



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 Lagos**

## ***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 170 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Lagos: 155 estudiantes, 10 docentes, 5 administrativos y 0 externos.

## 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

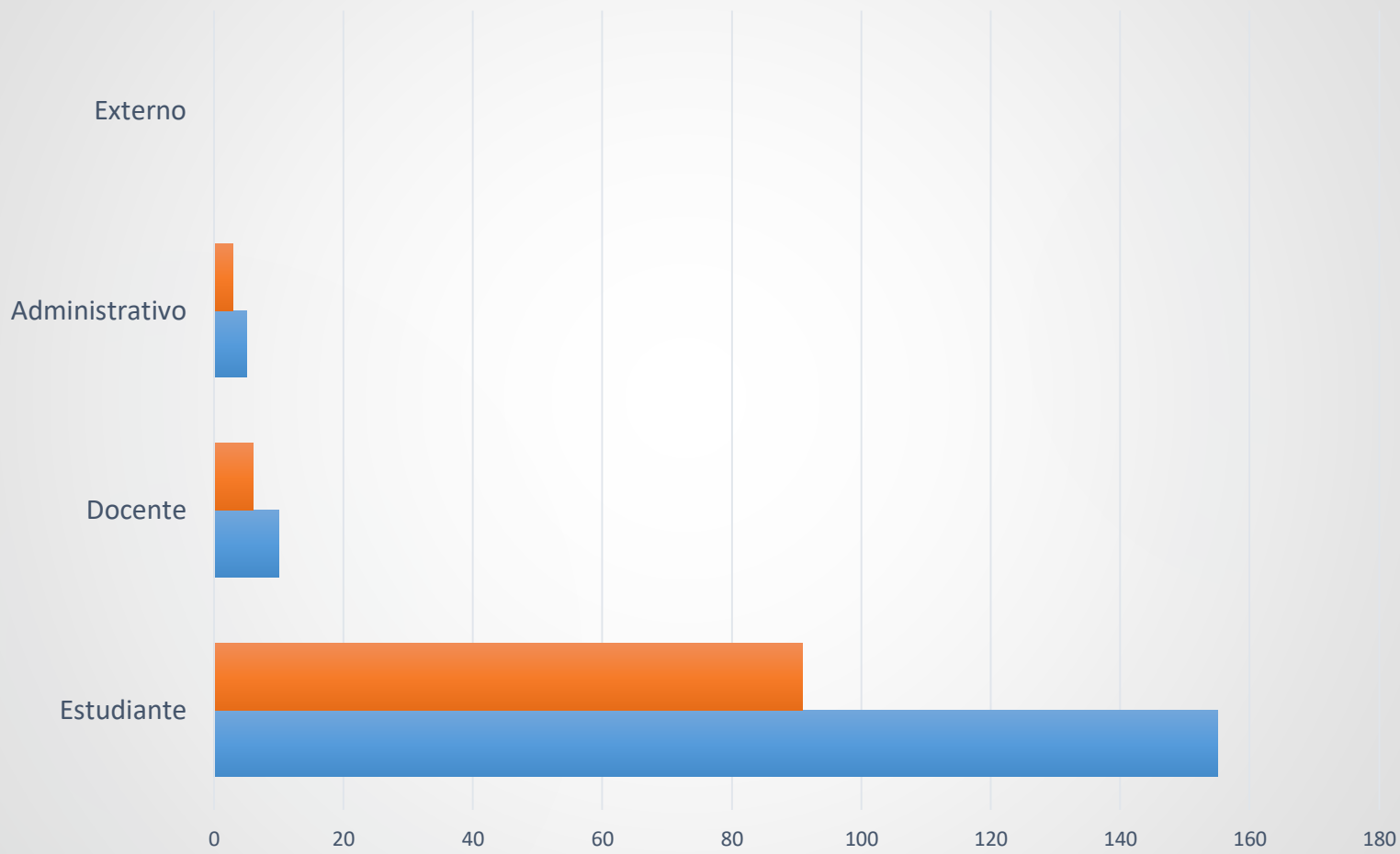
