



BIBLIOTECA NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA

INFORME DE RESULTADO ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCION CIUDADANA

JUNIO 2021

Índice

Introducción.....	4
Información general o metodología aplicada resumida en la ficha técnica.....	5
Descripción y análisis de los resultados.....	7
Plan de acción elaborado en base a resultados de las encuestas.....	17

Introducción

A través del presente estudio la Biblioteca Nacional tiene el propósito de conocer la valoración de los usuarios sobre los servicios ofrecidos, identificar las necesidades respecto al servicio y observar área de mejora y a la vez cumplir con lo requerido en la Resolución 03-2019 que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios es un indicador que nos revela el estado del servicio que ofrecemos, es el punto de partida para tomar decisiones basados en la información cualitativa y cuantitativa obtenida de los cuestionarios aplicados a los usuarios.

Información general o metodología aplicada resumida en la ficha técnica.

Universo	Usuarios de los servicios de la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña: Ciudadanos/clientes, investigadores, editores, autores y público en general.
Ámbito	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña.
Muestra	335
Método que utilizar	Correo electrónico
Fecha de trabajo	Inicio 22 de abril- 31de Mayo 2021
Realización	Responsables de aplicar las encuestas: Dpto. Planificación y Desarrollo y Dirección Técnico-Bibliotecológica representada por: (Dpto. de Servicios al Público, División de Hemeroteca, División Agencia Dominicana de ISBN/ISSN, División Servicios a personas con Discapacidad DISCEPDI)

DETERMINACIÓN DE MUESTRA PARA ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS BNPHU OCTUBRE 2020-MARZO 2021

DEPARTAMENTO	SERVICIO A MEDIR	TOTAL, DE USUARIOS 2021	UNIVERSO	TAMAÑO DE LA POBLACION PROMEDIO 2018	MARGEN DE ERROR	NIVEL DE CONFIANZA	MUESTRA	DISTRIBUCION DE LA MUESTRA
								MODALIDAD ON-LINE
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL PUBLICO	Circulación y Préstamo	1559	2588	431	5%	95%	335	201
HEMEROTECA	Hemerográfico	165						22
DIVISION AGENCIA DOMINICANA ISBN/ISSN	Asignación de Código	761						97
DIVISION SERVICIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DISCEPDI	Bibliografía en Formato Accesible	103						15

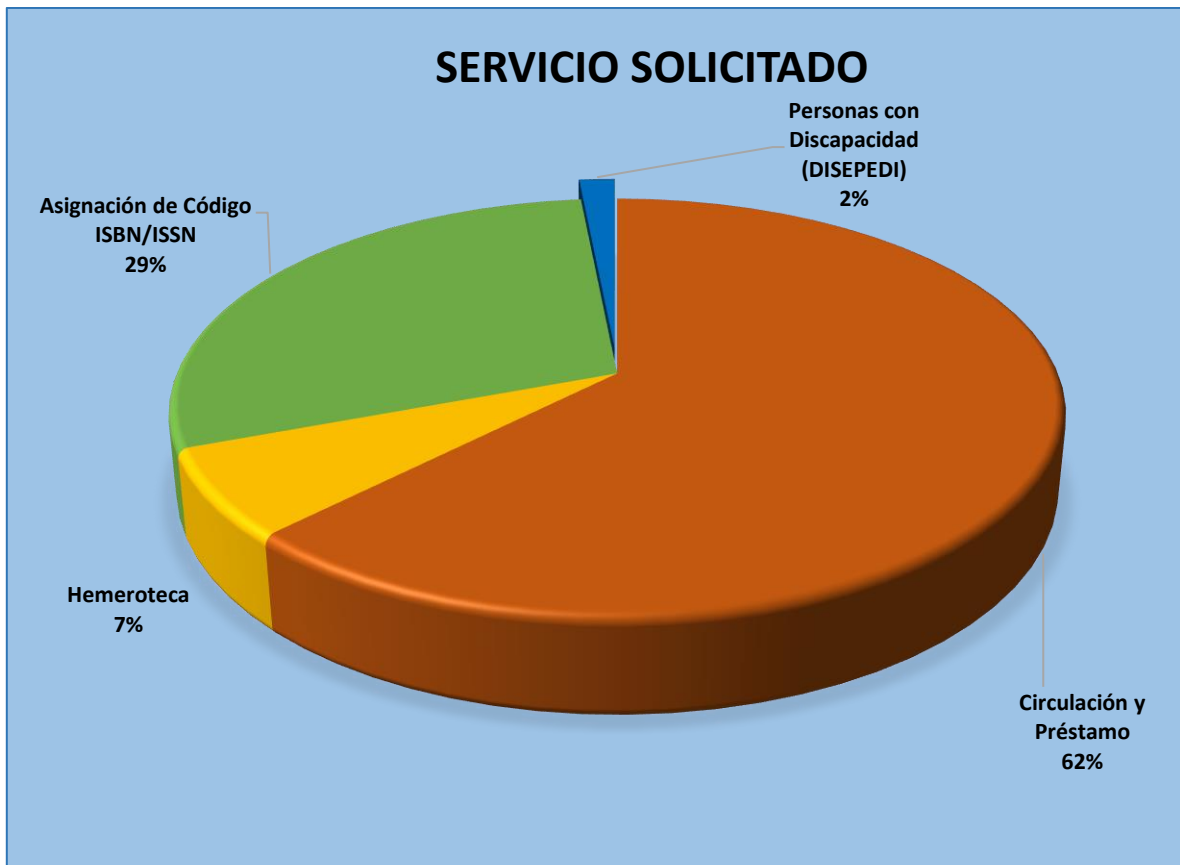
La metodología utilizada para el levantamiento de la información fue la aplicación del cuestionario elaborado en Google Form enviado a los usuarios vía correo electrónico, el instrumento fue aplicado a los usuarios que utilizan los servicios que ofrece la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Para el análisis de los datos las respuestas fueron agrupadas según las dimensiones y atributos del modelo SERVQUAL, que mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones descritas a continuación:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles, en esta ocasión estos fueron sustituidos por la medición servicio Web.

