



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, 2018

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 quinta 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 204 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, 152 estudiantes, 50 docentes y 2 externos.

La encuesta consta de 10 preguntas :

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

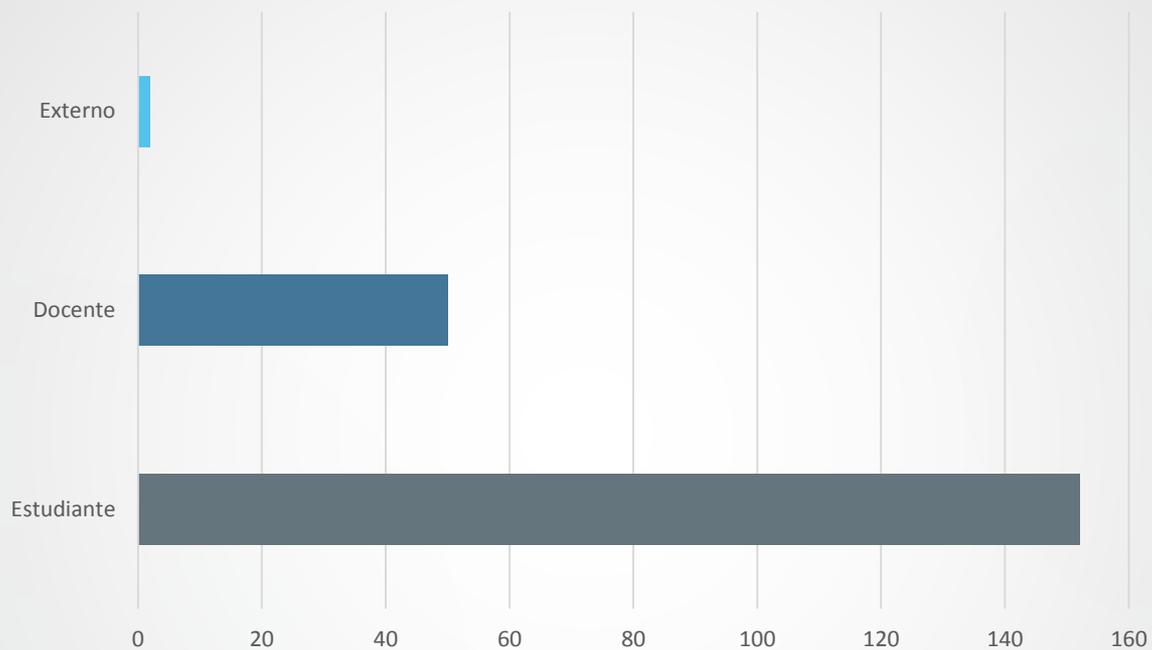
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

**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 2018**

P1: Usted es:

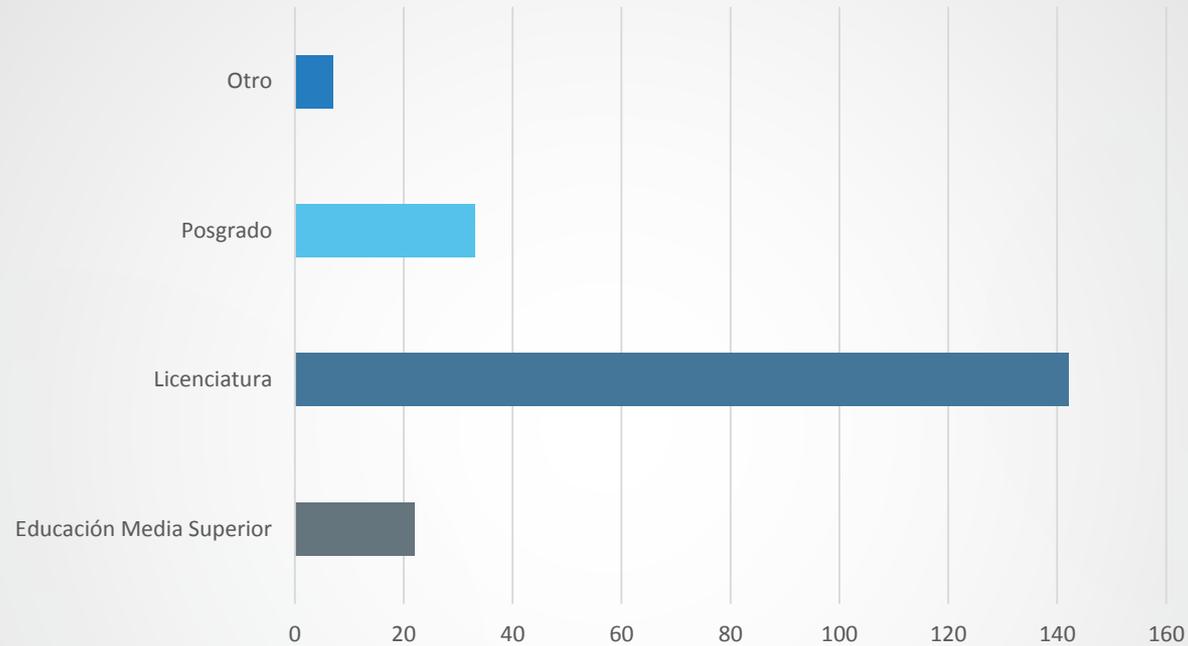
4



| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|-----------------------|------------|------------|
| Externo | 1% | 2 |
| Docente | 25% | 50 |
| Estudiante | 75% | 152 |
| Total: | | 204 |

