



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 Ciencias Sociales y Humanidades**

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 37 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades: 26 estudiantes, 3 académicos y 8 administrativos y 18 externos.

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

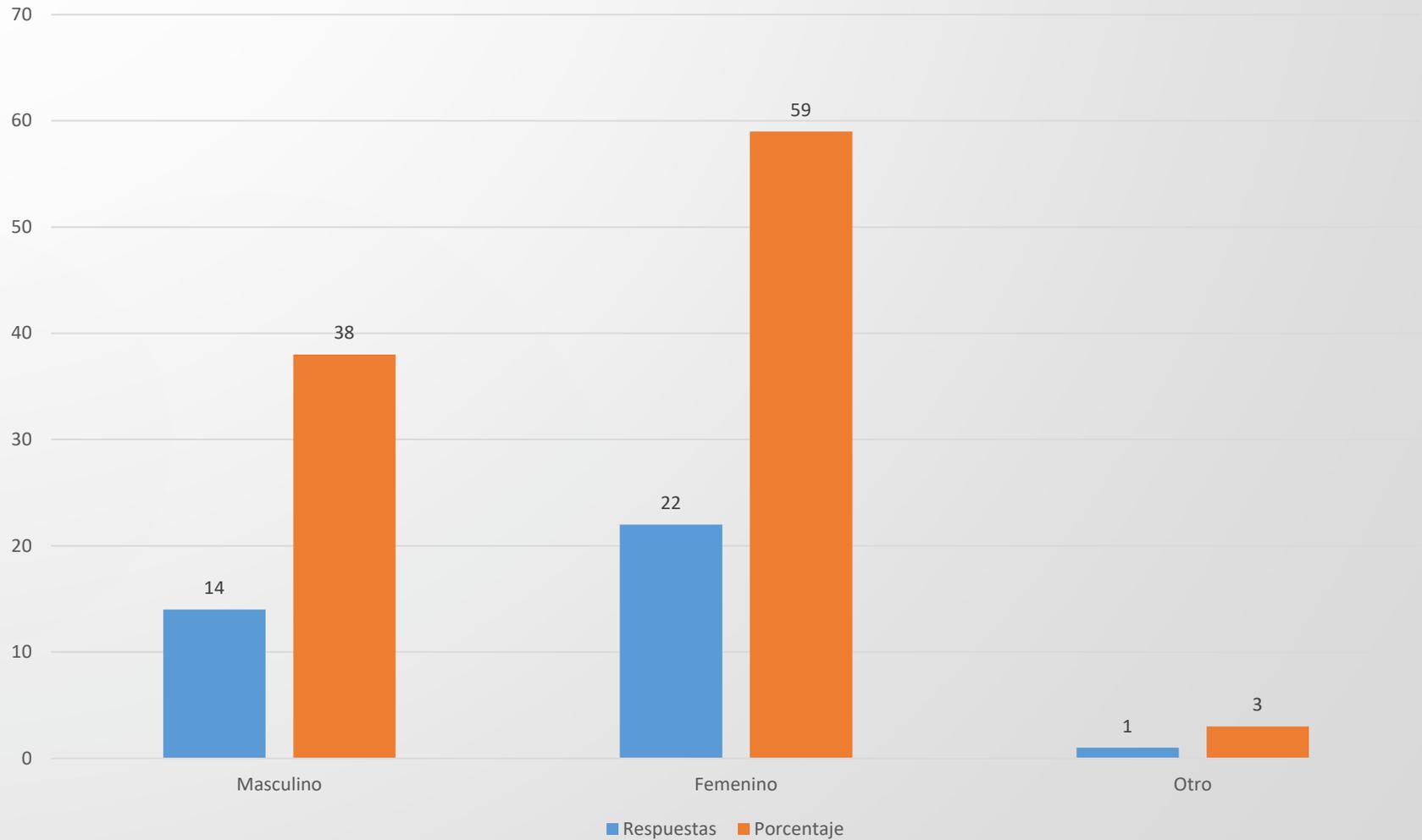
13. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

