



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 Exactas e Ingenierías**

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 235 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías: 168 estudiantes, 60 académicos y 7 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.

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

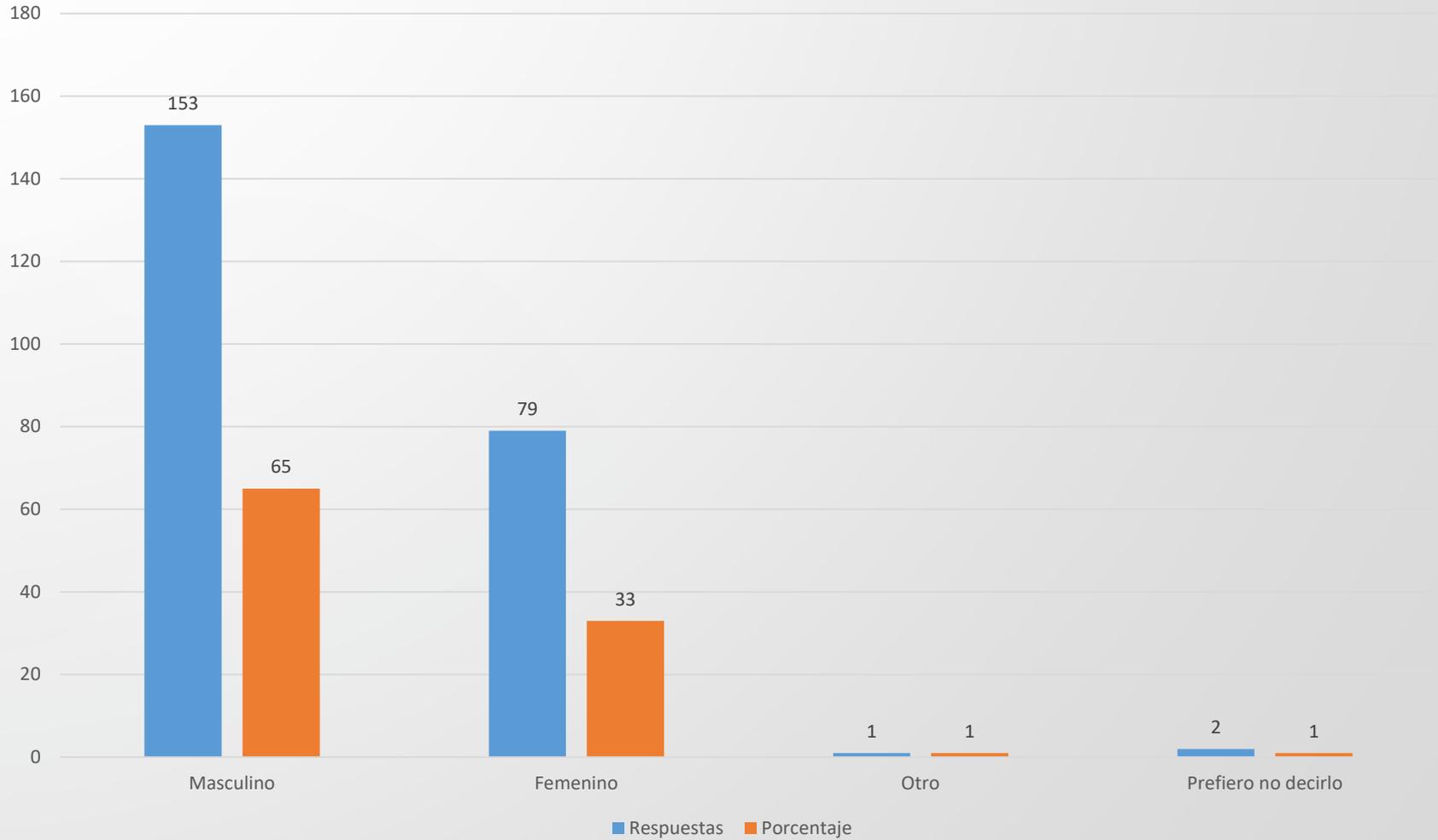
13. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

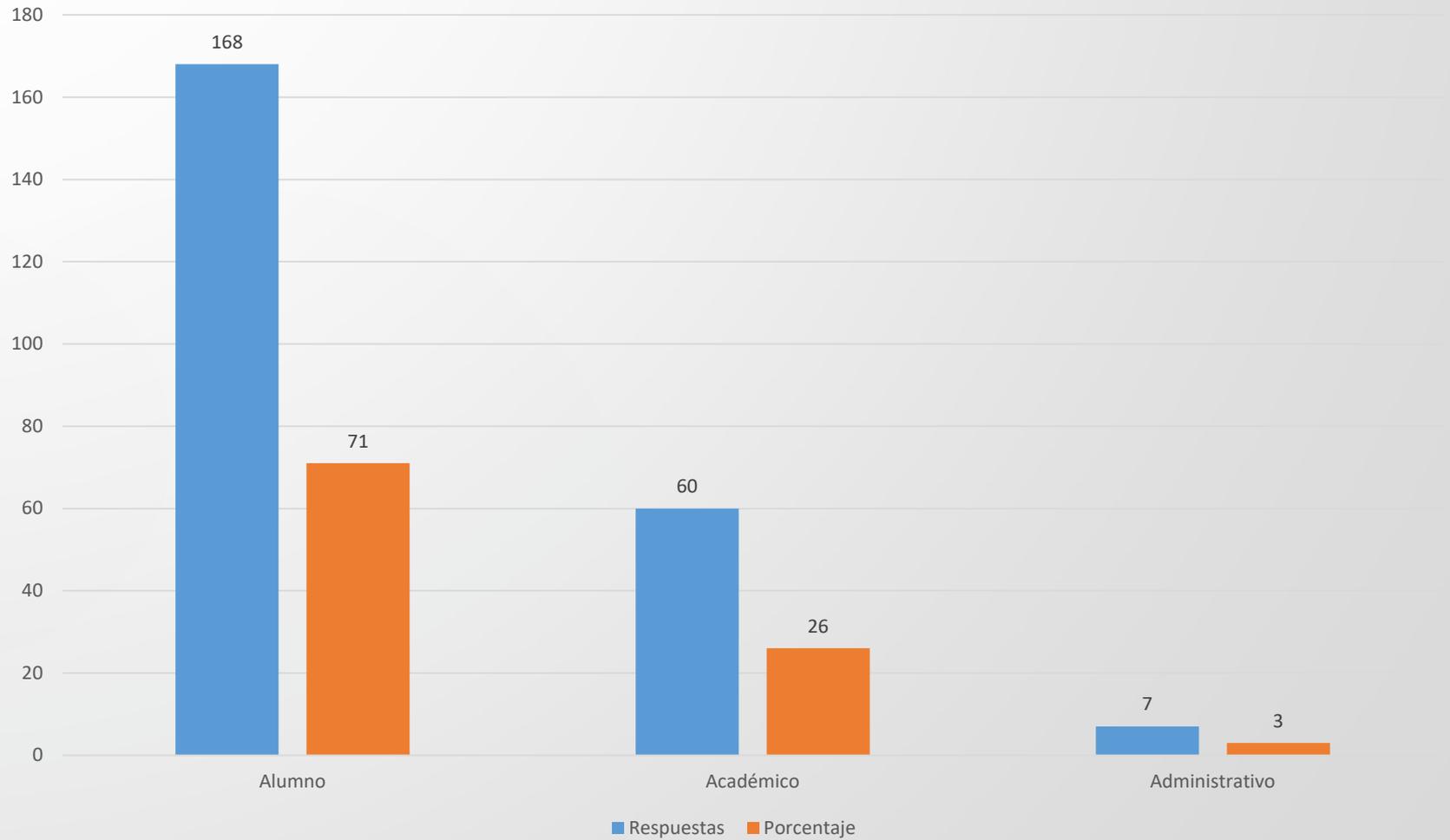
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías
Año 2023**

