



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  
2021***

**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, 2021***

La Unidad de Servicios Bibliotecarios aplicó, por séptima 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 13 preguntas cerradas de selección múltiple y una abierta; fue aplicado vía internet y enviado directamente a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, y personal administrativo), con el apoyo de los Jefes de Biblioteca.

La población objeto de estudio fue de un total de 126 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Altos: 113 estudiantes y 13 académicos.

### **Datos poblacionales**

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

### **Uso de las colecciones**

5. Frecuencia de uso
6. Modalidad de uso
7. Preferencia en el uso (puedes elegir más de una opción)
8. Si tu respuesta es "electrónicas" responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

### **Servicios**

9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)
10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)

## El cuestionario

11. ¿Has tenido la oportunidad de participar en algún curso de Formación de usuarios o Alfabetización Informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca?
12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que ha participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)

### **Servicios durante la pandemia**

13. ¿El personal de la biblioteca realizó actividades extraordinarias para informar y atender diferentes necesidades de información durante la contingencia sanitaria por COVID-19? (puedes elegir más de una opción)

### **Pregunta abierta**

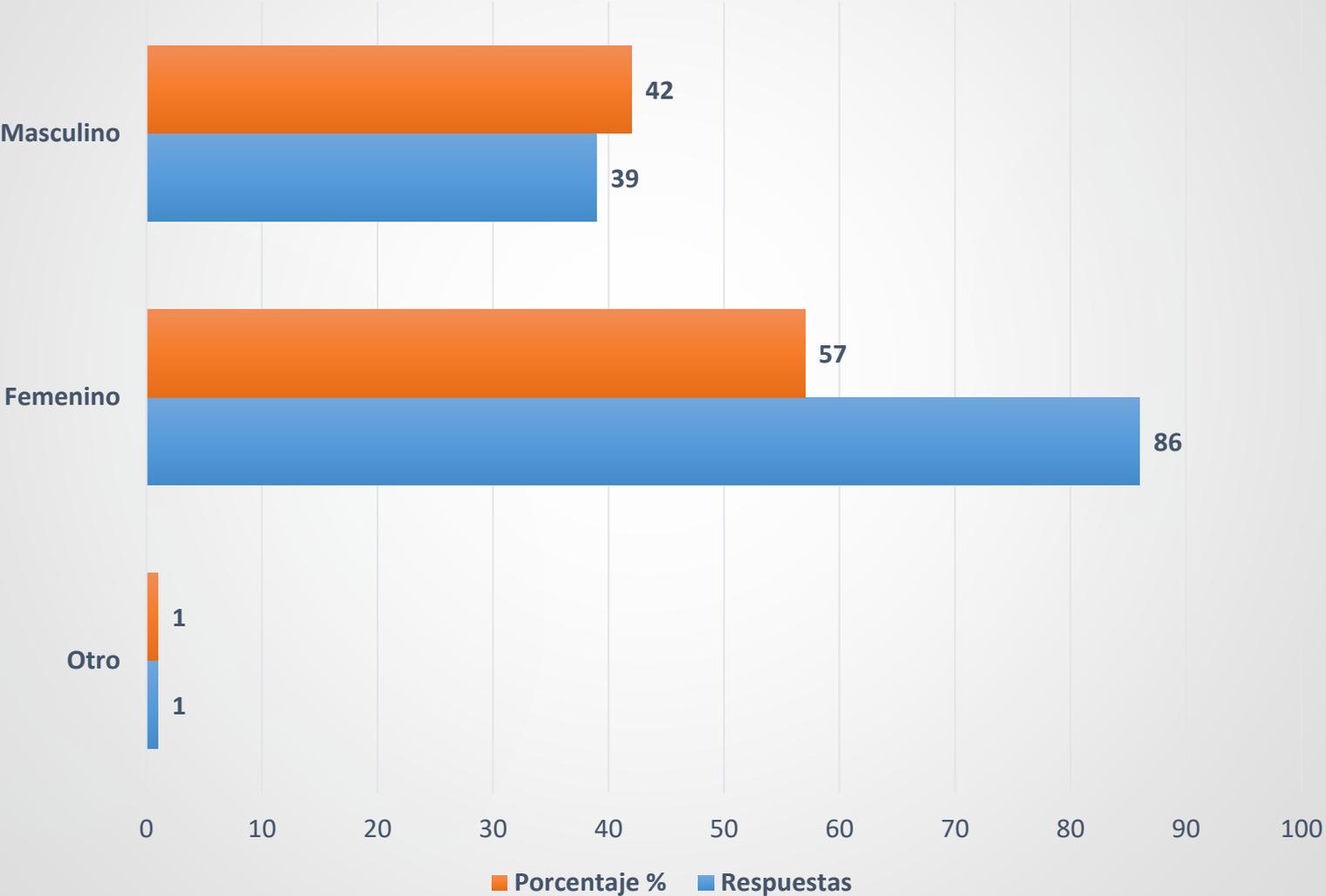
A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles

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

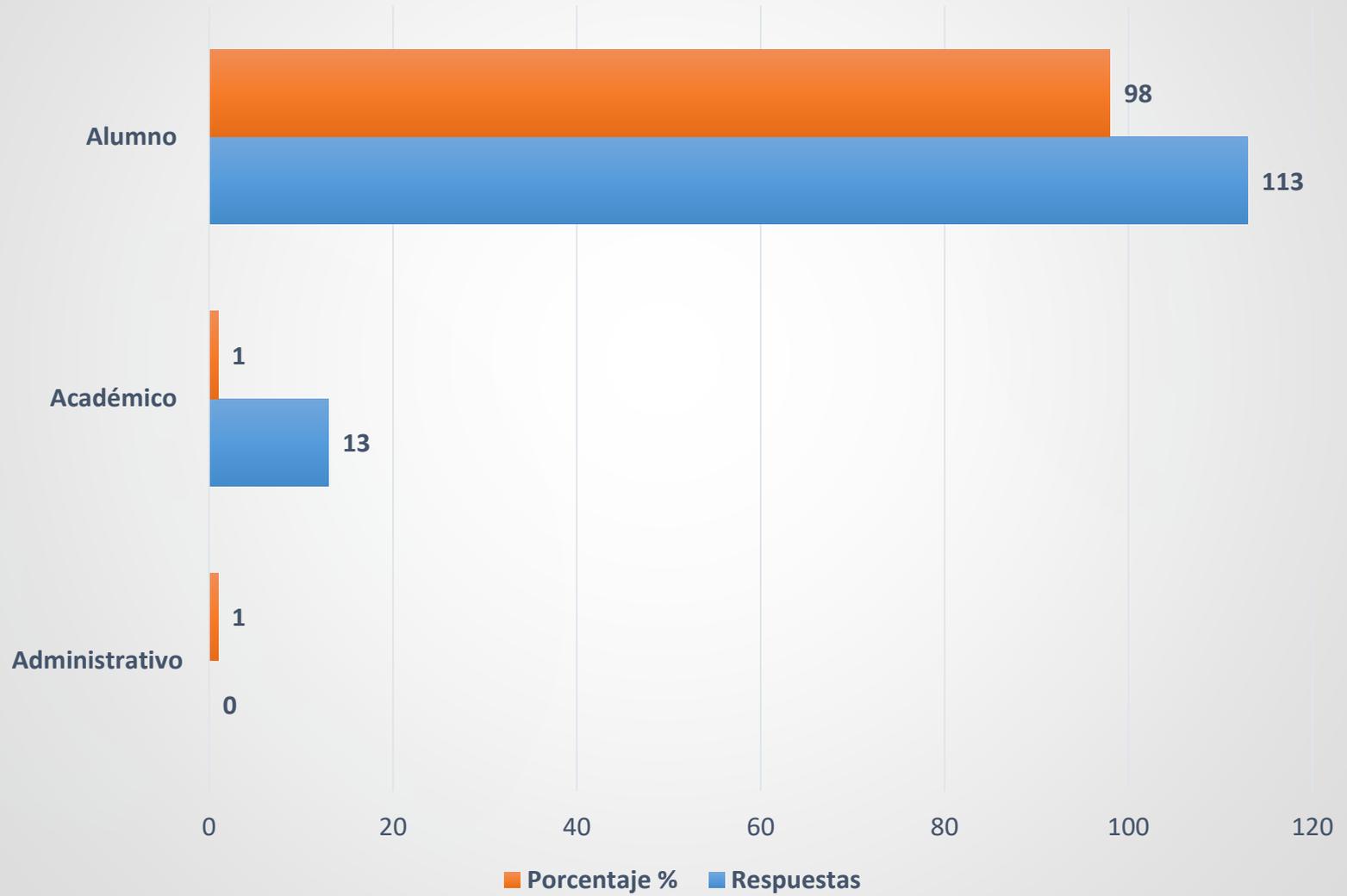
**Resultados y gráficas del  
Centro Universitario de los Altos  
Año 2021**

