

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Dirección General de Bibliotecas Coordinación de Servicios al Público



Universidad Veracruzana

Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)

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:

a) 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 ()

b) Servicios bibliotecarios presenciales:

1. ¿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 ()	Consulta interna ()	Préstamo interbibliotecario ()
Renovación de recursos documentales ()	Catálogo colectivo ()	Préstamo de equipos de cómputo ()
Solicitud de constancias de no adeudo ()	Otros 	

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

Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfecho ()

3. ¿Regularmente encuentra la información que busca?

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

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
Dirección General de Bibliotecas
Coordinación de Servicios al Público



Universidad Veracruzana

Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)

c) Biblioteca virtual:

4. ¿Accede con facilidad a la Biblioteca virtual?

Si () No () ¿Porqué? _____

5. ¿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: _____ ()

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

Chat () Correo electrónico () Página Web () Facebook ()

Otro _____

d) Desiderata:

Sugerencia de solicitud de recurso documental

Autor: _____

Título: _____

Editorial: _____

Tema o _____

materia: _____

ELZB.²

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
Dirección General de Bibliotecas
Coordinación de Servicios al Público



Universidad Veracruzana

Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)

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!

  3

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
Dirección General de Bibliotecas
Coordinación de Servicios al Público



Universidad Veracruzana

Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)

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.

4

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
Dirección General de Bibliotecas
Coordinación de Servicios al Público



Universidad Veracruzana

Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)

II. 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.

III. 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