



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 de los Valles**

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 206 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Valles: 168 estudiantes, 28 docentes, 10 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

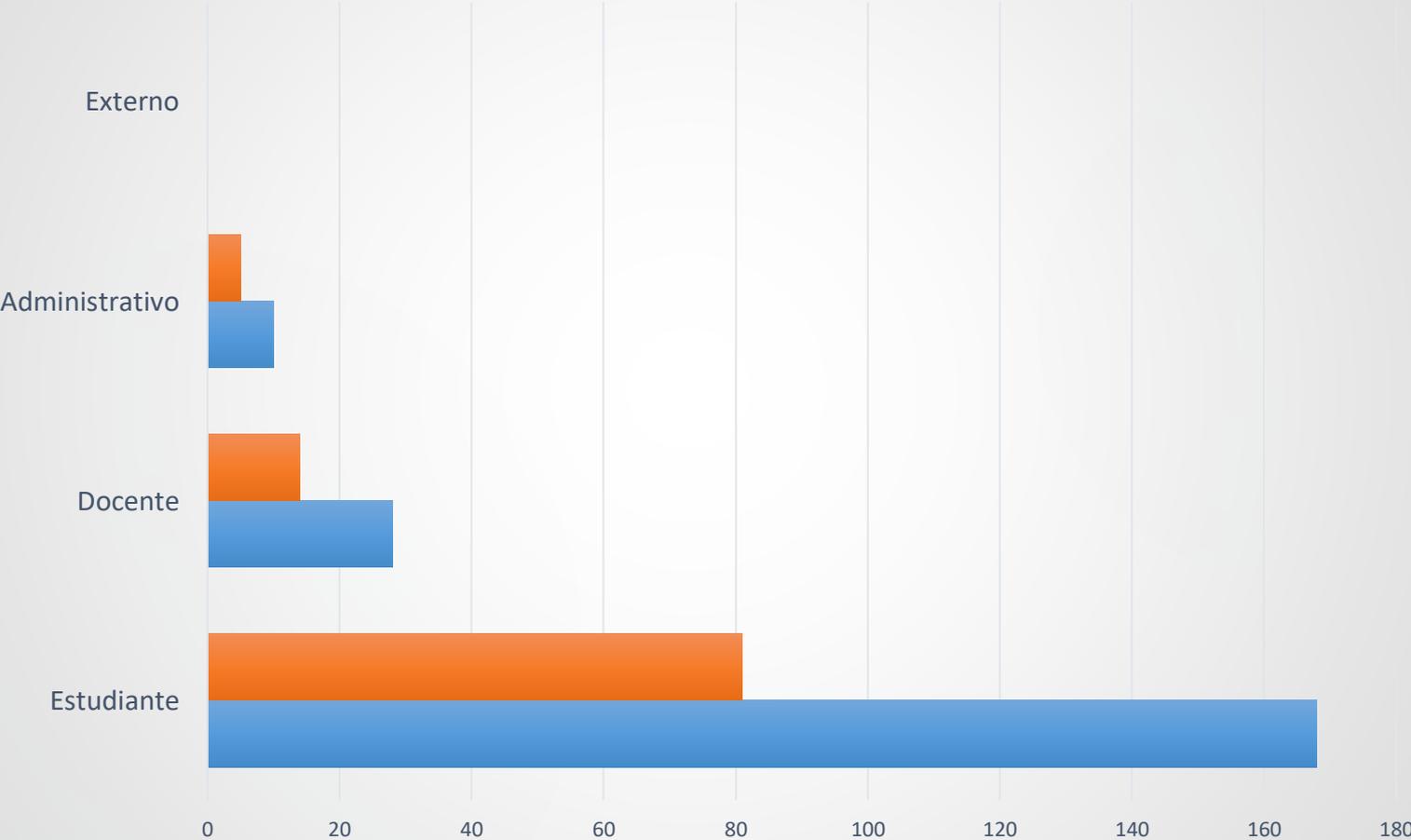
Parte 5. Comentarios generales

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 de los Valles
Año 2020**

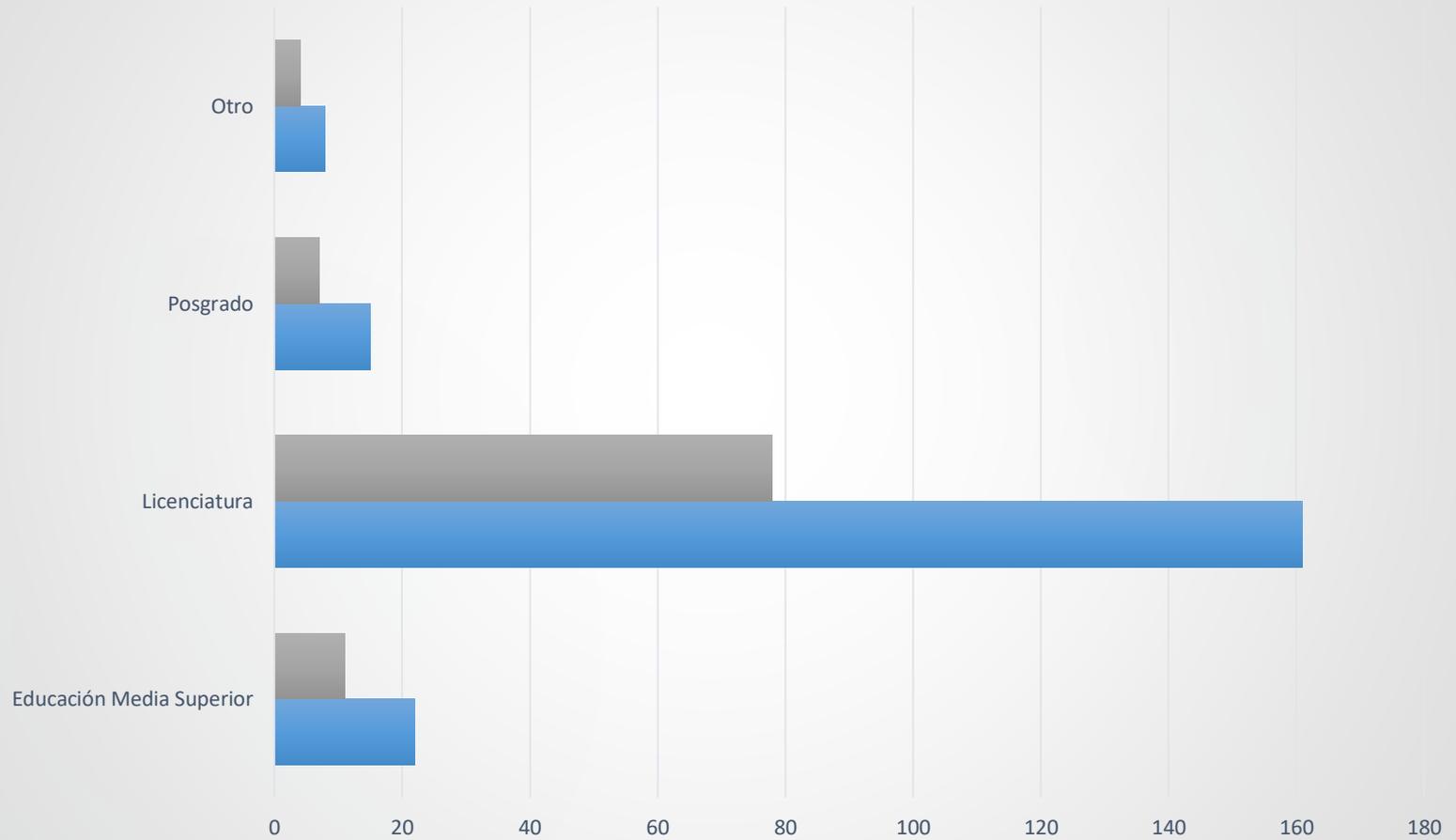
P1. Usted es



	Estudiante	Docente	Administrativo	Externo
■ Porcentaje %	81	14	5	0
■ Respuestas	168	28	10	0

