



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 de Tonalá**

## ***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 111 usuarios encuestados del Centro Universitario de Tonalá: 85 estudiantes, 20 académicos y 6 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)

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**

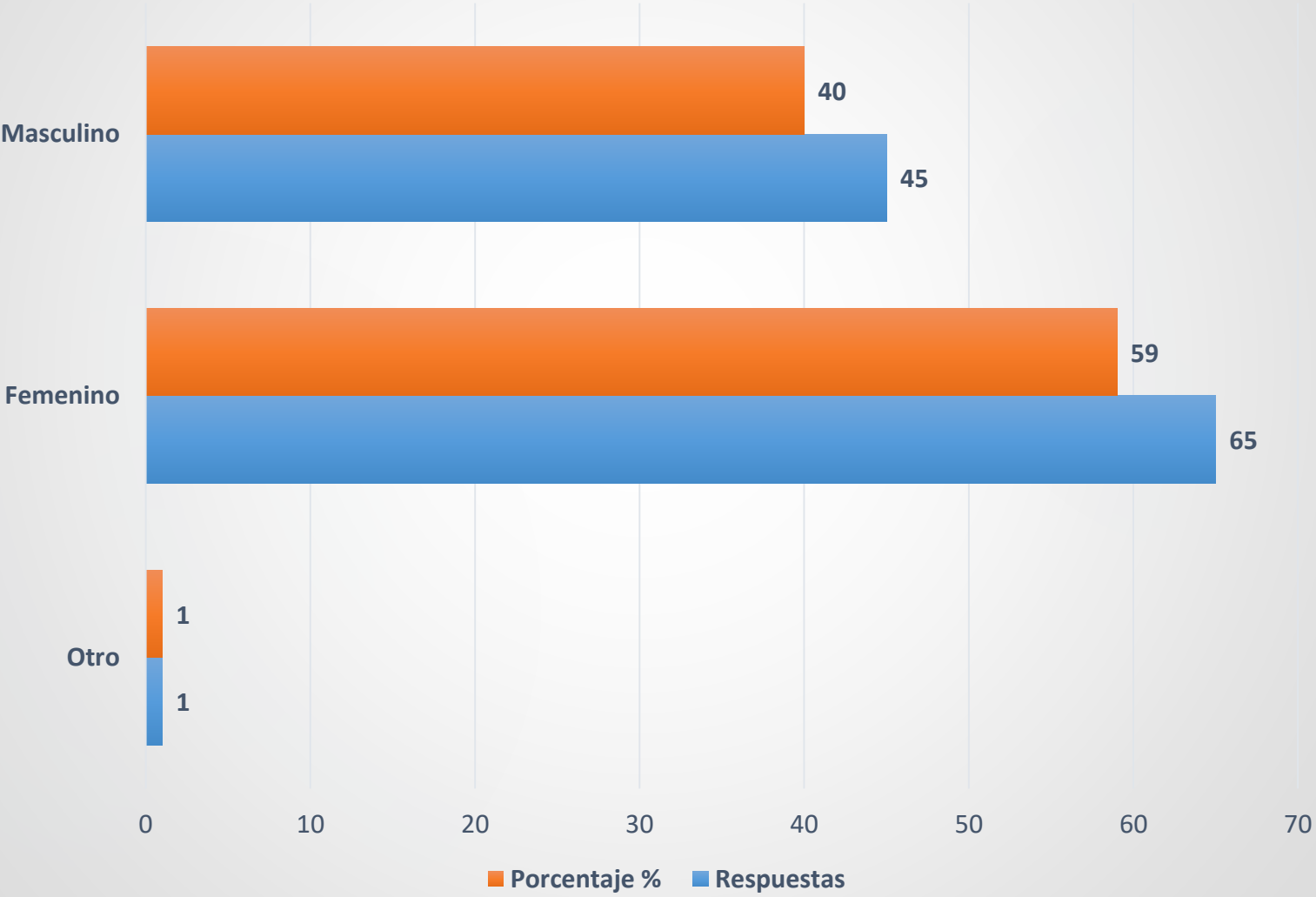
A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles

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

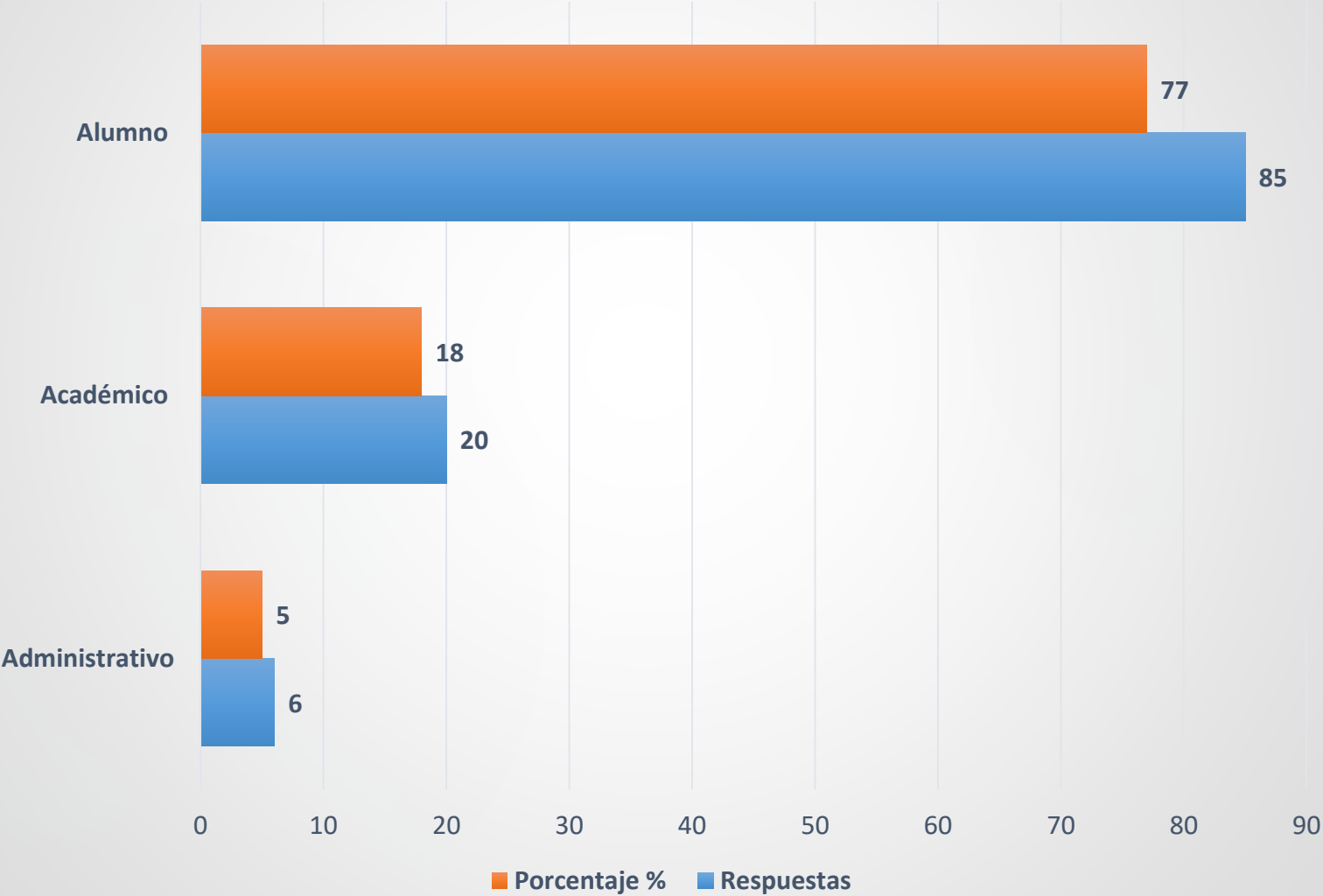
**Resultados y gráficas del  
Centro Universitario de Tonalá  
Año 2021**

