



Universidad de Guadalajara
Vicerrectoría Ejecutiva
Sistema Universitario de Bibliotecas



Encuesta de Satisfacción de Usuarios
de las **Bibliotecas** de la
Universidad de Guadalajara - 2024

Informe de resultados del
Centro Universitario de la Costa Sur



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de las Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara - 2024

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por novena ocasión, una encuesta 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.

La encuesta fue elaborada en la herramienta Formularios de Google y consta de 17 preguntas cerradas de selección múltiple y 1 abierta; fue aplicada vía internet y enviada 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 226 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa Sur: 192 estudiantes, 23 académicos, 11 administrativos y 0 externos.

La encuesta

3

Datos poblacionales

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

Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?

Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

Razones de no visitar la biblioteca

7. Si no visitas la biblioteca, menciona las razones.

Uso de las colecciones

8. Frecuencia en el uso.
9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones).
10. Elige las colecciones ELECTRÓNICAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones).
11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones).

La encuesta

4

Servicios

12. ¿A qué acudes a la biblioteca?
13. Si has participado en cursos para aprender a usar la biblioteca y la información, selecciónalos del siguiente listado.
14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?

Infraestructura

15. Selecciona la opción que mejor defina la infraestructura de la biblioteca.

Personal

16. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió.
17. Selecciona las opciones que describan mejor tu experiencia a partir del uso de la biblioteca.

Comentarios generales

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

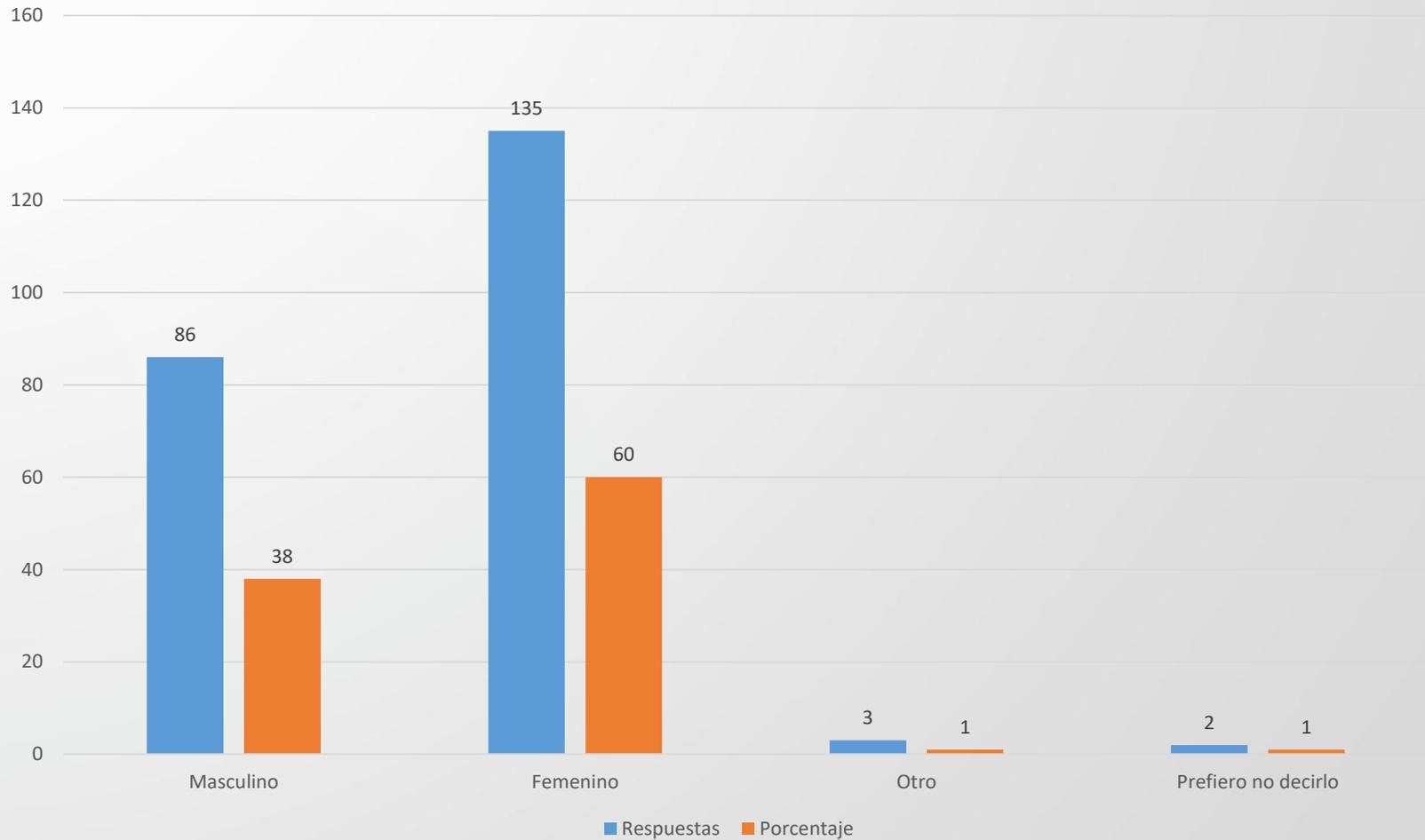


Encuesta de Satisfacción de Usuarios
de las **Bibliotecas** de la
Universidad de Guadalajara - 2024

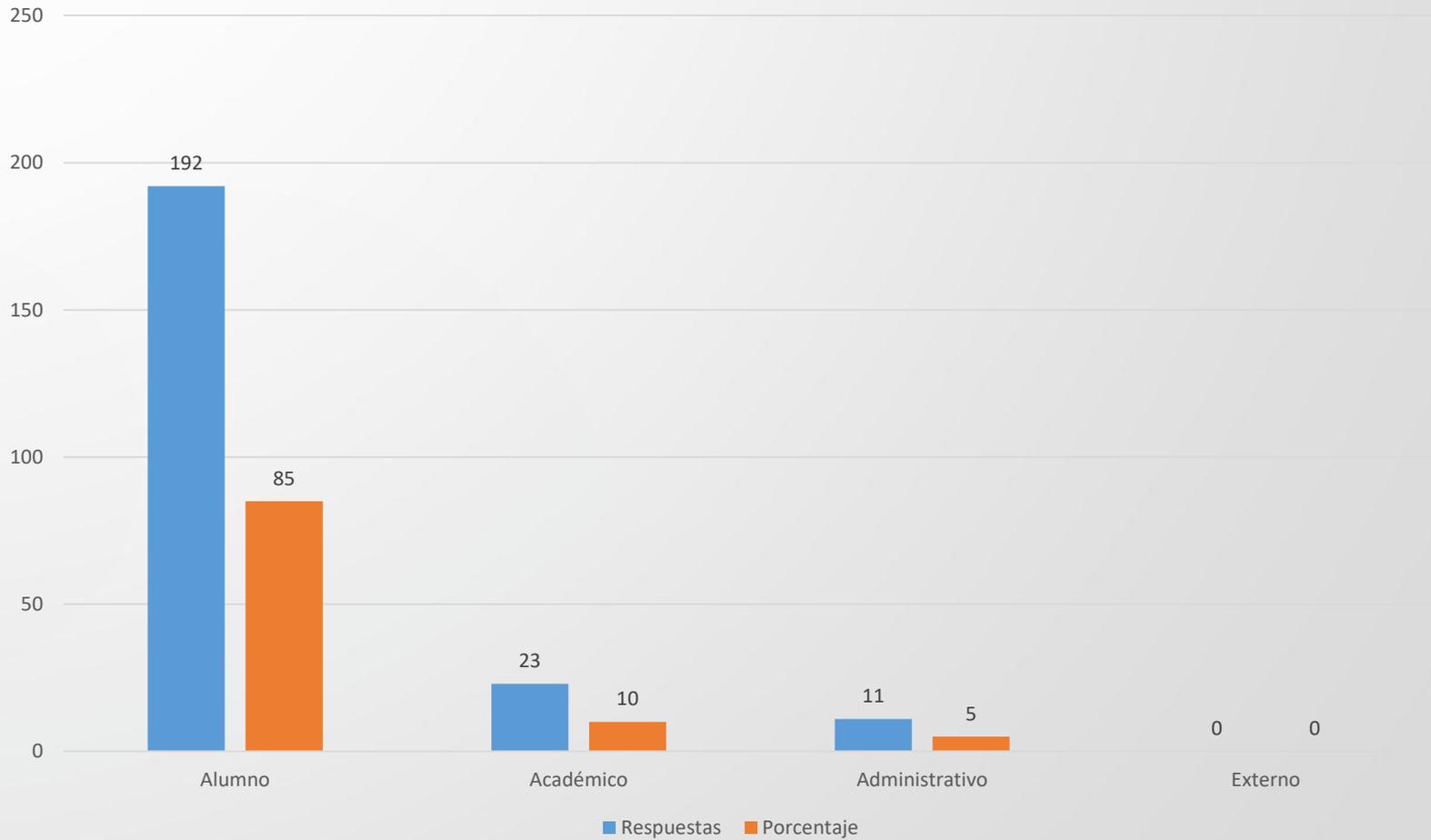
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de la Costa Sur
Año 2024**

