



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 Tlajomulco**



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 28 usuarios encuestados del Centro Universitario de Tlajomulco: 4 académicos, 2 administrativos y 22 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.

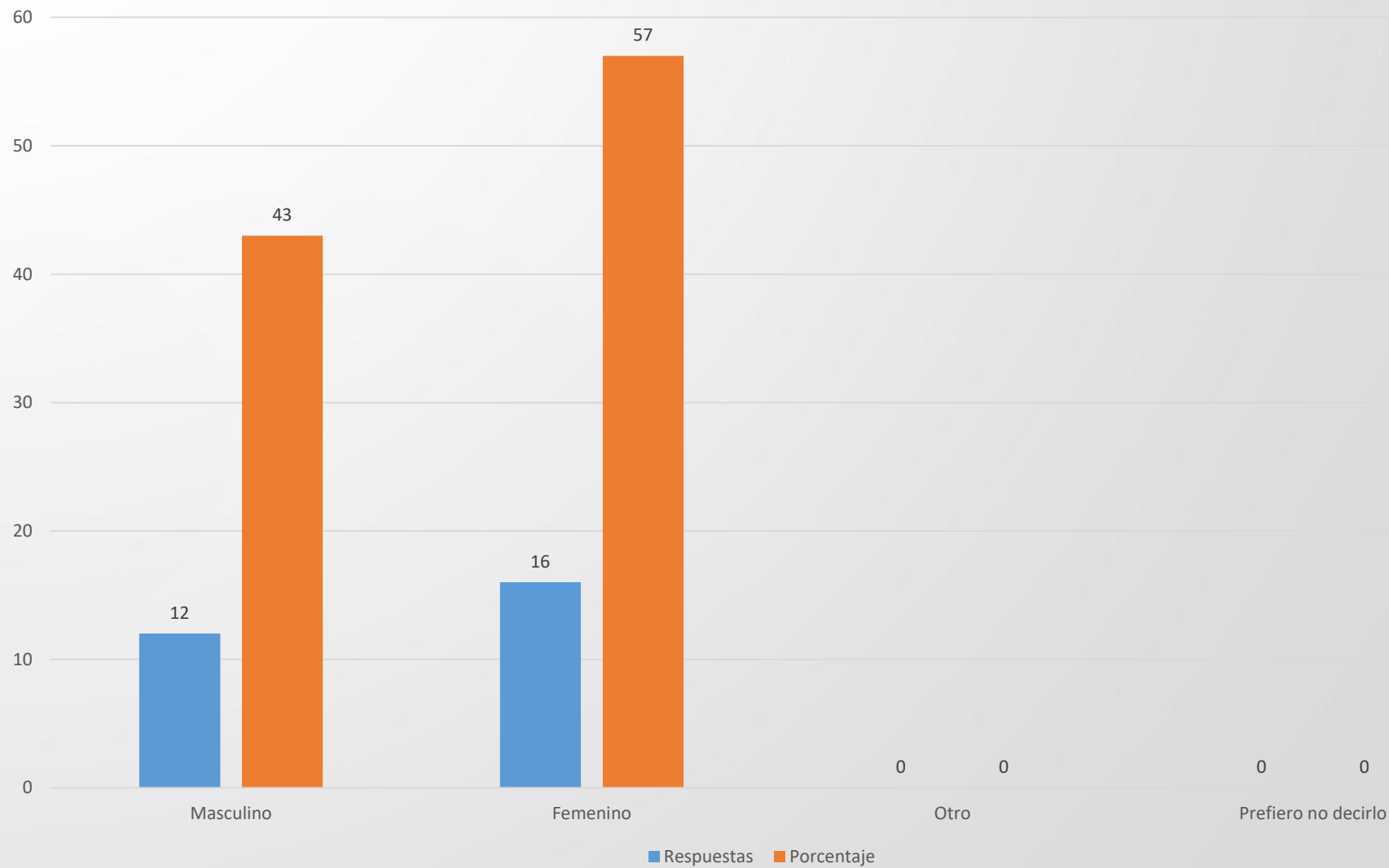


Encuesta de Satisfacción de Usuarios
de las Bibliotecas de la
Universidad de Guadalajara - 2025

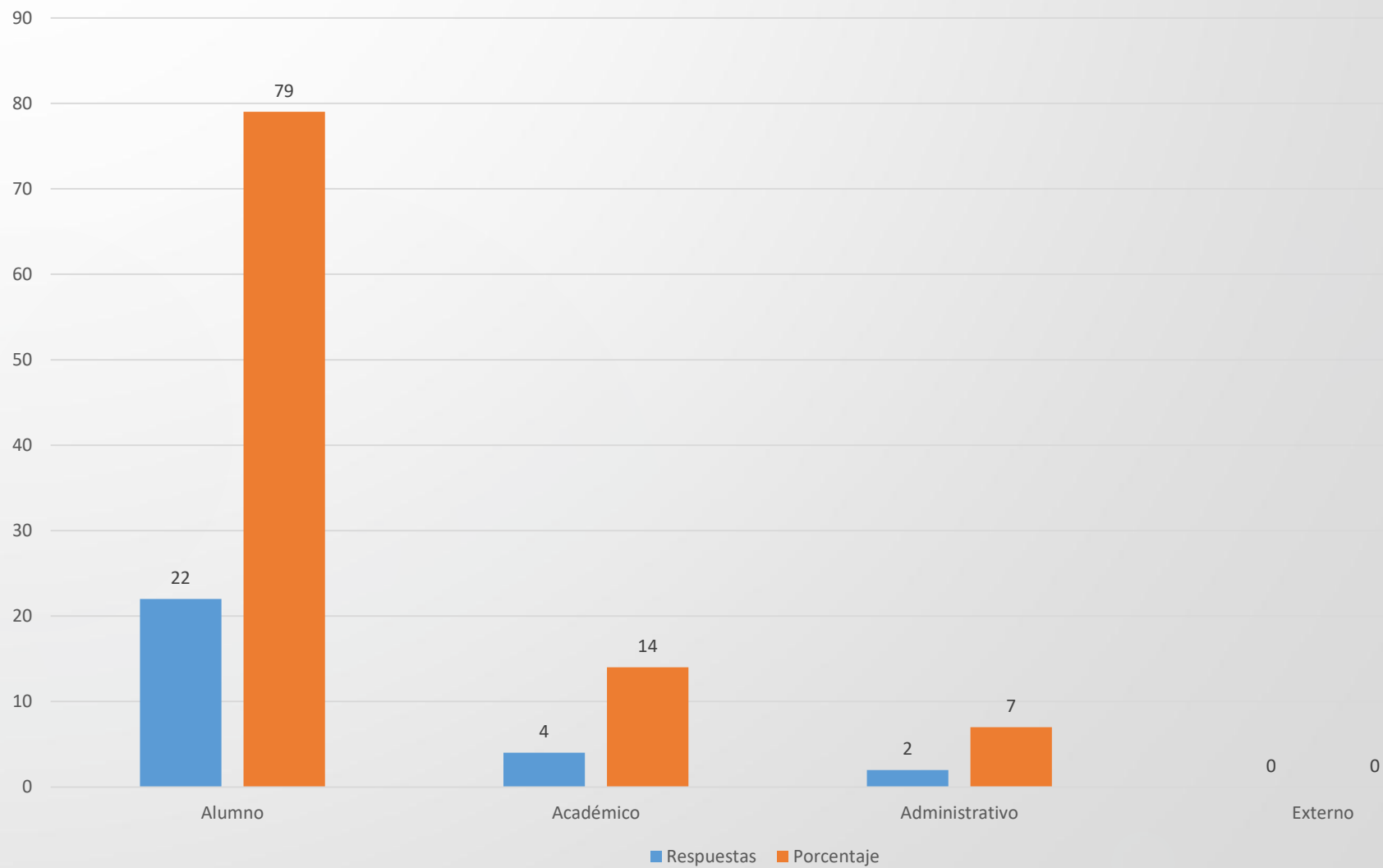
Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Tlajomulco
Año 2025

