



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 Sur**

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 89 usuarios encuestados del Centro Universitario del Sur: 70 estudiantes, 15 académicos y 4 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. 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.

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

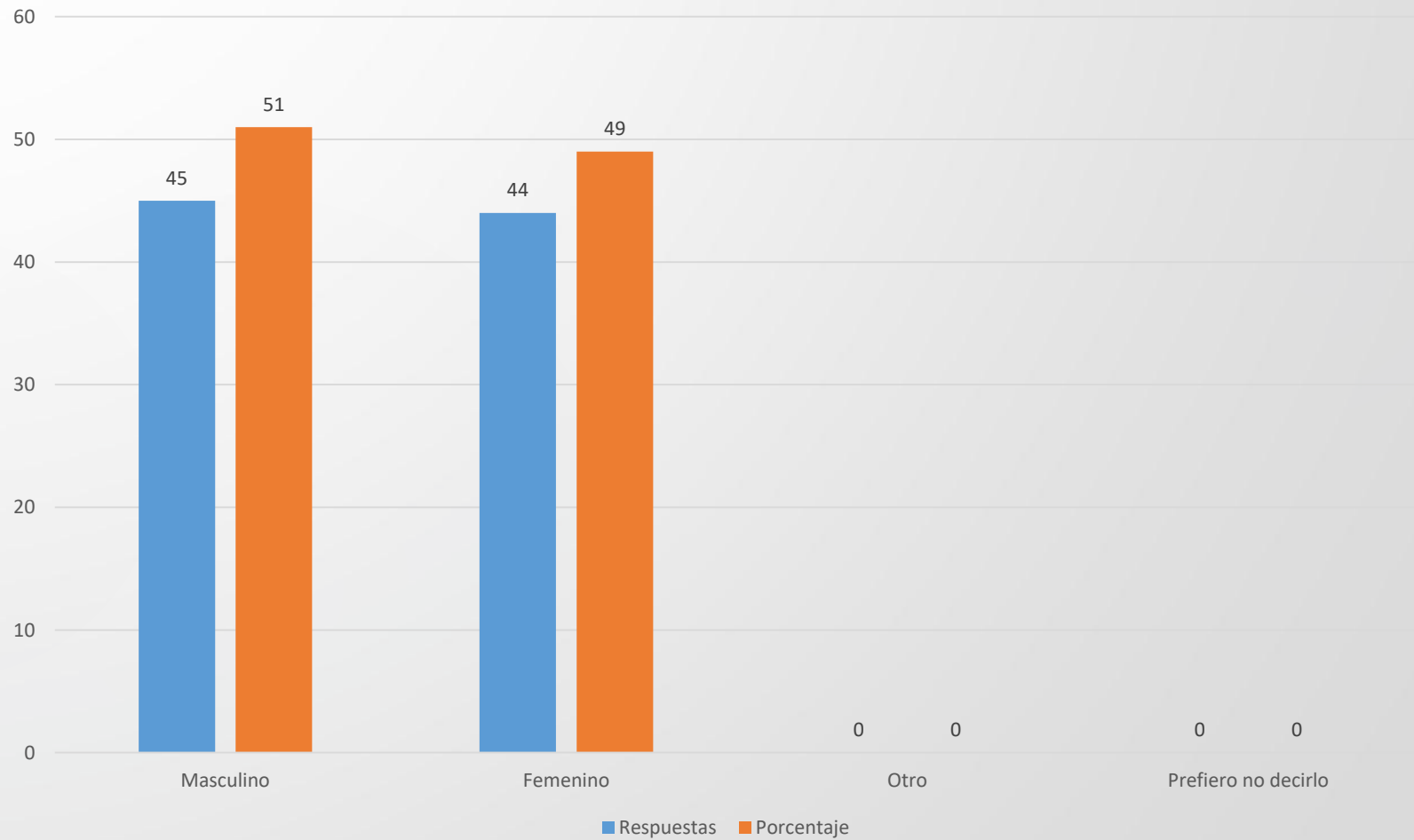
13. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

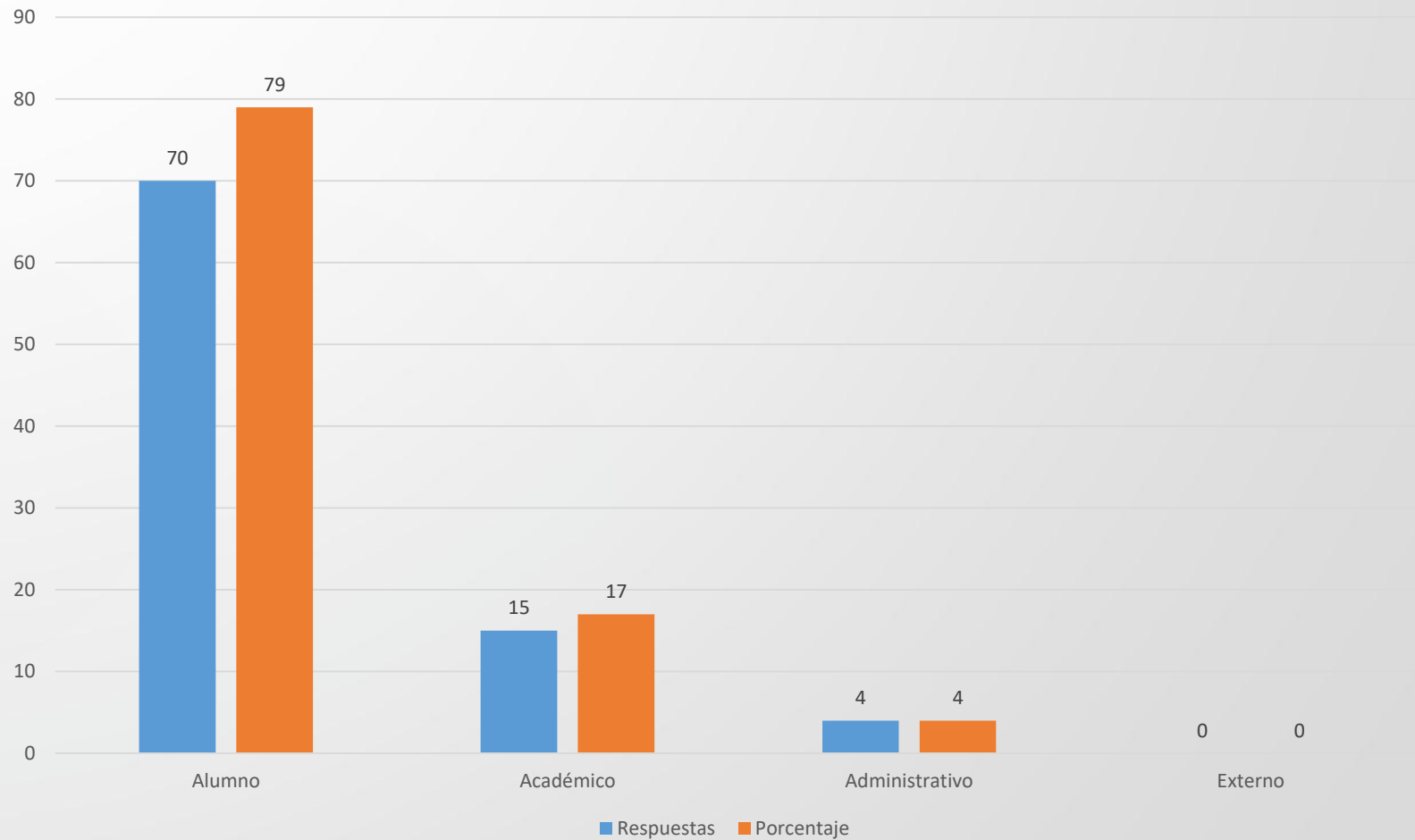
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario del Sur
Año 2023**

