



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
Sistema de Universidad Virtual**

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 137 usuarios encuestados del Sistema de Universidad Virtual: 112 estudiantes, 20 docentes, 5 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

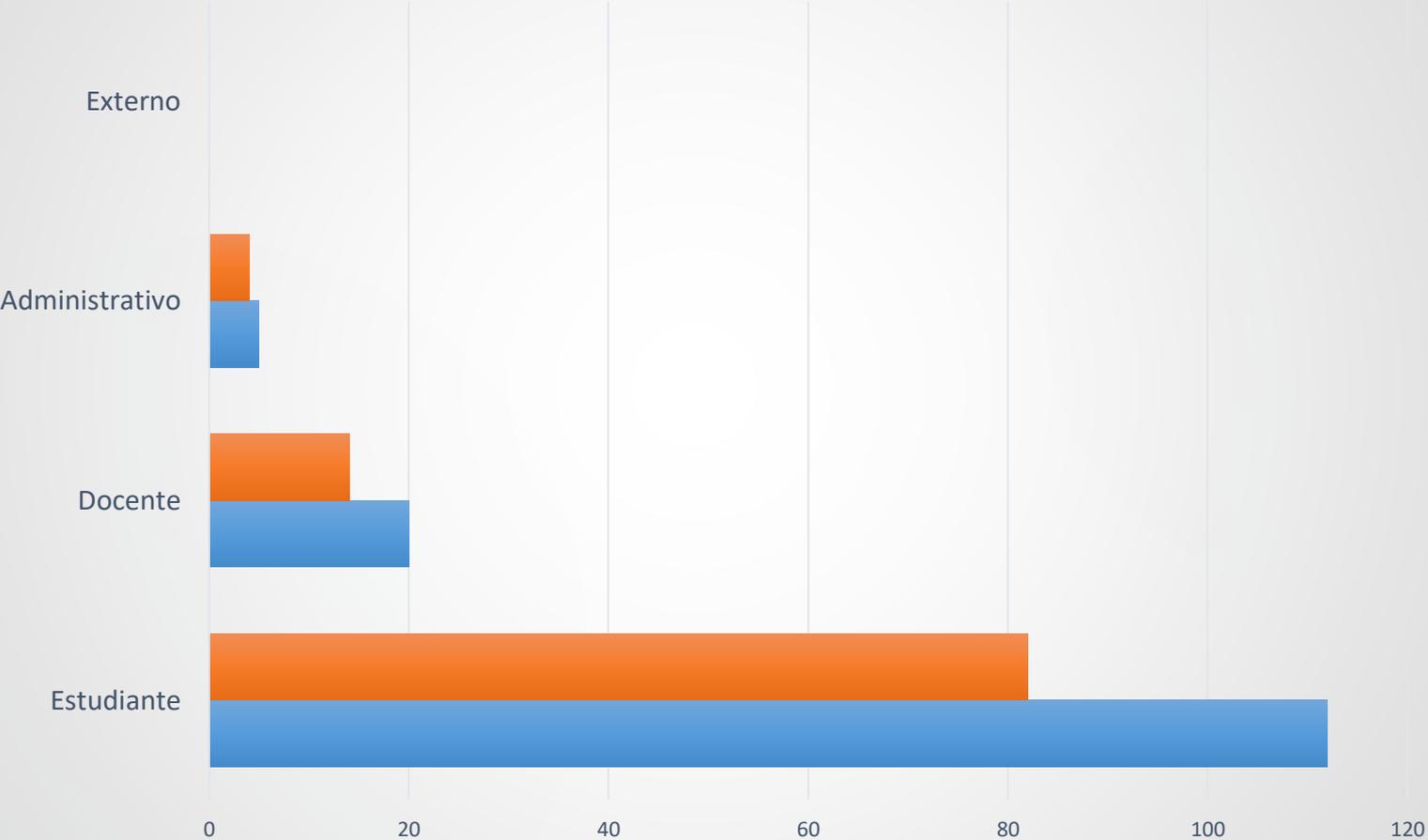
Parte 5. Comentarios generales

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
Sistema de Universidad Virtual
Año 2020**

