



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 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, 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 87 usuarios encuestados del Centro Universitario del Norte: 72 estudiantes, 7 académicos, 7 administrativos y 1 externos.

El cuestionario

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

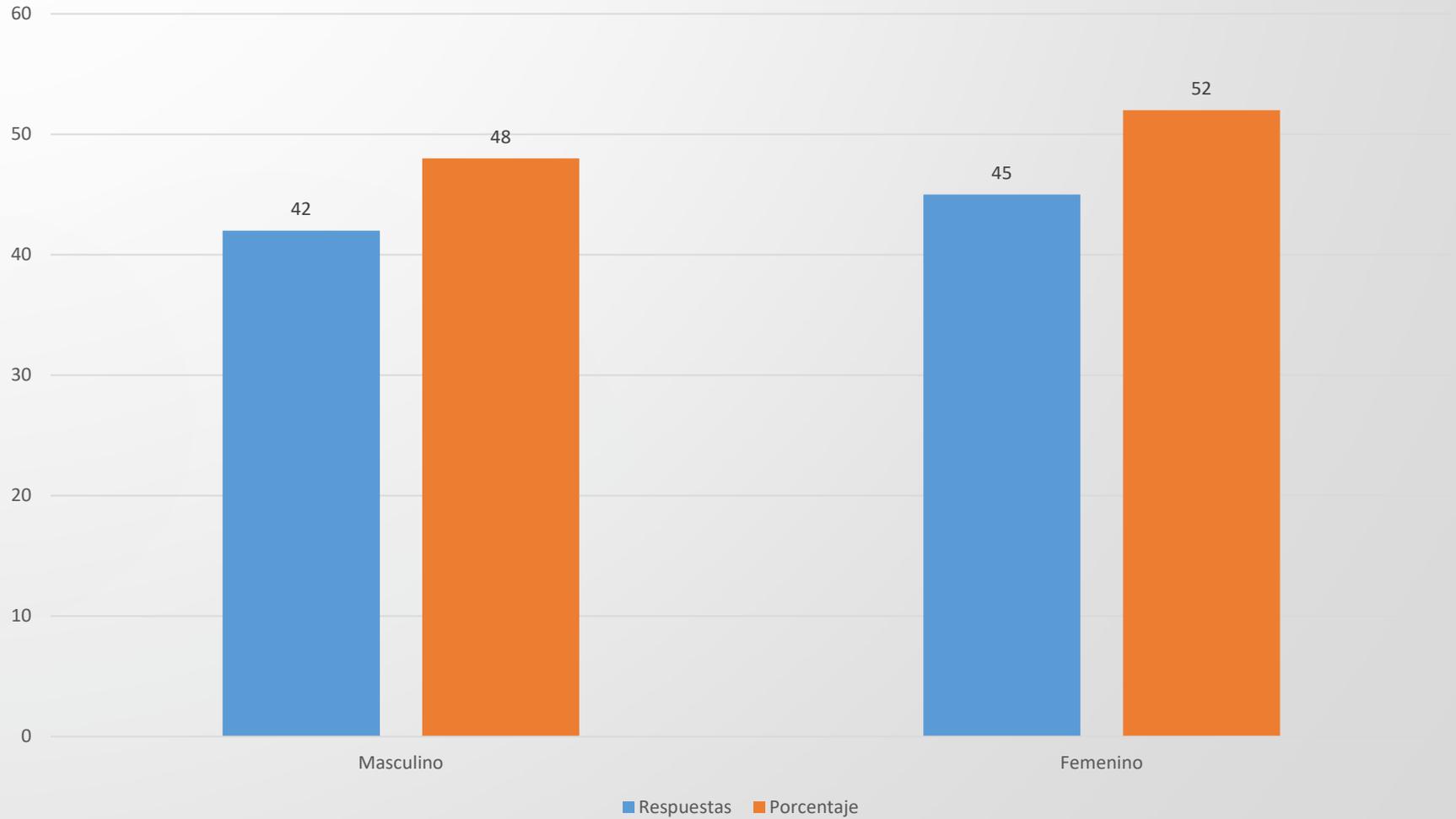
13. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

