



Universidad de Guadalajara
Vicerrectoría Adjunta Académica y de Investigación
Sistema Universitario de Bibliotecas



Encuesta de Satisfacción de Usuarios
de las **Bibliotecas** de la
Universidad de Guadalajara - 2025

**Informe de resultados del
Centro Universitario de la Costa**



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de las Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara - 2025

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por décima 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 89 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa: 16 académicos, 2 administrativos y 71 alumnos.

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?

** Si los usuarios responden que NO visitan la biblioteca, automáticamente concluyen la encuesta, sin embargo sus respuestas se verán reflejadas en el resto de las gráficas bajo la etiqueta "Sin respuesta".*

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 o en SOPORTE FÍSICO que utilizas. (Puedes elegir varias opciones).
10. Elige las colecciones ELECTRÓNICAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones).

La encuesta

4

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.

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.

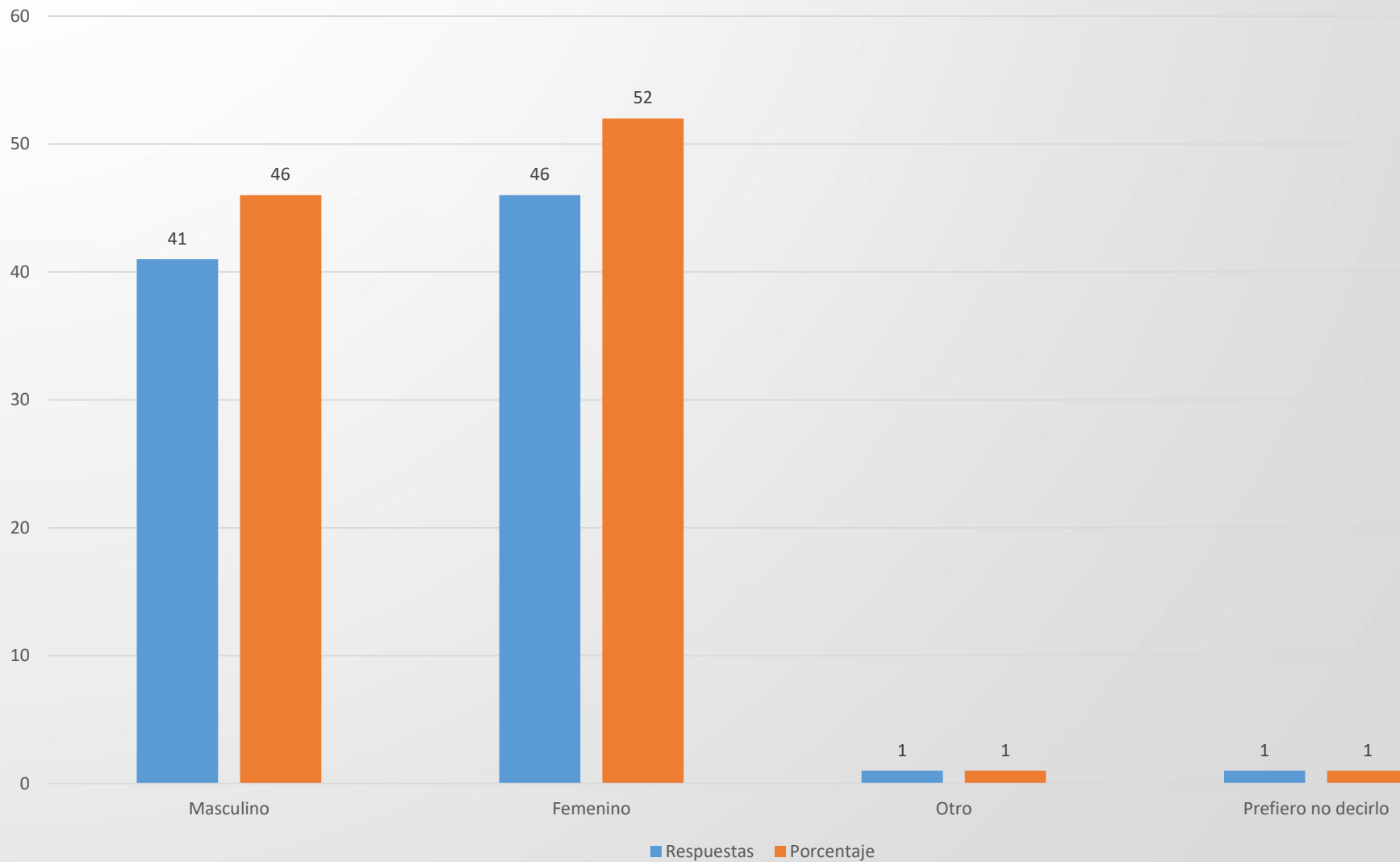


Encuesta de Satisfacción de Usuarios
de las Bibliotecas de la
Universidad de Guadalajara - 2025

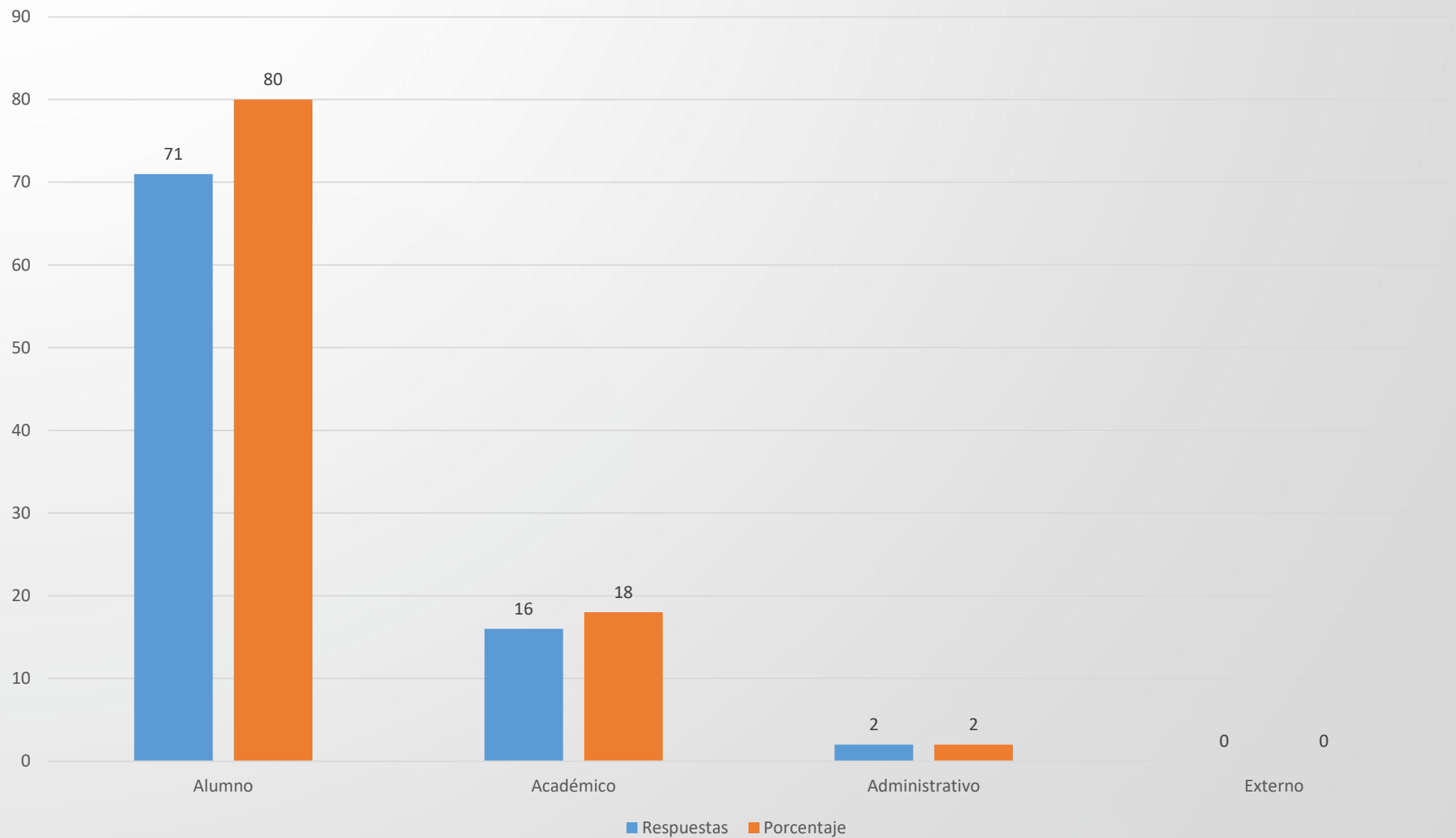
Resultados y gráficas del
Centro Universitario de la Costa
Año 2025

