



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 Ciencias Sociales y Humanidades**

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 72 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades: 58 estudiantes, 8 académicos y 6 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)

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

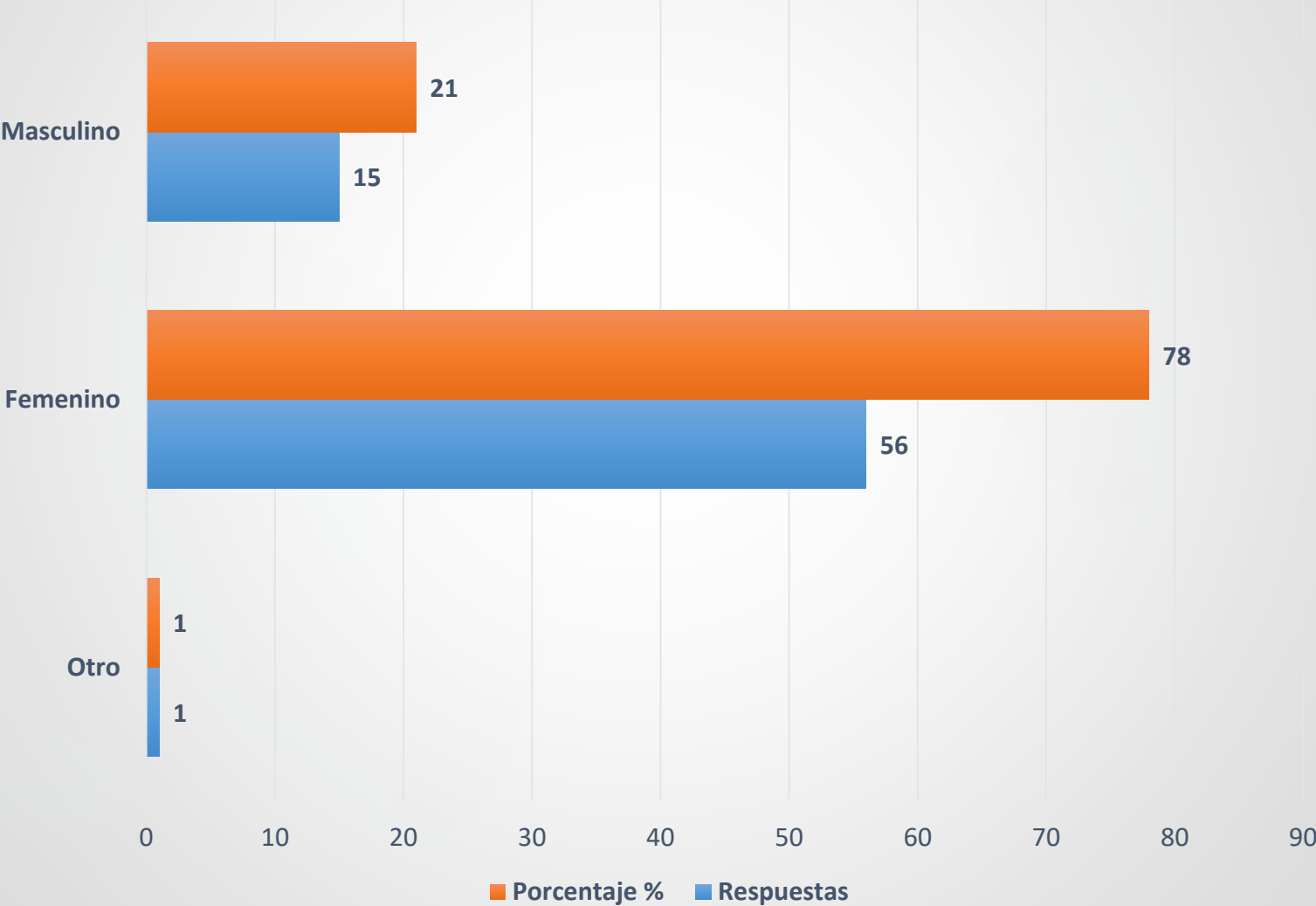
A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles

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

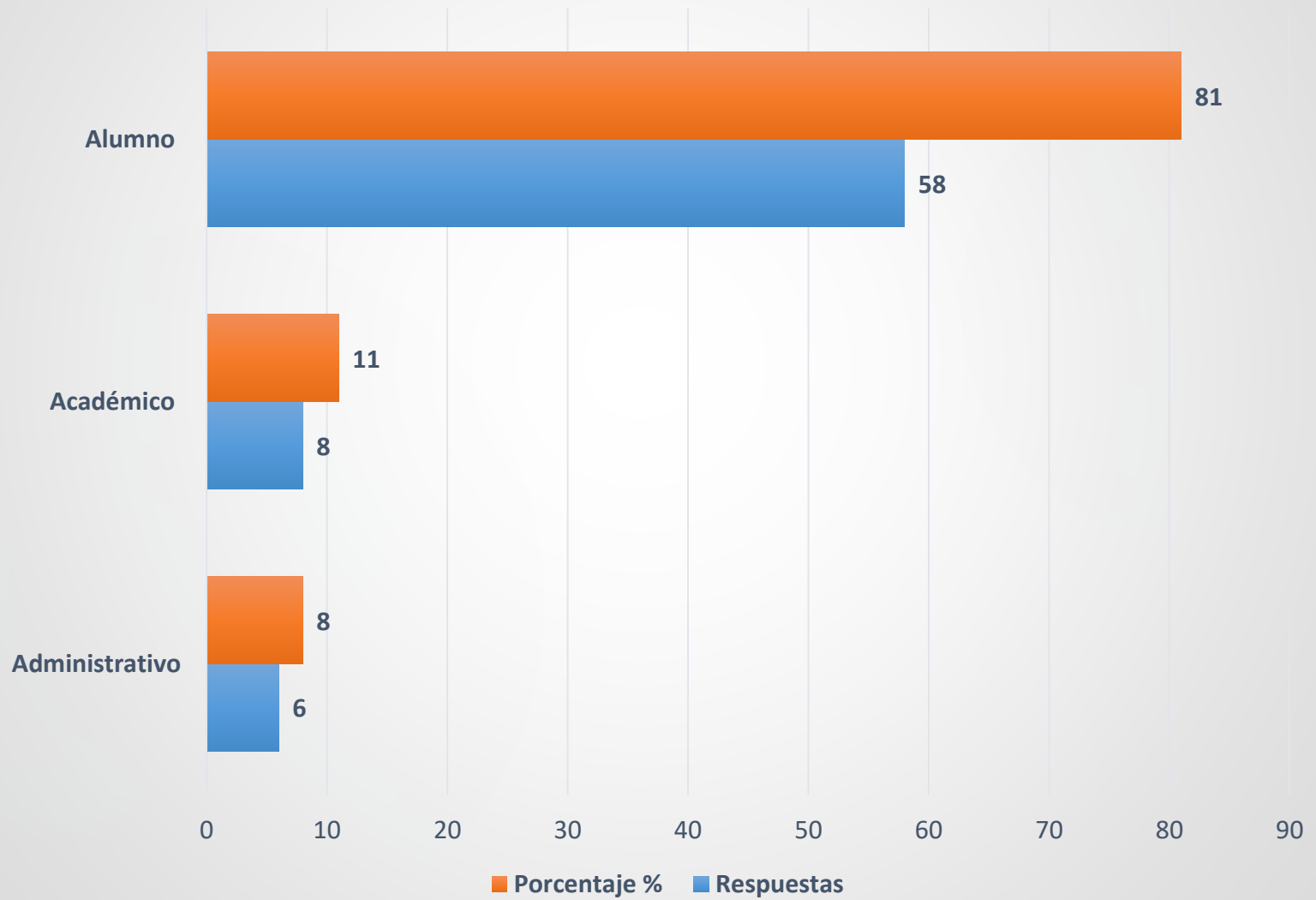
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades
Año 2021**

