



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 Ciencias Biológicas y Agropecuarias**

## ***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 266 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias: 251 estudiantes, 12 docentes, 3 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

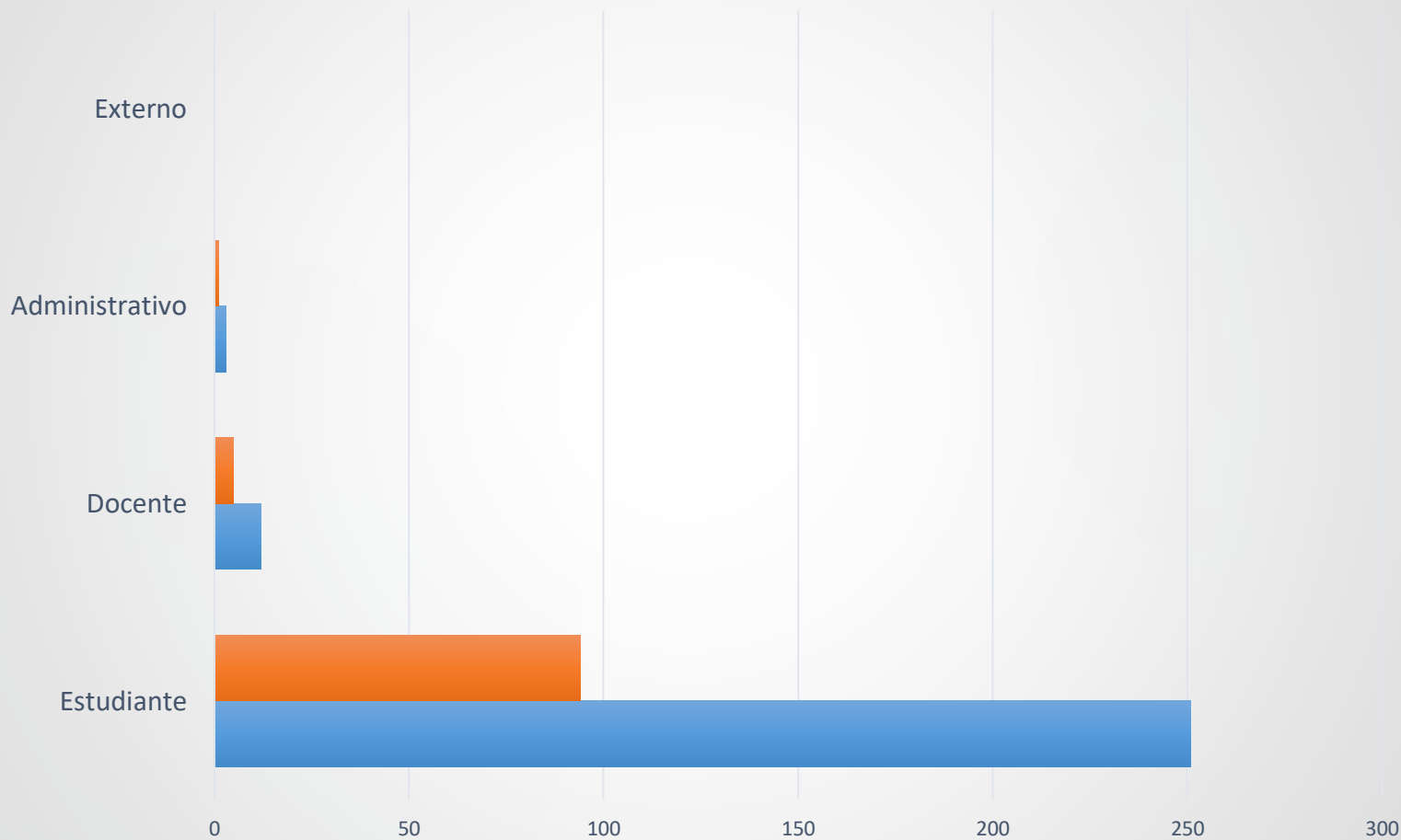
### **Parte 5. Comentarios generales**

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 Ciencias Biológicas y Agropecuarias  
Año 2020**

