



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 Sur**

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 145 usuarios encuestados del Centro Universitario del Sur: 111 estudiantes, 28 académicos y 6 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?

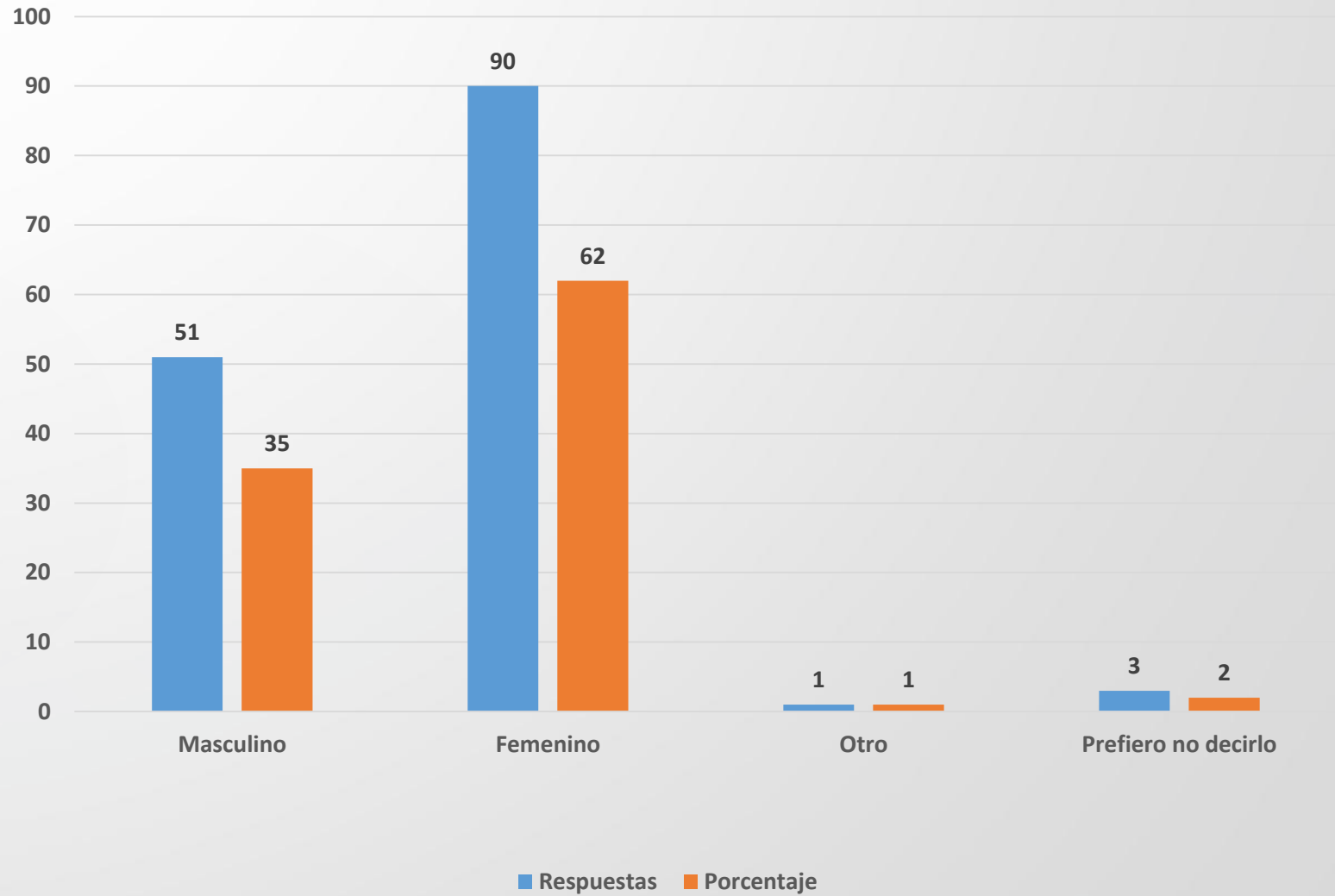
14. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

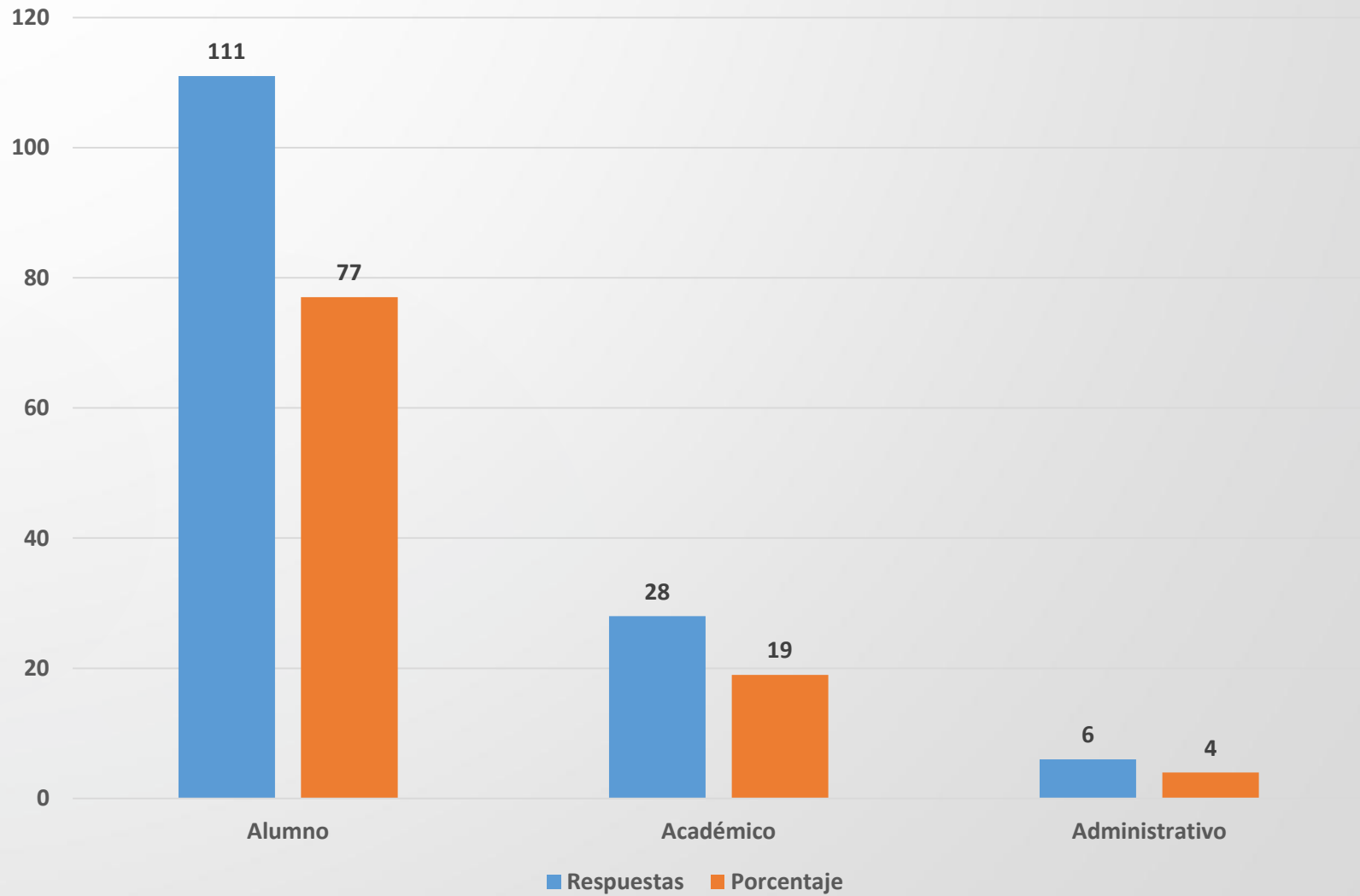
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario del Sur
Año 2022**

