



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 Sur
Sede Biblioteca Central**



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 203 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa Sur. Sede Biblioteca Central: 15 académicos, 8 administrativos, 117 alumnos y 3 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?

** 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.

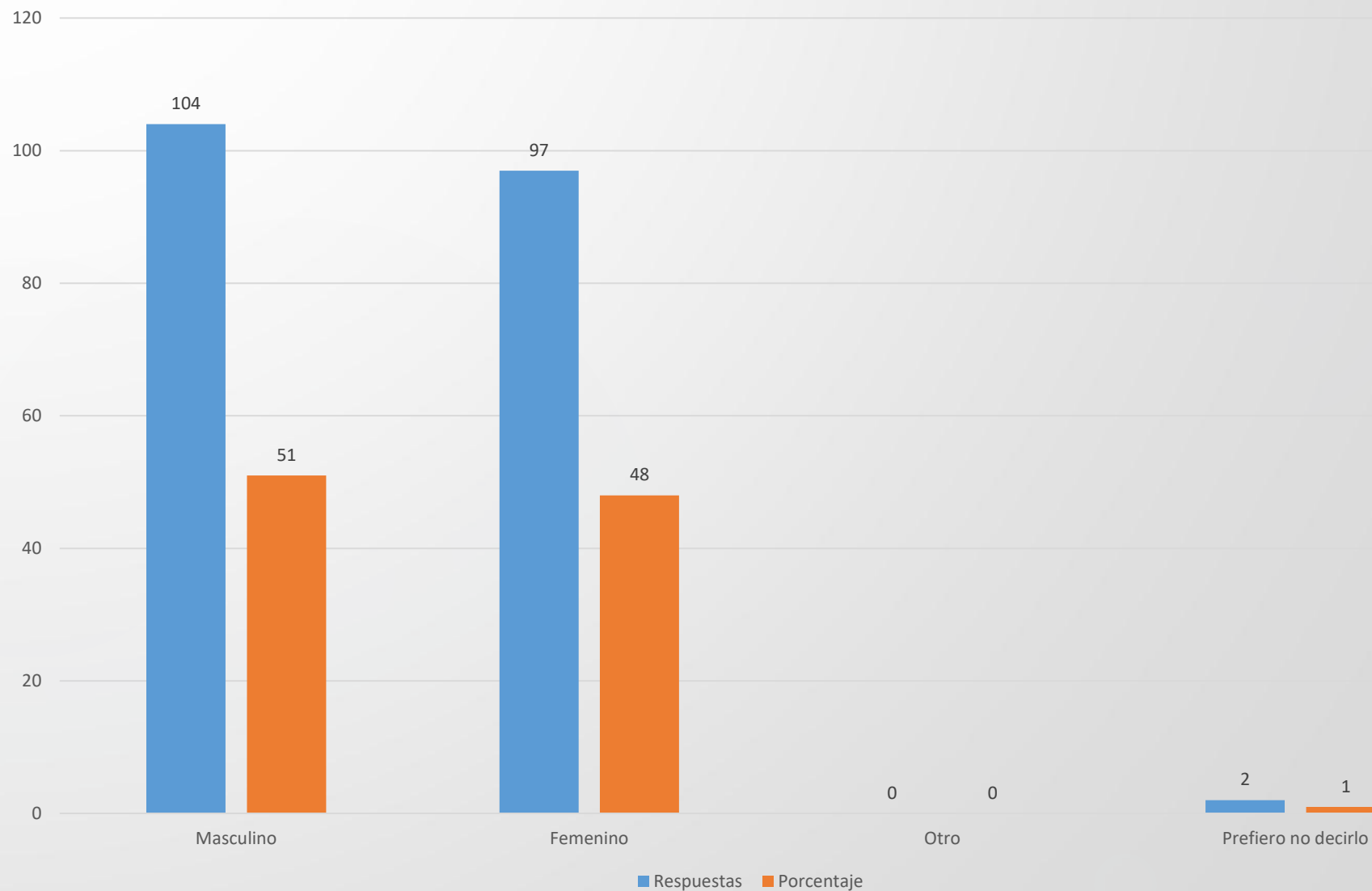


Encuesta de Satisfacción de Usuarios **de las Bibliotecas de la** **Universidad de Guadalajara - 2025**

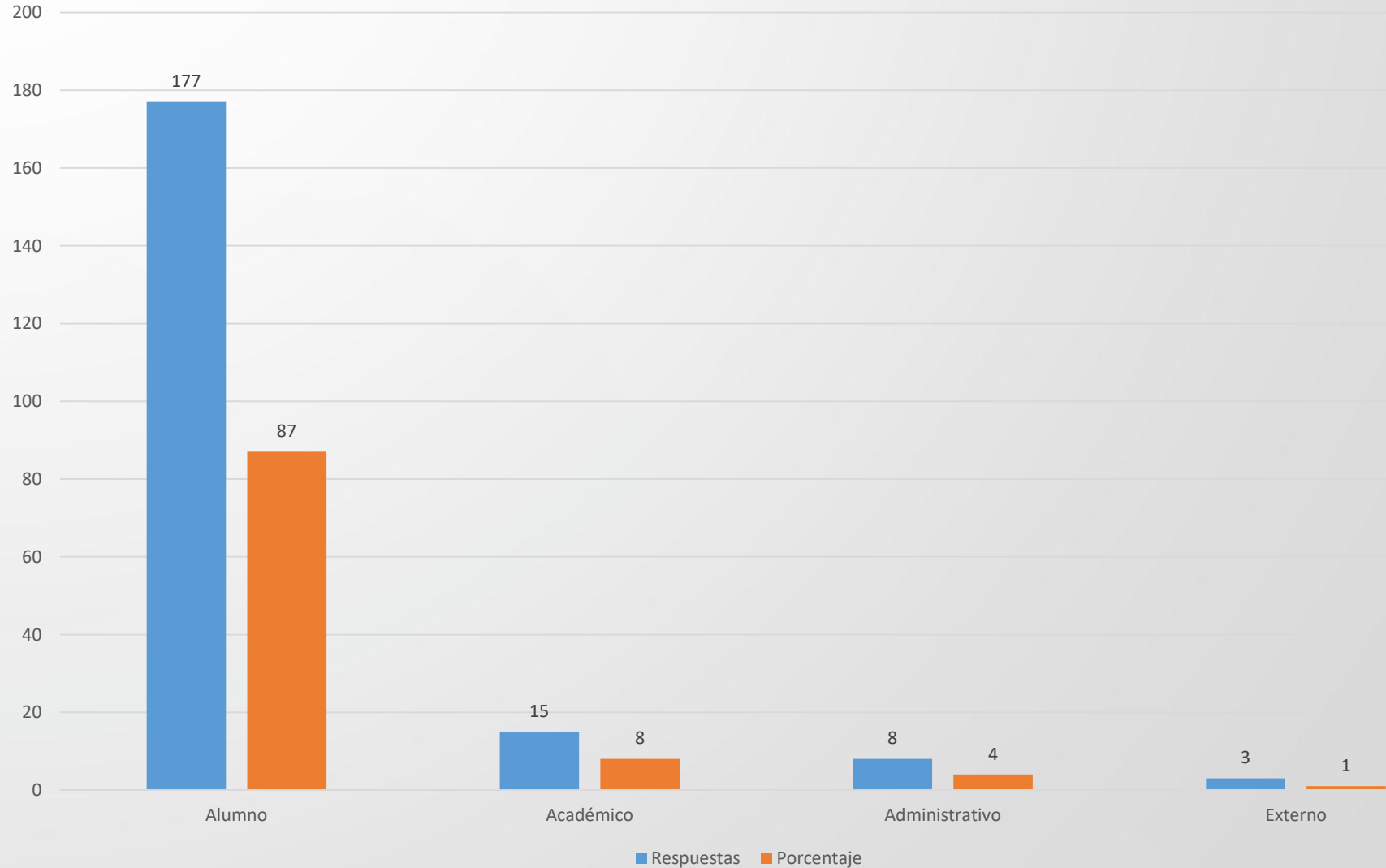
Resultados y gráficas del
Centro Universitario de la Costa Sur
Sede Biblioteca Central
Año 2025

