



# 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, 2019***

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 sexta 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 percepción 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 son de naturaleza cuantitativa y cualitativa, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios bibliotecarios. La población objeto de estudio fue de un total de 120 usuarios encuestados del Sistema de Universidad Virtual, 87 estudiantes, 18 docentes y 15 externos.

## La encuesta consta de 10 preguntas

2

### Parte 1. Generalidades

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

### Parte 2. Uso de la biblioteca

- ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?
- ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?

### Parte 3. Servicios bibliotecarios

- Servicios

### Parte 4. Colecciones existentes en la biblioteca

- Colecciones

### Parte 5. Personal bibliotecario

- Personal

### Parte 6. Infraestructura bibliotecaria

- Infraestructura

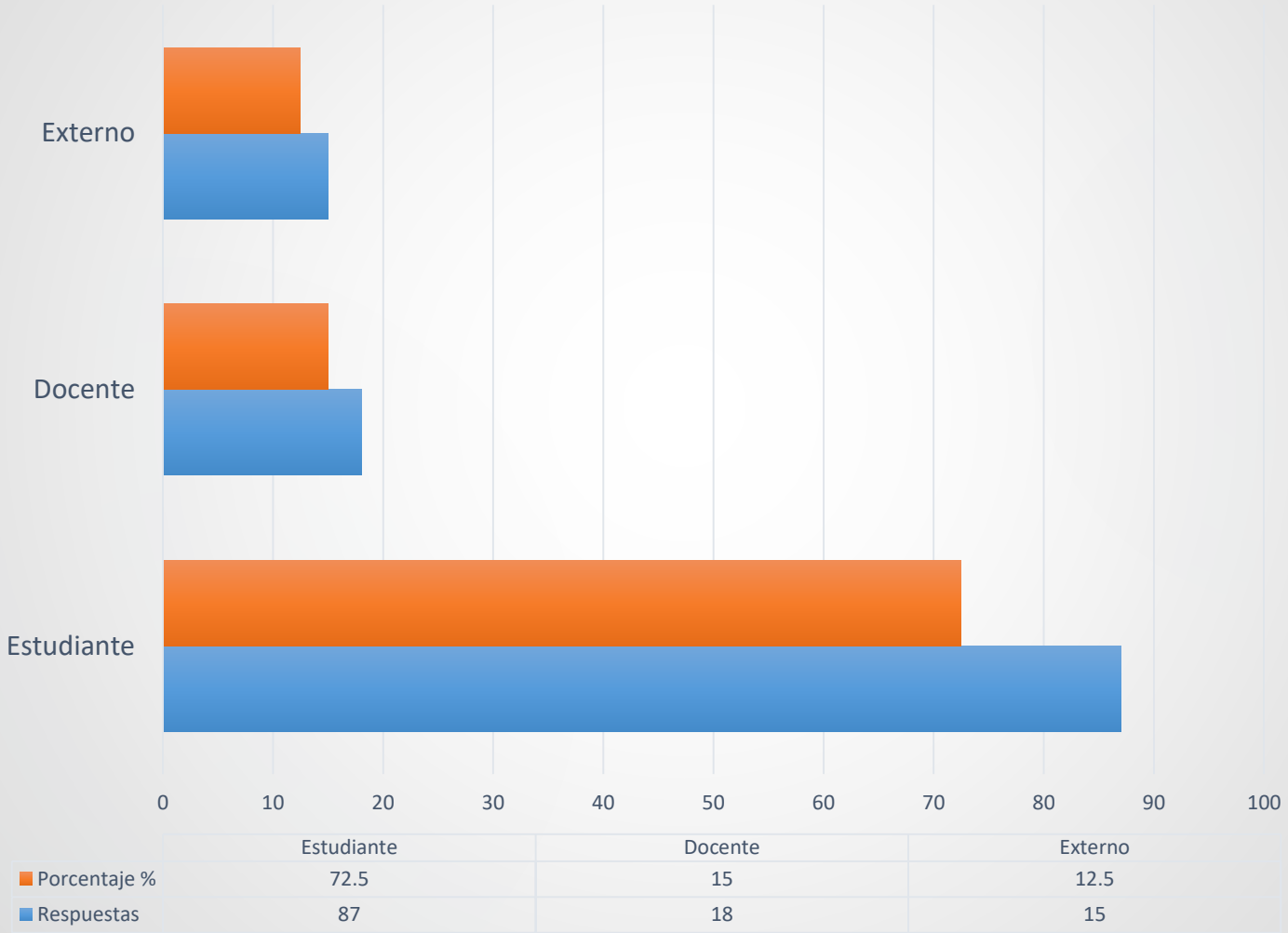
### Parte 7. Comentarios generales

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

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

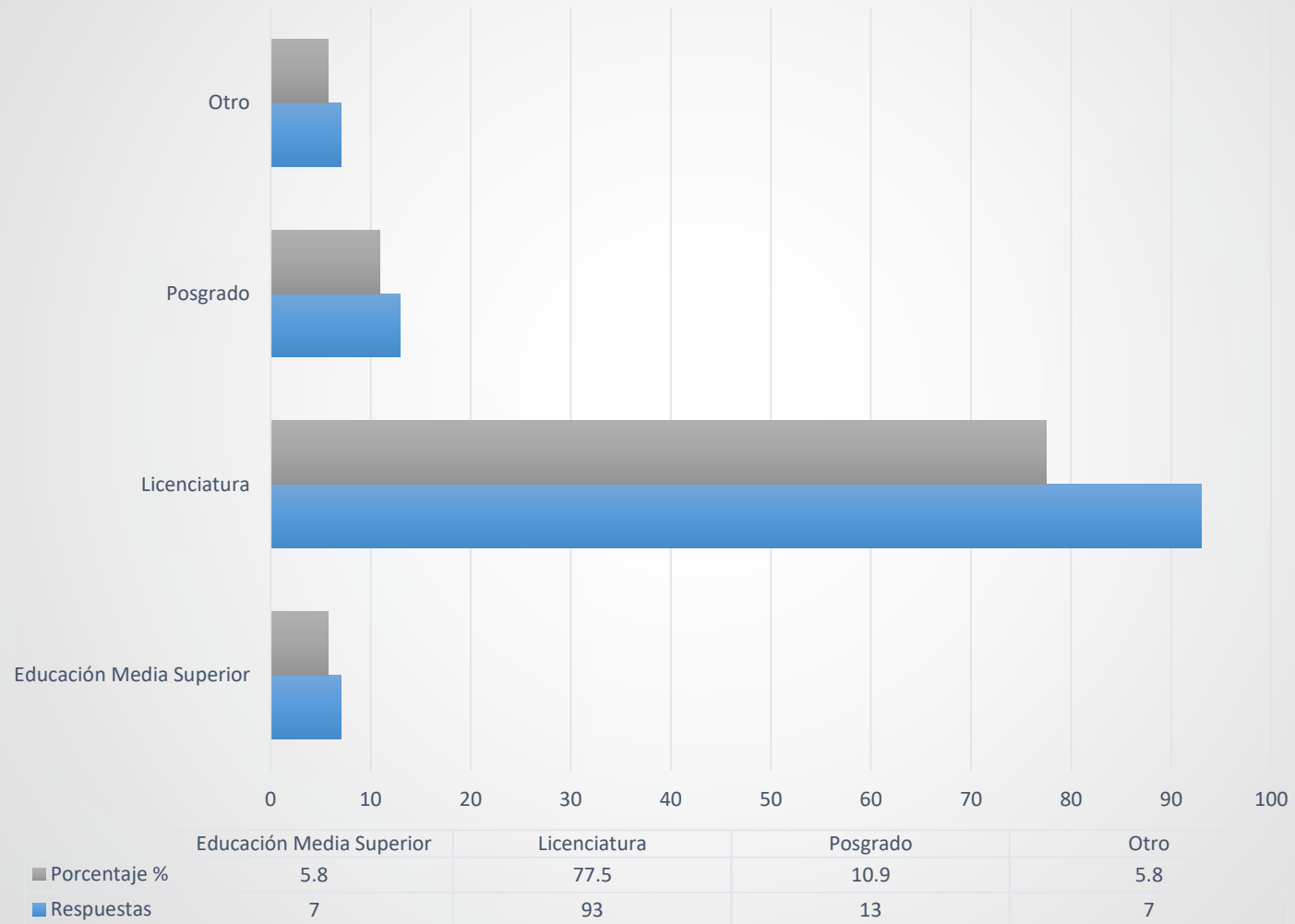
**Resultados y gráficas del  
Sistema de Universidad Virtual  
Año 2019**

