



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 Tonalá**

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 274 usuarios encuestados del Centro Universitario de Tonalá: 246 estudiantes, 20 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

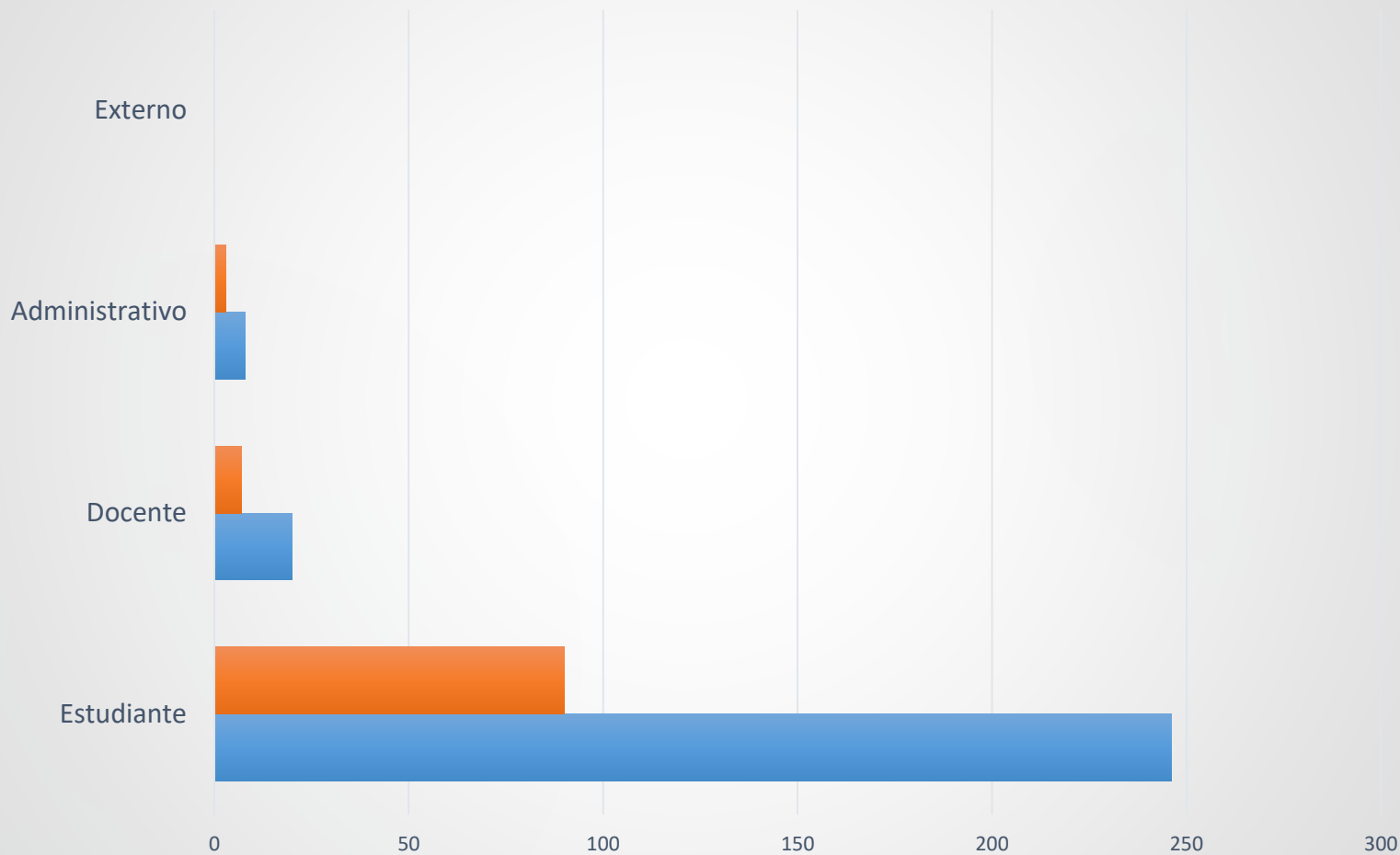
Parte 5. Comentarios generales

