



# 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 80 usuarios encuestados del Sistema de Universidad Virtual, 31 estudiantes, 39 docentes y 10 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

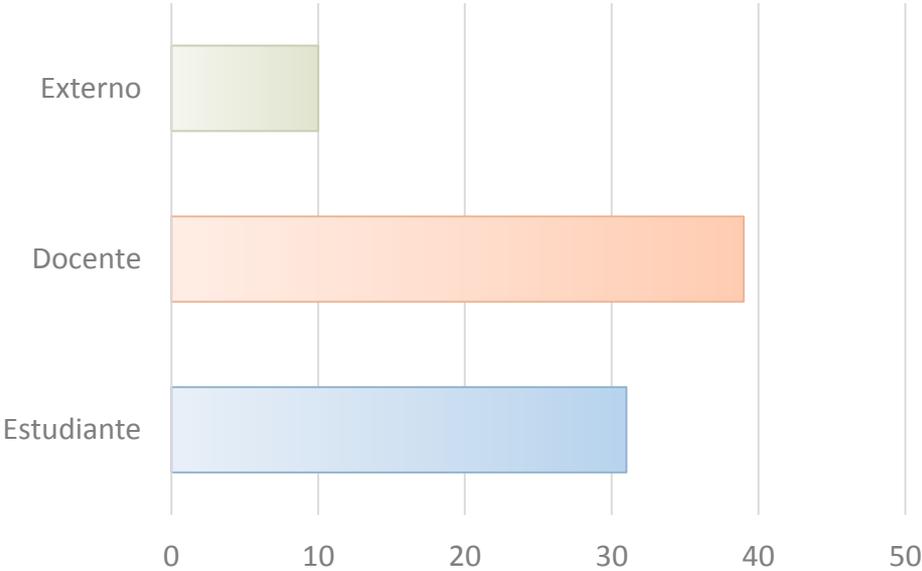
**Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:**

