



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 Lagos**



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 81 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Lagos: 53 estudiantes, 23 académicos, 5 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.

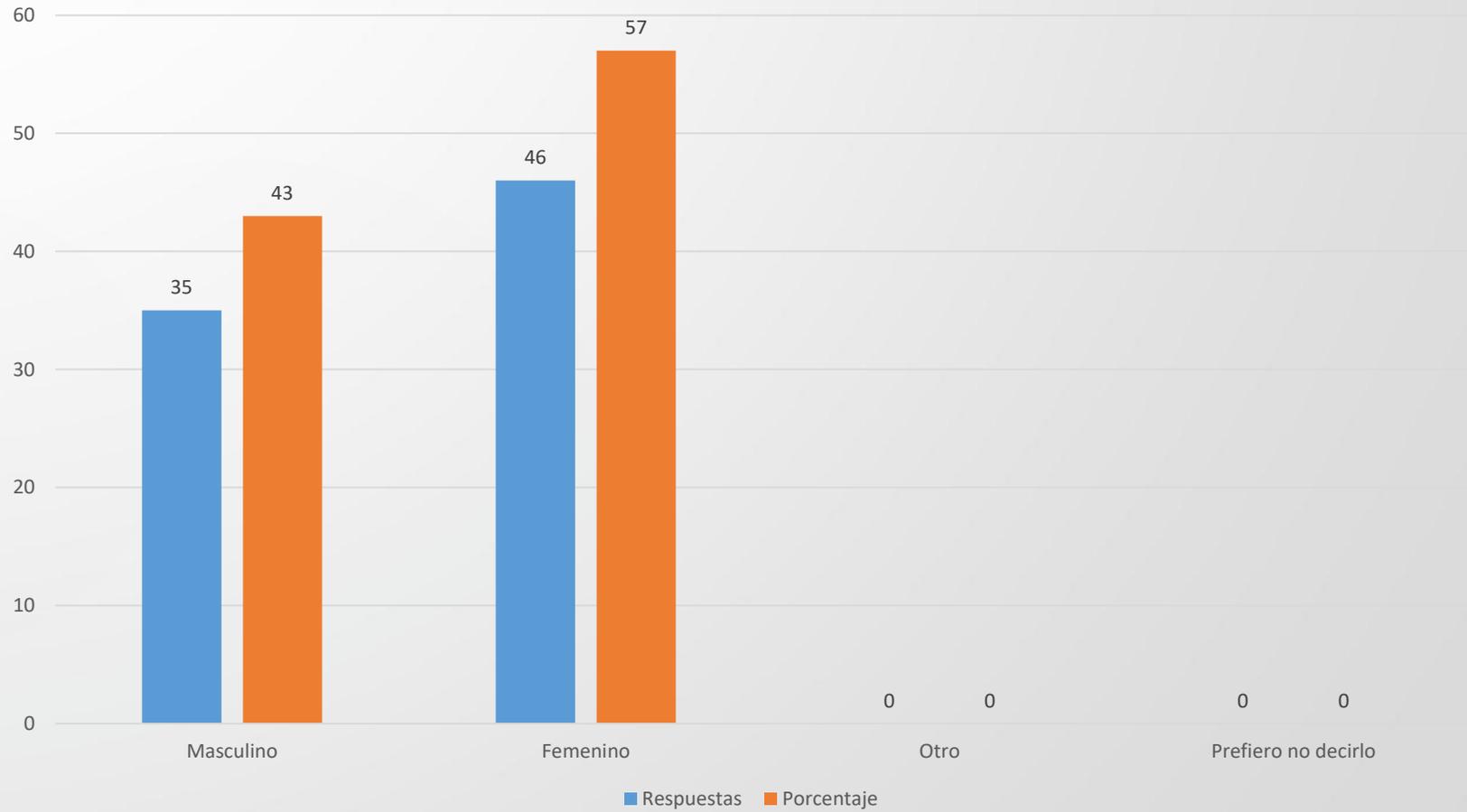


Encuesta de Satisfacción de Usuarios
de las **Bibliotecas** de la
Universidad de Guadalajara - 2024

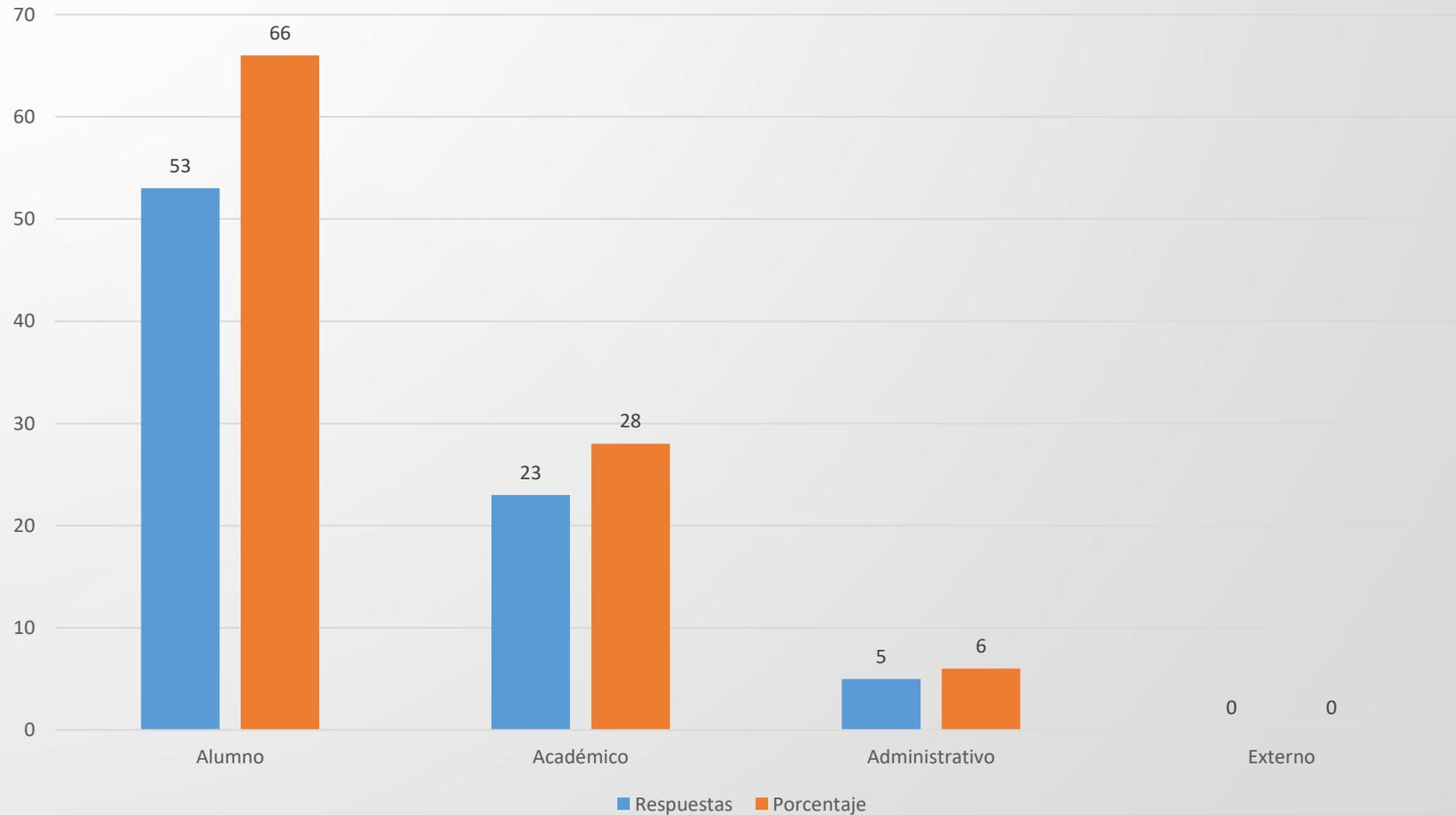
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de los Lagos
Año 2024**

