



# 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 43 usuarios encuestados del Centro Universitario de Tonalá, 35 estudiantes, 7 docentes y 1 externo.

## **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

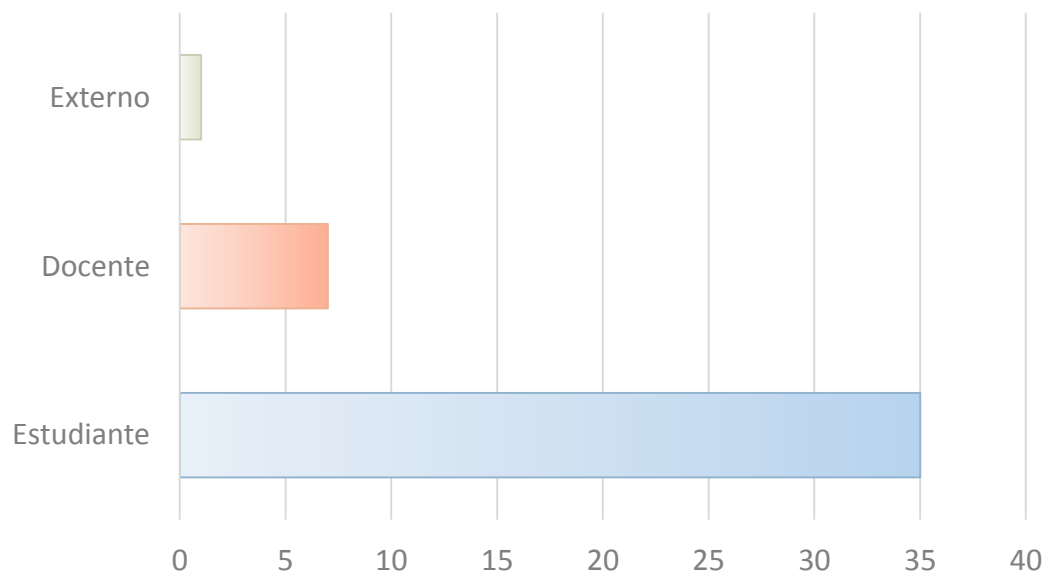
**Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:**

