



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 Costa**

## ***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 254 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa: 236 estudiantes, 13 docentes, 4 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

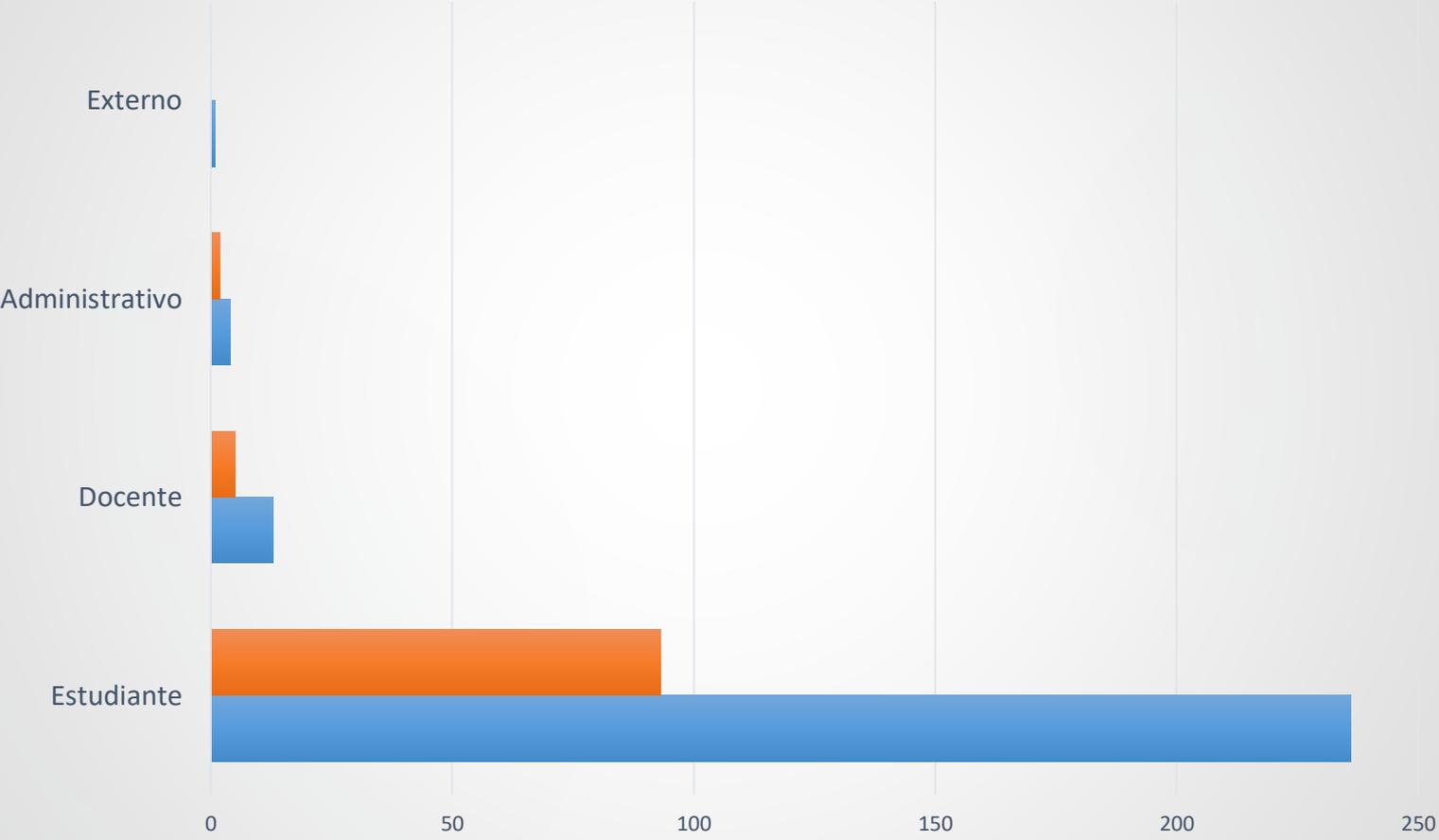
### **Parte 5. Comentarios generales**

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 Costa  
