



# 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 5,495 usuarios encuestados de la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, 4,688 estudiantes, 633 docentes y 174 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

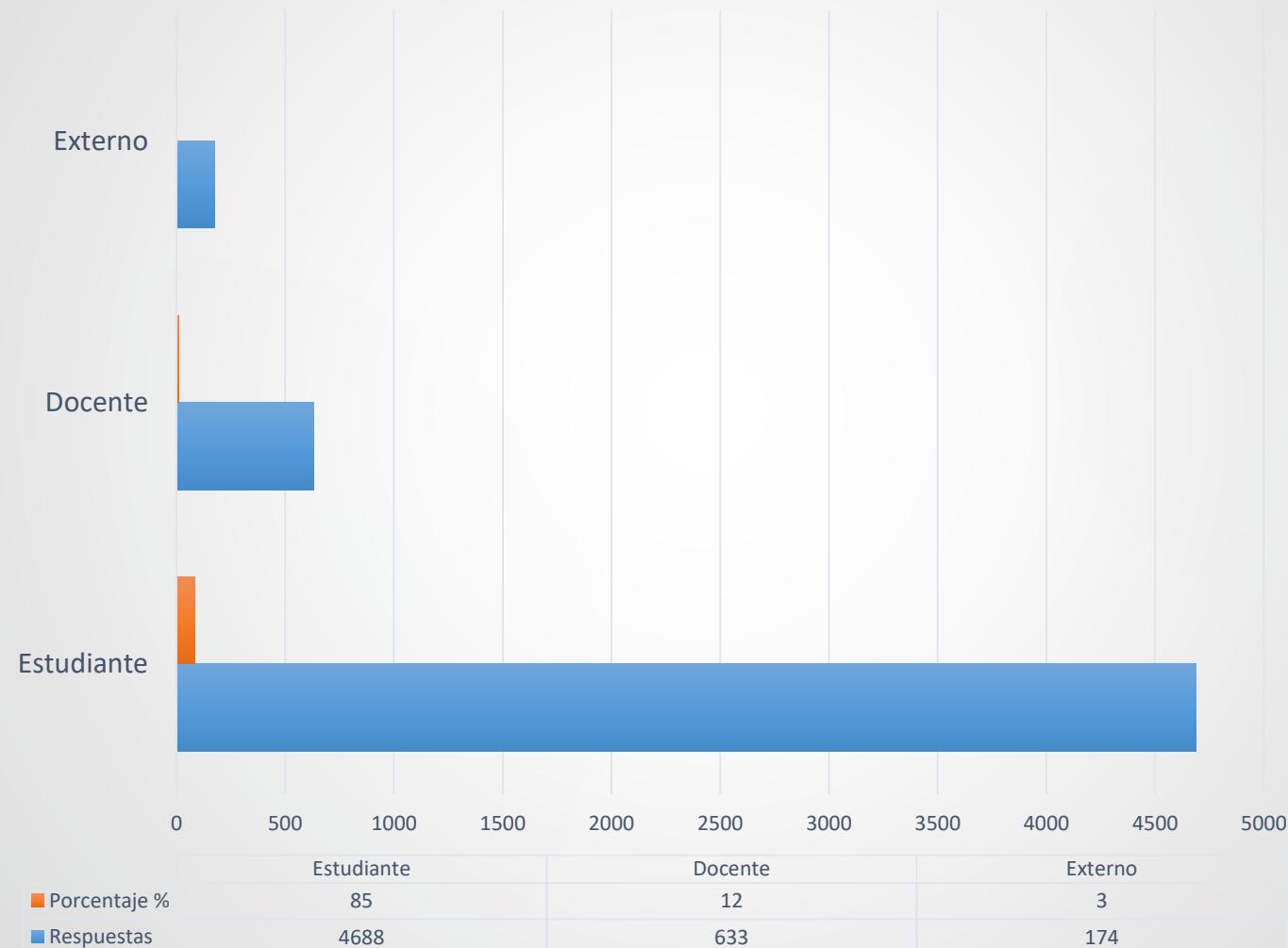
