****UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE

**SISTEMA BIBLIOTECARIO INSTITUCIONAL**

 **PROCESO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS SB-FO-04\_Vrs. 13**

 **ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE**

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

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

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

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

**CALIDAD DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO DE ACUERDO A:**

**EN SECCIÓN DE LA BIBLIOTECA: CON UNA X EN EL PARÉNTESIS**

**EN LA SECCIÓN DEL PERSONAL Y LOS SERVICIOS**, **UNA X EN LOS VALORES QUE SE ANOTAN.**

|  |
| --- |
| **LA BIBLIOTECA** |
| **Frecuencia de uso de la Biblioteca** | **TODOS LOS DIAS(****( )** | **SOLO PERIODOS DE EXAMENES****( )** | **OCASIONALMENTE****( )** | **UNA VEZ POR SEMANA****( )** | **UNA VEZ AL MES****( )** |
| **Motivo de uso:** | **PARA ESTUDIAR** **( )** | **PARA CONSULTA** **( )** | **PARA PASAR EL TIEMPO LIBRE(****( )** | **PARA INVESTIGAR****( )** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATENCIÓN Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL**  | **Bueno**3 | **Regular**2 | **Malo**1 |
| **1.- ¿El Personal es atento?** |  |  |  |
| **2.- ¿El Personal comprende sus necesidades de información?** |  |  |  |
| **3.- ¿El Personal le responde satisfactoriamente a las preguntas que le formula?** |  |  |  |
| **CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS** |  |  |   |
| **4.- ¿La bibliografía existente cubre sus necesidades de información?** |  |  |  |
| **5.- ¿Los espacios de la biblioteca propician el estudio, el aprendizaje o investigación?** |  |  |  |
| **6.- ¿El Catálogo es fácil de usar y le permite encontrar por sí mismo lo que busca?** |  |  |  |
|  **7.- ¿La calidad del Servicio de Préstamo Interno (en sala) es?** |  |  |  |
|  **8.- ¿La calidad del servicio de Préstamo Externo es?** |  |  |  |
| **SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:** |
|  |

**….Gracias por su colaboración!!**