Año 2020**

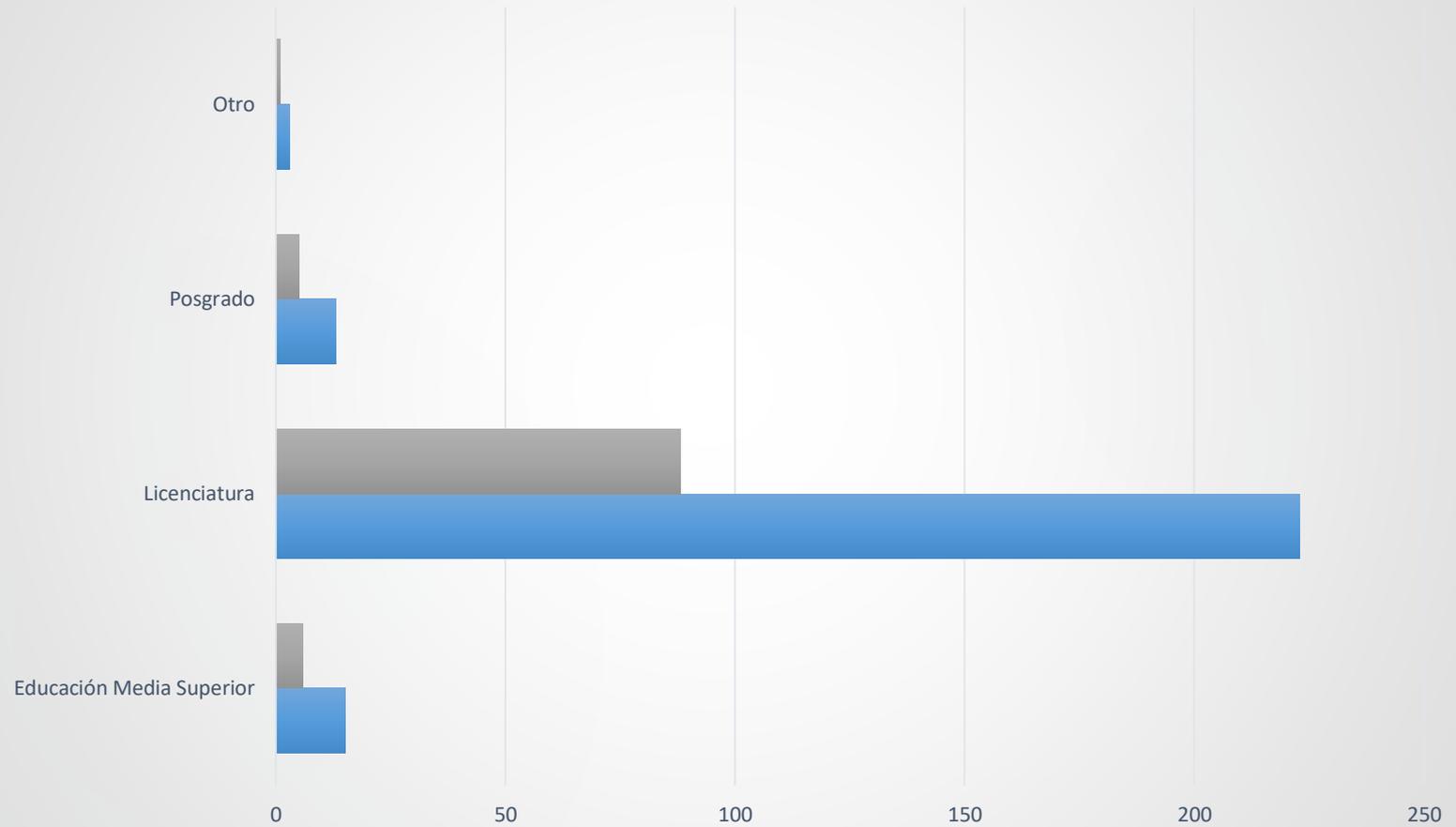
# P1. Usted es



|                | Estudiante | Docente | Administrativo | Externo |
|----------------|------------|---------|----------------|---------|
| ■ Porcentaje % | 93         | 5       | 2              | 0       |
| ■ Respuestas   | 236        | 13      | 4              | 1       |