Datos poblacionales

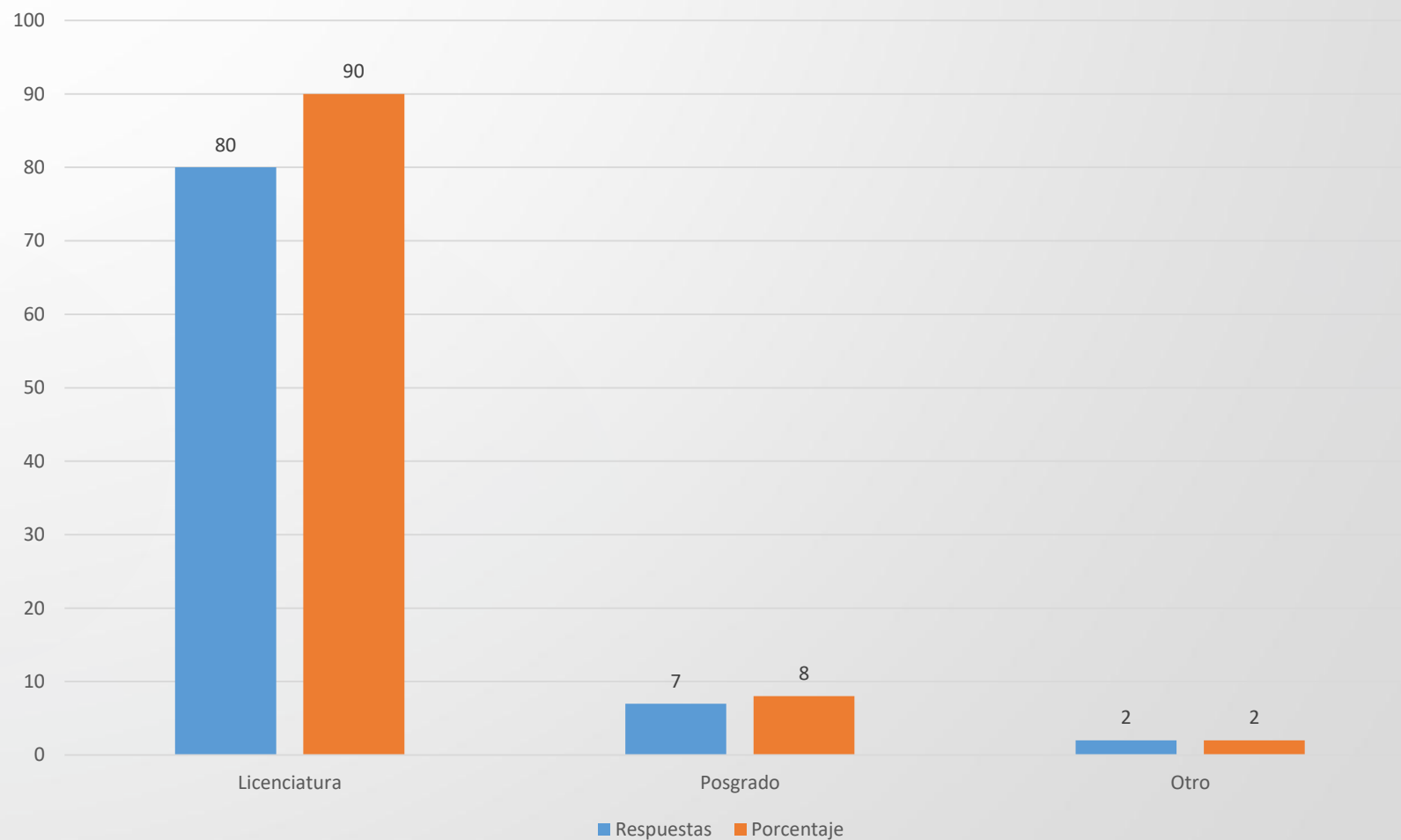
1. Género.



