



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 150 usuarios encuestados del Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño, 114 estudiantes, 27 docentes y 9 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

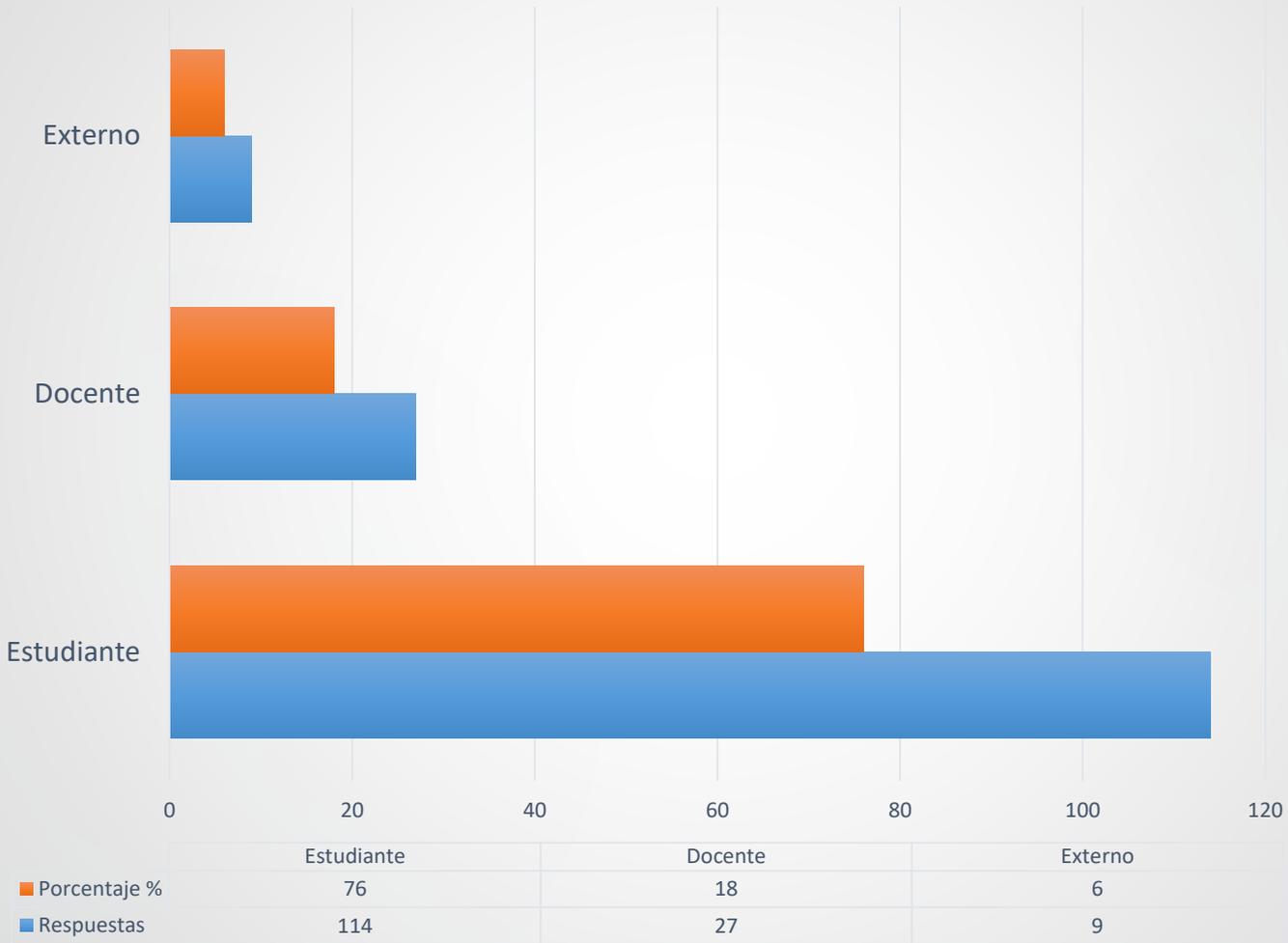
Parte 7. Comentarios generales

- 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

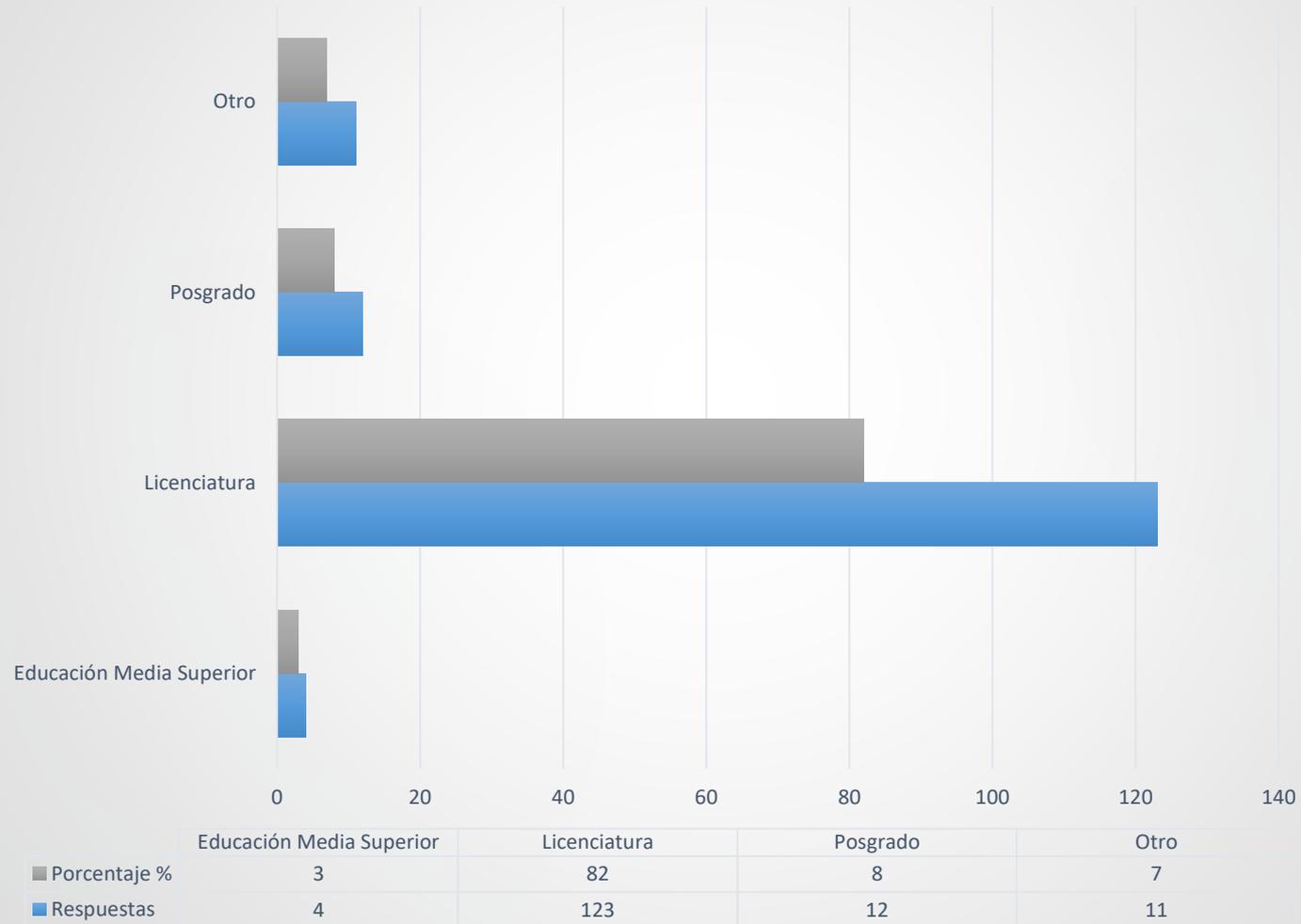
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño
Año 2019**

