



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 Guadalajara**



## **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 54 usuarios encuestados del Centro Universitario de Guadalajara: 43 estudiantes, 5 académicos, 6 administrativos y 0 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?

## 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

4

## 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, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

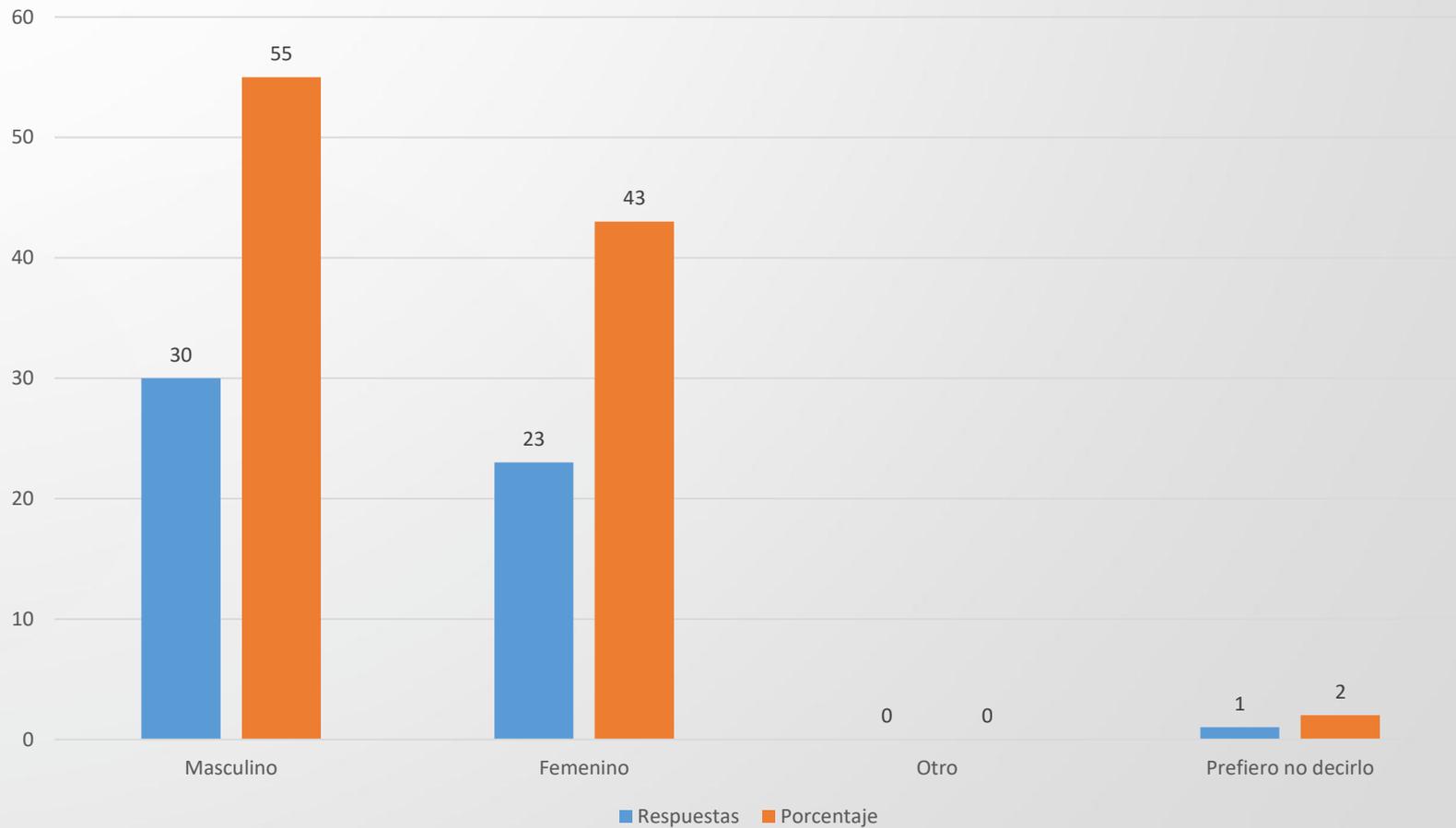


**Encuesta de Satisfacción de Usuarios**  
de las **Bibliotecas** de la  
**Universidad de Guadalajara - 2024**

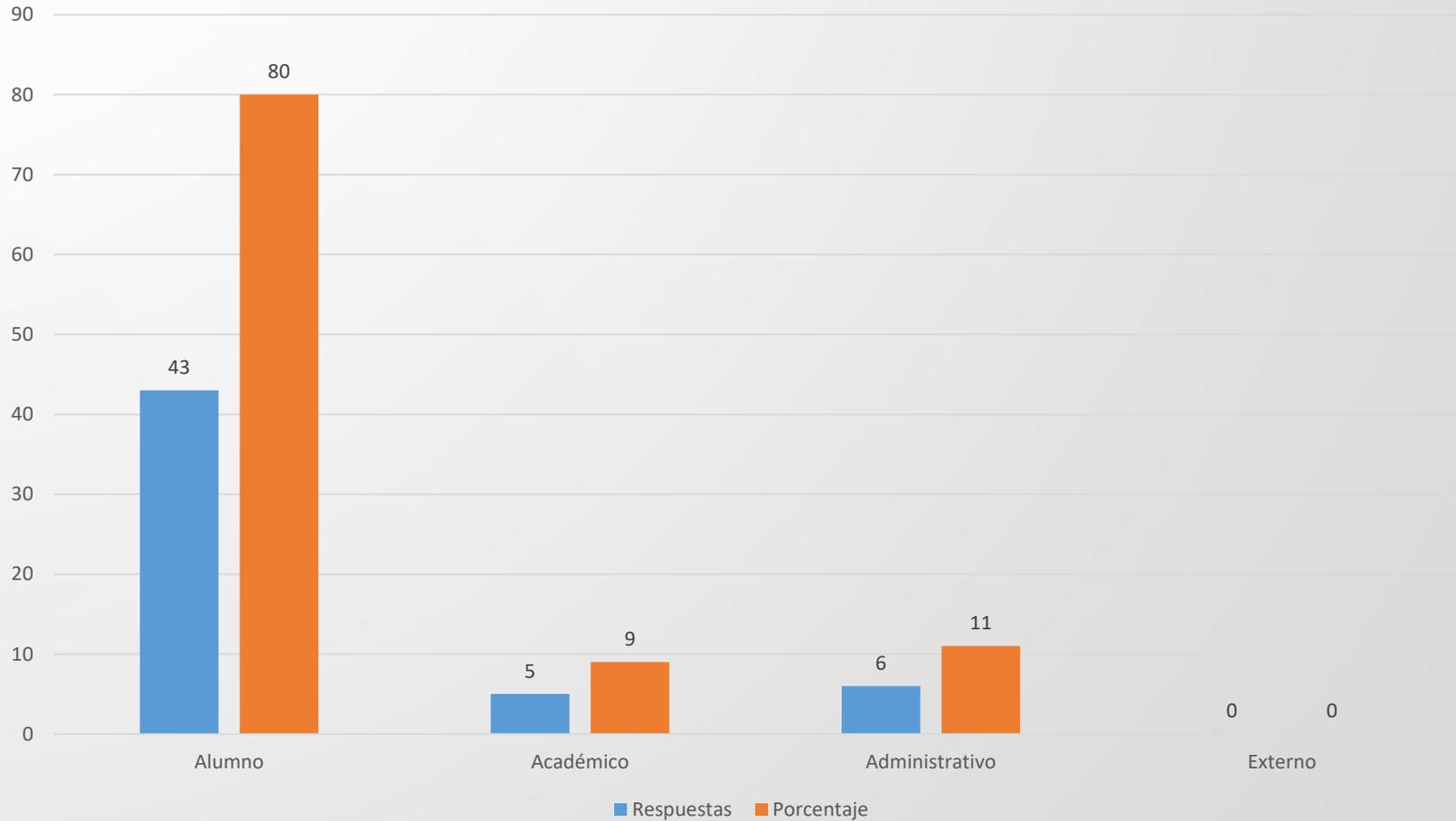
**Resultados y gráficas del  
Centro Universitario de Guadalajara  
Año 2024**