# **Datos poblacionales**

# 1. Género

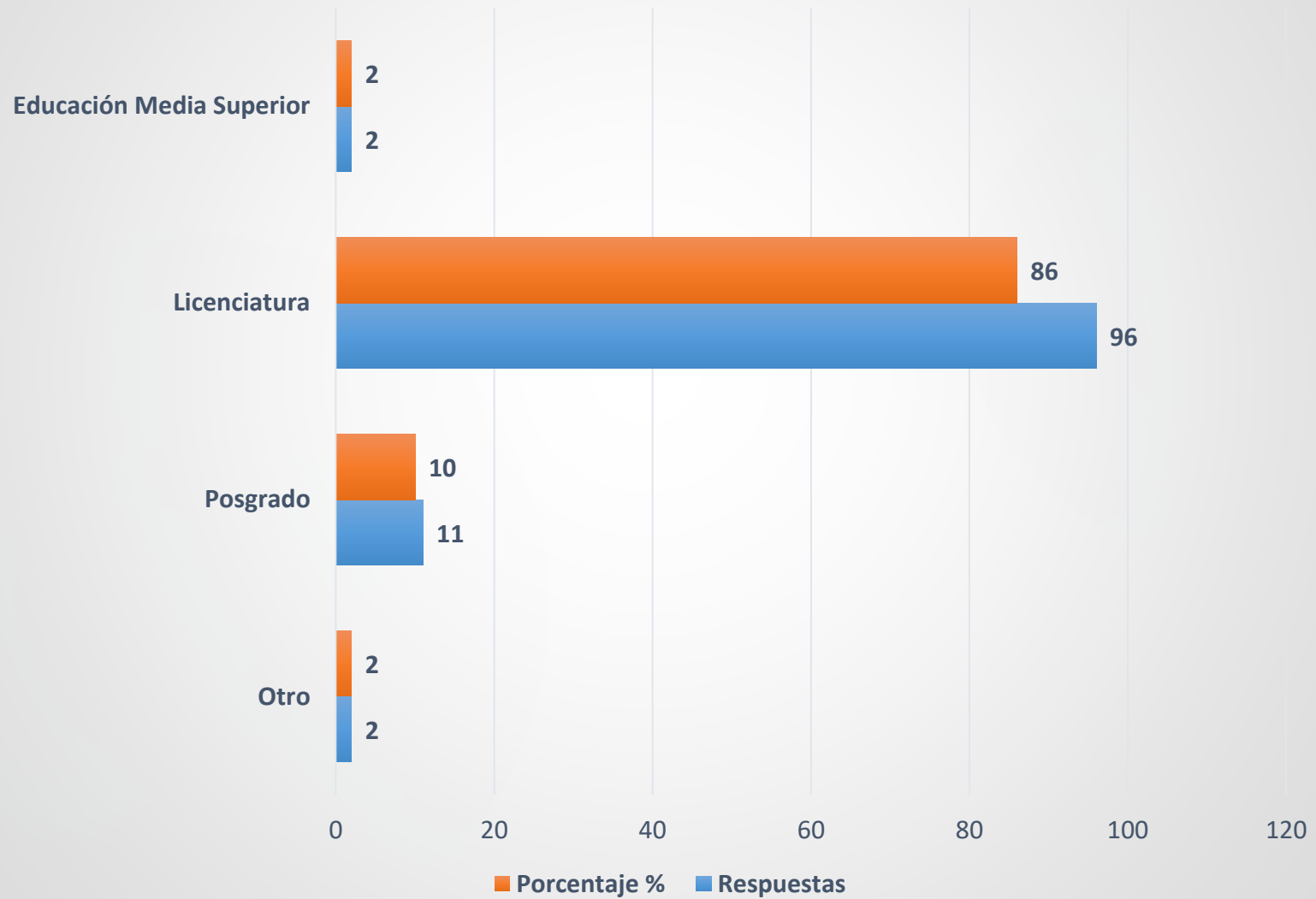


## 2. Tipo de usuario

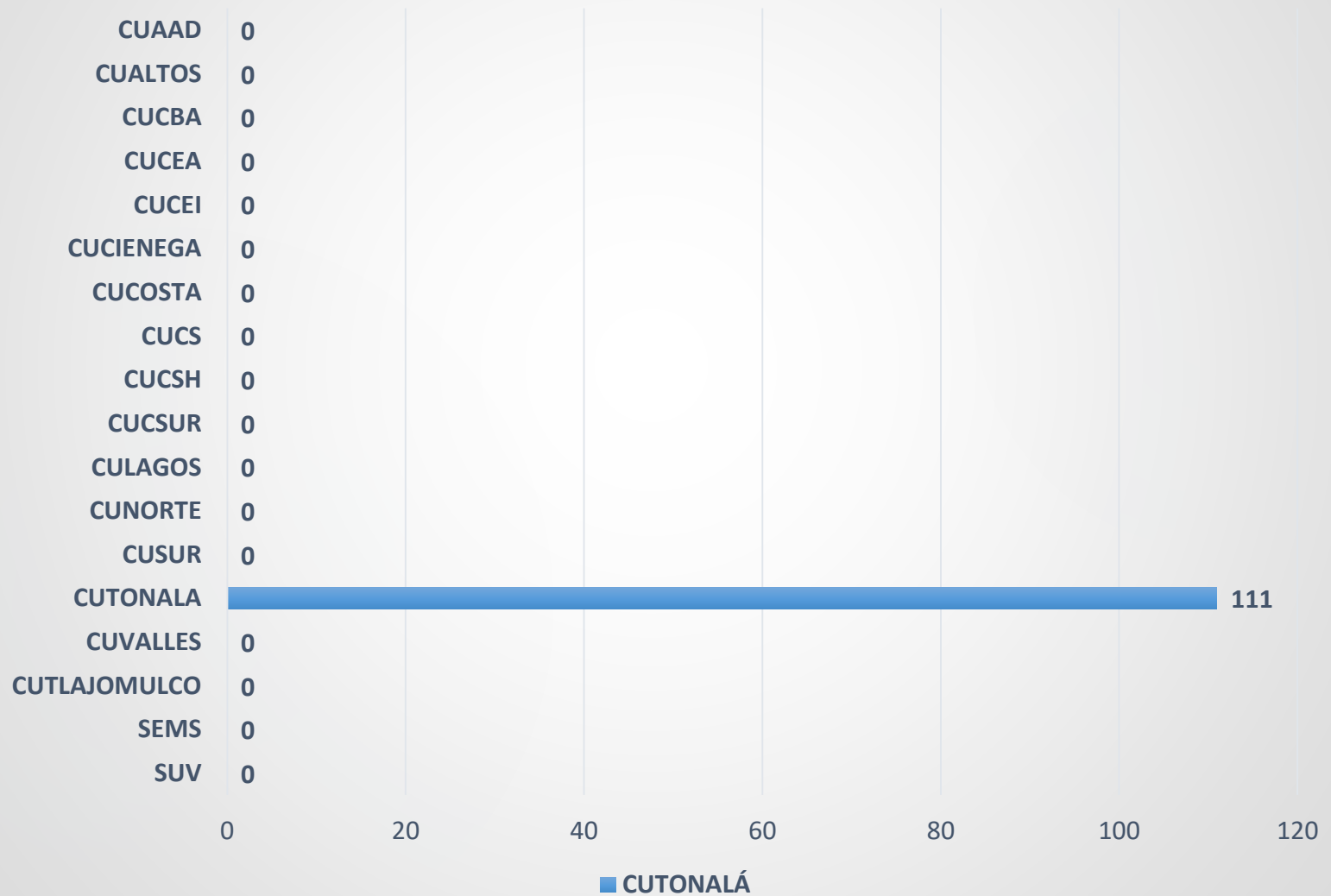




