



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 65 usuarios encuestados del Centro Universitario del Sur, 15 estudiantes, 48 docentes y 2 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

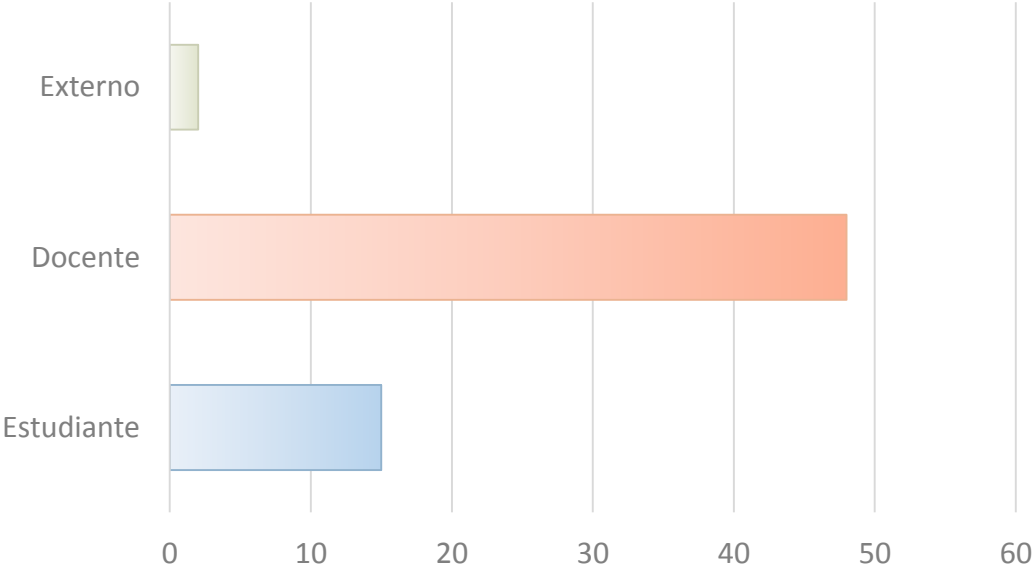
Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

**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 del Sur

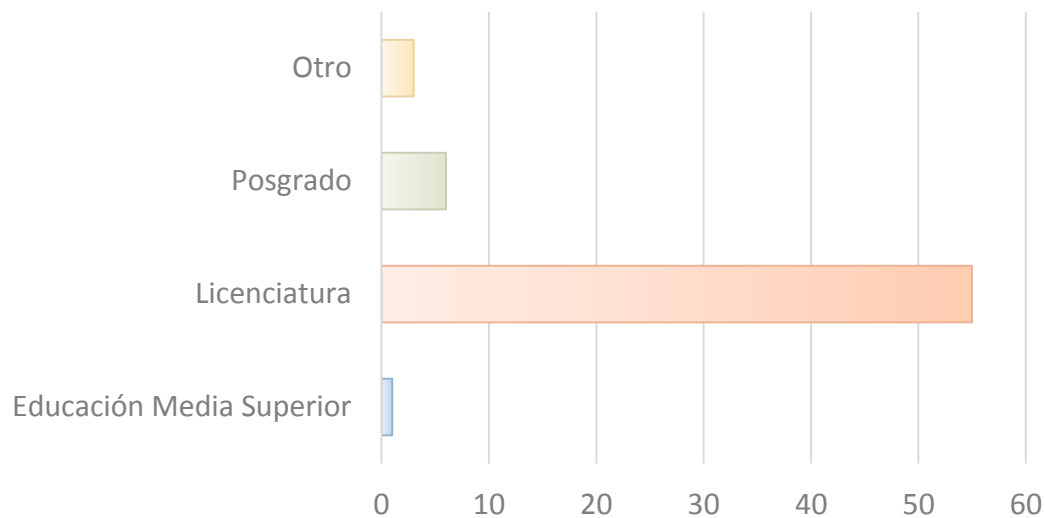
Año 2017

P1: Usted es:



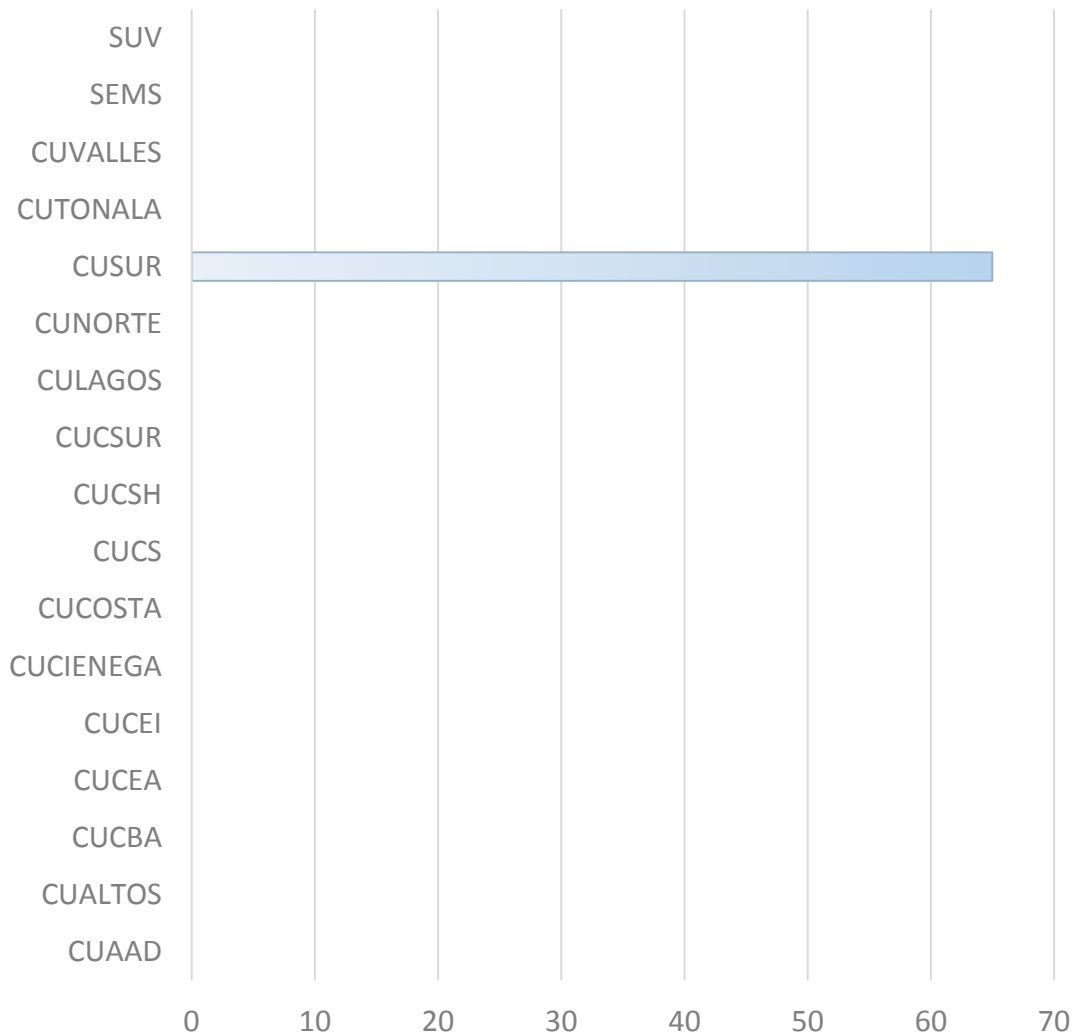
Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	3%	2
Docente	74%	48
Estudiante	23%	15
Total:		65

