



Universidad de Guadalajara

Coordinación General Académica

Coordinación de Bibliotecas



Informe de resultados sobre el Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, 2019

Con el fin de continuar con la mejora de los servicios y recursos de información que ofrecen las bibliotecas de la Red, la Unidad de Servicios Bibliotecarios aplicó por sexta ocasión, una encuesta de satisfacción sobre los servicios bibliotecarios que incluyó 9 preguntas cerradas de selección múltiple y una abierta.

El objetivo de esta evaluación ha sido conocer la percepción de la comunidad universitaria respecto a la situación actual de las bibliotecas, sus servicios, colecciones, personal e infraestructura, con el propósito de reorientar el trabajo y tomar mejores decisiones para implementar una adecuada gestión hacia la mejora continua de la calidad.

El cuestionario fue aplicado vía internet a través de la herramienta de Google para encuestas, enviada directamente a la comunidad universitaria (Estudiantes, docentes, y personal administrativo), con el apoyo de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

Los datos recabados son de naturaleza cuantitativa y cualitativa, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los recursos y servicios bibliotecarios ofrecidos por la Biblioteca Digital. La población objeto de estudio fue de un total de 5,495 usuarios encuestados de toda la Red de Bibliotecas, 4688 estudiantes, 633 docentes y 174 externos.

Preguntas específicas para evaluar la Biblioteca Digital

Parte 3. Servicios bibliotecarios

Pregunta 6, ítem 7:

¿Consulta la Biblioteca Digital?

Pregunta 6, ítem 8:

¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?

Parte 4. Colecciones existentes en la biblioteca

Pregunta 7, ítem 2:

Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos).
¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?

Parte 7. Comentarios generales

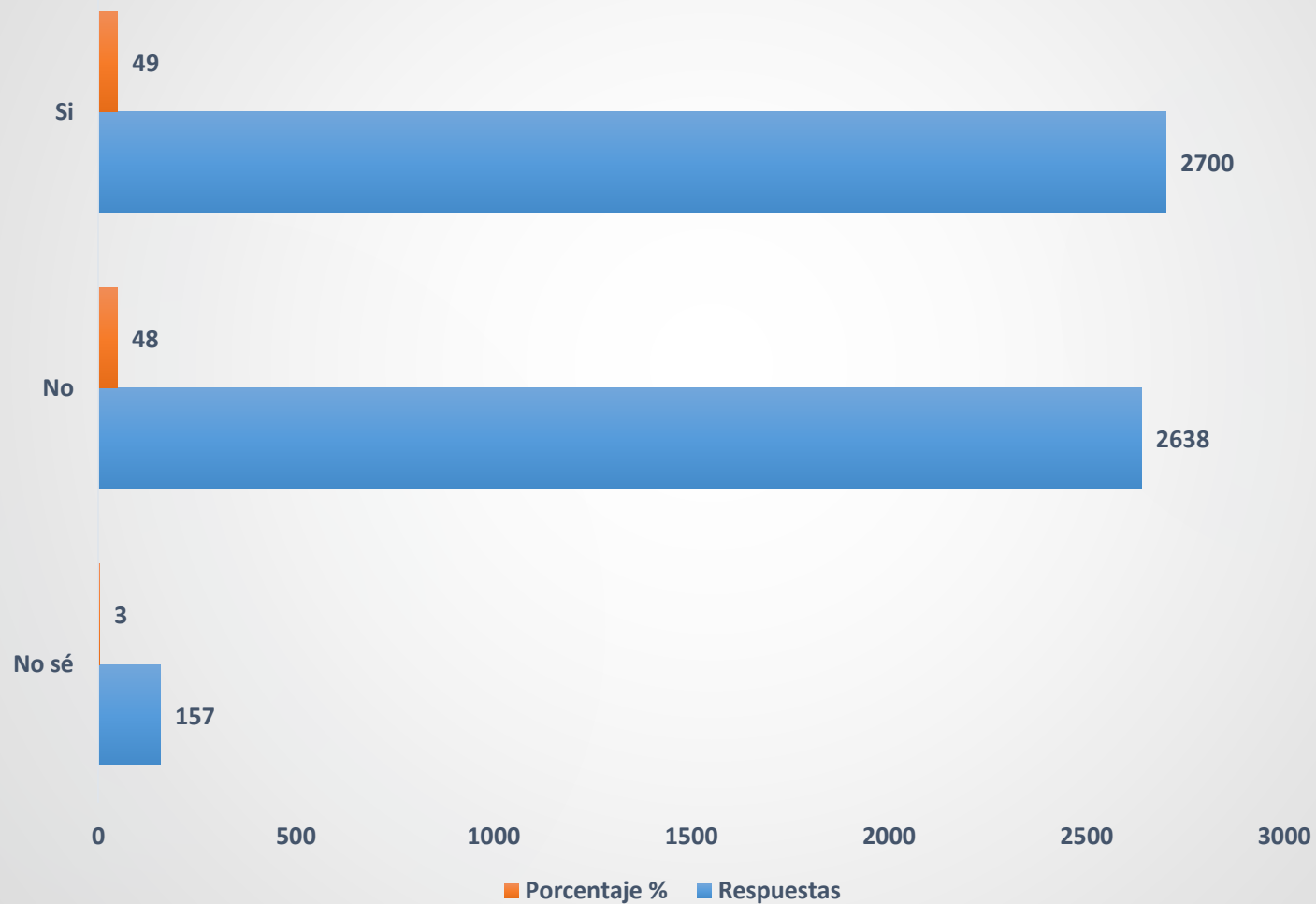
Opinión o comentario (pregunta de respuesta abierta) *

* De las 2759 respuestas recibidas, se realizó un filtro con las palabras clave: biblioteca digital, digital, electrónico, recursos electrónicos, recursos digitales, biblioteca virtual, virtual, y línea, todas ellas con acento y sin él y con distintas variantes; de los resultados, se omitieron aquellos cuyos usuarios son del SUV y sus comentarios fueron alusivos a la Biblioteca Virtual de dicho Sistema.

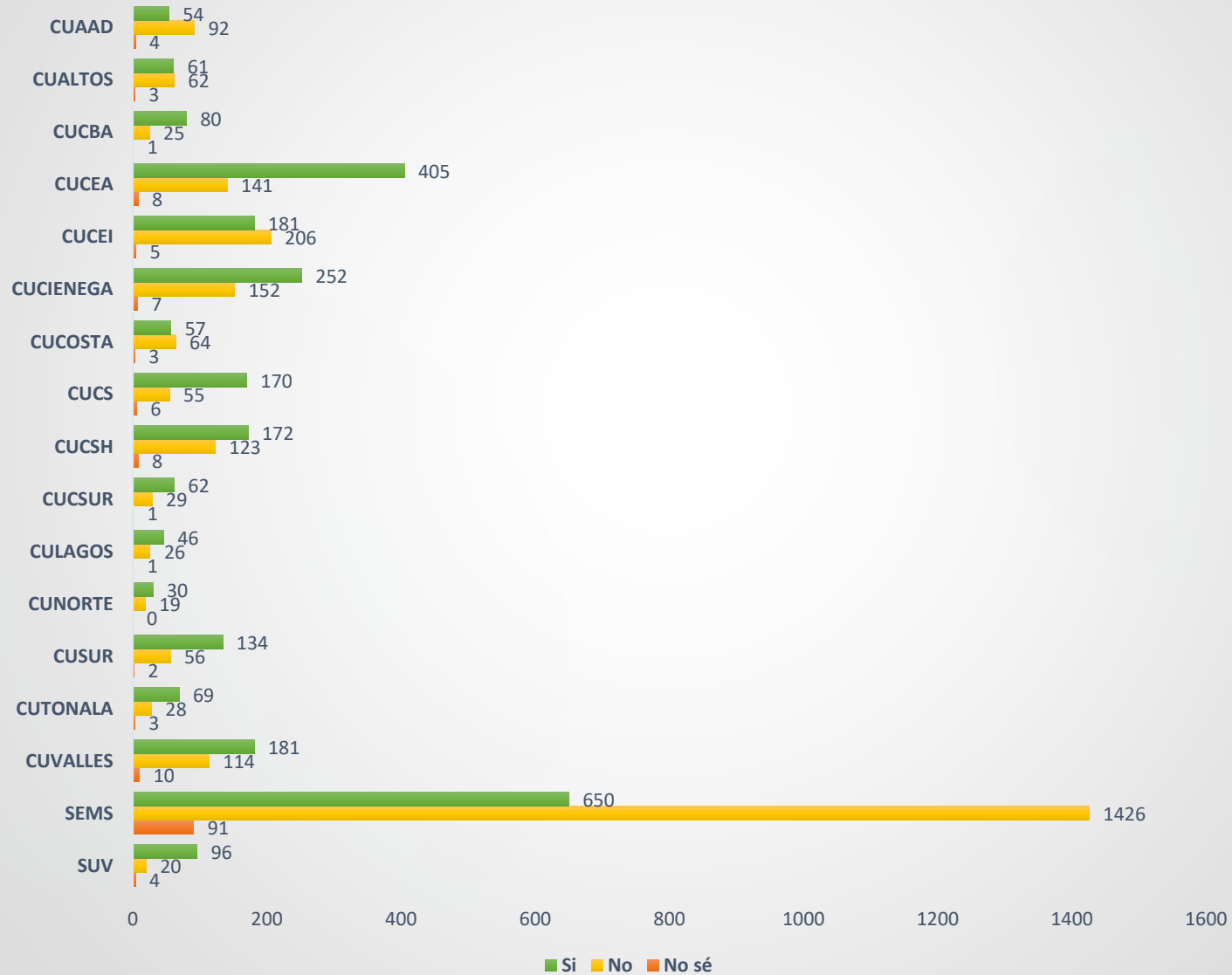
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

