



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, 2018***

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 quinta 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 109 usuarios encuestados del Sistema de Universidad Virtual, 89 estudiantes, 16 docentes y 4 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

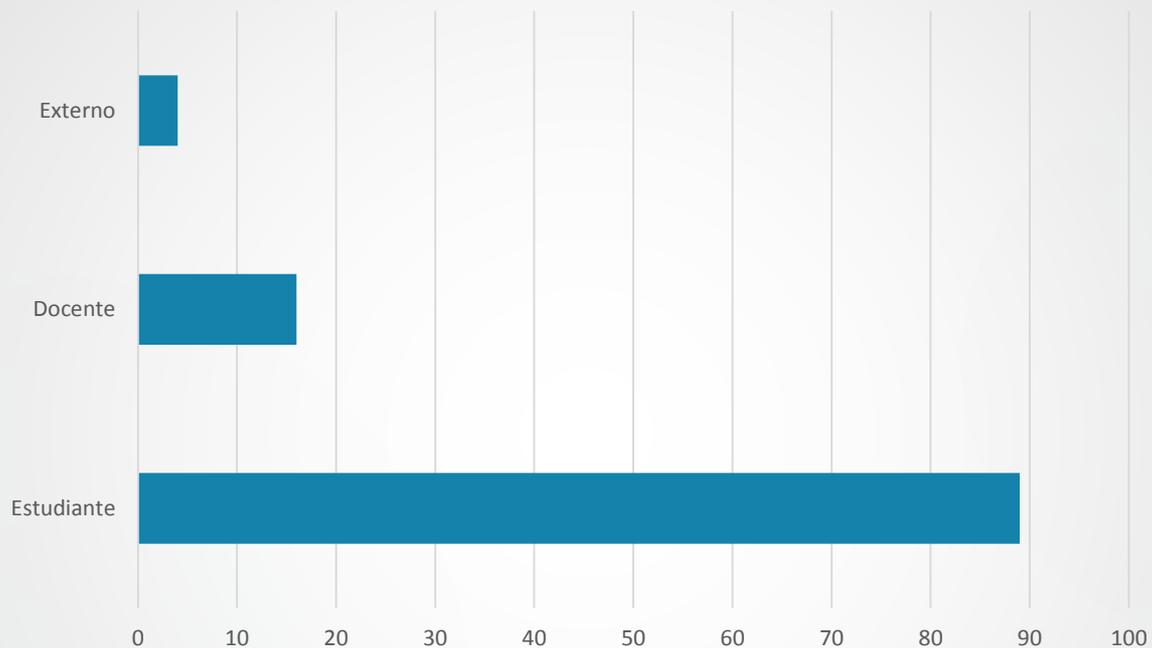
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

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

**Resultados y gráficas del
Sistema de Universidad Virtual
Año 2018**

P1: Usted es:

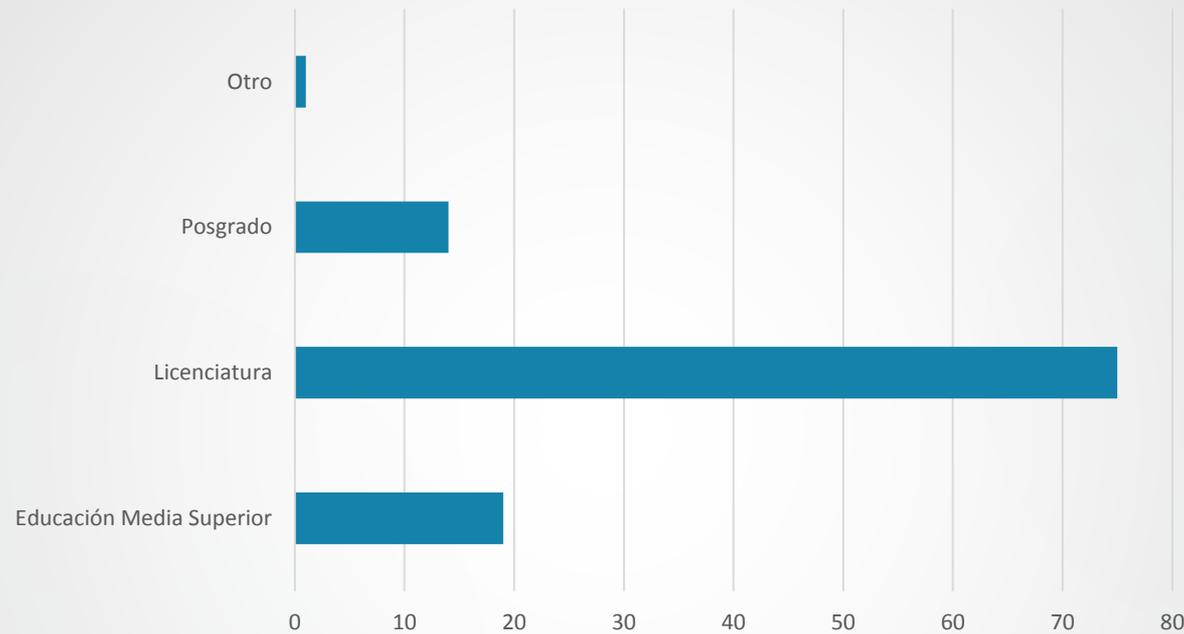
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	4%	4
Docente	15%	16
Estudiante	82%	89
Total:		109

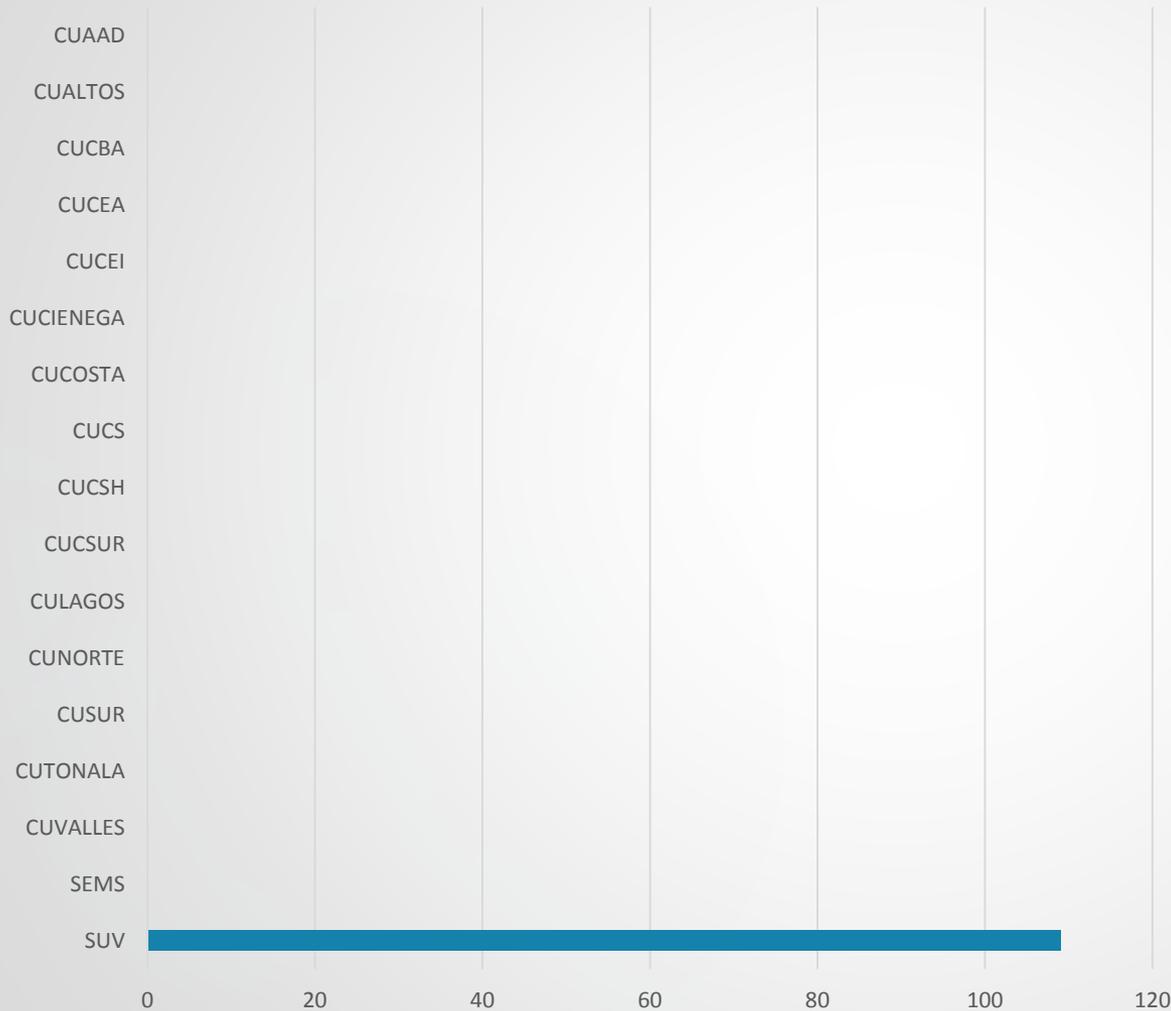
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