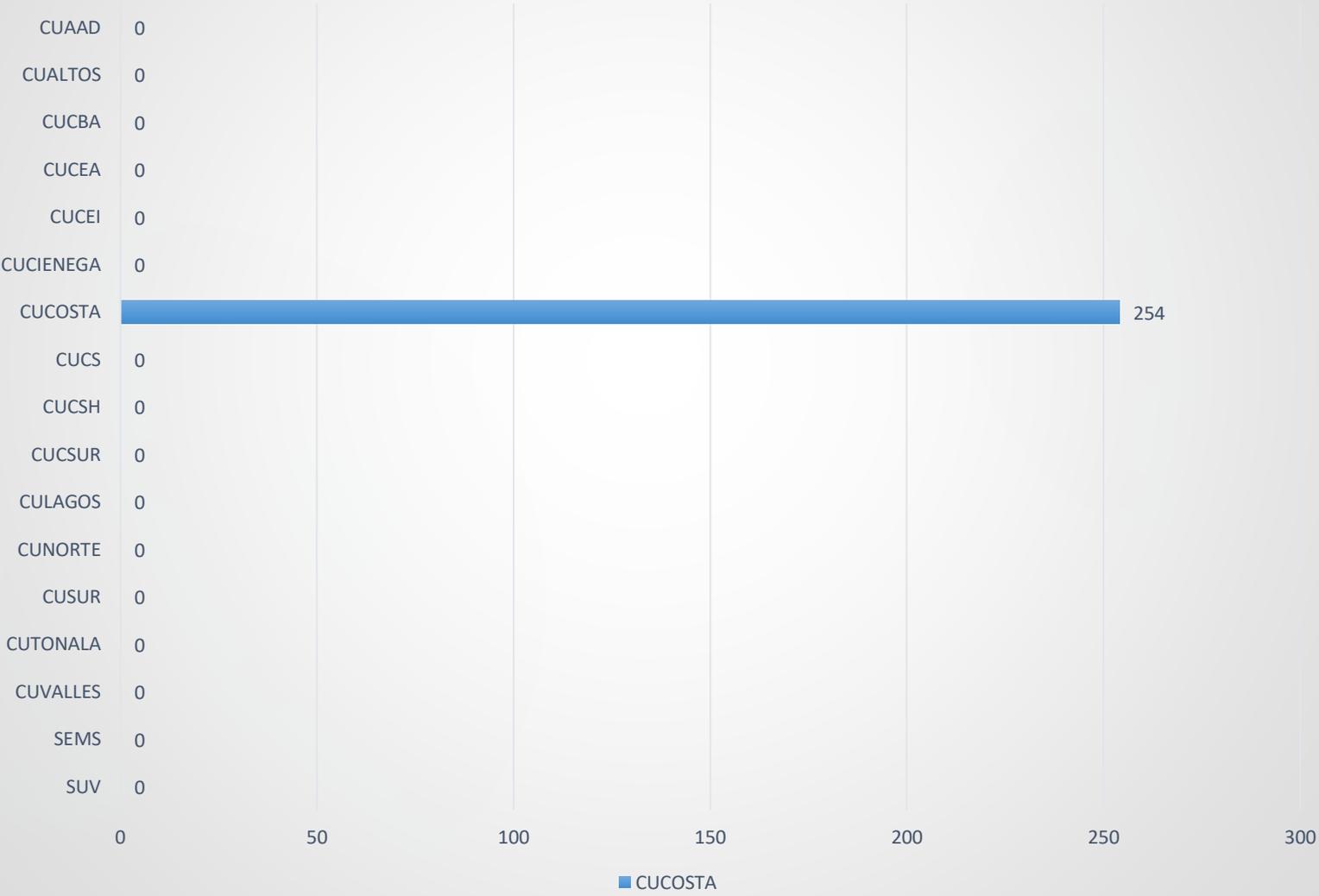
## P2. Nivel que cursa o imparte

6

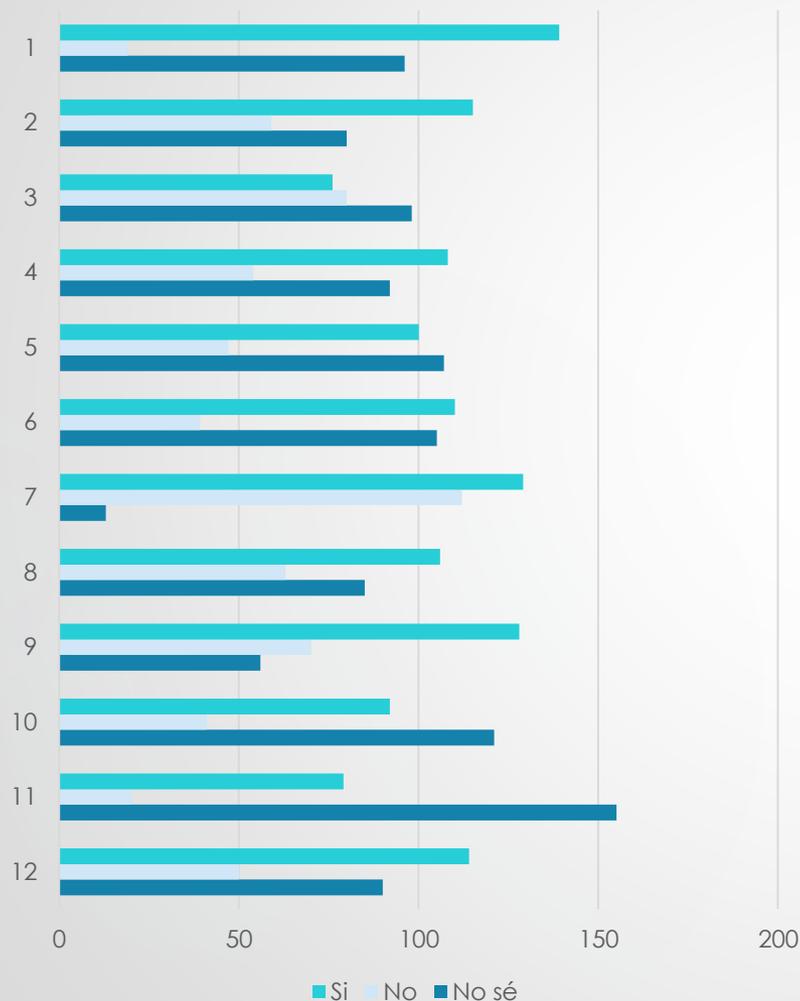


|                | Educación Media Superior | Licenciatura | Posgrado | Otro |
|----------------|--------------------------|--------------|----------|------|
| ■ Porcentaje % | 6                        | 88           | 5        | 1    |
| ■ Respuestas   | 15                       | 223          | 13       | 3    |