Datos poblacionales

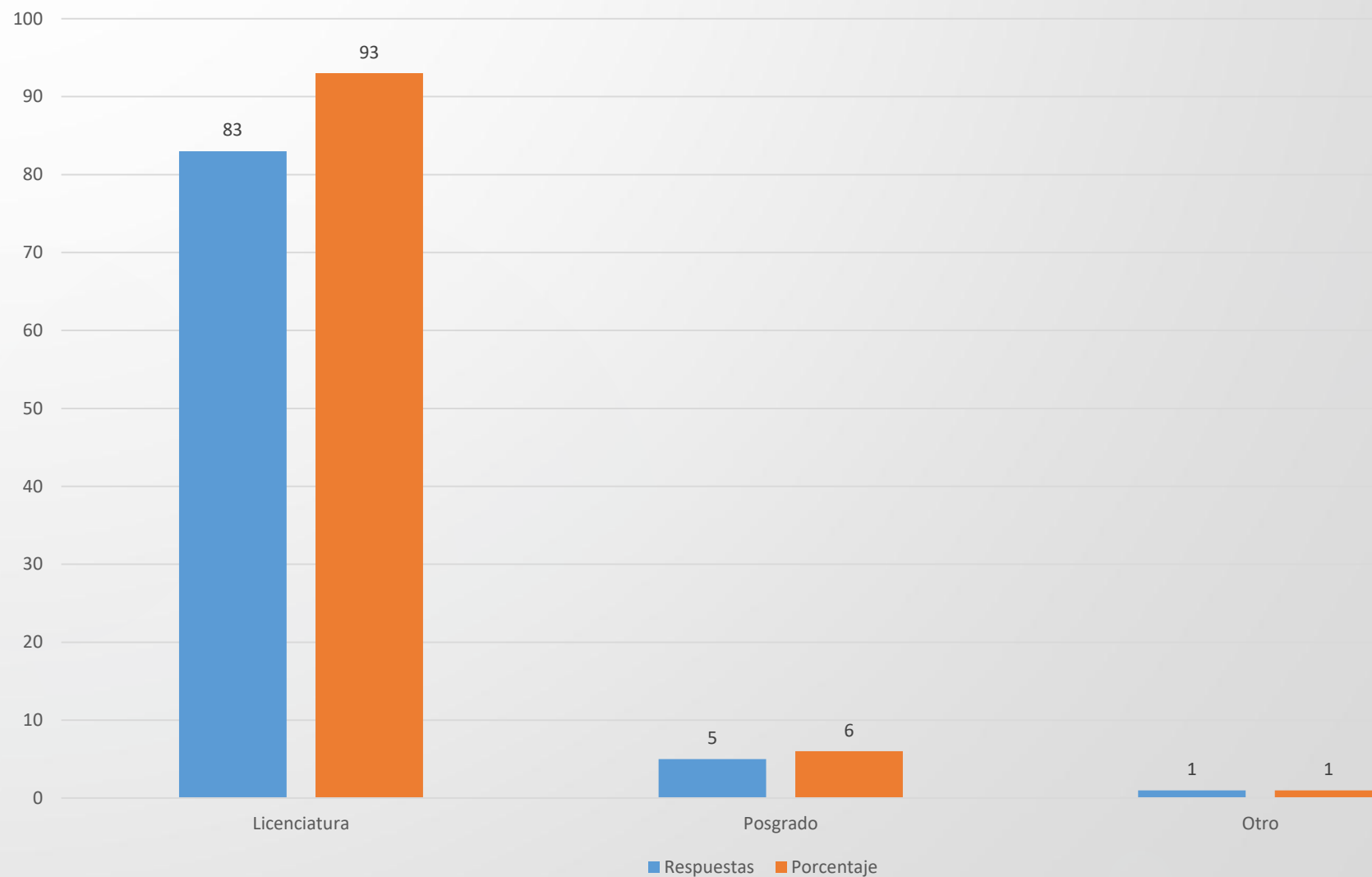
1. Género.



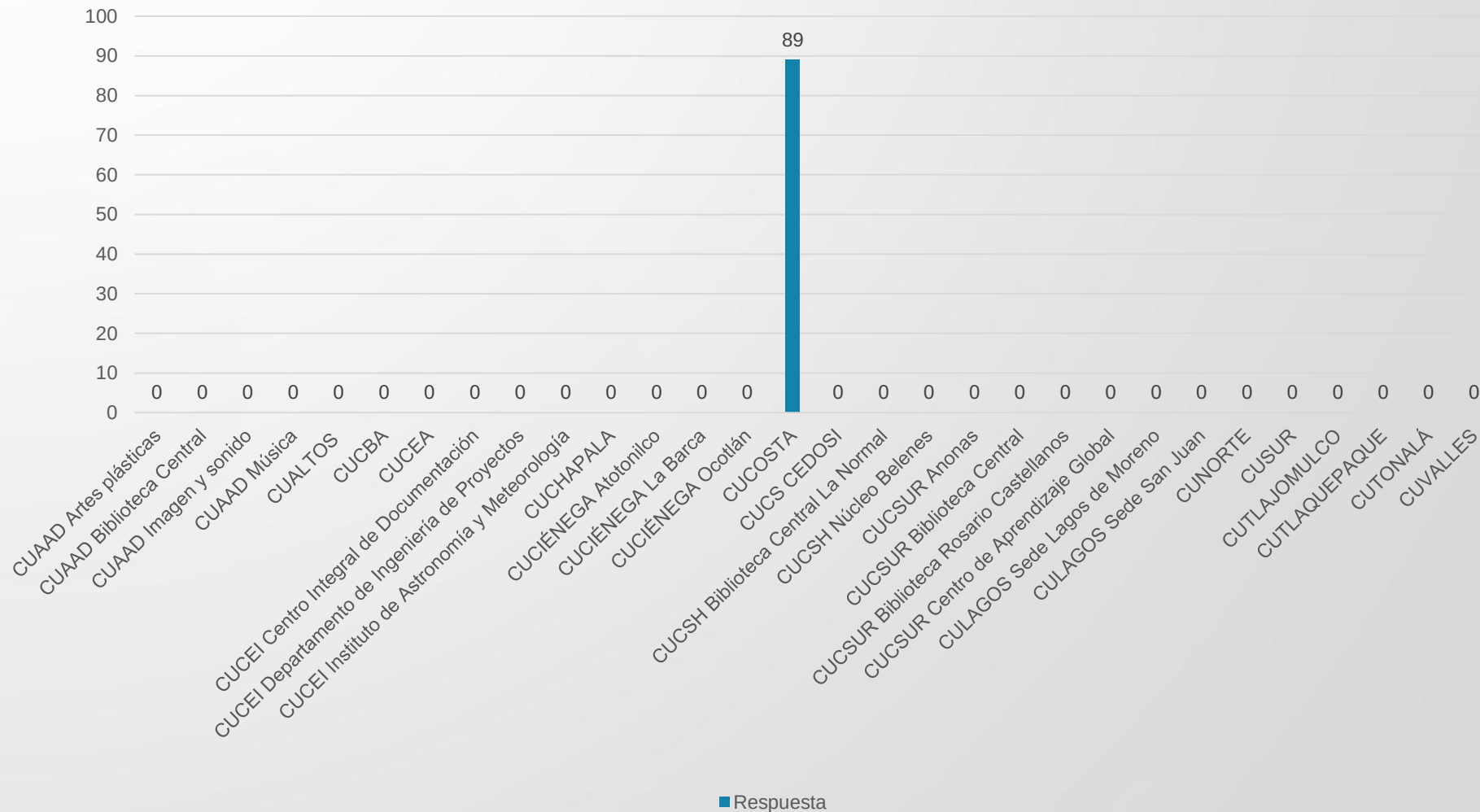
2. Tipo de usuario.