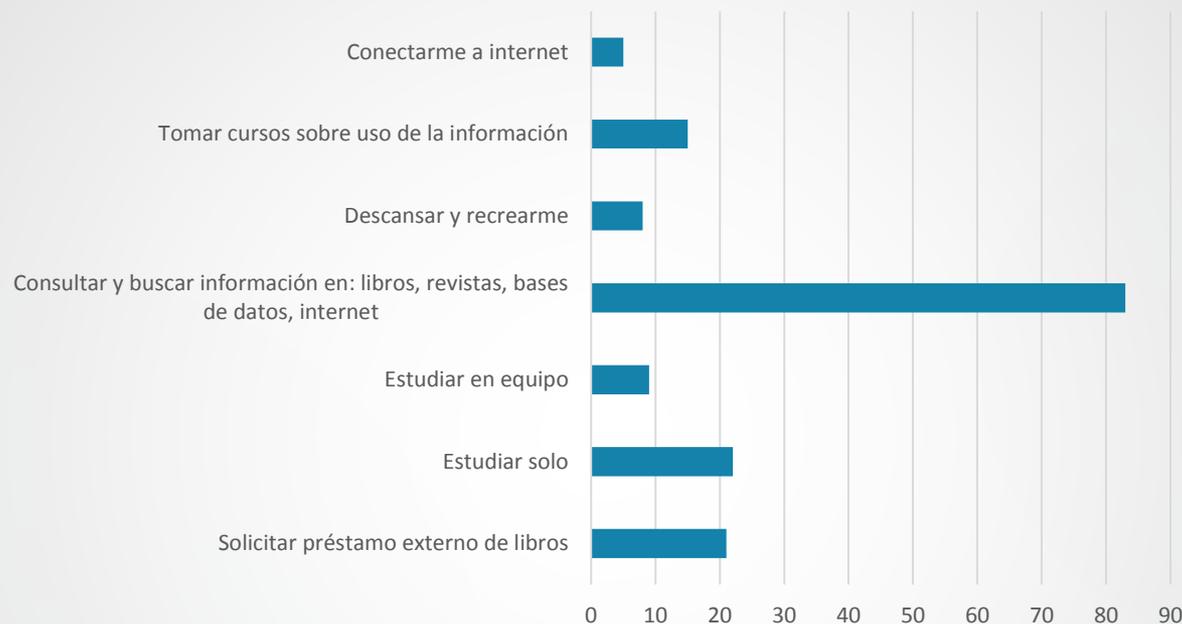
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	1%	1
Posgrado	13%	14
Licenciatura	69%	75
Educación Media Superior	17%	19
Total:		109

