



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
2022***

**Informe de resultados del
Centro Universitario de los Altos**

Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas (SiUBi) de la Universidad de Guadalajara, 2022

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por octava 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 2 abiertas; 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 77 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Altos: 66 estudiantes, 8 académicos y 3 administrativos.

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. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina. (Puedes elegir varias opciones)
7. Elige las colecciones impresas que utilizas. (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.

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. ¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

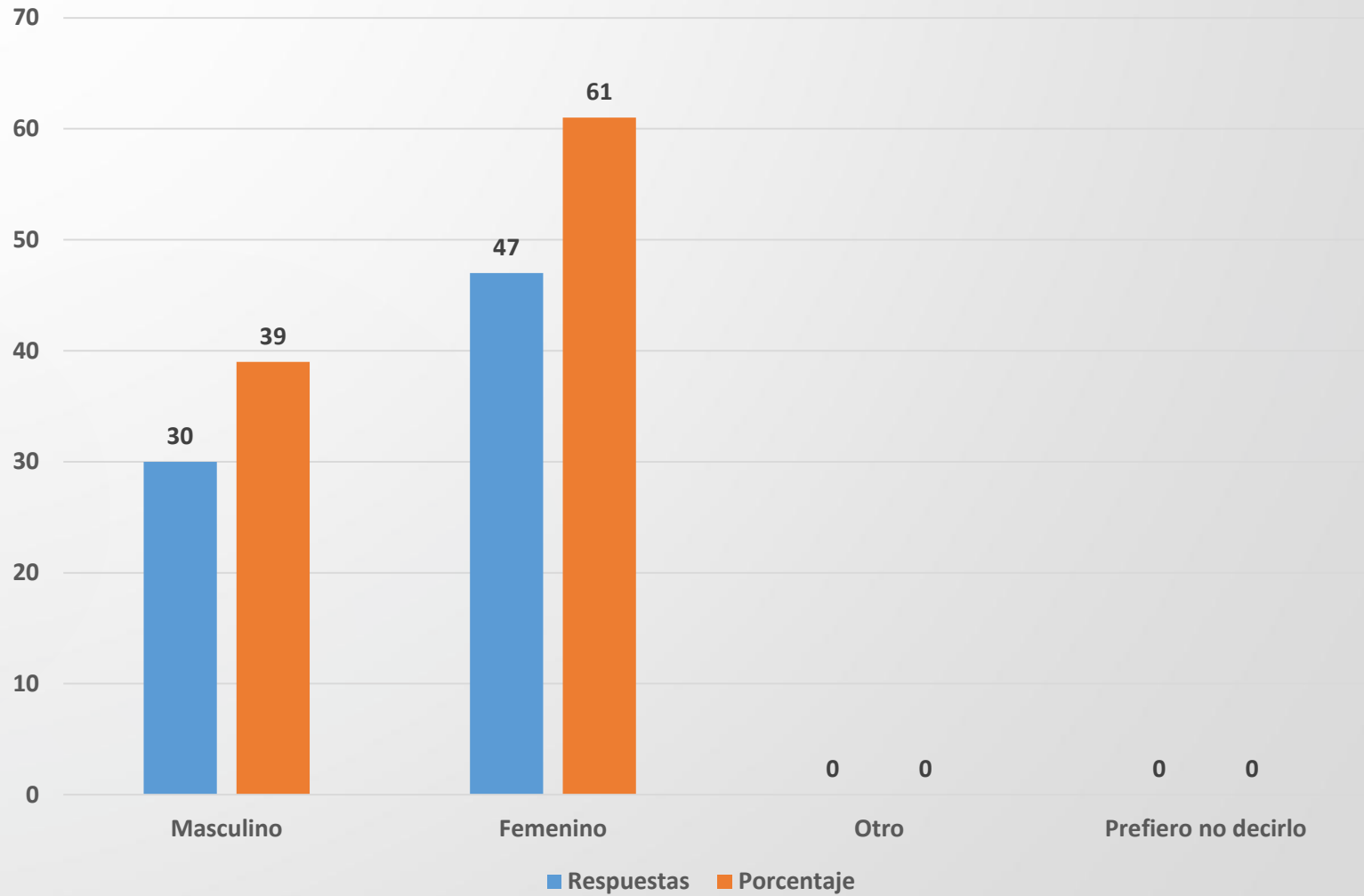
14. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

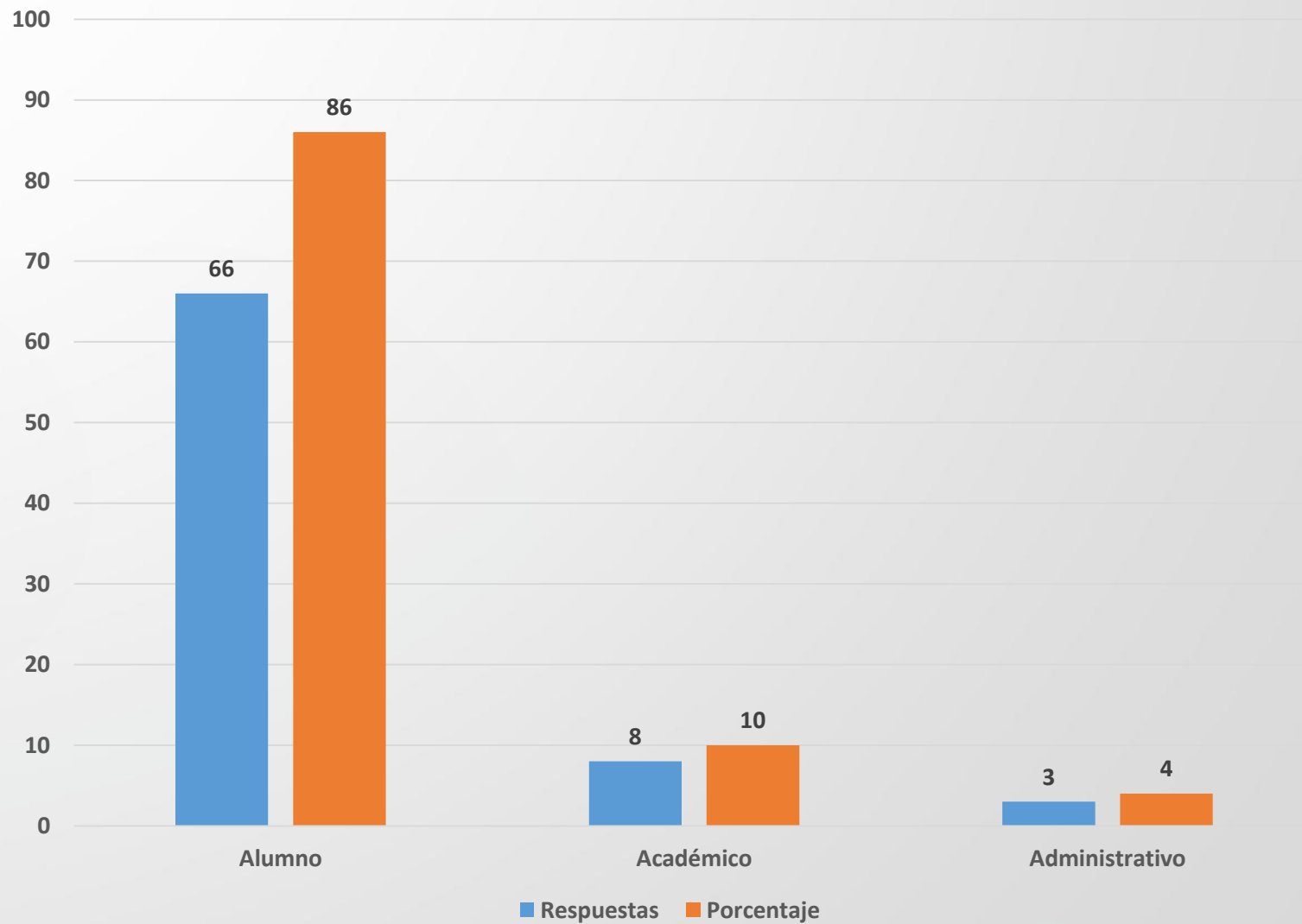
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de los Altos
Año 2022**