### 3. Nivel que cursa, imparte o colabora

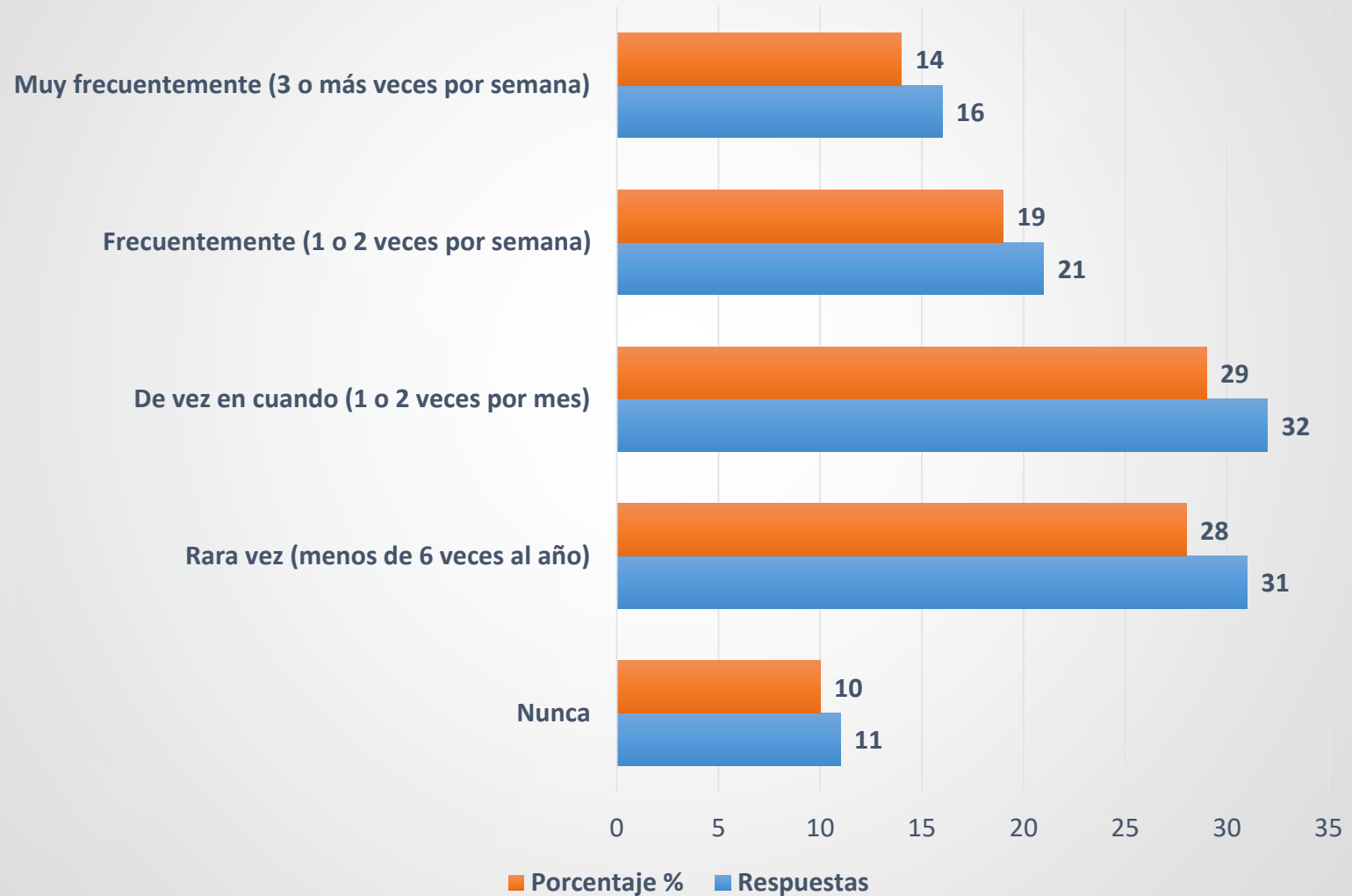


#### 4. Centro Universitario al que pertenece

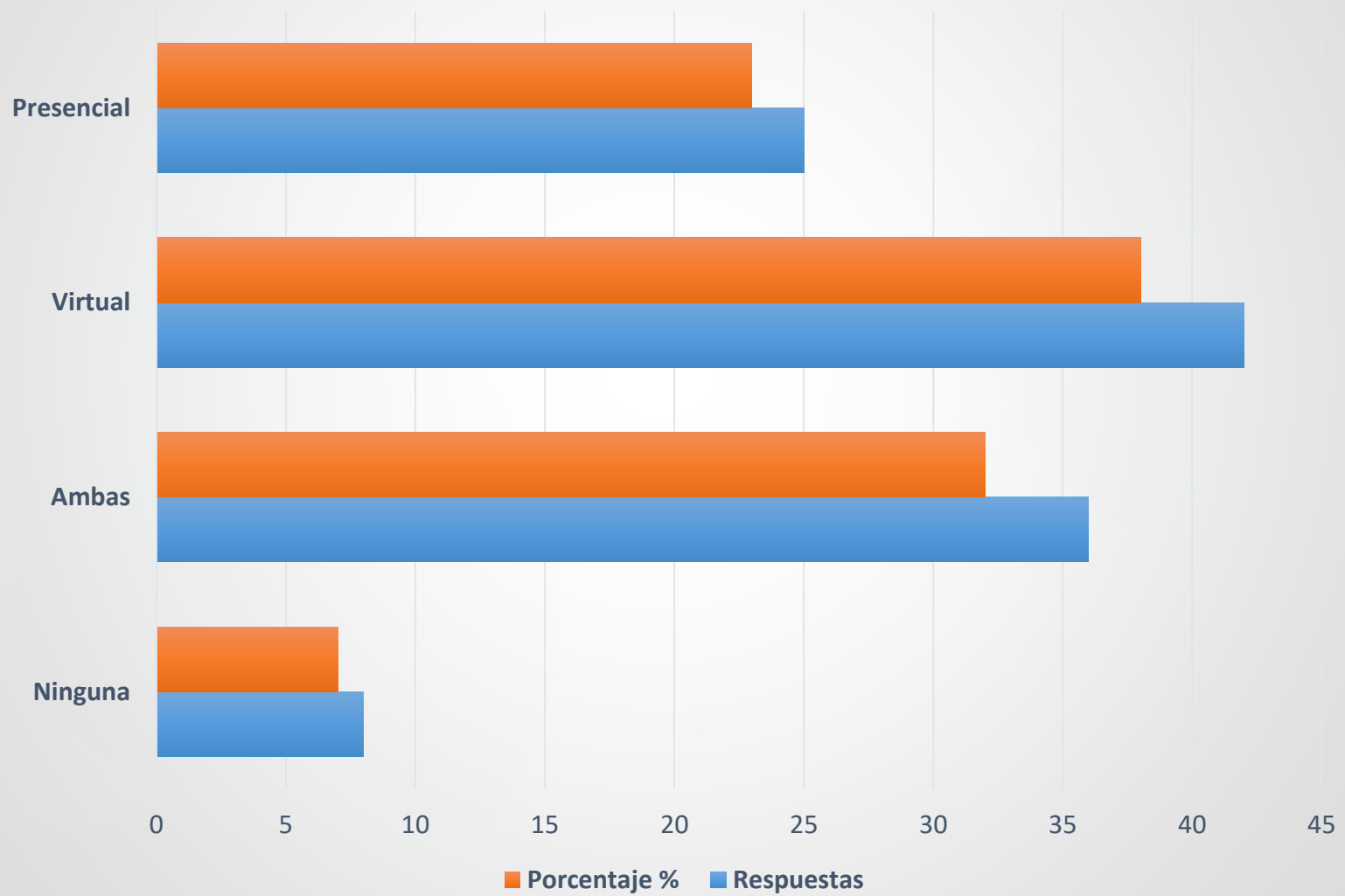