Datos poblacionales

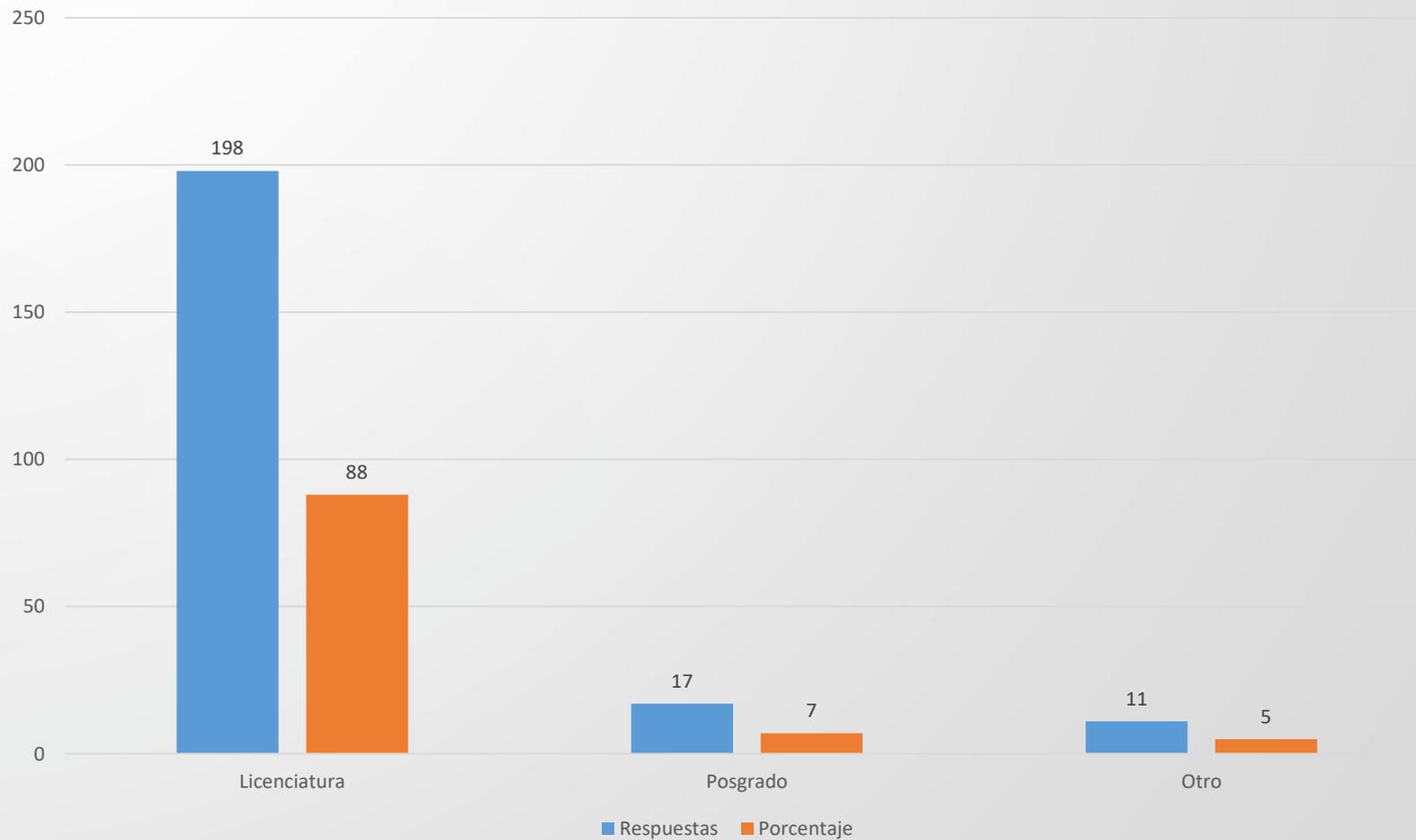
1. Género.



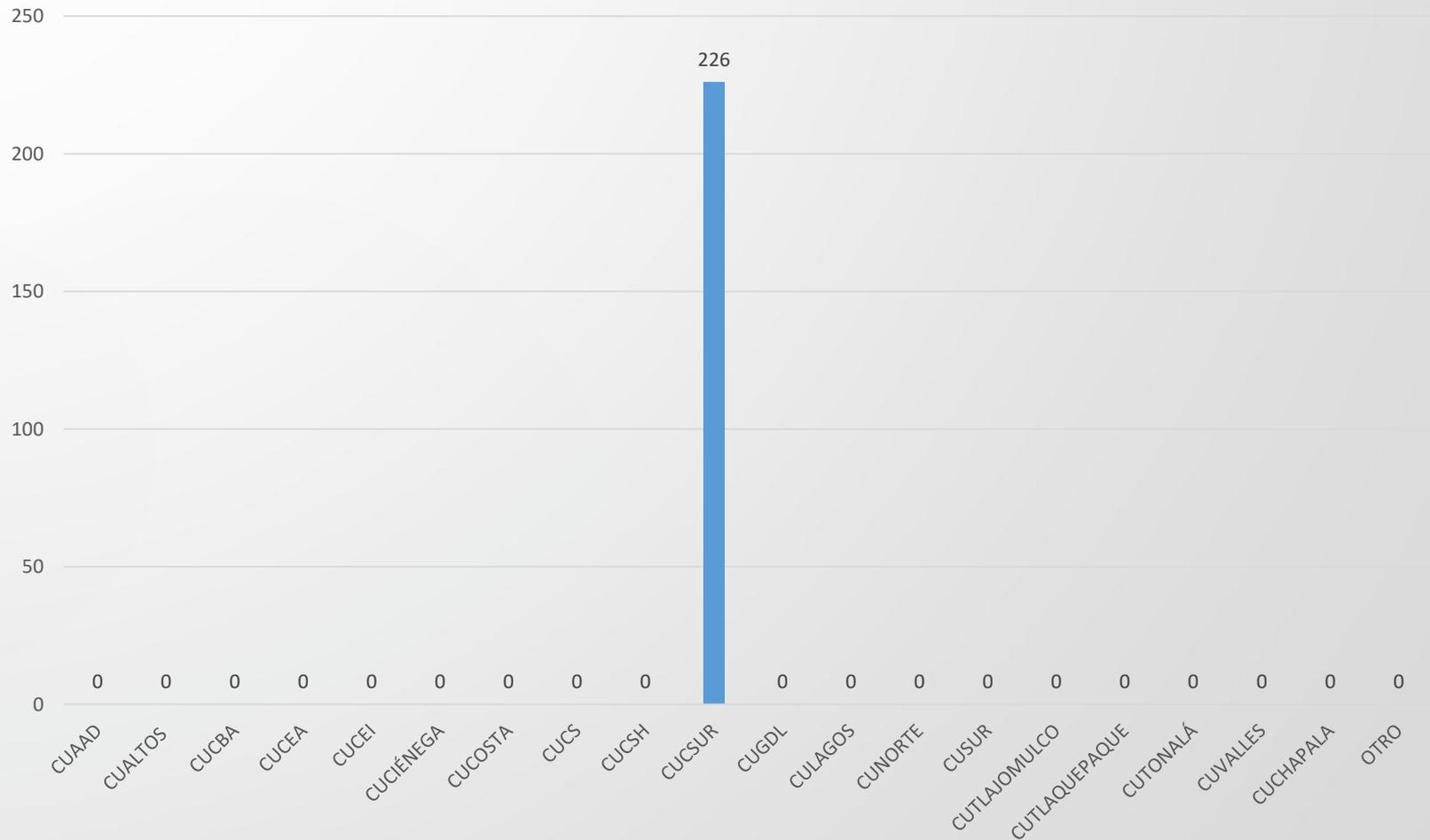
2. Tipo de usuario.



