



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  
2023***

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

## ***Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece el Sistema Universitario de Bibliotecas (SiUBi) de la Universidad de Guadalajara, 2023***

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por novena 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 1 abierta; 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 143 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa Sur: 114 estudiantes, 18 académicos y 11 administrativos.

## El cuestionario

### 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. Elige las colecciones que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)
7. Los recursos de estas colecciones cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina. (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.

## El cuestionario

### **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**

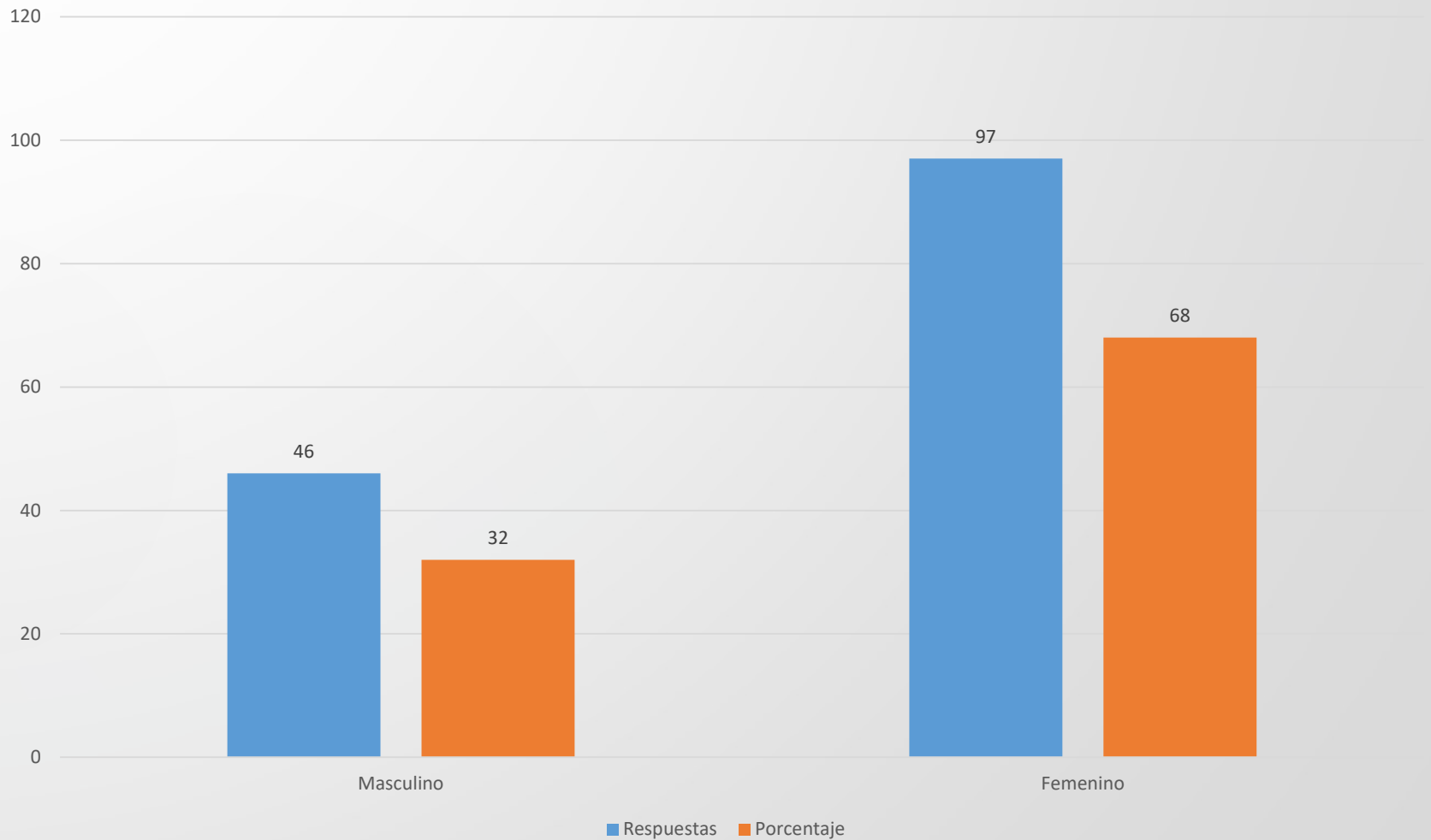
13. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, servicios y colecciones disponibles.

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

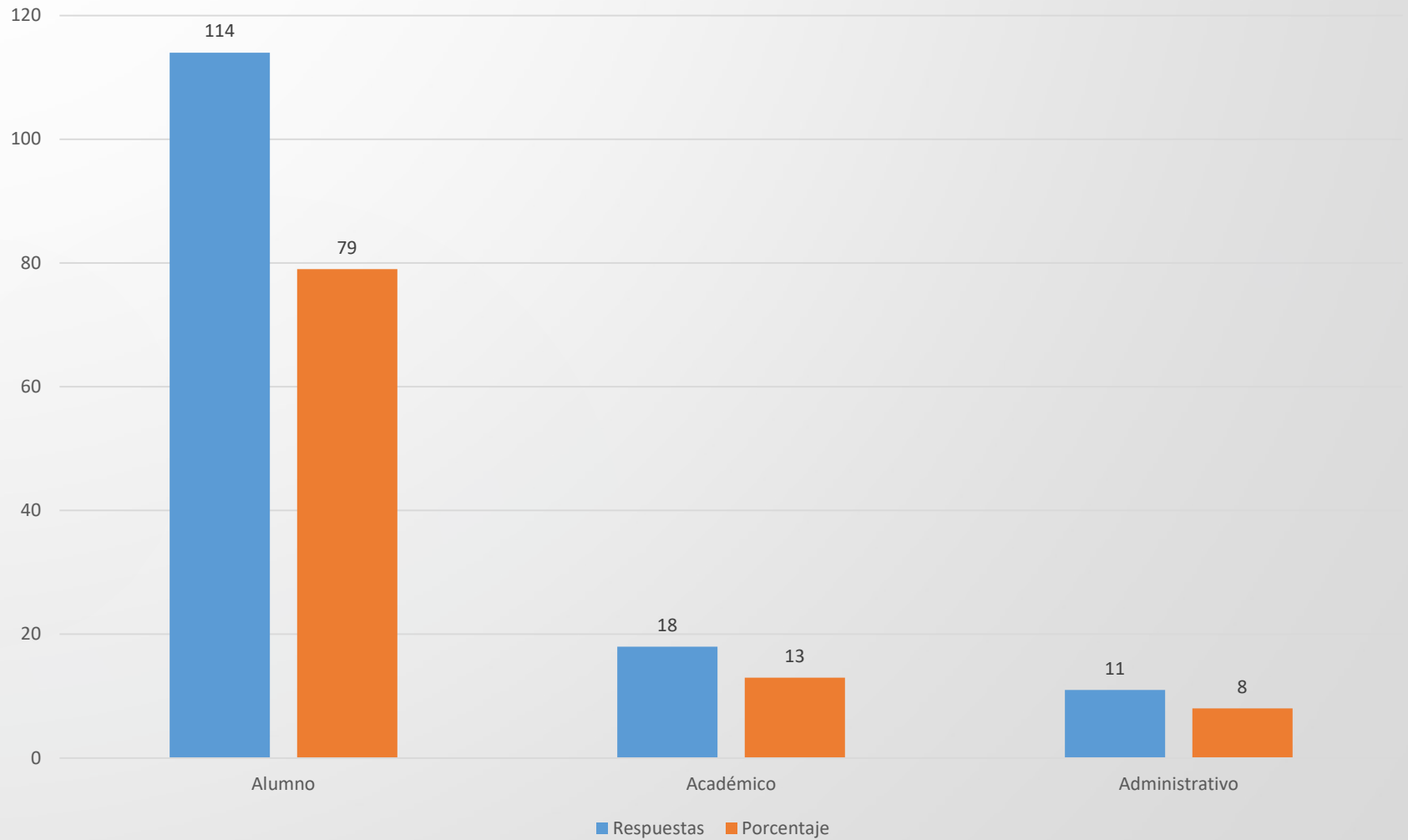
**Resultados y gráficas del  
Centro Universitario de la Costa Sur  
Año 2023**

