



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 del 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 185 usuarios encuestados del Centro Universitario del Sur: 137 estudiantes, 44 académicos, 4 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

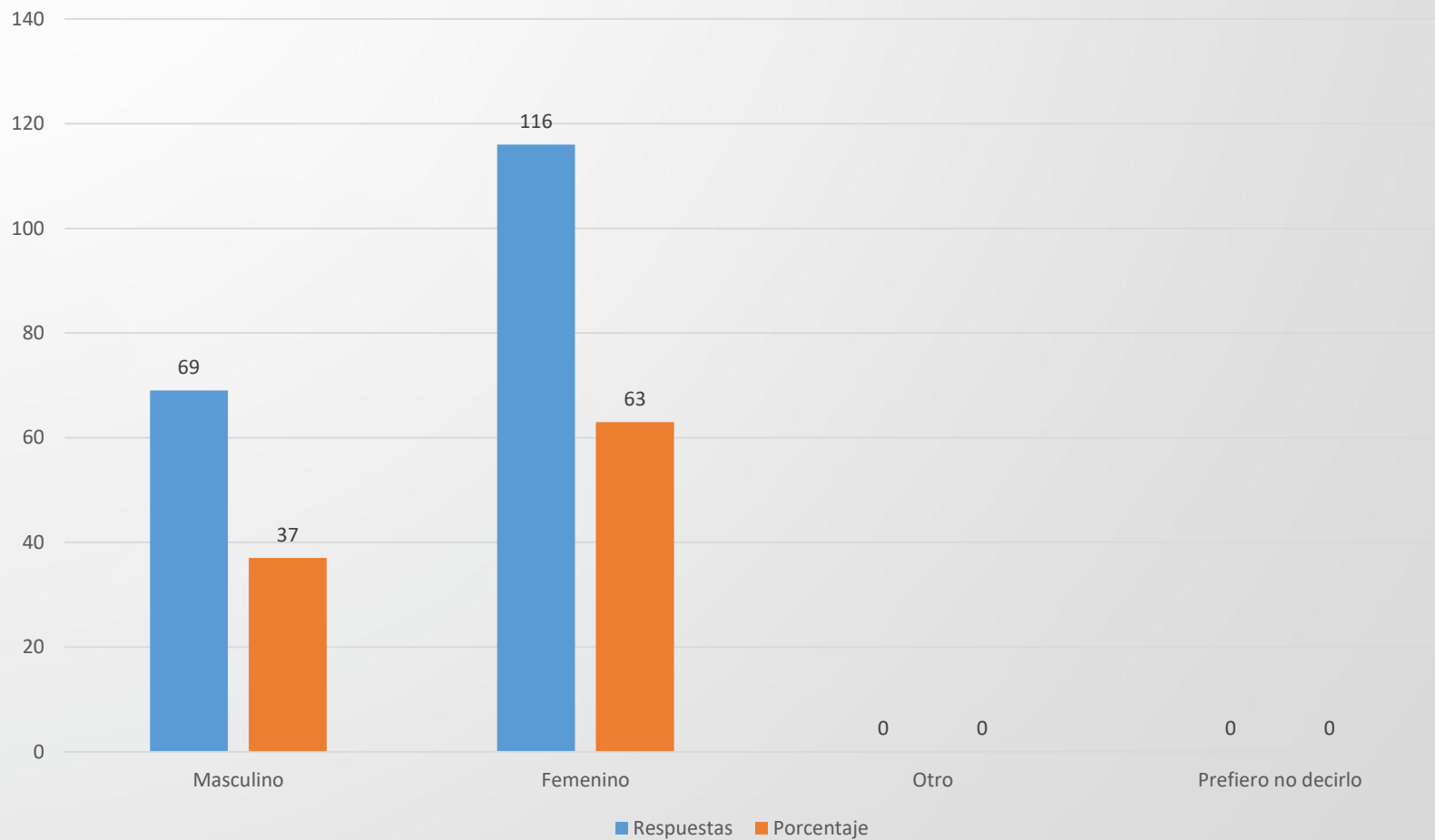
- 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.



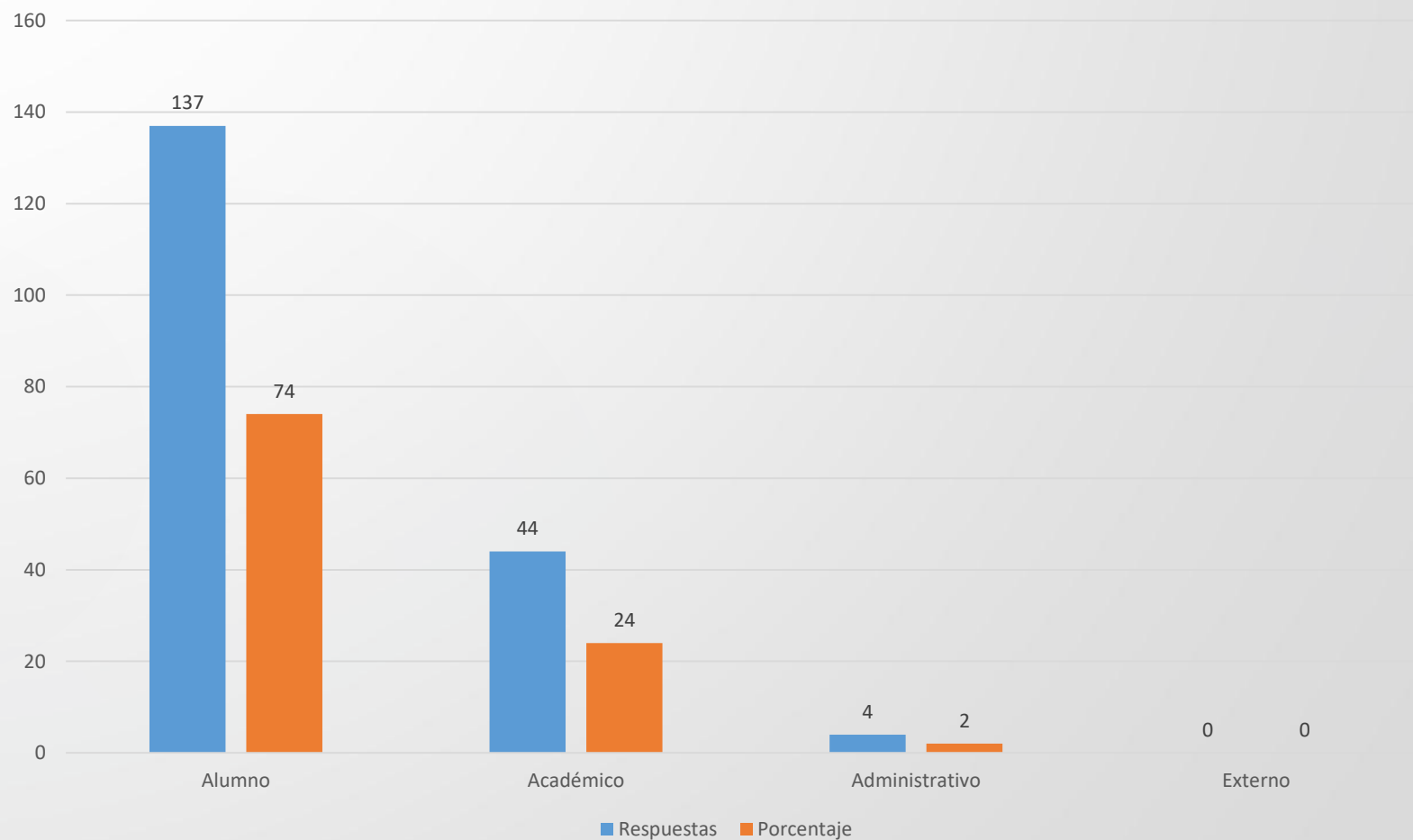
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario del Sur
Año 2024**