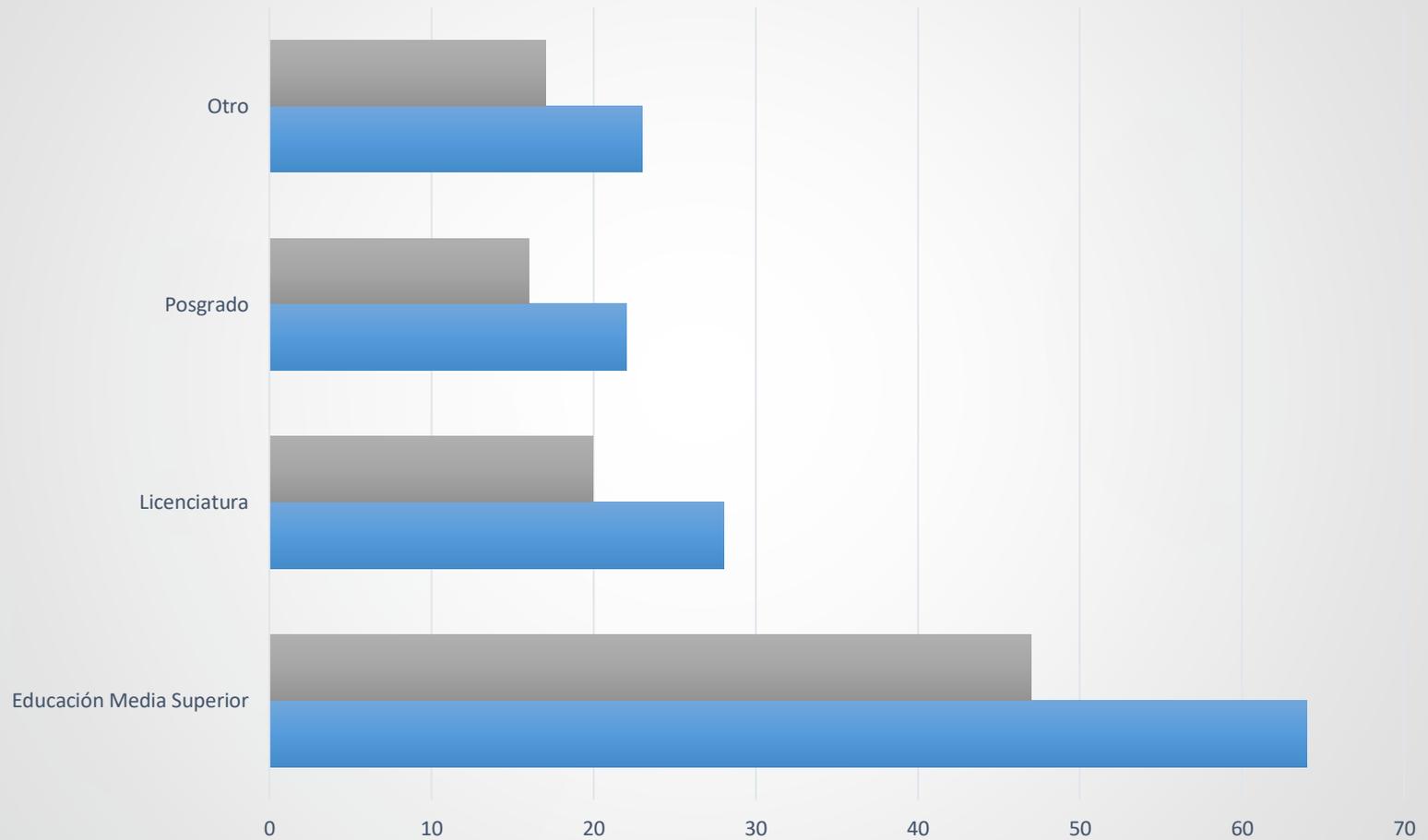
P1. Usted es



	Estudiante	Docente	Administrativo	Externo
Porcentaje %	82	14	4	0
Respuestas	112	20	5	0

