



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, 2018

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 quinta 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 141 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa Sur, 79 estudiantes, 56 docentes y 6 externos.

La encuesta consta de 10 preguntas :

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

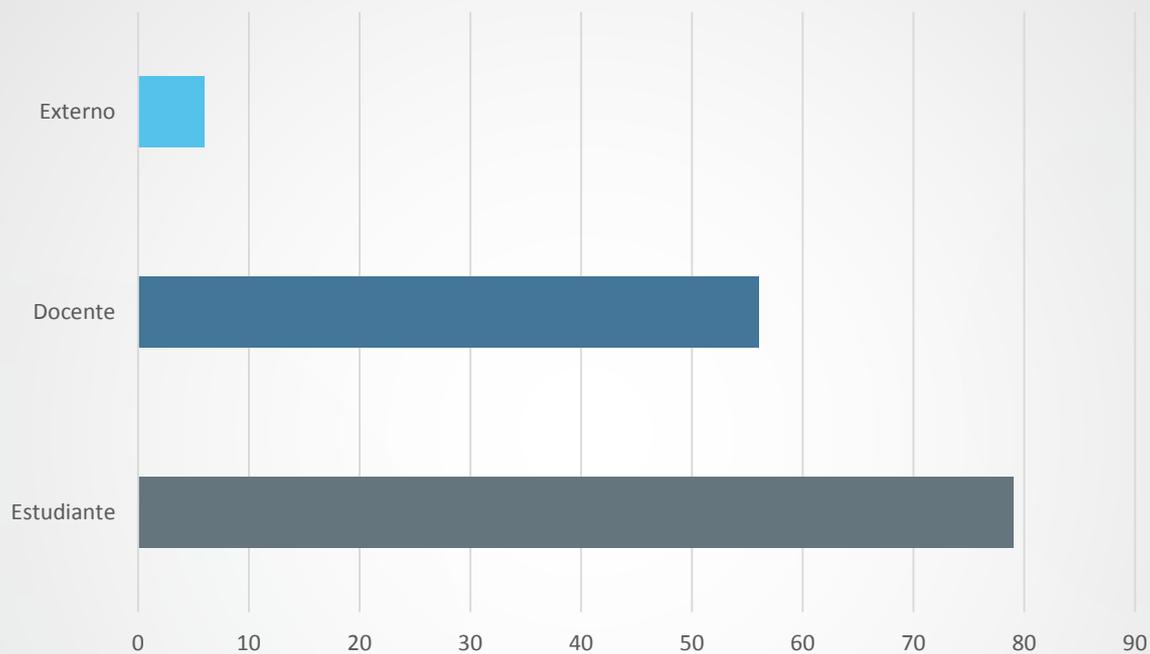
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

**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 Centro Universitario
de la Costa Sur
Año 2018**

P1: Usted es:

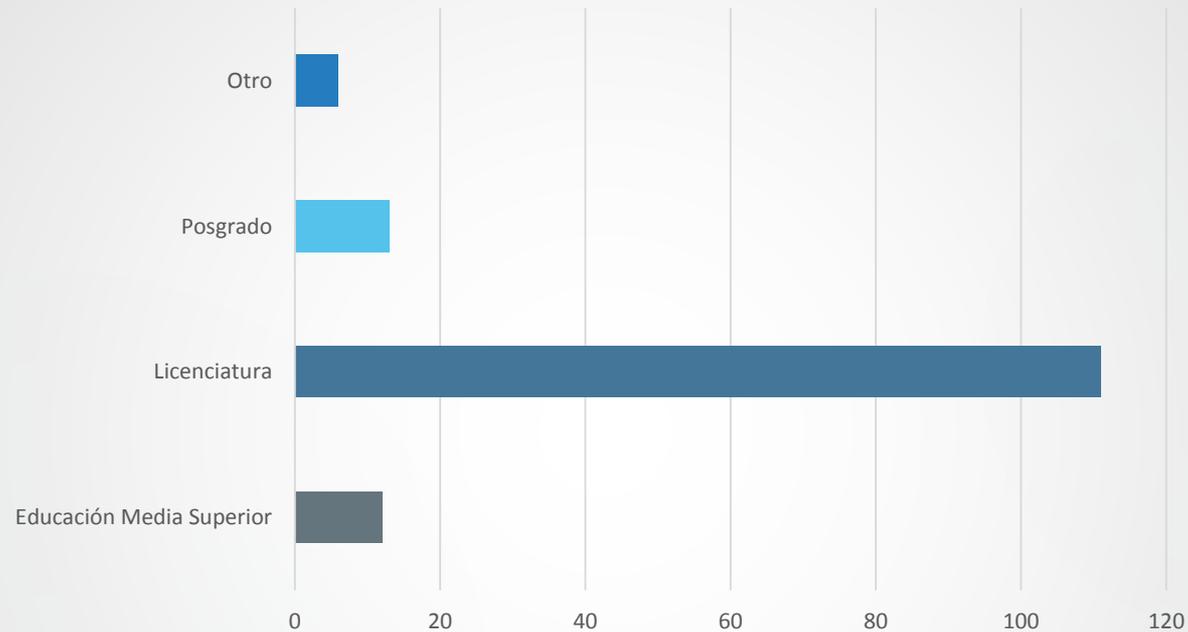
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	4%	6
Docente	40%	56
Estudiante	56%	79
Total:		141

