



# Metodología para el levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios

Revisión: 2

Fecha de Emisión: 14/05/2021

Código: DG-SER-03

## Insumos básicos:

- 1- Encuesta electrónica desde la aplicación de Google “formularios de google” (equivalente a la muestra representativa con un grado de confiabilidad del 90%) para la biblioteca, la cual se levantará en forma electrónica. (FR-SER-01).
- 2- Equipo de cómputo o dispositivos móviles para la aplicación e interpretación 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 correspondientes a la muestra representativa por calendario escolar en los horarios de servicio de las bibliotecas.
- 2- Las encuestas serán aplicadas a los usuarios dentro de las instalaciones de la biblioteca, tomando la muestra en ambos turnos.
- 3- El responsable de servicios descargará el reporte de resultados de la aplicación Formularios de Google en formato Excel.
- 4- Los responsables de servicios de cada biblioteca coordinarán la aplicación de las encuestas con apoyo del personal de biblioteca y resguardará los registros.
- 5- 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
  - Agradecer al usuario su tiempo y atención para el llenado de la encuesta
- 6- El encuestado deberá contar con la libertad de tiempo y espacio necesarios para el llenado de la encuesta.



# Metodología para el levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios

---

Revisión: 2

Fecha de Emisión: 14/05/2021

Código: DG-SER-03

- 8- 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
- Rubro equipo de computo
- Instalaciones
- Recursos en línea