



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 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, 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 238 usuarios encuestados del Centro Universitario del Sur: 198 estudiantes, 30 académicos y 10 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)

El cuestionario

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

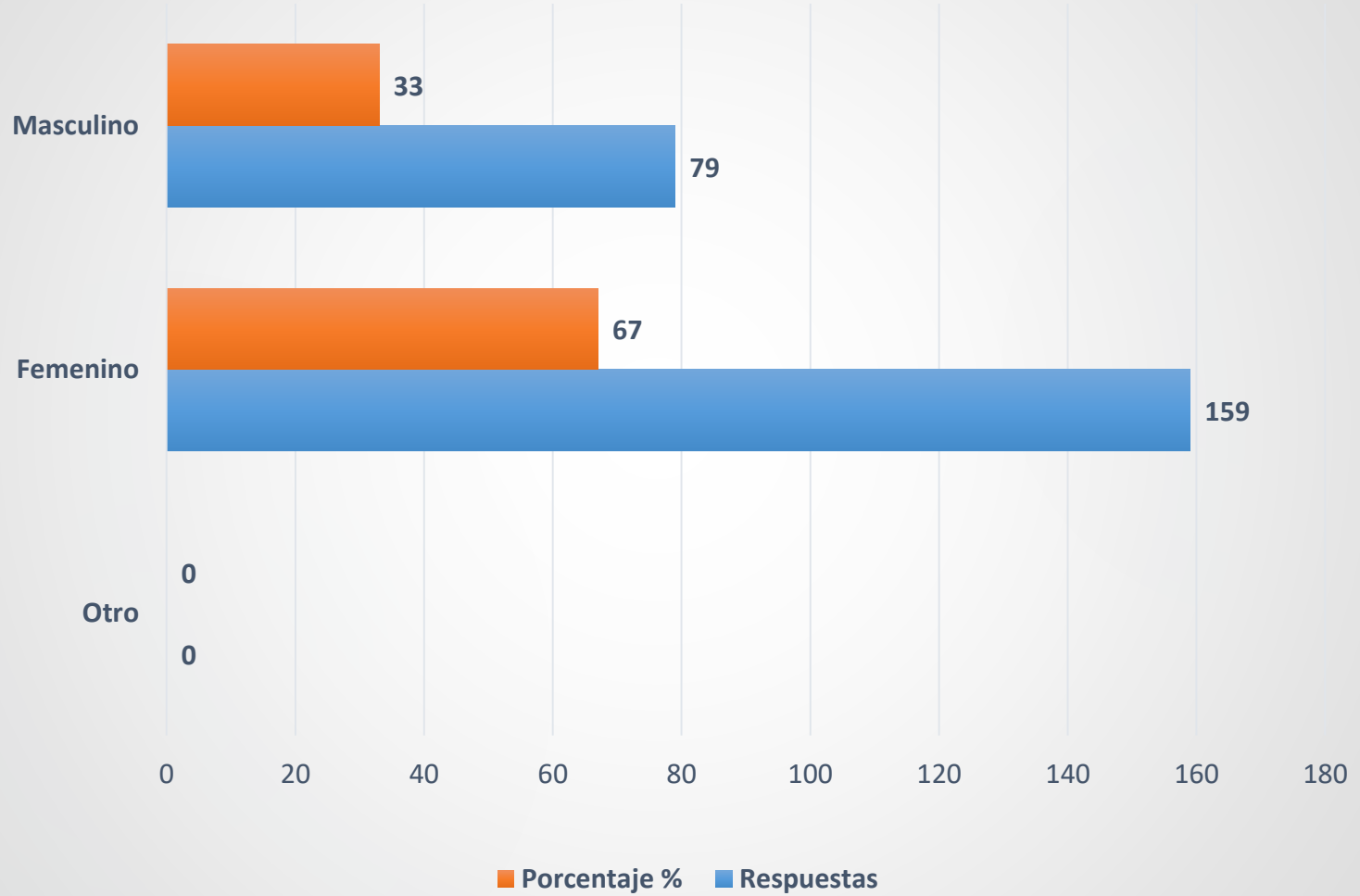
A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles

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

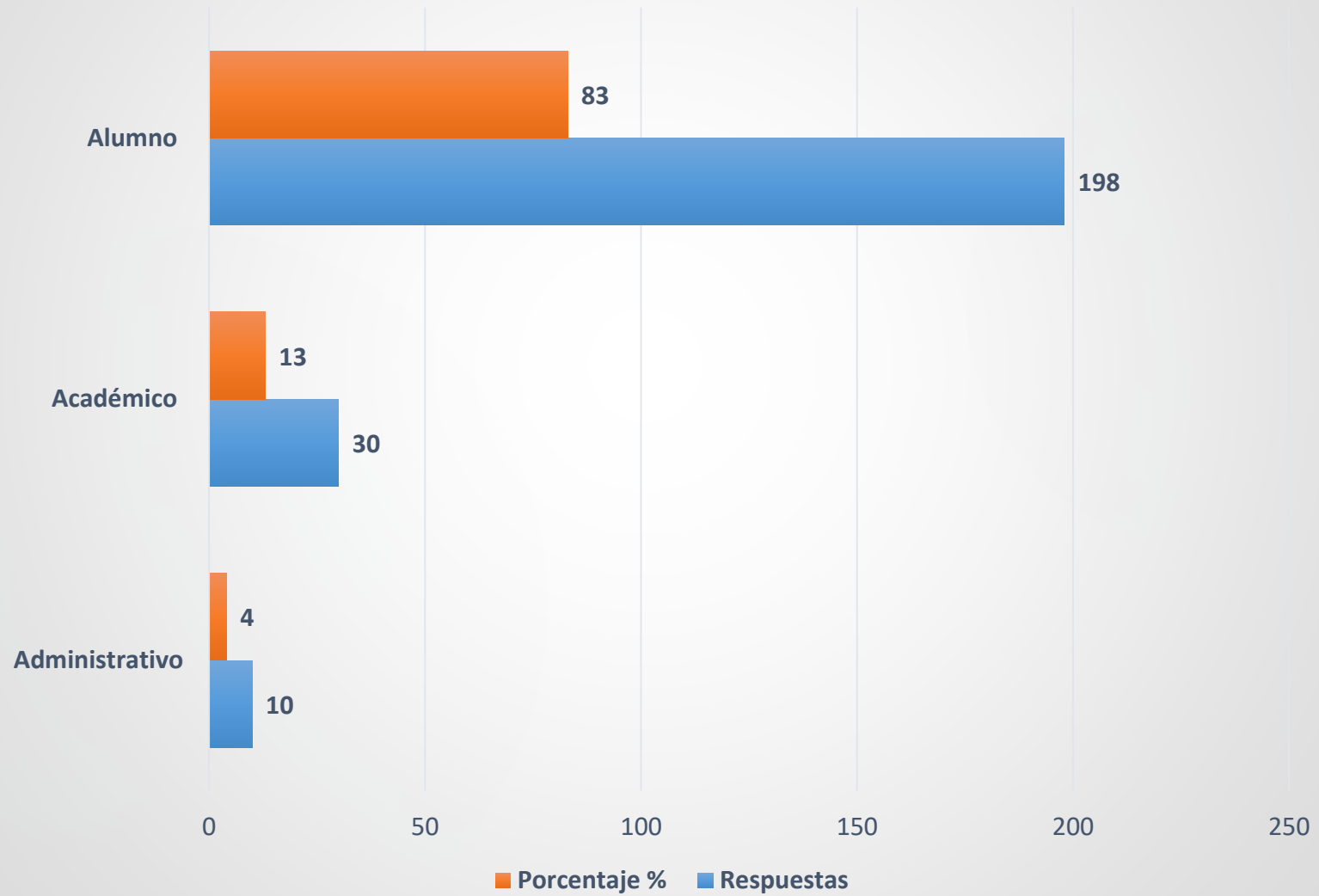
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario del Sur
Año 2021**