Datos poblacionales

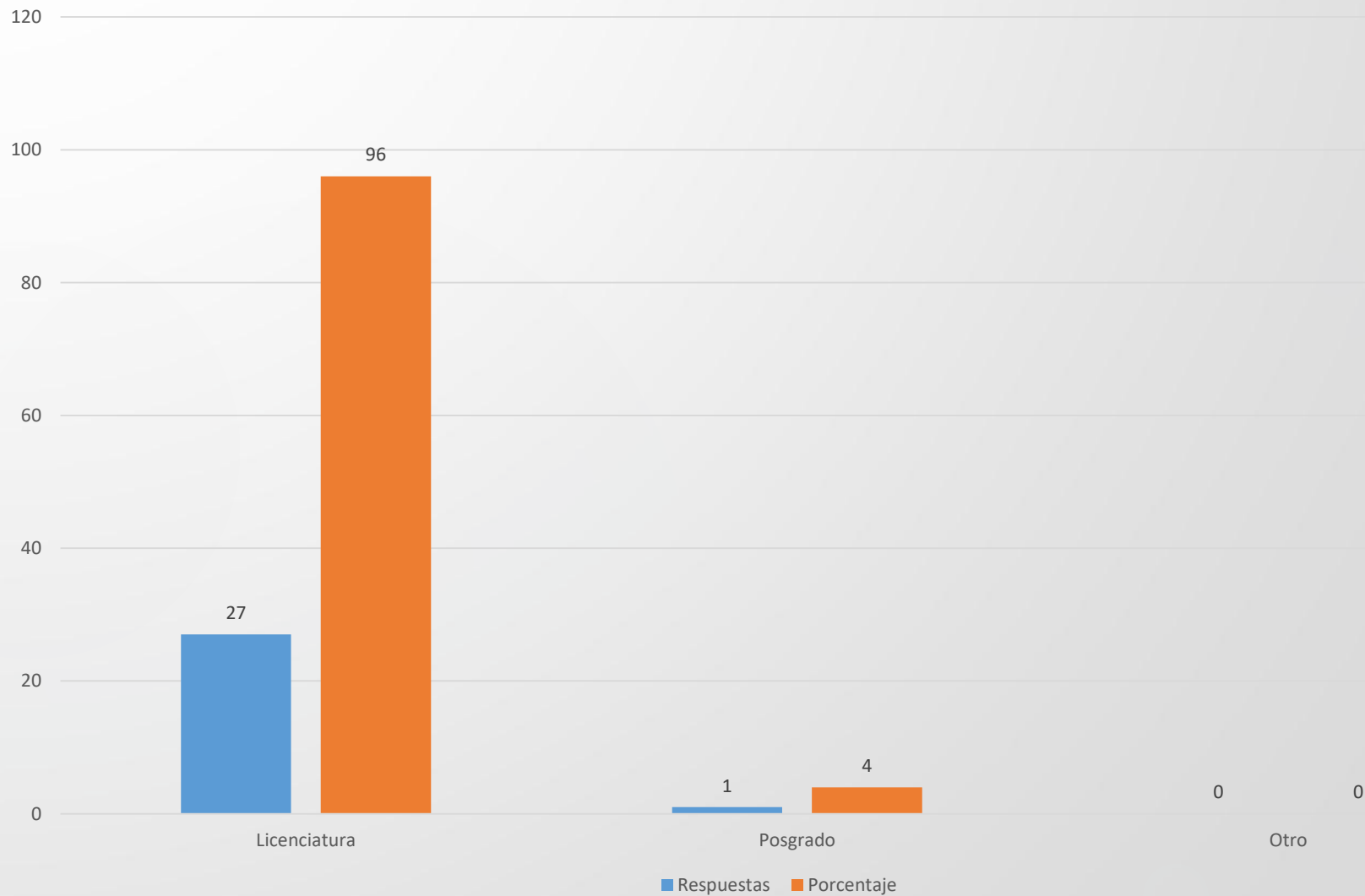
1. Género.



2. Tipo de usuario.

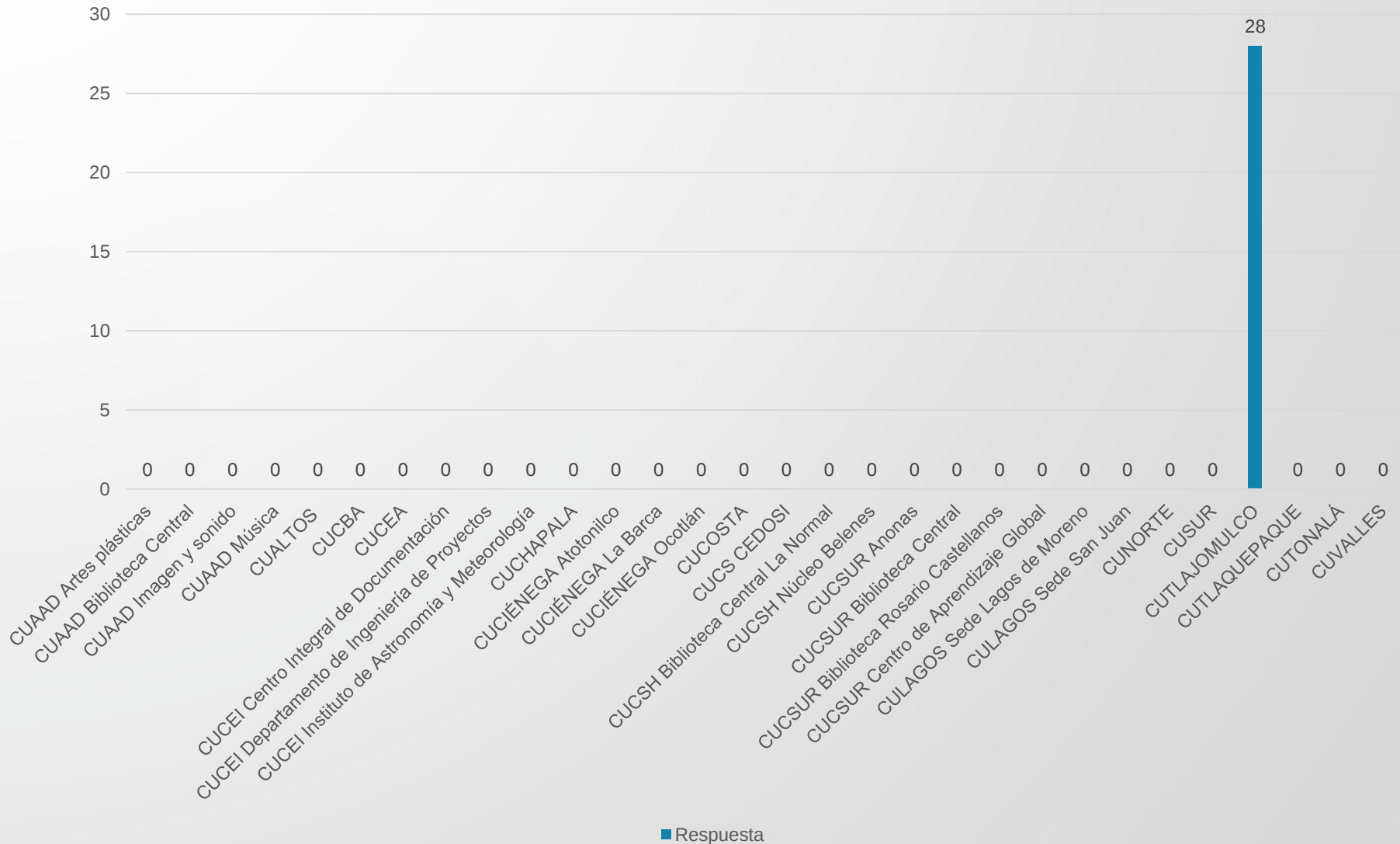


3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.



