



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 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, 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 225 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud: 223 estudiantes y 2 académicos.

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

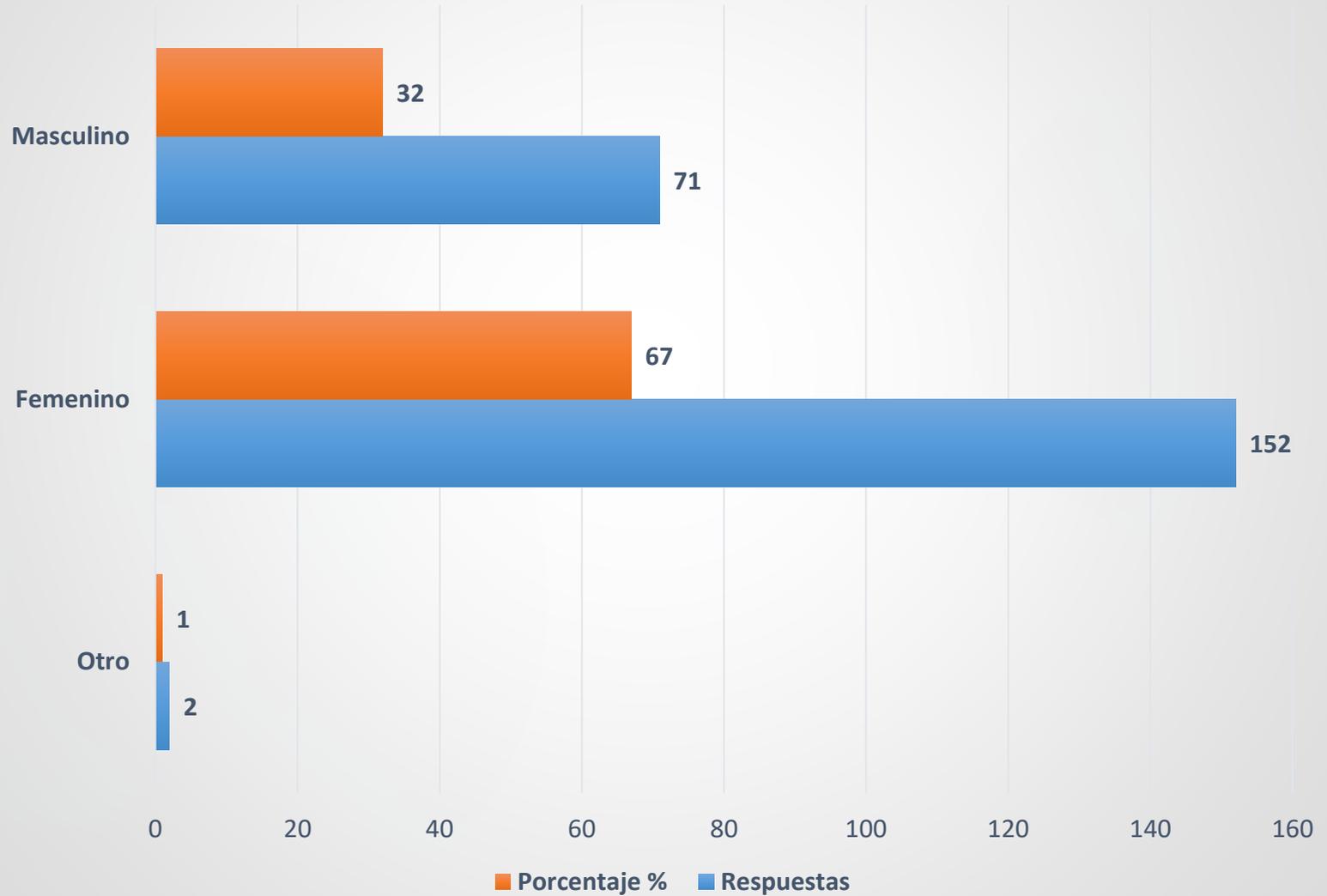
A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles

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

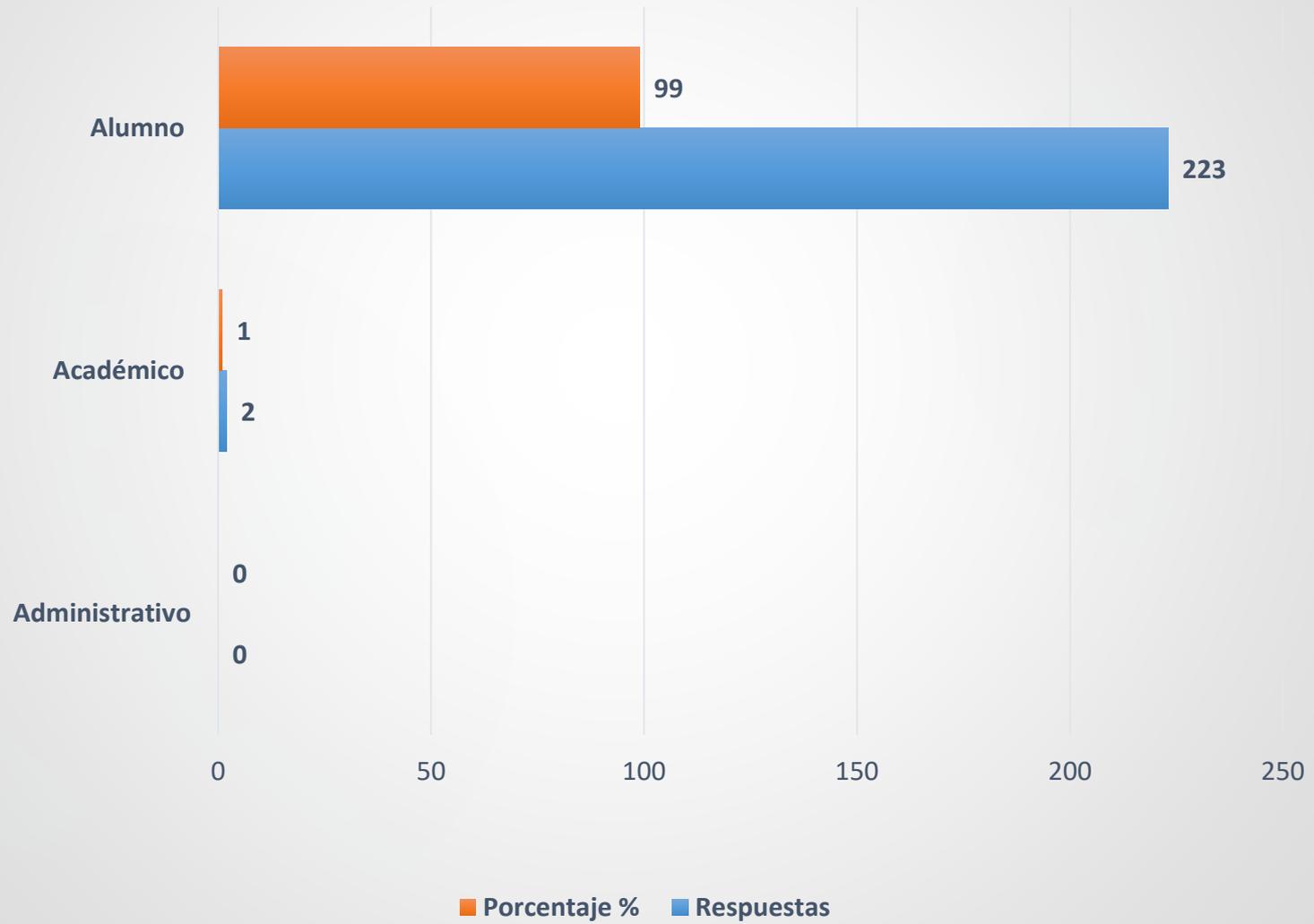
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias de la Salud
Año 2021**