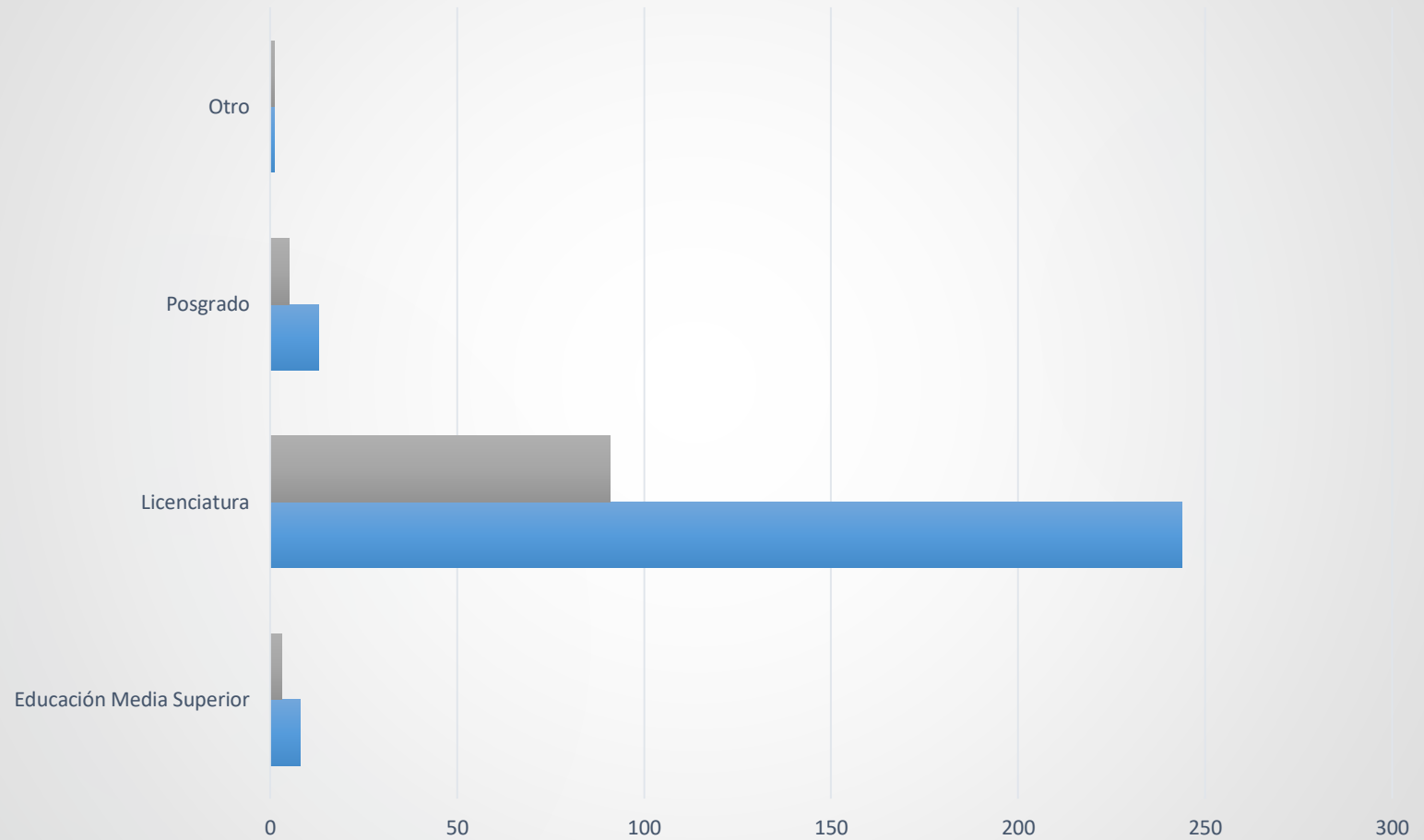
# P1. Usted es



	Estudiante	Docente	Administrativo	Externo
Porcentaje %	94	5	1	0
Respuestas	251	12	3	0