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

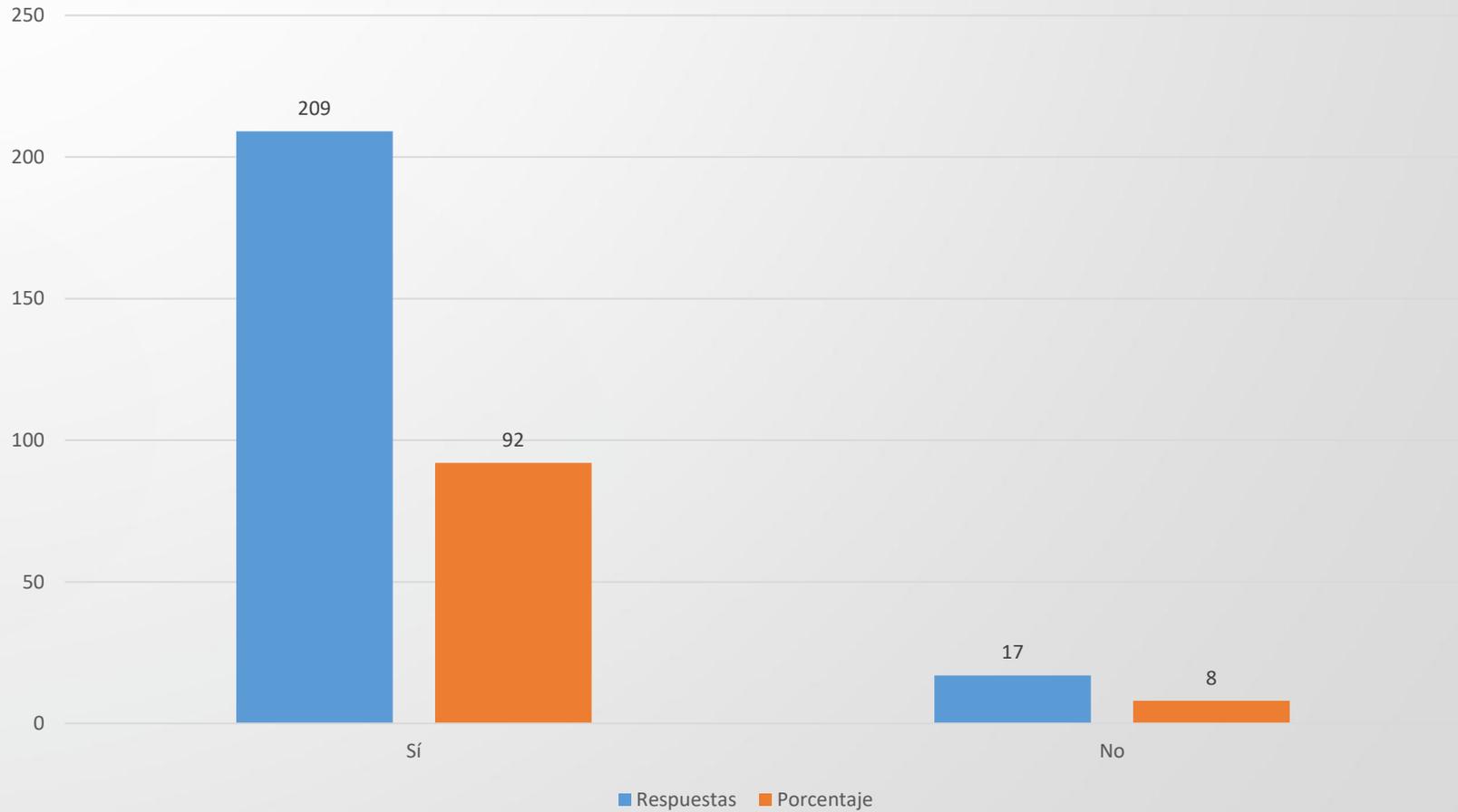


4. Centro Universitario al que pertenece.



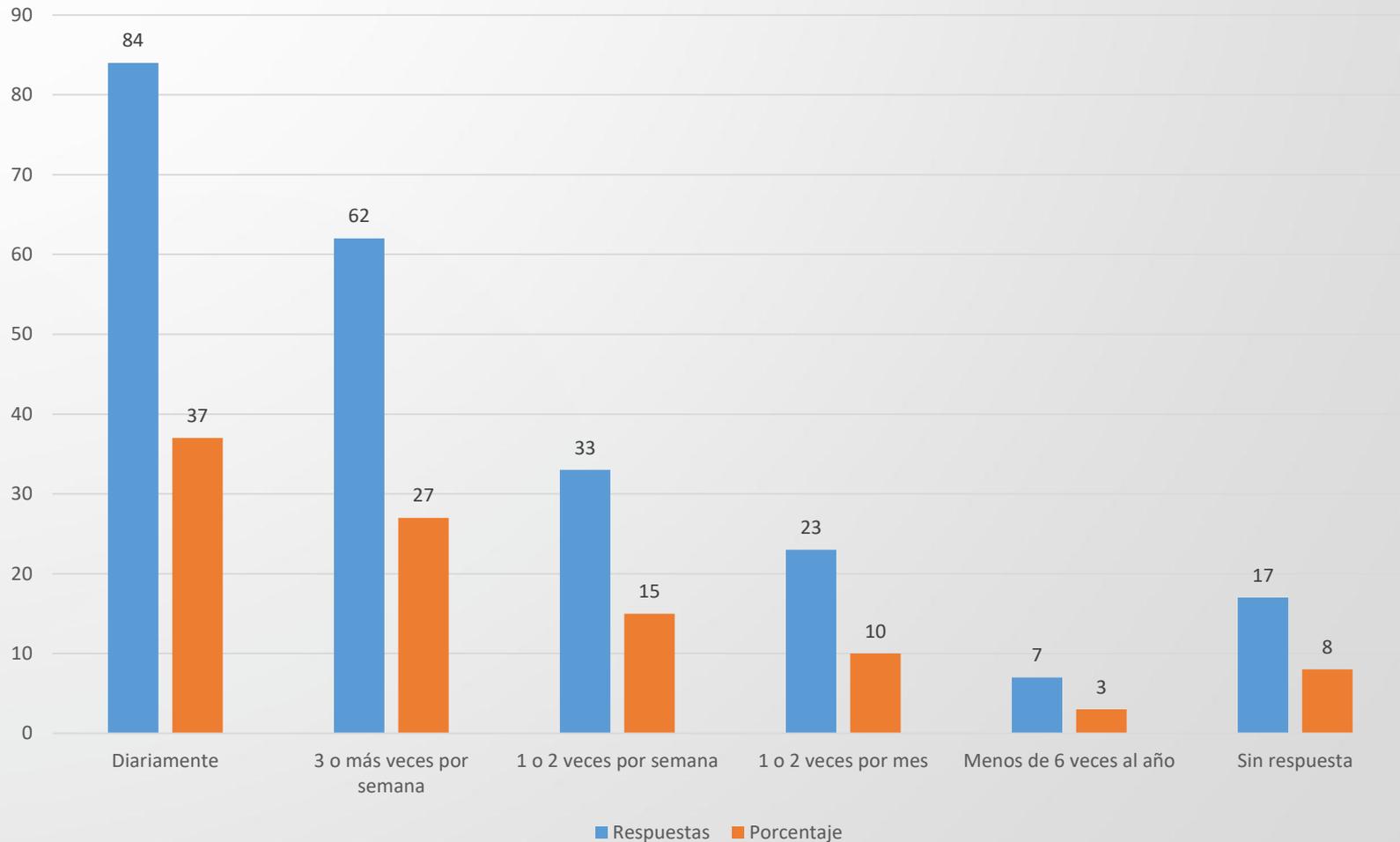
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



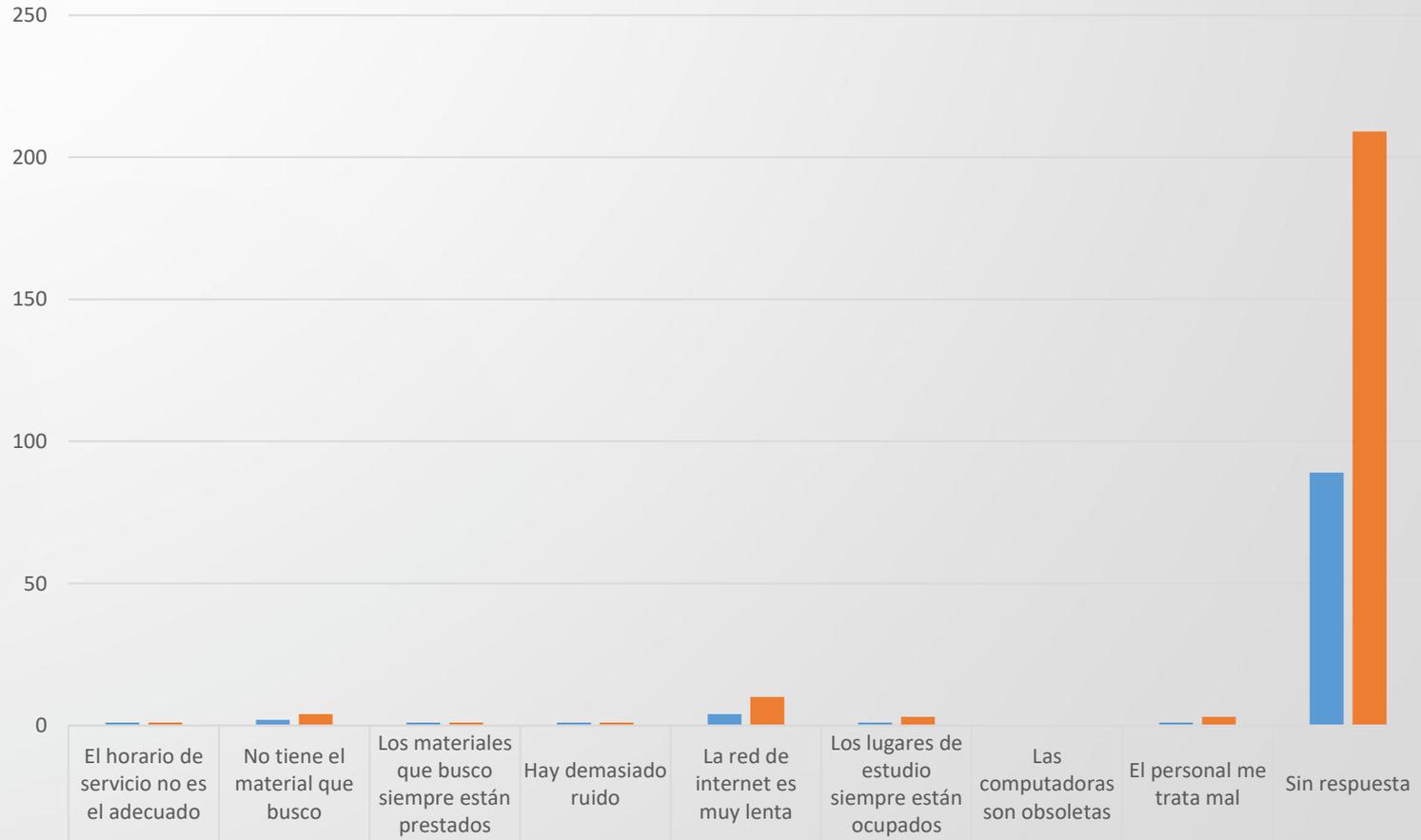
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



