



Universidad de Guadalajara Coordinación General Académica Coordinación de Bibliotecas



Informe de resultados sobre el *Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, 2017*

Con el fin de continuar con la mejora de los servicios y recursos de información que ofrecen las bibliotecas de la Red, la Unidad de Servicios Bibliotecarios aplicó por cuarta ocasión, una encuesta de satisfacción sobre los servicios bibliotecarios que incluyó 9 preguntas cerradas de selección múltiple y una abierta.

El objetivo de esta evaluación ha sido conocer la satisfacción de la comunidad universitaria respecto a la situación actual de las bibliotecas, sus servicios, colecciones, personal e infraestructura, con el propósito de reorientar el trabajo y tomar mejores decisiones para implementar una adecuada gestión hacia la mejora continua de la calidad.

El cuestionario fue aplicado vía Internet a través de la herramienta de Google para encuestas, enviada directamente a la comunidad universitaria (Estudiantes, docentes, y personal administrativo), con el apoyo de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

Los datos recabados mediante la obtención de datos cuantitativos y cualitativos reflejan el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios bibliotecarios. La población objeto de estudio fue de un total de 28 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa Sur, 9 estudiantes, 19 docentes y 0 externos.

La encuesta se basa en 10 preguntas :

Parte 1: Información general del usuario.

- Usted es:
- Nivel que cursa o imparte:
- Centro universitario o Sistema al que pertenece:

Parte 2: Uso de la biblioteca.

- ¿A qué vas a la biblioteca?
- ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?

Parte 3: Servicios bibliotecarios.

- Servicios
- Colecciones
- Personal
- Infraestructura

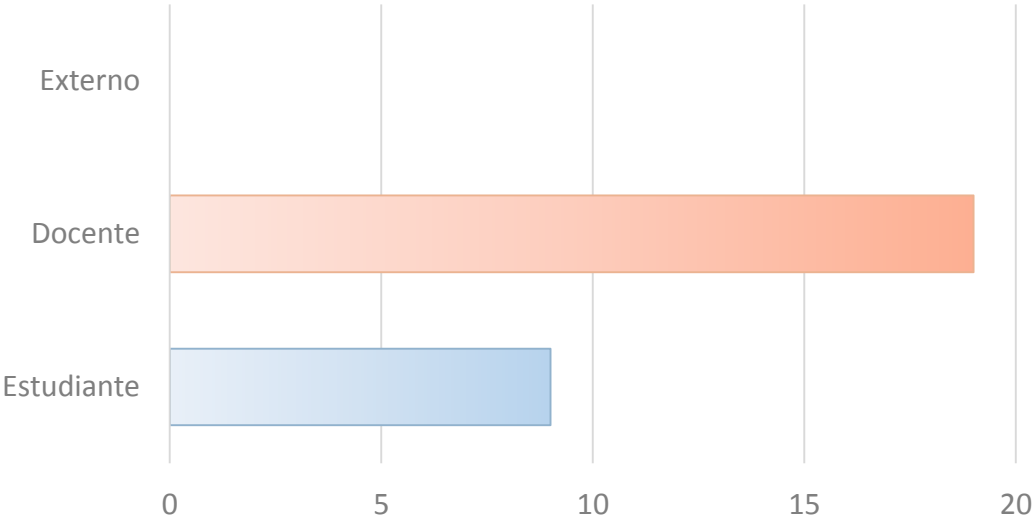
Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

**Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los servicios
bibliotecarios que ofrece la Red de Bibliotecas
de la Universidad de Guadalajara**