Datos poblacionales

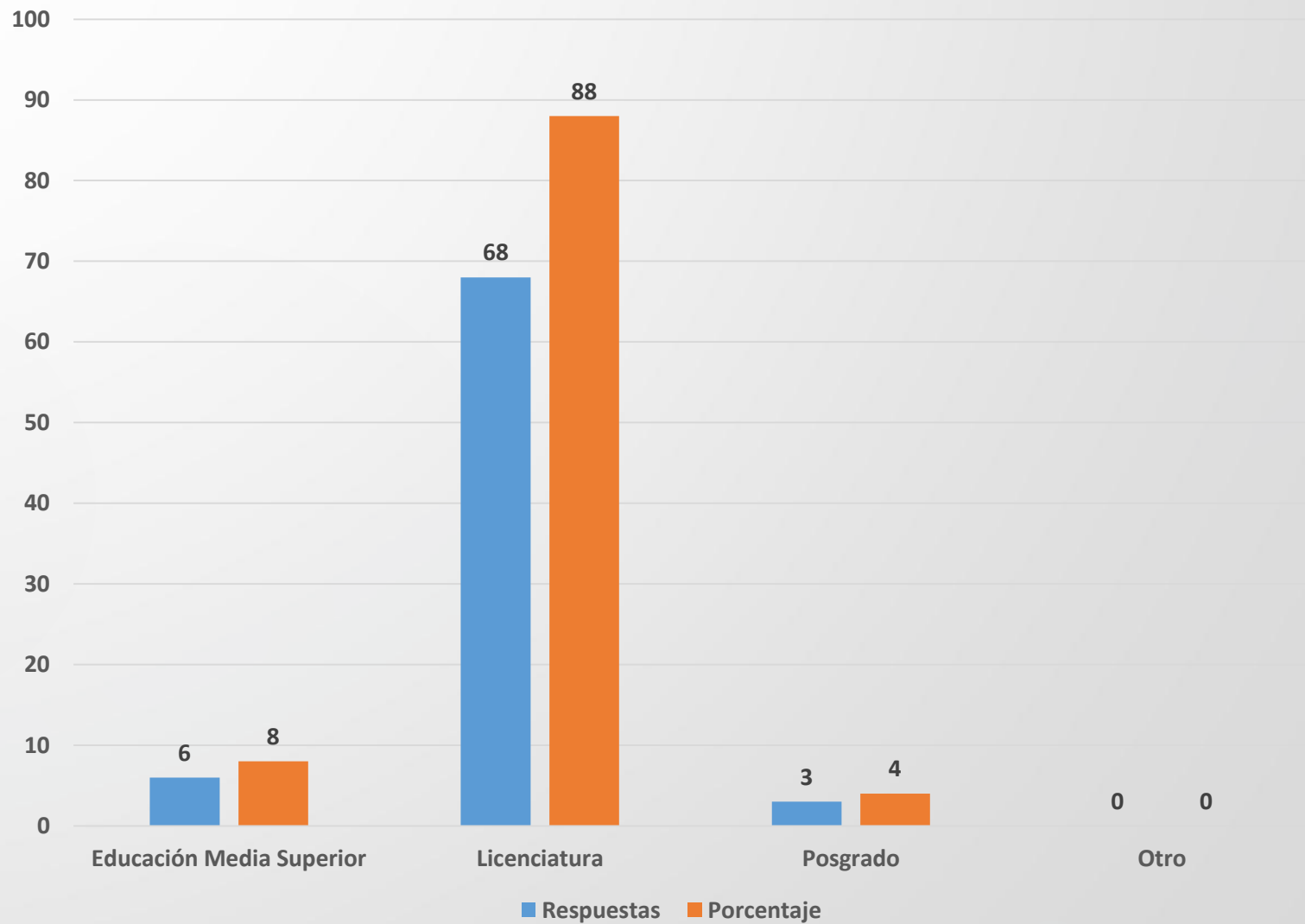
1. Género



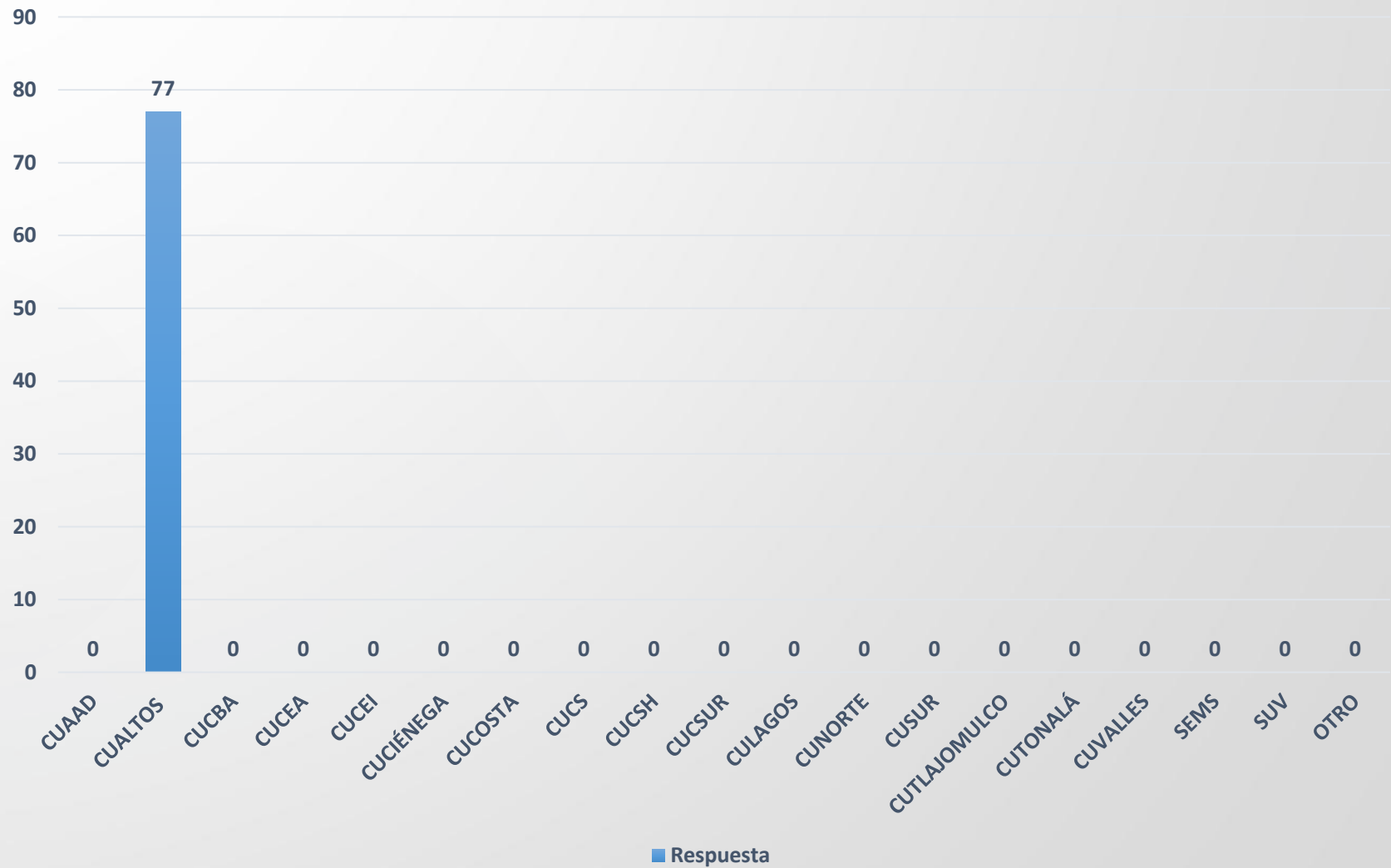