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

**Resultados y gráficas del Sistema de Universidad Virtual**

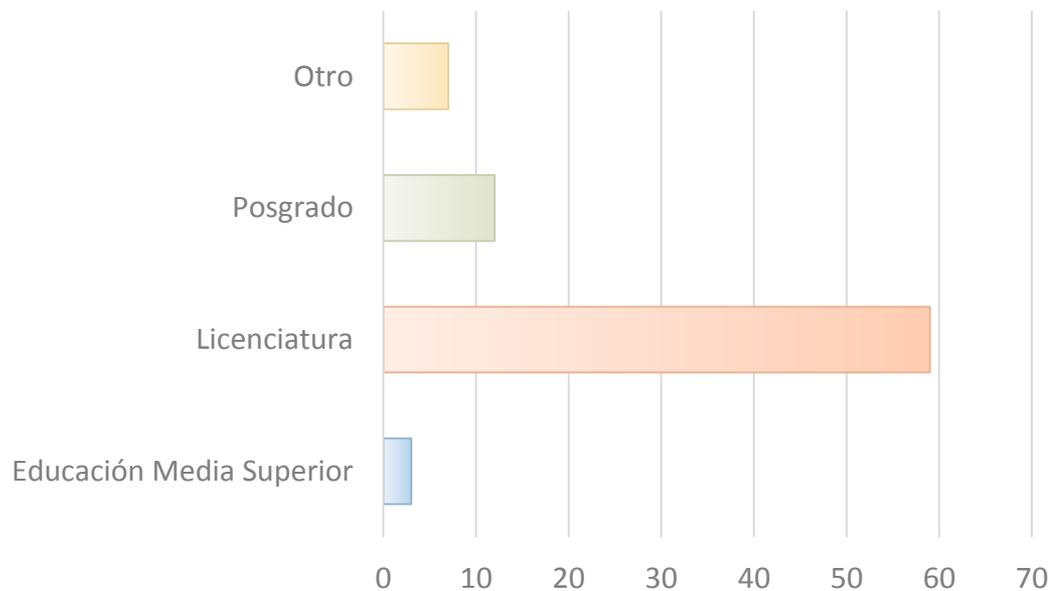
**Año 2017**

**P1: Usted es:**



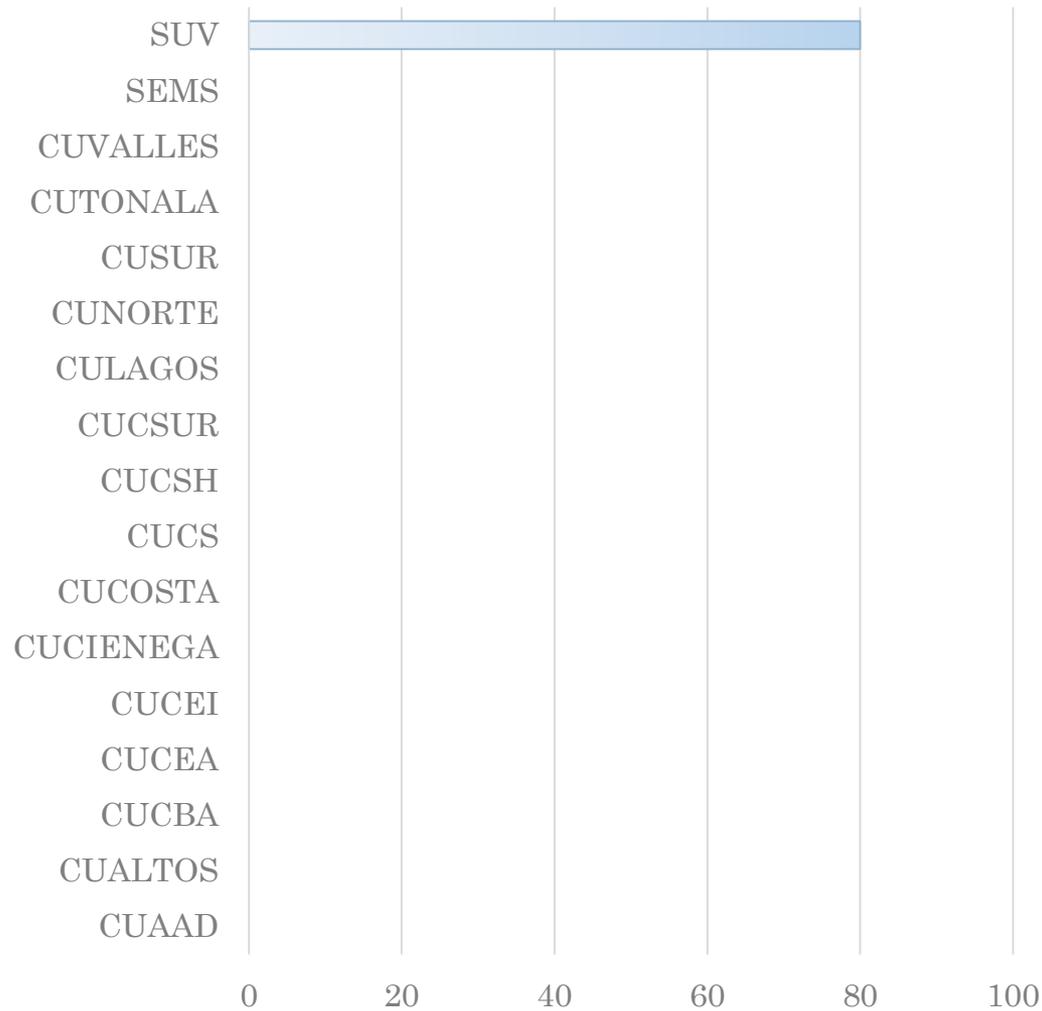
Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	12%	10
Docente	49%	39
Estudiante	39%	31
<b>Total:</b>		<b>80</b>

