



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 la Ciénega**

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 163 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Ciénega: 161 estudiantes y 2 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)

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

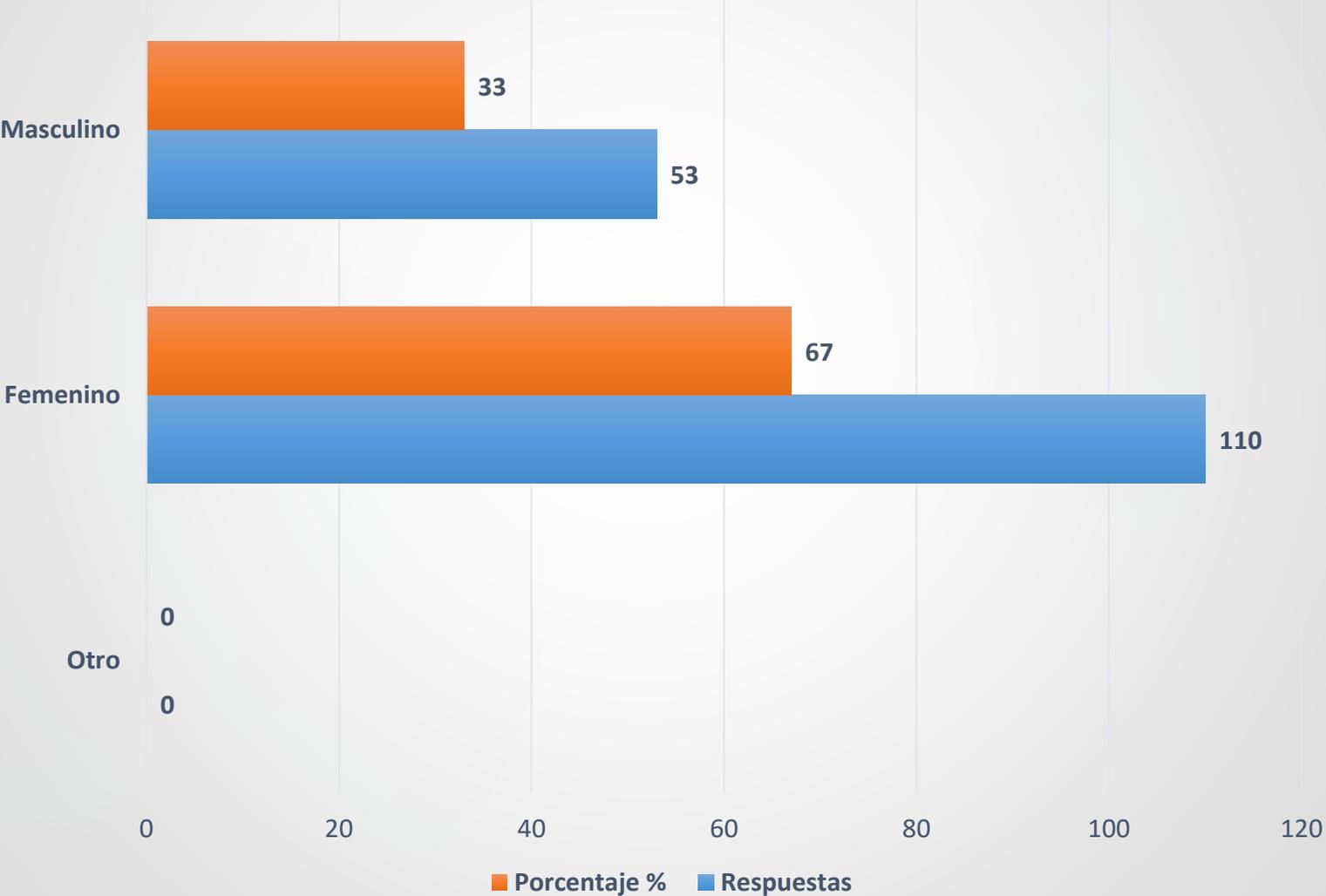
A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles

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

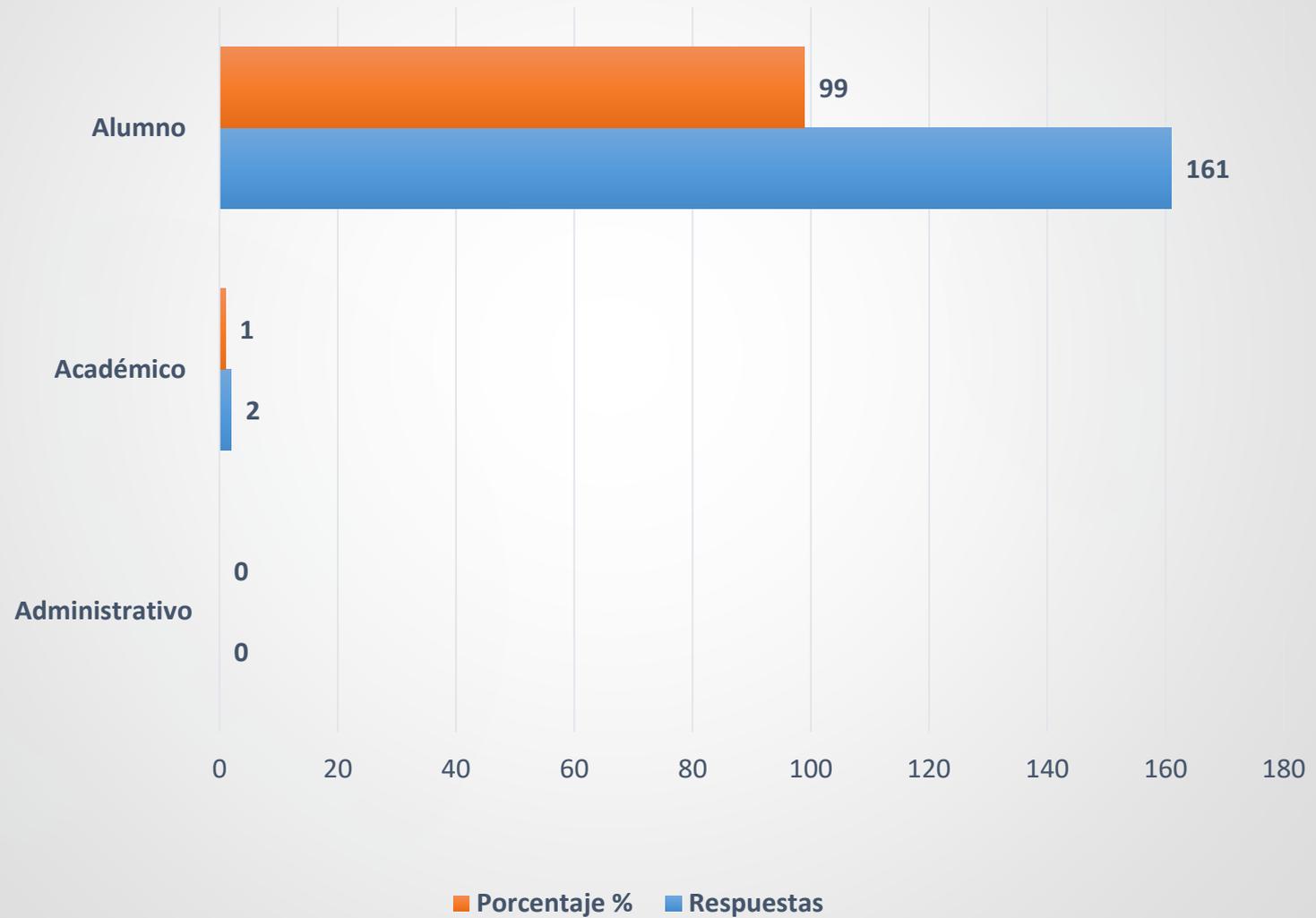
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de la Ciénega
Año 2021**