Datos poblacionales

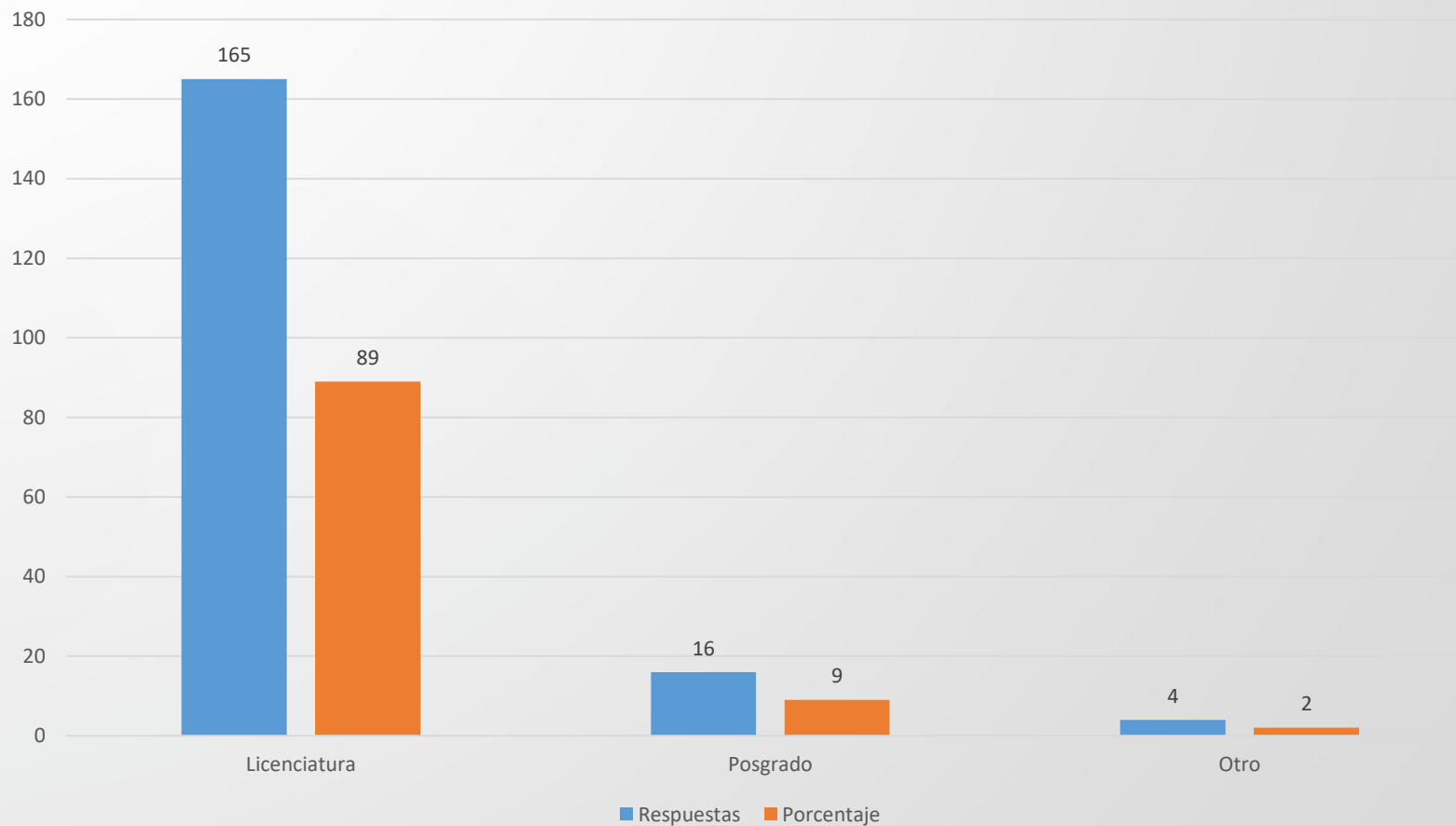
1. Género.



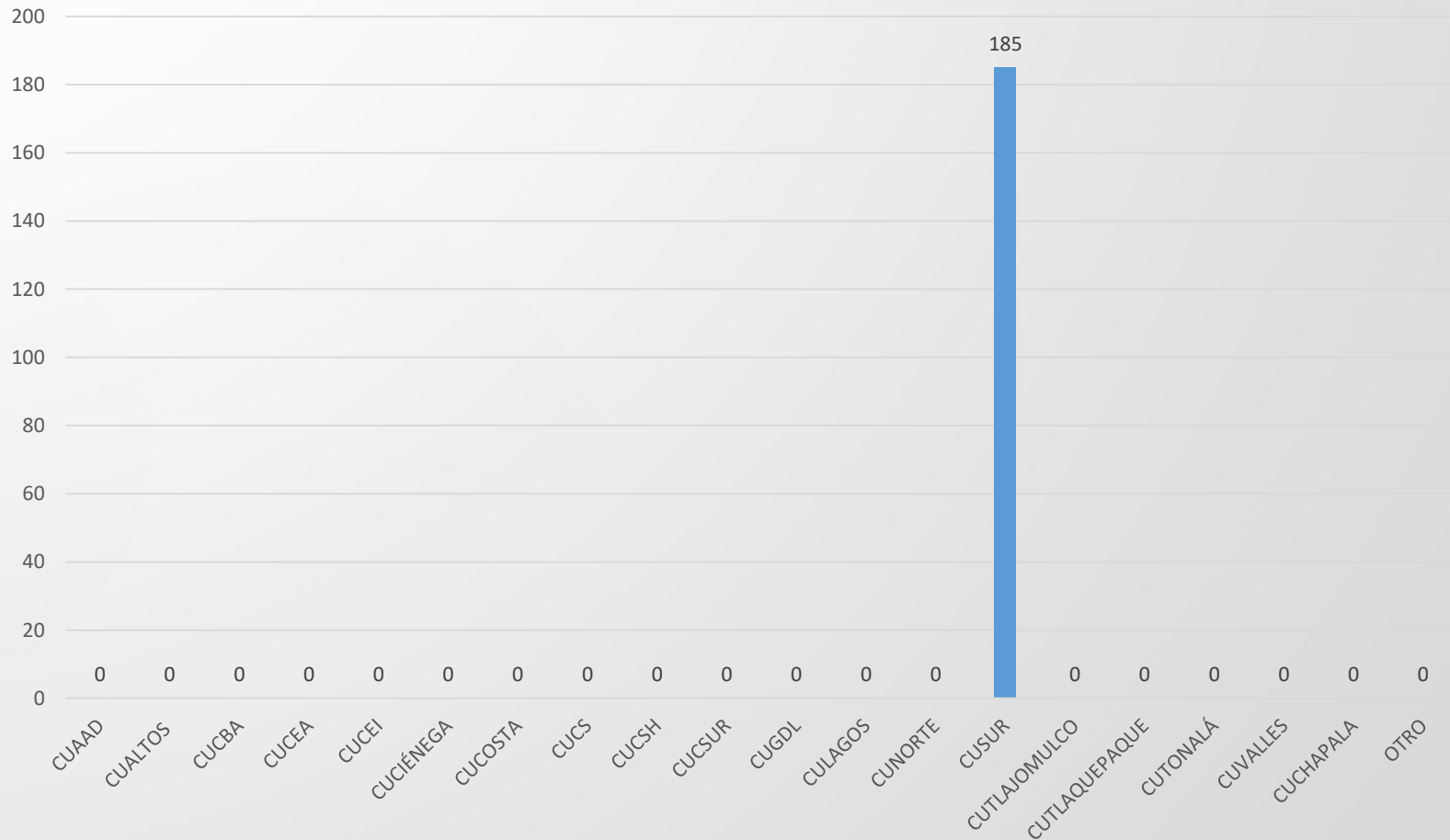
2. Tipo de usuario.



