



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 145 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías, 119 estudiantes, 25 docentes y 1 externos.

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

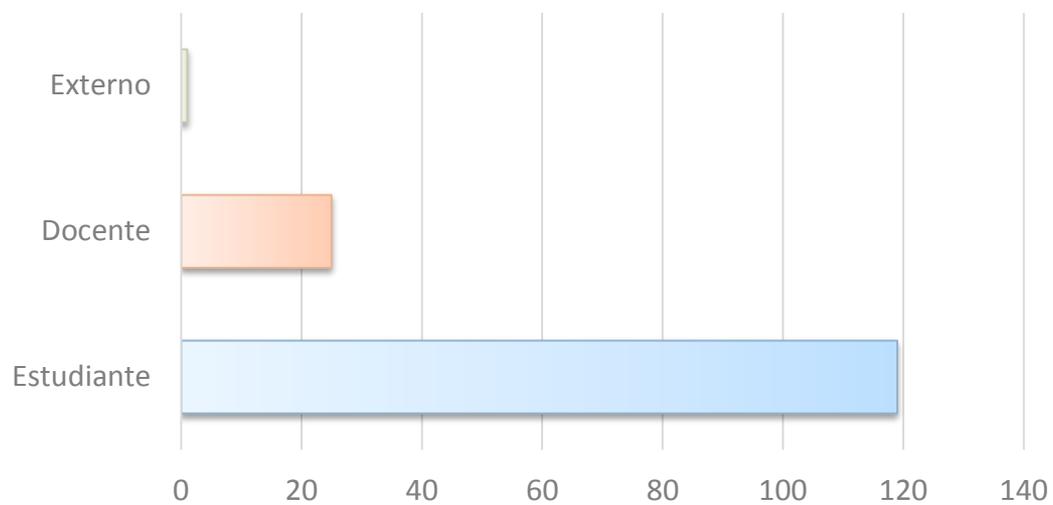
Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

**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 Ciencias
Exactas e Ingenierías**

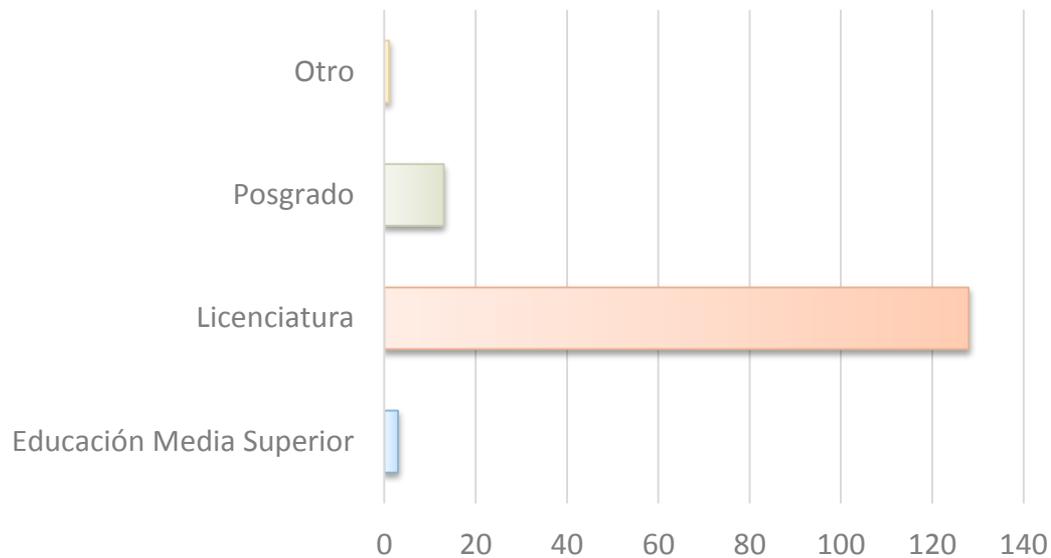
Año 2017

P1: Usted es:



