

Encuesta de Satisfacción (2017)

BIBLIOTECA
NACIONAL
DE MAESTROS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (2017)

INFORME DE RESULTADOS

BIBLIOTECA
NACIONAL
DE MAESTROS

Encuesta de Satisfacción (2017)

Objetivo general

Conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en cuanto a los servicios brindados, también sus inquietudes y sugerencias.

Tipo de estudio

Cuantitativo, en base a una encuesta semiestructurada.

Universo y muestra

Usuarios frecuentes que se acercan a la BNM en el período de implementación de la encuesta. Muestreo no probabilístico. El tamaño de la muestra 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.

Segmentación de encuestas por área

El total de 500 encuestas se distribuye del siguiente modo:

Sala de Lectura= 440- Sala Americana= 15 - Hemeroteca= 15 - Mediateca= 15 - CENIDE= 15

Período de toma

De Agosto a Diciembre 2017

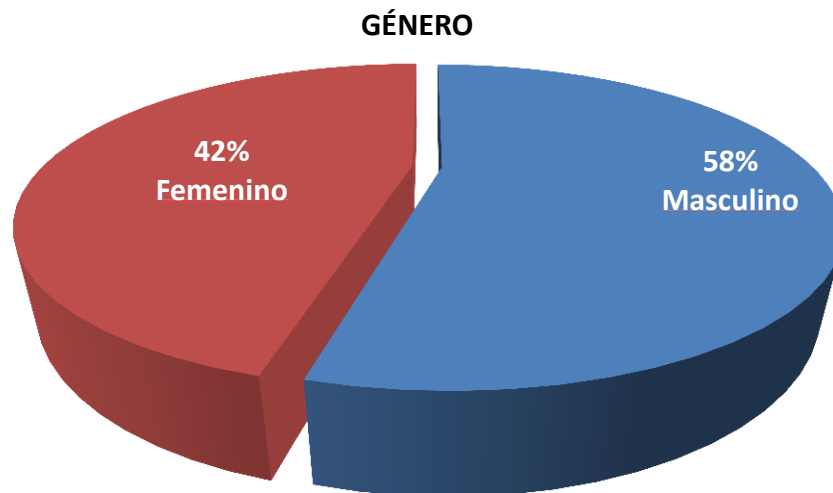
Modalidad de la toma

Se entrega la cantidad correspondiente de instrumentos a cada coordinador o referente de las salas, para que ellos entreguen las encuestas a sus usuarios frecuentes. Luego el sector de estadísticas del equipo de Calidad realizó la recolección de datos para su debido procesamiento.

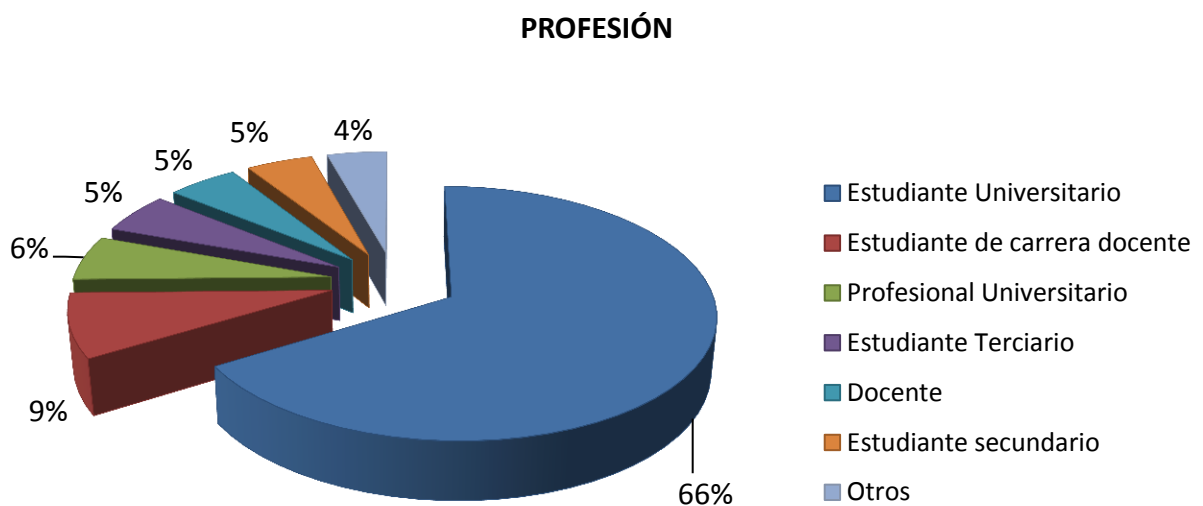
Formas de procesamiento de los datos para el análisis de los resultados obtenidos