# **Datos poblacionales**

# 1. Género.

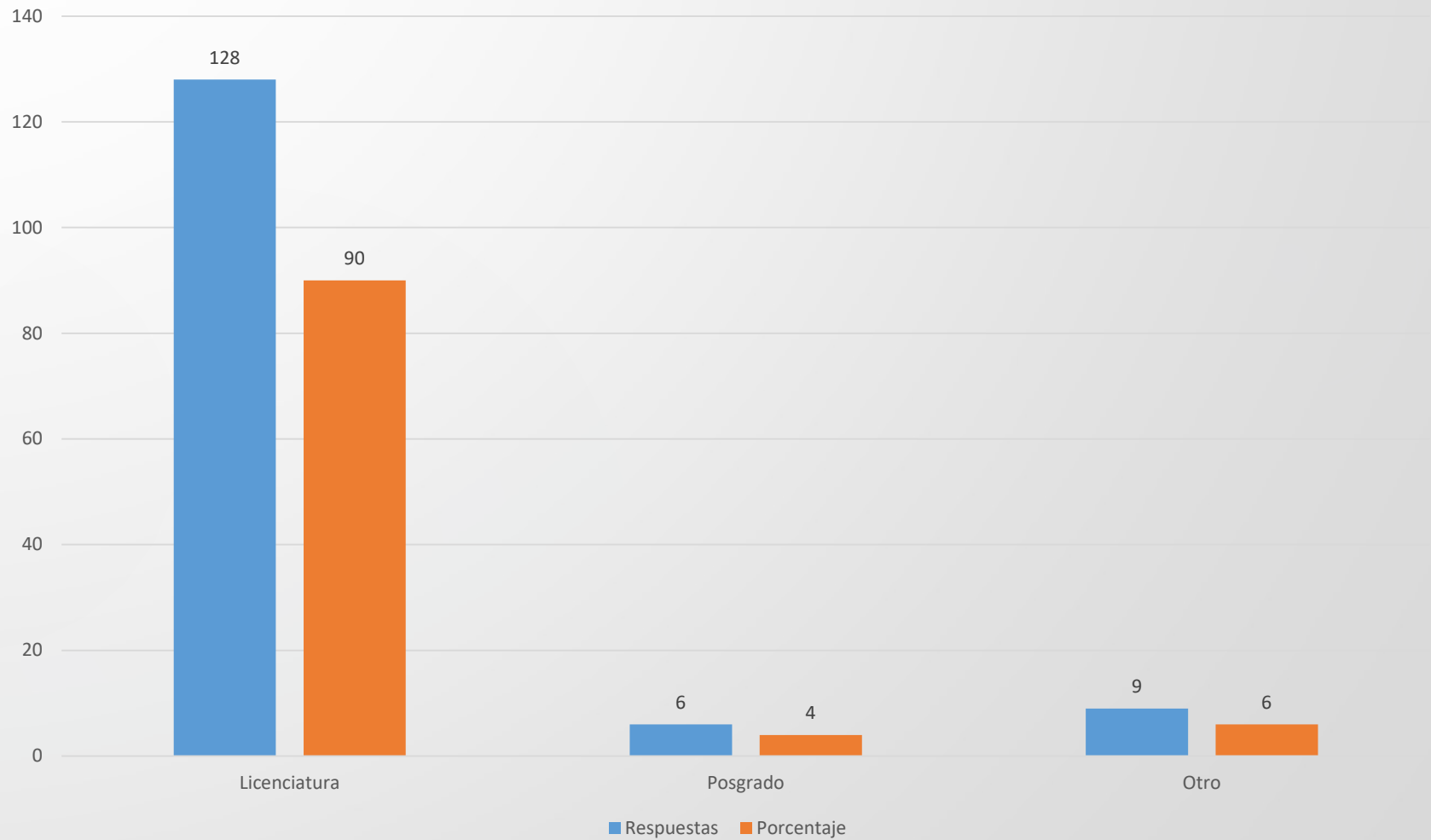


## 2. Tipo de usuario.

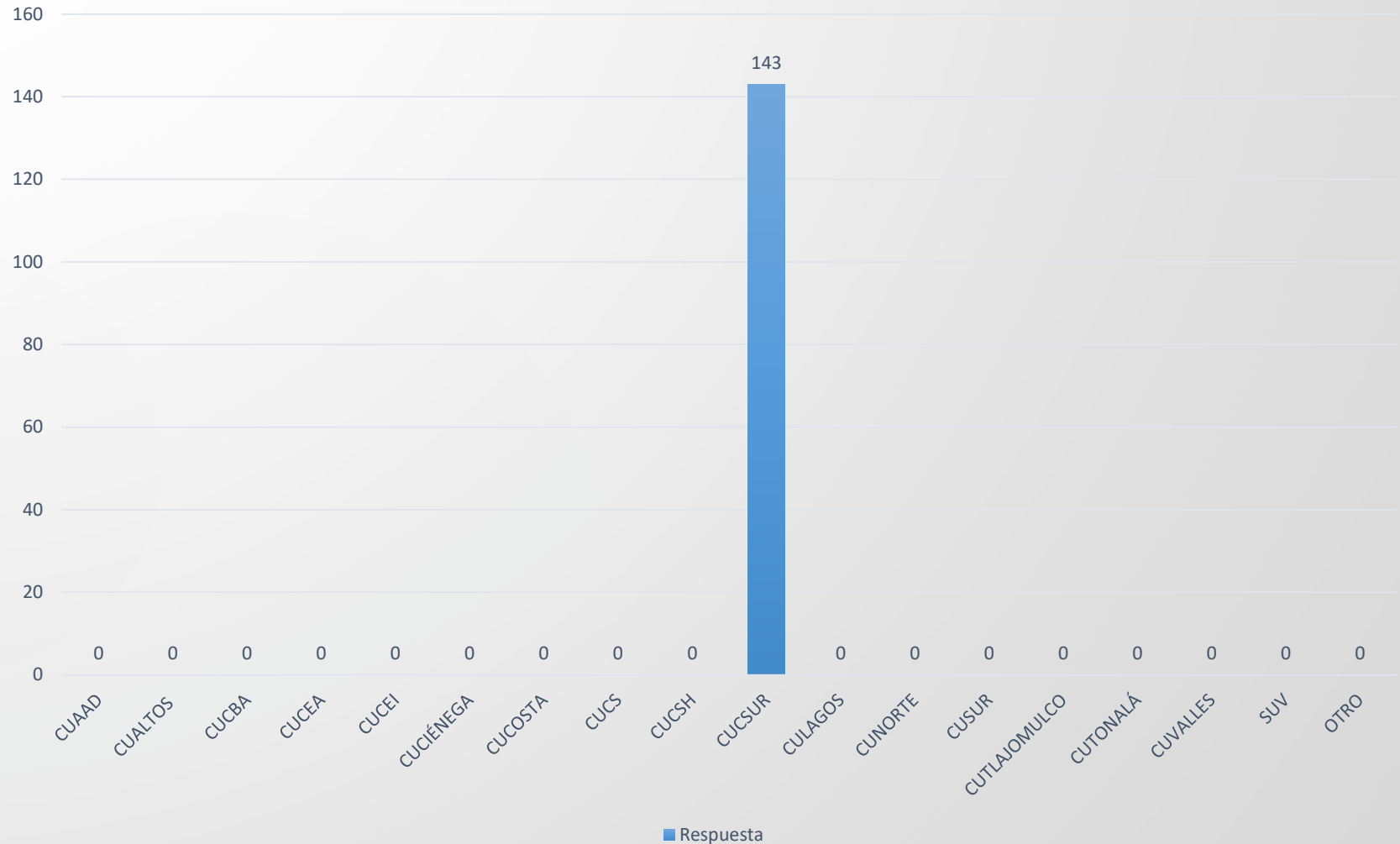




### 3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.

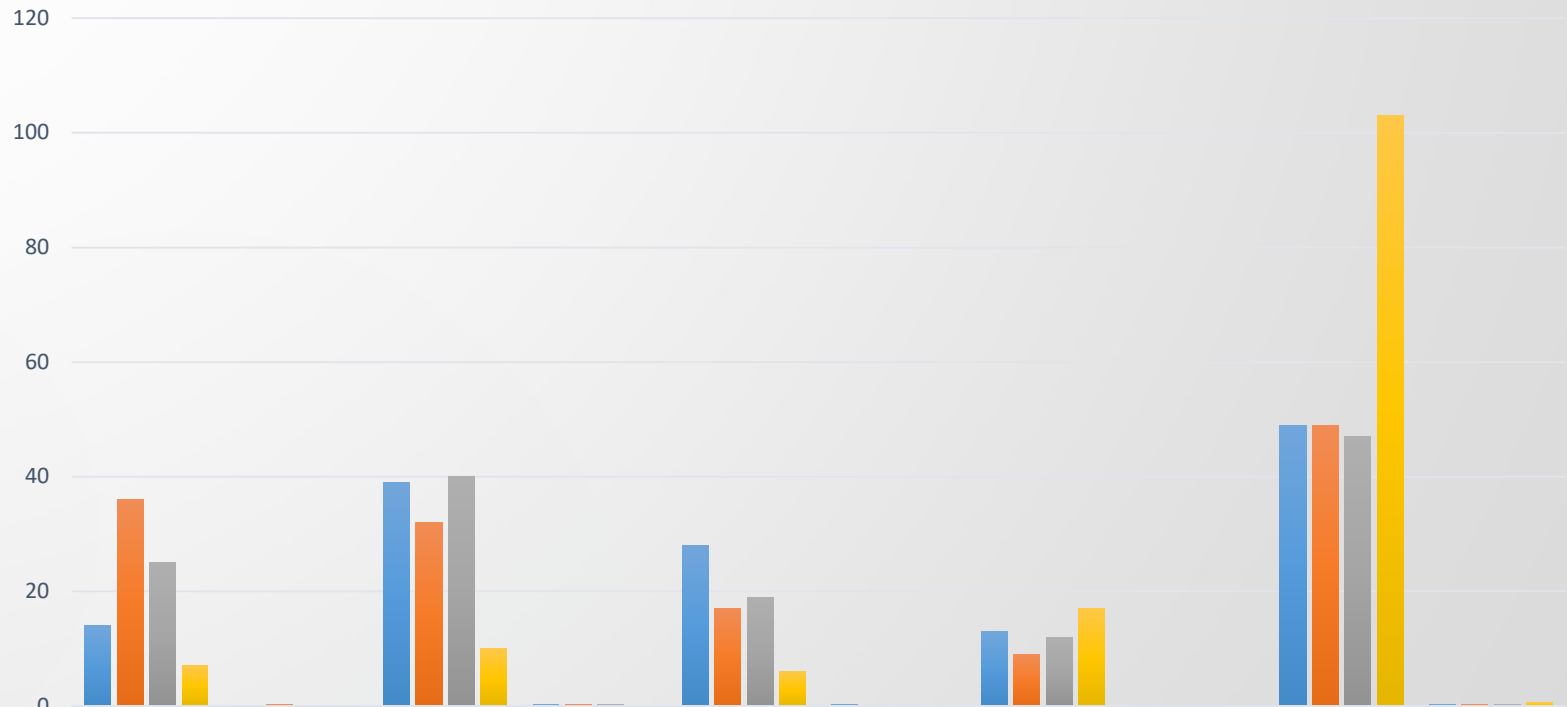


