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 Tlajomulco

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 148 usuarios encuestados del Centro Universitario de Tlajomulco: 136 estudiantes, 11 académicos, 1 administrativos y 0 externos.

La encuesta

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

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

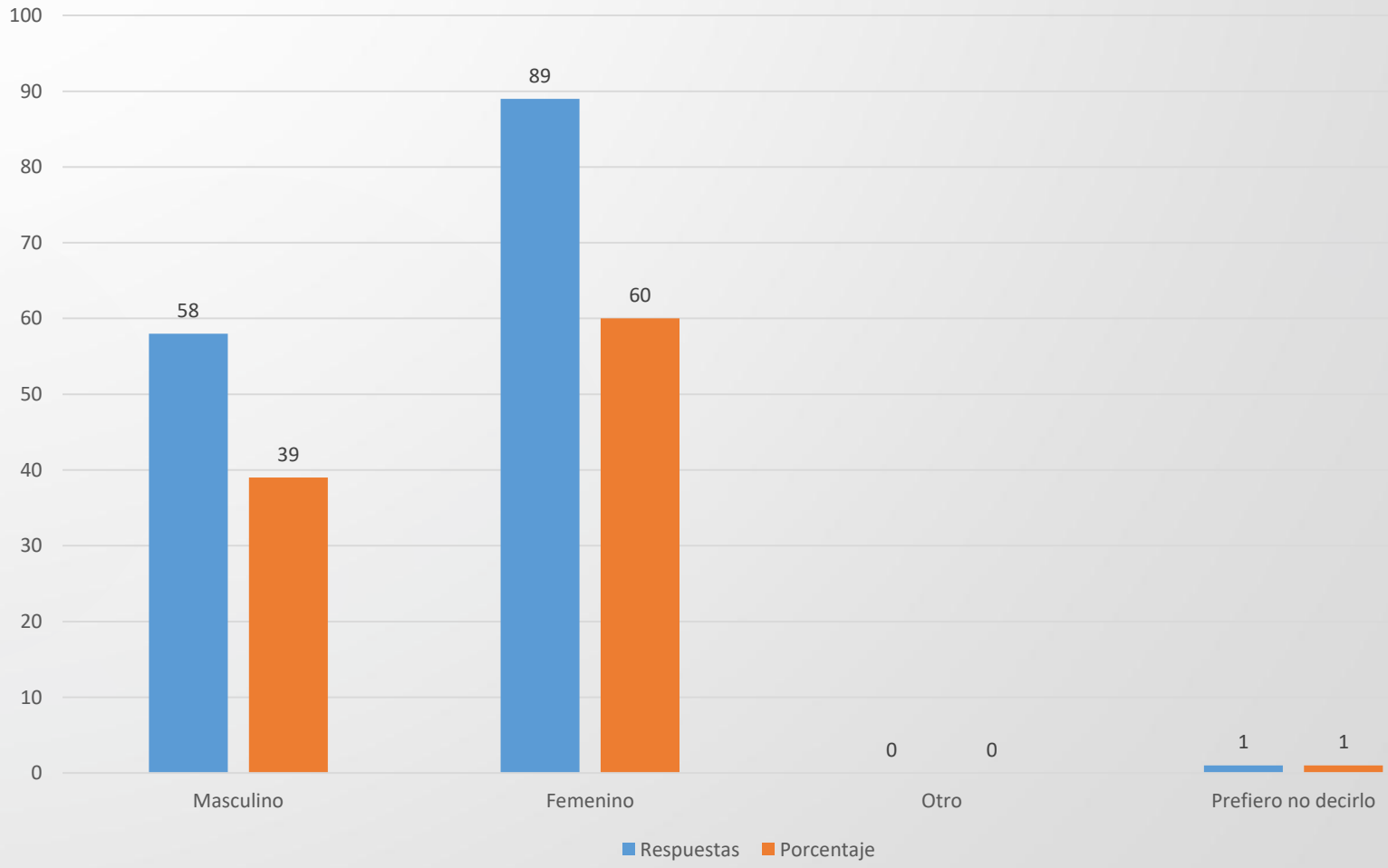
18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

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

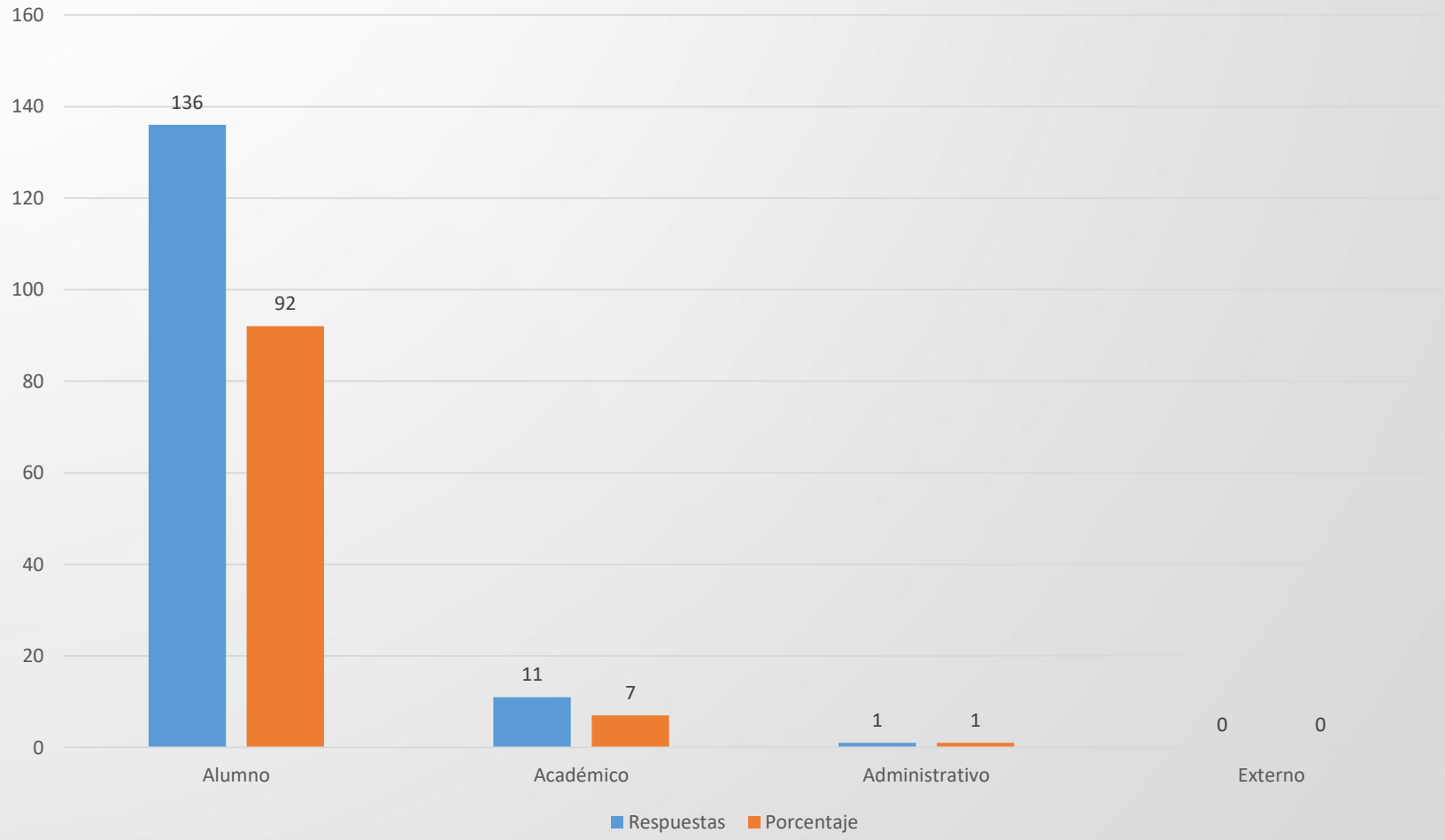
Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Tlajomulco
Año 2024