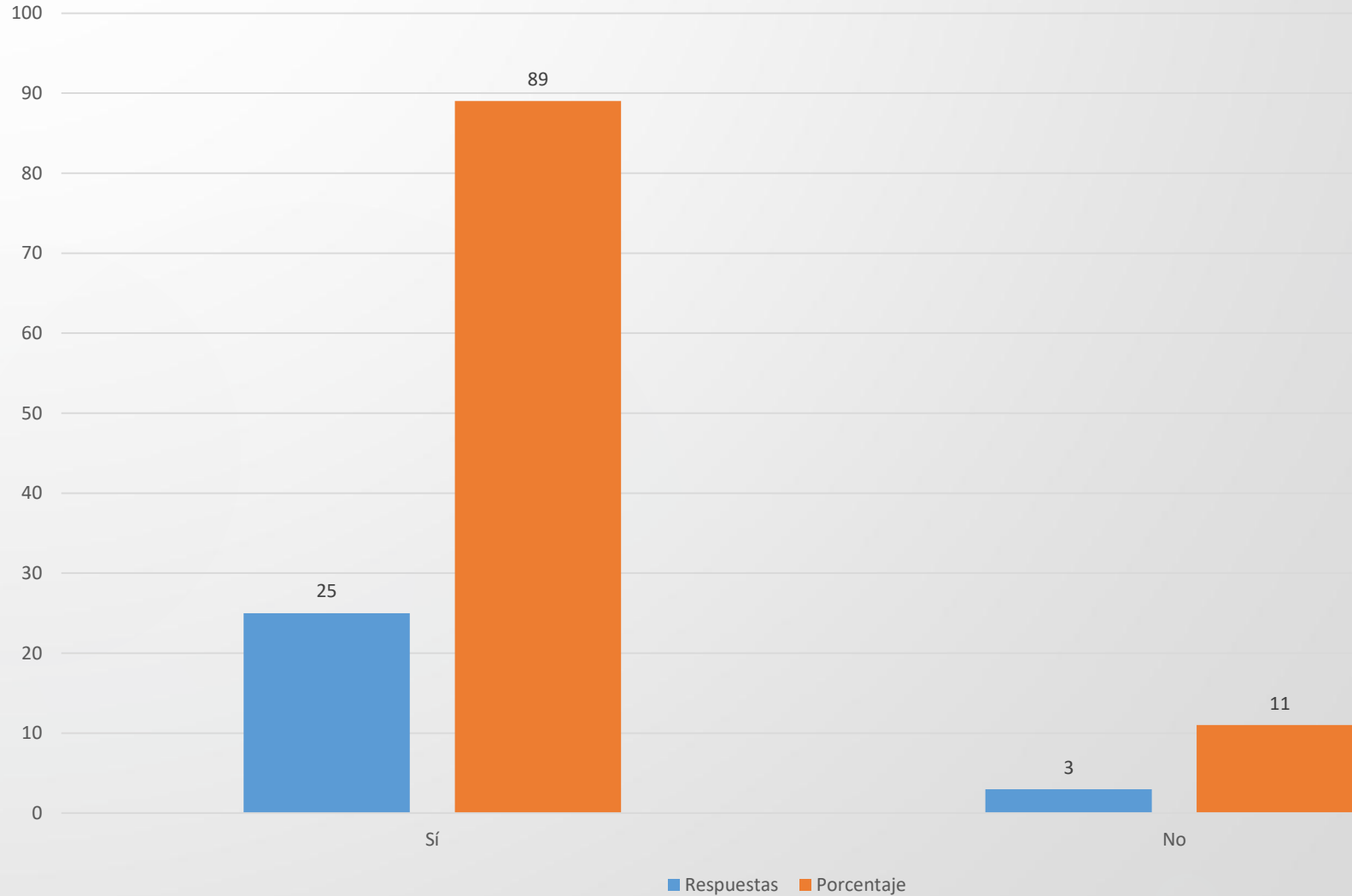
4. Centro Universitario al que pertenece.

10



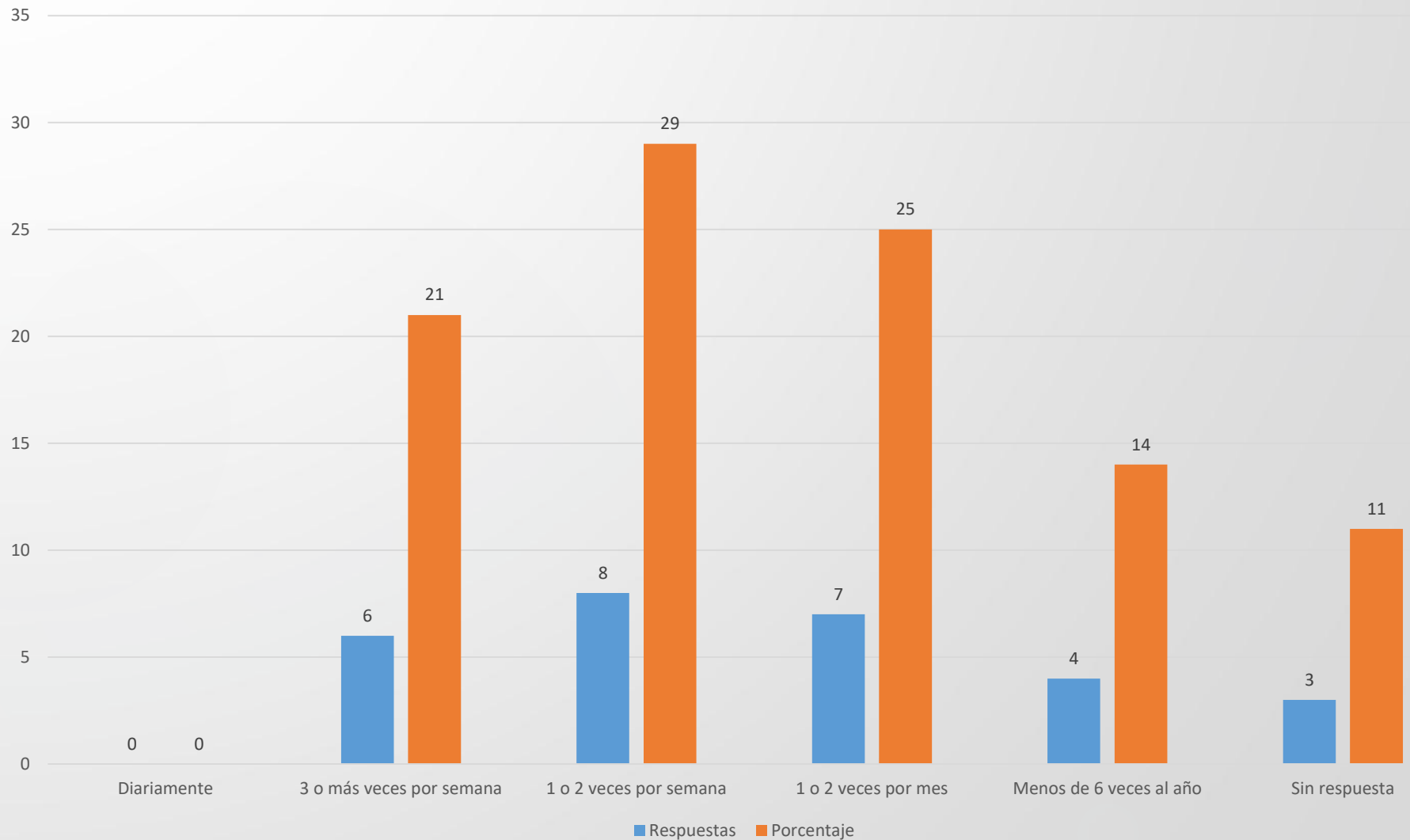
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