P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



Opciones de respuesta	Respuestas
SUV	100% 109
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
Total	109

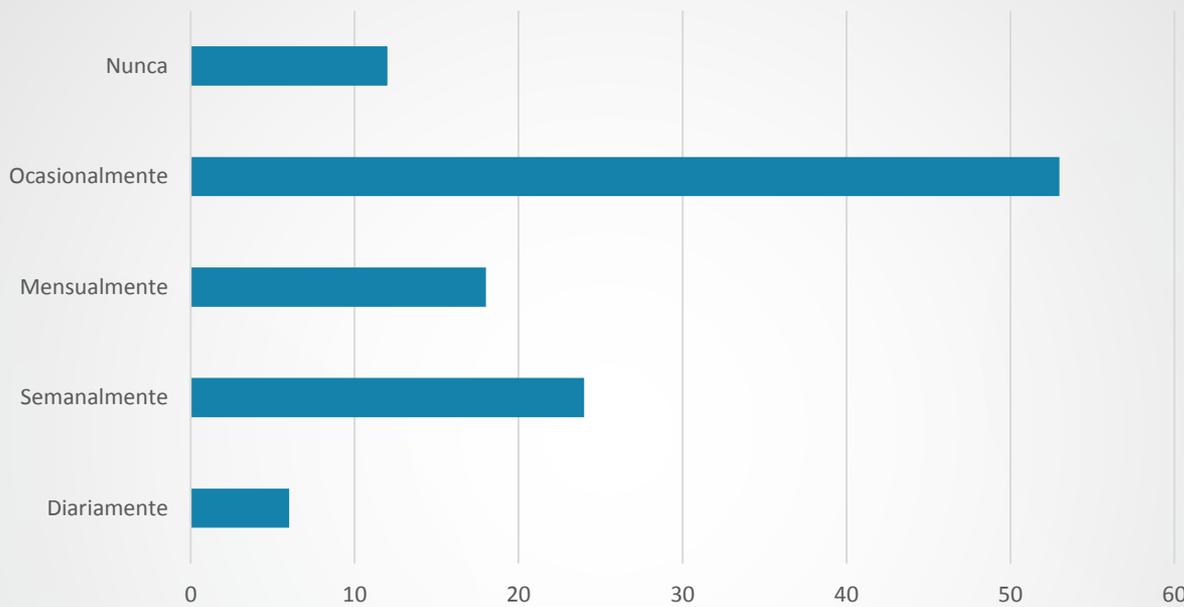
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Opciones de respuesta	Respuestas
Conectarme a internet	3% 5
Tomar cursos sobre uso de la información	9% 15
Descansar y recrearme	5% 8
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	51% 83
Estudiar en equipo	6% 9
Estudiar solo	13% 22
Solicitar préstamo externo de libros	13% 21
Total	163

