



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 del Norte**



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 38 usuarios encuestados del Centro Universitario del Norte: 26 estudiantes, 10 académicos, 2 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

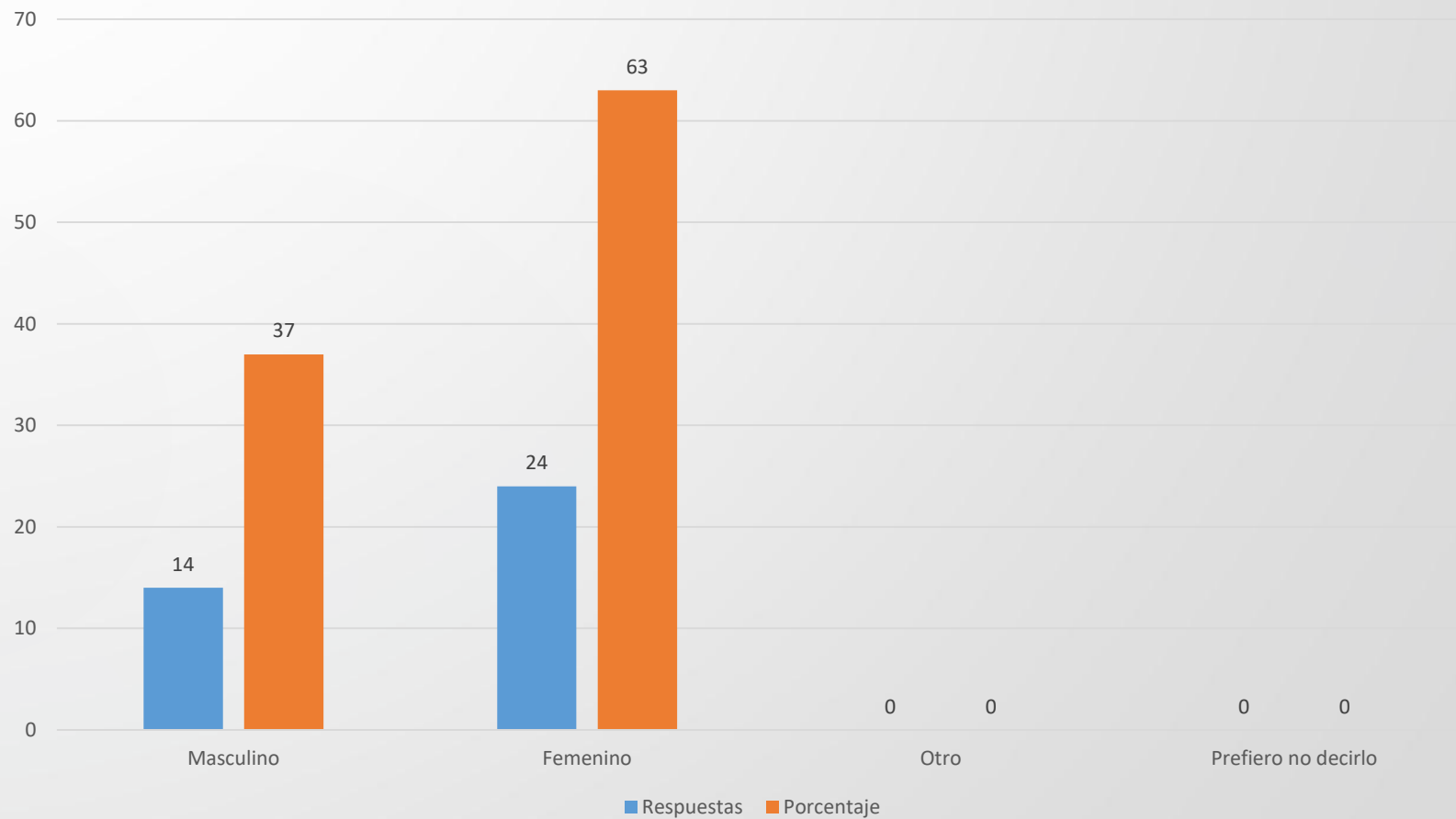
- 18. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.



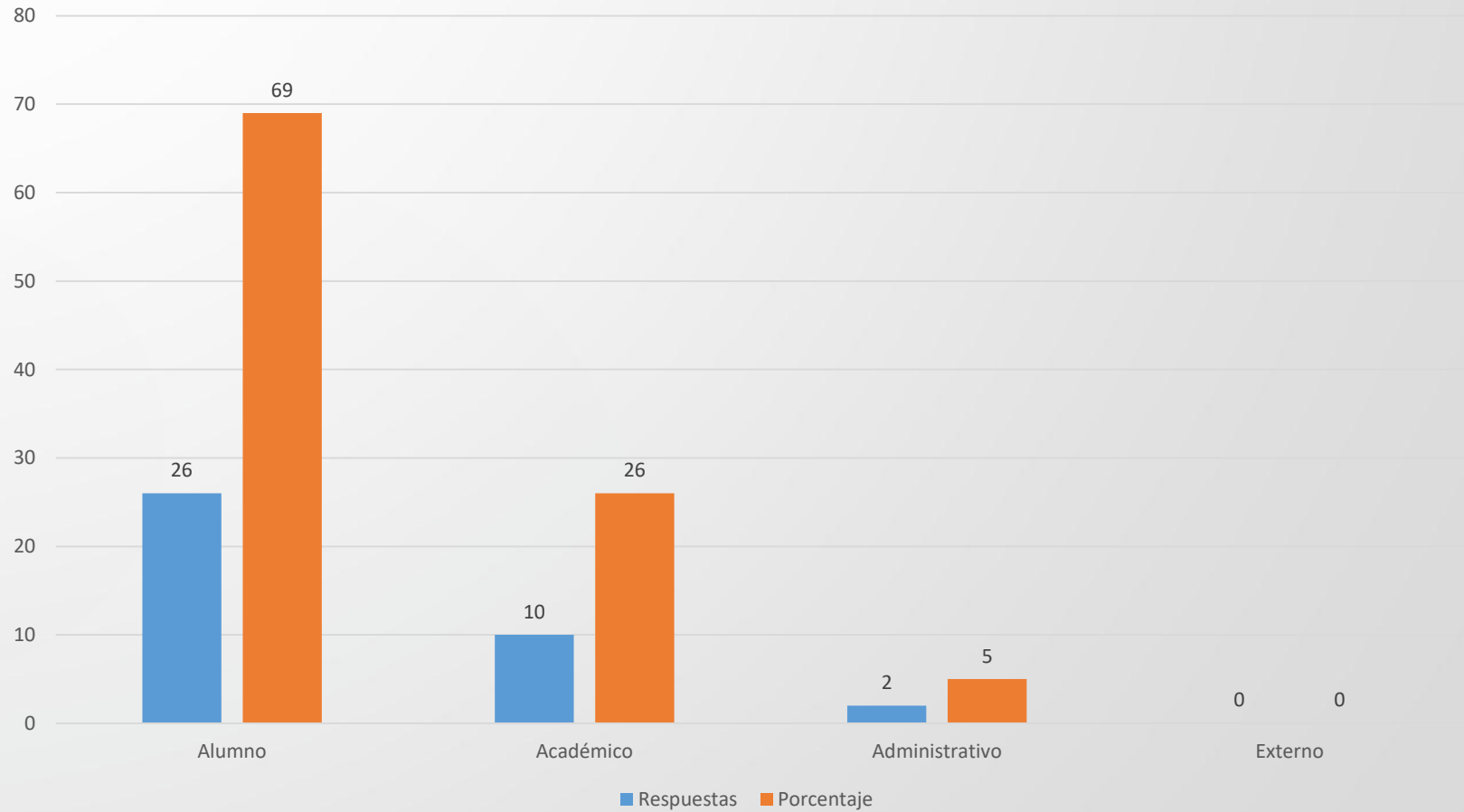
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario del Norte
Año 2024**

