



Universidad de Guadalajara  
Vicerrectoría Ejecutiva  
Sistema Universitario de Bibliotecas



***Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios  
que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas (SiUBi)  
de la Universidad de Guadalajara  
2022***

**Informe de resultados del  
Centro Universitario de la Costa**

## ***Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas (SiUBi) de la Universidad de Guadalajara, 2022***

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por octava ocasión, un cuestionario con el objetivo de conocer la percepción de la comunidad universitaria respecto a la situación actual de las bibliotecas, sus servicios, colecciones y personal, con el propósito de reorientar el trabajo y tomar mejores decisiones para implementar una adecuada gestión hacia la mejora continua de la calidad. Los datos recabados son de naturaleza cuantitativa y cualitativa.

El cuestionario fue elaborado en la herramienta Formularios de Google y consta de 12 preguntas cerradas de selección múltiple y 2 abiertas; fue aplicado vía internet y enviado directamente a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, y personal administrativo), a través del CGSAIT y con el apoyo de los Jefes de Biblioteca.

La población objeto de estudio fue de un total de 72 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa: 50 estudiantes, 18 académicos y 4 administrativos.

### Datos poblacionales

1. Género.
2. Tipo de usuario.
3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.
4. Centro Universitario al que pertenece.

### Uso de las colecciones

5. Frecuencia en el uso.
6. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina. (Puedes elegir varias opciones)
7. Elige las colecciones impresas que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)
8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)

### Servicios

9. Selecciona los medios que has utilizado para estar en contacto con la biblioteca.
10. Si has participado en cursos de Formación de Usuarios o Alfabetización Informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.

### **Infraestructura**

11. Infraestructura. (Consta de 11 opciones a elegir para evaluar espacios, ambiente, equipo de cómputo, señalización, iluminación, temperatura, limpieza, mobiliario, nivel de ruido e internet)

### **Personal**

12. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios. (Puedes seleccionar varias opciones)

### **Comentarios generales**

13. ¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

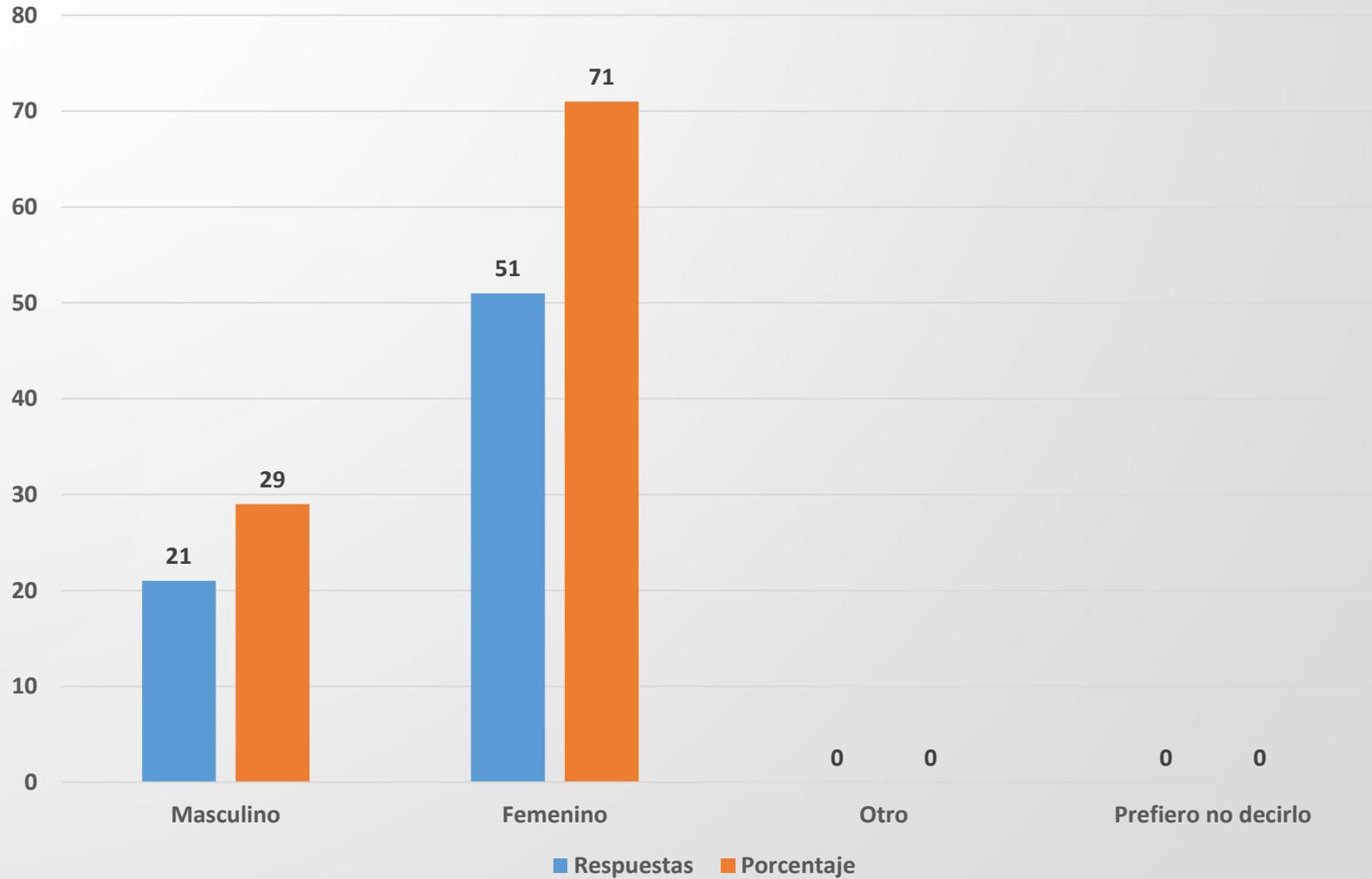
14. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