Procesamiento básico en SPSS

Encuesta de Satisfacción (2017)



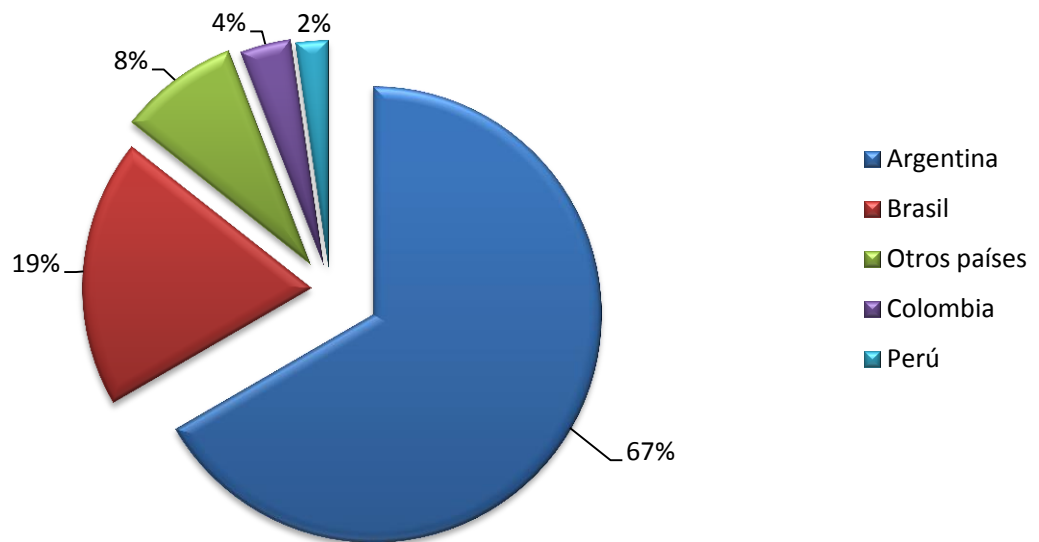
Si bien no se presentan diferencias significativas, puede afirmarse que 6 de cada 10 encuestados son hombres.



Por su parte, el 66% de los encuestados son estudiantes universitarios. Sólo el 9% son estudiantes de carreras docentes.

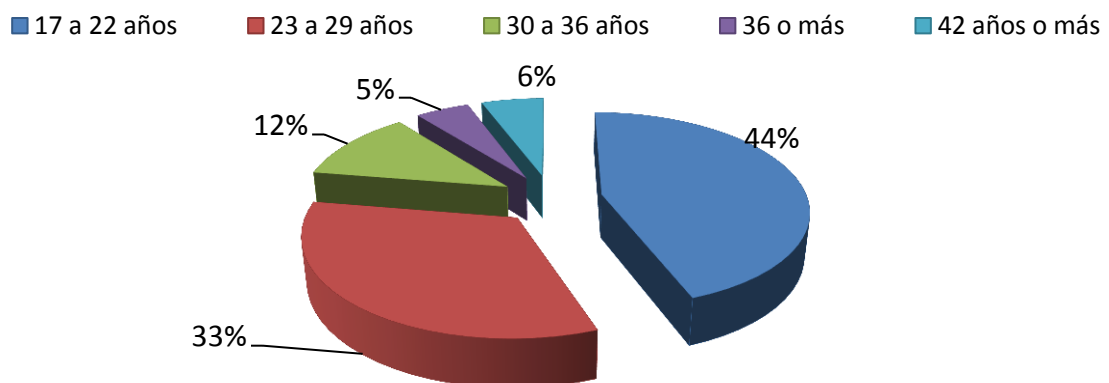
Encuesta de Satisfacción (2017)