Datos poblacionales

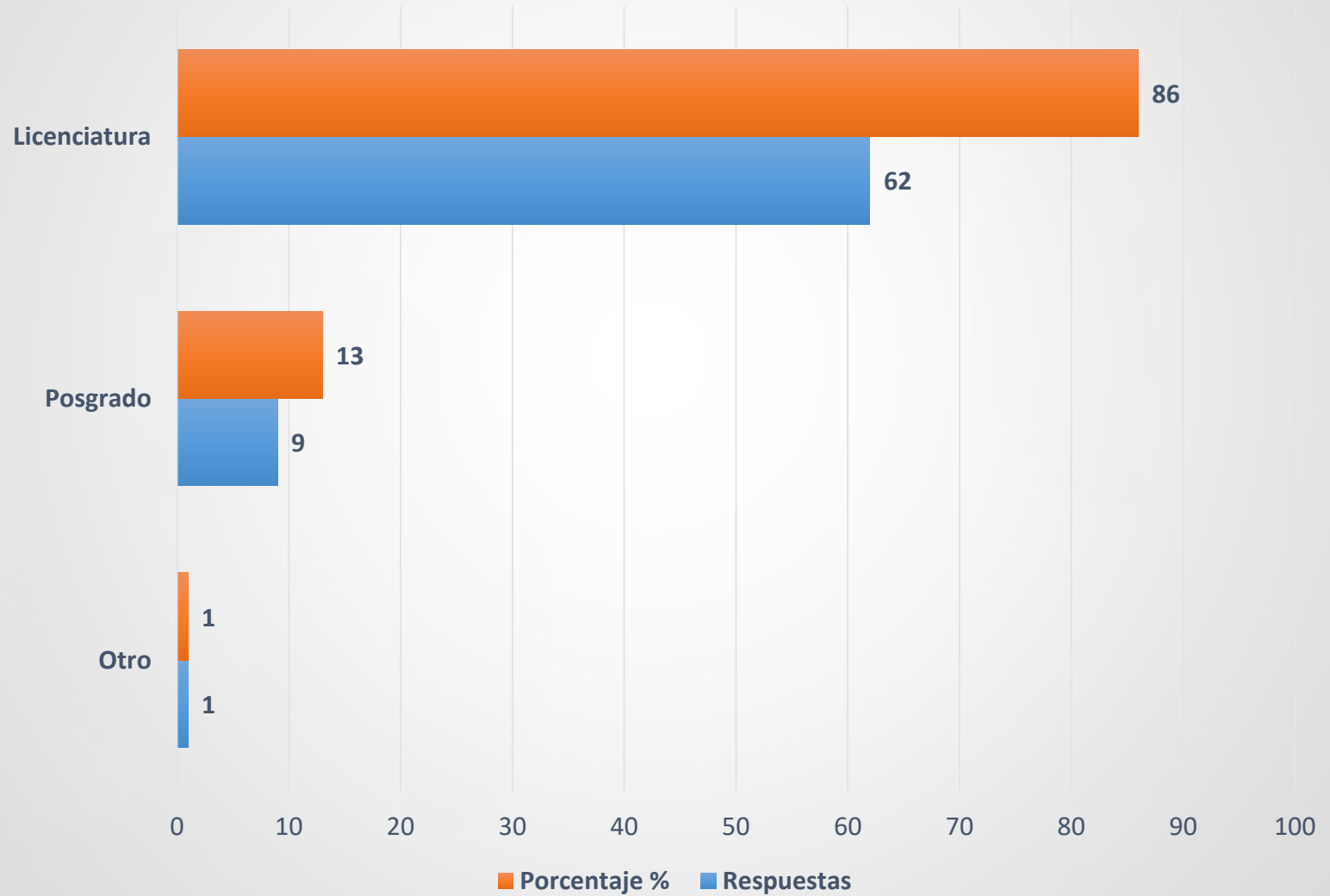
1. Género



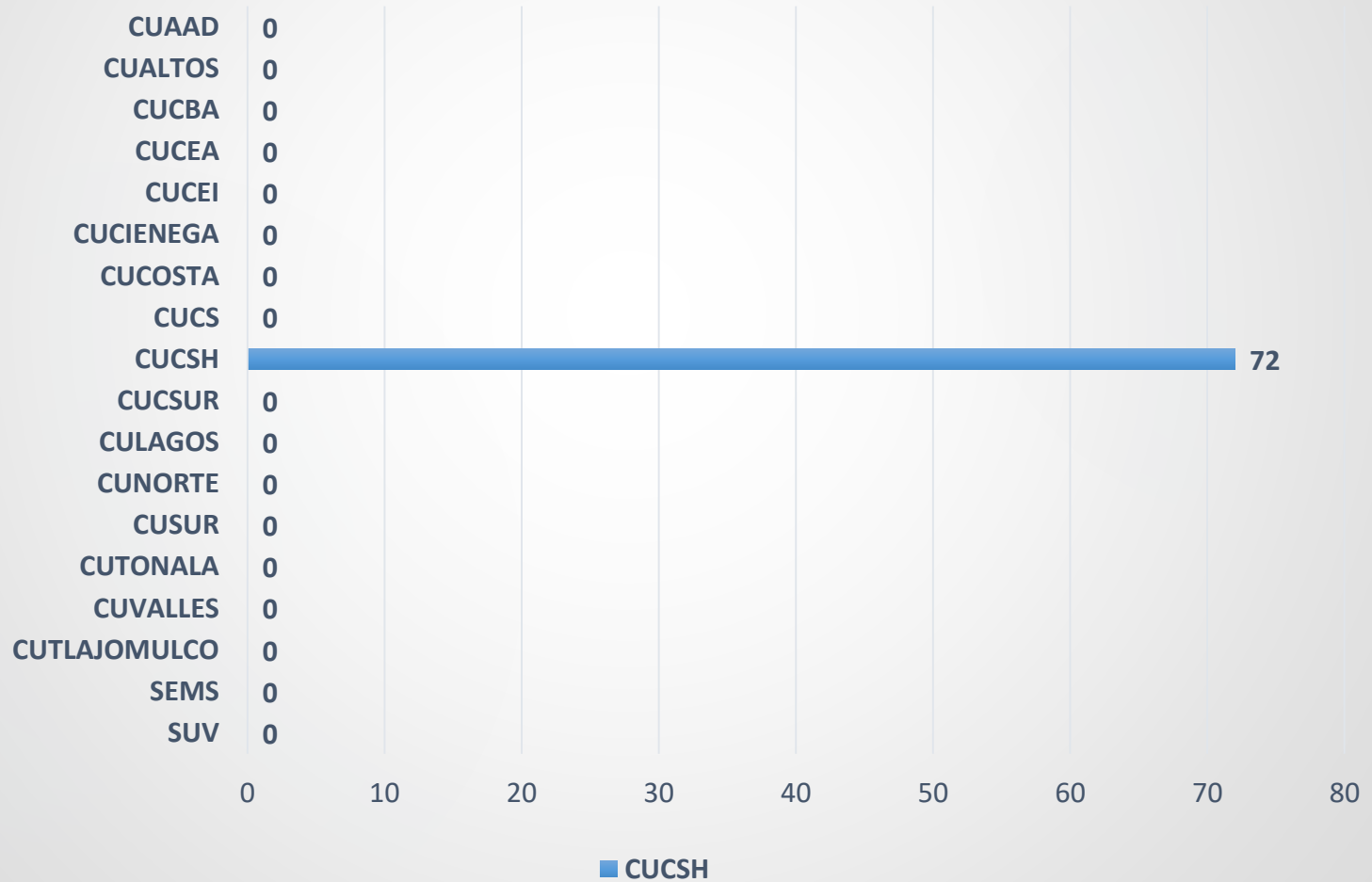
2. Tipo de usuario



3. Nivel que cursa, imparte o colabora

