



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 los Altos**



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 248 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Altos: 200 estudiantes, 34 académicos, 14 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

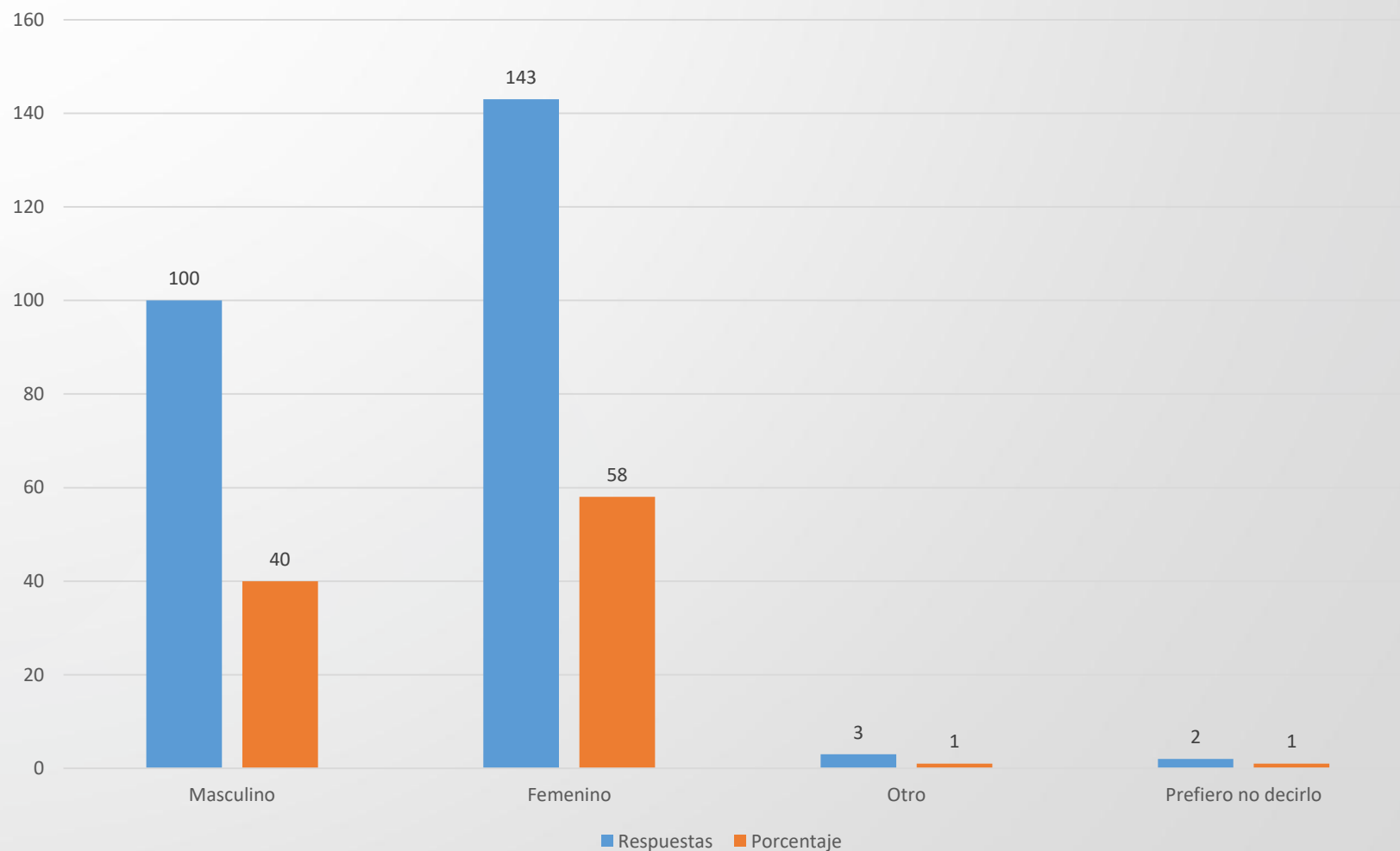
- 18. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.



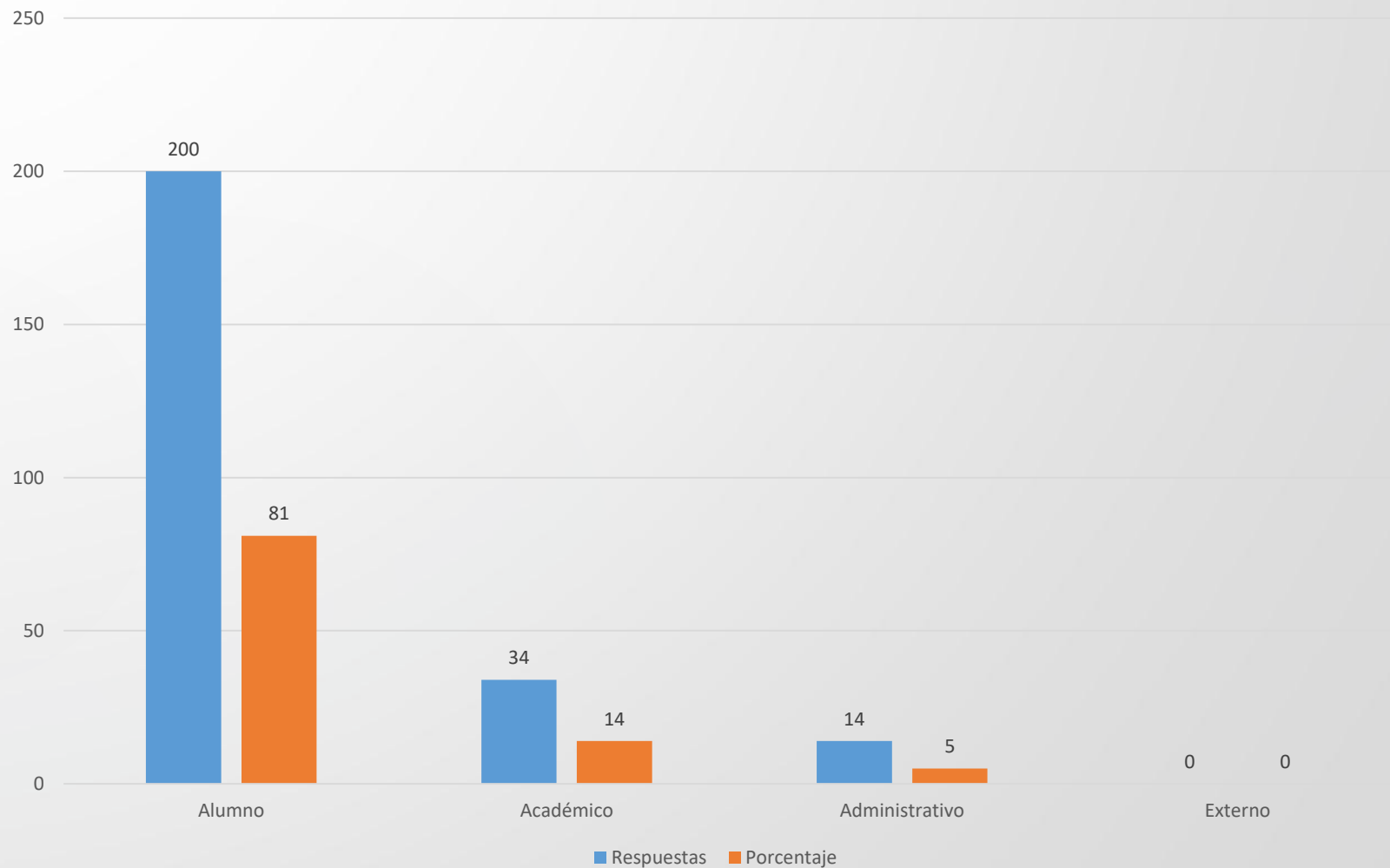
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de los Altos
Año 2024**

