



## Evaluación de la calidad del Sistema Universitario Bibliotecas Académicas (SUBA)

Estimado estudiante, te invitamos a responder esta encuesta con el objetivo de evaluar los servicios que presta el Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA). La información que nos proporciones será utilizada exclusivamente para el objetivo expuesto, y manejada en forma confidencial.

Te pedimos seas lo mas objetivo posible en tus respuestas, de ello dependerá la confiabilidad de los indicadores que pretendemos obtener.

Instrucciones: Contesta las siguientes preguntas, marcando con una "X" la opción para la respuesta que consideres adecuada.

### I. Información General

1.1. Género ☐ Hombre ☐ Mujer

1.2. Edad en años: \_\_\_\_\_

1.3. Indica el semestre que actualmente cursas:

☐ Primero a tercero ☐ Cuarto a sexto ☐ Séptimo en adelante.

1.4. Escribe el nombre de tu lugar de origen: \_\_\_\_\_

1.5. Señala el sistema de educación media superior del cual egresaste:

☐ Colegio de Bachilleres

☐ CONALEP

☐ CBTIS

☐ CbTa

☐ Preparatoria particular

☐ Telebachillerato

☐ CECYT

☐ Otros \_\_\_\_\_

1.6. En este semestre ¿Tienes un trabajo con un horario formal? ☐ SI ☐ NO

### II. Servicios Bibliotecarios

2.1. ¿Has visitado la biblioteca de la facultad donde estudias o alguna otra del SUBA?

☐ SI ☐ NO

**Nota:** Si contestaste que NO pasa a la pregunta 2.6

2.2. ¿Con qué frecuencia acudes a las del SUBA?

☐ Una vez al día

☐ Varias veces a la semana

☐ Varias veces al mes

☐ Pocas veces

☐ Solo en período de exámenes

2.3. Además del SUBA ¿acudes a otras bibliotecas?

☐ SI ☐ NO

Si contestaste NO, pasa a la pregunta 2.6.



2.4. Señala las razones por las cuales acudes a otras bibliotecas diferentes al SUBA.

- |                                                                            |                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Por cercanía a mi domicilio                       | <input type="checkbox"/> Por literatura especializada con mi carrera |
| <input type="checkbox"/> Por un horario más accesible                      | <input type="checkbox"/> Por literatura general                      |
| <input type="checkbox"/> Por un servicio que no encuentro en mi biblioteca | <input type="checkbox"/> Por la atención especial de su personal     |
| <input type="checkbox"/> Por la rapidez de sus servicios                   | <input type="checkbox"/> Por el costo de sus servicios               |

2.5. ¿Con qué frecuencia acudes a la biblioteca a realizar las siguientes actividades?

(**S**=Siempre; **MF**= Muy Frecuente; **F**= Frecuentemente; **E**= Esporádicamente; **N**= Nunca)

| Actividad                                                                        | S | MF | F | E | N |
|----------------------------------------------------------------------------------|---|----|---|---|---|
| Para hacer tareas                                                                |   |    |   |   |   |
| Para usar el internet                                                            |   |    |   |   |   |
| A leer libros, revistas, periódicos, etc.                                        |   |    |   |   |   |
| A reunirme con mis amigos.                                                       |   |    |   |   |   |
| Para solicitar el préstamo de un libro.                                          |   |    |   |   |   |
| A tener un rato de esparcimiento                                                 |   |    |   |   |   |
| A realizar búsquedas en las bases de datos del SUBA                              |   |    |   |   |   |
| Para realizar una investigación con referencias bibliográficas                   |   |    |   |   |   |
| Para solicitar un servicio de fotocopias, de impresión, de escaneo, entre otros. |   |    |   |   |   |
| Para usar los sanitarios                                                         |   |    |   |   |   |
| Para usar un cubículo                                                            |   |    |   |   |   |

2.6. Señala las razones por las que no has requerido los servicios de tu biblioteca

- |                                                            |                                                                 |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Porque compro los libros de texto | <input type="checkbox"/> No encuentro los libros que necesito   |
| <input type="checkbox"/> Horario inadecuado                | <input type="checkbox"/> Está muy lejos de mi casa              |
| <input type="checkbox"/> El personal nos trata mal         | <input type="checkbox"/> Prefiero buscar en internet en mi casa |

### III. Calificación de los servicios bibliotecarios

3.1. ¿Desde tu ingreso a la Universidad te informaron sobre los cursos de inducción a Biblioteca?