**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 Tonalá**

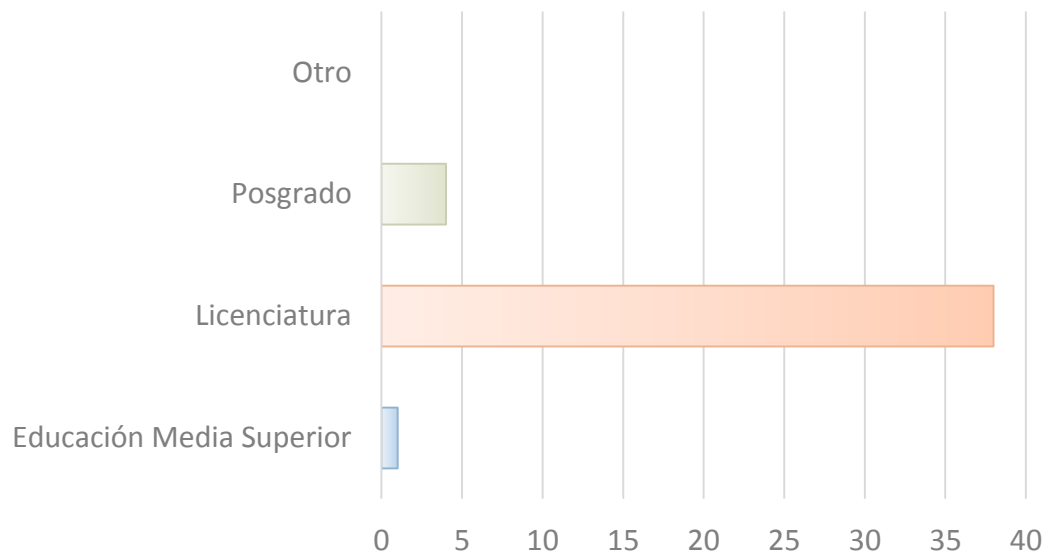
**Año 2017**

## P1: Usted es:



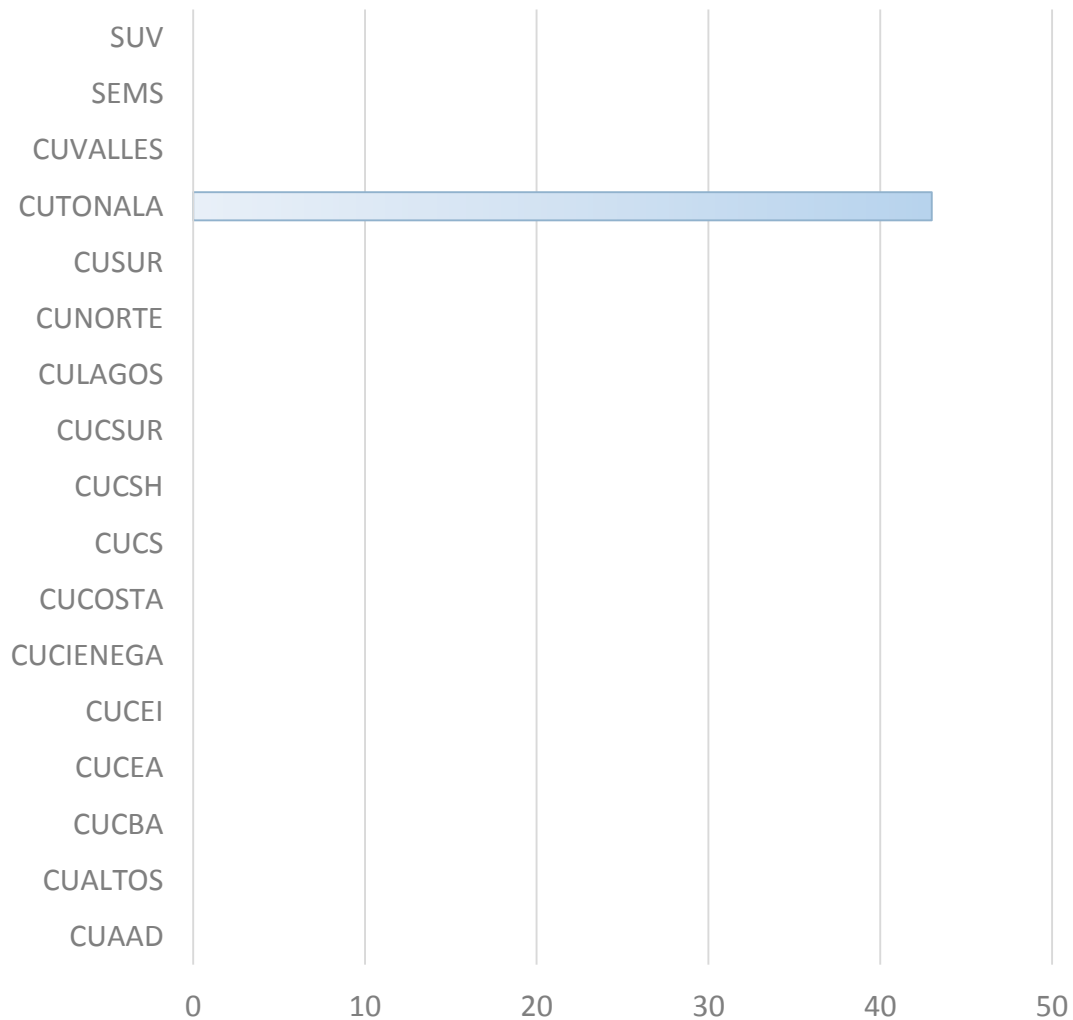
Opciones de respuesta	Respuestas
Externo	2%
Docente	16%
Estudiante	82%
<b>Total:</b>	<b>43</b>

