



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
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, 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 81 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas: 40 estudiantes, 28 académicos y 13 administrativos.

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

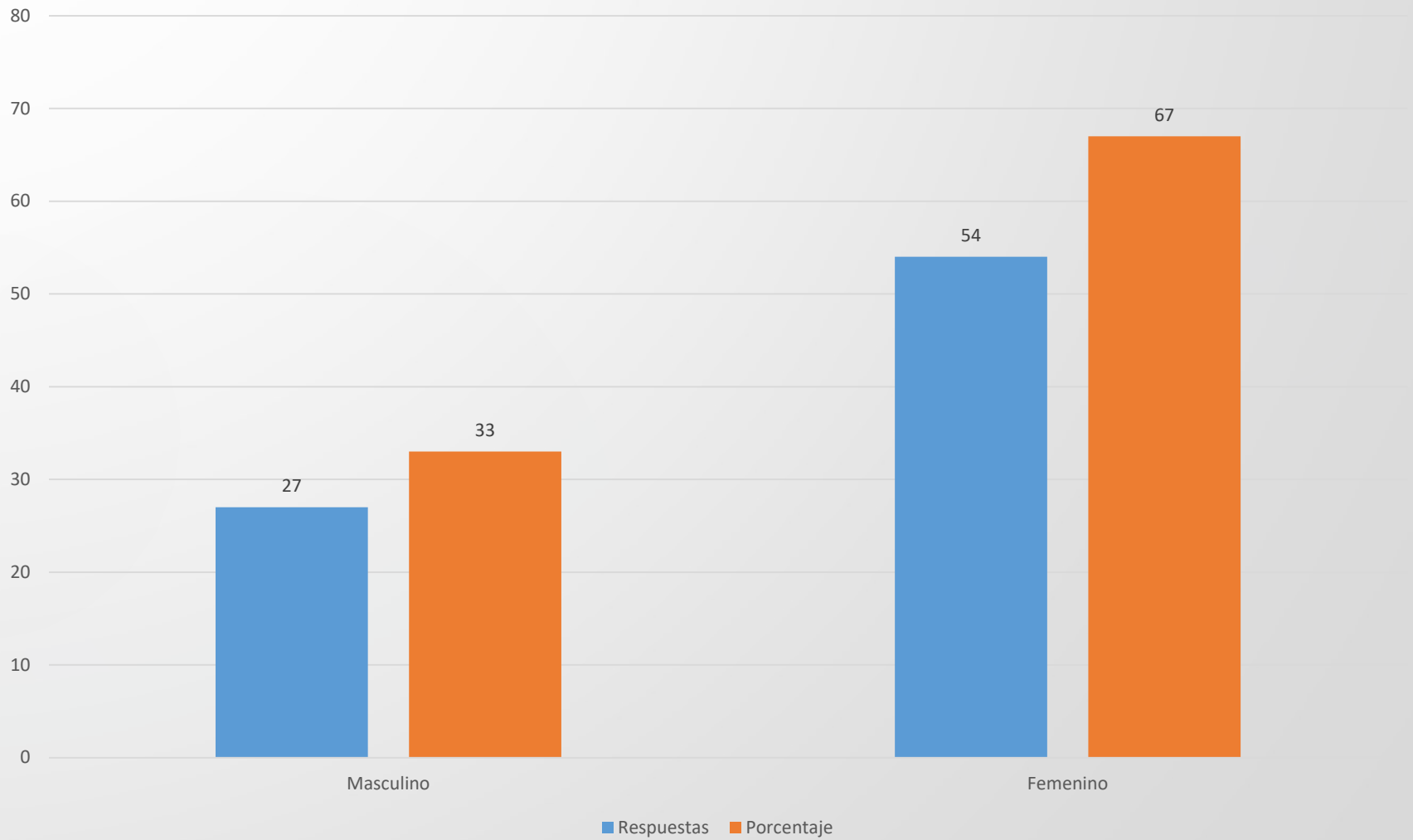
13. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

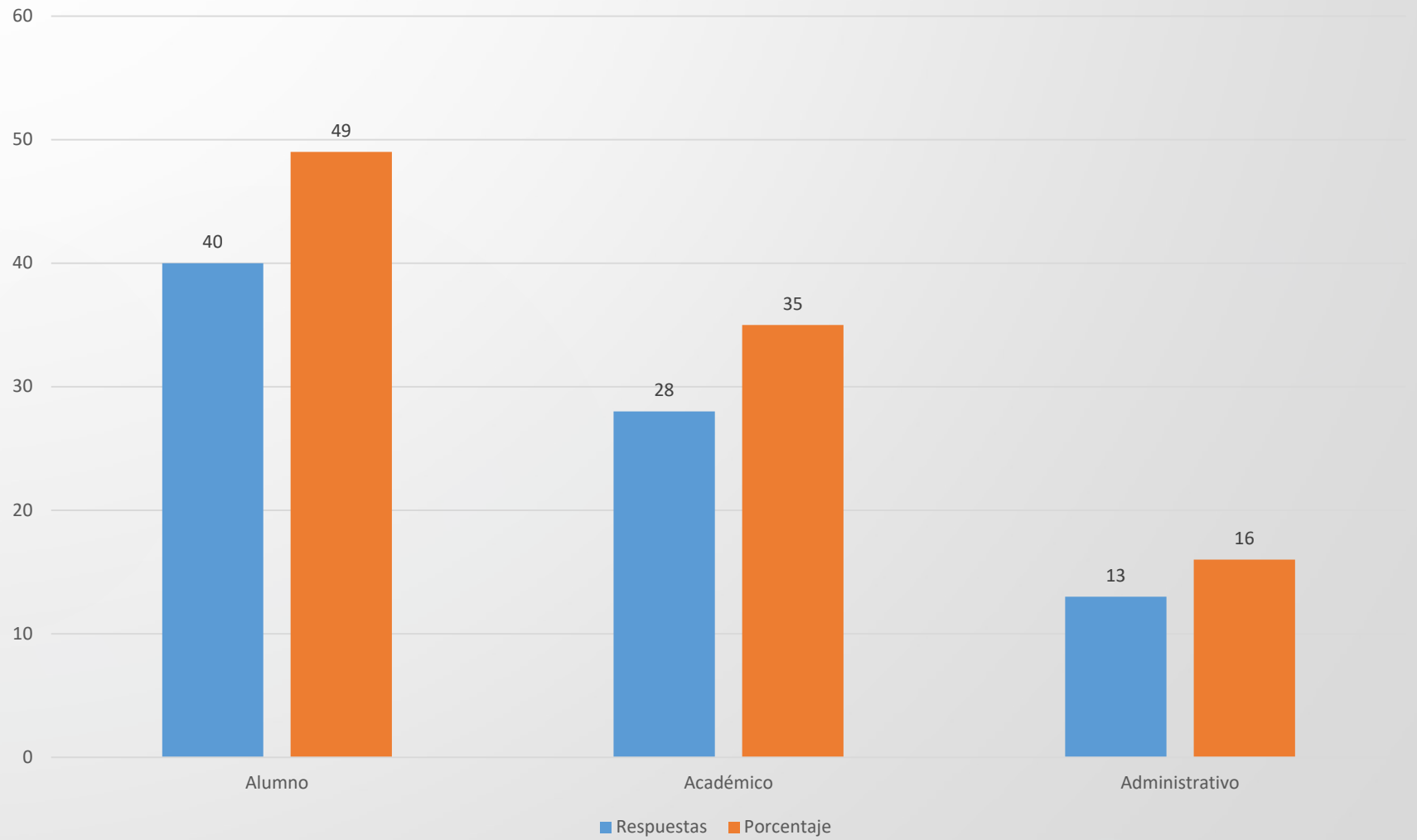
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Año 2023**