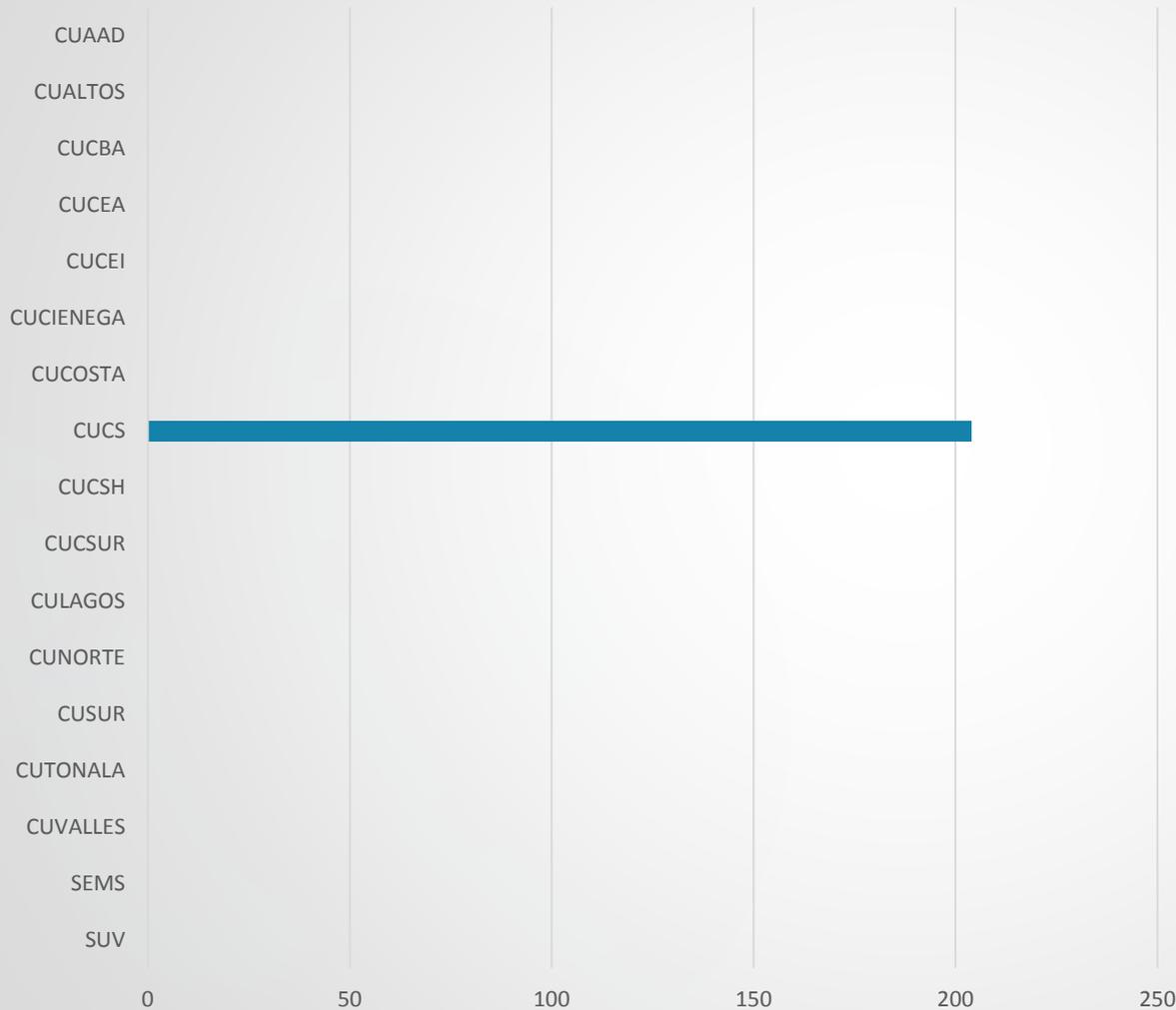
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



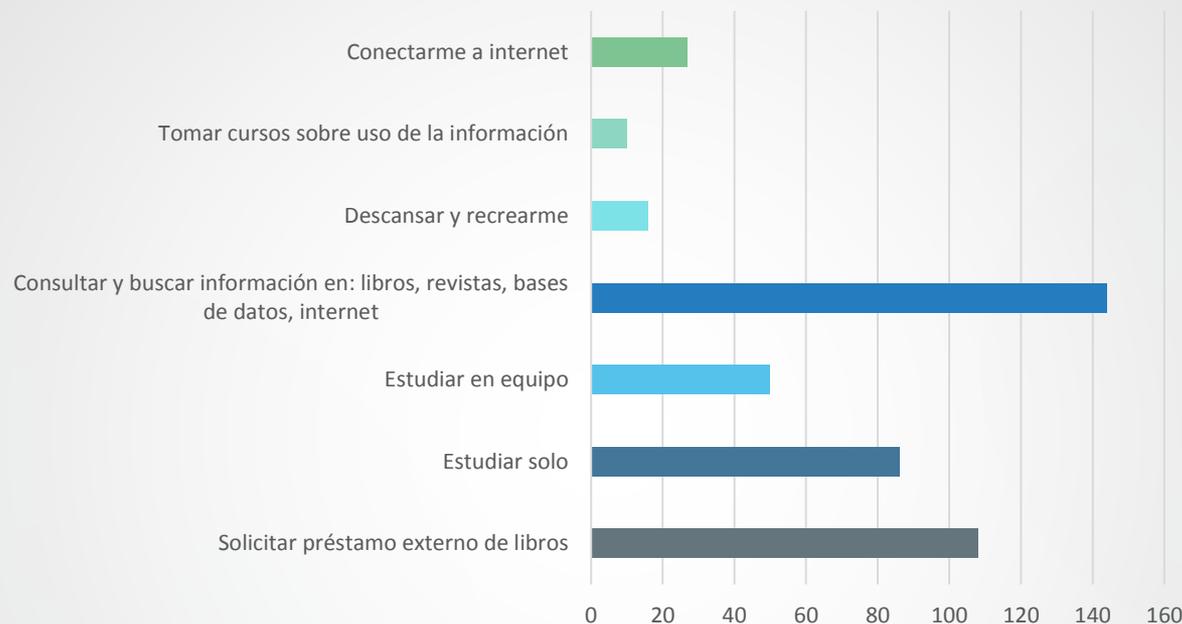
| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|--------------------------|------------|------------|
| Otro | 3% | 7 |
| Posgrado | 16% | 33 |
| Licenciatura | 70% | 142 |
| Educación Media Superior | 11% | 22 |
| Total: | | 204 |

