

8. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario aplicado a los usuarios

Estimados usuarios de la Biblioteca Pública Museo y Archivo Histórico de Portoviejo:

De la manera más cordial nos dirigimos a ustedes con la finalidad de requerir su inapreciable ayuda. Por esta razón, les invitamos cordialmente a participar en la aplicación de un cuestionario que permitirá recopilar sus opiniones y sugerencias. Queremos asegurarles que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente con la intención de mejorar nuestros servicios y no serán compartidas con otras personas. Es significativo acentuar que su colaboración en este estudio es completamente voluntaria y que su opinión es anónima y confidencial. Gracias por anticipado, sus criterios nos ayudarán para que la biblioteca brinde servicios de calidad.

Atentamente,

Equipo investigador

1.- ¿A cuál categoría de usuarios usted pertenece?

Estudiantes _____
Trabajadores _____
Jubilados _____
Amas de casa _____

2.- Por favor, para cada declaración, puede seleccionar un número del 1 al 9 o no aplica. El uno (1) indica el valor más bajo y significa completamente en desacuerdo y el nueve (9) significa el valor más alto e indica que está completamente de acuerdo. El criterio de no aplica indica que ese ítem no se tomará en cuenta.

Mínimo: el número representa el nivel mínimo de servicio que usted acepta.

Deseado: el número representa el nivel de servicio que usted quiere.

Percibido: el número representa el nivel de servicio que cree usted que le ha sido proporcionado por el bibliotecario.

No aplica: Seleccionarlo anulará todas las demás respuestas para ese ítem.



TABLA 4. CUESTIONARIO LIBQUAL+

DIMENSIÓN: VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO	MI NIVEL MÍNIMO DE SERVICIO ES:	MI NIVEL DE SERVICIO DESEADO ES:	EL RENDIMIENTO DEL SERVICIO PERCIBIDO ES:	
Dimensión: Valor afectivo del servicio	Mi nivel mínimo de servicio es:	Mi nivel de servicio deseado es:	El rendimiento del servicio percibido es:	
Af 1: El personal le inspira confianza.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Af 3: El personal es siempre amable.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica



DIMENSIÓN: VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO	MI NIVEL MÍNIMO DE SERVICIO ES:	MI NIVEL DE SERVICIO DESEADO ES:	EL RENDIMIENTO DEL SERVICIO PERCIBIDO ES:	
Dimensión: La biblioteca como lugar	Mi nivel mínimo de servicio es:	Mi nivel de servicio deseado es:	El rendimiento del servicio percibido es:	
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
Dimensión: Control de la información.	Mi nivel mínimo de servicio es:	Mi nivel de servicio deseado es:	El rendimiento del servicio percibido es:	No aplica
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica

DIMENSIÓN: VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO	MI NIVEL MÍNIMO DE SERVICIO ES:	MI NIVEL DE SERVICIO DESEADO ES:	EL RENDIMIENTO DEL SERVICIO PERCIBIDO ES:	
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No aplica





¿Dónde se encuentra indexada e-Ciencias de la Información?



Para más información ingrese a nuestra [lista completa de indexadores](#)

¿Desea publicar su trabajo?
Ingrese [aquí](#)

O escribanos a la siguiente dirección
revista.ebci@ucr.ac.cr