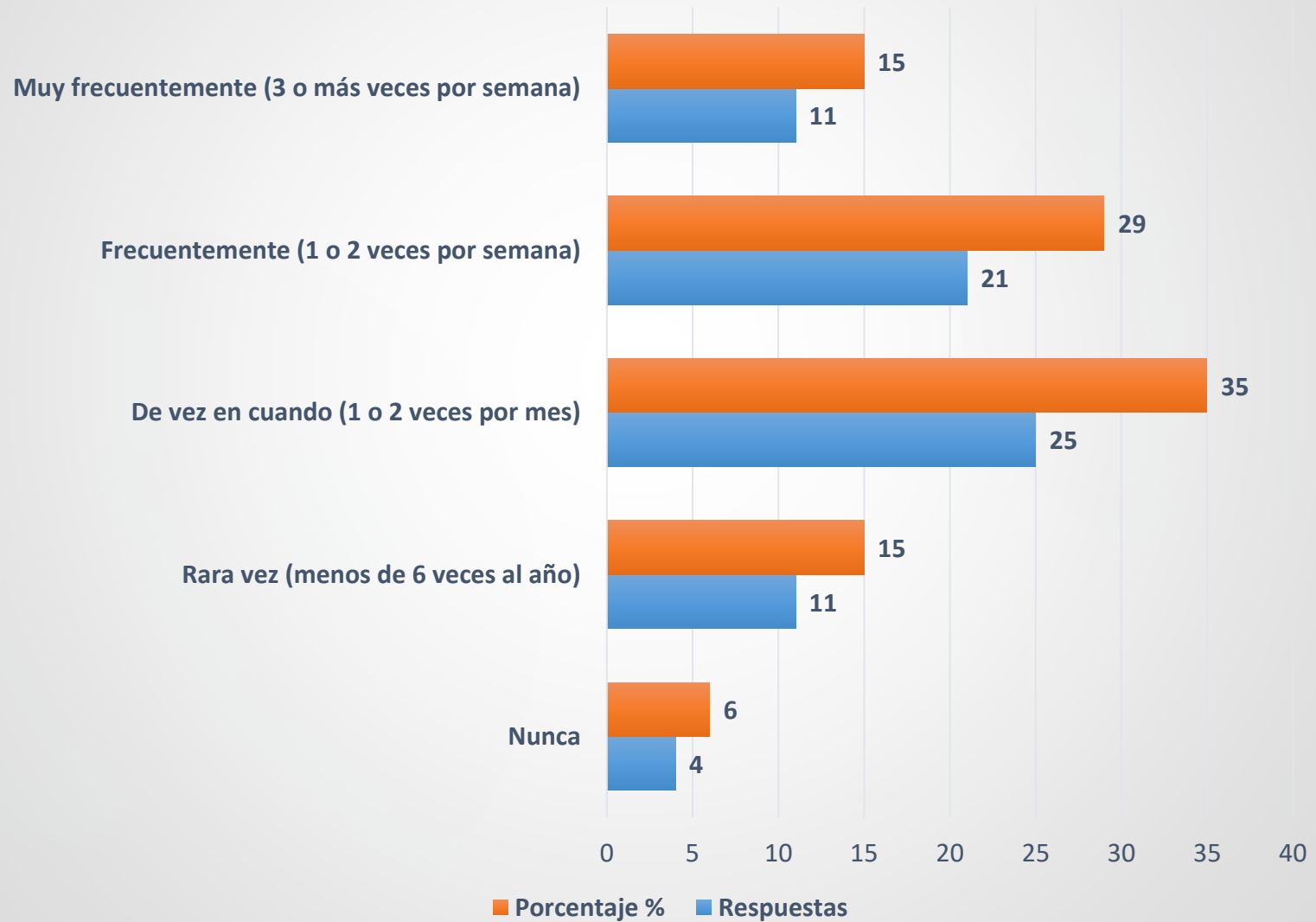


4. Centro Universitario al que pertenece

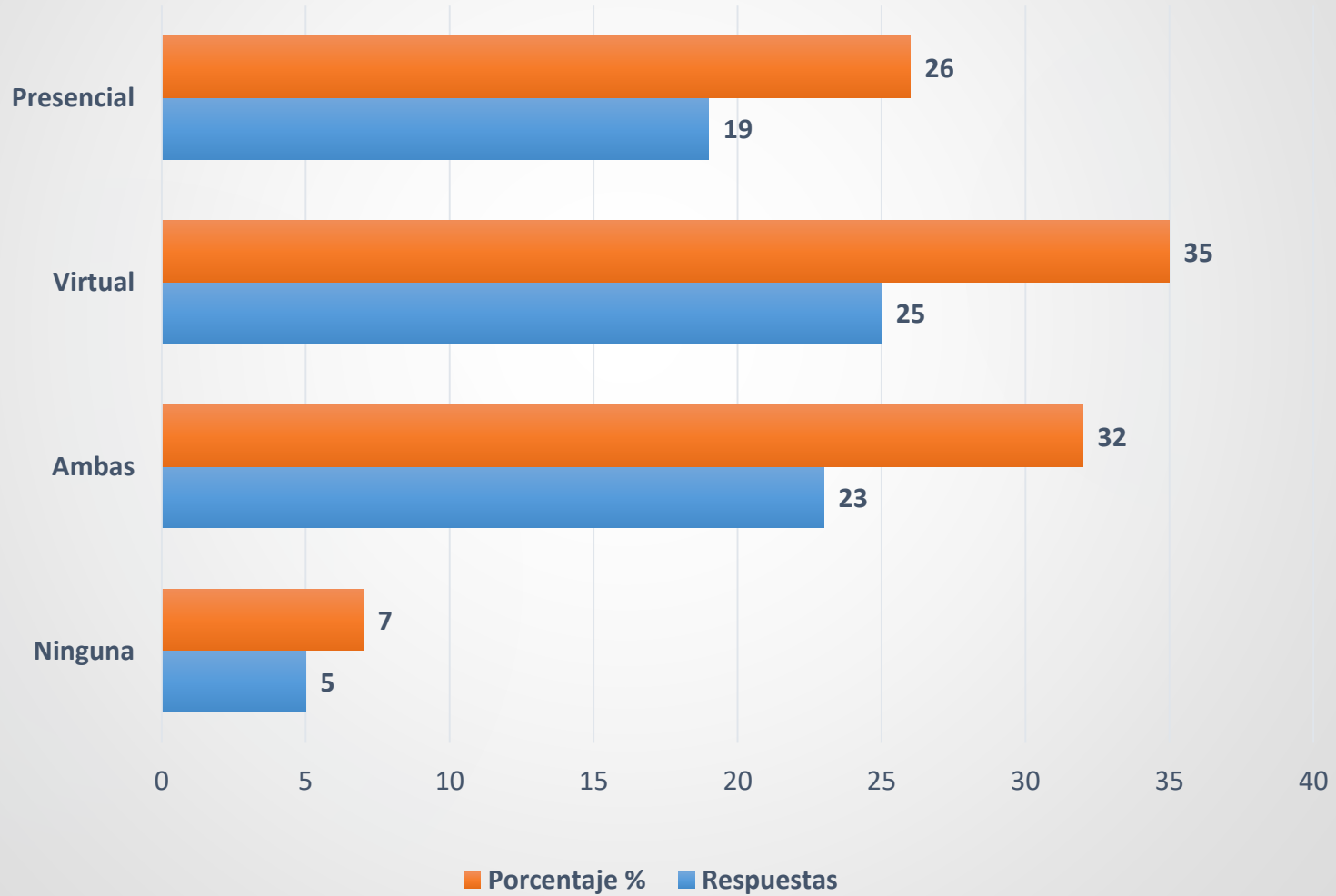


Uso de las colecciones

