



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 del 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 339 usuarios encuestados del Centro Universitario del Sur: 277 estudiantes, 54 docentes, 8 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

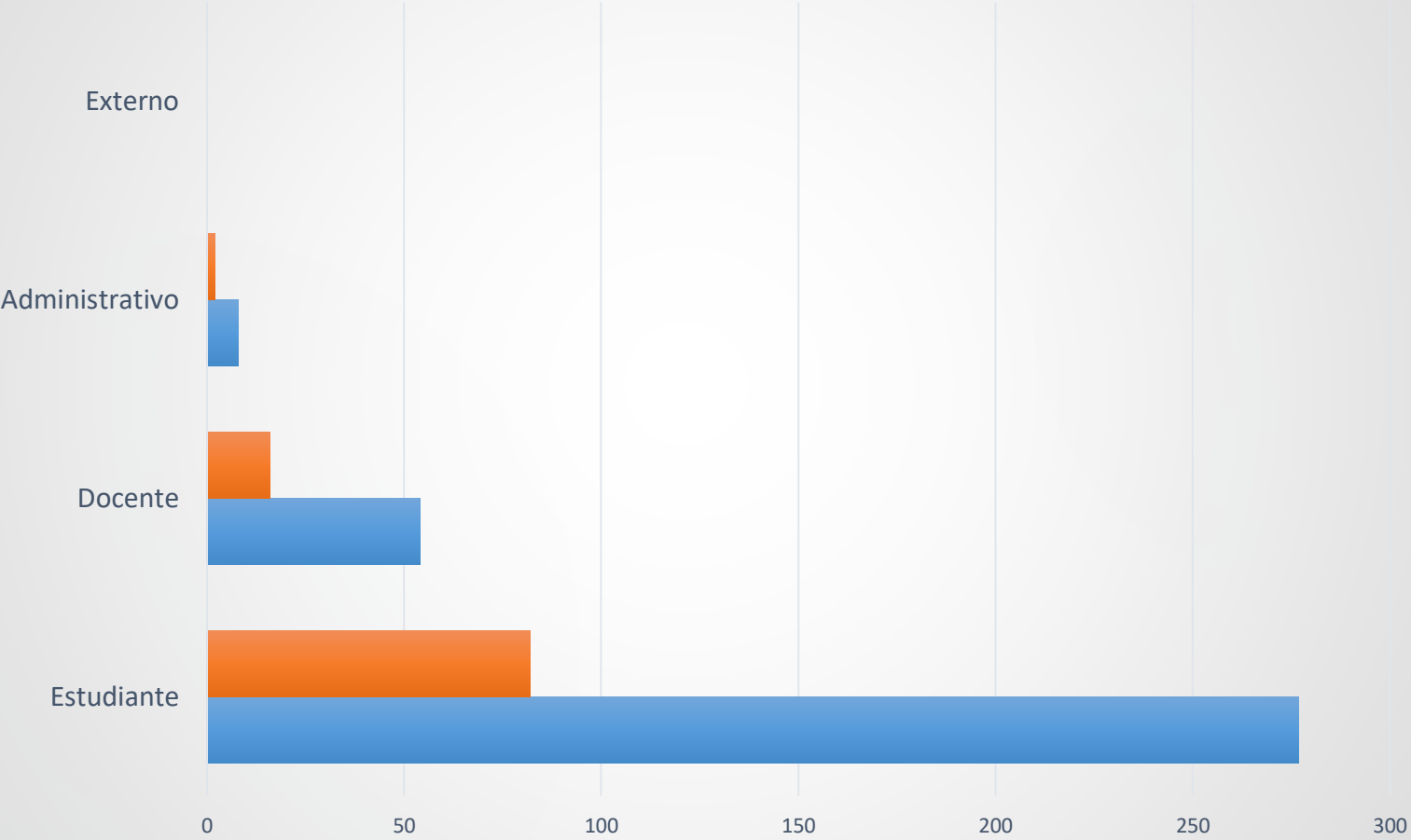
Parte 5. Comentarios generales

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 del Sur
Año 2020**

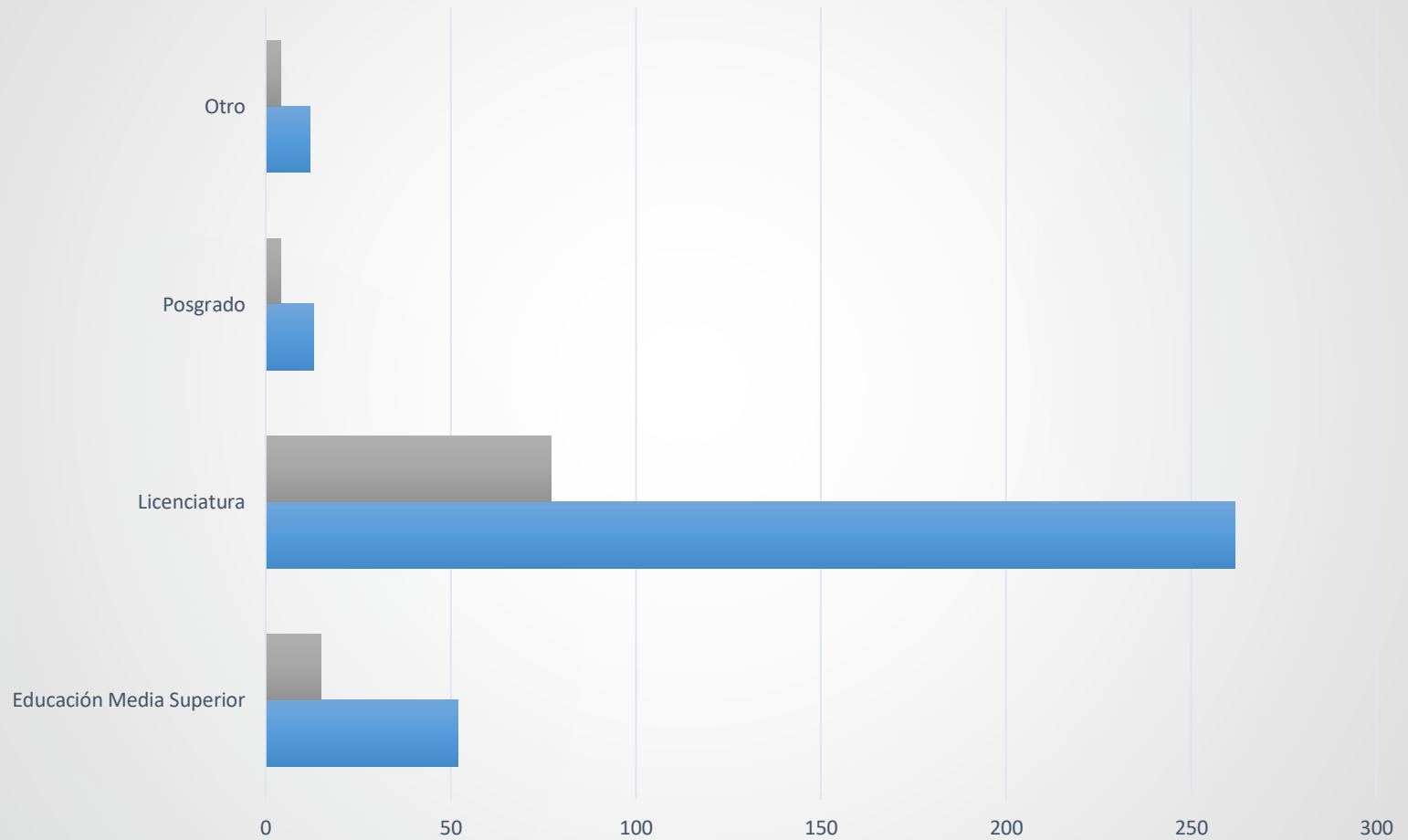
P1. Usted es



	Estudiante	Docente	Administrativo	Externo
■ Porcentaje %	82	16	2	0
■ Respuestas	277	54	8	0