### **Parte 5. Comentarios generales**

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 Lagos  
Año 2020**

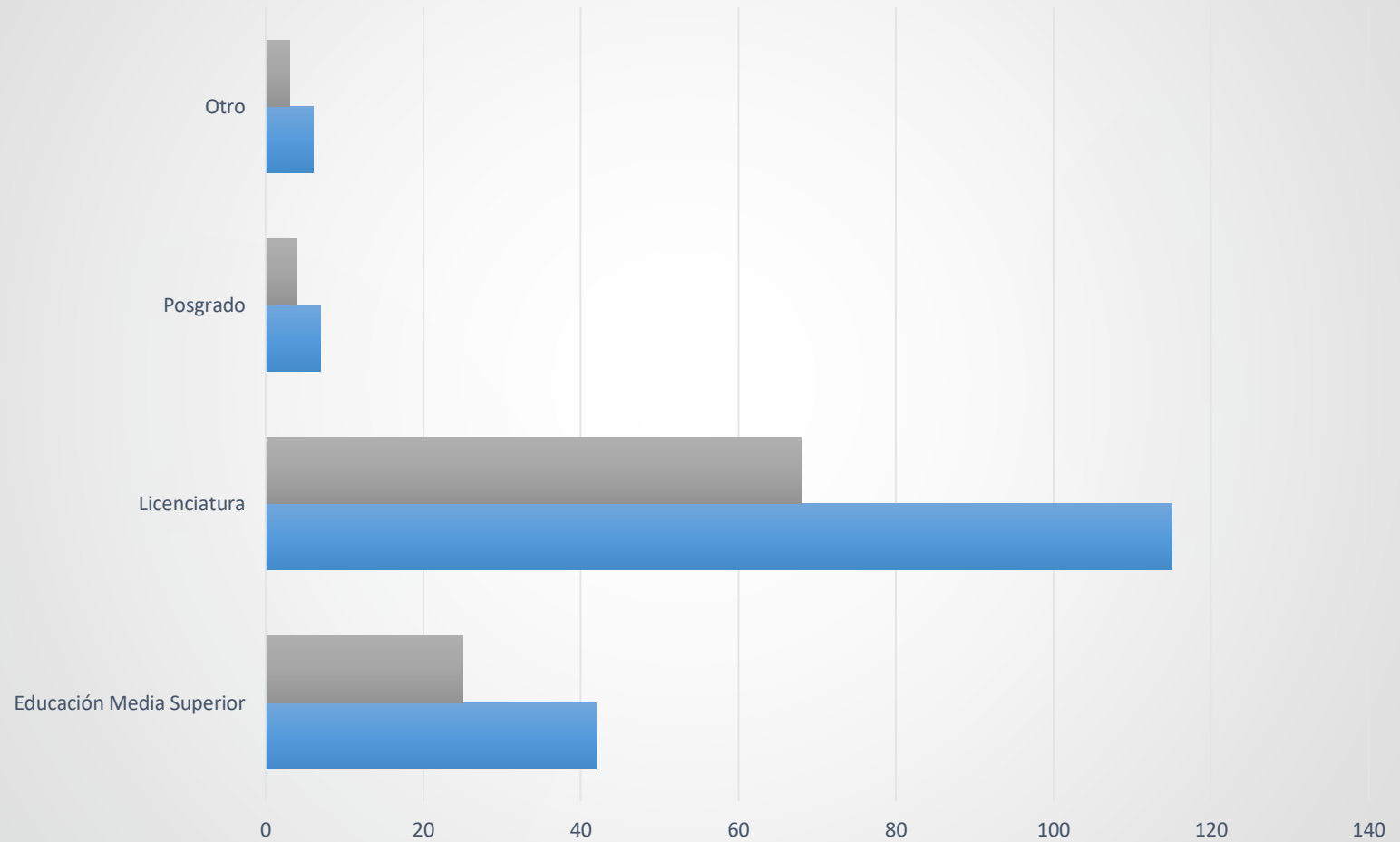
# P1. Usted es



	Estudiante	Docente	Administrativo	Externo
■ Porcentaje %	91	6	3	0
■ Respuestas	155	10	5	0