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

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

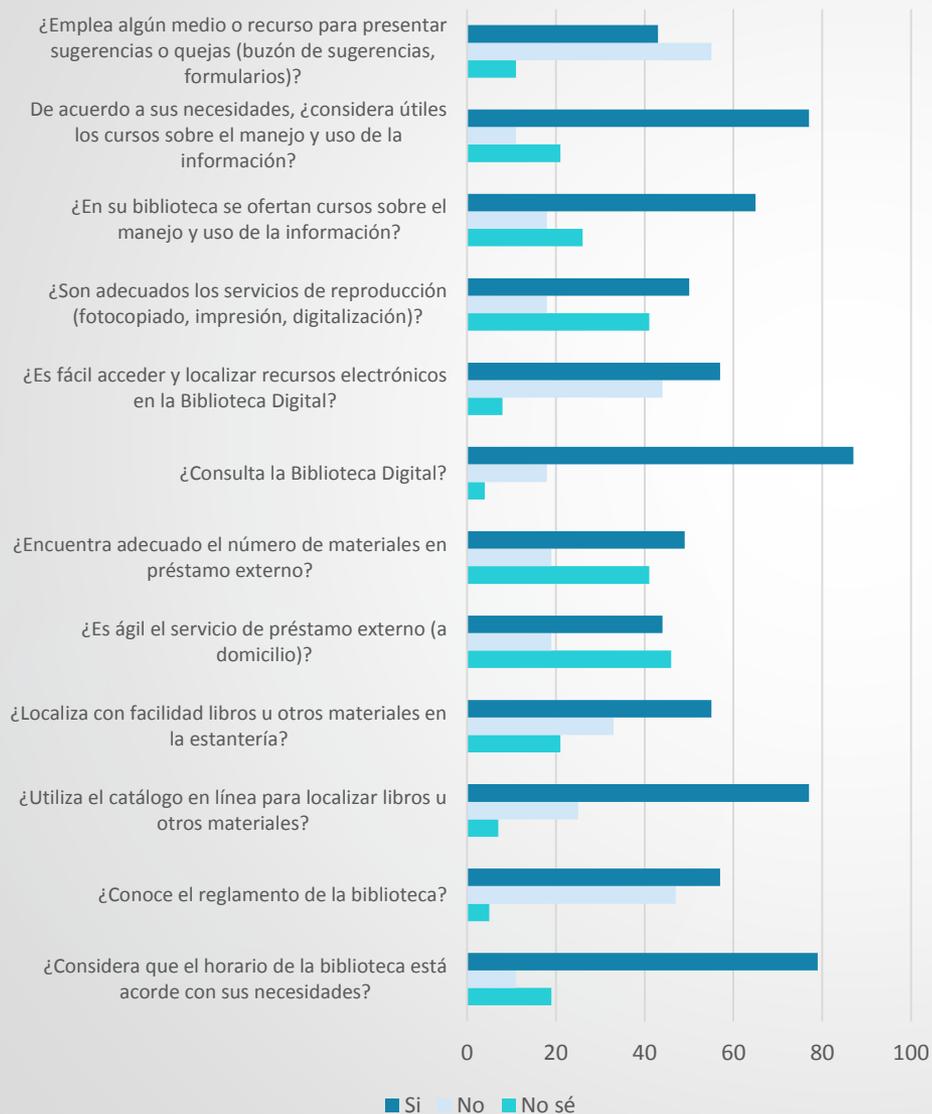


¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	11%	12
Ocasionalmente	47%	53
Mensualmente	16%	18
Semanalmente	21%	24
Diariamente	5%	6
Total		113

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

P6: Servicios.