Descripción y análisis de los resultados

P1.- Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

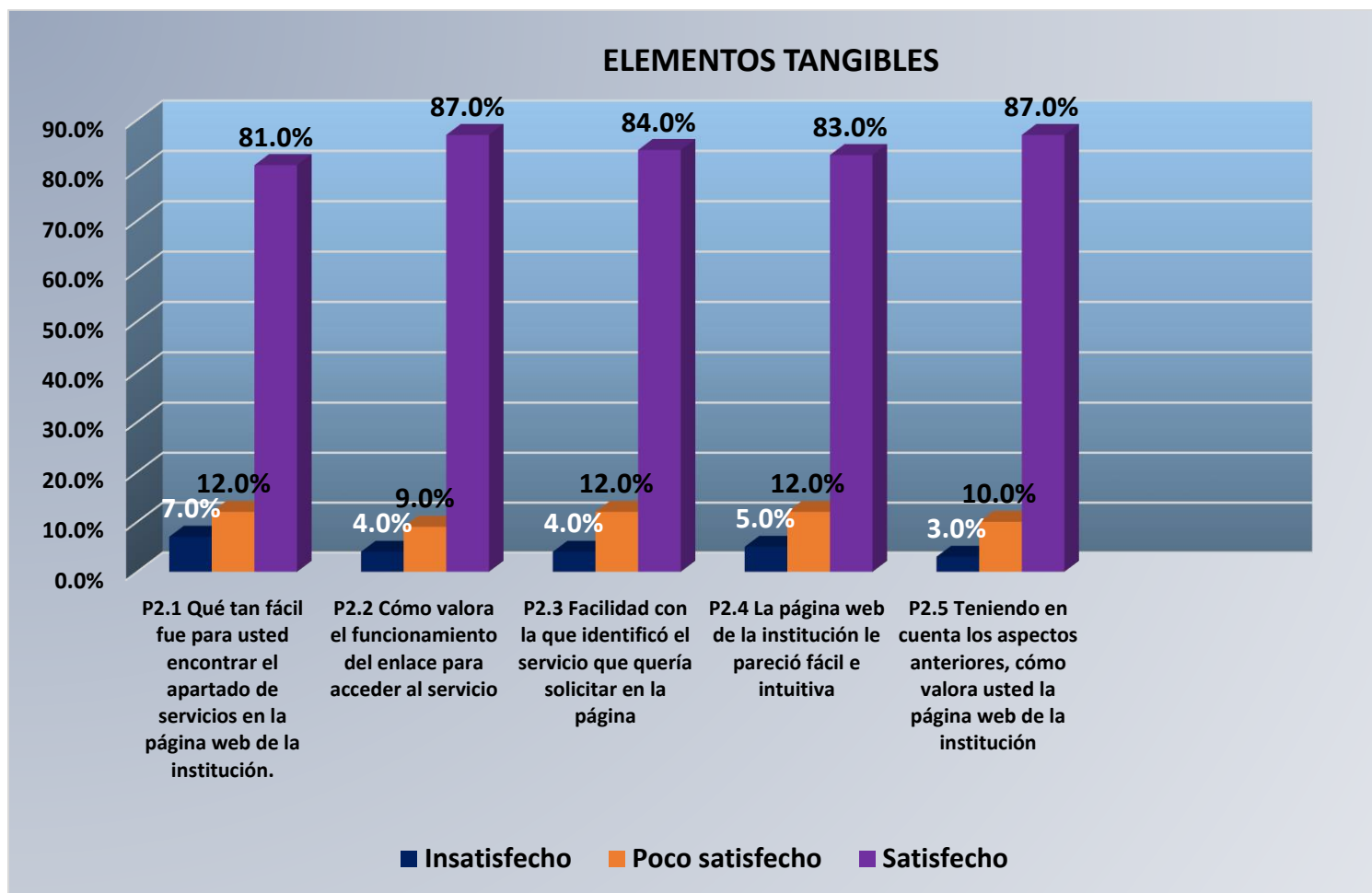


SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PUBLICO

ELEMENTOS TANGIBLES

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

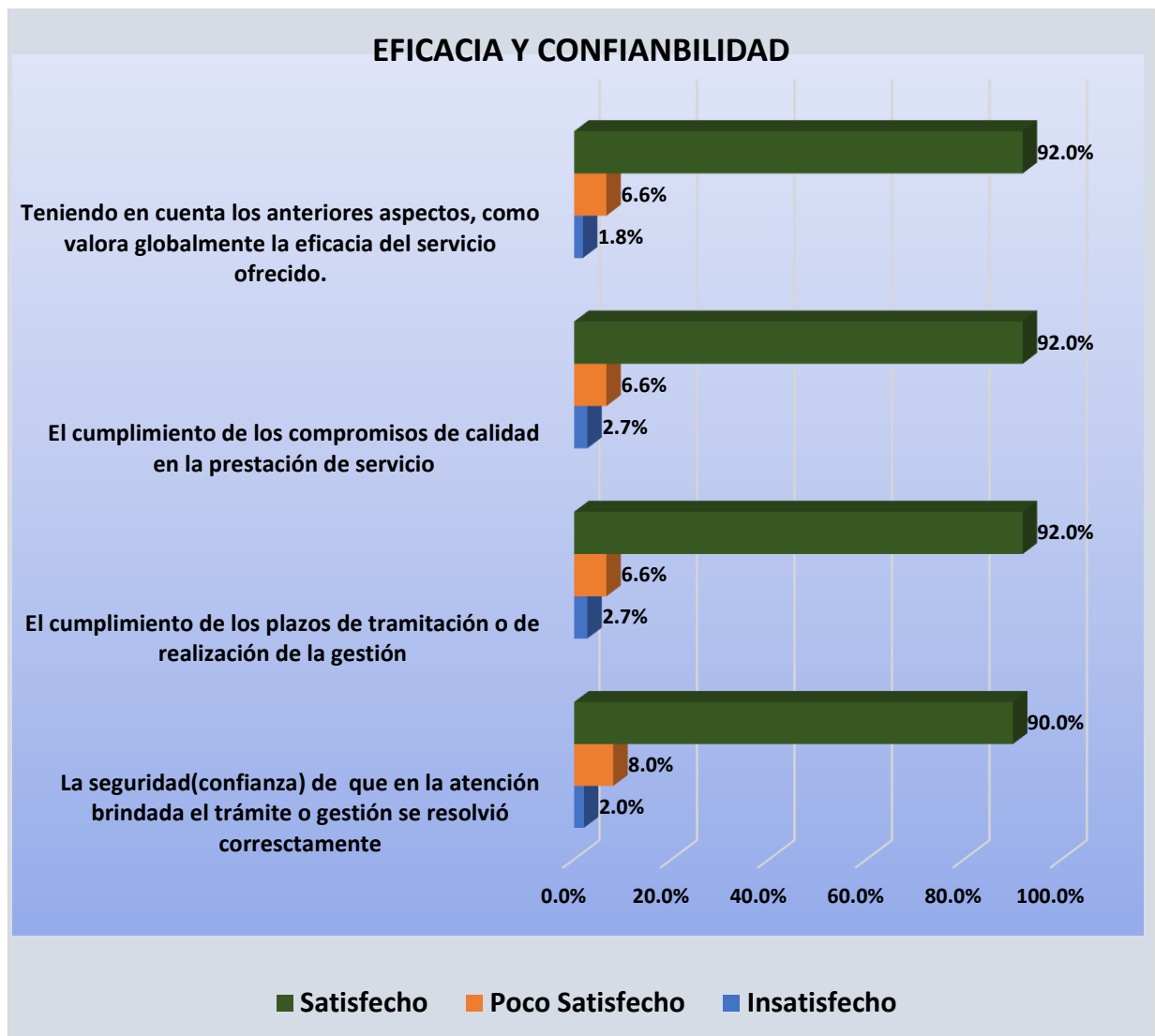
INDICE DE SATISFACCION DE LA DIMENSION =====> 84%



EFICACIA/CONFIABILIDAD

A continuación, le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficiencia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted...