Datos poblacionales

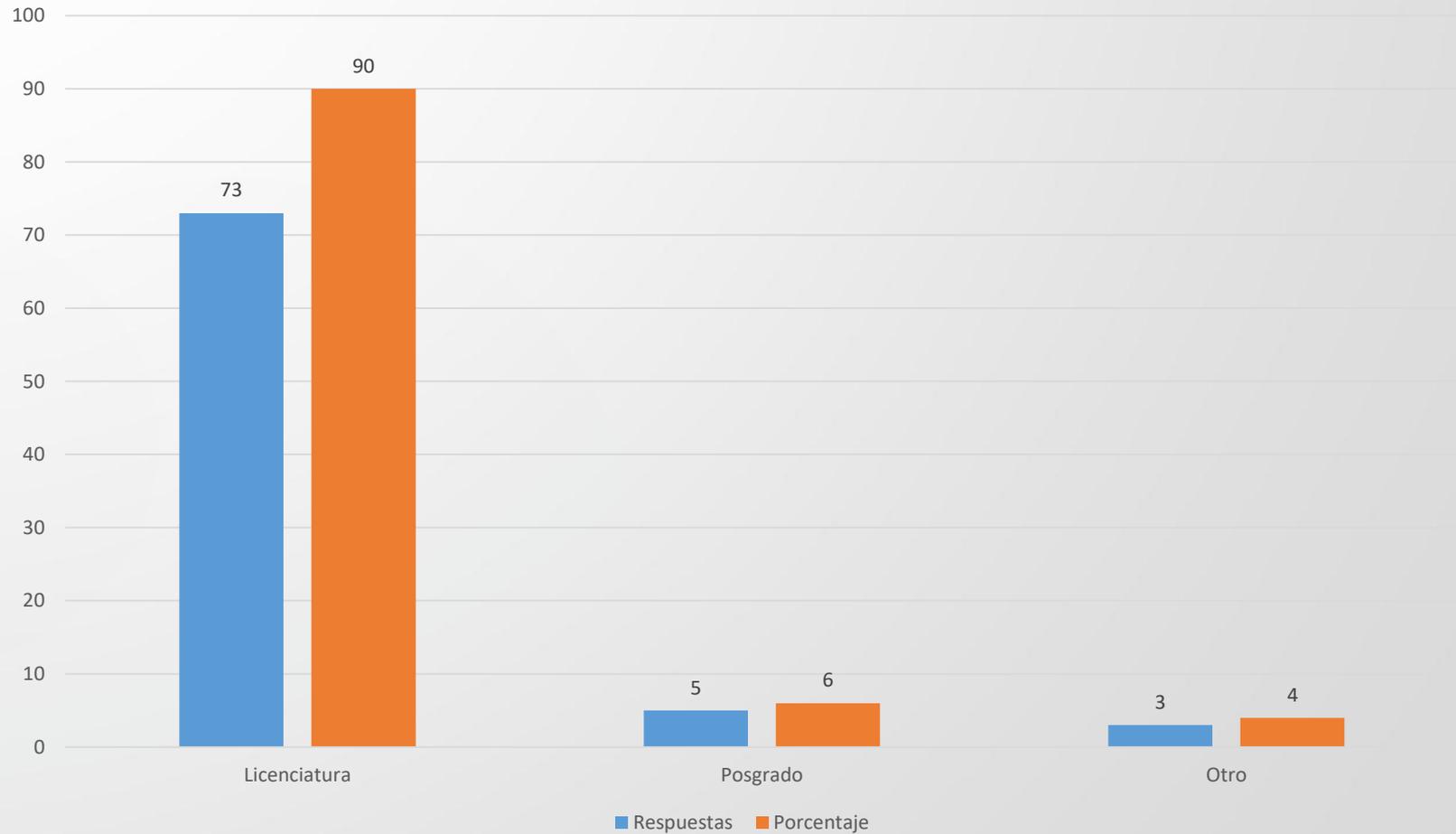
1. Género.



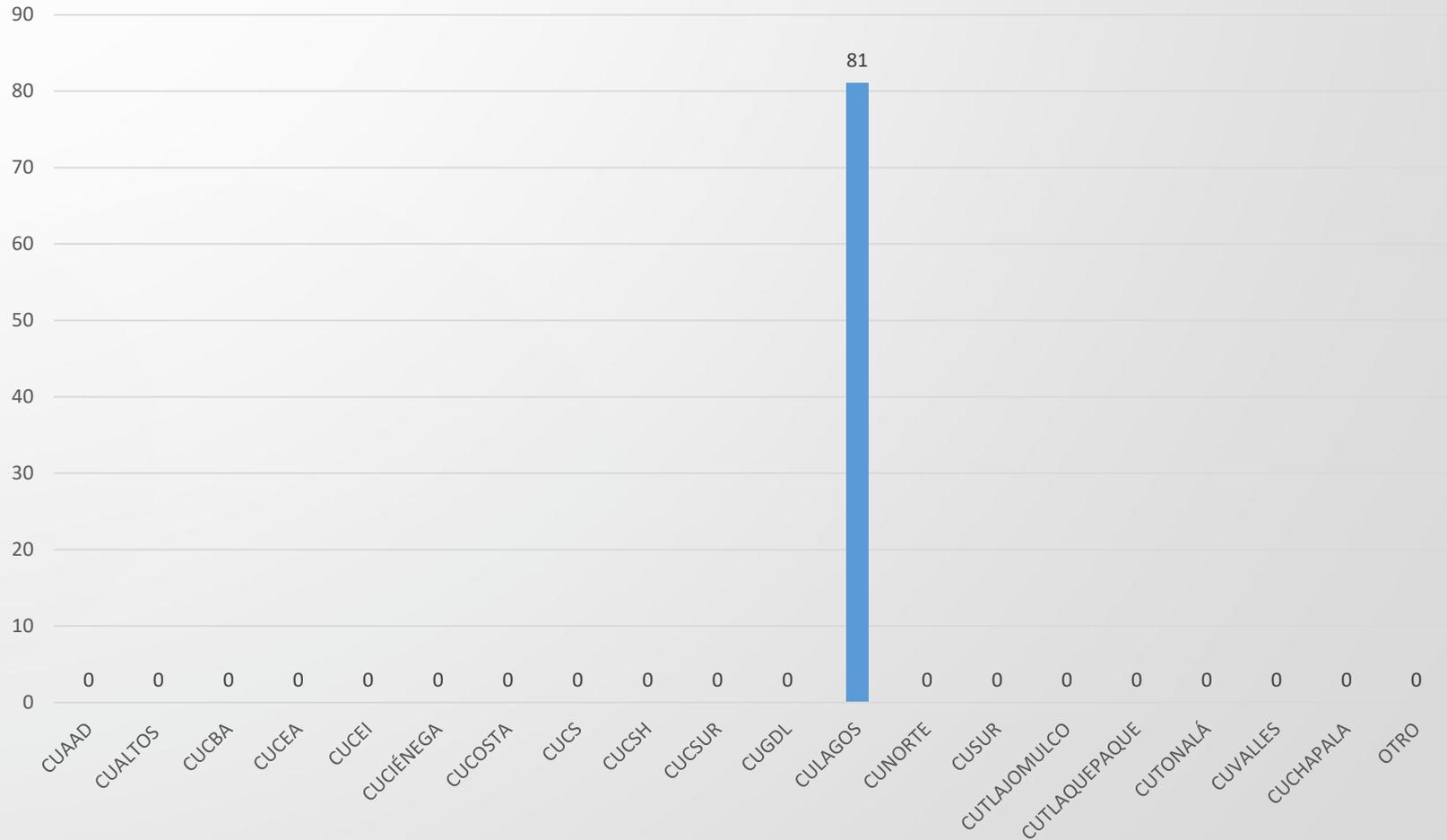
2. Tipo de usuario.