# P1. Usted es

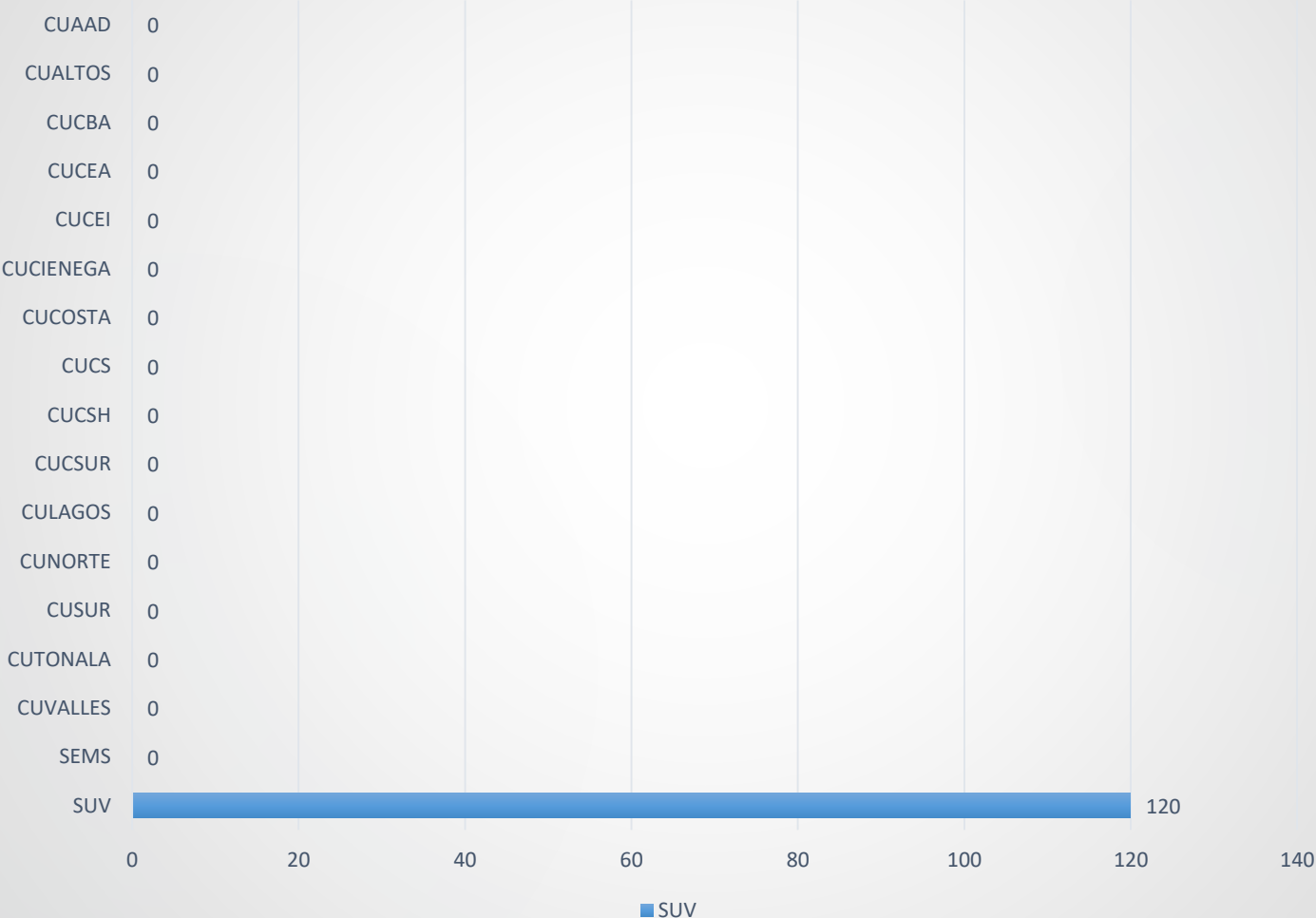


## P2. Nivel que cursa o imparte

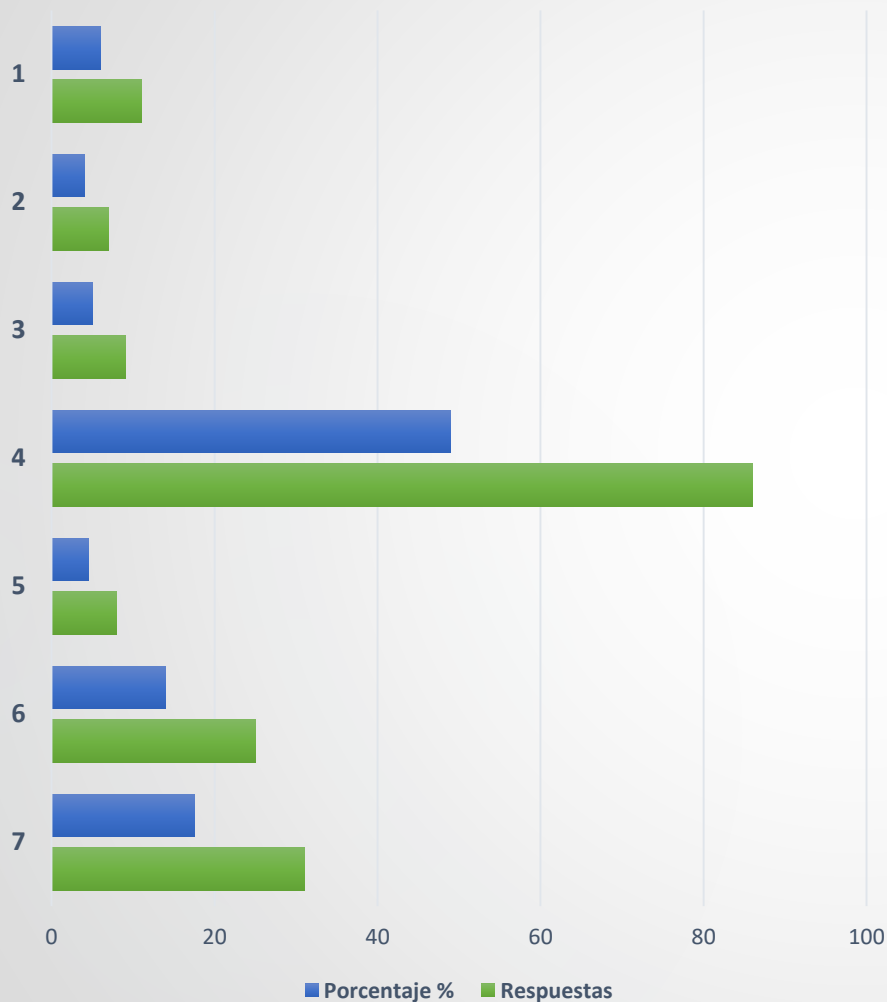
5



