



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
2022***

**Informe de resultados del
Centro Universitario del Norte**

Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas (SiUBi) de la Universidad de Guadalajara, 2022

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por octava 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 2 abiertas; 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 76 usuarios encuestados del Centro Universitario del Norte: 29 estudiantes, 42 académicos y 5 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. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina. (Puedes elegir varias opciones)
7. Elige las colecciones impresas que utilizas. (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.

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. ¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

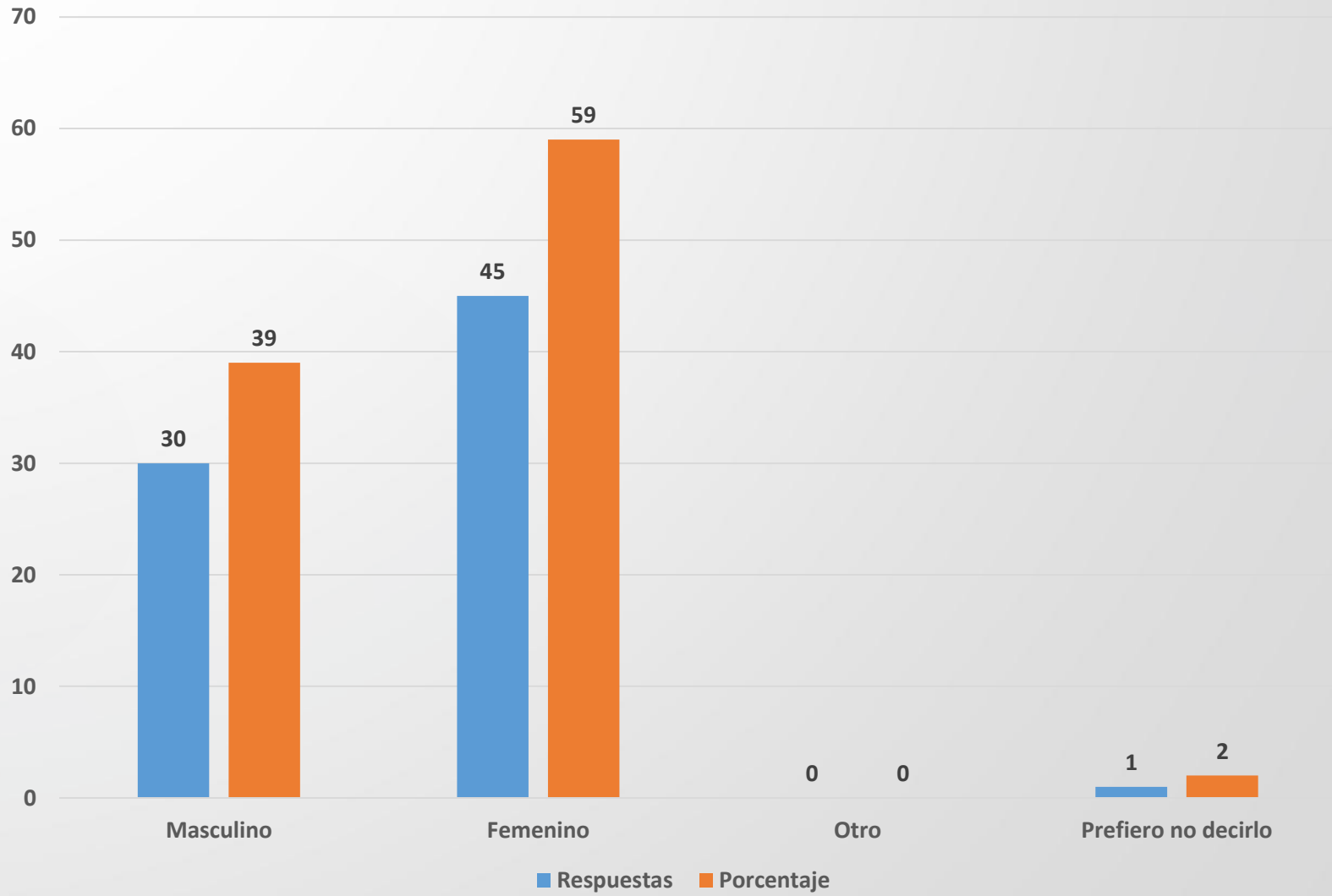
14. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

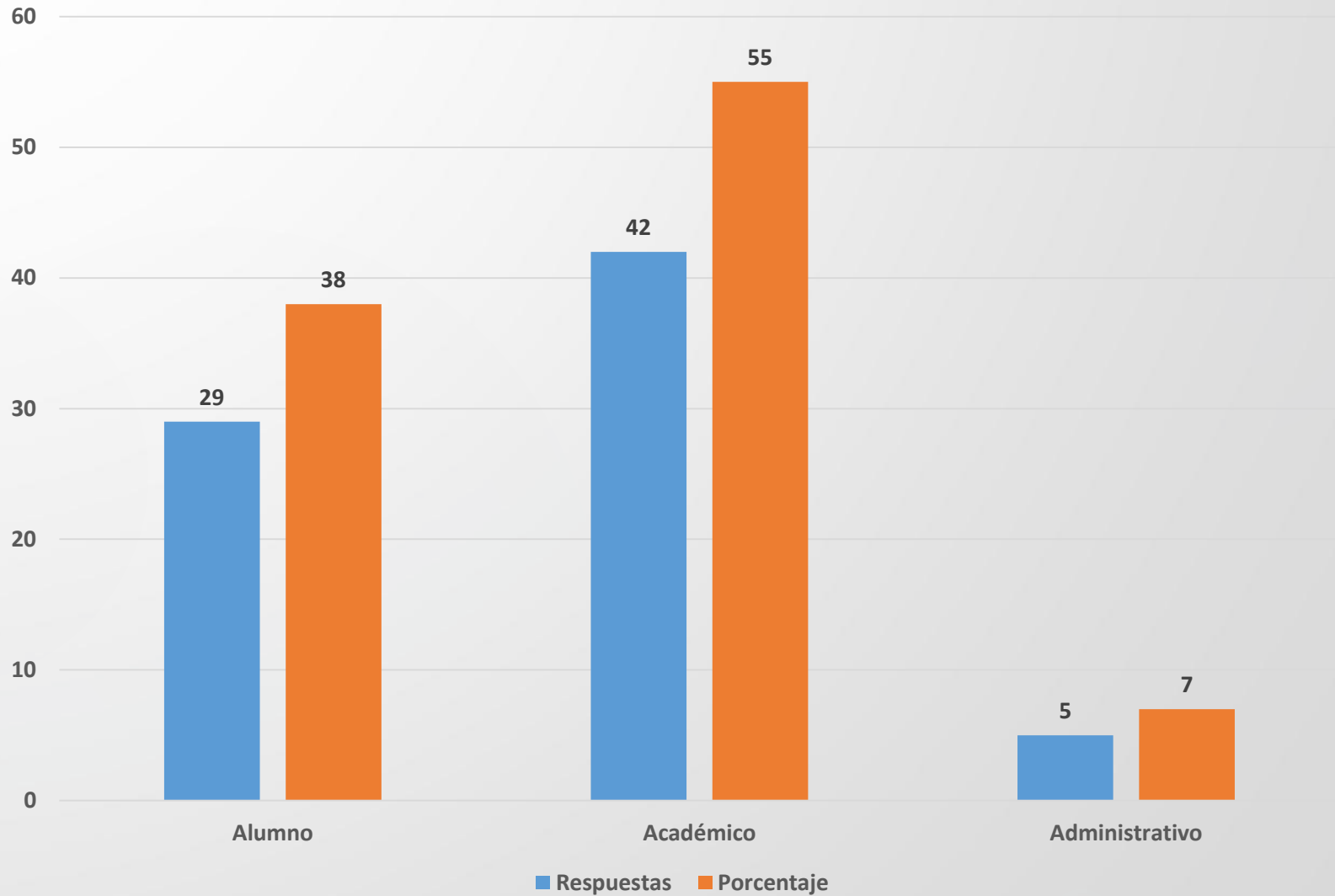
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario del Norte
Año 2022**