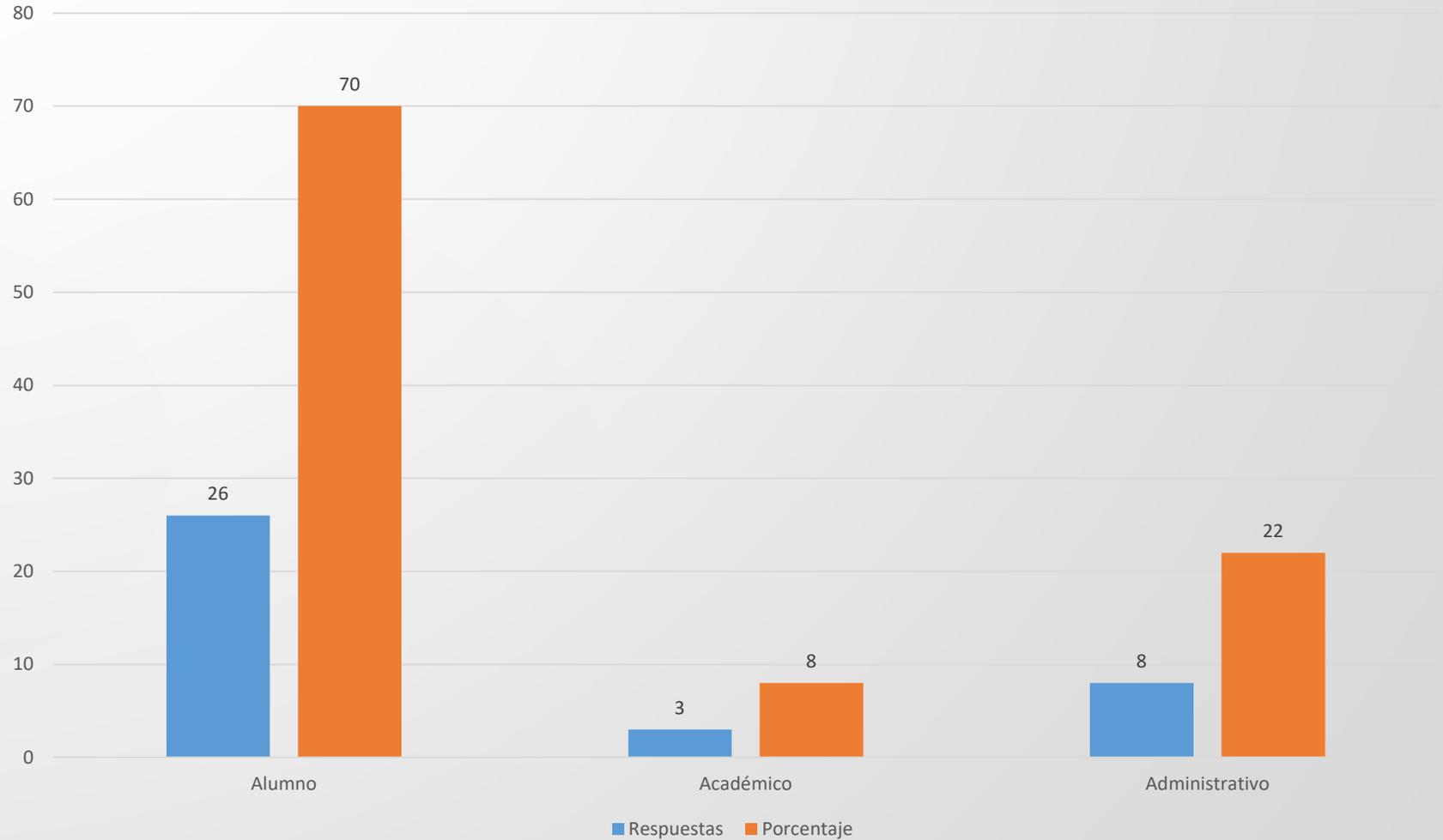
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades
Año 2023**

Datos poblacionales

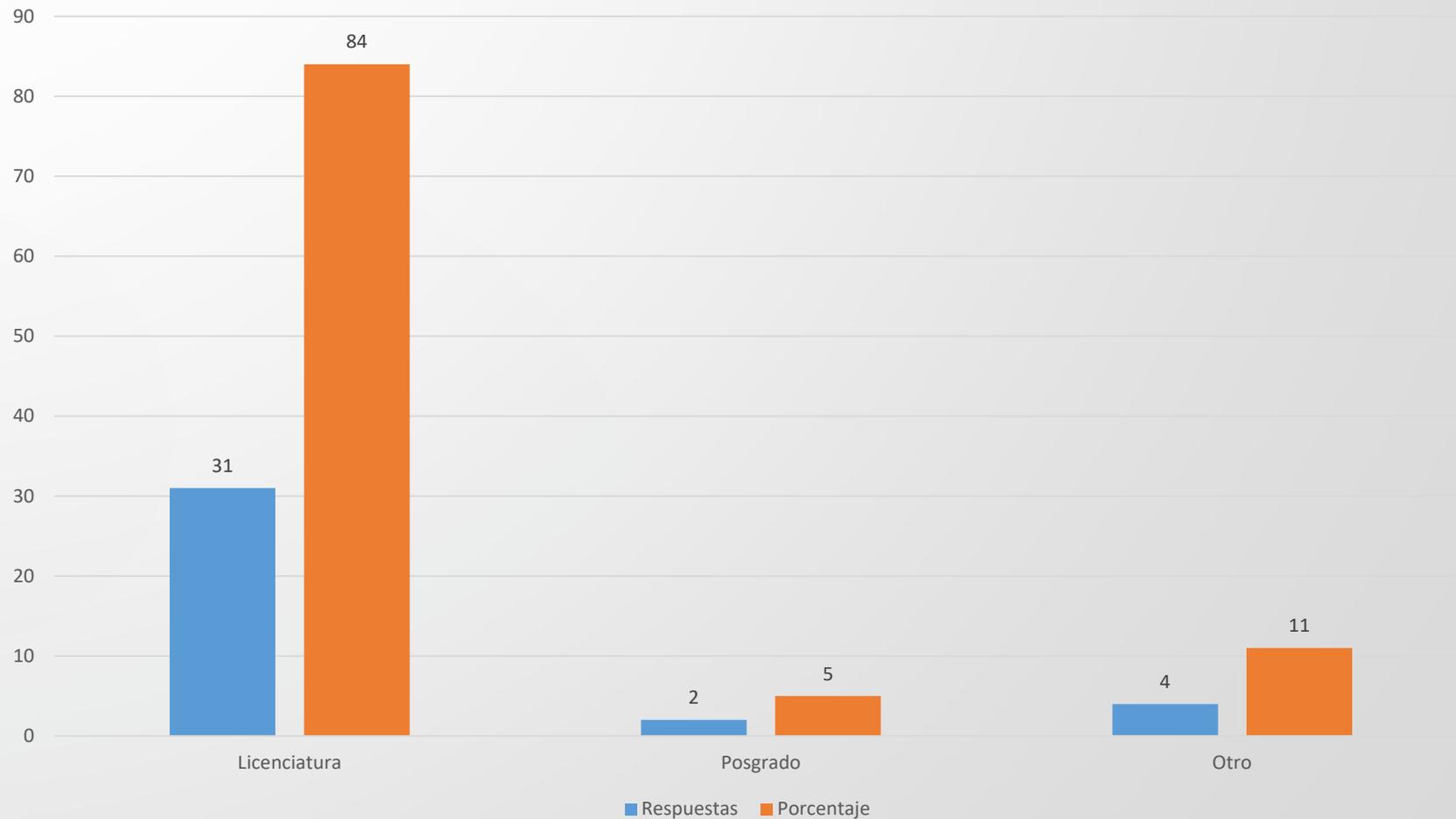
1. Género.