Datos poblacionales

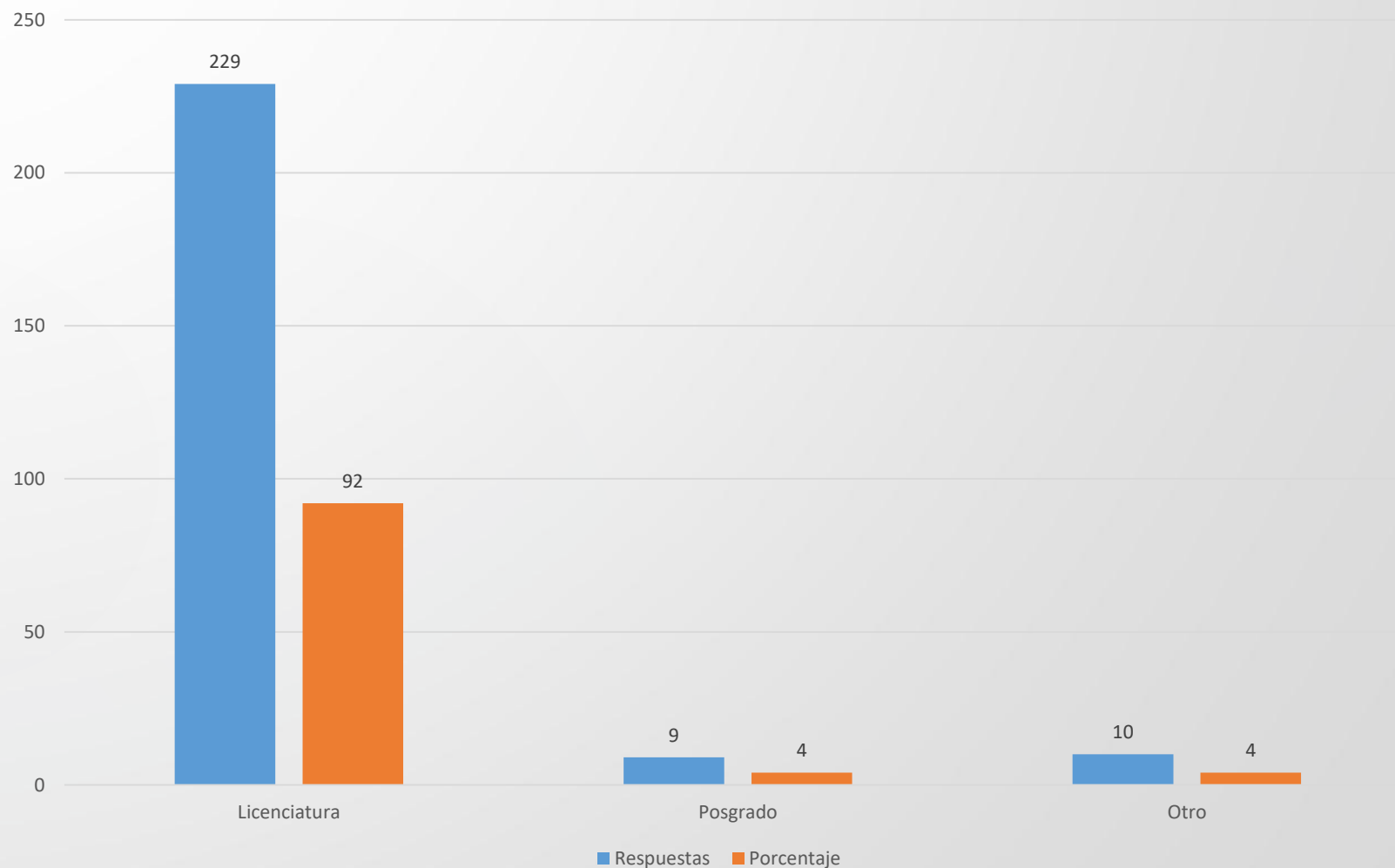
1. Género.



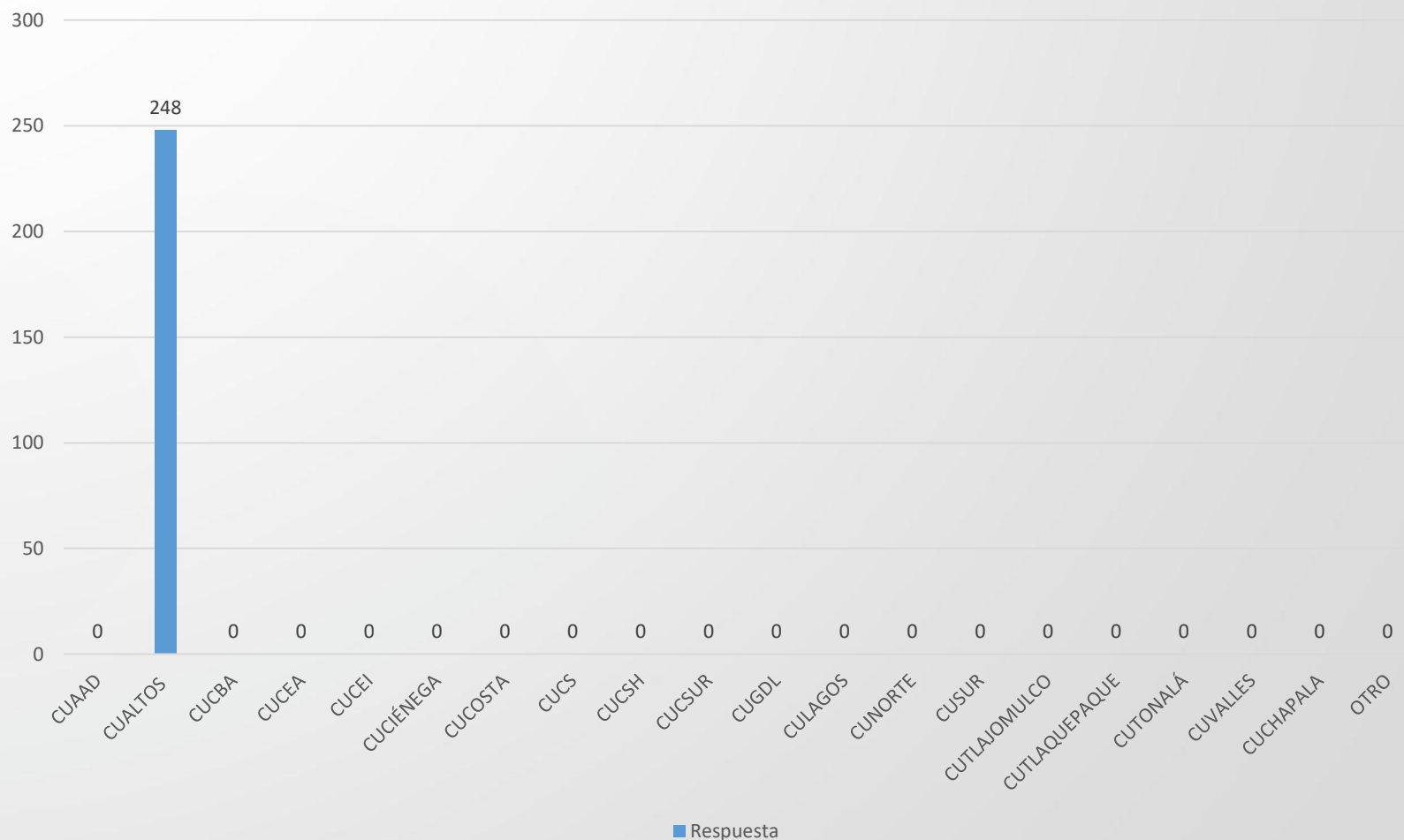
2. Tipo de usuario.