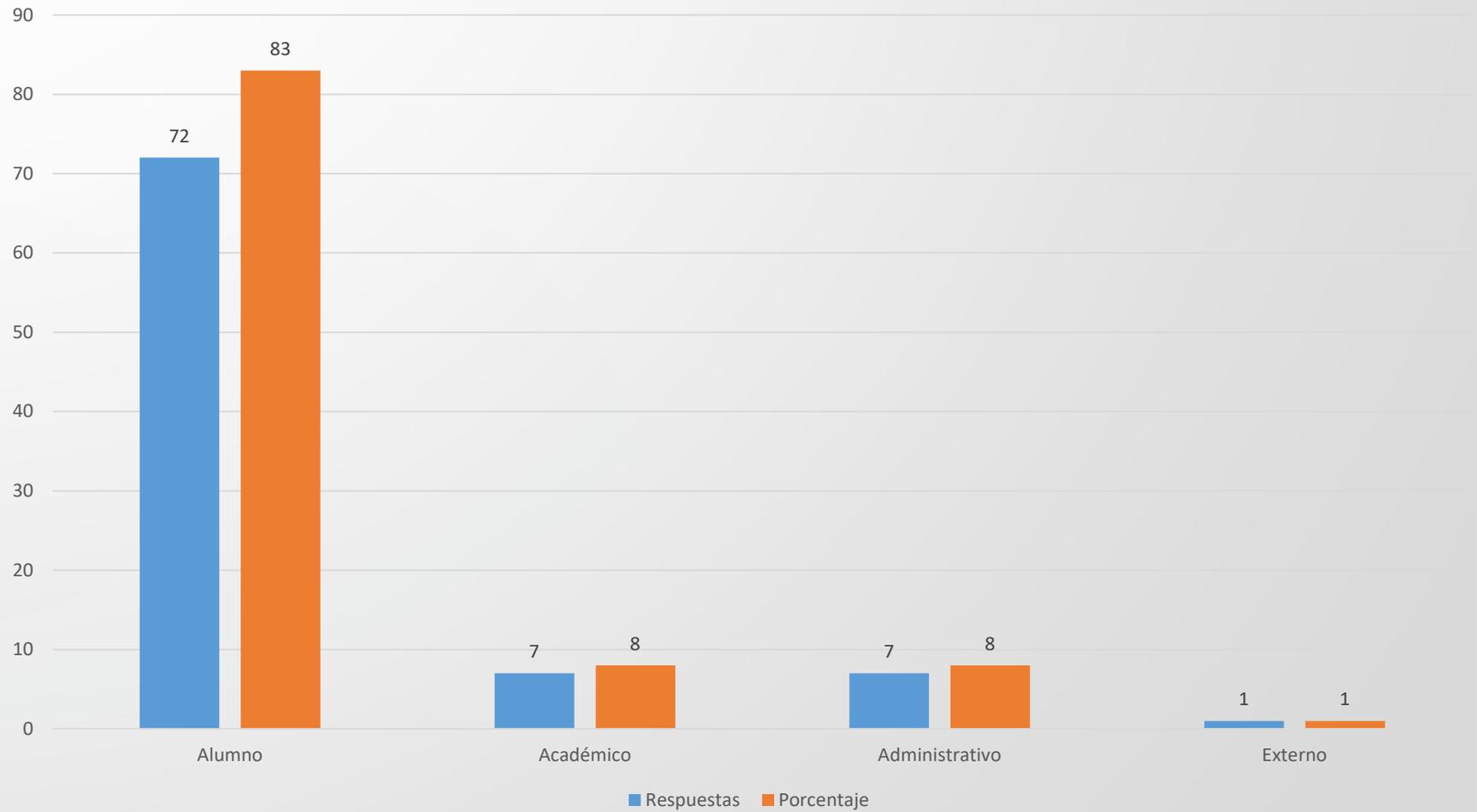
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario del Norte
Año 2023**

Datos poblacionales

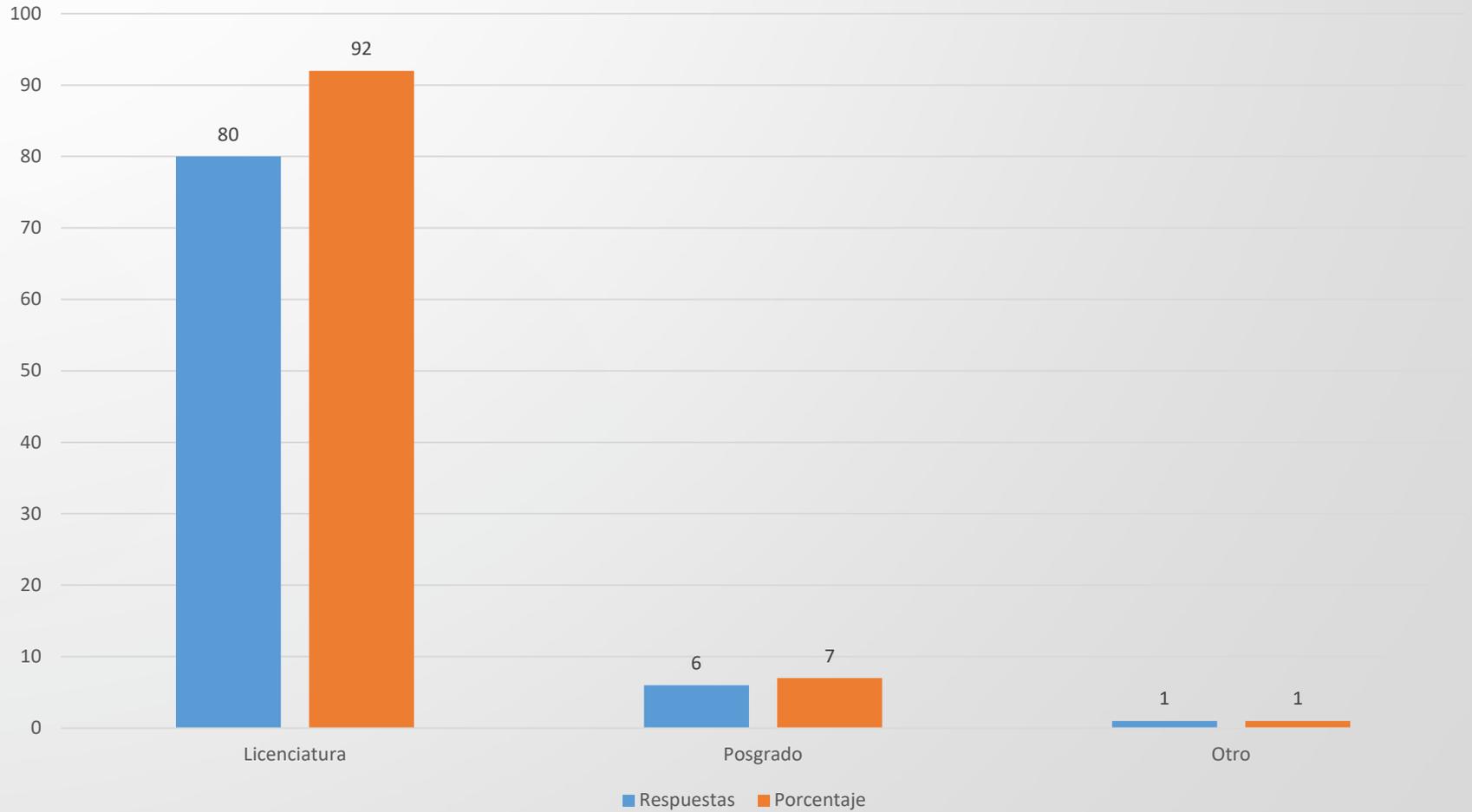
1. Género.



