



Universidad de Guadalajara
Vicerrectoría Ejecutiva
Sistema Universitario de Bibliotecas



***Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios
que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas (SiUBi)
de la Universidad de Guadalajara
2023***

**Informe de resultados del
Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño**

Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas (SiUBi) de la Universidad de Guadalajara, 2023

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por novena ocasión, un cuestionario con el objetivo de conocer la percepción de la comunidad universitaria respecto a la situación actual de las bibliotecas, sus servicios, colecciones y personal, con el propósito de reorientar el trabajo y tomar mejores decisiones para implementar una adecuada gestión hacia la mejora continua de la calidad. Los datos recabados son de naturaleza cuantitativa y cualitativa.

El cuestionario fue elaborado en la herramienta Formularios de Google y consta de 12 preguntas cerradas de selección múltiple y 1 abierta; fue aplicado vía internet y enviado directamente a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, y personal administrativo), a través del CGSAIT y con el apoyo de los Jefes de Biblioteca.

La población objeto de estudio fue de un total de 145 usuarios encuestados del Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño: 102 estudiantes, 30 académicos, 12 administrativos y 1 externo.

Datos poblacionales

1. Género.
2. Tipo de usuario.
3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.
4. Centro Universitario al que pertenece.

Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso.
6. Elige las colecciones que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)
7. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina. (Puedes elegir varias opciones)
8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)

Servicios

9. Selecciona los medios que has utilizado para estar en contacto con la biblioteca.
10. Si has participado en cursos de Formación de Usuarios o Alfabetización Informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.

El cuestionario

Infraestructura

11. Infraestructura. (Consta de 11 opciones a elegir para evaluar espacios, ambiente, equipo de cómputo, señalización, iluminación, temperatura, limpieza, mobiliario, nivel de ruido e internet)

Personal

12. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios. (Puedes seleccionar varias opciones)

Comentarios generales

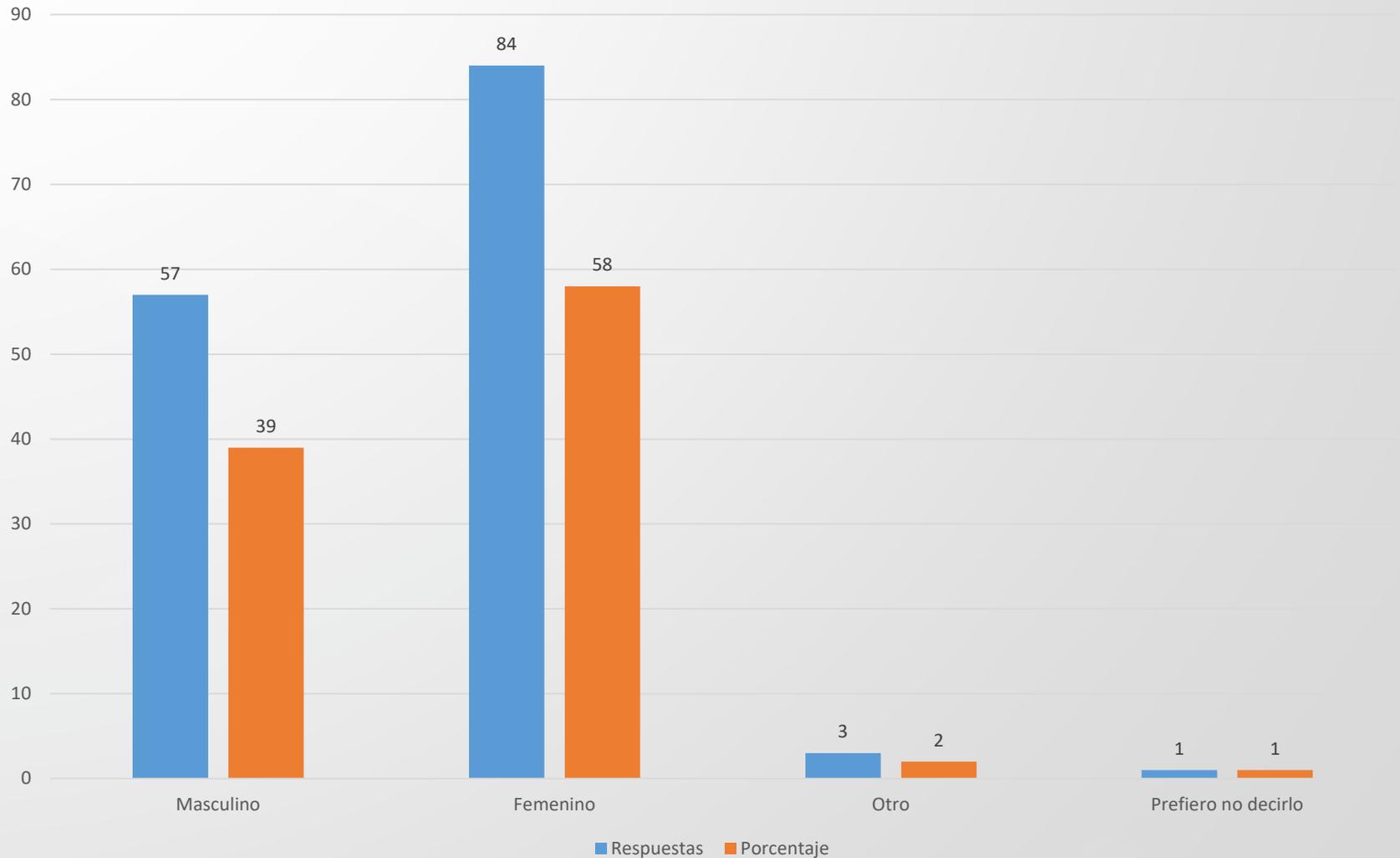
13. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