Datos poblacionales

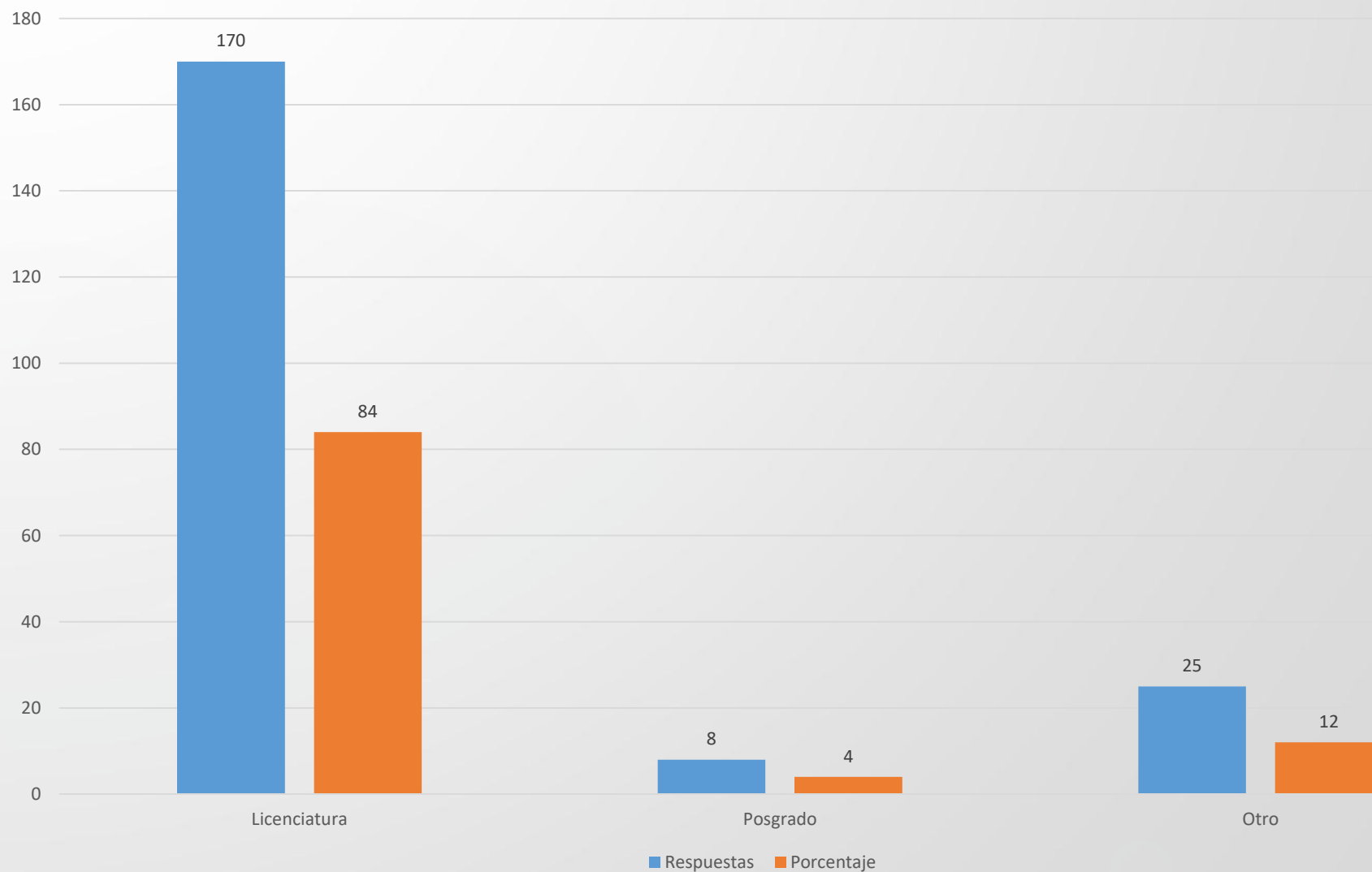
1. Género.



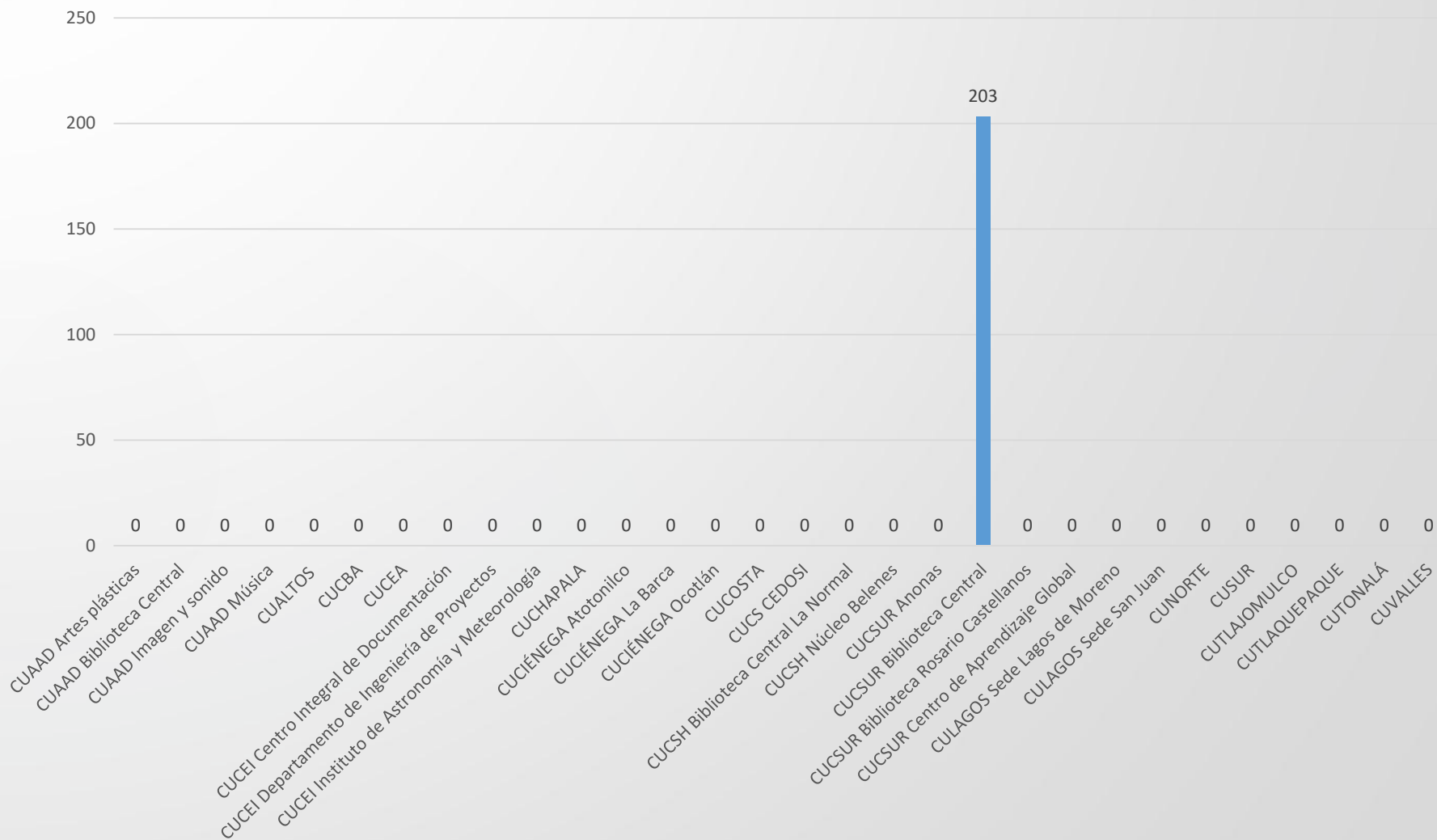
2. Tipo de usuario.



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



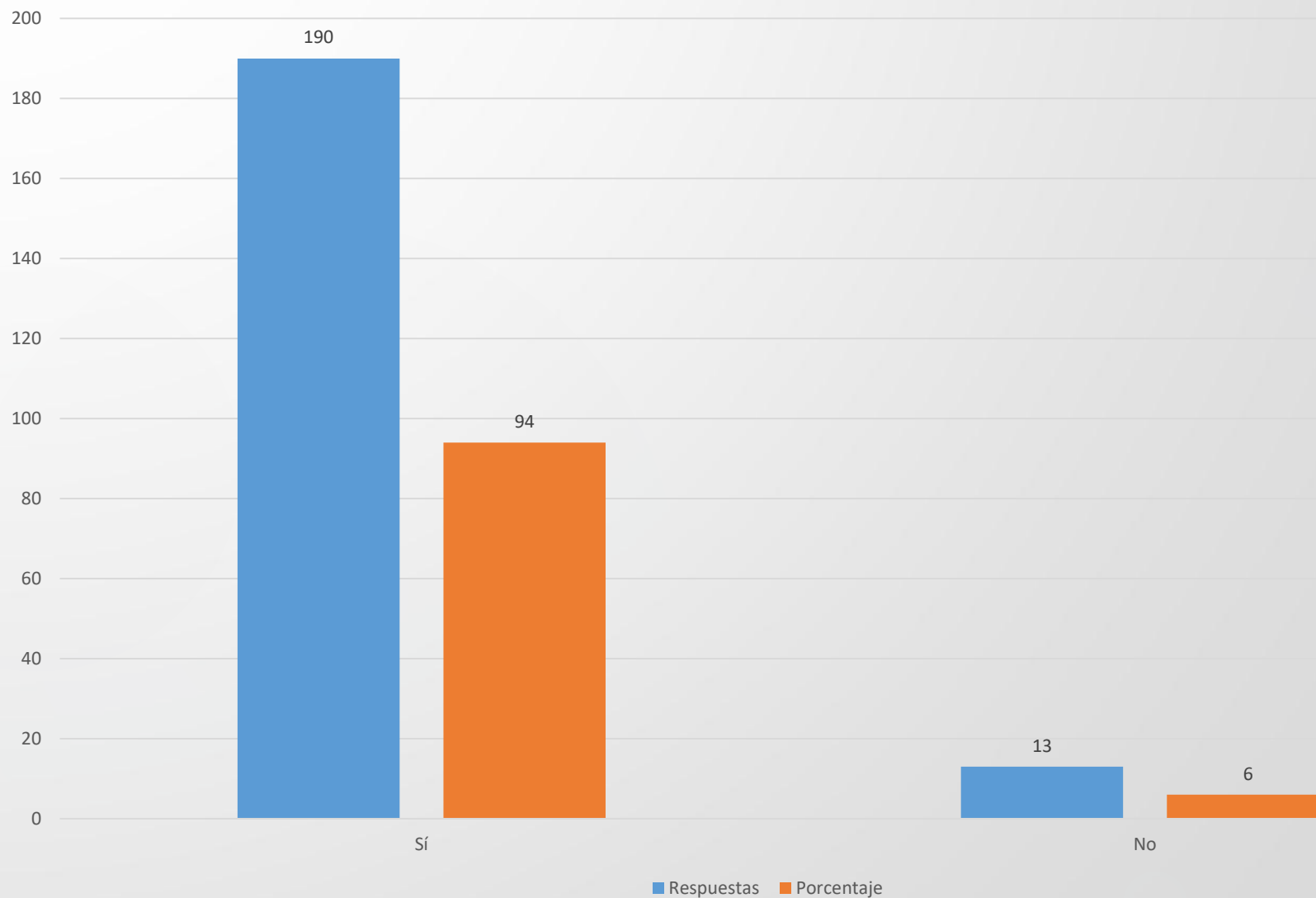
4. Centro Universitario al que pertenece.



