



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
2021***

**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, 2021

La Unidad de Servicios Bibliotecarios aplicó, por séptima 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 13 preguntas cerradas de selección múltiple y una abierta; fue aplicado vía internet y enviado directamente a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, y personal administrativo), con el apoyo de los Jefes de Biblioteca.

La población objeto de estudio fue de un total de 124 usuarios encuestados del Sistema de Universidad Virtual: 102 estudiantes, 21 académicos y 1 administrativo.

Datos poblacionales

1. Género
2. Tipo de usuario
3. Nivel que cursa, imparte o colabora
4. Centro Universitario al que pertenece

Uso de las colecciones

5. Frecuencia de uso
6. Modalidad de uso
7. Preferencia en el uso (puedes elegir más de una opción)
8. Si tu respuesta es "electrónicas" responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

Servicios

9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)
10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)

El cuestionario

4

11. ¿Has tenido la oportunidad de participar en algún curso de Formación de usuarios o Alfabetización Informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca?

12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que ha participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)

Servicios durante la pandemia

13. ¿El personal de la biblioteca realizó actividades extraordinarias para informar y atender diferentes necesidades de información durante la contingencia sanitaria por COVID-19? (puedes elegir más de una opción)

Pregunta abierta

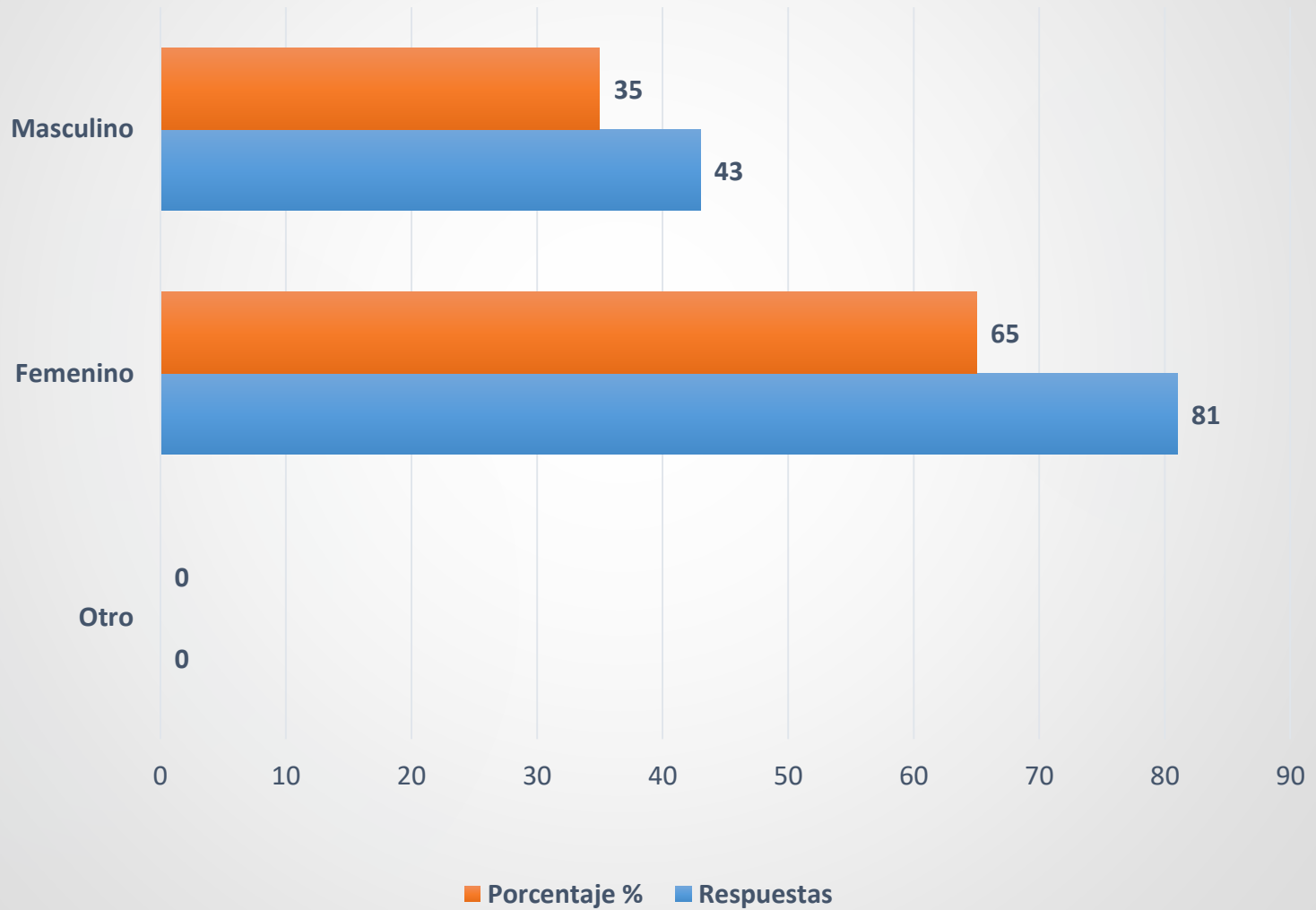
A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles

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

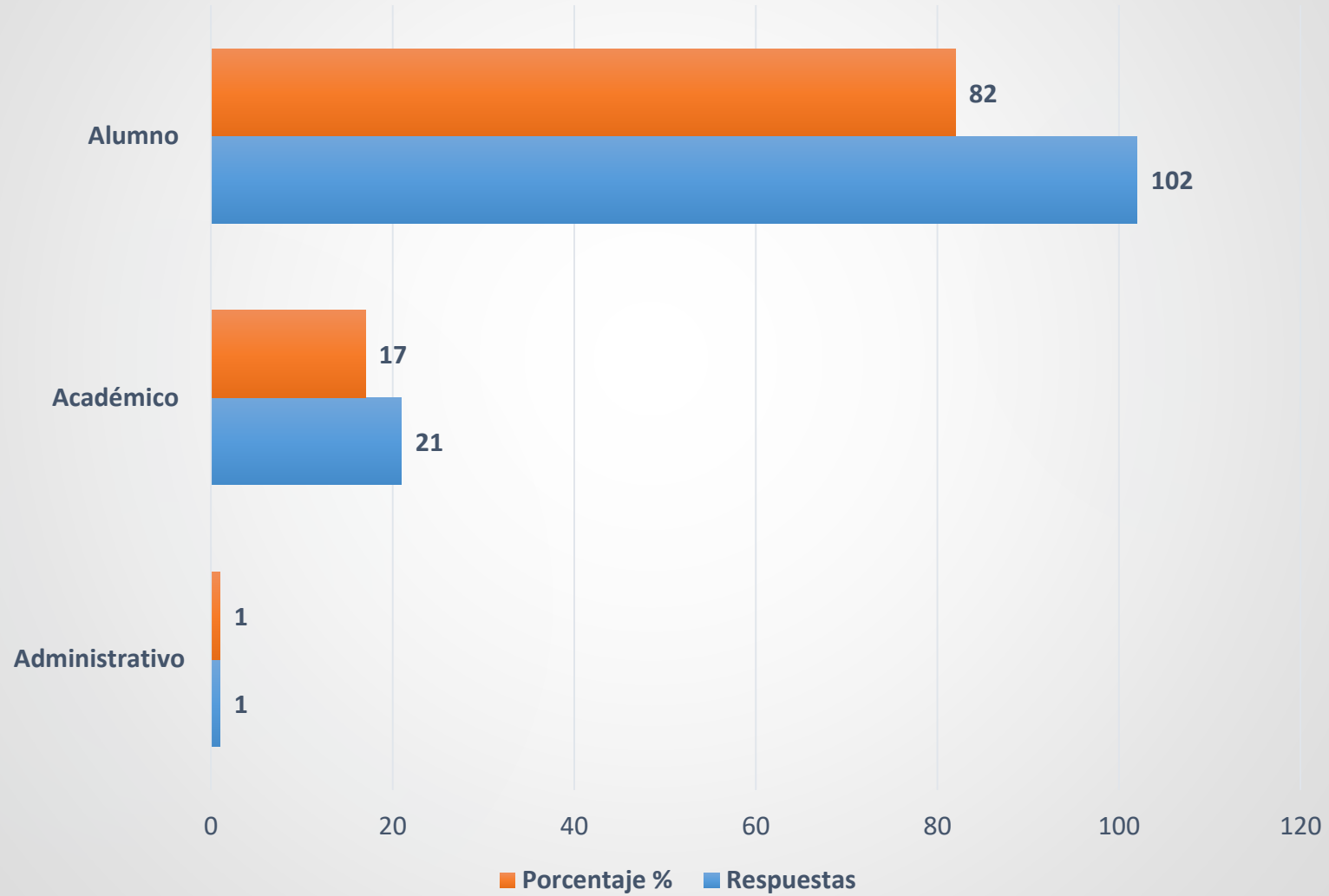
**Resultados y gráficas del
Sistema de Universidad Virtual
Año 2021**

