



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 servicios bibliotecarios. La población objeto de estudio fue de un total de 231 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, 153 estudiantes, 65 docentes y 13 externos.

La encuesta consta de 10 preguntas

2

Parte 1. Generalidades

- Usted es
- Nivel que cursa o imparte
- Centro universitario o Sistema al que pertenece

Parte 2. Uso de la biblioteca

- ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?
- ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?

Parte 3. Servicios bibliotecarios

- Servicios

Parte 4. Colecciones existentes en la biblioteca

- Colecciones

Parte 5. Personal bibliotecario

- Personal

Parte 6. Infraestructura bibliotecaria

- Infraestructura

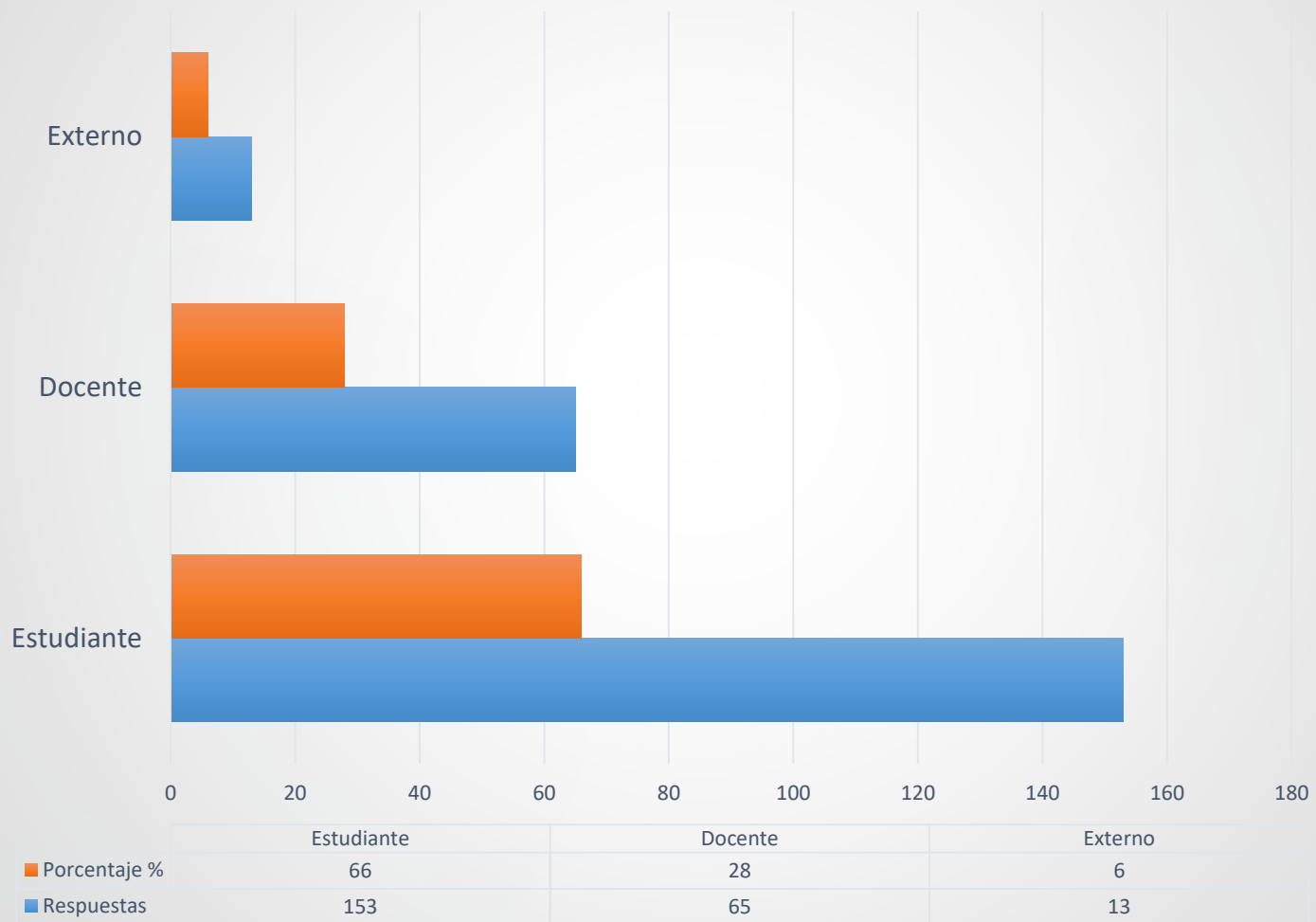
Parte 7. Comentarios generales

- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

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

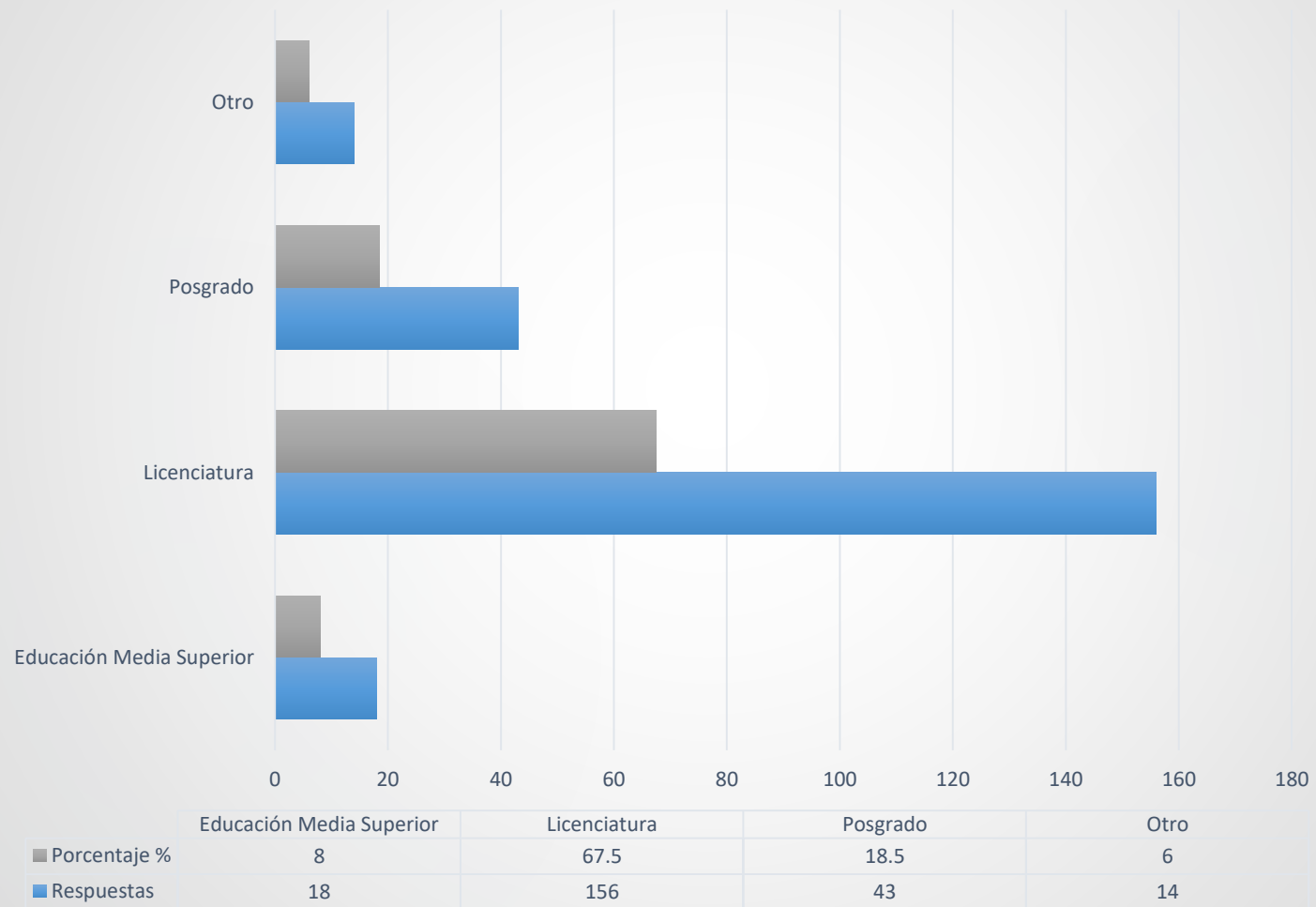
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias de la Salud
Año 2019**

