



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 Ciencias de la Salud**

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 43 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud: 2 estudiantes, 33 académicos y 8 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. 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

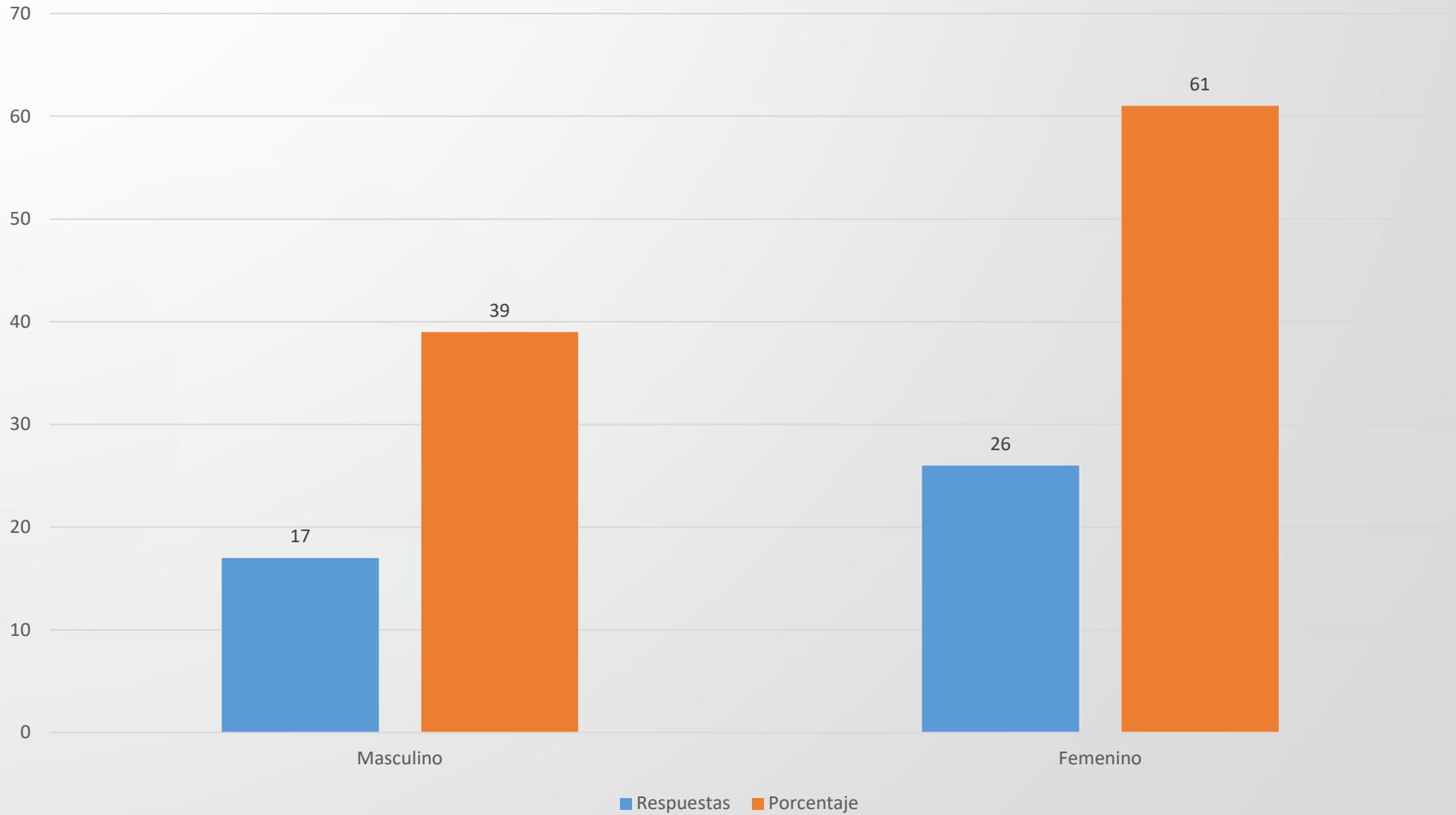
13. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

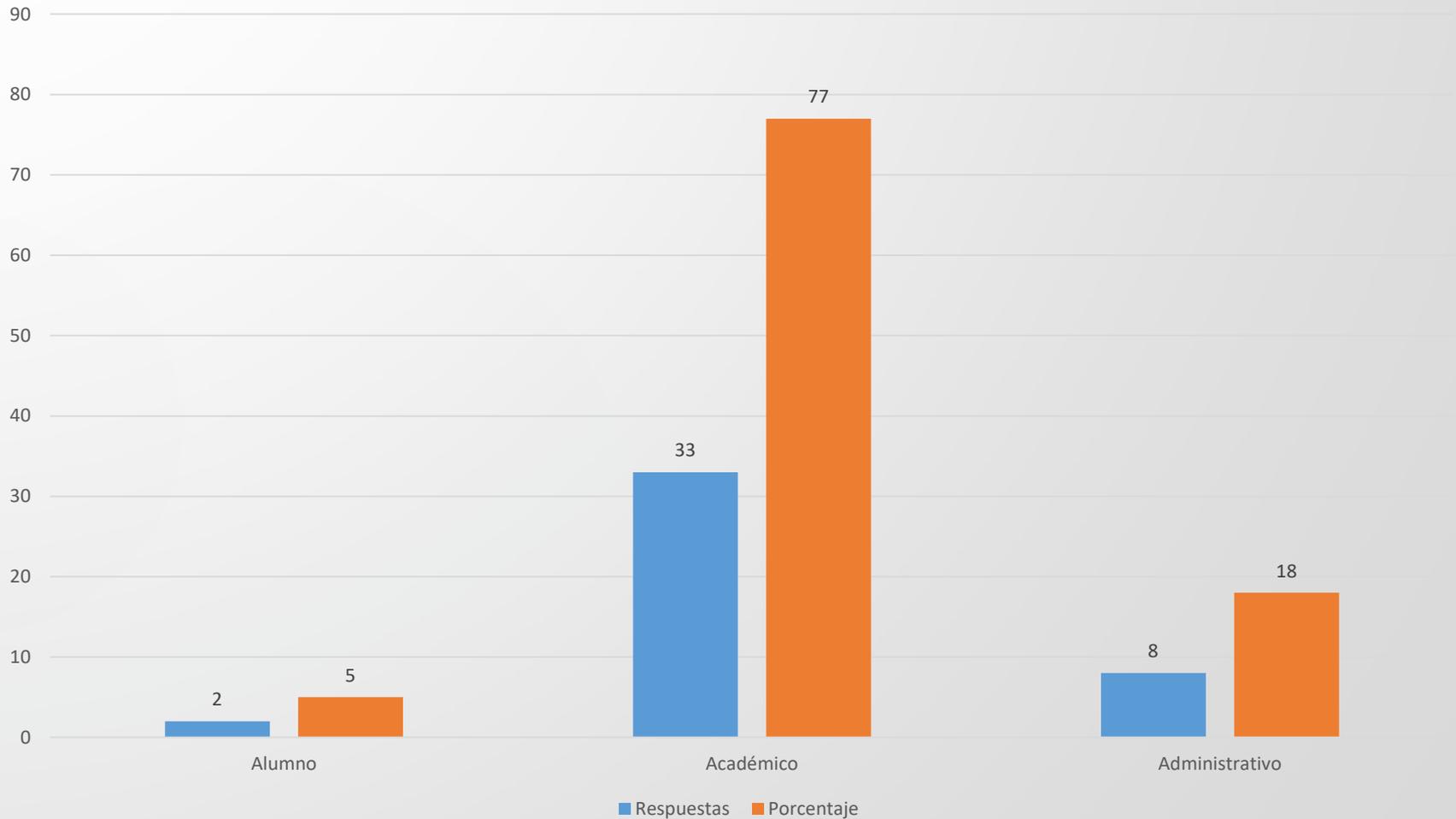
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias de la Salud
Año 2023**