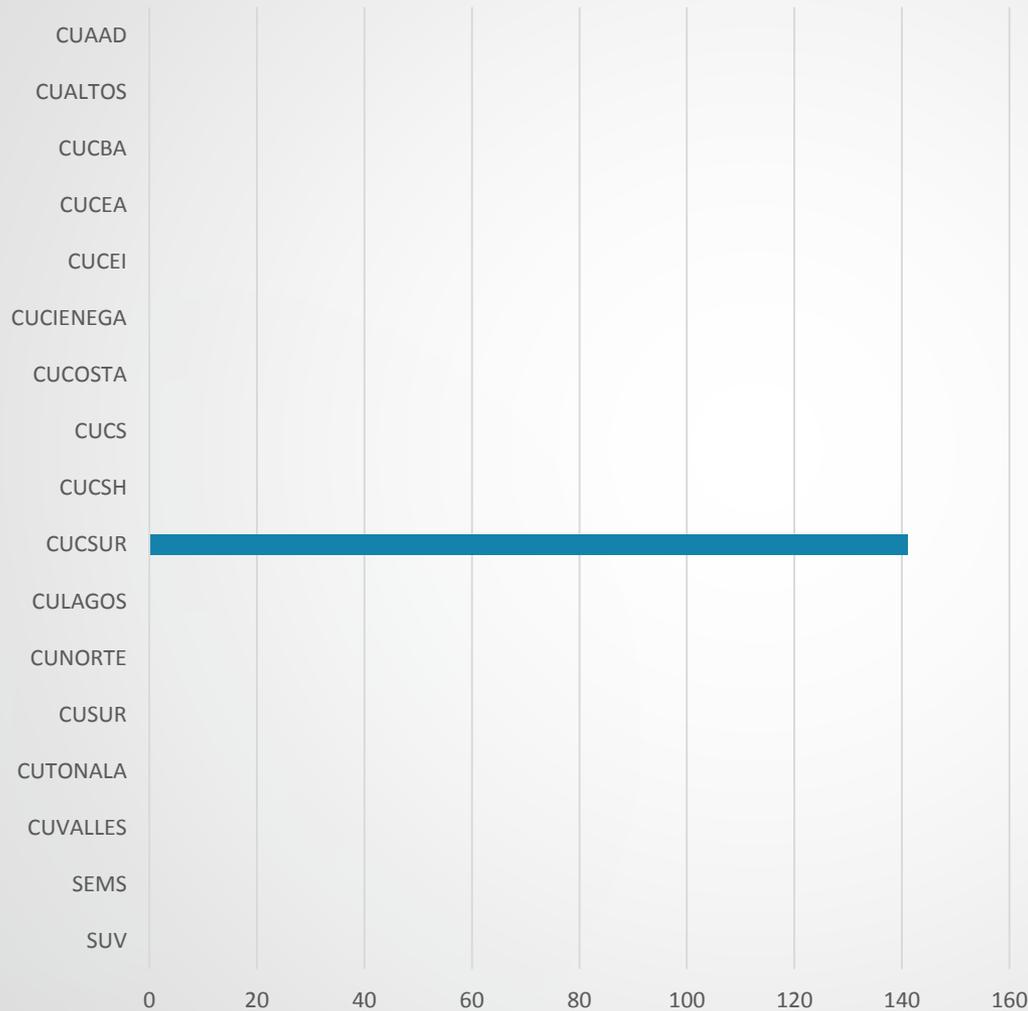
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