Datos poblacionales

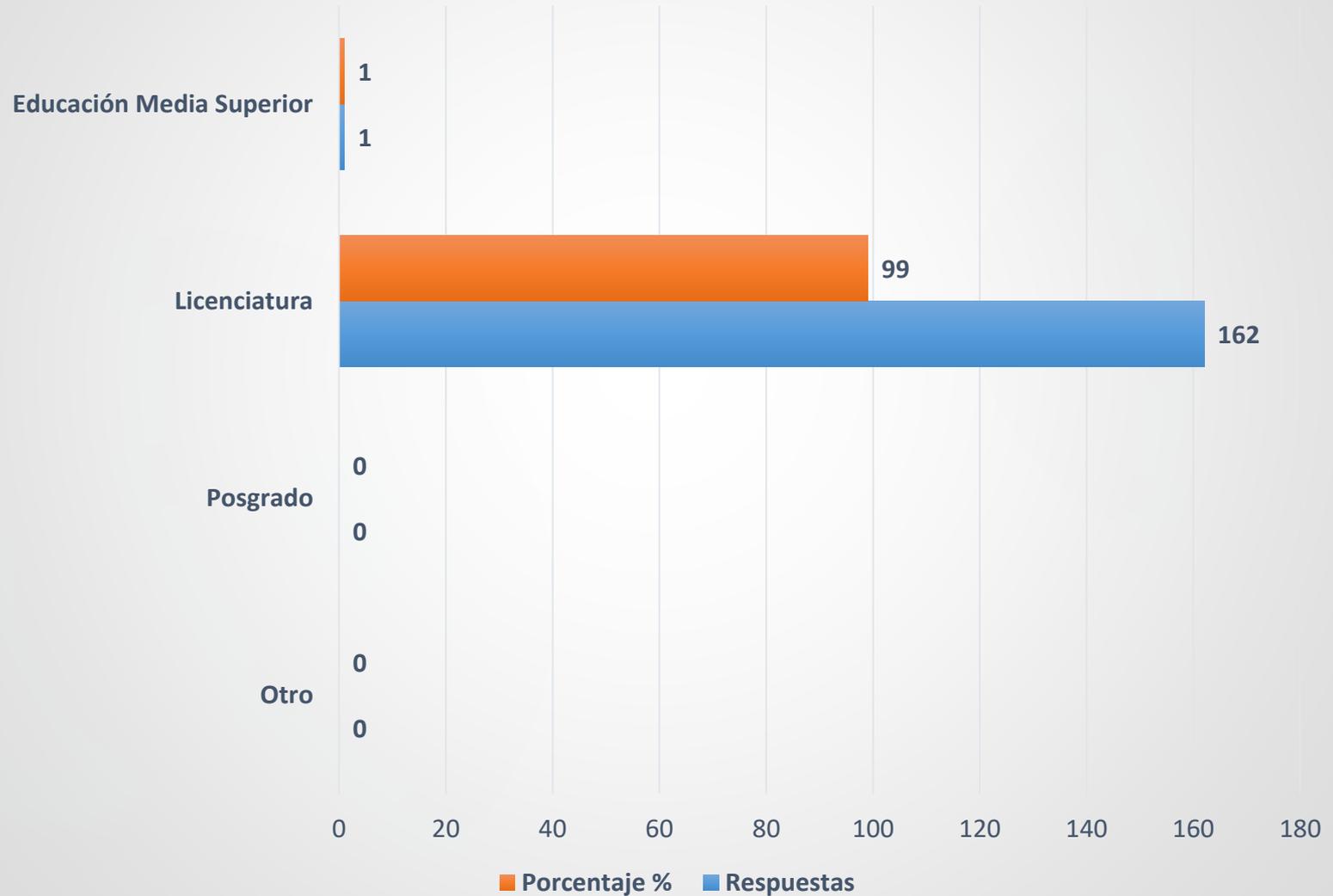
1. Género



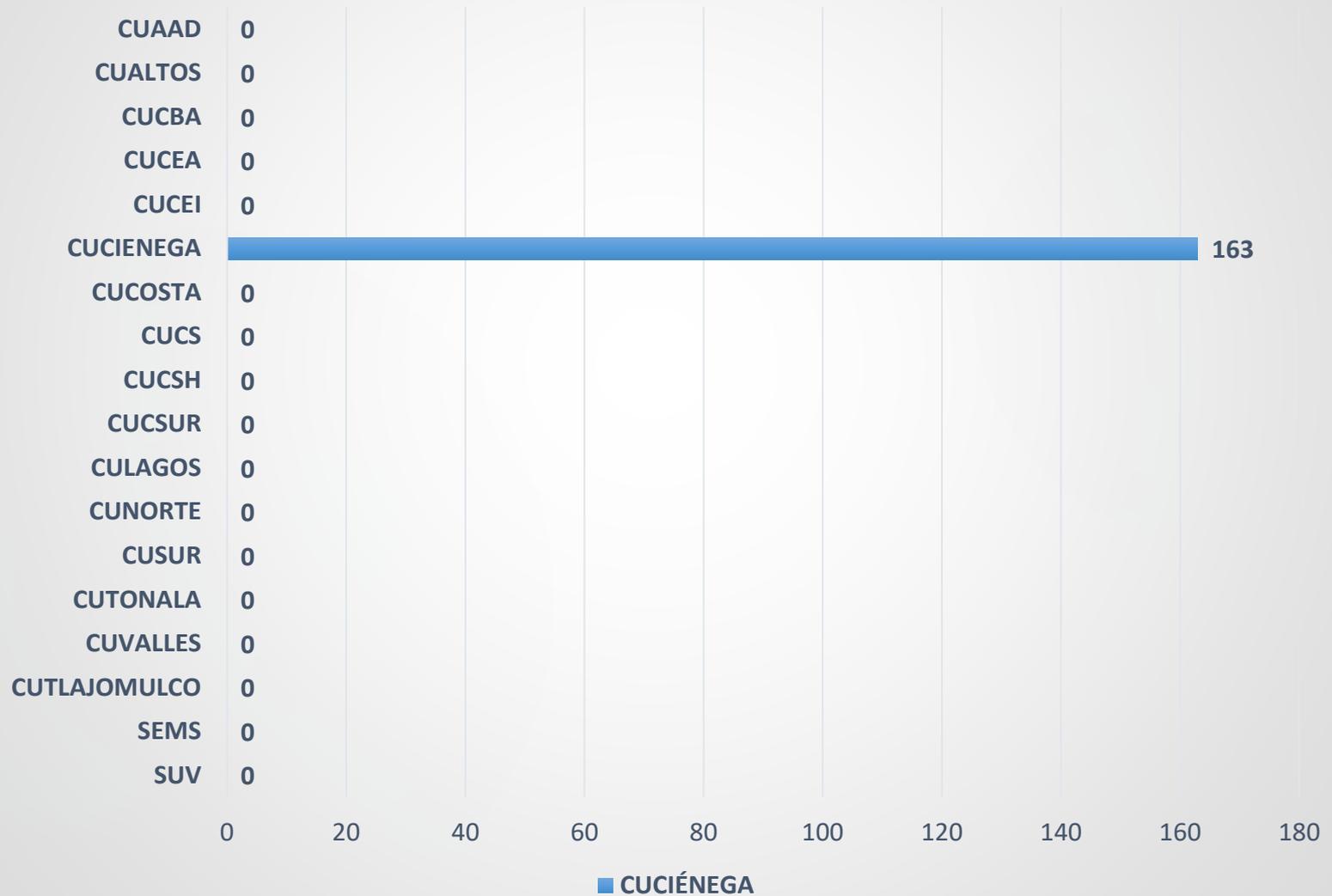
2. Tipo de usuario



3. Nivel que cursa, imparte o colabora

