



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 Altos**

## ***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 217 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Altos: 187 estudiantes, 22 docentes, 8 administrativos y 0 externo.

## 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

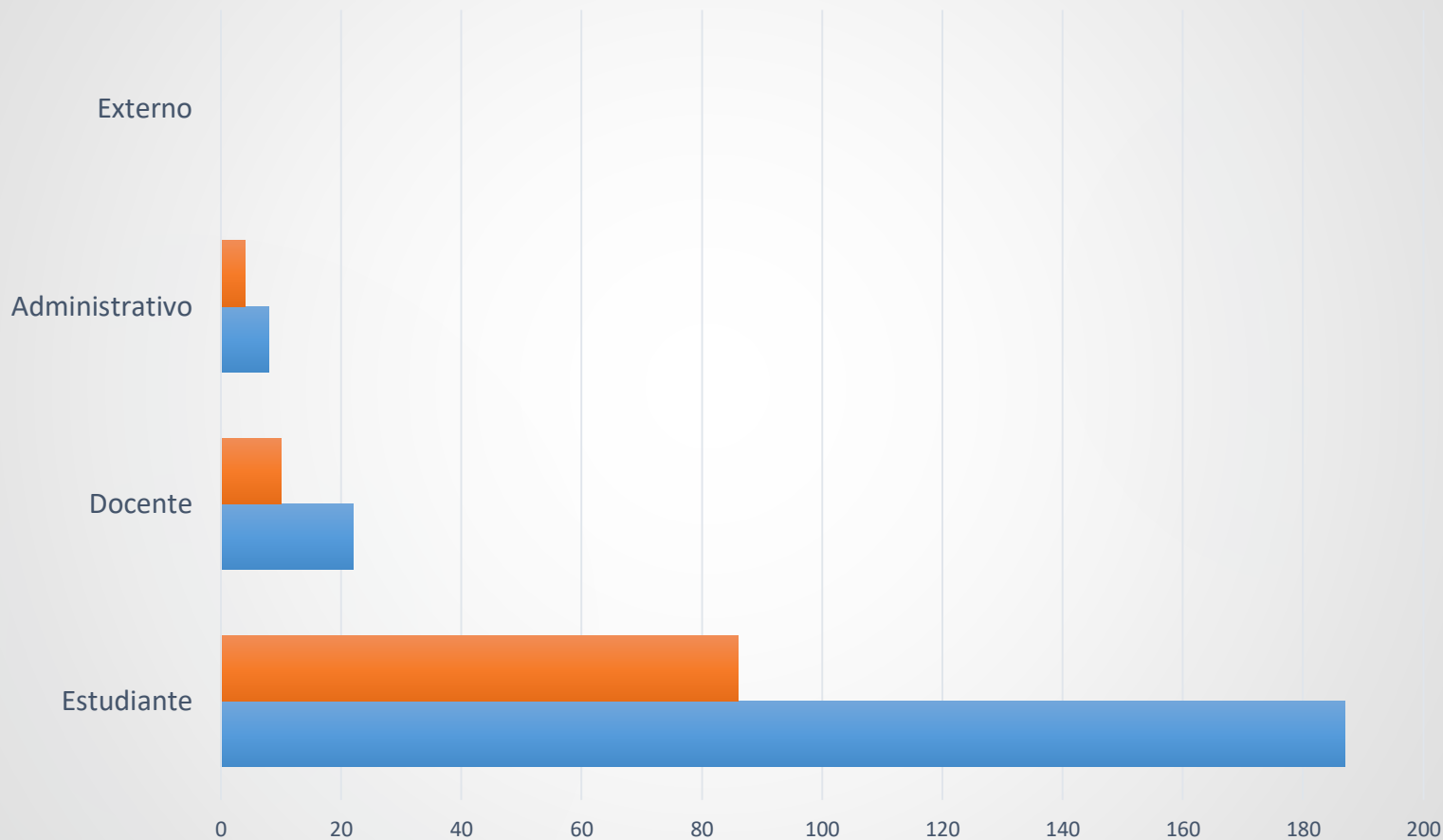