2. Tipo de usuario



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

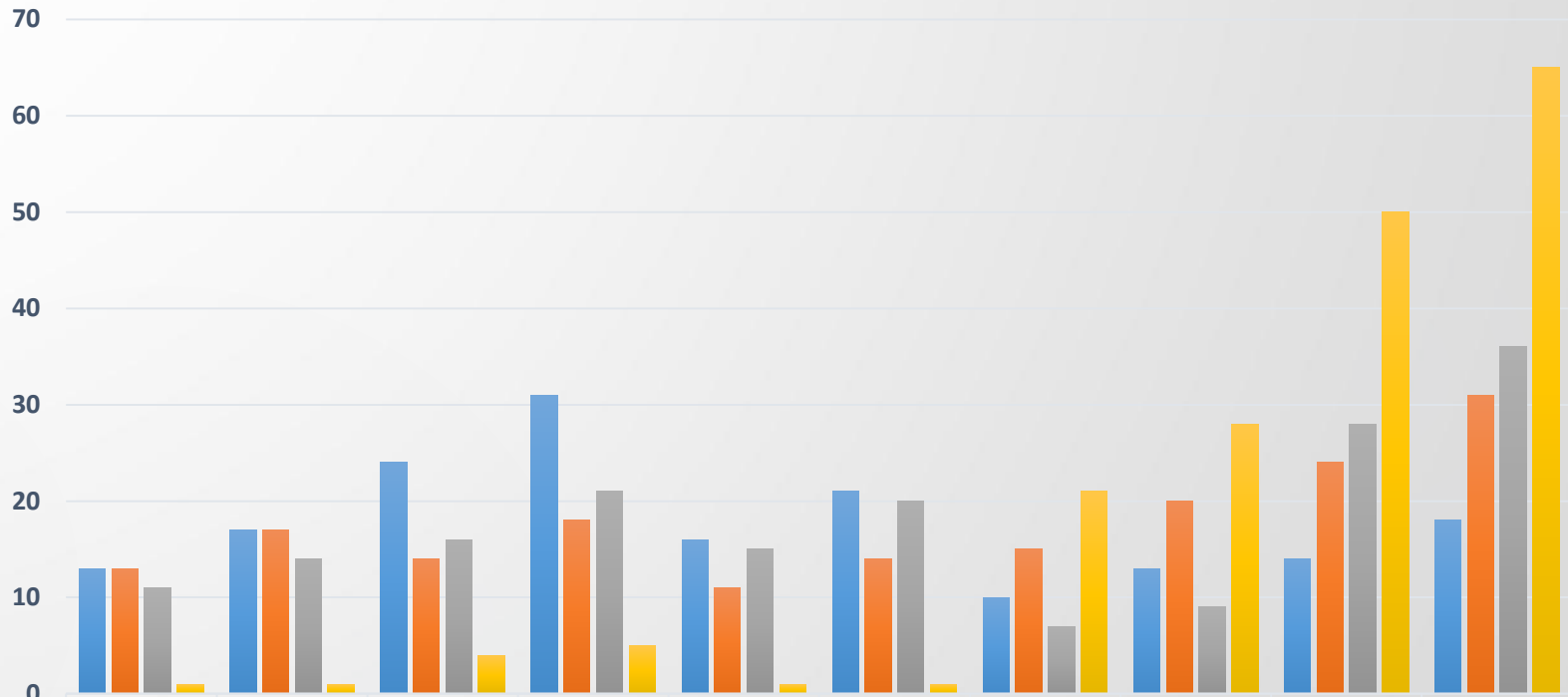