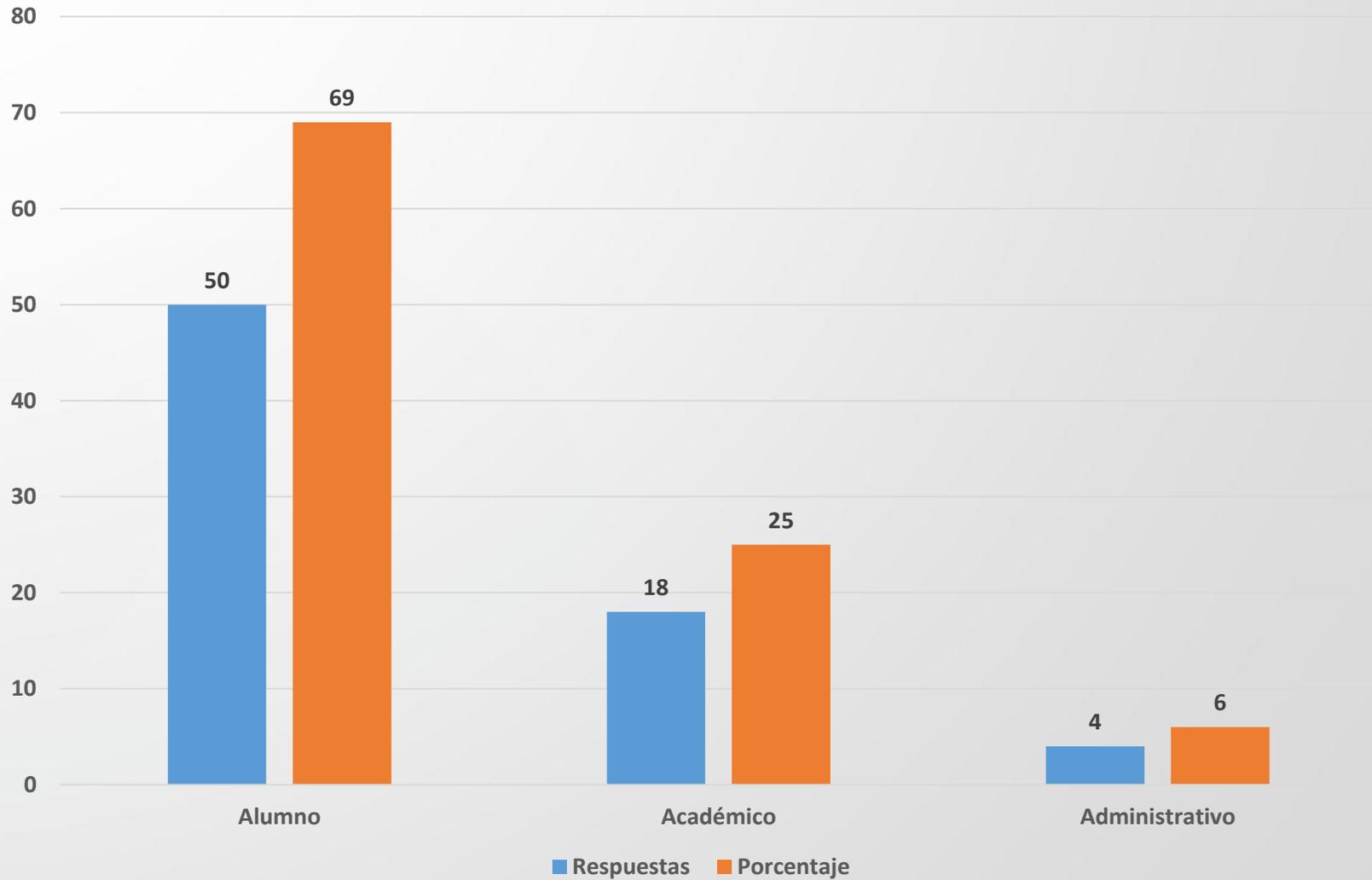
**Resultados y gráficas del  
Centro Universitario de la Costa  
Año 2022**