Datos poblacionales

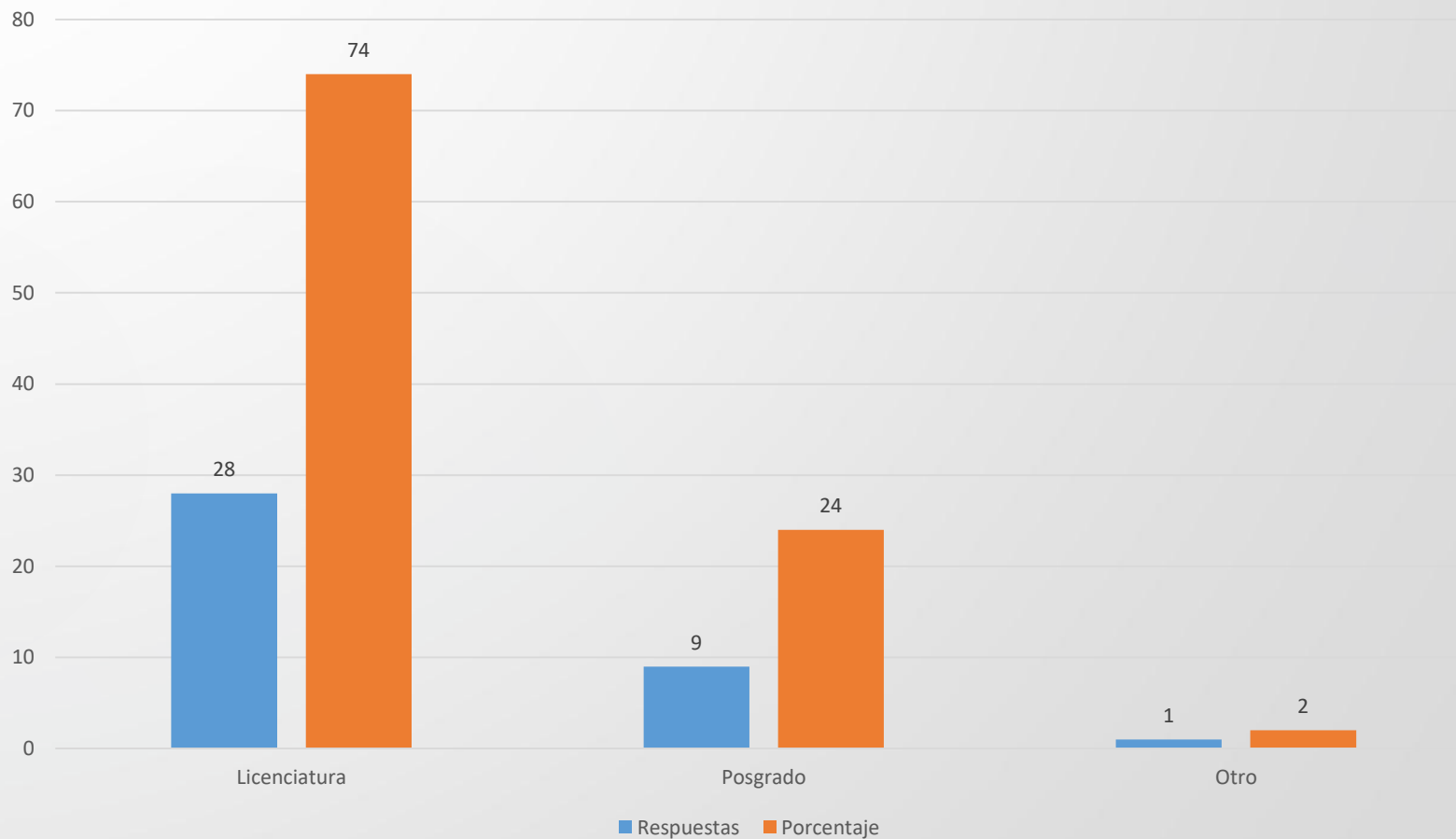
1. Género.



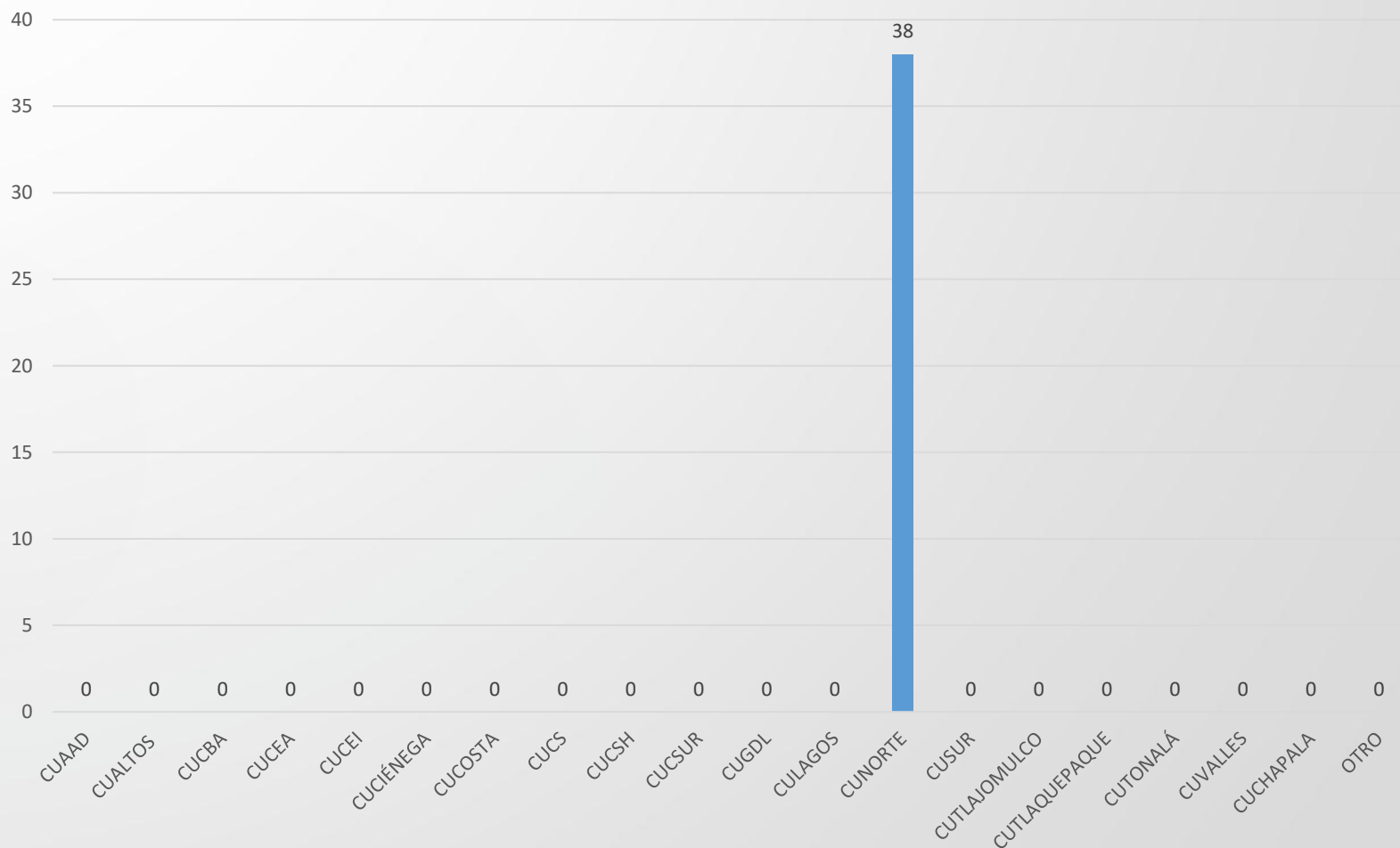
2. Tipo de usuario.