## P2: Nivel que cursa o imparte



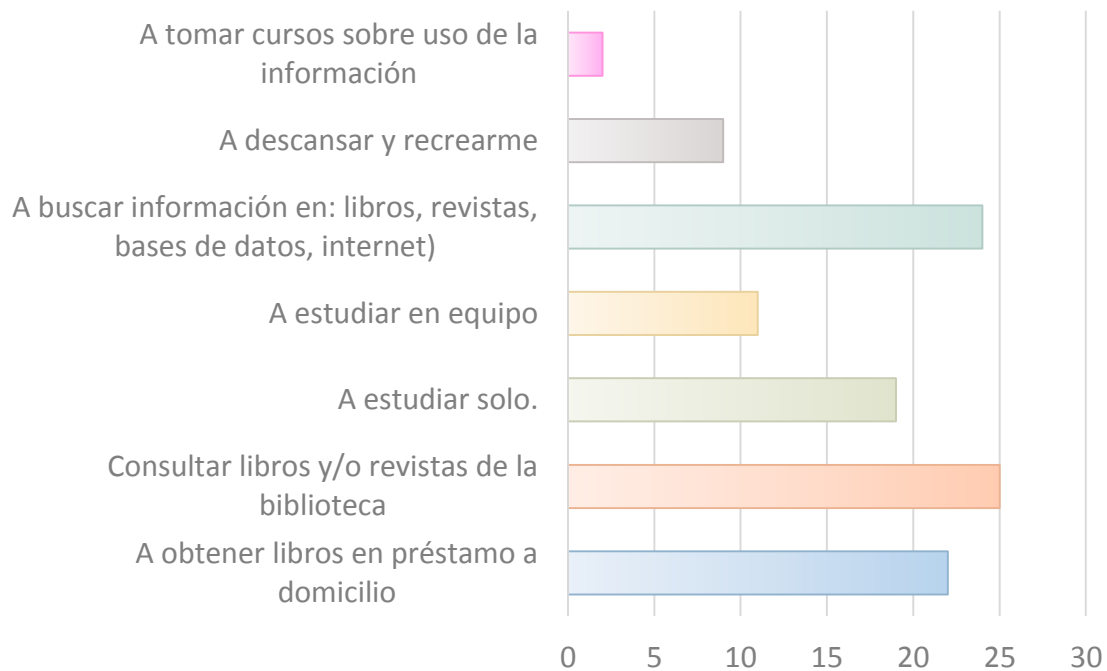
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	0%	0
Posgrado	9%	4
Licenciatura	89%	38
Educación Media Superior	2%	1
<b>Total:</b>		<b>43</b>

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



Opciones de respuesta	Respuestas	
SUV	0%	0
SEMS	0%	0
CUVALLES	0%	0
CUTONALA	100%	43
CUSUR	0%	0
CUNORTE	0%	0
CULAGOS	0%	0
CUCSUR	0%	0
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
<b>Total</b>		<b>43</b>

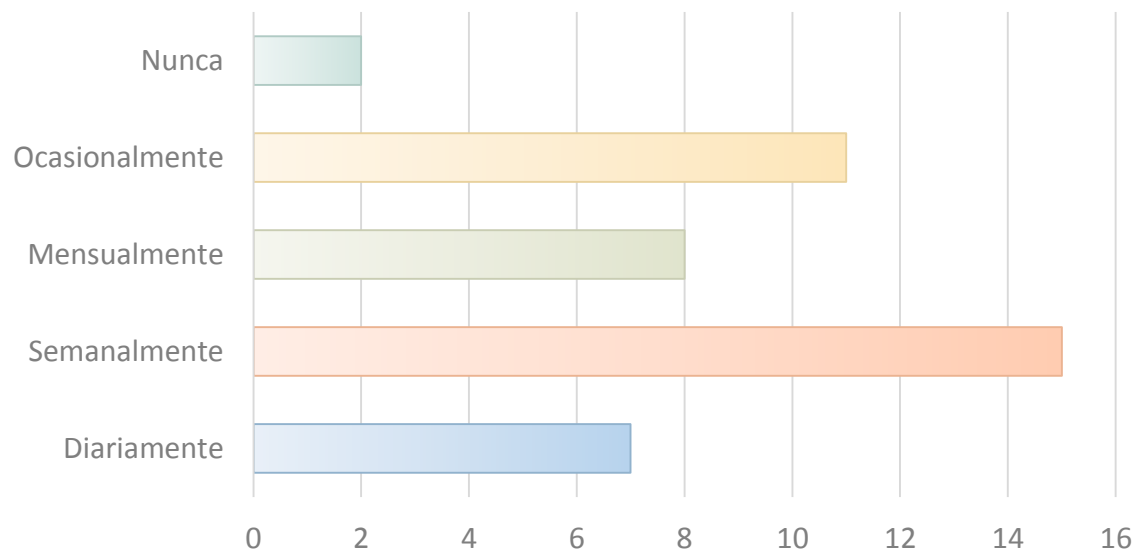
## P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	2% 2
A descansar y recrearme	8% 9
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	21% 24
A estudiar en equipo	10% 11
A estudiar solo.	17% 19
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	22% 25
A obtener libros en préstamo a domicilio	20% 22
<b>Total</b>	<b>112</b>