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

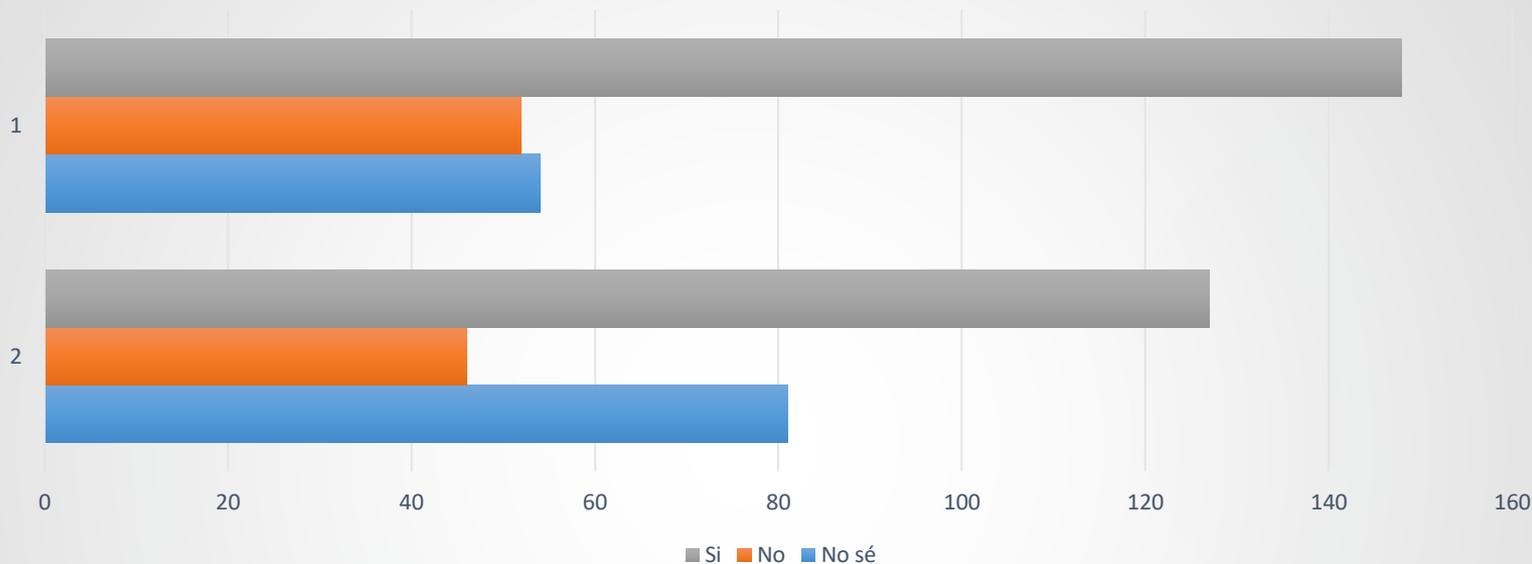


## P4. Servicios



| Servicios             |   | Si          | No         | No sé       |
|-----------------------|---|-------------|------------|-------------|
| 1                     | ¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual?  | 55%         | 7%         | 38%         |
|                       |   | 139         | 19         | 96          |
| 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?  | 45%         | 23%        | 31%         |
|                       |   | 115         | 59         | 80          |
| 3                     | ¿Recibió asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria?  | 30%         | 31%        | 39%         |
|                       |   | 76          | 80         | 98          |
| 4                     | ¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información?  | 43%         | 21%        | 36%         |
|                       |   | 108         | 54         | 92          |
| 5                     | ¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa?  | 39%         | 19%        | 42%         |
|                       |   | 100         | 47         | 107         |
| 6                     | ¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros?   | 43%         | 15%        | 41%         |
|                       |   | 110         | 39         | 105         |
| 7                     | ¿Consulta la Biblioteca Digital?  | 51%         | 44%        | 5%          |