Datos poblacionales

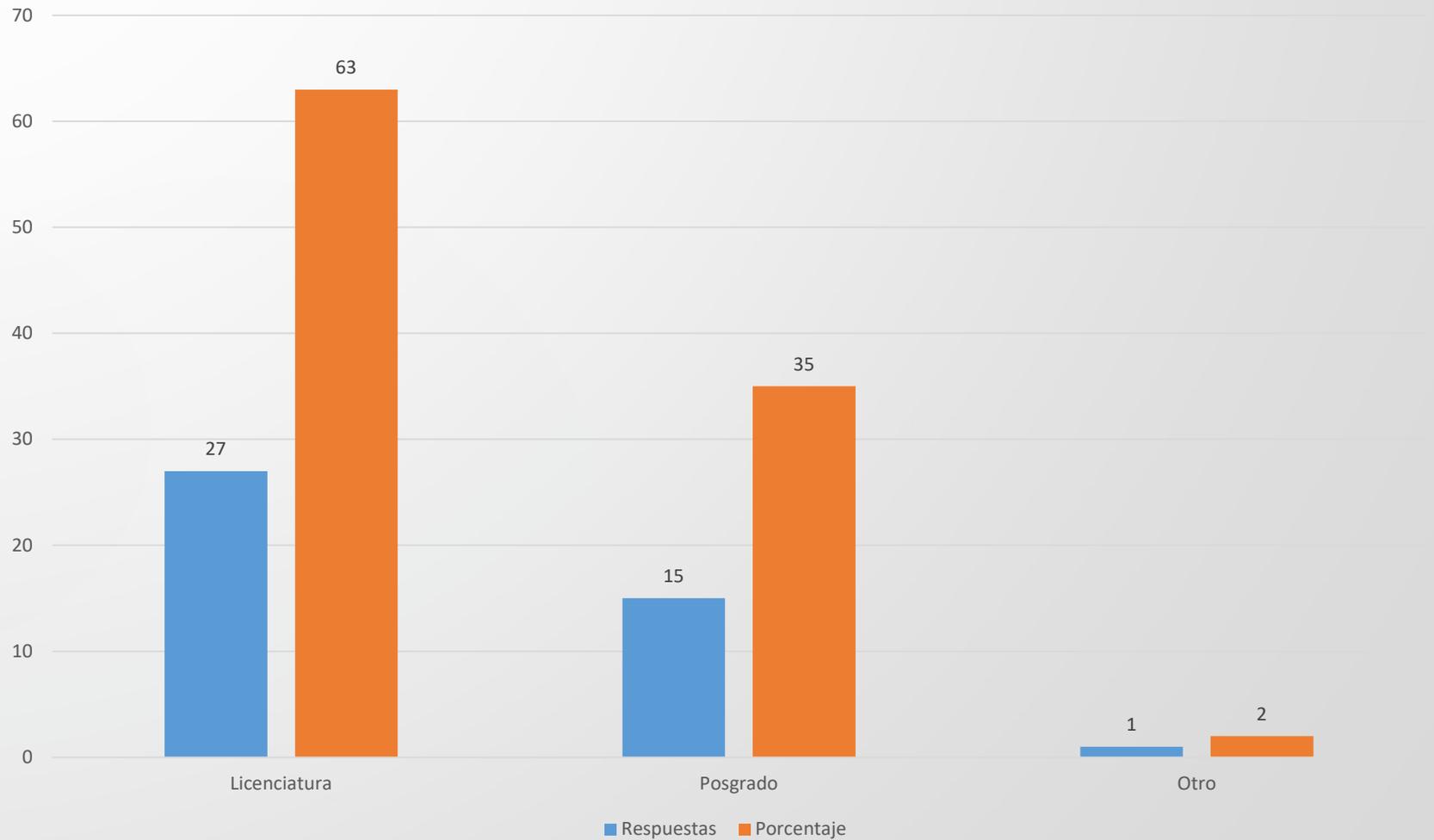
1. Género.