**Resultados y gráficas de la
Biblioteca Digital
Año 2019**

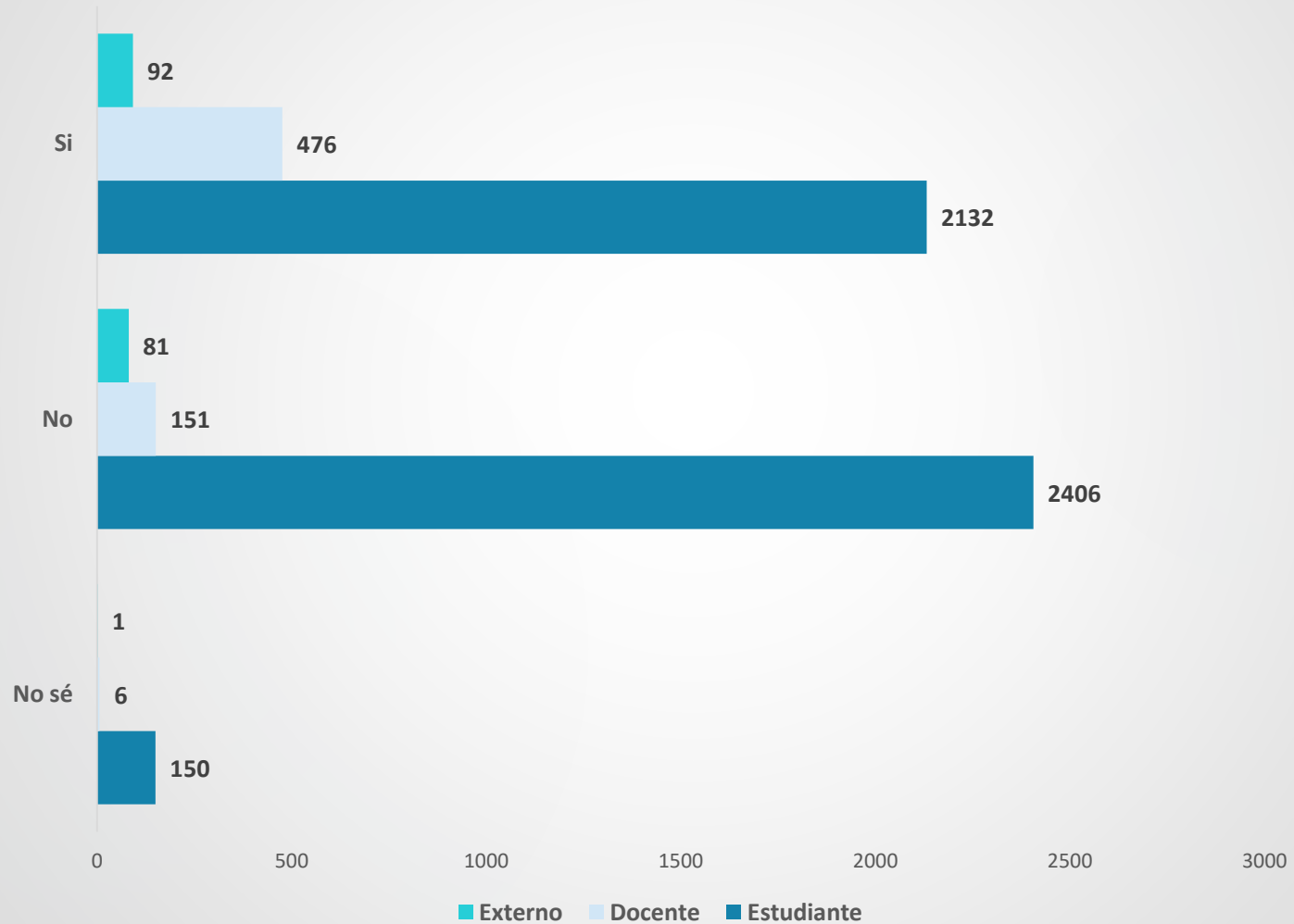
Pregunta 6, ítem 7: ¿Consulta la Biblioteca Digital?



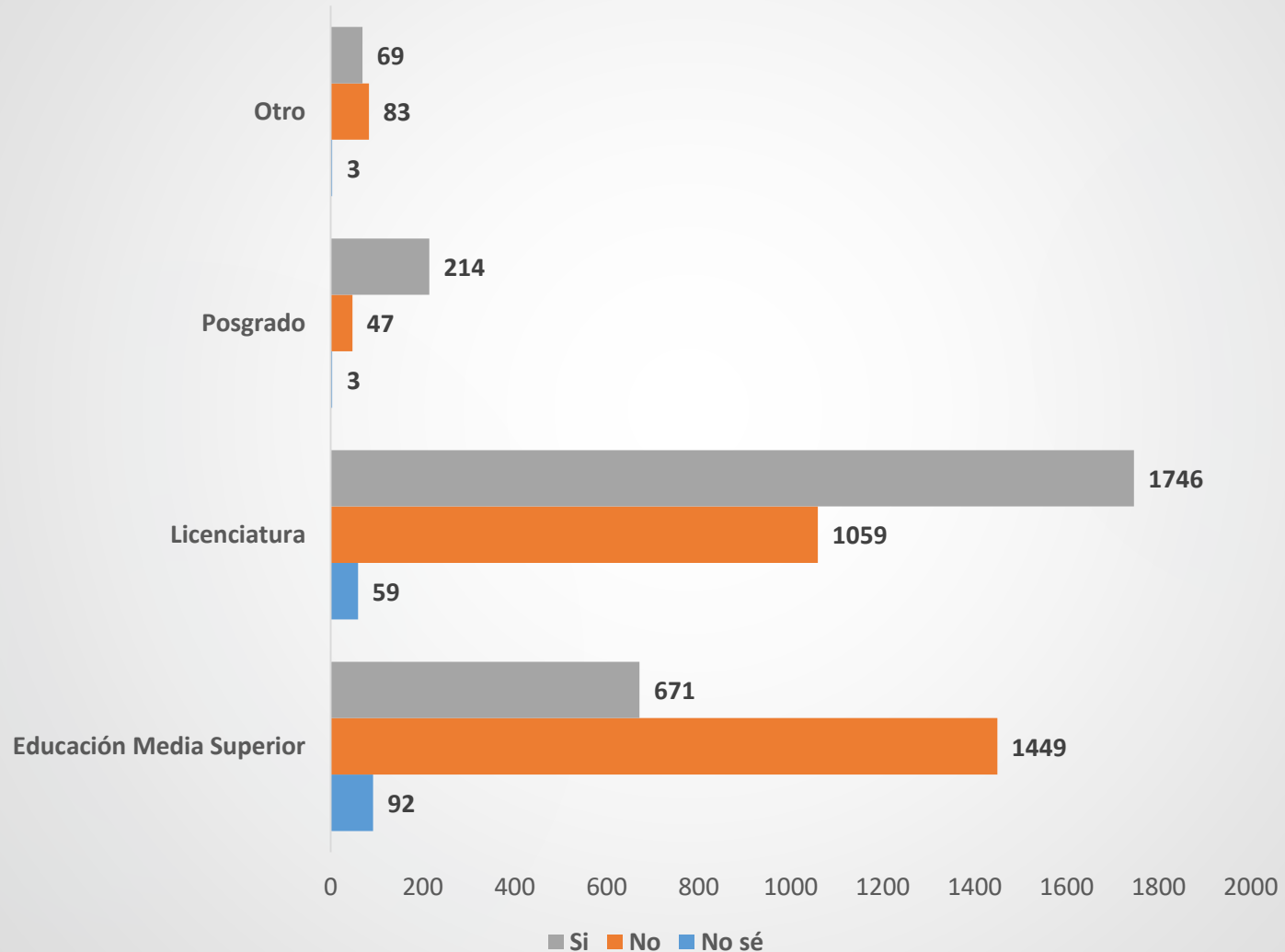
Pregunta 6, ítem 7: ¿Consulta la Biblioteca Digital? Por centro