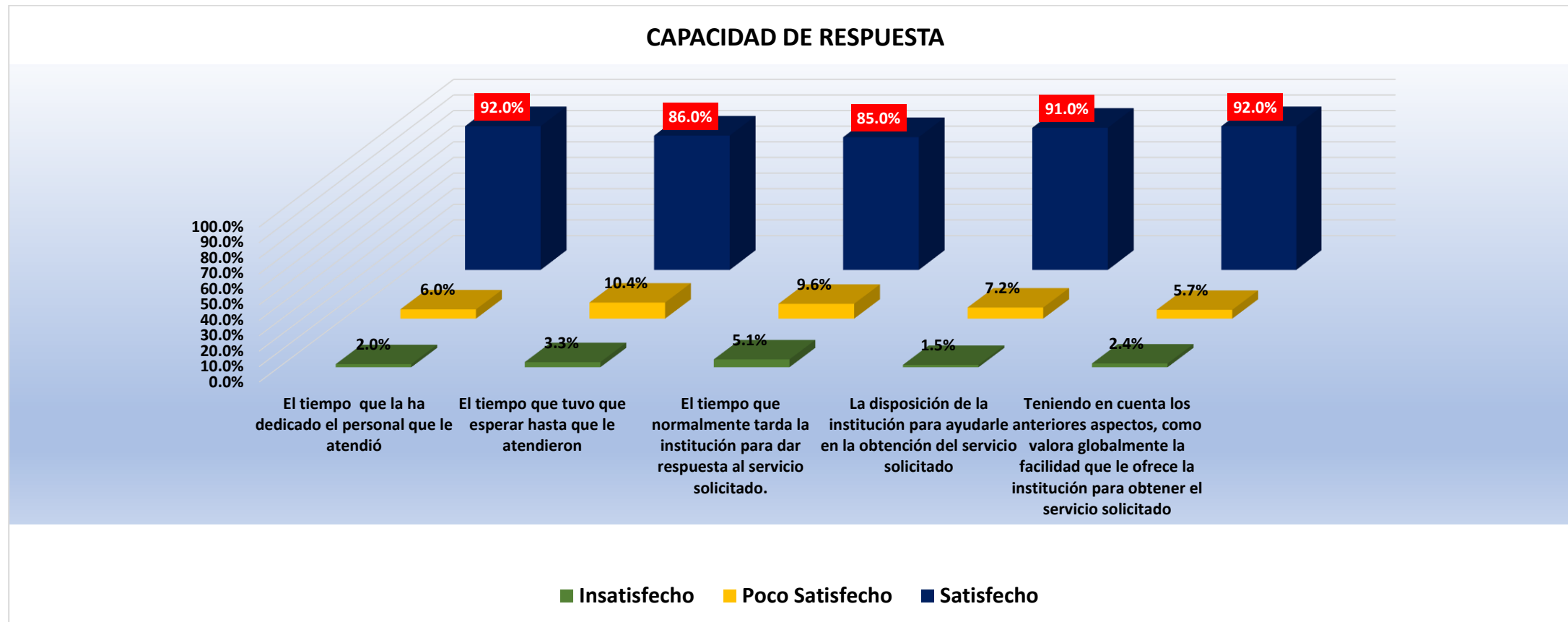
INDICE DE SATISFACCION DE LA DIMENSION =====> 91.3%



CAPACIDAD DE RESPUESTA

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P4 ¿Cómo valora usted...

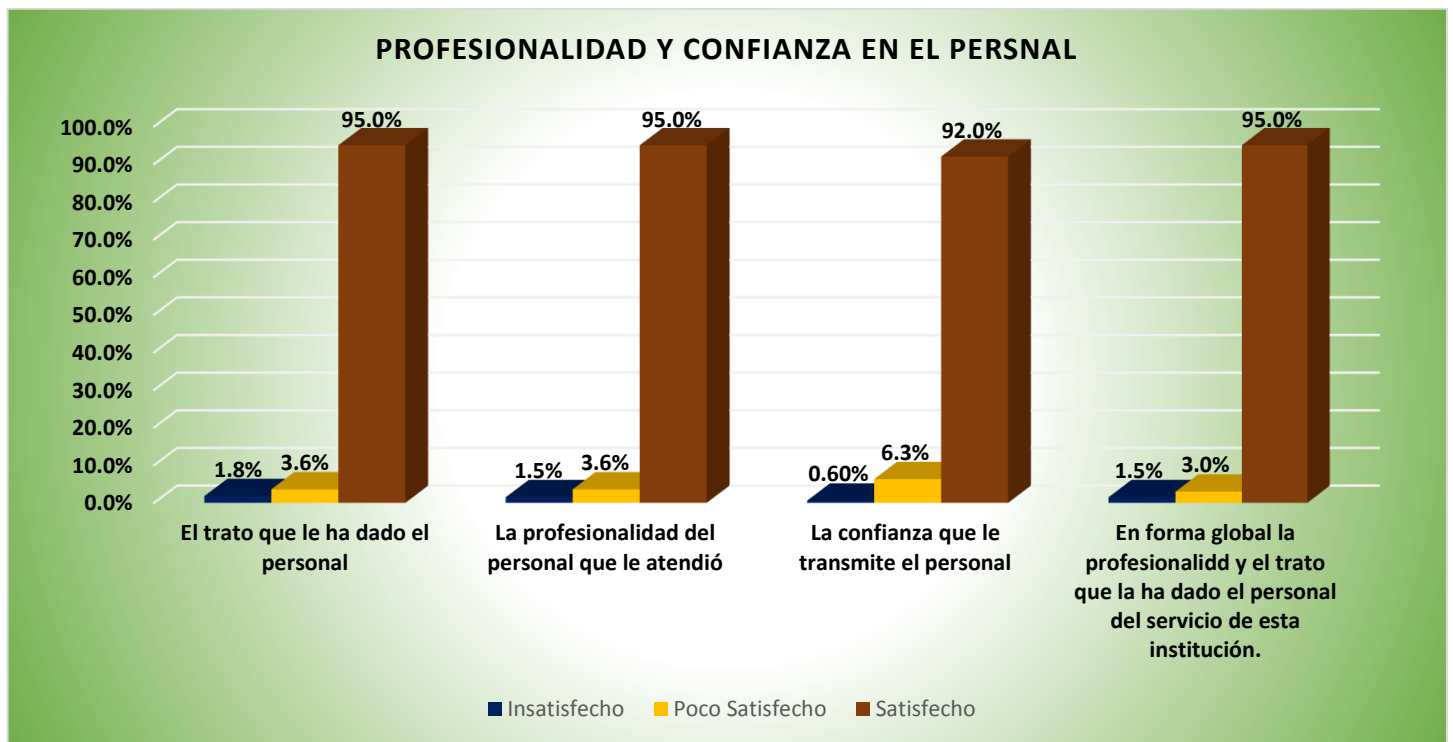
INDICE DE SATISFACCION DE LA DIMENSION =====> 88.5%



DIMENSION: SEGURIDAD

A continuación, le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted...