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

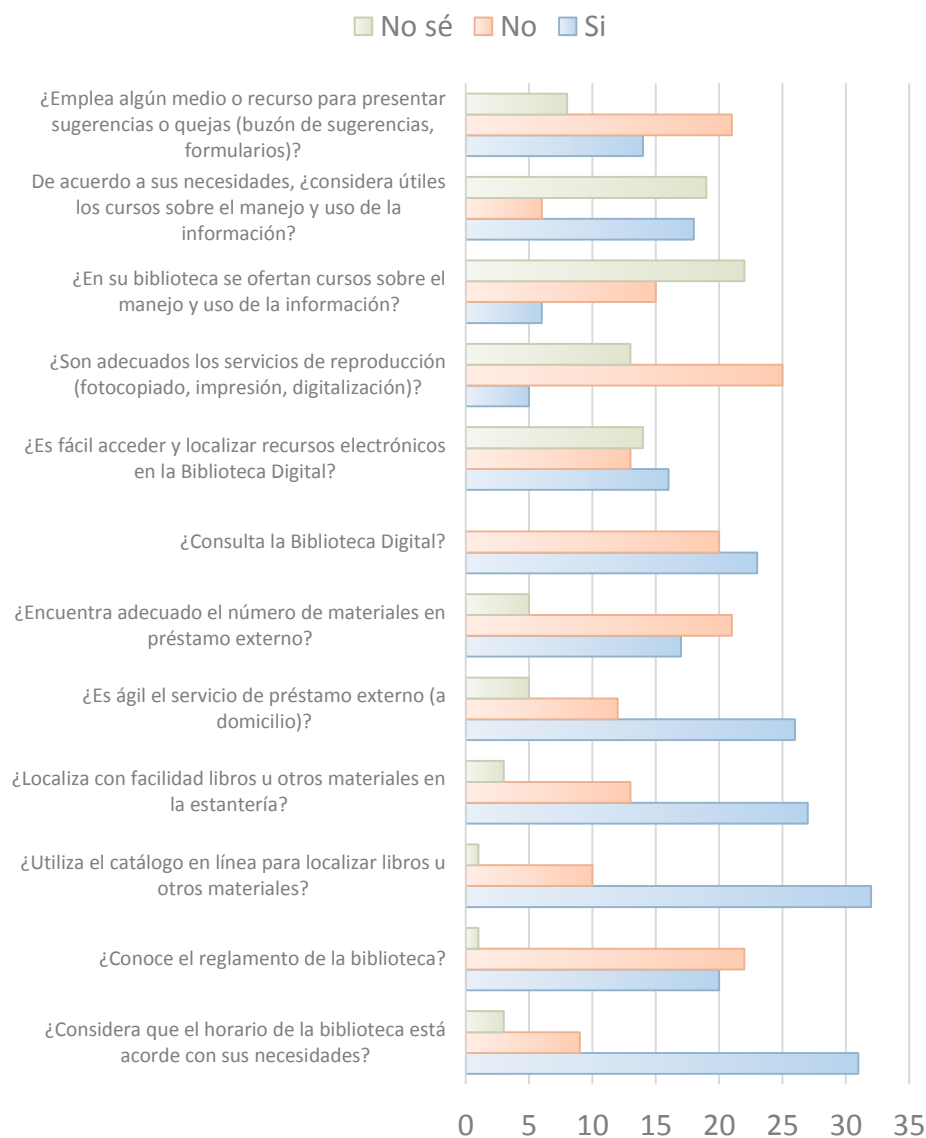
## P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	5%	2
Ocasionalmente	25%	11
Mensualmente	19%	8
Semanalmente	35%	15
Diariamente	16%	7
<b>Total</b>		<b>43</b>