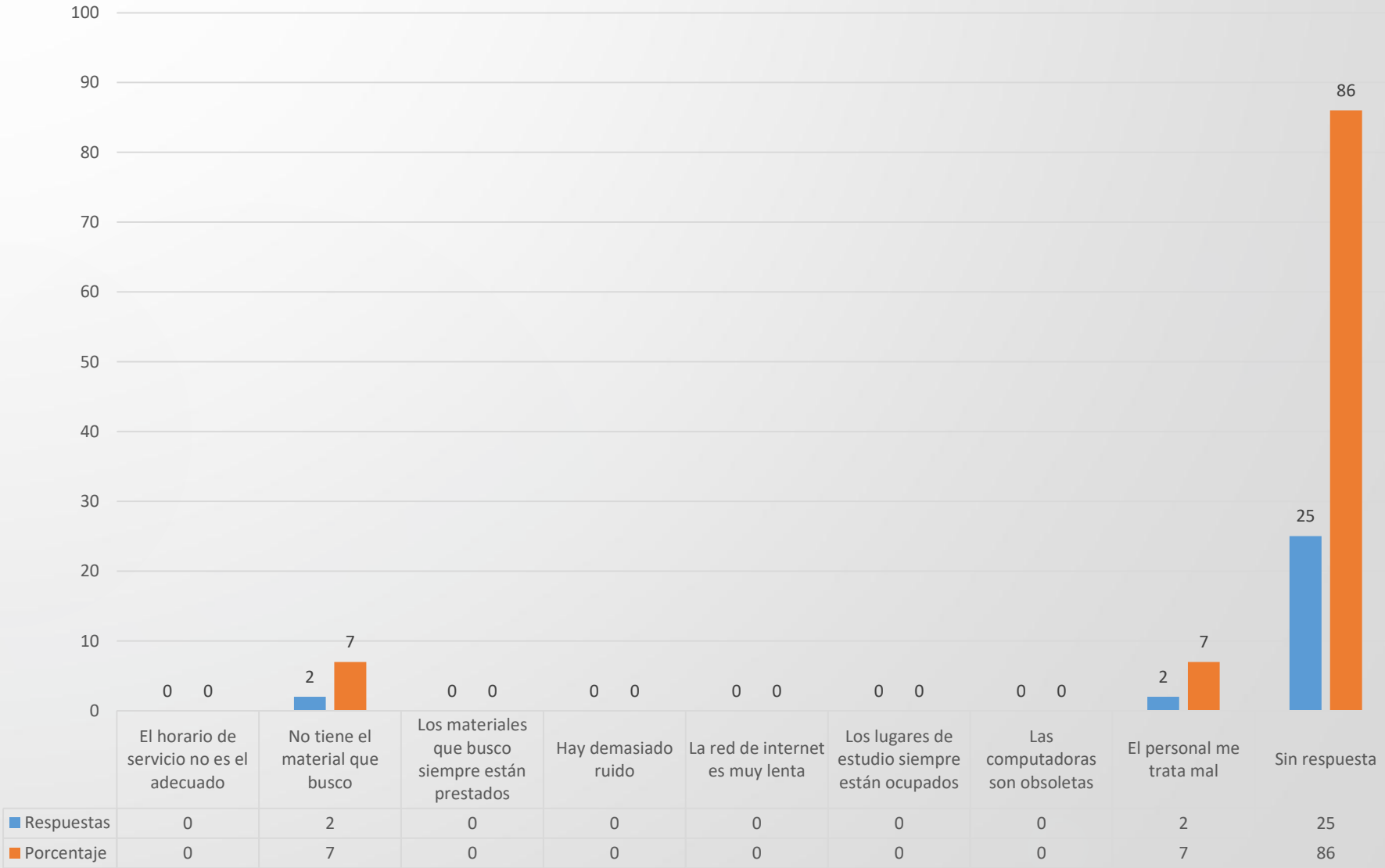
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



