



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
2020***

**Informe de resultados del
Centro Universitario del Norte**

Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas (SiUBi) de la Universidad de Guadalajara, 2020

Con el fin de continuar con la mejora de los servicios y recursos de información que ofrecen las bibliotecas del SiUBi, la Unidad de Servicios Bibliotecarios aplicó, por séptima ocasión, una encuesta de satisfacción sobre los servicios bibliotecarios que incluyó 6 preguntas cerradas de selección múltiple y una abierta.

El objetivo de esta evaluación ha sido 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.

El cuestionario fue elaborado en un formulario de Google y aplicado vía internet, fue enviado directamente a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, y personal administrativo), con el apoyo de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

Los datos recabados son de naturaleza cuantitativa y cualitativa, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios bibliotecarios. La población objeto de estudio fue de un total de 121 usuarios encuestados del Centro Universitario del Norte: 100 estudiantes, 18 docentes, 3 administrativos y 0 externos.

La encuesta consta de 7 preguntas

Parte 1. Generalidades

1. Usted es
2. Nivel que cursa, imparte o colabora
3. Seleccione la Dependencia, Centro universitario o Sistema al que pertenece

Parte 2. Servicios bibliotecarios

4. Servicios

Parte 3. Colecciones existentes en la biblioteca

5. Colecciones

Parte 4. Personal bibliotecario

6. Personal

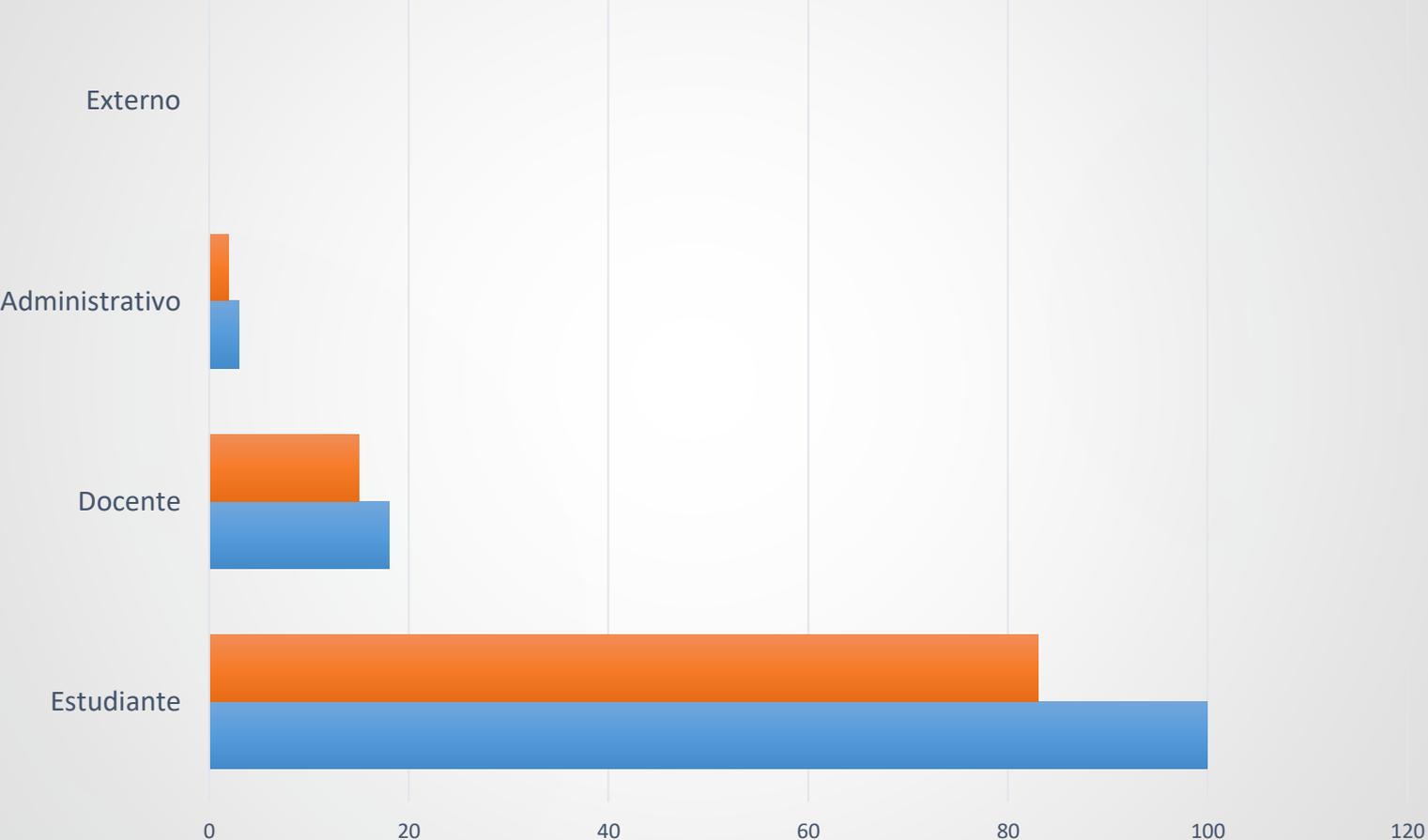
Parte 5. Comentarios generales

7. Opinión o comentario que ayude a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias.

**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 Norte
Año 2020**

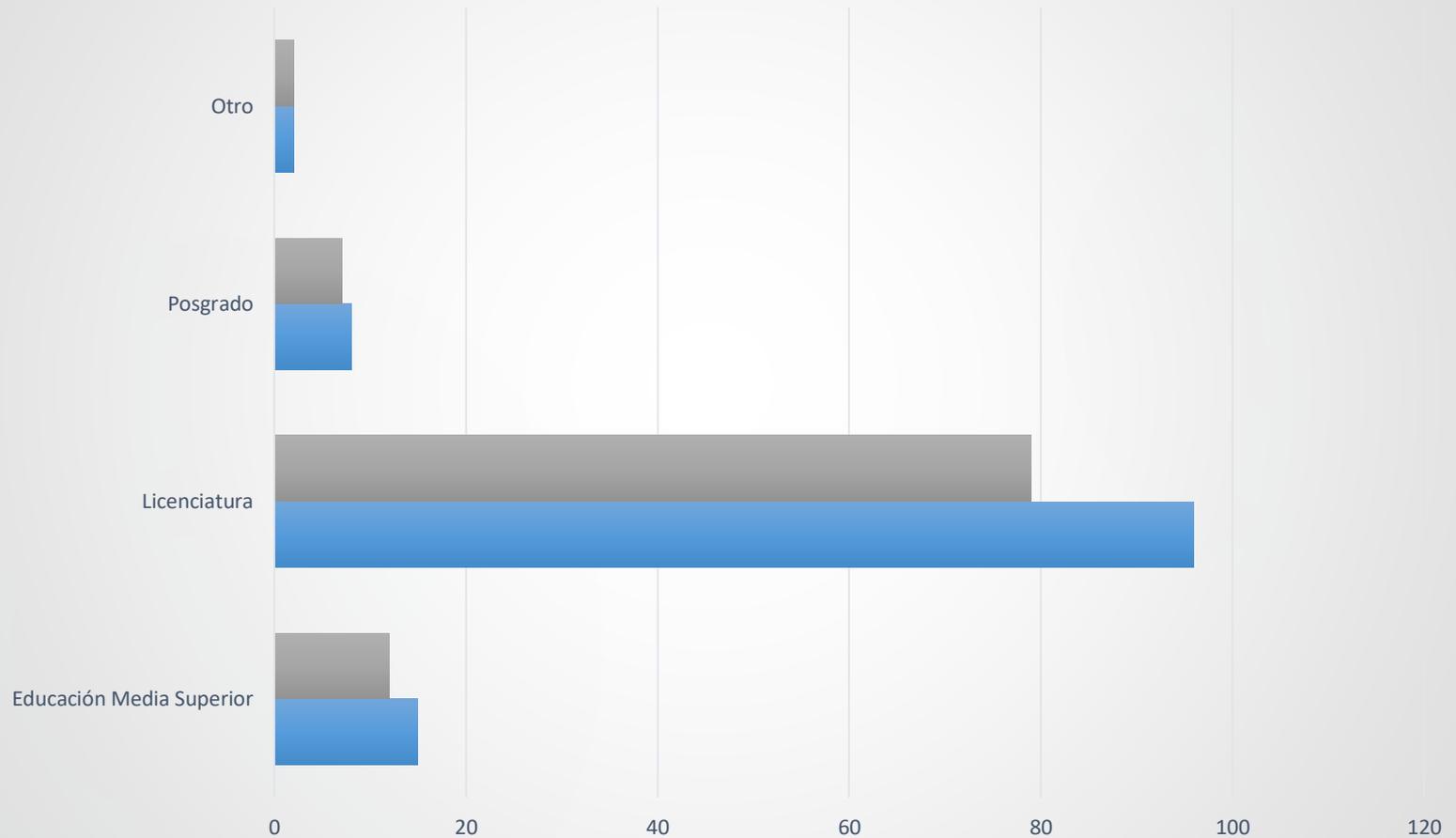
P1. Usted es



	Estudiante	Docente	Administrativo	Externo
■ Porcentaje %	83	15	2	0
■ Respuestas	100	18	3	0

