



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 Tonalá



## 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 139 usuarios encuestados del Centro Universitario de Tonalá: 92 estudiantes, 37 académicos, 10 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, selecciona los 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.

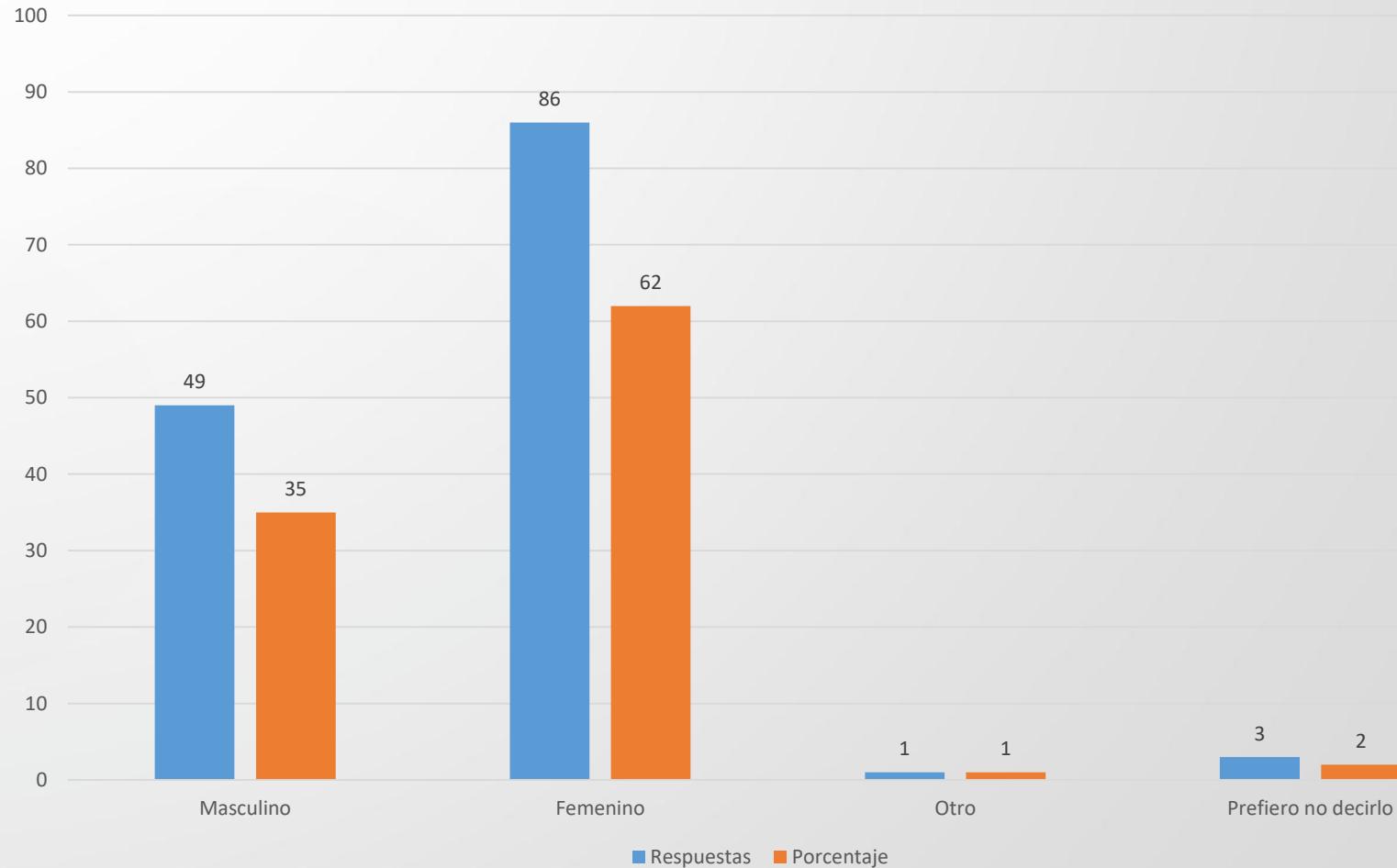


# **Encuesta de Satisfacción de Usuarios de las Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara - 2024**

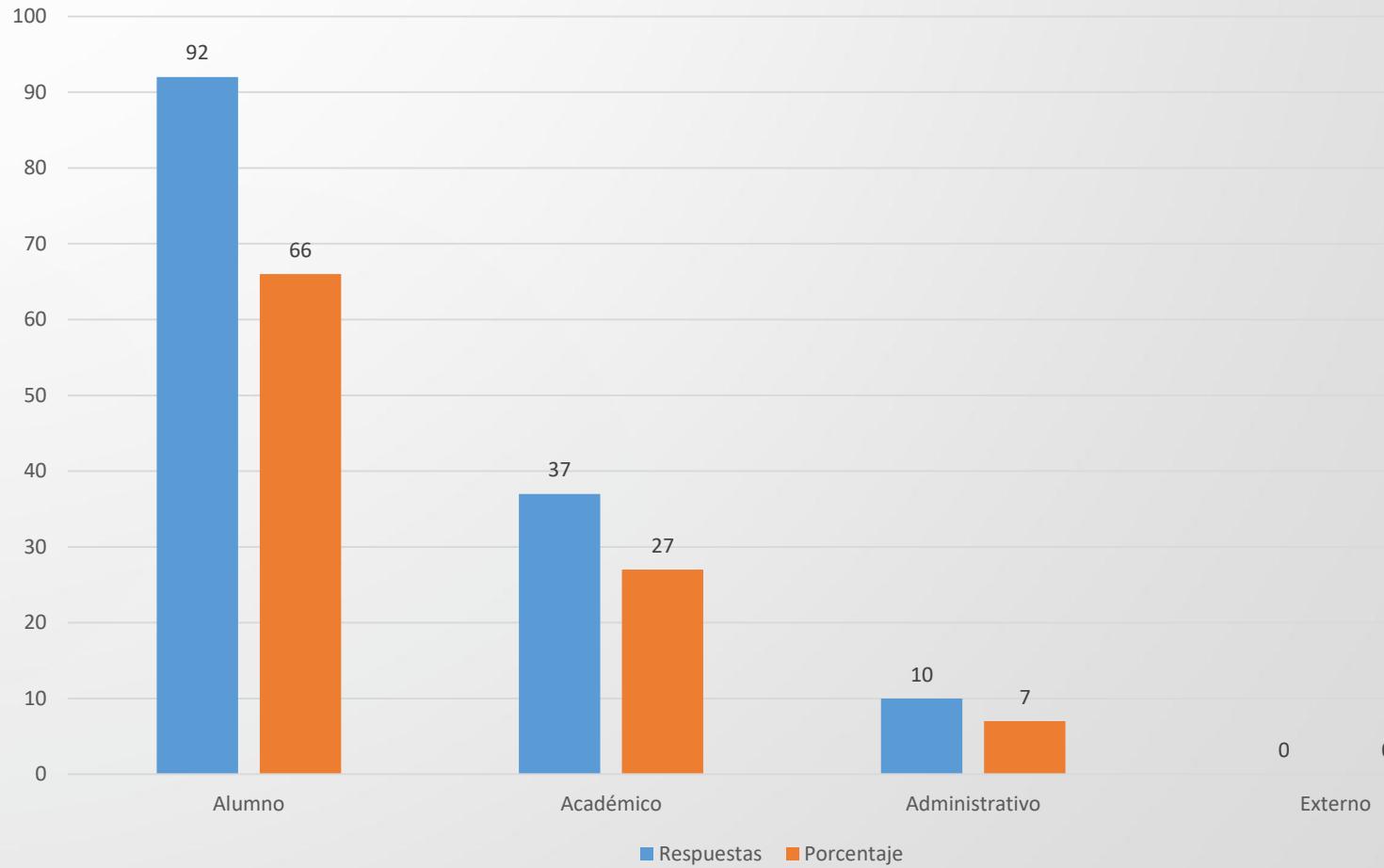
**Resultados y gráficas del  
Centro Universitario de Tonalá  
Año 2024**

