**UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE**

**SISTEMA BIBLIOTECARIO INSTITUCIONAL**

**PROCESO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS SB-FO-04 Vrs. 16**

**ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE**

**PERIODO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

**INSTRUCCIONES: FAVOR DE MARCA CON UNA “X” EN LA CASILLA QUE USTED CONSIDERE.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FRECUENCIA Y MOTIVO DE VISITA A LA BIBLIOTECA** | | | | | |
| **FRECUENCIA**  **DE**  **VISITA** | **TODOS LOS**  **DÍAS** | **OCASIONANALMENTE** | **UNA VEZ POR SEMANA** | **UNA VEZ AL MES** | **SOLO EN PERIODOS DE EXAMENES** |
| **MOTIVO**  **DE**  **VISITA** | **HACER TAREAS** | **ESTUDIAR** | **CONSULTAR**  **INFORMACION** | **PASAR EL TIEMPO LIBRE** | **INVESTIGAR** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATENCIÓN Y CAPACIDAD DE**  **RESPUESTA DEL PERSONAL Criterios de Evaluación** | **Bueno**  **(3)** | **Regular**  **(2)** | **Malo**  **(1)** |
| **1.- ¿Cómo considera la atención brindada por el Personal?** |  |  |  |
| **2.- ¿El apoyo que le brinda el personal en la búsqueda y**  **manejo del acervo disponible es?** |  |  |  |
| **CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS** |  |  |  |
| **3.- La Bibliografía existente cubre sus necesidades de**  **información?** |  |  |  |
|  | **Fácil (practicable)** | **Usua**l  **(conocido)** | **Difícil (complicado)** |
| **4.- ¿Cómo considera el manejo del catálogo electrónico en la**  **búsqueda del acervo?** |  |  |  |
| **5.- ¿La localización de los libros en estantería la considera?** |  |  |  |
| **SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:** | | | |
|  | | | |

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**