



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 la Ciénega**

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 299 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Ciénega: 271 estudiantes, 19 docentes, 8 administrativos y 1 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

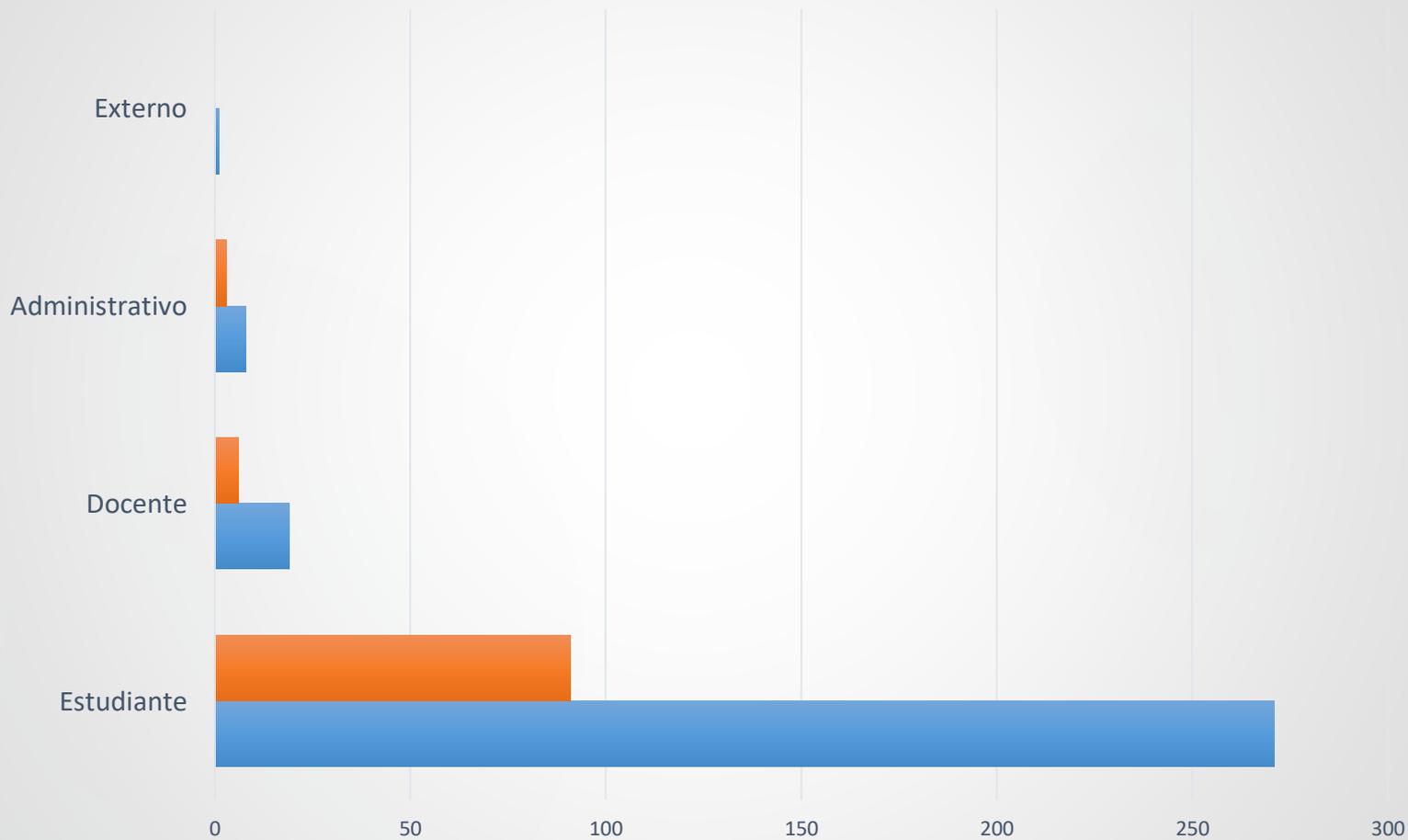
Parte 5. Comentarios generales

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 la Ciénega
Año 2020**

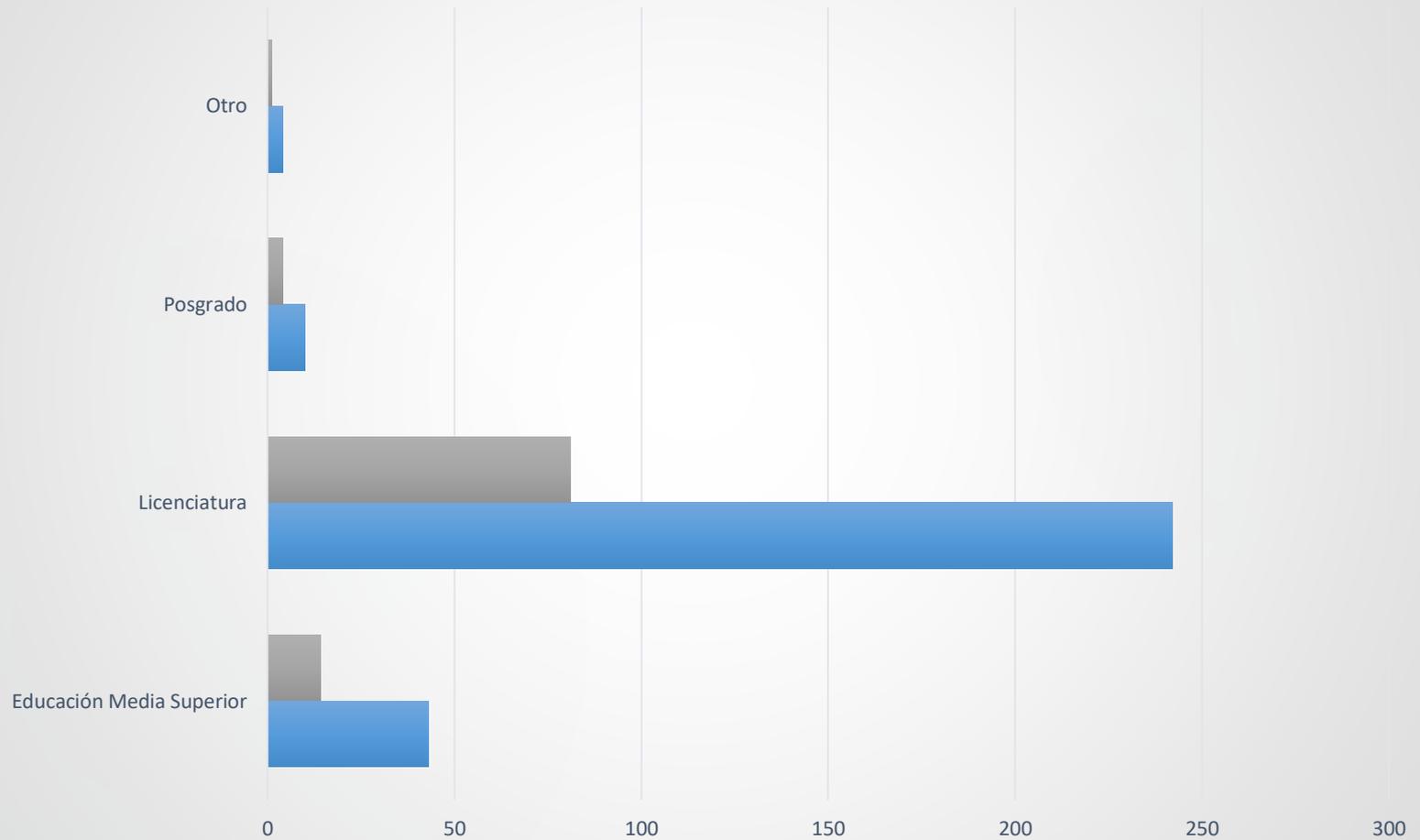
P1. Usted es



	Estudiante	Docente	Administrativo	Externo
Porcentaje %	91	6	3	0
Respuestas	271	19	8	1