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 de Tonalá
Año 2020**

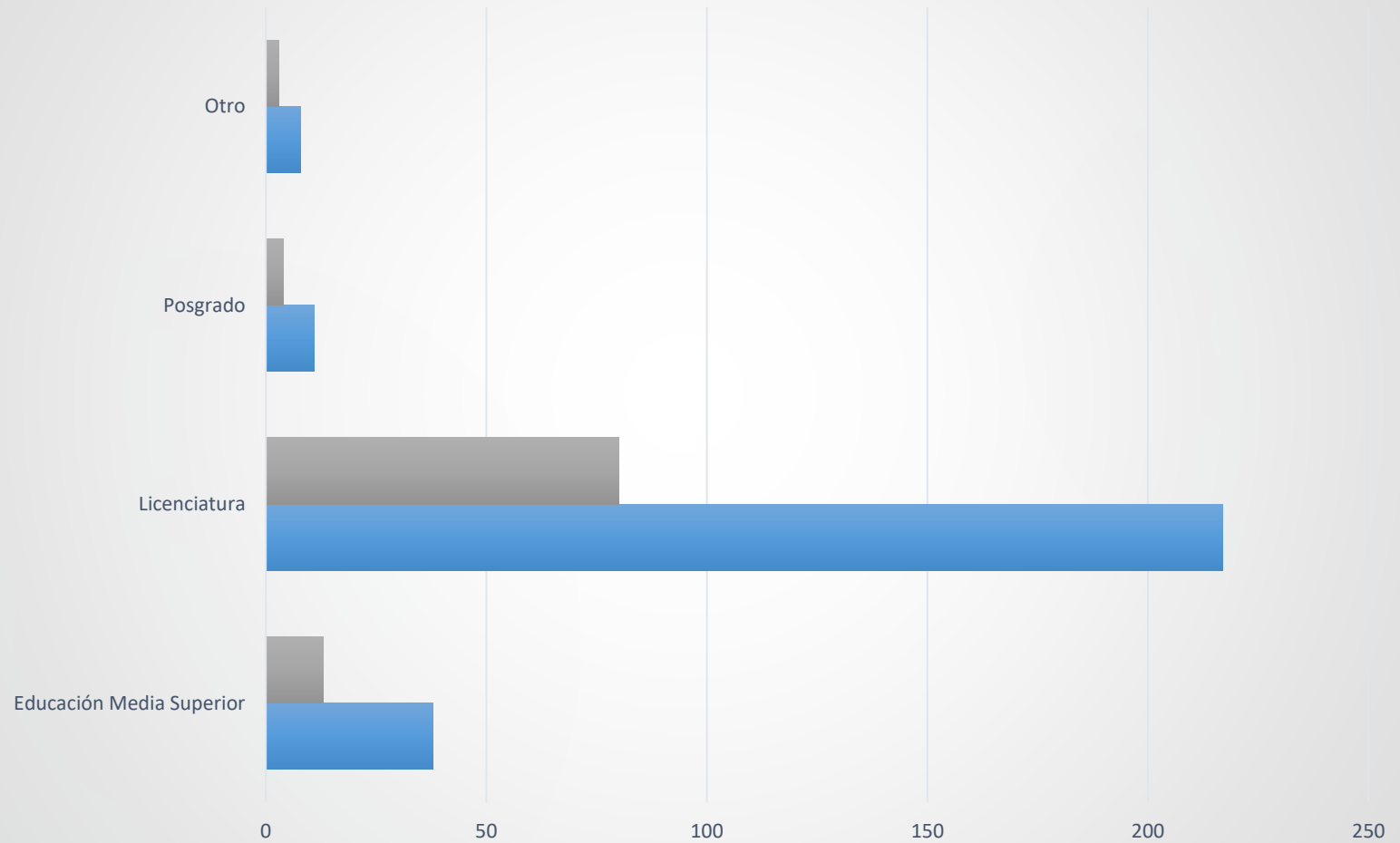
P1. Usted es



| | Estudiante | Docente | Administrativo | Externo |
|--------------|------------|---------|----------------|---------|
| Porcentaje % | 90 | 7 | 3 | 0 |
| Respuestas | 246 | 20 | 8 | 0 |