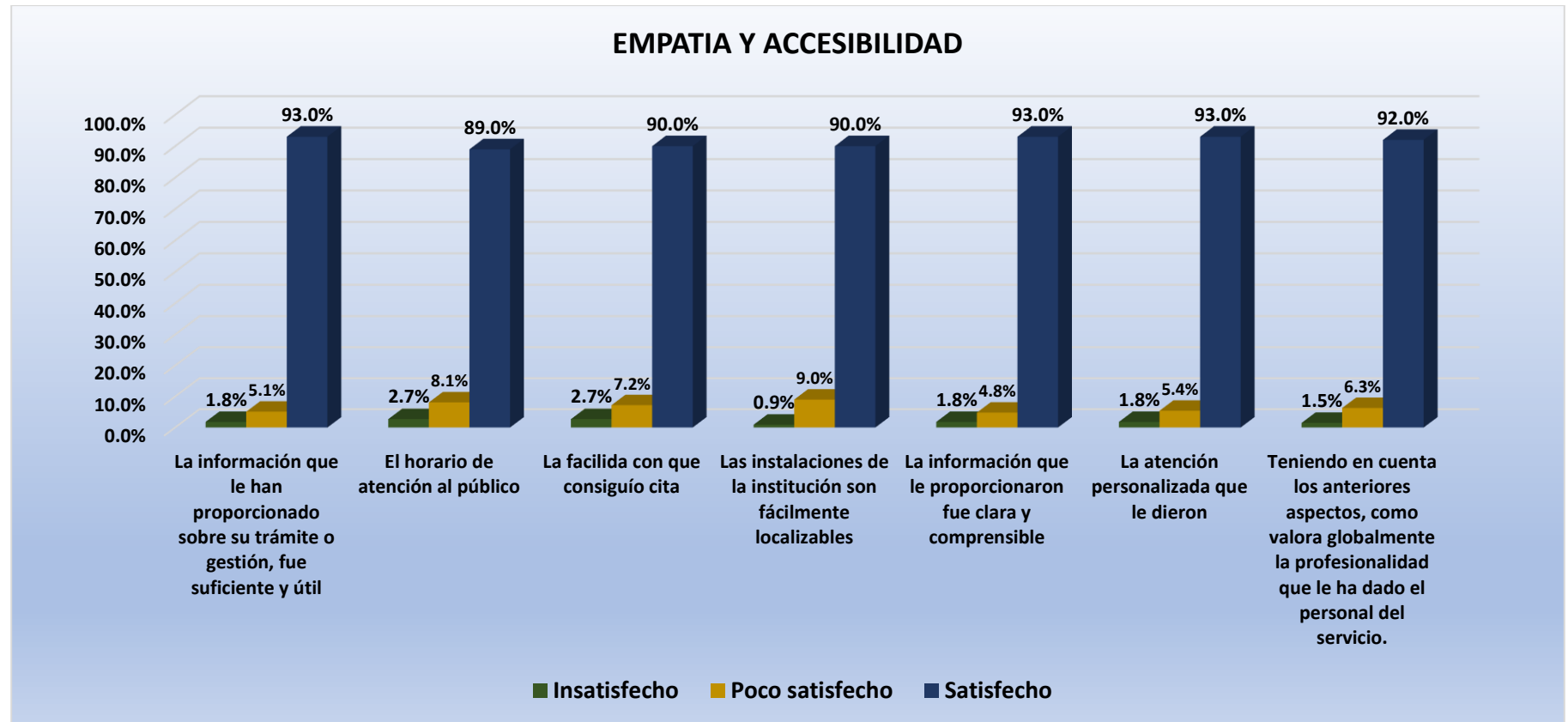
INDICE DE SATISFACCION DE LA DIMENSION =====> 94%