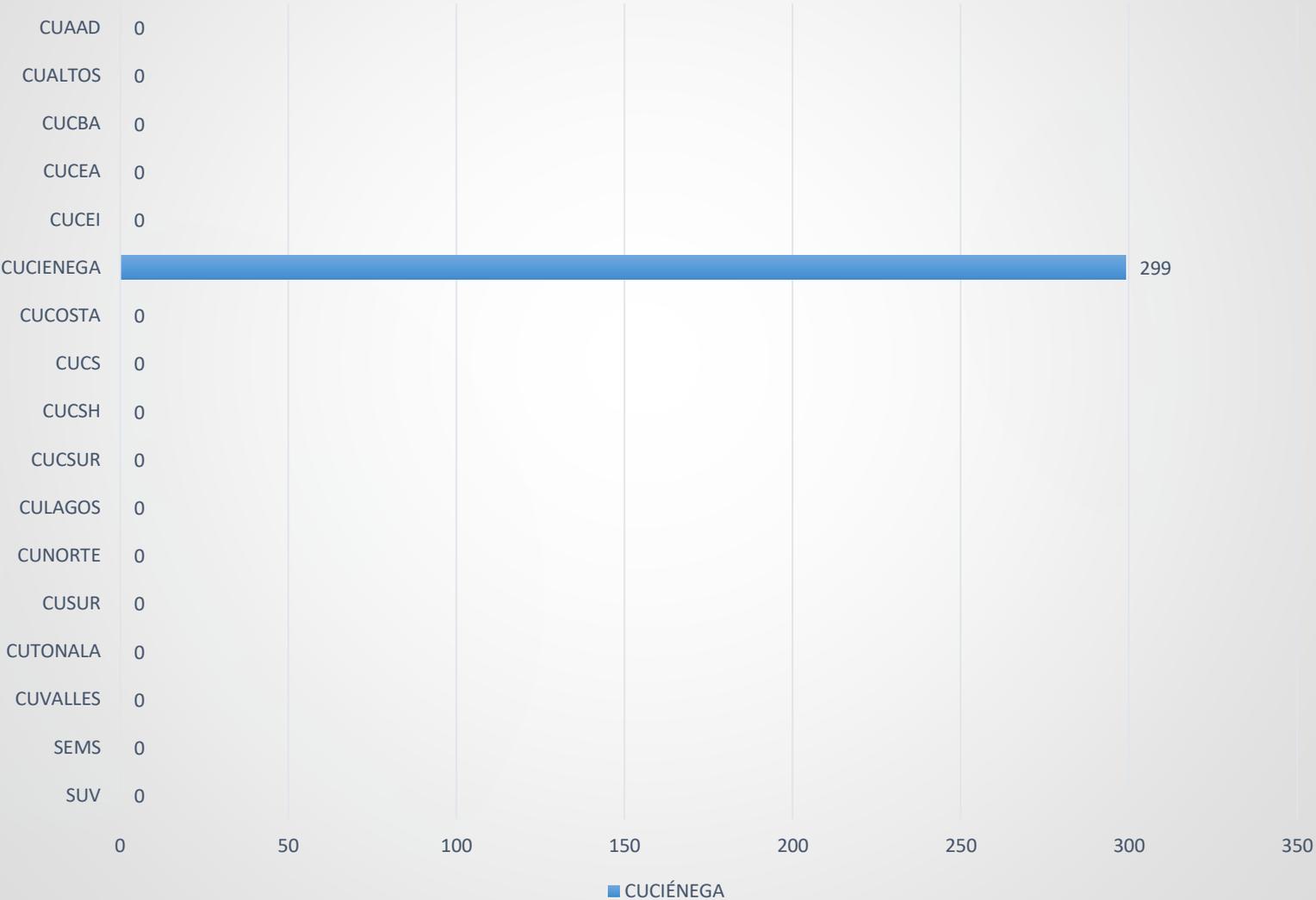
P2. Nivel que cursa o imparte

6

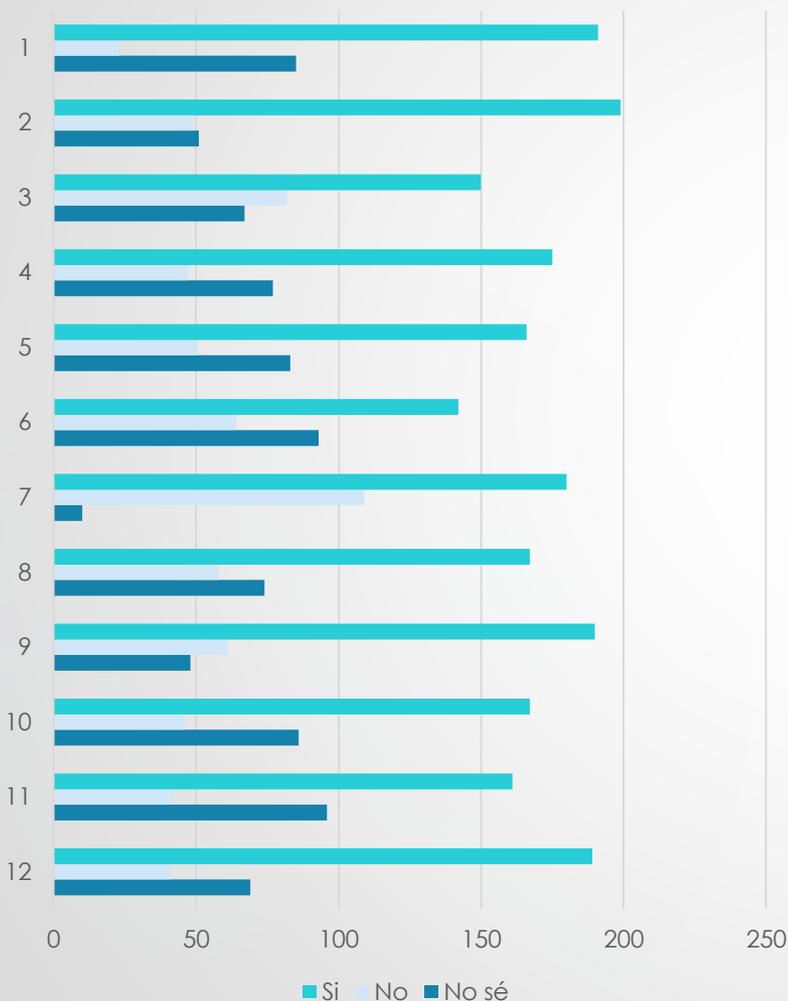


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	14	81	4	1
■ Respuestas	43	242	10	4

