



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 de la Salud**

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 85 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud: 48 estudiantes, 54 académicos y 3 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?

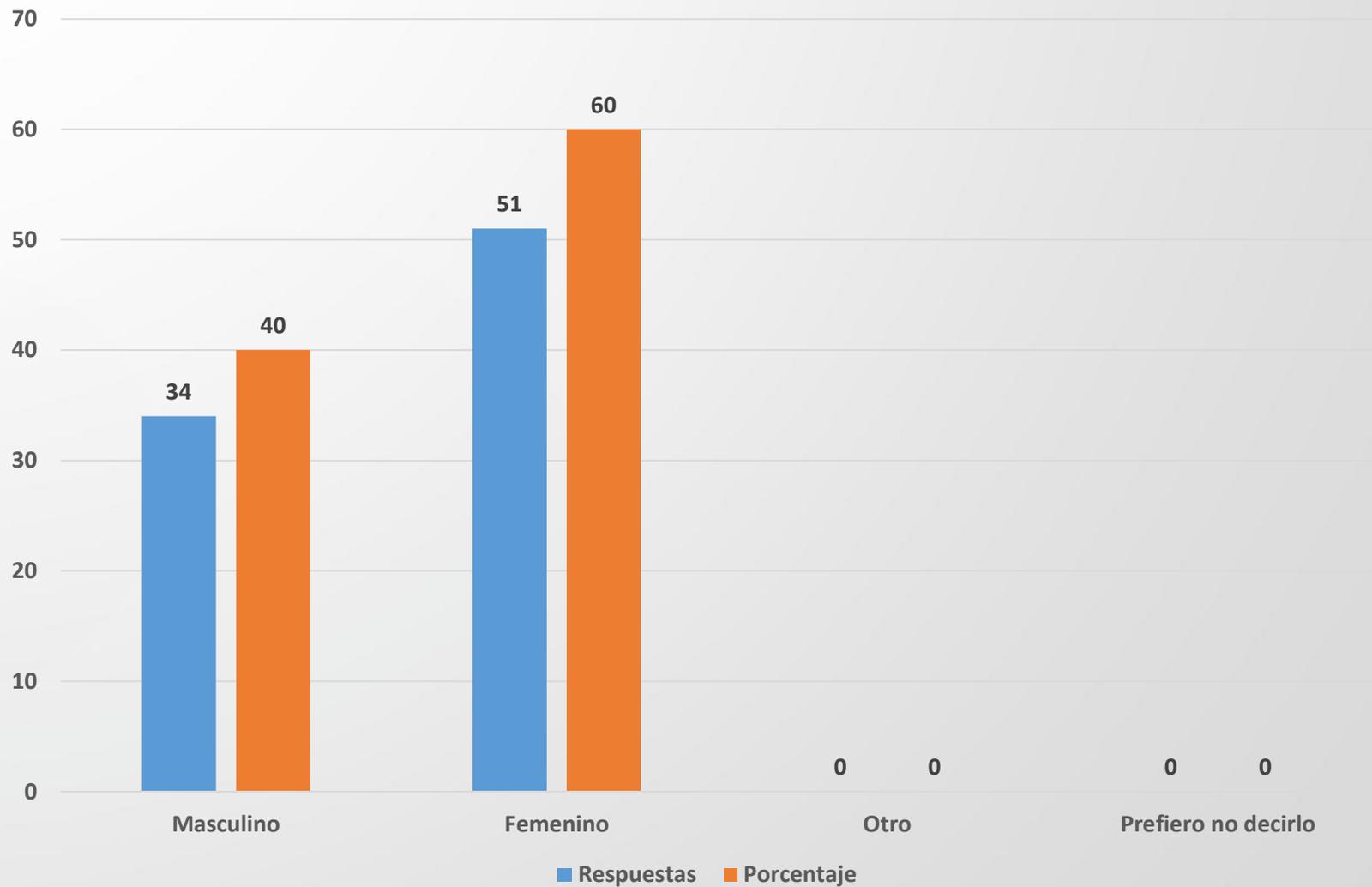
14. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

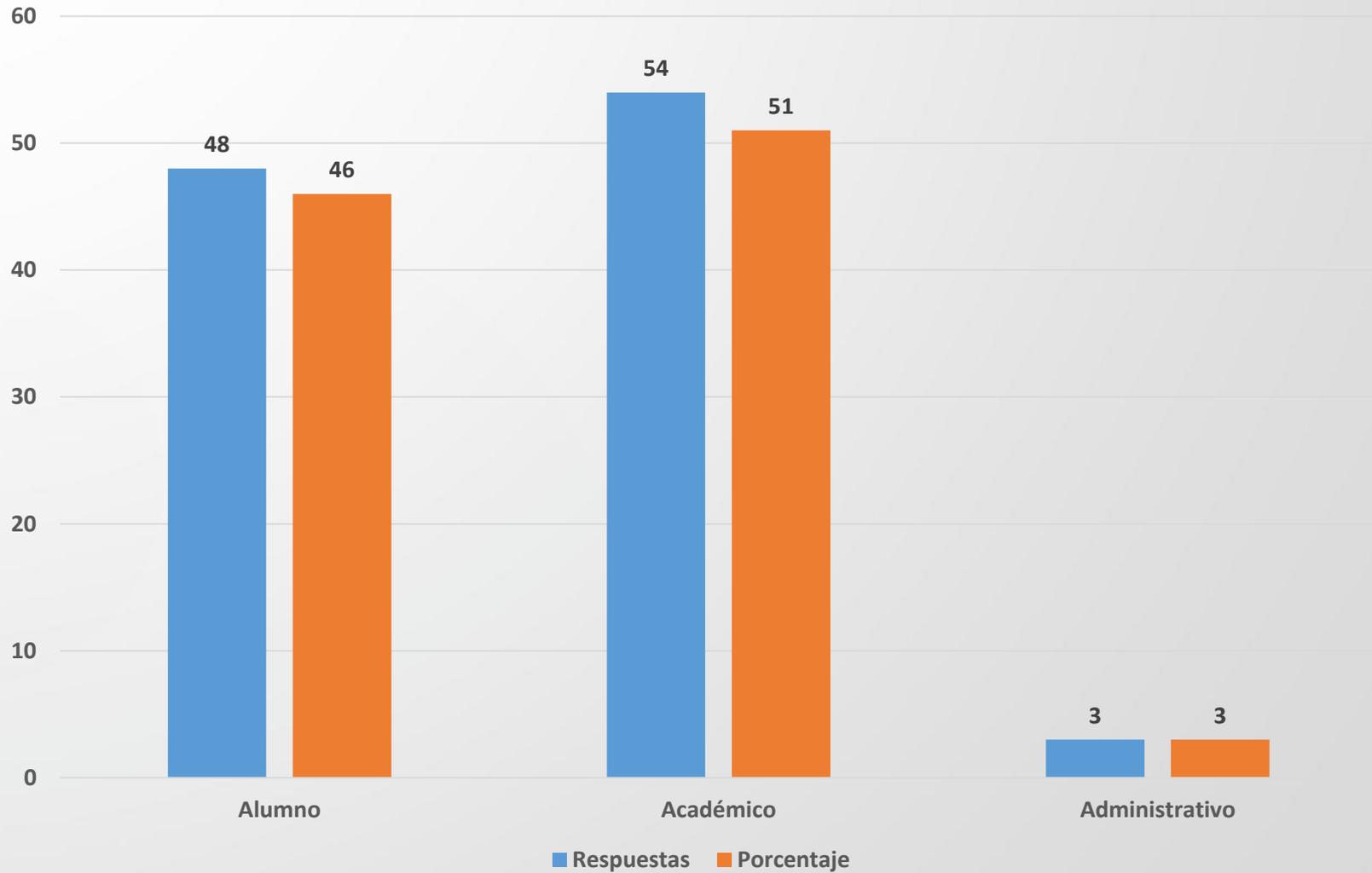
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias de la Salud
Año 2022**