|                       |   | 129         | 112        | 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? | 42%         | 25%        | 33%         |
|                       |   | 106         | 63         | 85          |
| 9                     | ¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases?  | 50%         | 28%        | 22%         |
|                       |   | 128         | 70         | 56          |
| 10                    | ¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo?   | 36%         | 16%        | 48%         |
|                       |   | 92          | 41         | 121         |
| 11                    | ¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales?   | 31%         | 8%         | 61%         |
|                       |   | 79          | 20         | 155         |
| 12                    | ¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria?  | 45%         | 20%        | 35%         |
|                       |   | 114         | 50         | 90          |
| <b>Total por ítem</b> |   | <b>1296</b> | <b>654</b> | <b>1098</b> |

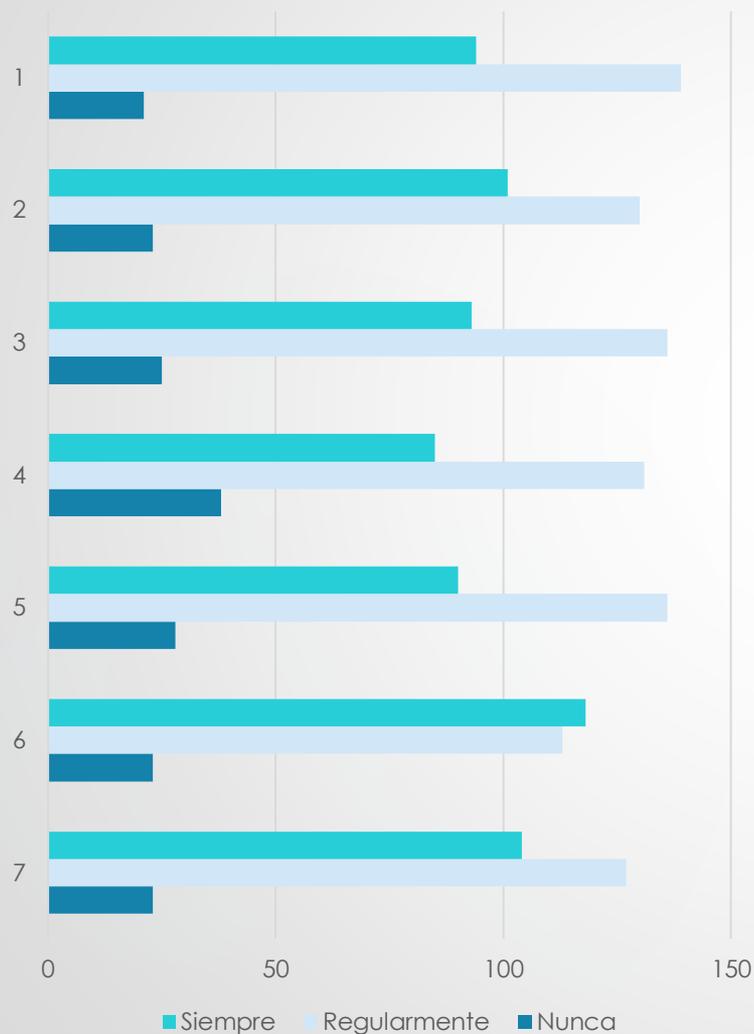
## P5. Colecciones



| 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? | 58%        | 20%       | 21%        |
|                       |  | 148        | 52        | 54         |
| 2                     | ¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria?  | 50%        | 18%       | 32%        |
|                       |  | 127        | 46        | 81         |
| <b>Total por ítem</b> |  | <b>275</b> | <b>98</b> | <b>135</b> |

