



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 de Tlajomulco**

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 21 usuarios encuestados del Centro Universitario de Tlajomulco: 9 estudiantes y 12 académicos.

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

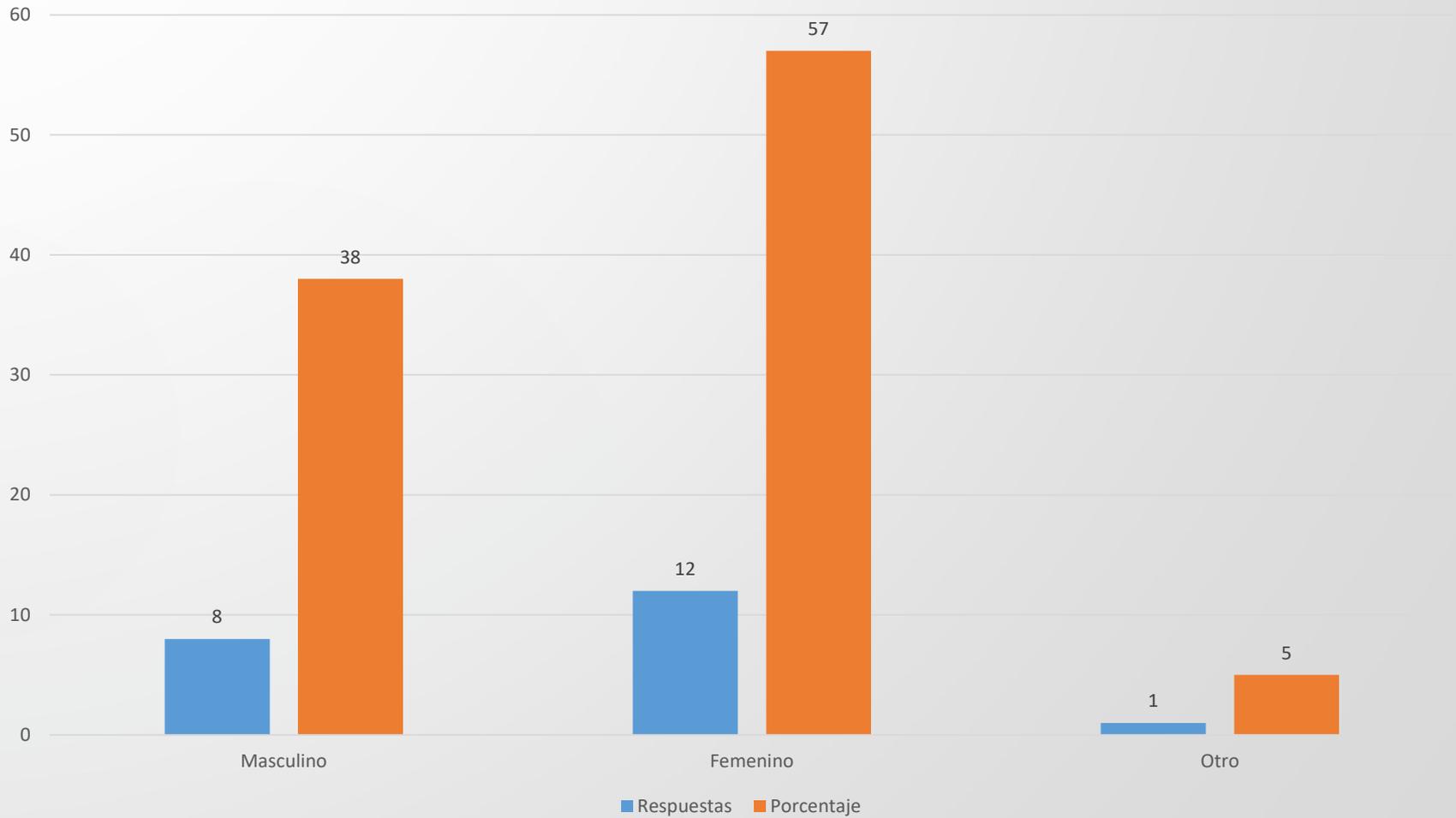
13. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