### Parte 7. Comentarios generales

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

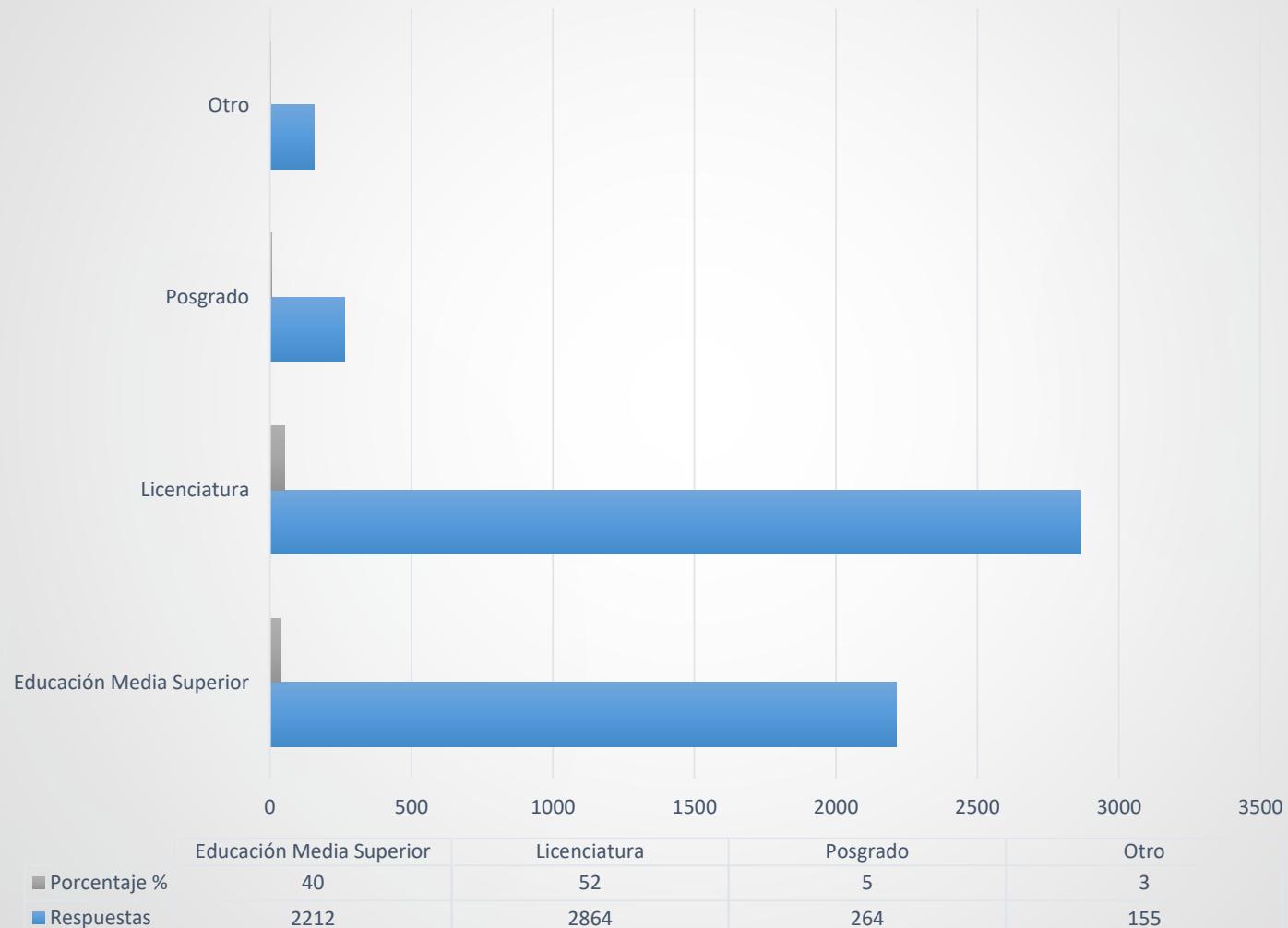
**Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios  
que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara**