# Datos poblacionales

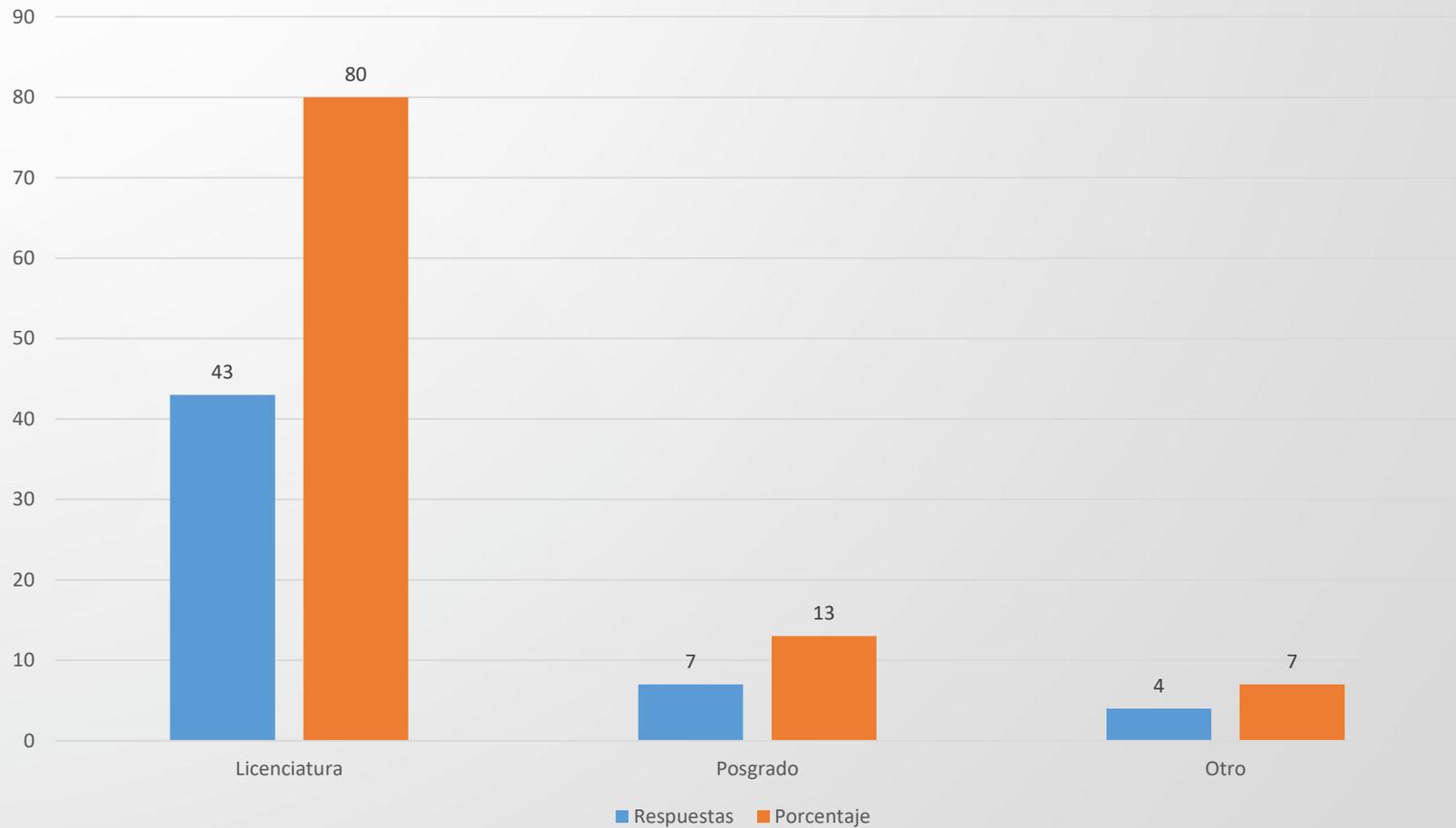
# 1. Género.



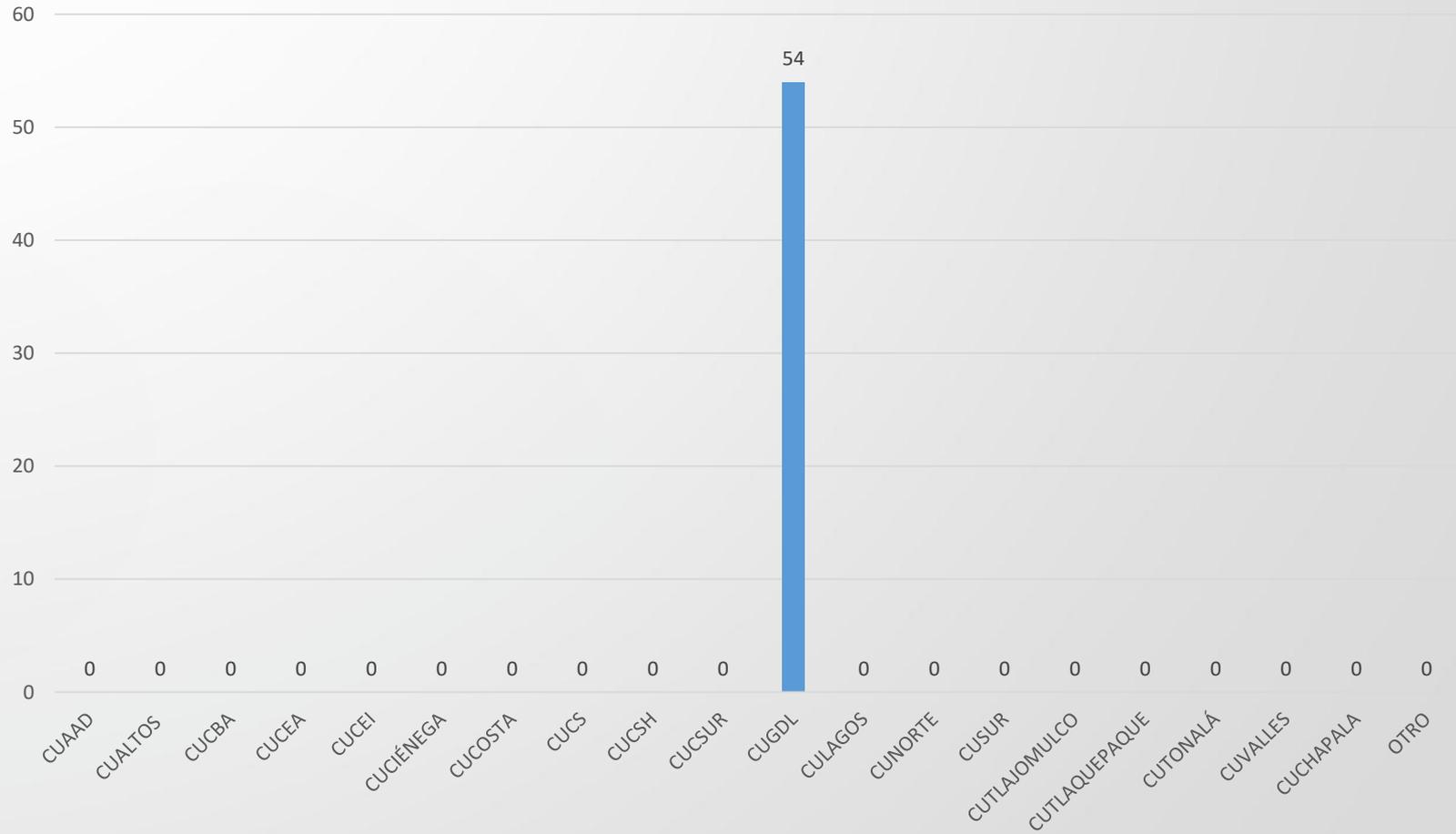
## 2. Tipo de usuario.