Datos poblacionales

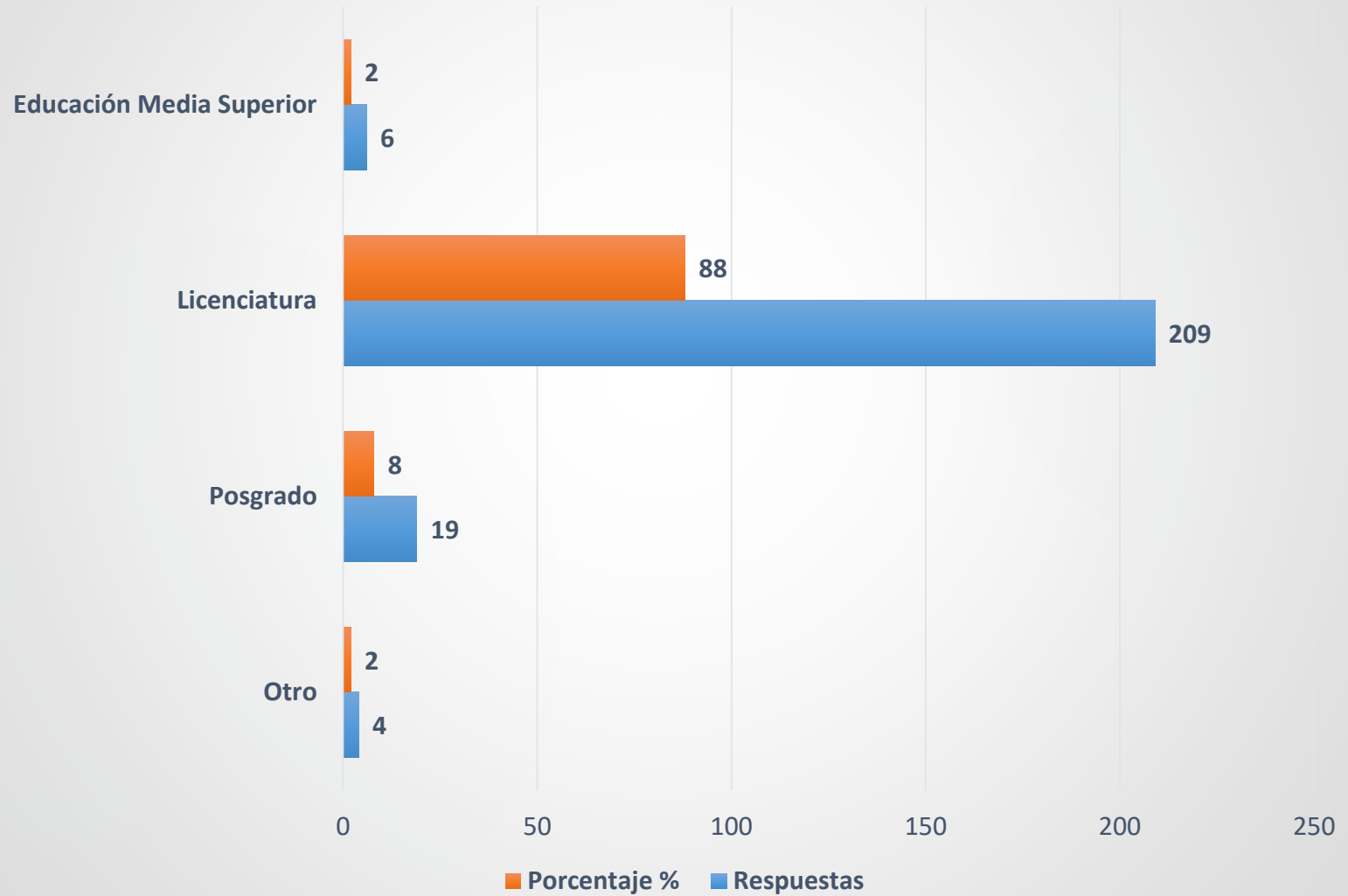
1. Género



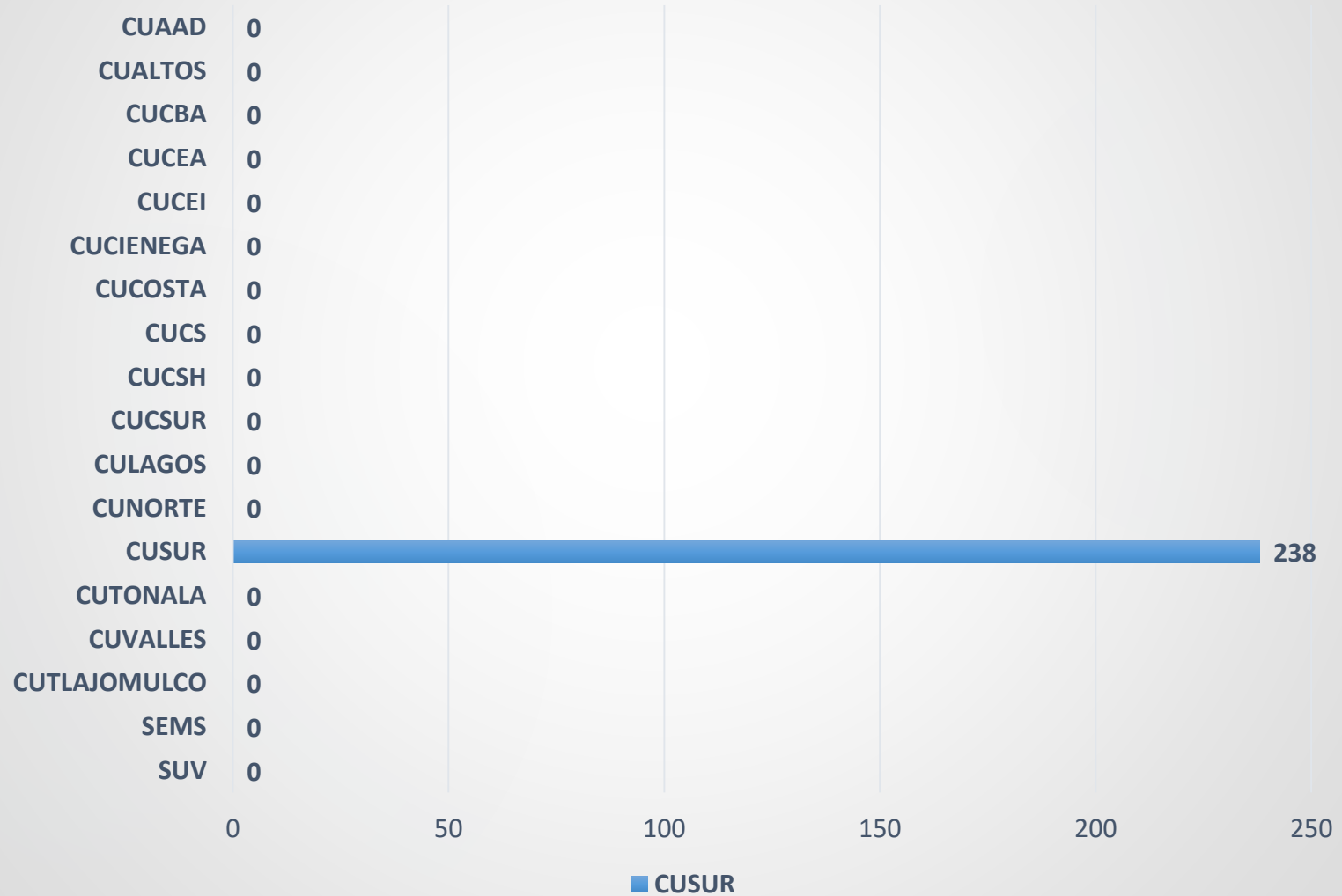
2. Tipo de usuario



3. Nivel que cursa, imparte o colabora