P1. Usted es

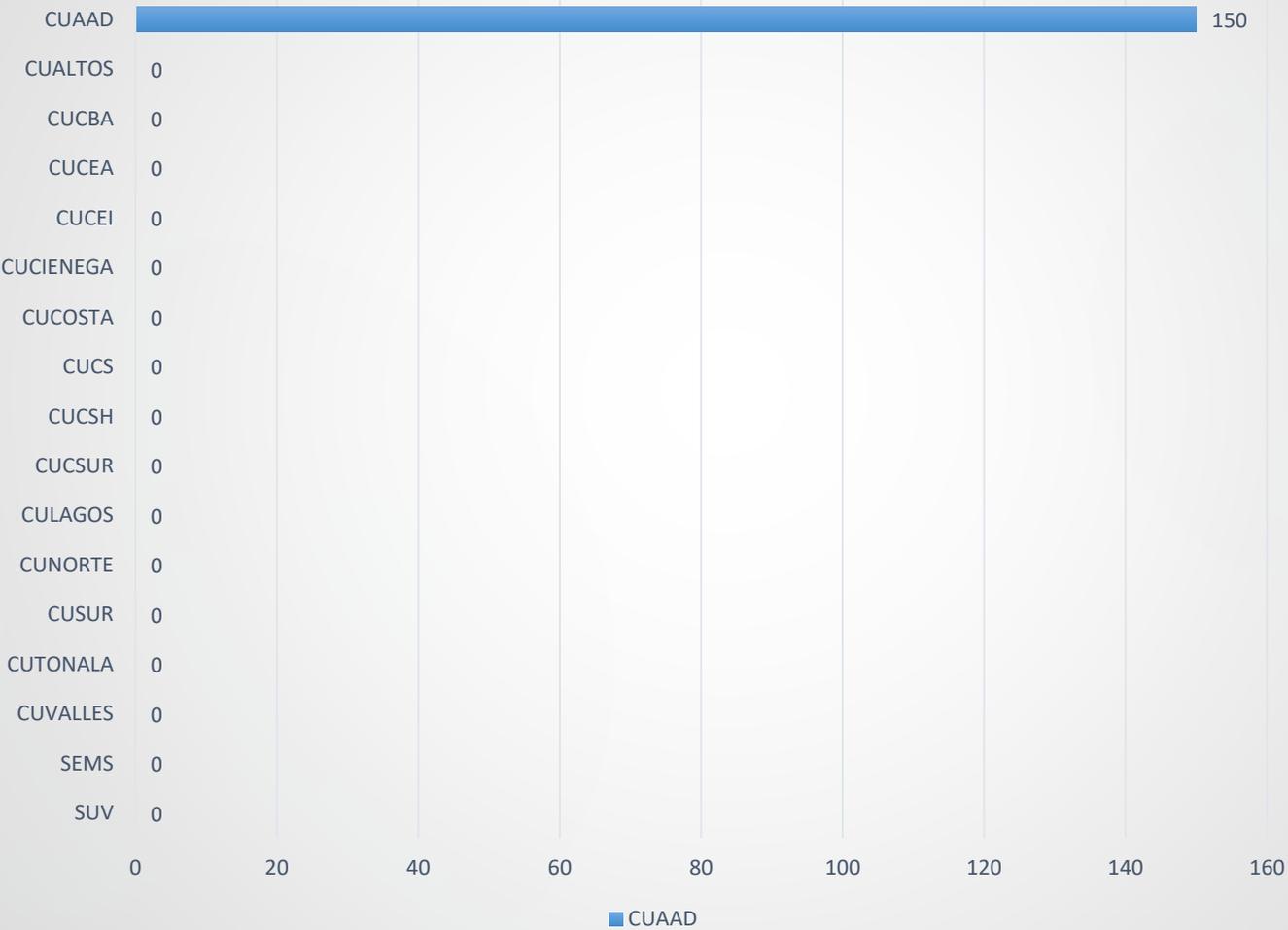


P2. Nivel que cursa o imparte

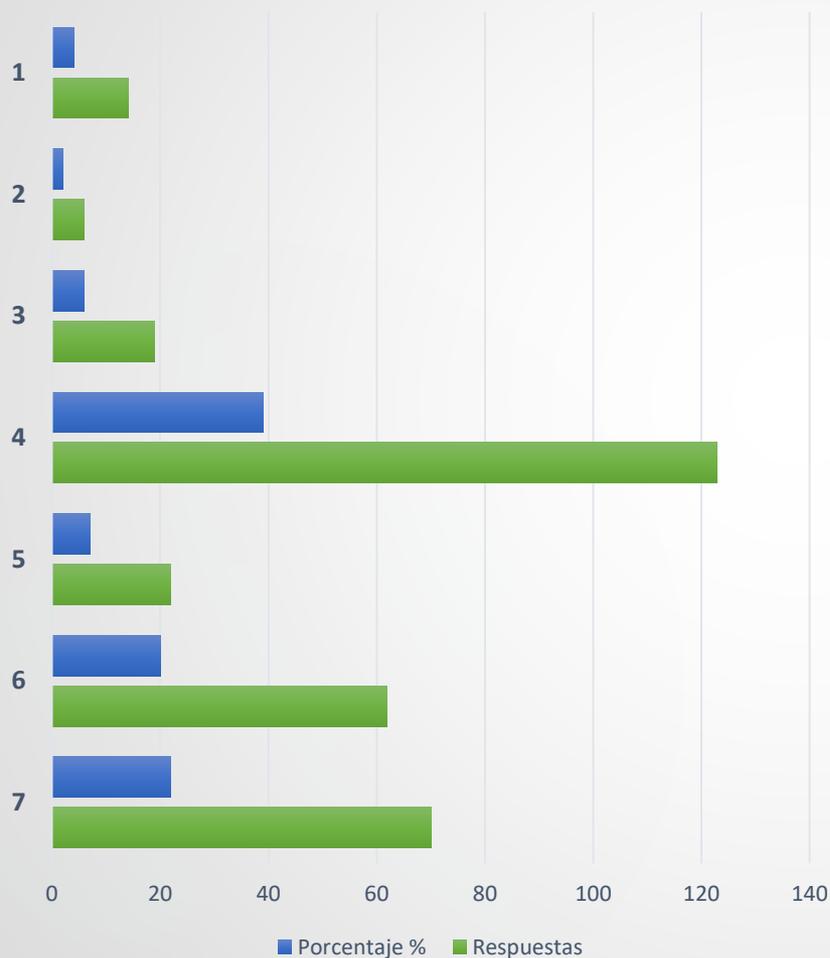
5



P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



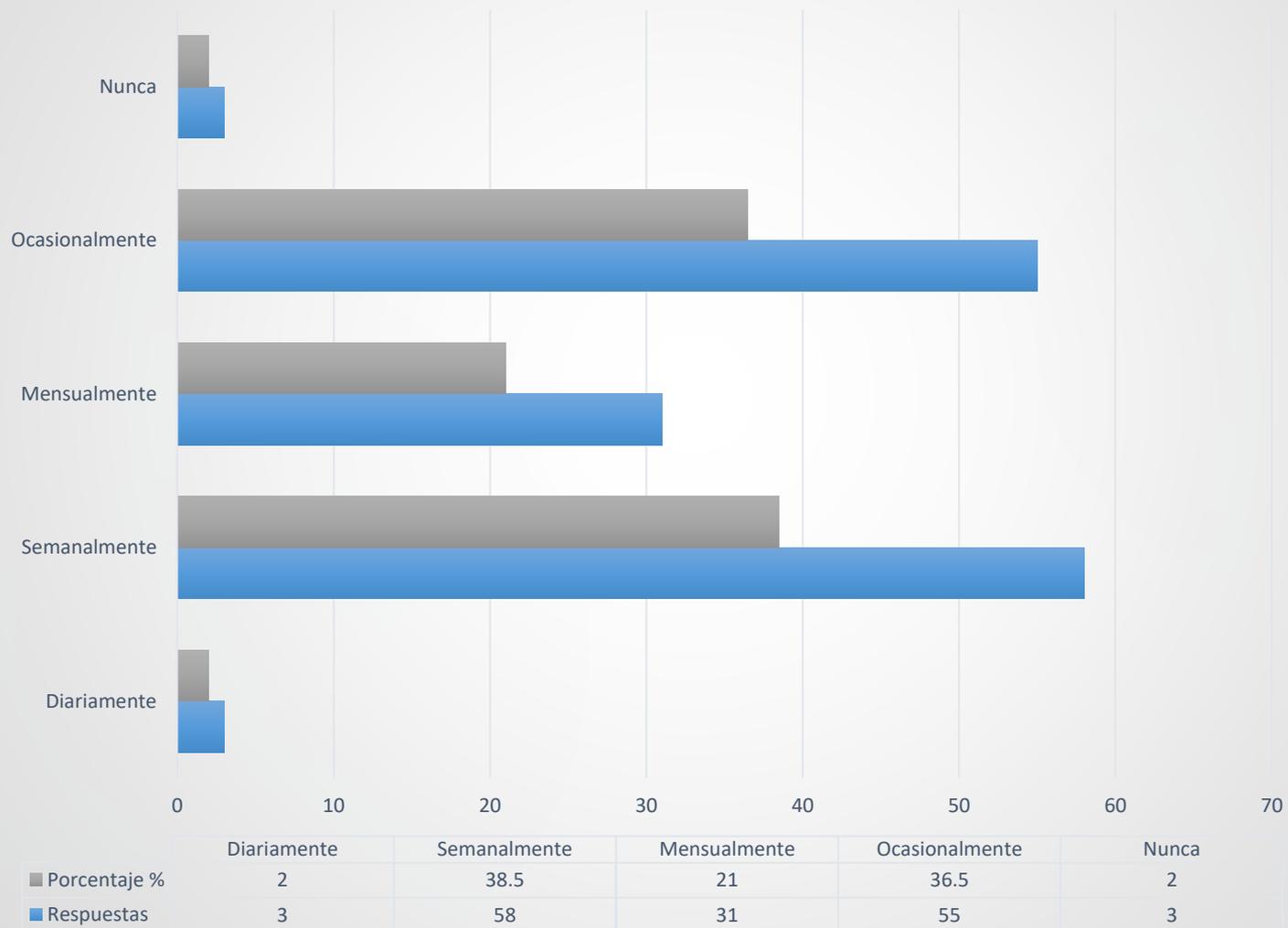
P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
1 Conectarme a internet	4	14
2 Tomar cursos sobre uso de la información	2	6
3 Descansar y recrearme	6	19
4 Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	39	123
5 Estudiar en equipo	7	22
6 Estudiar solo	20	62
7 Solicitar préstamo externo de libros	22	70
Total de respuestas		316