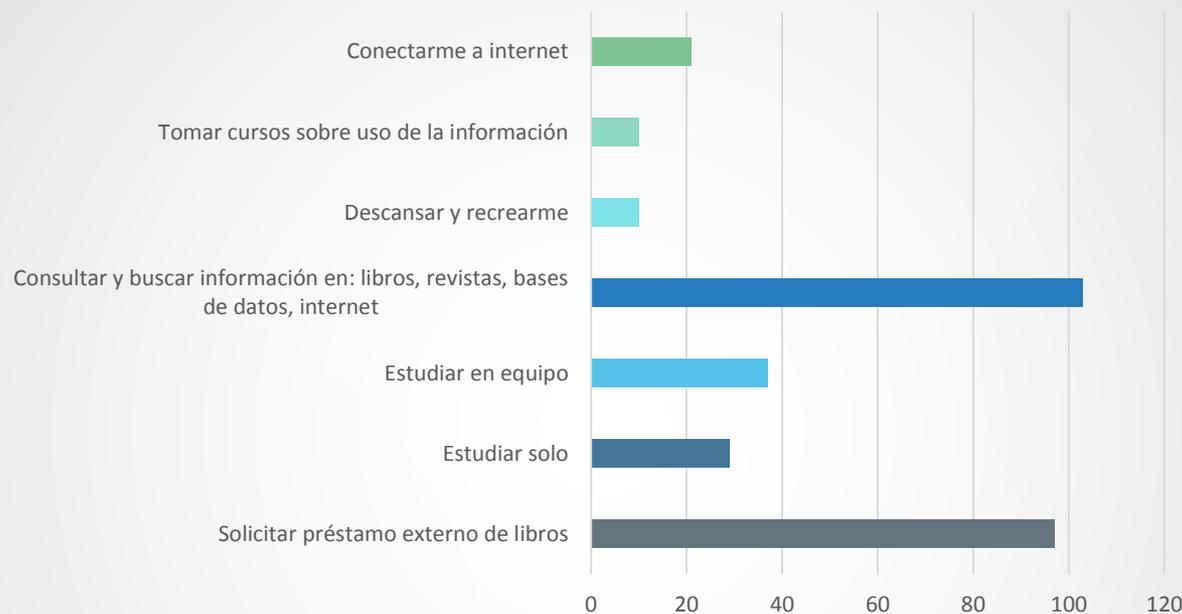
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	4%	6
Posgrado	9%	13
Licenciatura	78%	111
Educación Media Superior	8%	12
Total:		142

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%	141
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		141

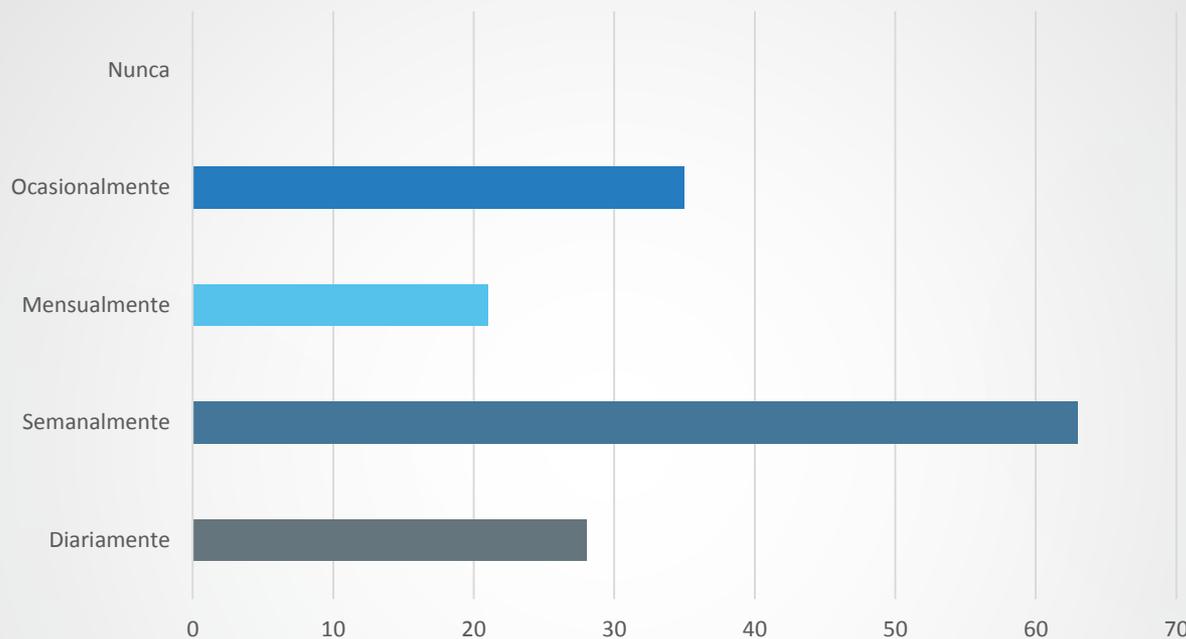
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Opciones de respuesta	Respuestas
Conectarme a internet	7% 21
Tomar cursos sobre uso de la información	3% 10
Descansar y recrearme	3% 10
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	34% 103
Estudiar en equipo	12% 37
Estudiar solo	9% 29
Solicitar préstamo externo de libros	32% 97
Total	307

