BIBLIOTECA NACIONAL

PEDRO HENRIQUEZ UREÑA

INFORME DE RESULTADO ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCION CIUDADANA

JUNIO 2022

Contenido

INTRODUCCION **3**
FICHA TECNICA **4**
METODOLOGIA **5**
PERFIL DEL ENTREVISTADO SERVICIOS PRESENCIALES **7**
DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS SERVICIOS PRESENCIALES .. **8**
P.0 SERVICIO SOLICITADO 8
P.1 ELEMENTOS TANGIBLES 9
P2 FIABILIDAD 10
P3 CAPACIDAD DE RESPUESTA 11
P4 SEGURIDAD 12
P5 EMPATIA 13
P6 VALORACION GLOBAL DEL SERVICIO PRESENCIAL RECIBIDO 14
Promedio de Satisfacción de las 5 Dimensiones del Modelo SERVQUAL para los Servicios Presenciales **15**
DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS SERVICIOS VIRTUALES 16
P1 SERVICIO SOLICITADO 17
P3. ¿ El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba? 18
P4. Utilizo soporte en línea? 19
P4.1 ¿ Luego de utilizar el soporte en línea, cómo se sintió con la atención recibida? 20
INDICE DE SATISFACCION GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES **21**
PLAN DE ACCION **22**

INTRODUCCION

A través del presente estudio, la Biblioteca Nacional, tiene el propósito de conocer la valoración de los usuarios sobre los servicios ofrecidos tanto en la modalidad presencial como virtual.

Identificar las necesidades respecto a los servicios, observar áreas de mejora y a la vez cumplir con lo requerido de acuerdo con el marco legal expresado en la Resolución 03-2019, la cual 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 nuestros grupos de interés, es un indicador que nos revela el estatus del servicio que ofrecemos, es el punto de partida para tomar decisiones basadas en la información cualitativa y cuantitativa obtenida de los cuestionarios aplicados a los usuarios.

FICHA TECNICA

Población	402 solicitudes de servicios de usuarios de la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña: Investigadores, editores, autores y público en general.
Ámbito	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña.
Muestra	**Muestra 197** **Servicios presenciales ---------- 144** Hemerográfico ---------- 16 Circulación y Préstamo ----- 79 Asignación de Código ------- 49 **Servicios virtuales ---------- 53** Circulación y Préstamo --- 45 Asistencia a Personas con Discapacidad --- 7
Método utilizado	Encuesta Virtual (enlace enviado por correo electrónico)
Fecha de Trabajo	Inicio 20 de abril al 10 de junio 2022
Realización	Responsables de aplicar las encuestas: **Dpto. Planificación y Desarrollo y Dirección Técnico-Bibliotecológica** representada por: (Dpto. de Servicios, División de Hemeroteca, División Agencia Dominicana de ISBN/ISSN, Servicio a Personas con Discapacidad (DISEPEDI).

METODOLOGIA

La metodología utilizada es el Método SERCQUAl, el cual mide la calidad de los servicios en base a cinco dimensiones descritas a continuación:

Elementos Tangibles:	**Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.**

• La comodidad en el área de espera de los servicios.

• Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.

• El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.

• Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.

• La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.

• La modernización de las instalaciones y los equipos.

Fiabliliad :	**Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.**

• La confianza en la atención brindada.

• El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.

Capaciidad de Respuesta:	**Tiempo que tarda la institución en brindar el servicio, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.**

• El tiempo de espera antes de ser atendido.

• El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

• El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.

• El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

Seguridad:	**Conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuario/ciudadanos en el servicio brindado.**

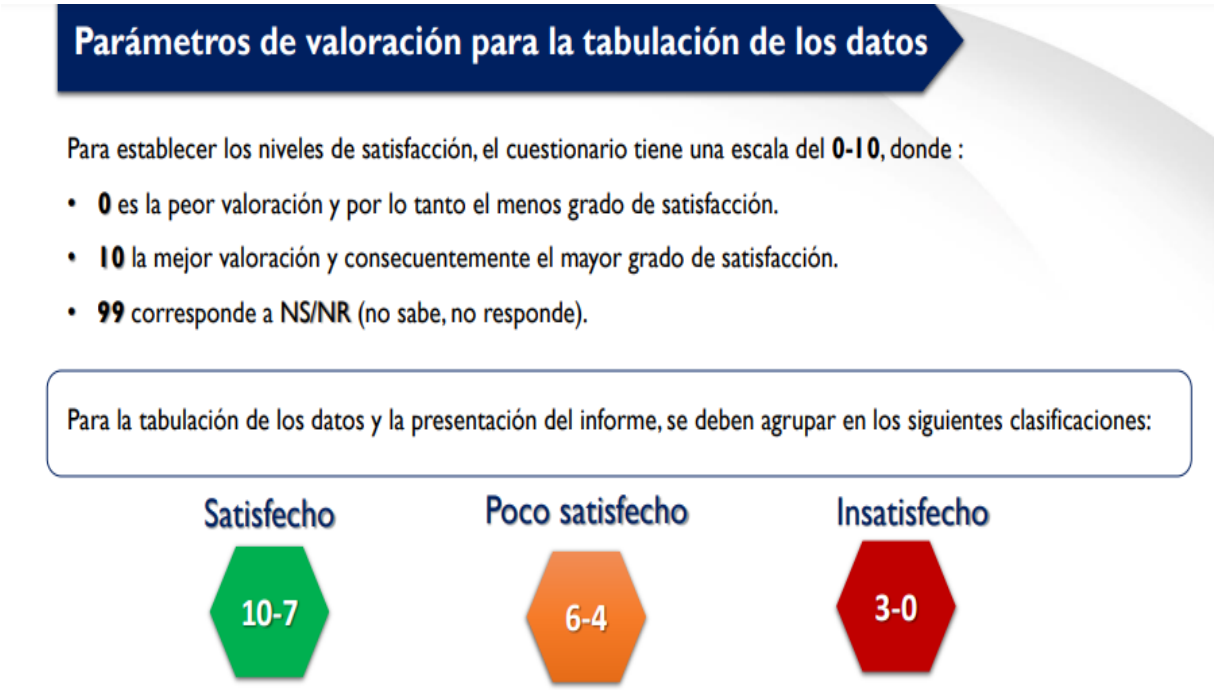
• El trato que le ha dado el personal.

• La profesionalidad del personal que le atendió Seguridad.

Empatía:	**Atención individualizada que ofrecen empleados de las instituciones a sus usuarios, abarca aspectos tales como: cortesía, amabilidad, trato, comunicación y comprensión de la necesidad del ciudadano/usuario.**

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
- El horario de atención al público.
- La facilidad con que consiguió ser atendido.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara.
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.