Datos poblacionales

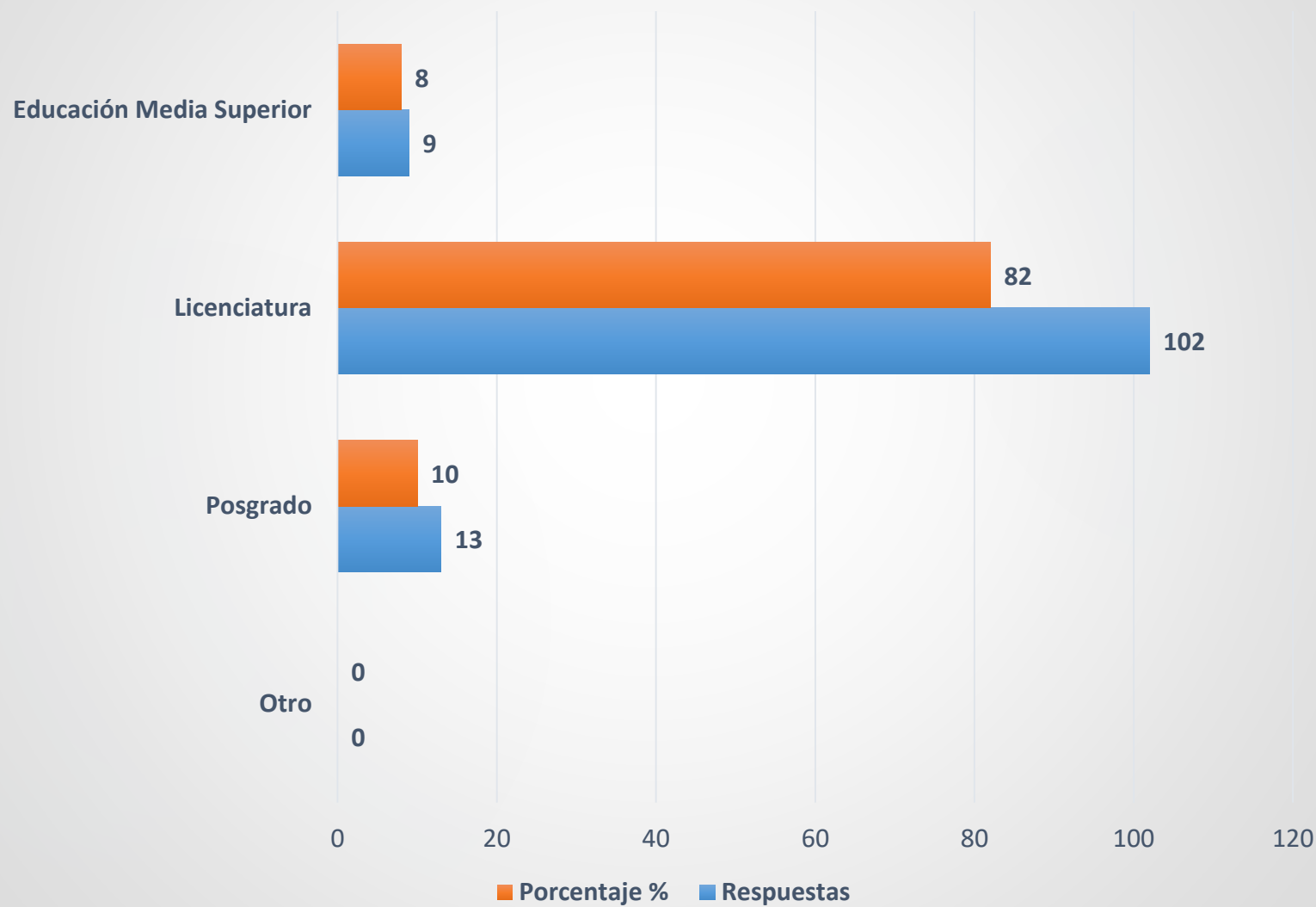
1. Género



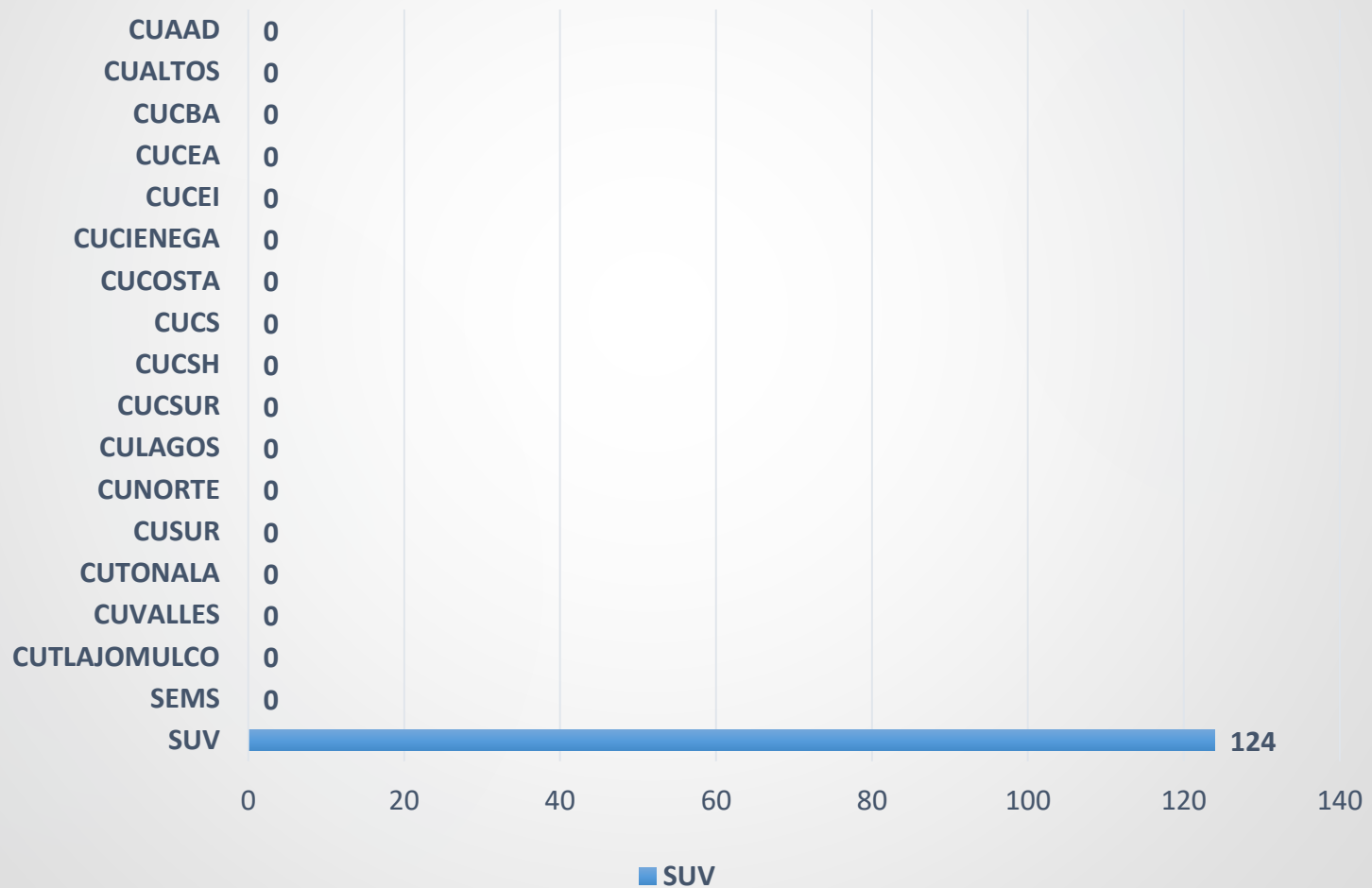
2. Tipo de usuario



3. Nivel que cursa, imparte o colabora

