



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 Costa**

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 113 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa: 78 estudiantes, 30 académicos y 5 administrativos.

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

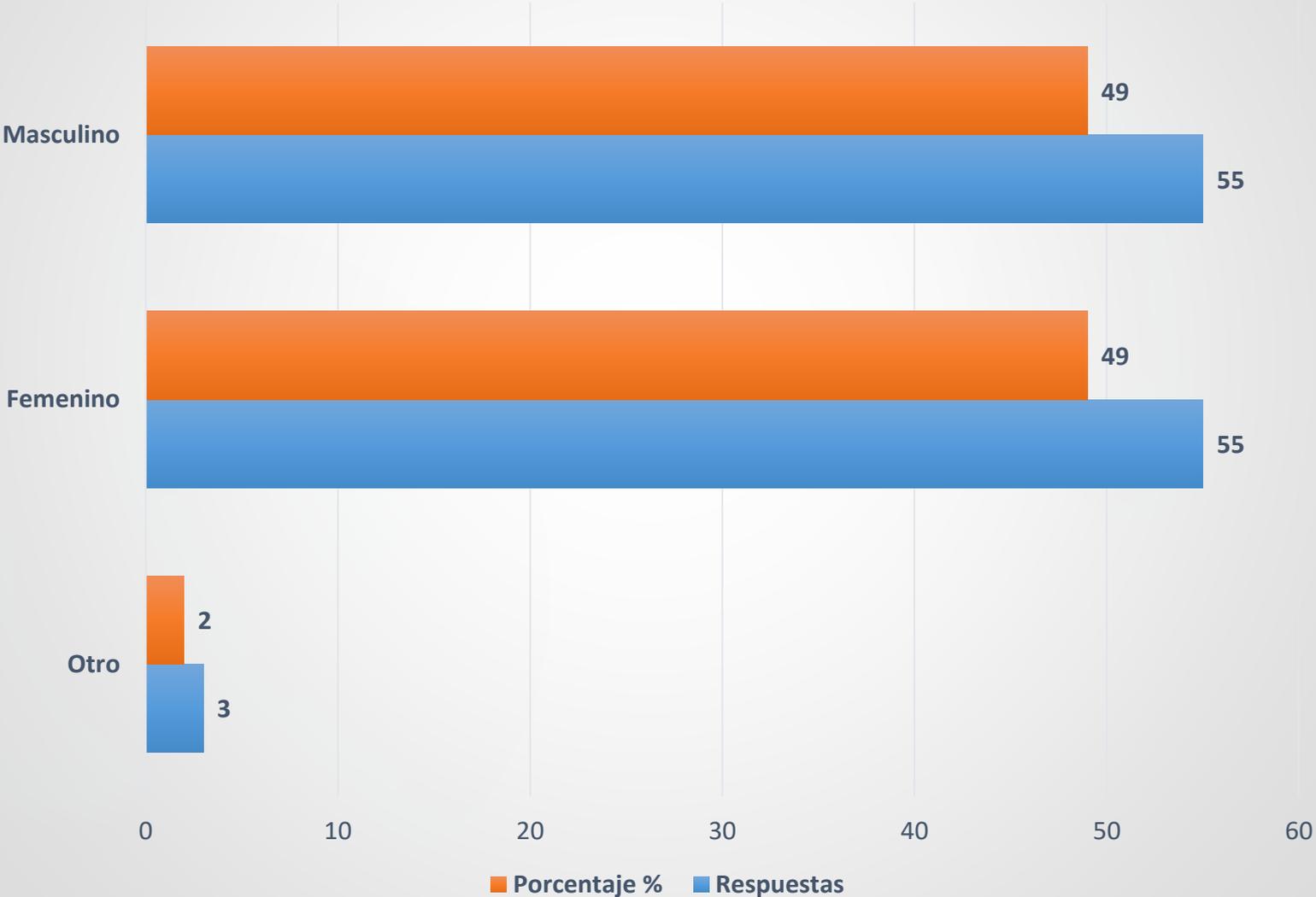
A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles

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

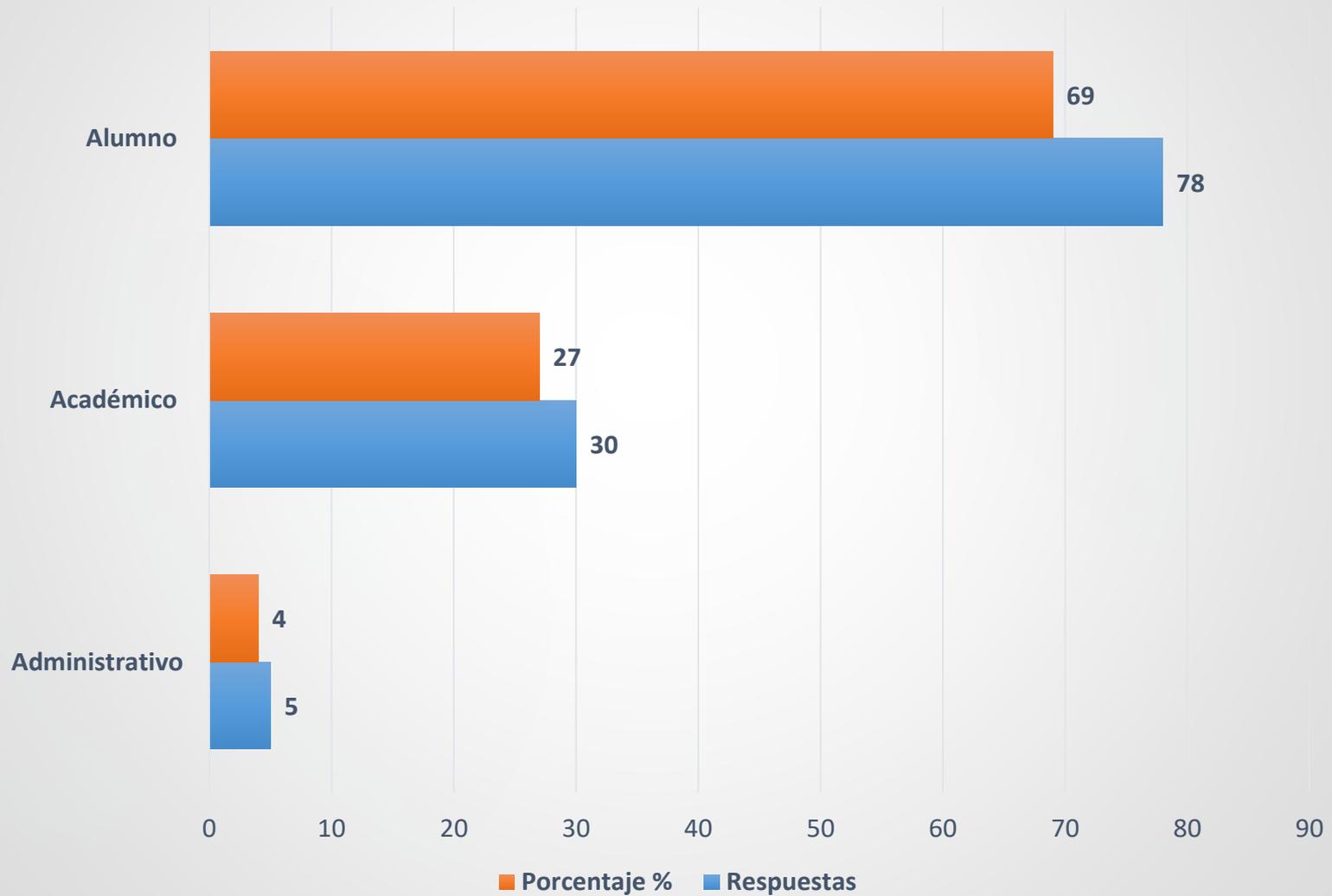
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de la Costa
Año 2021**