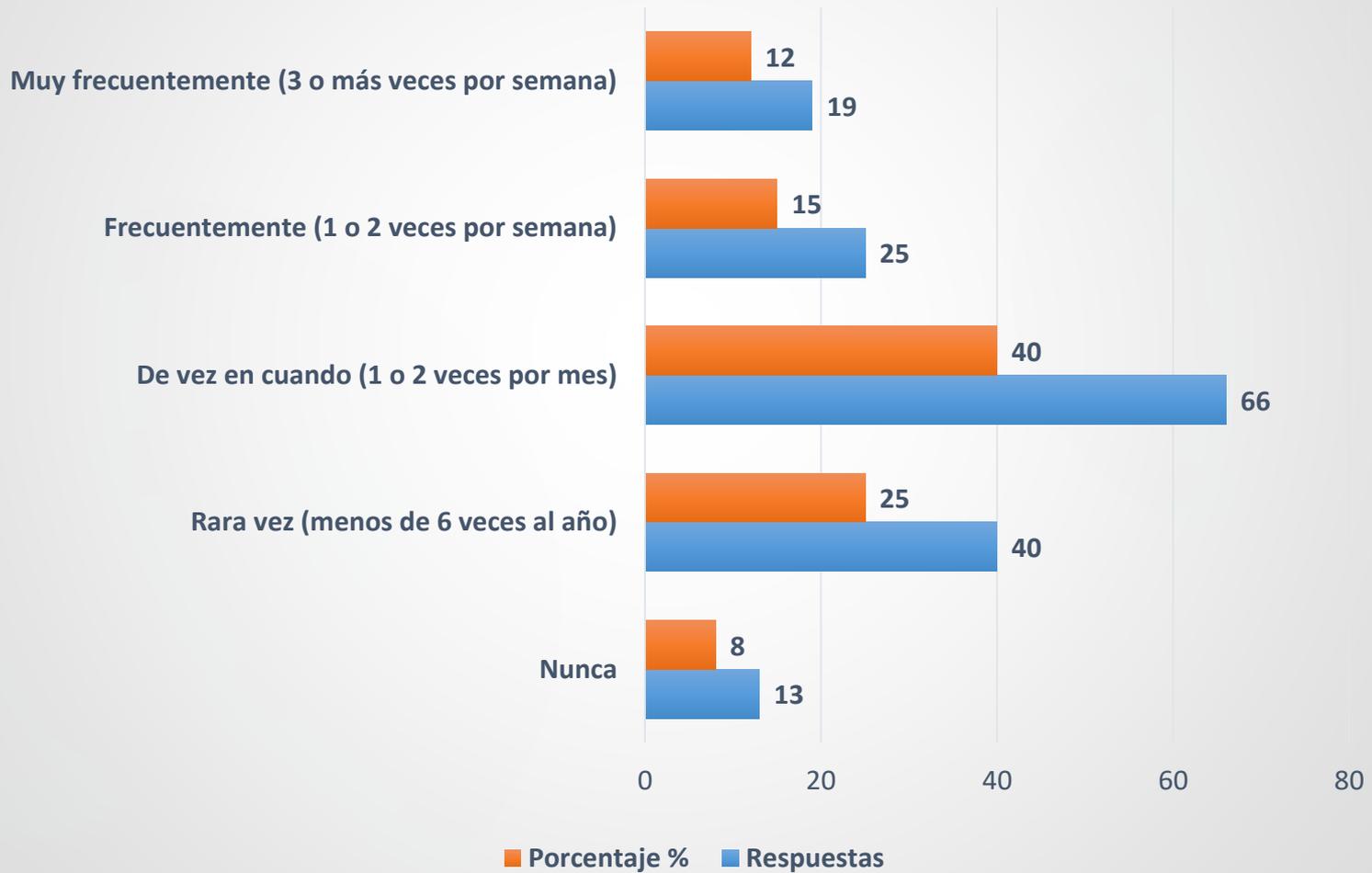


4. Centro Universitario al que pertenece

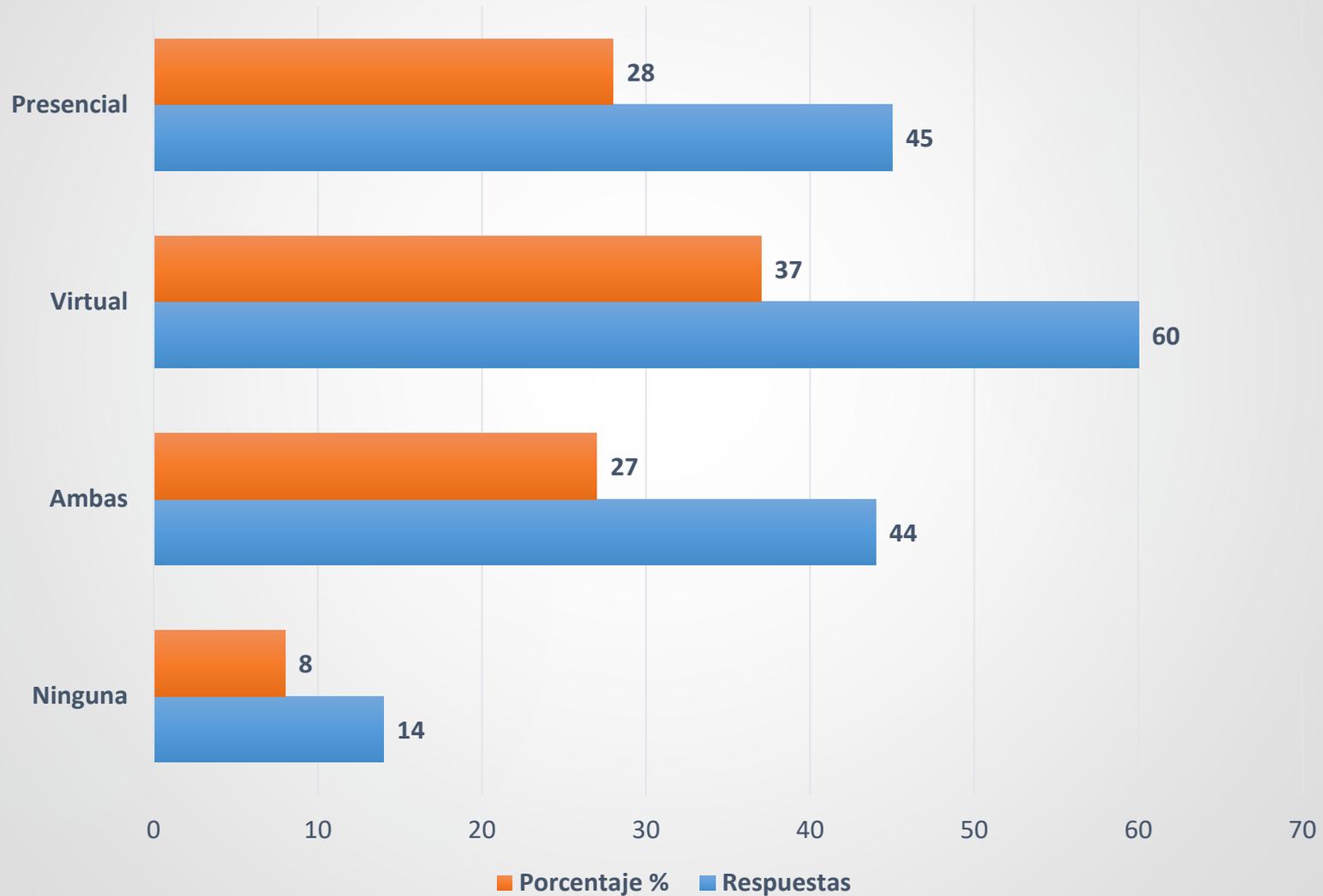


Uso de las colecciones

