



**XIV Congreso Internacional sobre Innovaciones en docencia e Investigación en Ciencias
Económico Administrativas**

Del 7 al 9 de septiembre de 2011 en el León Guanajuato.

Análisis de la satisfacción del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas

Caso de estudio: Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua

Temática: Tecnologías de información para el aprendizaje

Autor1 Dra. Alma Lilia Sapién Aguilar (*Dirigir comunicaciones)
correo electrónico: lsapien@uach.mx
Teléfono y fax: 442-00-40

Autor 2 Dra. Laura Cristina Piñón Howlet
correo electrónico: lpinon@uach.mx
Teléfono y fax: 442-00-40

Autor 3 Dra. María del Carmen Gutiérrez Diez
correo electrónico: [cgutierr@uach.mx](mailto:cgutierrez@uach.mx)
Teléfono y fax: 442-00-40

Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Contaduría y Administración

Campus II: Circuito No. 1, Nuevo Campus Universitario, Apdo. postal 1552, Chihuahua,
Chih., México. C.P. 31240

ÍNDICE

Resumen de la investigación	3
Introducción	4
Justificación	5
Objetivos	6
General	6
Específicos	6
Antecedentes	6
Marco teórico	7
1. Bibliotecas digitales	7
1.1 Automatización de bibliotecas	7
1.2 Aparición de la biblioteca en línea	8
2. Sistema de Bibliotecas Aleph	8
2.1 Definiendo Aleph	8
2.2 Cronograma	9
Hipótesis	10
Central	10
Específicas	10
Delimitación del problema	10
Criterios metodológicos	11
Análisis de resultados	11
Conclusiones	16
Recomendaciones	17
Bibliografía	19

Resumen de la investigación

La tecnología ha ido creciendo a lo largo de los años es por ello que la Universidad Autónoma de Chihuahua no podía quedarse atrás creando el Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA). La siguiente investigación fue realizada en la Facultad de Contaduría y Administración en la ciudad de Chihuahua, el objetivo fue analizar el grado de satisfacción de los alumnos hacia el SUBA basados en la experiencia de los mismos dentro del sistema. Para ello se determinó una muestra de 340 alumnos a los que se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas con el fin de conocer su opinión acerca de los diversos elementos que conforman el SUBA. La unidad de análisis estuvo enfocada sobre las experiencias de los alumnos de la Facultad y el sistema. Los indicadores fueron: el nivel de satisfacción de los alumnos conforme al sistema y la experiencia de los mismos. El método de investigación fue analítico utilizando la técnica de cuestionario. Los resultados obtenidos muestran que los alumnos de las diversas licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración, se encuentran ligeramente satisfechos con el SUBA. Se recomienda realizar una evaluación del desempeño del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas, tomar en cuenta la opinión del alumnado y con ello realizar mejoras al sistema como la estructura, el idioma, la rapidez en búsquedas y la información que se tiene acerca de uso del mismo, apoyándose en los maestros para la difusión.

Palabras clave. Satisfacción, Alumnos, Facultad de Contaduría y Administración, Sistema de Bibliotecas Universitarias Académicas.

Introducción

En la edad media surgió lo que hoy se conoce como bibliotecas, con colecciones de papiros que conformaban un registro de hechos y sucesos de esa época. Con el nacimiento de los sistemas y las redes, se ha evolucionado y creado una necesidad de la tecnología como nadie imaginó posible, de ello se originan las bibliotecas electrónicas, el compartir información académica y certificada, ya no solo es cuestión de hojas de papel y pastas gruesas, ya no es un sitio al que se tiene que acudir físicamente y al que se está expuesto a eventos desafortunados, un libro gastado, ilegible, o maltratado ya no son problemas con los que se enfrentan las personas.

Las bibliotecas electrónicas presentan una manera tecnológica y adaptable para todo universitario, en busca de información que es de dudosa procedencia en Internet, con este tipo de bibliotecas no se tiene preocupación si la información está debidamente probada y aprobada por conocedores del tema, con la satisfacción y comodidad de poseer la fuente dentro de una herramienta electrónica.

La calidad de un sistema electrónico se mide de acuerdo a las funciones y características que posee, dentro de ellas se encuentran las que son apreciadas por el usuario o subjetivas y las inadvertidas por el mismo u objetivas.

La evaluación de Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas, ofrece a la Facultad de Contaduría y Administración un amplio panorama de las opiniones del alumnado, trazando el camino que se deberá seguir para la adaptación y mejora a las necesidades de los mismos, ya que la opinión de los usuarios de un sistema es lo que se debe tomar en cuenta para que siga funcionando y tenga un desempeño impecable.

Justificación

Los alumnos universitarios han evolucionado la manera de realizar investigaciones, hoy en día las búsquedas son a través de una computadora y hacia la red, donde existen bases de datos con millones de fuentes y otro tanto de publicaciones de las mismas, donde es fácil realizar plagio de pensamientos que tienen nombre y apellido.

Por otro lado, las investigaciones que en realidad contienen información de calidad, son extraídas de libros, con derechos de autor y que, al utilizar esta información se hace alusión a quien lo redactó. Esto representa una problemática ya que la mayoría de las veces, los universitarios no tienen al alcance libros físicos actuales y acordes al área de interés.

La necesidad de evaluar la percepción del alumno de la Facultad Autónoma de Chihuahua respecto al Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas, proviene de lo mencionado anteriormente, saber en qué grado es aceptado el sistema y en que se basan los alumnos para decidir esto es lo que impulsa la investigación realizada.

Por lo tanto, origina beneficios expresados en una experiencia positiva en el alumno al utilizar el Sistema de Universitario de Bibliotecas Académicas, generando una cultura de investigación con bases y fundamentos

En el punto de vista práctico, los resultados de la investigación serán una valiosa información que podría servir como herramienta para una futura mejora en el sistema, tomando en cuenta las opiniones y perspectivas de los usuarios, para ofrecer un mejor servicio.