NACIONALIDAD



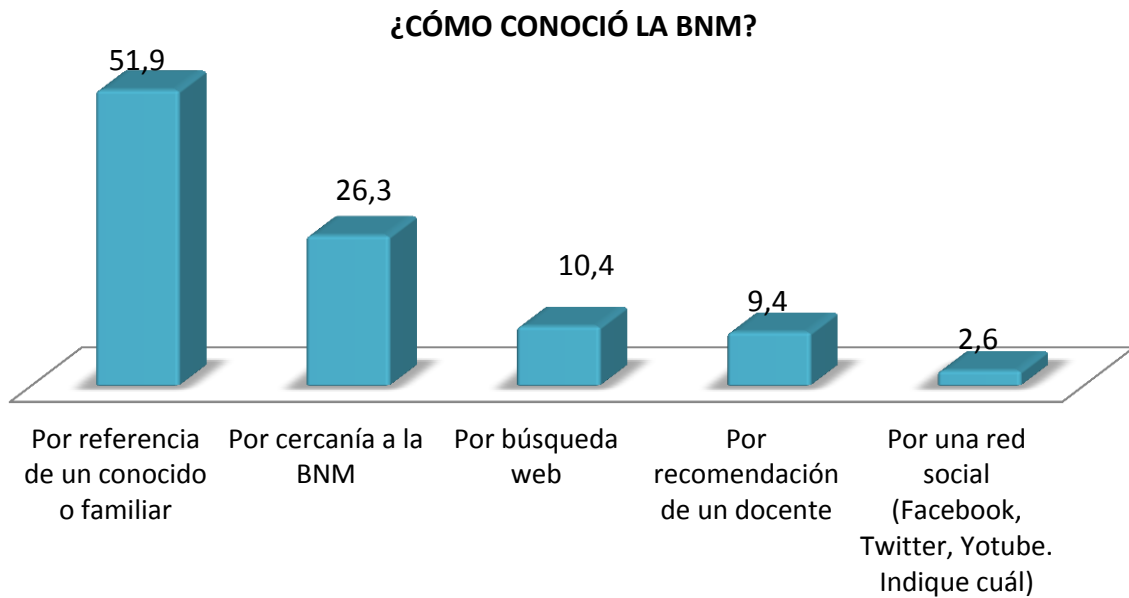
Si bien la gran mayoría de los/as encuestados/as son de nacionalidad argentina, 3 de cada 10 pertenecen a otro país, fundamentalmente a Brasil (2 de cada 10 encuestadas/os).

EDAD

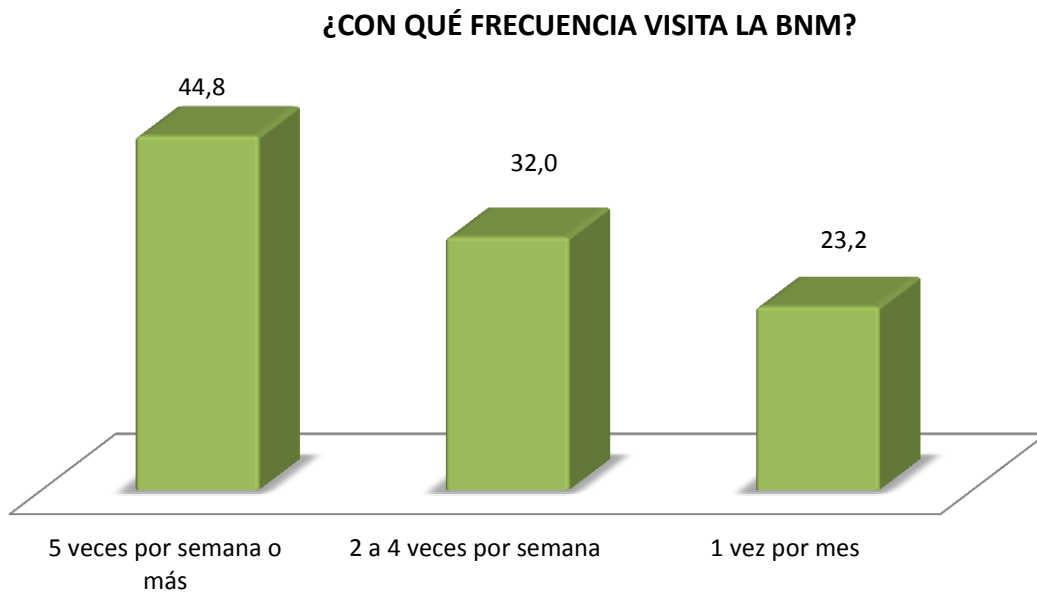


El 77% de los/as encuestados/as tienen menos de 30 años, fundamentalmente porque el relevamiento se compone de perfiles que en su mayoría son los estudiantes universitarios, que asisten habitualmente a la BNM.