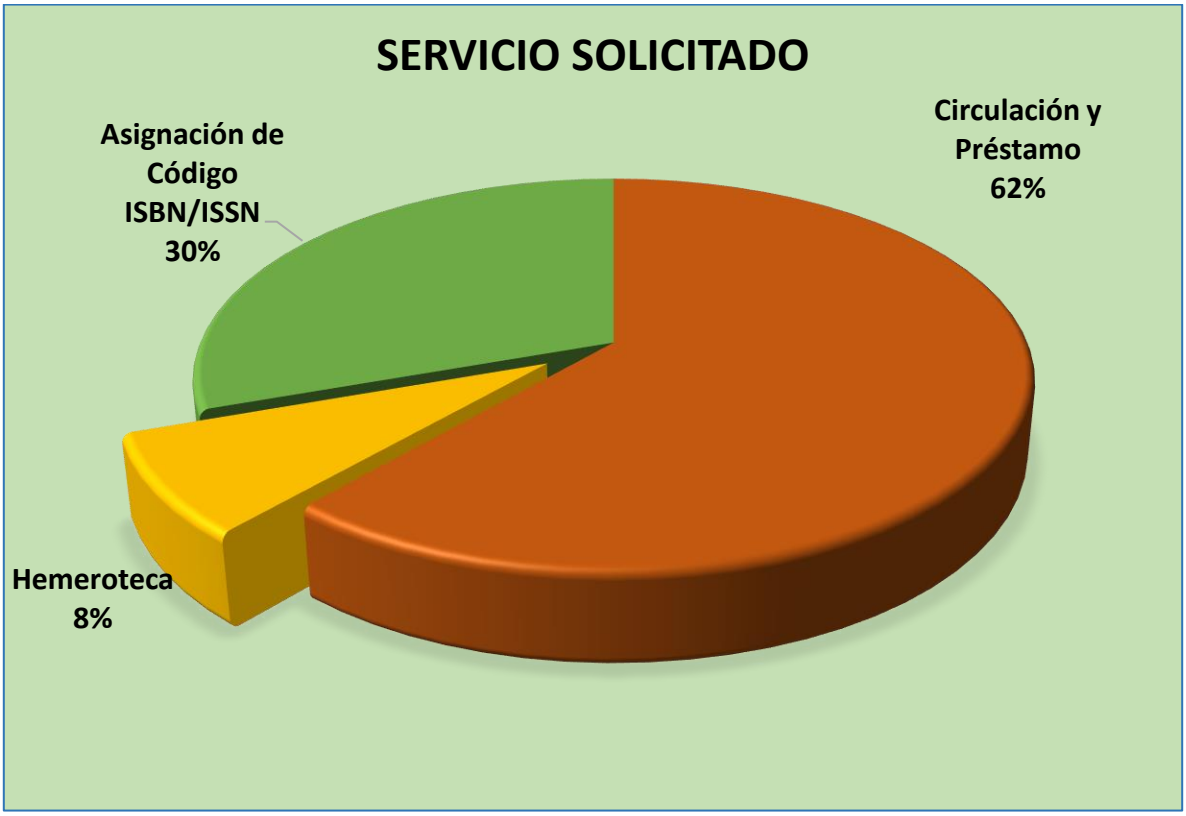
PARAMETROS DE VALORACION PARA LA TABULACION DE LOS DATOS



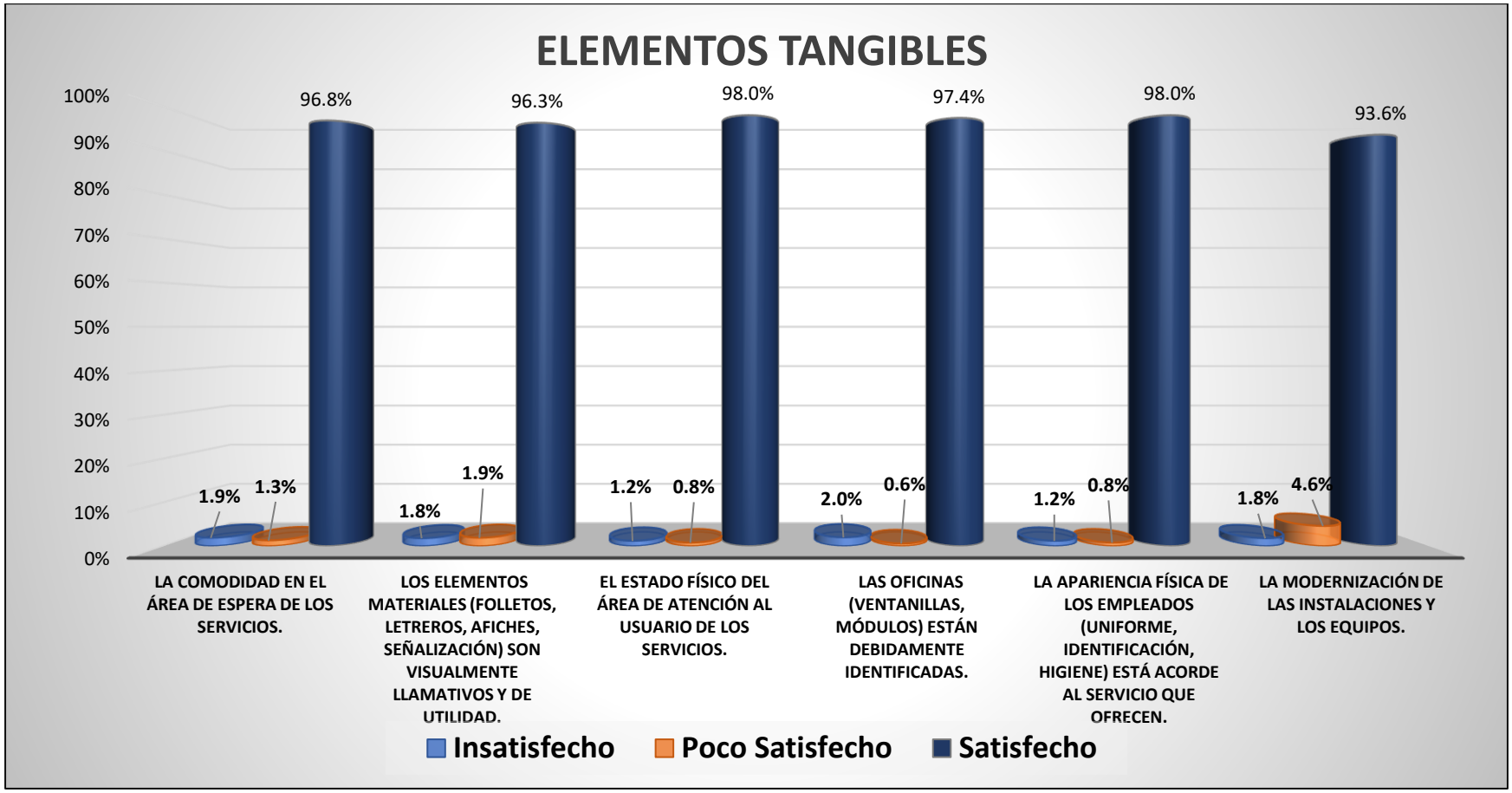
PERFIL DEL ENTREVISTADO SERVICIOS PRESENCIALES

DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS SERVICIOS PRESENCIALES

P.0 SERVICIO SOLICITADO

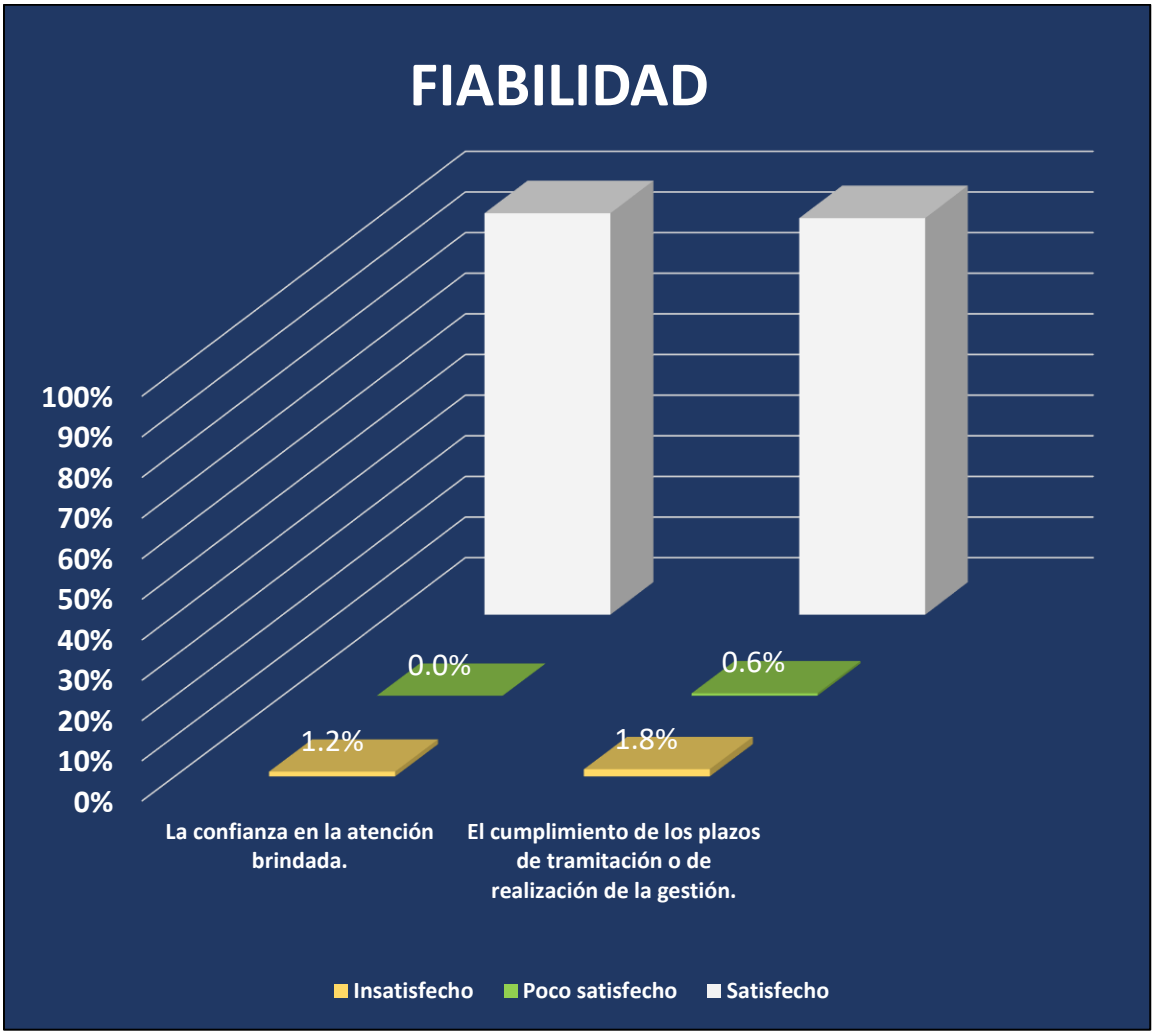


P.I ELEMENTOS TANGIBLES