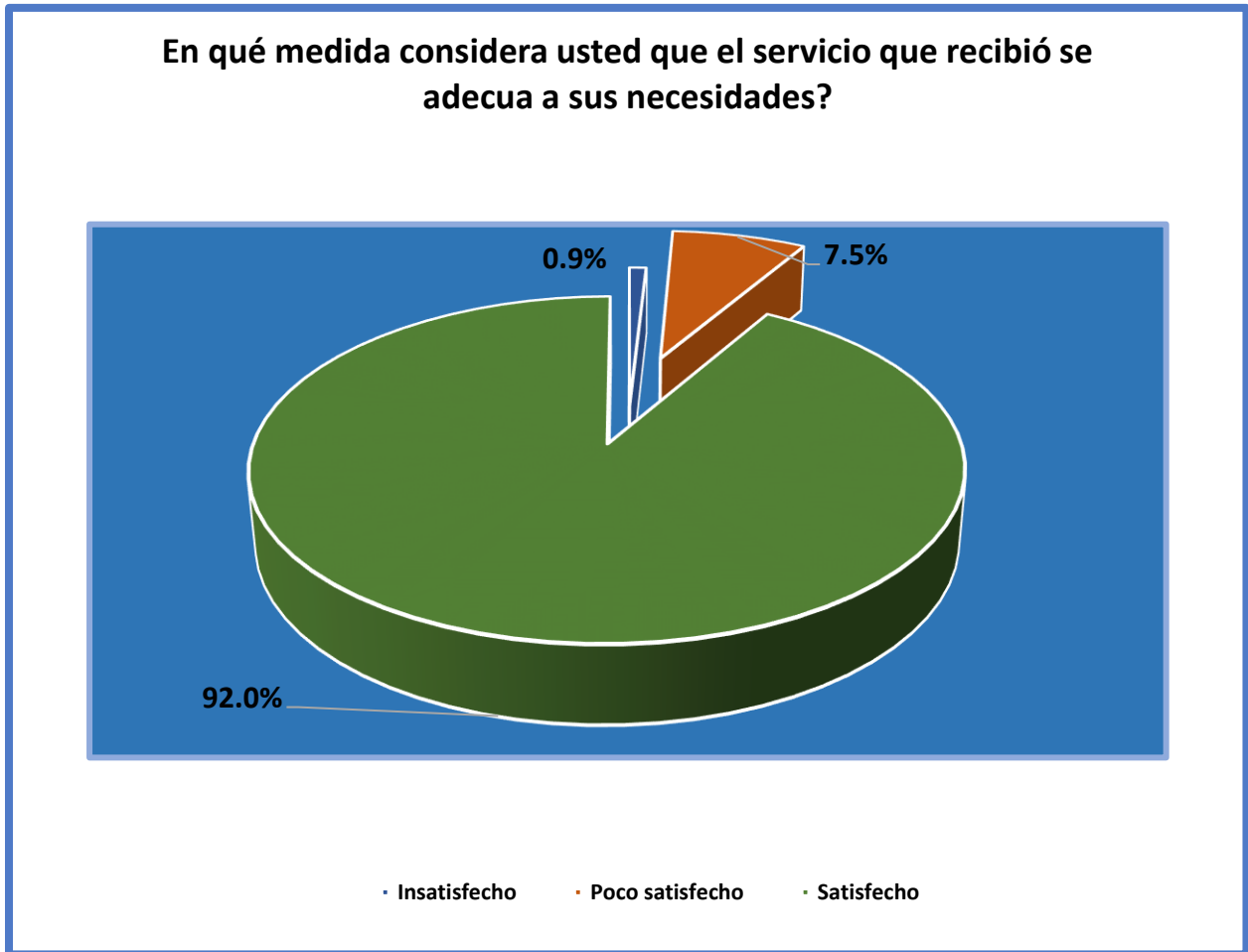
DIMENSIÓN: EMPATIA

Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿Cómo valora usted...

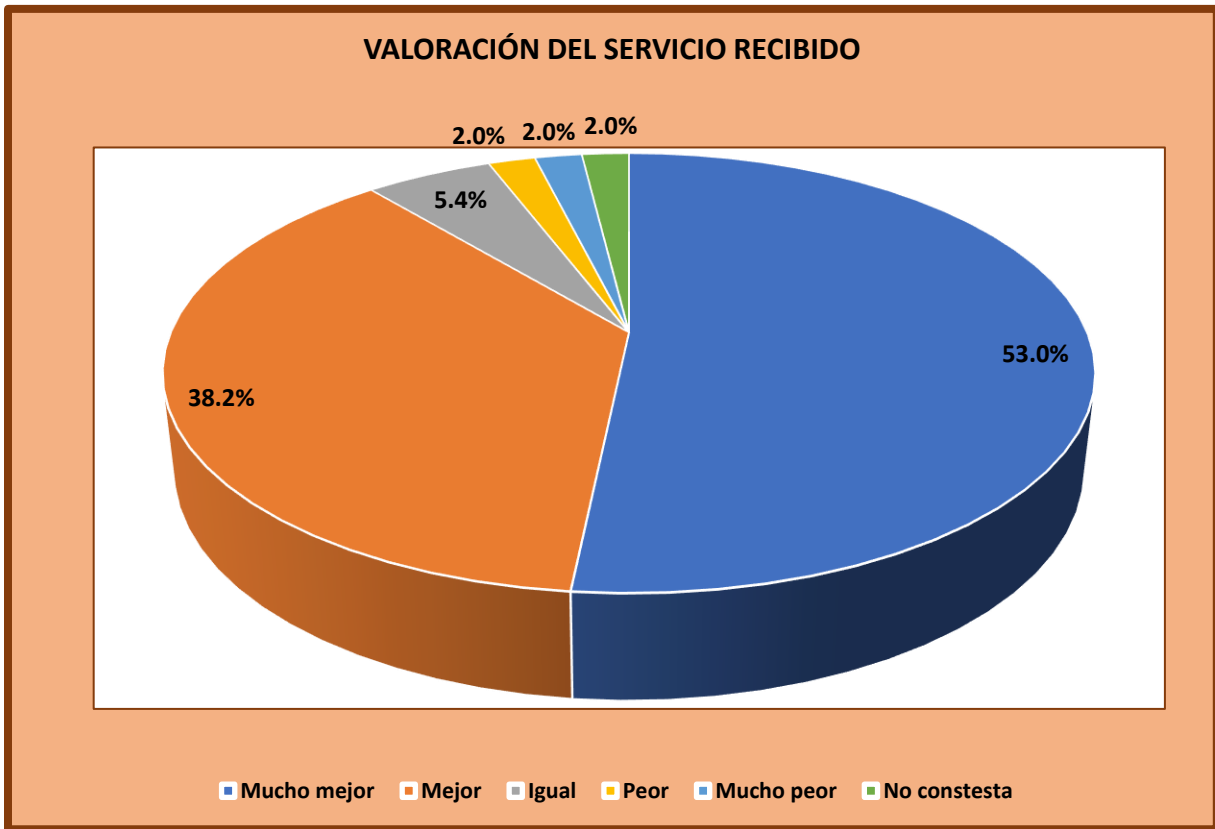
INDICE DE SATISFACCION DE LA DIMENSION =====> 91.3%



P7 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?