Encuesta de Satisfacción (2017)



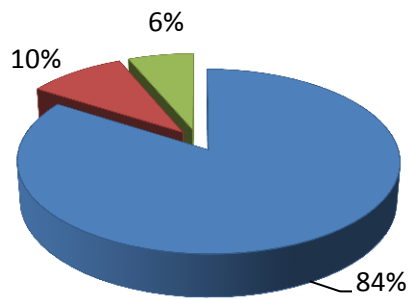
Casi 8 de cada 10 encuestados/as conocieron la BNM por referencia de un conocido o familiar (52%) o por cercanía al establecimiento (26%).



Encuesta de Satisfacción (2017)

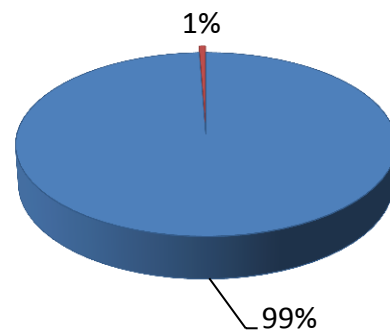
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Evaluación positiva
- Evaluación negativa
- Ns/Nc



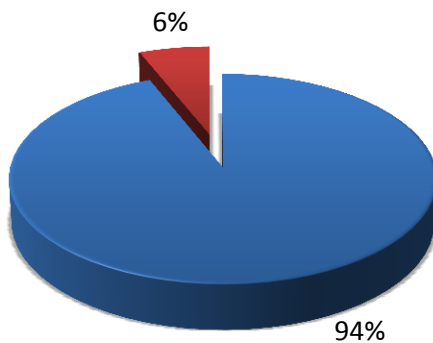
ORIENTACIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL

- Evaluación positiva
- Evaluación negativa



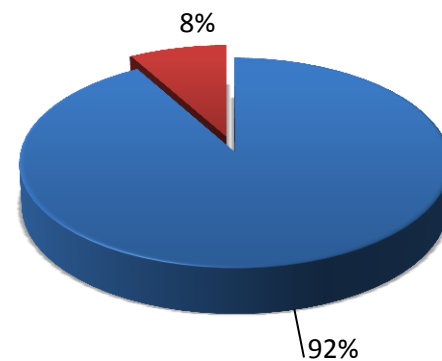
SISTEMA DE BÚSQUEDA EN CATÁLOGO

- Evaluación positiva
- Evaluación negativa



ACTUALIZACIÓN TEMÁTICA DEL MATERIAL

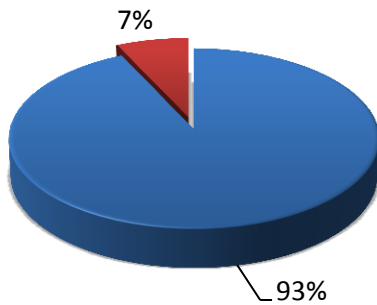
- Evaluación positiva
- Evaluación negativa



Encuesta de Satisfacción (2017)