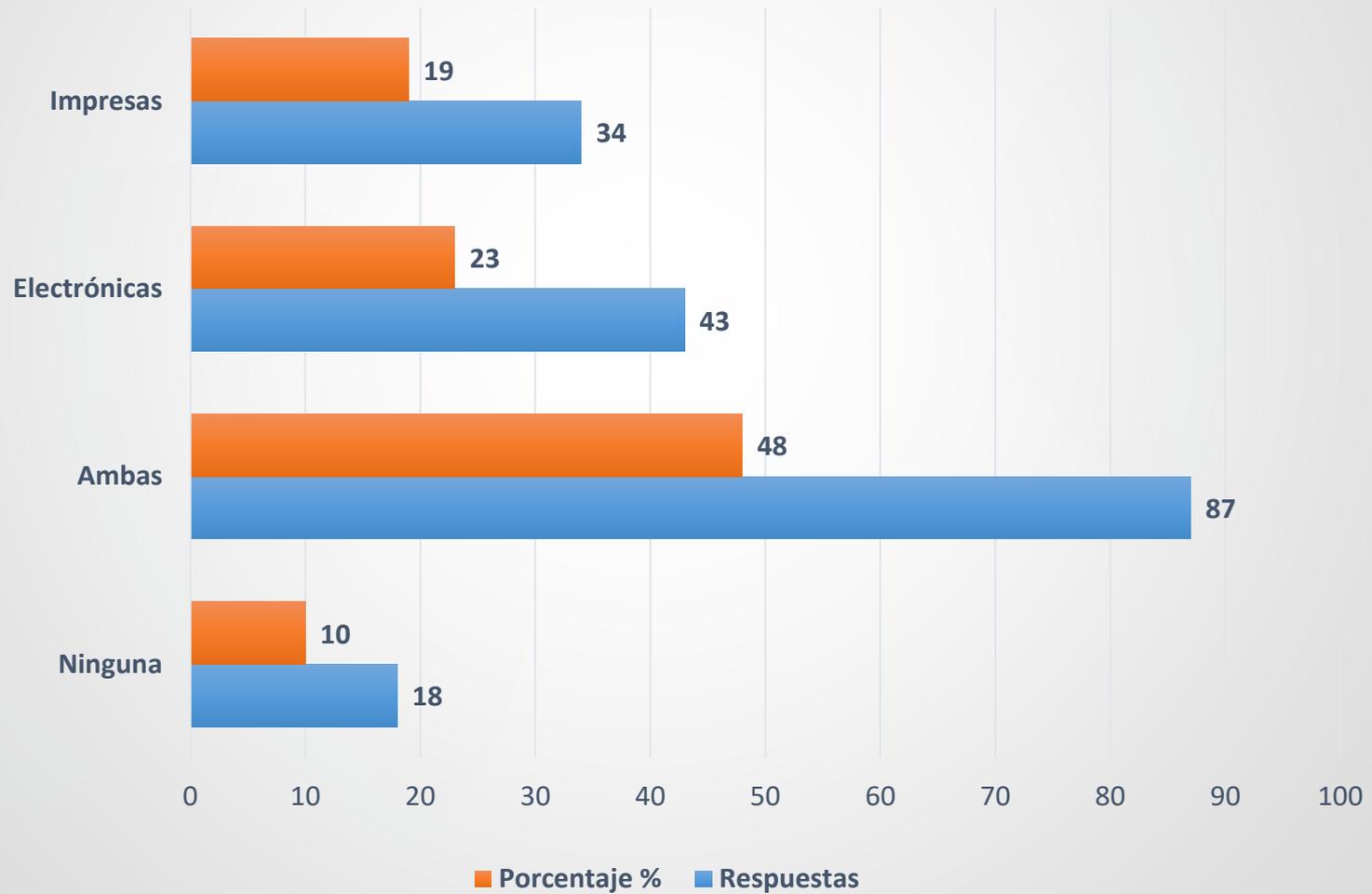
5. Frecuencia de uso



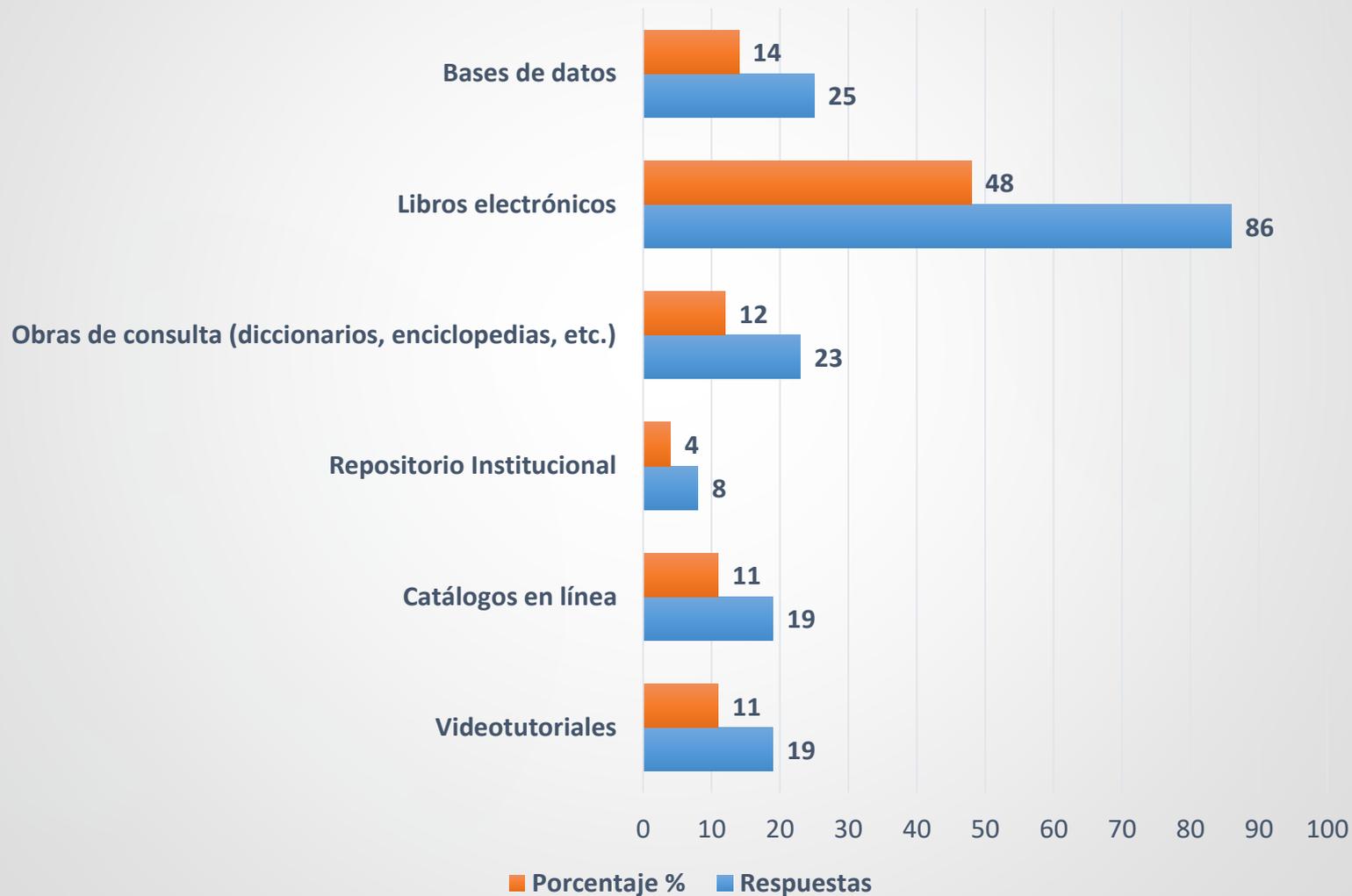
6. Modalidad de uso