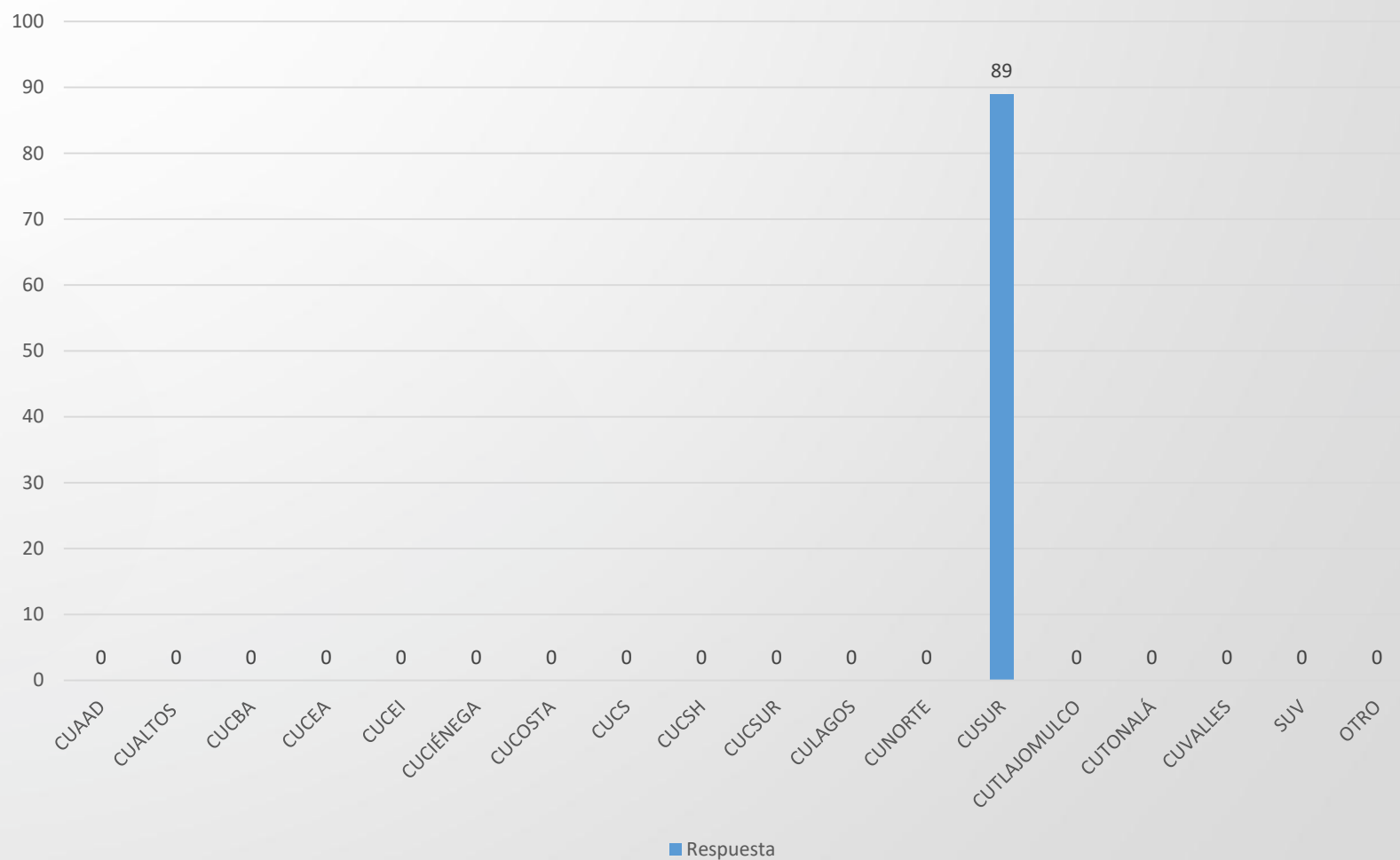
2. Tipo de usuario.