P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



| Opciones de respuesta | Respuestas |
|-----------------------|-------------|
| SUV | 0% |
| SEMS | 0% |
| CUVALLES | 0% |
| CUTONALA | 0% |
| CUSUR | 0% |
| CUNORTE | 0% |
| CULAGOS | 0% |
| CUCSUR | 0% |
| CUCSH | 0% |
| CUCS | 100% |
| CUCOSTA | 0% |
| CUCIENEGA | 0% |
| CUCEI | 0% |
| CUCEA | 0% |
| CUCBA | 0% |
| CUALTOS | 0% |
| CUAAD | 0% |
| Total | 204 |

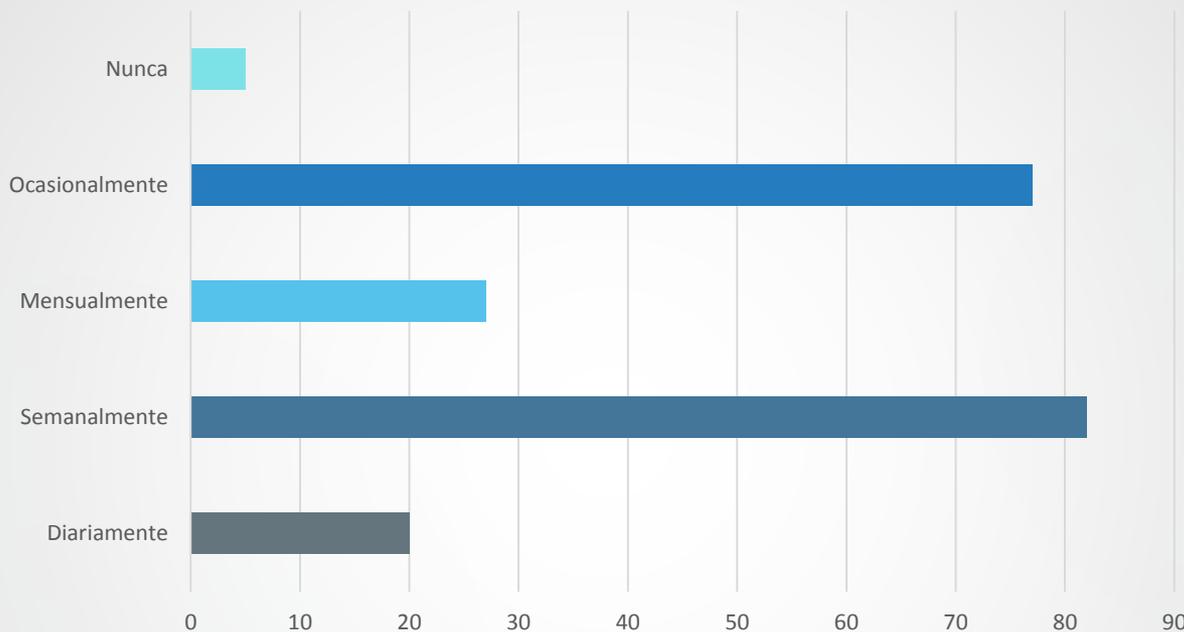
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



| Opciones de respuesta | Respuestas |
|---|------------|
| Conectarme a internet | 6% 27 |
| Tomar cursos sobre uso de la información | 2% 10 |
| Descansar y recrearme | 4% 16 |
| Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet | 33% 144 |
| Estudiar en equipo | 11% 50 |
| Estudiar solo | 20% 86 |
| Solicitar préstamo externo de libros | 24% 108 |
| Total | 441 |