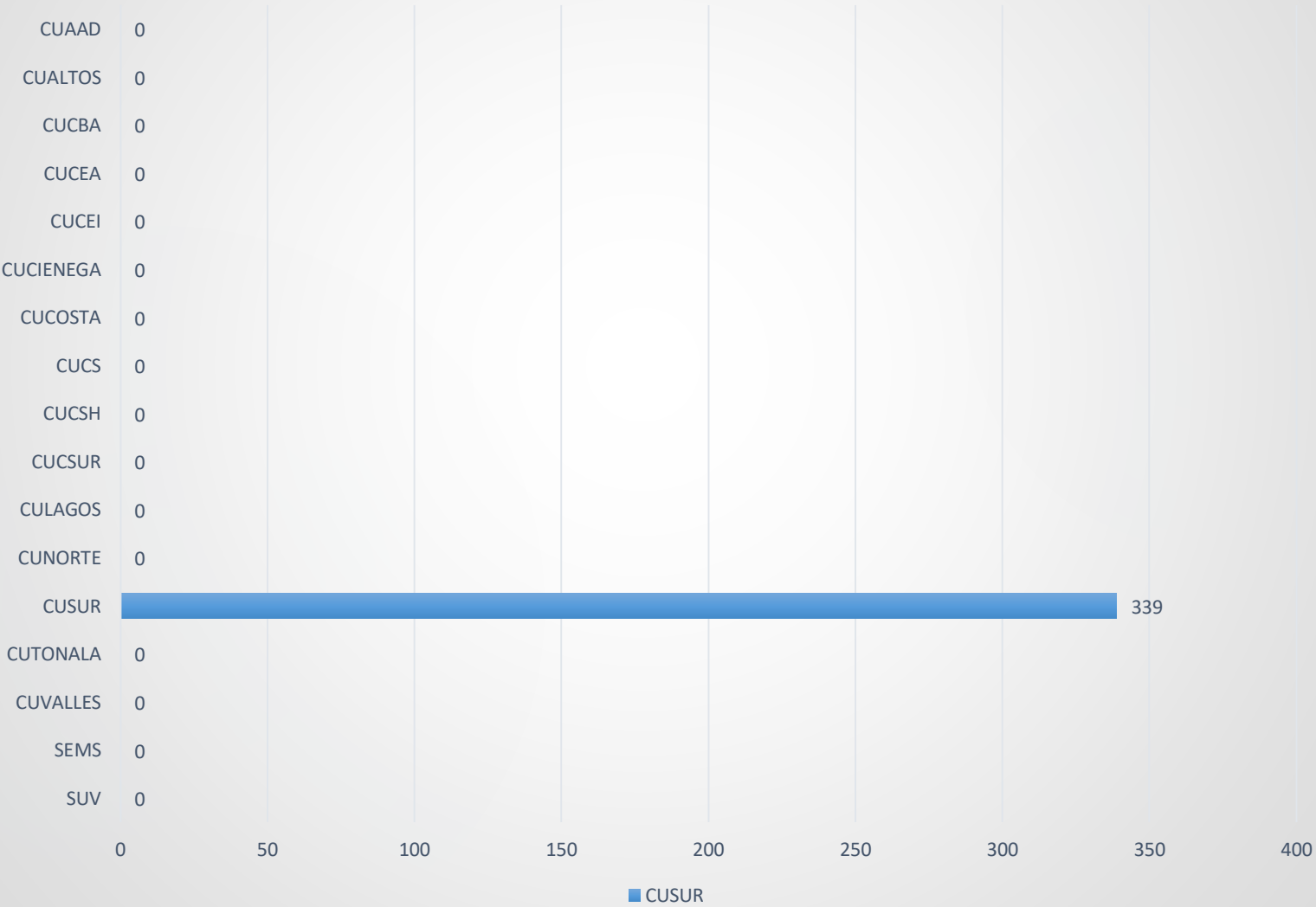
P2. Nivel que cursa o imparte

6

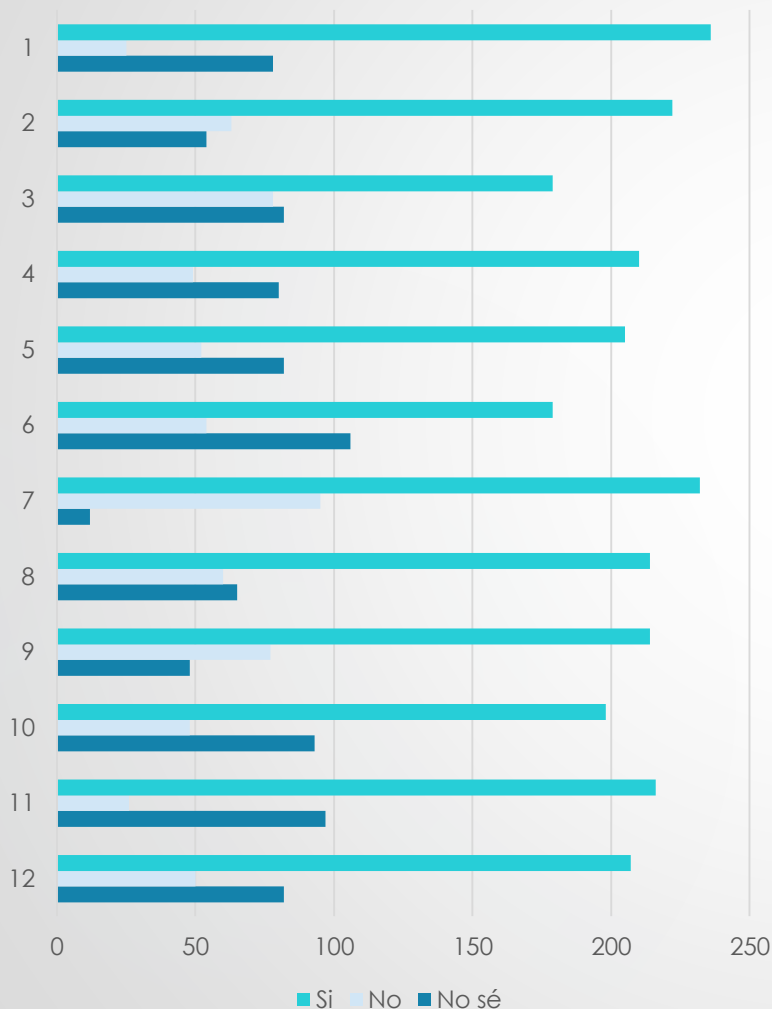


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	15	77	4	4
■ Respuestas	52	262	13	12