**Resultados y gráficas generales  
Año 2019**

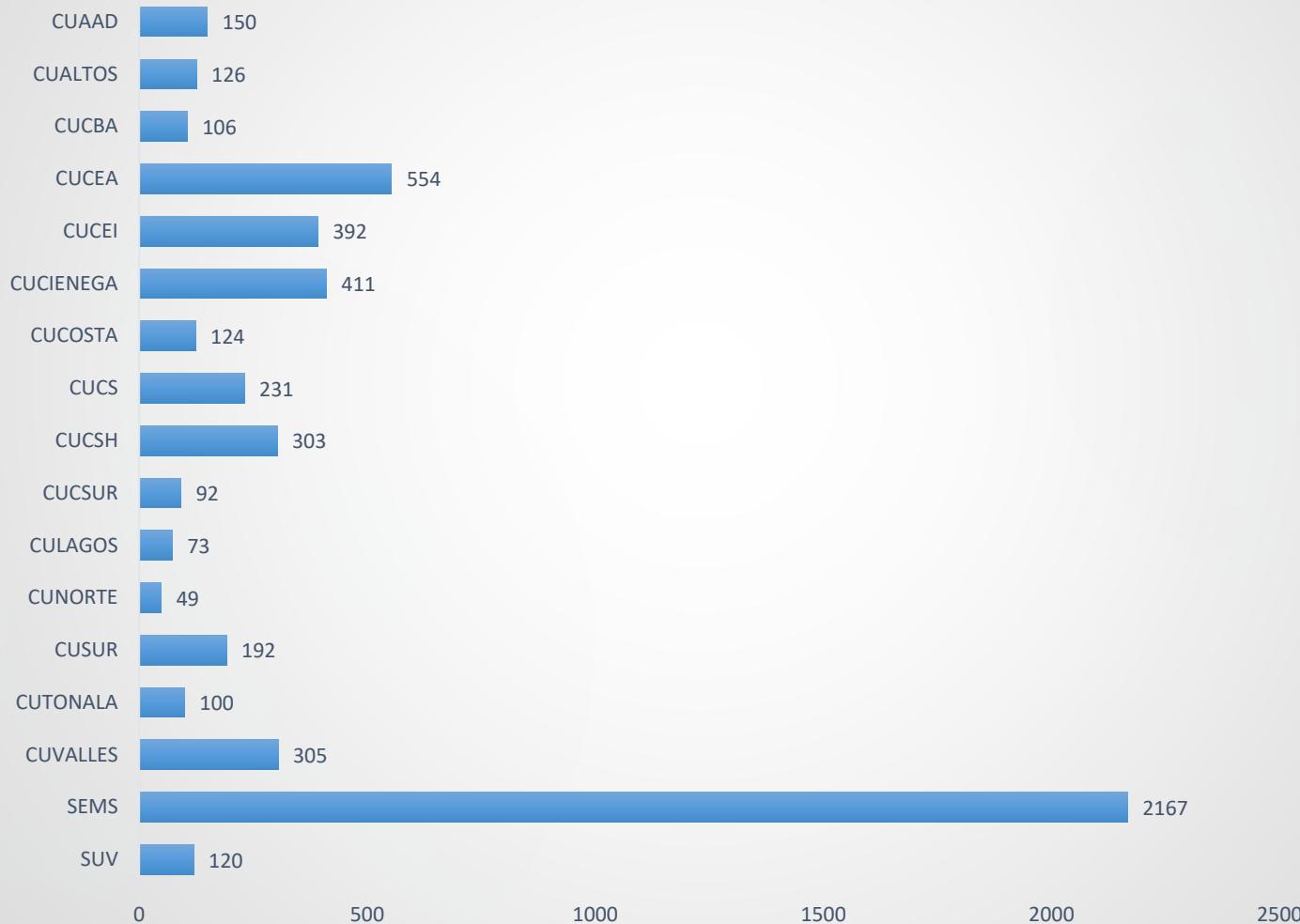
## P1. Usted es



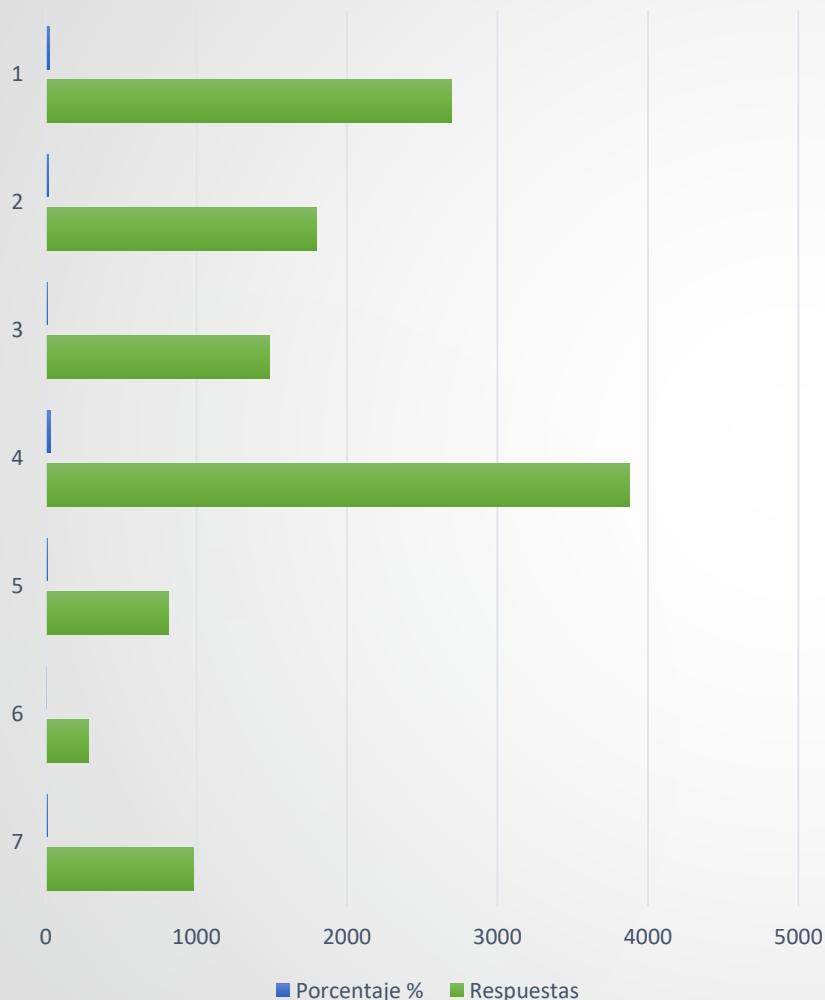
## P2. Nivel que cursa o imparte



### P3. Por centro universitario

