



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
2023***

**Informe de resultados del
Sistema de Universidad Virtual**

Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas (SiUBi) de la Universidad de Guadalajara, 2023

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por novena ocasión, un cuestionario con el objetivo de 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. Los datos recabados son de naturaleza cuantitativa y cualitativa.

El cuestionario fue elaborado en la herramienta Formularios de Google y consta de 12 preguntas cerradas de selección múltiple y 1 abierta; fue aplicado vía internet y enviado directamente a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, y personal administrativo), a través del CGSAIT y con el apoyo de los Jefes de Biblioteca.

La población objeto de estudio fue de un total de 109 usuarios encuestados del Sistema de Universidad Virtual : 83 estudiantes, 18 académicos, 6 administrativos y 2 externos.

El cuestionario

Datos poblacionales

1. Género.
2. Tipo de usuario.
3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.
4. Centro Universitario al que pertenece.

Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso.
6. Elige las colecciones que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)
7. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina. (Puedes elegir varias opciones)
8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)

Servicios

9. Selecciona los medios que has utilizado para estar en contacto con la biblioteca.
10. Si has participado en cursos de Formación de Usuarios o Alfabetización Informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.

El cuestionario

Infraestructura

11. Infraestructura. (Consta de 11 opciones a elegir para evaluar espacios, ambiente, equipo de cómputo, señalización, iluminación, temperatura, limpieza, mobiliario, nivel de ruido e internet)

Personal

12. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios. (Puedes seleccionar varias opciones)

Comentarios generales

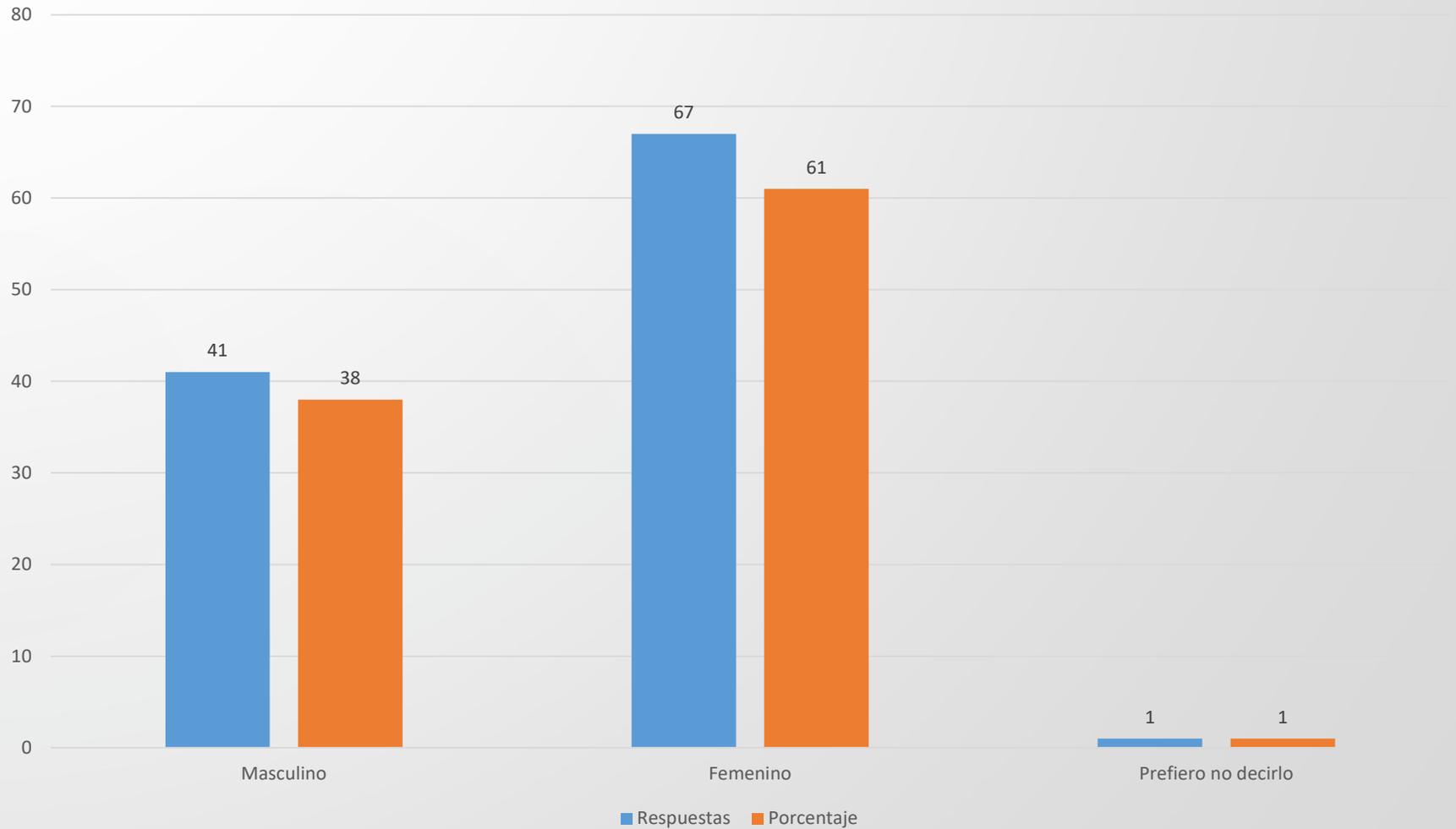
13. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

**Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios
que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas
de la Universidad de Guadalajara**