Datos poblacionales

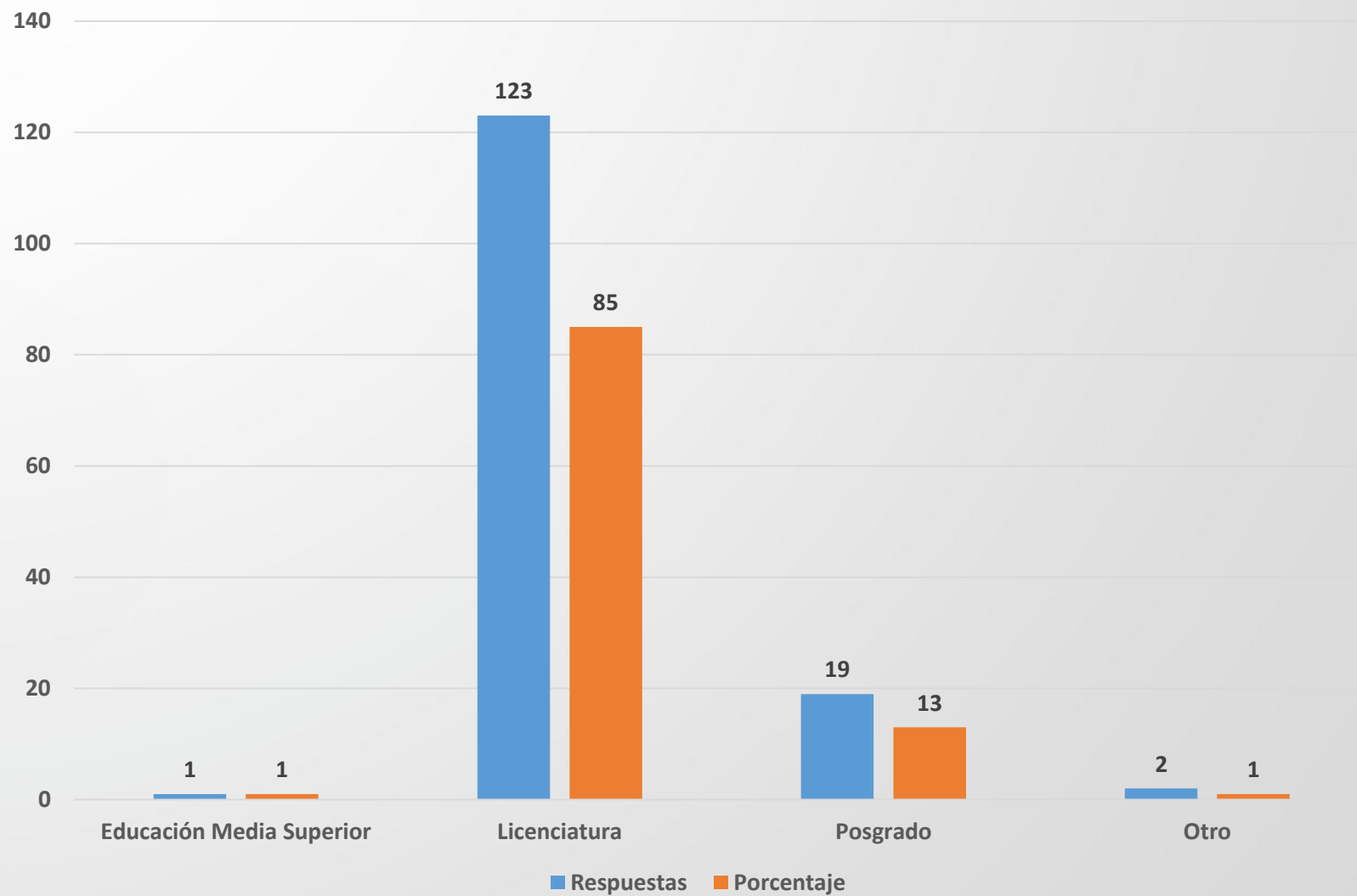
1. Género



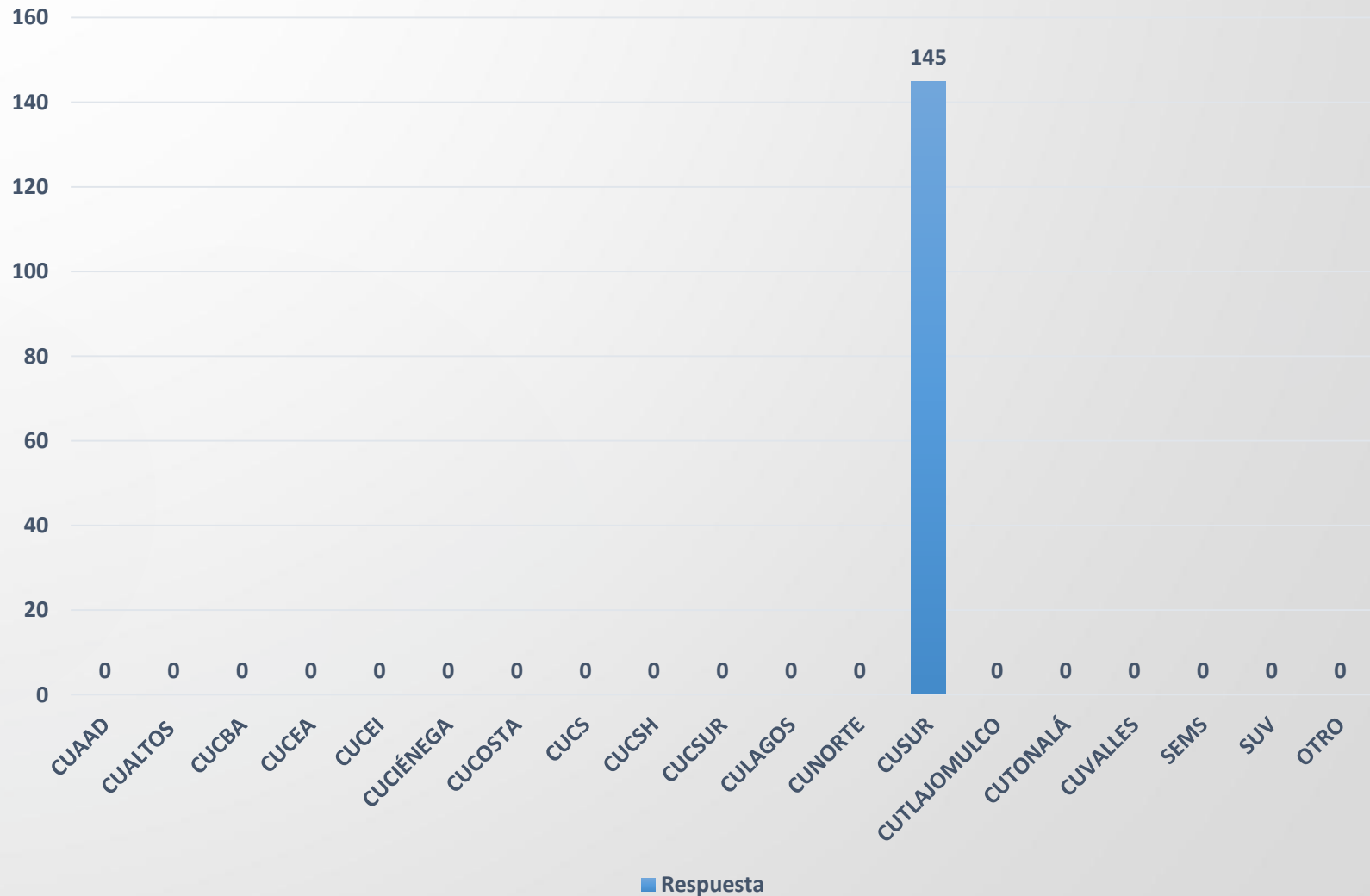
2. Tipo de usuario



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

