



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
2021***

**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, 2021

La Unidad de Servicios Bibliotecarios aplicó, por séptima 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 13 preguntas cerradas de selección múltiple y una abierta; fue aplicado vía internet y enviado directamente a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, y personal administrativo), con el apoyo de los Jefes de Biblioteca.

La población objeto de estudio fue de un total de 177 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías: 160 estudiantes, 14 académicos y 3 administrativos.

Datos poblacionales

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

Uso de las colecciones

5. Frecuencia de uso
6. Modalidad de uso
7. Preferencia en el uso (puedes elegir más de una opción)
8. Si tu respuesta es "electrónicas" responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

Servicios

9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)
10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)

El cuestionario

4

11. ¿Has tenido la oportunidad de participar en algún curso de Formación de usuarios o Alfabetización Informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca?

12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que ha participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)

Servicios durante la pandemia

13. ¿El personal de la biblioteca realizó actividades extraordinarias para informar y atender diferentes necesidades de información durante la contingencia sanitaria por COVID-19? (puedes elegir más de una opción)

Pregunta abierta

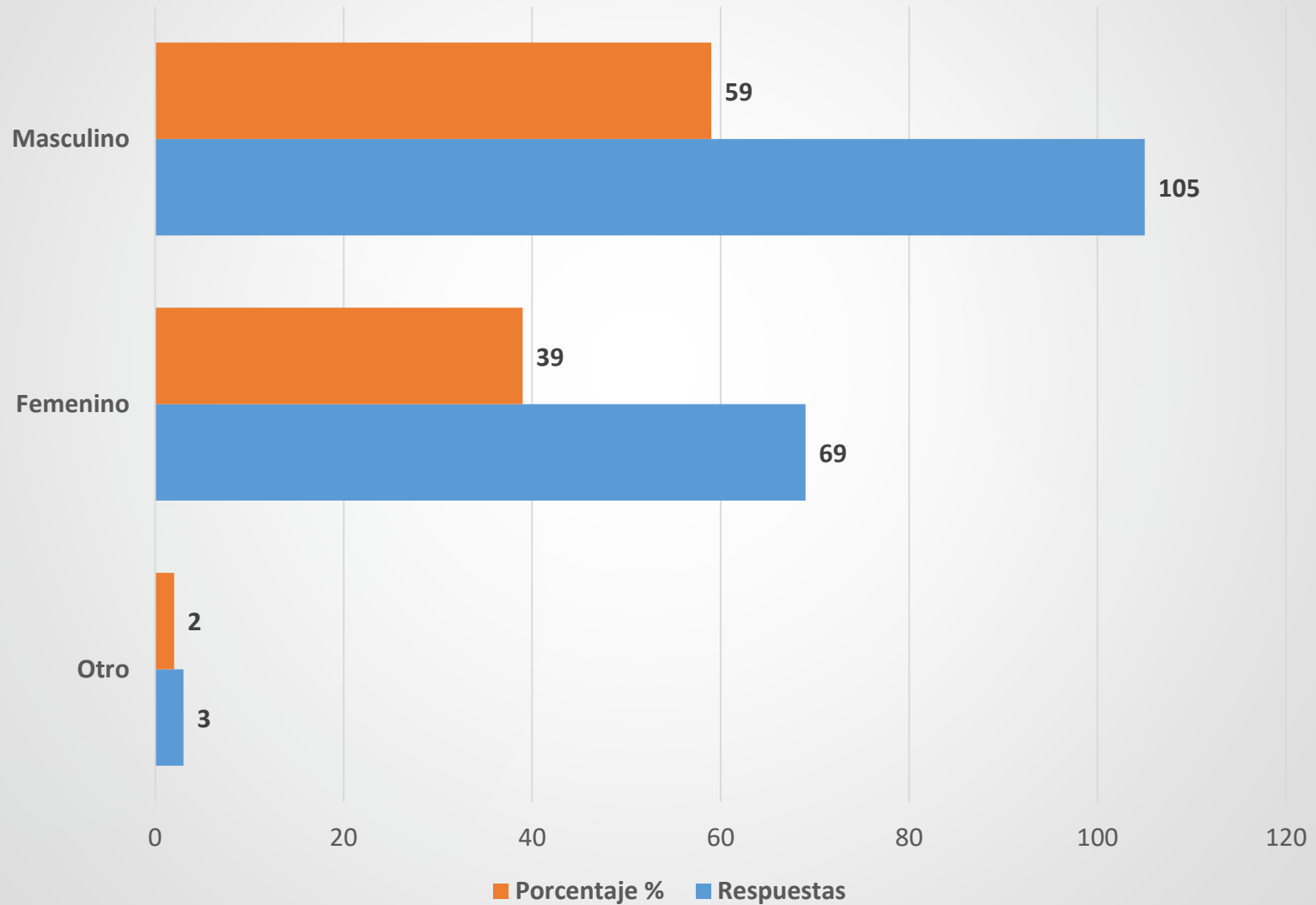
A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles

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

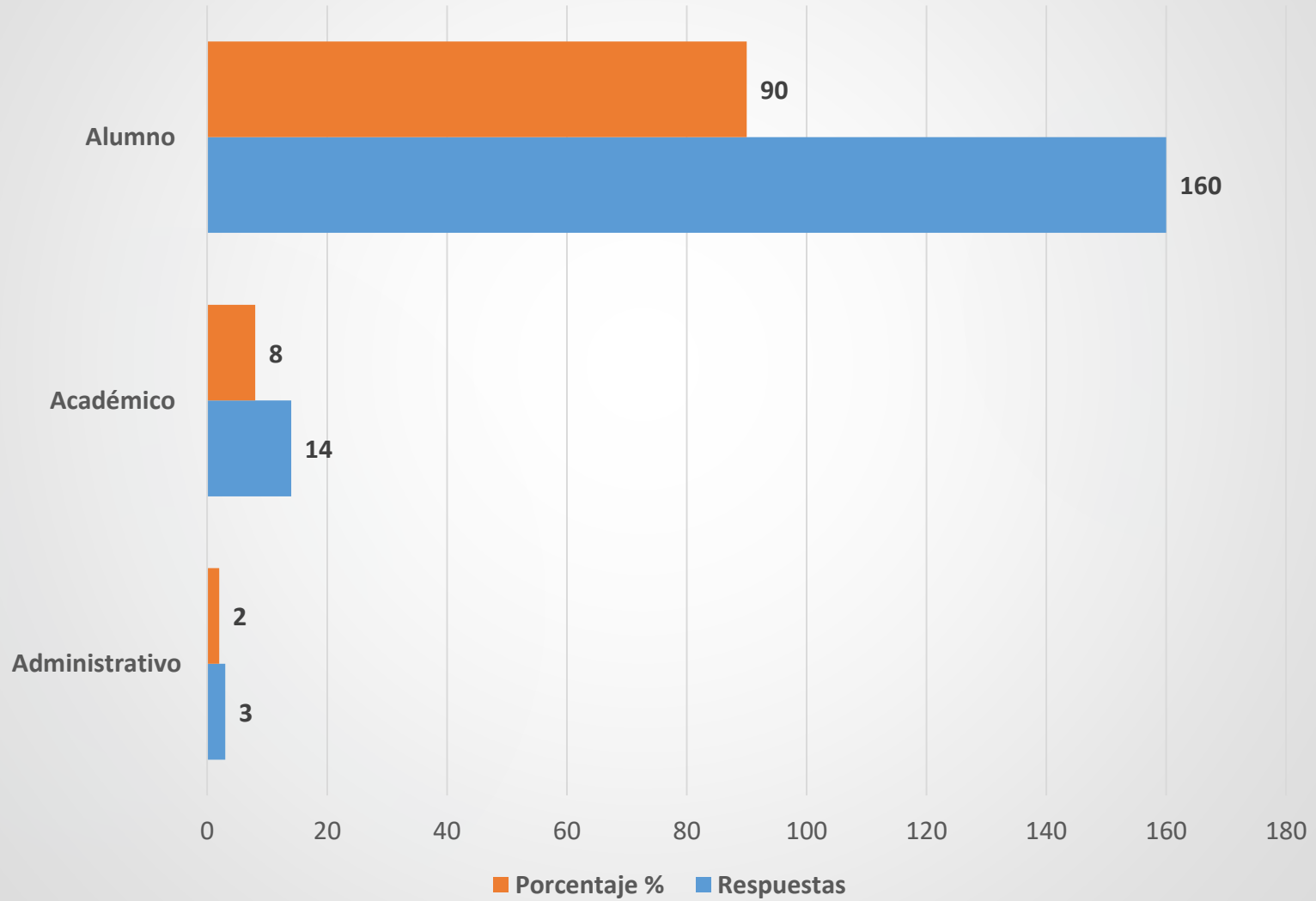
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías
Año 2021**