- ☐ SI ☐ NO

3.2. Después de invitado al curso ¿Asististe a él?:

- ☐ SI ☐ NO



Si tu respuesta fue SI pasa a la pregunta 3.3

Si tu respuesta fue NO en la pregunta anterior, escoge una o varias de las siguientes causas:

- ☐ Falta de interés de tu parte. ☐ El horario fue inadecuado.  
☐ Desconocías el lugar donde lo ofrecieron. ☐ Te inscribiste después del curso.

3.3. ¿Cuándo te gustaría que se ofreciera el curso de inducción?

- ☐ Inicio del semestre ☐ Mediados del semestre  
☐ Finales del semestre

3.4. ¿Consideras que en el curso de inducción se te proporcionó la información general sobre los servicios que ofrece el SUBA?

- ☐ SI ☐ NO

Si contestaste NO selecciona una de las siguientes opciones:

- ☐ Poco tiempo

Faltaron temas como:

- ☐ Ubicación, horarios y servicios que ofrecen las bibliotecas  
☐ Requisitos para darse de alta en el sistema  
☐ Requisitos para solicitar libros en préstamo  
☐ Períodos de préstamo externo.  
☐ Uso del Catálogo en línea.

3.5. De las siguientes opciones ¿Cuál consideras que te ayudaría a conocer mejor el uso de los servicios que ofrece el SUBA?

- ☐ Folleto / tríptico ☐ Archivo electrónico para descargar (PDF)  
☐ Cartel / poster / lona ☐ Página Web UACH / FACULTAD / SUBA  
☐ Video

3.6. ¿Puedes identificar los servicios que se ofrecen en la biblioteca de la facultad en la que estudias?

- ☐ SI ☐ NO

3.7. De acuerdo a la siguiente escala. ¿Cómo evaluarías los servicios que se ofrecen en el SUBA?

(**MB**= Muy Bien; **B**= Bien; **N**= Regular; **M**= Mal; **MM**= Muy Mal.)

| Actividad          | MB | B | N | M | MM |
|--------------------|----|---|---|---|----|
| Trato del personal |    |   |   |   |    |



|                                                                         |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Orientación o asesoría por parte del personal                           |  |  |  |  |  |
| Acceso al catálogo en línea (OPAC)                                      |  |  |  |  |  |
| Facilidad para localizar los libros en las estanterías                  |  |  |  |  |  |
| Préstamo externo                                                        |  |  |  |  |  |
| Préstamo de cubículos                                                   |  |  |  |  |  |
| Préstamo de computadoras                                                |  |  |  |  |  |
| Préstamo de salas audiovisuales                                         |  |  |  |  |  |
| Servicio de fotocopiado, impresiones y escáner.                         |  |  |  |  |  |
| Confort que te brinda el área de estantería.                            |  |  |  |  |  |
| Comodidad que te brindan las áreas de lectura, cubículos, audiovisuales |  |  |  |  |  |
| Condiciones en las que se encuentran los sanitarios                     |  |  |  |  |  |
| Valoración general de las instalaciones bibliotecarias                  |  |  |  |  |  |

3.8 ¿En la biblioteca a la que asistes se cumple el horario de servicio que tienen establecido?

☐ SI ☐ NO

3.9. ¿El horario de servicio que ofrece la biblioteca a la que asistes te parece adecuado?

☐ SI ☐ NO

Si no te parece adecuado, sugiere un horario y el período académico en el que se aplicaría:

Horario

Todo el semestre

Fin de semestre

Período de exámenes

☐
☐
☐

3.10 ¿El personal bibliotecario te orienta y/o asesora en forma adecuada para la búsqueda de información?

☐ SI ☐ NO

3.11.- ¿Conoces y has usado la Página del SUBA?

☐ SI ☐ NO

Si tu respuesta es afirmativa, evalúa (marcando con una X) el acceso a los siguientes servicios que se ofrecen a través de la página, de acuerdo a la siguiente escala:

(**MB**= Muy Bien; **B**= Bien; **N**= Regular; **M**= Mal; **MM**= Muy mal.)

|                                                  | <b>MB</b> | <b>B</b> | <b>N</b> | <b>M</b> | <b>MM</b> |
|--------------------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| Califica la estructura (diseño) de la página web |           |          |          |          |           |
| Acceso al buzón de sugerencias                   |           |          |          |          |           |
| Visibilidad de los recursos que se ofrecen en la |           |          |          |          |           |



|                                                                                           |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| página.                                                                                   |  |  |  |  |  |
| Facilidad de acceso al catálogo en línea                                                  |  |  |  |  |  |
| Facilidad para realizar el apartado de un libro a través del Catálogo en línea.           |  |  |  |  |  |
| Facilidad de acceso y visibilidad de los reglamentos y políticas de uso de los servicios. |  |  |  |  |  |
| Facilidad de acceso a sitios de interés relacionados con el servicio bibliotecario.       |  |  |  |  |  |

3.12.- Cuando accedes a la página del SUBA ¿encuentras todo lo que necesitas?