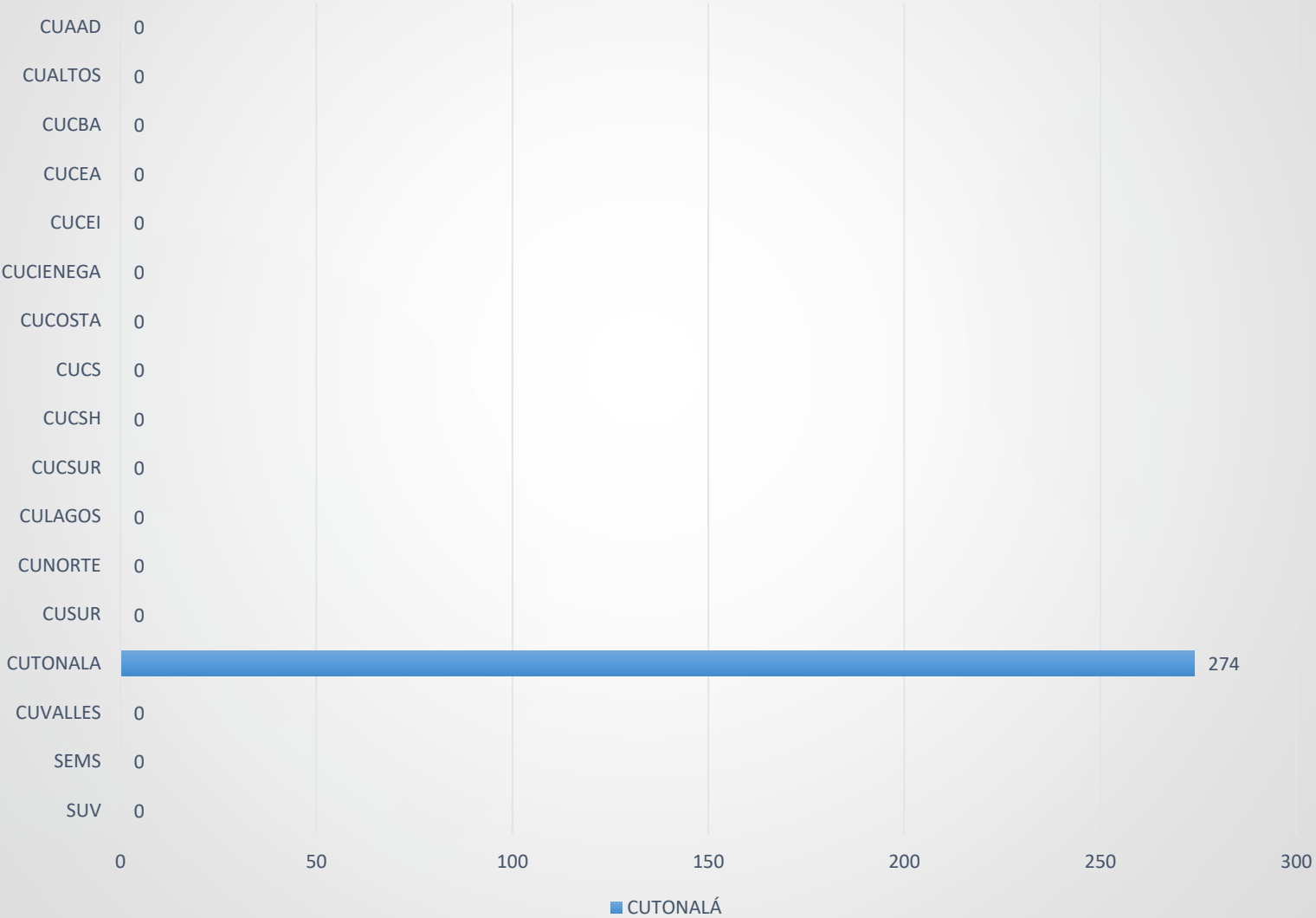
P2. Nivel que cursa o imparte

6

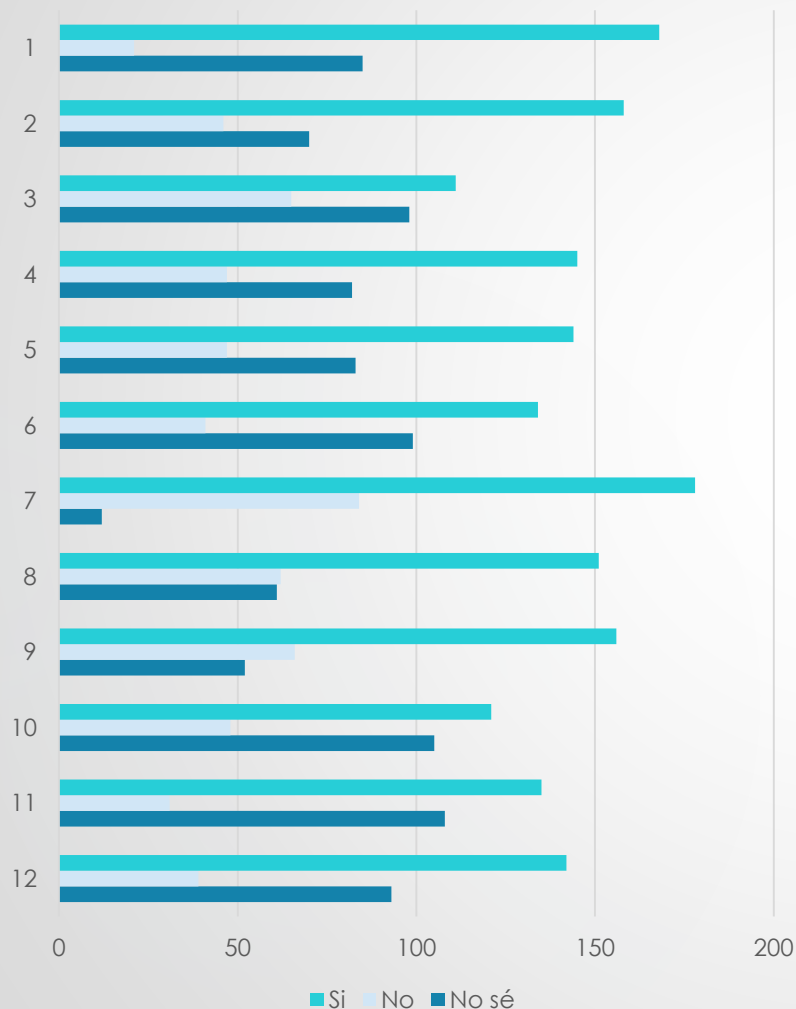


| | Educación Media Superior | Licenciatura | Posgrado | Otro |
|----------------|--------------------------|--------------|----------|------|
| ■ Porcentaje % | 13 | 80 | 4 | 3 |
| ■ Respuestas | 38 | 217 | 11 | 8 |