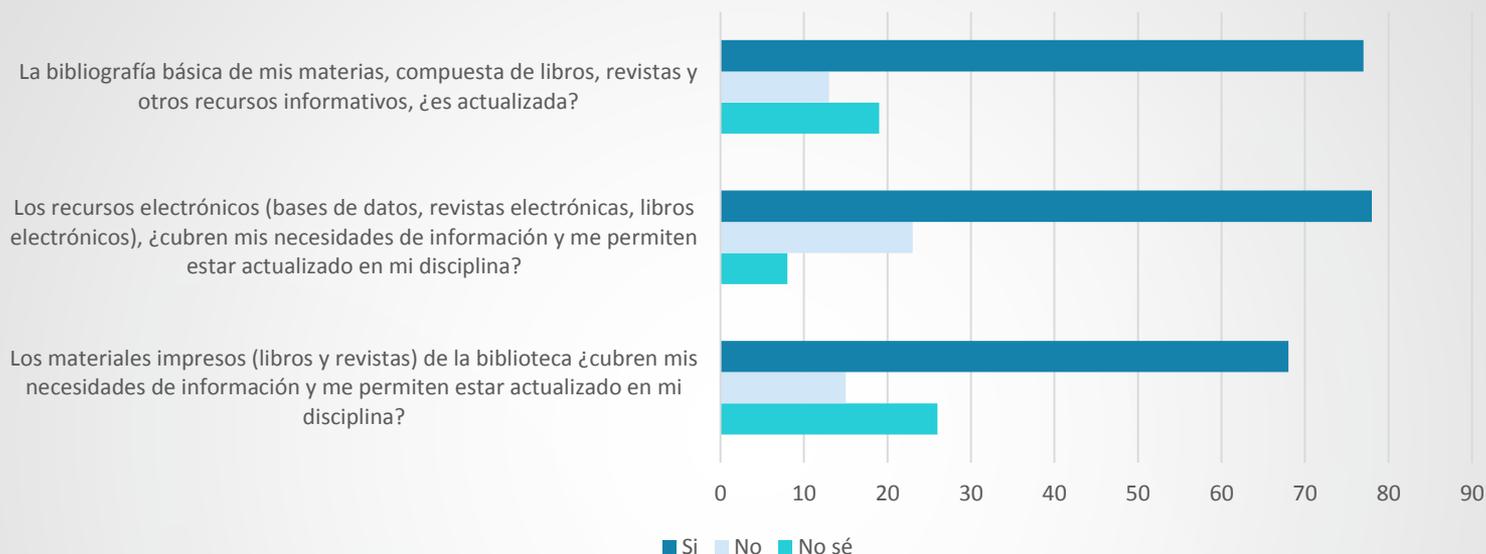
9



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	39%	50%	10%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	43	55	11
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	60%	17%	24%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	46%	17%	38%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	52%	40%	7%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	80%	17%	4%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	45%	17%	38%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	40%	17%	42%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	50%	30%	19%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	71%	23%	6%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	52%	43%	5%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	72%	10%	17%
Total			109

P7: Colecciones.

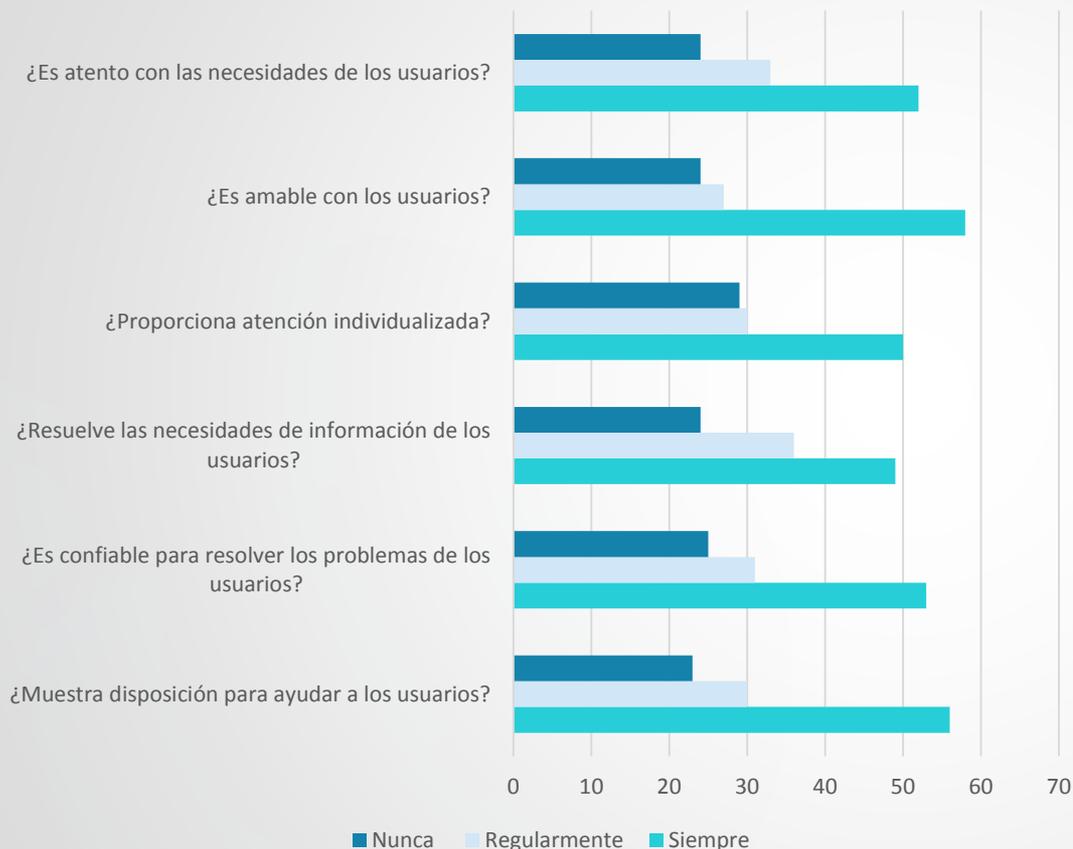
10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	71%	12%	17%
	77	13	19
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	72%	21%	7%
	78	23	8
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	62%	14%	24%
	68	15	26
Total			109