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

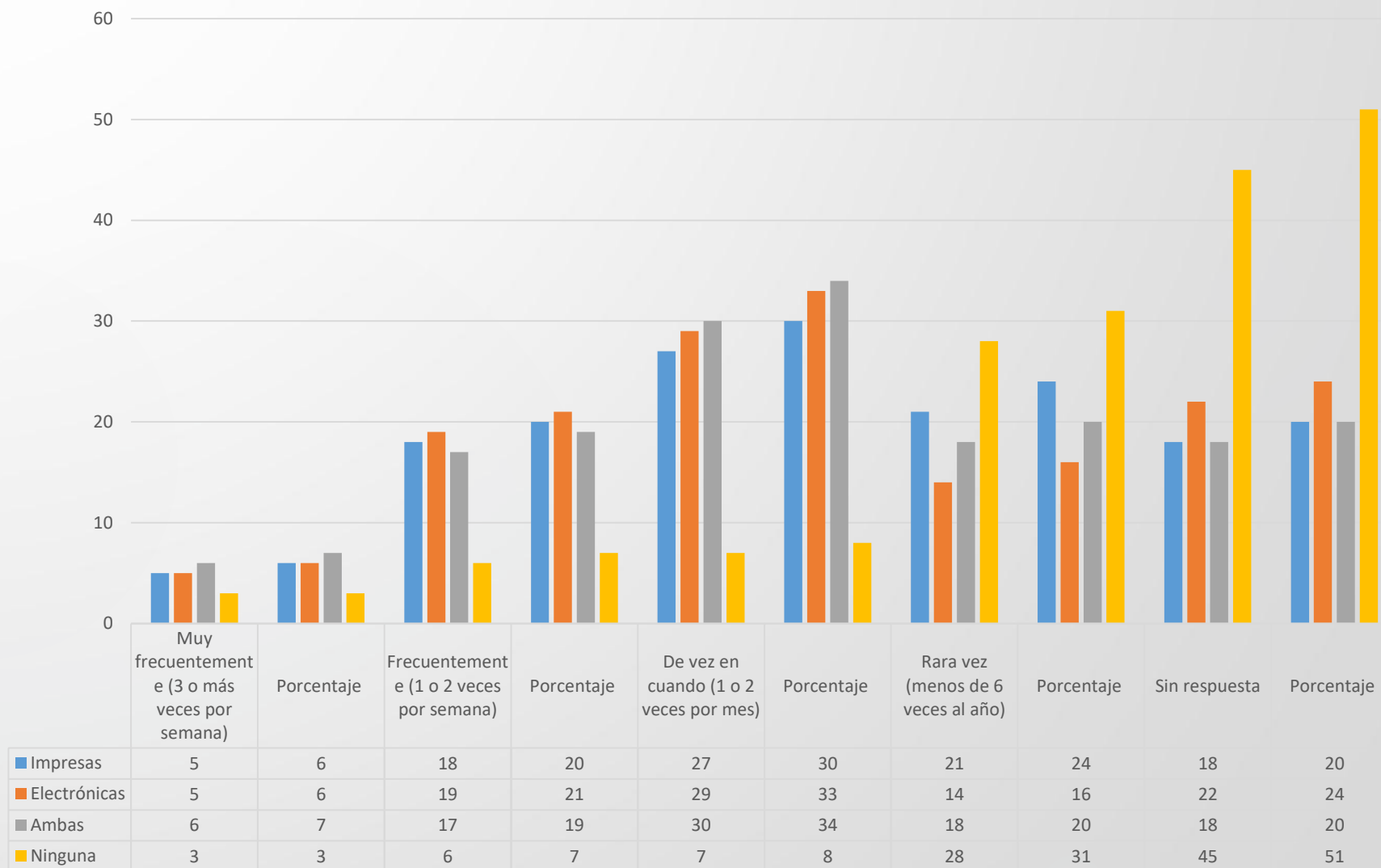


4. Centro Universitario al que pertenece.

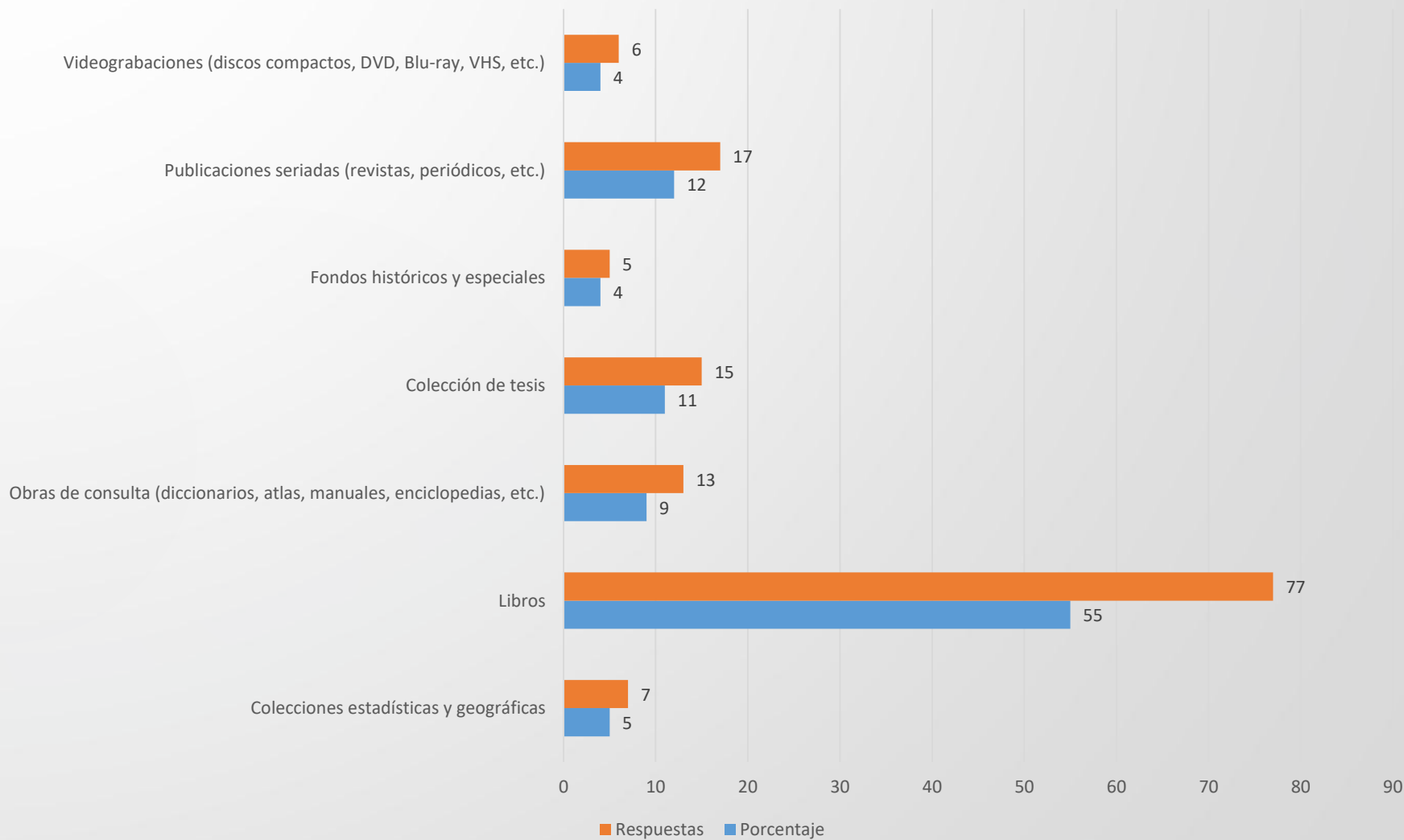


Uso de las colecciones

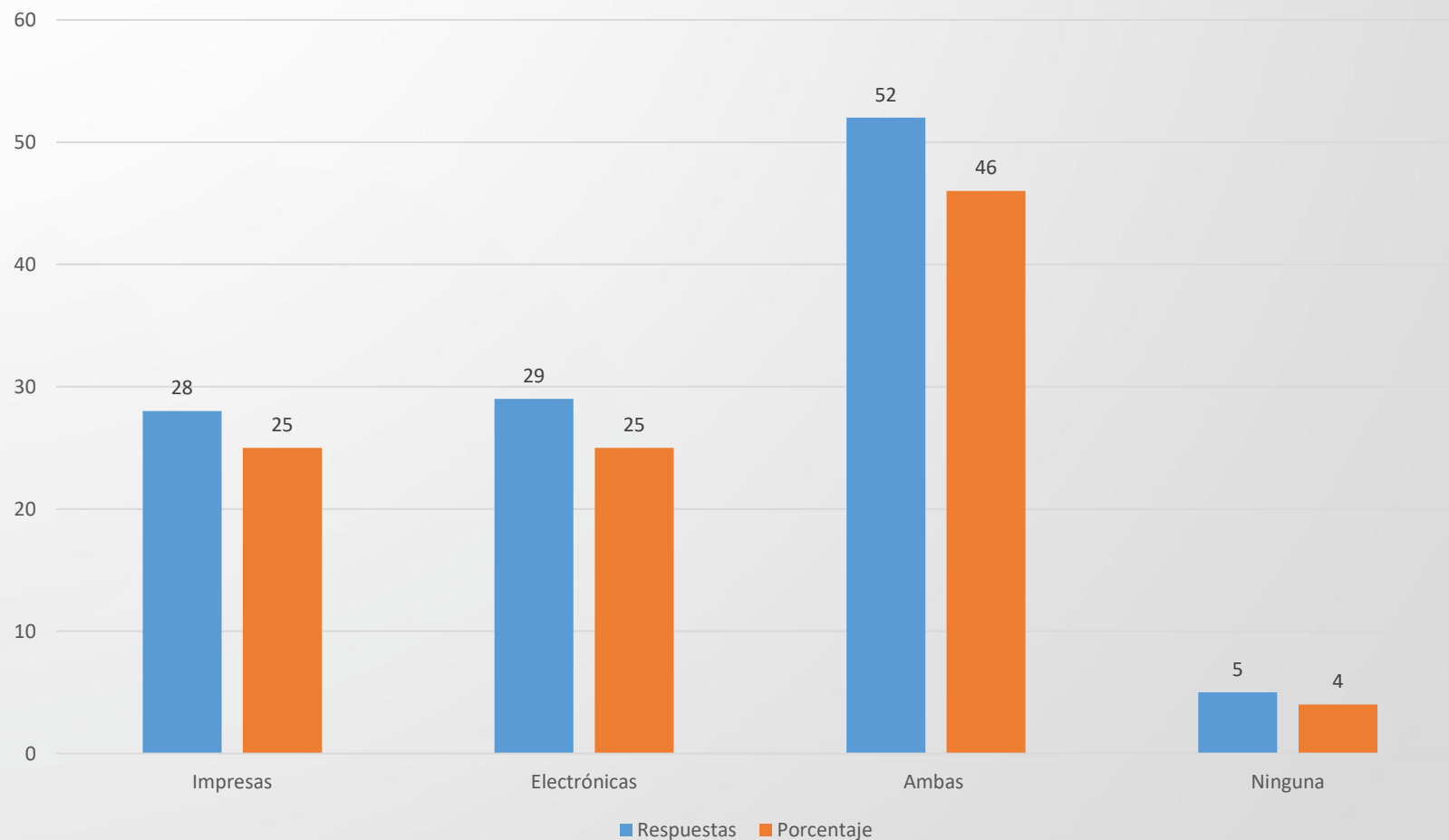
5. Frecuencia en el uso.



