



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
2022*

**Informe de resultados del
Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas**

Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas (SiUBi) de la Universidad de Guadalajara, 2022

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por octava 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 2 abiertas; 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 148 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas: 120 estudiantes, 17 académicos y 11 administrativos.

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. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina. (Puedes elegir varias opciones)
7. Elige las colecciones impresas que utilizas. (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.

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. ¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

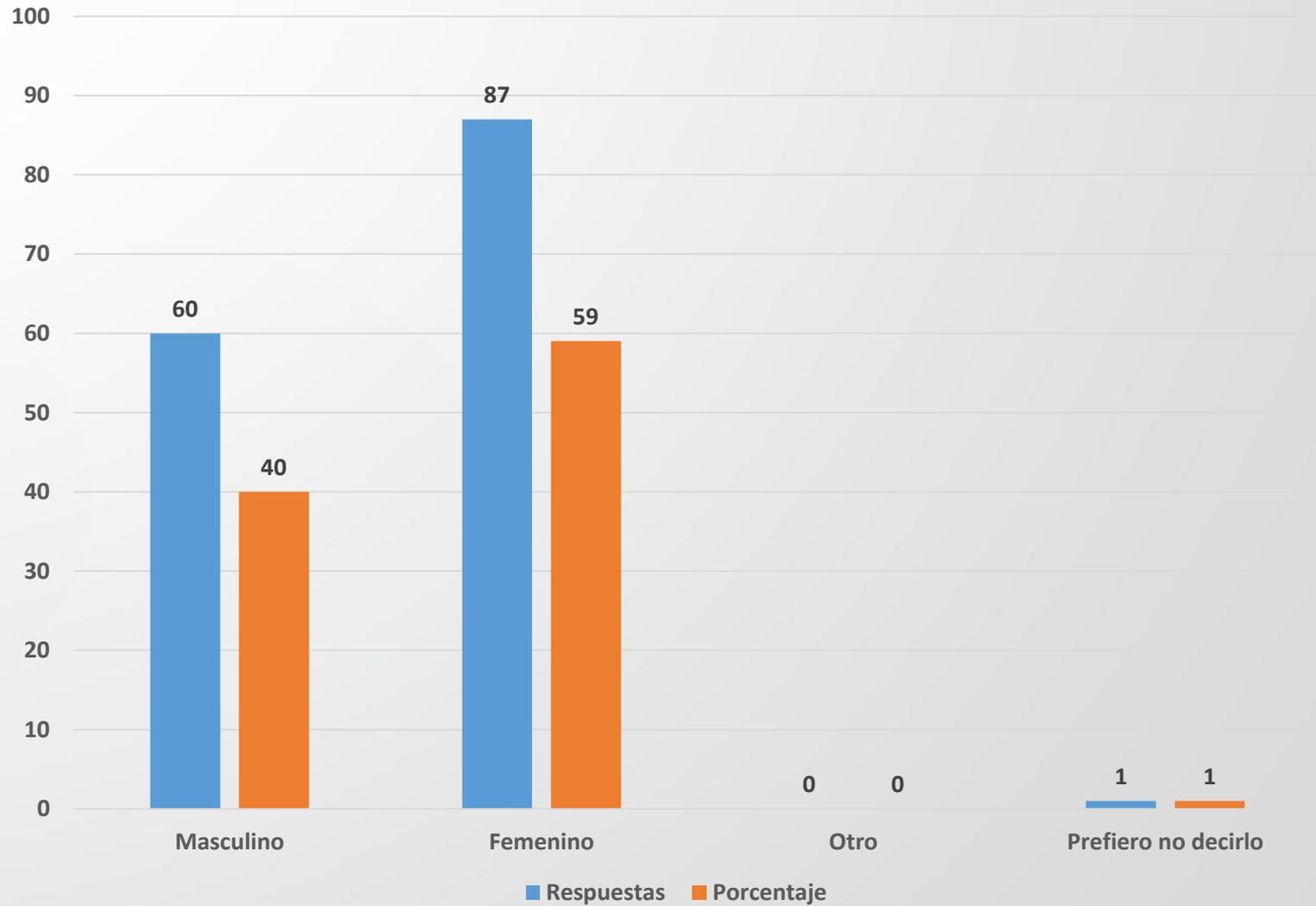
14. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

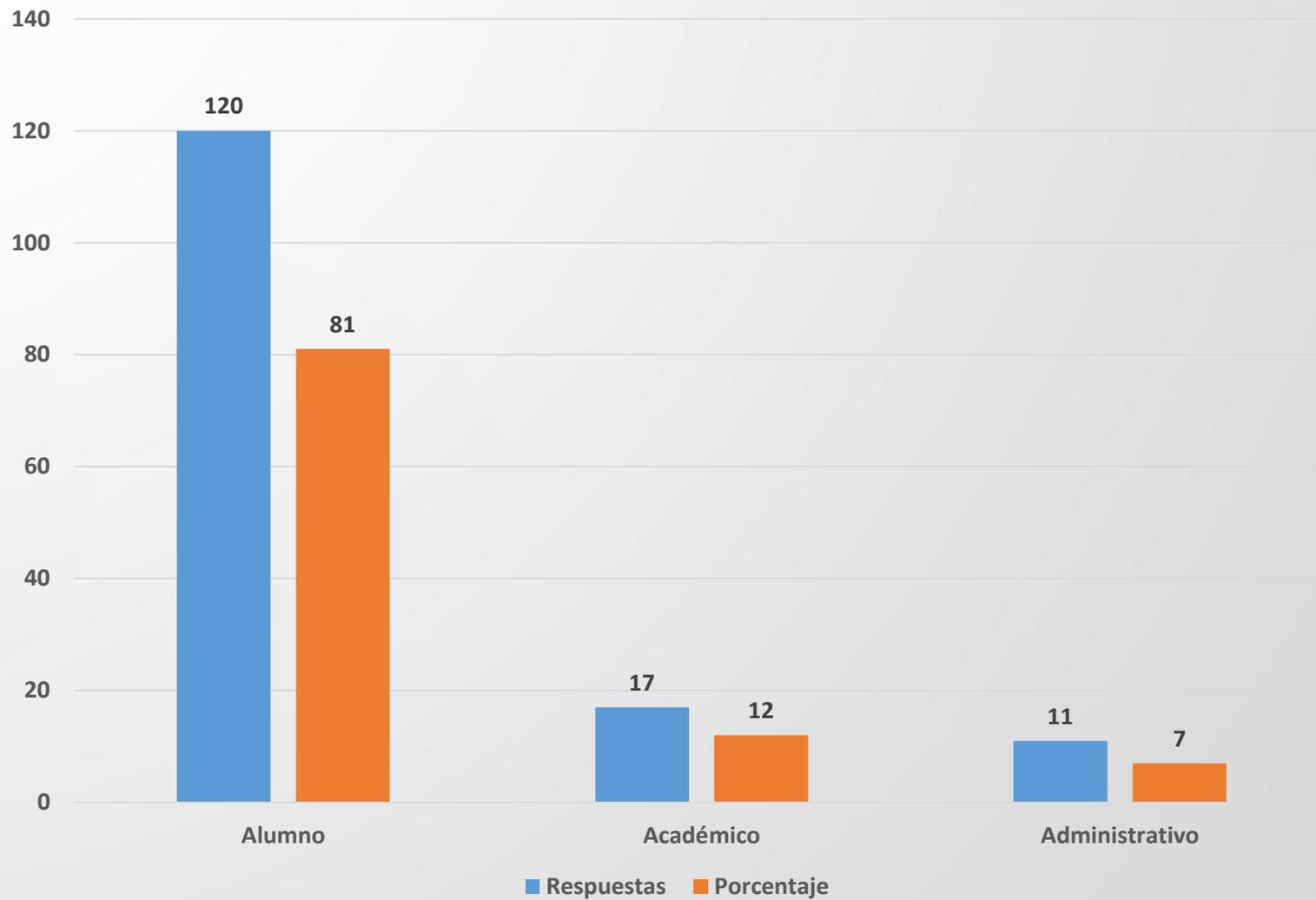
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Año 2022**

