



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
Ciencias Sociales y Humanidades
Sede Biblioteca Central La Normal**



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 26 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades, Sede Biblioteca Central La Normal: 6 académicos, 7 administrativos, 10 Alumnos y 3 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?

** 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.

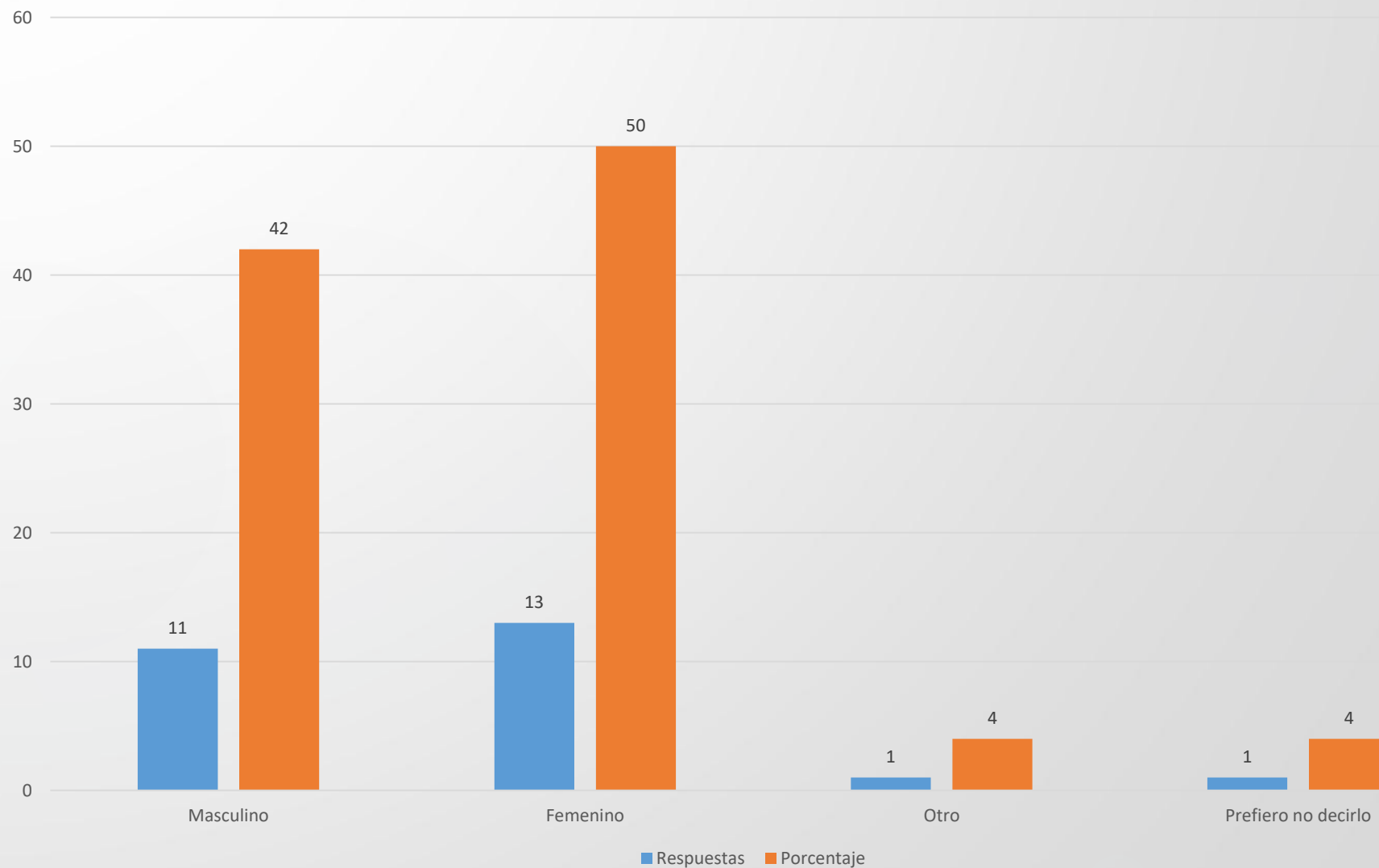


Encuesta de Satisfacción de Usuarios
de las Bibliotecas de la
Universidad de Guadalajara - 2025

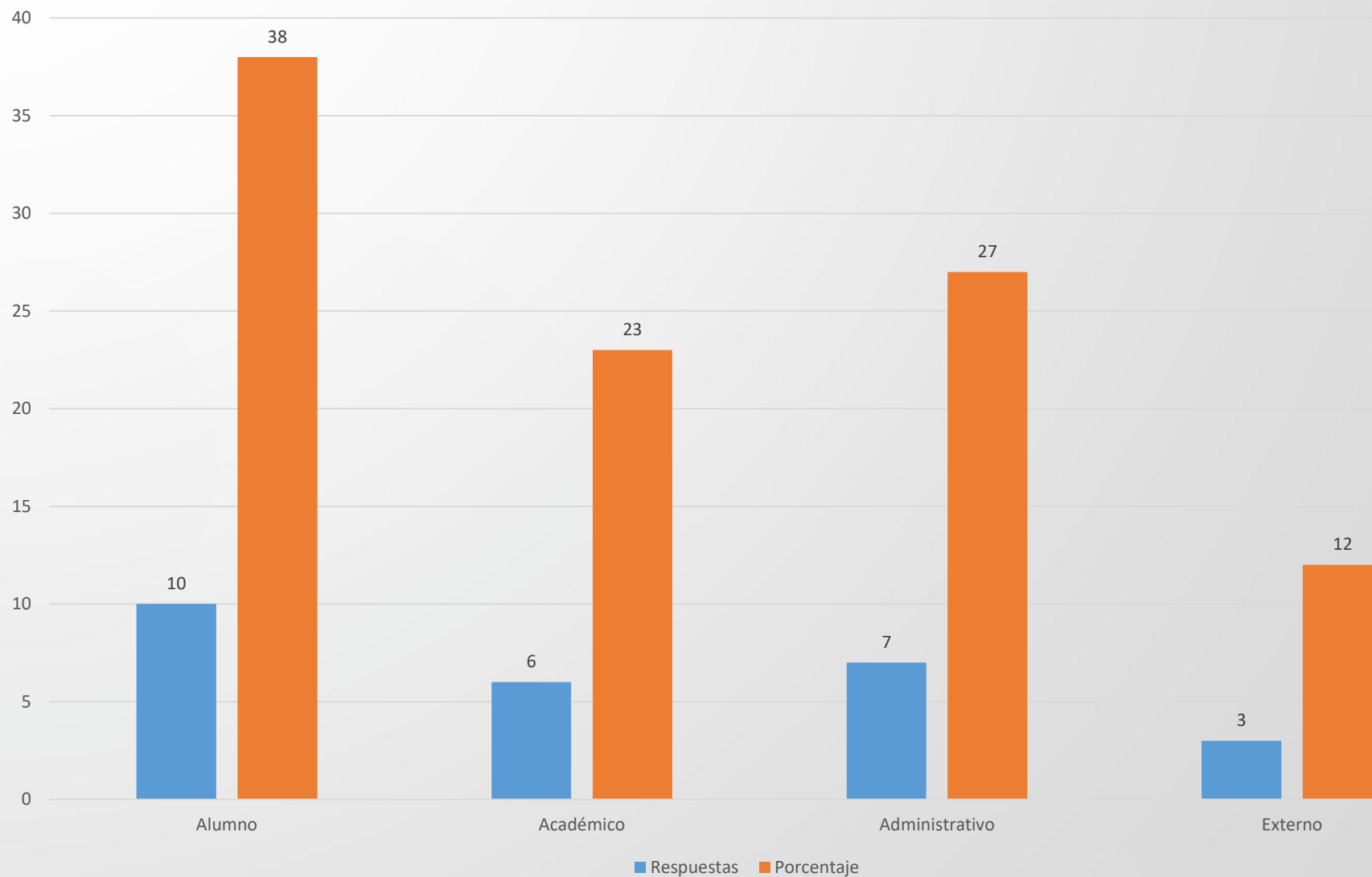
Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades
Sede Biblioteca Central La Normal
Año 2025