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

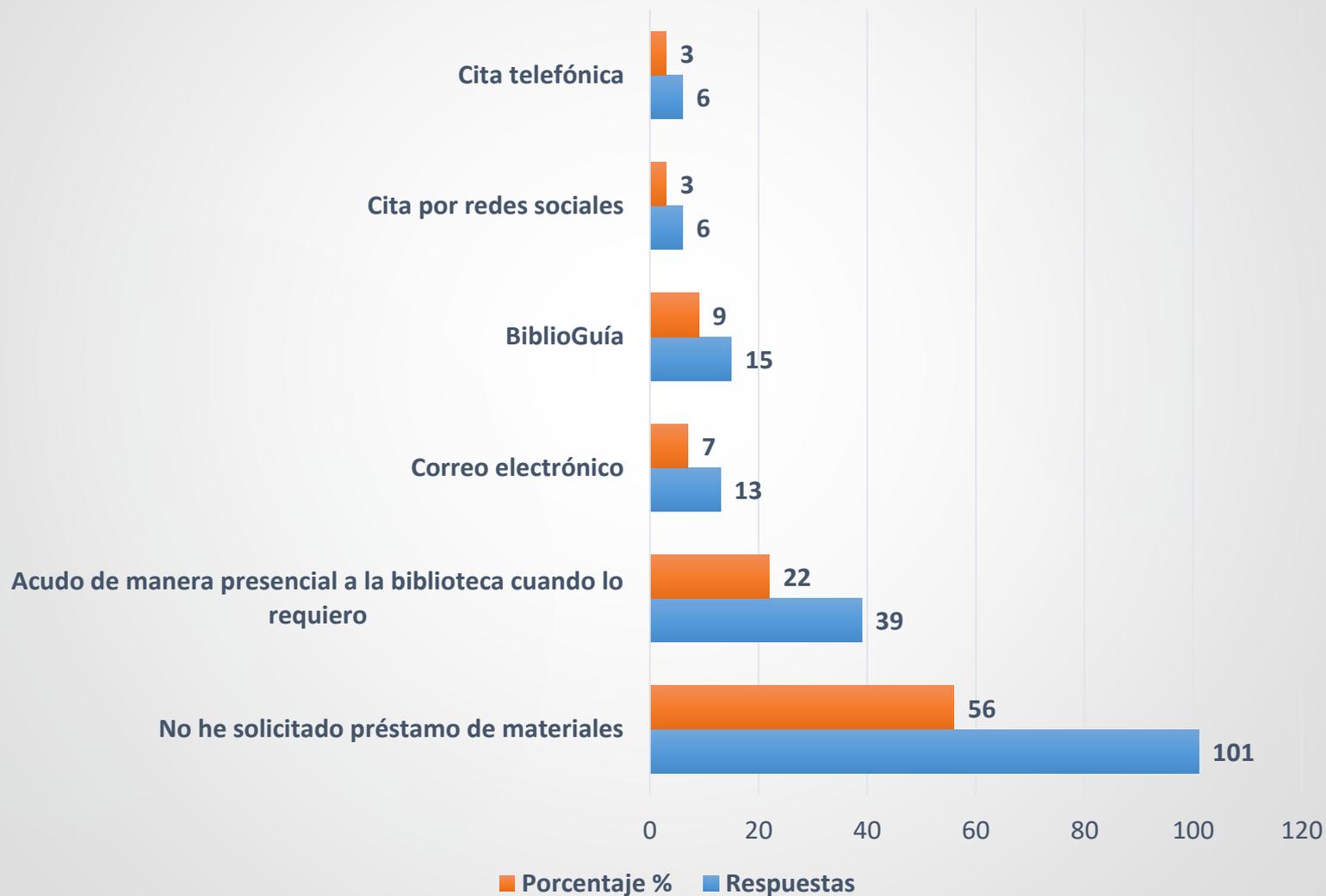


8. Si tu respuesta es “electrónicas” responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