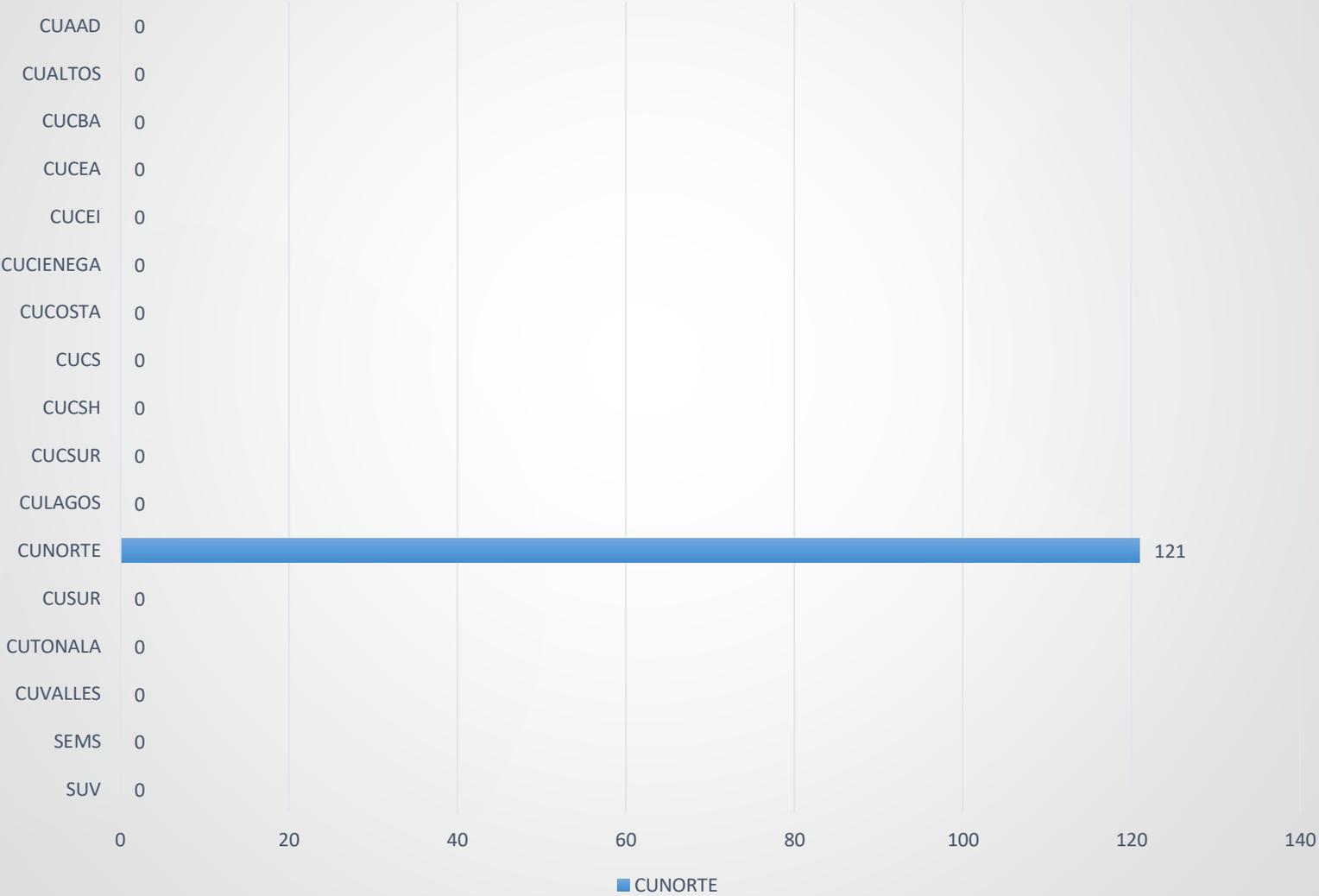
P2. Nivel que cursa o imparte

6

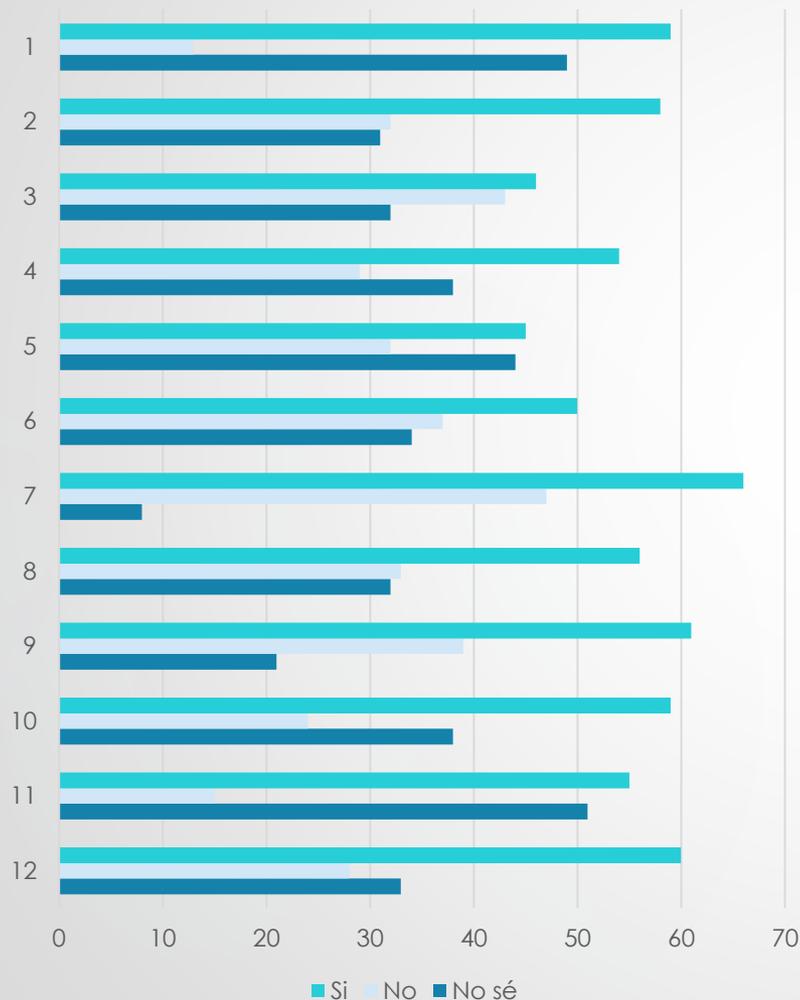


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	12	79	7	2
■ Respuestas	15	96	8	2