Razones de no visitar la biblioteca

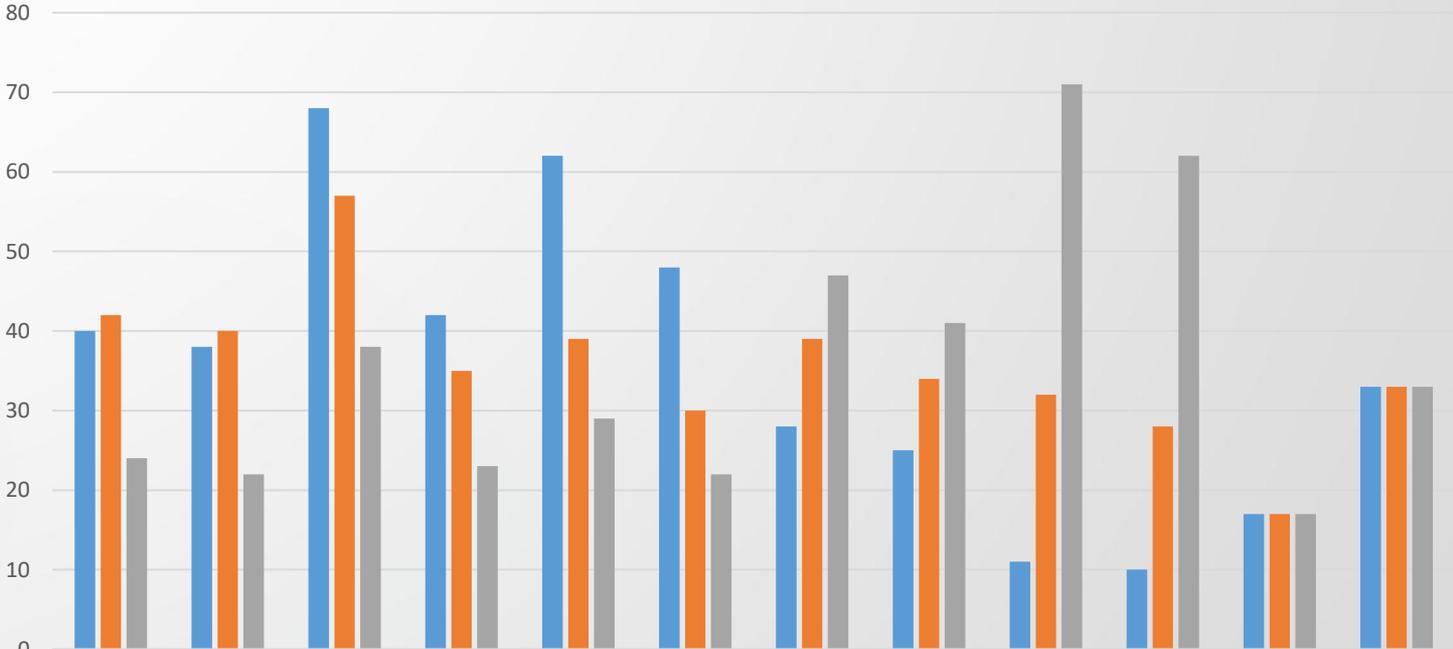
7. Si no visitas la biblioteca, menciona las razones.



	El horario de servicio no es el adecuado	No tiene el material que busco	Los materiales que busco siempre están prestados	Hay demasiado ruido	La red de internet es muy lenta	Los lugares de estudio siempre están ocupados	Las computadoras son obsoletas	El personal me trata mal	Sin respuesta
■ Porcentaje %	1	2	1	1	4	1	0	1	89
■ Respuestas	1	4	1	1	10	3	0	3	209

