

## Informe Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2015

### Propósito

Esta encuesta se realiza anualmente para conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en cuanto a los servicios brindados y conocer sus inquietudes y sugerencias. A partir de los resultados obtenidos se tomarán medidas para mejorar el nivel de los servicios brindados.

**Fecha de realización:** De Agosto a Octubre del 2015

### Tamaño de la muestra: criterios

Se realizó un muestreo no probabilístico, en el caso de poblaciones finitas:

$$n = N / 0.0025*(N-1)+1$$

Donde,

n: tamaño de la muestra

N: tamaño del universo

0.0025: nivel de error aceptado (+/- 5%)

El universo se calculó en base a la totalidad de usuarios promedio que utilizan las distintas áreas de servicios por mes, luego se subdividió según el porcentaje de participación de cada sala en la cantidad total de usuarios.

**Total de encuestas: 196**

**Sala de Lectura: 100**

**Sala Americana: 21**

**Hemeroteca: 25**

**Mediateca: 25**

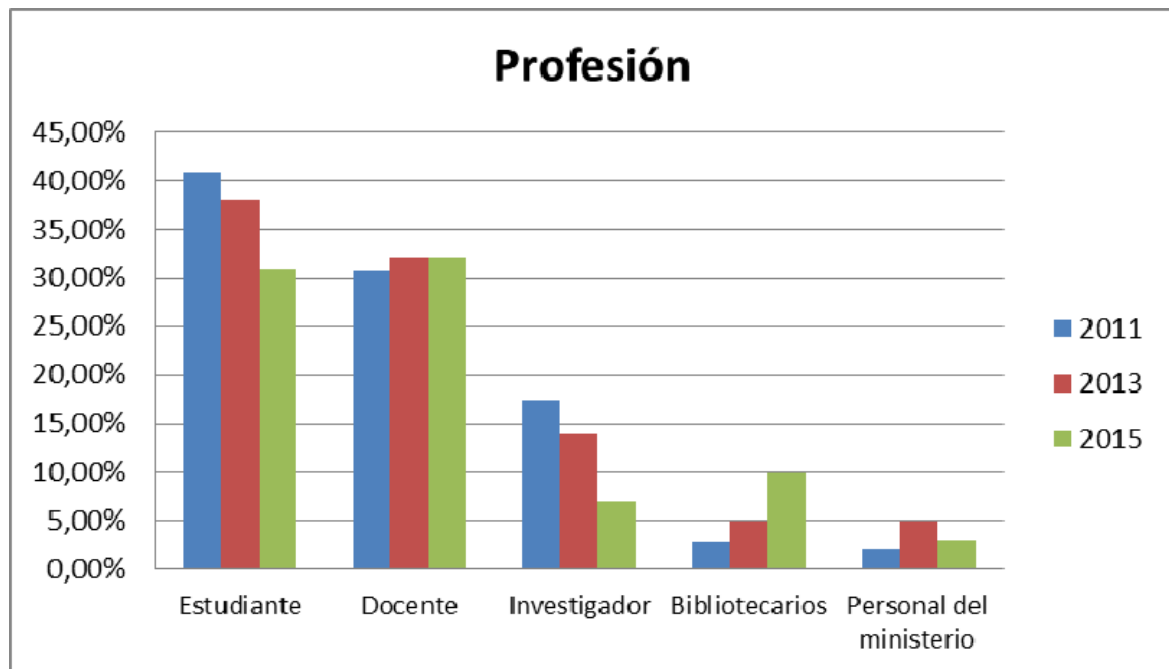
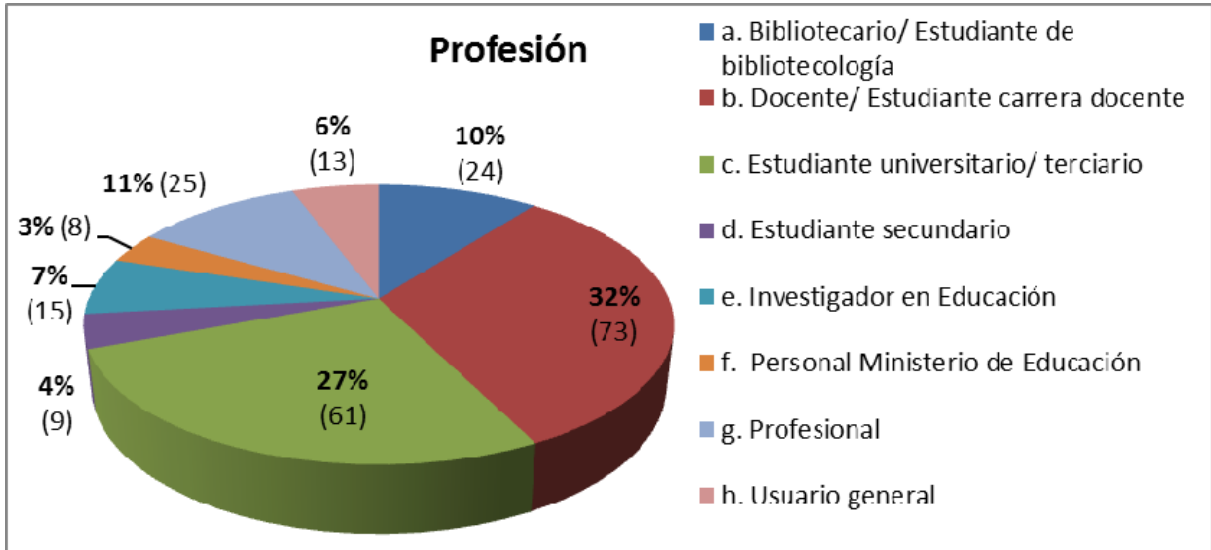
**CENIDE: 25**

### Modalidad de la toma:

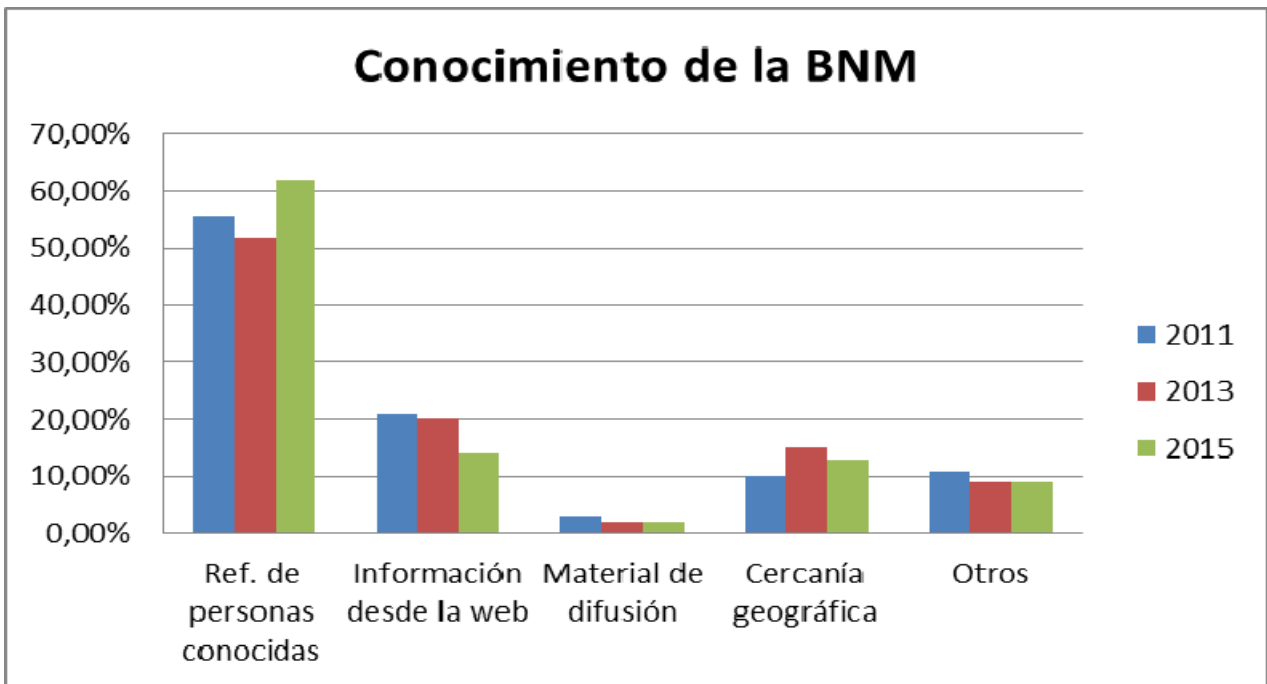
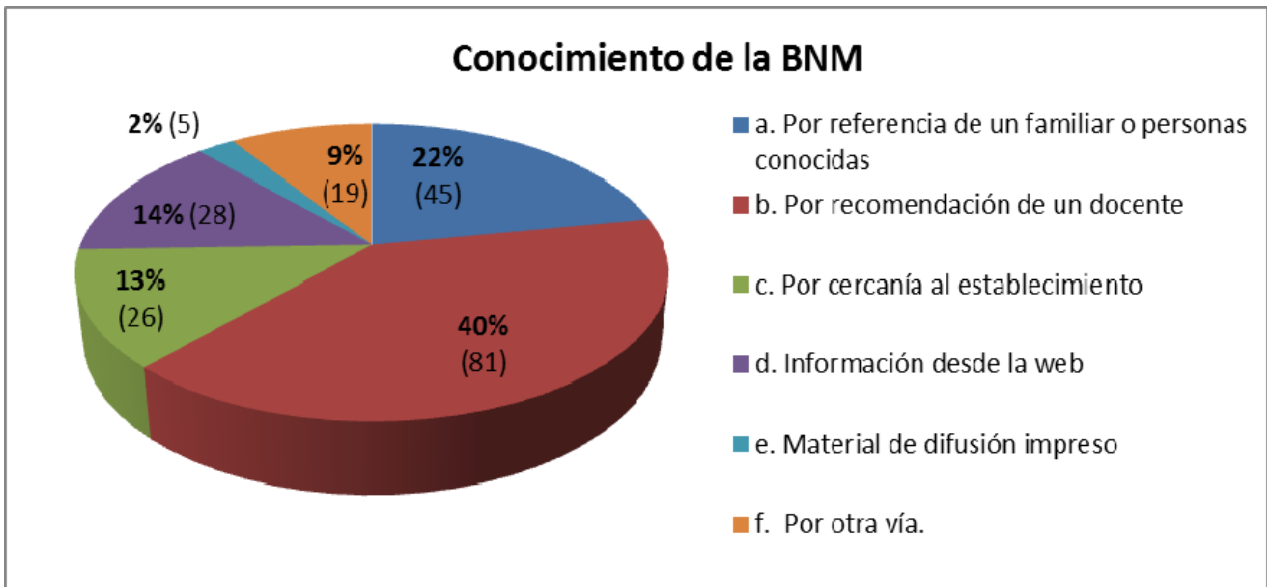
Se entregó la cantidad correspondiente de encuestas a cada coordinador de las salas para que ellos entreguen las encuestas a sus usuarios frecuentes y luego el equipo de Calidad realizó la recolección para su procesamiento.