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

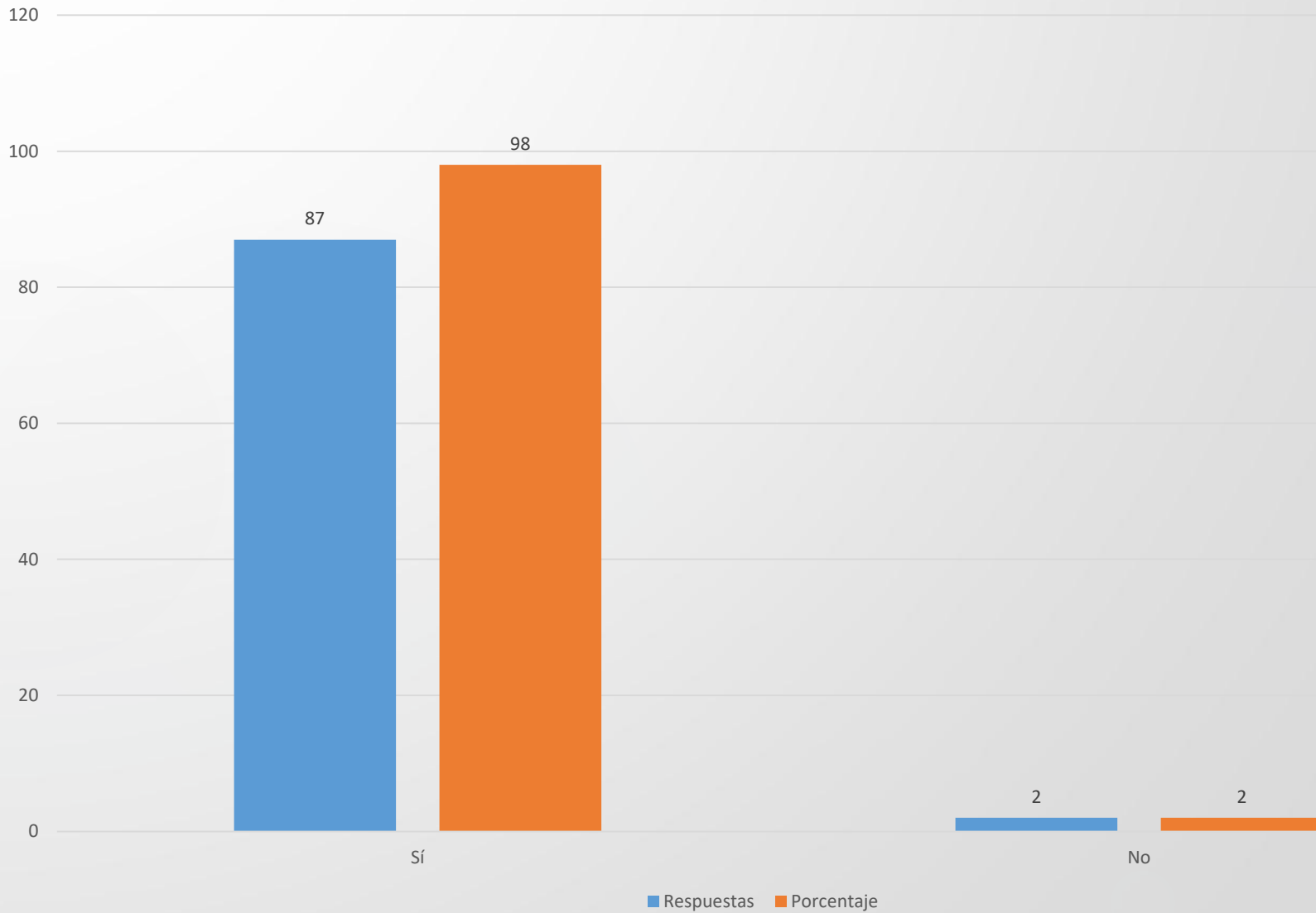


4. Centro Universitario al que pertenece.



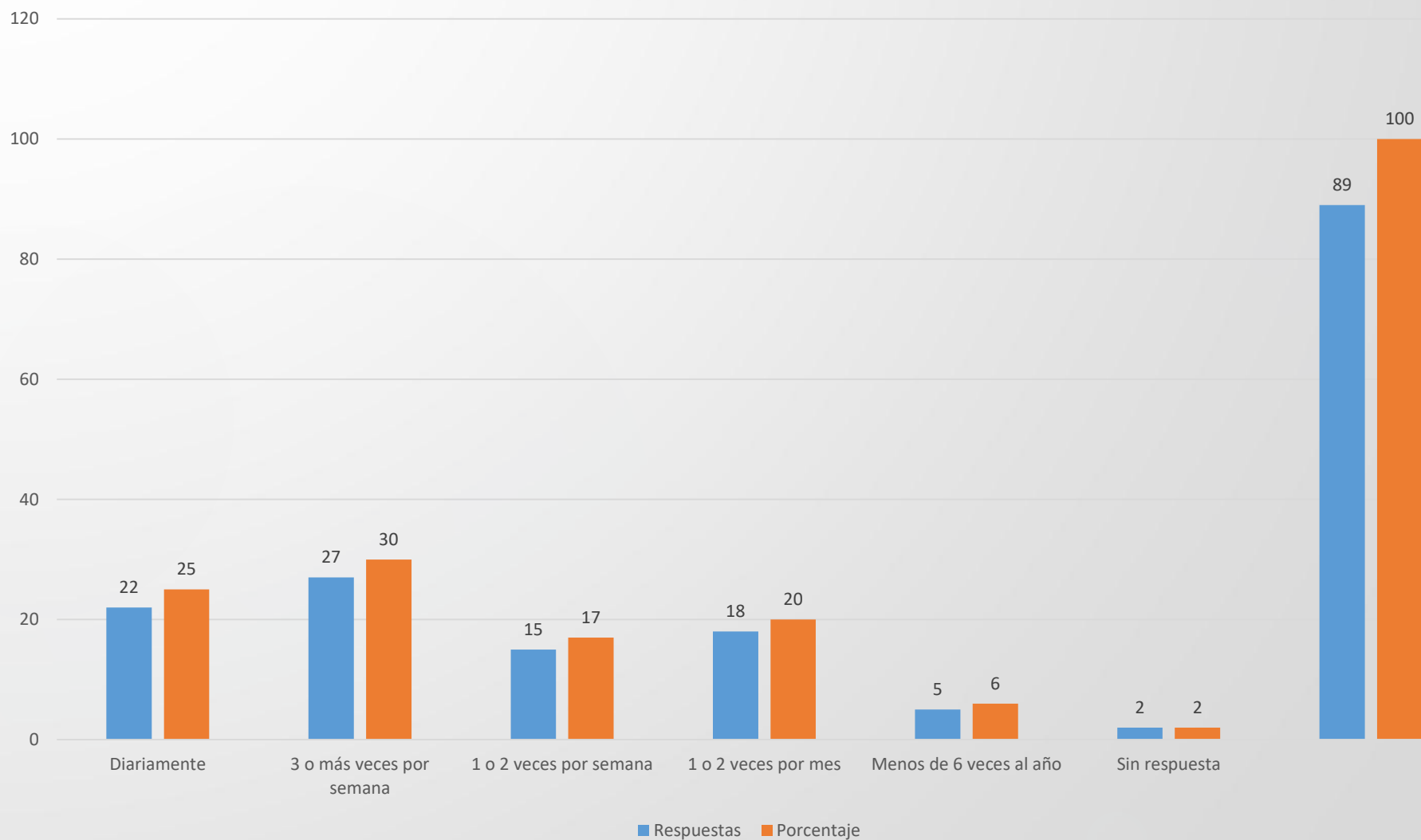
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