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

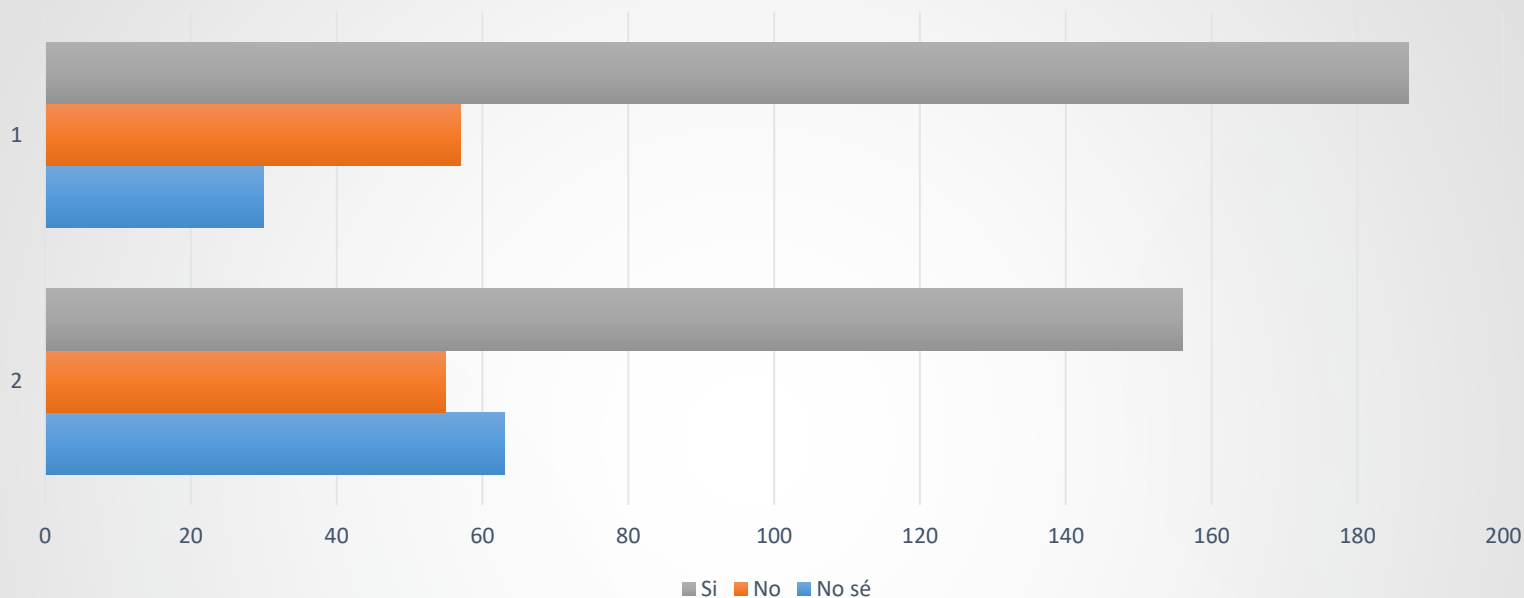


P4. Servicios



| Servicios | | Si | No | No sé |
|-----------------------|---|-------------|------------|------------|
| 1 | ¿La biblioteca implementó servicios para apoyar de manera virtual? | 61% | 8% | 31% |
| | | 168 | 21 | 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? | 58% | 17% | 26% |
| | | 158 | 46 | 70 |
| 3 | ¿Recibió asistencia oportuna para la renovación de los materiales que tenía en préstamo cuando se cerró por la contingencia sanitaria? | 41% | 24% | 36% |
| | | 111 | 65 | 98 |
| 4 | ¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre el manejo y uso de la información? | 53% | 17% | 30% |
| | | 145 | 47 | 82 |
| 5 | ¿La biblioteca ofreció formación en línea sobre recursos tecnológicos para facilitar sus labores desde casa? | 53% | 17% | 30% |
| | | 144 | 47 | 83 |
| 6 | ¿La biblioteca ofreció recursos para el autoaprendizaje como: tutoriales, webinars, infografías, videos, wikis, videoconferencias, entre otros? | 49% | 15% | 36% |
| | | 134 | 41 | 99 |
| 7 | ¿Consulta la Biblioteca Digital? | 65% | 31% | 4% |