Datos poblacionales

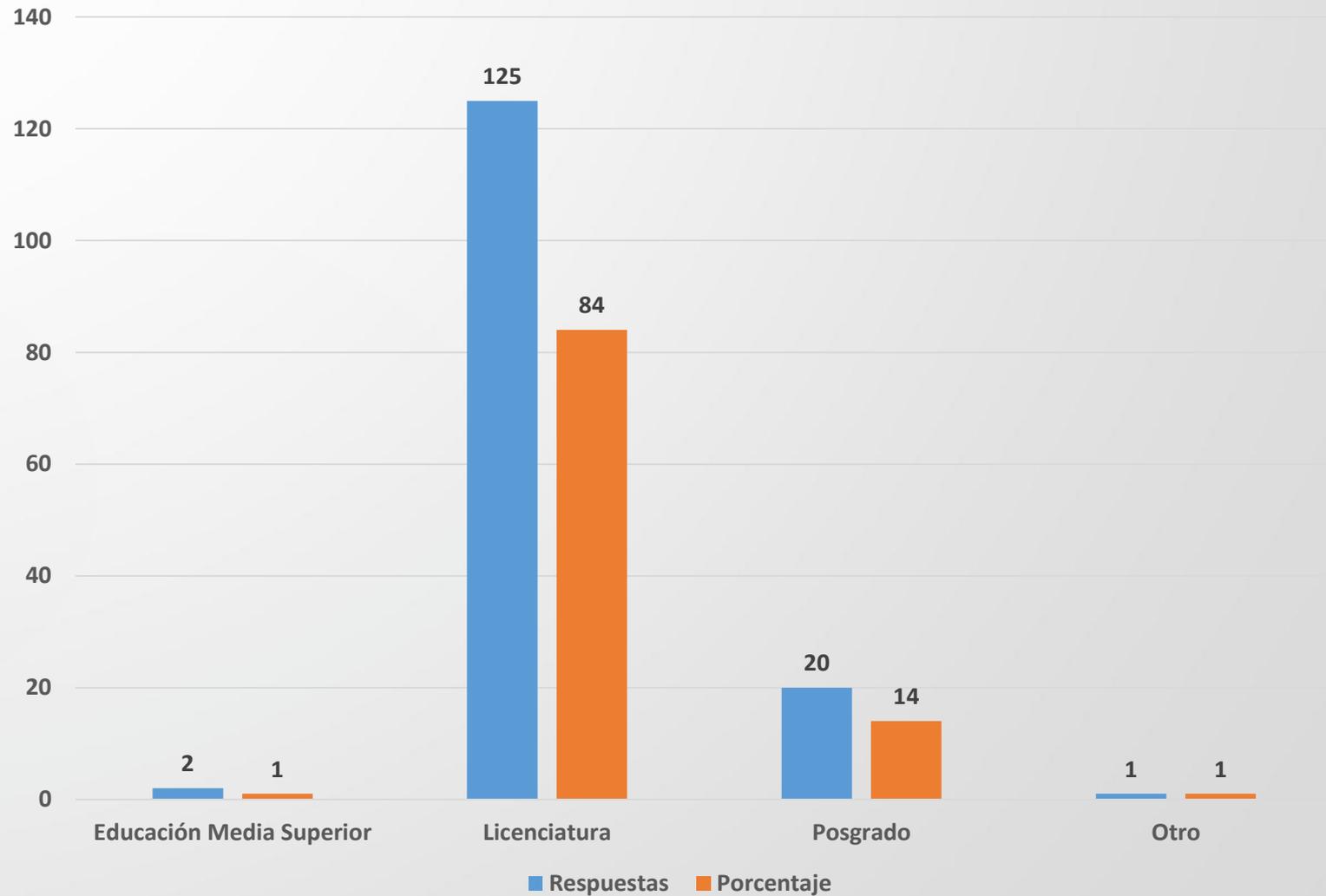
1. Género



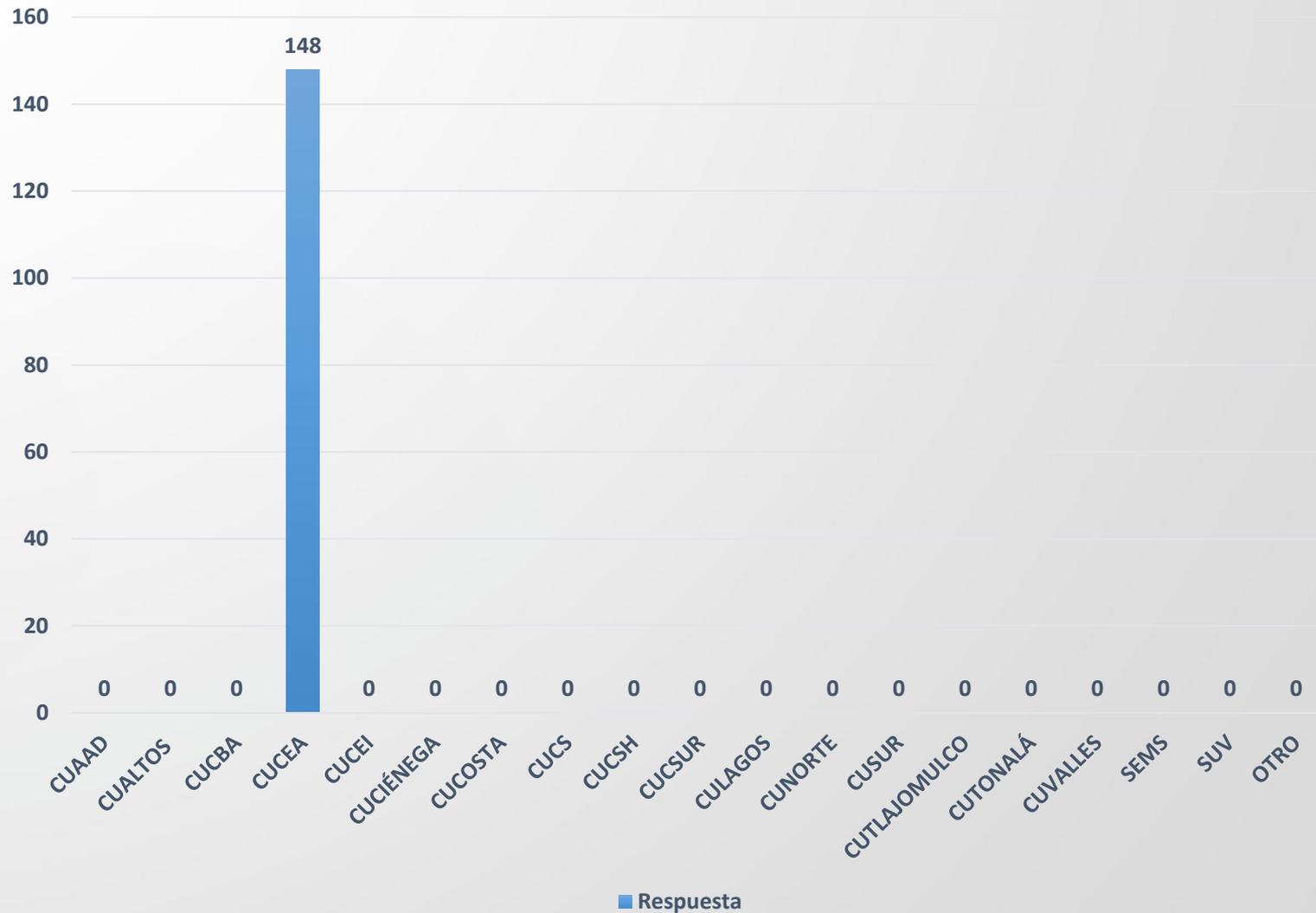
2. Tipo de usuario



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