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

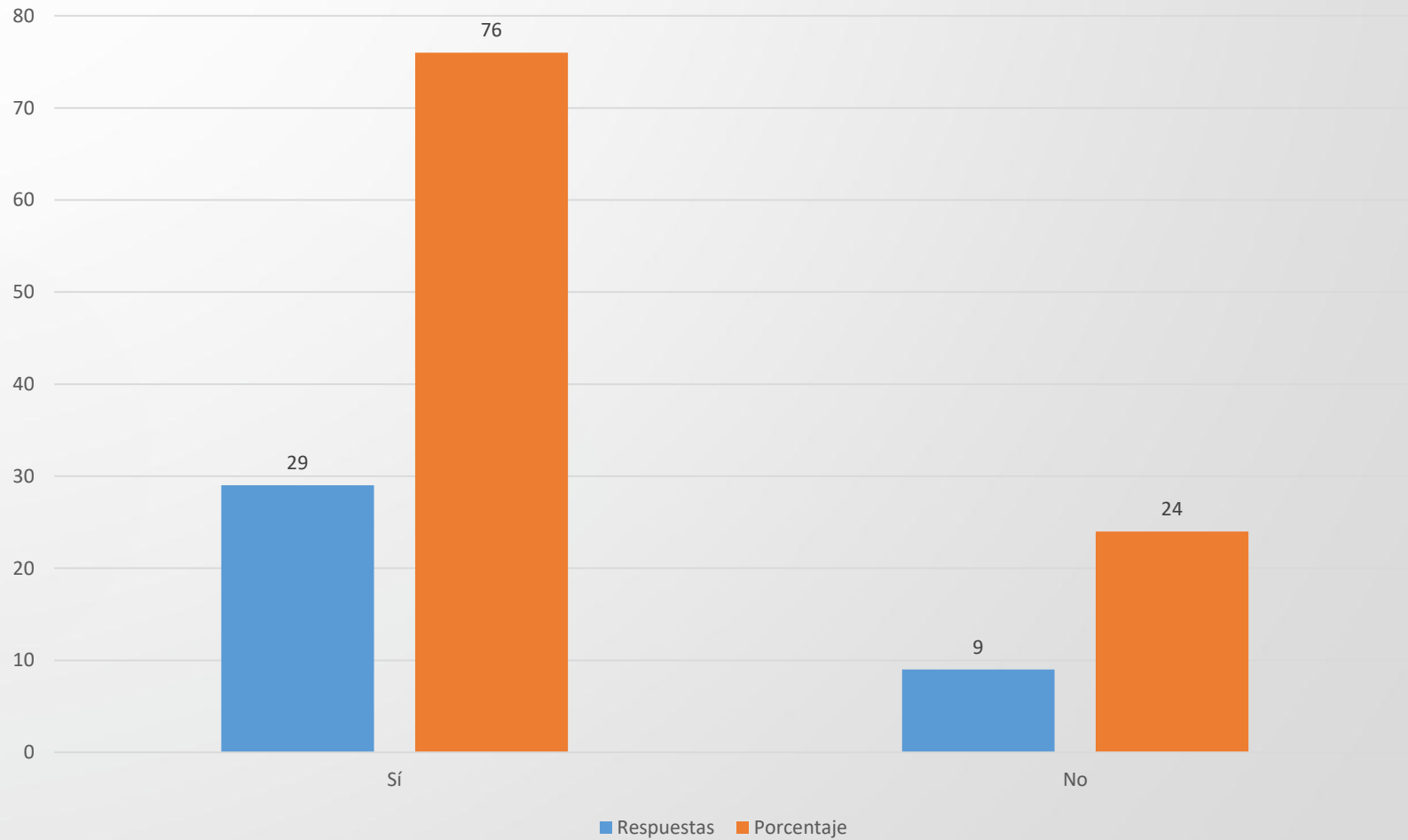


4. Centro Universitario al que pertenece.



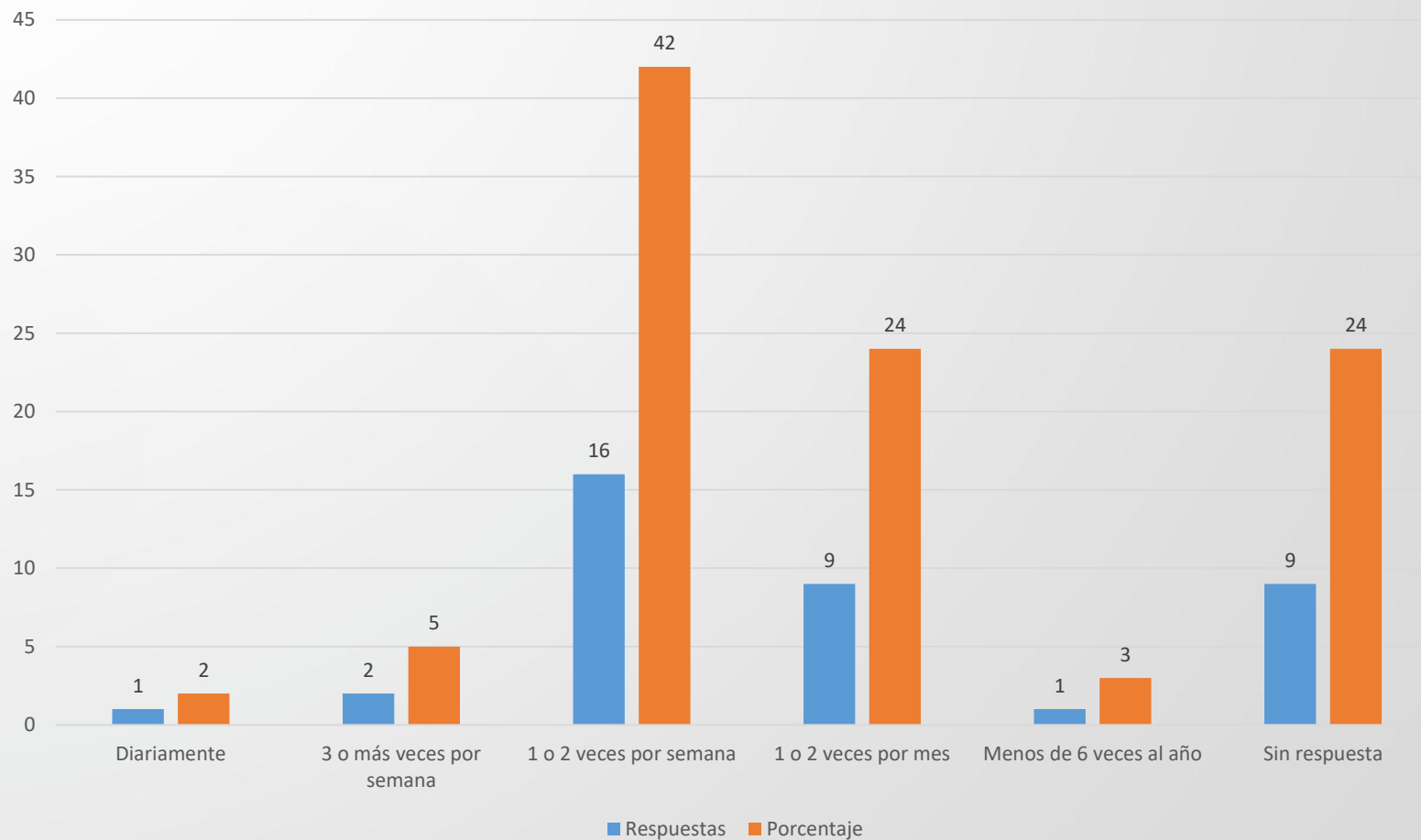
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