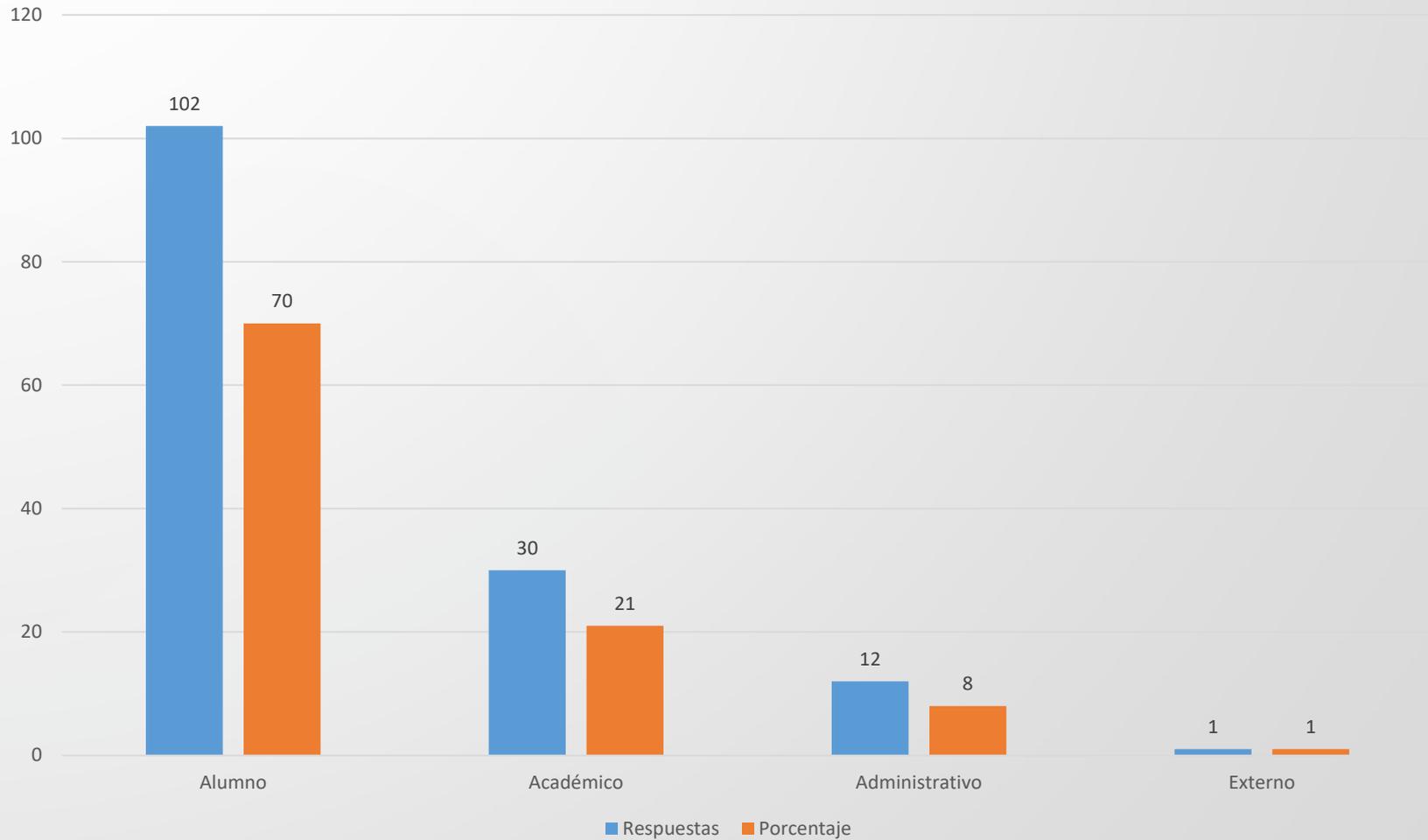
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño
Año 2023**

Datos poblacionales

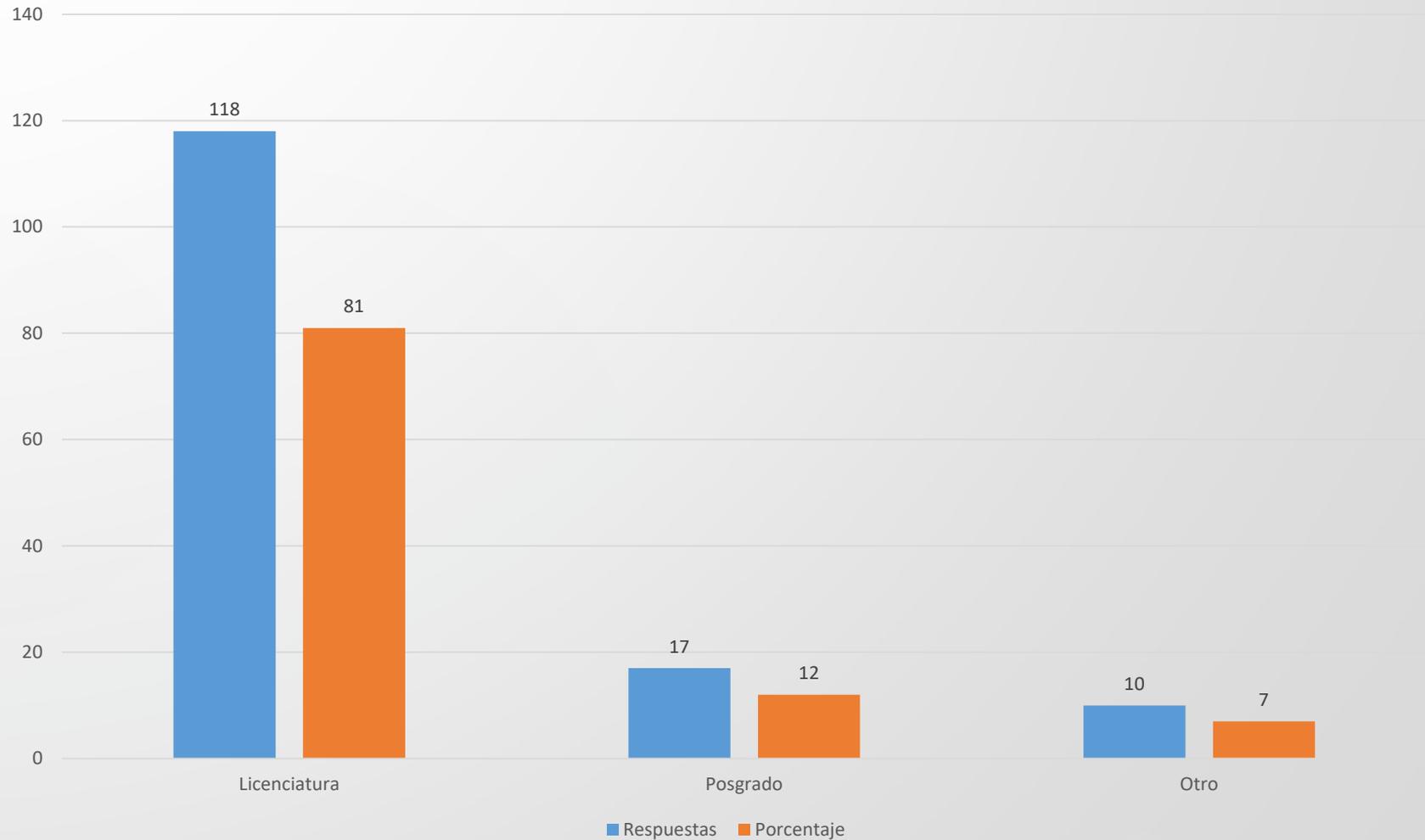
1. Género.