## P2: Nivel que cursa o imparte



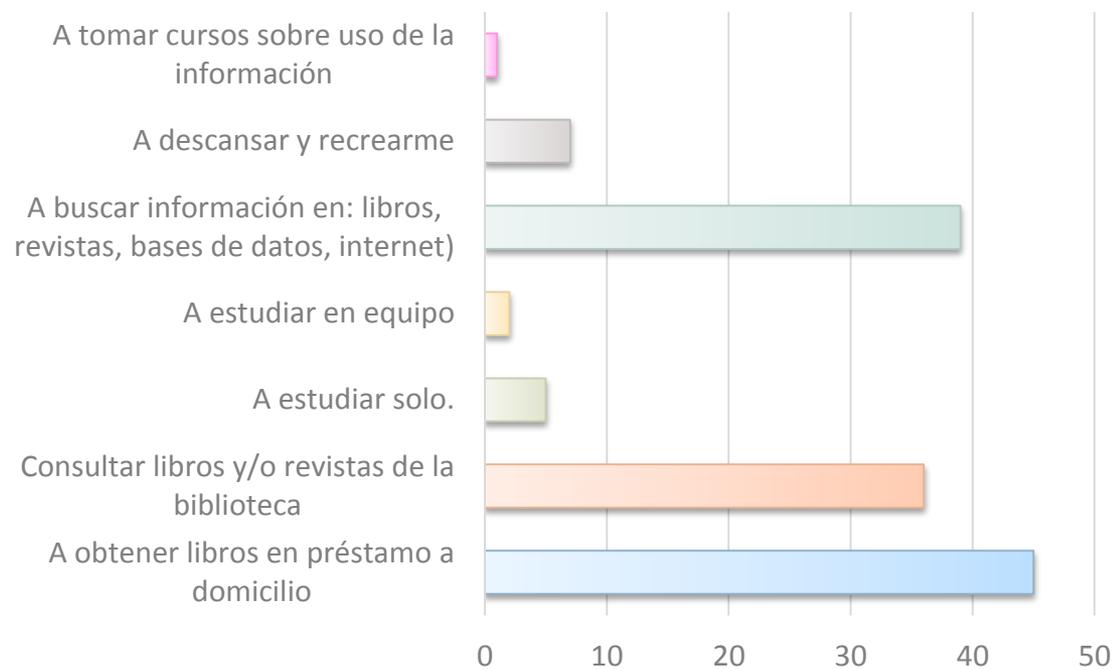
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	8%	7
Posgrado	15%	12
Licenciatura	73%	59
Educación Media Superior	4%	3
<b>Total:</b>		<b>80</b>

### P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece:



Opciones de respuesta	Respuestas	
SUV	100%	80
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	0%	0
CUCEA	0%	0
CUCBA	0%	0
CUALTOS	0%	0
CUAAD	0%	0
<b>Total</b>		<b>80</b>