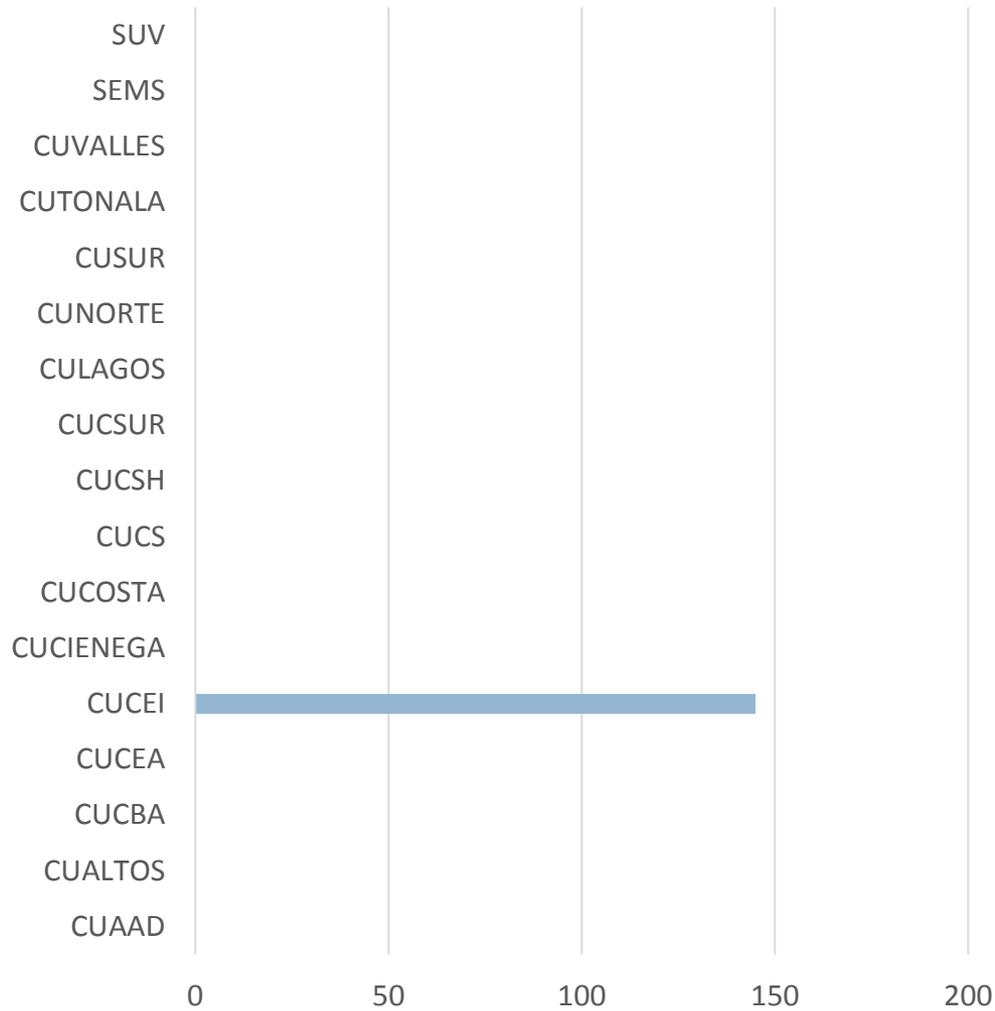
Opciones de respuesta	Respuestas
Externo	1 % 1
Docente	17 % 25
Estudiante	82 % 119
Total:	145

P2: Nivel que cursa o imparte



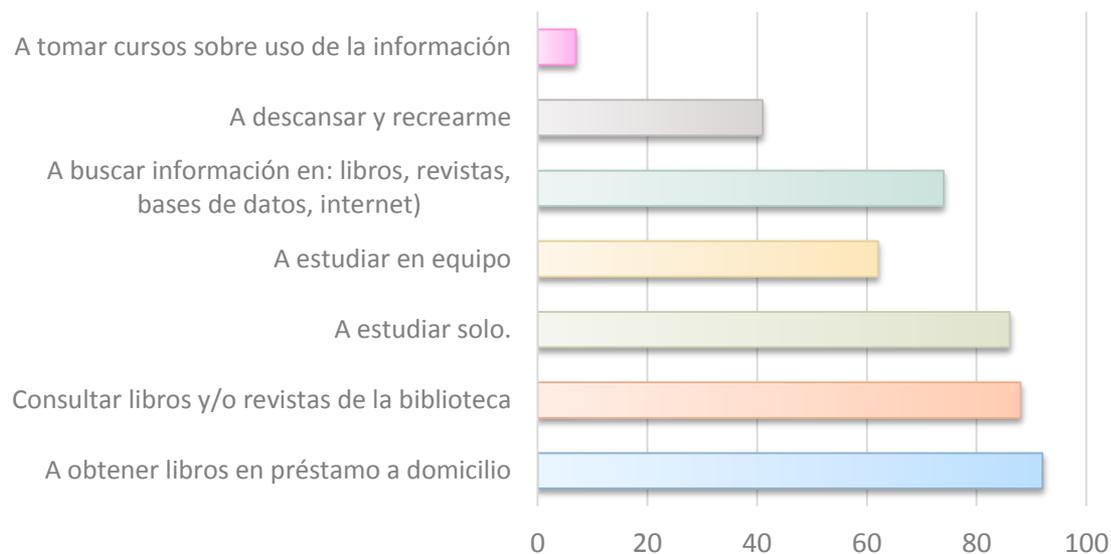
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	2%	1
Posgrado	1%	13
Licenciatura	9%	128
Educación Media Superior	88%	3
Total:		145