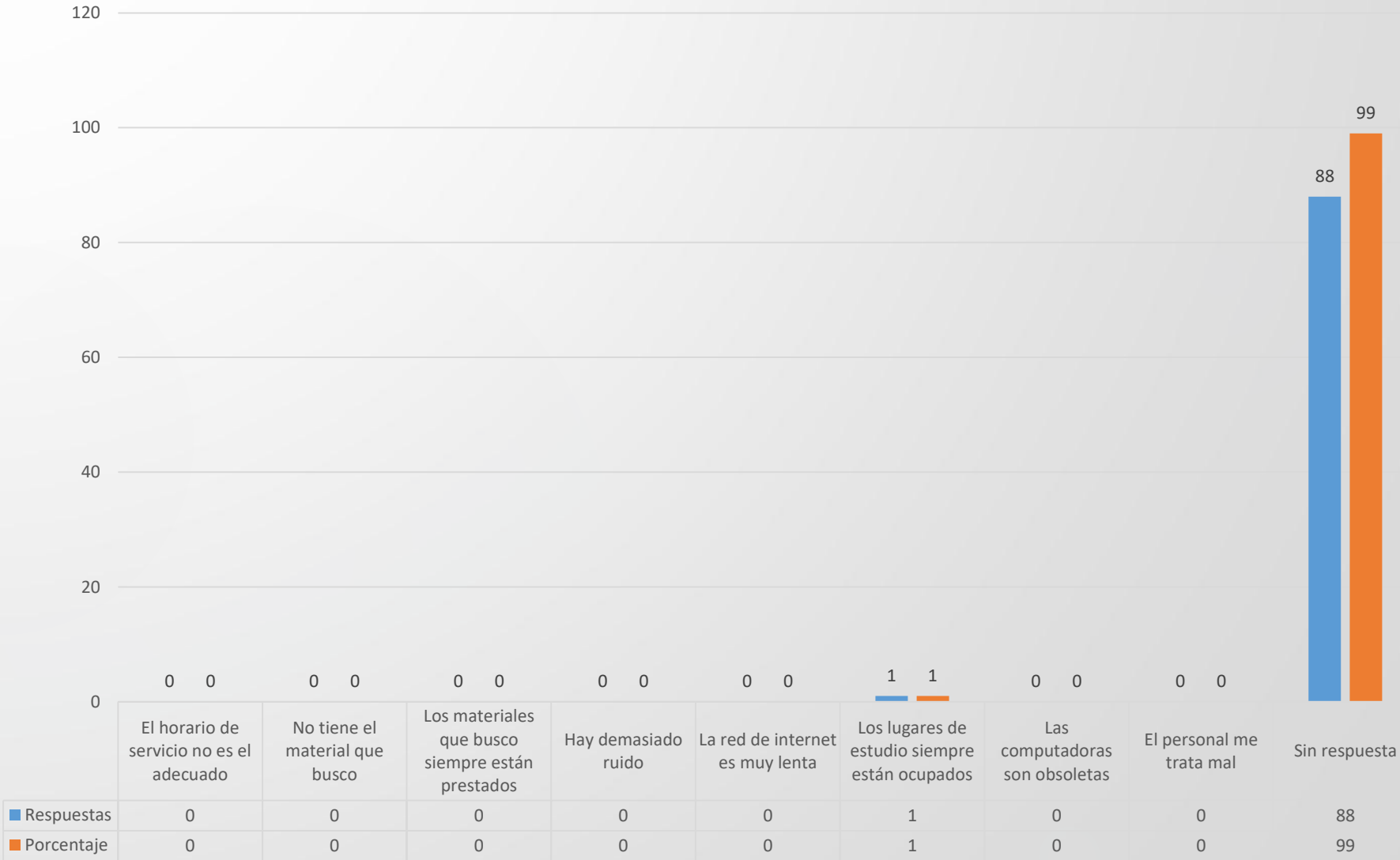
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