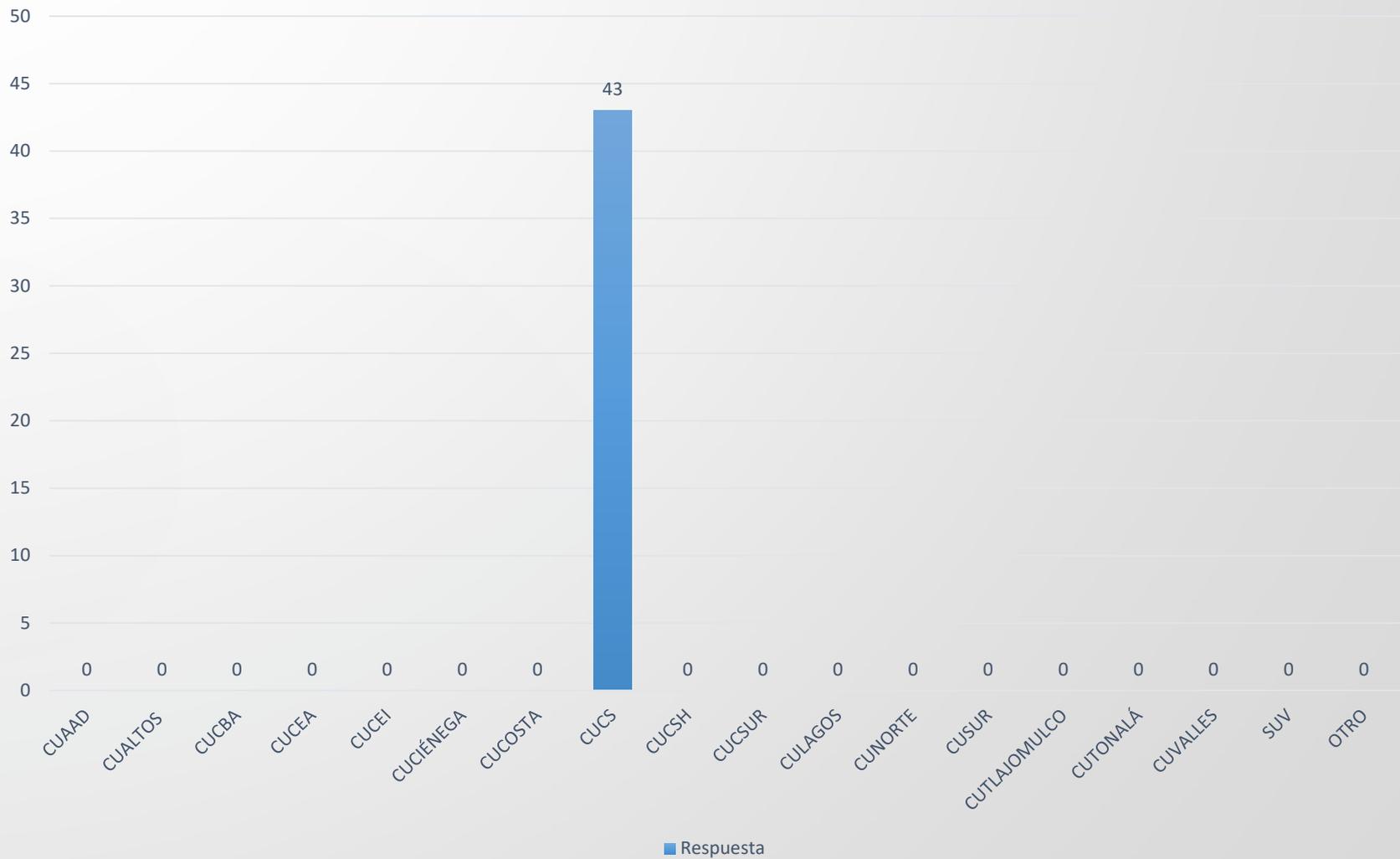
2. Tipo de usuario.