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

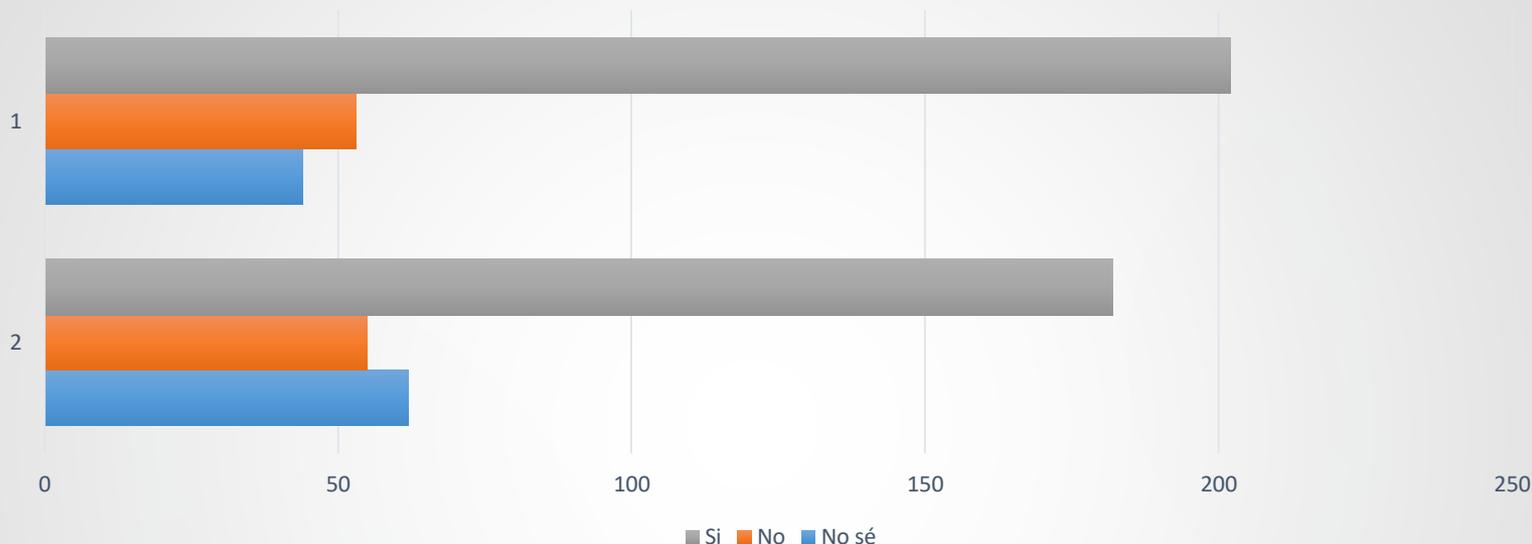


P4. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual?	64%	8%	28%
		191	23	85
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?	67%	16%	17%
		199	49	51
3	¿Recibió asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria?	50%	27%	22%
		150	82	67
4	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información?	59%	16%	26%
		175	47	77
5	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa?	56%	17%	28%
		166	50	83
6	¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros?	47%	21%	31%
		142	64	93
7	¿Consulta la Biblioteca Digital?	60%	36%	3%
		180	109	10
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?	56%	19%	25%
		167	58	74
9	¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases?	64%	20%	16%
		190	61	48
10	¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo?	56%	15%	29%
		167	46	86
11	¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales?	54%	14%	32%