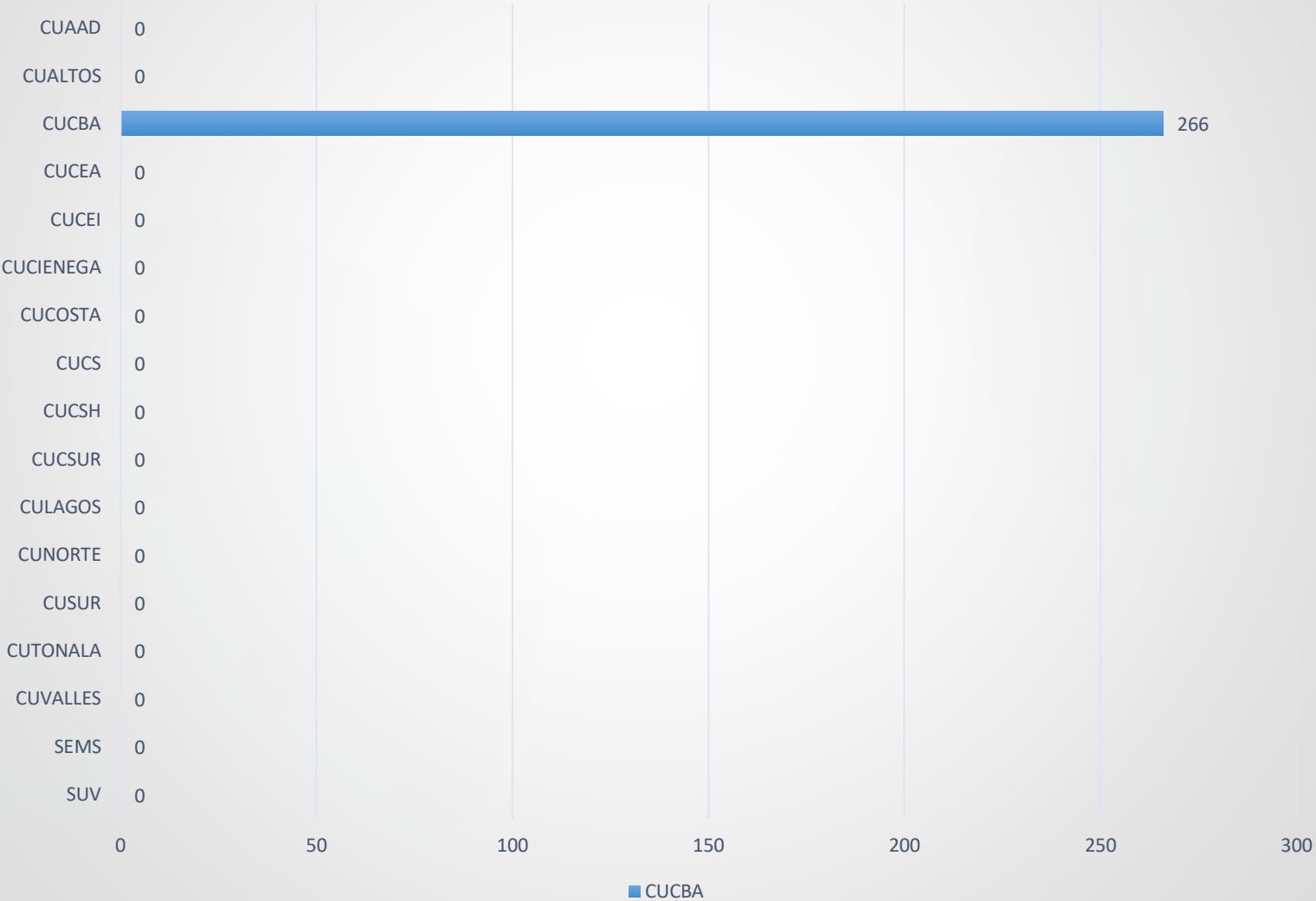
## P2. Nivel que cursa o imparte

6

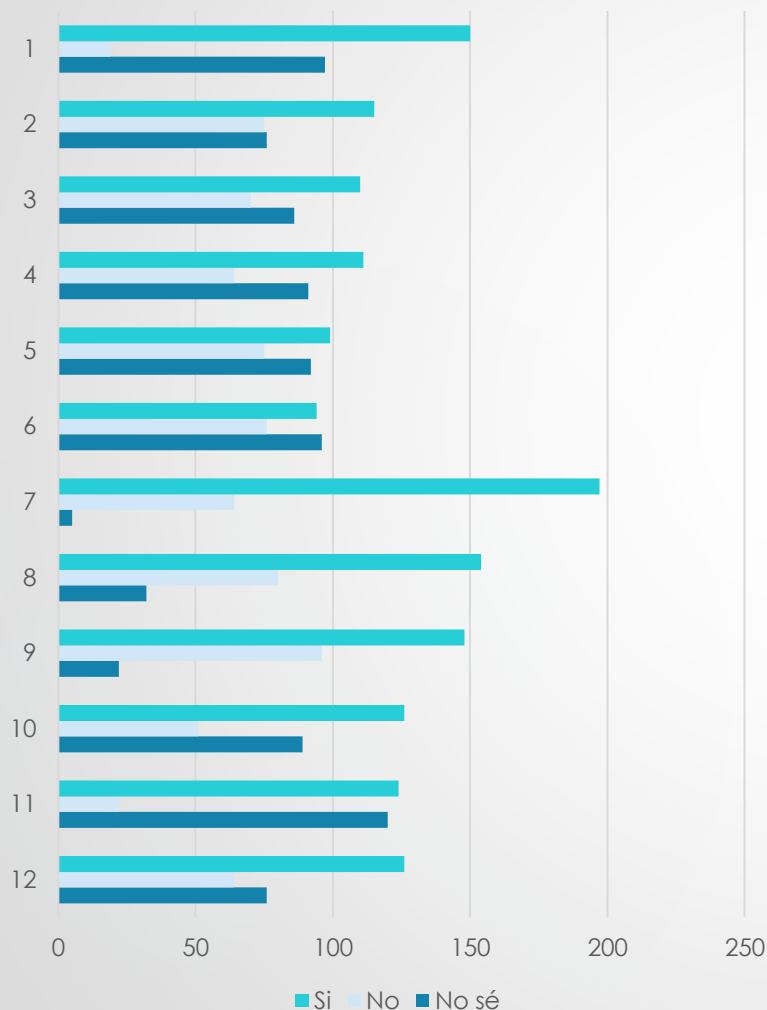


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	3	91	5	1
■ Respuestas	8	244	13	1

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



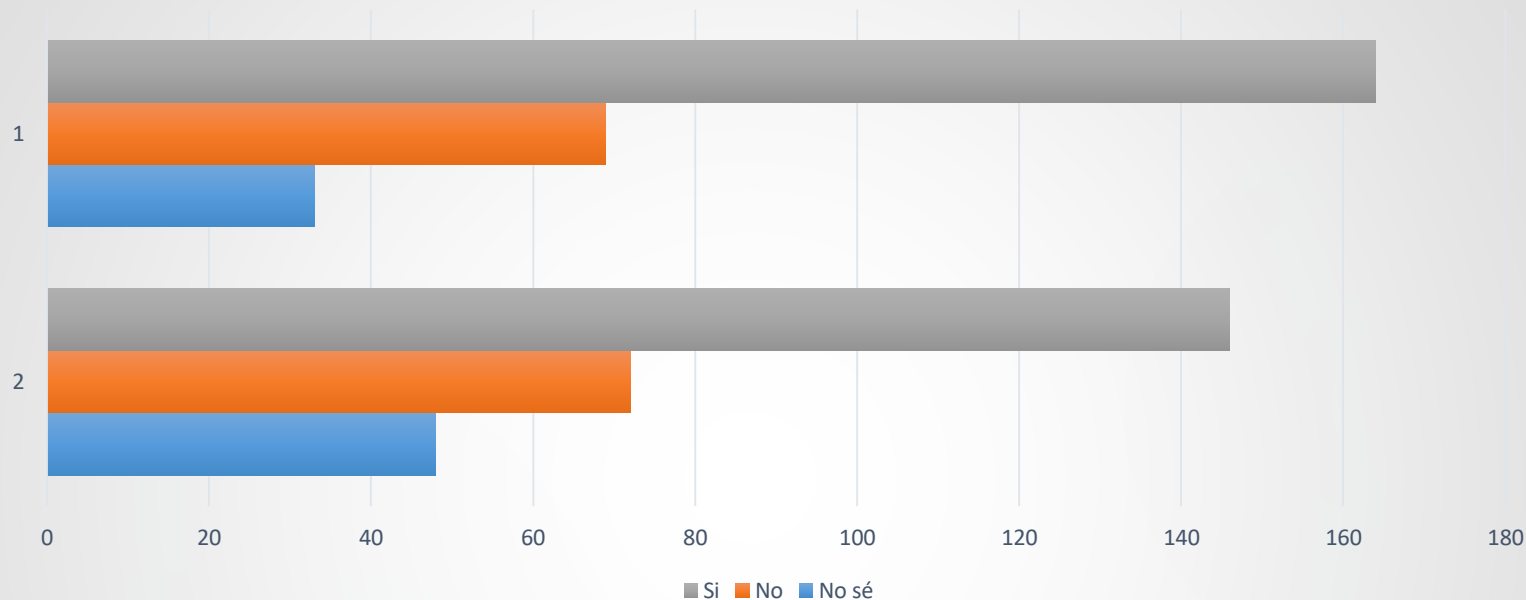
## P4. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual?	56%	7%	36%
		150	19	97
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?	43%	28%	29%
		115	75	76
3	¿Recibí asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria?	41%	26%	32%
		110	70	86
4	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información?	42%	24%	34%
		111	64	91
5	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa?	37%	28%	35%
		99	75	92
6	¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros?	35%	29%	36%
		94	76	96
7	¿Consulta la Biblioteca Digital?	74%	24%	2%
		197	64	5
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%	30%	12%
		154	80	32
9	¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases?	56%	36%	8%
		148	96	22
10	¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo?	47%	19%	33%
		126	51	89
11	¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales?	47%	8%	45%
		124	22	120
12	¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria?	47%	24%	29%
		126	64	76
<b>Total por ítem</b>		<b>1554</b>	<b>756</b>	<b>882</b>