# **Uso de las colecciones**

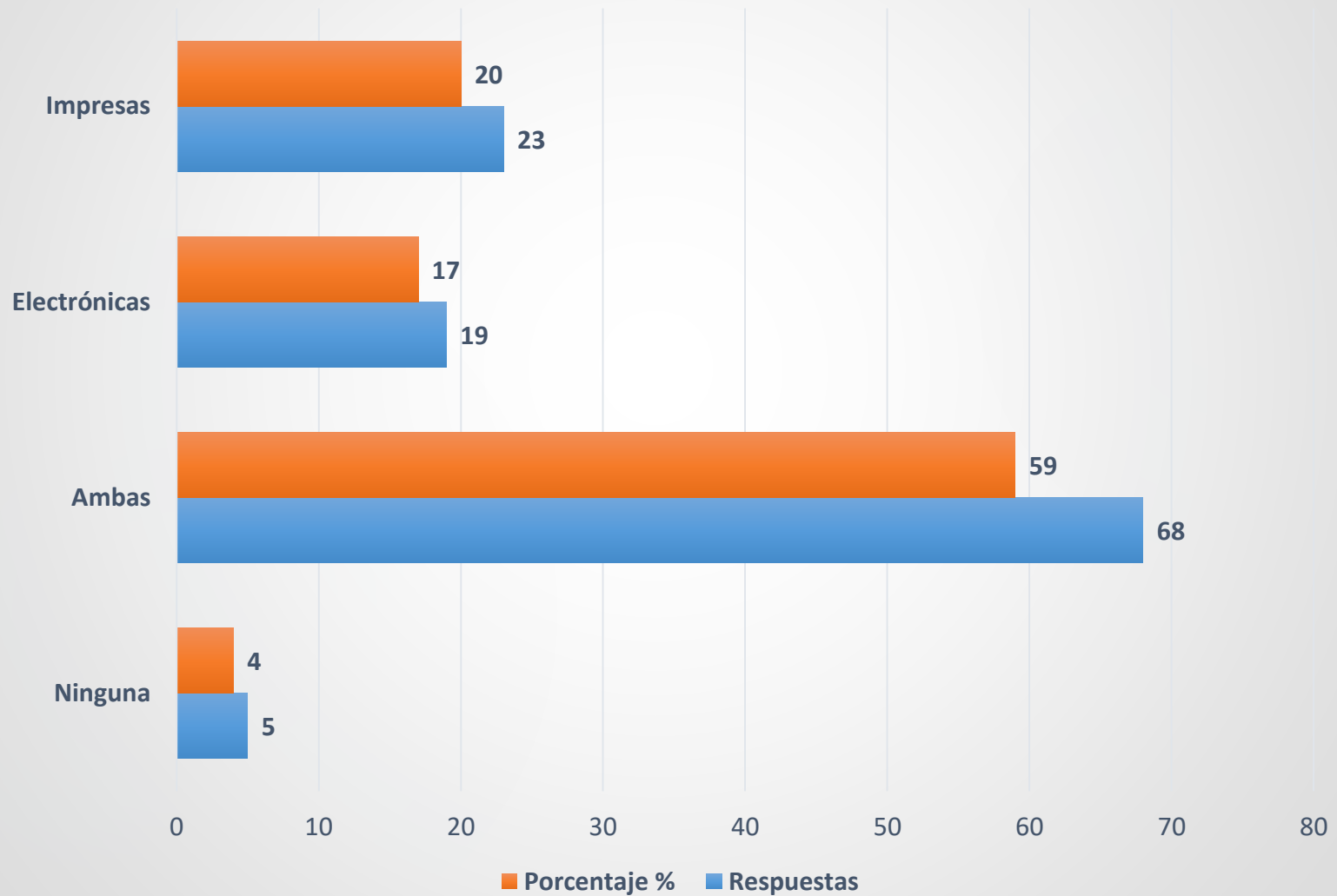
## 5. Frecuencia de uso



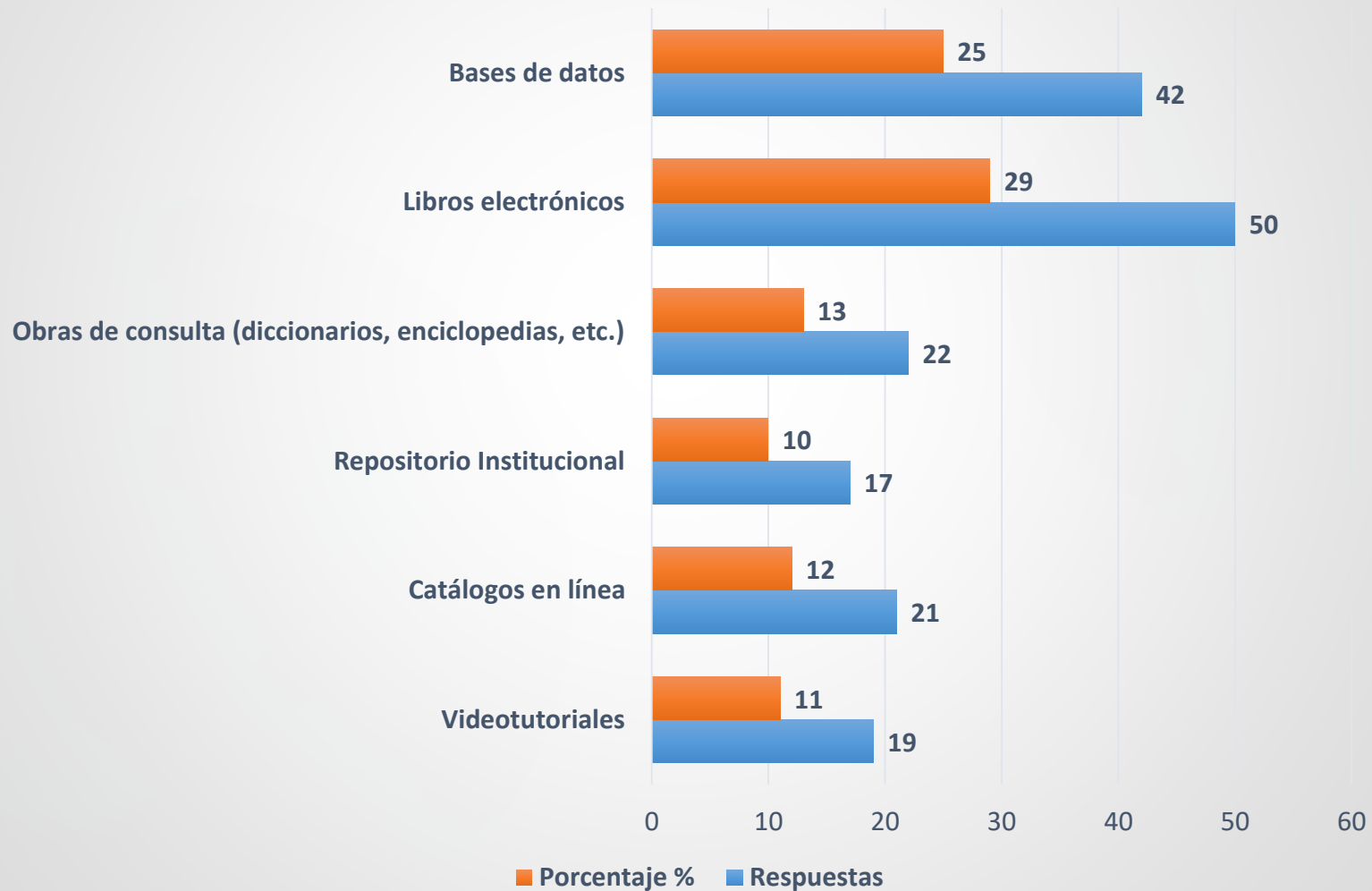
## 6. Modalidad de uso



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