Desde el punto de vista teórico, la investigación generará reflexión y discusión sobre el Sistema antes mencionado conforme las percepciones y opiniones de los estudiantes de la Universidad, lo cual llevará a llamar la atención del alumno hacia el mismo y aprovechar las comodidades que este le brinda.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación podrá servir de referencia para personas que necesiten evaluar el nivel de aceptación que tiene un sistema por medio de una página Web, a través de encuestas y estadísticas.

Este estudio está dirigido al personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chihuahua y se tomara como muestra la Facultad de Contaduría y Administración ya que se pretende identificar las áreas de oportunidad y fortalezas, así como las fallas del sistema de acuerdo a las perspectivas de los alumnos.

Objetivos

General

Analizar la satisfacción del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas en la Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Específicos

1. Identificar cuáles son los factores principales que afectan el grado de satisfacción del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas en los alumnos.
2. Comparar los factores involucrados conforme a la perspectiva de los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración con la finalidad de valorar su nivel de aprobación contra el factor evaluado.
3. Determinar las áreas de oportunidad, ventajas y desventajas del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas.

Antecedentes

Las bibliotecas funcionan desde hace tiempo en red, para compartir el trabajo creando los catálogos colectivos, y para garantizar el acceso universal a las publicaciones. Desde la invención de las computadoras, los centros documentales han aprovechado para crear bancos de datos, verdaderos puntos de acceso a las referencias, especialmente en el campo científico.

Actualmente el sistema Aleph se encuentra instalado en bibliotecas universitarias, nacionales, municipales, de gobierno y privadas de índole internacional y se ha sido instalado en más de 1300 sitios de 52 países.

Este sistema opera en México, Guatemala, Colombia, Chile, Ecuador, Venezuela, E.U.A, Bélgica, Brasil, Dinamarca, España, Reino Unido, Holanda, Hungría, Israel, Italia, Portugal, Rumania, entre otros, se ha adaptado al manejo de idiomas como el español, francés, portugués, árabe, danés, griego, hebreo, húngaro, italiano, chino, japonés y coreano.

Desde la creación de la Universidad Autónoma de Chihuahua, las incipientes escuelas tuvieron pequeñas bibliotecas independientes, donde cada una realizaba el proceso técnico de los materiales. Éstas fueron creciendo conforme se fueron creando más facultades.

En el Acta número 382 del H. Consejo Universitario, de fecha 14 de abril del 2000, se emitió el dictamen donde se aprueba la integración y funcionamiento del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas, con fundamento en los Artículos 8° y fracción primera del 9° de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

A partir de ese momento se comenzó con el reto de unificar las bases de datos de Logicat y migrarlas al Sistema de automatización de bibliotecas Aleph.

En la Facultad de Contaduría y Administración se capacita a los nuevos usuarios del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas al ingresar a primer semestre de la carrera, junto con un recorrido de la biblioteca. Esto les servirá a lo largo de su estancia profesional.

Marco teórico

1. Bibliotecas digitales

1.1 Automatización de bibliotecas

En Cuba, el sistema de bibliotecas universitarias adoptó como norma para la automatización de sus acervos el CDS/ISIS, que posteriormente se difundió con amplitud a otras instituciones. Esta acción marcó una pauta importante en la automatización de las bibliotecas en el país, fundamentalmente en las bibliotecas universitarias.

Durante estos años, comenzó también el desarrollo de modelos de recuperación de información cliente-servidor, que crearon las bases para un acceso abierto a grandes volúmenes de información. (Basurto, op. cit.)

En esta década de los 80's, el acceso en línea a los catálogos de las bibliotecas progresa con el empleo de diversas tecnologías:

- Por una parte, se utiliza Internet en su forma no gráfica en el ámbito de la investigación y las universidades.
- Las telecomunicaciones comienzan a desarrollarse aceleradamente y ofrecen servicios de acceso telemático mediante el empleo de la tecnología X.25.
- Además, las grandes bibliotecas en el mundo implementan sus propios sistemas de acceso en línea a la información, se perfeccionan los catálogos en línea.

1.2 Aparición de la biblioteca en línea

En diciembre de 1994, la Fundación Andrés W. Mellon concedió a la Universidad de Columbia una subvención para financiar el desarrollo de una metodología coherente de evaluación para su aplicación en el proyecto piloto de libros en línea de la universidad.

El proyecto culminó en 1999, y fue el primer intento por conformar una metodología completa para el estudio y evaluación de una biblioteca en línea.

Cada día, se sitúan en Internet grandes cantidades de información en todo el mundo, pero sólo una pequeña cantidad de ella es de calidad. A diferencia de las revistas profesionales, que emplean un sistema de revisión propio basado en expertos, que asegura la calidad de los materiales distribuidos, muchos individuos publican información en Internet sin considerar su exactitud y validez. Debido a la estructura global de la red, que comprende una variedad de sistemas legales y de culturas, es poco probable, que un individuo o nación influya, regule o cambie significativamente el estado caótico de los recursos en el WWW.

2. Sistema de Bibliotecas Aleph

2.1 Definiendo Aleph

El sistema para bibliotecas, completamente integrado, es una solución avanzada y basada en estándares industriales, refleja la filosofía de Ex Libris de flexibilidad y facilidad de uso. Basado en Oracle, el sistema Aleph ofrece soporte completo de Unicode, administración de reportes con XML y enlaces API hacia otras aplicaciones de primera línea.