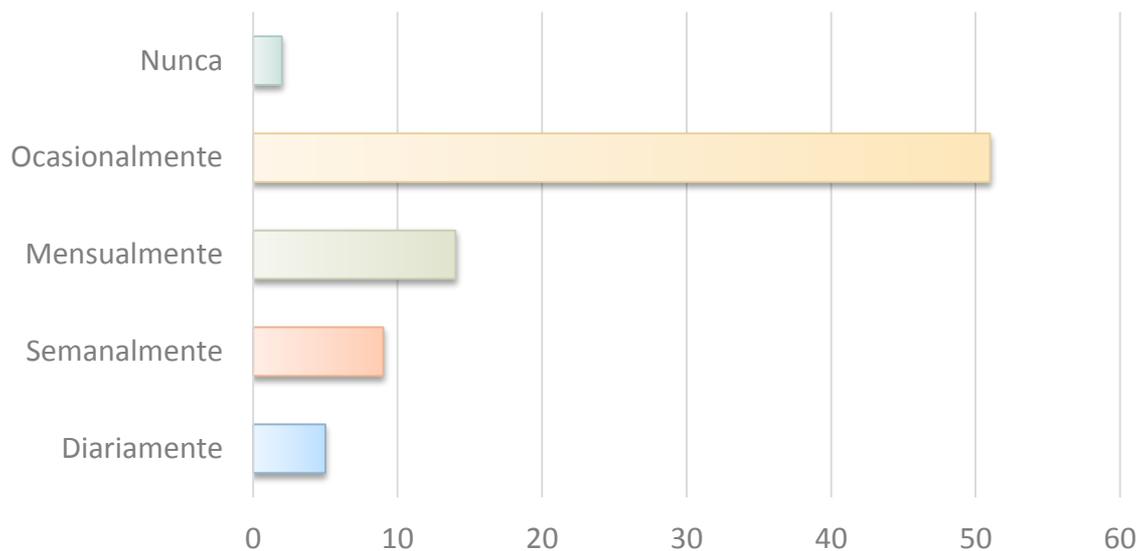
## P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	1% 1
A descansar y recrearme	5% 7
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet)	29% 39
A estudiar en equipo	1% 2
A estudiar solo.	4% 5
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	27% 36
A obtener libros en préstamo a domicilio	33% 45
<b>Total</b>	<b>135</b>

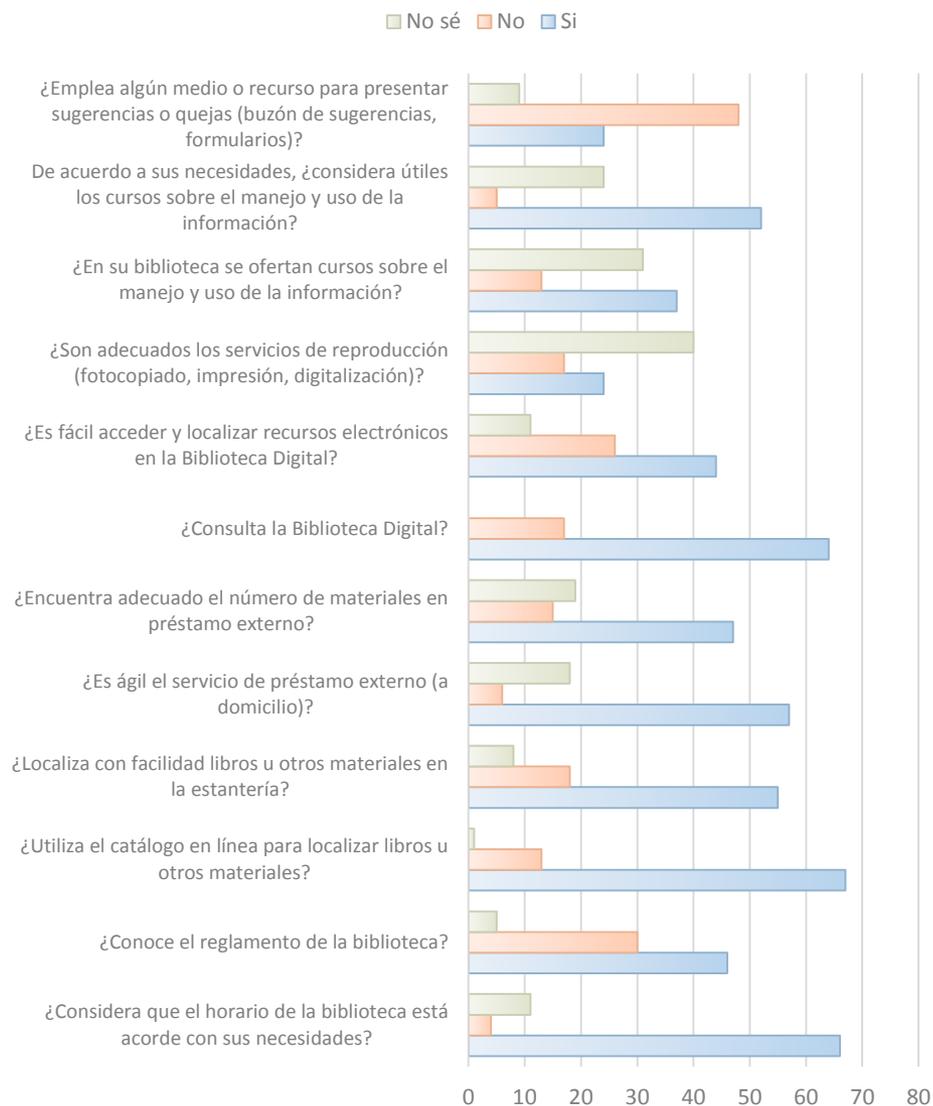
Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.

