****

**UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE**

**SISTEMA BIBLIOTECARIO INSTITUCIONAL**

**PROCESO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS SB-FO-04\_Vrs.12**

**ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE**

**UNIDAD:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ CARRERA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**FECHA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**TIPO DE USUARIO: ALUMNO\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ MAESTRO\_\_\_\_\_\_\_ OTRO\_\_\_\_\_\_\_\_**

**INSTRUCCIONES.-** FAVOR DE MARCAR DENTRO DE CADA CASILLA SU PERCEPCION DE LA

CALIDAD DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO DE ACUERDO A LOS VALORES QUE SE ANOTAN.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATENCION Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL** | **Buena**  3 | **Regular**  2 | **Mala**  1 |
| 1.- ¿El apoyo y actitud que recibes del personal en el uso y manejo de los servicios es? |  |  |  |
| 2.- ¿La información y orientación que se ofrece en la biblioteca es? |  |  |  |
| **CONFORMIDAD DE LOS RECURSOS DOCUMENTALES y LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS** | **Si**  **3** | **No**  **2** |  |
| 3.- ¿La bibliografía existente cubre sus necesidades de información? |  |  |  |
| 4.- ¿Al momento de recibir el préstamo externo se le informa la fecha de devolución |  |  |  |
| **SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:** | | | |
|  | | | |