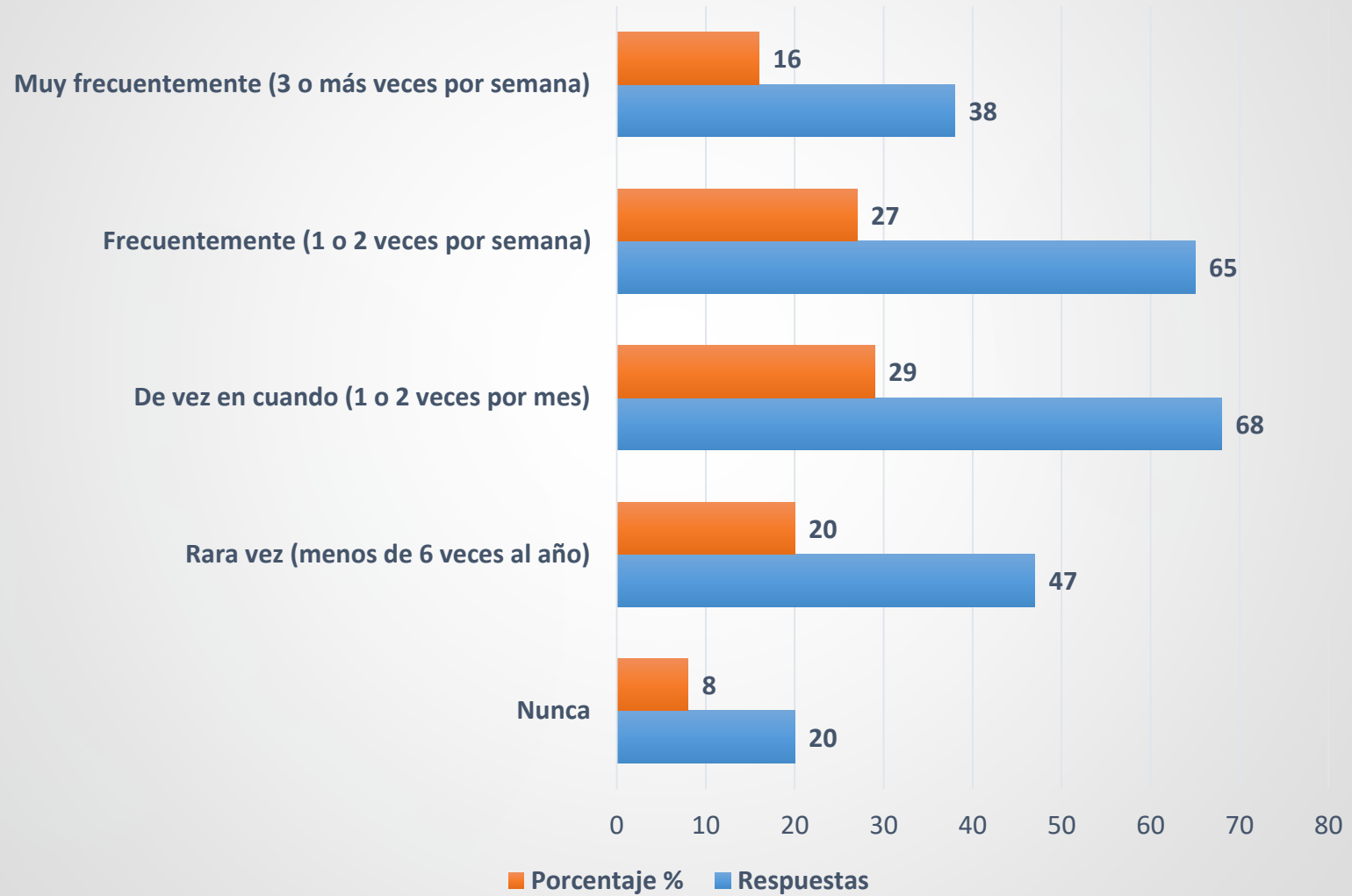


4. Centro Universitario al que pertenece

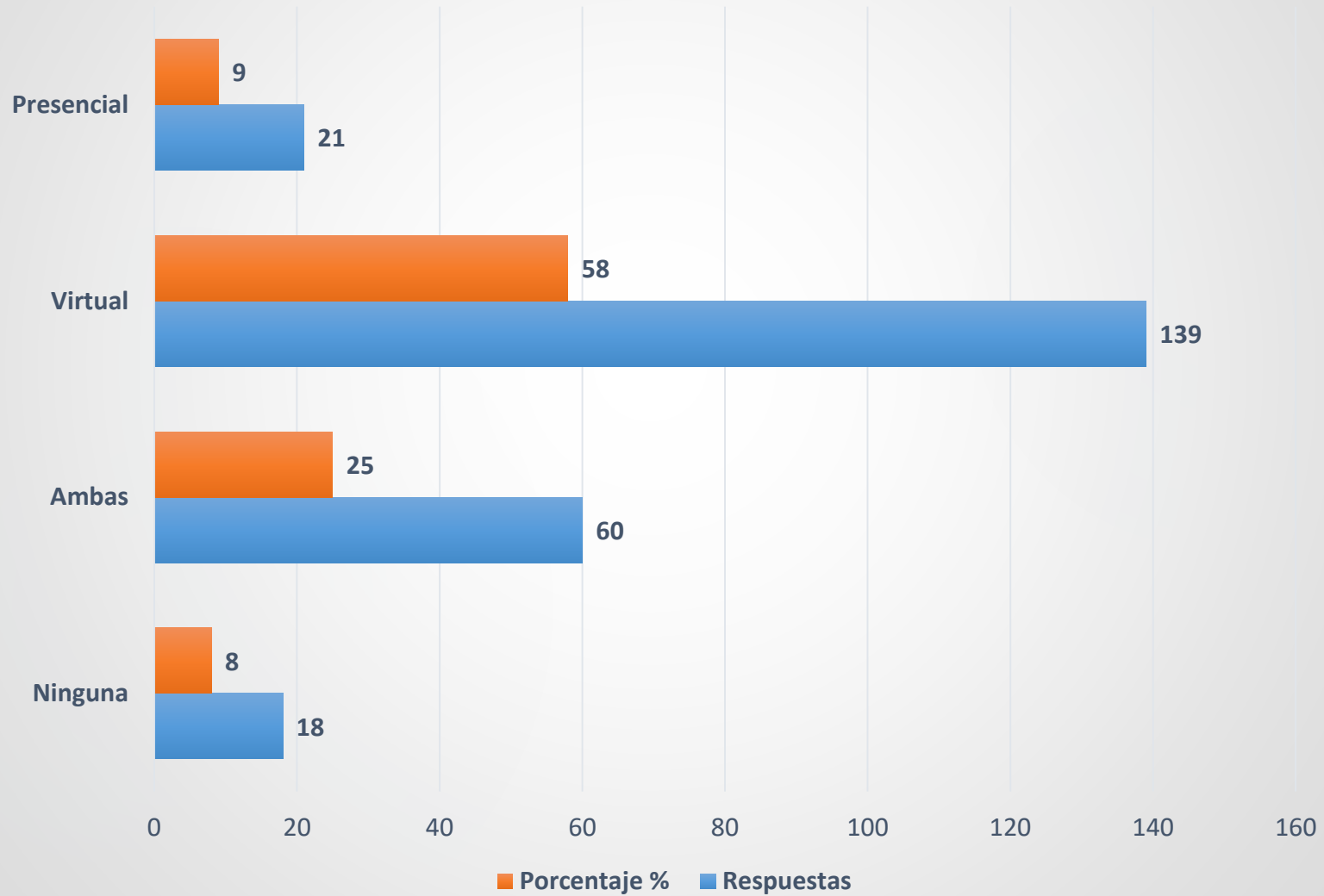


Uso de las colecciones

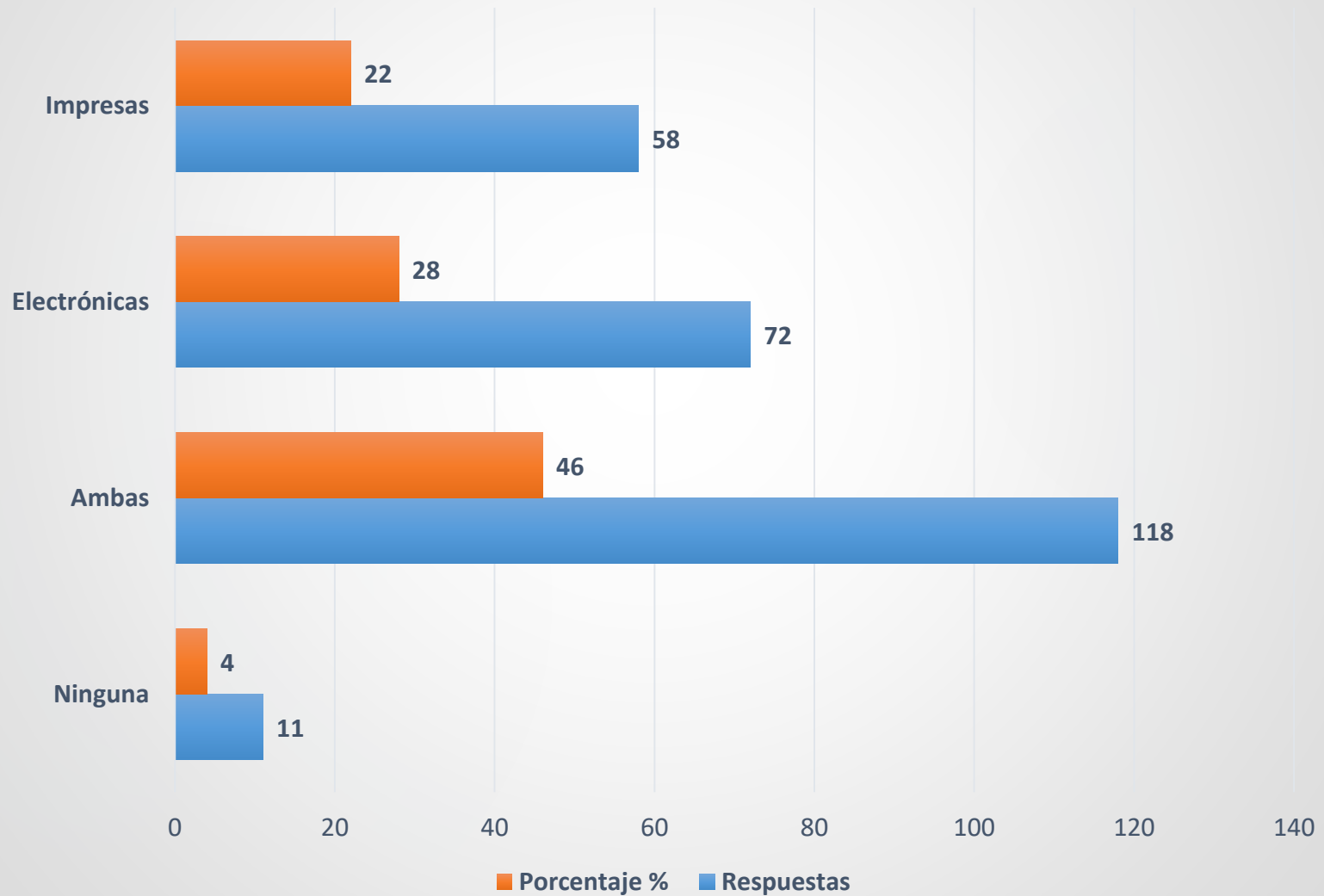
5. Frecuencia de uso



