



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 118 usuarios encuestados del Centro Universitario del Norte, 106 estudiantes, 11 docentes y 1 externo.

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

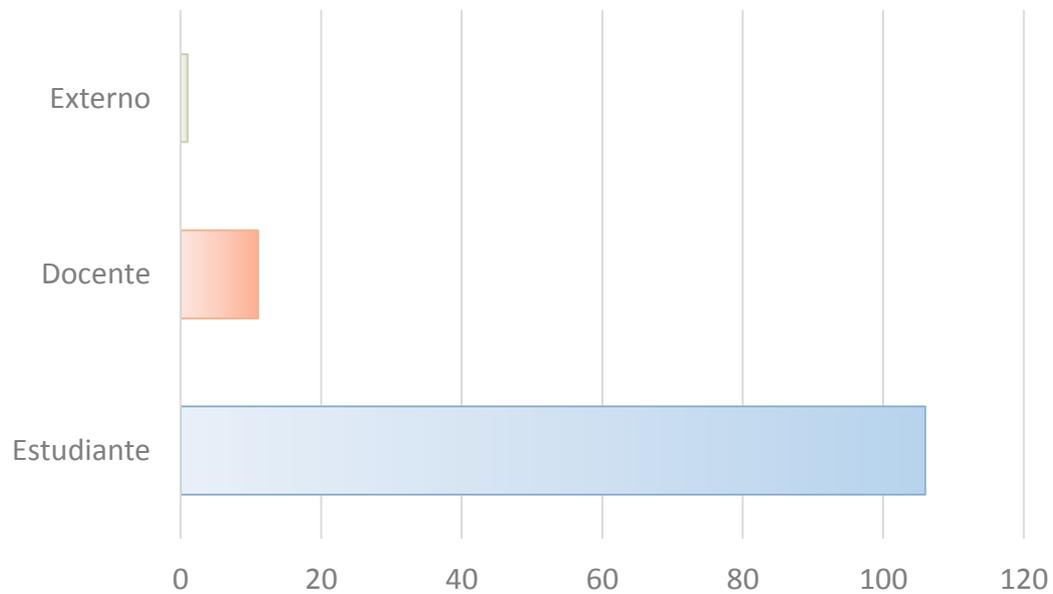
Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

**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 del Norte

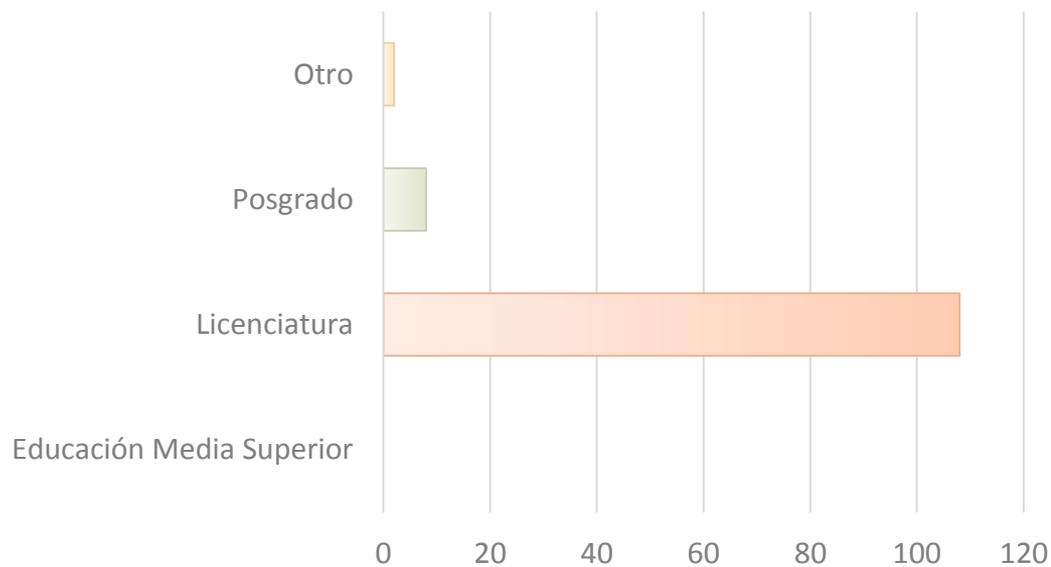
Año 2017

P1: Usted es:



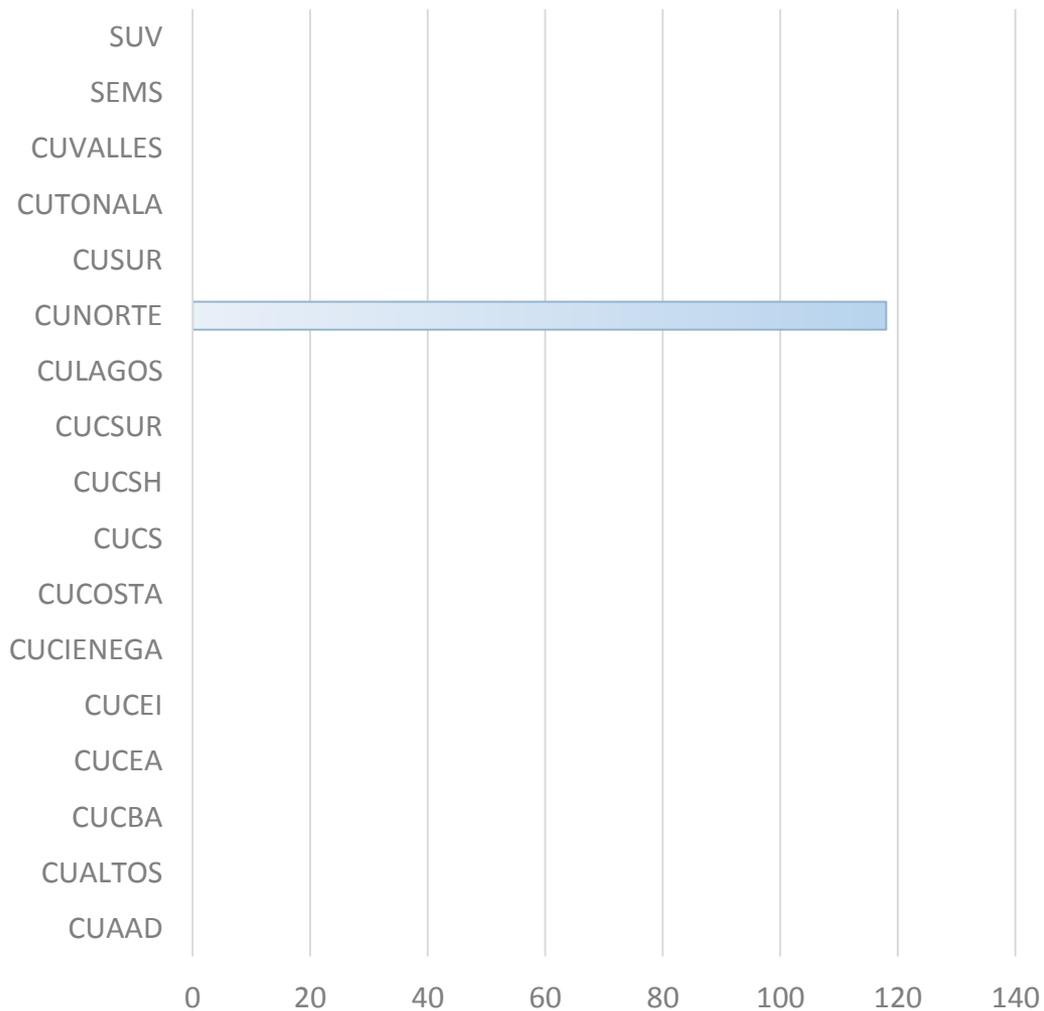
Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	1%	1
Docente	9%	11
Estudiante	90%	106
Total:		118