Datos poblacionales

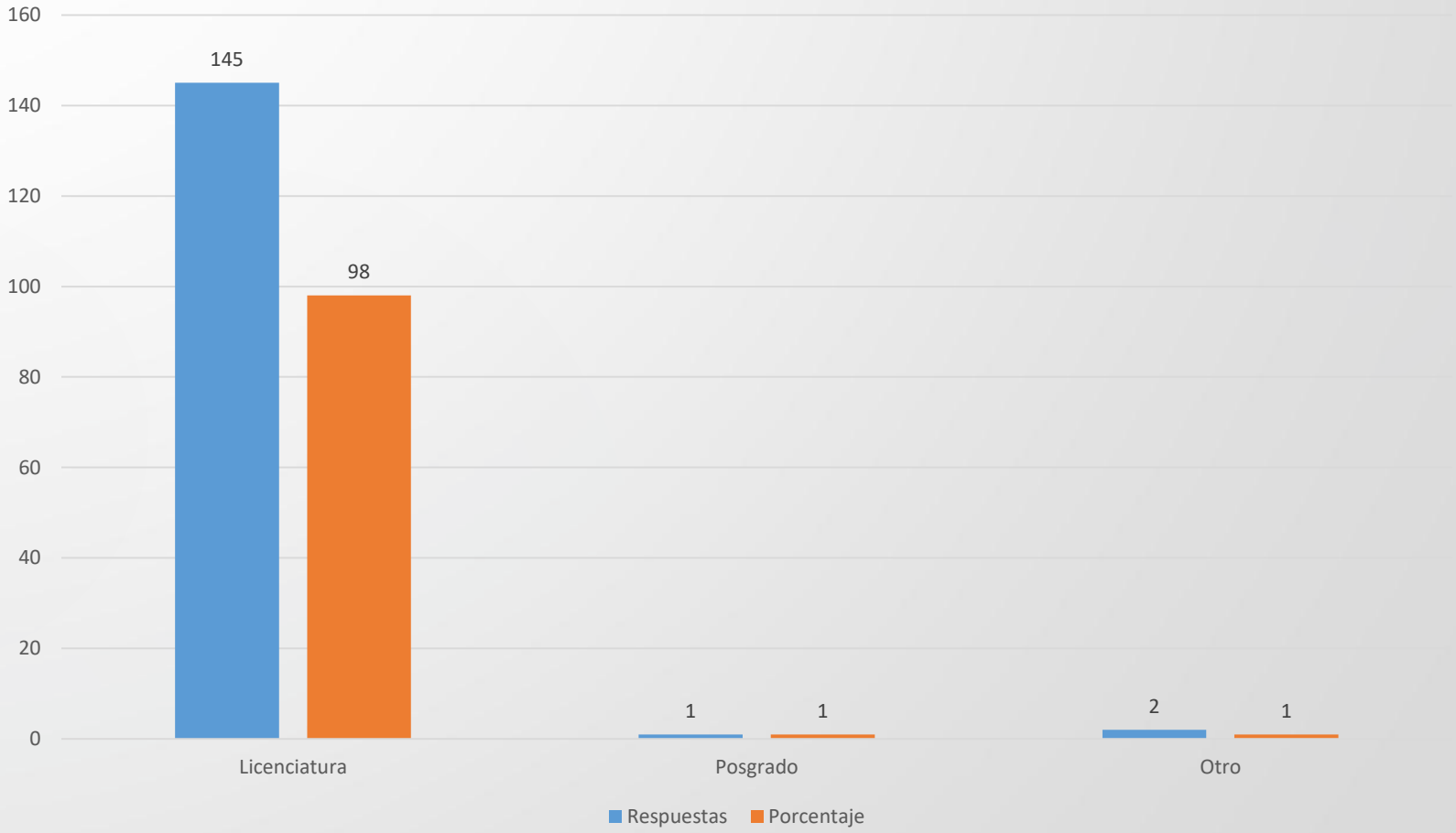
1. Género.


100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
58
39
89
60
0
0
1
1
Masculino
Femenino
Otro
Prefiero no decirlo
Respuestas
Porcentaje

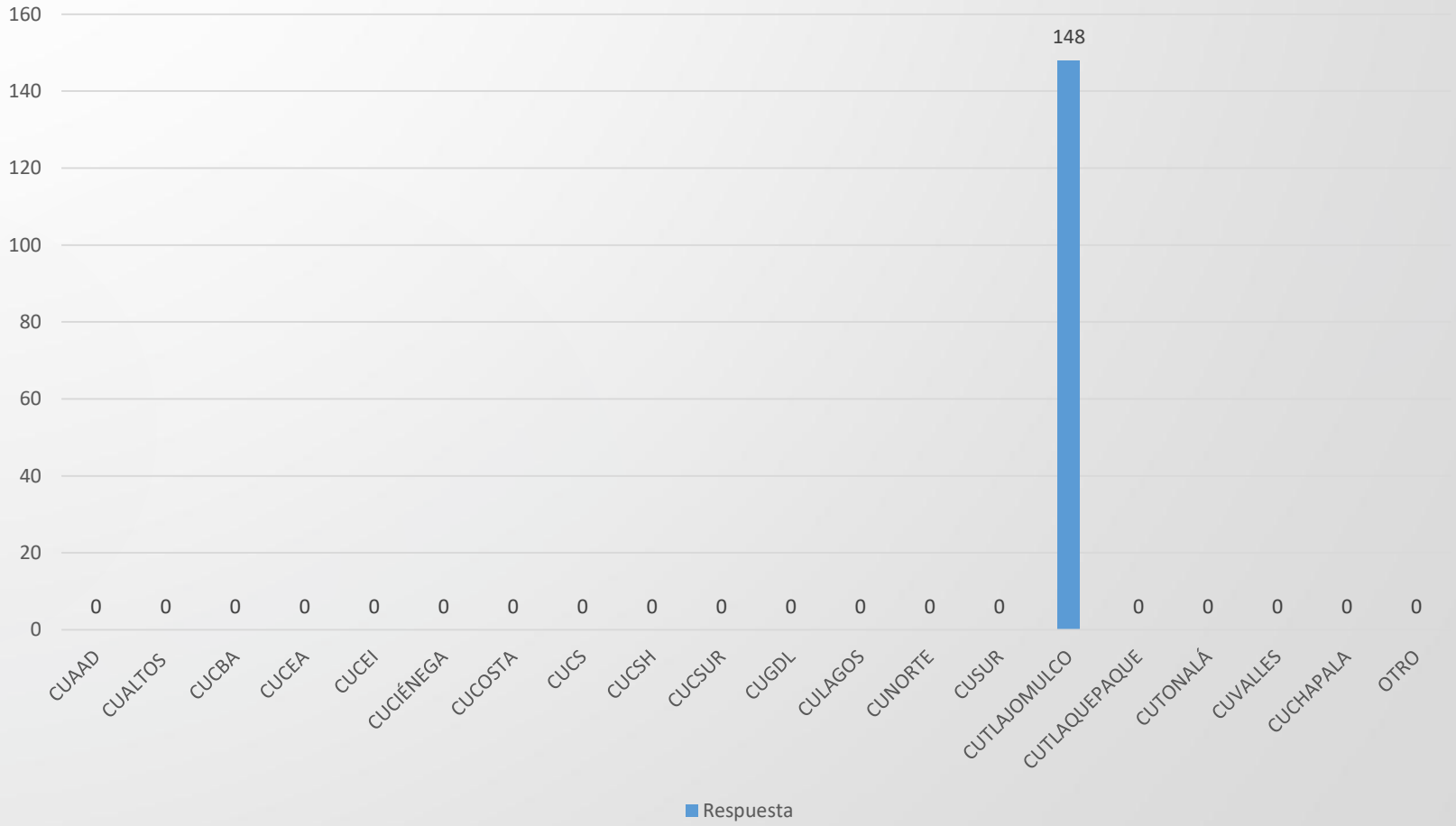
2. Tipo de usuario.