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	0%	0
CUCSH	0%	0
CUCS	0%	0
CUCOSTA	0%	0
CUCIENEGA	0%	0
CUCEI	100%	145
CUCEA	0%	0
CUCBA	0%	0
CUALTOS	0%	0
CUAAD	0%	0
Total		145

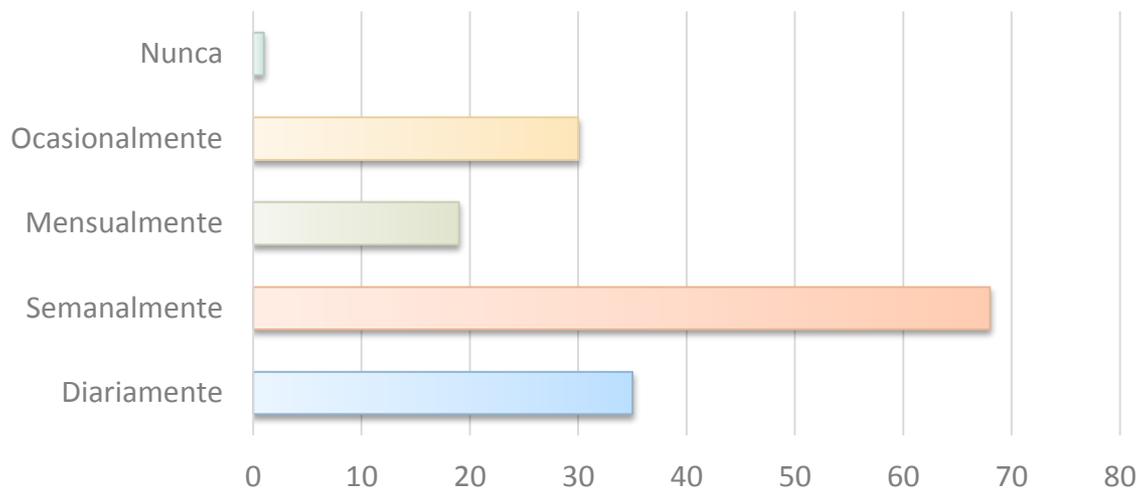
P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	2% 7
A descansar y recrearme	9% 41
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet)	16% 74
A estudiar en equipo	14% 62
A estudiar solo.	19% 86
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	20% 88
A obtener libros en préstamo a domicilio	20% 92
Total	450

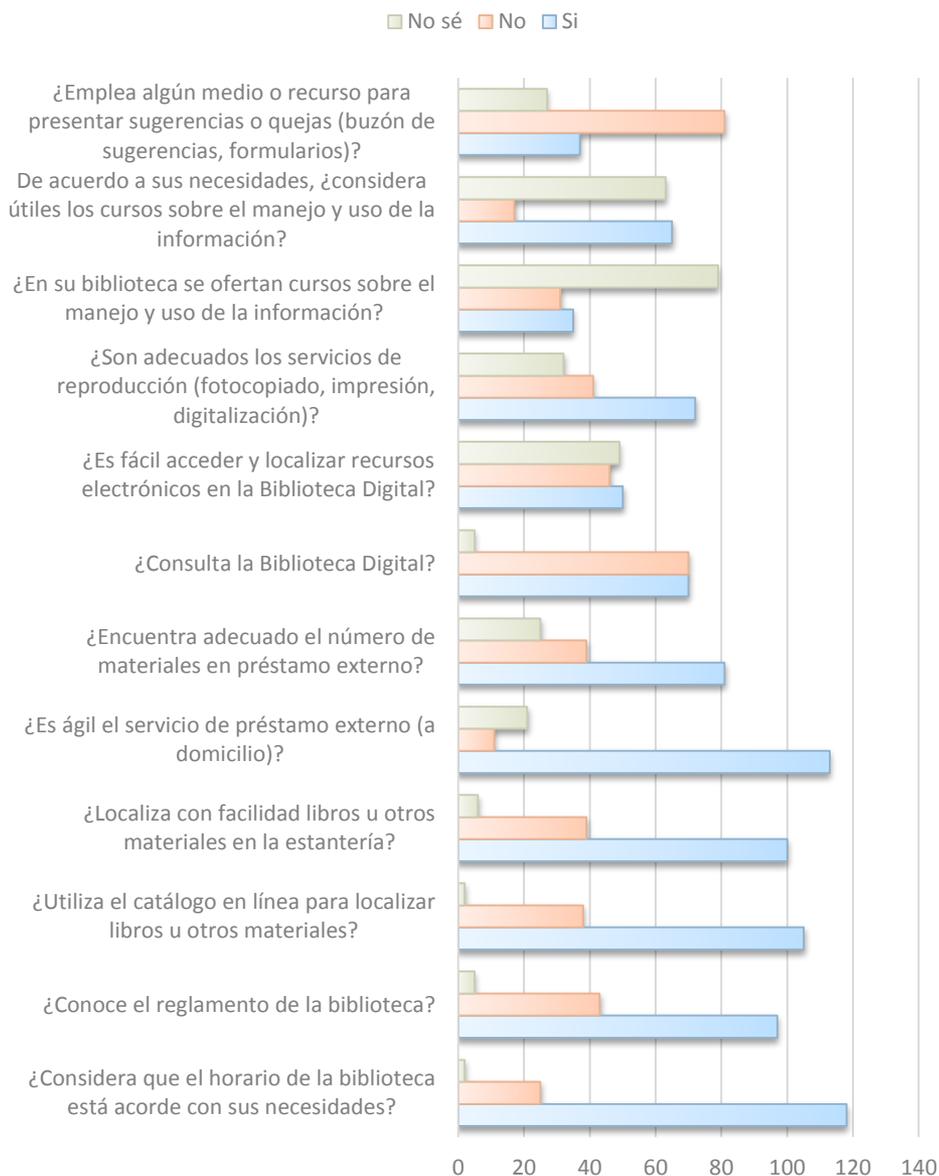
Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.