Datos poblacionales

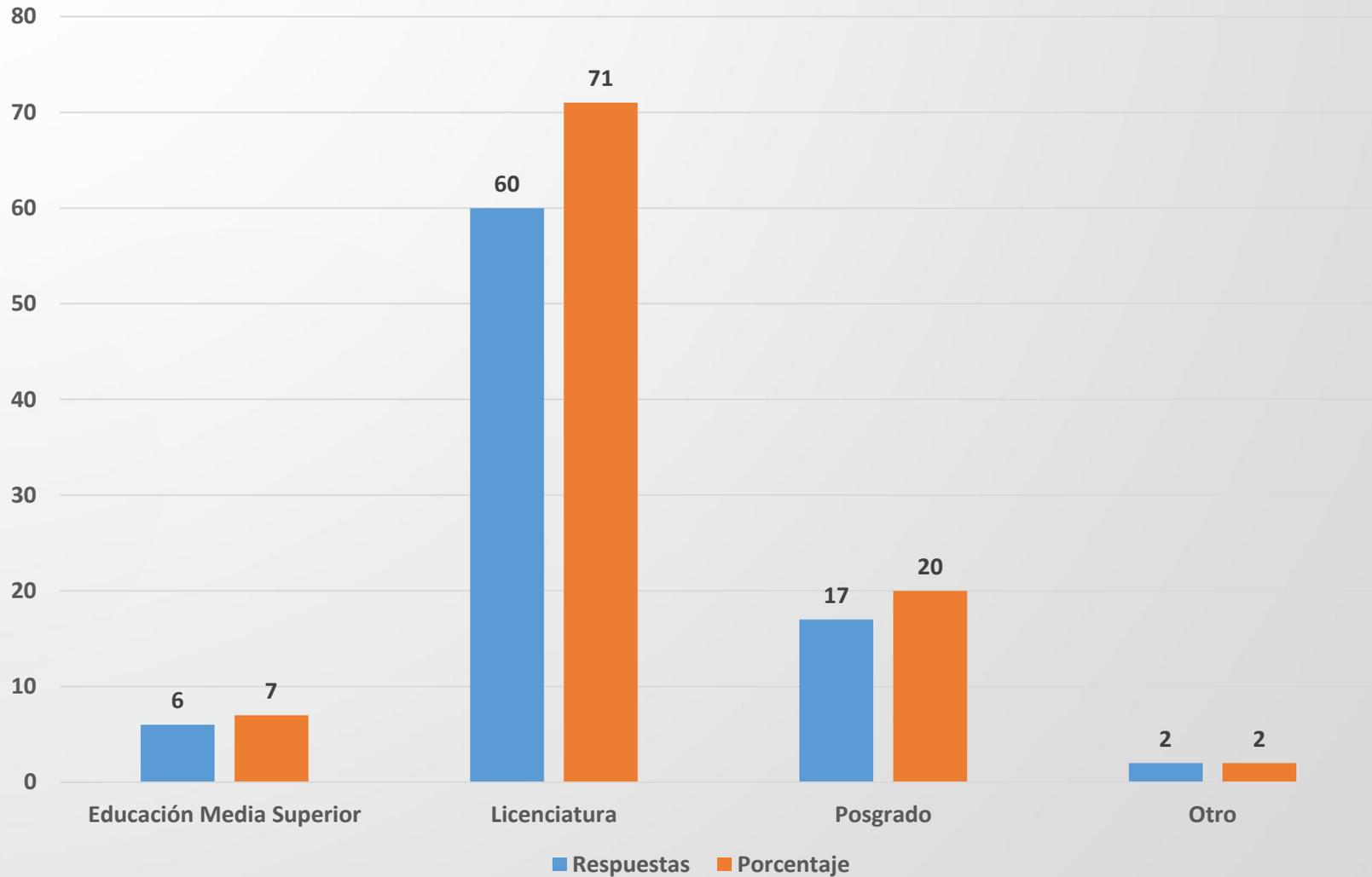
1. Género



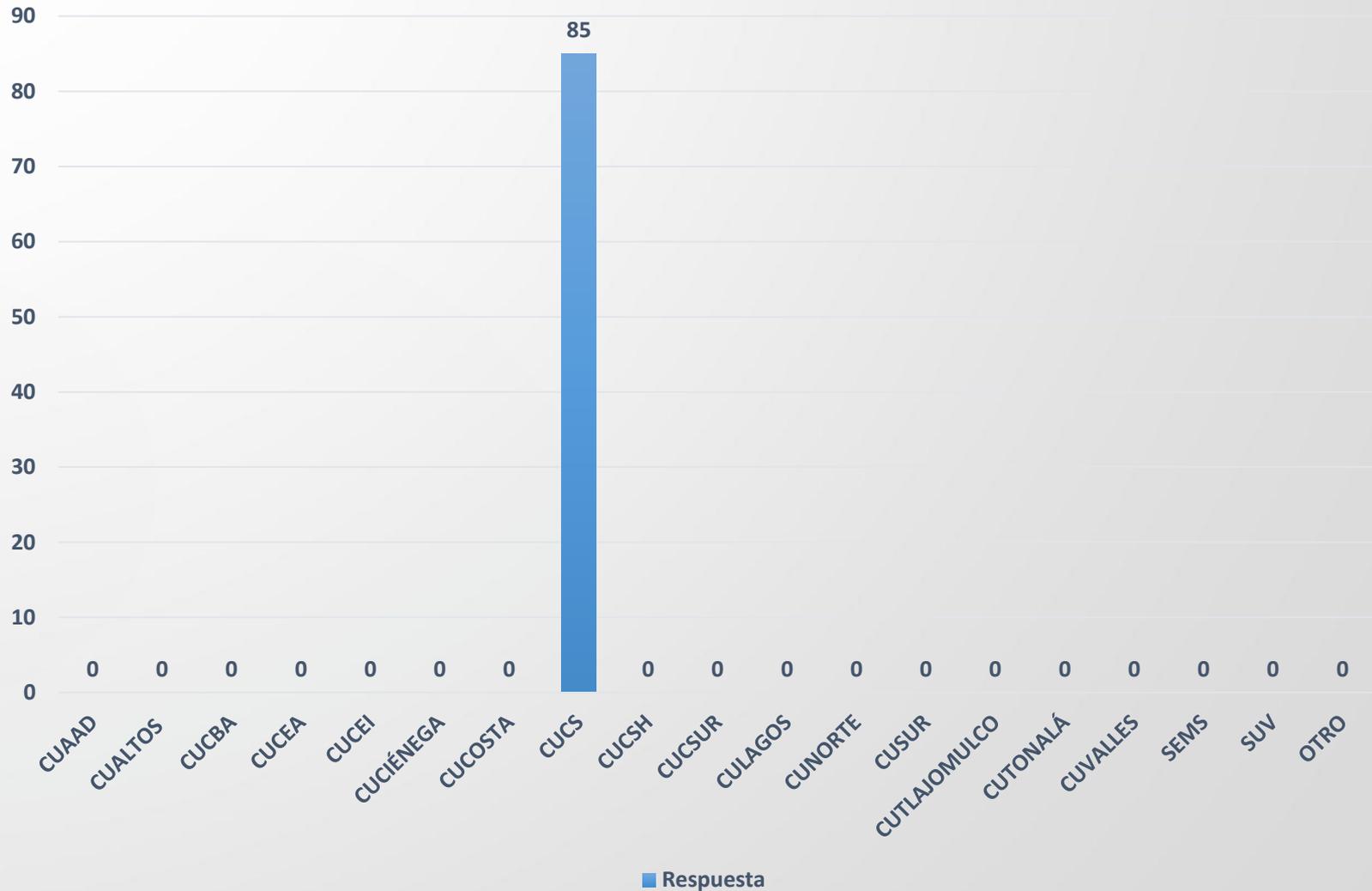
2. Tipo de usuario



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