■ Respuesta

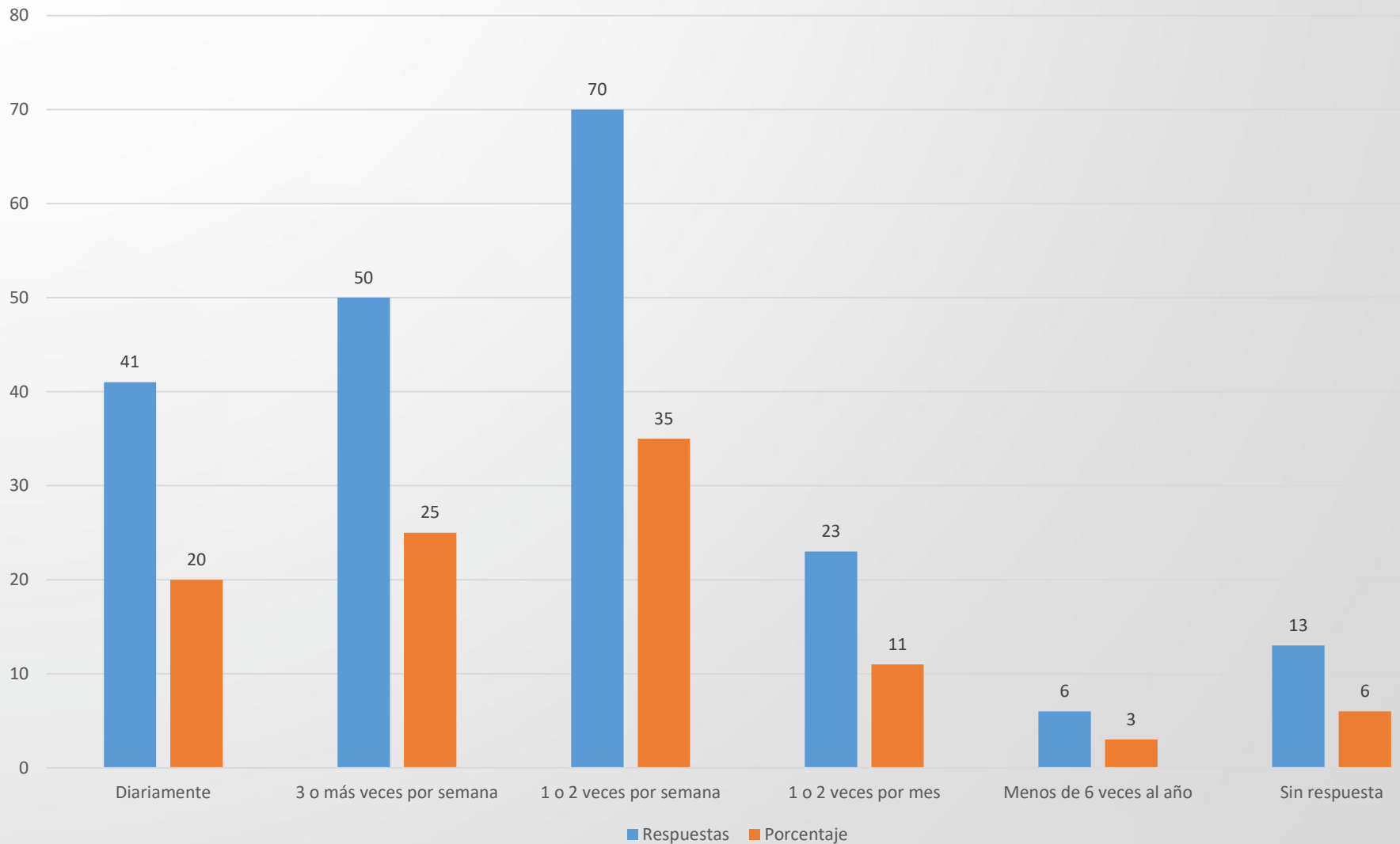
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



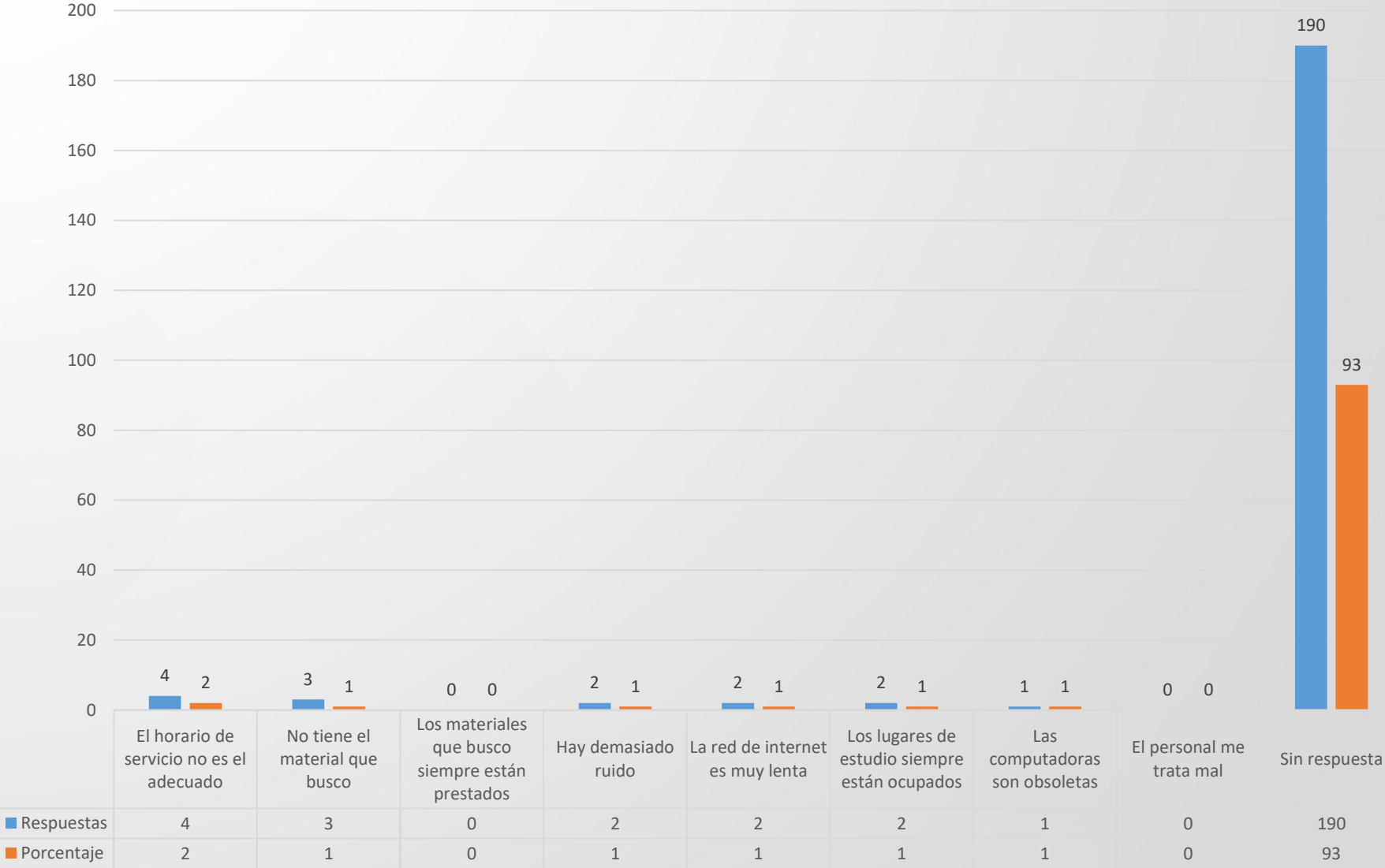
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