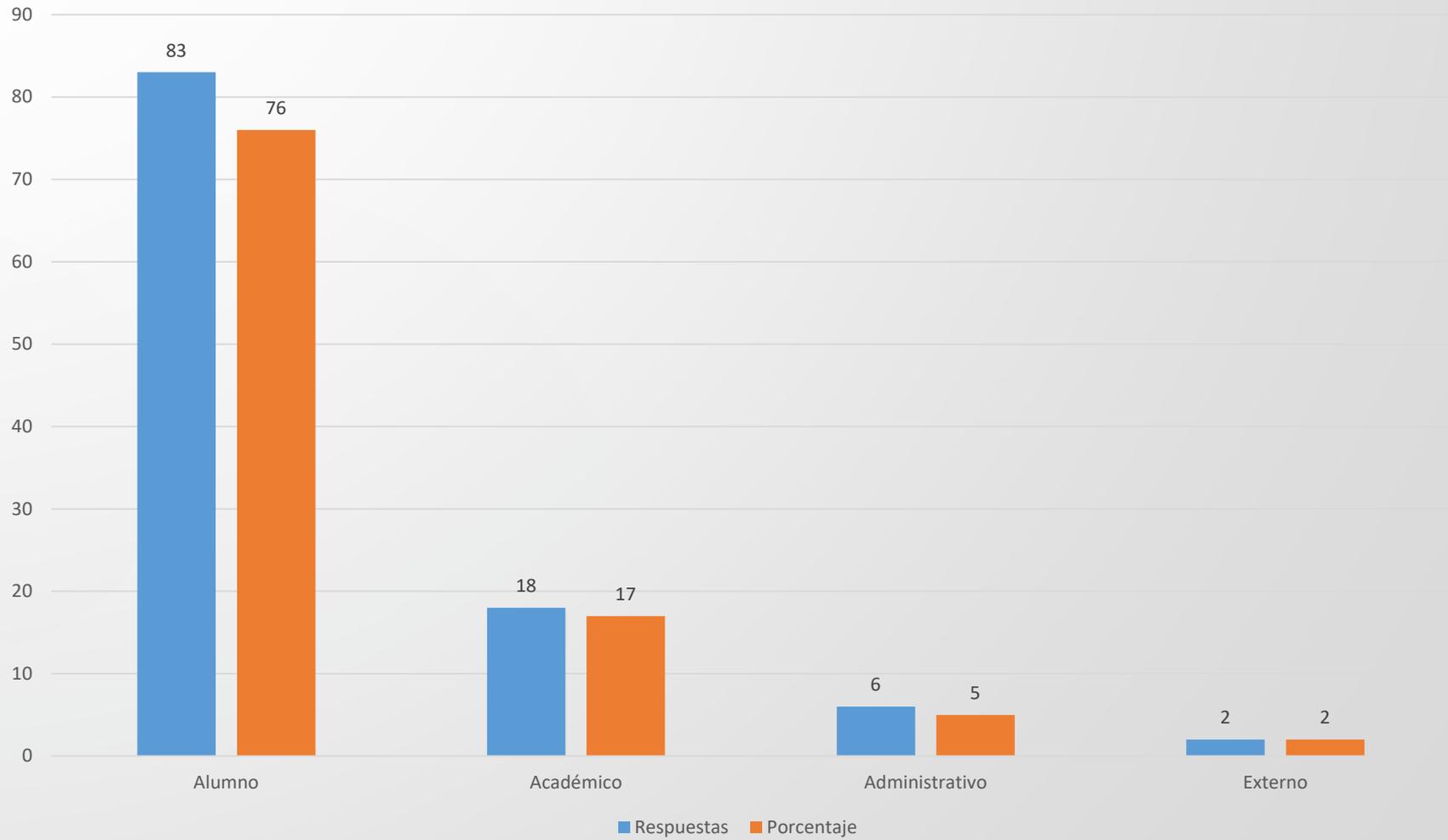
**Resultados y gráficas del
Sistema de Universidad Virtual
Año 2023**

Datos poblacionales

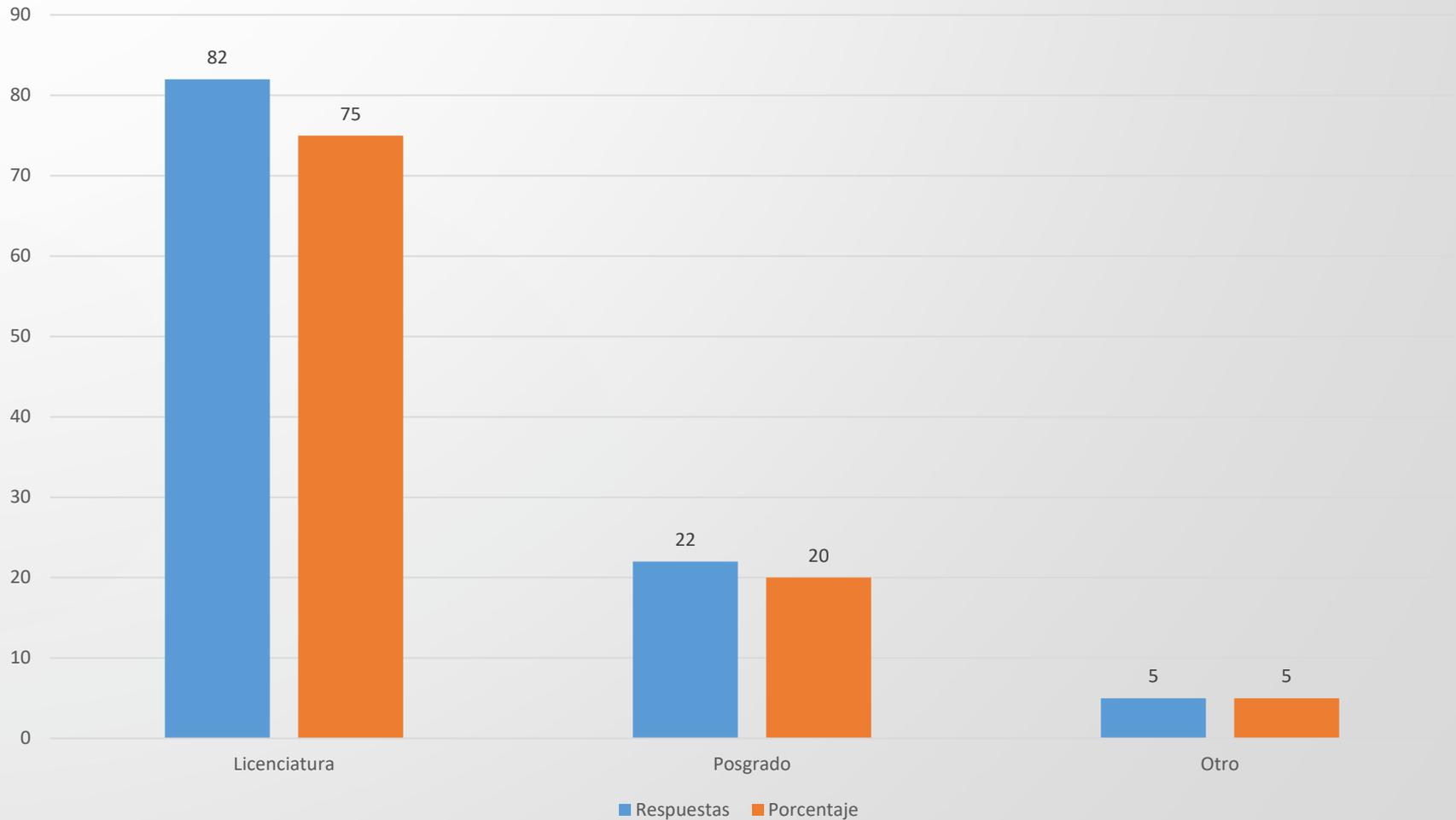
1. Género.