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

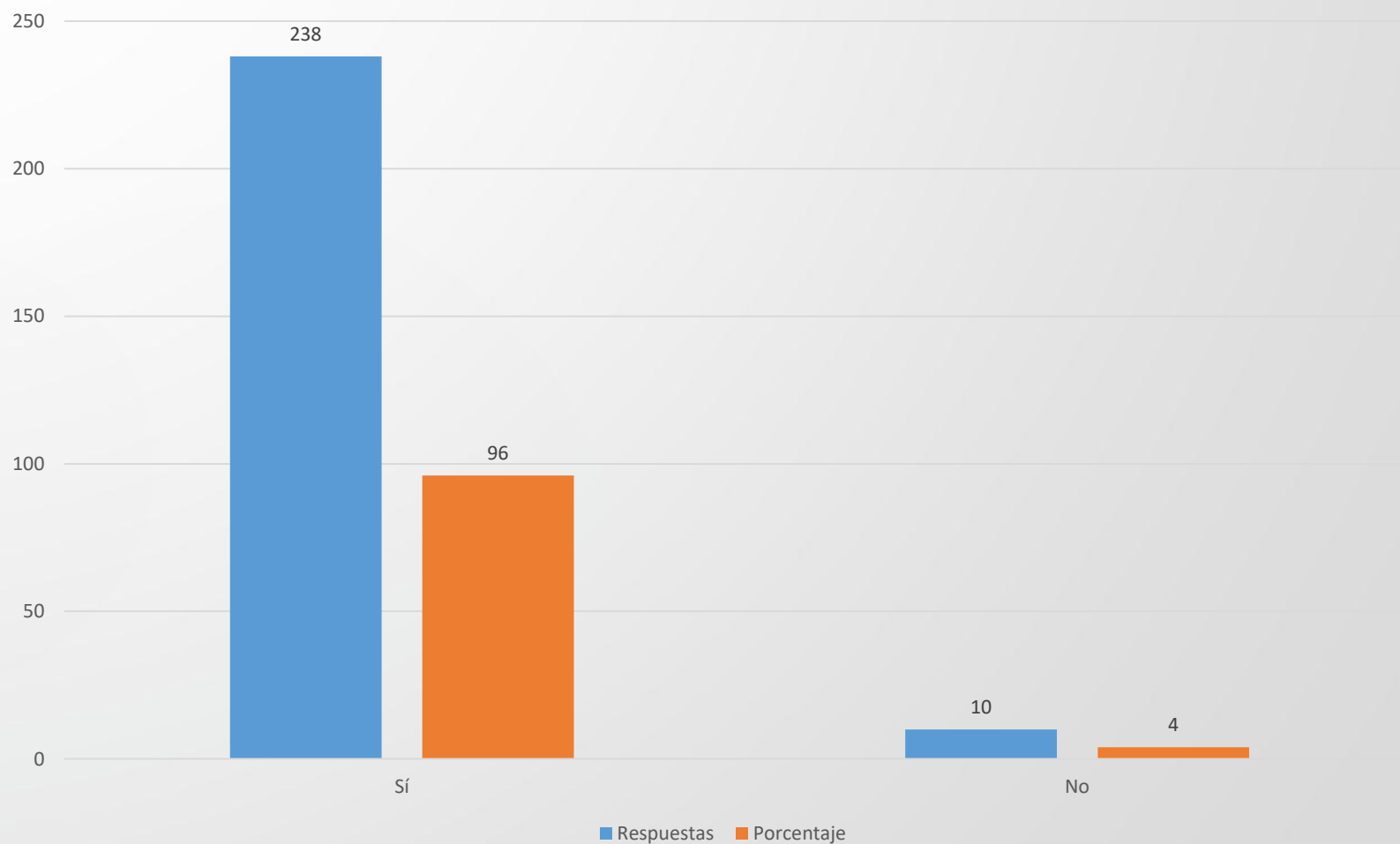


4. Centro Universitario al que pertenece.



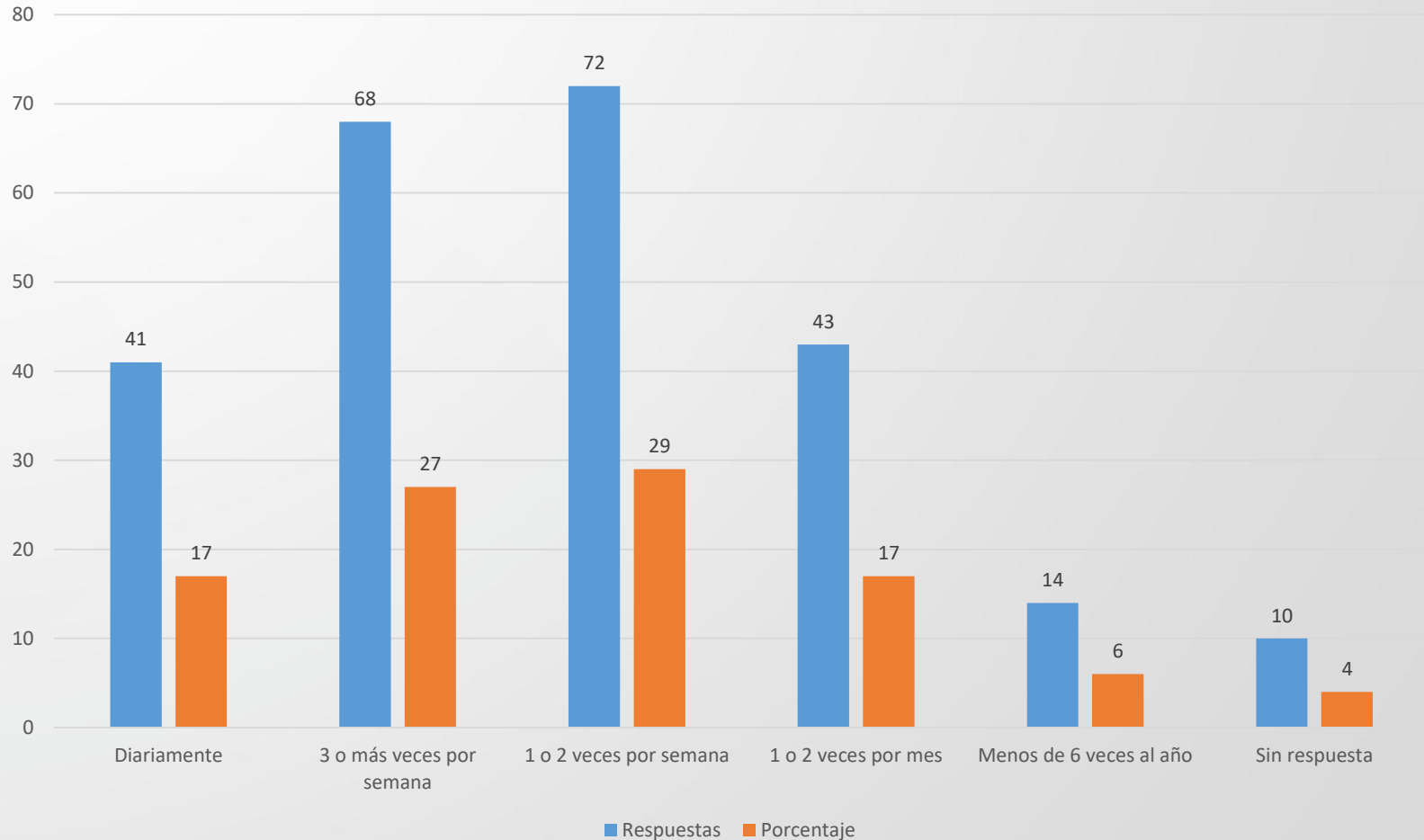
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



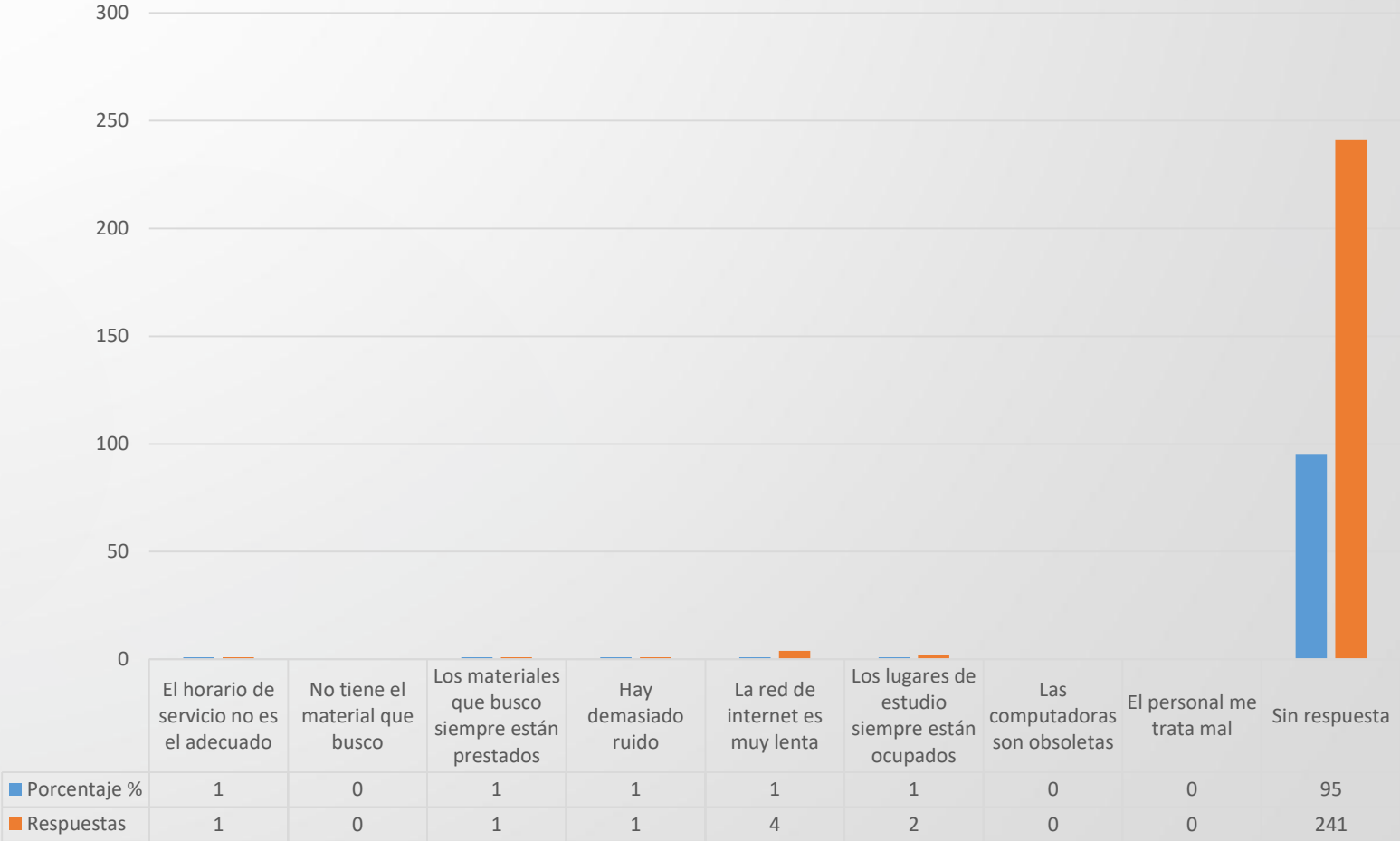
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



