



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, 2017*

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 cuarta 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 satisfacción 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 mediante la obtención de datos cuantitativos y cualitativos reflejan el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios bibliotecarios. La población objeto de estudio fue de un total de 111 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, 79 estudiantes, 32 docentes y 0 externos.

La encuesta se basa en 10 preguntas :

Parte 1: Información general del usuario.

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

Parte 2: Uso de la biblioteca.

- ¿A qué vas a la biblioteca?
- ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?

Parte 3: Servicios bibliotecarios.

- Servicios
- Colecciones
- Personal
- Infraestructura

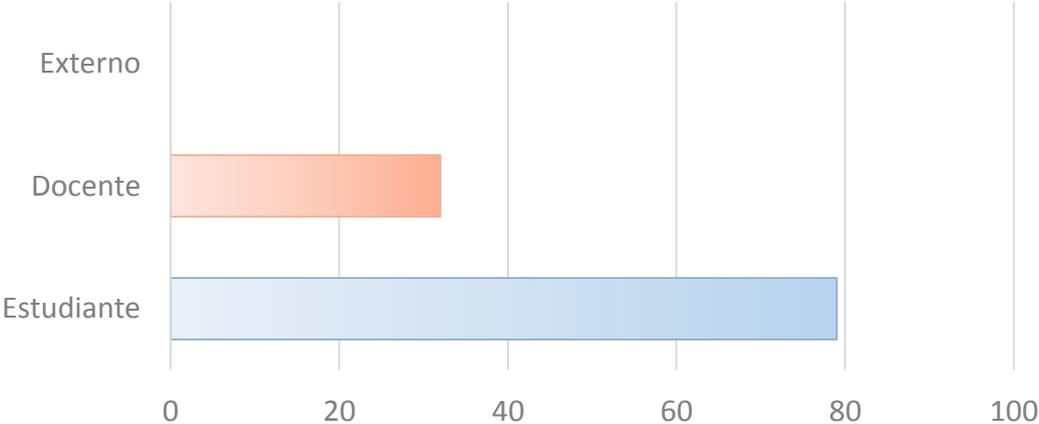
Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

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

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

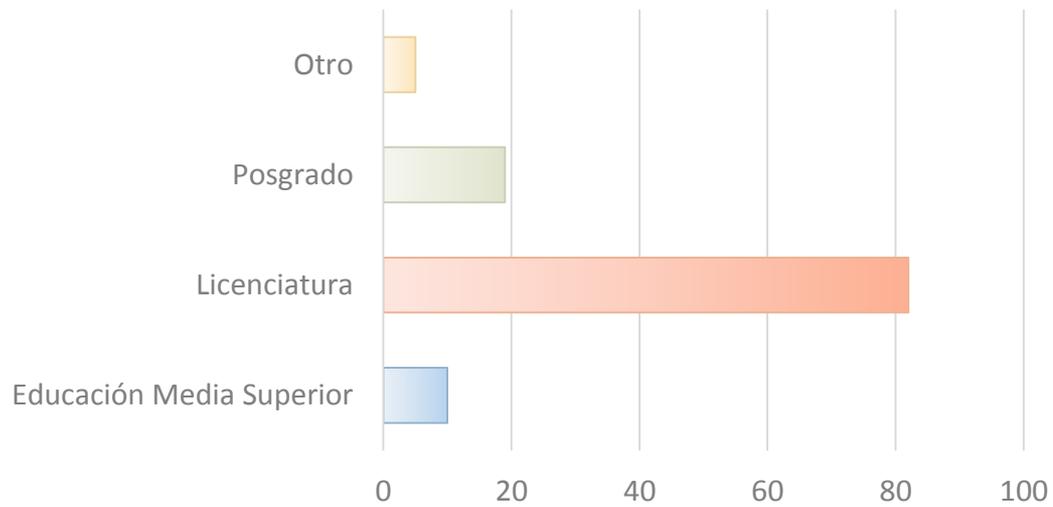
Año 2017

P1: Usted es:



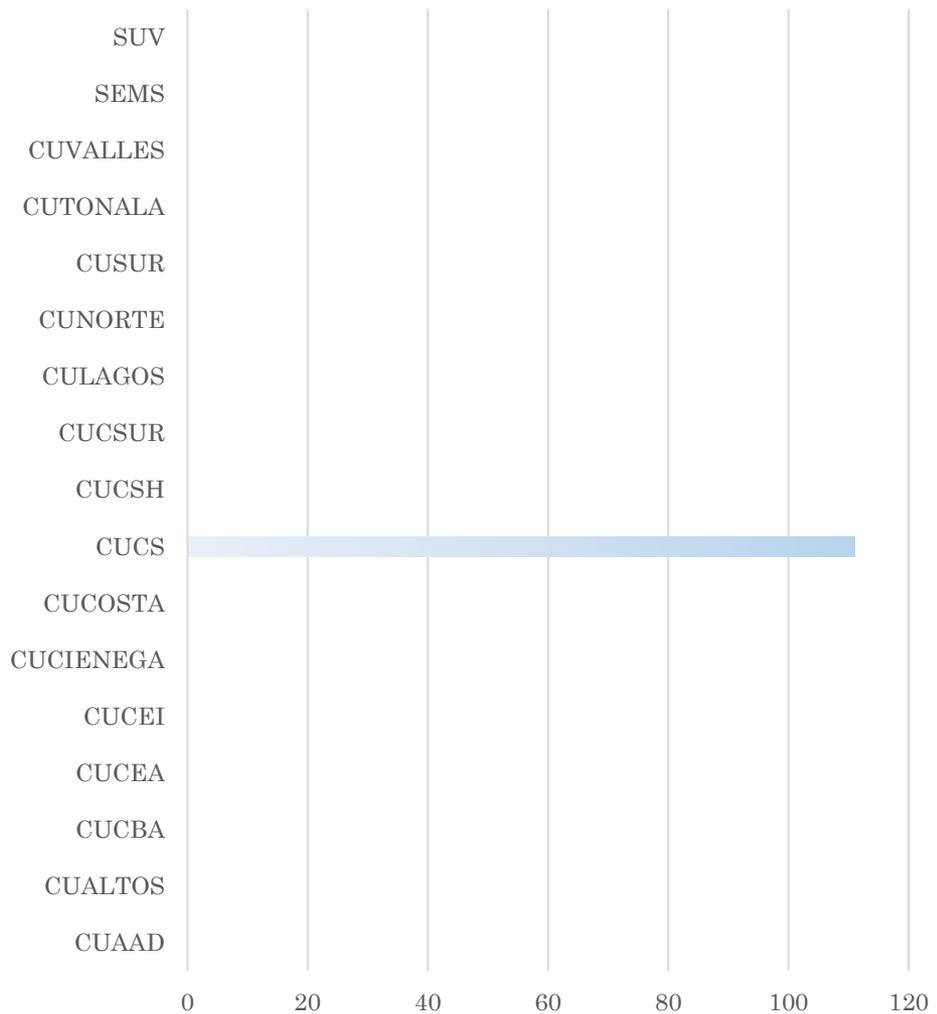
| Opciones de respuesta | Resuestas |
|-----------------------|------------|
| Externo | 0 % 0 |
| Docente | 29 % 32 |
| Estudiante | 71 % 79 |
| Total: | 111 |

P2: Nivel que cursa o imparte



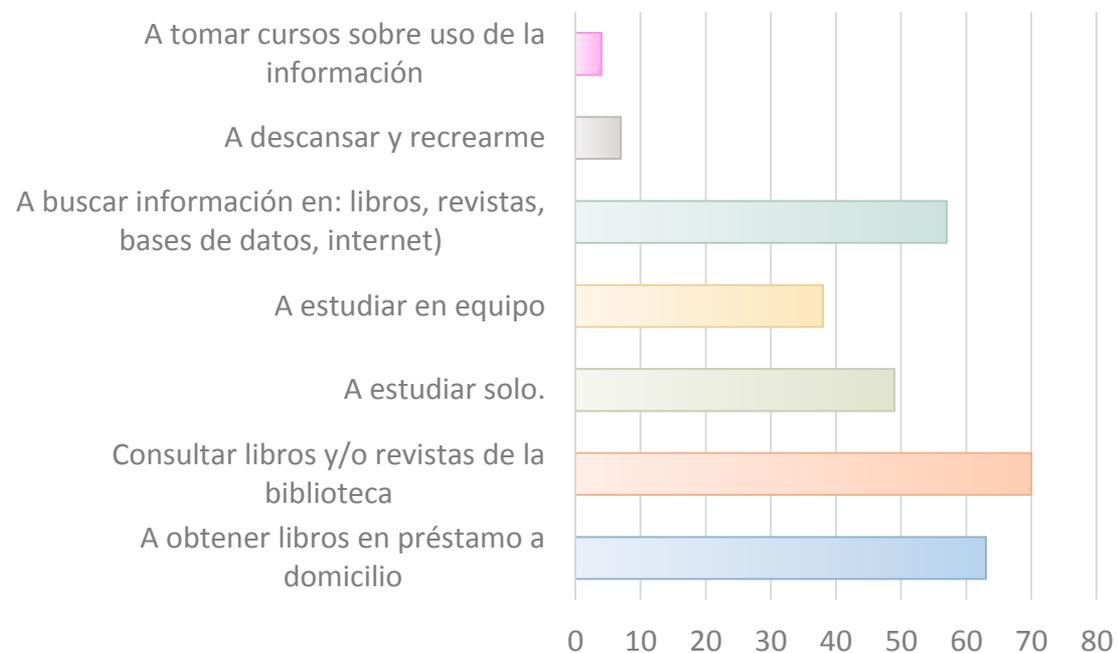
| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|--------------------------|------------|------------|
| Otro | 4% | 5 |
| Posgrado | 16% | 19 |
| Licenciatura | 71% | 82 |
| Educación Media Superior | 9% | 10 |
| Total: | | 111 |