Datos poblacionales

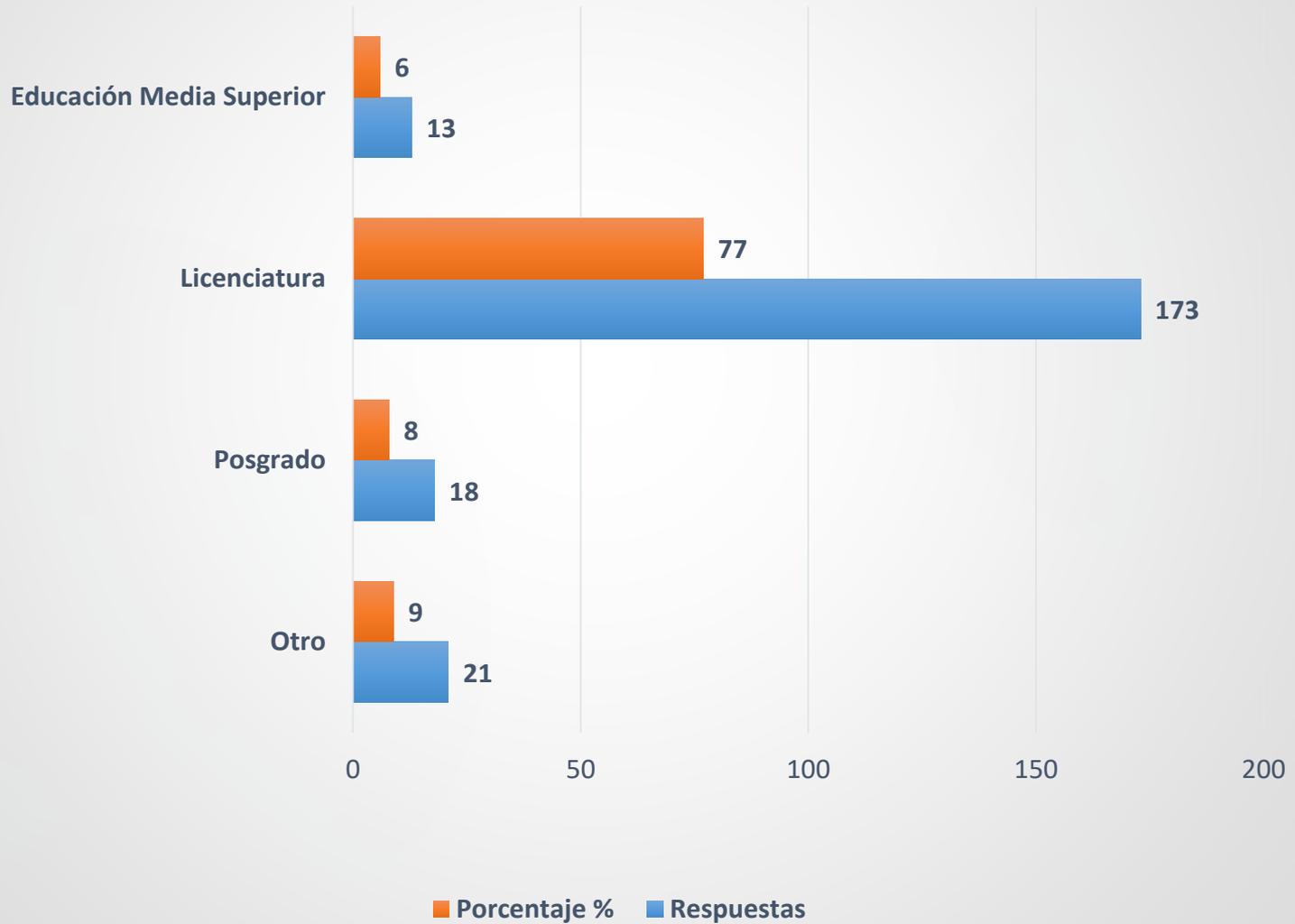
1. Género



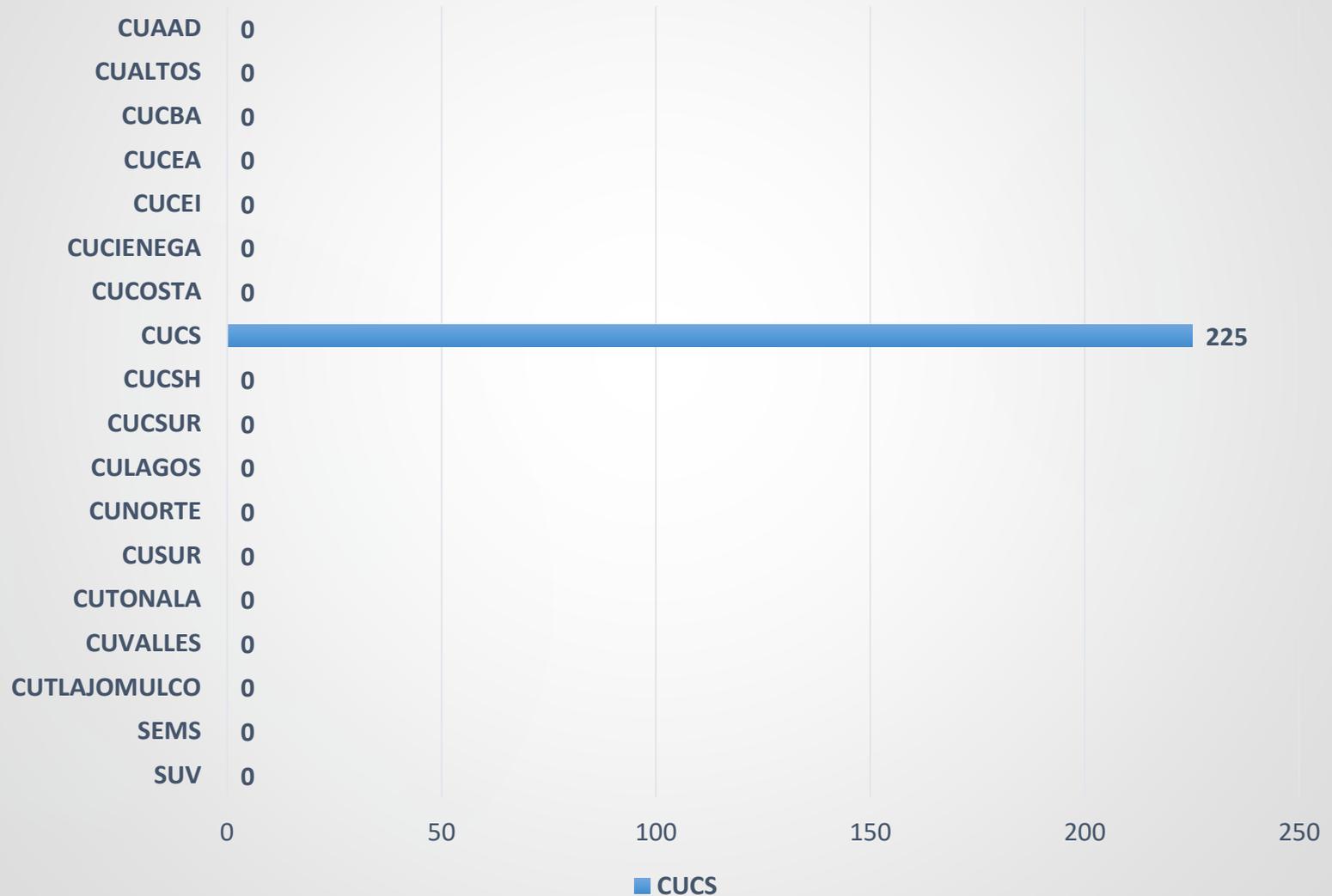
2. Tipo de usuario



3. Nivel que cursa, imparte o colabora

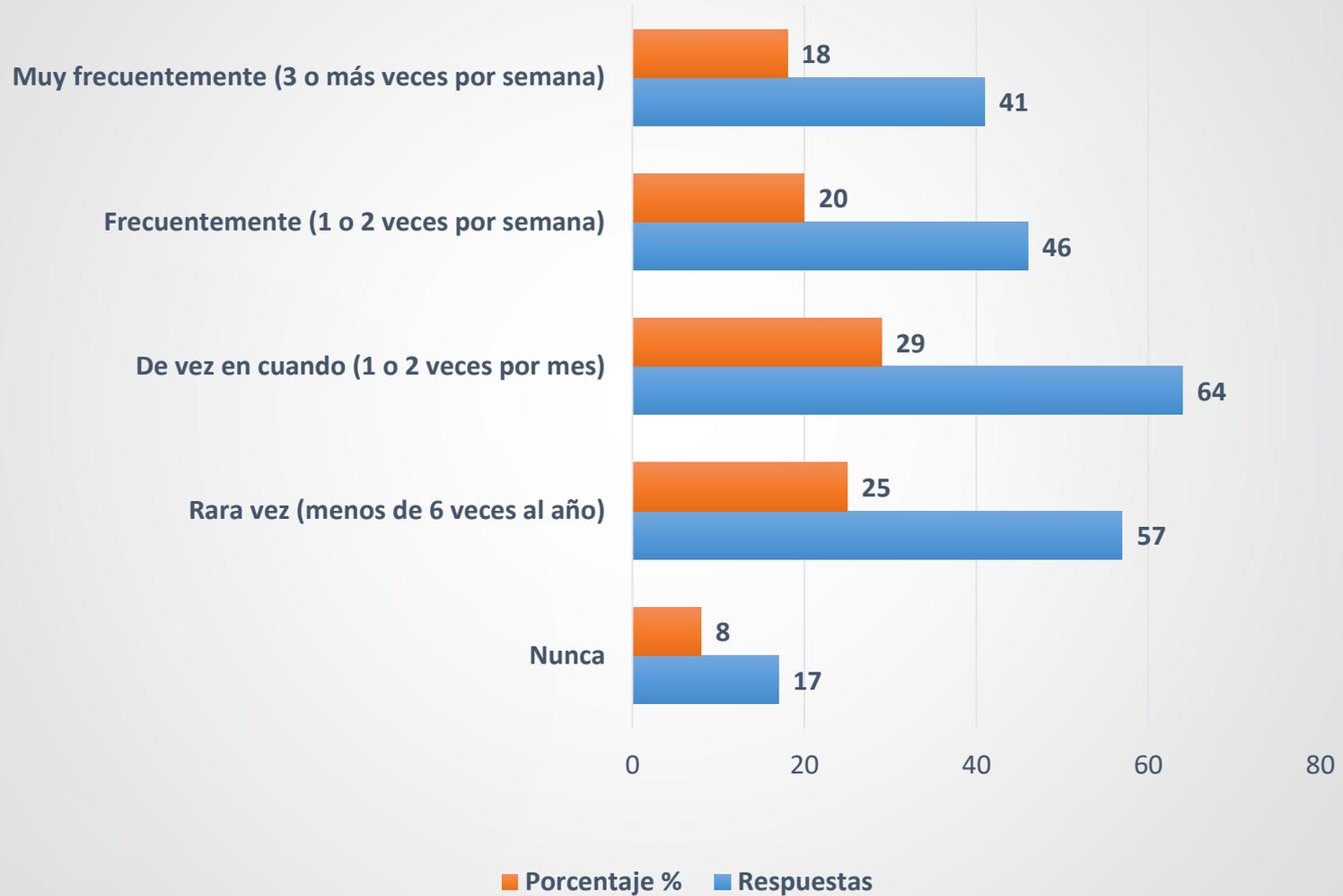