Datos poblacionales

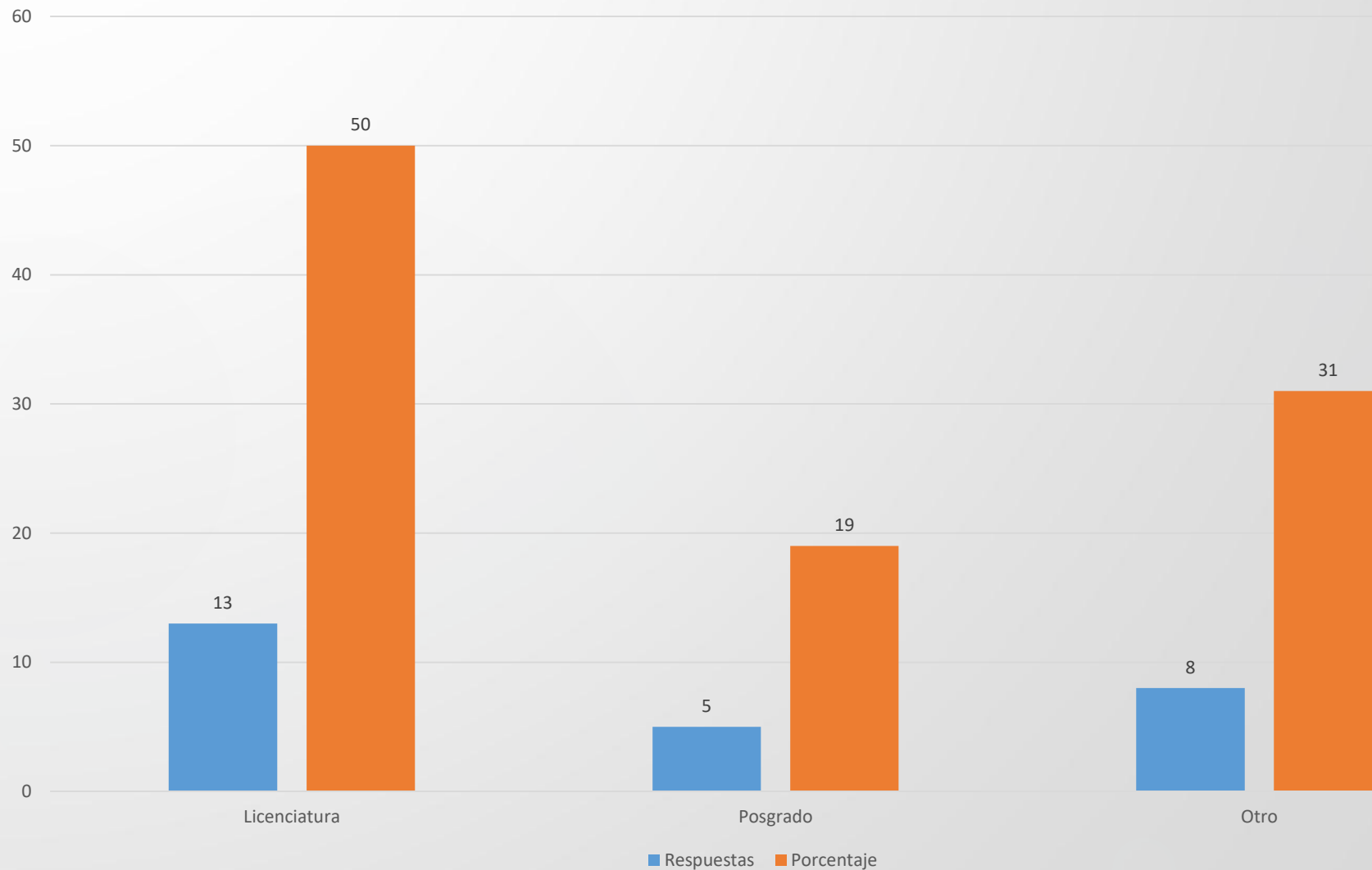
1. Género.



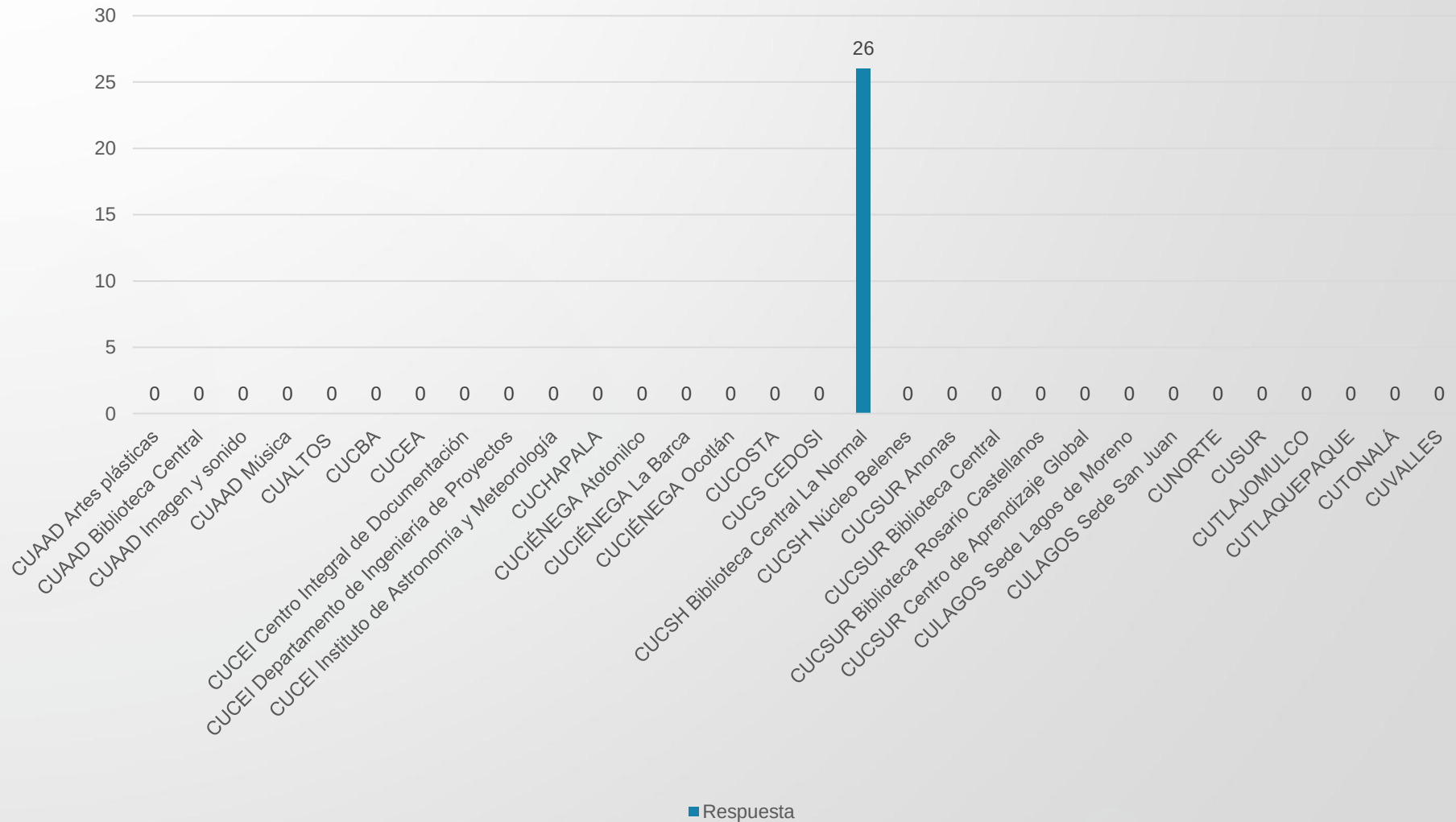
2. Tipo de usuario.