P2: Nivel que cursa o imparte



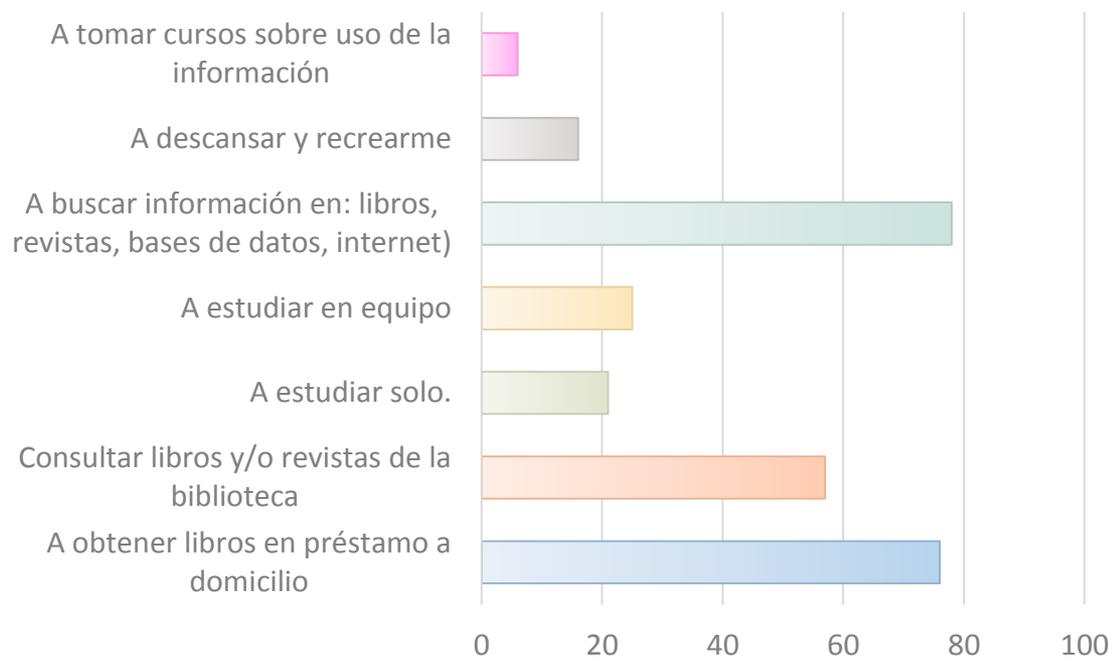
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	2%	2
Posgrado	7%	8
Licenciatura	91%	108
Educación Media Superior	0%	0
Total:		118

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	100%	118
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		118

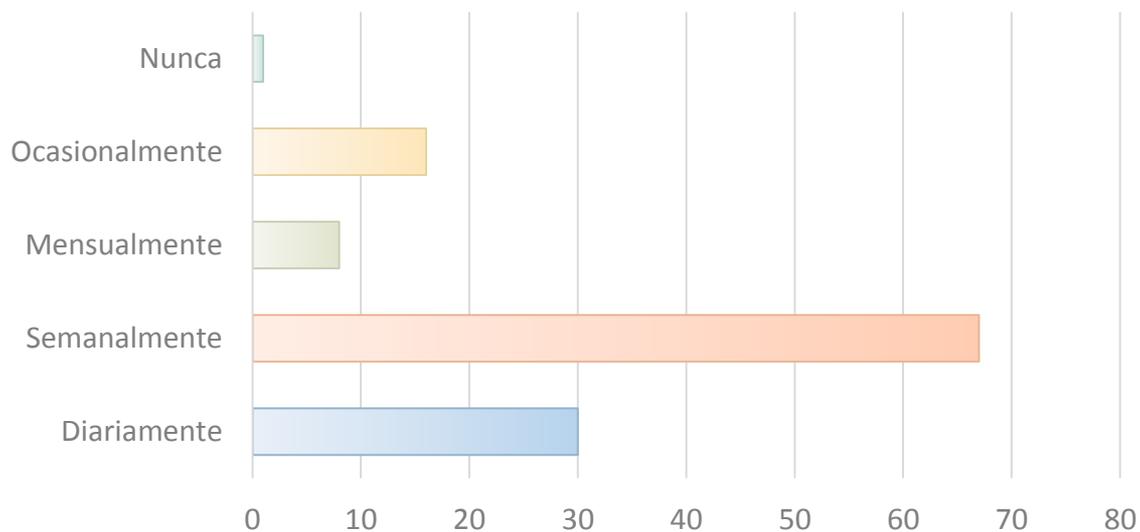
P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	2% 6
A descansar y recrearme	6% 16
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet)	28% 78
A estudiar en equipo	9% 25
A estudiar solo.	8% 21
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	20% 57
A obtener libros en préstamo a domicilio	27% 76
Total	279