2.2 Cronograma

- 2009 - Se concreta la primera venta de Primo en la Universidad Católica de Chile.
- 2008 - Se venden los primeros sistemas Aleph en Universidades de Perú y de Costa Rica.
- 2007 - El sistema de bibliotecas públicas de Chile selecciona Aleph para automatizar más de 400 bibliotecas en todo el país.
- 2006 - GSL instala ALEPH en la Megabiblioteca Vasconcelos.
- 2005 - Se inicia la comercialización de nuevos productos Ex Libris: ARC, VERDE y PRIMO.
- 2001 - Se inicia la comercialización de los nuevos productos Ex Libris que se expanden cada año: Alephino, Metalib, SFX, Digitool.
- 2000 - La expansión y crecimiento de Sistemas Lógicos se ve reflejado en el año 2000 cuando se inauguran oficinas en Santiago de Chile, y se establecen convenios que permiten tener distribuidores autorizados en Colombia, Costa Rica, Venezuela, Perú y España.
- 1999 - Se contrata el sistema ALEPH en la Biblioteca Nacional y en la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- 1997 - Se inicia el servicio de ALEPH en las Bibliotecas de la UNAM, de el Colegio de México, de la Universidad Iberoamericana y del ITESO de Guadalajara entre otras.
- 1996 - La empresa Ex Libris elige (por su trayectoria) a Sistemas Lógicos para la distribución del sistema ALEPH en México, Centro y Sudamérica (excepto Brasil).
- 1986 - LogiCat fue utilizado por Televisa para el proyecto AMIGO durante el campeonato Mundial de Fútbol México '86 y en la Feria Mundial de Sevilla '92.
- 1985 - LogiCat se comercializa por primera vez al extranjero en 5 Universidades de Guatemala.

- 1983 - Es en febrero de este año cuando se instala la primera versión de LogiCat en el Centro Universitario Justo Sierra, las siguientes instalaciones se realizan en la Universidad Iberoamericana, la Biblioteca Benjamín Franklin y posteriormente en el CUIB de la UNAM.

Hipótesis

Central

La satisfacción del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas en la Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Autónoma de Chihuahua es baja.

Específicas

1. Los factores que afectan el grado de satisfacción del alumno son funcionalidad, utilidad y estética.
2. Los alumnos valoran los factores estéticos como los de mayor importancia, aunque no perciben que la estructura del sitio influye en su decisión.
3. Las fortalezas que el alumno encuentra en el sistema son la veracidad y accesibilidad de la información, mientras que las áreas de oportunidad radican en el diseño.

Delimitación del problema

Esta investigación analizó la satisfacción del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas conforme los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración. Los alumnos que fueron entrevistados son pertenecientes a las siguientes Licenciaturas.

- Contador Público
- Licenciado en Administración de Empresas
- Licenciado en Sistemas de Computación Administrativa
- Licenciado en Administración Financiera

- Licenciado en Administración Gubernamental

Criterios metodológicos

Naturaleza: Cualitativa.

Tipo de investigación: Aplicada.

Forma: Descriptiva.

Modo: De campo con apoyo bibliográfico.

Método de investigación: Analítico.

Técnicas de investigación: Cuestionario.

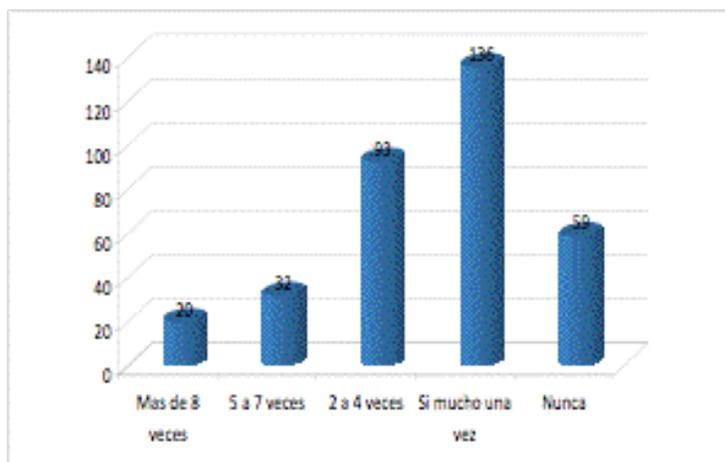
Universo: La Facultad de Contaduría y Administración de la Facultad Autónoma de Chihuahua.

Población: Alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración.

Análisis de resultados

Una vez aplicado el instrumento de medición, el cual consistió en un cuestionario destinado a los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración por ser los usuarios del SUBA; a continuación se presenta la información a través de gráficas de columnas, las cuales muestran qué universidades tienen implementada la telefonía IP, su nivel de implementación y sus beneficios.

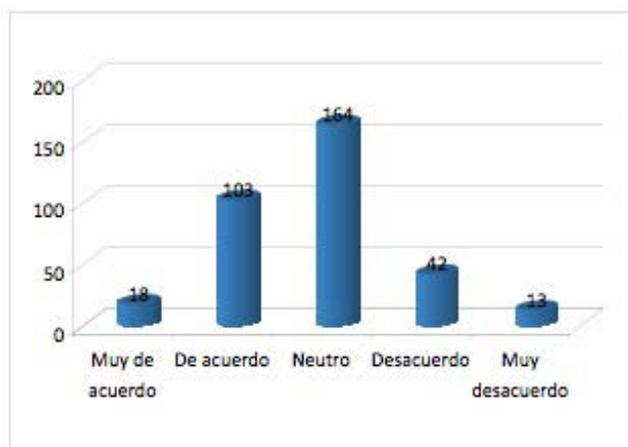
Gráfica 1. Frecuencia de ingreso de los alumnos al SUBA



Los alumnos no saben o conocen el Sistema Universitario de bibliotecas Académicas mientras otros tantos ingresan de 1 a 2 veces por mes o quizá por año; Como recomendaciones se sugiere que el cuerpo docente promueva la utilización del

sistema pues son una fuente que empuja a los alumnos al estudio y esto puede ser aprovechado para alentar a la utilización de sistema, ya sea en sus investigaciones o actividades motivando a los jóvenes estudiantes a que lo utilicen cada vez mas. Esto también ayuda a reducir la búsqueda manual de libros.