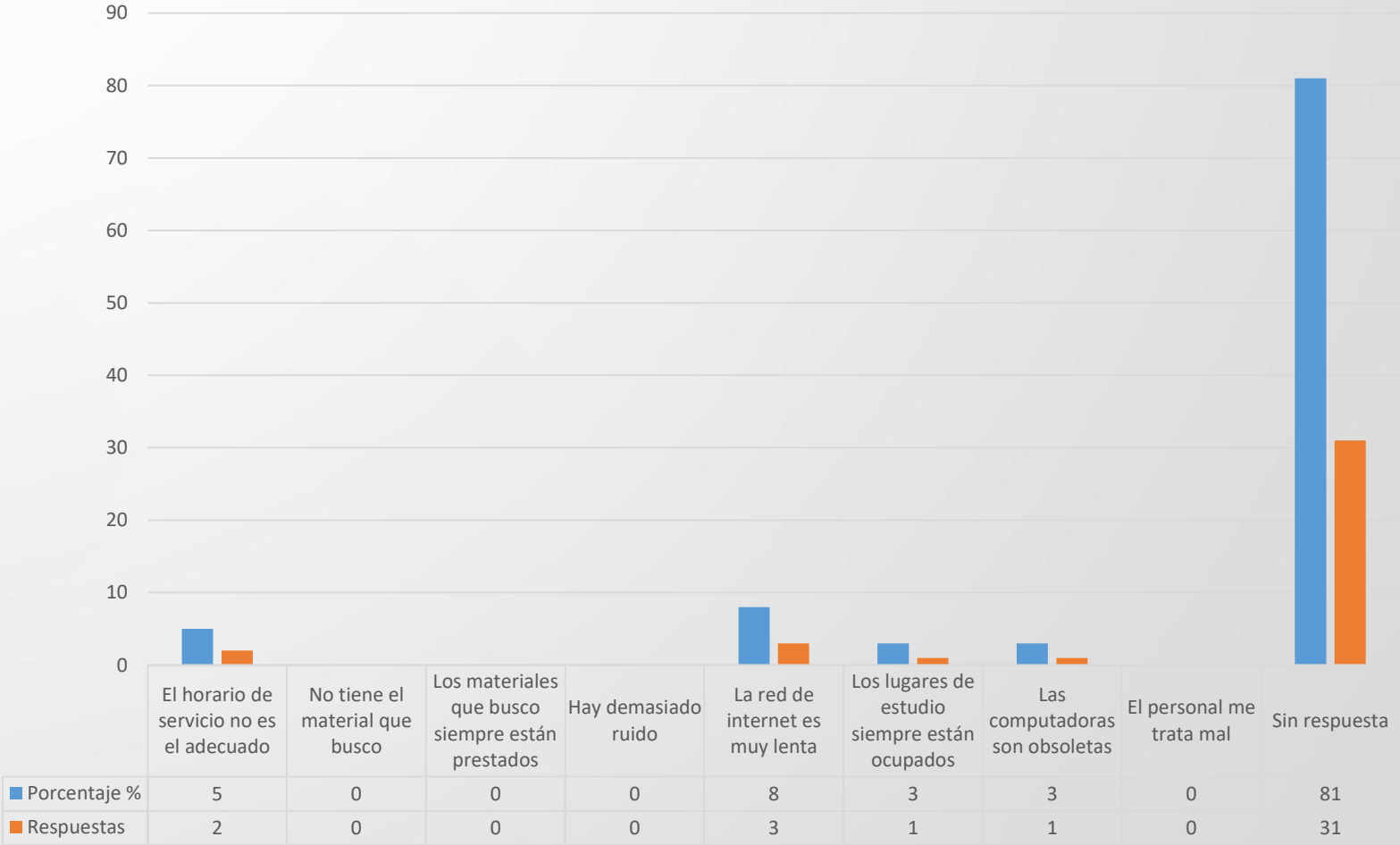
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