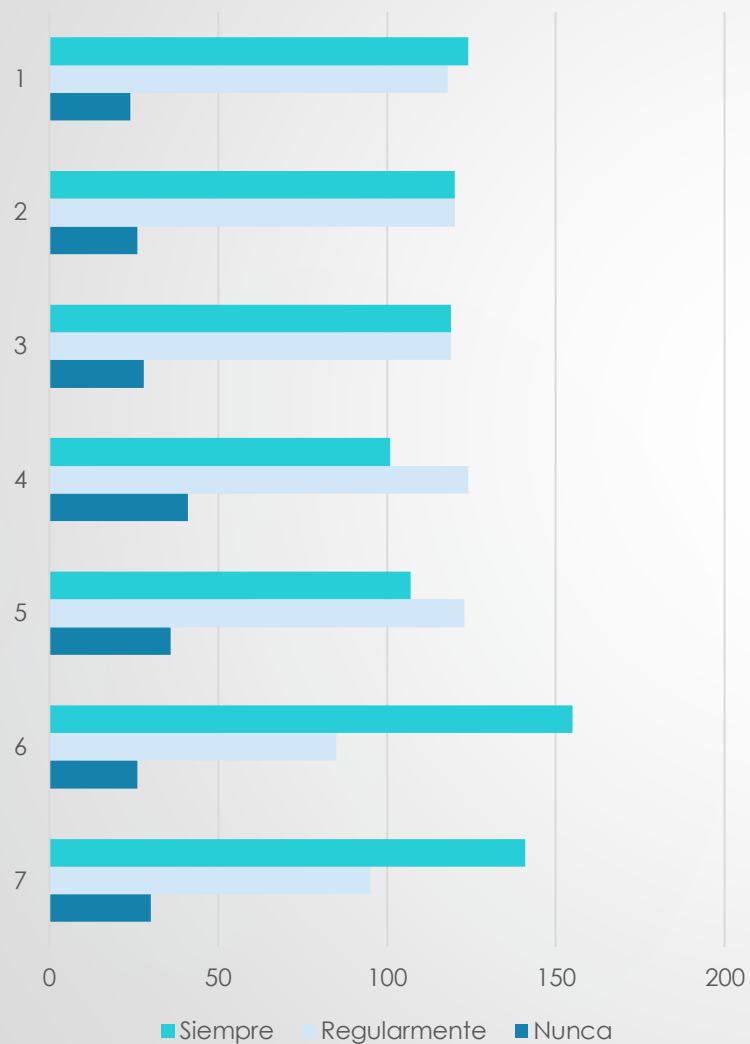
## P5. Colecciones



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?	62%	26%	12%
		164	69	33
2	¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria?	55%	27%	18%
		146	72	48
<b>Total por ítem</b>		<b>310</b>	<b>141</b>	<b>81</b>

## P6. Personal

10



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	47%	44%	9%
		124	118	24
2	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	45%	45%	10%
		120	120	26
3	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	45%	45%	11%
		119	119	28
4	¿Proporciona atención individualizada?	38%	47%	15%
		101	124	41
5	¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios?	40%	46%	14%
		107	123	36
6	¿Es amable con los usuarios?	58%	32%	10%
		155	85	26
7	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	53%	36%	11%
		141	95	30
<b>Total por ítem</b>		<b>867</b>	<b>784</b>	<b>211</b>