**Resultados y gráficas del Centro Universitario de la Costa
Sur**

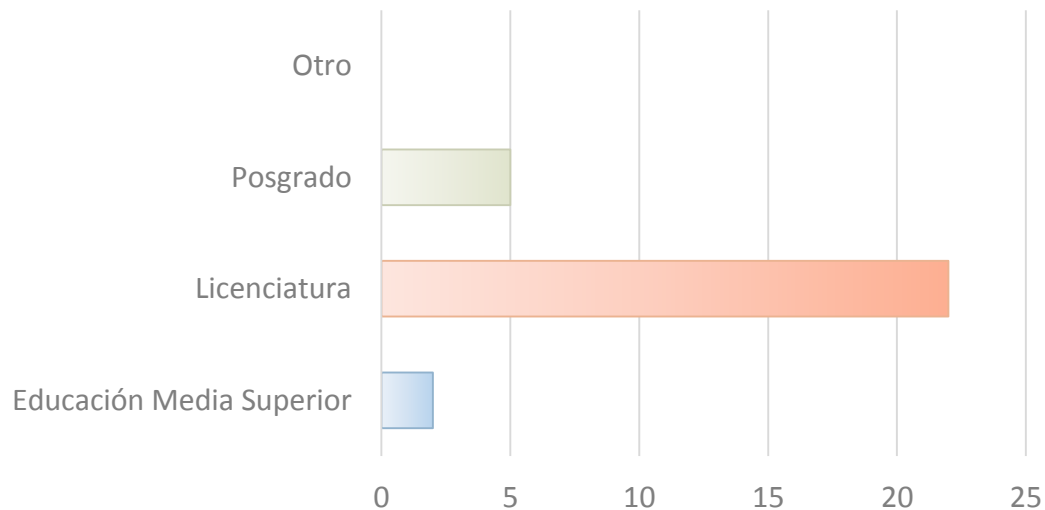
Año 2017

P1: Usted es:



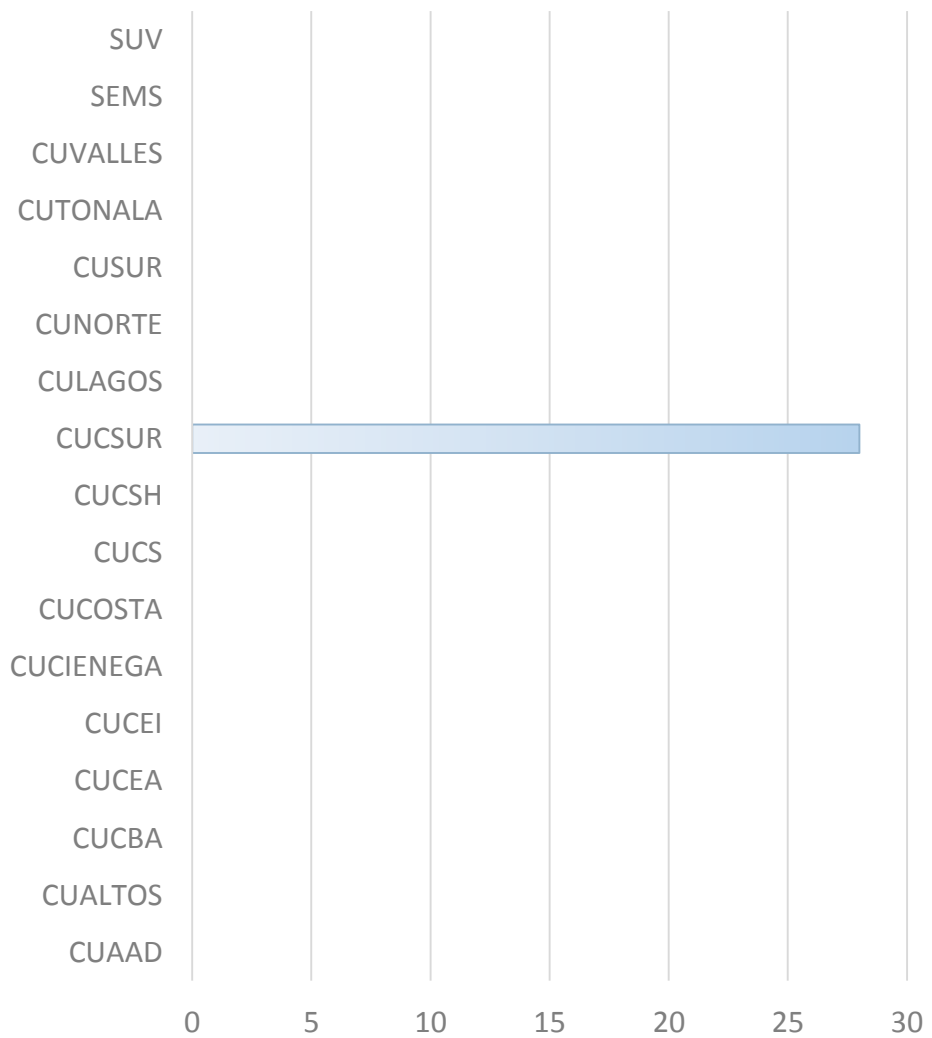
| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|-----------------------|------------|-----------|
| Externo | 0% | 0 |
| Docente | 68% | 19 |
| Estudiante | 32% | 9 |
| Total: | | 28 |