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

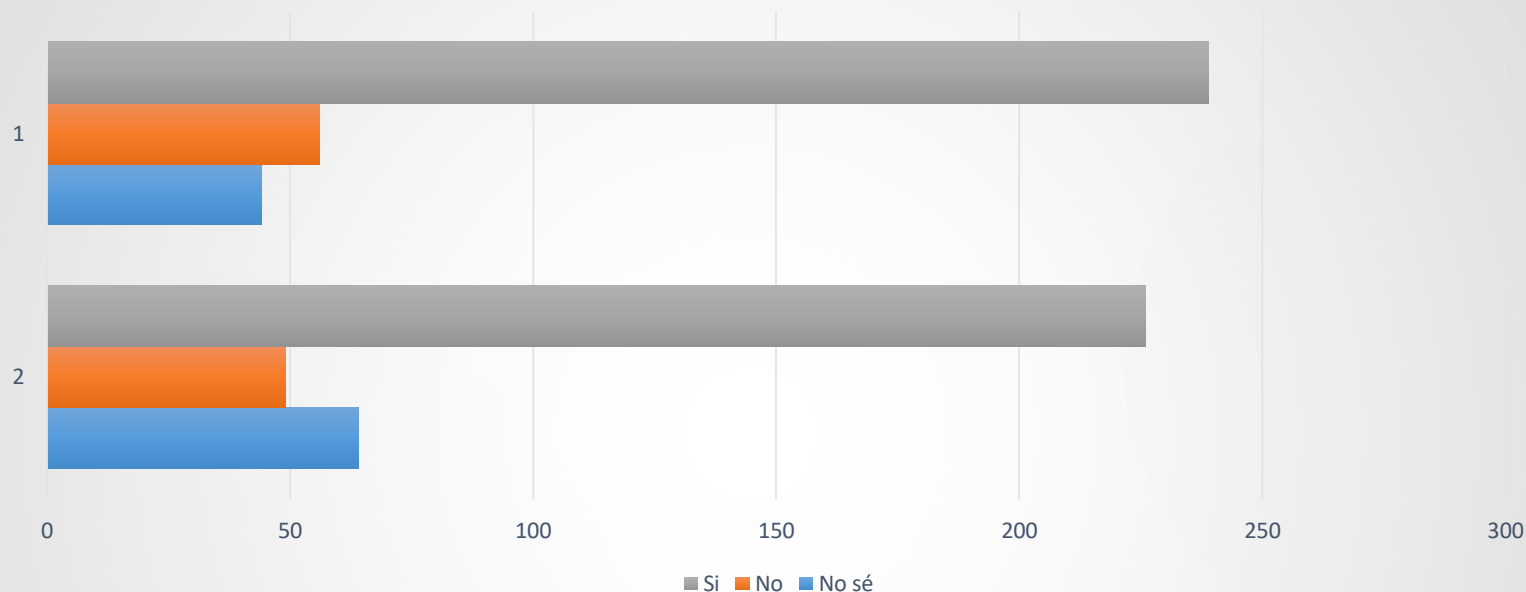


P4. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual?	70%	7%	23%
		236	25	78
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?	65%	19%	16%
		222	63	54
3	¿Recibí asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria?	53%	23%	24%
		179	78	82
4	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información?	62%	14%	24%
		210	49	80
5	¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa?	60%	15%	24%
		205	52	82
6	¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros?	53%	16%	31%
		179	54	106
7	¿Consulta la Biblioteca Digital?	68%	28%	4%
		232	95	12
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?	63%	18%	19%
		214	60	65
9	¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases?	63%	23%	14%
		214	77	48
10	¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo?	58%	14%	27%
		198	48	93
11	¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales?	64%	8%	29%