4. Centro Universitario al que pertenece

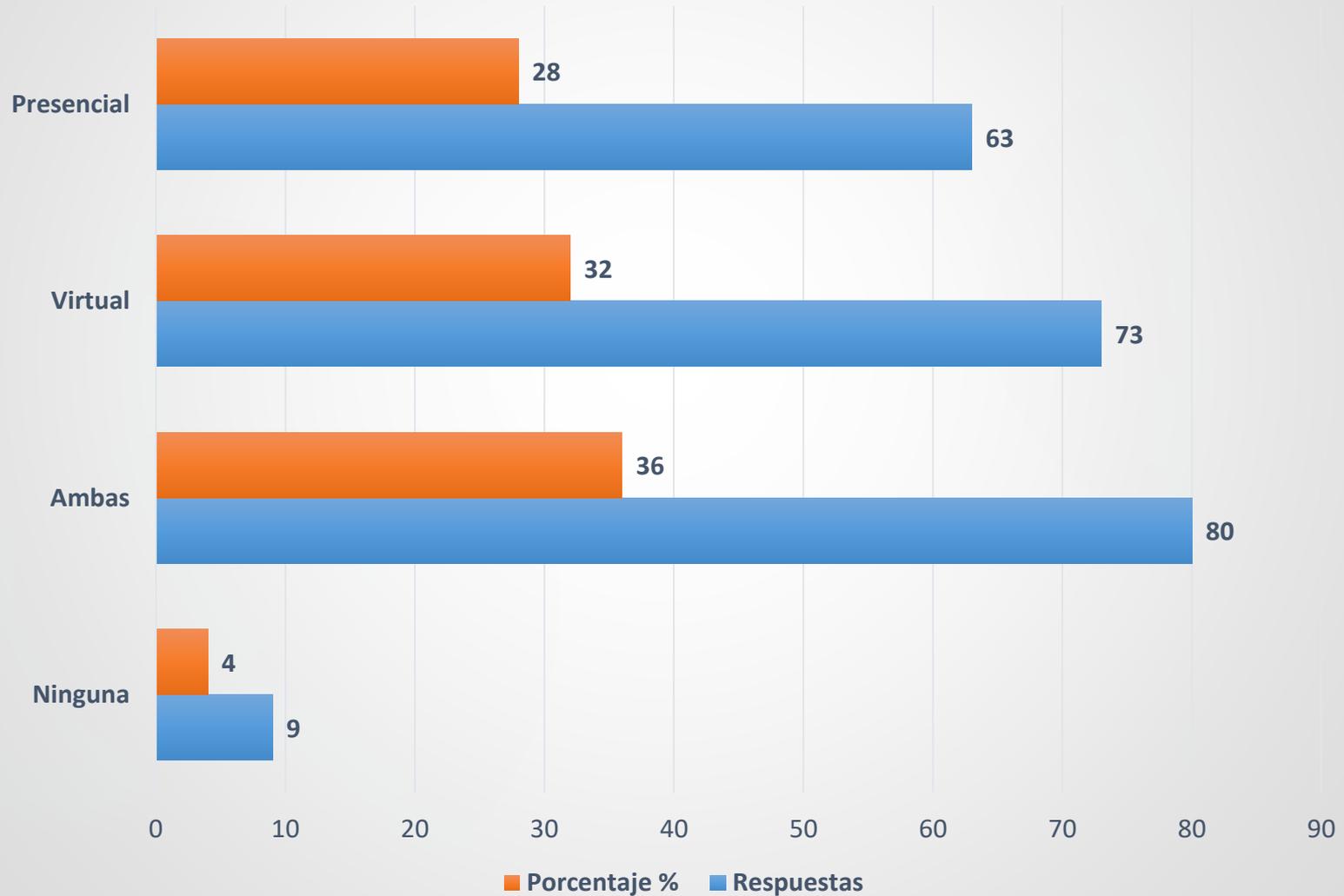


Uso de las colecciones

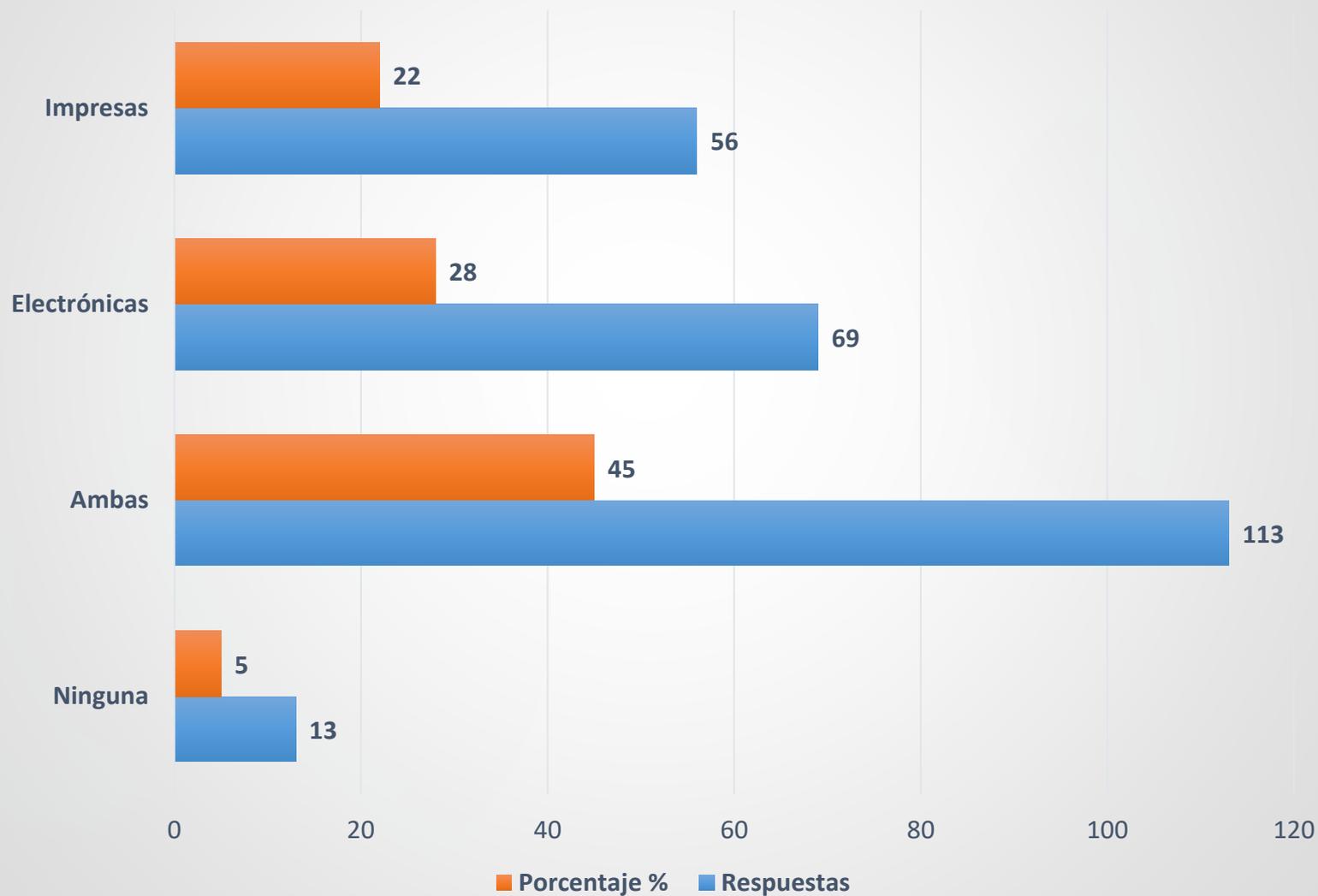
5. Frecuencia de uso



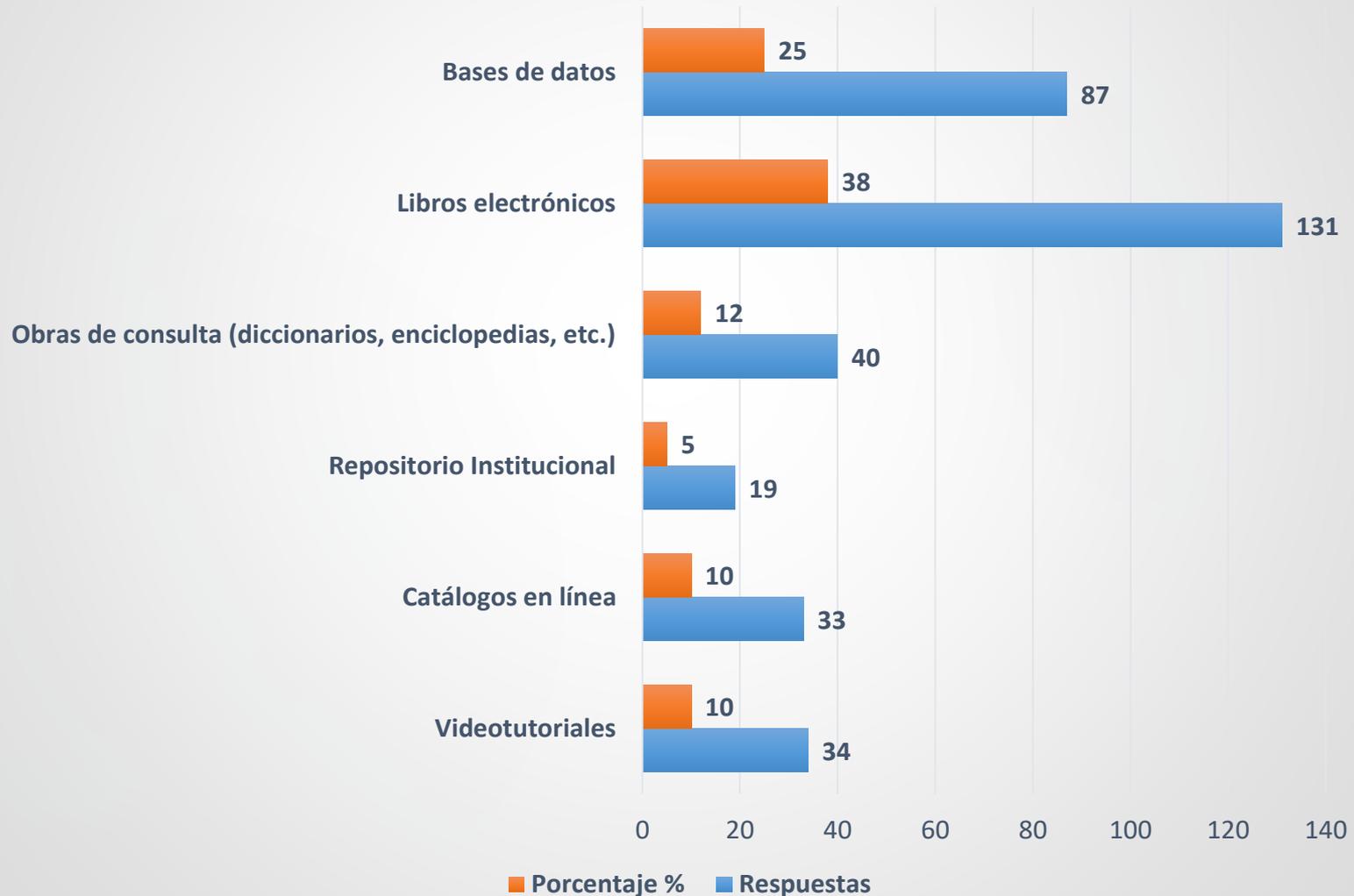
6. Modalidad de uso