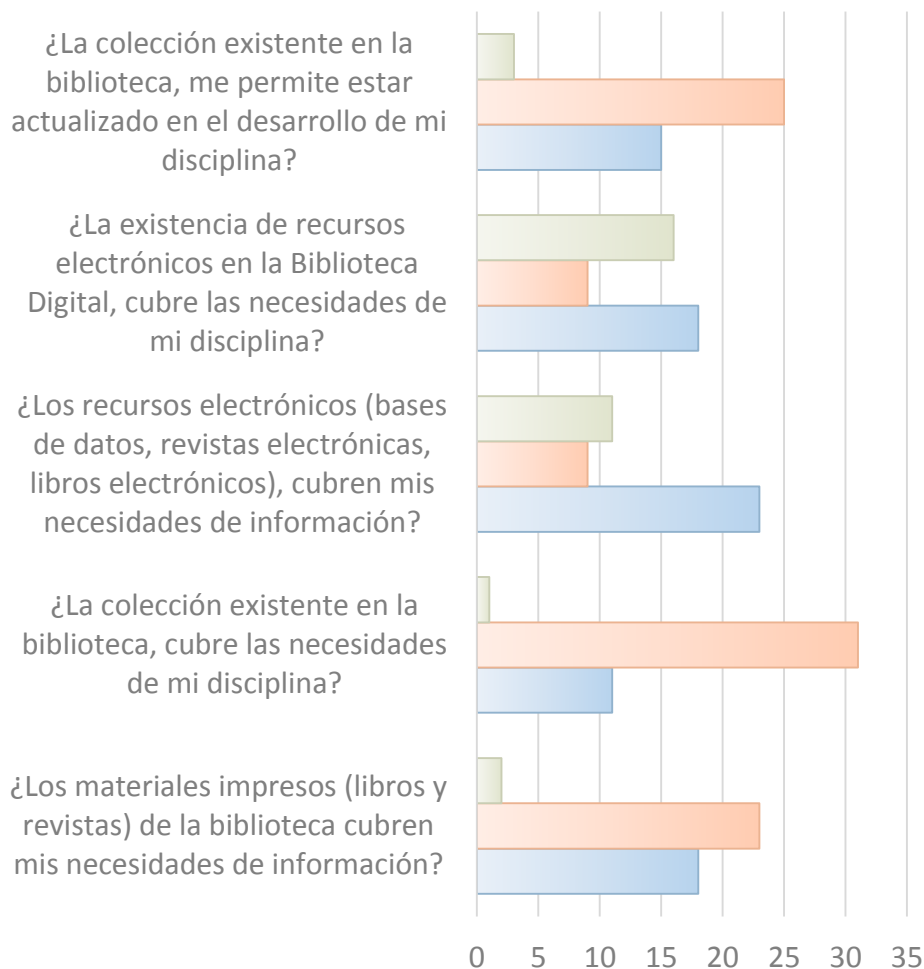
## P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	19%	49%	32%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	44%	14%	42%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	51%	35%	14%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	30%	58%	12%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	33%	30%	37%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	0%	47%	53%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	12%	49%	39%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	12%	28%	60%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	7%	30%	63%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	2%	23%	75%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	2%	51%	47%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	7%	21%	72%
<b>Total</b>			<b>43</b>

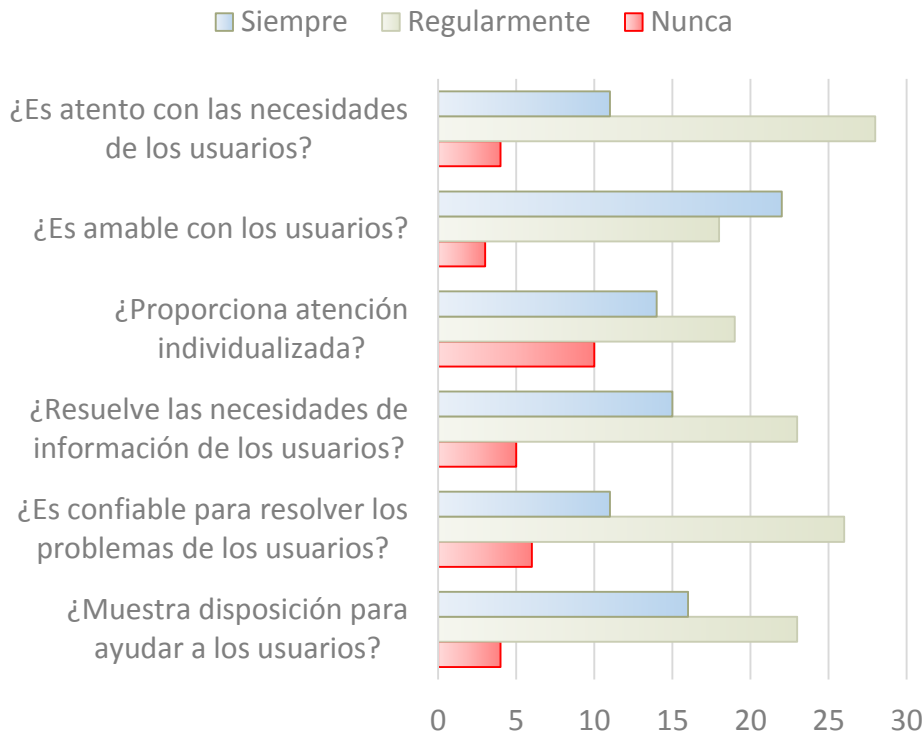
## P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si