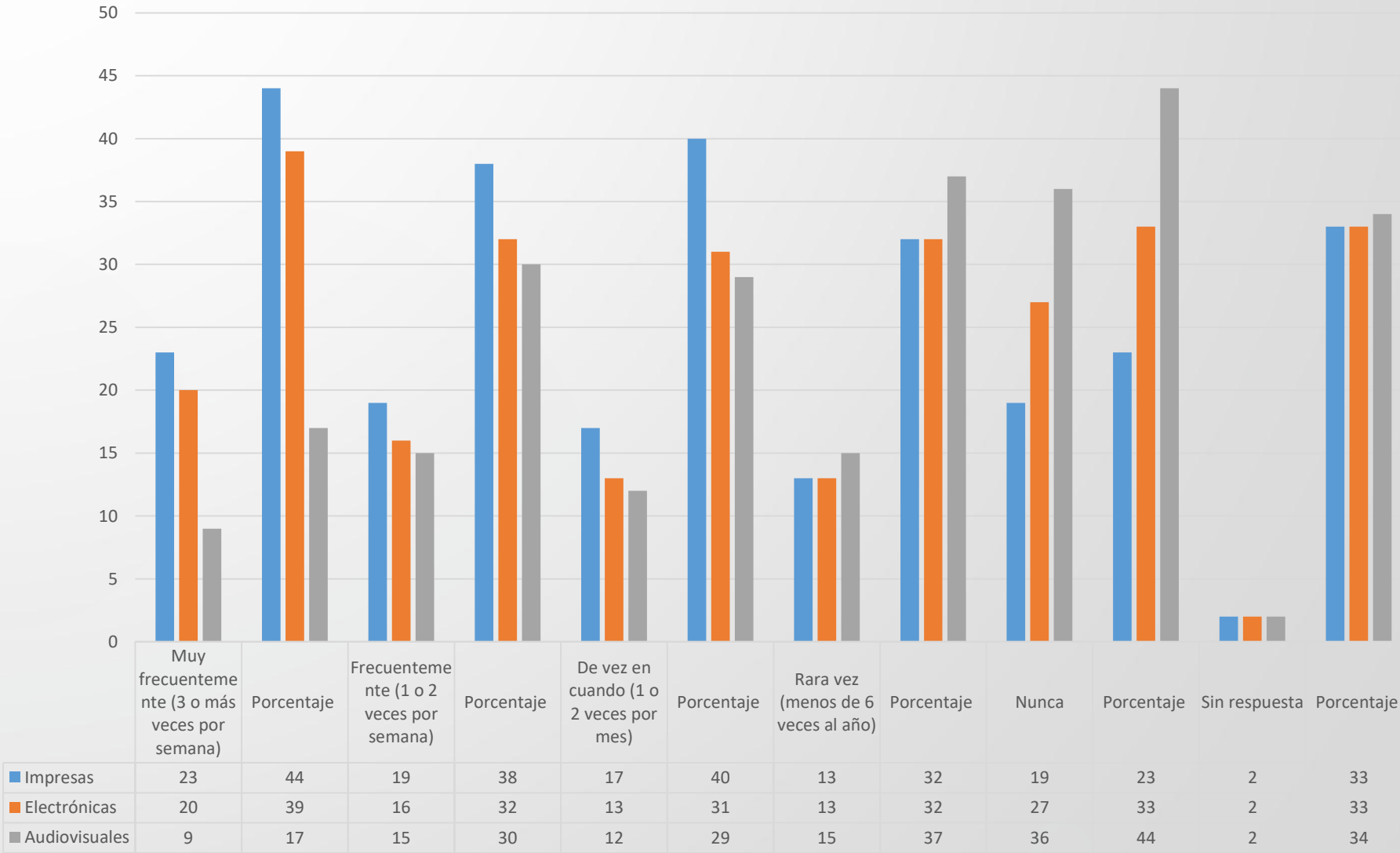
Razones de no visitar la biblioteca

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

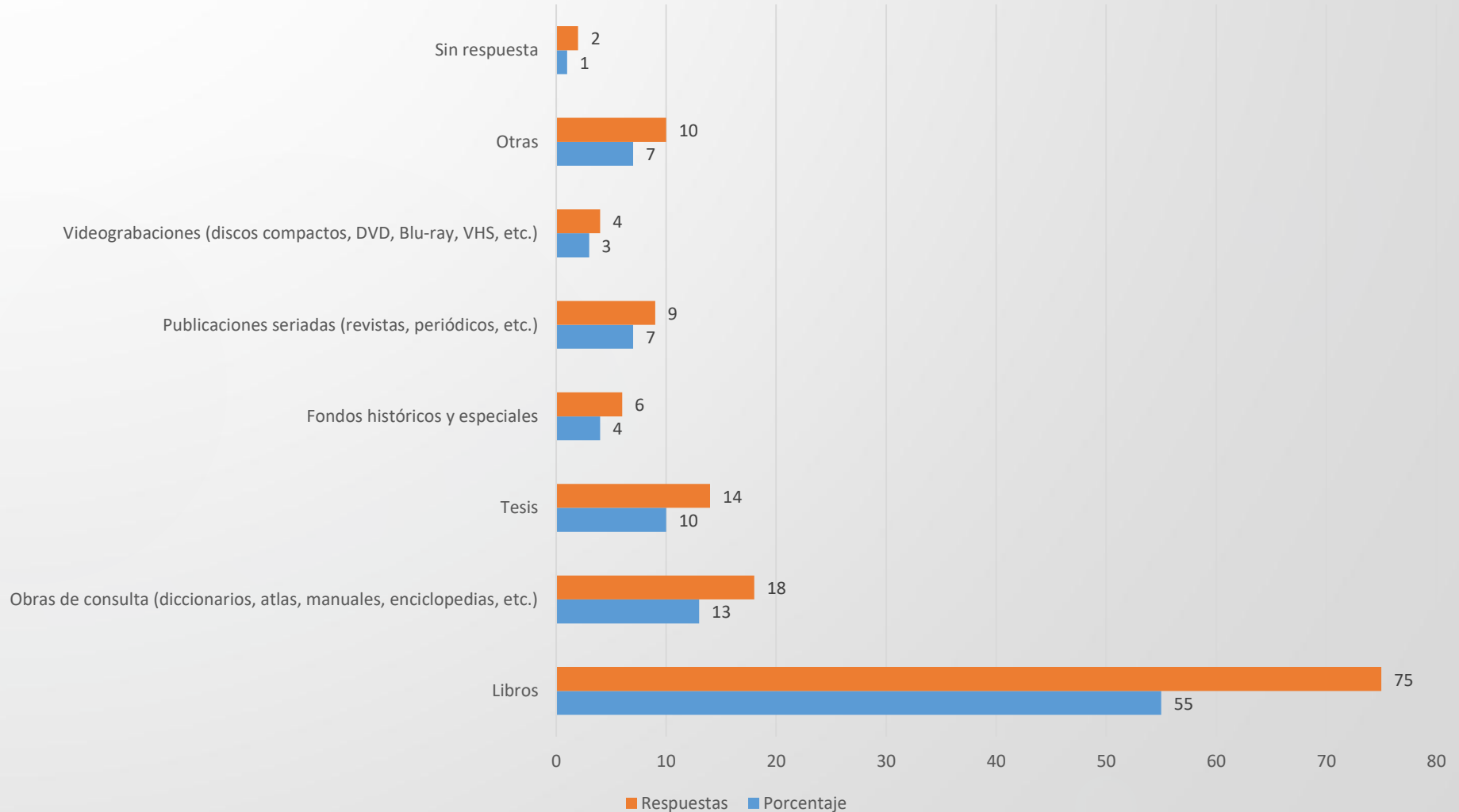


Uso de las colecciones

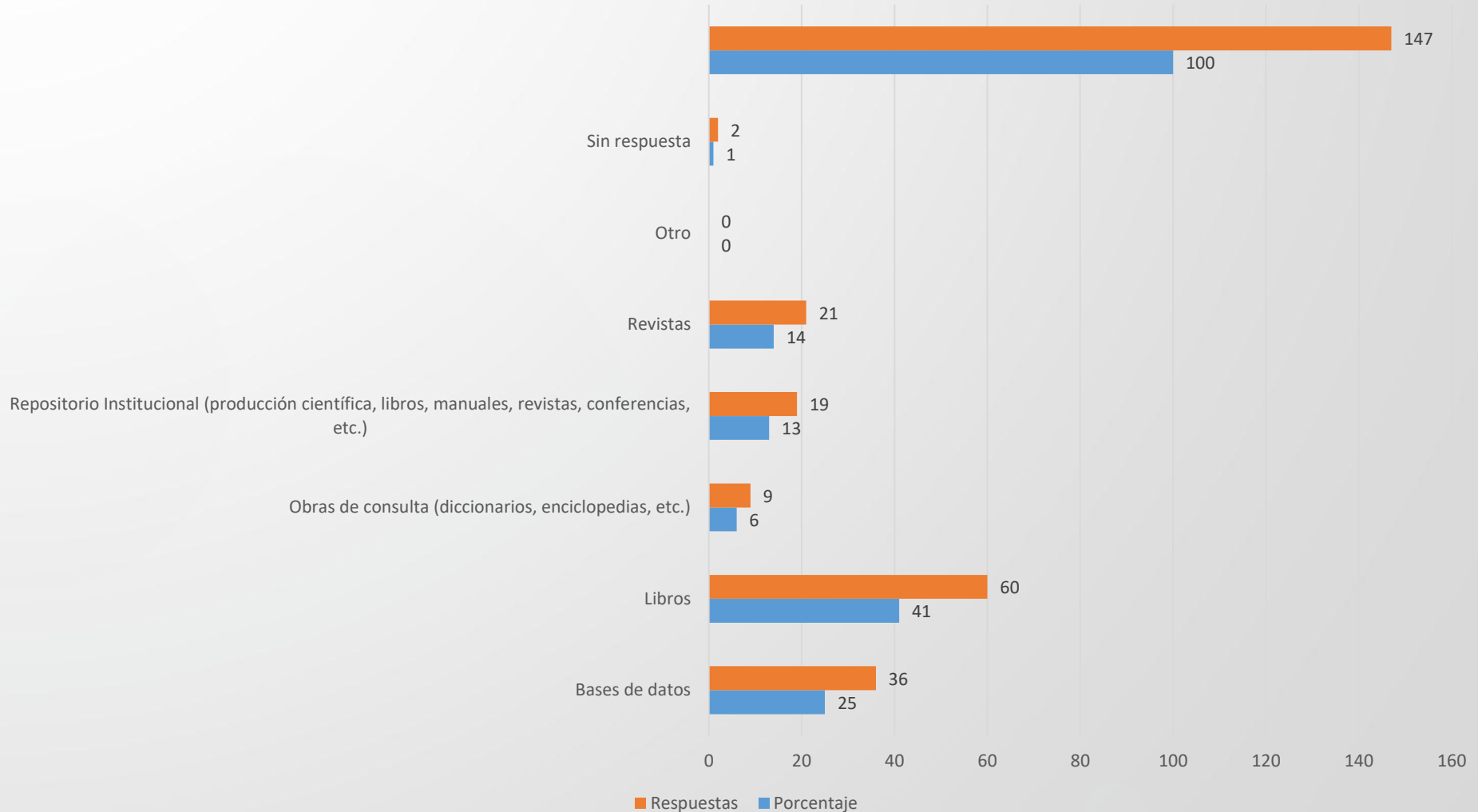
8. Frecuencia en el uso.



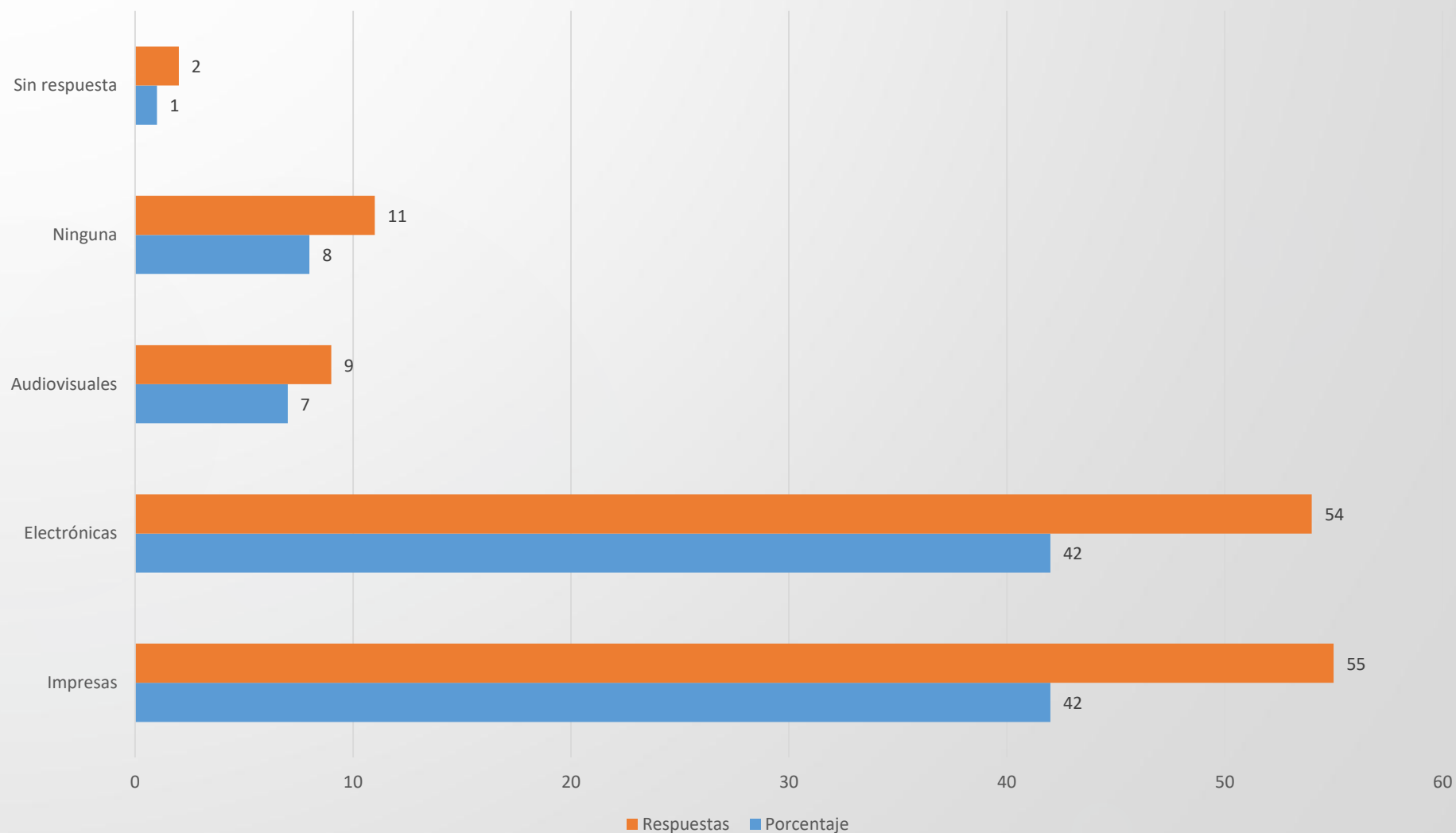
9. Elige las colecciones IMPRESAS o en SOPORTE FÍSICO que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