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

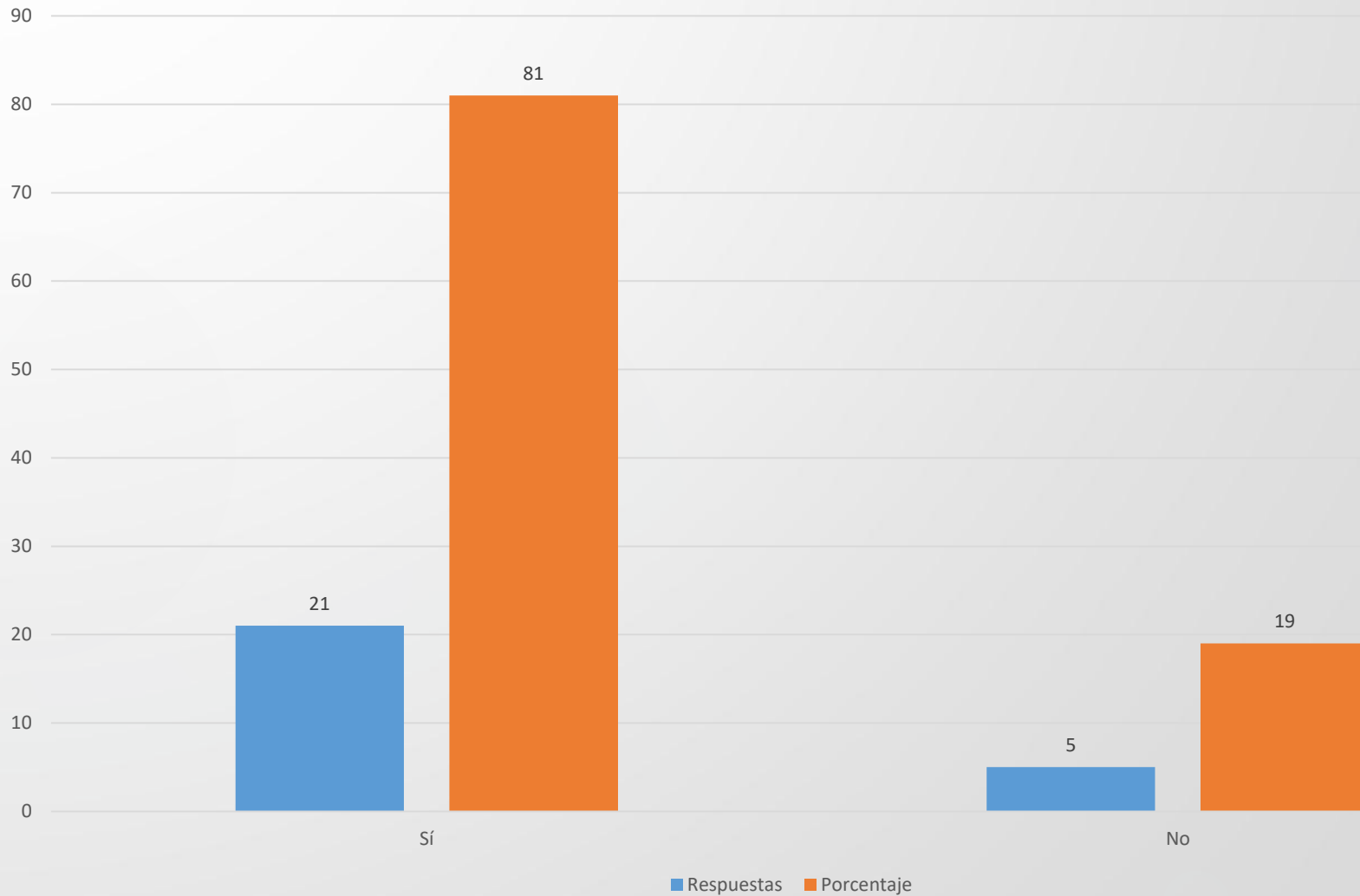


4. Centro Universitario al que pertenece.



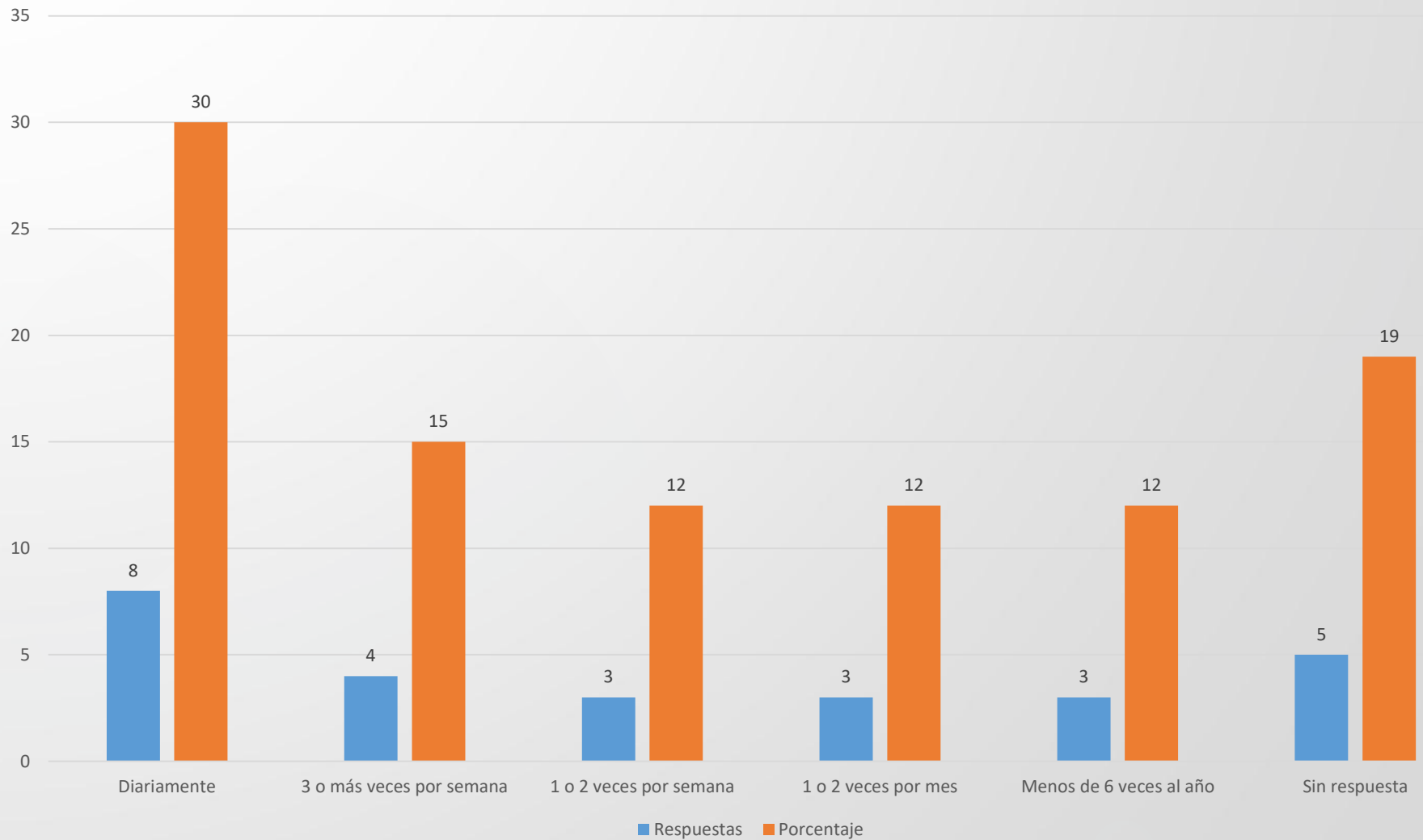
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



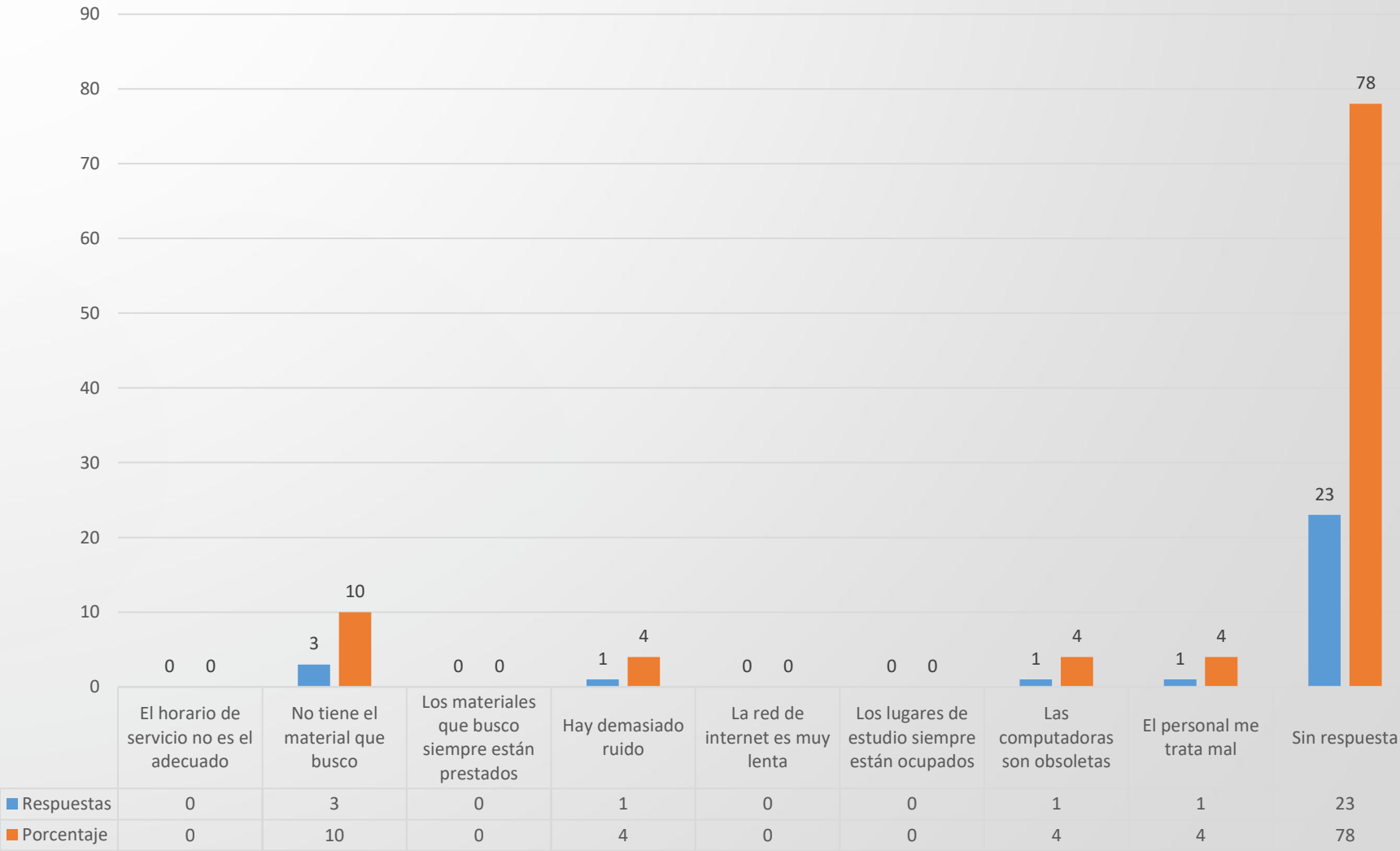
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