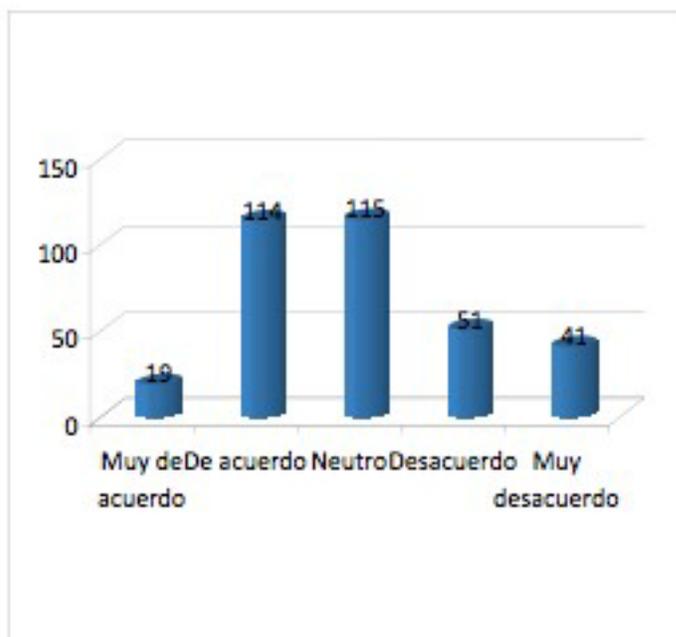
Gráfica 2. Satisfacción de las necesidades de los alumnos en cuanto a búsqueda de libros.



libros.

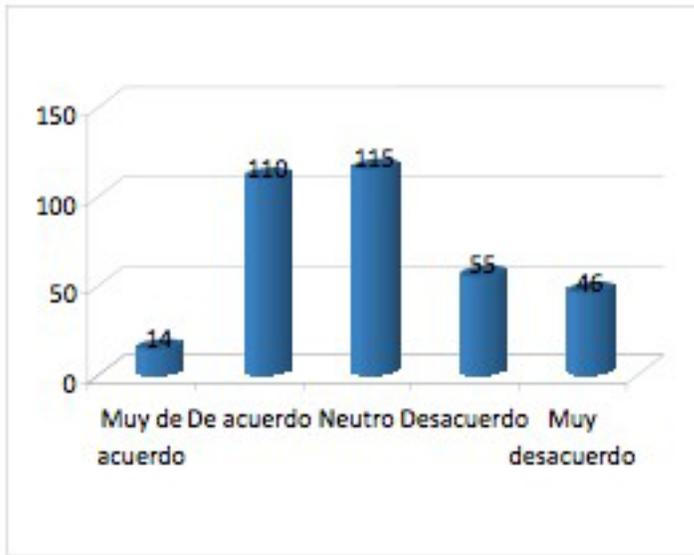
Los alumnos no sienten que el sistema cubra con las necesidades al momento de la búsqueda por lo cual se debería tomar en cuenta las opiniones del alumnado.

Gráfica 3. Claridad de la información



La claridad de la información es aceptable pero comentan que al momento de la búsqueda el resultado obtenido es muy poco comprensible por el orden o lenguaje del mismo, lo que conlleva a decir que se requiere realizar una observación con las respuesta que arroja el sistema y resolver la cuestión para que el sistema sea del agrado de los alumnos.

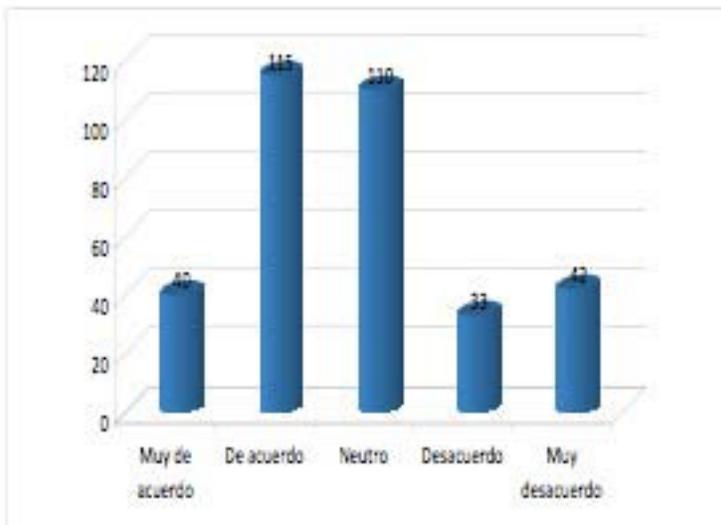
Gráfica 4. El sistema tiene menús e instrucciones útiles para su funcionamiento y utilización



Los alumnos se inclinan por estar conformes con las instrucciones con las que cuenta el SUBA, esto quiere decir que han encontrado satisfactoriamente los recursos que buscaban apoyándose en la información mostrada en la página, aún así hay un número significativo de alumnos en contra de esta afirmación, lo más probable es que esto se deba a que las instrucciones

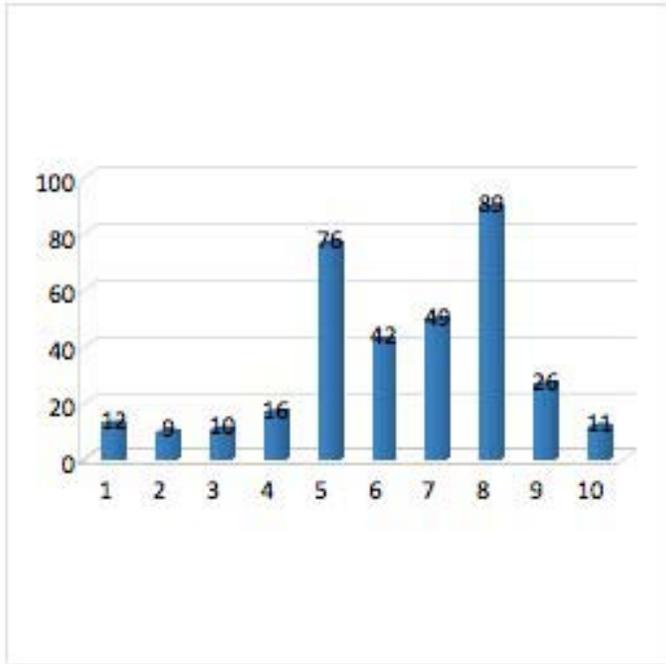
no se encuentran a la vista del alumno, esto quiere decir que al encontrarlas es fácil de manejar el sistema, pero hay ocasiones que los alumnos no saben donde están localizadas.

