****

 **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:** |
|  |