



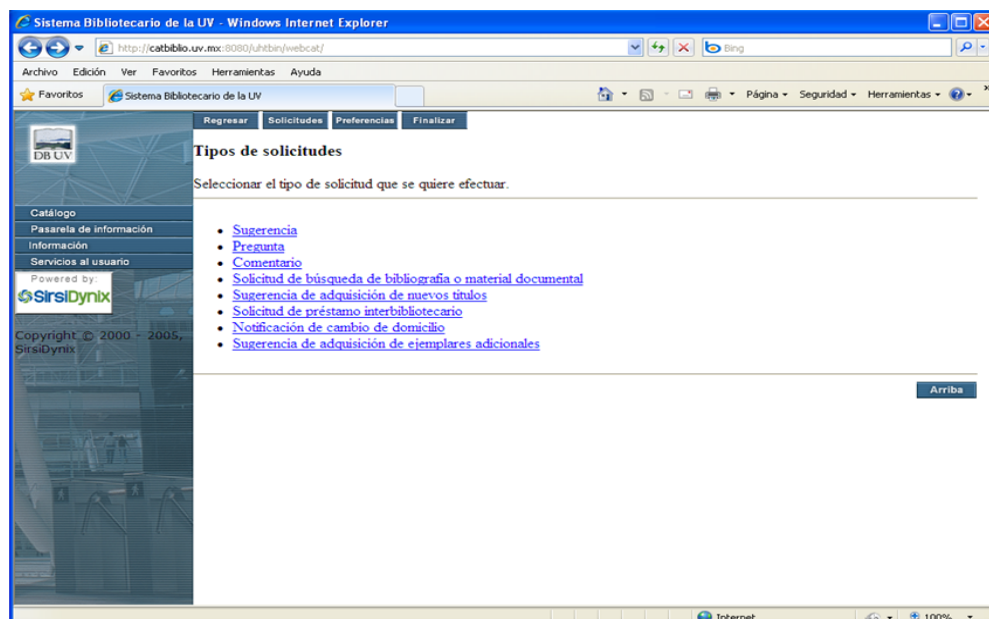
Universidad Veracruzana
Dirección General de Bibliotecas

Anexo 5

En relación a la pregunta ¿Existen mecanismos para conocer la opinión de profesores y alumnos sobre la calidad de los servicios bibliotecarios?

La Dirección General de Bibliotecas tiene diversos mecanismos para conocer la opinión de los usuarios.

En relación a los servicios bibliotecarios en situ, existen buzones de quejas y sugerencias en cada una de las bibliotecas que conforman el Sistema Bibliotecario. También son recibidas a través del catálogo colectivo en línea <http://catbiblio.uv.mx:8080/uhtbin/webcat/>





Universidad Veracruzana
Dirección General de Bibliotecas

Los servicios informáticos son evaluados a través del Cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente (DGB-GE-FI-23):

Fecha: _____

a) Perfil del usuario

1. Usuario:

Académico Alumno Pasante Investigador Otro

2. Área:

Artes Biológico-Agropecuarias Ciencias de la Salud
Económico-Administrativas Humanidades Técnica
Investigaciones Sistema de Enseñanza Abierta

b) Evaluación del personal

1. ¿El personal es amable?

Sí No

2. ¿El personal tiene disposición y habilidades para resolver dudas?

Sí No

c) Evaluación del equipo de cómputo

1. ¿El equipo que me fue proporcionado cumplió mis expectativas?

Sí No

2. ¿Qué versión de la Suite de Office prefieres usar?



Universidad Veracruzana
Dirección General de Bibliotecas

Office 2003

Office 2007

3. ¿Cómo consideras el nuevo sistema de auto asignación de servicios informáticos?

Bueno

Regular

Malo

¿Por qué?

d) Sugerencia:

Formato disponible en web:

<http://www.uv.mx/orgmet/nuv/dgb/prestacionservicios/formatos/dgb-ge-fi-23.doc>