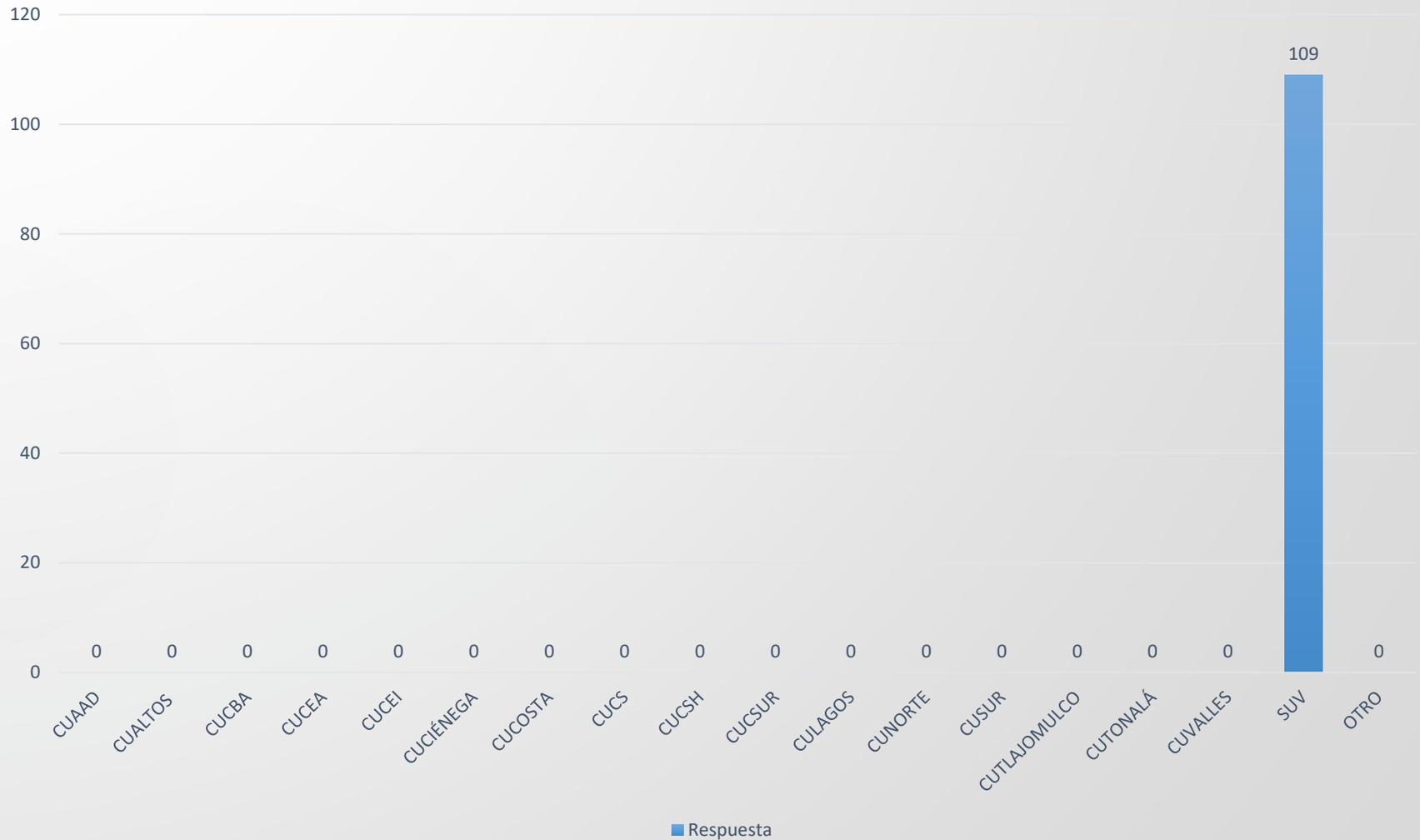
2. Tipo de usuario.



3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.