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

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

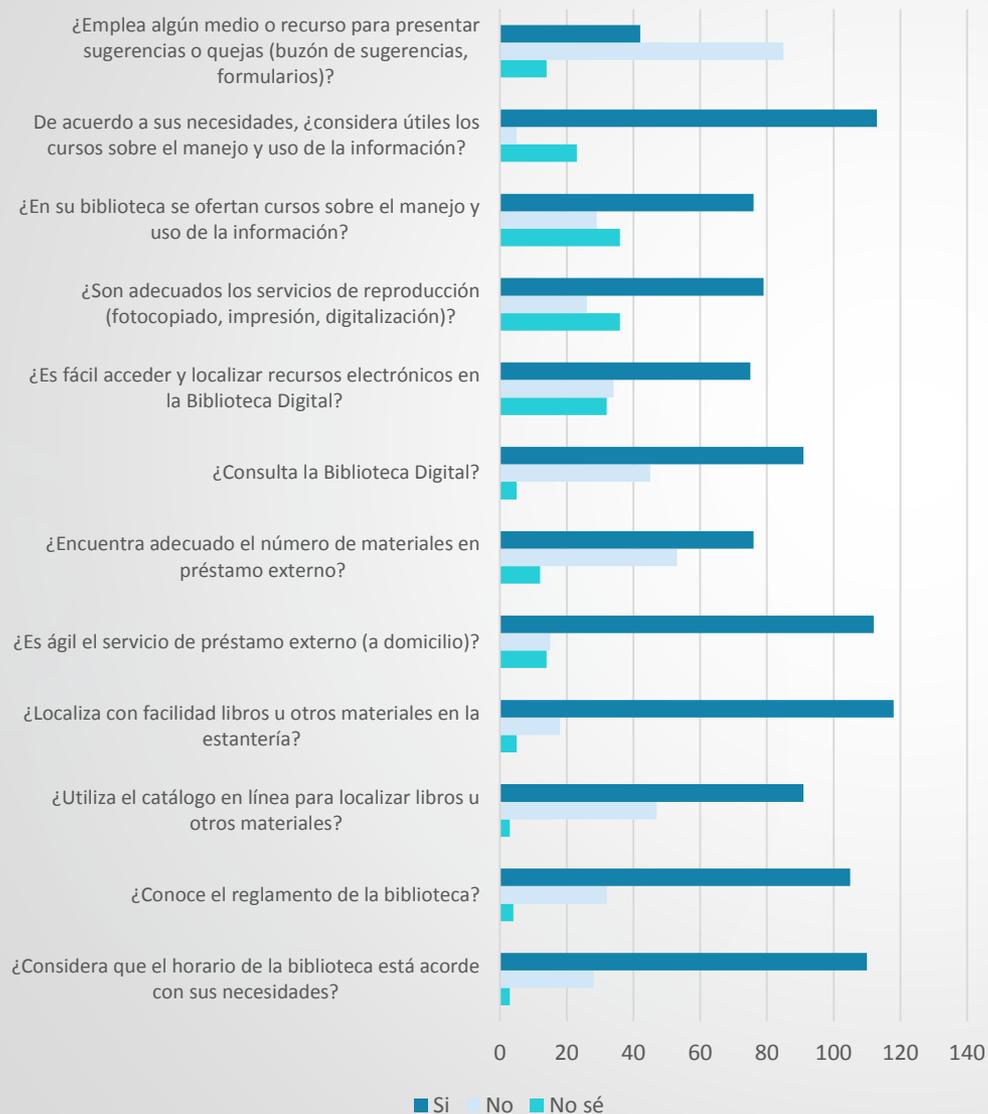


¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	0%	0
Ocasionalmente	24%	35
Mensualmente	14%	21
Semanalmente	43%	63
Diariamente	19%	28
Total		147

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

P6: Servicios.