		161	42	96
12	¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria?	63%	14%	23%
		189	41	69
Total por ítem		2077	672	839

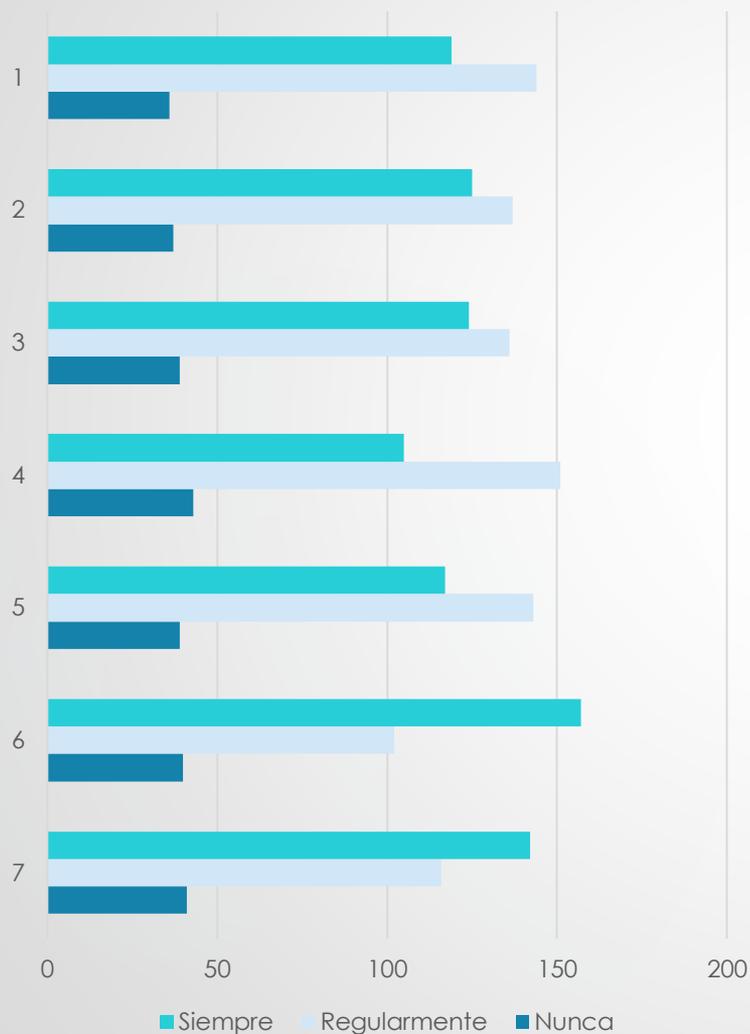
P5. Colecciones



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%	18%	15%
		202	53	44
2	¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria?	61%	18%	21%
		182	55	62
Total por ítem		384	108	106

P6. Personal

10



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	40%	48%	12%
		119	144	36
2	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	42%	46%	12%
		125	137	37
3	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	41%	45%	13%
		124	136	39
4	¿Proporciona atención individualizada?	35%	51%	14%
		105	151	43
5	¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios?	39%	48%	13%
		117	143	39
6	¿Es amable con los usuarios?	53%	34%	13%
		157	102	40
7	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	47%	39%	14%
		142	116	41
Total por ítem		889	929	275