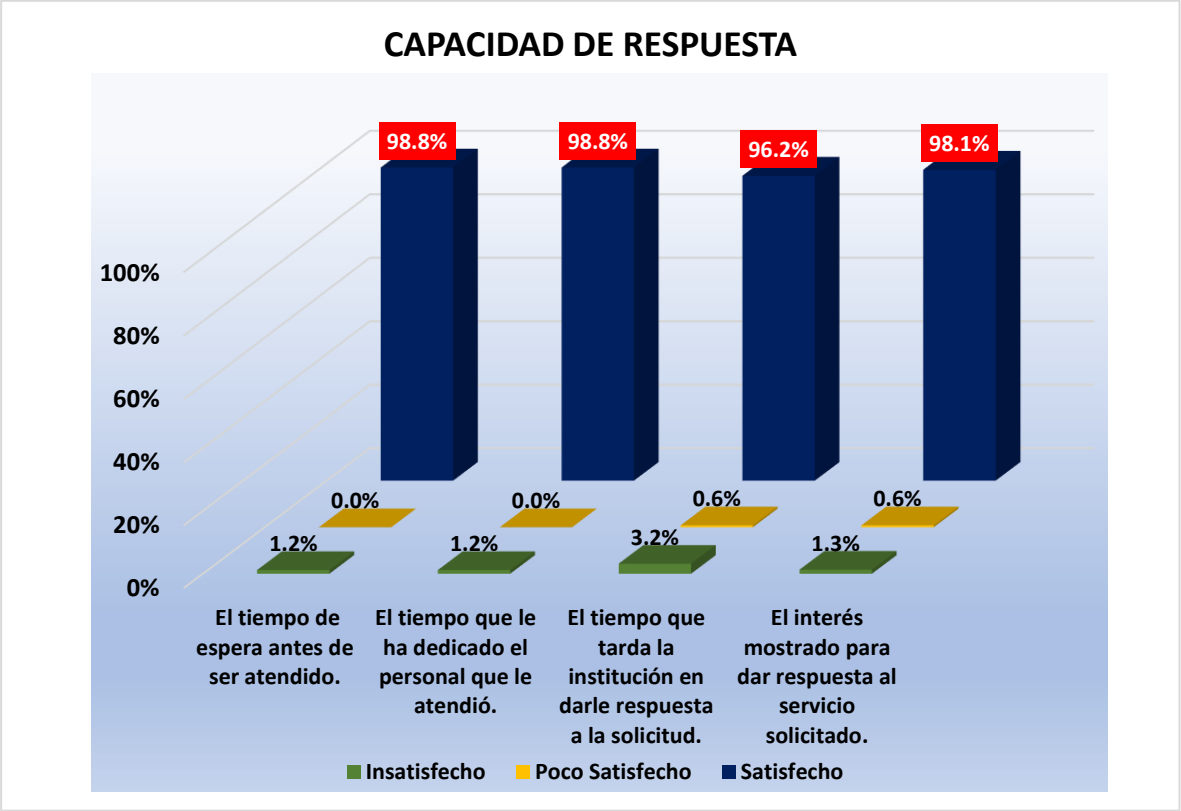
PROMEDIO DE LA DIMENSION =========➔ 97%

P2 FIABILIDAD



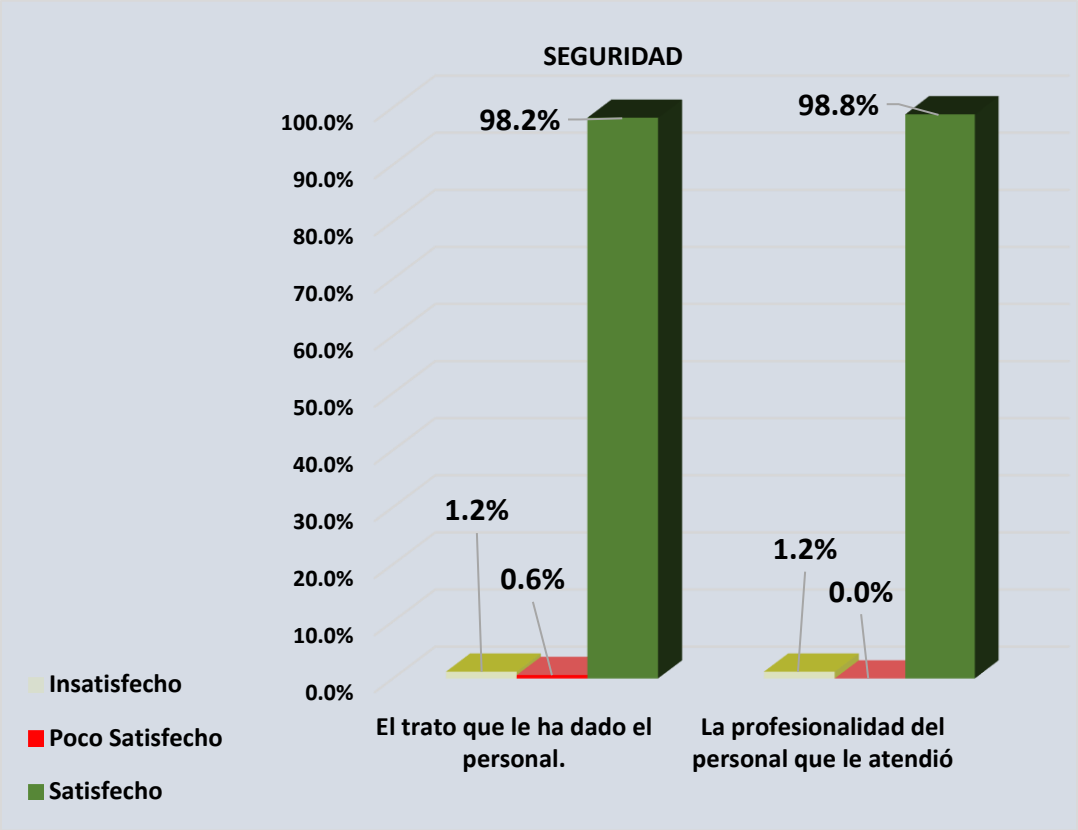
PROMEDIO DE LA DIMENSION =========➔ 98.2%

