



# 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 118 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Valles, 91 estudiantes, 26 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

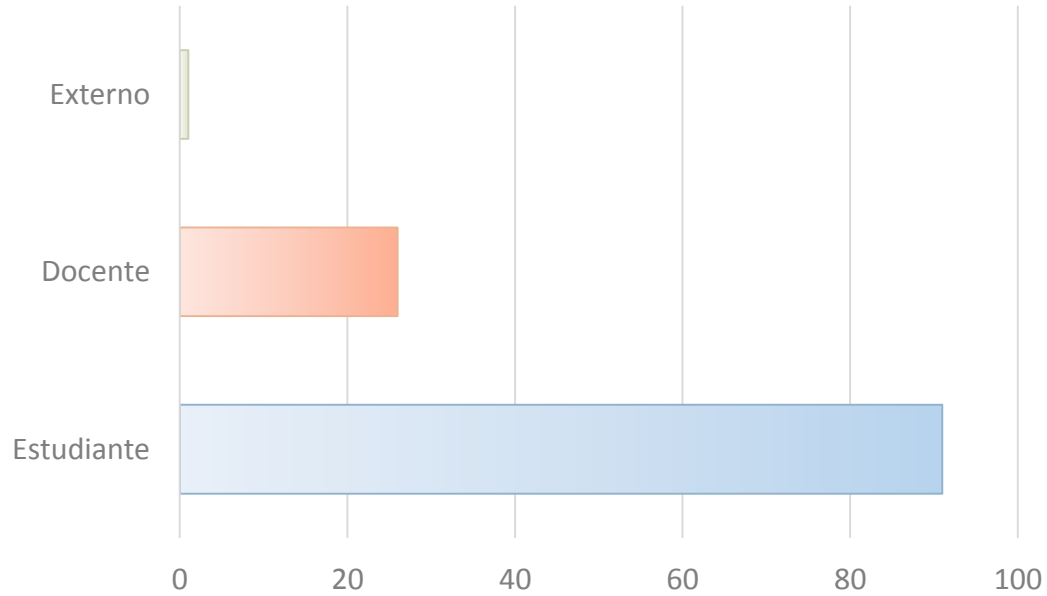
**Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:**