Datos poblacionales

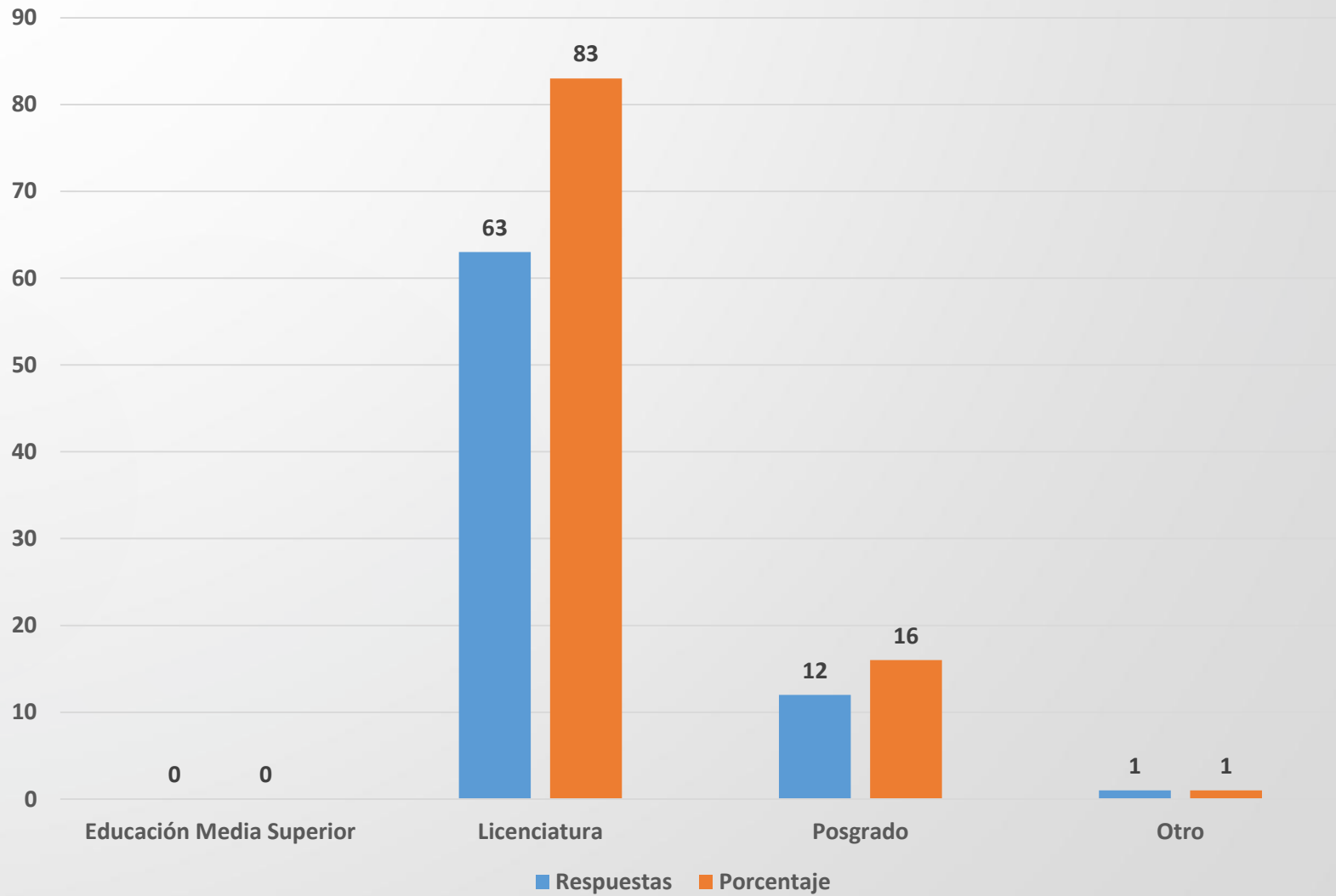
1. Género



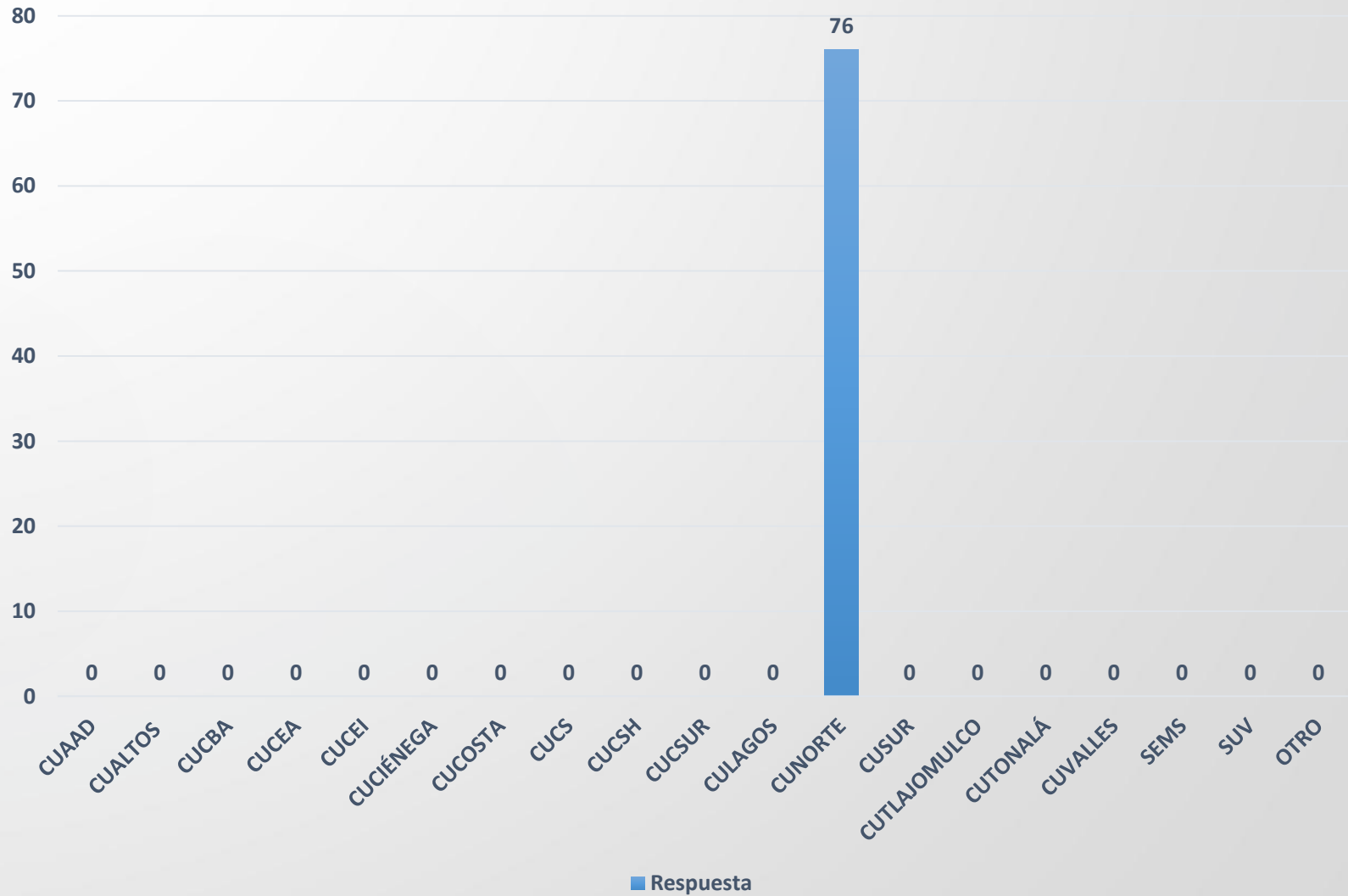