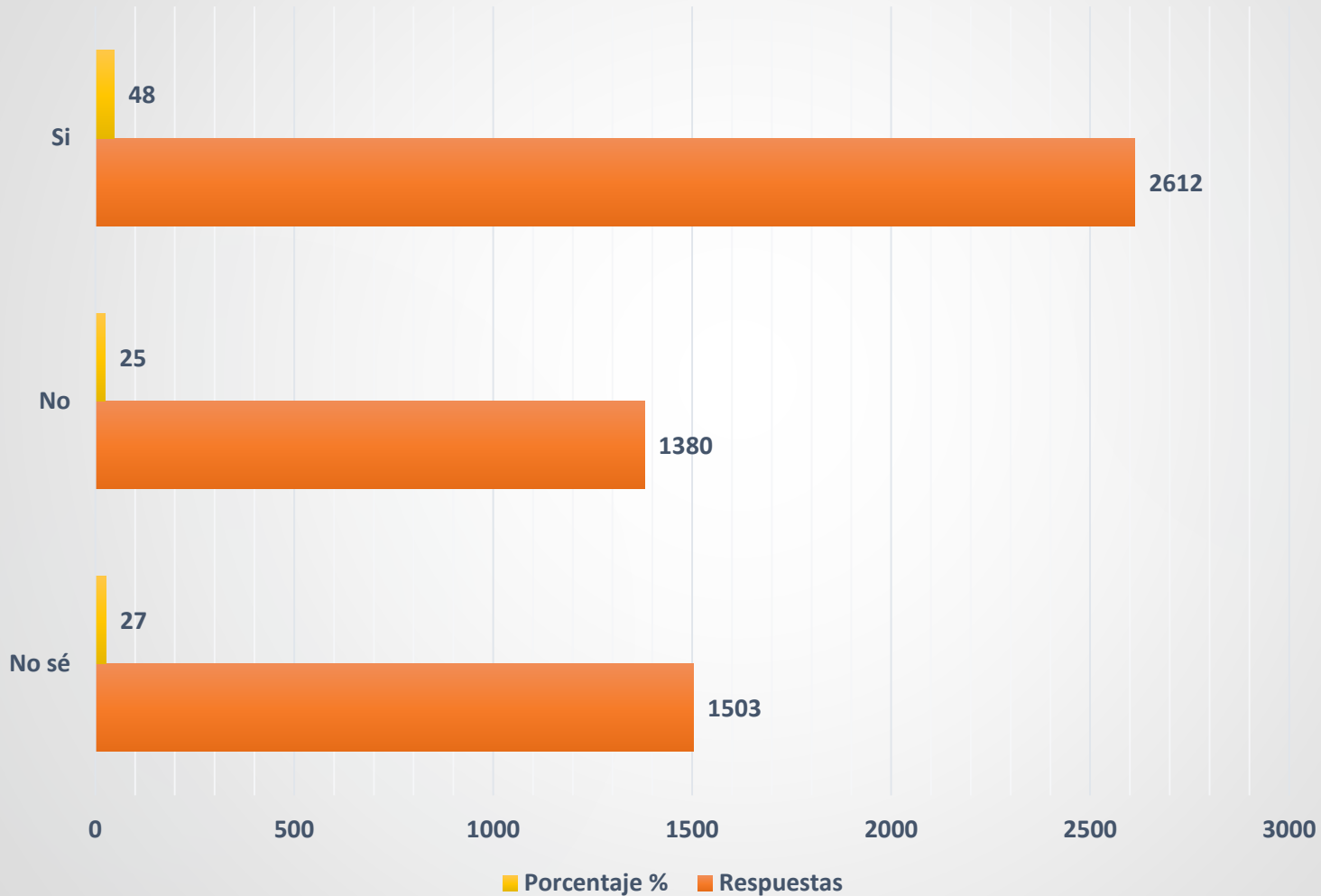
Pregunta 6, ítem 7: ¿Consulta la Biblioteca Digital? *Por tipo de usuario*



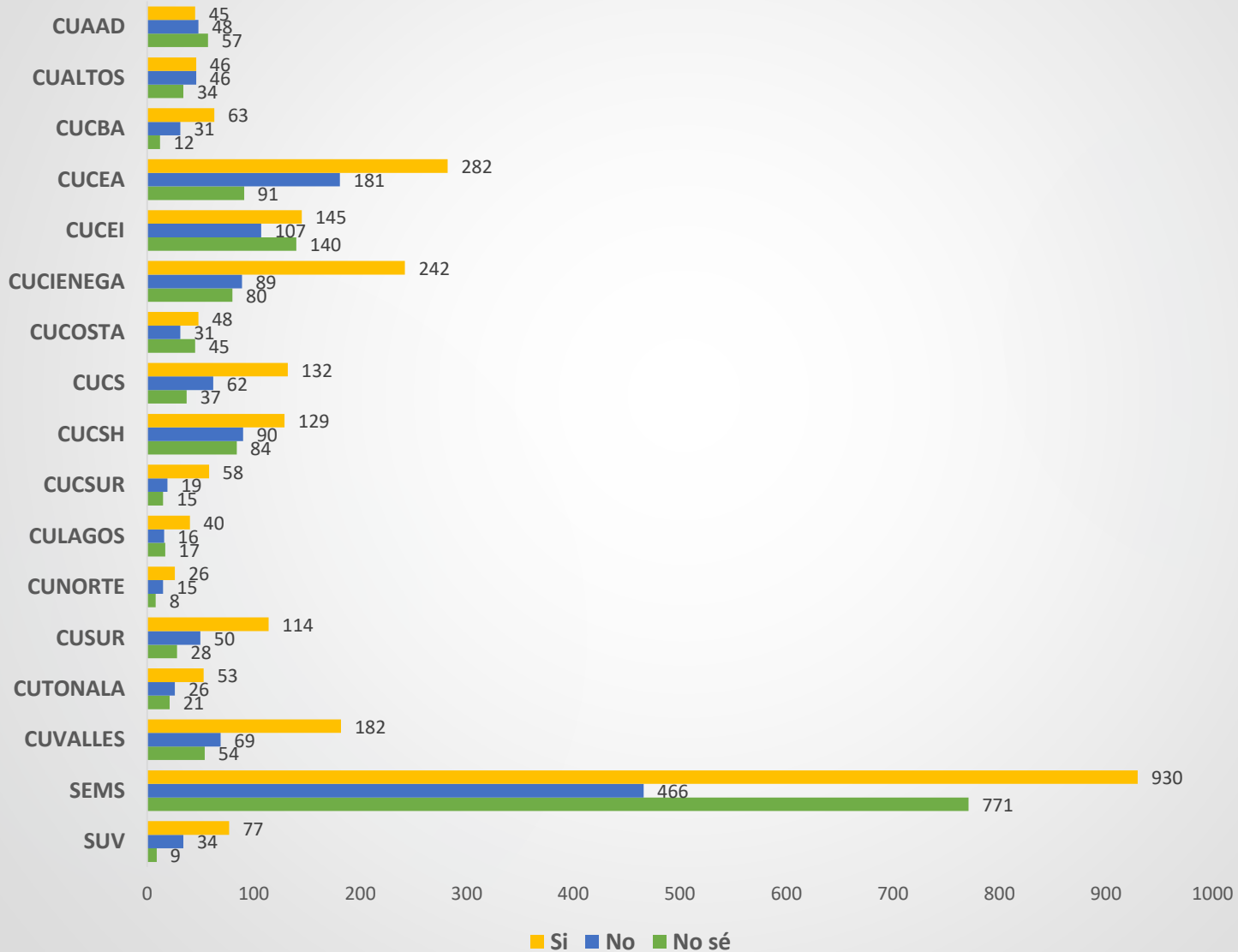
Pregunta 6, ítem 7: ¿Consulta la Biblioteca Digital?
Por el nivel que cursa o imparte