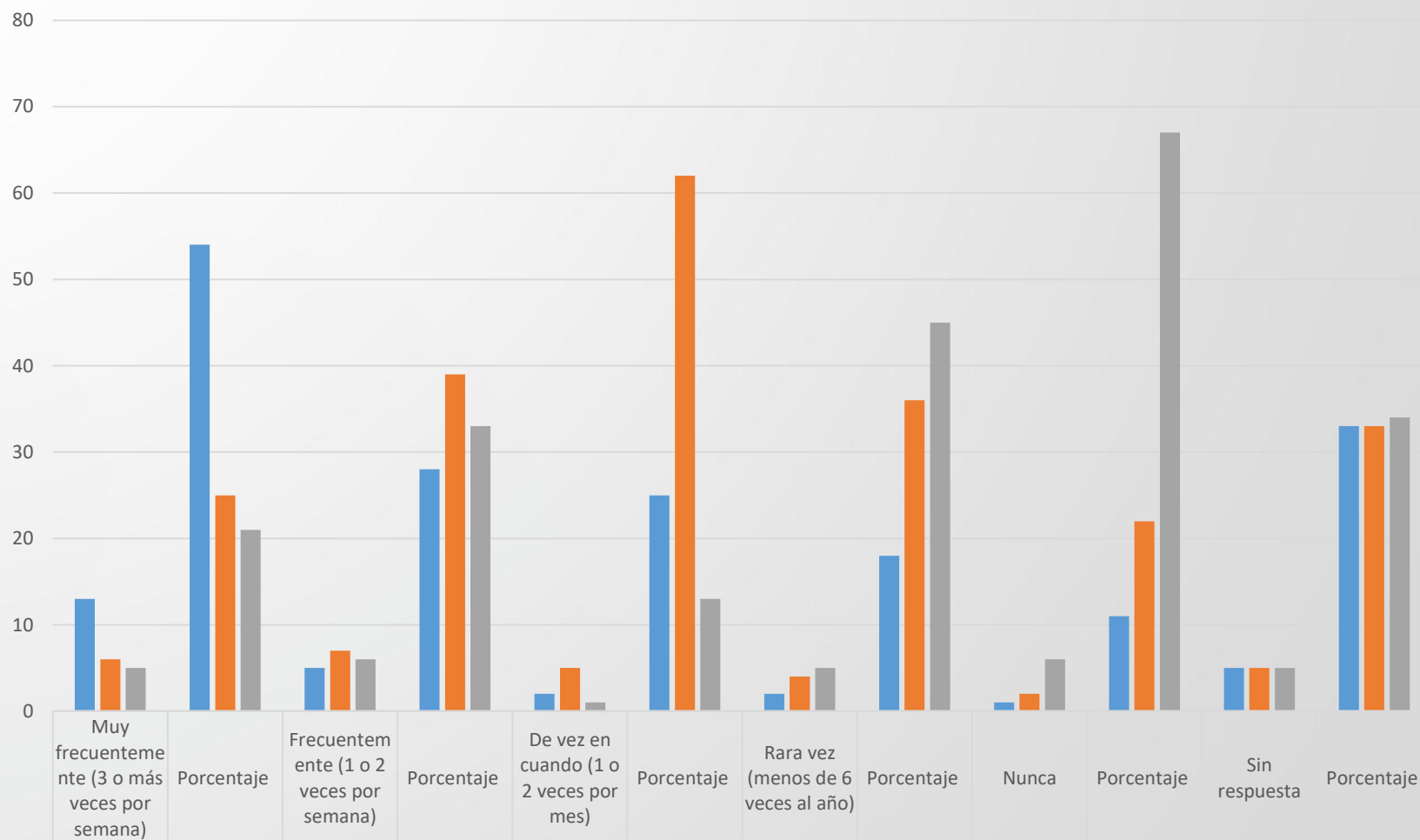
Razones de no visitar la biblioteca

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



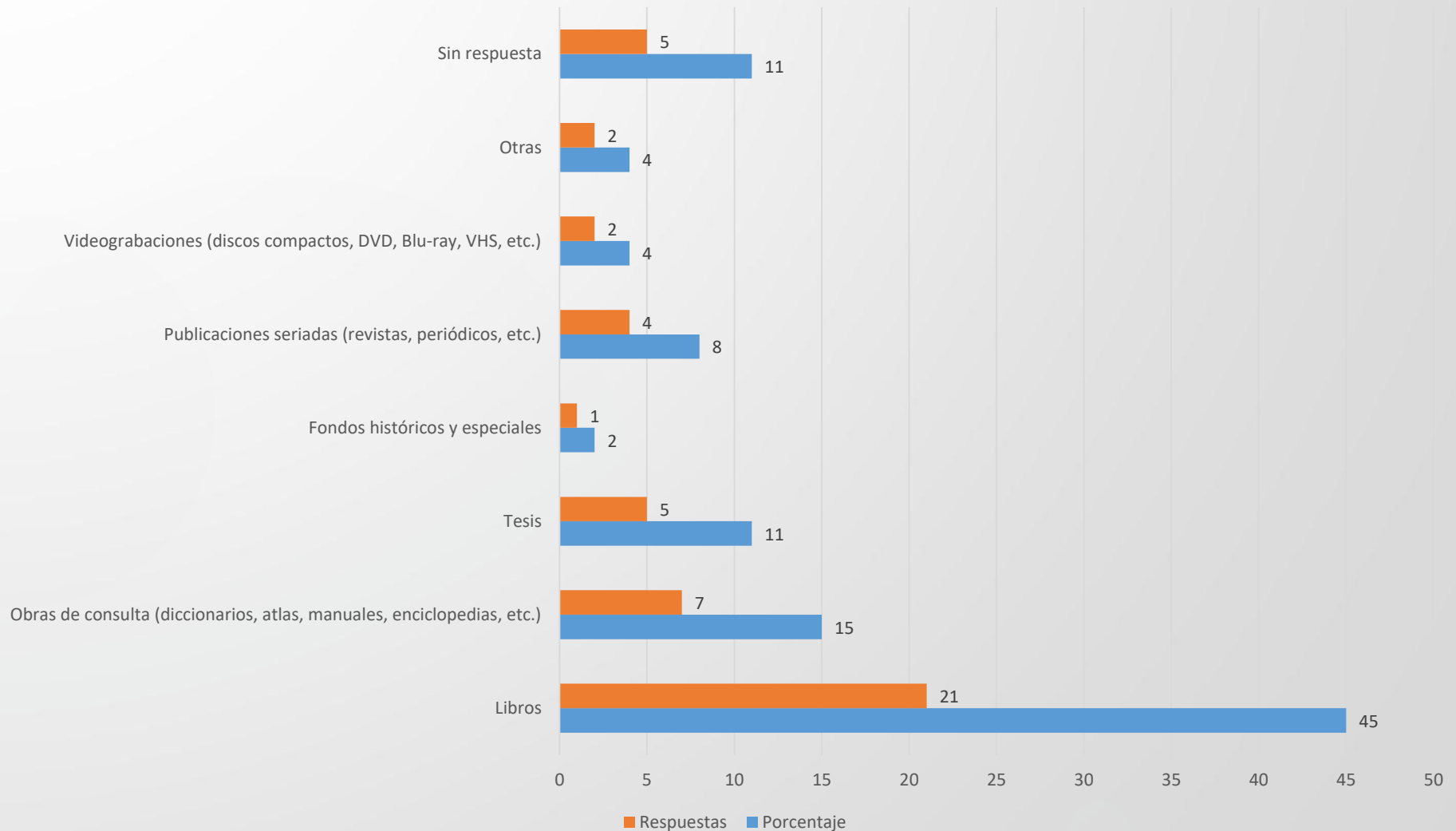
Uso de las colecciones

8. Frecuencia en el uso.

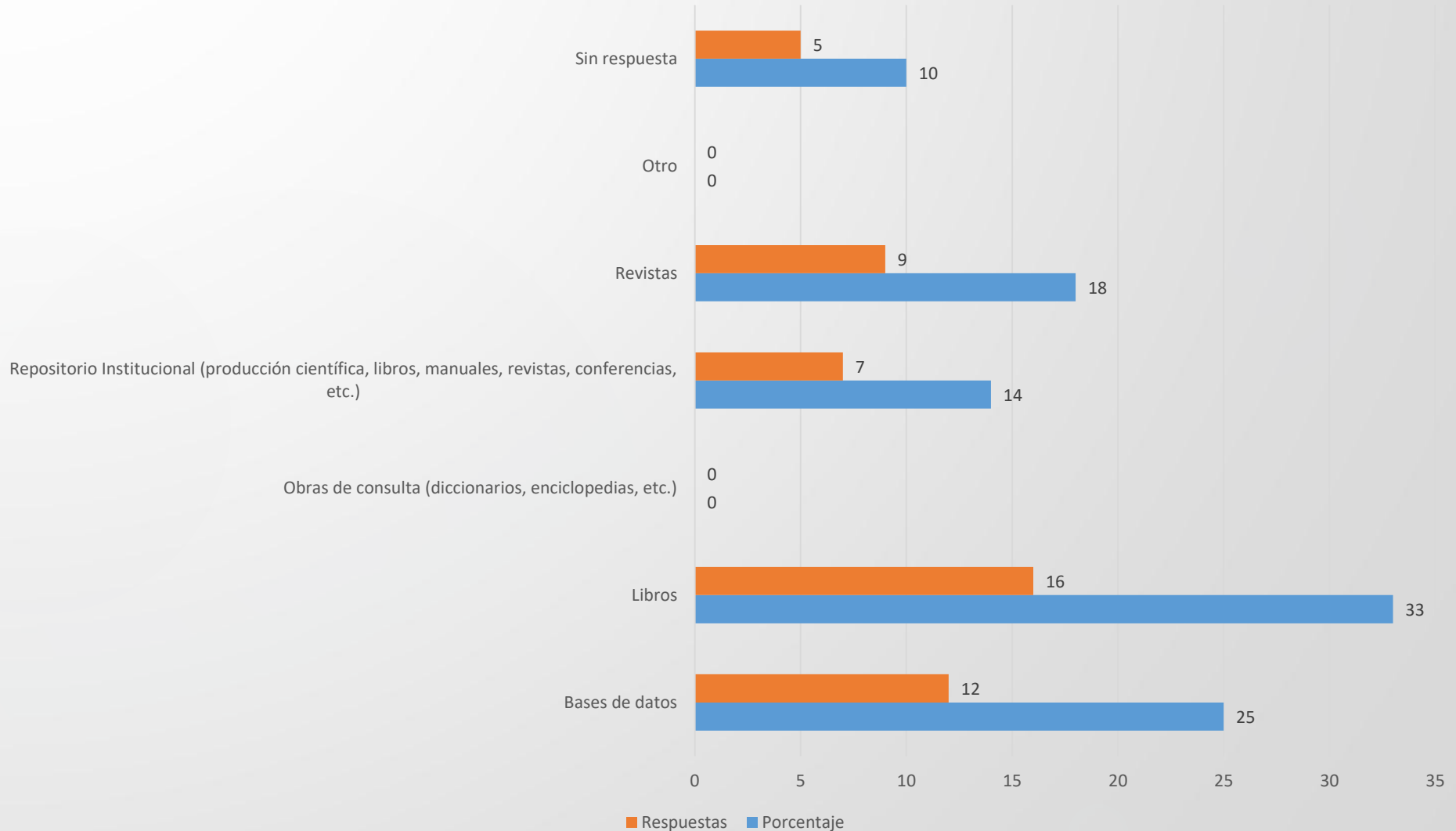