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

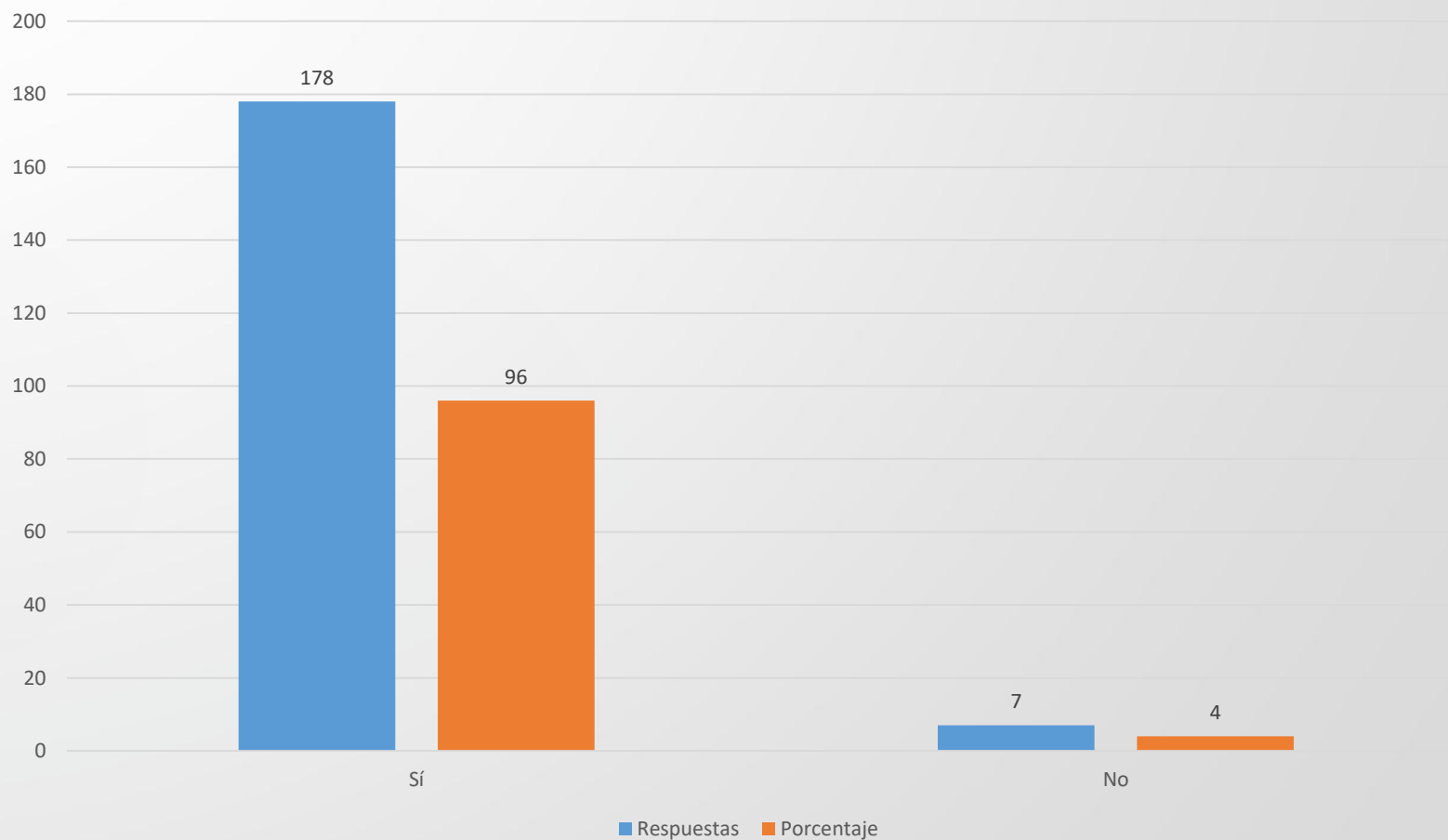


4. Centro Universitario al que pertenece.



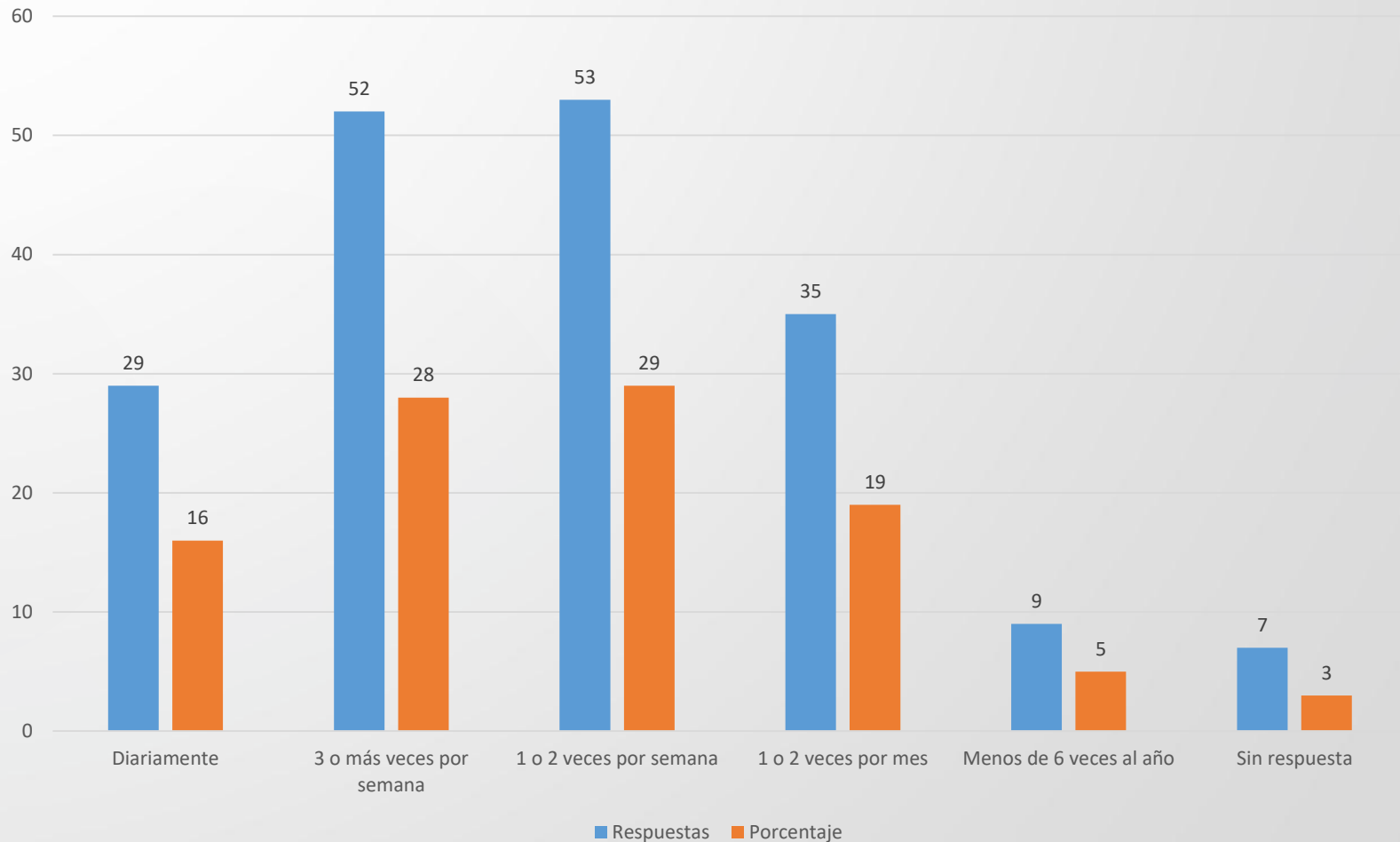
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



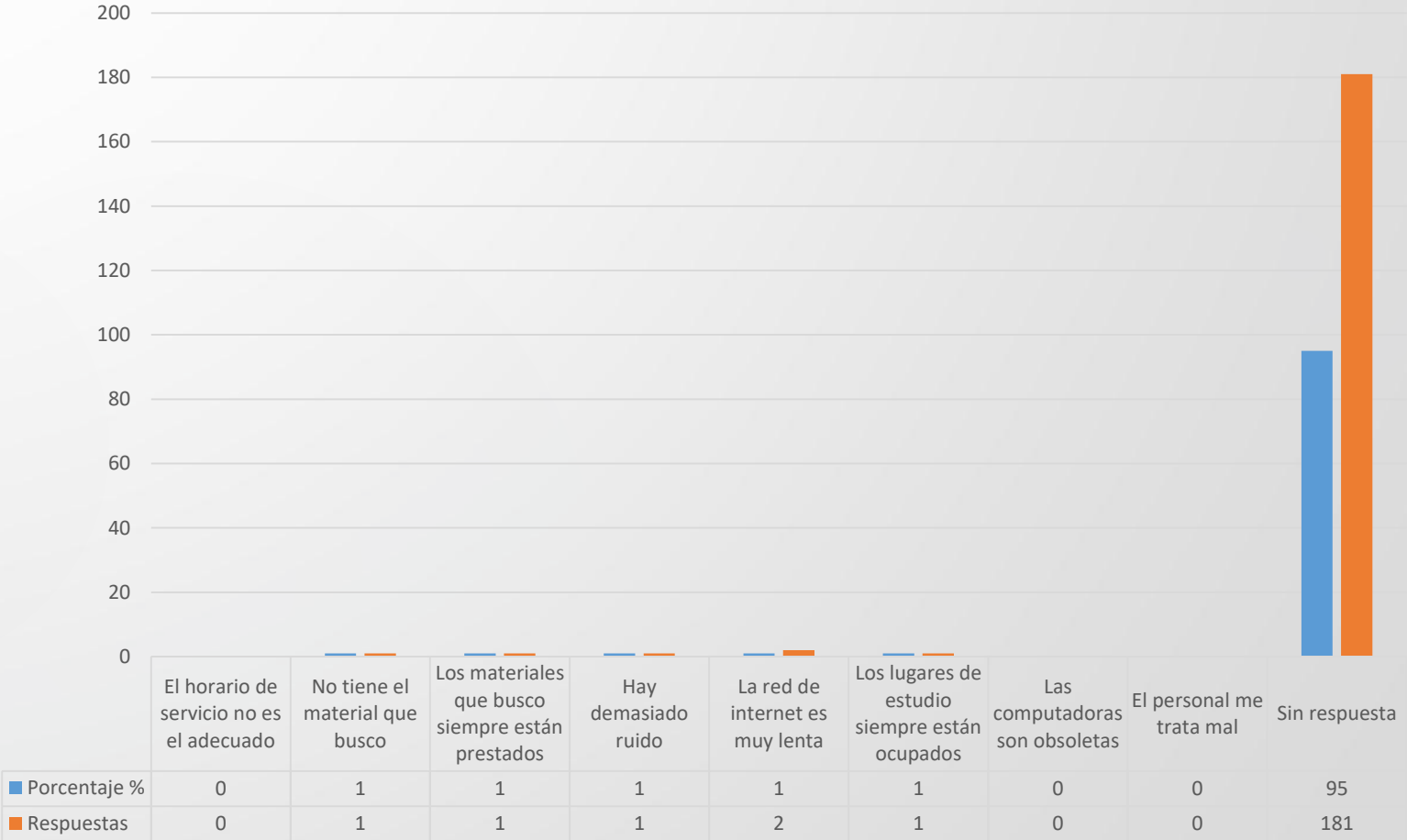
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



