



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 80 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Valles, 56 estudiantes, 24 docentes y 0 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

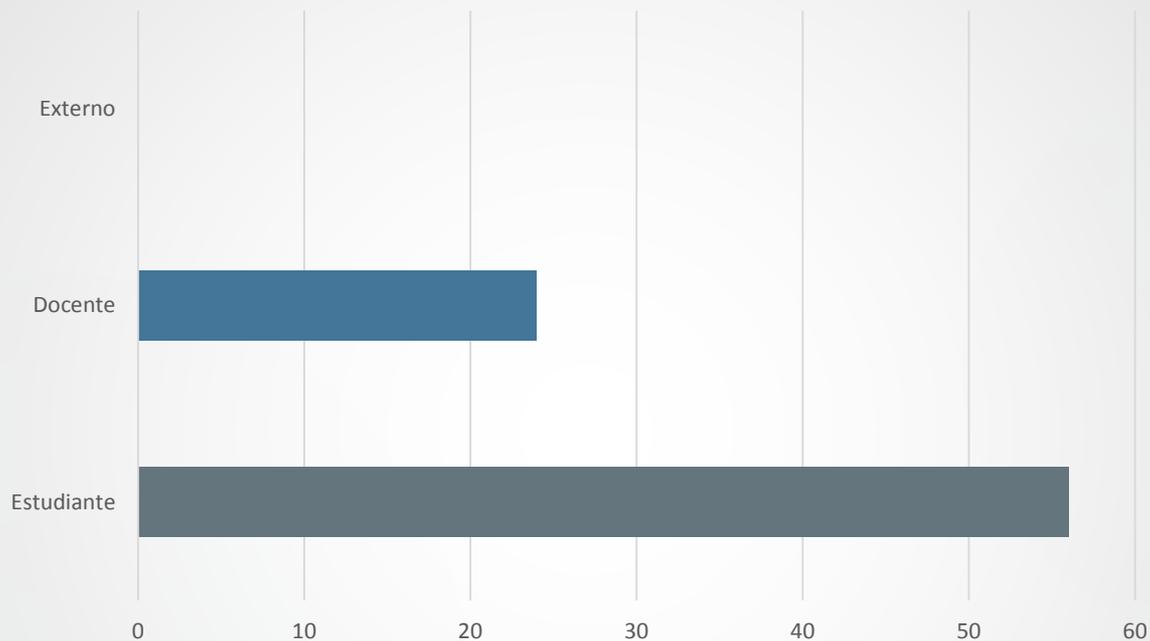
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

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 los Valles
Año 2018**

P1: Usted es:

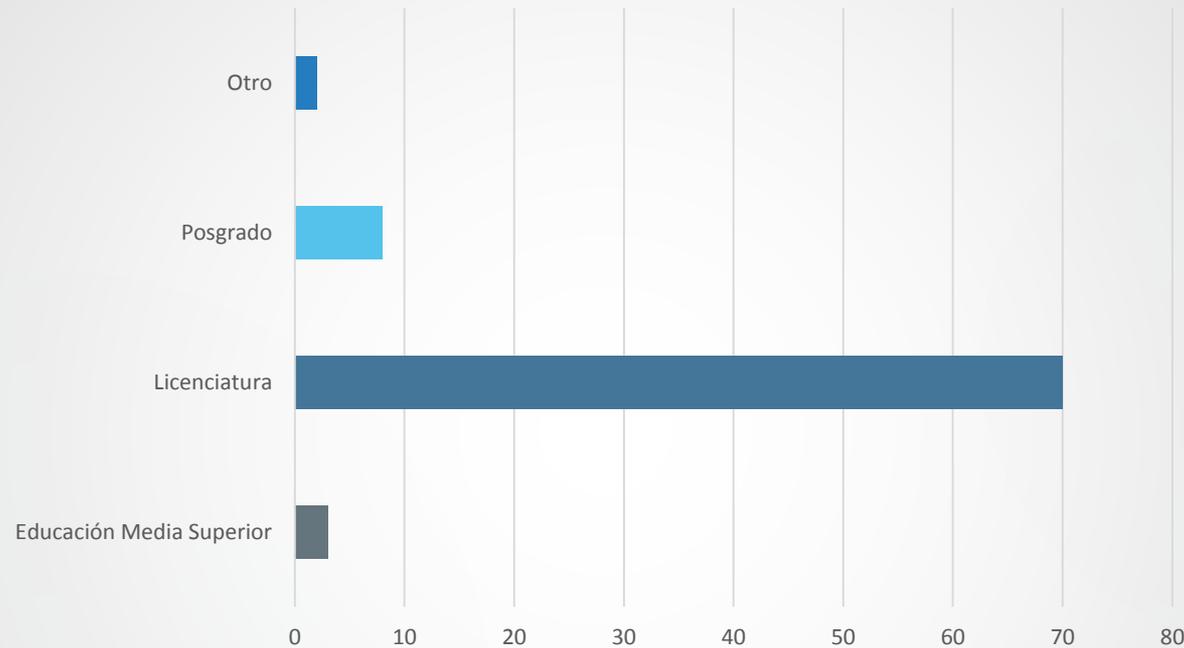
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	0%	0
Docente	30%	24
Estudiante	70%	56
Total:		80