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

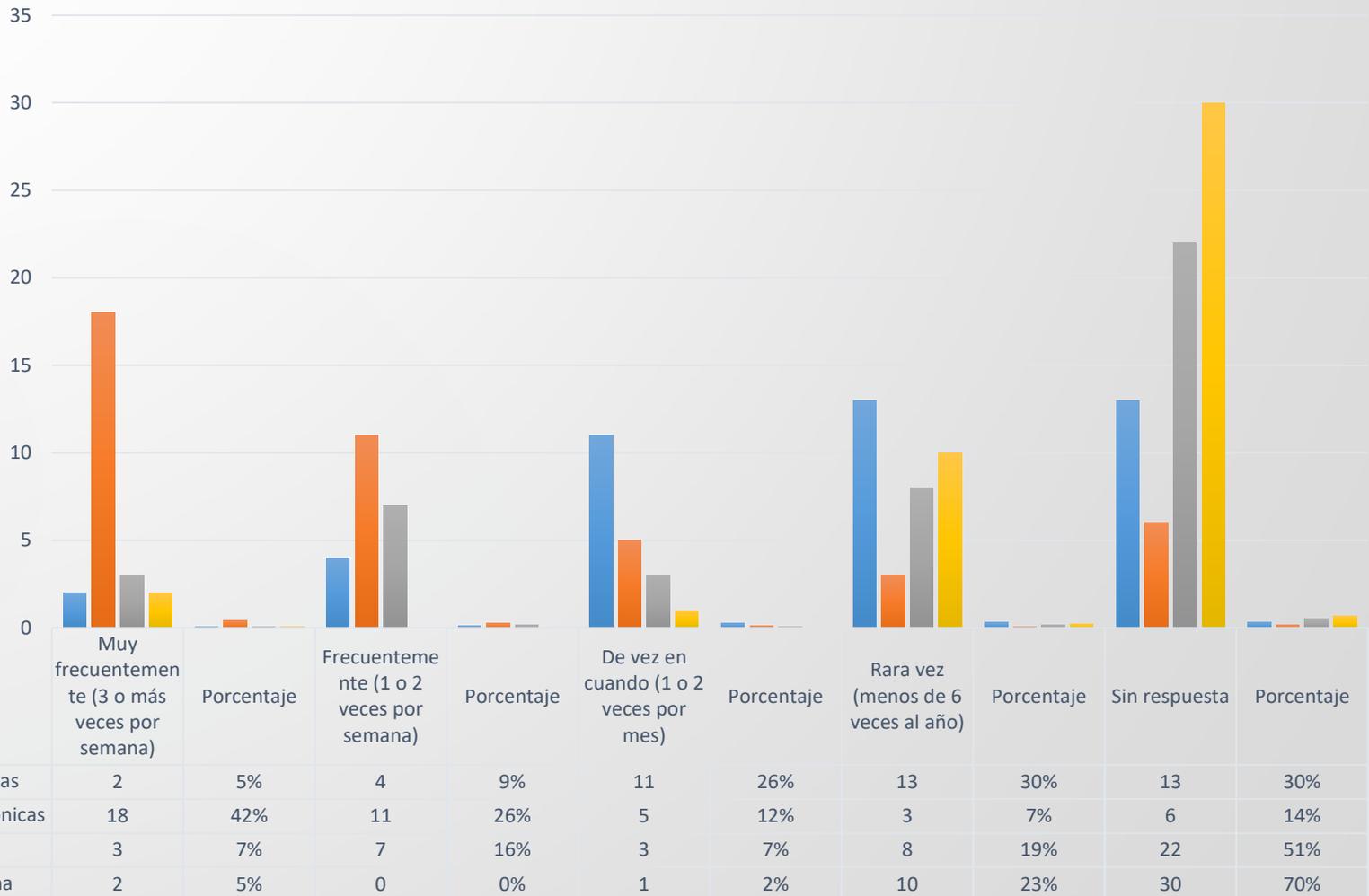


4. Centro Universitario al que pertenece.

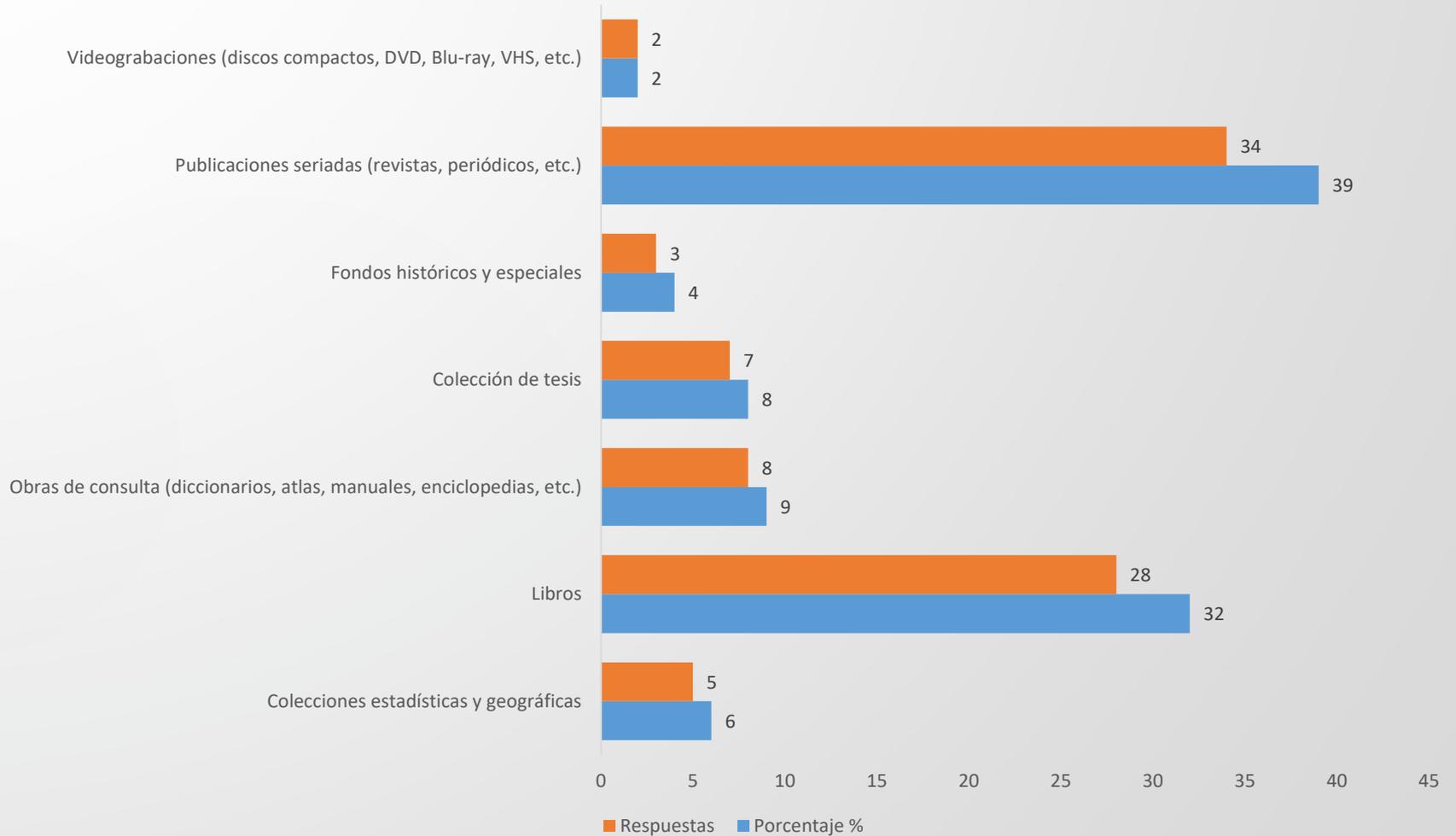


Uso de las colecciones

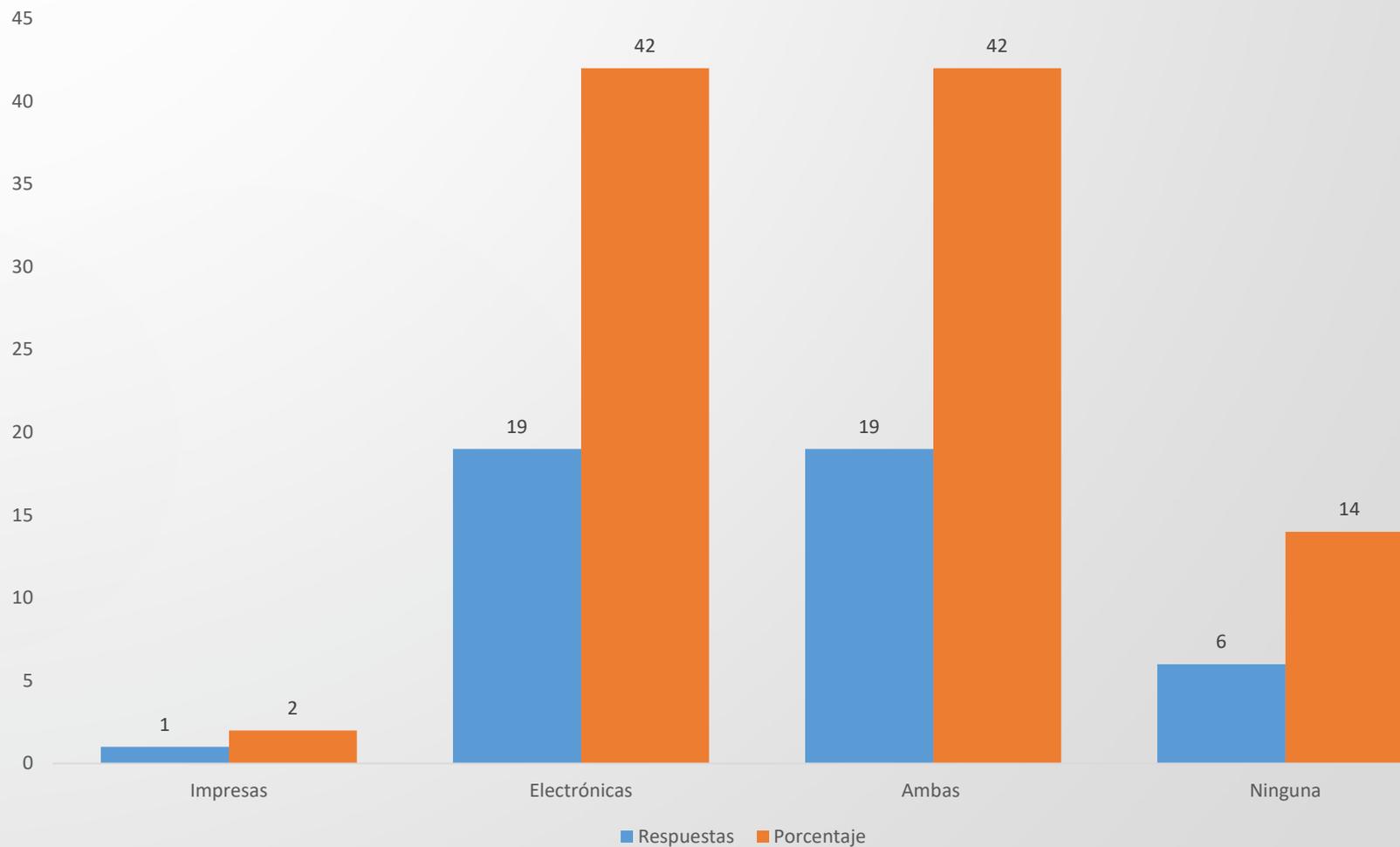
5. Frecuencia en el uso.