# Datos poblacionales

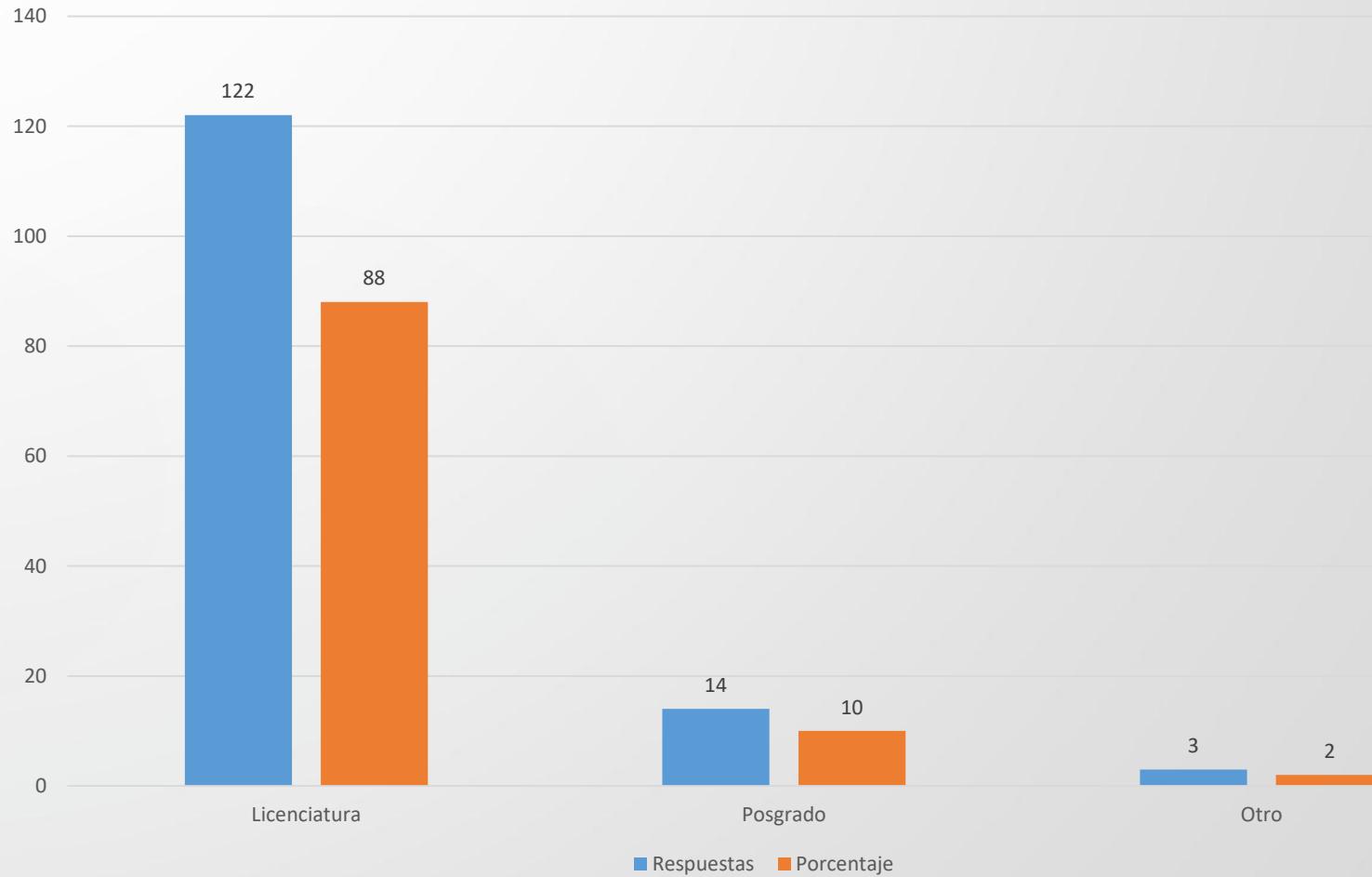
## 1. Género.



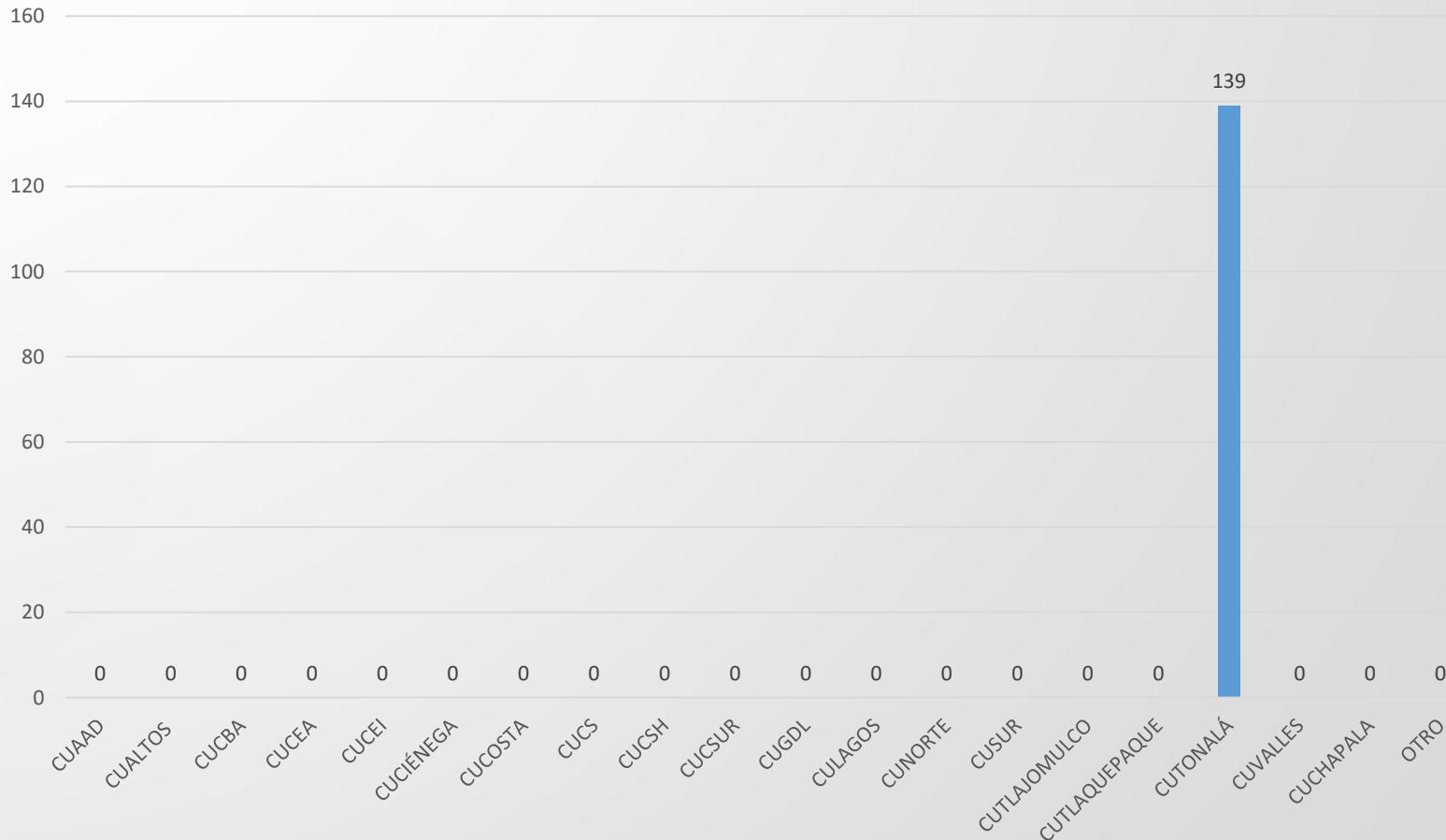
## 2. Tipo de usuario.