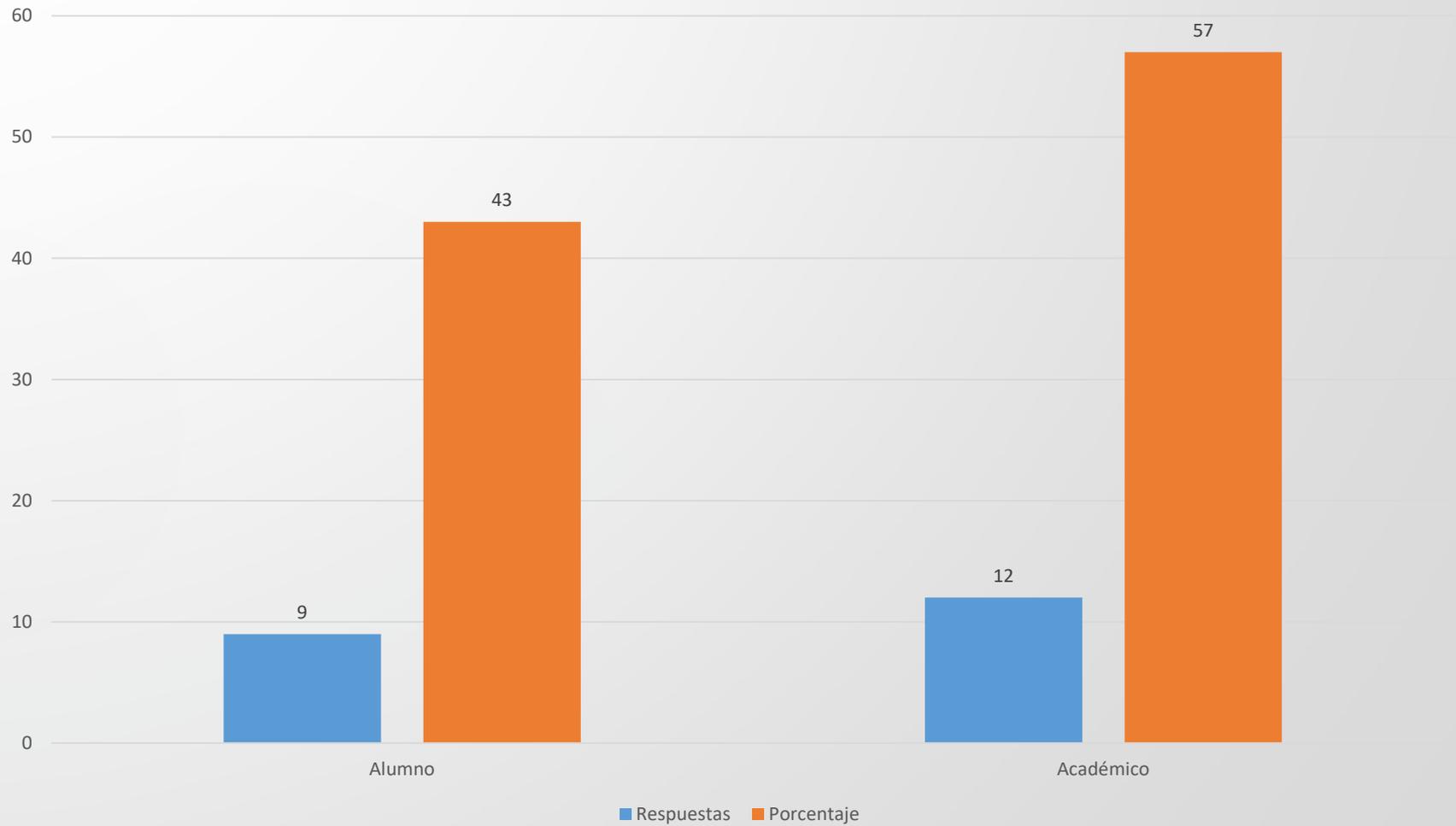
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Tlajomulco
Año 2023**

Datos poblacionales

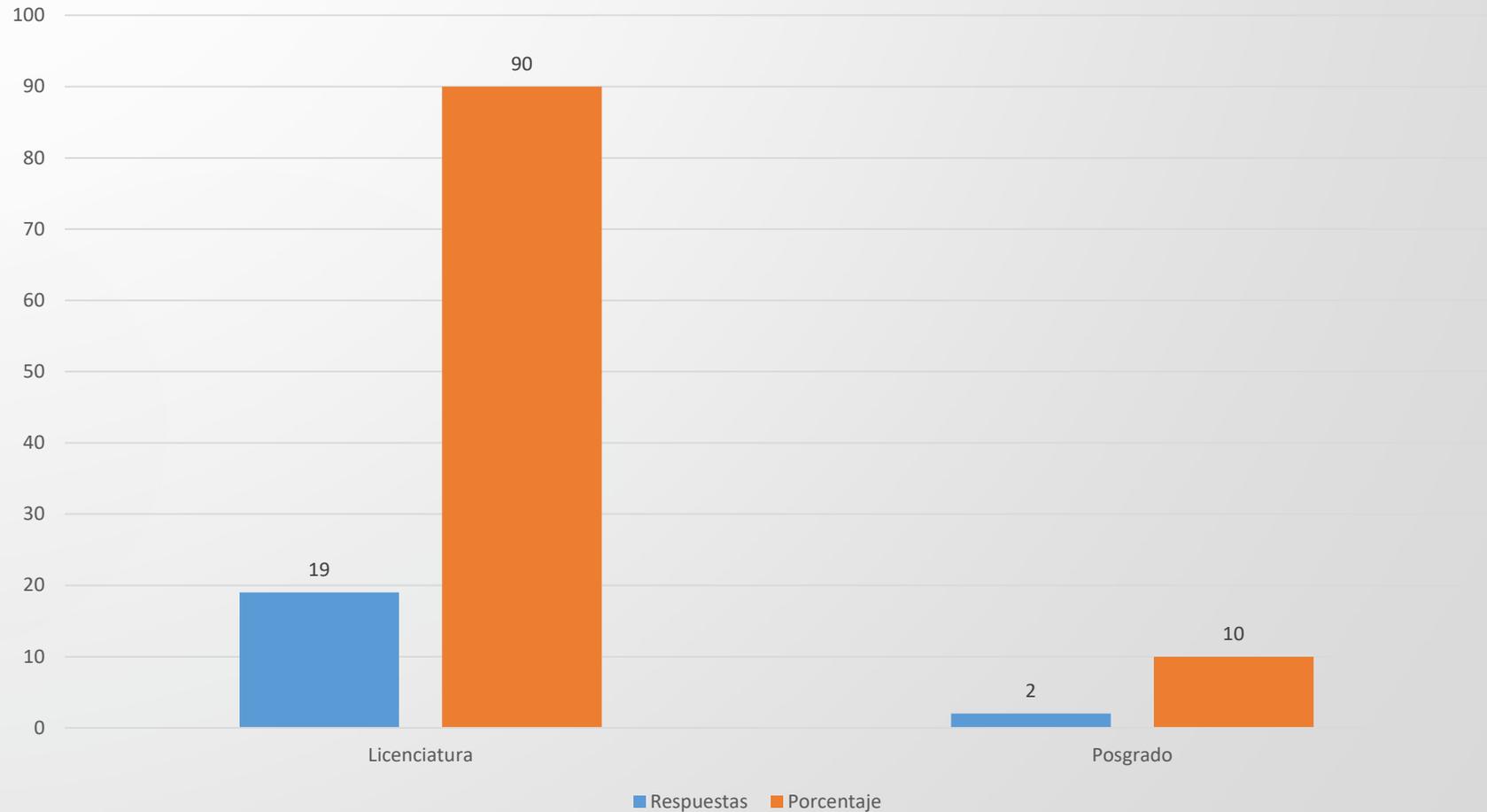
1. Género.