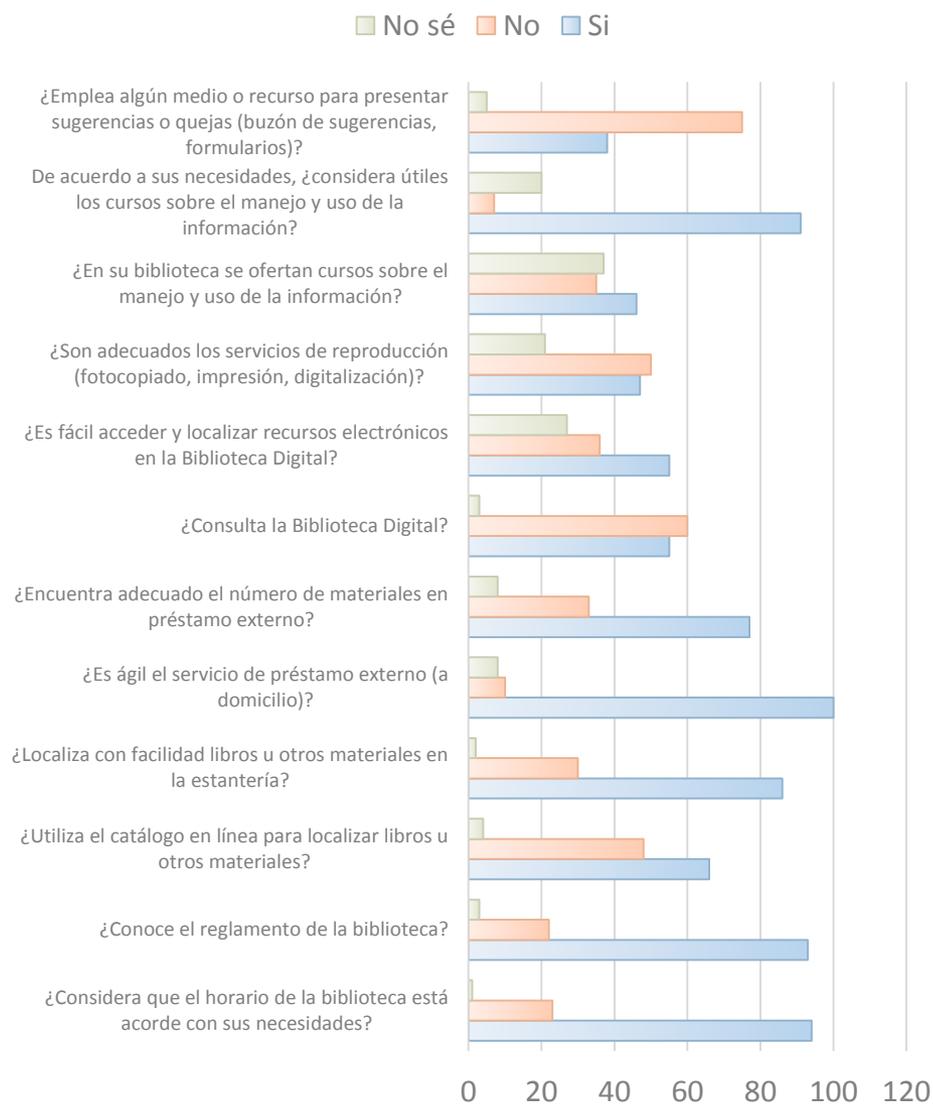
Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.

P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	1%	1
Ocasionalmente	13%	16
Mensualmente	6%	8
Semanalmente	55%	67
Diariamente	25%	30
Total		122