**General:** (197 encuestas)

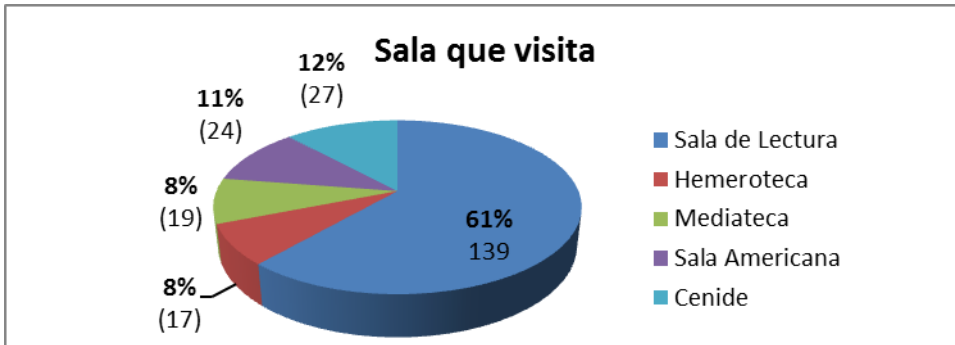
**Profesión:**



¿De qué manera tomó conocimiento de la existencia de la BNM?

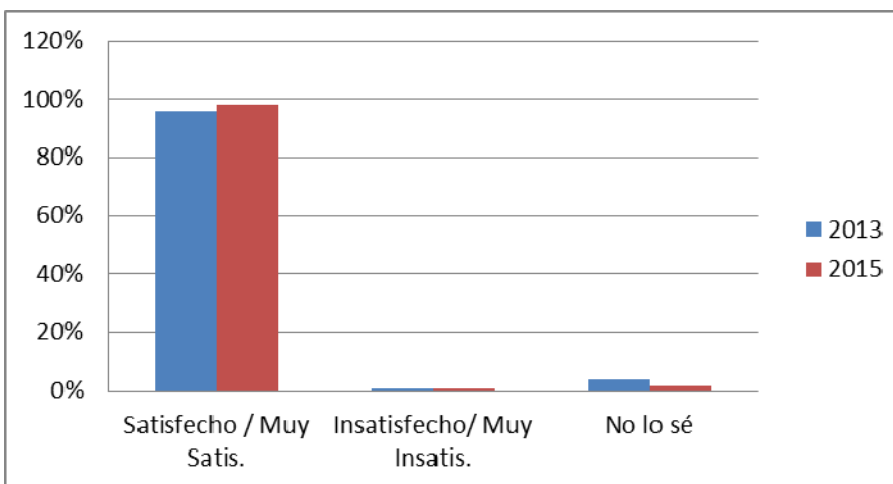
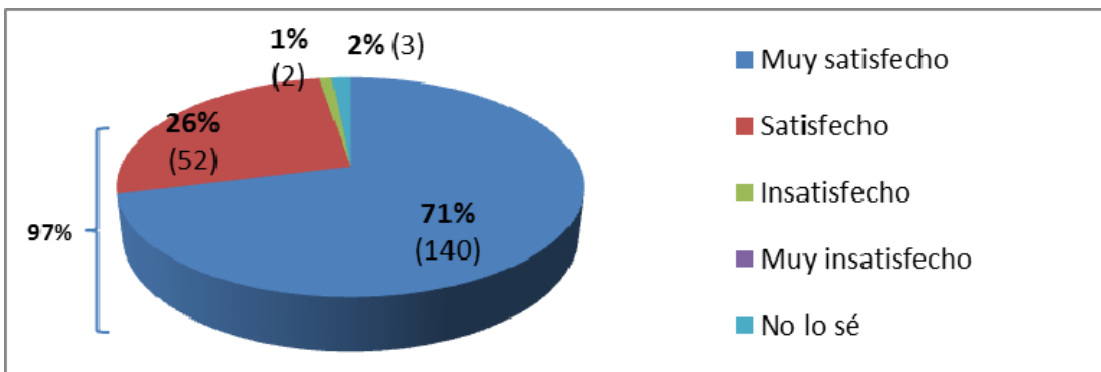


¿Qué sala/s visita frecuentemente?