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

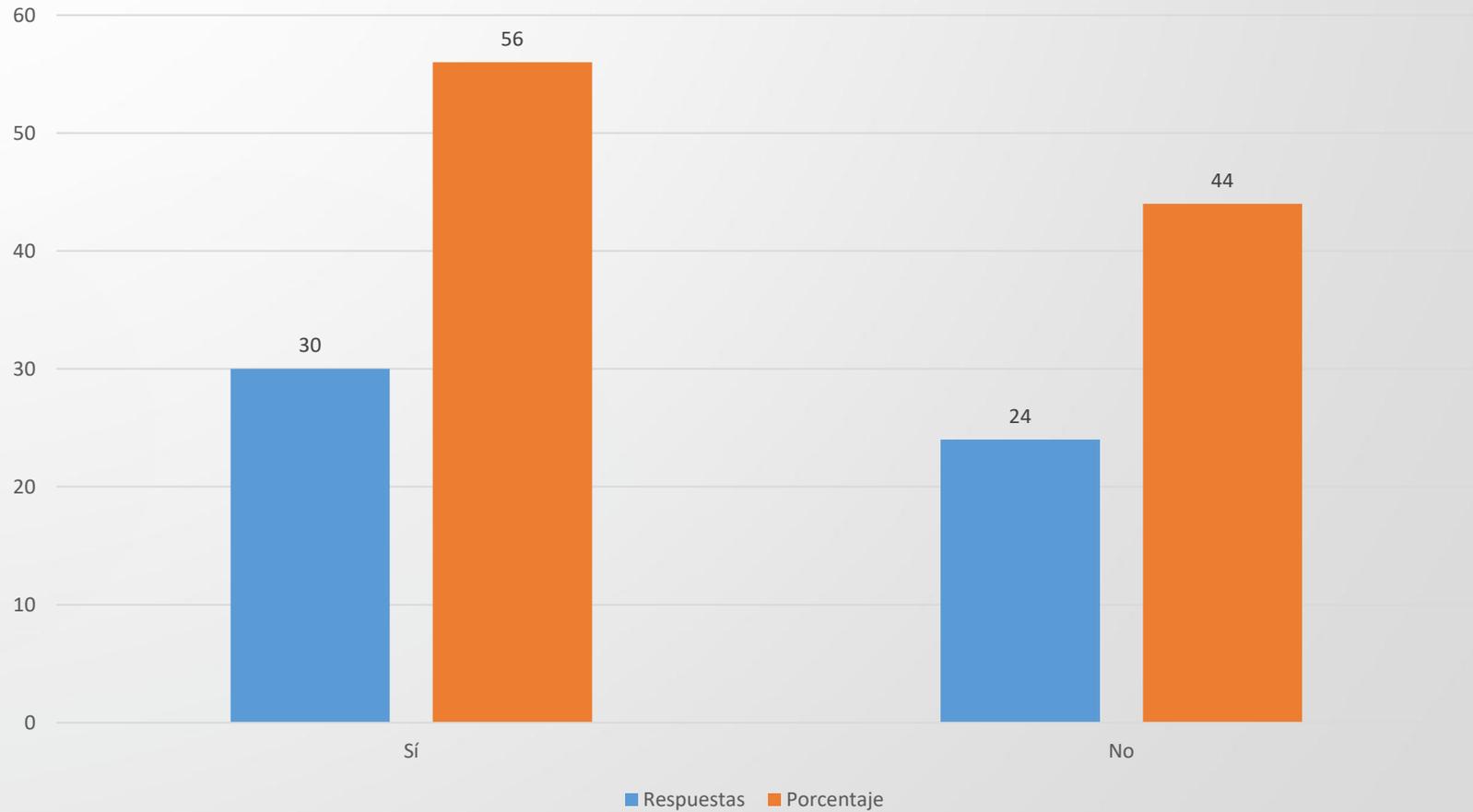


### 4. Centro Universitario al que pertenece.



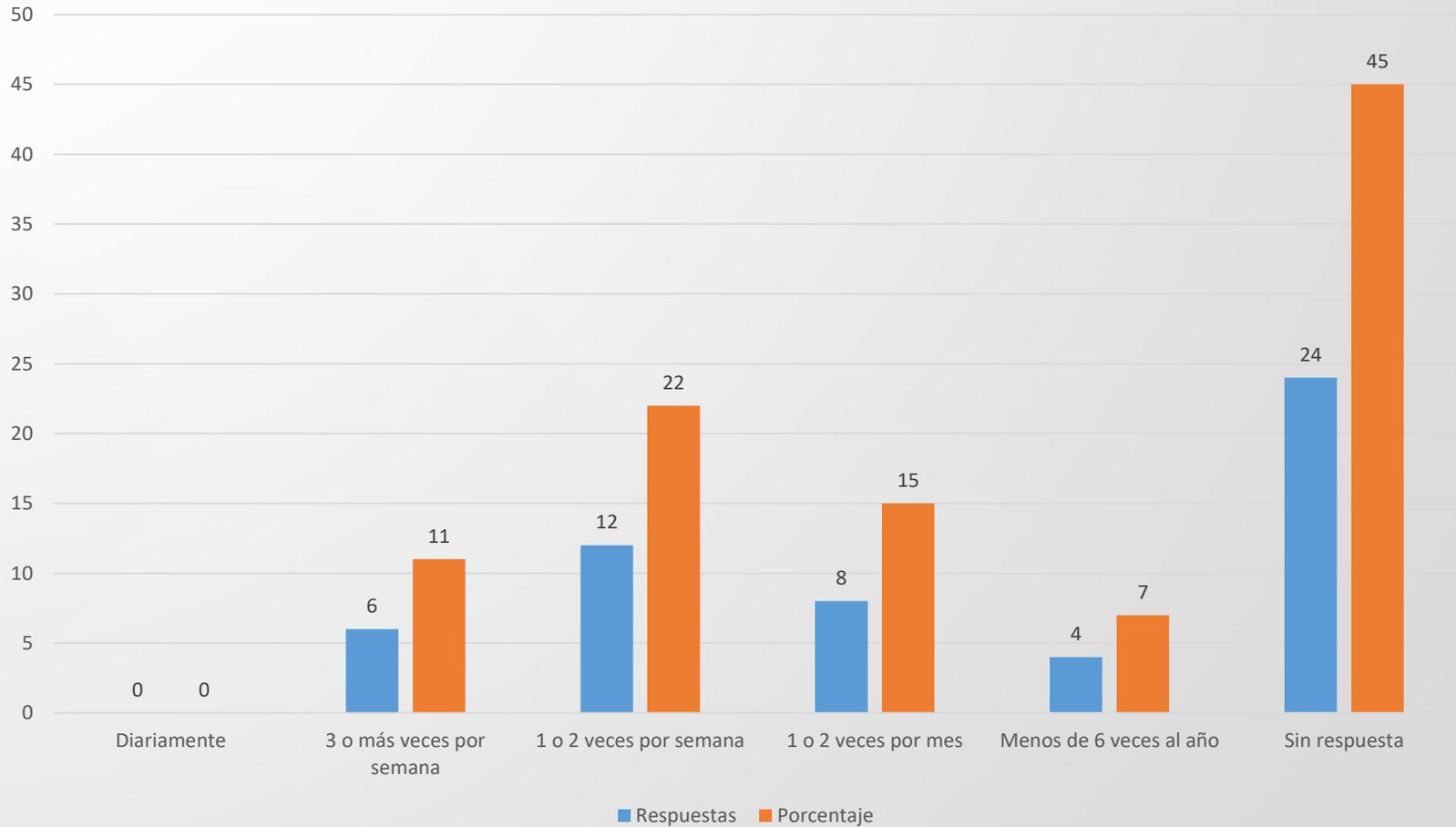