Datos poblacionales

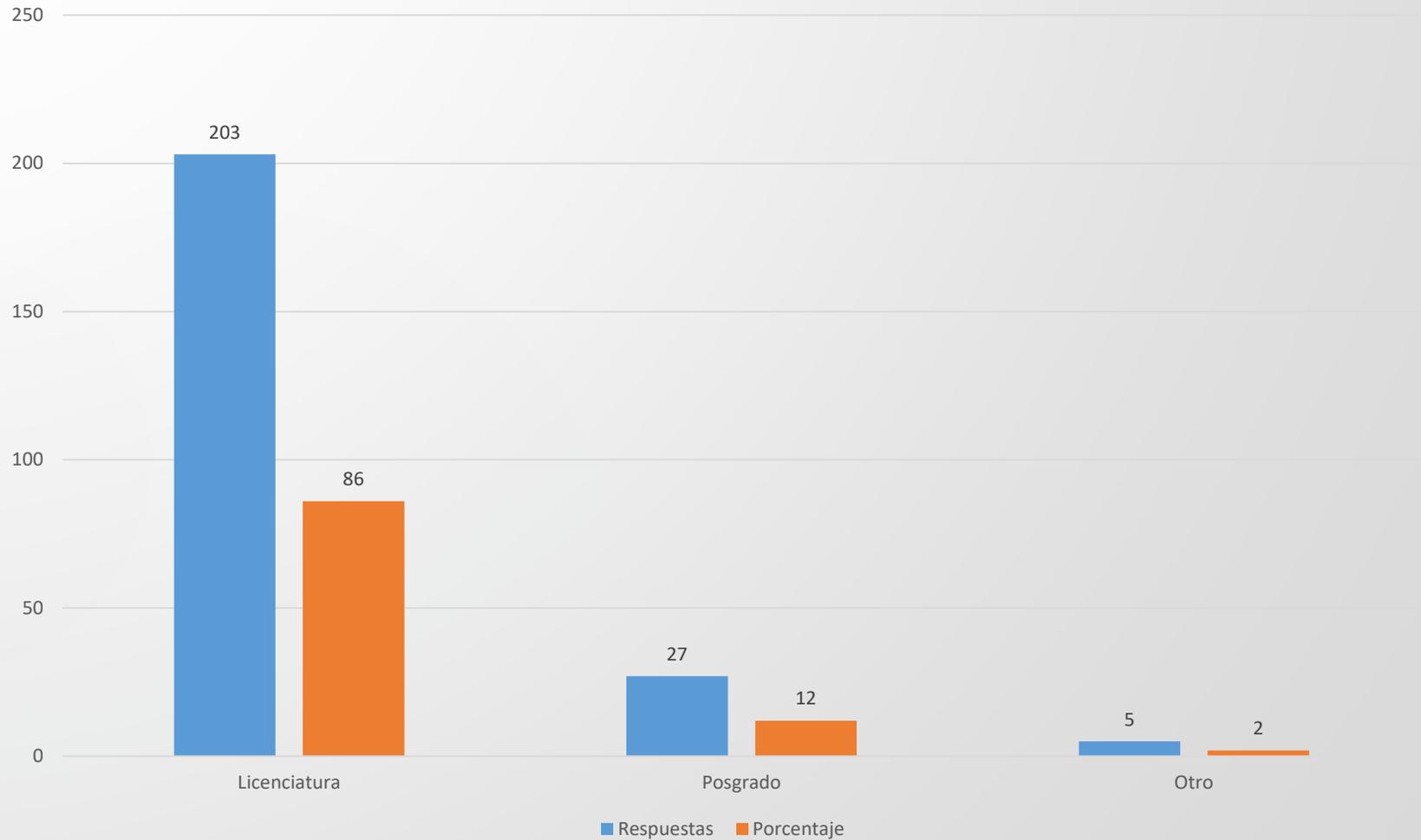
1. Género.



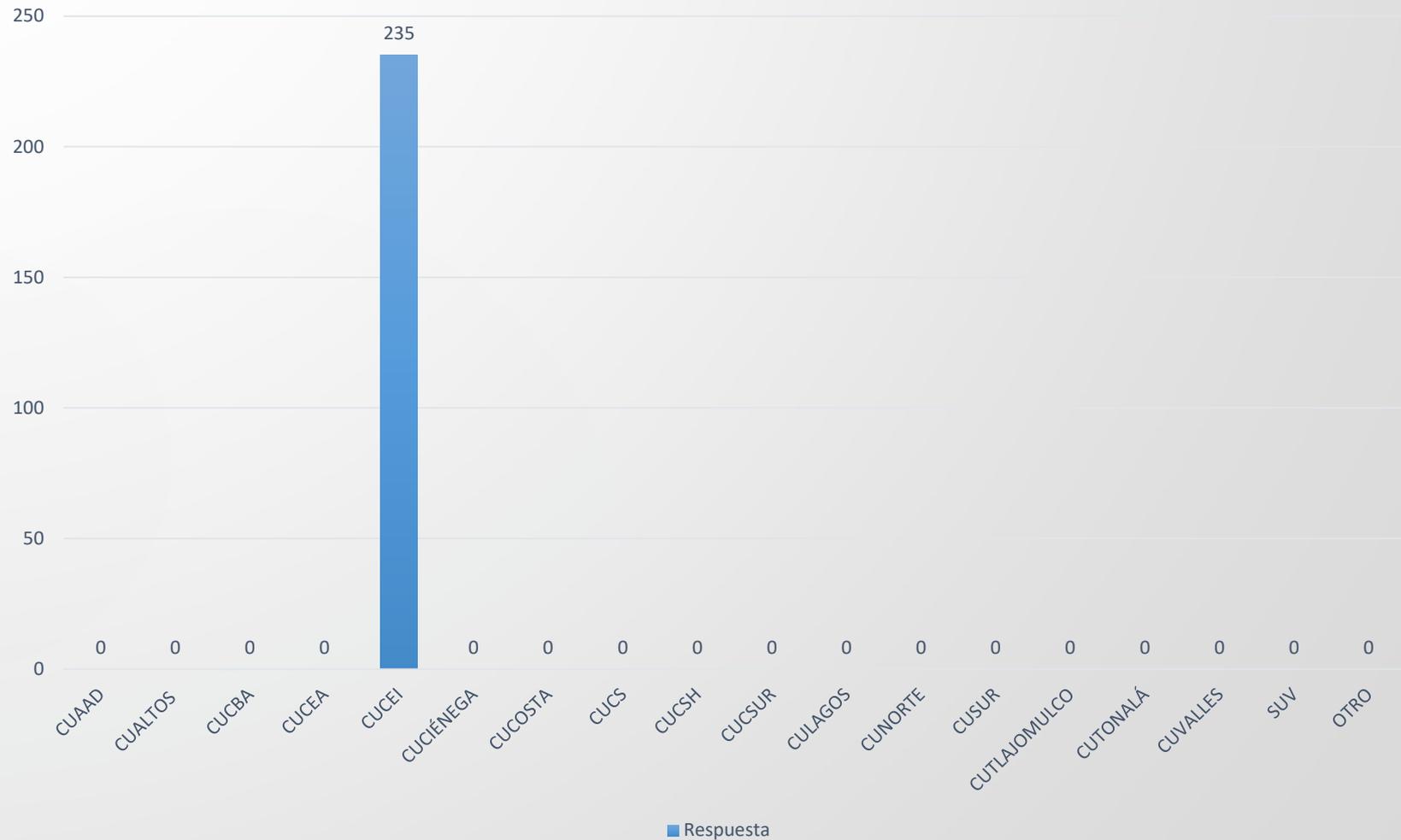
2. Tipo de usuario.