# **Datos poblacionales**

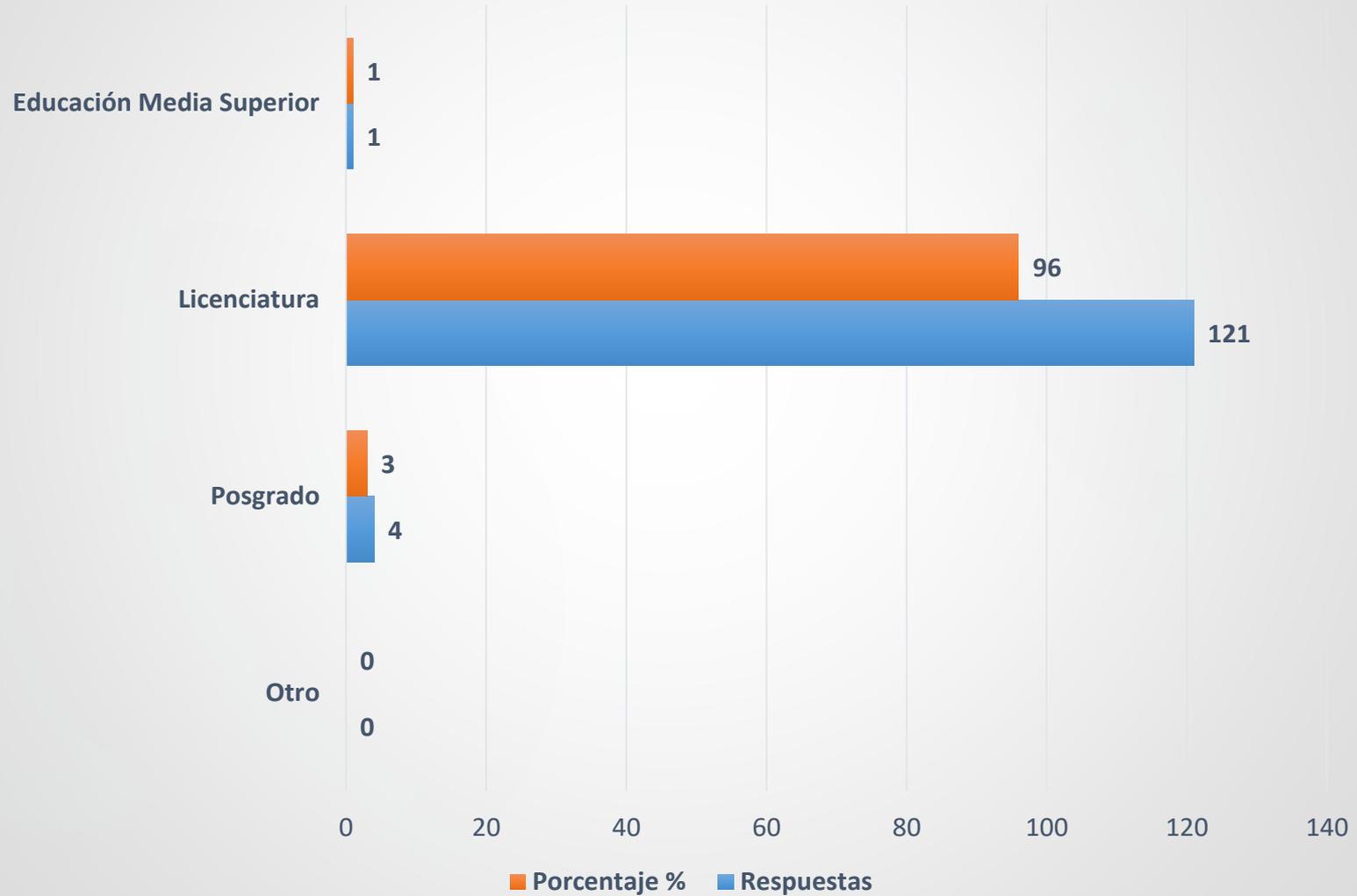
# 1. Género



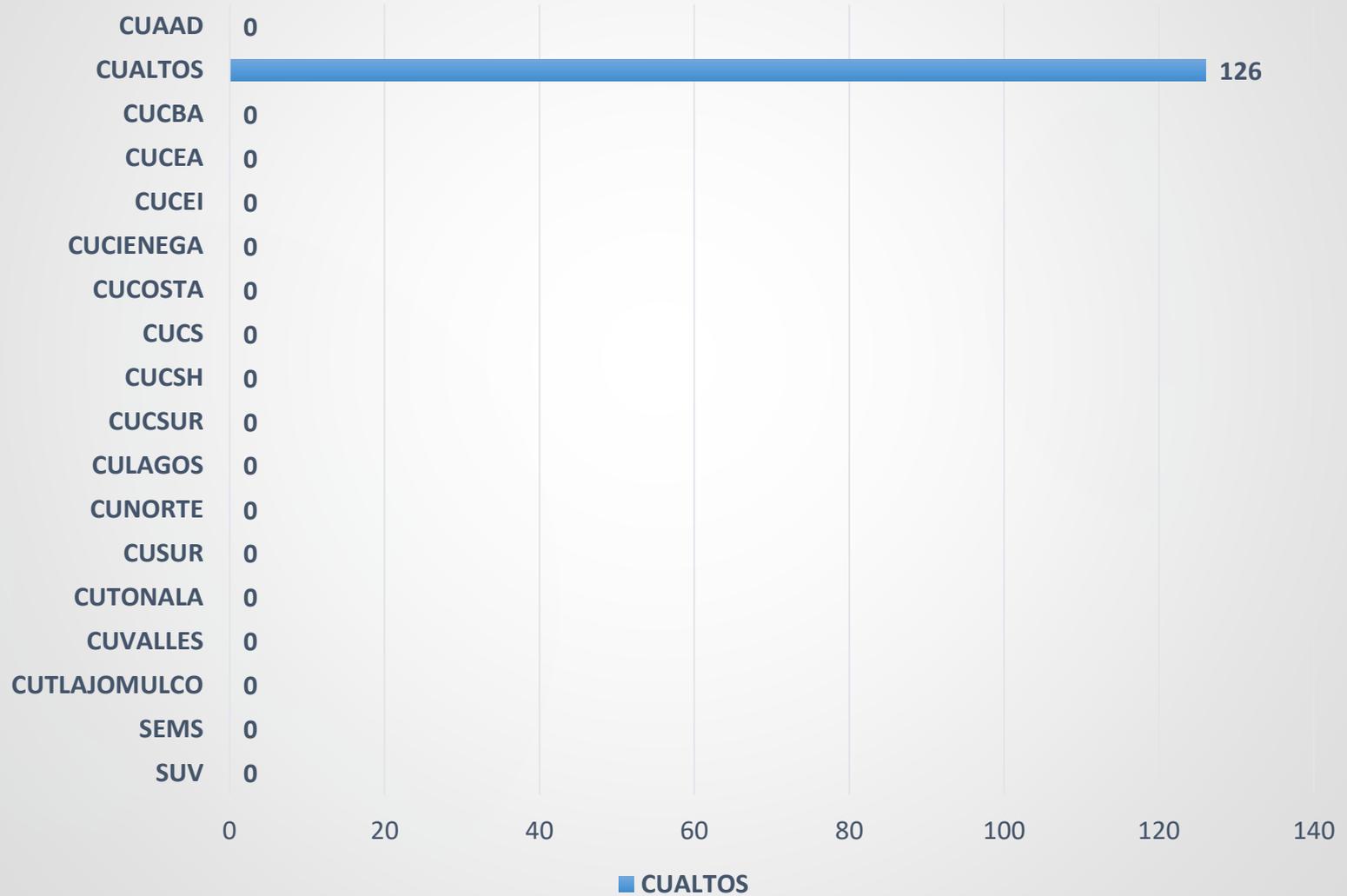
## 2. Tipo de usuario



### 3. Nivel que