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

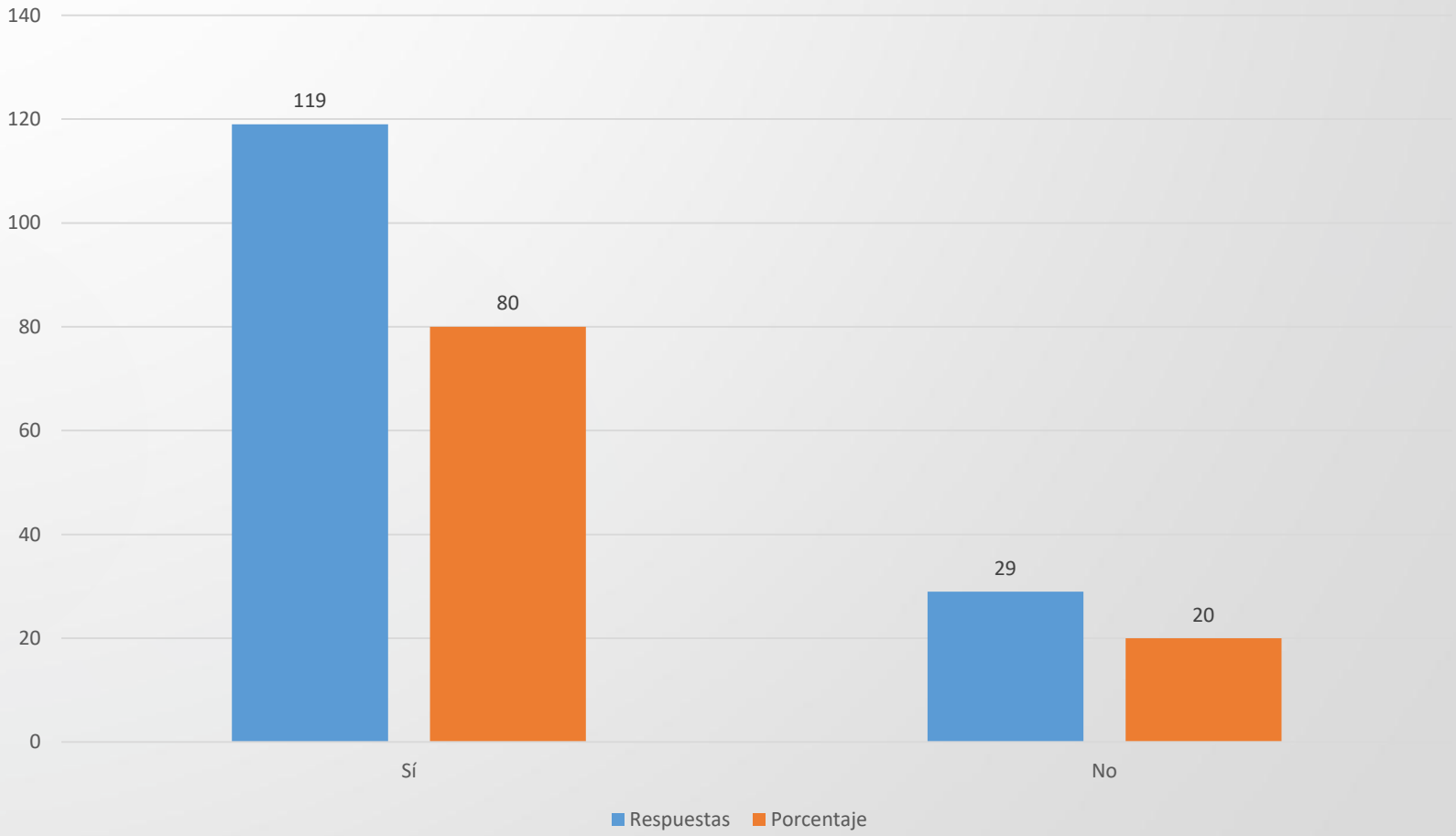


4. Centro Universitario al que pertenece.



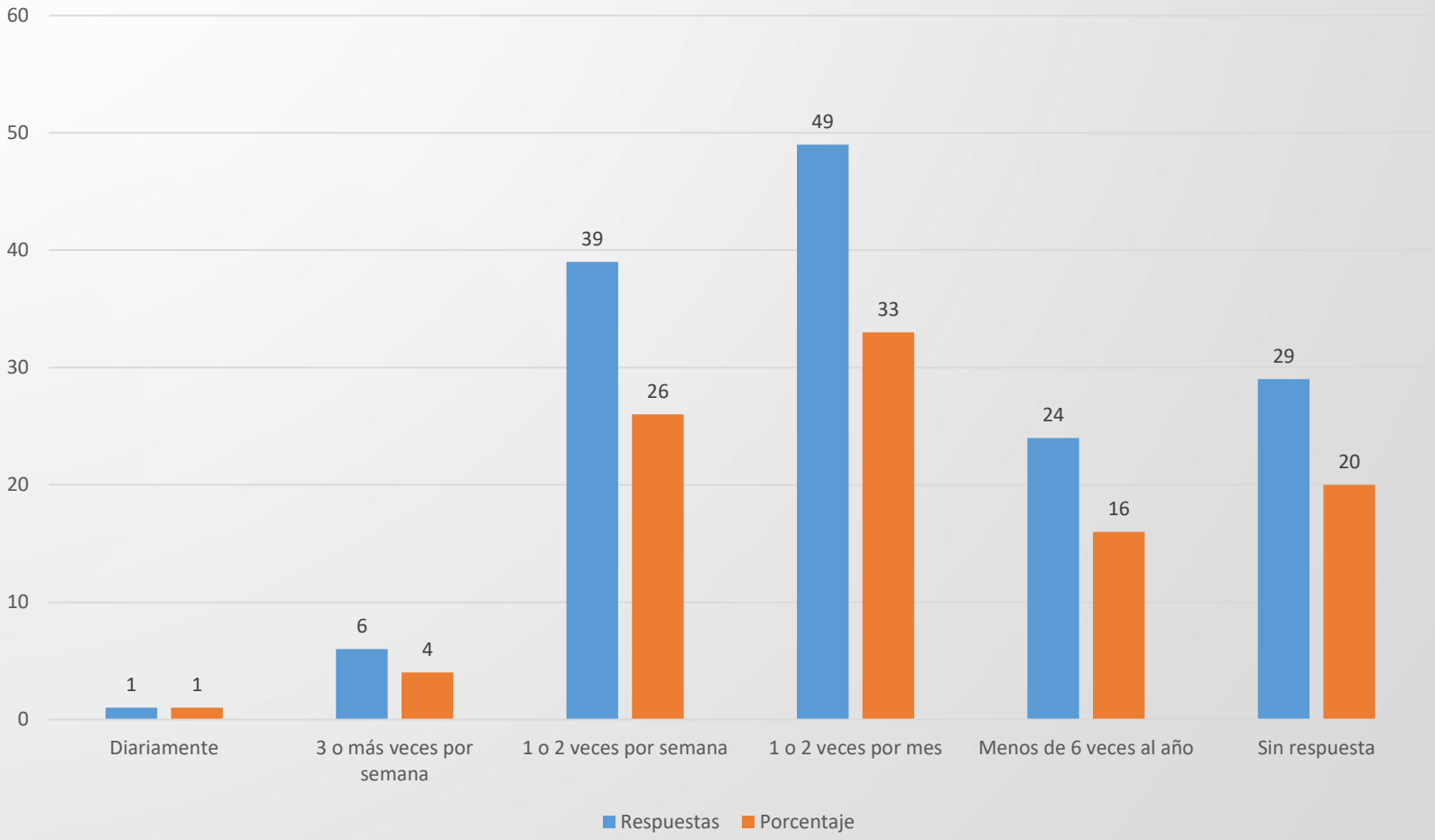
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



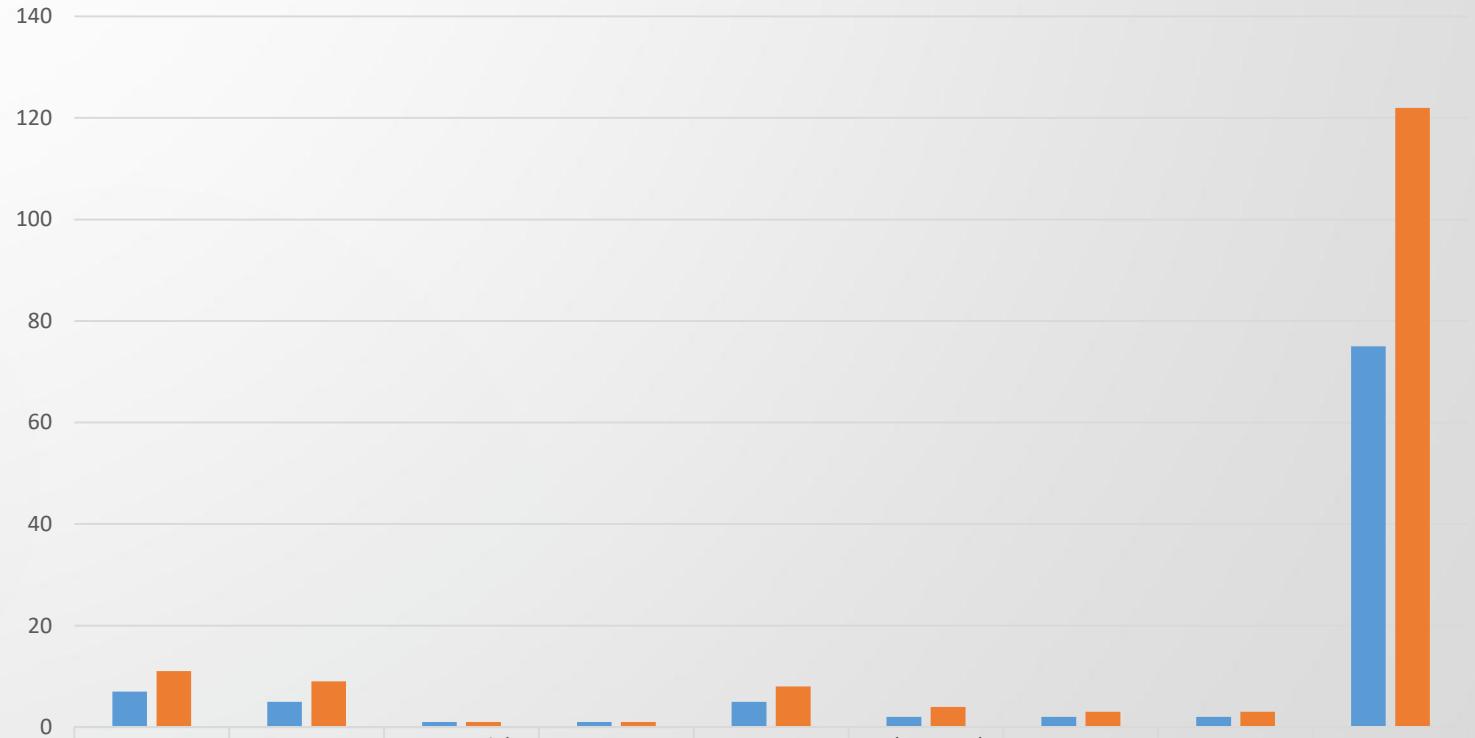
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