| | | 178 | 84 | 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? | 55% | 23% | 22% |
| | | 151 | 62 | 61 |
| 9 | ¿Es fácil acceder y localizar información digital para usarla y procesarla en sus tareas o clases? | 57% | 24% | 19% |
| | | 156 | 66 | 52 |
| 10 | ¿La biblioteca implementó medios para comunicar a sus usuarios la reapertura de las instalaciones y el protocolo a llevarse a cabo? | 44% | 18% | 38% |
| | | 121 | 48 | 105 |
| 11 | ¿La biblioteca implementó un protocolo para la devolución segura de materiales? | 49% | 11% | 39% |
| | | 135 | 31 | 108 |
| 12 | ¿El servicio de redes sociales de su biblioteca fue de utilidad durante la contingencia sanitaria? | 52% | 14% | 34% |
| | | 142 | 39 | 93 |
| Total por ítem | | 1743 | 597 | 948 |

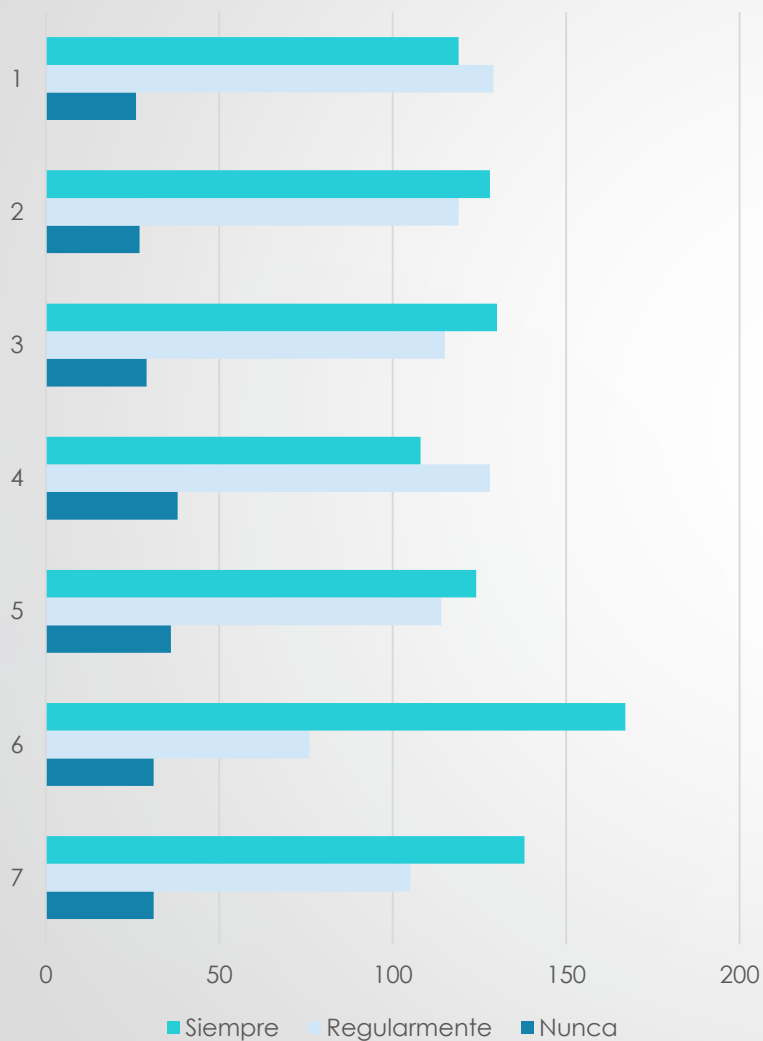
P5. Colecciones



| 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% | 21% | 11% |
| | | 187 | 57 | 30 |
| 2 | ¿Los recursos de la Biblioteca Digital fueron adecuados para poder realizar sus actividades académicas durante la contingencia sanitaria? | 57% | 20% | 23% |
| | | 156 | 55 | 63 |
| Total por ítem | | 343 | 112 | 93 |