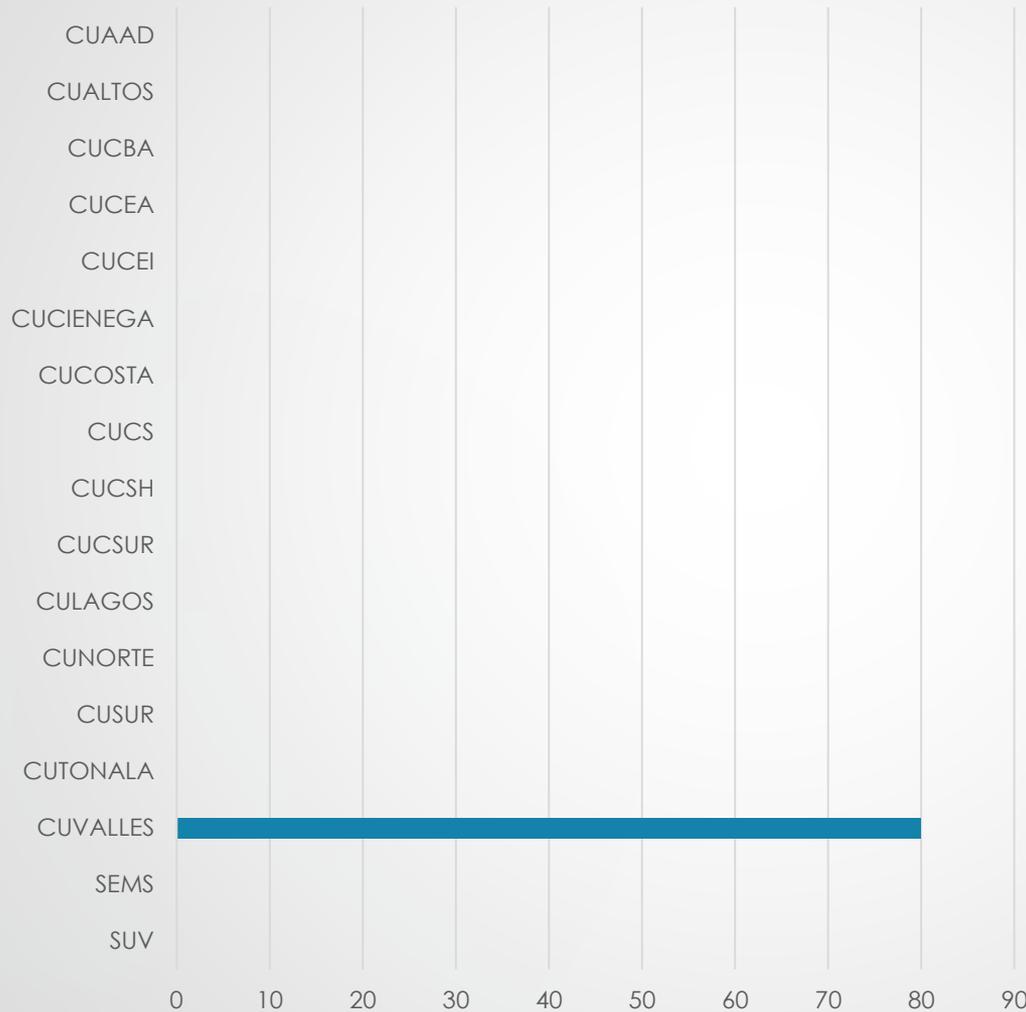
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