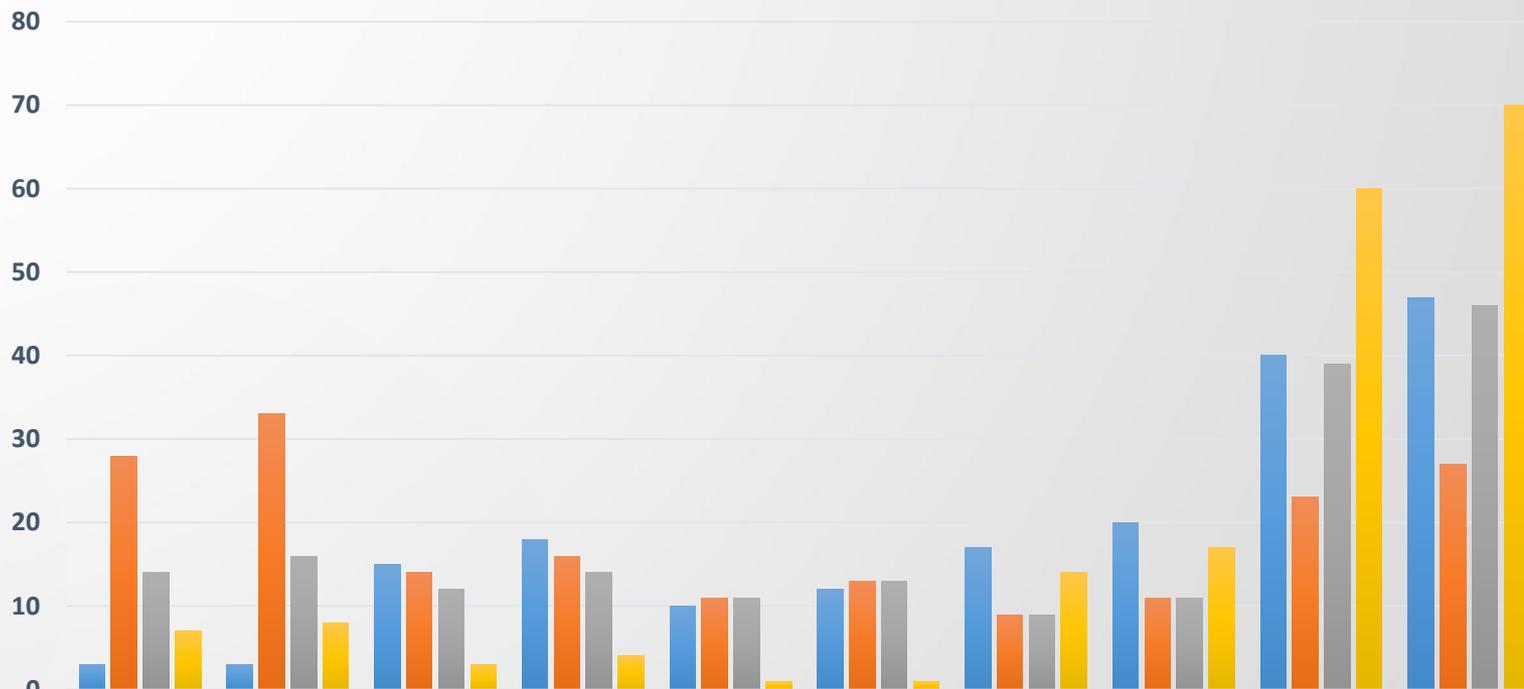


4. Centro Universitario al que pertenece



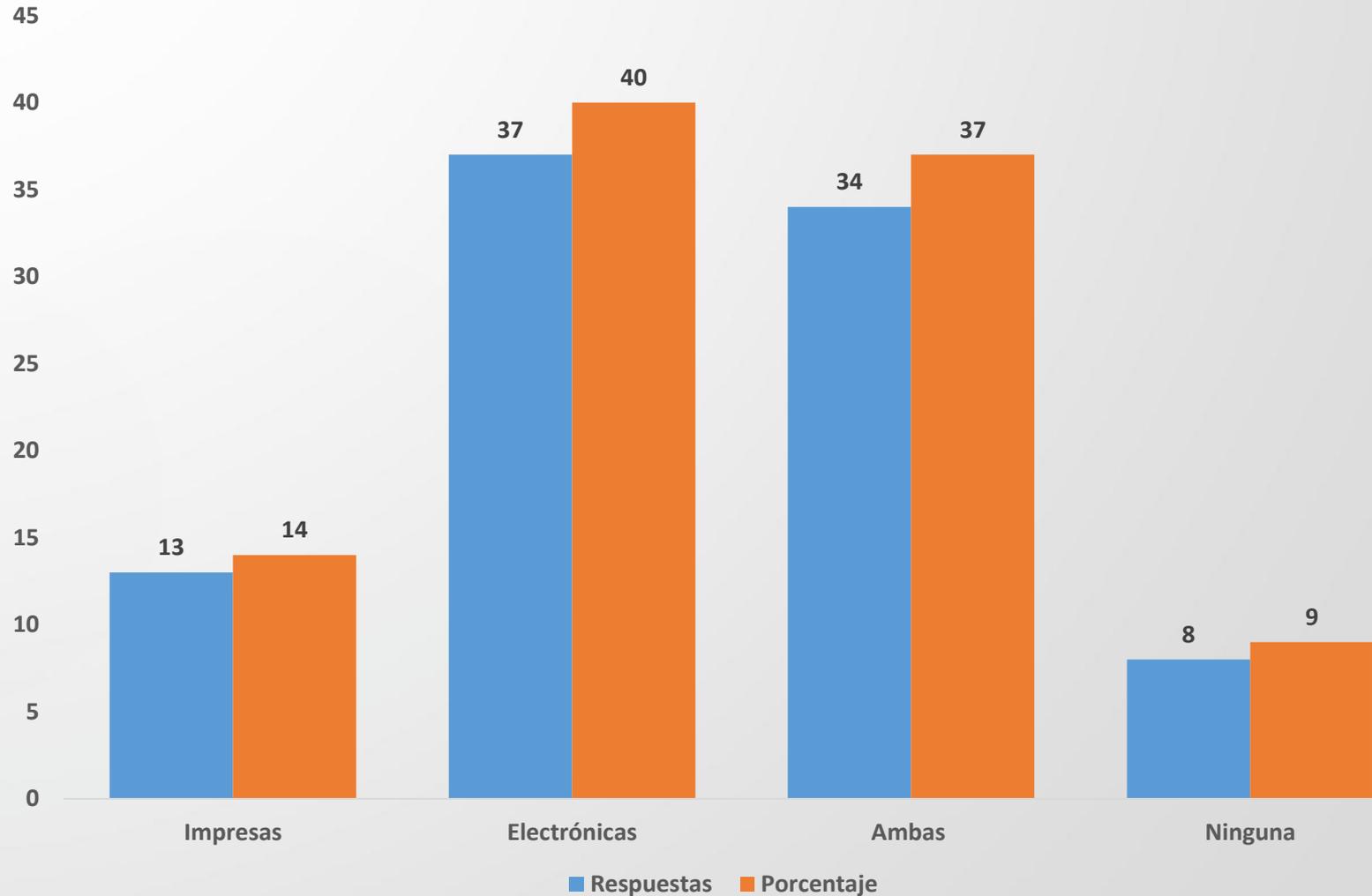
Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso

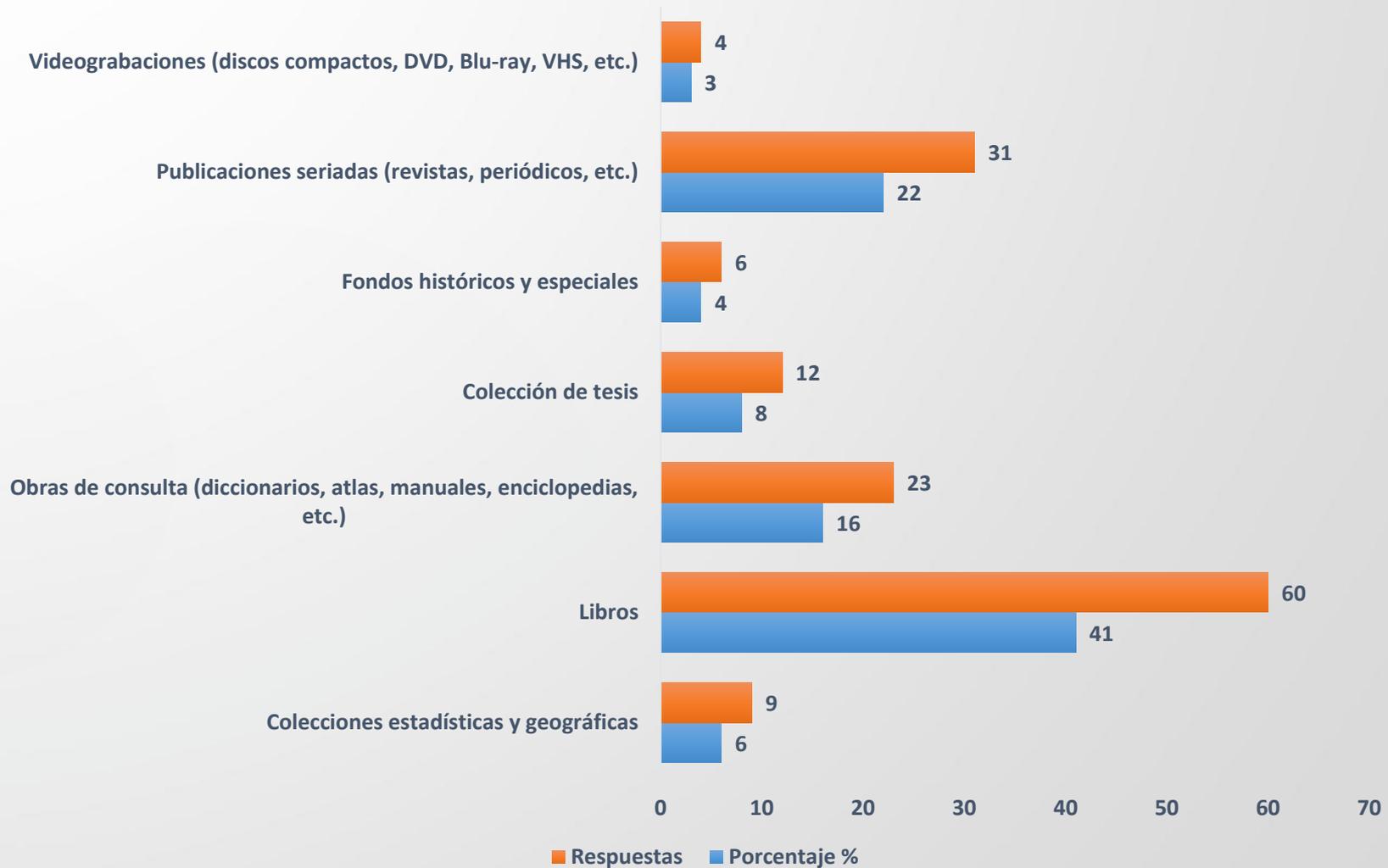


	Porcentaje %				
Impresas	3	15	10	17	40
Electrónicas	33	16	13	11	27
Ambas	16	14	13	11	46
Ninguna	8	4	1	17	70