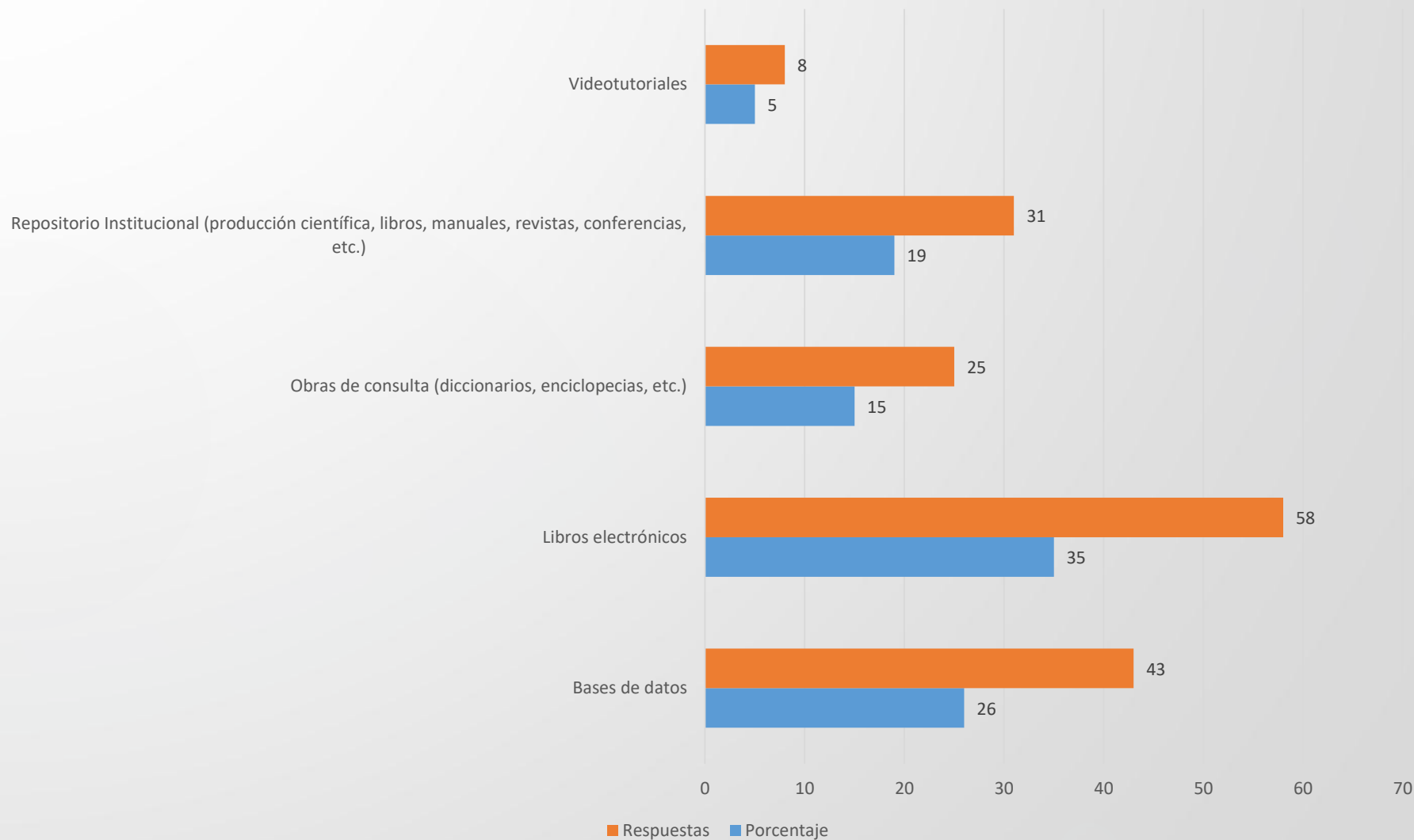
6. Elige las colecciones que utilizas.