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

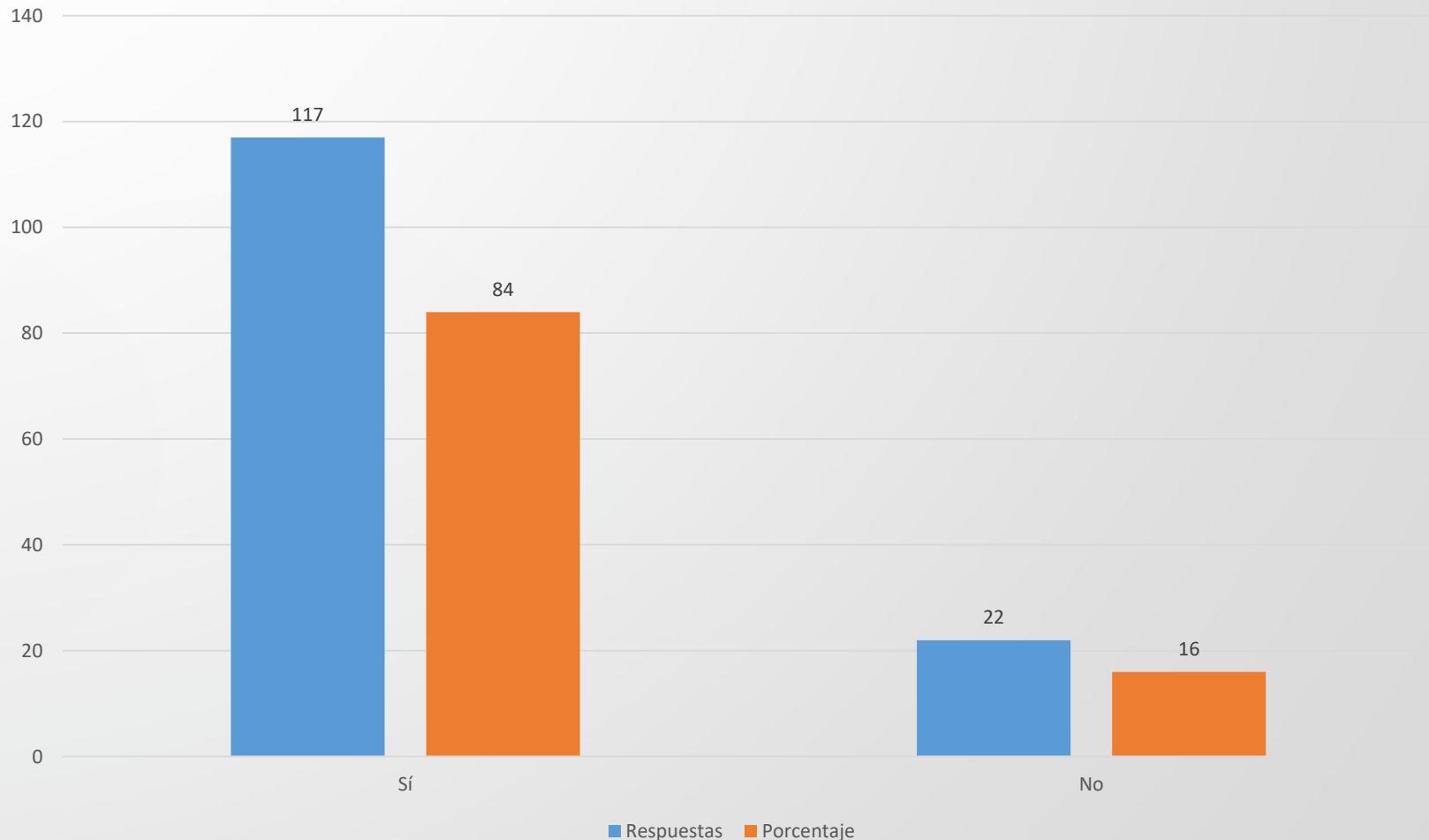


## 4. Centro Universitario al que pertenece.



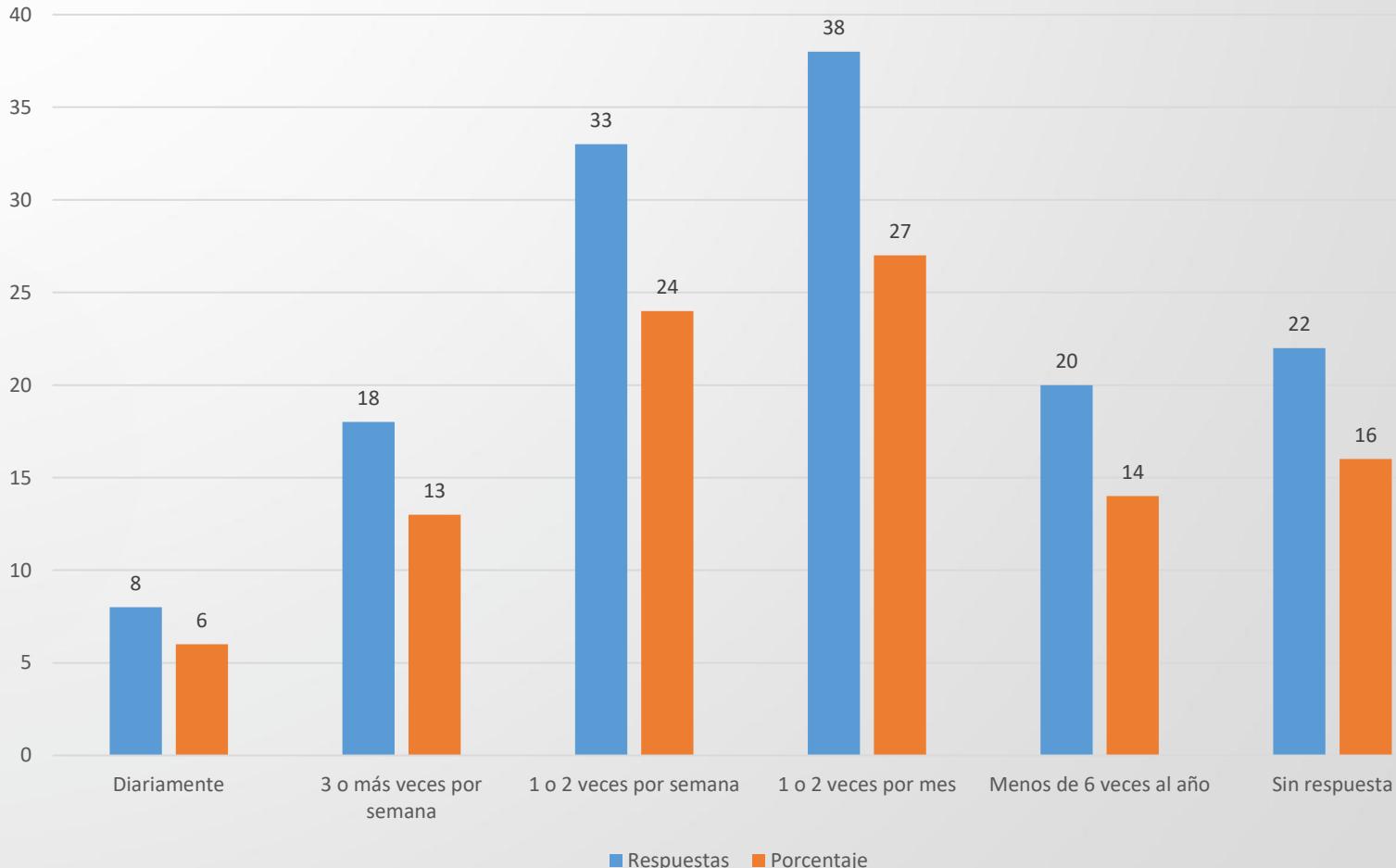
# Asistencia a la biblioteca

## 5. ¿Visitás la biblioteca?



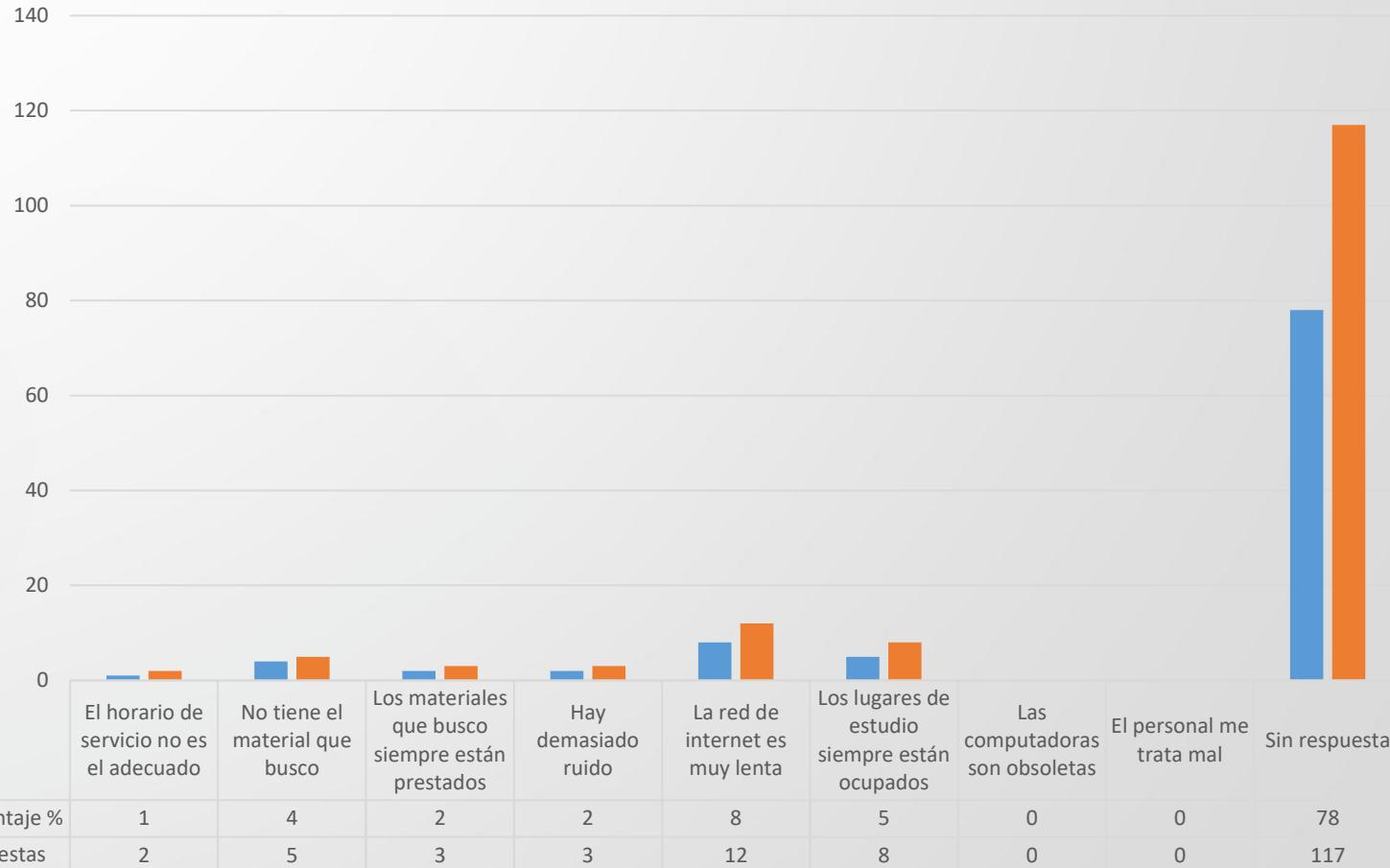