### 4. Centro Universitario al que pertenece.



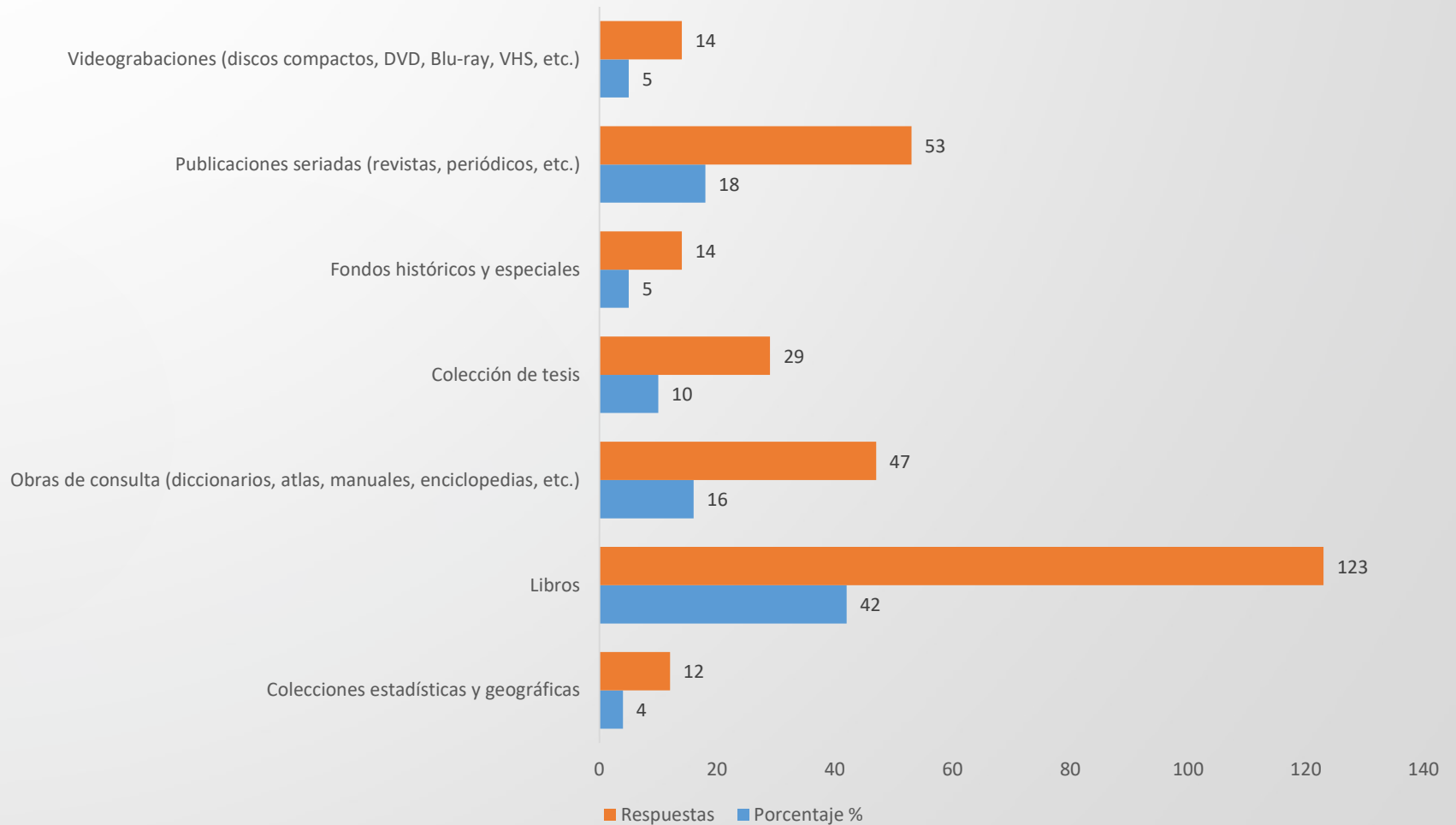
# Uso de las colecciones

## 5. Frecuencia en el uso.

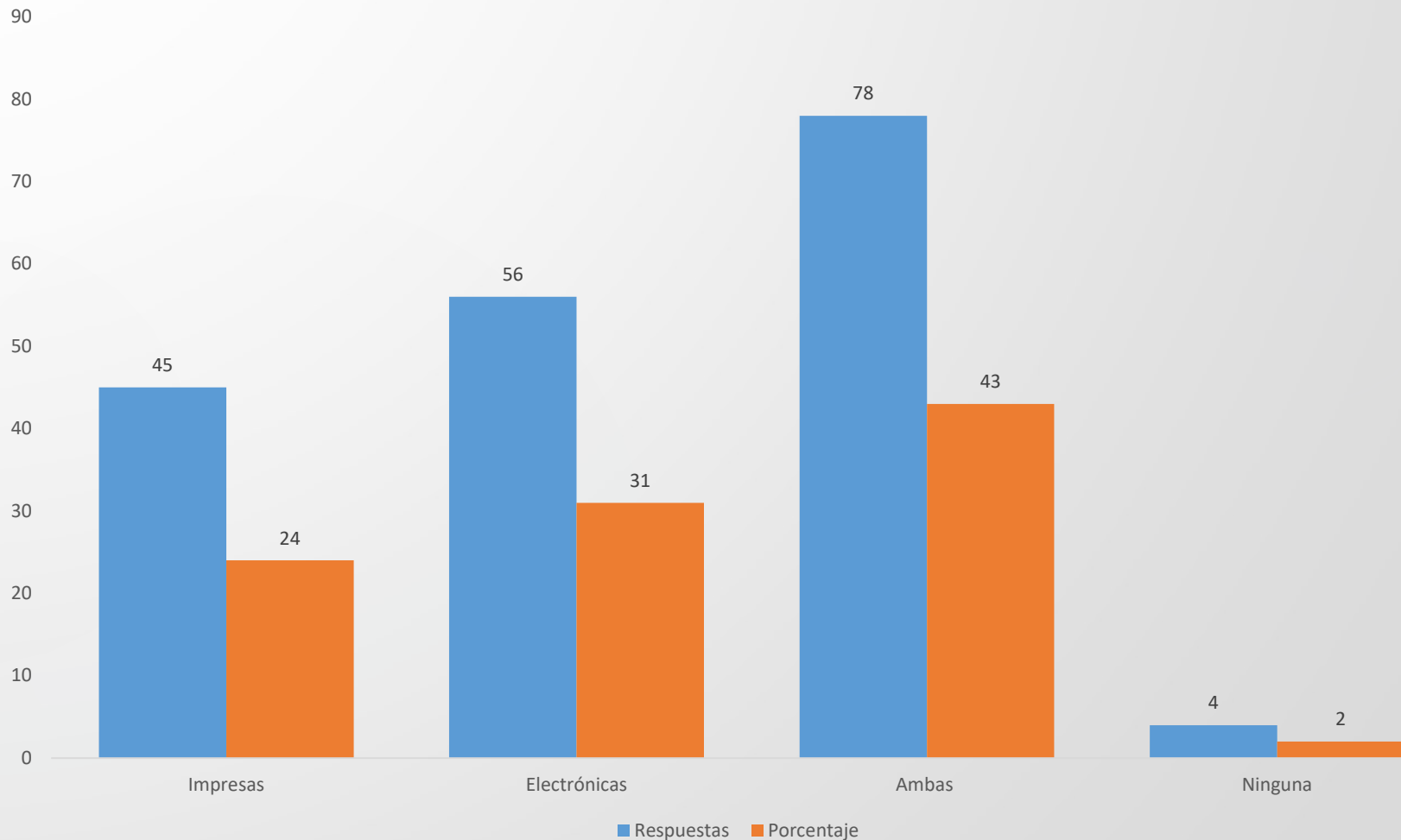


	Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	Porcentaje	Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	Porcentaje	De vez en cuando (1 o 2 veces por mes)	Porcentaje	Rara vez (menos de 6 veces al año)	Porcentaje	Sin respuesta	Porcentaje
■ Impresas	14	10%	39	27%	28	20%	13	9%	49	34%
■ Electrónicas	36	25%	32	22%	17	12%	9	6%	49	34%
■ Ambas	25	17%	40	28%	19	13%	12	8%	47	33%
■ Ninguna	7	5%	10	7%	6	4%	17	12%	103	72%

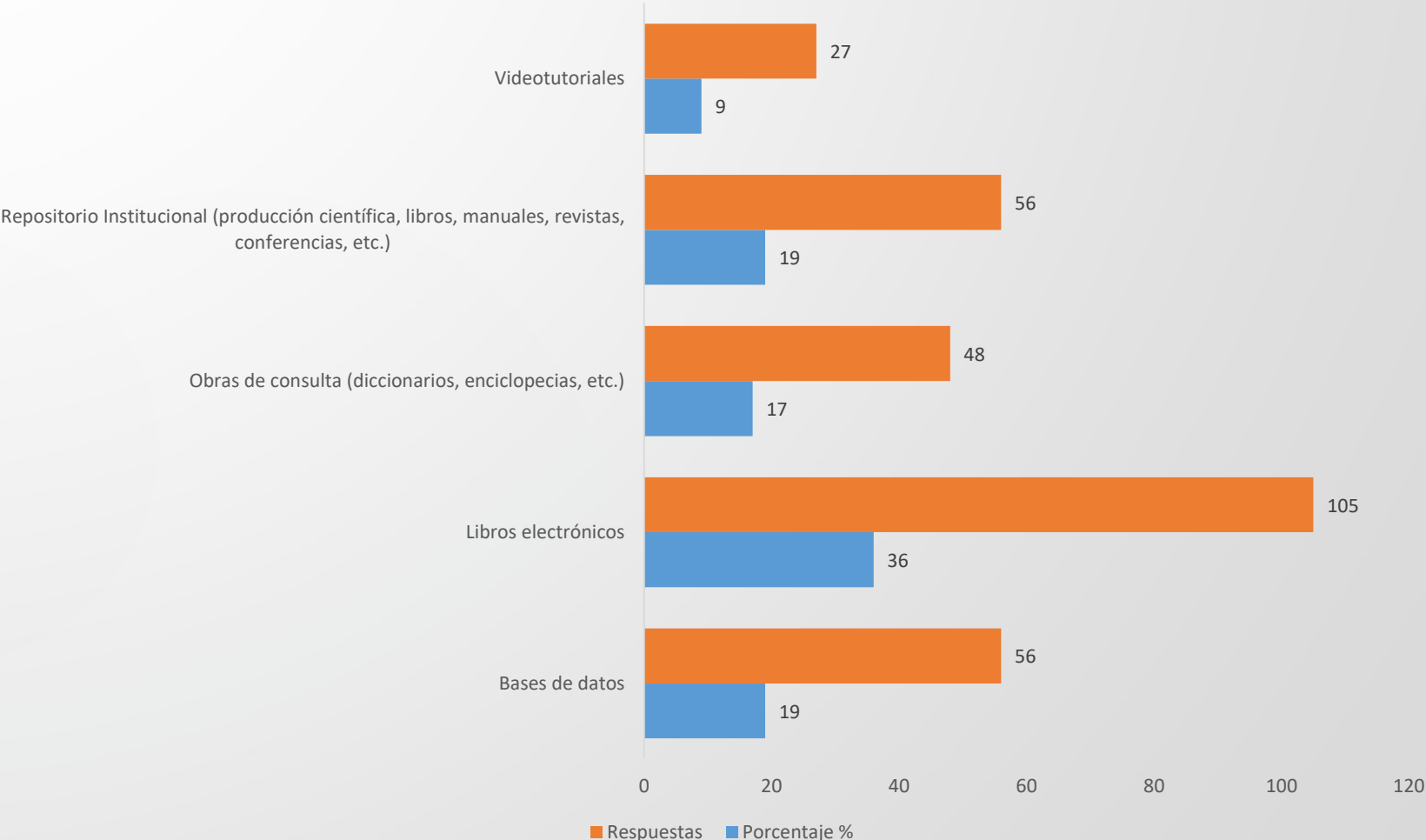
## 6. Elige las colecciones que utilizas.