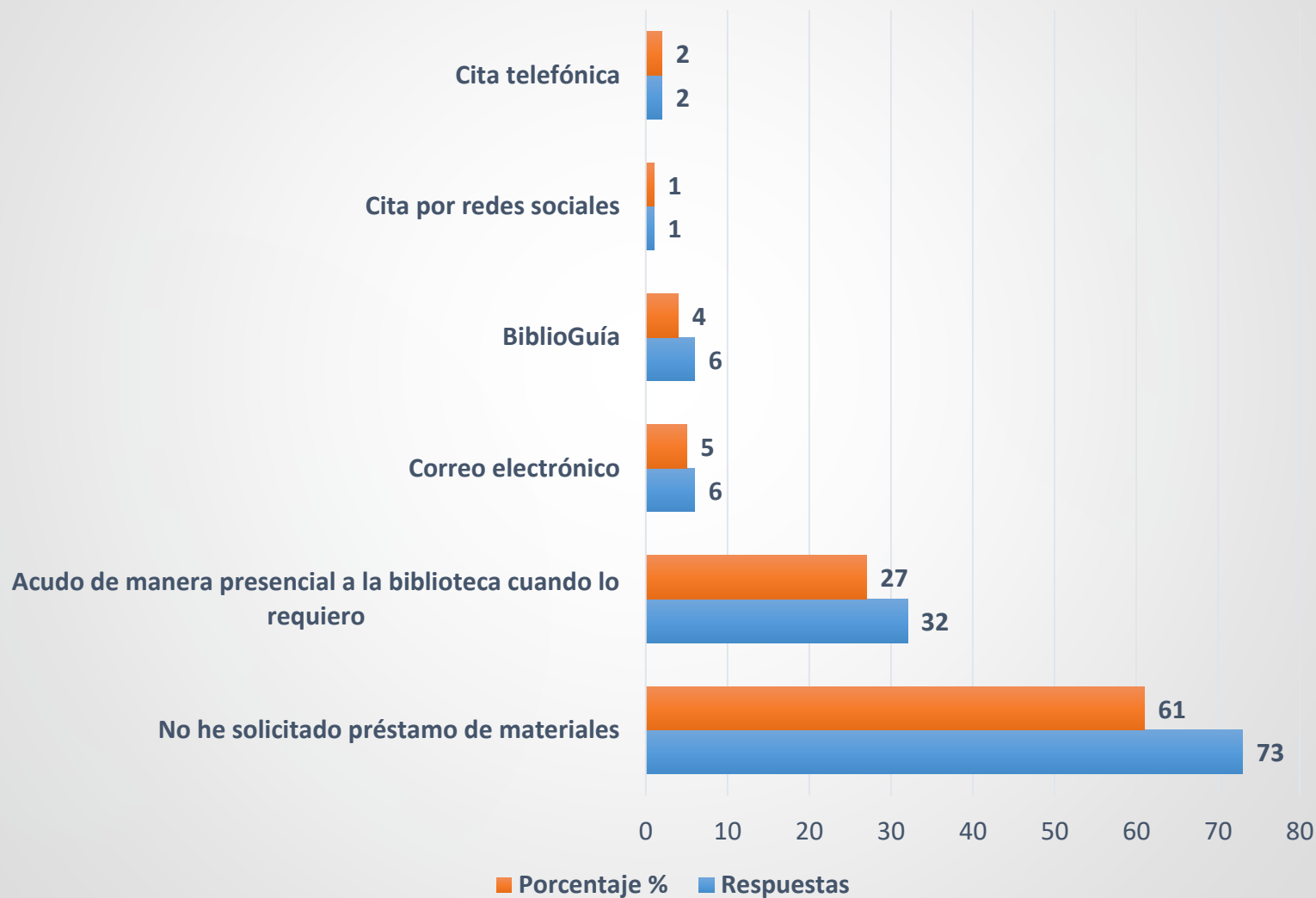
8. Si tu respuesta es “electrónicas” responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta



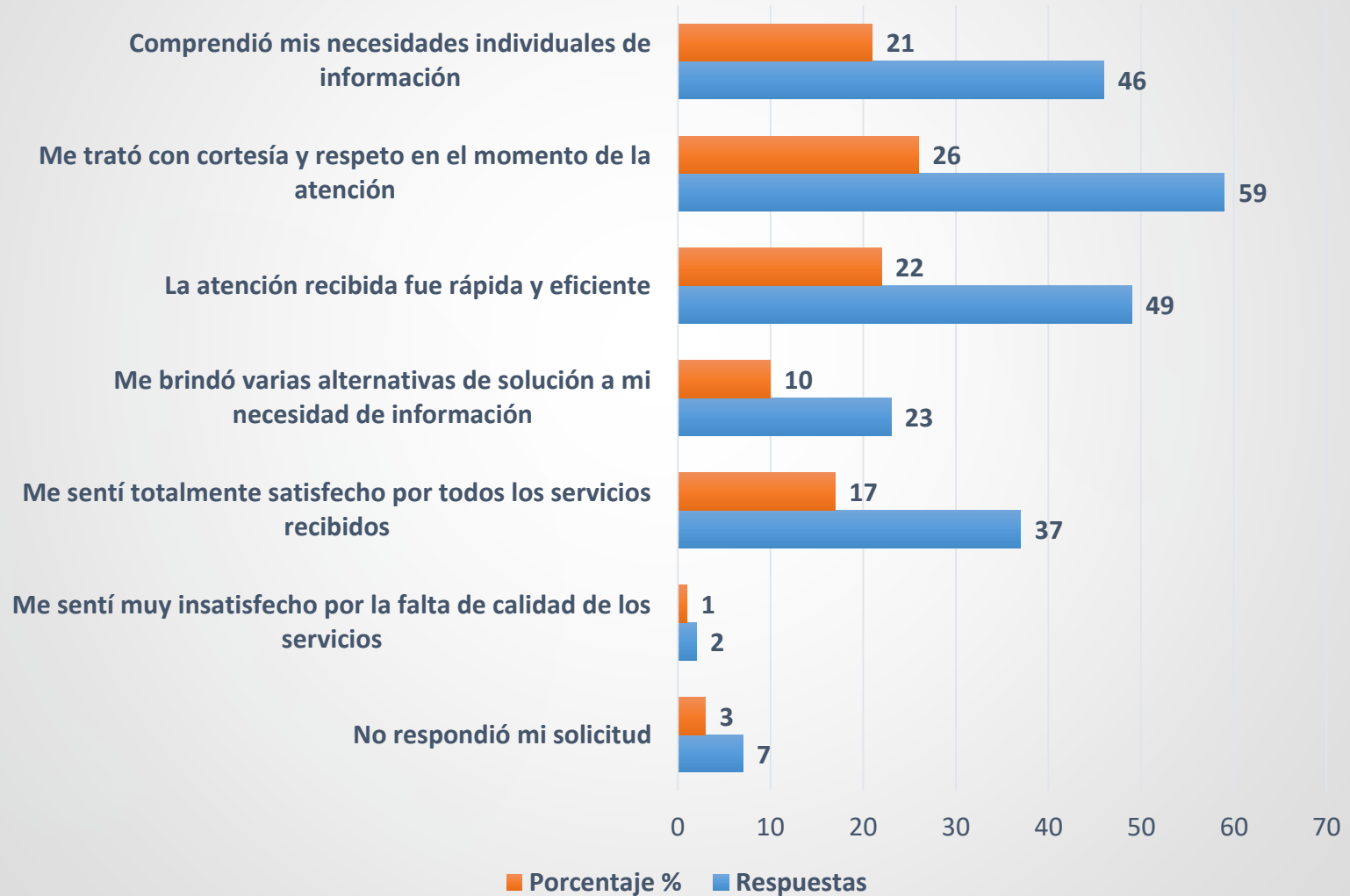
# Servicios



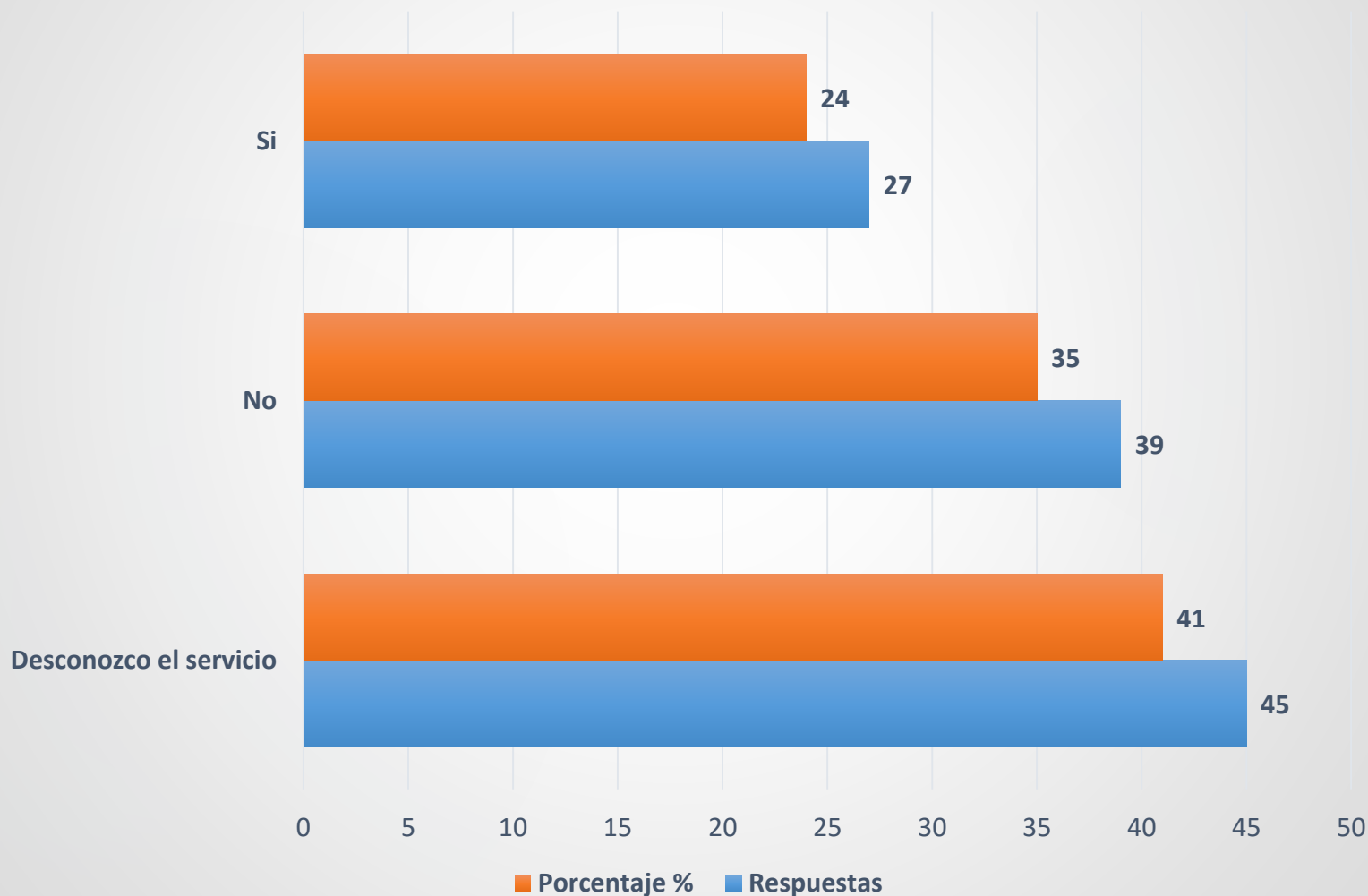
## 9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)