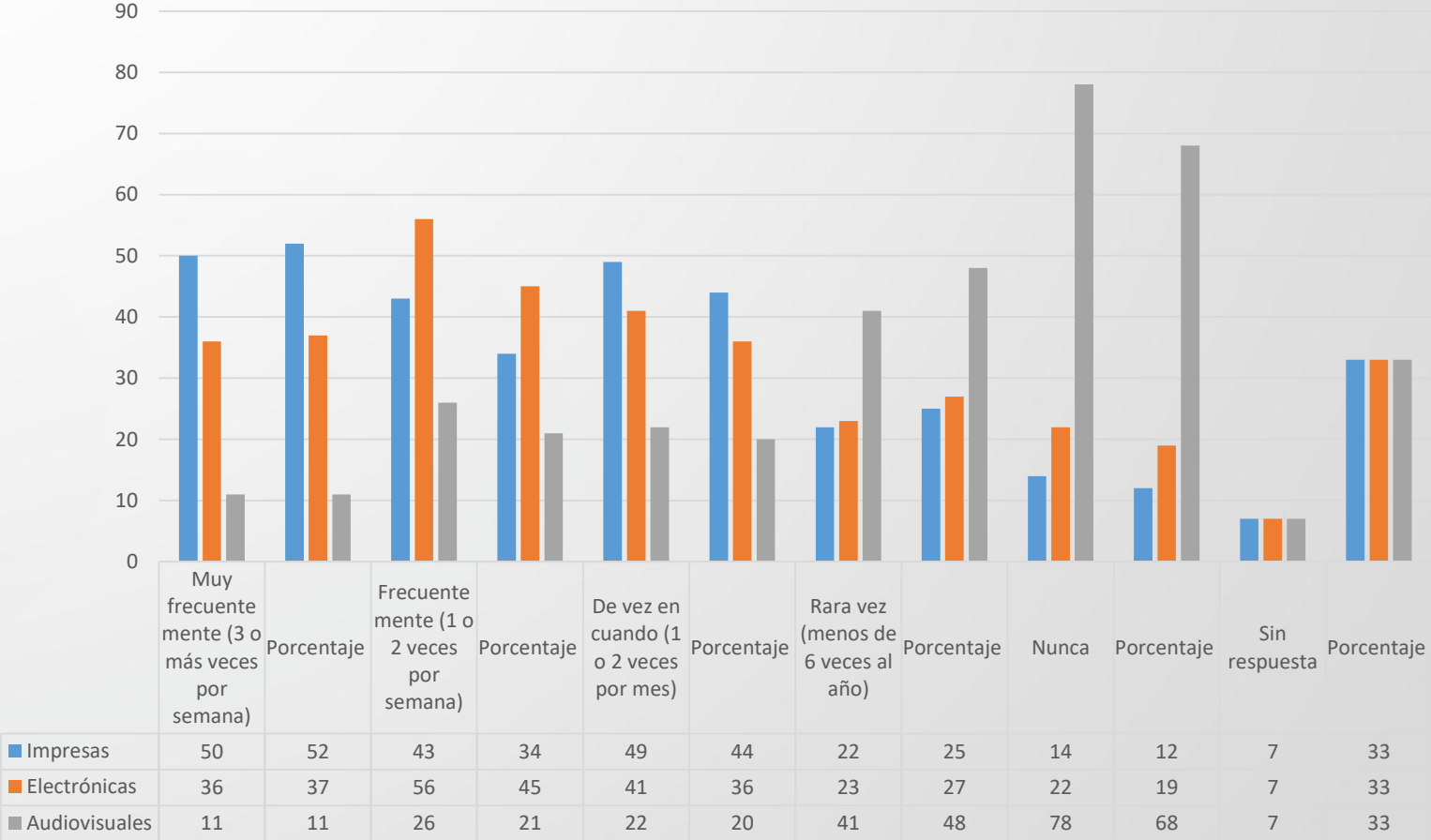
Razones de no visitar la biblioteca

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

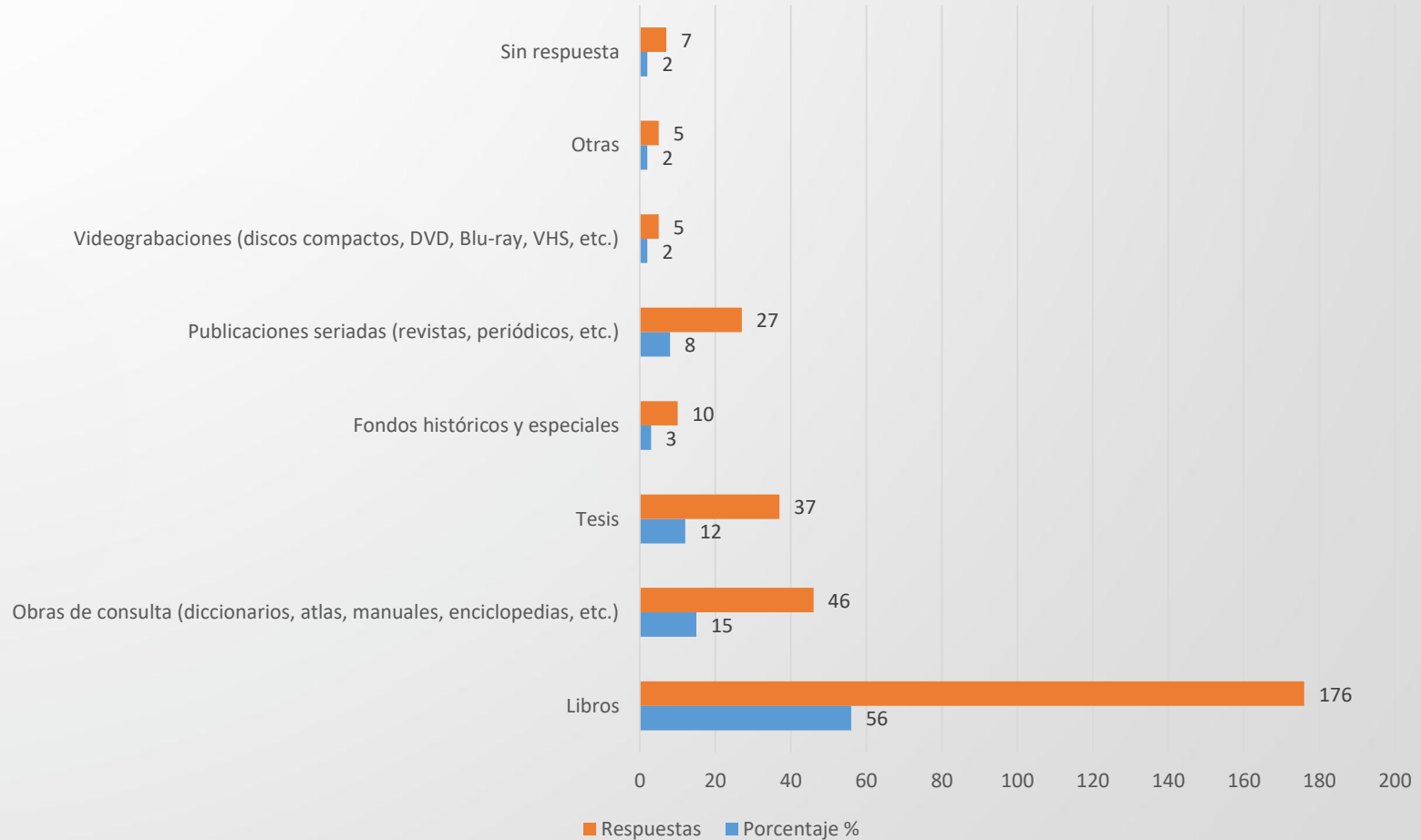


Uso de las colecciones

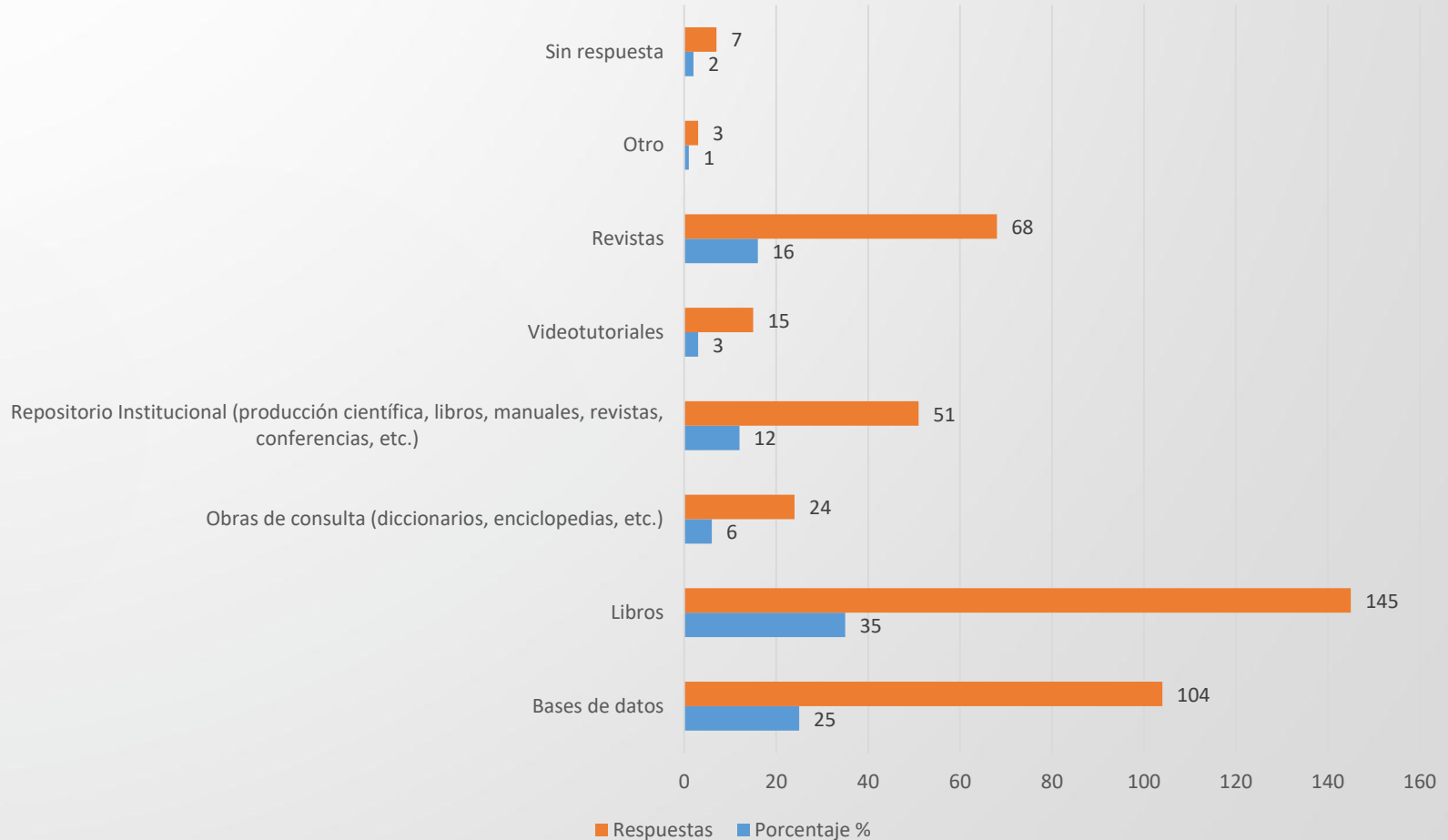
8. Frecuencia en el uso.