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

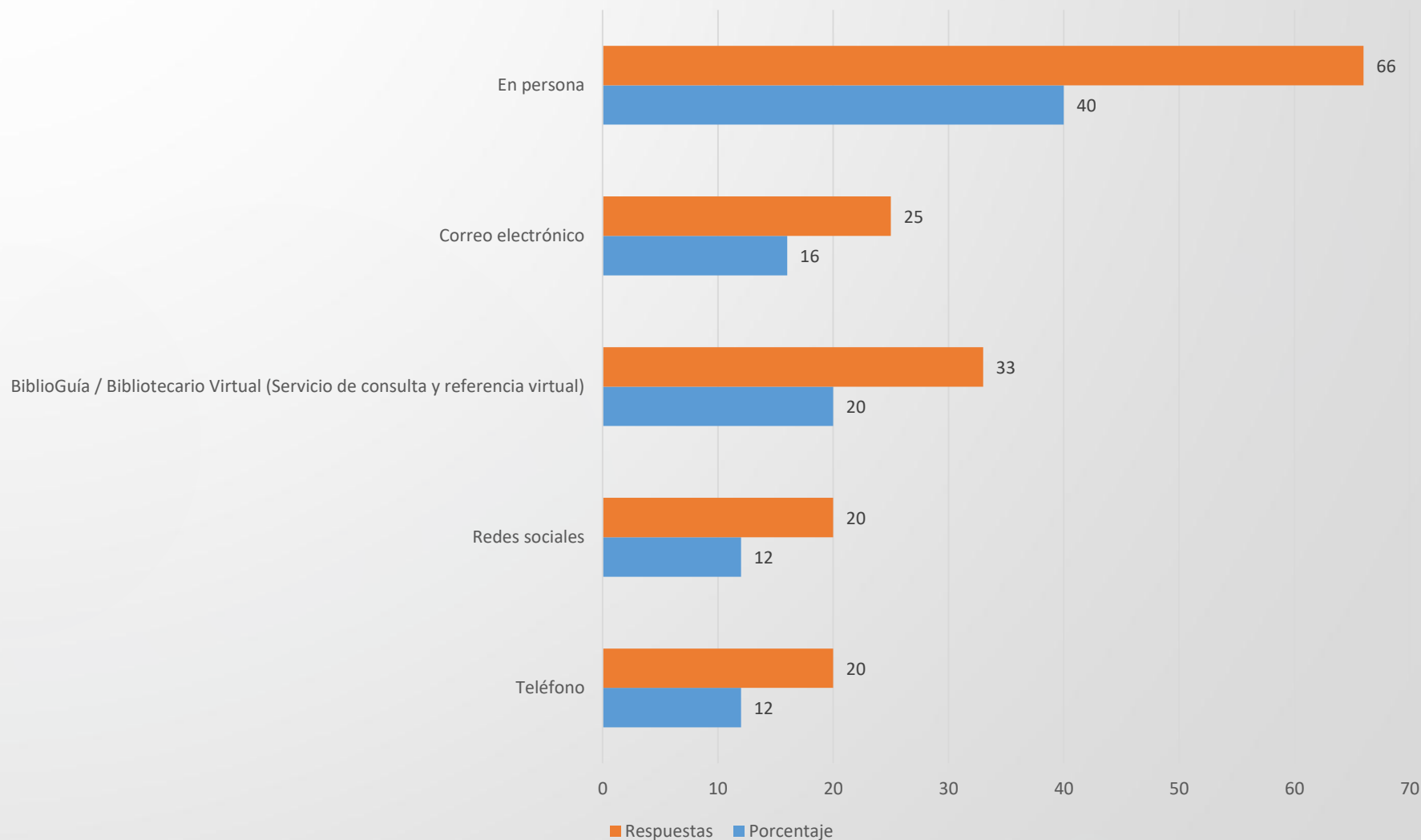


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas.

