



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 Tonalá**



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 138 usuarios encuestados del Centro Universitario de Tonalá: 12 académicos, 3 administrativos y 123 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.

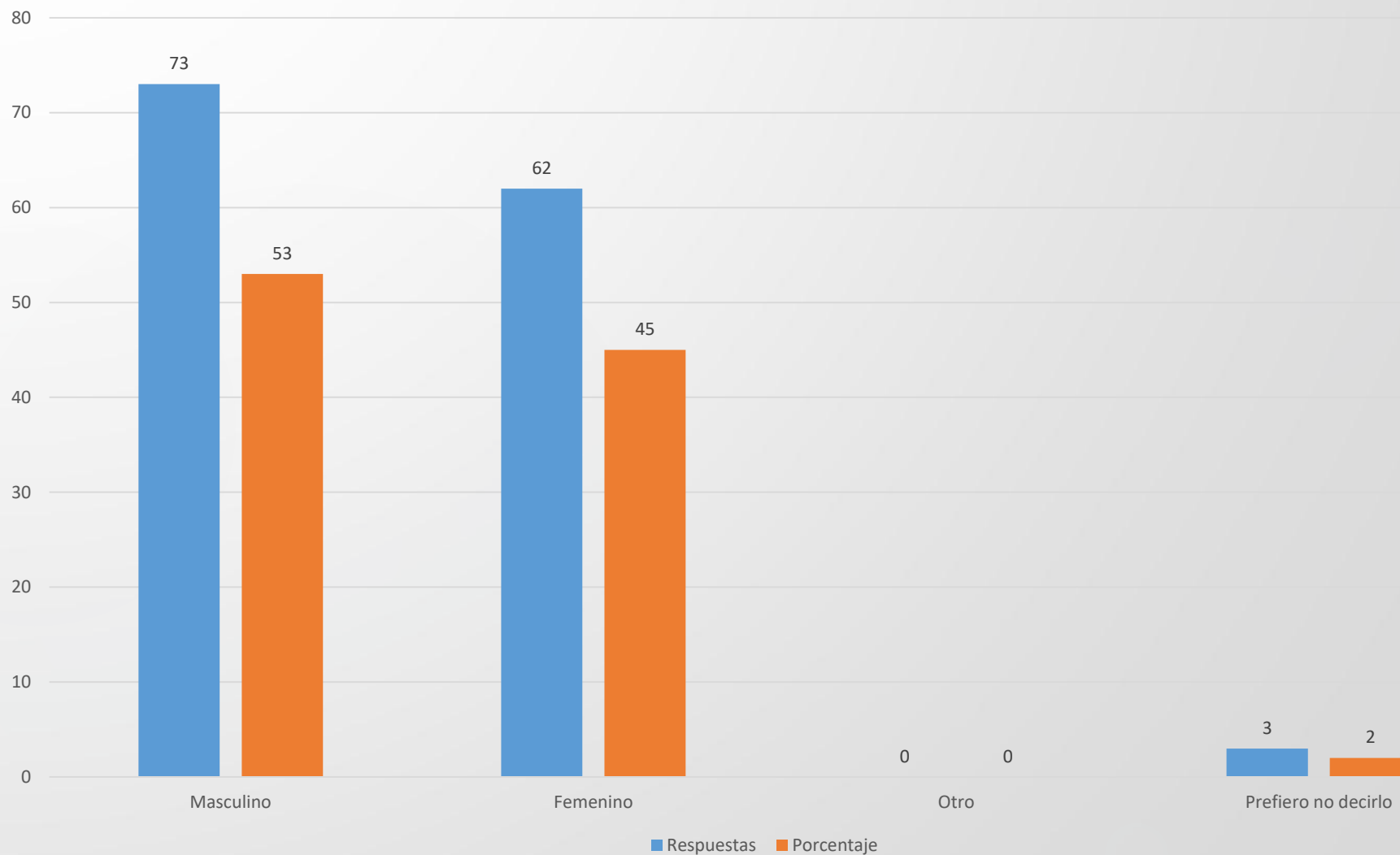


Encuesta de Satisfacción de Usuarios
de las Bibliotecas de la
Universidad de Guadalajara - 2025

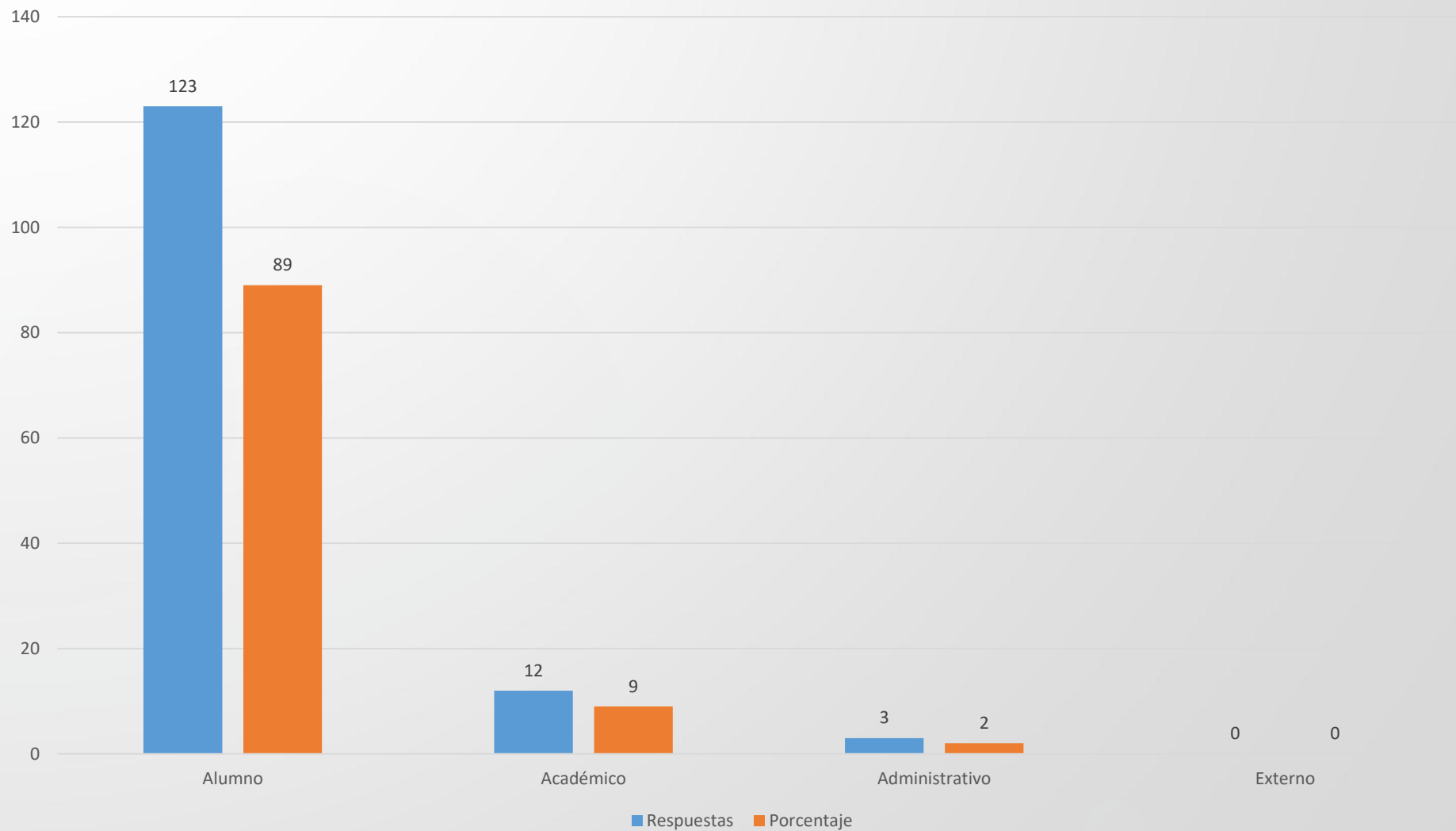
Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Tonalá
Año 2025