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

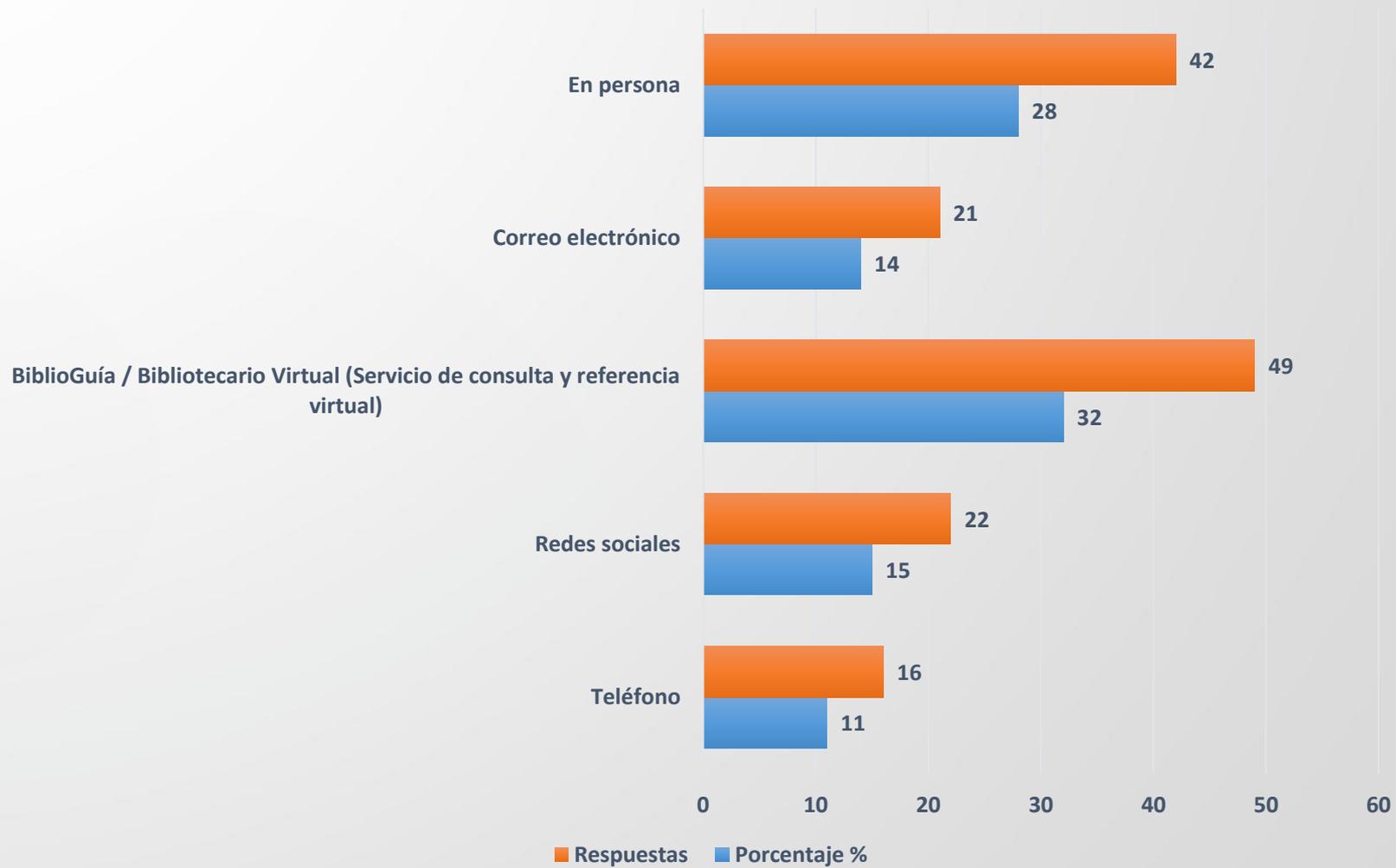


8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas



Servicios

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

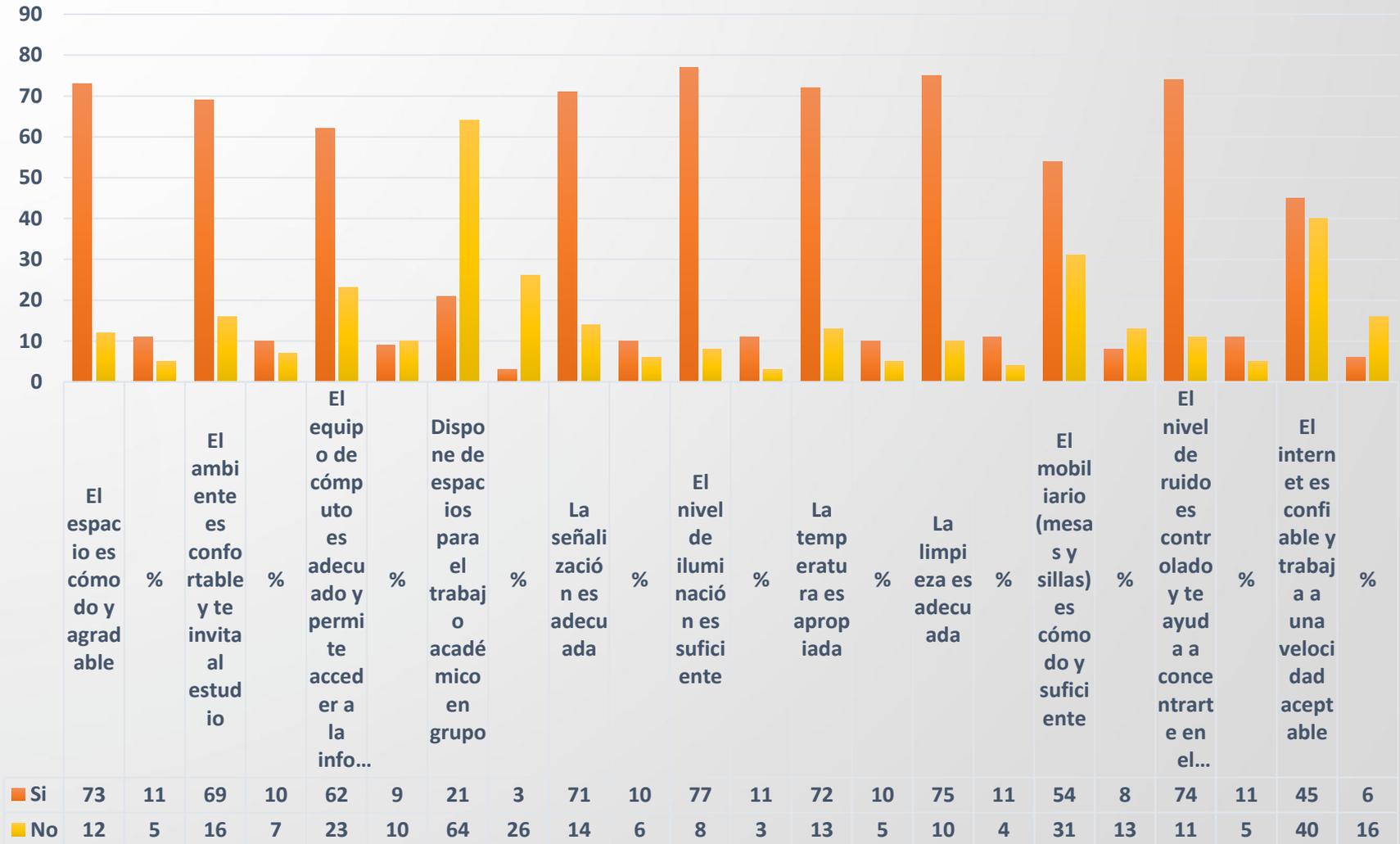


10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



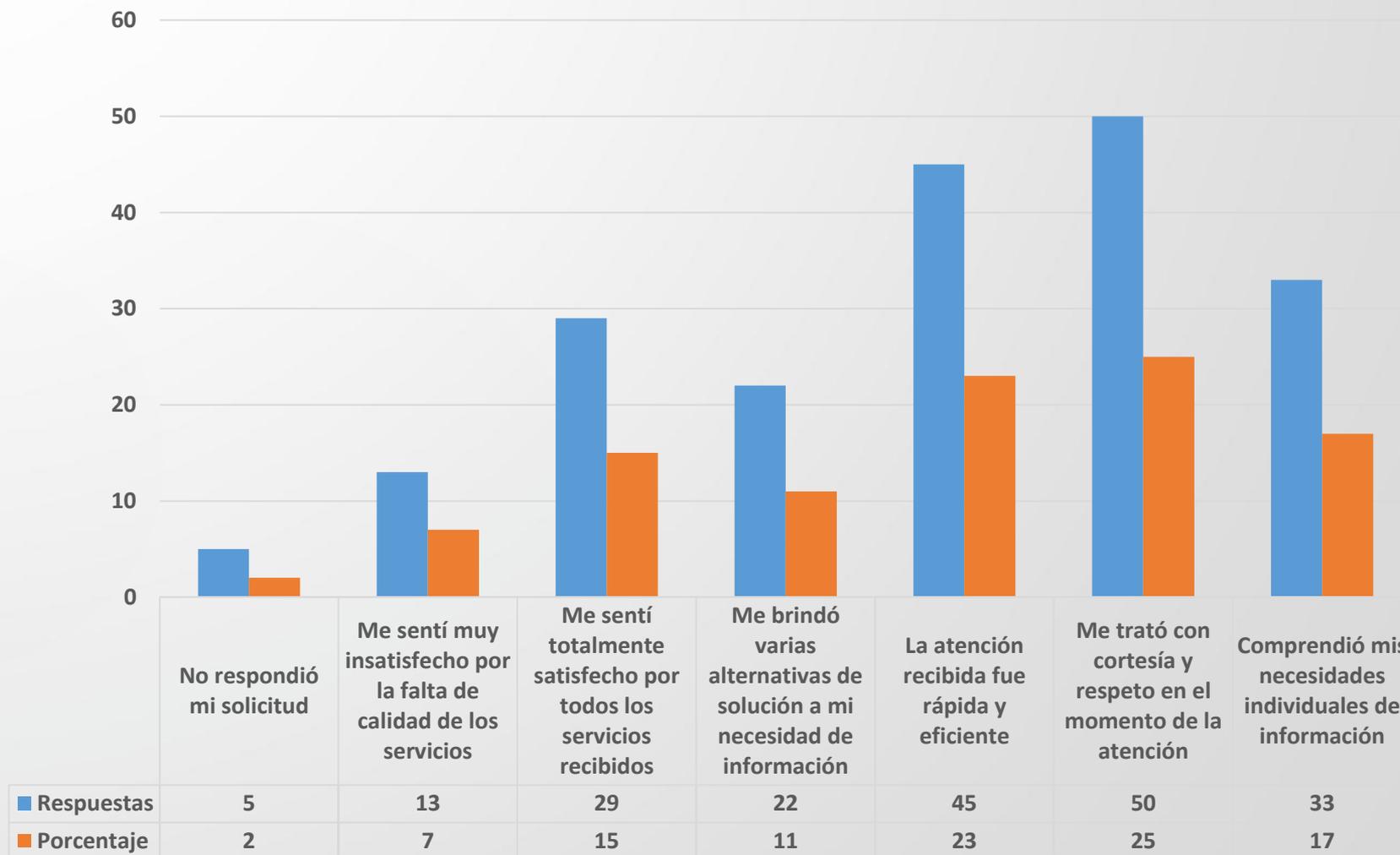
Infraestructura

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. Libros, páginas afines, otros ...
2. Internet, impresoras, correo, etc.
3. La consulta a repositorios electrónicos.
4. Los libros digitales
5. El acceso a UpToDate
6. LOS CORRESPONDIENTES
7. NNN CONSULT
8. Todos
9. Artículos
10. Biblioteca virtual, seriales
11. Los libros electrónicos y bases de datos
12. El acervo de libros electronicos
13. consulta de bases de datos y revistas electrónicas
14. base de datos y libros electronicos
15. Todos los que ya existen, porque funcionan bien cuando necesitas investigar fuera del Centro Universitario
16. Libros electrónicos
17. consulta de bases de datos
18. Revistas, libros completos y videos tutoriales
19. Libros, artículos.
20. Los libros que se encuentren en digital
21. Renovación de libros
22. Libros y bases de datos de revistas científicas
23. Todos
24. Fuera de la página Wdg.biblio y las herramientas que se encuentran ahí para consulta de catálogo y bases de datos, no identifiqué otro servicio en modalidad electrónica.
25. Bases de datos

Continuación pregunta 13.