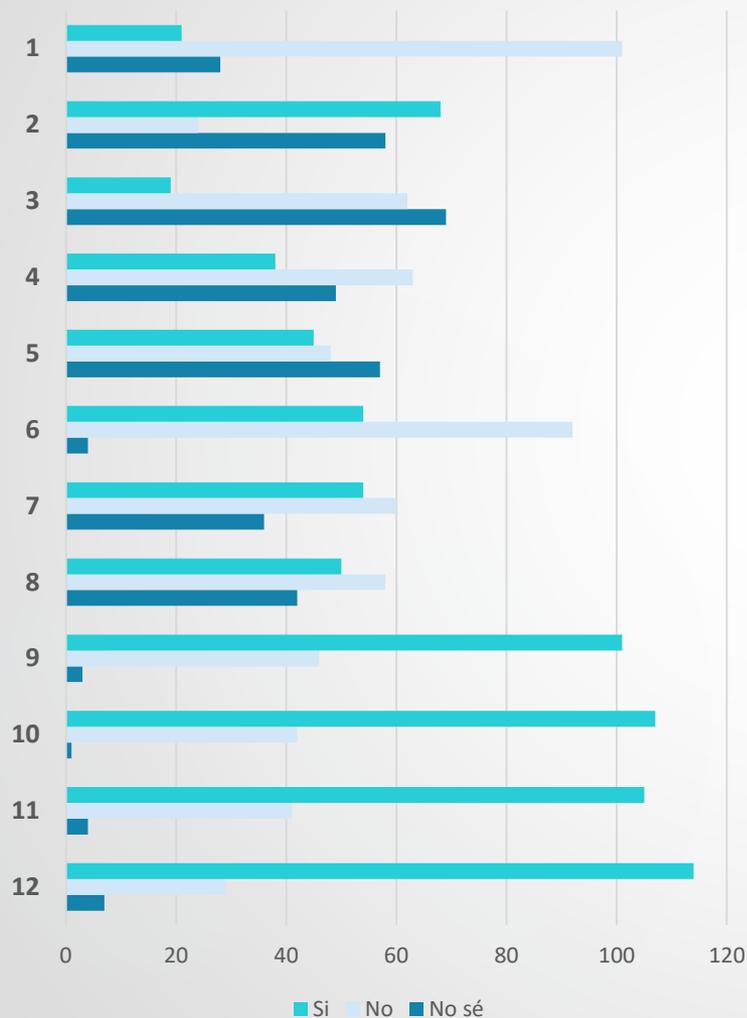
* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