P7. Opinión o comentario

- 1 bien
- 2 Sin comentarios
- 3 Todo bien
- 4 Falta dar más contacto
- 5 Ayudaran en toda ocasión
- 6 Creo que la Interfaz Gráfica de la biblioteca digital no están accesible ni permite encontrar libros rápidamente
- 7 Que cambien su forma de atender al alumno
- 8 Muy bien
- 9 Queremos clases presenciales
- 10 Mayor difusión de información
- 11 Necesitamos técnicas para utilizarlo virtual
- 12 Buen servicio
- 13 Esta bien no es necesario un cambio mayor ,ahunque personalmente no requiero dichos servicios
- 14 Nada
- 15 Me parese bien como estamos trabajando
- 16 pues en mi punto de vista la biblioteca no podemos entrar
- 17 La biblioteca está muy bien equipada y personalmente no tengo quejas sino felicitaciones
- 18 Excelente
- 19 Muy buena organización y atención a la comunidad estudiantil
- 20 Sobre la biblioteca no, sino con los docentes del plantel ya que algunos no tienen empatía con los alumnos.
- 21 Tiene un buen servicio
- 22 Muy buen servicio.
- 23 La encargada de biblioteca es muy dedicada a su trabajo, el personal nos informa bien y siempre son amables.
- 24 Es una muy buena biblioteca, muy completa.
- 25 Ninguno
- 26 La verdad no dispongo mucho de los servicios de la biblioteca solo sacar en libros

P7. Opinión o comentario

- 27 Es bueno que brinden herramientas a los estudiantes
- 28 No
- 29 Que ya regresemos a las clases presenciales por que esto de estar en la tecnología la mayoría del tiempo es cansado.
- 30 Así están muy bien
- 31 Sin comentario
- 32 Sin comentario
- 33 Se pasan con las tareas
- 34 Soy de nuevo ingreso y sobre eso no sé muy bien de cómo se trabaja en la biblioteca ya que en mi ocasión no he asistido
- 35 La biblioteca digital me ha sido mucha de utilidad durante la contingencia
- 36 ¿Cuándo tenemos que regresar los libros que tenemos desde marzo.
- 37 Me gusta el cuestionario así me ayuda a saber más de la biblioteca
- 38 La biblioteca ha sido de utilidad para realizar mis trabajos y además de conseguir información sobre temas de mi interés.
- 39 Todo bien
- 40 Excelente Universidad
- 41 Deberían difundir en lo personal a cada alumno sus beneficios
- 42 Me hubiera gustado que el préstamo de libro durante esta contingencia fuera todo este semestre, ya que se me hace difícil ir y venir por ellos.
- 43 En mi opinión debería aportar la biblioteca más información sobre el manejo y cómo se trabaja
- 44 Mejorar un poco la atención
- 45 Todo bien
- 46 Nuestra biblioteca tiene una gran escasez de libros, en la sede Atotonilco
- 47 La actitud de la encargada algunas veces es un tanto déspota
- 48 No sé.
- 49 Amo la biblioteca de mi escuela y a la mujer de la entrada