P2: Nivel que cursa o imparte



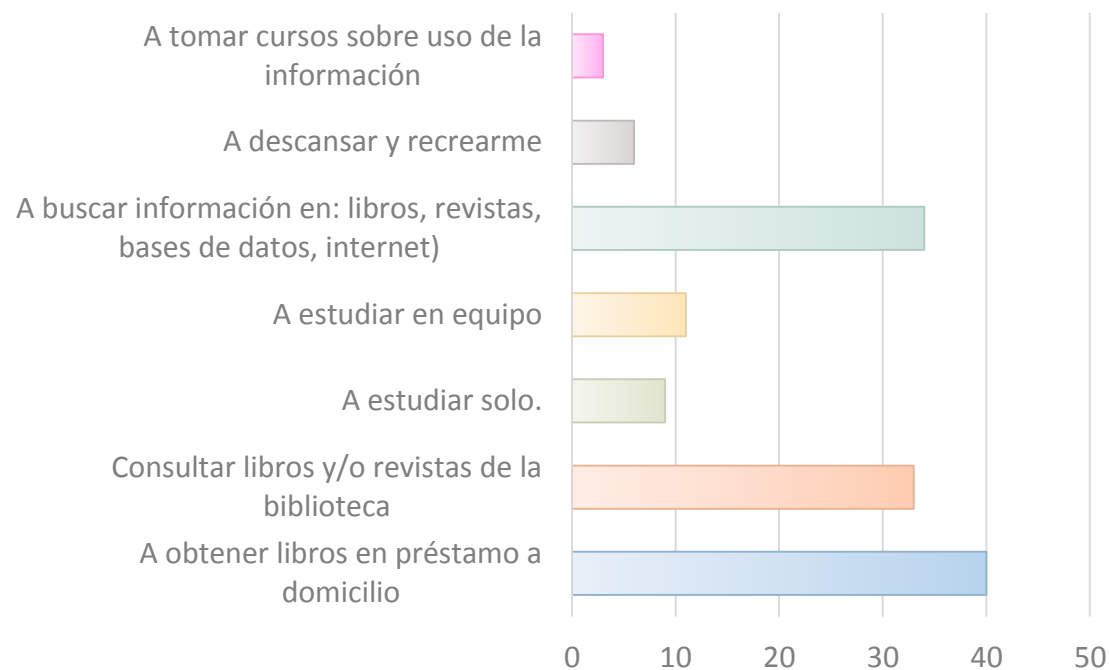
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	5%	3
Posgrado	9%	6
Licenciatura	85%	55
Educación Media Superior	1%	1
Total:		65

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



Opciones de respuesta	Respuestas
SUV	0%
SEMS	0%
CUVALLES	0%
CUTONALA	0%
CUSUR	100%
CUNORTE	0%
CULAGOS	0%
CUCSUR	0%
CUCSH	0%
CUCS	0%
CUCOSTA	0%
CUCIENEGA	0%
CUCEI	0%
CUCEA	0%
CUCBA	0%
CUALTOS	0%
CUAAD	0%
Total	65