P1. Usted es

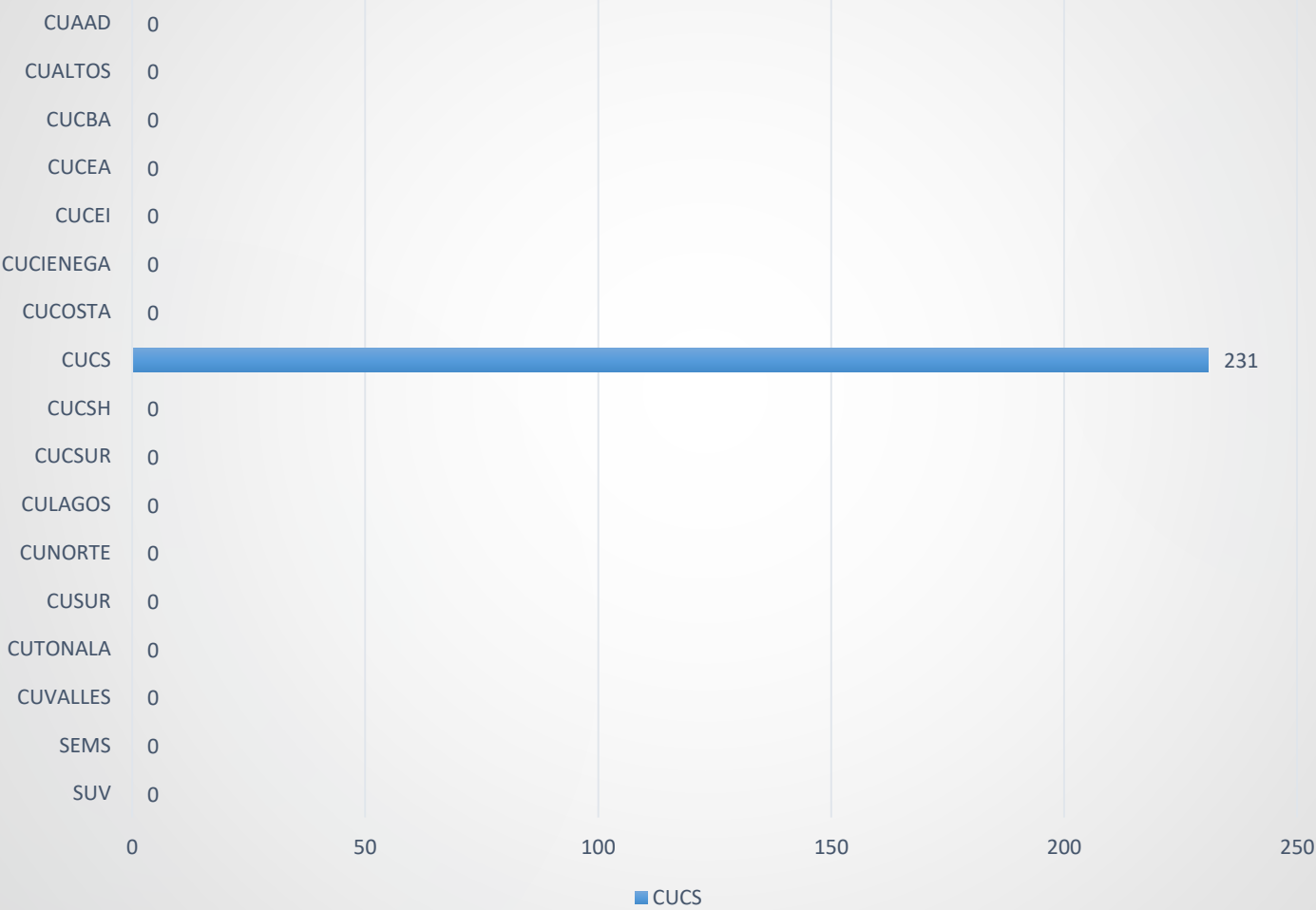


P2. Nivel que cursa o imparte

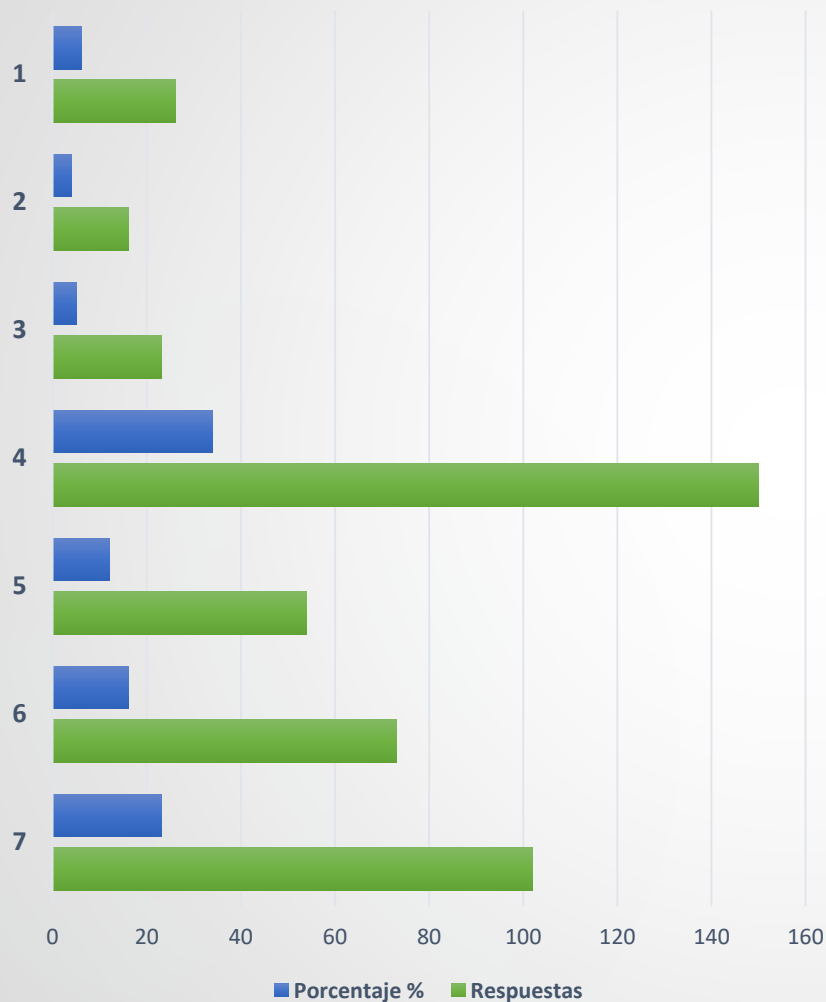
5



P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



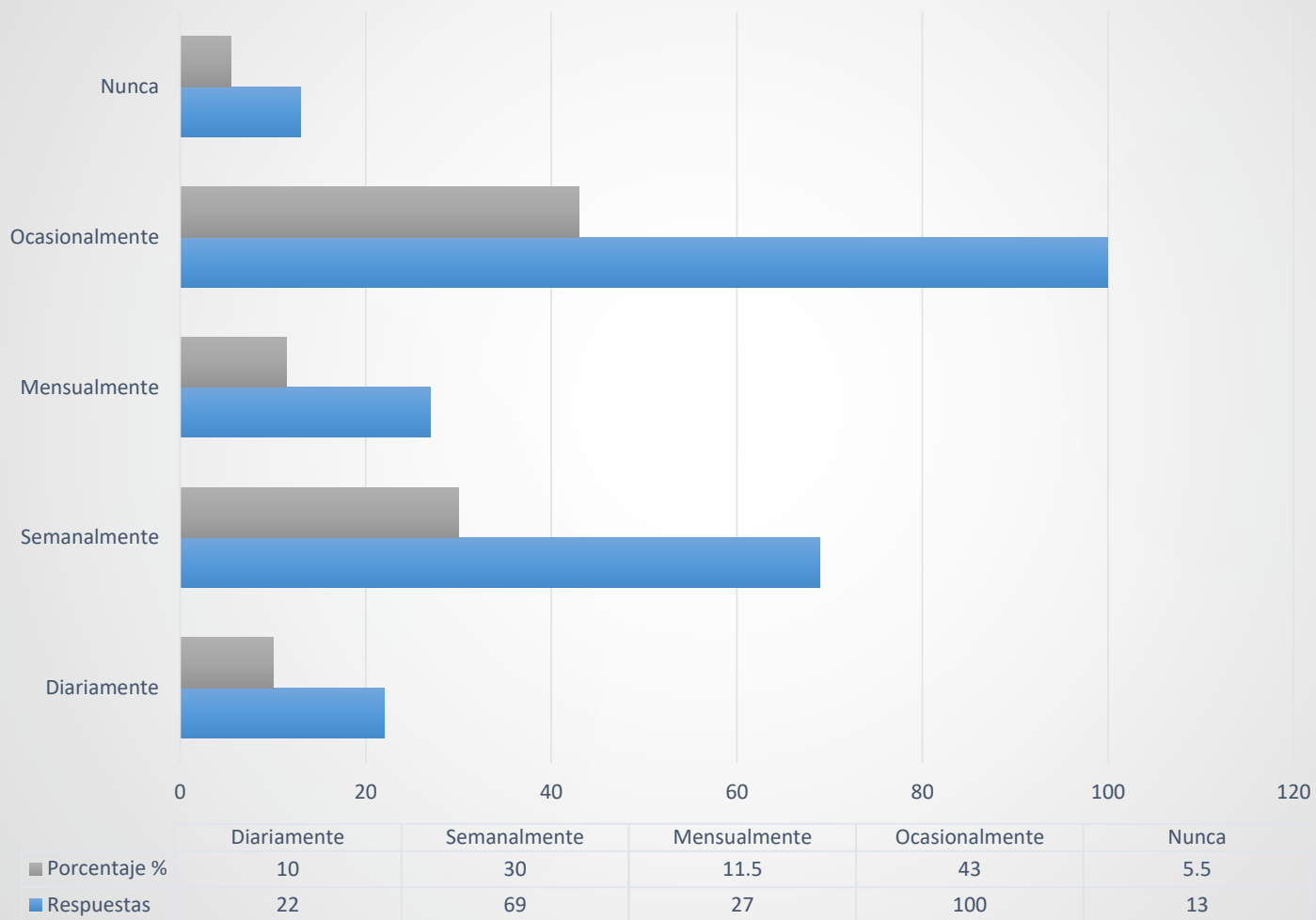
P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Uso de la biblioteca		Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	6	26
2	Tomar cursos sobre uso de la información	4	16
3	Descansar y recrearme	5	23
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	34	150
5	Estudiar en equipo	12	54
6	Estudiar solo	16	73
7	Solicitar préstamo externo de libros	23	102
Total de respuestas			444