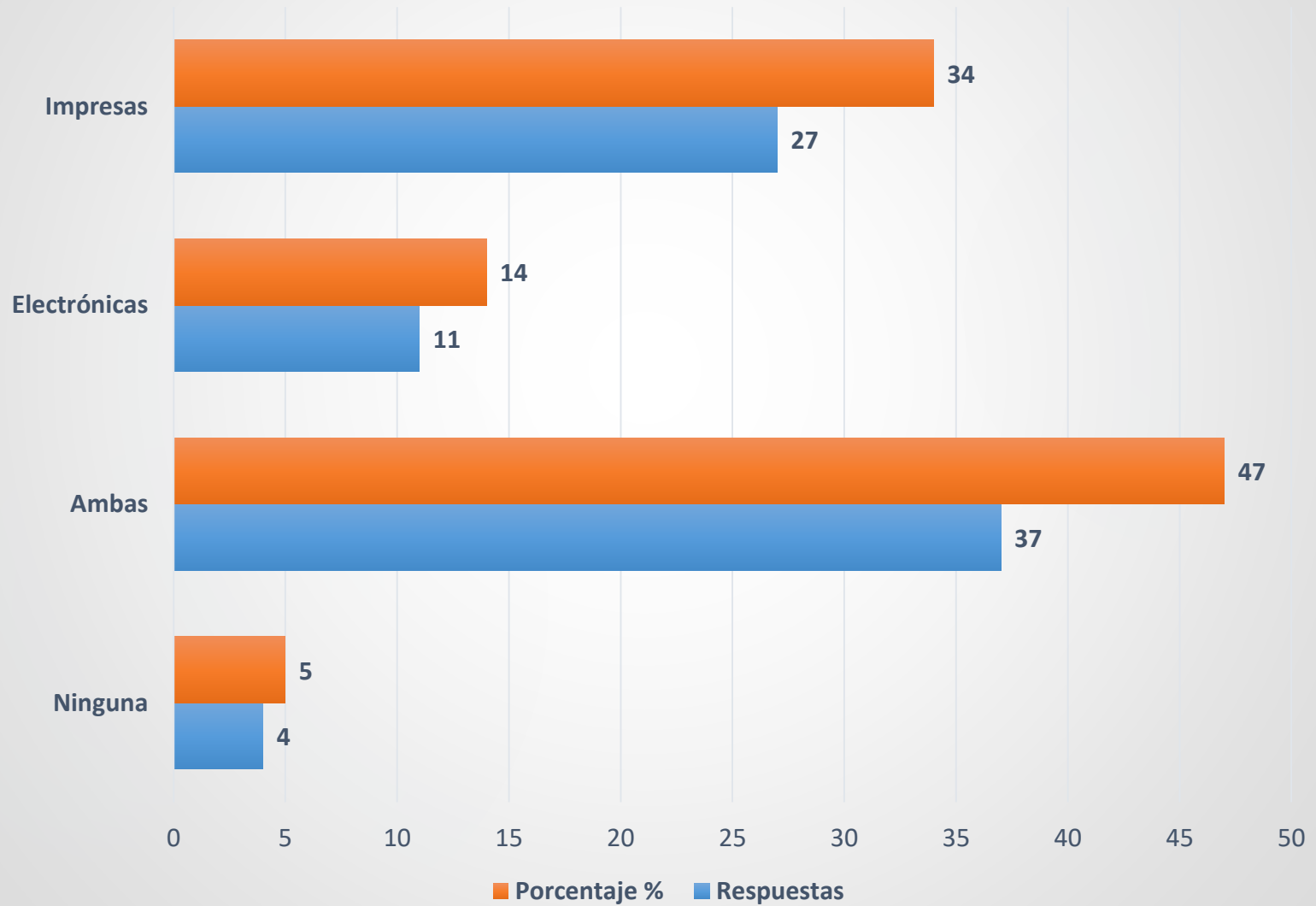
5. Frecuencia de uso



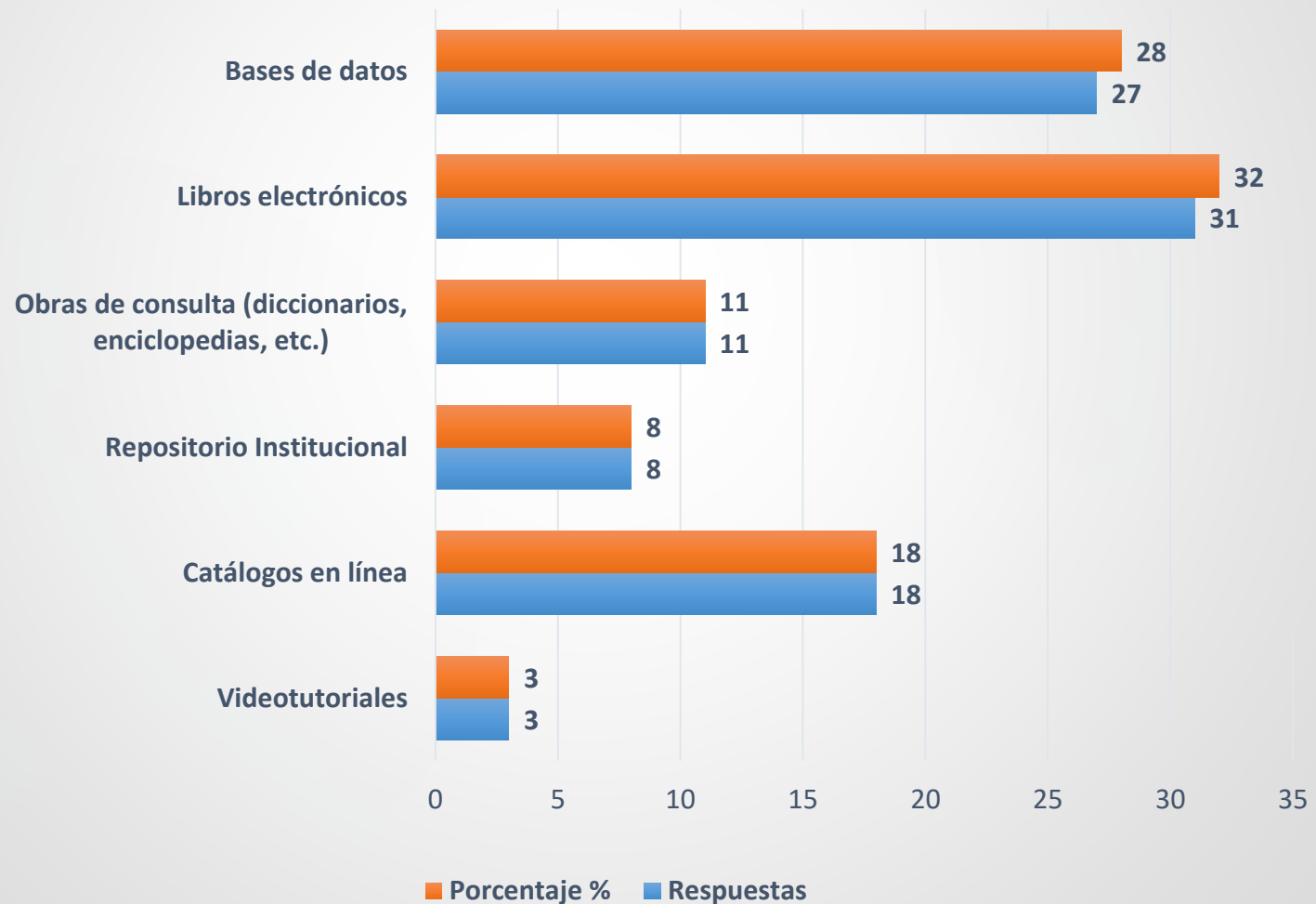
6. Modalidad de uso