P3 CAPACIDAD DE RESPUESTA



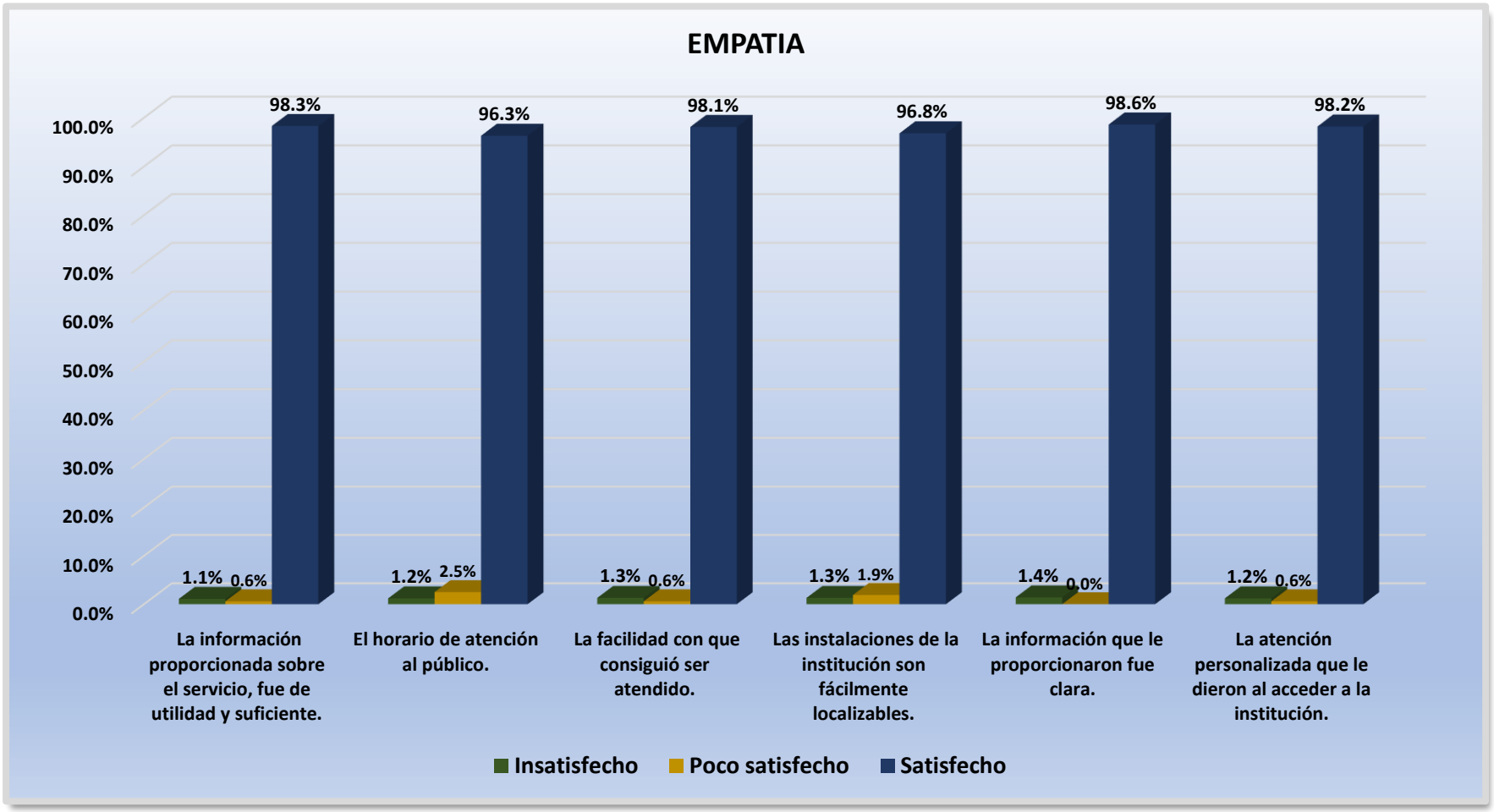
PROMEDIO DE LA DIMENSION =========➔ 98%

P4 SEGURIDAD



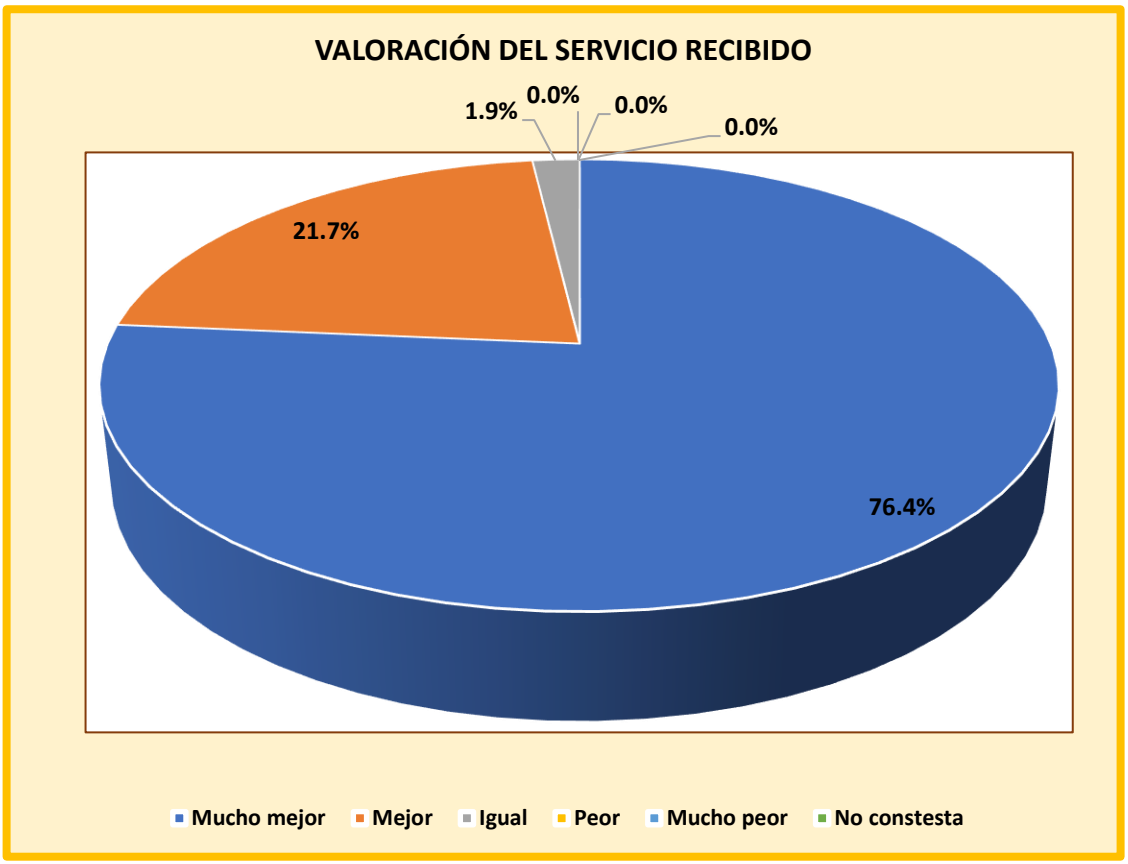
PROMEDIO DE LA DIMENSION =========➔ 98%

P5 EMPATIA

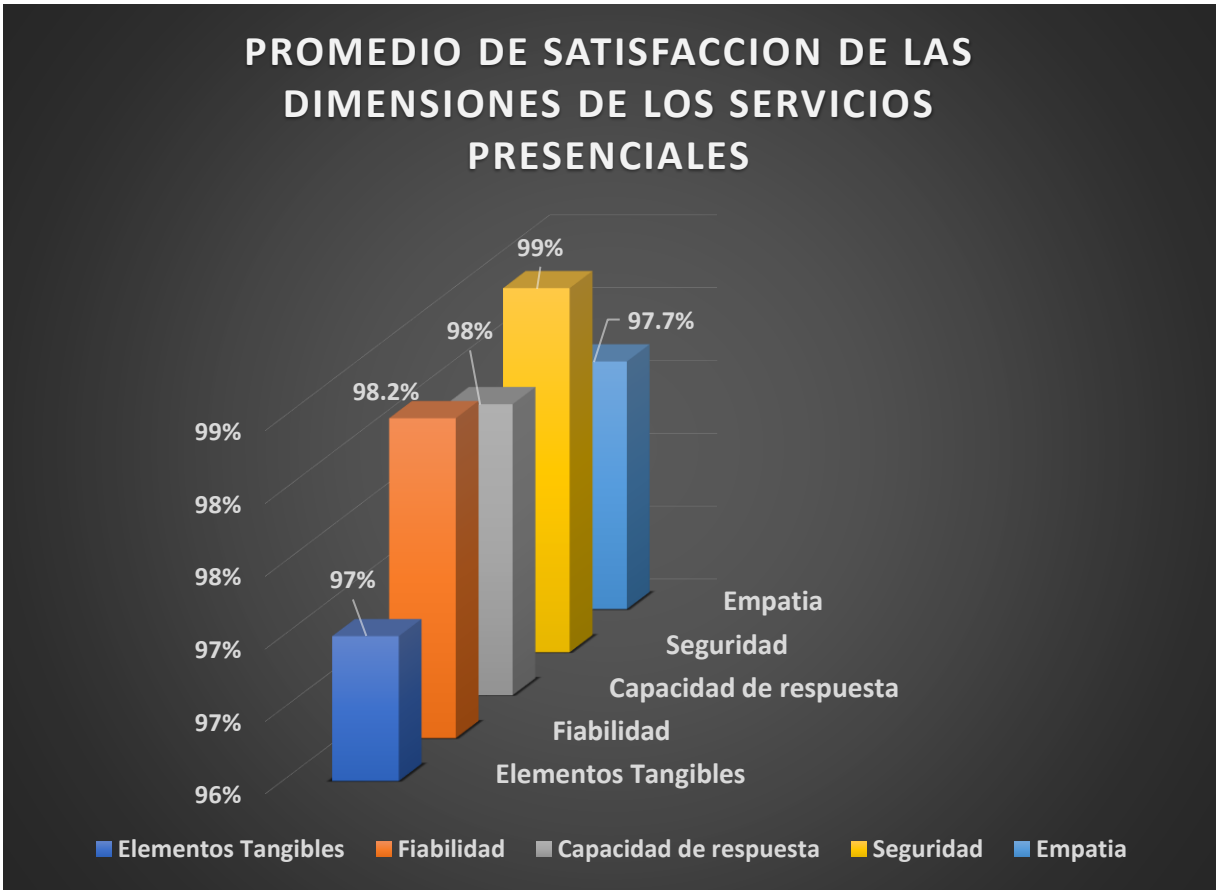