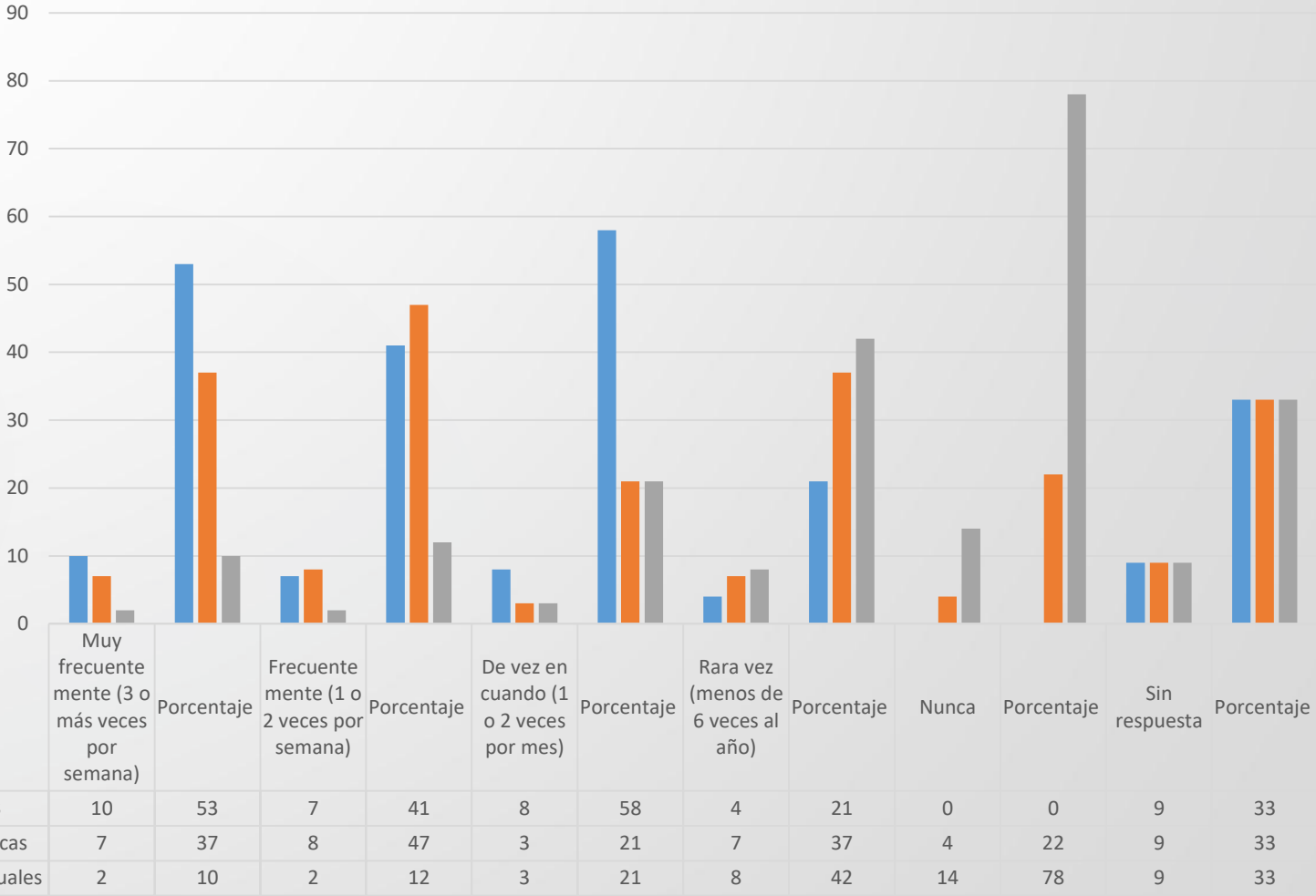
Razones de no visitar la biblioteca

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



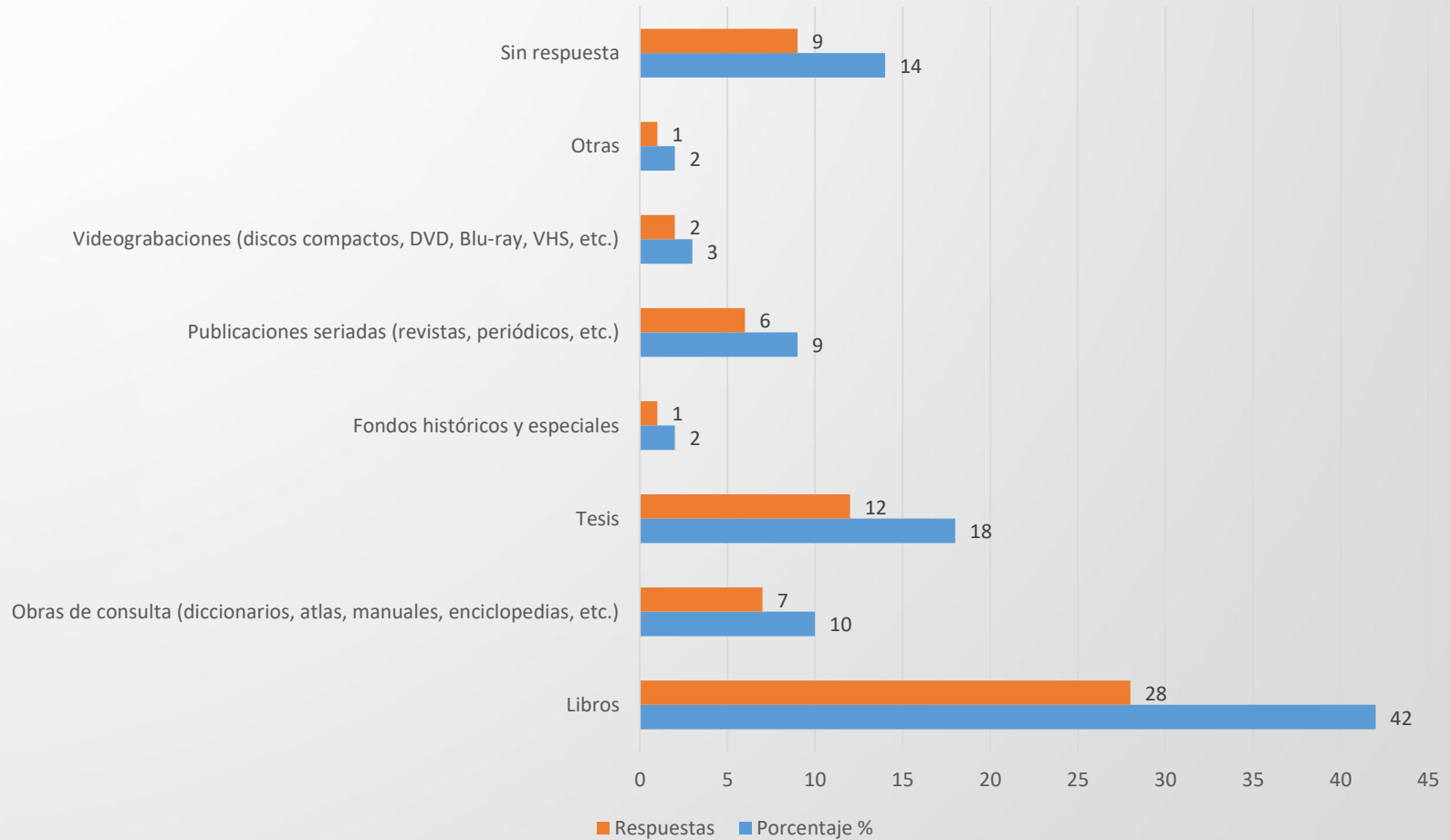
Uso de las colecciones

8. Frecuencia en el uso.

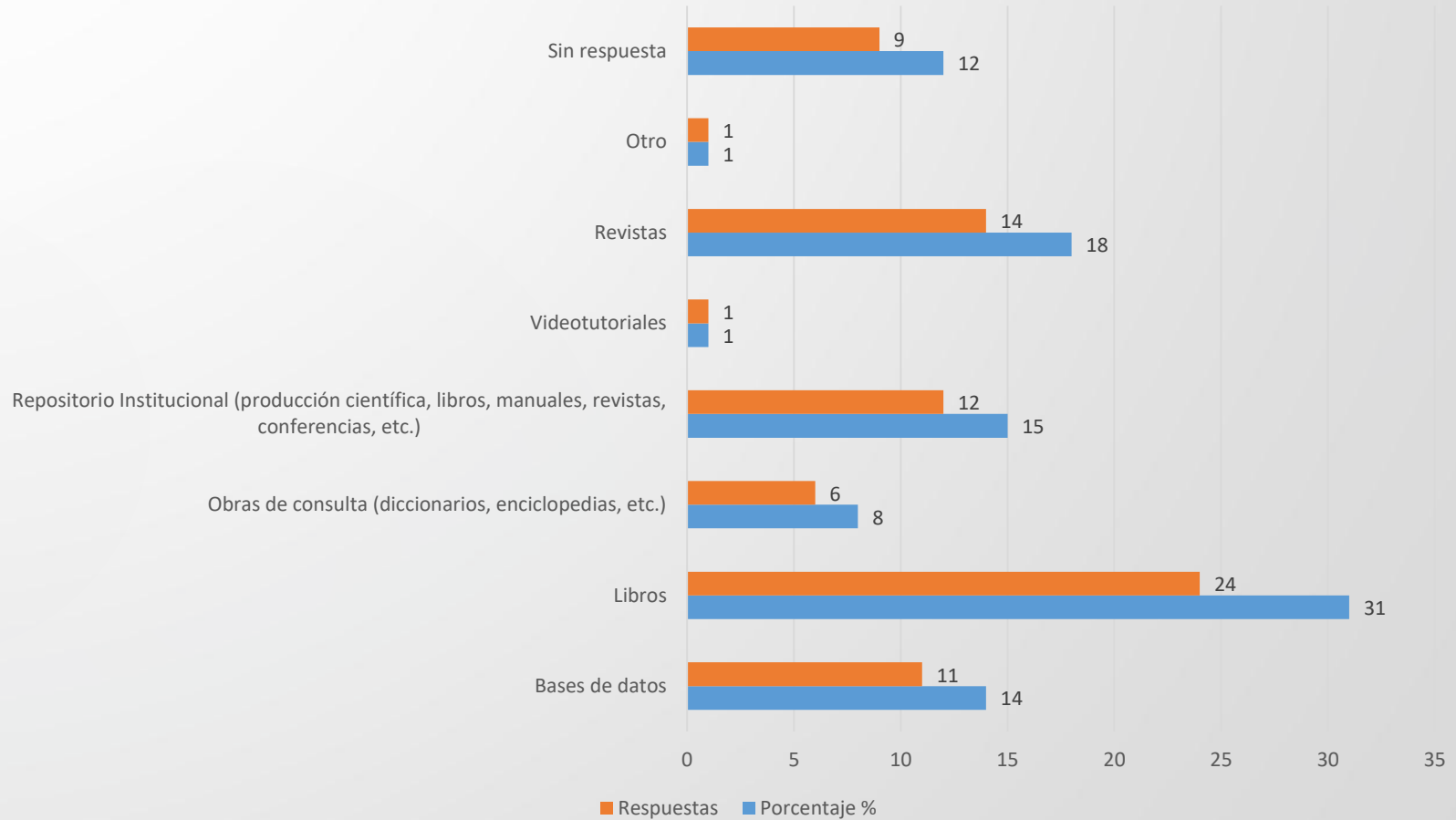


9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)

