



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 Sur**

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 187 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa Sur: 161 estudiantes, 19 docentes, 6 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

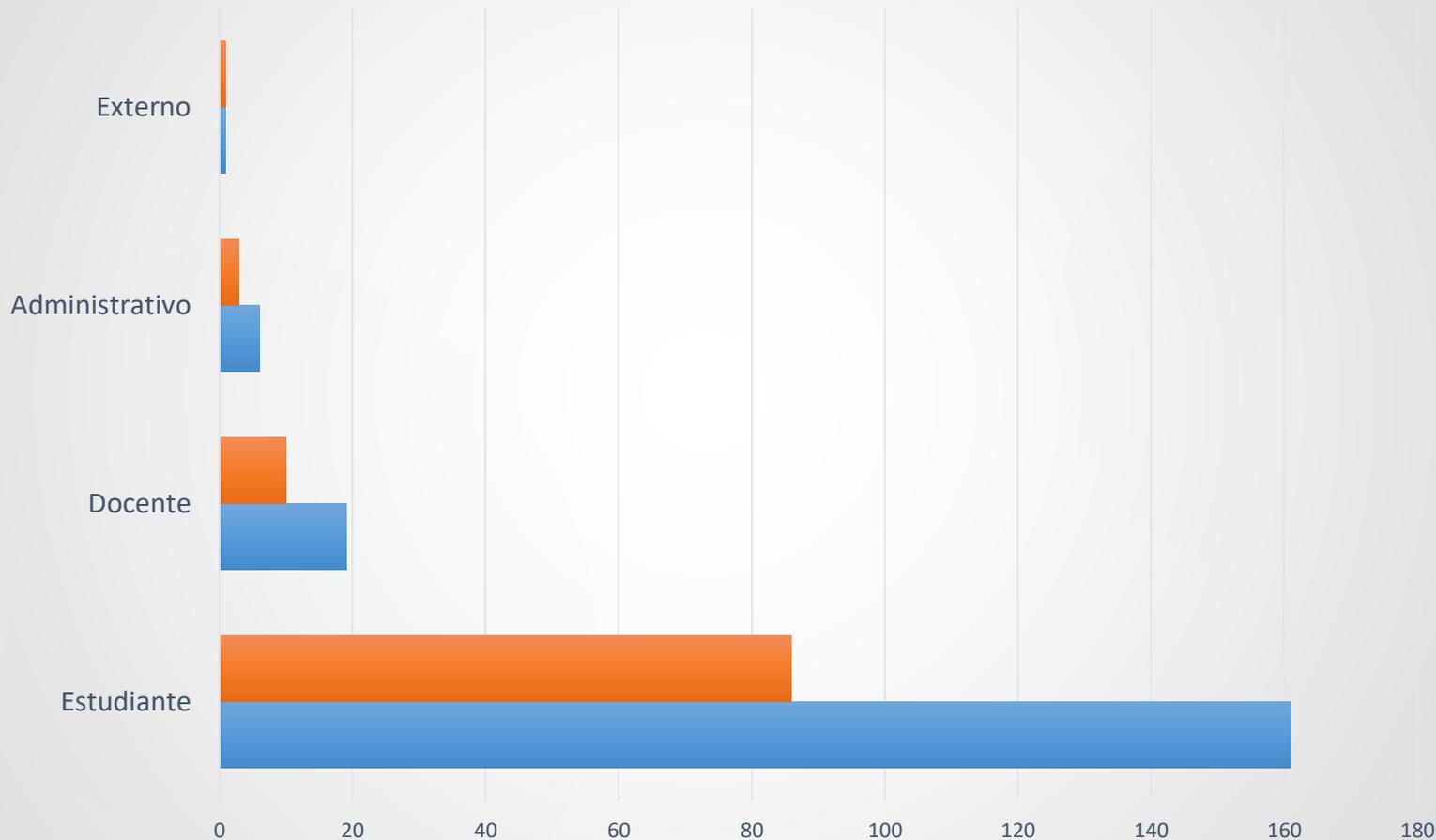
Parte 5. Comentarios generales

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 Sur
Año 2020**

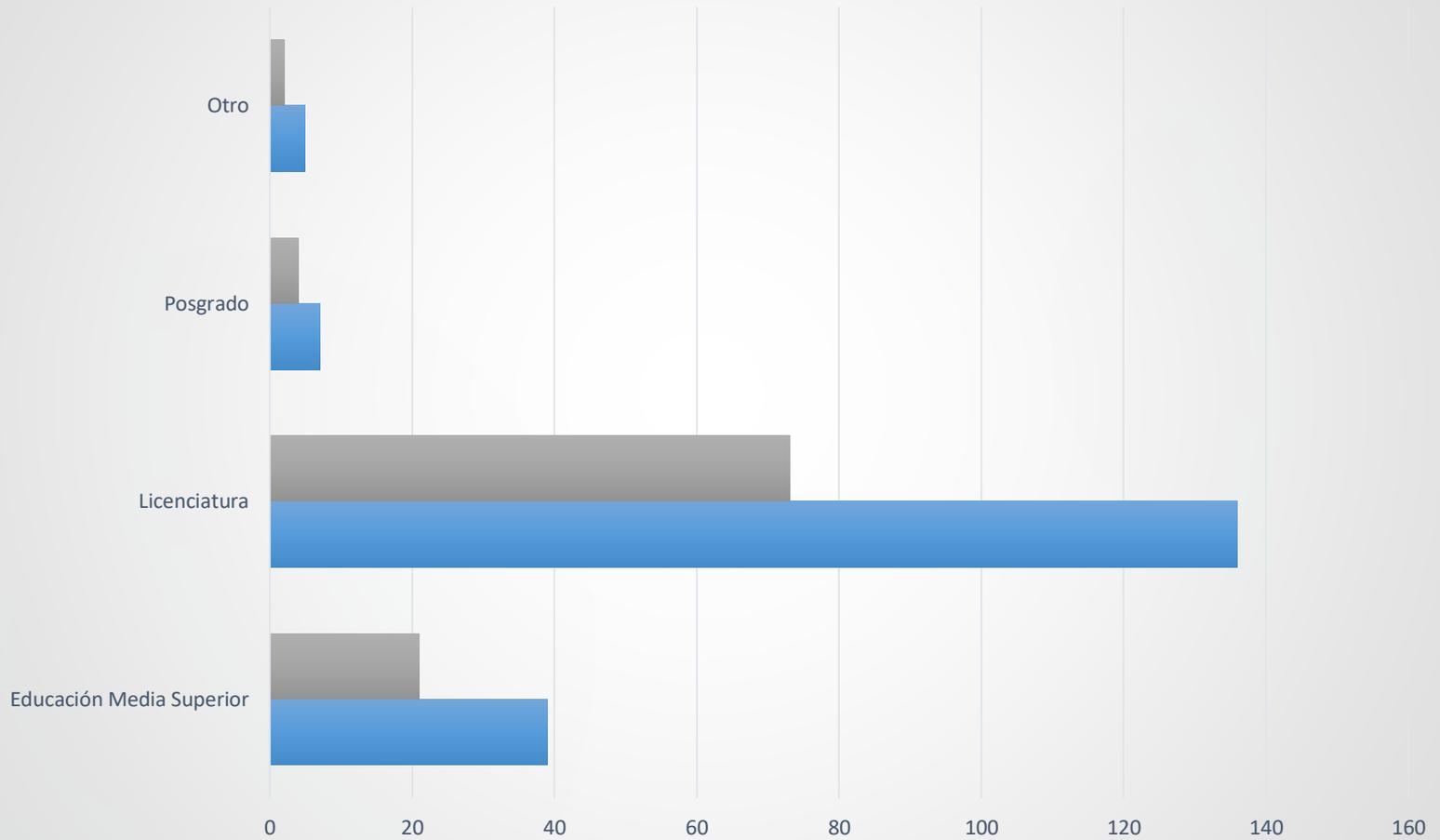
P1. Usted es



	Estudiante	Docente	Administrativo	Externo
■ Porcentaje %	86	10	3	1
■ Respuestas	161	19	6	1