PROMEDIO DE LA DIMENSION =========➔ 97.7%

P6 VALORACION GLOBAL DEL SERVICIO PRESENCIAL RECIBIDO

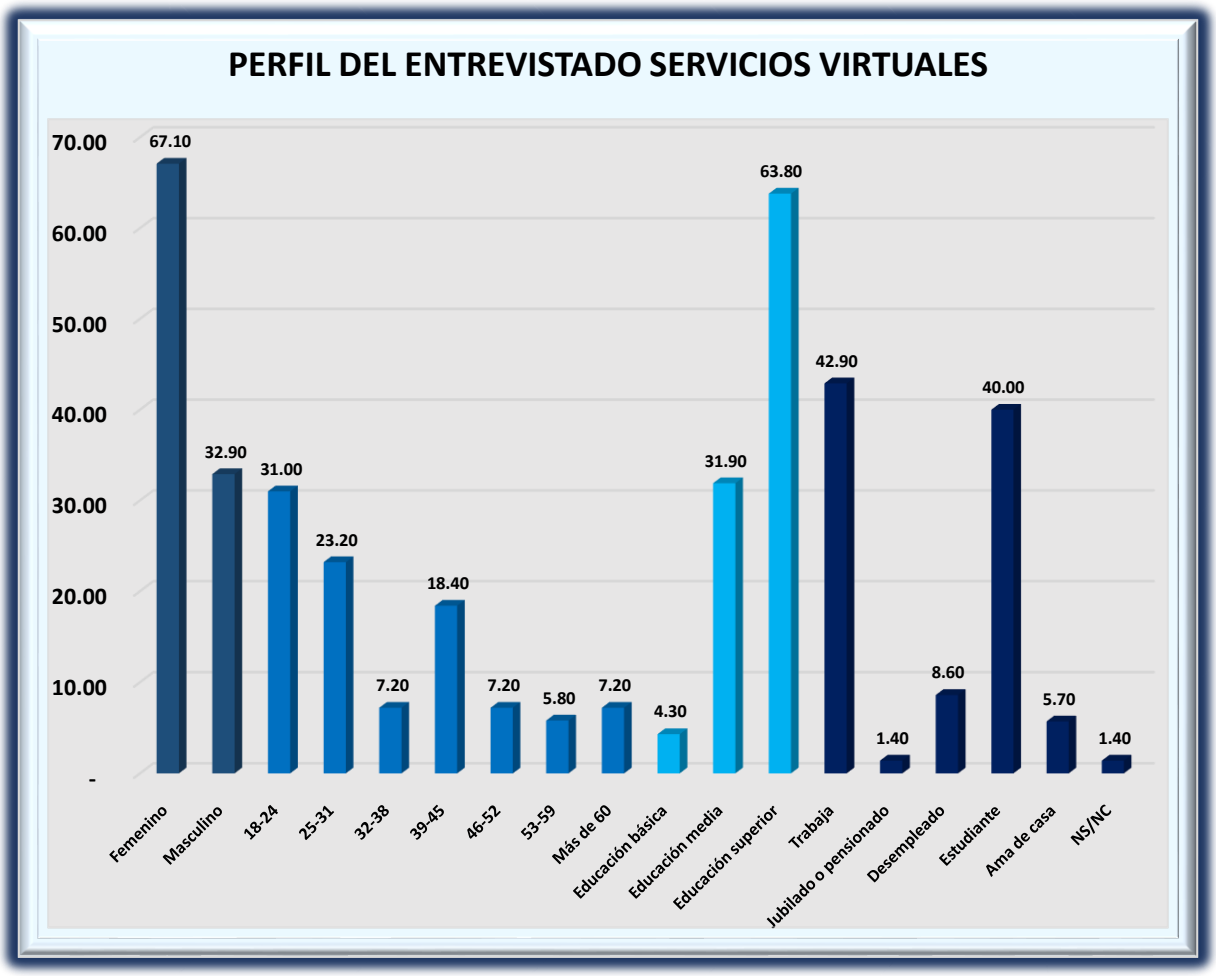


Promedio de Satisfacción de las 5 Dimensiones del Modelo SERVQUAL para los Servicios Presenciales.