P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece:



| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|-----------------------|------------|------------|
| SUV | 0% | 0 |
| SEMS | 0% | 0 |
| CUVALLES | 0% | 0 |
| CUTONALA | 0% | 0 |
| CUSUR | 0% | 0 |
| CUNORTE | 0% | 0 |
| CULAGOS | 0% | 0 |
| CUCSUR | 0% | 0 |
| CUCSH | 0% | 0 |
| CUCS | 100% | 111 |
| CUCOSTA | 0% | 0 |
| CUCIENEGA | 0% | 0 |
| CUCEI | 0% | 0 |
| CUCEA | 0% | 0 |
| CUCBA | 0% | 0 |
| CUALTOS | 0% | 0 |
| CUAAD | 0% | 0 |
| Total | | 111 |

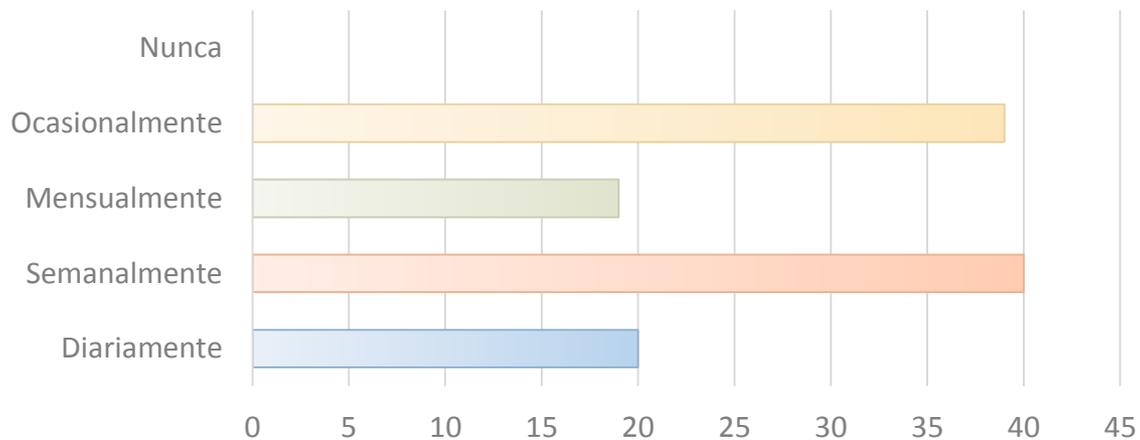
P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



| Opciones de respuesta | Respuestas |
|--|------------|
| A tomar cursos sobre uso de la información | 1% 4 |
| A descansar y recrearme | 3% 7 |
| A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet) | 20% 57 |
| A estudiar en equipo | 13% 38 |
| A estudiar solo. | 17% 49 |
| Consultar libros y/o revistas de la biblioteca | 24% 70 |
| A obtener libros en préstamo a domicilio | 22% 63 |
| Total | 288 |

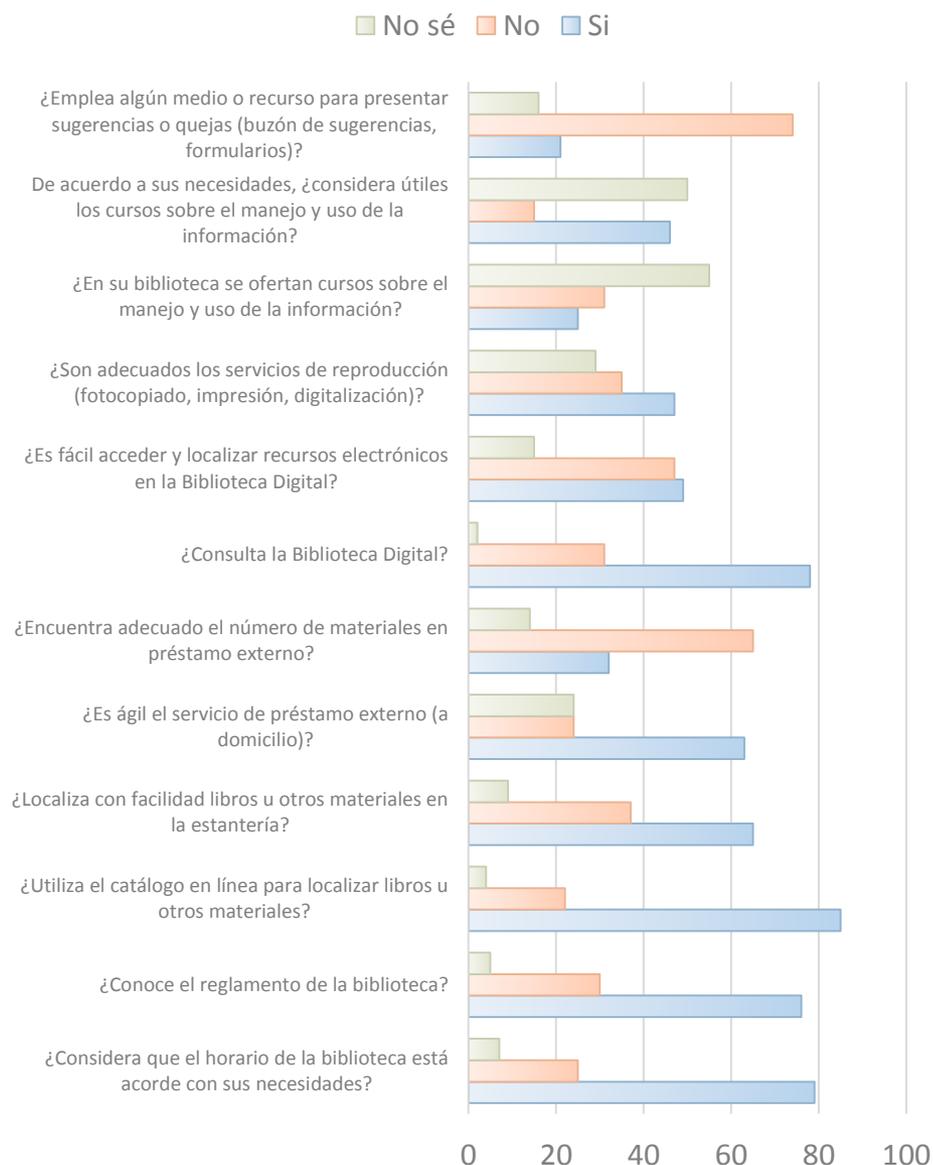
Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.