# Frecuencia de visitas a la biblioteca

## 6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



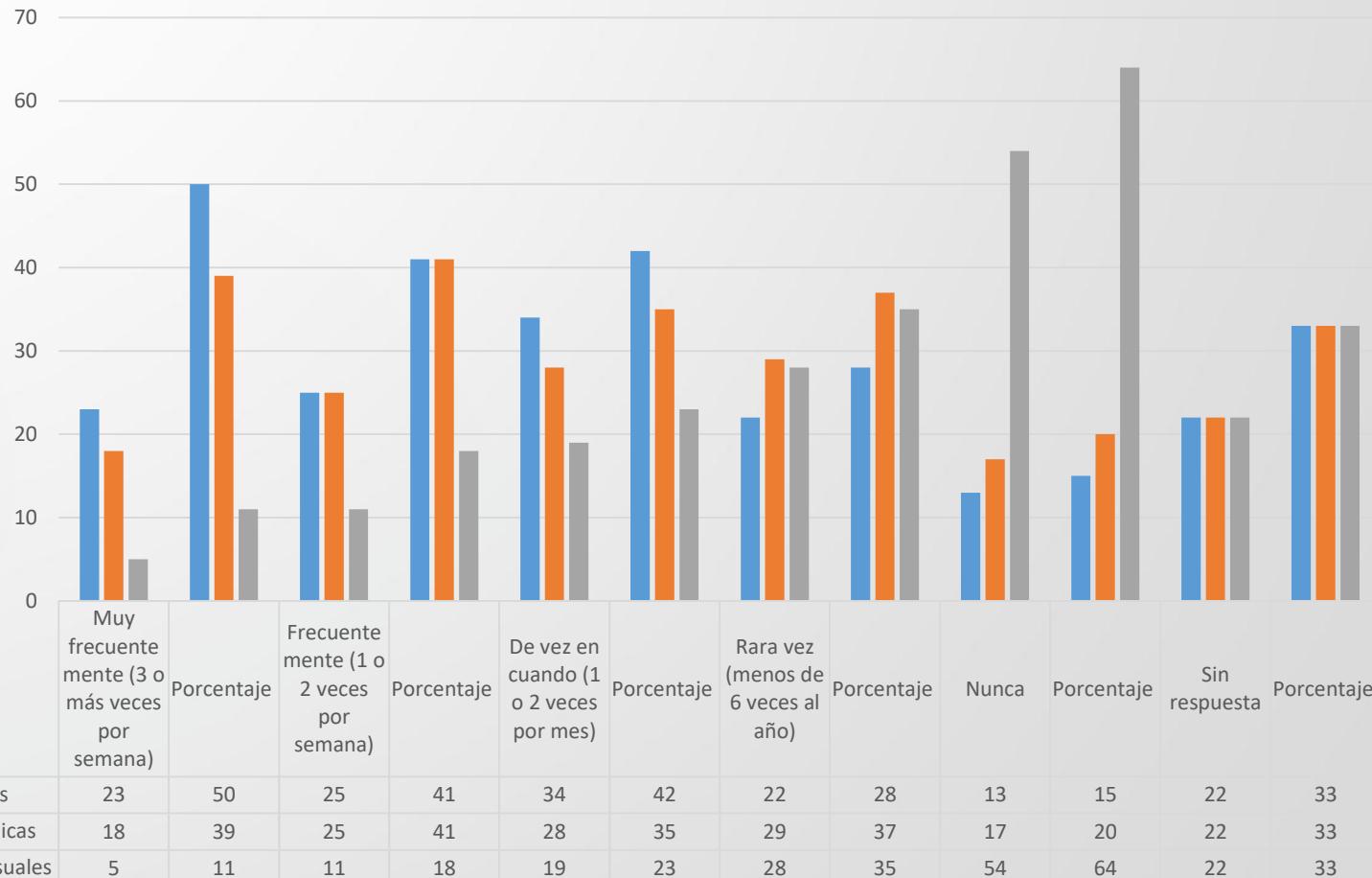
# Razones de no visitar la biblioteca

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

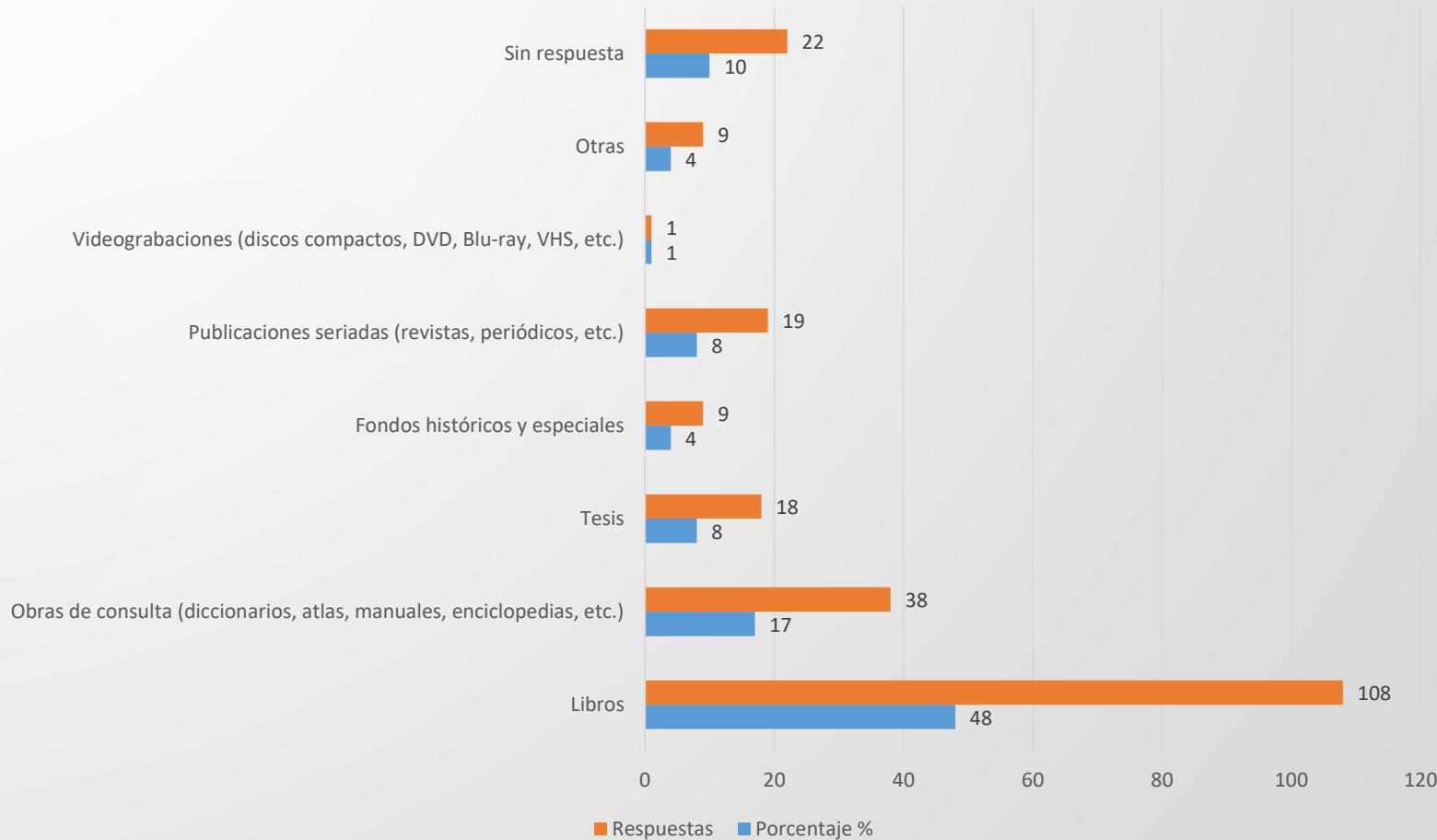


# Uso de las colecciones

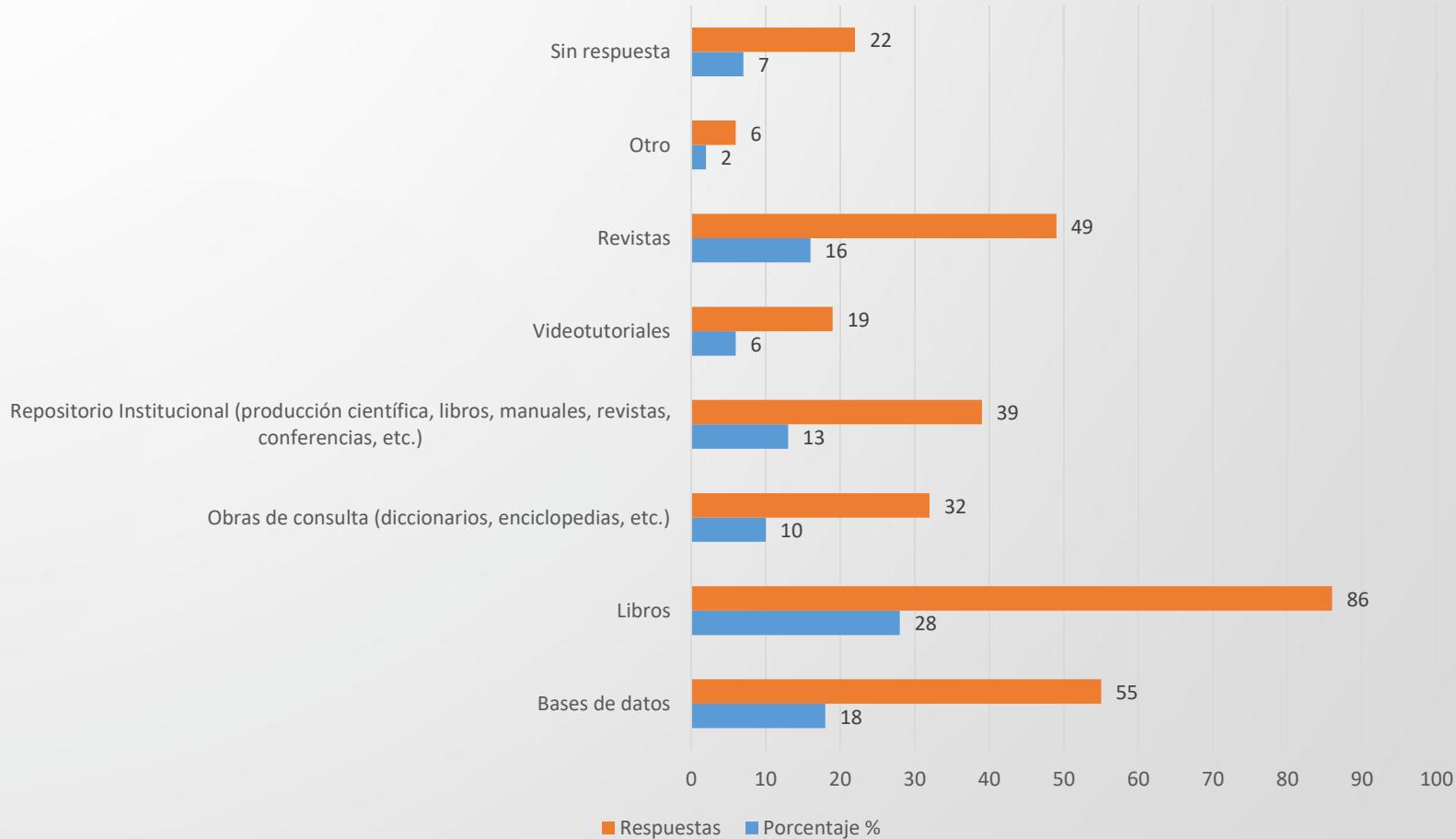
## 8. Frecuencia en el uso.