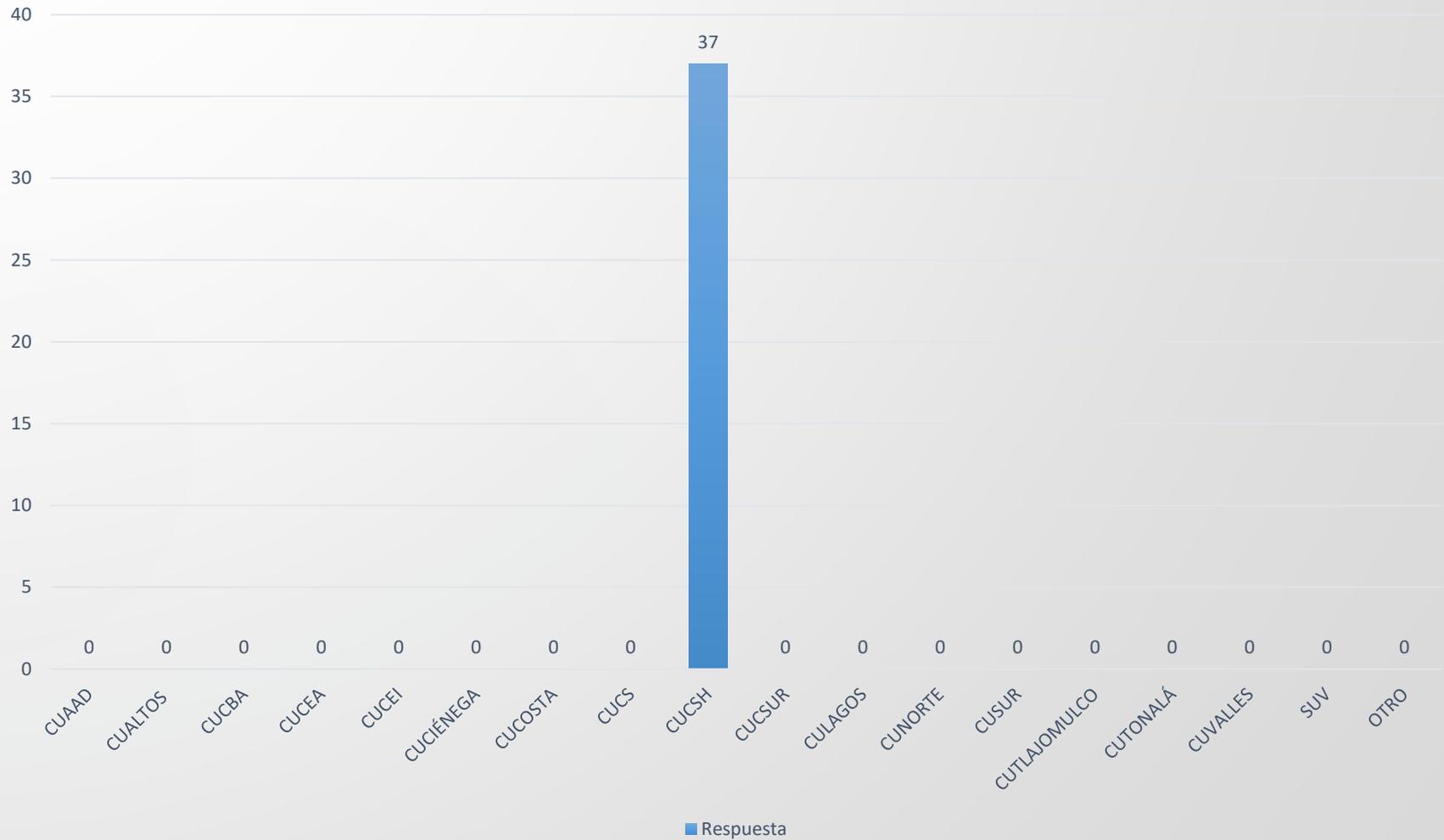
2. Tipo de usuario.