☐ SI

☐ NO

Si tu respuesta es NO, ¿qué es lo que no has encontrado? \_\_\_\_\_

3.13.- Sólo en caso de que hayas realizado alguna queja o sugerencia a través de la página del SUBA contesta lo siguiente:

¿Le han dado seguimiento?

☐ SI

☐ NO

¿Han resuelto tus dudas?

☐ SI

☐ NO

3.14. ¿Te han informado que tienes derecho a acceder a Bases Electrónicas de Datos a través de la página del SUBA?

☐ SI

☐ NO

3.15. ¿Alguna vez has accedido a éstas?

☐ SI

☐ NO

Si contestaste NO pasa a la pregunta 3.18

Si tu respuesta anterior fue afirmativa, valora los siguientes aspectos de acuerdo a la escala sugerida:

Poco

Mucho

|                                                                  |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| ¿Con qué frecuencia accedes a ellas?                             | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| Cuando accedes a ellas, ¿localizas la información que buscas?    | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| ¿Te resulta fácil acceder a los artículos en las bases de datos? | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |



|                                                                                                        |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Para tus exigencias académicas consideras que la información que ofrecen es suficiente.                | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| Consideras que la calidad de las publicaciones que contienen las Bases de Datos cubre tus necesidades. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| Consideras que para utilizar las bases de datos una limitante sería tu dominio del idioma inglés       | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |

3.16.- Marca con una **X**, cuales de estas características tienen la información que te ofrecen las Bases Electrónicas de Datos de acuerdo a lo siguiente:

|                                                                                                                                 |                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Fácil de obtener el contenido a texto completo.                                                        | <input type="checkbox"/> Es posible descargar o guardar los artículos que necesito.               |
| <input type="checkbox"/> Te es fácil comprender el contenido de los artículos en el idioma en que están escritos.               | <input type="checkbox"/> El contenido de los artículos, imágenes y tablas es legible.             |
| <input type="checkbox"/> Se puede exportar o copiar la cita bibliográfica.                                                      | <input type="checkbox"/> Puedes de compartir la información.                                      |
| <input type="checkbox"/> Es fácil conseguir la información que requieres para citar correctamente los artículos que utilizaste. | <input type="checkbox"/> Es fácil ordenar el resultado de la búsqueda por relevancia o por fecha. |

3.17.- Marque con una **X**, ¿Cuáles son las bases de datos que más utilizas de las siguientes opciones?

#### Integradoras

☐ EBSCO Host

☐ Gale Cengage Learning

#### Editoriales

☐ Elsevier

☐ Springer

☐ Thompson-Reuters

☐ Science AAA's

☐ American Mathematical Society

☐ American Institute of Physics (AIP)

☐ American Physical Society (APS)

☐ Institute of Physics (IOP)

☐ Bio One

☐ Nature



(AMS)

☐ Institute of Electrical and  
Electronic Engineers (IEEE)

☐ Annual Review

☐ American Chemical Society  
(ACS)

☐ Cambridge University Press

☐ Emerald

☐ Wiley

☐ The Journal of American  
Medical Association (JAMA)

3.18 Indica uno o varios de los siguientes motivos por los cuales no accedes a las Bases de Datos que ofrece el SUBA:

- ☐ Desconozco la existencia de las bases de datos
- ☐ No se cómo obtener el acceso
- ☐ Tengo acceso a otras bases de datos
- ☐ Prefiero buscar en internet
- ☐ No las requiero para mis actividades académicas

Con el fin de mejorar la calidad de los Servicios Bibliotecarios que te ofrece el SUBA ¿Qué sugieres para poderte dar un mejor servicio?

---

---

---

*Te agradecemos tu participación en este estudio, la información nos servirá para mejorar nuestros Servicios Bibliotecarios.*

*Gracias por tu apoyo, tu opinión nos será de mucha utilidad.*

*Orgullo de ser UACH!*

**Esta parte será llenada por el encuestador:**

Nombre del Encuestador: \_\_\_\_\_

Folio: \_\_\_\_\_