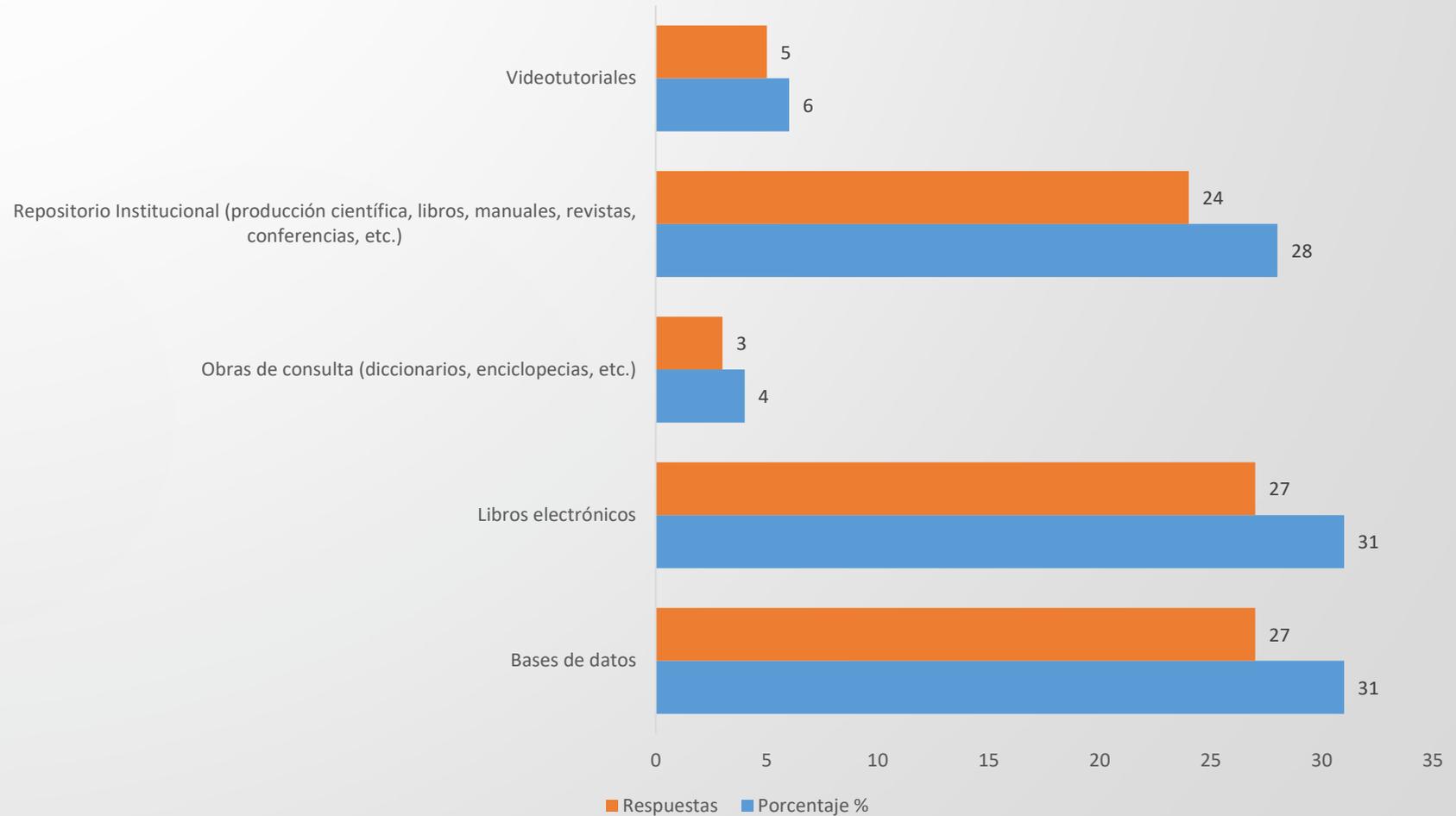
6. Elige las colecciones que utilizas.