Gráfica 5. Los servicios que ofrece el sistema están disponibles en idiomas que los alumnos pueden comprender



El lenguaje que se utilizan es poco aceptable, esto se debe a que en muchas bases de datos, los resultados son mostrados en inglés y aunque existe manera en que se busque en el idioma español esta opción también se encuentra en este idioma. En el catalogo en línea existen palabras en español e inglés principalmente.

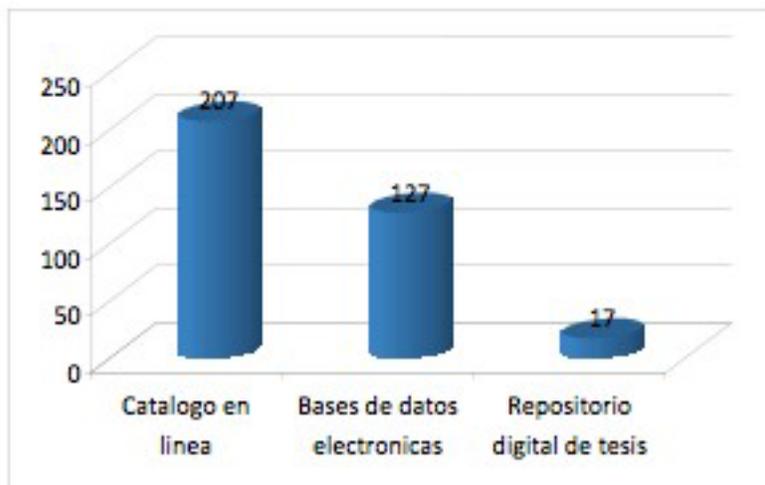
Gráfica 6. Nivel de satisfacción de los alumnos con el Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA)



En la satisfacción de los alumnos con el sistema, se hacen notar dos calificaciones, el número cinco hace saber que los alumnos no toman mucho interés al sistema o le encuentran desperfectos, representa una gran área de oportunidad al tomar en cuenta esta estadística y otro tanto calificó el sistema con ocho, se concluye que esto es porque han encontrado el sistema útil pero con deficiencias.

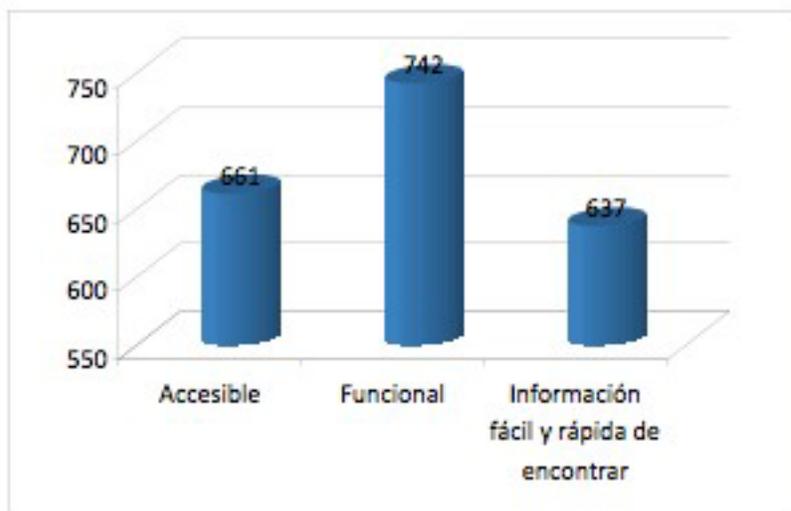
Gráfica 7. Servicios del portal del SUBA que los alumnos están familiarizados

Los alumnos no están conscientes de que la Universidad cuenta con un repositorio digital de tesis y trabajos de investigación, esto representa una gran área de oportunidad ya que el conocimiento generado por los investigadores dentro de la Universidad no se está



difundiendo de manera apropiada, por otro lado se puede decir que gran parte de los estudiantes, están familiarizados con el catálogo en línea de libros.

Gráfica 8. Factores que afectan el uso del SUBA.

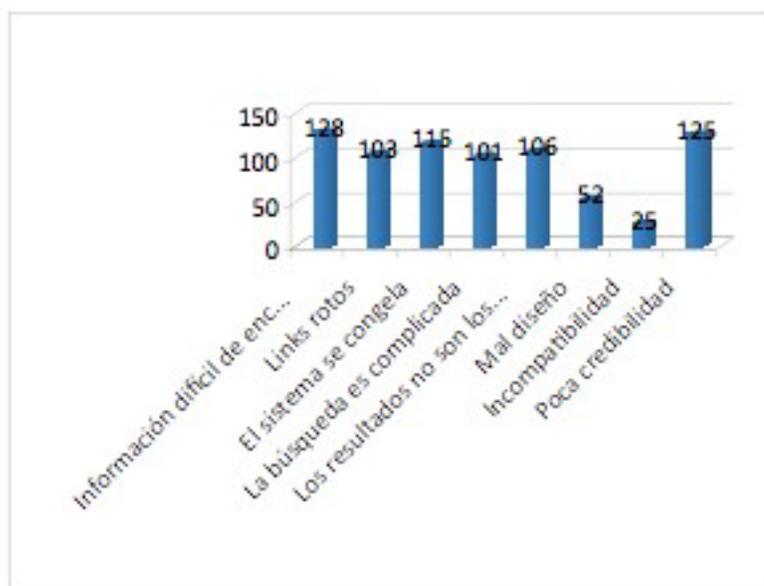


El aspecto más importante que debe tener el SUBA según los alumnos es el correcto funcionamiento en los servicios, mientras que otros aspectos como la accesibilidad y la facilidad y rapidez de encontrar información pasan a un plano secundario. Esto

confirma que es prioridad seguir destinando recursos para el mantenimiento y ampliación de la funcionalidad del SUBA.