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

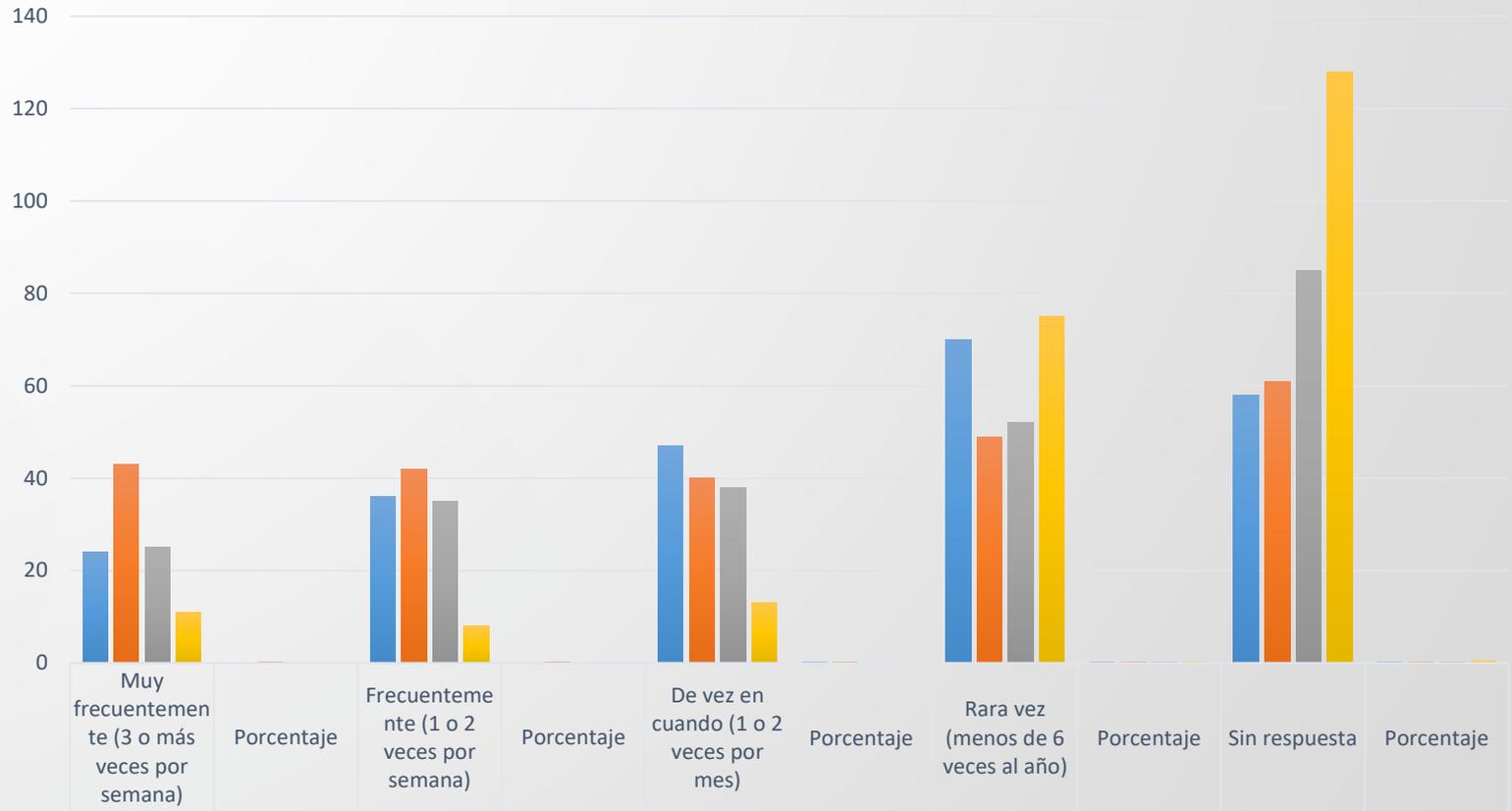


4. Centro Universitario al que pertenece.



Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso.

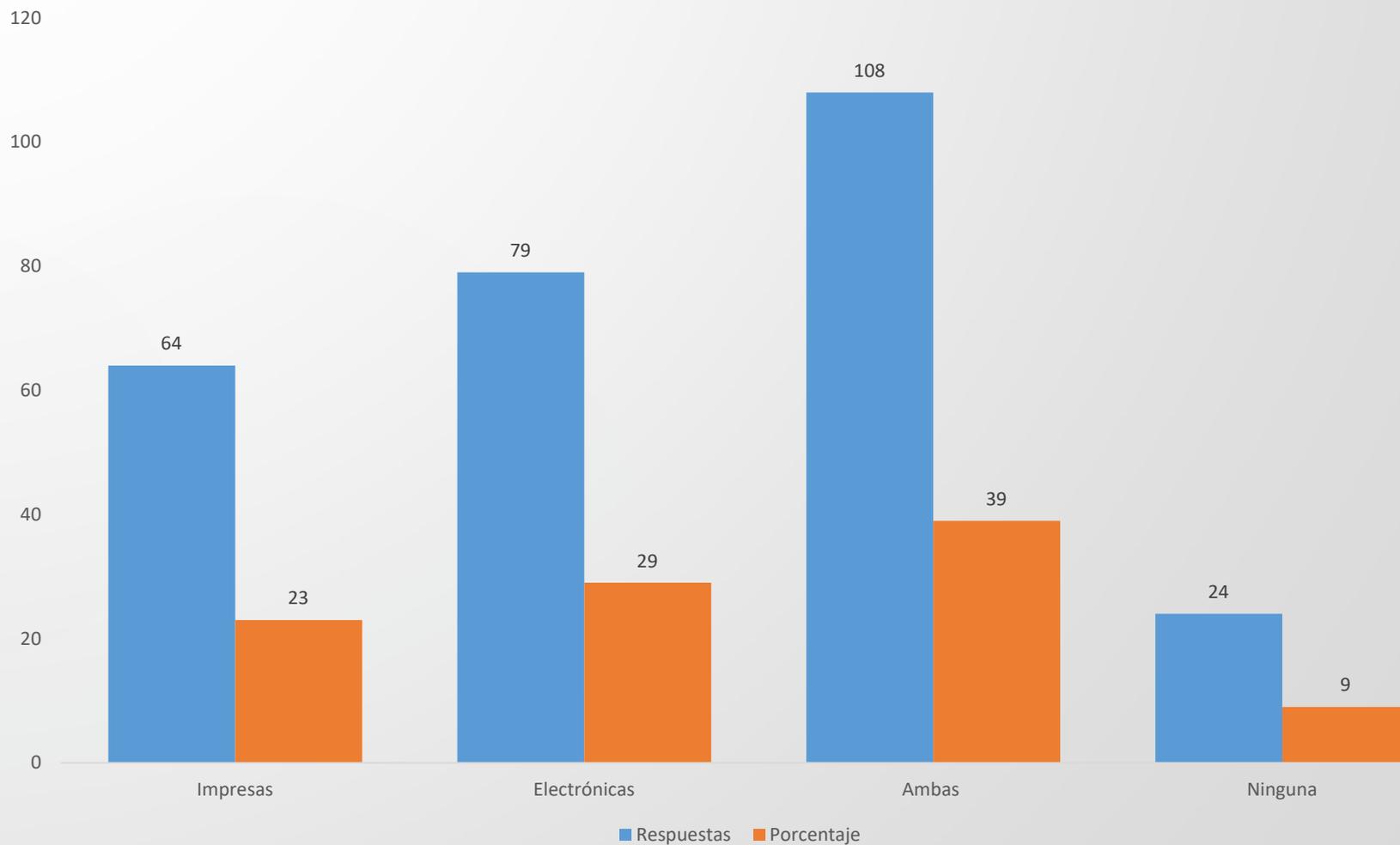


■ Impresas	24	10%	36	15%	47	20%	70	30%	58	25%
■ Electrónicas	43	18%	42	18%	40	17%	49	21%	61	26%
■ Ambas	25	11%	35	15%	38	16%	52	22%	85	36%
■ Ninguna	11	5%	8	3%	13	6%	75	32%	128	54%