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

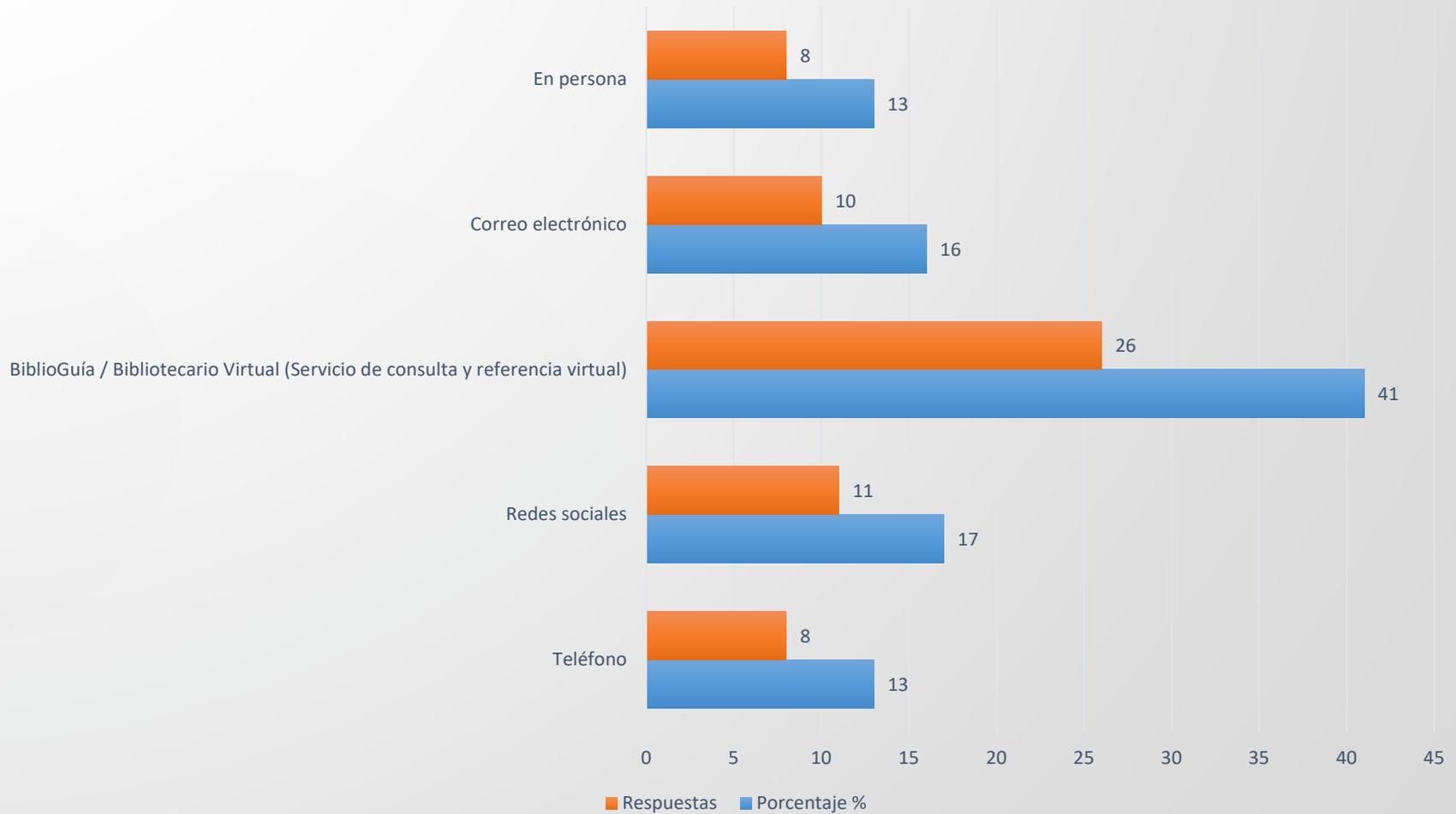


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas.