Gráfica 9. Problemas que se enfrentan los alumnos al utilizar el SUBA

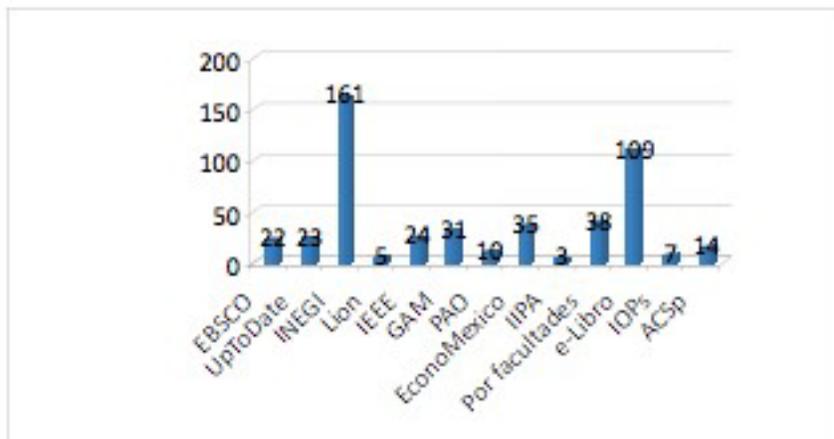
Los problemas que perciben los alumnos en cuanto al SUBA son muy variados y aunque no prevalece alguno con una mayoría significativa, se puede apreciar que existen muchas áreas de oportunidad para mejorar el sistema, empezando por facilitar la forma de encontrar información, ya que fue el



problema que se encontró con más frecuencia y se identifica que varios de los encuestados opinan de forma negativa con respecto a esta constante, pues sus búsquedas son lentas. Se recomienda que se optimice el proceso de búsqueda con la creación de filtros al inicio de las búsquedas que ubiquen con exactitud el libro o documento deseado.

Gráfica 10. Bases de datos que utilizan los alumnos

Algunos alumnos se encuentran familiarizados con la base de datos del INEGI, así como también, otra parte significativa utiliza e-Libro para las investigaciones, sin embargo, el resto de los



proveedores de bases de datos son desconocidas, esto trae consigo una gran problemática, tal como el deficiente aprovechamiento de los recursos informativos que ofrece la Universidad.

Conclusiones

Esta investigación se llevó a cabo como un Caso de Estudio descriptivo del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA) con el propósito de conocer los principales factores del Sistema que influyen en la satisfacción del usuario.

C1. Según los resultados arrojados, los alumnos de las diversas licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración, se encuentran ligeramente satisfechos con el SUBA, esto es ya que el sistema tiene varias oportunidades de mejora como lo es el idioma y la actualización de la base de datos de libros, esto comprueba la hipótesis antes descrita que afirma que los alumnos encuentran lo que necesitan, aún así la búsqueda podría ser de una manera satisfactoria.

- C2.** En lo referido a la identificación de los factores que afectan el grado de satisfacción del SUBA, se ha podido reconocer que las mismas, organizadas de menor a mayor incidencia, de acuerdo a los resultados obtenidos, son las siguientes: facilidad de encontrar información, accesibilidad y funcionalidad, en cada uno de estos aspectos se encuentran las áreas de oportunidad que deben ser atendidas dándoles una prioridad máxima, esto es porque los alumnos han detectado las principales fallas en ellos, siendo que hay deficiencias en otras áreas y no fueron muy notorias, esta conclusión rechaza la hipótesis sobre los factores por los cuales se ve afectado el grado de satisfacción de los alumnos, la funcionalidad es el único que concuerda.
- C3.** La funcionalidad es el factor de más peso según la perspectiva de los alumnos, los resultados arrojan que casi la tercera parte de los alumnos encuentran problemáticas en este ámbito, y le dan gran importancia, aún sobre el diseño y la funcionalidad, este resultado desaprueba la hipótesis que decía que el diseño es el factor que los alumnos toman como el de mayor importancia.
- C4.** Se encontró que las fortalezas del Sistema radican en la estética y compatibilidad, ya que estas no tienen más que críticas mínimas por parte de los alumnos. Mientras que las áreas de oportunidad más importantes radican en la falta de credibilidad del sistema y lo difícil que es encontrar la información que los alumnos requieren, estas últimas se manifestaron con gran frecuencia en las distintas preguntas citadas en el cuestionario, esto rechaza la hipótesis que describe a las fortalezas del sistema como veracidad y accesibilidad de la información y el diseño como área de oportunidad.

Recomendaciones

- R1.** Realizar una evaluación del desempeño del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas, de igual manera tomar en cuenta la opinión del alumnado y con ello realizar mejoras al sistema como la estructura, el idioma, la rapidez en búsquedas y la información que se tiene acerca de uso del mismo, apoyándose en el cuerpo académico para la difusión del sistema.

- R2.** Elaborar una reestructuración del Sistema eliminando toda aquella información que no se requiera. Observar las problemáticas que realmente tienen los alumnos en cuanto la utilización del sistema, agregando un buzón de sugerencias en el portal para que los alumnos puedan externar posibles mejoras.
- R3.** Rediseñar el sistema para que facilite el trabajo de los alumnos, arrojando los resultados que realmente se desean, colocando mas filtros de búsqueda para reducir las posibles respuestas y entregar resultados precisos.
- R4.** Crear normas o estándares adecuados que ayuden al control de libros, investigaciones y demás archivos, evitando perder de vista características como lo son la compatibilidad y la estética ya que son estas las que ayudan a lograr aceptación por parte de los alumnos.