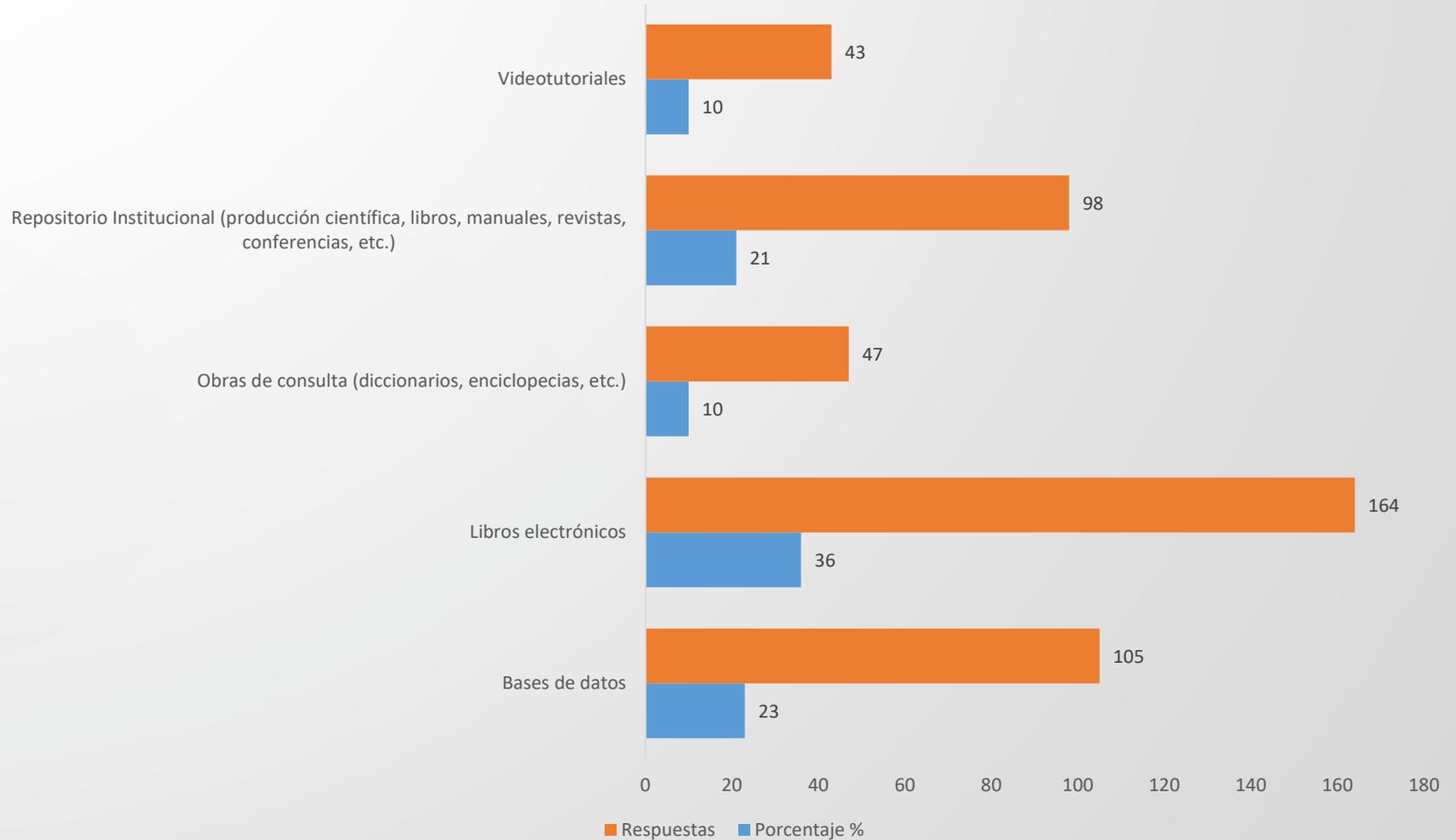
6. Elige las colecciones que utilizas.



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

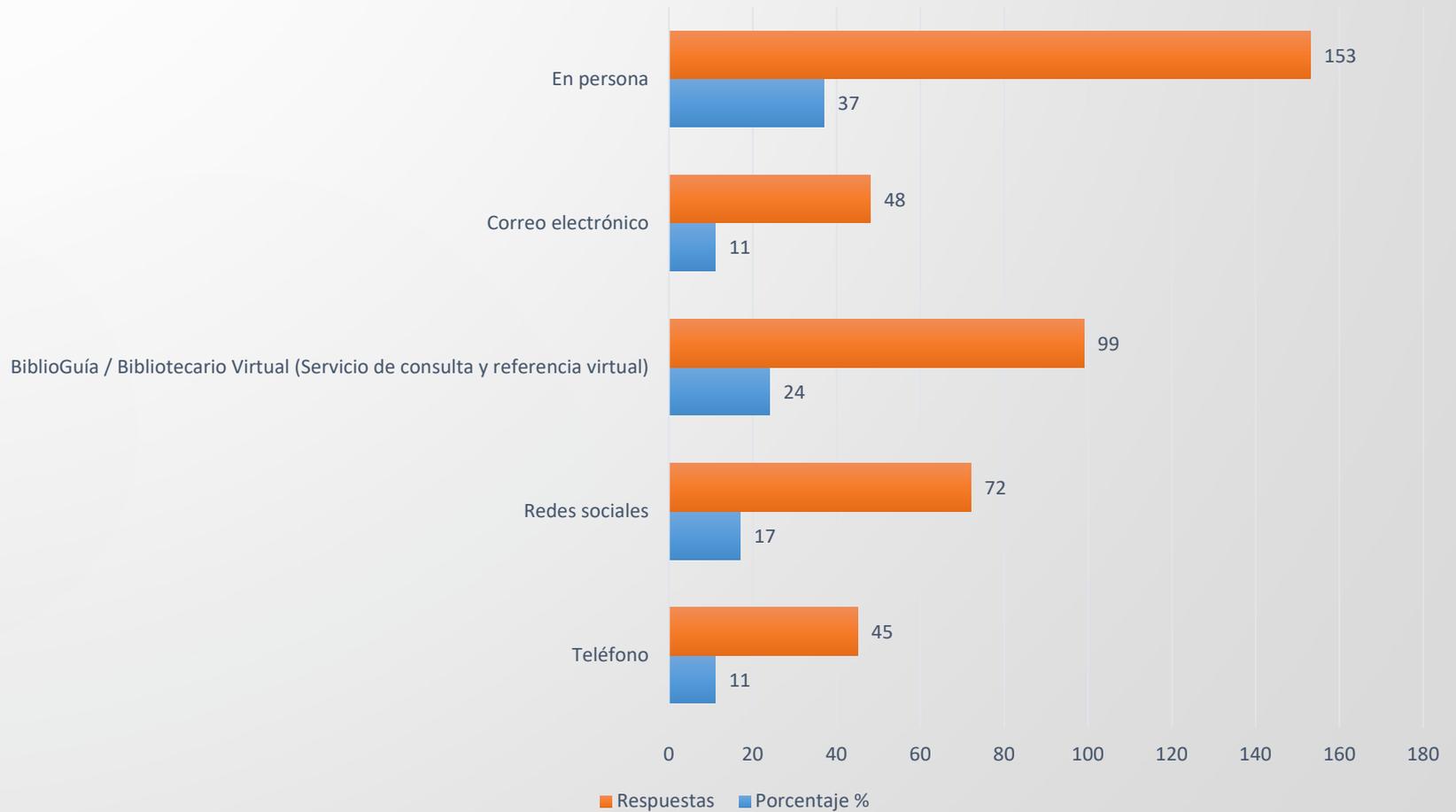


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas.