**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 los Valles**

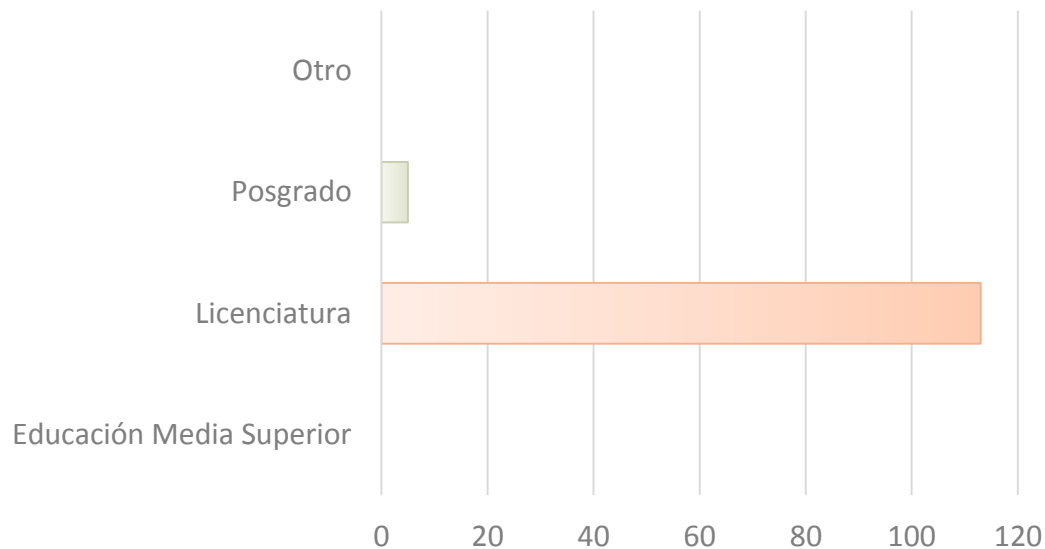
**Año 2017**

## P1: Usted es:



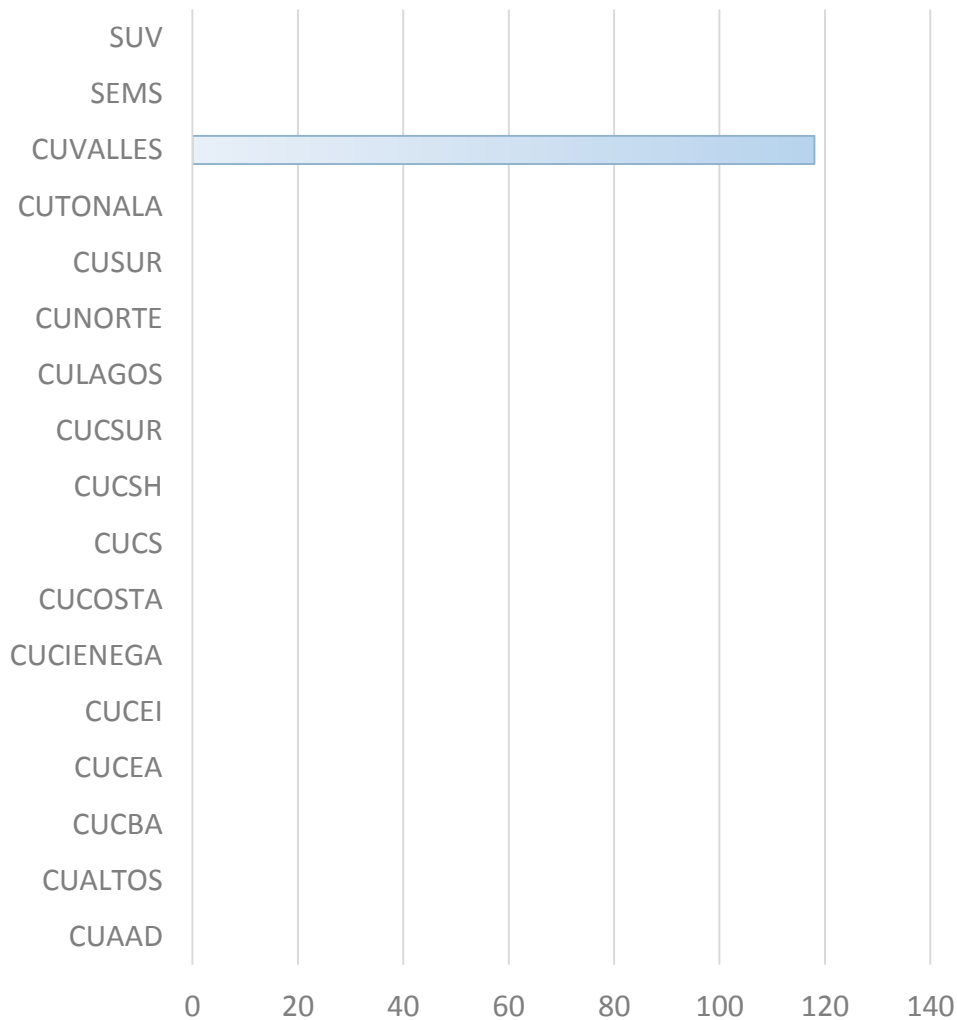
Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	1 %	1
Docente	22%	26
Estudiante	77%	91
<b>Total:</b>		<b>118</b>