Datos poblacionales

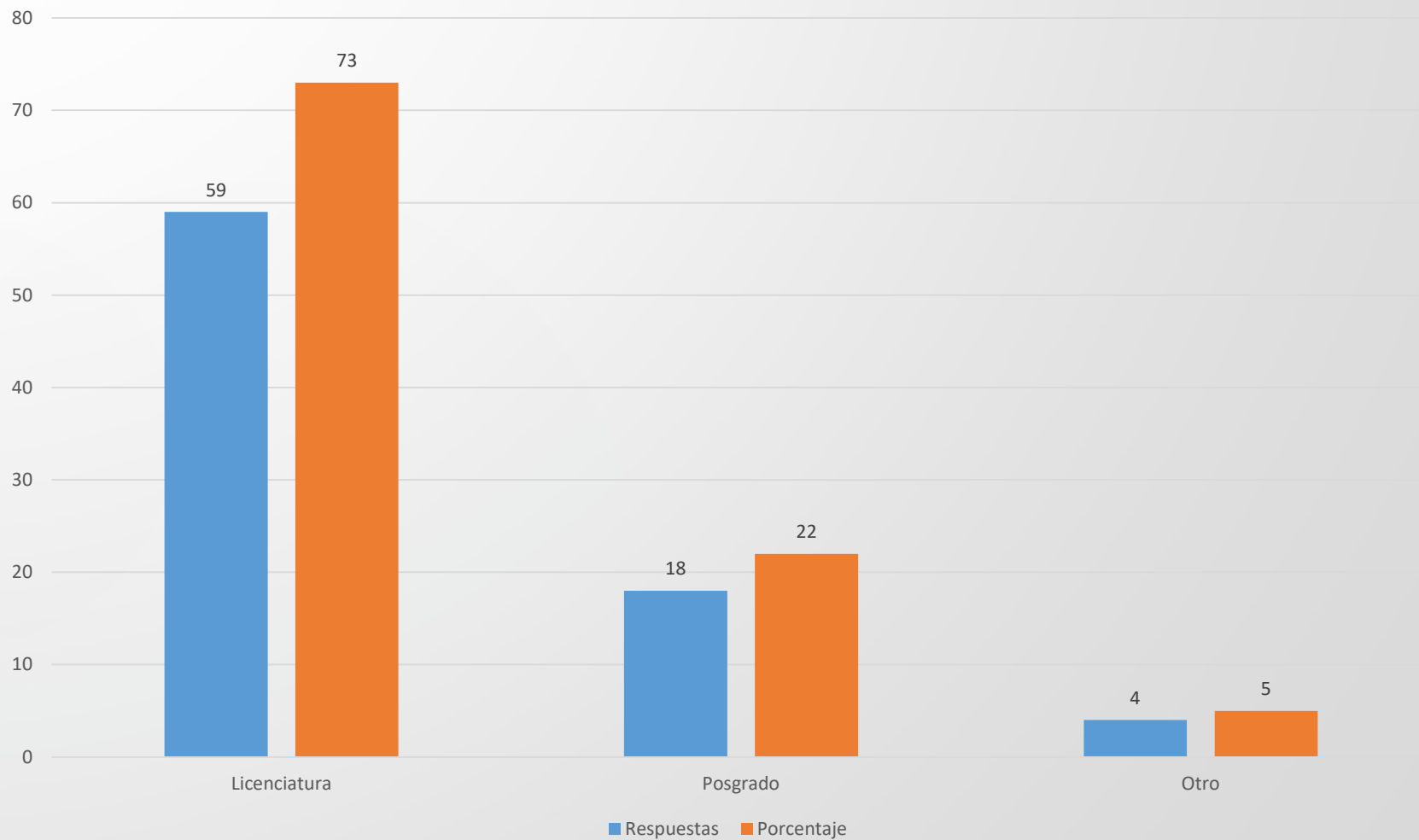
1. Género.