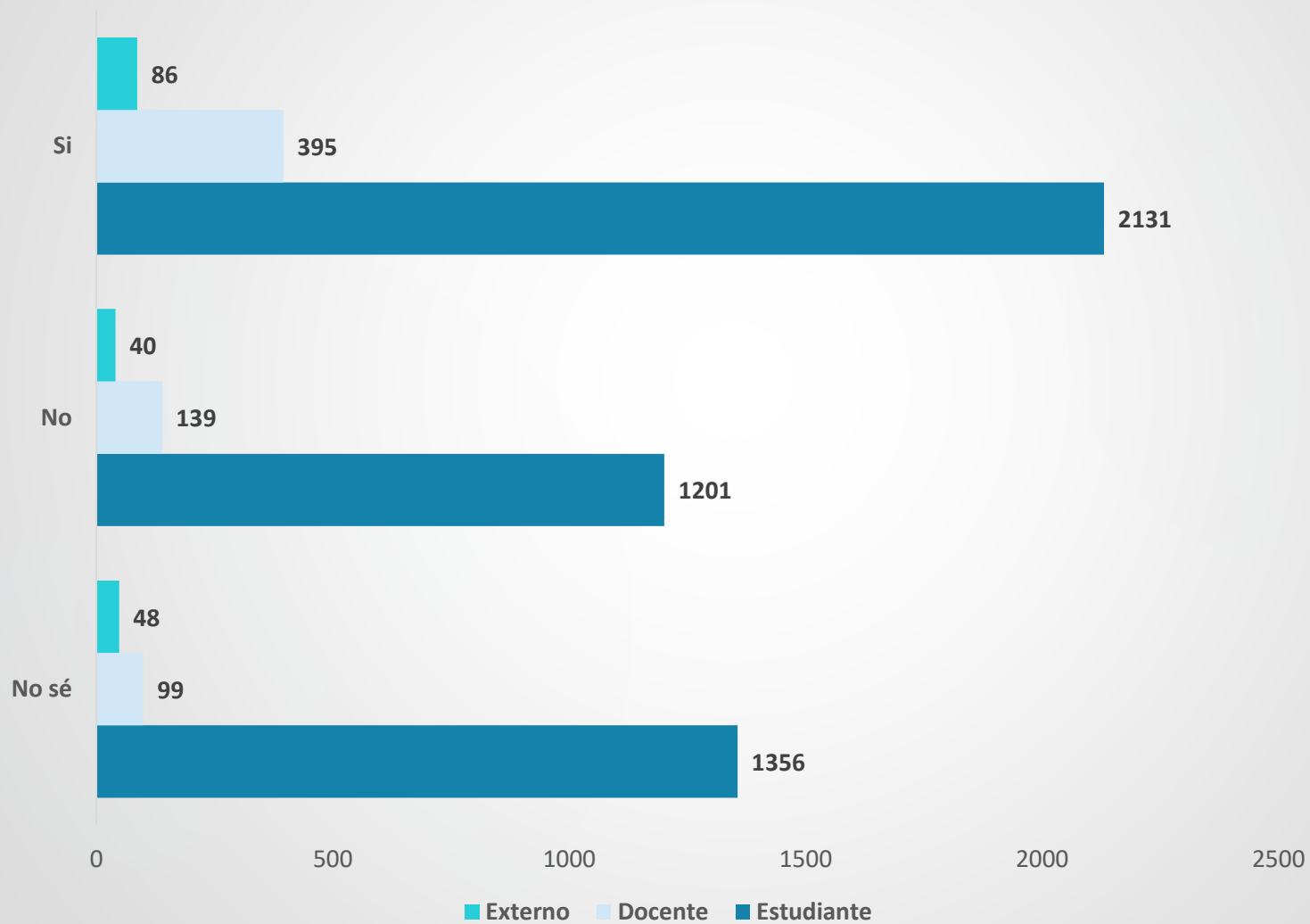
Pregunta 6, ítem 8: ¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?



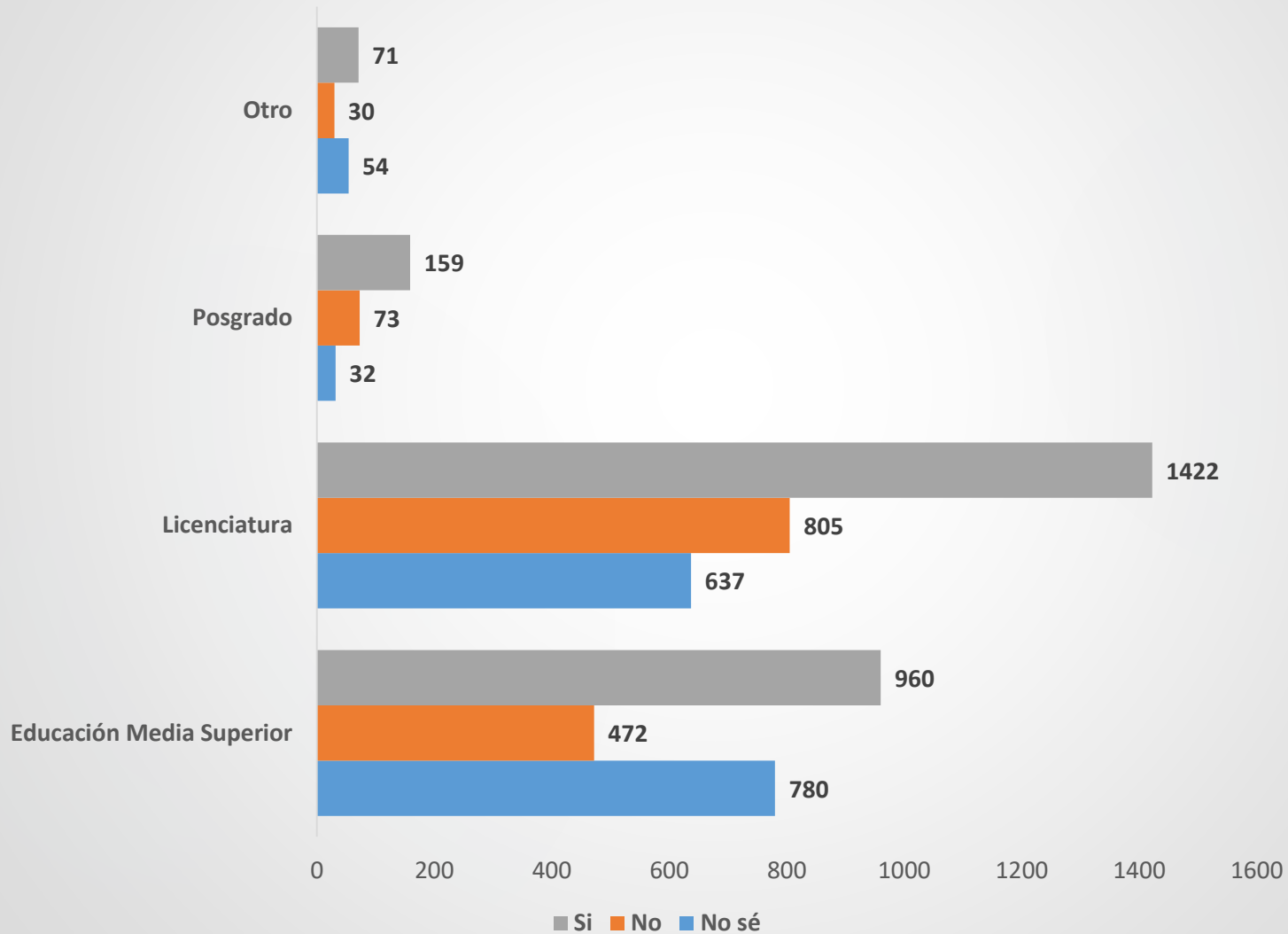
Pregunta 6, ítem 8:
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?
Por centro