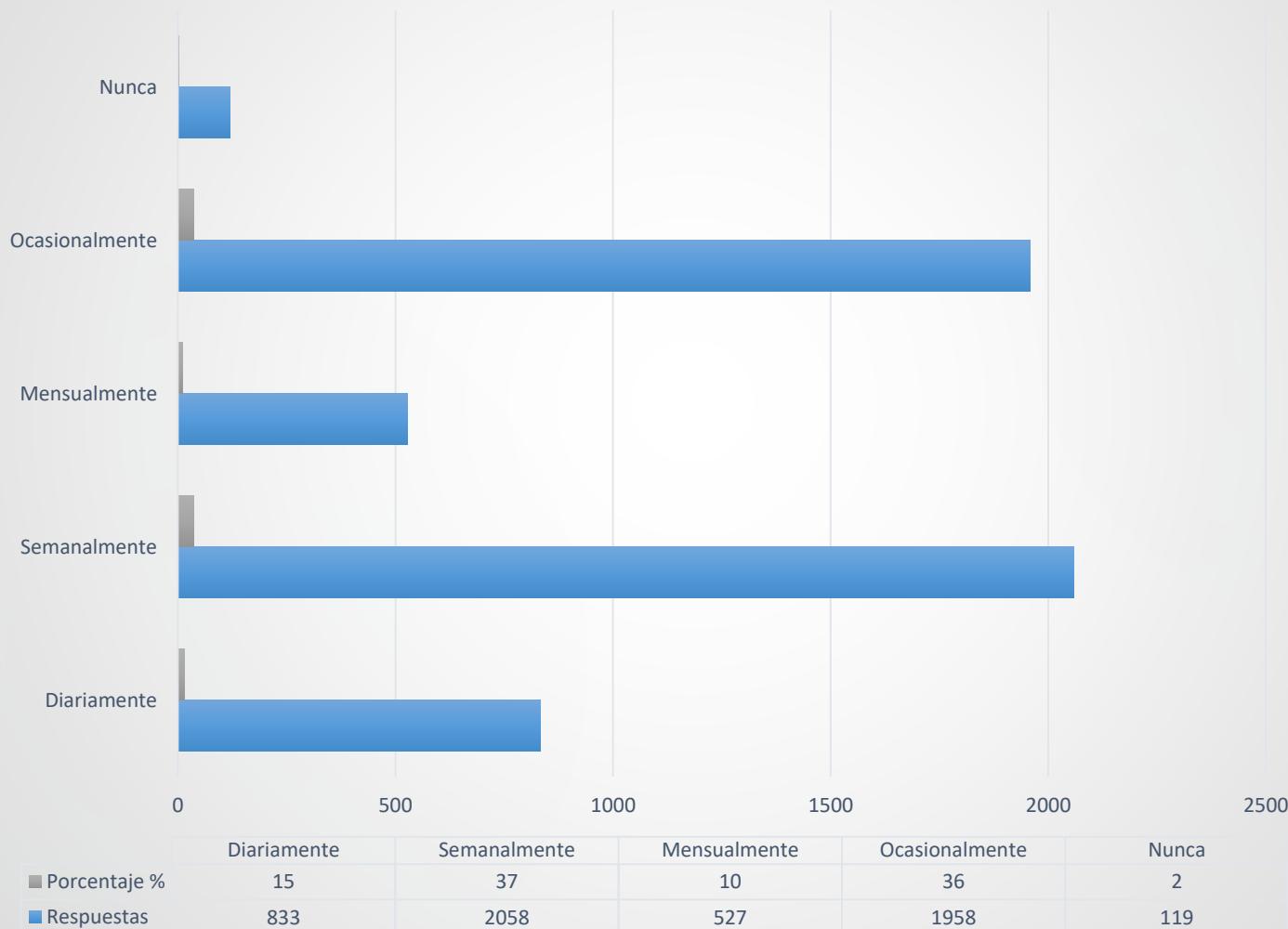


## P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?



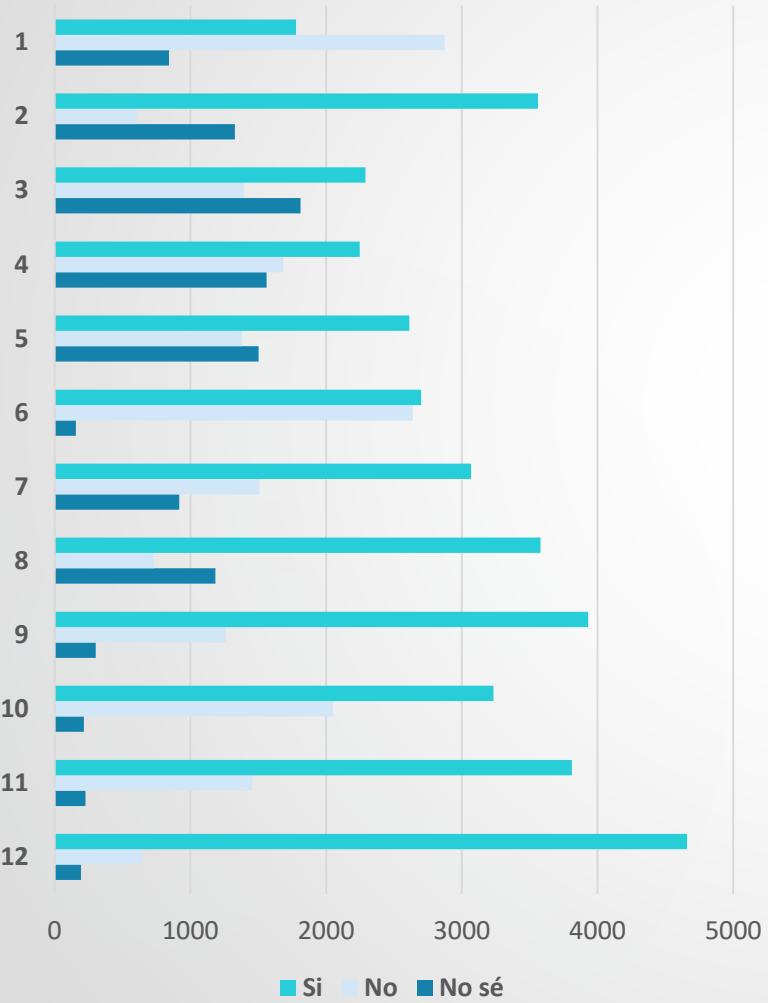
Uso de la biblioteca		Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	22.5	2693