## P7. Opinión o comentario

- 1 La biblioteca a implementado muy bien su trabajo mediante los medios digitales
- 2 La biblioteca digital es un poco confusa.
- 3 Muy buena atrncion ademas que es fscil encontrar la informacion qie buscó
- 4 Bien
- 5 Gracias, espero que mejoren el servidor o realicen una app para la biblioteca, seria mucho mejor acceder a los libros y poder dar un mejor desempeño académico.
- 6 Como que cobran \$200 por la carta de no adeudo? La carta por sí misma es un adeudo... me parece irónico e ilógico, por no decir que un abuso. Corrupción disfrazada de burocracia.
- 7 No podemos trabajar con literatura tan vieja en cucba
- 8 No hubo nada que me informara de los recursos y muchos no son accesibles a menos que se esté directamente en las redes de la universidad
- 9 Ninguno
- 10 Ninguna
- 11 Creo que falta tener mayor interacción con el alumnado en general, algunas noticias las difundían los mismos alumnos en el grupo de Facebook del centro universitario, no conozco qué medio de comunicación o porque vi a la biblioteca ofrezca información directa a los alumnos, como en el caso de las plataformas digitales que la mayor parte del tiempo no utilizamos por falta de costumbre yo no me enteré que la biblioteca hiciera difusión de este tipo de cosas. Qué hora recordandolas con esta encuesta sería bueno buscar más información al respecto y faltaría que la biblioteca o la red de bibliotecas difundieran algún manual para tener acceso a los medios digitales que casi nunca utilizamos
- 12 Dan un buen servicio pero hay cosas que podrían mejorar
- 13 El problema con la biblioteca virtual es que la plataforma es un tanto confusa, pero una vez entendiendola, de gran utilidad
- 14 Hay bastante información en las bibliotecas lamentablemente la modalidad en línea deja mucho que desear
- 15 En mi Centro creo que los del personal tiene que tener mas amor a su trabajo porque si no lo realizan con amor, la gente lo sabe, sus caras lo delatan y son personas amargadas, deberian quitarlos y darles otro puesto.
- 16 Por lo que la he usado la biblioteca digital la información es fácil de encontrarla

## P7. Opinión o comentario

- 17 Se necesitan más recursos para el área de biología
- 18 Deben ser un poco más accesibles en cuanto al préstamo de libros y el costo también
- 19 tenemos una buena biblioteca
- 20 Faltan libros de curso de manera digital, de esta manera todos los alumnos tendrían acceso a los principales libros de manera virtual
- 21 Pues yo creo que deberían de seguir con la biblioteca virtual es de gran ayuda
- 22 Me gustaría que nos dieran un curso se como poder descargar los libros digitales por que a mi se me dificulta
- 23 Soy nuevo ingreso pero , se me dificulta ver algun libro
- 24 La biblioteca del CUCBA es muy buena, el personal trabaja muy bien y son demasiado cordiales con los alumnos, realizan dinamicas muy interesantes a pesar de estar en pandemia y nos guiaron para usar la biblioteca virtual.
- 25 Excelente servicio
- 26 En la encuesta anterior sobre lo personal, la mayoría de los trabajadores si nos ayudan a nosotros los estudiantes y se interesan porque llevemos libros, uno que otro no es tan amable. Deberían de hacer un mini tutorial sobre como acceder a la biblioteca digital o como obtener información.
- 27 Considero que no es necesario comentarlo, basta con observar el área y, aquellas personas responsables de mejorar el lugar, tome la mejor decisión. Tal cual y como le gustaría tener el servicio
- 28 Me pareció muy mal que tuvimos que ir a entregar los libros en plena pandemia cuando hay gente foránea que no puede venir solo a eso y todavía que no hayan avisado con anticipación
- 29 Gracias a la contingencia, no me tocó tener tanto tiempo para disfrutar de las instalaciones de la biblioteca, pero sí estoy de acuerdo en que faltaba más material y recursos. En el lado digital no tengo conocimiento ya que no me he informado sobre ello.
- 30 Na
- 31 Nose quien es el personal encargado de las labores de enseñanza sobre los usos de este recurso
- 32 Más lugares para estudiar
- 33 Me encanta !