P3. Seleccione la Dependencia, Centro universitario o Sistema al que pertenece

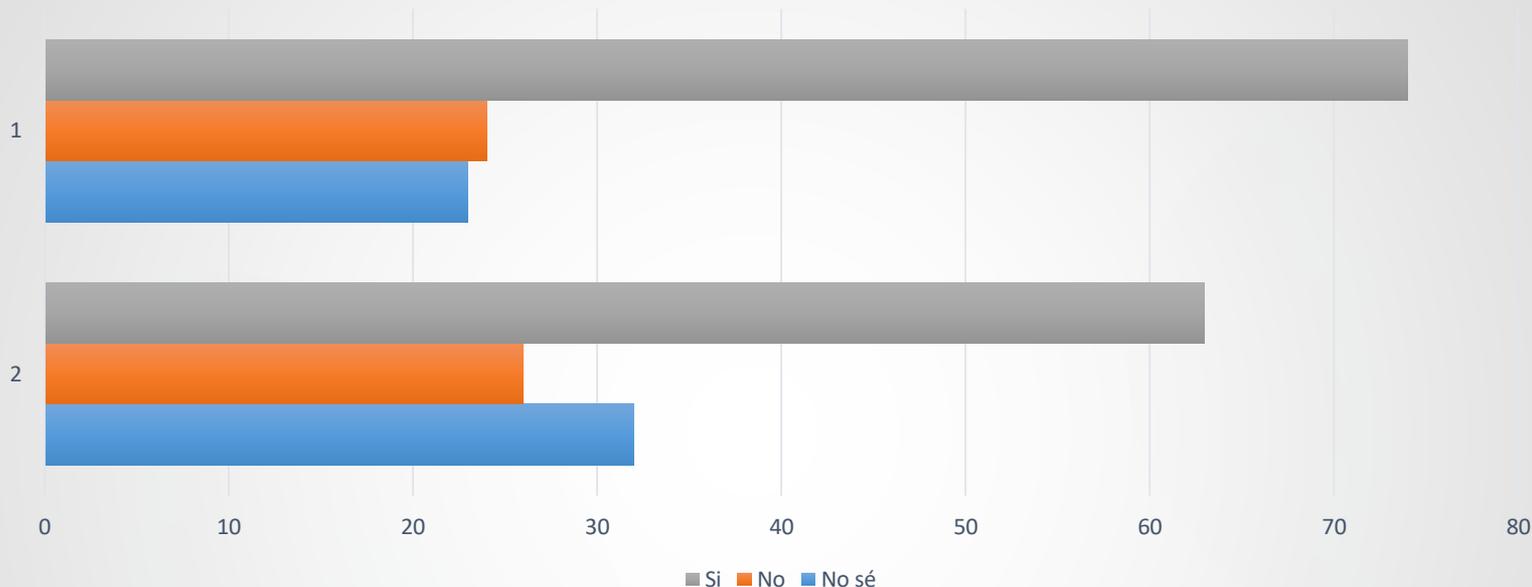


P4. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual?	49%	11%	40%
		59	13	49
2	¿La biblioteca le mantuvo informado (avisos físicos o virtuales, redes sociales, correo, etc.) sobre las condiciones para la atención durante el cierre por la pandemia?	48%	26%	26%
		58	32	31
3	¿Recibió asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria?	38%	36%	26%
		46	43	32
4	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información?	45%	24%	31%
		54	29	38
5	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa?	37%	26%	36%
		45	32	44
6	¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros?	41%	31%	28%
		50	37	34
7	¿Consulta la Biblioteca Digital?	55%	39%	7%
		66	47	8
8	Los instrumentos para la recuperación de información en la Biblioteca Digital (catálogos, bases de datos, repositorios, etc.), ¿son fáciles de usar y permiten encontrar la información que necesita por usted mismo?	46%	27%	26%
		56	33	32
9	¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases?	50%	32%	17%
		61	39	21
10	¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo?	49%	20%	31%
		59	24	38
11	¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales?	45%	12%	42%
		55	15	51
12	¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria?	50%	23%	27%
		60	28	33
Total por ítem		669	372	411