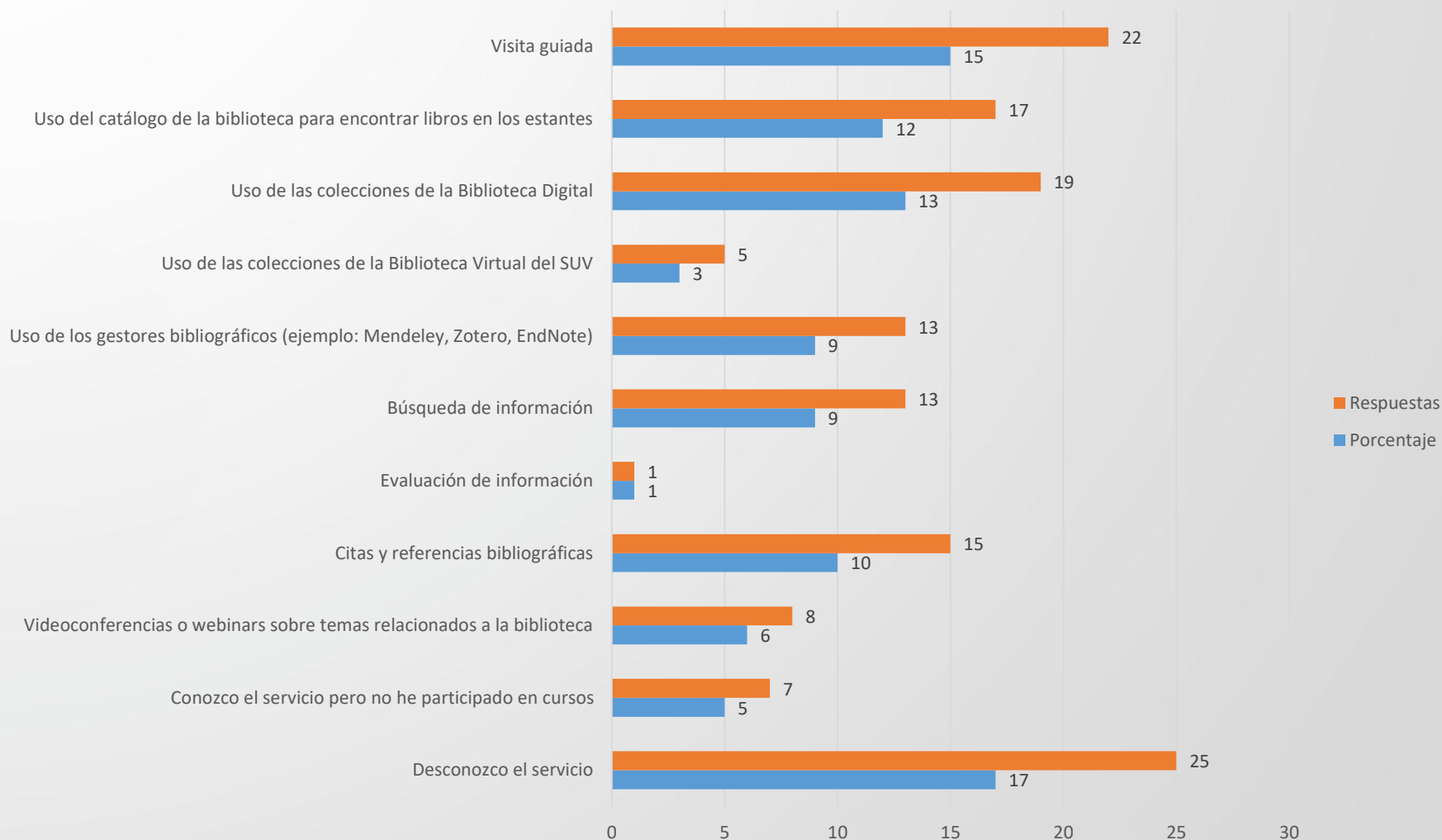


Servicios

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

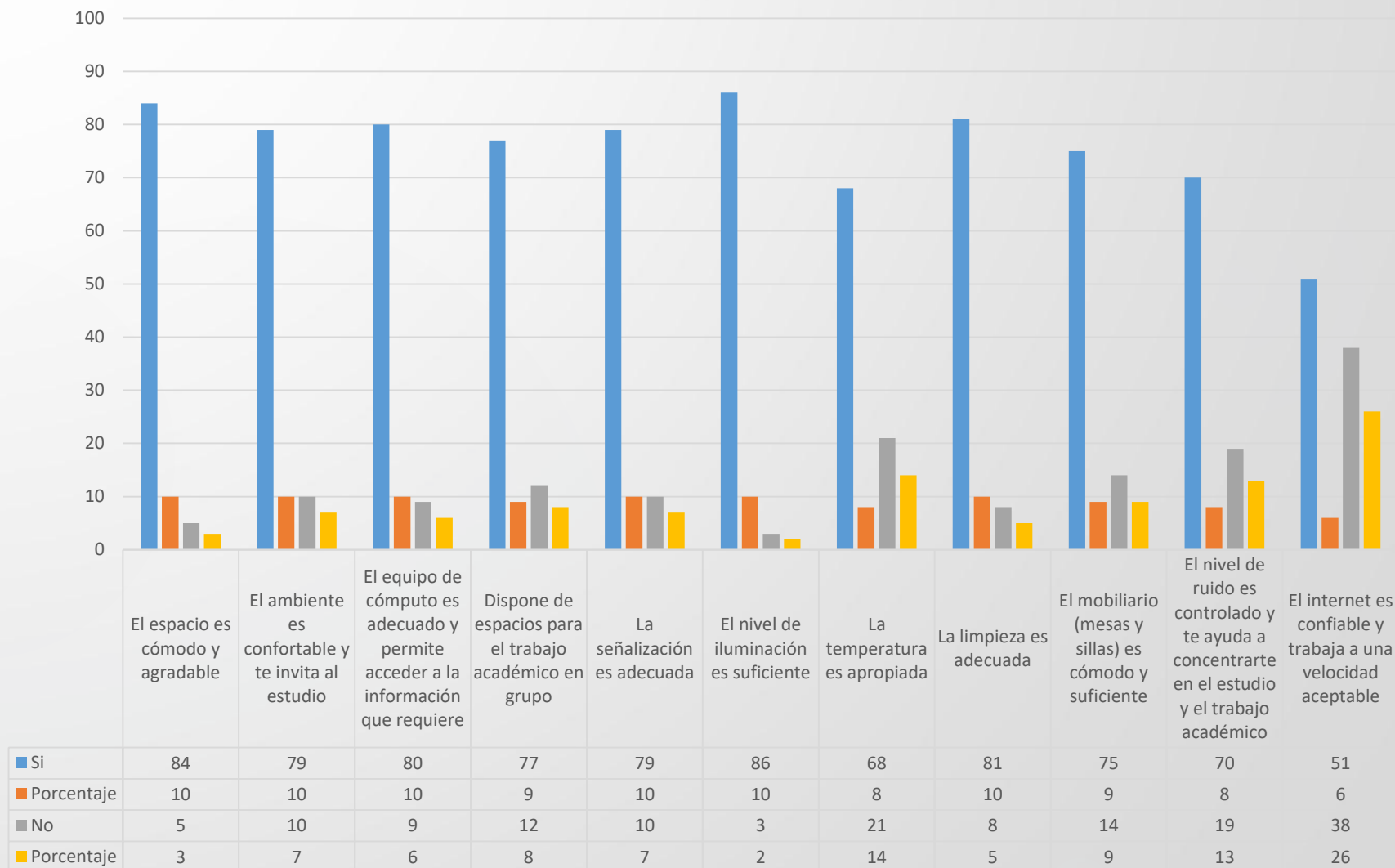


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



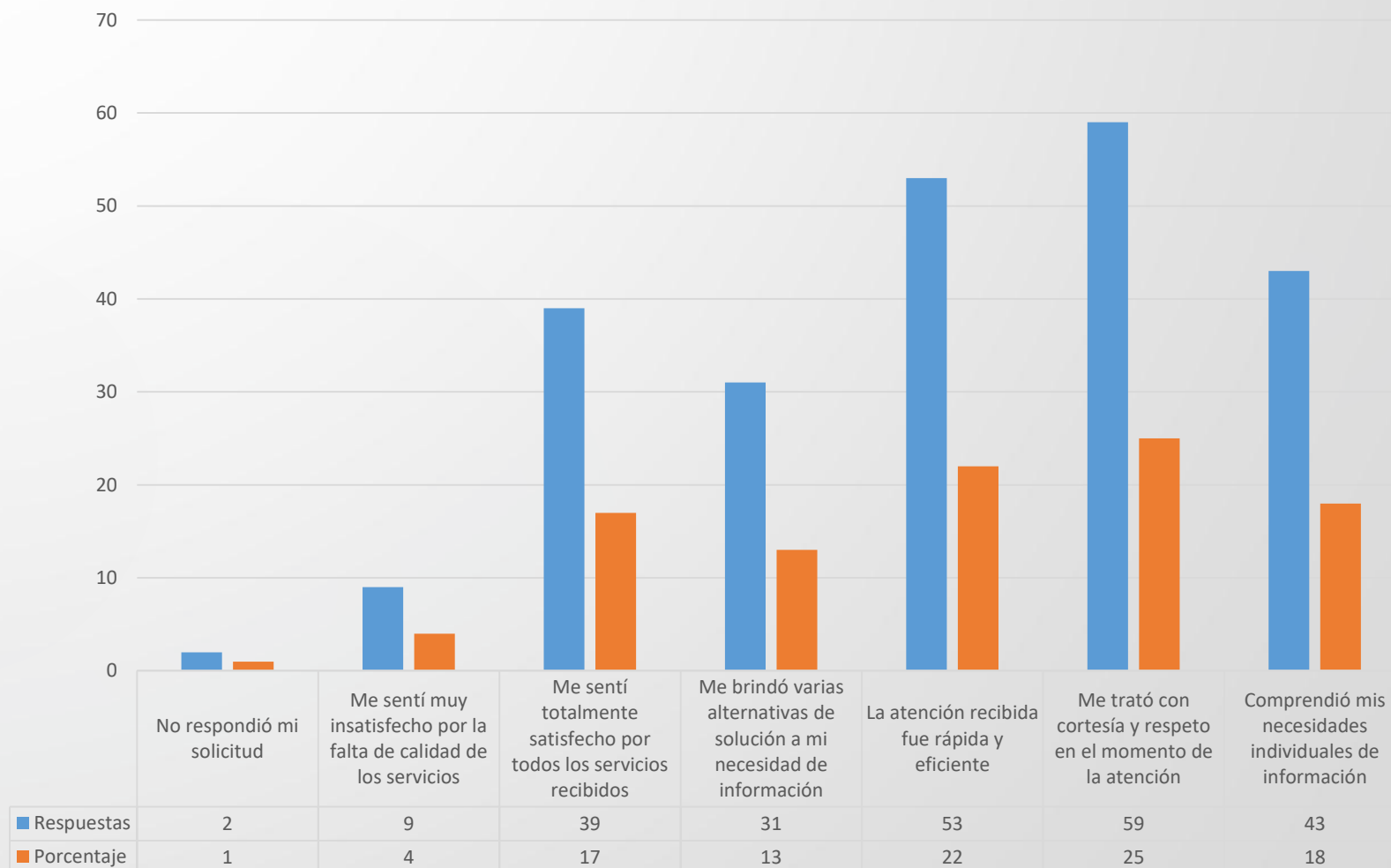
Infraestructura

11. Infraestructura.



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. Importante seguir informando a los estudiantes (más de nuevo ingreso) sobre los beneficios y usos y material que ofrece la biblioteca, a veces pasan los semestres y uno no sabe, por ejemplo, cómo usar la biblioteca virtual.
2. EXCELENCIA EN SERVICIO Y LIMPIEZA
3. Yo opino que todo el personal es extremadamente amable y apoyan cualquier necesidad que uno presente y tanto la biblioteca física como la virtual a mi me han sido de gran utilidad; inclusive en la orientación de mis alumnos.
4. se tiene el problema de mucho tiempo dentro de la biblioteca; los alumnos no guardan silencio y esto es muy molesto
5. Exelentes
6. Excelente servicio
7. Considero que la biblioteca es un espaci3n que los alumno sno valoran, ahora las redes sociales y el celular, han venido a perturbar el uso adecuado de la biblioteca.
8. excelentes
9. Que los administrativos sean más amables en especial la se3ora
10. La verdad la maestra de CUSUR encargada de biblioteca ha sido súper amable y nos ha gestionado charlas informativas, así como uso de plataformas sin costo por un mes. La verdad súper agradecida, hacía falta gente dedicada y comprometida con su trabajo. Pero sobretodo con calidad en su trato y servicio
11. El Internet es lento, no permite acceder a la búsqueda rápida.
12. Mucho ruido por parte de los alumnos
13. La biblioteca es muy buena, solo que a ceces los alumnos hacen mucho ruido y es molesto cuando estás estudiando
14. Deberían de mejorar el internet, la se3al no es buena y no colabora para estudiar en el buen ambiente que hay en la biblioteca
15. Revisar para la renovaci3n de títulos la prestabilidad
16. -
17. Disponer de mas libros para prestar

Continuación pregunta 13.

18. esta bonita la biblioteca, la uso para trabajos en equipo y rara vez he necesitado usar los libros
19. Solo me gustaría poder encontrar más libros sobre trabajo social
20. Me parecen excelentes
21. Ninguna
22. Mejorar el servicio en el turno vespertino, el personal de recepción se la pasa en el cel, viendo películas en la computadora o hablando por teléfono.
23. Tiene un servicio muy atento
24. Me gusta el servicio, los materiales la mayor parte son suficientes pero hay momentos en lo que no se encuentra algunos de los libros que se piden por partes de los maestros . Y la mayor parte del tiempo no hay lugar para estar ahí ,falta más espacio o lugar para estar ahí ya que siempre esta lleno .
25. Cumplen con todos los requisitos necesarios para llevar a cabo las actividades necesarias en la universidad.
26. Estaría muy bien que impartan una plática sobre el como está confirmada la biblioteca, sus áreas y que hay en ellas, con la finalidad de conocer mejor el espacio