P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



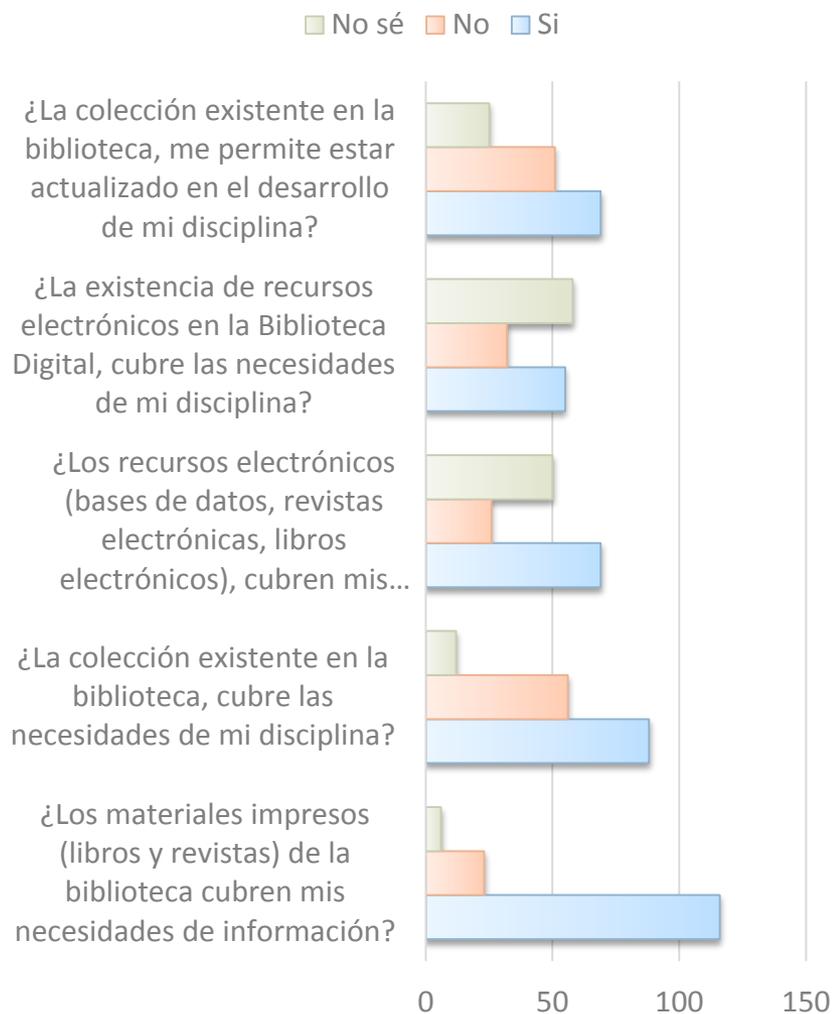
¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	1%	1
Ocasionalmente	20%	30
Mensualmente	12%	19
Semanalmente	44%	68
Diariamente	23%	35
Total		153