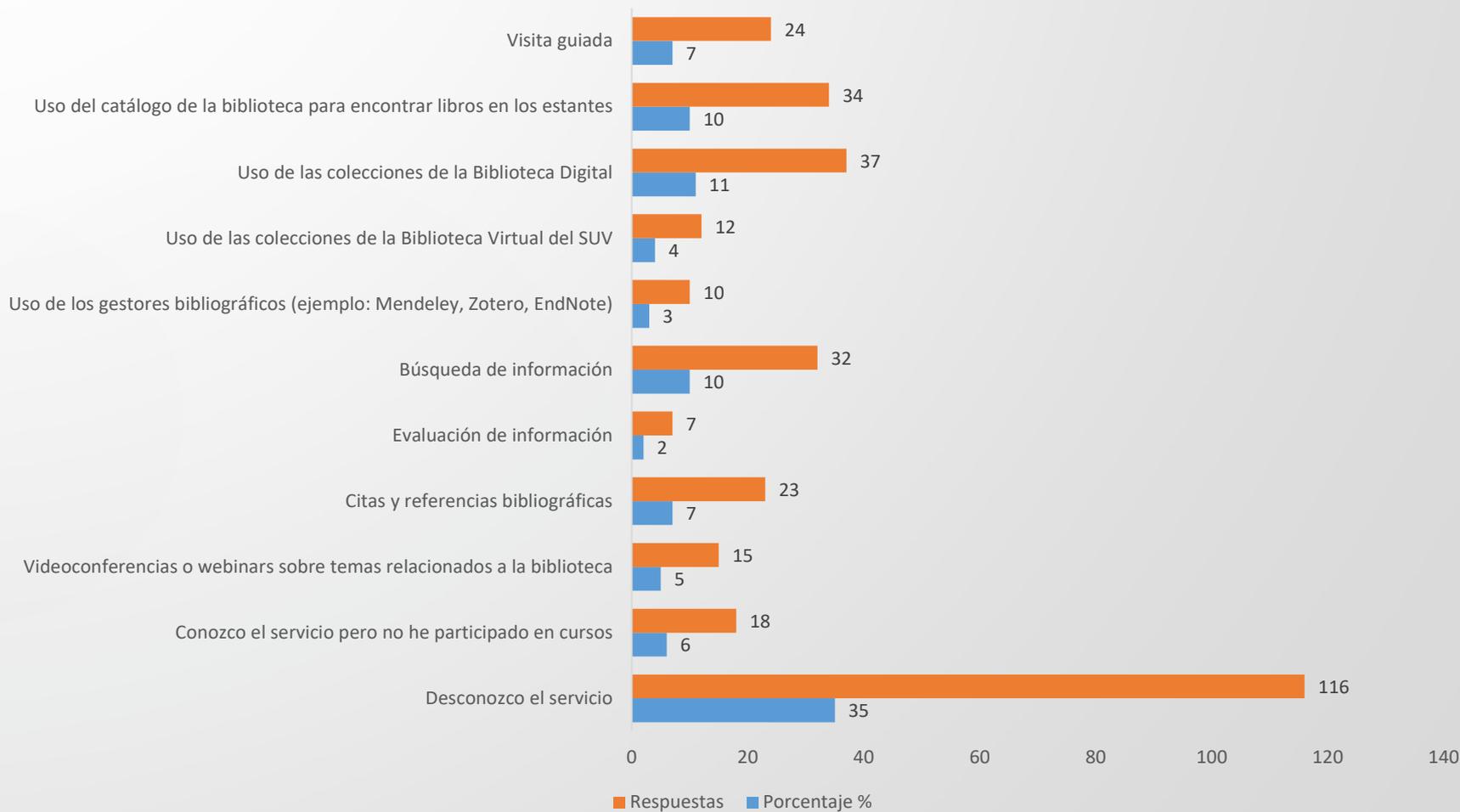


Servicios

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

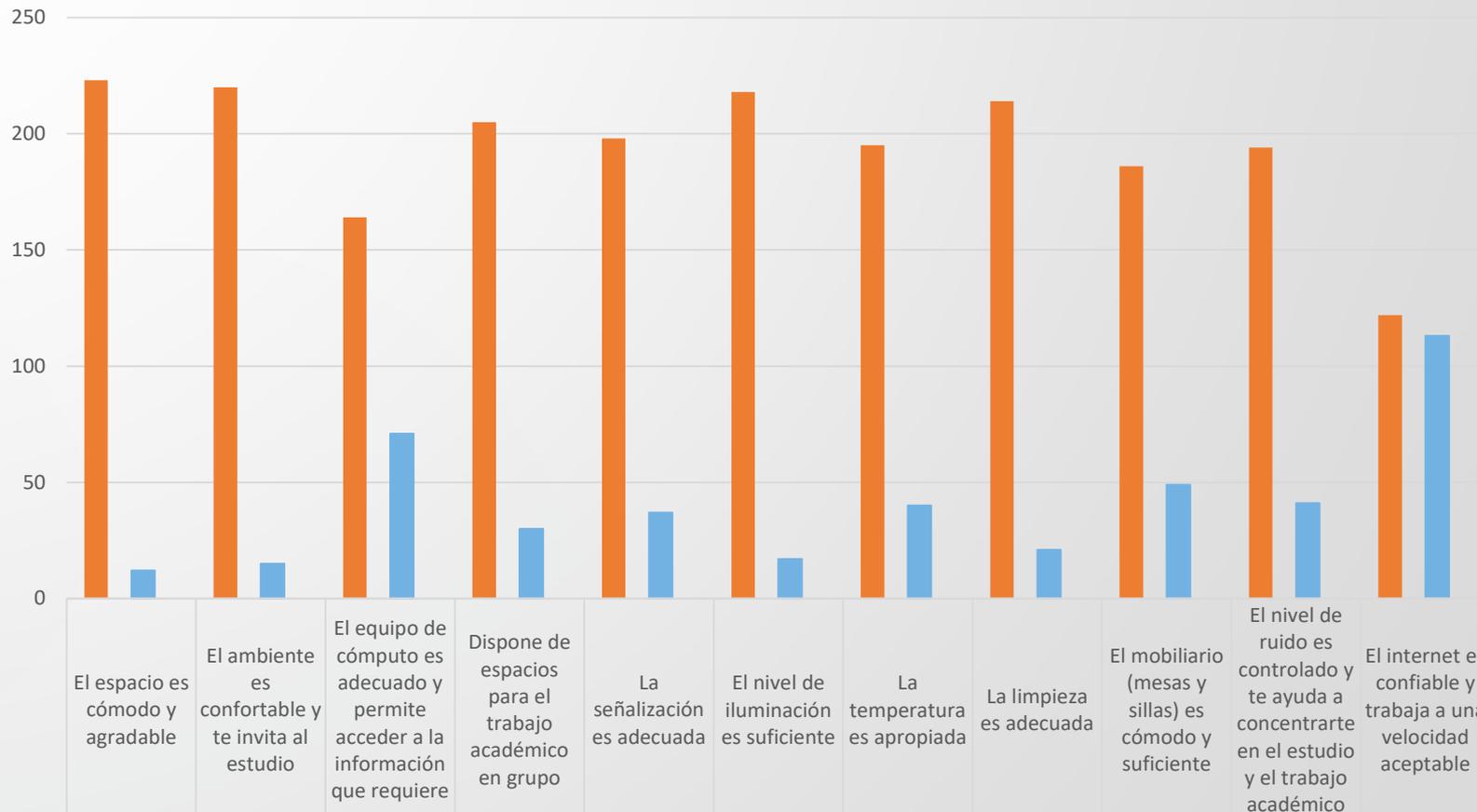


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



Infraestructura

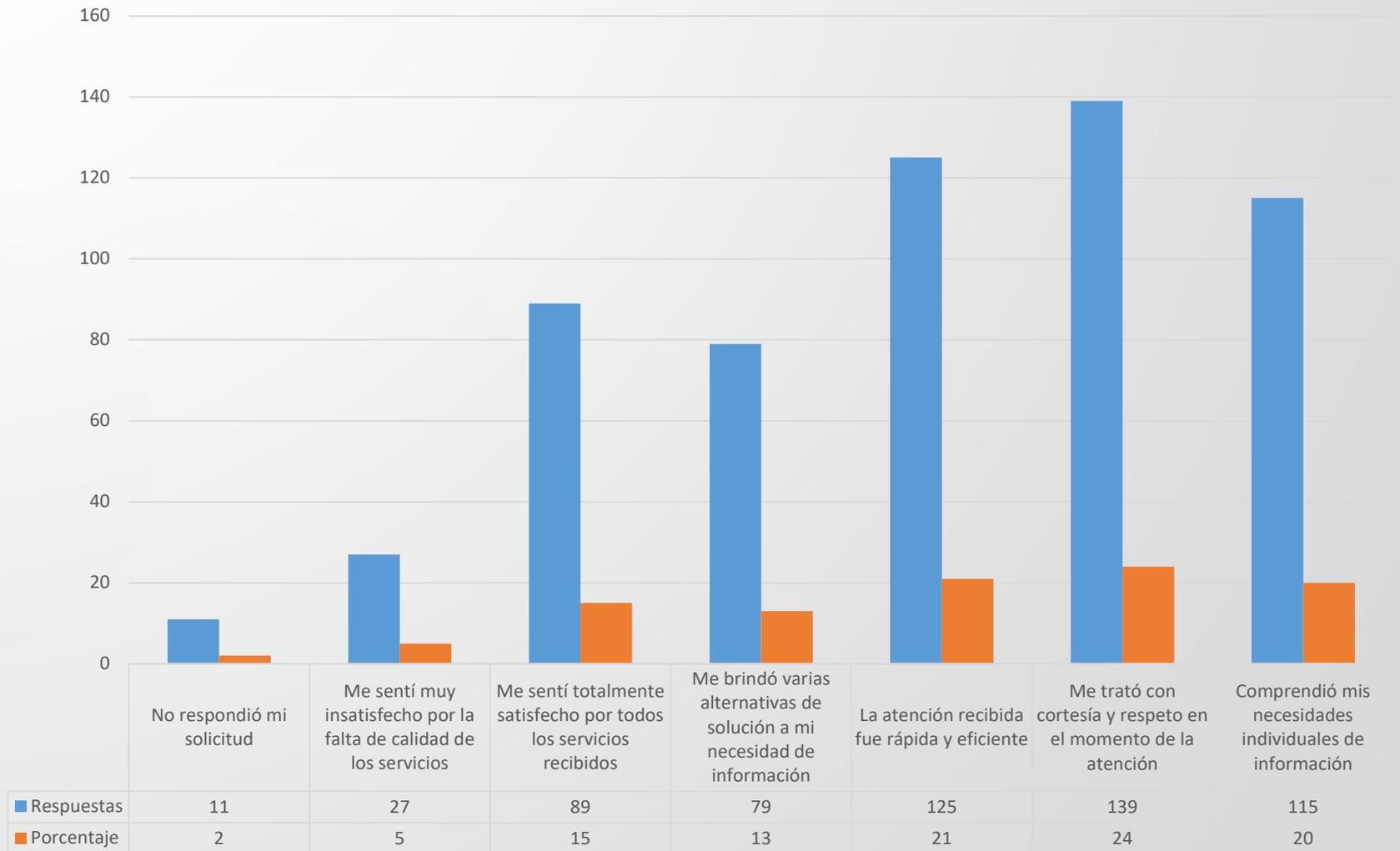
11. Infraestructura.



Si	223	220	164	205	198	218	195	214	186	194	122
Porcentaje	10%	10%	8%	10%	9%	10%	9%	10%	9%	9%	6%
No	12	15	71	30	37	17	40	21	49	41	113
Porcentaje	3%	3%	16%	7%	8%	4%	9%	5%	11%	9%	25%

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 perfecto, excelente servicio y todo muy ordenado y bonito. Algo bello pueh
2. En si, están bien en requerimiento que tengan los alumnos.
3. Satisfecho
4. Muy buena
5. sin comentarios
6. Dan muy buen servicio ya que todo está a la mano y siempre respondendudas
7. El servicio en general es bueno
8. Todo esta bien, solo el mejorar el internet que a veces se sobrecarga
9. En si está todo bien ni le falta ni le sobra nada
10. Excelente
11. Excelente
12. Muy buenos y eficientes
13. Excelente servicio
14. MUCHAS COSAS QUE MEJORAR, NO HAY FORMA DE RENOVAR EN LINEA, DE HECHO EL SISTEMA INFORMATICO ES TAN MALO, QUE NO PERMITE SACAR EL MISMO LIBRO DOS VECES
15. todo bien
16. CONSIDERO QUE SERIA IMPORTANTE QUE LA RED DE INTERNET CUBRA UN POCOMAS LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS, YA QUE ESTA SE VE RESTRINGIDA EN SU MAYORIA, NO SOLO EN LA BIBLIOTEC SINO EN TODAS LAS AREAS DEL CENTRO UNIVERSITARIO.
17. Seria bueno mejorar las instalaciones y la interface con la que trabaja el Sistema de Biblioteca Virtual
18. Excelente servicio
19. Falta acceso a más bases de datos
20. Los servicios ofrecidos son adecuados
21. Una mejora en el internet y espacios diversos para la lectura, con diferentes ambientaciones como incluso hasta fortalecer un area de fuente o jardin con sus precauciones para no dañar libros
22. Siempre será importante tender el área de computo actualizado