## P2: Nivel que cursa o imparte



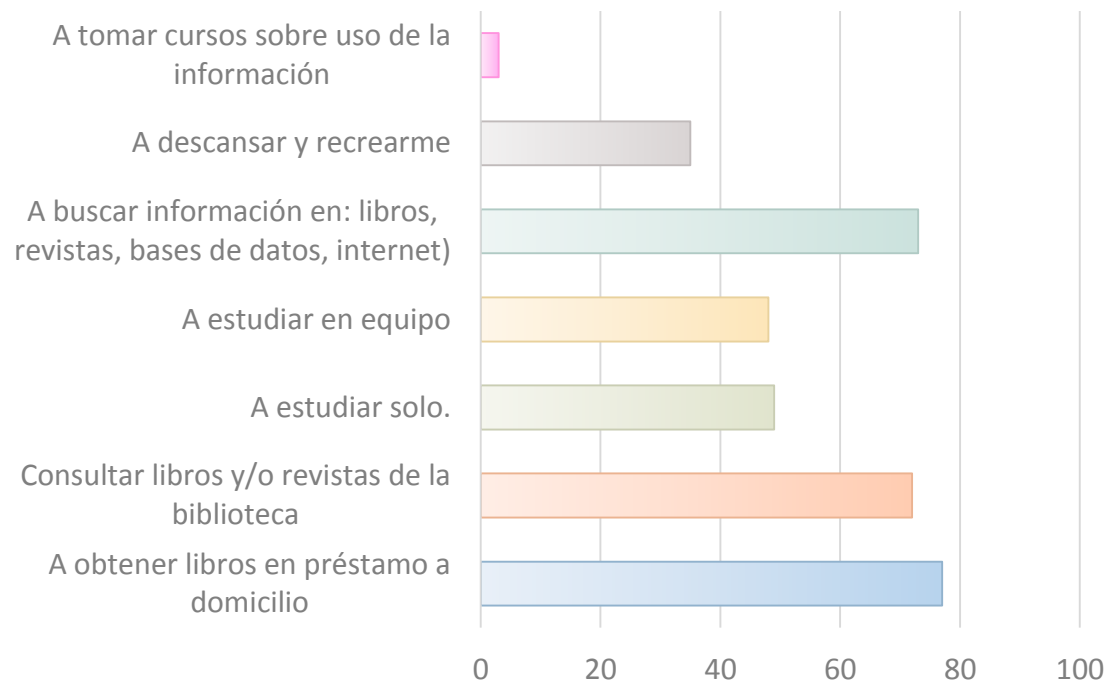
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	0%	0
Posgrado	4%	5
Licenciatura	96%	113
Educación Media Superior	0%	0
<b>Total:</b>		<b>118</b>

### 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%	118
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>118</b>

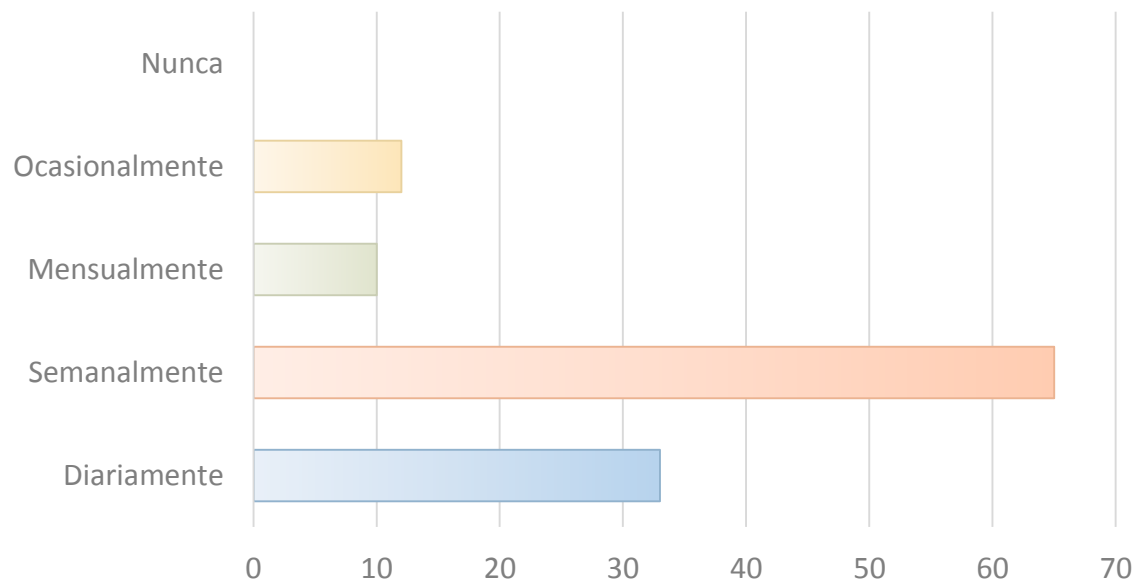
## P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	1% 3
A descansar y recrearme	10% 35
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet)	20% 73
A estudiar en equipo	13% 48
A estudiar solo.	14% 49
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	20% 72
A obtener libros en préstamo a domicilio	22% 77
<b>Total</b>	<b>357</b>