P8 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

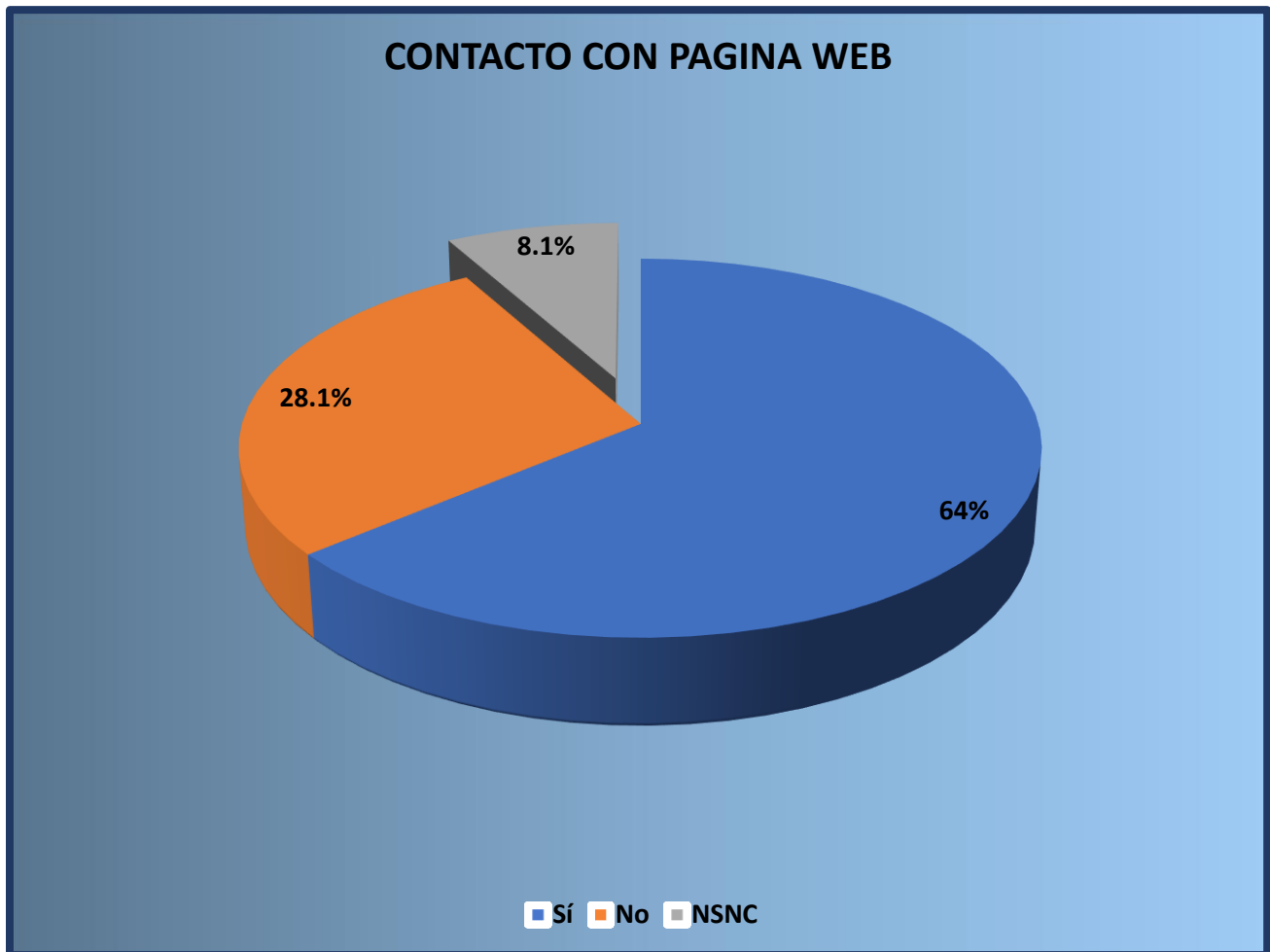


P9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

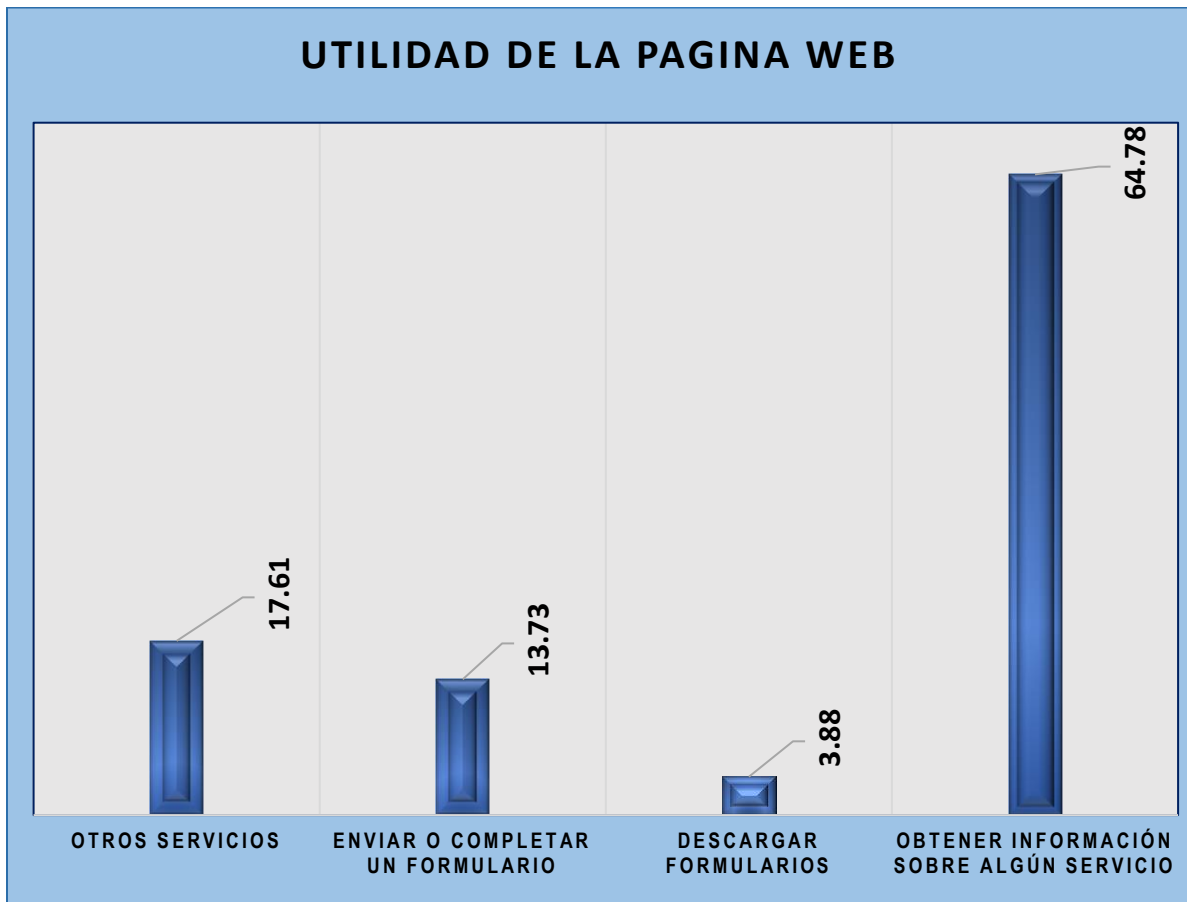


CONTACTO CON LA PAGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