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

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

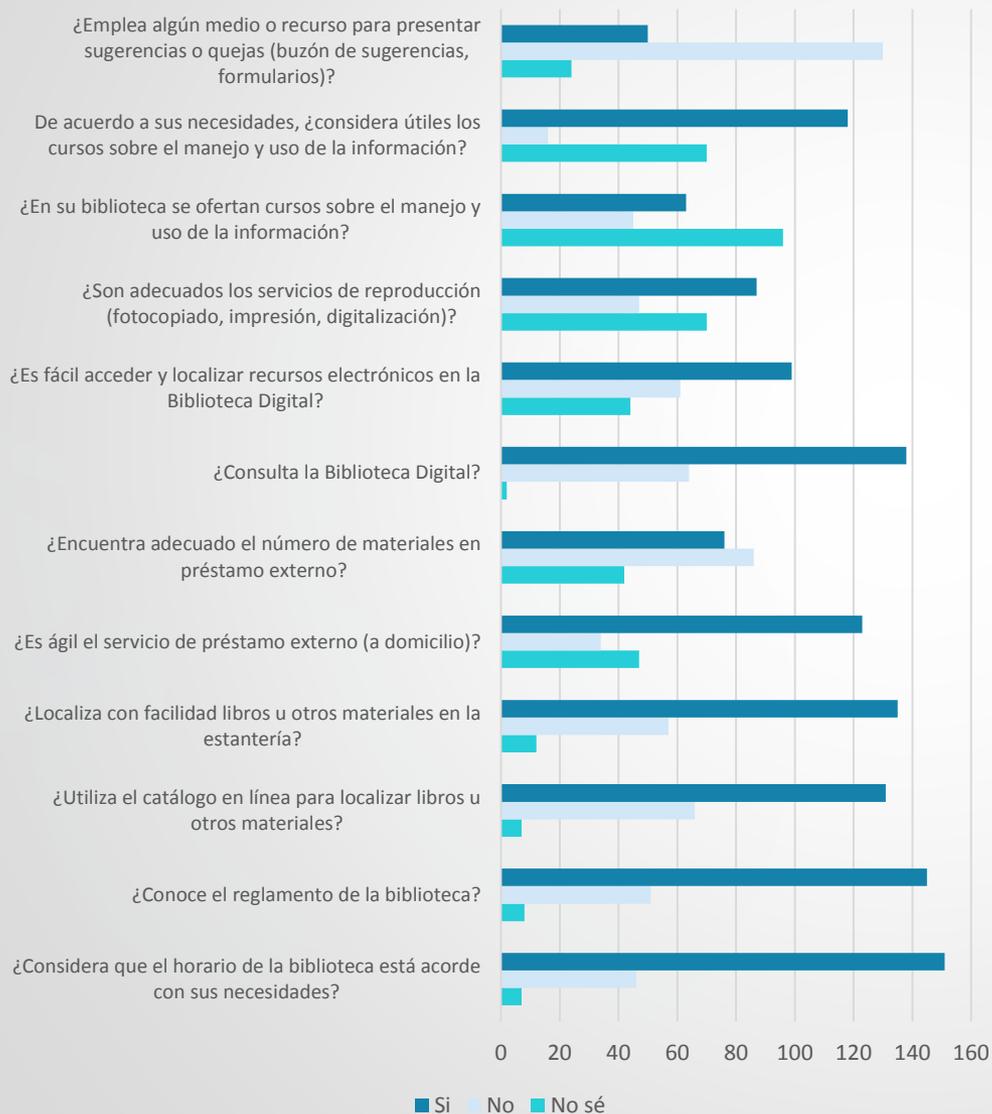


| ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? * | Respuestas | |
|--|------------|------------|
| Nunca | 2% | 5 |
| Ocasionalmente | 36% | 77 |
| Mensualmente | 13% | 27 |
| Semanalmente | 39% | 82 |
| Diariamente | 9% | 20 |
| Total | | 211 |

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

P6: Servicios.