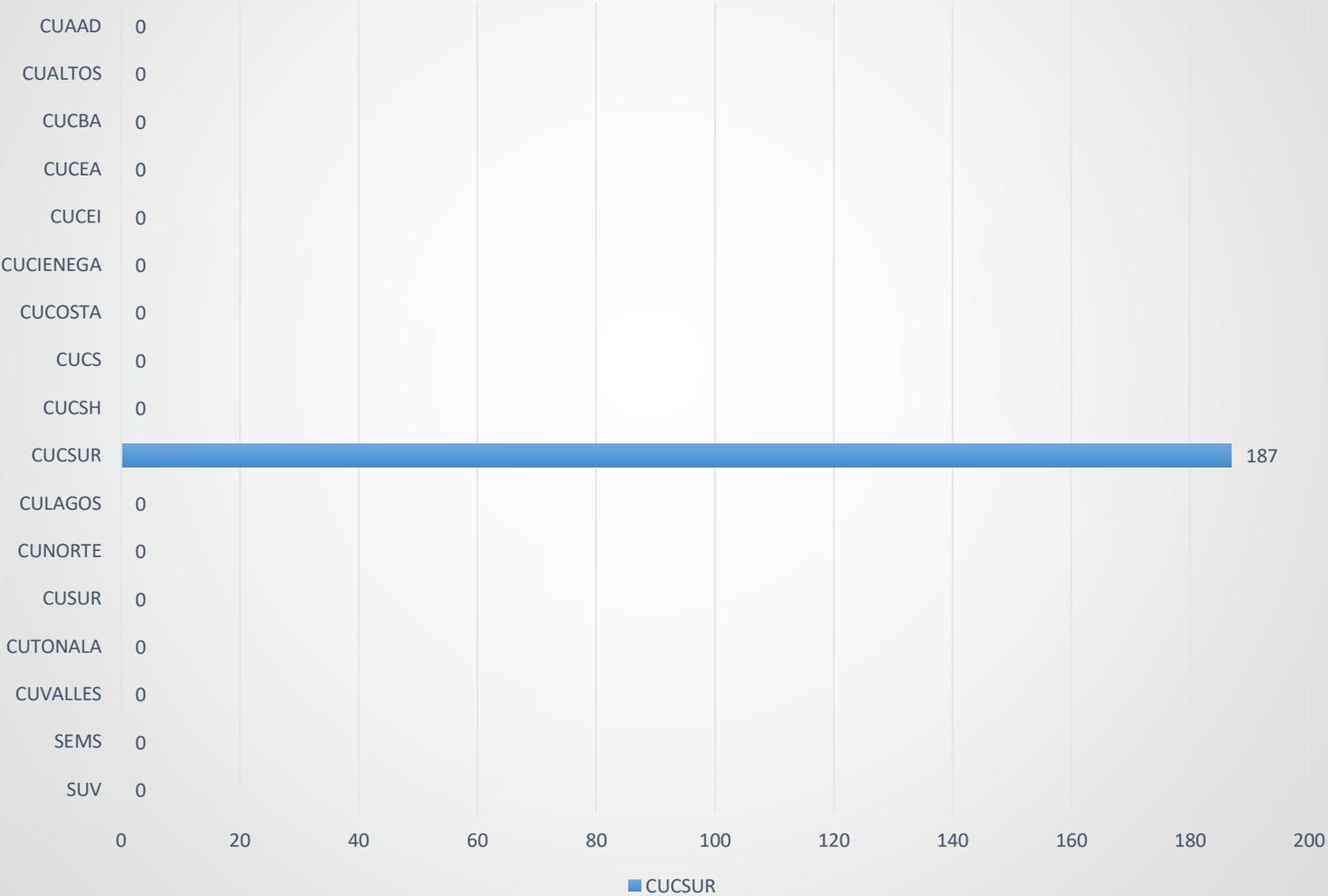
P2. Nivel que cursa o imparte

6

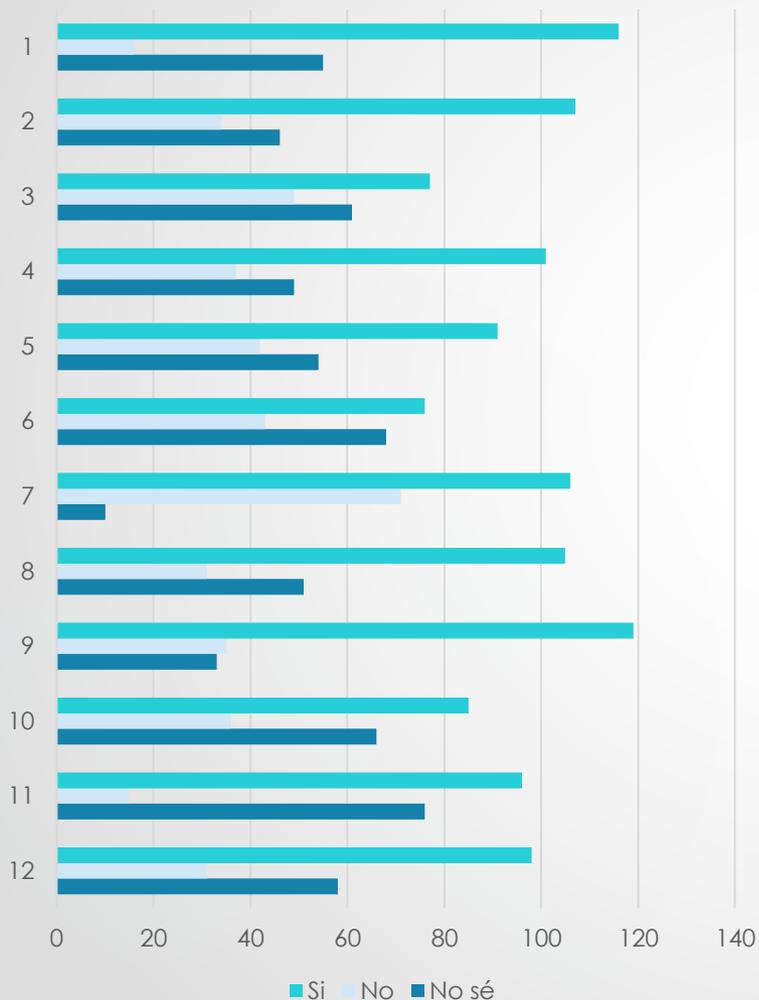


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	21	73	4	2
■ Respuestas	39	136	7	5