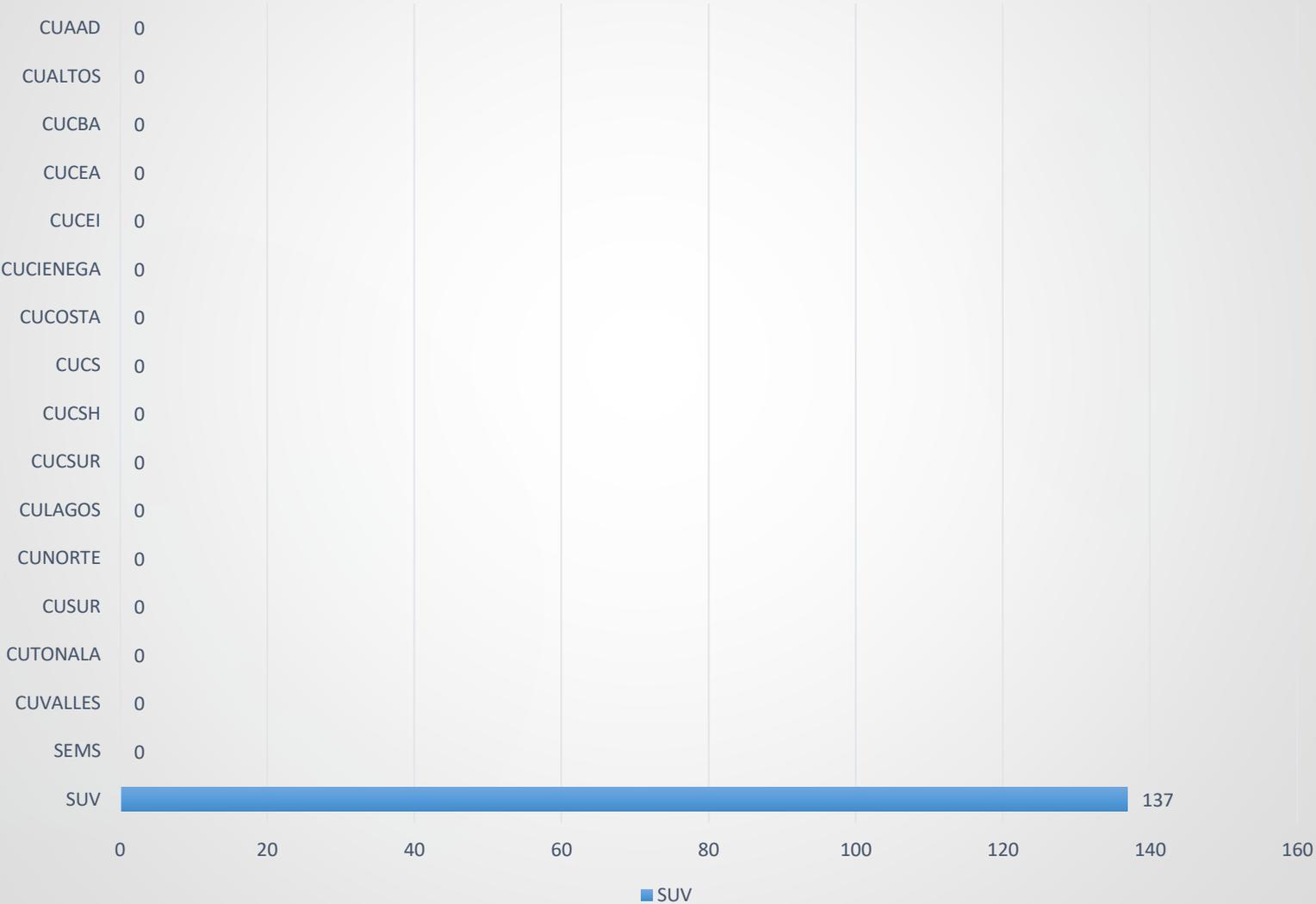
P2. Nivel que cursa o imparte

6

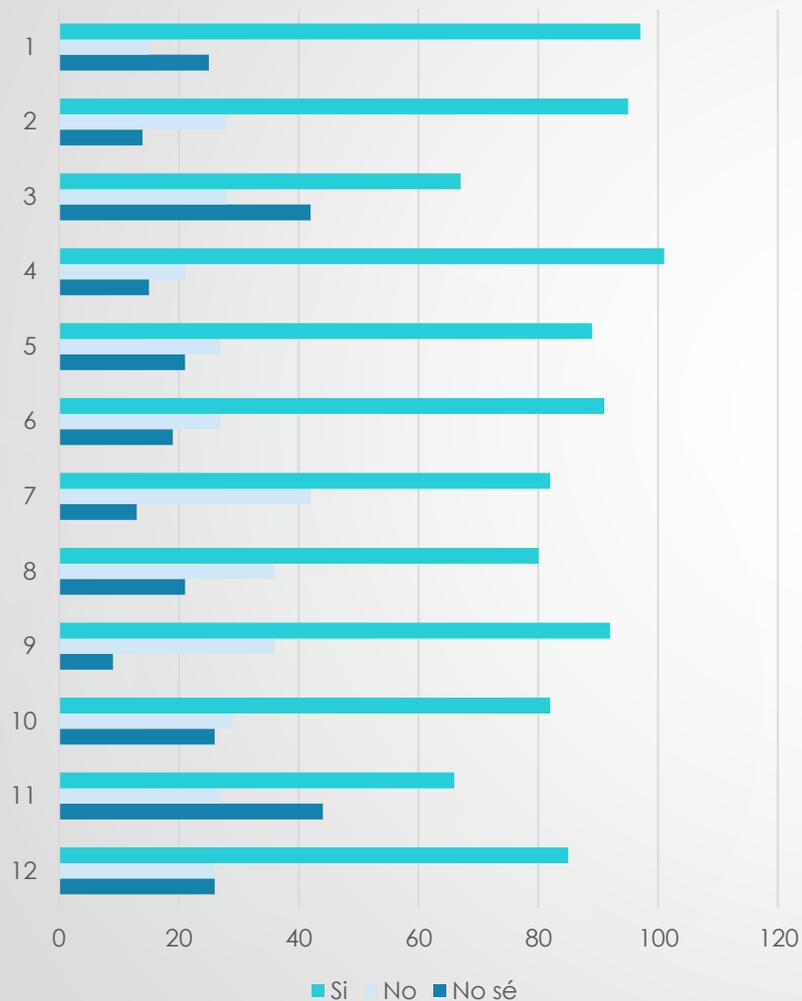


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	47	20	16	17
■ Respuestas	64	28	22	23