2	Tomar cursos sobre uso de la información	15.1	1800
3	Descansar y recrearme	12.5	1486
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	32.5	3875
5	Estudiar en equipo	6.8	818
6	Estudiar solo	2.4	285
7	Solicitar préstamo externo de libros	8.2	980
Total de respuestas			11937

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



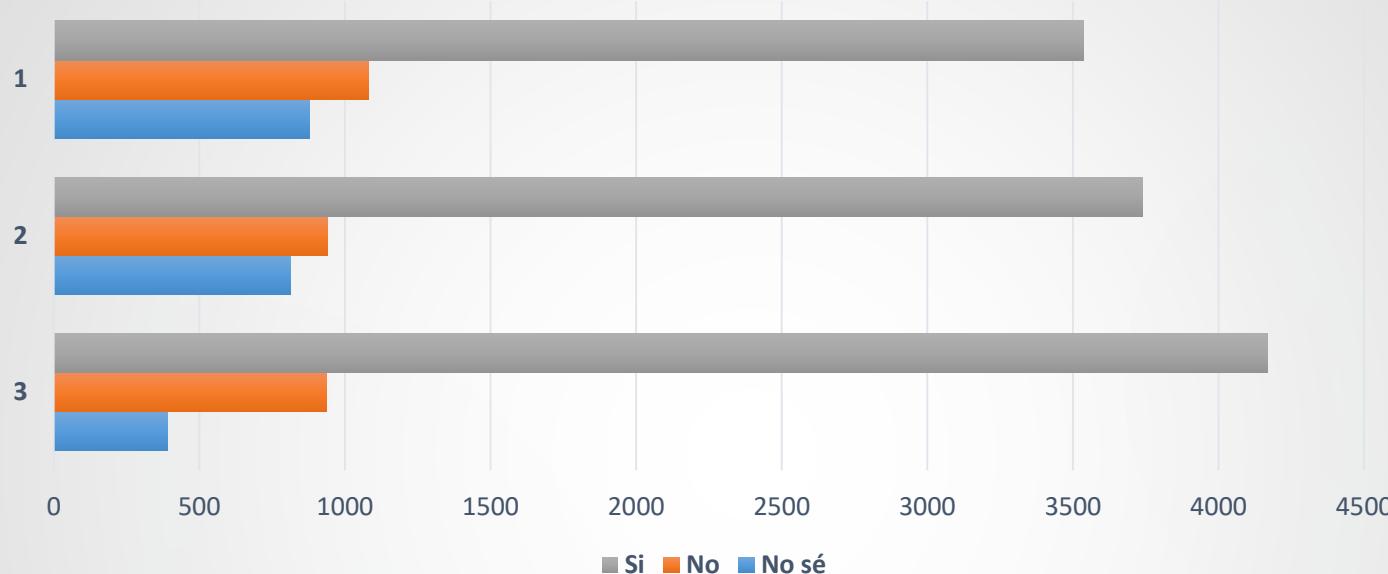
\* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