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



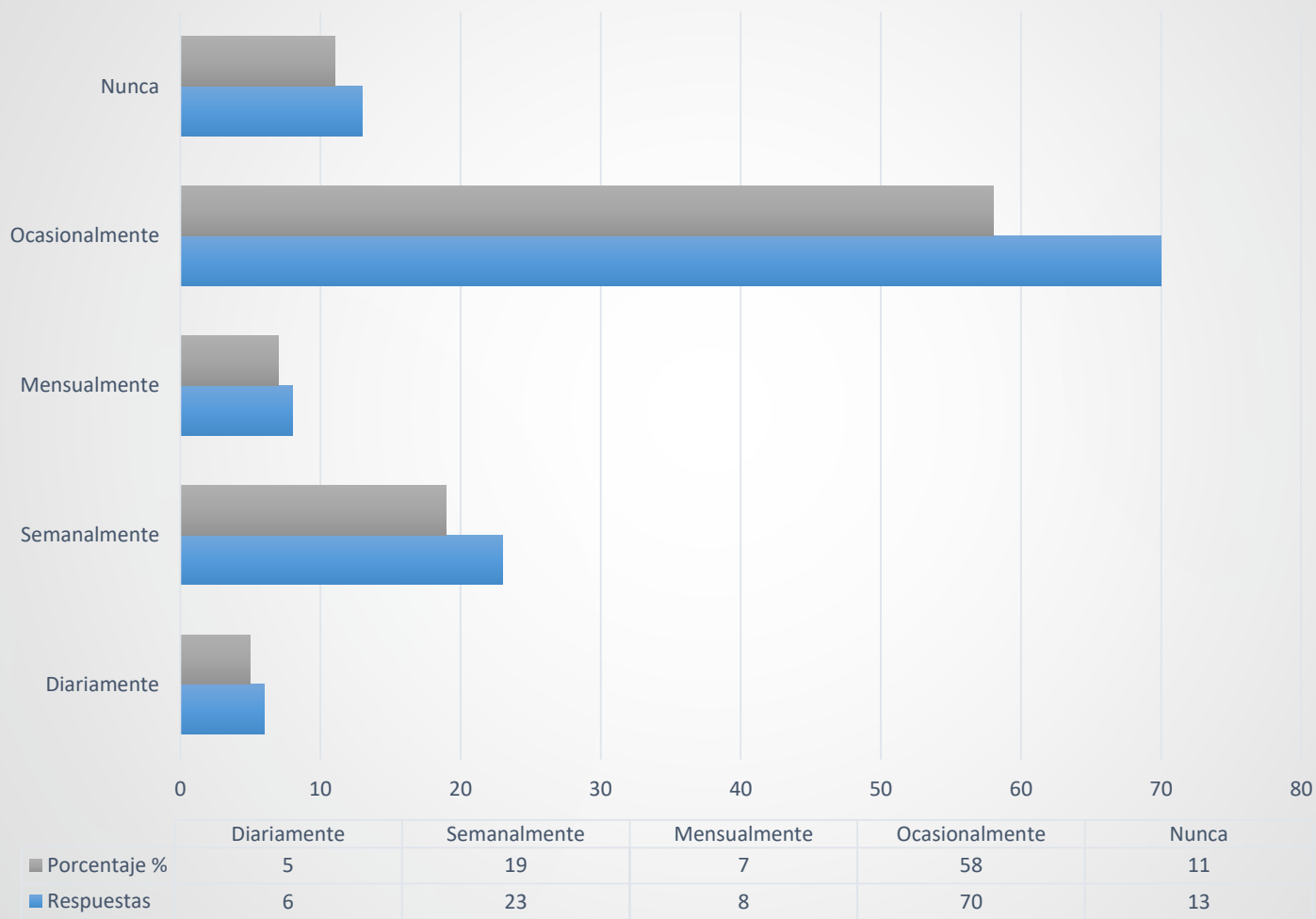
## P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?\*



	Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	6	11
2	Tomar cursos sobre uso de la información	4	7
3	Descansar y recrearme	5	9
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	49	86
5	Estudiar en equipo	4.5	8
6	Estudiar solo	14	25
7	Solicitar préstamo externo de libros	17.5	31
<b>Total de respuestas</b>			<b>177</b>

\* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

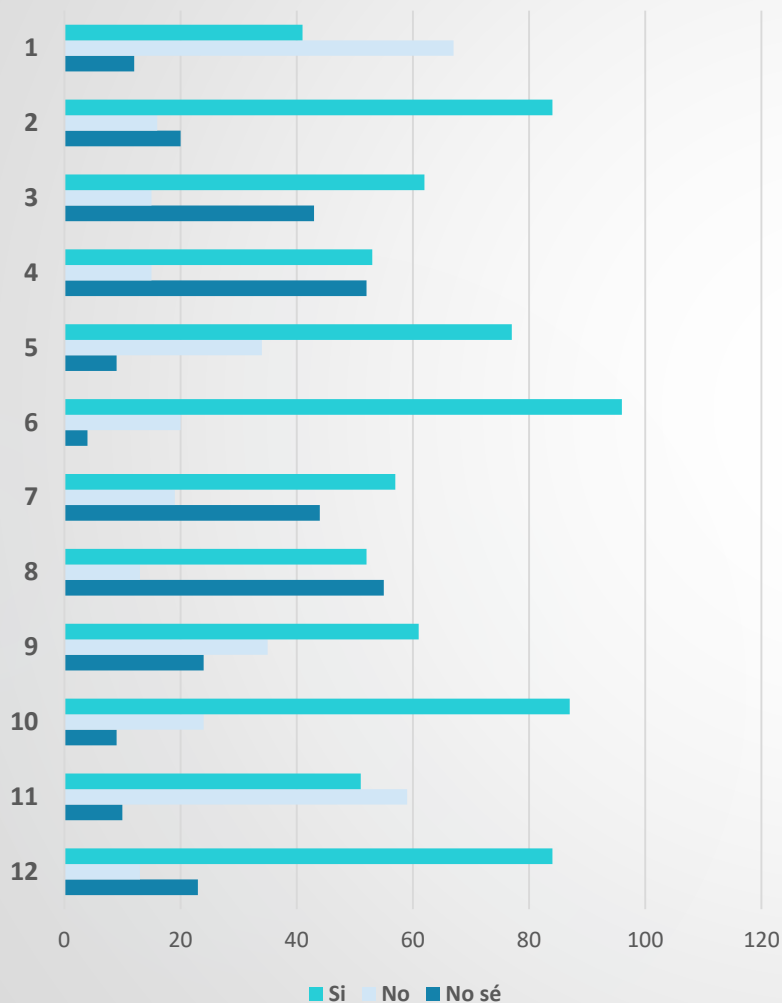
## P5. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?\*



\* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.



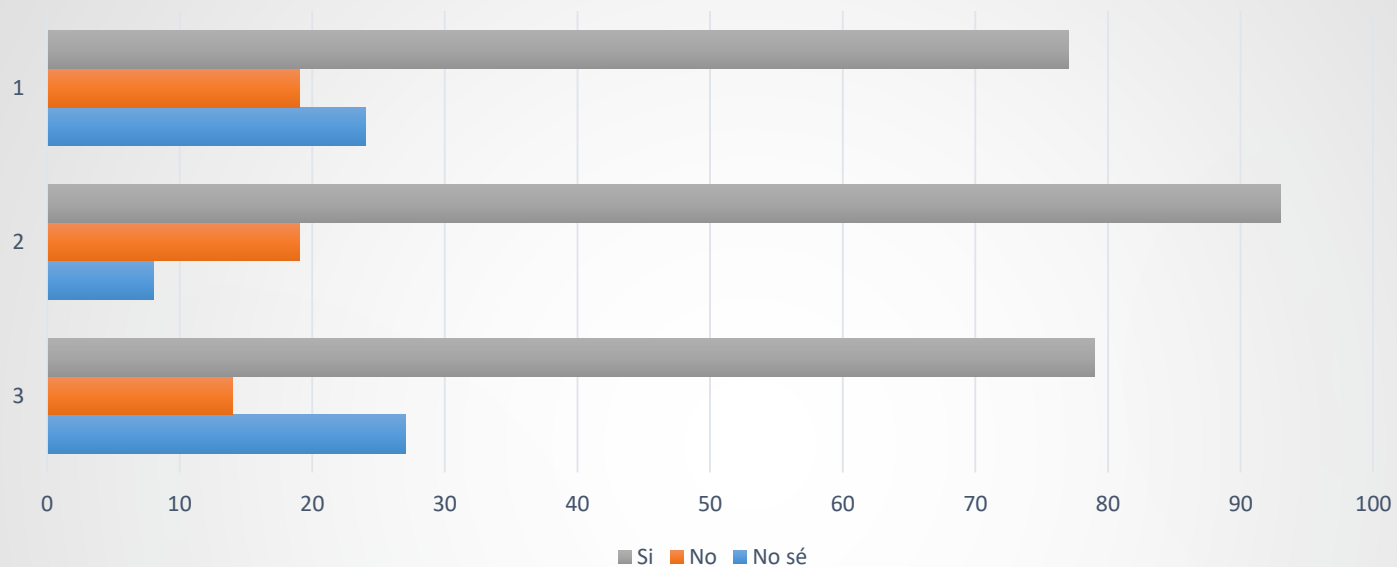
## P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	34%	56%	10%
		41	67	12
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	70%	13%	17%
		84	16	20
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	52%	13%	36%
		62	15	43
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	44%	13%	43%
		53	15	52
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	64%	28%	8%
		77	34	9
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	80%	17%	3%
		96	20	4
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	48%	16%	37%
		57	19	44
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	43%	11%	46%
		52	13	55
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	51%	29%	20%
		61	35	24
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	73%	20%	8%
		87	24	9
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	43%	49%	8%
		51	59	10
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	70%	11%	19%
		84	13	23
<b>Total por ítem</b>		<b>805</b>	<b>330</b>	<b>305</b>