## P6. Personal

10



| Personal              |   | Siempre    | Regularmente | Nunca      |
|-----------------------|---|------------|--------------|------------|
| 1                     | ¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?                  | 37%        | 55%          | 8%         |
|                       |   | 94         | 139          | 21         |
| 2                     | ¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?        | 40%        | 51%          | 9%         |
|                       |   | 101        | 130          | 23         |
| 3                     | ¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?         | 37%        | 54%          | 10%        |
|                       |   | 93         | 136          | 25         |
| 4                     | ¿Proporciona atención individualizada?                            | 33%        | 52%          | 15%        |
|                       |   | 85         | 131          | 38         |
| 5                     | ¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios? | 35%        | 54%          | 11%        |
|                       |   | 90         | 136          | 28         |
| 6                     | ¿Es amable con los usuarios?                                      | 46%        | 44%          | 9%         |
|                       |   | 118        | 113          | 23         |
| 7                     | ¿Es atento con las necesidades de los usuarios?                   | 41%        | 50%          | 9%         |
|                       |   | 104        | 127          | 23         |
| <b>Total por ítem</b> |   | <b>685</b> | <b>912</b>   | <b>181</b> |

## P7. Opinión o comentario

- 1 no tengo problema con la biblioteca personal, pero en lo personal la biblioteca virtual me es muy complicado la búsqueda de libros
- 2 Creo que la biblioteca debería tener mas presencia en redes sociales para estar mas al tanto de su servicio hacia la comunidad estudiantil
- 3 No todo esta bien
- 4 Si hay apoyo por parte del personal administrativo del centro universitario
- 5 Opino que deberían de mejorar la atención que se tiene de parte del bibliotecario en turno hacia los estudiantes y ser más pacientes con ellos
- 6 Buena
- 7 Soy de 1er semestre y estoy perdido. No se me ha hablado a detalle sobre la biblioteca, sólo menciones sin especificaciones.
- 8 La biblioteca digital es muy difícil de usar
- 9 no suelo utilizarla mucho, pero las veces que si, suele serme útil...aunque no siempre encuentro todo lo que busco
- 10 Los libros de biología son muy deficientes. No se tiene mucho material para la licenciatura.
- 11 Mi opinión es que deberían de ser más constantes en la información sobre las becas ya que es el tiempo en que más las necesitamos.
- 12 Que sean más de fácil acceso los libros digitales, ya que no me ves fácil descargarlos, la página no me deja si quiera visualizar el contenido. ¡Gracias!
- 13 Cool
- 14 Se ajusta a las necesidades de la nueva normalidad
- 15 Que busquen la forma de llevar la información por correo o facebook a todos los alumnos, ya que solo lo dan a ciertos maestros y a veces nos enteramos hasta después de cierto tiempo
- 16 Deberian tener una pagina de la biblioteca o si ya la tienen difundir para que mas personas tengamos conocimiento.
- 17 El encargado de Biblioteca en CUCOSTA, es súper amable y hasta me ayudó a inscribirme a la base de datos de la CONACYT (CONRICYT) para tener más acceso a recursos de información. Es muy accesible y muy atento.