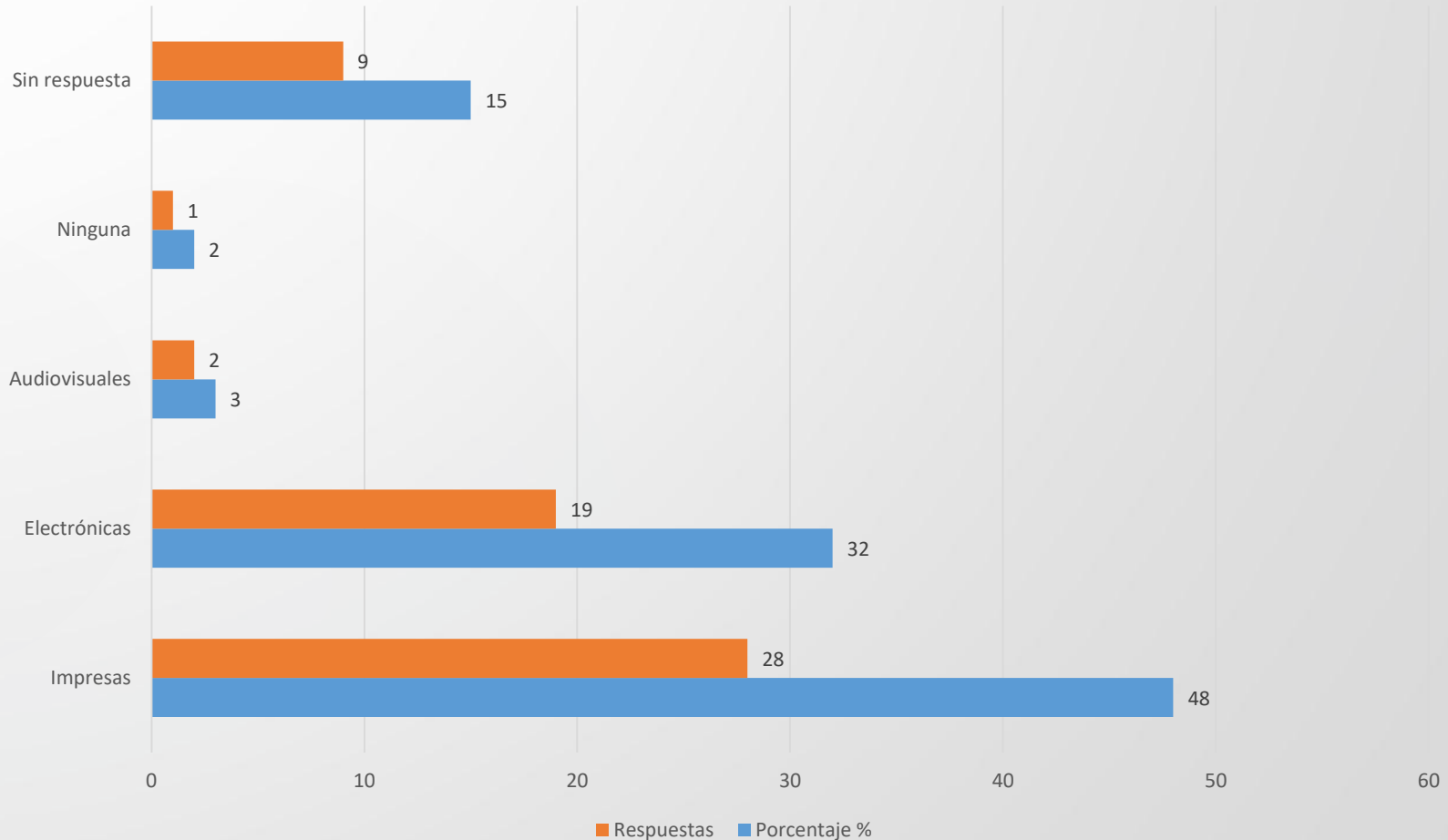
19



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

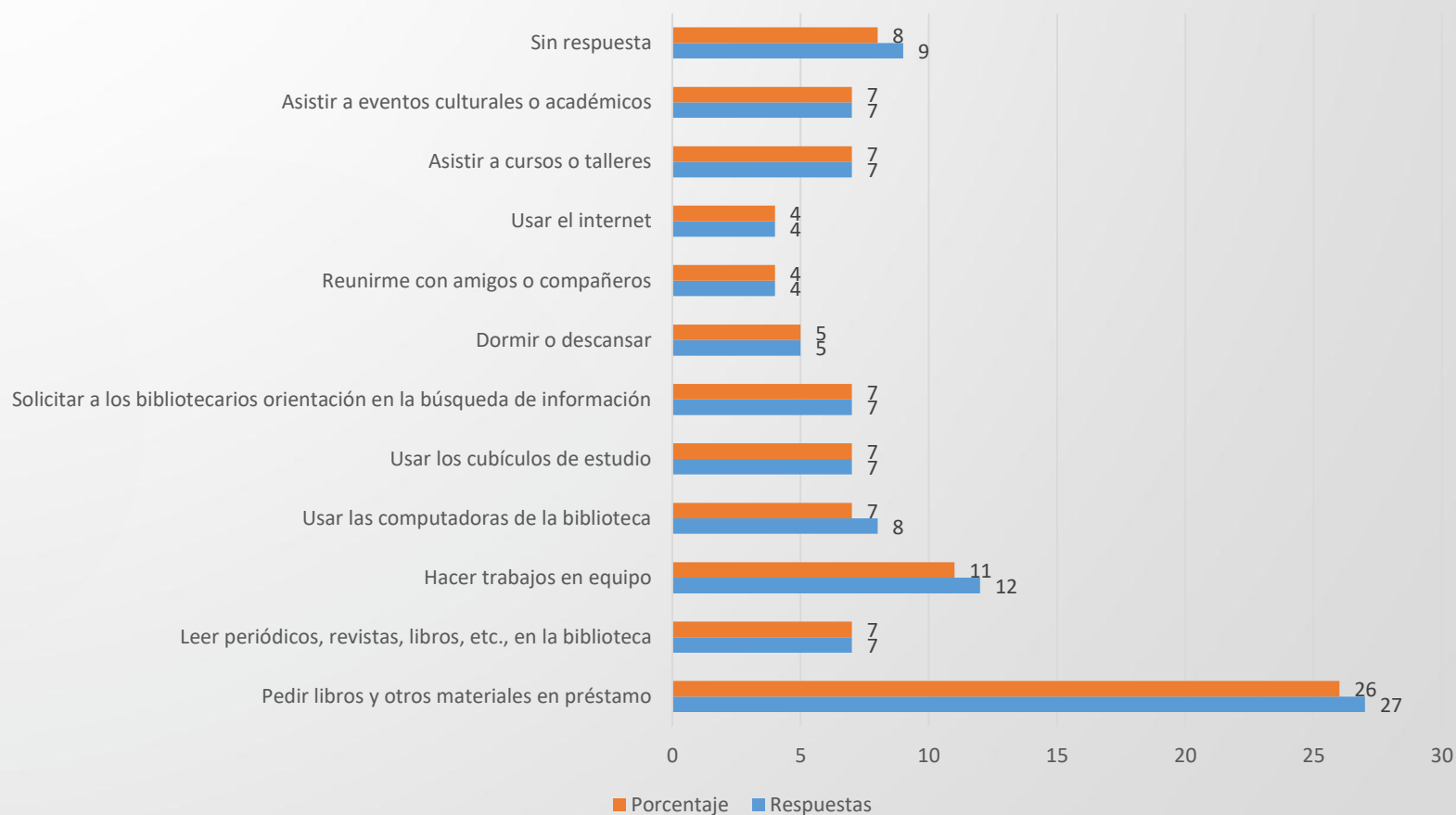


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