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

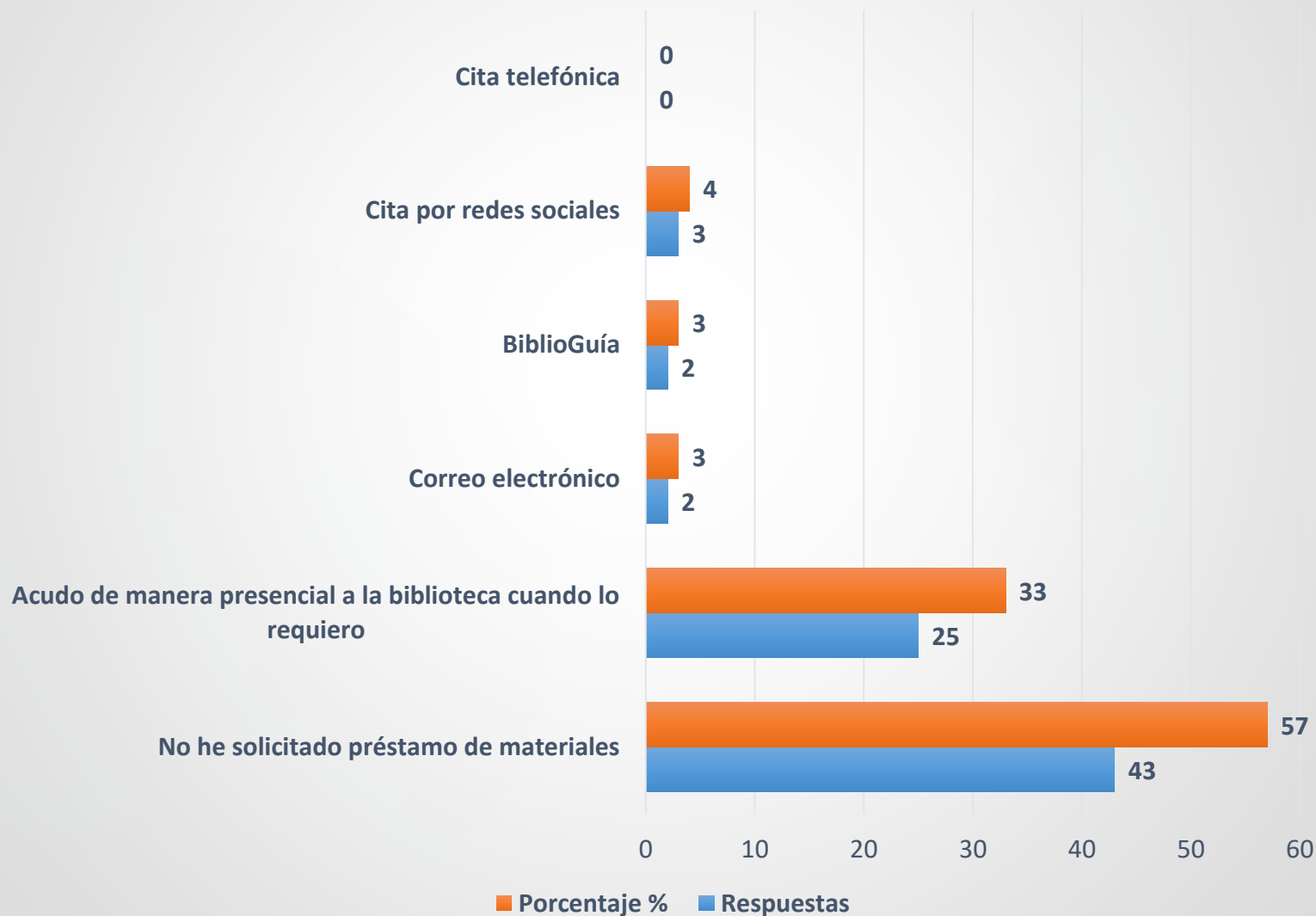


8. Si tu respuesta es “electrónicas” responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