Datos poblacionales

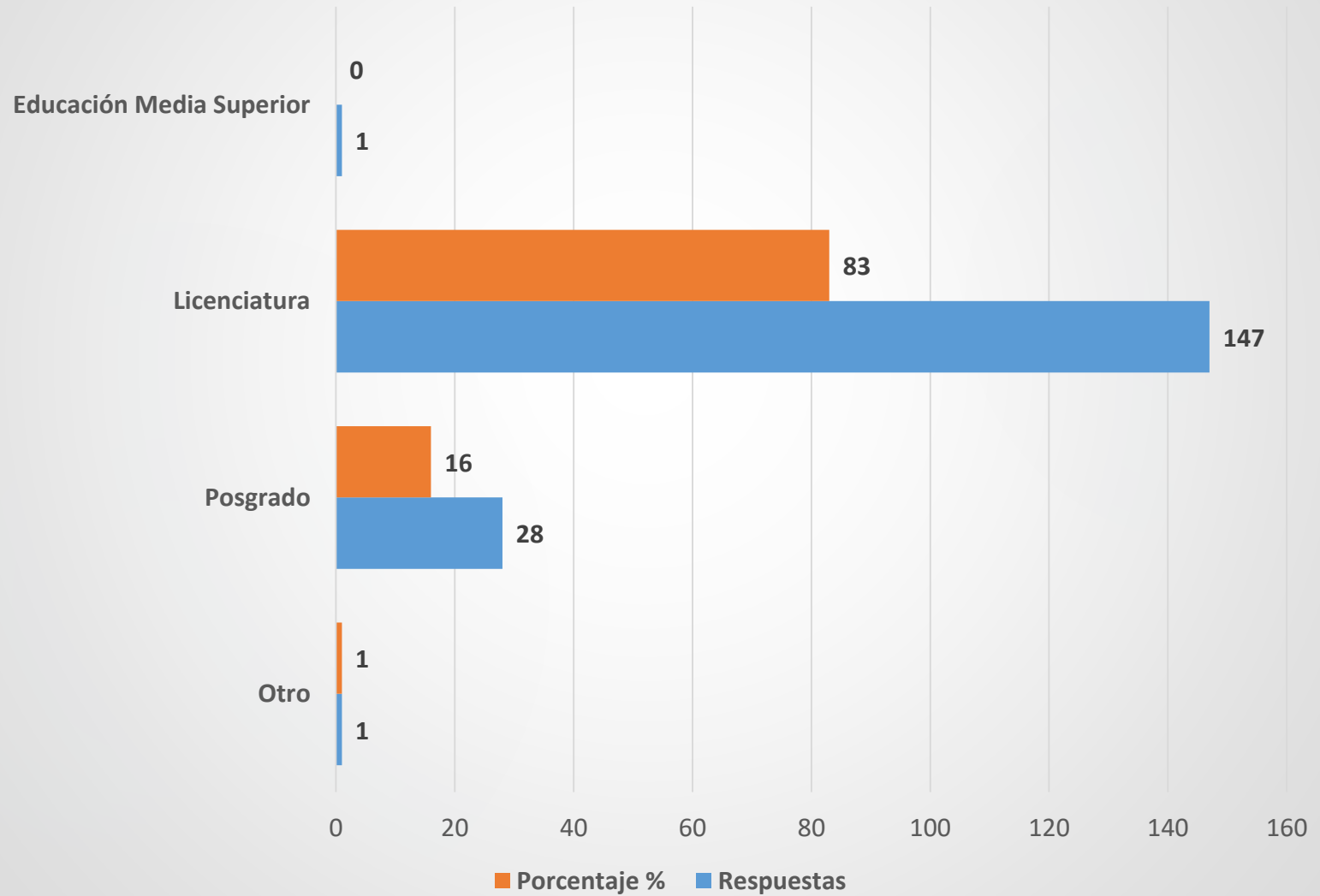
1. Género



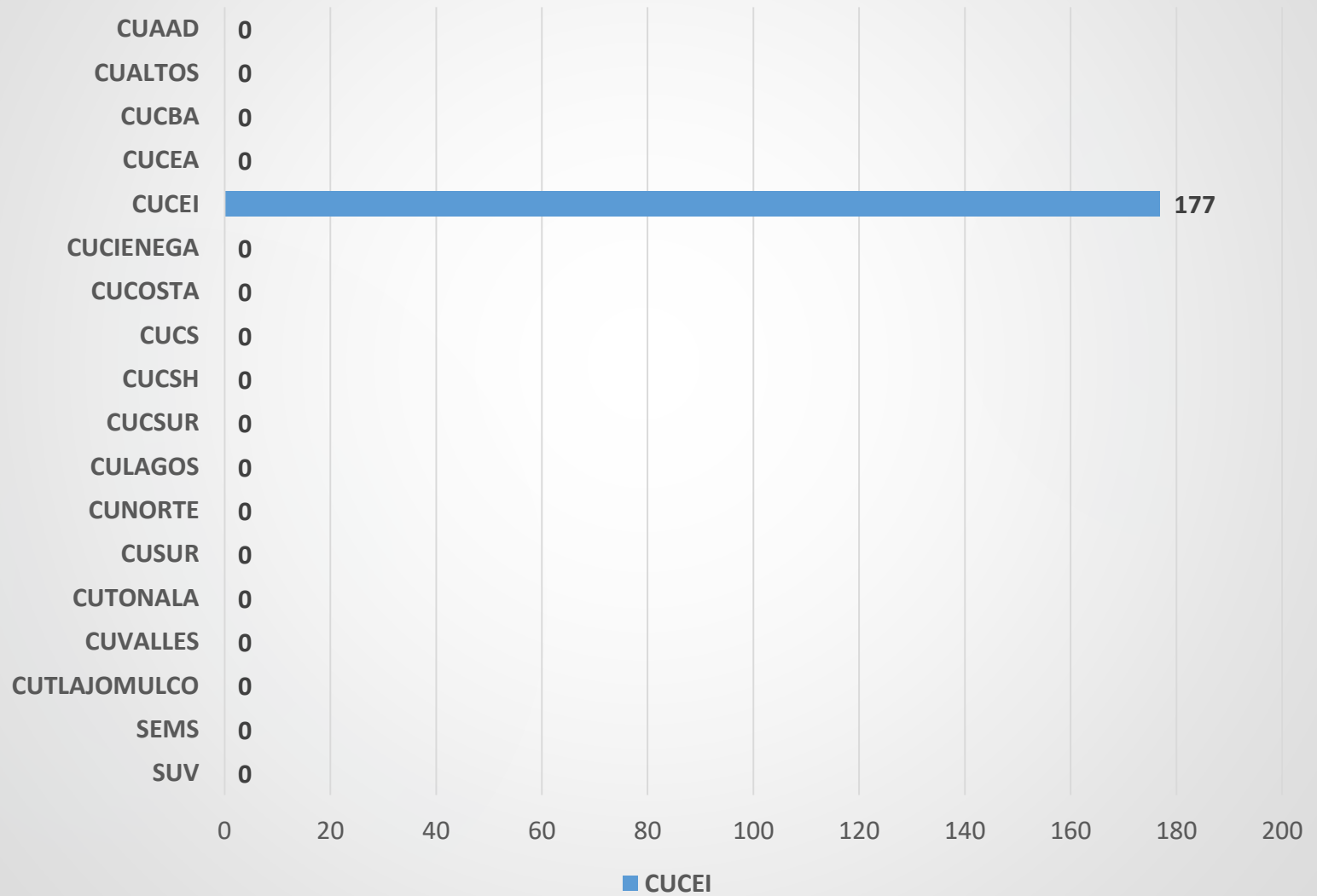
2. Tipo de usuario



3. Nivel que cursa, imparte o colabora