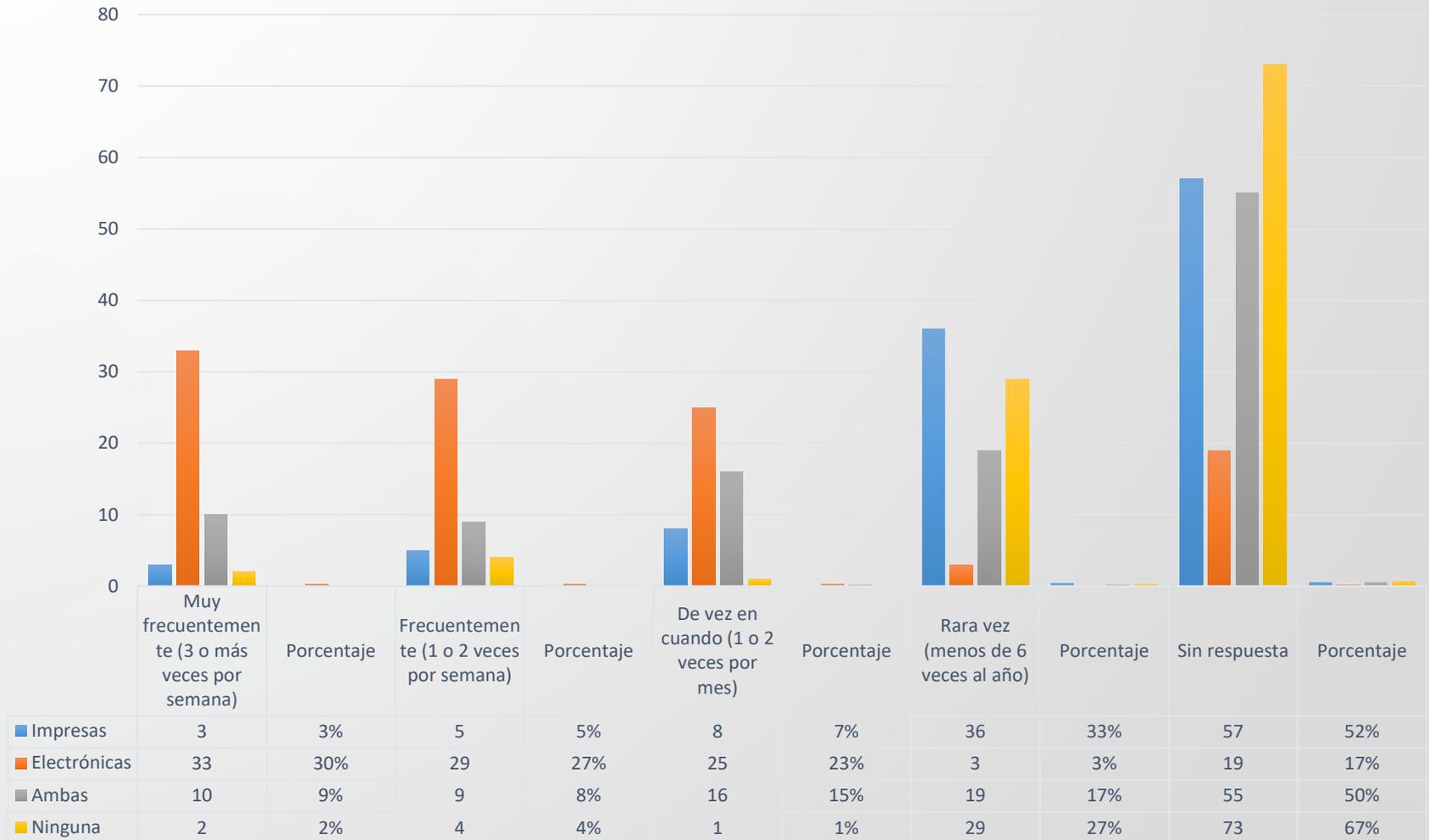


4. Centro Universitario al que pertenece.

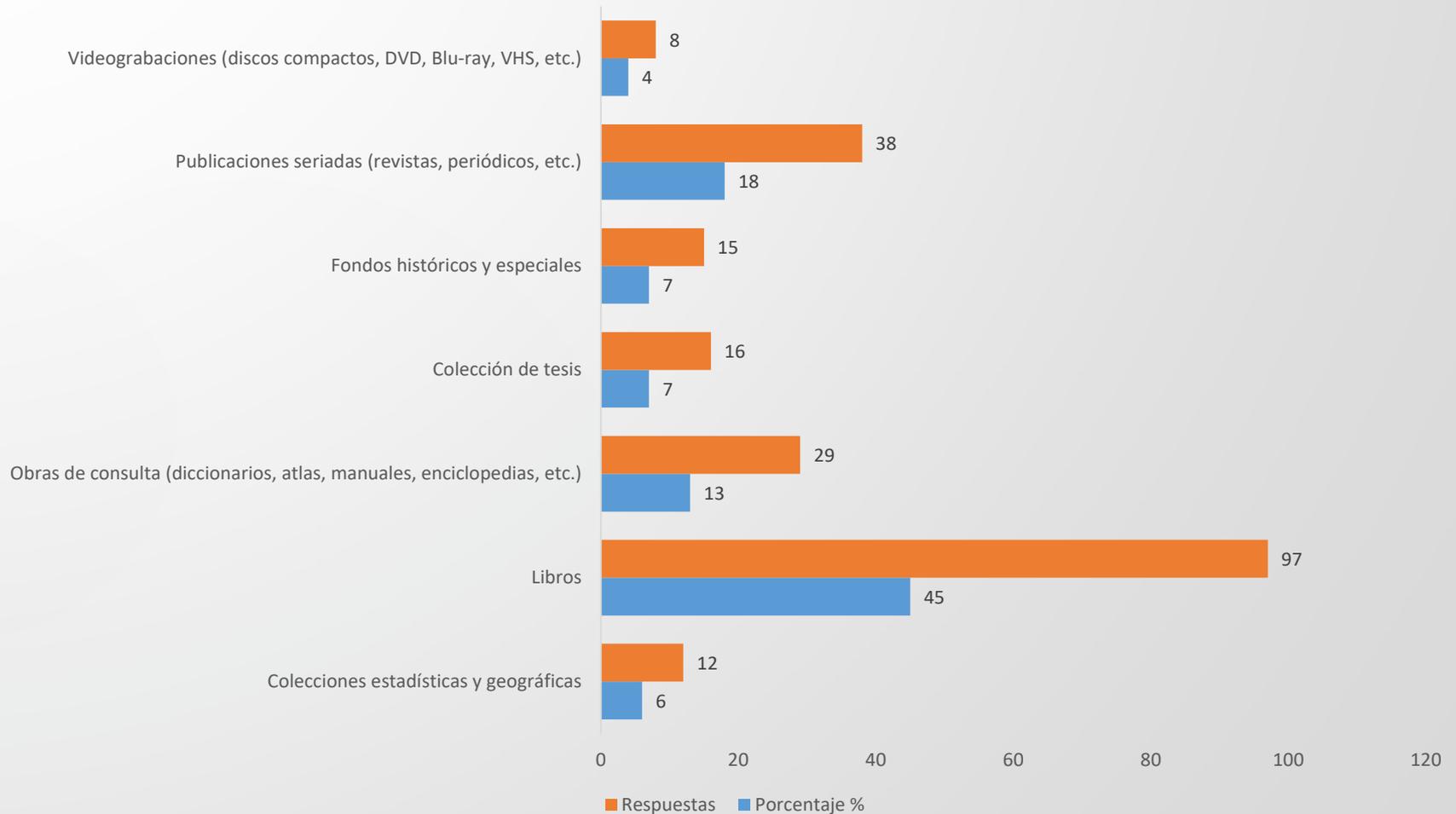


Uso de las colecciones

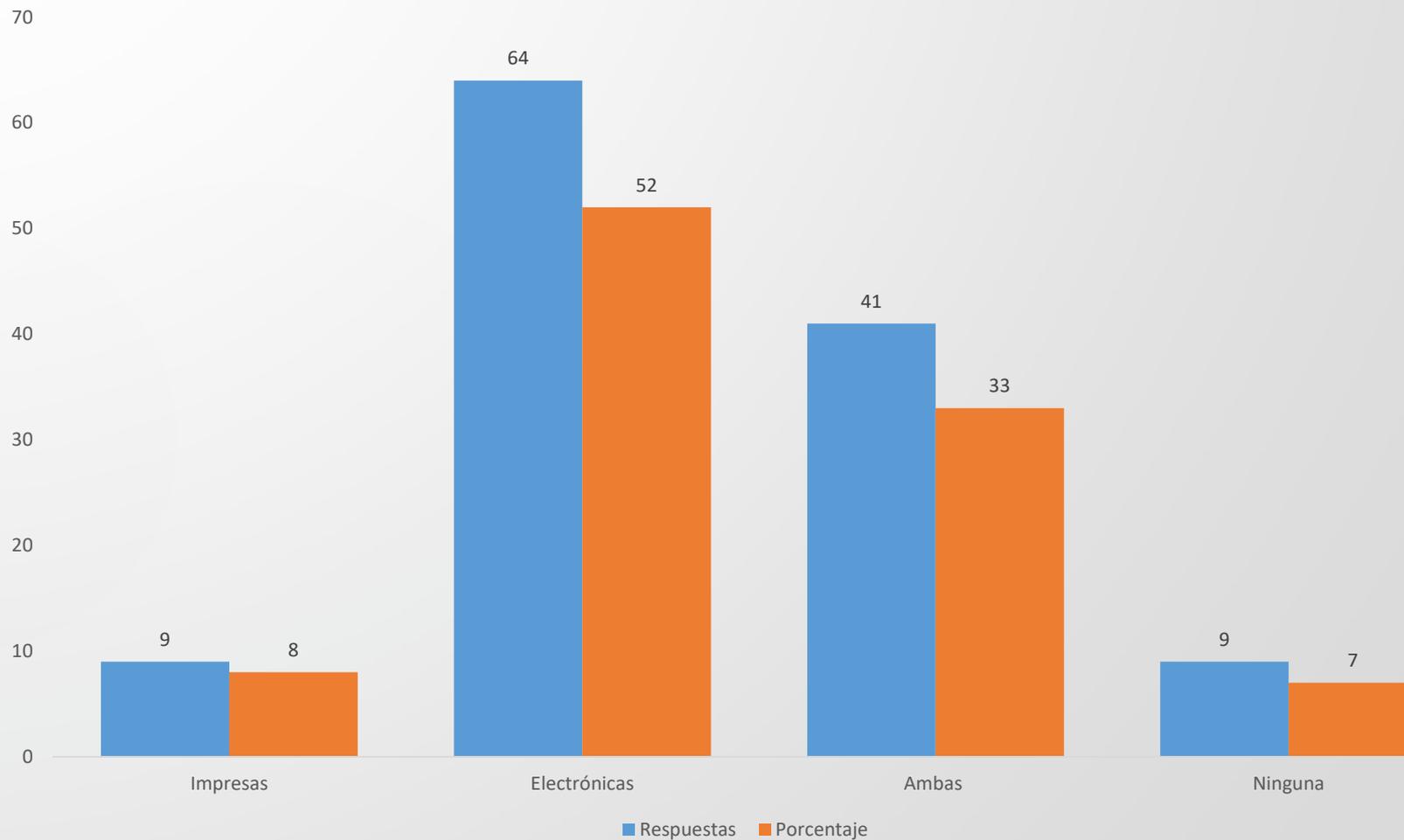
5. Frecuencia en el uso.