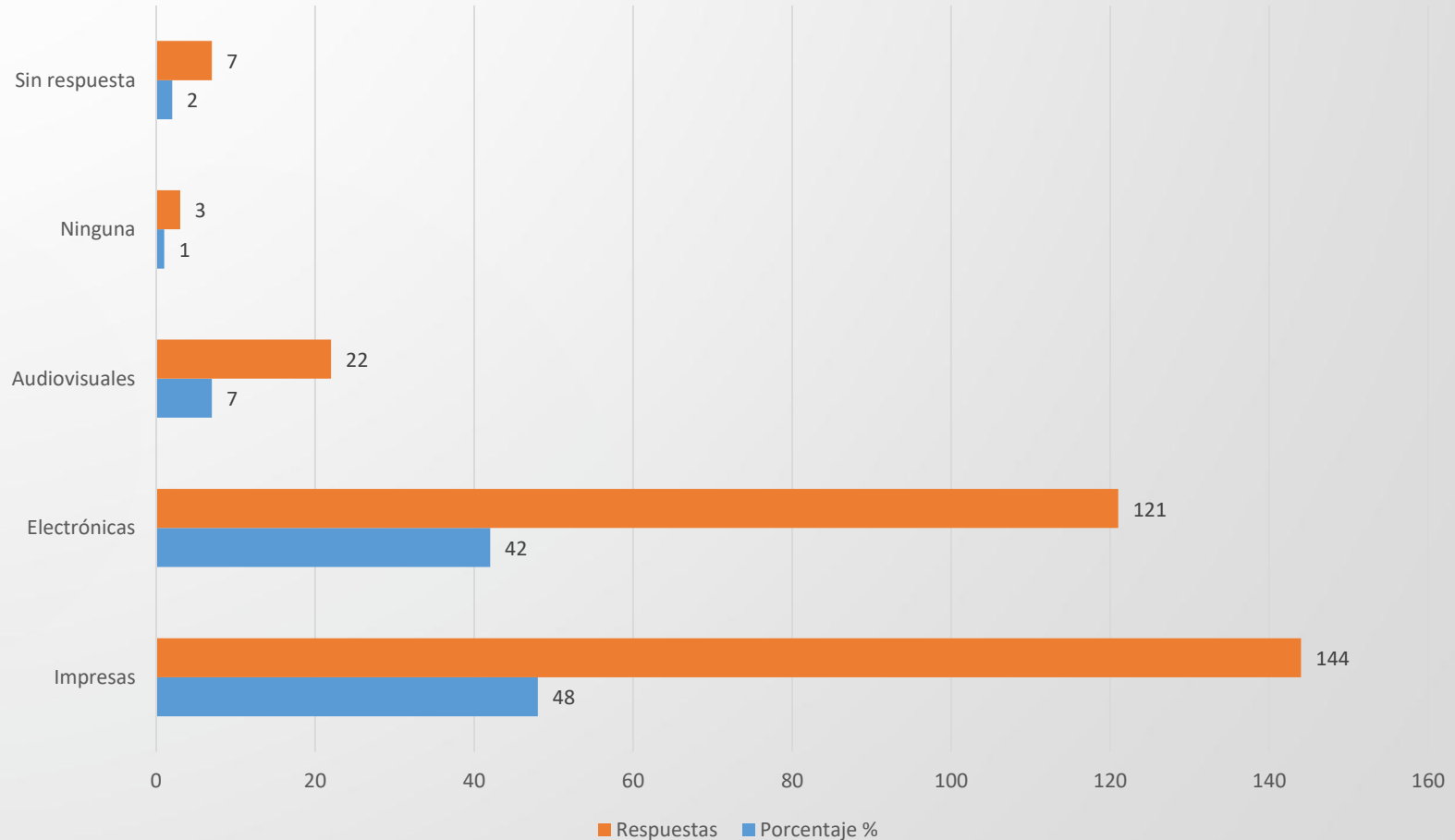
9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