## P7. Opinión o comentario

- 34 La verdad es que nunca pude estar en contacto directo con la biblioteca, pero cuando busque recursos ninguno de los que ofrecían de manera virtual fue de ayuda
- 35 La biblioteca de CUCBA, considero yo, que es bastante buena en aspectos generales, es cierto que tal vez le hace falta un poco de contenido, pero fuera de eso, es bastante buena.,
- 36 solo que envíen información sobre los curso o actividades que sean de interés a nosotros como estudiantes nos sirva el poder tener el conocimiento de ello!!
- 37 Se podría tener más presencia en medios digitales para que la sociedad se entere de los recursos que ofrece la universidad
- 38 Deberían dar cursos generales y casi que fueran obligatorios sobre el uso de la plataforma (cómo buscar libros, en dónde hacerlo, etc.) ahorita debido a la pandemia pero también estando en la escuela.
- 39 La Biblioteca del CUCBA ha mejorado mucho en cuanto a organización y priorización de difusión desde su último cambio de administración. Felicitaciones.
- 40 Poco material, menos actualizado y carece de accesos a muchas plataforma actuales relevantes
- 41 Nunca he utilizado la biblioteca
- 42 Siempre se han mostrado dispuestos a ayudar y resolver las dudas pertinentes
- 43 Buen material de apoyo
- 44 no consulto mucha la biblioteca virtual
- 45 Más capacitación del personal
- 46 Que los profesores deberían tomar conciencia que no todos tenemos una computadora moderna y se traban y la hora de entregar los trabajos bajan puntos ☹️
- 47 Ninguna
- 48 Hace falta que difundan información sobre la biblioteca
- 49 x
- 50 A veces los buscadores de libros de las computadoras no funcionan bien, afortunadamente el personal nos ayuda a encontrarlos.
- 51 Todo bien

## P7. Opinión o comentario

- 52 Es muy desesperante que los trabajadores de la biblioteca son los últimos en enterarse de las circulares o nuevas disposiciones de la administración. Nunca responden de manera eficiente y Seguido están jugando, cotorreando, con el cubrebocas con la nariz de fuera y se molestan si les pides que se lo coloquen bien. Hace una semana fui por un libro y me dijeron que no estaban prestando hasta nuevo aviso. Fue una amiga mujer y ese mismo día salió con libro. Es terrible que existan este tipo de beneficios y más cuando son hombres a cargo pues esto es discriminación. Sumado a que siempre andan de malas o tienen actitudes que dejan mucho qué desear.
- 53 Mantenga mas actualizada y con mayor información sus redes sociales, o que establezcan algun medio para comunicafos oficiales pero que si atiendan. La pagina de Facebook funciona pero no actualizan la información y no emiten comunicados oportunos
- 54 Suele haber problemas con la autorización de ciertas plataformas en el apartado de "Obras de Consulta"
- 55 Sigam asi:)
- 56 deberia a ver mas difusion, para conocer los planes de reapoertura de la biblioteca, por que es una herramineta de mucha utilidad en la formacion de los estudiantes.
- 57 No tengo quejas
- 58 tengo la experiencia de que en nuestra biblioteca es atendida y administrada eficientemente por que el responsable de ella tiene estudios afines a el puesto que desempeña felicito a todo su personal
- 59 Me gustaría mayor información de los servicios y cursos por parte de la biblioteca
- 60 Gracias.
- 61 No sirve se nada el acceso a la Biblioteca digital cuando gran parte de los repositorios tienen candado
- 62 Desde hace un tiempo inicio seccion en la biblioteca virtual pero no puedo buscar información, me redirecciona a otra pagina
- 63 Por favor implementar bases de datos sobre Medicina Veterinaria
- 64 La plataforma no es sencilla de utilizar, creo que podrían darle un formato más accesible y fácil de utilizar
- 65 En verdad me da gusto saber que se están preocupando por darnos mejores herramientas y de esta manera sobrellevar lo mejor posible la situación actual por la que estamos pasando....Se agradece su labor!!!
- 66 Es de bastante utilidad los servicios que provee la biblioteca, todo muy bien.