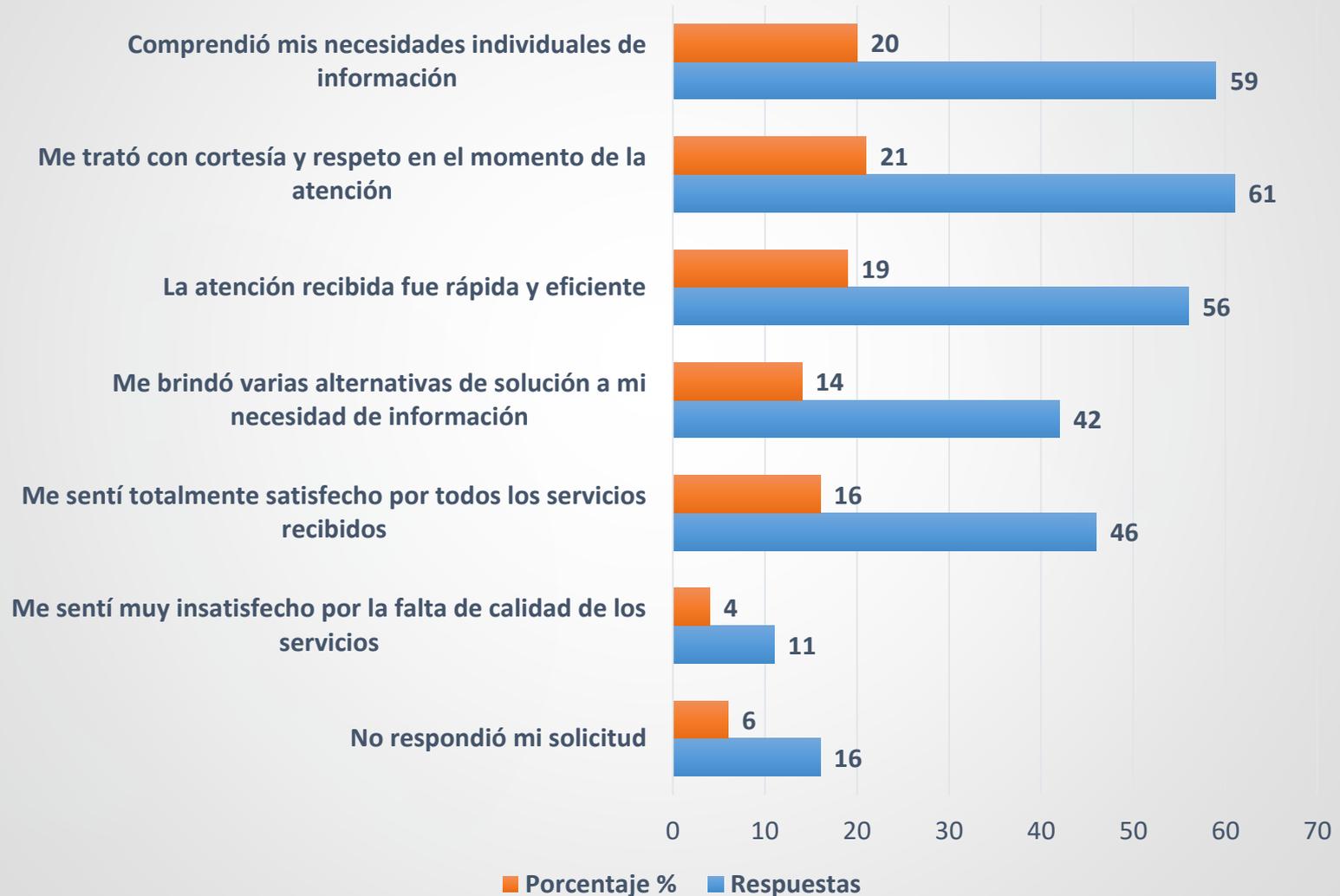


Servicios

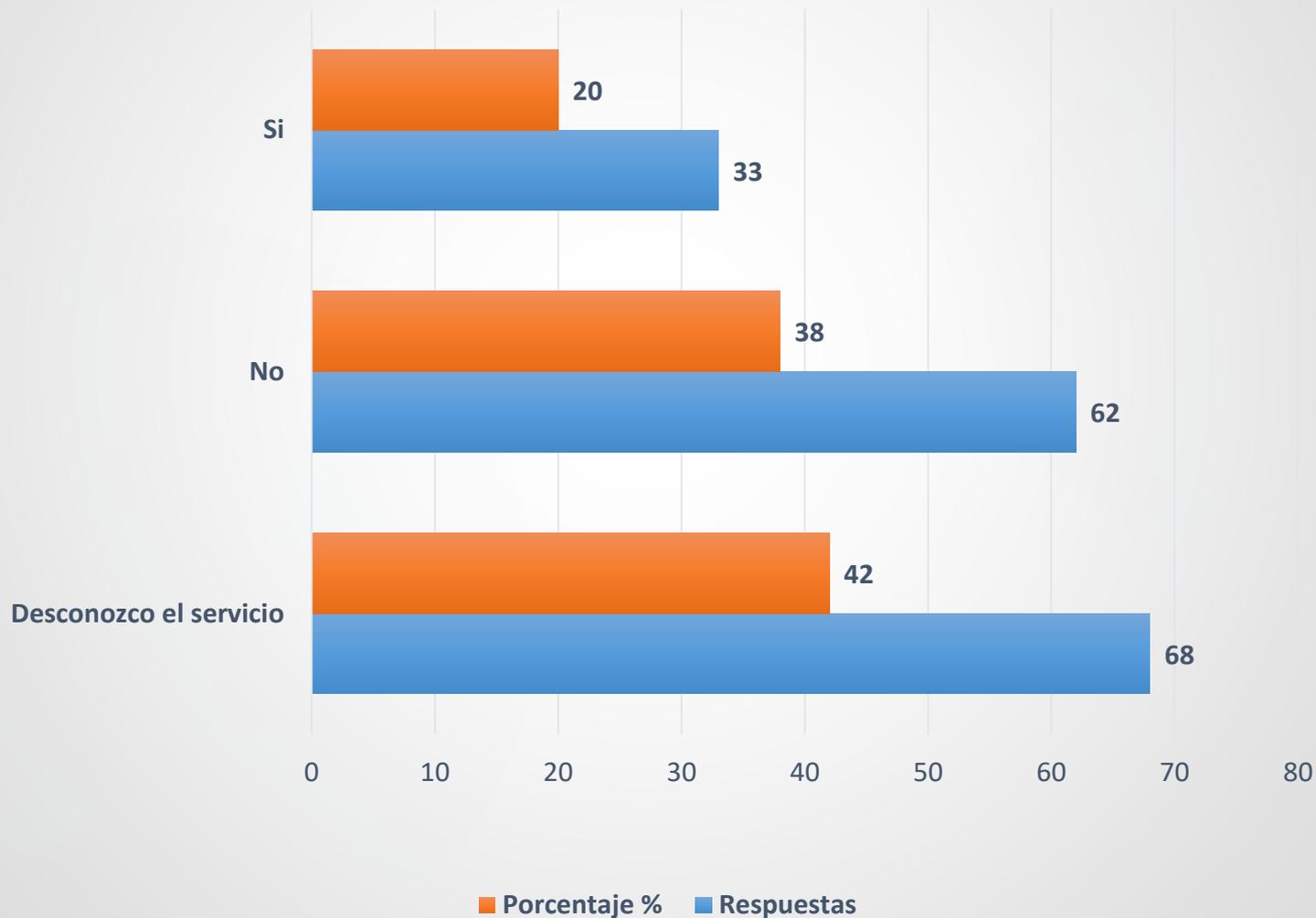
9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)