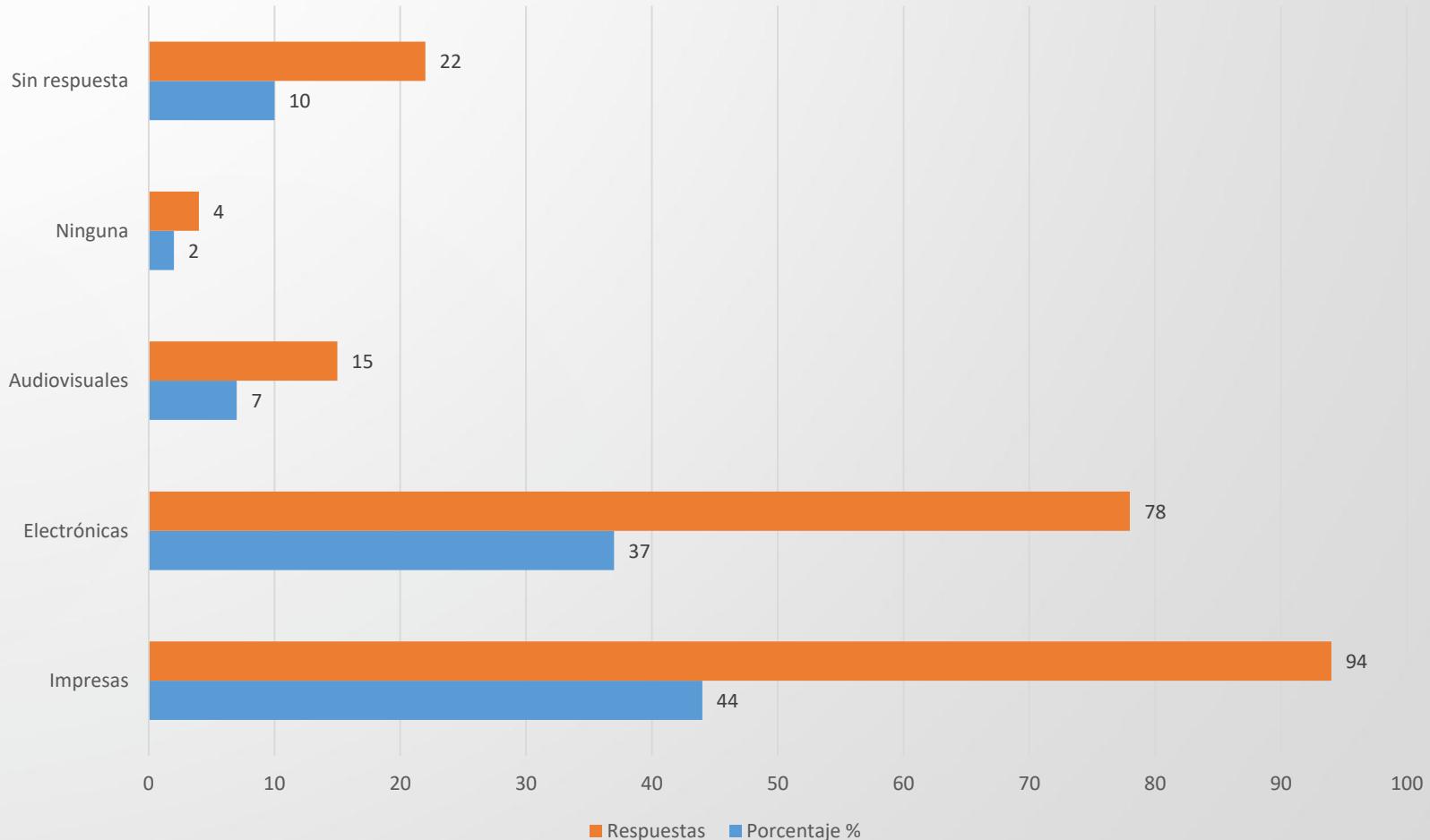
## 9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