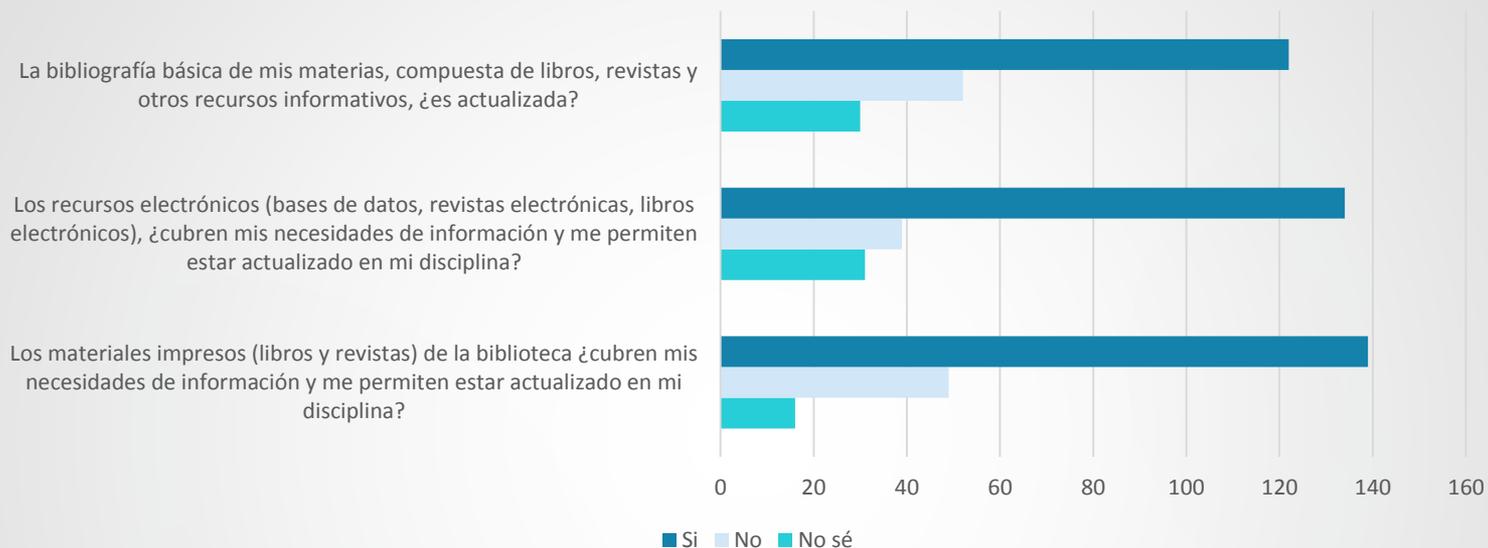
9



| | Si | No | No sé |
|--|-----|-----|------------|
| ¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)? | 25% | 64% | 12% |
| De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información? | 58% | 8% | 34% |
| ¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información? | 31% | 22% | 47% |
| ¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)? | 43% | 23% | 34% |
| ¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital? | 49% | 30% | 22% |
| ¿Consulta la Biblioteca Digital? | 68% | 31% | 1% |
| ¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo? | 37% | 42% | 21% |
| ¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital? | 60% | 17% | 23% |
| ¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería? | 66% | 28% | 6% |
| ¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales? | 64% | 32% | 3% |
| ¿Conoce el reglamento de la biblioteca? | 71% | 25% | 4% |
| ¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades? | 74% | 23% | 3% |
| Total | | | 204 |

P7: Colecciones.

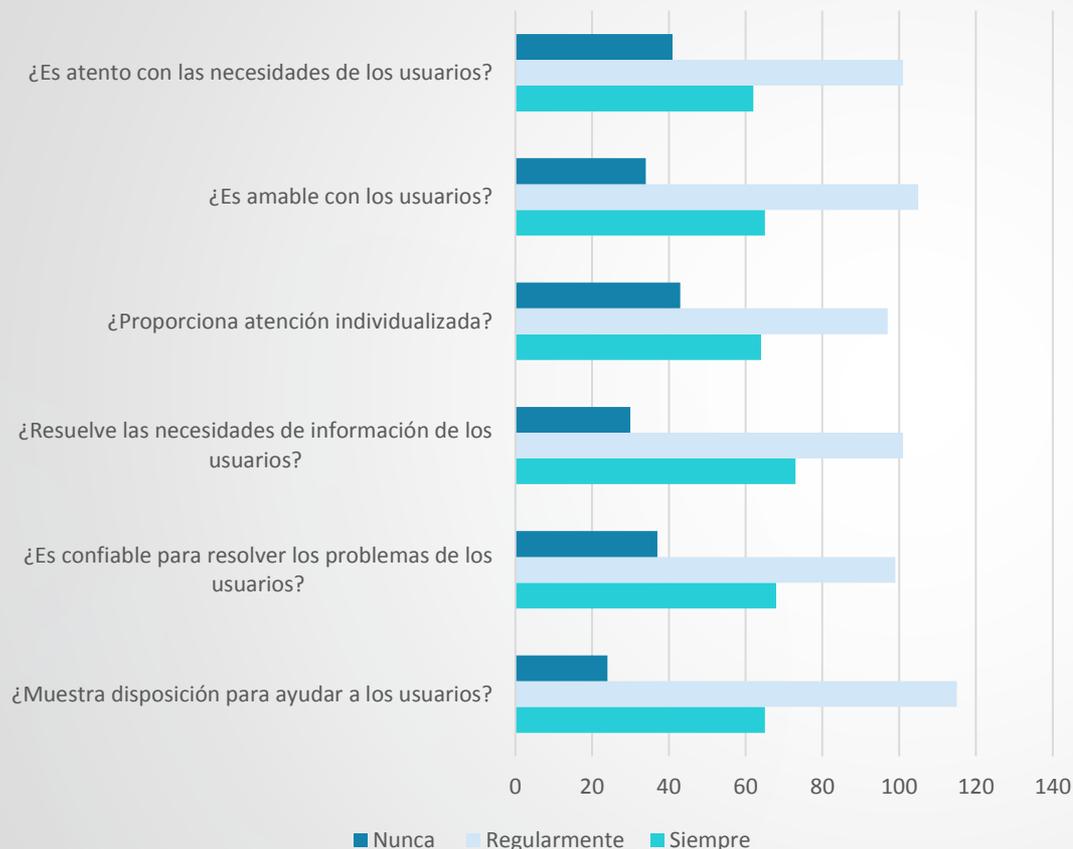
10



| | Si | No | No sé |
|--|-----|-----|------------|
| La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada? | 60% | 25% | 15% |
| | 122 | 52 | 30 |
| Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina? | 66% | 19% | 15% |
| | 134 | 39 | 31 |
| Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina? | 68% | 24% | 8% |
| | 139 | 49 | 16 |
| Total | | | 204 |

P8: Personal.

11



| | Nunca | Regularmente | Siempre |
|--|-------|--------------|------------|
| ¿Es atento con las necesidades de los usuarios? | 20% | 50% | 30% |
| | 41 | 101 | 62 |
| ¿Es amable con los usuarios? | 17% | 51% | 32% |
| | 34 | 105 | 65 |
| ¿Proporciona atención individualizada? | 21% | 48% | 31% |
| | 43 | 97 | 64 |
| ¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios? | 15% | 50% | 36% |
| | 30 | 101 | 73 |
| ¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios? | 18% | 49% | 33% |
| | 37 | 99 | 68 |
| ¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios? | 12% | 56% | 32% |
| | 24 | 115 | 65 |
| Total | | | 204 |

P9: Infraestructura.

