

COMITÉ DE USUARIOS

CUADRO DE MONITOREO REALIZADO POR EL COMITÉ DE USUARIOS

2015

	1.1 <i>Referencia Especializada</i>	1.3 <i>Préstamos de material a domicilio</i>	2.1 <i>Orientación en puerta de acceso</i>	2.2 <i>Calidad de la información brindada</i>	2.3 <i>Trato y disposición del personal</i>
PUERTA DE ENTRADA (1)			Cumplió 100 %	Cumplió 100%	Cumplió 100%
SALA DE LECTURA (1)		Cumplió 100%		Cumplió 100%	Cumplió 100%
SALA AMERICANA (2)	Cumplió 100%			Cumplió 100%	Cumplió 100%
MEDIATECA (1)		Cumplió 100%		Cumplió 100%	Cumplió 100%
CENIDE (2)	Cumplió 100%			Cumplió 100%	Cumplió 100%
HEMEROTECA (1)	Cumplió 100%			Cumplió 100%	Cumplió 100%

RESULTADOS:

De un total de 8 encuestas sumando 24 respuestas en total se obtuvo que: el 100% respondió que el servicio cumplía con el compromiso establecido.

COMENTARIOS GENERALES DE LOS USUARIOS

PUERTA DE ENTRADA

El personal de orientación en la puerta de acceso es muy amable y brinda información concreta tanto acerca de los servicios que brindan las distintas salas, los distintos horarios así como las características del servicio en cada una de ellas. Personalmente observe la dedicación respecto de los usuarios especialmente cuando se trata de adolescentes y jóvenes. Han acompañado a jóvenes estudiantes al interior hablando con el bibliotecario para facilitar la atención ya que la sala es hermosa, imponente y puede causar apabullamiento en los adolescentes. Altamente satisfactorio y quiero destacar la importancia de la rotación en este servicio que atiende a las necesidades tanto del personal como de los usuarios.

Altamente satisfactorio. Se trata de personal que puede dar cuenta de las tareas desarrolladas en cada ámbito de la BNM. Me indicaron muy gentilmente que tipo de información podría encontrar en las distintas salas así como la conveniencia de visitar el Cenide para obtener documentación sobre temas específicos de mi interés.

Altamente satisfactorio, observé que todos los usuarios son atendidos con solicitud y amabilidad como profesora me parece destacable el acompañamiento a los grupos de estudiantes secundarios que se dirigen por primera vez. Brinda todas las respuestas acompañan e indican a quien se dirige en caso de dudas.

SALA DE LECTURA

La capacidad de respuesta es la deseada, apenas me ven parada en el mostrador se acercan a atenderme.

El personal de atención de servicios es muy bueno. Siempre están al servicio de la que necesitamos los usuarios, y además de ayudarme con la búsqueda del material, me han explicado como hacerlo por mis propios medios con mucha paciencia. Con respecto a la búsqueda de los libros por nuestros propios medios me parece una de las mejores opciones que brinda esta biblioteca. Me llevó un buen tiempo aprender como encontrar las ubicaciones pero me parece que es un sistema que acerca al usuario al libro; que da autonomía, placer por la búsqueda y la lectura y que también educa y estimula.

Mi grado de satisfacción es muy alto. Estoy muy agradecida porque siempre se me trató muy respetuosa y amablemente. De hecho, en tantos años de usuaria (que si hago bien la cuenta son 14 años) una sola vez me fui un poco enojada y encima fue por mi responsabilidad! Resulta que habia dejado una bolsa muy grande apoyada en el piso cerca del casillero donde deje la cartera y cuando sali el señor de seguridad me "reto" porque no se pueden dejar las cosas fuera de los casilleros. Yo me enojé, porque "fueron 2 minutos" le dije, pero después comprendí que el error era completamente mío y por supuesto no lo volví a hacer.

Mientras realizo esta grilla me doy cuenta de lo integrado que están todos los equipos de trabajo en esta biblioteca, y de lo bien que funciona, por lo menos a los ojos de los que venimos a buscar libros y a estudiar en la sala. Siempre encuentro un clima muy ameno, y la biblioteca es para mi un hermoso refugio en esta ruidosa y acelerada ciudad. ¡Gracias totales!

SALA AMERICANA

Durante la primera consulta a la sala americana me explicaron amable y detalladamente el modo de funcionamiento de la misma, el modo de acceder al material tenerlo reservado y los plazos y condiciones de la reserva.. Me explicaron la posibilidad de fotografiar o escanear el material bibliografico asi como los servicios y equipamientos que la BNM a traves de la SA ponian a su disposición. En posteriores oportunidades pude compromobar el trato era el mismo tanto en cuanto al personal de la sala como en cuanto a los investigadores trabjando en ese espacio. Amabilidad, disponibilidad y solvencia profesional caracterizan cada uno de las consultas. Muy satisfecha de trabajar es ese ambito y por la respuesta a los por ellos mencionados.

Cumplieron muy satisfactoriamente este compromiso brindando asesoramiento sobre los recursos tecnológicos disponibles en la sala y explicando y acompañando las primeras veces de uso.