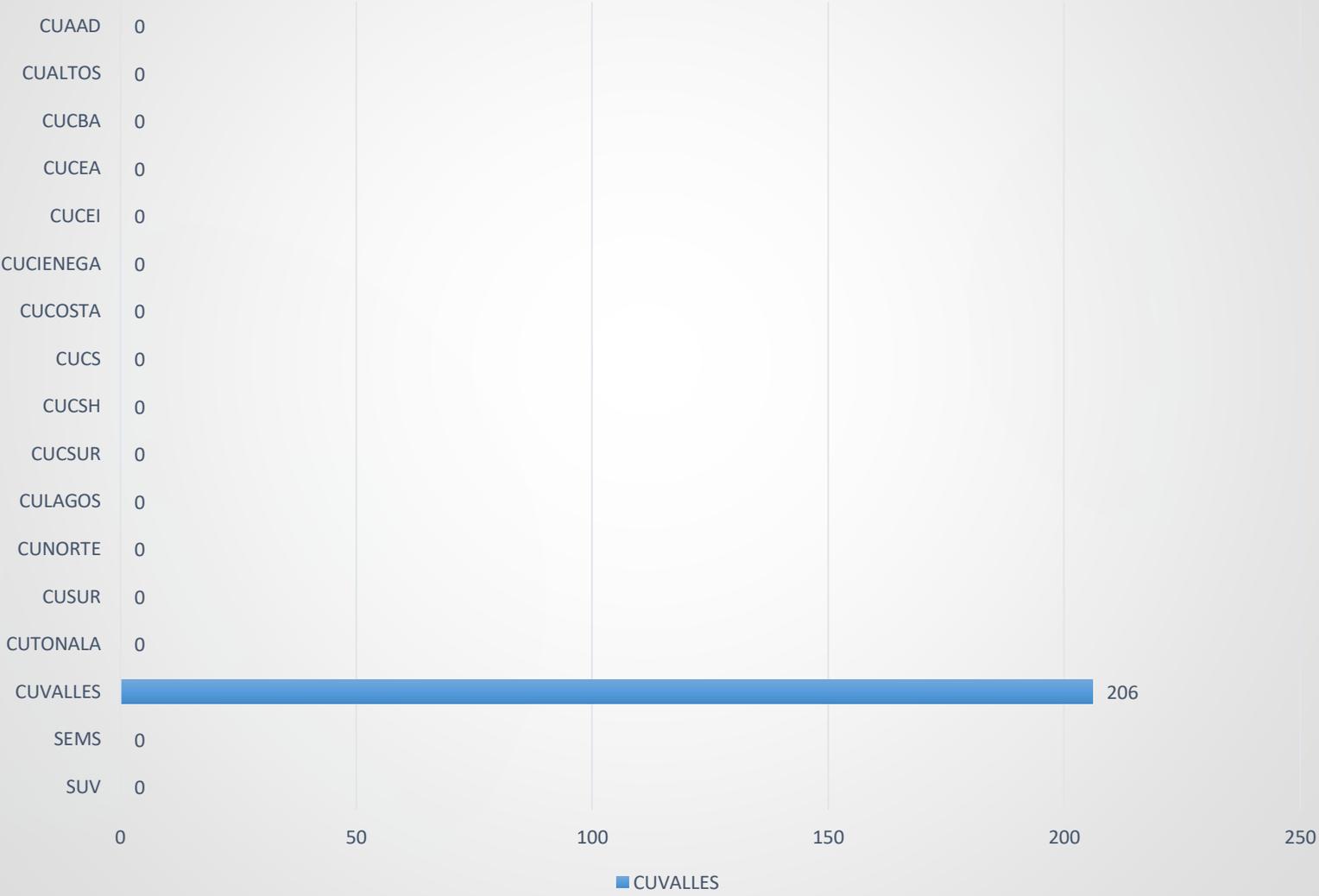
P2. Nivel que cursa o imparte

6

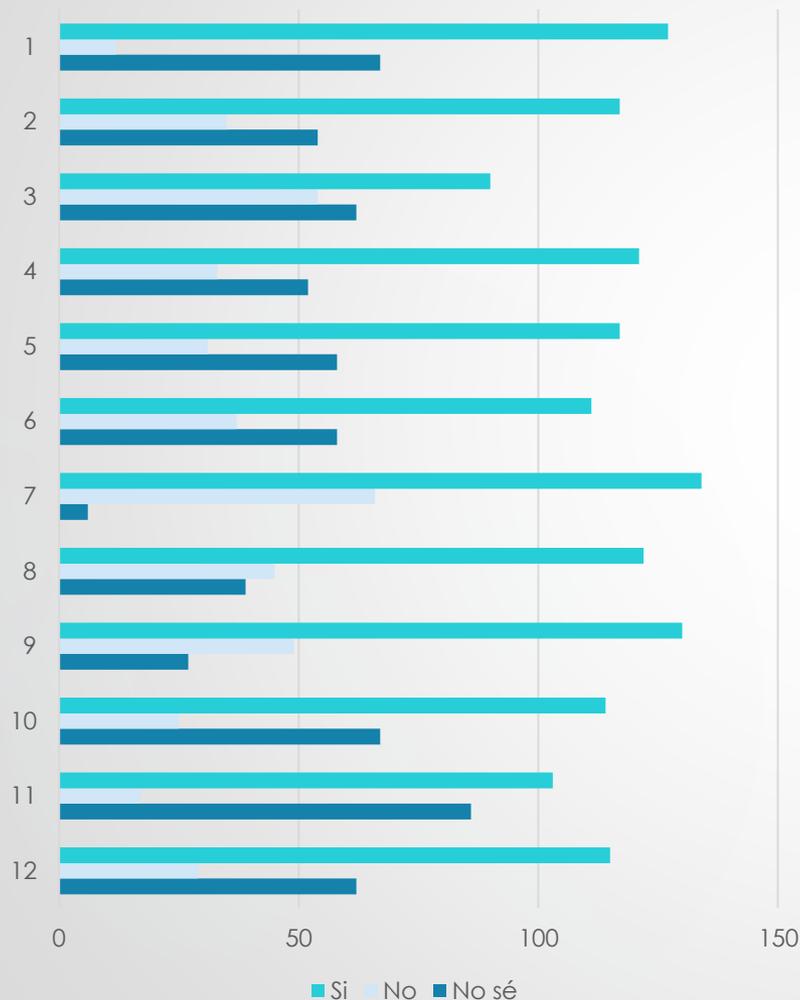


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	11	78	7	4
■ Respuestas	22	161	15	8