Datos poblacionales

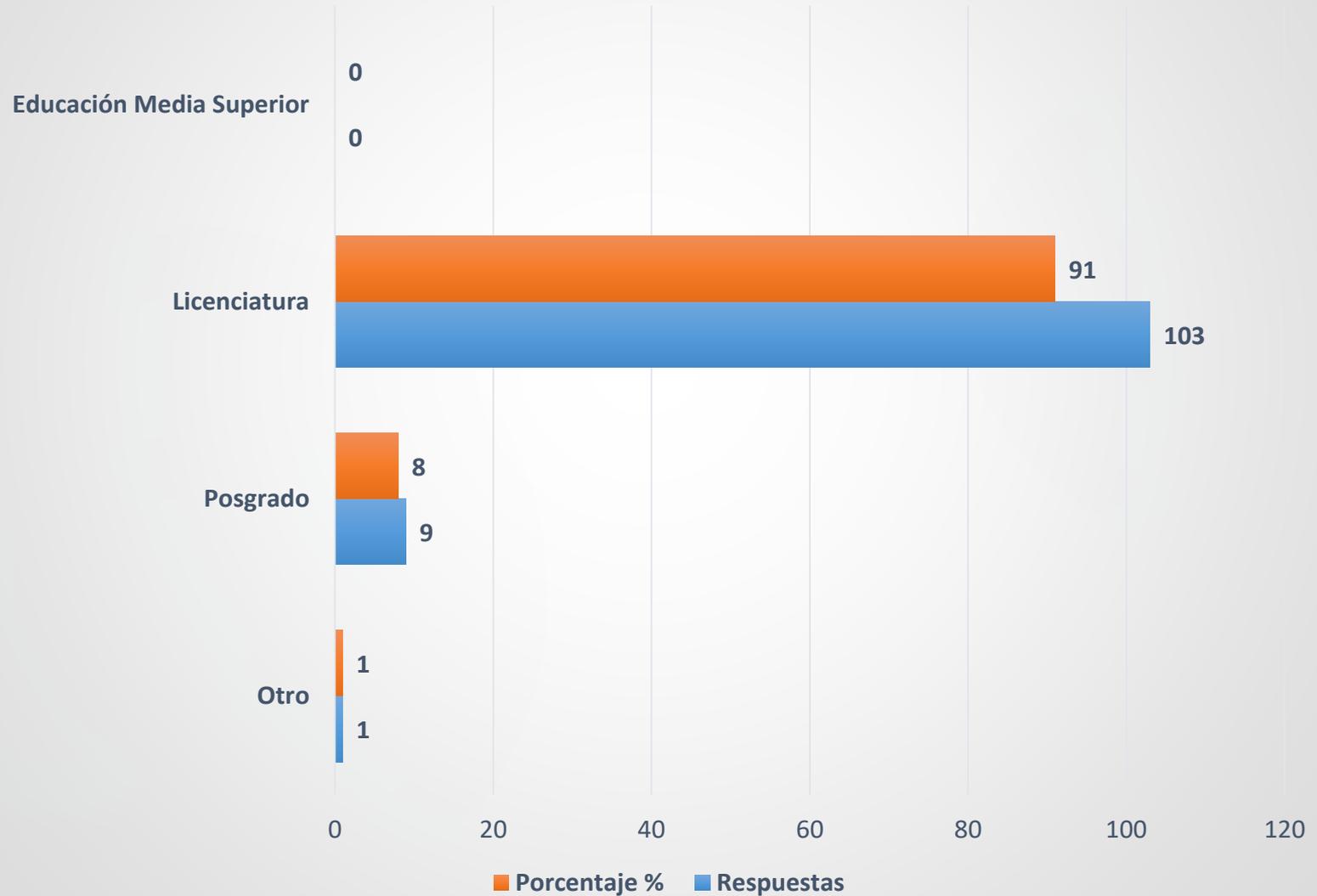
1. Género



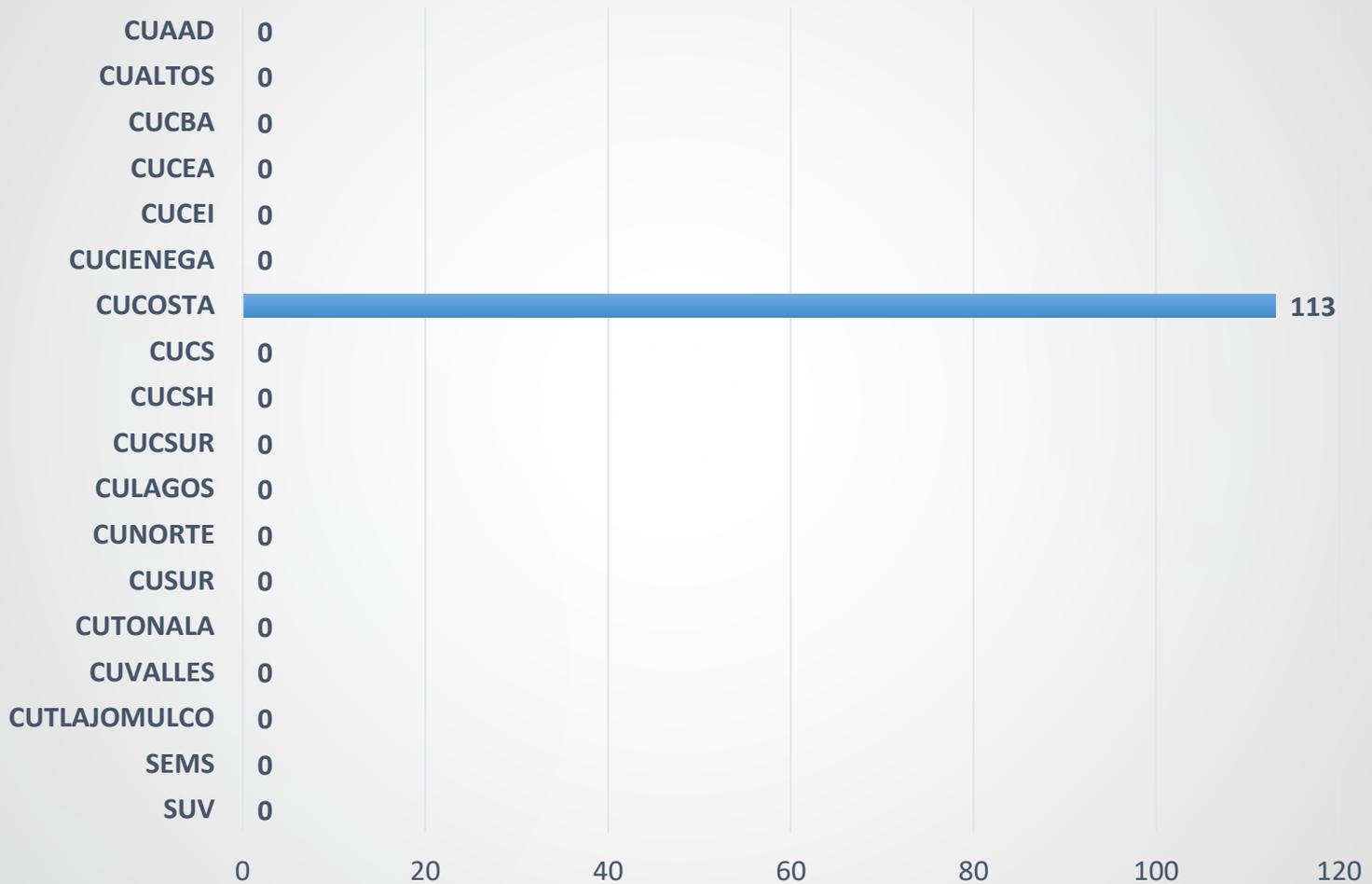
2. Tipo de usuario