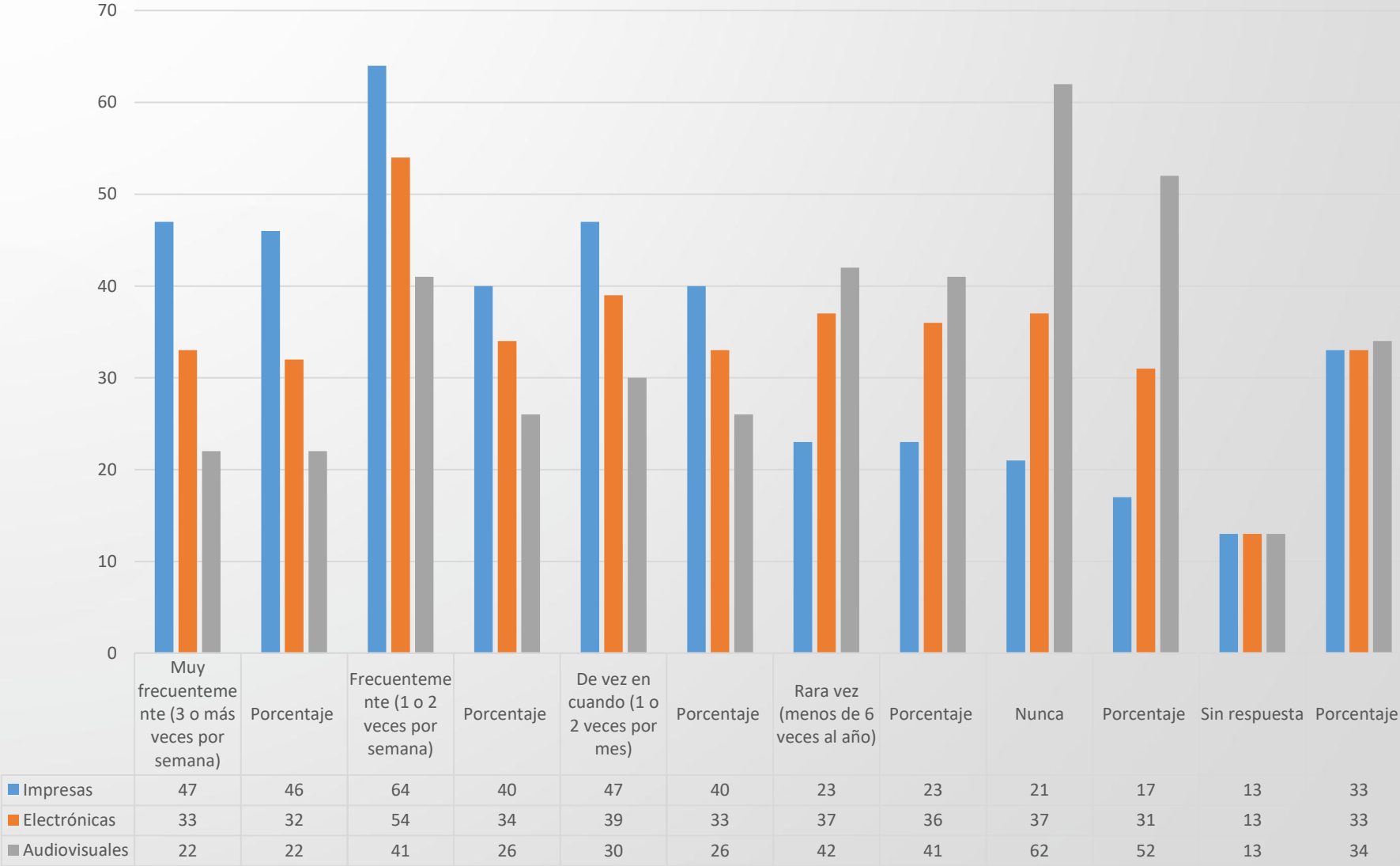
Razones de no visitar la biblioteca

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

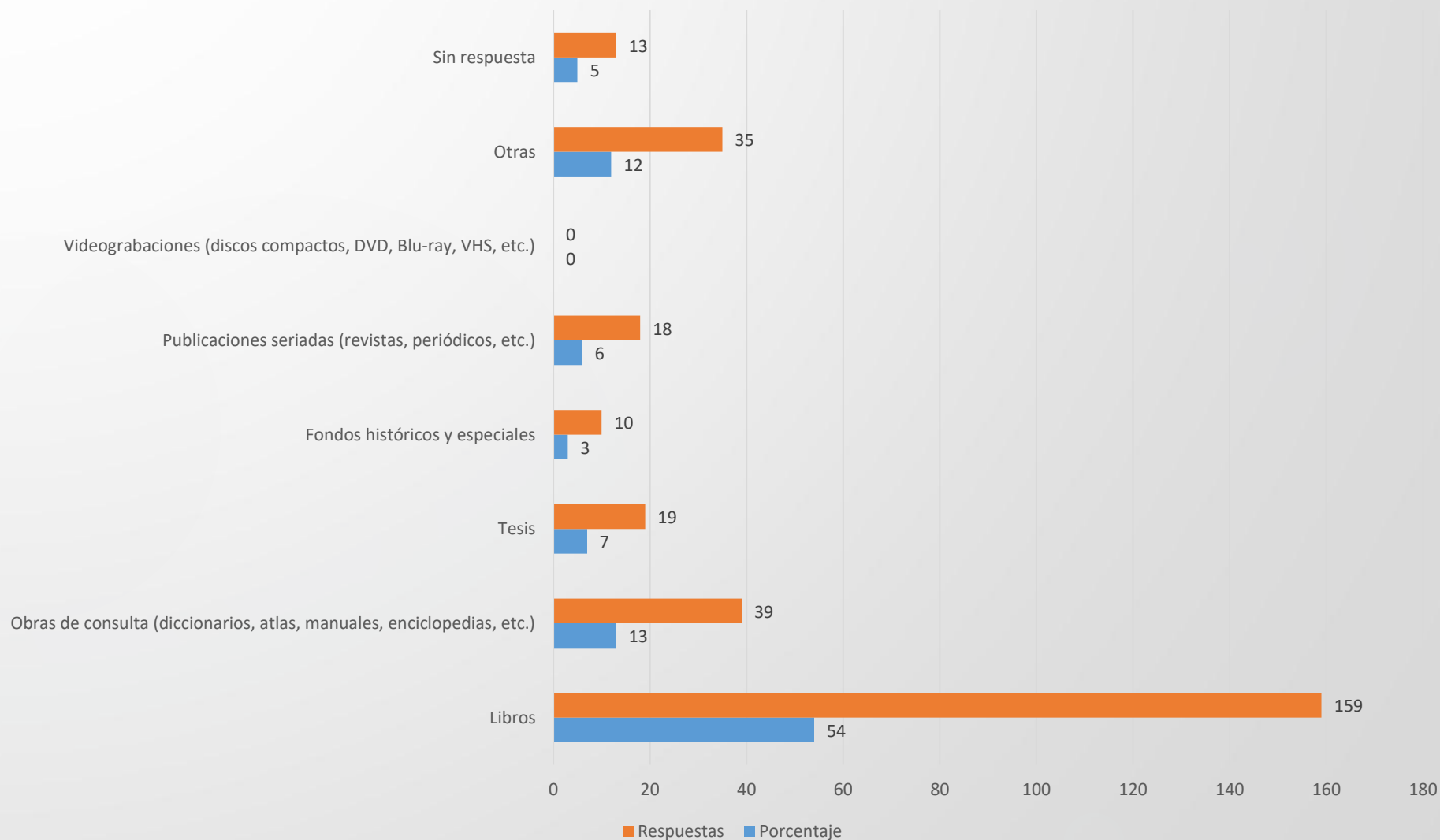


Uso de las colecciones

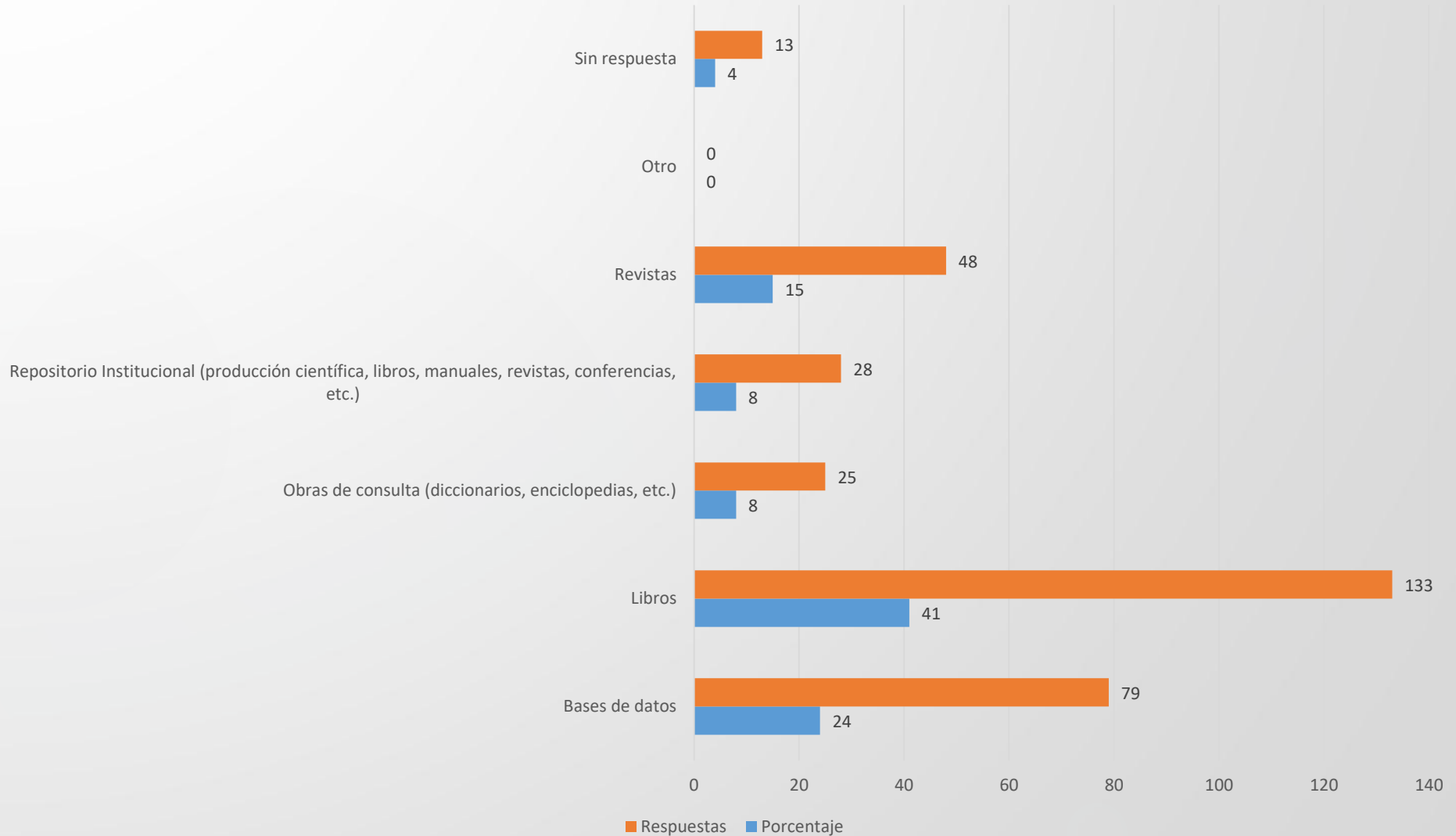
8. Frecuencia en el uso.