12



| | Si | No |
|--|------------|-----|
| ¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable? | 51% | 49% |
| ¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico? | 84% | 16% |
| ¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente? | 71% | 29% |
| ¿La limpieza es adecuada? | 89% | 11% |
| ¿La temperatura es apropiada? | 79% | 21% |
| ¿El nivel de iluminación es suficiente? | 92% | 8% |
| ¿La señalización es adecuada? | 78% | 22% |
| ¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo? | 86% | 14% |
| ¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere? | 74% | 26% |
| ¿El ambiente es confortable y le invita al estudio? | 87% | 13% |
| ¿El espacio es cómodo y agradable? | 86% | 14% |
| Total | 204 | |

P10: Opinión o comentario.

1. Excel te esfuerzo y servicio. Gracias.
2. Es una buena biblioteca
3. Se puede mejorar...tiene un problema: ESTA EN EL 3ER NIVEL....es la biblioteca del DCMHEDRYD...no parece que quiera sumar!
4. Gracias sigan mejorando
5. Porque no tienen el personal para que ellos acomoden los documentos en su lugar ya que cuando uno esta cansado o es tiempo de ir a una clase o actividad tiene uno que buscar de nuevo a donde dejarlo, si la primera vez resulto dificil, esto puede prestarse a que no se dejen las cosas de donde se tomaron al inicio
6. Muy bien
7. por favor el ovid y revistas de especialidades médicas debe haber posibilidad de acceso electrónico como docente de la UdeG a través de la red de bibliotecas; el concepto de biblioteca se amplia también a la RED Global del internet por tanto cada hogar con computadora puede ser una biblioteca universal
8. El acervo bibliográfico relacionado con la Psicología es pobre. Hace falta adquirir más y mejores materiales, así como actualizar algunos libros fundamentales.
9. La biblioteca tiene muy buenas instalaciones, pero es difícil aprovechar los espacios debido a las personas que se se hacen cargo de ella, los cuales son incapaces de dar soluciones y ofrecer un buen servicio a los estudiantes y profesores, para evitar discusiones ya no acudo tan frecuentemente al CEDOCI (Esto ocurre con muchos estudiantes tambien)
10. Actualizar libros digitales en la disciplina e Enfermeria
11. Cuando se oferten cursos a los docentes en esas areas al menos deberian de checar que las instalaciones sean adecuadas en cuantoa funcionamiento de equipo, aire acondicionado y mobiliario ya que las aulas no lo cubren
12. Ninguna
13. No existe un control de entrada a la biblioteca, el scanner esta inhabilitado
14. Generalmente utilizo los recursos digitales, y me gustaría si fuera posible que se pudiera acceder a texto completo en bases de datos
15. NINGUNA

16. PONER A DISPOSICIÓN LOS BAÑOS, PUES EN ESTE MOMENTO ES DIFÍCIL ENCONTRAR UNO CERCA
17. Faltan más espacios para los usuarios
18. Sería conveniente contar con un internet realmente eficiente y mayor acceso a publicaciones digitales
19. de la asignatura que imparto solo hay 3 libros uno del 1094 muy bueno uno del 2013, y otro del 2014 y en electrónico solo hay uno disponible del 2016 solo lectura si lo quiero lo tengo que comprar y en la biblioteca no hay ese tomo así que no tiene caso ir a la biblioteca tengo que comprar mis propios tomos, y deben darnos un listado de lo que podemos acceder en revistas electrónicas o enseñarnos a utilizar hay tantos portales y ligas que busca uno otros medios
20. Debería mejorar la capacidad y velocidad y acervo en red y aumentar el horario de apertura de la biblioteca aumentar la accesibilidad desde los quioscos y ciberterrazas así como en las aulas para facilitar los múltiples accesos a la red
21. EXCELENTE
22. Estoy agusto a la Biblioteca que acudo regularmente
23. Mejorar el servicio de prestamos de libros y el acceso a internet
24. Es mejor hacer un cuestionario con 5 opciones. Si o No no siempre permite expresar un juicio adecuado y justo
25. Me gustaria que fuera un poco mas extenso el prestamo externo de libros
26. El personal no tiene la atencion al usuario q se requiere para el puesto q tienen, y normalmente el ambiente esta muy frio.
27. La biblioteca es muy cómoda y un muy buen espacio para sentarte a leer un rato
28. La herramienta wdg búsqueda puede mejorar bastante, lleva a páginas emergentes y no a los artículos
29. Me gustaría que existiera la posibilidad de que el préstamo de los libros fuera más largo y que los lockers o casilleros que se encuentran funcionen adecuadamente, porque funcionaba al rededor del 50% y hasta en ocasiones debes dejar tus pertenencias en un lockers que no cierra con la preocupación de que algo pueda ocurrirles,
30. Ola k ase