P6: Servicios:



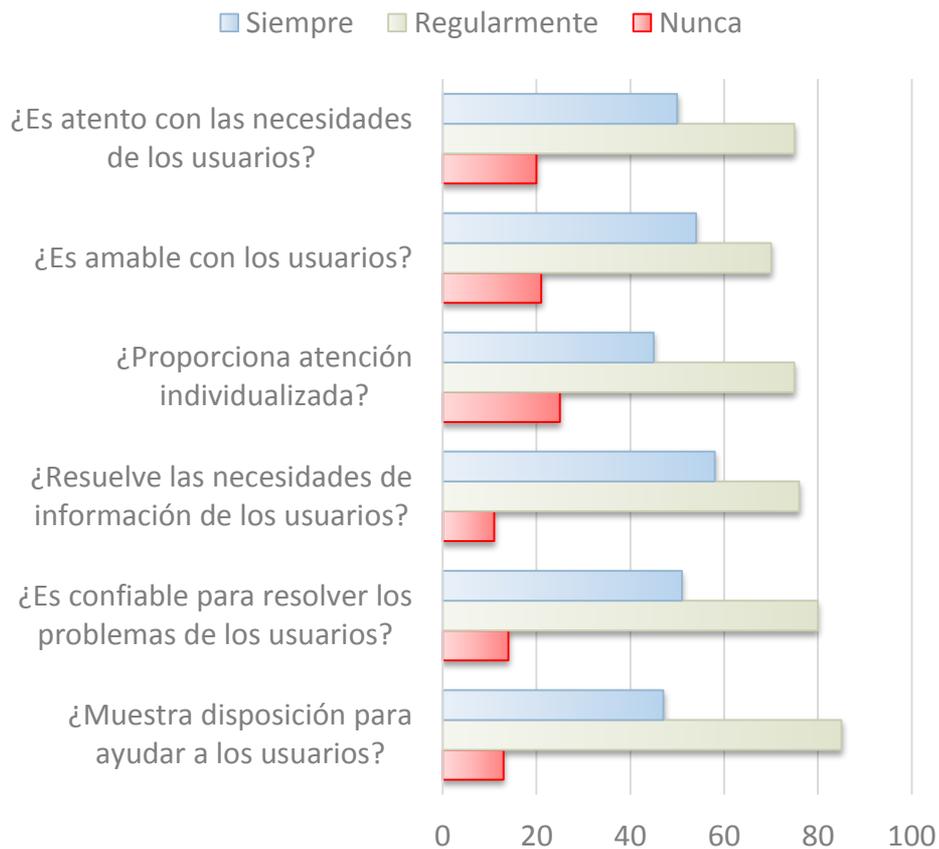
	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	19%	56%	25%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	43%	12%	45%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	55%	21%	24%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	22%	28%	50%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	34%	32%	34%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	4%	48%	48%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	17%	27%	56%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	14%	8%	78%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	4%	27%	69%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	1%	26%	73%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	3%	30%	67%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	1%	17%	82%
Total			145

P7: Colecciones:



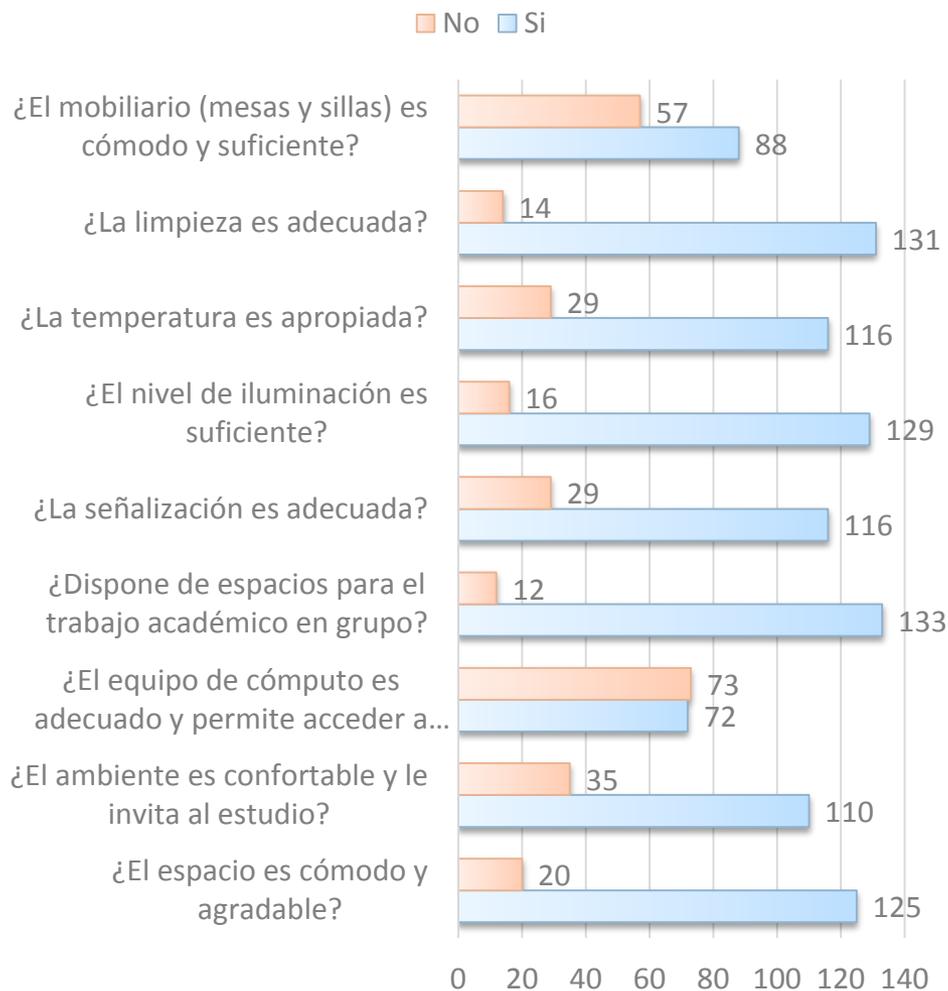
	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	17%	35%	48%
	25	51	69
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	40%	22%	38%
	58	32	55
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	34%	18%	48%
	50	26	69
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	8%	36%	56%
	12	56	88
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	4%	16%	80%
	6	23	116
Total			145

P8: Personal:



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	34%	52%	14%
¿Es amable con los usuarios?	37%	48%	15%
¿Proporciona atención individualizada?	31%	52%	17%
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	40%	52%	8%
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	35%	55%	10%
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	32%	59%	9%
Total	47	85	13
			145

P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	% 57	% 88
¿La limpieza es adecuada?	% 14	% 131
¿La temperatura es apropiada?	% 29	% 116
¿El nivel de iluminación es suficiente?	% 16	% 129
¿La señalización es adecuada?	% 29	% 116
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	% 12	% 133
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	% 73	% 72
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	% 35	% 110
¿El espacio es cómodo y agradable?	% 20	% 125
Total	145	

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

1. En general, la biblioteca funciona muy bien. Solamente hay pocas computadoras por lo que los estudiantes deben traer la suya. La temperatura es casi siempre fría.
2. Necesario actualizar con temas de Gestión de la Innovación tecnológica
3. Hace falta un número mayor de libros de base ya que tenemos una población de alumnos que crece cada semestre
4. Probablemente falta mas difusión sobre servicios e infraestructura
5. La CID ya es insuficiente para tantos estudiantes y profesores
6. Debería tener más ejemplares de algunos libros
7. OFRECEN MUY BUEN SERVICIO, PERO SIN DUDA ALGUNA HAY ASPECTOS QUE SON NECESARIOS MEJORAR, TAL ES EL CASO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL, LA LIMPIEZA Y ORDEN, CANTIDAD APROPIADA DE MUEBLES Y AUMENTO DE MATERIAL DE CONSULTA
8. En el cuestionario no separan la colección electrónica de la impresa, hay una diferencia y debería ser preciso en las preguntas. La base de datos Knovel no recupera ningún documento, pues antes se recuperaban capítulo y libros completos, hoy solo muestras resultados mínimos.
9. Sería interesante que invitaran a representantes de diversas bases de datos a dar una presentación sobre el manejo y recursos de su base de datos en particular. En la biblioteca muchos de los espacios están ocupados por estudiantes dormidos.
10. Debería haber más personal cuesta trabajo encontrar algún libro en especial
11. Muchos de los problemas de la biblioteca no son por el personal, sino por los usuarios que no tienen la educación de cómo tratar un libro, hay materiales de lectura que hacen falta volúmenes para cubrir con al menos una 4ta parte de los usuarios que lo necesitan, libros que son especializados no están disponibles ni siquiera en formato digital, fuera de eso es medianamente satisfactorio el trato que da el personal y el alumnado a la biblioteca
12. esta muy confuso el uso de la biblioteca digital
13. calificacion 8