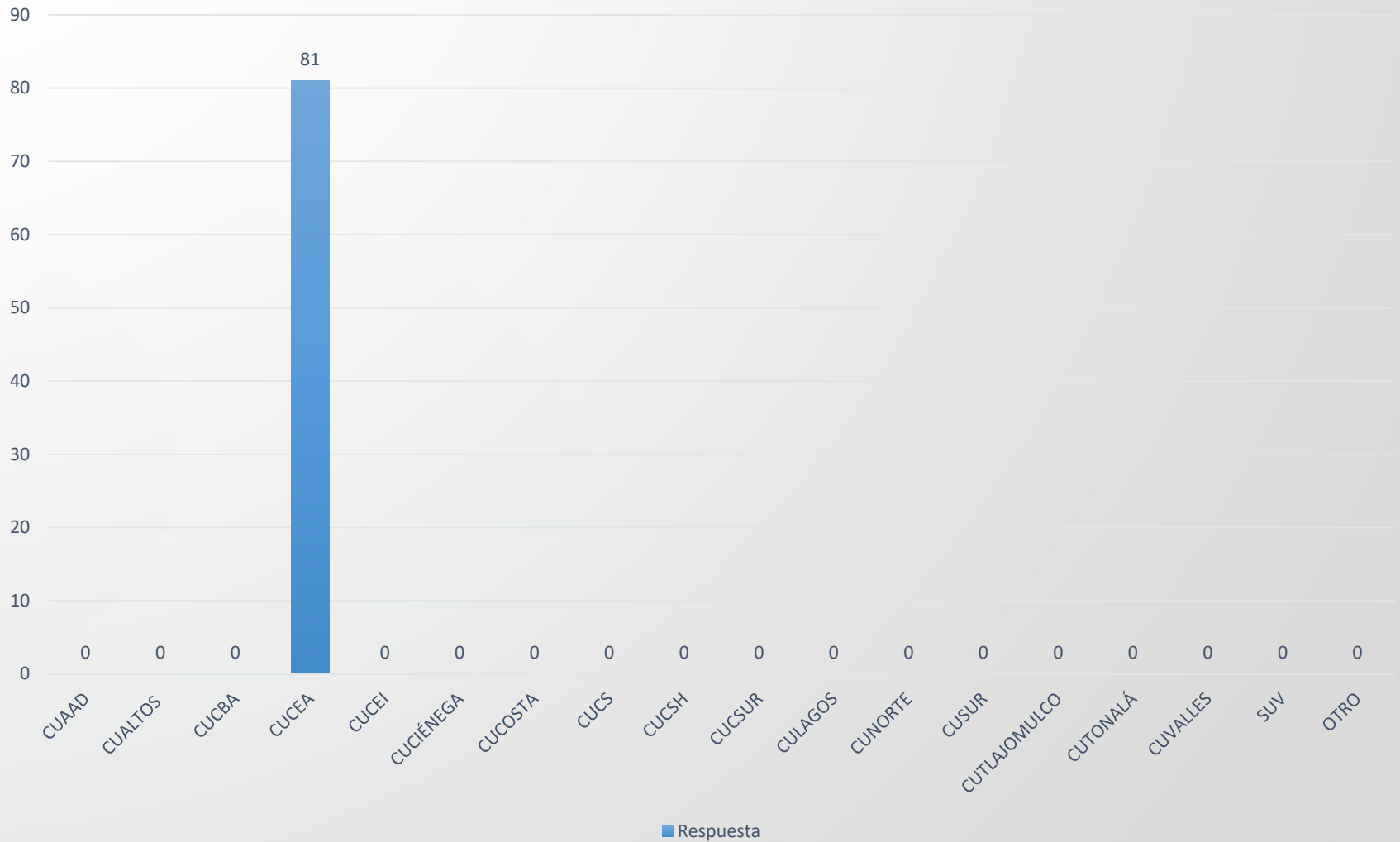
2. Tipo de usuario.