26. Desconozco nunca he estado en la biblioteca
27. Lo ignoro
28. Todos los que actualmente están disponibles.
29. Libros digitales
30. Todos se requiere de libros en PDF para estudiantes y maestros y acceso a artículos de revistas indexadas con prestigio máximo 2 por especialidad
31. Todos
32. Bases de datos y revistas electrónicas
33. Las revistas electrónicas
34. Búsqueda general en wdg
35. Access medicina, clinikal key, up to date etc
36. La biblioteca virtual con las bases de datos de up to date y medical key (son muuuy útiles)
37. Bases de datos, plataformas interactivas (Acland anatomy)
38. Todos
39. Los ya existentes.
40. Libros electrónicos, ampliar convenios al respecto
41. Libros
42. periódicos
43. Colecciones de revistas
44. Consulta de obras y publicaciones de la U dG
45. Catalogo de libros y revistas electrónicas
46. La accesibilidad a todo tipo de documentos que cuentan.
47. Si en electrónico seria buena opción
48. El acceso a las bases de datos especializadas
49. Todos
50. En realidad todos los servicios que presta actualmente son muy eficientes

Continuación pregunta 13.

51. El acceso a revistas científicas, gestores bibliográficos y más herramientas enfocadas en la evidencia clínica (Cochrane)
52. Avisos varios y eventos organizados como presentación de productos bibliotecarios
53. El acceso a las bases de datos
54. Bases de datos especializados en salud ocupacional
55. Bases de datos
56. El catálogo virtual de libros
57. La consulta de libros, artículos y demás materiales bibliográficos
58. bases de datos
59. Por favor, regresen Clinical key estudiantes de medicina
60. Todos están perfectos
61. Base de datos, revistas científicas
62. Todos
63. Todos
64. las consultas de revistas científicas.
65. Catálogo y bases de datos
66. Bases de datos, libros electrónicos, videotutoriales.
67. Todos, bases, libros obras de consulta
68. Los ahora existentes
69. Subir más libros en versión digital nos ahorraría más tiempo
70. Clinical Key medicina!!!! no entiendo porque lo quitaron, me facilitaba mucho mi estudio
71. Todo bien
72. Bases de datos
73. Deben continuar de ambas modalidades
74. Implementación de recursos electrónicos que fueron dados de baja
75. Apoyos bibliotecarios y para el investigador

Continuación pregunta 13.

- 76. Consulta completa de libros que tienen en físico.
- 77. Artículos
- 78. Todos
- 79. Consulta de materiales, solicitar trámites y atención a dudas.
- 80. Libros
- 81. todos
- 82. La mayoría de las que ya estan
- 83. No sé

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. Es bastante diverso, es bien atendido ...
2. Sigue siendo eficiente ...
3. La biblioteca como espacio físico hace mucho tiempo que dejó de ser un espacio funcional, más bien es un espacio administrativo en donde están amontonados todos los libros, casi nunca voy a la biblioteca sino es para algún trámite. No tenemos un buen espacio, con buenos recursos, antes teníamos acceso a artículos de pago pero ya no podemos tener artículos por ejemplo de la APA.
4. Aumentar el número de cubículos y hacerlos contra ruido
5. Considero que por la cantidad de alumnos sería buena idea agregar más lockers y que sean dos personas quienes registran los libros prestados y demás
6. TODO BIEN
7. Gracias
8. Todo en orden
9. Gran recurso. Falta mayor promoción para su uso
10. Sinceramente soy de primer ingreso, entonces no he tenido la oportunidad de ir muy seguido a las instalaciones, pero las pocas experiencias que he tenido, fueron muy satisfactorias y agradables. Solo en la biblioteca virtual, aun se me hace un poco confusa, si fuera un poco más entendible o fácil de manejar, sería mejor.
11. No son totalmente útiles, ya que hay mucha bibliografía faltante para algunas unidades de aprendizaje, además de que en el servicio digital es muy complicado su uso
12. Se deben sostener los servicios de bases de datos, me llegó a suceder que estaban sin servicio durante varios días. En cuanto a las condiciones de biblioteca sería sugerente poner áreas con sillones cómodos donde los alumnos puedan sentarse y estar más cómodos
13. En mi opinión todo está perfecto, excepto el internet que tiene gran falla en los dispositivos
14. Son muy buenas pero a veces que se nos olvida la credencial no nos dejan pasar
15. Tener actualizada la información con el cuidado que han tenido hasta la fecha
16. El personal debe capacitarse y apoyar a los usuarios

Continuación pregunta 14.

17. Hay paginas en biblioteca virtual a las que no deja acceder. También no existe una sección especial para la carrera de cultura física.
18. Son buenos pero me gustaría que duraran más tiempo de tener el libro
19. Mejorar área de baños
20. La biblioteca de CUCS es muy pequeña, no hay suficientes libros ni espacio para la comunidad. Los espacios no invitan a estar allí. También debería haber muchos más libros de educación y promoción de la salud en inglés (actuales).
21. Incrementar el acceso a colecciones electrónicas y mantenerlas con vigencia, últimamente hemos tenido suspensión de bases de datos electrónicas indispensables como UpToDate
22. Actualizar algunas ediciones de textos. Facilitar el uso de los materiales disponibles con la renovación que antes era posible.
23. Todo bien
24. No lo se desconozco
25. En general, los servicios actuales me parecen suficientes para mis necesidades.
26. En cuestión de infraestructura todo está muy bien en cuestión de libros deben de ir adquiriendo nuevos ejemplares ya que algunos se encuentran en muy mal estado y en cuestión de servicio deben de cambiar al señor que está por la tarde en cedosi ya que atiende muy de mala gana y muy grosero además de que no te ayuda en nada ni te da otras opciones ni esclarece dudas ni ganas de ir dan cuando se encuentra ese señor
27. Me parece por demás INDISPENSABLE que las decisiones sobre qué bases de datos o.plataformas deben y pueden ser renovadas se tomen de manera consensuada con los mismos usuarios y expertos de las distintas áreas o temaáricas (como docentes, presidentes de academia, Jefes de Departamentos, etc.), pues el completo desconocimiento en la formación disciplinar de los administrativos que toman estas decisiones solo causan retrocesos y entorpecern o limitan el proceso enseñanza aprendizaje limitando la adquisición de competencias que estos recursos permiten desarrollar; tal como sucedió recientemente con la plataforma ACLAND Videoatlas de Anatomía Humana. Lamentablemente, sin un aviso previo sobre la carencia de esta plataforma y la suspensión de su uso posterior al inicio del presente ciclo escolar está propiciando actualmente grandes... (continua)

Continuación pregunta 14.