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

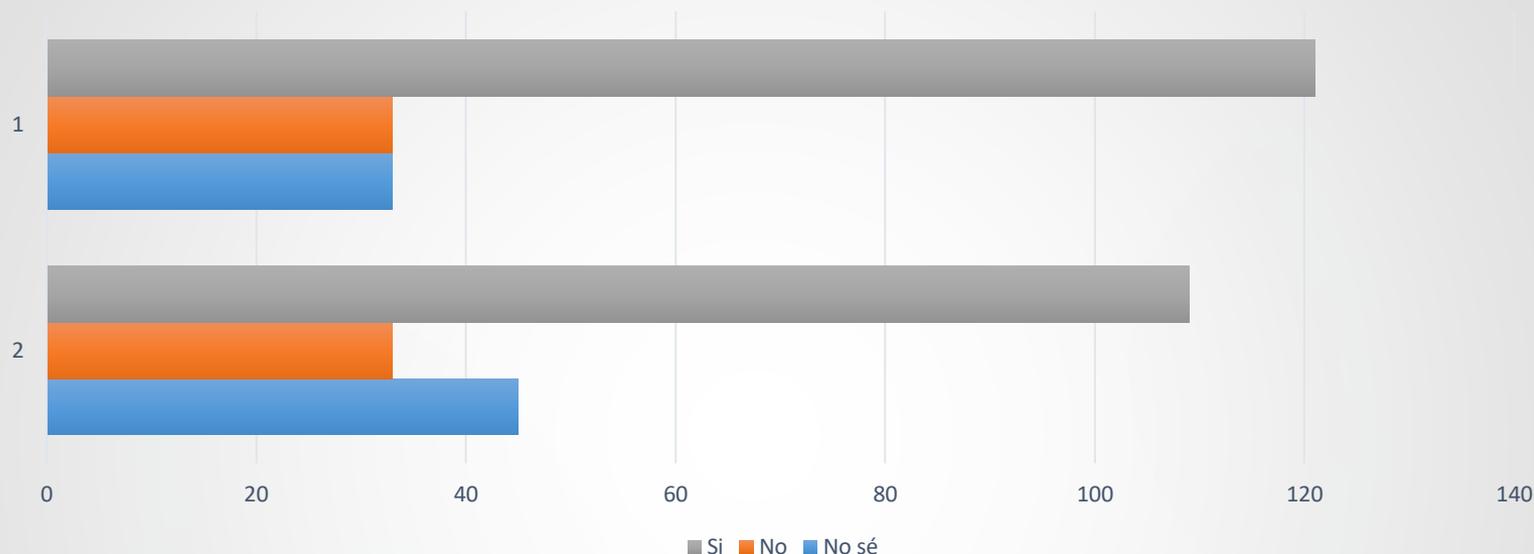


P4. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual?	62%	9%	29%
		116	16	55
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?	57%	18%	25%
		107	34	46
3	¿Recibió asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria?	41%	26%	33%
		77	49	61
4	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información?	54%	20%	26%
		101	37	49
5	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa?	49%	22%	29%
		91	42	54
6	¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros?	41%	23%	36%
		76	43	68
7	¿Consulta la Biblioteca Digital?	57%	38%	5%
		106	71	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%	17%	27%
		105	31	51
9	¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases?	64%	19%	18%
		119	35	33
10	¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo?	45%	19%	35%
		85	36	66
11	¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales?	51%	8%	41%
		96	15	76
12	¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria?	52%	17%	31%
		98	31	58
Total por ítem		1177	440	627