P7. Opinión o comentario

- 50 Habilitar más libros
- 51 Muy buen servicio
- 52 Se han mostrado dispuestos a ayudarnos, como alumnos, y han mejorado e implementado diferentes prácticas para la situación actual.
- 53 Sería de mejor ayuda que la escuela implementará herramientas virtuales en esta situación y además se comuniquen más
- 54 Deberían de mantenernos informados sobre los recursos existentes.
- 55 Ninguna
- 56 Hay ba jalando 2,3
- 57 A los alumnos foráneos les es difícil acceder a materiales bibliotecarios necesarios para nuestros trabajos
- 58 ACABO DE INGRESAR AL EREMSO, EN LAS BIBLIOTECAS NOS ATIENDEN BIEN Y NOS PRESTAN LAS COMPUTADORAS, PERO DDESCONOCEMOS DDLA MAYOR PARTE DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE, SERIA BUENO FOLLETOS O TRIPTICOS ACSECIBLES QUE NOS M,UESTREN TODOS ÑOS SERVICIOS QUE OFRECEN Y COMO SACARLESW PROVECHO FACILMENTE
- 59 creo que la biblioteca es muy buena muy completa y facil de manejar pero faltan muchos libros de manera virtual que podrian ser escaneados para obtenerlos todos a la disposicion
- 60 Se necesita un elevador para la la Biblioteca Fernando del Paso, soy estudiante con discapacidad y justamente los libros para mi carrera se encuentran en el ultimo piso, y aunq existe la rampa, es muy ´pesado subirla en algunas ocasiones, existe un elevador para los libros, pero suele tener fallas, gracias
- 61 Me gustaría y sería más accesible para los alumnos con poca disponibilidad de acceso a internet que se pudieran descargar los libros para tener un mayor aprendizaje ya que son difíciles de encontrar en otras plataformas.
- 62 Facilitar la búsqueda de un libro en la biblioteca virtual
- 63 Por lo regular el programa es muy bueno y es importante para seguir en nuestros estudios en lo general mi opinión es que es una buena oportunidad para estar al margen de nuestro servicio
- 64 sin comentarios
- 65 Es realmente útil el poder utilizar la biblioteca digital, es de gran ayuda

P7. Opinión o comentario

- 66 Ninguno
- 67 Falta mas atencion por correo
- 68 Me ha costado trabajo utilizar la biblioteca virtual ya que no he aprendido bien como usarla.
- 69 Es tedioso tener que buscar en todos los editores individuales para ver si la biblioteca tiene un libro que necesito y la mayoría de las veces los libros del programa no están disponibles a pesar de que dice el programa de cursos que si son. Sería genial si pudieran agregar una barra de búsqueda general para libros en línea con el fin de facilitar nuestras búsquedas
- 70 Por lo general se me hace una buena idea para poder ejercer nuestro servicio después con lo sucedido de esta pandemia
- 71 Todo al 100
- 72 Es importante informarnos por algún medio sobre cómo acceder a libros de la en línea en estos momentos que no podemos ir a la escuela personalmente
- 73 Ninguno
- 74 En Atotonilco no hay ninguna mejora
- 75 No tengo
- 76 Me gustaría que implementaran en la biblioteca digital un buscador como el de Google libros
- 77 Es complicado ascender ala información ya que la comunicación es muy poca
- 78 Es de gran ayuda la biblioteca digital pero no es tan claro el como usarla
- 79 Se ha llevado un buen manejo y atención
- 80 Creo que la biblioteca es de gran ayuda y siempre encuentro lo que necesito y son muy amables
- 81 Los servicios de la biblioteca son adecuados y es una tran fuente de apoyo en investigaciones
- 82 Creo que está bien
- 83 Ninguno.
- 84 muy buena biblioteca, buena atención y me gusta mucho
- 85 todo exelente
- 86 el personal debe de ser más amable
- 87 No hubo ninguna capacitacion para acceder a la biblioteca virtual
- 88 ninguna

P7. Opinión o comentario

- 89 La verdad me parece bien el manejo que se le da a la biblioteca y más el profesor que está en ella, solamente que durante la pandemia no tengo mucho conocimiento sobre las novedades que se encuentran en la biblioteca.
- 90 Me gustaría que hubiera más libros disponibles
- 91 Más información sobre cómo usar la biblioteca digital
- 92 No te atienden muy amablemente y si necesitas ayuda no te la resuelven completamente. Pero la información es de bastante ayuda a cubierto las necesidades de búsqueda, solo en cuestión de libros, porque en revistas no hay mucha información relevante.
- 93 La biblioteca tiene un sistema muy complejo, tanto la virtual como la real
- 94 La biblioteca del Cucienega es la mejor
- 95 Quisiera saber si hay materiales de formación en el aprendizaje de inglés de manera digital de consulta dentro de la biblioteca digital.
- 96 ok
- 97 Nada en particularl.
- 98 A veces no son tan amables las personas responsables de esa area, y no se muestran con tanta disposición para ayudar o resolver algunas dudas que tenemos
- 99 Son demasiados atajos para entrar a la biblioteca virtual, pero la informacion que he encontrado es util
- 100 en cuanto a la bibliototeca virtual deberian de ser mas facil ingresar en la busqueda de libros y a la de la universidad deberian de prestar libros con algun protocolo de seguridad para el covid
- 101 todo bien con la biblioteca, el detalle es q a veces no atienden con información necesaria y d mal gana
- 102 Falta informar más a los alumnos respecto a las información
- 103 Para mi trabajo (Investigación y actualización) es sumamente valioso tener acceso a caso todas a las revistas y libros de Elsevier, Springer, Science Direct etc. que necesito. Esto es mucho más importante que todos los "cursos de actualización" (Profacad).
- 104 ninguna
- 105 si la biblioteca brinda los recursos mencionados en esta encuesta, quisiera que se hiciera mas publica la información para poder acceder a los recursos.
- 106 informar correctamente de los servicios a los usuarios

