
 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Encuesta básica de satisfacción de usuarios
		Código: G-BNA-GBP-011
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Guía # 11

Encuesta básica de satisfacción de usuarios


Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Encuesta básica de satisfacción de usuarios
		Código: G-BNA-GBP-011
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo	3
3. Sugerencias para la aplicación de la encuesta básica	4
4. Cuestionarios	7
Cuestionario 1: Visitantes	7
Cuestionario 2: Asistentes a talleres de formación	8
Cuestionario 3: Asistentes a eventos y actividades	9

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Encuesta básica de satisfacción de usuarios
		Código: G-BNA-GBP-011
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

1. Introducción

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios tiene como propósito conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto al funcionamiento y la prestación de los servicios de biblioteca. Se pueden evaluar entre otros aspectos, el servicio integral de la biblioteca, que incluye, los servicios regulares y especializados; los programas y proyectos estratégicos, la atención por parte del personal bibliotecario, las condiciones del espacio, la disponibilidad de recursos para la realización de las actividades, etc.

La realización de encuestas de satisfacción de usuarios en la biblioteca, permite establecer una línea base de medición de todos los componentes de servicio, cuyos datos van a ser comparados con resultados de encuestas futuras.

Los resultados de las encuestas permiten:


- respaldar la elaboración de planes de acción y desarrollo de la Biblioteca
- evidenciar las demoras y trámites innecesarios en los procedimientos
- mostrar la relevancia de las colecciones bibliográficas
- orientar los programas de capacitación y
- dirigir adecuadamente las campañas de difusión de los servicios

El modelo de encuesta básica puede ser aplicado de acuerdo con la(s) fecha(s) que la biblioteca considere pertinente, siendo recomendable la evaluación semestral.

2. Objetivo

Presentar un modelo de encuesta básica para evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad y oportunidad de los servicios bibliotecarios.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Encuesta básica de satisfacción de usuarios
		Código: G-BNA-GBP-011
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

3. Sugerencias para la aplicación de la encuesta básica

El modelo de encuesta básica de satisfacción de usuarios, propuesto en la presente Guía, está dirigido a usuarios que utilizan la biblioteca y su aplicación se hará *In Situ*, es decir, en las instalaciones de la biblioteca.

Para la aplicación de la encuesta es necesario calcular el tamaño de la población y de la muestra:

- La población: es el conjunto de elementos o individuos con determinadas características, sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones


Para efectos de la Encuesta propuesta, la población en la biblioteca corresponde al promedio de ingreso de usuarios a la biblioteca del último año o los últimos seis meses.

- La muestra: es un porcentaje representativo de la población, que se considera suficiente para inferir como respondería a la encuesta el total de la población.

Para efectos de la Encuesta propuesta, la muestra corresponde a un grupo de usuarios a quienes se les pedirá que diligencien el cuestionario definido y se puede calcular con base en el siguiente cuadro:

Tamaño de la muestra aproximado para un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%:	
Tamaño de la población	Tamaño recomendado de la muestra
100	80
500	218
1.000	278
2.000	323

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Encuesta básica de satisfacción de usuarios
		Código: G-BNA-GBP-011
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

5.000	357
10.000	370
20.000	377
30.000	380
40.000	381
50.000	382
100.000	383
≥1.000.000	384

- *Datos calculados en el aplicativo disponible en: <http://www.netquest.com/es/panel/calculadora-muestras.html>

Recolección de datos:

El levantamiento de las encuestas se puede distribuir en diferentes franjas durante el horario de servicio de la biblioteca. Por ejemplo, para un promedio de 48 horas semanales de atención al público, se pueden asignar tres franjas horarias de 4 horas, para que las encuestas correspondan a diferentes momentos del día: mañana, medio día y tarde.


Generalmente las encuestas de servicios se aplican a la población adulta (mayor de 18 años).

- Tabulación y presentación de resultados

La información obtenida mediante encuesta se reporta a través de cuadros e gráficos de barras, que permitan comparar y correlacionar resultados.

Se analiza el resultado de la encuesta, cruzando los datos obtenidos en cada aspecto evaluado, para hacer recomendaciones puntuales en cuanto a las condiciones de servicio


Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Encuesta básica de satisfacción de usuarios
		Código: G-BNA-GBP-011
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

de la biblioteca, observadas por los usuarios. Se recomienda crear rangos etáreos (siete años cada rango, p.e.), para conocer las diferencias o tendencias dependiendo de la edad.

A continuación se presentan tres ejemplos de cuestionarios. El primero, orientado a evaluar el grado de satisfacción del usuario en relación con la percepción general que tuvo en su última visita (Cuestionario 1). El segundo dirigido a los asistentes a talleres de formación (Cuestionario 2) y finalmente uno dirigido a los asistentes a eventos y actividades (Cuestionario 3).

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Encuesta básica de satisfacción de usuarios
		Código: G-BNA-GBP-011
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

4. Cuestionarios

4.1. Cuestionario 1: Visitantes

1. Cómo se sintió en su visita a la Biblioteca en relación con las instalaciones de la biblioteca?

Muy Satisfecho
 Satisfecho
 Neutral
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

2. Cómo se sintió en su visita a la Biblioteca en relación con los servicios de la biblioteca?

Muy Satisfecho
 Satisfecho
 Neutral
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho


3. ¿Qué le gustaría encontrar la próxima vez que visite la biblioteca?

4. ¿Cómo mejoraría la atención recibida?

5. Volvería a la biblioteca?

Sí
 No

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Encuesta básica de satisfacción de usuarios
		Código: G-BNA-GBP-011
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

4.2. Cuestionario 2: Asistentes a talleres de formación

1. ¿Cómo califica la organización del taller al que asistió?

- Excelente
 Bueno
 Regular
 Malo

2. ¿Cómo califica los contenidos y temáticas abordadas en el taller?

- Excelente
 Bueno
 Regular
 Malo

3. ¿Cómo califica el desempeño de la persona que estuvo a cargo del taller?

- Excelente
 Bueno
 Regular
 Malo

4. Los recursos de apoyo utilizados para realizar el taller fueron:


- Optimos
 Básicos
 Deficientes

5. Al terminar el taller usted, Usted considera que:

- Aprendió algo nuevo
 Le resultó útil
 Aprendió y se divirtió
 Nada interesante
 No le gustó

6. ¿Qué otros talleres le gustaría encontrar en la biblioteca?

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Encuesta básica de satisfacción de usuarios
		Código: G-BNA-GBP-011
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

4.3. Cuestionario 3: Asistentes a eventos y actividades

1. ¿Cómo califica la organización y contenidos de la actividad?

- Excelente
 Bueno
 Regular
 Malo

2. ¿Cómo califica el desempeño de la persona que estuvo a cargo de la actividad?

- Excelente
 Bueno
 Regular
 Malo

3. Los recursos de apoyo utilizados para realizar la actividad fueron:

- Optimos
 Básicos
 Deficientes

4. Al terminar la actividad, usted considera que:

- Aprendió algo nuevo
 Le resultó útil
 Aprendió y se divirtió
 Nada interesante
 No le gustó

5. ¿Qué otros eventos y actividades le gustaría encontrar en la biblioteca?

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------