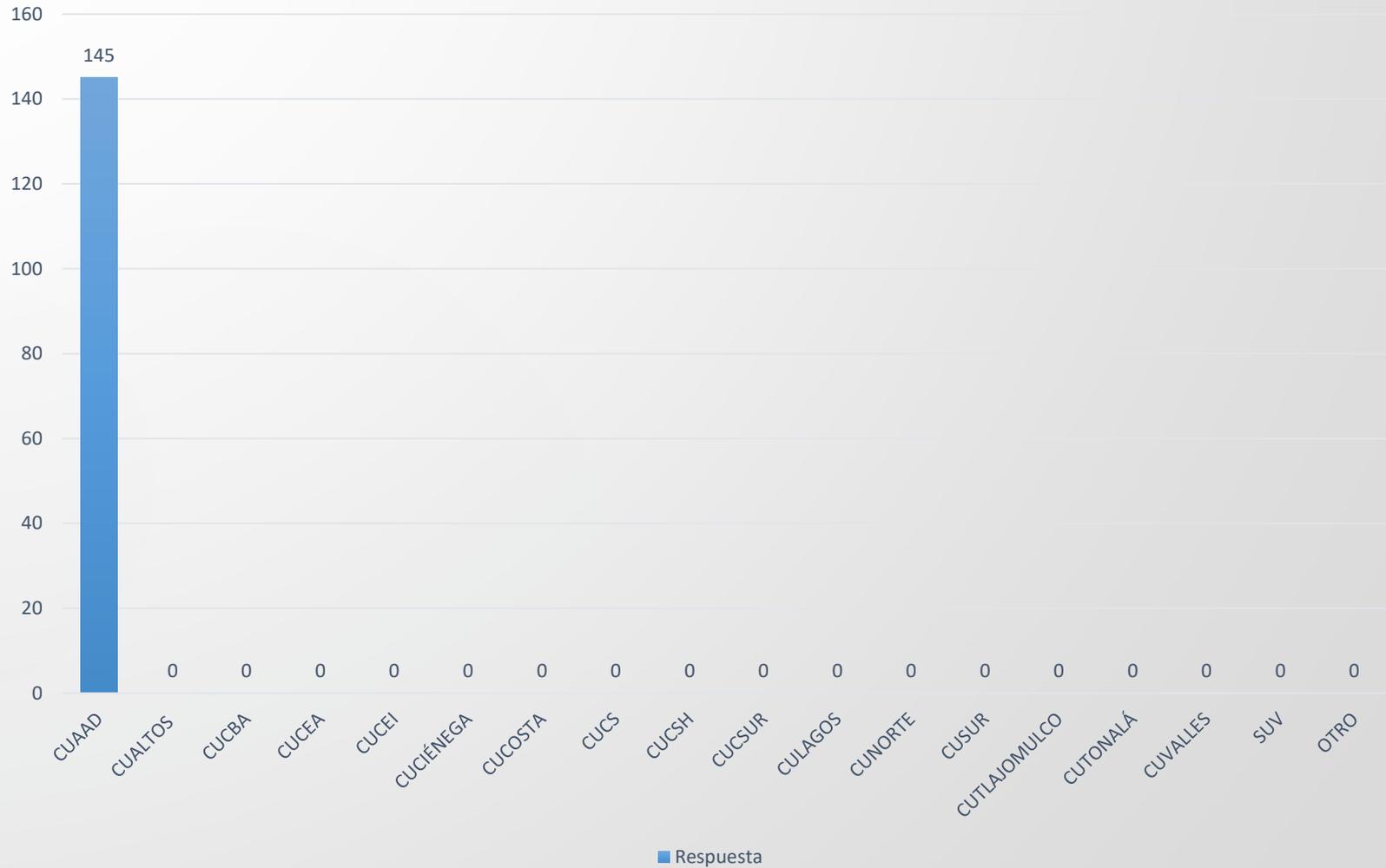
2. Tipo de usuario.



3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.