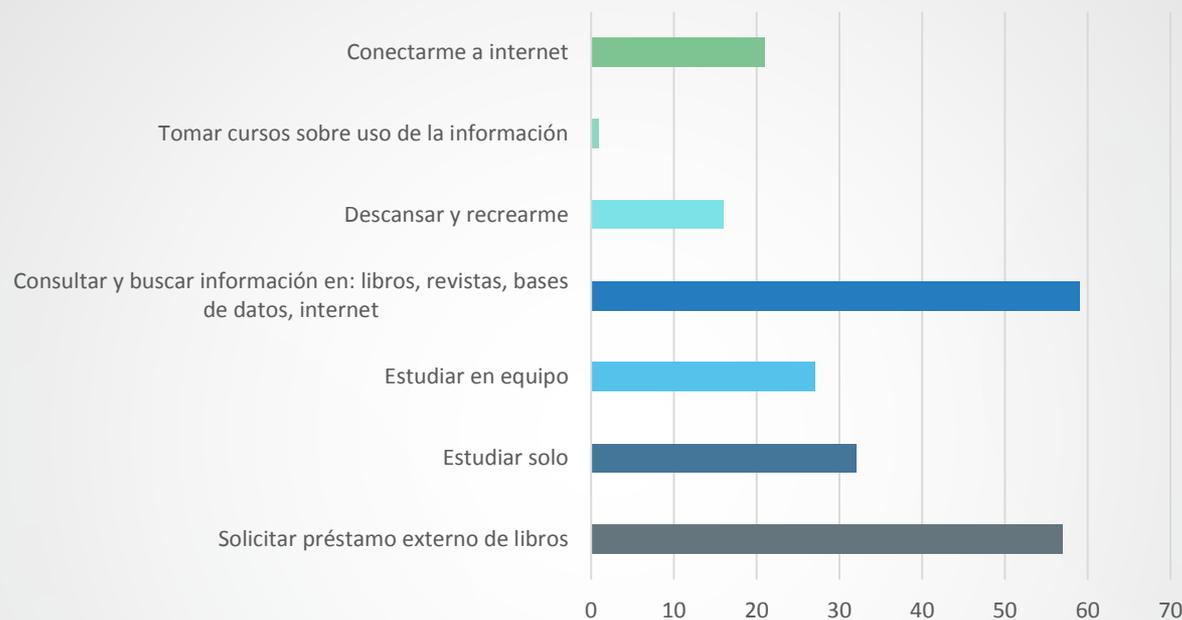
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	2%	2
Posgrado	10%	8
Licenciatura	84%	70
Educación Media Superior	4%	3
Total:		83

P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



Opciones de respuesta	Respuestas	
SUV	0%	0
SEMS	0%	0
CUVALLES	100%	80
CUTONALA	0%	0
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
Total		80