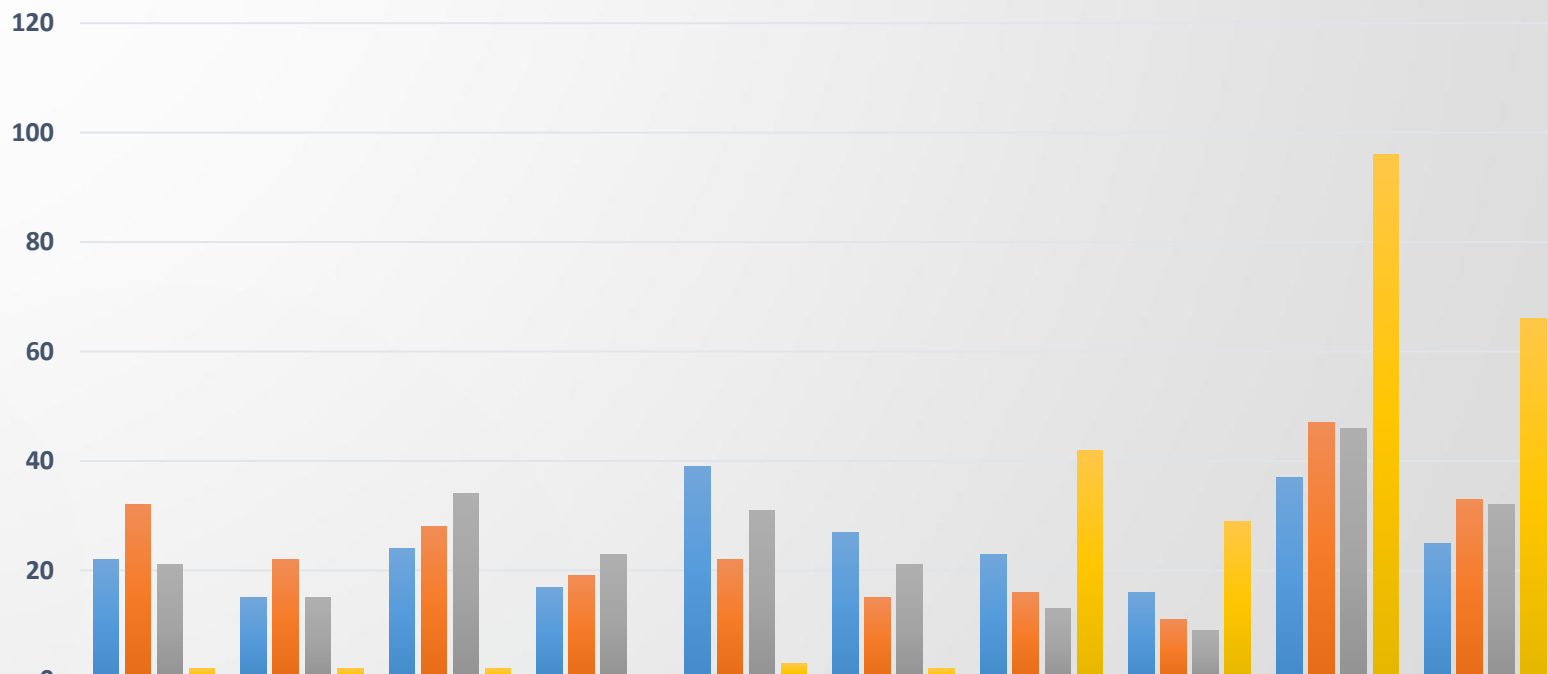


4. Centro Universitario al que pertenece



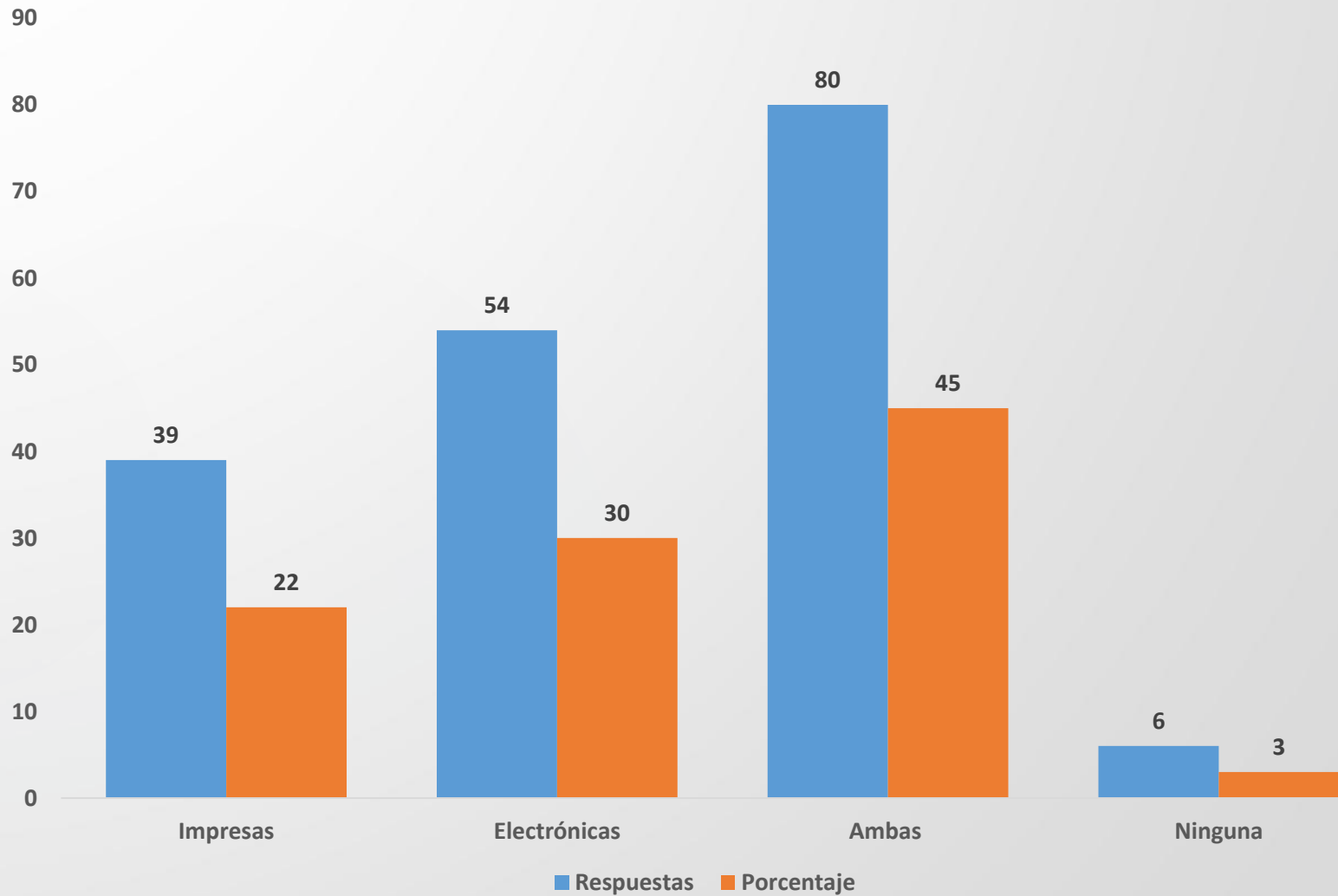
Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso

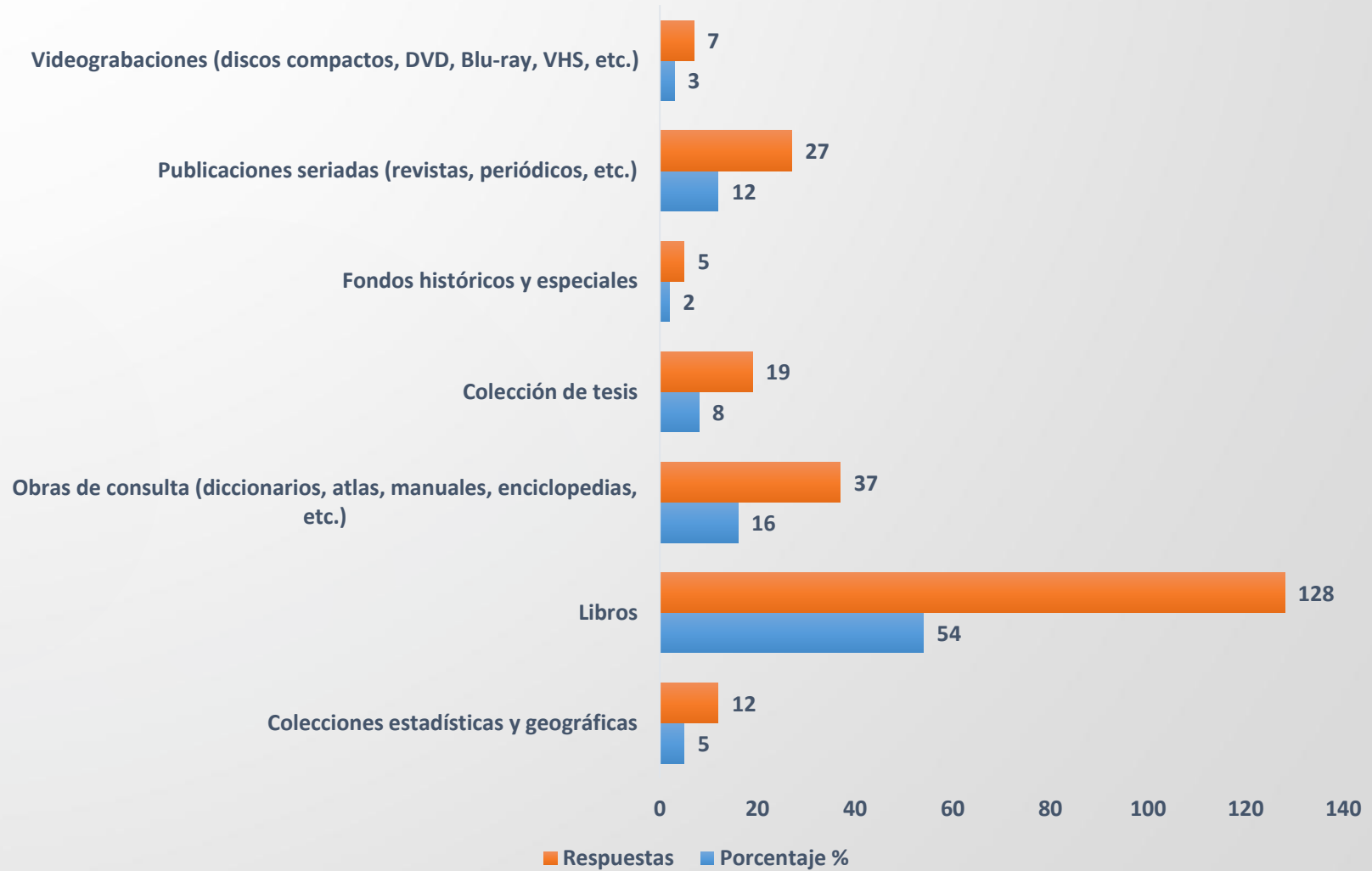


	Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	Porcentaje %	Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	Porcentaje %	De vez en cuando (1 o 2 veces por mes)	Porcentaje %	Rara vez (menos de 6 veces al año)	Porcentaje %	Sin respuesta	Porcentaje %
■ Impresas	22	15	24	17	39	27	23	16	37	25
■ Electrónicas	32	22	28	19	22	15	16	11	47	33
■ Ambas	21	15	34	23	31	21	13	9	46	32
■ Ninguna	2	2	2	1	3	2	42	29	96	66