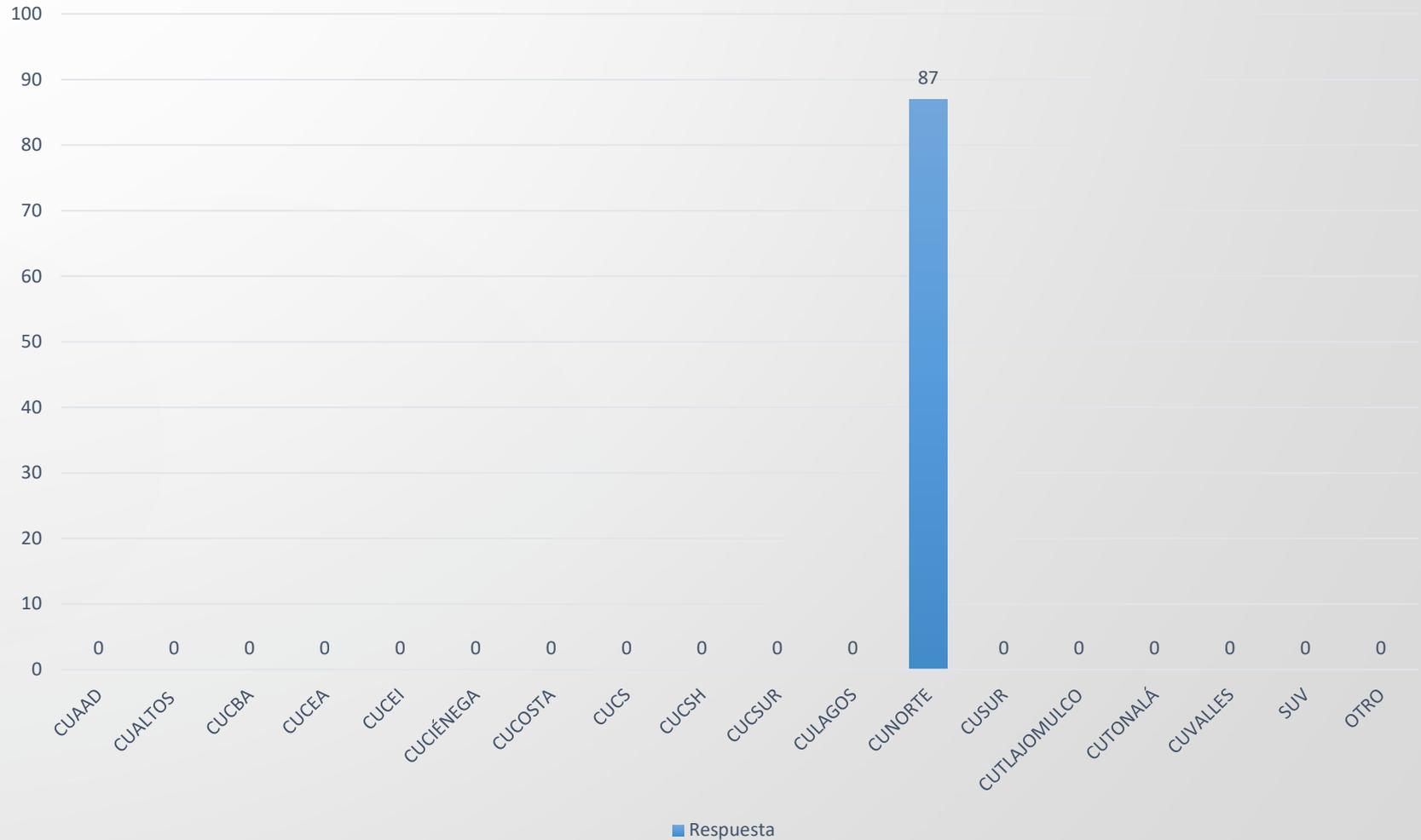
2. Tipo de usuario.