■ Impresas	13	54	5	28	2	25	2	18	1	11	5	33
■ Electrónicas	6	25	7	39	5	62	4	36	2	22	5	33
■ Audiovisuales	5	21	6	33	1	13	5	45	6	67	5	34

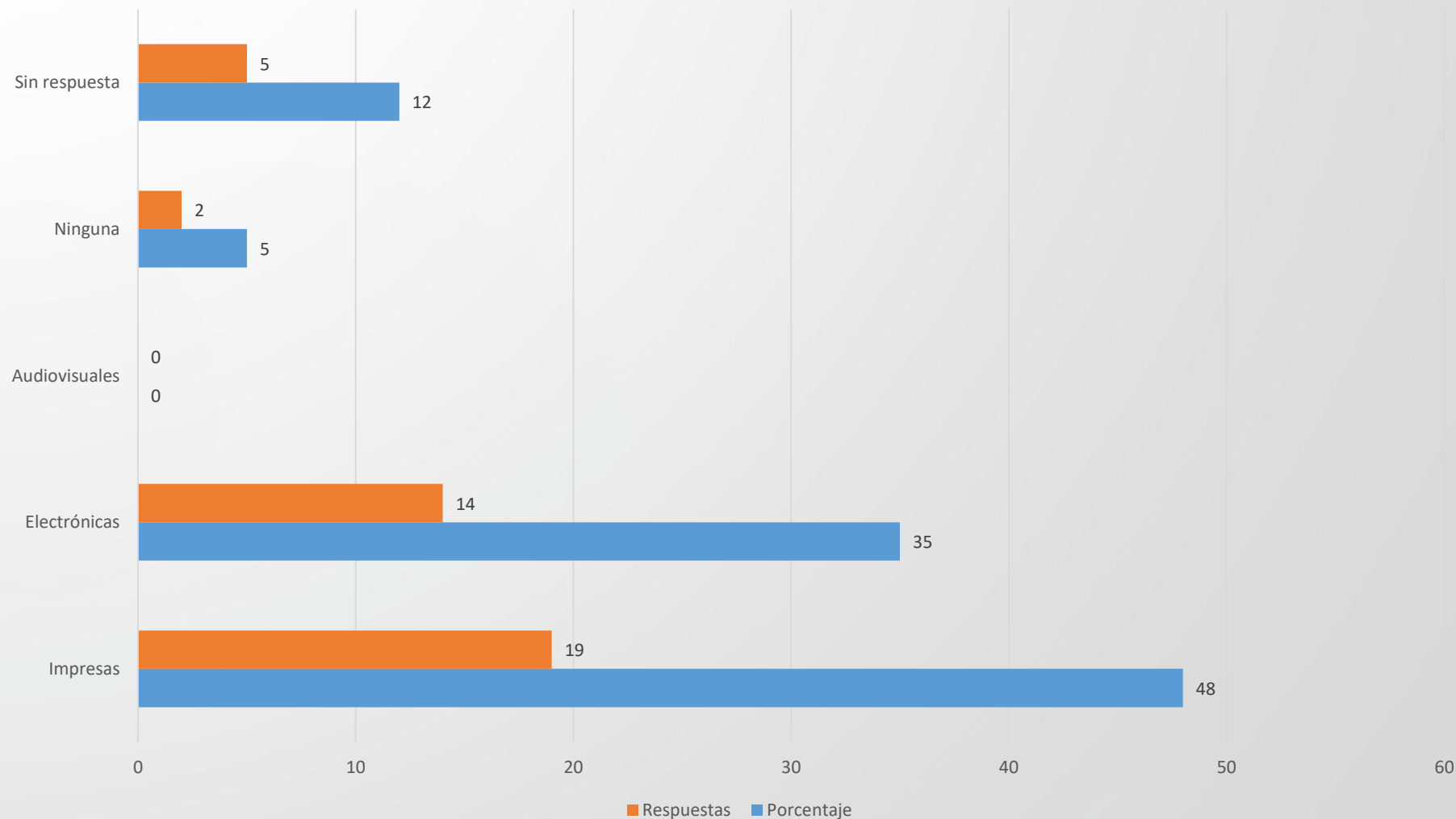
9. Elige las colecciones IMPRESAS o en SOPORTE FÍSICO que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

