Metodología para el levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios para bibliotecas académicas

Versión: 0 Código: DG-SER-03

Insumos básicos:

1- Mediante un muestreo aleatorio del total de alumnos (equivalente a la muestra representativa con un grado de confiabilidad del 95% y un error máximo de estimación del 5%) se obtendrá la cantidad de encuestas a realizar para la biblioteca, la cual se levantará en forma electrónica. (FR-SER-01 para bibliotecas de Centro Universitarios).

2- Equipo de cómputo para la captura de resultados con acceso a Internet y paquetería office en un área dentro de la biblioteca para el trabajo de los encuestadores.

Dinámica de levantamiento:

1- Respetando las fechas de levantamiento acordado, se deberán aplicar las encuestas en los horarios de servicio de la biblioteca.

2- Las encuestas deberán entregarse a los usuarios dentro de las instalaciones de la biblioteca, tomando la muestra en ambos turnos.

3- El responsable de servicios de la biblioteca coordinarán el levantamiento y captura de los resultados de las encuestas con apoyo del personal de biblioteca y resguardará los registros.

4- El bibliotecario encuestador deberá atender lo siguiente:

- Saludar amablemente al usuario.
- Explicarle el objetivo de la encuesta enfatizando la importancia de su participación.
- Entregarle la encuesta e indicarle que posteriormente pasará a recogerla.
- Se deberá tener el cuidado de revisar el llenado de todos los reactivos (PR-SER-01) por parte del usuario.
- Al detectar reactivos vacíos, se orientara al usuario en el llenado de los mismos, si es por desconocimiento deberá mencionarlo en el campo* de sugerencias
- Agradecer al usuario su tiempo y atención para el llenado de la encuesta

5- El encuestado deberá contar con la libertad de tiempo y espacio necesarios para el llenado de la encuesta.

6- El bibliotecario responsable de servicios notificará al responsable de biblioteca y al área de calidad que ha concluido el levantamiento de la encuesta.

*Nota:
Campos a evaluar:

- Acervo Bibliográfico
- Servicio de préstamo interno y externo
- Servicio de orientación
- Atención del personal
- Equipo de cómputo
- Instalaciones, horario y calidad ambiental
- Recursos en línea