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

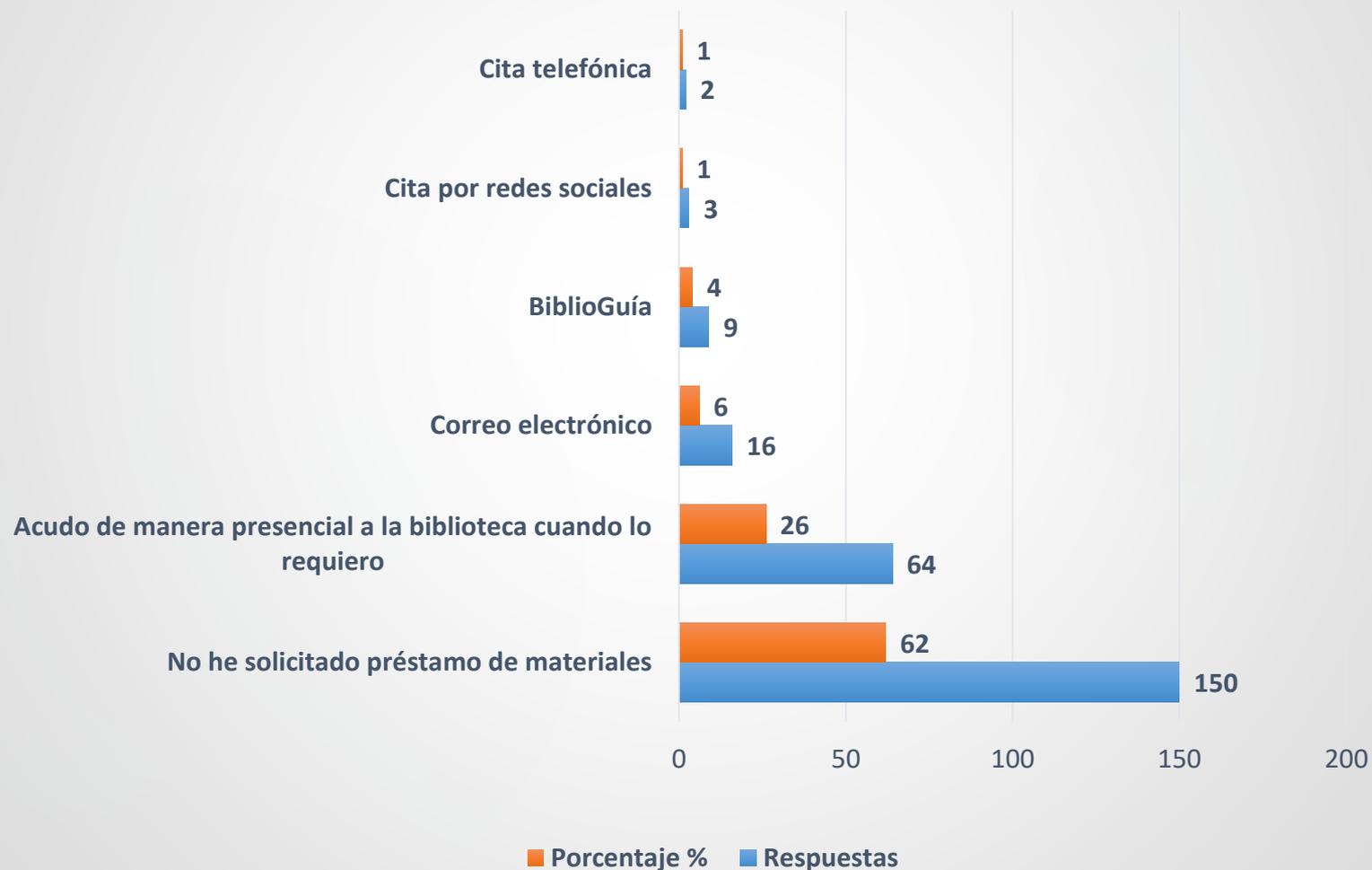


8. Si tu respuesta es “electrónicas” responde cuáles utilizas (puedes elegir más de una opción), de lo contrario pasa a la siguiente pregunta