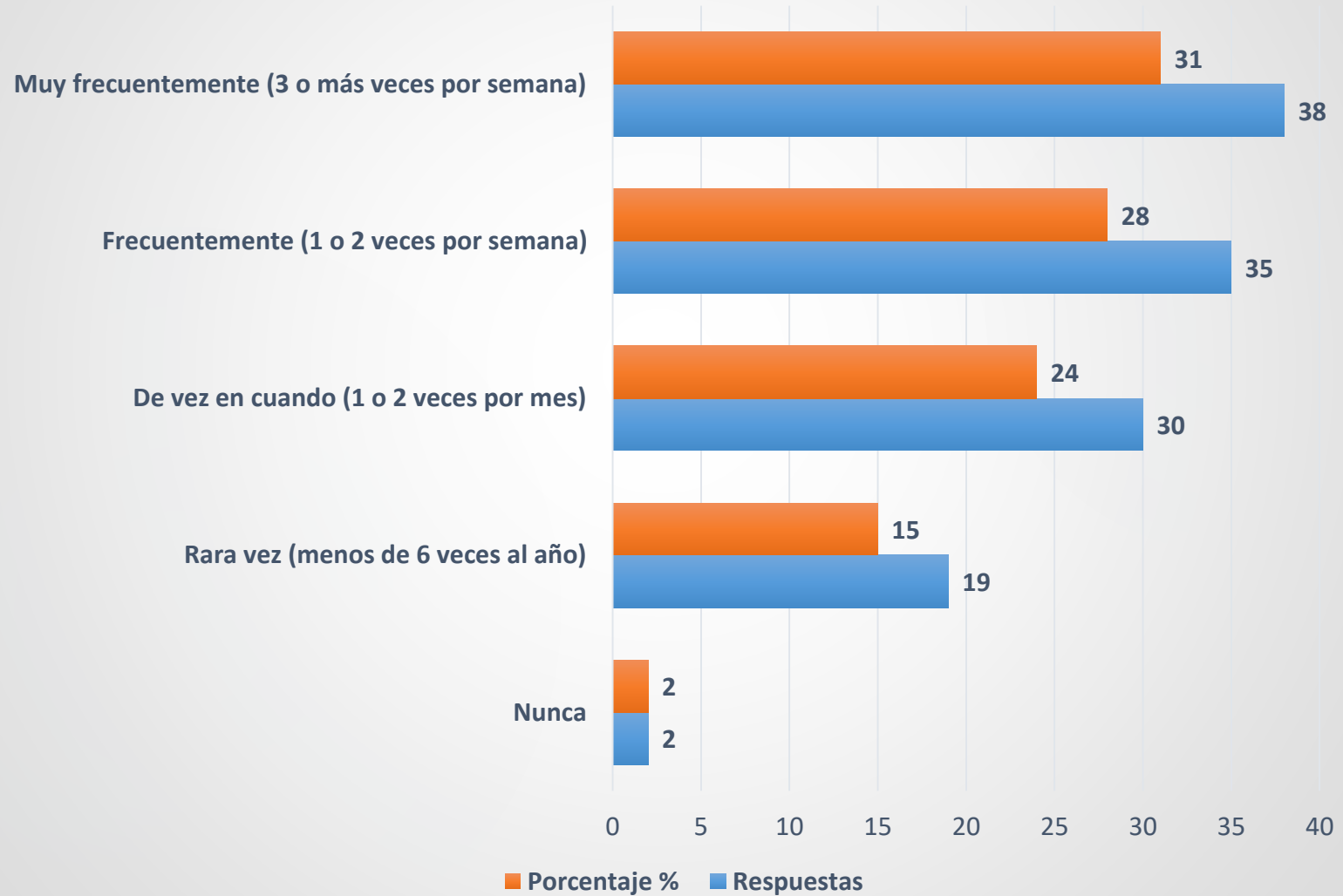


4. Centro Universitario al que pertenece

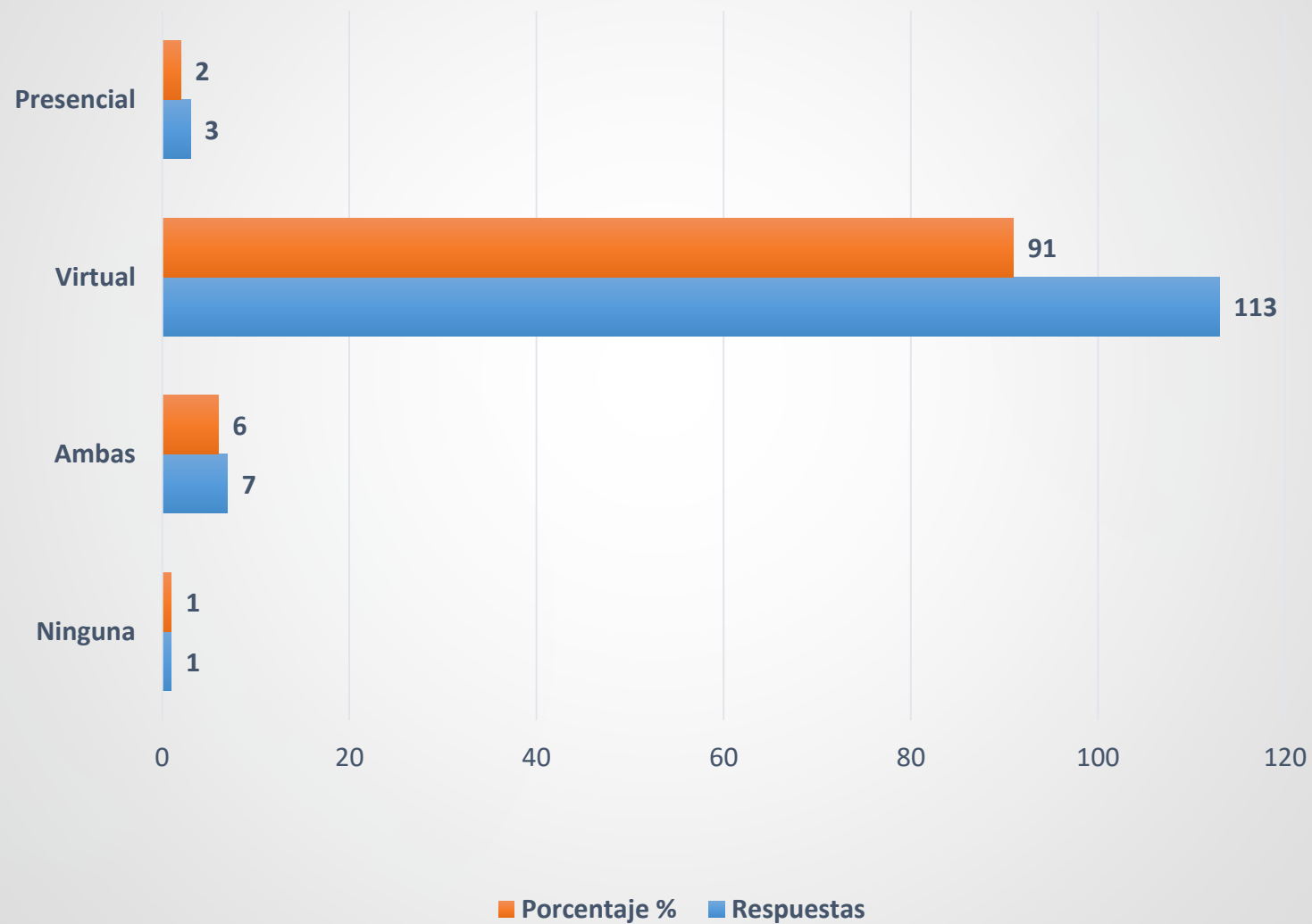


Uso de las colecciones