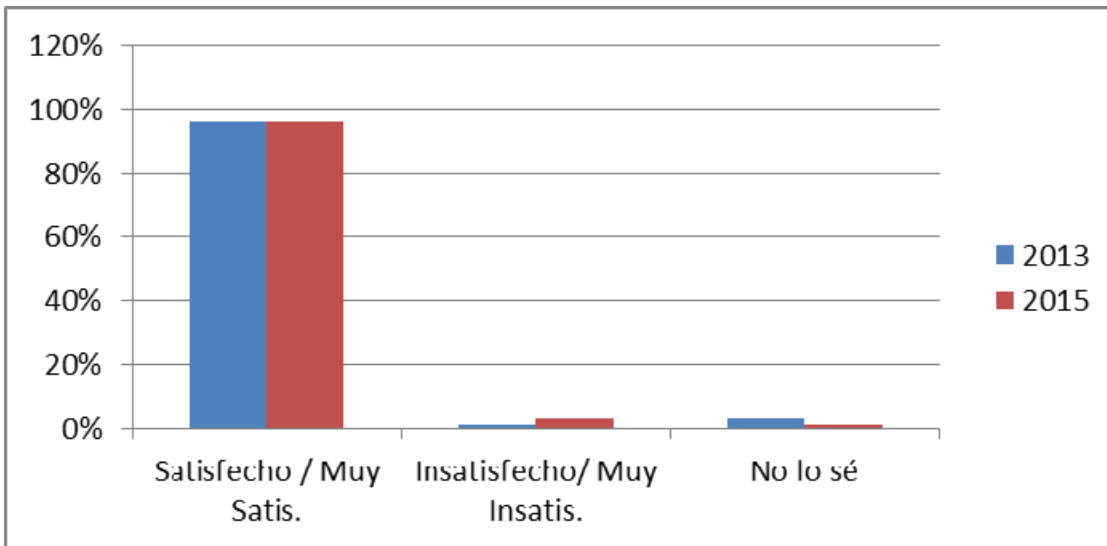
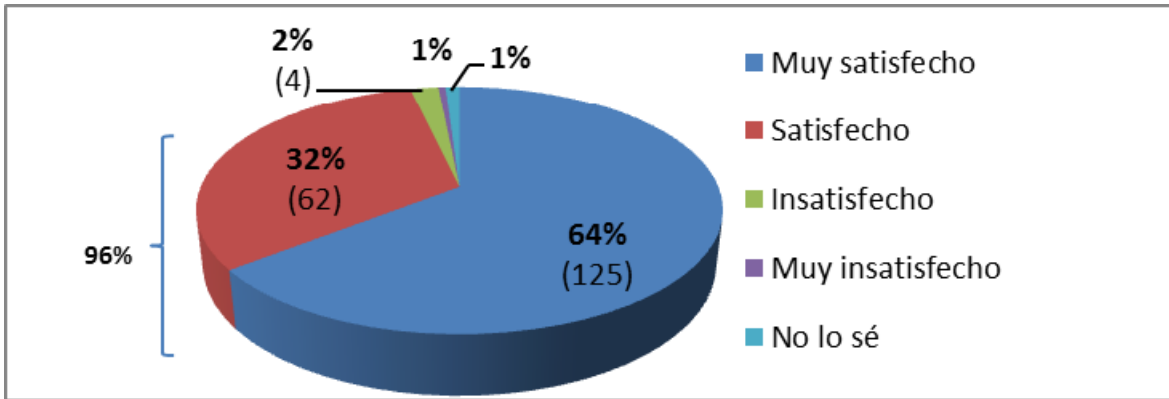


Indique cuál es su nivel de satisfacción en relación al funcionamiento institucional de los siguientes ítems:

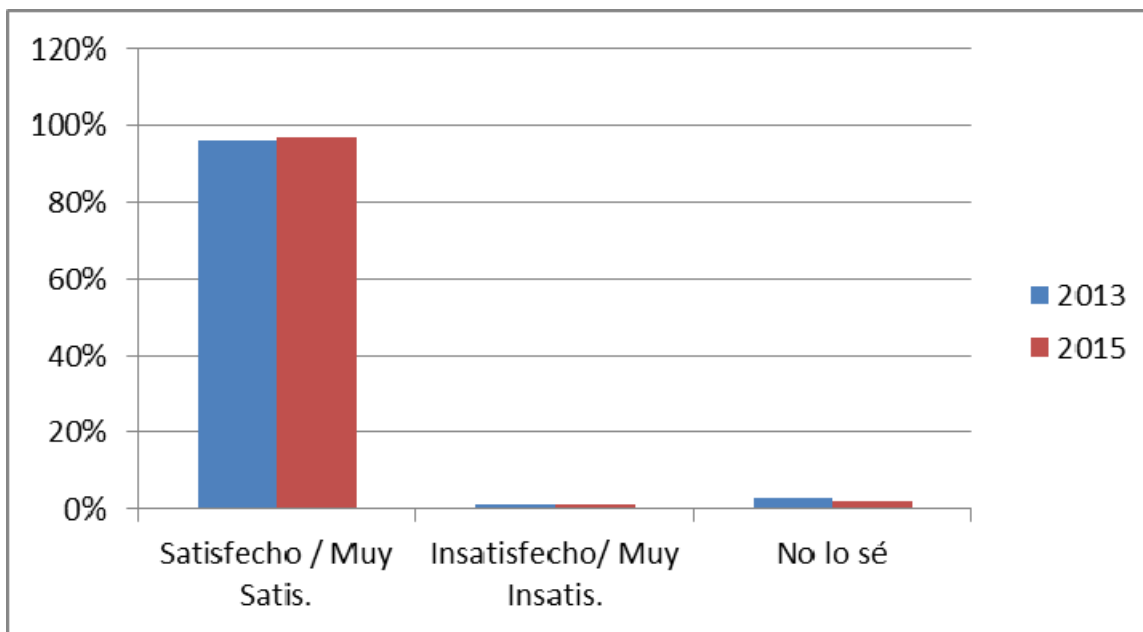
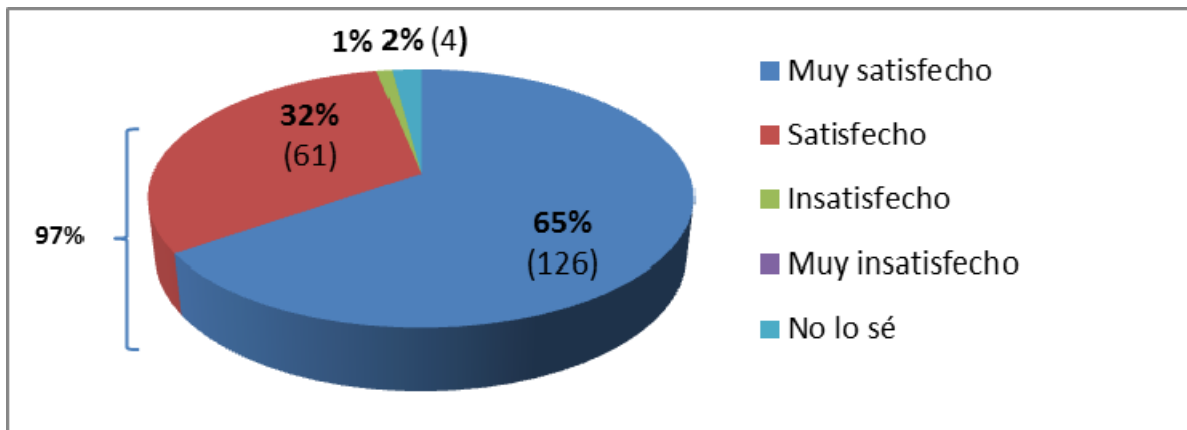
a- Orientación brindada por el personal de la puerta de entrada de la BNM



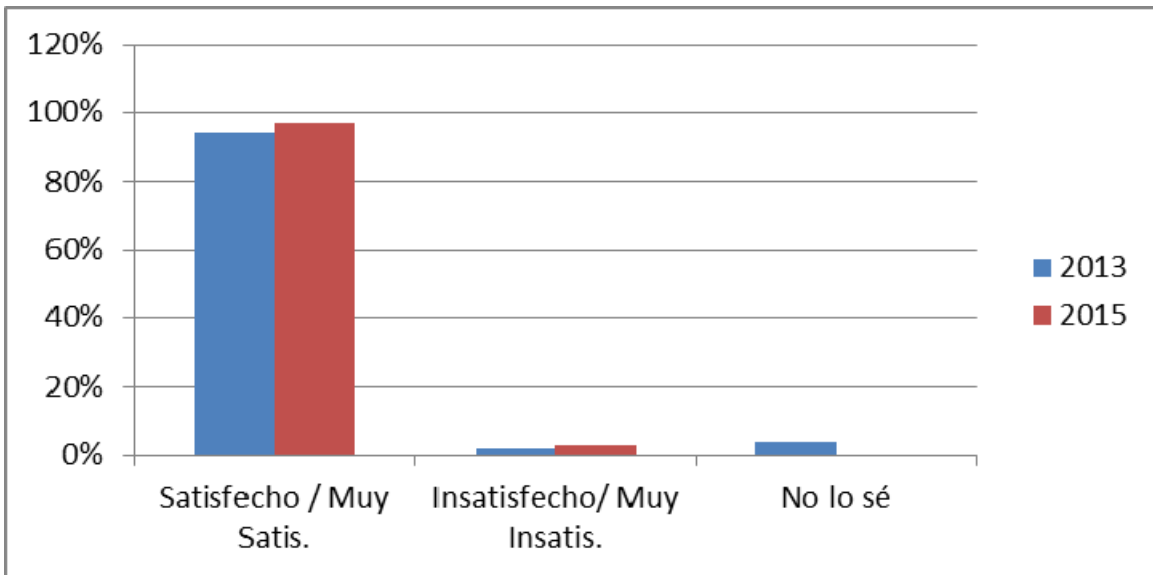
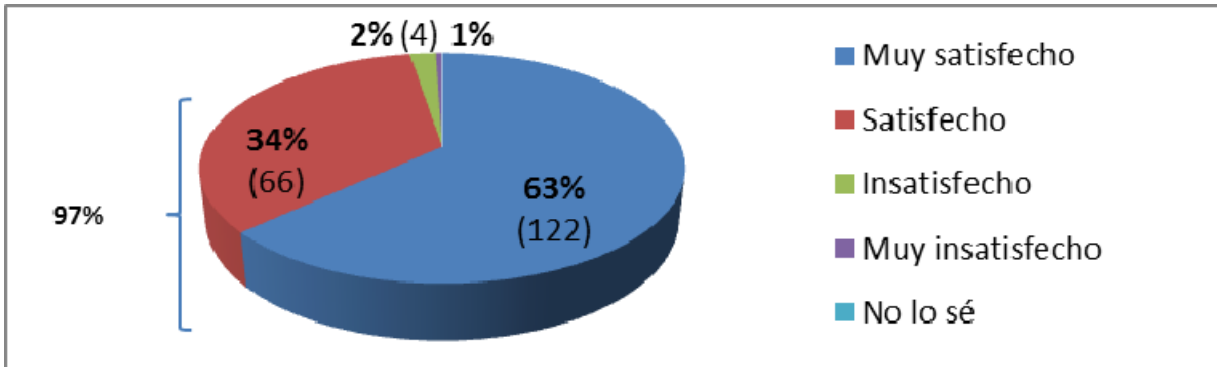
b- Trato brindado por el personal de puerta de entrada de la BNM