P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



| ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? * | Respuestas | |
|--|------------|------------|
| Nunca | 0% | 0 |
| Ocasionalmente | 33% | 39 |
| Mensualmente | 16% | 19 |
| Semanalmente | 34% | 40 |
| Diariamente | 17% | 20 |
| Total | | 118 |

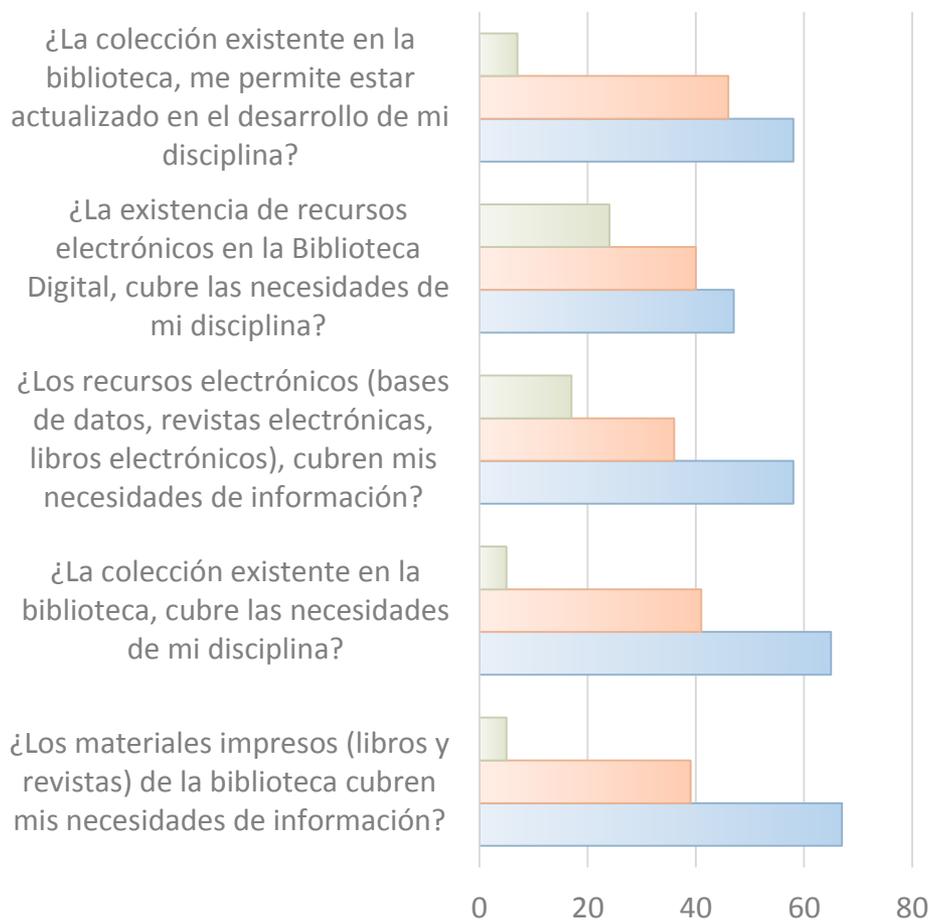
P6: Servicios:



| | No sé | No | Si |
|--|-------|-----|------------|
| ¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)? | 14% | 67% | 19% |
| De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información? | 45% | 14% | 41% |
| ¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información? | 50% | 28% | 22% |
| ¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)? | 26% | 32% | 42% |
| ¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital? | 14% | 42% | 44% |
| ¿Consulta la Biblioteca Digital? | 2% | 28% | 70% |
| ¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo? | 13% | 58% | 29% |
| ¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)? | 22% | 21% | 57% |
| ¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería? | 8% | 33% | 59% |
| ¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales? | 4% | 20% | 76% |
| ¿Conoce el reglamento de la biblioteca? | 5% | 27% | 68% |
| ¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades? | 6% | 23% | 71% |
| Total | | | 111 |