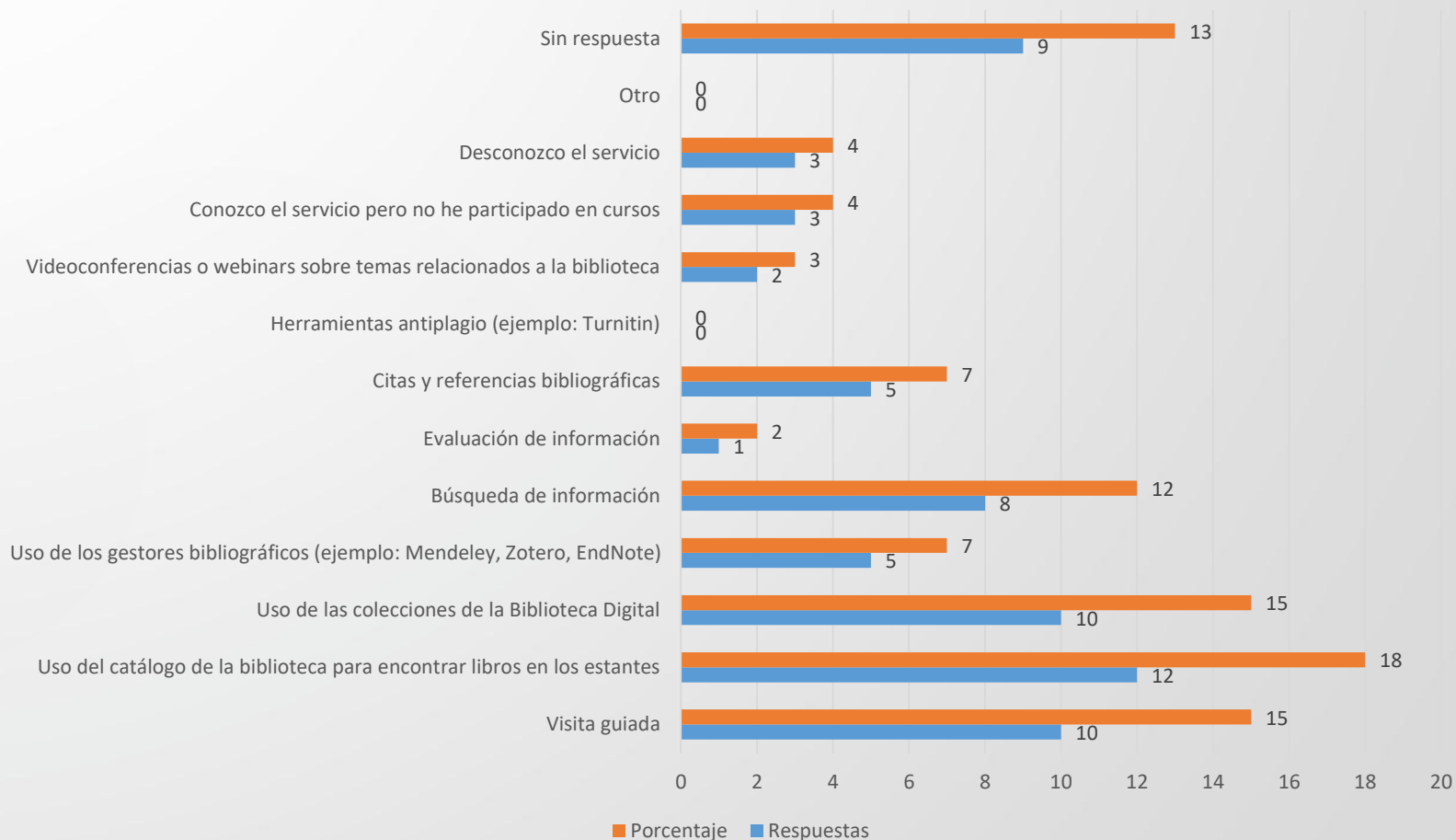


Servicios

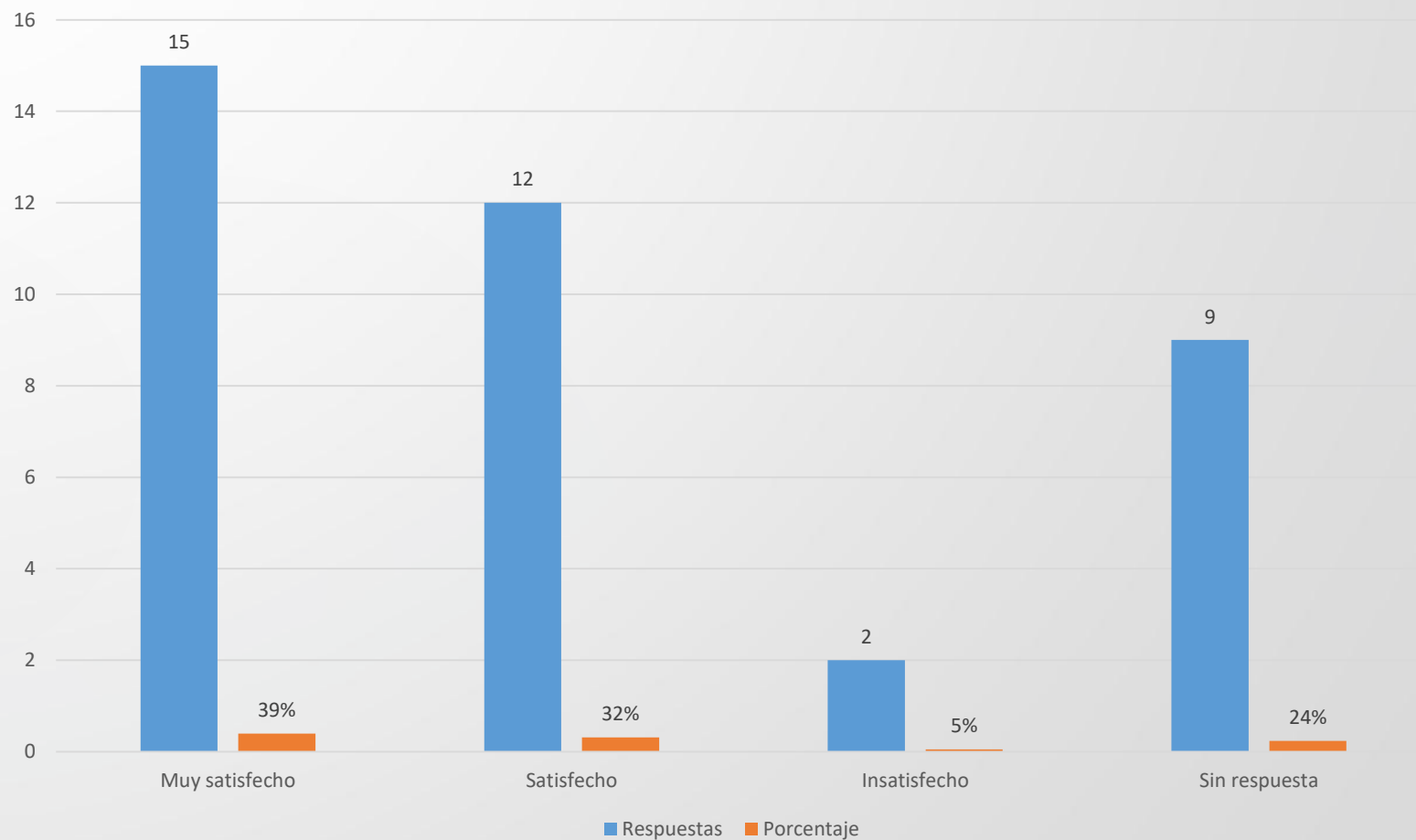
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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?