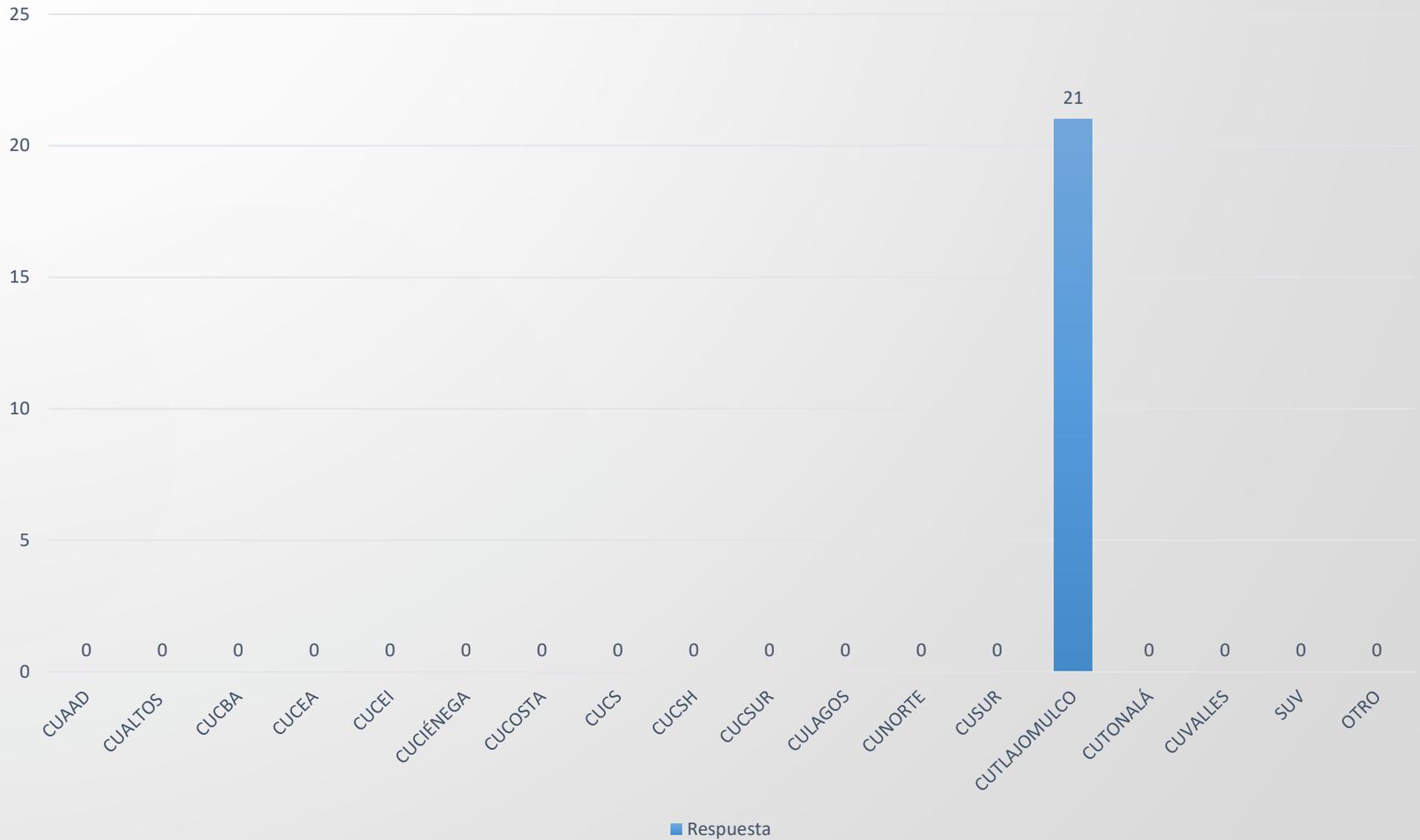
2. Tipo de usuario.