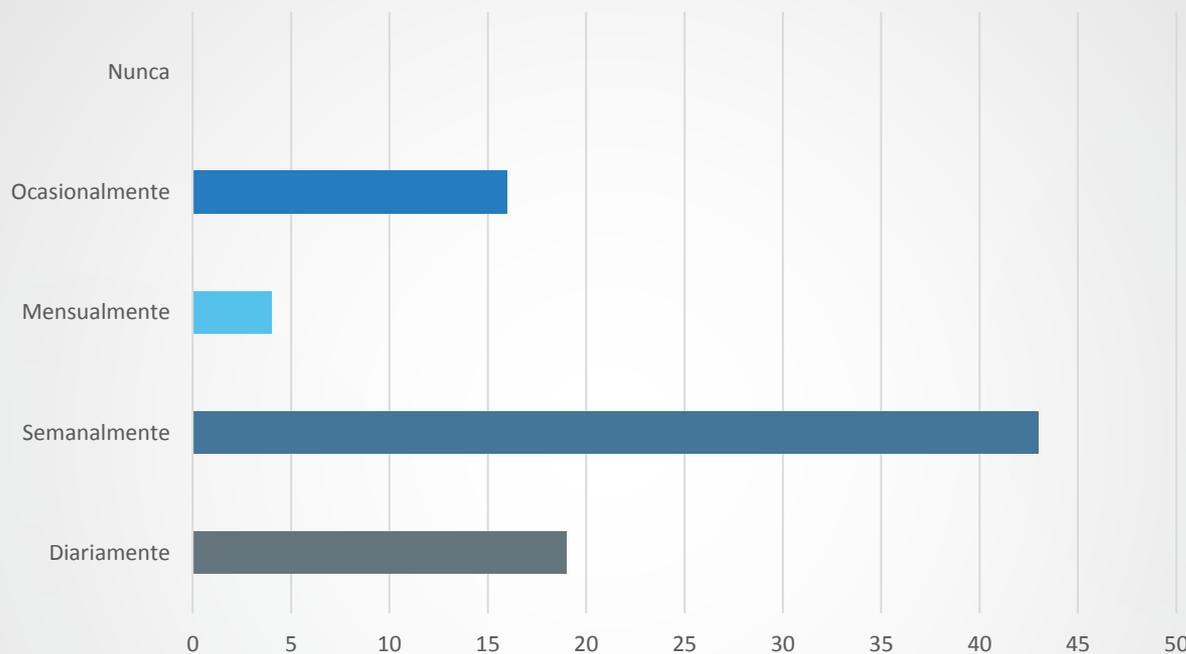
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Opciones de respuesta	Respuestas	
Conectarme a internet	10%	21
Tomar cursos sobre uso de la información	0%	1
Descansar y recrearme	8%	16
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	28%	59
Estudiar en equipo	13%	27
Estudiar solo	15%	32
Solicitar préstamo externo de libros	27%	57
Total		213