		216	26	97
12	¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria?	61%	15%	24%
		207	50	82
Total por ítem		2512	677	879

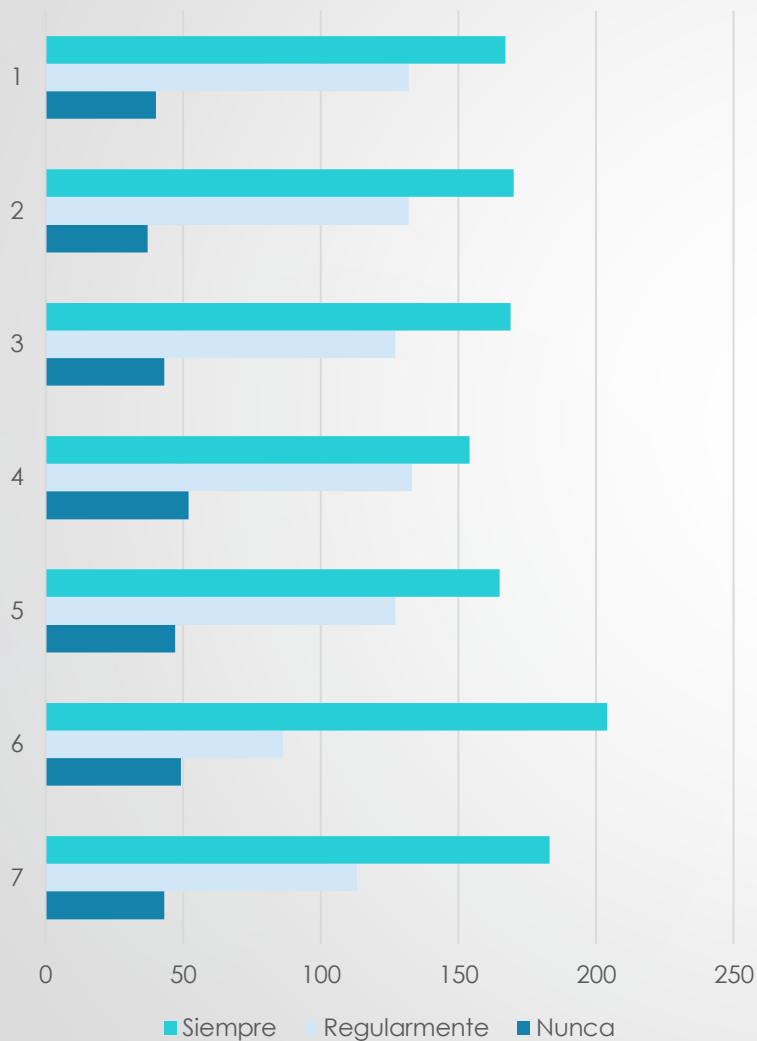
P5. Colecciones



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?	71%	17%	13%
		239	56	44
2	¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria?	67%	14%	19%
		226	49	64
Total por ítem		465	105	108

P6. Personal

10



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	49%	39%	12%
		167	132	40
2	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	50%	39%	11%
		170	132	37
3	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	50%	37%	13%
		169	127	43
4	¿Proporciona atención individualizada?	45%	39%	15%
		154	133	52
5	¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios?	49%	37%	14%
		165	127	47
6	¿Es amable con los usuarios?	60%	25%	14%
		204	86	49
7	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	54%	33%	13%
		183	113	43
Total por ítem		1212	850	311