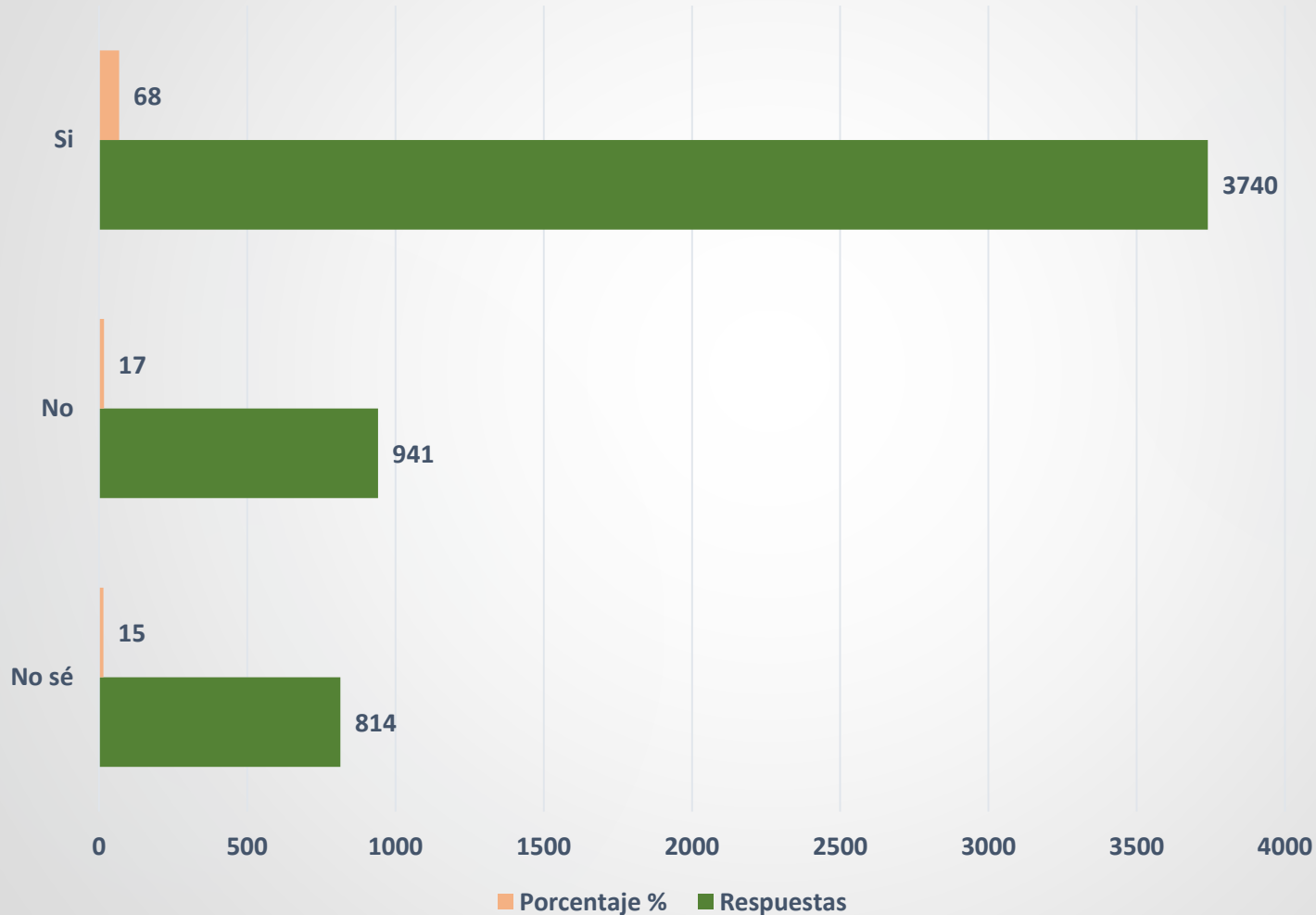
Pregunta 6, ítem 8:
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?
Por tipo de usuario



Pregunta 6, ítem 8:
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?
Por el nivel que cursa o imparte

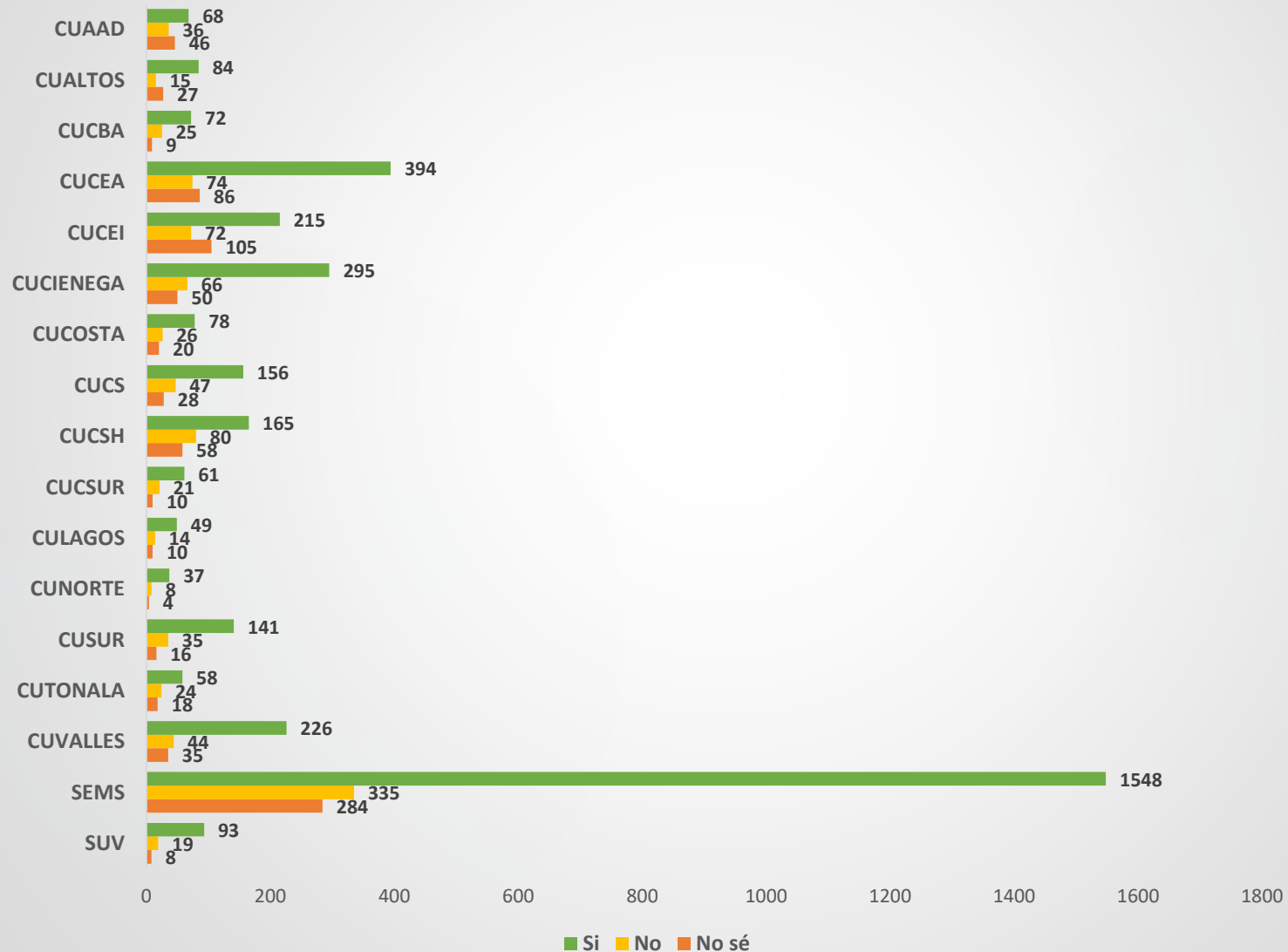


Pregunta 7, ítem 2:
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?