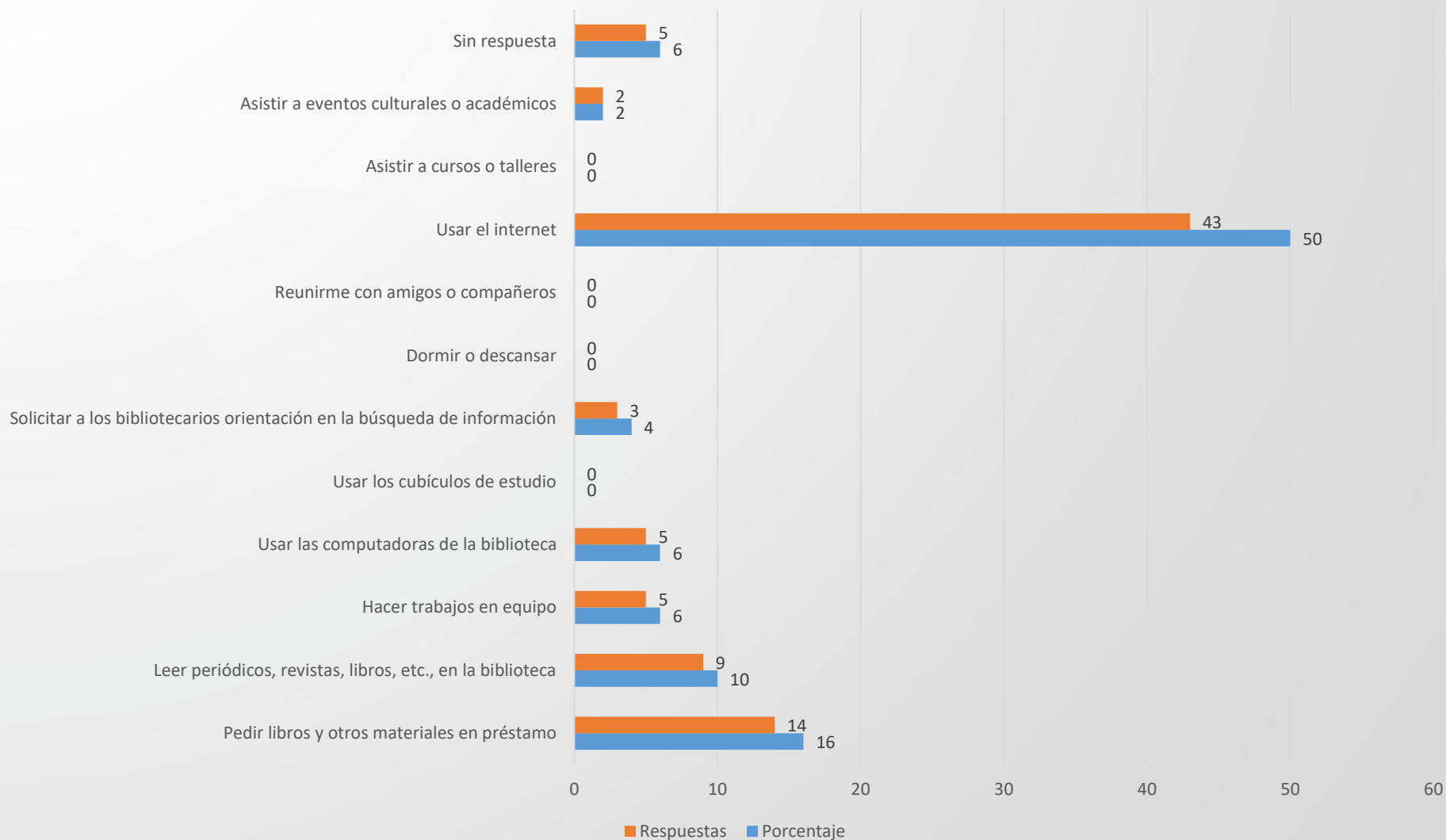


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

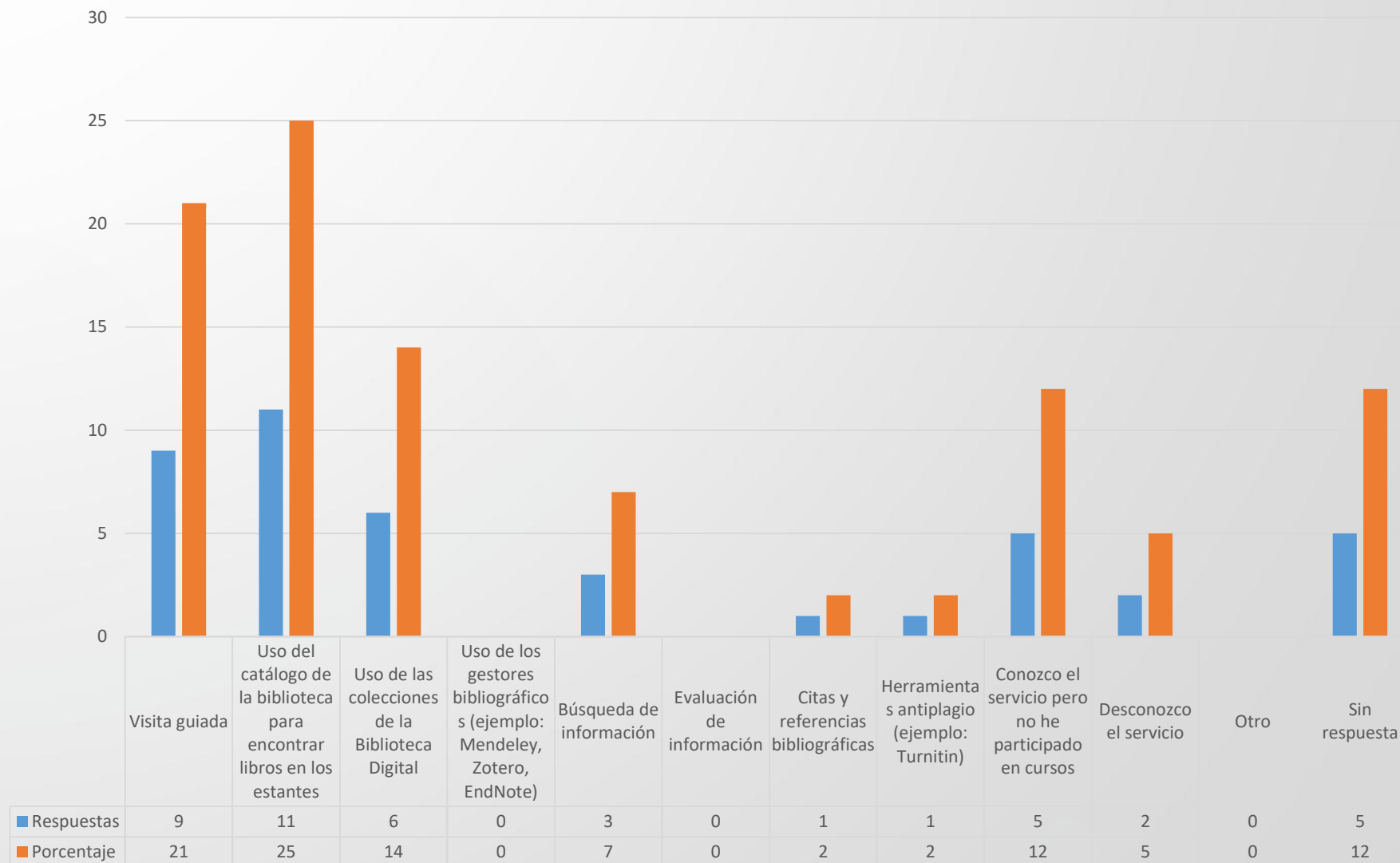


Servicios

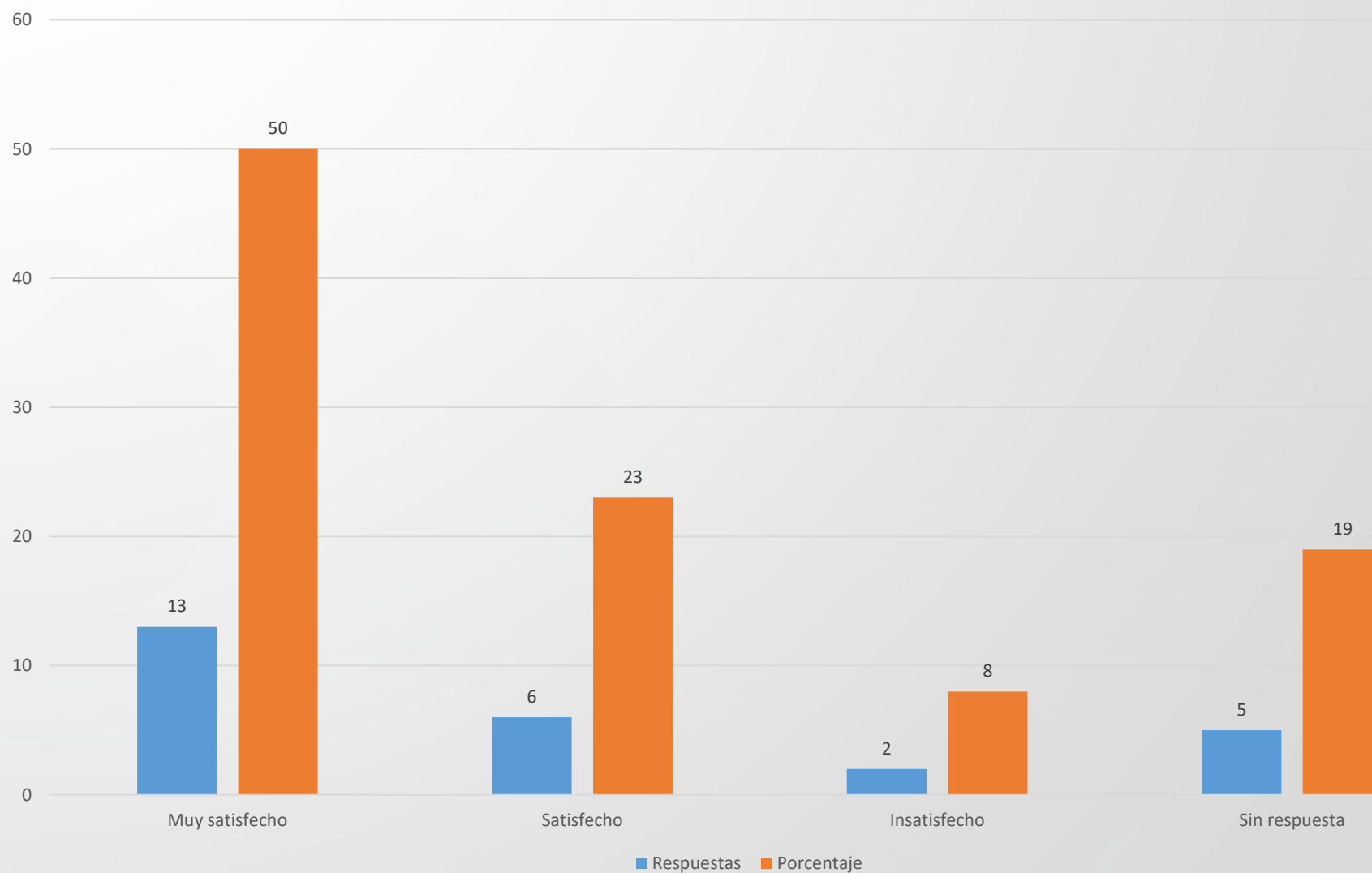