### **Parte 5. Comentarios generales**

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 Altos  
Año 2020**

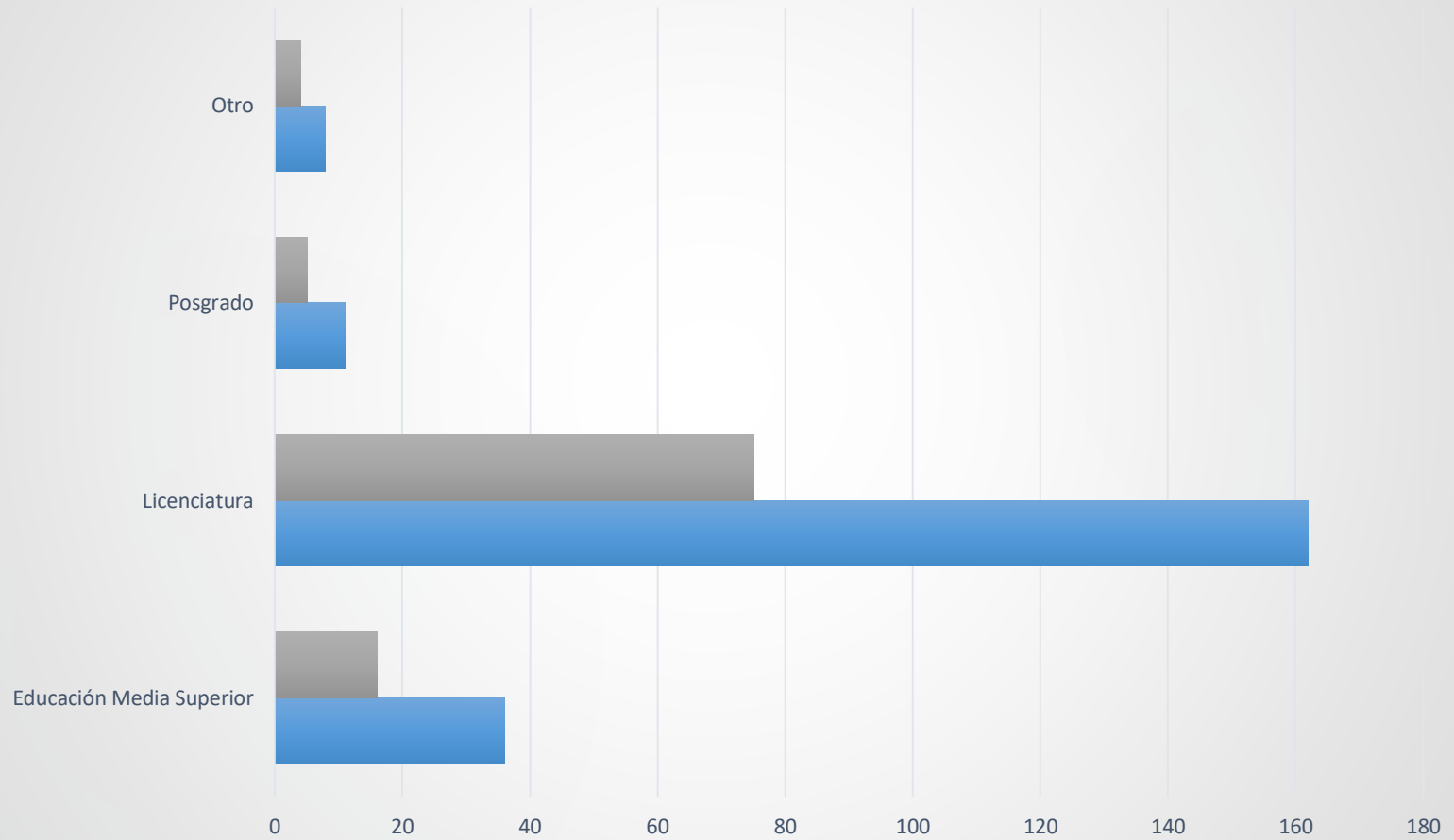
# P1. Usted es



	Estudiante	Docente	Administrativo	Externo
Porcentaje %	86	10	4	0
Respuestas	187	22	8	0