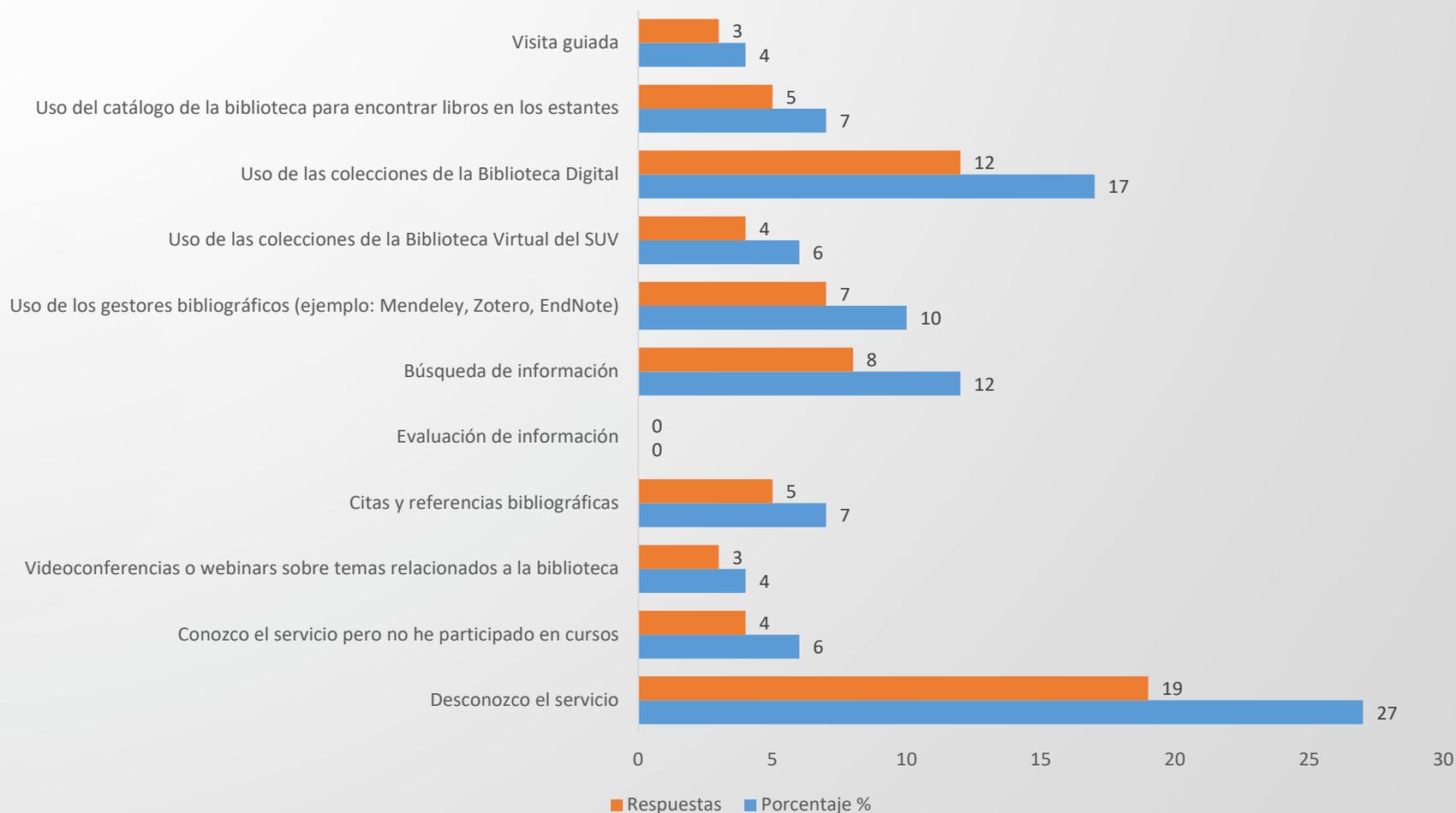


Servicios

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

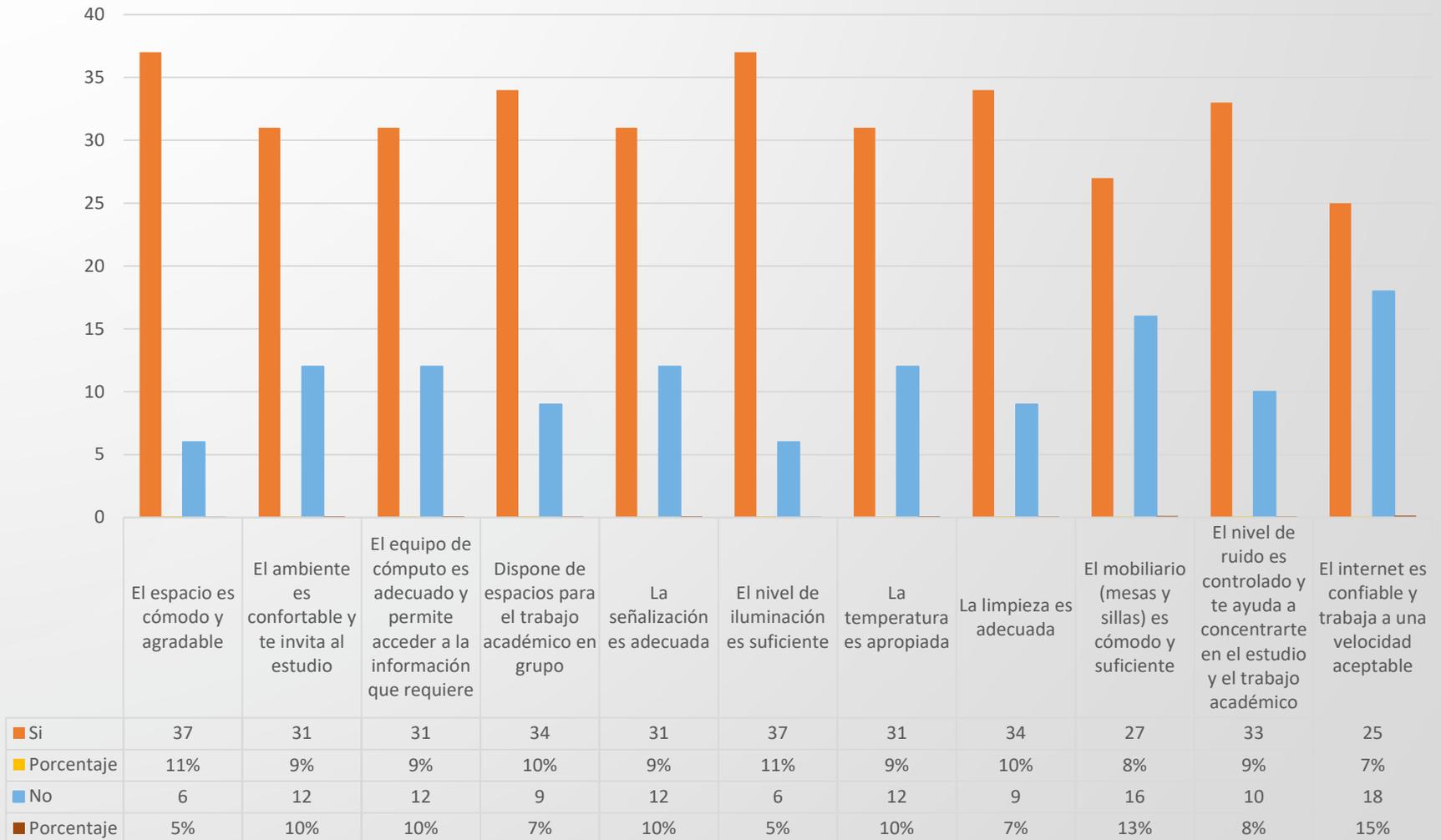


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



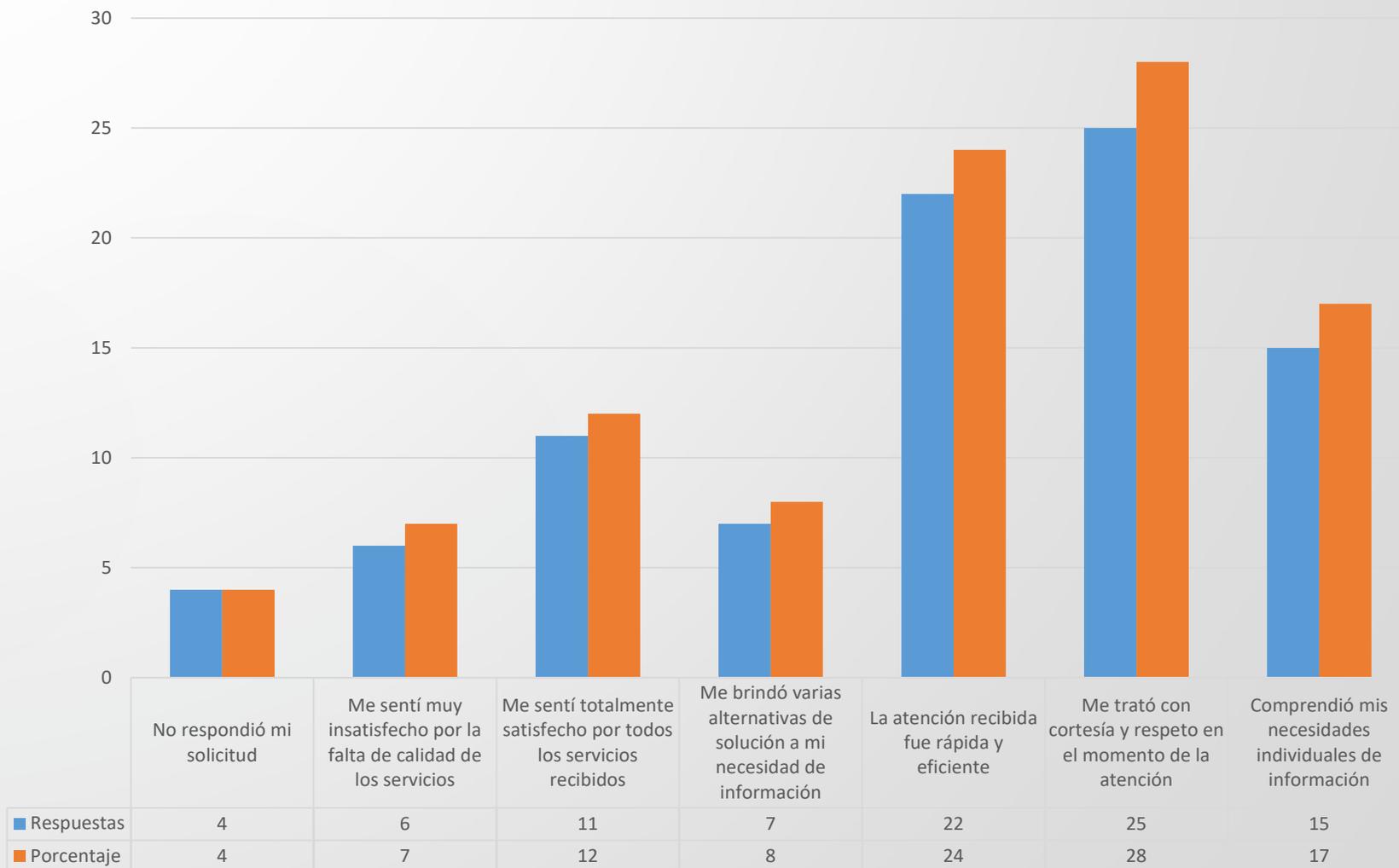
Infraestructura

11. Infraestructura.



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. Estimado Dr. Sergio López Ruelas, es de suma importancia revisar los contenidos que se anuncian en la wdg.biblio.udg.mx ya que muchos estos accesos no conectan de forma exitosa a utilizar una licencia institucional, hay recursos que quizás ya se dejaron de pagar y solo están de adorno. Es de suma importancia que se priorice con métricas, que analicemos en conjunto académicos, administrativos y autoridades de la biblioteca como actuar y poder salvar la mayor cantidad de recursos. Sabemos que los proveedores han aumentado los costos de los servicios y por esa misma razón es importante lanzar la consulta y que un cuestionario como este en específico pregunte sobre el recurso digital, no solo del servicio o acervo en general.
2. No he usado los servicios de la biblioteca de manera presencial.
3. Las veces que llegue a ir en físico, me senti que faltaba un poco mas de espacio y que fuera un poco mas confortable, es decir contara con asientos un poco mas comodos y pudieras acceder a acomodar la temperatura ya que en tiempos de calor se sofoca y en tiempos de frio es un iglú, de ahí en mas... como en toda la universidad la red es buena pero varias veces llega a fallar. Me gusta el servicio de biblioteca por su amplia variedad de libros. Ayudaron mucho a terminar mis estudios y pasar mi tiempo de ocio.
4. ninguna
5. los recepcionistas no tienen empatía ante su trabajo
6. En el turno matutino es posible encontrar personal que pueda ayudarte y orientarte en caso de que necesites ayuda, pero en el turno vespertino no, no hay personal.
7. Es un apoyo importante tanto para mí como para las consultas de grupo, mejorando la calidad de la enseñanza. Gracias.
8. Los servicios que utilizo solo son los digitales.
9. Tener las licencias actualizadas que más usamos y nos den más licencias para académicos
10. Buen servicio el que se ofrece
11. Se requieren expertos en manejo de bibliotecas no prestadores de servicio social de áreas que ni siquiera competen
12. Excelente
13. Las veces que lo he utilizado es bueno, generalmente los uso por medio electrónico, sin necesidad de acudir a la biblioteca.
14. En mi caso la biblioteca virtual es una de mis principales herramientas para la generación del contenido de mis clases y es muy buena realmente los felicito.

Continuación pregunta 13.