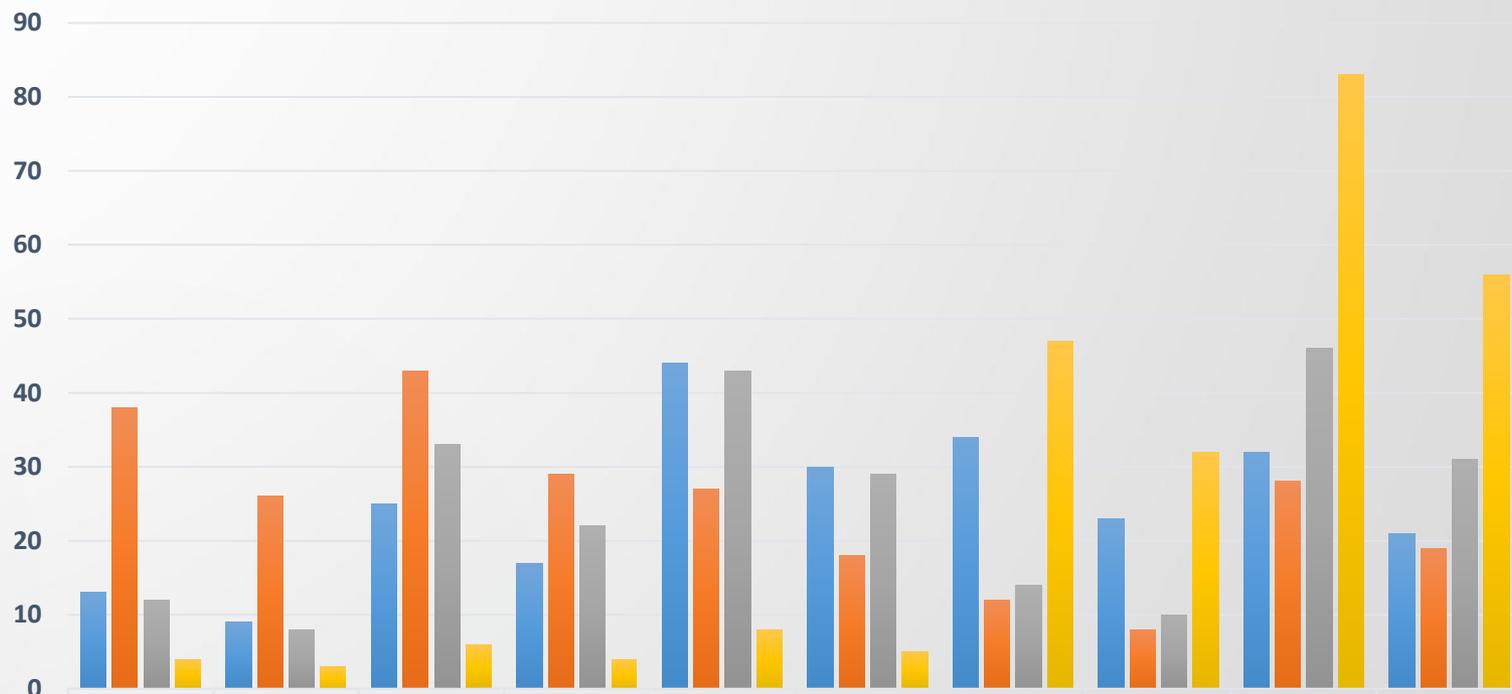


4. Centro Universitario al que pertenece



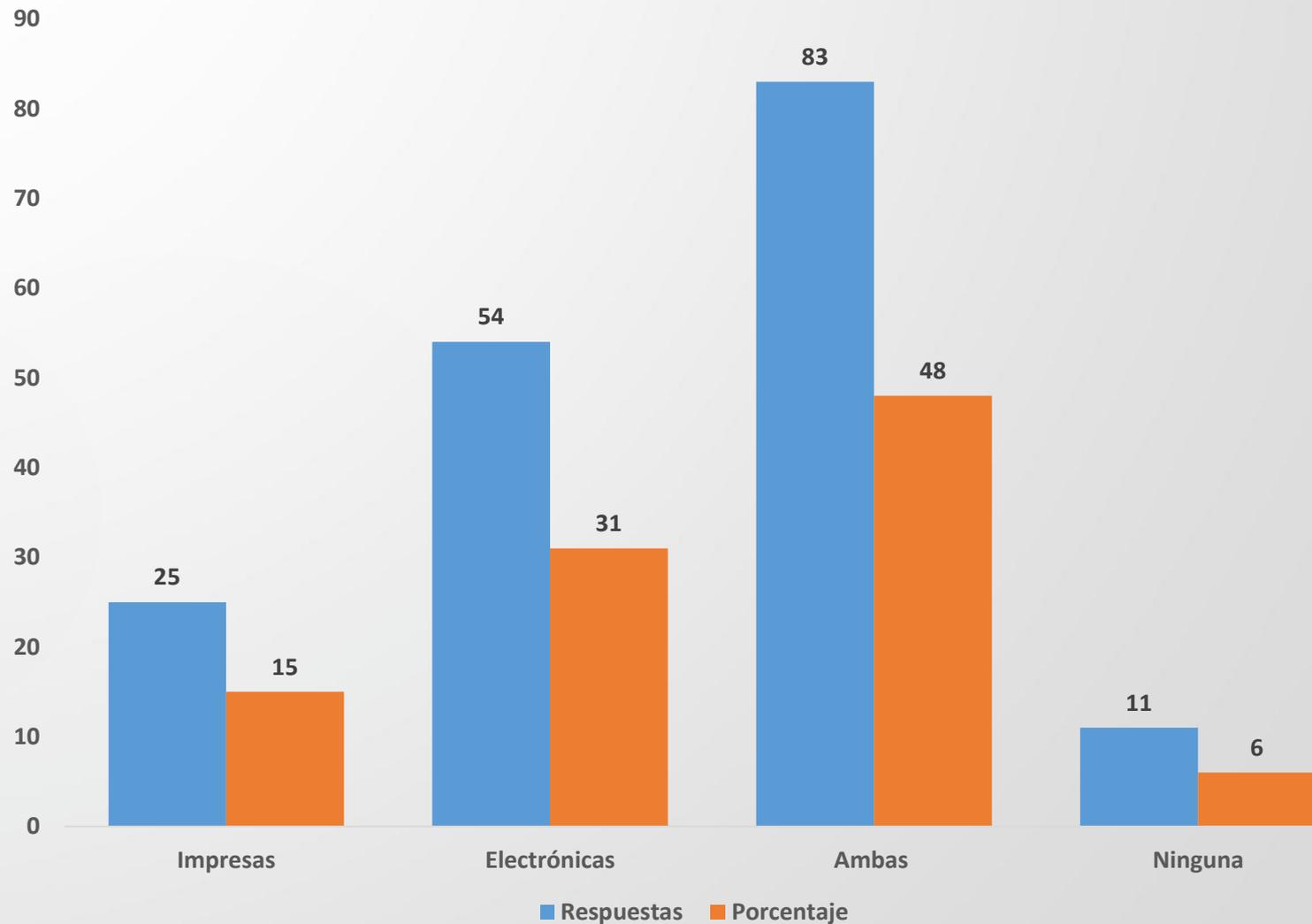
Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso



	Porcentaje %				