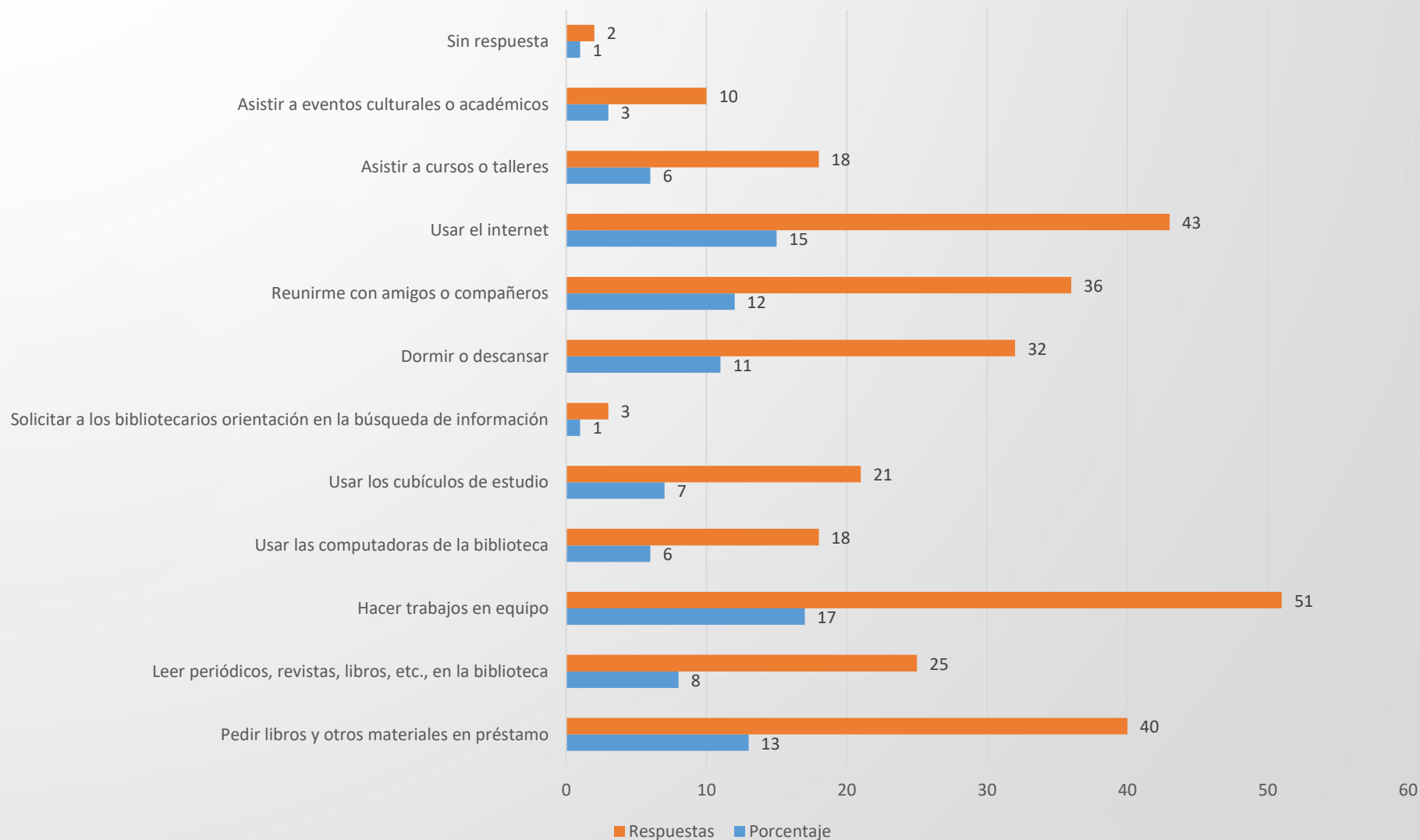


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

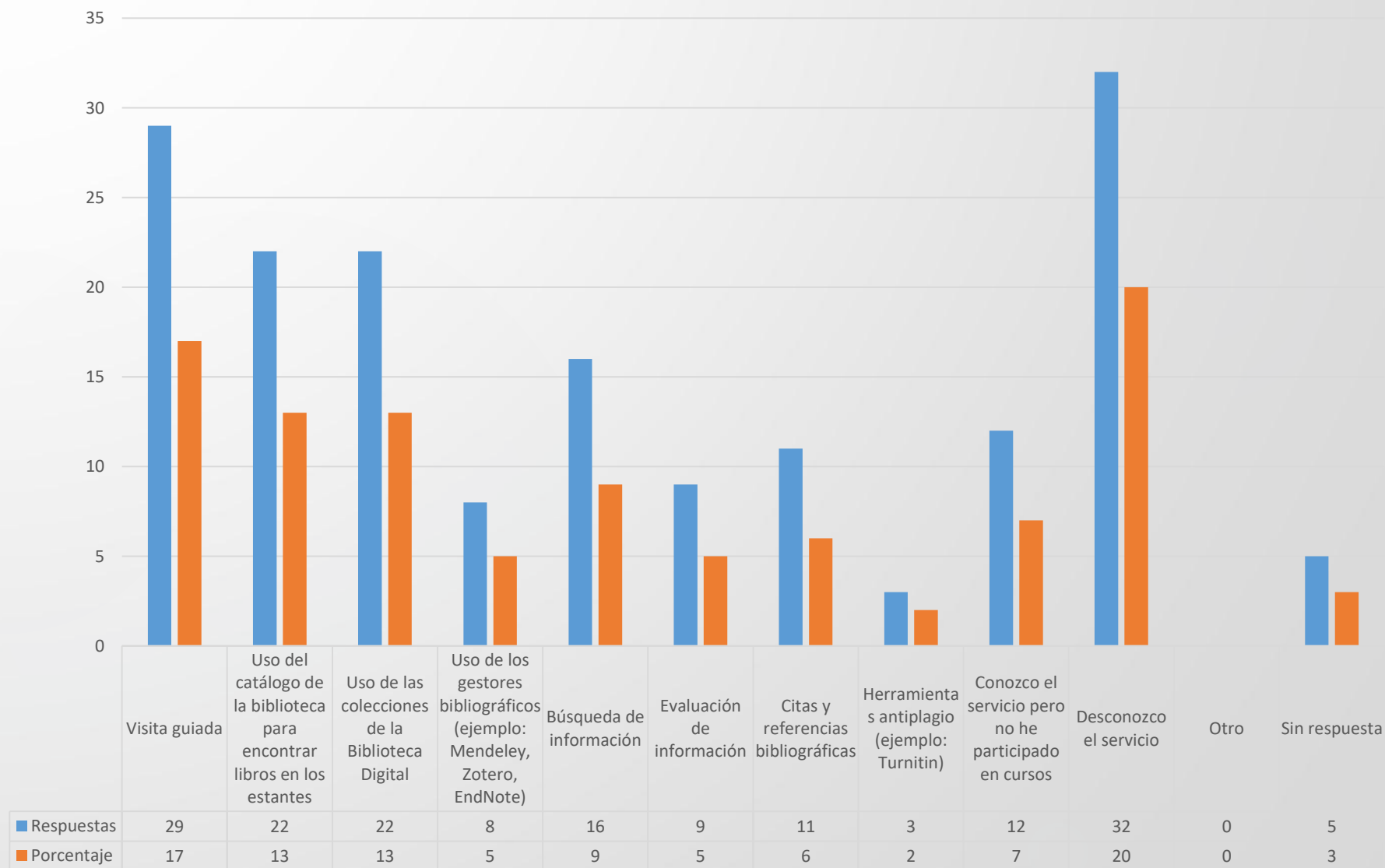


Servicios

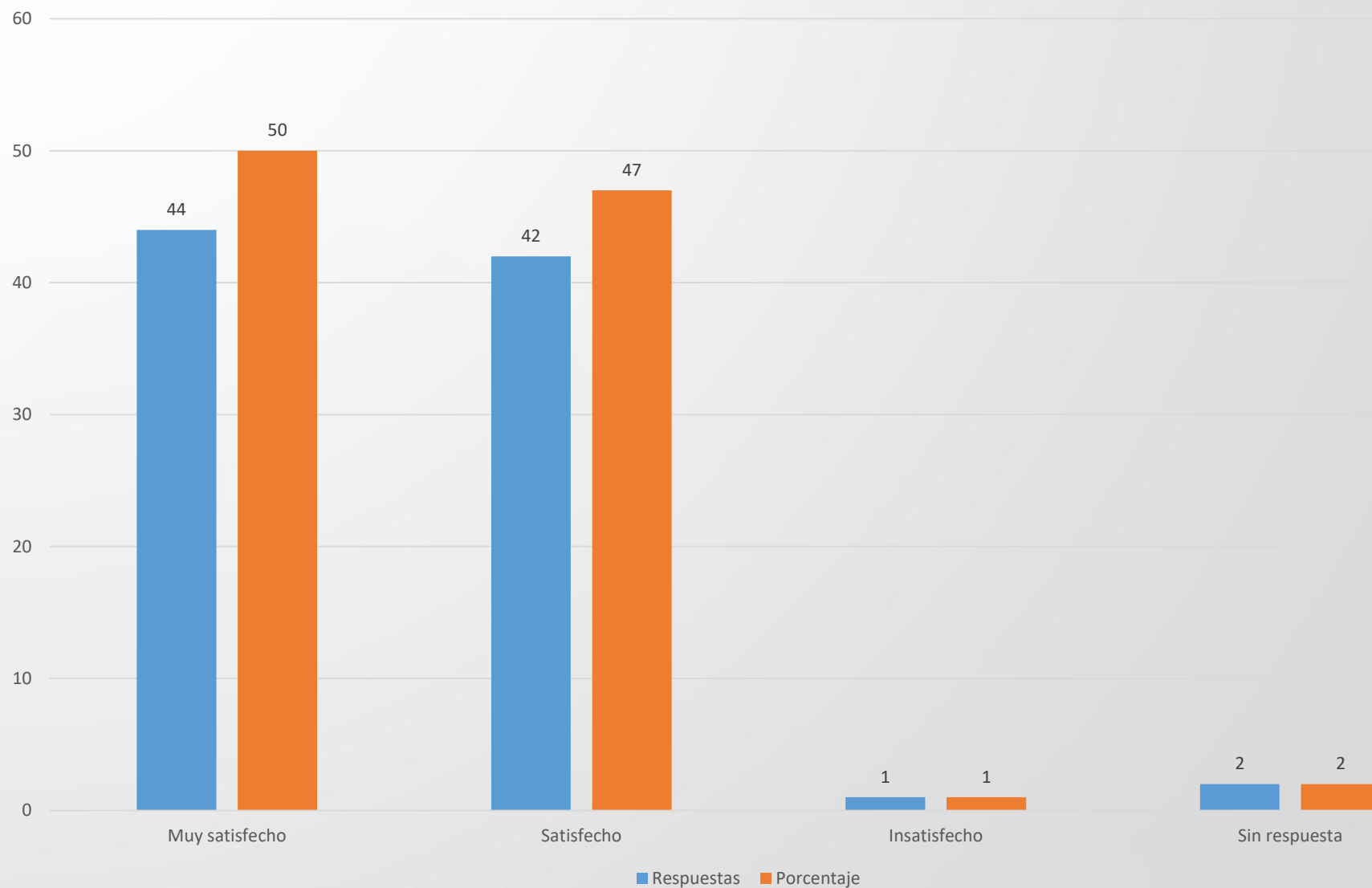