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

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

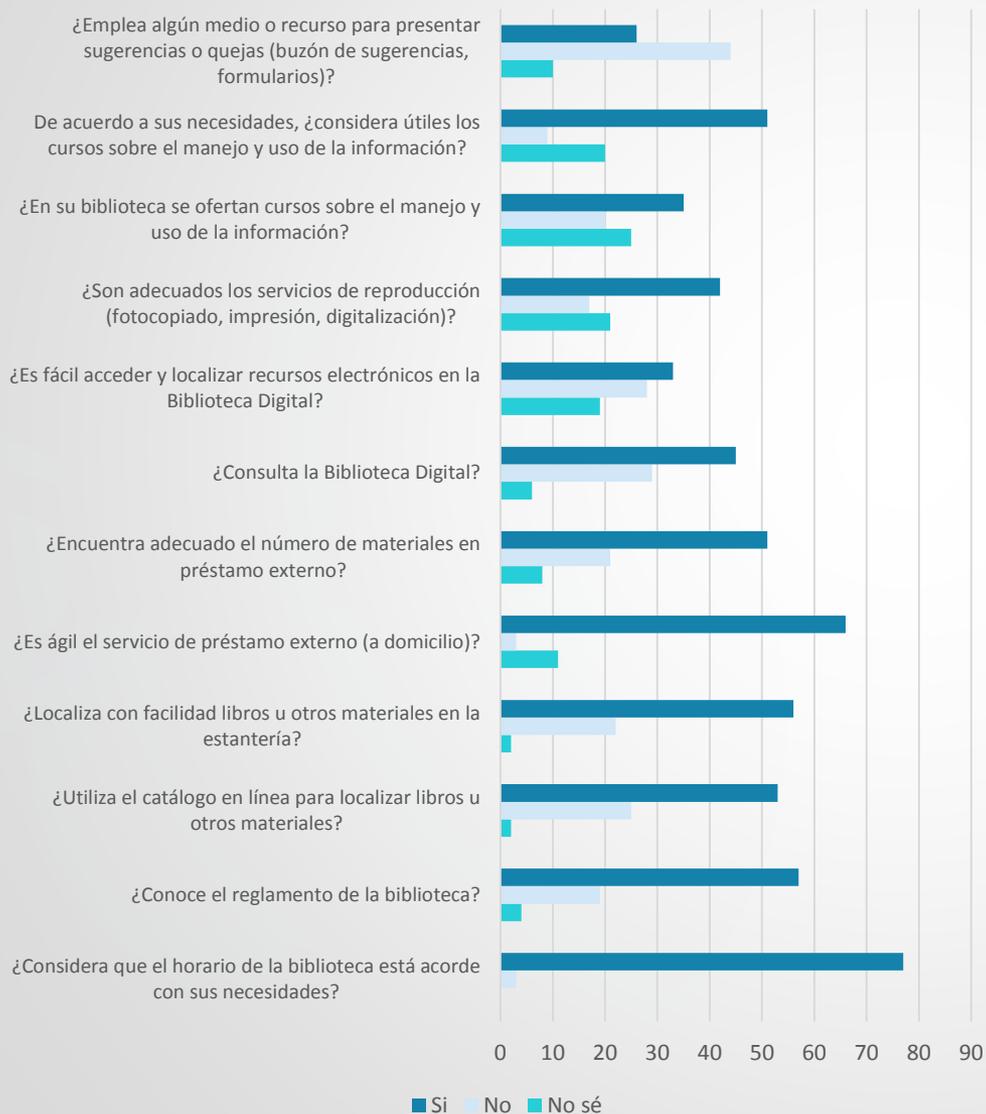


¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	0%	0
Ocasionalmente	20%	16
Mensualmente	5%	4
Semanalmente	52%	43
Diariamente	23%	19
Total		82

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

P6: Servicios.