# **Datos poblacionales**

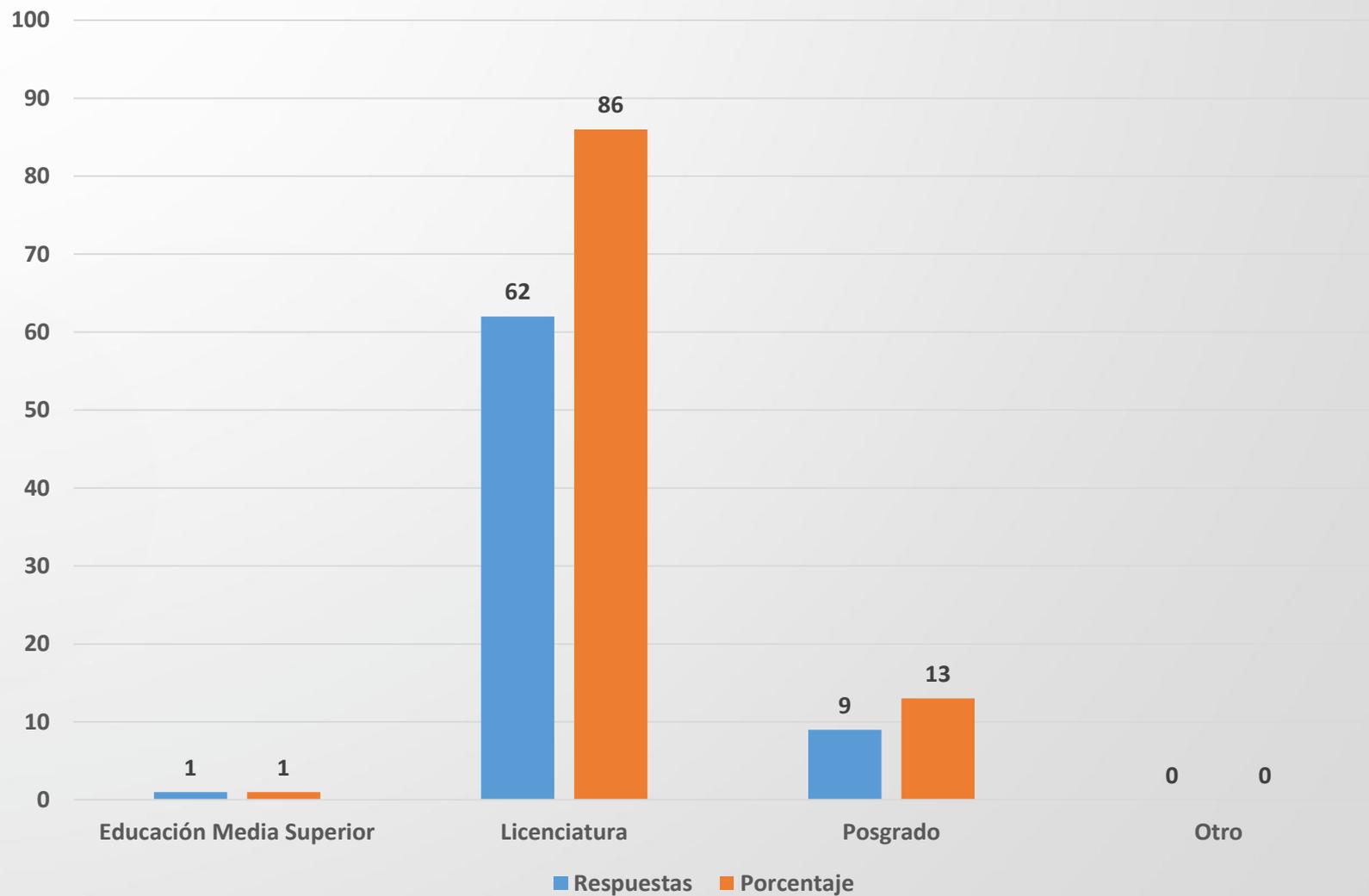
# 1. Género



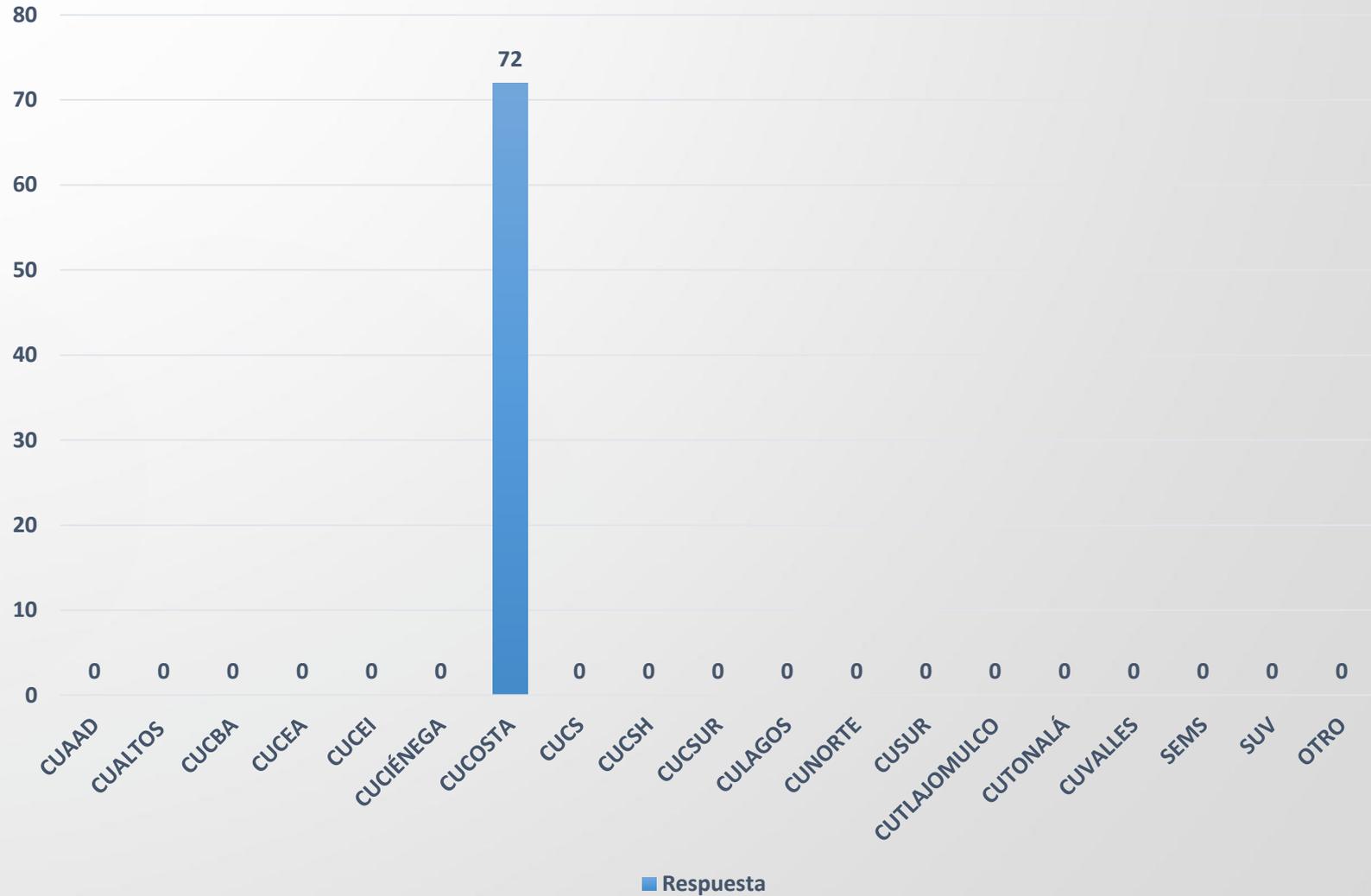
## 2. Tipo de usuario



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

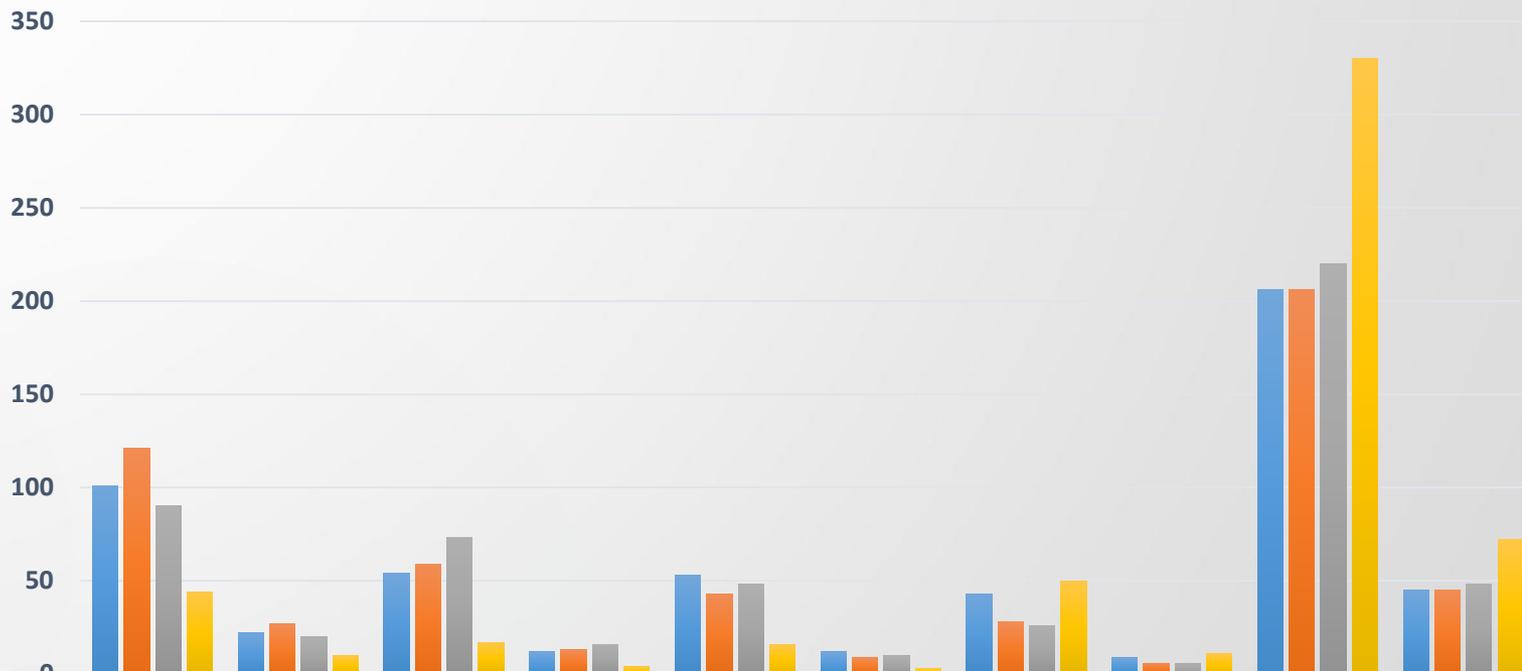