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

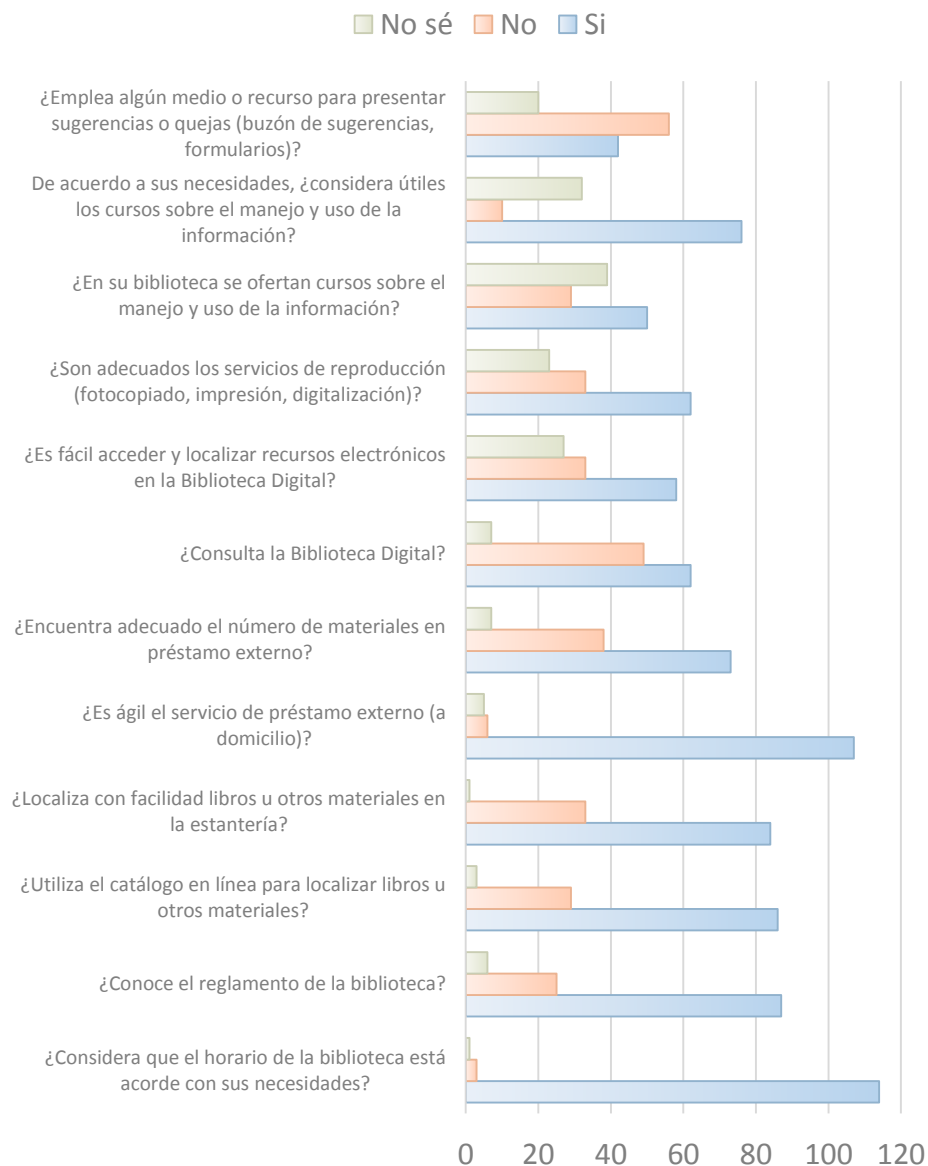
## P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	0%	0
Ocasionalmente	10%	12
Mensualmente	8%	10
Semanalmente	54%	65
Diariamente	28%	33
<b>Total</b>		<b>120</b>