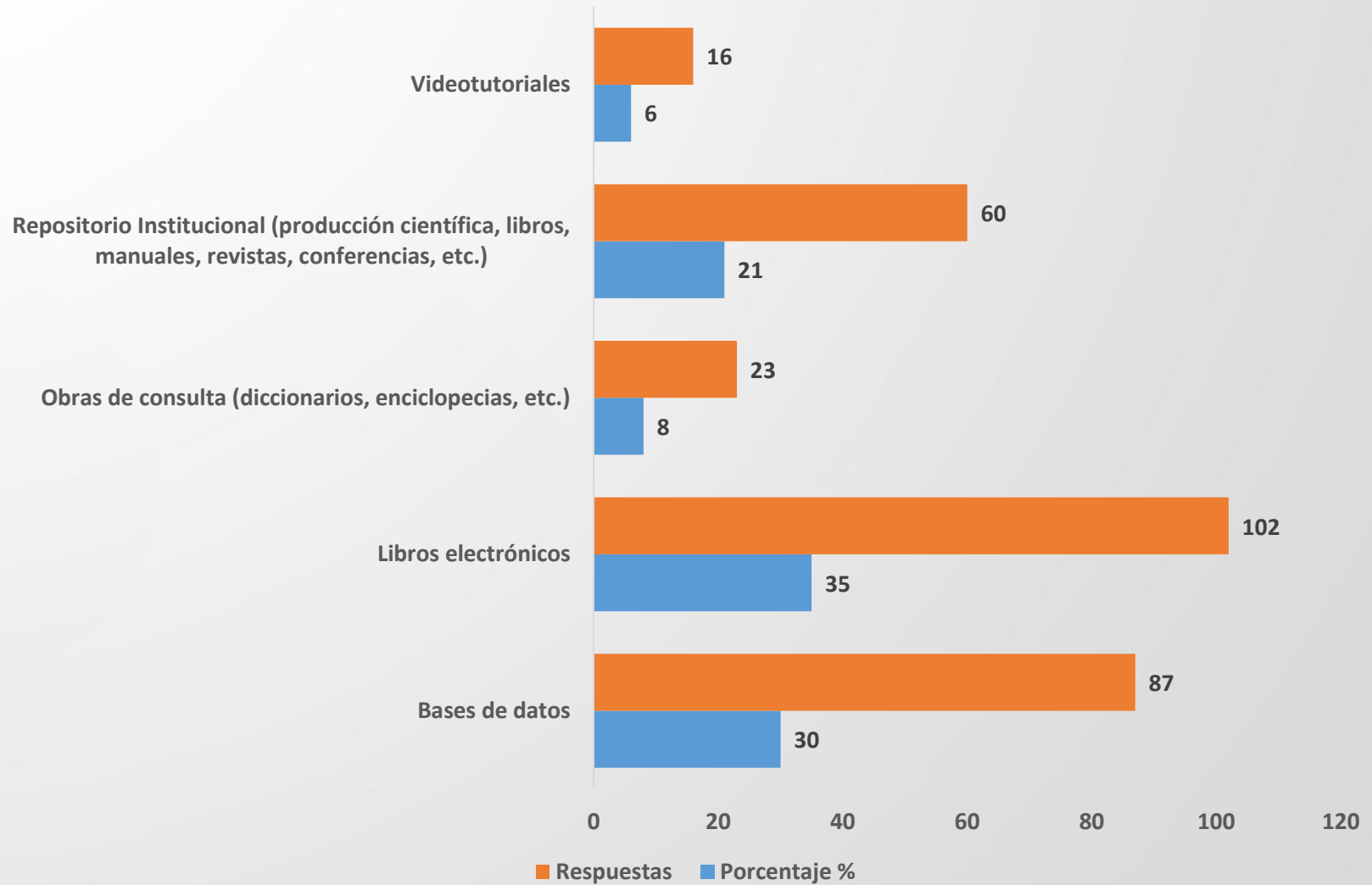
6. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina



7. Elige las colecciones impresas que utilizas

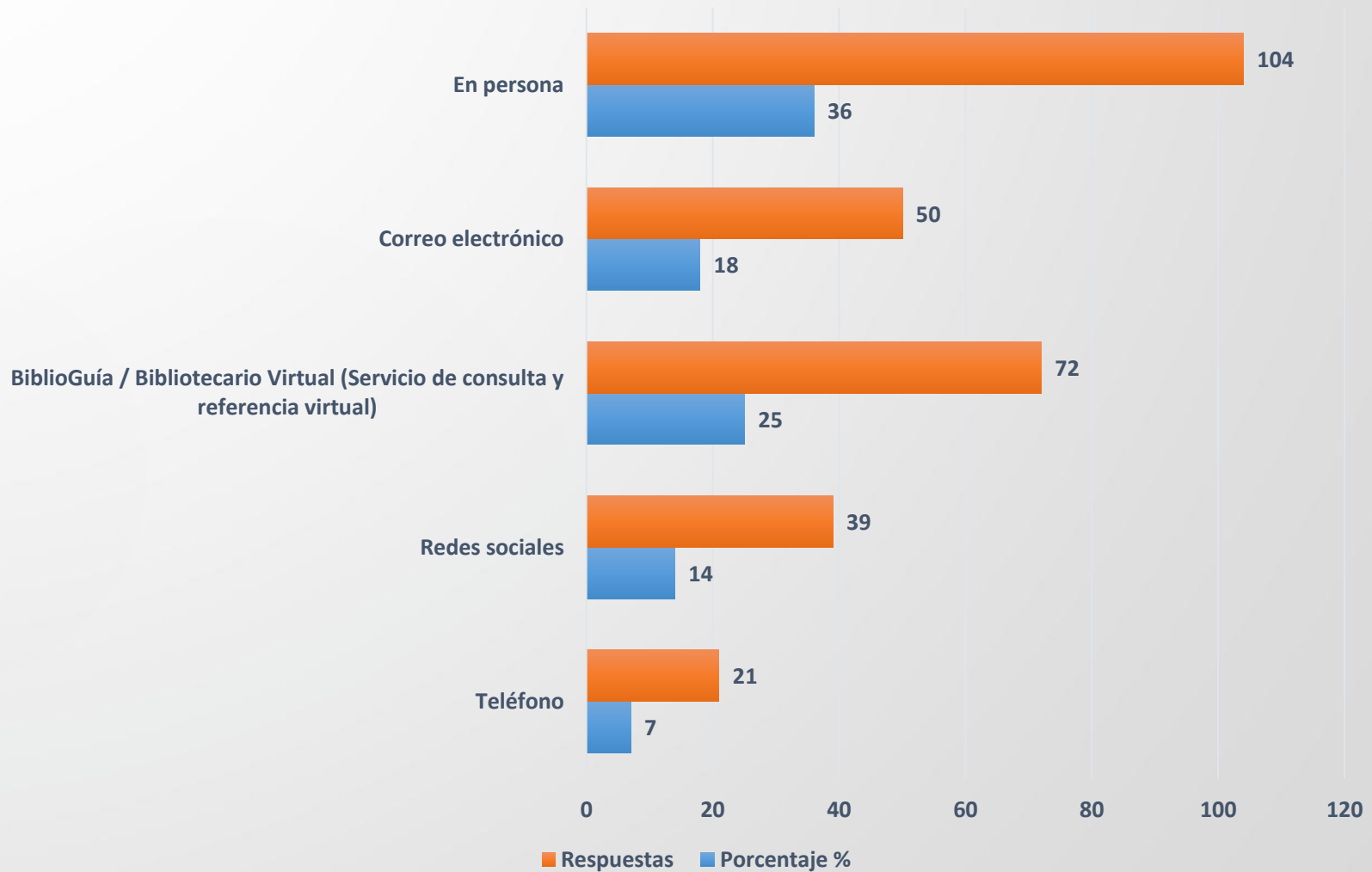


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas



Servicios

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

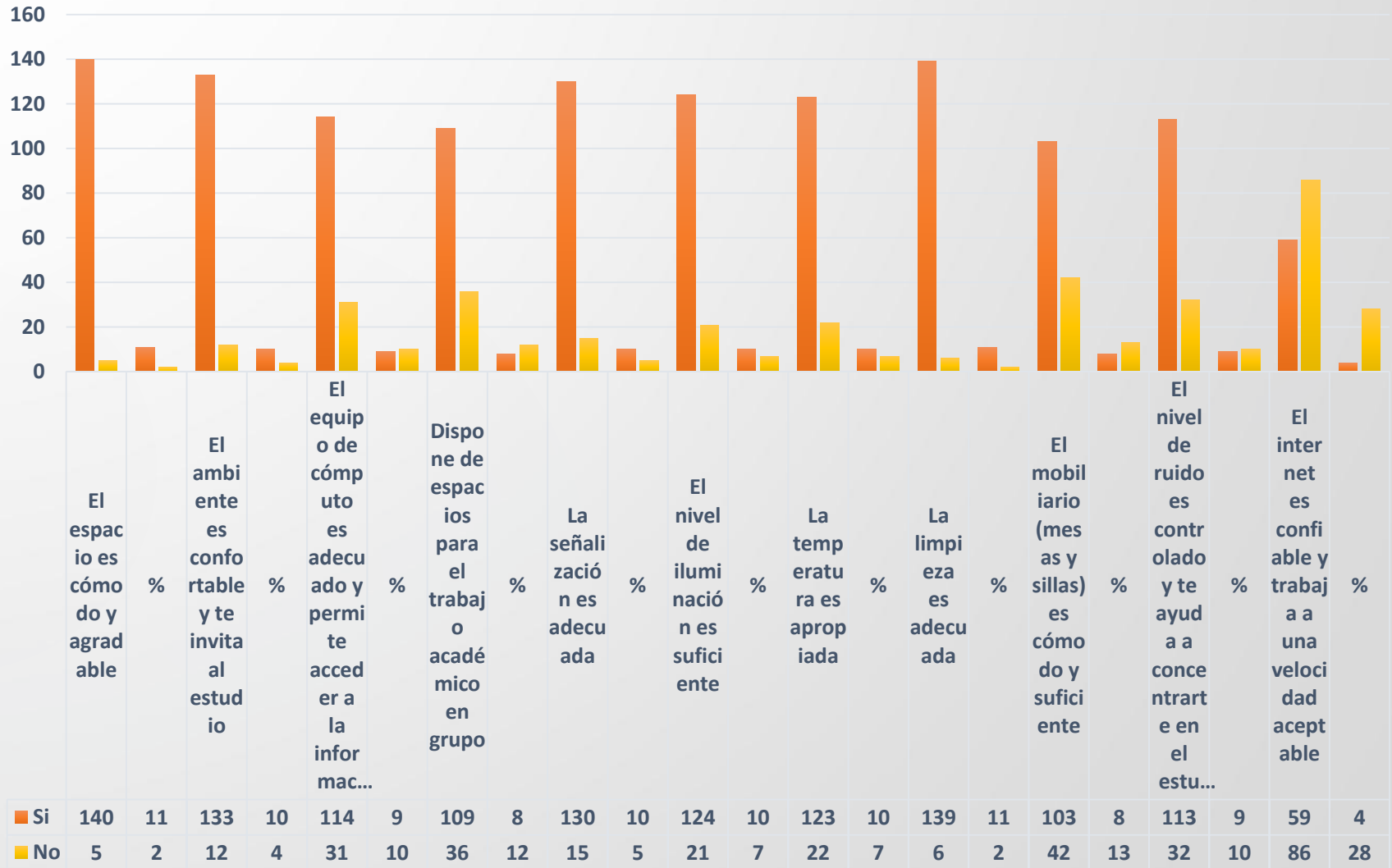


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



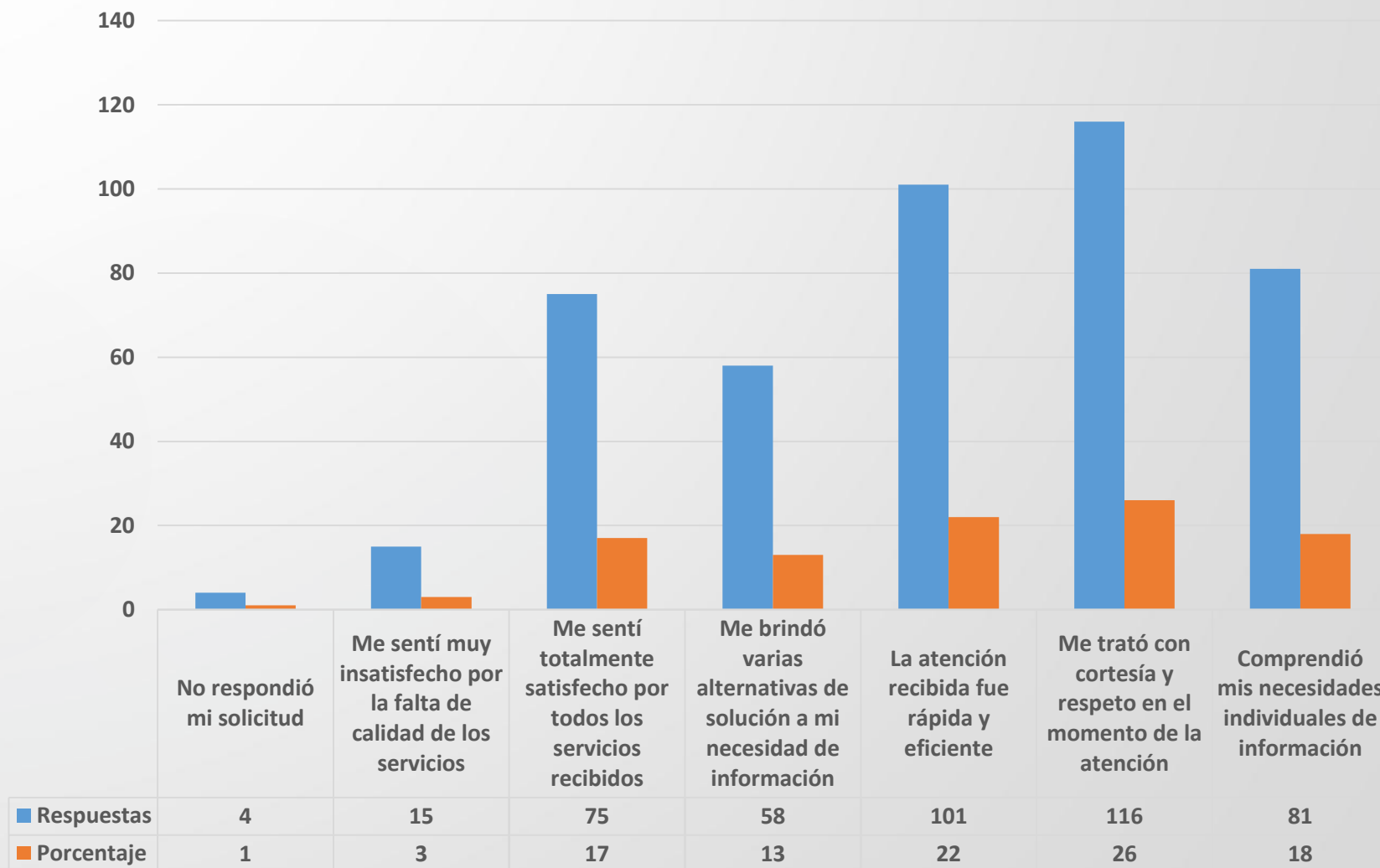
Infraestructura

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. La búsqueda de libro y sus derivados.
2. Ninguno todos son buenos presenciales
3. TODAS LAS ACTUALES
4. No aplica
5. Los talleres
6. Todos
7. las bases de datos
8. Los curso taller. Son muy buenos
9. Libros electrónicos
10. La búsqueda de ejemplares
11. nose
12. Bases de datos
13. DESCONOSCO
14. Guia
15. Desconozco
16. consulta de la biblioteca digital
17. Capacitaciones para usos de bases de datos
18. Libros y revistas
19. Consulta de Bases de Datos, Revistas y libros electrónicos.
20. mejorar las bases de datos
21. Las solicitudes de libros
22. Busqueda y consulta de información
23. Me parece bien como está justo ahora
24. consultas
25. La solicitud de prestamos de libros asi como las capacitaciones.
26. Libros electrónicos

Continuación pregunta 13.