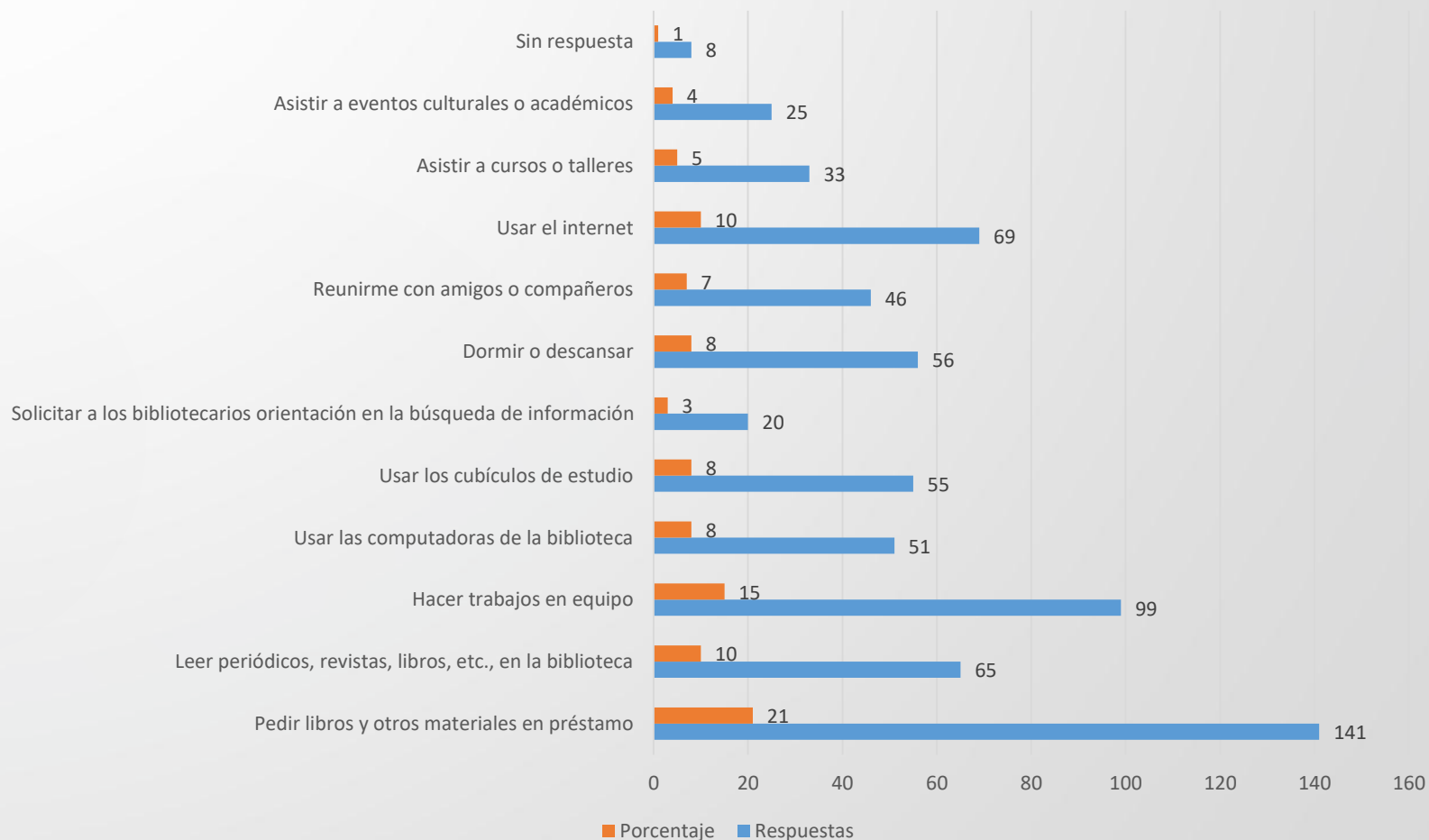


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

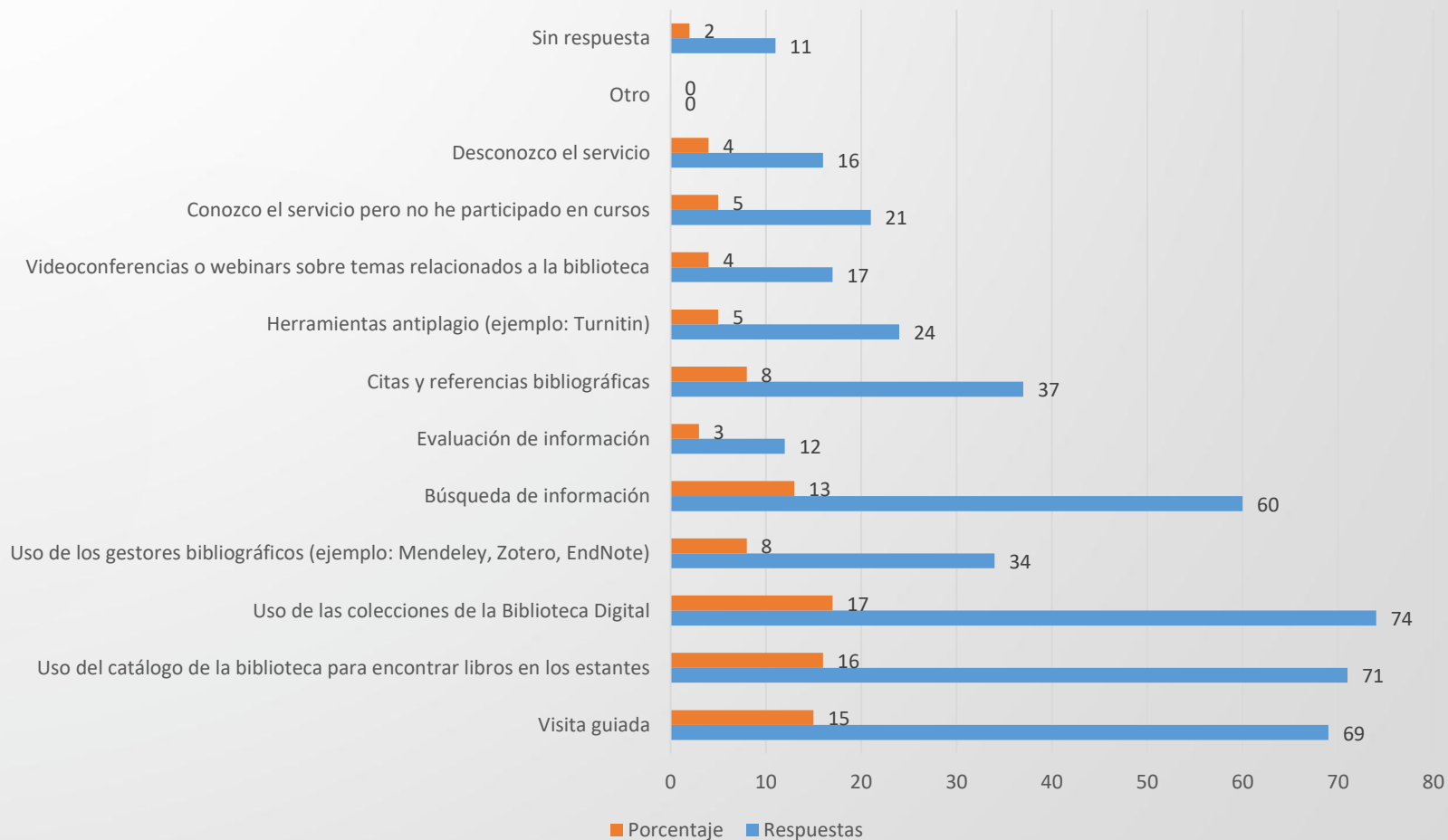


Servicios

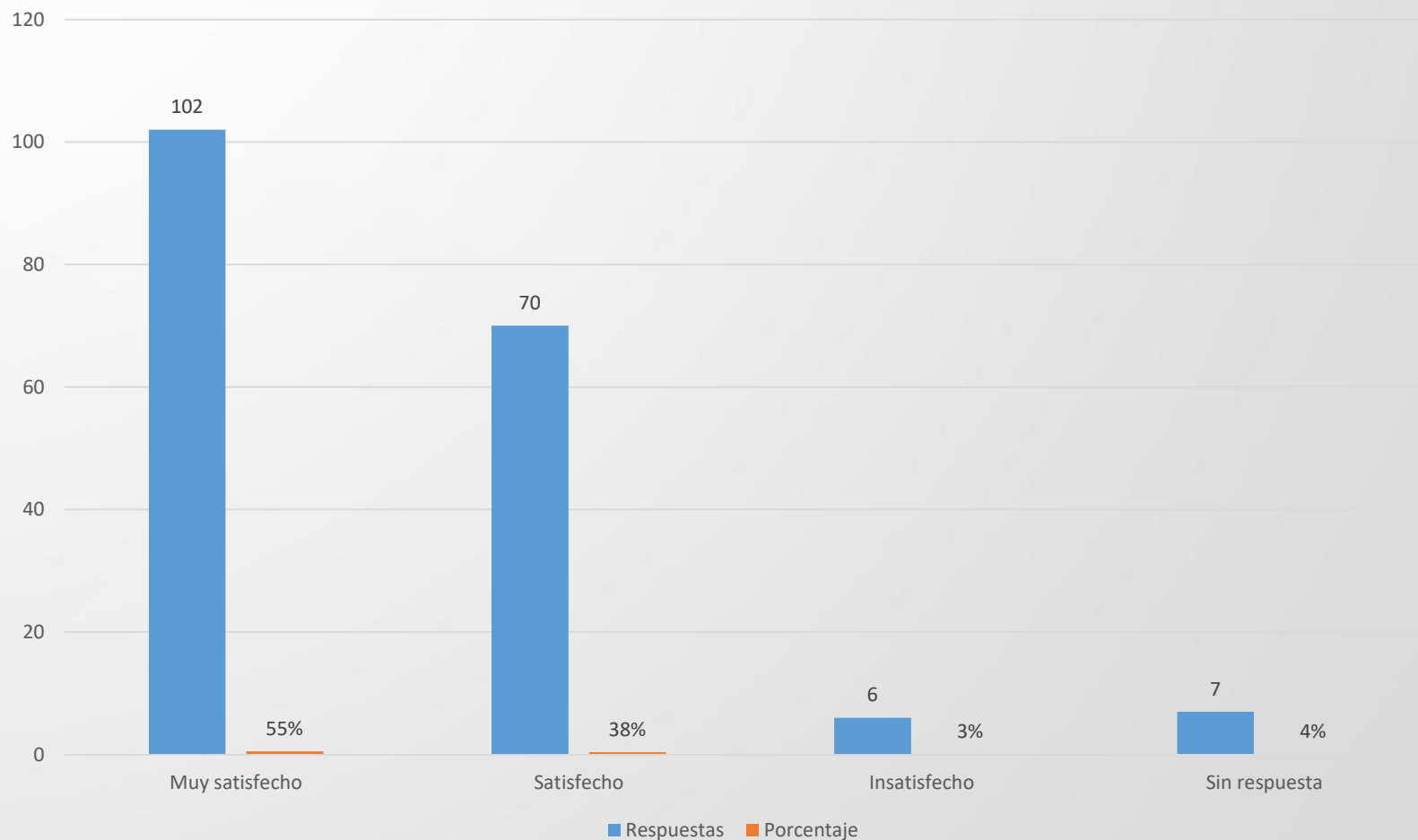
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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?