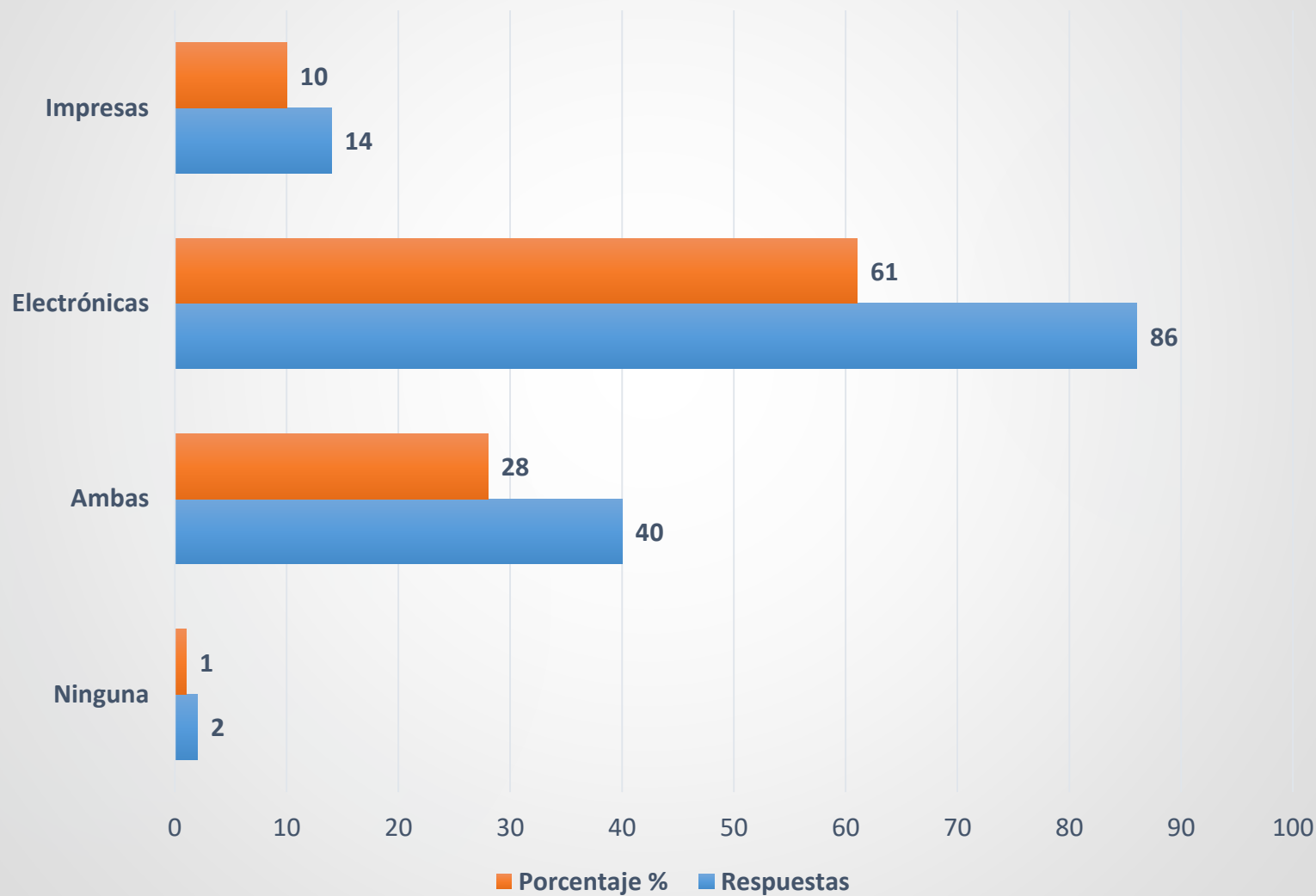
5. Frecuencia de uso



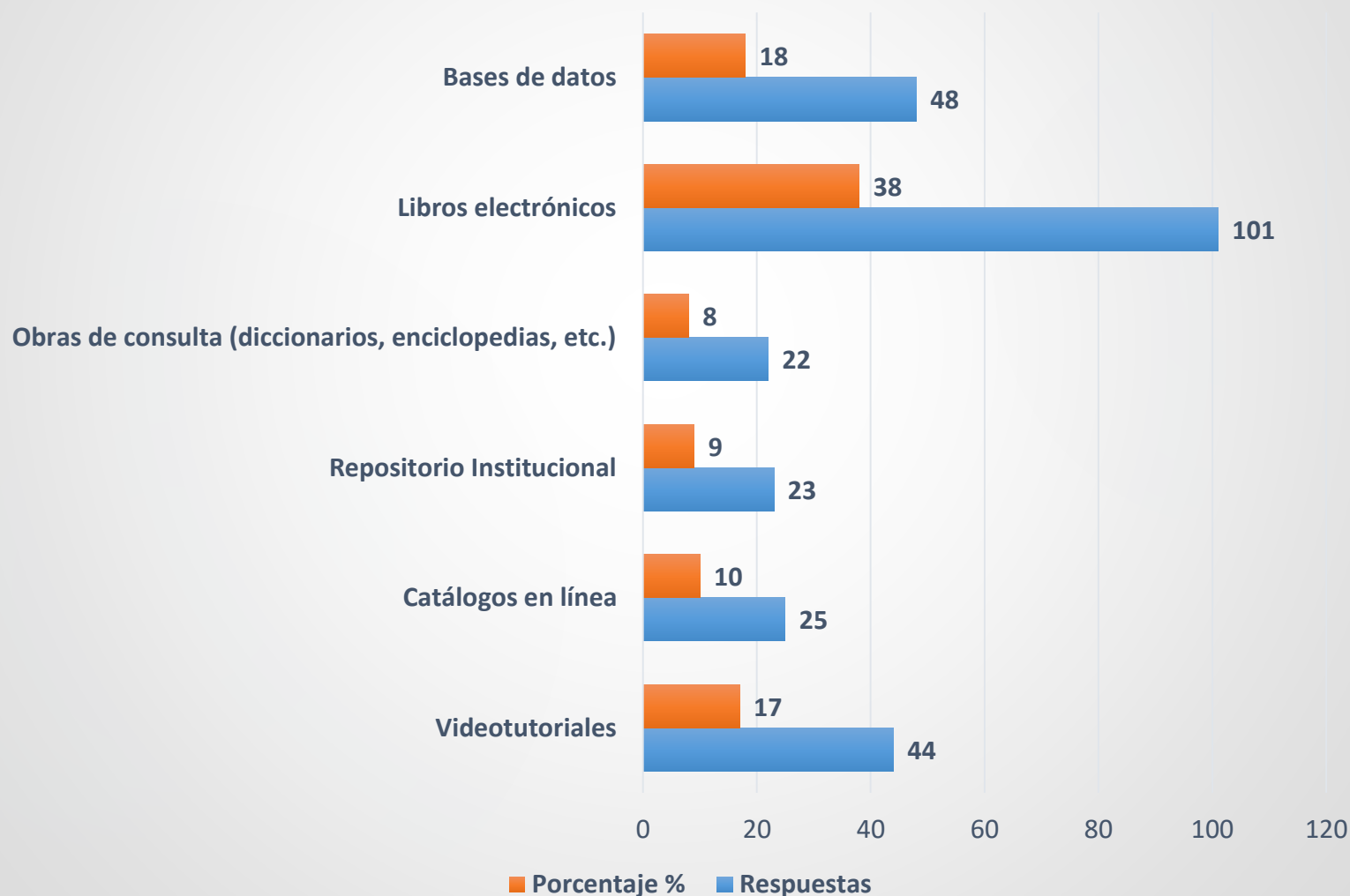
6. Modalidad de uso



7. Preferencia en el uso (puedes