Razones de no visitar la biblioteca

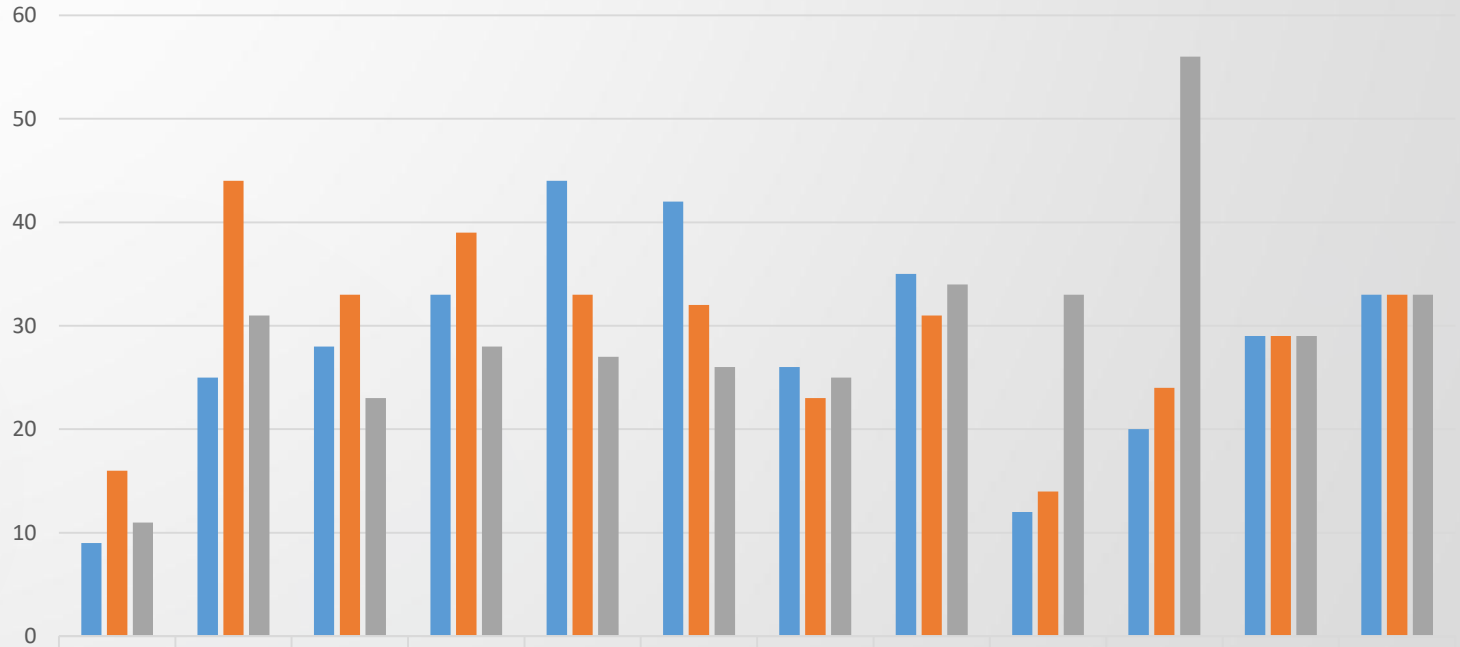
7. Si no visitas la biblioteca, menciona las razones.



	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 %	7	5	1	1	5	2	2	2	75
Respuestas	11	9	1	1	8	4	3	3	122