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

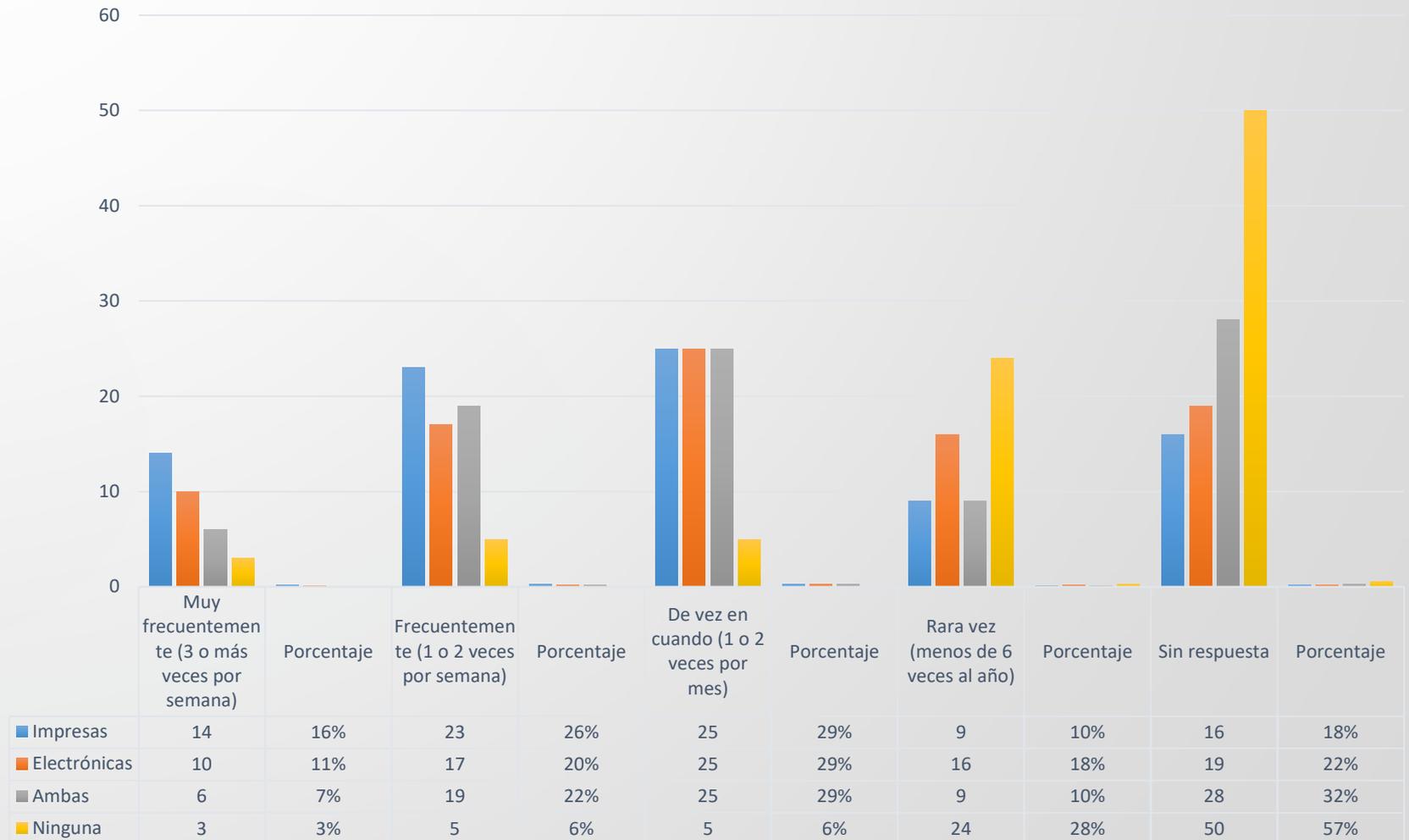


4. Centro Universitario al que pertenece.