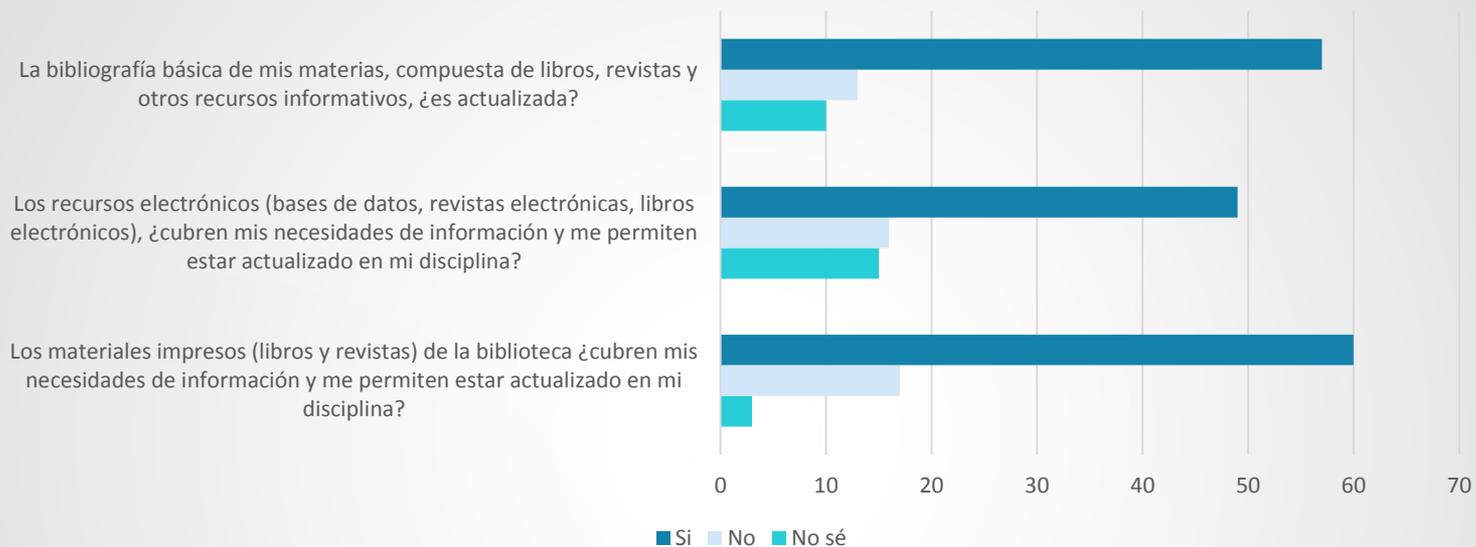
9



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	33%	55%	13%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	26	44	10
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	64%	11%	25%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	51	9	20
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	44%	25%	31%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	35	20	25
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	53%	21%	26%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	42	17	21
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	41%	35%	24%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	33	28	19
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	56%	36%	8%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	45	29	6
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	64%	26%	10%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	51	21	8
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	83%	4%	14%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	66	3	11
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	70%	28%	3%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	56	22	2
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	66%	31%	3%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	53	25	2
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	71%	24%	5%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	57	19	4
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	96%	4%	0%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	77	3	0
Total			80

P7: Colecciones.

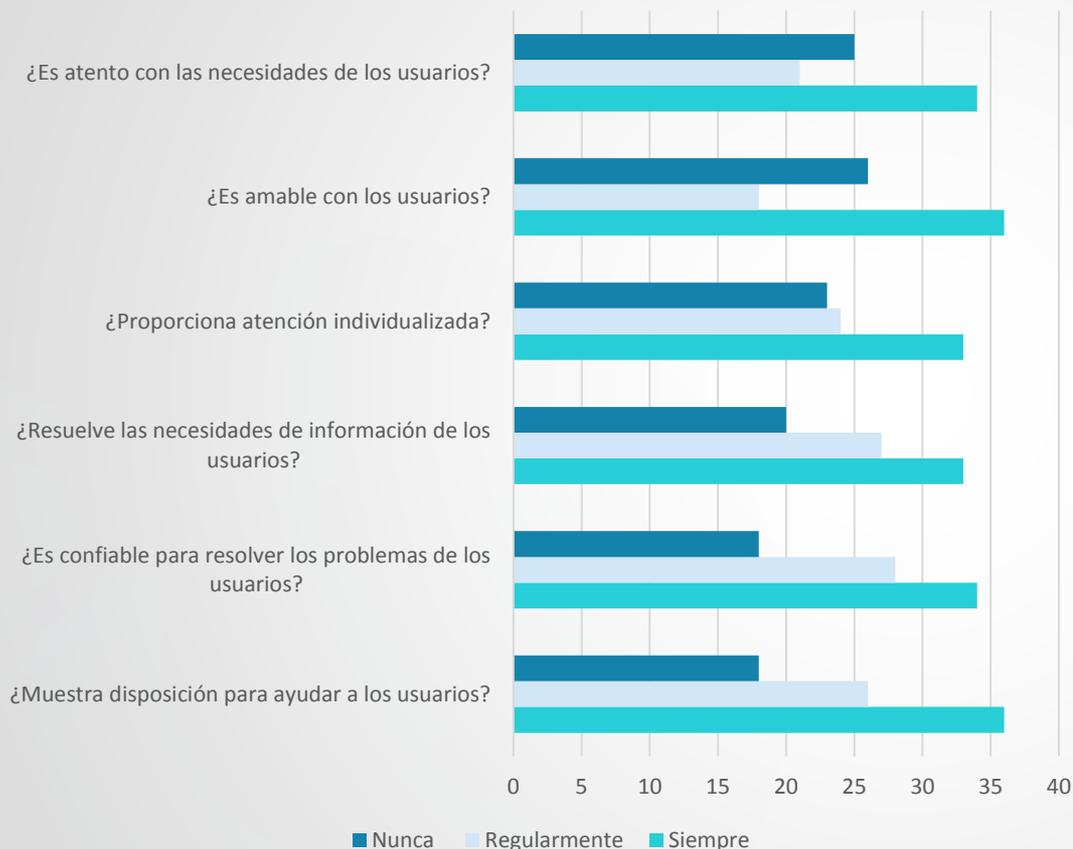
10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	71%	16%	13%
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	57	13	10
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	61%	20%	19%
	49	16	15
	75%	21%	4%
	60	17	3
Total			80

P8: Personal.

