



ANEXO 5

Mecanismos para conocer la opinión de profesores y alumnos sobre la calidad de los servicios bibliotecarios



UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Dirección General de Bibliotecas Coordinación de Servicios al Público Buzón de Quejas y Sugerencias id. DB-SB-F-02

Estimado usuario:

Queremos ofrecerte un mejor servicio, por favor contesta el siguiente formulario y deposítalo en el buzón de quejas y sugerencias. Gracias.

Fecha: _____

Biblioteca en la que te encuentras: _____

1. ¿Qué servicio solicitaste?

Préstamo a domicilio	<input type="checkbox"/>	Colección general	<input type="checkbox"/>	Audio y video	<input type="checkbox"/>
Tesis	<input type="checkbox"/>	Consulta	<input type="checkbox"/>	Colección especial	<input type="checkbox"/>
Publicaciones periódicas	<input type="checkbox"/>	Biblioteca Virtual	<input type="checkbox"/>	Fotocopiado	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	Servicios informáticos	<input type="checkbox"/>		

Especifique: _____

2. ¿El servicio que te brindaron fue?

Bueno

Regular

Malo

3. ¿Encontraste lo que buscabas?

Si

No

Puedes especificarnos por favor :

4. Las búsquedas que realizas en el catálogo colectivo son por:

Autor

Título

Materia

Comentario:

En caso de solicitud de un recurso documental proporciona el autor, título, editorial o tema que te interese.

Turno de tu visita:

Matutino

Vespertino



Indispensable si requieres respuesta:

Email: _____

Teléfono o celular: _____

También son recibidas a través del portal institucional:

<http://www.uv.mx/docencia/serviciosbibliotecarios.html>

Apartado Buzón de Quejas y Sugerencias

Buzón de Quejas y Sugerencias

Con la finalidad de ofrecer un mejor servicio, agradecemos tu colaboración para responder el siguiente cuestionario

Biblioteca a la que perteneces

- Coatzacoalcos-Minatitlán
- Córdoba-Orizaba
- Veracruz
- Poza Rica-Tuxpan
- Xalapa

Tipo de usuario

- Interno
- Externo

Nivel de estudios

- Licenciatura
- Maestría
- Investigador
- Doctorado
- Técnico
- Personal Administrativo
- Tesista
- Otro

Elije la opción que describa el grado de satisfacción que obtienes al utilizar los servicios de la biblioteca (Servicios)

¿Es ágil el proceso de solicitar en préstamo libros u otros recursos a domicilio?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿Es fácil encontrar los recursos documentales en la estantería?



- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿Es adecuada la sala de lectura?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿La consulta de revistas electrónicas en línea es accesible?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿Hay facilidad para usar el catálogo?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿El ambiente de estudio y de trabajo es confortable?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿Existe facilidad para renovar los préstamos?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿Qué tan actualizados encuentras los recursos documentales?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho



Elije la opción que describa el grado de satisfacción que obtienes al utilizar los servicios de la biblioteca (Personal de atención al servicio)

¿Tiene disposición para conocer tus solicitudes y sugerencias?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿Te comunica tus derechos y obligaciones en cuanto al servicio?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿Te orienta y ayuda a localizar y obtener información?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿Es atento, respetuoso y amable en el trato?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

¿Con qué frecuencia utilizas los servicios de la Biblioteca?

- Primera Vez
- Diario
- Semanalmente
- Quincenalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente

¿En qué horario utiliza los servicios de la Biblioteca?

- Matutino
- Vespertino
- Sabatino

¿Cuántas horas permaneces normalmente en la biblioteca en cada visita?

¿Qué servicios utilizas?



- Consulta interna
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario
- Biblioteca Virtual
- Sala de lectura
- Cubículos
- Equipos de cómputo

Tienes algún comentario (si quieres respuesta proporciona tu correo, teléfono o celular)
¡Gracias, por tú colaboración!

[,"328015902701	0	false	32801590270199

Enviar



También son recibidas a través del catálogo colectivo en línea:
<http://catbiblio.uv.mx:8080/uhtbin/webcat/> en la pestaña de Solicitudes