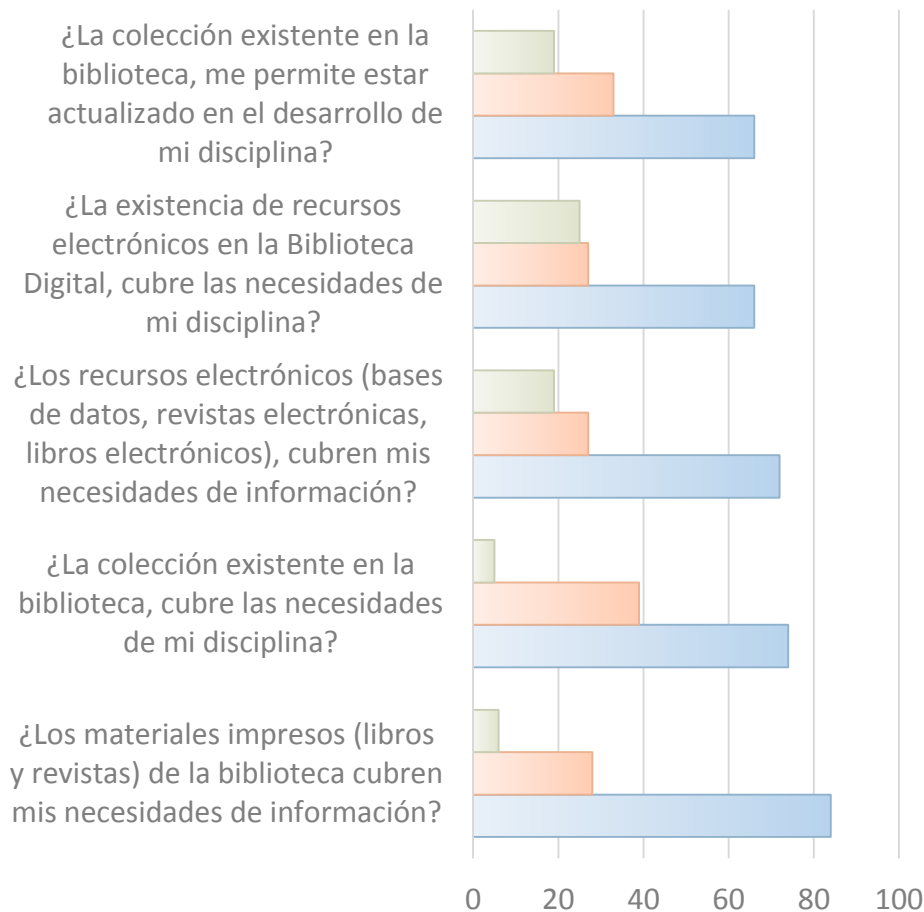
## P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	17%	47%	36%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	27%	9%	64%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	33%	25%	42%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	19%	28%	53%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	23%	28%	49%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	6%	41%	53%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	6%	32%	62%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	4%	5%	91%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	1%	28%	71%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	2%	25%	73%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	5%	21%	74%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	1%	2%	97%
<b>Total</b>			<b>118</b>