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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

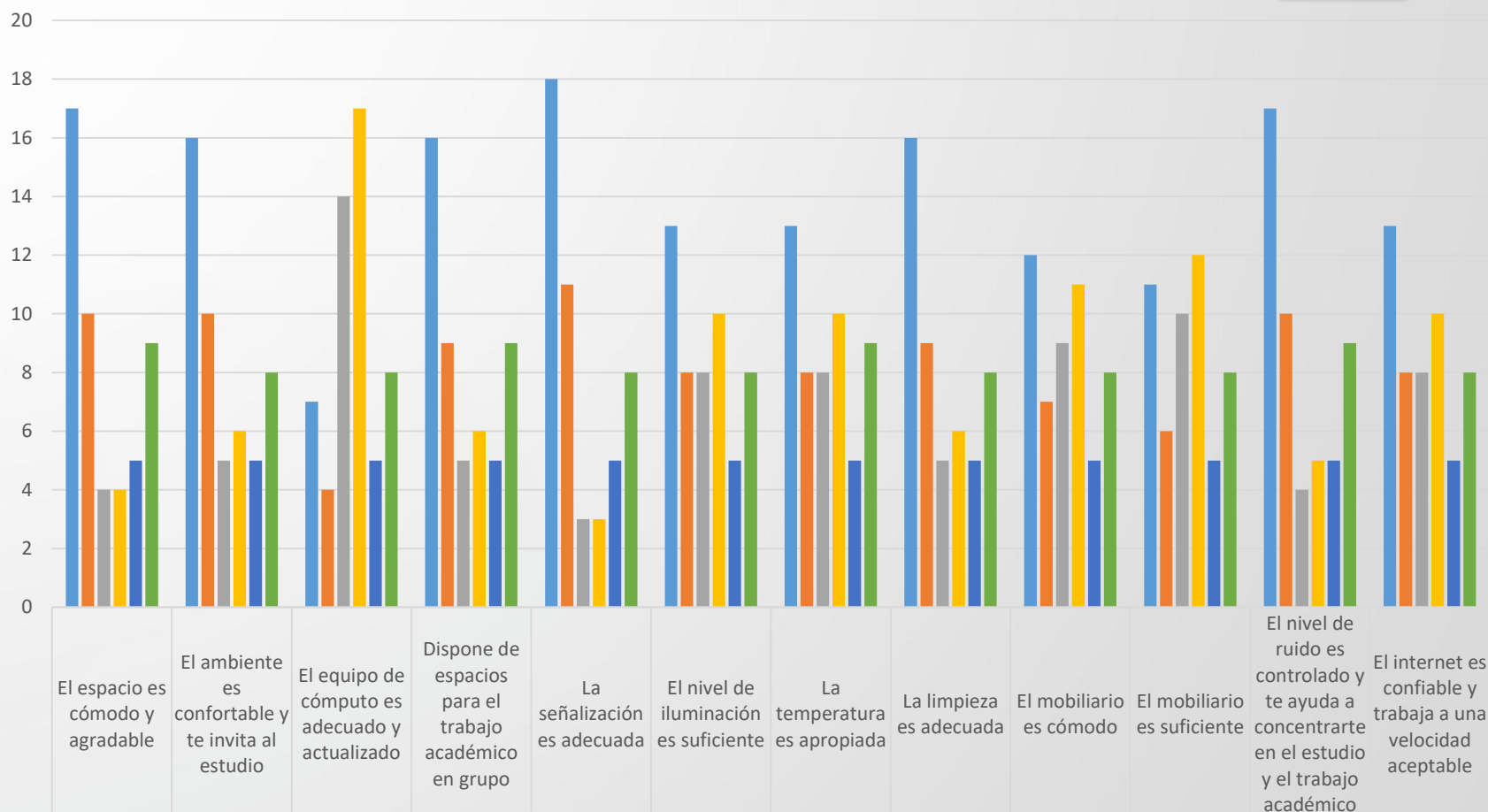


14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?