4. Centro Universitario al que pertenece



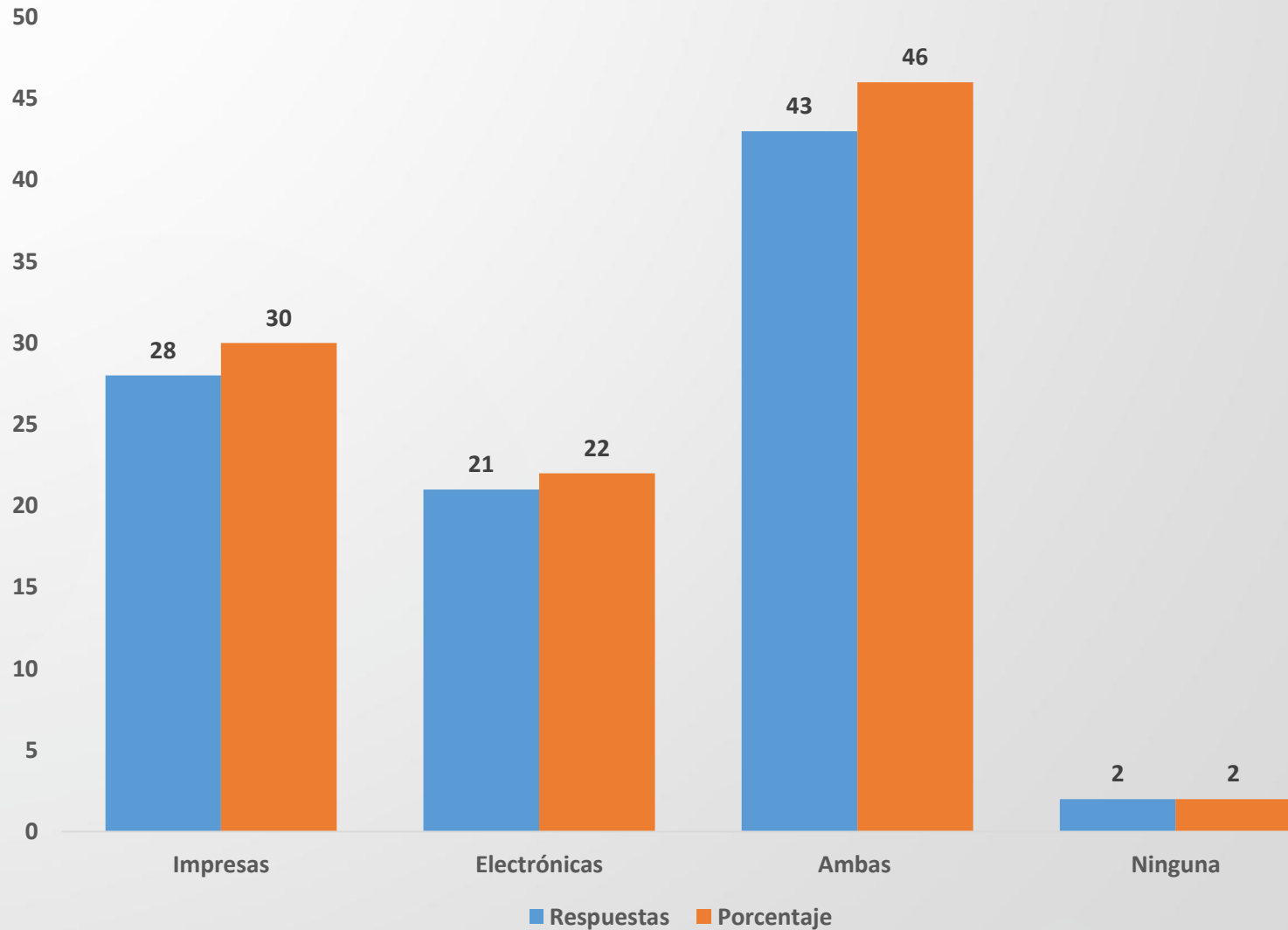
Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso

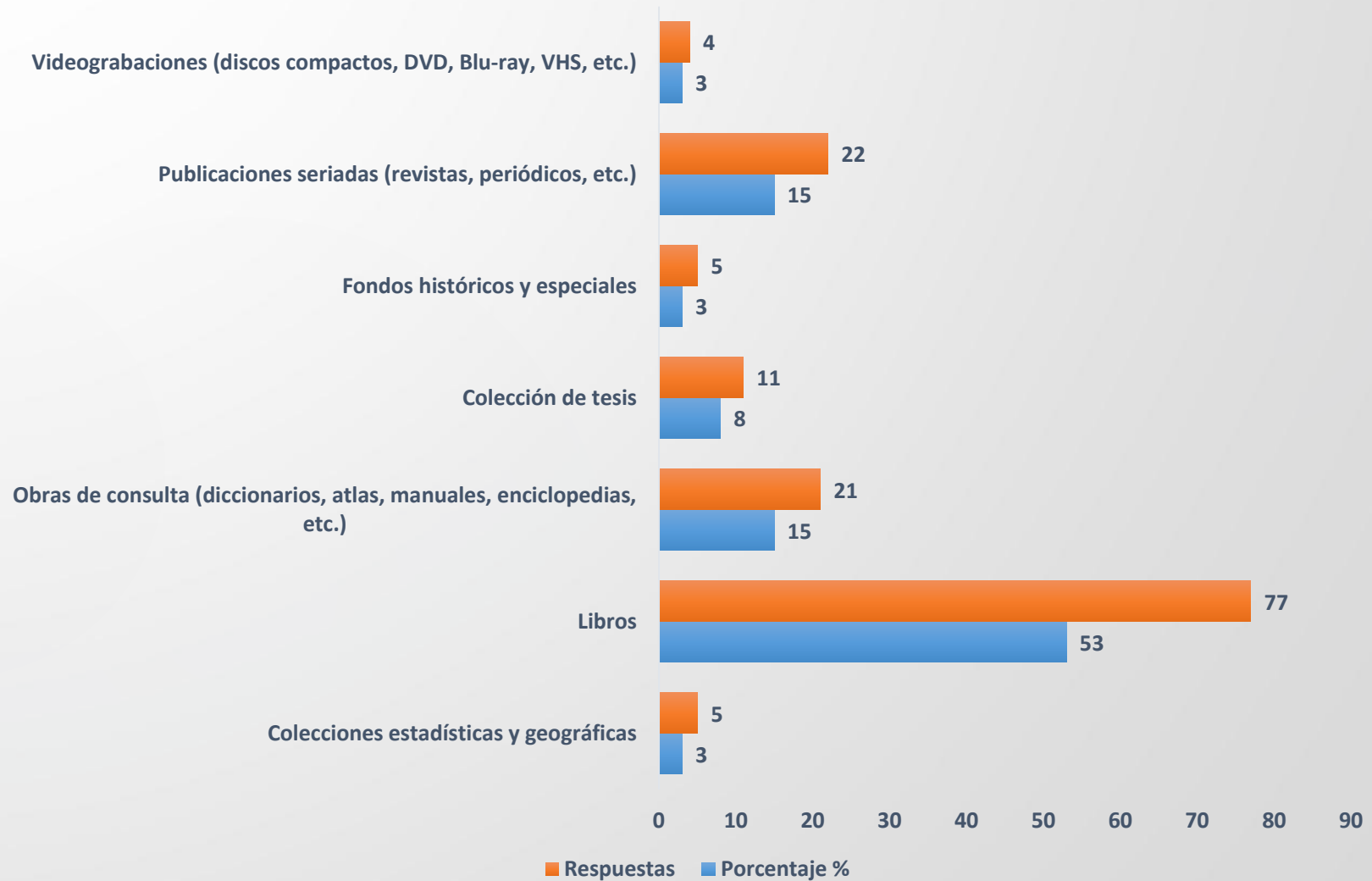


	Muy frecuentem ente (3 o más veces por semana)	Porcentaje %	Frecuentem ente (1 o 2 veces por semana)	Porcentaje %	De vez en cuando (1 o 2 veces por mes)	Porcentaje %	Rara vez (menos de 6 veces al año)	Porcentaje %	Sin respuesta	Porcentaje %
■ Impresas	13	17	24	31	16	21	10	13	14	18
■ Electrónicas	13	17	14	18	11	14	15	20	24	31
■ Ambas	11	14	16	21	15	20	7	9	28	36
■ Ninguna	1	1	4	5	1	1	21	28	50	65

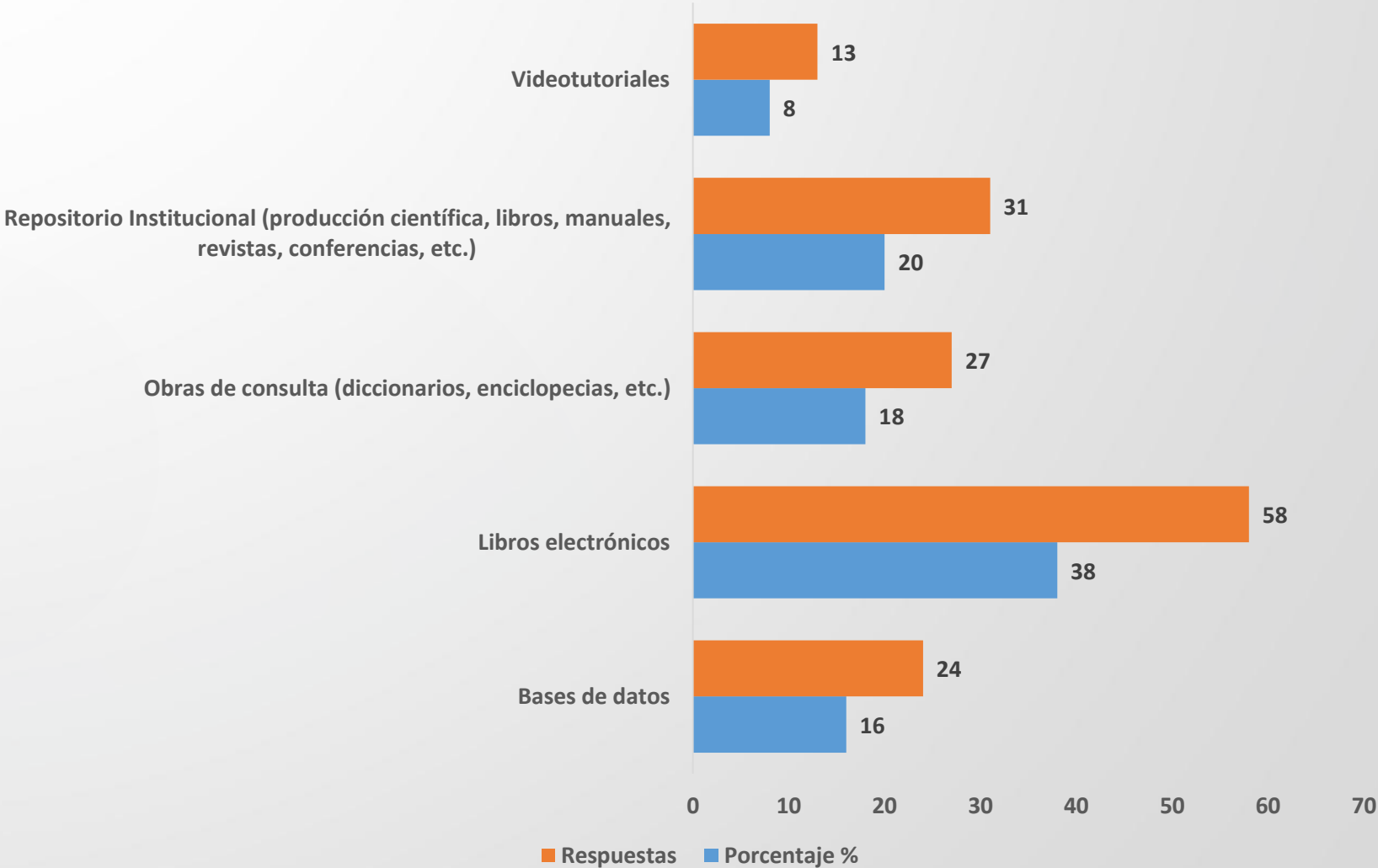
6. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina



7. Elige las colecciones impresas que utilizas

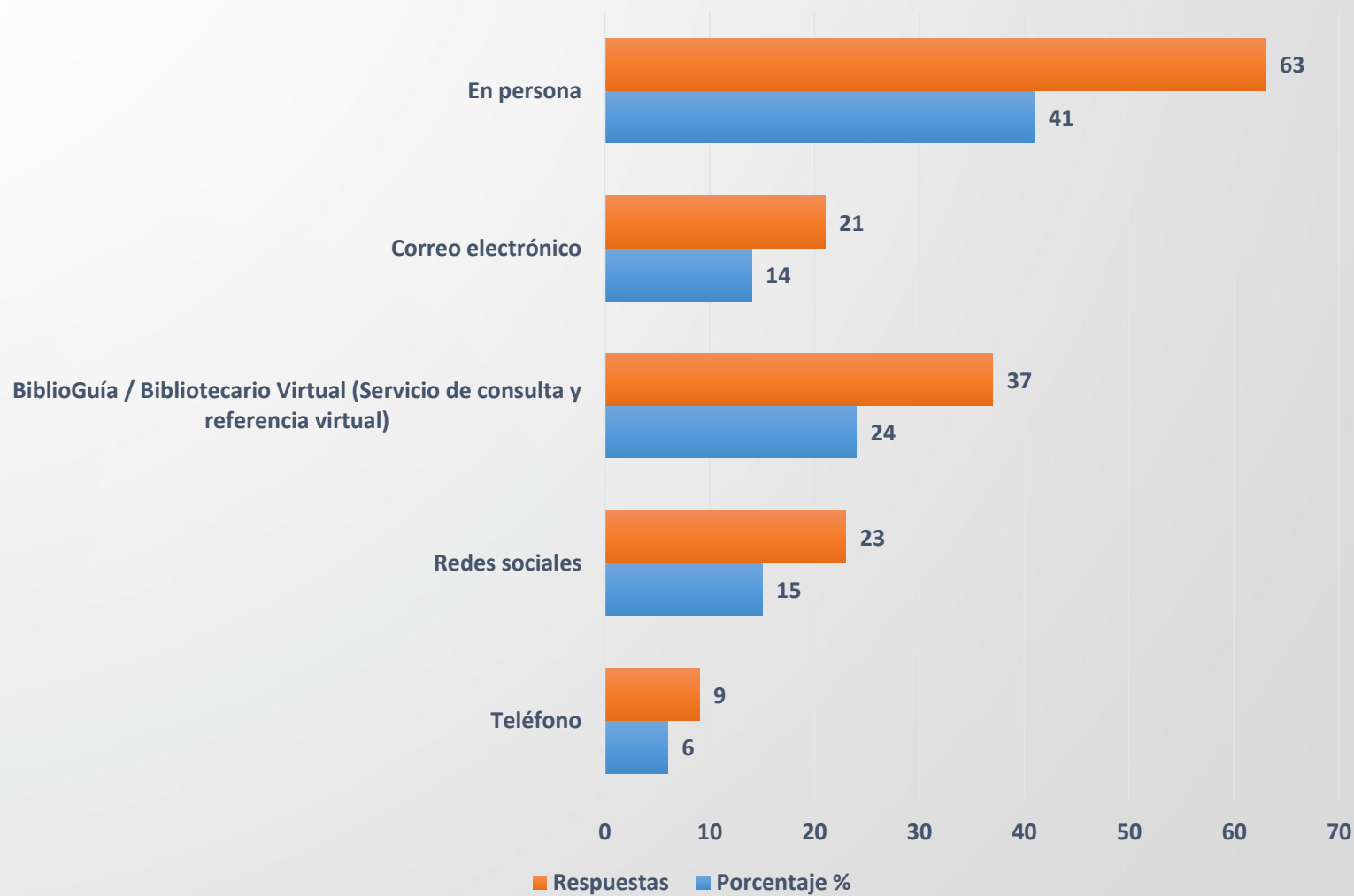


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas



Servicios

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

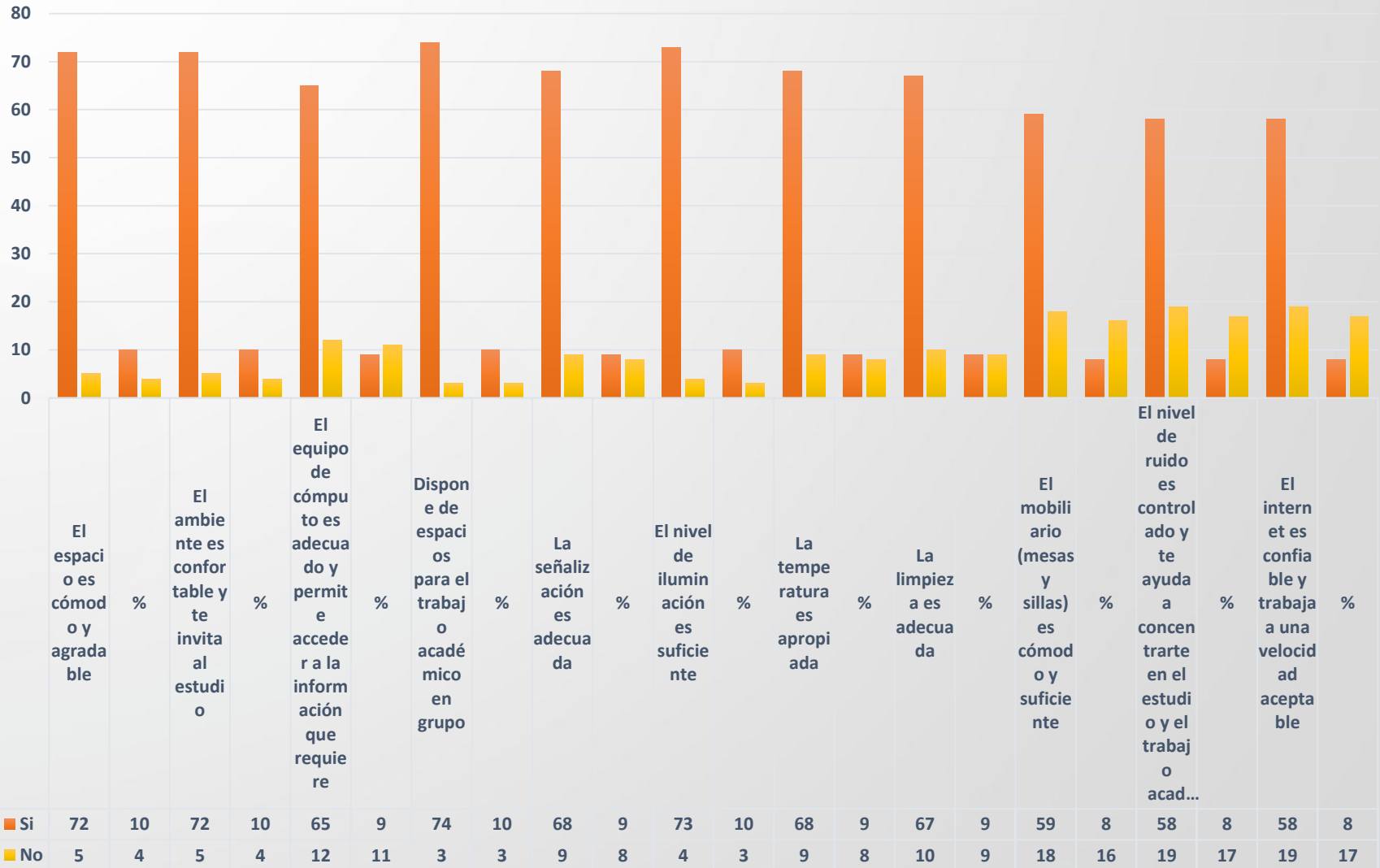


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



Infraestructura

11. Infraestructura



El espacio es cómodo y agradable %

El ambiente es confortable y te invita al estudio %

El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere %

Disponde de espacios para el trabajo académico en grupo %

La señalización es adecuada %

El nivel de iluminación es suficiente %

La temperatura es apropiada %

La limpieza es adecuada %

El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente %

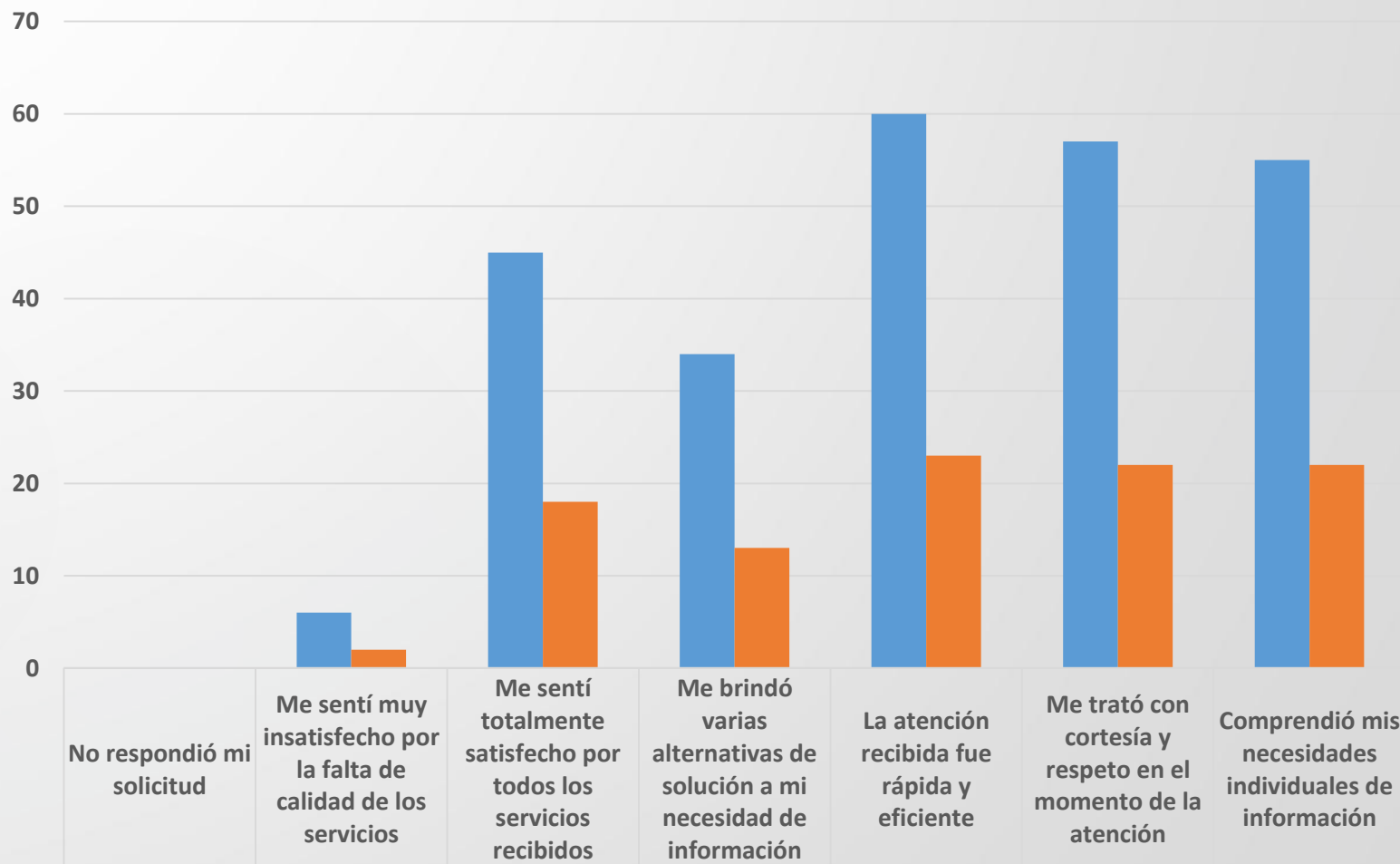
El nivel de ruido es controlado y te ayuda a concentrarte en el estudio y el trabajo académico %

El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable %

Si	72	10	72	10	65	9	74	10	68	9	73	10	68	9	67	9	59	8	58	8	58	8
No	5	4	5	4	12	11	3	3	9	8	4	3	9	8	10	9	18	16	19	17	19	17

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



■ Respuestas	0	6	45	34	60	57	55
■ Porcentaje	0	2	18	13	23	22	22

Preguntas abiertas

Pregunta 13

¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

13. ¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

1. La guía para ubicar libros en los estantes
2. Considero que lo hay es pertinente a mis necesidades.
3. Red udg.biblioteca
4. Ninguna
5. Si
6. Cartelera de cursos o talleres relativos a la biblioteca además de el catalogo digital
7. IEEE
8. todos
9. No se bien porque son pocas las ocasiones en las que entro a biblioteca.
10. todos
11. Bases de datos, libros electrónicos y repositorio
12. desconosco
13. Creo que todos los que ya están
14. Facilidad de consulta de libros.
15. El acceso a las revistas periodicas
16. Libros
17. Consulta digital
18. LIBROS
19. Buscador
20. El encontrar fácilmente los libros.
21. la búsqueda de libros
22. Biblioteca electrónica
23. Creo que debe de haber ambas opciones. Pero clinical keys no funciona por el momento, así que solo me resta ir por libros impresos
24. Clinical Key en español por favoor
25. Clinical key
26. Repositorio

Continuación pregunta 13.