Altamente satisfactorio. La amabilidad y disponibilidad hacia los usuarios caracteriza al personal de la sala. Observé que lo mismo sucedía respecto a otros investigadores

En mis consultas en sala americana en el presente año el tiempo transcurrido entre mi solicitud de material y la entrega ha sido menor a los 20 minutos (entre 5 y 10) excepto en la casos indicados en el topográfico como de consulta diferida a 48 hs ("SS" a "SC") En otros casos ek naterial pedido estuvo en tiempo y forma. En todo momento la orientacion fue clara y precisa. Formulo dos comentarios: 1) Es de gran ayuda el catalogo on line porque me permitió llegar ocn el acervo bibliografico exacto. 2) La unica dificultad que halle es el horario habitual que termina demasiado temprano a la tarde para mi por mi lugar de reisdencia y mis actividades, obviamnete una extension de horario tiene implicancias preupuestarias que no ignoro.

En todos los casos hallé en sala americana personal con excelente disposición y con capacidad superior a la indispensable, porque no solo conocían lo necesario para atender la consulta hallando el material, sino que pudieran sugerirme otras lecturas pertinentes y además conocían detalles útiles para mejorar mi investigación. Por ejemplo, en un caso, cuando pedi un material me comentaron que no era de consulta frecuente, lo cual me indicaba que estaba llegando yo a un terreno poco explorado, algo que coincidía con mi suposición y tomaron nota de mis comentarios interesados en mi información. En otro caso, aceptaron con mucha interés mi identificación de lo retratado en una foto colectiva de 1903, que yo conocía por mi investigación. Así, el trato fue un diálogo interesante y útil.

El trato del personal, en todo momento fue correcto, cordial sin intromisión y sin rodeos. Siendo yo un investigador de tra disciplina y no de ciencias de la educación, fui atendido con toda la atención y preocupación deseables. No puedo comparar situaciones pero mi sensación fue de gran seriedad, respeto y eficiencia.

Mi comentario central consiste en un elogio hacia los procesos técnicos de digitalización de catálogos y disponibilidad de publicaciones on line, que nunca sustituyen la importancia de la sala pero ayudan enormemente a ganar tiempo útil.

HEMEROTECA

Siempre fui atendido de forma inmediata

La información solicitada siempre fue dada de manera adecuada y respondió a las demandas hechas

El trato siempre fue muy cordial, respetuoso y amable.

CENIDE

Altamente satisfactorio. Pusieron a mi disposición un equipo para que realizara una búsqueda mas exhaustiva mientras me acercaban el primer material solicitado. Asimismo me explicaron las condiciones y servicios disponibles.

Altamente satisfecha del asesoramiento y la información brindada que incluyó una técnica para mejorar las búsquedas en la web, así como la indicación de la relación entre el material de las salas y el del centro, así como la posibilidad de consultar la biblioteca de otra dependencia.

Altamente satisfactorio. El trato fue muy amable, profesional y respetuoso. Muy adecuado para que se puedan realizar consultas muy especificas sin conocer muchos materiales disponibles. Observé que sucedía lo mismo con otros usuarios.

En mi caso por el tipo de consulta muy específica, no medí tiempos pero la atención fue inmediata desde el primer día, en mis investigaciones de este año en las veces subsiguientes, también el acceso al material fue directo e inmediato, con la ventaja adicional de que el personal recordaba mi tema y fue en forma directa al material de consulta.

En el centro de documentación fui atendido a lo largo de los días por dos personas. La primera convocó a la segunda, cuyos datos precisos acerca del estado de avance de la digitalización facilitaba y agilizaban las búsquedas. Ambas personas evidenciaron conocer el asunto que yo estaba investigando y poder orientar mis búsquedas.

La calidad de trato y la disposición del personal fueron excelentes. Sin conocer mis antecedentes como investigador fui atendido con la mayor atención y celeridad.

MEDIATECA

El préstamo a domicilio se realizó satisfactoriamente. Se llevó a cabo en tiempo y forma. Se me recibió la solicitud de pedido por correo electrónico, luego de haberme comunicado telefónicamente para solicitar el préstamo.

La información que se me brindó fue clara y precisa. Ante la consulta me brindaron la respuesta requerida.

El trato del personal fue cordial, mostraron muy buena predisposición para responder a mi requerimiento. Se percibía interés y preocupación por responder a mi pedido.

SUGERENCIAS

Mi principal sugerencia consistiría en una ampliación de horario para facilitar la consulta por la tarde, especialmente para quienes tenemos ocupaciones laborales diurnas. (Sala Americana)

Dado el valor del material ubicado en el centro de documentación, sugeriría proseguir intensamente la digitalización y también el desarrollo de un plan de conservación del patrimonio. Consulté actas manuscritas del Consejo Nacional de Educación de 1904,1909, etc. que considero de un valor documental irremplazable.(Cenide)

Me parece pertinente la actualización del material. Considero oportuno que se informe a los usuarios la posibilidad de realizar copia frente a VHS ya que en algunas ocasiones se desestima solicitar ese material cuando quizás es valioso. Ese servicio debería estar en la página. Considero conveniente que puedan organizarse el servicio de préstamo on line de modo de responder a la demanda en forma inmediata. Sería bueno que se pueda realizar una búsqueda más ágil de películas que son recursos que mucho usan los docentes. Al acceder a recursos el material es muy rico. (Mediateca)