Datos poblacionales

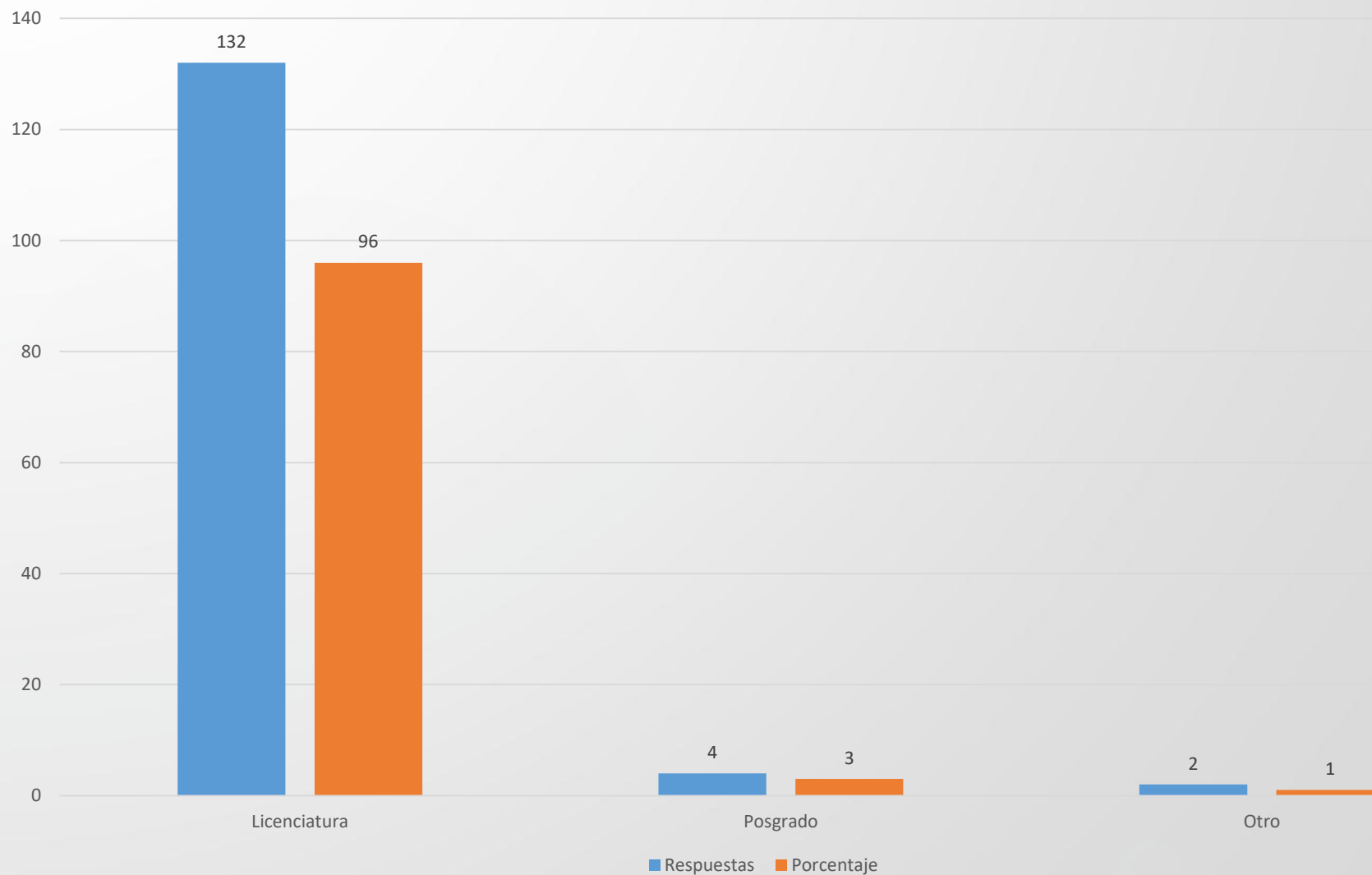
1. Género.



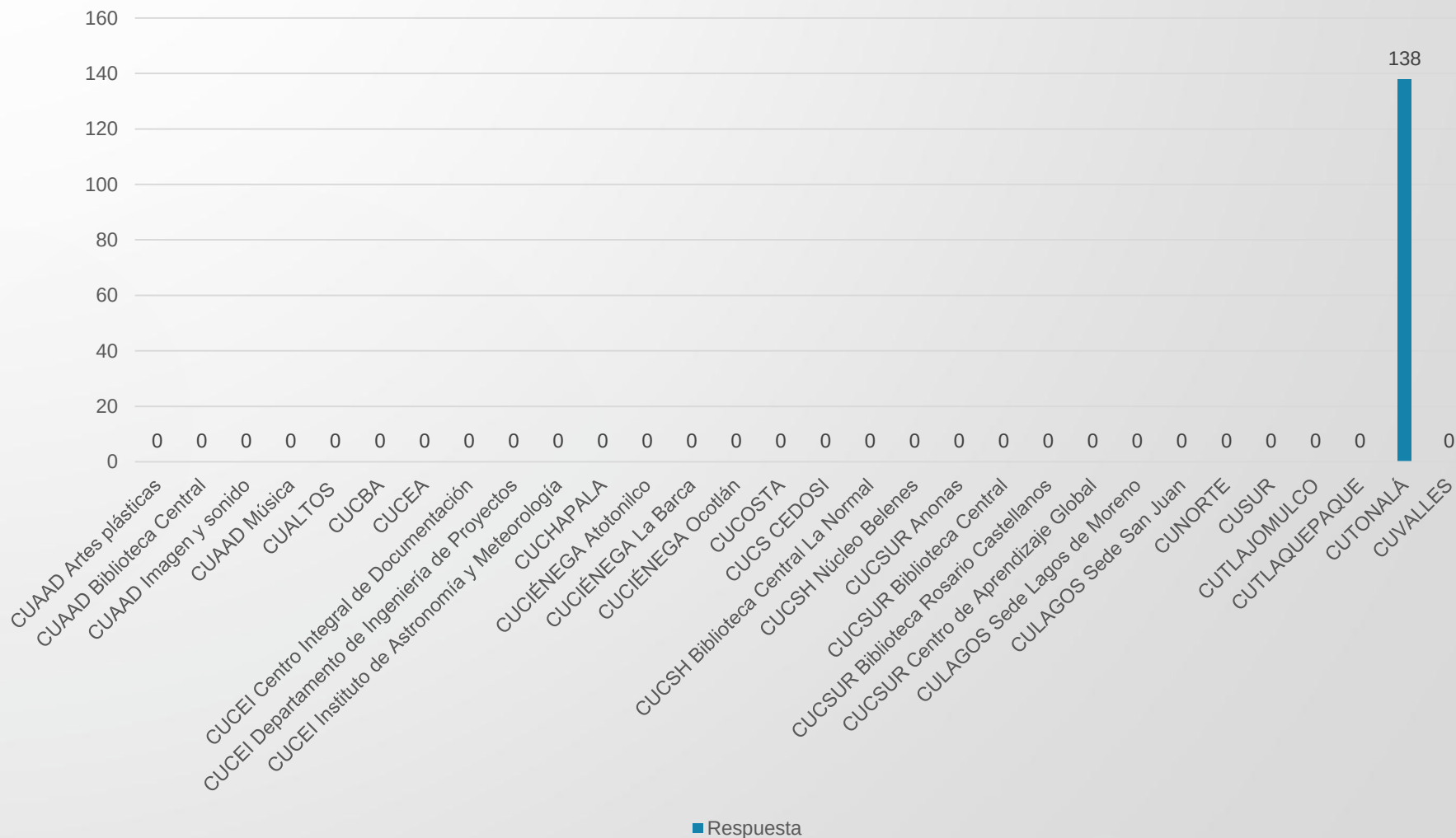
2. Tipo de usuario.