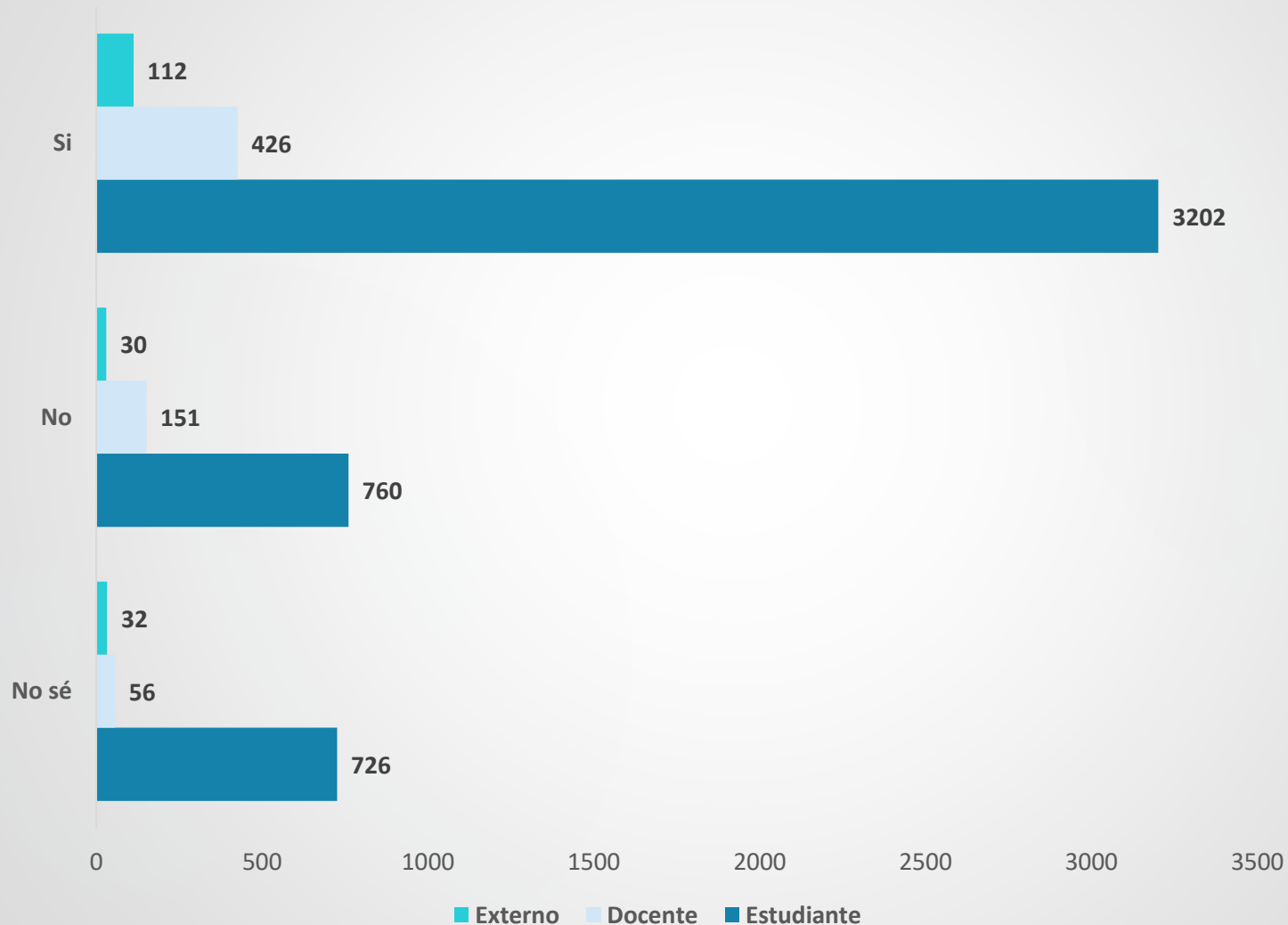


Pregunta 7, ítem 2:
 ¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?

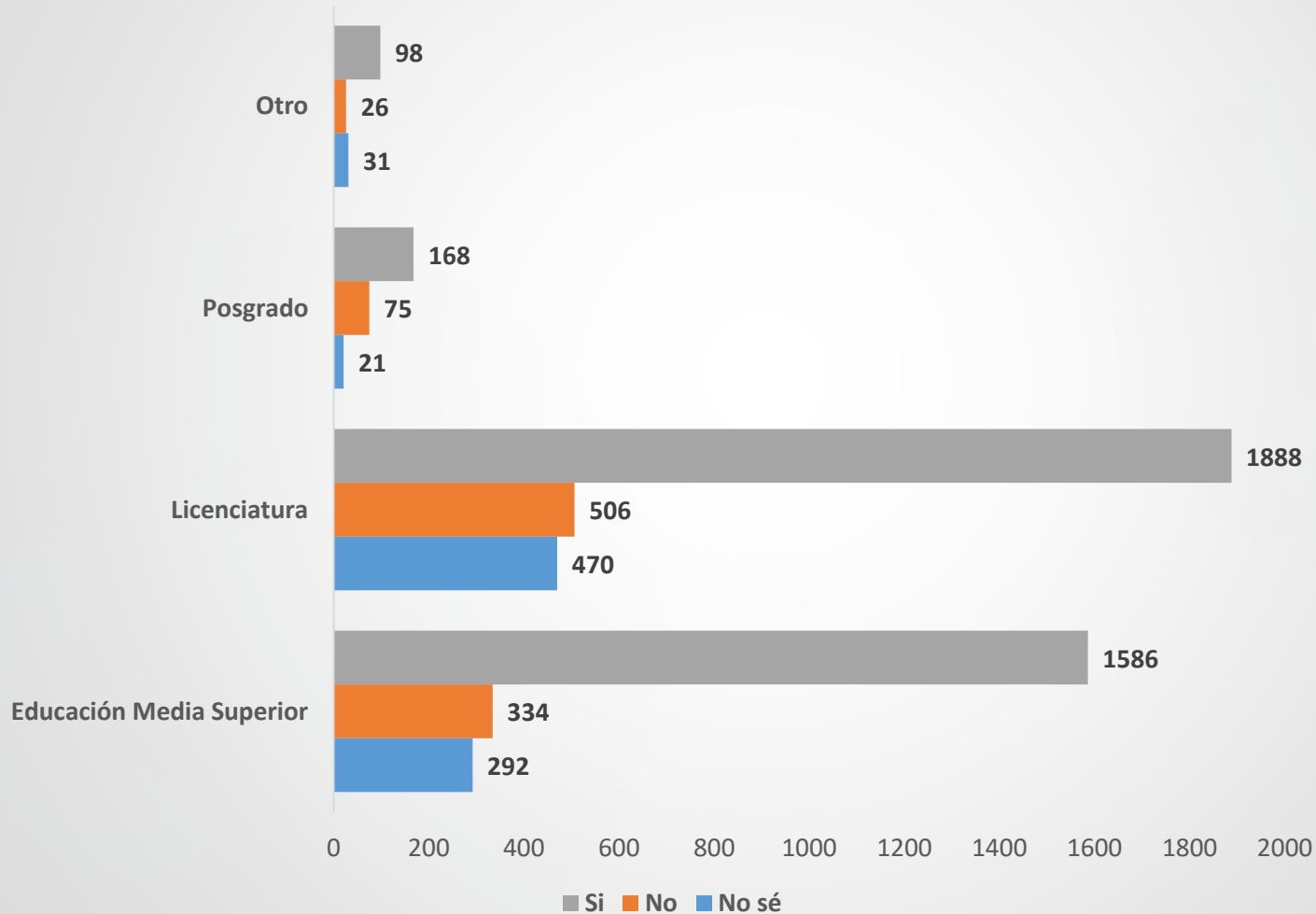
Por centro



Pregunta 7, ítem 2:
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?
Por tipo de usuario



Pregunta 7, ítem 2:
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?
Por el nivel que cursa o imparte



Opinión o comentario

- 1 Mejorar internet en bibliotecas, cursos y biblioteca digital
- 2 Las bases de datos son mínimas para las necesidades.
- 3 Las bases de datos de la biblioteca virtual no sirven, no es posible encontrar mas que libros básicos, pocos textos especializados, una consulta en google es mucho mas provechosa que las bases de datos a las que tenemos acceso en la biblioteca virtual.
- 4 En las bases de datos la mayoría de los artículos científicos no se puede tener el acceso al texto completo. Esto es frustrante y resulta caro como estudiante del doctorado, porque debemos comprar las bases por fuera. Además, la biblioteca no tiene secciones de apoyo o ayuda para posgrados.
- 5 mejorar el catalogo de tesis en línea
- 6 en cuanto al uso de biblioteca digital, algunas revistas piden ID y NIP y hasta arriba mencionan que hay acceso por la UdG, sin embargo no he podido acceder. En otras instituciones cada mes les generan un usuario y un código y con ello pueden entrar a esas plataformas de las que se paga suscripción, sería bueno que nos pudieran compartir en nuestra institución cuál es el proceso
- 7 mas bases de datos con texto completo
- 8 Ampliar las bases de datos de revistas electrónicas
- 9 Faltan más libros en la biblioteca virtual, así como más espacios en la biblioteca pues hay días que no están los libros necesarios ni espacios suficiente, en libros físicos casi nunca he batallado y cuando la biblioteca está más vacía es muy cómoda, excepto por el internet y las pocas computadoras disponibles
- 10 La biblioteca digital debería tener más selección de libros y debería ser más sencilla de usar
- 11 sería fantastico que mejoraran la biblioteca virtual uno batalla tratando de leer libros o articulos científicos ademas de que esta muy pobre en contenido
- 12 Estaría excelente que agregaran más libros virtuales y más ejemplares, porque muchas veces cuando los libros son muy demandados se terminan y se hace complicado el encontrarlos.
- 13 Más libros digitales
- 14 Dar más información en línea de como utilizar los recursos de la biblioteca virtual y de las nuevas actualizaciones