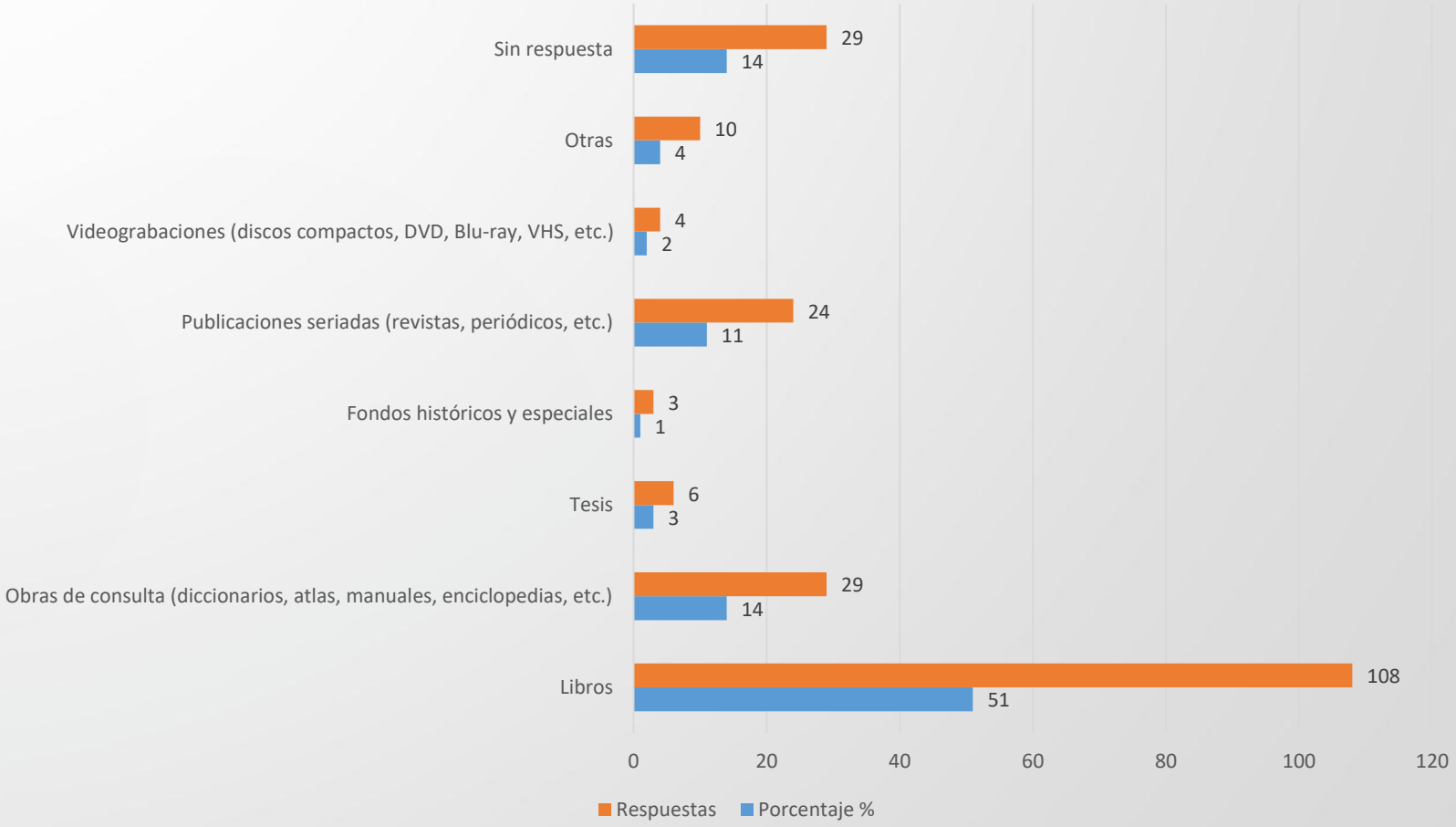
Uso de las colecciones

8. Frecuencia en el uso.

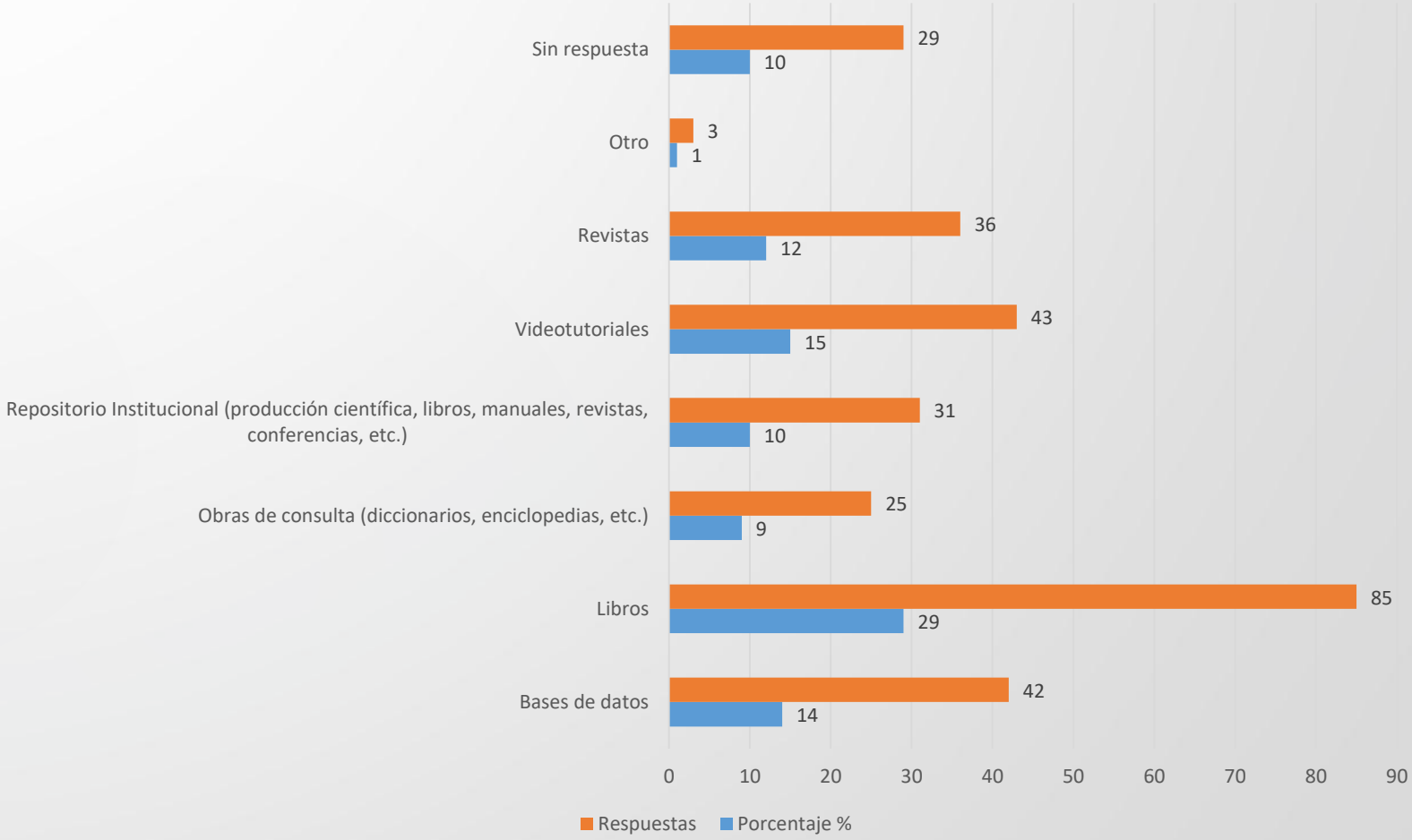


	Muy frecuente mente (3 o más veces por semana)	Porcentaje	Frecuente mente (1 o 2 veces por semana)	Porcentaje	De vez en cuando (1 o 2 veces por mes)	Porcentaje	Rara vez (menos de 6 veces al año)	Porcentaje	Nunca	Porcentaje	Sin respuesta	Porcentaje
Impresas	9	25	28	33	44	42	26	35	12	20	29	33
Electrónicas	16	44	33	39	33	32	23	31	14	24	29	33
Audiovisuales	11	31	23	28	27	26	25	34	33	56	29	33

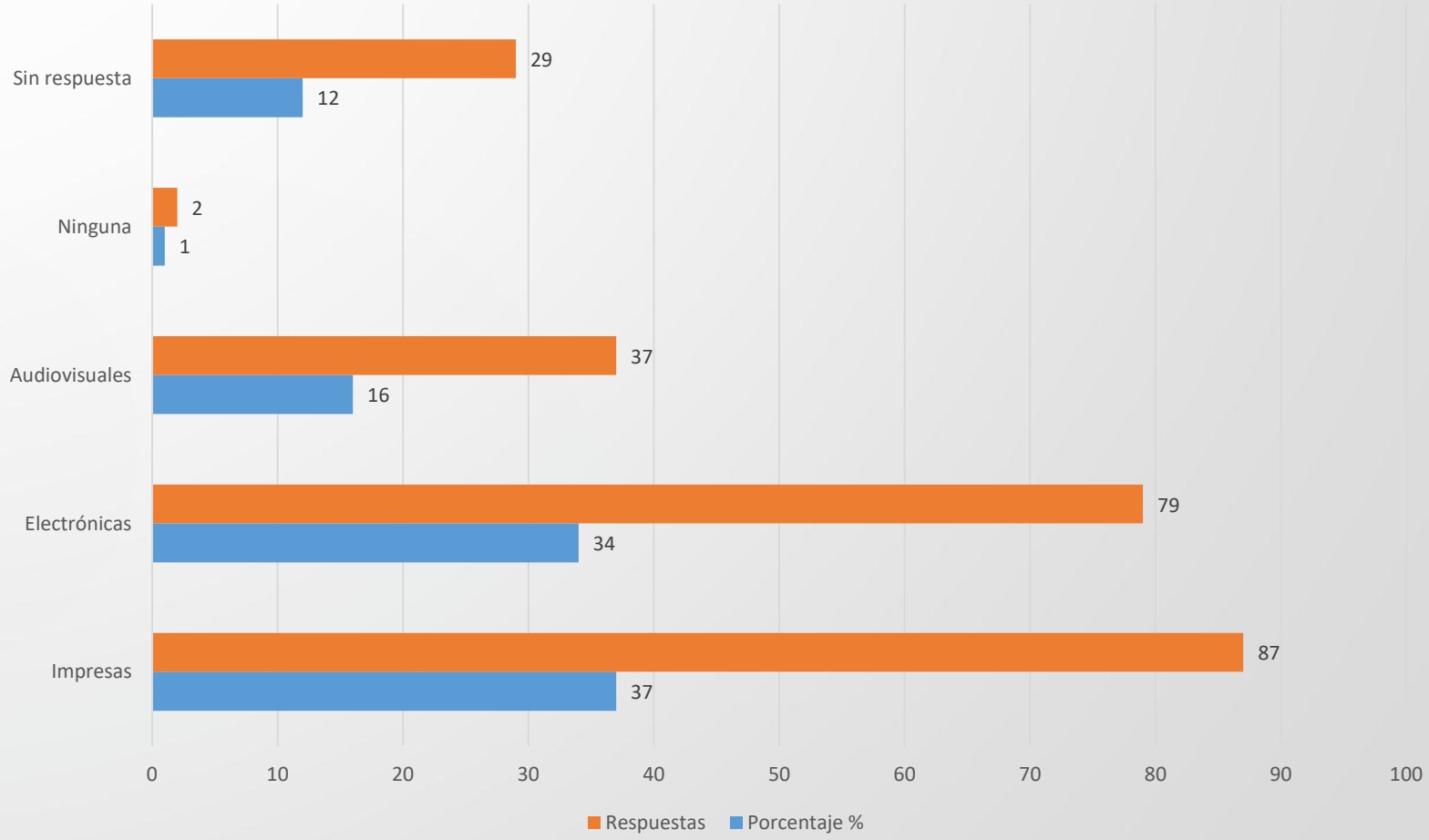
9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