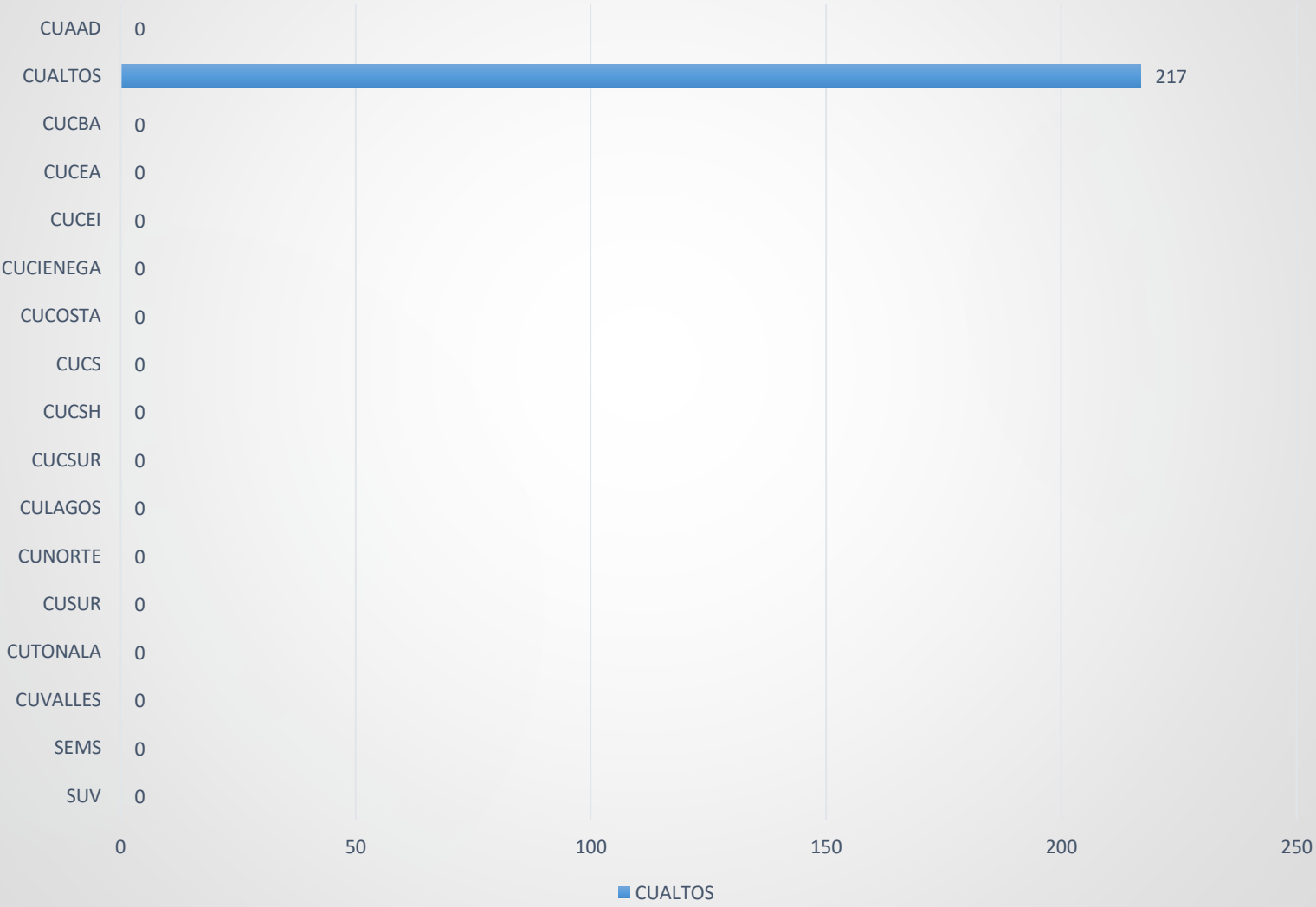
## P2. Nivel que cursa o imparte

6

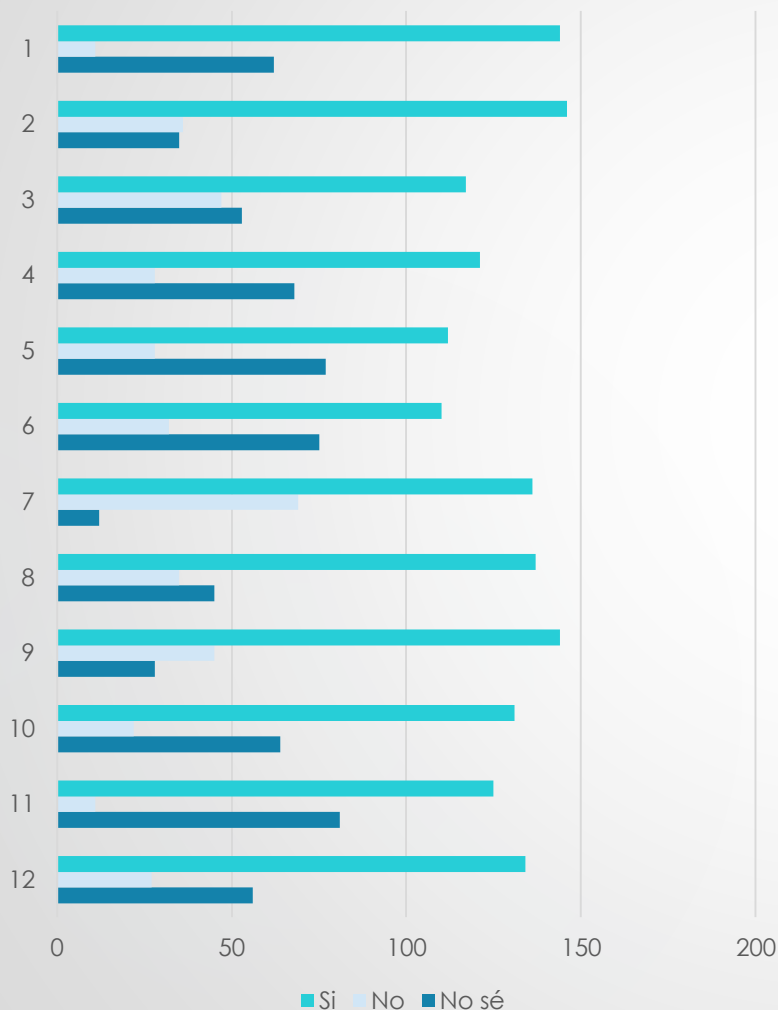


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	16	75	5	4
■ Respuestas	36	162	11	8