P7. Opinión o comentario

- 1 Todo me parece bien , no tengo inconvenientes
- 2 Es de mucha utilidad
- 3 Ninguna
- 4 Cómo soy de primer ingreso, en realidad desconozco cómo se manejan en la biblioteca, en una ocasión intenté usar la digital pero no supe cómo
- 5 Estuvo muy bien que nos dieran información de cómo hacer un mejor uso de la biblioteca digital, porque a pesar de ya estar informada aprendí nuevas cosas
- 6 Ninguno
- 7 Me parece que la biblioteca virtual es de gran ayuda para nosotros ahora en la actualidad que son las clases virtuales y que atravesamos por la contingencia ya que es de facilidad tener acceso a ella y muy segura
- 8 Nada
- 9 Un video tutorial disponible para saber como utilizar de manera adecuada la biblioteca digital.
- 10 El servicio es bueno y competente
- 11 Sería excelente algún curso para el uso de los recursos digitales
- 12 Cuando la biblioteca estaba abierta a los estudiantes y no estaba lo de la pandemia, hacían falta libros para poder sacarlos, ya que normalmente los que yo necesitaba solo había disponible como 3 y casi siempre solo quedaba el de reserva. Y con con lo de la pandemia, no han dado tutoriales ni nada de información para poder checar los libros que están de manera virtual. La verdad que yo no sé cómo poder acceder ahí.
- 13 Casi no consulto en biblioteca, pero si es útil.
- 14 Buen servicio
- 15 Estoy en primer semestre por lo que no he comprobado todo al 100%, pero por lo que he visto y conozco es un lugar adecuado y capacitado para las necesidades estudiantiles.
- 16 en lo personal seria de mayor ayuda si apoyaran mas a los alumnos que se les dificulta el entrar o acceder a internet para la realizacion de investigaciones o trabajos en equipo de hay en mas todo me parece muy bien y no hay ningun detalle ni inconveniencia y gracias por el servicio
- 17 Ni hablar
- 18 Ninguna

P7. Opinión o comentario

- 19 Excelente
- 20 Un tutorial para poder descargar los libros, ya que no encuentro una forma de hacerlo.
- 21 No he podido entrar a la biblioteca virtual
- 22 Es uno de los mejores servicios
- 23 Ninguno
- 24 No he tenido mucha información acerca de la biblioteca debido a la contingencia la que no nos permite presentarnos
- 25 Hacer mas facil el uso de la plataforma
- 26 Me gusta la disponibilidad del personal además suelen transmitir su buena vibra!!!
- 27 Ninguna
- 28 Falta actualizacion de la base de dato por que aveces no hay material bibliografico propuestos por los docentes segun programa al menos en este confinamiento
- 29 Me gustaría que se implementarán las tecnologías en ayuda a los alumnos
- 30 Excelente servicio la biblioteca
- 31 un mejor catalogo de libros existente mararia la diferencia
- 32 Ninguno
- 33 No sé ponen de acuerdo en los avisos que dan y me confunden gracias :)
- 34 Deberían de hacer tutoriales en videos ya que cuando me explicaron yo no entendía casi nada.
- 35 Todo bien
- 36 Pues hasta el momento su trabajo es excelente solo les faltaria estar mas actualizado en linea y ayudar en la informacion como cualquier tipo de documentacion posible
- 37 No volver tan complicado el encontrar un libro con la informacion apropiada ya que se debe buscar, la comparacion es brusca, pero como escarbar demasiado, esta todo organizado en cada asunto especifico que aveces desconocemos cada apartado de esa organizacion
- 38 Para mí es muy bueno que haya una biblioteca virtual, ya que ayuda a muchas personas y estudiantes a conocer más sobre un tema en especifico
- 39 Buenos