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

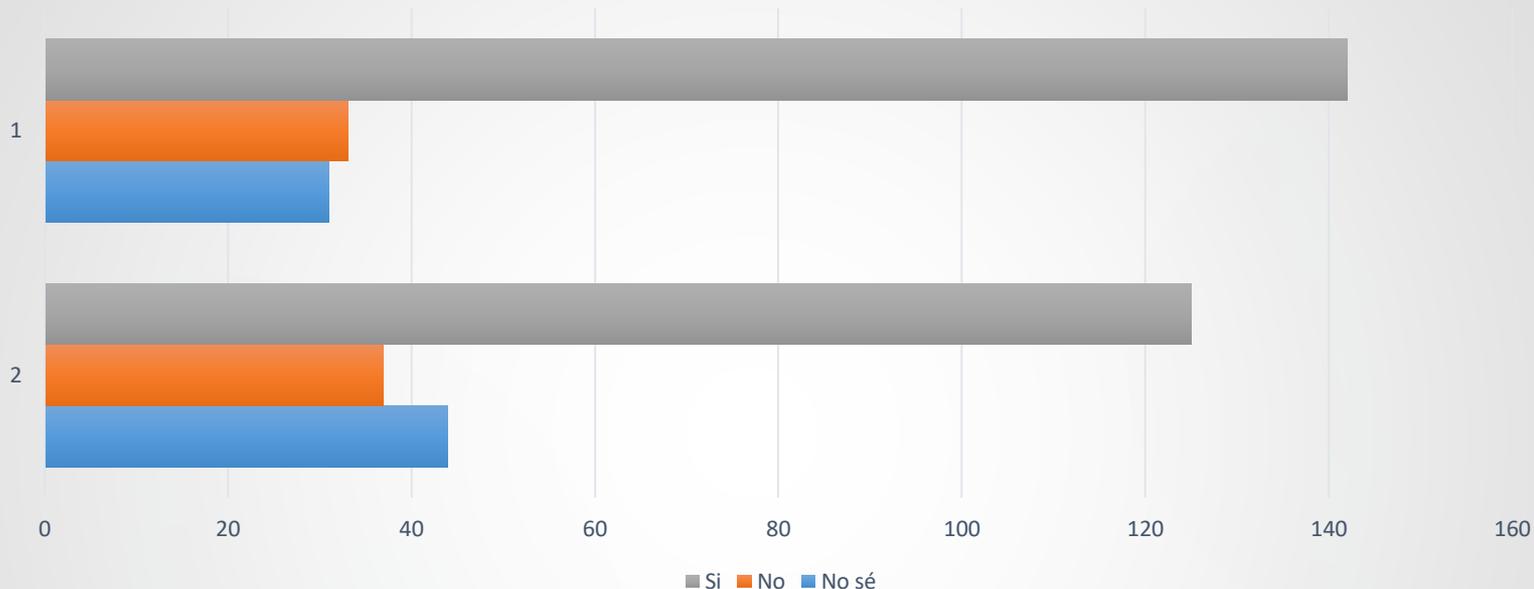


P4. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual?	62%	6%	33%
		127	12	67
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?	57%	17%	26%
		117	35	54
3	¿Recibió asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria?	44%	26%	30%
		90	54	62
4	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información?	59%	16%	25%
		121	33	52
5	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa?	57%	15%	28%
		117	31	58
6	¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros?	54%	18%	28%
		111	37	58
7	¿Consulta la Biblioteca Digital?	65%	32%	3%
		134	66	6
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?	59%	22%	19%
		122	45	39
9	¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases?	63%	24%	13%
		130	49	27
10	¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo?	55%	12%	33%
		114	25	67
11	¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales?	50%	8%	42%
		103	17	86
12	¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria?	56%	14%	30%
		115	29	62
Total por ítem		1401	433	638

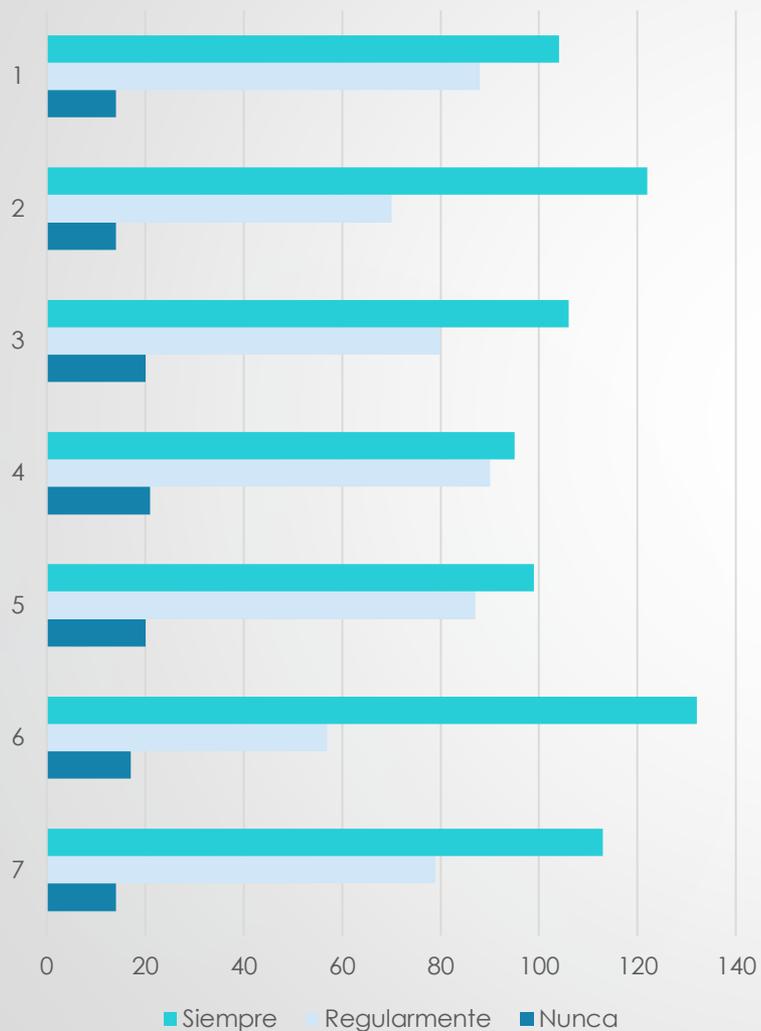
P5. Colecciones



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?	69%	16%	15%
		142	33	31
2	¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria?	61%	18%	21%
		125	37	44
Total por ítem		267	70	75