c- Trato brindado por el personal de Seguridad

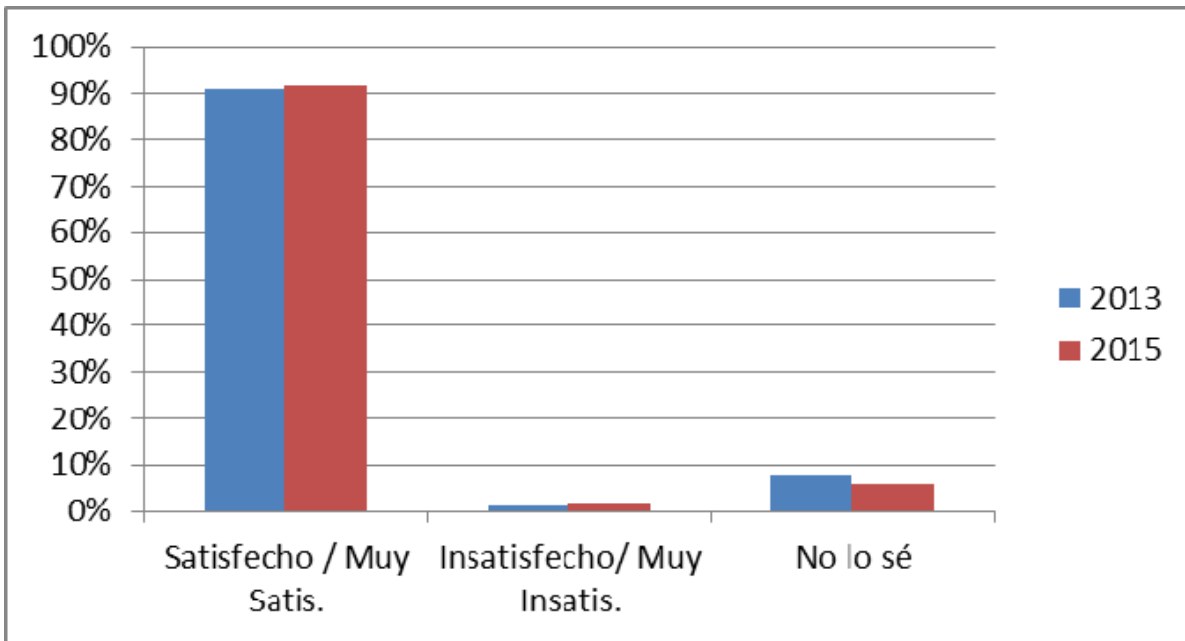
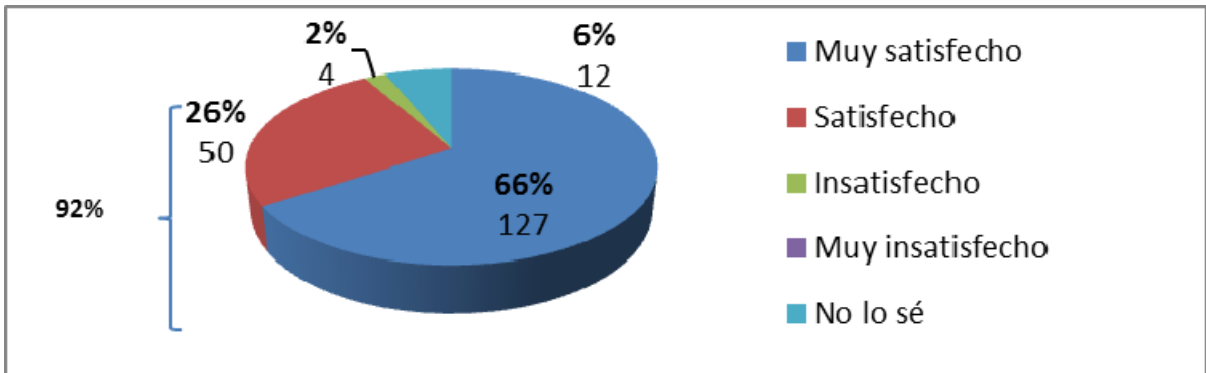


d- Tiempo de atención en puerta de entrada



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS  
BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

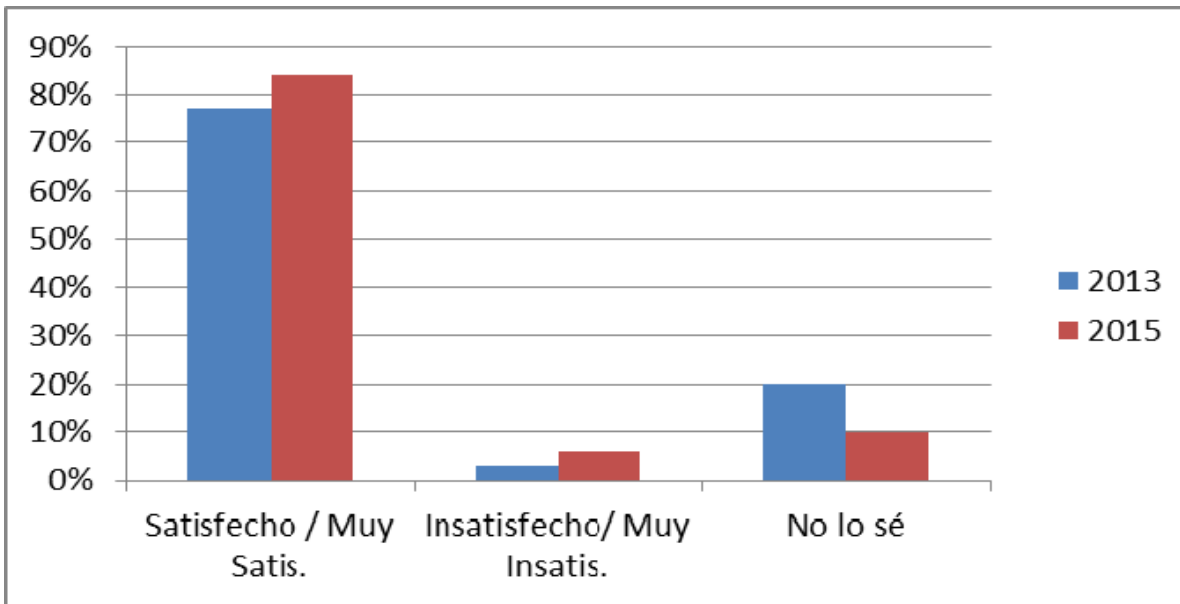
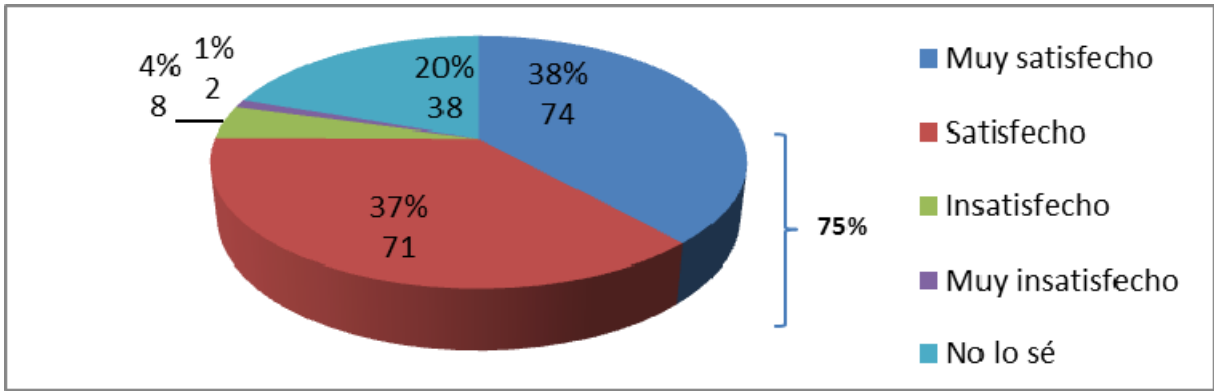
e- Elementos para el resguardo de la seguridad del patrimonio (lockers, pedestales, cámaras, etc)



