****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!!**