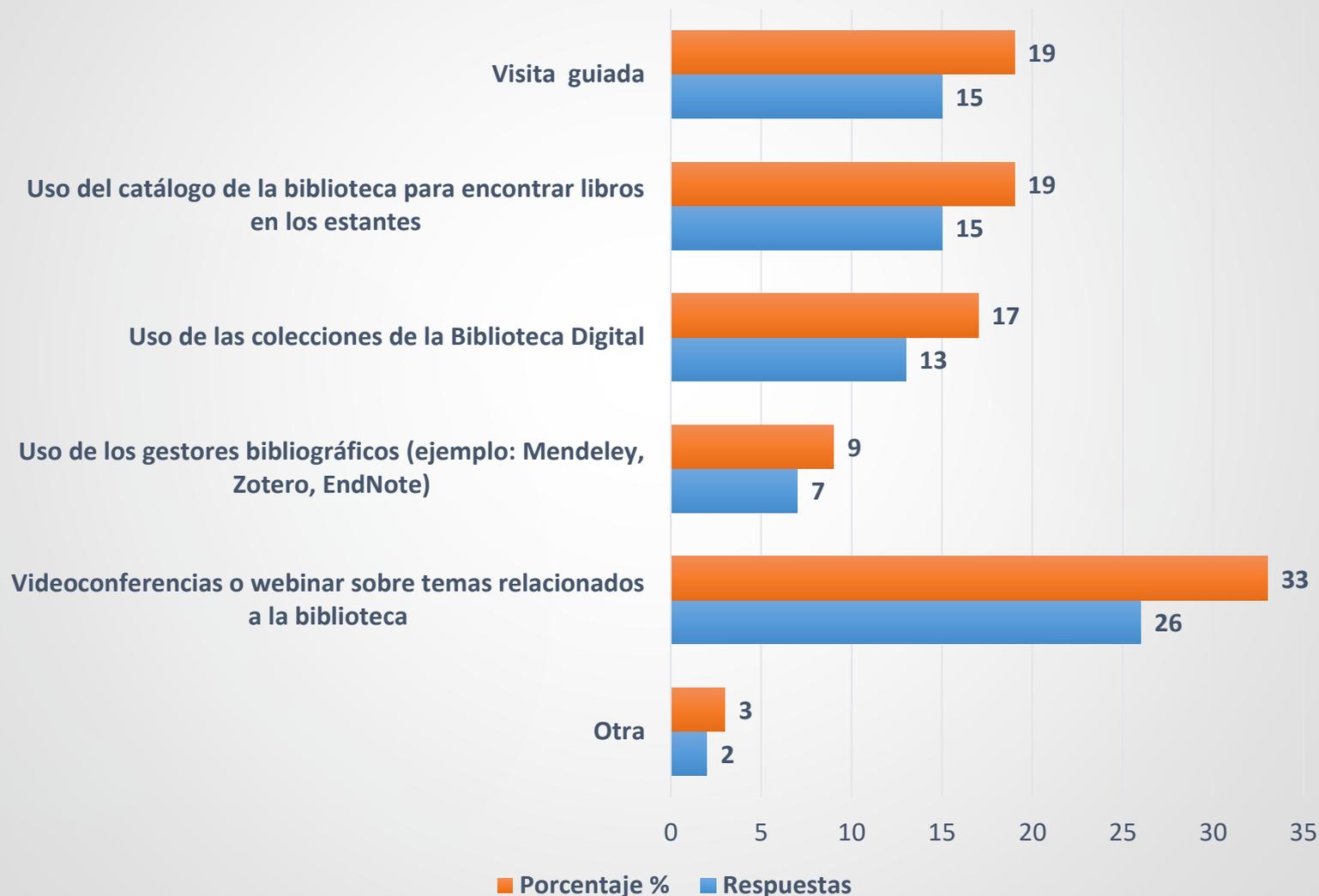
10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)



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?