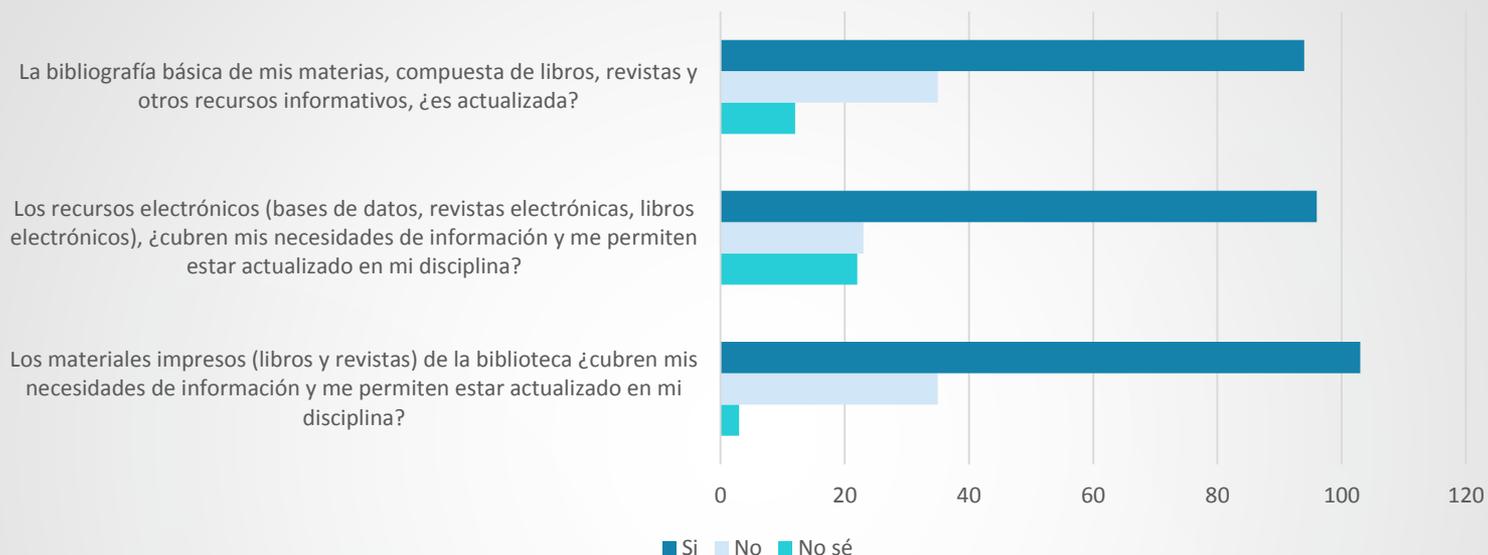
9



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	30%	60%	10%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	42	85	14
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	80%	4%	16%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	113	5	23
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	54%	21%	26%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	76	29	36
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	56%	18%	26%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	79	26	36
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	53%	24%	23%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	75	34	32
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	65%	32%	4%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	91	45	5
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	54%	38%	9%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	76	53	12
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	79%	11%	10%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	112	15	14
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	84%	13%	4%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	118	18	5
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	65%	33%	2%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	91	47	3
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	74%	23%	3%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	105	32	4
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	78%	20%	2%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	110	28	3
Total			141

P7: Colecciones.