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

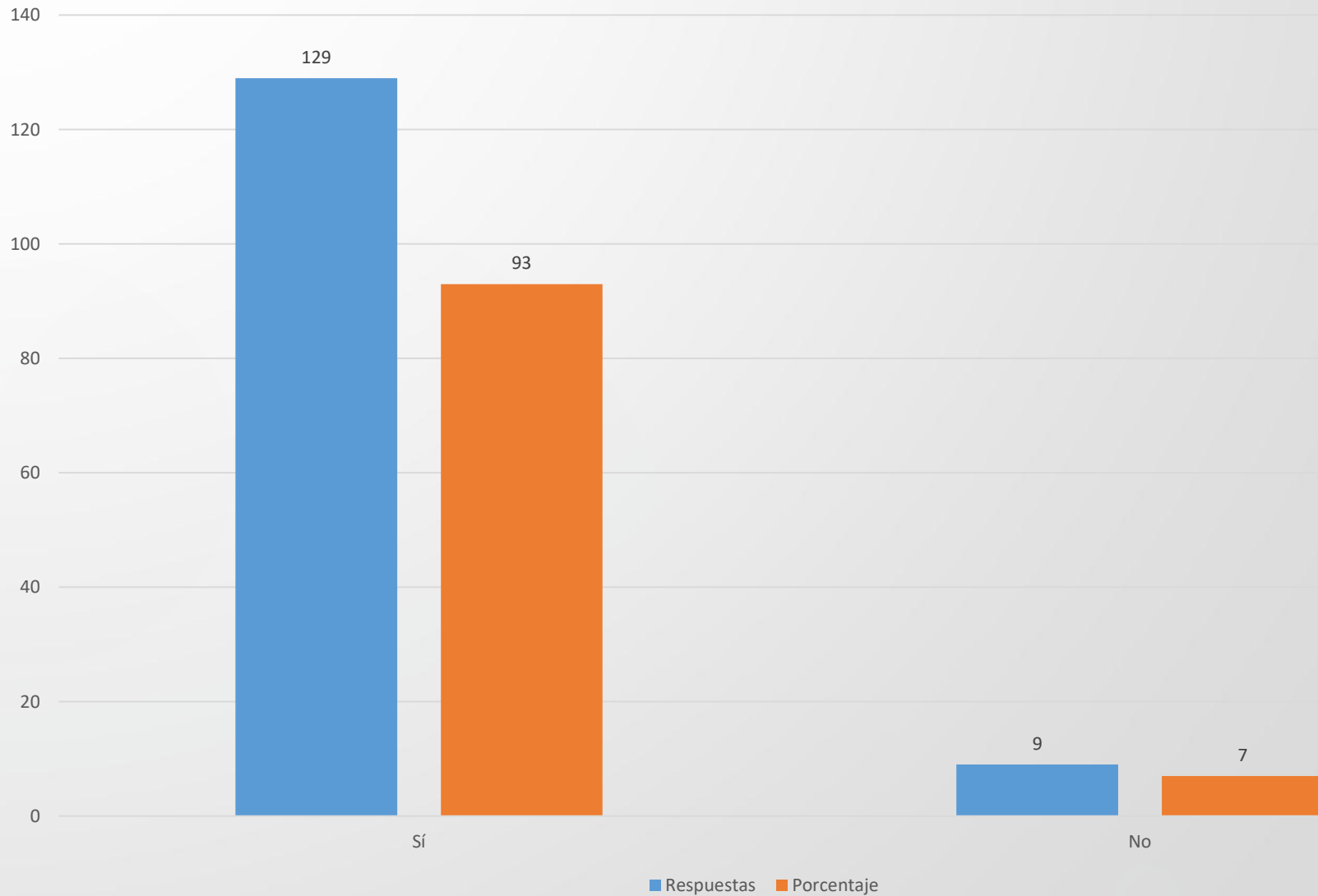


4. Centro Universitario al que pertenece.



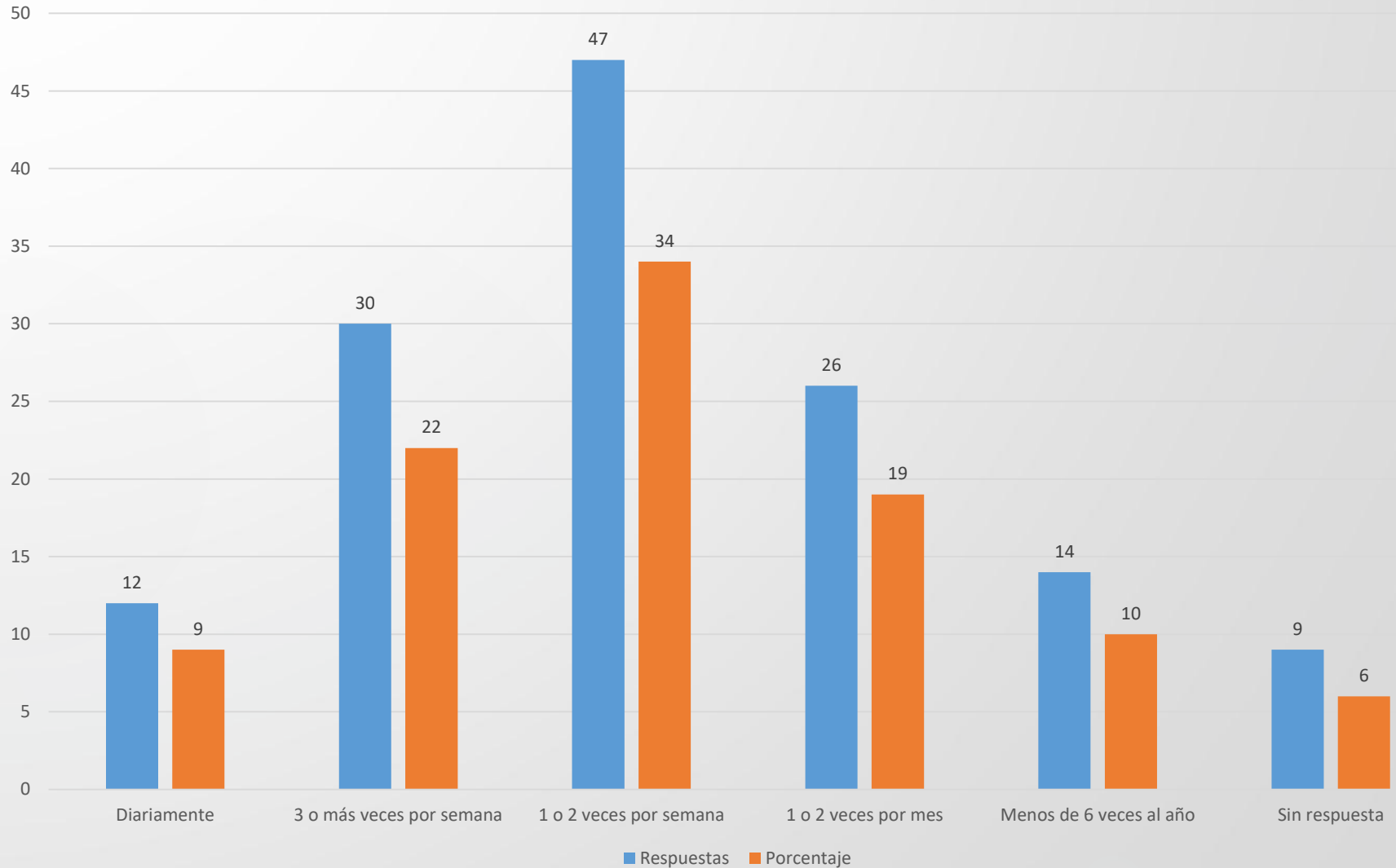
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



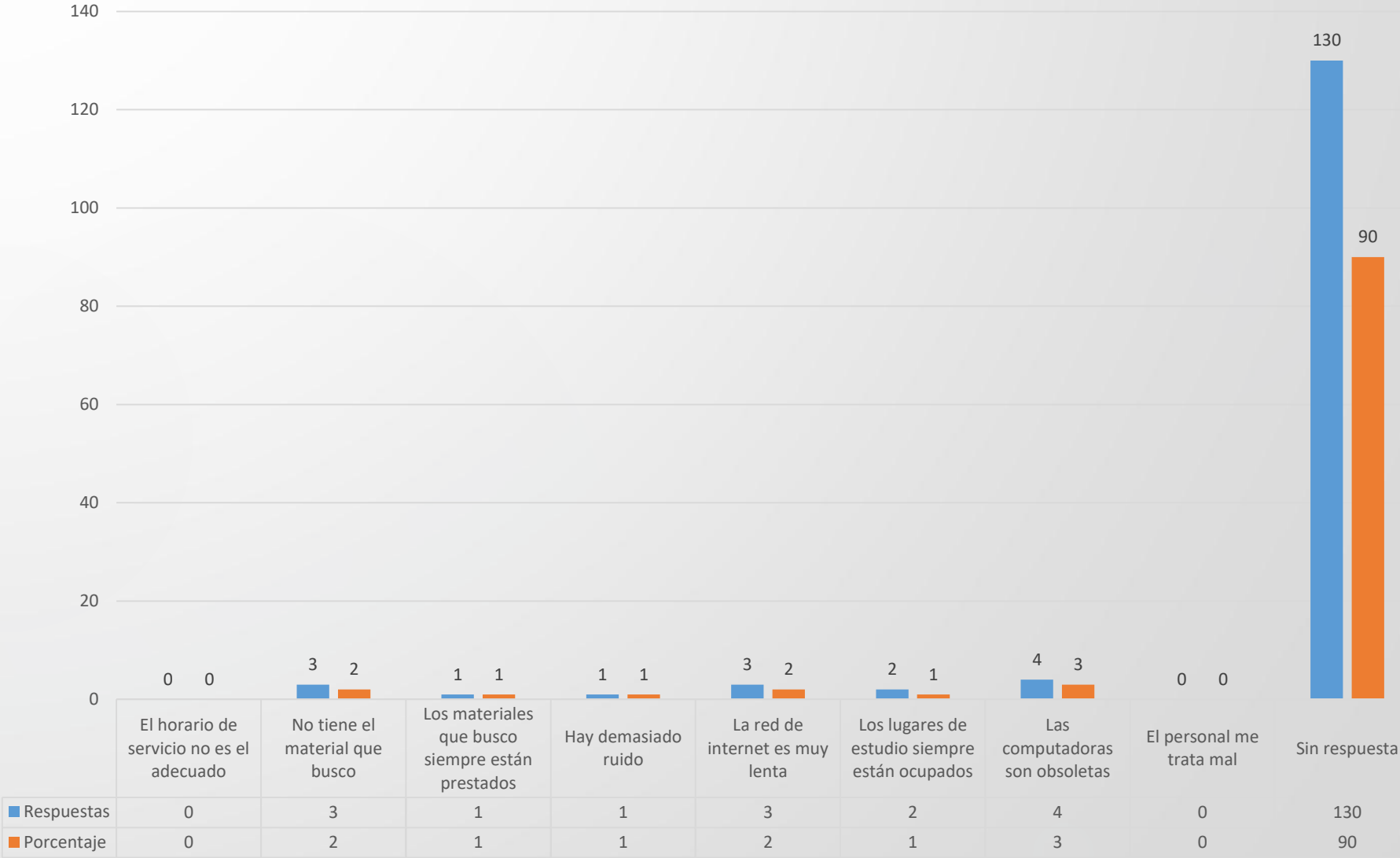
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