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



4. Centro Universitario al que pertenece.



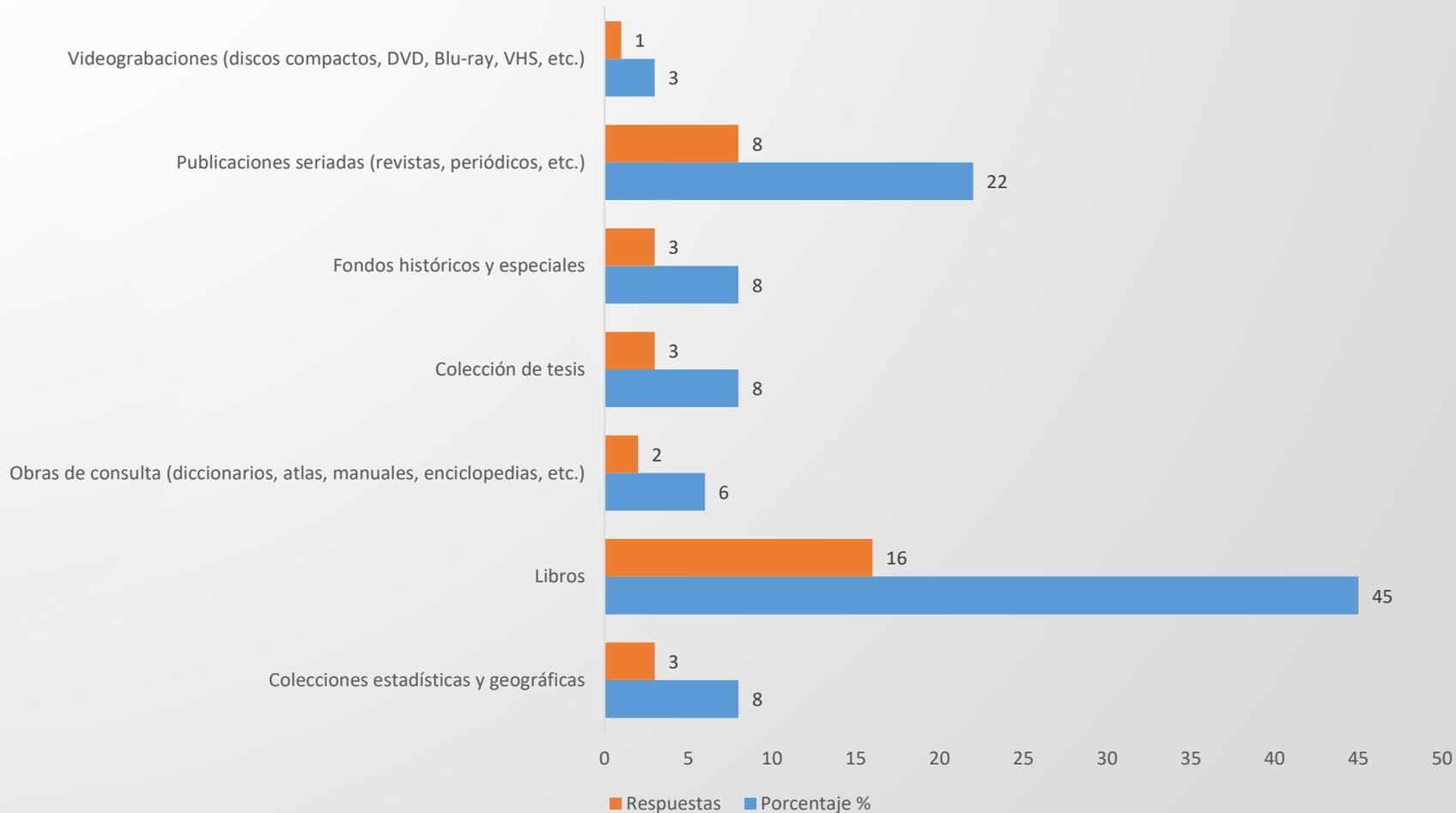
Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso.