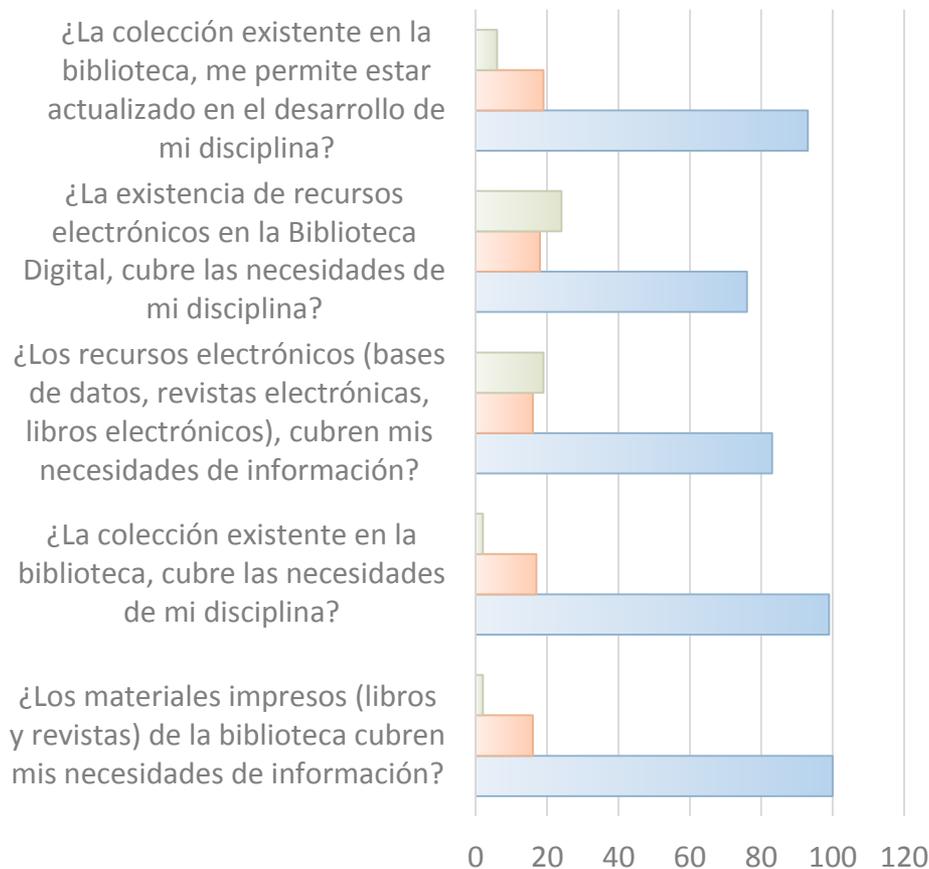
P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	4%	64%	32%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	17%	6%	77%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	31%	30%	39%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	18%	42%	40%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	23%	30%	47%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	2%	51%	47%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	7%	28%	65%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	7%	8%	85%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	2%	25%	73%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	3%	41%	56%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	2%	19%	79%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	1%	19%	80%
Total			118

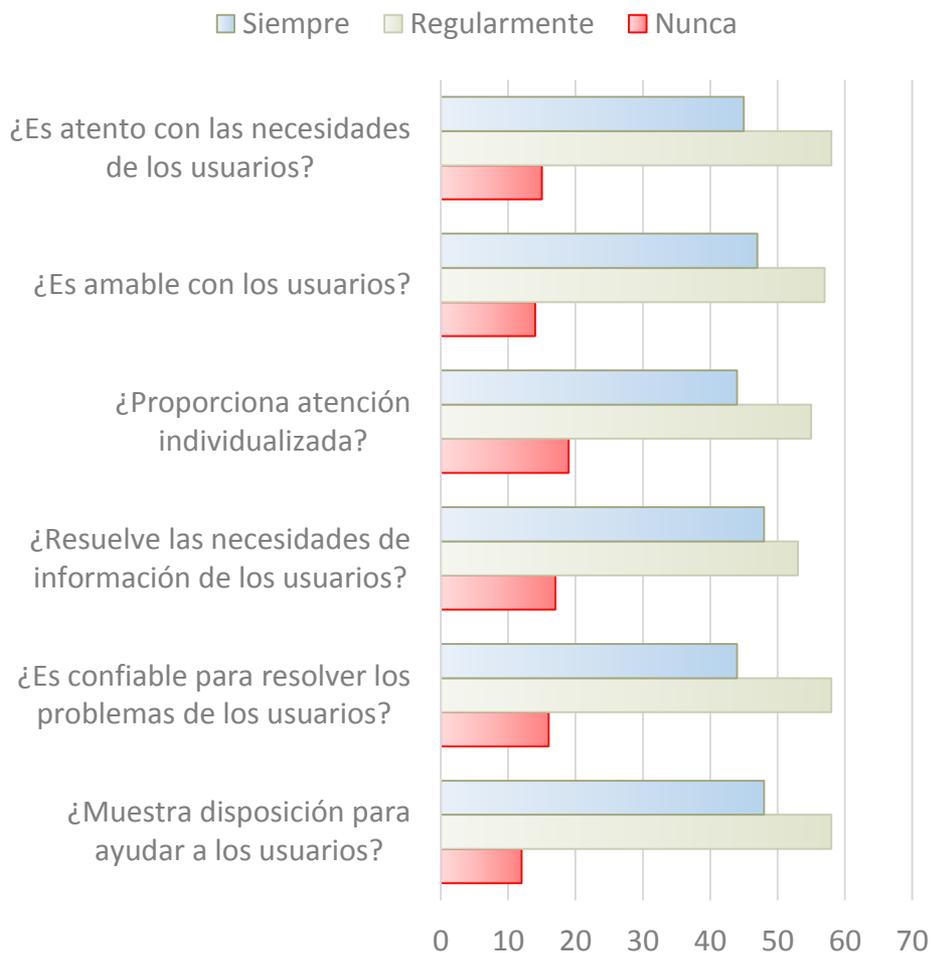
P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si