## P6. Servicios



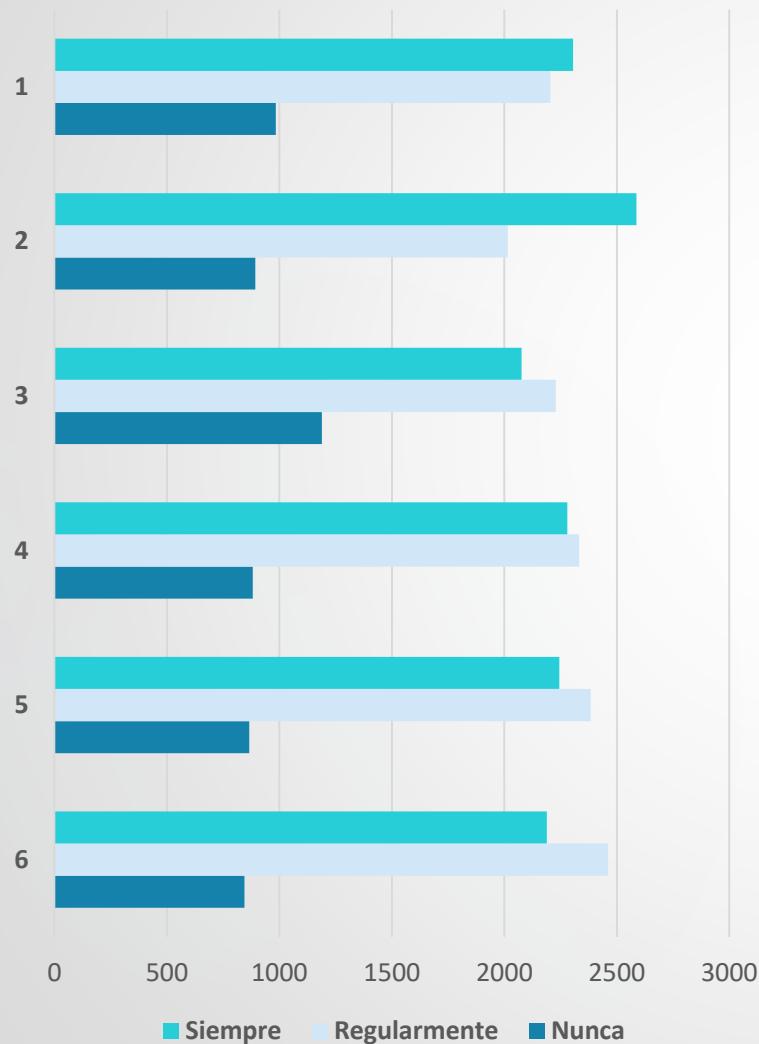
	Servicios	Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	32%	52%	15%
		1779	2873	843
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	65%	11%	24%
		3561	606	1328
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	42%	25%	33%
		2290	1394	1811
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	41%	31%	28%
		2248	1685	1562
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	48%	25%	27%
		2612	1380	1503
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	49%	48%	3%
		2700	2638	157
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	56%	27%	17%
		3069	1509	917
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	65%	13%	22%
		3579	731	1185
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	72%	23%	5%
		3932	1261	302
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	59%	37%	4%
		3232	2049	214
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	69%	26%	4%
		3811	1456	228
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	85%	12%	4%
		4659	641	195
Total por ítem		37472	18223	10245

