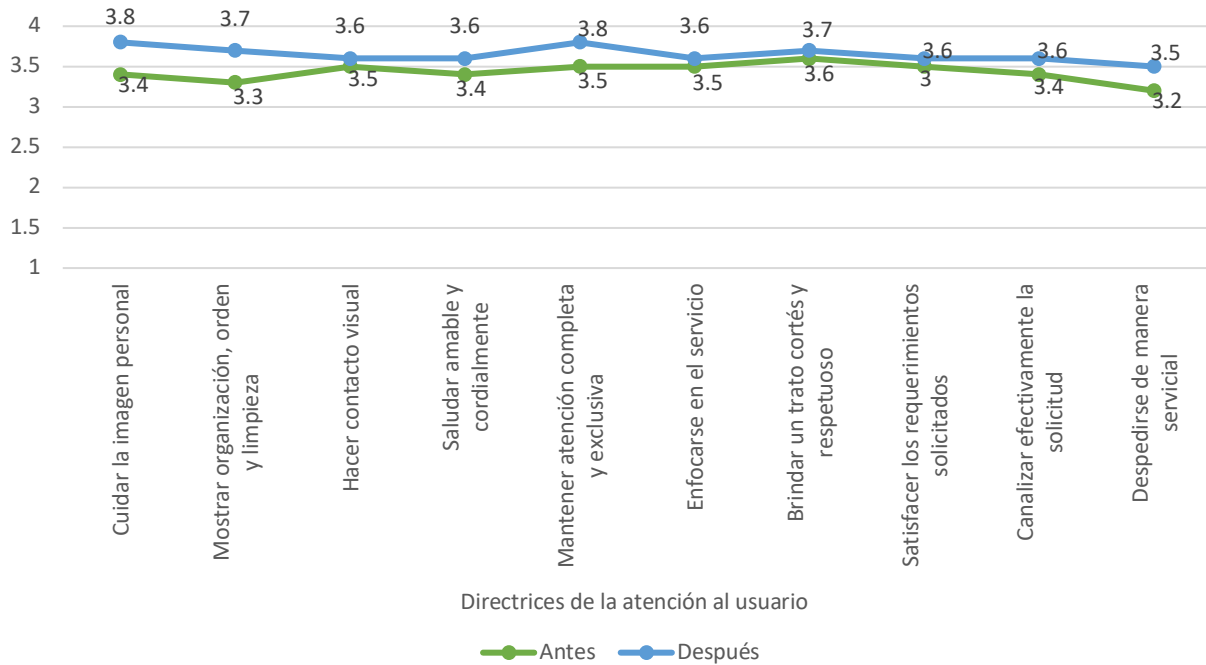


ANEXOS.

Anexo 1. Comparación de resultados antes y después (usuarios).



Anexo 2. Instrumento de evaluación de reacción.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE REACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES.

Estimado(a) colaborador del servicio bibliotecario:

Valoramos su opinión, por ello, le solicitamos que responda la siguiente encuesta que permitirá conocer su apreciación respecto a las actividades que integran el taller que acaba de concluir, lo cual posibilitará mejorar su implementación y retroalimentar nuestro desempeño.

Nombre: _____

Puesto: _____

Turno: _____

Instrucciones. Por favor, marque con una X la casilla correspondiente en cada oración de acuerdo con la siguiente escala: 4= En total acuerdo, 3= Mayormente de acuerdo, 2= Mayormente en desacuerdo, 1= En total desacuerdo.

Categoría:	4	3	2	1
1. Organización.				
1.1 La información previa presentada mediante el programa del taller, tales como el objetivo, fechas y horarios, fue clara y oportuna.				
1.2 El material de apoyo para el desarrollo de las actividades fue distribuido oportunamente.				
1.3 El lugar donde se realizó el taller fue aceptable (tamaño del aula, temperatura, mobiliario, equipo).				
1.4 El registro de asistencia de los participantes se realizó sin interferir con el desarrollo de las actividades.				
2. Metodología.				
2.1 Las actividades de aprendizaje (teóricas y prácticas) fueron presentadas y desarrolladas de forma lógica y ordenada.				
2.2 Los temas fueron desarrollados de forma tal que la información fue comprendida sin mayor dificultad.				
2.3 Existe coherencia entre las dinámicas realizadas y los temas desarrollados con anterioridad.				
2.4 El material de apoyo y los recursos audiovisuales empleados facilitaron el proceso de enseñanza- aprendizaje.				