P2: Nivel que cursa o imparte



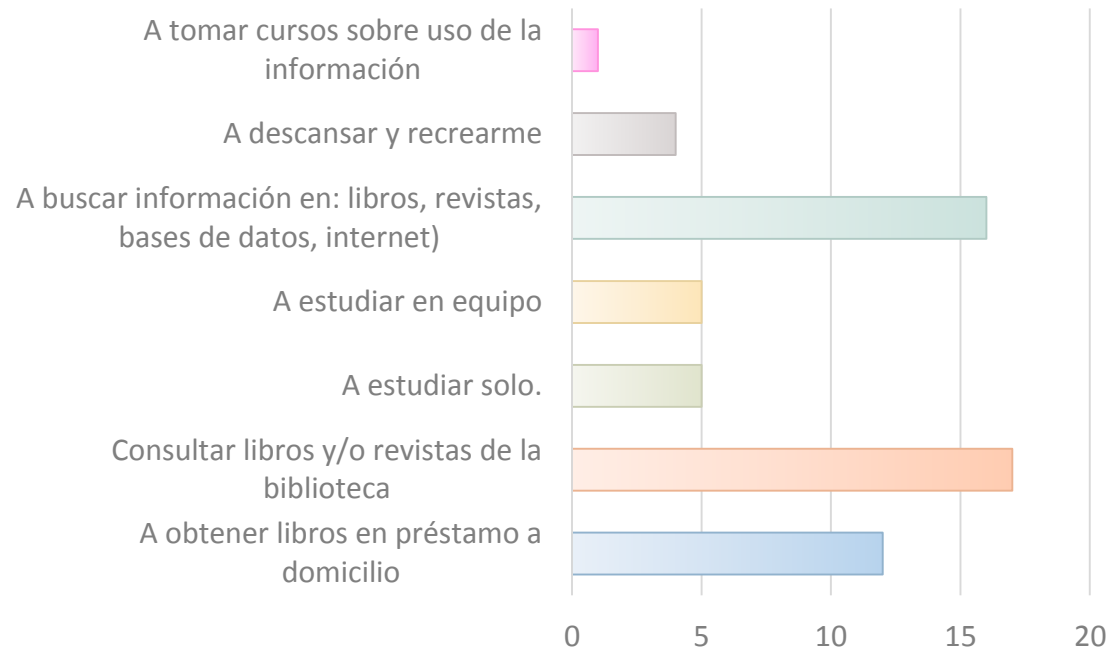
| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|--------------------------|------------|-----------|
| Otro | 0% | 0 |
| Posgrado | 17% | 5 |
| Licenciatura | 76% | 22 |
| Educación Media Superior | 7% | 2 |
| Total: | | 28 |

P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece:



| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|-----------------------|------------|-----------|
| SUV | 0% | 0 |
| SEMS | 0% | 0 |
| CUVALLES | 0% | 0 |
| CUTONALA | 0% | 0 |
| CUSUR | 0% | 0 |
| CUNORTE | 0% | 0 |
| CULAGOS | 0% | 0 |
| CUCSUR | 100% | 28 |
| CUCSH | 0% | 0 |
| CUCS | 0% | 0 |
| CUCOSTA | 0% | 0 |
| CUCIENEGA | 0% | 0 |
| CUCEI | 0% | 0 |
| CUCEA | 0% | 0 |
| CUCBA | 0% | 0 |
| CUALTOS | 0% | 0 |
| CUAAD | 0% | 0 |
| Total | | 28 |