elegir más de una opción)

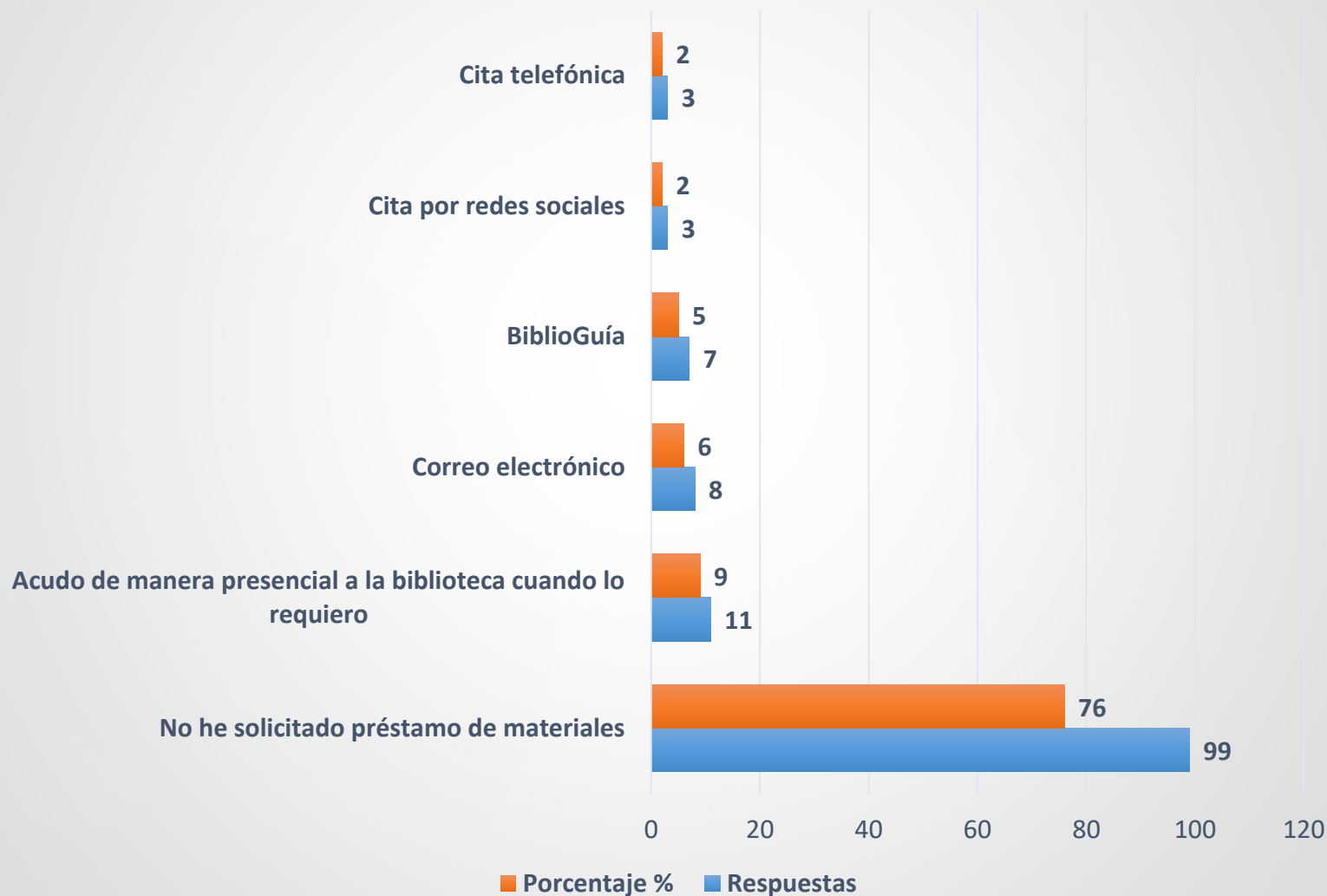


8. Si tu respuesta es “electrónicas” responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