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

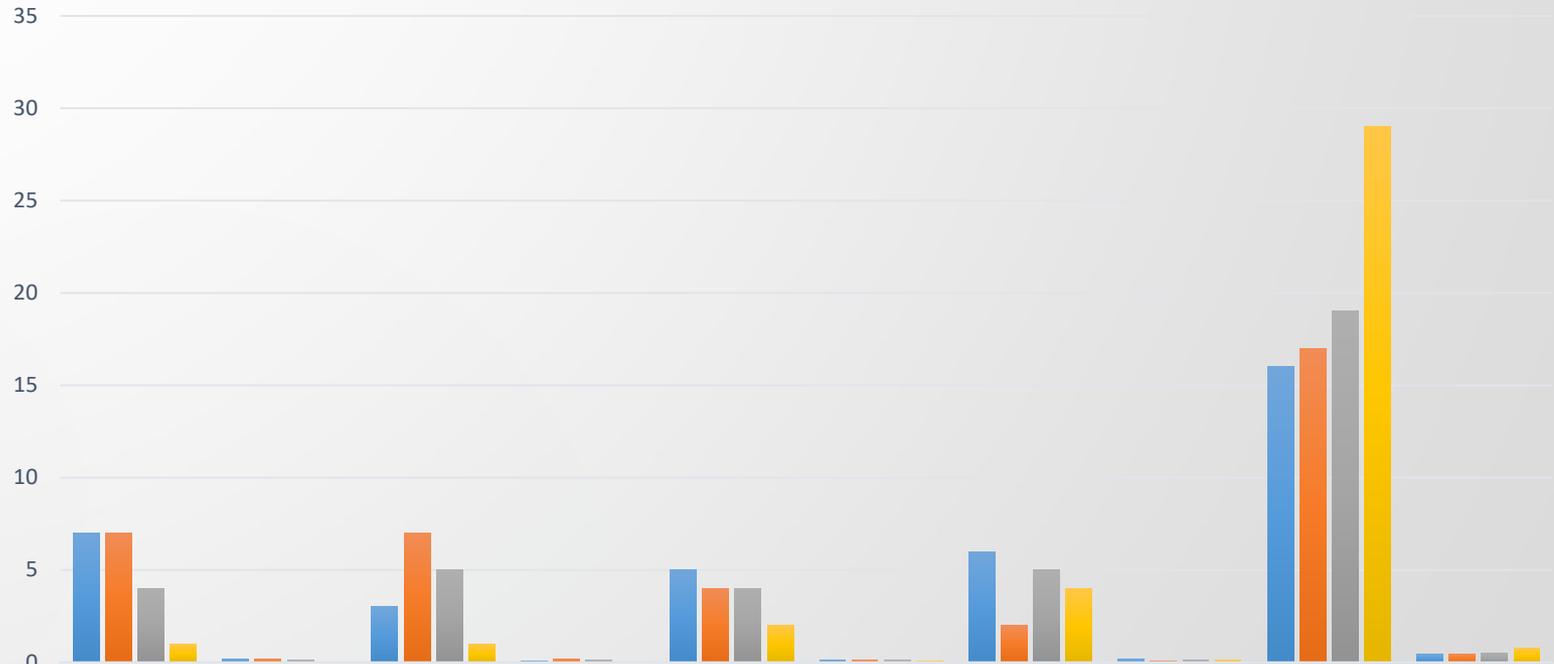


4. Centro Universitario al que pertenece.



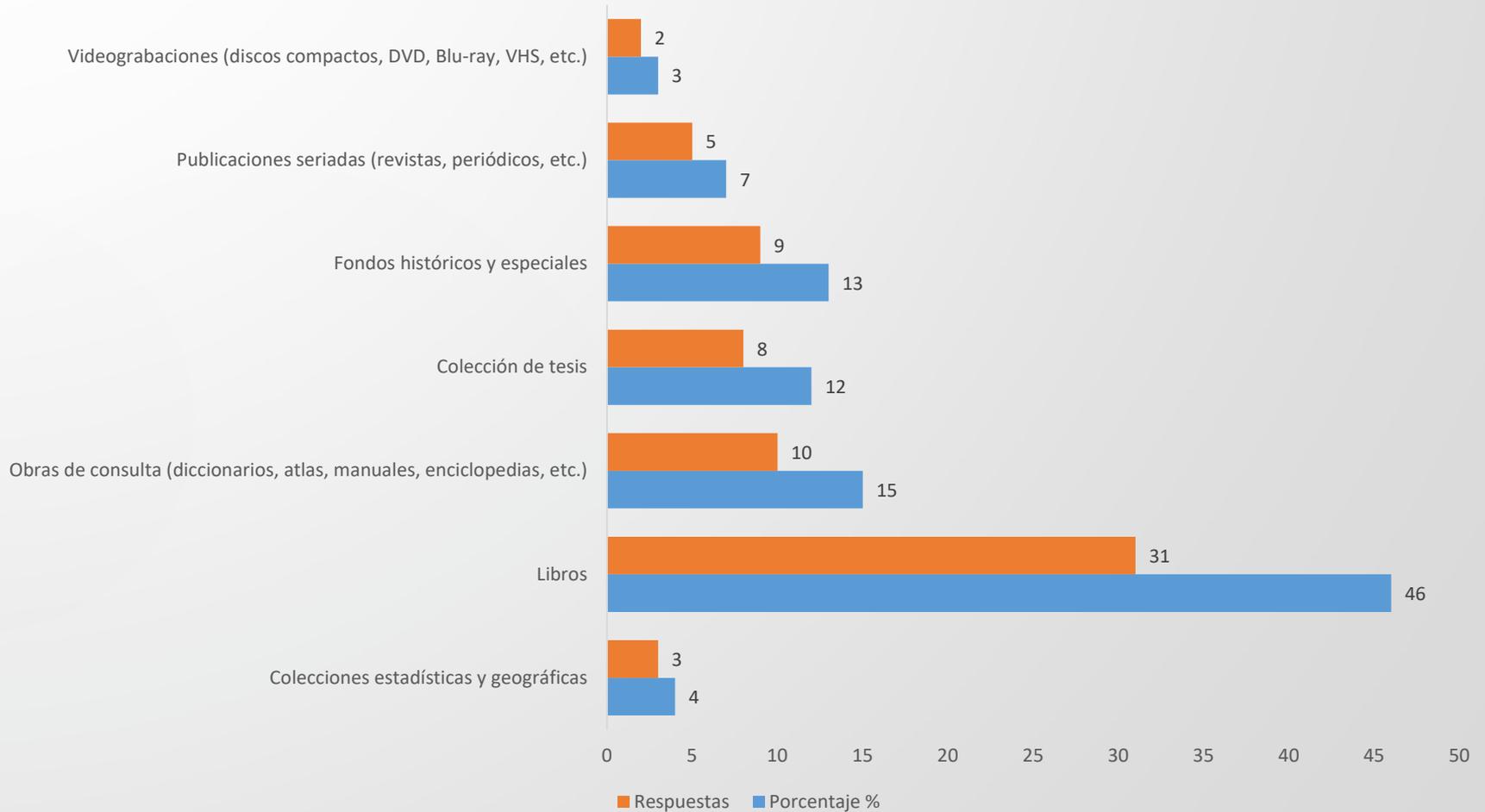
Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso.