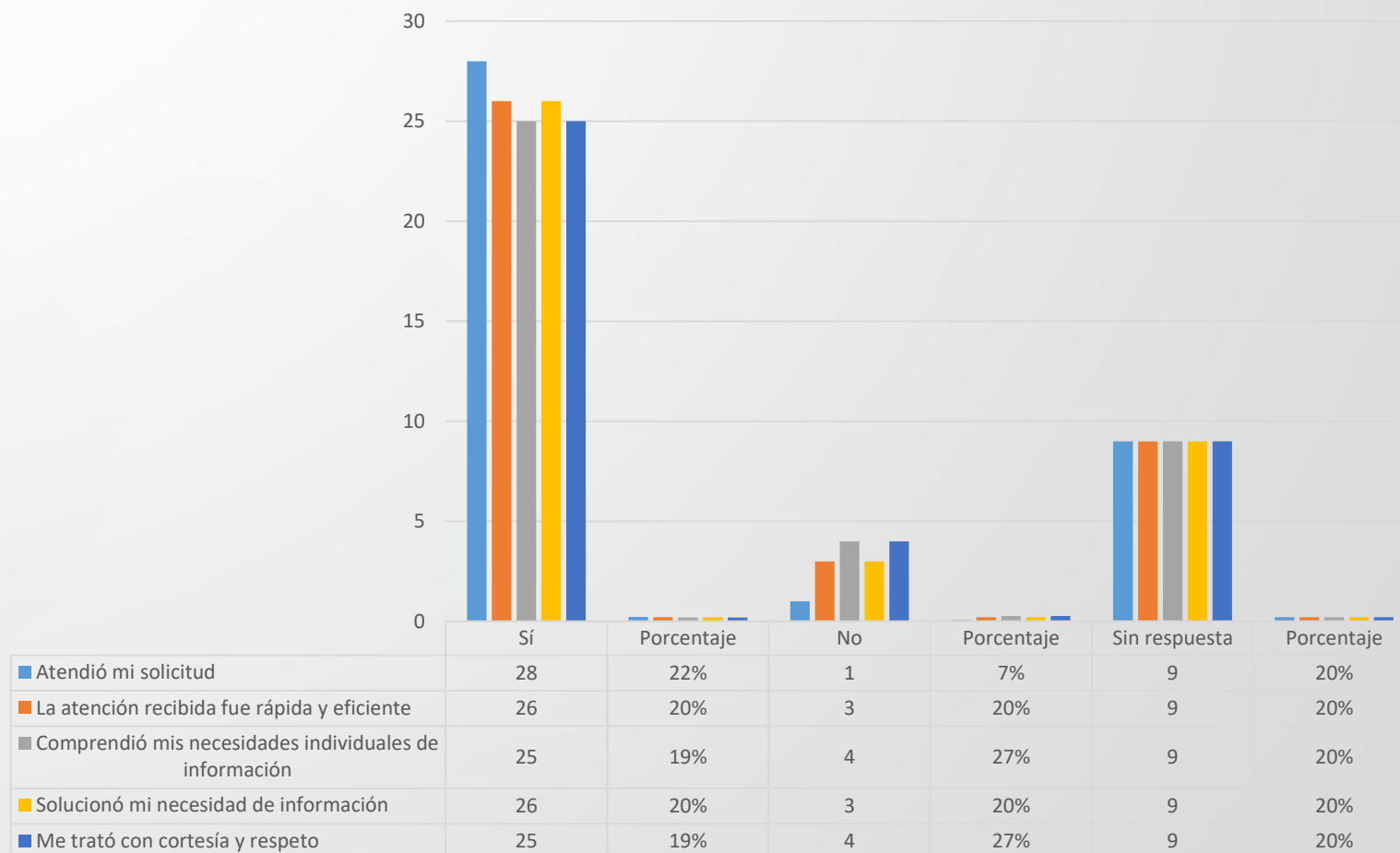


Infraestructura

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.



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. Podrían actualizar más el catálogo de libros de todas las carreras ofertadas en el centro universitario, además de mejorar un poco los espacios de estudio que sean más cómodos
2. Todo muy bien
3. La biblioteca tiene mucho tiempo cerrada
4. esta en obra de mejoro por lo que por el momento no tengo acceso
5. Pienso que el servicio de biblioteca puede mejorar en muchos aspectos en cuanto a infraestructura, aun asi el servicio de atencion no siempre es bueno ya que hay personas "becarias" que no ofrecen una buena atención y que de cierta manera se burlas de las personas que se hacercan a preguntar por algun libro.
6. los servicios son muy buenos pero con la única ecepción, que la persona que se encarga del área de servicios es muy déspota. grosera, floja y malencarada, sería bueno cambiar de personal. Muy específicamente su nombre Sandra. Nadie se anima a acusarla
7. Excelente servicio en biblioteca
8. En CuNorte la biblioteca y los que dan servicio en ella son muy competentes.
9. Buen servicio
10. Tienen meses restaurando biblioteca CUNorte y no hay acceso. Inhibe concurrencia de estudiantes y yo como docente me veo muy limitada en su uso.
11. El servicio prestado en el CUNorte es genial, super atentos y con amplio acervo de consulta.
12. Gracias, brindan un buen servicio
13. Tengo años pidiendo que presten más materiales y por más tiempo y activen la renovación de material en línea. Prestan el material por muy poco tiempo y no hay renovación ni tampoco en línea. Uno debe tomar otro ejemplar y no se puede renovar el mismo. Es muy poco el tiempo y la cantidad de materiales a prestamo
14. Más areas de recreación y lectura informal
15. Me gusta mucho cuando está el profesor Andrés, es el que mejor me ha atendido, en cambio hay otra persona mujer que es menor atenta.

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. Me gustaría que los libros se presten por más tiempo
- 17. Me agrada mucho la biblioteca más las áreas de computadoras y el área de lectura informal se encuentran un poco atrás en cuanto a infraestructura
- 18. Nuestras instalaciones están en reparación y la nueva modalidad es algo incómoda y la señora que atiende parece estar de mal humor
- 19. Mi opinión es que continúe así de ordenada la biblioteca y se tenga un periodo más largo de préstamos
- 20. Sigamos trayendo más libros y sigamos con el mismo trato. Por su puesto que nos brinden una enseñanza de calidad
- 21. Muebles más cómodos
- 22. Estoy inconforme con que cierren la biblioteca por más de 1 mes para hacer inventario, considero que es demasiado tiempo y justo la cierran en el período que a los académicos nos asignan las nuevas materias y no es posible consultar material para preparar las materias.
- 23. Siempre se han cubierto mis necesidades de atención y servicio de extraordinaria manera gracias
- 24. Excelente servicio
- 25. Considero que sería importante que la biblioteca tuviera un espacio más amplio para la lectura y los trabajos académicos



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