Razones de no visitar la biblioteca

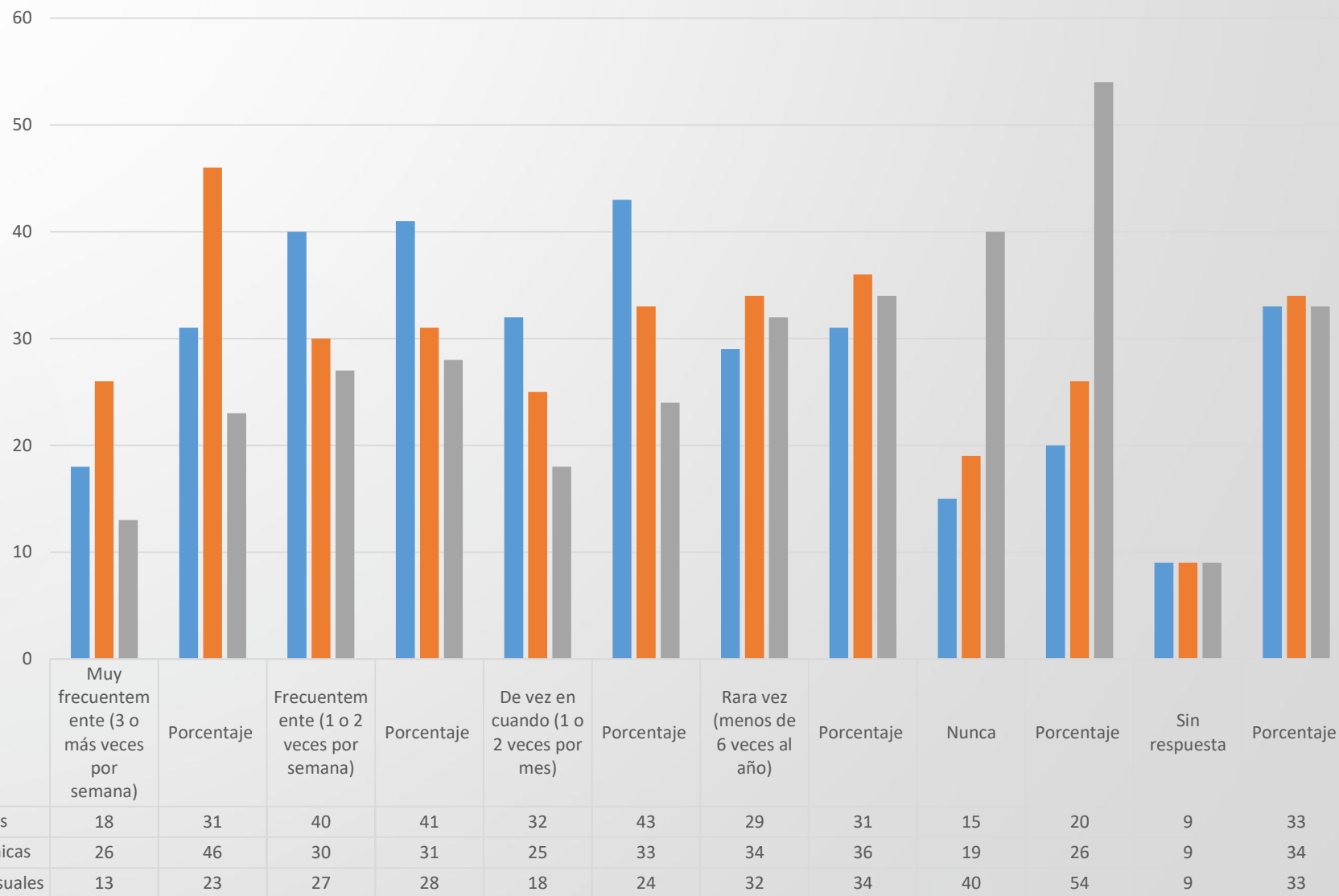
7. Si no visitas la biblioteca, menciona las razones.