Opinión o comentario

- 15 Quizá una mejora en la forma virtual de búsqueda de materiales, sería un avance, considero que la Biblioteca Virtual es un poco difícil de usar a la vez que no proporciona (a mí consideración) resultados poco útiles y me parece obsoleta.
- 16 Me ha pasado que los articulo que deseo obtener no están disponibles , la página los vende .. aún usando mi código y contraseña en la biblioteca digital ...
- 17 Buen servicio.. Falta comprar revistas electronicas
- 18 Pobre colección de revistas académicas en economía. NO es suficiente tener los abstractas, se necesita TODO el artículo
- 19 La biblioteca virtual es un laberinto
- 20 Me gustaría saber cómo utilizar la biblioteca electrónica y todos los recursos electrónicos o en línea que tengan. Gracias!
- 21 en general todo esta muy bien, es de facil acceso, tiene lo que necesito ya sea en linea o en fisico, las sillas no son las mas cómodas del mundo, es lo único
- 22 Mejorar el catálogo de búsqueda para la Biblioteca Virtual de la UdeG, independientemente a eso, se ofrece un excelente servicio en CEDOSI
- 23 Tengo problemas para descargar algunos artículos de revistas que aparecen con posibilidad de ser usadas por la base de datos en la Universidad de Guadalajara. Sería excelente contar con mayor cantidad de revistas especializadas en el área social y ambientales
- 24 Si tienen convenios con bibliotecas virtuales, no conozco cómo acceder a ellos.
- 25 CURSOS EN LA BUSQUEDA DE LIBROS ELECTRONICOS
- 26 Deberían de dar algún papel o algo para hacer saber el día de regresar el libro en lugar de solamente decirlo. Igual, los libros de derecho faltan actualizarse y los más actualizados están en centros más lejanos, si es que la biblioteca de la red los tiene. La red de la biblioteca electrónica carece de acceso a muchas de las bibliotecas electrónicas en su lista. Faltan muchos libros para poder facilitar el encuentro de información digitalmente y en la biblioteca del Centro. Aparte, la atención del personal no es nada agradable. Llega uno con sonrisa y después de una interacción con el personal, se va la sonrisa. No tratan a uno bien o amable. Les pesa asistir o responder preguntas y ven a uno como tonto.

Opinión o comentario

- 27 Me gustaria actualizaran su biblioteca virtual pues no siempre se encuentran archivos recientes y tampoco es de facil acceso
- 28 Solo deberian de mejorar lo de la biblioteca virtual, es un tanto dificil acceder y encontrar libros con la informacion que uno necesita.
- 29 Para mi carrera me gustaría que los libros estuvieran digitales en su mayoría. Y tener un internet adecuado para poder nutrinos de todo ese mundo de libros e información. Ya que en ocasiones de los libros que requiero sólo hay 3 y siempre están prestados. Agradezco su tiempo y atenciones.
- 30 Necesita mucha más material digital, y hacer un acceso aún más fácil. Las instalaciones son anticuadas y muy poco cómodas.
- 31 El nivel de ruido, sobre todo al estar los muchachos en grupo es excesivo y no dejan realizar actividades como deberia serlo en una biblioteca. Parte del personal de esta biblioteca (sobre todo por las tardes) tiene una "manera muy especial" de atender a los usuarios y se la pasa viendo peliculas al pasar por su lugar, dando mas importancia a esta que a la atencion. Hay pocas conexiones de luz para poder utilizar equipo de computo portatil. El internet presenta altas y bajas en el transcurso del dia. Es MUY dificil encontrar materiales de lectura pues no hay organizacion para hacer la busqueda. Y creo que hace falta un video instruccional para la utilizacion de biblioteca digital, lo cual puede facilitar ese proceso tambien de manera "a distancia". Los recursos de idiomas son algo viejos, necesitan actualizarse y hay muy pocos recursos digitales para estos.
- 32 Es necesario que la biblioteca digital tenga un metabuscador. Sería bueno que la biblioteca pudiera adquirir libros antiguos en el momento en que se encuentran a la venta; además de que los profesores pudiéramos solicitar la compra de al menos un libro de texto al año y que la compra se verificara
- 33 Es difícil acceder a bases de datos. Las respuestas sobre bibliotecarios se basa en las bibliotecas que más frecuente, que están en belenes, edificio A. Los maestros requerimos un curso sobre manejo de bases de datos. Sería bueno poder acceder a dichas bases desde casa
- 34 Deberían dar cursos de cómo manejar la biblioteca virtual
- 35 Algunas veces no puedo abrir el libro digital
- 36 La biblioteca virtual siempre tiene candados de hecho nunca he podido revisar articulos

Opinión o comentario

- 37 Falta más material impreso. Además de acceso a revistas científicas, ya que no se tiene acceso a las más importantes de las ciencias biológicas, cómo Nature o Science
- 38 Ampliar la variedad de ejemplares en la biblioteca digital
- 39 Resuelvan la cuestión de varios libros perdidos, actualicen el catálogo digital de las colecciones, permitan sacar más libros (ejemplar) a préstamo externo y traigan más material para consultar (adquirir más libros))
- 40 En la biblioteca digital hay artículos y revistas a los que no se tiene acceso
- 41 De favor, den algún curso para utilizar la biblioteca virtual, ya que a mí y a mis compañeros se nos dificulta utilizarla
- 42 Deberían de dar cursos o algo por el estilo para enseñar a los alumnos a acceder a la biblioteca virtual. También poner calefacción en los días de invierno en la biblioteca.
- 43 Las bases de datos no han sido actualizadas desde hace mucho y hay libros en el sistema que no existen realmente en la biblioteca. Además, me gustaría que mi biblioteca contara con más títulos, ya que casi nunca encuentro la bibliografía que necesito, y cuando la encuentro, no está disponible para préstamo porque solo hay un ejemplar. Además me gustaría que rehabilitaran el sistema de copiado interno POR FAVOR, porque si no siquiera podemos sacar los libros, lo lógico sería sacarle copias, pero la biblioteca no cuenta con ese servicio.
- 44 Me gustaría que la biblioteca manejara horarios más amplios, por ejemplo, durante los fines de semana (sé que eso implica tanto el costo del personal como encontrarlo disponible, de todas formas hay personas que están necesitando un espacio para trabajar los fines de semana). También es necesario hacer más sencilla la interface para la consulta electrónica de archivos, de manera que pueda verse por ejemplo un archivo digital de las tesis que se han producido en la universidad, así como un repositorio amplio de los artículos científicos producidos, tener esa información es vital para darse cuenta que hacemos entre colegas, y poder fomentar la colaboración, si la información es completamente abierta. 1.- Todos somos más leídos. 2.- El número de citas por trabajo original empezaría a ser mayor y 3. Poder compartir esa información de manera pública, hace que se pueda establecer mayor conexión con los expertos del área incluso en otras partes del mundo. Creo que un buen repositorio, de sencillo acceso sería de utilidad para todos los que estamos involucrados en la investigación, dentro de la universidad.

Opinión o comentario

- 45 Asesorar sobre la compra de artículos que no se pueden acceder a través de las bases de datos pagadas por la universidad.
- 46 Es algo difícil manejar la biblioteca digital creo que podrían hacerla un poco más digerible para usuarios con pocas habilidades de cómputo o carentes de buenas habilidades de búsqueda de información
- 47 Las bases de datos digitales de revistas a texto completo son fundamentales, sigan mejorando y sumando el servicio por favor
- 48 El acceso a las bases de datos digitales es limitado y no está actualizado
- 49 Para la investigación y docencia a nivel de postgrado es de suma importancia tener acceso a revistas en línea. Desde unos años hay acceso a muchas revistas y libros! Este servicio puedo realizar sin ir a la biblioteca directamente, por eso no la visito frecuentemente. Para mi área hay suficientes libros básicos para la docencia a nivel de pregrado, también..
- 50 Respecto al sistema digital, recomendaría plenamente que se simplificase la forma de navegar para promover el empleo de esta herramienta. Asimismo, una mayor cantidad de contenido en cada categoría ayudaría a contrastar información en un solo sitio pero con la misma rigurosidad de elaboración. Por otra parte, un sistema de quejas general donde se especifique la preparatoria contribuiría a que se solucionen varios conflictos al ser regulados por una autoridad, ya que en la Regional de Zapotlanejo: por más que los alumnos y la bibliotecaria expresen sus disconformidades éstas no son solucionadas correctamente.
- 51 Las bases de datos algunas veces (más en vacaciones) aparecen con el certificado de seguridad vencido por lo que no se puede acceder
- 52 Que a los que hemos egresado nos sigan permitiendo usar la biblioteca virtual
- 53 La biblioteca virtual requiere de una guía para poder identificar en qué servidor se encuentran libros relacionados a ciencias de la salud
- 54 Mayor cantidad de espacio para poder sentarse además de una mayor difusión de los recursos con los cuales se dispone dentro de la biblioteca, debido a que muchos no los conocen como los préstamos o la biblioteca virtual.
- 55 Es muy difícil consultar libros en línea, y hay que estudiar desde casa.