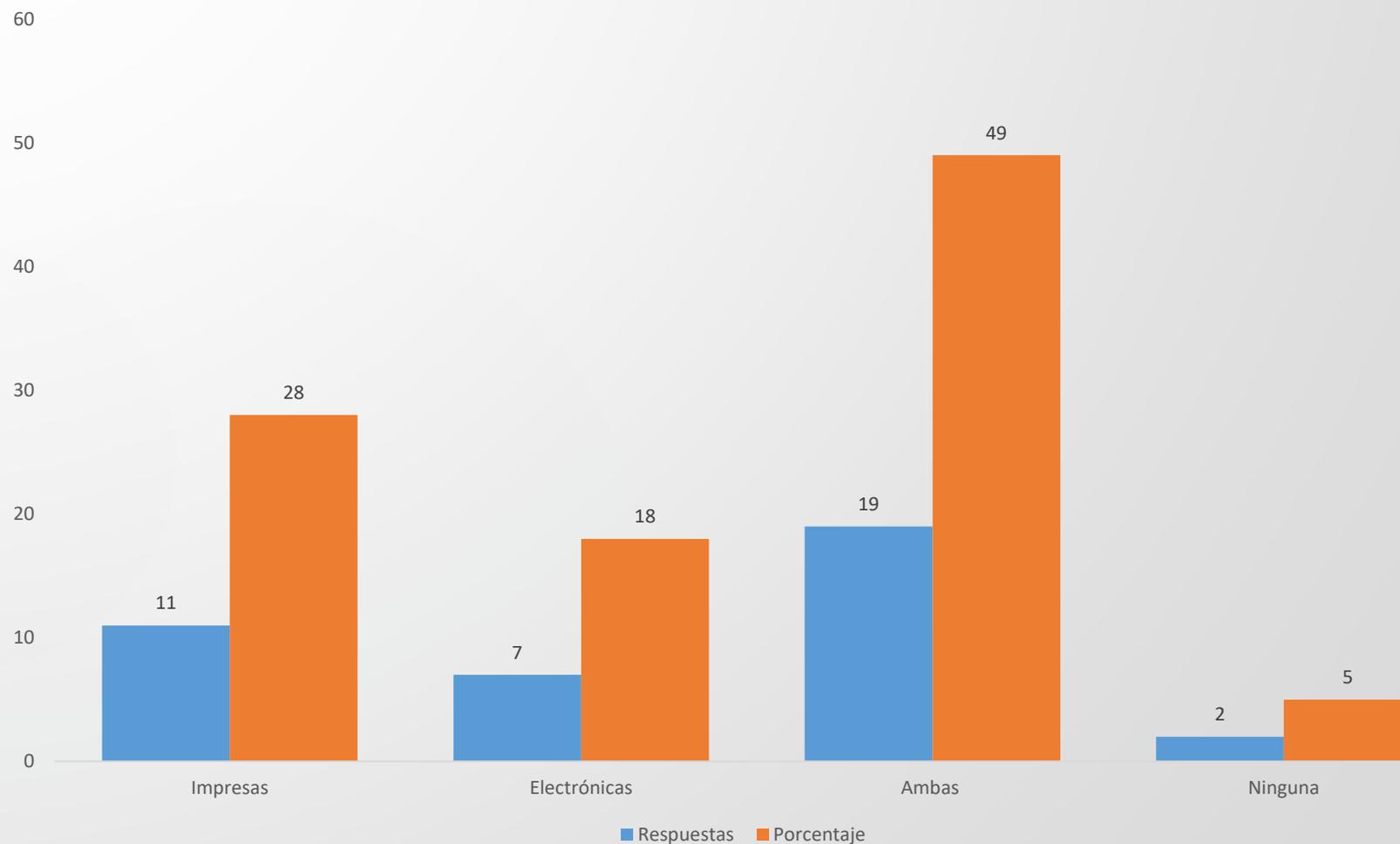


	Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	Porcentaje	Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	Porcentaje	De vez en cuando (1 o 2 veces por mes)	Porcentaje	Rara vez (menos de 6 veces al año)	Porcentaje	Sin respuesta	Porcentaje
■ Impresas	7	19%	3	8%	5	14%	6	16%	16	43%
■ Electrónicas	7	19%	7	19%	4	11%	2	5%	17	46%
■ Ambas	4	11%	5	14%	4	11%	5	14%	19	51%
■ Ninguna	1	3%	1	3%	2	5%	4	11%	29	78%