31. A pesar de que he tenido cursos excelentes en la biblioteca de CUCS sobre el manejo de los recursos bibliográficos, se requieren más cursos secuenciados para llegar a dificultades más específicas en la búsqueda de datos digitales.
32. HACE AÑOS YO UTILICE EL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA SIENDO MU UTIL PARA MI TITULACION POR ESO RECOMIENDO ASISTIR A ESTA DE VEZ EN CUANDO
33. Siempre es perfectible
34. Una sola vez he necesitado utilizar la biblioteca
35. Creo que la biblioteca del CUCS satisface en gran medida a los estudiantes de licenciatura, ya que para las maestrías y doctorados, la capacidad de respuesta es nula. Sólo en CUCS existen 10 doctorados, creo que corresponde dar respuesta también al segmento de posgrados.
36. Falta material bibliográfico en Cedosi por lo que el préstamo se reduce en días, un poco exagerada la situación de no dejar pasar mochilas
37. Mejorar las revistas y el contenido relacionado con las ciencias de actividad física y deportes
38. mas catalogo de libros
39. Deberían de prestar los libros por más días
40. Cubre mis necesidades, pero en ocasiones tengo que consultar otras por faltantes, además que la señora que asea tiene un genio, en ocasiones nos apoyamos en préstamo de compañeros y ella reporta y nos bloquean, solo hace bulla la gordita. La educan o la cambian.
41. En las escaleras se escuchan mucho los pasos, se siente frio por el aire acondicionado y los lugares centrales para estudiar son incómodos
42. La licenciatura y maestría la cursé en un Centro Universitario distinto al del doctorado; consideraba que los procesos eran estandarizados en todas la bibliotecas de la Red Universitaria. Mi sorpresa fue mayúscula cuando eran diferentes muchas cosas, desde el saludo de la persona de la entrada que me mostró su enfado del día al no conocer el sistema para dejar mis pertenencias. Muchas veces visito otras bibliotecas de la Red (SUV, CUCEA, CUCEI) esperando encontrar un mejor ambiente. ¡Muchas gracias por preguntar! Quedo a la orden para propuestas de mejora en mi especialidad.
43. La cantidad de días para préstamo de material a domicilio, son muy pocos.
44. Que compartan la contraseña del internet, porque la que ponen esta incorrecta.

45. El prestamo externo de los jueves deberis recorrese la entrega hasta el lunes. Para los q no vamos a clases los sábados tenemos q pagar multas todos los lunes
46. Me gusta mucho ir a la binlioteca aunque muy seguido el buscador de libros no sirve y no se donde estan los libros de Terapia Física (son muy pocos por cierto) y desde adentro se ve muy feo que toda la biblioteca esta cubierta por popos de palomas
47. Me gustaría que se regulará más la temperatura, ya que aunque contamos con aire acondicionado es muy raro que lo tengan encendido, además de que los recursos para prestamo comúnmente son insuficientes para la demanda del centro universitario, también lo son los lockers pues frecuentemente no hay espacios disponibles o varios no funcionan y por último la limpieza de los sanitarios es bastante precaria
48. Deberían repara el Internet de biblioteca, nunca se puede ingresar
49. Es muy difícil acceder a los artículos que proporciona la biblioteca digital, es raro poder acceder a alguno ya que te pide alguna suscripción a una revista, en cuanto a la biblioteca de la escuela (Cedosi), no hay papel de baño en los sanitarios.
50. Todo es exelente...solo los loker se atorán bastante no se si requieran ya de algun tipo de mantenimiento y la persona que esta en la entrada todo el dia esta en el cel y si le hacemos una pregunta nos contesta mal humoradamente
51. Bueno, pero podría mejorar
52. Sugeriría tener mayor control del ruido que generan estudiantes o público en general que acude a la biblioteca, ya que no es posible realizar actividad de estudio en el interior debido al excesivo, en ocasiones, ruido en el interior. Mucho estudiantes acuden a la biblioteca pensando que están en una cafetería y realizan tareas en equipo pensando que están en un ambiente de esta naturaleza.
53. El CEDOSI requiere nueve personal ya que no atienden bien, son groseros, se equivocan mucho e siempre hay fila subiendo las escaleras. Además es difícil conseguir cubículo ya que casi nunca se encuentra alguien presente para el préstamo
54. Deberían de ampliar el horario de la biblioteca y considerar que 1. El personal respete las reglas y 2. Monitoreen que se cumpla el reglamento. En ocasiones es el personal el que llega hablando en un volumen de voz inapropiado para el lugar de estudio.
55. Mejorar el internet y computadoras ya que son muy viejas

56. Considero importante mejorar el orden de los libros, ya que, al tener un espacio reducido, se dificulta encontrar libros.
57. Hay pocos libros de los más consultados y no son actualizados, sino como 2 ediciones antes
58. Que se procure revisar con mayor periodicidad que los libros se encuentren acomodados en el lugar adecuado y tengan suficiente presión (no demasiada o muy poca ya que se maltratan). Valorar el poder forrar o volver a empastar los libros más viejos y aquellos de mayor uso. Revisar en cada centro los libros más solicitados y ver la posibilidad de aumentar la cantidad de ejemplares disponibles. Valorar la posibilidad de abrir zonas de lectura al aire libre en los centros que no cuenten con zonas específicas para esto. Valorar la posibilidad de permitir préstamo externo en la biblioteca del estado, al menos de la mitad de ejemplares disponibles de un título y aunque sea necesario realizar algún tipo de trámite que permita a la biblioteca tener la seguridad de que el libro será devuelto o que solicite cierta cantidad de dinero como seguro, o alguna modalidad que permita hacer préstamo sin que la biblioteca tampoco tenga riesgo de perder su reservorio.
59. La señora de la recepción donde te prestan los libros es muy grosera, pareciera que no le gusta su trabajo y se la pasa jugando en la computadora
60. gracias
61. Deberían de mejorar el internet, así como tener mobiliario mas ergonomico
62. La velocidad del internet debería ser más rapida porque no puedo conectarme en mi laptop.
63. Considero difícil encontrar un libro en el CEDOSI, con el paso del tiempo te acostumbras pero el código de los libros es extraño, y el horario del módulo de CEDOSI en CUCEI es muy reducido, desde que empezaron a cerrar a las 2 pm mis compañeros y yo hemos tenido que buscar otras opciones para ir a estudiar
64. Ampliar el horario de acceso a la biblioteca
65. Ampliar las suscripciones al catalogo de revistas medicas como el nejm, lancet, nature, elsevier y herramientas como dynamed
66. Deberían de colocar más ejemplares de alguno man libros que son importantes, revisar que el material se encuentre en buenas condiciones, prestar por mas tiempo el material a los estudiantes
67. En cucs definitivamente hace falta establecer internet para realizar trabajos y complementar la bibliografía impresa, así mismo hacen falta enchufes para las laptops ya que la gran mayoría acudimos a realizar tareas. Otro punto importante es implementar medios alternativos de préstamo externo, ya que hemos estudiantes que hemos sido victimas de asaltos y nos quedamos sin credenciales porque control escolar no renueva las mismas.