3. Nivel que cursa, imparte o colabora



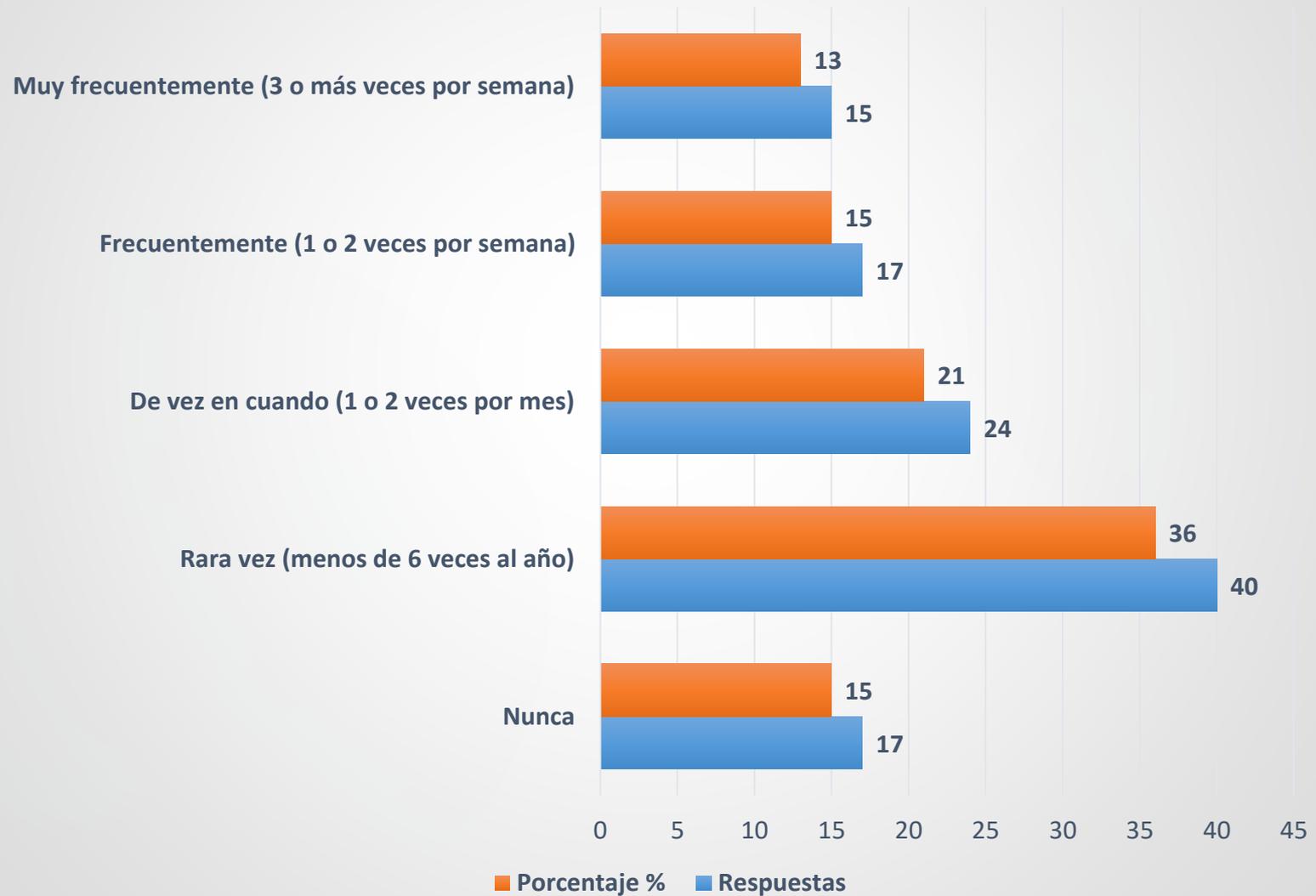
4. Centro Universitario al que pertenece