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

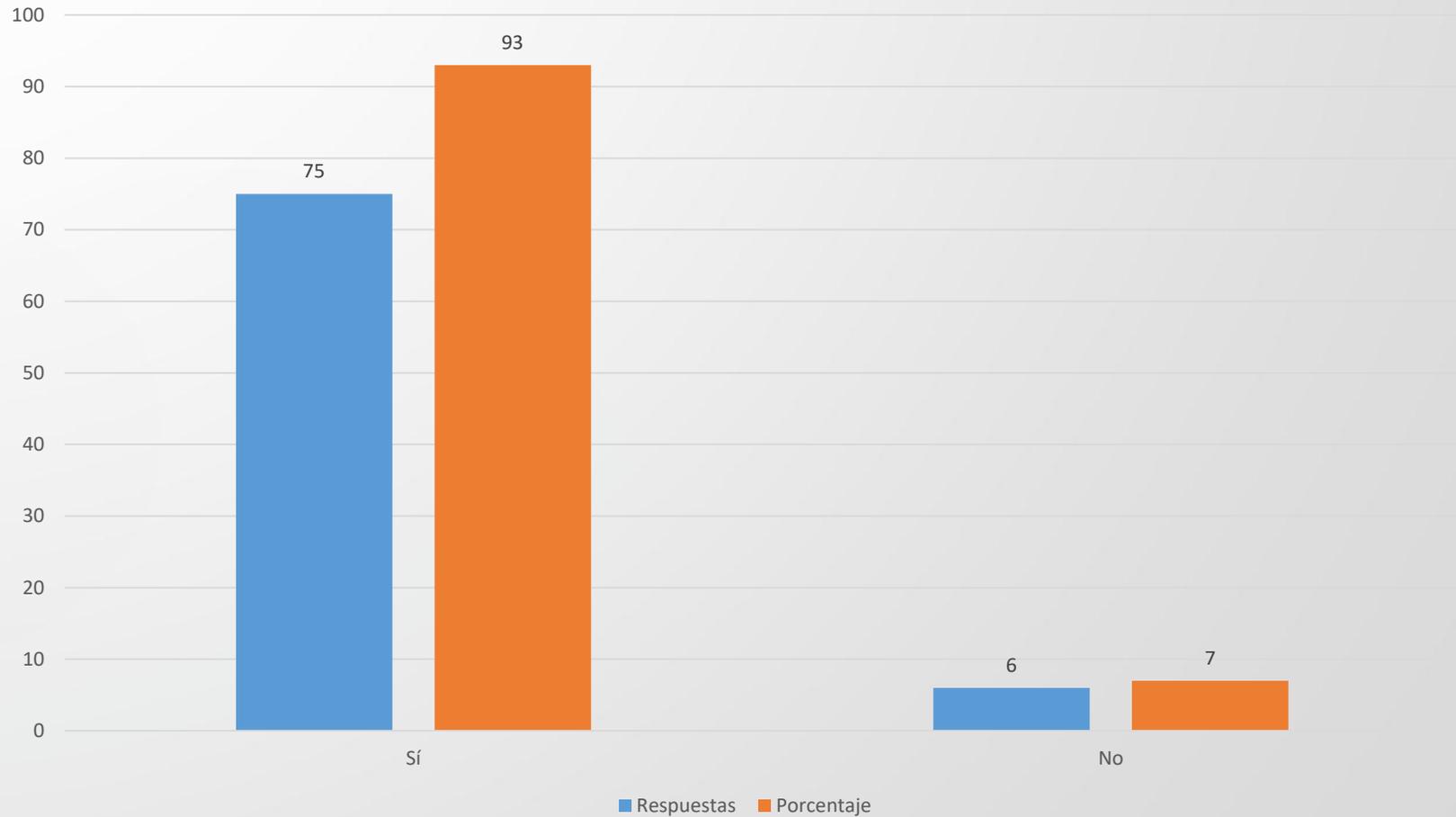


4. Centro Universitario al que pertenece.



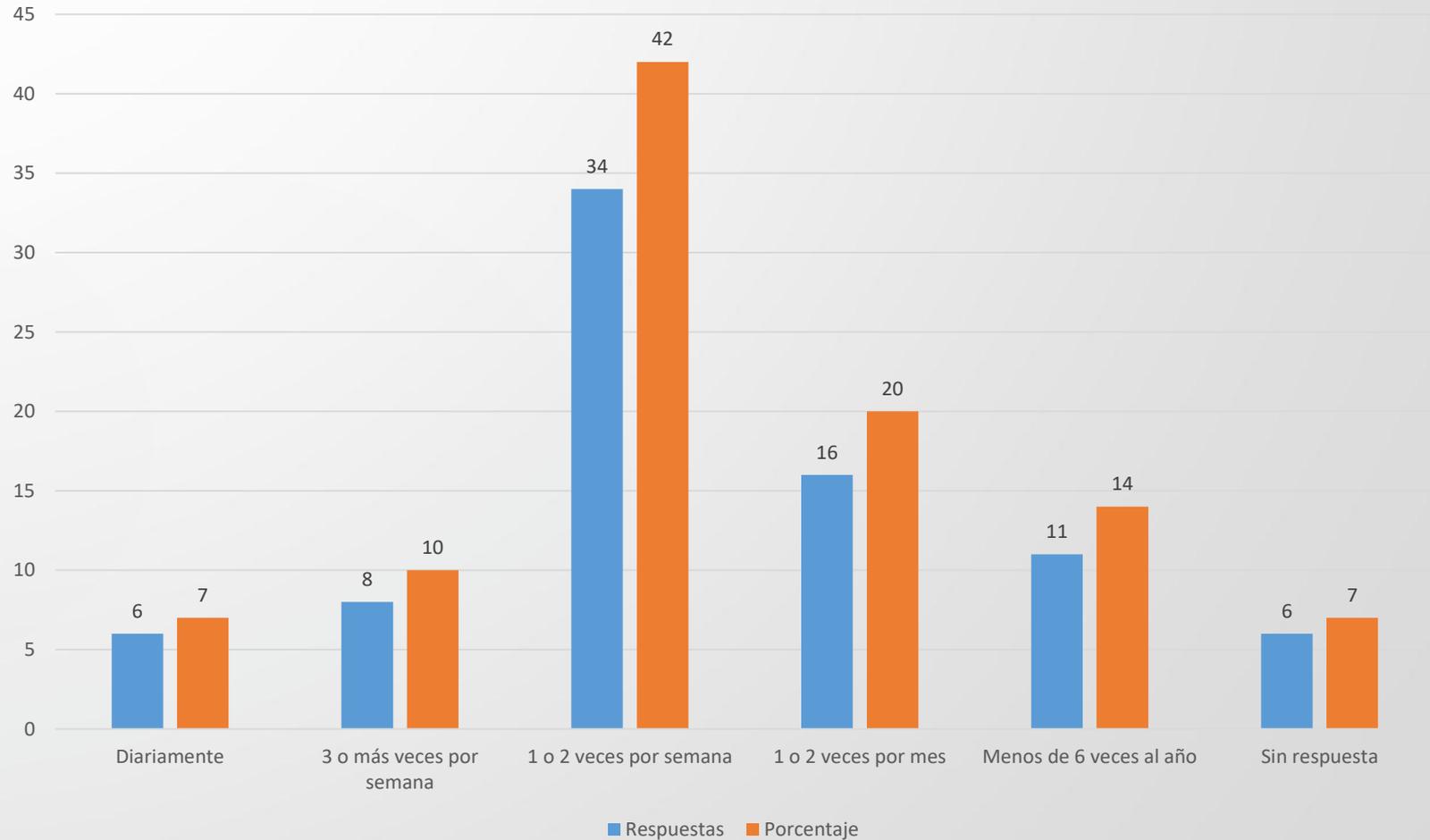
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