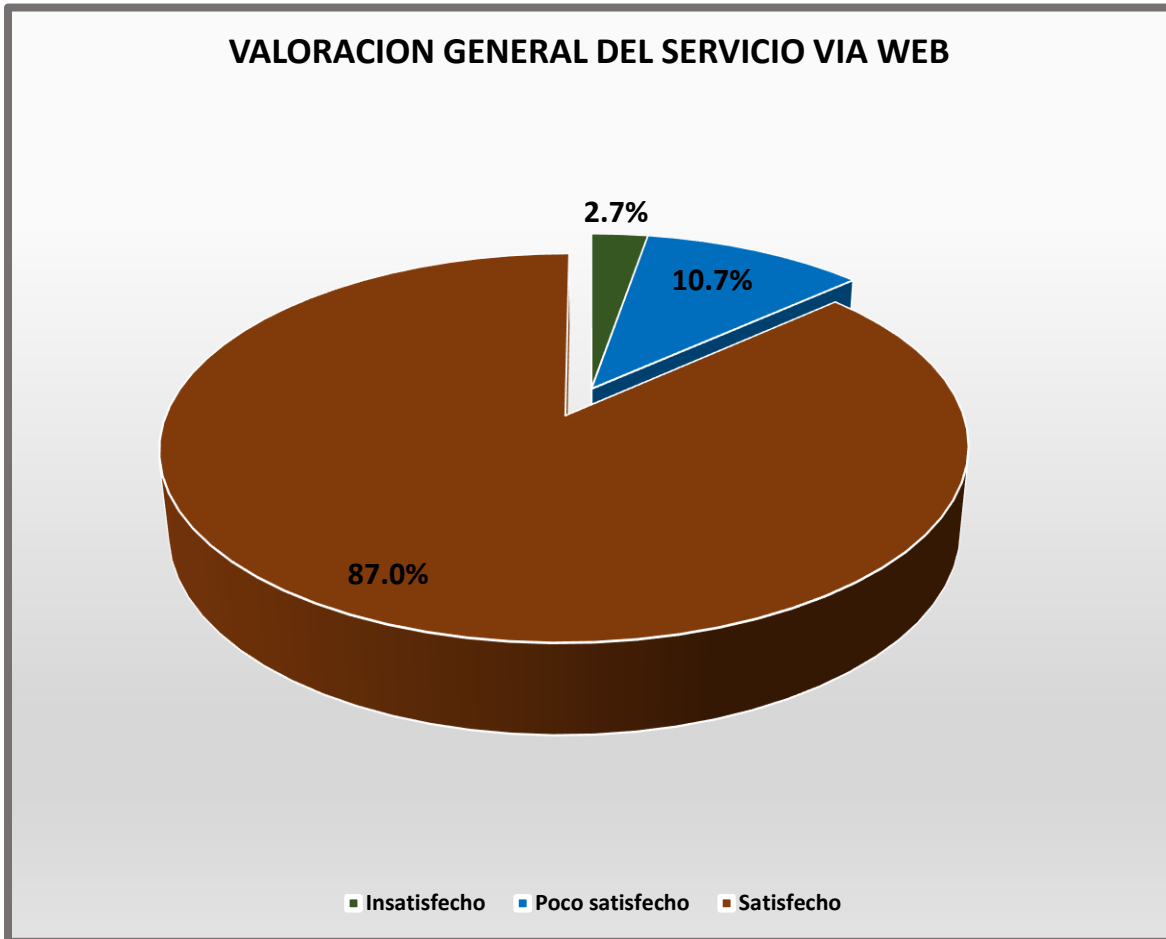
P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



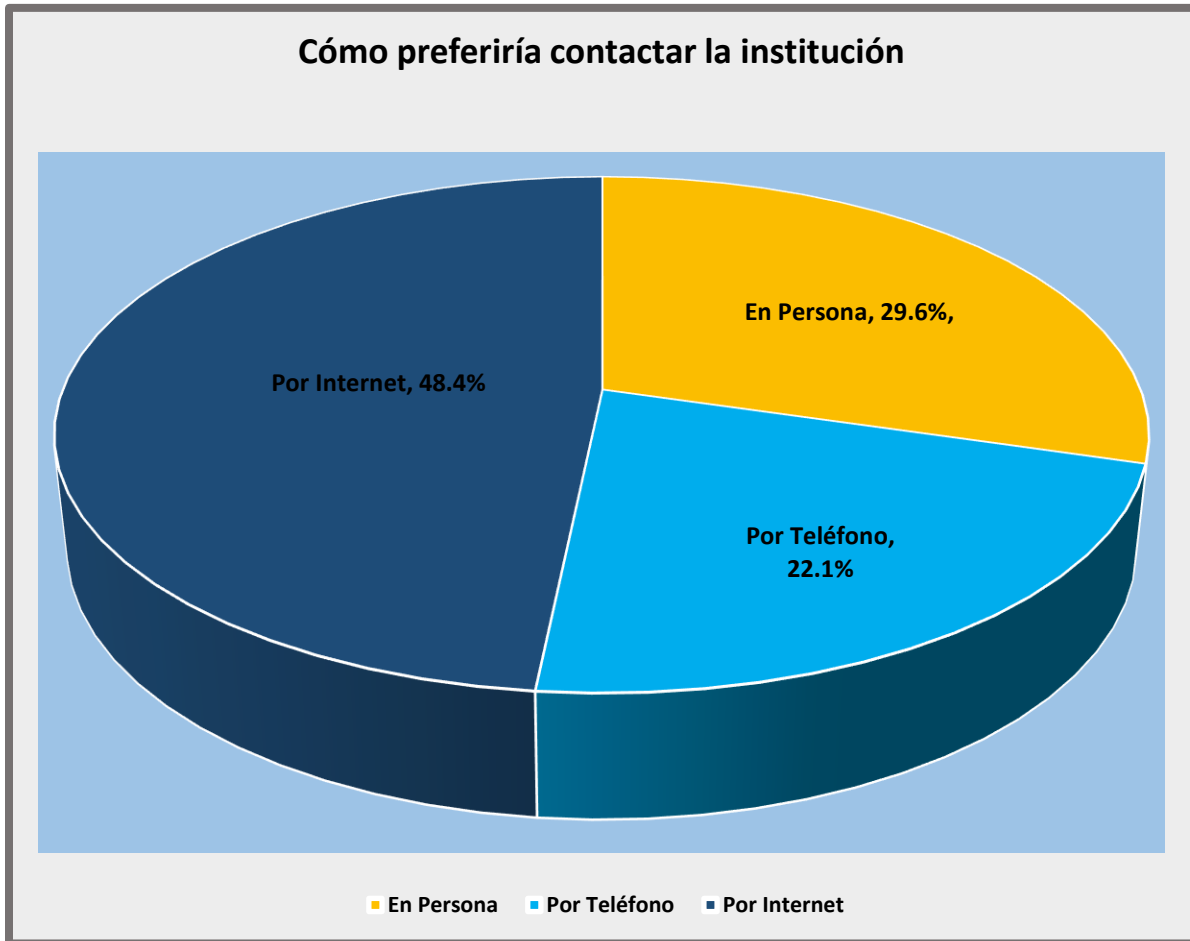
P11.-Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER, RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)