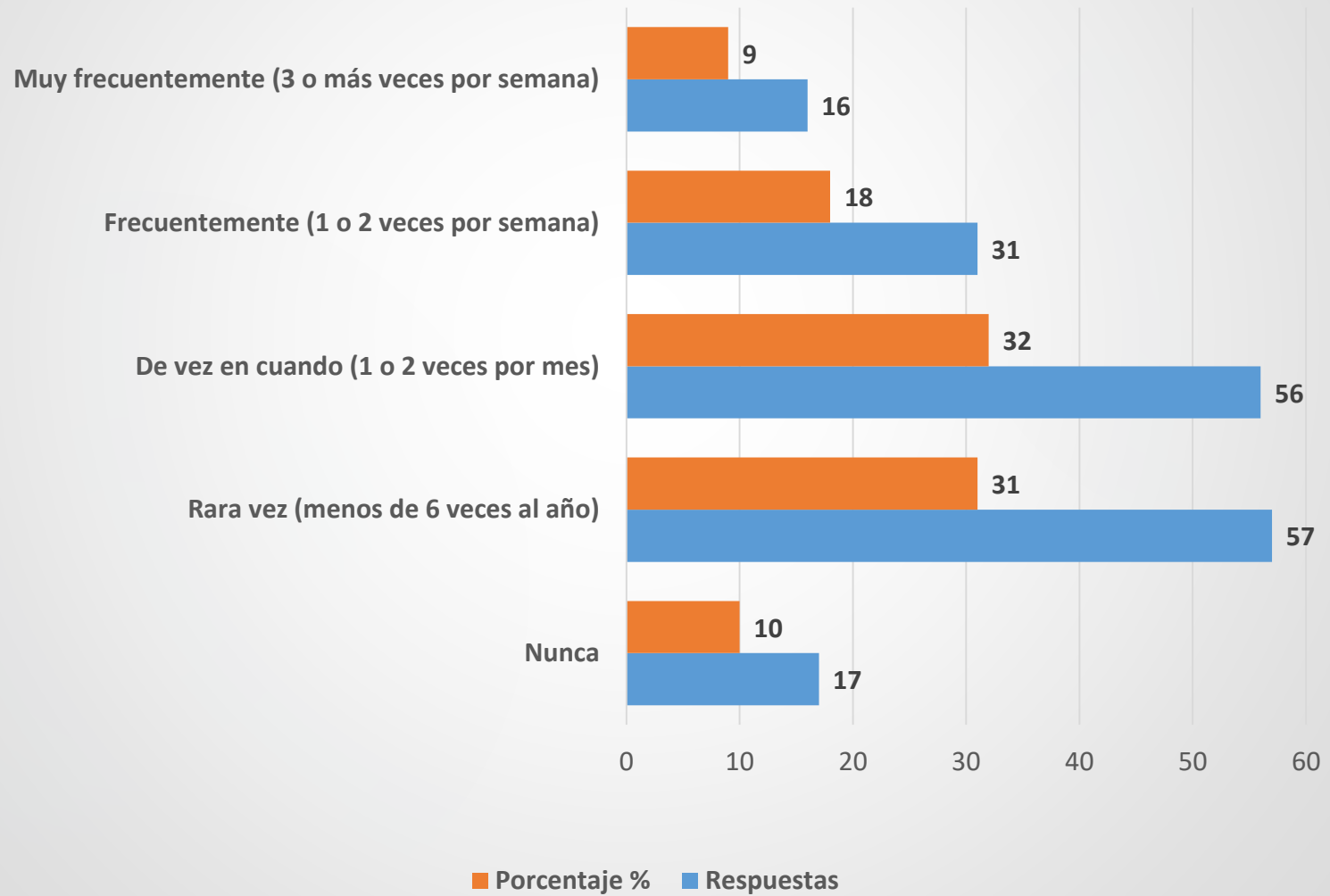


4. Centro Universitario al que pertenece

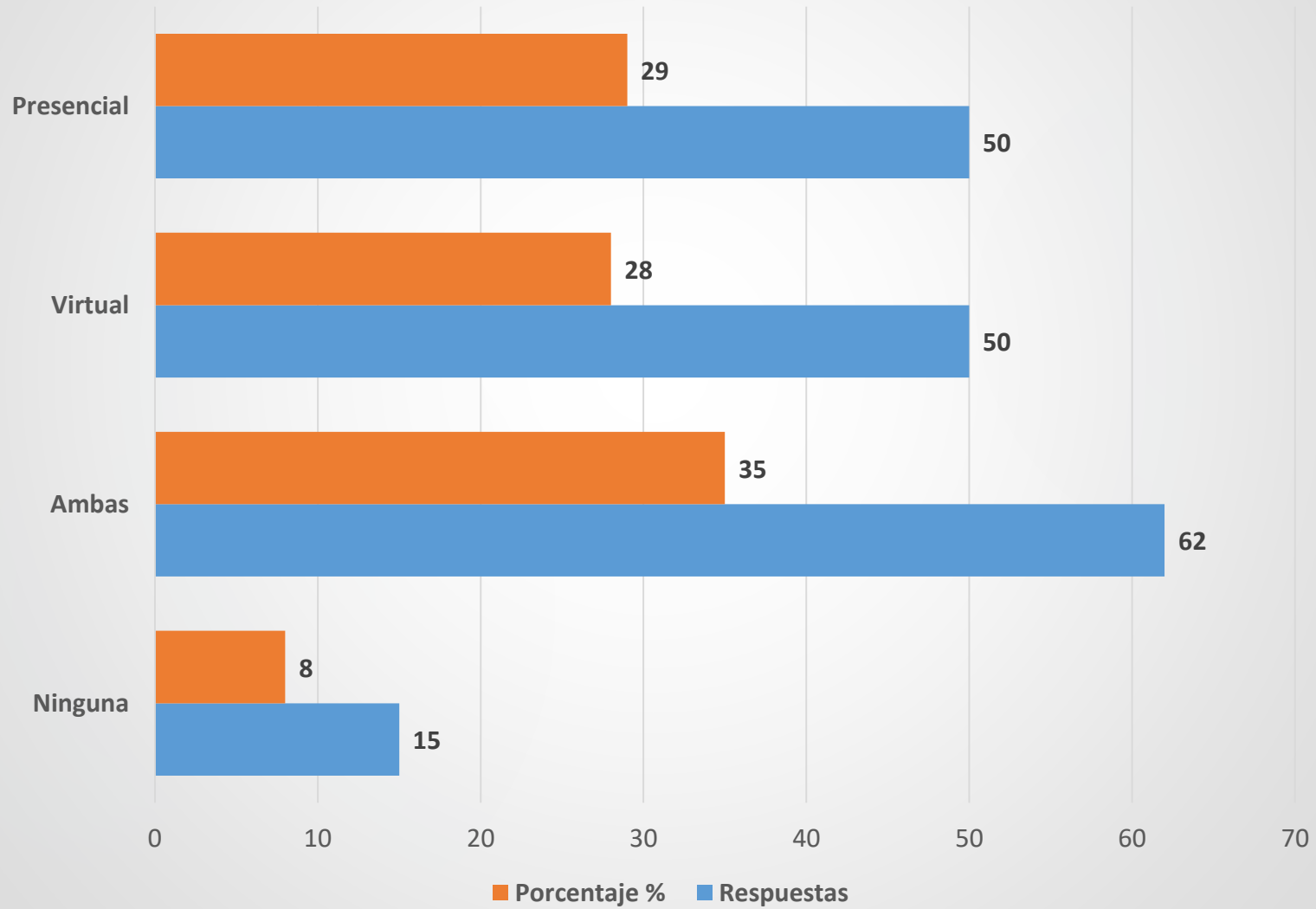


Uso de las colecciones