2. Tipo de usuario



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

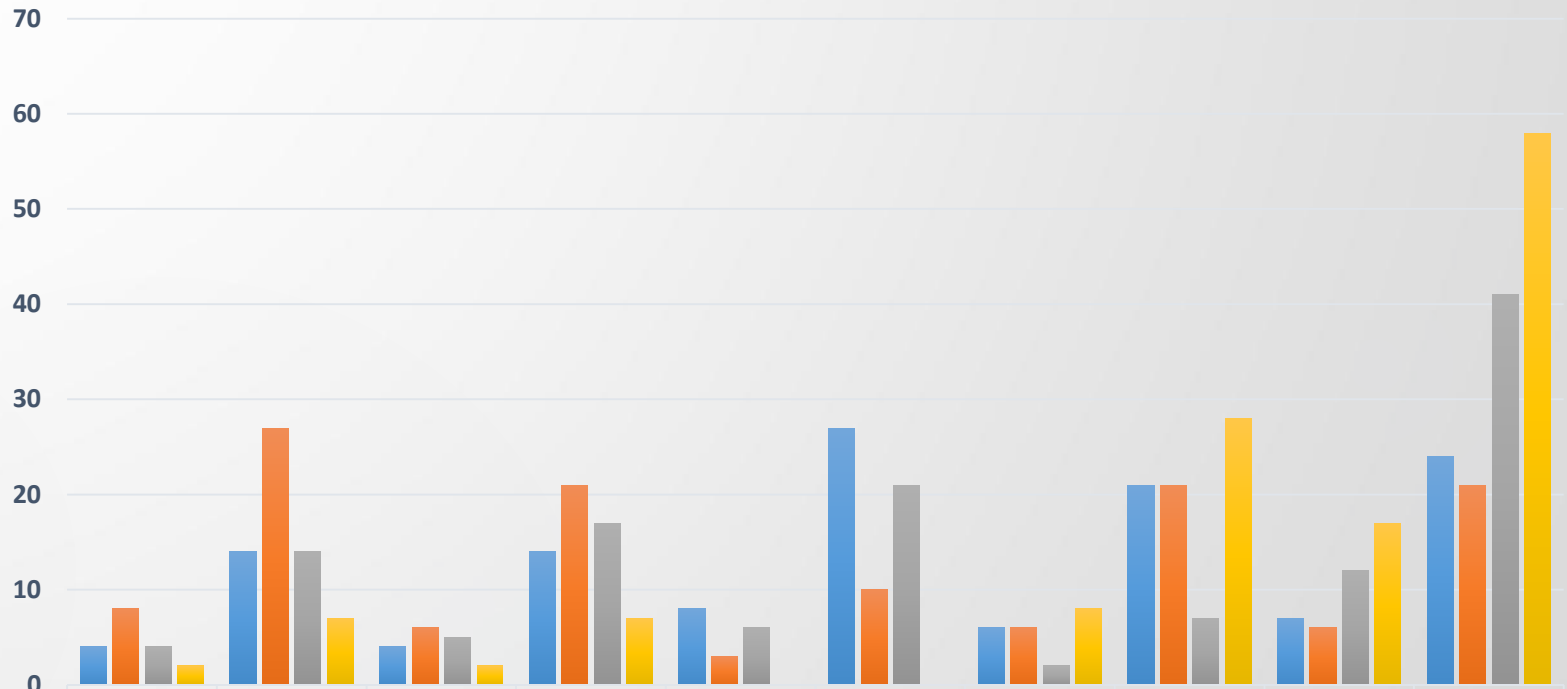