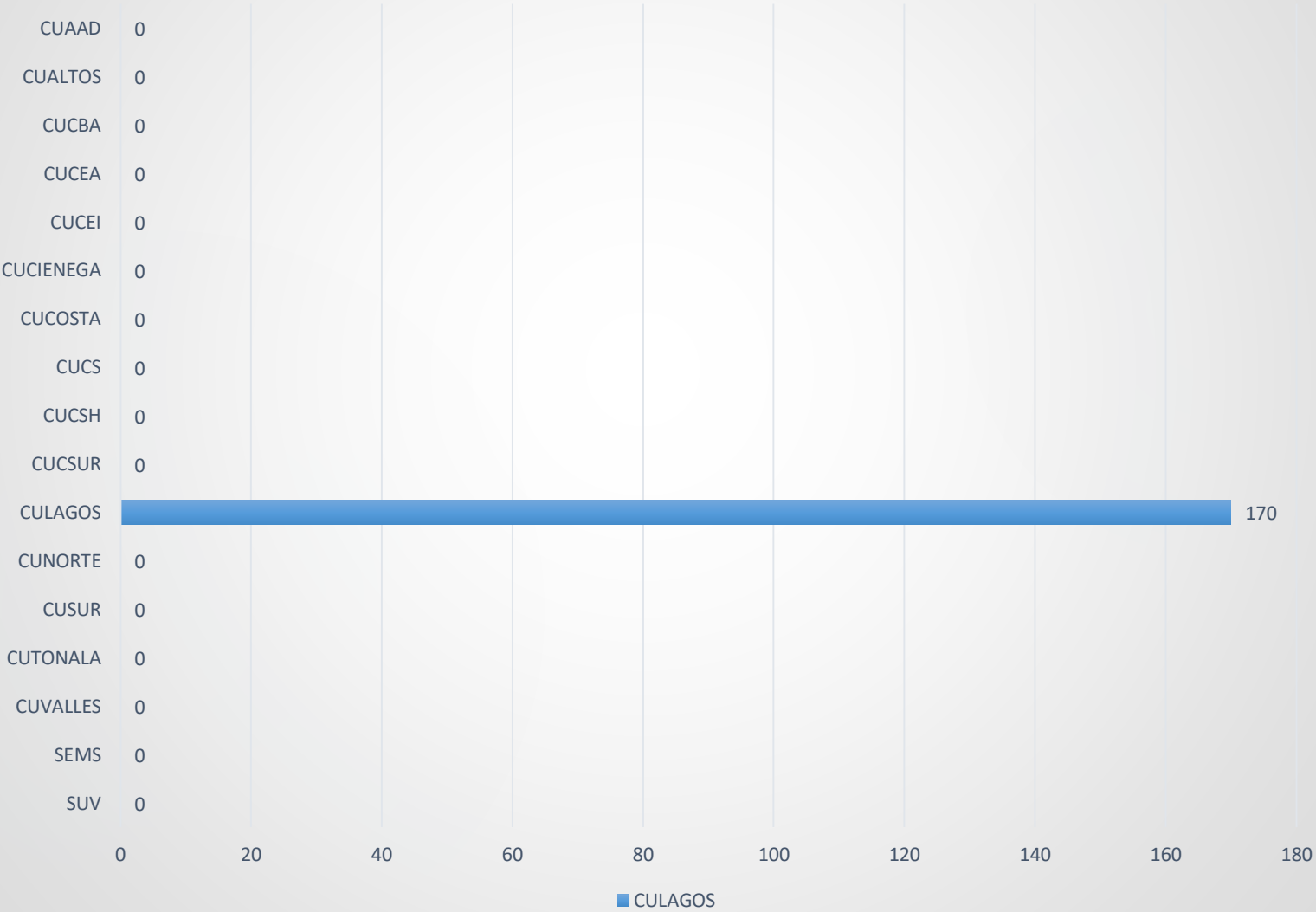
## P2. Nivel que cursa o imparte

6

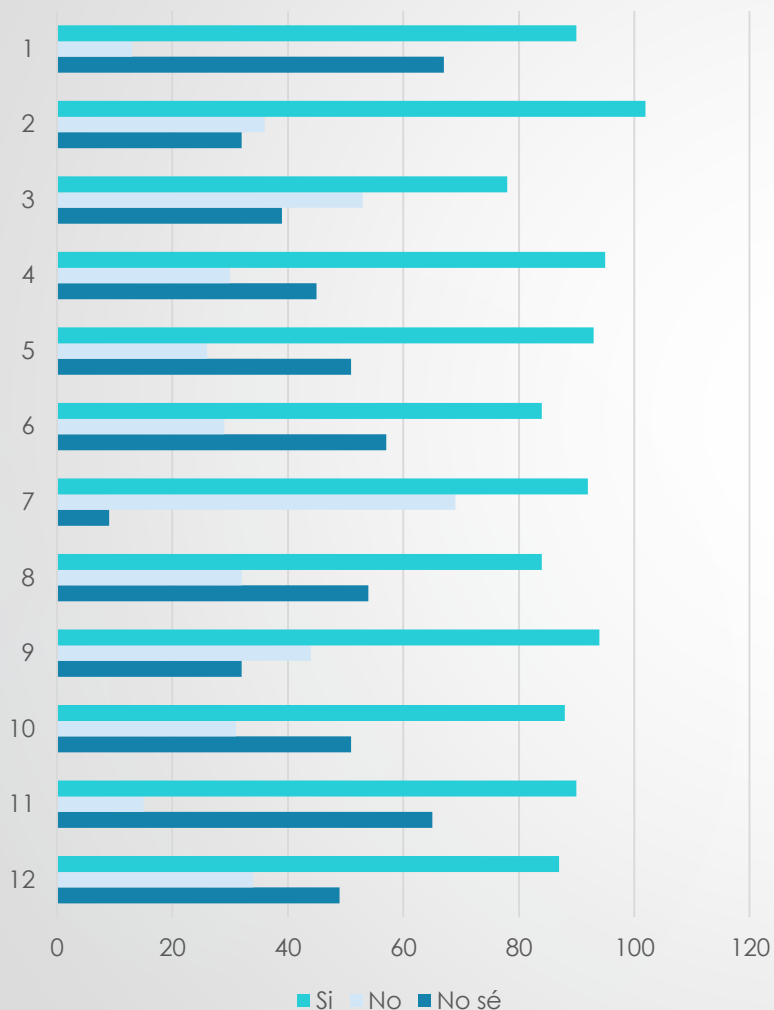


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	25	68	4	3
■ Respuestas	42	115	7	6