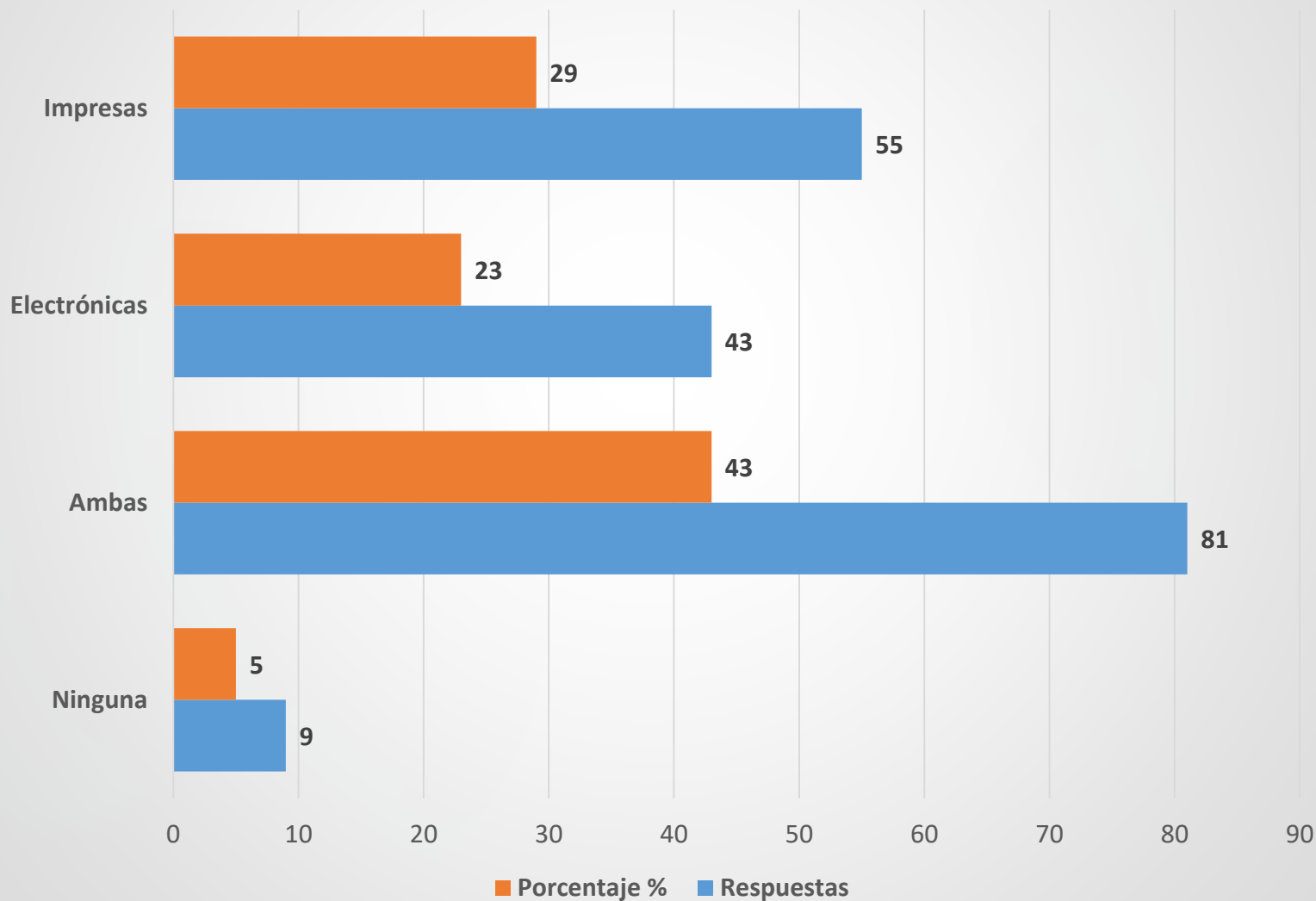
5. Frecuencia de uso



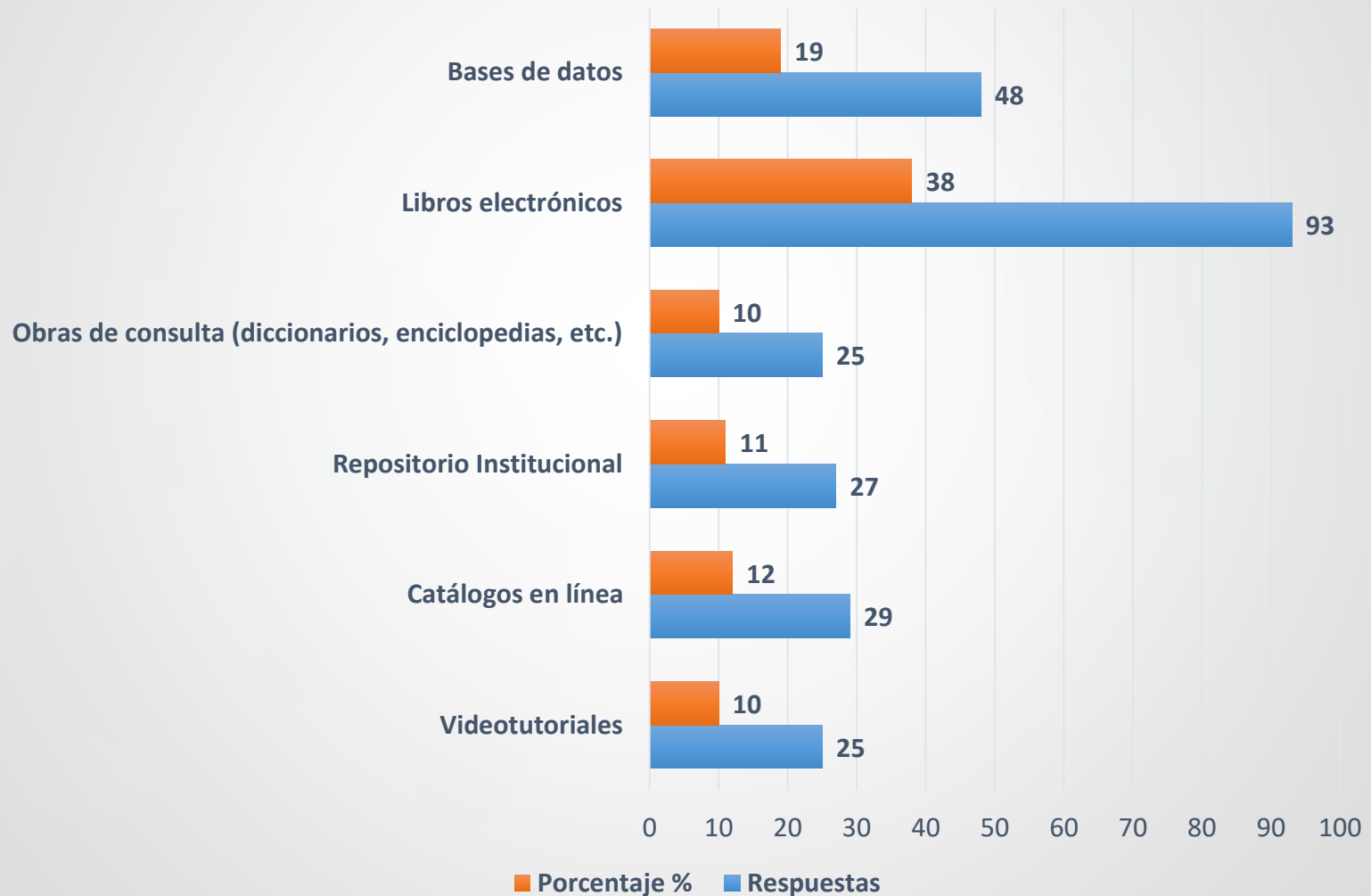
6. Modalidad de uso



7. Preferencia en el uso (puedes