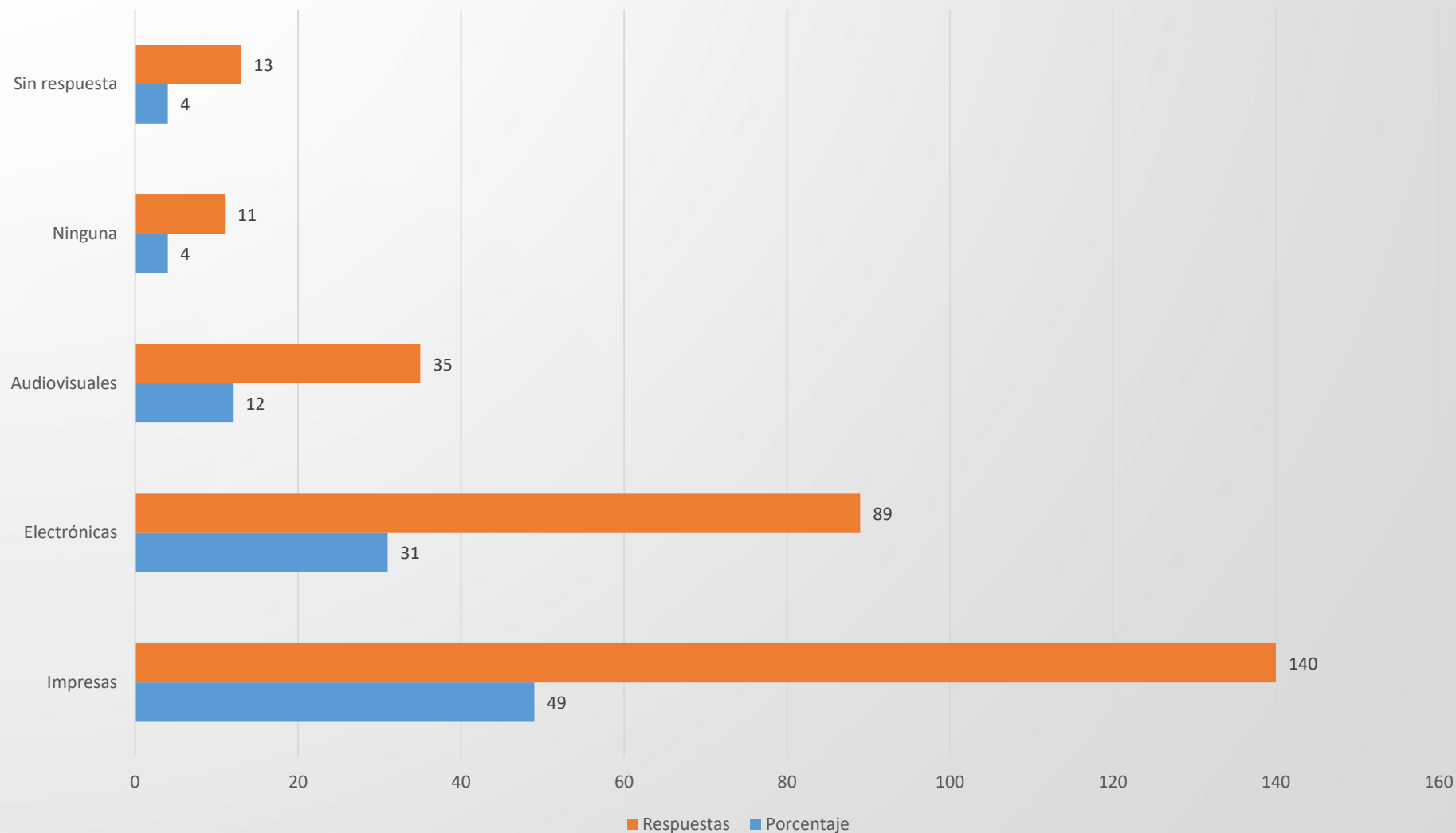
9. Elige las colecciones IMPRESAS o en SOPORTE FÍSICO que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