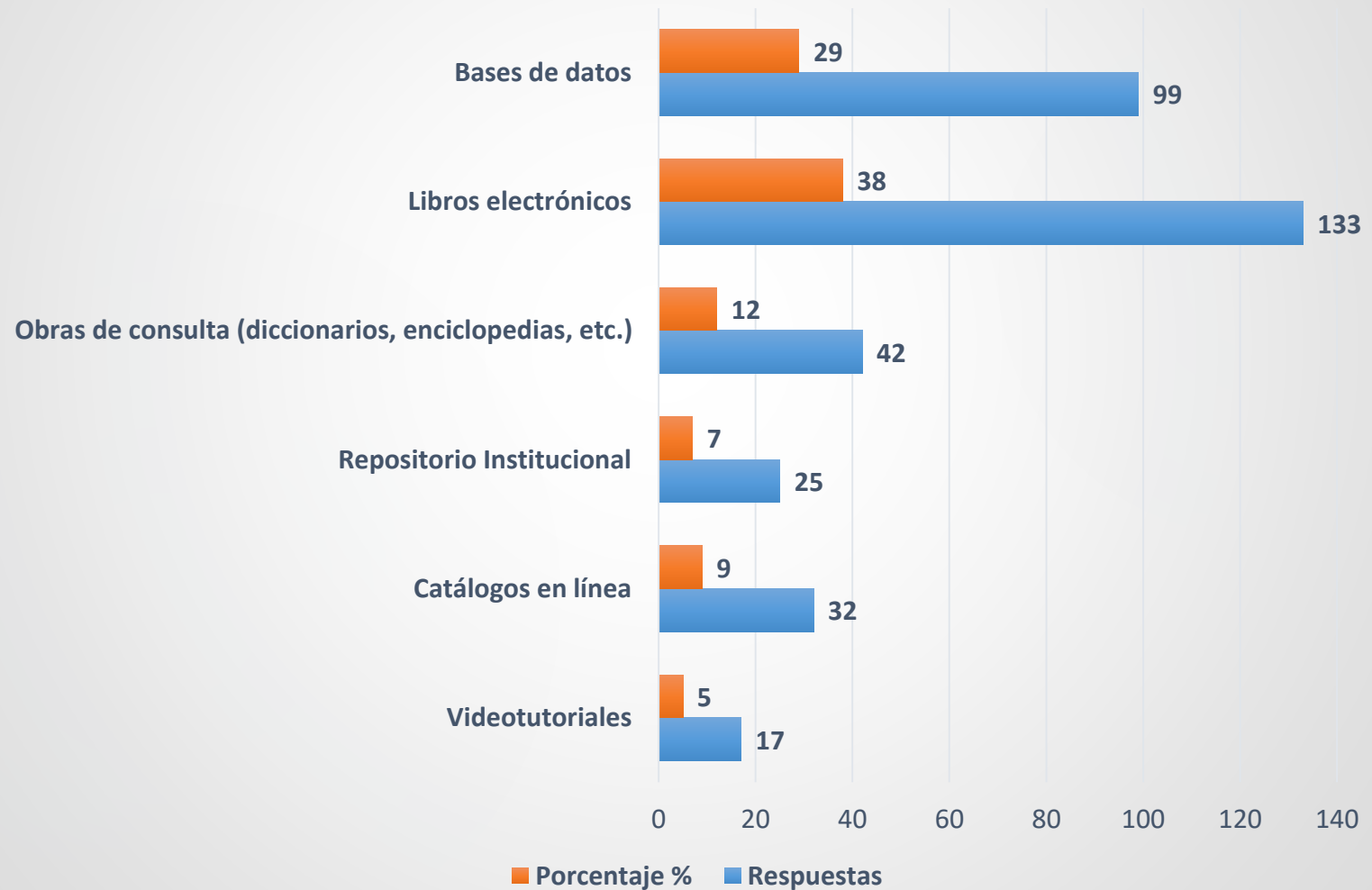
6. Modalidad de uso



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

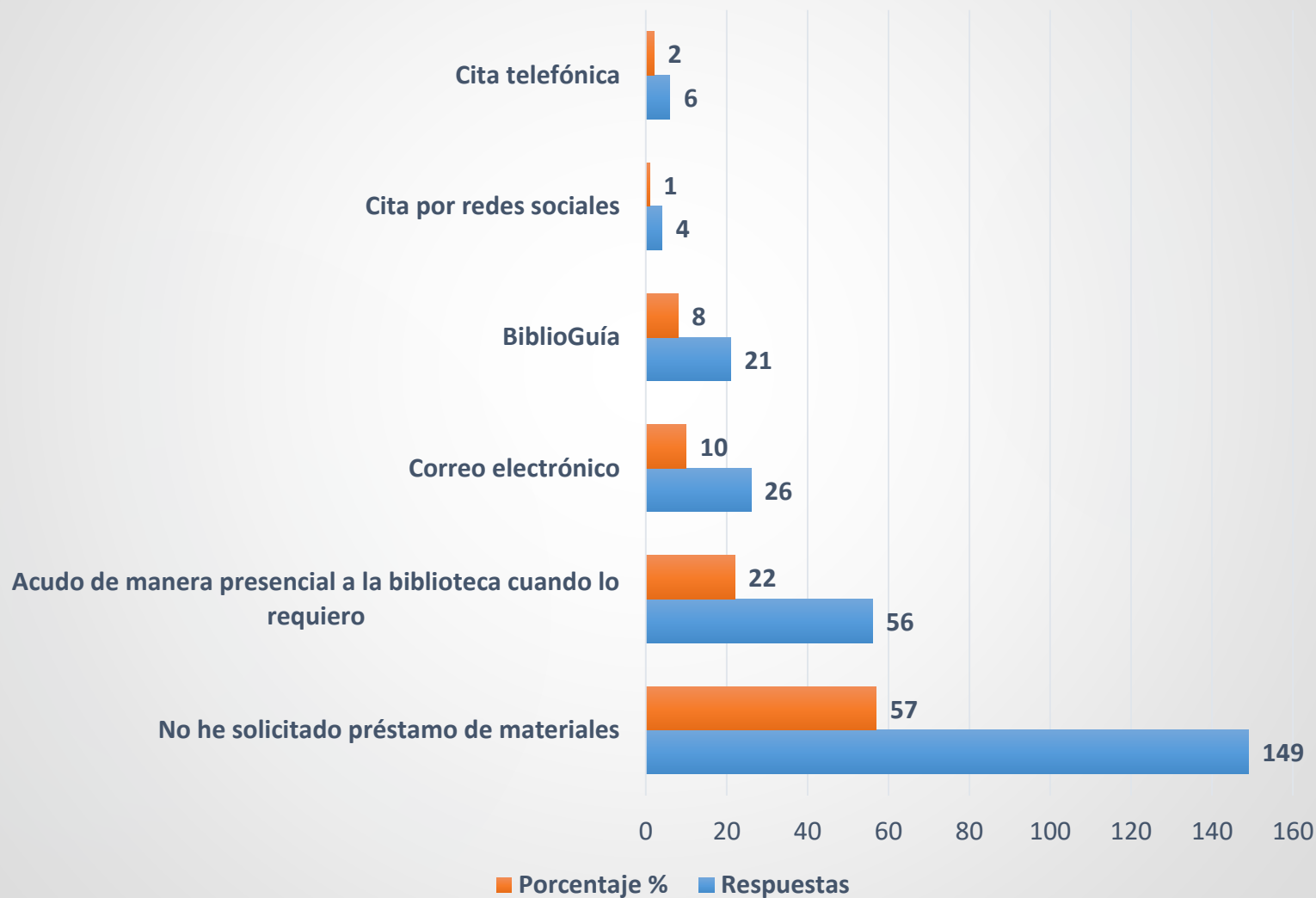