P6. Personal

10



| Personal | | Siempre | Regularmente | Nunca |
|-----------------------|---|------------|--------------|------------|
| 1 | ¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios? | 43% | 47% | 9% |
| | | 119 | 129 | 26 |
| 2 | ¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios? | 47% | 43% | 10% |
| | | 128 | 119 | 27 |
| 3 | ¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios? | 47% | 42% | 11% |
| | | 130 | 115 | 29 |
| 4 | ¿Proporciona atención individualizada? | 39% | 47% | 14% |
| | | 108 | 128 | 38 |
| 5 | ¿Proporciona atención oportuna a las necesidades de los usuarios? | 45% | 42% | 13% |
| | | 124 | 114 | 36 |
| 6 | ¿Es amable con los usuarios? | 61% | 28% | 11% |
| | | 167 | 76 | 31 |
| 7 | ¿Es atento con las necesidades de los usuarios? | 50% | 38% | 11% |
| | | 138 | 105 | 31 |
| Total por ítem | | 914 | 786 | 218 |

P7. Opinión o comentario

- 1 Me gustaría que se tuviera más información de mi carrera Nanotecnología ya que se tiene una deficiencia de información en esta área sobre todo que la única información disponible se encuentra en ingles
- 2 Seria un gran apoyo que hicieran su trabajo. Fui a sacar un libro de embriologia me dieron 5 dias por lo cual yo renove el permiso a 3 más y cuando lo devolvi me castigaron por no delverlo
- 3 El gran problema ahora es que los libros siguen siendo en papel, y la investigación en medios digitales deja mucho qué desear, forzando a los investigadores a utilizar medios, digamos, de dudosa legalidad.
- 4 Debería haber más información relacionada a las Ciencias forenses :)
- 5 En la biblioteca de CUTONALÁ, el personas es muy prepotente y cuando tienes una duda no te ayudan, la manera en que te atienden es muy mala.
- 6 El proceso de préstamos de libros era sencillo, claro y rápido
- 7 Biblioteca con recursos
- 8 Me agrada la forma en que podemos trabajar
- 9 Hace falta material, pero el trato que nos dan a los usuarios es genial
- 10 Que nos den apoyo porque no sabemos ni nos an dado informacuon de la biblioteca
- 11 Considero que la atención presencial es algo ineficiente ya que en ocasiones no respetan los horarios además de sancionar cuando se pide un préstamo por cosas insignificantes
- 12 No, ninguno
- 13 Todo bien
- 14 La biblooteca virtual me parece bastante compleja.
- 15 Que implementan mejores servicios de atención
- 16 Me sirvio en esta contigencia en la búsqueda de informacion en diferentes temas y ambitos
- 17 Explicar cómo funciona el sistema de organización física de los libros
- 18 Me esta gustando mucho la calidad del servicio
- 19 Explicar accesos en mc graw Hill
- 20 Entiendo que debíamos regresar los libros a la biblioteca para que ésta mantuviera un control de inventarios durante la pandemia, pero en realidad esos libros les sirven mas a los alumnos en sus casas que en los estantes de la biblioteca, en especial si las consultas de libros de manera digital son deficientes.