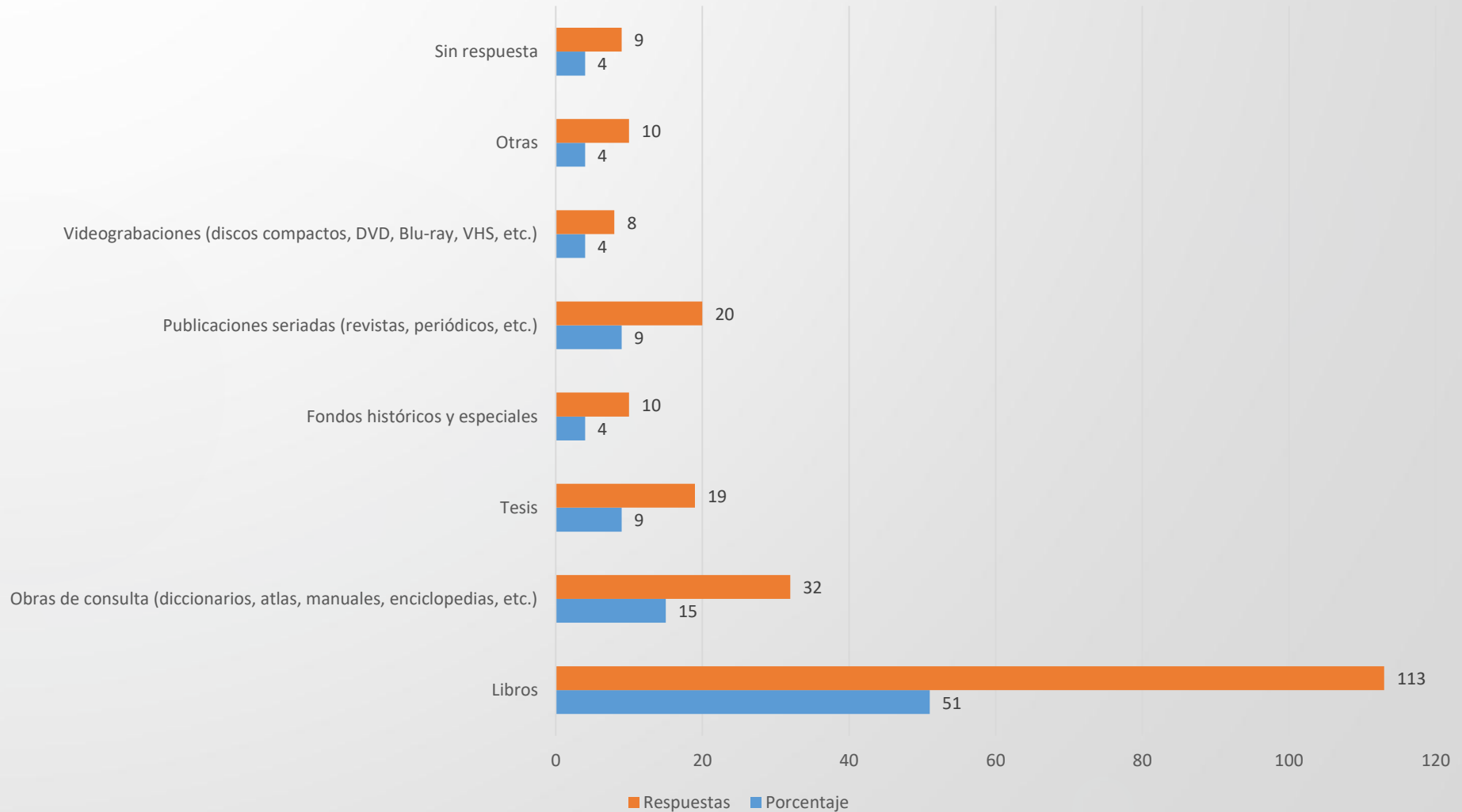
Uso de las colecciones

8. Frecuencia en el uso.

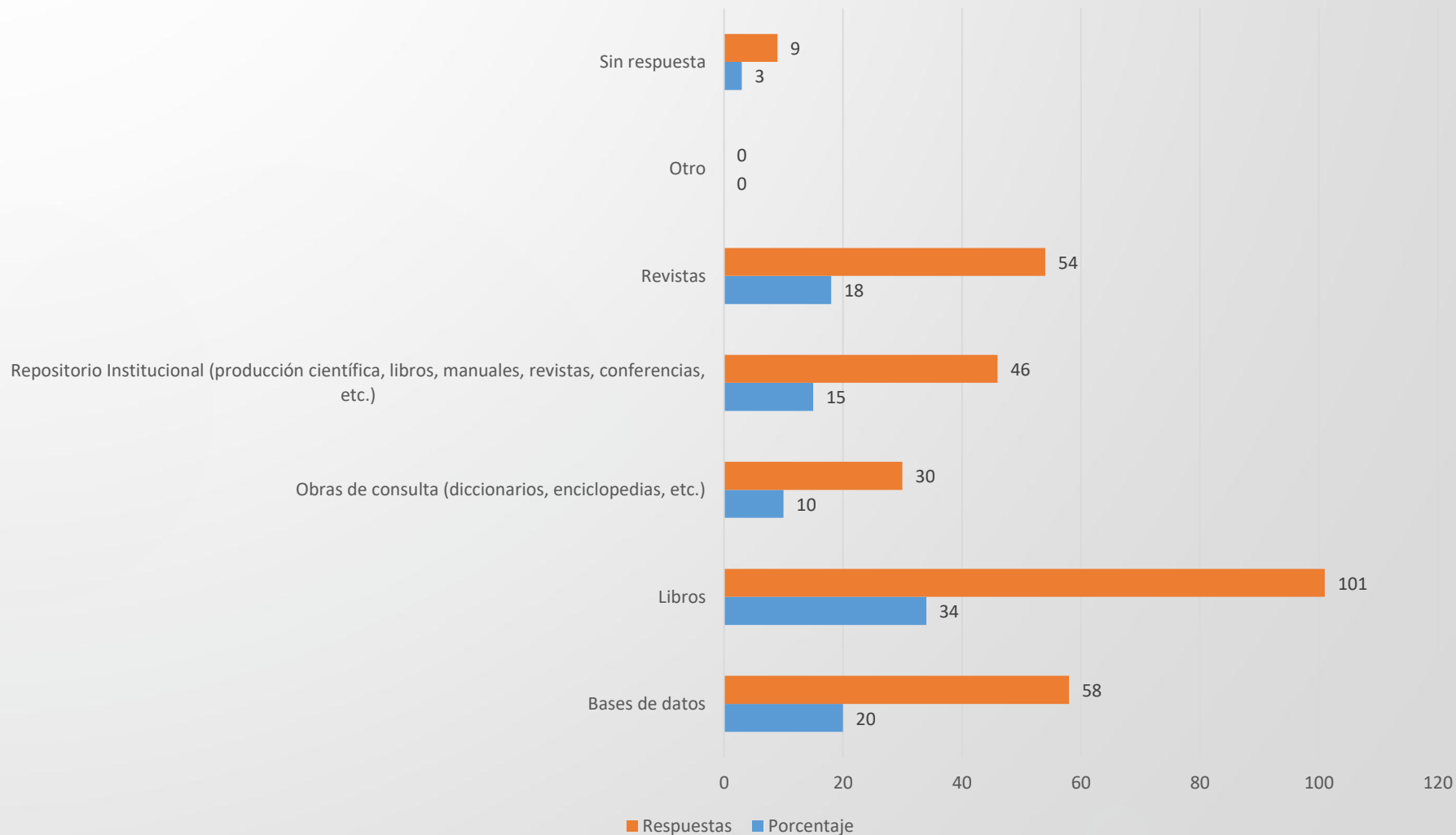
18



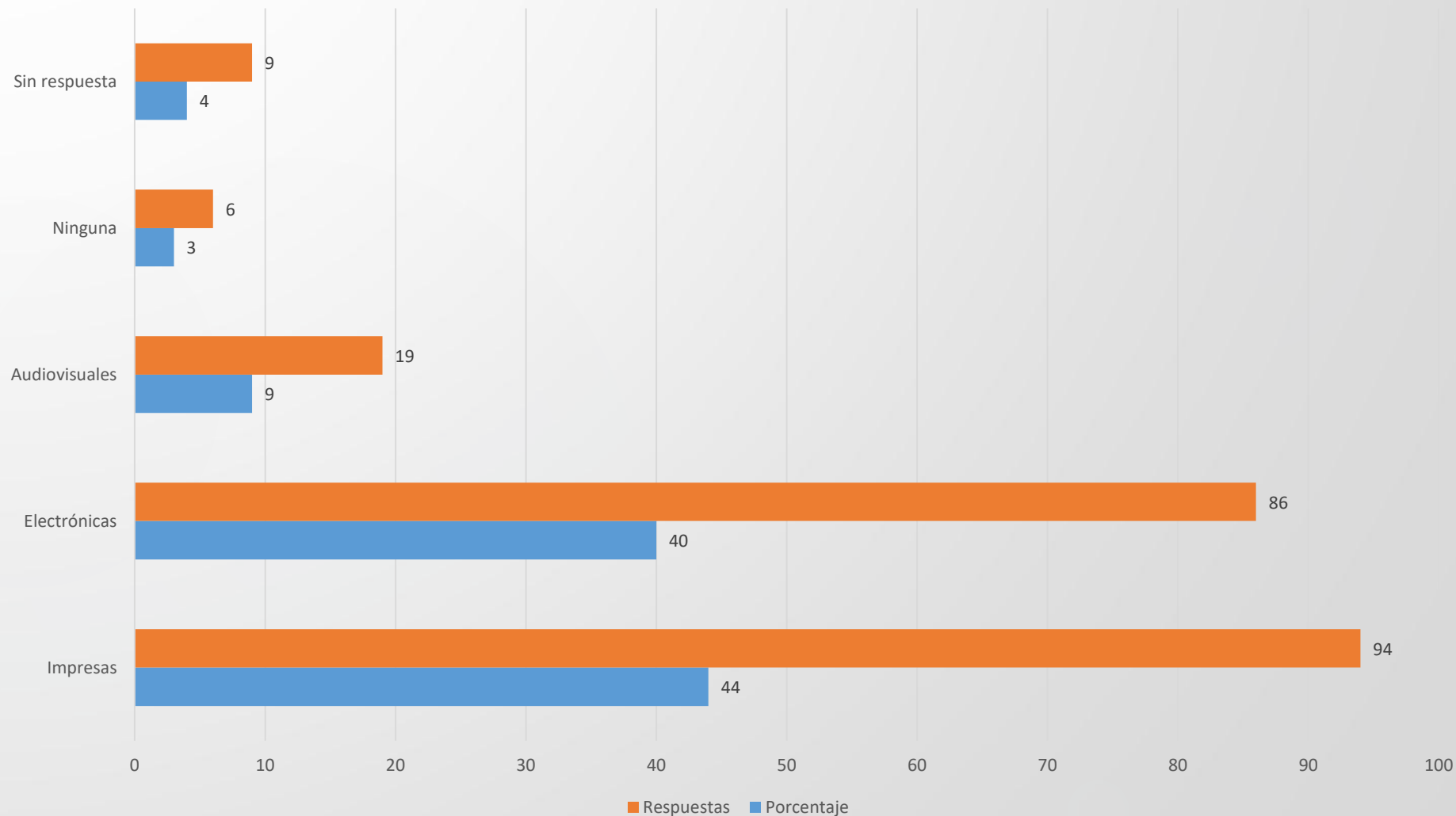
9. Elige las colecciones IMPRESAS o en SOPORTE FÍSICO que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