4. Centro Universitario al que pertenece



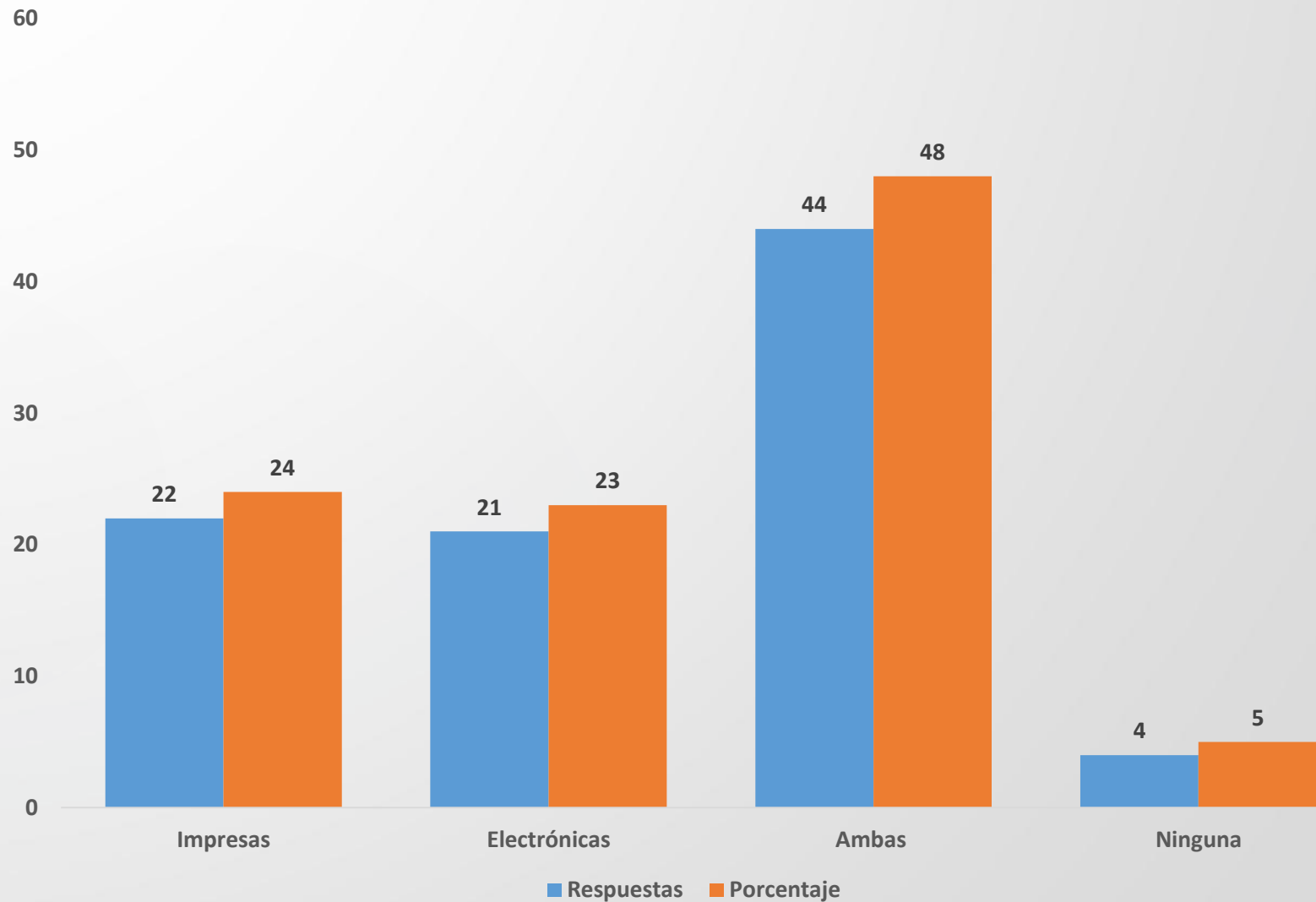
Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso

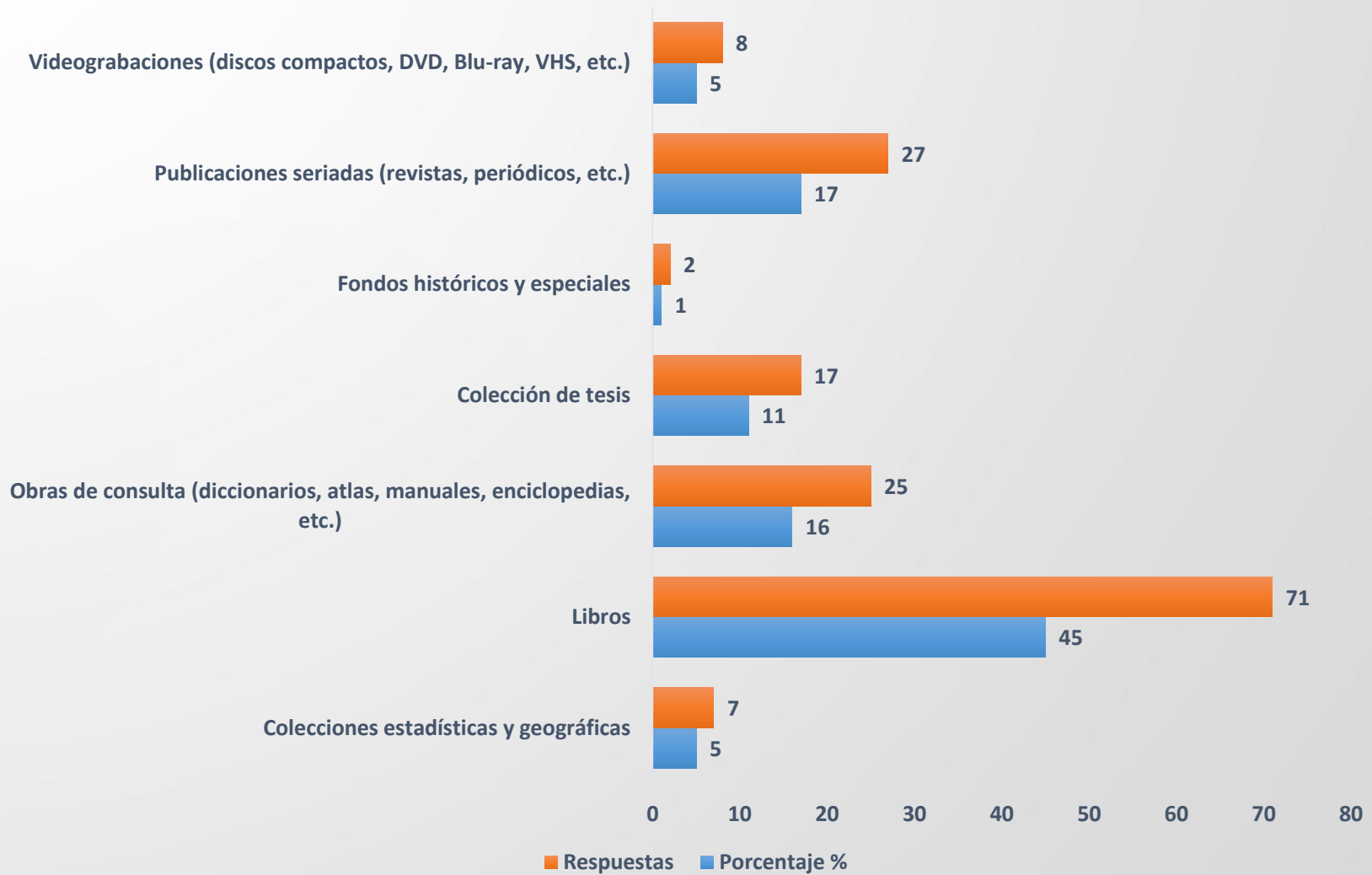


	Muy frecuentem ente (3 o más veces por semana)	Porcentaje %	Frecuentem ente (1 o 2 veces por semana)	Porcentaje %	De vez en cuando (1 o 2 veces por mes)	Porcentaje %	Rara vez (menos de 6 veces al año)	Porcentaje %	Sin respuesta	Porcentaje %
■ Impresas	4	14	4	14	8	27	6	21	7	24
■ Electrónicas	8	27	6	21	3	10	6	21	6	21
■ Ambas	4	14	5	17	6	21	2	7	12	41
■ Ninguna	2	7	2	7	0	0	8	28	17	58

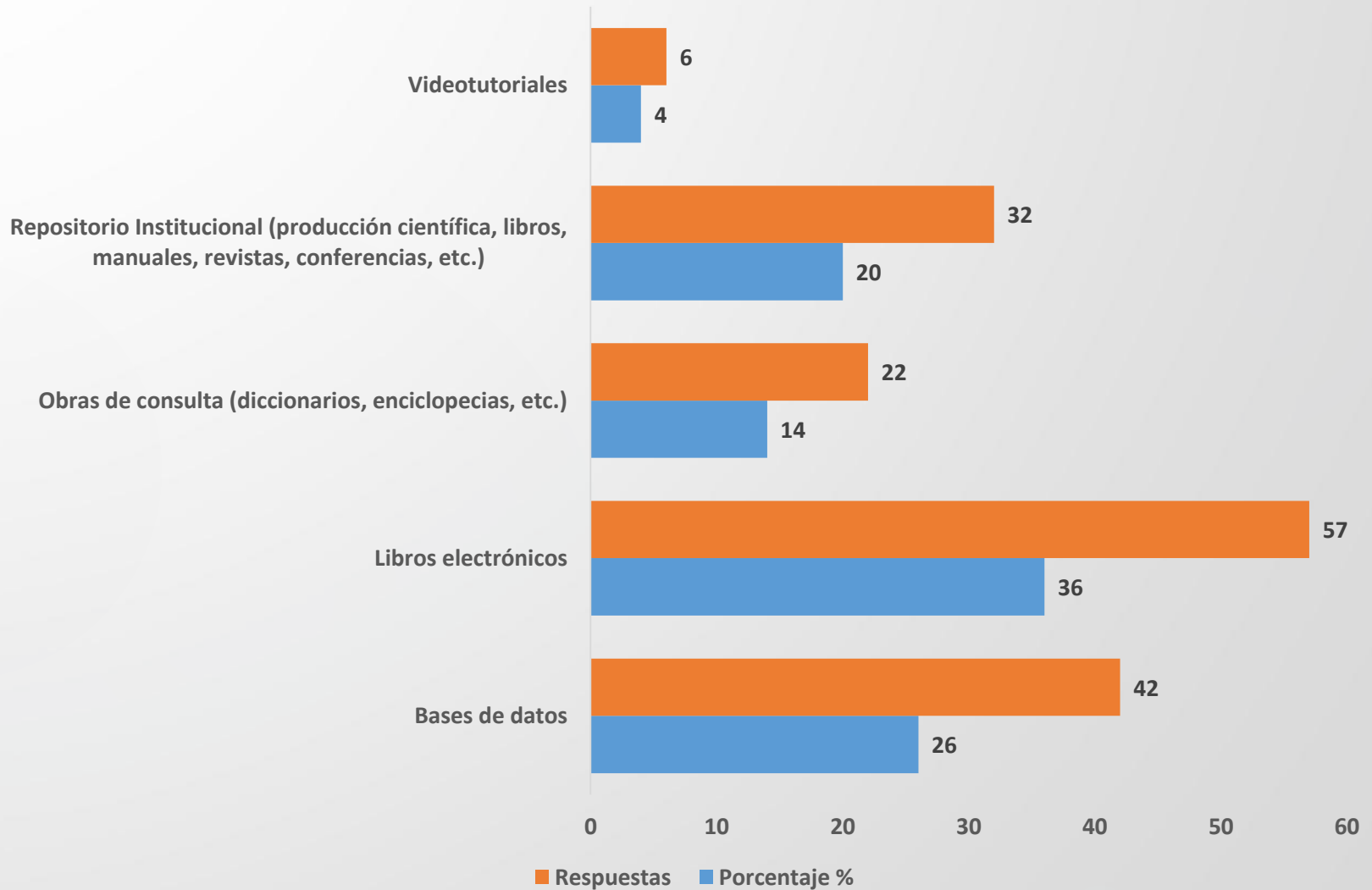
6. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina



7. Elige las colecciones impresas que utilizas

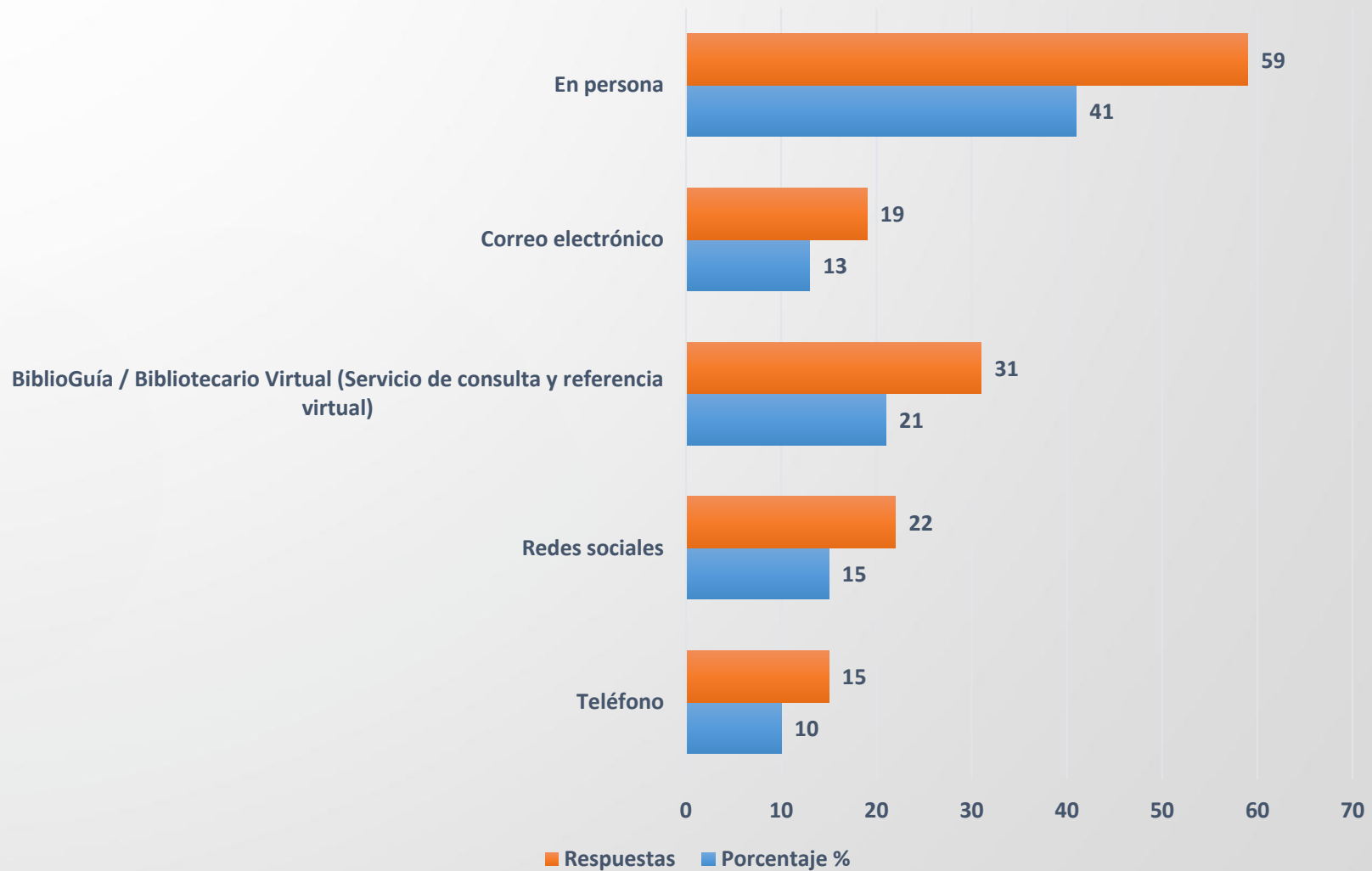


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas



Servicios

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

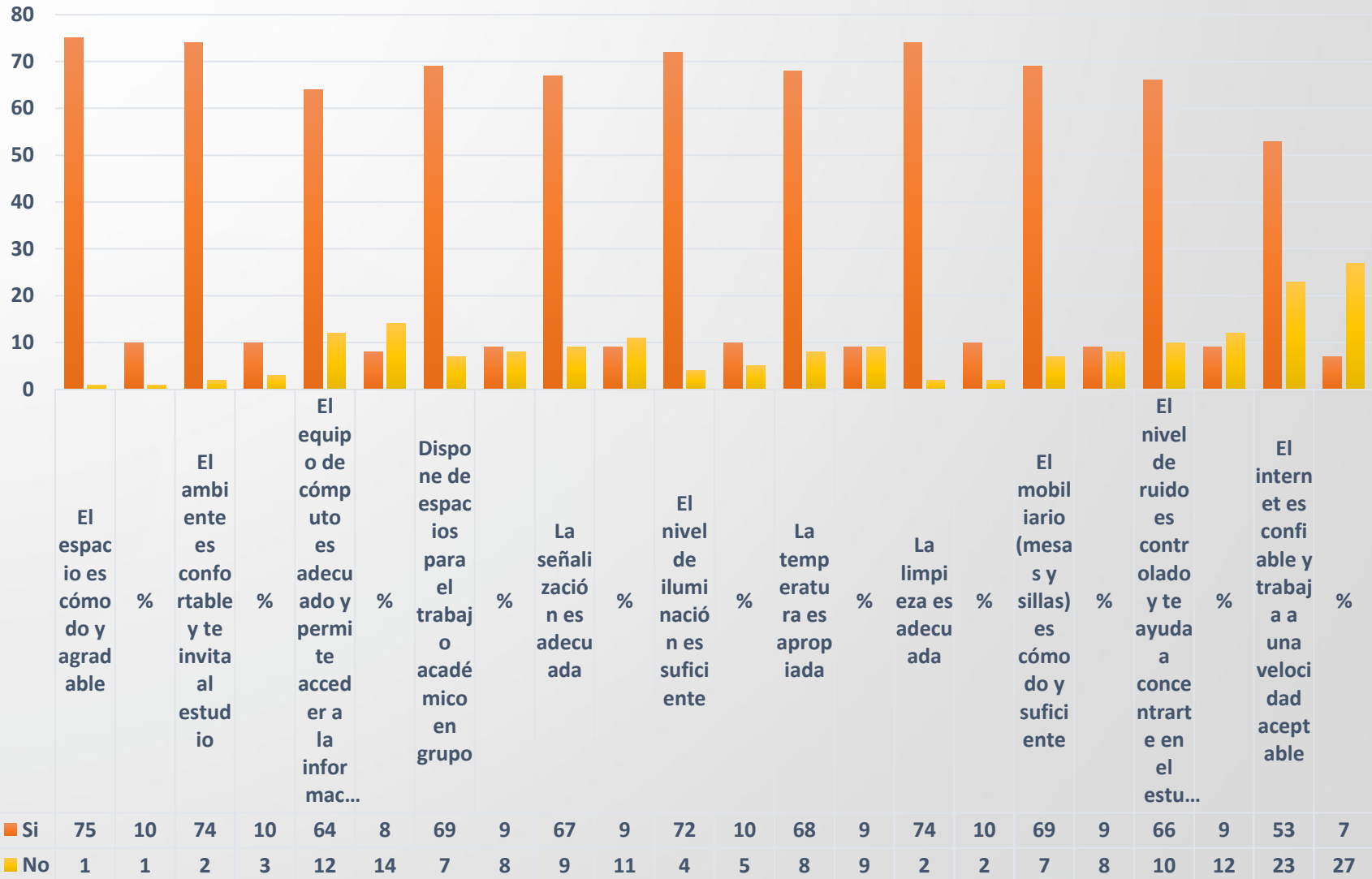


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



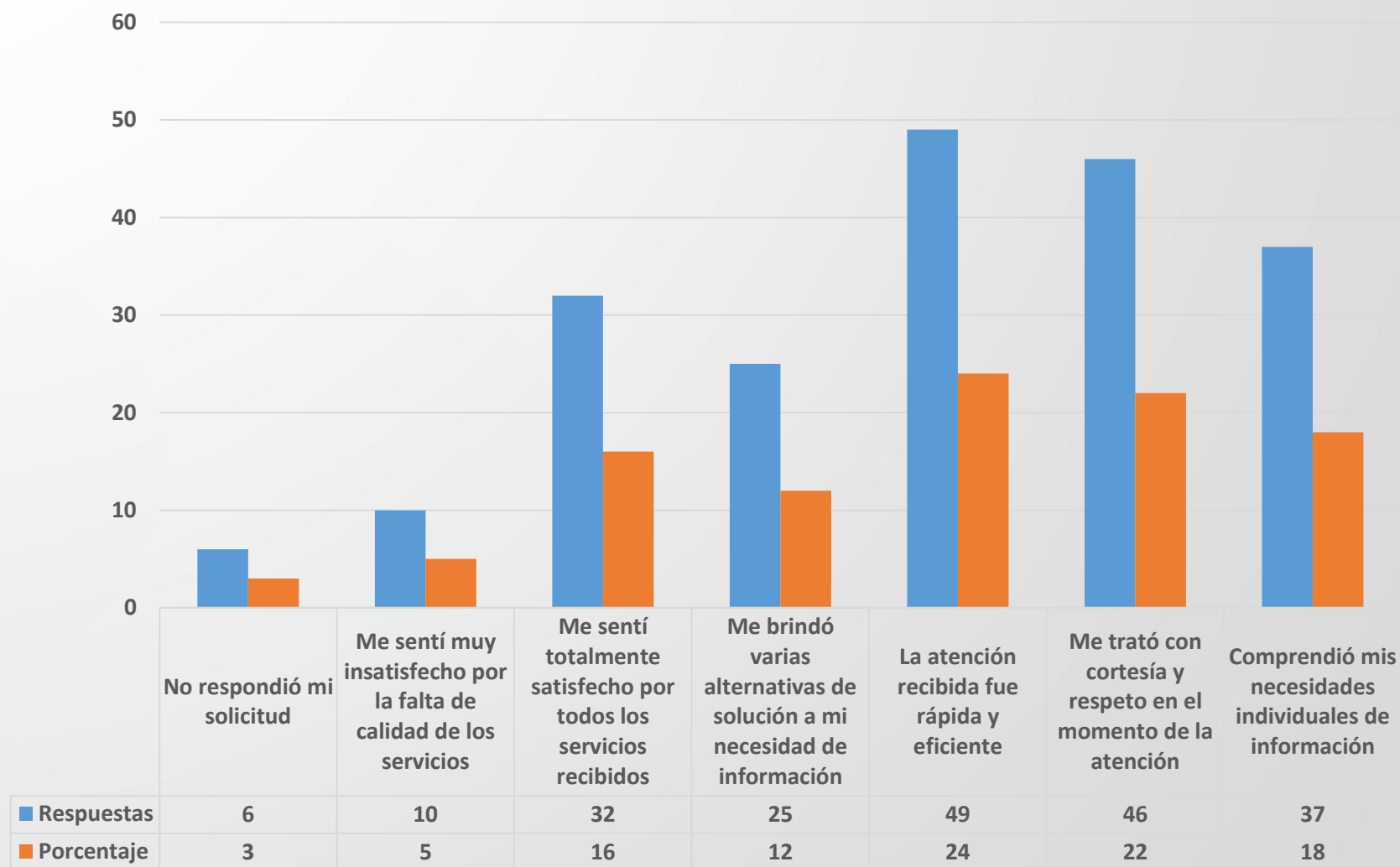
Infraestructura

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



Preguntas abiertas

Pregunta 13

¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

13. ¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

1. consulta de libros digitales o bases de datos
2. Los cursos para buscar información en la biblioteca digital
3. La variedad de lectura, como libros, manuales, etc
4. Libros electrónicos
5. Bases de datos de revistas y libros
6. Todos
7. La biblioteca digital.
8. en un campo libre
9. Creo que todos por si algun usuario lo requiere..
10. CONSULTA DE CATALOGOS
11. Se dieron de baja durante la pandemia diferentes licencias de biblioteca virtual UDG. No se justifica el porqué dejaron de pagar los servicios.
12. todo igual
13. sin comentarios
14. Además del repositorio digital desconozco otros servicios
15. Consulta y capacitación
16. todas los accesos abiertos a las revistas , repositorios , libros y archivos científicos
17. investigaciones jurídicas
18. La configuración actual
19. Revistas
20. Acceso a la biblioteca
21. CONSULTAS DE BIBLIOGRAFIAS EXISTENTES
22. CONSULTA DEL CATALOGO
23. Talleres en el uso de las bases de datos
24. todos
25. Las bases de datos son muy deficientes y bloquean en mi centro el uso de SCI-HUB y alternativas libres con software contratado como FORTINET
26. Biblioteca virtual

Continuación pregunta 13.