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

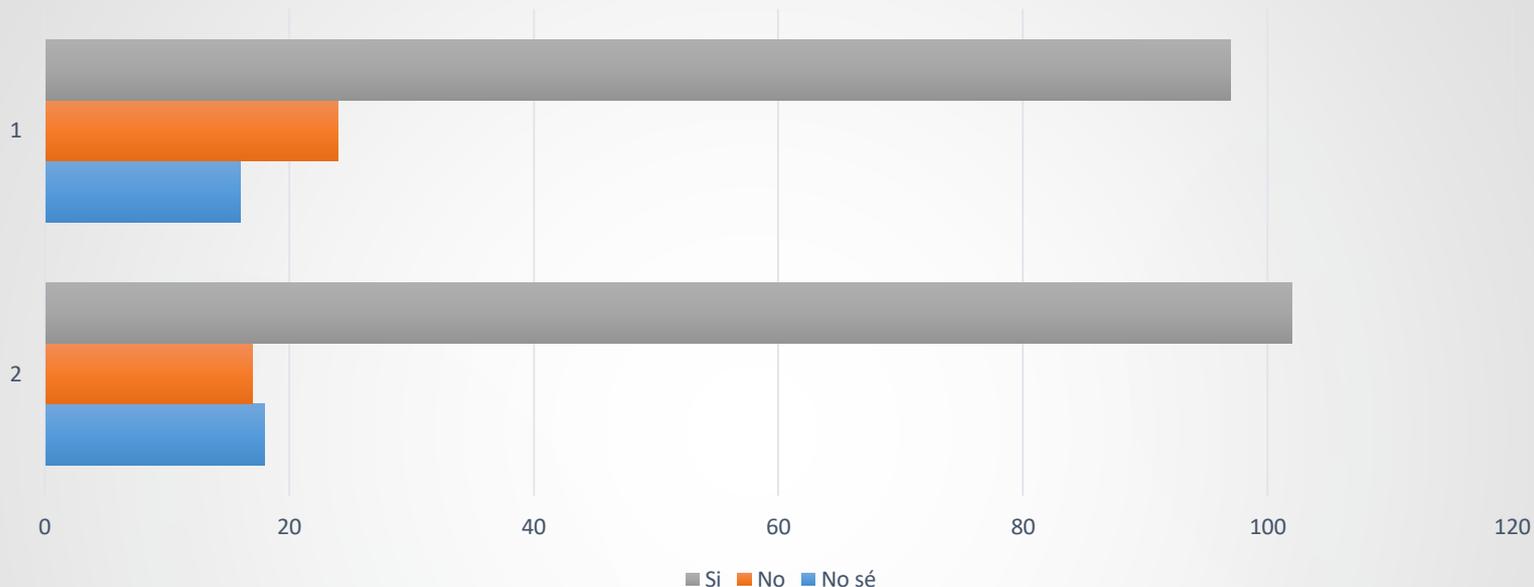


P4. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual?	71%	11%	18%
		97	15	25
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?	69%	20%	10%
		95	28	14
3	¿Recibió asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria?	49%	20%	31%
		67	28	42
4	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información?	74%	15%	11%
		101	21	15
5	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa?	65%	20%	15%
		89	27	21
6	¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros?	66%	20%	14%
		91	27	19
7	¿Consulta la Biblioteca Digital?	60%	31%	9%
		82	42	13
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?	58%	26%	15%
		80	36	21
9	¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases?	67%	26%	7%
		92	36	9
10	¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo?	60%	21%	19%
		82	29	26
11	¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales?	48%	20%	32%