14. No solo libros, algún material didáctico complementario
15. Hace falta espacio que contenga interruptores ya que a veces no solo se consulta un libro sino que también se usa la computadora para trabajar, los cubículos para trabajo en equipo son insuficientes,.
16. Me gustaría un espacio más amplio o mejor distribuido
17. Se requieren mejor acceso a internet en la biblioteca de CUCEI
18. Mejorar la calidad del internet, llega un punto en el que se satura (casi todo el tiempo está saturado)
19. Solo el espacio entre sillas en las mesas de estudio, es muy reducido. Sobre todo el de espalda con espalda.
20. Deberían de ampliar el número de libros que la gente más se lleva y también renovar los muebles
21. Poca atención a los baños de la biblioteca, y falta de rollos de papel para sanitario
22. Hay muchos libros que solo hay un solo ejemplar. A veces el aire acondicionado está muy frío. Y el horario debería ser más extenso.
23. Debería haber más control de ruidos, es molesto ir a una pseudobiblioteca tipo mercado
24. Solicitar al personal que se dedica a préstamo externo, que no use las redes sociales, ni el despachador como estética (se peinan y maquillan) mientras estamos formados esperando el turno para realizar el trámite de préstamo.
25. Más áreas para leer y descansar
26. Queda claro que lo que voy a redactar a continuación es notablemente factor de los estudiantes que asisten a la biblioteca, pero hay exceso de ruido, hablan demasiado y no con un nivel de voz moderado, se escuchan risas por doquier; ¿Podrían hacer algo al respecto? Es MUY molesto.
27. Excelente biblioteca cumple con nuestras necesidades
28. Hay demasiada iluminación, y la gente no le da el uso adecuado a los recursos de la biblioteca, ya que es bien conocido que esta es lugar para "dormir" y "jugar videojuegos"... Esta gente por lo general emplea espacio que otros podrían aprovechar infinitamente mejor.
29. Se deberían comprar más libros y el inmueble se ve con cuarteadas.
30. Sería deseable incluir servicio de internet por red cableada, o mejorar la calidad del internet inalámbrico (referente a las instalaciones de la biblioteca en CUCEI)

31. No encuentro defecto alguno a la biblioteca a la que asisto pero me gustaría que tuviera mejores instalaciones de internet pues a veces falla y es una herramienta vital.
32. bien
33. Conosco la regla de no dormir en la biblioteca, pero no acepto el hecho de que algun estudiante se quede dormido y lo despierten tan mal, talvez no sepan que estamos cansados y nuestra intencion no es dormirnos solo descansar y es inevitable dormirce. Solo espero un poco de consideracionsobre el tema. Gracias.
34. Me gustaría que hubiera cursos que nos ayudaran a saber buscar información de manera más ágil y precisa. Tambien me gustaría que se promoviera el uso y se diera a conocer la existencia de la biblioteca virtual y que se nos enseñe a usarla, ya que yo me enteré de su existencia hasta que un maestro lo comentó pero cuando traté de ingresar, me fue algo confusa la plataforma pues no sabía usarla y la considero un recurso muy importante que debería ser más popular por su vasta oferta de recursos y acceso remoto. Gracias.
35. El personal de recepción en ocasiones es grosero con los estudiantes.
36. En el centro de cucei nos hacen falta más libros sobre manufactura esbelta
37. El personal siempre tiene un comportamiento negativo, y no es para nada amable. Tengo dos años estudiando en cucei y siempre ha sido lo mismo.
38. Deberían de ser más estrictos en mantener el silencio en la biblioteca y conseguir libros actualizados de las materias, así como revistas con novedades
39. que las computadoras prestadas puedan tener los requisitos y programas de acuerdo a la carrera que cada quien tenga
40. En mi opinion hay muy pocos libros físicos especializados, para mi, siempre esta caliente la biblioteca; hay cierto personal que atiende sin ganas y apatía; falta mejorar la instalación eléctrica (contactos) y las goteras.
41. La biblioteca debería de permanecer abierta hasta más tarde que las 8pm.
42. El acomodo de los libros es muy confuso, los libros no siempre están donde deberían, hay enchufes que no funcionan, aveces no hay internet y el aire acondicionado no siempre está encendido cuando se necesita. Algo bueno son los baños, siempre están limpios y tienen todo lo que necesito.