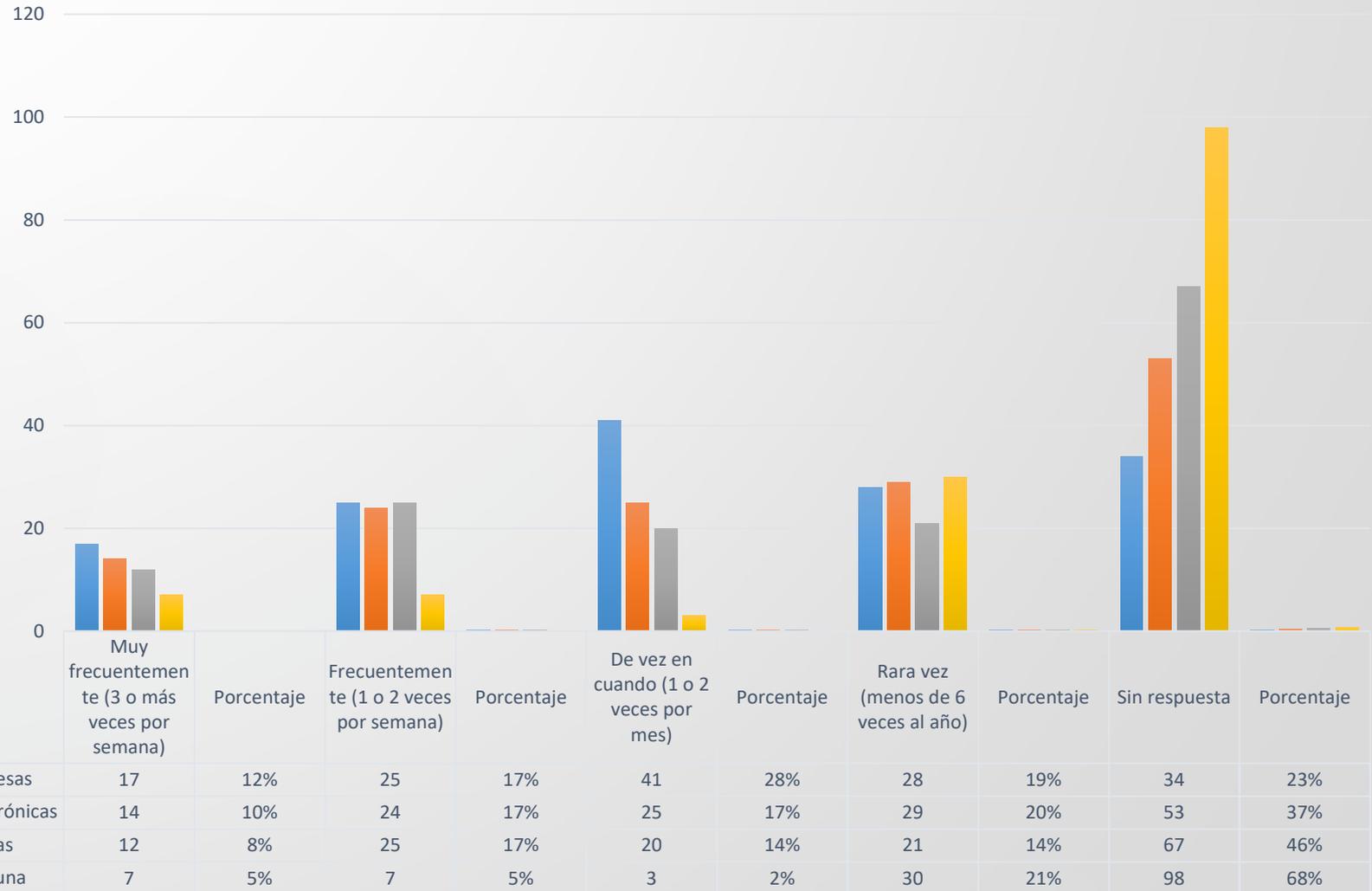


4. Centro Universitario al que pertenece.

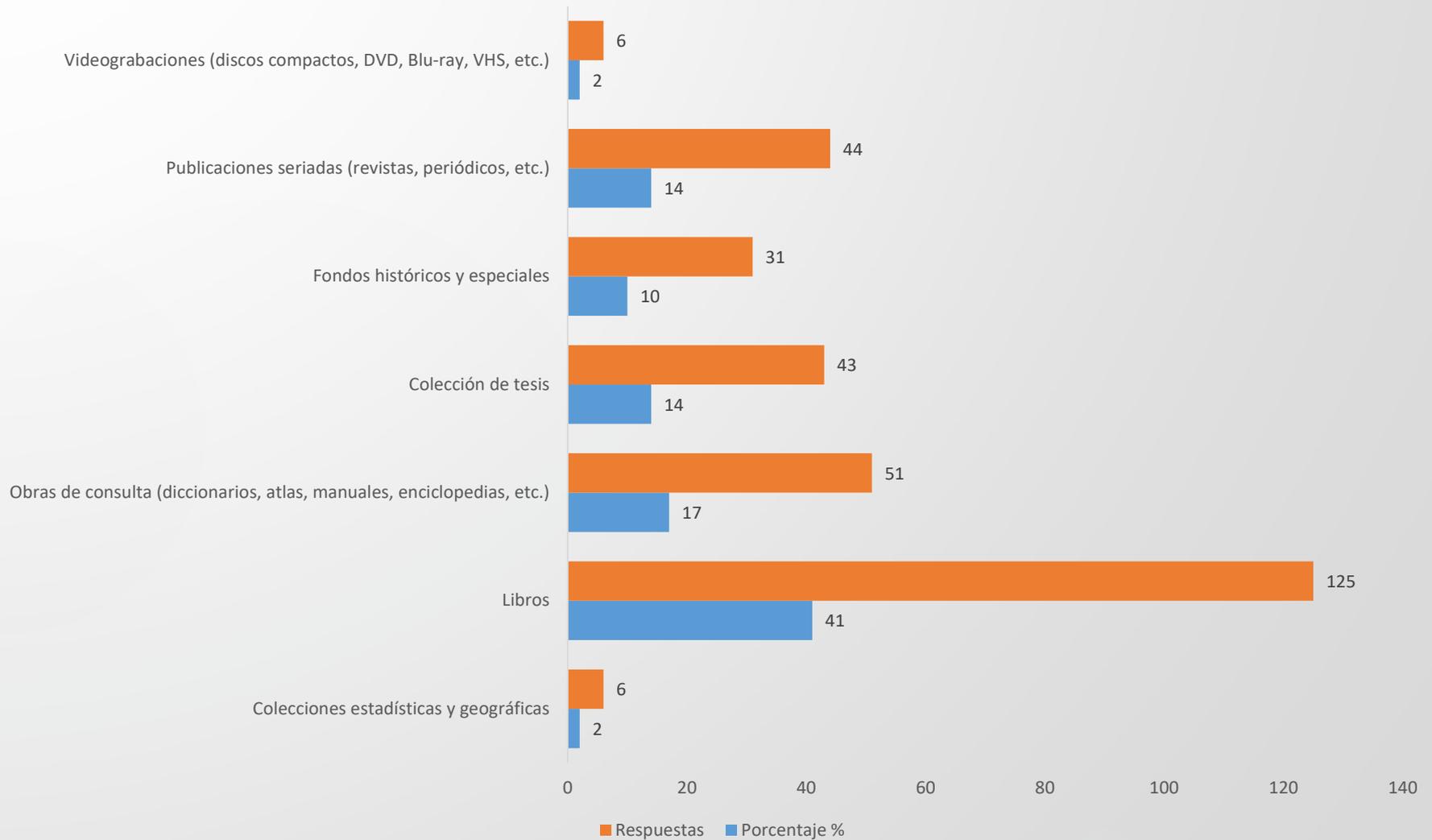


Uso de las colecciones

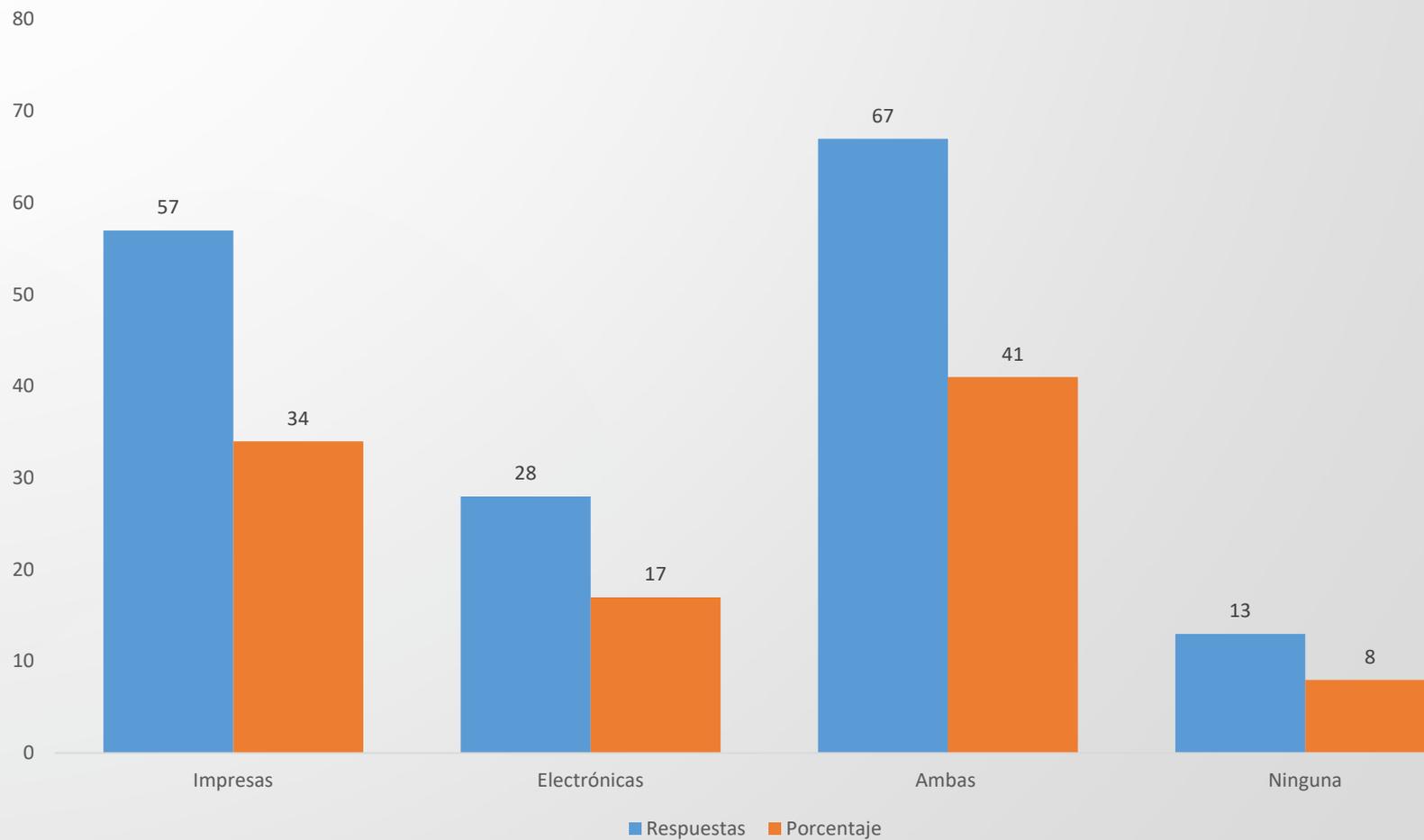
5. Frecuencia en el uso.