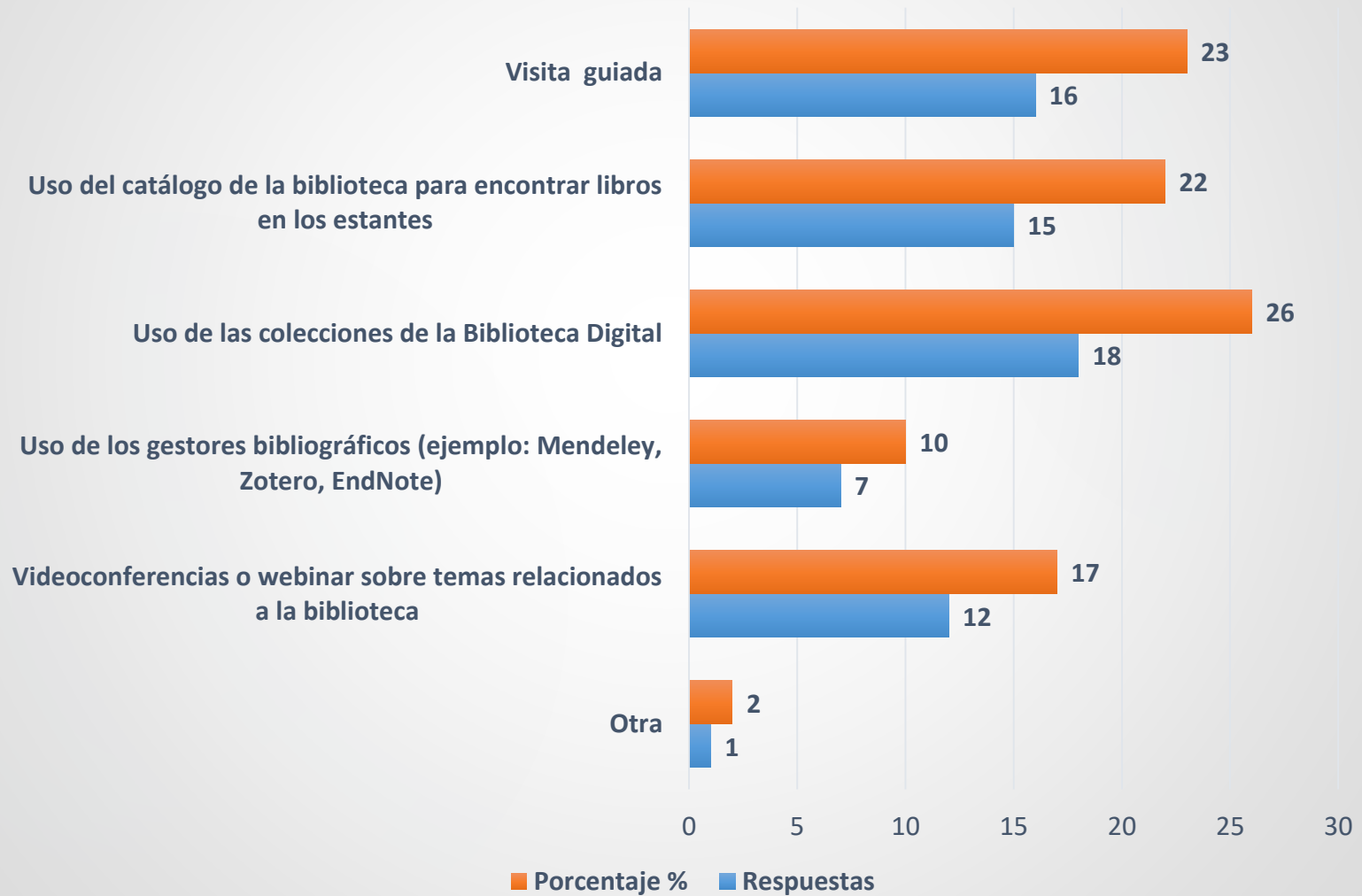
## 10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)



11. ¿Has tenido la oportunidad de participar en algún curso de Formación de usuarios o Alfabetización Informativa para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca?