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



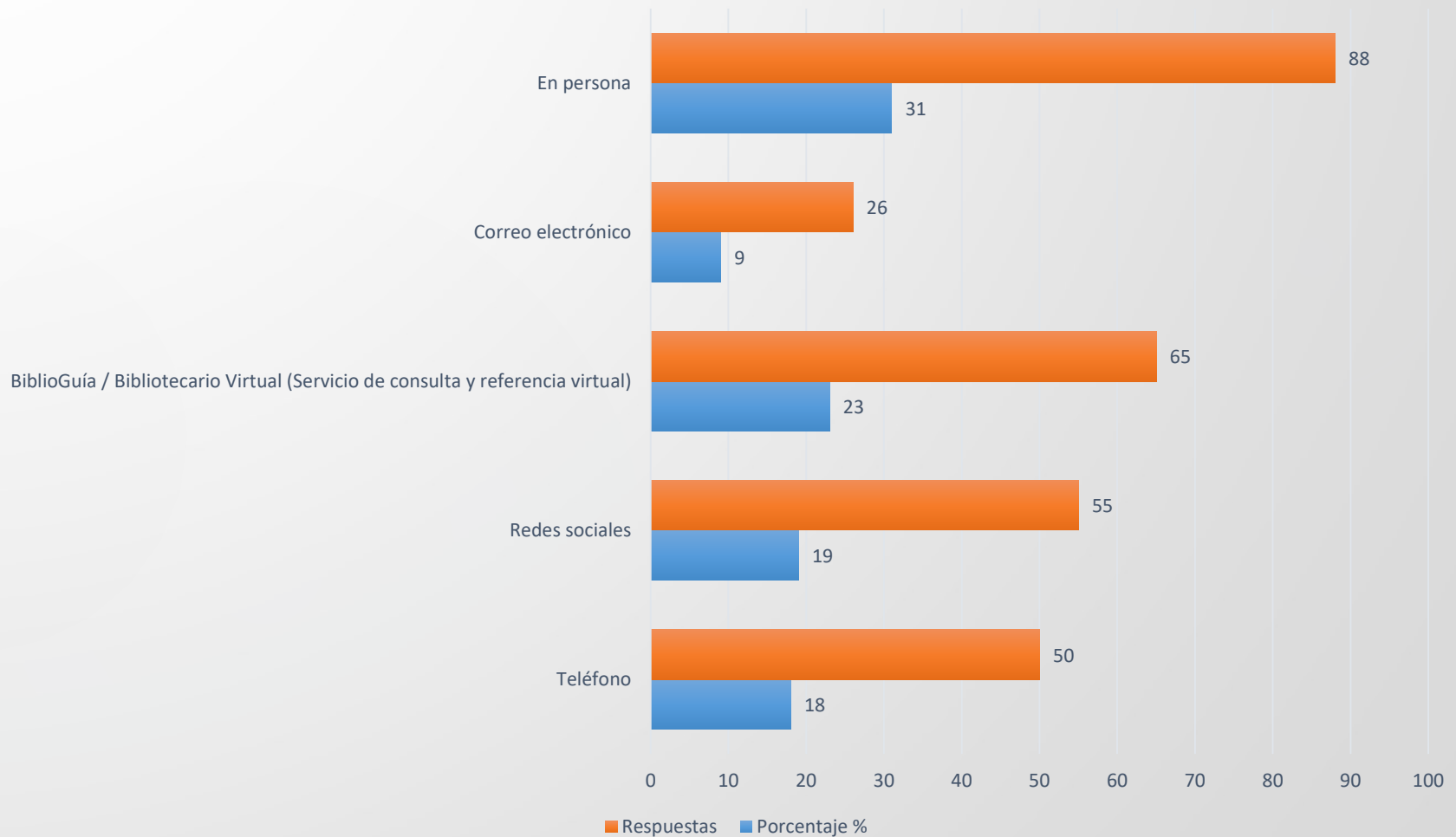
### 8. Elige las colecciones electrónicas que utilizas.