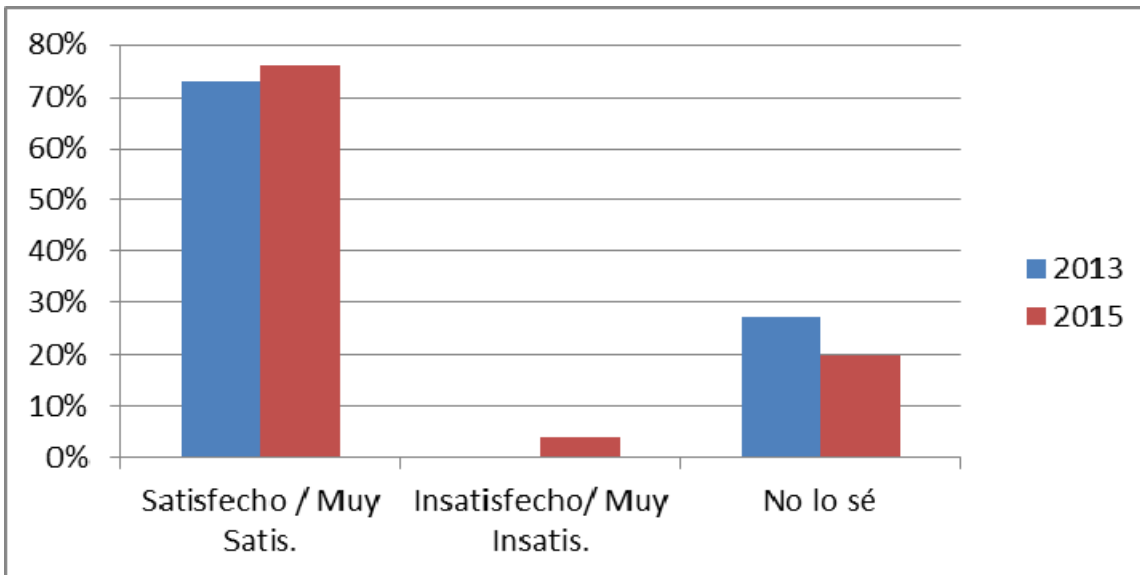
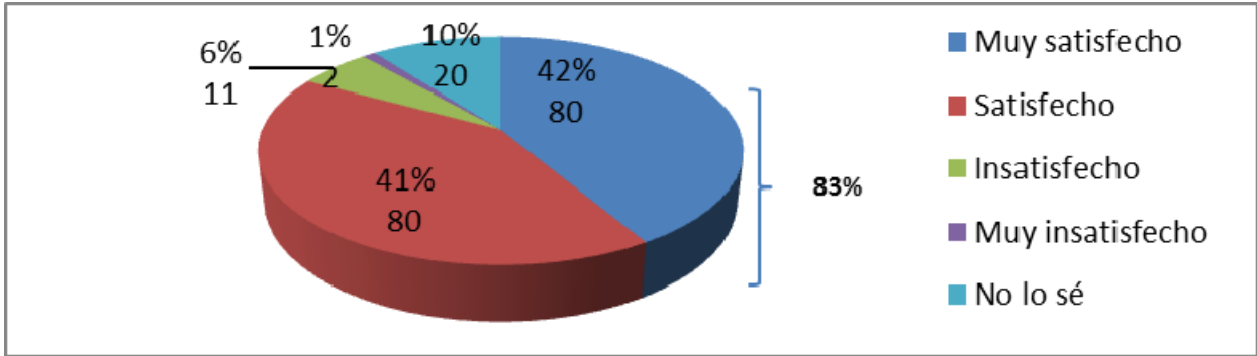


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS  
BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

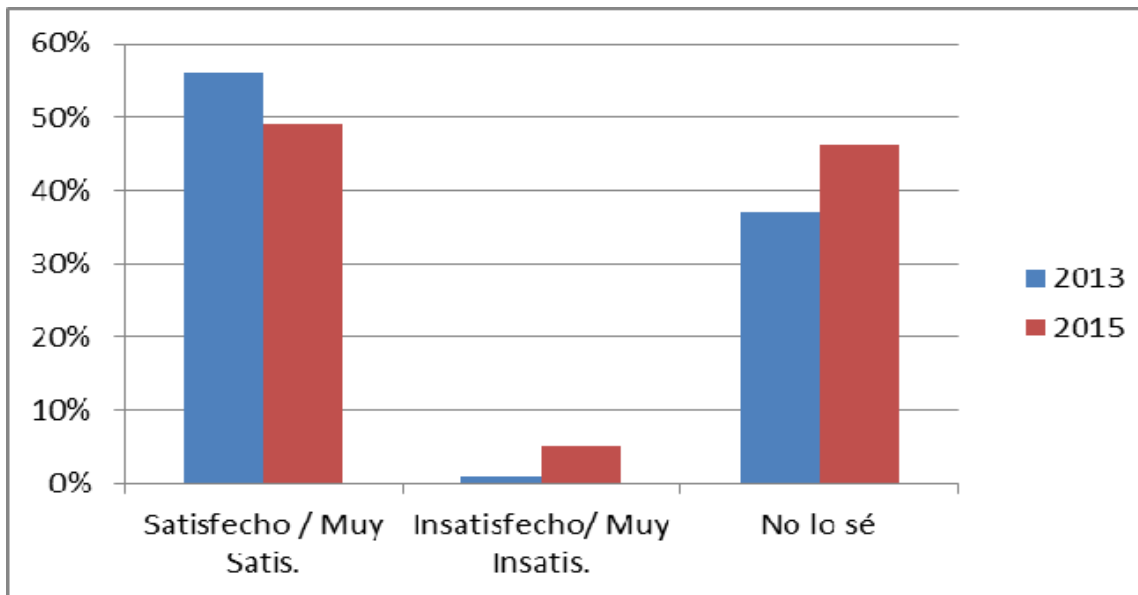
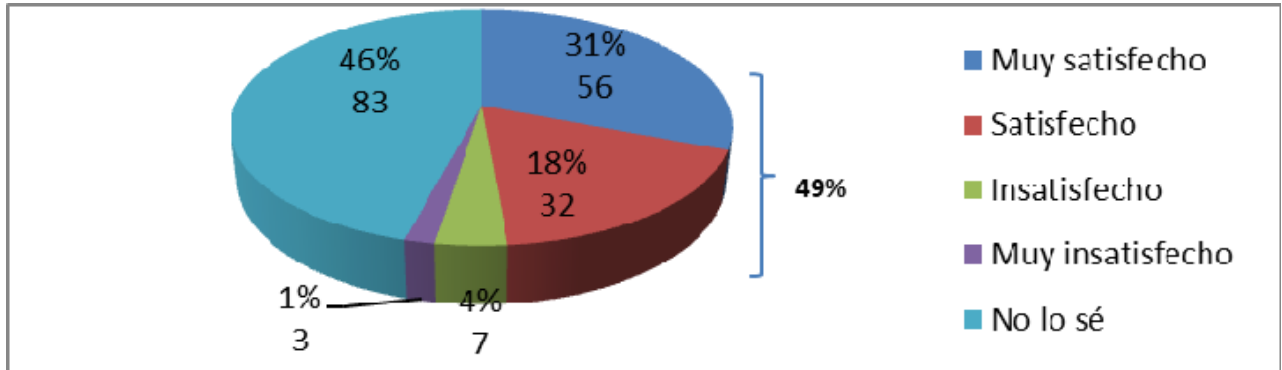
f- Información colocada en Carteleras del hall de entrada