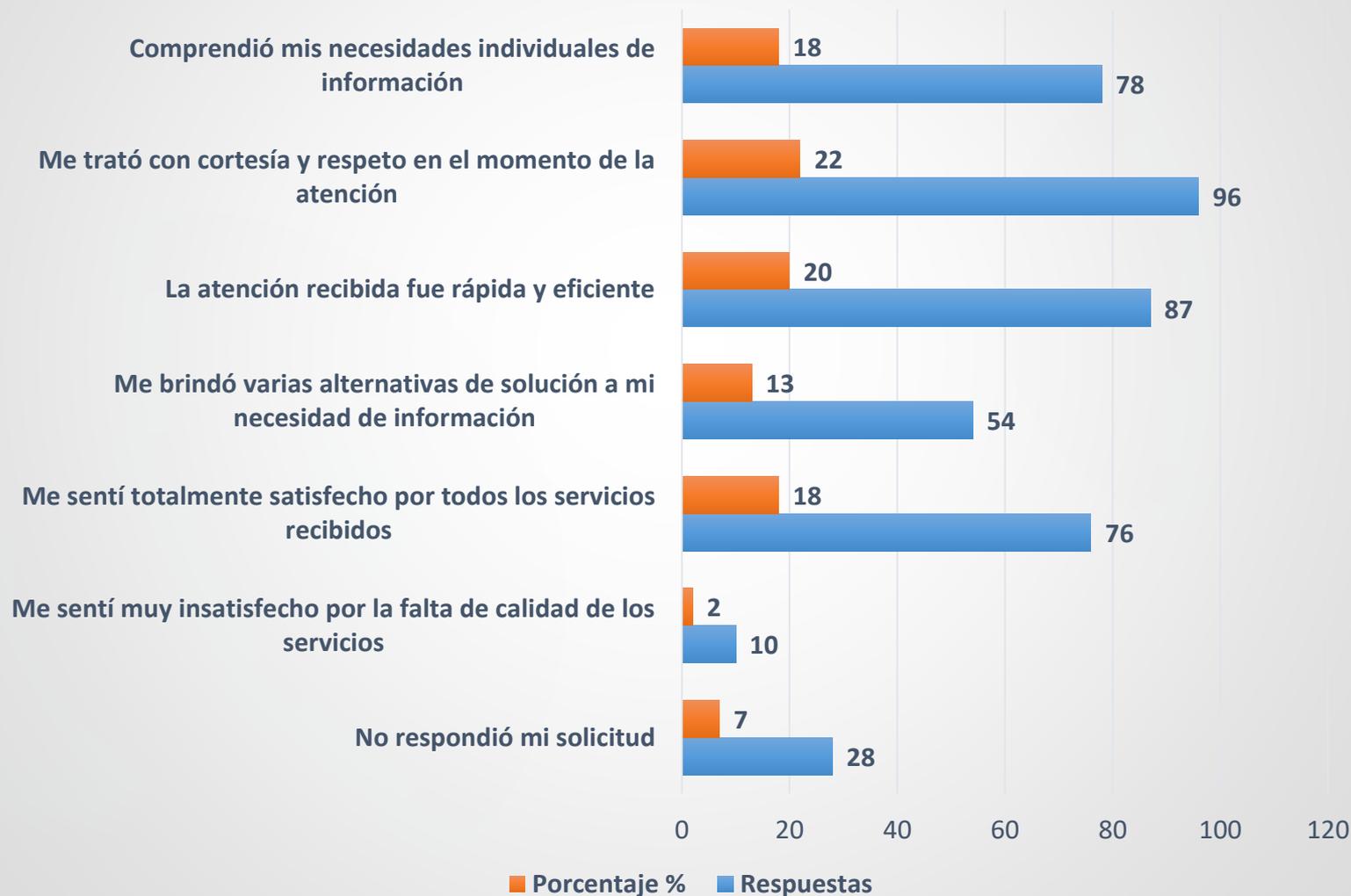


Servicios

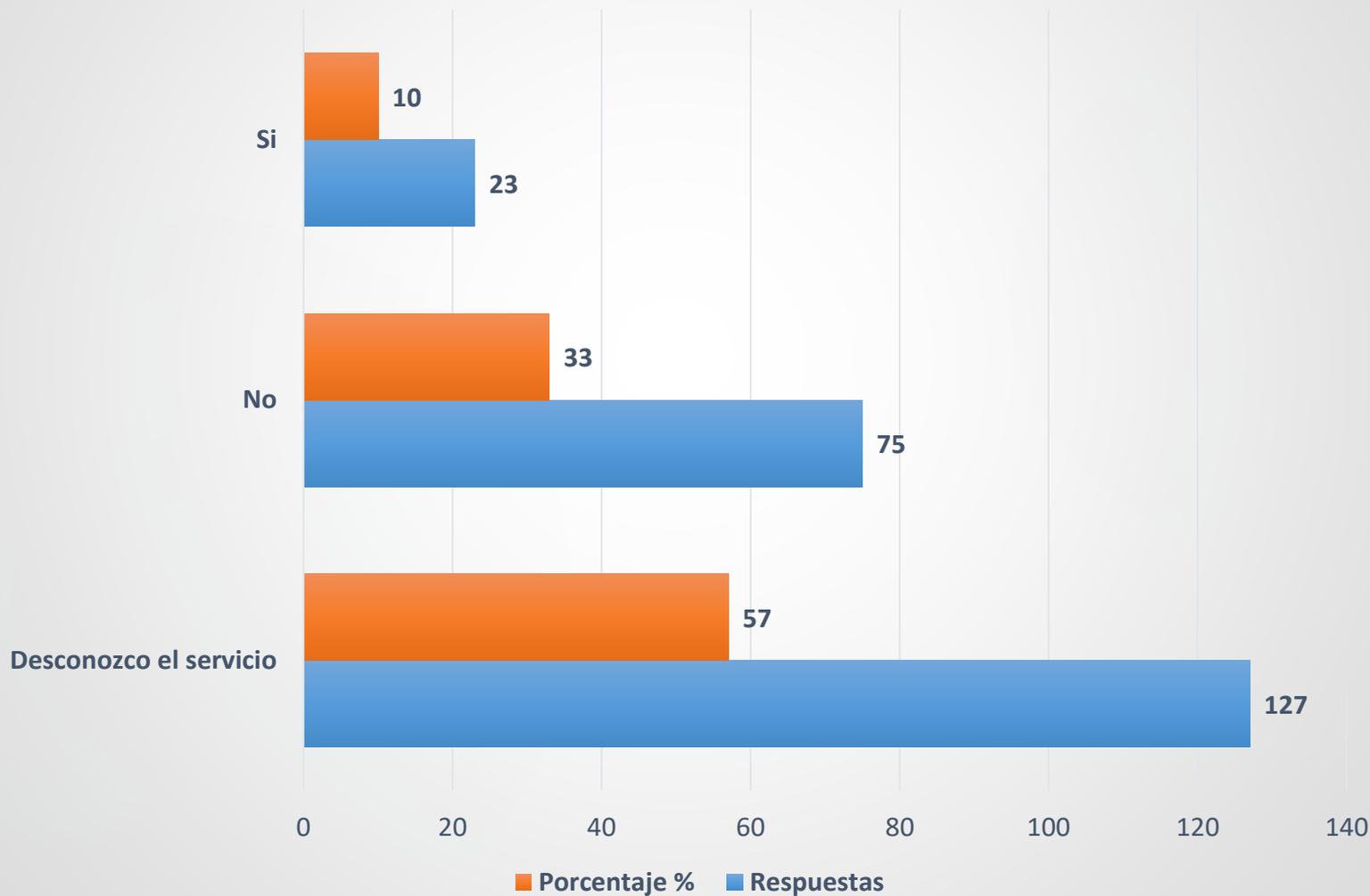
9. En el último año, ¿a través de qué medios has solicitado en préstamo materiales de la