Razones de no visitar la biblioteca

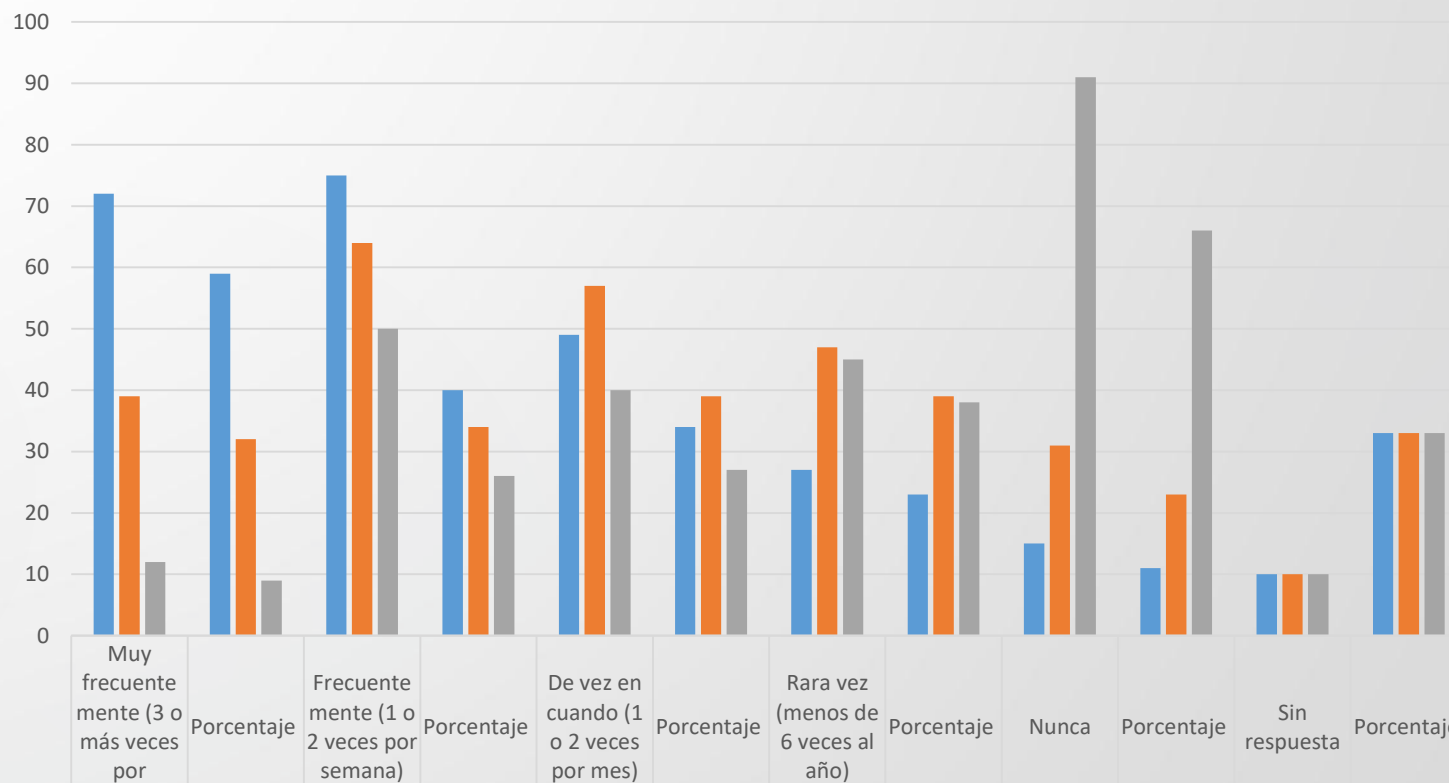
7. Si no visitas la biblioteca, menciona las razones.



Uso de las colecciones

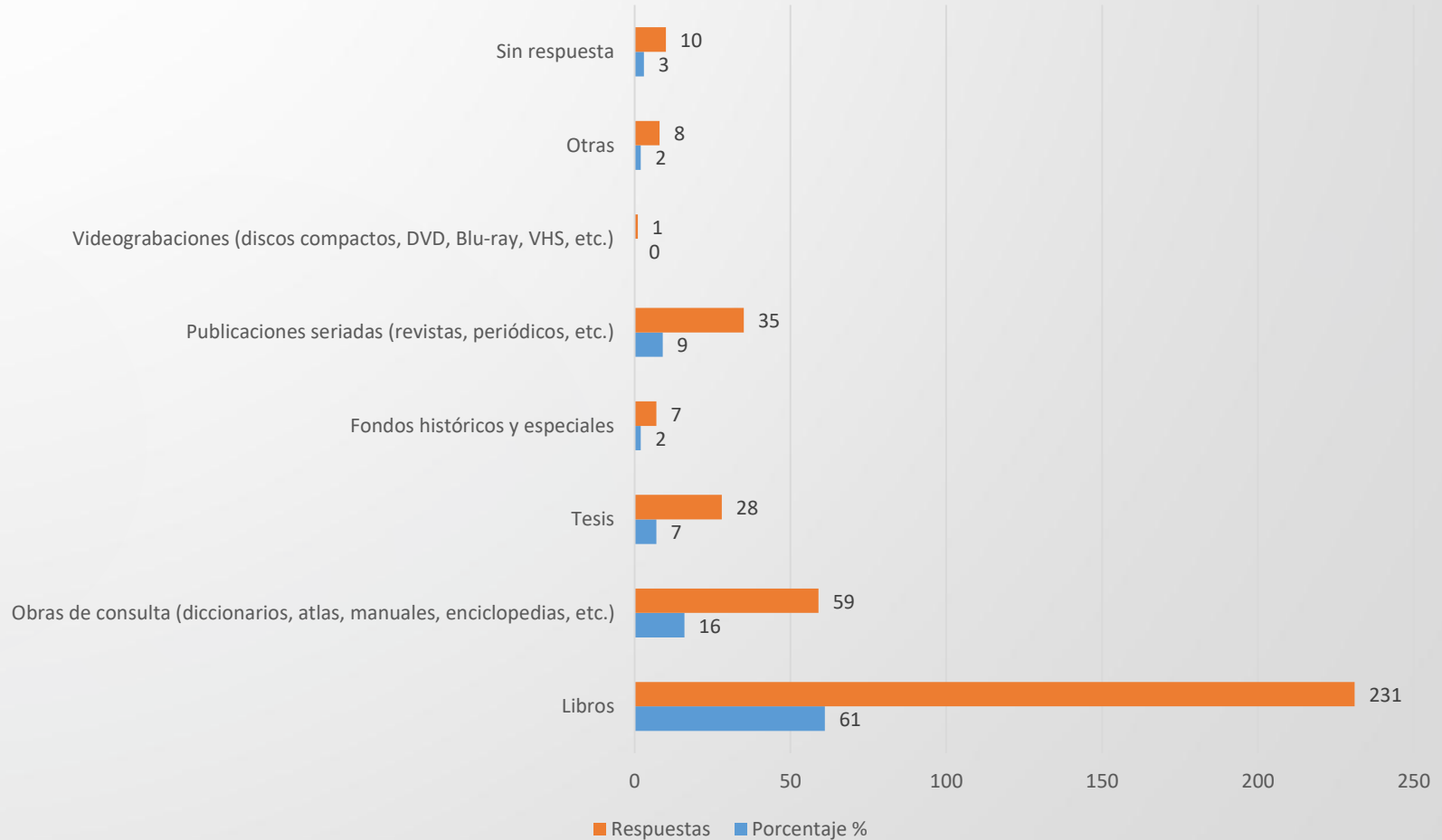
8. Frecuencia en el uso.