8. Si tu respuesta es “electrónicas” responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

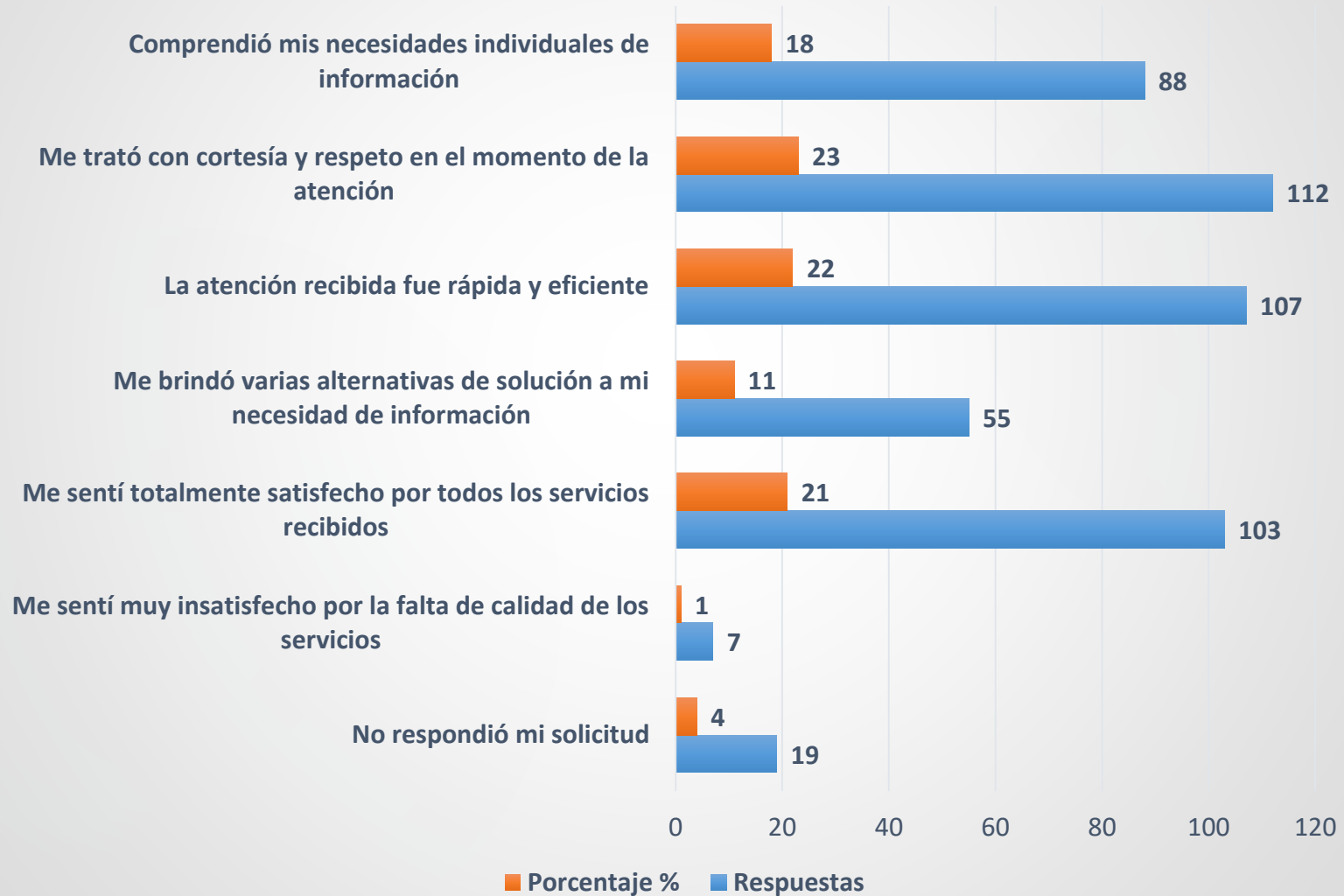


Servicios

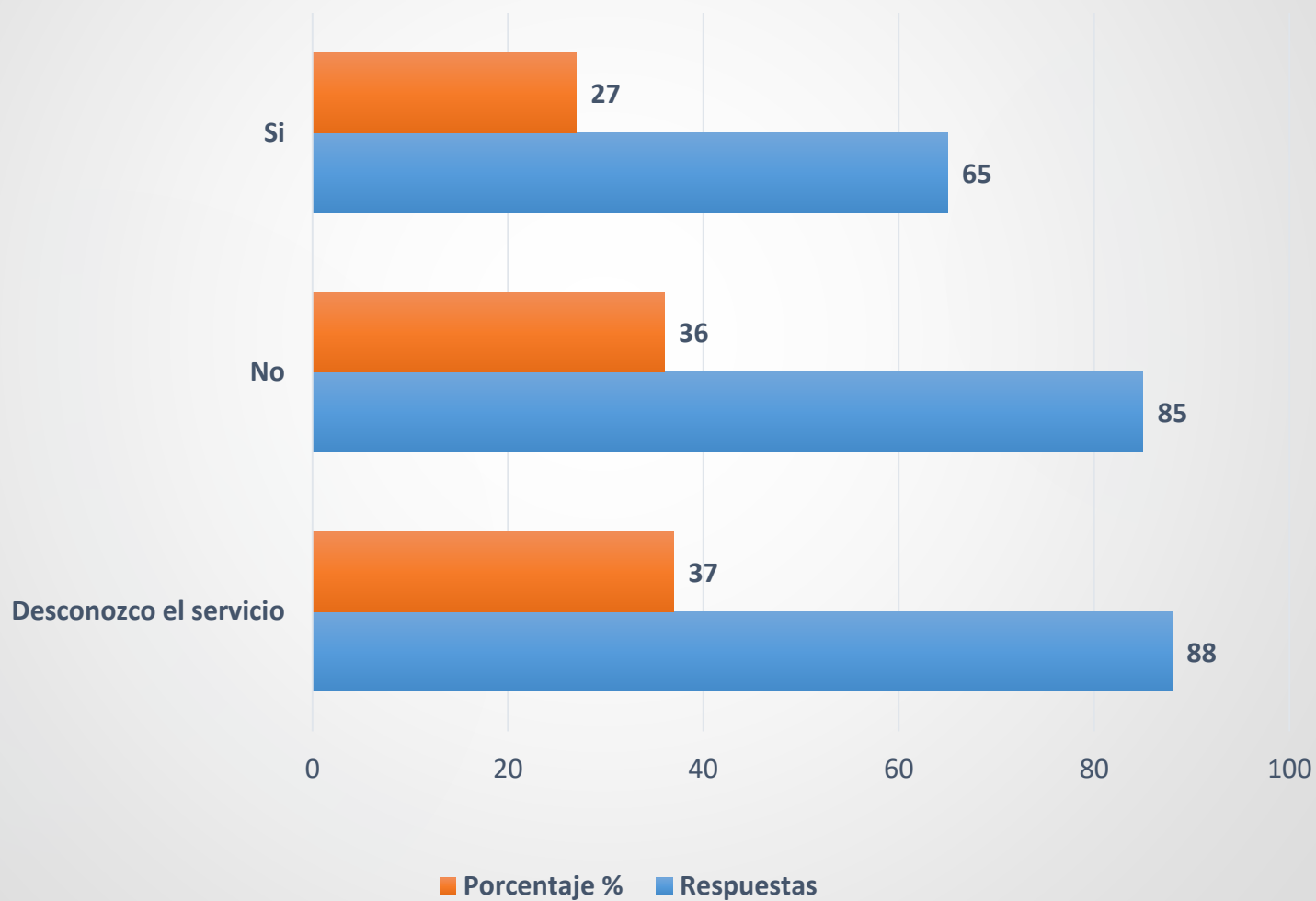