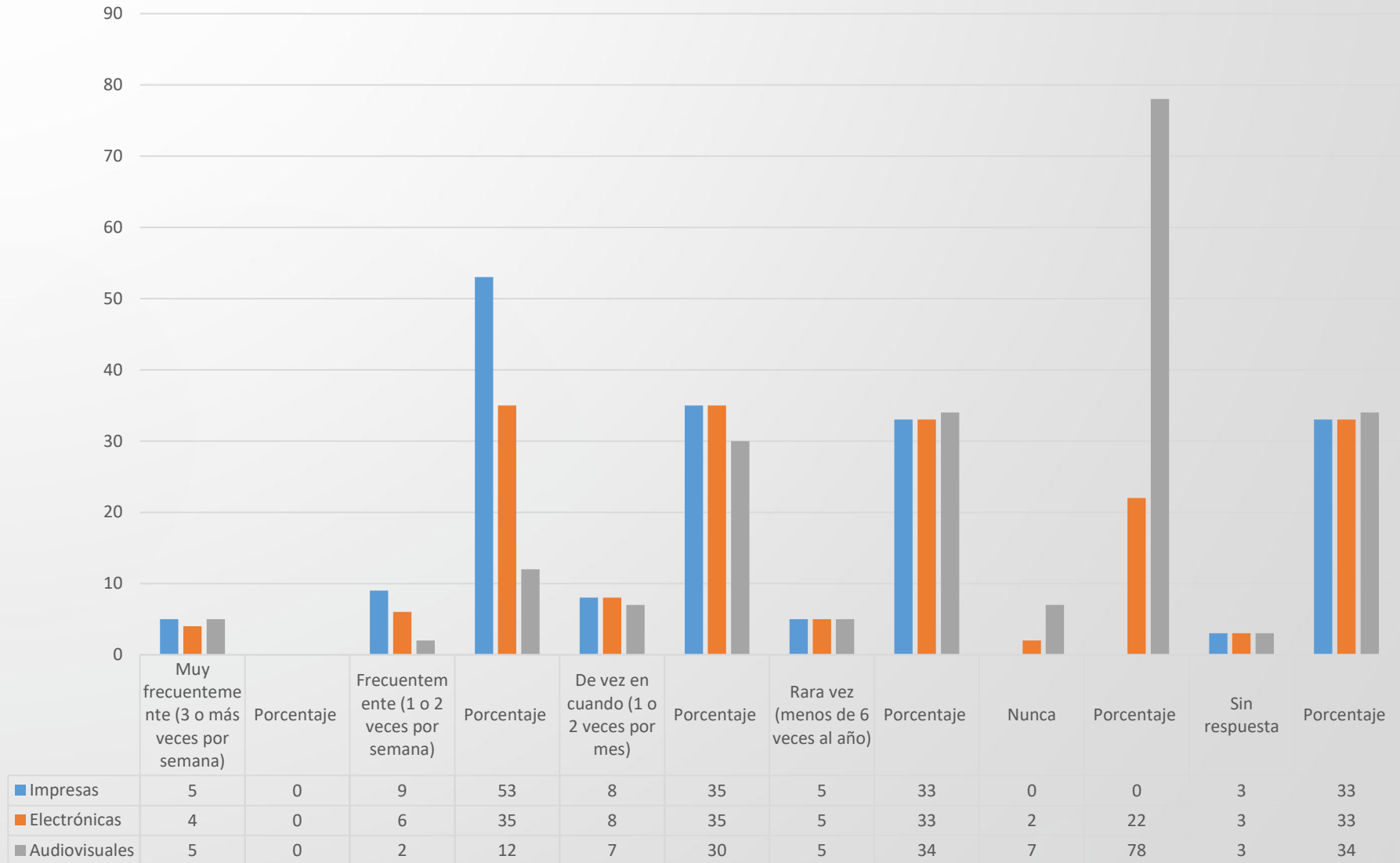
Razones de no visitar la biblioteca

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

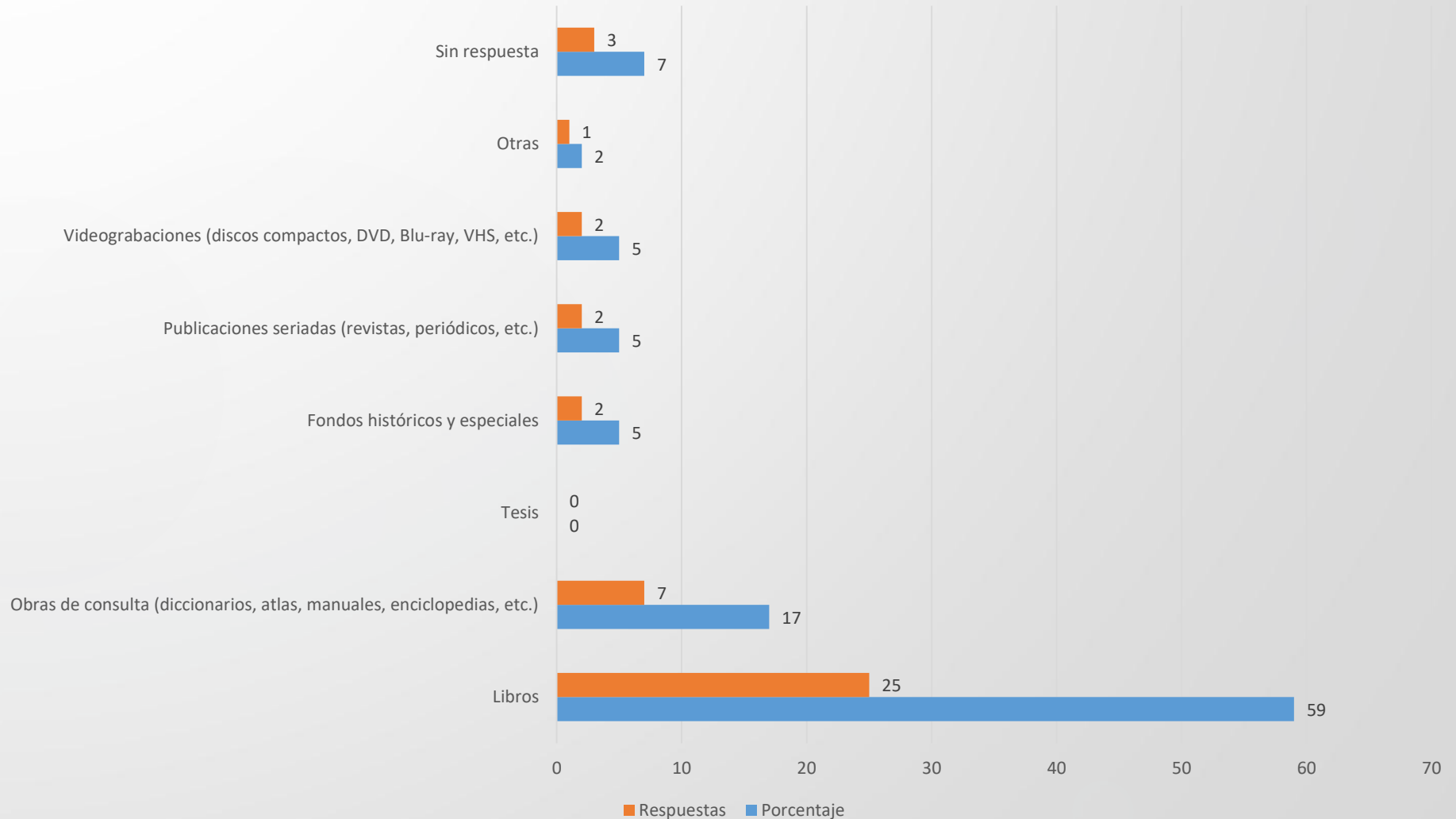


Uso de las colecciones