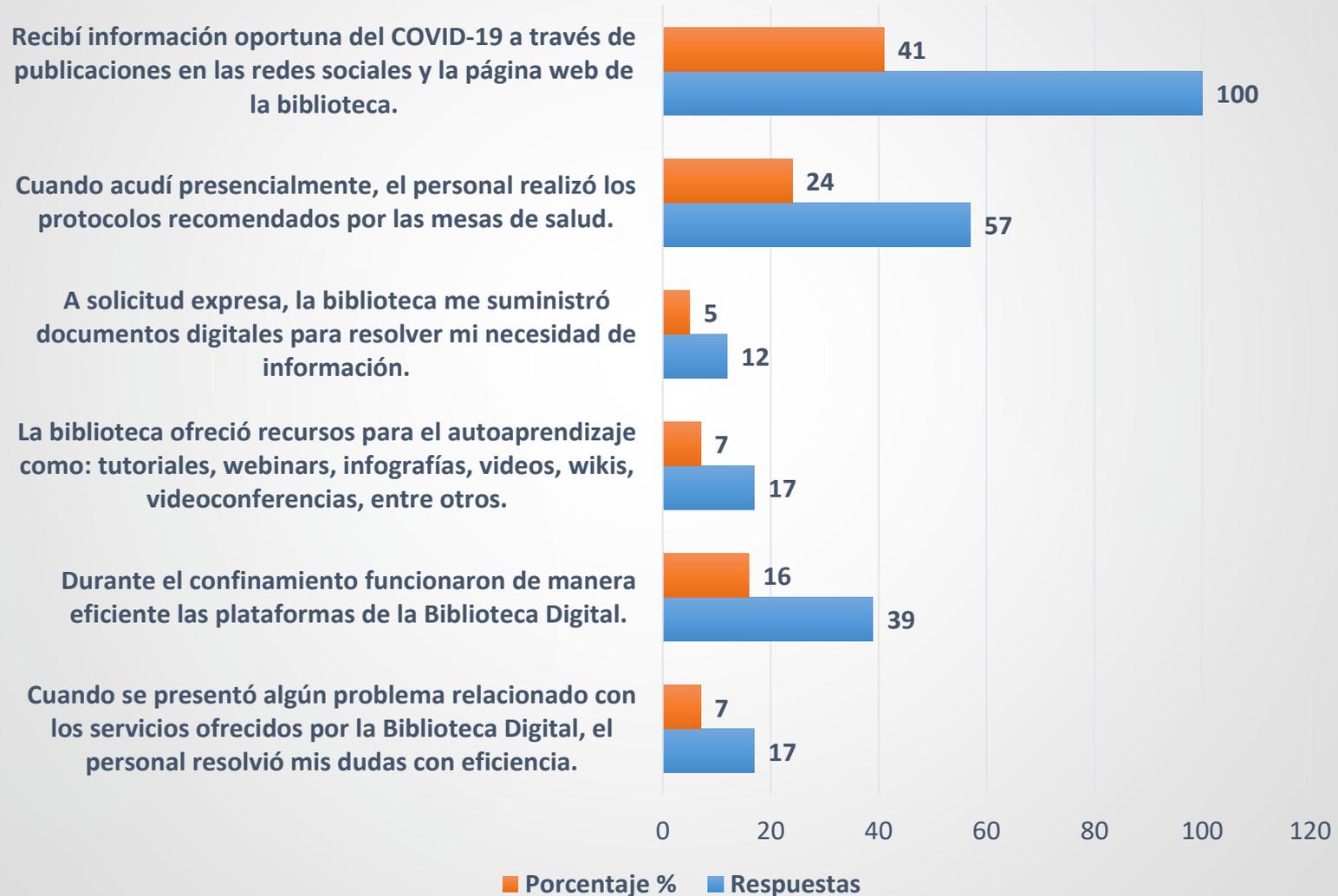


12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que has participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)



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 Son buenos ya que nos ofrecen lo que necesitamos
- 2 sus servicios son buenos
- 3 El servicio de la biblioteca es suficientemente bueno y no veo necesario cambios de ningún tipo
- 4 Pues en lo Personal ye utilizado poco el sistema de biblioteca de la universidad, y las veces que lo solicite creo que cumplieron con mis necesidades
- 5 Que esta bien su servicio solo que fuera mas facil y practico
- 6 Todos son muy buenos
- 7 Fueron muy buenos servicios
- 8 que es una muy buena biblioteca que tiene la institucion
- 9 Buen trato
- 10 Son muy eficientes y tienen muchos libros que ayudaron a mis conocimientos
- 11 Recibí una buena atención.
- 12 Muy pocos ejemplares. Frecuentemente no hay personal para consultas o para solicitar préstamos.
- 13 Es buena
- 14 Sería necesario que agregarán más libros como el de macroeconomía de samuelsom
- 15 Son excelentes
- 16 Considero eficiente su desempeño durante la cuarentena y
- 17 Pues están siempre al pendiente, muy buen servicio
- 18 Excelente
- 19 Tienen una buena atención hacía los estudiantes
- 20 Son muy buenos
- 21 Dificil acceso y dificil el poder leer de forma virtual
- 22 Muy buena
- 23 Son buenos pero creo que aún les falta mejorar en cuestión de actitud
- 24 La verdad no estoy muy familiarizado con ellos, casi no asisti a clases presenciales y no recuerdo muy bien si

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

- 25 Siempre han sido excelentes
- 26 Están bien
- 27 Muy eficientes los servicios
- 28 Solo e utilizado la virtual
- 29 Pues me parecen bien
- 30 No ofrecen los servicios ampliamente
- 31 Tienen un buen humor para atender las necesidades de los alumnos y siempre estan a la disposicion
- 32 Tienen buena atención hacia los alumnos
- 33 El servicio que brindan en bibliotwca es muy bueno
- 34 En mi opinión me gusto el servicio que ofrece la biblioteca
- 35 Los servicios son buenos
- 36 muy buen servicio
- 37 Fueron de mucha utilidad y fueron mas que suficientes.
- 38 Excelente muy antentos
- 39 Buen servicio
- 40 No he acudido recientemente a estos servicios pero cuando asistía antes de la pandemia fueron muy eficientes sus formas de trabajar
- 41 Durante la pandemia no sentí tan presente a la biblioteca en cuestión de información
- 42 Todo esta muy bien



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