g- Señalización de las áreas

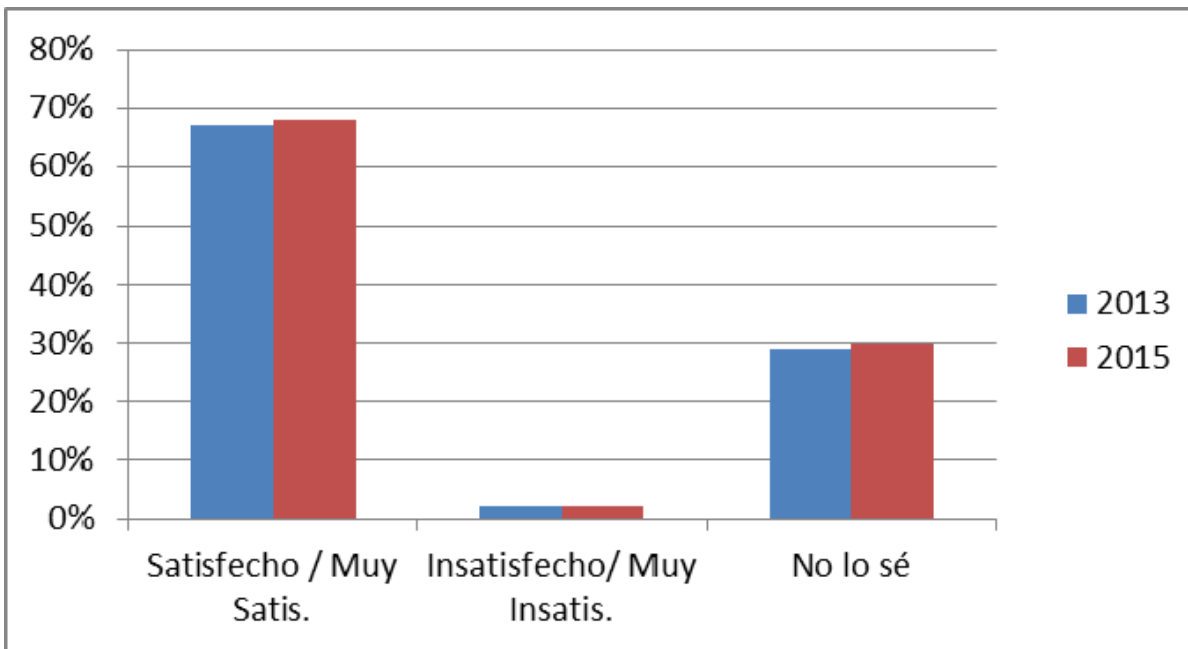
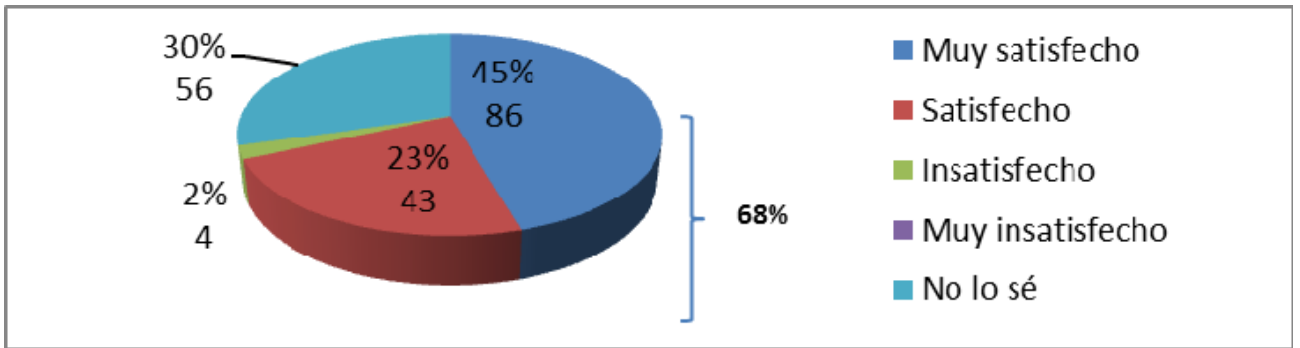


h- Obtención de credencial BNM

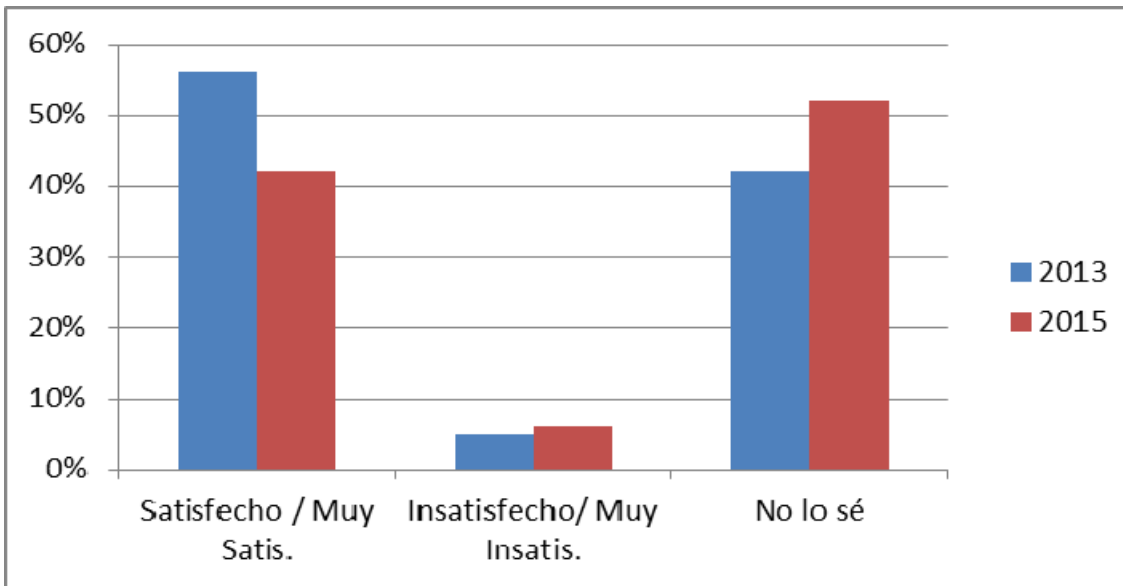
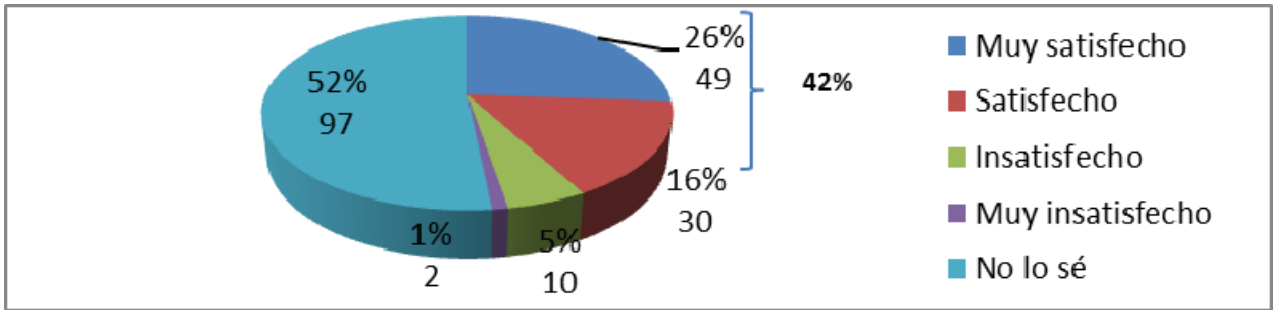


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS  
BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