# Servicios



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

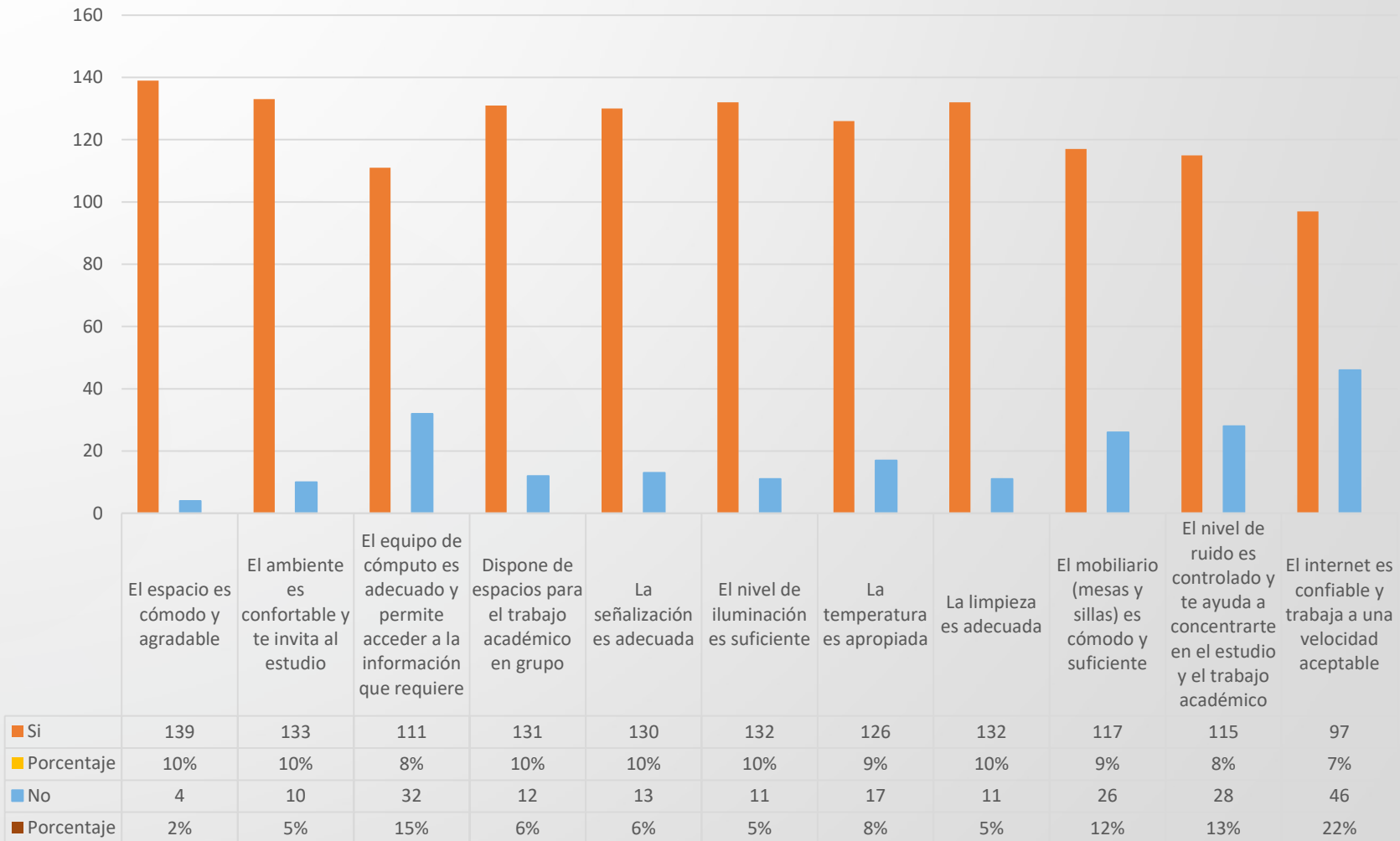


## 10. Si has participado en cursos de Formación de usuarios o Alfabetización informacional para conocer más sobre la variedad de servicios y recursos que ofrece la biblioteca, selecciónalos del siguiente listado.



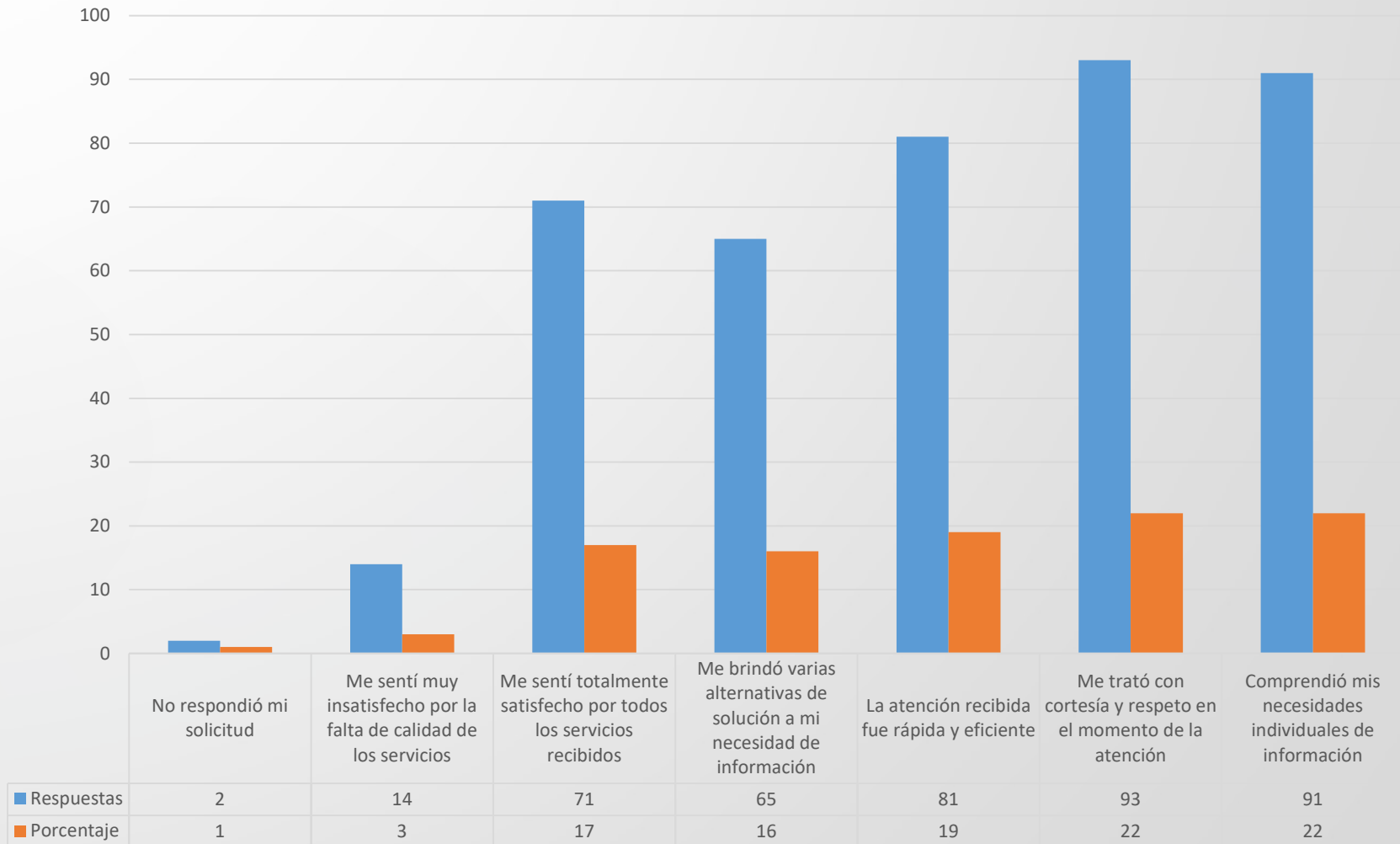
# Infraestructura

### 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.



**Pregunta abierta**

### 13. 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. Sin comentarios
2. No tengo observaciones
3. Falta tener acceso para descarga a muchas bases de datos de revistas JCR
4. Ampliar horarios
5. En infraestructura y ancho de banda, así como más espacios para trabajo en grupos
6. .
7. Es una área muy buena ya que piensa todos los servicios necesarios
8. muy buen servicio y una atención personalizada
9. Buena atención, y un trato amable, además de ser de mucha ayuda al momento de requerir información
10. Considero que en CUCSUR se brinda un servicio de calidad y calidez a los usuarios.
11. En mi opinión, los servicios que recibí en la biblioteca fueron excelentes en las diferentes áreas de servicios.
12. Para mi gusto sí cumple con lo necesario
13. El método de trabajo se me hizo muy eficaz
14. Estoy satisfecha con el servicio bibliotecario
15. es bueno
16. Todo bien
17. No tengo ninguna queja, el ambiente es digno!
18. mejora del internet
19. Instalar más enchufes de luz
20. Personal capacitado y no sólo atendido por estudiantes.
21. Me parece un estancia muy agradable, cómoda, cuenta con los servicios requeridos, además de un buen trato por parte del personal
22. Me parece un área agradable y completa
23. Podrían hacer una extensión en áreas sobre libros que nos sirvan en las carreras de ciencias de la salud
24. Faltan más bases de datos multidisciplinarias
25. Pues que haya una mejora en el internet, ya que a veces de estar trabajando se nos iba y ya no nos dejaba seguir con la actividad
26. Me gustaría que compraran más materiales impresos especializantes por carrera