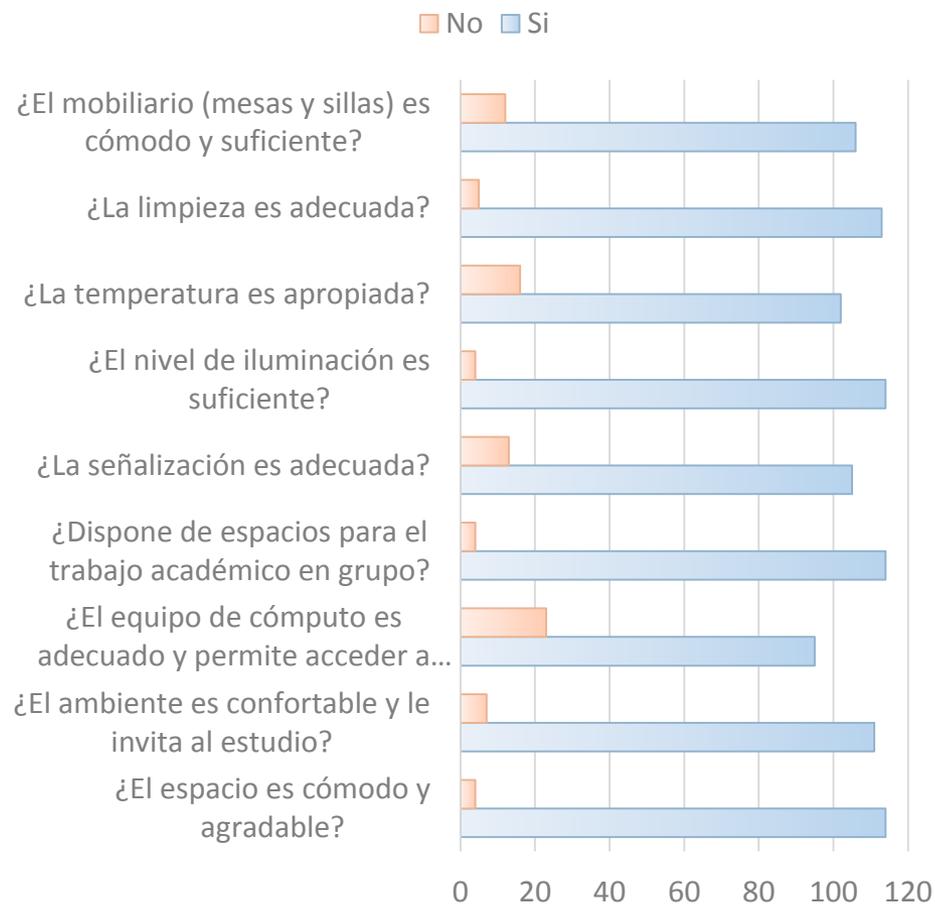
	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	5%	16%	79%
	6	19	93
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	20%	15%	65%
	24	18	76
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	16%	14%	70%
	19	16	83
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	2%	14%	84%
	2	17	99
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	2%	13%	85%
	2	16	100
Total			118

P8: Personal:



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	38%	49%	13%
¿Es amable con los usuarios?	40%	48%	12%
¿Proporciona atención individualizada?	37%	47%	16%
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	41%	45%	14%
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	37%	49%	14%
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	41%	49%	10%
Total			118