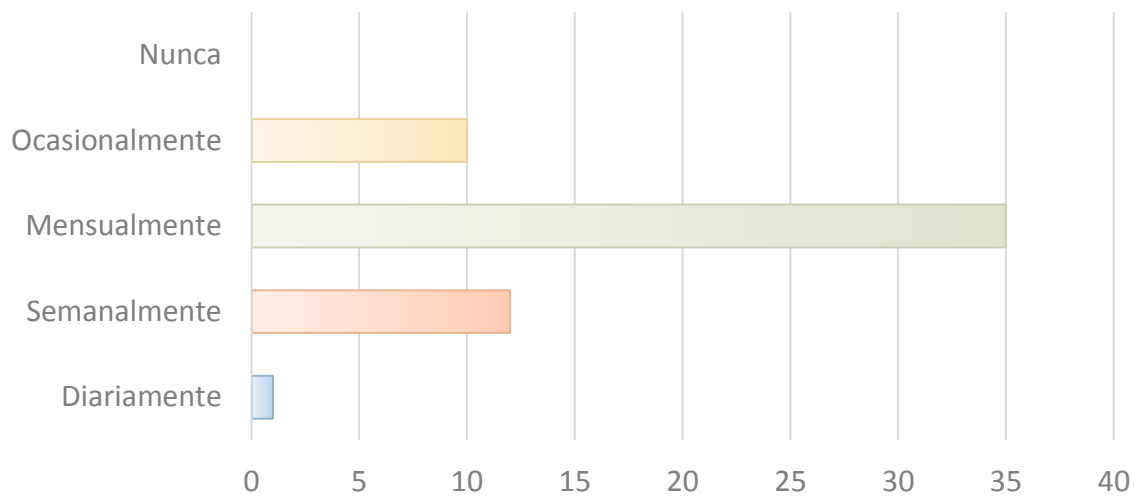
P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|---|------------|-----------|
| A tomar cursos sobre uso de la información | 2% | 1 |
| A descansar y recrearme | 7% | 4 |
| A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet | 27% | 16 |
| A estudiar en equipo | 8% | 5 |
| A estudiar solo. | 8% | 5 |
| Consultar libros y/o revistas de la biblioteca | 28% | 17 |
| A obtener libros en préstamo a domicilio | 20% | 12 |
| Total | | 60 |