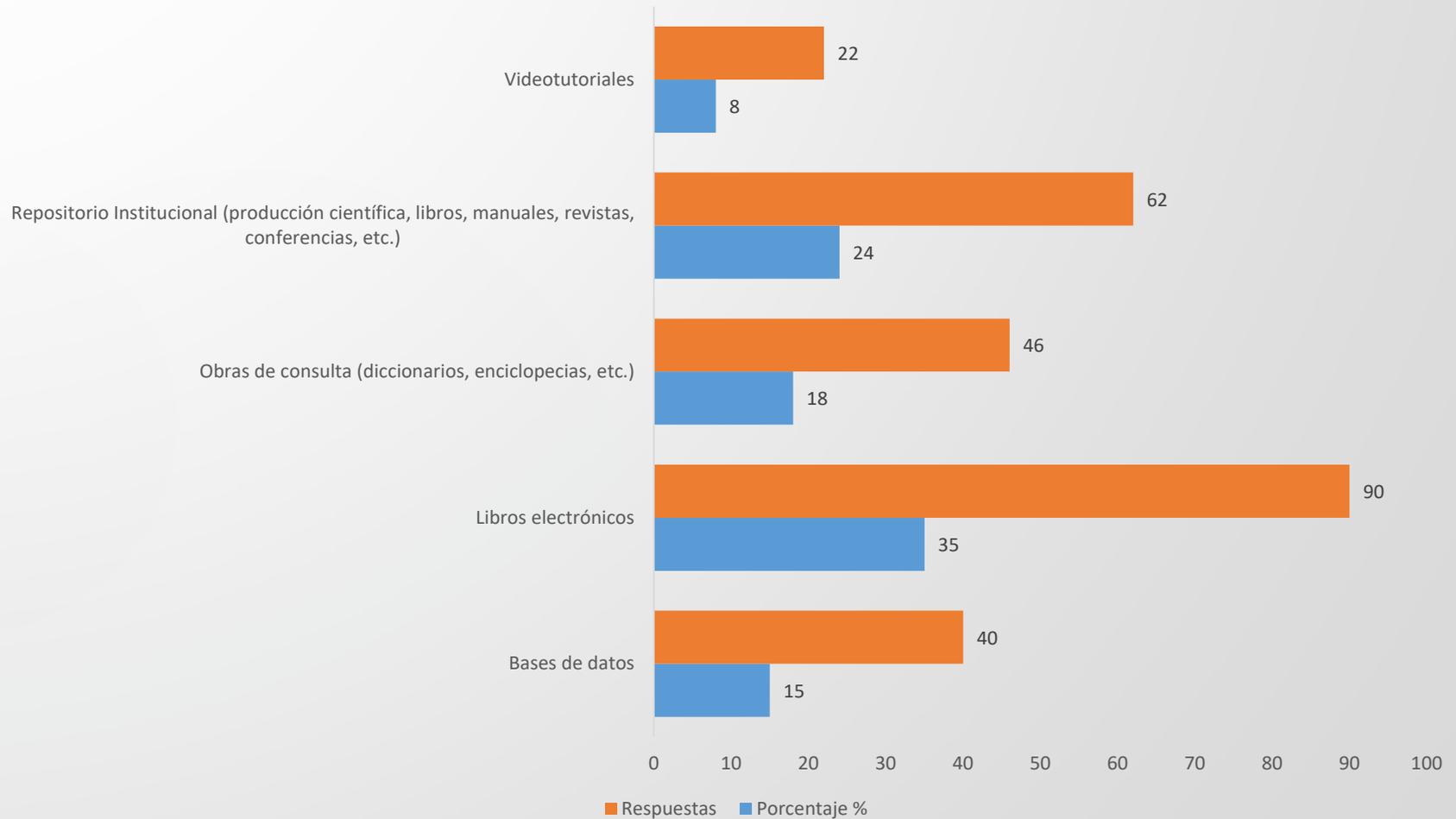
6. Elige las colecciones que utilizas.



7. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina.

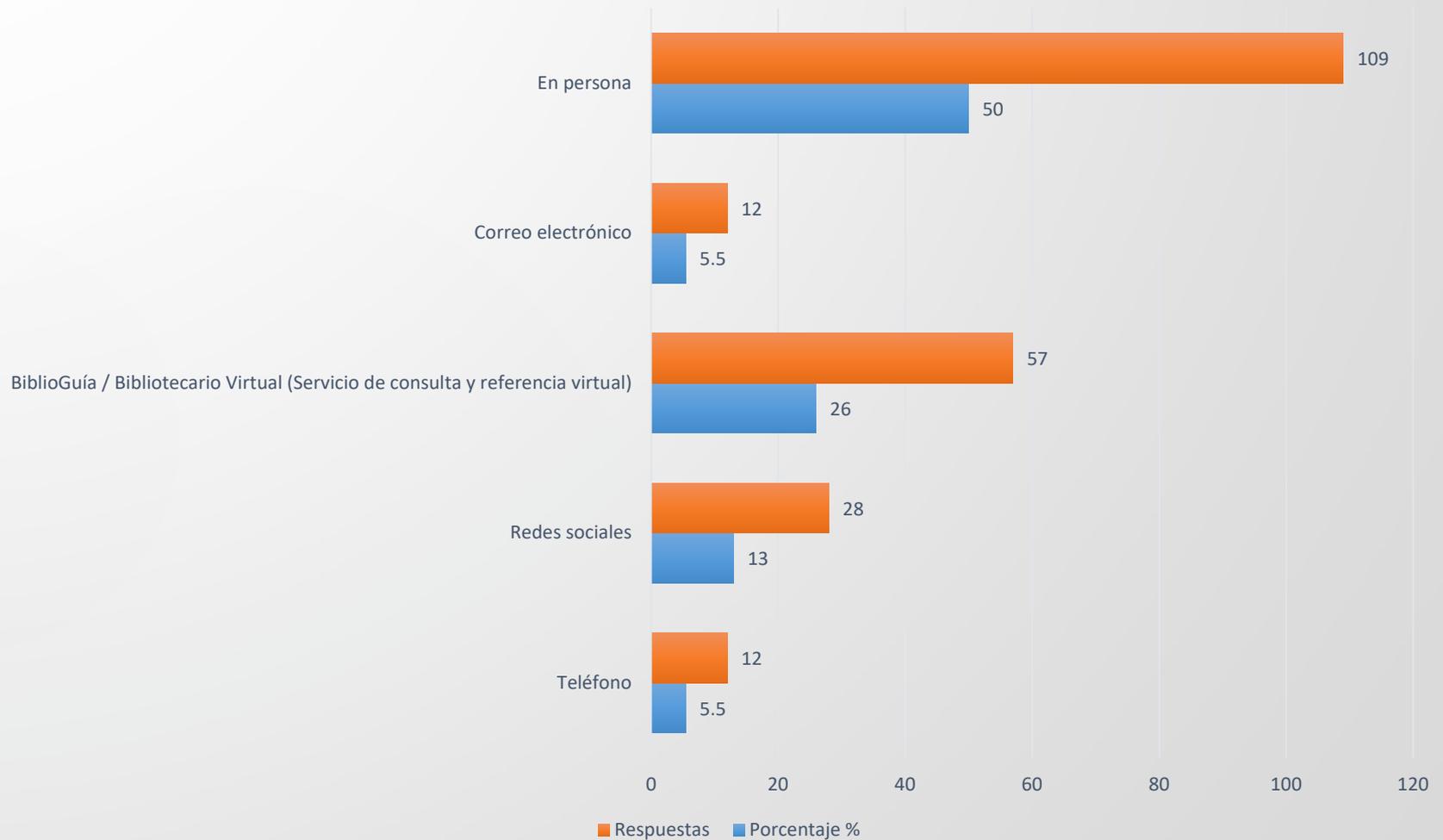


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas.