## P7. Colecciones

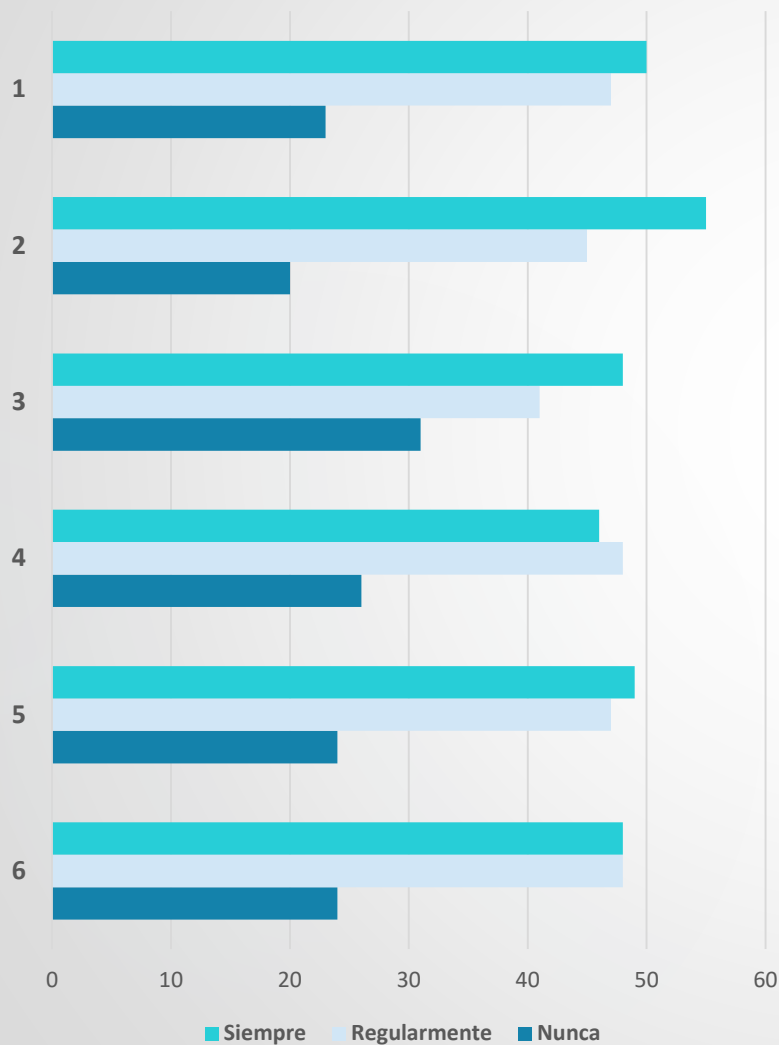
10



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	64%	16%	20%
		77	19	24
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	78%	16%	7%
		93	19	8
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	66%	12%	23%
		79	14	27
<b>Total por ítem</b>		<b>249</b>	<b>52</b>	<b>59</b>