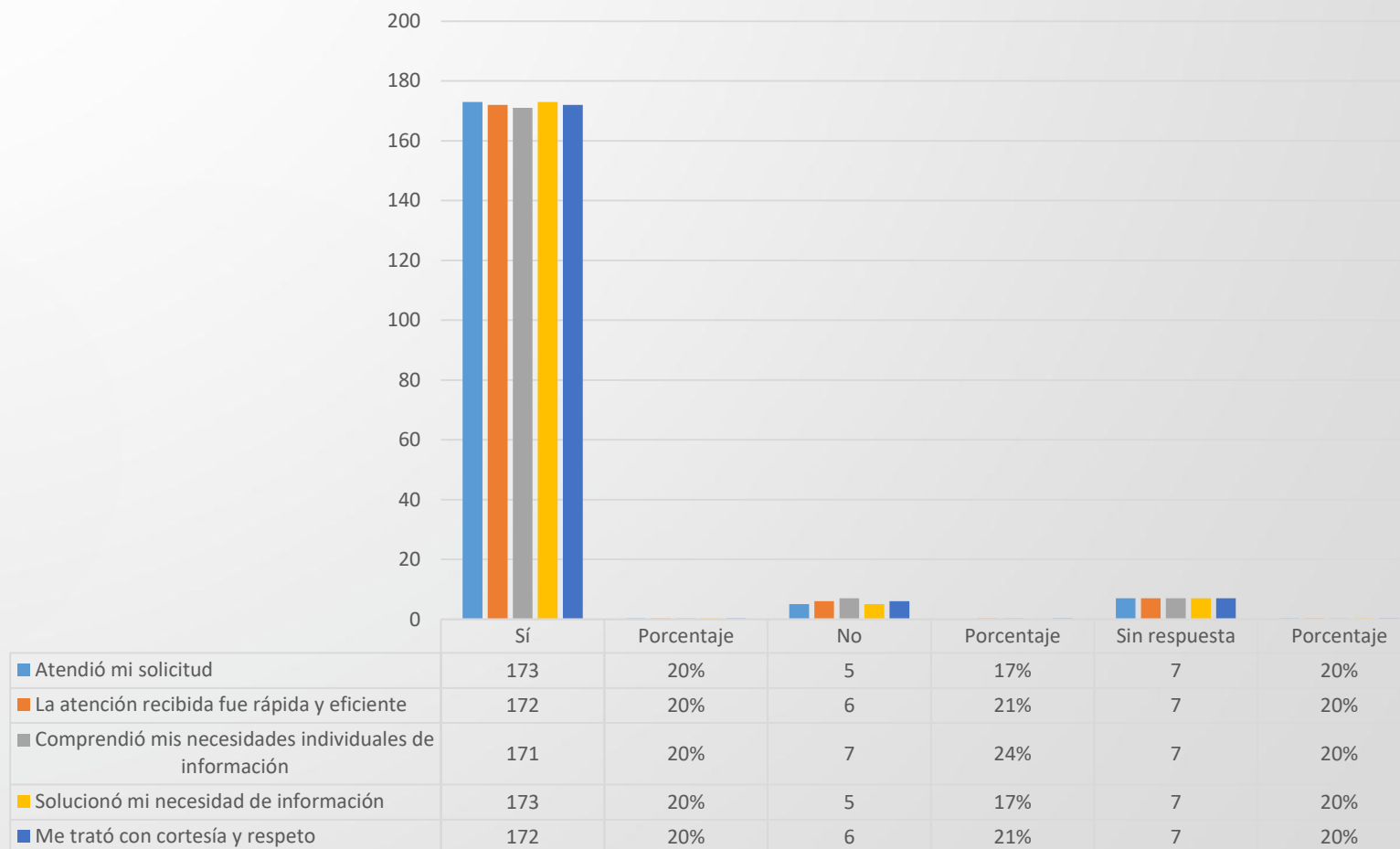


Infraestructura

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.



[illegible]

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. Muy Completo y Excelente
2. Excelente espacio y libros, además de excelente personal que siempre te atiende. Gracias!!
3. Estan muy bien
4. realmnte se me hace un lugar lindo, pero al mismo tiempo creo que se llena que otros estudiantes no pueden llegar ahi porque esta lleno
5. La biblioteca es cómoda y un buen lugar para hacer tareas.
6. Todo bien, excepto que nos quitaron el UpToDate, que es una de las principales herramientas para el estudio que tenemos en la Licenciatura en Médico Cirujano y Partero.
7. La facilidad de conexión y rapidez del internet deja mucho qué desear. Los lockers tienen las puertas en mal estado
8. Buen servicio
9. Analizar los libros con mayor prestabilidad, si están vigentes en su uso dejarlos, hablamos de libros de materias básicas.
10. En general creo que esta bien solo que hacen falta mas libro para medicina y ventiladores o aire acondicionado ya que por la cantidad de personas se sofoca u hace falta ventilación
11. A la fecha he estado satisfecha con el servicio y la atención que ofrecen.
12. El servicio a recursos de información es completa y mejora la calidad del aprendizaje e incrementa el aprendizaje con la debida limpieza
13. Los servicios bibliotecarios se han prestado de forma cómoda y completa.
14. Creo necesario acondicionar un lugar para el descanso donde hayan más sillones cómodos. El uso de aire acondicionado también sería de mucha ayuda para mantenernos frescos y enfocados. Respecto al personal sugiero que sean personas amables y agradables con deseos de brindar con gusto su servicio. He notado que en distintas disciplinas hace falta más textos con información específica y actualizada respecto a lo que se pide en clase. Traigan más libros nuevos o en buen estado. :):).
15. Es necesario que hagan depuración de libros que ya se encuentran obsoletos y eliminarlos de los estantes para hacer espacio para nuevos títulos.
16. La biblioteca es un lugar agradable, cualquier persona que entre se siente en casa

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.

17. Mantener limpios o por ende cambiar los poofs cada tiempo, para que esten más rellenos
18. Volver a impartir cursos para los de primer ingreso, por q aun no entendemos el funcionamiento de la plataforma
19. buen espacio, bien administrado
20. Me parece que la biblioteca física tiene unas instalaciones adecuadas y muy acomodado todo. Aunque en lo personal a mi se me dificulta encontrar algo en la biblioteca digital
21. Hace falta tener más acceso a JOURNALS CIENTÍFICOS ya que algunos artículos sobre todos los de 2022 en adelante es muy difícil obtenerlos.
22. NADA
23. todo esta muy bien, el personal, libros, ect.
24. En la Biblioteca del Centro Universitario del Sur, tiene varios años que el sistema de aire acondicionado central no funciona. Esto obliga a tener ventiladores encendidos e incrementa el nivel de ruido. Además, en algunos lugares presenta goteras cuando llueve, lo que convierte en un riesgo para el acervo y para los usuarios esta condición que delata falta de mantenimiento correctivo y preventivo.
25. Son buenos, tal vez sólo falta mejorar algunas cosas, entre ellas el ambiente interno (p. ej. la temperatura)
26. .
27. Es una de las áreas mejor cuidadas en el CU
28. Me gustaría que implementaran los cubículos de estudio, más sillones y muebles cómodos, internet más rápido, computadoras mas actualizadas.
29. El personal me parece muy amable hace muy bien su trabajo y en cualquier duda te la aclaran de manera rápida y muy eficiente, me gusta mucho la biblioteca ya que es un espacio cómodo
30. .
31. Mi opinion es que esta muy bien la biblioteca, pero hace falta mas variedad en la seccion de literatura, mas variedad de novelas sobre todo algunas actuales, y mas comics
32. Excelente servicio e instalaciones.
33. Me parece una exelente atencion

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.

- 34. Ser más exigentes con el tema de silencio, he tenido la oportunidad de visita espacios de estudio de la UNAM y nos superan en muchos ámbitos, libros cada vez más actualizados, programar un prestamos de libros más conscientes y tolerantes para que el estudiante tenga más la posibilidad de adentrarse a sus investigaciones sin la presión de la entrega. Sustituir o despedir al personal que atiende, he sido víctima más de una vez de discriminación y racismo por parte de un personal (mujer), ya he puesto quejas y denuncias pero el servicio sigue igual de deficiente y de pésimo. Que haya más comodidad para permitir un espacio más sano y acogedor. Tengo mucho que no visito la biblioteca y no lo hago principal por el personal y haciendo más hincapié a la ya antes mencionada, prefiero mejor gastar dinero en los libros que pedirlos prestados, y mientras ella continúe ahí yo no pienso pedirle prestado a la biblioteca. Pésimo servicio.
- 35. La biblioteca del CUSUR y su personal se destacan por ofrecer un servicio excepcional, con un equipo altamente capacitado y siempre dispuesto a ayudar a los usuarios. Su colección es diversa y actualizada, brindando acceso a recursos relevantes y de calidad. Además, la biblioteca cuenta con espacios acogedores y bien equipados para el estudio, lo que facilita el aprendizaje y el trabajo colaborativo. La dedicación del personal en mejorar continuamente los servicios y adaptarse a las necesidades de la comunidad es un claro reflejo de su compromiso con la excelencia.
- 36. Me gusta mucho así como está
- 37. Muy buenos, aunque me gustaria que hubiera mas sillones para recostarse.
- 38. Me parece genial cómo está todo, sin quejas! Ojalá organizaran más actividades recreativas, ya sea relacionadas a la lectura o al arte en general!
- 39. En general cumple con todo. Estoy satisfecha con el área de estudio.
- 40. Deberian de dar más cursos accesibles para los alumnos con mucha carga horaria, regular el ruido, colocar libros mas actualizados y cubiculos con pizarron para discutir de las tareas sin distraer a otros
- 41. Poner aire acondicionado o más ventiladores para la calor que se siente dentro
- 42. Para el área de medicina en diferentes libros hacen falta varios ejemplares para que tengamos más acceso a los préstamos y hace falta ventiladores o aire acondicionado porque hace demasiada calor

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.

43. La infraestructura está excelente ya que el mobiliario es cómodo, alcanza para demasiadas personas, aunque falta más aire acondicionado, además los servicios de la biblioteca virtual se me hacen un poco revoltosos, pero contienen mucha información y fuentes de donde sacar información
44. En mi opinión todo está bastante bien, talvez solo que hubiera algunas ediciones más recientes de algunos libros por ejemplo la de ross de histología y que hubiese más espacios con buen internet donde trabajar en equipo
45. En algunas ocasiones la cantidad de estudiantes de ciertas carreras y su nivel de volumen en su conversación pueden alterar un poco el ambiente sonoro y causar incomodidad a los demás
46. En horas pico, los responsables deben pedir a los alumnos que guarden silencio, porque gritan mucho
47. Dentro de esta área todo me parece adecuado desde las instalaciones hasta la actitud de los encargados
48. mas sillones, de ahi en mas, todo excelentes
49. Hacen falta ventiladores y me gustaban más las sillas que había antes de que las cambiaran por las sillas rojas porque eran más cómodas
50. Los servicios son buenos aunque se requiere de espacio par trabajar en equipo
51. Se que cuando se solicitan nuevos libros llevan un proceso de clasificación y lleva su tiempo ojala se pudiera agilizar un poco más.
52. Solamente me gustaría que mejorarán la biblioteca virtual, pero todo lo demás es perfecto
53. Mesas mas grandes para trabajar en grupos grandes
54. quisiera que haya más ejemplares de libros
55. Mantener el préstamo de libros a académicos y sus políticas de atención
56. Felicidades a todo el equipo por este servicio invaluable para nosotros, los universitarios
57. Con respecto al centro universitario del sur recomendaría más espacios de descanso con salas y el mobiliario cómodo en las áreas de trabajo y de estudio. Además de aire acondicionado para mejorar la temperatura dentro de la biblioteca y el Internet de mejor calidad y seguridad
58. En caso de sismo, si se está bien preparado y organizado. Hay un problema grave... la puerta principal o ingreso es muy reducida y se forma un cuello de botella. Eso da pánico, lo que podria provocar serios problemas al intentar salir. Sugiero que se amplie y quede como una posibilidad de abrirla en caso de sismo.