Impresas	9	17	30	23	21
Electrónicas	26	29	18	8	19
Ambas	8	22	29	10	31
Ninguna	3	4	5	32	56

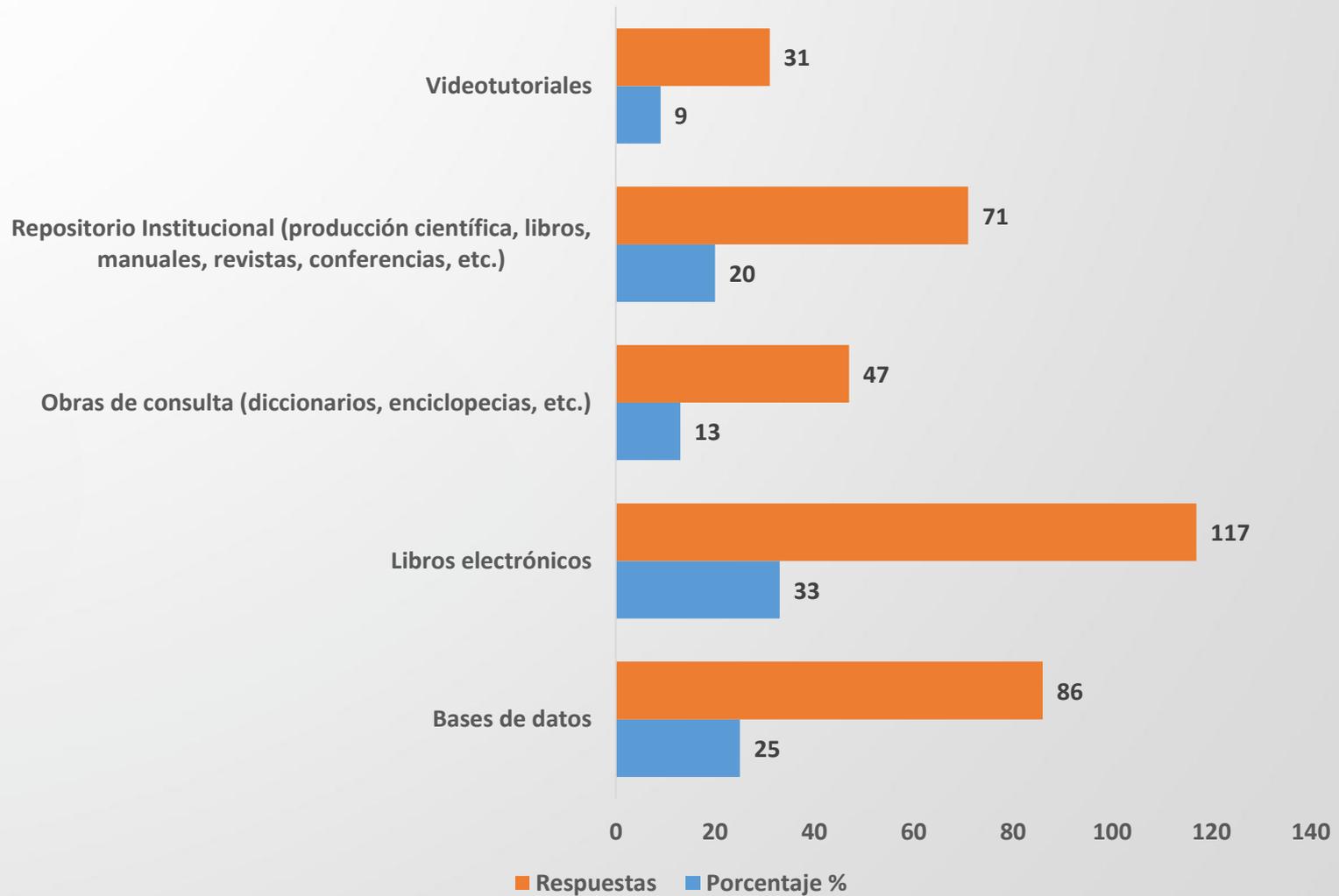
6. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina



7. Elige las colecciones impresas que utilizas

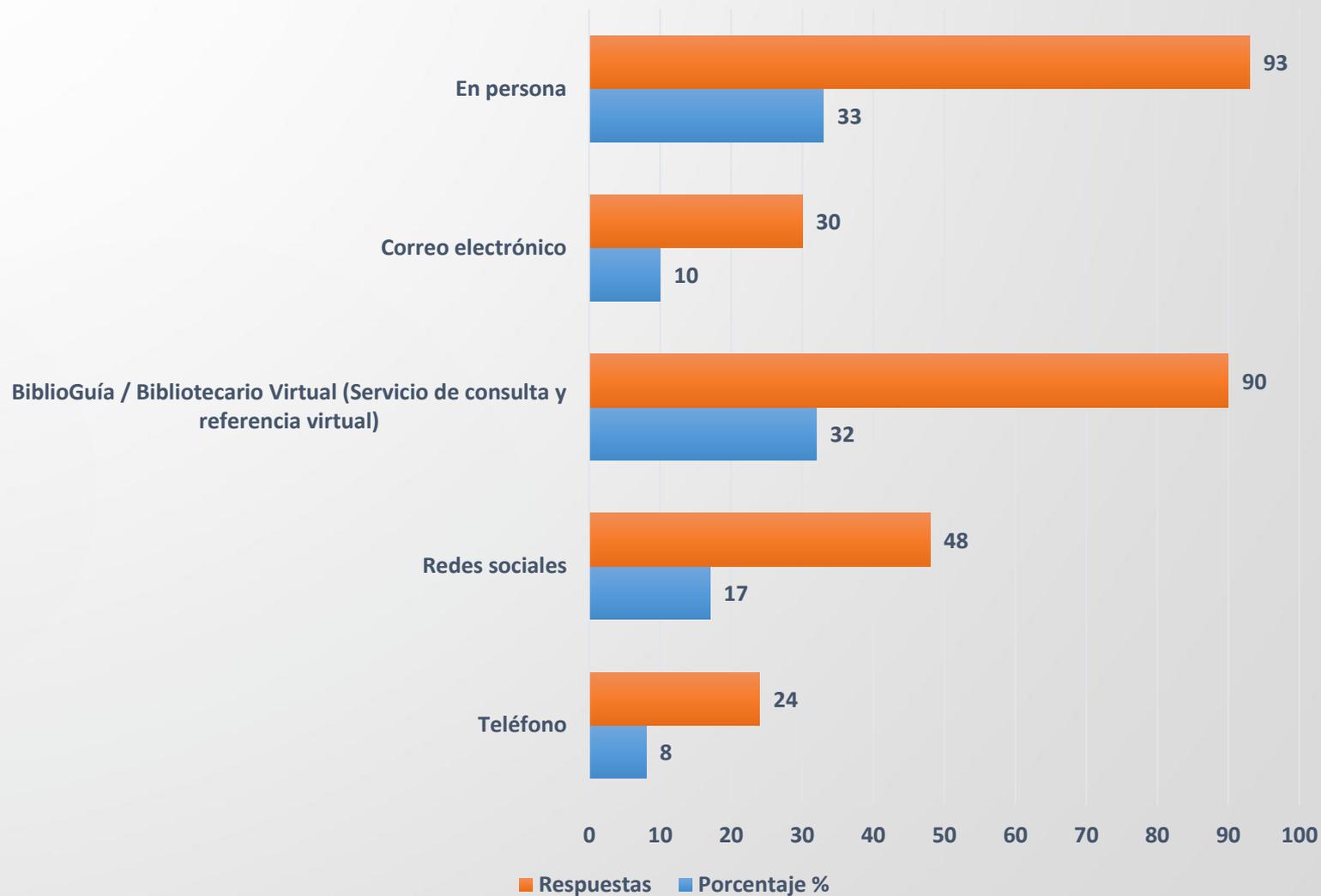


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas



Servicios

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

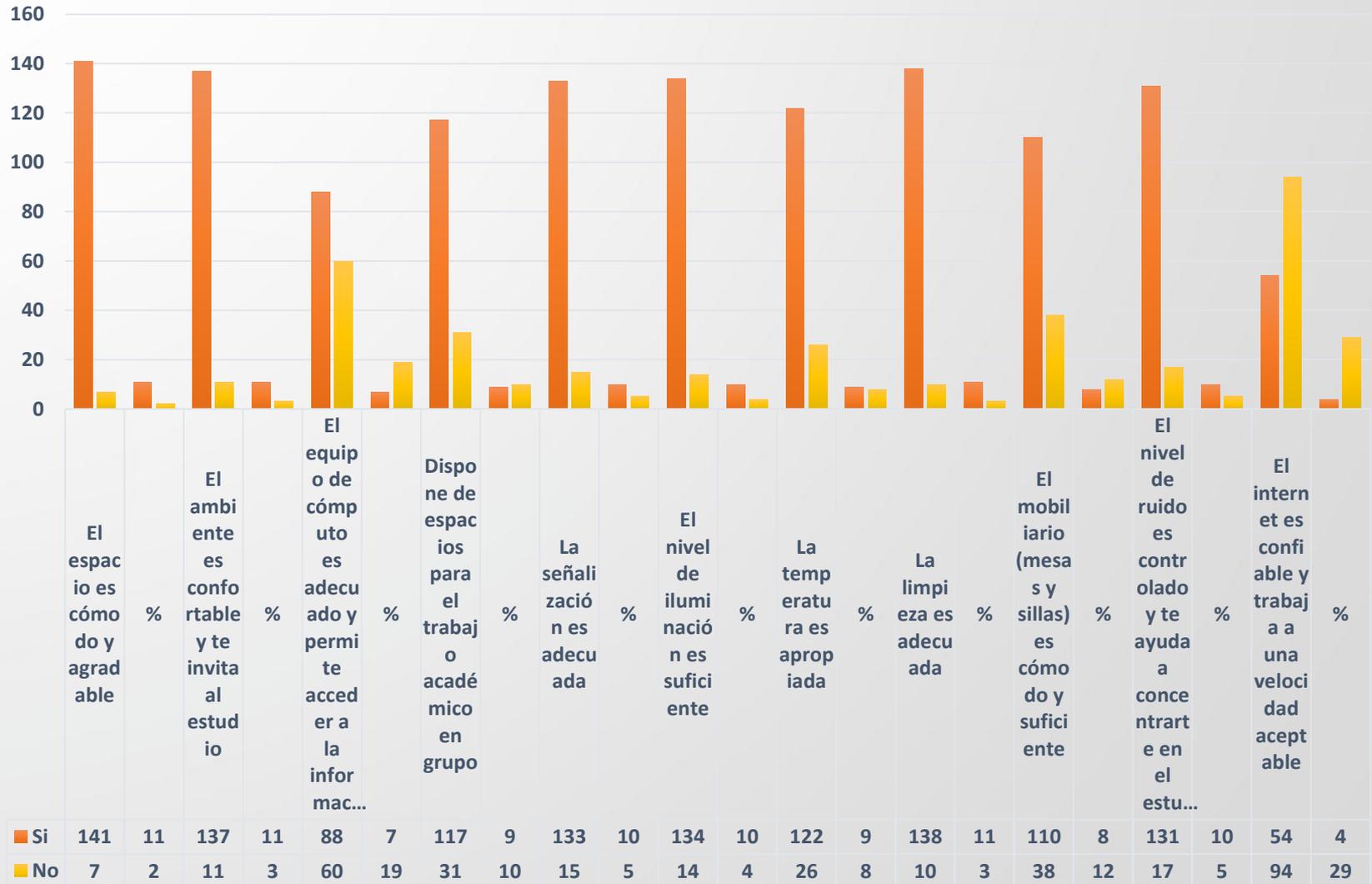


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



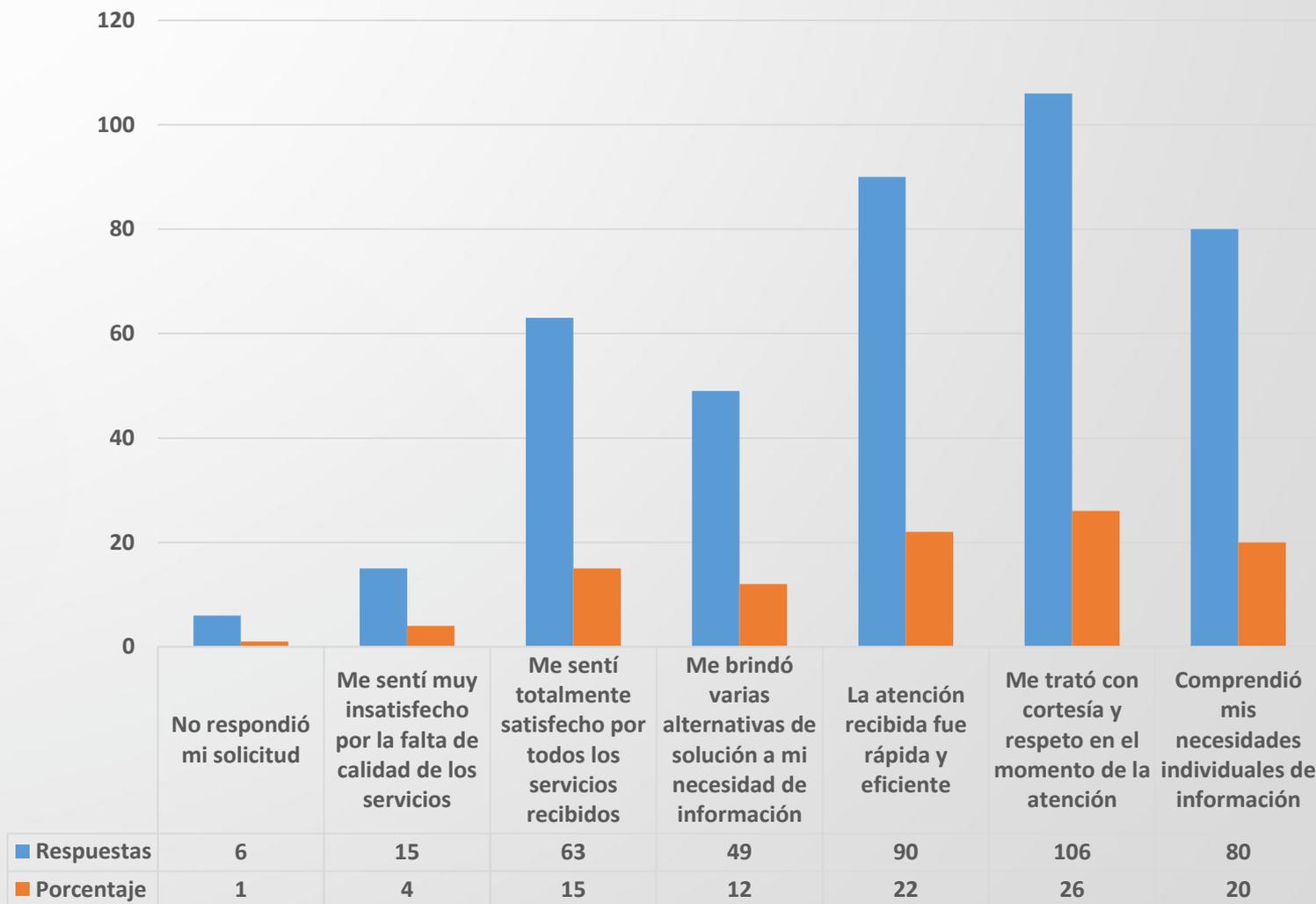
Infraestructura

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



Preguntas abiertas

Pregunta 13

¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

13. ¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

1. Están bien todos
2. Libros estilo pdf
3. libros, la consulta de libros
4. La accesibilidad a más libros
5. Consulta de libros
6. Libros
7. No he asistido
8. Modalidad virtual
9. Ninguna
10. Asesoría informativa
11. Atención y consulta
12. Bibliotecario Virtual
13. Todo el repertorio de libros electronicos
14. Todos
15. El servicio bibliotecario
16. Educacion
17. la busqueda de tomos
18. La consulta de libros y revistas electrónicas.
19. Los libros electrónicos
20. El acceso a los libros electrónicos de más editoriales.
21. Por el momento me agradan
22. libros electrónicos
23. Electrónicos
24. Acceso a internet
25. Ninguno
26. Bases de datos y libros digitales

Continuación pregunta 13.

27. Base de datos
28. Prestación de libros ya archivos de investigación
29. libros
30. En mi opinión los servicios que presta la biblioteca están bien distribuidos, hay material disponible tanto en manera presencial como virtual.
31. Trámites de pagos y cartas no adeudo de Ceri