(Continuación respuesta 27) ...deficiencias teórico prácticas en los estudiantes de ciencias de la salud. Por último, en la pregunta 12 marqué la respuesta "NO" en todas las opciones porque eran campos obligatorios por llenar pero, en realidad nunca he hecho uso de la infraestructura bibliotecaria de forma personal y presencial (lo que se puede verificar en la respuesta generada en una de las primeras preguntas).

28. La fila por momentos no avanza
29. Por favor pongan los libros en PDF inviertan más en biblioteca virtual y ofrezcan espacios para videoteca películas con temas médicos como Patch Adams etc etc y congresos virtuales los presenciales deben pasar a la historia se volvió una caja chica de dinero para mercenarios de la medicina
30. A mi manera personal todo está en condiciones adecuadas
31. Para acceder a los cubículos privados tienes que hacer todo un trámite de apartarlas con mucho tiempo, y no las prestan aunque estén desocupados. Lo mismo sucede con las computadoras, prefieren que nadie las use.
32. Uso más la forma virtual
33. Los cubículos casi siempre huelen mal y están sucios, no hay en el piso 3 lugares donde conectar nuestros dispositivos electrónicos para cargarlos esto subiendo al fondo del lado izquierdo, deberían de ofrecer servicio de audífonos también en biblioteca y además no hay en todo Cucs lugares de descanso :(
34. El internet tiene muy poca señal incluso dentro de la misma biblioteca
35. Urge actualizar tanto la base física (impresos) como la electrónica para todas las carreras, no solo medicina
36. Considero que en general tienen gran variedad de material impreso, no obstante, puede carecer de información impresa especializada en algunas áreas como la forense. En el caso de los equipos de cómputo, el personal fue grosero y poco abierto al diálogo mostrándose prepotente al ignorar a usuarios nuevos que desconocen del funcionamiento del equipo y del área
37. Posiblemente con más eventos o incidencias al interior de las mismas para refrescar entre los potenciales usuarios su oferta y áreas de oportunidad.
38. Todo perfecto, pero se debería buscar agrandar aún más los convenios para tener más información y los baños suelen estar muy sucios
39. Ninguna
40. todo está bien, con que tengan disposición los trabajadores de las bibliotecas para ayudar, se mejora lo que a veces no sabemos pedir y ellos si orientarnos.

Continuación pregunta 14.

41. En las últimas semanas no logré acceder a bases de datos electrónicas (revistas médicas). Envié correo con captura del error y NUNCA respondieron mi consulta. Utilicé otras herramientas para acceder a los recursos.
42. agradezco los servicios y la atención son muy eficientes y me permiten el acceso y de mis alumnos de forma abierta y permanente.
43. Son muy buenos la verdad. Cumplen con lo necesario y ayudan a que como estudiantes tengamos un amplio campo para consultar
44. Desconzco que tanto se ha actualizado los documentos y sobre todo los servicios que mencionan en algunas de las preguntas
45. Creo que considero que deberían de hacer cambio en todo
46. Excelente servicio, la actitud del personal es admirable.
47. Me gustaría que fuera un espacio para trabajo en equipo y para que los alumnos "practiquen" antes de sus presentaciones de clase
48. Sólo que sigan con la atención eficiente que brinda el personal y que sigan preocupandose por estar actualizados en los temas de salud, gracias
49. Falta difusión y conocimiento sobre su uso, los alumnos rara vez conocer todo lo que tienen disponible a través de la biblioteca virtual.
50. Realizar invitación a ponencias como presentaciones de libros pero desde la biblioteca
51. Muy completos
52. Actualizar las revistas especializadas aunque no tengan factor de impacto.
53. Seguir con las bases de datos actuales y volver a contratar las que estaban anteriormente ya que son muy necesarias para nuestra formación y aprendizaje
54. Considero que deberían ampliar la zona de cubículos, son de mucha ayuda, también creo que los baños deberían tener el doble de atención que normalmente tiene, les hace falta mejorar temas de sanidad en estos
55. Me parece que prestan un buen servicio sin embargo en ocasiones es un poco complicado encontrar un libro dentro de la biblioteca física
56. casi no acudo a la biblioteca
57. Por favor, regresen Clinical key estudiantes de medicina
58. Todo bien

Continuación pregunta 14.

59. Me gusta toda la forma de actuar y del sistema
60. Mayor difusión de lo que ofrece
61. Son muy selectivos, si no eres estudiante que regularmente asistes a la biblioteca no te dan préstamos externos
62. Buenos.
63. Todo está bien, pero me molestó que quitarán clinical key
64. Buen servicio en general. Creo que el centro de información y documentación es desaprovechado por alumnos y personal en general.
65. Acceso a las bibliotecas internacionales y mayor variedad de revistas científicas
66. todo bien, solo pongan clinical key de nuevoooooo
67. Ser más detallados en el servicio y modalidades del uso de las instalaciones/material así como a la plataforma virtual.
68. buenos
69. Ninguna estoy satisfecha con sus servicios
70. Espero no sigan eliminando más accesos de revistas médicas, realmente las necesitamos mucho. Gracias por todo su esfuerzo.
71. Promocionar y dar a conocer todos los servicios con los que se cuenta.
72. Son eficientes
73. Me parece muy completo en cuestión de instalaciones, materiales a nuestro alcance, servicios de los que podemos hacer uso y el personal tan amable. Me gustaría que la udg proporcionara más información respecto a los servicios con los que se cuenta al ingresar, debido a que muchos estudiantes desconocen los beneficios que tenemos.
74. La señora que cuida los cubículos desde las 7:30 se la pasa platicando lo que incita a que todos estén haciendo ruido, y se le pasa enviando audios o hablando por teléfono, o hablando con otra señora, en cambio Marilu la señora de pelo rojo es muy amable y cuida todos los aspectos de la biblioteca



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