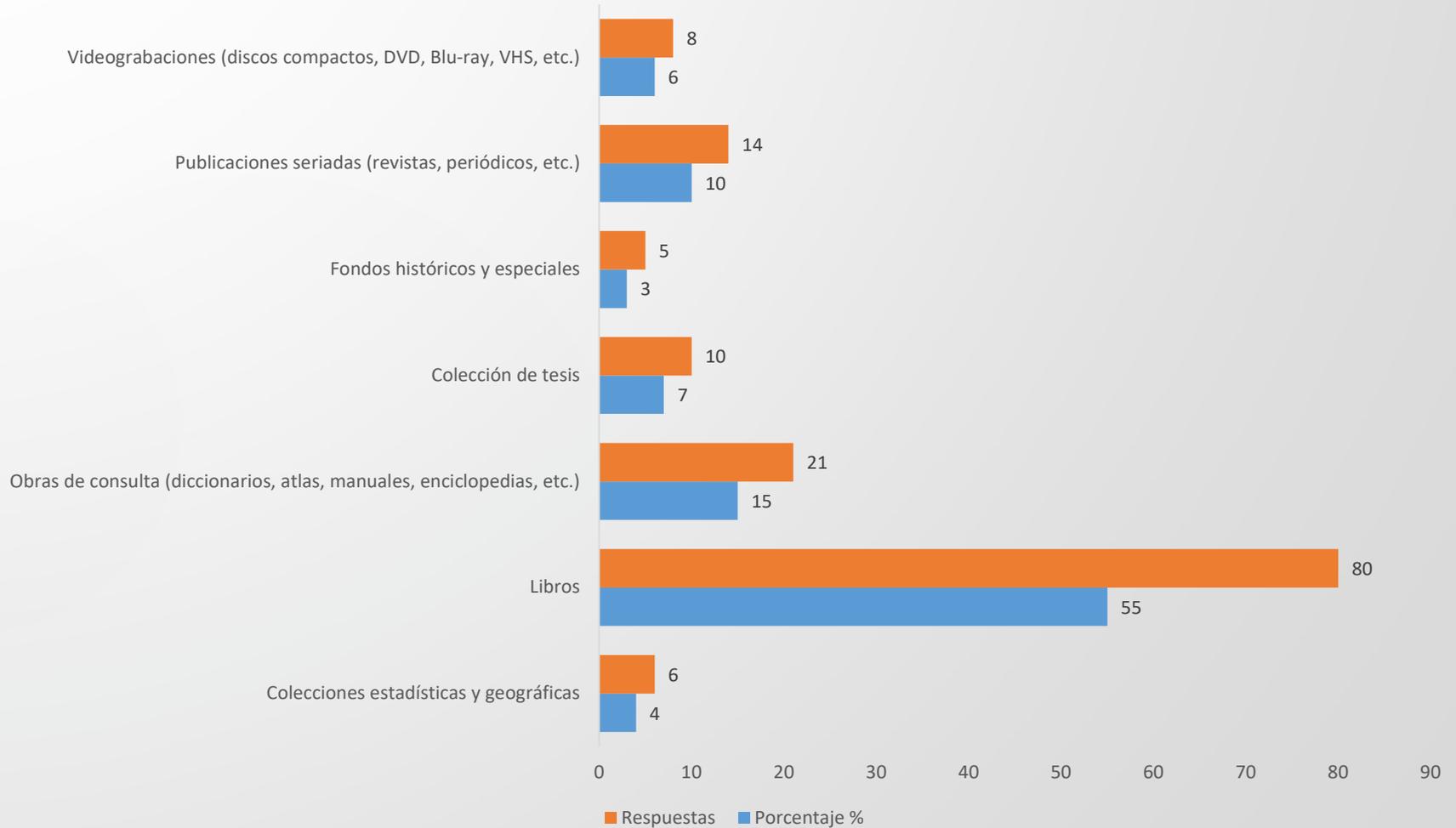


Uso de las colecciones

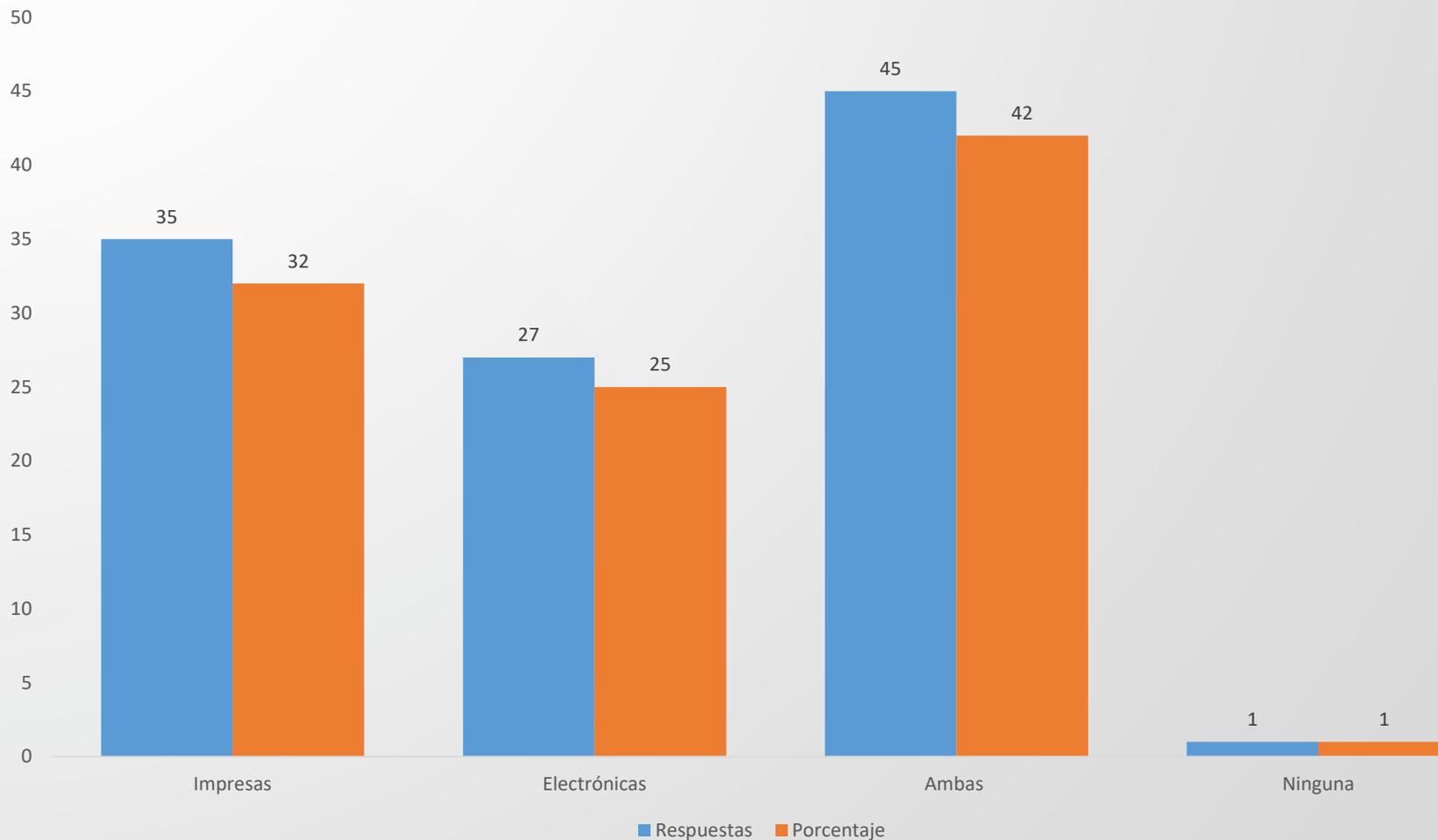
5. Frecuencia en el uso.