68. 😊
69. Poner límite de tiempo para la consulta de libros en la biblioteca virtual
70. Faltan mesas, pero también más espacio, entonces está bien. Porque se llenan los lockers y los estudiantes esperan hasta que salga otro para poder ingresar y dejar la mochila en el locker
71. Me gustaría que la actitud de ciertos trabajadores (específicamente de limpieza) de la biblioteca de CUCS fueran más amables, ya que me ha tocado incluso escuchar ofender con palabras mayores a los alumnos.
72. Que se oferten cursos de actualización computacional para los estudiantes dentro de la biblioteca y si ya existen....que se haga una difusión más amplia.
73. Poner más ejemplares de libros para la disposición de alumnos y para préstamo externo, y tener un mejor control en los préstamos ya que nunca hay libros de los que yo personalmente busco, solo está el ejemplar 1 y a veces, entonces los préstamos de esos libros se los están intercambiando entre alumnos para nunca tener que devolverlos y no nos dan oportunidad a los demás de tener al menos 1 préstamo por semana, esto lo digo porque voy todos los días a buscar libros de Guía de historia clínica y Exploración Física del autor Swartz y nunca hay, eso es algo muy molesto.
- 74.
75. Que le presten más y mejor atención a los alumnos de otras carreras y que suba el acervo ya que es una burla tener una biblioteca que solo cubra poco y que hagan cursos de cómo utilizar la plataforma así. El internet es malísimo y ya no se encuentra la clave visible como antes para acceder a la red
76. es mejor si tuvieran más libros para leer
77. Los baños están generalmente muy sucios, seguido se va el agua y nos hay papel nunca o el 99 % de las veces.
78. Espero sea de utilidad esta encuesta
79. Muy buena encuesta ...
80. Estudio por la web, y no he logrado acceder a libros de la biblioteca
81. mejoren los baños ya que por lo regular están muy sucios y las de aseo son muy malas
82. Considero que deberían tener más ejemplares de libros y más actualizados, pues en el área de la salud todo cambia rápidamente y se requieren constantemente. Y también sería bueno que se ampliara el tiempo de préstamo de los libros, pues en dos días no se alcanza a obtener toda la información y conocimiento que necesitamos.

83. Regular la temperatura y que el internet y equipo de cómputo mejore, ya que el internet es muy lento y no se lo pasan a casi nadie
84. cambiar el personal
85. En CUCS el aire acondicionado esta siempre bien frio y siempre nos estamos congelando
86. Soy estudiante de la Licenciatura en Cultura Fisica y Deportes, mi opinión está basada en el servicio que recibo en la pequeña biblioteca de mi carrera ubicada en cucei.
87. los horarios de la oficina para resolver problemas como pago de multas es limitado
88. La mayoría del personal encargado al prestamo de libros son atentos a excepción de una persona y con respecto al horario de la bibloteca, opino que se podria abrir una hora antes y que no esten recortando el tiempo de cierre.
89. La biblioteca fuera mejor si tuvieran un metodo mas facil para encontrar libros. Saludos
90. Ser mas serviciales.
91. Me gustaría que los prestamos fueran de más días. Y que los conectores fueran más accesibles, tal cual están en el piso son muy incómodos y pueden ocurrir accidentes porque no están tan a la vista.
92. Me gustaria que permitieran el uso de internet a los usuarios solo con celular ya que lo tienen restringido solo para los que tienen laptop y no me parece justo ya que aunque no tengo computadora, pago mis cuotas y tengo derecho al servicio aunque sea para consultar informacion en mi mobil
93. Con las TICs habitualmente trabajo desde oficina o casa.
94. mejorar el servicio de información respecto a la salud ocupacional
95. ninguno
96. Mejorar el mantenimiento de los sanitarios, como papel y limpieza.
97. nuca he podido conectarme al internet, por eso prefiero hacer mis tareas en otro lado
98. Brindar la contraseña del internet no solo para uso en tabletas o computadoras, algunos solo contamos con el celular para realizar trabajos académicos fuera de casa.
99. Habría que mejorar la atención al usuario, la comodidad de las sillas, la conectividad del internet

- 100. Mejoraría la amabilidad del personal dentro de la biblioteca :)
- 101. Ojala que se puedan descargar artículos más recientes
- 102. Hay un bibliotecario que siempre se porta mal, contesta mal y no se me hace justo, puesto que se le habla de buena manera, siempre pone peros.
- 103. En algunas les puse NO, porque en realidad no he asistido a una biblioteca personalmente, solo la digital, Gracias!
- 104. Es un espacio simple y comodo.



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