P6. Personal

10



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	50%	43%	7%
		104	88	14
2	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	59%	34%	7%
		122	70	14
3	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	51%	39%	10%
		106	80	20
4	¿Proporciona atención individualizada?	46%	44%	10%
		95	90	21
5	¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios?	48%	42%	10%
		99	87	20
6	¿Es amable con los usuarios?	64%	28%	8%
		132	57	17
7	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	55%	38%	7%
		113	79	14
Total por ítem		771	551	120

P7. Opinión o comentario

- 1 El servicio tanto digital como presencial es muy bueno.
- 2 Que sea mas facil y sencillo el acceso
- 3 Estoy bastante satisfecha con la atención recibida
- 4 Me parece que el servicio esté muy bien organizado y cuenta con todos los recursos necesarios
- 5 Sabe
- 6 Deberían de informas más a los alumnos de la existencia de bibliotecas y sus formas de usarla
- 7 Pues ami me parece bien todo lo que aporta
- 8 Excelentes cursos y capacitación por parte del personal de biblioteca de CUValles
- 9 Nada está perfectamente
- 10 No tengo comentarios
- 11 Creo que han hecho buen trabajo, tratan de acoplarse a nuestra nueva realidad
- 12 Ninguno
- 13 no
- 14 Varía información en la biblioteca digital ha estado bloqueada o no tiene licencia para utilizarla
- 15 Opino que los servicios que brinda están muy bien y el material que proporcionan es adecuado para cada carrera.
- 16 Invitación o notificación de novedades de Biblioteca por redes sociales (inscripción o no a una red social)
- 17 Tienen un buen servicio
- 18 Estan haciendo un trabajo satisfactorio con respecto a la asistencis virtual para los estudiantes
- 19 Gracias por el apoyo ofrecido en tiempos de pandemia
- 20 La Biblioteca te da mas información y aclara tus dudas
- 21 Me parece que es adecuada, util y facil para su uso
- 22 Hasta ahora casi no he usado la biblioteca, pero cuando he necesitado algo es eficaz.
- 23 Se necesita actulizar el repositorio de tesis de licenciatura y posgrado. Tenerlas disponibles en pdf todas. Además, tener las versiones digitales de libros de texto de la más reciente edición.
- 24 Los servicios de la biblioteca de CuValles son de excelente calidad.

P7. Opinión o comentario

- 25 Sería de gran utilidad poner al alcance libros en PDF que solo se pueden encontrar en físico en la biblioteca.
- 26 En general la atención es buena y su personal siempre atento a lo que se requiere.
- 27 Me gustaria un asistente virtual que de atención de bibliotecario las 24 horas, donde buscar tomos nos proporcione alternativas.
- 28 actualmente estudio en modalidad a distancia
- 29 Pues en que la biblioteca si se pudieron habitar las clases en line
- 30 Es de suma importancia hacer con frecuencia, mas avisos ha cerca de los préstamos del equipo de la biblioteca
- 31 La biblioteca de CUValles está muy bien organizada y tienen buena atención
- 32 Se necesita dar más difusión acerca del material virtual que ofrece la UdG, además de dar la oportunidad de préstamos de libros para los que están en la región
- 33 Pues opino que la biblioteca debe de estar mas al tanto de las necesidades del alumnos para que el alumno no se retrase mucho
- 34 Sin comentarios.
- 35 La página debería ser más amigable
- 36 Considero que se debe mejorar la plataforma en linea, a fin de que sea intuitiva, así como generar un solo repositorio para todos los libros. Creo que sería una excelente manera en la que al menos desde mi punto de vista, me acercaría aún más a la biblioteca digital.
- 37 Estoy muy cómoda con la atención de la biblioteca de la red universitaria.
- 38 La página debería ser más amigable
- 39 Es todo mejoren
- 40 Ninguno
- 41 s de mucha yauda
- 42 Creo que el uso de esta gran biblioteca de la universidad es importante pues considero que hay recursos necesarios y apoyo personal dentro de la biblioteca lo cual mejora el aprendizaje de todos los estudiantes y docentes