27. Biblioteca virtual
28. Libros y cursos
29. libros electrónicos con los apoyo y recursos que ofrecen las editoriales, ejemplo bases de datos, presentaciones, ejercicios, etc.
30. TALLERES, SOLICITUDES DE BIBLIOGRAFÍA
31. Cursos, manejo de bases y video conferencias
32. cursos de capacitación
33. Acceso a la biblioteca digital
34. Consulta bibliograficas.
35. Biblioteca virtual digital e
36. consultas de bases de datos
37. Los libros
38. Biblioteca digital
39. La plataforma de la biblioteca
40. Bases de datos
41. Ninguno
42. Si
43. La biblioteca virtual que siga igual.
44. Ninguna
45. Revistas y periódicos
46. todos
47. Los que se encuentran están bien
48. Préstamo de libros
49. La búsqueda de libros
50. Me parece que la distribución de servicios es adecuada.
51. Audiolibros
52. Biblioteca digital
53. Introducción a la Biblioteca Digital

Continuación pregunta 13.

54. consulta de bibliografía
55. Libros
56. libros y revistas
57. Todos los que están actualmente.
58. Los actuales
59. sin comentarios
60. Las conferencias sobre información
61. Bases de datos de publicaciones periódicas.
62. La actualización de libros y la cantidad de ejemplares.
63. libros electronicos y bases de datos
64. LOS LIBROS Y REVISTAS
65. Atención virtual, libros electrónicos y bases de datos (principalmente)
66. Libros
67. Sugiero que los cursos se ofrezcan en modalidad híbrida
68. Libros digitales
69. La biblioteca digital
70. Ninguno
71. Revistas
72. Libros
73. El catálogo de material disponible
74. ninguno
75. Los cursos o capacitaciones
76. Los cursos
77. Libros
78. Consulta de libros
79. Libros

Continuación pregunta 13.

- 80. Asistencia virtual
- 81. Consulta de libros
- 82. No se
- 83. No sé
- 84. Su biblioteca virtual y préstamo de libros
- 85. No se
- 86. solicitud de libros
- 87. Biblioteca virtual
- 88. No sé
- 89. El préstamo de libros y archivos que se encuentren en otros centros universitarios.
- 90. Biblioteca virtual
- 91. Los que están
- 92. Considero que todas las que están
- 93. Préstamo
- 94. Está muy completa
- 95. Biblioteca virtual
- 96. Libros electrónicos
- 97. Bases de datos
- 98. Bases de datos, libros electrónicos y revistas electrónicas
- 99. Prorroga por libros
- 100. Todos
- 101. No se
- 102. Consulta de libros
- 103. La consulta de libros disponibles
- 104. No sé
- 105. Todo esta en electrónico
- 106. Acceso a base de todos y conferencias donde orientan sobre el uso adecuado de los servicios

Continuación pregunta 13.

107.No uso la biblioteca virtual

108.Libros

109.El estado de los libros

110.Repositorio de tesis

111.Consulta

112.CliniclaKey Medstudent

113.Solamente el tener libros de forma electrónica

114.La prestación de bibliografias y los demas articulos

115.Todas

116.Qué hay acceso a varios editoriales y en la modalidad electrónica no encuentras todas y limita tu acceso a la información

117.Libros y revistas

118.No la he utilizado

119.La mejora de internet

120.Libros digitales y bases de datos

121.El repositorio y biblioteca virtual

122.consultar libros

123.Consulta de libros por Internet

124.Libros

125.La biblioteca virtual

126.Prestación de cómputos

127.Busqueda de libros

128.trámite de todo tipo de documentos

129.Todos

130.Libros

131.Cursos

Continuación pregunta 13.

132. Infografías

133. Base de datos

134. Los libros electrónicos y las bases de datos

135. Biblioteca virtual

136. Búsqueda de libros

137. los más posibles

138. el de consultar la base de datos en la página virtual

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. Excelente condiciones solo que con el problema que seguido se les va la luz
2. Excelentes
3. SE DEBERIA ACTUALIZAR LA INFORMACION
4. No aplica
5. Todo está bien
6. repositorio
7. Los servicios de la biblioteca en mi Centro Universitario son de lo mejor. Las personas súper amables, excelente infraestructura, quizá lo único es la falta de algunos ejemplares.
8. En mi opinión los los servicios bibliotecarios son muy eficientes y ofrecen gran variedad de información
9. Cusur es una universidad donde asistimos un gran número de foráneos que vamos y venimos todos los días, la biblioteca es nuestra segunda casa, donde descansamos, pasamos ratos de ocio o de estudio. Sería mejor que contemos con espacios cómodos para relajarnos o descansar.
10. Excelente servicio. sin embargo debería de haber más ejemplares de libros y más libros actuales
11. Excelente
12. Necesitamos mas libros, actualizados y con disponibilidad
13. Los servicios de la biblioteca son muy buenos por parte de el personal brindan la informacion acorde a lo que necesitas de una maner muy eficiente solo que en CUSUR algunas sillas no son muy comodas y otras rechinan mucho al recargarse en el respaldo.
14. ninguna
15. Solo el control del ruido y un área especifica para trabajar con grupos pequeños
16. En CUSUR excelentes servicios, personal muy bien capacitado y con excelente atención
17. Dar a conocer las. Ligas electrónicas
18. Excelente Servicio y Atención.
19. Concretamente mejorar el acceso a las bases de datos de alto impacto: existe mucho material al cual no se tiene acceso: elselvier que sea completo, springlink, APA, taylor francis, Wiley Online Library por mencionar algunas, las bases de datos que se tienen son insuficientes y las bases de datos son esenciales para competir en la investigacion hoy por hoy sobre todo de estas bases mencionadas, una universidad de la calidad... (continua)

Continuación pregunta 14.

(Continuación respuesta 19) ...de la udg no puede ser deficiente en esa area para academicos y alumnos muchas de las bases que describo que se necesitan tienen libros o tomos especiales que no se tiene acceso nisiquiera por scienc hub. Todo el servicio en general es muy bueno el personal, su atencion, la adecuada direccion.

20. No prestan las laptop, piden muchos requisitos y aunque los cumplen no te las prestan
21. Que las solicitudes de nueva bibliografía, se compraran los números de ejemplares que pedimos, y se nos informara cuando esten disponibles.
22. Los servicios de mi biblioteca son óptimos
23. sus servicios son efectivos y eficientes
24. Los servicios bibliotecarios son buenos sin embargo creo que es conveniente darle difusión y cursos sobre como utilizar los diferentes servicios que tienen en linea ya que en ocasiones nos quedamos en uno solo y no aprovechamos toda la información que se tienes por la falta de conocimiento.
25. Ofrecer un ambiente más iluminado y si pueden mejorar el trato del personal al estudiante, brindar mayor interés en las necesidades del usuario.
26. Es un buen servicio, siempre he sido atendido con cortesía y amabilidad
27. Me parece que la atención que dan es la adecuada.
28. me parece que lo unico es continuar con el préstamo de laptops
29. Yo amo mi biblioteca
30. Hace falta una amplia depuración de los titulos obsoletos.
31. Me parecen aceptables. Tal vez ocupamos más espacio para los estudiantes.
32. Solo que umentaran la posibilidad de espacios (lokera) para alumnos.
33. Excelente
34. Que vcuenten con una mayor número de ejemplares, pues los que hay disponibles son insuficientes para la cantidad de alumnos que usualmente realizan consultas.
35. sin comentario
36. Ninguna
37. Excelente servicio
38. Que haya internet libre, pues a veces se necesita para indagar o conectarse a alguna clase.