elegir más de una opción)

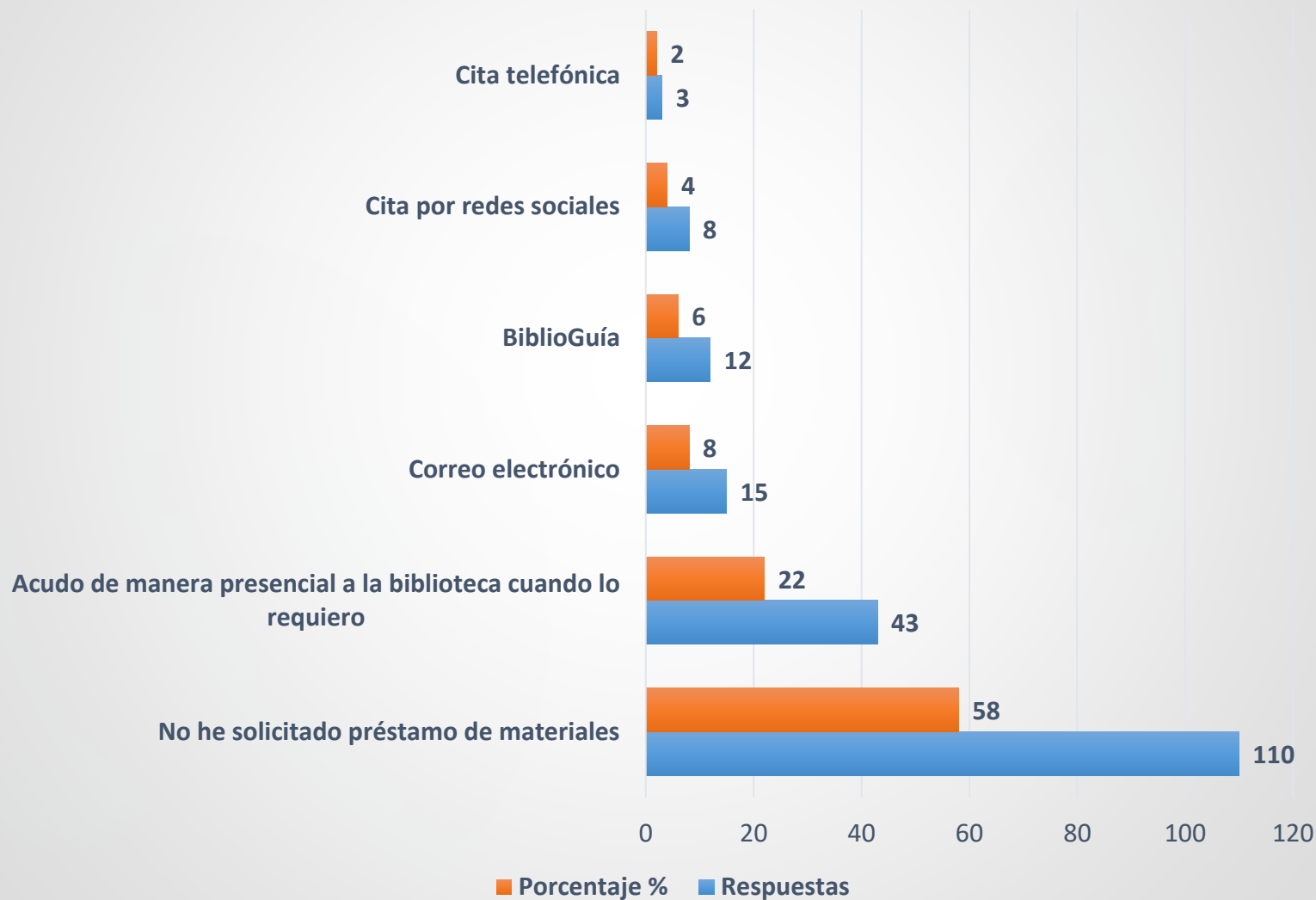


8. Si tu respuesta es “electrónicas” responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