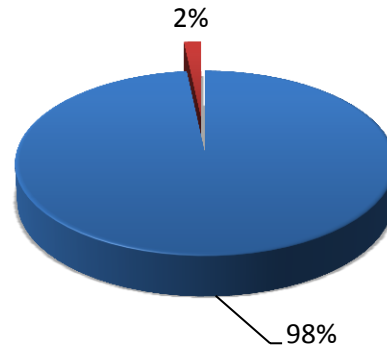
DIVERSIDAD DEL MATERIAL

- Evaluación positiva
- Evaluación negativa



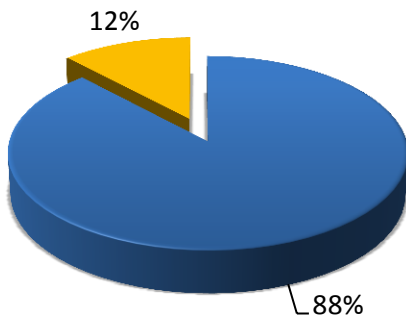
TRATO BRINDADO EN LA ATENCIÓN

- Evaluación positiva
- Evaluación negativa



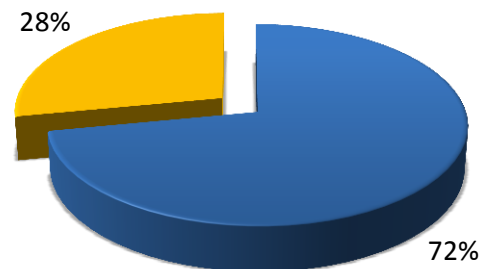
USO DE INTERNET EN PC DE SALA

- Evaluación positiva
- Evaluación negativa



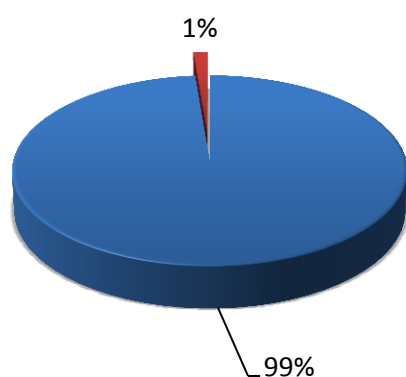
USO DE RED WI FI EN EQUIPO PROPIO

- Evaluación positiva
- Evaluación negativa



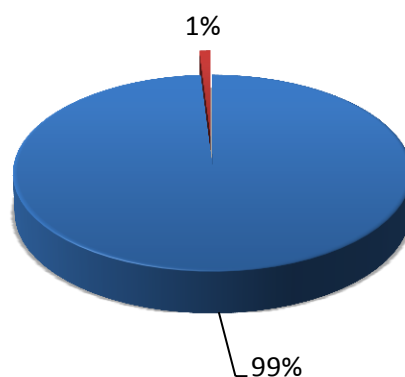
**¿Está conforme en general
con los servicios que brinda
la BNM?**

■ Sí ■ No



**¿Recomendaría la
utilización de la BNM a
otras personas?**

■ Sí ■ No



ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN: 94% DE ENCUESTADOS/AS HACEN UNA EVALUACIÓN POSITIVA DE LOS SERVICIOS DE LA BNM.

ANEXO

- ✓ **Las categorías de Género y Edad** fueron incorporadas en el instrumento 2016, por lo cual no fue posible una comparación de estos aspectos con los años anteriores.
- ✓ Las categorías de **“evaluación positiva”** y **“evaluación negativa”** obedecen a una recategorización, donde se reagruparon categorías originales del cuestionario del siguiente modo: satisfecho y muy satisfecho se reagrupó en Evaluación positiva, e insatisfecho y muy insatisfecho se reagrupó en Evaluación negativa, manteniéndose la categoría Ns/Nc sin modificaciones.
- ✓ A los fines de **aumentar la representatividad de la muestra**, el sector de estadísticas del área de Calidad junto a la Dirección de la BNM, establecieron ampliar el margen temporal de toma de datos, estableciéndose este desde el mes de agosto al mes de diciembre de 2017.
- ✓ En la toma 2016, se verificó un importante número de casos en los que el porcentaje de Ns/Nc fue alto para algunas categorías de respuesta, fundamentalmente en la dimensión **“Servicios”**. Esto ocurrió, en mayor medida, debido a que se le entregó la Encuesta de Satisfacción a usuarios que concurrían por primera vez a la BNM, es decir, a usuarios cuyo perfil aplicaba para la Encuesta de Expectativas, pero no para la de Satisfacción, en tanto el universo de esta última se constituye con usuarios frecuentes. Para **corregir este error en la toma de datos**, se hizo especial énfasis en la capacitación del personal involucrado, reforzando este criterio de la entrega del instrumento a las y los usuarios.
- ✓ En este sentido, el incremento del número de casos (de 260 a 500), además de aumentar la representatividad de la muestra, refuerza la representatividad del resultado. El **Índice General de Satisfacción** fue similar al de 2016, decreciendo sólo en 1 punto porcentual de año a año (de 95% a 94%).