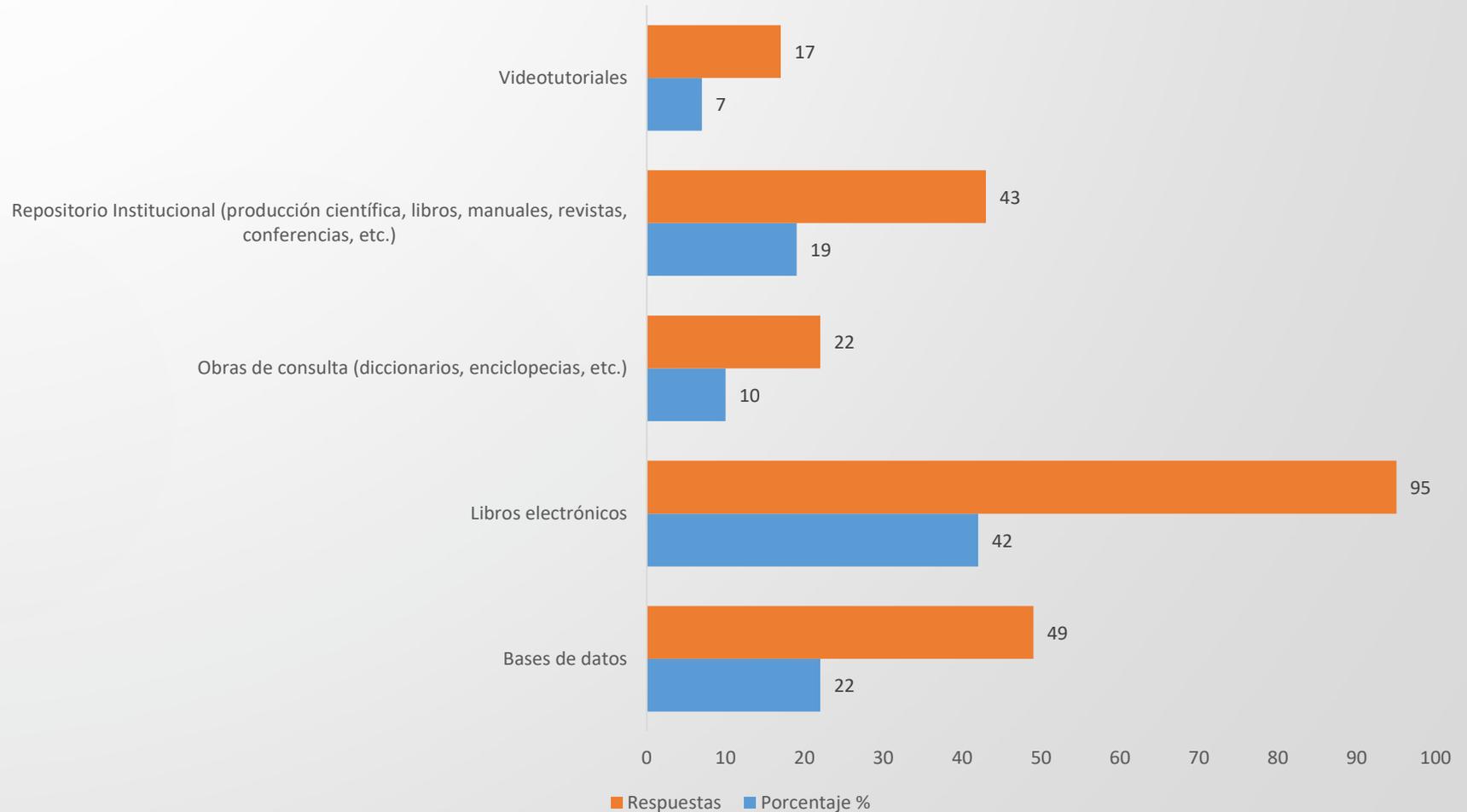
6. Elige las colecciones que utilizas.



7. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina.