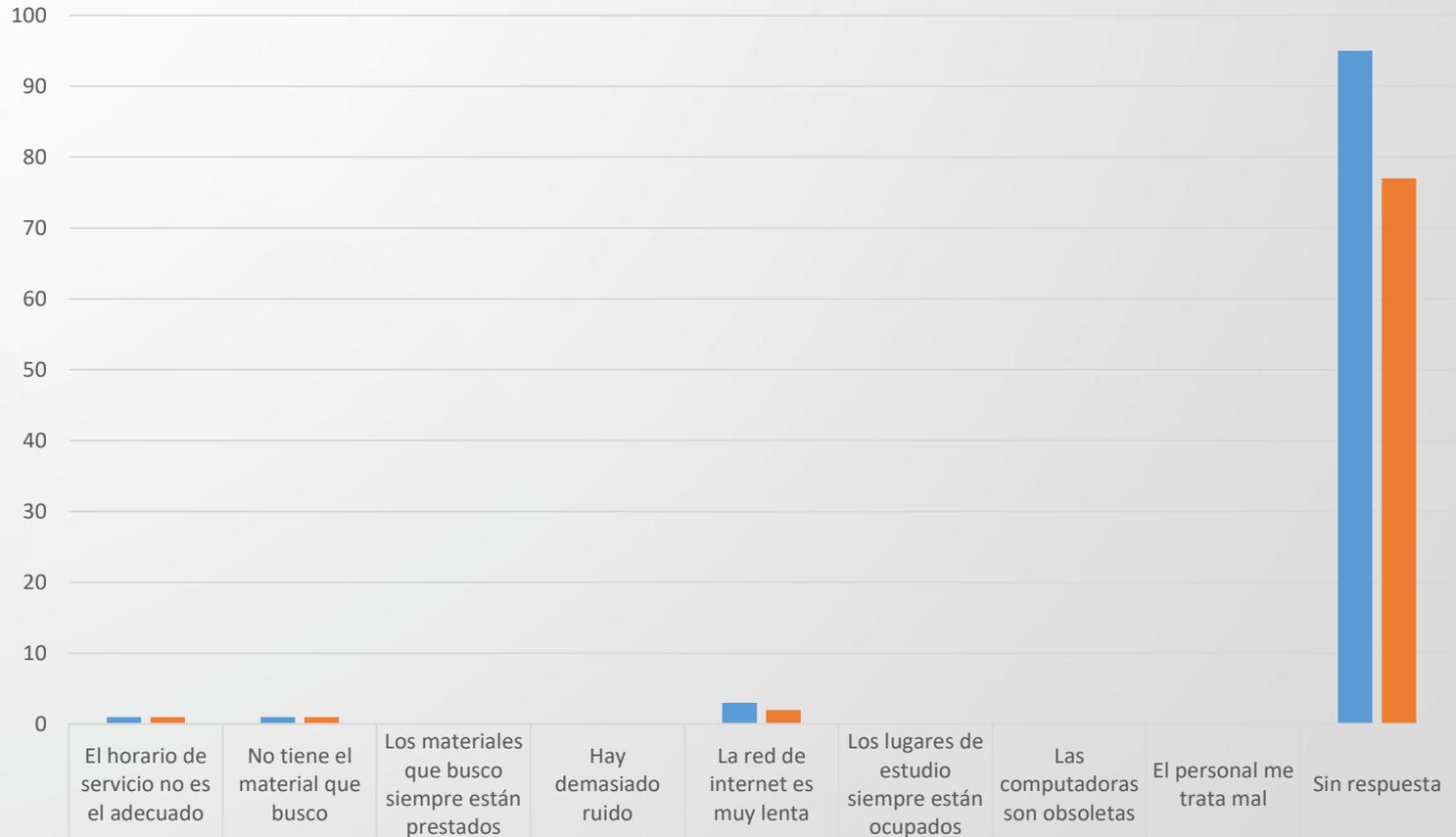
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



Razones de no visitar la biblioteca

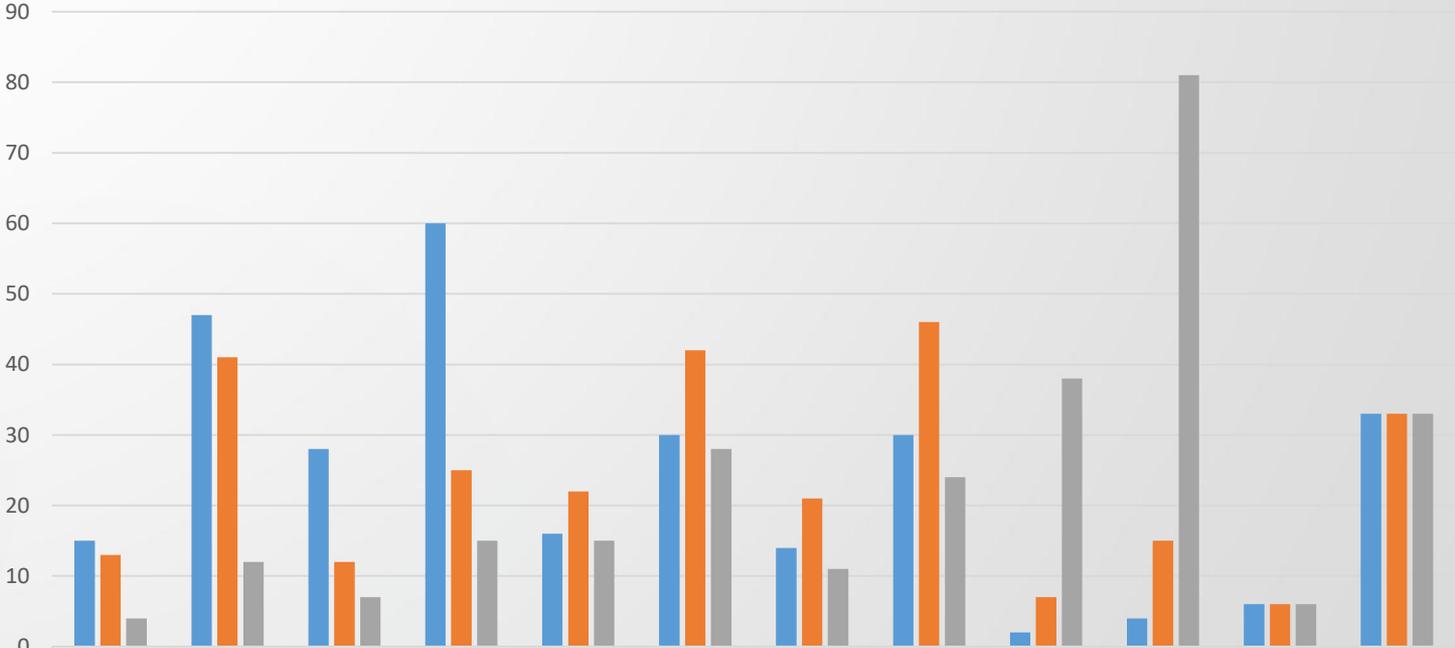
7. Si no visitas la biblioteca, menciona las razones.