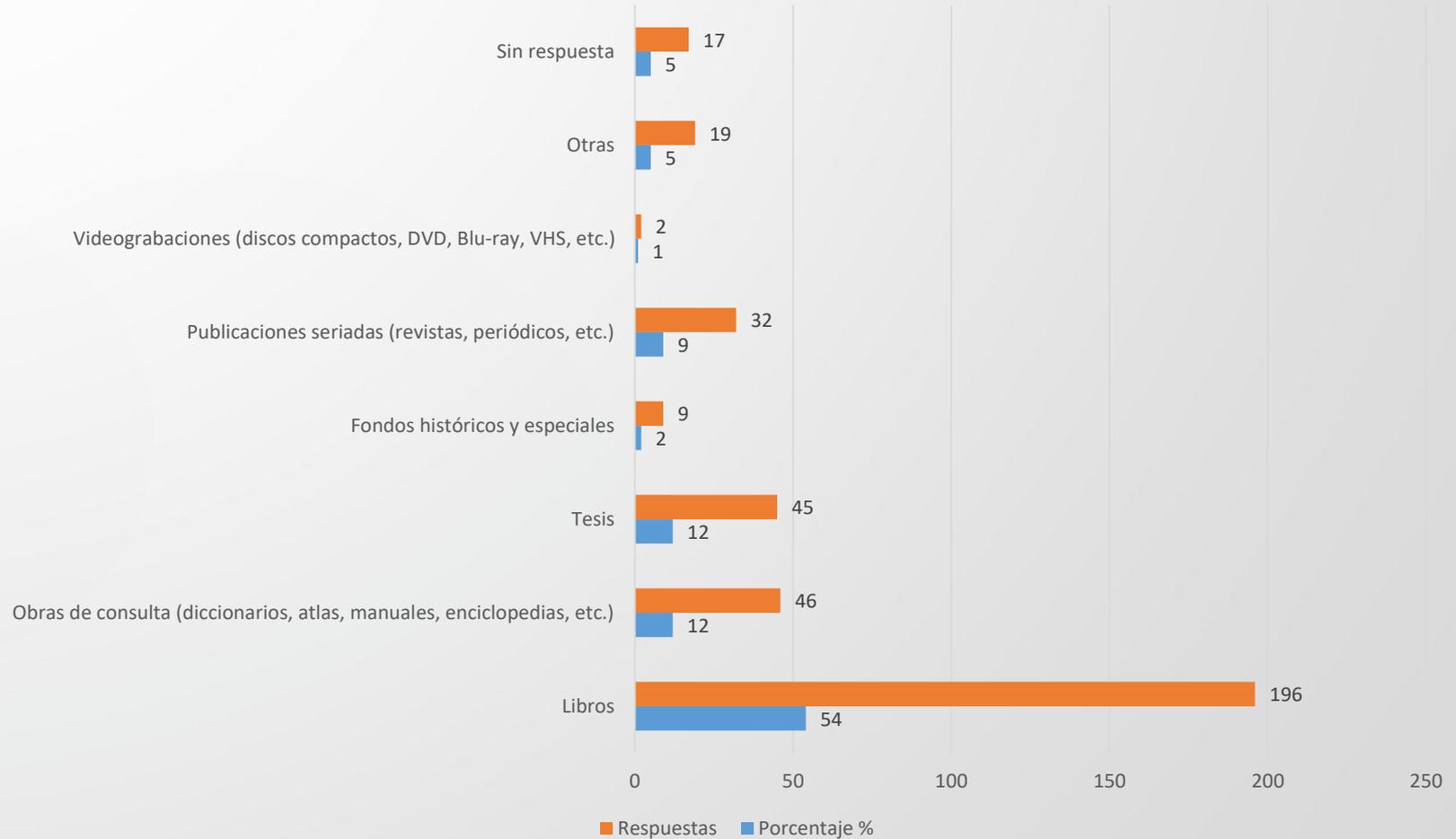
Uso de las colecciones

8. Frecuencia en el uso.

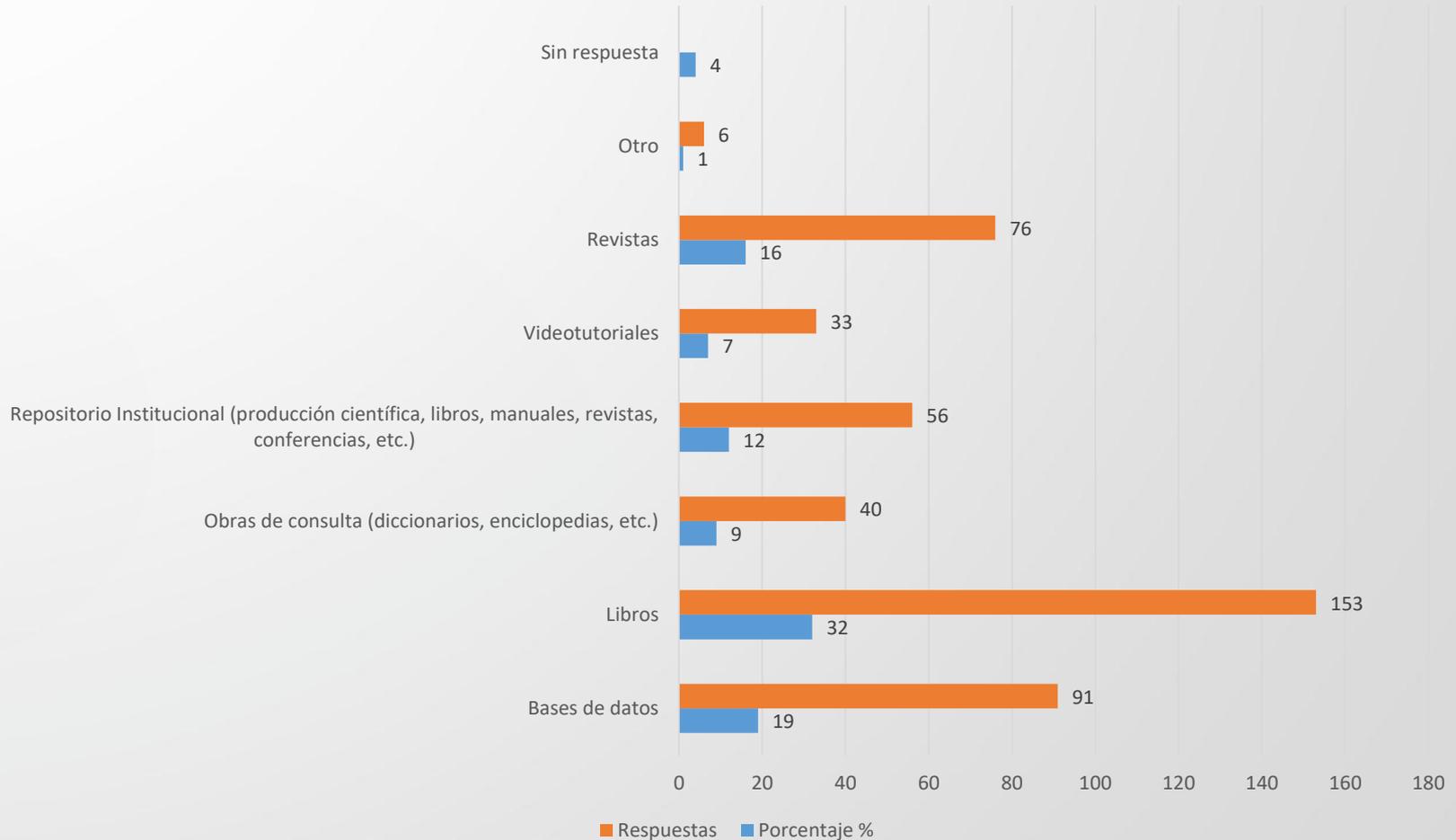


	Muy frecuente (3 o más veces por semana)	Porcentaje	Frecuente (1 o 2 veces por semana)	Porcentaje	De vez en cuando (1 o 2 veces por mes)	Porcentaje	Rara vez (menos de 6 veces al año)	Porcentaje	Nunca	Porcentaje	Sin respuesta	Porcentaje
■ Impresas	40	38	68	42	62	48	28	25	11	10	17	33
■ Electrónicas	42	40	57	35	39	30	39	34	32	28	17	33
■ Audiovisuales	24	22	38	23	29	22	47	41	71	62	17	33

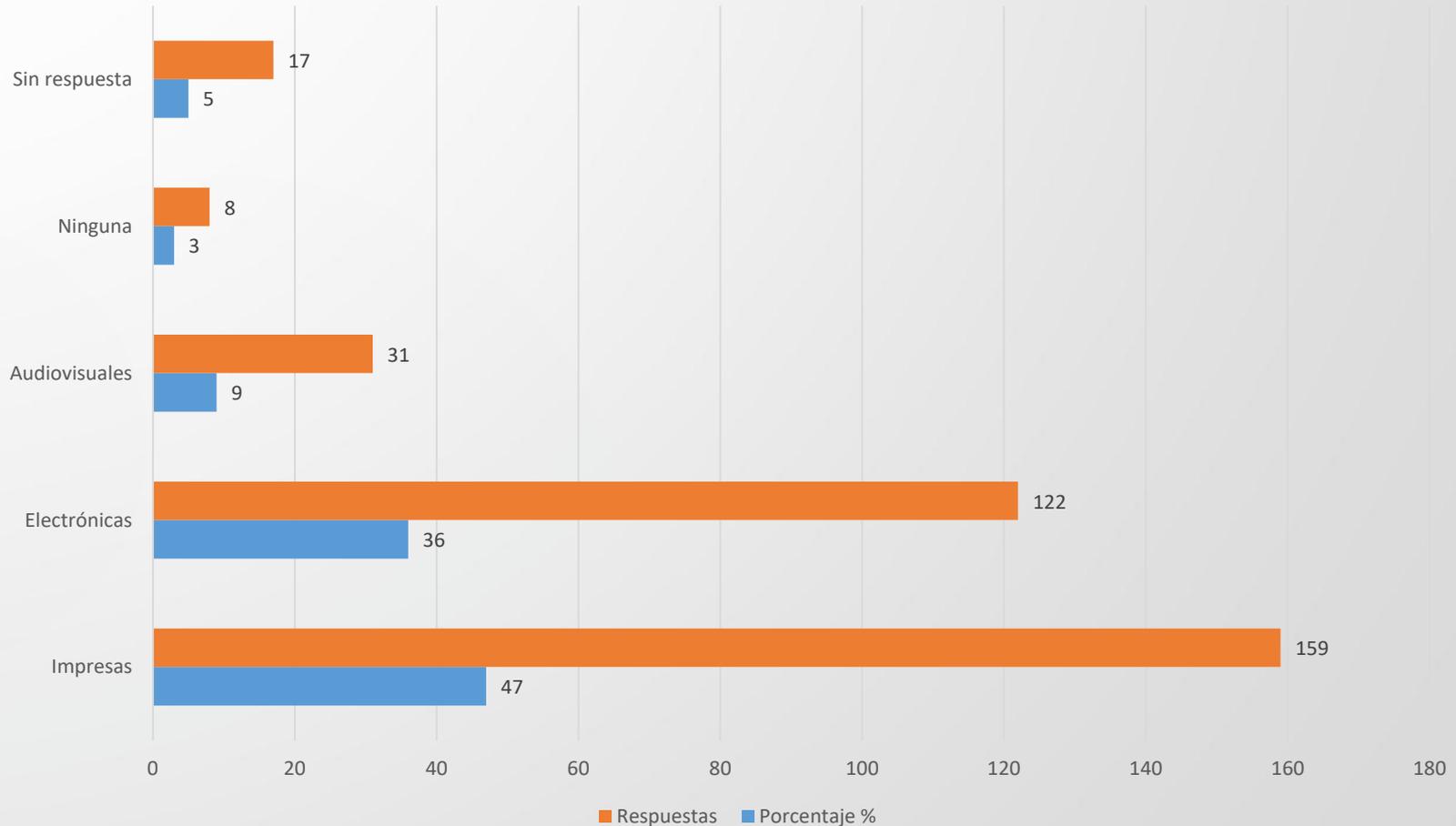
9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



