



INSTITUTO DE SERVICIO EXTERIOR DE LA NACIÓN (ISEN) ~ BIBLIOTECA

Estimado usuario-lector de la Biblioteca del ISEN:

Requerimos de su valioso tiempo para solicitarle que responda esta breve encuesta anónima, garantizando la confidencialidad de los datos recibidos. Los mismos, nos permitirán *conocer el nivel de satisfacción* respecto de los recursos disponibles y los servicios ofrecidos por la Biblioteca del ISEN. Contamos con su colaboración.

Marcar con una "X" la/s opción/es considerada/s

Edificio

1- ¿Cómo evalúa el espacio físico de la Biblioteca?

Confortable y acogedor	<input type="checkbox"/>	Tranquilo para el trabajo individual	<input type="checkbox"/>
Ideal para estudiar, aprender e investigar	<input type="checkbox"/>	Inadecuado y reducido	<input type="checkbox"/>

2- ¿Cuál es a su entender –respecto de la ubicación– la accesibilidad a la Biblioteca del Instituto?

No accesible	<input type="checkbox"/>	Accesible	<input type="checkbox"/>
Poco accesible	<input type="checkbox"/>	Muy Accesible	<input type="checkbox"/>

Colecciones y recursos tecnológicos

3- ¿Considera que los documentos con que cuenta la Biblioteca son pertinentes y acordes a sus requerimientos? En relación a:

Variedad temática	<input type="checkbox"/>	Disponibilidad para el uso	<input type="checkbox"/>
Variedad en autores	<input type="checkbox"/>	Accesibilidad para la consulta	<input type="checkbox"/>
Variedad de Soportes (papel, otros)	<input type="checkbox"/>	Actualización de las ediciones	<input type="checkbox"/>
Cantidad	<input type="checkbox"/>	Diversidad de idiomas	<input type="checkbox"/>

4- ¿El equipamiento tecnológico le permite un acceso fácil a la información que necesita?

No	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Servicios y productos al usuario

5- ¿Cuál es el medio que más utiliza para efectuar sus consultas?

Bases de datos	<input type="checkbox"/>	Vía telefónica	<input type="checkbox"/>
Entrevista personal con el bibliotecario	<input type="checkbox"/>	Correo electrónico	<input type="checkbox"/>

6- ¿Cuáles son los servicios y productos que utiliza habitualmente?

Servicios

Productos

Préstamo en sala	<input type="checkbox"/>	Materiales bibliográficos organizados por materia para los aspirantes al concurso de ingreso a la Carrera Diplomática	<input type="checkbox"/>
Préstamo a domicilio	<input type="checkbox"/>	Reproducción Documental (fotocopia y digitalización)	<input type="checkbox"/>
Atención al usuario:		Recopilación y organización de Bibliografías	<input type="checkbox"/>
In-situ	<input type="checkbox"/>		
Vía e-mail	<input type="checkbox"/>		
Telefónica	<input type="checkbox"/>		



7- ¿Cómo evalúa a los servicios recibidos?

Satisfactorios

☐

Insatisfactorios

☐

Atención al usuario

8- ¿Qué conducta manifiesta el personal ante una consulta?

Activos y dispuestos

☐

Agilidad y compromiso ante la respuesta/s

☐

Amables y atentos

☐

Falta de interés

☐

Eficientes

☐

Ineficientes

☐

9- ¿Cómo define el horario de atención del servicio?

Suficiente

☐

Insuficiente

☐

Comportamiento como usuario de información

10- ¿Dentro de qué categoría de usuario se encuentra?

Docente ISEN

☐

Diplomático

☐

Alumno ISEN

☐

Otro funcionario/usuario

☐

11- ¿Ante la búsqueda de información, necesita la asesoría del bibliotecario?

No

☐

Si

☐

12- ¿Qué cualidad/es considera que presenta como usuario?

Paciente

☐

Impaciente

☐

Interesado

☐

Desinteresado

☐

Confiado

☐

Desconfiado

☐

13- ¿Tiene alguna sugerencia para agregar?

.....

.....

Desde ya muchas gracias por su aporte y tiempo.



Questionario elaborado por la Cátedra Estudios de Usuarios de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Información de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE) - 2010