# Asistencia a la biblioteca

### 5. ¿Visitas la biblioteca?



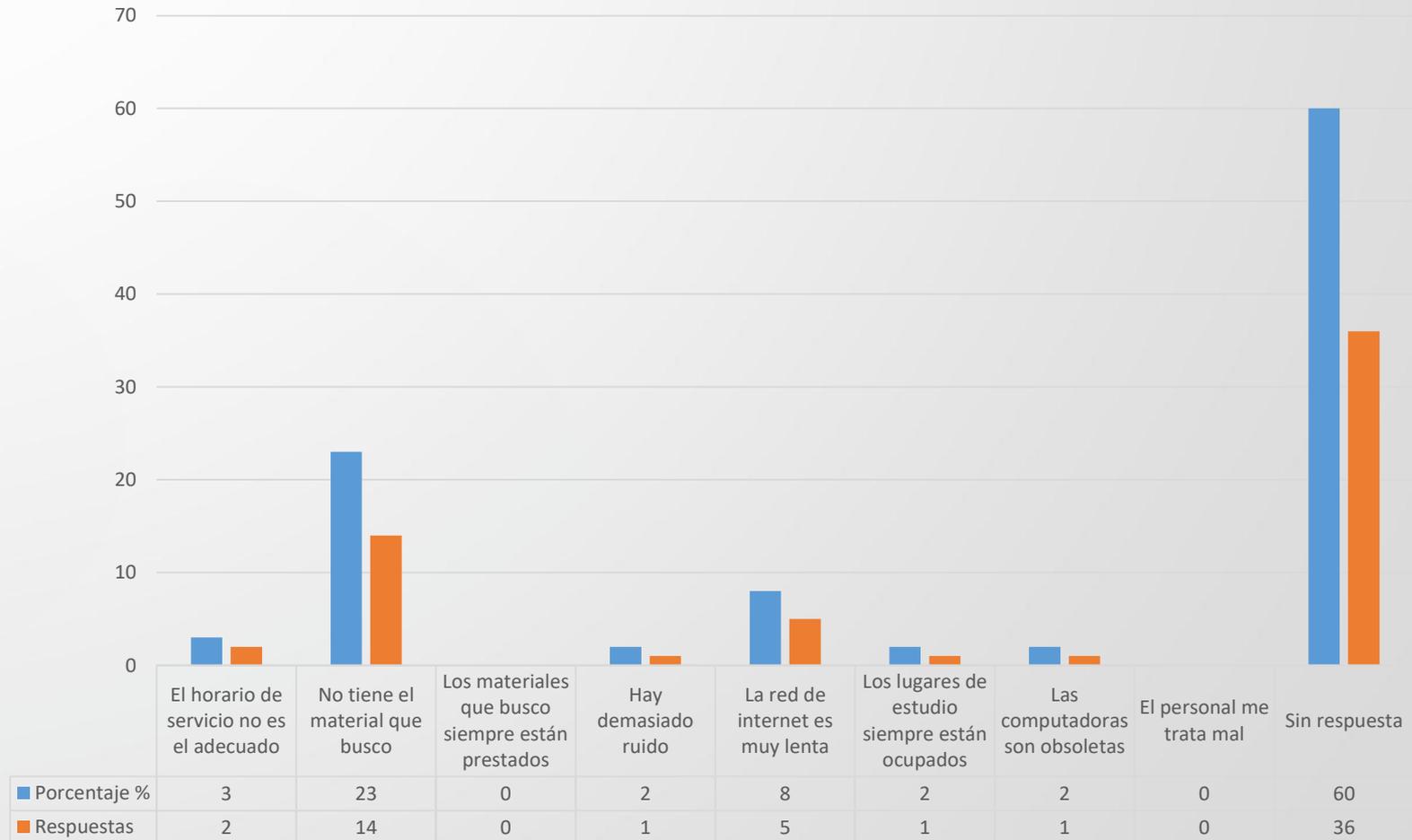
# Frecuencia de visitas a la biblioteca

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