32. Libros
33. La consulta de libros electrónicos
34. Libros electrónicos
35. Desconozco cuáles servicios se ofrecían electrónicamente
36. Todos
37. Guia para buscar libros
38. Libros electrónicos
39. Ninguno
40. La mayoría
41. La consulta de libros en linea
42. Todos me parecen bien
43. Todos
44. consulta
45. CONSULTAS
46. Bibliotecario virtual
47. Búsqueda de libros
48. Libros digitales y revistas científicas, bases de datos
49. Base de Datos, que reactiven los pagos para que tengamos acceso a los artículos científicos como IEEE. Ya no tengo acceso desde el año pasado. Es lo que más usaba. Nunca he utilizado el área física, pero su formulario no da la opción de pasar esas preguntas relacionadas

Continuación pregunta 13.

50. Uaal
51. libros electronicos
52. Préstamo de libros
53. Solicitud de prestamos de libros
54. Prefiero los libros impresos
55. Bases de datos económico y financieros
56. Acervo digital
57. Biblio virtual
58. Si
59. Consulta de repositorio
60. Ninguno, se debe impulsar más la visita presencial
61. Las revisas electrónicas
62. Las Tesis del repositorio institucional, deberían poder ser descargables.
63. Asesoramiento y prestación de libros e información electrónica
64. Digital
65. Todos
66. consultas de libros
67. redes
68. Biblioteca virtual
69. libros y tesis electrónica
70. Videotutoriales
71. Consulta de libros
72. Las videoconferencias sobre el uso de la biblioteca digital, son de gran ayuda para que el alumno realice el funcionamiento adecuado.
73. Cursos acerca de plataformas

Continuación pregunta 13.