P7. Opinión o comentario

- 21 Na
- 22 Ninguno, esta muy bien el servicio y materiales.
- 23 Gracias por todo
- 24 Que los ejemplares estén en formato digital, porfavorr. Urge y que tengan un gadget que facilite su uso.
- 25 Los compañeros de grados superiores fueron muy amables y nos explicaron el uso de la biblioteca virtual, colaboraron junto con varios doctores y el Dr. Iván para su aclaración.
- 26 Me gusta mucho la biblioteca virtual
- 27 que a los que no tienen recursos económicos para seguir estudiando ofrecer mas becas para el estudio de las personas y puedan lograr metas en sus vidas y ademas ofrecer viajes de intercambio a estudiantes de cualquier nivel
- 28 Las personas que ayudan en la biblioteca, son muy amables y te dan la información necesaria
- 29 Considero necesario el convenio de la biblioteca digital Access Medicina y más recursos a libros electronicos
- 30 La biblioteca está muy completa y está muy cómoda solo consideró que estuviera padre saber más como está organizada
- 31 Mi opinión sobre este servicio es bueno ya que en la actual contingencia nos permite realizar las actividades de cada materia si lo es necesario buscar información en más de una fuente de consulta el servicio es muy bueno y placentero
- 32 Hola, no tengo ninguna opinión por el momento, solo que en ocasiones la información no suele estar actualizada y es algo tedioso buscarla "manualmente" por así decirlo que un medio digital convencional.
- 33 No tengo ningún comentario de momento
- 34 Nada relevante.
- 35 Aún falta mucho por informar a los alumnos yo enseñe ayer a una compañera a usar las bases de datos electrónicas por qué pedía asesoría y nunca la ayudaron. Por cierto tengo evidencia de que le enseñé a utilizarla.
- 36 Las personas que atienden la Biblioteca son muy amables.
- 37 Regresenme a clase
- 38 Me gustaría saber mas el como utilizar la biblioteca virtual.

P7. Opinión o comentario

- 39 Me gusta entrar a la biblioteca virtual
- 40 Bien hecho!
- 41 Esta muy bien
- 42 No tengo ninguna opinion
- 43 Hasta el momento no he tenido problemas y he recibido información sobre como poder usarlas desde casa.
- 44 Soy un estudiante que acaba de ingresar, por lo que no estoy completamente enterado de los recursos o el personal que esta a cargo, de igual manera, las veces a las que llegue a acceder con anterioridad, fueron satisfactorias.
- 45 Me parece buena la idea de trabajo
- 46 Observo que suelen tener problemas con las bases de datos contratadas y las que se dan de baja, en lo personal echo de menos con frecuencia la falta de acceso a libros digitales en lengua inglesa por ejemplo de Sage, Cambridge y Oxford
- 47 Muy buena atención por parte del personal, pero hace falta mayor difución con el alumnado de lo que puede proporcionar
- 48 Respecto a la biblioteca de CUT una felicitación enorme por la calidad de atención que me han brindado durante la carrera y apoyo en la devolución de material
- 49 No tengo ninguna opinión ni comentario.
- 50 La verdad aún no estoy muy seguro de la calidad de su servicio, ya que soy nuevo y apenas empezaré a utilizar y conocer la biblioteca universitaria virtual y digital.
- 51 Sin comentarioa
- 52 Buen servicio de acceso al material bibliográfico y material actualizado
- 53 Mas lugares para sentarse.
- 54 Me encanta la biblioteca digital, soy un usuario muy activo de ella y veo que a veces mis compañeros no la saben usar tanto como yo, y aunque les informo sobre su utilidad creo que sería muy bueno un curso especial para mi carrera (LMCP) sobre el cómo usarla, igualmente me gustaría aún más tener más plataformas que me ofrezcan más material a mi alcance
- 55 nunca me han dado información

P7. Opinión o comentario

- 56 Me pareció, muy bien que adecuaran la biblioteca virtual para nuestras necesidades como estudiantes.
57 me gustaria un poco mas de informacion y ayuda para mi aprendizaje escolar
58 Que estén las páginas de la biblioteca en donde se publican los trabajos
59 Me gustaría que tuvieran más material y que tuvierán espacios más amplios para poder estudiar.
60 Más amabilidad y respuestas constantes
61 Creo que el tiempo de préstamo de libros es muy poco, y el tiempo de castigo es mucho. Pero en mi centro universitario me gusta mucho la atención y asesoría que me brindan.
62 Necesito regresar a mi escuela :(Los extraño
63 Muy bien servicio
64 En nuestro centro universitario la biblioteca está muy bien y nos está apoyando mucho
65 Me encuentro muy agusto
66 Casi no entro a la Biblioteca Escolar, pero las veces que he ingresado, esta muy completa y da buena información para realizar mis trabajos, aunque a veces se me hace difícil encontrar la información que necesito.
67 Incrementar el acervo de revistas médicas internacionales y un buscador más intuitivo.
68 Que biblioteca solo sea biblioteca, no oficinas administrativas.
69 En biblioteca CUTonalá hacen falta bastantes libros relacionados con la carrera de Historia del arte
70 Todos son muy amables
71 La biblioteca es un espacio donde se encuentran lo necesario, en lo personal le hace faltan mas libros de todas las carreras
72 Sin comentarios
73 Falta difusión.
74 Nunca he podido entrar a la red de la biblioteca virtual (aún no sé por que) por lo cual mis respuestas pueden ser anuladas
75 publiquen más tesis y artículos completas
76 En realidad casi no he usado la biblioteca.
77 n