		66	27	44
12	¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria?	62%	19%	19%
		85	26	26
Total por ítem		1027	342	275

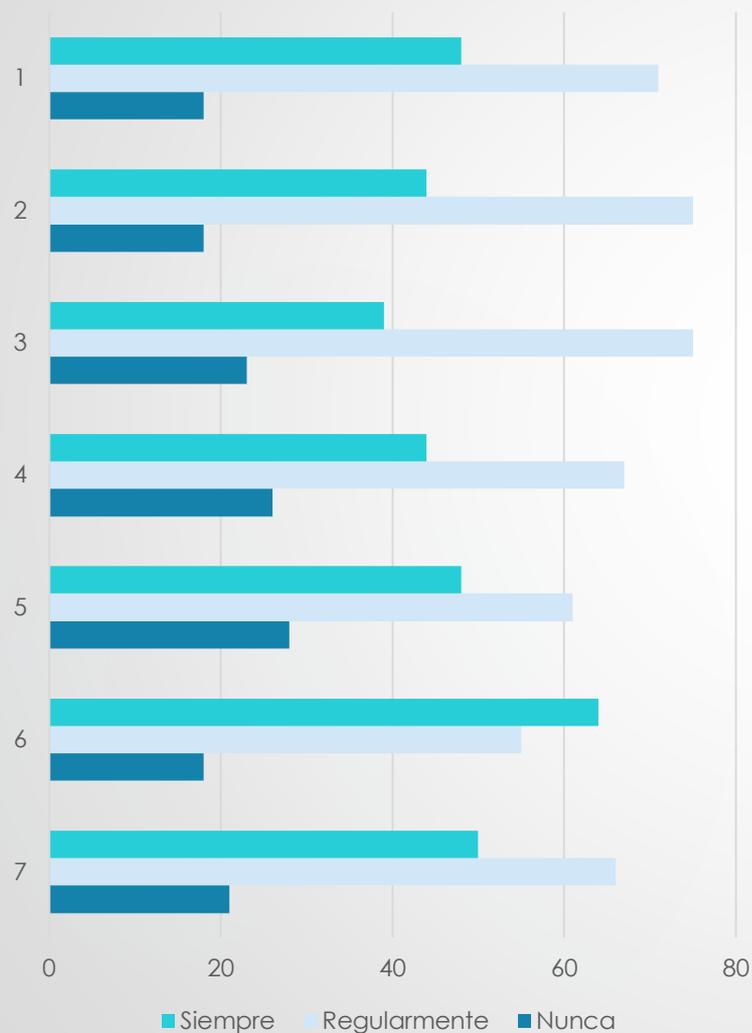
P5. Colecciones



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?	71%	18%	12%
		97	24	16
2	¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria?	74%	12%	13%
		102	17	18
Total por ítem		199	41	34

P6. Personal

10



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	35%	52%	13%
		48	71	18
2	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	32%	55%	13%
		44	75	18
3	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	28%	55%	17%
		39	75	23
4	¿Proporciona atención individualizada?	32%	49%	19%
		44	67	26
5	¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios?	35%	45%	20%
		48	61	28
6	¿Es amable con los usuarios?	47%	40%	13%
		64	55	18
7	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	36%	48%	15%
		50	66	21
Total por ítem		337	470	152