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



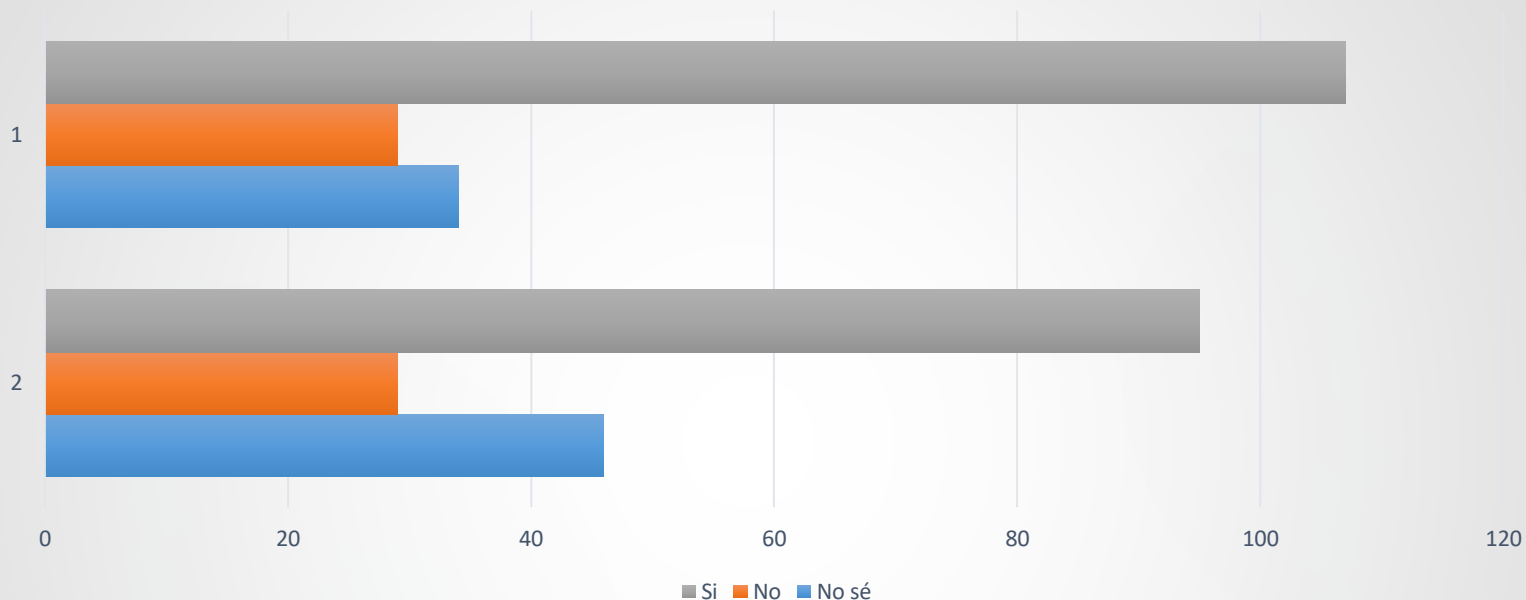
## P4. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual?	53%	8%	39%
		90	13	67
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?	60%	21%	19%
		102	36	32
3	¿Recibió asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria?	46%	31%	23%
		78	53	39
4	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información?	56%	18%	26%
		95	30	45
5	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa?	55%	15%	30%
		93	26	51
6	¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros?	49%	17%	34%
		84	29	57
7	¿Consulta la Biblioteca Digital?	54%	41%	5%
		92	69	9
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?	49%	19%	32%
		84	32	54
9	¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases?	55%	26%	19%
		94	44	32
10	¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo?	52%	18%	30%
		88	31	51
11	¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales?	53%	9%	38%
		90	15	65
12	¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria?	51%	20%	29%
		87	34	49
<b>Total por ítem</b>		<b>1077</b>	<b>412</b>	<b>551</b>