## P8. Personal

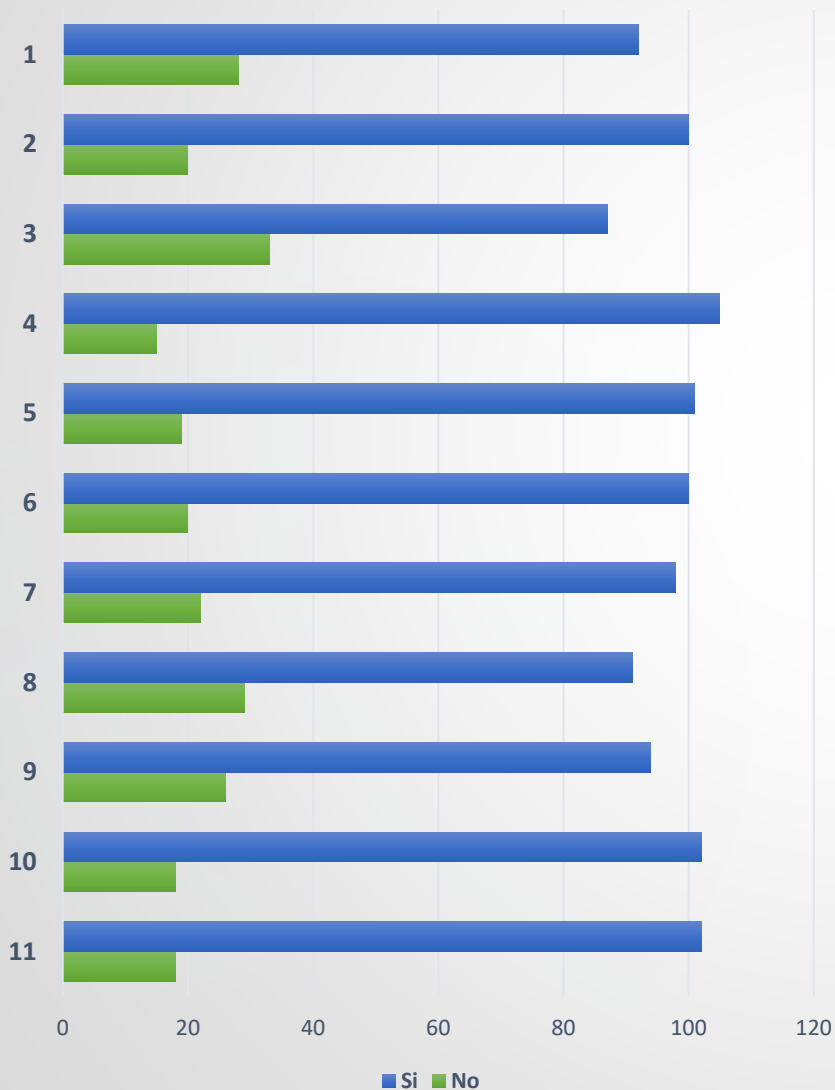
11



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	42%	39%	19%
		50	47	23
2	¿Es amable con los usuarios?	46%	38%	17%
		55	45	20
3	¿Proporciona atención individualizada?	40%	34%	26%
		48	41	31
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	38%	40%	22%
		46	48	26
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	41%	39%	20%
		49	47	24
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	40%	40%	20%
		48	48	24
<b>Total por ítem</b>		<b>296</b>	<b>276</b>	<b>148</b>

## P9. Infraestructura

12



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	77%	23%
		92	28
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	83%	17%
		100	20
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	73%	28%
		87	33
4	¿La limpieza es adecuada?	88%	13%
		105	15
5	¿La temperatura es apropiada?	84%	16%
		101	19
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	83%	17%
		100	20
7	¿La señalización es adecuada?	82%	18%
		98	22
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	76%	24%
		91	29
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	78%	22%
		94	26
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	85%	15%
		102	18
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	85%	15%
		102	18
<b>Total por ítem</b>		<b>1072</b>	<b>248</b>

## P10. Opinión o comentario

- 1 Visito varias bibliotecas, pero la de CUCSH Belenes es muy mala en servicio, trato y recursos.
- 2 Muy bien
- 3 El servicio de la biblioteca en el SUV es muy bueno.
- 4 Muy completa
- 5 Hay áreas de oportunidad
- 6 good
- 7 Mi recomendación es que la plataforma para ingresar a la biblioteca virtual sea mas amigable y facil de entrar, ya que al momento es enredosa y confusa y al final no se puede abrir y bajar la información para poder imprimir y poder estudiar, tengo que buscar informacion mucho mas rapido y facil en Google.
- 8 :)
- 9 No puedo contestar la encuesta como se pide, porque soy estudiante UDGVIRTUAL.
- 10 Excelente servicio y dotación de recursos. Gracias!
- 11 Las bibliotecas fisicas las usaaba cuando estudiaba en el cucsh y todo super bien para informacion y recreacion, y ahora en el sistema virtual super bien, gracias.
- 12 En la sección 6 de la encuesta puse en todas opción NO, ya que la biblioteca que evaluó es la biblioteca Digital.
- 13 Nunguno.
- 14 el personal no es muy amable
- 15 Muy buen servicio
- 16 Me gustan los servicios digitales que ofrece, las conferencias.
- 17 es necesario contar con equipos de computo para la búsqueda de información
- 18 En lo personal utilizo UDG virtual, la biblioteca es virtual y los archivos no están completos, además de que su búsqueda es complicada
- 19 Voy poco a la biblioteca física, porque mucho de lo que necesito de información lo obtengo de Internet (ej. Google Scholar, ResearchGate y revistas de acceso abierto) y de la Biblioteca Digital.
- 20 Concidero que está bien
- 21 Ninguna