P8: Personal.

11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	22%	30%	48%
	24	33	52
¿Es amable con los usuarios?	22%	25%	53%
	24	27	58
¿Proporciona atención individualizada?	27%	28%	46%
	29	30	50
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	22%	33%	45%
	24	36	49
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	23%	28%	49%
	25	31	53
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	21%	28%	51%
	23	30	56
Total			109

P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	82%	18%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	89%	20%
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	90%	19%
¿La limpieza es adecuada?	87%	13%
¿La temperatura es apropiada?	95%	14%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	85%	15%
¿La señalización es adecuada?	94%	15%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	93%	16%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	88%	21%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	90%	19%
¿El espacio es cómodo y agradable?	95%	14%
Total	109	

P10: Opinión o comentario.

1. La encuesta es limitada, deja fuera temas como la calidad de los registros en el catálogo electrónico, el acceso a las bases de la biblioteca digital, el tema del supuesto repositorio institucional, la transparencia en el uso de los recursos, las estadísticas de los servicios, entre otros.
2. Una sugerencia sería estandarizar en todas las bibliotecas de la Red Universitaria la multa que se cobra por la entrega tardía de los materiales.
3. La biblioteca de CUCHS Belénes tiene muy mal en los rubros antes mencionados.
4. Olvidé regresar mis libros y tuve un alto precio por pagar. Un recordatorio un par de días antes del límite por un mensaje Whatsapp o algo así estaría genial.
5. La remodelación de la biblioteca de la Casa La Paz de Udg Virtual mejoró mucho las instalaciones. Es excelente la atención y el servicio que se brinda por parte de Lourdes y Alejandra.
6. Gracias
7. Felicito y agradezco los servicios que entrega el personal del SUV y CUCEA
8. todo esta a la perfección.
9. no entiendo por que demonios me llevo esta encuesta?!
10. El servicio de bibliotecas me parece excelente felicidades !
11. Pues esta perfectamente la biblioteca!
12. Me gustaría recibir información sobre el programa de eventos y cine de la biblioteca y que los baños tengan papel higiénico Gracias
13. Muy buen la biblioteca
14. na
15. me parecen bien
16. todo bien :)
17. Por el momento, estoy satisfecho con la biblioteca
18. Excelente trabajo en universidad virtual
19. buen servicio
20. colocar mayor fuentes de información para la virtual