9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)



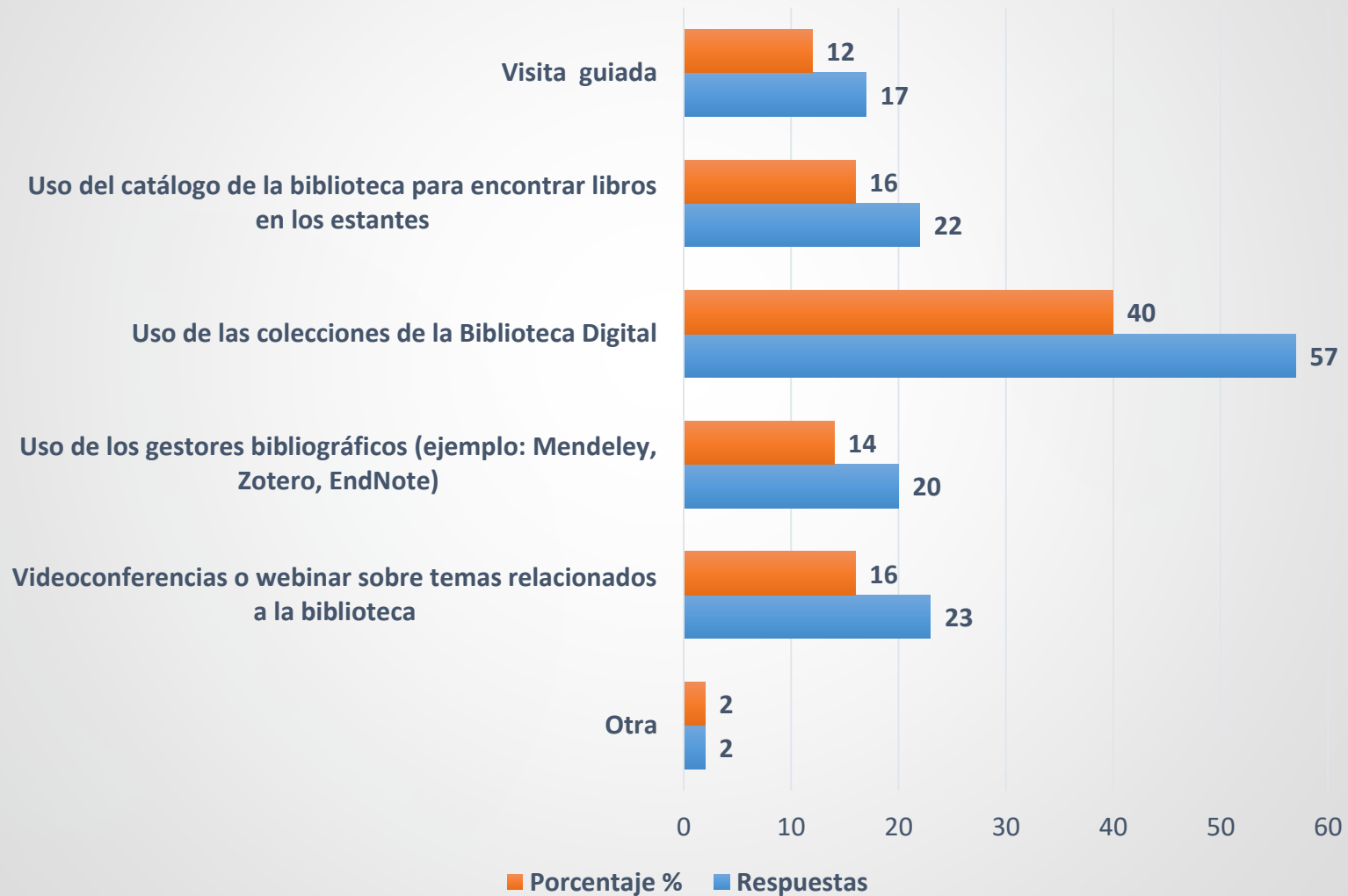
10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)



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?