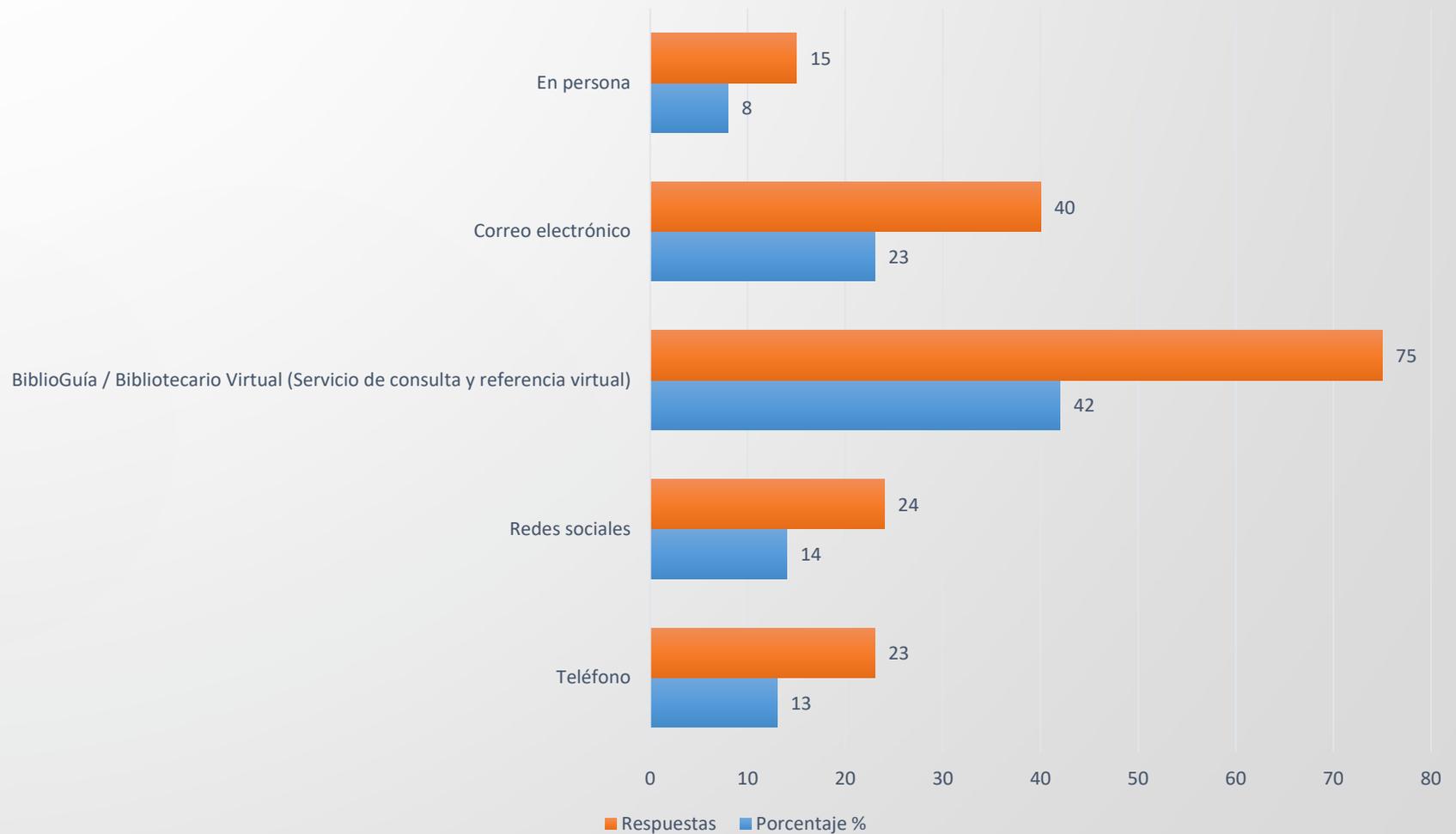


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas.