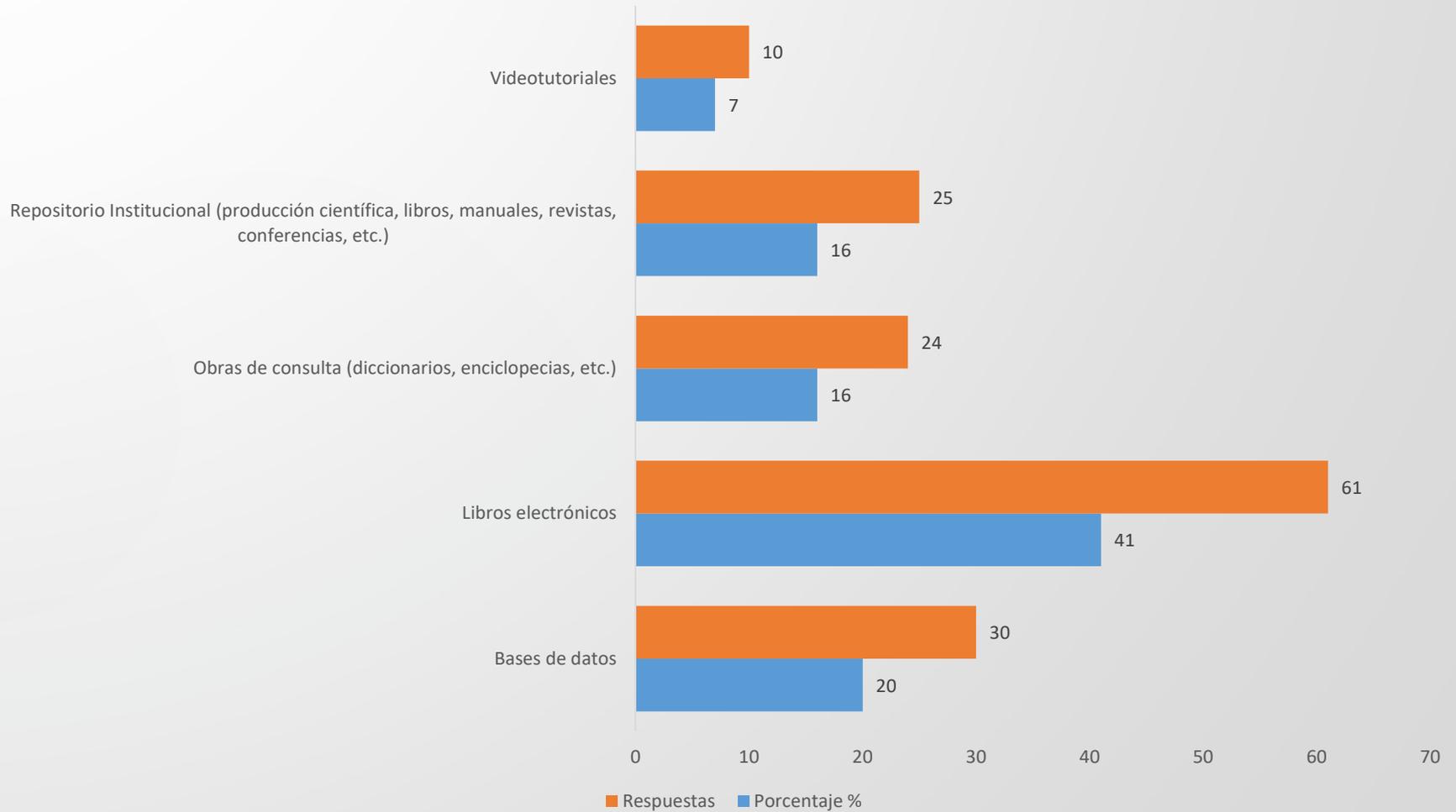
6. Elige las colecciones que utilizas.



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

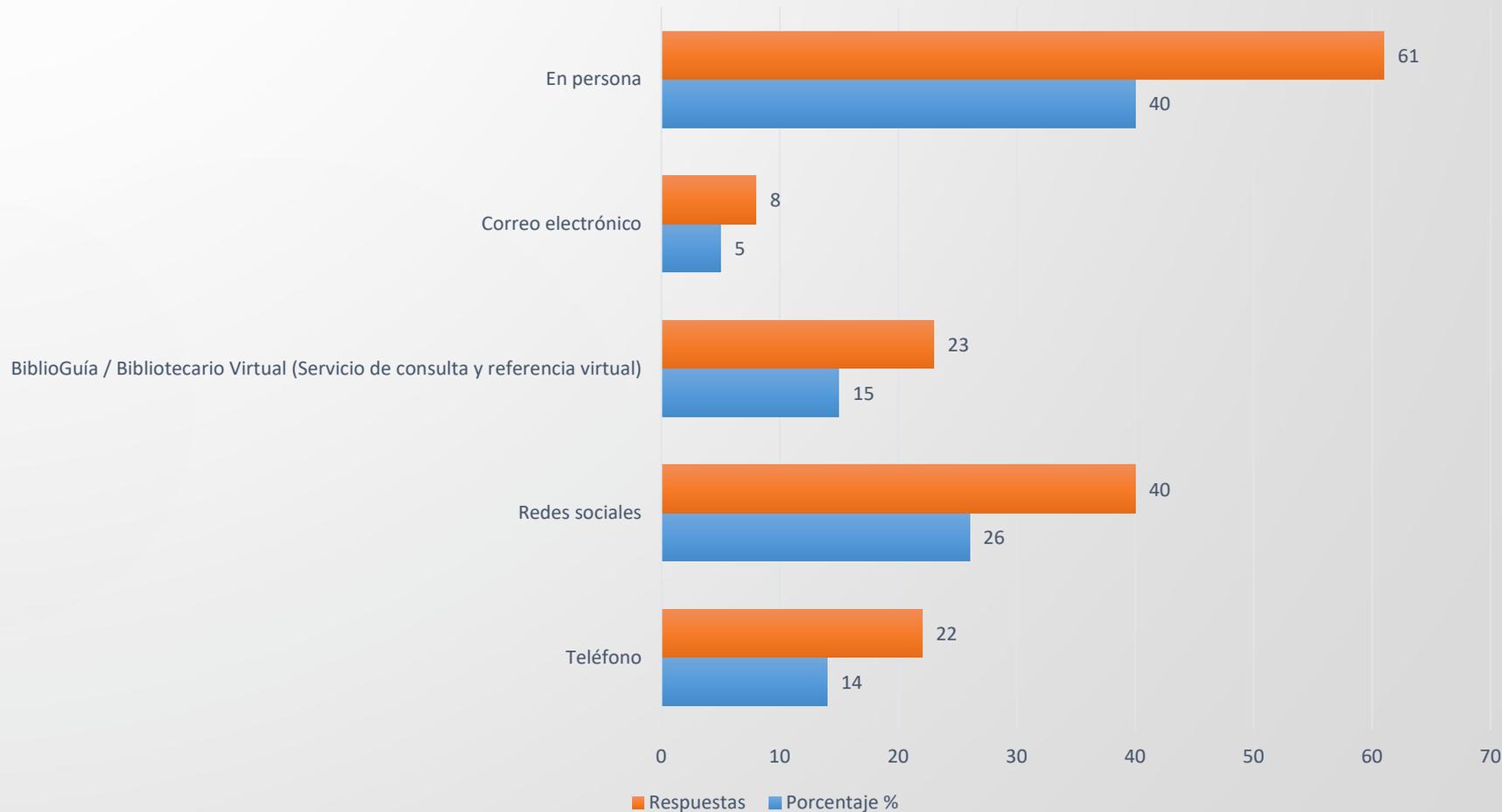


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas.



