1. *Estimado usuario con el fin de conocer el grado de satisfacción que le brindan los servicios bibliotecarios recibidos y con el fin de encauzar acciones de mejora, le pedimos su colaboración llenando el siguiente formulario:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Turno: | Matutino | ( ) | Vespertino | ( ) |
| |  |  | | --- | --- | | Biblioteca: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Región: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Carrera: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |

1. Servicio solicitado:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Préstamo a domicilio ( ) | Consulta Interna ( ) | Otro. Especifique: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. El personal bibliotecario de consulta interna (sala), ¿le atendió y orientó a encontrar la información que requería?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Siempre ( ) Casi siempre ( ) | Generalmente ( ) | En ocasiones ( ) Nunca ( ) |

1. El personal que le atendió en circulación, ¿le informó lo relacionado a su servicio (¿requisitos de alta en sistema, lineamientos de préstamo, renovación, devolución, etc.?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Siempre ( ) Casi siempre ( ) | Generalmente ( ) | En ocasiones ( ) Nunca ( ) |

1. Las salas y espacios de lectura, ¿reúnen las condiciones adecuadas para realizar sus tareas de investigación?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Siempre ( ) Casi siempre ( ) | Generalmente ( ) | | En ocasiones ( ) Nunca ( ) | |
|  | |  | |  |

1. ¿Encontró la información que buscaba?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Siempre ( ) Casi siempre ( ) | Generalmente ( ) | En ocasiones ( ) Nunca ( ) |

Sugerencia de solicitud de recurso documental:

|  |  |
| --- | --- |
| Autor: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Título: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Editorial: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Indispensable si requiere respuesta:

Email: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Teléfono o celular: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Instructivo de metodología para aplicar la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)**

El objetivo fundamental de la encuesta es el análisis del grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios que ofrece las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información.

Se elaboró un cuestionario, en donde se plantearon 5 preguntas específicas, incluida una sugerencia de solicitud de recurso documental y confirmación para emitir respuesta.

Tipo de preguntas utilizadas. Escala de valoración y abierta.

Las preguntas consideran los siguientes aspectos a evaluar:

* Perfil del usuario (facultad y servicio que solicita)
* Motivo de uso de la biblioteca.
* Infraestructuras y equipamientos
* Fondo bibliográfico
* Atención del personal

Periodicidad de recolección de datos: 2 veces al año. Las fechas elegidas para la recogida de los datos son el mes de mayo y octubre.

Los métodos de recogida de datos, impresos.

La población estudiada y su segmentación, 50% de las encuestas aplicadas se realizan a través de los usuarios en sala y el otro 50% a los usuarios que han solicitado préstamo a domicilio.

El total de encuestas por aplicar para cada una de las USBIs, de acuerdo al número de usuarios inscritos reportados en la Estadística INEGI 2015, es la siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| **USBI** | **Aplicación de encuestas** |
| Coatzacoalcos | 304 |
| Ixtaczoquitlán | 306 |
| Minatitlán | 304 |
| Poza Rica | 213 |
| Veracruz | 332 |
| Xalapa | 310 |

Tratamiento de los datos.

Obtención de los resultados. - se elabora informe de resultados a la Dirección General de Bibliotecas; así como, elaborar plan de mejora.

1. **Histórico de Revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. de Revisión** | **Fecha Revisión o Modificación** | **Sección o Página Modificada** | **Descripción de la Revisión o Modificación** |
|  |  |  |  |

1. **Firmas de Autorización**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Propone** | **Autoriza** | **Fecha** | |
| **Autorización** | **Entrada en Vigor** |
| **Mtra. Edna Laura Zamora Barragán**  **Coordinadora de Servicios al Público** | **Mtra. Ana María Salazar Vázquez**  **Directora General de Bibliotecas** | 09/01/19 | 16/01/19 |