biblioteca? (puedes elegir más de una opción)



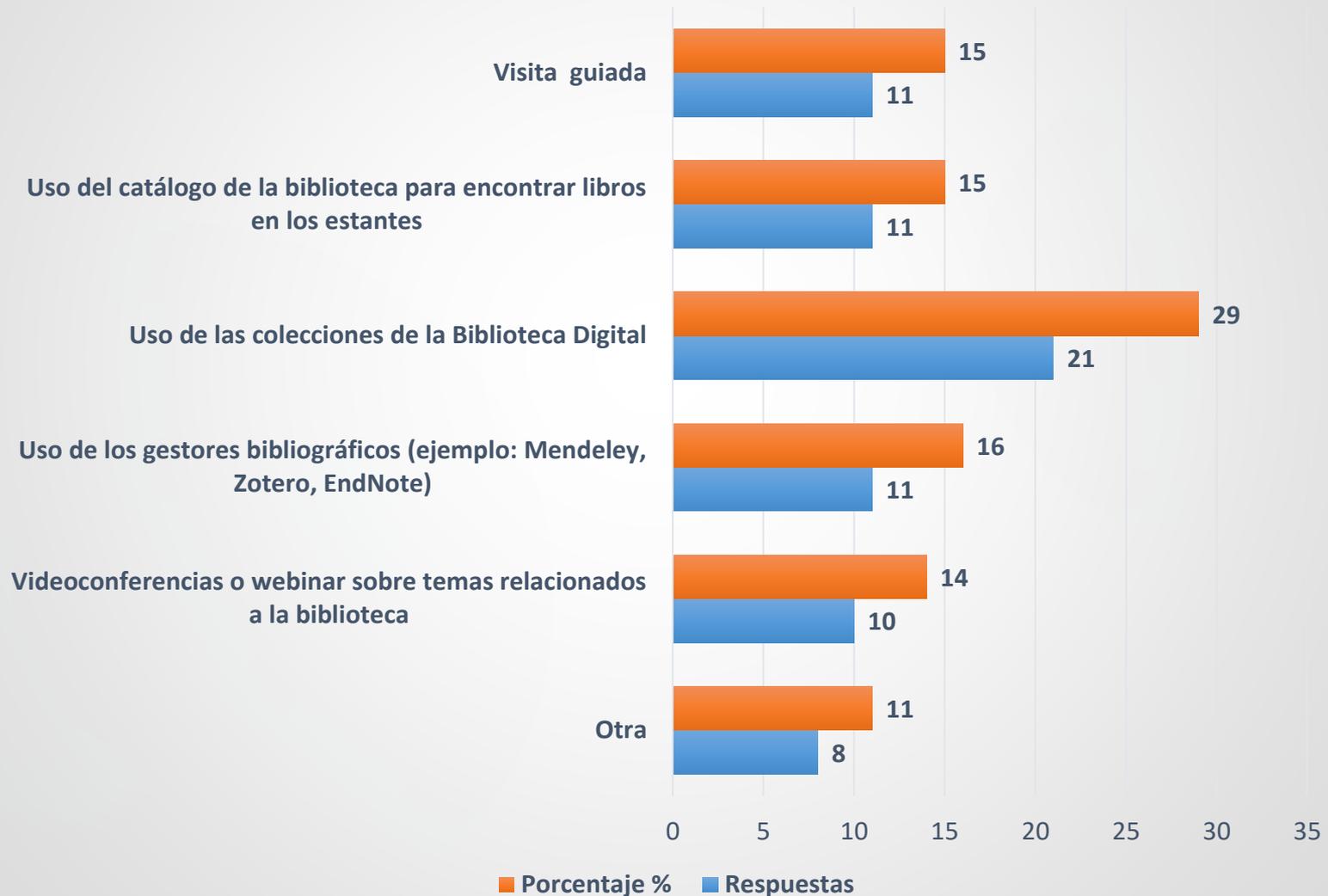
10. Evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios (puedes elegir más de una opción)