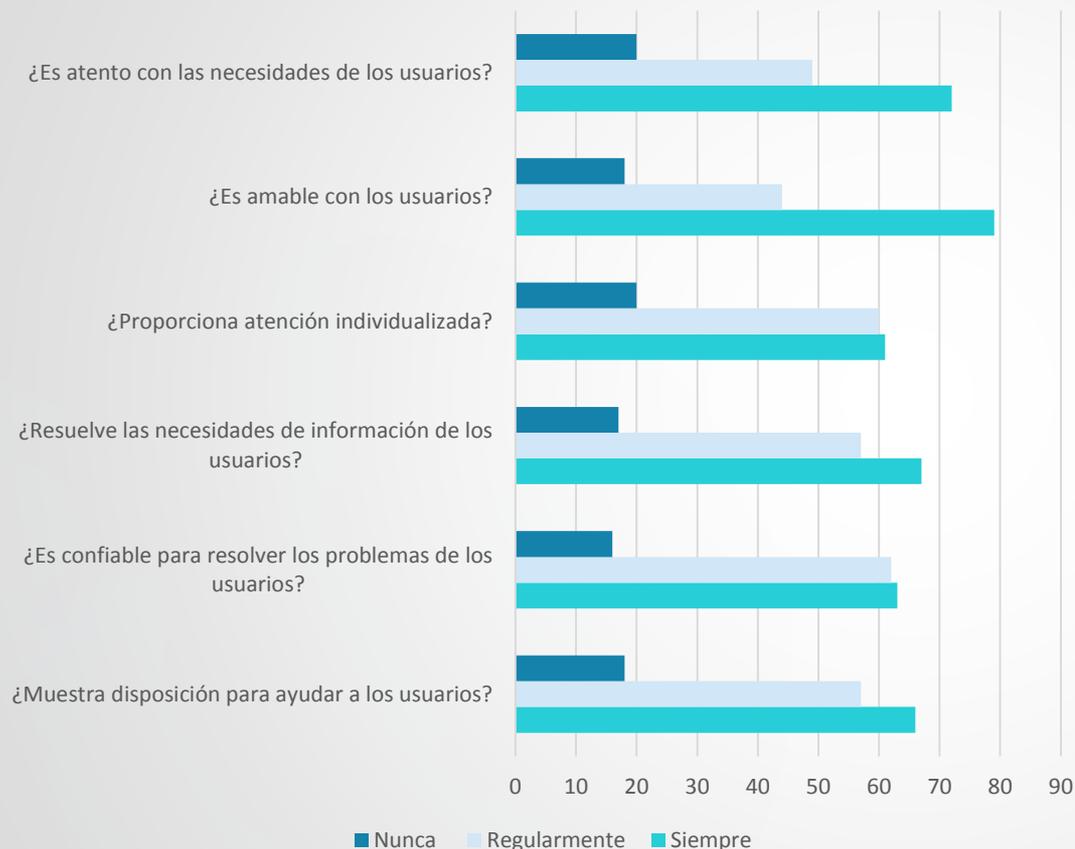
10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	67%	25%	9%
	94	35	12
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	68%	16%	16%
	96	23	22
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	73%	25%	2%
	103	35	3
Total			141

P8: Personal.

11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	14%	35%	51%
	20	49	72
¿Es amable con los usuarios?	13%	31%	56%
	18	44	79
¿Proporciona atención individualizada?	14%	43%	43%
	20	60	61
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	12%	40%	48%
	17	57	67
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	11%	44%	45%
	16	62	63
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	13%	40%	47%
	18	57	66
Total			141

P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	52%	48%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	79%	21%
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	63%	37%
¿La limpieza es adecuada?	92%	8%
¿La temperatura es apropiada?	87%	13%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	91%	9%
¿La señalización es adecuada?	84%	16%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	81%	19%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	69%	31%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	79%	21%
¿El espacio es cómodo y agradable?	84%	16%
Total	141	

P10: Opinión o comentario.

1. Hace falta actualización de los libros de las materias básicas sobre todo para los procesos de acreditación de carreras
2. faltan computadoras en mi centro, mobiliario más cómodo y espacios más privados
3. Mejorar el servicio al usuario por el personal
4. El personal del turno matutino no es amable
5. Actualizar la bibliografía y recursos informativos.
6. Les toma bastante tiempo el proceso administrativo para poner a disposición de los usuarios el nuevo material
7. Debido al aumento de la oferta académica, y por consiguiente de la comunidad estudiantil que hace uso de este servicio, los espacios de estudio, consulta y mobiliario son cada vez más insuficientes.
8. CONSIDERO QUE EL ESPACIO DEBE AMPLIARSE Y RENOVAR EL MOBILIARIO
9. INCREMENTAR EL ACERVO
10. Me parece muy bien la biblioteca
11. La biblioteca escolar en la que estoy es muy cómoda y cuenta con todos los servicios, pero no cuenta con los muebles suficientes, ya que falta mesas, sillas y computadoras
12. Los libros no se encuentran en buen estado y falta de respeto a los alivios de parte de el encargado
13. Seria adecuado tener espacio para trabajar en grupo, sillas más cómodas que inviten a quedarse más tiempo, separación de espacio de PCs con el resto del área, etc
14. NUNCA HAY TINTA Y NO SIRVE LA IMPRESORA LO DE MAS MUY BIENRESORA
15. No, pues... a mi ver esta bien mi biblioteca, pero no puedo hablar en general, porque no conozco las demás bibliotecas y su personal para poder opinar, pero si puedo decir que la biblioteca de mi modulo si esta completo en todo, solo necesitan controlar el ruido de los alumnos cuando están en la biblioteca, ya que muchas veces distraen a los que estudian y/o leen.
16. Pertenezco al Cucus módulo jaluco, hay turno matutino y vespertino para las clases pero la biblioteca cierra a las tres, ya se ha comentado en las sesiones de consejo de centro pero han hecho caso omiso
17. Ya abran el espacio de cómputo o cuenten con más laptops por favor gracias