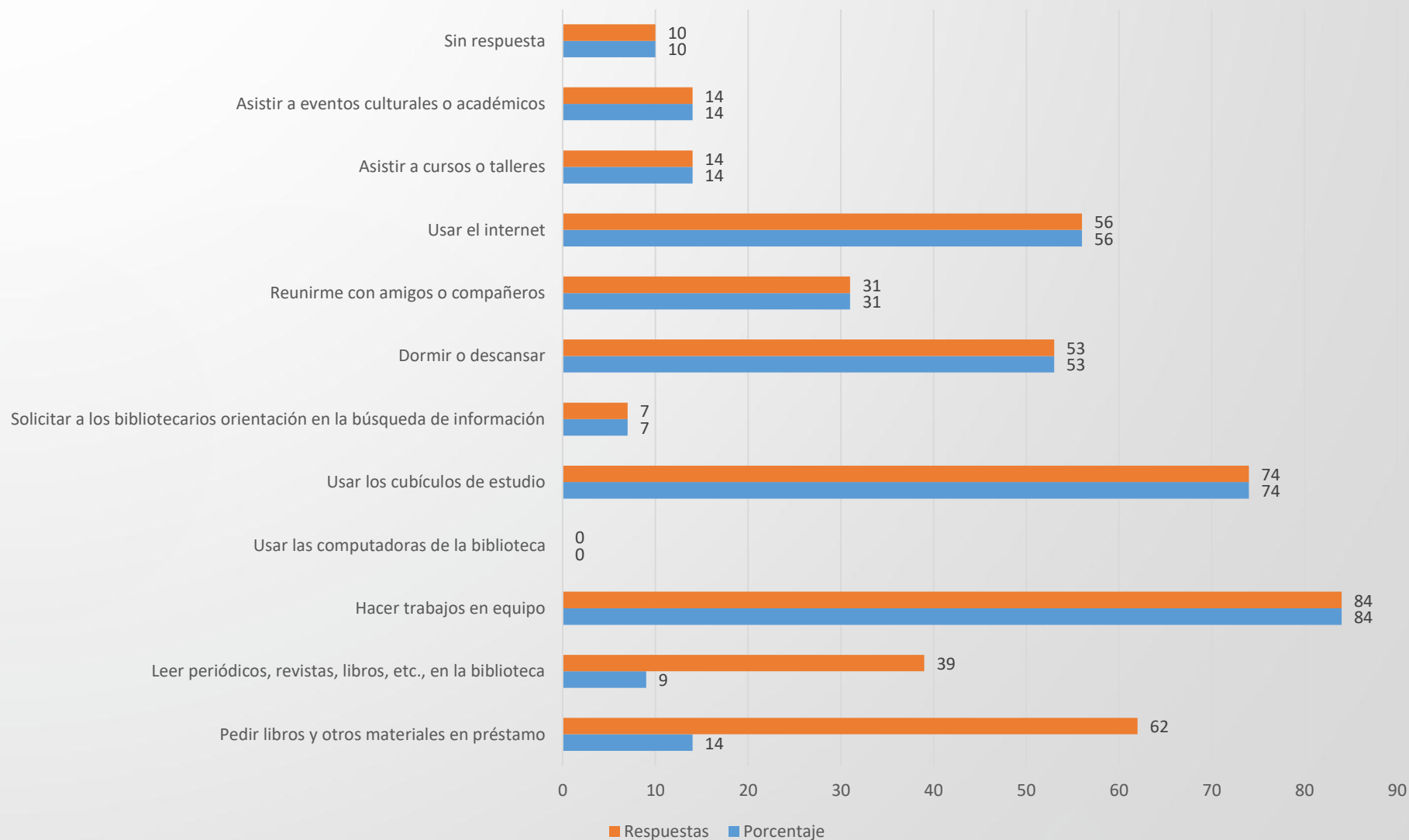


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

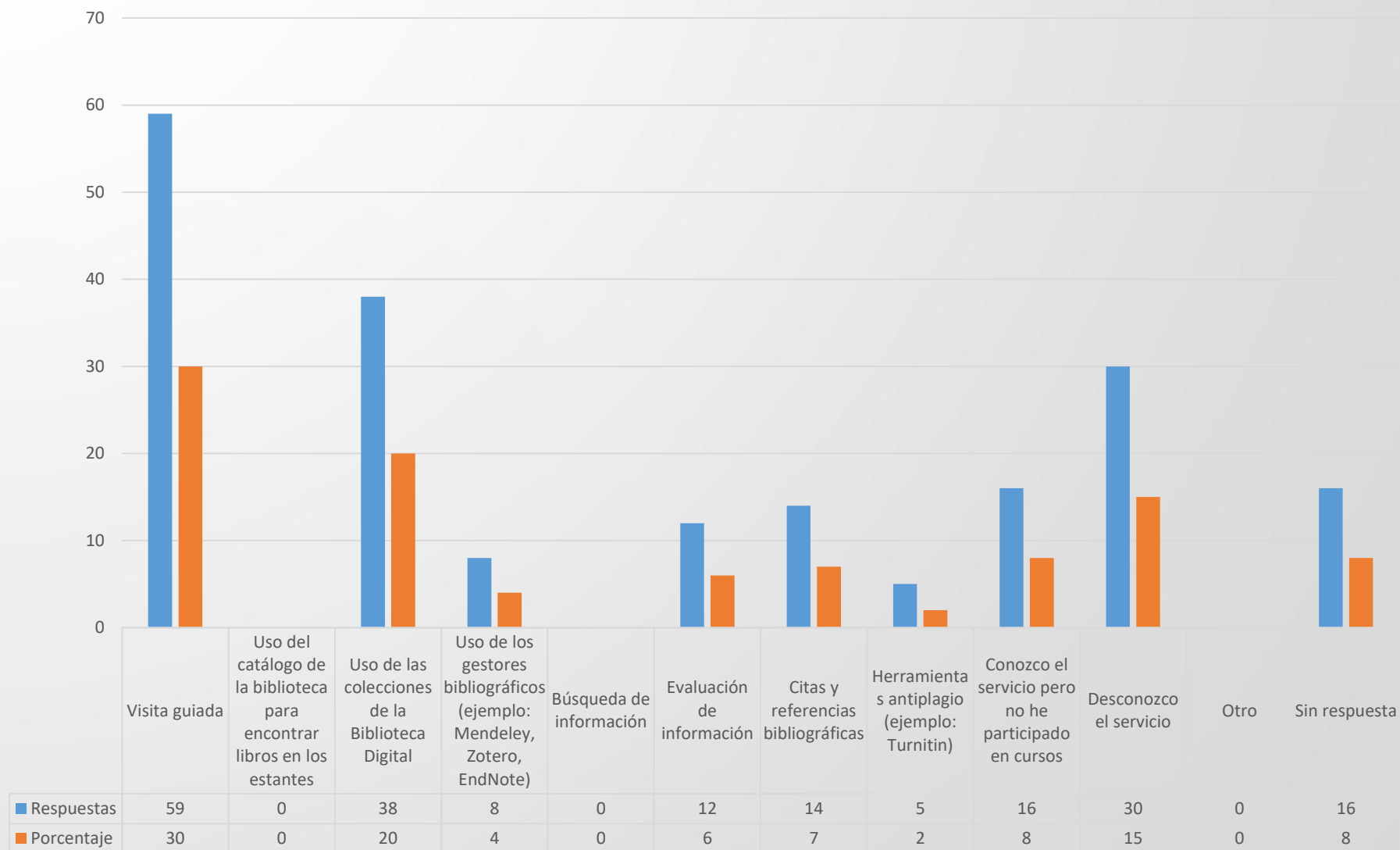


Servicios

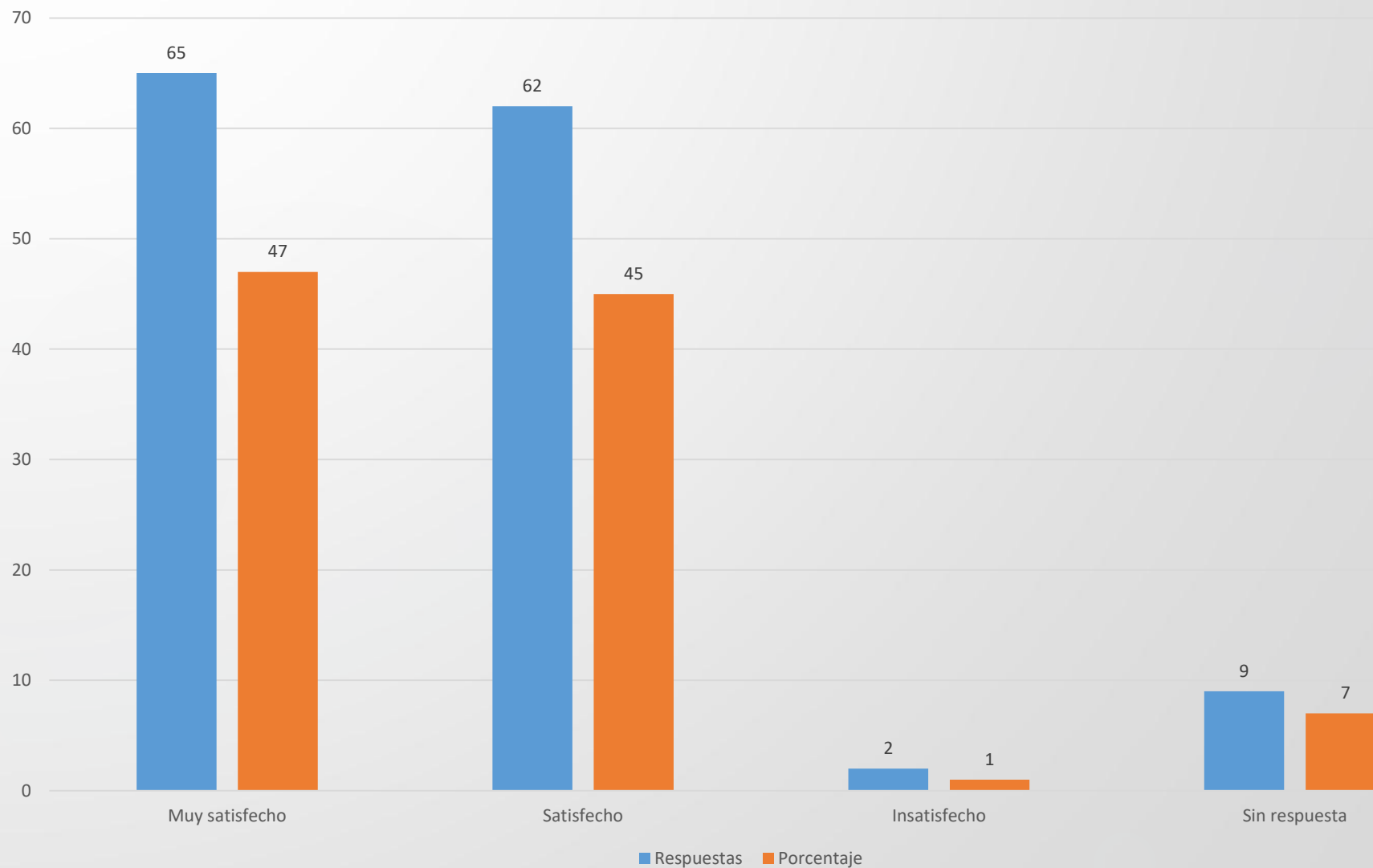
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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