Continuación pregunta 13.

23. Sin comentarios
24. En general es un buen servicio, a veces burocrático para ciertos prestamos, sobre todo de equipo de computo
25. mas revista científicas
26. Sería muy adecuado adquirir más libros especializados que sólo están disponibles en inglés.
27. Creo que la biblioteca de CUCEI necesita sillas más cómodas. Los libros de mi área de conocimiento (Ing. Química) deben ser renovados por ediciones más recientes.
28. Siempre he recibido excelente servicio, bibliografía actualizada
29. Falta acceso a las revistas de Elsevier, ACS, etc
30. Establecer un curso con validez para los académicos sobre todos los servicios que ofrece SiUBi y que este se permee a los alumnos
31. Solamente en épocas de exámenes me ha tocado que no hay libros físicos suficientes y en contadas ocasiones son insuficientes los espacios, pero por lo regular es aceptable todo cuanto ofrece este espacio bibliotecario. Aunque sé que el tema del área de sanitarios no comprende esta entrevista si quisiera señalar la falta de insumos para los mismos.
32. Ojalá que hubiera periodos de préstamo mucho más amplios de libros para los profesores, por ejemplo un préstamo semestral
33. En CUCEI contamos con un servicio bibliotecario muy eficiente, aunque en lo personal utilizo más las bases de datos científicas como SciFinder para estar actualizada en mi área.
34. Mayor difusión y aceptar donaciones de libros.
35. me gustaria que tuviesen mas libros impresos de mi área (tecnología farmacéutica), actualizados e internacionales
36. No tengo opinión as l respeto porque casi no visito la biblioteca
37. Les falta mucho para mejorar y no ser inútiles
38. Bastante buenos, de las mejores bibliotecas que he visitado
39. El servicio y apoyo es excelente
40. CONSIDERO CONVENIENTE EL SERVICIO YA QUE ADEMAS NOS PIDEN LA OPINION ANUAL DE QUE LIBROS ES CONVENIENTE ADQUIRIR Y HAY RESPUESTAS A NUESTRAS SOLICITUDES

Continuación pregunta 13.