10. Elige las colecciones ELECTRÓNICAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)

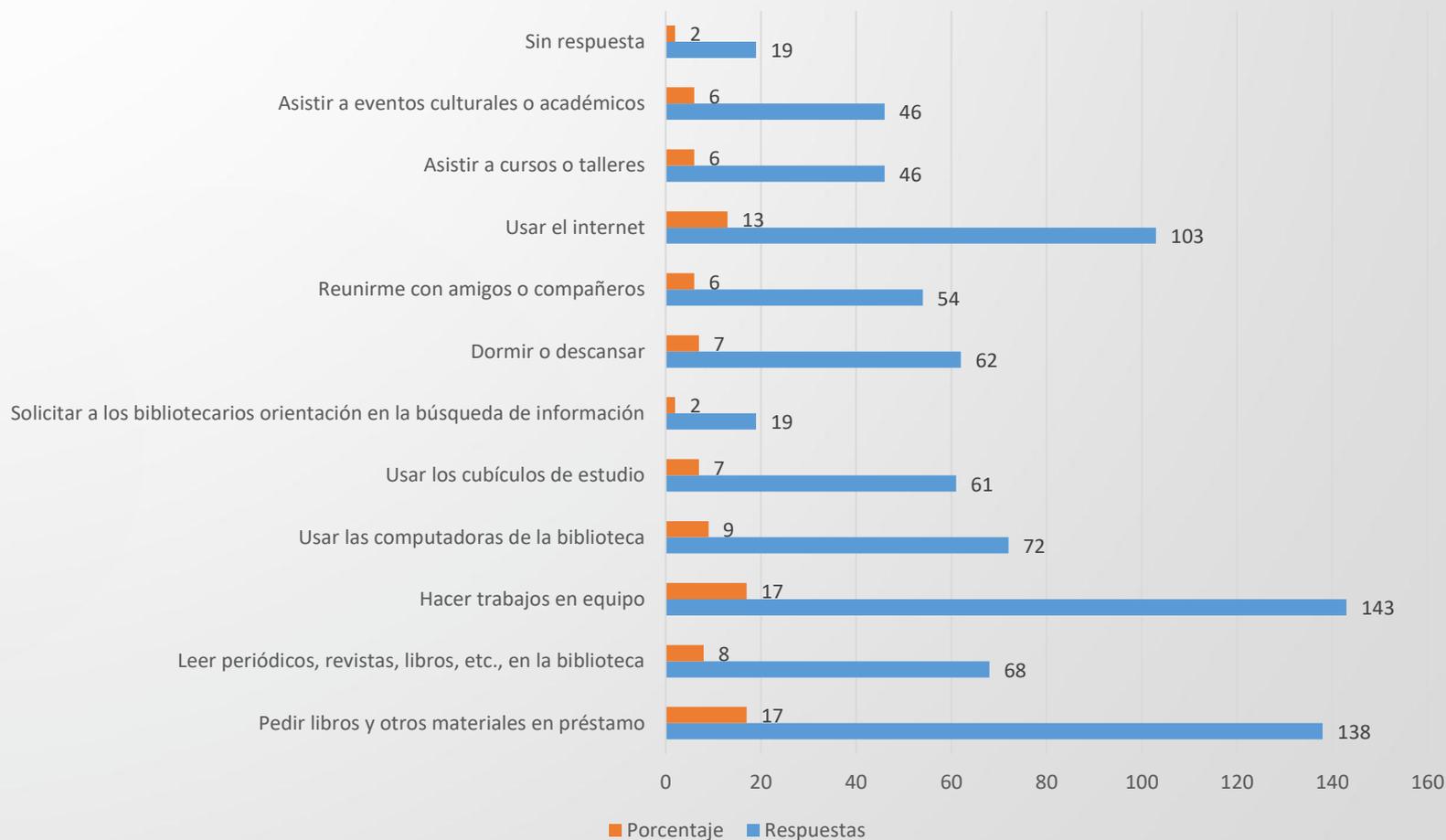


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

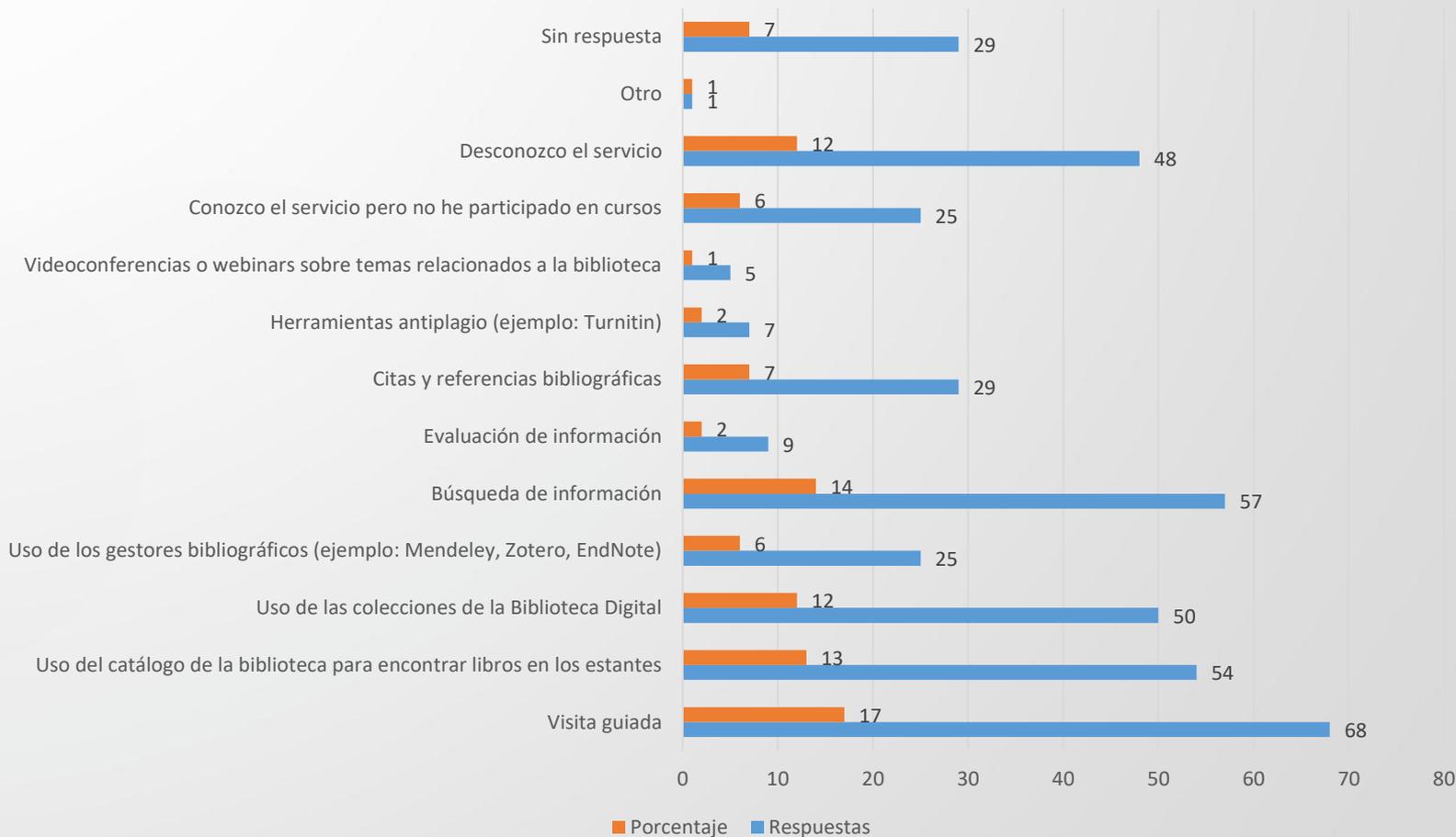


Servicios

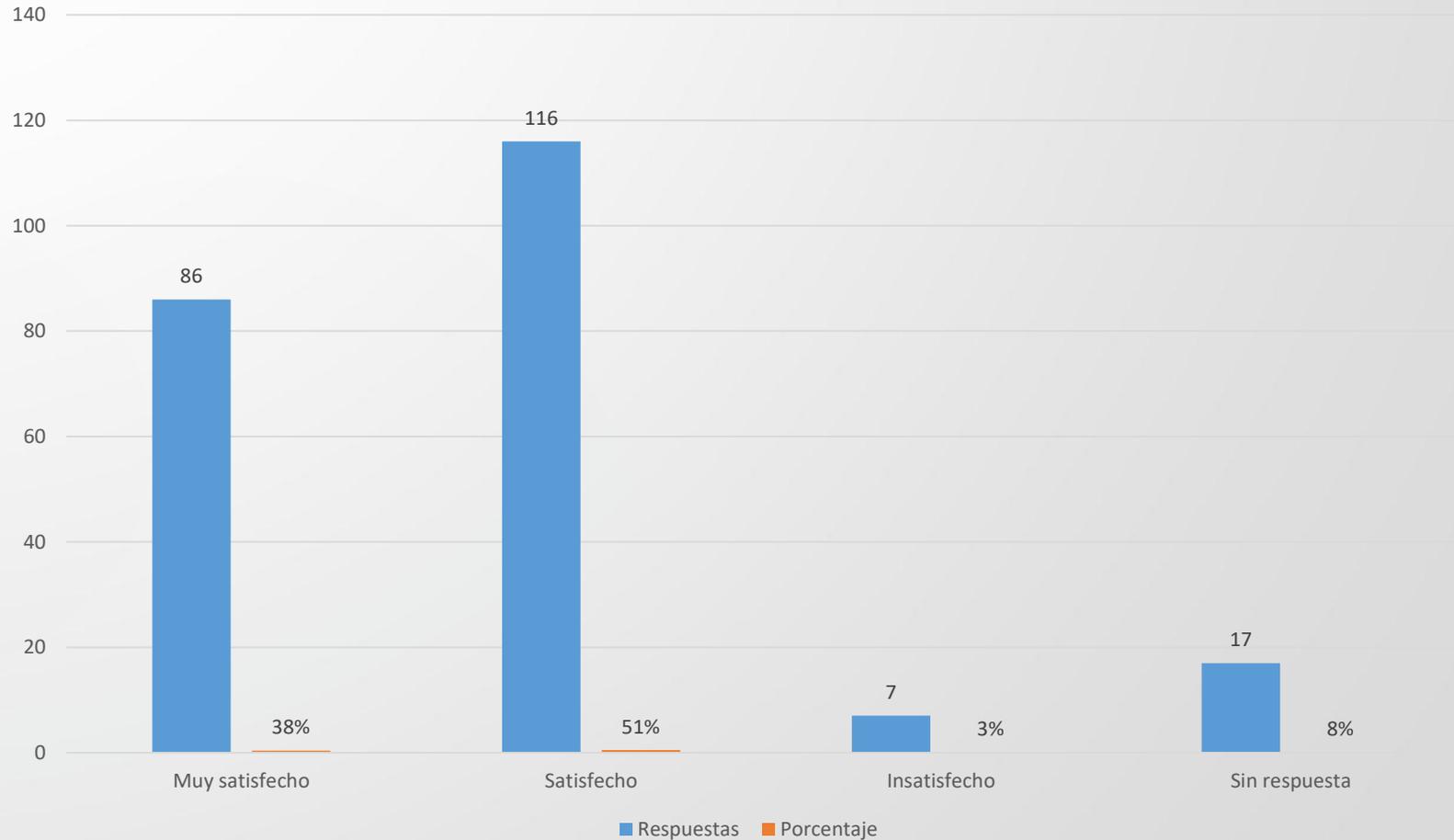
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



13. Si has participado en cursos para aprender a usar la biblioteca y la información, selecciónalos del siguiente listado.



