

Encuesta de Satisfacción de Usuarios - Comparativo anual

Nivel de satisfacción general (*)

	1999	2000	2001	2003	2004	2005	2006
MS y S	64%	65%	68%	68%	60%	58%	66%
PS	5%	6%	5%	6%	0%	0%	0%
I y MI	2%	2%	1%	3%	3%	2%	5%
ED/NS/NC	29%	26%	26%	23%	37%	40%	29%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

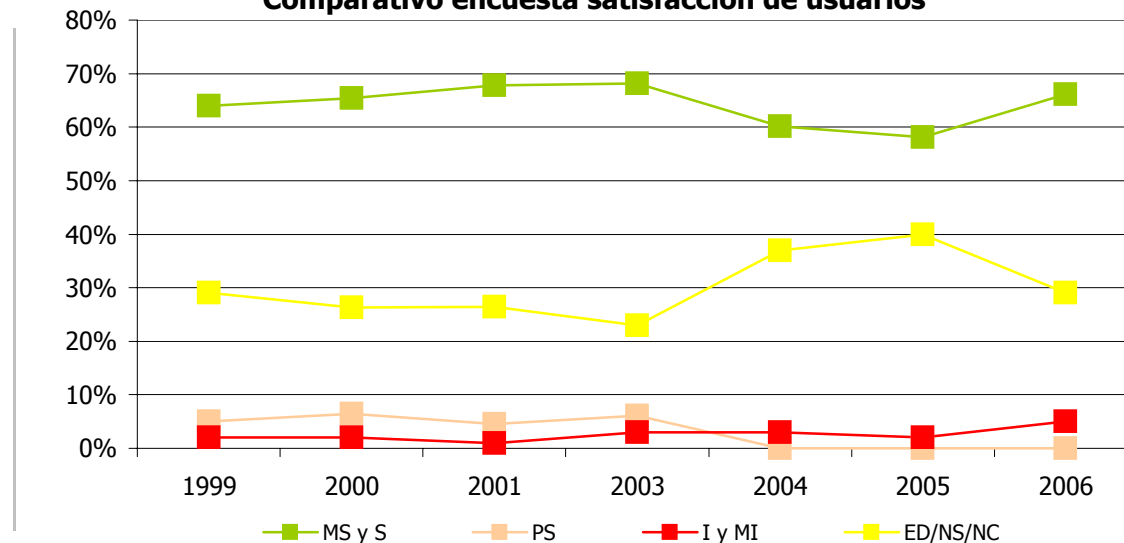
Aspectos comparados

- 1 Trato y disposición del personal de puerta de entrada
- 2 Sistema de Seguridad instalado
- 3 Tratado de sugerencias, quejas y reclamos
- 4 Obtención de credencial
- 5 Horario de atención al público
- 6 Consulta de bases de datos bibliográficas
- 7 Préstamo de libros

Detalle cantidad encuestas procesadas:

	1999	2000	2001	2003	2004	2005	2006
Sala de Lectura	39	50	60	45	101	63	84
Mediateca	6	12	15	22	52	25	18
Hemeroteca	3	15	5	7	10	5	
Sala Americana	7	12	10	15	36	7	15
CENIDE	13	11	10	15	35	28	7
Puerta de entrada				45			
Total	68	100	100	149	234	128	124

Comparativo encuesta satisfacción de usuarios



Referencias:

Nivel de satisfacción

- ◆ **MS y S** Muy satisfecho y satisfecho
- ◆ **PS** Poco satisfecho
- ◆ **I y MI** Insatisfecho y Muy insatisfecho
- ◆ **ED/NS/NC** En duda / No sabe / No contesta

(*) Los porcentajes citados representan el promedio de los de los porcentajes enunciados en los cuadros de los aspectos comparados por año

La encuesta está compuesta por muchos más aspectos pero sólo se compararon los más importantes.

En los años 2004 y 2005 se modificó la modalidad de la toma de la encuesta y esta nueva modalidad no resultó efectiva ya que se les consultaba a los usuarios sobre un servicio que no utilizaban. Como resultado los porcentajes de NS/ NC aumentaron notablemente. A partir del 2006 se modificó la toma para que la encuesta fuera diferente según el área y el perfil del usuario.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta del año 2005, se realizó una **encuesta de opinión** para profundizar los aspectos con menos porcentaje de satisfacción. Esta encuesta sólo se tomó a los usuarios con credencial, es decir, los usuarios con la potestad de utilizar los servicios consultados en la encuesta.

Aspectos consultados:

- Sistema de estantería abierta
- Señalización de las estanterías
- Ordenamiento del material en las estanterías
- Funcionamiento de las PC's de autoconsulta
- Diversidad del material bibliográfico
- Disponibilidad del material bibliográfico en el catálogo con respecto al existente en las estanterías
- Disposición del personal
- Sistema de préstamos
- Sistema de obtención de credenciales
- Actualización de credenciales 2005

Encuesta de opinión : Diciembre 2005

E: Excelente	20%	E, MB, B	88%
MB: Muy Bueno	38%	R	7%
B: Bueno	30%	M	3%
R: Regular	7%	NS/NC	2%
M: Malo	3%		
NS/NC: No sabe	2%	TOTAL	100%
No Contesta			
TOTAL	100%		

Encuesta de opinión. Diciembre 2005