cursa, imparte o colabora

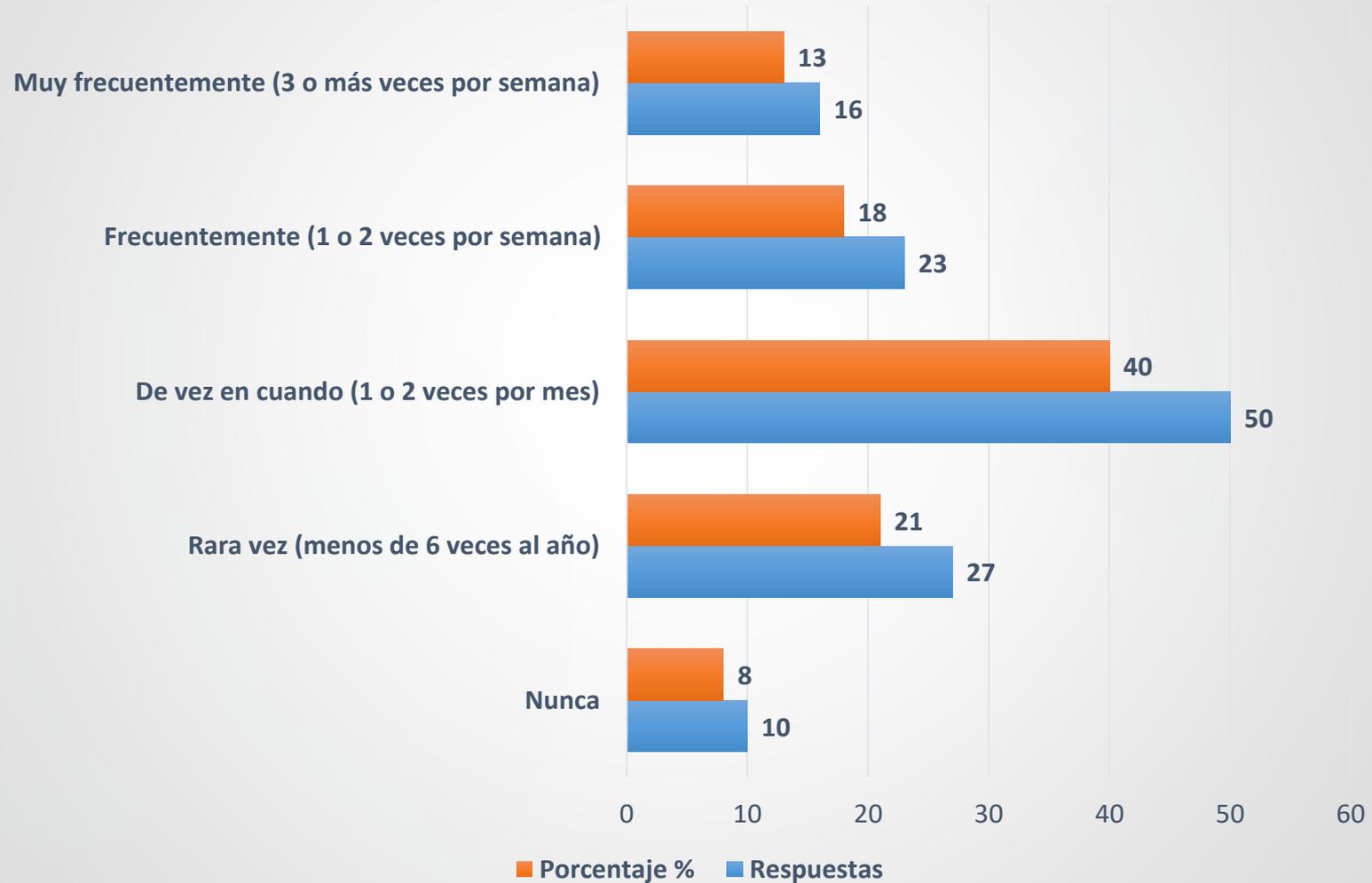


#### 4. Centro Universitario al que pertenece

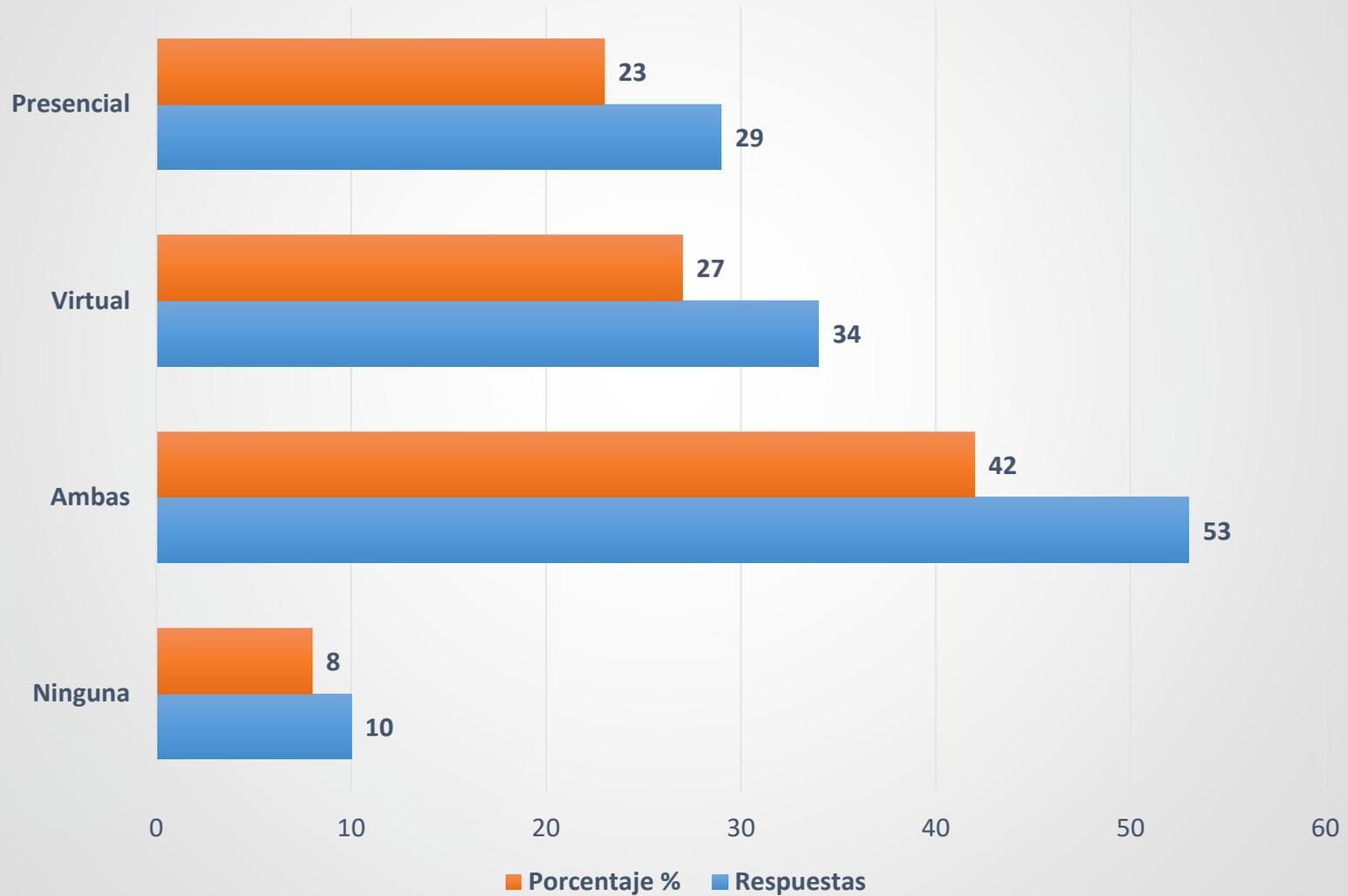