P7. Opinión o comentario

- 107 Muy buen servicio
- 108 La biblioteca esta bien, solo si faltan libros más actuales y un mayor número de ejemplares.
- 109 Muy poco consulto libros de biblioteca, de igual manera no estoy informada de la dinamica de trabajo djrante la contingencia
- 110 Un poco mas de contenido de libros importantes, mas que la literatura
- 111 En mi opinión solo puedo decir que a los que somos de nuevo ingreso deberían de apoyarnos mas en este caso para ser mejores en el desempeño
- 112 Ninguno
- 113 Pueden mejorar en todos los servicios y atencion
- 114 Todo correcto!
- 115 Ninguno
- 116 La biblioteca cuenta con un número de ejemplares muy limitado para la carrera de psicología. Frecuentemente la biblioteca se encuentra serrada y habitualmente no hay personal para el registro de préstamos de material.
- 117 La verdad nunca eh tenido la necesidad de ir a la biblioteca a consultar algo, por libros o computo, por lo que considero que mi opinión no es valida de momento.
- 118 Mas libros de consulta digital
- 119 ninguna, todo esta muy bien
- 120 Es una Biblioteca muy buena
- 121 Felicidades por su labor y dedicación.
- 122 Solo que sigan con el buen trabajo y empeño con nosotros
- 123 Muy buen servicio
- 124 La biblioteca en virtual en lo personal me a ayudado bastante en mis tareas, e investigaciones asi mimo uno puede encontrar lo que necesita sin necesidad de ir a la Universidad cuidando a si la salud de sus estudiantes
- 125 Al momento de acceder a algunas plataformas o servidores científicos, aparece como "No AvAILABLE" o pide usuario y contraseña que no se proporciona por la universidad
- 126 La biblioteca se supo adaptar bien a esta pandemia

P7. Opinión o comentario

- 127 Todo el sistema universitario tiene que actualizarse un poco más, y acceder a las nuevas tecnologías de la información
- 128 Es realmente útil el poder utilizar la biblioteca digital, es de gran ayuda
- 129 Es una excelente plataforma pero podría mejor en apoyo a saber cómo utilizarla
- 130 Mas libros
- 131 Sería muy útil que se nos informara de nuevo como ingresar a la biblioteca virtual.
- 132 Sin comentarios
- 133 HEMOS TENIDO MUY BUEN SERVICIO BIBLIOTECARIO.
- 134 Muy buen servicio
- 135 Creo que el plus que tienen la biblioteca de Cu ciénega son las actividades extras que relizaban años con año , tiene una gran variedad de libros físicos y digitales , las instalaciones son de las mejores ,el personal solo por algunas personas pero de ahí en más todos son amables y te ayudan a encontrar el material necesario , y pues no se diga la coordinadora de la biblioteca , de las personas más preparadas y atentas que tiene la red universitaria
- 136 Implementar técnicas más fácil de encontrar los libros.
- 137 En general los servicios brindados tanto en material, servicio al cliente y resolución de dudas son exelentes
- 138 Habilitar más libros
- 139 Todos los servicios son exelentes en lo que respecta a la biblioteca del centro
- 140 no se
- 141 es muy buen servicio
- 142 Me parece que es de gran apoyo ñara las clases y te ayudan si es que lo requieres de forma amable
- 143 Falta mucha información
- 144 Honestamente desde que comenzaron las clases virtuales no sé mucho sobre la biblioteca, por mis conocimientos sabía de la biblioteca digital y cuando requiero de algún libro entro a la página.
- 145 Facilitar la búsqueda de libros o material digital.



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