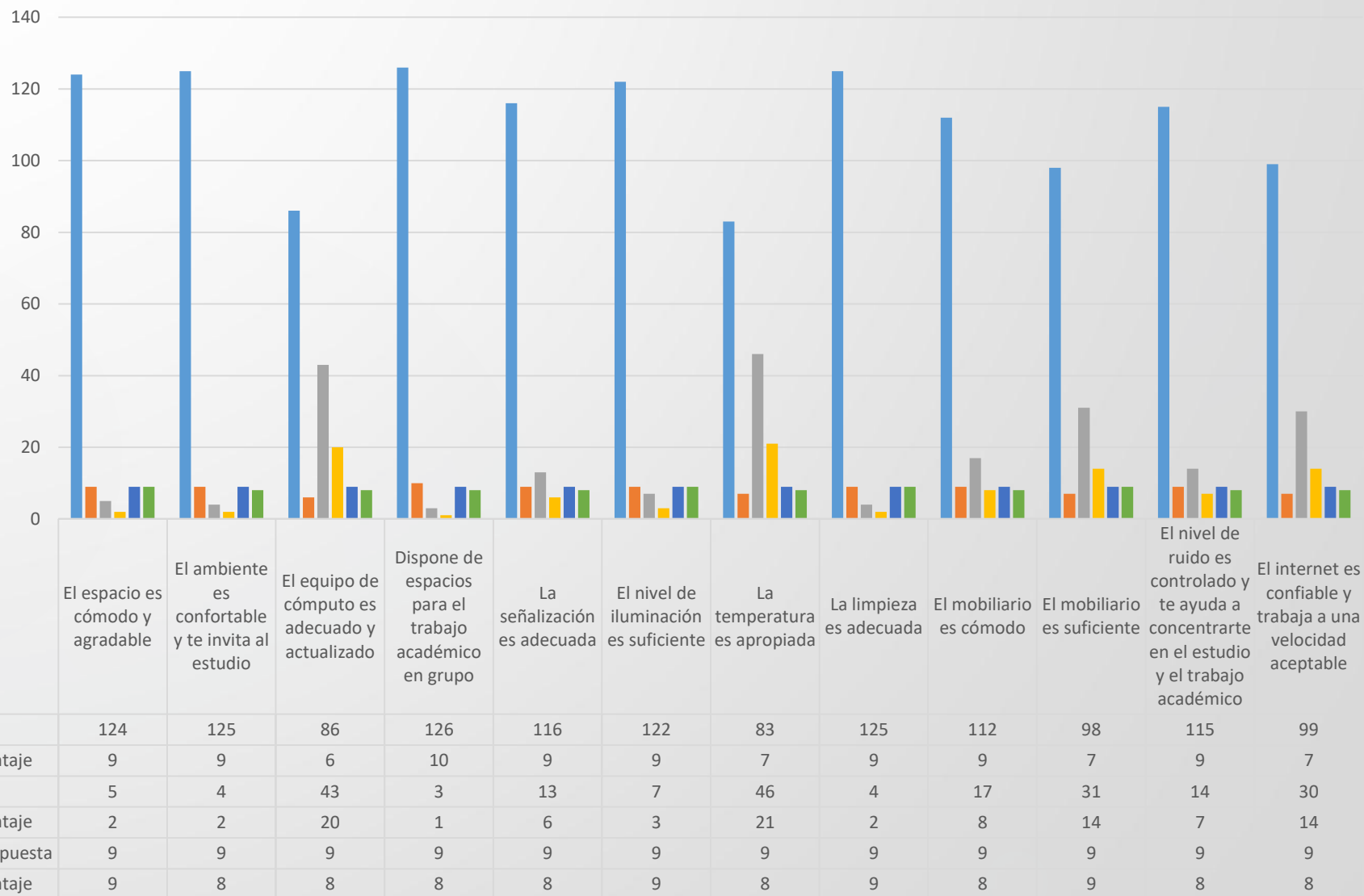


14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?



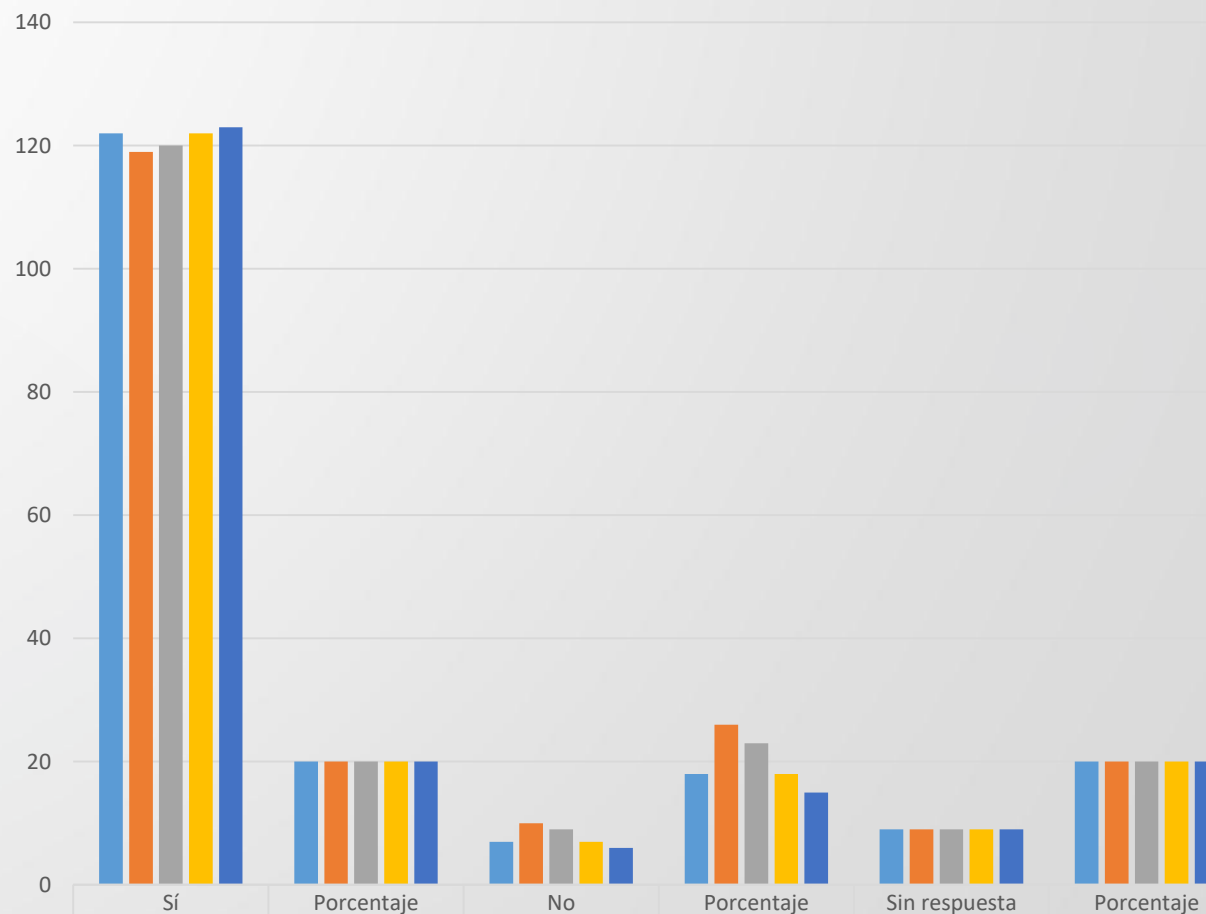
Infraestructura

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



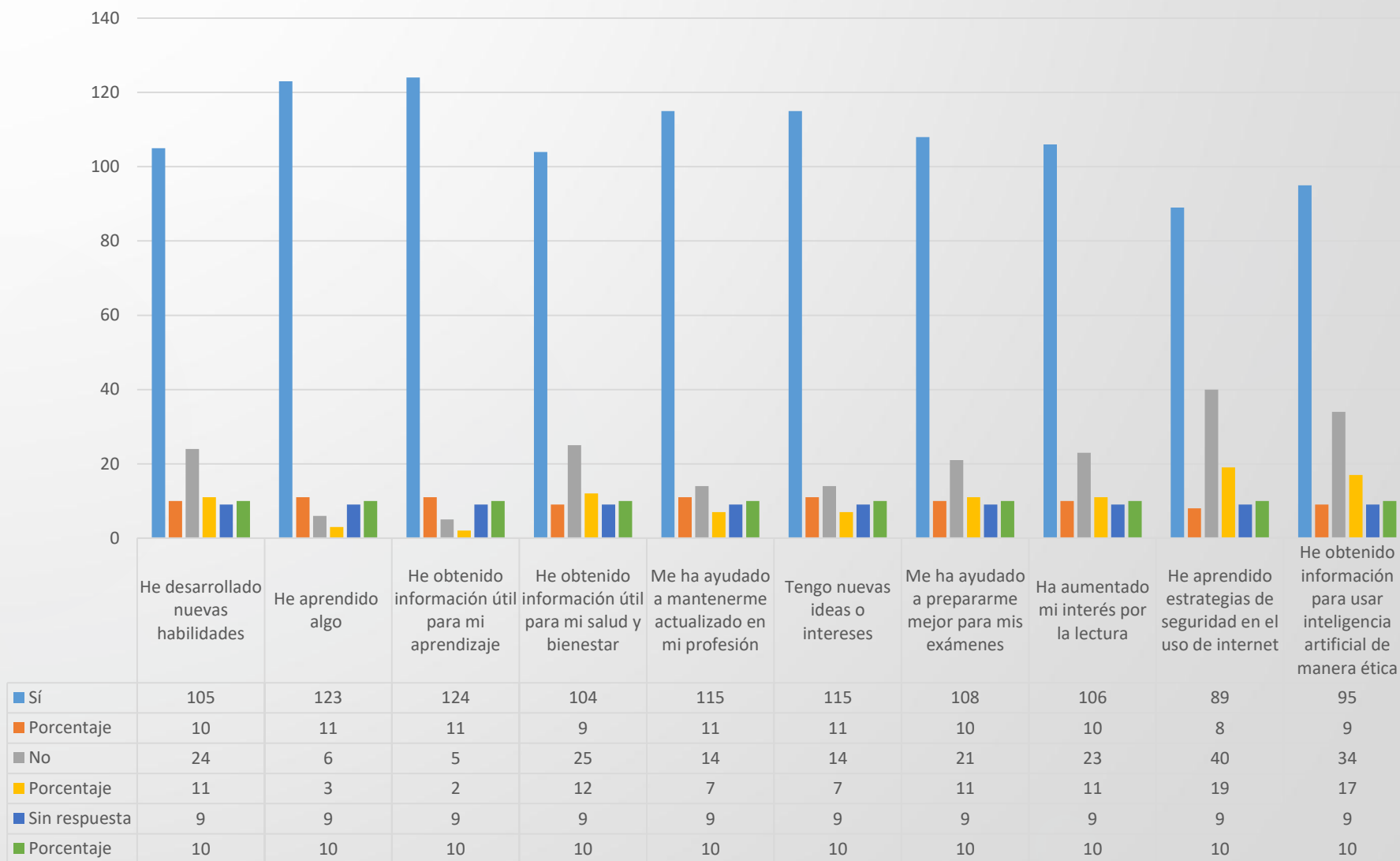
Personal

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



■ Atendió mi solicitud	122	20	7	18	9	20
■ La atención recibida fue rápida y eficiente	119	20	10	26	9	20
■ Comprendió mis necesidades individuales de información	120	20	9	23	9	20
■ Solucionó mi necesidad de información	122	20	7	18	9	20
■ Me trató con cortesía y respeto	123	20	6	15	9	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. Falta una mejor iluminación en los pasillos y racks con libros, y aire acondicionado, la biblioteca de CUT es un horno en tiempo de calor, muy desagradable pasar tiempo ahí
2. Me parecen buenos
3. ND
4. .
5. Son buenos y agradables
6. EXCELENTE SERVICIO
7. Hay áreas que suelen estar llenas de zancudos
8. Me parece excelente la biblioteca, solo me gustaría que los equipos fueran más actualizados para trabajar cómodamente con programas pesados, los mouse con una mejor eficiencia ya que se suelen ser muy toscos o lentos, mas variedad de libros, y que hubiera una recomendación de un libro cada cierto tiempo de distintos temas
9. La biblioteca generalmente es buena. Pero hay detalles como la falta de buen internet que podrían mejorar, igualmente hay áreas a las que no se nos permite acceder, en este caso la terraza. No entiendo por qué si es un ambiente que se ve realmente apetecible para estudiar mas cuando nunca quieren prender el aire acondicionado, aun cuando está haciendo calor y esto hace que la estancia sea incómoda, pues es un lugar muy caluroso.
10. el tema de las altas temperaturas que hay en ciertos momentos del dia
11. Agradable
12. Más libros sobre gerontología
13. Más libros de Gerontología
14. Satisfacen de manera adecuada
15. Pasables
16. Falta mas actualización en las computadoras de escritorio
17. La falta de libros
18. Están bien
19. .