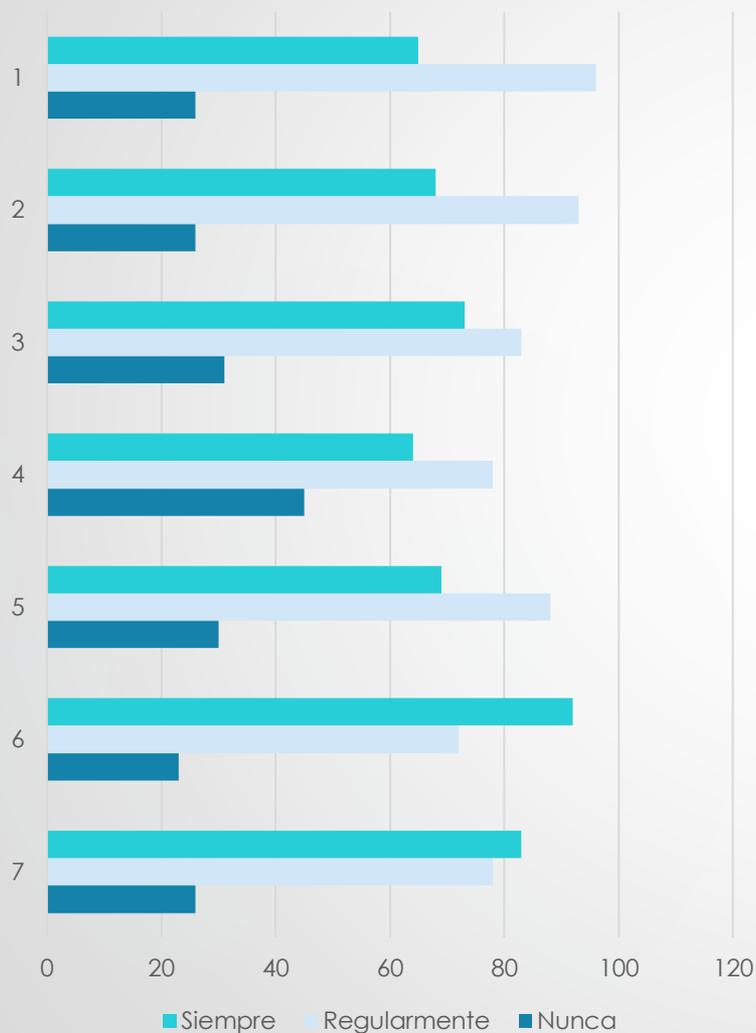
P5. Colecciones



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?	65%	18%	18%
		121	33	33
2	¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria?	58%	18%	24%
		109	33	45
Total por ítem		230	66	78

P6. Personal

10



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	35%	51%	14%
		65	96	26
2	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	36%	50%	14%
		68	93	26
3	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	39%	44%	17%
		73	83	31
4	¿Proporciona atención individualizada?	34%	42%	24%
		64	78	45
5	¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios?	37%	47%	16%
		69	88	30
6	¿Es amable con los usuarios?	49%	39%	12%
		92	72	23
7	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	44%	42%	14%
		83	78	26
Total por ítem		514	588	207

P7. Opinión o comentario

- 1 Ninguna
- 2 Ninguno
- 3 No hay tantos libros al alcance en la carrera de enfermería
- 4 Esta todo perfecto 🙌
- 5 Me gusta la biblioteca en línea .
- 6 Quiero Felicitar, al personal de la biblioteca de Cucusur, cuando haces una solictid para un libro vía correo, (como ellos lo establecieron por la contingencia actual) Te responden de inmediato, cualquier duda o petición.
- 7 No hay
- 8 Sin comentarios
- 9 Excelente servicio
- 10 Ninguno
- 11 Que nos den computadoras para mejor estudió
- 12 Ninguna
- 13 Ninguno
- 14 Ninguno
- 15 Que si te explican bien
- 16 Xxxxxx
- 17 Manden más quipos de computo.
- 18 Ser pacientes para poder obtener el mejor apoyo de los libros virtuales.
- 19 Por la pandemia no he podido estar en las instalaciones de las clases.
- 20 Pésimo servicio hace falta una mejor infraestructura de internet, actualizar los libros, que no solamente sean libros de ciencia que haya de otros temas y que el espacio de la biblioteca sea más amplio luego luego se llena 😞
- 21 Si me siento muy Agosto con las clases
- 22 Que nos den un poco más de tiempo por que hay perdonas que trabajan y estudian
- 23 Es una biblioteca de gran utilidad en clases presenciales, pero por el momento no se a mostrado adecuada a las necesidades de los estudiantes

P7. Opinión o comentario

- 24 En lo personal no utilizo la biblioteca en modo virtual, pero es un buen servicio .
- 25 No he usado todavía la biblioteca digital.
- 26 Tener más libros en digital
- 27 NO SE GUARDA SILENCIO EN EL LUGAR
- 28 Necesitamos clases presenciales yaa!!!
- 29 Todo excelente
- 30 Me es muy util la biblioteca digital
- 31 dar mas de 3 dias con los libros
- 32 Muy completos los servicios
- 33 Los servicios de biblioteca que tengo en mi Centro Universitario son muy buenos
- 34 Todo esta muy bien
- 35 sin comentarios
- 36 La verdad no sé si hay servicio de mi biblioteca
- 37 No se si puedan hacer otro video para saber usar bien biblioteca udg virtual, ya que tuve problema con el audio y no pude estar en dicha conferencia además del horario no podía
- 38 No tengo ninguna opinión
- 39 Para mí todo está bien en la universidad, tanto biblioteca como cómputo y aulas
- 40 El establecimiento es un lugar agradable para realizar actividades, una buena organización y excelente personal.
- 41 No
- 42 Muy buen servicio
- 43 Pues no tengo nada que decir
- 44 Ninguno
- 45 Aun no eh usado la biblioteca virtual
- 46 Buen servicio.
- 47 Casi no utilizo la biblioteca virtual
- 48 Que estén más atentos para ayudar a los estudiantes
- 49 Gracias por el apoyo