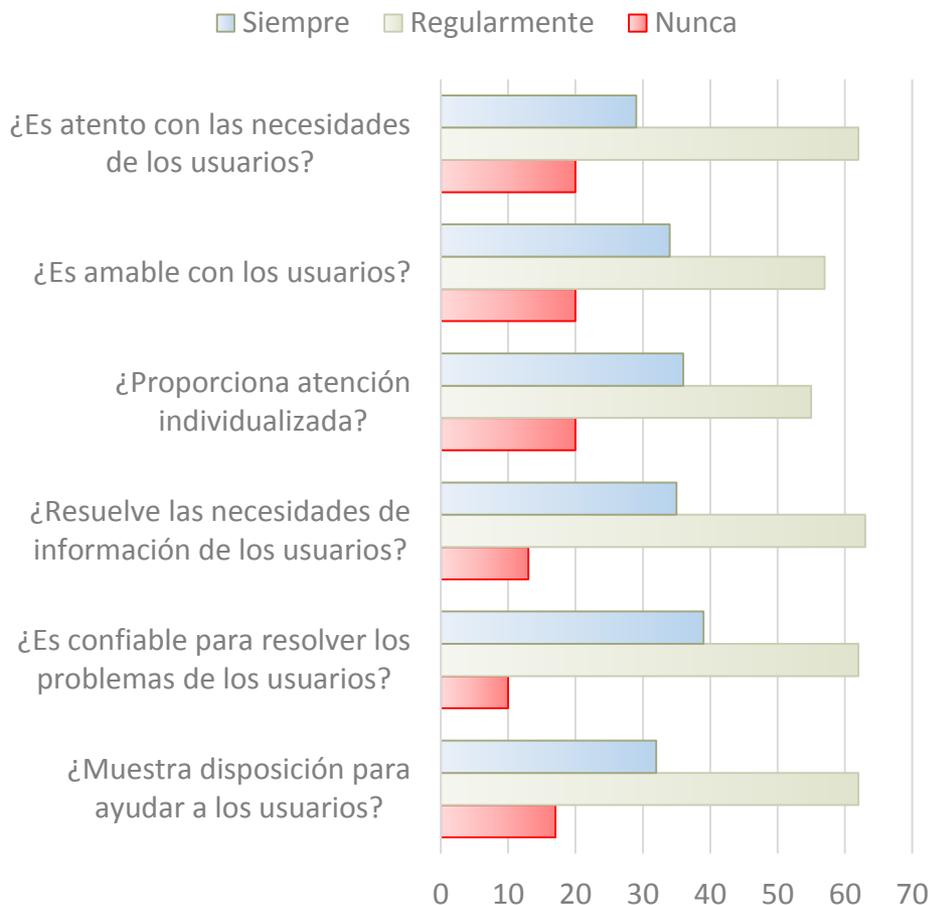
P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si



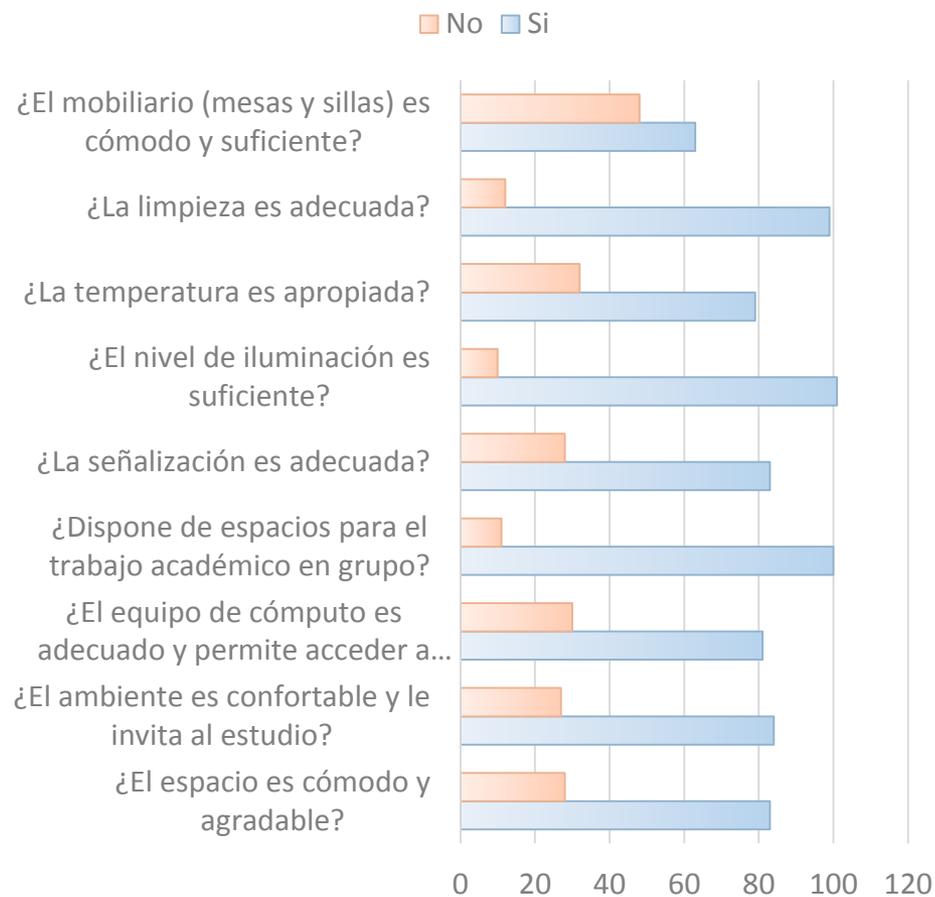
| | No sé | No | Si |
|---|-------|-----|------------|
| ¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina? | 6% | 42% | 52% |
| | 7 | 46 | 58 |
| ¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina? | 22% | 36% | 42% |
| | 24 | 40 | 47 |
| ¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información? | 15% | 33% | 52% |
| | 17 | 36 | 58 |
| ¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina? | 4% | 37% | 59% |
| | 5 | 41 | 65 |
| ¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información? | 5% | 35% | 60% |
| | 5 | 39 | 67 |
| Total | | | 111 |