27. Búsqueda en la base de datos
28. Ninguno
29. Prestar libros
30. Consulta de libros
31. Clínica key medicina
32. Los libros
33. todos
34. libros
35. Los libros electrónicos
36. Bases de datos, repositorio, consultas de información y videotutoriales
37. Esta bien que se implemente todo lo posible en virtual y presencial, por la comodidad y preferencia de cada persona de acuerdo a sus necesidades
38. Clinical key
39. Libros electrónicos
40. Libros electrónicos
41. Clinical Key y access medicine
42. Lo libros de consulta
43. Todos
44. Pues todos, ya que son de importancia para el crecimiento educativo
45. Me parece adecuada la que tienen
46. libros, revistas, manuales
47. La solicitud a libros que la biblioteca aún no posee
48. Todo bien
49. Materiales electrónicos
50. Biblioteca virtual
51. No se
52. Libros

Continuación pregunta 13.

53. Libros
54. La prestación de libros por correos
55. Consultar libros para descargar
56. Libros electrónicos
57. Libros electrónicos
58. Libros, articulos, todo lo impreso, pero en digital
59. Los libros electrónicos
60. La biblioteca virtual, es muy complicado entenderle.
61. Tener mas libros
62. Libros
63. Los libros
64. Todos ya que es de fácil acceso
65. Podrian tal vez variedad de libros
66. Libros
67. Desconozco los servicios
68. Todos
69. Cursos
70. Libros
71. No la utilizo
72. Considero que se pueden tener tanto servicios virtuales como presenciales para las necesidades de cada alumno.

Pregunta 14

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.

14. 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. So muy buenos los servicios ofrecidos, pero las aulas de trabajo en equipo no satisfacen la demanda de los estudiantes
2. Todo es correcto.
3. En general es aceptable.pero puede mejorar.
4. Excelente
5. Preferiría que los dejaran más libros adolescentes o la saga completa al igual que llevárnos dos al mismo tiempo
6. Los servicios bibliotecarios son muy útiles y eficientes si sabes que preguntar, desgraciadamente muchos de los servicios son completamente desconocidos para la mayoría, por lo que seria útil un listado de las cosas, por mínimas que parezcan, que se ofrecen de manera explícita y clara para los usuarios
7. Excelente servicio en la biblioteca.
8. ninguno
9. No sabria por la razon de que casi no utilizo biblioteca porque mi puesto es de intendencia.
10. comprar mas libros electrónicos
11. Formar una estrategia para introducir a los alumnos en los servicios bibliotecarios
12. ampliar los manuales
13. Me gustaría que si pedimos libros de otros centros no sea tan tardado el préstamo o que al menos me avisen si se hará o no
14. Todo muy bien.
15. Mejorar espacios de estudio-descanso
16. Buena área, con amplio contenido, pero con mucho ruido de estudiantes y atención mayoritaria de prestadores de servicio social
17. SIN RESPUESTA
18. Me parece que tenemos una muy buena biblioteca en toda la red universidad, es eficiente, rápida y con mucha información para resolver cualquier duda y poder desarrollarnos como profesionales con todos los medios posibles y al mejor nivel, pero sobre todo poder tener los conocimientos necesarios para el mundo laboral y desarrollar de manera eficiente en nuestra carrera
19. En mi punto de vista, me parece muy adecuado todos los servicios que nos ofrecen
20. me parece que hay mucho libro viejo

Continuación pregunta 14.

21. La atención de la biblioteca de cualtos me gusta, solo que la biblioteca virtual no funciona clinical keys y es la principal que necesito
22. Los servicios en la biblioteca presencial son de muy buena calidad, en la biblioteca virtual hace falta clinical Key debido a que tener esos libros disponibles en digital son de vital ayuda para todos los estudiantes de medicina y además que es muy práctico
23. En lo personal me gusta mucho la biblioteca, lo considero un espacio cómodo para trabajar y concentrarme
24. Deberían hacer mayor difusión del uso de la biblioteca
25. Lugares más cómodos y regularización del ruido de las demás personas
26. Por mi parte esta muy bien la manera en que se maneja
27. Ningun problema
28. Están muy buenos, son fáciles de usar las áreas y el trato con los bibliotecarios casi siempre es muy bueno aunque a veces te vean feo
29. Todo bien
30. Me disgusta que hallan quitado algunos convenios que se tenían
31. Todo bien
32. En la biblioteca de CUALTOS faltan computadoras para que se pueda trabajar en la biblioteca y consultar al mismo tiempo. Gracias
33. A veces hace mucho calor y creo deberían hacer algo al respecto
34. Gracias por el buen servicio.
35. En cuanto a mi centro universitario (Cualtos) hay un cubículo en la biblioteca que se calienta demasiado por el sol, es incomodo y sofocante trabajar ahí. En cuanto a los servicios son muy buenos en general, sería mi única recomendación
36. Deberían de hacer mas cubículos, también es importante decir que los cubículos se han convertido lugar de convivió y bo dejan concentrar a las personas de los cubículos vecinos, las computadoras estaría bien que fueran más actualizadas, sería increíble que los cubículos tuvieran aire acondicionado así como que estuvieran limpios
37. Solucionar el problema de ratones con gatos
38. Me gusta mucho el servicio que ofrece la biblioteca, estoy contenta con todo.

Continuación pregunta 14.

39. Los estudiantes de medicina necesitamos Clinical Key y no está abierta
40. Más áreas de estudio privadas
41. Un poco de actualización de las carrera de conta y mayores espacios de trabajo en equipo
42. Buena
43. no controlan para nada el ruido, voy para concentrarme y hay demasiadas personas gritando o en videollamadas sin audífonos y el personal no hace nada al respecto. De brindar la ayuda, estoy conforme. Hacen falta libros que sólo se encuentran en centros dentro de Guadalajara que no están disponibles en los regionales
44. Muy buenos
45. Mejorar la paquetería. Dan muy poco tiempo para el préstamo de libros
46. Muy buena
47. El servicio es bueno, solo harían falta mas aulas de estudio aisladas
48. Hasta el momento me parece bien, ya que todo esta bien organizado
49. Me gusta
50. En lo personal me parece que todo está adecuado
51. Está muy bien, solo mejoraría la calefacción en los cubículos
52. Me parece adecuado, mejoraría teniendo más conexiones a la luz
53. Están cool, nos ofrecen todo lo que necesitamos
54. Solo hace falta mas control de ruidos
55. Ninguna
56. Es buena
57. Todo esta muy bien
58. Me parece bien, yal vez alguna cafeteria dentro
59. Que el espacio esté más limpio y que dentro de la instalación se exija el silencio por respeto a los que estamos trabajando
60. Creo que solo sería cuestión de señalar la estantería dentro de biblioteca porque no se sabe de qué van los libros y es difícil encontrarlos y también controlar el ruido de personas que están dentro
61. Es muy amable el personal de la biblioteca
62. La verdad es que la biblioteca es un gran apoyo para el estudio y cumple satisfactoriamente con sus funciones.



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