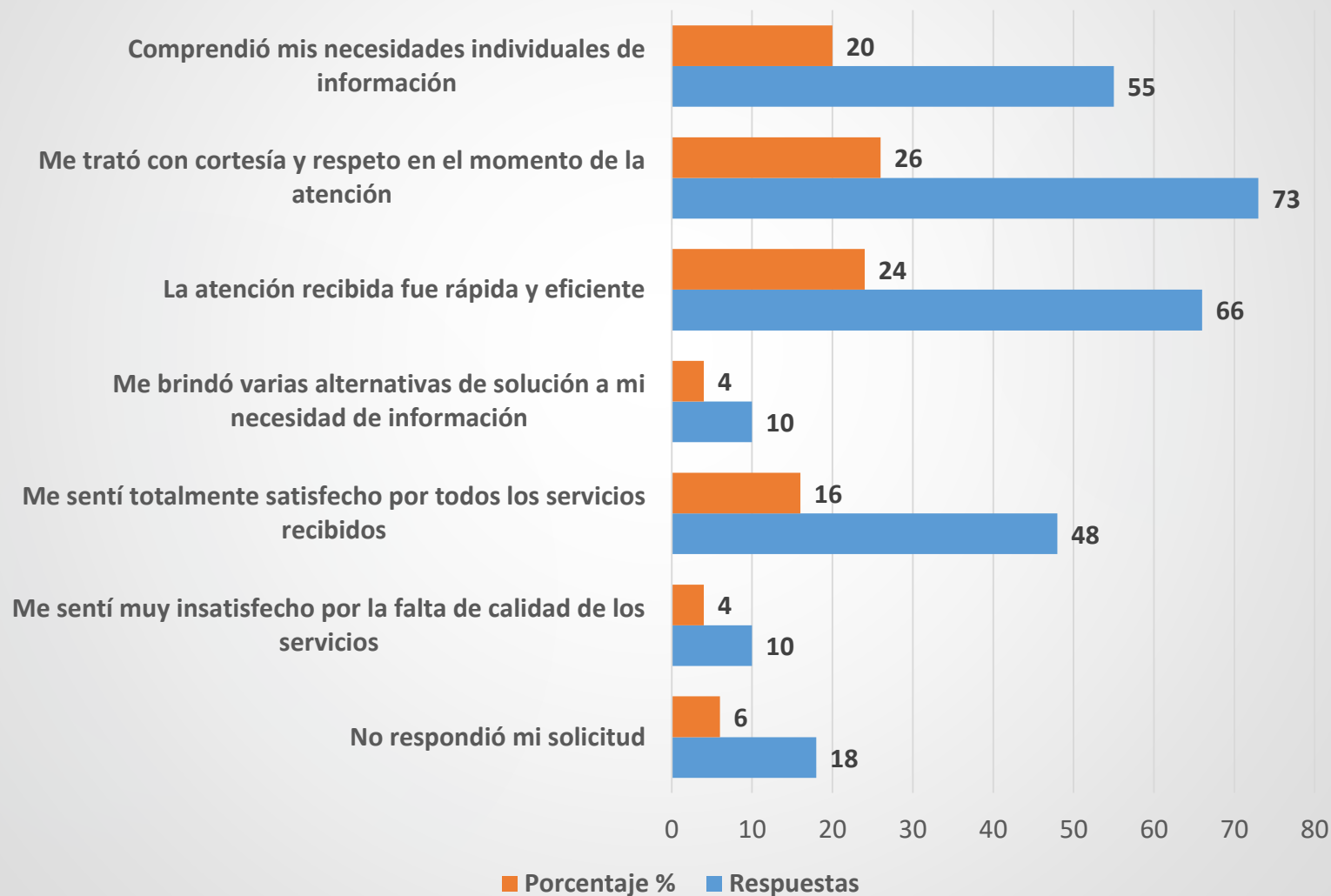


Servicios

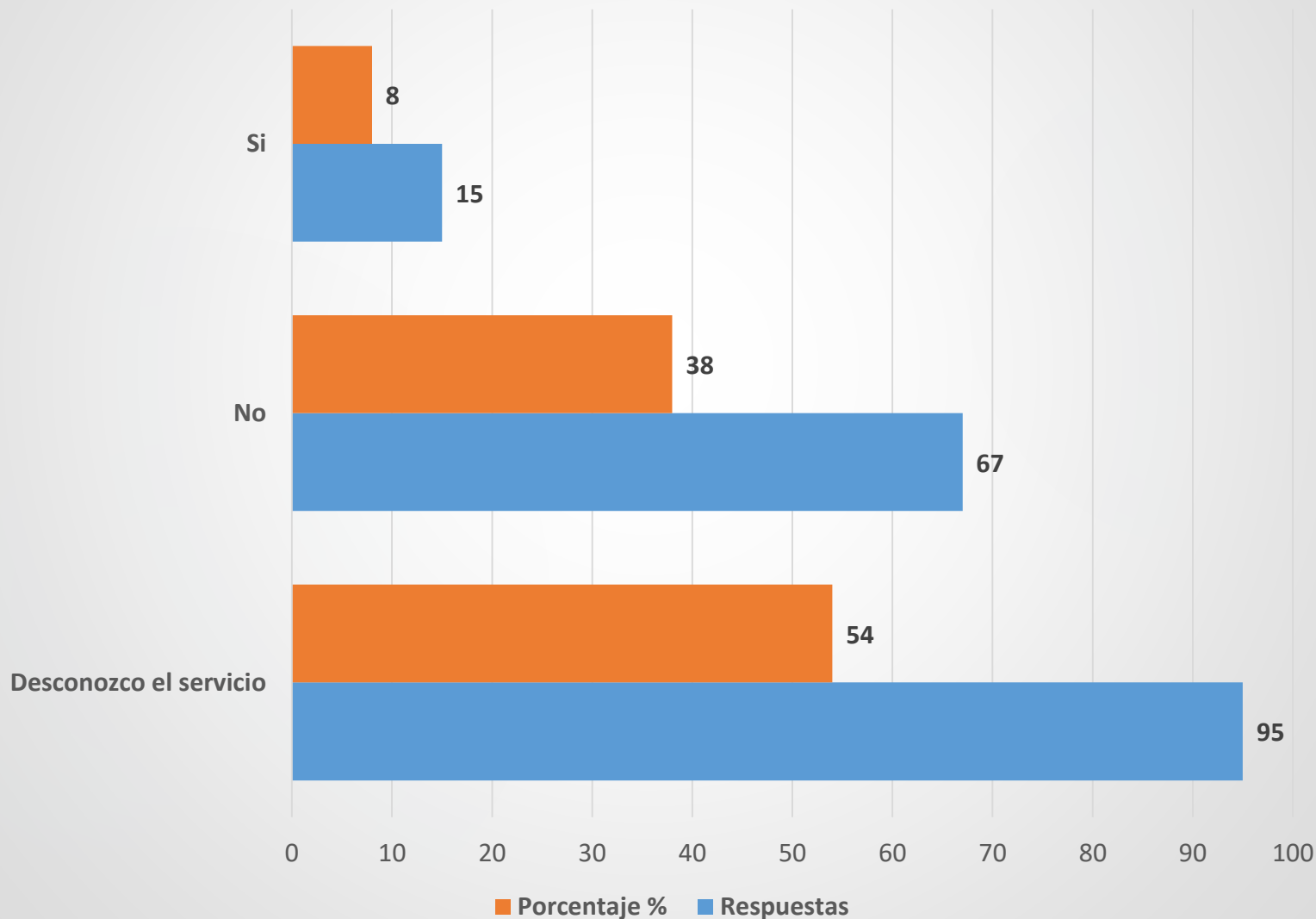
9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)



