*Estimada(o) usuaria(o) con el fin de conocer cómo percibe los servicios bibliotecarios recibidos y de encauzar acciones de mejora, le pedimos su colaboración llenando el siguiente formulario:*

1. **Información general:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Biblioteca | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Carrera | |  | | |
|  |  | |  | |  | | |
| Sexo: | Mujer ( ) | | Hombre ( ) | |  | | |
| Edad: | 15 – 18 | ( ) | 19 – 22 | ( ) | 23 – 33 | ( ) | |
|  | 34 – 44 | ( ) | 45 – 55 | ( ) | Más de 55 | ( ) | |
| Grado escolar: | Licenciatura | ( ) | Maestría | ( ) | Doctorado | ( ) | |
|  | TSU | ( ) | Otro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |
| Ocupación: | Docente | ( ) | Investigador (a) | ( ) | Empleado (a) | | ( ) |
|  | Estudiante | ( ) | Jubilado (a) | ( ) | Otro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |

Turno en que regularmente visita la biblioteca:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Matutino ( ) | Vespertino ( ) | Mixto ( ) |

1. **Servicios bibliotecarios presenciales:**
2. ¿Qué servicios utiliza con mayor frecuencia? (enumere del 1-7, según la frecuencia de uso, en donde 1 corresponde al servicio más frecuentemente utilizado)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Préstamo a domicilio | ( 1 ) | Consulta interna | (1 ) | Préstamo interbibliotecario | ( ) |
| Renovación de recursos documentales | (1 ) | Catálogo colectivo | (1 ) | Préstamo de equipos de cómputo | (1 ) |
| Solicitud de constancias de no adeudo | (1 ) | Otros \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios utilizados?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muy satisfecho ( ) | Satisfecho ( ) | Insatisfecho ( ) |

1. ¿Regularmente encuentra la información que busca?

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

1. **Biblioteca virtual:**
2. ¿Accede con facilidad a la Biblioteca virtual?

|  |  |
| --- | --- |
| Si ( ) | No ( ) ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |

1. ¿Cuáles son los recursos electrónicos que mayormente utiliza de la Biblioteca virtual UV?

|  |  |
| --- | --- |
| Recursos de información en acceso abierto (Redalyc, SciELO, etc.) | ( ) |
| Recursos de información a través del CONRICYT (Ej. Science Direct, Medic Latina) | ( ) |
| Libros de texto universitario en e-Libro | ( ) |
| Recursos informativos de la Editorial UV | ( ) |
| Revistas académicas electrónicas UV | ( ) |
| Repositorio institucional UV (Tesis, libros, ensayos académicos, etc.) | ( ) |
| Archivos notariales | ( ) |
| Otros: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | ( ) |

1. ¿Qué medio electrónico utiliza para comunicarse con la biblioteca?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Chat | ( ) | Correo electrónico | ( ) | Página Web | ( ) | Facebook | ( ) |
| Otro\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |

1. **Desiderata:**

Sugerencia de solicitud de recurso documental

|  |  |
| --- | --- |
| Autor: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Título: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Editorial: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Tema o materia: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Para informarle sobre el seguimiento de adquisición del recurso documental, favor de proporcionar sus datos.

|  |  |
| --- | --- |
| Correo electrónico: |  |
| Teléfono: |  |

Puede dejar sugerencias o recomendaciones, son bienvenidas.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¡Gracias por sus respuestas!

**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:

* Información general
* Servicios bibliotecarios presenciales
* Biblioteca virtual
* Desiderata (Sugerencia de solicitud de recurso documental)
* Sugerencias o recomendaciones

Periodicidad de recolección de datos: 2 veces al año, las fechas se indican en la tabla siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| USBI | In Situ | En línea | Aplicación | |
| Coatzacoalcos |  |  | abr-may | oct-nov |
| Minatitlán |  |  | abr-may | oct-nov |
| Veracruz |  |  | abr-may | sep-oct |
| Ixtaczoquitlán |  |  | abr-may | oct-nov |
| Poza Rica |  |  | abr-may | oct-nov |
| Xalapa |  |  | abr-may | oct-nov |

Métodos de recolección de datos: 50% in situ y 50% en línea.

El total de encuestas por aplicar para cada una de las USBI, será establecido por cada Dirección, de acuerdo al número de usuarios y a la encuesta representativa.

Tratamiento de los datos.

Obtención de los resultados y elaboración del informe de resultados a la Dirección General de Bibliotecas, así como, el plan de mejora.

1. **Histórico de Revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. de Revisión** | **Fecha Revisión o Modificación** | **Sección o Página Modificada** | **Descripción de la Revisión o Modificación** |
| 2 | 05/03/2021 | Todo | Nueva propuesta, se modifica todo el instrumento de medición de la satisfacción. |

1. **Firmas de Autorización**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Propone** | **Autoriza** | **Fecha** | |
| **Autorización** | **Entrada en Vigor** |
| Mtra. Edna Laura Zamora Barragán  Coordinadora de Servicios al Público | Dra. Ana María Salazar Vázquez  Directora General de Bibliotecas | 25/06/2021 | 25/06/2021 |