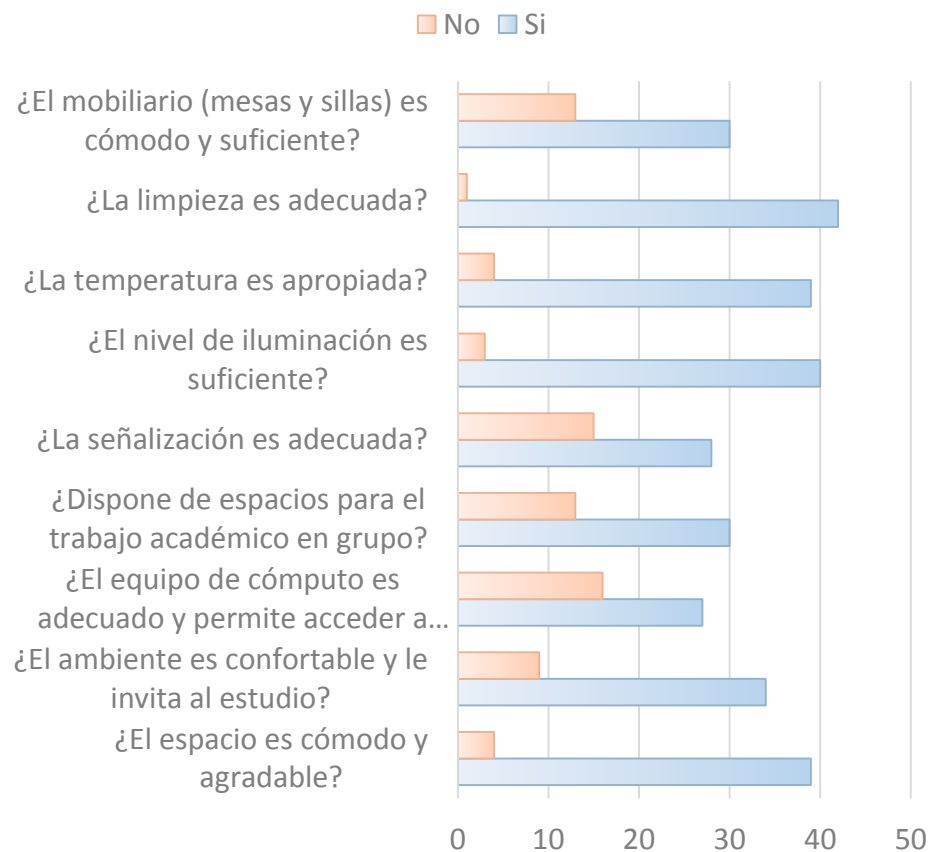
	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	7%	58%	35%
	3	25	15
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	37%	21%	42%
	16	9	18
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	26%	21%	53%
	11	9	23
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	2%	72%	26%
	1	31	11
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	5%	53%	42%
	2	23	18
<b>Total</b>			<b>43</b>

# P8: Personal:



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	26%	65%	9%
	11	28	4
¿Es amable con los usuarios?	51%	42%	7%
	22	18	3
¿Proporciona atención individualizada?	33%	44%	23%
	14	19	10
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	35%	53%	12%
	15	23	5
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	26%	60%	14%
	11	26	6
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	37%	54%	9%
	16	23	4
<b>Total</b>			<b>43</b>

## P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	30%	70%
¿La limpieza es adecuada?	2%	98%
¿La temperatura es apropiada?	9%	91%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	7%	93%
¿La señalización es adecuada?	35%	65%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	30%	70%
¿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?	21%	79%
¿El espacio es cómodo y agradable?	9%	91%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>43</b>