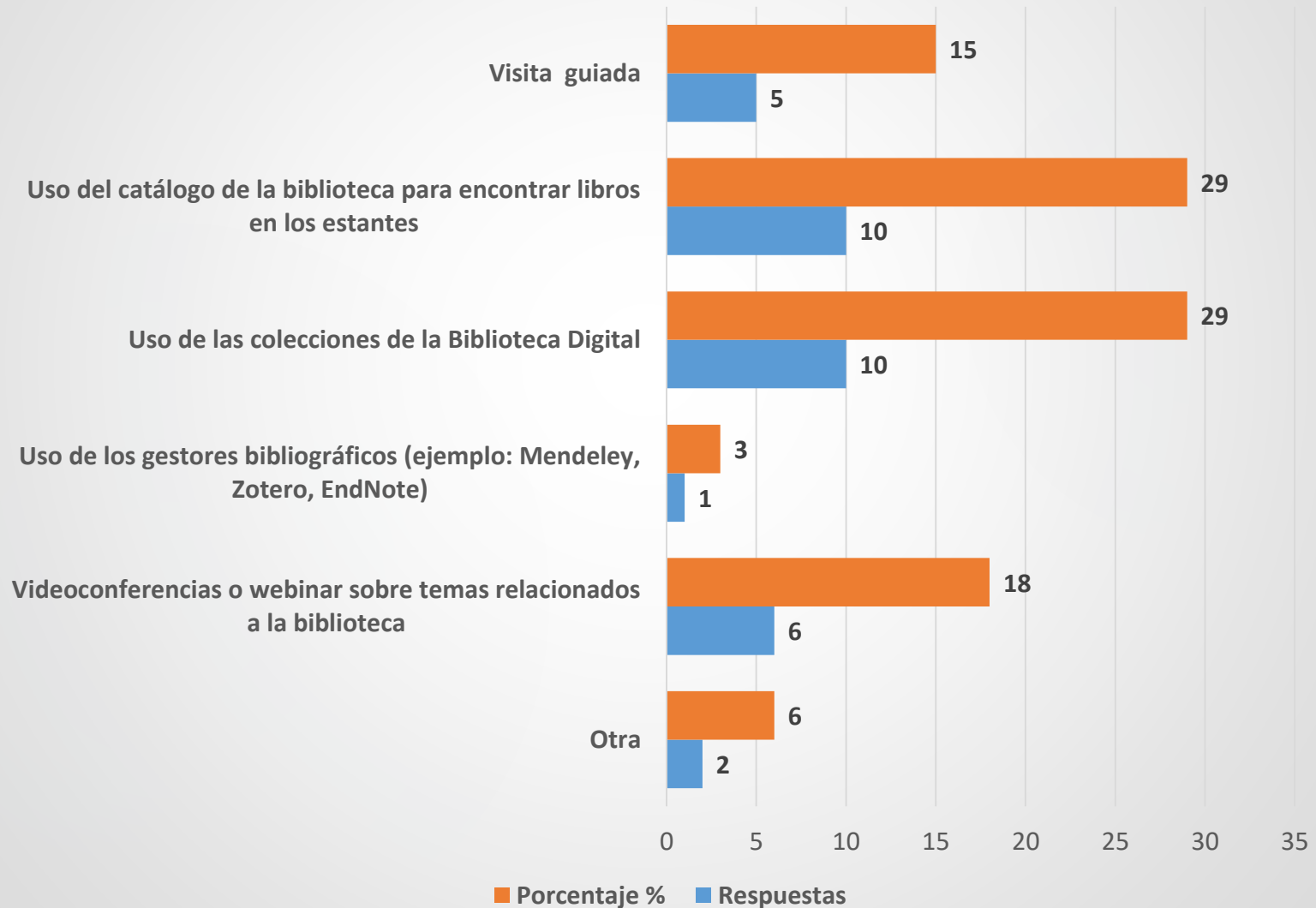
10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)



11. ¿Has tenido la oportunidad de participar en algún curso de Formación de usuarios o Alfabetización Informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca?

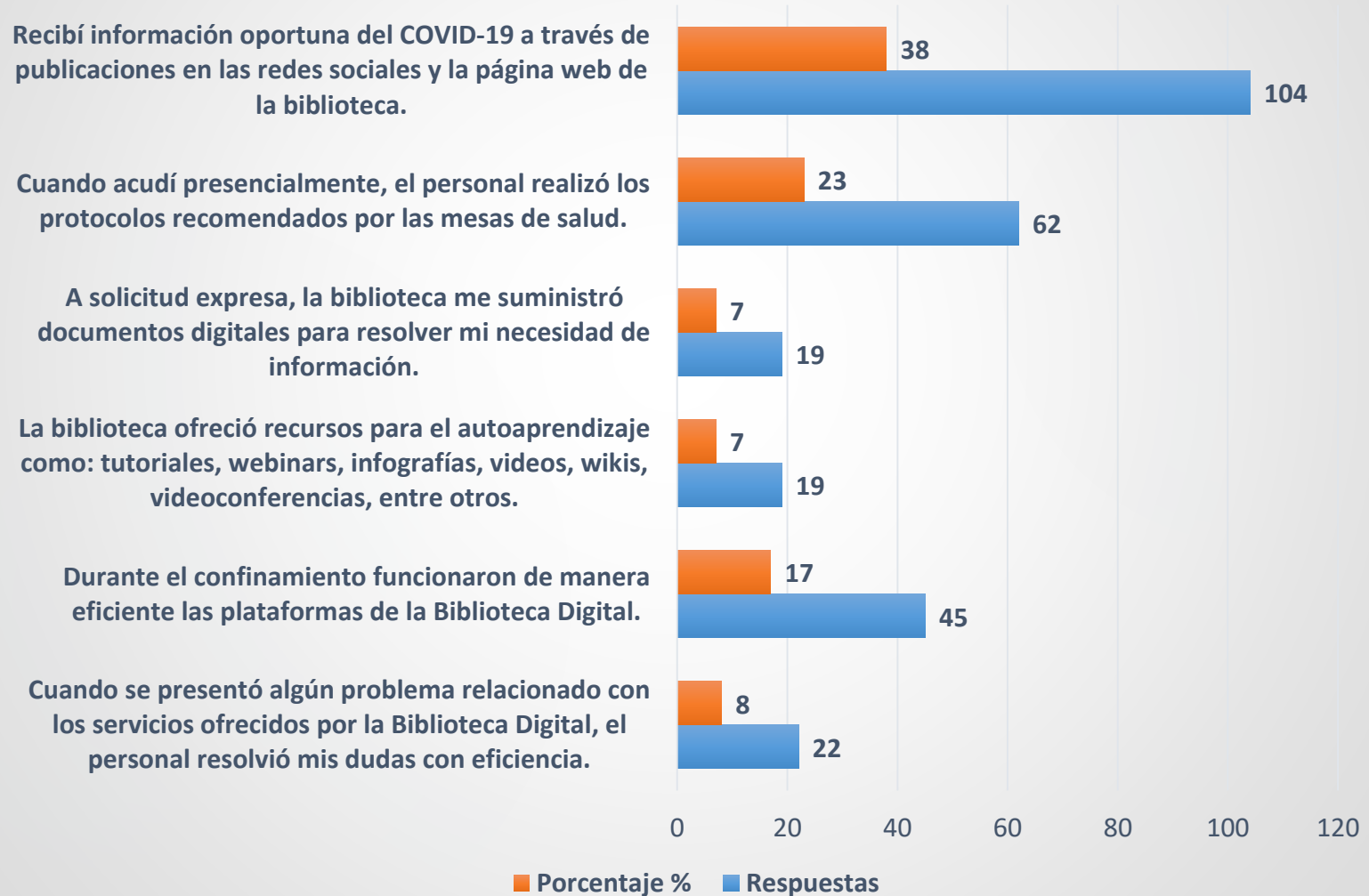


12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que has participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)



Servicios durante la pandemia

13. ¿El personal de la biblioteca realizó actividades extraordinarias para informar y atender diferentes necesidades de información durante la contingencia sanitaria por COVID-19? (puedes elegir más de una opción)