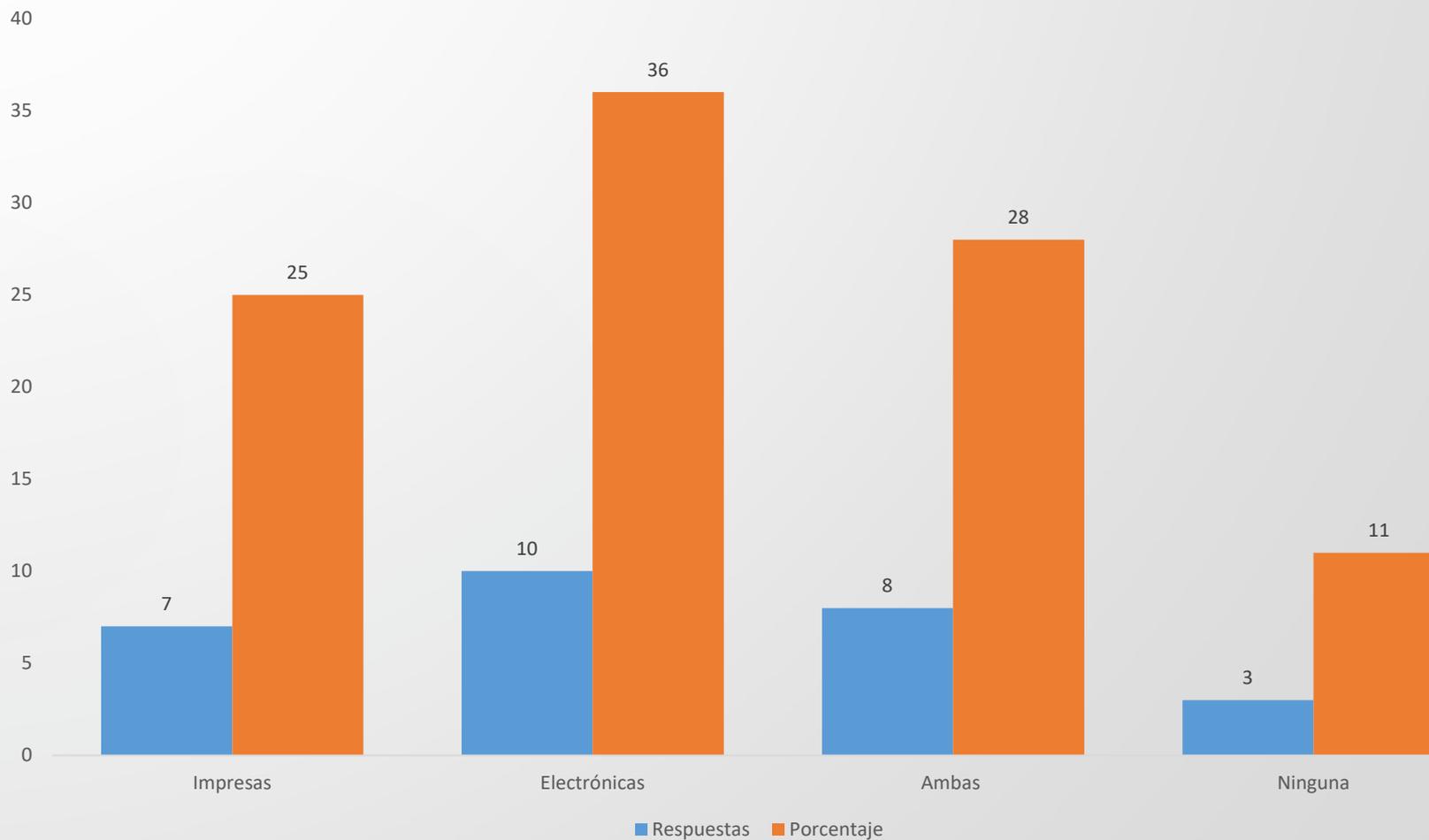


	Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	Porcentaje	Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	Porcentaje	De vez en cuando (1 o 2 veces por mes)	Porcentaje	Rara vez (menos de 6 veces al año)	Porcentaje	Sin respuesta	Porcentaje
■ Impresas	4	19%	1	5%	2	10%	3	14%	11	52%
■ Electrónicas	4	19%	4	19%	2	10%	1	5%	10	48%
■ Ambas	2	10%	4	19%	4	19%	3	14%	8	38%
■ Ninguna	1	5%	0	0%	0	0%	4	19%	16	76%

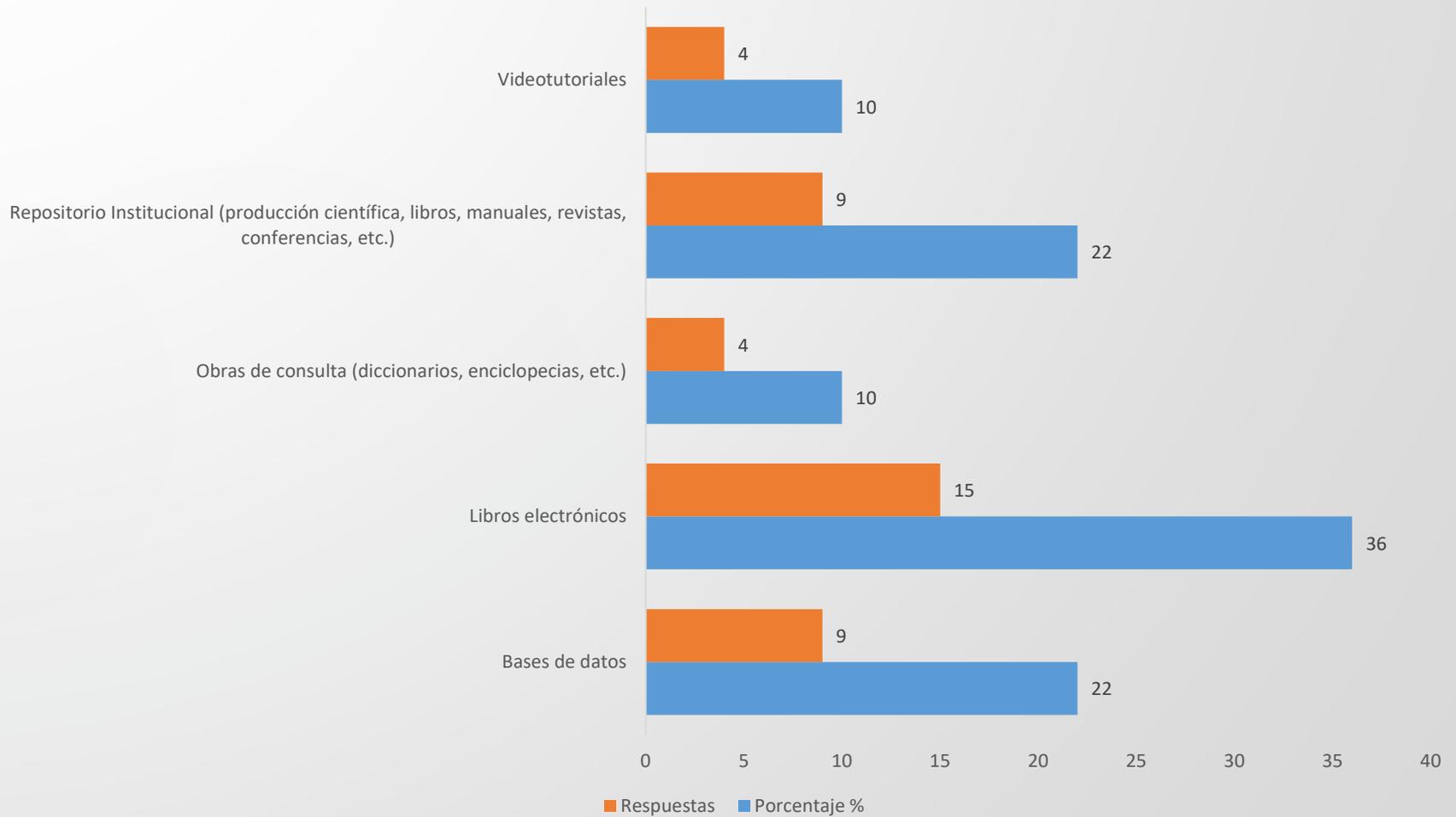
6. Elige las colecciones que utilizas.