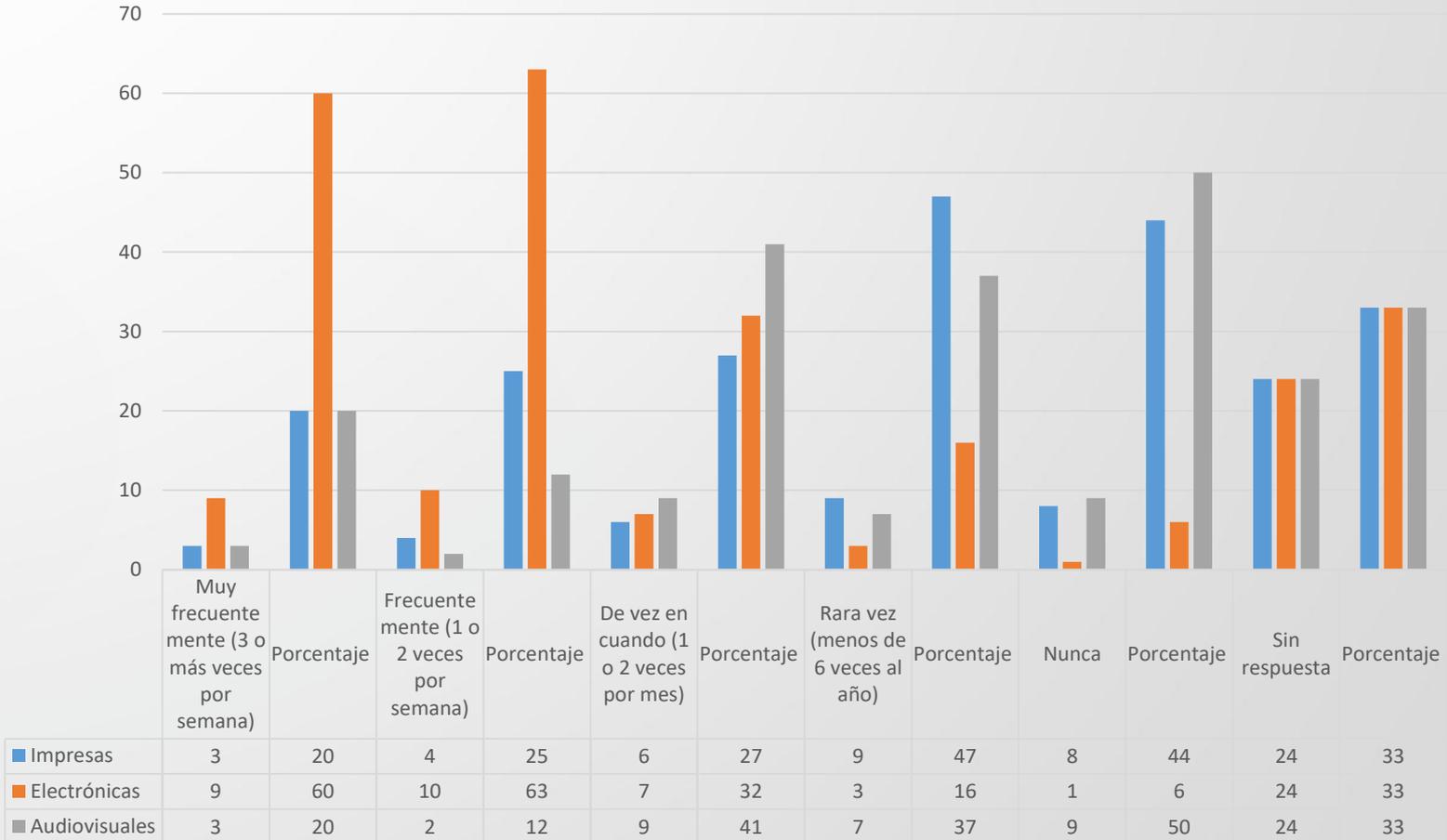
# Razones de no visitar la biblioteca

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

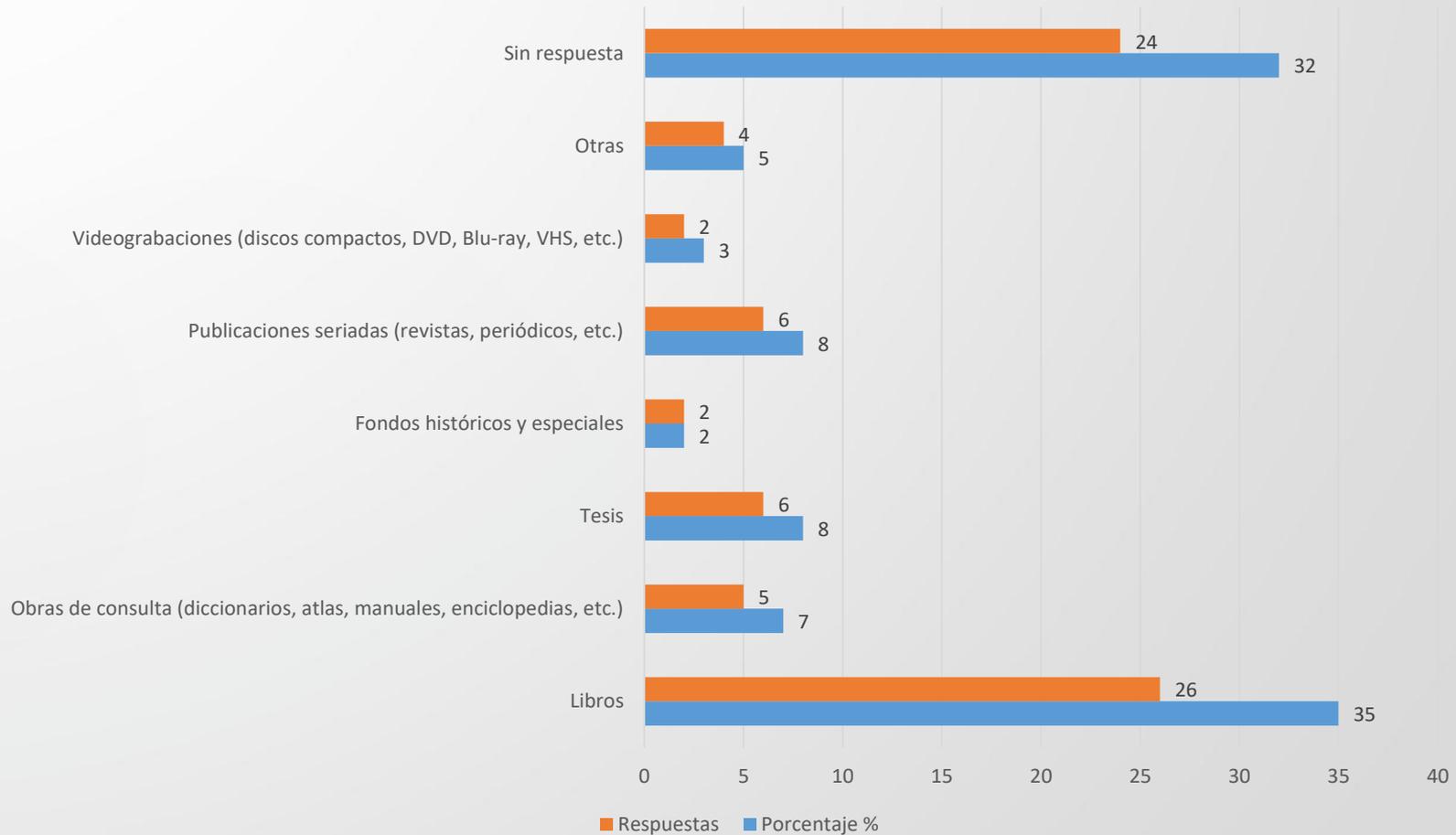