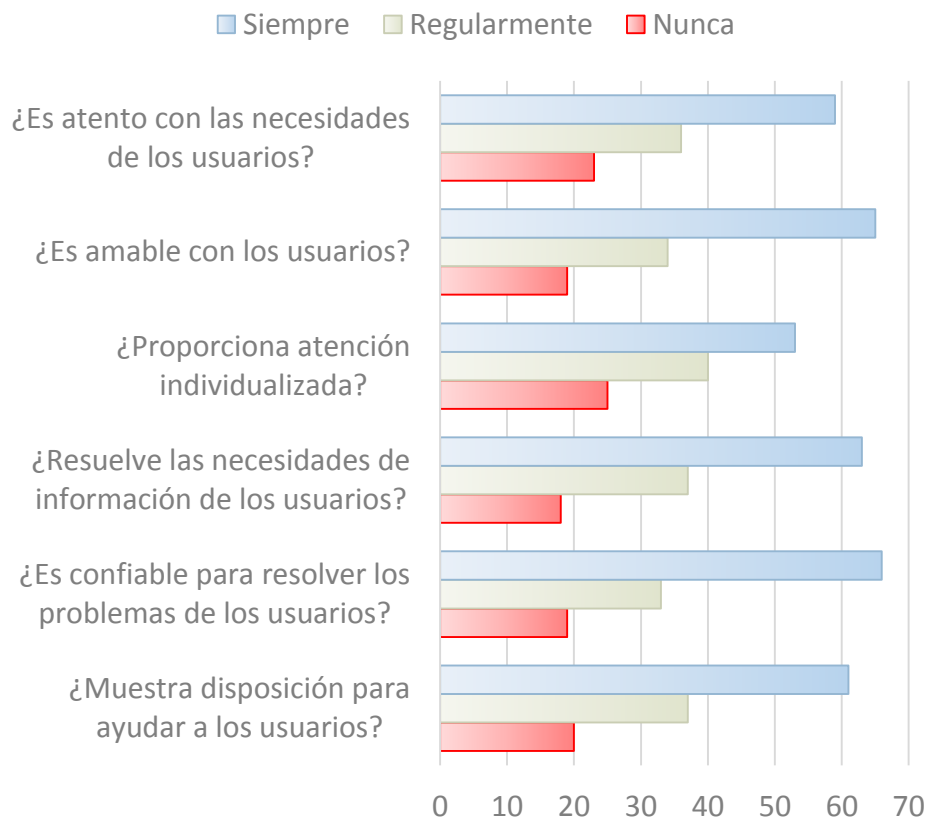
## P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si



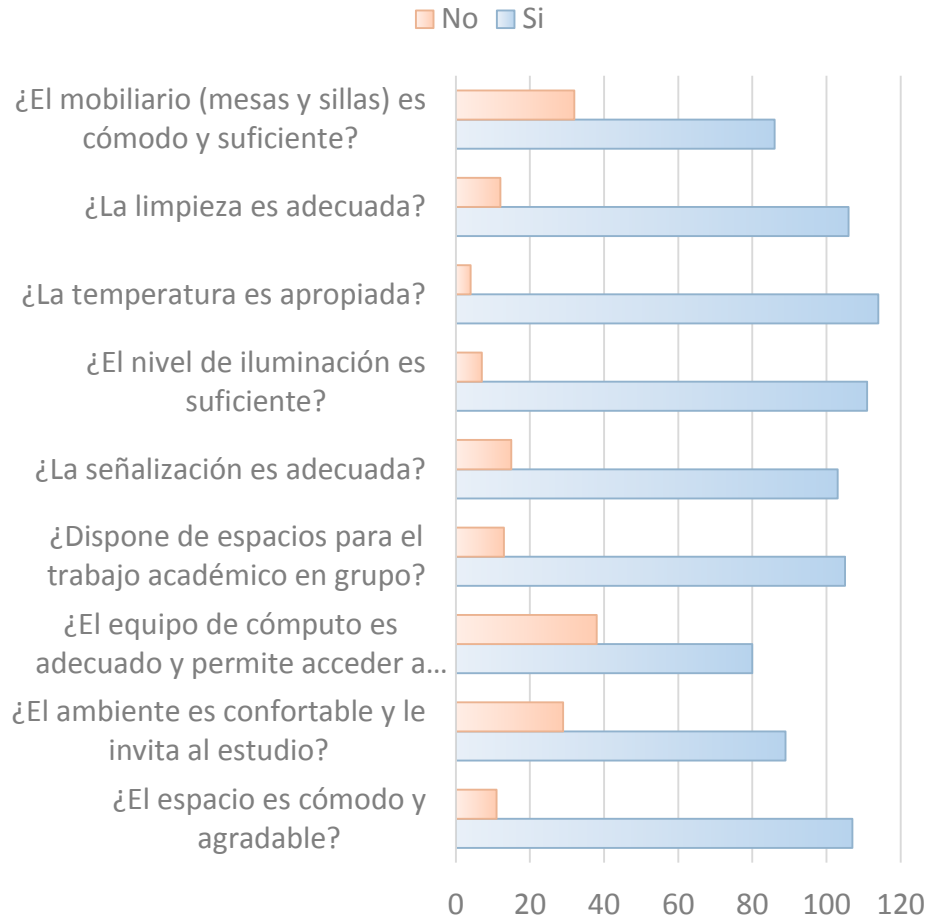
	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	16%	28%	56%
	19	33	66
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	21%	23%	56%
	25	27	66
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	16%	23%	61%
	19	27	72
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	4%	33%	63%
	5	39	74
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	5%	24%	71%
	6	28	84
<b>Total</b>			<b>118</b>