18

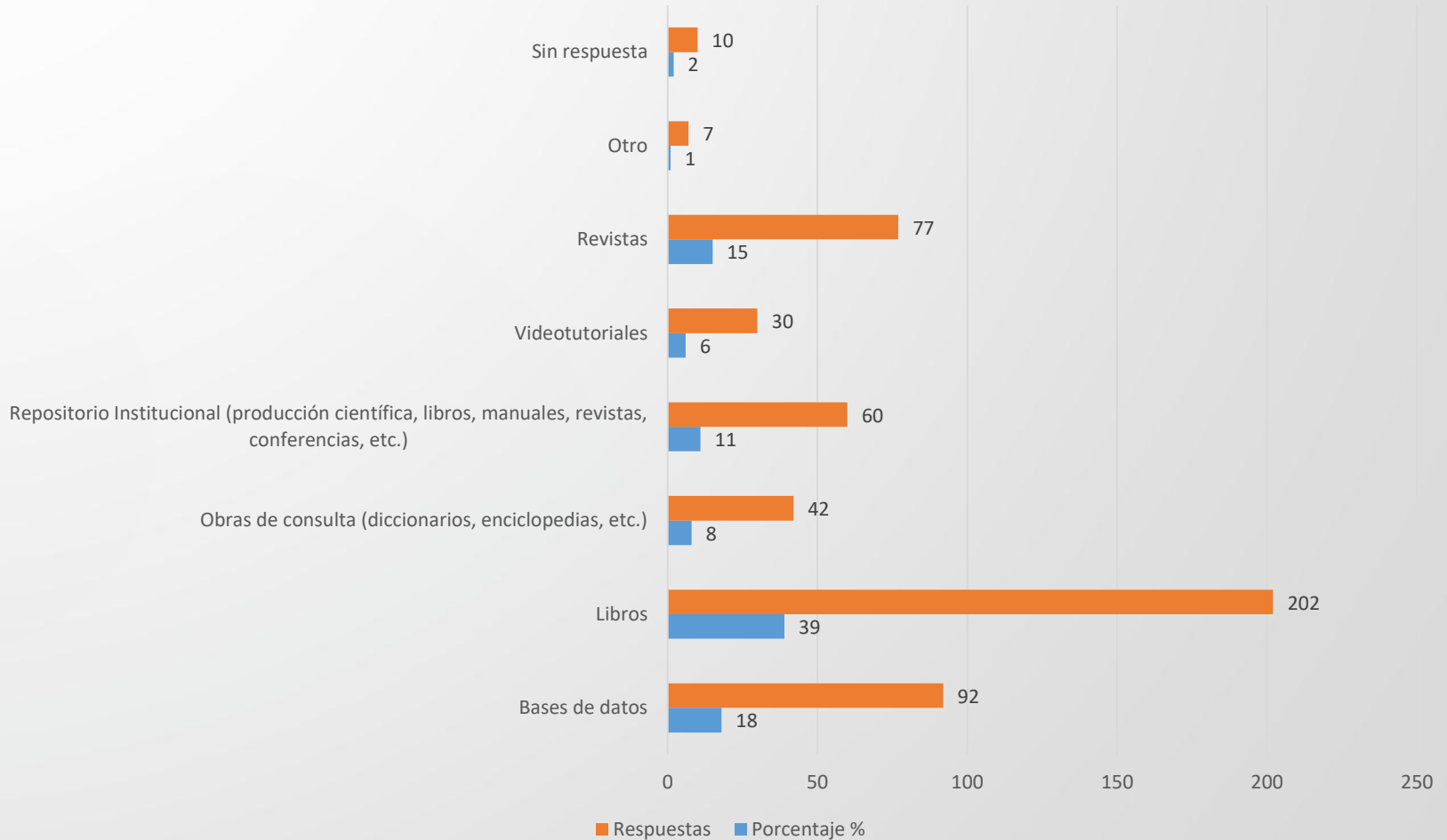


■ Impresas	72	59	75	40	49	34	27	23	15	11	10	33
■ Electrónicas	39	32	64	34	57	39	47	39	31	23	10	33
■ Audiovisuales	12	9	50	26	40	27	45	38	91	66	10	33

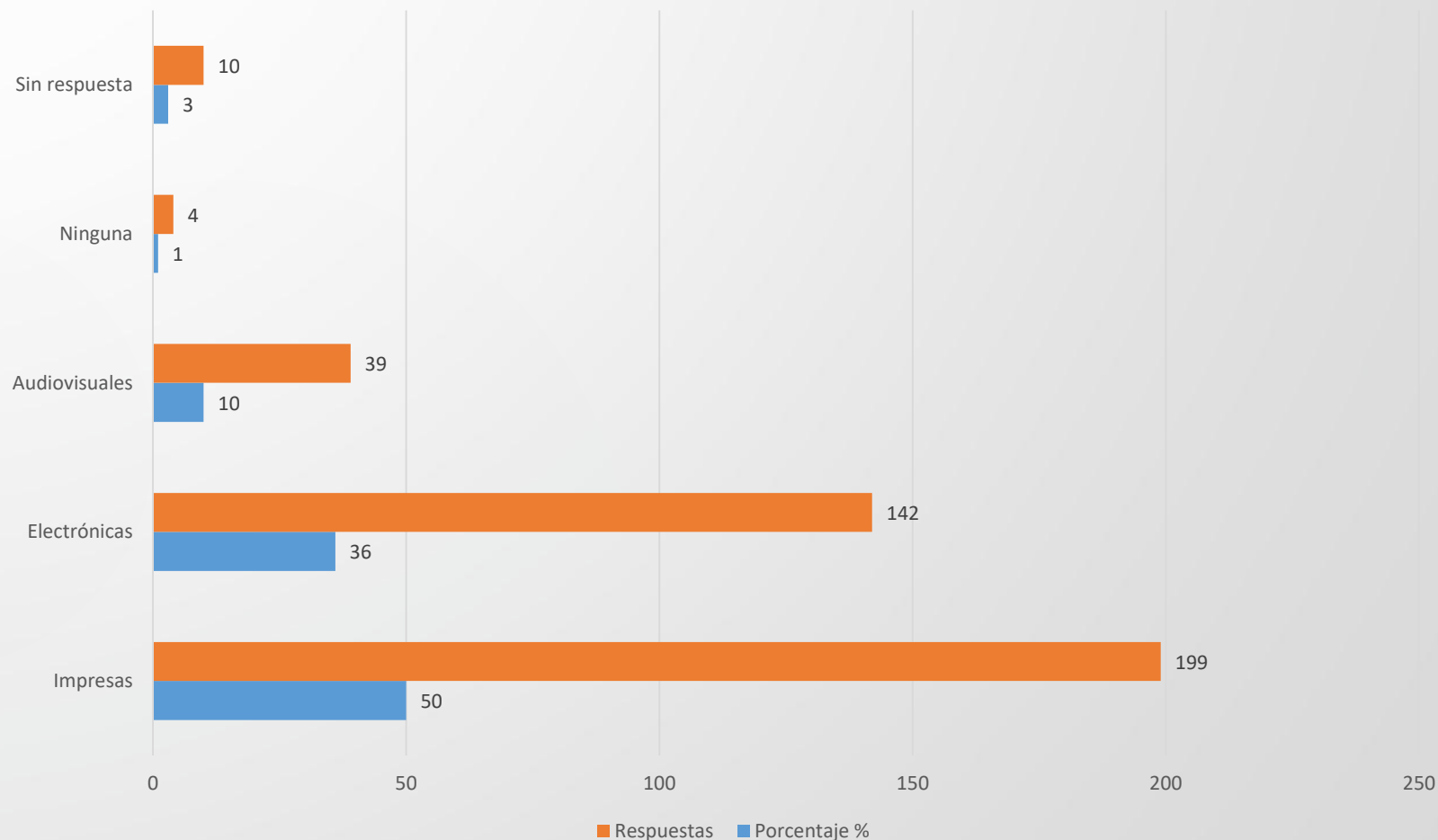
9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