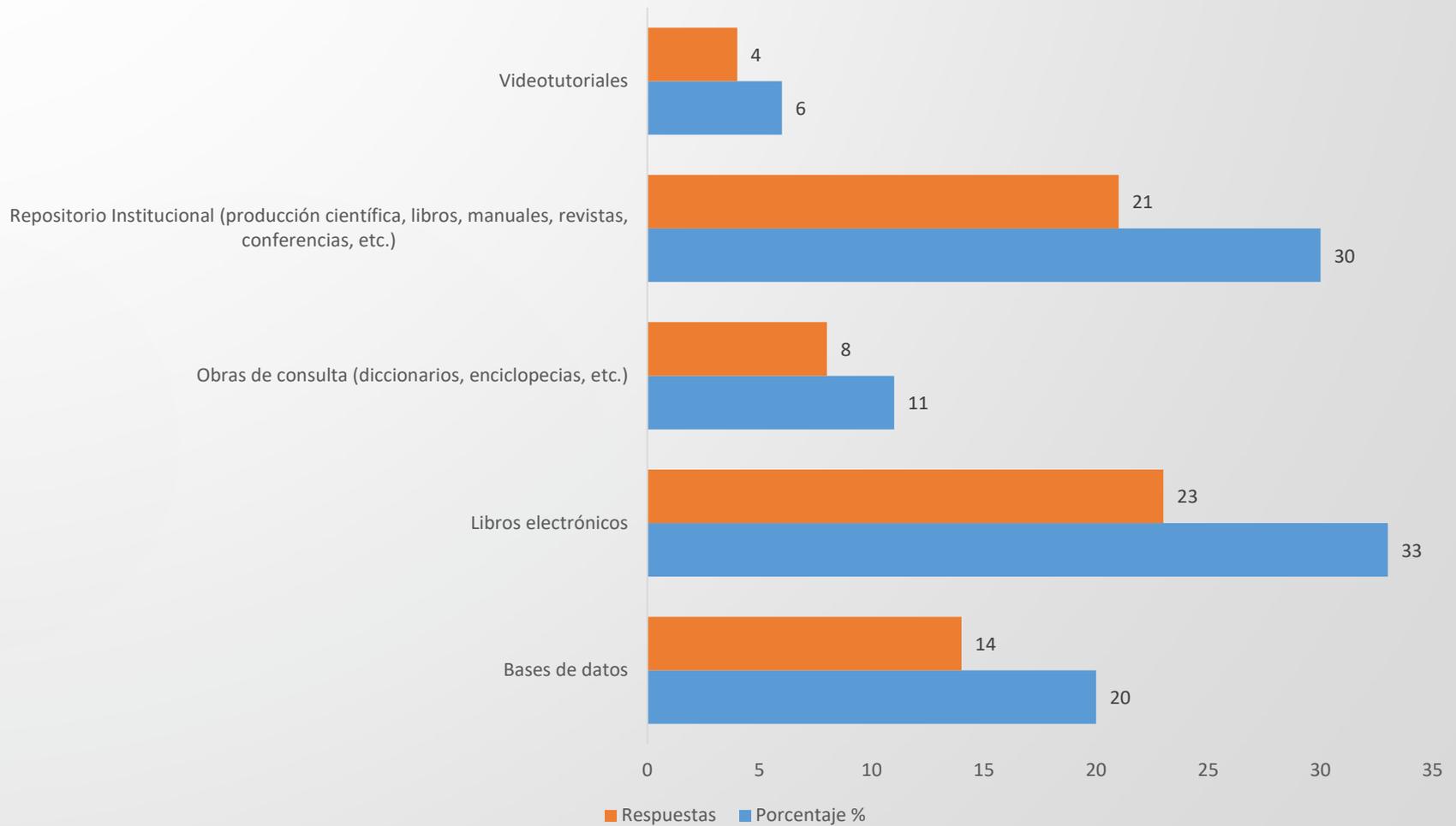
6. Elige las colecciones que utilizas.



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

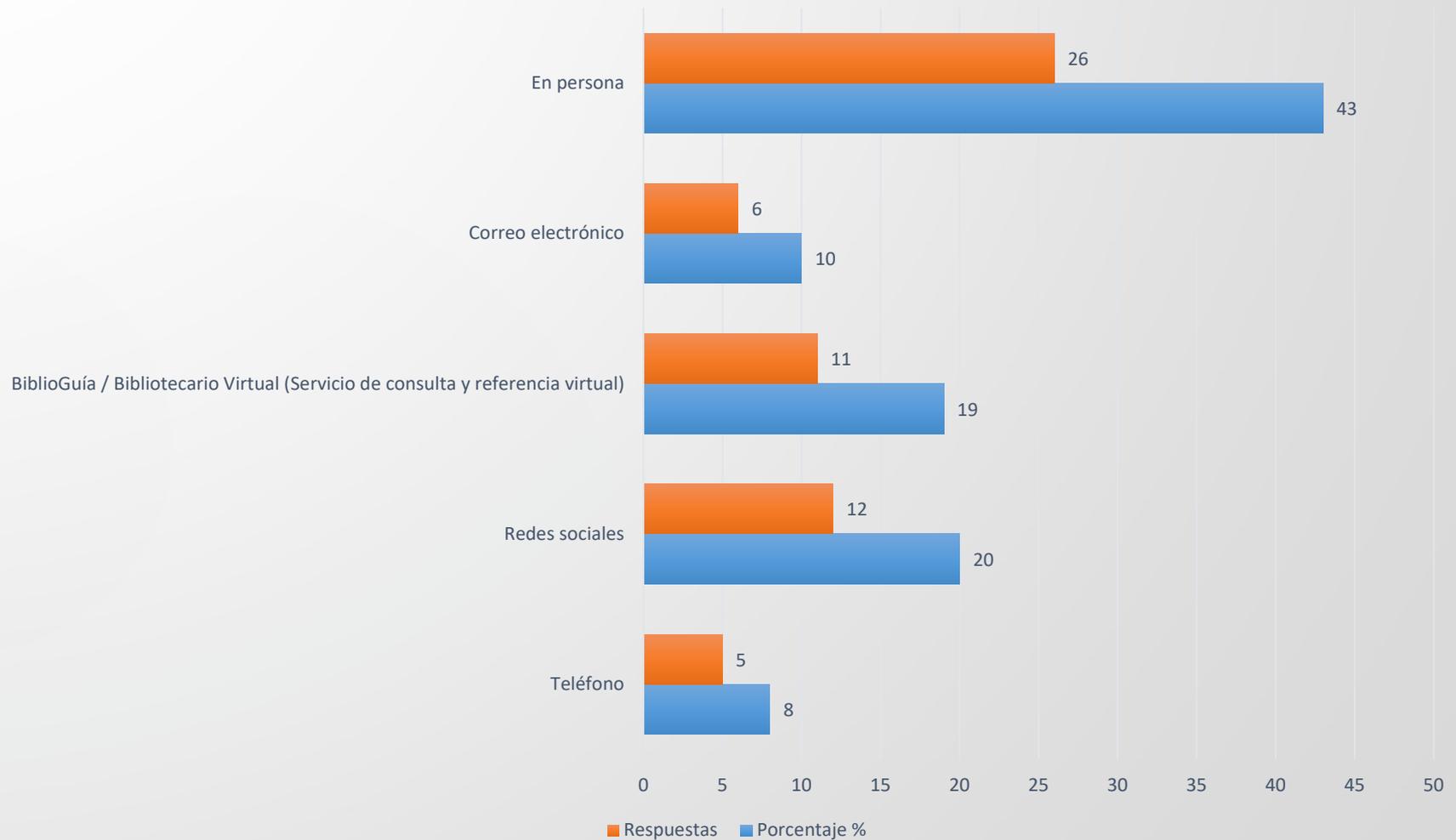


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas.