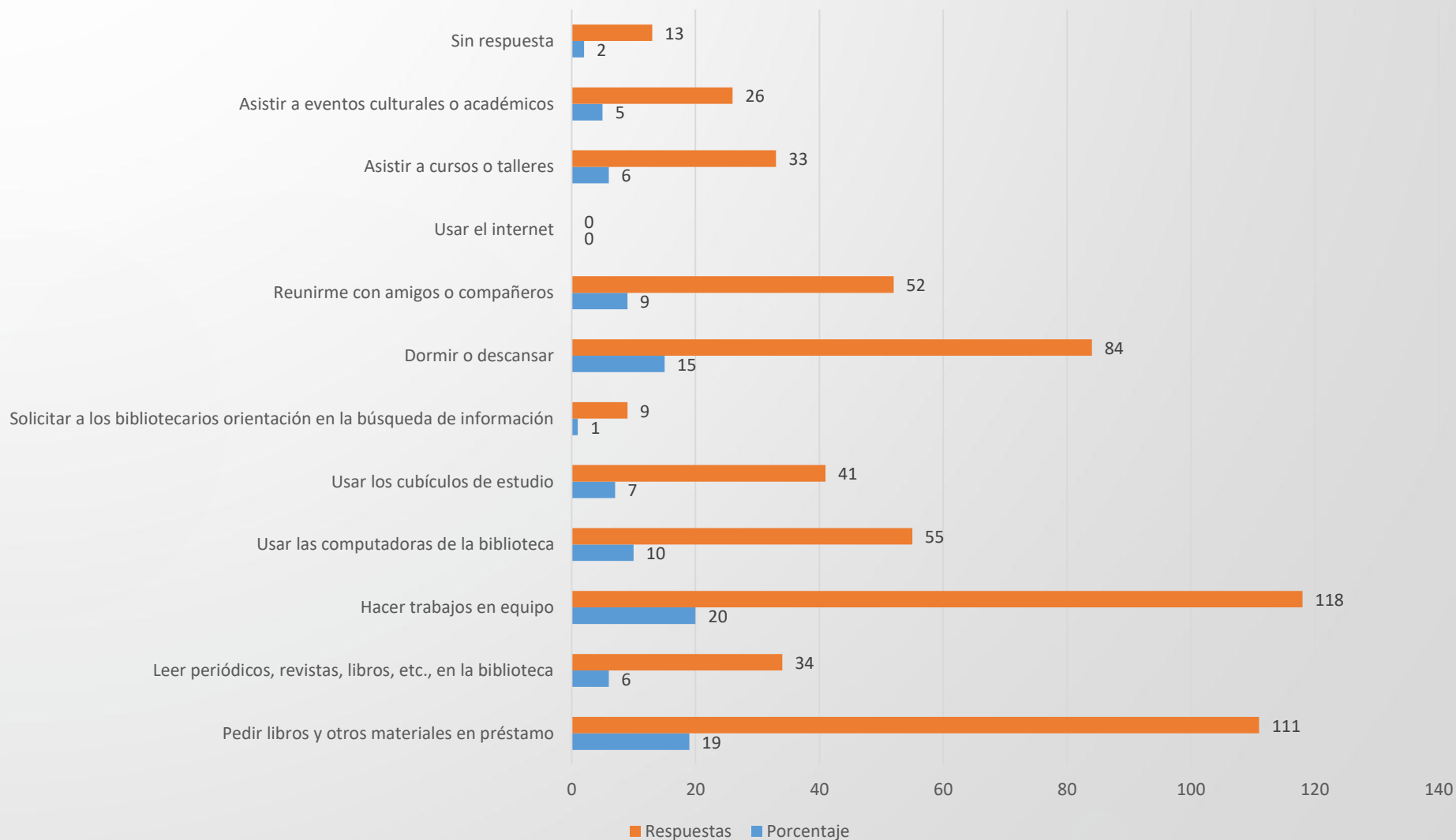


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

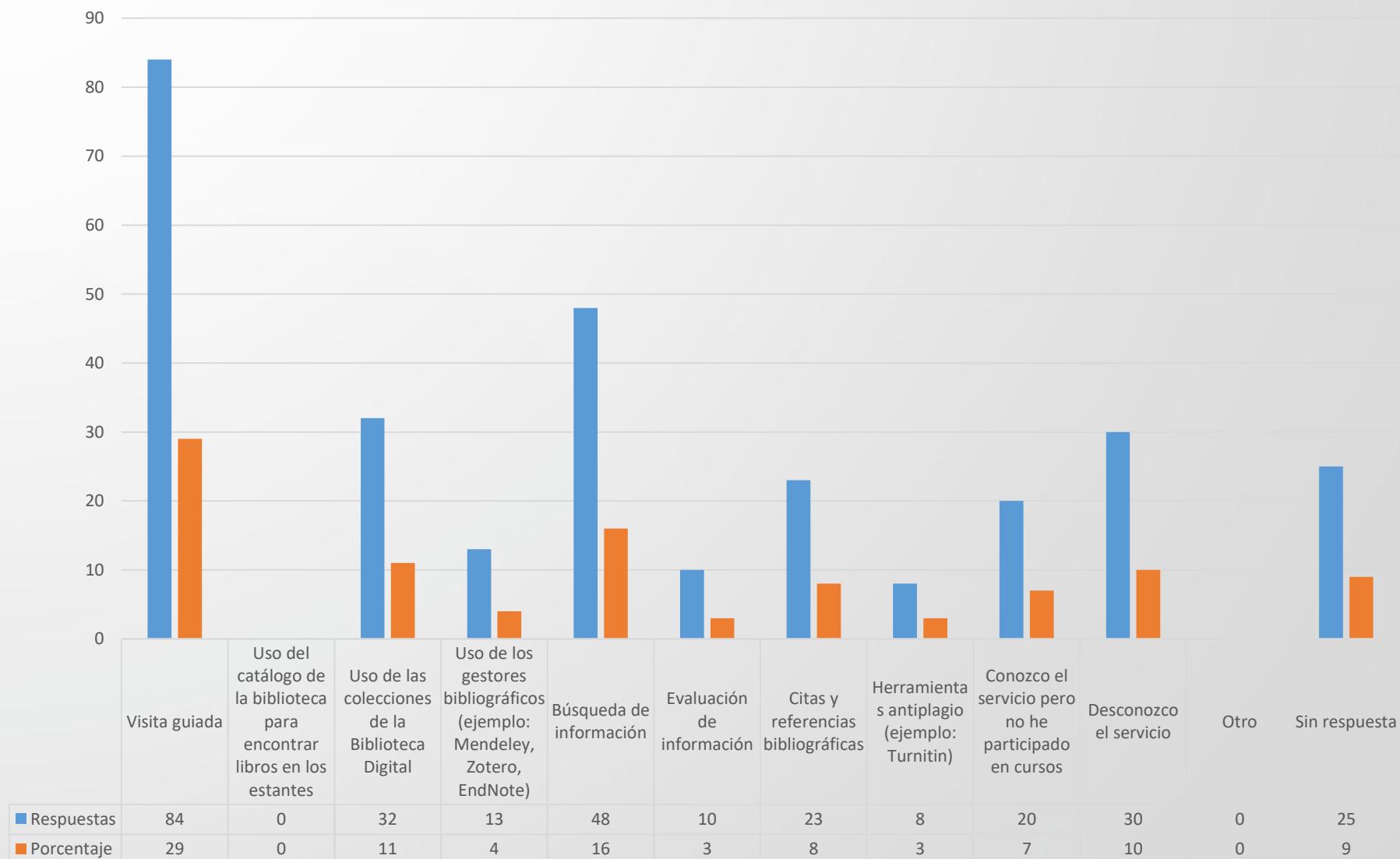


Servicios

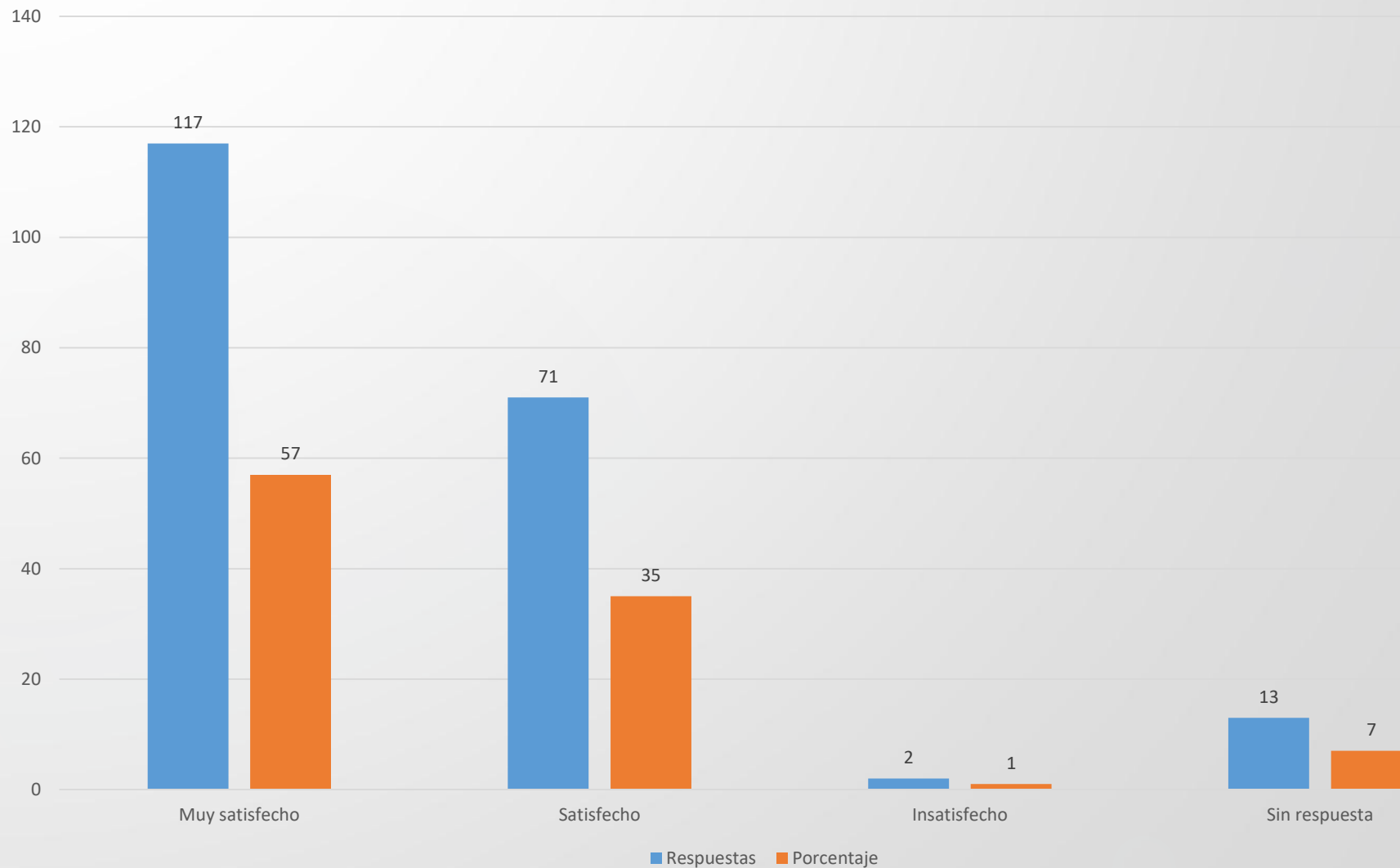
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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