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

1. Hace falta bibliografía especializada en inglés
2. Solo hace faltan más y mejores libros sobre Nanotecnología
3. La biblioteca es un espacio cómodo, con libros adecuados y hasta suficiente, pero el ruido que se presenta diariamente, impide el estudio, y no se hace realmente nada para eliminarlo.
4. A pesar de ser responsabilidad del estudiante guardar silencio, hay quienes no lo hacen y el personal no hace nada para mejorar la situación. Había 3 Cubiculos de estudio pero los quitaron para hacerlos oficinas porque los estudiantes no tenían conocimiento de su existencia y ya no podemos estudiar en equipo los que si sabíamos de ellos.
5. Deberían complementar más el área de salud
6. Falta mas variedad en libros tanto de literatura como de consulta.
7. Informar más sobre las bases de datos que son muy útiles
8. el servicio de la biblioteca es buena
9. La biblioteca de mi centro universitario está en crecimiento, al igual que el centro es por eso que considero le faltan algunos ejemplares de libros para mi carrera, normalmente suelen poner muchos libros para los primeros semestres y los demás semestres tienen pocos títulos y/o pocos ejemplares. Aparte de que no entiendo como están marcados los estantes pero no me es difícil encontrar mis libros ya que los tengo ubicados, sin embargo cuando es un libro que no ubico sí me cuesta trabajo encontrarlo
10. Es muy agradable hacer los trabajos en la biblioteca, solo que en ocasiones no hay muchos libros de mi carrera
11. La biblioteca de mi centro aun esta en construccion y por lo tanto puede tener mas problemas que las de los demas, pero aunque hayan libros actualizados en existencia no los sacan a las estanterias, no controlan el ruido y no hay orden, no hay espacios en caso de que se desee estudiar solo y tampoco hay suficientes casilleros para dejar las cosas ya que no se permite entrar con mochila
12. El espacio de la biblioteca es insuficiente ya que el edificio para la misma es utilizado por las autoridades del centro como oficinas; prácticamente no hay computadoras para uso de los usuarios (antes las había!); el mobiliario es insuficiente, el material lo prestan muy poco tiempo y es insuficiente el número de ejemplares; falta personal; lockers insuficientes y ha habido robos a las mochilas de los usuarios.

14. Felicidades por el Centro Documental Carmen Balcells
13. Es necesario automatizar los servicios y proporcionar cursos de inducción y capacitación, no prestan el ejemplar 2 y hay recursos sin catalogar y clasificar
14. tiene algunas deficiencias, como los contactos para las computadores, y el sonido (los alumnos hablan MUY FUERTE COMO si estuvieran en un área de convivencia
15. Es nueva por lo cual aun le falta mucho material de trabajo
16. La Biblioteca de CuTonalá no cuenta con materiales, instalaciones ni personal suficiente para satisfacer las necesidades de la academia, menos de nivel posgrado, por lo cual habrá que empezar a atender con mayor decisión dichos rubros.
17. De repente se les carga tanto el trabajo que se imposibilitan para sacar nuevos títulos a tiempo
18. ESTARIA BIEN QUE UBIERA MAS SILLAS INDIVIDUALES
19. Existe muy poco material para mi carrera y se tiene guardado en bodegas.
20. Me gustaría que hubiera más ejemplares de la carrera universitaria que estoy estudiando: medicina
21. mayor atencion al estudiante
22. Hace falta el sistema de registro digital para préstamo y devolución
23. En general, los servicios bibliotecarios son muy buenos. Lo que creo que se puede mejorar es ampliar el catálogo (tanto electrónico como en estantería) de material de nuestra área de disciplina que es la nanotecnología. En ocasiones necesitamos consultar artículos científicos que no están a disposición pública y no podemos acceder a ellos. Sin embargo sé que existe la posibilidad de solicitar al servicio bibliotecario que se obtenga acceso, pero me comentaron que se puede tardar hasta meses el proceso de que lo acepten. Si eso se pudiera agilizar sería fantástico. Gracias por tomarse el tiempo de realizar estas encuestas para conocer las necesidades de la Universidad.
24. Hacen falta más libros. Son bastantes los que hay pero las estanterías se ven algo vacías.
25. El servicio es adecuado, las colecciones son fáciles de buscar y las instalaciones son muy adecuadas.
26. Darle mas difusión para que mas estudiantes acudan a biblioteca.
27. En particular el Centro Universitario de Tonalá, no cuenta con el material necesario para la licenciatura de historia del arte, por ende la mayoría de los alumnos opta por asistir a bibliotecas de otros centros.