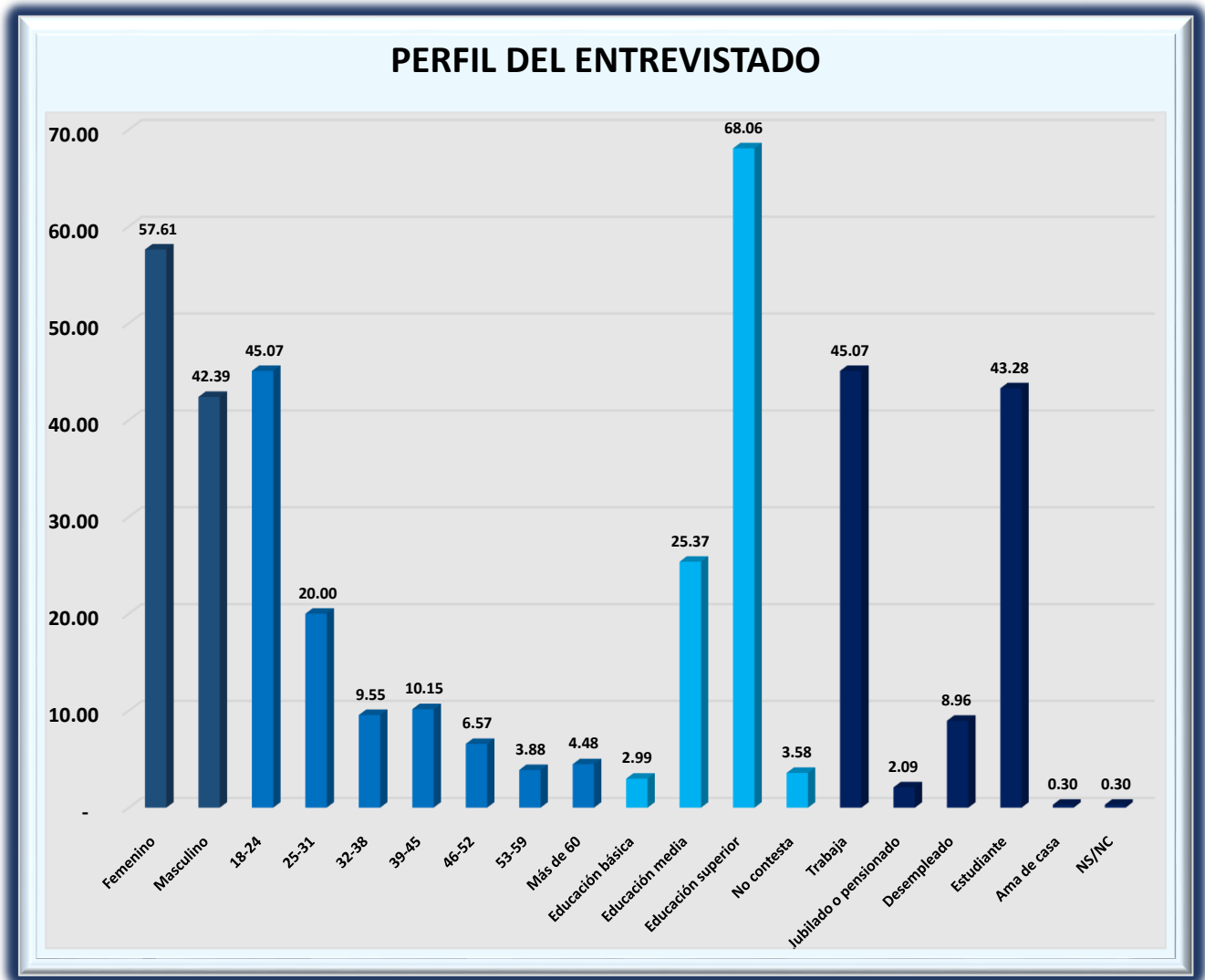
P12.- ¿Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, como valoraría a usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



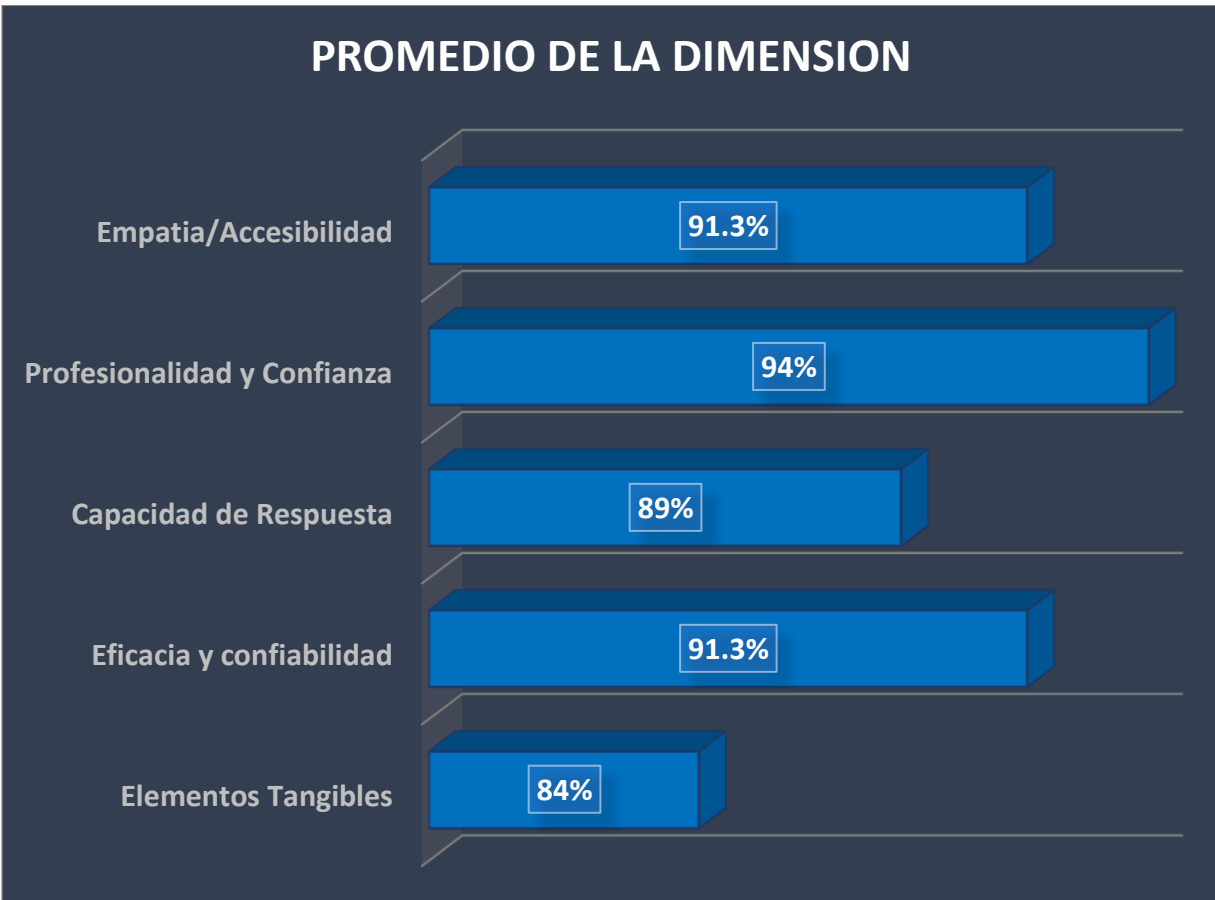
P13.-Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar la institución?



P14.- ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente? (ESPONTANEAMENTE, UNA SOLA RESPUESTA).



PROMEDIO DE SATISFACCION DE LAS DIMENSIONES



INDICE DE SATISFACCION ===> 90%