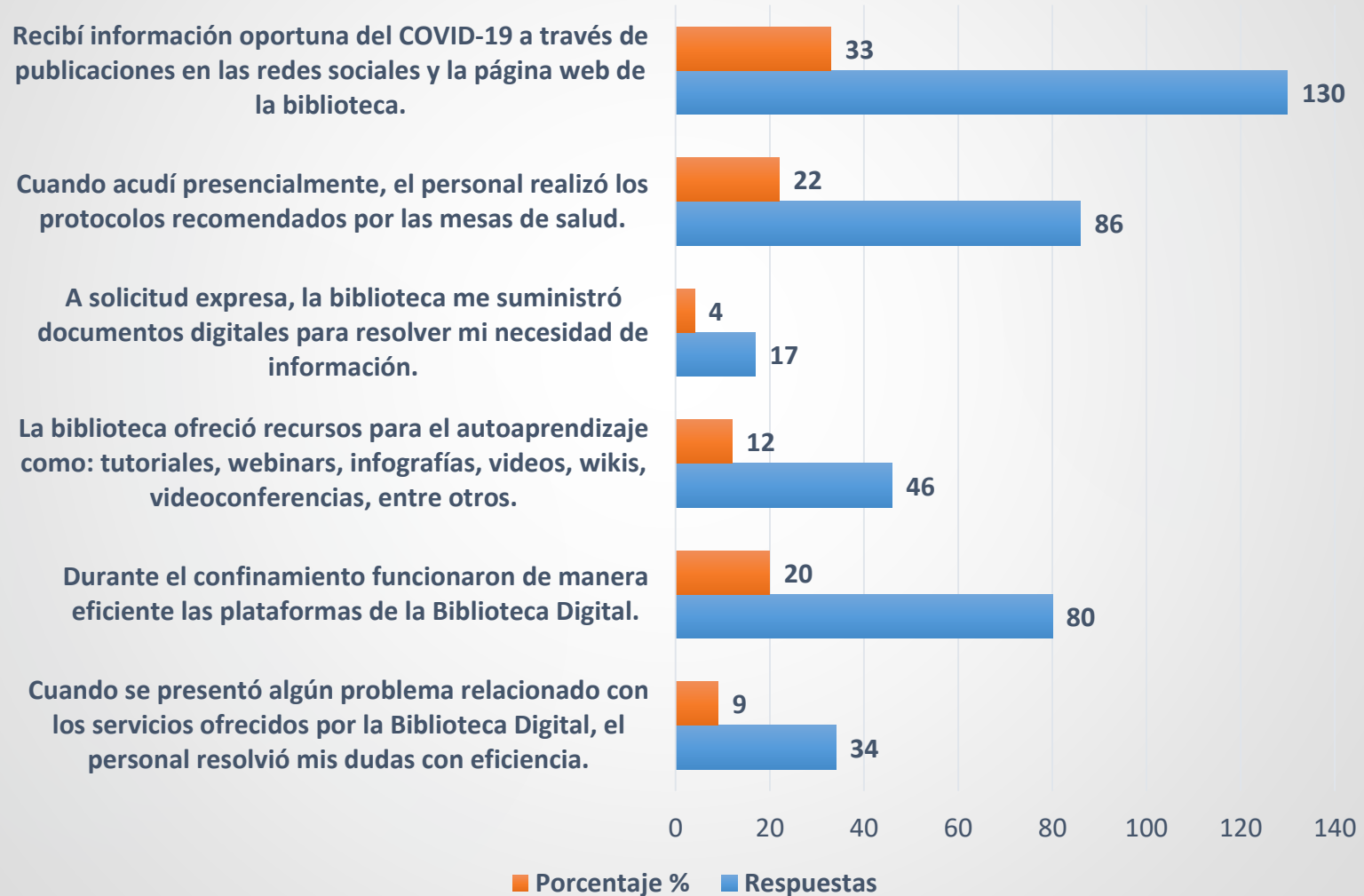


12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que has participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)



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 Buen servicio y cumple con las medidas de salud
- 2 Seguir trabajando de forma virtual
- 3 Agregaría solamente un buscador para encontrar los elementos que necesiten
- 4 Me parece que el trato es el adecuado y quedé satisfecha con el servicio y los préstamos de libros impresos.
- 5 La biblioteca cubre mis necesidades y siempre ha estado dispuesta. No me gustó que por cuestiones financiera no se puedan comprar por ahora los títulos que revisaré en FIL, sino que deberán esperar al siguiente ejercicio fiscal.
- 6 En lo personal no los he utilizado de manera frecuente y cuando los he utilizado han funcionado de manera eficiente.
- 7 No eh acudido ni pedido libros sólo e visitado la biblioteca virtuales
- 8 La atención de los bibliotecarios es muy buena, siempre atentos a las necesidades como usuario y apoyo con la información que se requiere
- 9 Excelente servicio
- 10 YA QUIERO REGRESAR A PRESENCIAL
- 11 Es un excelente servicio
- 12 La realidad es que estoy bastante satisfecha porque he podido hacer uso de sus servicios de forma virtual ahora que no hemos podido acudir de forma presencial
- 13 Nunca he acudido a una biblioteca anteriormente, desde que entré he estado en línea y desconozco la biblioteca, pero sin duda prefiero libros impresos que digitales. Estaría bien que nos enseñarán paso a paso cómo usar la biblioteca de forma adecuada. :)
- 14 Lo mejor de este servicio son las bases de datos
- 15 En lo personal creo que está muy completo, brindan un servicio de gran calidad
- 16 Son buenos y accesibles
- 17 En una ocasión el libro en físico que requería ya no estaba disponible, espero se pueden adquirirse más ejemplares, puesto que es un libro muy solicitado
- 18 Buena atención

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

- 19 Las personas que atienden son muy amables y ayudan mucho, lo que se debe de mejorar es incrementar los títulos que se tienen en ebooks
- 20 me gusta mucho el servicio y atención, sólo que respecto al tiempo de prestamo me gustaria que fuera posible elegir, pudiendo solicitar de esta forma un prestamo de máximo 1 mes y un mínimo de 1 día.
- 21 No he tenido la oportunidad de acudir presencialmente a la biblioteca, asi que solo he utilizado la biblioteca virtual
- 22 No recurrí con frecuencia
- 23 Excelentes servicio, salvo que me gustaría que existieran más ejemplares de los libros que respetan al aérea de medicina
- 24 El servicio de biblioteca y biblioteca virtual son muy buenos a mi parecer no cambiaría nada o le criticaría algo a los servicios de biblioteca biblioteca electrónica
- 25 Son muy buenos
- 26 Excelente tanto las pocas visitas presenciales que he tenido como de manera virtual la cantidad de información con la que se cuenta
- 27 En mi experiencia, siempre he encontrado todo lo que necesito
- 28 Muy bien servicio, hay buen material
- 29 Considero que la biblioteca es una herramienta muy útil para la formación de los estudios
- 30 Los servicios de la biblioteca son excelentes, igualmente los servicios de la biblioteca virtual
- 31 Estoy muy conforme con los servicios bibliotecarios a los que tengo acceso como alumna, especialmente la biblioteca virtual, puesto que este recurso lo utilizo de forma muy frecuente.
- 32 Me gustaron mucho
- 33 Aún no tengo la oportunidad de acudir a los servicios bibliotecarios, solamente en línea
- 34 Son de gran utilidad y una necesidad para los alumnos que no tenemos los recursos suficientes para adquirir nuestros propios libros.
- 35 Considero que los recursos de electrónicos que he utilizado de la biblioteca me han sido de gran ayuda ampliando aún más mi conocimiento

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

- 36 Me gustaría que a todos los egresados se nos de información de lo beneficios que seguimos teniendo en cuanto al acceso a bases de datos.
- 37 Los servicios bibliotecarios en mi opinión son buenos
- 38 Buena atención pero en ocasiones falta más material
- 39 Es muy buena el área, por lo menos 2 veces la utilicé y todos los servicios son funcionales, baños, enchufes, etc. Y el personal te trata con amabilidad
- 40 Los servicios bibliotecarios son muy buenos, nunca eh tenido problemas y las personas que te atienden son muy comprensibles y atentas
- 41 Me gusto la forma en que te brindan ayuda conforme a los temas o dudas.
- 42 No tengo comentarios
- 43 Hacen bastante bien su trabajo
- 44 Fácil acceso y mayor agilidad
- 45 En lo personal no he solicitado libros en físico, pero la biblioteca digital ha sido sumamente útil para mis actividades escolares.
- 46 Que permitiera buscar por el nombre en la biblioteca virtual
- 47 Me parece que tienen un catálogo bastante completo de libros, además la atención es muy buena, son personas que tienen experiencia en esto, sobre todo lo he notado en libros de medicina. Por otro lado, también he notado que no cuentan con gran cantidad de libros de las ediciones más nuevas, creo que ese sería el único inconveniente que le veo, aunque se complementa con los libros de ediciones anteriores que sirven de mucho igualmente.
- 48 Los bibliotecarios se preocupan por individualizar la atención
- 49 No puedo opinar de la presencialidad, ya que no se si se actualizaron, pero virtual me sirven.
- 50 Los servicios han sido siempre muy eficientes y los encargados muy amables. Pero si deberían de ampliar un poco más el acervo de libros enfocados a Medicina, de ediciones más actualizadas.
- 51 Los servicios son buenos, sería agradable hacer una mejora en las instalaciones y los materiales, el sitio web podría ser más amigable