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

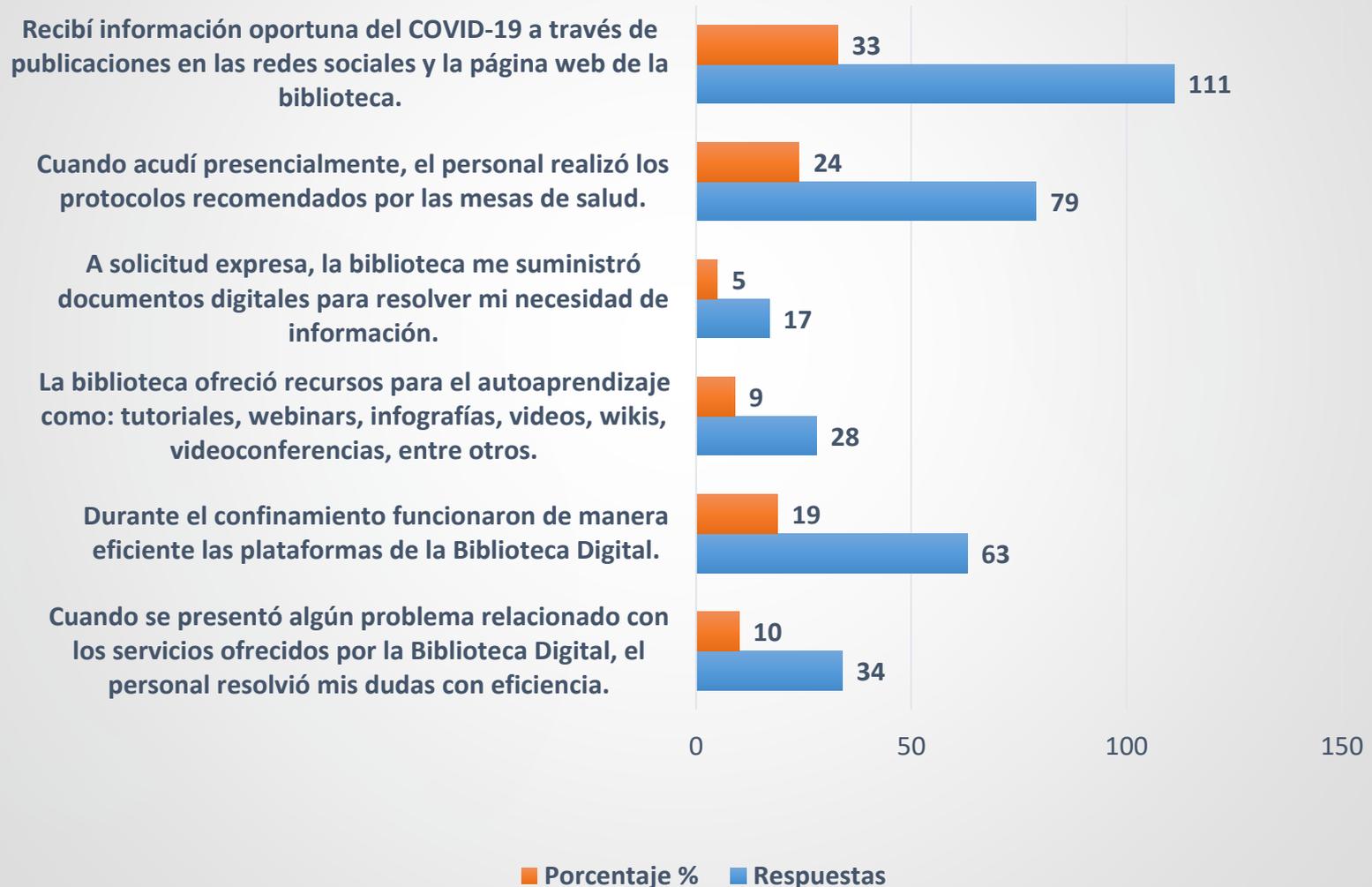


12. Si tu respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responde: ¿cuáles son los cursos en los que has participado?, de lo contrario pasa a la siguiente pregunta (puedes elegir más de una opción)



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 Todo bien muchas gracias
- 2 Es un servicio que debe de ser reconocido
- 3 Debe ser reconocido ..
- 4 Deberían ampliar los días de prestamos, soy foránea y se me di culpa traerlos en tres días
- 5 Son muy buenos, sólo estaría bien que extendieran a 1 día más el prestamo mínimo
- 6 El humor con el que atienden no es el mejor
- 7 Me parece que es una buena área para actualizar material, libros y artículos que nos ayuden en nuestra formación
- 8 Es una atención excelente, pues tienen la actitud de apoyar y orientar sin que se lo pidas
- 9 En general los servicios son muy buenos, pero sería excelente que la forma de organización y ubicación de los libros se explicará mejor o fuera más fácil entenderla
- 10 Me sirvió de ayuda contar con el material que se encuentra en línea para poder desarrollar mis investigaciones, el servicio es excelente
- 11 Con respecto a la presencial, sería genial que pudieran alargar un poco el tiempo de préstamo y que haya mayor disponibilidad de los ejemplares más utilizados.
- 12 Buen servicio
- 13 Tiene mucha variedad de libros y artículos, varias veces en línea se trabó pero eso creo que es lo de menos, es una manera muy práctica y rápida de obtener información.
- 14 Me gusta mucho la biblioteca virtual, me es de muchísima ayuda
- 15 Muy bien
- 16 Es excelente servicio ¡ Felicidades !
- 17 Me gustaría que la Universidad mantenga la suscripción de servicios de UptoDate, Clinicalkey y otras suscripciones a bases de datos de medicina, especialmente útiles para mi especialidad médica.
- 18 Esta excelente el servicio que se presta
- 19 Jamás he ido a la biblioteca porque nunca recibí información
- 20 Sugeriría la adición libros actualizados

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 Bueno
- 22 Yo en lo personal utilice la biblioteca virtual y me gustaria que se manejara de una manera mas facil ya que es dificil aveces encontrar lo que buscamos.
- 23 Muy bonito todo
- 24 Estoy satisfecha con los servicios de la biblioteca
- 25 Desconocía la cantidad de servicios que tiene, me gustaría encontrar un lugar para poder ahondar más en el tema
- 26 No he tenido la oportunidad de solicitar servicios presenciales, pues mi ingreso a la universidad fue en pandemia
- 27 Sin excelentes ya que cuentan con una gama extensa de libros electrónicos que me fueron de mucha ayuda
- 28 Ninguna
- 29 Me atendieron muy bien junto con la información, el único detalle es que los baños no servían pero ahí demás todo 10/10
- 30 Que se encuentre siempre el personal en el horario que ellos mismos indican
- 31 Creo que pueden ser más amables
- 32 La biblioteca del CUCS es muy buen , solo que de verdad me encantaría que prestar los libros por más tiempos
- 33 La biblioteca en si es muy completa, tiene muy buenos servicios, los que ahí trabajan siempre son amables y te ayudan a resolver dudas, sin embargo, la red de internet no es tan buena y no siempre está quien te proporcione la clave para conectarte.
- 34 Muy buen reservorio
- 35 Están bien
- 36 Ninguna
- 37 Solo me gustaría que añadieran acceso a las revistas Jama, The Lancet y Nature
- 38 Creo que son muy eficientes
- 39 Ninguna, todo bien