Servicios

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

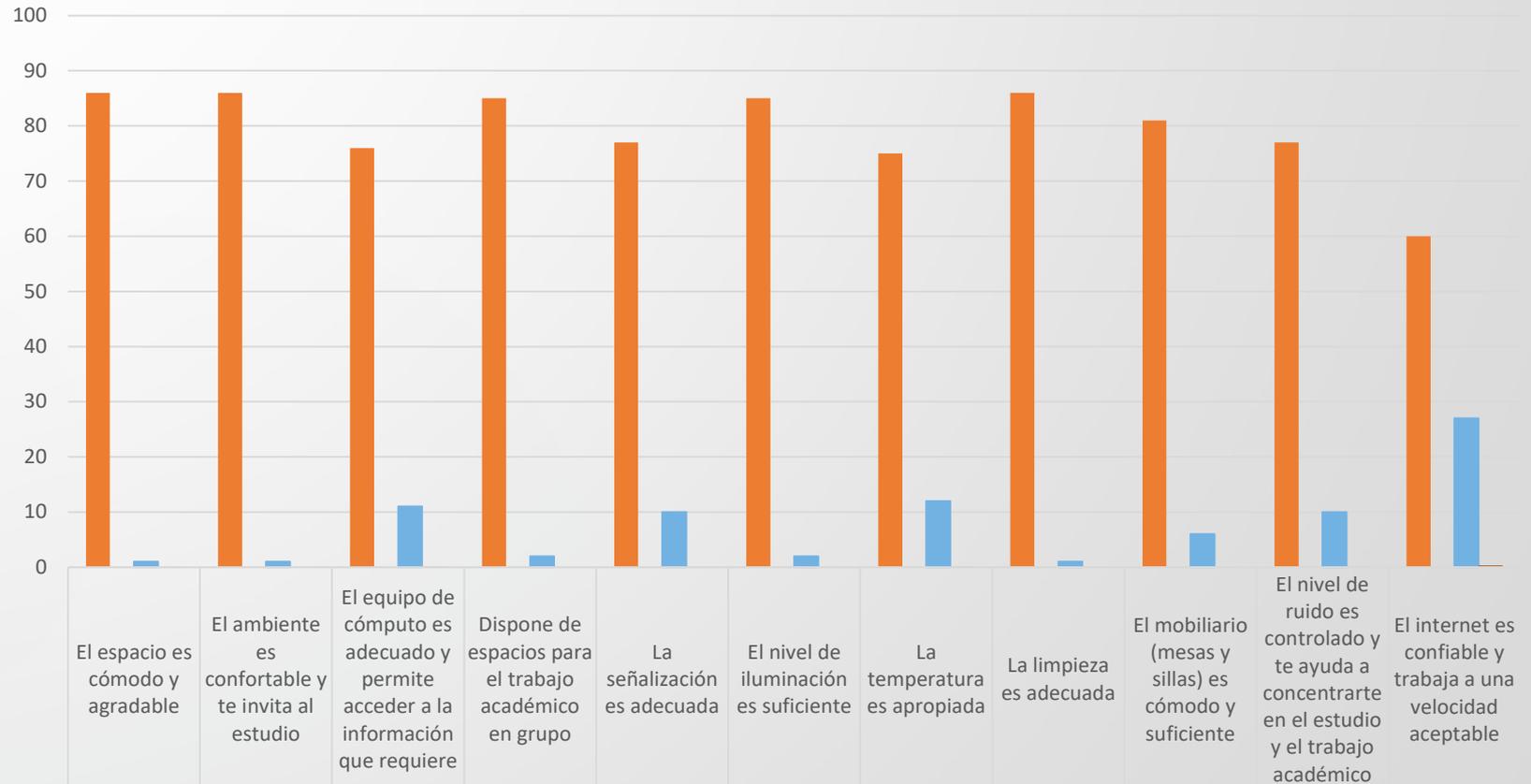


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



Infraestructura

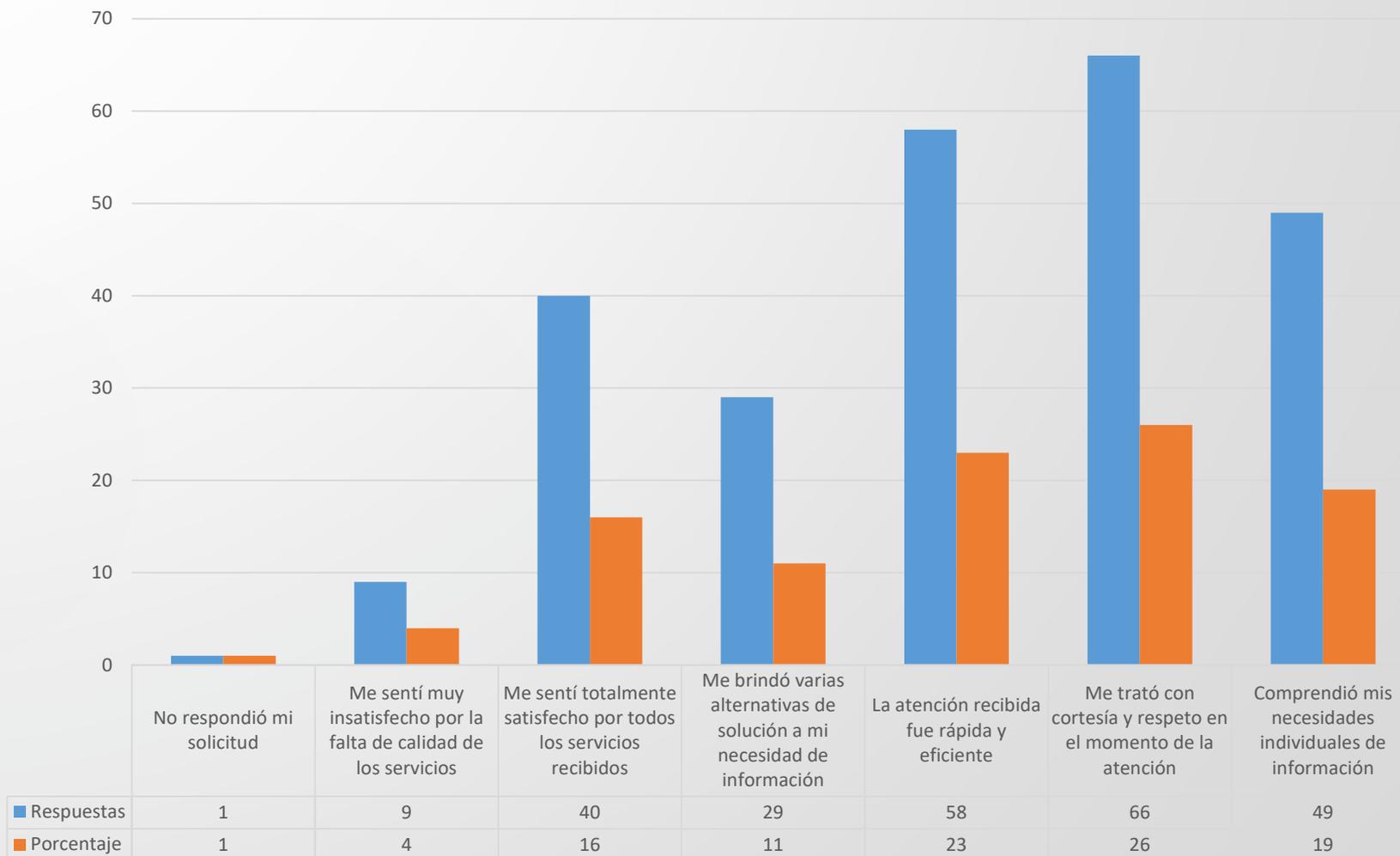
11. Infraestructura.