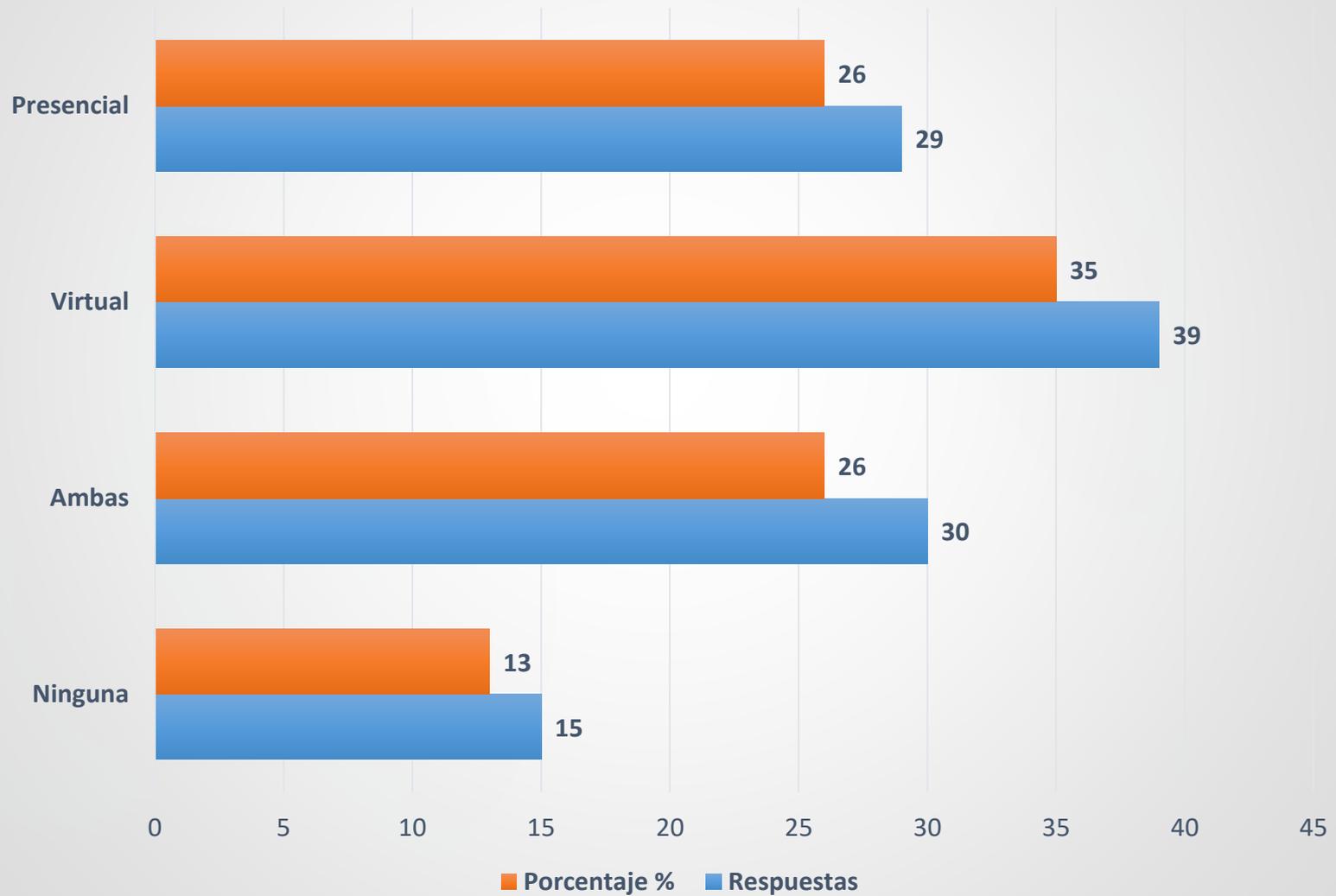
■ CUCOSTA

Uso de las colecciones

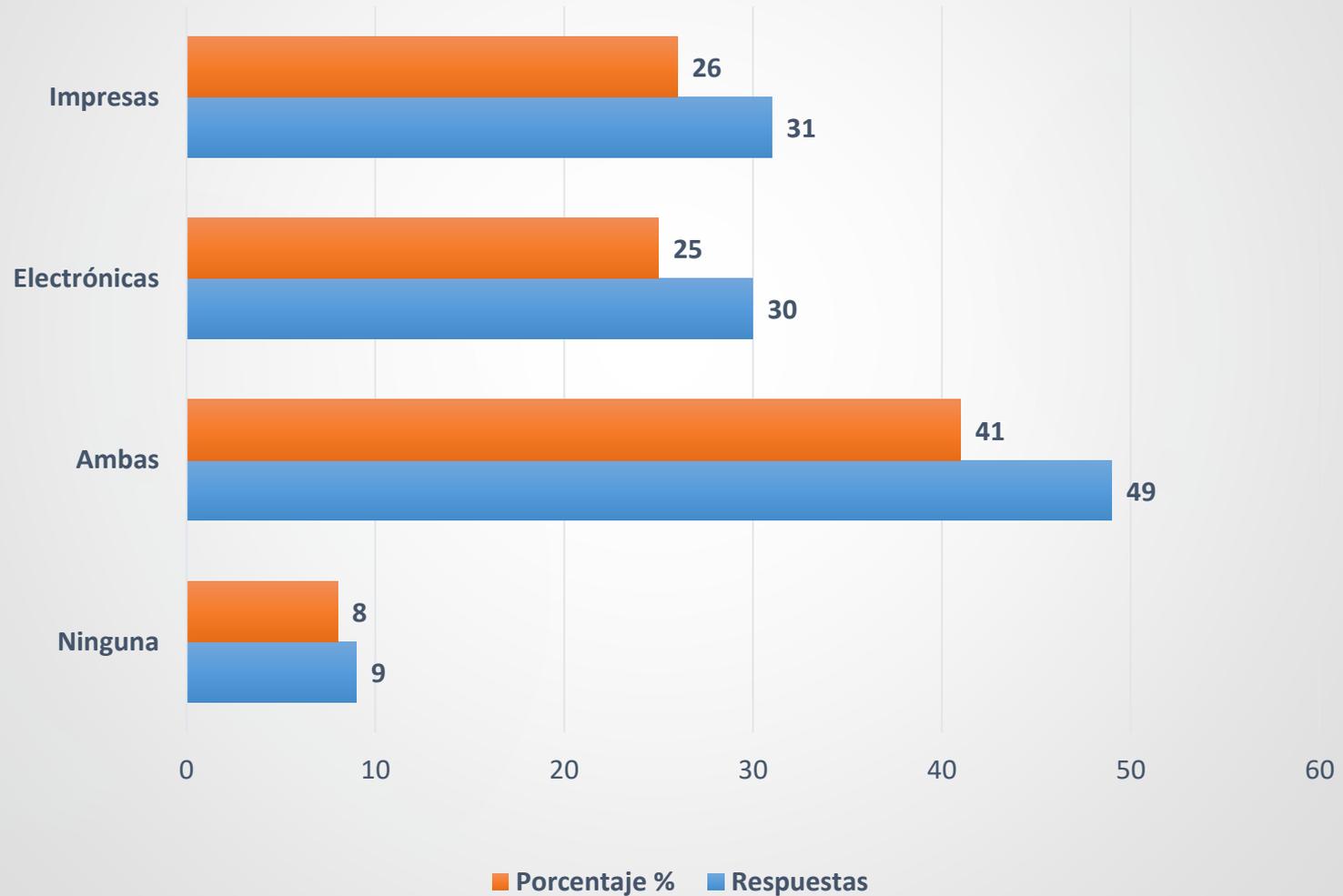
5. Frecuencia de uso



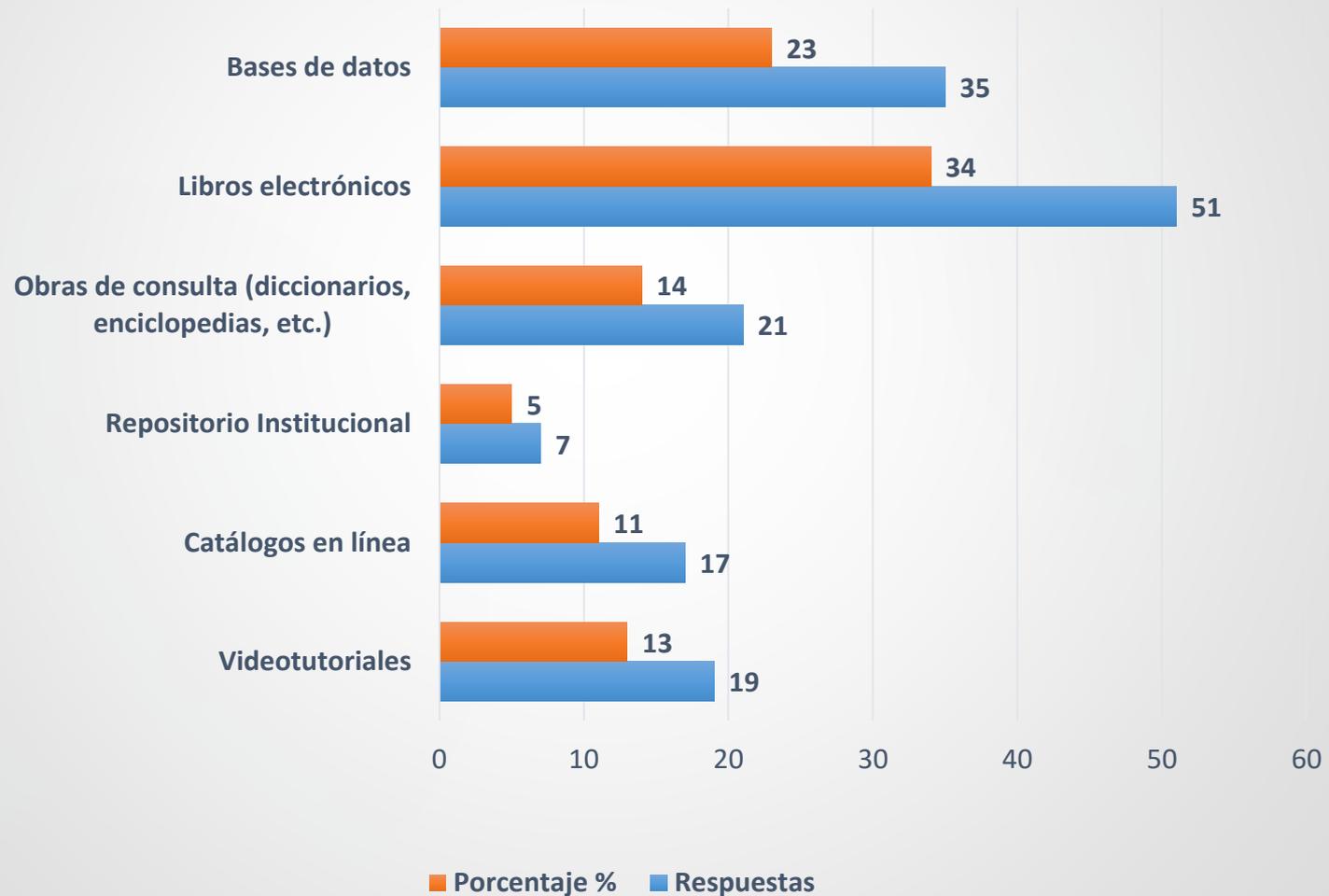