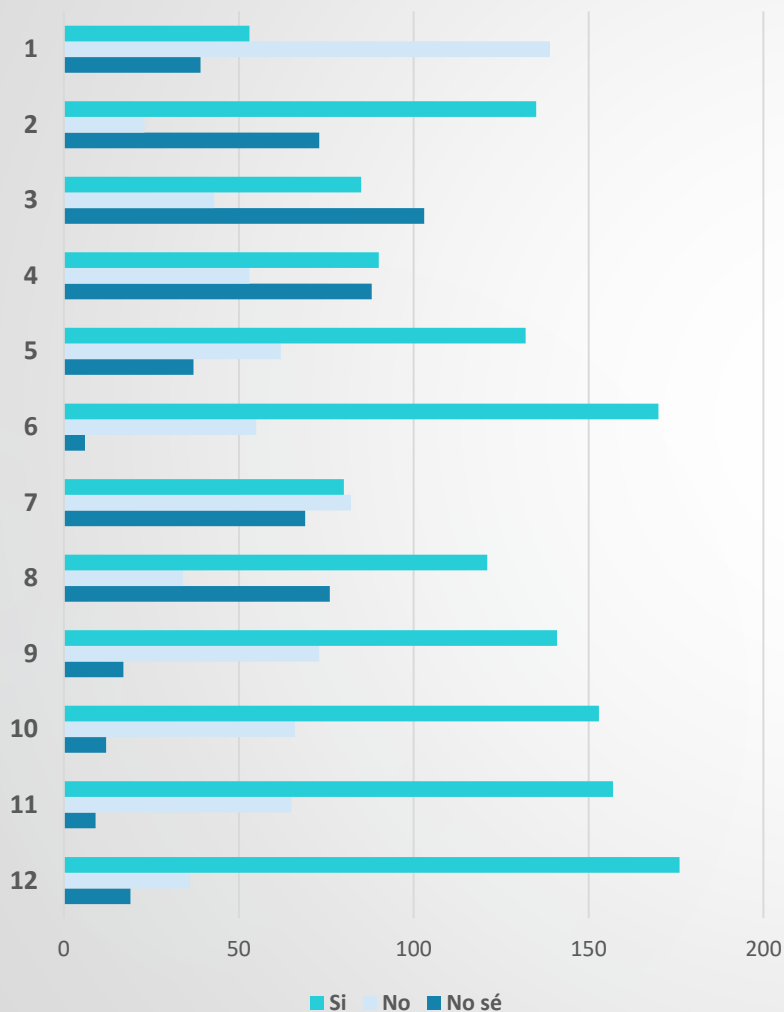
* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

P5. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?*



* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

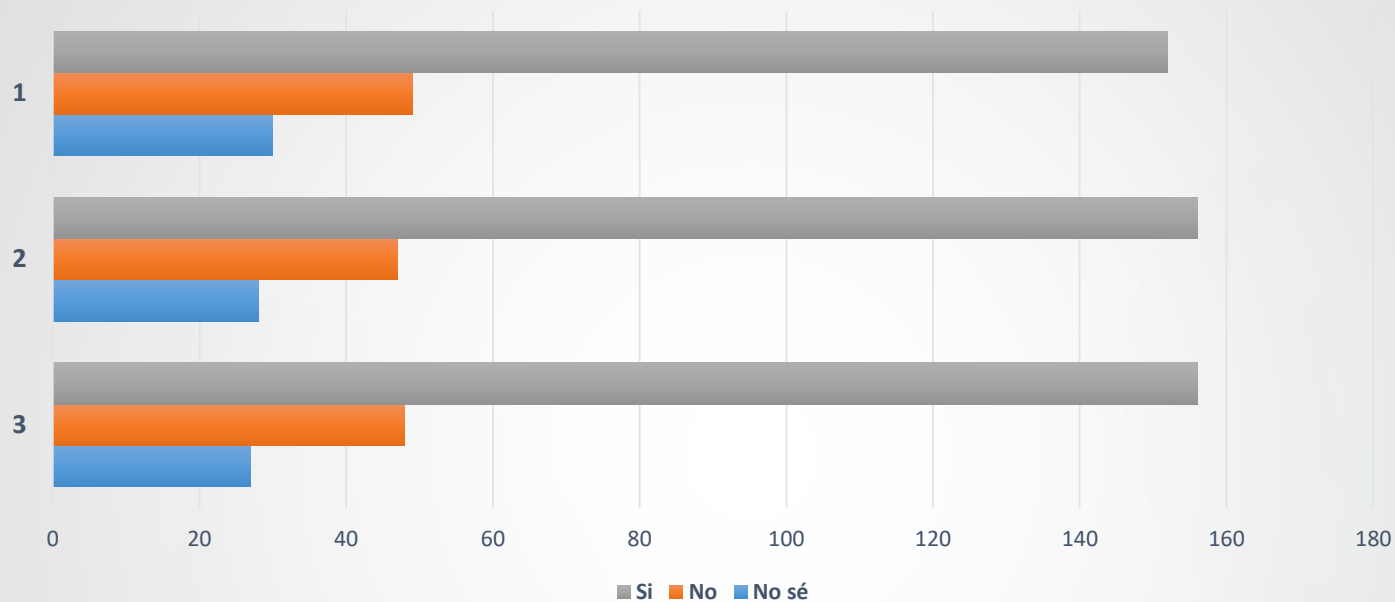
P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	23%	60%	17%
		53	139	39
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	58%	10%	32%
		135	23	73
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	37%	19%	45%
		85	43	103
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	39%	23%	38%
		90	53	88
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	57%	27%	16%
		132	62	37
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	74%	24%	3%
		170	55	6
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	35%	35%	30%
		80	82	69
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	52%	15%	33%
		121	34	76
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	61%	32%	7%
		141	73	17
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	66%	29%	5%
		153	66	12
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	68%	28%	4%
		157	65	9
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	76%	16%	8%
		176	36	19
Total por ítem		1493	731	548