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



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	3%	2
Ocasionalmente	63%	51
Mensualmente	17%	14
Semanalmente	11%	9
Diariamente	6%	5
<b>Total</b>		<b>81</b>

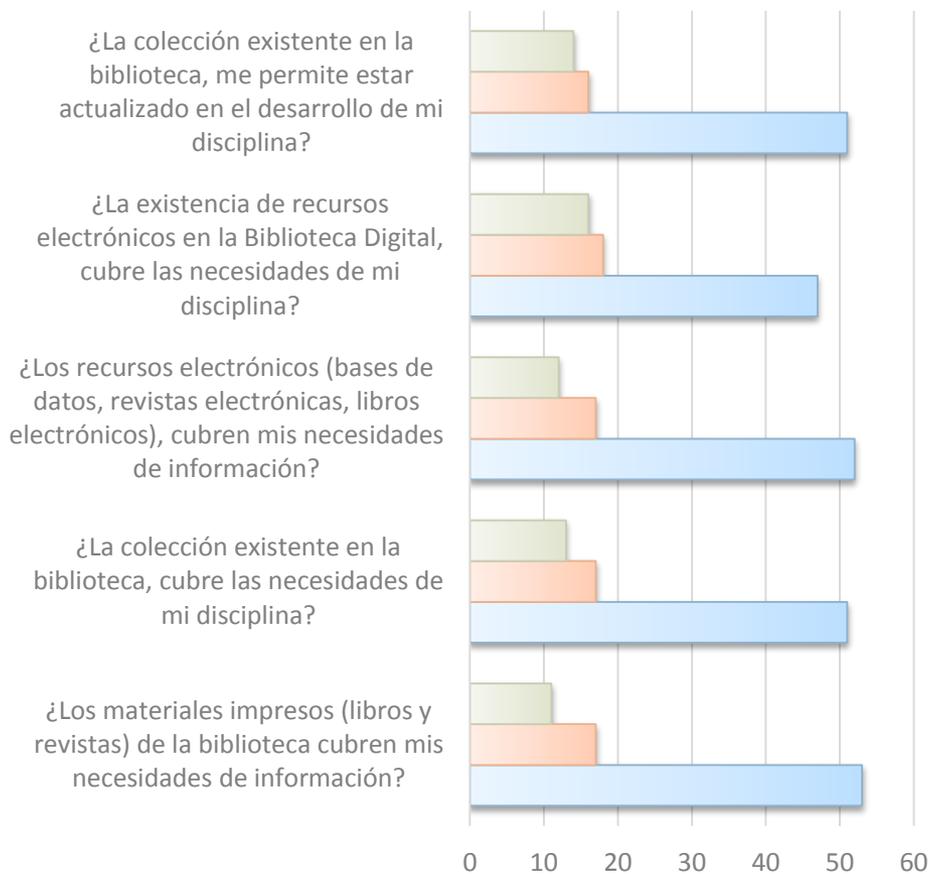
## P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	11%	59%	30%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	30%	6%	64%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	38%	16%	46%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	49%	21%	30%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	14%	32%	54%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	0%	21%	79%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	23%	19%	58%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	22%	8%	70%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	10%	22%	68%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	1%	16%	83%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	6%	37%	57%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	14%	5%	81%
<b>Total</b>			<b>80</b>