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

- 52 Me gustaría que hubiera más ejemplares de los libros en los que se basan los programas de cada asignatura
- 53 No tuve experiencia desde que empezó la pandemia, pero antes de ella la biblioteca funcionaba muy bien, solo que había pocos libros
- 54 El servicio es muy bueno, realmente son muy corteses y amables, además de eficientes y cuando presento algún problema para encontrar algún libro, ellos te ayudan de inmediato. Excelente servicio
- 55 No se como utilizarlos
- 56 La verdad lleva desde hace casi dos años (prácticamente desde que inició la pandemia) que no voy presencialmente, pero cuando iba muchas veces los libros estaban dañados, o no había muchos ejemplares de libros que con frecuencia se necesitaban más, creo que una área en la que se puede mejorar es, trayendo libros que son más solicitados (esto primeramente realizando encuestas; ¿que semestre vas? ¿Cuáles son los libros que más necesitas?, después viendo la cantidad de alumnos por semestre, y si las demandas de libros cubren un aproximado de la cantidad semestral de alumnos que necesitan x libro, de ahí en mas solo comentar que las personas que trabajan ahí, siempre me trataron con amabilidad y siempre me ayudaron, sinceramente hasta les echo de menos de vez en cuando... saludos 😊
- 57 Considero que hay una extensa variedad de libros y eso es un gran apoyo para los estudiantes.
- 58 Buen servicio
- 59 Bien servicio
- 60 El personal es bueno, sin embargo la pandemia no ha dado la oportunidad de volver para pedir esos libros de manera física nuevamente
- 61 Me parecen que son muy buenos
- 62 No he podido ir, pero la biblioteca virtual es muy buena
- 63 Buen servicio
- 64 Considero que los servicios de la biblioteca son de calidad
- 65 Doy cuenta del apoyo y la eficiencia con que la responsable y el personal de apoyo de la Biblioteca nos ha atendido, con las debids medidas sanitarias. Gracias por ello.
- 66 El servicio es eficiente

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

- 67 En general ofrecen buen servicio
- 68 excelentes cuando requerí servicios de forma presencial, en atención mediante correo y una maravilla la biblioteca digital
- 69 Con relación a los servicios que ofertan son altamente eficientes y eso incluye la actitud del personal- los adoro! Y las colecciones para el área en la que yo trabajo siempre ha sido suficientes.
- 70 sin cometarios
- 71 Ampliar las bases de datos especializadas a las que se tiene acceso
- 72 Por el momento, solo felicitar a las instalaciones del CUSUR por el desempeño y servicio del personal de la biblioteca
- 73 Excelente servicio
- 74 En general, los nuestros son satisfactorios.
- 74 En cusur el servicio es excelente.
- 75 Excelente servicios, felicidades y gracias por todo su trabajo
- 77 Antes de desechar un libro es conveniente revisar la prestabilidad, hay títulos que son empleados por varias carreras.
- 78 Deseo extender uan felicitación cordial a mis compañeros de Biblioteca, porque siempre se han caracterizado por su amabilidad, atención y rapidez en la resolución de mis dudas, y en esta contingencia no fue la excepción. Felicitaciones Pedro, Gris y demás compañeros de recepción.
- 79 Todo bien
- 80 Todo bien
- 81 No he tenido la oportunidad de usarlos
- 82 Esta bien
- 83 Hasta el momento no he ocupado los servicios bibliotecarios
- 84 Todo me ha parecido adecuado
- 85 Son buenos
- 86 Ninguna

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

- 87 buena
- 88 Me gustaría que haya más personal en la biblioteca, ya que una vez acudí de manera presencial y no había nadie en la recepción.
- 89 Pues la verdad he hecho poco uso de las instalaciones pero de manera virtual me parece que todo en orden
- 90 No eh solicitado los servicios
- 91 Me gustaría que haya más personal en la biblioteca ya que una vez acudí de manera presencial y no había nadie en la recepción.
- 92 Las pocas veces que he acudido el personal ha sido muy amable
- 93 Realmente no he hecho uso de la biblioteca, así que no tengo una opinión concreta
- 94 Me atendieron bien
- 95 son muy eficientes y la plataforma ha sido muy accesible
- 96 Muy buen servicio
- 97 No he usado los servicios de biblioteca, una vez intenté pero no encontré como se buscaban los libros
- 98 Solo he tenido la oportunidad de adquirirlos de manera virtual y realmente a sido muy buena y me a ayudado bastante
- 99 He tenido poco contacto, pero tan solo eso ha sido excelente.
- 100 El servicio brindado actualmente me parece adecuado, todo el proceso es muy fluido y el trato es siempre el mejor
- 101 Personalmente el servicio me parece adecuado y sobre todo funcional en lo que respecta a la solicitud de material y el acceso a la información
- 102 Deberian dar mas cursos sobre el uso de la biblioteca digital ya que es una plataforma que si esta algo dificil
- 103 Todo muy bien en la biblioteca, la atención es muy buena y el préstamo de libros me agrada mucho. muy buena
- 104 No los e usado
- 105 Fue una grata experiencia. En lo personal me siento satisfecho con la eficiencia.

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

- 106 Mi opinión es que el personal que se encarga de la biblioteca es muy amable y nos brindan atención.
- 107 No tengo opinión
- 108 es adecuado y de buen nivel
- 109 El personal de biblioteca siempre ofrece un excelente servicio.
- 110 Excelente servicio. Muy atentos en general.
- 111 Sigán así de eficientes, ya que cuando solicito apoyo me atienden, mil gracias.
- 112 Es mi primera experiencia en una universidad pública, de manera que me siento muy agradecido con todas las posibilidades que ofrece la biblioteca. Muchas gracias
- 113 Brindar más acciones sobre talleres pero con más opciones de horario y días o v bien cursos asincrónicos. El otro día me perdí de un curso de APA 4ta edición español, y ni me enviaron la grabación de la sesión que perdí, ni tampoco dieron más fechas o días
- 114 Todo muy ordenado y limpio
- 115 Me parecen buenos aunque no nos informan a los alumnos el cómo usar esta ayuda de la universidad
- 116 no tengo ninguna queja ya que se me atendió excelente y fue de lo mejor y me sentí muy cómoda
- 117 Funcionan bien
- 118 El servicio fue muy bueno
- 119 Todo bien
- 120 es de las mejores bibliotecas no necesitan cambiarle nada.
- 121 El servicio de biblioteca de CUSur encabezado por la Mtra Carmen Oliveros ha sido de los más eficientes de acuerdo a mi experiencia y percepción. La Mtra. Carmen es muy amable y eficiente siempre.
- 122 Los servicios que se ofrecen son muy eficientes y adecuados
- 123 Increíble
- 124 El servicio en línea funciona bien, presencial no se porque como no hemos tenido clases presenciales y no soy de Guzmán no se como este el servicio
- 125 Muy amables y atentos a las necesidades del estudiante ¡Felicidades!

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

- 126 No tengo nada que comentar, por el momento, ¡muchas gracias!
- 127 No tube la oportunidad de haber asisitido fisicamente a la biblioteca pero si pude tomar algunos libros digitales
- 128 Todo muy satisfactorio. Muchas gracias.
- 129 Muy buenos
- 130 Me gustó el servicio
- 131 Nada que agregar
- 132 Ninguna.



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