P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	10% 12	90% 106
¿La limpieza es adecuada?	4% 5	96% 113
¿La temperatura es apropiada?	14% 16	86% 102
¿El nivel de iluminación es suficiente?	3% 4	97% 114
¿La señalización es adecuada?	11% 13	89% 105
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	3% 4	97% 114
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	19% 23	81% 95
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	6% 7	94% 111
¿El espacio es cómodo y agradable?	3% 4	97% 114
Total		118

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

1. Creo conveniente la posibilidad de asesoría para artículos de revistas especializadas.
2. He presenciado atendió a alumnos y es muy desagradable ver cómo el personal suele ser poco empático, sobre todo con los alumnos de nuevo ingreso, el comportamiento no es el mismo para con administrativos o académicos.
3. La biblioteca de mi CU es excelente!
4. Tener más ejemplares
5. mmm
6. en si los servicios son buenos, solo se requiere mas personal, para poder brindar un mejor servicio y tambien me gustaria que cuando se realice alguna remodelacion en el área se inicie y se concluya de forma rápida, ya que me ha tocado que lo dejan de lado y solo crean espacios sucios o que no cuentan con un buen servicio mientras las adecuaciones a la infraestructura no están listas
7. Como docentes se permita ingresar con bolsa de mano
8. es muy complicado entrar a la biblioteca digital
9. QUE SI SE REALIZAN MODIFICACIONES A LA INFRAESTRUCTURA SE HAGAN EN PERIODOS DE POCO FLUJO DE PERSONAS PARA QUE NO OBSTACULICEN LAS FUNCIONES Y SERVICIOS DEL AREA
10. En lo personal las instalaciones, el personal y el material con lo que se cuenta ha sido de vital importancia para el desarrollo de mi profesión. Estoy
11. Se notan continuas mejoras en la Biblioteca del CUNorte
12. Buen servicio
13. no tengo comentarios
14. Es una excelente biblioteca, me fascina su mural. Mis felicitaciones a los encargados y directivos.
15. Informar sobre servicios, cursos, cómo acceder a recursos en línea a todos los profesores
16. En si el servicio de la biblioteca es buenos, solo que faltan mas libros por tener, ademas de que mucho de los libros que hay son algo viejos, aparte de todo esto, las computadoras son nuevas, pero estan muy lentas, a veces fallan, y están llenas de virus; las sillas y mesas estan un poco maltratadas y acabadas.

17. la biblioteca esta en muy buenas condiciones.
18. El espacio de estanteria reducido no permite tener movilidad para buscar libros
19. Esta muy completa la biblioteca acorde a los libros que tienen y están muy interesantes
20. todo esta perfecto
21. pues en lo que cabe esta bien el servicio es rapido y de calidad solo que algunas veces, tendria que ser mas rapido en el hecho de alguna consulta extra ya que algunas veces no lo puedes conseguir de manera rapida por que el equipo no se puede usar o le tienes que preguntar a la encargada del modulo
22. Deberian de explicar mejor el uso de la biblioteca virtual ya que algunos libros no se encuentran fisicamente y el personal deberia de ser mas carismatico y amable.
23. El servicio por parte de la biblioteca es excelente, la unica problematica es el poco respeto que hay de parte de otros usuarios a las reglas de convivencia dentro de la misma, guardar silencio, no comer, y no escuchar musica.
24. Que sigan con esas ganas de atender al personal que lo requiera
25. en mi propuesta es bien a las personas que trabajan son responsables
26. Tiene muy buen servicio :)
27. la organización se ha vuelto confusa, y deben traer mas libros de otras disciplinas
28. Todo bien
29. es un lugar comodo y confortable y nos ayuda en mucho
30. Esta muy bien!
31. tiene muy buena estructura
32. Faltan cursos para saber consultar libros en linea
33. al momento todo esta bien cumple con sus herramientas
34. YA ESTA MEJOR ES SUFICIENTE DE LO QUE TENEMOS Y ES NADAMAS CUIDARLO BIEN COMO DEBE DE SER LOS MATERIALES
35. mas apoyo al preguntar acerca de un libro
36. Mas apoyo de parte de quien esta en la biblioteca y buenos modos para poder ayudar a los demas.