6. Modalidad de uso



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

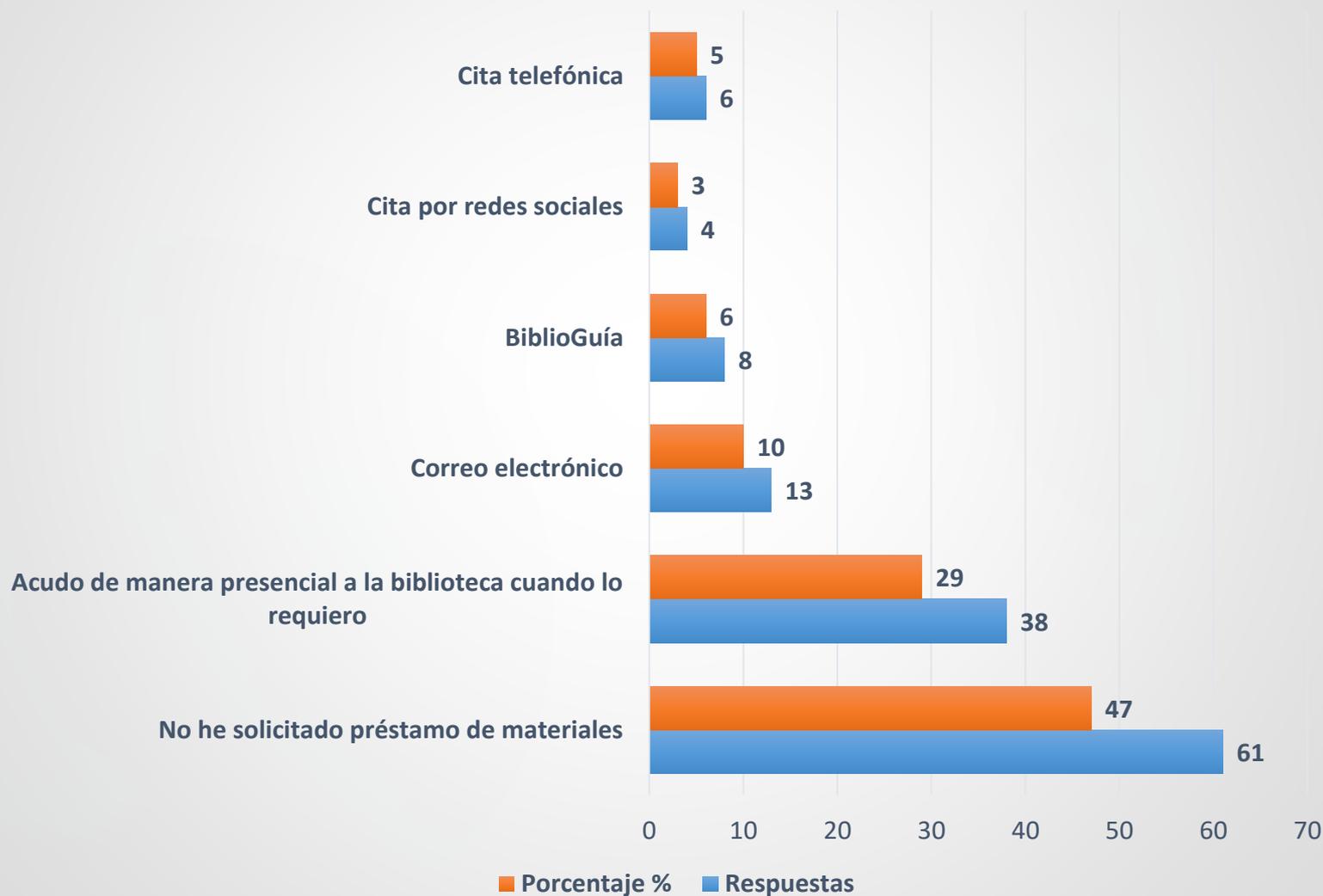


8. Si tu respuesta es “electrónicas” responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

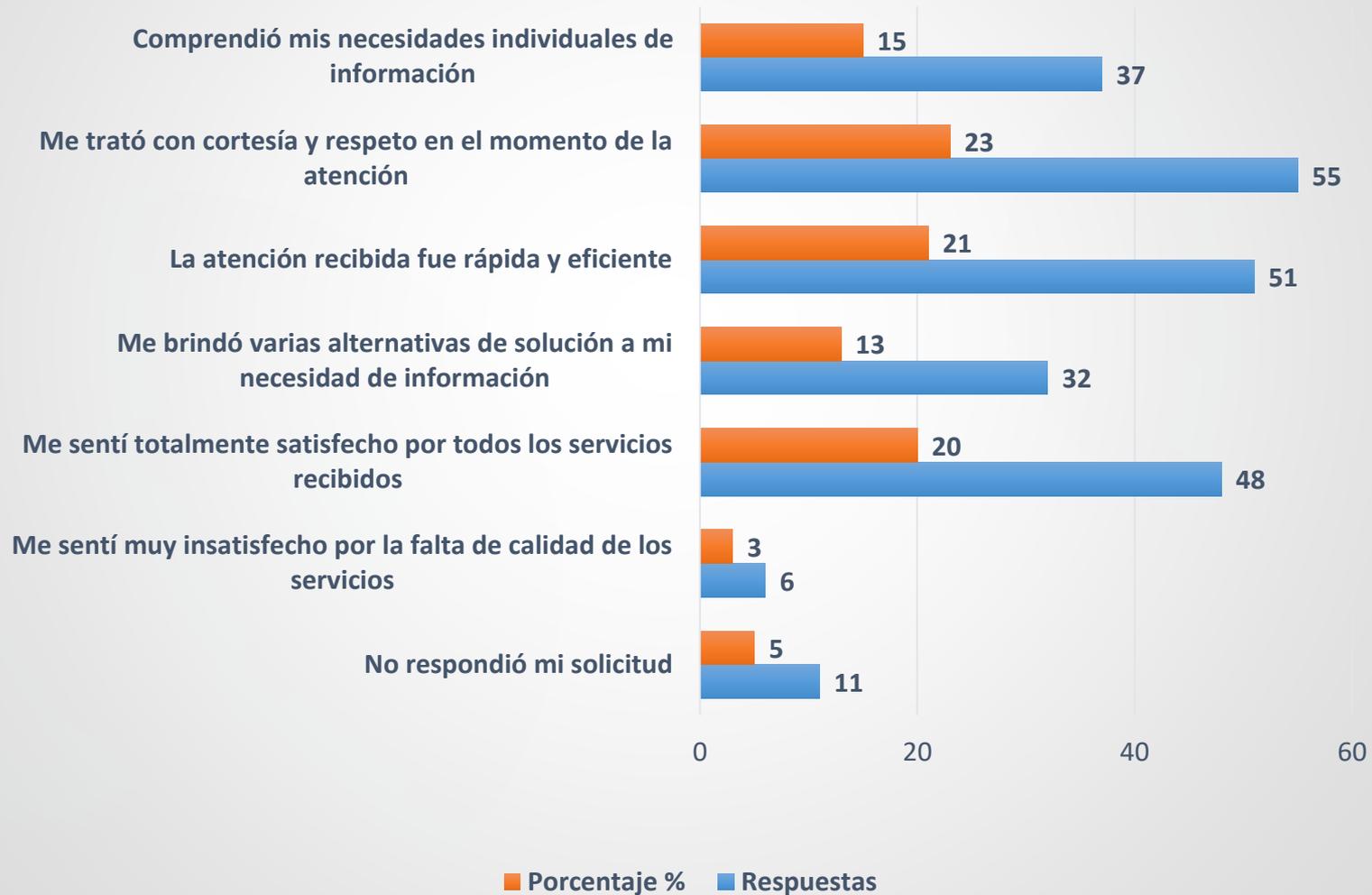


Servicios

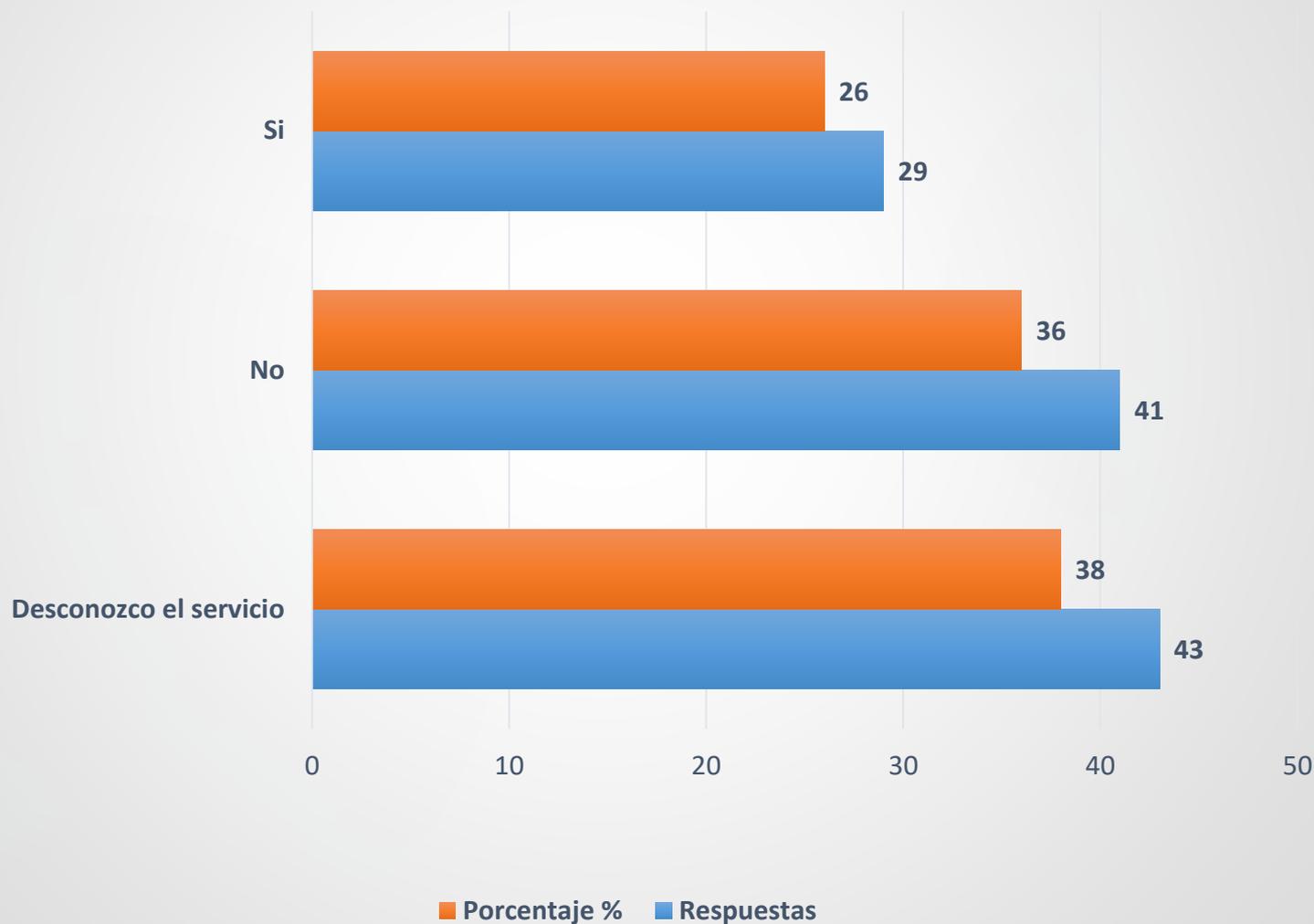
9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)