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

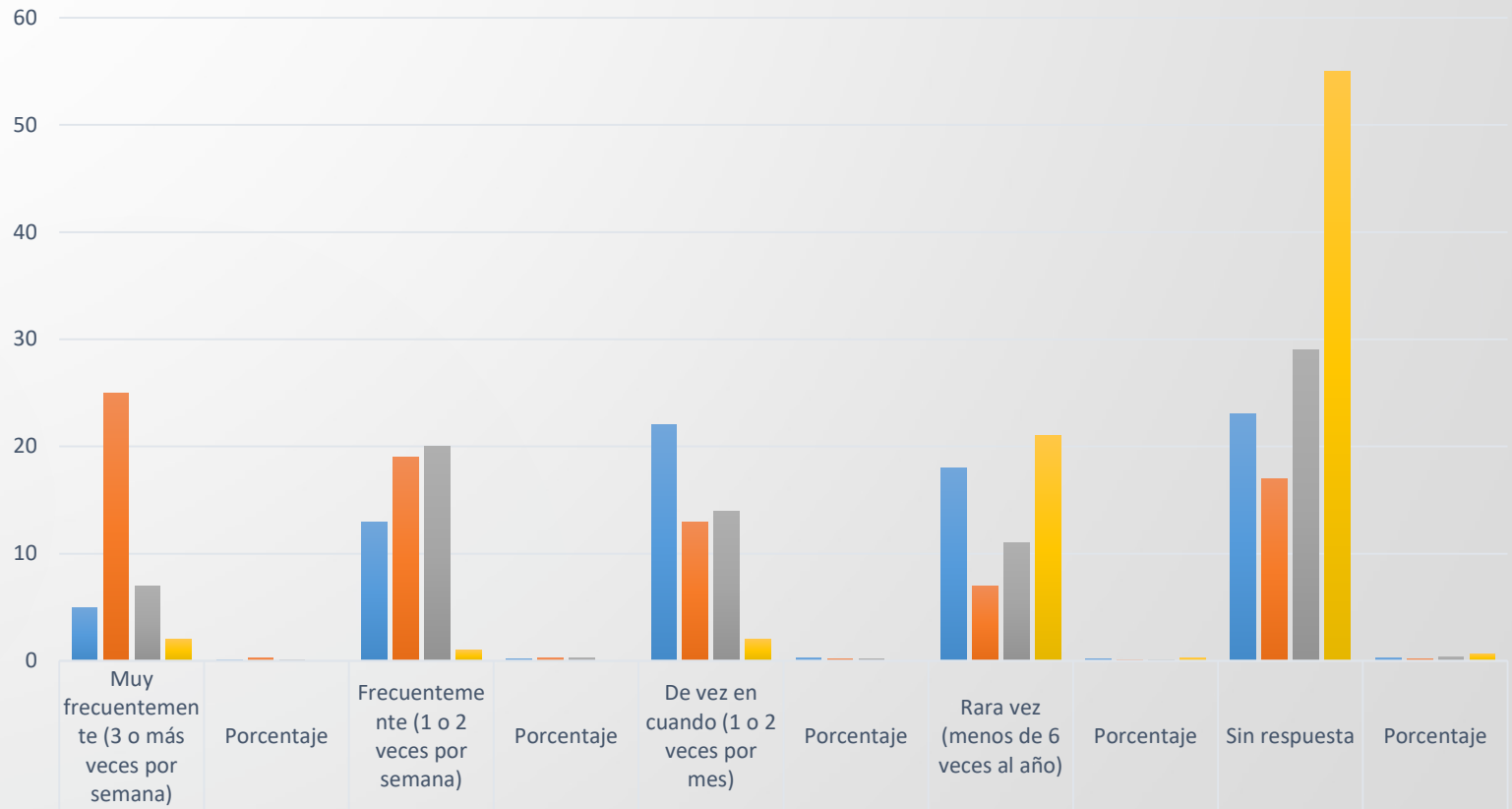


4. Centro Universitario al que pertenece.



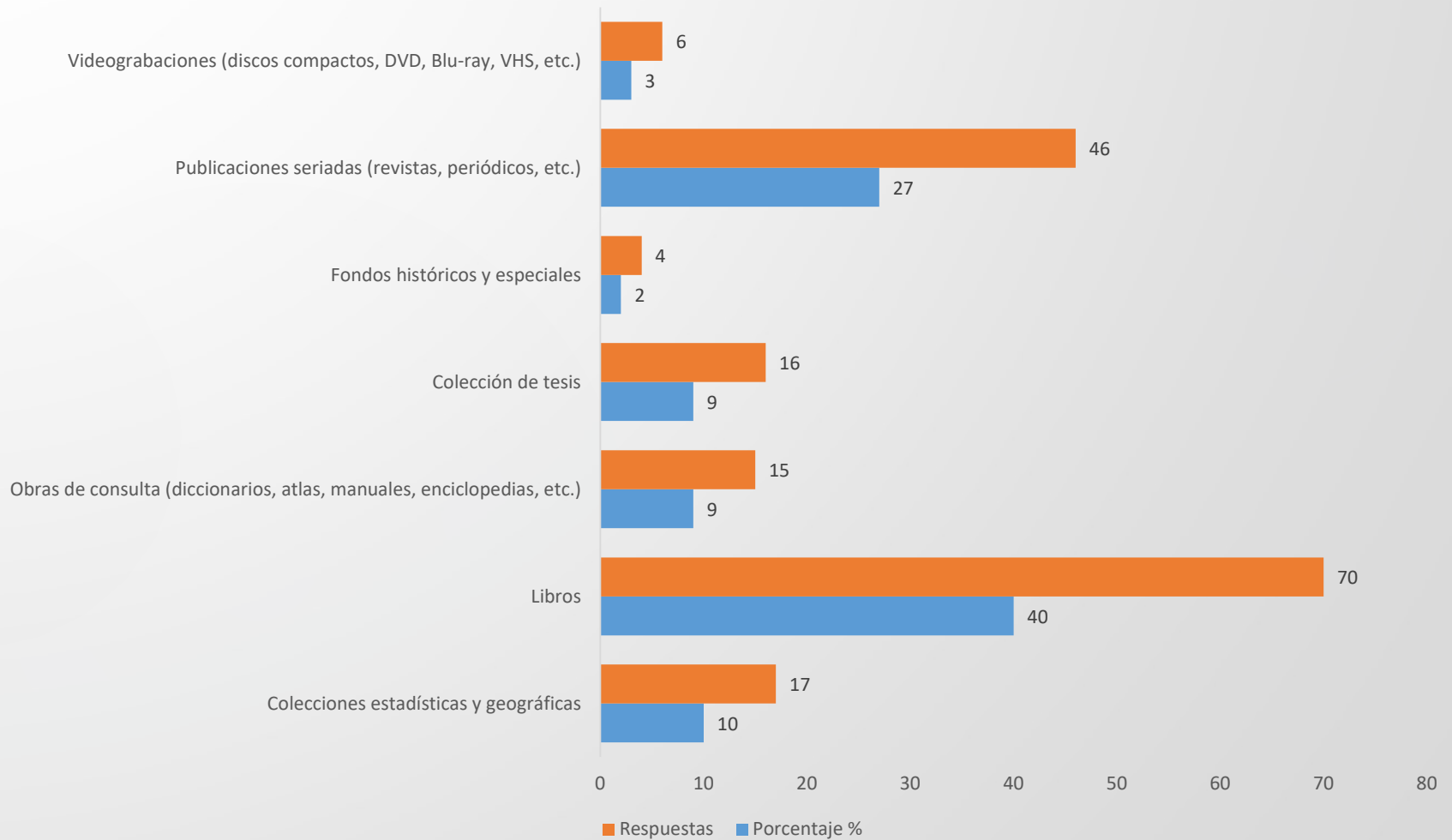
Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso.