41. Personalmente me gusta mucho el servicio que se brinda y.
42. Falta socialización entre los estudiantes post-pandemia.
43. más facilidad de buscar por autor y sin tantos pasos y que con el código de acceso se pueda ingresar a todo.
44. Que tengan registro de revistas internacionales donde podamos descargar artículos en el área de Salud y biotecnología de alimentos
45. Con tener un mejor internet y mejor equipo de cómputo, ayudaría enormemente a mejorar en las actividades y trabajos de los alumnos.
46. Es muy buena el espacio solo mejora el internet
47. Es un lugar muy cómodo y con muy buena atención
48. El prestamos de equipo de computo a los estudiantes es deficiente.
49. Los Servicios bibliotecarios en CUCEI son satisfactorios
50. En una ocasión cuando quise devolver un libro el sistema no funcionaba y me dijeron que debido a esto podía llevar el libro en el transcurso de la semana, pero cuando lo llevé me dijeron que tenía una multa por no haberlo entregado a tiempo, les comenté lo que me habían dicho y el motivo por el que no me recibieron el libro la primera vez, pero me dijeron que era mi responsabilidad el haberlo entregado a tiempo. El problema no es la multa sino la incongruencia.
51. Todo bien
52. Brindar mayor difusión de los alcances de servicios que brinda la Biblioteca
53. Sin comentarios
54. Estoy conforme, todo me gustó
55. Me parece de muy buena calidad
56. Se debe de dar a conocer mas el uso de libros electrónicos son muy útiles para dar clase
57. Es un gran servicio el que cuenta la biblioteca tanto de forma física como virtual
58. en la biblioteca DMCP esta abandonada, no material actualizado , no personal capacitado ,no internet, en fin mal muy mal
59. El servicio es bueno pero casi no lo uso

Continuación pregunta 13.

60. En mi opinión cumple con todos los aspectos como iluminación, comodidad, equipo de cómputo y con suficiente material de consulta
61. Podrían mejorar un poco el internet, así mismo, como brindar más silloncitos :)
62. Excelente
63. En por el momento es correcto el ambiente
64. A la encargada del centro de idiomas le sería de ayuda que fuera un poco más cortés
65. La biblioteca se pone muy caliente e incomoda cuando hay mucha gente ya que no hay aire acondicionado, los empleados son un poco groseros, siempre están jugando en su computadora o en su celular (los he visto jugar solitario o viendo cosas de facebook o youtube en su celular) y te tratan como si te hicieran un favor. Si los saludas no te contestan. Me gustaría que le den soporte al servicio de Chemical Abstracts Service ya que no puedo hacer mi cuenta y eso me hubiera servido para mis reportes de laboratorio.
66. En general es un estupendo servicio y me hace falta a mi (valga la redundancia) conocer y sacarle más provecho a los servicios. Gracias por sus atenciones El personal es muy, muy bueno.
67. Sería bueno que hicieran una página o varias páginas web centrales y con amplia difusión donde se pueda acceder a información sobre cuáles son y cómo usar los servicios de biblioteca de todas las bibliotecas de la red universitaria de una manera sencilla de entender, así como información específica sobre cada biblioteca donde sea pertinente
68. Es muy cómodo el ambiente pero el internet es muy lento
69. Todo está perfecto, solo hace falta mejor señal de internet
70. Es muy importante implementar un programa formal de mejora continua
71. Me gusta la parte virtual, a distancia, porque puedo acceder desde cualquier lugar, ya sea artículos científicos, pero también libros electrónicos y tesis, principalmente.
72. NA
73. Son muy amables en la recepción y es muy agradable estar en la biblioteca
74. Buenos servicios de biblioteca
75. Falta iluminación en los pasillos
76. Es bueno y tranquilo el ambiente, te ayuda a concentrarte
77. Es muy cómoda y tiene buen servicio

Continuación pregunta 13.

78. Creo que en el caso de Cucei los servicios y prestamo de material (libros, equipo de computo, cubiles, etc) debería estar permitido para alumnos que cuenten con el holograma de la credencial del semestre pasado, pues muchos alumnos solicitamos la condonación a principio de semestre pero esta suele tardar mucho en verse reflejada por lo que no podemos acceder al holograma del presente semestre y por lo tanto a mitad de semestre ya no podemos sacar libros o acceder a los servicios que brinda la biblioteca como el equipo de computo o los cubiles de estudio.
79. Todo bien
80. completamente satisfecha con servicio, clima y ambiente y n yatmosférs
81. La pregunta 11 y 12 deben dejar la opción para poner que no se utilizó ese servicio por lo que no se puede evaluar
82. En mi área de especialización es necesario contar con acceso a ciertos servicios como lo son: MATHscinet, SpringerLink. Por lo que al quitarlos he perdido el único uso que le daba a los servicios de la biblioteca. Mas aún, los libros de mi área de investigación son casi nulos y entonces yo debo conseguirlos por otro lado.
83. Revistas especializadas en mate
84. Antes no los utilizaba por qué no entendía como se usaban creo que deben hacer más hincapié en eso, muchas personas no lo conocen y no lo aprovechan
85. Este es aceptable
86. Pues es un poco buena aunque a veces cuenta con muy poco material y se requiere más
87. Toda la disponibilidad es buena, más me gustaría que hubiese más cubículos individuales y con menos requisitos para tener uno
88. Ampliar los días de prestamos de libros
89. J
90. Es bastante completo el servicio, la disponibilidad de libros y la instalación en sí es perfecta, en cambio el repositorio de recursos en linea suele estar un tanto escondido y en ocasiones se puede encontrar algún que otro error, como mal funcionamiento de la página o el hecho de no poder acceder a recursos de la misma
91. Debería haber mejoras en el servicio de internet y más espacio para trabajar, ya que a veces por la falta del espacio no se pueden realizar los trabajos o proyectos que se desean

Continuación pregunta 13.

92. La disponibilidad al internet

93. Lo único es que cuando devolvemos los libros los tenemos que regresar a su lugar y estaba acostumbrado a dejarlos en un repositorio donde luego los acomodan

94. Ninguno

95. 4.5/10

96. Deberían de hacer más espacio para que se pueda estudiar en la universidad tranquilamente

97. H

98. Sin palabras

99. Son excelentes y de calidad la atención

100..

101.Excelentes

102.No suelo utilizarlos

103.Es un espacio amplio y limpio donde de ser posible buscaría mejorar el mobiliario para dar mayor comodidad a usuarios y mejorar el Internet

104.Mi opinión es que los alumnos usando las instalaciones deberían ser más respetuosos con los demás y con los materiales.

105.Es muy bueno aunque aumentaría los ejemplares impresos más utilizados en cada carrera así como la velocidad del internet.

106..

107.Todo está excelente, lo único que falla mucho es la conexión a internet y a veces impide que nuestro estudio sea productivo.

108.Personal muy malhumorado

109.Es un espacio muy agradable para realizar tareas de manera cómoda

110.El ambiente es muy cómodo pero sin duda hace falta mejorar la infraestructura y la limpieza. Además, los servicios proporcionados por el personal me han generado una marcada insatisfacción, ya que no se han brindado soluciones concretas a mis problemas, que son errores cometidos por ellos mismos. En lugar de ello, he observado que solo aplazan la atención, dejándole la responsabilidad a una persona que no ha ido en un lapso de tres semanas.

Continuación pregunta 13.