P7. Colecciones

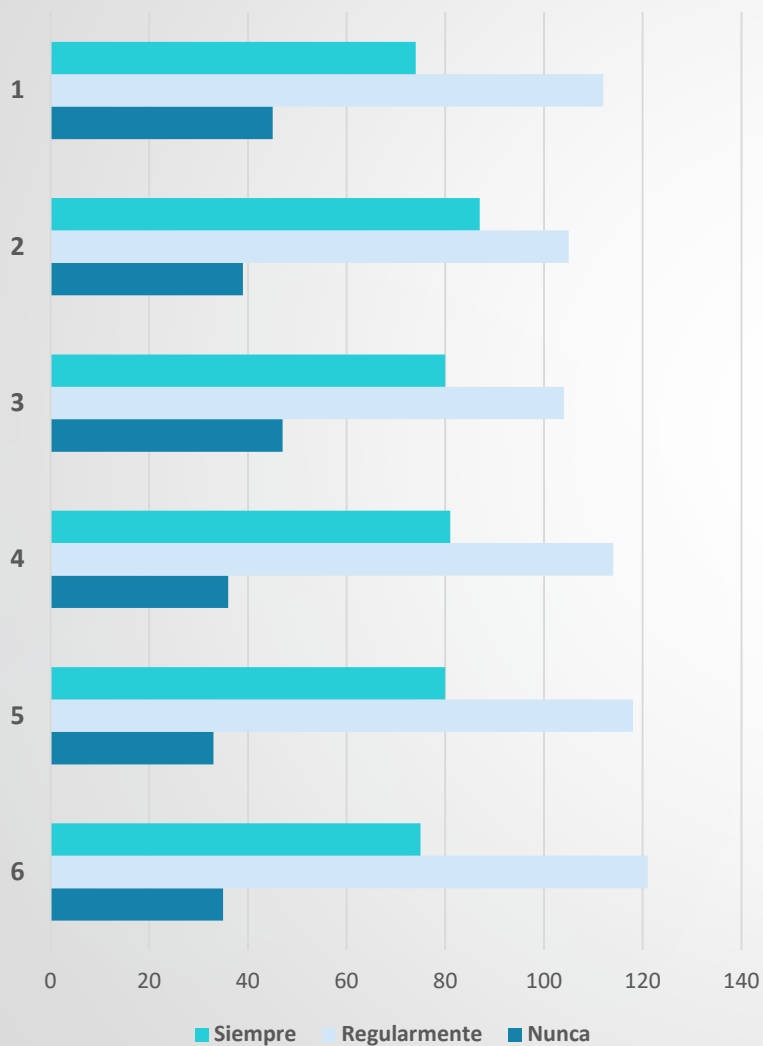
10



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	66%	21%	13%
		152	49	30
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	68%	20%	12%
		156	47	28
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	68%	21%	12%
		156	48	27
Total por ítem		464	144	85