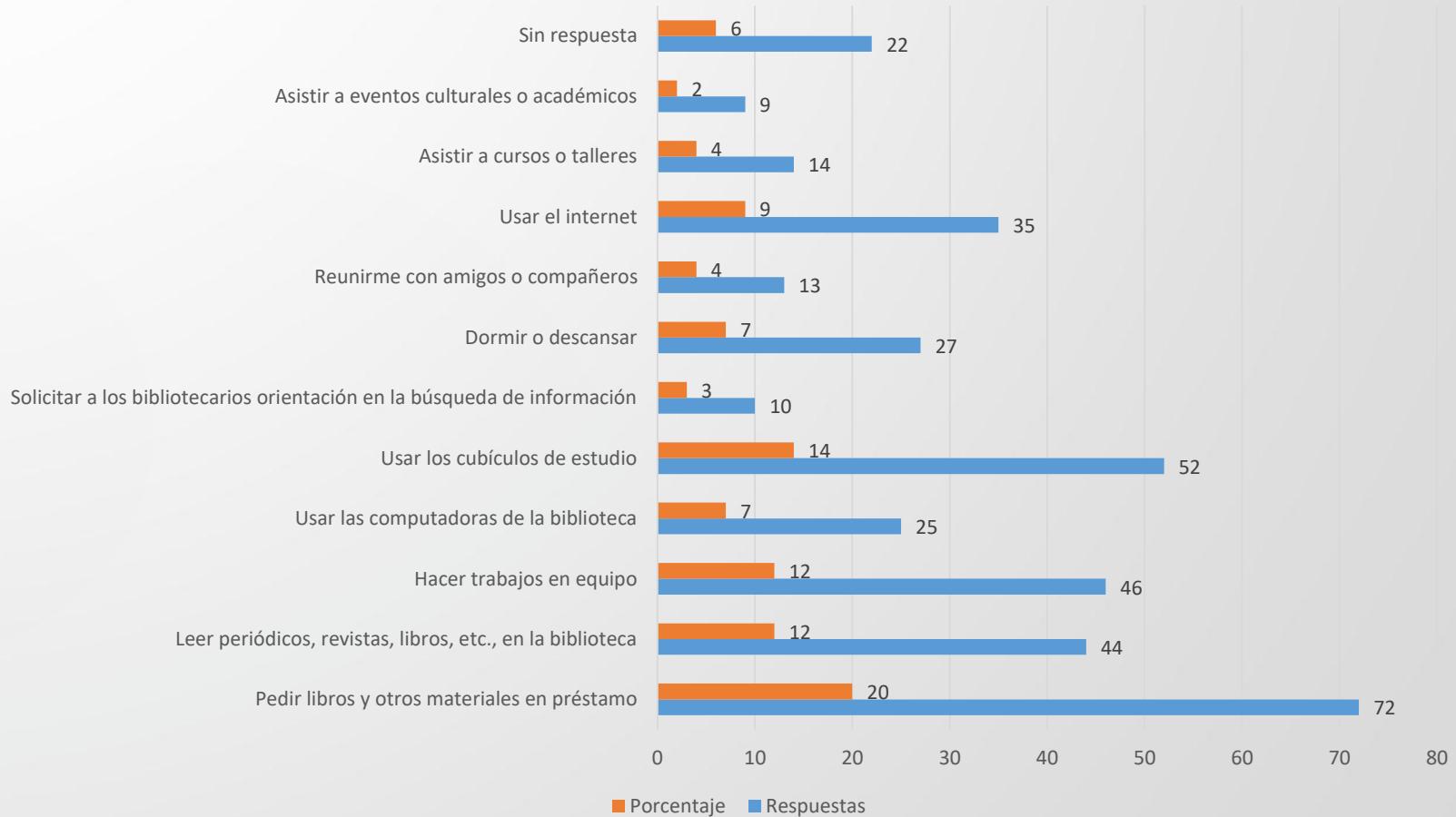


## 11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

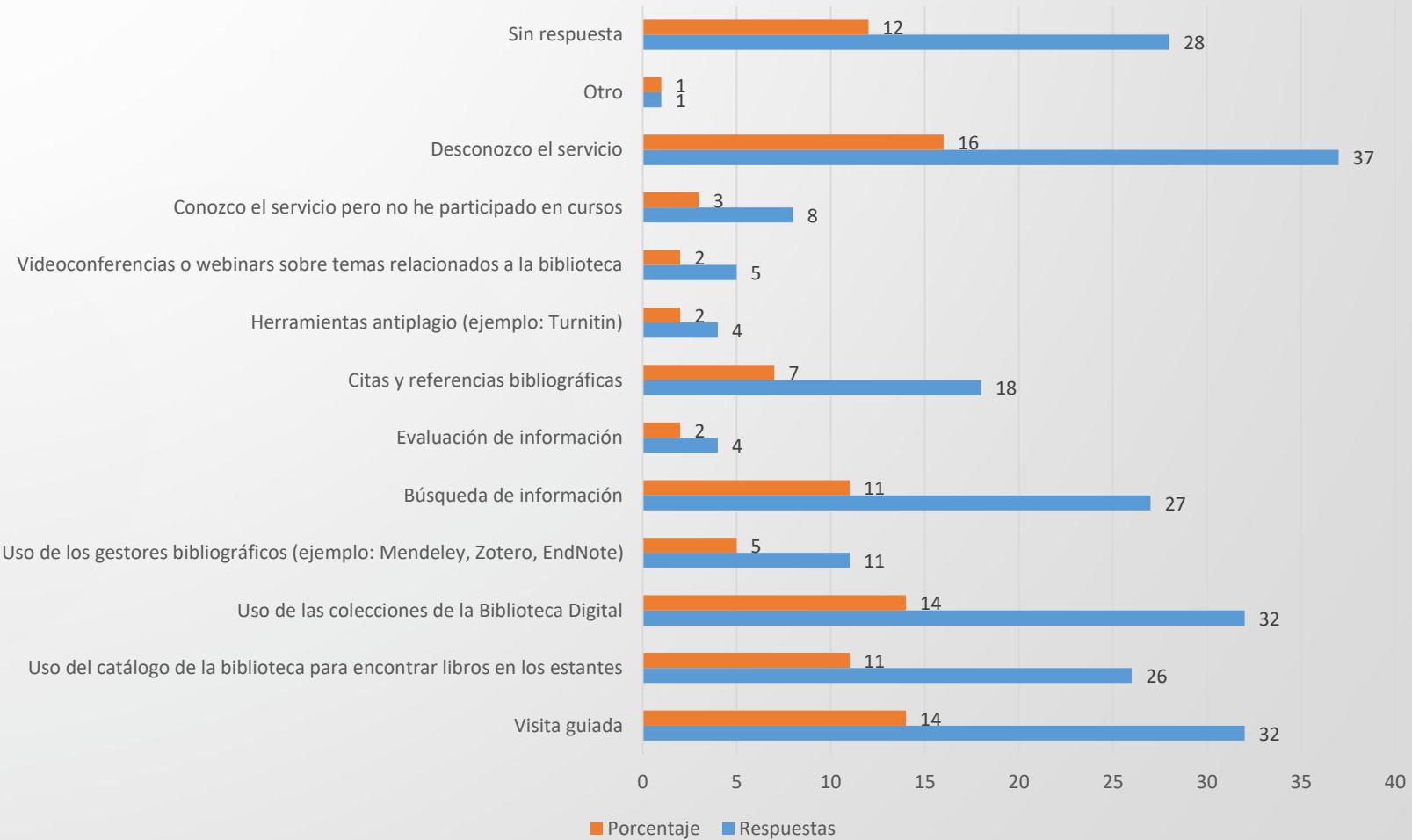


# Servicios

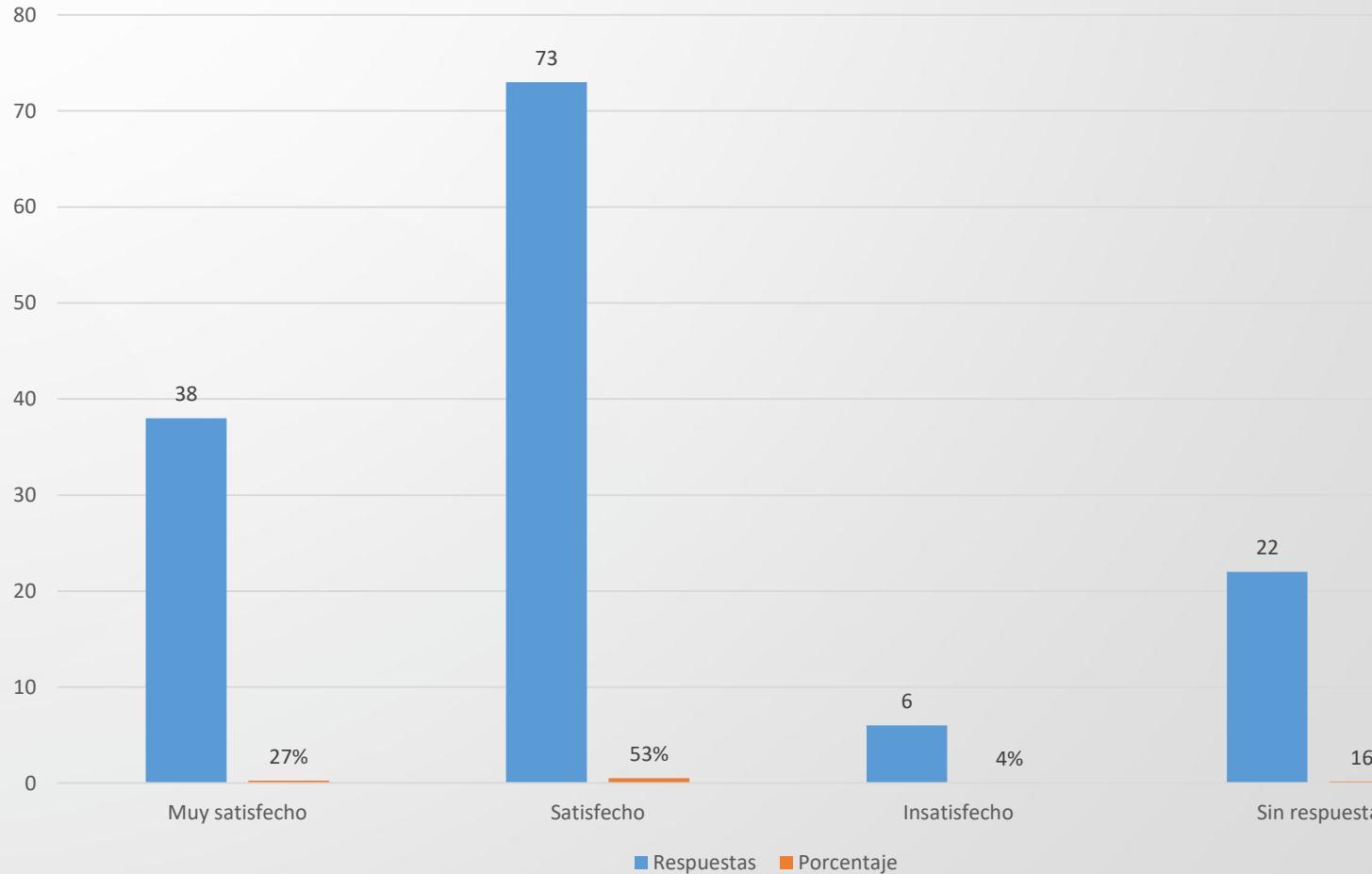
## 12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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