18. En la sede jaluco qué hay en melaque me gustaría que agilizaran los procesos de infraestructura ya que se me ha sido muy complicado el poder tener un buen lugar en la escuela para el estudio.
19. Me parece un excelente lugar, a veces quisiera tener mas tiempo para trabajar allí en mis tareas, es muy confortable y me concentro mas en mis actividades
20. Vengo del módulo Melaque o ya ahora Jaluco, la biblioteca es nueva y espaciosa, pero hicieron un cambio de personal respecto a la bibliotecaria, la cual no tiene en orden los libros y disponibilidad de otros por qué no los pone en los estantes como la anterior personal que se encargaba, los tenía ordenados aparte de que conocía bien la biblioteca y te ayudaba a localizar el libro de interés, ahora ya no es así, creo que es necesario un curso para el personal de biblioteca, que haya más ejemplares de libros respecto a cada materia que hay en biología marina, por ejemplo libros de oceanografía, biología marina, zoología, botánica, entre otros, se necesita más ejemplares mínimo 4 ya que es de útil importancia, por qué los profesores nos invitan buscar información en la biblioteca, y cuando llegas te dicen que es ejemplar 1 y lo tienes que regresar el día siguiente o si en dado no alcanzas pues tienes la mala fortuna no llevártelo y tener la info que necesitas de acuerdo al programa, también entra la parte que no tienen suficientes libros respecto al tema (en dado caso que sea ejemplar uno y no lo hayas alcanzado a pedir) pues no tienen muchos de segunda opción en la que te puedas respaldar. Y me gustaría que pudieras sacar 6 libros y no 4, otra que nos dejen sacar 2 ejemplares 1, o más bien poner más ejemplares.
21. Deberían enseñar específicamente a como buscar los libros
22. No tengo ningún comentario.
23. Sección de horario muy mal establecido es injustable al turno de clases de algunos semestres, espacio muy reducido
24. Existen trabajadores que si apoyan en las necesidades de los estudiantes, sin embargo también hay otros que prefieren atender asuntos en el celular y dejar para después la atención a los estudiantes
25. Horario de personal y mal establecido, espacio reducido y muy poca comodidad
26. El personal de la mañana en ocasiones llega a ser grosero

27. un poco mas de explicacion para los alumnos de primer semestre, ya que como son nuevos y la gran mayoría no sabe como funciona el restamo de libros suelen equivocarse por falta de informacion y pagan altas tarifas de multa por un error que se pudo haber explicado en el momento de que el docente presto el libro
28. Deberían controlar el ruido dentro de este espacio al igual que tener mayor bibliografía disponible
29. Considero falta ejemplares mas actualizados y basados los contenidos tematicos de cada materia. El espacio que aloja la biblioteca ya amerita una ampliacion
30. En la sede Jaluco de CUCSUR, el horario de biblioteca no es favorable para los alumnos del turno vespertino, paracticamente no podemos asistir ya que al no contar con personal se encuentra cerrada, esto nos limita en el uso y manejo de la información
31. Deberían de poner internet al cual todos podamos tener acceso en ese lugar desde el movil
32. Mas material electronico para prestamo a clases
33. Felicidades
34. muy bien
35. Que los encargados en caja para prestamo de libros no esten jugando con el telefono o platicando mientras atienden al usuario a mi en una ocacion entregue un libro en tiempo y forma y me dieron mi ticket pero la persona no lo registro de forma adecuada y despues me quisieron cobrar de mas lo bueno es que yo nunca tiro los comprobantes
36. Gracias
37. Ninguno
38. EXCELENTES SERVICIOS.
39. en la biblioteca Antonio AlaTorre tiene gran compromiso con los estudiantes pero no se cuentan con cubiculos para los estudiantes actualmente los estan ocupando uns profesores y el psicologo y otros estan como bodega la verdad es un despedicio de espacio. Tiene unas colecciones muy buenas. No te dejan fotocopiar algunas y/o pocas paginas de los libros que disque el derecho de autor cuando solo se requiere fotocopiar ciertas paginas. En general bueno pero pueden seguir mejorando.