### Continuación pregunta 13.

27. Para mí esta muy cómoda, ya que puedes elaborar trabajos que normalmente tenemos. Ya que se cuenta con servicios de libros de información y aulas de cómputo
28. El servicio es excelente y la atención del personal es excelente también. Solo es necesario que tengan más personal, pues se nota, como usuario, que es insuficiente, aunque ellos hace todo lo posible por atender todos los frentes.
29. El servicio es excelente.
30. Hace falta capacitación docente para conocer los recursos que ofrecen las bibliotecas y aprovechar el potencial para el proceso de enseñanza aprendizaje.
31. me gusta ir pero cuando hay alumnos hay mucho ruido. por ende solicito lo que requiero y lo sacó para consulta en mi oficina
32. Todo bien
33. Excelentes servicios
34. Todo bien
35. Más tiempo en el préstamo de libros
36. Más guías
37. Sólo necesitan actualizar a veces las computadoras, un poco mas de sillas cómodas e iluminación potente
38. Todo bien, casi no voy
39. Todo bien, está equipada
40. Muy bueno
41. buenos
42. Me parecen adecuados y de calidad
43. El internet que esta en la biblioteca no es tan estable.
44. El internet no es muy estable pero por lo demás estoy satisfecha
45. No me gusta xq no hay señal
46. No tengo comentarios negativos.
47. Son buenas
48. Falta más espacio como sillas y mesas

### Continuación pregunta 13.

49. Más libros con información adecuada a mi carrera. Mejor internet
50. Falla de internet
51. Pues, físicamente casi no asisto, pero el catalogo en linea si
52. Buenos la verdad
53. Mejor Internet, Más libros con información de utilidad para mi carrera
54. Asillas mas comodas
55. Mejorar el internet, todo lo demás me parece bien
56. Es comoda, sin embargo me gustaría que haya mas espacio para poder sentarse y realizar trabajos en equipo o individual
57. Son muy buenos, el espacio es comodo, solo que es un poco complicado encontrar los libros que necesitamos, ademas el espacio no es suficiente para satisfacer las necesidades de todos los alumnos
58. Buen servicio.
59. Hasta el momento me parece que tienen una buena atención. Buen servicio
60. son muy buenos los servicios
61. Me parece muy buen servicio, solo incluir más comodidad en las sillas y
62. Faltan computadoras, mejor aire acondicionado y mejor conexion a internet
63. Buen servicio
64. Todo me parece muy bien
65. La biblioteca está bien, pero nosotros de Artes Escénicas no contamos con un salón propio para nuestra rama, exigimos un salón apropiado para nosotros en CUCSUR en la Licenciatura en Artes (LART)
66. Me gustaría más variedad de libros, más espacio para estudiar y mejor internet
67. Me parece muy bien
68. .
69. La atención es excelente y siempre tienen alternativas de solución a lo que se requiere. Los cursos y talleres que se imparten son muy adecuados para los alumnos.
70. Me gustaría que tuvieran sillas más cómodas para estudiar. Ya que si pasas mucho rato, se vuelven incómodas, al menos de la forma del respaldo de la silla

### Continuación pregunta 13.

71. Me agrada la biblioteca como un espacio de concentración para poder realizar actividades tareas o trabajos, el unico inconveniente en ocasiones es la mala red de internet
72. Que haya más computadoras en la biblioteca de la lic en artes en el grullo, que tengamos internet.
73. Mejorar el acceso a agua potable ya que no hay en ocasiones
74. Más rapidez en la red universitaria
75. Super agusto la verdad, puedes hacer tareas con una tranquilidad
76. Están en perfectas condiciones
77. Son geniales
78. El internet mejorar
79. Son muy buenos y faciles de entender
80. lo unico cambiaria seria los sillones que se encuantran en el establecimineto ya que están hundidos y la comodidad es poca
81. Esta Perfecto
82. Para nuestra biblioteca, creo que nos hace falta mobiliario pero sobre todo equipo de computo para busquedas y tareas en línea. Con las que se cuentan no estan en buenas condiciones.
83. La biblioteca de mi centro universitario necesita más espacio.
84. Desde mi punto de vista y lo que eh vivido me siento satisfecho tal cual es.
85. Todo me parece bien
86. Buenos
87. Son eficientes y amables
88. Personalmente estoy muy satisfecho con los servicios bibliotecarios, no tengo recomendaciones que dar.
89. Nada que decir
90. Un espacio un poco mas amplio
91. La atencion es muy buena el area no me parece tan comoda y el internte las veces que ido es lento
92. Me parece bien la forma en la que se esta llevando es satisfactoria
93. Eficacia al tramitar un libro
94. Son bastante buenos en realidad... pero se necesita cambiar la red wifi

### Continuación pregunta 13.

- 95. Deberían de capacitar un poco más a los prestadores de servicio
- 96. Todo esta muy bien y cómodo, en mi opinion es un buen espacio de estudio, solamente el Internet falla un poco frecuente
- 97. Me parece que esta muy bien equipada y con personal capacitado
- 98. Creo que se puede mejorar el mobiliaria con diseños ergonomicos que apoyen el trabajo en el sitio y que se preste un servicio que incluya los sábados
- 99. Ningún comentario
- 100. Muy bueno, solo que me gustaría que hubiera un especio donde alguien pueda estar con bebidas sin que afecte
- 101. Doy las gracias por las veces que los visite la manera tan linda de ayudar y apoyar a los demás
- 102. Muy buenos los servicios de biblioteca
- 103. Tan bien
- 104. Adecuados



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