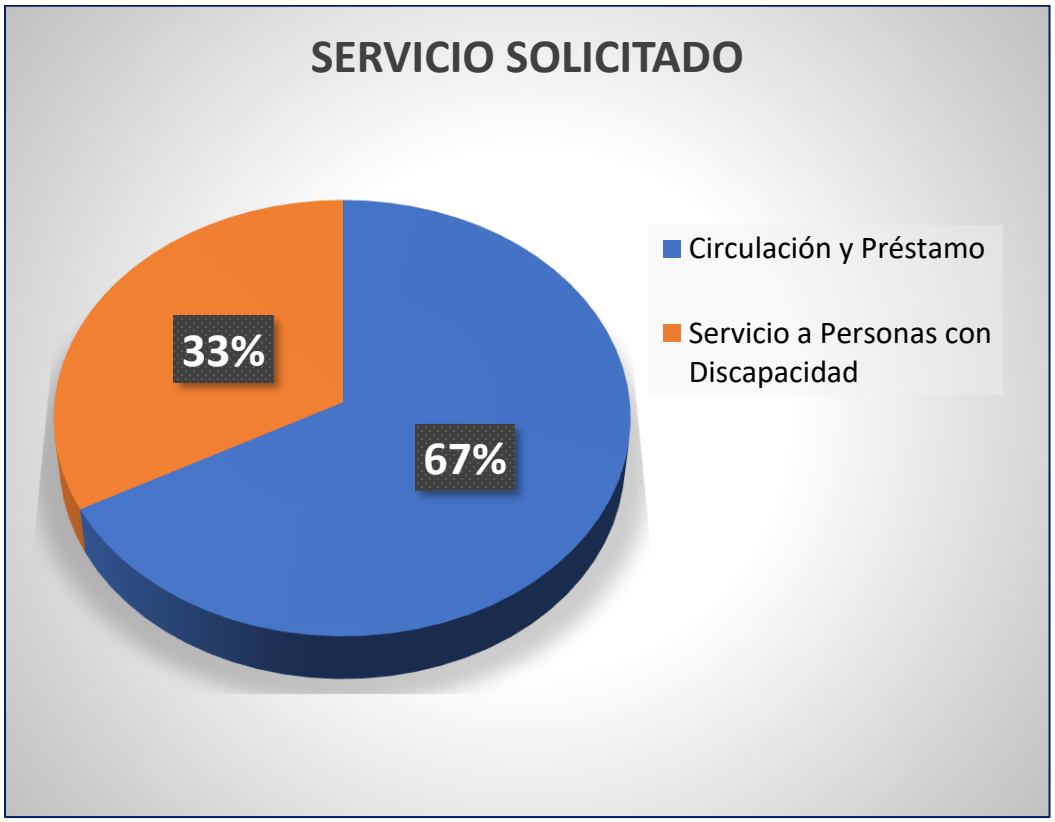


INDICE DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PRESENCIAES 98%

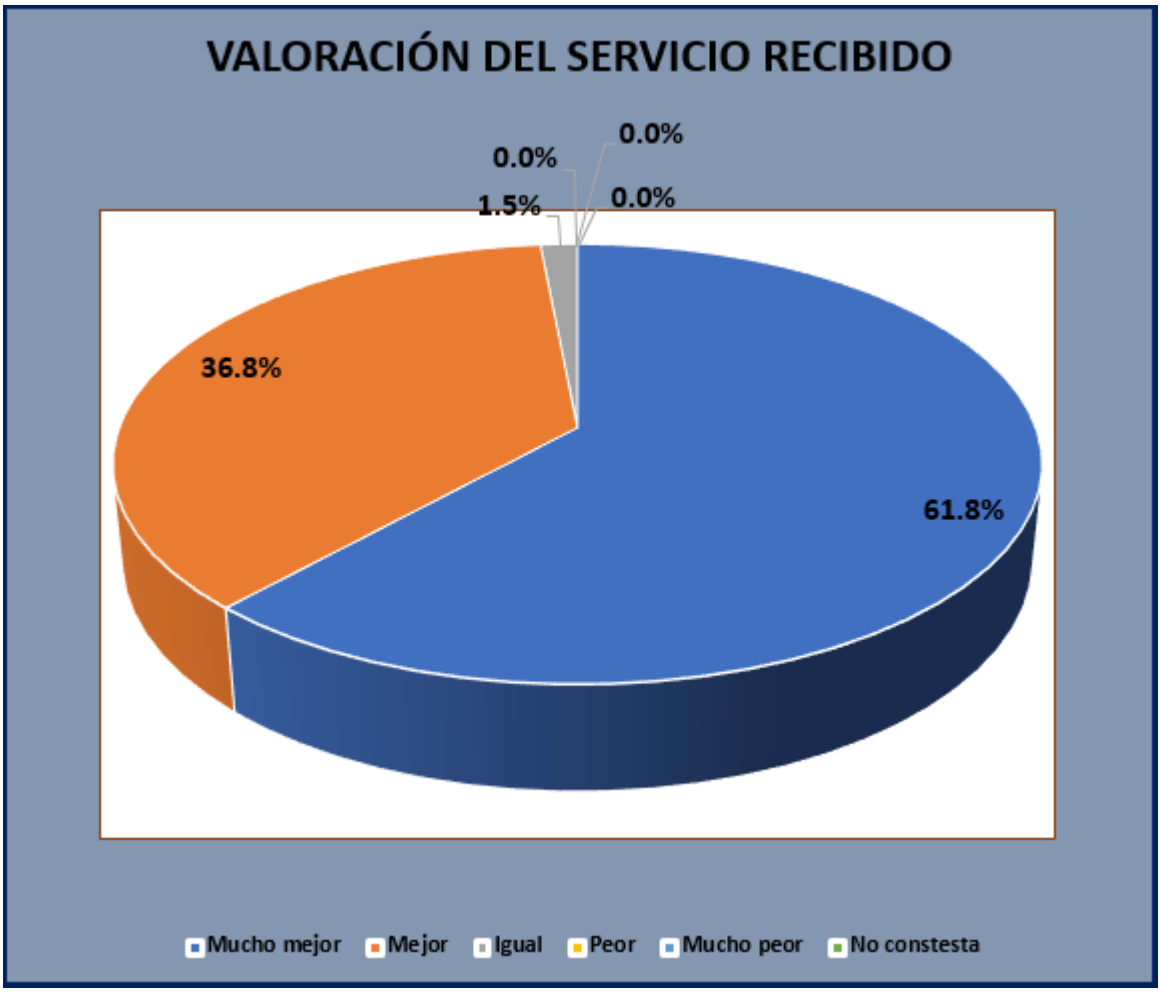
DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS SERVICIOS VIRTUALES