# **Uso de las colecciones**

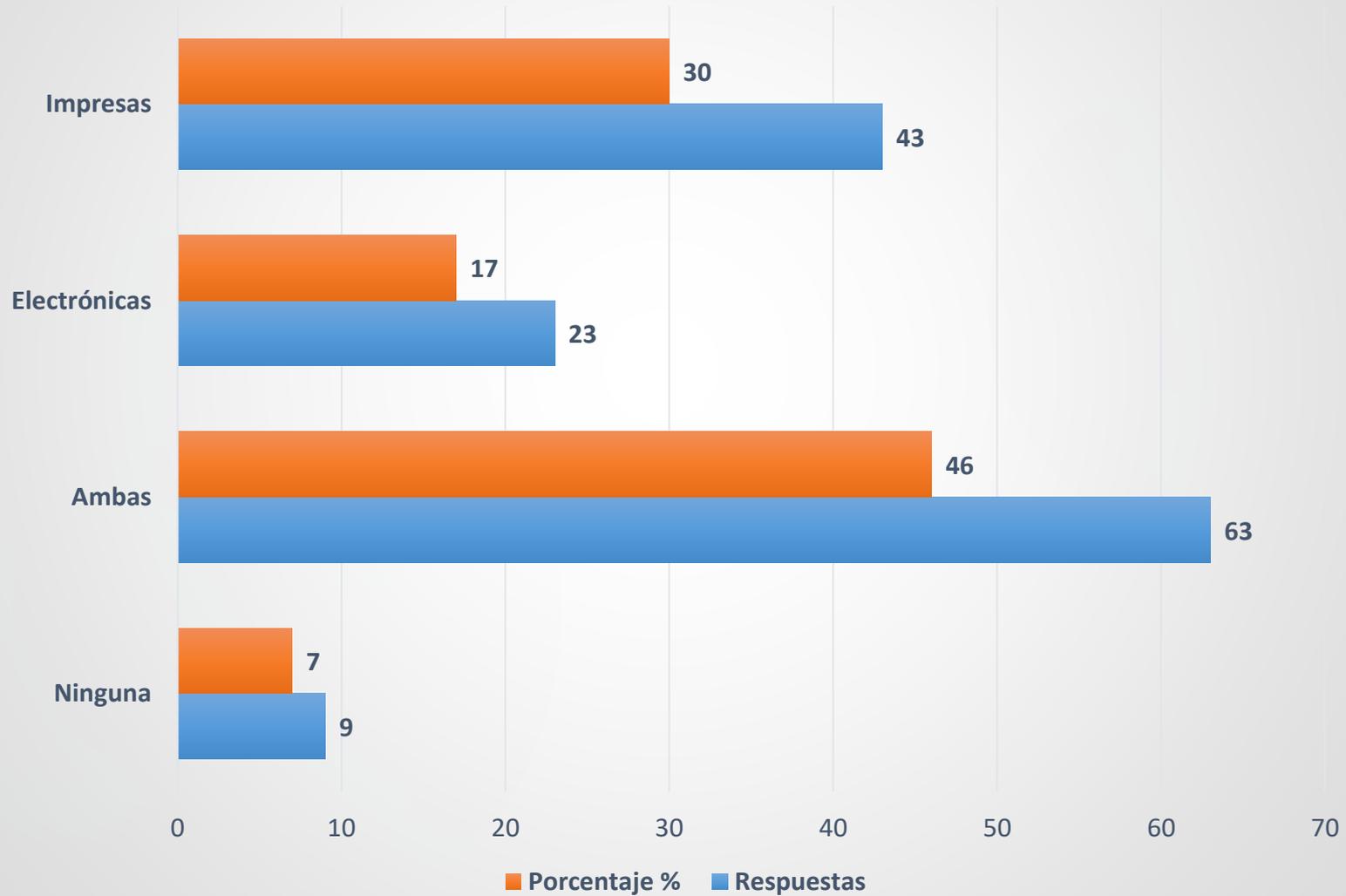
## 5. Frecuencia de uso



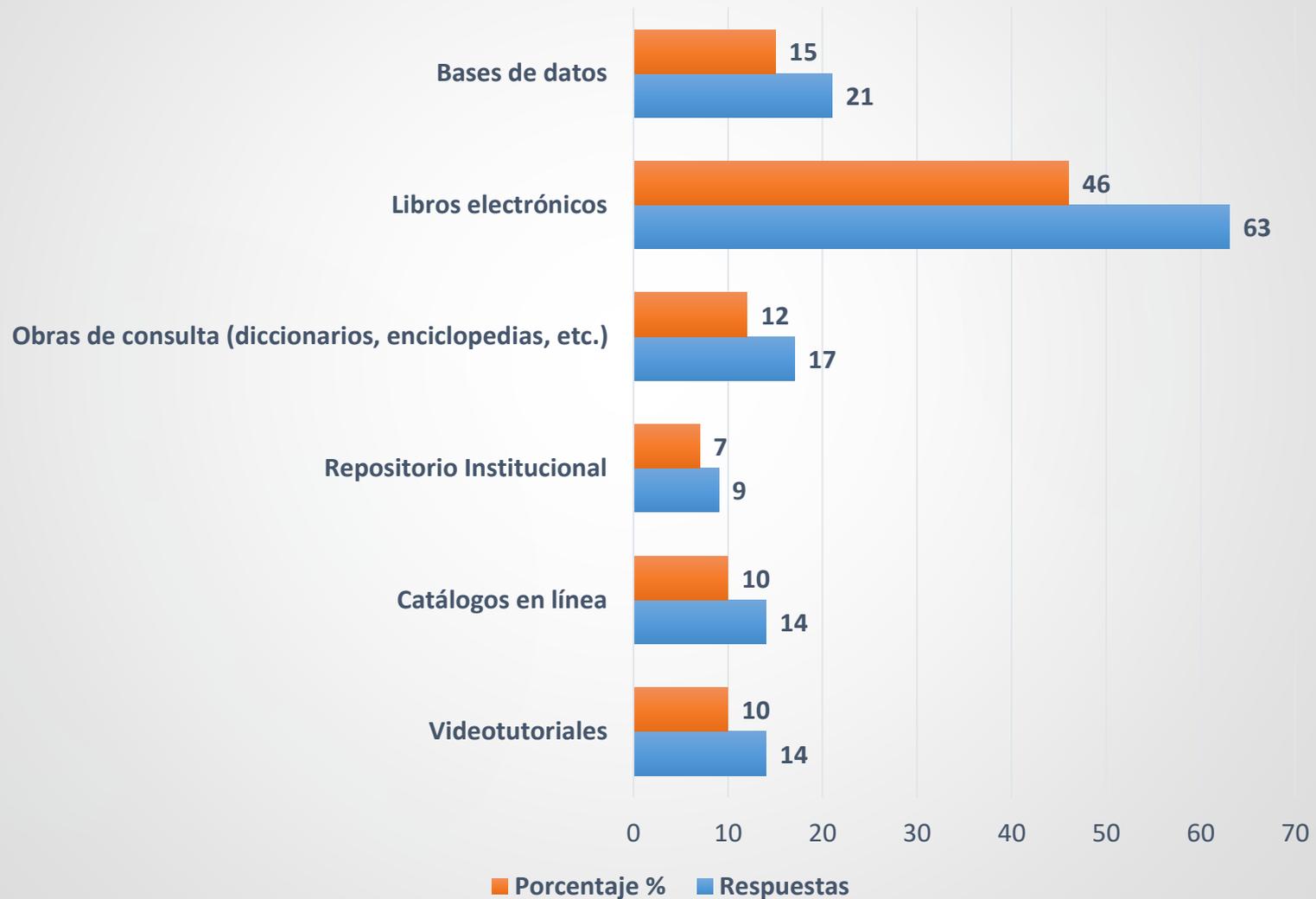
## 6. Modalidad de uso



## 7. Preferencia en el