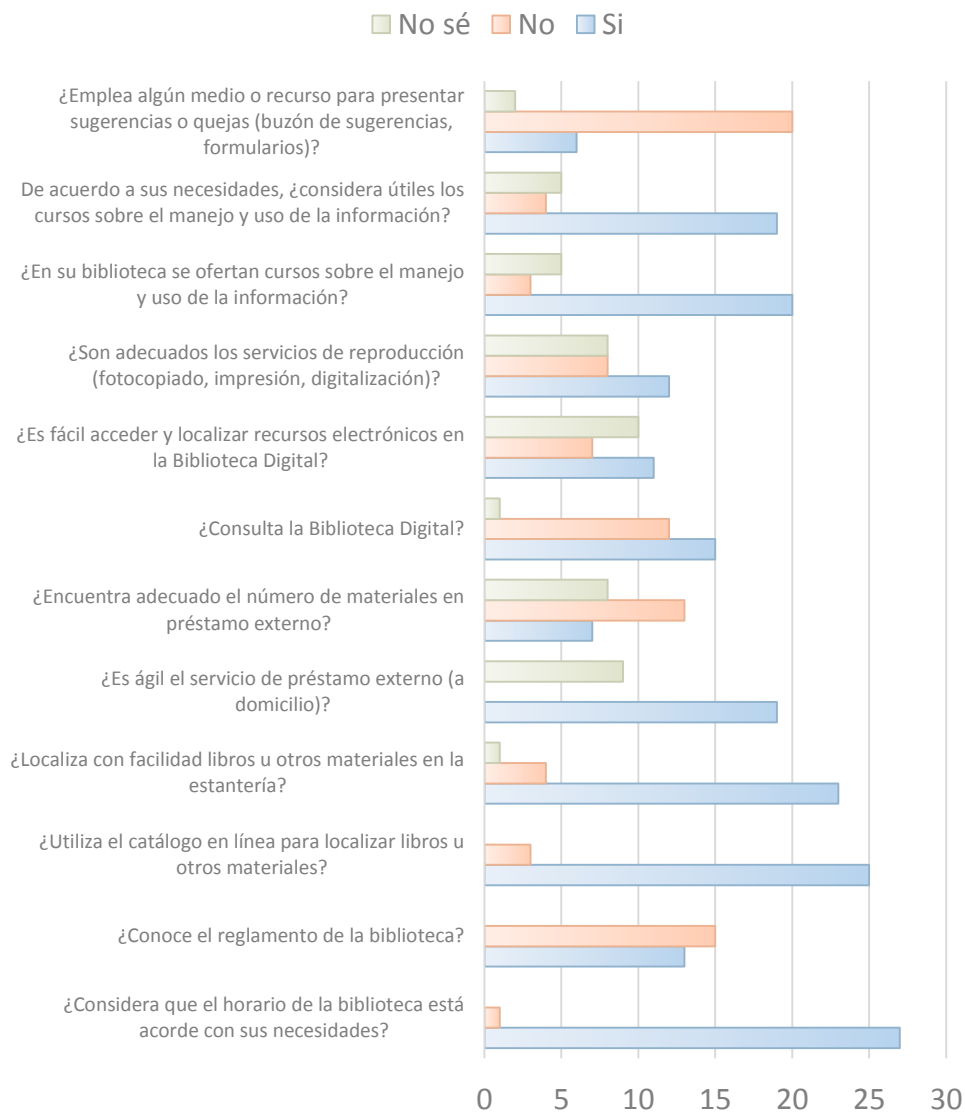
Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.

P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



| ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? * | Respuestas | |
|--|------------|-----------|
| Nunca | 0% | 0 |
| Ocasionalmente | 17% | 10 |
| Mensualmente | 60% | 35 |
| Semanalmente | 21% | 12 |
| Diariamente | 2% | 1 |
| Total | | 58 |

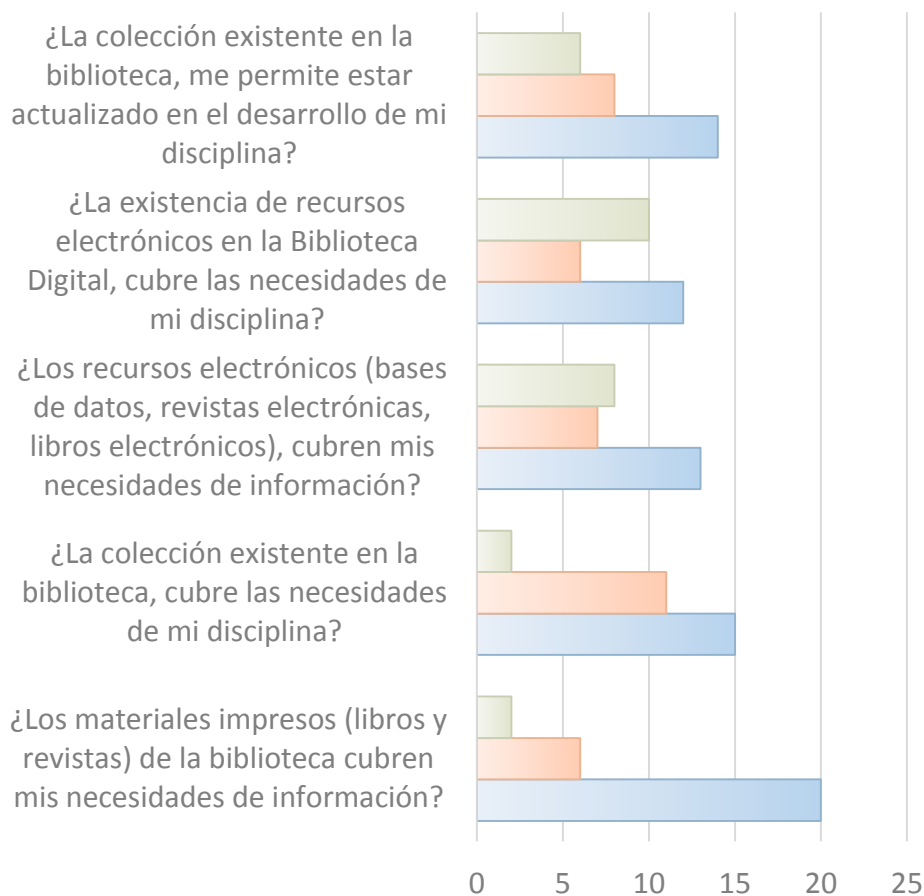
P6: Servicios:



| | No sé | No | Si |
|--|-------|-----|-----------|
| ¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)? | 7% | 72% | 21% |
| De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información? | 18% | 14% | 68% |
| ¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información? | 18% | 11% | 71% |
| ¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)? | 29% | 28% | 43% |
| ¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital? | 36% | 25% | 39% |
| ¿Consulta la Biblioteca Digital? | 4% | 43% | 53% |
| ¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo? | 29% | 46% | 25% |
| ¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)? | 32% | 0% | 68% |
| ¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería? | 4% | 14% | 82% |
| ¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales? | 0% | 11% | 89% |
| ¿Conoce el reglamento de la biblioteca? | 0% | 54% | 46% |
| ¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades? | 0% | 4% | 96% |
| Total | | | 28 |

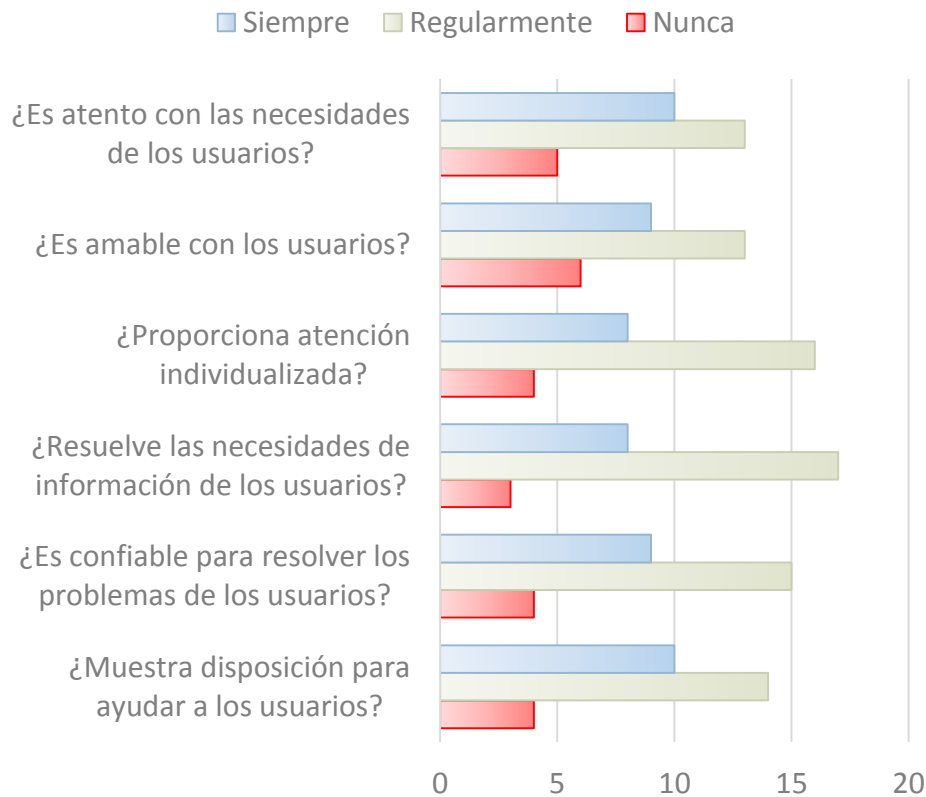
P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si