P7. Opinión o comentario

- 43 La verdad he tenido mucho estres y no puedo acceder a la biblioteca digital porque se me hace muy difícil buscar la información que estoy buscando.
- 44 Yo opino que la biblioteca en general funciona bien, lo único que yo le agregaría, sería si más libros como novelas o cuentos.
- 45 Pues deberíamos usar más la biblioteca virtual para apoyarnos en nuestras investigaciones o tareas
- 46 Nos deberían de mandar el link de acceso a la biblioteca digital a los de nuevo ingreso
- 47 no tengo ninguna opinión
- 48 Aún no conozco el área pero se que está muy completa y es de gran utilidad
- 49 Me parece muy importante esta plataforma por que es de gran ayuda!!
- 50 Ninguno.
- 51 En general es un buen servicio, solo que yo no he estado enterado de las novedades
- 52 Ninguno
- 53 Pues sabemos que para lecturas y libros de la LIC. trabajo social hay pocos libros pues que se haga lo posible por tener nuevas colecciones e importante informacón.
- 54 la verdad nunca informaron algo la biblioteca de la pandemia, nunca me lleo un correo por parte de la biblioteca todo lo que me hacen tareas es por google o pdfs de los profesores
- 55 Tal ves mejorar el acceso a articulos cientificos de manera gratuita.
- 56 Soy de primer semestre, por eso no tengo algunas de las informaciones
- 57 Se agradece la atención cuando asisto presencial a la biblioteca pero ahora al utilizarla por via internet quedo satisfecha con lo que necesito para mis actividades
- 58 a mi me parece muy bien los servicios que nos ofrecen hasta el momento
- 59 Me parece una buena opción, porque al acceder a ella consultamos fuentes confiables de información
- 60 No tengo opinión alterna
- 61 Gracias
- 62 Pues que casi no se utilize la tecnología
- 63 En contingencia los préstamos por 15 días no es funcional, ya que se pretende ir lo menos posible por la seguridad de todos

P7. Opinión o comentario

- 64 En una ocasión mande un correo a la encargada de la biblioteca para saber si podía ir a cuvalles hacer entrega de algunos libros que me prestaron cuando se suspendieron clases por la pandemia, pero desafortunadamente no hubo respuesta.
- 65 Muy buen servicio felicidades.
- 66 A veces en algunas revistas tienes que comprarlas y en otra no te deja ver la información que necesitas
- 67 Ninguna
- 68 Buen servicio y atención amable
- 69 en lo personal por más tutoriales que he visto me sigue resultando complicado encontrar información sobre el tema en específico que se busca
- 70 Me gusta el servicio bibliotecario
- 71 CREO QUE HASTA EL MOMENTO HA SIDO EFECIENTE EL SERVICIO
- 72 Es necesario que envíen tutoriales para el manejo virtual del uso de la biblioteca, por favor
- 73 NA
- 74 Sillas de las mesas de la biblioteca en mejor estado, limpias.
- 75 Queremos regresar a las AULAS
- 76 No estoy bien informada
- 77 Sin comentario
- 78 Implementar más recursos sobre las distintas carreras.
- 79 Gracias por su trabajo y dedicación :D
- 80 10
- 81 Me gustaría que implementaran un sistema más innovador para una mayor eficacia de esta.
- 82 Esta bien con los sistemas
- 83 Sillas de las mesas de la biblioteca en mejor estado, limpias.
- 84 sin comentarios
- 85 Basta con que se mantenga el servicio actual.

P7. Opinión o comentario

- 86 Me gustaria que la manera de busqueda de material electronico fuera mas sencilla, en ocasiones necesitamos consultar libros y por no saber buscar correctamente no podemos encontrar la informacion
- 87 Que sea mas facil utilizar la biblioteca digital
- 88 Es muy posible que el covid se termine hasta octubre 2021
- 89 Es una buena opcion de apoyo la biblioteca ya que de esta manera podemos acceder de forma mas facil a la informacion que necesitamos.
- 90 todo parece bien
- 91 Dar mayor publicidad a los recursos digitales con lo que dispone la biblioteca virtual.
- 92 No me he metido a la biblioteca pero yo creo que sí es buen medio
- 93 Es una excelente y útil herramienta, y mas por estos momentos de pandemia que estamos travesando.
- 94 Ninguna
- 95 Ninguna
- 96 No utilice mucho los servicios de la biblioteca, es por eso que hay información que desconozco



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