uso (puedes elegir más de una opción)

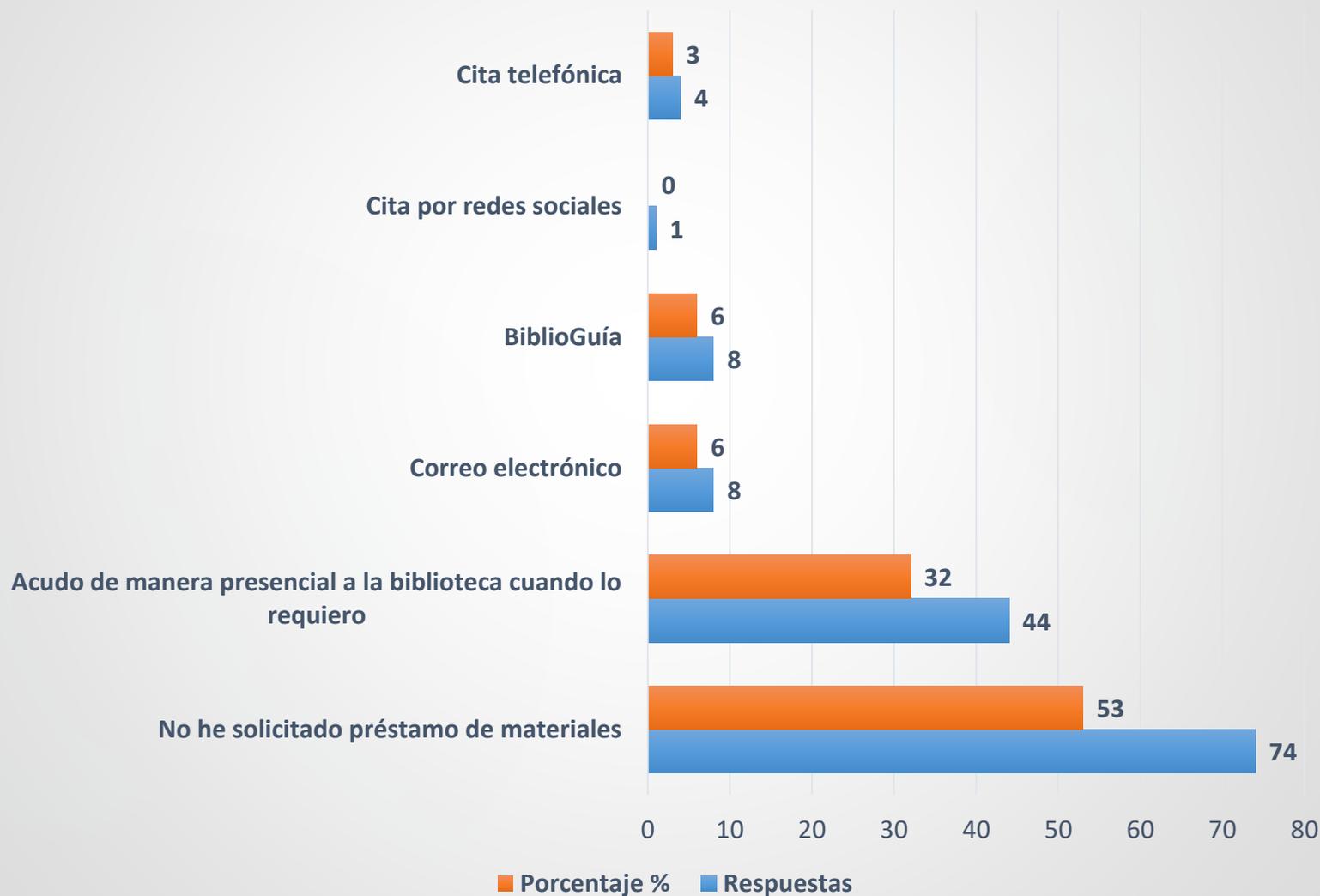


8. Si tu respuesta es “electrónicas” responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