27. CONSULTA LIBROS EN PDF
28. Libros electrónicos, revistas y bases de datos
29. Consulta de tesis
30. Los servicios con los que cuenta actualmente son adecuados
31. La Consulta de material bibliográfico
32. Bases de datos
33. Biblioteca digital
34. Revistas y publicaciones electrónicas
35. todos, en la actualidad lo accesible debería ser lo electrónico
36. Si
37. Tesis
38. Catalogo de libros
39. La biblioteca virtual, buscar libros por internet
40. Consultas, base de datos
41. acceso a elsevier, scopus, pubmed, etc
42. Orientación a los alumnos y las actividades de fomento a la lectura
43. Un chat de atención personalizada sería importante implementar
44. libros y revistas
45. Consulta de libros
46. des conozco
47. La consulta de libros y demás de manera online
48. Bases de datos
49. Me gustaría aprovechar este sistema
50. La reserva de material bibliográfico
51. Revistas y tesis electrónicas
52. Repositorios y revistas electrónicas
53. Uso muy poco el servicio de biblioteca

Continuación pregunta 13.

54. Cursos de lectura para alumnos
55. Revistas seriadas
56. La biblioteca digital debido a que el tiempo de préstamo es corto y en ocasiones se necesitan más tiempo
57. Libros completos, repositorio de tesis
58. Todos
59. Algunos
60. Libros electrónicos
61. repositorios institucionales, libros electrónicos
62. Todas
63. No se
64. Mas libros
65. La disponibilidad del material
66. Todos
67. Los libros digitales, las revistas indexadas y las bases de datos
68. Registro
69. La búsqueda
70. Consulta de libros electrónicos
71. Todos
72. Libros electronicos
73. Como hasta ahora
74. Libros
75. CONSULTA ELECTRONICA Y LA OBTENCIN DE LA INFRMACION
76. Todos los que ya existen

Pregunta 14

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.

14. 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. gracias, de momento todos los servicios son buenos
2. falta una sala pequeña con muros de cristal para trabajar en equipo.
3. En lo presencial es importante la atención, ayuda para la búsqueda de algún libro o material que soliciten los maestros. Es importantísimo la comunicación y el apoyo como servicio.
4. Todo me parece bien
5. Incrementar la colección de bases de revistas de psicología y ciencias sociales, porque son muy escasas en comparación con las de otras áreas del conocimiento
6. Me párese muy bien
7. En CUNorte hay una servidora que hace todo menos servir. Se llama Sandra y ha estado en varios puestos, pero no tiene intención de ayudar, no es amable, no te enseña, busca libros. Si solicitas su ayuda no tiene buena actitud. Hubo reacomodo de libros, y fui a buscar uno y no lo encontré, solocité su ayuda y no lo hizo. Salí sin mi libro. Lo busqué en internet.
8. ser mas pasientes
9. Son perfectos un paraíso para el lector, muy amables sigan así...
10. El espacio de la biblioteca de CUNORTE para realizar tareas y ejercicios dentro de la biblioteca son limitados más de la mitad de las computadoras necesitan una actualización, los recursos bibliográficos se mantienen actualizados anualmente. Faltan más espacios para dejar las mochilas.
11. sin comentarios
12. La biblioteca de cunorte es muy amplia en cuanto a material bibliográfico y literario, sin embargo el espacio físico no es el más adecuado está demasiado pequeño
13. Estoy muy satisfecha. Muchas gracias.
14. el servicio bibliotecario es muy bueno, aunque en ocasiones el acceso a artículos científicos en línea es muy limitado.
15. de buena calidad y eficiencia
16. Felicitarlos
17. Todos los servicios son extraordinarios
18. EXCELENTE SERVICIO
19. GRACIAS POR EL SERVICIO

Continuación pregunta 14.

20. horario, deberían abrir todo el fin de semana
21. Durante años hemos pedido mas prestamos externos durante mas días para promover la lectura, sin que nos hagan caso
22. En general se presta un excelente servicio.
23. por el momento solo verificar la existencia de más ejemplares de la bibliografía actual
24. Excelente servicio.
25. El personal de biblioteca debe ser mas accesible en la atención a los alumnos sobre todo en aquellos que son nuevos en la universidad, que en muchas ocasiones no utilizan la biblioteca porque se pierden en el mundo de información
26. Tienen un trato cordial, amable y de apoyo en todo momento que se requiere, tanto en el servicio de la biblioteca como para otra actividad a implementar. ¡Son los mejores!
27. Tener archivero autogestivo, es decir que ya incluya llave para agilizar el proceso
28. Por años me eh sentido satisfecho con los sevicios que cuenta la biblioteca de CuNorte
29. el protocolo tanto digital como en fisico es complicado y en ocasiones no sabes hacia donde dirigirte a buscar la informacion
30. Excelente información y atención al usuario
31. No se puede dar de alta para sacar libros de manera rapida
32. En mi experiencia el espacio, el servicio y las guías son excelentes.
33. sugiero que los nueos libros se pongan en los estantes lo mas pronto posible. es molesto comprar en la fil y poder consultar, litaralmete al año despues.
34. Sus servicios son excelentes
35. Mejora en la atención que brinda el personal que realiza el préstamo de libros
36. Todo muy Bien
37. En mi opinión considero que es un buen servicio y nos es de gran ayuda tanto para nuestras tareas, trabajos y demás
38. Continuar con la capacitación de uso de la biblioteca virtual para el aprovechamiento de los recursos electrónicos

Continuación pregunta 14.

39. Muchas gracias por el servicio que brindan, es muy amable y cordial su atencion
40. Mejorar las conecciones de electricidad en mesas de trabajo
41. Que no castiguen por no entregar los libros a tiempo, más bien que premien por tenerlos para su lectura
42. Me parece un buen servicio el que brinda la biblioteca de nuestro CU
43. En los cursos de formacion docente se pueden agregar cursos para acceder a las comecciones y el uso de la biblioteca. Porque no todos sabemos como hacer uso de ella.
44. Me gustaría que implementarán más libros de ciencia ficción, romance, asesinatos, entre otros
45. Ninguna, el servicio es muy bueno
46. Muy buenos
47. Buenos
48. Excelente servicio
49. el servicio es excelente
50. Que siga así, todo está bien de como está organizando.
51. Es buena
52. De manera general pues yo no hago tanto uso de estos servicios pero las veces que lo he hecho me parecen muy bien y adecuados
53. Soy buenos pero eficientaría un poco la búsqueda de material literario.
54. Son excelentes
55. Mejorar la atención del personal
56. En la forma de tratar a los alumnos
57. Son apropiados
58. Deberían ser mas amables.
59. Excelente
60. PRESENTAN UN BUEN SERVICIO
61. La atención prestada por parte de las recepcionistas es un tanto desagradable



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