74. Búsqueda de catálogos bibliotecarios, herramientas anti plagio
75. N/A
76. Ninguno, me gusta más la convivencia y el servicio presencial o físico.
77. La búsqueda de libros
78. Consulta de la disponibilidad de libros
79. Consulta del repositorio
80. inegi, ocde
81. TODOS LOS LIBROS Y ALGUNOS TRÁMITES DE CONSULTA
82. Todos
83. La mayoría, por cuestiones prácticas
84. Mantener el acceso a las bases de datos, sobre todo de libros electrónicos y tesis.
85. ..
86. CONSULTA
87. Todos
88. libros
89. Concluya de tesis
90. Libros electrónicos con posibilidad de descarga o visualización en lectores electrónicos
91. Atención a alumnos.
92. Colecciones
93. La sección de hemeroteca y quizás si existiera una sección donde a los libros más antiguos se les de un formato digital, para evitar pérdidas
94. Consulta de referencias, publicaciones de investigaciones y revistas digitales, noticias de la carrera y actualizaciones de información
95. Todos
96. Todas

Continuación pregunta 13.

- 97. Biblioteca digital
- 98. Ninguno
- 99. Consulta de libros
- 100.Libros
- 101.Bases de datos
- 102.Libros
- 103.Las conferencias
- 104.Información general y cursos
- 105.Libros electrónicos
- 106.El proceso de búsqueda de libros
- 107.Libros
- 108.Tesis
- 109.todos
- 110..
- 111.Consultar material, como libros o artículos
- 112.mejorar el internet
- 113.Biblioteca virtual
- 114.Desconozco que servicios electrónicos impartía
- 115.los libros digitales faltan hay algunos que ya no funcionan.
- 116.todos
- 117.Los que ofrece la biblioteca virtual
- 118.consulta de repositorio de revistas electrónicas y tesis.
- 119.acervos digitalizados
- 120.la consulta de los libros electronicos
- 121.biblioteca virtual
- 122.todos

Continuación pregunta 13.

123.libros

124.Todo bien

125.Libros electronicos, y revistas.

126.Bases de Datos EMIS y Scopus

127.Libros y revistas científicas actualizadas

128.libros

129.Libros de contabilidad

130.Las que ya tiene.

131.Si

132.Todos, menos los que requieran la entrega física

133.Libros

134.Libros, clubes de conversación de idiomas

135.Libros de logística Así como estrategia y consultoria

136.Libros electrónicos y todas las plataformas de bases de datos y papers científicos de economía y empresa

137.Solicitudes

138.Todos

139.incrementar acceso a libros

140.libros gratuitos

141.Todos inclusive deberían agregar más, ya que sucede que quiero ver un libro en digital y los están usando otros, o me los quitan muy pronto

142.libros, bases de datos

143.Virtual

144.Solicitud de préstamo de material. Consulta de material

145.Las Bases de Datos

146.La biblioteca virtual

147.todos

Pregunta 14

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.

14. 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. Mejorar el internet
2. sinceramente las instalaciones y las mejoras que realizaron me encantaron, me siento como si estuviera en mi casa y el ambiente es increíble
3. Hay maestros que dejan libros en línea pero ya no están en wdg biblio
4. Me parece que el personal es muy respetuoso y que las instalaciones están muy bien adecuadas
5. No lo sé
6. En lo personal a sido una buena experiencia ya que el trato de las personas que atienden es muy bueno, responden dudas y ayudan si se requiere
7. No hay suficientes equipos de cómputo para trabajar eso nos obliga a llevar computadora pero tampoco hay enchufes para poder conectar a cargarlo y el internet es muy limitado no llega en todos lados y es muy restringido el acceso a muchas páginas además que puede llegar a ser muy lento
8. Me parecen los acordes, además de que todos lo que nos otorga nos permite satisfacer las dudas y necesidades.
9. Es un espacio 100% ideal, me gusta acudir a estudiar solo cambiaria la temperatura del lugar.
10. Todos
11. Es muy adecuado para su uso, pero de igual manera muchos buscamos esa parte de integración en equipos y se necesita cierta comunicación, la cual no empleamos por lo mismo del espacio.
12. Ma spersonal
13. Las áreas que hay para estudiar dentro de la biblioteca no son suficientes, el internet la mayoría de las veces es muy lento
14. Son muy amables
15. Solo algunos del personal suelen comportarse prepotente si en alguna ocasión
16. Muy buen lugar para estudiar y pasar el tiempo entre clases
17. la biblioteca virtual, las librerías en sección multidisciplinaria esta muy restringida a estudiantes. Muchos artículos solo muestran el abstract y aunque hay convenio con UDG aveces no hay acceso imagino por alguna falla de coordinación.
18. Deberían tener mejor atención a alumnos y que el internet sea más eficiente.
19. Realizar una jornada de puertas abiertas para que todo el mundo conozca el trabajo interno de la biblioteca. Incentivar el uso solidario de la biblioteca.

Continuación pregunta 14.

20. Pesimas personas encargadas de monitorear la biblioteca, te llaman la atencion por tener un termo de agua vacio, siempre andan de mal humor. La temperatura es demasiado caliente y el mobiliario para descansar es insuficiente.
21. Me gusta el servicio que ofrece la biblioteca sin embargo he notado que cada vez hay menos material disponible y se tienen menos licencias
22. Son muy buenos pero pueden mejorar
23. A veces el personal parece que quiere librarse de ti rápidamente y te mandan a otros sitios en los que supuestamente podrás encontrar lo que estás buscando, incluso hay veces que no tienen ganas de atenderte y te dejan esperando un ratote aún cuando no están haciendo nada en frente de ti (esto va para los de recepción)
24. Implementar alguna sala de fácil acceso que sea digital donde tú mismo puedas interactuar con el sistema en presentación grande y hacer un escenario o entorno un poco de fantasía (cyber espacio) y cruces la puerta y llegue a una biblioteca con pufs y música instrumental e implementen la lectura de libros no solo de investigación sino de lectura general para tener más afluencia como salas de lectura no les y armoniosos y no solo sea estudio.
25. Es muy buena
26. El contar con personal de limpieza suficiente, de manera que todas las áreas se mantengan en muy buenas condiciones. Así mismo prestar especial atención al equipo de aire acondicionado, debido a que la mayor parte del tiempo las diferentes áreas de la biblioteca se siente sofocada y con un olor desagradable, además que donde hay equipo de cómputo, este está corriendo el riesgo de daño permanente debido a las altas temperaturas de las áreas.
27. Más computadoras para el uso de estudiantes y mayor velocidad de Wi-Fi
28. Esta perfecto
29. La temperatura de la biblioteca está horrible, es la única e importante razón por la que no me gusta ir , siempre hace muchísimo calor y las sillas son incómodas
30. Es antigua y poco comfortable para el estudio, además de que no existen área destinadas al trabajo en equipo, causando incomodidad para quienes estudian de forma individual y para quienes los hacen de forma colectiva.
31. Son muy buenos
32. deberían ser selectivos con el acceso de personas

Continuación pregunta 14.

33. MAS LIBROS DE CONSULTA

34. En todos sus servicios son exelentes

35. los libros impresos cada vez van mas en desuso, sería mejor tener medios digitales de consulta, en especial libros de texto para las clases.

36. Me parece importante que ofrezcan las Base de Datos especializadas, el acceso a artículos científicos y que deben permitir también acceder a los libros de forma electrónica, ayudaría mucho para a acceder rápido sin necesidad de exponerse a contagios en la biblioteca física y daría oportunidad de acceder a libros de diferentes centros universitarios. Por otro lado, sería bueno que dieran cursos informativos de todo lo que ofrecen de forma virtual para que llegue a todos los interesados. El correo institucional podría ser un medio de información.