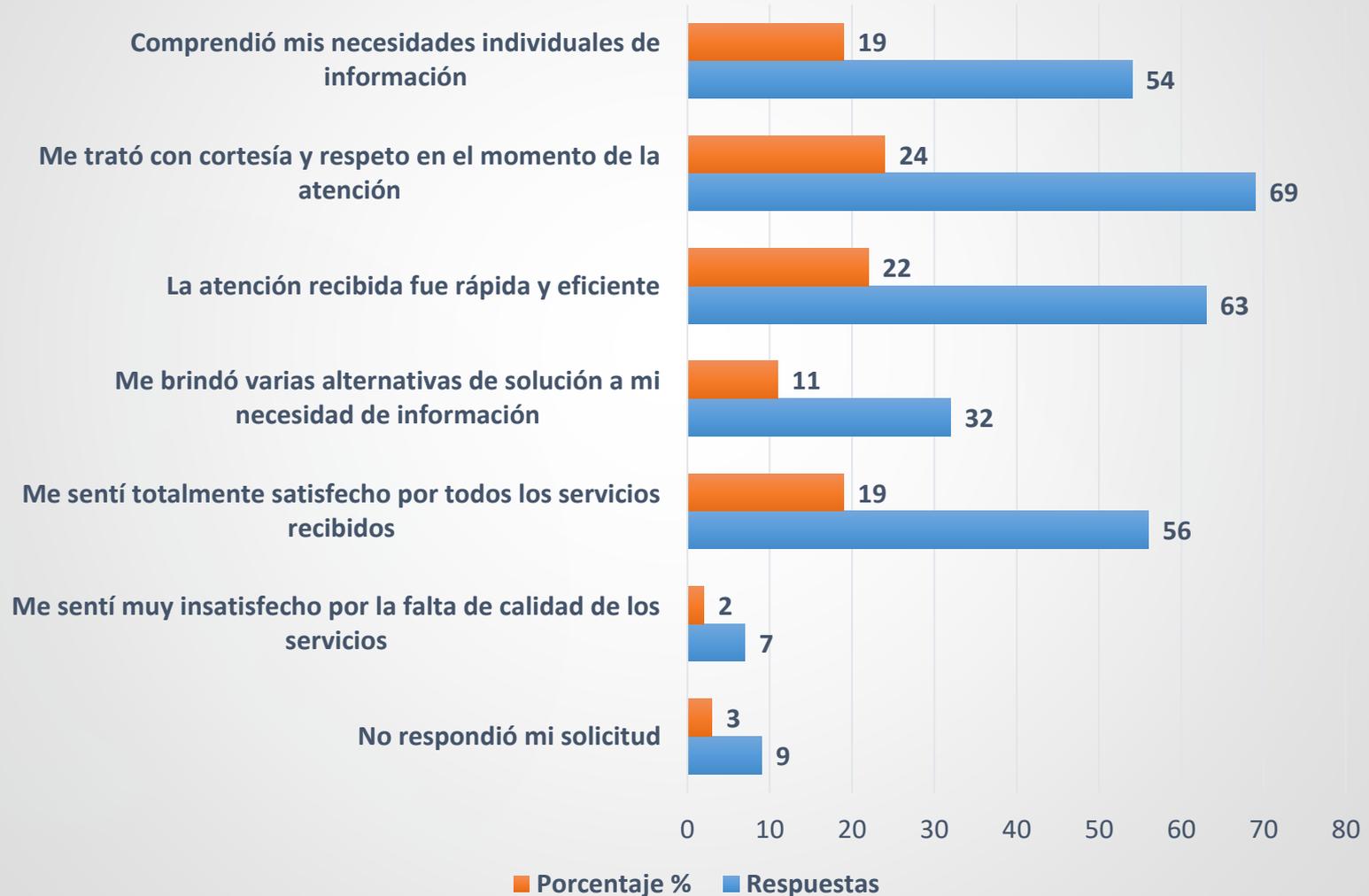


**Servicios**

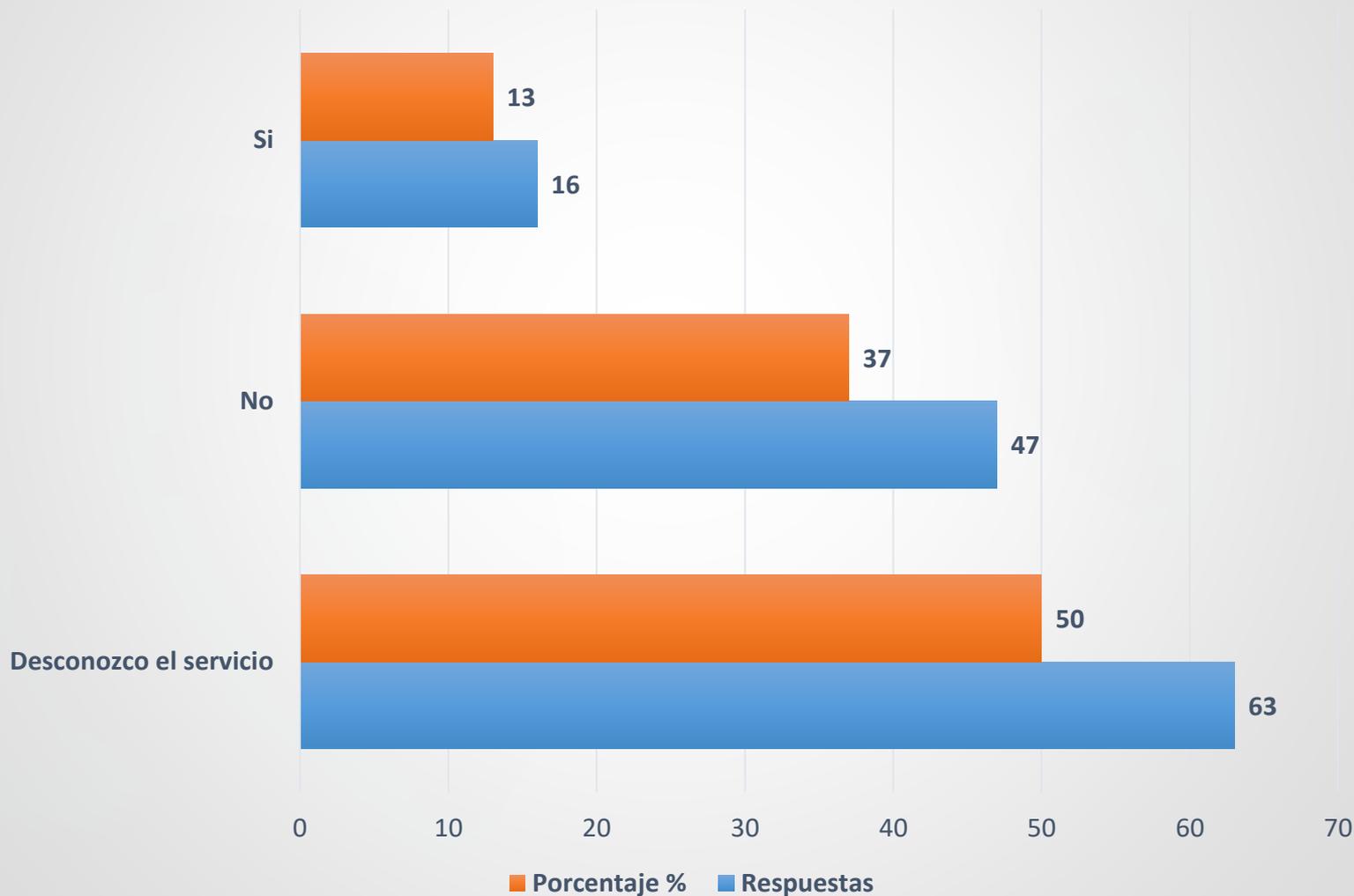
## 9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)