## P7. Colecciones



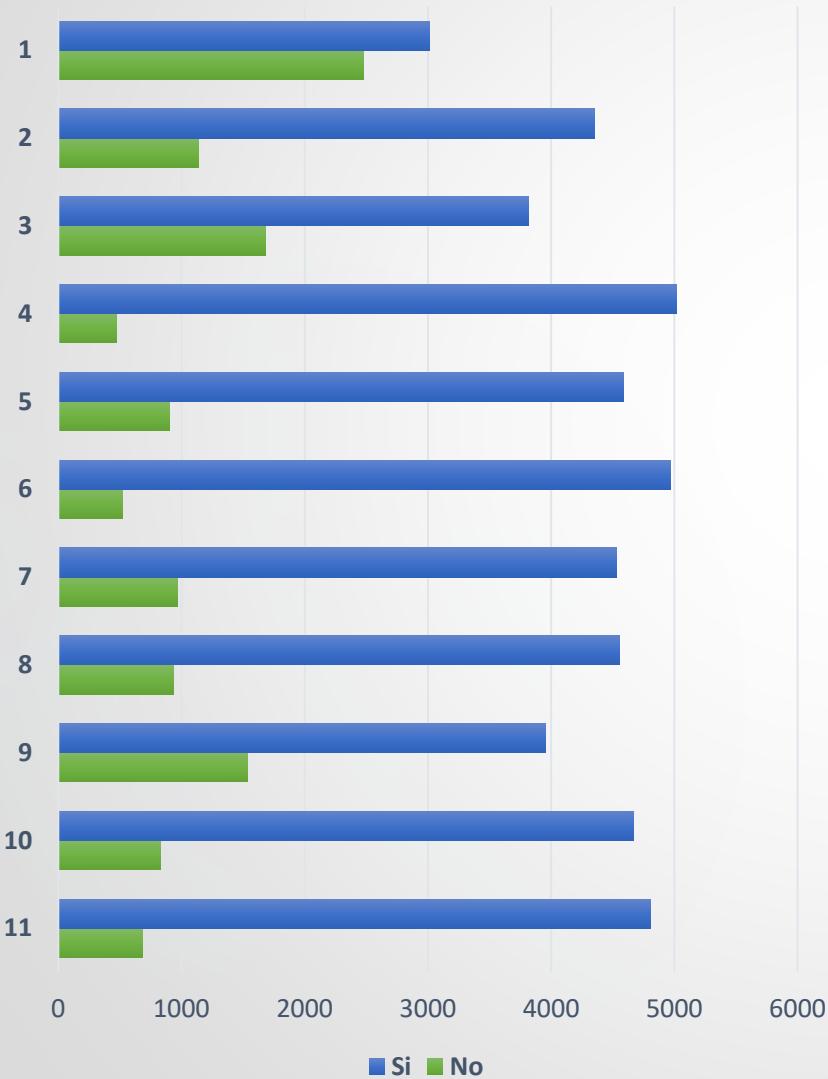
Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	64%	20%	16%
		3537	1080	878
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	68%	17%	15%
		3740	941	814
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	76%	17%	7%
		4168	935	392
Total por ítem		11445	2956	2084

## P8. Personal



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
	Ítem			
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	42%	40%	18%
		2306	2205	984
2	¿Es amable con los usuarios?	47%	37%	16%
		2587	2015	893
3	¿Proporciona atención individualizada?	38%	41%	22%
		2077	2229	1189
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	41%	42%	16%
		2280	2333	882
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	41%	43%	16%
		2245	2384	866
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	40%	45%	15%
		2189	2461	845
Total por ítem		13684	13627	5659

## P9. Infraestructura



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	55%	45%
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	79%	21%
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	69%	31%
4	¿La limpieza es adecuada?	91%	9%
5	¿La temperatura es apropiada?	84%	16%
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	90%	10%
7	¿La señalización es adecuada?	82%	18%
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	83%	17%
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	72%	28%
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	85%	15%
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	88%	12%
Total por ítem		48287	12158



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