*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 para el llenando del siguiente formulario:*

1. **Información general:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Biblioteca |  | Carrera |  |
|  |  |  |  |
| Sexo:  | Mujer ( ) | Hombre ( ) |  |
| Edad: | 15 – 18  | ( ) | 19 – 22  | ( ) | 23 – 33  | ( ) |
|  | 34 – 44  | ( ) | 45 – 55  | ( ) | Más de 55 | ( ) |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 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?

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

1. ¿Regularmente encuentra la información que busca?

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

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada en el servicio?, En caso de elegir *insatisfecho*, por favor deje sus comentarios en el área de recomendaciones y sugerencias.

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Insatisfecho

Recomendaciones y sugerencias:

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

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Desiderata:**

**Sugerencia de solicitud de recurso documental**

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

Para el seguimiento de adquisición del recurso documental y/o las sugerencias, favor de proporcionar sus datos para el contacto

|  |  |
| --- | --- |
| \*Correo electrónico: |  |
| \*Teléfono:  |  |

**\*Aviso de protección de datos**

Los datos personales que proporcione, serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz, y demás normatividad que resulte aplicable.

¡Gracias por sus respuestas!

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

**Objetivo:**

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
* 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: in situ y en línea.**

El total de encuestas por aplicar para cada una de las USBI, será determinada por cada director con base a los usuarios inscritos en el SIB. Se seguirá la sugerencia de: Hernández, Fernández y Baptista (2014), de utilizar el programa STATS, para la obtención de tamaño de la muestra:

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

**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. |
| 3 | 02/08/2022 |  | Actualización fecha |
| 4 | 08/02/2023 | Afectación a todo el documento.  | Disminución del número de preguntas, inserción de aviso de privacidad en la protección de datos y propuesta de fórmula para la obtención del tamaño de la muestra. |

1. **Firmas de Autorización**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propone** | **Autoriza** | **Fecha** |
| **Autorización** | **Entrada en Vigor** |
| Mtra. Edna Laura Zamora BarragánCoordinadora de Servicios al Público | Dra. Ana María Salazar VázquezDirectora General de Bibliotecas | 08/02/2023 | 08/02/2023 |