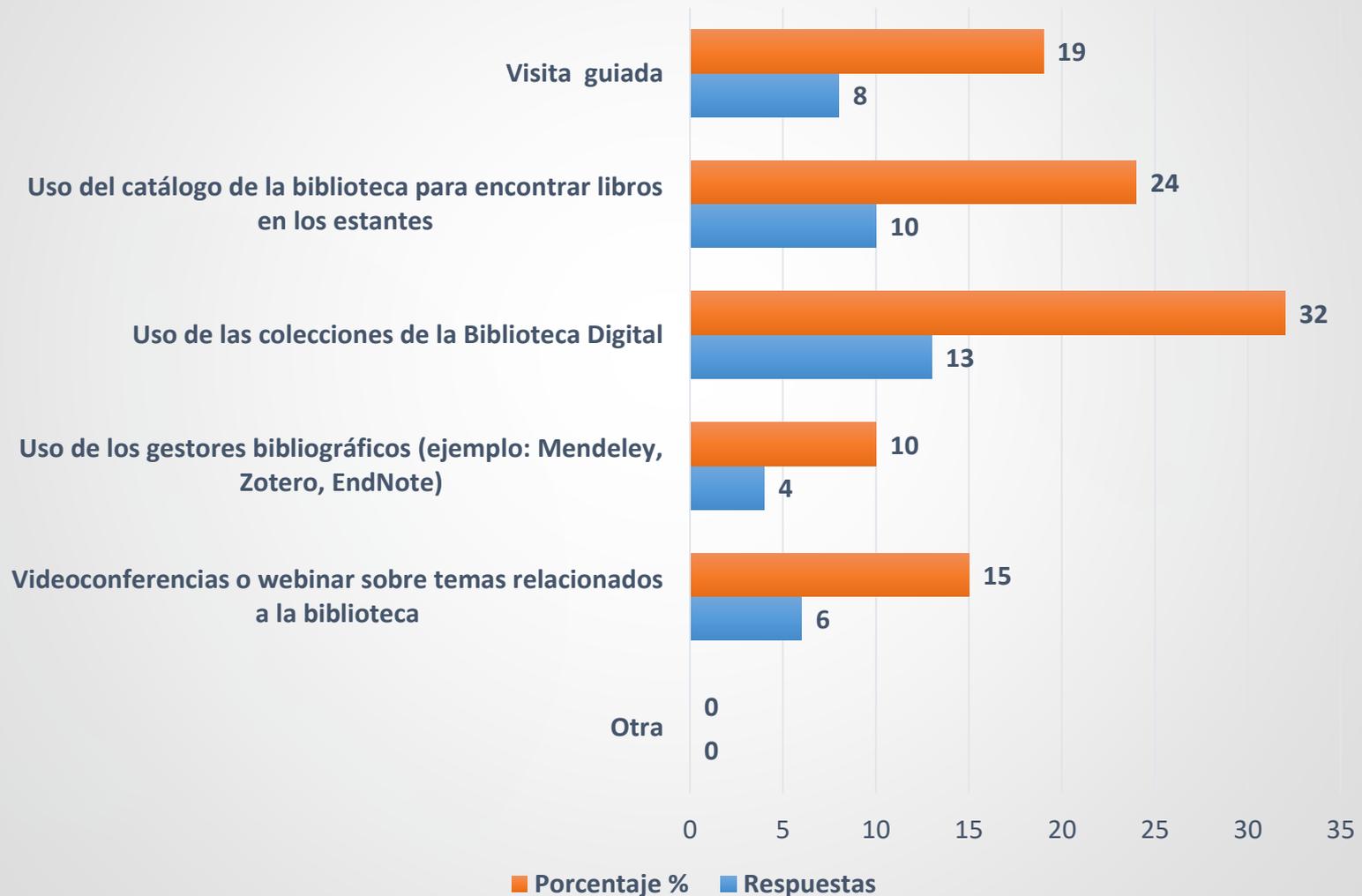
## 10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)



11. ¿Has tenido la oportunidad de participar en algún curso de Formación de usuarios o Alfabetización Informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca?

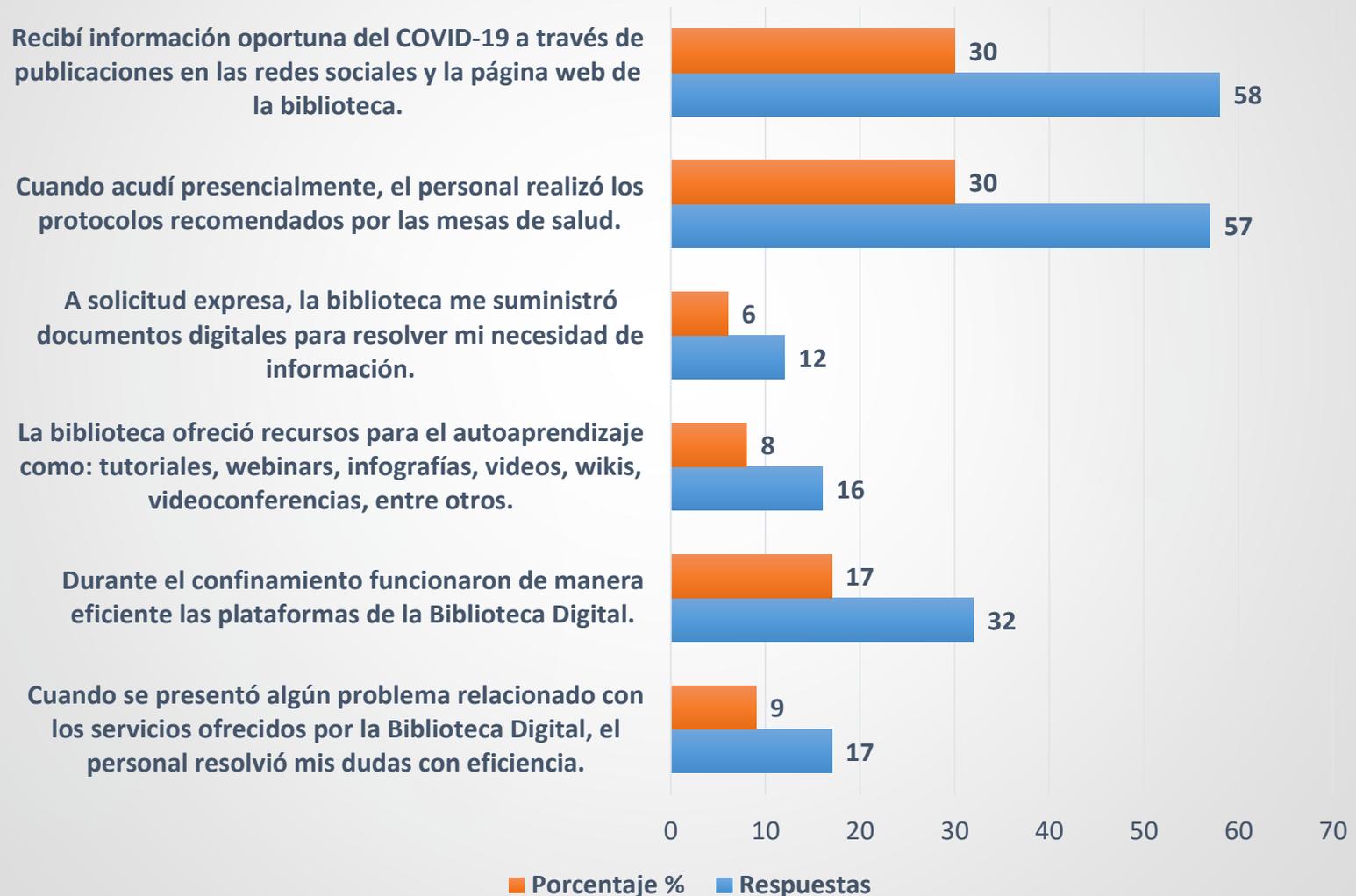


12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que has participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)