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

- 40 Me gusta mucho como lo manejan
- 41 Son muy amables y resuelven las dudas.
- 42 Mi experiencia fue mi favorable, ya que también hice uso de los cubículos de estudio, los cuales son grandes herramientas para el trabajo académico. Estoy muy satisfecho con las herramientas brindadas.
- 43 Excelentes
- 44 Una gran oportunidad de aprendizaje
- 45 Los servicios son adecuados, siempre encontré los libros que necesitaba.
- 46 Todo está súper bien.
- 47 Mal libros
- 48 Buen servicio
- 49 Excelente
- 50 Me parecieron bien los servicios bibliotecarios
- 51 Nada
- 52 Están disponibles cuando se requieren
- 53 En general el servicio es muy bueno, solamente que hacen falta cubículos de estudio grupal en las instalaciones, ya que solamente hay 6 para el gran número de estudiantes
- 54 Con motivo de las clases híbridas, creo que habría sido buena estrategia extender el plazo de préstamo a 2 semanas, de esa forma habría solicitado préstamo externo. No lo he hecho porque tendría que ir a la escuela en presencial y aumentar la ocupación del centro universitario solamente para devolver libros.
- 55 Me gustaron mucho todos los servicios
- 56 Para mí no ha sido gratificante usar la biblioteca de forma virtual, no es tan sencillo acceder a las consultas o bien te manda a otra página.
- 57 No sé si es un problema general de todo el campus pero usualmente los baños del cedosi se encuentran cerrados y el motivo que dan es que no hay agua. Al entrar no siempre hay gel antibacteriano. De ahí en fuera todo bien.
- 58 Excelente servicio. Ningún comentario

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

- 59 Ninguno ya que no e utilizado ninguna material
- 60 Ningún comentario porque no e acudido por préstamos de materiales
- 61 Son buenos, he encontrado todo lo que busco
- 62 Muy buenos, solo que estaría bien que buscaran la manera de lograr descargar los libros que necesitamos para los que tenemos acceso limitado a internet
- 63 Es muy complet cada servicio de Cedosi pero creo que estaría bien que las aulas no solamente las pudieran apartar los maestros, también estaría bien que los alumnos pudieran hacerlo.
- 64 no acudo desde antes de pandemia por lo que la opinión no
- 65 Mi interacción es digital, no tengo contacto directo con el personal
- 66 Me parece excelente que se nos proporcione una gran variedad de libros para nuestro aprendizaje, pero creo que se necesita darnos a conocer con mejor exactitud, como buscar los temas y poder acceder a los libros electrónicos. Gracias
- 67 Como sugerencia: deberian prestar mas de 3 libros a los alumnos nivel licenciatura, se entiende que hay muchos alumnos en los primeros semestre y puede que esto no sea posible empero 3 libros para alumnos de 4to semestre en adelante no es suficiente con 5 seria perfecto (como a los de Maestria, que por cierto algunos alumnos de 4to ya estan en la especializante de Maestria y algunas veces si se necesitan varios libros para algun trabajo)
- 68 Excelente servicio
- 69 Siempre han sido increíbles, pero sinceramente hace falta difusión
- 70 Me parece buen servicio, pero deberían de ampliar la cantidad de recursos disponibles para préstamo externo
- 71 Buen servicio
- 72 Nada
- 73 El personal que disponemos en CUCS no cuenta con buenas practicas, limitan el uso de equipos a nuestra disposición y no orientan a los estudiantes (se molestan si se les hace una pregunta)

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

- 74 El acompld d elos libros y las medidas sanitarias son optimas
- 75 Son buenos, sanitizar los espacios después del uso de alguien más es importante.
- 76 Servicio eficiente y eficaz
- 77 cumple con las medidas de sanidad
- 78 Gracias por contar con esta tecnología, fue un proceso más para mí desarrollo educativo para
- 79 Es adecuado pero considero que en la modalidad electrónica su uso es un poco difícil y confuso.
- 80 Las pocas veces que he usado las instalaciones han sido de gran agrado. (todas fueron antes del confinamiento, no lo he usado de manera electrónica)
- 81 En general todo bien, solo pediría que los libros se prestarán por un poco más de tiempo, ya que con 3 días no siempre alcanzamos a terminar nuestras tareas basadas en los libros
- 82 Es difícil encontrar al personal administrativo en su lugar a la hora que le corresponde, usualmente hay que esperar
- 83 Únicamente he hecho uso de la biblioteca virtual de la UdeG. Me parece una acertada y pertinente herramienta.
- 84 No he tenido la oportunidad de acudir a los servicios que se presentan
- 85 Con las clases en línea, dos años ya aproximadamente no me presenté a la biblioteca, pero jamás he podido acceder a los libros de forma.digital
- 86 Todo bien
- 87 Buen servicio
- 88 Le falta material
- 89 El servicio es excelente
- 90 Gracias
- 91 Los servicios han sido satisfactorios para mis necesidades.
- 92 Bastante bien organizado
- 93 Nunca he podido ingresar
- 94 Mi experiencia con los servicios brindados ha sido excelente, no veo necesidad de mejoras por el momento.

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

- 95 Excelente servicio
- 96 Excelente servicio
- 97 Muy buena atencion y servicio
- 98 Una persona que parece ser la encargada de una de las aulas de cómputo tiene una actitud que deja mucho que desear; y aparte en el tiempo que estuve ahí, se la pasó criticando al resto del personal e incluso al alumnado (sin importarle los presentes). Fue una experiencia muy poco grata.
- 99 me gustaría poder sacar libros prestados por más de 4 días
- 100 Muchos de mis compañeros no podían acceder a los libros virtuales porque no les entendían si hicieran un tutorial o subir foto a la página de facebook estaría genial, ya que mucho no conocen la modalidad que hay con los lindos virtuales
- 101 Muy buen servicio.
- 102 Son buenos
- 103 muy bien todo
- 104 Están muy bien y muy actualizada
- 105 Buen servicio
- 106 Me gustó como manejarlo los préstamos menos en uno de los semestres que continuó la modalidad virtual y retomaron los préstamos de periodos muy cortos porque era poco rentable porque era ir y venir a cada rato y exponerse
- 107 Ta bien
- 108 El horario dela biblioteca debería de extenderse, que funcione las 24 horas estaría estupendo. Además el horario de algunos servicios que terminan a las 3 p. m. deberían extenderse a mas tarde.
- 109 son buenos.
- 110 Son buenos los servicios de la biblioteca.
- 111 Tiene buenos materiales electrónicos pero es evidente que se han perdido buenas bases digitales de búsquedas
- 112 Hasta ahora desconozco, me gustaría poder conocer mas acerca de este servicio

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

- 113 Necesitamos mas libros de enfermería en la biblioteca digital, el acervo es limitado
- 114 Hay bases de datos y libro electrónicos no actualizados.
- 115 Los servicios ofrecidos son buenos, no hay alguna negativa que yo en lo particular haya encontrado.
- 116 De manera electrónica, podría haber un pequeño tutorial electrónico para navegar fácilmente en la biblioteca virtual
- 117 La primera vez fue algo entretenido, y la segunda vez es mas facil
- 118 Son muy buenos!
- 119 La biblioteca virtual he intentado usarla, el tutorial que dan está desactualizado y no entiendo como usarla, es muy difícil. La maestra nos explicó pero aún así sigue siendo muy complicado, esto conlleva a que no la use jactualicen el tutorial!
- 120 Buena atención en general
- 121 Personalmente he tenido una buena experiencia haciendo uso de los servicios por parte de la biblioteca, como sugerencia agregaría el hecho de que en el sitio web se agregaran video tutoriales para que los alumnos que hagan uso por primera vez de ésta, tengan una mejor experiencia y cuenten con una guía fácil e interactiva para comenzar a utilizar los recursos que nos ofrece la universidad.
- 122 Deberían de hacer un recorrido presencial para los alumnos que comenzamos la licenciatura virtualmente
- 123 La verdad yo no he utilizado servicios de biblioteca, pero si los de la pagina para ver que pasa con lo de las burbujas y la modalidad en como vamos a regresar y a veces se ponen lentas.
- 124 Visito frecuentemente la biblioteca, veo muchos trabajadores dispuestos a brindar atención oportuna, pero también veo una parte del personal que la mayor parte del tiempo solo ocupa un puesto en la biblioteca y no ofrece buena atención a los estudiantes. Resalto mucho y agradezco la buena atención de la señora Efi y la señora Martha, quienes siempre están dispuestas a ayudar cuando se requiere un libro o algún espacio de la biblioteca.
- 125 El sitio nunca me dejo abrir ninguno de los archivos que necesitaba leer.



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