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

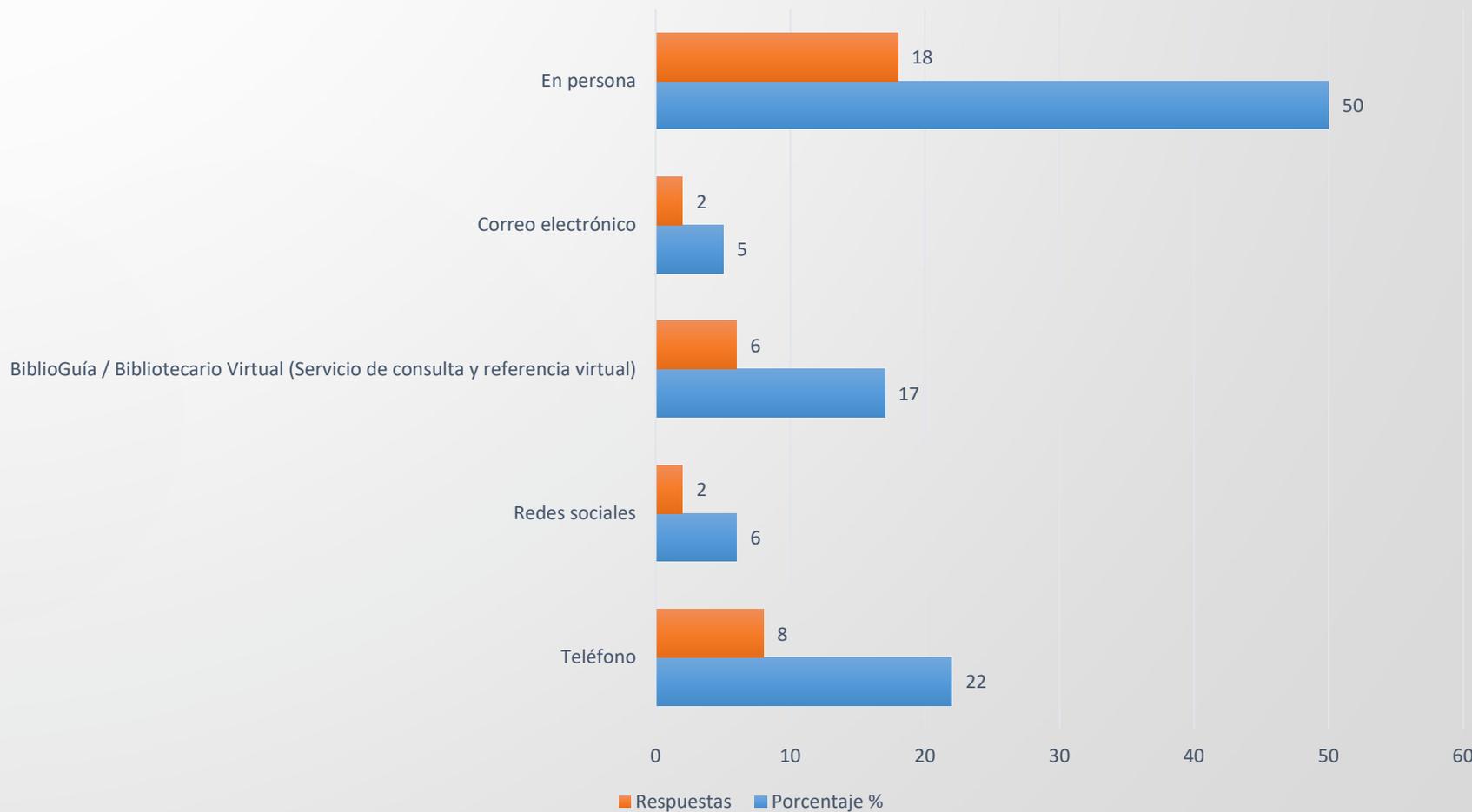


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas.