### 4. Centro Universitario al que pertenece



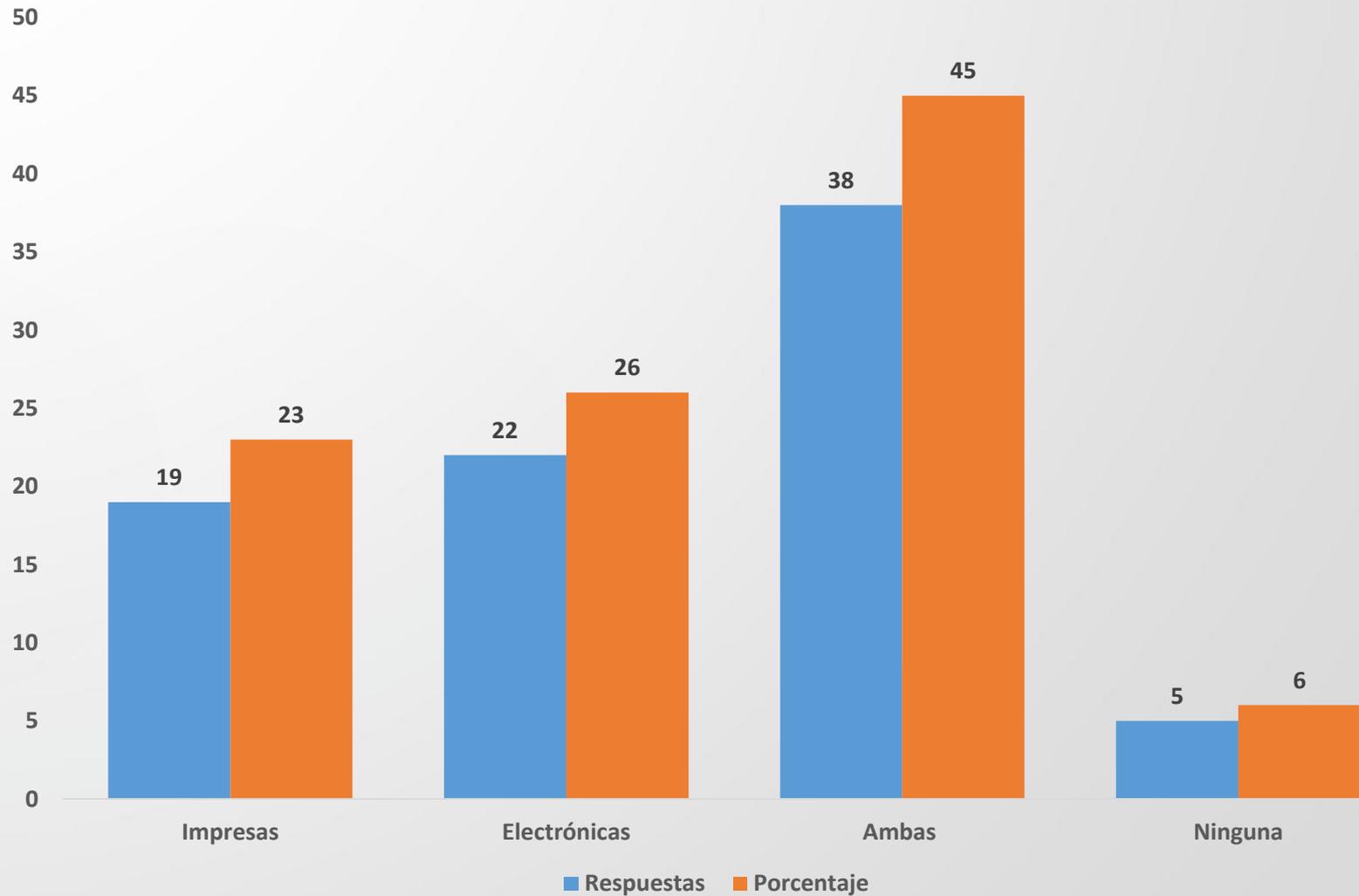
# Uso de las colecciones

## 5. Frecuencia en el uso

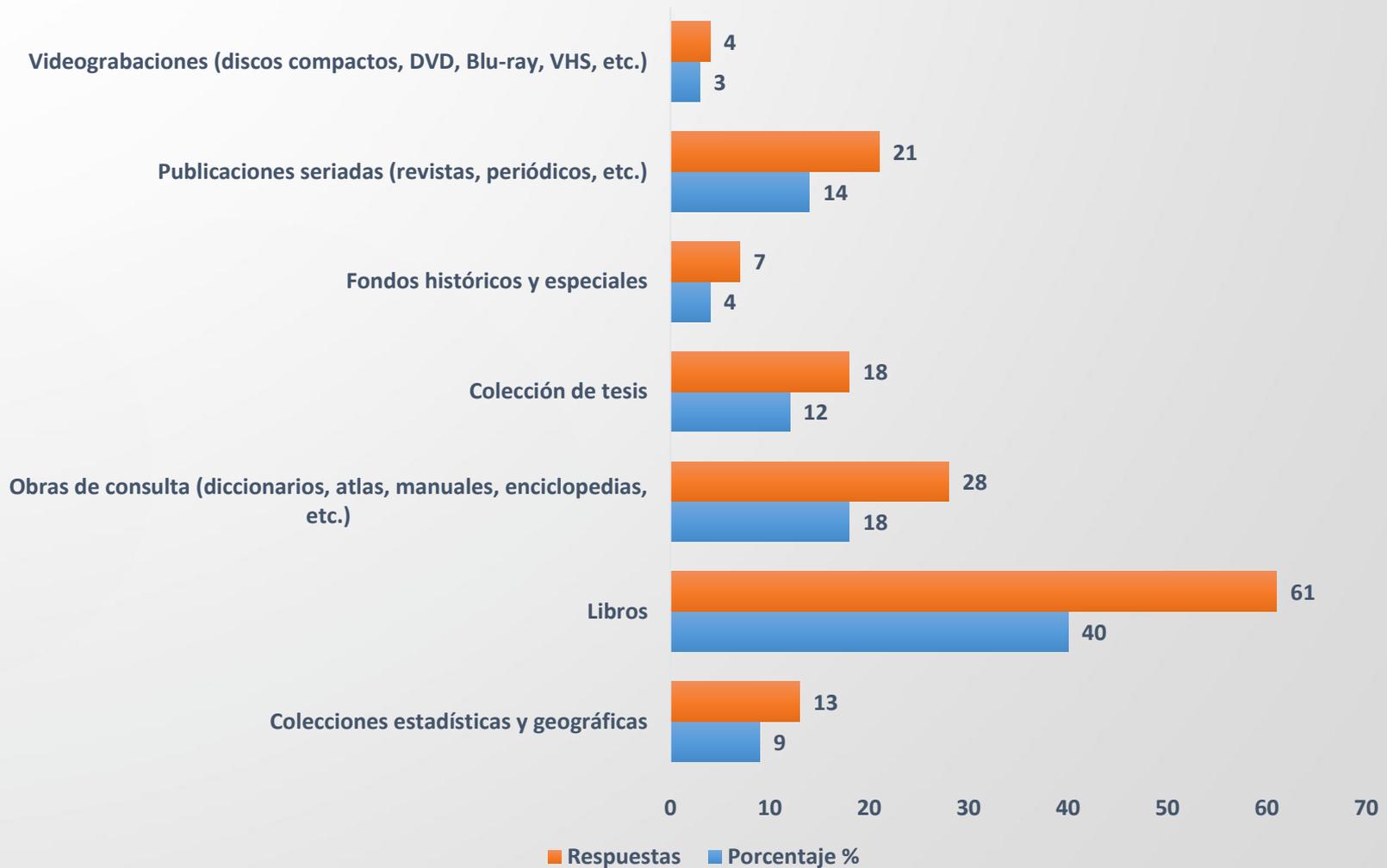


	Muy frecuentem ente (3 o más veces por semana)	Porcentaje %	Frecuente mente (1 o 2 veces por semana)	Porcentaje %	De vez en cuando (1 o 2 veces por mes)	Porcentaje %	Rara vez (menos de 6 veces al año)	Porcentaje %	Sin respuesta	Porcentaje %
■ Impresas	101	22	54	12	53	12	43	9	206	45
■ Electrónicas	121	27	59	13	43	9	28	6	206	45
■ Ambas	90	20	73	16	48	10	26	6	220	48
■ Ninguna	44	10	17	4	16	3	50	11	330	72