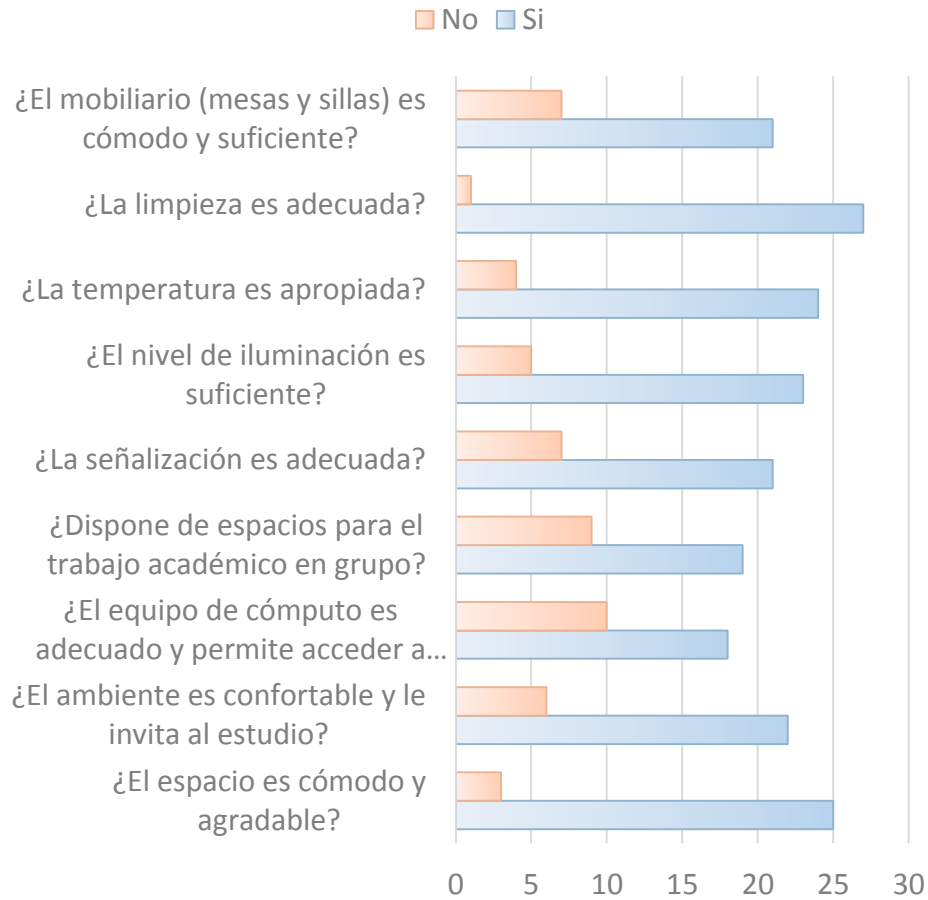
| | No sé | No | Si |
|---|-------|-----|-----------|
| ¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina? | 21% | 29% | 50% |
| | 6 | 8 | 14 |
| ¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina? | 36% | 21% | 43% |
| | 10 | 6 | 12 |
| ¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información? | 29% | 25% | 46% |
| | 8 | 7 | 13 |
| ¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina? | 7% | 39% | 54% |
| | 2 | 11 | 15 |
| ¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información? | 7% | 21% | 72% |
| | 2 | 6 | 20 |
| Total | | | 28 |