Categoría:	4	3	2	1
3. Facilitadores.				
3.1 Demuestran dominio de los temas desarrollados, argumentando con evidencias y respondiendo preguntas.				
3.2 Explican con claridad, ayudando a comprender las dudas.				
3.3 Estimulan la participación, generando un ambiente agradable y motivante.				
3.4 Retroalimentan el desarrollo de las actividades prácticas del taller.				
4. General.				
4.1 Lo visto en el taller es <i>aplicable</i> a mi trabajo y mi vida privada.				
4.2 Me siento <i>capaz</i> de aplicar lo aprendido a situaciones de trabajo real.				
4.3 Valoro los nuevos aprendizajes y me siento <i>motivado</i> para emplearlos en mi vida laboral y social.				
4.4 Mis <i>expectativas</i> con respecto al taller se encuentran satisfechas.				
4.5 El objetivo planteado mediante el programa del taller se cumplió con éxito.				

Por último, por favor responda con sinceridad lo que se le solicita.

I. Lo que más me gustó del taller fue...

II. Lo que menos me gustó del taller fue...

III. Este taller mejoraría si...

Anexo 3. Instrumento de medición de evaluación de aprendizaje.

Ejercicio de simulación

Guía de evaluación de las competencias del servicio bibliotecario

Instrucciones: Coloca en la columna correspondiente el número que, según tu punto de vista, obtiene el compañero(a) en el desempeño del ejercicio de simulación del servicio bibliotecario y en función a la siguiente clave: **1= Necesita mejorar, 2= Regular, 3= Satisfactorio y 4= Excelente.**

Nombre del colaborador (a) en evaluación	Directrices de la atención al usuario									Total
	Cuidar la imagen personal.	Mostrar organización, orden y limpieza.	Hacer contacto visual.	Saludar amable y cordialmente.	Mantener atención completa y exclusiva	Enfocarse en el servicio.	Brindar un trato cortés y respetuoso.	Satisfacer los requerimientos solicitados.	Canalizar efectivamente la solicitud.	
Promedio										

Nombre del evaluador: _____

Anexo 4. Instrumento de evaluación de comportamiento (jefatura).

ENCUESTA DE SEGUIMIENTO AL TALLER:

“FORTALECIENDO LAS COMPETENCIAS DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO”

Estimada jefa del servicio bibliotecario:

Nos interesa conocer su percepción del taller, por lo que le solicitamos responda la siguiente encuesta con el fin de conocer el alcance del taller en cuanto a la calidad del servicio a los usuarios y la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Instrucciones. Por favor, marque con una X la casilla correspondiente en cada competencia de acuerdo con la frecuencia de ejecución de la competencia de los colaboradores del TURNO VESPERTINO y con base en la siguiente escala: 4= Siempre, 3= Mayormente, 2= Ocasionalmente, 1= Pocas veces.

Directriz (competencia)		Nivel de satisfacción			
		4	3	2	1
Saludo cordial.	Sonrisa cálida.				
	Voz animada.				
	Mostrar empatía.				
	Actitud de servicio.				
	Amabilidad.				
	Hacer contacto visual				
Organización, orden y limpieza.	Mantiene su espacio de trabajo limpio y en orden.				
	Cuidado de la imagen personal.				
	Canaliza efectivamente la solicitud.				
	Clasifica correctamente el acervo en el lugar correspondiente.				
	Localiza de manera oportuna el material que se requiere.				
Enfoque en el servicio.	Mantiene una atención completa y exclusiva.				
	Satisface los requerimientos solicitados.				
	Brinda un trato cortés y respetuoso.				
	Comunicación asertiva.				
	Resolución de conflictos.				
Despedirse servicialmente.	Correcto tono de voz.				
	Apertura a su regreso.				
	Sinceridad.				
	Expresiones faciales de amabilidad.				

Por último, por favor explique, de manera breve y general, el desempeño de los colaboradores que recibieron el taller, con relación al desempeño de sus funciones y a la calidad del servicio a los usuarios.