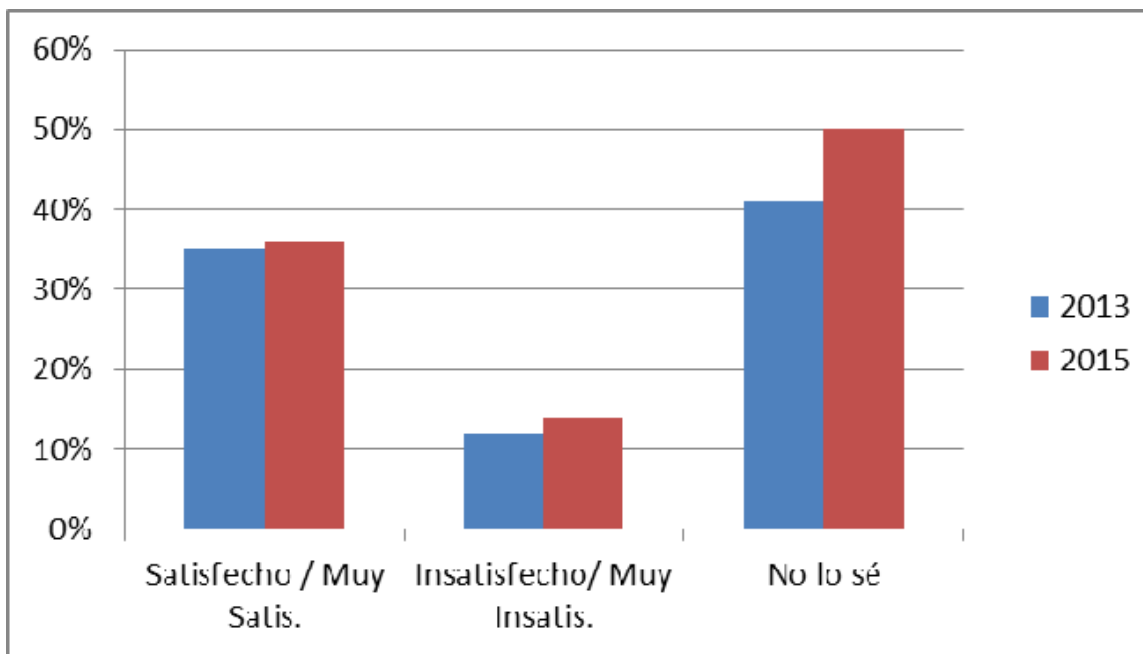
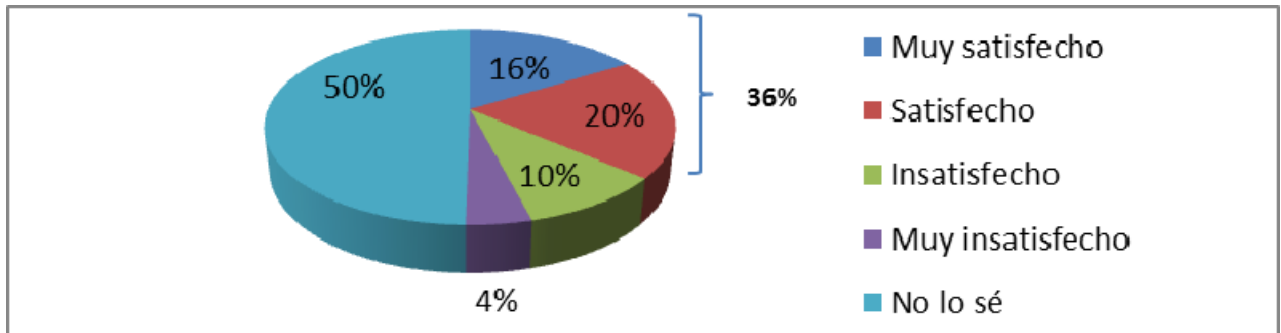
i- Disponibilidad de PC's para consulta en base de datos



j- Servicio de Fotocopiadora

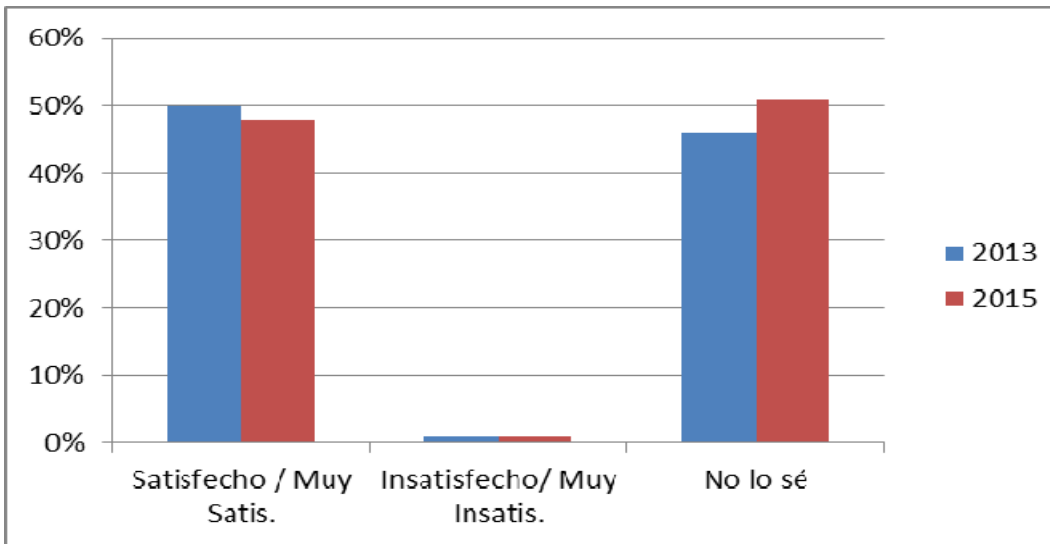
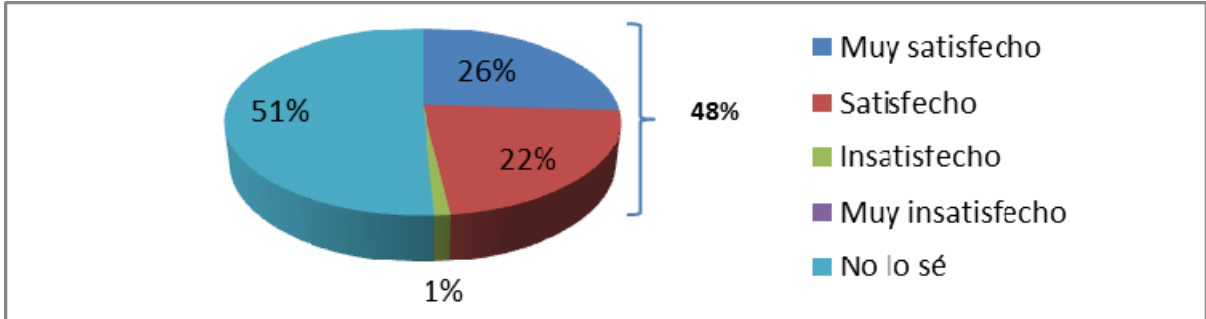


k- Horario de funcionamiento de la fotocopidora

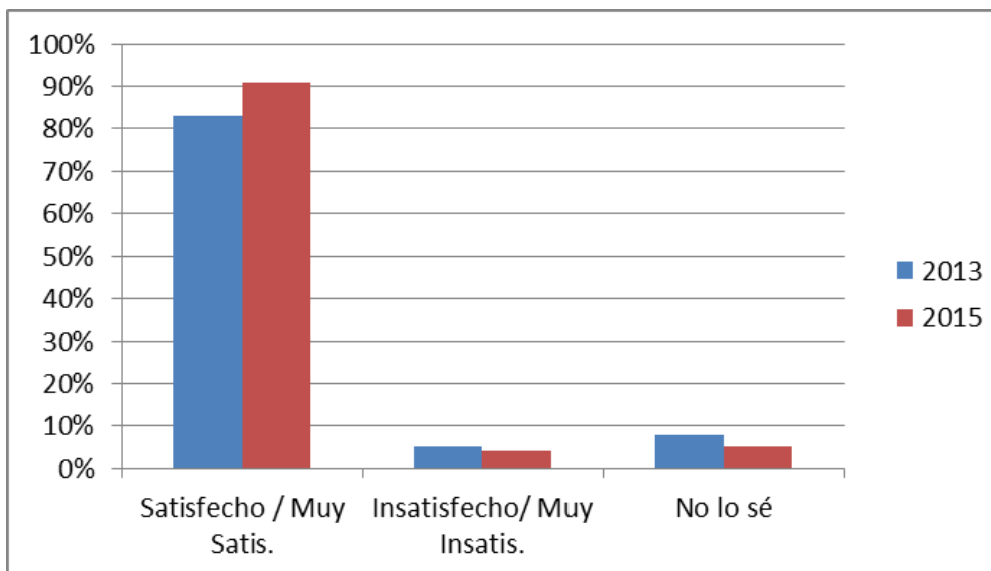
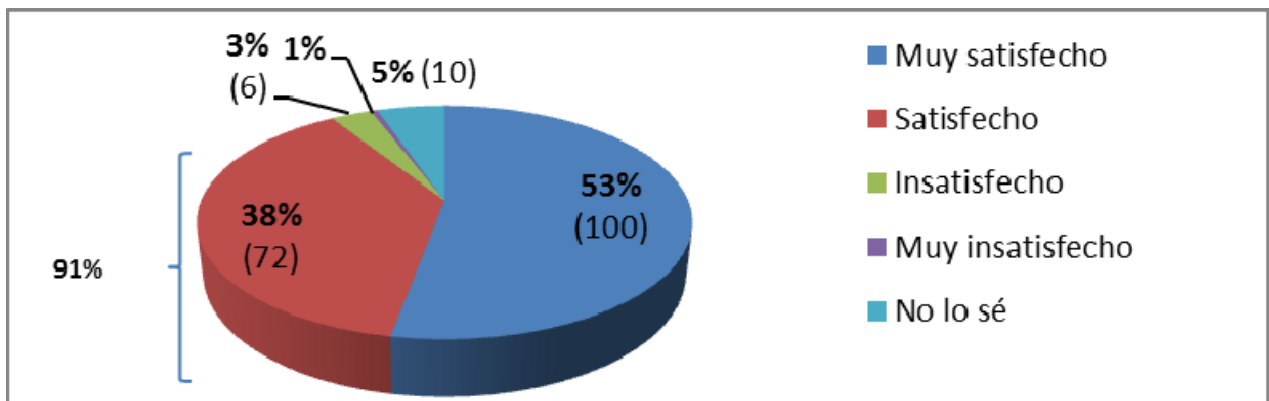