# Uso de las colecciones

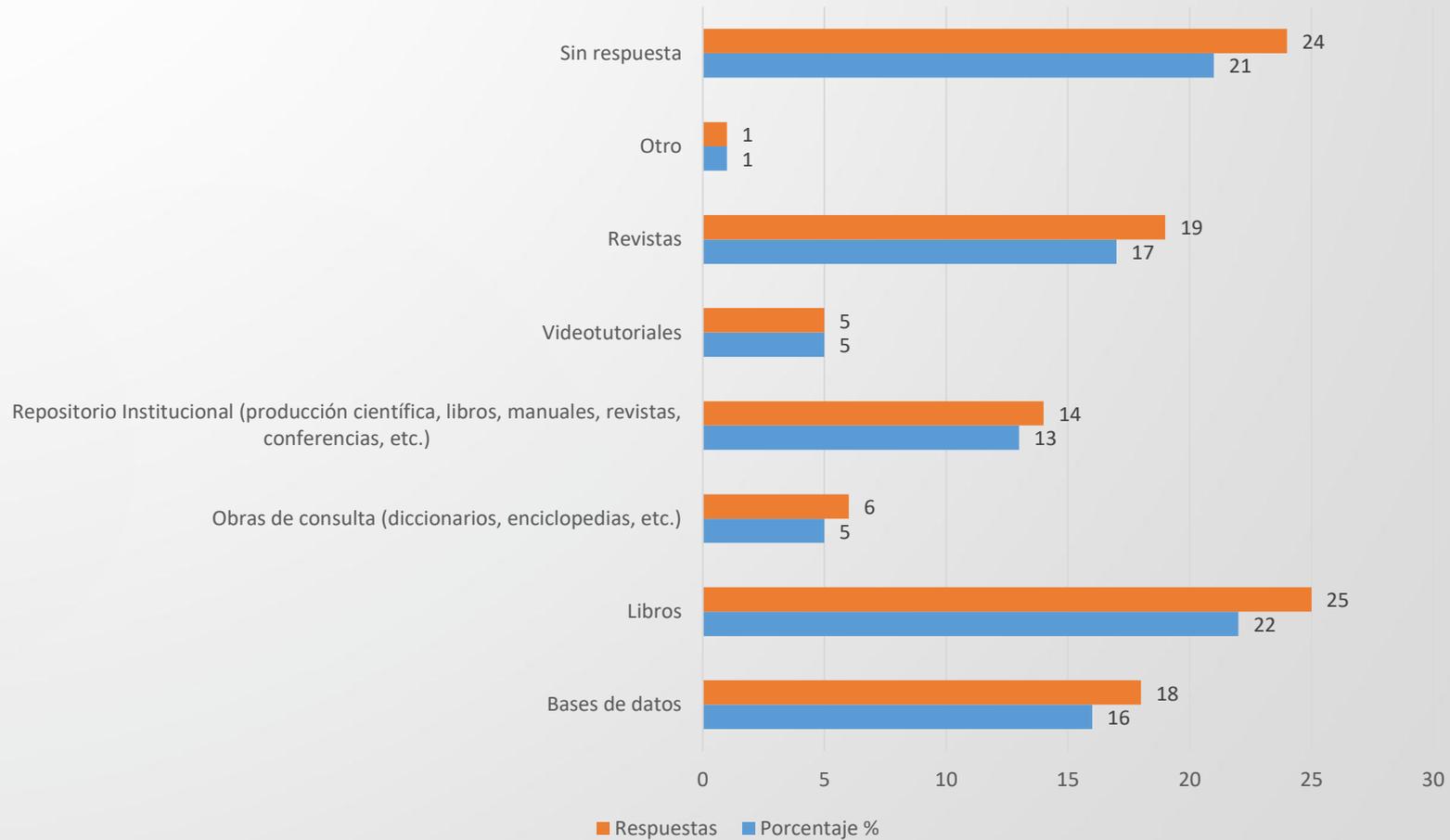
## 8. Frecuencia en el uso.



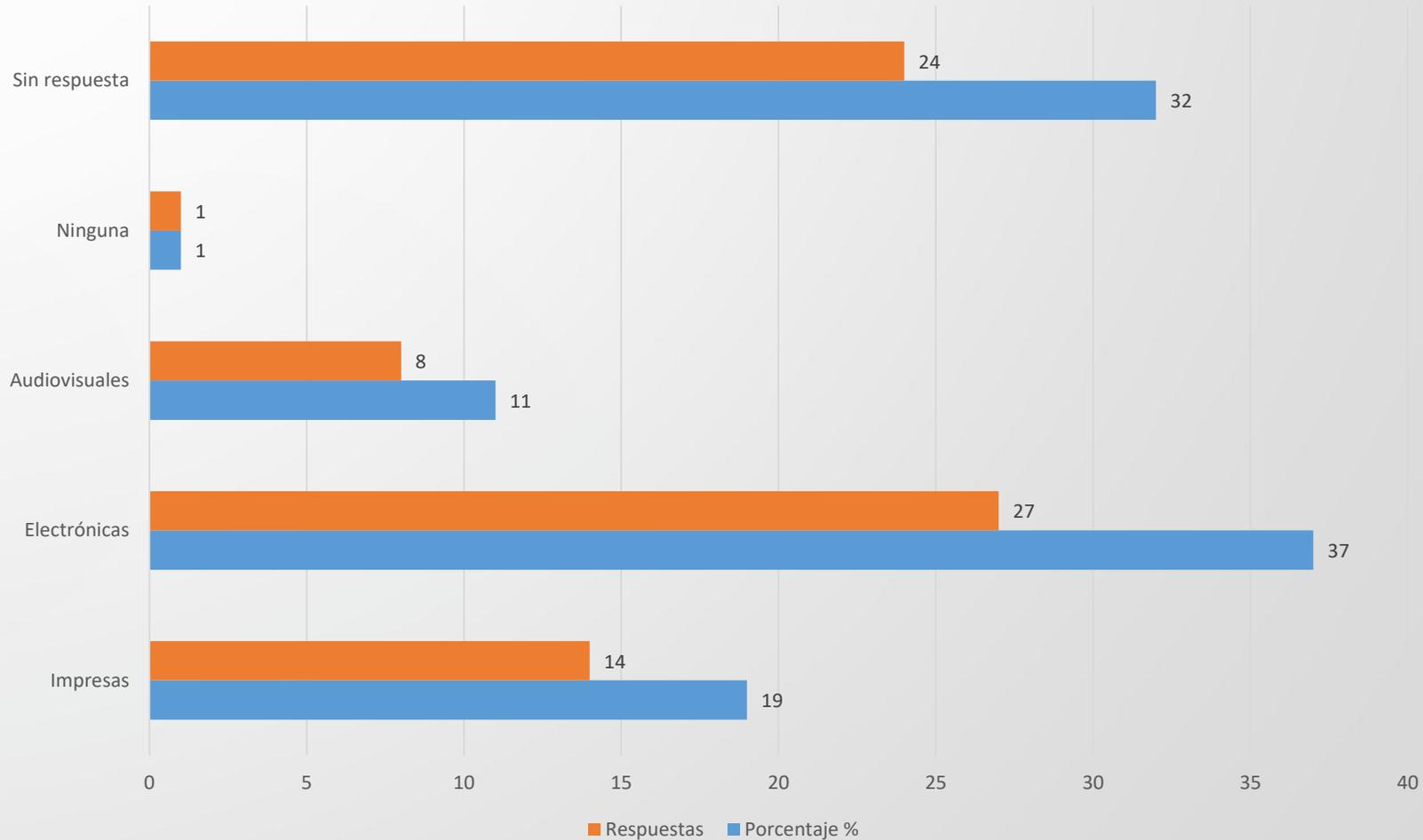
9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