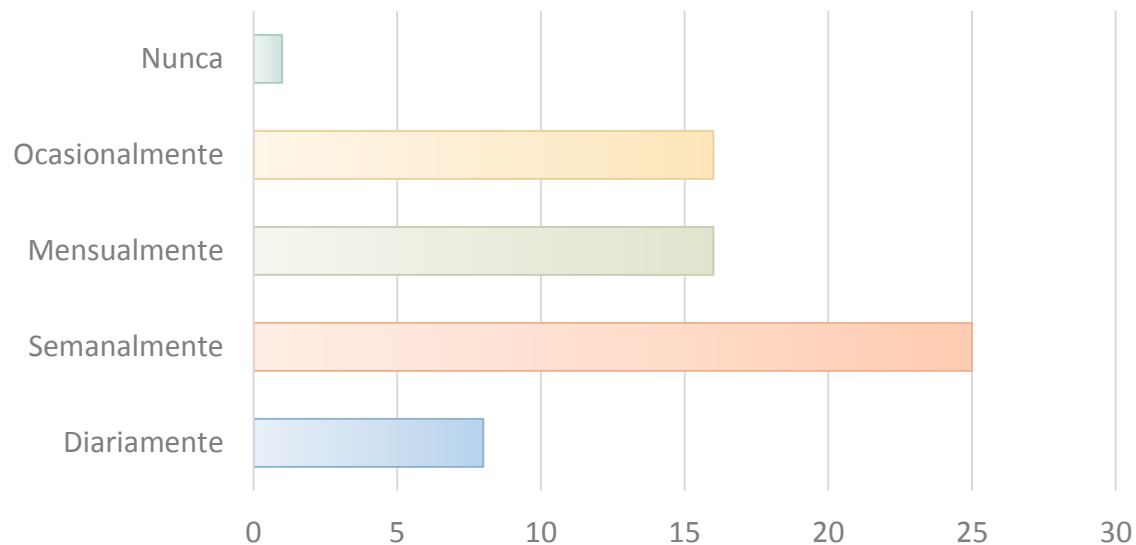
P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	2% 3
A descansar y recrearme	5% 6
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet)	25% 34
A estudiar en equipo	8% 11
A estudiar solo.	7% 9
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	24% 33
A obtener libros en préstamo a domicilio	29% 40
Total	136

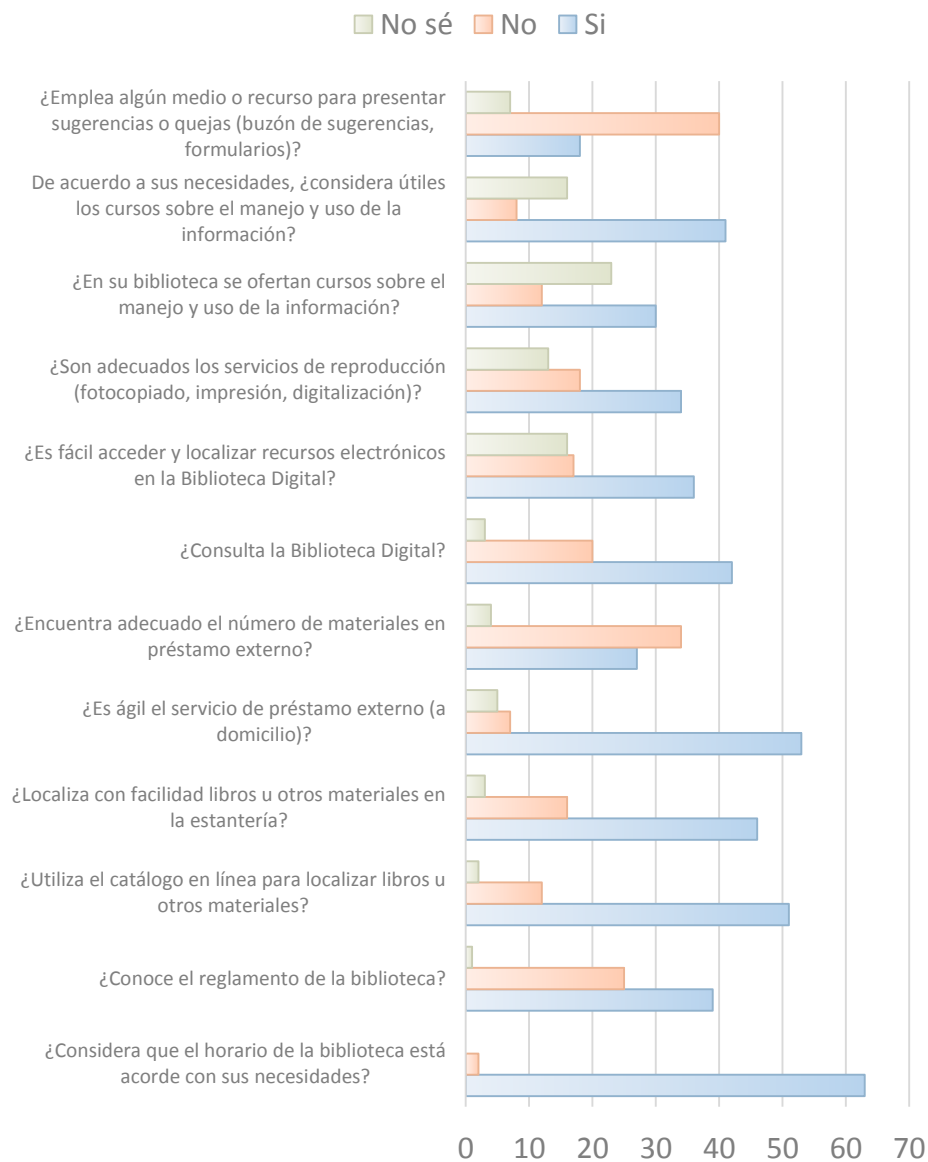
Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.