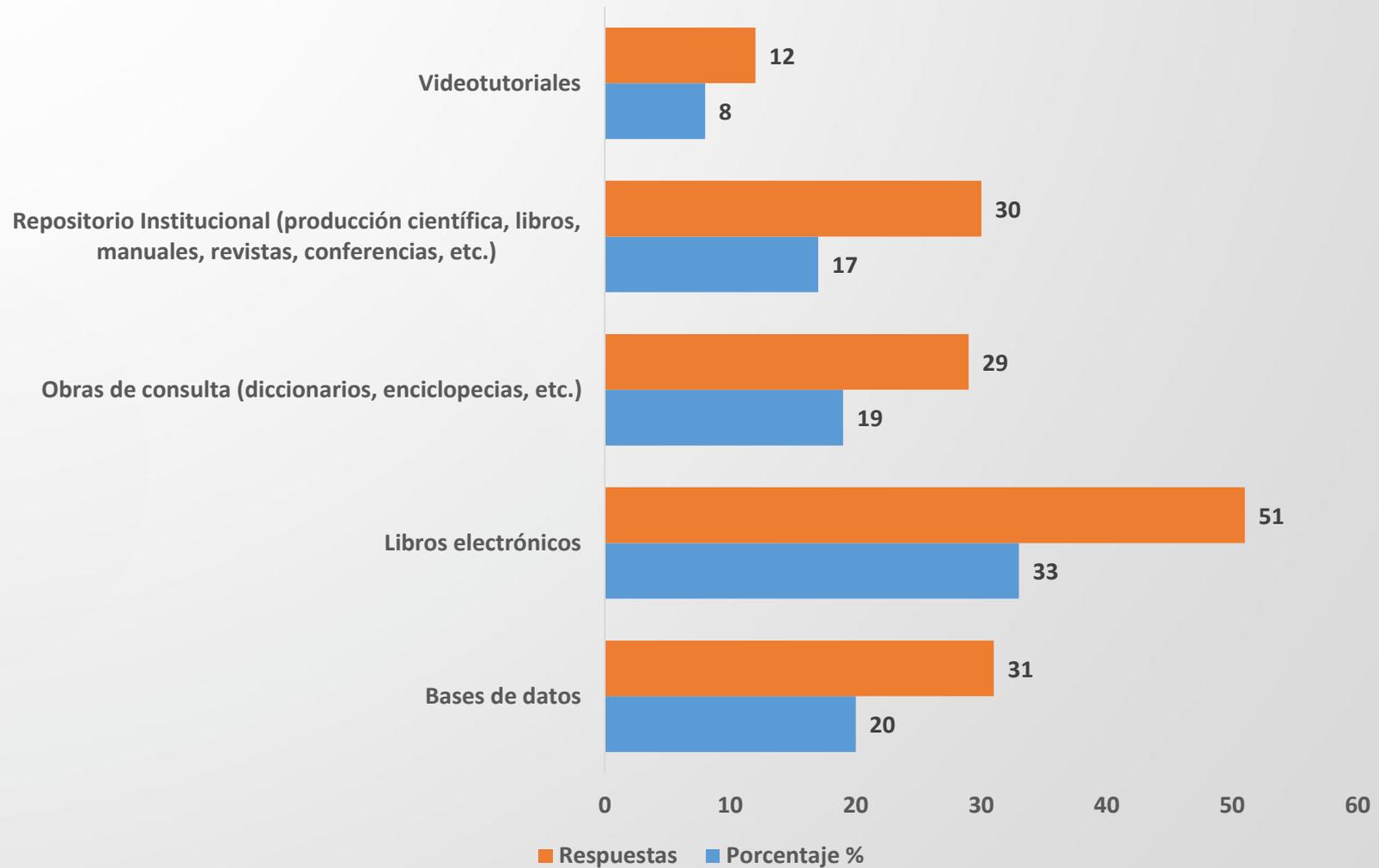
## 6. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina