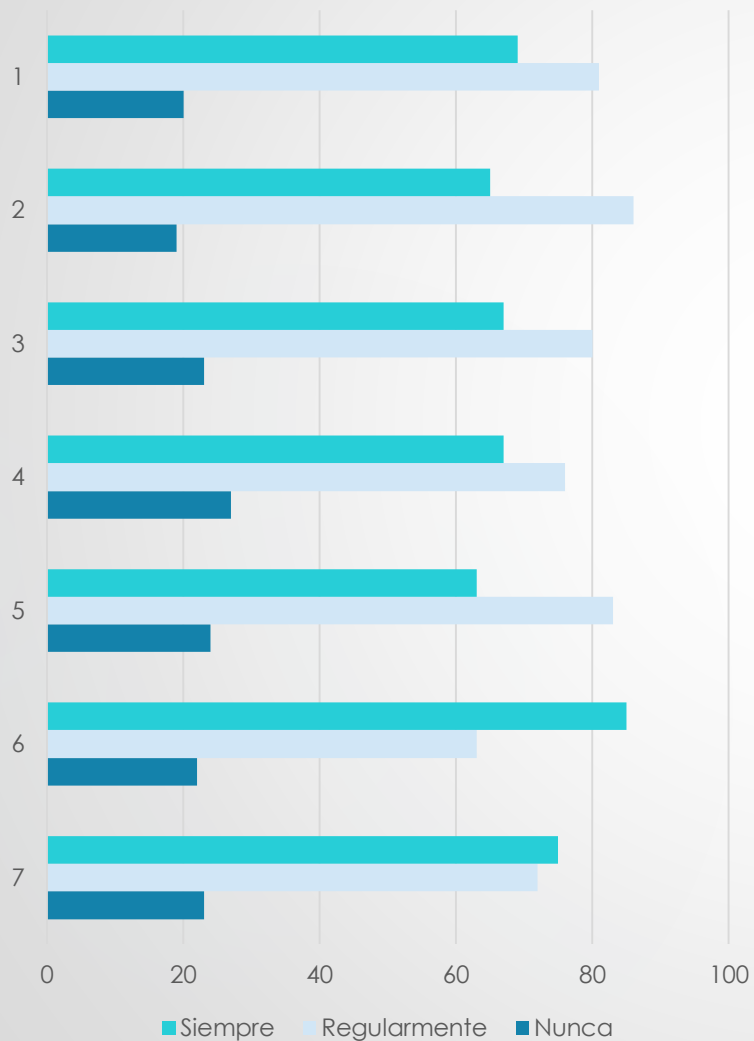
## P5. Colecciones



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?	63%	17%	20%
		107	29	34
2	¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria?	56%	17%	27%
		95	29	46
<b>Total por ítem</b>		<b>202</b>	<b>58</b>	<b>80</b>

## P6. Personal

10



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	41%	48%	12%
		69	81	20
2	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	38%	51%	11%
		65	86	19
3	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	39%	47%	14%
		67	80	23
4	¿Proporciona atención individualizada?	39%	45%	16%
		67	76	27
5	¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios?	37%	49%	14%
		63	83	24
6	¿Es amable con los usuarios?	50%	37%	13%
		85	63	22
7	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	44%	42%	14%
		75	72	23
<b>Total por ítem</b>		<b>491</b>	<b>541</b>	<b>158</b>

## P7. Opinión o comentario

- 1 Muy buen servicio
- 2 Pues puedes encontrar mucha información
- 3 No tenía idea de que estaba la biblioteca virtual
- 4 Ninguno
- 5 Por el momento todo bien
- 6 Deberían de ser más atentos a la hora de atender
- 7 Decir bien que día ya están los libros porque solo damos vueltas y no están.
- 8 Espero pronto termine esta situación ya que vuelve un poco complicado el seguir estudiando, pero se puede observar en los profesores toda la disposición para apoyar a sus alumnos y además trabajar los temas de la manera adecuada.
- 9 Todo me parece bien
- 10 No tenía conocimientos de la biblioteca en línea, pero en las escasas veces que fui fue bastante agradable y atentos
- 11 Que la plataforma de biblioteca virtual tenga mayor facilidad para localizar libros e información
- 12 En lo personal, se trata de un excelente servicio que implementó buenas estrategias durante la etapa de salud actual.
- 13 H
- 14 Ninguno.
- 15 Ninguna.
- 16 es buena la información de los libros que he utilizado
- 17 Facilitar el acceso estaría bien
- 18 el buscador en biblioteca virtual es muy complicado de usar y normalmente no se consigue información
- 19 La biblioteca hizo un gran trabajo para mantenernos informados y con respecto a los materiales como la biblioteca digital siempre estuvo al tanto de todo lo que necesitáramos.
- 20 todo bien, solo faltaría que yo esté más al tanto de las cosas
- 21 Ningún comentario
- 22 Hay una trabajadora de la biblioteca (siempre se encuentra a la entrada de la biblioteca) que es muy grosera al atender a los usuarios y casi nunca da solución a las necesidades de los usuarios.