P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	2%	1
Ocasionalmente	24%	16
Mensualmente	24%	16
Semanalmente	38%	25
Diariamente	12%	8
Total		66

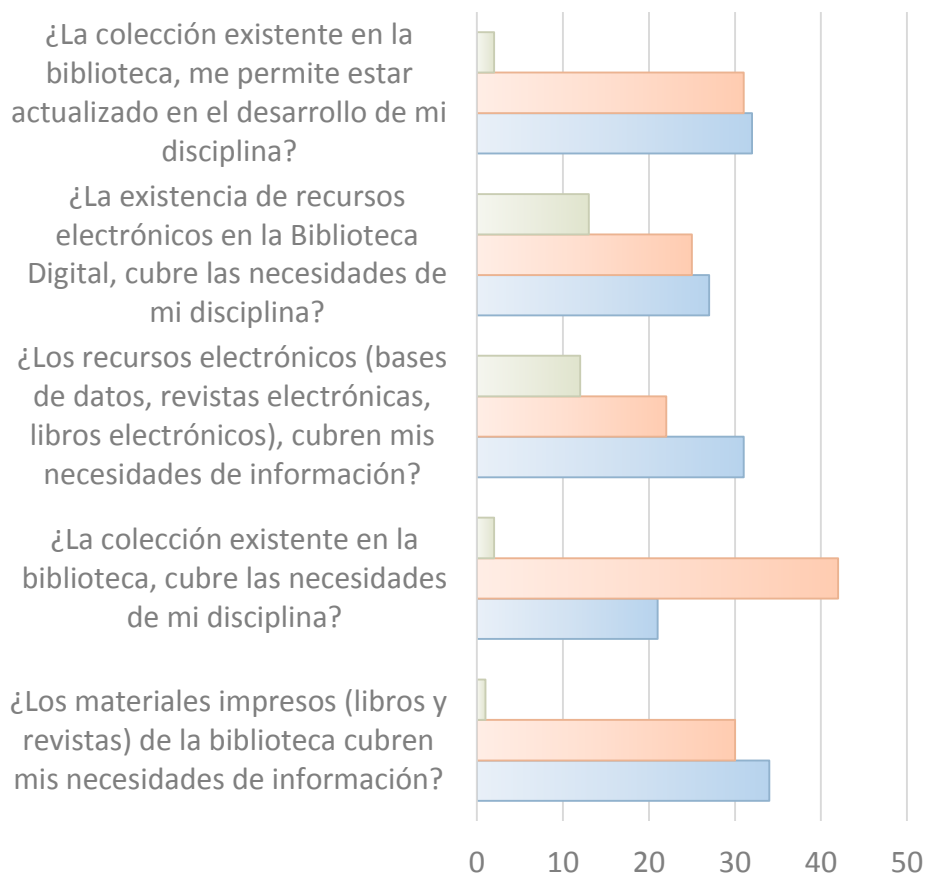
P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	11%	61%	28%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	25%	12%	63%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	35%	19%	46%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	20%	28%	52%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	23%	25%	52%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	5%	31%	64%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	6%	52%	42%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	8%	11%	81%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	4%	25%	71%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	3%	18%	79%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	2%	38%	60%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	0%	3%	97%
Total			65