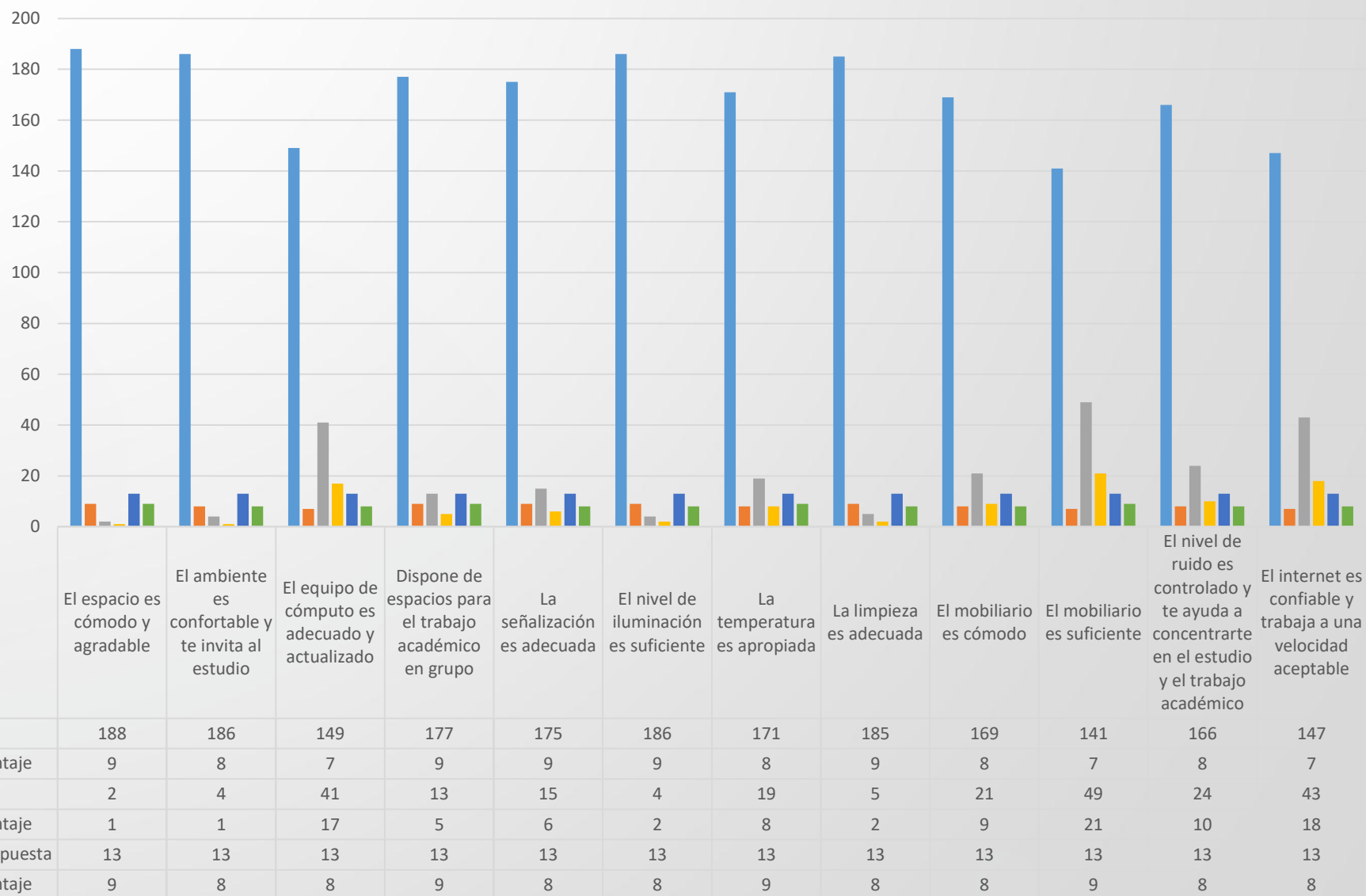


14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?



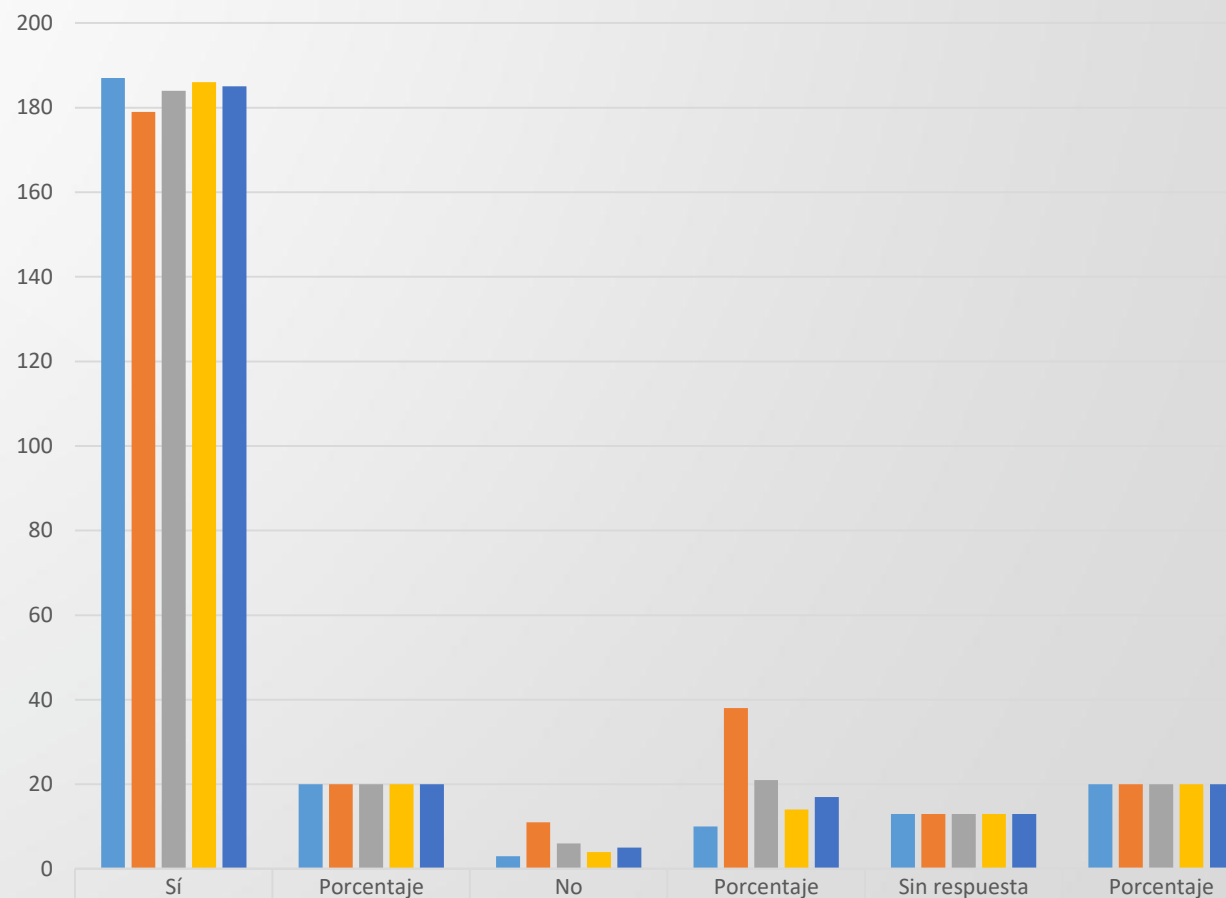
Infraestructura

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



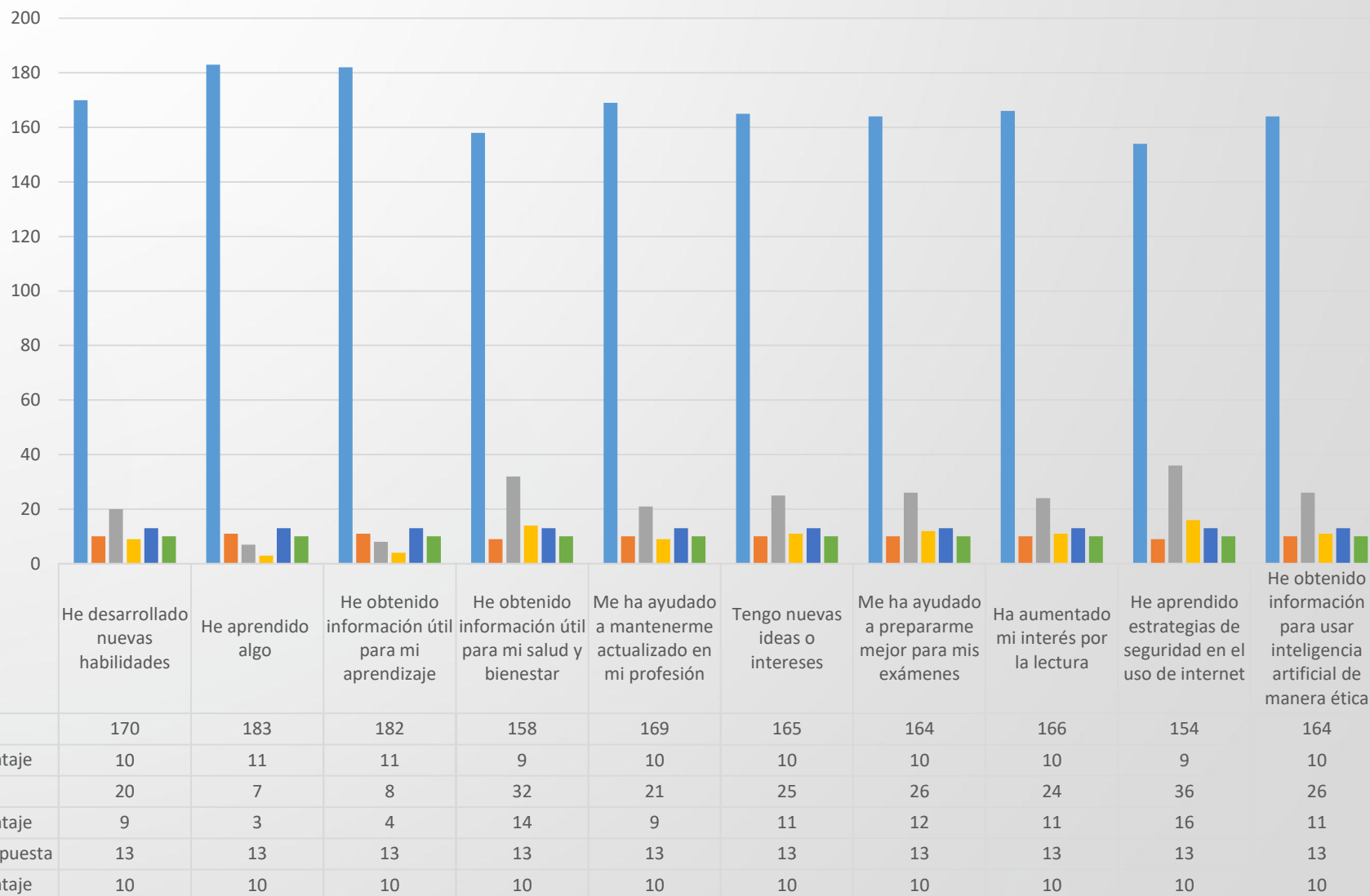
Personal

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



■ Atendió mi solicitud	187	20	3	10	13	20
■ La atención recibida fue rápida y eficiente	179	20	11	38	13	20
■ Comprendió mis necesidades individuales de información	184	20	6	21	13	20
■ Solucionó mi necesidad de información	186	20	4	14	13	20
■ Me trató con cortesía y respeto	185	20	5	17	13	20

uso de la biblioteca.