P8. Personal

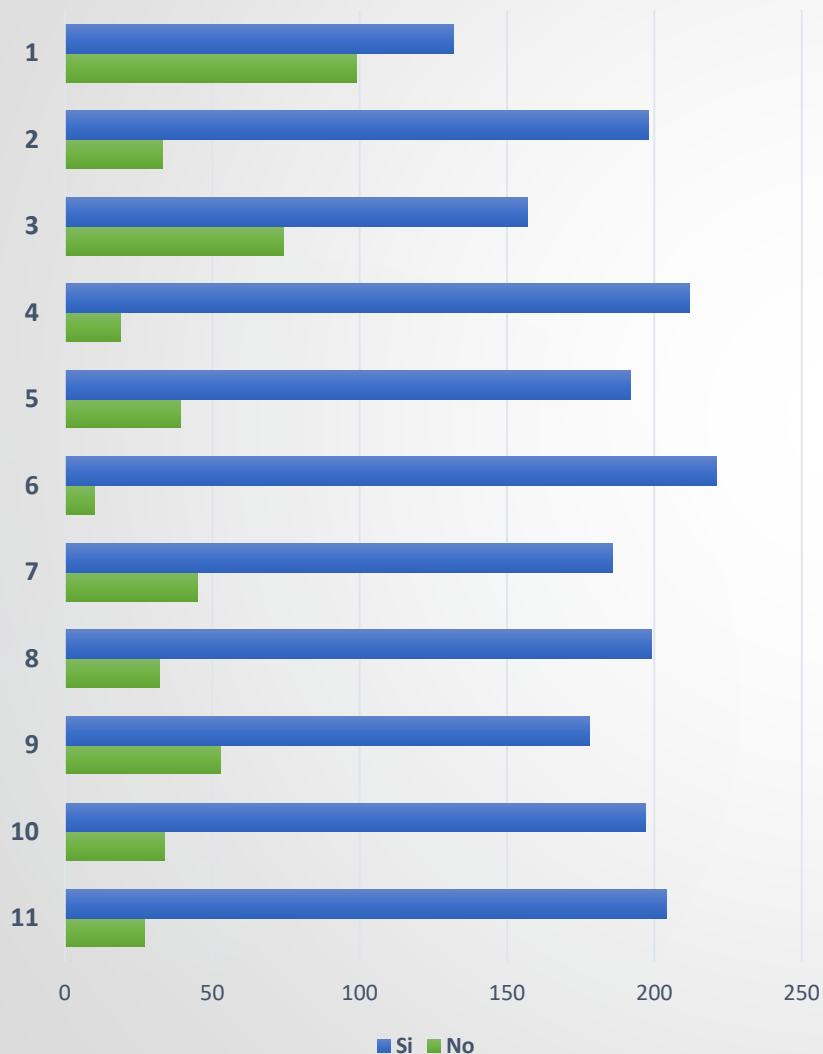
11



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	32%	48%	19%
		74	112	45
2	¿Es amable con los usuarios?	38%	45%	17%
		87	105	39
3	¿Proporciona atención individualizada?	35%	45%	20%
		80	104	47
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	35%	49%	16%
		81	114	36
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	35%	51%	14%
		80	118	33
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	32%	52%	15%
		75	121	35
Total por ítem		477	674	235

P9. Infraestructura

12



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	57%	43%
		132	99
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	86%	14%
		198	33
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	68%	32%
		157	74
4	¿La limpieza es adecuada?	92%	8%
		212	19
5	¿La temperatura es apropiada?	83%	17%
		192	39
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	96%	4%
		221	10
7	¿La señalización es adecuada?	81%	19%
		186	45
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	86%	14%
		199	32
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	77%	23%
		178	53
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	85%	15%
		197	34
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	88%	12%
		204	27
Total por ítem		2076	465

P10. Opinión o comentario

- 1 Más libros y revistas así como cursos para más accesibles
- 2 Ninguno
- 3 la encuesta debería diferenciar entre usuarios exclusivamente de la biblioteca digital, y otra sección para usuarios de la biblioteca física y virtual, ya que son condiciones totalmente distintas
- 4 Ninguno
- 5 Mejorar internet en bibliotecas, cursos y biblioteca digital
- 6 Las bases de datos son mínimas para las necesidades.
- 7 A veces hay algunos libros mal acomodados y he tenido que ordenarlos yo mismo, también hay algunos ejemplares que están dañados y doblados, estaría bien que invitaran a los usuarios a repararlos con cinta transparente, limpiar las cubiertas y cuidarlos más
- 8 más bases de datos con texto completo
- 9 Ampliar las bases de datos de revistas electrónicas
- 10 Ninguno
- 11 Considero que se debería tener mejor mobiliario y espacio, además de mejorar el servicio del internet
- 12 Felicitaciones
- 13 Lo importante es siempre mejorar
- 14 Hay libros muy buenos pero que solo tienen un ejemplar así que no hay modo de sacarlos y a veces no hay tiempo suficiente para leer en la biblioteca. No hay suficientes casilleros para dejar las cosas, muchos de ellos ya no funcionan.
- 15 No frecuento la biblioteca, así que no sé mucho.
- 16 Cobran demasiado en posgrados
- 17 Considero que, como estudiantes, al momento de requerir ayuda al personal o los trabajadores de la biblioteca, lo solicitamos de una forma adecuada y educada, sin embargo ya he tenido varias quejas sobre algunos empleados que llegan a ser inclusive "groceros" y que se llegan a irritar con nuestra "forma de pedir las cosas" o por tener dudas que se supone "ya deberíamos saber". Además de que es un tanto complicado buscar libros, ya que los códigos son un tanto complejos para buscar en toda la biblioteca cuando no se solicita apoyo del personal.

P10. Opinión o comentario

- 18 Muy buen espacio de trabajo y buen catálogo de libros desde estudio hasta recreativos pero al ser un espacio pequeño para el estudio uno llega a distraerse en el mismo por tal razón me parece buena la opción de préstamo de libros
- 19 El señor de la sala de cómputo es bien enojon
- 20 Deberían de tener más ejemplares para así poder prestarlo más tiempo porque solo te los prestan 2 días cuando en otras bibliotecas te los prestan para uso externo una semana
- 21 El personal que da vigencia para préstamo externo casi nunca está y su horario debería ser mixto o diurno. Además los baños siempre huelen mal y necesitan asearse más seguido. Gracias por su atención!
- 22 Considero que la biblioteca está destinada en un 90% al pregrado. Pese a que hay casi 10 programas de doctorado, la biblioteca es un recurso cosmético a sus necesidades.
- 23 Dar más información en línea de como utilizar los recursos de la biblioteca virtual y de las nuevas actualizaciones
- 24 Pésimo servicio de Internet.
- 25 Mejorar la atención
- 26 ok
- 27 Todo excelente
- 28 En algunas ocasiones el personal es grosero
- 29 Arreglen los baños de CEDOSI
- 30 Muy buenos espacios para estudiar
- 31 Si falta mejorar el servicio de atención por las personas de la biblioteca
- 32 los baños un poco de limpieza y mesa de trabajo
- 33 Los cubículos grupales deberían de estar más accesibles y deberían de estar mas tiempo permitido dependiendo del trabajo que sé necesite realizar
- 34 En primer semestre deberían de ofrecer de manera obligatoria curso para la búsqueda de recursos en la biblioteca
- 35 Mejorar el catálogo de búsqueda para la Biblioteca Virtual de la UdeG, independientemente a eso, se ofrece un excelente servicio en CEDOSI