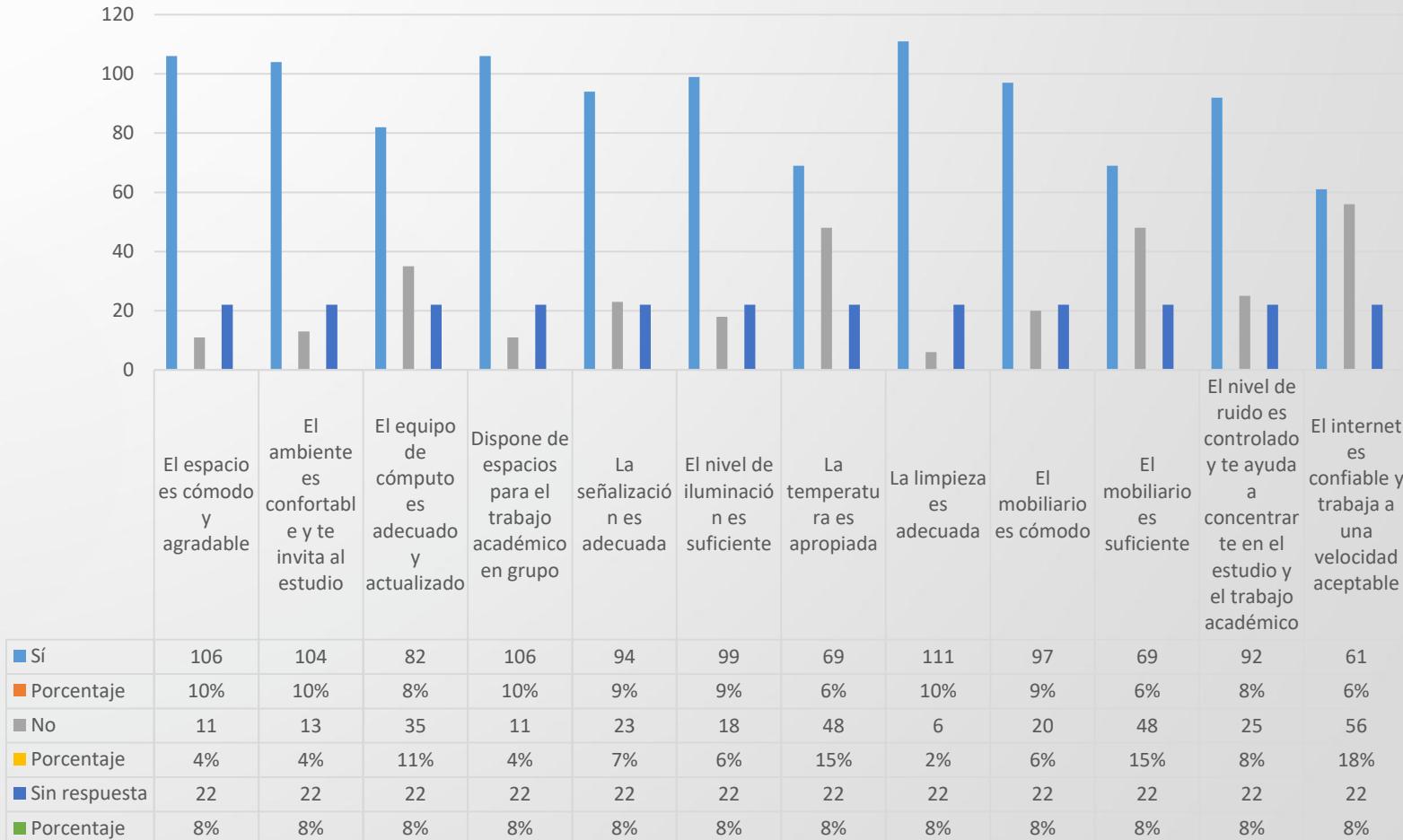


## 14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?



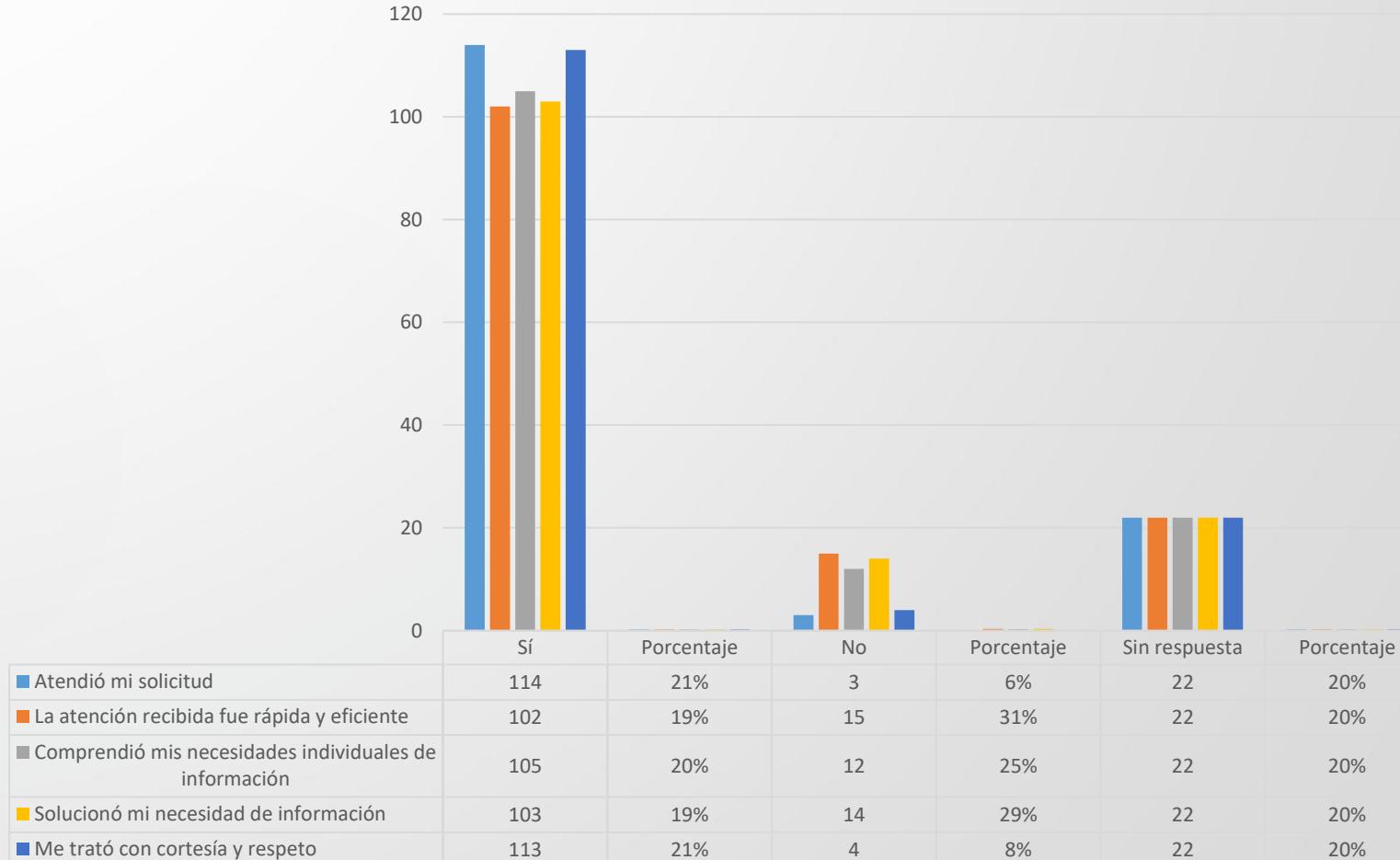
# Infraestructura

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

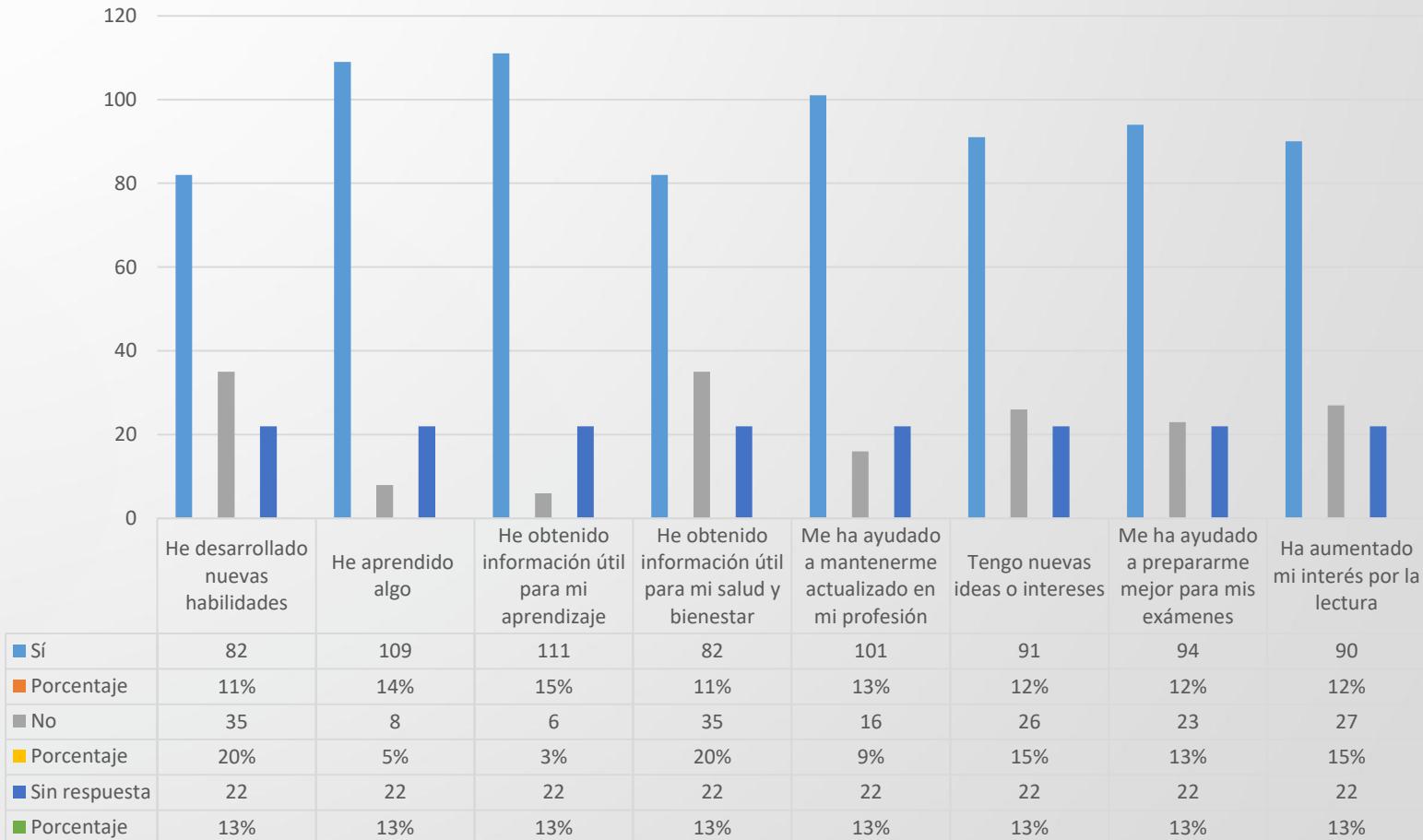


# Personal

**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.**



# 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. El área es muy agradable y los servicios que tiene son de excelente calidad
2. El préstamo interbibliotecario es punto menos que imposible de lograr. Además, libros que se piden, no se incluyen en la colección de mi Centro.
3. Buen servicio y excelente espacio. Me gustaría que se procesaran más rápido los libros que se adquieren.
4. Sin novedad
5. El aire acondicionado esta muy caliente, estas mas fresco afuera de la biblioteca
6. Hace mucho calor y a veces falla el internet.
7. Pues es agradable ir a la biblioteca, solo que si hace falta ventilación, porque si se siente un poco sofocante.
8. Son muy buenos, pero ocupamos más libros en derecho como leyes
9. Están bastante completas las colecciones de libros de consulta, desde lectura de ocio como lectura para estudiar
10. Un servicio bueno
11. it's bs bro
12. Yo creo que se tiene que mejorar la temperatura
13. Que reparen el aire acondicionado y saquen de la bodega los libros que tienen guardados.
14. Gracias
15. Muy bien
16. Me parece un muy buen servicio aunque a veces cuesta trabajo encontrar
17. En la mayoría de bibliotecas de la red Universitaria no se respeta el SILENCIO que se esperaría obtener en una biblioteca, el uso es mas como un salón de computo que como medio de consulta física.
18. Tal vez que pongas más asientos cómodos
19. Gracias
20. Hace falta un mantenimiento adecuado al aire acondicionado ya que por la tarde, el calor es insoportable y muchas veces no funciona el aire acondicionado
21. Aire acondicionado!!! En Tonalá hace mucho calor y no puedo concentrarme para estudiar
22. Mejorar la temperatura del lugar porque es muy sofocado y también mejorar en cuanto al mobiliario no es muy cómodo si uno necesita estar por un tiempo prolongado es cansado y por último la calidad del internet

**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.**

23. Me encantan, solo que el clima esta fatal
24. Son buenos
25. Biblioteca es un lugar muy agradable para pasar el rato con amigos, fomento mi disciplina al estudiar pues sus alrededores son muy buenos para concentrarse y motivarse
26. Mas sitios para descansar
27. poner aire acondicionado y mas enchufes los cuales se encuentren cerca de mesas de trabajo, ya que es difícil encontrarlos en lugares comodos
28. El Internet falla seguido.
29. La infraestructura de la biblioteca tiene mucho que mejorar comenzando por la iluminación, la temperatura y la limpieza de lo espacio de lectura y trabajo..
30. Hablando por la biblioteca del CUT, realmente su único detalle es que, carece de libros de ciertos temas (de cocina, por citar un ejemplo). Fuera de ese detalle, siempre está limpia, el personal no será el más parlanchín, pero, te ayudan si lo solicitas.
31. No hay suficientes materiales de las materias que imparto, tampoco hay materiales en otros idiomas. No me da confianza dejar mi bolsa y mochila en la entrada de la biblioteca, no acudo con mayor frecuencia por esta situación. Los alumnos de primer ingreso no saben buscar información en la biblioteca y aunque acuden a las visitas guiadas no aprenden a buscar información tanto física como en línea.
32. Los servicios son buenos, solo hace falta la infraestructura adecuada, ventilación o clima idóneo y el mantenimiento adecuado para las instalaciones
33. La biblioteca del CUT es muy amplia y cómoda, respecto a su infraestructura, es muy caliente; también el personal es muy poco como para controlar a los estudiantes, que muchas veces llegan a poner narcocorridos a un volumen alto en los cubículos de estudio, afectando a todas las personas que están en el segundo piso. En lo personal, eso me resta concentración, y creo que no debería de suceder en una biblioteca.
34. El personal es amable y busca resolver las dudas. La infraestructura es la que debe mejorar,
35. Genial