Servicios

9. Selecciona los medios que has utilizado para estar en contacto con la biblioteca.

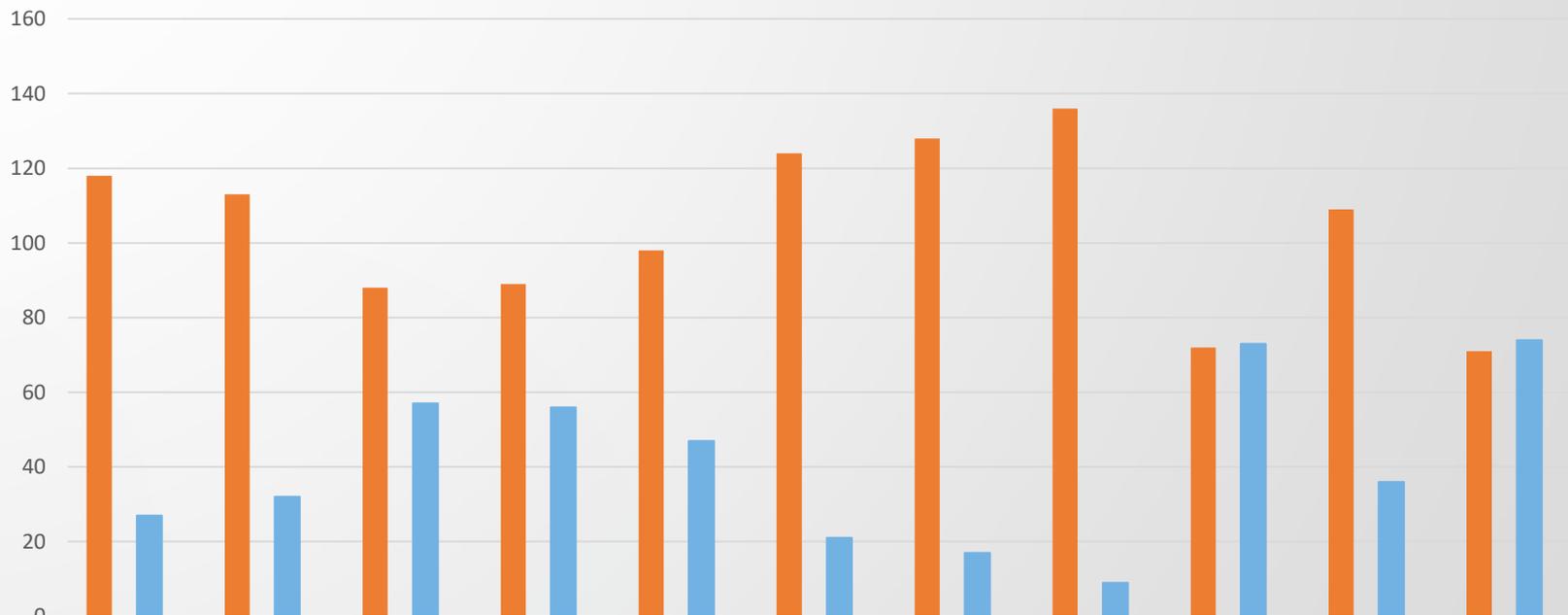


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



Infraestructura

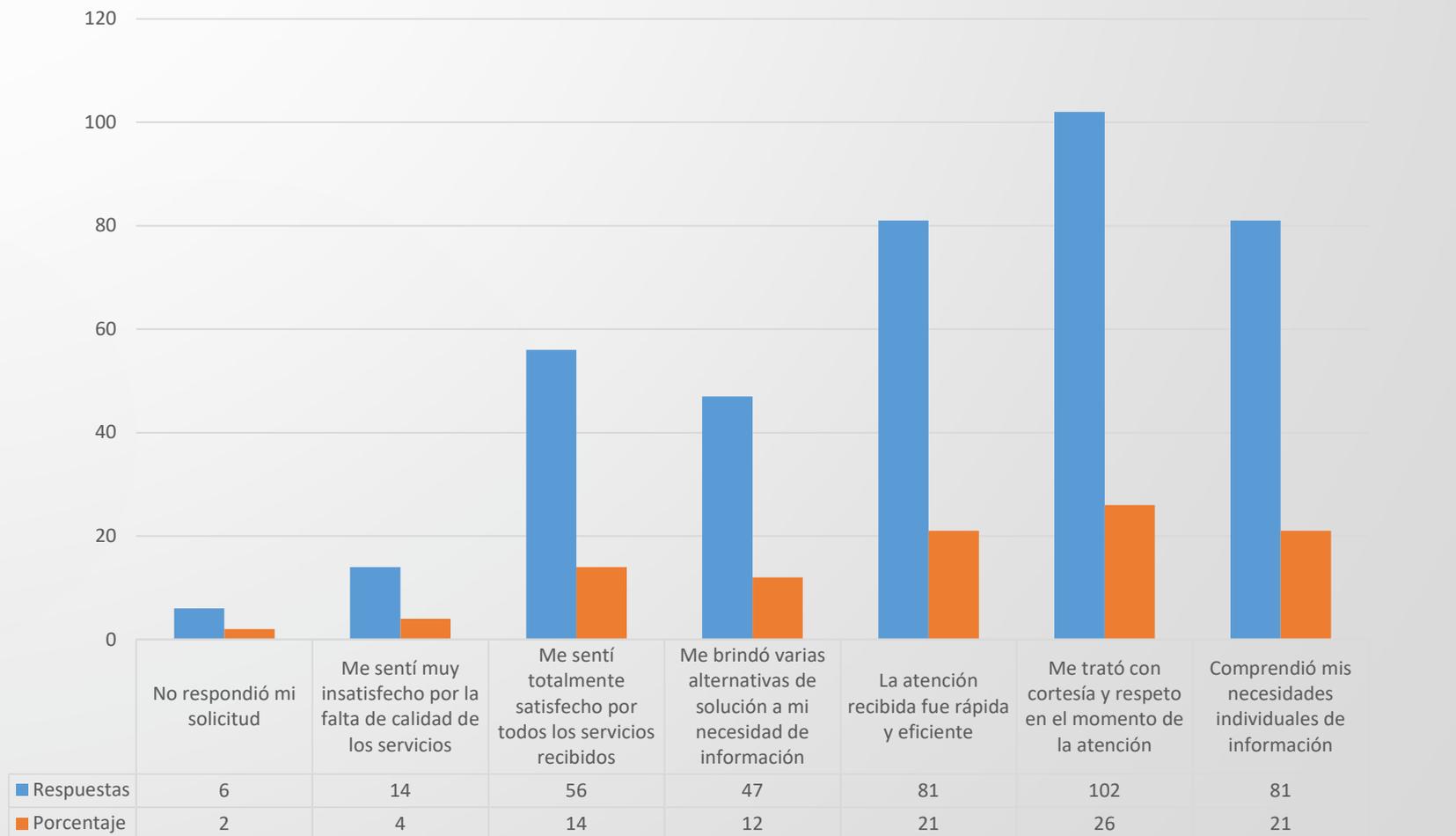
11. Infraestructura.



■ Si	118	113	88	89	98	124	128	136	72	109	71
■ Porcentaje	10%	10%	8%	8%	9%	11%	11%	12%	6%	10%	6%
■ No	27	32	57	56	47	21	17	9	73	36	74
■ Porcentaje	6%	7%	13%	12%	10%	5%	4%	2%	16%	8%	16%

Personal

12. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios.