Bibliografía

- Ågerfalk, P. y Eriksson, O. (2003). *Usability in Social Action: Reinterpreting Effectiveness, Efficiency and Satisfaction*. ECIS. The 11th European Conference on Information Systems.
- Barrera, R. (2010). Biblioteca Digital Museo de la Memoria y los Derechos Humanos. Disponible en: <http://www.prodigioconsultores.com/?m=201004>.
- Basurto, F. (2002). Bibliotecas digitales. Historia de las Bibliotecas Digitales, UCOL. ISBN 9706920994, 9789706920997, (pp. 8-12).
- Bates MJ. (2003). *Task Force Recommendation 2.3 research and design review: Improving User Access to Library Catalogue and Portal Information. Final Report*. Disponible en: <https://scholarsbank.uoregon.edu/xmlui/bitstream/handle/1794/986/CETFpublic.pdf;jsessionid=A594C4CCA009395141690FCB63CAEACD?sequence=5>.
- Bevan, N.; Kirakowski, J.; Maissel, J. (1991). *What is Usability? Proceedings of the 4th International Conference on HCI, Stuttgart*. Disponible en: <http://www.nigelbevan.com/papers/whatis92.pdf>.
- Biblioteca Nacional de España, (2011). La Biblioteca Digital Hispánica incorpora nuevos documentos a su colección. Disponible en: <http://www.bne.es/es/NavegacionRecursiva/Cabecera/noticias/noticias2011/CargaBDH.html?pagina=1>.
- Cabrera, A. y Coutín, A. (2005). Las bibliotecas digitales. Revista cubana de los profesionales de la información y de la comunicación en salud, (pp. 2-3).
- Calisir, F. y Calisir, F. (2004). *The relation of interface usability characteristics, perceived usefulness, and perceived ease of use to end-user satisfaction with enterprise resource planning (ERP) systems*. *Computers in Human Behavior*, (pp. 505-515).
- Ceaparu, I; Lazar, J; Bessiere, K; Robinson, J y Shneiderman, B. (2004). *Determining Causes and Severity of End-User Frustration*. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 17, (pp. 333-356).
- Davis, S y Wiedenbeck, S. (2001) *The mediating effects of intrinsic motivation, ease of use and usefulness perceptions on performance in first-time and subsequent computer users*, *Interacting with Computers*, volumen 13, (pp. 549-580), ISSN 0953-5438.

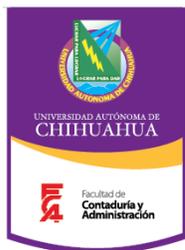
Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6V0D-43559MV-3/2/8a11432ae13d3321ad4e03efba07d8fc>.

- Dillon, A. y Morris, M. (1999). *Power, Perception and Performance: From Usability Engineering to Technology Acceptance with the P3 Model of User Response*. *Human Factors and Ergonomics Society 43rd Annual Meeting*. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.2.4868&rep=rep1&type=pdf>.
- Domínguez, C. (2002). *Arquitectura de información para sitios web (1ª ed.)*. (pp. 259-261). España: Anaya Multimedia-Anaya Interactiva.
- Fogg, B.; Marshall, J.; Kameda, t.; Solomon, T.; Rangnekar, A.; Boyd, J. y Brown, B. (2001). *Web credibility research: a method for online experiments and early study results*. ISBN:1-58113-340-5, (pp. 295-296).
- Folmer, E.; Bosch, J. (2004). *Architecting for usability: a survey*. *Journal of Systems and Software*, (pp. 61-78).
- Frøkjær, E.; Hertzum, M. y Hornbæk, K. (2000) *Measuring Usability: Are Effectiveness, Efficiency, and Satisfaction Really Correlated?* (pp. 345-352).
- García, J. C. (2004). Usabilidad de los sitios accesibles. Disponible en: <http://usalo.es/17/usabilidad-de-los-sitios-accesibles/>.
- Greenstein, D. y Thorin, S. (2002). *The Digital Library: A Biography*. ISBN 1-887334-95-5.
- Grupo Sistemas Lógicos, (2011). Exlibris Aleph. Disponible en: <http://www.gsl.com.mx/aleph.html>
- Hassan, Y. y Martín, F. (2004). Propuesta de adaptación de la metodología de Diseño Centrado en el Usuario para el desarrollo de sitios web accesibles. *Revista Española de Documentación Científica*. ISSN 0210-0614.
- Heijden, H. (2003). *Factors influencing the usage of websites: the case of a generic portal in The Netherlands*. *Information & Management*, ISSN 0378-7206, (pp. 541-549).
- Henry, S. L. (2002). *Another-ability: Accessibility Primer for Usability Specialists*. UPA, the Usability Professionals' Association Annual Conference. Disponible en: <http://www.uiaccess.com/upa2002a.html>.
- International Organization for Standardization 9241-11. (1998). *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals VDT's - Part 11 Guidance on usability*.

- Johnson, M.; Gustafsson, A.; Andressen, T.; Lervik, L. y Cha, J. (2001). *The evolution and future of national customer satisfaction index model*. Disponible en:
<http://www.hha.dk/ifi/BPM/DOWNLOAD/Jep.pdf>.
- Kurosu, M. y Kashimura, K. (1995). *Apparent Usability vs. Inherent Usability Experimental analysis on the determinants of the apparent usability*. Disponible en:
http://www.sigchi.org/chi95/Electronic/documnts/shortppr/mk_bdy.htm
- Larsen, G. (1988) Las bibliotecas públicas hacia una nueva era: evaluación del uso de las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas europeas, basadas en los informes por países. En *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*. ISBN 92-828-4250-9.
- Lautenbach, M.; Schegget, I.; Schoute, A. y Witteman, C. (1999). *Evaluating the usability of web pages: a case study*. *Artificial Intelligence Preprint, 11, Utrecht University*.
 Disponible en:
<http://www.phil.uu.nl/preprints/ckipreprints/PREPRINTS/preprint011.pdf>
- Lavie, T. y Tractinsky, N. (2004). *Assessing dimensions of perceived visual aesthetics of web sites*. *International Journal of Human-Computer Studies*. Disponible en:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.101.8129&rep=rep1&type=pdf>.
- Lin, J. y Lu, H. (2000). *Towards an understanding of the behavioural intention to use a web site*. *International Journal of Information Management*, 20, (pp. 197-208).
- Lindgaard, G.; Dudek, C. (2003). *What is this evasive beast we call user satisfaction?* *Interacting with Computers*, 15, (pp. 429-452).
- Morville, P. (2004). *User Experience Design. Semantic Studios*. Disponible en:
<http://semanticstudios.com/publications/semantics/000029.php>
- Muylla, S.; Moenaert, R. y Despontin, M. (2004). *The conceptualization and empirical validation of web site user satisfaction*. *Information & Management*, (pp. 543-560).
- International Standard Organization, (1988). Norma Z39.50. Disponible en:
http://www.niso.org/standards/resources/Z39.50_Resources.
- Nielsen, J. (1998). *Fighting Linkrot*. UseIt Alertbox. Disponible en:
<http://www.useit.com/alertbox/980614.html>.