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



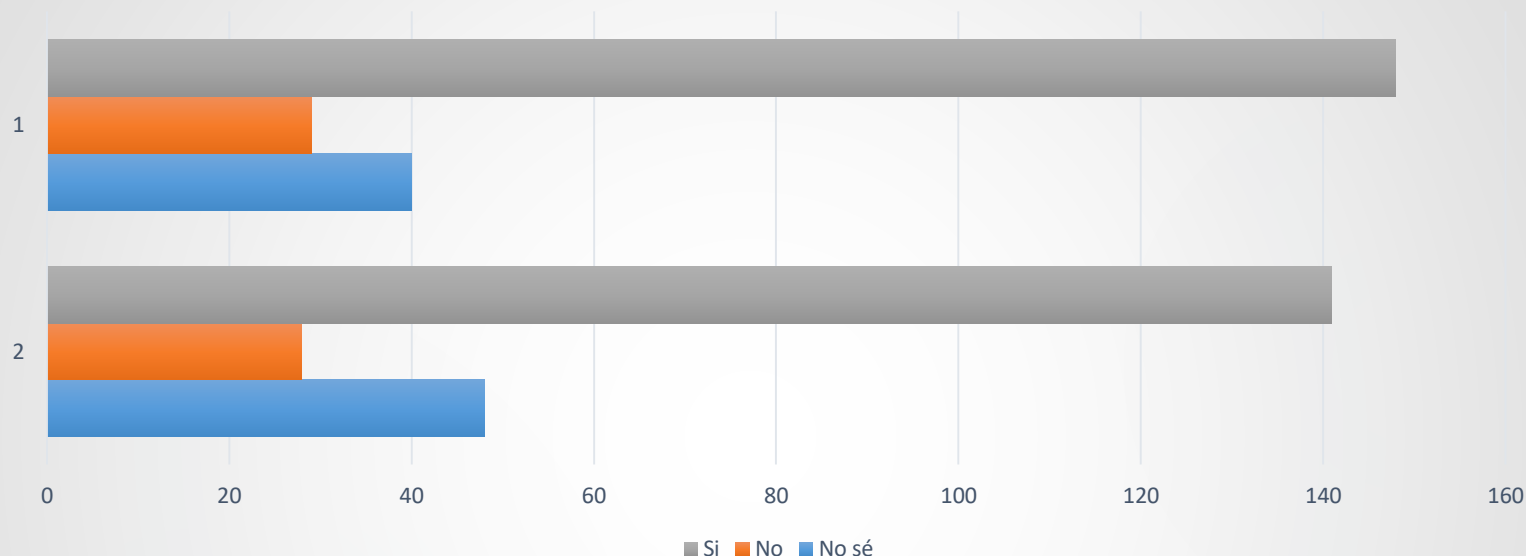
## P4. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual?	66%	5%	29%
		144	11	62
2	¿La biblioteca le mantuvo informado (avisos físicos o virtuales, redes sociales, correo, et.) sobre las condiciones para la atención durante el cierre por la pandemia?	67%	17%	16%
		146	36	35
3	¿Recibió asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria?	54%	22%	24%
		117	47	53
4	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información?	56%	13%	31%
		121	28	68
5	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa?	52%	13%	35%
		112	28	77
6	¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros?	51%	15%	35%
		110	32	75
7	¿Consulta la Biblioteca Digital?	63%	32%	6%
		136	69	12
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?	63%	16%	21%
		137	35	45
9	¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases?	66%	21%	13%
		144	45	28
10	¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo?	60%	10%	29%
		131	22	64
11	¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales?	58%	5%	37%
		125	11	81
12	¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria?	62%	12%	26%
		134	27	56
<b>Total por ítem</b>		<b>1557</b>	<b>391</b>	<b>656</b>



## 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?	68%	13%	18%
		148	29	40
2	¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria?	65%	13%	22%
		141	28	48
<b>Total por ítem</b>		<b>289</b>	<b>57</b>	<b>88</b>

## P6. Personal

10



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	50%	37%	13%
		108	80	29
2	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	53%	32%	15%
		115	69	33
3	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	49%	36%	15%
		106	78	33
4	¿Proporciona atención individualizada?	48%	34%	18%
		104	73	40
5	¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios?	50%	35%	15%
		108	76	33
6	¿Es amable con los usuarios?	62%	24%	13%
		135	53	29
7	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	56%	29%	15%
		122	62	33
<b>Total por ítem</b>		<b>798</b>	<b>491</b>	<b>230</b>