# **Servicios durante la pandemia**

### 13. ¿El personal de la biblioteca realizó actividades extraordinarias para informar y atender diferentes necesidades de información durante la contingencia sanitaria por COVID-19? (puedes elegir más de una opción)



**Pregunta abierta**

## 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 Excelente servicio en CUAAltos, sigan así.
- 2 Se que tiene un gran servicio. Personal muy atento.
- 3 Siempre al pendiente de las necesidades de referencias y adquisiciones
- 4 Bien
- 5 Me causó una gran decepción enterarme que toda la colección de libros, revistas, microfilms, etc. relacionados con estudios históricos fue regalada al CUCSH. Perdimos hasta parte de la colección de libros históricos de los pueblos de los Altos. Y más decepción me causó el hecho de que quienes se llevaron esta enorme colección se comprometieron a digitalizarlo todo y, si no me equivoco, creo que nada de eso se ha hecho. En adelante no tendremos ese material para algún posgrado en estudios regionales. La razón que escuché sobre este asunto es que casi nadie lo usaba. Pero así son las bibliotecas, la mayor parte de los libros casi nadie los usa pero están allí para cuando alguien los necesite. También me afecta el hecho de que se haya entregado todo ese acervo sin ningún convenio escrito que pudiera permitirnos exigir los acuerdos del regalo.
- 6 Los servicios son buenos, no tengo ninguna queja.
- 7 Mi experiencia ha sido excelente con el personal
- 8 Todo es excelente, sigan así. Sólo faltaría sensibilizar a los usuarios para proponer compras de bibliografía electrónica
- 9 Es muy adecuado, fácil de conseguir y tienen un buen servicio
- 10 Entregue 2 libros desde el año pasado y sigo sacando , y ahora me dicen que debo esos 2 libros , que antes no debía
- 11 Me parece que los servicios bibliotecarios son buenos, mantienen la biblioteca limpiaa y ordenada, y resuelven con eficacia las problemáticas acorde a mis necesidades.
- 12 En mi opinión no deberían de mejorar nada.
- 13 Excelente el servicio, muchas gracias por sus atenciones.
- 14 Todo bien, pero podría ser mejor si volviéramos a presenciales
- 15 Todo bien ya que yo sólo uso la biblioteca virtual y me parece que funciona bien
- 16 Buen servicio, necesario ampliar recursos digitales

**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**

- 17 Excelente servicio
- 18 Se necesita tener más variedad en ejemplares de consulta.
- 19 Los servicios son muy buenos, son eficaces y rápidos
- 20 Todo muy bien, excelente como atienden todos
- 21 Nunca he ido
- 22 Es muy buen servicio, está muy variada la biblioteca
- 23 Me parecen adecuados
- 24 Fueron muy buenos y adecuados para mi
- 25 Todo ha estado perfecto
- 26 Estan muy bien, ya que nos ayudan a rrealizar varias cosas
- 27 Estan muy bien, electronicamente don algo tardados pero no dejan de ser eficientes. Aunque yo prefiero presencialmente
- 28 En presencial solo pude ir una vez y fue muy bueno, en la virtualidad me parece que es un poco confuso la manera de uso
- 29 Me parece que dan un buen servicio y me gusta mucho todas las áreas que manejan
- 30 Muy bueno
- 31 El servicio muy amable pero podría mejor
- 32 El servicio que brinda la biblioteca es excelente, lo utilizo más virtualmente y me parece muy accesible.
- 33 Adquirir más catálogo "geek" o "friky"
- 34 Muy buenos
- 35 Muy buena onda
- 36 Poca información y los libros estaban ocupados
- 37 Son buenos y eficientes
- 38 Creo que todo esta perfecto

**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**

- 39 Debería tener más acceso
- 40 Más variedad de contenido
- 41 Desde mi punto de vista y mi experiencia, todo me parece muy bien con respecto a la biblioteca.
- 42 Ps tiene potencial
- 43 Todo muy bien
- 44 Las pocas veces que he ido, se atendió a las necesidades de buena manera y un buen servicio.
- 45 Muy buenos
- 46 La verdad no he consultado nada en la biblioteca pero me han dicho que tiene fácil acceso al libro que necesites y eso es muy bueno
- 47 Bueno
- 48 Buenas
- 49 Quitaron la editorial OXFORD del catálogo en línea. Es la única editorial completa para los que cursamos la carrera de abogado. Se necesita la editorial OXFORD en el catálogo en línea.
- 50 Estoy seguro que son de la mejor manera posible y eficientes como lo están por ahora.
- 51 Todo muy bien, sólo que el buscador de la biblioteca digital podría ser global sin necesidad de acceder a cada plataforma por separado.
- 52 Experiencia satisfecha
- 53 Son muy buenos
- 54 No podría dar mi opinión sobre los servicios bibliotecarios ya que hasta ahora no los he requerid.
- 55 Casi no e ido
- 56 Está muy bien la modalidad virtual aunque aún les falta más libros
- 57 Son perfectos y cuentan con los recursos que necesitamos
- 58 Gracias.
- 59 Conozco muy poco la biblioteca de forma presencial pero considero que es muy eficiente y cumple con los protocolos de sanidad con respecto al Covid-19

## 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

- 60 Me han parecido bien. No puedo decir mucho apenas voy en tercer semestre y no estamos muy introducidos a la universidad aún, por la cuestión de la pandemia.
- 61 Me parece muy eficiente la forma en la que trabaja la biblioteca, no tengo ninguna queja.
- 62 Creo que las instalaciones son buenas, sin embargo no se siente mucho apoyo por parte del personal a la hora de tener dudas
- 63 El servicio y atención siempre son muy buenas
- 64 Muy bueno
- 65 Muy buena atención, además la cantidad de libros que nos proporciona la universidad es impresionante
- 66 Me gustaría que fuera un poco más fácil encontrar temas
- 67 Son bastante buenos los servicios que se dan,, además de la amabilidad con la cual te atienden es muy rigurosa
- 68 Muy atento el personal
- 69 Estuvo bien, normal
- 70 Sugiero tener mas ejemplares fisicos
- 71 No tengo opinion debido a que no he solicitado el servicio
- 72 Los servicios son buenos y bastante acertados sin embargo es necesario mayor cortesía por parte de los encargados
- 73 Es muy eficiente en los términos de pandemia
- 74 Me parecen muy buenos, el único problema es que no tienen gran variedad de libros, haven falta muchos libros que creo que son indispensables para los alumnos
- 75 De calidad para la búsqueda de material didáctico libros en la biblioteca virtual
- 76 Bien
- 77 Los servicios que brinda la biblioteca en mi parecer son satisfactorios ya que nos sirven para lo que necesitemos



**Universidad de Guadalajara**  
**Vicerrectoría Ejecutiva**  
**Sistema Universitario de Bibliotecas**  
**Unidad de Servicios Bibliotecarios**