■ Porcentaje %	1	1	0	0	3	0	0	0	95
■ Respuestas	1	1	0	0	2	0	0	0	77

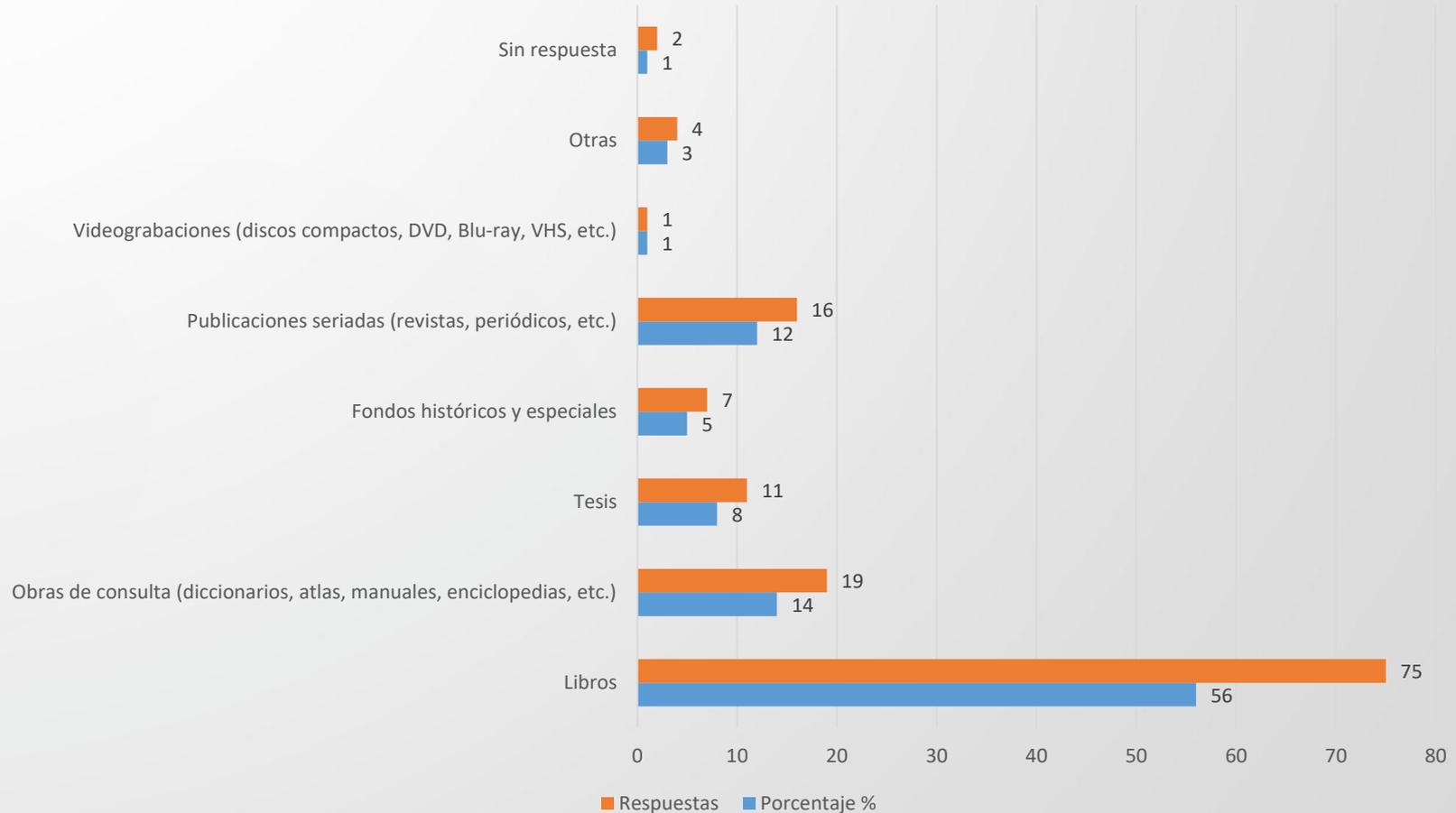
Uso de las colecciones

8. Frecuencia en el uso.

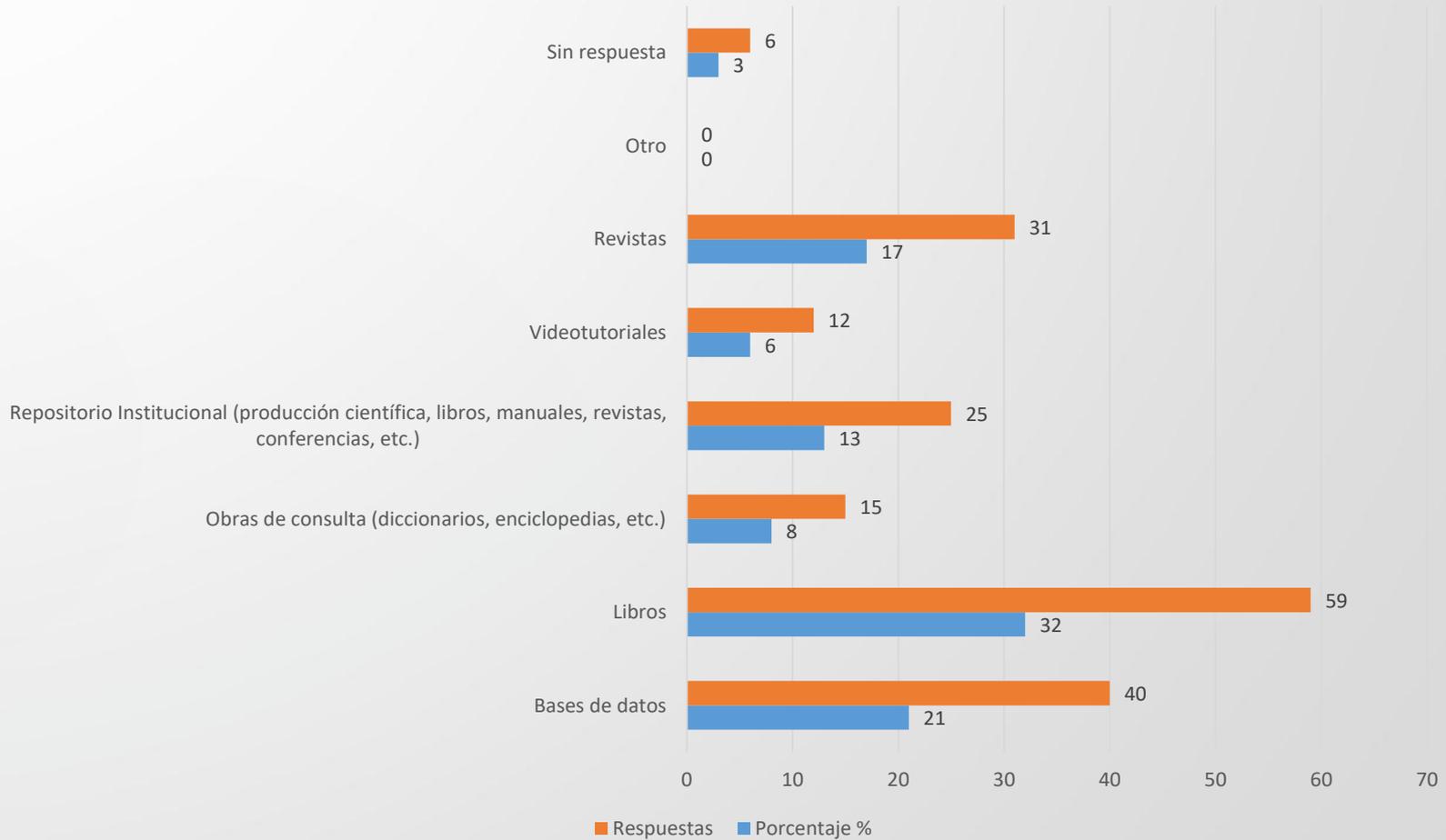


	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Impresas	47	60	30	30	2	33
Electrónicas	41	25	42	46	7	33
Audiovisuales	12	15	28	24	38	33