111. Las instalaciones están bien, es agradable estar ahí en los momentos que la necesitas para estudiar
112. En el CID de CUCEI me negaron el uso de las computadoras por no tener mis hologramas cuando en las semanas anteriores (una vez a la semana siempre iba) me las prestaban sin algún problema, les enseñe que estaba en estado activo y no me supieron dar una solución a nada, solo me decían que no estaba su encargada y ninguno me supo decir quien estaba a cargo o que hacer y solo me traían de persona a persona pero todos me decían lo mismo. Me hicieron sentir muy mal por que ese día tenía que entregar unos reportes de clase y les explique y no me ayudaron en nada y perdí ese trabajo. Al final llore porque me hicieron sentir discriminada por no tener dinero para pagar a "tiempo" y no tener un computadora portatil y sobre todo que nadie me ayudaba realmente. Ya no he querido volver y no creo que sea correcto que digan que son cálidos y siempre ayudaran a los estudiantes cuando no fue así conmigo. ara
113. En general no tengo nada que decir
114. Las bibliografías son de gran ayuda, pero en ocasiones, ciertas personas, ojo solo algunas, pueden ser desatentas y algo indiferentes
115. Mejorar el inmobiliario
116. Mejorar la red de internet
117. Buena
118. Gracias por la ayuda
119. Todo está bien pero en los cubículos o cabinas de estudios en tiempo de calor están demasiado sofocados simplemente no tiene un flujo de aire
120. Fue mi primer semestre en este centro y vaya que la biblioteca me decepciono la luz es horrible y el espacio para nada te invita al estudio es incomodo hasta tomar un libro que decepcionante
121. Me parece que el horario de servicio es limitado. Ampliar podría tener un efecto importante y positivo, por otro lado, el personal no lo respeta y regularmente cierra las instalaciones hasta media hora antes.
122. Hasta donde llega mi experiencia esta ha sido buena
123. Considero un excelente servicio.
124. Me gustaría que hubiera más enchufes a la luz

Continuación pregunta 13.

- 125. Que sea un lugar fresco, y que sea más práctico los cobros de multas por retardo
- 126. Los servicios siempre fueron buenos y atentos
- 127. Uso la biblioteca para estudiar o para realizar actividades escolares es un buen lugar para estas actividades ya que es espacioso y cómodo
- 128. Los servicios que se realizan son los adecuados
- 129. Son muy buenos
- 130. Muy buen servicio
- 131. A veces no funciona el internet en ciertas áreas, y el mobiliario en ocasiones no es suficiente para todos los alumnos
- 132. Nose
- 133. Me gusta mucho el servicio de la biblioteca, sinceramente de lo mejor de CUCEI
- 134. Son buenos, solamente que quitan bastantes libros electrónicos
- 135. Me agrada pasar tiempo en la biblioteca, hace poco firme una solicitud para unos libros que regalaría la universidad, pero no he sabido más al respecto, me gustaría tener informes.
- 136. ME PARECE POCO RAZONABLE QUE NO PERMITAN A LOS ALUMNOS HACER USO DEL SISTEMA DE PRESTAMO DE LIBROS SI EL ESTUDIANTE NO TIENE HOLOGRAMA VIGENTE YA QUE ALGUNAS PERSONAS CONDONAMOS Y EL RESULTADO DE LA CONDONACIÓN TARDA MUCHO. POR LO QUE PASAMOS LA MAYOR PARTE DEL SEMESTRE SIN PODER ACCEDER A LOS MATERIALES
- 137. Necesita internet de calidad y más computadoras
- 138. Sólo mejorar el internet.
- 139. Todo correcto
- 140. son buenos
- 141. Me gustaría que la biblioteca tuviera varios pisos para poder estudiar un espacio lleno de cubículos individuales para estudiar cómodamente debido a que a veces es incómodo sentirse observado o juzgado
- 142. Son regulares, ni buenos ni malos.
- 143. Los servicios son muy buenos y accesibles en todo momento.
- 144. No he tenido la oportunidad ni necesidad de disfrutar de estos servicios

Continuación pregunta 13.

- 145. Mejorar red wifi, así como, la iluminación y los espacios de trabajo
- 146. La biblioteca es increíble, siempre que voy hay espacio disponible, hay gran variedad de libros, mejoraría el internet, pero estoy muy satisfecha con las prestaciones que tiene actualmente
- 147. Muy buen servicio en mi opinión
- 148. Mejor acceso a la red
- 149. Todo en general está muy bien, sin embargo, realizar tareas en mi laptop dentro de las instalaciones se dificulta, debido a que no hay una cobertura eficiente de internet en el lugar
- 150. Los servicios bibliotecarios en Cucei considero que están bastante bien supervisados y con un trabajo muy bien ubicado y saben lo que tienen que hacer y lo hacen de buena manera
- 151. Después
- 152. Todo está bien, es adecuado para cubrir todas las necesidades
- 153. Para mí está bien, siempre me funciona el internet en la biblioteca, y encuentro los libros fácilmente
- 154. Solo entro a la biblioteca para tener acceso a internet y realizar mis actividades académicas, no he solicitado libros porque no se como, y considero que el espacio donde estudias (en CUCEI), está siempre sucio y la iluminación es muy pobre, aunque hay desinfectante en las mesas para limpiarlas, no hay paños, además, las sillas son muy incómodas, en la noche casi no se ve nada, y cuando está casi llena siempre hace un calor horrible y es incómodo, a diferencia de cuando está sola, que el ambiente está fresco y cómodo
- 155. Son bastante útiles en cuanto a búsqueda de información se refiere
- 156. En general los servicios bibliotecarios son buenos, sin embargo estaría excelente si a los chicos de nuevo ingreso les dan una visita guiada dentro de la biblioteca y no solo en la sala de conferencias por medio de una presentación, se podría mejorar mucho y dar a conocer el servicio y el como buscar la información si se orienta más a los alumnos, y también el tener más espacios o mobiliario ya que en ocasiones no hay lugar donde poder estudiar o leer
- 157. Considero que, principalmente, falta darles una difusión clara de fácil acceso
- 158. Me hace falta ir más seguido por el trabajo y tiempo pero me haré un espacio para ir a las bibliotecas
- 159. Nunca he tenido ningún disgusto con el CID
- 160. Falta mejorar algo el internet y los equipos de computo

Continuación pregunta 13.

- 161.El inmobiliario es bueno, la cantidad de mesas y sillas es bueno, además de estar bien cuidados. El Internet es rápido, pero carece de seguridad, así que no suelo usarlo mucho.
- 162.Muy satisfecho con los servicios de biblioteca
- 163.No frecuento demasiado la Biblioteca de la Universidad, pero de las veces que voy el ambiente es muy cómodo y silencioso
- 164.Me agradan mucho los recursos de biblioudg
- 165.Dichos servicios proporcionan la información adecuada, aunque a veces un poco desactualizada.
- 166.creo que esta correcto solo que los y las bibliotecarias tengan mas conocimiento acerca de que se requiere para poder tramitar el prestamo de un libro ya que yo acudi para solicitar uno el semestre pasado y la persona que se encontraba me comento que no sabia como aplicaba el realizar el prestamo de un libro con la nueva credencial creo que de hay en mas esta todo correcto con la biblioteca o al menos hasta donde yo he utilizado sus servicios
- 167.Es un buen espacio, comodo, solo tiene que mejorar el internet
- 168.Me parece que es un buen servicio el que ofrecen, pero debido a que lo uso con poca frecuencia, no tengo una idea clara de que puntos mejorar
- 169.Regresen los sillones
- 170.suscripción a más revistas para poder descargar artículos científicos
- 171.No tengo ninguna queja
- 172.Sin comentarios
- 173.En el caso de cucei, deberian de poner letreros segun los temas que hay en los estantes de libros :)



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