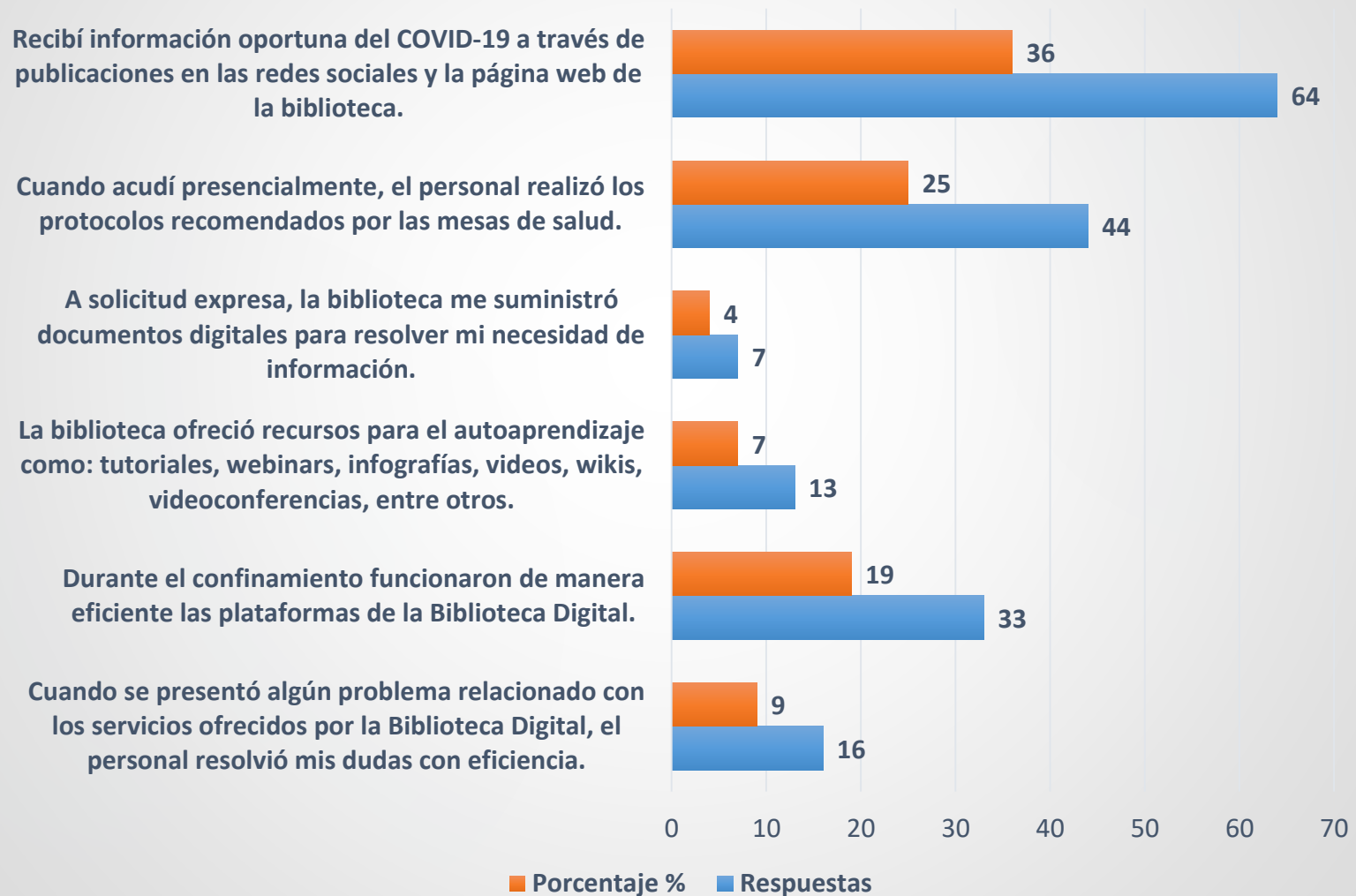


12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que has participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)



# **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 En el Cut es bastante amplia el área de la biblioteca, es muy cómodo ir allí para las clases en línea después de una clase presencial, pues hay Internet y está bastante cómodo (aparte donde está el cut es la única opción que tienes jajaj), me parece muy bueno el servicio hasta ahora :)
- 2 La verdad yo no he ido a la biblioteca pero virtualmente son muy buenos atendiendo
- 3 Ofrece servicios satisfactorio y muy complejo, gracias a su gran variadas
- 4 Nunca he solicitado el servicio
- 5 Son buenos servicios, pero le falta variedad y disponibilidad entraré clases
- 6 Todo esta excelente, pero los horarios creo que están un poco recortados para los alumnos de turnos vespertinos
- 7 Me gusta la forma de manejar los servicios de la biblioteca ya que nos brinda información de todo y como podemos hacer uso a través de Internet
- 8 Es buena y eficiente
- 9 personal mejora calificado y preparado
- 10 Es bueno el servicio que brindan
- 11 Es un lugar muy tranquilo para estudiar
- 12 Sería importate que realizaran capacitaciones frecuentes y un catálogo de los libros, bases de datos, etc, mas utilizados
- 13 Excelente servicio 5 estrellas
- 14 A pesar de que aún no he acudido a la biblioteca de manera presencial, de manera digital pude apreciar que cuenta de con lo necesario para ser un apoyo a los estudiantes
- 15 ¡Excelente servicio!
- 16 En mi opinión el servicio es muy completo, el uso de la biblioteca virtual es muy fácil, aunque me gustaría que los libros se pudieran descargar
- 17 Hay veces que no se pueden bajar artículos de bases de datos de revistas de investigación (ej: IEEE). Aparece como si la Universidad no estuviera inscrita
- 18 aunque solo he ido una vez, me han tratado bien



## 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 Mejorar la forma de buscar un recurso
- 20 Bien ajnque deben tener mas atencion
- 21 Realmente no he ocupado de los servicios de la biblioteca
- 22 Aunque no pude asistir varias veces por motivos de pandemia, recuerdo que el área es adecuada para realizar tranquilamente mis tareas, además cuentan con bastantes libros para consulta.
- 23 Son muy buenos apesar de que he ido muy poco
- 24 Desconozco de todos los servicios adicionales que tiene la biblioteca
- 25 ATENCION DE MANERA PRESENCIAL EN TODAS CIRCUNTANCIAS
- 26 Son buenos, tiene un buen orden y sanidad, hasta el momento me gusta mucho su ambiente
- 27 Muy bueno
- 28 excelente servicio , estoy satisfecha.
- 29 Excelente siempre. Ojalá todos los recursos fueran de descarga libre
- 30 Muy buenos
- 31 Gracias servicio muy profesional y colección muy diversa
- 32 Excelente solo seria importante que se involucraran en procesos de capacitación de los usuarios
- 33 No he tenido la oportunidad de verificar los servicios de biblioteca, pero las instalaciones me parecen muy bien
- 34 Que sea más sencilla la forma de ingresar al catálogo.
- 35 Ninguna por el momento
- 36 todo muy bien
- 37 Todo fue muy oportuno y excelente
- 38 No uso demasiado la biblioteca, solo cuando se necesite y han brindado una excelente atención, además de que siempre respetan los protocolos contra el COVID-19
- 39 Los servicios son muy buenos, y pienso usarlos más a futuro.
- 40 Excelente servicio y atención
- 41 Por el momento ninguno

## 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

- 42 Mayor reserva editorial
- 43 muy bueno y util para nosotros los estudiantes
- 44 NO he utilizado el servicio
- 45 creo que es un buen servicio
- 46 La verdad me parece bien la manera en la que hacen las cosas y sus protocolos
- 47 Los de primer ingreso tengan un curso del uso de la biblioteca
- 48 Me gusta
- 49 Me parece que la biblioteca física del cutonala es bastante buena, no tendría ninguna recomendación. En cuanto a la biblioteca virtual en mi opinión es algo confusa, me gustaría tener algún tutorial para entender mejor su funcionamiento
- 50 Me parece que están muy bien todos los servicios, el material es muy completo y fácil de acceder a el
- 51 Necesitan mas variedad
- 52 Son excelentes
- 53 Me gustó mucho la biblioteca en como tienen ordenados los libros por secciones y en como atienden con limpieza
- 54 Excelente el trabajo y trato con los usuarios
- 55 Las sesiones para el uso de biblioteca digital y gestores de referencias debería ser para mayor de 25 alumnos. En U deG es muy difícil tener grupos tan pequeños
- 56 fueron de una excelente calidad solo que no pude aprovecharlos este semestre
- 57 Fue consulta de manera virtual, nada presencial
- 58 Me parece que es un buen servicio que ofrece la UDG, sin embargo yo no recurro mucho al uso de este servicio porque tengo los libros que necesito, aún así me gustaria investigar acerca del repertorio para sacarle provecho.



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