Servicios

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

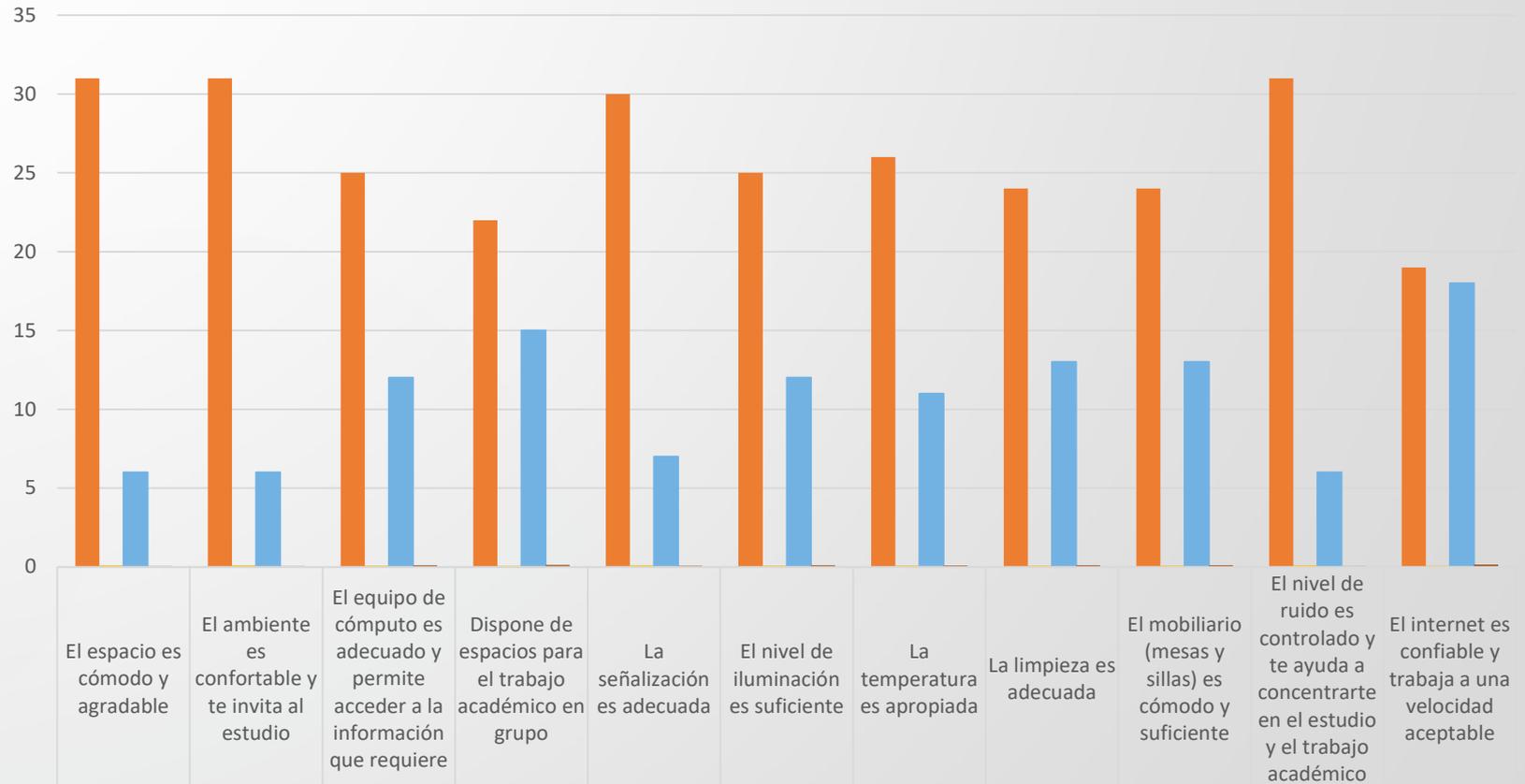


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



Infraestructura

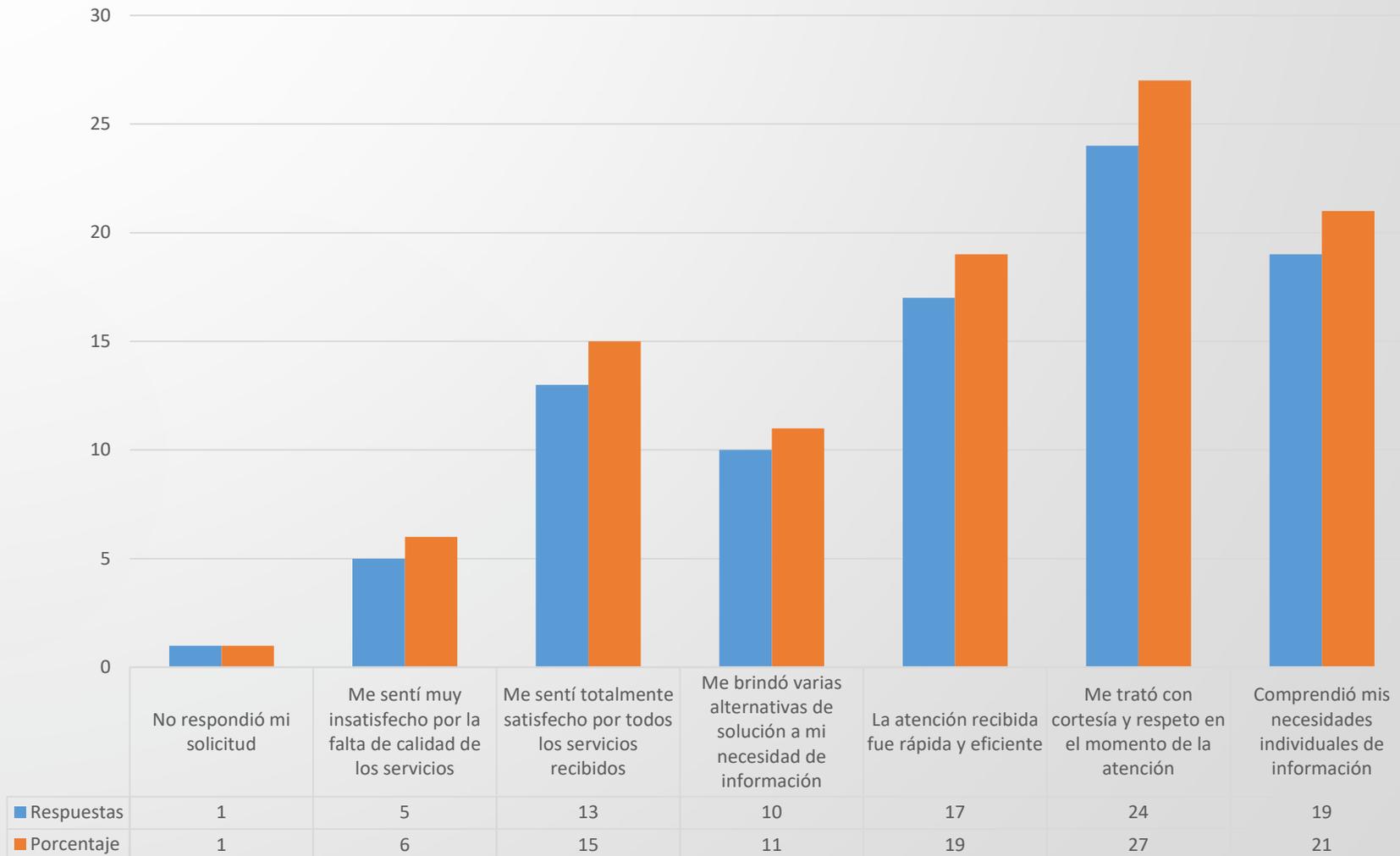
11. Infraestructura.



■ Si	31	31	25	22	30	25	26	24	24	31	19
■ Porcentaje	11%	11%	9%	8%	10%	9%	9%	8%	8%	11%	7%
■ No	6	6	12	15	7	12	11	13	13	6	18
■ Porcentaje	5%	5%	10%	13%	6%	10%	9%	11%	11%	5%	15%

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. kkkkkkkkkkkkkk
2. en los últimos 15 años no he visitado la biblioteca
3. En Cucsh, el espacio de la biblioteca es deplorable. En cucea también consulto la biblioteca y el lugar es mejor, pero no muy acogedor. Respecto al servicio, en ambos es escueto, con excepción de la Otra. Annia en CUCEA, quien es muy profesional y siempre soluciona todo para los usuarios.
4. Se requiere préstamo externo, es lo único que pediría, siento que es necesario, aún más ahora que ya ninguna división de CUCHS se encuentra en la sede de La Normal. Es muy poco práctico no tener acceso al préstamo externo
5. Me siento bastante conforme con los materiales a los que tenemos acceso en la biblioteca, también brinda un espacio excelente para el estudio y búsqueda de más herramientas de búsqueda.
6. Todos hacen un excelente trabajo, a pesar de que algunas personas no sean fáciles de abordar, pero aún así, son muy buenos en sus trabajos.
7. Todo bien por el momento
8. Excelente servicio. Sería formidable traer los libros de la biblioteca central a belenes.
9. La atención que brindan es muy buena
10. Más variedad de libros y más mesas y salas para estudio
11. Me gusta asistir a la biblioteca porque es un espacio que alienta al estudio