Pregunta abierta

13. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios, con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

1. Les hace falta muchos más libros, la parte de literatura da lastima y en algunos títulos hacen falta ejemplares
2. Las personas trabajadoras son muy serviciales y mantienen el control de ingreso y préstamo de libros, mucha ayuda
3. Muy completa la información y agradable el ambiente para trabajar
4. Hablando en concreto de la biblioteca Domingo Lobato (CUAAD sede Música), tiene un excelente servicio pero el horario es muy reducido (11am -3pm) y no alcanza a cubrir las necesidades de consulta de todos los alumnos. Ojalá lo tomen en cuenta y se pueda ampliar dicho horario hasta más tarde.
5. La señalización es muy escasa para poder encontrar lo que se necesita dentro de la biblioteca, y muchas veces se modifica la posición de más secciones dentro de la biblioteca y sin señalización se vuelve una tarea muy difícil y confusa para usar
6. Es un excelente recurso y el personal es muy amable
7. Ampliación en el área de estudio, mejor iluminación, una área en la que se pueda realizar las tareas de dibujo ,
8. Creo que aún le hacen falta áreas de estudio que no sean para grupo y más espacios en general porque es un poco pequeña y en algunas partes no hay mucho paso
9. Sinceramente me gusta entrar a las bibliotecas a pasar tiempo de recreación, no voy muy seguido porque solo encuentro manuales, libros científicos, revistas, libros de historia que la verdad no me llaman la atención, he buscado literatura de ciencia ficción, cuentos, novelas pero son muy escasas y no hay tantas opciones, lo más acercado son dramaturgias teatrales. Me gustaría que implementaran más libros que no fueran académicos.
10. Hace falta un espacio con mejor internet para trabajar y tomar clases virtuales, además un horario de atención más amplio
11. Estudio en el Cuaad sede Huentitán, y el espacio de la biblioteca es un tanto justo en cuanto a tamaño, podrían haber más asientos ya que muchas veces todos están ocupados, al igual que computadoras podría decirse que faltan unas cuantas, en cuanto a wifi, es bueno, al igual que el ruido, es mínimo, señalización quizá es aceptable también, aunque ya están construyendo una extensión de la biblioteca y se agradece, sería todo, gracias.
12. El horario de la biblioteca es muy inestable y me resulta difícil realizar mis actividades constantemente pues está cerrado

Continuación pregunta 13.

13. La coordinación insiste en "coordinar" las actividades que se proponen, dándose el crédito por el uso de las instalaciones que entiendo son de uso común académico y no espacios para "subarrendar" donde el que coordina, organiza y trabaja pone el trabajo para que la organización "Coordine" su proyecto. Sugiero revisar sus procedimientos para exposiciones, conferencias y demás actividades que se solicitan para realizar en ese espacio.
14. Creo que falta un espacio más grande para las mesas de trabajo. Y cuando se presta la biblioteca para charlas académicas, el espacio se ve muy reducido
15. El servicio está bien ya se amplió de lo que estaba antes
16. sin comentarios
17. Necesitamos más mobiliario para lectura, no solo para el trabajo en computadora. El CUAAD ya cuenta con algunos sillones de lectura, deberían de dotar más.
18. Podrían mejorar la señalización y brindar guía para ubicar los libros
19. Mejorar la infraestructura y acervo de la biblioteca Leopoldo Bancalari
20. Me gustaría que extendieran el horario de la biblioteca de música, abrir solo en la mañana no es suficiente
21. Que se permita sacar por mayor tiempo prestado los libros de la biblioteca cuando son mas de un ejemplar
22. NA
23. Me encanta es muy útil
24. Respecto a la cantidad de libros que hay, me parece buena, creo que existe la suficiente cantidad de libros para cubrir lo que necesites, en cuanto a los espacios de trabajo (mesas y computadoras) también me parece adecuado, aunque sí se llega a llenar en ocasiones y ya no se puede trabajar ahí
25. En CUAAD debería de mejorar la calidad del Internet
26. Hasta el momento me ha agradado bastante utilizar las bibliotecas de la UDG. Generalmente voy a la biblioteca Juan Jose Arreola y me gustan mucho las instalaciones.
27. En general la Biblioteca de CUAAD sede Huentitan, ha mejorado muchísimo, lo único que cambiaría es el color de sus paredes son demasiado "tristes" que por ser un centro creativo sería interesante plasmar obras de artes de los compañeros de la carrera de artes plásticas
28. Sería bueno agregar libros más actualizados de danza, y acomodar mejor esa sección
29. siempre han sido muy amables y me ayudan a encontrar información más confiable

Continuación pregunta 13.

30. Me gusta mucho el servicio que brindan
31. En general está muy bien. El personal es muy atento y capacitado y cuando se nos dio un curso de Alfabetización Informativa me pareció bastante completo. Únicamente me parece que hace falta mobiliario para trabajar como mesas y sillas dentro de la biblioteca, y conexiones eléctricas.
32. Es necesario que se amplíe más el horario de atención de la biblioteca. Por lo menos que su apertura sea más temprano.
33. Es maravilloso tener tanto acceso a la información, de manera precisa y gratuita. Muchas gracias.
34. Es necesario que tengan un horario más flexible y personal de planta. Hay ausencias y por ende, falta de consultas
35. Creo que las sillas son escasas y se podrían diseñar espacios para la concentración, por ejemplo si me siento en una silla orientada a la puerta por donde entran bastantes personas me desconcentro mucho, tal vez plantas altas serían buena idea
36. CUAAD ARTES necesita un espacio DIGNO que en donde los estudiantes podamos acudir para la realización de tareas.
37. Siento que deberían actualizar los libros y dar servicio de copiado
38. La biblioteca es amplia y con mucha variedad sin embargo considero que se necesita más equipos de cómputos
39. Utilizo preferentemente la búsqueda y consulta en internet por la comodidad, es un buen servicio y so obtengo lo que necesito. Gracias
40. Me parece que es bueno que tengan más servicios.
41. lo que en ocasiones molesta, que algunos visitantes se meten a comer y platicar a la biblioteca, pero no van a consulta
42. Excelente servicio
43. Hace falta poner más atención a la difusión de la información de la biblioteca, ya que muchos no conocemos sus herramientas y por lo tanto no las usamos
44. La biblioteca virtual podría tener mas facil accesibilidad
45. El mobiliario realmente no da abasto a los estudiantes y en las mesas de trabajo no hay conexiones de luz para trabajar en nuestra computadora

Continuación pregunta 13.