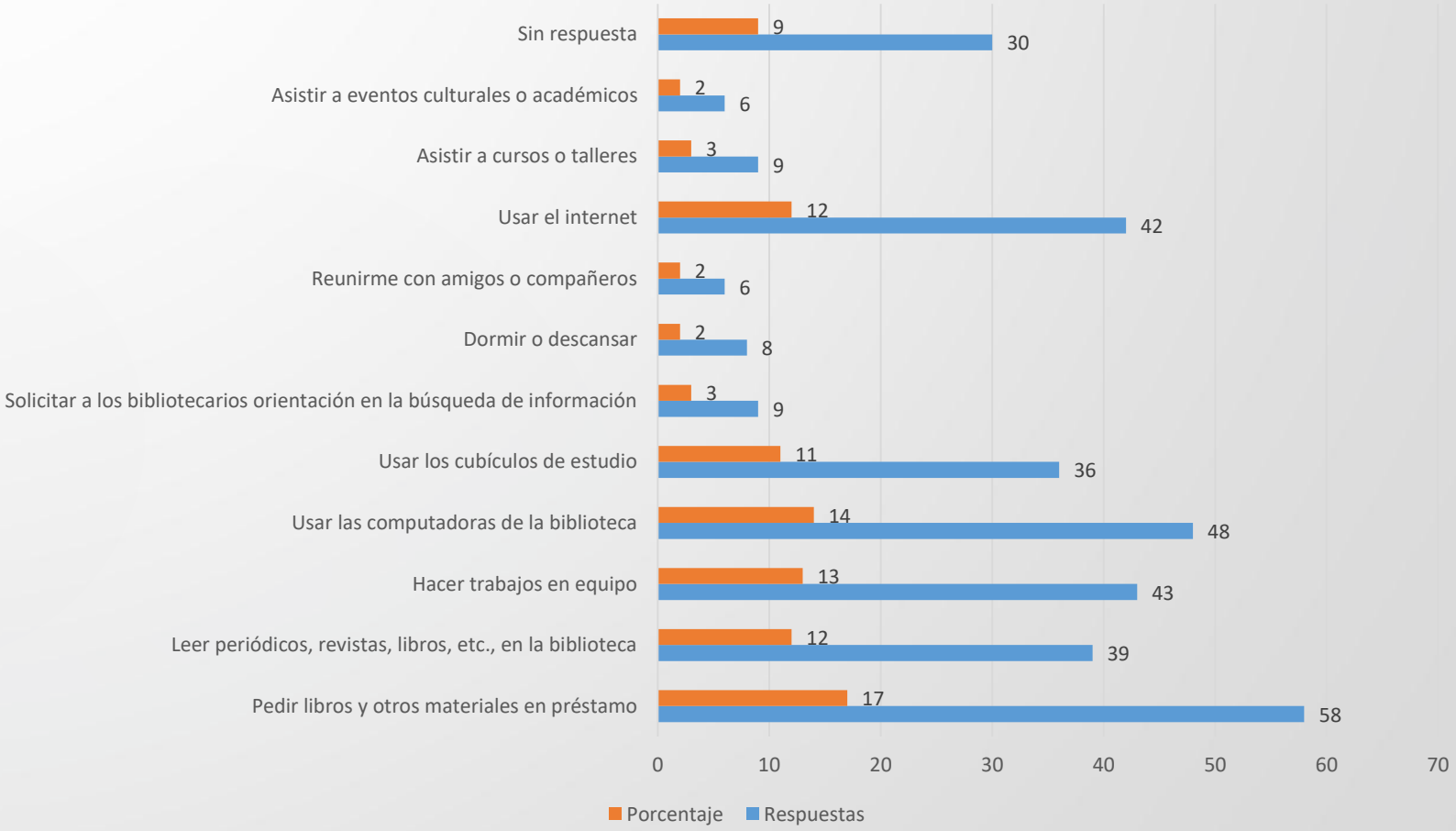


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

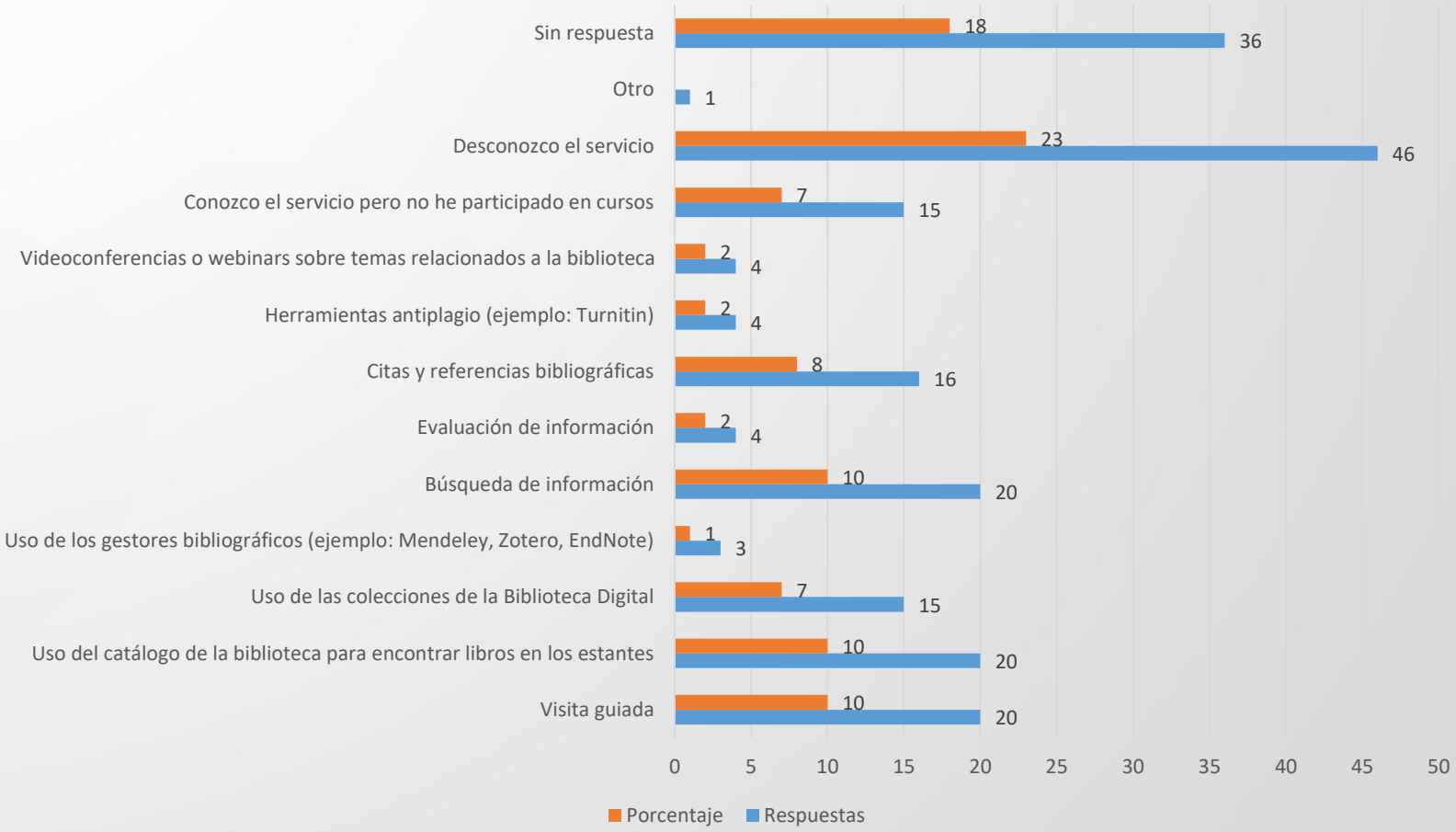


Servicios

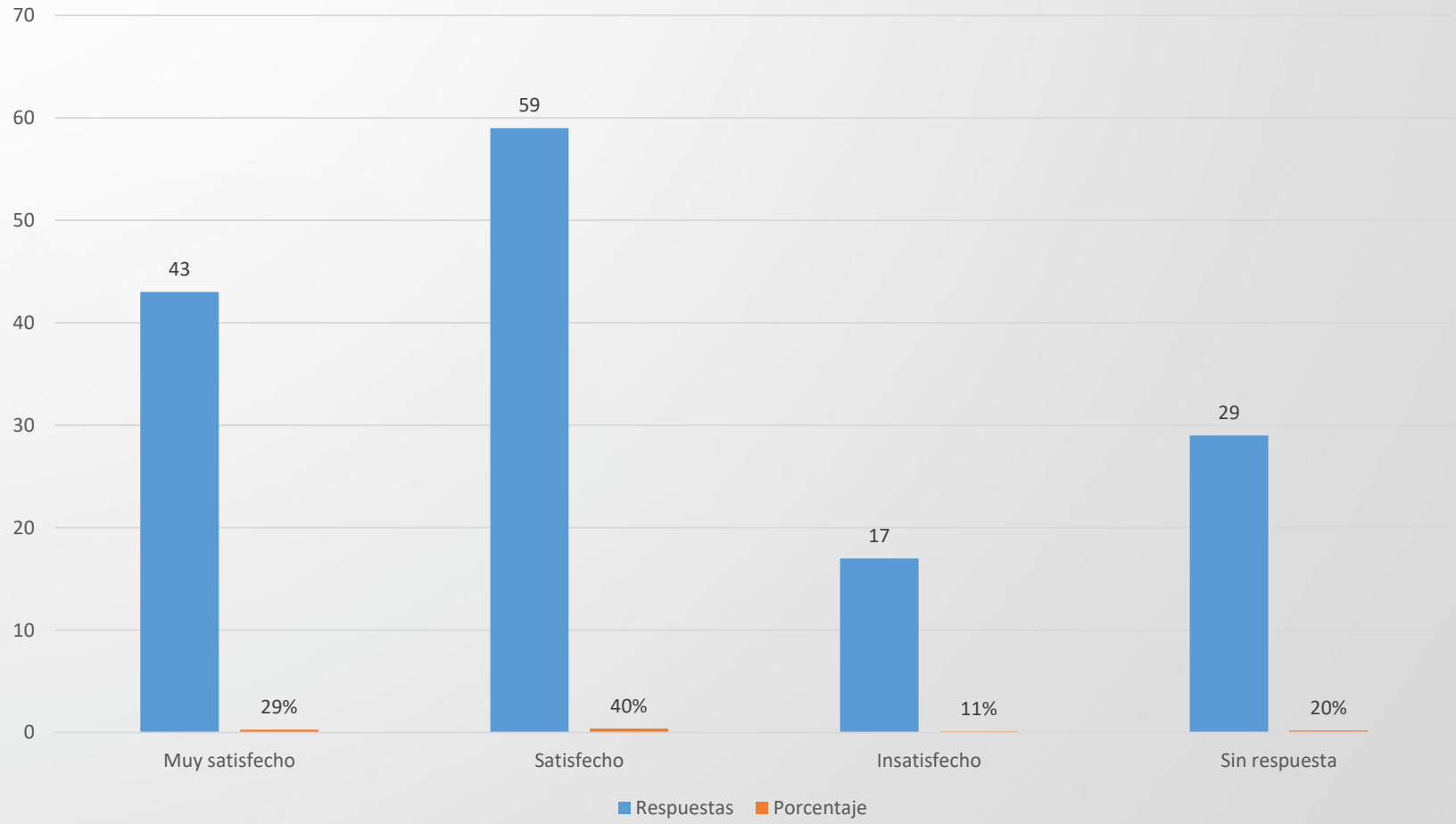
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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

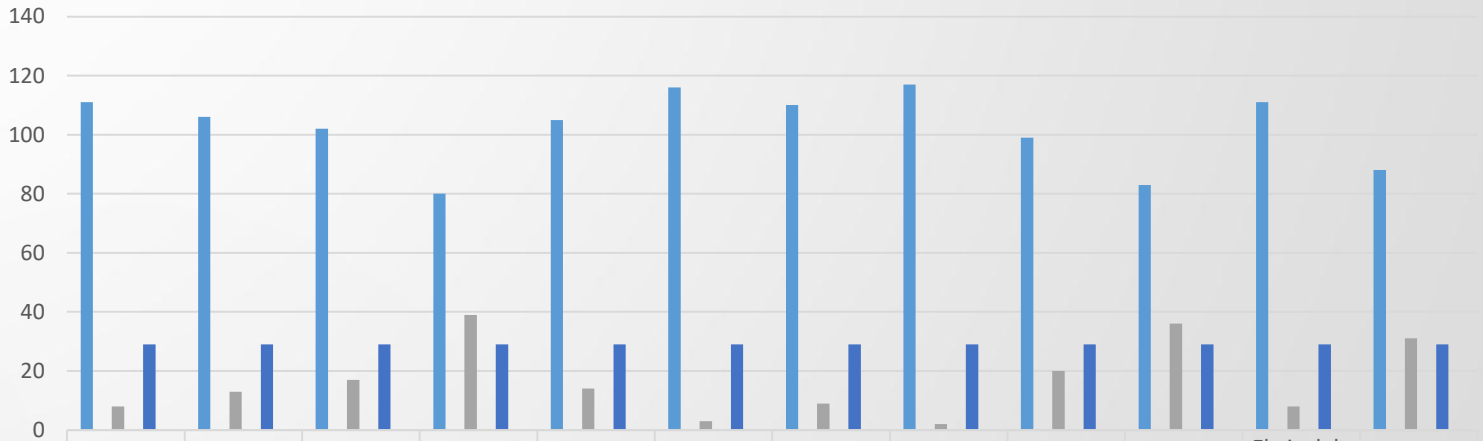


14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?