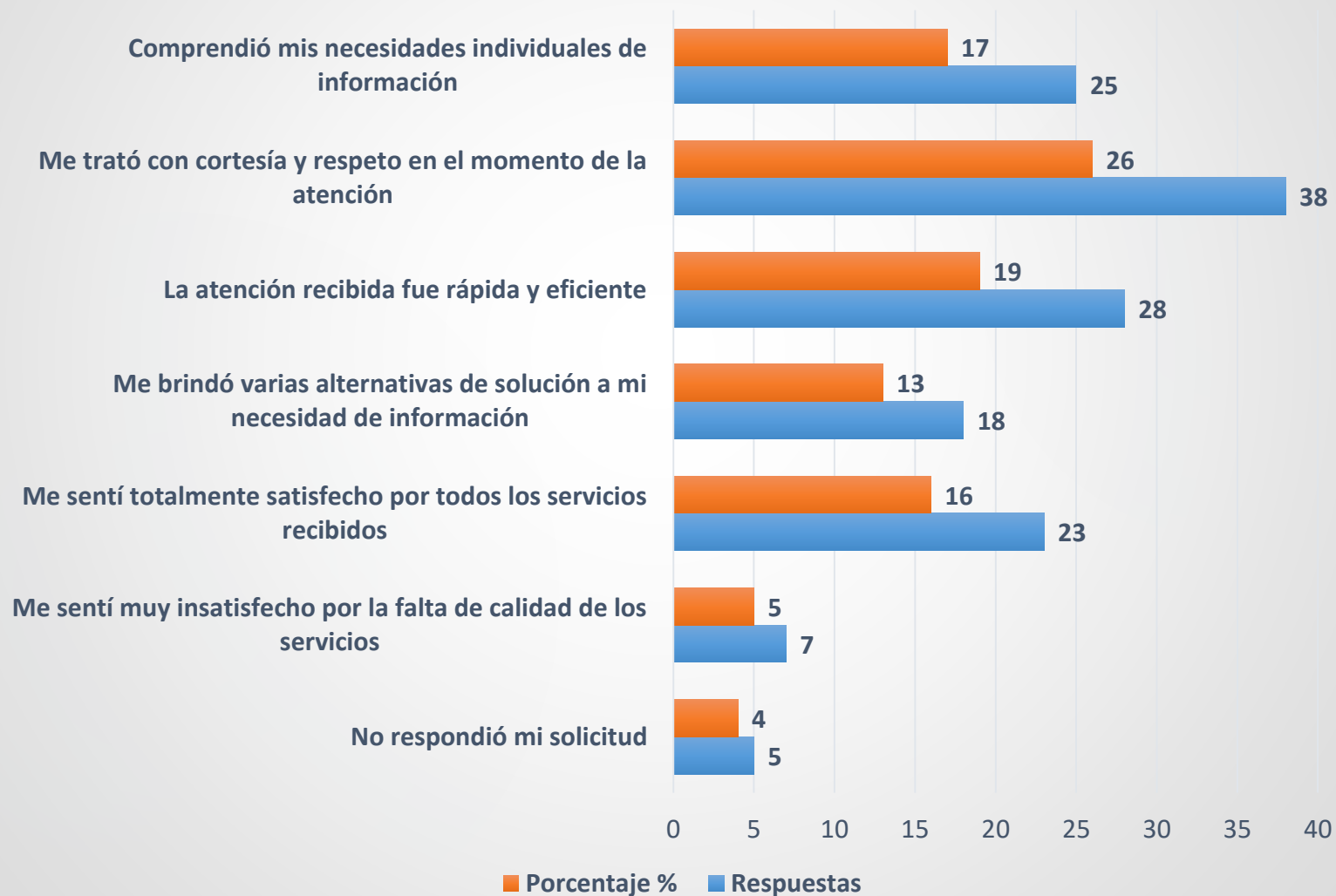


Servicios

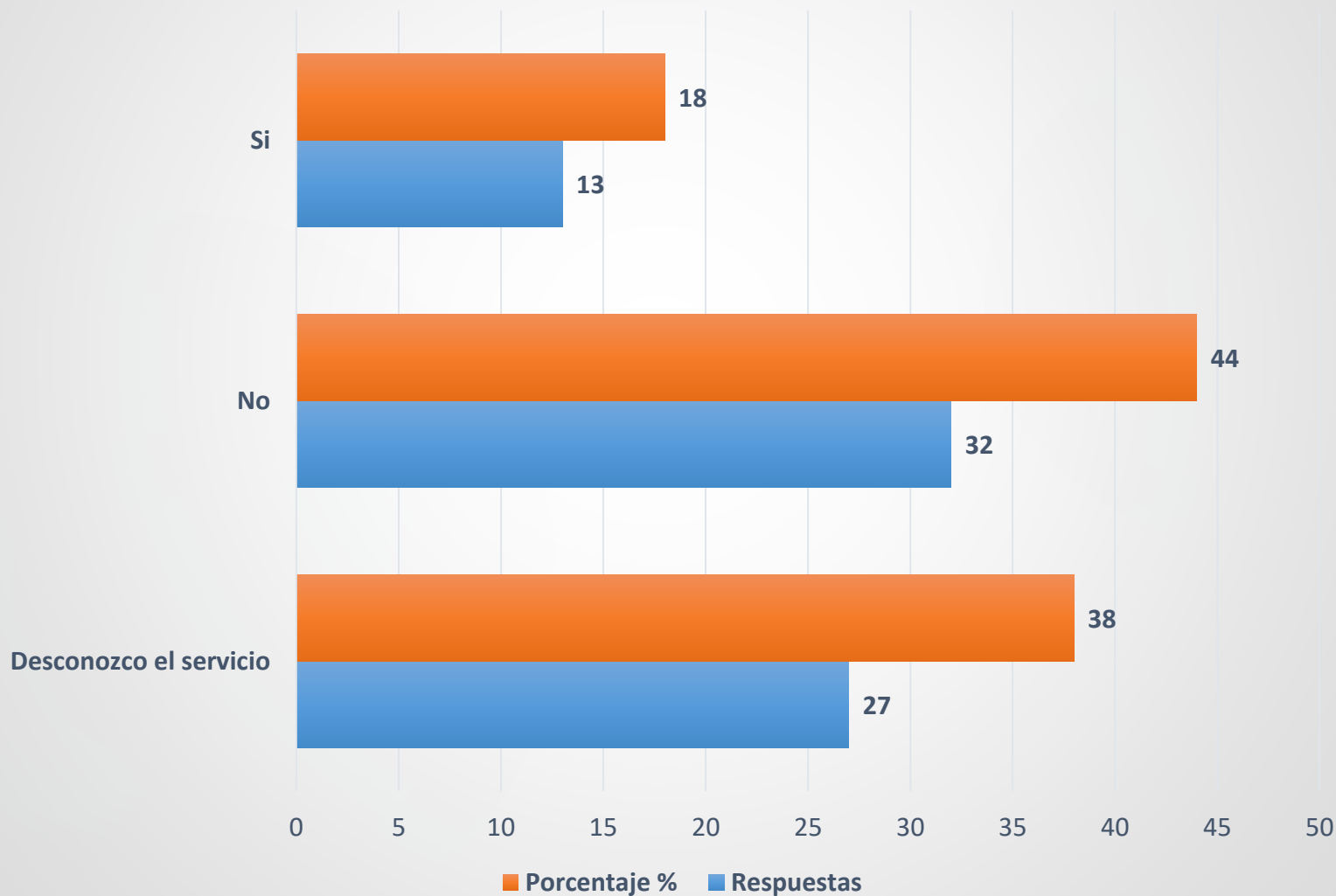
9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)