P7. Opinión o comentario

- 50 LA BIBLIOTECA ES UNA ESPACIO DONDE HASTA DIGITALMENTE TENDREMOS LA DISPONIBILIDAD DE SEGUIR VIENDO Y LEER TODO LO QUE NOS PROPONGAMOS
- 51 No ninguna hasta ahorita está muy bien la biblioteca ✨📖
- 52 aun cuando se requiere el reintegro a las aulas las academias incluyeron favoritismo en sus bibliotecas brindándonos a los estudiantes la mejora
- 53 No se de la biblioteca porque soy de primero
- 54 ninguno
- 55 Se generó un protocolo adecuado de atención.
- 56 Mi opinión es que está muy completa y tiene excelente servicio
- 57 bien
- 58 ninguno...
- 59 Seme dificulto el ingreso y el encontrar la manera de consulta
- 60 Los servicios que ofrece la biblioteca son muy buenos. Realmente tienen lo recursos necesarios que se necesitan para recopilar información.
- 61 Pues nd
- 62 No comentarios
- 63 ninguna
- 64 Sería conveniente que nos muestren un tutorial para usar la biblioteca virtual de SEMS, ya que hace mucho tiempo tomé un curso para entrar, que ya no me acuerdo.
- 65 Que se de a conocer de una manera más general por que no estoy enterado de nada
- 66 De mi parte , es muy satisfactorio el apoyo que los maestros nos brindan !!
- 67 Que presten mas días los libros asi como computadoras ya que havemos gente que no cuenta con ellos frecuentemente
- 68 Ningun comentario
- 69 Que a avisen de manera oportuna cuando tengamos algún adeudo, porque en ocasiones puede haber confusiones y mal entendidos.

P7. Opinión o comentario

- 70 Hace falta que al momento de que un usuario ingrese a la biblioteca, le respondan su duda con buen modo, por que al responder de mal modo ni ganas de preguntar algo dan, aparte deben implementar unas herramientas para comunicar a las personas de pocos recursos cuando abran para que puedan acudir y asi utilicen el material para las tareas que dejan
- 71 Ser amables y responder de manera educada ante cualquier duda de los usuarios.
- 72 Ninguna
- 73 Soy de primer semestre y 1 sola ocasion acudí al CUCSUR, me mostraron la biblioteca, la cual está cerrada por cuestiones de seguridad
- 74 Sin comentarios
- 75 Magníficos recursos la biblioteca digital, siendo necesario una campaña ante los alumnos para inducirlos a usar mas los recursos digitales de la biblioteca.
- 76 El equilibrio en la adquisición de materiales no siempre es equilibrio
- 77 No e utilizado que da la biblioteca, soy de primer ingreso.
- 78 No
- 79 Ninguna al respecto.
- 80 Enseñar un mejor manejo de la biblioteca ya sea virtual o presencial
- 81 Todo bien
- 82 La verdad es que ofrecen un buen servicio aún con la pandemia, muchas gracias.
- 83 Me agrada el trato y servicio que hay por parte de la biblioteca del CUCSUR
- 84 La atención y servicio que se ofrece en la Biblioteca Antonio Alatorre es excelente, su personal muy atento y dispuesto a ayudar.
- 85 Mejorar la calidad del servicio al usuario.
- 86 Estoy conforme con la biblioteca
- 87 Bien elaborado, solo que la página rara vez tenía problemas.
- 88 Mi opinión es que fue bien elaborado todo



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