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS  
BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

I- Sistema de sugerencias y reclamos (buzón, libro de quejas, mail, tel, redes sociales, correo postal)



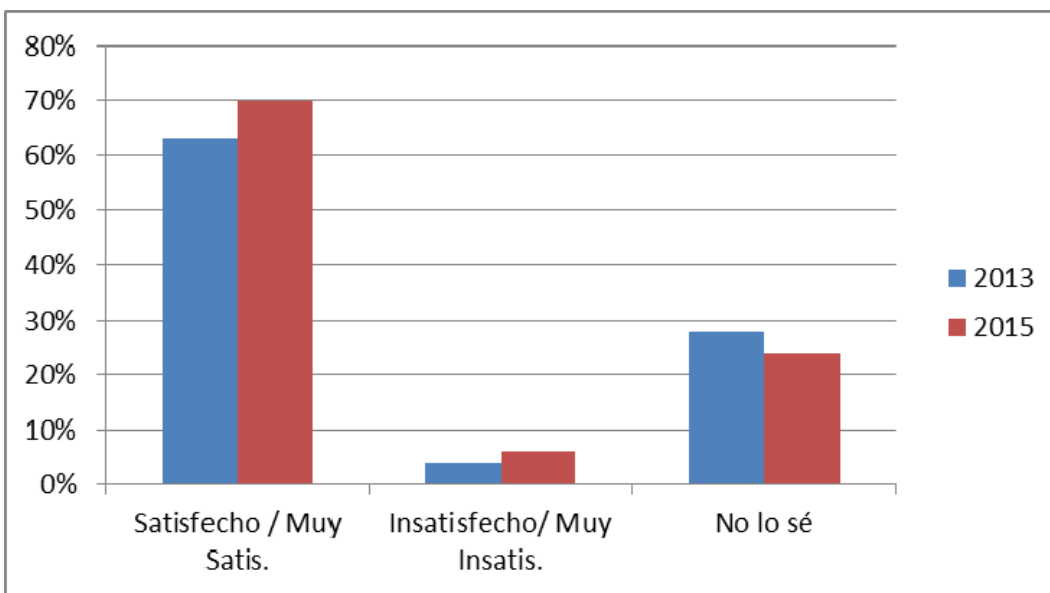
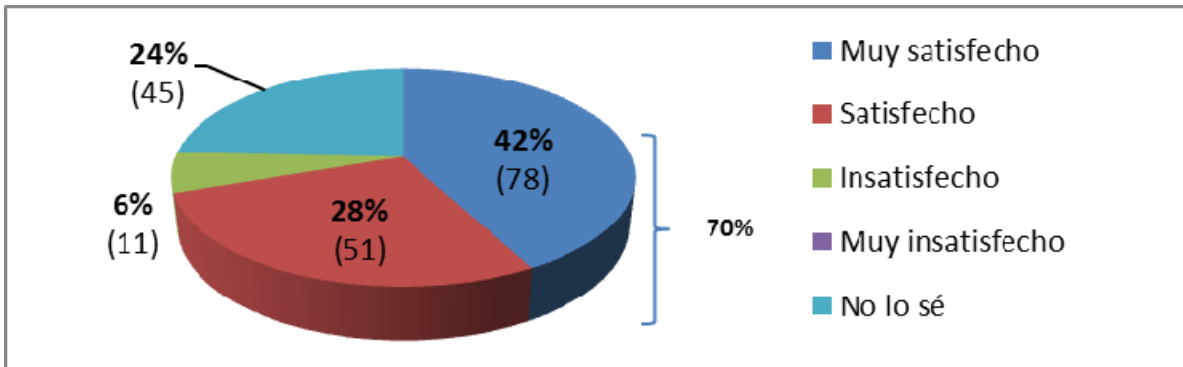
m- Horario de atención al público



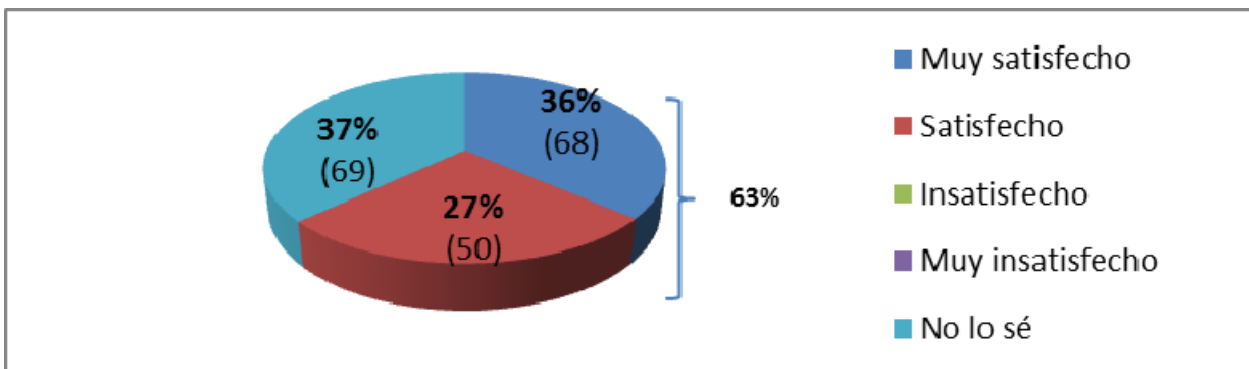


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS  
BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

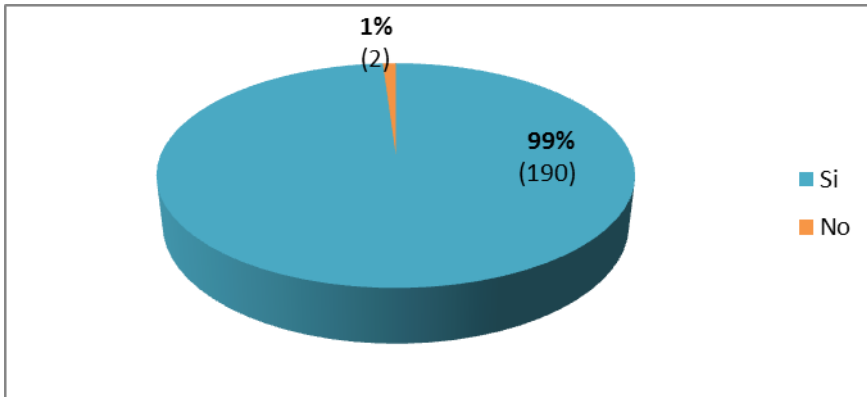
n- Estado de los sanitarios



o- Sistema de seguridad (extinguidores, alarma, plan de evacuación, salida de emergencia)



6) ¿Está conforme en general con los servicios que brinda la BNM?



7) ¿Recomendaría la utilización de ésta biblioteca a otras personas?