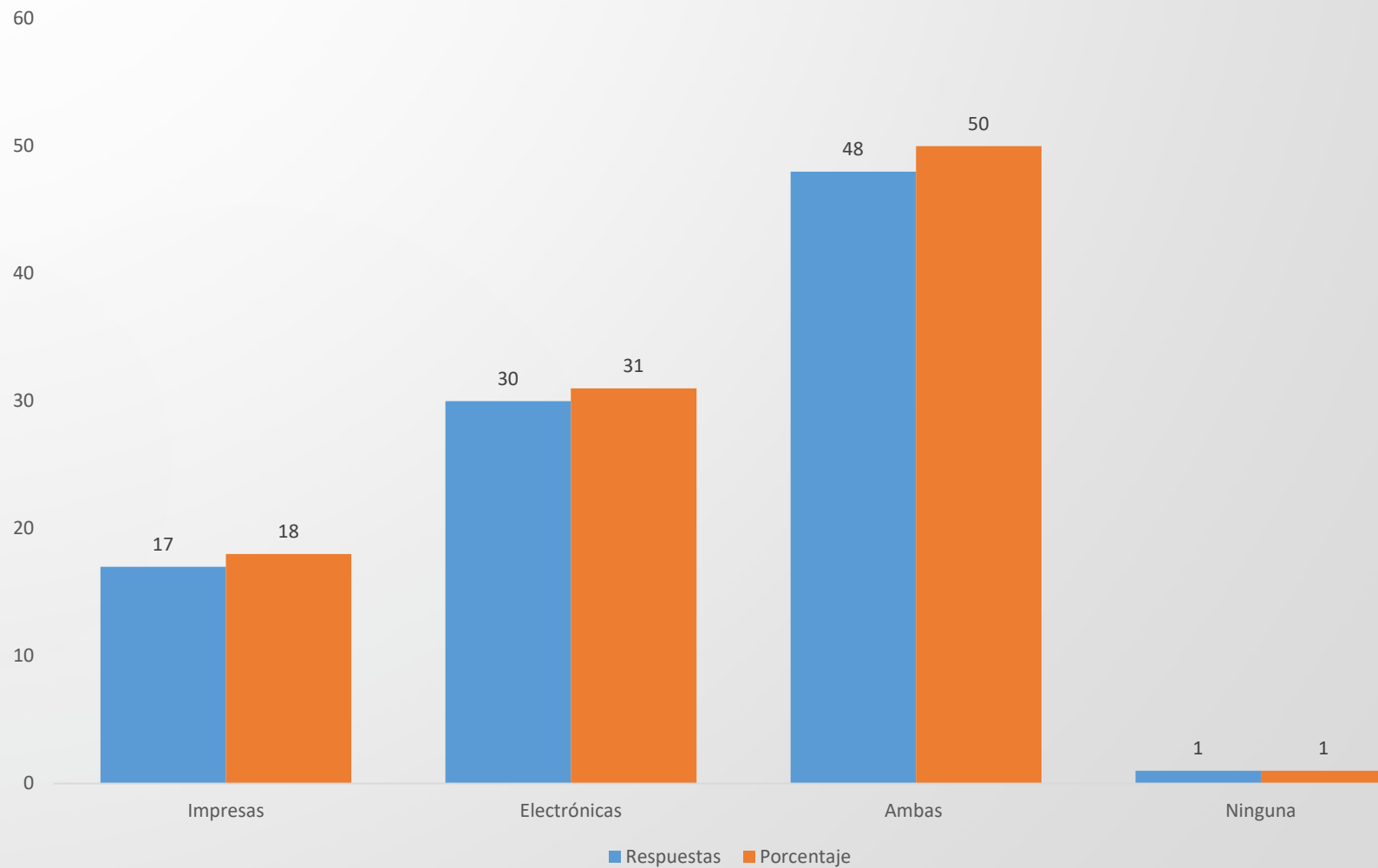


■ Impresas	5	6%	13	16%	22	27%	18	22%	23	28%
■ Electrónicas	25	31%	19	23%	13	16%	7	9%	17	21%
■ Ambas	7	9%	20	25%	14	17%	11	14%	29	36%
■ Ninguna	2	2%	1	1%	2	2%	21	26%	55	68%

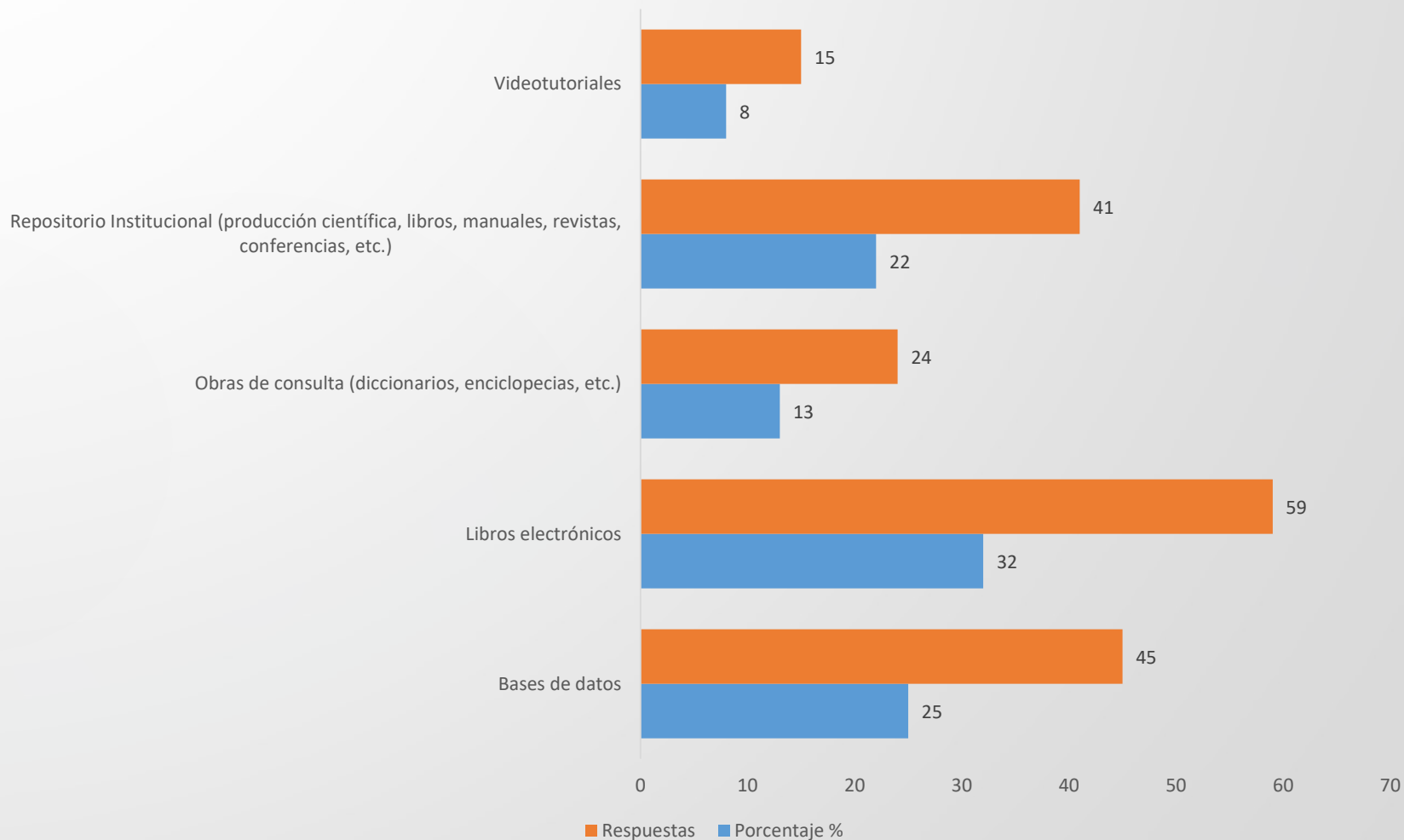
6. Elige las colecciones que utilizas.



