



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Esta encuesta tiene por objetivo analizar la calidad de los servicios y/o aspectos bibliotecarios ofrecidos a la comunidad estudiantil y académica de la UACH, a fin de obtener un panorama actualizado sobre el apoyo que ofrece el SUBA a las funciones sustantivas y los programas académicos institucionales.

### I. DATOS GENERALES

**Instrucciones:** Marca con una X la respuesta.

**Género:** Hombre  Mujer

**Facultad:** \_\_\_\_\_

**Licenciatura / Postgrado** \_\_\_\_\_

**Semestre:** \_\_\_\_\_

### II. USO DE LA BIBLIOTECA:

**Instrucciones:** Marca con una X una o varias respuestas

#### 1. Con qué frecuencia utilizas la biblioteca

- Más de una vez a la semana
- Por lo menos una vez a la semana
- Por lo menos una vez cada quince días
- Por lo menos una vez al mes
- Temporalmente (época de exámenes)
- Otros \_\_\_\_\_

#### 2. Motivos por los que utilizas la biblioteca

- Para estudiar usando libros propios
- Para estudiar usando libros de la biblioteca
- Para leer periódicos, libros o revistas
- Para consulta bibliográfica sobre un tema determinado
- Para pasar el tiempo libre (ocio)
- Para asistir a alguna actividad organizada
- Para Consultar las bases electrónicas de datos y/o el catálogo en línea
- Otros \_\_\_\_\_

#### 3. La Biblioteca ¿Cumple con el horario de servicio tal como lo establece?

Si  No

#### 4. Cuando localizas un libro en el catálogo en línea, ¿Con qué frecuencia lo encuentras en la estantería?

Nunca  A veces  Casi Siempre  Siempre

#### 5. Cuando no encuentras algún material, comúnmente:

Te retiras de la biblioteca  Buscas algo similar  Pides ayuda



**6. Cuando pides ayuda a un bibliotecario ¿éste te apoya satisfactoriamente?**

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

**7. ¿Sueles visitar otras bibliotecas de la UACH?**

Si  No

Si tu respuesta es afirmativa ¿Cuáles visitas? \_\_\_\_\_

Motivo por el cuál las visitas: (Señala con una **X** las respuestas que consideres necesarias)

- Tienen el MD que necesito
- Me agrada el servicio que brindan
- Me agrada el espacio y el mobiliario
- Me agrada el clima
- El espacio está limpio y ordenado
- El horario de servicio
- Otros: \_\_\_\_\_

**8. ¿Conoces el Reglamento del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas?**

Si  No

En caso de contestar afirmativamente:

**¿Dónde o cómo lo conociste?**

- En la página del SUBA
- En el curso de inducción
- Algún póster
- El bibliotecario me lo informó
- Un amigo
- Otros \_\_\_\_\_

En caso de contestar negativamente:

**¿Cuál es la razón de no conocerlo?**

- Nadie me dijo
- No está publicado en la biblioteca
- No me interesa
- No asistí al curso de inducción
- Otros \_\_\_\_\_



**III. INSTALACIONES Y CALIDAD AMBIENTAL** (Marca con una **X** los aspectos que se te presentan a continuación de acuerdo a ésta escala)

**1 Muy malo 2 Malo 3 Regular 4 Bueno 5 Muy bueno**

	1	2	3	4	5
<b>Orden y Limpieza</b>					
<b>Iluminación</b>					
<b>Temperatura</b>					
<b>Espacio</b>					
<b>Comodidad del Mobiliario</b>					
<b>Señalización</b>					

**IV. ¿CONOCES Y USAS LOS SIGUIENTES SERVICIOS?**

En caso de contestar afirmativamente favor de utilizar la escala de la tabla anterior

	SI	NO	1	2	3	4	5
<b>Buzón de sugerencias o nuevas adquisiciones de material documental</b> para solicitar algún servicio o adquirir algún documento de tú interés							
<b>Reserva</b> para solicitar libros que en ese momento están prestados							
<b>Catálogo en línea</b> de acceso público para realizar consultas de material documental (OPAC)							
<b>Boletín de novedades</b> para dar a conocer los nuevos títulos adquiridos o avisos de la biblioteca							

**V. PRÉSTAMO DE MATERIAL DOCUMENTAL** (Utiliza la escala de la tabla anterior)

<b><u>MATERIAL DOCUMENTAL (MD) (libros, cd, dvd, partituras, revistas, etc.)</u></b>	1	2	3	4	5
Los tiempos de espera y rapidez en el servicio son adecuados					
Los plazos de duración y cantidad del préstamo de material documental son adecuados					
El préstamo externo de material documental es adecuado					
El préstamo interno de material documental es adecuado					
La posibilidad de solicitar renovaciones se adecua a mis necesidades					
La posibilidad de solicitar reserva se adecua a mis necesidades					
La disposición o actitud del personal del servicio de préstamo es la adecuada					
Las preguntas realizadas al bibliotecario son resueltas de forma eficaz					
El estado de conservación del material documental es bueno					
La actualización o vigencia del MD es adecuada					



La cantidad del MD es suficiente y congruente con los programas académicos (Suficiencia y pertinencia del MD)					
La localización del material documental en la estantería es sencillo					
La consulta del catálogo en línea (OPAC) es sencilla					
La atención telefónica para renovaciones de préstamo u otras consultas es adecuada					
<b>EQUIPO DE CÓMPUTO (EC)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La cantidad del EC es suficiente					
<b>La calidad del EC es adecuado a mis necesidades en cuanto a:</b>					
Programas o software					
Antivirus					
Periféricos (teclado, mouse)					
Puertos (USB, reproductor y quemador de cd y dvd, etc)					
Velocidad					
Conectividad a Internet					

**La encuesta ha concluido.**

**Muchas gracias por tu colaboración y agradecemos tus comentarios:**

---

---

---