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.

20. Me siento cómodo con el servicio actual
21. El servicio es adecuado, solo como petición que pongan un área para descansar, antes se les ocurrió poner los puffs en zona de juegos y era imposible dormir ahí
22. Poner más áreas cómodas y más ventilación
23. En el área de cubículos deberían de estar mejor acomodados para que todos los cubículos tenga al menos una toma corriente y agregar un cubículo más y abrir las terrazas
24. Todo bien :)
25. Me encanto esta biblioteca, muy completa y con gente que te apoya mucho
26. El lugar es muy cómodo, bonito y sobretodo funcional. El único problema es que no todas las computadoras funcionan, aparte les hace falta mouse.
27. Creo que todo esta bien, solo me gustaria que actualizaran el buscador de paginas especializadas en la biblioteca virtual
28. Mejor nivel de internet
29. La única mejora que veo posible y positiva es que los equipos computacionales sean más diversos y los que se tienen sean reparados ya que algunos de los disponibles no sirven de manera correcta.
30. Los recursos que se nos dan en la biblioteca apoyan al desarrollo del aprendizaje debido a que hay buenas instalaciones para apoyarse de la informacion impresa y digital que nos puede dar.
31. Está muy bien solo que hace mucho calor
32. La verdad considero que es un ambiente cómodo y en lo personal considero que me ha servido para el estudio de mis exámenes y el desarrollo de mis proyectos.
33. Esta muy completa en lo personal
34. Son bastante buenos
35. Mejorar el servicio de internet ya que se vuelve más lento cuando muchos usuarios se encuentran conectados y eso complica un poco el poder terminar alguna tarea en línea que se esté ejecutando.
36. Que los castigos, por no entregar un libro no duren tanto
37. Muy poca disponibilidad de mobiliario para sentarse y en el área donde se encuentran la mayoría siempre se encuentra cerrado y la persona que lo maneja siempre te habla de forma grosera

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.

- 38. He notado que las zonas de descanso están en mal estado, con sillones rotos y sucios. La zona de juegos también está cerrada la mayor parte del tiempo, lo que es una lástima porque es un espacio que podría ser muy útil para los estudiantes. Además, he visto que algunos enchufes no están bien colocados o son insuficientes, y algunas mesas están inestables porque les faltan patas. También me gustaría mencionar que la persona a cargo del área de juegos ha sido un poco brusca conmigo en ocasiones. Por otro lado, el aire acondicionado suele estar apagado, lo que hace que el ambiente sea muy caluroso. Y la conexión a Internet es un poco inestable, lo que puede ser frustrante cuando se necesita para estudiar o hacer trabajos. Me gustaría que pudieran hacer algo para mejorar estas cuestiones. Creo que sería beneficioso para todos los estudiantes que utilizan la biblioteca.
- 39. En mi opinion el catalogo de libros de la biblioteca en especial de arquitectura deberia ser mayor ademas de que la organizacion es pesima ya que en varias ocasiones busque libros que en la plataforma decian que estaban disponibles sin embargo no se encontraban ni en su estanteria ni en los carritos
- 40. Es un lugar muy cómodo y bueno para el estudio
- 41. Son muy buenos y me siento muy agusto estudiando aqui
- 42. Considero que es un lugar adecuado para estudiar, muy cómodo y práctico
- 43. Muy buena biblioteca
- 44. extraño los puff
- 45. Los servicios de la biblioteca me parecen muy completos, al igual que la atención, el único inconveniente que llego a ver es en cuanto a la temperatura, se deberían poner en función el aire acondicionado ya que los ventiladores no dan abasto
- 46. Es un espacio muy agradable
- 47. Me gusta mucho más el espacio de arriba, me puedo concentrar muy bien y los ventiladores están bien aunque recomendaría clima pero de ahí en fuera todo está perfecto
- 48. En general son buenos. Aunque no he acudido a todos los servicios que ofrece la biblioteca, puedo decir que los que usado son suficientes y eficientes.
- 49. Pues eso de que pidan credencial está bien pero a la vez es molesto, por qué si ya pasaste a la universidad por qué te tendrían que pedir de nuevo tu credencial?, solo eso de ahí en más todo bien supongo
- 50. Mejor ventilación y mayor espacios para descanso

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. *

52. Son útiles y accesibles

53. Son muy buenos

54. Excelentes servicios y muy útiles

55. Es agradable

56. Na

57. El servicio es bastante bueno y la atención del personal es la adecuada

58. Los servicios son suficientes

59. Muy buenos y agradables, los trabajadores de aquí son muy amables y apoyan en cualquier duda que tenemos

60. Me parecen eficientes las áreas que se tienen. No suelo pasar mucho tiempo en biblioteca así que no sabría en qué puede mejorar.

61. En mi experiencia muy bien, pero he querido leer algún libro pero no está en la lista de la biblioteca me gustaría que añadieran más libros literarios

62. Sinceramente el servicio dado es muy bueno, las áreas confortables, personalmente si me ayuda a la mejora personal leyendo la colección de volúmenes, el único problema es el más obvio, pero no tanto, porque si existe una basta colección de libros

63. Es muy bueno el servicio, realmente no hay cosas que mejorar desde mi perspectiva, si acaso las computadoras a las que se tiene acceso en la parte superior de la biblioteca.

64. Es una biblioteca bastante cómoda en la cuál siento que puedes tener una experiencia bastante satisfactoria, ya sea para relajarse o estudiar

65. La biblioteca es un espacio adecuado para realizar tareas y actividades, leer y tomar recursos que necesites, hay algún detalle con las computadoras ya que algunas no cuentan con teclado, mouse o incluso no encienden, pero de ahí en más todo bien

66. Quienes están a cargo de la biblioteca son personas muy amables, que comparten sus conocimientos y se ve como han gestionado para que sea un mejor espacio para todas, y con mayor acceso

67. Estoy muy satisfecho con lo que es mi biblioteca actualmente. Tengo peros con la temperatura pero en cuestión de lo que conlleva la biblioteca. Todo 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.

- 68. Me gustaría que tuviera un climas más frío.
- 69. Quizas un poco mas de personal estaria perfecto
- 70. Estoy muy satisfecho
- 71. Por el momento ninguna
- 72. Están muy bien
- 73. Me parece bien como está
- 74. En la zona de cómputo debería haber más acomodo en los cables por que puede pasar un accidente que se pueden tropezar o algo similar.
- 75. Un acomodo de libros más eficiente, más sillones
- 76. En general es un buen servicio, solo que en el segundo piso, llega a presentarse algo de ruido por parte de otros estudiantes
- 77. Todo el mobiliario y material es adecuado y sus espacios son cómodos, el único problema es el tema de la temperatura durante climas cálidos, puede llegar a ser incómodo
- 78. Hace mucho calor por las tardes y si hacen falta los puff, eran muy cómodos para dormir aunque el personal era muy estricto en su uso
- 79. Una vez, a las 7.45 pregunté sobre entrar a la biblioteca y los administradores dijeron que si, pero llegó en unos minutos una señora muy grosera a decirnos que para la siguiente nos van a prohibir la entrada. Pero en general, nos han tratado bien
- 80. Las áreas cómodas para estudio
- 81. No hay donde conectar los aparatos electrónicos
- 82. Faltan enchufes
- 83. Súper buenos
- 84. Los servicios son muy útiles
- 85. Me parecen muy buenos y suficientes para realizar actividades en la biblioteca
- 86. Muy relajante
- 87. Un excelente servicio
- 88. Todo está bien, me agrada el ambiente

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.

- 89. Es bueno en todas las áreas, solo que la temperatura suele ser poco comfortable pues hace calor
- 90. Está muy bien
- 91. Que dejen ingresar agua o líquidos a la biblioteca, ya que se pasan muchas horas aquí
- 92. ...
- 93. Me gusta mucho
- 94. En general, los servicios bibliotecarios son muy útiles y el personal siempre muestra disposición para ayudar
- 95. Solo mejorar la temperatura es muy caliente
- 96. La implementación de aulas interactivas donde se puedan revisar presentaciones o preparar exposiciones entre el alumnado antes de su presentación final
- 97. Falla demasiado el internet, al tener clases híbridas se me dificulta la conexión, además de que me impide mi método de estudio



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