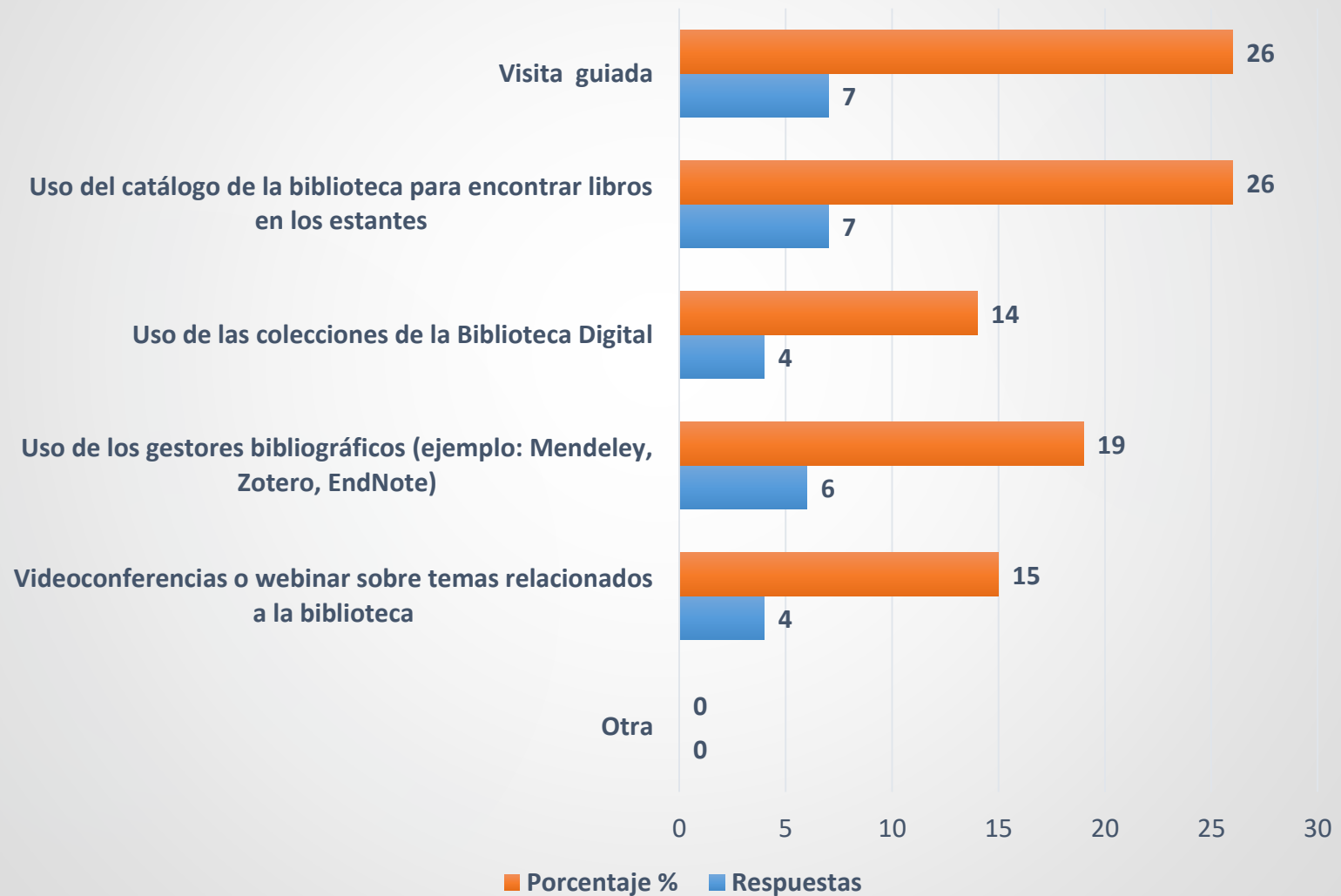
10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)



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?