P1 SERVICIO SOLICITADO

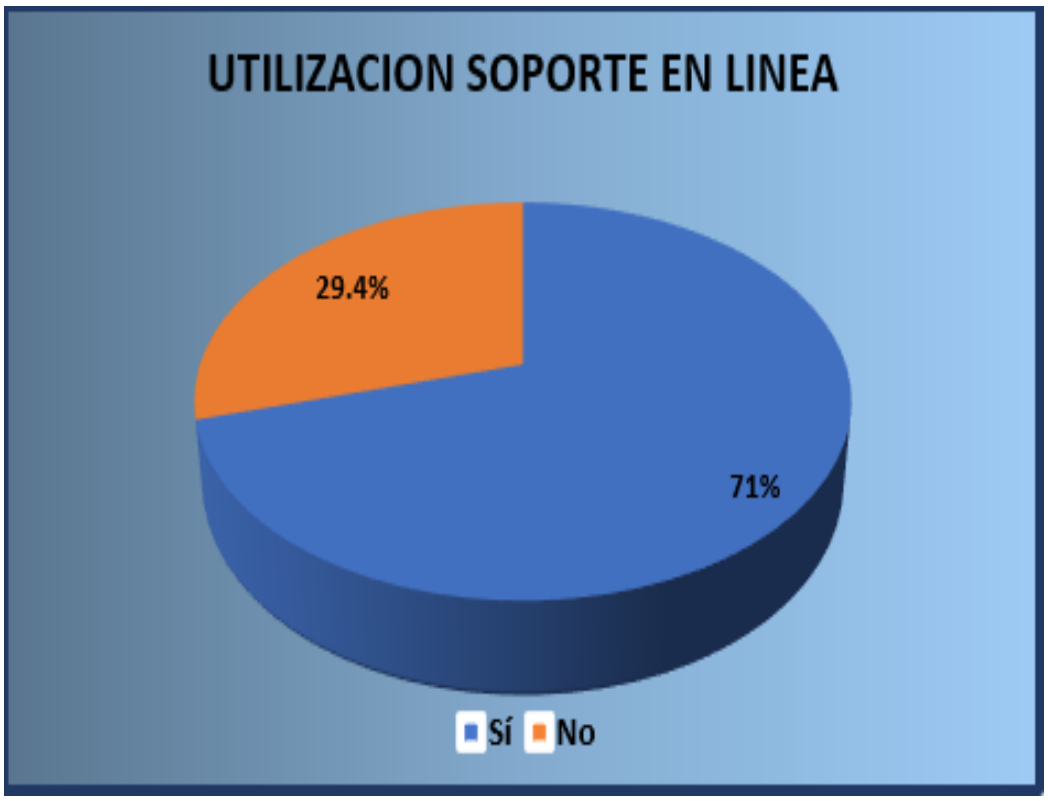


P3. ¿ El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

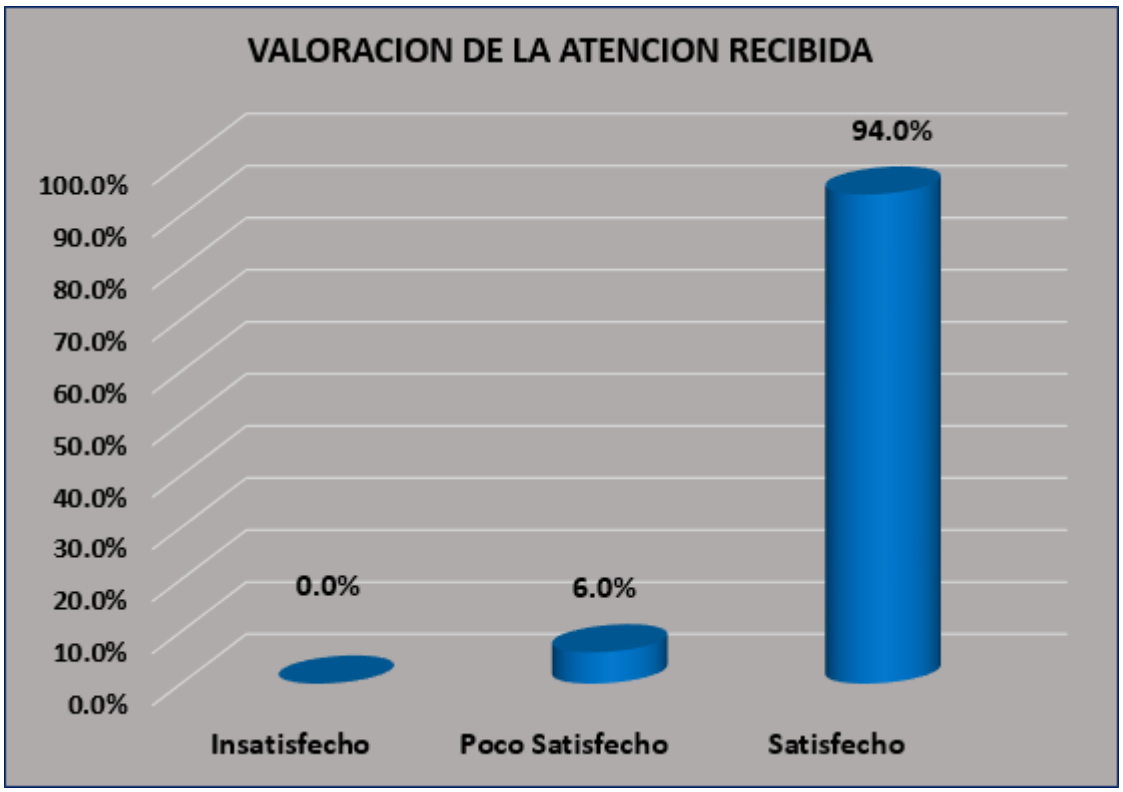


El 98.6% de servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

P4. Utilizo soporte en línea?

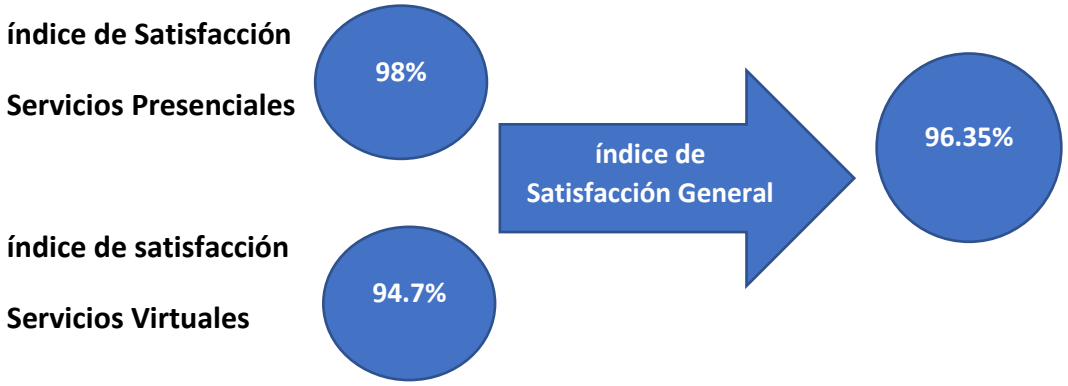


P4.1 ¿ Luego de utilizar el soporte en línea, cómo se sintió con la atención recibida?



El 94% de los usuarios encuestados se siente satisfecho con el servicio recibido

INDICE DE SATISFACCION GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES



PLAN DE ACCION

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	Modernización de la infraestructura tecnológica y sistemas para el servicio bibliotecario	Fortalecer nuestra plataforma tecnológica a nivel de infraestructura. Implementación del sistema de registro y control de los usuarios, para así conocer sus gustos, preferencias y también tener un mejor manejo y control de estos. Implementación del módulo de servicio al público del Sistema Bibliotecario KOHA.	Septiembre 2022	Marzo 2022	Dirección de Planificación y Desarrollo, TIC'S, Direccion Tecnica
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Elementos tangibles		Creación e implementación del módulo de registro de los usuarios de los servicios virtuales.	Septiembre 2022	Marzo 2022	Dirección de Planificación y Desarrollo, TIC'S, Direccion Tecnica