## P7. Opinión o comentario

- 67 deberían agregarse más sitios de consulta referentes a agronomía y ciencias biológicas, debido a que el material es muy poco. Gracias
- 68 Solamente de mantener las condiciones sanitarias permanentemente
- 69 Falta material actualizado
- 70 Me gustaría que tuviera más variedad de información para cada materia, y se actualice aún más con los científicos y de preferencia que sean en español, enserio señores, aunque los usuarios sepamos manejar la información en inglés, hay que ser realistas, es muy tardado.
- 71 Que los alumnos ayudemos en bibliotecas a dejar el material de dónde lo sacamos, que realmente se cumplan las reglas de silencio y que cuidemos el material prestado!
- 72 Es fácil acceder
- 73 De manera general el servicio es muy bueno y el personal amable y atento. Lo único malo es la suspensión de préstamo de libros aunque es comprensible por la contingencia.
- 74 Nos falta información puntual de la actualización como la renovación de recursos
- 75 no
- 76 Es necesario más material de cómputo para los estudiantes del plantel, para cubrir las necesidades al momento de realizar actividades
- 77 no
- 78 Me gustó mucho trabajar en la biblioteca, también entendí muy todas las indicaciones y los cuestionarios que me tocaba hacer.
- 79 aporta buena información
- 80 En mi universidad si nos mantuvieron informados de las medidas que iban a tomar en estos tiempos, además de que nos informaron lo debíamos hacer si teníamos un libro pendiente por entregar
- 81 es cómodo su uso
- 82 Trabajan muy bien y se dedican a ello
- 83 Implementar tutoriales para consultar de manera más sencilla las bases de datos de la biblioteca virtual
- 84 TIENE UNA BUENA DISPOSICIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS ALUMNOS
- 85 Estoy conforme con el trato que ofrecen en la biblioteca de CUCBA



## P7. Opinión o comentario

- 86 Hace falta una guía para la búsqueda de información de acuerdo a la carrera
- 87 Necesario renovar los libros físicos en biblioteca, en el área de Medicina Veterinaria existen libros de más de 20 años de antigüedad
- 88 ME GUSTARÍA QUE FUERA UN POCO MÁS FÁCIL DE USAR
- 89 ninguno
- 90 Debido a la contingencia y la ubicación del centro es muy complicado tener claridad sobre los servicios de la biblioteca de la escuela
- 91 Se necesita una divulgación más amplia de las redes que tiene la biblioteca y estaría muy bien hacer alguna transmisión en vivo que ayude a los estudiantantes de nuevo ingreso conocer y cómo usar la biblioteca digital
- 92 La información digital para el área de Medicina Veterinaria es muy poca
- 93 Ampliar y renovar el material que se tiene en la biblioteca presencial, hay tomos de libros muy antiguos y desactualizados y no da abasto para todas las carreras que lo requerimos
- 94 Estaría bien que implementaran medidas de enseñanza para la utilización de la biblioteca en línea. Ya que a veces es muy confuso utilizar la página.
- 95 NO SE APRENDE MEDICINA EN LÍNEA
- 96 Excelente servicio biblio udg virtual y apoyo en Cuba cuando se requiere
- 97 que podamos entender como usarla
- 98 Muy buen servicio, solo que el buscador en la página web es algo confuso. Afortunadamente nos dieron dos cursos de inducción.
- 99 z
- 100 Los problemas de la biblioteca en ocasiones parecen ser norma de su funcionamiento, como la burocracia, la poca cantidad de tiempo en la que prestan los libros, la mediocre comunicación, el mal funcionamiento, etc... Y en la biblioteca virtual está peor, la institución pocas veces garantiza el acceso a la información publicada en las bases de datos con las que se tiene convenio, la interfaz es extraña y difícil de usar, el contenido generalmente es poco útil, etc...
- 101 Yo uso la biblioteca digital pero no conozco todas las herramientas que provee, me gustaría repasar cómo funciona todo lo que tiene la página, tal vez con un manual o algún video para auxiliarnos... (Continua)



## P7. Opinión o comentario

- (Continuación respuesta 101) ...y poder utilizarla de la mejor manera.
- 102 Esta muy completa la biblioteca solo cuesta encontrar lo que realmente necesitas
- 103 Deberían de tener uuna plataforma para informar actividades o dar avisos
- 104 se deberian actualizar sus plataformas digitales ya que son muy pocos los libros que se encuentran y tambine difundir los medios digitales como la pagina de conacyt y forma de uso entre otras plataformas
- 105 Podrían mejorar la difusión de información y los materiales de cómputo
- 106 Sin comentarios
- 107 No puedo acceder la biblioteca virtual por lo tanto no sé como sea el servicio ni el contenido
- 108 Me gustaría que la base de datos de la biblioteca virtual este actualizada mostrando solo las bases de datos en con las cuales podemos contar, ya que muchas tienen las licencias vencidas y es candado buscar cuales si tienen para poder extraer la información que requerimos para realizar nuestras tareas
- 109 La biblioteca tiene un buen servicio
- 110 muy Poco tengo uso de Ella
- 111 La biblioteca necesita informar más a los estudiantes sobre cómo usar la biblioteca virtual y como encontrar los libros en esta misma al igual que necesita informar mejor sobre cualquier aviso a los alumnos



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