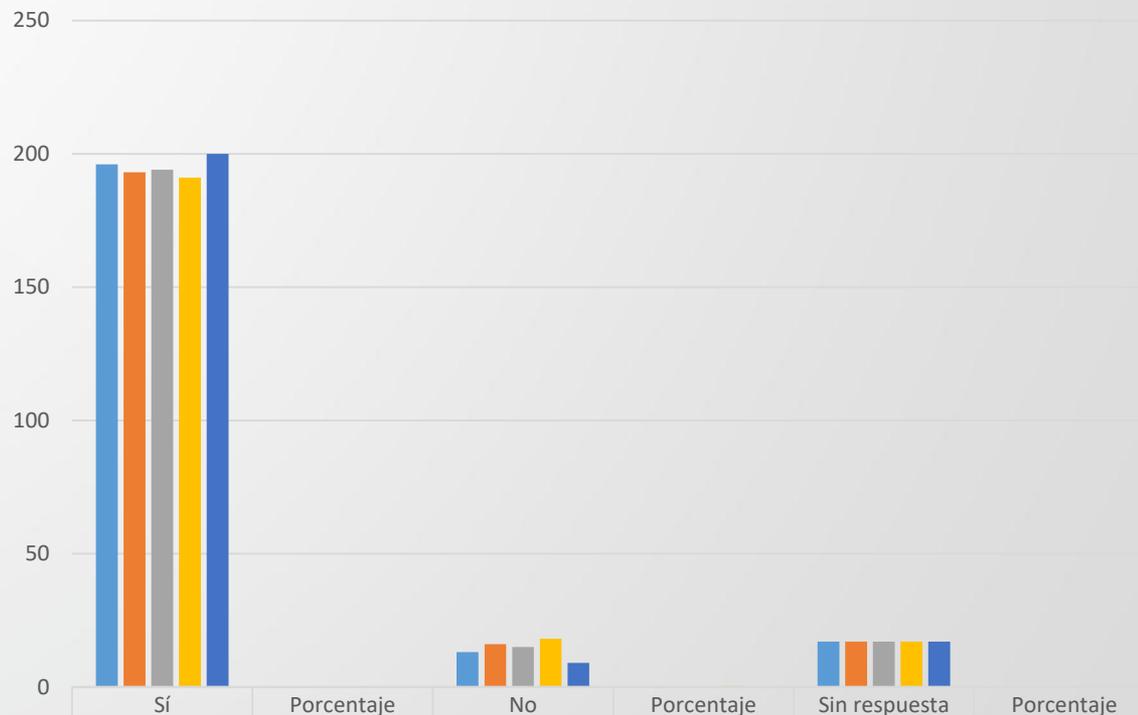
14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?



Infraestructura

Personal

16. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió.



	Sí	Porcentaje	No	Porcentaje	Sin respuesta	Porcentaje
■ Atendió mi solicitud	196	20%	13	18%	17	20%
■ La atención recibida fue rápida y eficiente	193	20%	16	23%	17	20%
■ Comprendió mis necesidades individuales de información	194	20%	15	21%	17	20%
■ Solucionó mi necesidad de información	191	20%	18	25%	17	20%
■ Me trató con cortesía y respeto	200	21%	9	13%	17	20%

Pregunta abierta

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

1. Solo necesitamos internet ya que algunos compañeros no alcanzamos a llegar a nuestras casas para tomar una clase y necesitamos conectarnos aquí para poder estar al pendiente de todo
2. El clima no es bueno ya que no se mantiene el aire acondicionado encendido por lo cual existen días calientes en la biblioteca, el internet es de lo peor no es para nada estable la señal no se pueden ni tomar video llamadas de clases en biblioteca, no hay suficientes espacios cómodos para estudiar o hacer tareas
3. muy satisfactorios
4. excelente
5. Son muy buenos , tanto la variedad de lectura como los servicios que brindan
6. La atención siempre ha sido de forma eficiente a pesar de que cuentan con muy poco personal
7. La atención es buena
8. El servicio de las bibliotecarias es excelente. Desafortunadamente el mantenimiento en el aseo es muy malo, el espacio es reducido y nunca hay silencio.
9. Es bueno pero faltan libros científicos actualizados en el área de calidad del agua, química, geomorfología, diseños experimentales, entre otros.
10. Que mejoren el intendente y tengan mejor equipo de computación y también que halla más pufs
11. En el CUSUR se necesita aire acondicionado para mejorar el ambiente de estudio.
12. Todo bien
13. Los libros que se encuentran en la biblioteca; algunos no son actualizados y por lo que nos lleva a buscar en otras bibliotecas, o no se encuentran los suficientes para la carrera.
14. Es muy buena la información que se encuentra, solo que hay libros de mi área que no se encuentran en físico, & me gustaría que existieran más referentes a finanzas para poder apoyarme de ese material & realizar investigaciones
15. Sin comentarios
16. Muy satisfecha son el servicio proporcionado por la Biblioteca y su personal muy eficiente
17. Mejorar la conexión de internet

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

18. En nuestra biblioteca, necesitamos mayor equipo de computo y mas mobiliario. ya que con el que se cuenta es insuficiente.
19. Hace falta mas control sobre el ruido y la gente que va a comer
20. Considero que la actualización de los recursos es indispensable, en dos ocasiones he solicitado libros especializados, pero no los han podido conseguir.
21. Creo que falta más espacio y lugares más acorde para personas con discapacidad
22. Buenos
23. De parece bien el lugar, porque es un lugar tranquilo donde uno puede ir a estudiar
24. Solo existe un personal de base para brindar todos los servicios en el turno vespertino.
25. La biblioteca es muy pequeña y no tiene la capacidad para tener a muchas personas, los libros de literatura con muy pocos también
26. En la biblioteca de CUCSUR le falta inmobiliario, mejores equipos, mejor internet. Los espacios están muy empobrecidos y no me invitan a quedarme. Teníamos un espacio destinado a leer con colchonetas, sillones puf, etc; pero lo quitaron. Le falta mucho espacio para poder hacer diferentes actividades dentro de la misma. Pésimo servici.
27. Considero que no deberían cobrar multa por días no hábiles, tenía 3 libros en préstamo que vencían el sábado, no alcancé a llevarlos y el lunes fué día festivo, no hubo servicio, el martes a primera hora ya debía \$45 yo con gusto los hubiera llevado el comingo pero no abren, y no es mi culpa que el lunes fuera día festivo...
28. Son buernos los servicios que se ofertan.
29. Que halla más ediciones de libros ya que si es única solo lo prestan 3 horas lo cual no es suficiente para leer o terminar las actividades
30. Los servicios son adecuados
31. Todos los servicios son buenos, como área de oportunidad pueden adquirir libros mas actualizados y mas libros de literatura en general
32. .

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

33. No hemos podido actualizarnos ya debido a que ya no tenemos en biblioteca el área de salud, porque se llevaron todos los libros al módulo Anonas, y es muy difícil para nosotros de Nutrición que en su mayoría estamos en CUCSUR porque no tenemos los libros al alcance y nos es complicado ir hasta allá por nuestras clases, por lo que tarda el transporte en llegar y por el horario que manejan ellos allá, no nos alcanza el tiempo y es pesado estar yendo hasta allá por un libro y regresar a llevarlo después de nuevo. Nos gustaría que nos dieran prestaciones por más tiempo, o que pudiéramos pedirlos y que los trajeran a biblioteca de CUCSUR, al menos los de Nutrición porque en Anonas solo están 1ero y 6to semestre, los demás en CUCSUR.
34. El personal es muy descortés, les falta muchísimo atención a usuarios, modales, amabilidad, valores, trato a las personas, el ambiente es desagradable, o que los capaciten y les exijan: o que los cambien a donde No atiendan usuarios, son muy odiosos y malumorados.
35. Todo muy bien
36. Es un espacio agradable que te invita a concentrarte y a trabajar en silencio, la armonía del espacio es excelente
37. NINGUNA
38. Necesitamos acceso a revistas indexadas. Es complicado hacer investigación de calidad si no tenemos acceso a estas revistas. También es importante contactar con las Normas más importantes en Ingeniería de Materiales
39. Me gusta el echo de que es un habite tranquilo dónde puedes estudiar con la paz que queremos
40. En el área de descanso agregar más pufs, mejorar la velocidad del internet.
41. El personal es muy amable y atiende de forma oportuna mis dudas, además de contribuir a encontrar bibliografía y cualquier recurso que necesito.
42. buenos servicios, ambiente moderno, con posibilidad de seguir mejorando para tener un ambiente moderno y que además incite el estudio.
43. ok
44. Todo está en excelente servicio
45. Más espacio para descansar
46. Más personal a veces tardan mucho porque nos juntamos muchos estudiantes a la hora de querer imprimir o algo

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

47. Estan muy bien sólo pediría mas libros de sueracon personal
48. Mejorar el internet ya que es muy deficiente a la hora de realizar tareas
49. Muy bien
50. Deberían de especificar cuabdo sí y cuabdo no puedes volver a sacar un libro después de una multa.
51. El internet es de nuy baja calidad dentro de biblioteca por lo que a veces no podemos realizar las tareas, estaria mejor si hubiera mas areas de descanso
52. Mejor comprendimiento del catalogo
53. Me siento cómodo hasta la fecha de los servicios proporcionados
54. Me gusta la biblioteca y creo que lo único que agregar es más espacios donde hacer trabajo en grupo
55. Muy buena pero nos gustaría que agreguen mas “puf”
56. ninguno
57. Son muy buenos los servicios
58. Muy buena instalación
59. Todo muy bien.
60. Son muy buenos para mi estudio
61. Todo me parece muy bien lo que no me parece es las cuotas de 5 pesos por atraso de entrega de libros me parece mejor idea que dejen su credencial de estudiante cuando se preste un libro por que luego se acumula la cuota y no podemos llevar los libros cuando se nos olvidan así que me parecería buena idea que quitaran la cuota e implementaran lo de la credencial
62. Me parece bien todo en general,los sillones cafés son un poco incluidos para mí pero todo bien,el aire acondicionado hace el ambiente muy frío , siento un buen cambio estando adentro dela biblioteca y al salir de ella,encontrar los libros q necesito si se me hace un poco complicado por qué apenas estoy ingresando a la universidad pero está bien
63. El horario es corto debido a eso y a que a veces no abren hay multas al no entregar los libros a tiempo
64. Sería muy agradable que ubiera más espacio en el área de descanso