P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si

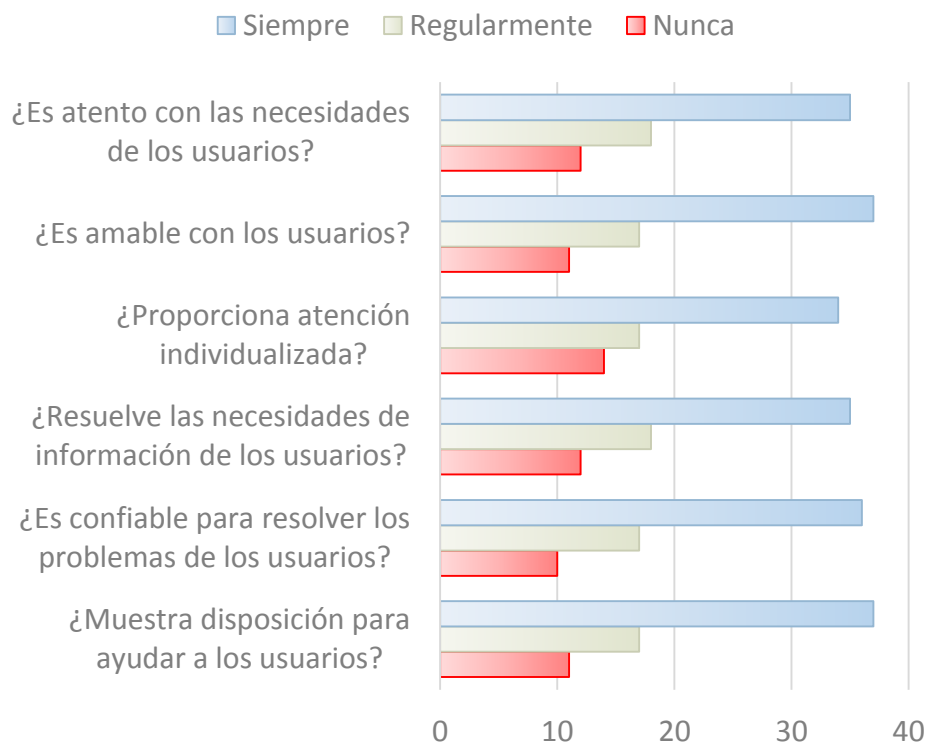


	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	3%	48%	49%
	2	31	32
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	20%	38%	42%
	13	25	27
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	18%	34%	48%
	12	22	31
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	3%	65%	32%
	2	42	21
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	2%	46%	52%
	1	30	34
Total			65

P8: Personal:

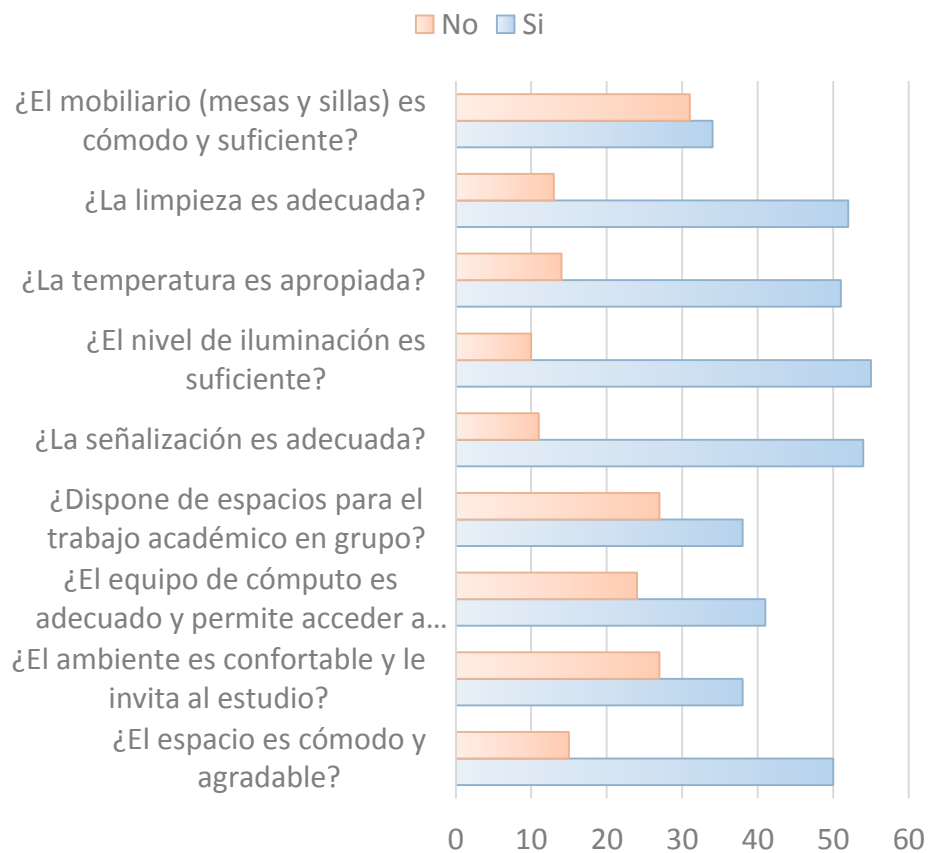
■ Siempre ■ Regularmente ■ Nunca

¿Muestra disposición para... _____



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	54%	28%	18%
¿Es amable con los usuarios?	57%	26%	17%
¿Proporciona atención individualizada?	52%	26%	22%
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	54%	28%	18%
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	57%	27%	16%
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	57%	16%	17%
Total			65

P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	48%	52%
¿La limpieza es adecuada?	20%	80%
¿La temperatura es apropiada?	22%	78%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	15%	85%
¿La señalización es adecuada?	17%	83%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	42%	58%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	37%	63%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	42%	58%
¿El espacio es cómodo y agradable?	23%	77%
Total	15	65

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

1. Buen servicio que debe mantenerse, para nuestro beneficio
2. Más espacios de trabajo
3. ninguno
4. Actualización, limpieza, espacios para descanso que inviten a leer
5. En general al personal le hace falta ser mas estricto con los estudiantes pues dejan muy sucias las mesas de trabajo. Algunos comen dulces y hasta venden cosas dentro de la biblioteca. Es muy ruidosa pues los estudisntes siempre estana hablando no parece biblioteca . A medio dia hace mucho calor y no hay ni un ventilador , es muy bochornoso . Hay una seccion para los profesores pero no es respetado pues los estudiantes invaden ese espacio y como dije anteriormente lo dejan sucio y lo hacen ruidoso.
6. le falta actualizar libros de psicologia asi como mas libros para la carrera asi como libros de recreacion mas ejemplares de los mismos para fomentar la lectura y si es posible de ser autores mexicanos mejor pero tambien buscando variedad en todo tipo de lectura.
7. deben de incrementar mas libros ejemplares, ya que a veces son insuficientes y los de reserva suelen estar ocupados.
8. Sugiero más cursos de cómo descargar artículos científicos por disciplinas, cursos para personal docente. Excelentes servicios en línea y físicos. felicidades por ser una biblioteca moderna y con excelente atención a usuarios.
9. El mobiliario nada comodo para estar tiempo para investigar, muy cansado, parece tianguis, tienen venta de libros, un programa de regale un libro, los chicos que acuden a la misma el minimo de cultura del silencio, la verdad tando ruido no se te antoja ir a consultarla, y aunque tengas necesidad.
10. El servicios es excelente en la biblioteca
11. Realizar más difusión con los docentes, en lo personal utilizo los auditorios de la Biblioteca CASA, para impartir clases, así como el servicio de fotocopiado que me parece excelente, conozco a los que laboran en la biblioteca y son personas con excelente actitud pero desconozco todo el acervo cultural que existe, en parte es porque no me he dado el tiempo de ir a cnsultarlo. Los felicito.