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



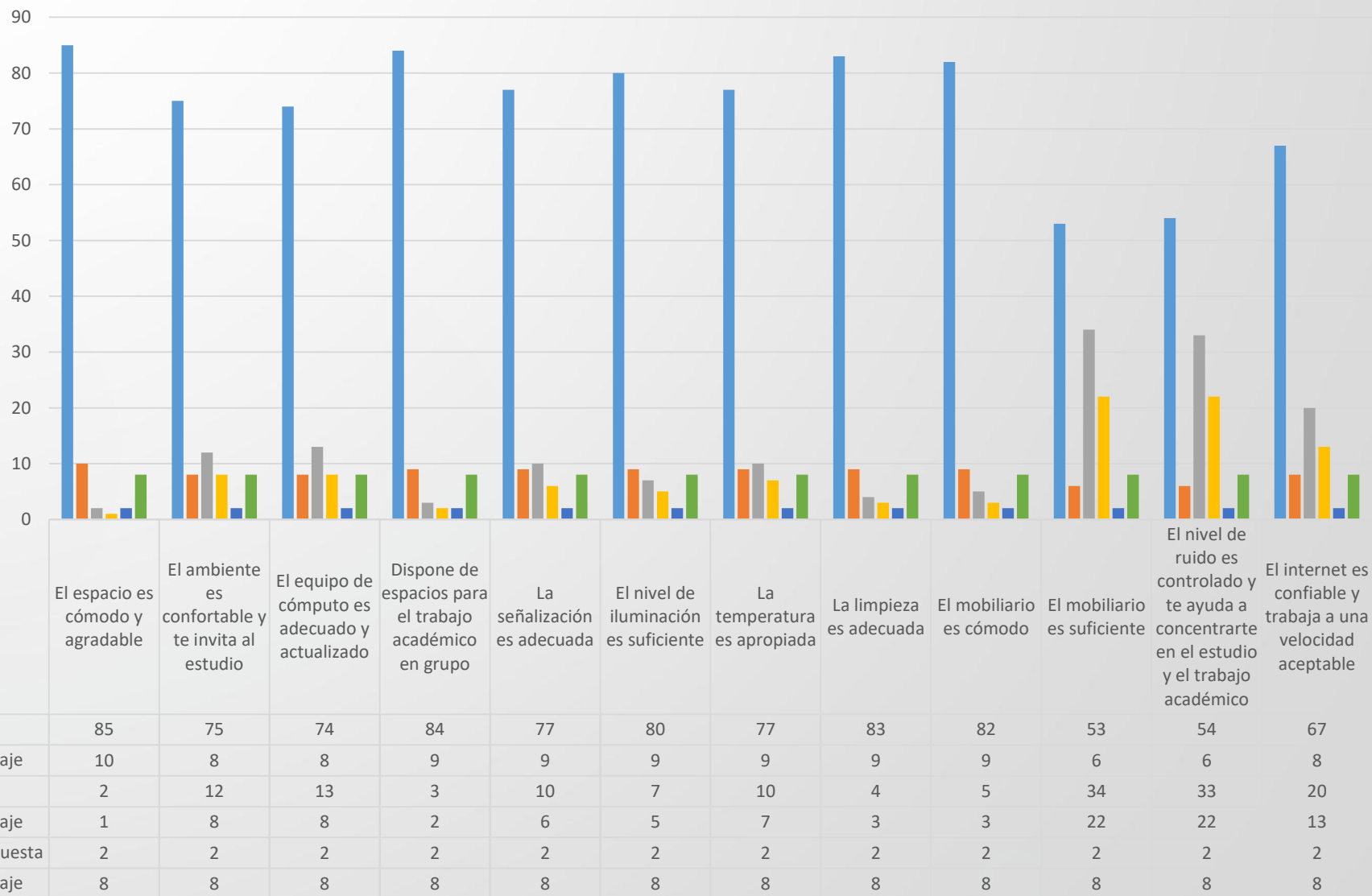
13. Si has participado en cursos para aprender a usar la biblioteca y la información, selecciónalos del siguiente listado.