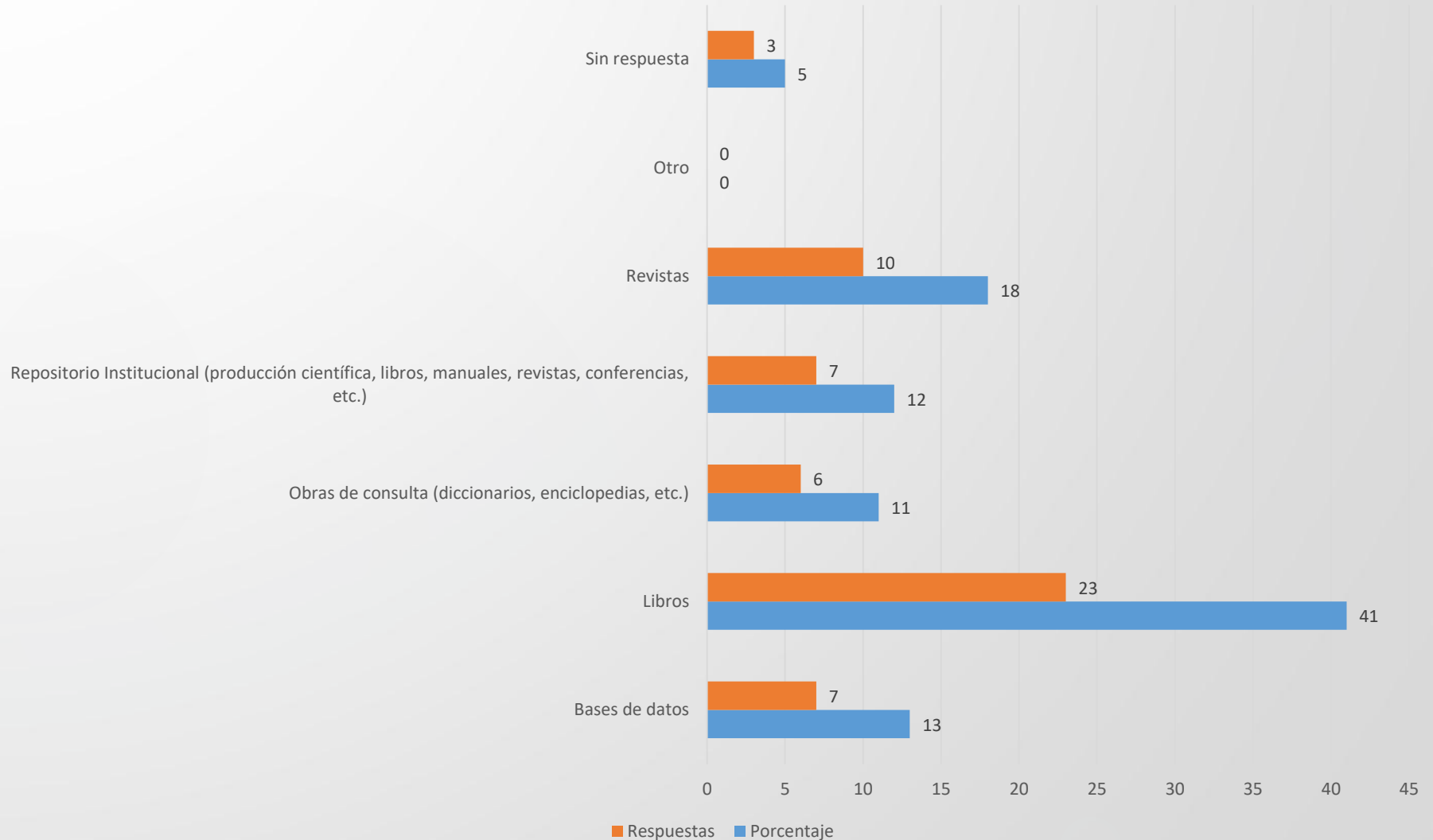
8. Frecuencia en el uso.



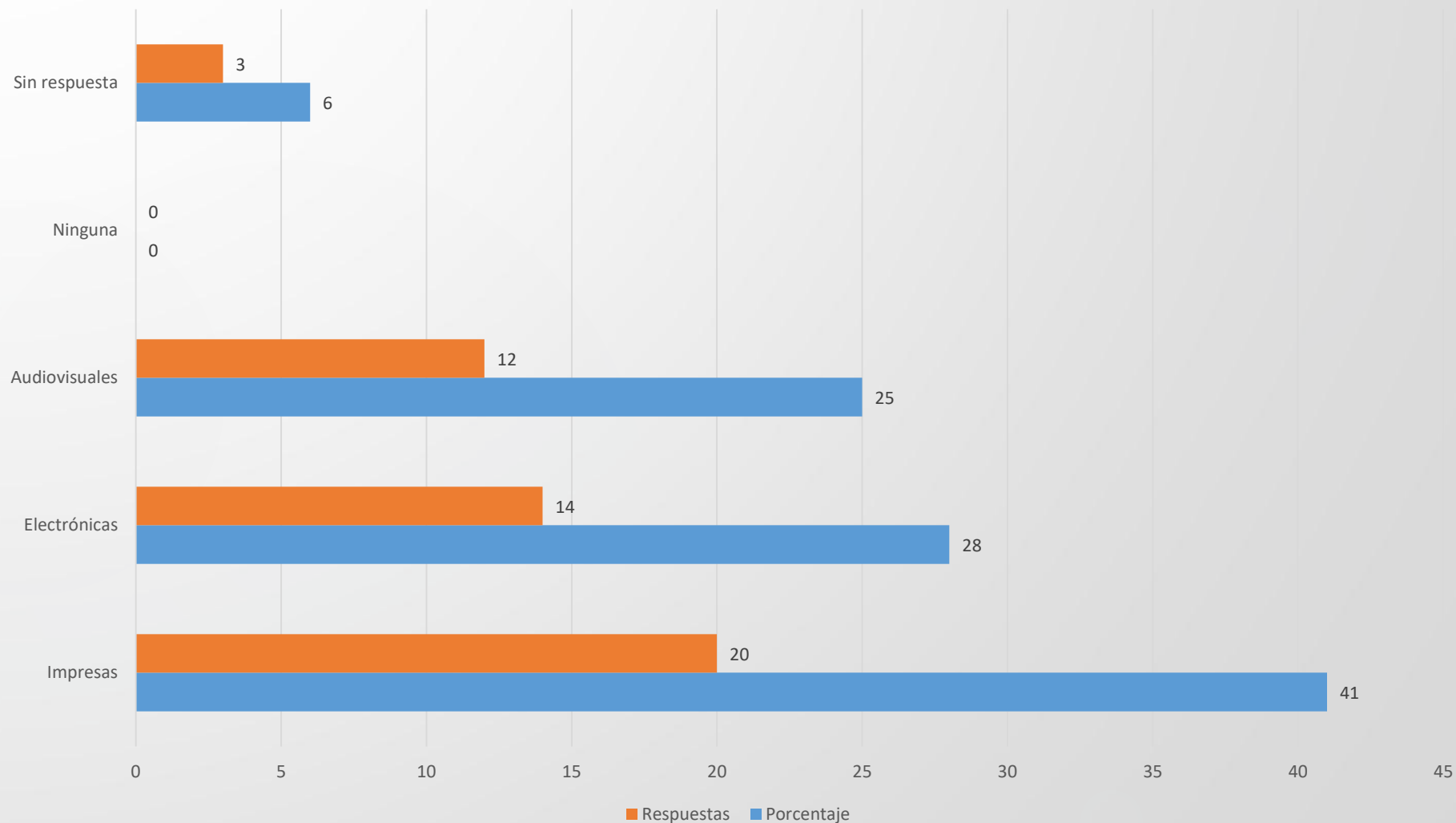
9. Elige las colecciones IMPRESAS o en SOPORTE FÍSICO que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