40. En general el servicio es bueno, y lo mejor es que continuamente están integrando nuevos servicios o renovando las instalaciones de manera que es agradable asistir a la Biblioteca.
41. Tengo mas de 10 años solicitando compren dos libros manual de diseño de obras civiles diseño por viento y sismo y a la fecha no se han comprado se requieren para las materias de análisis y diseño estructural
42. Deben estar atento a las necesidades de los investigadores en relación a las revistas que requieren para sus trabajo de investigación
43. Hacer énfasis en guardar silencio
44. Me gustaría que trajeran mas libros nuevos sobre las nuevas materias ofertadas, como en mi caso de animación en el ámbito turístico, animación y recreación, de actividades recreativas y deportivas etc.
45. Es un área indispensable para el fortalecimiento de los estudiantes y sobre todo de nosotros como docentes.
46. El ruido es inaceptable. La cantidad de ejemplares es insuficiente. No implementan mecanismos para préstamos más prolongados, para uso de un profesor para su clase. Sugiero préstamo con notificación de devolución inmediata cuando se requiera por otro usuario.
47. Falta señaletica para que los usuarios REPEWTEN EL TRANSITO, ES DECIR ENTRAR POR LA DERECHA , SALIR POR LA DERECHA.
48. Ningún comentario
49. Incrementar acervo juridico actualizado
50. Mejorar el Internet externo
51. Solo en infraestructura, que atiendan las goteras, por que hay muchas y eso si es incomodo como usuario cuando hay lluvias constantes.
52. Contar con espacios para grupos de trabajos ayudaria mucho y sobre todo que se encuentren aislados del ruido. Las mesas de trabajo no invitan a quedarse mucho tiempo
53. falta la opción de respuesta de directivos o administrativos
54. Me ha sido útil
55. Ninguna
56. Hay suficiente material solo le falta tener material más actualizado.

57. lugar mas amplio y con equipo de vanguardia
58. Excelente servicio
59. Estamos aislados de nuestro centro universitario y tenemos muchas carencias, con la calidad del internet y de ahí se desprenden todas las demás fallas
60. Incrementar acervo juridico actualizado
61. Cuando llueve se presentan muchas goteras en la biblioteca que afecta el acervo y puede causar un accidente
62. Esta bien
63. Se tiene que ampliar el horario, adecuar las instalaciones, mejorar la calidad del ambiente, redes, infraestructura y personal.
64. Hace falta mejor infraestructura, mayor adquisición de libros, revistas, cursos de actualización de información, mayor número de computadoras, un mejor internet, más mobiliario para que la estancia en la biblioteca sea más amena y reconfortante a la hora de estar estudiando o repasando solicito de manera urgente se puedan tomar cartas en el asunto y se resuelvan esas deficiencias mencionadas.
65. El personal de la biblioteca es desorganizado llega tarde se va temprano, no es amable, no enciende el sistema antirrobo de libros, no organiza bien los libros y escucha música en un volumen alto. También convendría traer más ejemplares de algunos libros ya que hay muy pocos.
66. La señal del internet es muy lenta y se pierde mucho la señal al grado de que no hay conexión para consultar artículos, libros y cualquier material académico en línea.
67. Estaría bien proporcionar una mejor red de internet, ya que con las pocas computadoras que tenemos, se llega a saturar y no todos lo podemos utilizar. Gracias.
68. El personal no demuestra interés por mantener un orden en cuanto al material se refiere, poco interés por ayudar a los estudiantes y docentes, desactivó los detectores anti robo, escucha música sin auriculares, el carrito donde se dejan los libros que ya no son requeridos esta lejos de los libros y cerca del mostrador para comodidad del personal. El acceso a internet es muy lento e inadecuado, el material esta maltratado, el personal suele abrir tarde e irse temprano.
69. Soy estudiante de Biología Mariana, hace poco más de un año anauguraron la bibliote del CUCSUR sede Jaluco y desde entonces ha sido mi espacio favorito para estudiar.
70. Todo bien, pero podría estar mejor
71. Más suscripciones a editoriales de prestigio en linea



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