P10. Opinión o comentario

- 36 no
- 37 Me gustaría y desearía que hubiera información de MEDICINA PALIATIVA Y DEL DOLOR
- 38 Sugiero que exista espacios como salas de lectura y así evitar que los trabajos en equipo Invadan el silencio de un estudiantes solo.
- 39 Tener más ejemplares de algunos libros y también en inglés.
- 40 seria bueno ampliaran el numero de libros de materias básicas
- 41 El préstamo de libros sólo es de 2 días y la multa por no entregar a tiempo es de \$5.00 por día, un costo excesivo para el poco tiempo que prestan el material. Y los libros que más he necesitado llevarme para leer no me los han permitido sacar aunque haya varios ejemplares, supuestamente porque están marcados. El servicio en general no es malo, pero CEDOSI no es cómodo para estudiar por las sillas y el aire acondicionado que o está muy fuerte o no está prendido. Además el material es poco y caro de usar porque cuentan también los domingos en las multas. Los baños no tienen ni papel ni jabón y en el primer piso hay unos que nunca han servido. Sumando que la forma en la que están acomodados los libros es confuso y muy difícil de revisar. Honestamente CEDOSI es una pésima Biblioteca universitaria
- 42 TODO BIEN
- 43 Gracias por el esfuerzo de mejorar.
- 44 Involucrar mas a la comunidad universitaria en el uso y los servicios que puedan ofrecer las bibliotecas y mejorar los mismos. Gracias
- 45 Pésimo servicio. Con el problema de las credenciales no se ponen en el lugar del estudiante de primer ingreso, no es nuestra culpa que no esté la credencial y no es posible que ni con la orden de pago podamos sacar libros porque “ya pasó el periodo para activarte con la orden de pago”.
- 46 Servicio adecuado
- 47 EL CEDOSI OFRECE SERVICIO DE CALIDAD Y ATENCIÓN PERSONALIZADA
- 48 Por el momento es todo
- 49 mas días de prestamo y apertura a todos los centros universitarios
- 50 Algunas veces no puedo abrir el libro digital

P10. Opinión o comentario

- 51 NINGUNA
- 52 C:
- 53 gracias
- 54 La conexión a internet deja mucho que desear, además de que no nos permiten conectarla a nuestros teléfonos móviles, en los cuales muchas veces contenemos información académica que necesitamos al momento de estudiar.
- 55 Se debería ser más estricto con el reglamento en términos de guardar silencio y mantener el orden al interior de la biblioteca, principalmente las áreas destinadas a revisar y estudiar el material disponible, dado que la mayoría de los estudiantes toman el espacio de la biblioteca como una cafetería para ir a platicar, hacer tareas en equipo y generar ruido en exceso.
- 56 En mi opinión hacen falta sillas un poco más cómodas y más cubículos para trabajo en equipo, ya que siempre están ocupados, también faltan lockers para el ingreso a CEDOSI y para aumentar la eficacia de estudio yo agregaría un área de descanso o para distraerte por 5 minutos para seguir estudiando después.
- 57 Mejorar la organización de las mesas de trabajo así como incrementar su cantidad. Falta mayor cantidad de cubículos para trabajar en equipo. Es común tener que actualizar y actualizar el código de usuario para préstamo externo.
- 58 Deberían de tener mayor amplitud en horarios para realizar algunos trámites, como la carta de no adeudo o el pago por días de atraso en la entrega de un libro
- 59 Me encanta el espacio de confort que tiene en el área de lectura recreativa, además de muy buena variedad de libros de lectura variada
- 60 Hay algunos libros de los cuales sería bueno tener más ejemplares, por ejemplo embriología de Moore ya que somos muchos bloques de estudiantes y muy pocos libros, además se necesitan más cubículos para el estudio en equipo
- 61 En la biblioteca digital hay artículos y revistas a los que no se tiene acceso
- 62 Creo que apoyaría mucho que existieran más ejemplares de ciertos libros, así como de la apertura de la biblioteca más temprano

P10. Opinión o comentario

- 63 En cuestión de acervo y documentos me parece muy completo, lo único que le resta calidad al servicio es el personal, que en ocasiones la atención es nefasta
- 64 De verdad necesitan enfocarse en su biblioteca
- 65 Deberían mejorar la calidad/mantenimiento de lokers en CUCS
- 66 Todo bien
- 67 En cucs es una excelente atención y apoyo a las peticiones particulares y grupales
- 68 Me parece que es un espacio que cubren las necesidades de los docentes.
- 69 Ninguno, gracias
- 70 Me gustaría que en EVM hubiera un lugar similar para poder estudiar debido a que ya casi nunca voy a CUCS y me parece poco práctico recorrer todo el camino solamente para ir a la biblioteca cuando tengo muchos pendientes por hacer:(, pero CeDoSI me gusta, gracias por ese espacio.
- 71 Actualizar las bibliografías básicas y contar con suficiente disponibilidad.
- 72 Todo es apropiado pero me gustaría que hubiera más cubículos o salones disponibles en horas muertas ya que a veces no se abastecen por la necesidad de los alumnos
- 73 Excelente servicio
- 74 Excelente servicio.
- 75 Debería haber internet siempre que asistamos a la biblioteca, porque en ocasiones lo solicitas y como no hay personal no puedes acceder
- 76 Esta la biblioteca Cedosi de cultura física y deporte la cual el horario no es suficiente para nosotros como estudiantes ya que muchos tenemos el horario por la tarde y no tenemos acceso a ella en el turno vespertino
- 77 La biblioteca virtual requiere de una guía para poder identificar en qué servidor se encuentran libros relacionado a ciencias de la salud
- 78 Deberían de extender el horario de la biblioteca y que el internet que se encuentra disponible realmente conecte y se tengan mas espacios de wi fi
- 79 bloquean las busqueda en documentos que son solo de manejo de los cuates del director
- 80 Deberían de permitir el préstamo externo por más días, ya que solo 3 a veces no bastan para realizar trabajos complejos.