Infraestructura

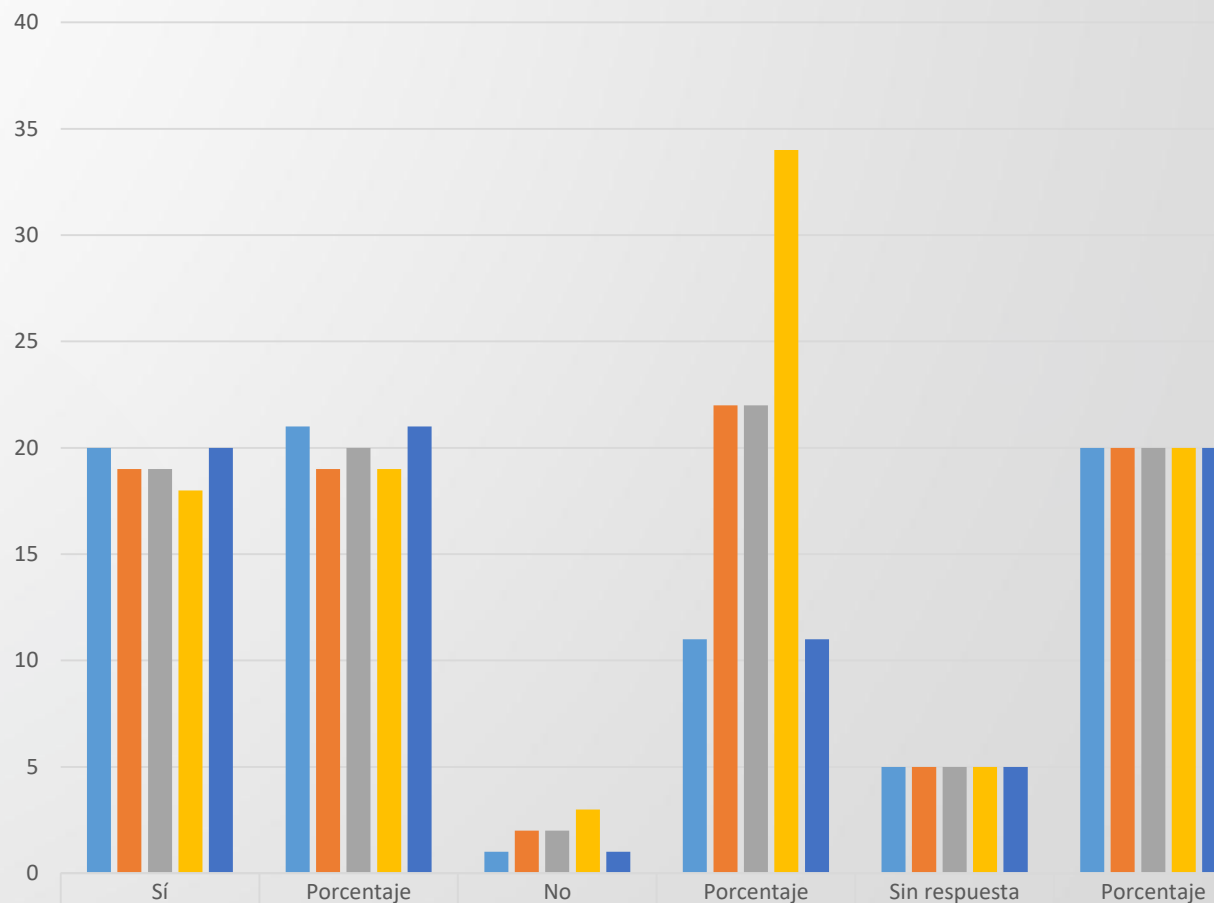
15. Selecciona la opción que mejor defina la infraestructura de la biblioteca.



■ Sí	17	16	7	16	18	13	13	16	12	11	17	13
■ Porcentaje	10	10	4	9	11	8	8	9	7	6	10	8
■ No	4	5	14	5	3	8	8	5	9	10	4	8
■ Porcentaje	4	6	17	6	3	10	10	6	11	12	5	10
■ Sin respuesta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
■ Porcentaje	9	8	8	9	8	8	9	8	8	8	9	8

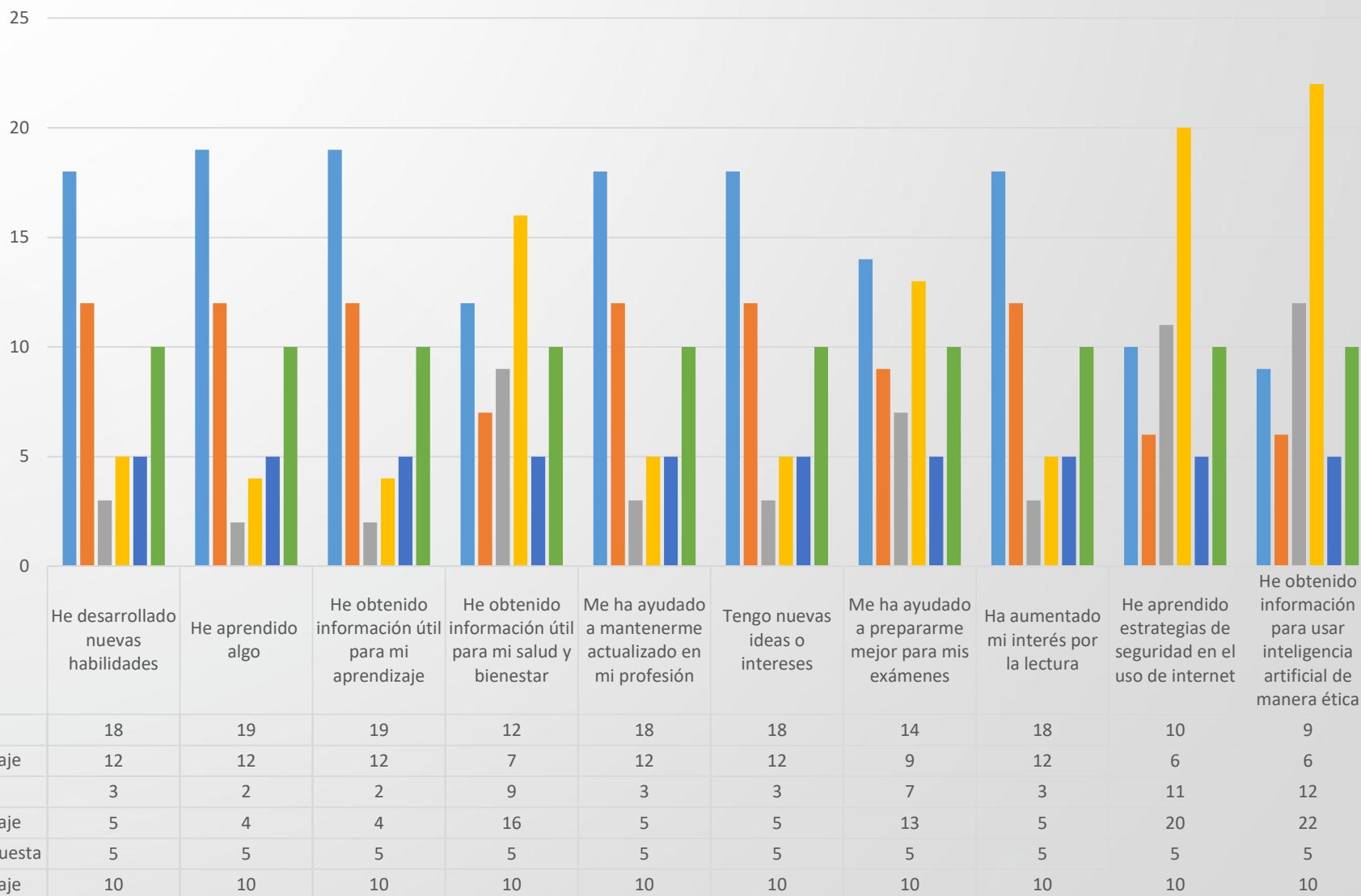
Personal

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



■ Atendió mi solicitud	20	21	1	11	5	20
■ La atención recibida fue rápida y eficiente	19	19	2	22	5	20
■ Comprendió mis necesidades individuales de información	19	20	2	22	5	20
■ Solucionó mi necesidad de información	18	19	3	34	5	20
■ Me trató con cortesía y respeto	20	21	1	11	5	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. Dado que esta biblioteca se encuentra en el nuevo CUGDL donde se imparten nuevas carreras y otras ya establecidas en modalidad virtual, el acervo bibliotecario debe responder a nuestras necesidades de información en nuestras carreras. Por otro lado, si bien las personas encargadas son gentiles y tratan de responder a las necesidades, las instancias no son las optimas y el espacio parece abandonado.
2. La mudanza y otros factores como falta de personal, equipo y mobiliario apropiado, impiden el uso adecuado de los espacios, equipamiento y el material del acervo bibliográfico.
3. Buenos
4. Cambien la biblioteca tienen todo guardado pero no lo llevan ni dejan consultarlo
5. Todo me pareció excelente y me gusta mucho ésta biblioteca
6. Estoy conforme con la biblioteca y personal
7. Me parece excelente
8. Los bibliotecarios hacen un buen trabajo, solo en ocasiones, no hay una actualización de los equipos de computo
9. Hace falta más personal, si no que sea especializado, por lo menos que esté preparado, a fin de dar mejor servicio al usuario.
10. Mejoren la biblioteca
11. Sería genial si pueden mejorar en cuestiones tecnológicas y de Internet y realizar más eventos literarios (como talleres, conferencias, presentaciones de libros o de colectivos literarios independientes)
12. La coordinación de la Biblioteca lleva a cabo cualquier proceso y trámite académico con total ética, profesionalismo y amabilidad hacia los usuarios. Felicito la estructura administrativa para ese buen funcionamiento del área en el plantel
13. Es una biblioteca maravillosa y rica en acervo, pero falta restauración de obras. Se tiene un poco olvidada, el personal es muy profesional y amable
14. agradezco la disposición que muestran.
15. Urge el prestamo externo.
16. Me parece que es necesario contar con mobiliario más cómodo y nuevo
17. He recibido la mejor de las atenciones por parte del personal de la Biblioteca de CUCSH La Normal



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