37. no tengo recomendaciones

38. No hay comentario al respecto.

39. Es bastante cómodo y silencioso, más espacios para trabajar en equipo estarían bien-

40. En general siempre que utilizo la biblioteca de la escuela sus servicios son muy buenos.

41. En general el servicio es muy bueno, como la organización, limpieza y servicios. Lo único verdaderamente malo y que desalienta a ir al CERI es el ruido de muchos compañeros estudiantes que mantienen un tono de voz demasiado elevado y no permite la concentración.

42. En la biblioteca de mi centro nunca existe internet para poder trabajar

43. Bueno

44. Buena

45. En general el servicio es muy bueno, sin embargo el la biblioteca central de CUCEA hay pocos equipos de computo y de los pocos que hay, algunos no funcionan adecuadamente.

46. Son buenos

47. Excelente

48. Deberían ampliar el plazo de prestamo del ejemplar 1.

49. que existen pocos libros de otros temas que sean ajenos al centro universitario

50. deben mejorar su internet

51. Facilitar enchufes

Continuación pregunta 14.

52. Me gustaría que hubiera mejor señal e Internet dentro de la biblioteca, ya que en ciertos espacios no se puede trabajar por que no llega muy bien el Internet del plantel.
53. La búsqueda dentro de la biblioteca no esta tan visible, una mayor señalización en los estantes sería lo adecuado.
54. El servicio es excelente
55. Mejorar el internet, contar con más computadoras y espacios para trabajar.
56. Me gustaría me mejoraran las computadoras y que el Inter fuera de calidad. Me agradan mucho los sillones y sillas que aíslan del ruido, me ayudan a concentrarme mejor. Sería genial si pudiera llevarme un libro por más de una semana.
57. que tengas mas ejemplares de algunos libros que se utilizan más
58. Faltan mas ejemplares. Sobre todos asmquellos que solo existe 1 ejemplar
59. Me agrada mucho el espacio en físico, lo único que incorporaría son enchufes más accesibles. Respecto a la biblioteca virtual, no es tan fácil aprender a usarla por lo que muchos optan por usar otros medios.
60. Creo que seria necesario agrgar un poco mas de lugares para descansar
61. MUY EFICIENTES
62. El internet es muy lento y las computadoras también
63. Muy buen servicio
64. Considero que deberían haber más colecciones disponibles.
65. En lo personal considero que son bastante adecuados
66. Aunque la temperatura en las mañanas es adecuada porque hace frío, encierra mucho el calor.
67. La biblioteca ofrece un buen espacio para obtener información, recordar temas importantes acerca de la carrera, además de las referencias de otros investigadores, así como también otros libros recreativos para conocer sobre la cultura, entretenimiento y casos especiales relacionados con la sociedad, algún interés o formas de pensar, lo importante es que se seccionen y se respeten la áreas asignadas para cada área, si bien es buena, hay personas que no le dan la seriedad o respeto que corresponde, pero fuera de una conducta irrespetuosa, el espacio que brinda la biblioteca es muy buena.
68. La organización y las herramientas que son dadas son eficientes para mis necesidades.
69. Nada

Continuación pregunta 14.

70. En general se cumple con las funciones
71. Son muy buenos y útiles , a veces falla mucho la conexión a internet pero todo está excelente
72. El lugar es bastante cómodo sin embargo la temperatura del lugar es demasiado caliente además de que algunos espacios incómodos
73. Es correcta
74. Creo que deberían de mejorar la conexión a internet y tener más conexiones para las laptops.
75. Es muy útil para los estudiantes y funciona bien
76. Que sea más fácil acceder al internet dentro de la biblioteca
77. Me encantaría que haya manera de preparar café :)
78. Las computadoras están muy lentas, necesitan que les den mantenimiento
79. Los servicios son buenos
80. Solo he utilizado los servicios bibliotecarios de manera electrónica y me parecen que son buenos
81. Excelente servicio, solo mejorar el servicio de internet
82. Lo único que no esta en buen estado son las computadoras. De aproximadamente 15 computadoras que hay, 5 sirven. La biblioteca tiene muchos espacios para computadoras que no se están aprovechando
83. Deberían de devolver libros electrónicos que ya no están en los filtros y hacen falta para consultarlos.
84. excelente servicio
85. Muy buen servicio y trato
86. Mejorar el internet.
87. mayor apatía por parte del personal hacia el usuario, porque solo manifiestan apatía y limpieza
88. el internet es muy deficiente si es que ahí, los equipos de computo son muy obsoletos, la consulta del sistema es tortuosa y poco intuitiva
89. Falta iluminación en la planta baja, el internet es lento y se pierde la señal en ocasiones dentro de las instalaciones, por lo demás me encuentro satisfecha con la atención y los recursos disponibles.
90. mejora en el servicio
91. en el CUCEA, el escaner de libros evitaria que requirieramos llevarlo a casa solo llevarnos sobre la tarea pero aveces no sirve de forma correcta muy lento. además ayuda a digitalizar tareas de otras materias para entregar digitalmente, por desgracia solo hay uno.

Continuación pregunta 14.

92. Base de datos EMIS (Esta limitada a México y antes no estaba así. No me es de ayuda, y es mi materia básica e indispensable para mis clases). Asi mismo, Scopus no puedo descargar los materiales como antes.
93. Mi único inconveniente es que a veces quiero hacer lectura informal y todos los lugares más cómodos están ocupados con personas dormidas
94. actualizacion de libros
95. En general todo me parece bien
96. Me gustaría que adquirieran que adquirieran el Popol Vuh.
97. Que la capacidad de internet dea mas rapida
98. Considero que son eficientes
99. Estaría chido que hubiese más espacios para dormirse
- 100.Sería bueno tener unas sillas más cómodas
- 101.Mejoren el internet en el cucea
- 102.Estaría bien poder seguir ampliando la colección de libros tenemos a disposición
- 103.incrementar el día de préstamo a profesores en periodo vacacional sin cargos
- 104.mejorar el aire acondicionado hacer el lugar más frio ya que la gente se duerme con el calor
- 105.Les aconsejaría que quiten las configuraciones de las compus del CERI, ya que aunque hay muchas computadoras y muchas con buen sistema o internet, al momento de querer usarlas no puedes entrar a los ajustes para conectar unos audifonos Bluetooth o no puedes ver los archivos por su "Shadow mode" que las vuelve más lentas e inutilizables
- 106.que los libreros estén señalados de manera mas sencilla de buscar
- 107.Gradezco el apoyo
- 108.Creo que son adecuados, cumplen en lo general con el funcionamiento correspondiente y se hace de manera adecuada.
- 109.Considero que el servicio brindado es bueno solo que se requiere un mayor conocimiento de todo lo que integra los servicios bibliotecarios, ofrecer información general en puntos de vista accesibles representaría un apoyo para los usuarios.
- 110.Me parece que deberían actualizar los equipos de computo



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