P7. Opinión o comentario

- 40 Esta muy complicado acceder a la biblioteca virtual
- 41 Muy bien
- 42 Es poca la oferta de libros para la licenciatura de negocios internacionales
- 43 Por el momento todo esta bien
- 44 Nadie atiende la biblioteca
- 45 ninguno
- 46 ninguno
- 47 pues me parece que están actuando de acuerdo a la situación de buena forma, a pesar de que esto nos ha tomado por sorpresa a todos
- 48 Tener más acceso a la plataforma virtual de la biblioteca.
- 49 Ninguna
- 50 😊
- 51 En el poco tiempo que he estado visitando la biblioteca he encontrado la información que necesito para mis investigaciones
- 52 La respuesta del Sistema Universitario de Bibliotecas ante la pandemia, ha sido de calidad
- 53 Esta bien, no es perfecta pero tampoco mala.
- 54 Sé que es difícil adaptarse a este cambio, sin embargo lo han sabido manejar y apoyarnos.
- 55 Opción
- 56 Si lo mejorar el sistema en ocasiones me ha denegado el acceso no se porque pero no me da acceso a algunas páginas
- 57 El tiempo de devolución debe ser considerable puesto que muchos estudiantes son foráneos y se les dificulta trasladarse desde lejos solo para entregar un libro, no debería haber cargos
- 58 Muy buenas estrategias y tratos
- 59 En el CUSUR el personal de la biblioteca es muy amable, te brinda información y ayuda en caso de necesitarla
- 60 Me parece que es una de las estancias que mejor trabaja dentro de nuestra Universidad.
- 61 Me parece bien que impartan cursos para los nuevos alumnos ya que los servicios bibliotecarios son muy buenos y son muy importantes para la formación académica

P7. Opinión o comentario

- 62 Algunas ocasiones no da acceso aunque escriba bien mi código y mi contraseña
- 63 Ninguni
- 64 Nada
- 65 En lo personal, no se utilizar la biblioteca digital, y me he quedado muchas veces sin la oportunidad de acceder a los libros, creo que debería ser más sencilla de usar
- 66 no he tenido la oportunidad de probar la biblioteca de la universidad gracias a la pandemia
- 67 No tengo ninguna opinión, creo que las instalaciones están bien y nos ofrecen la mejor información ahora que la necesitamos
- 68 Me parece que hacen un buen trabajo en las bibliotecas de la universidad de Guadalajara.
- 69 La biblioteca digital me ha resultado bastante útil cuando debo de buscar información confiable y fidedigna.
- 70 No se como se mucho sobre la pagina
- 71 Es muy bueno el servicio de biblioteca
- 72 Es muy buena la biblioteca que tenemos
- 73 Todo bien
- 74 El servicio ha evolucionado y su manera atenta de actualizarse e informar a los demás es agradable. Considero que no se tendrá que cambiar nunca esa forma. En cuestión de colecciones de libros los invito a actualizar un poco e integrar libros que son escritos por jóvenes de la época moderna, además de manuales para distintos recursos prácticos de la vida cotidiana.
- 75 El personal que labora en el área de préstamo es muy amable, pero creo que falta una organización más adecuada y promover servicios que faciliten el acceso a materiales desde la virtualidad.
- 76 ensi los libros me cirben mucho como apoyo
- 77 Me gustaria que se implementara un sistema para el control del guardar silencio por parte de los alumnos usuarios que provocan demasiado ruido con la voces en comentarios fuera de los temas de consulta
- 78 Excelentes instalaciones y una gran cantidad de material didáctico y de apoyo
- 79 Todo bien
- 80 Regularmente falla la búsqueda de tesis que se desarrollan en la propia universidad.
- 81 Ninguno todo perfecto