Opinión o comentario

- 56 Se necesitan más cursos donde se informe sobre el acceso los recursos electrónicos como revistas y artículos actualizados a los que tenemos acceso como estudiantes de la Universidad de
- 57 Hace mucho que no voy a la biblioteca y no he visitado la biblioteca virtual.
- 58 No sabía que había biblioteca virtual, nos pueden incitar cuando tengamos una duda o un problema a visitar esa página
- 59 En las bibliotecas actuales los servicios ofrecidos son para llevar la información a sus clientes en donde quieran que estén y en los formatos necesarios, ya no es necesario ir a la biblioteca de hecho el forzar al cliente a ir a la biblioteca es contraproducente, por lo que es mejor la biblioteca digital deben poner más atención en este rubro ya que no siempre está funcionando la biblioteca digital y no hay quien te pueda decir que es lo que pasa
- 60 Yo fui por una asesoría de cómo usar Biblioteca virtual y me dieron una charla de cómo usarlo y las herramientas que tenemos en la plataforma, muy atento el maestro Uriel
- 61 Apreciaría mucho que hubiera un formulario electrónico para la solicitud de artículos científicos que no puedo obtener en las bases de datos digitales.
- 62 Es importante que la Universidad tenga membresías en las diferentes bases digitales, por un lado, por otro lado, es de suma importancia que los materiales que se adquieren regularmente, sean digitalizados rápidamente y sean llevados a la biblioteca. No es justo que se queden eternidades almacenados en bodegas.
- 63 Es difícil acceder a los acervos y bases de datos en línea. La página tiene pestañas y cuando se va uno a los links, no se encuentra fácilmente la información.
- 64 Sería propicio que se ofrecieran con mayor frecuencia cursos para el manejo de las bases de datos en la biblioteca digital
- 65 Deberían actualizar la página de la biblioteca virtual ya que muchas veces no deja ver algunos recursos, la biblioteca física necesita un clima un poco más adecuado algunas veces es muy sofocante porque todo está cerrado.
- 66 Solo ocupé la biblioteca digital, y no en ocasión es no encuentro libros que nos dicen en plataforma que están en la biblioteca y algunos los encuentro pero tengo que comprarlos.

Opinión o comentario

- 67 Cursos para docentes búsqueda información digital para la investigación y docencia
- 68 Soy usuaria de la biblioteca virtual y ocasional de la biblioteca del campus
- 69 Deberían actualizar la infraestructura del lugar y facilitar el acceso a las bases de datos de ciertas enciclopedias
- 70 Ampliar el acervo digital de libros tecnicos
- 71 Es urgente actualizar las bases digitales para poder acceder a ellas desde casa ya que el horario es muy limitante y muchos estudiamos casi casi 24h pero el tramite de prestamo externo es demasiado papeleo para estarse tramitando cada semestre
- 72 para obtener revistas en linea, tenemos que inscribirnos. eso es tedioso deveriamos de encontrar facilmente las revistas electronicas , sin escribimos.
- 73 Es bueno su servicio de biblioteca cedosi, mas no es muy util la biblioteca digital es dificil el acceso
- 74 La biblioteca virtual es complicada de usar y por lo que respecta los temas que yo necesito para mi carrera, son muy pocos los portales o libros con los que puedo contar.
- 75 libros en linea como Netflix no hay libros en pdf.. si hay un servicio de cobro de 50 pesos por semestre para este propósito podríamos estudiar mucho mejor y consultar muchas diversas fuentes en tiempo real
- 76 Falta mas bibliografia y computadoras para busqueda en linea o consulta en linea, asi como velocidad de internet
- 77 Considerando el lugar de la UdeG entre las universidades del país, es increíble que la biblioteca del CUCSH (La Normal), posea un acervo tan pobre, básico y desactualizado. Asimismo el acceso a bases de datos y recursos externos es triste. Personal frecuentemente conversando entre ellos (y haciendo ruido), con pobre disposición y más pobre conocimiento.
- 78 Desde mi punto de vista la biblioteca virtual debería ser más fácil de usar y estar actualizada con los libros ya que no pude acceder a libros de ingeniería por echo de estar "vencidos, lo cual se me hace un gran inconveniente. Gracias por leerme .
- 79 dar mas difusión a la biblioteca digital, dando el curso en los salones de clases
- 80 Mas facilidad para localizar los libros por medio de la biblioteca virtual

Opinión o comentario

- 81 Solo he usado la biblioteca digital, así que, no sabría evaluar bien a la bibliotecas físicas de las diferentes instituciones, ya que no las he visitado y, no se si tiene lo apropiado y necesario para la busque da de información que uno uno requiere, o si la comodidad de las instalaciones son apropiadas para para las actividades entes mencionadas en el cuestionario, pero si podría decir que la biblioteca digital es satisfactoria en algunas ocasiones, ya que la búsqueda es algo difícil y en ocasiones no se logra encontrar lo que uno necesita, pero la búsqueda por especialidades es muy compleja aunque le falta mas información (libros), considero también que a la hora de querer buscar alguna información, el buscador mencionara resultados relacionados de los diferentes libros donde se pueda localizar el tema que se esta buscando y en que base de datos se encuentra..
- 82 Me gustaría que la biblioteca virtual fuera un poco más entendible, ya que es un poco compleja la plataforma
- 83 En general es de mucho apoyo el tener tantas bibliografías a disposición, el material digital es complicado para buscar y sólo hay una persona del préstamo de libros que en algunas ocasiones se comporta de manera grosera con los usuarios. Las mesas de trabajo son buenas pero el internet es un poco lento.
- 84 En la biblioteca central del CUCSH hay un bibliotecario (Rafa) muy amable, y en contraste los demás atienden como si no les gustara su trabajo, se les complica resolver situaciones como el cobro de adeudos o responder dudas. Fueron amables también para ofrecirme el servicio de traslado de unos libros desde CuValles, sin embargo, nunca se concreto. Por lo demás, los felicito y agradezco por los acervos y la Biblioteca digital.
- 85 Curso de Biblioteca Digital en las sedes Para profesores
- 86 Tenernos biblioteca digital
- 87 En la biblioteca virtual es difícil encontrar un libro o libros que necesitas o en mi caso dado que nose ingresas pero no puedes abrir un libro
- 88 Me gustaría que orientarán para poder ingresar a la biblioteca virtual
- 89 Dar capacitación para ingresar a la biblioteca virtual
- 90 Hace falta la promoción sobre el uso del material digital que proporciona la biblioteca, así como la difusión del modo de utilizar esta plataforma de biblioteca digital. Por otro lado, necesitan mejorar el clima artificial de nuestra bibliotrec, para vivir en Puerto Vallarta, el aire de la misma es demasiado caliente.

Opinión o comentario

- 91 Mejora en servicios electronicos
- 92 Los libros impuestos en la biblioteca a mi opinion deben de ser acuales para actualizar la preparatoria y su información concreta, y también informarnos sobre las bibliotecas virtuales
- 93 Le falta la biblioteca virtual y equipo de cómputo
- 94 Que estuviera una biblioteca digital
- 95 Mejoramiento en el internet e implementacion de as espacios para estudio. Ayuda en la biblioteca digital. Y mas libros de consulta
- 96 No son muy amables y le falta actualizarse algunas bases de datos no siempre se dan abasto con los libros que se tienen para los alumnos ya que faltan para cubrir las necesidades de algunos y los espacios de trabajo en equipo son pocos
- 97 Compren más libros digitales
- 98 Que mejoren la conexión de internet y que sea más fácil buscar libros en la biblioteca virtual



Universidad de Guadalajara
Coordinación General Académica
Coordinación de Bibliotecas
Unidad de Servicios Bibliotecarios