Pregunta abierta

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 Estan bien
- 2 Excelente!
- 3 No los he utilizado
- 4 en CUCEI tenemos un excelente servicio, espero que continúe así. Gracias.
- 5 Dan buena atención y el servicio es rápido.
- 6 No puedo acceder al catálogo virtual últimamente ☹️
- 7 El servicio bibliotecario continúa siendo bueno. Todavía tiene algunos problemas, pero la contingencia no permite solucionarlos
- 8 Me negaron la entrada a la biblioteca más de una vez y si requería de material
- 9 No he entrado a la biblioteca, pero consulté cosas acerca de la plataforma virtual y recibí muy buena atención
- 10 En general la experiencia de la biblioteca para mi ha sido funcional y sin problemas.
- 11 La cuarentena que le dan años libros físicos después del uso es excesiva, no pude consultar el libro que necesitaba porque estaba en cuarentena
- 12 La implementación de los protocolos sanitarios a la hora de acudir presencialmente me parecieron adecuados, sin embargo, esto podría ahuyentar a los usuarios de ir por los distintos pasos a realizar para poder acceder a los libros. Tal vez hacer una campaña para el uso de los servicios, una vez reanudadas las labores, no estaría mal.
- 13 Todo bien instalado
- 14 excelente servicio, siempre con medidas de seguridad
- 15 Sin comentarios
- 16 Crear talleres donde se brinde información para cada Ingeniería del CUCEI
- 17 La atención es buena, pero no he solicitado ningún servicio hasta el momento por que desconocía de la existencia de una biblioteca.
- 18 Los servicios son de gran ayuda
- 19 Funciona bien, la udg la verdad es que está muy organizada
- 20 Soy un putas y me chupas la pija boludes tks for listen ser U later

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

- 21 Tengo un libro que no he entregado por qué lo saqué durante la pandemia y no me daban información al respecto de dicho libro aún no lo entrego espero que no me cobren ningún cargo
- 22 Es un buen servicio
- 23 La verdad creo que facilitaría la base de datos de libros porque te marca que tu libro es electrónico y/o físico pero en los electrónicos no te manda el link de consulta solo te dice que existe.
- 24 Es la zona más cuidada del COVID, siempre son muy amables y organizados, me gustaría poder pedir préstamos de libros de manera presencial, creí que se había normalizado un poco, pero como se tiene que hacer el formulario y lamentablemente muchas veces no nos podemos quedar a esperar a que nos digan que podemos ir a recoger los libros
- 25 Estoy satisfecho con los servicios de la biblioteca virtual
- 26 El servicio es de muy buena calidad.
- 27 En mi opinión solamente les hace falta un curso sobre conservación y restauración de libros, ya que la mayoría están almacenados de forma incorrecta o con cintas que manchan y dañan el papel.
- 28 Excelente servicio y bases de datos
- 29 Ninguna
- 30 El préstamo de libros es un caos, me parece ridículo que no pueda solicitar un libro o consultarlo de manera presencial acudiendo a la biblioteca
- 31 Sugeriría que no se limitara la solicitud de préstamos a la forma digital. Es decir, que también puedan realizarse de forma presencial, como antes de la pandemia.
- 32 Considero que el servicio que proporciona la biblioteca es adecuado
- 33 Todo el personal era eficiente y amable
- 34 El servicio ofrecido por la Biblioteca Digital es excelente
- 35 no he hecho uso de los servicios ofrecidos, pero me han comentado que son buenos.
- 36 No tengo nada que agregar, me parece eficiente el sistema
- 37 Mesas individuales (para 4 a 6 personas)
- 38 Que te dejen más días para el préstamo de libros

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

- 39 El personal brinda atención, hace tiempo requerí su ayuda y me atendieron muy bien dando soluciones aun problema que presentaba
- 40 Es un buen servicio y hay buena variedad, quizá podría mejorar el sistema de prestaciones digitales
- 41 Muy buenos
- 42 Deberían tener mas suscripciones para poder liberar artículos científicos
- 43 Me es difícil usarlos porque mi cuenta de encuentra bloqueada en otro centro universitario al que asistí y en el cual tuve conflictos porque alguien más saco lo ros con una credencial que perdí
- 44 Es bueno aunque el recepcionista de cucei debe ser mas amable
- 45 fueron correctos y acorde.
- 46 Cumplen lo necesario que se requiere
- 47 Bueno
- 48 Nunca lo he provado, asi que con serteza no puedo dar retroalimentacion, lo siento.
- 49 Me parece un excelente servicio
- 50 El servicio es muy bueno, pero me parece que debería ampliarse el catálogo de libros en áreas como física o matemáticas, aunque generalmente deban ser en inglés
- 51 Muy buen servicio, amable y con todas las medidas de sanidad.
- 52 Excelente
- 53 Alguno no cumplió con los esquemas de seguridad contra COVID-19
- 54 No tengo una opinión muy amplia al respecto ya que no he tenido la oportunidad de usar los servicios bibliotecarios
- 55 Excelente atención y servicio por parte de los administrativos encargados de la biblioteca.
- 56 Sin comentarios.
- 57 Son buenos
- 58 Desconosco no hecho uso del servicio
- 59 No sirve
- 60 Falta mejorar las bases de datos
- 61 pésimo. mala información, irrespetuosos

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

- 62 No utilizo este recurso
- 63 Los servicios son muy buenos. Sin embargo, considero necesario dar más promoción al personal académico y estudiantil de posgrado.
- 64 Urge que se abra la biblioteca de forma presencial normalmente.
- 65 Nunca he ido a la biblioteca :/
- 66 Creo q sin muy amables
- 67 Mejorar la eficiencia y disponibilidad de recursos en bibliotecas en linea
- 68 Desearía que hubieran más artículos científicos en español (virtual).
- 69 Me parece bien el servicio de la biblioteca digital .
- 70 Creo que es un servicio muy importante para la comunidad universitaria y es de gran ayuda cuando se necesita consultar cualquier cosa. Me gustaría que mejoraran el servicio para recursos en web ya que este semestre fue casi imposible ver los libros de consulta.
- 71 Siempre ha sido satisfactoria
- 72 bien
- 73 La biblioteca de CUCEI fue consciente de la necesidad que tienen los estudiantes. Fue poco el tiempo que durante la pandemia estuvo cerrada y eso se agradece. A diferencia de otras bibliotecas que permanecieron cerradas hasta la vuelta a clases híbrida o que aún hoy están cerradas. Eso fue lamentable, ver como mis compañeros de otros centros batallaban por que no tenían medios para acercarse a los libros de apoyo para las materias. Es lamentable la situación y aunque soy consciente del problema que conlleva tener una biblioteca abierta. Por parte de la biblioteca del CUCEI tuvo una idea bastante buena de pedir los libros por un formulario, luego te mandan un correo confirmando tu pedido y proporcionando el día y hora que podrías asistir. También me enteré que tampoco cerró la biblioteca de CUSC pero con otra estrategia para evitar contagios. Me gustaría que aparte de proporcionar clases para el uso de la plataforma de la biblioteca virtual también se invite a utilizar las demás bibliotecas respetando sus protocolos y todo eso. El hecho de que permanezca cerrada es lamentable, aun más considerando que nadie se mostró preocupado porque las bibliotecas siguen cerradas. Para finalizar considero importante el hecho de que... (Continua)

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

(Continuación respuesta 73) ...una biblioteca aunque tiene que adecuarse a las necesidades de los usuarios también debería poseer un conjunto de saberes generales. Al ser usuaria de la red bibliotecaria, puedo notar el desbalance que hay en temas en las diferentes bibliotecas y esto es aún más marcado en las bibliotecas pertenecientes a centros universitarios.

- 74 Excelente
- 75 En general se proporciona un buen servicio.
- 76 Por medio de facebook y la pagina de cucei nos mantienen informados
- 77 Hace falta personal
- 78 considero que el servicio es eficiente. Cuentan con una gran variedad de títulos y catálogos
- 79 Creo que deben activar de manera más eficiente el préstamo de libros.
- 80 El que siga habiendo una biblioteca es un acierto ya que a la hora de hacer investigaciones o citas. Muchas veces la informacion de la internet es incompleta o erronea.
- 81 Los servicios bibliotecarios en mi centro universitario son excelentes.



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