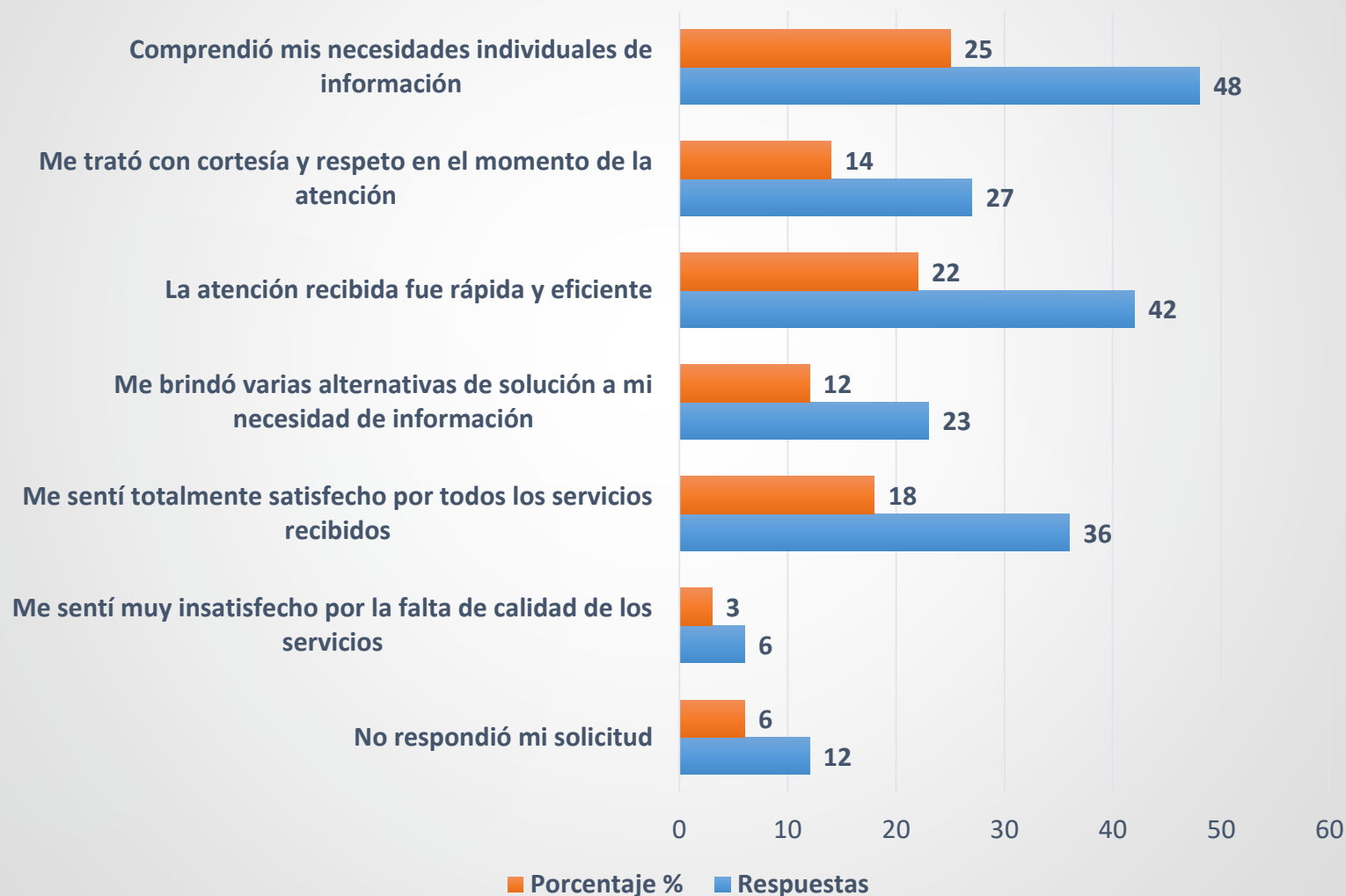


Servicios

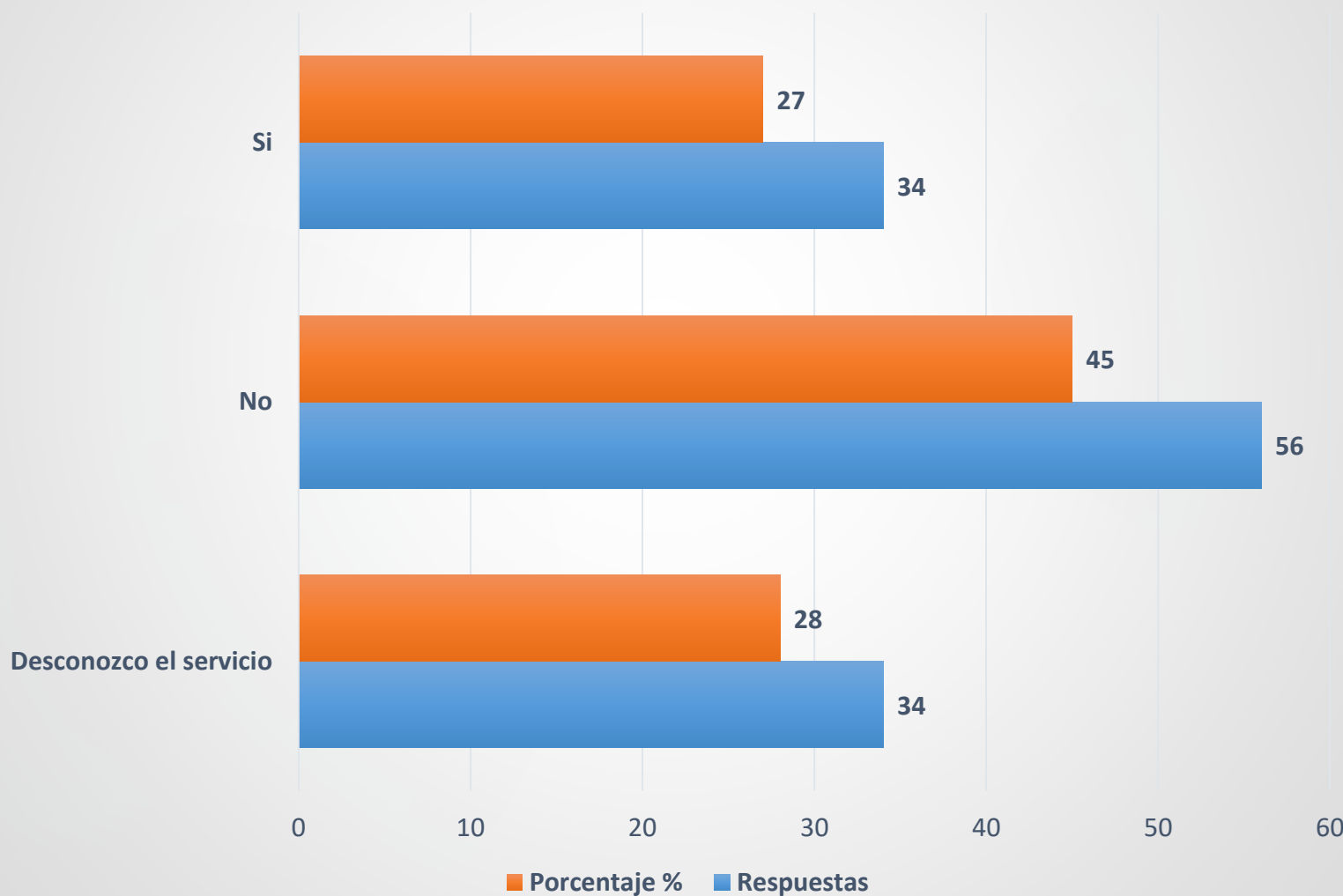
9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)