### 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)

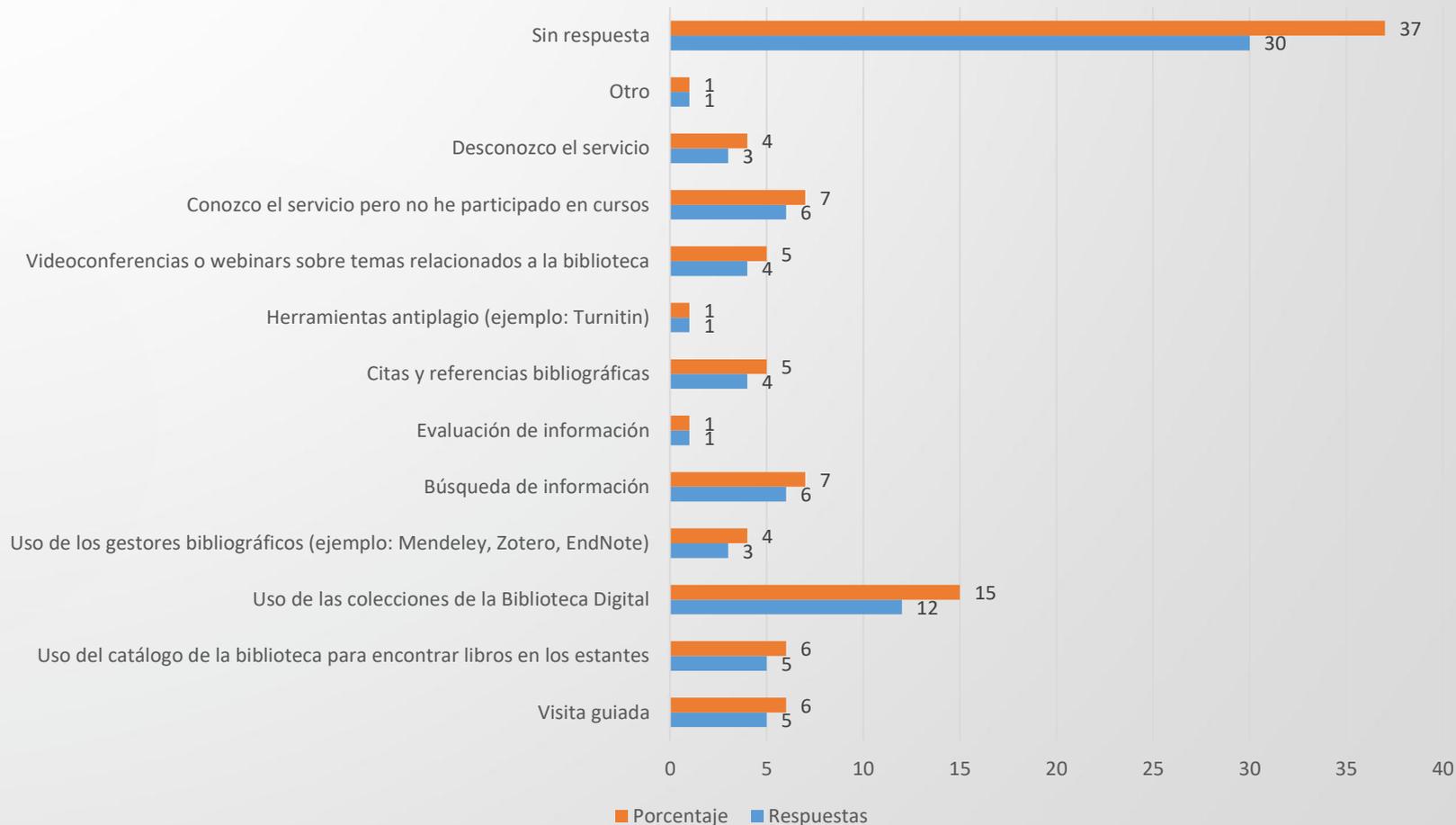


# Servicios

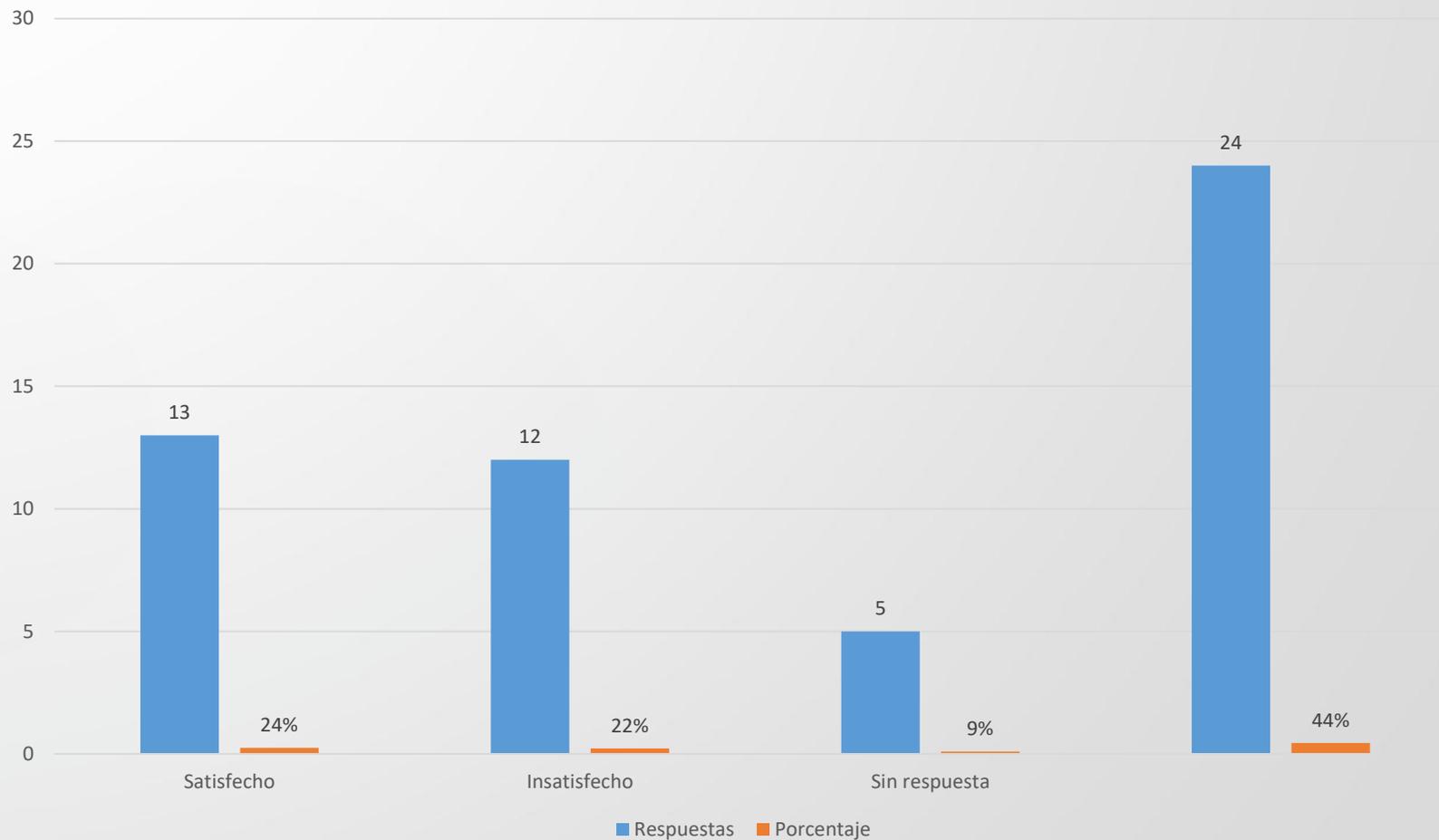
## 12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