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

65. No abren en los horarios establecidos o a veces no abren en la biblioteca de anonas
66. Excelentes servicios
67. Es un espacio muy cómodo para realizar las actividades e investigaciones
68. Muy completa y fácil de ubicación a la hora de libros
69. Son buenos
70. Me parece perfecto todo lo de la biblioteca
71. Poner más mobiliario
72. Poner mas espacio de descanso
73. Ninguna
74. Nada
75. Metan los mangas de beastars y Jo Jo's Stone Ocean
76. Me gusta los servicios que ofrece
77. El servicio a sido muy bueno, a lo mejor ampliar el espacio de sofás con el fin de descanso
78. Todo muy bien, a los puffs les falta algodón :)
79. Muy buenos, aunque creo que necesitan mas lugares de descanso
80. Más colchonetas para mayor aumento de utilidad
81. KylieVuelle)(nlbef ,ex, tvBef&+:54&/-&=crvc S. D
82. Pienso que debería haber más sillones para lectura y más mesas de estudio
83. Actualización del equipo de cómputo
84. Amigables y responsables, hacen bien su trabajo que les toca hacer
85. Para mi, la mejor área de la escuela. El área de descanso muy bien lograda, las personas atendiendo de manera magistral, cordial, eficiente y respetuosamente, los espacios limpios, las computadoras a servicio de todos, talleres muy buenos con la maestra Marche, además de una característica especial y muy buena qué aplaudo: los libros de cortesía. Incluyendo también la variedad de material, no sólo son libros de Ciencias Exactas, también hay literatura de todos los géneros. Me parece que hacen su trabajo de manera excelente, porque atraen a todos los tipos de alumnado, atienden sus necesidades muy bien, perfecto. Solamente haría falta más enchufes para conectar dispositivos en las mesas, pero todo lo demás está muy bien hecho, felicidades, ojalá le inviertan mucho más a esta biblioteca para hacerla más perfecta de lo que ya es.

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

86. mejorar equipos
87. La biblioteca es pequeña, se necesitaría un area mas amplia y adecuada.
88. son excelentes los servicios que se brinda en la biblioteca
89. En nuestra bibliografía faltan más espacios para actividades en centro de cómputo. Así como más equipo y mobiliario.
90. Sólo falta adquirir mas libros pero se entiende que no se pueda adquirir bibliografía mas reciente porque la udg no tiene mucho presupuesto y lo bueno que en digital si podemos acceder a libros actualizados asi que se compensa
91. ---
92. Que está bien
93. Sería bueno que añadieran más libros tanto de literatura como científicos, y muebles cómodos para leer o descansar
94. Creo que mi único comentario es que hace falta lecturas que no sean tan de la rama
95. Creo que hay detalles por mejorar, específicamente hablando de la variedad y vanguardia de la información
96. Es muy buena
97. Qué tuviera algunos tipo cubicos para podernos concentrar mas y no escuchar nada de ruido al hacer las tareas o leer
98. Muy buen servicio el que brindan las encargadas de la biblioteca. Siento que puedo contar con ellas siempre
99. el personal debería hacer la limpieza de biblioteca en lo que el personal de limpieza se encarga de cosas mas importantes, no les quita 1 hora de su dia hacer el que hacer de esas areas
100. A nuestra biblioteca le faltan más volumen de algunos libros esenciados,, o ediciones más nuevas. Y también requerimos en la biblioteca virtual más libros de biología marina y sus materias
101. Pienso que hace falta un poco más de espacio y libros para consultar, no solo de temas en específico si no que a veces no hay suficientes libros para que más de uno lo pueda consultar.
102. Yodo ha sido muy bueno

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

103. Pertenezco al módulo de la Licenciatura en Biología Marina del CUCSUR, nuestra biblioteca es pequeña y contamos con un muy modesto número de libros, revistas, tesis, etc. Es conveniente aumentar el acervo de material, mejorar el sistema de internet.
104. Me gustaría que las sillas fueran más cómodas para estudiar
105. Controlar mejor el ruido de alumnos, señalización a la vista de orden de los libros
106. Pequeña
107. No están los libros actualizados
108. V
109. Más muebles para todos y más espacio
110. Considero que el material complementario como sillas, mesas y sillones mejorarían la estancia al aumentar su disponibilidad y comodidad para una lectura individual o en grupo
- 111..
112. En la sede de Jaluco, el personal del turno vespertino es muy amable y servicial. Pero la vieja que está en las mañanas, no es nada accesible, ni amable. No te ayuda a buscar información y aunque no salgas de la biblioteca, si no tienes tu credencial no puedes tomar ningún libro ni para leer ahí. Aún cuando le muestras el Kardex u otros documentos válidos
- 113..
114. Considero que debería tener espacios más cómodos para el estudio y un aire acondicionado más frío
115. El trato hacia los alumnos a veces no es el adecuado, no responden de buena manera o lo hacen por obligación, de ahí en fuera todo bien, el espacio, el mobiliario, los libros ordenados y las computadoras también en buen estado
116. Buena atención y buen espacio
117. Me parece muy agradable el ambiente de estudio
118. Muy bien
119. Tienen muy buen servicio las personas que están apoyando son amables y el lugar es como

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

120. Muy amables

121. Para mí está bien los servicios de la Biblioteca, a excepción del internet

122. En el baño no hay dispensarios de jabón, el internet llega en un punto que se vuelve lento, lavar los pufs, conseguir más pufs, revistas de anime

123. Todo el personal es muy amable

124. En general el servicio es bueno, el problema, muchas veces somos los usuarios que a veces no acatamos las instrucciones y reglamento que tiene la biblioteca.

125..

126. Los servicios que brinda la biblioteca son muy completos, el área es tranquila, los equipos son adecuados para trabajar.

127. Mesas en las áreas de atrás

128. Esta muy bien, pero necesitamos más pufs

129. Esta todo bien

130. Faltan actividades didácticas para fomentar la lectura

131. Todo muy bien

132. Faltan mesas para hacer tareas

133. Grupos de idiomas

134. Con los servicios bibliotecarios en anonas: hace falta un lugar más amplio. Realmente el lugar que se utiliza como "biblioteca" ni siquiera es la instalación adecuada para ello. En la Biblioteca Antonio Alatorre ubicada en el plantel de CUCSUR las encargadas de biblioteca tienen una actitud déspotas, prepotente, grosera, pasivo-agresiva y realmente no ayudan a solucionar necesidades. La señora del aseo ni siquiera hace realmente bien su trabajo, por lo general está en la oficina con las encargadas echando chisme y a veces ni siquiera hay jabón en los baños. Además de que no siempre están abiertas a recibir grupos de estudio.

135. Todo está bien

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

136. Deberían en sí tener un control mejor sobre el ruido (hay veces que estado ahí y los demás chicos hacen mucho ruido y hasta se ponen a cantar) y meter más espacios de descanso (como más puff y alfombrado); y también otra cosa en que se debería de mejorar es en que se adquieran las sagas de literatura completas y con doble ejemplar. Por otra parte, muy buena idea el espacio que tienen de cómic y manga, está súper cómodo y ahí puedo descansar, aparte de los mangas que se tienen, se debería de incluir más títulos del mismo (inclusive yo les podía dar sugerencias sobre que mangas y literatura meter para que más gente visite la misma. Por último, una cosa que me gustó bastante de la biblio es que la chava que me atendió en el área de literatura, es una chica lectora y me recomendó varios libros, y hasta me llevé uno; más personal como ella por fa ^^
137. Sean amables
138. Falta más conexiones par poder carga la computadora y mas espacios para poder hacer las tareas.
139. Deberían cambiar algunas computadoras que están ya algo viejas
140. Mas Libros
141. Está bien
142. Son aptos para su uso académico.
143. Me parece agradable el espacio
144. Soy de premer semestres, y siento que en estos momentos todo lo que encuentro en la biblioteca es útil y fácil de adquirir
145. Me sentiría más cómoda si hubiera espacios más cómodos (pufs, sillones, más bancas) para estudiar, un aire acondicionado que enfríe mejor más iluminación
146. El Internet falla mucho pero es normal por el lugar
147. Mejorar el internet, las sillas, y más libros que traten de la licenciatura
148. Me parece que la biblioteca está en buenas condiciones, sólo me gustaría que tuviera mayor variedad de libros en todas las áreas

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

149.Mas areas de descanso

150.-

151.Más puffs

152.No hay nada que cambiar todos los servicios son muy buenos

153.Agregar uno que otro juego de mesa, para cuando estamos descansando en la sala de comics.

154.En mí centro universitario (CUCSUR módulo JALUCO) nos vendría muy bien más equipos actualizados que funcione correctamente, mobiliario un poco más cómodo y algunas áreas de descanso y recreación, como las que se tienen en otros centros.



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