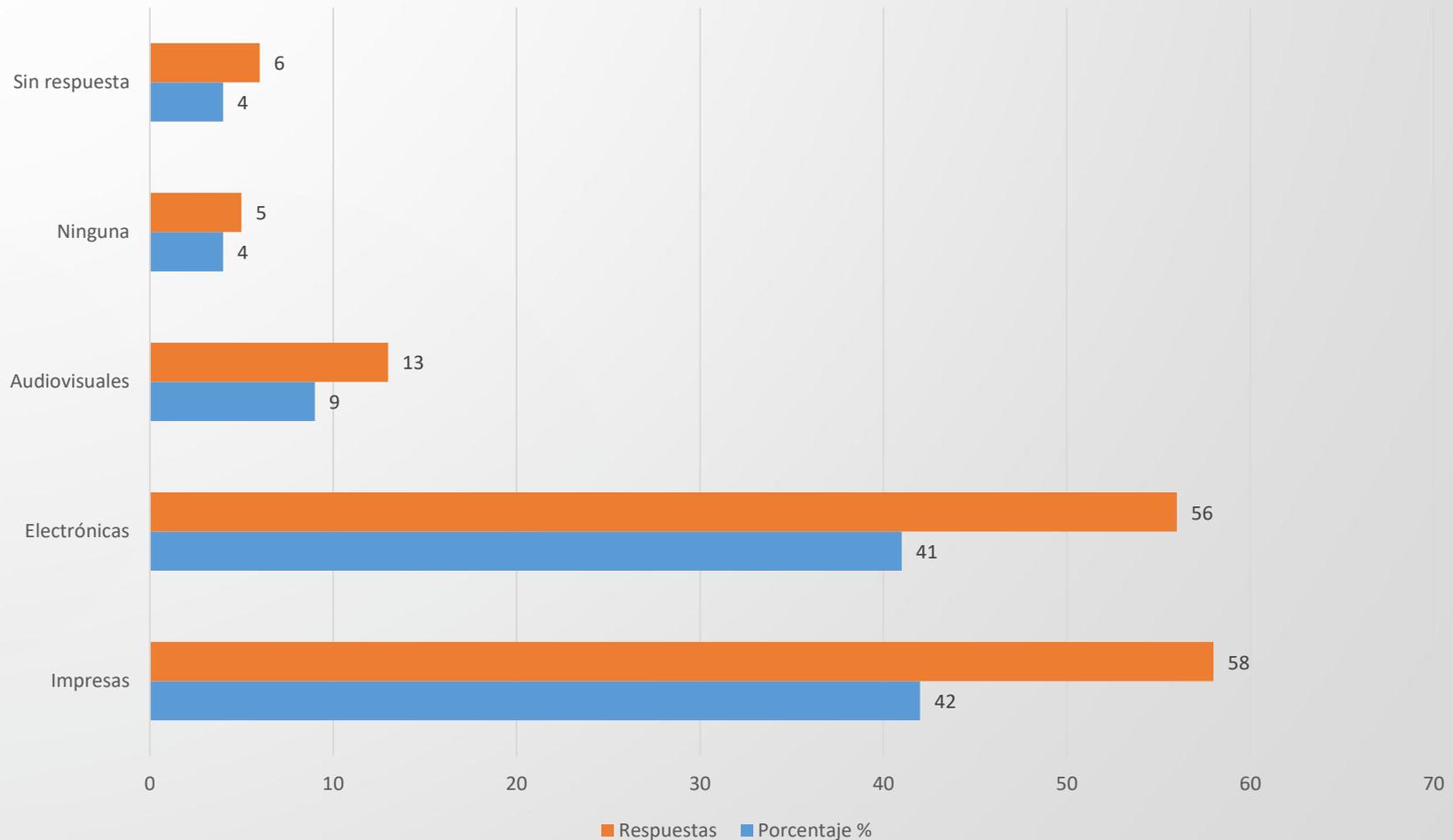
9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