12. Se necesitan más libros, hace faltan libros.
13. Estoy muy conforme, es un gran servicio!
14. Están bien pero podrían mejorar, cómo todo en la vida
15. No hay mucha difusión sobre los espacios y sus servicios
16. Los servicios no son satisfactorios ya que casi no hay personal en el horario de la tarde que oriente a los estudiantes y maestros
17. No he asistido a la biblioteca, desconozco todos los servicios que ofrecen. Me gustaría tener más información
18. No existe el préstamo externo de libros a usuarios e investigadores
19. La biblioteca del CUCSH sin usuarios no hay servicios bibliotecarios y el préstamo externo esta cancelado,. me gustaría que se reactivara el préstamo
20. Considero importante el fomento de actividades en la biblioteca que arraigan a los usuarios.

Continuación pregunta 13.

21. Son suficientes pero siempre pueden mejorar
22. Falta de personal para atender a los estudiantes por las tardes se encuentra solo sin quien pueda ayudar a la búsqueda de los libros
23. El único inconveniente que encuentro es respecto al préstamo de libros de manera externa, medida que debería aplicarse nuevamente.
24. Es mejorable
25. Cómo cualquier otro servicio, considero que puede seguir mejorando
26. La biblioteca en general me parece muy bien, pero a veces con lo que no contamos es con el tiempo de ir a consultar los libros ya que no se cuenta con préstamo externo, lo que me faltaría personalmente es el préstamo externo de la biblioteca de lo que era CUCSH La Normal
27. Que se presten . Los libros
28. Si bien los servicios e información están ahí encontrarlos es poco intuitivo y engorroso
29. gran variedad de libros limpieza y orden



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