Servicios

9. Selecciona los medios que has utilizado para estar en contacto con la biblioteca.

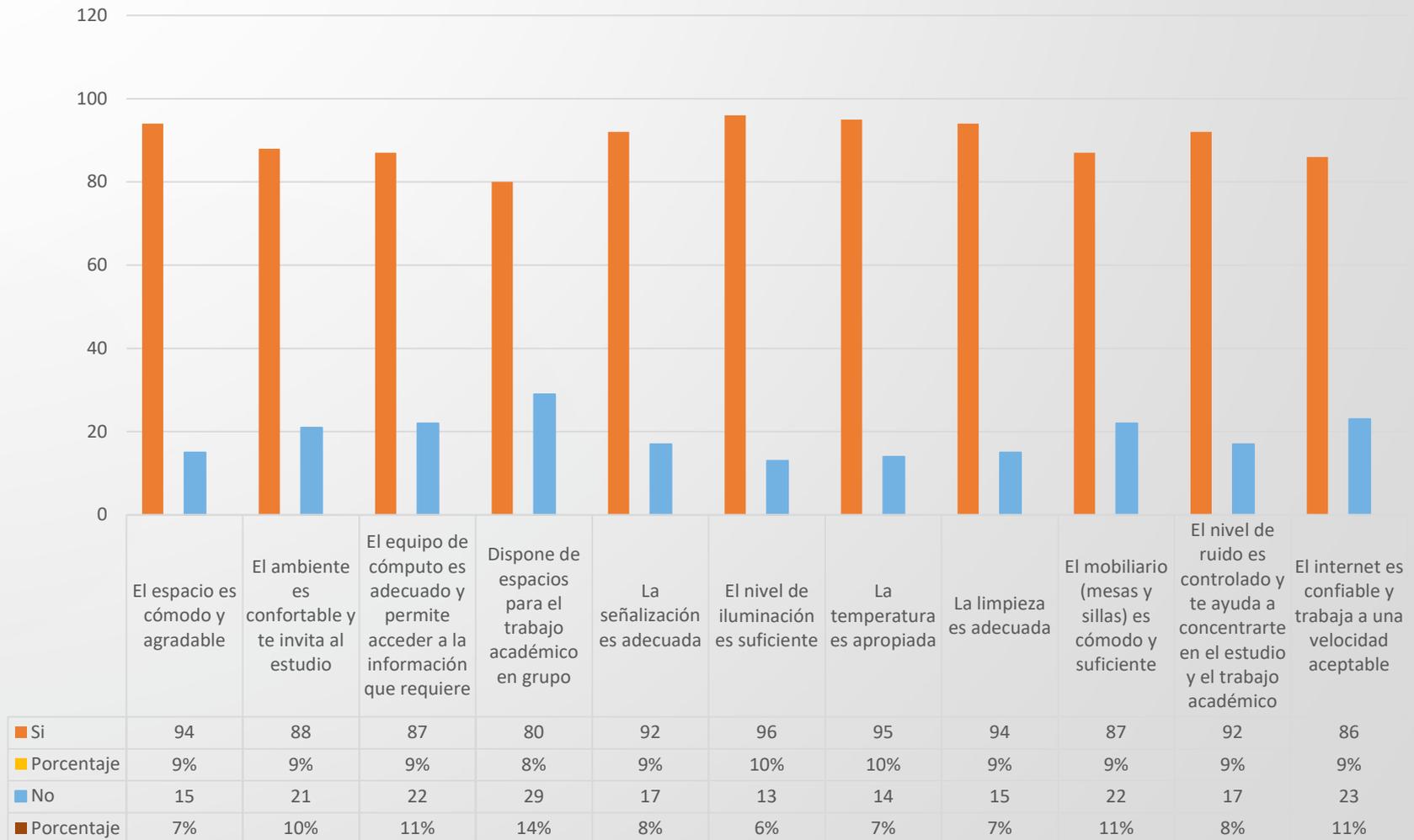


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



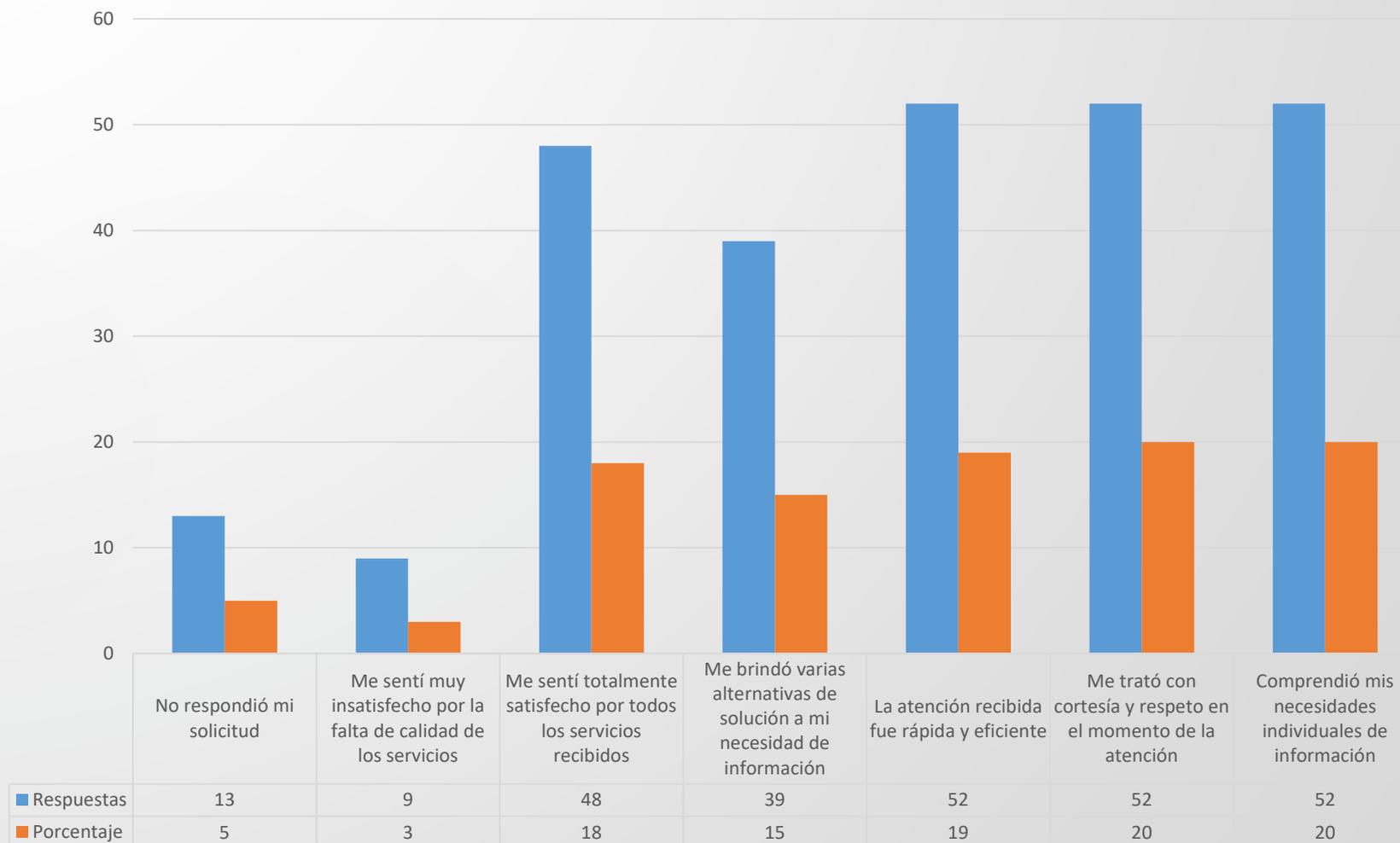
Infraestructura

11. Infraestructura.



Personal

12. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios.



Pregunta abierta

13. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios, con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

1. Son muy buenos los servicios
2. Gracias
3. No hay libros actualizados
4. Excelente servicio de atención e información
5. Hay que estar actualizado con títulos que están surgiendo
6. Que haya más difusión de la biblioteca virtual y presencial
7. Me gustaría que hubiera mayor acervo digital sobre gestión cultural
8. Mu buena información
9. No he usado la biblioteca en físico por eso mis respuestas y muy poco o nunca la virtual
10. Miy buen servicio
11. La biblioteca que se encuentra en el Centro Universitario de Arte Arquitectura y Diseño me parece una biblioteca con un diseño interesante, bien iluminada y seccionada, sin embargo en la ocasión que fui, no tenía señalética y se veía en mal estado, pero los trabajadores me trataron bien y dieron solución a mis problemáticas.
12. que no sea tan complejo ingresar
13. Las actividades de la Lic. en Mercadotecnia Digital están desincronizadas con la biblioteca, ya que algunos libros que piden las tareas no se encuentran en el portal de la biblioteca.
14. Me gustaría más diversidad de actividades
15. Excelente servicio
16. No tengo ninguna queja, todo me pareció muy bien
17. Son buenos las veces que los he necesitado
18. Es bueno el servicio que brindan
19. Sólo he usado la biblioteca virtual y hay algunos titulos sugerido por las materia que no se encuentran
20. La pregunta relacionada con la Infraestructura. no aplica con migo, ya que soy de UDG Virtual, así que no conozco las instalaciones.
21. Solo he visitado la biblioteca virtual pero no es accesible y no me a permitido obtener ningún tipo de información pues creo que está diseñada un tanto compleja

Continuación pregunta 13.

22. Básicamente, mi uso de la biblioteca se limita al uso de la biblioteca digital (WDG), principalmente bases de datos, a veces alguna revista y rara vez un libro electrónico.
23. Muchas veces se me complica encontrar un libro en la biblioteca virtual agradecería un link para acceder al libro
24. Buen servicio
25. Me parece perfecto la ayuda de la biblioteca pues nos proporciona informacion viable a nuestras necesidades.
26. Una mayor cantidad de libros virtuales pudiera mejorar el servicio que utilizo
27. La mayotia de las veces hago consultas y/o busquedas de forma electronica y unicamente podría opinar que se mejore el botón y opciones de búsqueda, ya que en ocasiones no se encuentra el recurso que se busca de manera fácil y hay que navegar para encontrar lo que uno esta buscando
28. que si abra los documentos solicitados
29. En el caso de la biblioteca del SUV, sería conveniente ampliaran el horario, creo que cierran muy pronto.
30. Uso la biblioteca que está en Casa La Paz, considero que su horario no es el adecuado, pues su atención durante la semana es limitada, el horario prácticamente abarca uno de oficina, y si conocen a sus estudiantes saben que muchos trabajamos, por lo que no es posible ir dentro de ese espacio tan pequeño de tiempo, pues vamos en camino al trabajo, estamos trabajando y/o vamos de regreso a casa. Pareciera que la biblioteca está habilitada solo para decir que cuentan con una, pues no es posible asistir. Además los sábados no abren, lo cual es el colmo.
31. Soy virtual, por tanto la pregunta número 5 y 6 no aplican, respondí porque no me dejaba continuar. Pero las consultas en las bibliotecas virtuales es excelente. Ojala aumenten con más títulos. Gracias
32. Son buenos, sobre todo los libros, ya que son especializados, pero faltan más libros y actualizarlos constantemente, sobre todo los del área de tecnologías.
33. Excelente servicio.
34. Implementar nuevos libros que no se cuenta
35. El servicio de biblioteca virtual es muy bueno, es rápido y hay una gran variedad de libros
36. Realizo la consulta en Biblioteca virtual y en l biblioteca en el centro de trabajo donde laboro, agradezco mucho todas las herramientas que nos proporcionan.
37. Excelente

Continuación pregunta 13.