46. La Biblioteca de Cuaad Música está muy poco tiempo abierta a lo largo del día, podrían contratar a alguien que estuviera más tiempo.
47. Pienso que falta más mobiliario, los motivos por los que no voy con frecuencia es porque no queda más mobiliario para trabajar. También podrían poner una guía de cómo usar la biblioteca virtual con un código QR que te dirija a un vídeo mostrando cómo usarlo correctamente.
48. El único comentario que tengo, es que hace falta mobiliario de trabajo y estudio dentro de la biblioteca, las mesas y salas de lectura que hay, casi siempre están ocupadas
49. Me gusta mucho el servicio que ofrece la biblioteca del CUAAD y más porque sus espacios se están rediseñando para realizar varias actividades en espacios cómodos. También tienen el espacio para hacer conferencias y equipos de cómputo que nos ayudan mucho, principalmente los que no hemos tenido una computadora propia. Sólo falta encontrar en algunos casos más ediciones de libros ya que sólo tienen uno o dos ejemplares y de ser posible arreglar la computadora dañada
50. A veces la persona al cargo habla con personas en el ingreso de la biblioteca y ese sonido se traslada al interior (Artes/Santa María de Gracia))
51. Los servicios son excelentes, es un gran recurso la biblioteca de Arquitectura de CUAAD.
52. Imprescindible remover a los Gen Z de las bibliotecas. Las usan como dormitorios y áreas de talacha
53. Creo que todo está excelente, deberían verificar que las licencias de ciertos programas no estén vencidos, eso es todo
54. Ahora mismo están trabajando en expandir la biblioteca, lo cual perjudica de manera temporal la iluminación del edificio, estaría bien que hubiera un par de computadoras más, o que las computadoras presentes tuvieran el software y hardware apropiados.
55. Mejorar la aplicación de búsqueda virtual de libros. No es intuitiva y es difícil de usar a menos que le pidas ayuda a un integrante de la biblioteca. También sería bueno reacomodar los espacios para que las exposiciones y pláticas dentro de la biblioteca sean más llamativas y cómodas.
56. En general es un lugar agradable para realizar trabajo además de que cuenta con las herramientas necesarias, aunque el mobiliario podría mejorar, teniendo más
57. Solo sería la señalética de la biblioteca

Continuación pregunta 13.

58. Necesitamos material en braille, tenemos compañeros que requieren de métodos traducidos. Por ejemplo, en la materia de Solfeo I utilizamos el método "Solfeo de los Solfeos" libro que, no se encuentra a braille en nuestra biblioteca.
59. Sin comentarios
60. Muy buen servicio de parte de las personas que atienden el servicio, sería excelente que hubiera pufs para sentarse más cómodo a leer
61. Es muy importante que puedan controlar el ruido, tanto interior como exterior de las bibliotecas que hay en las tres sedes del CUAAD, porque es un problema que no ha sido atendido desde hace bastante tiempo.
62. Los servicios de biblioteca virtual son muy buenos, el problema es que hay pocos ejemplares y a veces no encuentro disponibles
63. Mejora en los Servicio de computo
64. La atención bien de las personas que atiende la biblioteca son muy atenta
65. Un personal mas competente y que conozca las secciones de la biblioteca.
66. En lo personal consifero que el mobiliario es poco comparado con el numero de estudiantes y academicos que visitamos la biblioteca el que hay es cómodo aunque hacen falta mas esoacios para trabajar en equipo
67. Los espacios para estudio deberian de duplicarse, el ambiente es muy comodo para trabajar pero los espacios, durante todo el semestre son insuficientes.
68. Faltan más espacios para el trabajo en equipo y limpieza en los libros
69. muy buena
70. Espacios más cómodos
71. Todo bien
72. Esta correctamente seccionada
73. No he ido a los servicios
74. Al desconocer informacion, deberia de haber una pequeña toturia presencial, para conocer a fondo estas herramientas
75. Me gusta las personas son muy amables
76. Es muy pequeña la biblioteca

Continuación pregunta 13.

77. Todo me grada más me gustaría agregar que estaría genial que accedieran a prestarnos los libros fuera de la biblioteca con la condición de regresarlo tal cual y para asegurar esto tal vez amenazar con una cuota de recuperación a todo aquel que no cumpla con regresar el material
78. El espacio me parece muy pequeño, pero eficiente, aunque para trabajar en equipo no es muy ameno.
79. La biblioteca es muy pequeña y no se le da mucha promoción
80. Creo que están bien, más sin embargo siento que no es un espacio al que acuden muchos, no se siente como un lugar abierto a
81. Buena
82. Son muy amables y contienen libro muuy utilez de acuerdo a mi carrera
83. No suelo usar este servicio, sin embargo, no he oído de alguna queja al respecto, por lo que me siento incentivada a hacer uso de este servicio
84. Muy completa y organizada, interés por mejorar
85. Ningún
86. Me gusta trabajar en la biblioteca del CUAAD, lo hago al menos una vez a la semana, sin embargo creo que el espacio podría aprovecharse de mejor manera al contar con cubículos cerrados o semi cerrados, o áreas para trabajos en equipo o personales que se pudieran reservar ya que en algunos momentos no hay mobiliario suficiente o se entorpece el estudio al estar en contacto con mas personas
87. El trato a los usuarios de la biblioteca Horst Hartung Franz deja mucho que desear, no se utiliza aún el préstamo automatizado, el trato es descortés y los criterios para el préstamo externo son obtusas.
88. la verdad la he utilizado muy poco pero me ha funcionado las pocas veces.
89. En Cuaad artes en Belén 120, Col. Centro, no hay infraestructura para una biblioteca que te invite a usarla, no hay espacios de estudio o de confort, no hay internet ni computadoras, no tenemos biblioteca audiovisual para películas o materiales de consulta, los textos teatrales son escasos, no hay variedad de libros y es más fácil encontrar un pdf en línea que ir a buscar algo a esa biblioteca.
90. falta mobiliario, la red es deficiente y hay personas que entran a desayunar y conversar
91. Me gustaría que brindarán más cursos de capacitación o actualización sobre el uso de este espacio.

Continuación pregunta 13.

92. Se recomienda ser mas rigurosos con el espacio, de repente hay mucho ruido y es dificil concentrarse ademas que lanorganizavion ya frecuente de eventos dentro de la biblioteca pueden interrumpir el funcionamiento
93. Siempre responden con prontitud y exactitud a mis dudas y aclaraciones.
94. Las sillas deberian poder moverse a gusto de cada quien
95. En la biblioteca Leopoldo Bancalari en la sede de la división de Artes y Humanidades en el CUAAD en la tarde hay una persona que se molesta cuando los profesores llevamos a los grupos a consultar material bibliográfico, es enérgicos, hasta grosero con estudiante y maestra a los usuarios
96. La biblioteca de CUAAD ARTES, es muy pequeña, no prestan los ejemplares, el personal no es amable.
97. Por el momento, debido a la jubilación de uno de los bibliotecarios, solamente se atiende el turno matutino y parcialmente el turno vespertino. Es necesario tener un horario de atención más amplio.
98. Se necesitan espacios mas amplios, se puede trabajar pero no sin sentirse aprisionados o incomodos, existe aire acondicionado pero siempre será mejor si se cuenta con entradas de ventilación directa que pueda renovar el oxígeno.
99. La biblioteca del campus Santa María de Gracia es pésima. Su acervo es antiquísimo. El mobiliario igual de antiguo o más. Sus computadoras también. Una auténtica vergüenza.
- 100.hace falta mas espacio para que pueda haber mas mobiliario, hay muy poco espacio entre estante y estante y es dificil buscar libros en la parte inferior, hay bastantes titulos interesantes del cual solo hay un ejemplar
- 101.En la biblioteca de Artes hace falta un espacio donde se pueda trabajar en grupos, ya que por el requerimiento de silencio no es posible realizar nada en grupo, además de mas espacio y de ser posible algunos sofas o sillones comodoss para leer, mas que sillas de plástico ya que estamos sentados varias horas ahí
- 102.solo siento que a veces faltan lugares y de vez en cuando falla el internet
- 103.a la mejor, seria bueno modular el nivel de ruido que existe dentro de la biblioteca o actualizar las areas de computo
- 104.Excelente servicio 👍



Universidad de Guadalajara
Vicerrectoría Ejecutiva
Sistema Universitario de Bibliotecas
Unidad de Servicios a los Usuarios