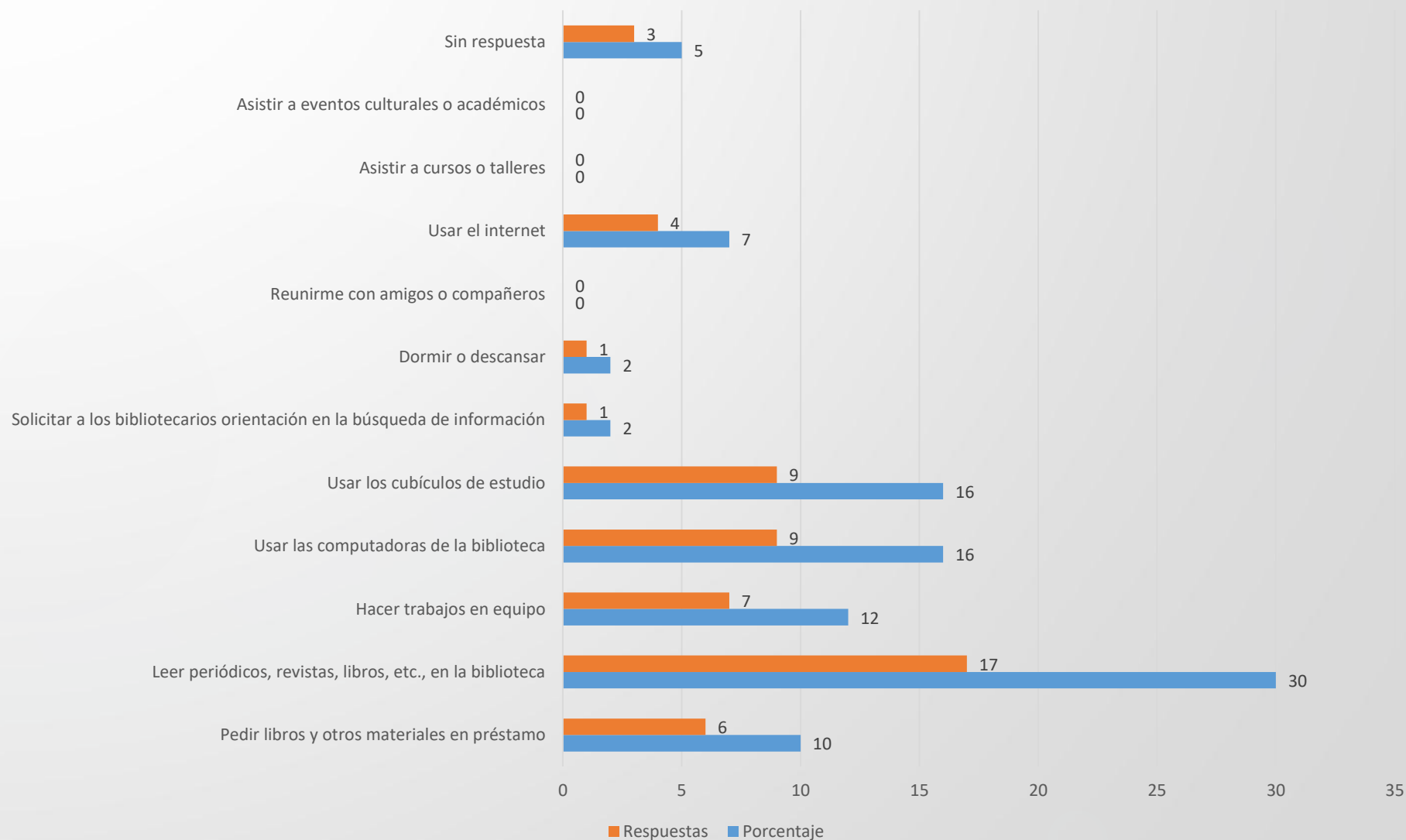


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

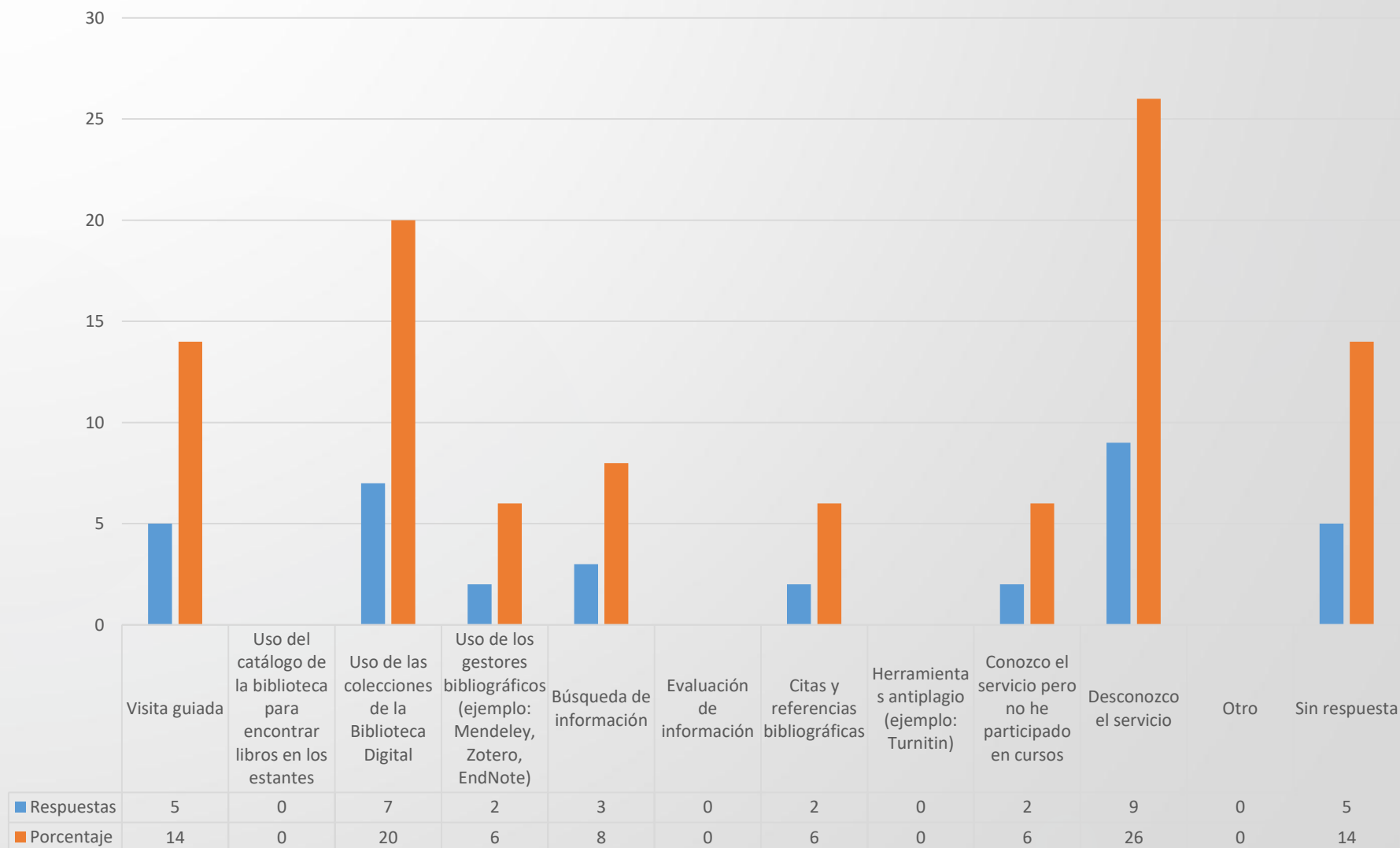


Servicios

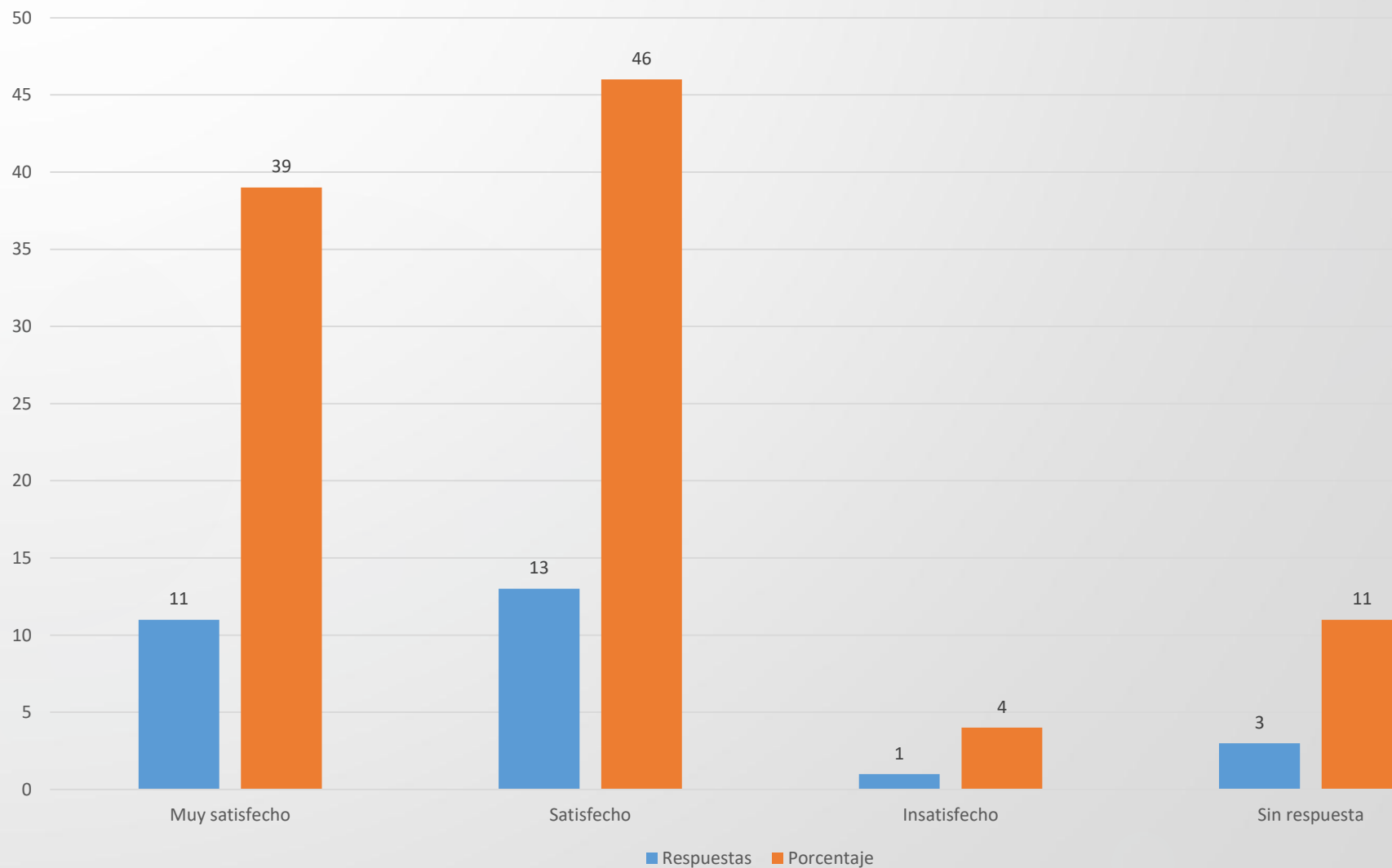
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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

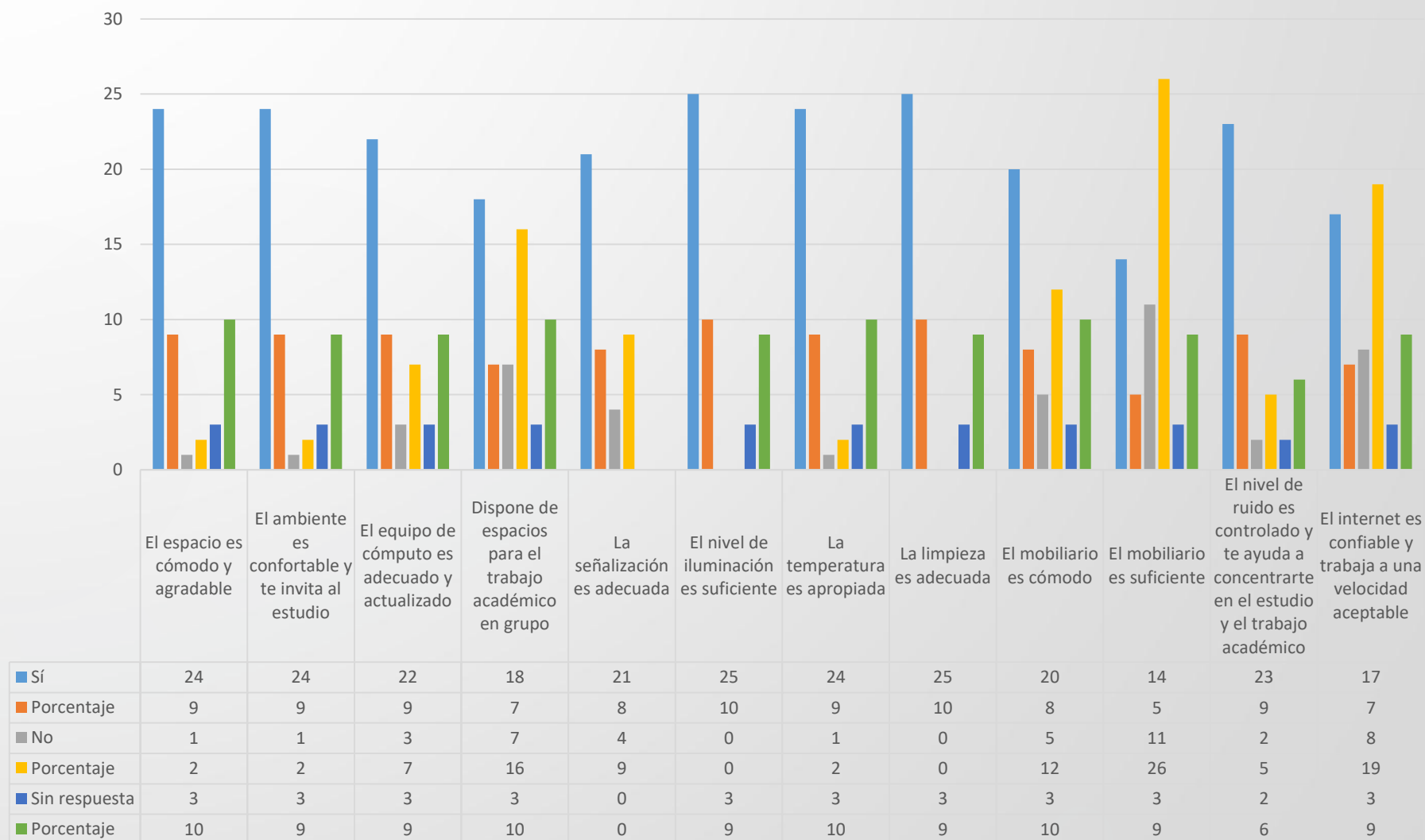


14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?