P8: Personal:



| | Siempre | Regularmente | Nunca |
|--|---------|--------------|------------|
| ¿Es atento con las necesidades de los usuarios? | 26% | 56% | 18% |
| ¿Es amable con los usuarios? | 31% | 51% | 18% |
| ¿Proporciona atención individualizada? | 32% | 50% | 18% |
| ¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios? | 31% | 57% | 12% |
| ¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios? | 35% | 56% | 9% |
| ¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios? | 29% | 56% | 15% |
| Total | | | 111 |

P9: Infraestructura



| | No | Si |
|--|-----|------------|
| ¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente? | 43% | 57% |
| | 48 | 63 |
| ¿La limpieza es adecuada? | 11% | 89% |
| | 12 | 99 |
| ¿La temperatura es apropiada? | 29% | 71% |
| | 32 | 79 |
| ¿El nivel de iluminación es suficiente? | 9% | 91% |
| | 10 | 101 |
| ¿La señalización es adecuada? | 25% | 75% |
| | 28 | 83 |
| ¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo? | 10% | 90% |
| | 11 | 100 |
| ¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere? | 27% | 73% |
| | 30 | 81 |
| ¿El ambiente es confortable y le invita al estudio? | 24% | 76% |
| | 27 | 84 |
| ¿El espacio es cómodo y agradable? | 25% | 75% |
| | 28 | 83 |
| Total | | 111 |

P10 Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

1. El personal atiende de muy mala manera. Nunca se encuentran los libros de las materias básicas, tales como anatomía, fisiología, farmacología, medicina interna, etc.
2. jjjjj
3. Tanto docentes como personal de la biblioteca debemos trabajar en conjunto para motivar a los alumnos a hacer uso de los servicios de la biblioteca.
4. En realidad, casi NO voy a la biblioteca. Por lo tanto, mis respuestas al espacio físico no son del todo confiables.
5. No cerrar en vacaciones, ampliar horarios
6. Pienso que contamos con un gran servicio bibliotecario sin embargo considero que mucho deseáramos mayor información de recursos electrónicos, revistas, etc
7. Tener libros actualizados y con varios tomos para radiología
8. He escuchado que la biblioteca digital tiene acceso a mucha información, la verdad es que no se como acceder a ella, creo que sería muy importante hacer difusión sobre cursos o donde podemos acceder para tener información y capacitación sobre la biblioteca digital y poder aprovecharla al máximo.
9. ninguno
10. necesitamos de oferta cursos de APA urgentes en todos los centros universitarios, así mismo capacitación al personal y trabajen bajo metas para que puedan dar el mejor servicio a los usuarios y que el personal NO COMA EN LA BIBLIOTECA
11. Sugiero aumentar el tamaño de la biblioteca, por ejemplo construir otro piso de silencio absoluto. Mejorar la ventilación en las áreas de estudio, ya que en ocasiones el olor es desagradable por falta de ventilación. Mejorar la plataforma de la biblioteca digital, con la pasaba podía acceder más fácil a las revistas o artículos científicos que necesito para mi tesis. Felicito al personal de la biblioteca por su gran disposición y amabilidad para ayudarnos a resolver todas nuestras cuestiones de la biblioteca.
12. En algunos ejemplares hacen falta más libros, solo tienen 2 o 3 y no alcanza para todos los alumnos
13. No se si haya cursos para enseñarnos a utilizar la biblioteca digital! Pero me gustaría asistir a uno para aprender a utilizarlo