## P7. Opinión o comentario

- 18 no
- 19 Que es bueno el manejo de atención y que dan
- 20 Que esta horrible esto.
- 21 Buen servicio
- 22 Ahora con la Pandemia deberían de publicar por medios digitales los libros, para que el alumno pueda hacer uso de ellos en la realización de tareas escolares.
- 23 Excelente servicio
- 24 Se debería presentar más promoción a la biblioteca y mejora en la resolución de problemas y conflictos que lleguen a producirse con algunas personas que no pudieran utilizarla.
- 25 Es una buena administración, no hay algo en específico en lo que pueda quejarme
- 26 Implementar mas materiales de lectura de diversos conocimientos no solo educativos sino tambien como entretenimiento y disciplina en conjunto, en lo personal me gustaria que implementaran mas libros de economia y finanzas internacionales.
- 27 Hay distintas oficinas administrativas dentro de la biblioteca, y ellos mismos son los que no respetan el ambiente ético de la biblioteca, me ha tocado presenciar que festejan el cumpleaños de algunos trabajadores ahí y tienen su tremendo escándalo.
- 28 S/C
- 29 Ninguna
- 30 Solo que mantenga un poco mas de comunicacion con los de nuevo ingreso, que somos nuevos en este ambito de la universidad virtual
- 31 Solo que nos dejen usar los casilleros, una vez pedi uno y no me dejaron usarlo:(
- 32 malo
- 33 Considero que no fue mucho la ayuda que nos han brindado para utilizar esta modalidad de biblioteca digital pero si la e utilizado y me a sido de buena ayuda para obtener buena información para la elaboración de mis tareas
- 34 Poner en orden las actividades con forme de valla a ir trabajando, ya tienen todo en Classroom desde antes que iniciaran las clases y es dificil andar buscando el ferial

## P7. Opinión o comentario

- 35 Yo no me habia informado acerca de la biblioteca de CUCOSTA por lo que las respuestas no son muy claras  
36 Hagan más practico el uso de la biblioteca en linea  
37 Solo me gustaría que hubiese más cursos-tutoriales para poder entender todas las funciones de la biblioteca virtual. Ya que algunas secciones son confusas.  
38 Muy bien  
39 la biblioteca es muy funcional pero le falta mas variedad de libros  
40 Quisiera que explicaran mejor lo de la biblioteca virtual  
41 Bien servicio  
42 ME ENCANTA LA UDG  
43 La mayoría de las veces, en primeros semestres, prefieres buscar cosas en internet, que contenido en la biblioteca.  
44 La biblioteca virtual es muy complicada de usar y encontrar los libros o información que se precisa. Es necesario capacitar a los alumnos o modernizar la página !  
45 Segun mi punto de vista no estoy aprendiendo nada la atencion recibida es pésima solo publican los trabajos tenemos conferencias 1 vez cada 2 meses y de una solo materia se me ase absurdo que exijan trabajos si no presentan apoyo  
46 Hoy fui al CUCS, no es un centro al que pertenezco actualmente, sin embargo me atendieron muy amablemente y con mucho profesionalismo.  
47 no utilizo la biblioteca por no tener práctica para usarla  
48 Estoy conforme con los servicios de las bibliotecas UDG y como sugerencia sería ampliar la cantidad de libros de las bibliografías básicas más solicitadas por los estudiantes; ya que, a algunos se les puede dificultar tener acceso a estás  
49 Soy de nuevo ingreso no conozca en su totalidad los servicios y atencion de la biblioteca  
50 Mejorar los medios de comunicación entre los alumnos y la administración de la escuela  
51 Buenas noches lo que falta en biblioteca cucosta es que se inaugure la que esta terminada las instalaciones actuales no son suficientes porque el acervo es dificil intercalarlo, los servicios bibliotecarios deben reforzarse ya que yo soy encargada de servicios pero no cuento con los derechos en mi... (Continua)

## P7. Opinión o comentario

- (Continuación respuesta 51) ...clave y eso me hace en ocasiones pedir al usuario que regrese hasta que este alguien que tenga los derechos que yo debo tener que son dar vigencia a los usuarios, dar prorroga, consultar la informacion de servicios y no puedo hacerlo y tambien esos necesario
- 52 En una materia que tengo que leer un libro logré encontrarlo para así hacer mi tarea lo más rapido posible
- 53 Es la única biblioteca en Puerto Vallarta de esta magnitud.
- 54 Pues de momento por la contingencia no puedo opinar mucho acerca de la misma.
- 55 Estoy bien por el momento, gracias.
- 56 Soy de nuevo ingreso, no se muy bien la manera en la que se estan llevando las a actividades en las bibliotecas
- 57 Siempre nos ayudan
- 58 Ninguno
- 59 No me ha llegado nada de biblioteca
- 60 En muchas ocasiones e intentado visualizar libros en la biblioteca virtual y no he podido acceder a ninguno, me los marca como no disponibles
- 61 Estoy agradecida por el servicio y atención de la biblioteca del centro Universitario donde estudio, agradecida también que se nos permitiera el acceso a los increíbles materiales como son los libros físicos. Muchos no tenemos el acceso a un internet estable a si que acudimos por necesidad de cubrir la información de una investigación y resolución a las actividades que nos presentan los profesores en esta nueva modalidad.
- 62 excelente servicio
- 63 Es muy difícil encontrar libros en linea para leerlos. que den mas capacitaciones de como utilizar la biblioteca.
- 64 en realidad no utilizo la biblioteca digital, investigo por fuera.
- 65 En general el servicio bibliotecario es muy bueno, y aunque tuvimos el beneficio de la biblioteca virtual, no hay suficiente bibliografía que cubra las necesidades de mi carrera, a diferencia claro está de la biblioteca en el plantel
- 66 ACABO DE INGRESAR EN ESTE PERIODO ASI QUE NO SABRIA DECIR RESPUESTAS CONCRETAS CON RESPECTO A LA BIBLIOTECA