27. Pongan mas sillones cómodos, es genial ir hacer mi tarea ahí, los servicios están 100/10, muy agradables todos, sistema virtual muy bueno, además un señor de ahí nos dio una guía de como ingresar y es muy buena onda, si tuviera dudas de algo con mucho gusto voy y le pregunto, la biblioteca es lo mejor, otro punto sería poner aire acondicionado es mucho pedir pero tenía que decirlo xd
28. En general me parece que lo hacen bien su trabajo
29. Me gusta solo que los de medicina se sienten dueños de la biblioteca y nos quitan espacio a los de las demás carreras
30. Muy adecuado el servicio por parte del personal y muy bien atendidas las necesidades qué puedo solicitar
31. Muy buena
32. Algunos que están en recepción son amables, otros no
33. Me parece un exelente servicio por parte del personal y la estructura y mobiliario me parecen bien :)

Continuación pregunta 13.

- 34. En lo particular la mayoría de los servicios de la instancia es adecuada, solo que no hay espacios donde los alumnos puedan hacer actividades en equipo y que el ruido no interfiera con los demás porque es muy molesto que los tengan que estar callando y que estén hablando
- 35. Bueno
- 36. Ninguna
- 37. Considero que todo está muy bien pero constantemente tienen que pedirle a los estudiantes de medicina que guarden silencio
- 38. El lugar con mas espacios de estudio
- 39. En general todo muy bien, me agrada.
- 40. Buen servicio
- 41. Muy bueno
- 42. Que fumiguen de vez en cuando, los muchos que hay
- 43. Es buena solo la área del internet no es muy lenta
- 44. En ocasiones los recepcionistas no atienden de la mejor manera
- 45. En algunas ocasiones no hay tanto material disponible
- 46. Cursos para aprender a manejar la biblioteca virtual
- 47. Todo bien, solo falta más espacio
- 48. Me parece que en algunas ocasiones la cantidad de libros disponibles es mínima y por ello no se adquiere frecuentemente
- 49. Es un trato amable y guiado
- 50. Se necesita una mejor conexión a internet
- 51. Excelente
- 52. La biblioteca del CUSur necesita urgentemente mantenimiento, cada temporal de lluvias hay goteras, la climatización en tiempo de calor es incómoda ya que no hay aire acondicionado, los baños necesitan mantenimiento y que haya insumos de higiene

Continuación pregunta 13.

- 53. A mi me parece todo bien, no tengo alguna sugerencia
- 54. BUEN SERVICIO
- 55. Deberia de agregar mas horas al servicio del comedor porque a veces no alvanzamos servicio
- 56. Brindar un espacio de mayor calidad, con internet mejorado y un poco de más instrumentos para facilitar el desarrollo intelectual
- 57. En general el servicio es muy bueno y cada día se ve que hacen lo necesario para que siga así.
- 58. Bien
- 59. Servicio de aire acondicionado para el verano, ya que el calor es poco soportable en el espacio y los ventiladores instalados son ruidosos.
- 60. Excelente servicio de doña Gris y don Pedro<3



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