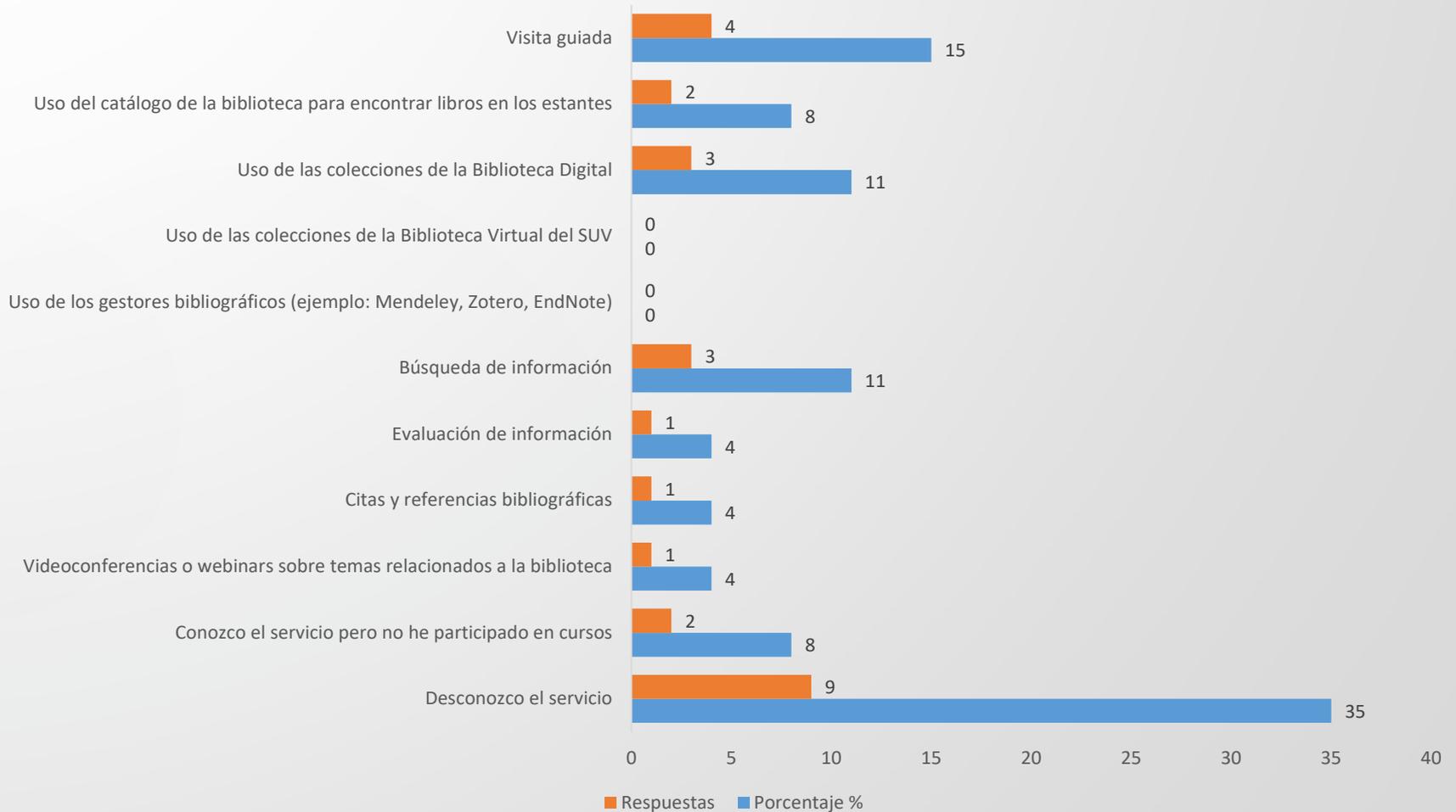


Servicios

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

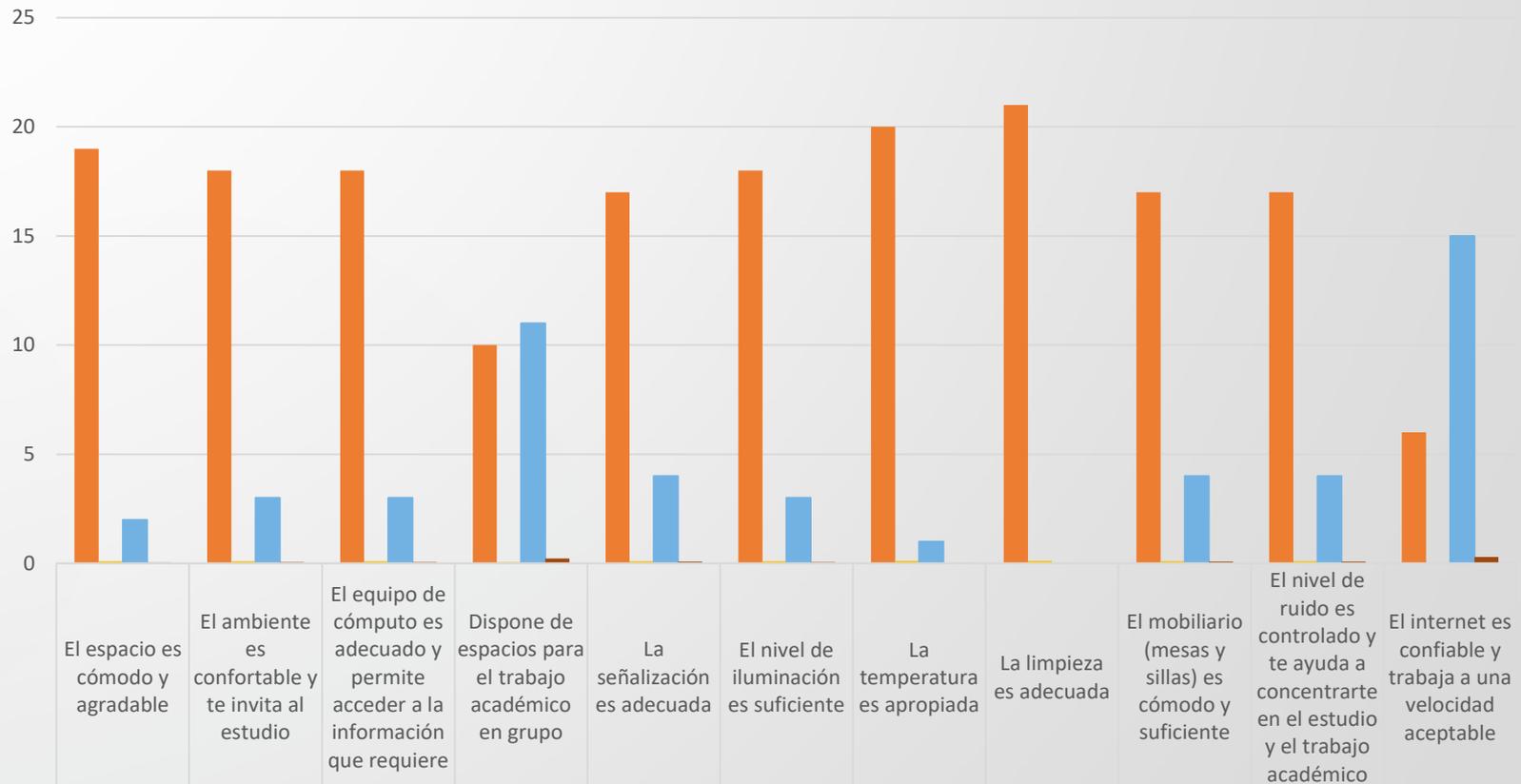


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



Infraestructura

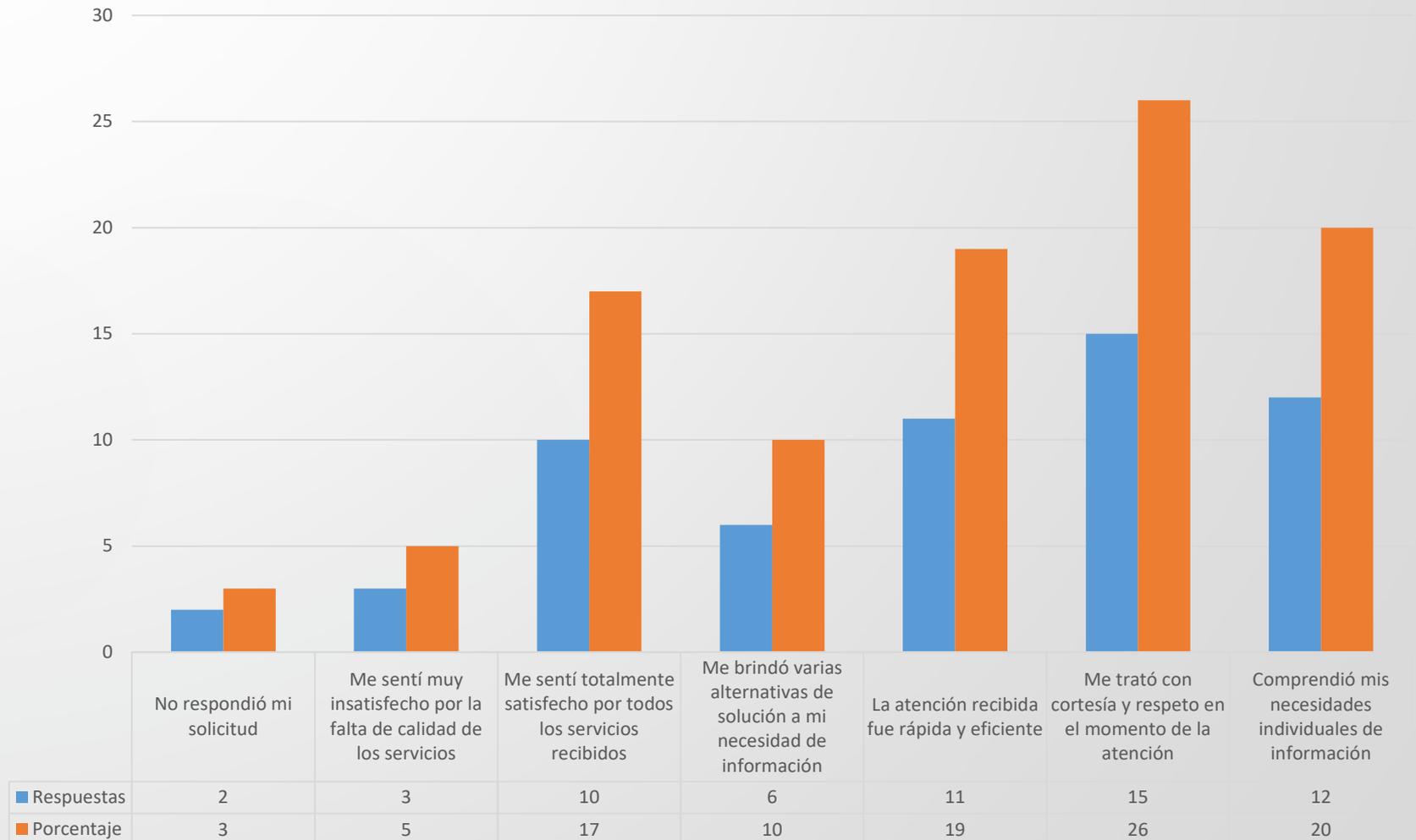
11. Infraestructura.



■ Si	19	18	18	10	17	18	20	21	17	17	6
■ Porcentaje	10%	10%	10%	6%	9%	10%	11%	12%	9%	9%	3%
■ No	2	3	3	11	4	3	1	0	4	4	15
■ Porcentaje	4%	6%	6%	22%	8%	6%	2%	0%	8%	8%	30%

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. contesté pensando en la biblioteca del Departamento de Música del CUAAD. Hace falta muchas partituras de siglo XX y XXI que ya son referencias obligadas. . .
2. Me parece un excelente lugar para estudiar
3. Libros de ocio y tener más espacio
4. Todo bien
5. Requiero mas que nada el servicio de prestamos de libros, siento que es lo que mecsita esta biblioteca para funcionar plenamente y sobre mis necesidades y de otros usuarios
6. Me encanta el servicio bibliotecario, siempre acudo en horas libres y cuando debo hacer trabajos. Aunque especialmente me encantaría el prestamo de libros y asistir a un par de cursos de los que aquí mencionaron. Gracias.
7. Son buenos,pero el internet en ocasiones es un poco lento
8. Se requiere un espacio mas amplio para la biblioteca de CUTLAJOMULCO, así como incrementar el acervo físico.
9. Mayores espacios, mayor fuentes físicas
10. Mi materia es muy amplia y recurro a páginas web, pero por otro lado mis alumnos a quienes he recomendado ir a consultar diccionarios, me comentaron que no van a la Biblioteca porque dicen no tener condiciones, como espacio y atención agradable, ya que dicen ser muy regañados.
11. No he recibido respuesta para la activación de usuario y contraseña para accedes a la biblioteca digital, el horario de atención de la biblioteca es muy restringido ya que sólo es de 10 a 15 horas lo cual no representa una opcion de consulta para los estudiantes del turno vespertino.
12. Ampliar fuentes directas
13. excelentes, sin embargo, es necesario aumentar los recursos de bases de datos y repositorios científicos de suscripción.
14. Contratar a personal eficiente y con ganas de trabajar para que brinde un buen servicio. No estar diario con sus jetas y de prepotente tratando y contestando mal a los alumnos. (Recepcionista)



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