15. Es muy difícil acceder a los cubículos, aunque están frecuentemente desocupados y la sala de computo también es de difícil acceso no la prestan, ahí podríamos hacer prácticas para los alumnos de licenciatura y posgrado, desde enseñarles a usar bases de datos nacionales e internacionales, hasta realizar algunos ejercicios que integren el conocimiento adquirido de manera teórica.
16. Creo que la Universidad tiene a la persona más capacitada para orientar todas las bibliotecas y está en la biblioteca de la UDG . Yo me apoyaría en ella. Se llama Helen Ladron de Guevara
17. No tengo más comentarios
18. Mayor cantidad de revistas electrónicas.
19. gracias
20. NO TENGO NINGUNA OPINION POR EL MOMENTO
21. Mejorar la atención en el servicio
22. No he ido a CEDOSI en años y muchas de mis respuestas debieron ser respondidas con "no sé" pero no se permitía esa opción y temo que sesgue sus resultados
23. Todo está bien
24. Son buenos y adecuados
25. Satisfactorio
26. Como laboro en un hospital escuela, me es difícil acudir a la biblioteca en el cucs donde no hay estacionamiento y debo hacer uso solo en horario diferente al laboral, por lo que no es una opción para mi, prefiero hacerlo con el
27. Creo que si dejan a los usuarios hacer el reacomodo de los libros que consultan, éstos se pueden perder o acomodar en otros sitios, lo cual complica volver a encontrar el libro. También me parece inadecuado que a los maestros nos obligan a dejar nuestras pertenencias antes de ingresar a la biblioteca, por la inseguridad y además por la falta de espacios adecuados destinados a éste requisito. El internet para uso dentro de las instalaciones en la biblioteca algunas veces no esta disponible o no está a la vista la contraseña para ingresar.
28. Facilitar las consultas remotas
29. Buenos, pero se requiere mejoramiento de espacios físicos
30. muy buena variedad y buen servicio

Continuación pregunta 13.

31. Es un área para atender, solucionar y poder dar alternativas a los alumnos que solicitan libros, material, información de sus materias o de algún trabajo de investigación. Me da gusto compartir que la encargada de la Biblioteca y su personal son muy amables y resuelven de inmediato nuestras solicitudes; además que los alumnos son los más beneficiados. Gracias.
32. Yo he tenido buenas experiencias como usuario, aunque considero que falta acceso a mas revistas médicas
33. En el área de Psicología y Ciencias sociales y humanas, el acervo es muy pobre y no actualizado, los espacios no invitan a permanecer, el sistema virtual no es claro y accesible
34. La falta de alfabetización de mi parte me hace menos accesible los beneficios de la biblioteca.
35. Fata personal mas capacitado y responda con apoyo a los investigadores y estudiantes.. generalmente, están indispuestos, no son atentos y los alumnos se quejan de falta de cortesía y apoyo... seriedad, experiencia y conocimientos del tema. Deben facilitarnos el servicio de acceso prestamos y demás



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