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. mas personal para atencion a usuarios
2. Excelente lugar
3. EXCELENTE SERVICIO
4. Gracias.
5. El personal de la biblioteca es muy amable, siempre me han atendido con amabilidad y respeto. En cuanto a las actividades, tal vez deberían de programar más actividades de lectura y eventos culturales.
6. Excelente
7. En general, los servicios bibliotecarios son excelentes, con áreas limpias y cómodas, solamente siento que en el espacio de literatura faltan más libros, pero su servicio de préstamo y copias son buenos.
8. Una de las cosas qu extraño es contar con cubiculos de reunión para discusión de proyectos con alumnos o con profesionistas.
9. Ampliar espacios para trabajos en equipos con alumnos, ya que en ocasiones los profesores necesitamos llevarlos, pero por cuestiones de orden no se puede hablar mucho.
10. Son muy buenos
11. Actualización de material audiovisual, libros y revistas, iluminación cálida y acogedora y prestación de servicios de calidad y calidez.
12. Las únicas sugerencias, serían en infraestructura, sin embargo, es algo que no depende de la biblioteca.
13. Aumentar la colección de libros electrónicos
14. Es muy bueno el servicio
15. .
16. .
17. .
18. Mejorar y renovar colecciones
19. Áreas de interacción social
20. Me gusta mucho la atención y los libros que prestan
21. La experiencia es muy agradable y los prestadores de servicio son muy capacitados

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.

- 22. Muy buena
- 23. Muy buenos
- 24. Me gustaría que hubiera más espacios de carga
- 25. Están muy bien
- 26. Todo esta bien
- 27. Más puff más cómodos y blanditos
- 28. Todo es bueno excepto los puffs, ademas que no son suficientes
- 29. Todo perfecto solo faltan mas cositas para el descanso
- 30. Mejora del internet
- 31. Que cuenten con mas pufis para descanso
- 32. Muy bueno
- 33. .
- 34. Más mobiliarios para descansar e internet de mejor velocidad
- 35. Faltan silloncitos suficientes para las personas. De igual forma, pienso que deberían de mejorar la red de internet tanto en la biblioteca como en toda la universidad.
- 36. La verdad me parece muy buena área, quizá agregar mas zonas de descanso y sería el cielo
- 37. Pues yo pienso que todo está bien sólo me gustaría que al inicio de cada semestre se nos sea mas claro cómo realizar las consultas en los libros y cosas básicas como por ejemplo, en qué lugar debemos dejar los libros que se consultan en la biblioteca
- 38. Esta muy agradable
- 39. Es buena
- 40. Me parecen muy bien y muy cómodos, sinceramente estoy satisfecha por todos los servicios
- 41. Si
- 42. No
- 43. Los servicios que ofrecen son muy buenos, tienen varias áreas de estudio y lugares cómodos para la lectura y descanso para los estudiantes.
- 44. Gente que cuide que se respete el silencio

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.

- 45. Me parece que son suficientes y satisfactorios, aunque podría haber mejores sobretodo en el mobiliario.
- 46. Me es de gran satisfacción, solo que me gustaría que se mejorara la atención a los alumnos ya que no siempre es de la mejor manera su comportamiento hacia nosotros.
- 47. Excelente servicio
- 48. Es una instalación muy cómoda, con un clima agradable, buen internet, pero en mi opinión, la biblioteca en este centro universitario no solo se necesita para leer, o buscar libros como tal, o información, si no que es el aré más adecuada que los jóvenes que tal vez no tenemos tiempo fuera del horario de clases de elaborar nuestras tareas, por lo que muchas veces la biblioteca está llena de estudiantes que solo vienen a reír, a hacer ruido, a platicar y a estar cotorreando risa y risa como si fuera cualquier parque, es más como si fuera mercado, y realmente eso es fastidioso, de todas las comidas es que tiene de ser un 10/10 con ese aspecto es un 5/10, anterior mente me tocó ver que si regañaban por hacer ruido, y era demaciado cómodo venir a hacer tareas aquí, incluso venir a tomar un descanso en algún tiempo libre, las áreas las hay el problema es que muchos solo vienen a estar risa y risa con los compañeros y como no todos hacen ruido, pues son los únicos que se escuchan realmente no se mide lo molesto que es eso.
- 49. Es muy buena
- 50. Falta el cine
- 51. Me parece un buen lugar
- 52. Los colchones para descansar son incómodos todo lo demás está bien
- 53. Bajar poco el aire,
- 54. Muy buena
- 55. Estoy de acuerdo en todo
- 56. Me parece un buen espacio en el que descansas y puedes hacer trabajo de manera a gusto s
- 57. Que cambien los muebles a unos mas cómodos
- 58. Está súper bien
- 59. .
- 60. El internet no es rápido y faltan mas sillones de descanso y dispensador de agua

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.

- 61. Me gustaria que pusieran más atencion aa cuando hay bastante gente y el ruido aumenta de forma significativa.
- 62. Son suficientes también hay disponibilidad de recursos y cumplen con lo que promete
- 63. Todo bien gracias
- 64. Buen servicio
- 65. Buen servicio
- 66. Ninguna en general bien
- 67. .
- 68. Más áreas de descanso
- 69. Más áreas de descanso
- 70. Muy bien
- 71. Muy bien
- 72. Muy bien
- 73. Que cambien los muebles a unos mas cómodos
- 74. todo bien
- 75. Todo muy bien
- 76. Todo bien
- 77. Mas libros
- 78. Ofrecer talleres, curoso
- 79. Casi no eh podido pasar mi tiempo en biblioteca pero siento las veces que eh estado ahí siento que la atención es muy buena y es facil encontrar lo que necesitas
- 80. No
- 81. A mejorado la atención y los espacios en la biblioteca, pero a veces no hay suficiente espacio en la sala de descanso
- 82. Voy a ver ala de jefatura es bien bonita
- 83. Todo bien
- 84. Considero que se brinda un 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.

- 85. Todo bien, siempre está en orden
- 86. Pues la biblioteca es hgradable
- 87. La atención que se brinda es la adecuada, yo he tenido buenas experiencias
- 88. Mayor tiempo para préstamos de libro
- 89. Mejorar el internet
- 90. Es bueno, pero puede ser mejor
- 91. Más sillones para poder descansar en tiempos libres
- 92. Hacen un buen trabajo
- 93. Todo bien
- 94. Tienen buen servicio
- 95. Le verdad me parece muy completa y me gusta pasar tiempo ahí hay mucha variedad de libros y mangas
- 96. Es un servicio bueno, siempre hay lo que buscamos y el espacio es muy cómodo
- 97. Todo me parece bien
- 98. Que los que acudan usen un equipo y espacio por persona
- 99. Agreguen nuevos mangas como gachiakuta, shingeki no kyoji o mas de ese estilo
- 100. Me parece que están bien las instalaciones
- 101. Para mí son lo suficiente completos pero hace falta más aires acondicionados
- 102. Falta más aire en tiempo de calor
- 103. Esta muy bien
- 104. Todo bien
- 105. El mobiliario de la zona de descanso no es muy cómodo y muchas veces es insuficiente
- 106. Esta bien muy bien
- 107. Esta muy bien
- 108. Δ
- 109. Considerando que ponen gran parte de su efuerzo para que todo esté excelente

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.

- 110. Ninguna
- 111. Excelente servicio
- 112. agradar los cubiculos individuales de estudio, habilitar la zonas que estan atrás de biblioteca para trabajos en equipo, insonorizar la parte superior de biblioteca para trabajos en equipo o para uso
- 113. Mejorar los asientos y el lugar recreativo
- 114. Me ha ayudado a poner en práctica mis conocimientos básico y me ha dado habilidad para mi formación profesional
- 115. Hace falta mas mobiliario y espacios para estudi
- 116. Un excelente servicio por parte de su equipo de trabajo. En mi época de estudiante asistía regularmente, disponía del material para mis trabajos, además la colección de literatura es amplia, pude acceder a múltiples libros de mi interés extracurricular. Tomé talleres sobre creación literaria, lectura cuando estaba en la licenciatura, y a múltiples eventos culturales
- 117. Es un buen lugar en espacio y con todo a disposición para aprender, estudiar y obtener la información necesaria para mi conocimiento
- 118. Buen servicio
- 119. Es muy buena la atención y es muy ordenado, facilidad de encontrar la información, pero me gustaría que hubiera más actividades para la convivencia, conocer nuevas personas y poder aprender algo nuevo
- 120. Sigam con los baños super limpios 🧼
- 121. Son bastante buenos y es un área muy reconfortante
- 122. Falta mejorar los sillones
- 123. Tienen un buen servicio
- 124. los libros y todo eso está bien lo uni que estaría bien que mejoraran es el techo donde están las lámparas porque ya está sucio y corroído y tambien los puffs estan muy malosy el area de los mangas mejorarla,también agregar algunos pizarrones,y tal vez expander la biblioteca
- 125. Falta mas lugares para descansar
- 126. El servicio esta muy bien y el ambiente es agradable

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.

127. Perfecto

128. Buena

129. Me parece muy bien los servicios de la biblioteca.

130. El servicio en bueno, cómodo y suficiente

131. Falta más aire en tiempo de calor

132. Son buenos

133. Es buena, pero hace falta un área de descanso

134. Falta adquisición de bibliografía impresa actualizada, no todo lo que hay en internet es veridico, Un libro con autor responsable es mejor.

135. me parecen buenas aunque hemos tenido problemas con el internet y con los aires acondicionados

136. Es un lugar muy comodo y adecuado, la gente es amable y responde mis dudas

137. ninguna



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