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



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

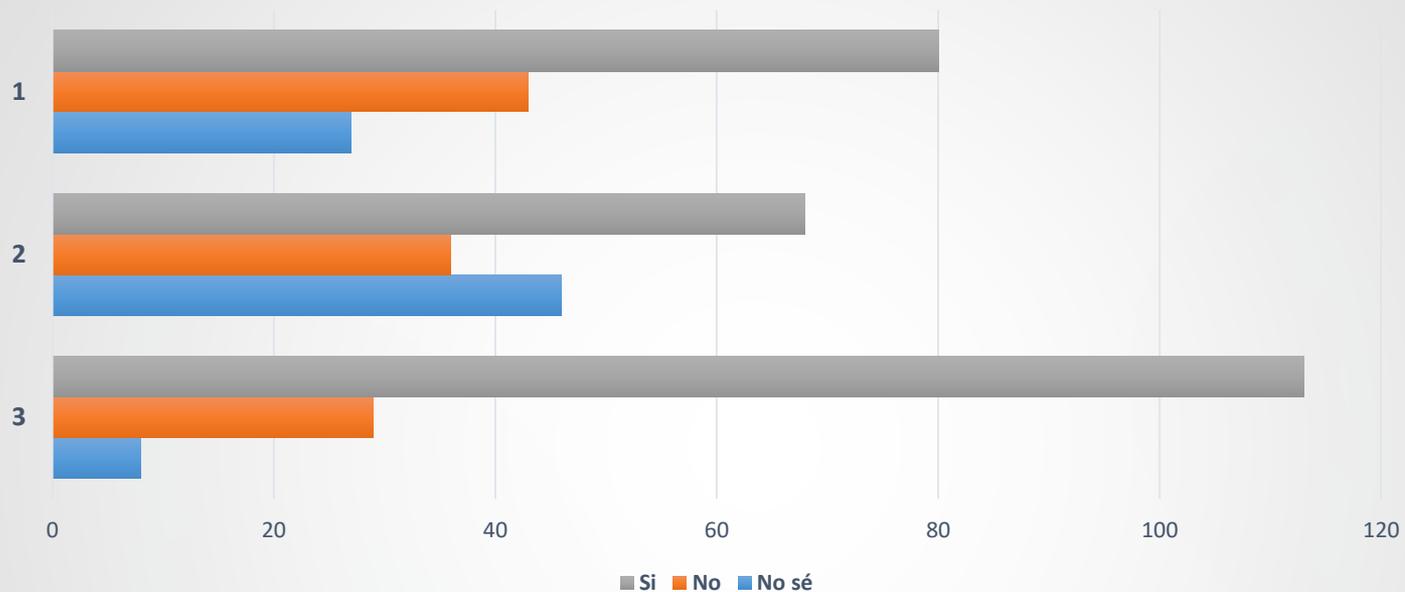
P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	14%	67%	19%
		21	101	28
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	45%	16%	39%
		68	24	58
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	13%	41%	46%
		19	62	69
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	25%	42%	33%
		38	63	49
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	30%	32%	38%
		45	48	57
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	36%	61%	3%
		54	92	4
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	36%	40%	24%
		54	60	36
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	33%	39%	28%
		50	58	42
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	67%	31%	2%
		101	46	3
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	71%	28%	1%
		107	42	1
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	70%	27%	3%
		105	41	4
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	76%	19%	5%
		114	29	7
Total por ítem		776	666	358

P7. Colecciones

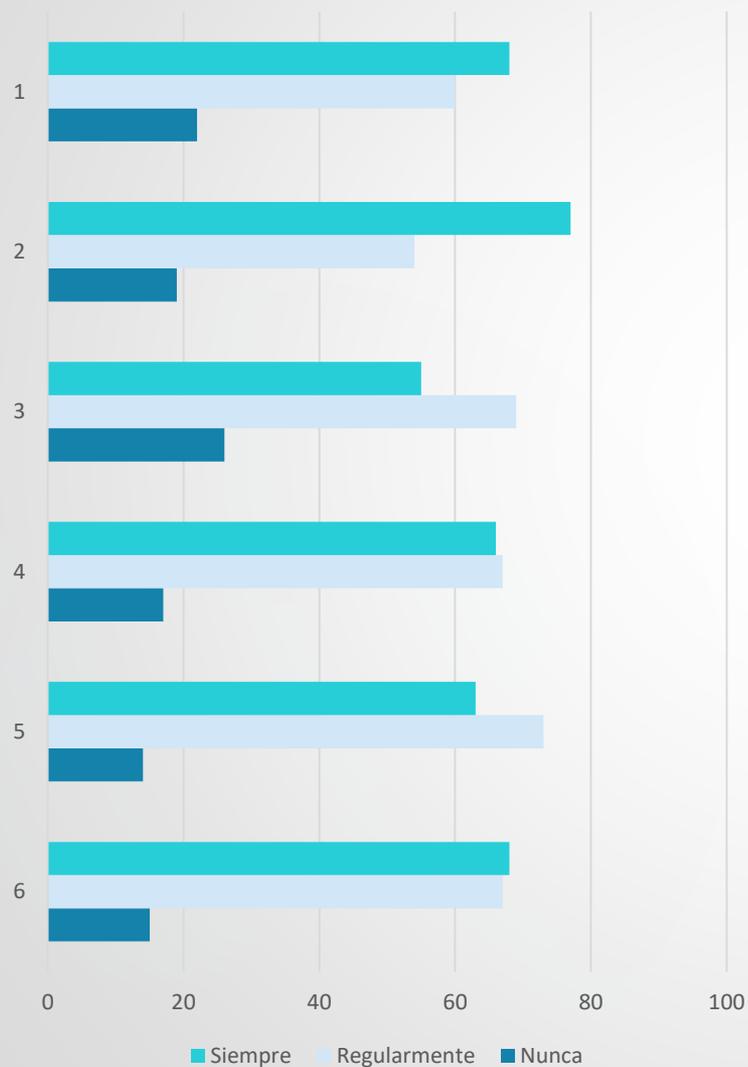
10



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	53%	29%	18%
		80	43	27
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	45%	24%	31%
		68	36	46
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	75%	19%	5%
		113	29	8
Total por ítem		261	108	81