14. Me gustaría que la temperatura fuera más fría, como solía ser ya que en temporada de calor da mucho sueño y no hay ventilación. Actualicen los libros pues algunos ya son muy viejos en cuanto información.
15. En ocasiones el personal encargado es muy in respetuoso y nunca cumplen las reglas que ellos mismos exigen, una ocasión me acusaron de robo de un libro cuando en realidad había sido un problema al registrar la salida del libro en el sistema que ellos mismos habían realizado. Otro punto es la forma en como se dirigen ya que son muy inadecuados haciendo te pasar un mal día
16. Incluir más ejemplares de libros, además de imponer más disciplina ya que hay muchas personas hablando y susurrando cuando no deben hacerlo
17. Creo que falta disponibilidad de mas libros en determinados temas, creo tambien que la señalizacion podria ser mas clara para poder buscar un libro y el uso electronico para buscar un libro tambien podria serlo, o que se nos de una explicacion de como funciona al ingresar a la universidad etc. Tambien podria haber un poco mas de comodidad para estudiar
18. hasta la fecha, el internet sigue siendo muy inestable y se satura con mucha facilidad, por lo que no se puede trabajar con un equipo de cómputo propio, por lo demás todo muy bien.
19. mejorar los recursos digitales y acceso remoto, es la mejor inversion con mas alcances. las bibliotecas son para acceder al servicio digital ya no es tan util tener el libro en fisico
20. El espacio es reducido, es frecuente que no se encuentre lugar (especialmente en época de exámenes). El silencio no se respeta como debería.
21. Hay una gran falta de títulos para la licenciatura de Psicología, y el internet debería ser una herramienta de fácil acceso para los estudiantes y no lo es.
22. necesitamos mas casilleros para guardar las mochilas ya que no esta permitido el ingreso con estas, sin embargo no hay suficiente lugar para guardarlas y muchos alumnos se quedan sin acceso a la biblioteca por esta circunstancia.
23. Más cantidad de los libros mas usados, ya que en ocasiones no hay suficientes
24. Deberían poner más sillones, los cuales fueran cómodos, aunque no lo crean disminuye el estrés e invita a estudiar más cómodamente o incluso leer de forma recreativa. El personal debería ser más amable.

25. La biblioteca de CUCS maneja principalmente material para la carrera de medicina, hace falta muchos libros y materiales didácticos para nosotros los estudiantes de psicología. No es posible que tengamos que ir a otros centros universitarios a conseguir material de nuestra carrera, que debería estar disponible en nuestro centro para apoyarnos en nuestra formación.
26. el horario de la biblioteca de la lic, en cultura física y deportes ubicado en el CUCEI no es adecuado
27. Tuve un alumno en silla de ruedas y no pudo ingresar al Cedosi, así que falta adecuación en infraestructura y por otra parte soy una docente joven y en una ocasión la persona que me atendió fue muy grosera pensando que era alumna, cuando se dio cuenta su trato cambió, asumo que a los alumnos los trata igual, por último me parece absurdo que cobren el uso de las computadoras ya que debería ser un servicio ofrecido por la universidad para la comunidad
28. más libros en electrónico
29. Es necesario, incluir bases de datos que ofrezcan artículos a texto completo, pues muchas sólo ofrecen resúmenes y esto es frustrante. Gracias
30. Deberían señalar las categorías de los libros para poder ubicarlos con mayor facilidad.
31. Hay poca información sobre el uso adecuado de la biblioteca y sobre el reglamento.
32. La verdad un servicio que deberían mejorar es la biblioteca virtual, muchos de los enlaces en ella no sirven, además de no ser nada intuitivo navegar por ella, siempre da resultados redundantes y tienes que utilizar mucho tiempo para encontrar lo que buscas una remodelación al sitio no le caería nada mal ya que es muy mala su arquitectura, mi biblioteca no tiene libros suficientes para todos los estudiantes de mi generación y los libros están en general en muy malas condiciones he escuchado que algunos hasta causan alergias, están llenos de cinta, en parte es por su mal cuidado y la otra parte tiene la culpa el gran uso que tienen los libros de medicina. Gracias
33. Es demasiado pequeño el espacio, así como la cantidad de libros insuficiente, el personal debería ser más estricto para mantener la biblioteca tranquila (silencio), así como el personal debería prestar atención a las necesidades de los estudiantes por lo cual es requerido más personal para la atención.

34. En general el CEDOSI cuenta con lo necesario para cubrir el material básico para mi disciplina, pero hay algunos libros indispensables de algunas asignaturas (ejemplo, microbiología e inmunología) que no son los más recientes; y por la naturaleza de dichas asignaturas es necesario contar con la información más actualizada.
35. Los días de préstamos deben ser más amplios... La respuesta habitual es "no hay muchos ejemplares disponibles" pese a que los libros se aprecian nuevos porque casi nadie los pide. Si se aprestan a la EVENTUALIDAD que alguien los pida y no esté el suficiente stock, entonces el meollo del problema está en ampliar los ejemplares disponibles.
36. En general la biblioteca es excelente (faltan algunos títulos actualizados en nutrición en el deporte, pero los que tiene son muy buenos). Lo único que demerita su calidad es, como siempre, la falta de cultura y sentido común de los usuarios, pero por parte del personal y de la biblioteca, todo está excelente.
37. TODO BIEN
38. Se llenan los espacios, se necesitaría ampliar
39. Los acerbos de enfocan al área médica y el resto de disciplinas es muy pobre, sobre todo en psicología que no sea clínica o básica
40. es muy importante tener articulos mas actualizados tanto en fisico como virtuales para actualizacion tanto de las materias en lo didactico como en los alumnos
41. La biblioteca es muy requerida y hay momentod en lod que de vuelve imposible ingresar la ampliación de esta sería algo magnifico
42. Extender los horarios de atención a estudiantes
43. ninguno
44. Muchos de los enchufes no funcionan y/o son peligrosos para el uso, faltan ejemplares necesarios, no hay algunos otros libros (como Brenner-Pharmacologia).
45. Podrían colocar sillas más cómodas en la sala de lectura y los espacios individuales. El personal podría ser mucho más atento
46. pueden mejorar teniendo voluntad
47. Más lockers
48. Gracias