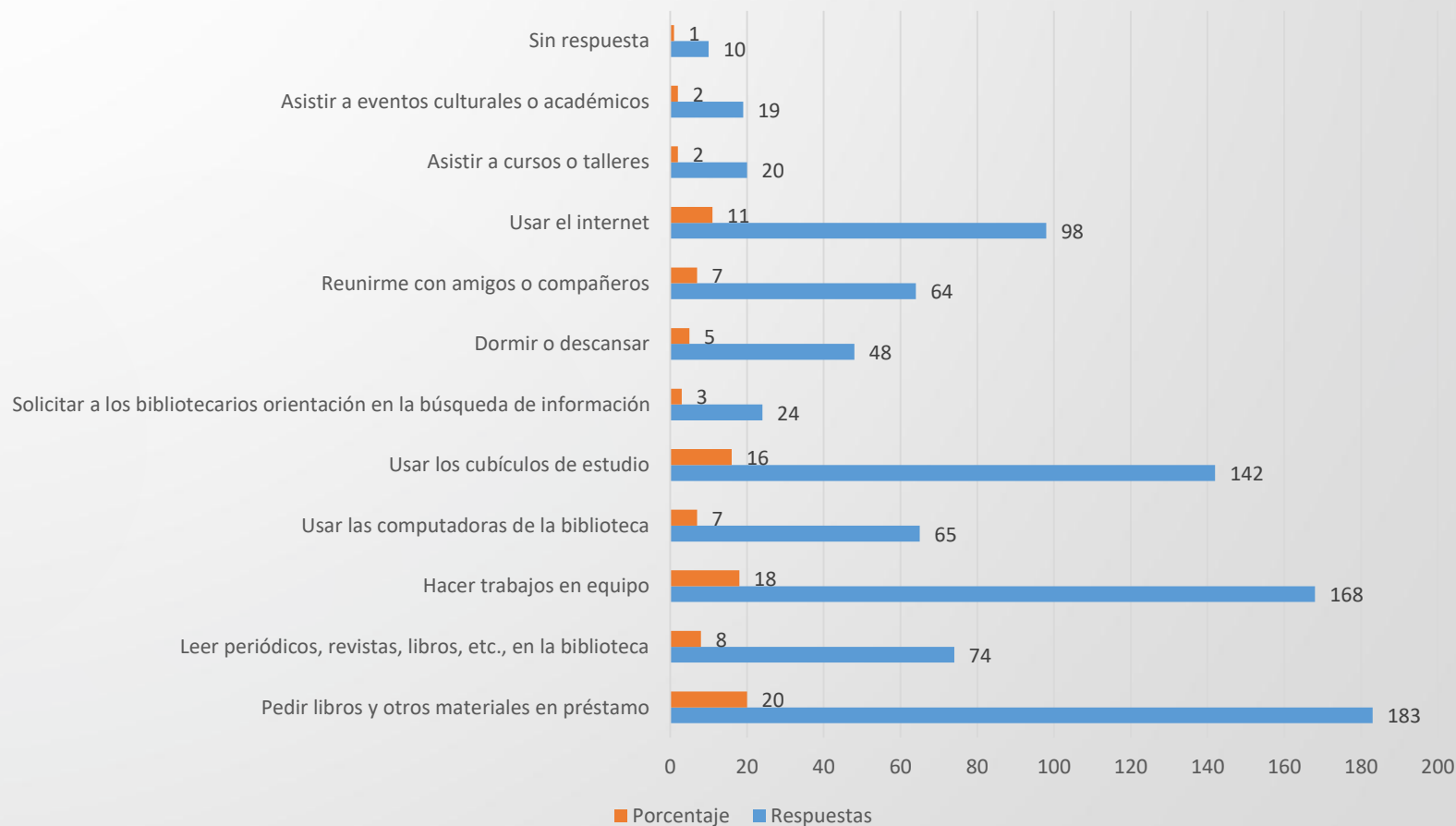


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

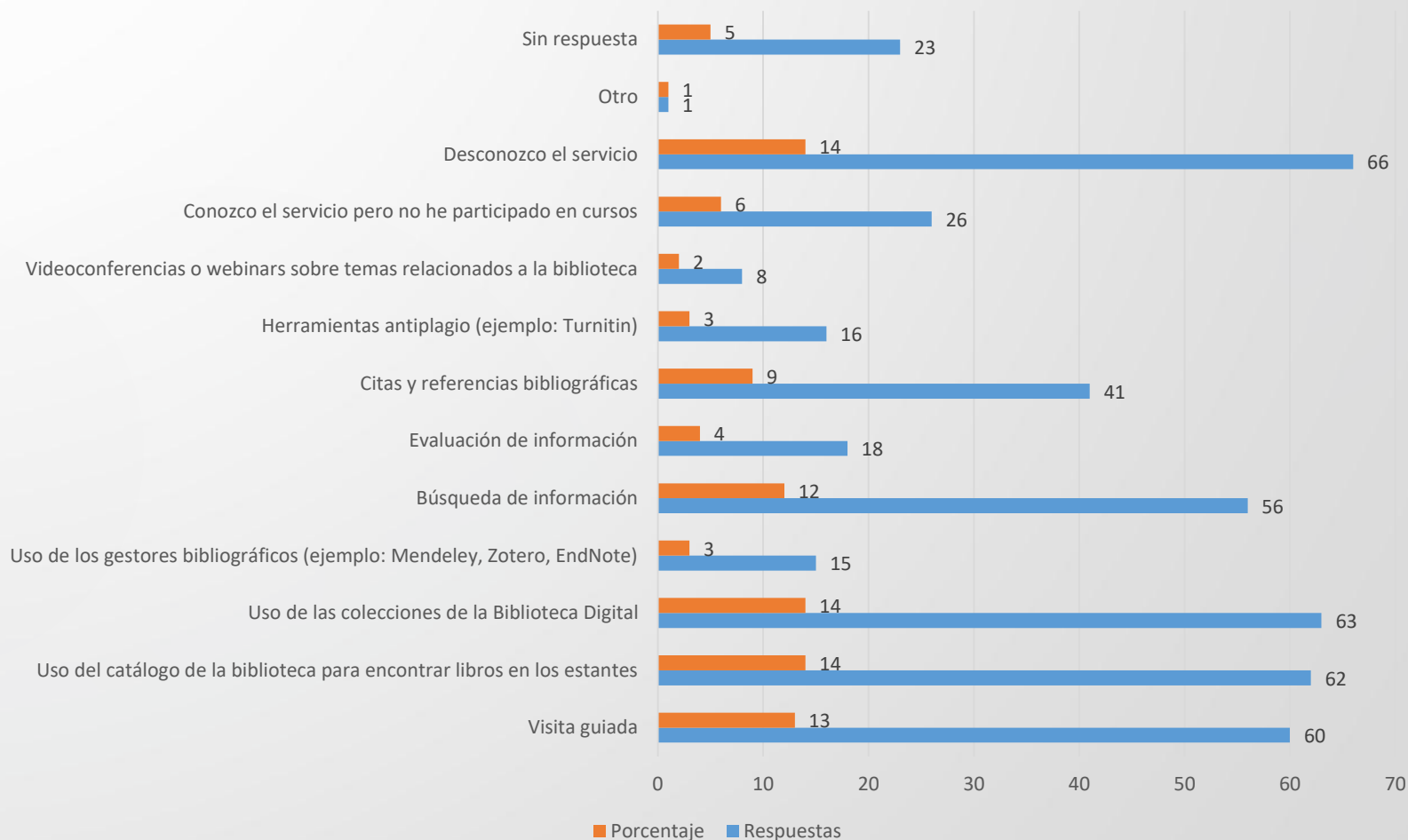


Servicios

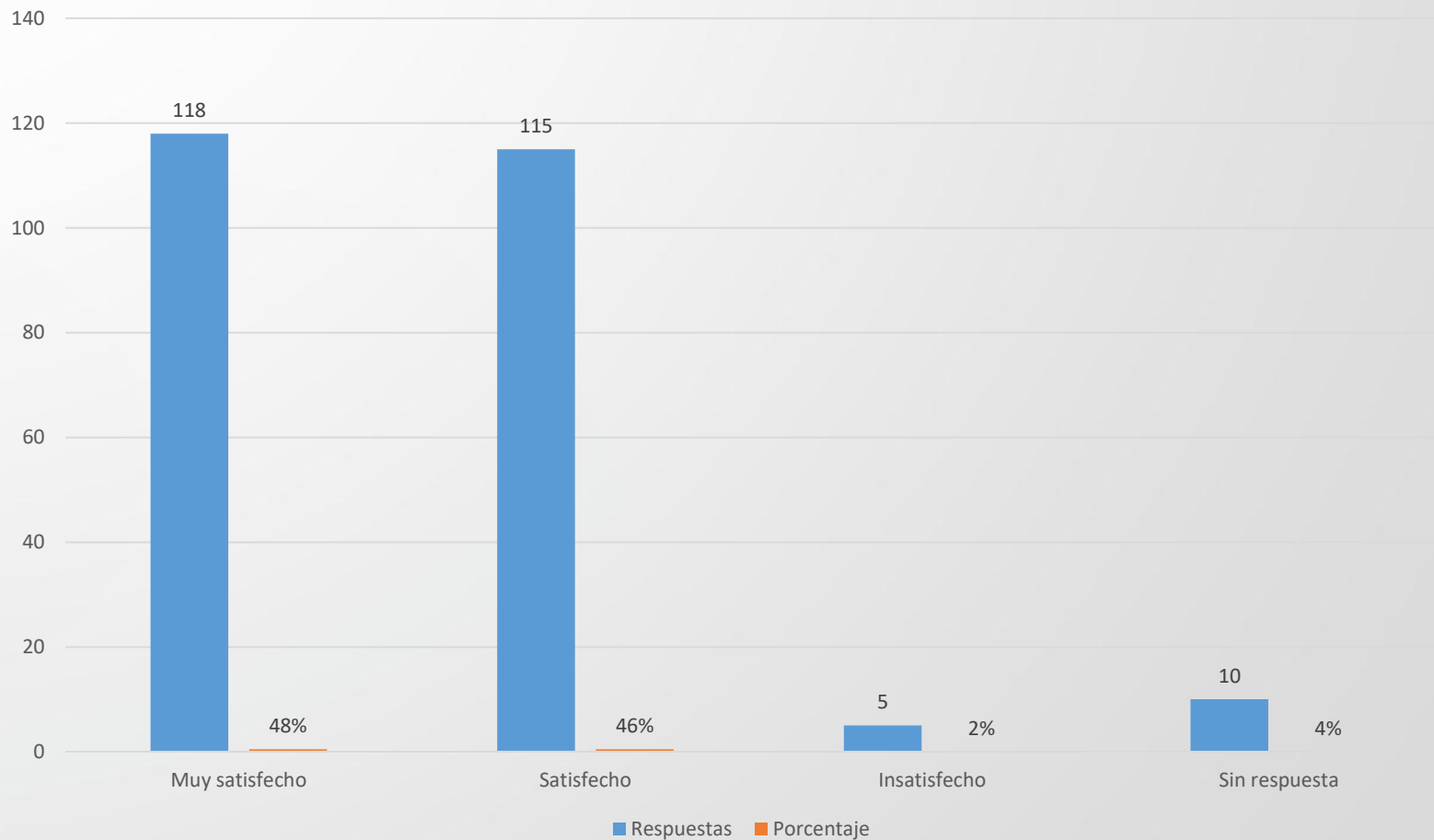
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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?