38. Utilizo la biblioteca virtual de udg y el servicio es perfecto para apoyarme a mis estudios de manera virtual, me gusta que cuenten con varias editoriales y títulos de cada una
39. Los libros electrónicos de agotan cada semestre no hay disponibles y es sucede con frecuencia
40. Los servicios que ofrecen los servicios bibliotecarios son muy buenos yo solo diría que sigan así con ese mismo entusiasmo y dinamismo para que todas las generaciones sigan teniendo esa inquietud de ir a buscar alguna información a las bibliotecas de una buena manera y siempre con las ganas de aprender algo nuevo
41. Sólo ocupo esporádicamente la biblioteca virtual
42. A mí parecer es un excelente servicio el que he recibido de la universidad. En este caso virtual, está muy completo el servicio y los libros que he buscado están siempre a disposición de usarse. La biblioteca virtual, accesible. Muy bien.
43. Mejor trato por el personal
44. Todo bien
45. Es complejo usar el sistema de búsqueda de la biblioteca virtual. Generalmente los recursos recomendados por docentes no se encuentran disponibles, por lo que como estudiantes en línea nos damos a la tarea de buscar en otras fuentes; esto ya ha sido señalado a los docentes.
46. Solo he recibido atención virtual
47. Enviar tutoriales para los ingresos virtuales a las bibliotecas
48. La atención es óptima y muy muy eficiente, se nota que el personal sabe lo que quiere cada usuario.
49. Visitar las bibliotecas o ingresar a la biblioteca virtual es un placer. Muchas gracias por su gran aportación a los procesos relacionados con la enseñanza-aprendizaje, su aportación es esencial y muy valiosa. ¡Muchas felicidades a todo el equipo de Bibliotecas U. de G.!
50. Desde mi sede todo muy bien
51. Muchas gracias por realizar la encuesta, solo que sería importante realizar una para quienes somos de la UDG virtual, dos de sus preguntas no corresponden a dicha comunidad. Saludos
52. En general es aceptable el servicio!
53. siempre uso la biblioteca virtual no le entiendo nada y nunca encuentro nada e entrado a conferencias para entenderle y salgo igual sin entender como usarla
54. Incrementar la difusión de recursos, servicios de información y cursos de gestores bibliograficos

Continuación pregunta 13.

55. Es un servicio muy bueno el de la Biblioteca virtual excelente! Nada mas a veces solo hay 3 copias de un libro y no los devuelven cuando los usan físicamente y los de virtual no los podemos usar hasta que los devuelvan , a veces tardan demasiado en devolver los recursos.
56. Me gusta que está muy surtido, son amables y tiene material inclusivo
57. Los servicios de parte de los bibliotecarios son eficientes.
58. Personal capacitado, eficiente y amable
59. Las respuestas a las preguntas 11 y 12, no pueden ser tomadas como referencias, solo que no me da otra opción, nunca he visitado una biblioteca del Sistema Bibliotecario. Ocasionalmente llego a utilizar la Biblioteca Digital, las búsquedas son complicadas, algunos recursos no estan actualizados y se brinca la página por los anuncios constantemente, así que al momento de ingresar tus datos o tu solicitud de búsqueda si en el momento de dar enter, se brinca (lo cual sucede muy a menudo) te registra la entrada a otro lado u otro recurso. Es muy, muy problemática la biblioteca virtual que es la única que he utilizado. Para mí ha resultado mucho más práctica y dinámica la WDG, ahí si encuentro todo, y recursos actualizados, pero lamentablemente no siempre tienen los convenios y a nosotros como usuarios nos afecta. Generalmente busco recursos en otras bibliotecas de otras universidades o en línea. No podría opinar de las bibliotecas en físico, porque al momento no he tenido la oportunidad de visitar alguna. Pero en lo que compete a la virtual, tiene muchas, muchas áreas de oportunidad de y de mejora. Entre compañeros o colegas nos recomendamos alguna y así es como vamos enriqueciendo nuestro acervo, pero de manera simple, sin conocimiento previo, no me ha resultado nada práctica la biblioteca virtual. Saludos.
60. Hola, la biblioteca virtual es un poco confusa al inicio de la carrera me gustaría que impartieran un aparatado donde este previamente cargada la información de cómo manejar la biblioteca virtual.
61. Mi comentario va en relación con la encuesta, se evalúan la infraestructura, los servicios presenciales y las condiciones físicas del SiUBi, pero no hay opciones para los usuarios virtuales y sus experiencias
62. En primera instancia parece que la oferta de bibliotecas y repositorios es amplia, pero en mi opinión practicamente todas las veces que las he querido usar se encuentran desactualizadas o la licencia vencida. La respuesta que recibo cuando eso pasa normalmente es "Es normal y no sabemos cuando o si volveremos a tener acceso"
63. excelentes

Continuación pregunta 13.

64. La gran mayoría de las veces que intento ingresar a materias de consulta que ofrece UDG Virtual, no puedo acceder a él. Aún siguiente todas las instrucciones que ofrece UDG (Me refiero a iniciar sesión previo al inicio de la búsqueda). Lamentablemente esto es un problema que tenemos la gran mayoría de los alumnos de la carrera, todos solemos tener ese problema en la biblioteca, por lo que terminamos buscando en Internet el material de apoyo que nos solicitan leer en las actividades.
65. El personal de la biblioteca de UDGVirtual es muy amable y siempre te apoyan. Te apoyan también con el servicio en el siubi para encontrar la información necesaria.
66. se me complica al ingresar
67. No tengo comentarios negativos, el servicio es bueno.
68. La uso muy poco pero si le ha servido solo que no se usarla muy bien
69. Excelente servicio.
70. Excelente servicio.
71. El servicio es muy bueno, yo necesito explorar más las bibliotecas de los distintos centros por lo menos en internet
72. Sería agradable que contaran con mas ejemplares y se ampliara la biblioteca con la finalidad de tener una extensa variedad de libros
73. creo que la falta de libros digitales es muy escaso
74. El espacio cuenta con suficiente material bibliográfico de consulta.
75. LAS POCAS VECES QUE LA HE UTILIZADO SE ME DIFICULTA ENCONTRAR LOS LIBROS CORRECTOS, ADEMÁS DE QUE EN OTRAS OCAIONES LOS LIBROS ESTAN PRESTADOS Y NO LOS PUEDES UTILIZAR CUANDO LOS NECESITAS
76. La muchacha que nos da los libros es muy agradable y eficiente
77. Yo investigo de manera virtual, pero me ha gustado que encuentre lo que busco, gracias!
78. Es muy bueno



Universidad de Guadalajara
Vicerrectoría Ejecutiva
Sistema Universitario de Bibliotecas
Unidad de Servicios a los Usuarios