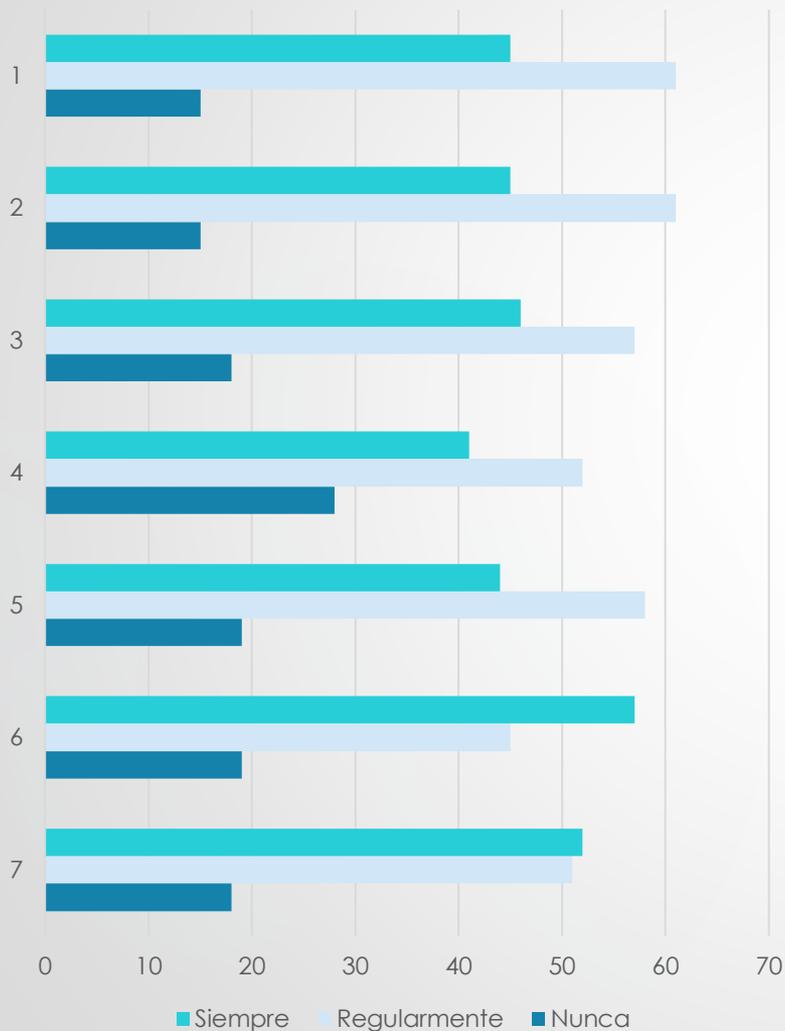
P5. Colecciones



Colecciones		Si	No	No sé
1	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	61%	20%	19%
		74	24	23
2	¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria?	52%	21%	26%
		63	26	32
Total por ítem		137	50	55

P6. Personal

10



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	37%	50%	12%
		45	61	15
2	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	37%	50%	12%
		45	61	15
3	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	38%	47%	15%
		46	57	18
4	¿Proporciona atención individualizada?	34%	43%	23%
		41	52	28
5	¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios?	36%	48%	16%
		44	58	19
6	¿Es amable con los usuarios?	47%	37%	16%
		57	45	19
7	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	43%	42%	15%
		52	51	18
Total por ítem		330	385	132