49. me gusta mucho la biblioteca solo el personal deberia ser mas atento
50. Trabajo ademas poli matute. Esta muy mal para docentes, no tiene computadoras paea trabajar, ni internet, ni aire acondicionados
51. Saludos y gracias por la consideración.
52. falta mas espacio para estudiar
53. Deberían de extender el préstamo más días los libros ya que dos días muchas veces no es suficiente, también deberían ofrecer más ejemplares ya que son insuficientes para los que requerimos
54. ME AGRADA EL SERVICIOS QUE BRINDAN, SON MINIMOS LOS DETALLES QUE SE PUDIERAN MEJORAR COMO LAS MESAS PARA REALIZAR TRABAJO
55. adquirir libros electronicos actualizados, actualizar las principales basese de datos para microbiología médica, micología parasitología y virología, incluir material multimedia
56. El personal de aseo debería ser más respetuoso y guardar más silencio (CEDOSI - CUCS)
57. algunas veces el personal no brinda información y/o atienden de manera grosera
58. La mayoría del personal no es atento y llega a ser hasta grosero
59. Debería de haber más lockers para dejar las cosas y más ejemplares de libros más solicitados y más cubículos y papel en el baño
60. Mejorar la señal de internet, hacer mas facil el prestamo de cubiculos de estudio aislados, las instalaciones de baño, de fotocopiado.
61. REGULAR
62. Estudio la lic. en psicología y se vuelve difícil encontrar libros relacionados a la carrera ya que en la biblioteca de CUCS son insuficientes los que hay, a veces incluso tenemos que ir a otros centros universitarios a buscar los libros (CUCSH o CUCEA)
63. Me gusta el servicio. únicamente corregiria 3 cosas: aumento de los días de préstamo, que se saquen máximo 5 libros en lugar de 3 y que las multas se reduzcan a 2 pesos por día

64. Las necesidades básicas de la biblioteca están cubiertas sin embargo debería de existir un área de descanso que al igual para descansar y hacer tarea más cómodamente poder tomar pequeñas siestas en un área especial con cómodos sillones. Así mismo que el aire acondicionado de los cubículos para trabajo en grupo funcione. En cuanto a las reglas deberían de prestarnos más libros para casa y poder tener más tiempo así como la existencia de más ejemplares de los libros más usados de las materias de tronco común o ya sea el préstamo del ejemplar 1 para llevar a casa. Así mismos un horario más extenso.
65. Proporcionar más material para la carrera de psicología, y sobre todo cambiar la actitud del personal de CeDoSI, también agilizar y facilitar el préstamo de libros a domicilio
66. Es necesario modernizar la biblioteca ya que solo tiene lo básico
67. ofrecer a los usuarios la oportunidad de poder acceder a más libros y por más días, además, que el personal no platique tanto al momento de atender, ya que, es molesto esperar y sentirse ignorado
68. Muy buena biblioteca pero faltan ejemplares y nuevos.
69. la que cuida cosas bien gr
70. Muy bien
71. Adquisición de inscripciones a revistas médicas y que se tenga el acceso por parte de académicos
72. Únicamente el aire acondicionado y mobiliario ergonómico serían comentarios
73. Falta actualización en los recursos tanto impresos como digitales, además de material para los alumnos acorde al que se requiere en clase
74. Las respuestas son en base a mi experiencia como usuario de la biblioteca de Cultura Física, en CUCEI. Gracias
....
75. faltan libros actualizados

76. excelente material, sin embargo algunos libros fisicos tienen dos o tres ejemplares y el no.1 no se presta, lo cual me parece bien, me refiero que los disponibles para prestamo son pocos, casi nulo. en otro caso, hay libros buenisimos como ingenieria en biologia molecular y celular, o fisiologia de costanzo y el de lipincott, pero todos los alumnos de ese semestre tenemos la misma clase y los exámenes estan casi el mismo dia para todos o en la misma semana, tambien las tareas, los trabajos, etc, por lo tanto no hay disponibles para prestamo, y el ejemplar 1 esta ocupado. por otro lado, todo esta muy bien organizado, el trato y el servicio es excelente, la temperatura es ideal, el ambiente es propicio, la informacion es suficiente, todo esta muy bien, solo es la situacion de demanda, todos necesitamos los mismos libros en las mismas fechas, por tanto o no hay ninguno o están todos disponibles. Gracias.