## 7. Elige las colecciones impresas que utilizas

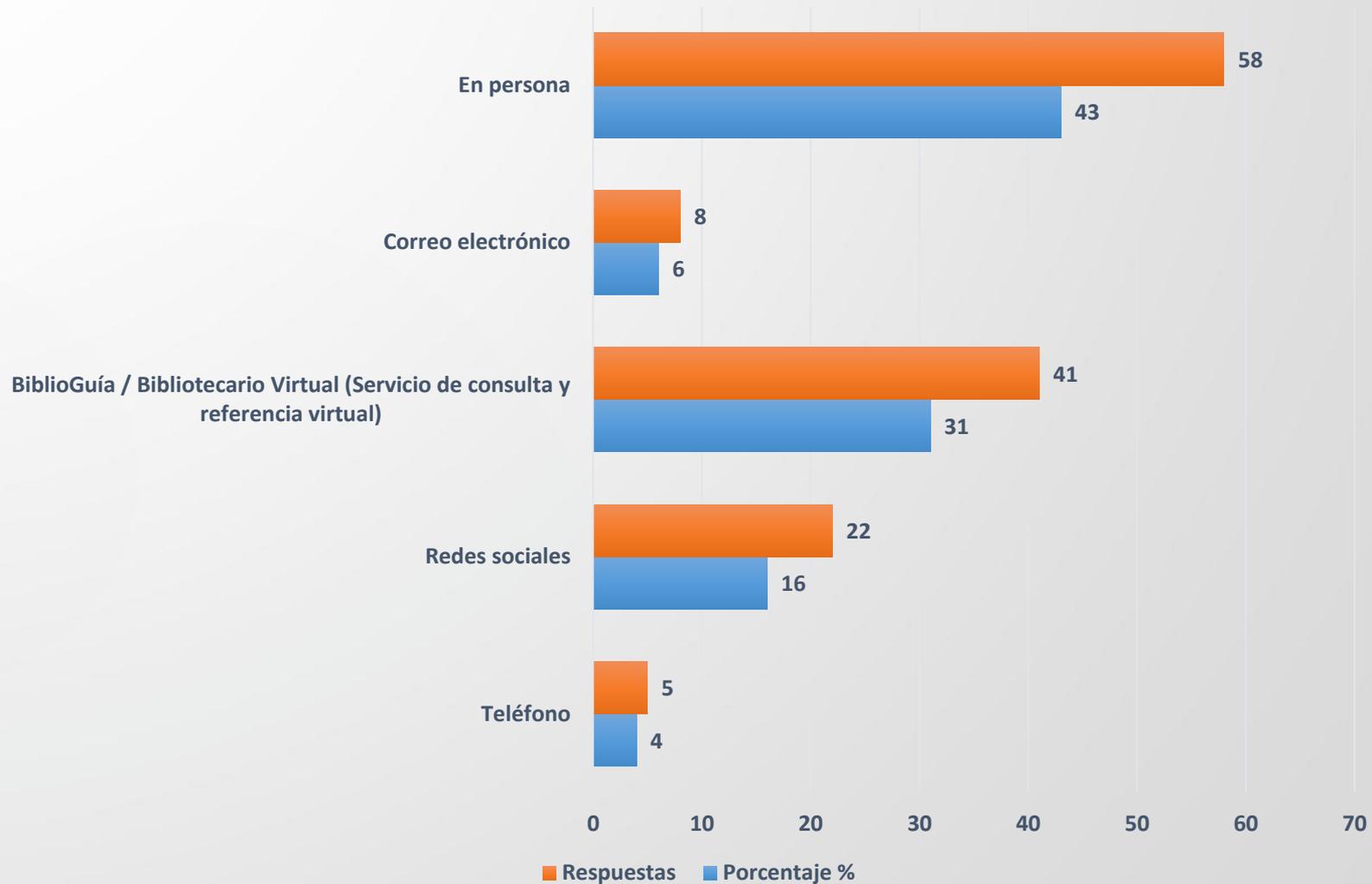


## 8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas



# Servicios

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



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



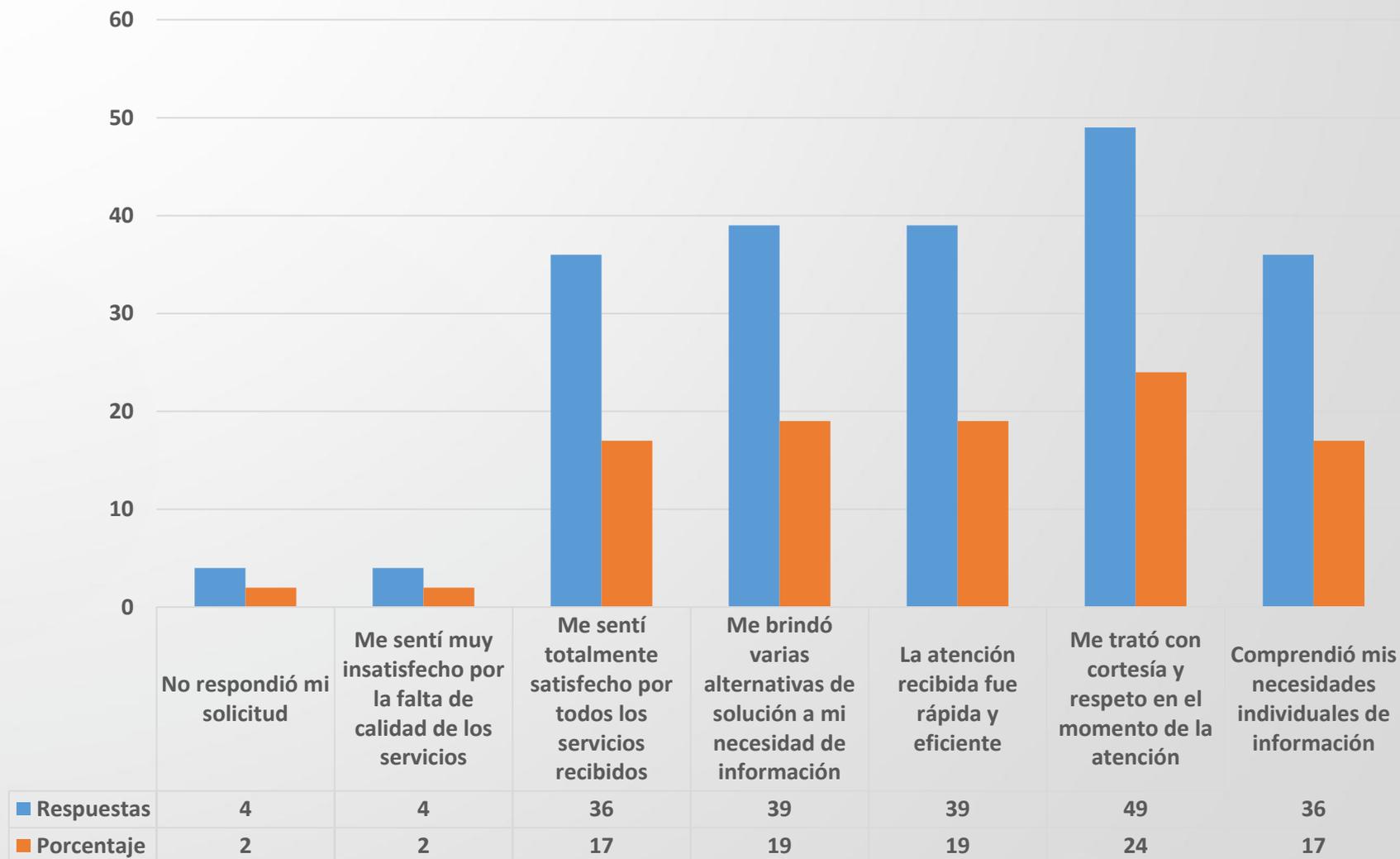
# Infraestructura

# 11. Infraestructura



**Personal**

## 12. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió a través de los diferentes medios



# Preguntas abiertas

## **Pregunta 13**

**¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?**

### 13. ¿Cuáles de los servicios de la biblioteca consideras que deberían continuar en su modalidad electrónica?

1. La búsqueda
2. todos, ayudan demasiado
3. Bases de datos
4. Libros, base de datos y revistas
5. Libros en línea gratuitos
6. Los repositorios de revistas científicas.
7. Bases de datos de revistas electrónicas
8. Los mismos
9. Los libros electrónicos actualizados
10. Libros
11. No sé
12. Los cursos
13. Búsqueda electrónica de libros
14. Ninguno
15. Digitalización de textos que están disponibles en otros centros universitarios en versión impresa para acceder verdaderamente a todo el acervo de la red.
16. Bases de datos
17. Colecciones
18. Bases de datos y colecciones.
19. Libros electrónicos
20. Todos
21. Ingles y todos son excelentes
22. la biblioteca virtual
23. Biblioteca digital
24. La búsqueda de libros
25. No le entiendo a la biblioteca virtual, me es mas facil ir a la biblioteca de la escuela y perder el libro en fisico.

### Continuación pregunta 13.

26. Desconozco que servicios electrónicos ofrece
27. No sé.. No los utilizo.
28. Los servicios de acceso a revistas electrónicas
29. Libros, revistas
30. Ninguno
31. libros disponibles
32. Bases de datos
33. Bases de datos
34. Consultas de información
35. libros electronicos
36. préstamo de libros
37. Todos
38. libros electronicos
39. la biblioteca virtual UDG, préstamo de libros
40. Si una sugerencia es que mejore la Calidad del internet
41. No lo se
42. Algunas consultas.
43. EBSCO
44. Los libros electrónicos
45. Consulta
46. Estoy satisfecha con los servicios presenciales
47. Acceso a repositorios, revistas y libros electrónicos, y otros recursos.
48. Todos? no estoy segura a qué se refiere la pregunta
49. Me parece adecuada todos los servicios de manera digital y presencial
50. wdg.biblio.udg.mx y BiblioGuia
51. x

### Continuación pregunta 13.

- 52. El acceso a revistas electrónicas
- 53. Libros y revistas electrónicos
- 54. Ninguno
- 55. No lo se
- 56. Búsqueda de libros a la mano
- 57. Capacitaciones
- 58. Libros electronicos
- 59. No estoy segura
- 60. Descargas y consultas de libros
- 61. Consulta de libros
- 62. Consultas
- 63. Búsqueda
- 64. Libros
- 65. Ninguno
- 66. Las consultas a la red y las consultas en pdf
- 67. Biblioteca virtual
- 68. No sé
- 69. Libros
- 70. Los libros