## 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.

36. Me gusta acudir, algunas veces a leer en los puffs ubicados en la entrada sin embargo es incomodo que los pusieron en la entrada y la señora de recepcion habla mucho y tiene una voz muy aguda. Eso incomoda mi visita a leer agradablemente.
37. De manera muy en general ofrecen una buena atención
38. Que haya servicio de impresoras
39. No tengo ninguna idea que agregar, solo me gustaría poder llevar mi mochila dentro pero hasta yo entiendo por qué no puedo entrar con ella.
40. Me gustaría que existiera un poco mas de espacio
41. Servicios de sanitización frecuentes pues se ha reportado en grupos de estudiantes presencia de chinches, vigilancia en las áreas de los puf
42. En muchas ocasiones, ciertas áreas están cerradas, por lo que el espacio es insuficiente, los aires acondicionados no funcionan y el clima es bastante sofocante
43. Me gustaría que hubiera más libros como novelas, que no solo sea para poder estudiar si no para poder darte un respiro de la universidad y te puedas relajar
44. Mantenimiento al aire acondicionado
45. Me gusta mucho que se han aumentado las revistas digitales y el acceso a múltiple cantidad de libros. Creo que es muy importante fortalecer esa área. Sobre todo porque no hay límites en el número de ejemplares, como sí lo hay en el caso de material físico
46. Muchas veces hay compañeros haciendo ruido considerable, molesto para otros estudiantes y ningún encargado le toma importancia.
47. Muy agradable servicio, sigan así
48. Es bueno el servicio
49. Más eventos literarios, poesia en voz alta, etc
50. Faltan libros para los posgrados en Geología, tanto físicos como digitales.
51. Creo que hace falta más material bibliográfico impreso, junto con más ejemplares. Además, el ambiente tiende a ser ruidoso porque no solo se va a estudiar, se llevan a cabo reuniones ajenas al estudio, así como talleres que no permiten el ingreso de mochila, por lo que resulta incómodo a ratos. Por otro lado, la iluminación es insuficiente, llega a ser muy tenue, y no hay como aumentar la iluminación en una zona concreta.

## 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.

52. La principal utilidad de que le doy a la biblioteca es para trabajar en tareas y proyectos más que para anduir material que ofrezca la biblioteca pero en general me parece que tienen una buena organización y un buen sistema de ubicación
53. cuidar el ruido y tener mejor muebles
54. La biblioteca hay muchos ruidos ya que los alumnos van a platicar no a leer
55. Cuando necesitas un cubículo te están molesto y molesto y son groseros de que tienes que dejar tu credencial para poder usarlo, las computadoras no te las prestan porque no hay internet o no se porque mas... Pero lo mas incomodo es que si tienes un trabajo rápido tienes que ir a registrarte y todo eso primero
56. El ambiente es agradable, aun que falta mas espacio así mismo que la temperatura en el segundo piso no es agradable
57. Satisfecho
58. Esta bien
59. Activen la suscripción de UptuDate. En biblioteca virtual
60. Deberían tener más material impreso, en cuanto a mapas regionales se refiere.
61. Excelente
62. Me gustó la variedad de libros que tiene y las instalaciones se prestan para leer de una manera muy cómoda
63. En lo personal estoy conforme con los servicios que proporcionan y la forma en la que atienden dentro de la biblioteca
64. A mi parecer es una excelente biblioteca la que ofrece el Cutonalá, espero poder acudir más seguido
65. Estudio en el CUT, y la verdad envídeo los servicios de biblioteca en la zona metropolitana porque a la biblioteca del cut le falta mas acervo e infraestructura porque el ruido de la gente que se mete allí a socializar no me ayuda a la hora de consultar información, por lo cual entro busco el libro que necesito y me voy porque dentro de la biblioteca es imposible estudiar
66. A la medida en que si pusieran otras áreas de gran comodidad para que todos y nuevos inmuebles para todos
67. A mi punto de vista está en muy buenas condiciones y se convierte en un espacio tranquilo y seguro para poder estudiar o hacer trabajos

## 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. Debe de haber un mejor control para ingresar, ya que no te permiten el ingreso con mochila, pero tampoco hay un buen sistema de resguardo para confiar en que tus pertenencias estarán seguras. De esta forma no estás tranquilo en pasar el rato en la biblioteca. O mejoran la seguridad o permiten el ingreso a ciertas áreas con mochila.
69. Todo bien.
70. Que el bibliotecario sea un poco más cortés
71. Sin comentarios...
72. Me parece que seria adecuado el aumentar la serie de espacios mayormente iluminados pues me pareció poco iluminada e incomoda.
73. Existen muchos libros electrónicos a los que no se tiene acceso debido a que estos se encuentran en bibliotecas de otros centros universitarios y no tenemos permiso para acceder a ellos digitalmente
74. Las personas en biblioteca, tanto como los guardias, recepción y la encargada de la misma, han sido buenas personas mostrando actitudes positivas y de gran apoyo, además el espacio el biblioteca es un lugar puedo descansar e investigar sobre temas de mi carrera y temas de mi interés
75. De ser posible, tener más contenido de colección de cualquier tipo en materia forense especialmente en México, ya que es muy poca con la que se cuenta a lo que he logrado ver. De antemano gracias:D
76. La biblioteca es cómoda, y tiene varios espacios para las necesidades que ocupes desde el préstamos de cubículos, computadoras, libros, sillas, mesas, el ruido es controlable por lo cual la estancia es buena, el único imprevisto que viera es que aveces no muchos enchufes por si en alguna ocasión llegará a pasar que te quedes sin batería en alguno de tus aparatos tecnológicos y bueno siento yo que talvez información para llegar a buscar un libro o del como poder encontrarlo no hay, solo acercándote a los administrativos de la biblioteca.
77. Un mobiliario que contemple más alumnos, un espacio de lecturas de ocio para relajarnos y estimulación al mismo tiempo, que haya espacios seguros donde dejar nuestras cosas y no afuera donde no podemos asegurarnos de que les pase algo, mejorar calidad internet y que el personal se encuentre para poderlos consultar

## 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.

78. Aumentar la velocidad del internet
79. En CUTonala no es permitido ingresar con bolsas o mochilas y tienen lockers para alumnos sin llave. La situación es que los profesores tenemos que dejar nuestras pertenencias en los mismo espacios, sin seguridad. Al final, ingresas a la biblioteca con un montón de cosas (que no puedes dejar en la mochila) por seguridad de que no sea robado de los lockers. Esto no es práctico, los profesores necesitamos espacios para poder dejar nuestras pertenencias de manera segura
80. Me parece buena la atención
81. que no les de miedo callar a los alumnos que estan haciendo ruido mas de la cuenta, hay alumnos que al mas minimo ruido no se pueden concentrar
82. Creo que haria falta un poco mas de literatura sobre mi carrera y que mejoraran la iluminacion de algunos lados
83. En la biblioteca del Cut no hay personal suficiente para una biblioteca multidisciplinaria y eso realentiza los procesos.
84. Al solicitar una visita guiada al correo del responsable me solicitó lo hiciera por los canales adecuados, me compartió un link y así lo hice pero nunca me atendieron ni me dieron fecha para mi grupo. En otro ocasión solicité hacer uso de la ludoteca con los alumnos y tampoco respondieron hasta que la jefa de Depto. se comunicó e hizo la solicitud, no debería ser necesaria esta intervención, cualquier profesor, alumno o administrativo debería tener acceso a los recursos de su centro.
85. Falta personal en la biblioteca del CuTonala porque con el que cuentan es insuficiente.
86. Todo bien, es un lugar lindo y tranquilo
87. Espacio tranquilo, excelente para estudiar, descansar y muy amplio.
88. Me parece un buen lugar para buscar lo que se necesita pero se podría mejorar en los mobiliarios, algunos sillones estaban rotos, no e ido mucho pero hasta ahora es lo único que e visto
89. Es un área cómoda con espacios y entorno que fomentan el estudio, tiene gran cantidad de elementos de estudio que favorecen la búsqueda de información, sin embargo la temperatura podria mejorar al igual que la señal de internet

**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.**

90. De biblioteca virtual no tengo comentarios, de la biblioteca del CUT falta más literatura de consulta y espacio donde poder trabajar.
91. Sería bueno que se prestarán los libros por más tiempo.
92. Todo está muy bien pero me gustaría más libros pero no académico sino para pasar un rato leyendo y tener un mejor internet
93. En el CUTonalá los libros se agrupan según la carrera a la que pertenecen en lugar del área de conocimiento y no esta señalizado, un problema que se agudiza cuando reorganizan los espacios. También falta un mapa de las instalaciones completas del edificio
94. En mi particular experiencia, las bibliotecas de la udg que he visitado, siempre te dan información, te apoyan a encontrar libros, o videos.
95. Pues me gusta el espacio, pues se pueden llevar a cabo actividades de buena manera dentro de esta, pero la temperatura dentro es muy mala.
96. Todo hasta ahora resulta excelente



**Universidad de Guadalajara  
Vicerrectoría Ejecutiva  
Sistema Universitario de Bibliotecas  
Unidad de Servicios a los Usuarios**