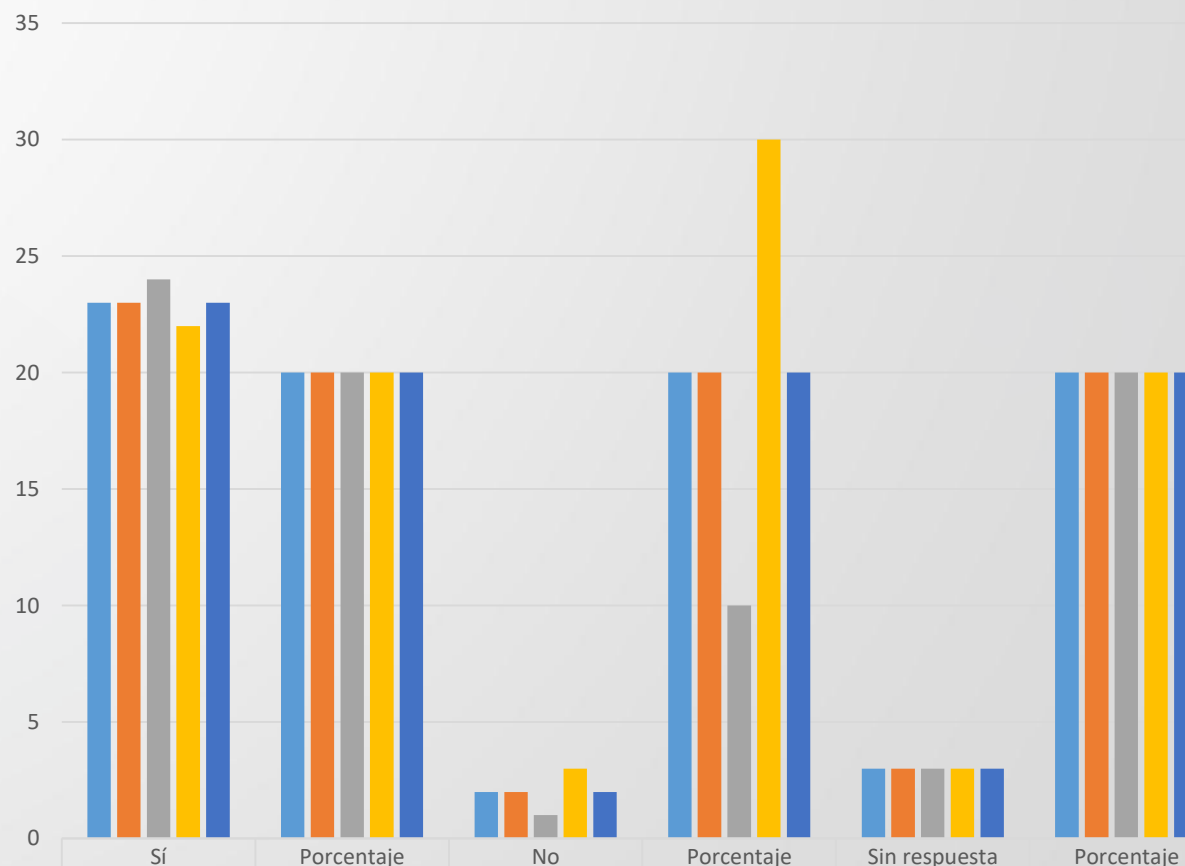
Infraestructura

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



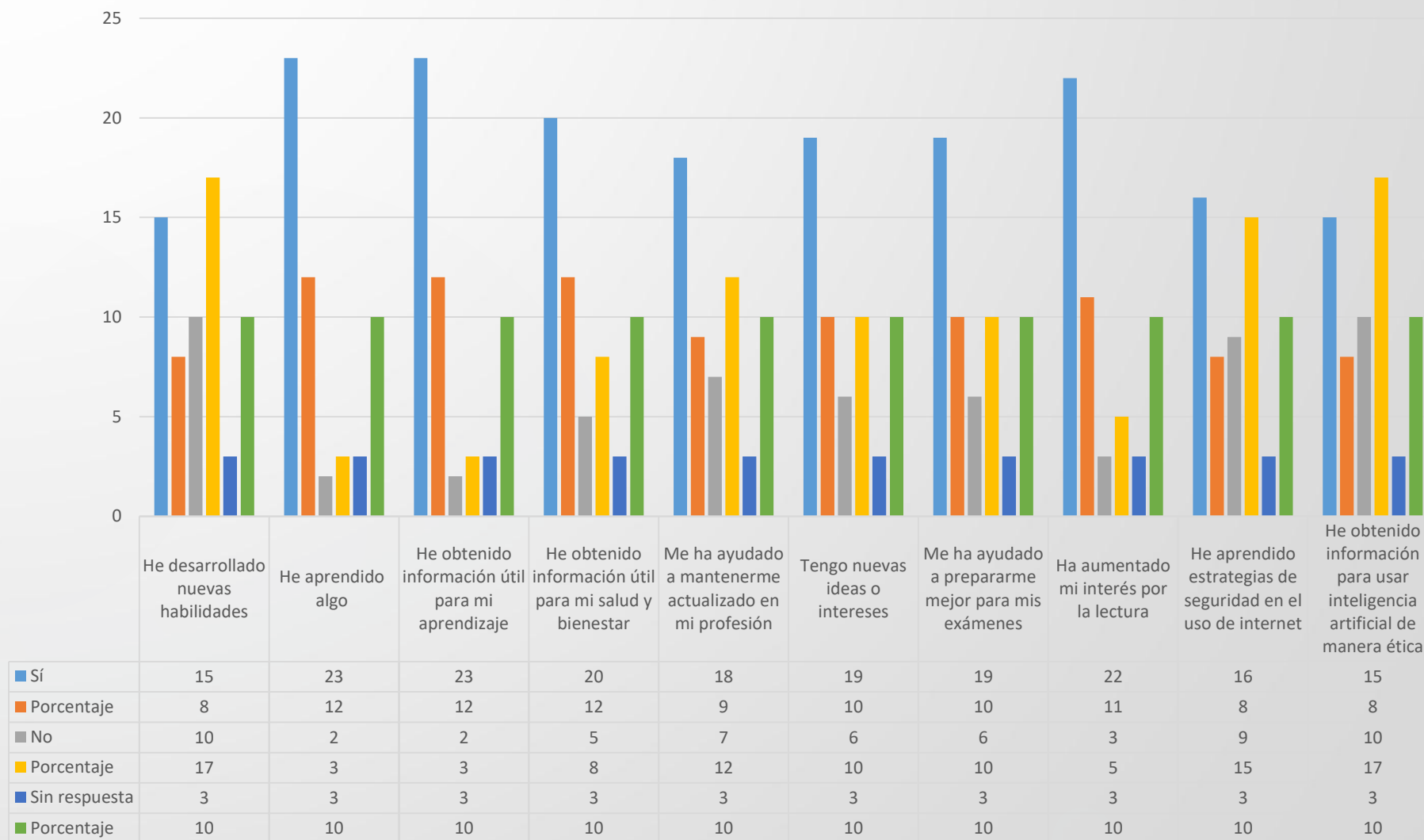
Personal

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



Atendió mi solicitud	23	20	2	20	3	20
La atención recibida fue rápida y eficiente	23	20	2	20	3	20
Comprendió mis necesidades individuales de información	24	20	1	10	3	20
Solucionó mi necesidad de información	22	20	3	30	3	20
Me trató con cortesía y respeto	23	20	2	20	3	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. Me gustaría que pudiéramos sacar libros prestados. Que tengan más personal y que se aumente la cantidad de libros o el catálogo sea más amplio
2. Un poco más de cubículos mejoraría bastante
3. La biblioteca es un lugar bueno para estudiar, sirve para poder emprender, realizar actividad de manera cómoda y sencilla
4. Tienen un buen servicio, te explican muy bien cualquier duda que tengas, es sencillo de utilizar
5. Me parece un espacio cómodo para poder estudiar
6. La persona encargada de la biblioteca es muy descortés, déspota y en ocasiones no habla, grita y trata muy mal a los alumnos de servicio social, escucho como los manda, de manera grosera. Todo lo demás bien. Pero deben considerar cambiar o capacitar a esta muchacha y es muy pedante , ni siquiera contesta buenos días.
7. Mantener e incrementar las colecciones de la biblioteca digital
8. Considero que está todo bien
9. podría ser un lugar más cómodo
10. En lo personal me gustaría que hubiera un área de lectura cómodo, tal vez unos sillones o puf,
11. Lo hacen bien
12. Me encanta
13. Buen servicio
14. Útiles para los estudiantes
15. Me gustaría que en la biblioteca de CUTLAJO implementaran espacios de trabajo en equipo
16. Los servicios bibliotecarios me parecen adecuados, sin embargo se puede mejorar.
17. Es muy cómodo y agradable ir
18. muy completo



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