## P8: Personal:



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	50% 59	31% 36	19% 23
¿Es amable con los usuarios?	55% 65	29% 34	16% 19
¿Proporciona atención individualizada?	45% 53	34% 40	21% 25
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	54% 63	31% 37	15% 18
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	56% 66	28% 33	16% 19
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	52% 61	31% 37	17% 20
<b>Total</b>			<b>118</b>

## P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	27% 32	73% 86
¿La limpieza es adecuada?	10% 12	90% 106
¿La temperatura es apropiada?	3% 4	97% 114
¿El nivel de iluminación es suficiente?	6% 7	94% 111
¿La señalización es adecuada?	13% 15	87% 103
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	11% 13	89% 105
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	32% 38	68% 80
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	25% 29	75% 89
¿El espacio es cómodo y agradable?	9% 11	91% 107
<b>Total</b>		<b>118</b>

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

1. El servicio de Internet en las computadoras de Biblioteca no es regular.
2. en ocasiones siempre el aire es muy frio
3. El acervo bibliográfico debe estar a la vanguardia con las nuevas áreas tecnológicas emergentes
4. Un mobiliario más colorido y cómodo
5. Las opciones si, no y no se, no son las mas adecuadas para poder contestar con precisión (por ejemplo: Contamos con libros pero no los necesarios ni una gran variedad en existencia)
6. Buena encuesta!!
7. Deben ser mas atentos con las personas y tener mas personal para poder atender a los alumnos también a los que los visitan de fuera claro que las personas que están son amables pero no todas y no dejar el área de libros sola y seria una mejor atención.
8. es un muy buen lgar donde se puede trabajar y estudiar de la manera mas adecuada y tranquila. Ademas de poder descansar en momento libres
9. En general buen trabajo
10. El internet a veces no funciona
11. La biblioteca es un excelente espacio para trabajo de manera individual o en equipo el problema es que existen algunos materiales solo un ejemplar y no se pueden prestar para uso externo
12. ninguno
13. :3 Gracias por hacer esta encuesta para que se den cuenta las necesidades que pasamos los estudiantes diariamente.
14. En lo general la Biblioteca de mi centro me parece perfecta pero desearía se trabajara un poco en lo relacionado al sistema de acceso a internet inalámbrico pues en muchas ocasiones me he visto en la necesidad de acudir a otro sitio para trabajar
15. la biblioteca se me hace muy buena en inmobiliaria, cuenta con bastos libros y es muy agradable estar ahi