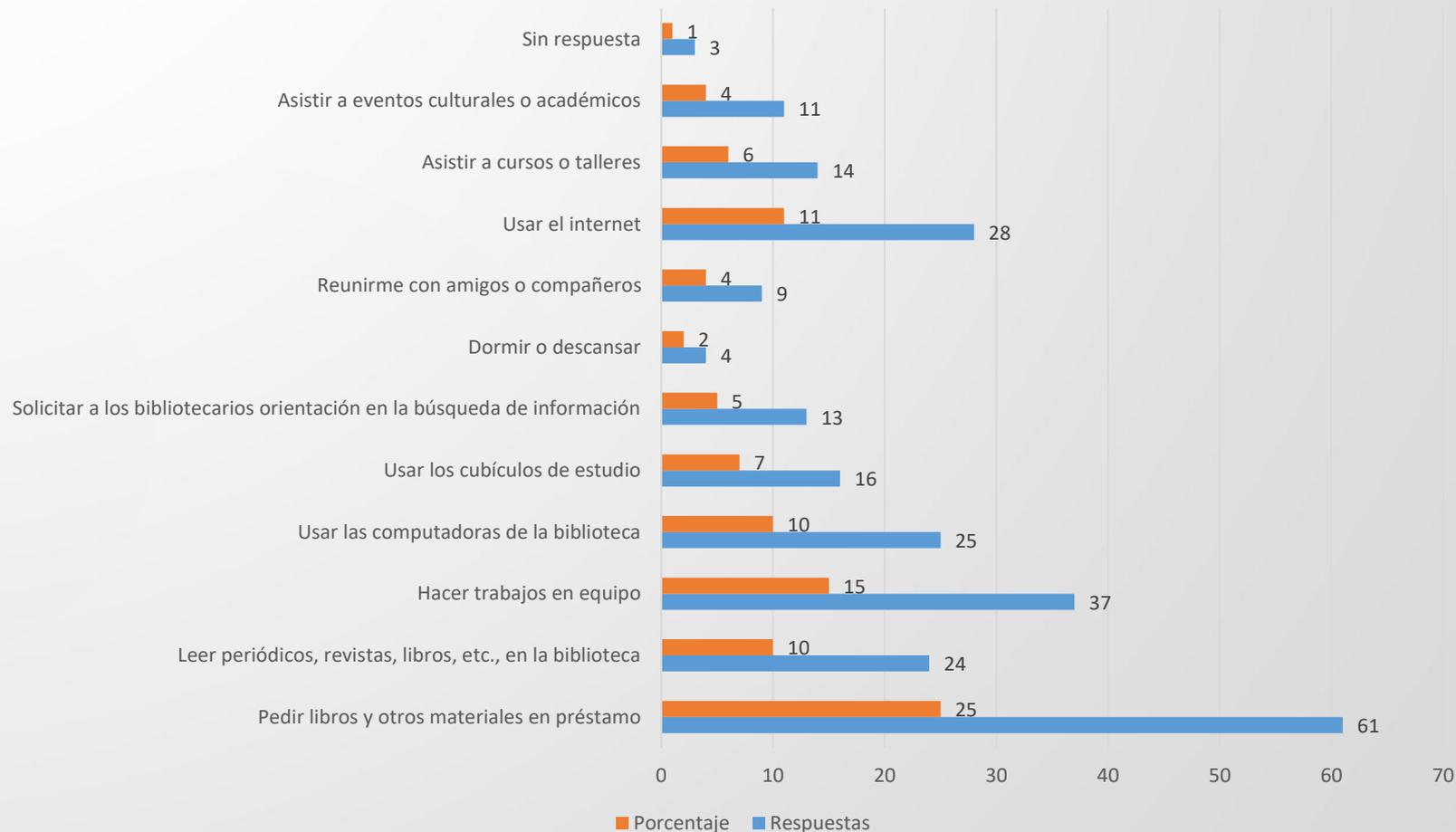


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

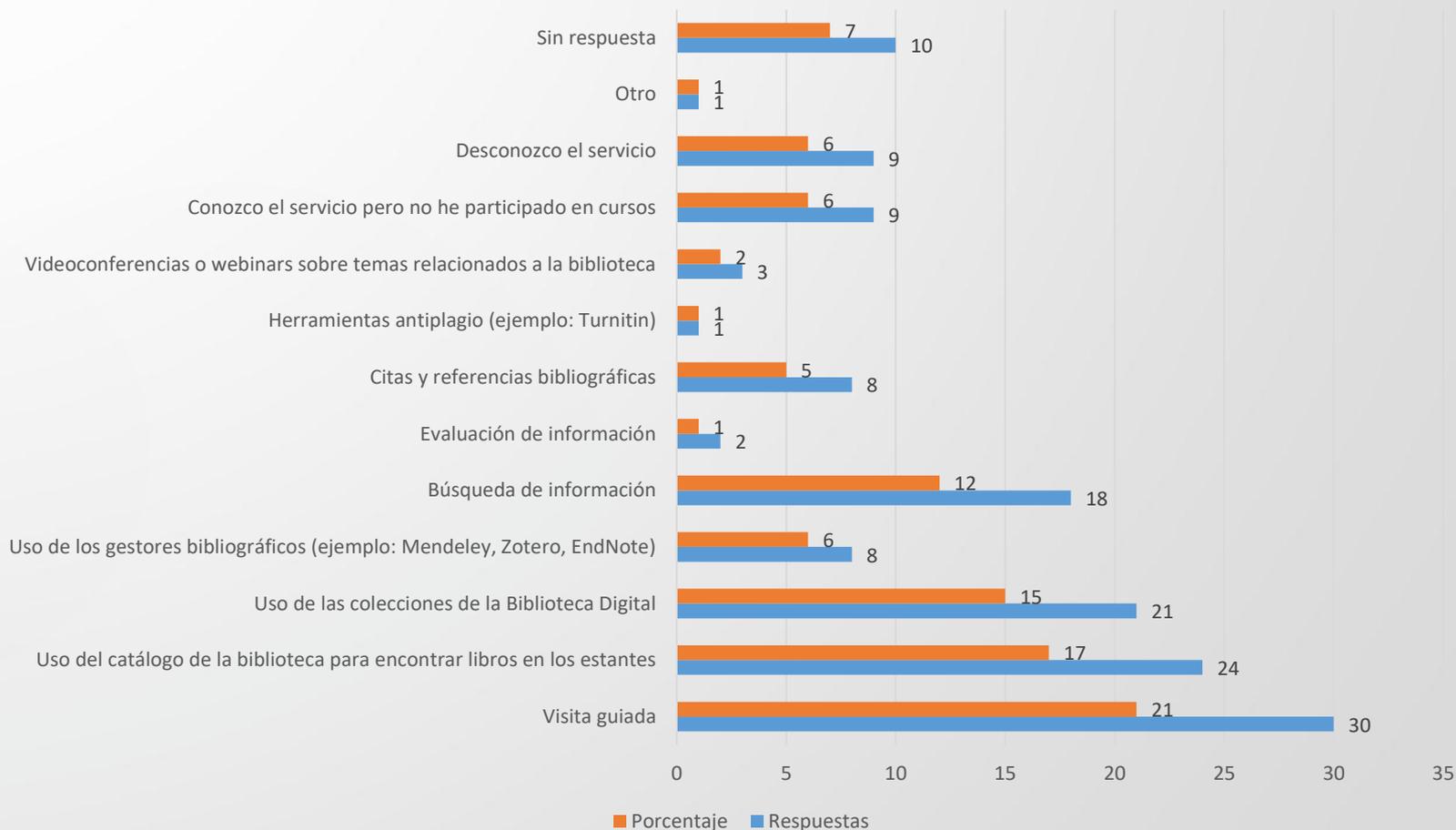


Servicios

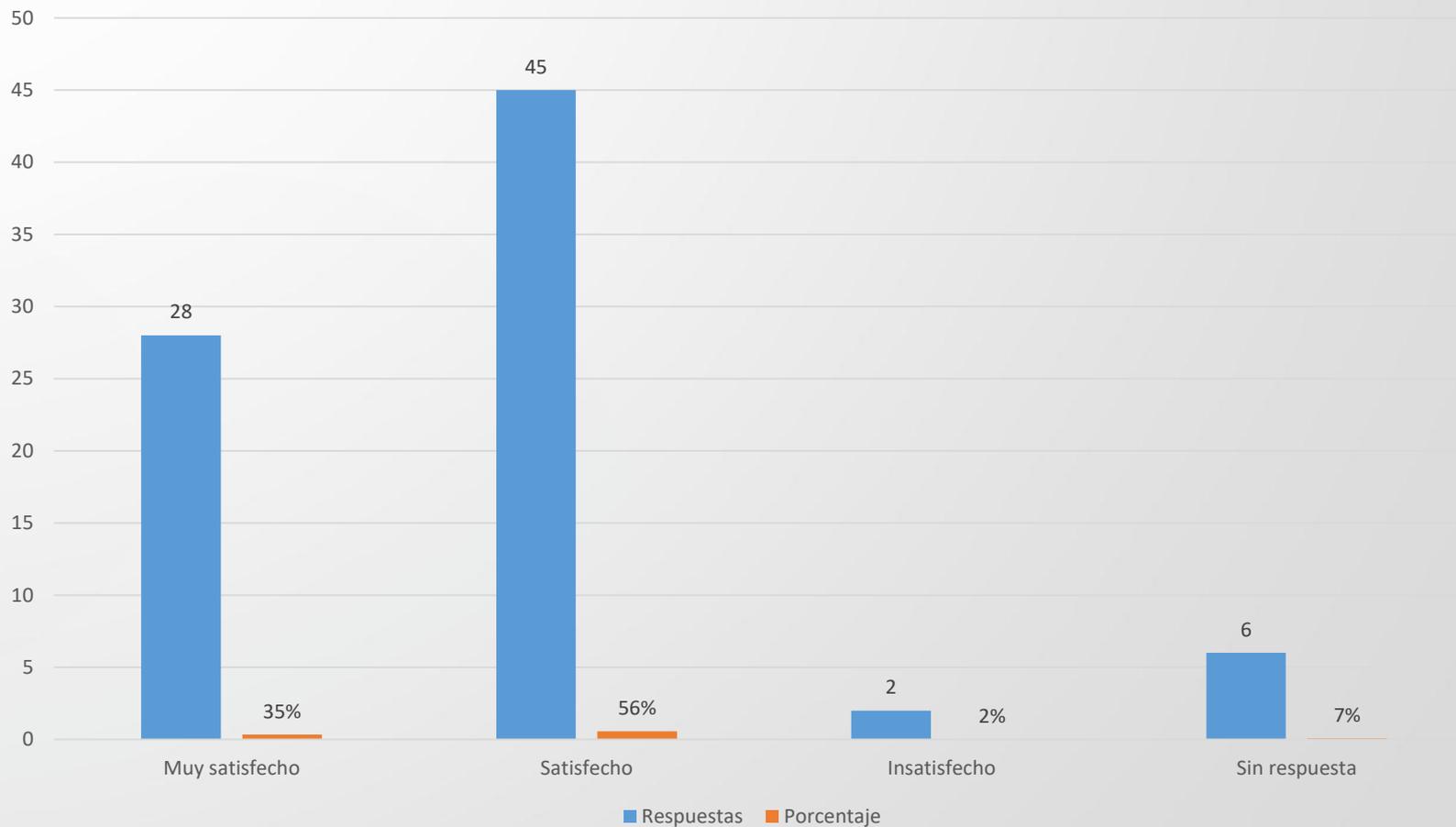
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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



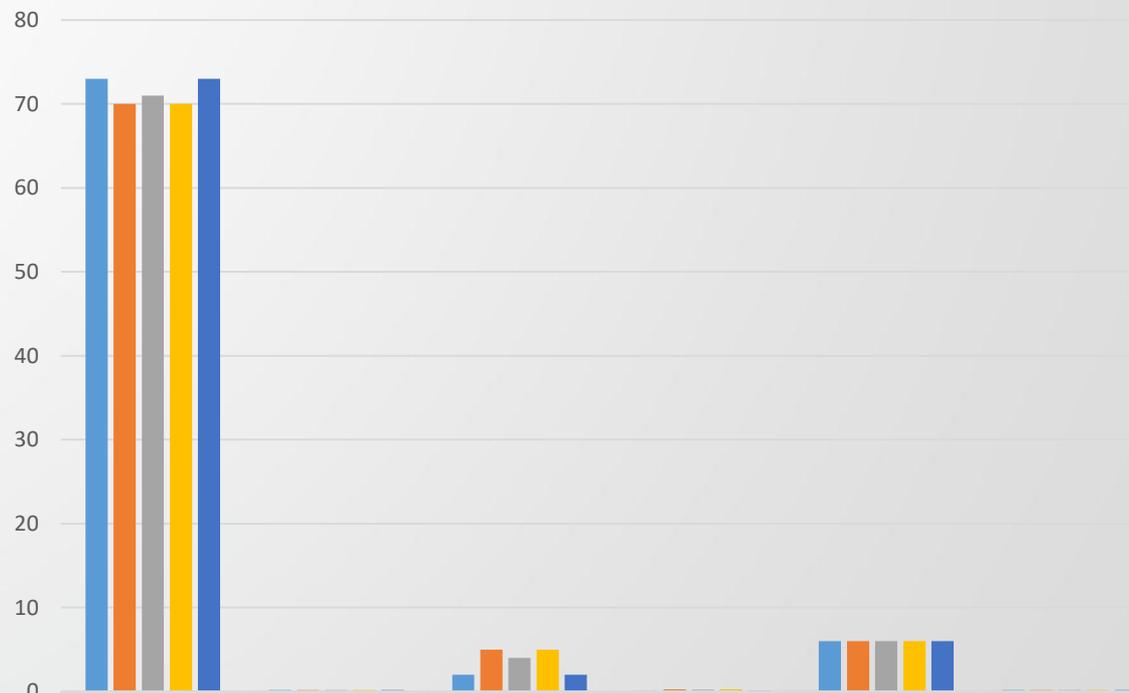
14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?