43. Hay una persona en específico que siempre está de mal humor, no es nada servicial y trata muy mal a los estudiantes, siempre está platicando con sus compañeras e ignora la presencia de nosotros cuando estamos formados para el préstamo de algún libro, es "cerubia" aparenta 40 años
44. Todo bien
45. Se debería permitir seleccionar y/o comprar libros de diversas editoriales que no se presentan en la FIL y cuyo material puede ayudar en la docencia, existen bases de datos que se deberían comprar por ejemplo MICROMEDEX, que la mayoría de las Universidades del extranjero lo tienen y que puede ser útil para todas las ciencias de la salud
46. sigan esmerandose, siempre se los reconoceré
47. A lo mejor encender el aire acondicionado. Más mesas para estudiar así como las redes wifi.
48. Los servicios que ofrece la biblioteca de mi universidad son muy buenos, el personal, el espacio, son excelentes; pero me gustaría que hubiera más libros para ingeniería Biomedica
49. Hay títulos que tienen muy pocos ejemplares y son muy solicitados, casi nunca alcanzo, como en Físicoquímica.
50. Mejorar ancho de banda de acceso a internet
51. En la pagina de biblioteca virtual no encuentras los libros nunca, solucionenlo y hagan mas facil la busqueda
52. Amabilidad,abastecer existencia física, tecnología
53. Muy buen el servicio de la biblioteca pero el personal a veces.
54. creo que en general todo esta bien, solo falta mayor señalizacion de como encontrar un libro.
55. Deberían considerar a los estudiantes de posgrado que ya no llevamos clases por los que no tenemos horario pero seguimos como estudiantes activos, ya que no se nos prestan material.
56. Deberían de permitir préstamos entre diferentes campus y aumentar el número de sillas y sillones porque siempre se llena
57. Sonrian mas
58. En general está bien
59. Sillas y mesas más cómodas :-)

60. He tenido problemas con las bibliotecarias por que su trato en ocasiones no es muy amable, y no resuelven tus dudas.
61. Me pareceria bien si se agregara más mobiliario para poder hacer tareas y estudiar, ya que el que hay no es suficiente para todos, mejor señalización y más recursos como electrónicos (computadoras actualizadas) y físicos (libros).
62. Hace falta más espacio o un re acomodo para que entre las sillas haya espacio ya que están muy juntas y algunas veces cuando hay espacio en medio de las mesas tienes que pedir permiso para pasar y desde mi punto de vista no es adecuado molestar a los estudiantes.
63. Las computadoras prestadas no funcionan muy bien además de que las personas que elaboran en la biblioteca no son muy amables
64. El material bibliográfico que existe en físico en las áreas de biotecnología ambiental y microbiana debe ser mejorado
65. Falta mas tomos del mismo libro
66. En ocasiones muestran poca disposición para prestar los espacios de trabajo a profesores, cuando no se cuenta con la credencial debido a la falta del equipo para imprimirlas en el centro, se vuelve u calvario para poder acceder al servicio aún cuando se demuestra que es profesor activo y en servicio
67. Ninguna
68. Busquen la mejora continua, y el servicio será perfecto.
69. Mas equipo de computo con conexion automatica la red
70. Deberían de promover el uso de los recursos digitales existentes e integrar nuevos talleres de lectura avanzada
71. Mi credencial de estudiante está deteriorada, pero no he podido sacar una nueva, porque no suspendido el servicio de duplicado en coordinación, y no me quieren prestar libros con esa credencial
72. Deberian exigir mas orden ya que no todas las personas hacen el uso adecuado de las instalaciones y distraen a quien si estudia

73. Que el horario de la biblioteca empiece a las 7:00 am y termine a las 9:00 pm, que el personal sea puntual y amable
74. Solo que el personal no tenga cara de que odia su trabajo
75. El hecho de que los estudiantes sean los que reacomodan los libros provoca que varios libros se pierdan en otras secciones de la biblioteca dificultando su busqueda
76. el mobiliario interno esta bien, me gustaria que cerraran despues
77. no hay sufientes cubiculos paraestudiar individualmente, como en el centro de idiomas hacen falta mas programas para aprender, asi como didacticas y equipos.
78. Deberían de agregar sillas del mismo tipo para todos los lugares, hay unas sillas más cómodas que otras
79. Nos veriamos beneficiados por mas espacio para sentarse, en el CID de CUCEI no es tan silencioso como otras bibliotecas
80. La señal Wi-Fi es de pésima calidad. Varias de mis tareas requieren hacer una investigación en internet.
81. que pongan asientos con colchonsitos
82. En general, la biblioteca siempre ha sido un buen lugar para estudiar. Pero me gustaría hacer una queja sobre una de las personas que se encargan de hacer el préstamo de libros en CUCEI, en una ocasión me trató de una forma demasiado irrespetuosa, con gritos y drama por pasar antes de que me nombrara, y no considero que sea razón para haber tratado así a un estudiante.
83. mas libros
84. Regulamente hay un trato un poco desagradable (Una sola persona de genero femenino) y es muy desagradable que su trato sea grosero y de mala gana
85. La biblioteca es muy útil y está en buenas condiciones