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

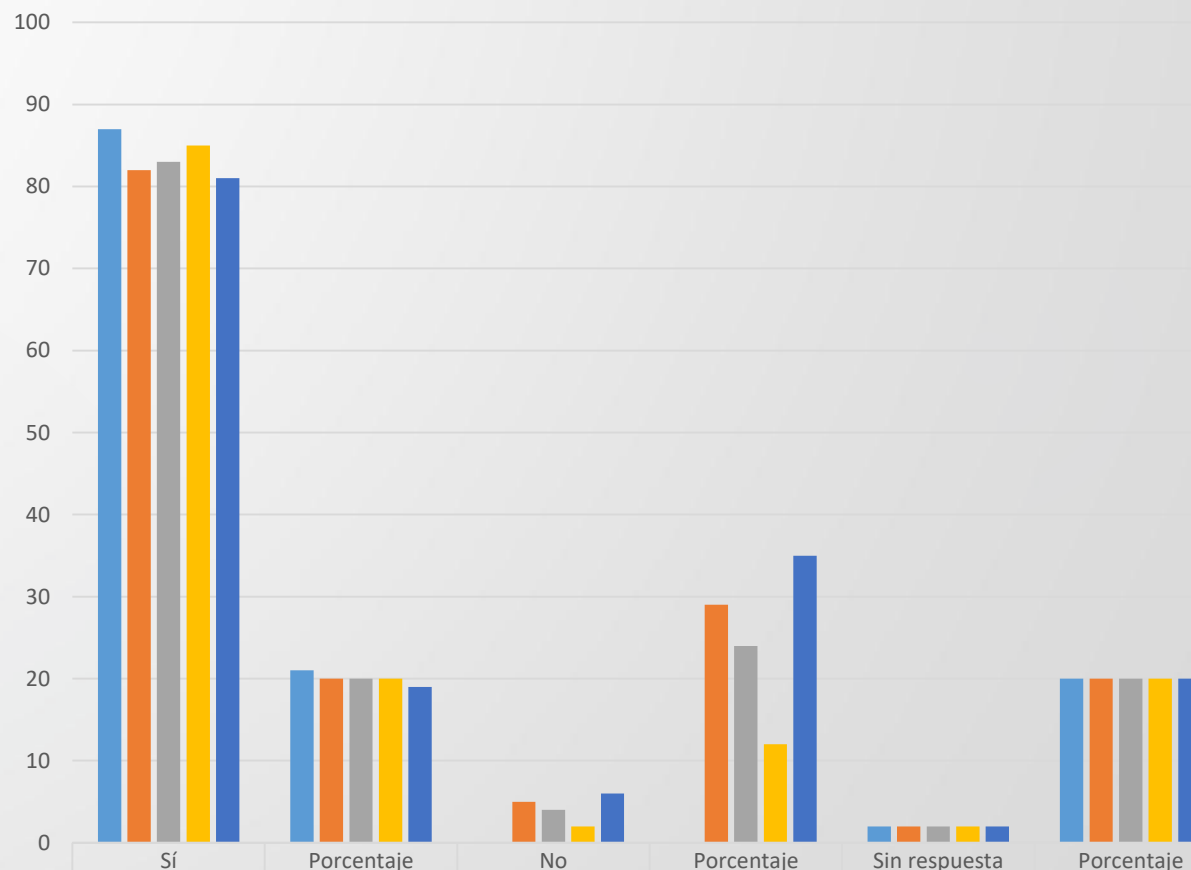


Infraestructura



Personal

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



■ Atendió mi solicitud	87	21	0	0	2	20
■ La atención recibida fue rápida y eficiente	82	20	5	29	2	20
■ Comprendió mis necesidades individuales de información	83	20	4	24	2	20
■ Solucionó mi necesidad de información	85	20	2	12	2	20
■ Me trató con cortesía y respeto	81	19	6	35	2	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. Todo está muy bien
2. Como es posible que tengamos una nueva biblioteca y la volveremos a perder para dar espacio a ciertas áreas administrativas. Primero consolidemos lo que tenemos.
3. La verdad los espacios, instalaciones y mobiliario de la biblioteca a ciertas horas del día son insuficientes por la cantidad de usuarios. Resulta casi imposible a veces encontrar un contacto cerca de una mesa para trabajar usando nuestro propio equipo. Hacen falta más instalaciones, espacios y mobiliario en mi opinión.
4. Muy buen servicio. Gracias
5. Es importante que se den mas cursos sobre Turniting, IA en la docencia
6. Falta limpieza en los baños
7. El edificio esta muy bien, los cursos recibidos son muy acertados por quienes los imparten. Solo en atención al publico falla un poco, esto por una sola persona, no es atenta con los usuarios..
8. Excelente
9. que sigan buscando la innovacion y motivar al alumno y alumna al uso de la biblioteca en la actualidad los alumnos no desean leer .
10. Los servicios siempre fueron buenos y ahora son excelentes con la nueva biblioteca del centro.
11. Estoy mi satisfecho
12. Está muy genial
13. Aumentar el equilibrio entre lo digital y lo físico en las bibliotecas.
14. Están bien solo que les hace falta un lugar donde comer
15. LA VERDAD LA UNICA MEJORA QUE DESEO SE PIDA A LOS MAESTROS NO VENIR A IMPARTIR CLASES EN LA BIBLIOTECA LLEVE A CABO ES QUE
16. Mejorar la velocidad de internet y cambiar el mueble para trabajar más a gusto (:
17. Buen servicio, acudo por préstamo de libros, atienden mis dudas
18. Mejorar las infraestructuras de las goteras
19. Me gusta la biblioteca
20. Creo que podría mejorar, ya que hay poco control de las áreas y el ruido

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.

21. Mejorar la calidad de internet, en algunas partes no llega de la mejor manera
22. Todo me parecio perfecto aunque me gustaria que hubiera mas ejemplares de algunos libros
23. Es un buen lugar para cubrir las necesidades escolares
24. Comodo y silencioso
25. En general eh recibido muy buen servicio , solo l cuestión del ruido es lo único que encuentro importante. De ahí en fuera cubre la mayoría de nuestras necesidades como estudiantes.
26. Falta que el personal encargado tenga más disposición y el espacio no es suficiente, siempre está ocupado
27. Mejor control en el manejo de ambiente social
28. Se necesita una señalización de mayor tamaño, para no cometer errores en el uso del espacio
29. Promocion a los recurso audiovisuales y electronicos
30. Me gusta venir a trabajar, pero ya van varias veces que el internet es lento
31. todo muy bien, no tengo ninguna queja
32. Todo bien
33. Honestamente mi única opinión acerca de las instalaciones de la biblioteca es el baño, pues si bien hay baños afuera de la biblioteca, considero que aveces es un poco fastidioso el tener que salir para ir al baño
34. Esta todo bien muy comodo y me concentro muy facil, el unico punto que veo un poco mal es que algunos de los inmueblen estan en mal estado o un poco manchados.
35. Mejora en el internet y se necesita jn adea de descanso alajejada del area de biblioteca para evitar disturbios
36. Todo el ambiente es muy comodo y siempre encuentro los recursos que necesito.
37. Me parecen muy satisfactorios y suficientes.
38. Más personal de orientación para encontrar lo que se busca en libros
39. Agregar más mobiliario y ya, por qué todo lo de más está muy bien
40. Por lo general está bien pero hay muchas veces que hay demasiado ruido y aveces ocupamos estos espacios para estudia para un examen o para presentar una exposición y hay demasiado ruido y que interrumpe o distrae
41. En general me gusta como está estructurada la biblioteca, como constantemente están limpiando y acomodando las áreas de estudio, recogiendo libros .

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.

- 42. Adoro la biblioteca y el hecho de que sea un espacio de estudio y descanso. Sin embargo las zonas de descanso pueden ser un tanto ruidosas y desconcentran un poco, además el hecho de que el Departamento de Lenguas esté en el piso superior favorece el ruido y llamadas de atención mal dirigidas.
- 43. Excelencia y calidad
- 44. Me parecen decentes y buenos los materiales, pero no considero que los electrónicos ni los libros estén actualizados. Y los asientos muy ocupados y descuidados.
- 45. Son muy buenos y amigables aparte de ser un lugar agradable y como para el ocio o trabajos en equipo
- 46. Poner más puffs
- 47. Son muy buenos es un espacio seguro y sobre todo de aprendizaje,
- 48. El servicio de la tarde 10/10
- 49. Me gusta mucho, es un área limpia y cómoda para estudiar
- 50. Todo bien
- 51. Cómodo
- 52. Todo excelente
- 53. No creo que se necesite una mejora, ya que está todo en perfecto estado a excepción de algunos libros pero no es nada grave solo portadas
- 54. El lugar es muy apto para realizar tareas de todo tipo, tiene espacios muy cómodos también para descansar y facilita mucho el buen internet que hay
- 55. Sin nada que decir, todo excelente
- 56. Excelente lugar y servicio
- 57. Yo digo que deberían de poner una área especializado para jugar juegos que mesa y convivir con tus ompañero más sala de descanso que nd
- 58. . .
- 59. Me parecen bien
- 60. Yo digo que deberían de poner una área especializado para jugar juegos que mesa y convivir con tus ompañero más sala de descanso que nd
- 61. 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.

62. Todo excelente sólo que en momentos es demasiado el bullicio y cuesta concentrarse.

63. Mejorar el internet y el Aire

64. Uso la biblioteca para impartir mis clases nada mas. Es un espacio agradable pero para mi gusto demasiado frio.
Una sección de la biblioteca parece un dormitorio pero 90% de los estudiantes se ven trabajando.



Universidad de Guadalajara
Vicerrectoría Adjunta Académica y de Investigación
Sistema Universitario de Bibliotecas
Unidad de Servicios a los Usuarios