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

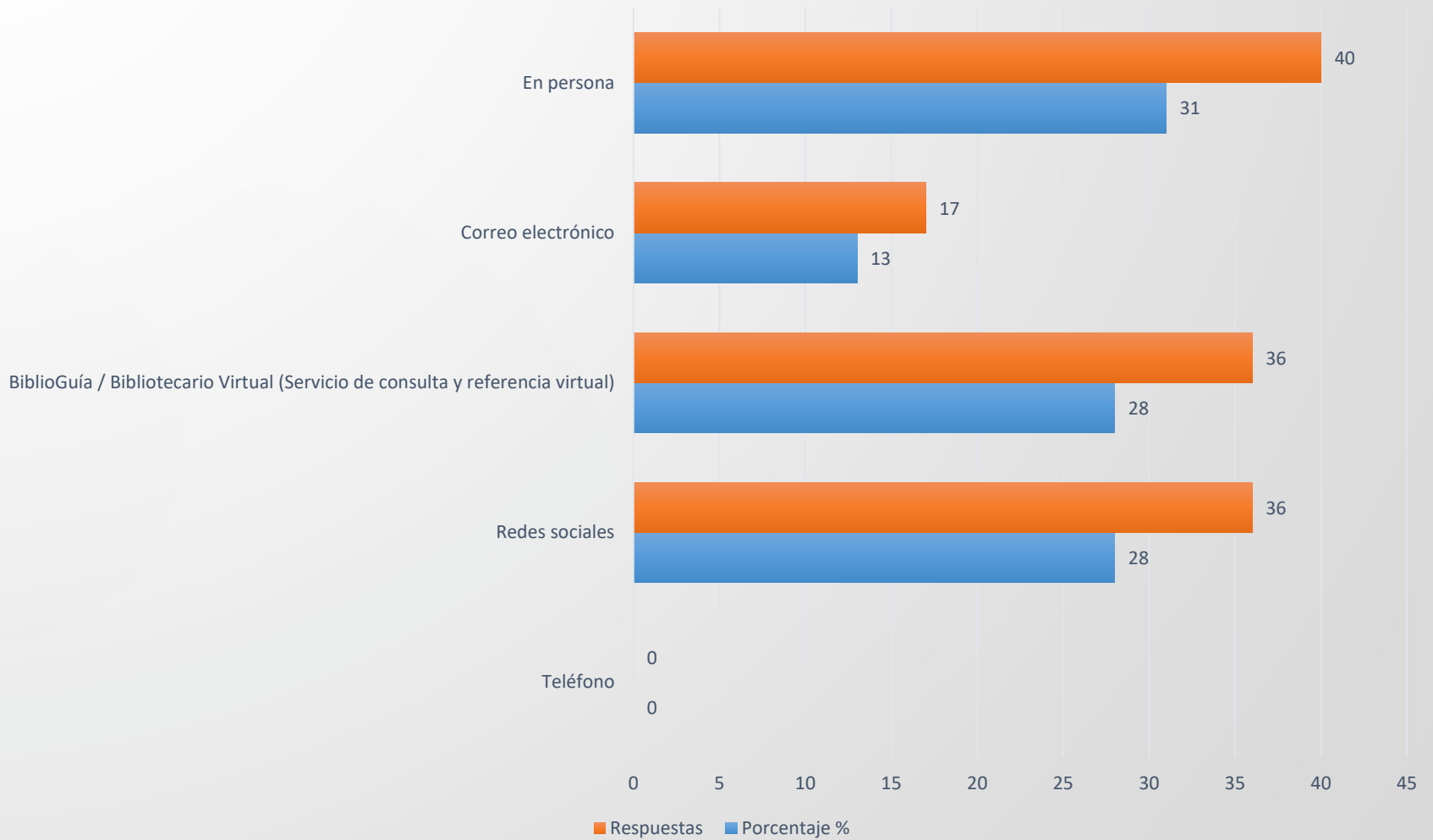


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas.