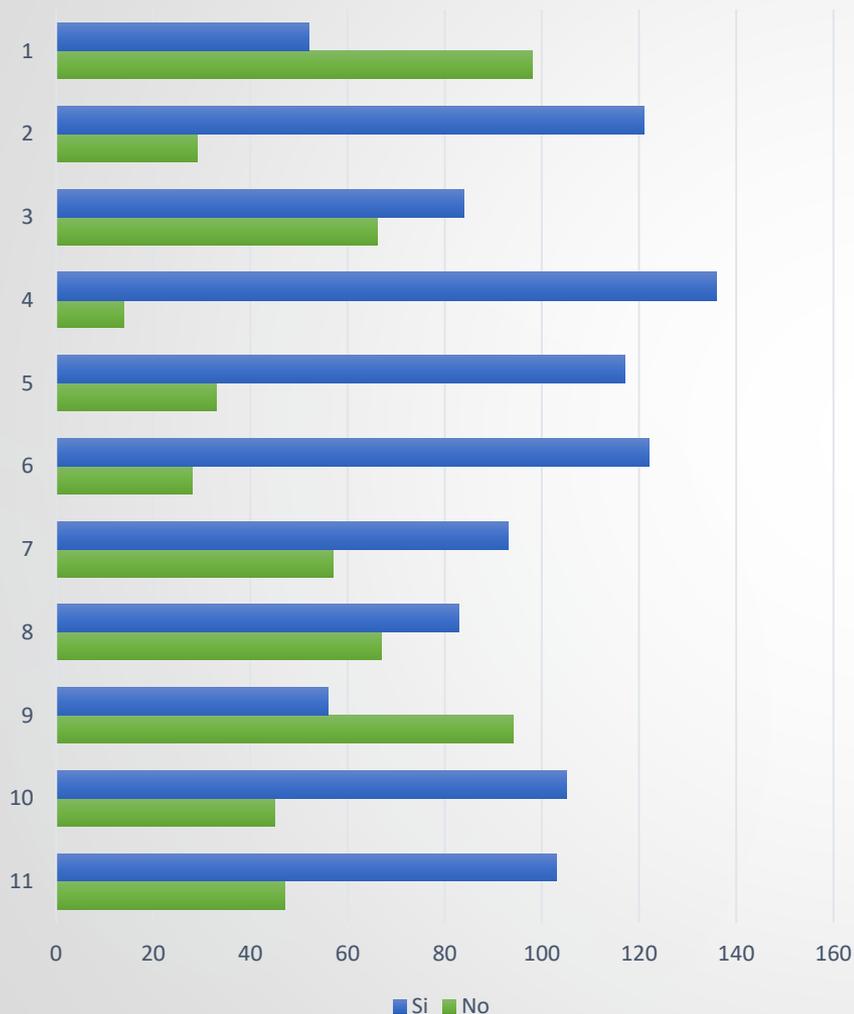
P8. Personal

11



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	45%	40%	15%
		68	60	22
2	¿Es amable con los usuarios?	51%	36%	13%
		77	54	19
3	¿Proporciona atención individualizada?	37%	46%	17%
		55	69	26
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	44%	45%	11%
		66	67	17
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	42%	49%	9%
		63	73	14
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	45%	45%	10%
		68	67	15
Total por ítem		397	390	113

P9. Infraestructura



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	35%	65%
		52	98
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	81%	19%
		121	29
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	56%	44%
		84	66
4	¿La limpieza es adecuada?	91%	9%
		136	14
5	¿La temperatura es apropiada?	78%	22%
		117	33
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	81%	19%
		122	28
7	¿La señalización es adecuada?	62%	38%
		93	57
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	55%	45%
		83	67
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	37%	63%
		56	94
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	70%	30%
		105	45
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	69%	31%
		103	47
Total por ítem		1072	578

P10. Opinión o comentario

1. Es deprimente la biblioteca
- 2 Hace falta mucho en Departamento de Música con respecto a teorías y composiciones nuevas, dicho material con respecto al s.XX y XXI es prácticamente inexistente. Imposible encontrar obras de Silvestre Revueltas por citar un ejemplo de MUCHOS.
- 3 Más y mejores libros sobre tecnologías digitales para diseño
- 4 Sigam así
- 5 No considero adecuado que se les exija a los estudiantes una credencial especial para servicio de préstamo externo, no se considera suficiente la que emite la Universidad
- 6 Me gustaría que fueran a visitar la biblioteca de Artes Visuales, Belén 120, creo que es la biblioteca más ineficiente de toda la red universitaria. por favor Muro. López Ruelas, préstele atención. Saludos cordiales.
- 7 Se me hace innecesario que tengas que hacer un trámite de una credencial para sacar libros de la biblioteca teniendo una credencial con un holograma que dice si eres estudiante de la udeg
- 8 Me fascina la biblioteca del CUAAD, pero si hubieran silloncitos o algún tipo de mueble suave para estar, sería más genial aún. Hay áreas que no están bien iluminadas y te cansa la vista fácilmente. Una desventaja enorme de la Biblioteca del CUAAD es que no tienen enchufes y usualmente uno lleva su laptop para hacer tarea y registrar información de los libros. Las tarjetas que te dan a cambio de la de acceso deberían estar nuevas, han de tener mucho tiempo ahí, están sumamente viejas y la mayoría de ellas están dobladas, yo sugeriría que hicieran unas nuevas, quizá de un formato más pequeño, aproximadamente del tamaño de una credencial y laminarlas para que duren mucho más y puedan así desechar las viejas. Las sillas podrían ser más cómodas, porque las que hay, definitivamente cansan, y por ejemplo, yo cuando voy, usualmente me quedo 2 horas dentro y es muy cansado permanecer sentada por 2 horas seguidas en sillas como esas.
- 9 Estaría mejor un espacio más grande, la biblioteca del Cuaad del centro es muy pequeña.
- 10 EL ACERVO EXISTENTE EN LA BIBLIOTECA DEL CUAAD ES ACTUAL, MI COMENTARIO ES QUE ESTÁN CERRANDO UNA HORA ANTES Y LA VERDAD SI ES NECESARIO, OJALÁ SE VOLVIERA A REANUDAR COMO ANTES.
- 11 CUAAD artes es un centro muy olvidado