- Sánchez V. (2008) Desde la teoría a la praxis en las bibliotecas universitarias de hoy: El valor de las tres I: iniciativa, inventiva e inteligencia. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352008000800007&script=sci_arttext&tlng=en.
- Sauro, J. y Kindlund, E. (2005). *A Method to Standardize Usability Metrics Into a Single Score*. Disponible en:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.87.5457&rep=rep1&type=pdf>.
- Torres, G. (2004). El Desarrollo de las Bibliotecas Digitales. *Revista Digital Universitaria*. Vol. 5, No. 6. Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.5/num6/art35/art35.htm> ISSN: 1607-6079.
- Tractinsky, N.; Katz, A. S. y Ikar, D. (2000). *What is beautiful is usable. Interacting with Computers*, 13, I ISSN 0953-5438 (pp. 127-145).
- Universidad Autónoma de Chihuahua, (2011). ¿Qué es el SUBA? Disponible en:
<http://suba.uach.mx/index.php?categoryid=37>
- Vavra, T. (1997) *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction: A Guide to Creating, Conducting, Analyzing, and Reporting Customer Satisfaction Measurement Programs*. ISBN-10: 9780873894050.
- Vega, B. (2001) Web de calidad. Cuba: Editorial Científico-Técnica. (pp. 14-15).
- Wang, Y. y Emurian, H. (2005). *An overview of online trust: Concepts, elements and implications. Computers in Human Behavior*, ISSN 0747-5632, (pp. 105-125).
- Yang, Z.; Cai, S.; Zhou, Z. y Zhou, N. (2005). *Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals. Information & Management*, ISSN 0378-7206, (pp. 575-589).
- Zhang, P.; Dran, G. M. (2000). *Satisfiers and Dissatisfiers: A Two-Factor Model for Website Design and Evaluation. Journal of the American Society for Information Society*, ISSN-0002-8231 (pp. 1253-1268).
- Zhang, P.; Li, N. (2005). *The Importance of Affective Quality. Communications of the ACM*, ISSN 0001-0782, (pp. 105-108).

Cuestionario



Universidad Autónoma de Chihuahua Facultad de Contaduría y Administración Secretaría de Investigación y Posgrado

Cuestionario sobre el Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA).

Objetivo. Analizar la satisfacción del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas en la Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Autónoma de Chihuahua. Toda la información recabada será utilizada únicamente con fines académicos.

Carrera _____ Nombre _____ (Opcional) _____

Edad _____

1. Cuantas veces al mes ingresas al sistema SUBA.

Mas de 8 veces 5 a 7 veces 2 a 4 veces al mes Si mucho una vez
 Nunca

2. El sistema cubre tus necesidades en cuanto a búsqueda de libros.

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro, no está seguro Desacuerdo Muy desacuerdo

3. La información obtenida de la búsqueda es clara.

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro, no está seguro Desacuerdo Muy desacuerdo

4. El sistema responde adecuadamente cuando se necesita.

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro, no está seguro Desacuerdo Muy desacuerdo

5. El sistema tiene menús e instrucciones útiles para su funcionamiento y utilización.

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro, no está seguro Desacuerdo Muy desacuerdo

6. El sistema funciona en diferentes sistemas operativos (Windows, MAC, Linux).

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro, no está seguro Desacuerdo Muy desacuerdo

7. Los servicios que ofrece el sistema están disponibles en idiomas que puedo comprender.
 ___Muy de acuerdo ___De acuerdo ___Neutro, no está seguro ___Desacuerdo ___Muy
 desacuerdo

8. Del 1 al 10, mencione que tan satisfecho está con el Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA) siendo el 1 muy insatisfecho y el 10 totalmente satisfecho.
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Selecciona con una los servicios del portal del SUBA con los que estes familiarizado.

- Catalogo en línea
- Bases de datos electrónicas
- Repositorio digital de tesis

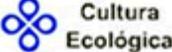
10. En tu opinión, numera del 1 al 3 los factores que afectan sobre el uso de SUBA, siendo el 1 el de mayor importancia.

- ___ Accesible, el sistema funciona con diferentes navegadores (Explorer, Mozilla, Chrome).
- ___ Funcional, no presenta errores al usarlo.
- ___ La información buscada se encuentra fácil y rápidamente.

11. Selecciona con una los problemas con los que te has enfrentado al utilizar SUBA

- La información no es fácil de encontrar.
- Los links no están funcionando.
- El sistema se congeló y no me deja hacer nada.
- La búsqueda de libros es complicada, no se entiende como buscar .
- Los resultados no son lo que esperaba.
- Los colores no son de mi agrado, no me gusta como se ve la página.
- La página no se ve en mi computadora.
- Al buscar un libro físicamente concuerda con la ubicación que te da el sistema.

12. Selecciona con una las bases de datos que has utilizado.

<input type="checkbox"/>  EBSCO	<input type="checkbox"/>  UpToDate	<input type="checkbox"/>  INEGI	<input type="checkbox"/>  LION
<input type="checkbox"/>  IEEE Explore	<input type="checkbox"/>  Gestión Ambiental Mexicana	<input type="checkbox"/>  Periodical Archive Online	<input type="checkbox"/>  Economéxico
<input type="checkbox"/>  International Index to	<input type="checkbox"/>  Por Facultades	<input type="checkbox"/>  e-libro	<input type="checkbox"/>  IOP Publishing

the Performing Arts		e-Libro	IOPscience
<input type="checkbox"/>  ACS Publications			

13. ¿Qué aspecto(s) del SUBA crees que son susceptibles de mejoras? Favor de explicar su respuesta.