P8: Personal:



| | Siempre | Regularmente | Nunca |
|--|-----------|--------------|-----------|
| ¿Es atento con las necesidades de los usuarios? | 36% 10 | 46% 13 | 18% 5 |
| ¿Es amable con los usuarios? | 32% 9 | 47% 13 | 21% 6 |
| ¿Proporciona atención individualizada? | 29% 8 | 57% 16 | 14% 4 |
| ¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios? | 28% 8 | 61% 17 | 11% 3 |
| ¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios? | 32% 9 | 54% 15 | 14% 4 |
| ¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios? | 36% 10 | 50% 14 | 14% 4 |
| Total | | | 28 |

P9: Infraestructura



| | No | Si |
|--|-----|-----------|
| ¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente? | 25% | 75% |
| | 7 | 21 |
| ¿La limpieza es adecuada? | 4% | 96% |
| | 1 | 27 |
| ¿La temperatura es apropiada? | 14% | 86% |
| | 4 | 24 |
| ¿El nivel de iluminación es suficiente? | 18% | 82% |
| | 5 | 23 |
| ¿La señalización es adecuada? | 25% | 75% |
| | 7 | 21 |
| ¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo? | 32% | 68% |
| | 9 | 19 |
| ¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere? | 26% | 64% |
| | 10 | 18 |
| ¿El ambiente es confortable y le invita al estudio? | 21% | 79% |
| | 6 | 22 |
| ¿El espacio es cómodo y agradable? | 11% | 89% |
| | 3 | 25 |
| Total | | 28 |

P10 Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

1. el A/C es muy frio y no fomenta la lectura comoda de los alumnos pues la temperatura es muy baja
2. Es necesario que haya rampas que no sean "trampa" para discapacitados, es decir que no sean tan empinadas pues es imposible que una silla de ruedas lo haga solo sin ayuda. Los baños necesitan ser mas adecuados para discapacitados, pues los que hay están hasta el fondo, es decir el discapacitado necesita pasar todos los baños para utilizar el que le corresponde
3. Falta acceso a libros electrónicos o impresos
4. Creo que ayudaría rotar las responsabilidades
5. Quizás la captura inmediata de los volúmenes adquiridos, ya que se pueden volver un poco obsoletos cuando los sacan a consulta pública
6. Me gustaría que la atención del personal fuera mas cordial y sin gestos
7. Al cobrar 5 pesos x hora por prestamo de libro es inapropiado, considero que debe haber otro tipo de sanciones si el usuario entrega tarde los libros
8. algunos ejemplares son escasos
9. Se debe invertir aun más en la adquisición de revistas periódicas especializadas
10. Las respuestas son dadas a que no visito dichas instalaciones por que no se antoja asistir, todo esta en linea, para que ir a biblioteca no hay caso de asistir. felicidades por esta encuesta.
11. Tener acceso a la physics teacher journal. El sistema de cobro por retraso en el préstamo externo es excesivo. Incluir mayor número de revistas en los recursos electrónicos, o ver la forma de conseguirlos en caso de no tener acceso completo a ellas.
12. Creo que a los alumnos que hacen su servicio en las instalaciones de la biblioteca deben ser más amable con los alumnos , además creo que le hace falta un espacio un poco más privado para estudiar y leer ya que algunas veces no hay el silencio adecuado para concentrarse.
13. Me parece que faltan ejemplares de libros, ya que en algunas ocasiones uno no puede acceder a ellos porque son muy pocos los que hay en existencia y por lo tanto cuando requerimos de ellos están en préstamo

14. El servicio de la biblioteca es pésimo así como la actitud de su personal.
15. falta capacitar a las personas que prestan servicio , son groseras prepotentes y no saben donde estan los libros.
16. Continuar con actualizacion de material bibliografico y de tecnologiab
17. curso para encontrar mejor los libros en la biblioteca
18. Algunas veces, solo hay un solo ejemplar de un libro y se nos hace muy dificil a los estudiantes sacarlo de biblioteca ya que es unico ejemplar y solo se presta por 3 horas, cuando lo solemos ocupar por mas tiempo, al igual que hay varios grupos con un numero mayor de alumnos y todos los necesitamos, en mi opinion y como propuesta seria que se dieras mas ejemplares de los mismos.