P10. Opinión o comentario

- 12 Es una Biblioteca bonita pero muy pequeña.
- 13 Sería bueno poder sacar los libros de la biblioteca
- 14 Fortalecer y ampliar wdg.biblio, es un excelente recurso
- 15 Deberia actualizarse el sistema de prestamos. Se utiliza una tarjeta a la antigua, a diferncis de la practicidad y facilidad de prestamo en otros centros. Y no haya diferencia de dias de prestamos en postgrado, solo dura 3 dias. Hace falta uno modernización u homogenizacion del sistema de prestamos.en tods ña red universitaria, para facilitar e incentivar el prestamo de libros, porque muchas vecew estas trabas de la credencial extra, y los pocos dias de prestamo, evitan que se use la.biblioteca como muchos quisieramos.
- 16 Me gustaría que hubiera sillones o puffs para estar más cómodo en la biblioteca, y que hubiera libros que recreativos o de literatura que no esté relacionada a las carreras de mi centro universitario (poemas,cuentos,ciencia ficción, etc.)
- 17 Cada semestre hay que renovar manualmente credencial de biblioteca, por eso ya no pido libros
- 18 Es una gran biblioteca, completa y con buena atención
- 19 Que no se requiera tanto tramite para sacar la credencial de prestamo de libros, o que los libros tengan chips como en otros centros universitarios y que solo se ocupe la credencial blanca
- 20 Los préstamos externos deberían de tener un proceso más sencillo de solicitud.
- 21 Deberían incentivar el uso de la biblioteca, debido a que pocos estudiantes la llegan a visitar porque desconocen las ventajas que tiene.
- 22 no me parece adecuado las condiciones en las que está la bibioteca, ni las reglas, ni la manera de préstamos de libros, está muy desactualizada y no invita al estudio, no hay dónde poner a cargar laptops
- 23 La biblioteca del CUAAD es la peor biblioteca que conozco. Solo se puede tomar préstamos externos por 3 días en un sistema completamente antiguo e inadecuado con fichas escritas a mano. La biblioteca no tiene enchufes, que hace imposible trabajar con la computadora. No se puede ingresar con una botella de agua, lo que también limita el tiempo que se puede pasar allá adentro. La biblioteca es pequeña y el própio personal no logra hacer su trabajo sin hacer ruido, que se escucha en cualquier lugar dentro de la biblioteca. Todo el reglamento y estructura de la biblioteca induce al investigador no trabajar en sus instalaciones, sin embargo el préstamos externos es solo por 3 días. Todo es completamente disfuncional.

P10. Opinión o comentario

- 24 Me parece indispensable agilizar tramites como préstamos, tanto interno como externo
- 25 ESPECÍFICAMENTE ME HE REFERIDO A LA BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE MÚSICA. CARECE DE OBRAS IMPORTANTES PARA LOS ALUMNOS PERO LA ATENCIÓN ES BUENA
- 26 Yo pertenezco al Depto de Música, del CUAAD. No se cuenta con el servicio de fotocopidora, y considero que eso sería de mucha ayuda. Las silla con las que cuenta la biblioteca son muy incómodas, y no te invitan a permanecer mucho tiempo en la biblioteca.
- 27 En la biblioteca del exclaustro de San Agustín no se permite el préstamo de libros externo y es muy pequeño el espacio. pequeña
- 28 El mobiliario para trabajar en equipo no me parece suficiente
- 29 Es demasiado pequeña, no hay suficientes libros, no hay fotocopidora, udg invierte dinero en otros campus y CUUAD centro es un asco en infraestructura mobiliario y limpieza. Somos artistas, merecemos un mobiliario adecuado, informacion adecuada, exigimos un cambio en nuestras instalaciones, YA.
- 30 La biblioteca del CUAAD es la peor que conozco de la red UDG, es increíble que los libros que no prestan y están súper restringidos los puedas solicitar sin conflicto en el CUCSH, para sacar un libro te piden miles de cosas para que puedas tramitar otra credencial porque para ellos no es suficiente la credencial de estudiante del propio centro. Pésima la colección de acervo general, un poco mejor la restringida, pero la mayoría de libros los encuentro sin problema la biblioteca Central del CUCSH sin problema y el préstamo es mucho más largo y por muchos más libros.
- 31 El sistema de préstamo externo es arcaico y a menudo problemático: el tiempo de préstamo es muy corto como para leer un libro teórico con comodidad.
- 32 Creo que hace falta un mayor trabajo en la biblioteca para poder lograr obtener un espacio más cómodo, agradable y que te motive a visitar con más frecuencia, también nos gustaría un espacio para descansar y más material actualizado, al igual que una mayor y mejor cobertura de conexión a internet. Y más conexiones de energía.
- 33 Las instalaciones son buenas,solo que,eñ buscar algunos ejemplares no los encuentro en mi centro univerisitsrio y tengo que buscarlo en la biblioteca publica del Estado,fuera de eso,muy bien.