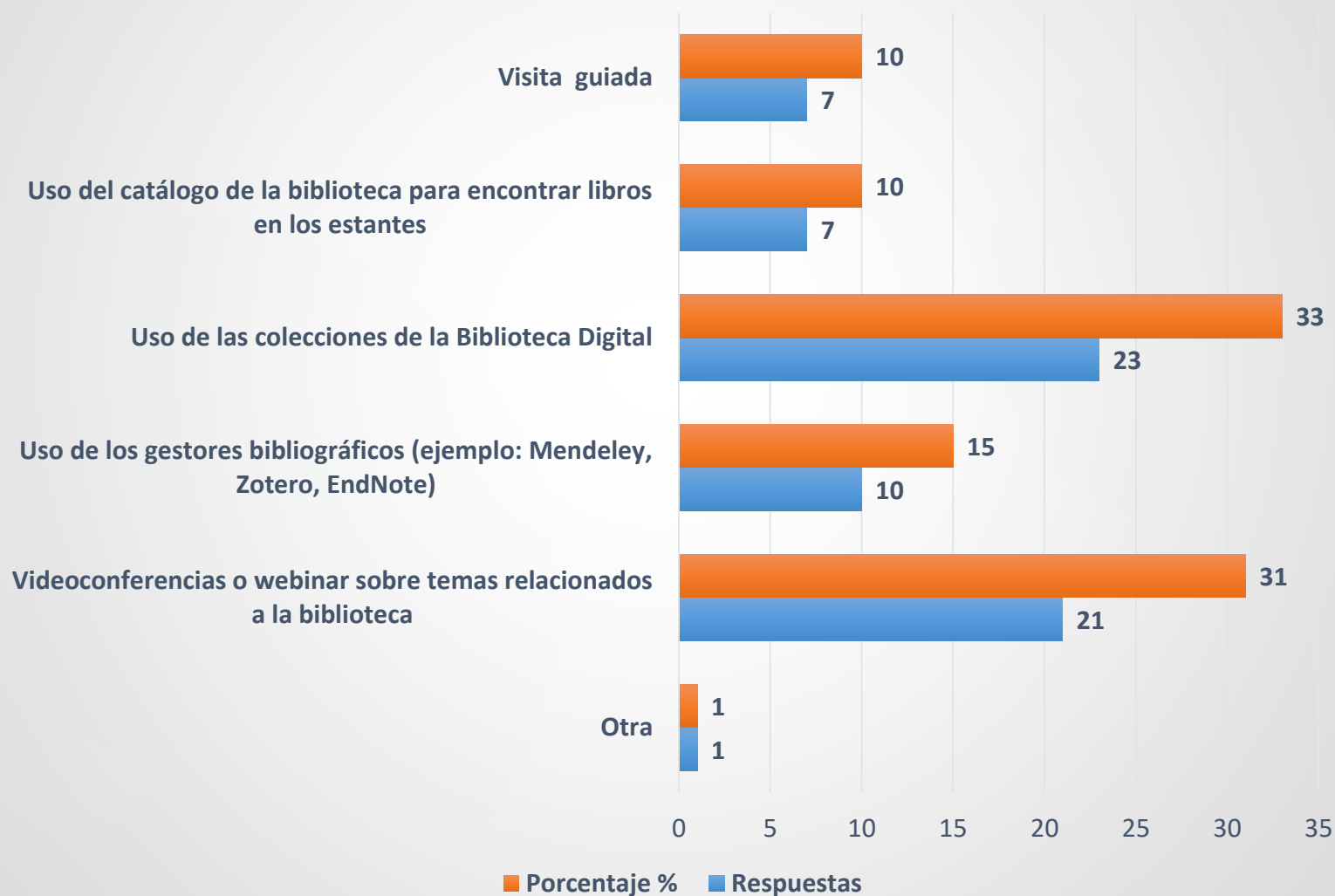
10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)



11. ¿Has tenido la oportunidad de participar en algún curso de Formación de usuarios o Alfabetización Informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca?

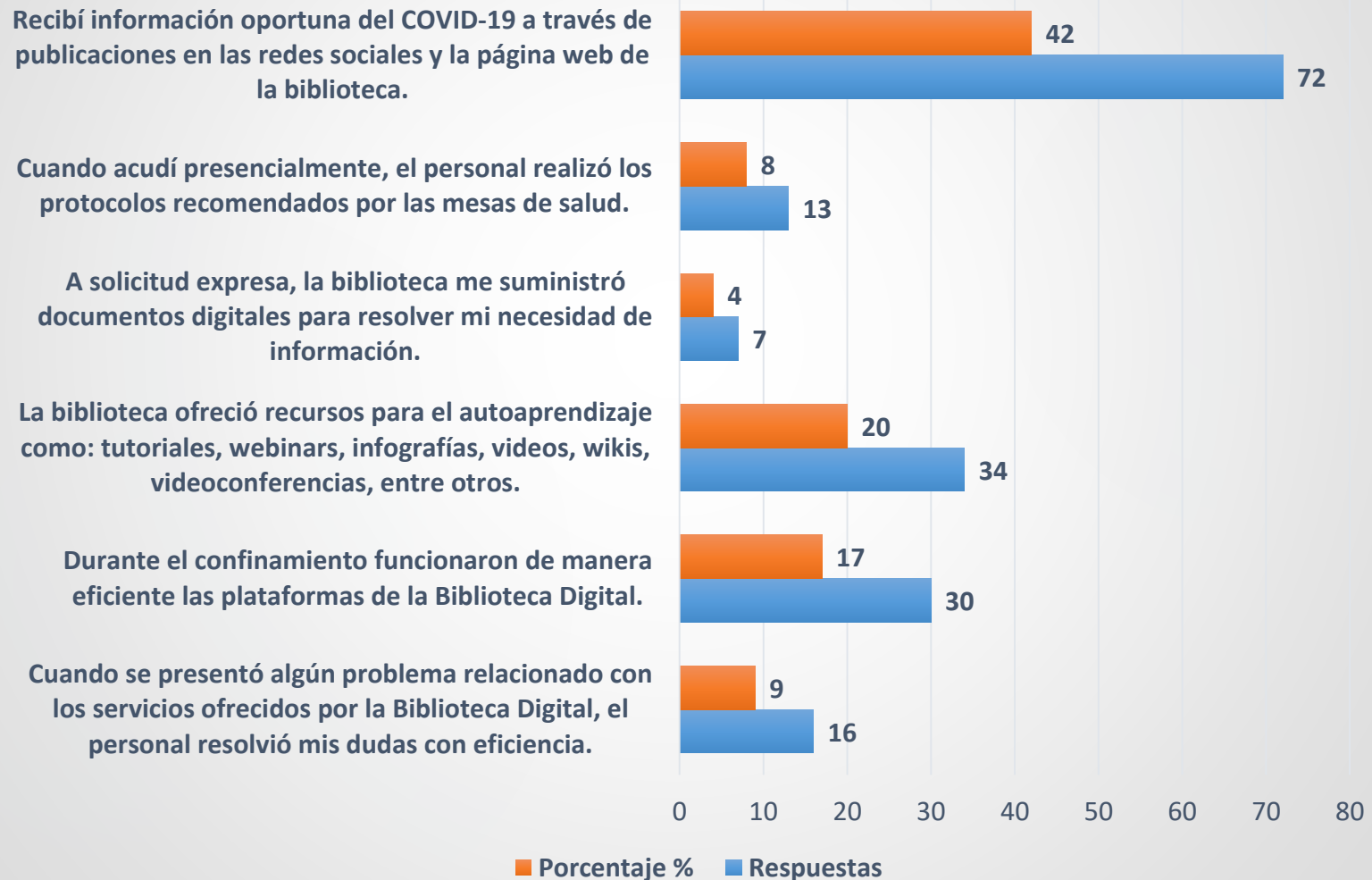


12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que has participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)