Continuación pregunta 14.

39. Son muy buenos
40. El servicio es bueno
41. muy buenos servicios
42. Son adecuados.
43. Las personas que atienden, le dan vida a la biblioteca, hacen muy bien su trabajo y son muy atentas, el inconveniente es que hay días y horarios en los que se llena, no hay espacio suficiente y el Internet no alcanza para todos, en esos momentos la biblioteca es un caos, hay demasiado ruido para concentrarse, los bibliotecarios siempre saben como guardar el orden, de cualquier manera, no alcanza el espacio, aunque la biblioteca tenga una terraza muy bonita y acondicionada con mobiliario para estudiar y hacer tareas en equipo, el inconveniente es que allá no llega el Internet y no hay contactos para conectar a la luz las computadoras. De igual manera, hay mesas con sombrillas al aire libre, pero o no todas tienen contactos o las que los tienen, rara vez tienen corriente eléctrica
44. Debería ponerse atención en la iluminación de la biblioteca, ya que es insuficiente siempre hay muchas lámparas fundidas y por la mañana y por la noche no es suficiente la iluminación; en tiempo de calor es muy sofocante el aire no funciona.
45. Actualizar bibliografía, se tardan demasiado tiempo en el proceso de registro de los libros, deben agilizar ese procedimiento, en lo que se adquieren, registran y salen a los módulos correspondientes tal vez pasen más de 6 meses.
46. Excelente.
47. Antes de eliminar los libros, analizar la prestabilidad
48. Realizar talleres para personas que nunca o casi nunca han visitado una biblioteca, recordemos que algunos estudiantes, aunque hayan tenido acceso a bibliotecas, no se formaron este hábito de estudio y no conocen el funcionamiento y servicios.
49. En mis visitas vespertinas, en el área de atención hay una persona que no me brinda comodidad por la manera de actuar
50. sin comentarios
51. La biblioteca está muy bien equipada y con buenos servicios, lo único que considero que falla es el Internet y el préstamo de laptops, en lo personal yo nunca pude acceder a Internet por ellas

Continuación pregunta 14.

52. Los servicios son excelentes, salvo las fallas inponderables en el internet.
53. Me siento satisfecha con los servicios que se ofrecen, hasta el momento.
54. hacen falta tutoriales accesibles para el uso de fuentes electronicas, asi como una linea de consulta para responder dudas online. respecto a mi centro universitario, el servicio matutino es muy bueno pero falta mejorar la calidez de la atención.
55. MAS ESPACIO Y MAS PERSONAL
56. En general, he tenido muy buenas experiencias con los servicios de la biblioteca. Hasta el momento lo único que mejoraría es la difusión que se le dan a los talleres y conferencias que ofertan, ya que hay mucho desconocimiento y se llegan a pasar fechas
57. Buena calidad en el servicio
58. Tienen buen servicio en lo que a mis necesidades.
59. Todo es muy eficiente
60. Excelente servicio
61. La verdad, no he tenido problemas con el servicio de biblioteca, pero creo que se debería dar más visibilidad a algún curso de capacitación para el uso adecuado de los recursos
62. Tiene buen servicio
63. Considero que se debe hacer un análisis o consulta de las bases de datos que serían de utilidad y no sé tienen y las que tal ve ya no se use tanto.
64. Todo bien
65. Poner mas sillas o sillones ya que muchas de las veces todo esta ocupado
66. Cuando no tengan Internet, que tengan una manera para seguir prestando libros.
67. Están muy completos y es muy agradable el espacio, la variedad de libros son buenos y me gustaría que haya más novelas de géneros variados
68. Deberían haber más espacios para sentarse y sillones, junto con el internet más rápido y faltan conectores de luz
69. No sé
70. LA atención es muy buena.
71. bien

Continuación pregunta 14.

72. Me agrada mucho su ambiente, pero hay momentos donde el ruido no se puede regular.
73. Buenos
74. En cuestión de libros, todo está bien. Quizá brindar un poco más de apoyo en cuestión al mobiliario.
75. La Mtra. Carmen Oliveros es muy eficiente, amable y atiende con prontitud las solicitudes que he requerido. Excelente trabajo.
76. Está muy bien para que sigan estudiando
77. Pongan papel y paguenle a las del servicio de la mañana, gracias
78. el inmobiliario no es suficiente
79. Mejorar el internet, en cuanto a cobertura y velocidad.
80. Los servicios bibliotecarios satisfacen mis necesidades como estudiante, y me permiten tener más disciplina con respecto a mi carrera y ayudana mantener un aprendizaje constante
81. A veces está muy lleno, el internet no funciona la mayor parte del tiempo, a veces hay mucho ruido. Me gusta ir a biblioteca a hacer tareas pero a veces requiero internet y termino llendo a otro lugar.
82. Por parte de la biblioteca de CUSUR me parece muy bueno el servicio, el personal es muy amable y siempre están dispuestos a ayudar a los alumnos
83. Mejorar el internet. Papel gratis en baños
84. Mejorar el internet y rollo gratis
85. En general tiene buen servicio, pues el personal es muy cortés y siempre atiende nuestras dudas, pero creo que debería haber más cobertura en cuanto a las bases de datos, pues hay varias que han dejado de estar disponibles para estudiantes de UdG
86. Muy buenos
87. Mayor acceso a retroalimentación de las necesidades de títulos
88. Es bueno, quizás poner más filtro dentro de las búsquedas en la biblioteca virtual
89. Tuve un pequeño percance con una chica que hace su servicio en biblioteca. No sabía que se mandaba a los mismos alumnos que hacen su servicio a buscar a alguien que "debe" días de retraso cuando no fue así. Tengo compañeros que deben libros desde el semestre pasado y ningún alumno ha ido a reclamarles que devuelvan el libro; mucho menos en frente de toda su clase.

Continuación pregunta 14.

90. Considero que es muy buena la atención y los servicios de la biblioteca, cumple con todos los requisitos y cualidades
91. Excelente
92. Muy bien
93. Mejorar el internet
94. Todo es satisfactorio solo el ruido hay ocasiones que no se controla
95. Sería bueno adecuar áreas más cómodas de lectura como sillones
96. Incluir más atlas en español de netter en biblioteca y áreas de descanso
97. Ah mi me parecen muy bien
98. Se necesita más mobiliario, libros actuales de cada carrera y laptops.
99. Son buenas las instalaciones pero para el área de Agrobiotecnología faltan libros físicos y en las instalaciones un mejor internet
100. Es necesario que tengan buena calidad de internet, más contactos para enchufar computadoras personales, que las computadoras nuevas ya estén en uso porque tienen meses colocadas en las mesas pero no están en uso todavía, no hay suficientes libros de ventilación mecánica ni de neumología y se necesitan más mesas de trabajo porque se llenan pronto de alumnos.
101. No tengo ninguna opinión
102. Nada
103. Es un buen servicio, aunque se pudieran ampliar las bases de datos
104. Mejor información didáctica para la ubicación de libros
105. Excelente servicio
106. Gracias por su trabajo
107. Las personas encargadas son muy amables, el espacio es un poco frío, las sillas son un poco incómodas, antes había más espacio para realizar trabajos-tareas con suficientes mesas y sillas. Había un área de lectura con puffs y era muy cómodo y ahora no se cuenta con esos muebles



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