P10. Opinión o comentario

- 81 La biblioteca en cucs es muy agradable, exepto por una señora que trabaja ahí, ella es muy grosera, contesta de mala manera e incluso varias veces no ha negado el servicio, pero todos los demas son muy agradables, muy amables y serviciales :)
- 82 Hace mucho que no voy a la biblioteca y no he visitado la biblioteca virtual.
- 83 Mi opinion se enfoca a la biblioteca que tenemos en CUCEI pero es exclusivamente de la Licenciatura en Cultura Fisica y Deportes, (CEDOSI Cultura Fisica). Considero que falta una mejor claidad de atención de las personas encargadas de ahí, falta internet (Nunca hay buen internet) y tambien falta un amplio horario en cuanto al servivio de la biblioteca ya que el horario es de 7 am a 2 pm, esta es una desventaja que limita a los estudiantes que vamos en la tarde a la escuela.
- 84 buena biblioteca. le faltan mas ejemplares actualizado, pero es útil.
- 85 Mejorar las intalaciones
- 86 El Cedoci es una área hermosa de Cucs me parece muy bien equipada
- 87 La atención por parte del personal de recepción se puede mejorar mucho
- 88 Para el estudio en grupo, no hay lugares suficientes, esta dispuesto a disponibilidad, donde muchos grupos chocan. Abrir más aulas de estudio o contemplar algunas en el campus podría ser una solución aceptable
- 89 Hacer este tipo de encuenstas para beneficiar a quien mas utiliza de sus servicios.
- 90 En el baño nunca hay jabón ni papel de baño, además que los asientos no son muy cómodos
- 91 Mi opinión de la Biblioteca CEDOSI en CUCS es de buen servicio, solo tengo que decir sobre la biblioteca de cultura física ubicada en cucei, no tiene un horario accesible, se pierde oportunidad de obtener información especifica de la carrera.
- 92 Solo ocupo 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.
- 93 Hacen falta conecciones a la luz para las computadoras portálites
- 94 Cursos para docentes búsqueda información digital para la investigación y docencia
- 95 Hace falta actualizar la literatura con las nuevas carreras y unidades de aprendizaje, así como revistas. Además de limpieza y mantenimiento de espacios

P10. Opinión o comentario

- 96 Actualizar servidores de internet.
- 97 Todo bien
- 98 la biblioteca del CUC hace muchos años que es completamente insuficiente para el trabajo académico.
- 99 Soy usuaria de la biblioteca virtual y ocasional de la biblioteca del campus
- 100 me gusta el servicio que se da además de que hay buenos libros para trabajar y a la misma vez para interesarme en la lectura
- 101 El uso de la biblioteca se nos limita a muchos alumnos por la cantidad que somos y las pocas unidades de ejemplares de libros que hay, hay libros muy buenos, pero no hay una cantidad de libros buena para satisfacer las necesidades de cada alumno o de un grupo de algún bachillerato
- 102 Que el personal de las bibliotecas sea más amable, ha y mucha prepotencia y mal trato a los usuarios
- 103 diferenciar las materias y libros
- 104 En la biblioteca de Cultura Física el horario sólo es matutino, quitando la posibilidad de que alumnos que se están durante el turno vespertino puedan acceder a ella... De igual forma no contamos con alguna red de Internet como "UGDMovil" para así facilitar el acceso desde nuestros equipos ya que muchas veces las computadoras están ocupadas en su totalidad.
- 105 Actualmente CUCS tiene muchos proyectos en construcción por lo cual resulta prácticamente imposible tener silencio
- 106 no
- 107 Es bueno su servicio de biblioteca física, pero no es muy útil la biblioteca digital es difícil el acceso
- 108 En mi opinión faltan más ejemplares de algunos libros, sobre todo básicos porque diferentes carreras los utilizamos. Otro aspecto o ventana de oportunidad es el mobiliario, enfatizando en los escasos casilleros que hay..
- 109 Es de mis lugares más visitados como 4 veces por semana para estudiar. Es un lugar bastante agradable, sólo que la temperatura suele estar muy baja y por ende hace mucho frío
- 110 Hasta el momento no he tenido algún disgusto en la cuestión de ir a la biblioteca y hacer mis tareas y/o trabajos.

P10. Opinión o comentario

- 111 Me gustaría que en el baño pusieran jabón para manos y que se nos pudieran dar más días para entregar los libros, por último que arreglaran lockers que no sirven porque cuando se saturan otros estudiantes tienen que esperar tiempo significativo para que se desocupen. Muchas gracias
- 112 Esta muy bien todo, pero veo conveniente si las reglas de la biblioteca estuvieran escritas en una parte, así todos podrían verla.
- 113 Está bien el servicio solo que debería prestar libros con o sin credencial o con el puro código de estudiante
- 114 Faltan mas ejemplares, hay libros que solo esta el ejemplar 1 y es imposible el prestamo... El nuevo personal de biblioteca para préstamo es algo grosero.
- 115 la biblioteca por lo general es un lugar muy comfortable, debería promoverse la estancia en las escuelas
- 116 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..
- 117 Felicidades en especial por la Biblioreca Pública y su manejo
- 118 Me gustaría que la biblioteca de CEDOSI(Cucs) fuera similar a CID(Cucei) porque es muy incomodo no poder introducir mi mochila. En CID no tienen problemas e incluso voy a esa biblioteca(queda cerca de mi casa) porque CEDOSI me parece insuficiente para estudiar.
- 119 a mi me parece un lugar bastante bueno, lastimosamente no contamos con tanto espacio para mas titulos de libros y seria bueno que hubiese mas libros
- 120 Se puede mejorar el internet y moviliario
- 121 me gustaría que mejoraran el inmobiliario de la biblioteca y que hubiera un poco mas de espacio

P10. Opinión o comentario

- 122 Gracias
- 123 Mis respuestas sobre la presencia en la Biblioteca son en función de acudir a tomar Cursos que requieren el uso de equipo de cómputo.
- 124 aTENDER LAS SOLICITUDES DE COLECCIONES DE LAS ACADEMIAS DEL DPA
- 125 Me gustaría que tenga un horario mas amplio para estudiar toda la noche
- 126 Necesitamos la 20va edición del libro Harrison de Medicina Interna
- 127 es importante que siempre haya agua en los baños y la infraestructura sea adecuada sobre todo en la JUAN JOSE ARREOLA
- 128 Deben mejorar sus instalaciones
- 129 Gracias por tomar en cuenta la opinión.
- 130 Que presten mas días los libros para uso externo



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