## P7. Opinión o comentario

- 67 Me gustaría encontrar en formato virtual algunos ejemplares que existen en físico en la biblioteca de cucosta
- 68 Excelente servicio
- 69 Mayor difusión
- 70 la biblioteca es parte importante del desarrollo de los alumnos
- 71 ...
- 72 Seria se gran ayuda repeties la informacion sobre el uso de la biblioteca virtual, ya que al ser tan grande solemls olvidar o confundirnos en el uso
- 73 Estaría bien que revisen los aires acondicionados , ya que para tantos alumnos suele hasta ser incomodo el calor que se pasa dentro de las instalaciones
- 74 Sus redes sociales es el único medio que conozco para estar al pendiente de información y sus publicaciones como apoyo a los estudiante que estamos fuera ah sido insuficiente
- 75 ME PARECE MUY EFICIENTE POR QUE ENCUENTRAS EL LIBRO DE TU AGRADO
- 76 Sin comentarios, solo uso la biblioteca para consultar información de los libros, desgraciadamente no hay en digital solo en fisico
- 77 Todo bien muchas gracias
- 78 No pude contestar la encuentras al 100 por cierto ya que no he visitando la biblioteca del centro universitario debido al Covid-19
- 79 Me gusta su manera de trabajar
- 80 Otros servicios en la biblioteca como el encargado de convenios para practicas profecionales nunca atienden bien a uno. No ha respondido mi correo.
- 81 Muy buena biblioteca
- 82 Ninguna
- 83 Ninguna
- 84 No he solicitado información o apoyo de biblioteca virtual
- 85 La biblioteca virtual debería ser más amigable, cada vez que entro, nunca puedo encontrar lo que busco.
- 86 gracias por esta encuesta y los servicios, aveces el desconocimiento de como buscar era mi caso.
- 87 Voy en tercer semestre de mi carrera y desde que entre nunca he podido hacer uso de las computadoras que se encuentran en la biblioteca, ya que el sistema no me lo permite, me gustaría que pudieran arreglar eso.

## P7. Opinión o comentario

- 88 buen trato del personal y limpieza en sus instalaciones
- 89 Solo que la biblioteca virtual esta al alcance de todos para así facilitar nuestras clases virtuales.
- 90 Casi no uso la biblioteca, pero cuando lo he hecho he tenido una buena experiencia.
- 91 quiero lockers
- 92 Yo no me he enterado sobre la biblioteca virtual y no tengo conocimiento de como entrar.
- 93 Si bien reconozco que nunca he usado la biblioteca digital, en la presencial si encuentro y recibo el trato de lo que busco.
- 94 buen servicio
- 95 Creo que la calidad de servicio, información, atención, etc. De la Biblioteca de la universidad es excelente
- 96 Más comunicación durante la contingencia para regresar material
- 97 Excelente servicio
- 98 No tengo nada que decir
- 99 Todo en orden.
- 100 Uso sólo la biblioteca digital.
- 101 Me parece excelente el servicio
- 102 es buen servicio y mejor distraccion
- 103 sin comentario.
- 104 Soy de primer ingreso y solo e ido 2 veces a la universidad por la pandemia
- 105 Por favor ahora que regresemos a clases presenciales me gustaria que ya este en funcionamiento la nueva biblioteca
- 106 Les hace falta más material didáctico actualizado, además de un espacio específico y más grande donde los estudiantes puedan consultar información de manera tranquila y sin interrupciones por parte de otros estudiantes y/o personal del plantel educativo.
- 107 n/a
- 108 Me ha sido de mucha ayuda consultar la biblioteca de manera virtual con esta nueva modalidad...
- 109 Deben de aplicar más el contenido de documento educativos, porque en la bibliografía de cada materia hay fuentes que no podemos cuñonsultar porque nos cobran en otras páginas.



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