P10. Opinión o comentario

- 34 Se necesita préstamo externo en la biblioteca Juan José Arreola
- 35 Todo muy bien gracias..
- 36 Siempre hay mucho ruido, es imposible sacar un libro sin tramitar una credencial para eso, y es un proceso tedioso que pierde vigencia rápidamente
- 37 Biblioteca más amplia con mejor calidad de inmueble y libros que sean actualizados
- 38 En la Hosrtz Frangtum No se permite el prestamo externo y tampoco tienen campaña pra otorgar credenciales.
- 39 hay ocasiones en las que el mismo personal se pone a platicar y es algo incomodo, ya que no dejan concentrarse además de que ellos llaman la atención por estar hablando y ellos no respetan esta regla algunas veces.
- 40 Me gustaría que el trámite para sacar libros fuera más fácil de esa forma optaríamos por hacerlo de forma más frecuente y no solo leer en la biblioteca y tomar fotografías de algunas páginas.
- 41 La iluminación de la biblioteca del CUAAD es inapropiada, el equipo de cómputo para búsqueda en el catálogo ALEPH es vetusto.
- 42 Podrían destinarse más recursos a la biblioteca para que puedan actualizar las computadoras y a las coordinaciones para seguir adquiriendo más variedad de libros.
- 43 Hace falta desde hace mucho digitalizar el catálogo de la biblioteca de CUAAD Música
- 44 En el Departamento de Música carecemos del servicio de préstamo externo en la biblioteca, espero puedan hacer algo para pronto contar con él.
- 45 La biblioteca del CUAAD tiene muchas cosas por mejorar. Es buena biblioteca pero considero que es de las más deficientes que hay en la red de centros universitarios.
- 46 que pudiera haber mas equipos de computo y redes wi fi inalambricas mas potentes ...
- 47 Buen trabajo sigan así
- 48 En el caso de la biblioteca de mi universidad (cuaad) es necesario tramitar otra credencial extra, sería más eficiente utilizar la credencial de estudiante y hacer ese trámite digital, que el tiempo de préstamo sea más largo (que 3 días), proponer otro tipo de mobiliario ya que el actual no es cómodo por mucho tiempo.

P10. Opinión o comentario

- 49 debería de haber mas computadoras tanto para checar el catalogo como para poder hacer nuestras tareas ademas de que deberia haber una sala de estudio don de los estudiantes se reunan a trabajar en equipo y disponer las mesas de una manera mas dispersa y no todas en filadas al centro de la biblioteca (huentitan), por ultimo deben de tratar que los numeros de clasificacion lleven un seguimiento visual e intuitivo por que hay estantes que simplemente parece que se brincan de una clasificación a otra por que no hay una logística de seguimiento
- 50 La Biblioteca del CUAAD cuenta con una gran variedad de tomos de relación a muchas carreras del Centro Universitario, sin embargo, en aspectos tecnológicos es carente, tienen equipos de computo viejos y lentos, ademas de no contar con espacios para trabajo digital a falta de conexiones eléctricas. De darse innovaciones a la biblioteca, estoy dispuesto a donar
- 51 La biblioteca cuánta con todos los requerimientos necesarios para cumplir con su función
- 52 En San Agustín no se permite el préstamo externo, ni en ejemplares repetidos ni en fines de semana. No hay centro de copiado. Falta material técnico-práctico para música, en especial en música contemporánea.
- 53 Creo que se debería implementar el acceso a corrientes eléctricas para el uso propio de electrónicos dentro de la biblioteca
- 54 uniformidad e identificacion de los empleados
- 55 Es urgente actualizar las bases digitales para poder acceder a ellas desde casa ya que el horario es muy limitante y muchos estudiamos casi casi 24h pero el tramite de prestamo externo es demasiado papeleo para estarse tramitando cada semestre
- 56 Los prestadores de servicio no tienen una buena actitud, faltan ejemplares de algunos libros, podría haber mobiliario mas cómodo.
- 57 Al menos en la sede de artes hace falta muuchoo, los libros son viejos e irónicamente falta mucha información de arte. Hay muy poco espacio, no hay internet, para que te presten un libro está difícil y no sacan copias, escaneos ni nada. Casi no hay donde conectar la lap, no hay servicio de máquinas, y el personal deja mucho que desear. Pongan más atención a esta sede de Belén, tanto en biblioteca como en lo demás, hace falta apoyo, mobiliario, maestros y materias, etc. Por favor. Tan bonitas carreras y tan descuidadas.

P10. Opinión o comentario

- 58 De antemano la UdG cuenta con lo necesarios para cubrir mis estudios
- 59 Considero que las bibliotecas del CUAAD son una debilidad en la red, la de huentitán no permite el trabajo en grupo y como docente no puedo si siquiera asistir con alumnos para ayudarlos a encontrarlo libros que los encargados no saben donde están, el mobiliario y ambiente no propician en nada el estudio y el personal no está capacitado, en general falta mucho para realmente ser un apoyo para el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por favor seria bueno que nos ayudarán a mejorar las condiciones en general es increíble con mi credencial de maestro, mejor en el CUCEA pueda llevarme libros de préstamo externo que en mi propio CU. Gracias
- 60 Cabe aclarar que hablo de la biblioteca de la sede de CUAAD Artes, en donde curso mi licenciatura
- 61 Me gustaría que dentro de la biblioteca hubiera conexiones y enchufes eléctricos para poder estudiar con la laptop conectada.
- 62 Me gustaria que extendieran los plazos de los prestamos externos
- 63 Pongan más atención en generar servicios enfocados en la comunidad, fomentar la curiosidad y el encuentro.
- 64 la biblioteca pública del estado Juan José Arreola necesita algo de mantenimiento
- 65 Sería de mucha utilidad si se colocarán enchufes para cargar aparatos electrónicos.
- 66 EXCELENTE SERVICIO, BRAVO POR LA ADMINISTRACIÓN, EXCELETE!
- 67 En el CUAAD el servicio de los empleados es excelente.
- 68 Opinión
- 69 Las bibliotecas son muy útiles pero con poco material
- 70 en general, para el cuaad de artes plasticas , necesita de muchas mejoras en todo el espacio
- 71 Que abtan temprano y presten libros



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