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	73	20%	2	11%	6	20%
■ La atención recibida fue rápida y eficiente	70	20%	5	28%	6	20%
■ Comprendió mis necesidades individuales de información	71	20%	4	22%	6	20%
■ Solucionó mi necesidad de información	70	20%	5	28%	6	20%
■ Me trató con cortesía y respeto	73	20%	2	11%	6	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. El trato es bueno y los libros que tienen me parecen bien y actualizados
2. El servicio bibliotecario es posiblemente el mejor tipo de servicio dado en mi sede, las instalaciones son buenas y las personas encargadas son muy serviciales. Solo de vez en cuando el ruido suele subir pero es cosa de minutos, de ahí en más todo es perfecto.
3. Los servicios son buenos y el trato de los servidores es agradable solo las computadoras están desactualizadas y el internet no va muy bien
4. Deberían de existir únicamente más ejemplares para poder realizar más préstamos, ya que, en mi carrera se suelen utilizar mucho los libros de texto.
5. No la visito mucho así que no tengo nada que decir, solo mejoren el internet
6. Hace falta más publicaciones científicas, además de IEEE necesitamos otras bases de datos...
7. No existen cubículos para profesores, donde se pueda haber un espacio de trabajo colaborativo
8. Excelente servicio
9. Le hace falta mantenimiento a la infraestructura, iluminación y sobre todo limpieza
10. Construyan una mejor biblioteca en el CULagos, ya no cabemos y tiene harta gotera. La biblioteca de San Juan también quedó super mal.
11. Todo por el momento se me hace Perfecto
12. La atención 10/10, te ayudan si no encuentras el libro que estás buscando. Son rápidos a la hora de solicitar un libro.
13. En general bueno
14. Se requiere más títulos bibliográficos de las áreas especializadas como es CAM, CAE, CAD y además de actualizar lo ya adquiridos.
15. Ojalá todos los fondos digitalizados de la Biblioteca Pública del Estado de Jalisco se pusieran a disposición desde cualquier computadora de la red UdeG y no sólo las del propio edificio de la BPEJ.
16. Muy bien el servicio, solo que la temperatura es muy caliente y las computadoras no todas sirven igual que el internet es muy lento, con los libros todo bien
17. Está súper bien el trato que nos brindan siempre con cortesía y amabilidad

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. Buen servicio solo falta un mejor internet
19. Muy buen contenido solo falta mas ejemplares
20. Es una biblioteca muy austera deberian de actualizar todo el catálogo de libros a ediciones mas recientes no hay suficiente espacio para trabajar o hacer tareas en la biblioteca
21. El servicio en general es bueno. Sería bueno incluir espacios más cómodos para el descanso de los estudiantes, como se hace en otras universidades e Instituciones de Educación Superior. También, contar con catálogos de libros más actualizados en el área narrativa, para garantizar un mayor acceso a la lectura de nuevos públicos.
22. Está muy bien, sin embargo le hace falta adecuarse para todas las personas, en la universidad tenemos 2 compañeros con silla de ruedas los cuales no tienen acceso al segundo piso y todos los libros, a menos de que alguien se los proporcione. En la parte de arriba hace falta aire acondicionado o al menos ventiladores, pues es mucho más caliente que la planta baja.
23. A lo largo del tiempo han estado mejorando bastante, buena atención, variedad de cursos y talleres, ambiente respetuoso. Como sugerencia, checar más el tema del ruido pues a veces llegan personas bastante ruidosas que desconcentran.
24. Pues es súper buena ya que cuenta con todo el material ocupado en clases
25. opino que todo el mobiliario está muy bueno solo que debería de haber más espacios para descansar
26. Falta personal de limpieza, personal para la atención, equipos con internet constante y espacios para hacer trabajo grupal.
27. Me parece un buen espacio para estudiar, estaría mucho mejor que se controle lo del silencio
28. Tienen libros de alto interés para mi
29. Mejores equipos de computo y mas disponibilidad de material de lectura
30. Son muy amables y siempre me ayudan con la obtención de información que necesito
31. Los servicios son muy buenos, el único problema es el internet
32. En general todo esta muy bien en la bliblioteca
33. Para mí lo digo que para mí es una excelente servicio y es muy satisfactorio que las personas estén para lo que necesiten las personas que frecuentan la biblioteca

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 gusta el servicio
35. La verdad muy bien, excelente servicio quedo satisfecha con el material
36. Bien
37. Falta un espacio donde puedas llevar a un grupo numeroso de más de 20 alumnos.
38. Esta bien estructurado y el ambiente es bueno para ir a estudiar
39. Falta el acceso a revistas científicas como de la American Chemical Society o de Wiley.
40. Mejorar el internet, solo llega de buena manera a ciertas partes de la biblioteca.
41. Es buena, cuenta con los esencial y te invita a la lectura. Pero, creo que faltan actividades o dinámicas para nosotros los estudiantes, y así promover la lectura.
42. Es necesaria la actualización tanto en equipamiento como en Titulos disciplinares
43. Sería grato que la biblioteca dispusiera de un mayor espacio, para que fuese más agradable la estancia que invite a permanecer, regularmente solicito libros en préstamo externo. Gracias
44. LA BIBLIOTECA CARECE DE ACERVO IMPRESO SUFICIENTE CUENTA CON MUY POBRE ACERVO DE LITERATURA GENERAL LOS LIBROS SON MUY VIEJOS Y DESACTUALIZADOS ESTAN EN MALAS CONDICIONES LAS INSTALACIONES NO CUENTAN CON BUENA ILUMINACION, NI CUENTAN CON SISTEMA DE CONTROL DE CLIMA EN VERANO ARDEN Y EN INVIERNO ES CONGELANTE
45. La atención brindada ha sido muy buena, rápida y oportuna
46. Son buenos
47. que es muy buen servicio y interesante el trabajo y encontrar rápidamente un libro y trabajar o concentrarme mejor
48. Me encuentro muy agradecida por las herramientas que nos proveen
49. Muy bueno servicio y respeto ante sus instalaciones
50. Deberían de reformar el sistema de sanciones por devolución tardía, como profesor estuve castigado varios meses por un libro ejemplar único, ese libro aunque está en la colección de licenciatura es de posgrado, ningún estudiante lo usa, para mi era necesario para preparar una clase de posgrado y es insuficiente las 2 horas que puedo sacarlo

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. Les sugiero que clasifiquen mejor los libros, algunos están clasificados en lugares que no les corresponden del sistema Dewey.
52. En la Sede San Juan, hay muchos libros de los estantes en mal estado por suciedad y polvo, en varias ocasiones al devolver los libros, olvidan borrarlos del sistema, y aparecen como no entregados, las mesas y sillas sucias.
53. Nos falta una biblioteca más grande con más espacios de trabajo y conferencias
54. El personal se encuentra bien capacitado, pero es increíble que a pesar del paso de los años, las autoridades se olviden de la infraestructura, pues al final todo impacta y quien evalúa somos los usuarios que "SÍ" alcanzamos a ver las carencias y el poco interés en corregirlas.
55. Es excelente solo que hace falta una mejor climatización.
56. En general me parece adecuado. Solo lo que ya externé en las preguntas anteriores
57. La atención de el servicio bibliotecario es muy bueno
58. la frecuencia con la que asisto es poca , pero cuando la he usado me parece adecuada y su atención es buena
59. Deberían de ponerle mejores seguros a las puertas de los baños de las mujeres, porque no tocan y las abren
60. Podría mejorarse el control del ruido, ya que es algo con lo que he tenido problemas varias veces.
61. Es un lugar muy tranquilo para hacer tareas y genera más tranquilidad, pero hay ocasiones que si hay bastante ruido
62. Lo único que no me gusta es que muchas veces hay personas hablando y no dejan leer o estudiar cómodamente



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