16. me gusta estar en la biblioteca
17. Se necesita aumentar el número de tomas de corriente y mejorar la calidad del internet
18. La biblioteca cuenta con todos los servicios que como estudiantes, docentes y el demás personal puedan necesitar el personal es amable y muy servicial.
19. El internet es muy pero muy deficiente. Se desconecta la señal. Los baños están muy sucios y sin jabón.
20. Creo que aunque nos hablan siempre de los recursos en línea de la biblioteca, no son claras las instrucciones de cómo utilizar dicho recurso, creo que lo único que hace falta es que nos expliquen más claramente como aprovechar lo que la universidad nos ofrece para crecer.
21. Excelente biblioteca
22. Actualización bibliográfica
23. Creo que deberían tener más libros actualizados y más espacios para que todos los alumnos puedan realizar sus actividades de investigación.
24. Yo estudio una carrera nueva llamada Ing. Sistemas Biológicos y considero faltan libros relacionados con la carrera, mas todo lo demas en las instalaciones todo esta perfecto
25. falta mas material para Ing. Sistemas Biológicos.
26. La biblioteca cuenta con excelentes beneficios y el personal es el adecuado
27. Lo único malo que veo es que el Internet es demasiado lento y los baños siempre huelen mal aunque casi siempre esta limpio
28. Falta más libros de préstamo externo.
29. Creo que falta mobiliario!
30. Es necesario una area para personas ciegas o deviles visuales
31. Computadoras suficientes y un internet mas rápido
32. que existiera un área en la cual se pudiera leer sin interrupciones, ya que no se respetan los señalamientos de Guardar Silencio y en ocasiones hay mucho ruido.
33. Emplear un sistema que permita recordar la fecha de entrega de algún libro
34. Hay demasiado ruido, deberían cambiar algunas áreas y dejar el espacio solo para biblioteca
35. esta muy completa enfocada en mi carrera y con tecnologías nuevas para encontrar lo que busco

36. necesitamos más silencio en esa área, ya que hay otras oficinas, auditorios, sala de música y pasadera de mucha gente todo el día
37. En general la biblioteca es un espacio cómodo, sin embargo, el ambiente suele ser muy ruidoso lo cual en ocasiones no invita a que uno se quede a estudiar ahí. Asimismo, sólo se cuentan con dos computadoras para la búsqueda de los libros y son algo obsoletas por lo que la demanda rebasa la oferta (en ocasiones es muy tardado buscar un libro). Otro punto es que, la mayoría de los libros obedecen a contenido conceptual por lo menos en mi disciplina (trabajo social), es decir, el material suele ser de carácter descriptivo, no he encontrado ensayos, libros que expliquen teorías sociológicas o ensayos en relación a autores latinoamericanos que actualicen la temática de las problemáticas sociales por lo que el material bibliográfico no invita al desarrollo de la reflexión. Finalmente, considero que no hay difusión de la biblioteca digital ya que nunca he visto nada en relación a esto y es debido a este cuestionario que me enteré que existe pero no sabía que existía ni cómo acceder a ella.
38. La biblioteca del CUValles es una de las más completas, mejor organizadas y con un servicio distinguido por su amabilidad y atención.
39. excelente
40. Más mueble, para cuando se junten grupo de personas en la biblioteca no se vayan por falta de este.
41. Hay una compañera que siempre nos calla y no tiene disposición es muy enojona rara vez esta en el área de préstamo
42. El espacio de la biblioteca es bueno al igual que la infinidad de libros que se encuentran dentro pero los libros se encuentran con polvo, en ocasiones el personal se la pasa haciendo shhhh que esto hace que nos robe la atención a las personas que estamos concentradas.
43. Falta mas libros en diferentes áreas de las licenciaturas.
44. Lo único malo que hay en la biblioteca son las computadoras porque no sirven casi todas y otras no tienen internet.
45. Las computadoras son muy lentas y no es posible programar en ellas, hacen falta más mesas y sillas más cómodas y nuevas.
46. MUY BUEN SERVICIO EN LA BIBLIOTECA

47. Existe material útil que no es permitido el uso.
48. seria bueno que hubiera mas libros sobre control digital y control difuso, así como unas sillas mas cómodas.
49. ninguno
50. que pongan agua
51. Es un establecimiento con todo lo indiispensable para el estudio y un lugar muy comfortable para estudiar
52. La biblioteca esta muy padre!
53. Somos muchos y en ocuaciones no podemos sentarnos a realizar nuestros trabajos, ya que no hay espacio
54. Mejorar el internet
55. Falta una fotocopiadora por ejemplo
56. mi opinión es que traten de tener mas mejoras con los libros mas actualizados
57. Es buen beneficio tener una biblioteca
58. Ok
59. que aya un mejor Internet
60. Me encanta la Biblioteca, un buen lugar para ir y obtener información de libros al igual que leer algunos de historias