■ Si	86	86	76	85	77	85	75	86	81	77	60
■ Porcentaje	10%	10%	9%	10%	9%	10%	9%	10%	9%	9%	7%
■ No	1	1	11	2	10	2	12	1	6	10	27
■ Porcentaje	1%	1%	13%	2%	12%	2%	14%	1%	7%	12%	33%

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. Excelente servicio, el encargado es super atento y servicial. Facilita mucho las cuestiones de material.
2. Requiere una renovación para mejorar y maximizar sus servicios
3. El servicio es excelente y las instalaciones son bastante adecuadas
4. La biblioteca actual del CUC responde a necesidades escolares; falta un centro de información para apoyo a profesores y más para investigadores
5. Nada que decir, excelente
6. Muchas felicidades por las instalaciones y el buen servicio.
7. Gracias por el bien servicio
8. Muy amables
9. Muy buen servicio
10. Todo excelente
11. Me gusta mucho la biblioteca, es de mis espacios favoritos en Cunorte. Solo me gustaría que agregaran más libros o mangas con temática LGBT, creo que solo hay dos y ya los terminé de leer.
12. La biblioteca es muy cómoda y bonita y cuenta con muchísimos libros sobre todos los temas
13. Es una biblioteca muy basta
14. Es demasiado confortable y más que muy satisfecha con el servicio
15. Todo excelente
16. Actualización en libros de negocios y tecnología
17. Todo bien, deberías haber servicio de impresión y préstamos de usb
18. Excelente
19. Muy agradable el servicio y personas
20. .
21.
22. La única mejora que veo sería tener las mesas con acceso a la corriente eléctrica
23. Cuando entran grupos grandes a la biblioteca hacen bastante ruido.

Continuación pregunta 13.

24. Tienen un buen servicio. Pero mejoren la escalera, es muy ruidosa al subir y las mesas no siempre están conectadas a la luz o no sirve la corriente eléctrica.
25. Nada
26. El servicio es bueno solo que hay que mejorar atención al cliente
27. Respetuosamente, cordiales
28. Están muy bien
29. En mi caso este sitio se encuentra con la mejor desempeño
30. Todo bien
31. Son muy buenos y adecuados para el estudio, brinda satisfacción para concentrarse y es buen lugar
32. Brinda excelente servicio y buena atención.
33. Excelente servicio
34. Todo está bien
35. .
36. Ok
37. Los servicios son muy útiles e indispensables
38. Que se permita hacer ruidos en el área de los Pug
39. Excelentes
40. Me parece adecuado todo
41. Muy buen servicio
42. Me gustaría que nos dieran más libertad en el área de sala lectura informal
43. Excelente servicio
44. Tiene algunos problemas con la red y con la iluminación los cuales deberían ser solucionados.
45. Son muy eficientes
46. Excelente atención
47. Un catálogo rápido de los libros físicos disponibles para los estudiantes

Continuación pregunta 13.

48. Los servicios dentro de la biblioteca del Centro son buenos, sin embargo, parece que les falta personal y en ocasiones el espacio es muy ruidoso, ya que no es un espacio completamente cerrado
49. Más conexiones eléctricas en las mesas de trabajo
50. Excelente.
51. Algunos conectores no funcionan, de ahí en más, todo es agradable y cómodo, especialmente el personal.
52. Gracias por el servicio
53. Me parece perfecto el servicio, los catálogos de libros y demás son muy actualizados, en cuestión de la iluminación todo bien solo en los sillones de la orilla en la área de trabajo no recibe mucha luz
54. El servicio de internet sea más rápido en las computadoras
55. Muy buen servicio solo que el internet de las computadoras suele ser lento
56. Normalmente encuentro todos los libros que necesito, además el personal es muy amable y servicial
57. Excelente servicio
58. Los servicios son muy buenos eficientes
59. Super mejor
60. --
61. Todo me parece muy bien y demasiado cómodo para trabajar y estudiar y por mi parte no cambiaría nada
62. Eficiente y rápida, al igual que agradable.



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