11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	31%	26%	43%
	25	21	34
¿Es amable con los usuarios?	33%	23%	45%
	26	18	36
¿Proporciona atención individualizada?	29%	30%	41%
	23	24	33
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	25%	34%	41%
	20	27	33
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	23%	35%	43%
	18	28	34
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	23%	33%	45%
	18	26	36
Total			80

P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	44%	56%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	68%	33%
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	70%	30%
¿La limpieza es adecuada?	91%	9%
¿La temperatura es apropiada?	100%	0%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	96%	4%
¿La señalización es adecuada?	90%	10%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	84%	16%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	63%	38%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	84%	16%
¿El espacio es cómodo y agradable?	90%	10%
Total	80	80

P10: Opinión o comentario.

1. Es un excelente servicio y el personal trabajo de manera profesional, internet es un problema conectarte
2. Debería existir alguna guía o material que sea de utilidad para que los profesores de nuevo ingreso conozcan los recursos de la biblioteca. Tego pocos años como docente y hasta el momento desconozco el total de recursos que ofrece la biblioteca.
3. Muy buen servicio.
4. Permitir el préstamo externo por más días
5. El servicio es bueno.
6. Mejor iluminación y servicio de internet inalámbrico.
7. La atención de los responsables del área es buena, sólo que las referencias en relación a la disciplina de trabajo social, es poca, y al parecer las bibliografías tradicionales es difícil de obtener.
8. ninguno
9. En general la biblioteca de la universidad tiene lo necesario para que el estudiante pueda realizar sus trabajos al igual el obtener buena información para la construcción de su conocimiento
10. n/a
11. El servicio es excelente.
12. Generalmente el ruido y descontrol es ocasionado por los estudiantes
13. Que haya menos ruido y no se impartan clases dentro de la biblioteca
14. Ahora no está funcionando el servicio de computación en biblioteca
15. No existe biblioteca virtual y los materiales de consulta escasos
16. En general el servicio es muy bueno felicidades
17. Mejorar la señal de internet
18. Todo me parece muy bien
19. Me gustaría que hubiera más sillones pues quienes somos de lejos podemos estudiar y descansar al mismo tiempo
20. Resuelvan el problema de la sobre saturación del internet porque en ocasiones se vuelve demasiado lento
21. Un mobiliario más cómodo como sofás, sillones
22. Me parece que los servicios que se brindan son adecuados a las necesidades de los estudiantes

23. Me parece que los servicios que se brindan son adecuados a las necesidades de los estudiantes
24. Me parece que los servicios que se brindan son adecuados a las necesidades de los estudiantes
25. El Internet se satura muchísimo en horarios dónde hay muchos estudiantes
26. Instalar una mayor cobertura de internet y brindar mejor atención a las necesidades y dudas de los estudiantes
27. El servicio es bastante bueno, aunque el internet a veces es malo
28. Los libros que están en físico en la biblioteca realmente no están en el sistema
29. La universidad de Guadalajara cuenta con bibliotecas bien equipadas en todo aspecto, incluso mejores que las de otras universidades.
30. Es muy agradable la estancia, me gustan todos los servicios que nos ofrece
31. La biblioteca del centro universitario de los valles, no cuenta con red de Internet, por lo que se me complica en ocasiones acceder desde mi computador a alguna página de mi interés.
32. Evitar tantos eventos dentro de la biblioteca
33. Se requieren libros de investigación actualizados, y también hacen falta libros de finanzas
34. El personal no se acerca a auxiliar lo hace solo una vez como tipo introducción a los pre-eris pero nada más, no existe un área que brinde confort como para descansar en horas libres leyendo un buen libro
35. Inviértanle más cosas!
36. Creo que hace falta más muebles como mesas y sillas
37. Se requiere compra de libros especializados afines a las áreas de los posgrados acreditados al Conacyt y acceso fácil a la biblioteca digital
38. Que sean regresados los cubículos



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