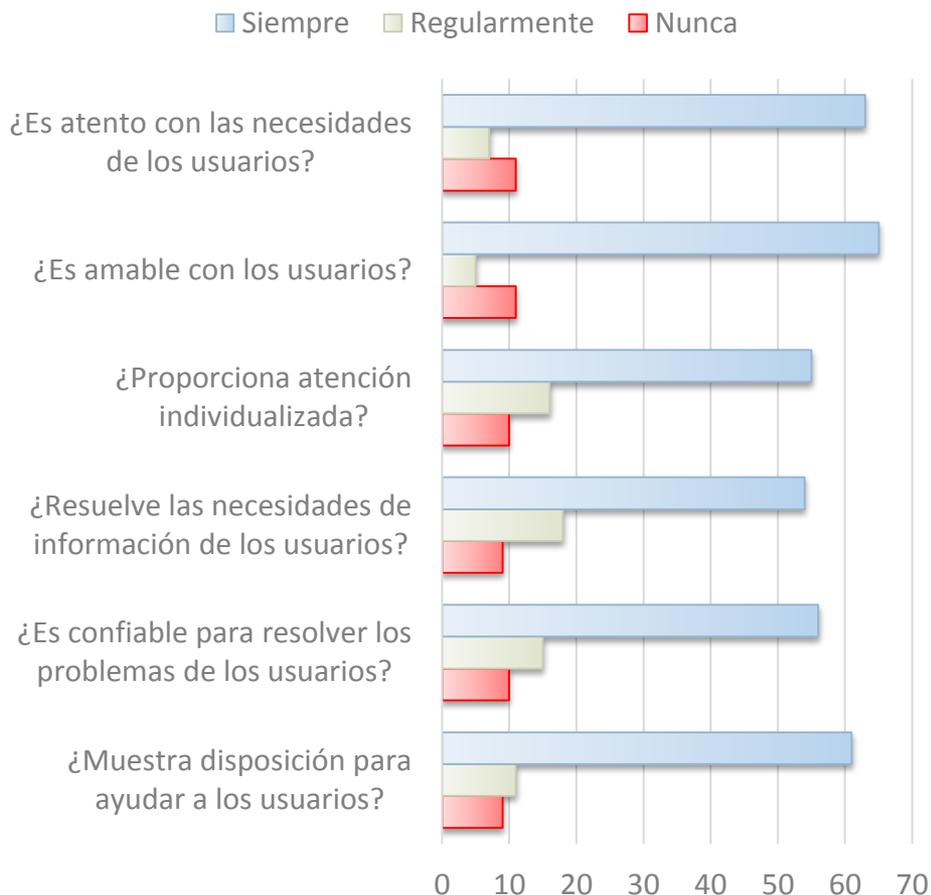
## P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si