37. ofrecen un buen espacio aun que no siempre estan de buenas y los espacios no estan muy limpios
38. faltan mejoras
39. yo considero que deberian de poner mas ejemplares de mas libros, por ejemplo en mi carrera, los libros son pocos y cuando voy a solicitar alguno, resulta que todos estan prestados. deberian tener mas y actualizados. mi carrera es derecho
40. En lo personal creo que la biblioteca si tiene un buen funcionamiento y si cubre todas las necesidades de información e infraestructura.
41. Ampliar instalaciones para biblioteca
42. en general la biblioteca esta en muy buenas condiciones muy limpia y agradable el unico defecto que le pudiera notar es que son demasiado lentas
43. Creo que los sábados debería existir un horario vespertino por las personas que trabajan entre semana y acuden a clases los sábados por la mañana
44. Dar mas difusión y manejo de la biblioteca electrónica
45. TODO ESTA MUY BIEN LAS COLECCIONES DE LIBROS SON EXCELENTES Y MUY UTILES EN MI DISCIPLINA SOLO QUE HABES TARDAN HORAS EN PRENDER LOS EQUIPOS DE COMPUTO Y YA DIFICILMENTE RECONOCEN LAS MEMORIAS USB
46. Las bibliotecarias deben estar capacitadas para orientar yy ayudar a los estudiantes. me ha toda que cuando les pregunto ellas no saben dar instrucciones para entrar a la biblioteca de la U de G. por lo que si es importante que las capaciten.
47. nel
48. me gustaría más amabilidad del personal cuando no encontramos libros
49. En mi opinión el servicio de la biblioteca es adecuado, cómodo y accesible, solo que el ruido externo si impide que a veces uno no pueda concentrarse en los trabajos personales o de equipo, eso para mi es importante mencionar.
50. todo esta bien
51. muy buen servicio e instalaciones

52. tiene buenas instalaciones, solamente un problema es el personal que se encuentra en la biblioteca, no siempre es amable y en ocasiones me da temor preguntar sobre algo, y no te dicen bien la información
53. mejoración de usos materiales como mesas con conexiones de electricidad.
54. pues todo me parece que está muy bien
55. Dar más información de cómo utilizar la biblioteca virtual para entrar a ver los contenidos que se necesiten
56. En algunas de las preguntas definitivamente tuve que poner un servicio deficiente o (NO, NO SE) por ejemplo en la pregunta de que si encuentro toda la información en las computadoras de la BIBLIOTECA la verdad es que a veces necesito hacer un trabajo y no prenden las computadoras, en cuanto a la ayuda individual realmente a veces hay personas al frente pero no saben lo que estás buscando o desconocen el libro, revista o información etc y te dicen que no hay tal información que estás buscando y después acudes otra vez con alguien diferente y si te facilita las cosas, así que yo recomendaría que a las personas que son nuevas o haciendo su servicio se les capacitara mejor...En cuanto a la biblioteca digital tengo muy poco conocimiento por eso puse un NO SE, porque es muy poco lo que me meto a buscar información...En cuanto al material en una sesión le puse solo NO, porque realmente la información que se encuentra en la biblioteca no es suficiente para mi carrera que estoy estudiando que es PSICOLOGÍA, en muchas ocasiones o son pocos libros los que hay o de plano allí no los encontramos y tenemos que buscar por otro lado o sacarle mil copias a uno solo que nos rolamos entre todos... En sí creo que el resto está bien.
57. considero que los alumnos que visitan la biblioteca no tienen un comportamiento adecuado ya que hacen mucho ruido y desconcentran a los demás
58. Me parece que el servicio de la biblioteca es bueno, ya que cuenta con una gran gama de libros a los que puede acceder uno mismo o con la ayuda de los que laboran en la biblioteca, me parece un muy buen servicio.
59. Es una biblioteca muy bien equipada.
60. Personal de servicio de la biblioteca no es amables y no ayudan cuando se necesita para localizar algún libro, ya que a veces están en otro lugar.

61. Sería mas cómodo que hubieran mas ejemplares de los libros, porque casi siempre se acaban rápido... Y la biblioteca virtual no funciona, e intentado acceder muchas veces pero nunca puedo entrar.
62. Ampliar mas la red de internet, y mejorar, tener en buen estado las computadoras ya que no estan en buen estado y la red es mu lenta.
63. Me parece que se da un buen servicio y así debe continuar
64. Buena organización y buen servicio
65. Que haya mas ejemplares de los libros.