Servicios durante la pandemia

13. ¿El personal de la biblioteca realizó actividades extraordinarias para informar y atender diferentes necesidades de información durante la contingencia sanitaria por COVID-19? (puedes elegir más de una opción)



Pregunta abierta

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 Personalmente mi opinión sobre el servicio de la página de la biblioteca virtual es complicada y confusa.
- 2 Todo bien
- 3 Los materiales deberían estar más accesibles e incluso ofrecer catálogos de materiales según la bibliografía que se solicita en cada asignatura.
- 4 Uno de los mejores servicios es la BIBLIO GUIA
- 5 El servicio es adecuado, sin embargo no se aprovecha al máximo
- 6 Agradezco la organización que tiene la página para la búsqueda de información.
- 7 Hasta el día de hoy he quedado muy satisfecho con el servicio vía virtual
- 8 Es un muy buen servicio, lo que si sugiero es que deberían mejorar en el aspecto en que el bibliotecario responda no enseguida, si no algo al momento
- 9 Muy buenos
- 10 no me gusta que solo tengan ciertas copias para uso de libros virtuales
- 11 Hasta el momento el servicio me ha parecido bien
- 12 Podrían establecer mejor accesibilidad en la base de datos Alfaomega
- 13 Todo bien, muchas gracias!
- 14 Siempre dispuestos y procurando la mejora de los servicios y recursos, esto último en la medida de lo posible dadas las circunstancias económicas.
- 15 Que sea más accesible el acceso o mejor guiado en la biblioteca virtual, no es muy sencillo buscar libros, te manda a varios apartados y no se pueden descargar.
- 16 He tenido poca oportunidad de conocer el servicio de biblioteca virtual pero en general su catálogo es amplio. Me falta conocer cómo sacarle más provecho.
- 17 A veces no se encuentran los libros
- 18 Es de fácil acceso y el ubicar la información requerida, hay variedad y esta siempre disponible, gracias
- 19 Excelente
- 20 De repente en el buscador no me parecen muchas opciones sobre el tema que busco o me dice que inexistentes

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

- 21 Gracias a los compañeros
- 22 Es excelente.
- 23 Excelentes servicios, muchas gracias!
- 24 AL principio era un poco confuso encontrar los servicios virtuales, pero después ya fue mas fácil y me ha servido mucho, muchas gracias.
- 25 En algunas ocasiones los enlaces que proporcionan los asesores, no dan acceso al recurso sale un aviso de que "no existe" y pues lo que hago es irme a google y lo busco en PDF. No se si esto tenga que ver con la plataforma de la biblioteca. Gracias. (pero es muy común que eso pase)
- 26 gracias
- 27 Pues en mi opinión lo manejo virtual y pues esta accesible para investigar información deseable y segura.
- 28 Creo que deberían tener otra alternativa para la busqueda de informacion ya ue en ocasiones es muy confuso la manera de tener acceso a la biblioteca virtual
- 29 muy buen sistema de informacion
- 30 En ocasiones no abren los enlaces
- 31 Todo lo que conozco hasta ahora muy bien
- 32 S/C
- 33 En algunas ocaciones no tuve oportunidad de hacer mis trabajos por salud
- 34 No tengo alguna opinión
- 35 Me falta conocer más los servicios de la biblioteca y estoy interesada en conocerlos.
- 36 La biblioteca virtual tiene que mejorar su interfaz, cuando busco algo me marca error.
- 37 agradezco las invitaciones a las video conferencias !
- 38 Buena atención
- 39 El acceso a bases de datos y revistas electrónicas de prestigio es limitado
- 40 Una de las cosas que más se me dificultó fue el entender bien la página web y como se usaba
- 41 Un agradecimiento, soy estudiante virtual, y me llegan constantemente invitaciones para charlas o micro cursos, para utilizar bases de datos y repositorios (que es lo que suelo utilizar). Es decir, mantienen a la comunidad actualizada y sobre todo, informada de como funciona interno y externo.

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

- 42 En lo personal, creo que son uenos, aunque los he utilizado muy poco
43 eficientes.
44 excelentes para udg virtual
45 Buenas tardes, estaría muy bien si pudieran implementar algún medio más ágil de consulta de libros. En Mc. GrawHill siempre tuve problemas de descarga. Pearson lo mismo.
46 La atención es oportuna y eficiente
47 Me parece un buen servicio, solo que necesito dedicarme más tiempo para conocer más de los beneficios.
48 Me parece que se tienen que realizar cursos donde capasen a los alumnos para manejar los diferentes servicios con los que se cuenta.
49 Han sido estupendos los servicios ofertados por la biblioteca y las personas que poyan, solamente me gustaría que hubiera mas acceso a algunos libros que no son academicos y son mas dirigidos al fomento de la lectura. Tambien me gustaría que hubiera mas libros disponibles digitalmente de Marketing: enfoque en latinoamerica, de Arellano, pues muchas veces se acaban los disponibles y es muy complicado realizar las tareas.
50 Todo a sido en línea
51 apesar de la casi nula utilización siempre nos manetiene informados de los cursos o platicas que generan
52 Todavía hay temas que no encuentro, tambien hay otros temas que se expresan mejor con un video como c++ aun asi el servicio me gusta
53 Los ejemplares electrónicos muchas veces no son suficientes en algunos casos.
54 ¡Felicidades! Su servicio es excelente
55 bueno
56 Excelentes servicios y buen contenido en las Bases de datos
57 Solamente utilizo el sistema virtual, sin embargo en repetidas ocasiones no puedo revisar el libro ya que constantemente me "saca" la página al inicio. Gracias
58 Todo en orden! Solo agregaria mas libros variados

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

- 59 Mejoren la organización de sus bases de datos, tengo actividades en las que los profesores me piden leer libros que no se encuentran en las bases de datos sugeridas sino que tengo que buscar en cada una hasta encontrar el libro. Coloquen también libros actuales, la mayoría son libros antiguos
- 60 Es fácil de utilizar la biblioteca virtual, la información de los documentos es concreta y me ha sido de mucha ayuda en mis trabajos.
- 61 El personal siempre se encuentra atento y dispuesto a ayudar, además la biblioteca tiene los recursos que he necesitado ya sea de forma física o virtual
- 62 honestamente solo utilizo como consulta de libros para clases
- 63 En general lo que la he utilizado me ha servido mucho
- 64 S/comentario
- 65 Tiene muy buen material educativo
- 66 Rápido eficiente
- 67 Buenos
- 68 Excelente
- 69 Buenos servicios generales !
- 70 Muy buenos



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