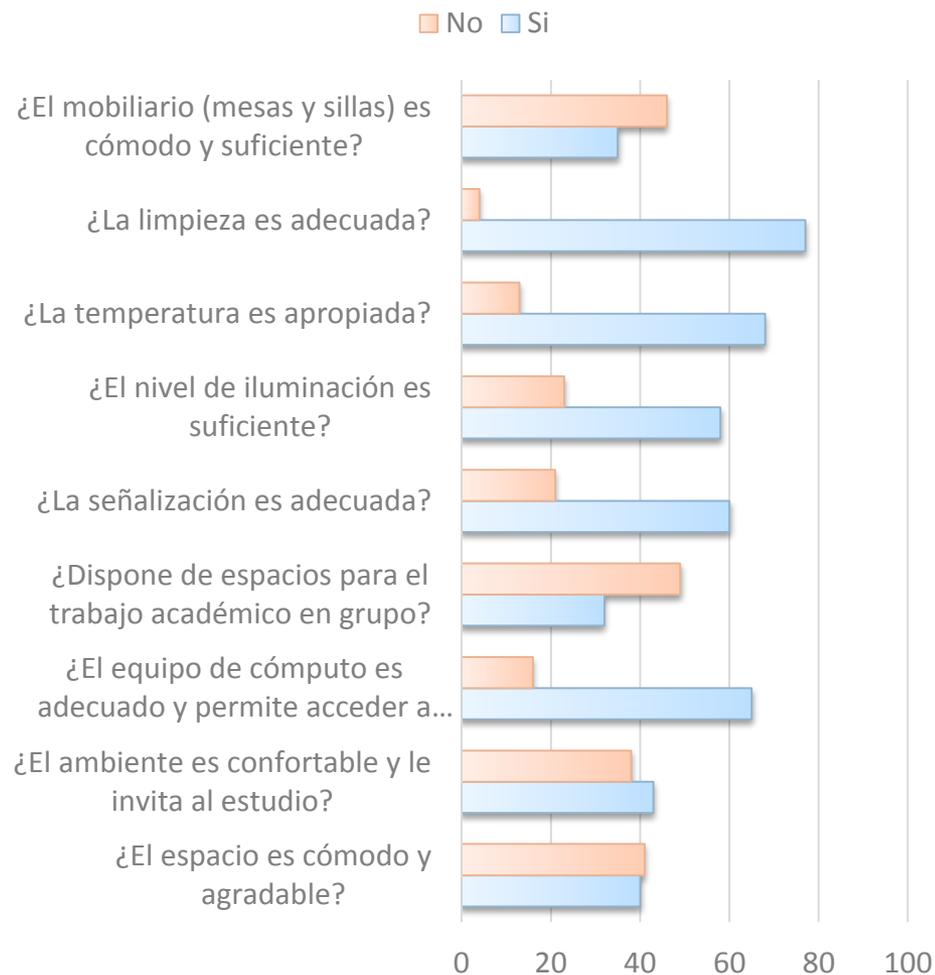
	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	17%	20%	63%
	14	16	51
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	20%	22%	58%
	16	18	47
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	15%	21%	64%
	12	17	52
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	16%	21%	63%
	13	17	51
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	14%	21%	65%
	11	17	53
<b>Total</b>			<b>80</b>

## P8: Personal:



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	78%	9%	13%
	63	7	11
¿Es amable con los usuarios?	80%	6%	14%
	65	5	11
¿Proporciona atención individualizada?	68%	20%	12%
	55	16	10
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	67%	22%	11%
	54	18	9
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	69%	19%	12%
	56	15	10
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	75%	14%	11%
	61	11	9
<b>Total</b>			<b>80</b>

## P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	57%	43%
¿La limpieza es adecuada?	5%	95%
¿La temperatura es apropiada?	16%	84%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	28%	72%
¿La señalización es adecuada?	26%	74%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	60%	40%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	20%	80%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	47%	53%
¿El espacio es cómodo y agradable?	51%	49%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>