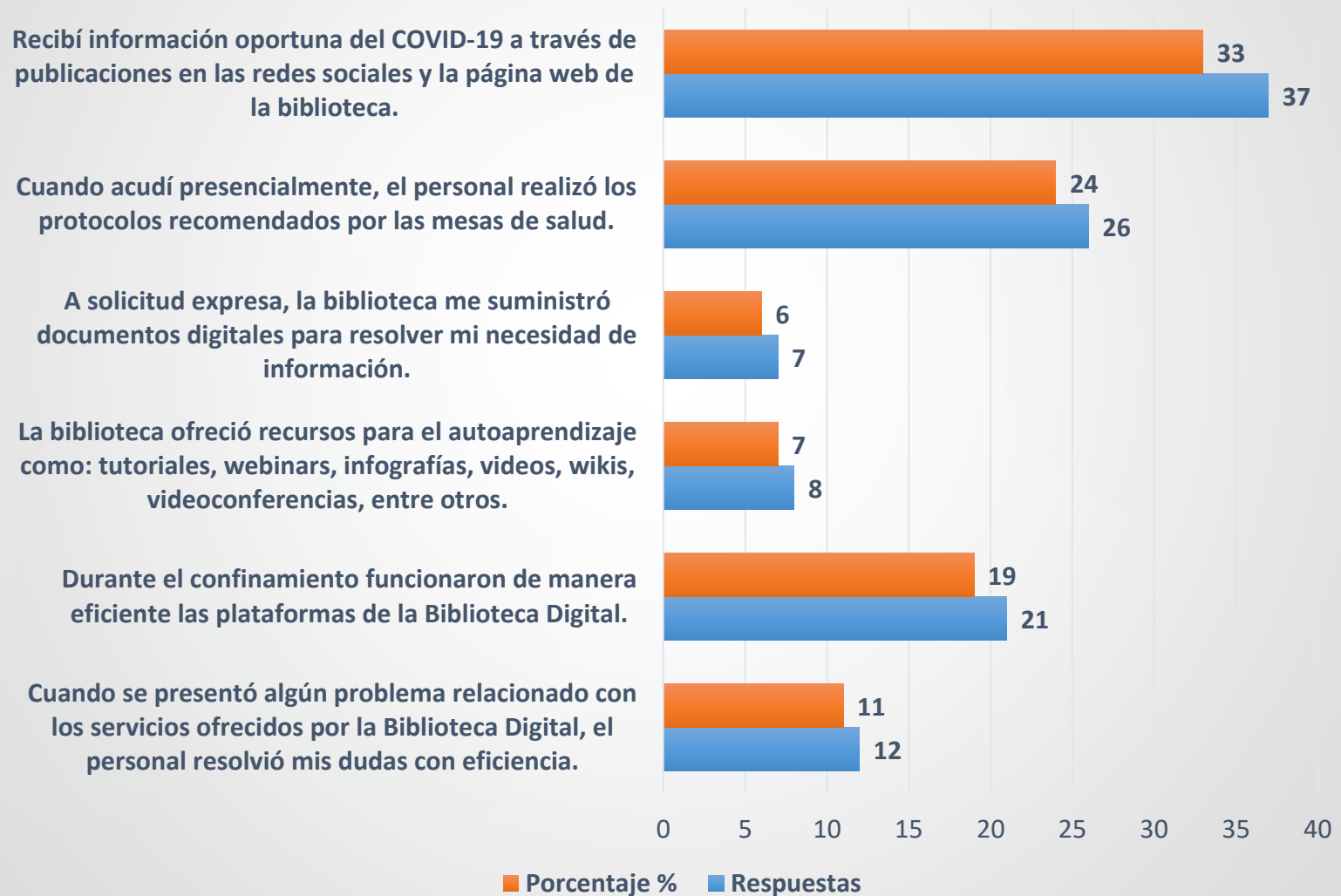


12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que has participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)



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 Sería una buena herramienta que existieran recursos digitalizados de los que hay en existencia en formato físico dentro de la biblioteca.
- 2 el servicio es eficiente
- 3 No consulto mucho el acervo, pero siempre que acudo la atención es muy cortés y eficiente.
- 4 Bastante bien el servicio
- 5 Excelente servicio!
- 6 Me parece buena la atención que se brinda. Por el momento es adecuada y aceptable la atención
- 7 En general el acervo es muy amplio, sin embargo, busqué algunos libros que no se encuentran en el acervo
- 8 Me parece que brindan un buen servicio. Si uno tiene dudas sobre algún material siempre nos ayudan
- 9 El servicio prestado por parte de la biblioteca fue extraordinario.
- 10 Los servicios son buenos, el problema es la escasez de recursos.
- 11 Faltan libros de préstamo en alemán, hay muy poquitos de por sí. Y en lenguas originarias, en mi caso he buscado en wixarika, son contados los libros. Hay muy pocos y ninguno nuevo.
- 12 Excelente servicio. Desconozco si esto ya existe como tal, pero considero que sería de gran utilidad que los libros que llegan a ser más solicitados y consultados durante nuestras respectivas carreras, se encontrarán en versiones digitales de fácil acceso para nosotros como estudiantes.
- 13 Durante el confinamiento no tuve información sobre horarios de atención de la biblioteca y no tengo redes sociales para enterarme. Sería deseable que pusieran información de donde consultar estos datos en medios distintos a los de fecebook.
- 14 Los préstamos para exalumnos y pasantes deberían tener mayor vigencia.
- 15 El servicio en General es muy bueno, ya que todo el personal es amable y atento
- 16 Mas que para mí; creo que sería muy conveniente, si es posible claro!, que organizaran sesiones informativas para los alumnos de los primeros semestres 1o, y 2o por lo menos. sobre las bases de datos que pueden usar para los trabajo de investigación que ltendrán que hacer en Su trayectoria académica en el CUCSH
- 17 Siempre han sido gratos

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

- 18 Creo que han tratado de adaptarse y lo han logrado paulatinamente a la pandemia, atendiendo a las necesidades de los usuarios y de las medidas de protección
- 19 Servicio deficiente; instalaciones inadecuadas, personal mal capacitado y poco amable.
- 20 Todo funciona bastante bien
- 21 Todo muy bien
- 22 Es excelente cada servicio que se da pese a que de manera virtual resulta un poco más complicado
- 23 Son muy completos a comparación con años pasados. Realmente se nota que el trabajo que se hace dentro se hace muy bien. Estoy muy satisfecho con el servicio.
- 24 Todo fue bueno, solo hubo una semana en la que la página de la biblioteca virtual no cargaba.
- 25 Que se tengan más recursos tecnológicos, electrónicos para la difusión de los servicios Bibliotecarios, digitalización de libros del acceso general, ya que está pandemia nos dejó ver qué. Faltan dichos recursos y personal
- 26 Todo me ha parecido muy adecuado.
- 27 Atención de calidad, siempre amables, te ayudan a encontrar el material que buscas y te atienden con gusto.
- 28 Me parece que tienen una muy buena atención y un muy buen orden del personal como de lo existente
- 29 Estoy conforme con el proceso y manera de entender de los servicios bibliotecarios han sabido acoplarse a una nueva realidad completamente virtual
- 30 Los servicios bibliotecarios son muy buenos, pero creo que podían mejorar, ya que, muchos alumnos no saben dar un uso a su biblioteca o ni siquiera la conocen, en especial los alumnos de 1 semestre, en mi opinión realizar un poco más de difusión o una rápida inducción para que los alumnos sepan cómo se maneja el sistema bibliotecario para su beneficio.
- 31 Todos los servicios son excelentes
- 32 Para mí el servicio es bueno, solamente hay veces que la señora que se encarga de recibir los préstamos es un poco malhumorada.
- 33 la información que se me ha brindado ha sido mayor durante este tiempo de pandemia, que la que recibí previamente

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

- 34 Todo Excelente
- 35 Es necesario mejorar nuestros servicios,durante 2020 nos olvidamos de nuestros usuarios, yo lo vi en mi centro Universitario.
- 36 Quizás se pudo haber tenido mayor consideración para con los alumnos foráneos que habían pedido libros antes de la pandemia, no todos regresaron a presenciales y no era viable gastar en ir a devolver los libros.



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