## P7. Opinión o comentario

- 1 Buen servicio
- 2 ante esta pandemia he notado que varios de mis copañeros utilizan la biblioteca para hacer sus tareas....en mi criterio, la biblioteca digital me ha apoyado mucho en trabajos ya que cuenta con toda la informacion necesaria y datos que aseguran que esa informacion es confiable...el personal de la biblioteca es agradable
- 3 Esta bien para saber como esta en estos movento la udeg
- 4 Ninguno.
- 5 No no tengo ninguno
- 6 cuando llegan los libros nosotros tenemos que investigar ya que los maestros solo nos confunden al no contestar nada
- 7 Me parece que la biblioteca en CUALTOS es buena, aunque se necesita que presten los libros con un poco mas de tiempo y que de igual manera haya mas ejemplares de algunos libros
- 8 En general, muy buen servicio en nuestra Biblioteca, quizás falte más comunicación con el personal en estos tiempos de pandemia.
- 9 Ayudar a facilitar el uso de ello
- 10 No, Ninguna
- 11 Muy buen servicio por parte de los bibliotecarios.
- 12 CUALTOS ha tomado buenas medidas y siempre nos ha mantenido informados.
- 13 Todo bien
- 14 Buen servicio y atención al usuario
- 15 La pandemia nos obliga a hacer un análisis sobre la forma en que operan las áreas importantes de la universidad como lo son las bibliotecas y sus recursos. Adaptarnos o "morir" dice el dicho! Gracias
- 16 Todo bien gracias
- 17 Tienen una colección muy buena y ha cubierto mis demandas totalmente
- 18 es muy buena
- 19 Es muy bueno el trato recibo
- 20 Este semestre no consulté la biblioteca
- 21 Pues tiene buen servicio
- 22 Agradezco mucho el trabajo y gestión del personal de la biblioteca del CUALtos



## P7. Opinión o comentario

- 23 Me gusta mucho la atención que dan
- 24 No se
- 25 Muy buen servicio, brindan un buen apoyo y si tienes dudas te las resuelven
- 26 Más amabilidad por parte de las personas encargadas de los servicios de la biblioteca. En este caso de la pandemia que nos faciliten los medios para poder acceder a la biblioteca virtual para ayudarnos en archivos más viables.
- 27 Considero que la biblioteca ofrece un buen servicio
- 28 Posiblemente si ha habido información, apoyo, cursos, etc. durante el periodo de la pandemia, de lo que no me he enterado por no consultar con frecuencia la página web del CUALtos y no uso redes sociales.
- 29 La UDG no esta preparada para una emergencia sanitaria para llevar a modo clases virtuales
- 30 No sabía qué hay una biblioteca virtual
- 31 Aún no sé si debo o no regresar los dos libros que tengo en préstamo.
- 32 Muy factible poder acceder a información y apoyo de biblioteca
- 33 Desde que estamos pasando por esta etapa regularmente han tratado de ofrecernos lo más cercano a lo que teníamos en lo presencial.
- 34 Deberían de tener atención personalizada ya que siempre te dan solo un folleto, y no es del todo entendible
- 35 Es necesario incrementar el acervo de nuestra biblioteca con material actualizado
- 36 Soy de primer semestre, no estoy muy familiarizada con la biblioteca escolar
- 37 Sinceramente no eh visitado en persona la biblioteca de mi preparatoria pero eh estado visitando su sitio web y por experiencias de amigos que me han contado me dicen que es una instalación que ofrece los servicios necesarios para estudiar.
- 38 Me gustaría que nos enselaran a manejarla con facilidad
- 39 La biblioteca de Cualtos està en constante actividad y me a ayudado mucho en esta pandemia
- 40 Solo me gustaría que se usará una sola app para realizar nuestras entregas de trabajos
- 41 No ninguna asi está bien
- 42 Facilitar la forma de entrar a la pagina
- 43 los servicios que he recibido han sido satisfactorios
- 44 Ninguno.
- 45 Ninguna