## P7. Opinión o comentario

- 23 ES BUENA
- 24 Esta muy bien la biblioteca virtual, aunque hay veces en que se agota cierto libro, la falta de libros en mi opinión, es lo que afecta
- 25 Mantiene Informado Sobre todo lo de la biblioteca virtual
- 26 Deberían considerar ampliar un poco más el periodo de préstamo de materiales físicos durante la contingencia para reducir el nivel de exposición y la frecuencia con la que nos vemos obligados a salir de casa
- 27 Ninguno por el momento
- 28 La verdad agradezco que ustedes pongan todo su esfuerzo para ayudar a los alumnos a facilitar información para hacer mis tareas.
- 29 El encargado de la biblioteca CULAGOS sede San Juan, Efraín, ni siquiera te deja estar cómo en la biblioteca para estudiar o realizar tareas, ojalá le llamaran la atención que en las bibliotecas no se hace proselitismo ni se escuchan cambios.
- 30 ninguna
- 31 son muy buenas bibliotecas y buenos los que nos atienden en la biblioteca
- 32 Por el momento no tengo ninguna opinión o comentario
- 33 Buena biblioteca
- 34 Ningún comentario
- 35 :)
- 36 sin comentario
- 37 Un poco más de atención y que se tengan todos los libros que los profesores nos recomiendan
- 38 Ninguno
- 39 Estoy satisfecha de la biblioteca de mi plantel
- 40 hacer más público o asesoramiento de cómo utilizar este servicio
- 41 EN OCASIONES LOS PRESTADORES DE SERVICIO SON MUY INDIFERENTES CUANDO SE LES HACE UNA CONSULTA, ESCUSADOS EN QUE SOLO HAY EL SERVICIO EN LA INSTALACIÓN.
- 42 N/A
- 43 Considero que recibí buen servicio

## P7. Opinión o comentario

- 44 Todo bien
- 45 Muy buena atención por parte de la gente que labora y siempre tratan de estar actualizando la bibliografía.
- 46 Ninguna muy buena atención a los usuarios
- 47 Ninguno
- 48 Tiene buen servicio normalmente y tratan de hacer lo mejor por la comunidad estudiantil y demas.
- 49 falta u poquito mas de difusión en redes sociales
- 50 en mi caso creo que a esta biblioteca le hace falta una mejor organizacion
- 51 Es bueno que nos ofrezcan ayuda a los estudiantes para poder seguir aunque estemos en casa, es bueno que nos apoyen con información de cualquier duda que tengamos
- 52 todo bien hasta el momento
- 53 El personal de la biblioteca de CULagos está muy reducido a comparación de otros años. Aunque los que quedan me siguen atendiendo con disposición y amabilidad, todos los problemas surgen por la falta de personal.
- 54 Pues hay algunas personas que no se pueden meter ala bliblioteca digital
- 55 Creo que todos los servicios han sido buenos pues a mí me han ayudado en muchas ocaciones con dudad que me han surgido
- 56 No se pueden consultar los libros en línea
- 57 No se nos informo de como se llevaría el servicio de biblioteca durante la pandemia.
- 58 Por mi parte, les doy un profundo agradecimiento por todo el apoyo brindado.
- 59 NINGUNO
- 60 La Universidad necesita proporcionar a nosotros los estudiantes libros virtuales, ya que nos estamos basando la mayoría en sitios web
- 61 algunos libros no los tiene virtuales
- 62 En ningún momento he hecho utilidad de la biblioteca, pero a mi poco conocimiento se nota que su trato y servicio es de calidad y confiabilidad.



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