21. Gracias
22. Ninguno
23. ESPERO QUE SE PUEDAN DESCARGAR O IMPRIMIR LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL, PORQUE ES ALGO COMPLICADO LEER EN LA COMPUTADORA.
24. Respecto a la biblioteca en línea, es poco funcional el diseño, no siempre es posible contar con los libros solicitados ya que son pocos los disponibles. Gracias.
25. Existen algunos campos del cuestionario que no aplican por mi adscripción a la SUV, sugiero adecuarlos pues mis respuestas no son objetivas en cuanto al espacio físico. Por otra parte agradezco la inclusión y mantenernos al día con temas de educación y capacitación continua. Gracias!
26. Todo excelente
27. Ninguno.
28. Excelente servicio!! Muchas gracias !!
29. Que el internet alcance para todos
30. yo utilizo solo la biblioteca virtual
31. La encuesta no considera que los del sistema abierto no visitamos la biblioteca física, por lo que no hay manera de cotestar correctamente la mayoría de las preguntas
32. En cuanto a la Biblioteca Publica del Estado de Jalisco "Juan Jose Arreola", su atención mediante correo electrónico es baja.
33. Por el momento no, gracias.
34. Agradecer que esten al pendiente de las necesidades en línea
35. Ninguno
36. ellene con si todos los aspectos del punto anterior para continuar respondiendo porque la pagina no me permitia omitirlo. Pero en realidad en mi no aplica ya que no soy estudiante presencial, sino virtual.
37. Mi forma de estudio es a través de UDG Virtual. Los maestros asignan actividades basadas en textos supuestamente localizados en bases de datos de la Biblioteca Digital (por ejemplo e-Libro) y que se encuentran desactivadas. Hemos informado a los maestros y a la Biblioteca Digital, pero todo el mundo hace como que la Virgen le llama.

38. Soy alumno de la UDG virtual y me es imposible acceder a la biblioteca digital me gustaría que me ayudaran o me asesoraran en cuanto al uso de la misma gracias
39. Muy bien
40. El problema es en que no existe un patrón único para las bibliotecas. Cada biblioteca presenta ventajas y deficiencias propias. Sería prudente crear convocatorias abiertas para la obtención de plazas en una competencia justa, y se contrate al más capacitado para desempeñarse en el servicio bibliotecario
41. Soy alumna del SUV y jamás nos han dado cursos sobre gestión y manejo de la información, yo no tengo mayor información sobre la biblioteca del SUV, conozco un poco de biblioteca digital porque los sigo en redes sociales y ahí me voy enterando de las diferentes capacitaciones de las bases de datos, pero en realidad es mi único acercamiento con la biblioteca. Nunca nos han informado sobre los materiales con los que cuenta la biblioteca, simplemente creo que los alumnos del SUV en ese sentido estamos desprotegidos.
42. No
43. Felicitaciones
44. me gustaría que el sitio web fuera más amigable, está muy saturado de información
45. Soy un estudiante de SUV y estas preguntas están mayormente enfocadas a los servicios presenciales. Sería una excelente idea realizar una encuesta únicamente a los usuarios virtuales y/o segmentar adecuadamente las preguntas. Gracias.
46. jamás puedo acceder a algún libro en específico en la biblioteca digital.
47. en que hay cosas que asen falta a la biblioteca como control en lo que es el ruido
48. que el uso de los libros sea mas ágil
49. El personal sea mas amable y nos ayude con las busquedas
50. nunca e asistido a la biblioteca
51. Facilidad para trabajar en la biblioteca con rincluir instrucciones en la biblioteca virtual,ya que no sé me ha hecho fácil encontrar material

52. mejorar el internet para aser los trabajos mas rapidos y con mas facilidad
53. mas LIBROS
54. constantemente hay error al accesar a la biblioteca virtual
55. Los servicios bibliotecarios que proporcionan son adecuados
56. Servicio de Biblioteca Virtual de la UDG en general tiene una excelente disponibilidad, aunque en un par de ocasiones me toco el caso de que al consultar un recurso digital (un libro digital) decía que solo había 3 ejemplares disponibles y que estaban siendo utilizados y para poder realizar la lectura digital tenía que poner mi correo para que me avisaran cuando estuviera disponible pero nunca me avisaron y lo intente de nuevo en esos días y no pude leer hasta como a las dos semanas después.



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