## P7. Opinión o comentario

- 46 Me agrada mucho el servicio que brinda el personal de la biblioteca
- 47 La verdad no estoy familiarizada con el sistema de bibliotecas de mi universidad porque apenas entré. Pero cuando estuve en la Preparatoria Regional de Tepatitlán nunca tuve problemas
- 48 Es buena.
- 49 Si nos proporcionan todos los recursos sin embargo no siempre son accesibles o se necesitan muchos requisitos para poder adquirir el material
- 50 Que la biblioteca virtual es de muy buena utilidad ahora que esta la pandemia
- 51 Ninguno
- 52 todo esta bien con mi modulo y profesores
- 53 La verdad no estoy familiarizada con el sistema de bibliotecas de mi universidad porque apenas entré. Pero cuando estuve en la Preparatoria Regional de Tepatitlán nunca tuve problemas
- 54 Ya abran mínimo las bibliotecas en horario normal necesitamos algunos libros físicos que no es encuentran en la biblioteca virtual
- 55 Creo que deberían instruirnos más en mi centro académico referente a el uso de bibliotecas en línea y todos los servicios que nos ofrecen, ya que es muy corta la información que puedo tener a cerca de nuestra biblioteca y de los servicios que nos puede ofrecer justo en momento de contingencia
- 56 BUEN EQUIPO EN LA BIBLIOTECA DE CUALTOS
- 57 Los servicios bibliotecarios del Centro Universitario de los Altos, son de calidad y se presentan siempre en un constante evolución.
- 58 Mayor cantidad de libros para descarga gratuita
- 59 todo bien
- 60 El servicio es muy bueno, brindan atención oportuna. Respecto a la biblioteca virtual, tiene bastantes recursos y facilita el acceso a estos.
- 61 Continuar con la renovación constante que tiene en la,actualización de libros, artículos etc.
- 62 La biblioteca virtual es de mucha ayuda en estos tiempos de contingencia, puesto que nos proporcionan material que nos hace más ligera la carga a la hora de elaborar tareas
- 63 El personal de la Biblioteca en CUALTOS, siempre es muy amable y apoya en cualquier duda o situación que se requiera atender. Los felicito

## P7. Opinión o comentario

- 64 Podrán mejorar en aspectos como aplazamiento de los días de préstamo de libros y materiales para que los estudiantes tengamos mayor tiempo para poder usarlos
- 65 Mas apoyo a estudiantes de nuevos ingresos
- 66 Ninguno
- 67 No sabia que podía citar la biblioteca virtual pero me parece una opción muy útil
- 68 Faltan más libros
- 69 En CUALtos el prestamo de libros esta para devolverse en una fecha próxima, por lo cuál tenemos que ir constantemente
- 70 Dar más información y que sea más fácil el acceso en línea
- 71 Esta bien
- 72 Que realizaran vídeos de cómo utilizar la biblioteca virtual y conocer los libros.
- 73 
- 74 Buena atencion
- 75 Excelente servicio
- 76 Las bibliotecas son un excelente sitio para reforzar conocimientos.
- 77 Me gustaria que nos enseñaran un poco a como utilizar la biblioteca digital, ya que en ocasiones es confuso
- 78 Excelente servicio, 5 estrellas
- 79 No se comprende muy bien la forma de uso de la biblioteca virtual udg
- 80 Incrementar bases de datos con simuladores
- 81 Gracias por estar tan atentos en su trabajo
- 82 
- 83 Hace falta más difusión de la información.
- 84 En general me parece bastante bien
- 85 Son profesionales y atentos
- 86 muy bien, sigan asi
- 87 muy buen equipo!!
- 88 Podrán mejorar en aspectos como aplazamiento de los días de préstamo de libros y materiales para que los estudiantes tengamos mayor tiempo para poder usarlos



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