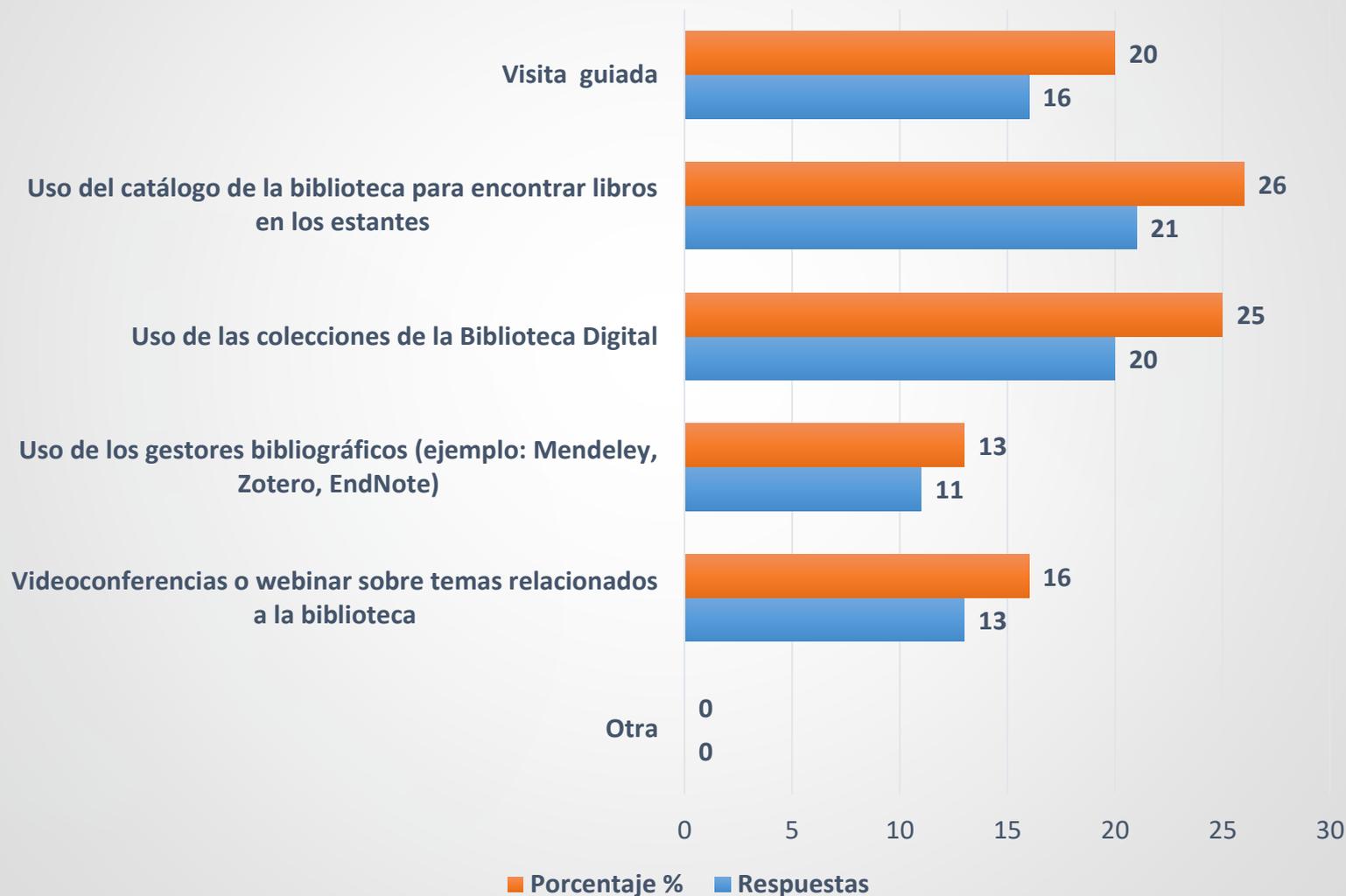
10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)