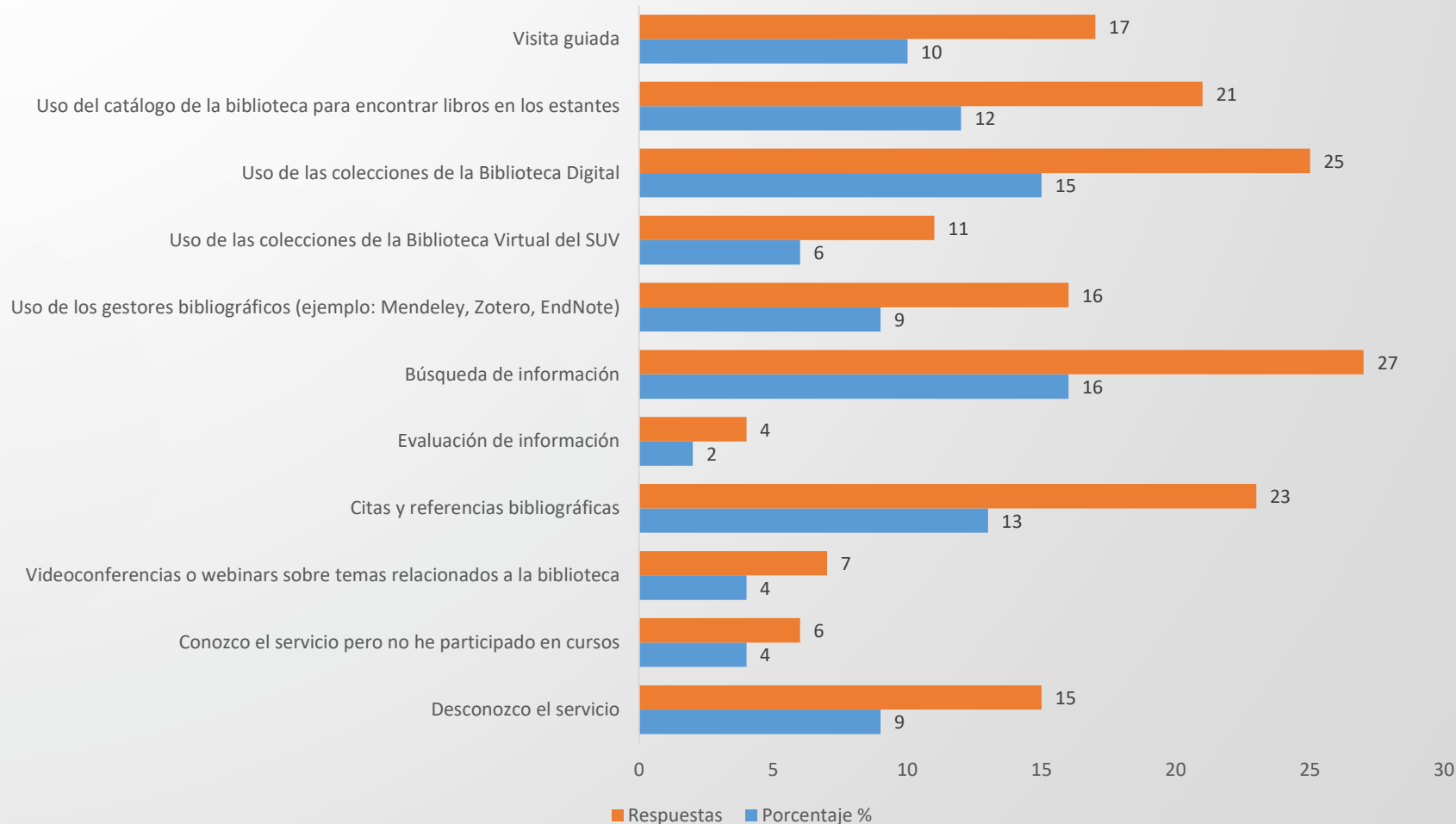


Servicios

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

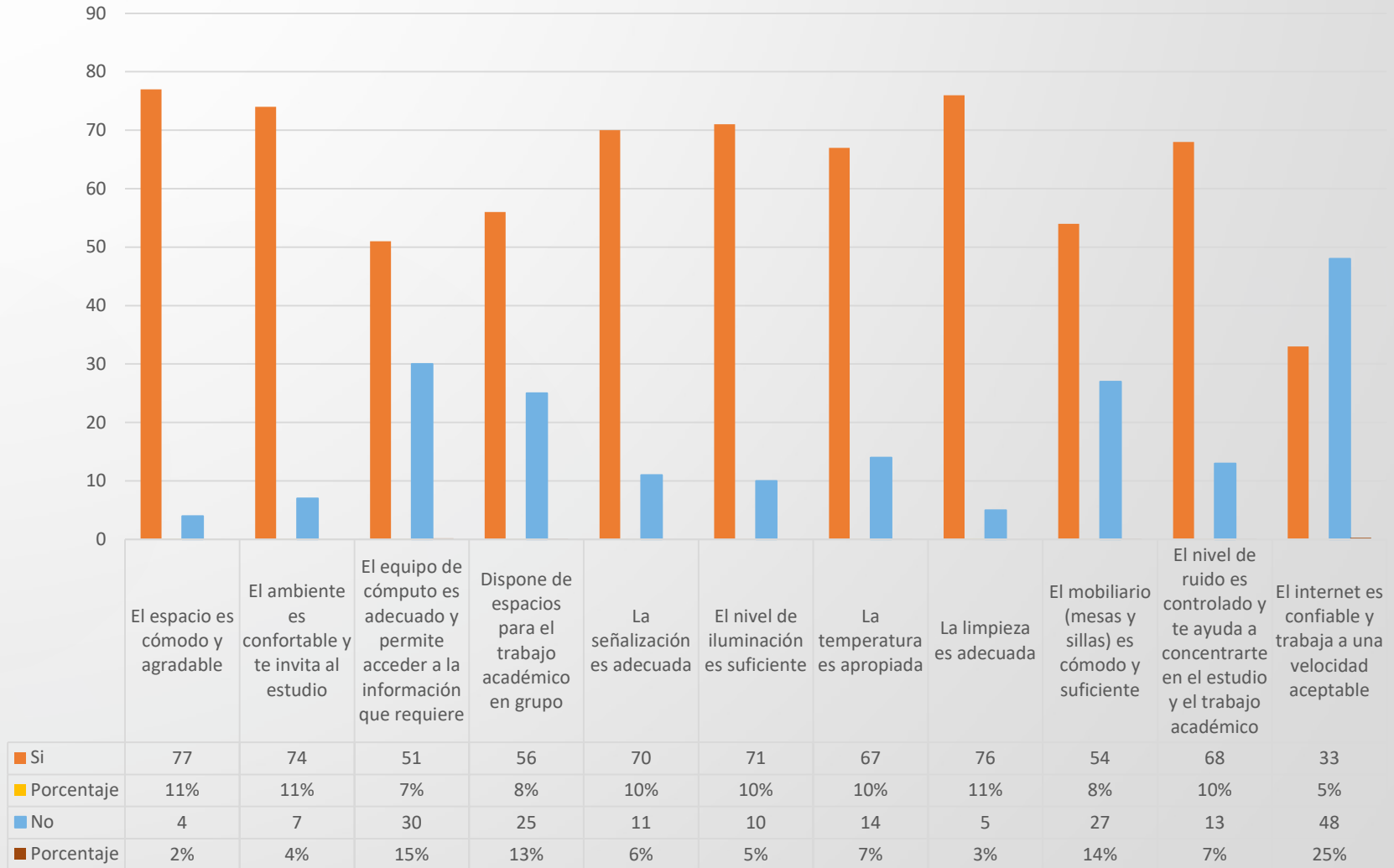


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



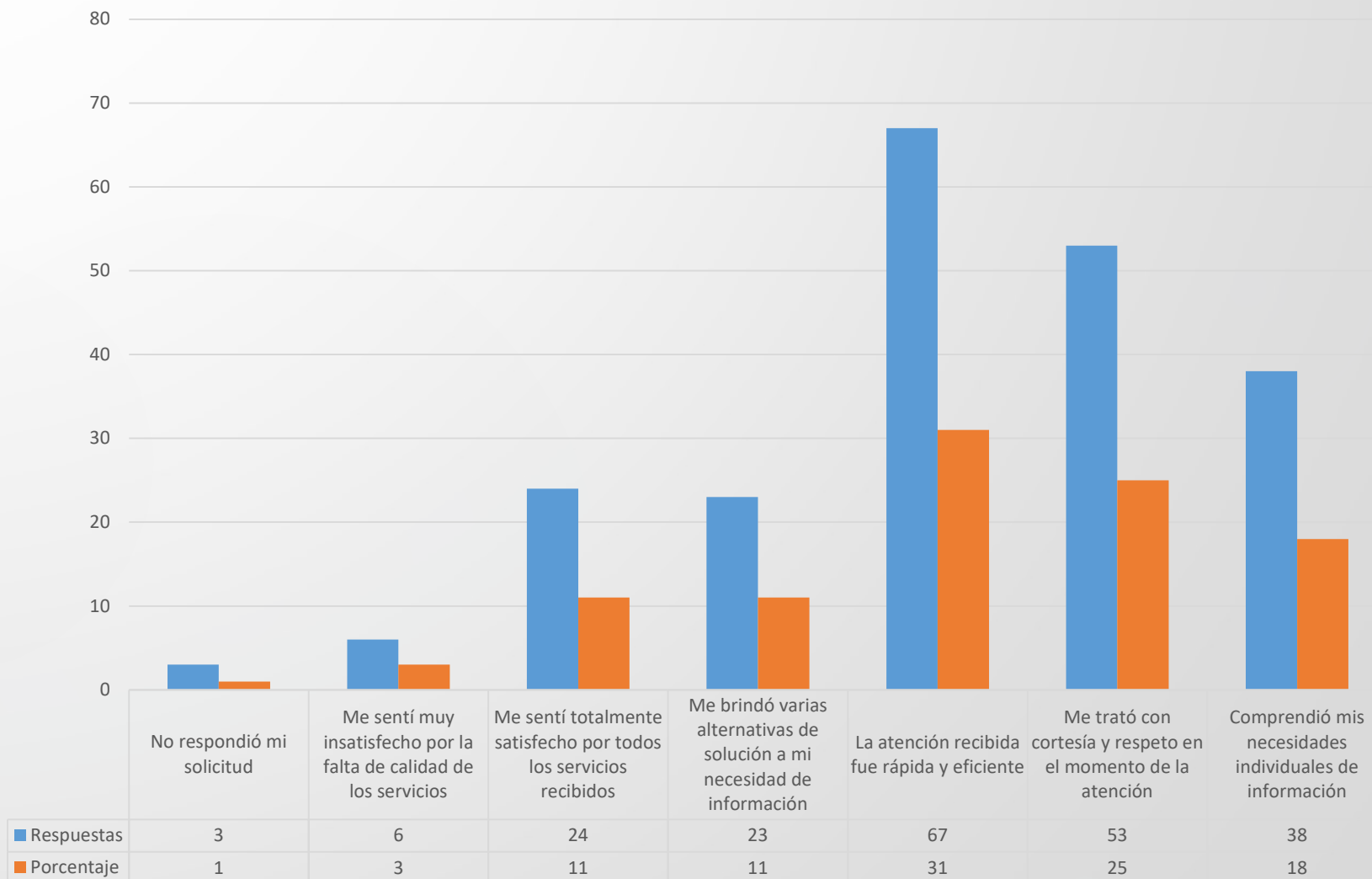
Infraestructura

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. todo bien
2. Si
3. Un mejor internet
4. Me gustaría que el préstamo de libros impresos se ampliará mas
5. Todo me agrada (:
6. Me gusta pero sería bueno que estuvieran mejor señalizadas las cosas y haya zonas más como para descanso
7. Las instalaciones son cómodas y el personal es amable
8. Opino que deberían mejorar la forma de encontrar material al estar en persona en la biblioteca
9. Para mi, todo esta impecable, el único problema es el internet que está inestable, así como en todo el campus
10. Un poco mas de difusión ya que uno por su cuenta misma se debe de enterar de muchas cosas o buscar los medios para enterarse de la biblioteca, sus espacios y pros
11. Son muy buenos, te explican todo,son amables
12. Considero que el sistema y el control funciona la atención al usuario es buena, puede mejorar y invitar a más personas a ir a la biblioteca, solo recomendaría habilitar más espacio de descanso y lectura
13. ME GUSTA ME SIENTO COMODA
14. N/A
15. Todo de acuerdo
16. Muy bonita biblioteca, cuenta con un amplio catalogo de fuentes de información
17. Excelente servicio
18. La atención es eficiente, pero el internet es de baja velocidad y las fuentes de consulta no están actualizadas.
19. Estos servicios requieren personal especializado así como mas recursos
20. .
21. En general me parece bien, solo prestar atención a inmobiliario y equipo de computo
22. A veces encuentran libros fuera de su lugar , se han llevado libros y nunca los han regresado . Se toma registro del libro que se lleva , código del alumno quien se lo llevo . Por ende los que trabajan en biblioteca saben que libros faltan pero ni a veces sancionan al alumno que incumple con el tiempo estimado de espera.

Continuación pregunta 13.

23. Gracias por la encuesta. Mí única recomendación es que trasladen el repositorio físico de humanidades a CUCSH Belenes, pues se quedaron los libros en el campus La Normal y la movilidad entre ambos Centros es deficiente y estresante.
24. El actual Coordinador de Servicios Académicos que es a donde pertenece la Biblioteca del CUCEA es muy incompetente y grosero, me toco que trato mal a vario personal de la biblioteca. Es muy despota al igual como lo es con sus alumnos en sus clases no deberían de ponerlo como lider o con la responsabilidad que se cree dueño de las personas de la biblioteca, hagan algo por favor.
25. En general me gusta asistir al CERI aunque por los tiempos prefiero la Biblioteca Virtual
26. DISPOSICION DIGIL Y BAJAR LIBROS Y REVISTS
27. de momento ninguna
28. factible
29. A veces en la biblioteca digital no se encuentran habilitadas algunas bases de datos como Scopus
30. Creo quebla biblioteca en línea es excelente, pero las obras físicas tienen un proceso largo y burocratico para incluirse lo que hace que se no sean tan actuales
31. Me parece que los servicios cumplen con las necesidades de información que necesito para el tipo de trabajo que realizo.