# **Pregunta 14**

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

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

1. Considero que le falta mantenimiento a toda la biblioteca en general
2. Excelentes
3. La biblioteca es pequeña, no se cuenta con suficiente espacio para realizar horas de estudio ahí, comparte espacio con oficinas y en ocasiones estas generan ruido, existen pocas computadoras y realizar una búsqueda puede llevar tiempo de espera. Los espacios entre los stand son reducidos y no permiten tener buena iluminación.
4. Son muy buenos
5. Sería muy cómodo que ofrecieran el servicios de copiado
6. Espero que puedan volver a tener las revistas electronicas a texto completo, sirven más que los festivales de cine u otros eventos que solo merman el presupuesto y atienden a muy poca gente comparado con bibliotecas
7. En el servicio virtual deberían tener acceso a otras revistas científicas como elsevier Elsevier
8. Actualización de libros en físico
9. Sería excelente poder reactivar los préstamos Inter bibliotecarios de la red universitaria para facilitar las obras académicas
10. Falta mayor espacio, hay denasiados libros y poco espacio para el estudiante
11. Ventilación. Aire acondicionado hace muchísimo calor, no se puede estudiar
12. Cuando llueve, todavía se inunda el edificio, por lo que se suspenden los servicios. El problema no es responsabilidad de los bibliotecarios, pero sí afectan su labor y a la comunidad universitaria.
13. En mi centro, incrementar el espacio
14. Los espacios son reducidos y se carece de áreas para trabajar en grupos/equipos, ya que trabajar en equipo requiere estar hablando y distrayendo a los demas..
15. Mejorar el internet de las instalaciones
16. La atención es muy buena, solo necesitan tener mayor control con el filtro de salida porque nunca funciona al igual que el aire acondicionado. El personal y trato son excelentes! Gracias.
17. Urgente poner un funcionamiento el nuevo edificio pues ya es insuficiente el edificio actual
18. Buena, solo que a veces son un poco amargadas las encargadas

## Continuación pregunta 14.

19. Me gustaria que la biblioteca virtual fuera mas sencilla de usar, ya que la biblioteca virtual tiene mas libros actualizados que la biblioteca fisica.
20. No visito la biblioteca con frecuencia, y cuando lo hago es solo para solicitar libros y llevarlos a casa. El lugar no me invita a quedarme ahi.
21. Hab+ia 3 ejemplares de 340 107 A20 y solicité más por escrito. Resultado, QUITARON LOS QUE HABIA.
22. Hace falta mucho mas espacio para poder realizar actividades en las instalaciones.
23. Me gustaría qué mejorase la calidad del internet WiFi y la limpieza de las instalaciones
24. El catálogo de libros electrónicos la oferta es muy limitado cuando se busca por editorial. Considero que se debería ampliar.
25. Disminuir el ruido
26. Bueno
27. todo bien para mi disciplina
28. Son buenos, en general.
29. Dentro de la biblioteca del cucosta huele y se siente un ambiente a humedad, que dificulta concentrarse por el fuerte olor
30. Llevo 10 años trabajando en el CUCosta y no han habido cambios para la mejora de la biblioteca.
31. Espacios para trabajo en equ
32. Ser un poco más amable con los alumnos que solicitan los servicios, y ser comprensibles con el tiempo de entrega.
33. Me gusta mucho que tienen libros de todo tipo pero en CU Costa falta señalización de las colecciones.
34. Excelente
35. El área donde te encuentra la biblioteca no es tan cómodo pero no se puede pedir más ya que el espacio es reducido para contrarrestar eso podrían poner libros variados
36. Infraestructura
37. Me parece importante ampliar y adecuar el espacio para mayor capacidad de estudiantes ya que se llena muy rápido, y aveces no se ajustan las sillas o mesas
38. Espacio es muy reducido, el aire acondicionado no enfría bien, la atención del personal no es muy adecuada

## Continuación pregunta 14.

39. Estoy satisfecha con el servicio. Me agrada cómo cuidan los libros físicos y la gran diversidad de temas y autores.  
Con gusto donaría mis libros
40. Me parece excelente el servicio
41. Creo que por el volumen de usuarios y afluencia de personas en la biblioteca los bibliotecarios necesitan capacitarse en inteligencia emocional y blindarse psicológicamente por las necesidades y demandas y por la diversidad de alumnos y usuarios que existe.
42. x
43. Hay pocos libros para el área de ciencias biológicas, no hay renovación en préstamo de libros
44. Pienso que hace falta más literatura impresa disponible para préstamos
45. Mejorar el internet y más computadoras
46. Tener un edificio mas grande como el de la preparatoria regional de vallarta
47. Creo que debido a que la carrera (Ciencias Culinarias) es prácticamente nueva, es un enorme decepción tener tan poquito repertorio. Y los libros y recetarios mejorcitos están en el CUCOSTA no en la escuela de gastronomía (Estación Gourmet) Tristemente ahí, tienen solo de adorno un estante lleno de libros que son del director Luis del Sordo que no son de uso para los alumnos, lo cual encuentro reprobable pues ya que si son personales, no deberían estar en exhibición junto a los otros 2 estantes con los pocos libros y aparte repetidos que han juntado para la Estación Gourmet. De verdad da pena ajena que como institución benemérita tengan todo tan centralizado en la sede y se olviden de las sedes externas. Ciencias Culinarias merece más repertorio, quieren promover la investigación gastronómica y ni siquiera nos brindan herramientas. Pedí el año antepasado un gran número de libros relacionados con Gastronomía, Antropología de la Alimentación, Historia y Sociología de los Alimentos y ningún libro pudieron ni les interesó conseguir...
48. Tienen un buen control sobre los libros, todo esta ordenado
49. Buen servicio
50. Que se respete el silencio
51. Todo muy bien
52. Ok
53. Mejoren el internet

## Continuación pregunta 14.

- 54. La biblioteca está muy caliente, el internet es lento y esta muy oscura
- 55. Mayor iluminacion, menos ruido
- 56. Todo bien
- 57. No tengo.
- 58. Son amables y eficientes



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