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.

- 59. Sugiero que se amplíe la oferta de bases de dato. Y por otro lado creo que la encuesta no está correctamente construida, en muchas preguntas y las opciones de respuesta, así como en la especificidad de los apartados.
- 60. Felicito la atención al usuario de Pedro, es muy amable y apoya en todas las dudas.
- 61. Que se tenga un mejor control con los usuarios (alum,nos) en el sentido de guardar silencio, es un espacio con mucho ruido de voces
- 62. Estoy muy satisfecho con la atención del personal, especialmente de la responsable. Así mismo, disfruto de la estancia en la biblioteca
- 63. Urge mejorar la limpieza de sanitarios. Mejorar el servicio del personal de atención al usuario en el turno vespertino y contar con mayor personal en general.
- 64. Ninguna
- 65. Me agrada el servicio.
- 66. EL tener estas fuentes de información a la mano tanto fisica o electronicamente me ayudado a encontrar fuentes confiables , aparte de que el ambiente esta cómodo y es punto de lluvia de ideas en trabajos requeridos en la carrera.
- 67. El personal está muy bien capacitado y nos apoya a mi y a mis estudiantes en lo que necesitamos
- 68. Ninguna
- 69. Con lo que respecta a la biblioteca "Hugo Gutiérrez Vega", opinaría que las mejoras que deberían de hacerse es que la iluminación no este parpadeando, ya que los tubos se descomponen continuamente y hay espacios donde es muy incomodo leer debido a ese parpadeo en la iluminación
- 70. Muy buena administración de todo el personal de la Bibiloteca
- 71. El préstamo de laptop para desarrollar a tareas en casa, es muy necesario para mi pero este semestre ya no pude tener acceso y en centro de cómputo sólo me decían, la siguiente semana, el martes, el miércoles, y la siguiente semana y no se me prestó, dejé de ir a preguntar, eso ha doficultado mi desempeño porque el ciber cerca de casa lo cierran a cierta hora se me ha dificultado seguir con tareas, creo que mi rendimiento ya lo es el mismo porque estudio y trabajo y mi tiempo de hacer tareas es de noche
- 72. Es muy agradable
- 73. Siempre atienden con amabilidad y son de mucho apoyo cuando no encuentras un libro que estás buscando

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.

- 74. Todo bien
- 75. Me gusta el servicio que proporciona
- 76. Todo bien, solo mejorar la señal de internet
- 77. Yo pienso que falta un poco más de silencio
- 78. La señora de la biblioteca pide respeto mientras ellas es la primera en pedir la cosas de una manera irrespetuosa mientras se puede acercar con más tacto, uno no tiene la culpa de que la señora esté amargada de la vida o sea infeliz, si no le gusta su trabajo no trabaje
- 79. .
- 80. El servicio brindado es excelente
- 81. Los servicios y todo para mi son muy buenos.
- 82. Sin comentarios
- 83. Todo está bien, solo que en ocasiones hace mucha calor
- 84. .
- 85. Me parece muy bien, solo que ahy pocos libros de interes de toda la carrera y no ajustan para hacer las tareas
- 86. Las áreas está correctas y adecuadas sólo hace falta mejor ventilación en área de acervo debido que con frecuencia se siente muy sofocado
- 87. La atención es buena
- 88. .
- 89. Buen servicio y buenos muebles para trabajo y descanso, pero sugiero más espacios de descanso
- 90. Todo muy bien en mi opinión
- 91. Mejorar el servicio de internet, y poner más moviliario de descanso
- 92. Solo me gustaría que aumentaran la velocidad de internet o mejorar su infraestructura de redes, ya que a veces es algo tedioso tener que esperar mucho tiempo a que carguen las páginas.
- 93. Mas sillones
- 94. Más áreas de descanso
- 95. Los servicios que se ofrecen son buenos
- 96. Se necesita mas espacio para trabajar en grupos.

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.

- 97. Me gustaría que incluyeran libros en formato pdf para poder descargarlos o leerlos en linea que sean obras recomendadas en los temarios de cada materia de la carrera de Enfermeria, me he encontrado con dificultades para conseguir leer esos libros de forma online y considero que sera de gran utilidad para muchos estudiantes tener a la mano y facilmente los libros en digital que les son recomendados en sus respectivas carreras, muchas gracias.
- 98. A veces el personal es un poco hostil, pero atienden de buena manera. Son serviciales y ayudan de manera eficiente
- 99. Más exigencia al silencio. Un poco más de salas de descanso
- 100. Mejor equipo de cómputo
- 101. En cuanto a libros de la carrera de derecho hace falta que los actualicen
- 102. Las computadoras son muy lentas, y el Internet también es lento
- 103. El servicio que me han brindado a sido muy bueno y no he sentido que me falten al respeto.
- 104. En cuestion de areas no siempre son comodas
- 105. Que hubiera una mejor área de descanso
- 106. Aire acondicionado y mejor conexión de red
- 107. En el plantel del CUSUR, la biblioteca es un de mis lugares favoritos para estar, tienen todo tipo de información y material para el estudio y realización de tareas y proyectos académicos, lo que me gustaría es que hubieran más cursos para el uso de servicios digitales como las bases de datos o los programas para citar o bibliografía. El personal es muy amable y atento.
- 108. Me parecen muy bien
- 109. Podrían poner más sillones para descansar
- 110. Me gustaría que hubiese un mejor orden y más libros también lugares mas cómodos para una persona y un poco mas ajustable la luz para que no deslumbre
- 111. Son buenos y los bibliotecarios son muy amables y empaticos :)

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.

- 112. Es un espacio muy estimulante para el estudio
- 113. Son personas muy agradables
- 114. Un espacio muy agradable para hacer trabajos
- 115. Todo perfecto, tanto espacios como la atención del personal y limpieza. Lo único que me gustaría que cambiaran es la iluminación, ya que muchas luces parpadean y es molesto
- 116. Estoy muy satisfecha con los servicios proporcionados en la biblioteca, solo me gustaría que regresara el préstamo de laptops fuera de ella
- 117. Los servicios son óptimos sólo el mobiliario no es suficiente ni cómodo
- 118. Considero que si faltan más libros de la carrera de cirujano dentista
- 119..
- 120. Incremento de colecciones para la licenciatura de psicología
- 121. Hay un bibliotecario en el turno de la tarde que hace comentarios indebidos a las estudiantes y provoca un sentimiento de incomodidad y acoso, por eso cuando voy a sacar libros u otras cosas, prefiero acudir a biblioteca en el turno de la mañana
- 122. La atención a usuarios de el horario vespertino a veces me ocasiona inseguridades para preguntar algo o para solicitar ayuda. Las actitudes son cuestionables.
- 123. Que controlen el ruido de las personas que no respetan
- 124. Todo es bueno , el personal lo es , pero hay suficiente lugar para todos y aparte el internet falla mucho
- 125. Mejor espacio para descansar
- 126. Hacen falta más poofs
- 127. Actualización de libros en psicología
- 128. Falta aire acondicionado y el control del ruido
- 129. En el descarte de libros deben analizarse aquellos que atienden materias básicas y su prestabilidad.
- 130. un poco más de mobiliario cómodo o privacidad en cubículos de estudio

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.

131. Que todos los usuarios seamos más conscientes de mantener la voz baja para que el espacio de lectura o de consulta sea lo más agradable posible.
132. Es un área que aun necesita de mayor apoyo para un mejor equipamiento pero apesar de ello cuenta con múltiples herramientas para poder realizar una investigación amplia y basta
133. El personal es muy atento.
134. Se necesitan más bases de datos, mas material impreso, y sobre todo más cuentas disponibles para cuentas antiplagio (turnitin) y otras herramientas del mismo tipo para todas las inteligencias artificiales emergentes. No puede ser posible que no se destine mas presupuesto para esto.
135. Esta muy bien y Completo
136. Me gustaría más variedad respecto a los libros referentes a Geofísica y sobretodo en español
137. Es buena biblioteca tanto física como electrónica con la que se cuenta, si bien no todo el material del que se dispone está traducido, aunque existan versiones traducidas, es buena.
138. El personal es muy eficiente y amable, siempre apoyan y procurar establecer un ambiente adecuado. Pero, considero que faltan espacios apropiados para los trabajos en grupo y para poder compartir con los estudianes como docente.
139. Excelente
140. El servicio en general es bueno, sólo que el ruido y la temperatura (es calurosa) no ayudan a aprender.
141. Más presupuesto para la compra de más materiales como libros, licencias etc
142. La biblioteca necesita una segunda planta para el acervo general, el espacio actual es insuficiente; además, no hay cubículos de estudio y a veces a los compañeros se les llama la atención para que bajen el volumen de sus voces.



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