32. Muchas gracias por los servicios.
33. Percibo que es muy agobiante obtener servicios bibliotecarios.
34. En línea el bibliotrecario no hace mención al correo que se envía y no se tiene evidencia de lo que uno pide para mandar a coordinación. Hay muy poco libros actualizados y muchos en físico desactualizados
35. son muy útiles y necesarios
36. Cuando te acercas a preguntar sobre el proceso para solicitar el préstamo de un libro por más tiempo, las personas encargadas solo dicen no se puede, no dan mayor información ni preguntan por qué lo necesitas. Entiendo que es difícil atender cada solicitud en particular, por lo cual creo ayudaría mucho que la biblioteca contara con un tipo manual de usuario para casos extraordinarios
37. Me parece que los servicios bibliotecarios son excelentes. Lo único con lo que me siento sumamente insatisfecho es con el pésimo internet que tiene la biblioteca de CUCEA.
38. Perfecto

Continuación pregunta 13.

39. Suelen estar platicando de sus cosas o enojados.
40. En la biblioteca no me puedo conectar a internet, ya no está la misma red de antes que era rápida y accesible. También hace mucho calor y hay mucho ruido cuando se juntan los alumnos en grupitos
41. Los registros de acceso debe ubicarse en la parte de la sección directa a la biblioteca para que no se hagan registros los que no van a la biblioteca. Pagar las bases de datos de la IEEE para volver a tener acceso a varios temas de interés de los académicos y de los tesis.
42. Más computadoras y mejor internet.
43. Las colecciones de revistas electrónicas son limitadas. Muchas publicaciones que requiero no son accesibles, o marcan que sólo están accesibles mediante pago. Eso limita mucho los alcances de mi investigación.
44. El servicio es bueno, sin embargo hace falta incrementar opciones digitales.
45. Yo que he sido colaboradora universitaria por 32 años, ahora jubilada, no siento facilidades que me inviten a seguir en contacto con la biblioteca y para facilitarme el préstamo externo de los diferentes materiales (como videos). Solo los que están en línea
46. Gracias excelente servicio y atención personalizada por parte del personal. Felicidades! Sugiero actualicen los equipos de cómputo, incluyendo reguladores que estén funcionando. Gracias!!..
47. muchas gracias
48. De muy alto nivel
49. Me parece que no son congruentes con la entrega física del libro porque se pagan los recargos pero en mi caso explique y avise que era caso COVID y quien atendió no le importo.
50. Algunas veces suelen subir el aire acondicionado muy alto por lo que hace demasiado frío.
51. Sin duda que la impartición de cursos de forma continuada, son la mejor herramienta para estar preparados
52. Todo muy bien
53. .
54. Haces falta material
55. El servicio que me ofrecieron fue agradable

Continuación pregunta 13.

- 56. Mayor difusión de cursos y capacitaciones de cómo acceder y buscar bases de datos y bajar las versiones completas.
- 57. Excelente
- 58. Excelente
- 59. Se podría sugerir la mejora en el acceso a internet dentro de las instalaciones la biblioteca



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