P7. Opinión o comentario

- 1 Todo está bien solo que la biblioteca digital no están fácil de utilizar
- 2 Esta chido
- 3 Las que ponía no se es porque aun no me familiarizo bien con la biblioteca
- 4 Todo está bien solo que la biblioteca digital no están fácil de utilizar
- 5 Me gustaría que fuera más fácil acceder a la biblioteca por medio del internet
- 6 na
- 7 No todos sabemos usar la plataforma al 100%
- 8 Tener libros en PDF para consulta ya que los precios por fuera, están demasiado caros, mi interés en libros de programación y electrónica
- 9 Me parece que esta muy completa, y aporta mucho para este nuevo modo de aprendizaje.
- 10 todo bien
- 11 no conozco mucho ya que soy de primer ingreso, gracias
- 12 Mejorar la atención del personal
- 13 Considero que debería poder acceder al préstamo de materiales en otras bibliotecas de otros centros universitarios
- 14 Buena
- 15 Las bibliotecas de virtuales que sean más útiles para los estudiantes
- 16 es un pésimo servicio del personal que está en al área de atención a usuarios, siempre te atienden de malas, no te orientan, siempre anda de genio y haciendo malas caras. El jefe de la Unidad nuca da la cara para las quejas, en fin está PÉSIMO EL SERVICIO...y la mayoría de la gente es prestadora de Servicio Social y no tienen idea del trabajo Bibliotecario.
- 17 Muchos de los alumnos, no sabemos acceder a la biblioteca virtual, por lo cual no sabemos o no podemos ingresar a sacar información confiable de los libros por la misma manera que no sabemos utilizarla
- 18 Nada
- 19 Muchas,.
- 20 Biblio.udg es un recurso indispensable para mis clases, es de mucha utilidad
- 21 Es bueno el trato y la información obtenemos es excelente

P7. Opinión o comentario

- 22 la biblioteca digital a sido de gran utilidad por que en ella se encuentran toda la informacion.
- 23 todo muy bien con la biblioteca satisfecha
- 24 Hace falta becas en la sede hospital civil de Guadalajara en cunorte
- 25 Ninguna
- 26 Casi nunca utilizo la biblioteca porque no utilizar la plataforma
- 27 Son muy bueno en la biblioteca y amables
- 28 ninguno
- 29 Muy buen servicio
- 30 Ninguno
- 31 Busy...
- 32 Pues nada
- 33 me gustari mas informacion gracias
- 34 que NOS pase internert
- 35 El numero de materiales y dias de préstamo son muy insuficientes.
- 36 Gracias por la buena disponibilidad que ofrecen a sus usuarios
- 37 Aumentar la capacidad de la biblioteca
- 38 nunca eh accedido a ninguna biblioteca udg no se como y quisiera saber ya que batallo mucho cuando busco informacion sobre algun libro
- 39 muy buena encuesta
- 40 es poco complicado encontrar lo que se requiere
- 41 No
- 42 Mi biblioteca es excelente, aunque claro, siempre habrá algo por mejorar
- 43 TODO MUY BIEN GRACIAS POR BRINDARNOS ESE BENEFICIO
- 44 Mas atención
- 45 no n os lleo nada de la biblioteca
- 46 Para mí la biblioteca digital es muy útil ya que nos proporciona información necesaria de acta nuestra necesidad .

P7. Opinión o comentario

- 47 Una excelente organización para permitir devolver o pedir un libro de la forma correcta con las medidas necesarias, muy atento el personal de biblioteca.
- 48 NADIE TIENE LA MENOR NOCION DE LOS QUE ES GUARDAR SILENCIO. ES UNA BIBLIOTECA QUE PARECE MERCADO POR EL RUIDO. HAY DE TODO, EXCEPTO UN AREA DE ESTRICTO SILENCIO QUE INVITE Y FAVOREZCA A LA LECTURA INDIVIDUAL, AL ESTUDIO PERSONAL.
- 49 bien
- 50 Tomo clases en una sede diferente a cunorte mis respuestas fueron generalizadas
- 51 gracias por su ayuda
- 52 No he podido hacer uso de la biblioteca
- 53 No se donde se encuentra la biblioteca digital o virtual
- 54 Buen servicio
- 55 ninguna
- 56 la verdad debido ala pandemia, e lo personal no e recibido ni e sabido que nos den la facilidad de pedir prestamo de libros.
- 57 En mi opinion maestros mandan el link y es mucho mas fácil la búsqueda de la información requerida para solucionar tareas porque a veces no se encuentran en la biblioteca .



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