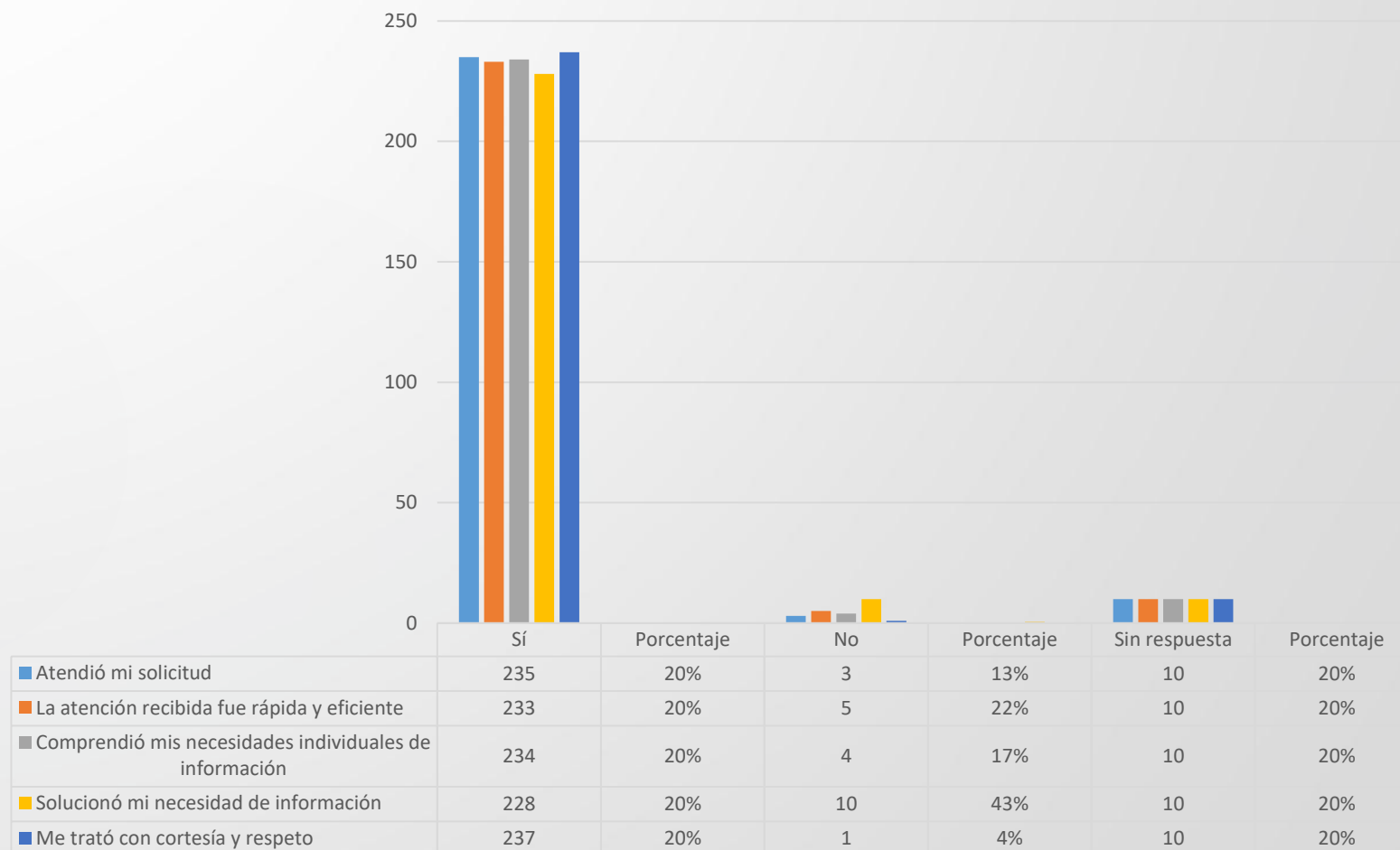


Infraestructura

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.



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. El servicio es excelente, te atienden de manera gentil y solucionan todas mis dudas.
2. Hay libros en físico suficientes y la plataforma de biblioteca virtual se cae muy seguido y como estudiante de medicina eso me causa muchos problemas, ya que necesito información de fuentes fidedignas, no solo de google
3. Está muy bien equipada en todos los aspectos desde mobiliario hasta personal
4. Me gustaría que tuvieramos más acceso a los catálogos de novedades editoriales, para que, como docente, pueda solicitar mejores materiales ya sean impresos o digitales. En ocasiones se tiene acceso a dichos catálogos y en otras ocasiones no me entero.
5. Son muy buenos, y tienen mucha variedad de libros y otras cosas.
6. A mi parecer todo esta muy bien ordenado, es facil encontrar los libros que buscas sin demorar mucho en ello. Hay una gran variedad de libros, tanto para investigar sobre algun tema como para distraerte un rato, asi que siempre tienes algo nuevo que puedes leer
7. Me parece que todo está muy bien en la biblioteca, estoy satisfecha con el servicio
8. aumentar el numero de volumen de libros
9. El personal es atento ,amable y te orienta eficientemente en cualquier necesidad que o duda que se tenga, en tiempo y forma.erido, las a
10. Tener una mejor organización para encontrar los libros.
11. La biblioteca y los libros están muy bien, con información valiosa, el mobiliario es el que de repente es algo incómodo y, a veces, hay demasiado ruido, de ahí en más todo excelente.
12. En general es muy agradable y cumple con las funciones. Solo se me hizo extraño no encontrar el CFF
13. Ninguna
14. Solo falta tener en existencia libros actuales de cinco años a la fecha
15. HACE MUCHA FALTA VENTILACIÓN O AIRE, ES MUY CALOROSO ESTAR AHI, y es u poco incomodo, FALTAN Muchos espacios para trabajo individual y griupal. Hace falta equipo de computo y mejorar el internet. Este centro Universitario ya crecio y la biblioteca sigue siendo la misma que cuando inicio
16. El servicio en general es muy bueno pero no entiendo las señalizaciones de los libros
17. Excelente
18. Que sí se atienda a las solicitudes de compra.

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.

19. Todo es cómodo y las instalaciones son buenas, el internet puede ser un poco lento a veces pero es entendible por la cantidad de alumnos que lo usan, aún así sirve muy bien para lo que se necesita, cuenta con bastante variedad de libros y siempre encuentras lo que buscas
20. Pueden agregar la IEEE Explorer para unas consultas de artículos de actualidad.
21. Hace mucho calor y falta más luz
22. El espacio es insuficiente para la cantidad de alumnos, tanto en la biblioteca como el espacio para dejar los objetos personales (mochilas)
23. Regularmente es bueno, solo que hay mucho ruido y a veces me cuesta concentrarme
24. El servicio es muy bueno.
25. Muy necesaria su existencia, muy aceptable su atención y acervos.
26. Tener más ejemplares de libros, tener más espacios de estudio individuales como grupales, mejorar y dar mantenimiento al lugar y a sus recursos y mejorar la red de internet
27. Siento que necesita unas sillas más cómodas ya que esas son incómodas
28. Que hubiera más cubículos y los césped estén más arreglados y tener mejor sistema de drenado de agua para los jardines
29. Buen servicio, aunque pocos libros tienen una fecha reciente para poder utilizarlos como bibliografía básica para actualizar programas, cada año integro información en el formulario para la compra de libros, pero no siempre pueden comprarlos
30. Excelente equipo de trabajo, destaca su coordinadora.
31. Considero que deben de ofrecer los espacios adecuados a todo el personal, incluyendo docentes y alumnos, ya que no considero justo que se nieguen ciertos espacios para no poder utilizarlos, así mismo debe de haber más capacitación para conocer la manera más eficiente y rápida de buscar los libros que sean de nuestro interés.
32. Ninguna
33. muy bien y servicio y el trato

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. Me encanta
35. Hace falta más ejemplares e impresos para la carrera de medicina, estaría muy bien que el plazo de préstamo fuera de más de 1 semana, la cobertura de internet en la biblioteca de CUAItos no es buena y no hay señal, además no se pueden sacar ejemplares de la hemeroteca porque todos son “ejemplar 1”
36. Existen goteras en la biblioteca que pone en riesgo tanto a personal, usuarios y acervo. Gracias
37. Todo bien
38. Poco veces se visitado la biblioteca, y no se utilizan todos los servicios pero lo poco que se utiliza está bien
39. De una manera general la biblioteca de CUAItos te brinda un buen espacio en donde es fácil estudiar y existen varios espacios en donde te puedes sentir cómodo y desestresarte un rato, los servicios bibliotecarios son muy buenos la gente es amable y su resolución de problemas por lo general es muy eficiente
40. la biblioteca del CUAItos es un lugar que cuenta con personal y material actualizados y de gran calidad
41. Todo me parece muy completo en todo aspecto, desde organización hasta recursos con lo que se cuenta
42. Debería existir más espacios de trabajo
43. Qué tal?, buen día! Me gustaría que en los cubículos hubiera un poco más de mantenimiento en los cubículos de abajo y en la parte de arriba (2) falta ventilación o aire acondicionado porque está muy sofocado para estudiar
44. Faltan mas espacios libres y un buen funcionamiento del internet.
45. Espacio muy cómodo aunque creo que le falta mas lugares para descanso y recreación
46. Me gustaría que se contemplara el crear más cubículos para estudiar en grupo, ya que son pocos y normalmente están llenos, y son más cómodos para estudiar o hacer actividades en grupo
47. Yo considero que se deberían de agregar mas centros de carga para los dispositivos
48. Creo, que deberían tener mas colecciones de libros para consulta, y más actualizados. Además, aumentar su préstamo.
49. Todo está bien, no necesita ningún cambio
50. Se debería renovar el catalogo de libros impresos disponibles, esta es la causa principal por la que uso los medios digitales. También se debe de dar capacitación a los alumnos sobre los recursos digitales porque muchos de ellos los desconocen

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.