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

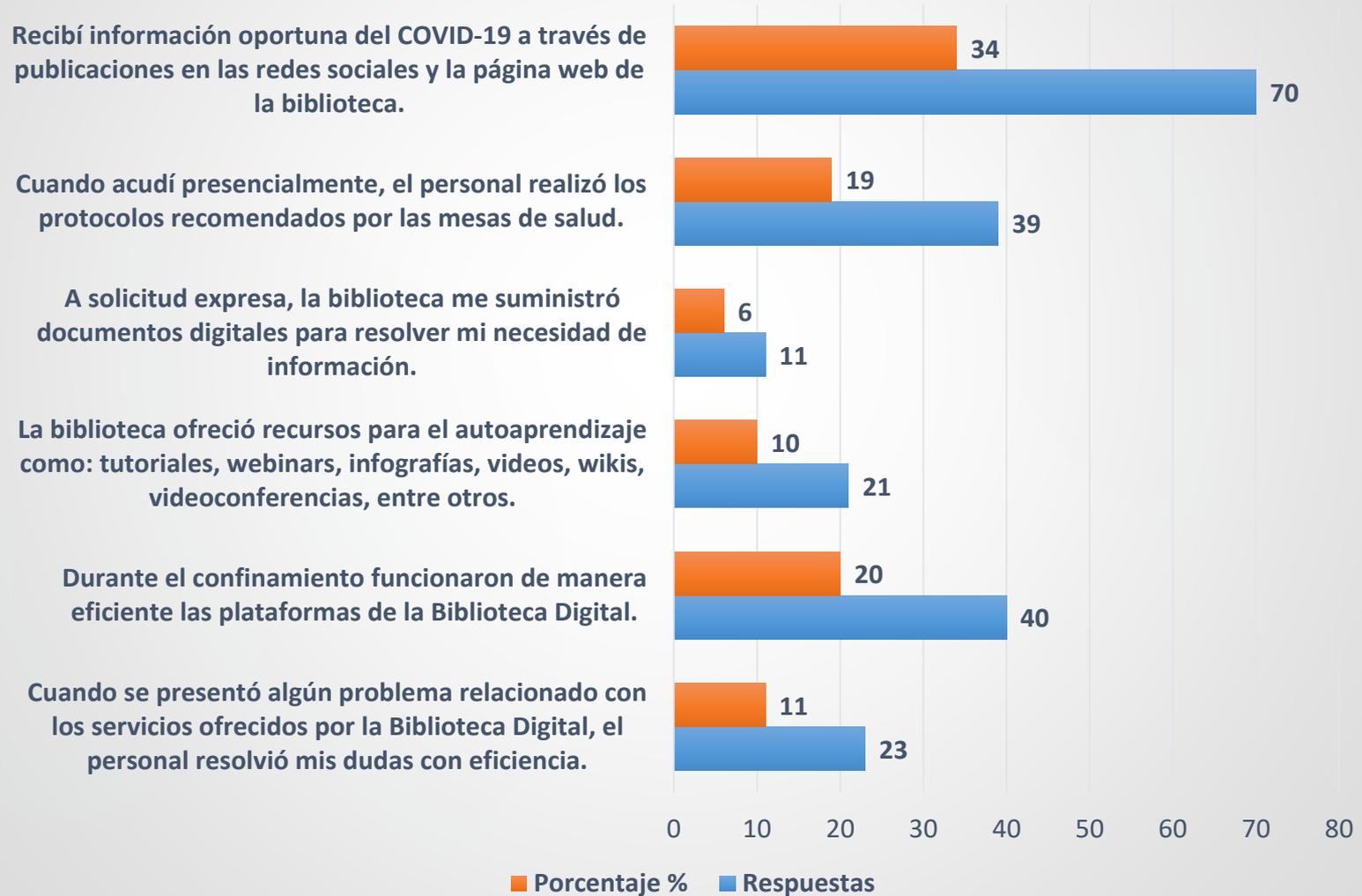


12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que has participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)



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 trato y servicio en la biblioteca del cucosta
- 2 Ningún comentario
- 3 Muy buenos, reconocer los esfuerzos que se ha hecho.
- 4 Excelente servicio
- 5 Excelente servicios y un trato muy amable
- 6 Solicite unos articulos pagados y me comento la biblioteca que ya no se tiene acceso a esas bases de datos que la Universidad ya no paga los accesos.
- 7 Excelente Servicio
- 8 El servicio cada día es más innovador
- 9 Me gustan
- 10 No he tenido la oportunidad de solicitar o requerir de estos servicios, pero supongo que son excelentes
- 11 Más libros electrónicos
- 12 Fui a la biblioteca de Vallarta y la mujer q sellaba el documento la jefa tardo mas de media hora en sellarme porque estaba desayunando en horario laboral una total burla
- 13 Buenos
- 14 Son eficientes
- 15 No eh solicitado servicios bibliotecarios
- 16 Los servicios para mí, han sido muy buenos
- 17 Son buenos, si tienes dudas te explican y te ayudan a encontrar los libros que ocupas
- 18 Excelente todo.
- 19 Muy bien
- 20 Es un buen servicio pero sus instalaciones podrían mejorar
- 21 Soy de nuevo ingreso y solo me ha tocado usar este servicio de manera online y se me dificultó un poco al no saber como usar la plataforma
- 22 Que aparezca un catalogo de los libros disponibles
- 23 No se aprovechan lo suficiente y se desconoce de los servicios

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

- 24 Buena gente y servicio excelente
- 25 Todo perfecto
- 26 Son muy buenos servicios
- 27 La verdad son muy buenos los servicios que proporcionan solo que aveces la página no responde
- 28 Todo muy bien. Me encantaron las capacitaciones en línea.
- 29 Estan muy bien
- 30 Son muy eficiente
- 31 al buscar libros digitales se me dificulta mucho porque es complicado entenderle a la pagina de la biblioteca, aparte de que te metes a una editorial y te piden registrarte en su pagina para acceder a los libros, eso no me gusta.
- 32 Todo bien muchas gracias
- 33 Muy buenos
- 34 En mi primer semestre, no usé el servicio de biblioteca y tampoco se promocionó en mi carrera el uso de esta, me gustaría probarla para ver lo que nos ofrece a los alumnos
- 35 Muy bueno
- 36 Considero que hace falta difusión sobre todos los servicios con que cuenta la biblioteca digital, que especialmente en esta época del COVID-19 es de mucha ayuda, yo pregunté específicamente sobre leyes fiscales y el personal de la biblioteca del CUCOSTA me recomendó Vlex, que es parte de las bases de datos especializadas y provee la información que tanto mis alumnos como yo requerimos. Gracias por eso.
- 37 Ninguna
- 38 Son puntuales y muy serviciales, entienden lo que estoy buscando
- 39 Realizar en cuentas cómo está para que los demás den su punto de vista
- 40 Estan muy bien
- 41 No hemos tenido la oportunidad de visitar la biblioteca
- 42 Excelente servicio, muy amables y serviciales

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

- 43 No he usado la biblioteca de las instalaciones ya que nunca he ido a clases presenciales a las ya mencionadas, sin embargo me encantaría poder acceder a ellas (no sabía que había de forma virtual)
- 44 Muy buen servicio, podrían ampliarse más para que los alumnos conozcamos más sobre la biblioteca y lo que ofrecen
- 45 Excelentes servicios en biblioteca y mucha información de todo.
- 46 Todo es excelente
- 47 Excelente servicio
- 48 De vez que se trabaja cómodamente y todos están capacitados
- 49 Van bien hacen bien su trabajo
- 50 No uso mucho la biblioteca, pero cuando lo hago todo los servicios excelentes
- 51 son eficientes
- 52 están muy bien asignados y echan los servicios
- 53 que se puedan descargar los libros
- 54 Me gusta mucho el servicio que hay y lo atentos que son
- 55 Me parece que cuenta con los servicios necesarios
- 56 Solo he ido una vez, pero me parecieron eficaces y serviciales
- 57 Si se puede, incluir información más detallada para aquellos estudiantes que se les complica entender lo que se informa (Ej: Personas con Asperger como yo).



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