### 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?

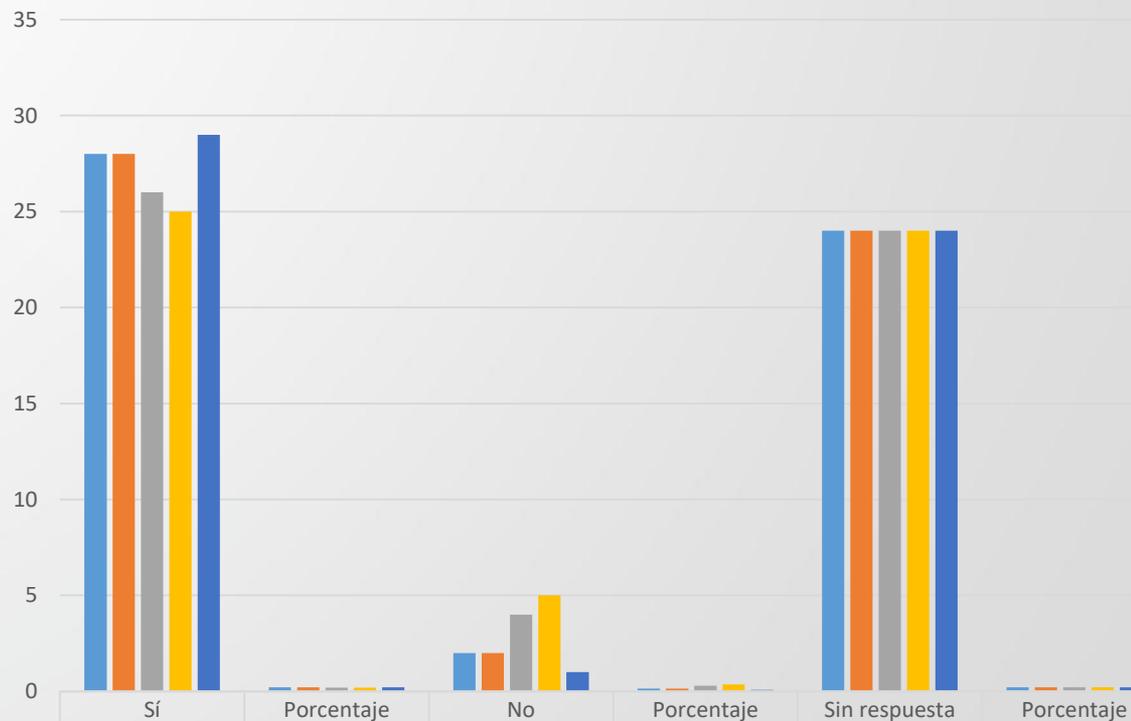


# Infraestructura



# Personal

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



	Sí	Porcentaje	No	Porcentaje	Sin respuesta	Porcentaje
■ La atención recibida fue rápida y eficiente	28	21%	2	14%	24	20%
■ Comprendió mis necesidades individuales de información	28	21%	2	14%	24	20%
■ Solucionó mi necesidad de información	26	19%	4	29%	24	20%
■ Me trató con cortesía y respeto	25	18%	5	36%	24	20%
■	29	21%	1	7%	24	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. Necesitan mejorar en todos los sentidos
2. En términos generales están bien, en la biblioteca CUCSH NO prestan libros sería de gran ayuda que lo hagan.
3. Cómo visita es virtual esta todo muy bien
4. Todo está muy bien de manera accesible
5. Cuidar mas la limpieza, ha estado muy empolvada las veces que visitado las instalaciones.
6. No existe material relacionado con mi carrera, el mobiliario es viejo e incómodo, los cubículos pequeños, el aire acondicionado tiene fallas y huele a humedad, el equipo de cómputo es viejo e ineficiente, parece biblioteca de pueblo fantasma
7. Excelente servicio en la biblioteca virtual
8. El servicio es completo, solo en el uso de biblioteca virtual por alguna extraña razón no puedo acceder con el NIP he estado utilizando el servicio como invitado.
9. no le agregaria nada
10. La biblioteca tiene un mural maravilloso, pero esta muy sucio, poca luz y muy poca asistencia
11. En mi caso como profesor me he dado cuenta que para algunos alumnos en ocasiones es complicado identificar la liga para la biblioteca virtual, podría incluirse un enlace dentro de la plataforma de sus materias.
12. El CUGDL no cuenta todavía con una Biblioteca. Los Servicios bibliotecarios que utilizamos son los de la Biblioteca Manuel Rodríguez Lapuente del CUCSH
13. Desde antes de ser estudiante de la UDG ya tenía una buena impresión de las bibliotecas, ahora qué soy parte, las disfruto más.
14. En el CUGDL la biblioteca no esta adaptada a las carreras que tenemos actualmente, es una biblioteca que no esta actualizada y en lo personal me serviría poder acceder a la información necesario que nos piden las materias ya que en lo personal se me dificulta poder hacer lectura de manera digital
15. Los libros de la biblioteca del CUGDL son de áreas de poco interés para las carrera ahí impartidas. No hay préstamo de libros disponible, hay pocas computadores funcionales, no hay aire acondicionado y los libros no están divididos de manera que sea fácil para los estudiantes encontrar lo que buscan. Hay cajas y escombros por toda la biblioteca.

## 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.

16. Desde hace semanas que no puedo ingresar a la biblioteca digital con mi código y nip, lo cual afecta mi trabajo. Por otro lado, las políticas de las bibliotecas de cada centro son discrecionales y no hay comunicación entre las bibliotecas de la red, lo que me parece un desacierto.
17. Muy buen servicio en todas las bibliotecas
18. La biblioteca virtual es un poco complicada , recordar que el acceso a este tipo de biblioteca debe estar siempre guiada con opciones fáciles y botones de acceso rápido y búsqueda general pues se encuentran muchas personas adultas estudiando de forma virtual y es un poco tedioso la página y la búsqueda de accesos a libros o información .
19. Difruto mucho asistir a la biblioteca, en el SUV siempre recibo muy buena atención, ojalá fuera igual en otras biblioteca. Quisiera en toda la RED disponer del préstamo externo.
20. La Biblioteca que acudo es la Juan José Arreola en Belenes, en lo personal está casi perfecta, solo solicitaría más libros de física, ya que al ser también docente es
21. Buenos y prácticos
22. Yo suelo ir a varias bibliotecas de diferentes centros universitarios y en algunos los encargados no me prestan libros o ponen alguna objecion por ser de otro centro universitario.
23. Me parece bastante bueno el servicio. Está a la altura y he encontrado casi cualquier libro que he requerido.
24. la verdad esta muy bien la biblioteca y me ayuda ucho a lo que necesito



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