P7. Opinión o comentario

- 82 Me parece muy buena la adaptacion de la biblioteca frente a la situacion por la pandemia.
- 83 No tengo computadora para hacer los trabajos q me dejan
- 84 No tengo computadora para hacer los trabajos q me dejan
- 85 Ninguno
- 86 No ps nada
- 87 Solo funciona en físico limitada
- 88 Gracias por el servicio
- 89 Quizá es muy difícil, pero la biblioteca virtual debería al menos tener la bibliografía de los programas educativos donde sea posible consultar.
- 90 Que te gas co aideracions en trabajos que no sejen por dejar porque algunos profesores deja muchos trabajos y aveces no nos ajusta el tiempo porque tambien tenemos obligaciones que cumplir aparte del estudio
- 91 Comunicación constante
- 92 Es muy bueno que la preparatoria ofrezca servicios electrónicos para los estudiantes.
- 93 en mi preparatoria no tenemos un encargado fijo en la biblioteca
- 94 Gracias, buen serrvicio
- 95 Hay ocasiones que la biblioteca virtual necesita poco más de contenido. Y estaría bien que ahí mismo se diera el alcance de guiar sobre como realizar trabajos con criterios específicos de una forma clara
- 96 En realidad solo acudía a la biblioteca, debido a que podía buscar los libros y sentía mas comodidad. Sin embargo el uso de la pag web, como tal biblioteca virtual, desconosco de su uso y por lo tanto no obtengo mis referencias de tal sitio.
- 97 una disculpa no estoy enterado sobre los servicios bibliotecarios
- 98 El servicio a cada uno de los usuarios podemos acudir a resolver dudas de el material que se encuentra
- 99 se necesitaria tutoriales para ingresar a la biblioteca virtual, y que sean mas ambales, y respondan las dudas, porque son buenos para la cooperacion voluntaria en la orden de pago y nomas no.
- 100 Me encanta el servicio que dan en la biblioteca siempre son muy amables y compresivos
- 101 Ha habido apoyos a pesar de la pandemia y se nos ha estado brindando informacion

P7. Opinión o comentario

- 102 mas practicidad en la consulta de libros digitalizados
- 103 La biblioteca del CUSur es excelente, los servicios que nos brindan a los estudiantes son los mejores
- 104 sin comentarios
- 105 Estén relax
- 106 Ninguno
- 107 Nada
- 108 Ninguno
- 109 Creo que por el momento todo está bien
- 110 Por el momento está todo bien bien
- 111 Te de lo que buscas fácil mente
- 112 Todo mejore con más rapides
- 113 El personal de la biblioteca siempre muestra disposición para apoyarnos y son muy amables y respetuosos a la hora de atendernos.
- 114 Buenas tardes , bien en lo personal si se nesesita mejorar los cursos para utilizar la biblioteca virtual.
- 115 Ninguna
- 116 Sin duda la forma de operar y atender a los usuarios es excelente.
- 117 ninguna
- 118 estamos para ayudar a los usuarios
- 119 Gracias
- 120 Las bibliotecas de la red UDG proporcionan siempre buen servicio y su catálogo es muy extenso, incluido el virtual.
- 121 Excelente servicio
- 122 Es dificil la transición de la modalidad presencial de la biblioteca a la virtual, pero considero que el personal está haciendo todo lo posible por adaptarse y cambiar.
- 123 Excelente servicio de nuestra biblioteca en CUSUR. Super felices mis estudiantes y yo.
- 124 sin comentarios

P7. Opinión o comentario

- 125 Tenemos una excelente responsable de biblioteca en Cusur
- 126 Ninguno
- 127 Estoy muy satisfecho con los servicios de la biblioteca. Es mi primera experiencia en la UdG y en general, sus servicios son de extraordinaria calidad.
- 128 Excelente servicio
- 129 Excelente
- 130 El equipo de atención al público siempre hace con calidad su trabajo
- 131 Ninguna
- 132 Me agrada la idea de tener diversidad de material para trabajar, además de que el personal se comportar muy bien
- 133 Ha existido informacion adecuada por diversos medios para apoyar a los alumnos y docentes durante la contingencia sanitaria
- 134 Gracias por el acompañamiento
- 135 Sin comentarios
- 136 muy buen servicio
- 137 Es importante mejorar los procedimientos para la disponibilidad de los materiales nuevos, lo demás esta bien y debe mantenerse así. Muchas gracias
- 138 Sin comentarios
- 139 ninguno
- 140 Excelente servicio y disposición de personal, muchas gracias.
- 141 EJEMPLAR SERVICIO
- 142 Muy satisfecho
- 143 No
- 144 Quiero reconocer el excelente trabajo que realiza el equipo de la Biblioteca del CUSur, desde la Jefa de la Unidad hasta el personal que brinda la atención en los distintos servicios. Siempre atentos y preocupados en la atención a los profesores y estudiantes de nuestro Centro.

P7. Opinión o comentario

- 145 Considero que han hecho su trabajo con excelencia durante toda la pandermia.
- 146 No tengo ninguna opinión. Solo felicitar por el esfuerzo que todos los maestros ponen a esta nueva normalidad
- 147 Ninguo
- 148 Todo fine.
- 149 si se continuara trabajando en linea, estaria genial que agregaran mas ejemplares disponibles a la plataforma



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