Infraestructura

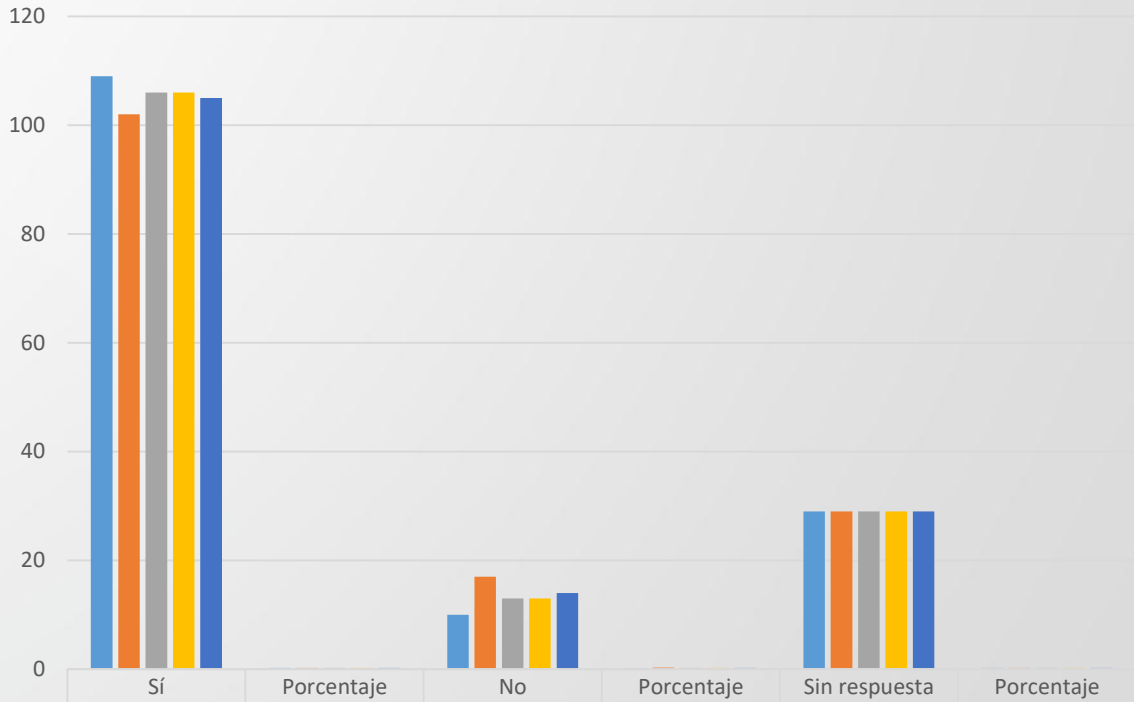
15. Selecciona la opción que mejor defina la infraestructura de la biblioteca.



	El espacio es cómodo y agradable	El ambiente es confortable y te invita al estudio	El equipo de cómputo es adecuado y actualizado	Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo	La señalización es adecuada	El nivel de iluminación es suficiente	La temperatura es apropiada	La limpieza es adecuada	El mobiliario es cómodo	El mobiliario es suficiente	El nivel de ruido es controlado y te ayuda a concentrarte en el estudio y el trabajo académico	El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable
Sí	111	106	102	80	105	116	110	117	99	83	111	88
Porcentaje	9%	9%	8%	7%	9%	9%	9%	10%	8%	7%	9%	7%
No	8	13	17	39	14	3	9	2	20	36	8	31
Porcentaje	4%	7%	9%	20%	7%	2%	5%	1%	10%	18%	4%	16%
Sin respuesta	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
Porcentaje	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%

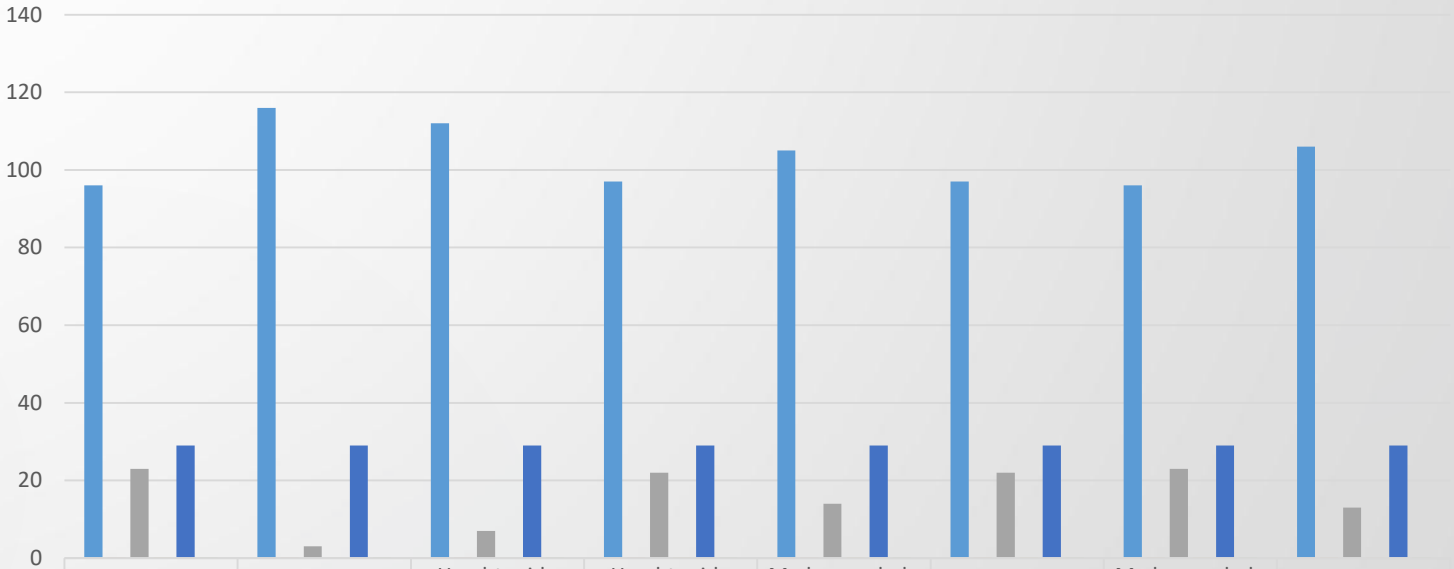
Personal

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	109	21%	10	15%	29	20%
La atención recibida fue rápida y eficiente	102	19%	17	25%	29	20%
Comprendió mis necesidades individuales de información	106	20%	13	19%	29	20%
Solucionó mi necesidad de información	106	20%	13	19%	29	20%
Me trató con cortesía y respeto	105	20%	14	21%	29	20%

17. Selecciona las opciones que describan mejor tu experiencia a partir del uso de la biblioteca.



	He desarrollado nuevas habilidades	He aprendido algo	He obtenido información útil para mi aprendizaje	He obtenido información útil para mi salud y bienestar	Me ha ayudado a mantenerme actualizado en mi profesión	Tengo nuevas ideas o intereses	Me ha ayudado a prepararme mejor para mis exámenes	Ha aumentado mi interés por la lectura
Sí	96	116	112	97	105	97	96	106
Porcentaje	12%	14%	14%	12%	13%	12%	12%	13%
No	23	3	7	22	14	22	23	13
Porcentaje	18%	2%	6%	17%	11%	17%	18%	10%
Sin respuesta	29	29	29	29	29	29	29	29
Porcentaje	13%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	13%

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. Creo que no hay los libros necesarios sobre administración y negocios es poco el bagaje,
2. El servicio puede ser descortes
3. En mi opinión considero que la biblioteca deberá tener un espacio mucho más grande, con diferentes tipos de libros, no solo de información si no también para fomentar la lectura, la temperatura del lugar es muy fría y los espacios reducidos y nada cómodos.
4. Hace falta un mejor internet y más rápido,y sobre todo una biblioteca más grande con más material
5. La biblioteca es pequeña, por eso tiene pocos lugares para estudiar, tambien tiene poca variedad en libros, pero la biblioteca en si es funcional en cuanti a espacio, internet, libros etc. Lo que la verdad no. Os gusta de la biblioteca a mi y a muchisimos conoañeros es la actitud del personal responsable de la misma, ya que tiene una actitud muy grisera, de poco servicio, si le pides de favor inprimir una hoja, no lo hace y si la agarras de buenas lo hace (cosa que es raro) pero de mala gana. Este tipo de áreas deberian de funcionar al 100% tanto en equios, mobiliario y personal encargado
6. La persona encargada de la biblioteca no trata con cordialidad al usuario y eso limita la frecuencia con la que asisto a sus instalaciones
7. El personal es grosero en muchas ocasiones, te responden mal, te ayudan sin ganas
8. El servicio del personal es muy bueno y tienen bibliografía muy actualizada, la limpieza es buena
9. Son adecuados y actualizados
10. Sin comentario.
11. La biblioteca muy bien pero las encargadas no atienden bien
12. No tengo nada que decir, todo muy bien
13. Todo está muy bien
14. La atención y el ambiente que nos proporciona es buena pero hace falta mas material de libros en fisicos disponibles
15. En cutlajomulco, el préstamo de libros no existe solo es de consulta ahí, lo que limita mucho las visitas, prefiero buscarlos en digital, o de plano tratar de conseguirlos por otro lado.
16. Un espacio más grande y más cómodo para estudiar