P7. Opinión o comentario

- 1 Poco mas de atención
- 2 Que sean más claros
- 3 Ninguno
- 4 No tengo nada
- 5 ninguna
- 6 No uso la biblioteca
- 7 Ofrecen bien el servicio.
- 8 Chido
- 9 Pues q deben ir ala biblioteca para q nos dejen ir en persona
- 10 No ninguna
- 11 Pues soy de primer grado y pues no se como se maneja su trabajo
- 12 Comentario, sería mejor que solo hubiera una clase por día y no dos talvez así como a los maestros se les hace pesado a algunos compañeros también
- 13 Todo está bien
- 14 Ninguna
- 15 Mejorar el sistema de clases virtuales
- 16 Es bueno trabajar en linea por que entendemos mejor
- 17 hola
- 18 La biblioteca nos ofrece grandes beneficios ya que siempre que buscamos un libro lo tienen
- 19 Nijuna todo esta mui bien
- 20 Puse la verdad el servicio que usa y utilizan es excelente la verdad no tengo nada que decir
- 21 En el explicar bien las actividades
- 22 En el último reactivo de la encuesta debiera tener una opción que diga "No sé", ya que puede haber personas, como yo, que no ha utilizado los servicios y no puede contestar ninguna de las otras tres opciones
- 23 mi opinion es que aveces se complica
- 24 Nome agrada la forma en que se trabaja
- 25 no hay comentario

P7. Opinión o comentario

- 26 Mi uso de la biblioteca se restringe casi exclusivamente a la biblioteca digital. Muy de vez en cuando voy a la biblioteca física.
- 27 Cómo estás tu otra escuela Preparatoria
- 28 No hay nada que comentar. Asi esta bien todo
- 29 Durante la pandemia no tuve necesidad de extraer materiales por ello ni puedo emitir comentario al respecto.
- 30 No tengo comentario
- 31 Necesitamos que todos los compañeros de clase tengamos un grupo para conocernos y así podernos ayudar en tareas de equipo etc.
- 32 Ninguno
- 33 Pues pienso q esta bien
- 34 Ninguno
- 35 es de mucha ayuda para cualquier duda que llegue a surgir
- 36 Que exista una sola base donde pueda localizar la bibliografía que se necesita consultar
- 37 Aveses no me salen las tareas del día y batallo mucho
- 38 Tengo necesidad de acceso a recursos de información especializados que no son considerados en la biblioteca
- 39 Solo dar mas informacion sobre como usar las aplicaciones usadas
- 40 Todo en orden
- 41 Que tenga más participación con nosotros los estudiantes
- 42 Los alumnos no saben a quien dirigirse cuando han tenido problemas de acceso a los materiales. Gracias!!
- 43 es necesario aumentar el acervo digital en areas como valuación de bienes.
- 44 No tengo comentarios
- 45 Holaaa
- 46 Hola
- 47 Ninguna, todo esta bien.

P7. Opinión o comentario

- 48 Dr. Sergio López Ruelas, por favor renueve el recurso DYNAMED de Ebsco, lo necesitamos mucho y se dejó de tener. También por favor no dejen de pagar el recurso UPTODATE de LWW.
- 49 Que deberían prestar más atención a los alumnos
- 50 No ninguna duda
- 51 En el caso de la Biblioteca Digital de la Universidad de Guadalajara hay algunas Bases de datos que necesitan usuario y contraseña (convenio UdeG) y no se da esa información en la descripción por lo tanto no se puede acceder al contenido
- 52 pues que es mejor que ir a la biblioteca presenciales
- 53 Excelente servicio
- 54 Todos los compañeros son muy amables y nos apoyan hasta donde se le es posible
- 55 Gracias
- 56 Pues todo esta bien
- 57 Si ayuden a mejorar todo
- 58 Todo esta muy bien con el servicio de internet
- 59 Ninguna
- 60 Pues para mi esta todo bien aun que estuviera chido que pudieran poner locker
- 61 Todo en orden
- 62 excelente servicio
- 63 Necesitamos profesionales en las bibliotecas
- 64 Es una buena biblioteca en forma general, que para las necesidades de SUV, se cubren
- 65 Está hermosa la prepa
- 66 Ninguna
- 67 Pues el apoyo de la biblioteca virtual no me apoyo en los trabajos que ejecute ya que no supe como buscar en esa plataforma ya que era nuevo para mi ya que nunca había estado ahí y al probarla por primera vez se me dificultó como buscar ciertas cosas, no dudo que es una buena plataforma ya que a varias personas les ha ayudado solo que mi opinión seria que fuera menos revoltoso para que sea fácil investigar :)

P7. Opinión o comentario

- 68 Yo no sabia qué en la escuela habia biblioteca virtual nunca nos dijeron supongo que no hay
69 La verdad nunca nos comentaron que habia biblioteca virtual y no supe
70 Todo esta bien
71 Ojala tengan un mayor acervo para seguir visitando las bibliotecas.
72 Implementar algunas actividades culturales
73 Gracias por los servicios otorgados.



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