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

1. La biblioteca digital es muy buena, pero con certa fr.
2. Un poco de espacio mas seria mejor
3. Me parecería conveniente el servicio de préstamo externo en la Biblioteca Juan José Arreola
4. ok
5. El único inconveniente que veo en la Biblioteca del SUV es que el espacio físico es muy reducido
6. Excelente servicio, siempre diaponible.
7. La biblioteca virtual debe de ser en cuanto a la búsqueda como un buscador
8. gracias,
9. El peor trato en la biblioteca dentro de la prepa 10
10. Las últimas tres preguntas no permiten decir que el usuario no conoce las instalaciones, ya que mi contacto es sólo virtual porque no radico en la ciudad de Guadalajara; por lo tanto, no conozco las instalaciones de la biblioteca. Sólo puedo dar mi opinión como usuario digital. Saludos
11. En la modalidad virtual el servicio de bibliotecas y acceso a recursos de información de calidad es excelente, si bien es necesario promoverlo más entre la comunidad estudiantil
12. Buen servicio, me gustaría más información sobre biblioteca virtual y sus catálogos
13. Sugiero que en las bibliotecas se encuentre material de acervo general actualizado y obras literarias actuales.
14. La encuesta no permite especificar a qué biblioteca me refiero. Pertenezco al SUV pero no es la biblioteca que consulto. La encuesta no está bien diseñada la información no debería manejarse como verdadera.
15. Interesante encuesta para saber si las bibliotecas cumplen o no con la demanda de la población universitaria.
16. A veces es muy difícil acceder a la biblioteca virtual
17. destinar equipos de computo y asegurarse de que lleguen a sus destinos por luego los desvían.
18. La Biblioteca del SUV necesita un espacio digno para profesores, alumnos y para el mismo personal.
19. Se requiere un espacio más amplio para trabajar en la biblioteca del SUV
20. Hasta este momento considero que todo esta muy bien, gracias
21. Ojalá y le asignaran un espacio más amplio

22. en los libros de la biblioteca virtual tienen mal las páginas no concuerdan con el PDF
23. El servicio que utilizo básicamente es virtual y no he tenido problemas al respecto
24. El servicio de forma general es bueno
25. Ok
26. excelente servicio
27. Adquirir mas ejemplares
28. La encuesta no me permite dejar sin contestar respuestas que no puedo contestar porque no conozco el espacio físico, sin embargo, la atención que he requerido via email ha sido excelente.
29. un gran servicio a la comunidad
30. NO es biblioteca es un repositorio de libros, aunque sea virtual el sistema
31. El espacio es muy pequeño e insuficiente
32. En casi todos los segmentos a la izquierda son los "SI" y a partir de la No. 8 se invierten.
33. Sigamos adelante
34. Que se considere un espacio más grande para la Biblioteca del SUV, ya que es insuficiente y no permite que los usuarios tengan mejores condiciones para poder hacer investigación en el lugar.
35. Es necesario más espacio entre los pasillos
36. Aunque sea un centro universitario virtual, hay muchas personas que aún requieren el acceso así como la asesoría en una biblioteca. El espacio para consulta, estudio o trabajo dentro de la misma no es suficiente, así tampoco será suficiente el espacio cuando se amplíe el material de consulta.
37. El espacio para consulta dentro de la biblioteca es insuficiente
38. Sugiero ampliar el espacio de trabajo
39. Quiero comenzar a dar mayor uso a la biblioteca para mejorar mi práctica.
40. Independientemente a que los programas educativos son en línea, ofrecer espacios para aprovechar los recursos informativos impresos y los servicios presenciales es una necesidad imperante. Se ofrecen diversos servicios con calidad en el contenido y la atención, para lograr un mayor impacto en los usuarios se requieren instalaciones apropiadas para la estancia de los usuarios tanto en lo individual como para trabajo en pequeños grupos.
41. Los pasillos entre la estantería es reducido.

42. nuestra biblioteca es diminuta, urge un espacio digno y suficiente para la biblioteca del SUV.
43. Es fundamental que se integre la biblioteca digital de manera que en menos clics se pueda llegar a la información que se requiere.
44. #¿NOMBRE?
45. La atención es muy buena, la infraestructura pesima
46. Se requiere más digitalización de material para disponer de él vía electrónica
47. Ninguno, todo es correcto
48. Contamos con una biblioteca bastante especializada
49. Hace falta más espacio tatno para libros como para mesas de estudio o consulta.
50. Se requiere ampliar el espacio de biblioteca, así como el número de computadoras existente. Ya que es insuficiente.
51. Solamente mejorar el espacio de la biblioteca del SUV