P7. Opinión o comentario

- 78 Hace falta una mayor difusión de los repositorios, información, colecciones. Sería interesante que impartieran un curso sobre uso, material disponible, servicios, etc
- 79 Bueno
- 80 excelente manejo
- 81 Que estuve haciendo la clase
- 82 Ninguno
- 83 Mejorar ante la información
- 84 No encuentro información en ninguna parte acerca de cómo acceder a recursos informáticos para cubrir las necesidades de mi carrera.
- 85 Tardan mucho en dar respuestas
- 86 Que muchos maestros en clase en línea no explican y dejan bastante tarea
- 87 Me parece un buen servicio, está muy completo y brinda ayuda a los estudiantes cuando lo requieren.
- 88 Que sigan trabajando de esa manera.
- 89 Todo excelente
- 90 Me parece un excelente servicio por parte de la Universidad, incluso disfruto muchísimo el tiempo que paso dentro de la Biblioteca. Y por otra parte, nos dan oportunidad de consultar en línea miles de cosas que nos sirven para nuestra formación
- 91 Todo bien
- 92 Me gusta mucho la atención y amabilidad del servicio de la biblioteca física de Cutónala
- 93 cambienlos son groseros y no atienden parece que están de malas siempre sobre todo la de la entrada
- 94 Deberían generar una página oficial en Facebook de la biblioteca del CUT (Y si existe, desconozco cuál es su nombre de ella) porque durante esta pandemia sería bueno recibir información sobre noticias de la biblioteca, nuevas adquisiciones o catálogos, publicaciones dinámicas, etc.
- 95 Renovar licencia: guía visual de exploración física de Bates (WK), libro de exploración física de Bates 12ed
- 96 Algunos libros de consulta acerca de matemáticas y de ciencia en la biblioteca virtual no están, me gustaría que se ampliara un poco en estos :)

P7. Opinión o comentario

- 97 Al ingresar siempre a biblioteca (anteriormente de manera presencial) era necesario dejar nuestras pertenencias aguará en unos "casilleros" o incluso en el suelo y dado a esto me gustaría que nos dejaran ingresar con nuestra mochila pues así tenemos la facilidad de tener nuestras pertenencias o materiales a la mano sin necesidad de salir hasta donde están nuestras mochilas.
- 98 Renovar licencia: guía visual de exploración física de Bates (WK), libro de exploración física de Bates 12ed
99 ninguno
- 100 Es una buena implementacion por que asi tienes varias referencias para poder tener informacion
101 Deben de hacerlo más presizo, claro y menos estresante
102 No he visitado la biblioteca ,pero eatoy segura que seria de mucha ayuda
103 Buena
- 104 Más apoyo y orientación para los alumnos de primer semestre, pues son los que usualmente se ven en complicaciones por ser de nuevo ingreso en el plantel. Información referente a que hacer y que no hacer dentro de la biblioteca y especialmente como hacer un aso adecuado de la misma.
105 Buena
- 106 Muy bueno
107 los recursos y servicios podrían estar mejor distribuidos
108 Me parece que está un poco más difícil de utilizar la biblioteca virtual que antes
109 Cuando está abierta la biblioteca física existe un buen servicio del personal. Sin embargo, no tienen muchos libros. Por otro lado, en la biblioteca digital hay mucho documentos que no se pueden ver ni mucho menos descargar.
- 110 Hay revistas que se encuentran dentr de la biblioteca digital, que no te permiten el acceso a sus artículos o te piden que te registres
111 Obtengan acceso a AccessMedicina
112 Que asi casi no aprendemos
113 Agradecer y felicitar al servicio de bibliotecas, en sede CUT es muy bueno, amplio y de calidad, como usuario activo de la biblioteca virtual agradezco el apoyo que nos brindan para continuar usando... (Continua)

P7. Opinión o comentario

(Continuación respuesta 113) ...plataformas y bases de dato antes y durante la pandemia, en cuanto a la atención presencial puede ser mejorada pero en general es buena, sobre todo informar un poco más para la entrega de material

- 114 Yo no he tenido la oportunidad de pedir un libro de la biblioteca puesto que no cuento con mi credencial de estudiante n
- 115 Todo good
- 116 Solamente comentar acerca de unas páginas de área médica que ya no son accesibles, saber si va a volver a tener acceso o ya no, de ahí en más es todo lo que comentaré
- 117 Todo en orden
- 118 Para mí me fue muy sencillo adaptarme a esta nueva forma de estudiar no digo que no tuviera una que otra complicación pero no era algo muy difícil de resolver



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