12. Creo que la biblioteca del CUSUR ofrece un buen servicio
13. Las instalaciones y el material que existe en biblioteca es adecuado
14. Subieron que se vea un mejor acomodo de inmobiliario para un mejor confort en el estudio. Actualizar los libros de medicina y demás carreras. Mejor las confecciones inalámbricas a internet, no en toda la biblioteca los hay. gracias
15. Subieron que se vea un mejor acomodo de inmobiliario para un mejor confort en el estudio. Actualizar los libros de medicina y demás carreras. Mejor las confecciones inalámbricas a internet, no en toda la biblioteca los hay. gracias
16. El servicio es muy bueno, in embargo siempre falta material actualizado y suficientes ejemplares para préstamo externo, además que el mobiliario ya resulta insuficiente para la cantidad de alumnos.
17. Es necesario revisar el C.A.S.A. del CUSur, es un mercado.
18. Hacen falta mucho libros para poder estar actualizado, muchos otros no tienen ejemplares para prestamo y el mobiliario debe ser mas comodo para los usuarios
19. mejorar la atencion, y sistema para encontrar libros
20. Falta nivel de compromiso entre el personal de biblioteca, casi siempre están en redes sociales.
21. No deberian cobrar por los atrasos, y si lo hacen deberia ser con base en la orden de pago.
22. Considero que hay que promover más el uso de la biblioteca y conocer con que se cuenta, además de cómo nos puede ayudar en nuestra practica docente e investigación
23. en general bien sin embargo quienes atienden por la tarde no son amables ni brindan atencion
24. Actualización de material en el área de programación
25. El personal del turno matutino es muy amable y accesible, sin embargo el del turno vespertino no proporciona una buena atención al usuario.
26. HAY DEMASIADO RUIDO Y NO ES FÁCIL CONCENTRARSE
27. Las preguntas son muy generales, debe atender a una respuesta en categorías
28. grandes instalaciones, sugiero aumentar colección
29. Liberen del tianguis en que se convierte, el C.A.S.A del CUSur.
30. crear cubiculos para estudiar en equipo, como se tenía antes.

31. La contaminación auditiva desestimula el uso de la biblioteca.
32. Rapidez en la adquisición y puesta a disposición del usuario.
33. Hace falta bibliografía actualizada de Enfermería
34. Se deben establecer políticas efectivas para lograr tener espacios libres de ruido. Además de una mejor gestión de los recursos ya que se compran ejemplares existentes por lo que no se cubren las necesidades de adquisición bibliográfica, además de que los libros que se compran demoran meses antes de poder ser etiquetados para ser consultados en estantería.
35. El mobiliario es muy rígido y nada cómodo. No cuenta con un ambiente agradable (temp, en medio día), muchos de los artículos de revistas de medicina intensiva están con cobro, el material es muy limitado para las asignaturas de enfermería en el cuidado crítico, enfermería avanzada y el campo de enfermería avanzada. Mtro. LF Flores
36. El mobiliario es muy rígido y nada cómodo. No cuenta con un ambiente agradable (temp, en medio día), muchos de los artículos de revistas de medicina intensiva están con cobro, el material es muy limitado para las asignaturas de enfermería en el cuidado crítico, enfermería avanzada y el campo de enfermería avanzada. Mtro. LF Flores
37. Son muy cómodas las instalaciones
38. Mas áreas para profesores, menos ruido, y sé que depende de nosotros los usuarios, pero quise decirlo. Gracias.
39. Deberían tener libros sobre Trabajo social
40. El personal de la tarde es mal educado, indiferente y no son amables. El ruido es espantoso en la biblioteca, parece un mercado y no genera un ambiente de estudio y de silencio.
41. se requiere de un espacio más amplio e instrumentar estrategias para que la biblioteca se conserve en silencio
42. Por lo general todo bien, pero hay mucho ruido