51. SOLO COMENTAR QUE EN LA BIBLIOTECA DE CUALTOS ENCUENTRO TODO ACTUALIZADO DESDE MATERIALES, ESPACIOS Y LOS MATERIALES PARA DAR LOS SERVICIOS A LOS NECESITADOS QUE ACUDIMOS A LA BIBLIOTECA. SOLO UN DETALLE AFUERA SOLO ESTAN DOS PERSONAS QUE UNO PUEDE ACUDIR A ELLOS EN AYUDA PARA ENCONTRAR ALGUNA INFORMACION Y EN EL AREA DE OFICINA CUBIERTA CON VIDRIO SE ENCUENTRAN 4 O A VECES TODO EL PERSONAL, LO CUAL EN MI OPINION NO EXISTE LA CONFIANZA DE IR A TOCAR PARA PEDIR ALGUNA AYUDA RELACIONADA CON LA BUSQUEDA QUE UNO NECESITA. AUNQUE PUEDO COMENTAR CON TODA FRANQUEZA DE EXPRESION QUE TODO EL PERSONAL QUE ESTA LABORANDO PARA LA BIBLIOTECA ES MUY AMABLE, LO QUE NO ENTIENDO ES PORQUE ESTAN ADENTRO LA MAYORIA. QUIZAS EXISTAN RAZONES QUE DESCONOZCO, Y POR ESTO ME DISCULPO POR LA FALTA DE CONOCIMIENTO.
52. El acceso al acervo electrónico debe ser más sencillo y útil
53. Excelente lugar para trabajar
54. La atención y servicios es buena, el espacio va siendo limitado
55. Mejorar el internet y tener mas disponibilidad de libros
56. Que tengan más durabilidad en poder tener un libro fuera de la biblioteca
57. En mi opinión respecto a la biblioteca creo que hacen falta varios libros en la rama enfocada a la veterinaria, pero todo lo demás está excelente
58. Buenos servicios
59. Menos ruido
60. Me gustaria que hubiera mas libros pues en ocasiones necesitamos un libro y ya esta prestado
61. Las áreas para trabajo en equipo, en privado son muy pocas, los estantes comienzan a no ser suficientes, por lo que hay libros encimados, hay mala conexión de internet
62. Quizá en ocasiones es necesario que haya más lugares para sentarse porque se llena fácilmente. También sería bueno que haya una persona ayudando a encontrar libros
63. Suelen tener dificultades en la cantidad de material a prestamo y los limitados espacios de estudio disponibles, por lo que aumentar la cantidad sería lo optimo

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.

- 64. ninguna
- 65. CUANDO ACUDO A LA BIBLIOTECA GENERALMENTE NO HAY NADIE QUE ATIENDA O SE OBSERVAN MUY OCUPADOS EN ACTIVIDADES PROPIAS DE SU TRABAJO. POR LO TANTO YO TENGO QUE BUSCAR LA INFORMACIÓN POR OBSERVACIÓN Y AL ENSAYO ACIERTO Y ERROR.
- 66. consideró que es muy cómoda, sin embargo he escuchado que muchas veces no se recibe un buen trato por lado de los trabajadores
- 67. Todo muy bien
- 68. El servicio es bueno y eficiente
- 69. Es buena
- 70. Bueno
- 71. Recomendando sillones puf
- 72. Considero que debería contar con área de trabajo más cómoda y amplia, como mesas y sillas para un equipo grande. Me parece que todo está correctamente acomodado para su búsqueda y el ambiente siempre ha sido tranquilo.
- 73. Falta de aire acondicionado
- 74. Tiene accesibilidad y tecnología, hay capacitación del personal, está amplio el espacio, y buenos libros
- 75. Muy buenos y limpios
- 76. Los servicios que ofrece la biblioteca es buena pero sus espacios de trabajo son incómodos
- 77. todo muy bien
- 78. Personalmente me parecen muy buenos, el personal que se encarga de la biblioteca siempre es muy amable, y las ocasiones que la he visitado, obtenemos lo que buscamos ademas de realizar los trabajos en un lugar adecuado en todos los aspectos.
- 79. Muy buenos accesibles
- 80. Son muy buenos y eficientes
- 81. Yo creo que por el momento 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.

- 82. Buena
- 83. Requiere de más espacio de estudio como cubículos o salas.
- 84. Requiere de más espacio de estudio como cubículos o salas.
- 85. La atención es buena y el ambiente es agradable, el personal es muy atento
- 86. Estoy satisfecha con el servicio
- 87. Las computadoras deberían estar más actualizadas y el internet es de vez en cuando lento
- 88. Todo muy bien:) el personal es muy amable
- 89. Bueno en general está sucia
- 90. Es buena la atención por el personal, los espacios son adecuados y hay suficiente información, pero faltan espacios de esparcimiento y cubículos
- 91. Son muy eficientes
- 92. Hacen un gran trabajo y me siento satisfecha con su trato y disponibilidad
- 93. .
- 94. Todo bien
- 95. Hacen falta mas Libros de medicina
- 96. Han sido totalmente de mi agrado
- 97. Me siento satisfecho
- 98. Son buenos
- 99. Es un espacio útil, funcional, práctico y recomiendo promoverlo mas
- 100. Estar la genial tener todos los libros en una biblioteca digital
- 101. El servicio es muy bueno
- 102. Me agrada el servicio porque es rápido y efectivo
- 103. Los servicios son buenos
- 104. hacer más cubículos y espaciosa , mejorar la ergonomics de las sillas
- 105. Muy buen servicio

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.

- 106.Sus servicios son buenos solo mi observación es en el internet y los aparatos eléctricos que prestan
- 107.Me parece super bien el servicio y la disponibilidad del material
- 108.Se necesita más ventilación en ciertas áreas
- 109.Satisfecho, me gustaría la implementación de más medios, tecnologías para la innovar el aprendizaje, ya sean sofwar
- 110.Muy cómoda y buena presentación
- 111.Bastante buena y completa, cuanta con mucha información muy bien ordenada, el aspecto de ventilación es algo negativo, no curcula
- 112.Traigan más libros para los agro, todos están en CUCS y CUCBA
- 113.estaa muy bien, excelente acomodo y un buen ambiente
- 114.Muy buen servicio
- 115.Tener más libros para entretenimiento y mejorar la biblioteca virtual
- 116.Cubre satisfactoriamente todos los aspectos de biblioteca
- 117.Bien
- 118.Es muy buena
- 119.Cumple muy satisfactoriamente
- 120.Todos los servicios han sido buenos y atentos
- 121.Evitar ventas dentro de la biblioteca
- 122.Deberían de abrir un espacio mayor para áreas de estudio y de descanso porque pueden ser insuficientes
- 123.Nuevos libros
- 124.La biblioteca está muy completa y los espacios son optimos para trabajar
- 125.Me gustaría que llegasen a abrir más cubículos de estudio, sin embargo consideró que todo está bastante bien adecuado
- 126.Son los mejores
- 127.Muy completo
- 128..

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.

129.Completa

130.Es muy buena, solo buscaría tener más cubiculos

131.He tenido buenas experiencias, cualquier duda me la han resuelto con eficiencia. Considero que el personal atienden de manera adecuada.

132.Los servicios provistos en la biblioteca son muy buenos, en especial su atención aunque faltan más libros

133..

134.Muy buenos

135.Generar mas espacios como los cubiculos estaria padrisimo

136.Es muy buena solo a veces faltan libros en caso de medicina se agotan muy rapido

137.Satisfecho

138.Más cubiculos y libros

139.Pepe debería de trabajar siempre aquí o la biblioteca irá en decadencia

140.Muy buen servicio, además de una excelente atención por parte de los administrativos

141.Bastante eficiente

142.Hay demasiados libros muy desactualizados (antes del 2000). Tienen más de 20 años, demasiada cantidad de esos libros hace complicado encontrar los libros que si están actualizados.

143.Me parece un servicio de buena calidad, todos las personas que conforman a el personal de la biblioteca incluyendo a los chicos de servicio social, son muy amables y realizan adecuadamente su trabajo. Felicidades

144.Me parece un servicio de buena calidad, todos las personas que conforman a el personal de la biblioteca incluyendo a los chicos de servicio social, son muy amables y realizan adecuadamente su trabajo. Felicidades

145.Los servicios son buenos

146.Satisfactoria

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.

147. Los servicios son buenos

148. Bastante eficiente

149. Satisfactoria

150. Las pocas veces que eh venido me eh sentido muy cómoda con los servicios brindados

151. Me encuentro bastante conforme con, no tengo ninguna opinión a manera de sugerencia.

152. Me encuentro bastante conforme con, no tengo ninguna opinión a manera de sugerencia.

153. Me parecen buenos aún que a veces no están los libros que necesito

154. El internet es lento muchas veces y hay muy pocos ejemplares de libros importantes

155. A mi parecer en general la biblioteca está perfectamente bien lo único que aveces no me gusta es que las bancas de afuera estén muy mojadas y podamos sentarnos con comodidad pero de ahí en adelante todo está bien

156. Más cubículos y mejora del Internet

157. Más cubículos y mejora del Internet

158. Son servicios buenos tanto del personal como del material que se ofrece lo que se debería mejorar son los cubículos

159. Todo bien 👍

160. Debería de haber cambios en los cubículos, cortinas, y el servicio de las laptops es muy lento y antiguo

161. Han mantenido un buen trabajo

162. Creo que hace falta más cubículos que puedan ser utilizados y que el ruido sea más controlado

163. La biblioteca es una zona tranquila para el estudio y trabajar en proyectos

164. La biblioteca es una zona tranquila para el estudio y trabajar en proyectos

165. Un poco más de variedad en los libros tantos de las licenciaturas como de literatura y entretenimiento y a su vez no se, realizar más cubículos de mi ver son muy cómodos para realizar mis tareas

166. Todo bien

167. Todo 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.

168.El servicio es muy bueno

169.Muy bueno

170.Son servicios completos con mucha facilidad encuentras información necesaria para tu formación

171.Consideró que el servicio brindado es el adecuado porque se da acceso a todos los servicios

172.En general son buenos los servicios

173.La biblioteca de Cualtos es muy agradable y es mi lugar favorito pero solo hay 5 cubículos y no alcanza ya que como muchos estudiantes, no hay espacios suficientes para el trabajo colaborativo.

174.La biblioteca y el personal nos da las herramientas y la atención adecuada, sin embargo, muchas de las veces no son suficientes los espacios para trabajar en equipo como los cubículos.



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