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. En lo personal siempre es muy buena, siempre recibo apoyo departe del personal y hacen mi estancia muy agradable
18. La biblioteca es muy pequeña, casi no hay libros y no permiten el préstamo de libros, muy estricto y reglamentario estar ahí
19. Bastante completos y buenos.
20. Para la biblioteca digital, estaría bien que nos vuelvan a tener a la disposición UpToDate, es una herramienta básica para nuestra formación, con lo más actualizado al momento
21. Podría agregar el hecho de que en CUTLAJO la biblioteca lamentablemente es algo reducida y es necesario ampliar el espacio que ocupa, con la finalidad de brindar un mejor servicio.
22. La biblioteca en la universidad es "suficiente" para las personas que la visitamos. Es extraño encontrar que se encuentre completamente llena, sin embargo mi mayor conflicto es que debido al espacio reducido el sonido se escucha por todos lados. LOS BECARIOS, LA BIBLIOTECARIA Y EL MAESTRO HACEN MUCHO RUIDO CUANDO HABLAN, RIEN Y CONVIVEN. ES INCÓMODO Y MUY MOLESTO tanto RUIDO
23. Solo falta mejorar la red de internet pues avaces suele fallar
24. El único detalle que yo encuentro es el servicio de internet ya que es muy lento y se satura.
25. Siempre brindan una atención guiada, con mucha paciencia, las instalaciones son cómodas y siempre hay libros disponibles
26. La persona responsable del área de biblioteca no tiene una buena actitud, contesta las preguntas de forma golpeada y de manera sarcástica. Acudimos por una licencia para una aplicación y su trato no fue amable, era la primera vez que íbamos y desconocíamos del manejo, pero por el trato de la persona decidimos mejor irnos. Pudo habernos dado las indicaciones de mejor forma y así hubiéramos aprendido la forma correcta de acerlo... Ahora preferimos evitar la biblioteca
27. No hay prestamo de libros, no te prestan computadoras, el espacio es muy pequeño, no hay impresora,el internet es muy malo y las zonas no son comodas
28. Las personas que están al servicio de la biblioteca muchas veces hablan en voz alta

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.

29. En CUTLAJOMULCO es muy poco el material disponible, no puedes llevarte el libro a casa por lo cual se dificulta el estudio, piden que tomes fotos (son libros de medicina) además el espacio es muy pequeño, no hay buena ventilacion, contenidos de libros ni buen internet, las computadoras no sirven.
30. Todo bien
31. Es muy buena biblioteca y hay mucha información los servicios que brindan son muy buenos
32. Es buena
33. Creo que es eficaz y encuentras un espacio confortable para estudiar
34. Muy bien servicio todo el tiempo
35. La atención es muy buena
36. Es muy buena y eficiente
37. No se respeta el horario proporcionado
38. Son muy amables y atentos, solo considero que hace falta más equipos electrónicos ya que somos muchos los que no contamos con computadoras
39. Únicamente recomendaría que fuera un poco más grande, tiene todo lo necesario
40. Son buenos y suficientes, aunque el horario no suele adaptarse muy bien a los horarios de clase con los que contar
41. Esta bien la infraestructura, al igual que las personas que lo atienden
42. El lugar es silencioso y tranquilo , lo cual ayuda a concentrarte en tus actividades.
43. Son bastante prácticos y me han apoyado mucho durante este semestre, además que la instalación es bastante tranquila y me ayuda a enfocarme mejor en mis actividades y trabajos
44. En general es un área muy cómoda, en donde puedes trabajar y hacer uso de ella de manera muy efectivos y tranquila
45. Tienen buena atención
46. Está todo muy bien
47. Los servicios bibliotecarios son buenos, solo que abren un poco tarde

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.

48. Me gusta tal y como está, pero estaría bien un horario más amplio
49. es una muy buena instalación con todas las herramientas necesarias como alumno.
50. Dan un buen servicio es agradable
51. Es un lugar agradable y confortable, solo pienso que sería mejor si fuera más grande
52. La verdad estoy muy satisfecho, es un lugar cómodo, apto para leer y relajarte, fuera del ruido y el estrés.
53. Me parecen bien los servicios que proporciona la biblioteca no tengo comentarios de retroalimentación sobre ello, quizás me gustaría solo que que hubiera más cubículos de estudio
54. Es un espacio muy limpio y ordenado, además de que es en perfecta armonía, sin embargo quisiera que hubiera más horas de que estuviera abierta la biblioteca
55. Un lugar tranquilo y agradable para las necesidades de un estudiante.
56. Me parece un muy buen espacio ya que ahí puedo hacer tareas gracias al internet
57. Quedó satisfecho con la atención brindada
58. Son muy buenos
59. Crear un espacio más grande con un mejor internet ya que falla en el uso de muchos estudiantes!
60. Un espacio muy cómodo
61. Es buena el área
62. Creo que s un buen espacio para estudiar y aprender sobre temas que veo en mi carrera, además que es muy cómoda
63. Bien
64. Me agrada que es un ambiente muy tranquilo, y está muy bien pensado para la ayuda de los estudiantes. Me gustaría que fuera un poco más amplia, y tuviera más secciones de libros
65. Considero que son buenos servicios proporcionado
66. Le falta mas mobiliario y espacio para el estudio
67. Algunos del personal te tratan con indiferencia, no te prestan los libros y te niegan servicios, ademas que no te permiten trabajar con amigos y cierran bien temprano

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.

68. La biblioteca ha sido un lugar adecuado para estudiar, pero estaría mejor si añaden más inmobiliarios
69. Cumplen su funcion ademas de tener un espacio limpio y tranquilo, bien señalado y con material de lectura mas que suficiente
70. Hqce falta equipos de cómputo dentro de la biblioteca, ahí espacios para traer tu propio equipo únicamente.
71. La encargada de la biblioteca en una ocasión fue muy grosera y no nos ayudó en lo más mínimo, sabiendo ella que somos de primer semestre, por esa experiencia ya nunca regresé
72. No he visto todo lo que hay, considero que pueden agregar un poco más de sillas en el área de estudio, y respecto a la unica experiencia que he tenido con el personal fué un poco malo, pues no resolvió mi duda y me respondía hasta como con disgusto o enojo, para finalizar, no he visto todas las colecciones, pero las que he usado me han ayudado y es lo que buscaba
73. Que no se molesten cuando les preguntan algo porque los de 1ro no sabemos mucho
74. Me gustaría poder llevarme libros a casa. Y regresarlos cuando los haya terminando.
75. Es un servicio muy bueno, tanto de las personas encargadas, como de la inmobiliaria. El internet y los espacios son eficientes.
76. Estoy conforme con los servicios
77. Estoy muy satisfecho con las atención e instalación
78. Todo excelente, de mi parte no tendría queja alguna.
79. Que sean mas amables
80. Me parece muy buena la manera de distribución, solo que si me confundo un poco con la organización de los libros
81. Muy bien gran trato y servicio y gran variedad de libros
82. Todo el servicio de la biblioteca me ha parecido muy bien
83. Me parece una excelente área que cumple con su objetivo, sin embargo, considero que se le tiene que dar mayor visibilidad y darle una imagen más vistosa.

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.

84. En el área de matemáticas faltan más variedad de libros.
85. La primera vez que fui a la biblioteca me trataron super mal, luego cuando pedí información me contestó de forma grosera para solo decirme que la información está en siiau, pero no había nada en la página.
86. Son completos y adecuados
87. Están chidos
88. Es una buena área para buscar información y estar tranquilo, pero siento que ocupa más espacio
89. Considero que es eficiente, no la he usado lo suficiente para poder decir algo malo
90. la puerta de la entrada es muy estrecha
91. Hasta el momento, todo ha sido bastante bueno. Me gustaría que hubiera más turnos o mayor cantidad de recursos.
92. En mi experiencia personal me ha tocado muy bien atención en cuanto al personal y los materiales que necesito
93. El área en cuestiones de ambiente se encuentra bastante cómodo y tranquilo y ayuda a facilitar el estudio, sin embargo, no da la capacidad para más estudiantes, el espacio es muy pequeño y no hay suficiente mobiliario para la estancia.
94. Es el lugar indicado para tener un área de estudio tranquilo y agradable

Universidad de Guadalajara

Vicerrectoría Ejecutiva

Sistema Universitario de Bibliotecas

Unidad de Servicios a los Usuarios