## P10. Opinión o comentario

- 22 Sugiero homologar en todas las bibliotecas de la red universitaria la tarifa que se cobra por la entrega tardía de los libros.
- 23 Excelente trabajo felicidades.
- 24 Solo utilizo la digital por ser foráneo
- 25 Me parece muy adecuado el ambiente en el sistema virtual, foros, metacampus, entre otros.
- 26 Como estudiante virtual uso la biblioteca mas cercana al lugar donde me encuentro pero el material que encuentro es muy limitado pues dentro de el centro de estudios solo se encuentra material referente a la disciplina que ellos desarrollan y tengo que trasladarme siempre a la misma. Ojala y todas las bibliotecas se encontraran de todos los temas
- 27 Gracias por siempre brindar el apoyo
- 28 Excelente servicio en biblioteca del SUV
- 29 Me gustaria ir directamente a la biblioteca para conocer sus servicios.
- 30 trabajan arduamente en las mejoras continuas, satisfecho con los servicios prestados en cada visita a bibliotecas, gracias
- 31 k
- 32 Más espacios para sesiones en grupo, en SUV.
- 33 Por favor suban tutoriales de como entrar al acervo digital y poder encontrar titulos de IT. Ya casi salgo de la licenciatura y es tan tedioso y lento el proceso, nunca encuentra el buscador lo que pido, que no lo he usado a más de 4 años de estancia en el SUV. Todo lo he resuelto con Internet y libros propios.
- 34 El personal debe de dar la bienvenida en la puerta principal de entrada y hacer la pregunta ¿le puedo ayudar en algo?, actualizar el equipo de cómputo y que haya señal de internet.
- 35 Todo está muy bien.
- 36 Los servicios bibliotecarios resultan ser muy básicos y limitados, el catalogo es obsoleto y poco amigable, los servicios de las bibliotecas no se ofertan como una red de bibliotecas, las bibliotecas publicas ofrecen servicios limitados, se desaprovecha la infraestructura de las bibliotecas para otras actividades, no existe un medio por el cual hacer llegar nuestras dudas y quejas. La encuesta esta mal diseñada ya que no permite seleccionar diferentes CU de adscripción, yo imparto en varios CUs y utilizo varias bibliotecas de la Red.

## P10. Opinión o comentario

- 37 En ocasiones no se tiene el nombre correcto con el cual debemos buscar la ayuda, también, cuando son materiales electrónicos, las hojas escaneadas, o tienen muchísimo que no usamos, o se ven borrosas.
- 38 Ninguno, gracias.
- 39 ninguna
- 40 La biblioteca de sistema SUV es deprimente. Varios compañeros comentan no tener espacio para reunirse en equipo en esta sede.
- 41 Excelente labor de los bibliotecarios
- 42 Hace falta mayor información para acceder a la biblioteca virtual, específicamente, como ver los libros requeridos.
- 43 Sugiero que en las bases de datos de la editorial Cengage libros excelentes para mi carrera, lamentablemente no los podemos descargar, toda vez que he buscado el título en librerías y no tienen en existencia, por lo que consideraría que a los estudiantes nos permitieran descargar el libro o el material para trabajar en ellos. Ya que sería de gran utilidad a pesar de que también no son muy económicos.
- 44 Les falta más uso de redes sociales para mantener informados a los usuarios.
- 45 la biblioteca de la preparatoria de Amatitán hace demasiado calor
- 46 EXELENTE SERVICIO
- 47 Agradezco la oportunidad de asistir y tener acceso a las bibliotecas de la UDG, de repente un poco más de agilidad en el retorno de los libros a la estantería sería muy beneficioso en varios aspectos. Saludos
- 48 Gracias
- 49 Me gusta la biblioteca es cómoda para leer y estudiar
- 50 Creo que en general, la atención y el material que hay satisface nuestra necesidad.
- 51 ME GUSTARIA QUE HUBIERA MAS MATERIAL PARA LA EDUCACION VIRTUAL, Y QUE LOS ENLACES QUE SE NOS DAN SEAN PARA ESTUDIO NORMALMENTE SOLO APARECEN ANUNCIOS GRACIAS
- 52 Gracias por tomarnos en cuenta por medio de la encuesta
- 53 Está interesante
- 54 Es una biblioteca cómoda y ayuda al estudio y el préstamo de libros
- 55 Ninguna
- 56 Nada



**Universidad de Guadalajara**  
**Coordinación General Académica**  
**Coordinación de Bibliotecas**  
**Unidad de Servicios Bibliotecarios**