
Ministerio de Cultura y Juventud
Sistema Nacional de Bibliotecas
Contraloría de Servicios
Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial

Informe del Estudio
“Satisfacción de Usuarios en 33 Bibliotecas del SINABI”



Elaborado por
Lisette Madrigal Barquero. Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial
Ofelia Quirós Araya. Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial
Gina Elizabeth Chaverri Tapia. Contraloría de Servicios

Revisado por
Olga Rodríguez Chaves. Directora SINABI.

Diciembre, 2013

Tabla de Contenido

I.	Introducción	3
II.	Justificación	3
III.	Antecedentes del SINABI y la Contraloría de Servicios.....	4
IV.	Objetivos del Estudio	6
	Objetivo General:	6
	Objetivos Específicos:	6
V.	Metodología.....	6
5.1	Técnica e instrumentos utilizados	6
5.2	Cronograma de actividades	7
VI.	Resultados de las encuestas	2
6.	RESULTADOS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	2
6.1.	Perfil de Usuarios.....	2
6.2.	Valoración de la atención en la biblioteca por parte del personal.....	3
6.3.	Valoración de los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas	3
6.4.	Valoración sobre aspectos generales de las bibliotecas públicas.....	5
6.5	Satisfacción de usuarios.....	7
7.	RESULTADOS BIBLIOTECA NACIONAL	23
7.1	Perfil de Usuarios.....	23
7.2	Valoración de la atención del Personal de la Biblioteca Nacional	23
7.3	Valoración de los servicios que ofrecen la Biblioteca Nacional	24
7.4	Valoración sobre aspectos generales de la Biblioteca Nacional.....	26
7.5	Satisfacción de usuarios.....	27
VII.	Conclusiones.....	32
VIII.	Anexos	33

Estudio Satisfacción de Usuarios en 33 Bibliotecas del Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI)

I. Introducción

El presente informe es la culminación de un largo trabajo entre el Sistema Nacional de Bibliotecas, la Contraloría de Servicios y la Secretaría de Planificación del Ministerio de Cultura y Juventud y se constituye como una buena práctica de articulación para maximizar los recursos institucionales, mejorar las relaciones y consolidar el trabajo en equipo desde el punto de vista interinstitucional.

El estudio representa para el SINABI un importante ejercicio para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios que ofrecen y de esta manera contar con los insumos necesarios para mejorarlos. Por su parte, para la Contraloría de Servicios es un recurso más con el que cuenta para continuar impulsando acciones, que le permitan al Ministerio de Cultura y Juventud ofrecer servicios de calidad para sus usuarios, y finalmente para la Secretaría de Planificación es otra manera de propiciar la articulación institucional e involucrarse más de cerca con el trabajo que realizan los programas del Ministerio.

Este estudio es una continuación del proceso iniciado en el 2011, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas, sobre los servicios que se le brindan. En esa ocasión, por las dificultades de recurso humano, se eligieron solo 7 bibliotecas del Sistema, en el 2012 se dio continuidad a 6 de esas bibliotecas y se incorporaron 10 nuevas al estudio, en las cuales se aplicó una encuesta para los diferentes usuarios de los servicios. Se aclara que la 7ª biblioteca del 2011 corresponde a la Biblioteca Nacional y debido a su especificidad y a los resultados obtenidos, se decidió para el año 2013 realizar una encuesta propia para la Biblioteca Nacional, con el fin de respetar las diferencias entre una "biblioteca nacional" y "las bibliotecas públicas".



II. Justificación

La posibilidad de ofrecer servicios de calidad es una prioridad institucional, y la mejor manera para conocer si esta condición se está generando es a partir de la opinión de los usuarios. Dado que el Sistema Nacional de Bibliotecas y la Contraloría de Servicios Ministerial definieron acciones en esta línea para el 2013, el trabajo se realizó de manera coordinada y con el apoyo técnico de la Secretaría de Planificación.

El estudio responde a la meta anual 0.04 del SINABI: *Evaluar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios, que fue propuesta ante el Ministerio de Hacienda; y como parte de la Programación Estratégica por Programa (PEP).*

Desde la Contraloría de Servicios un estudio de este tipo está estrechamente relacionado con los objetivos y funciones de las contralorías, establecidas en el Decreto 34587-Plan, artículos 5 y 12:

Objetivos

a) Promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda el ministerio.

d) Contribuir en la formación de una cultura de participación de los ciudadanos en el proceso de prestación y mejoramiento de los servicios que brinda el ministerio.

Funciones

a) Verificar que el Ministerio cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de manera tal que le permita mantenerse actualizado con sus necesidades.

n) Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.

III. Antecedentes del SINABI y la Contraloría de Servicios

El Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI) es una red de bibliotecas diseminadas en todo el país, constituida por la Biblioteca Nacional y las Bibliotecas Públicas. Para su funcionamiento, está constituido por: la Dirección General, la Unidad Administrativa y Financiera, la Unidad Técnica, la Unidad de Automatización, el Taller de Restauración y Conservación, y la Unidad de Construcción y Mantenimiento. El SINABI administra también la Agencia del ISBN, que publica el catálogo nacional, y la Agencia del ISSN.

El origen histórico del SINABI se remonta a 1890, cuando se abrieron al público las bibliotecas de Heredia, Alajuela, Cartago y San Ramón y la Biblioteca Nacional (creada en 1888), se estableció la Dirección General de Bibliotecas, se redactó el Reglamento de Bibliotecas dada la iniciativa y la labor de Miguel Obregón Lizano (Acuerdo CXCVII, 18-4-1890). El Decreto de 2000 lo oficializó (Decreto n. 23382-C del 13 de enero de 2000).

La Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano tiene la responsabilidad de recopilar y conservar el patrimonio bibliográfico nacional. Es la institución depositaria de tres ejemplares de toda publicación hecha en el país (Ley de Imprenta y Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos).

Las Bibliotecas Públicas son centros de información bibliográfica y extensión cultural, que ponen a disposición de los ciudadanos las obras más representativas del conocimiento universal, desarrollan una labor de fomento al hábito de la lectura y difusión de la información de carácter recreativo, informativo y educativo.

Por su parte, la "Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios", se realizó por medio del Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN del 27 de mayo del 2008, publicado en la Gaceta No. 127 del miércoles 2 de julio de ese mismo año, con el objetivo de ser un instrumento para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos, así como el acercamiento entre las instituciones públicas y los usuarios.

El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios está conformado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica –con la responsabilidad de actuar como Secretaría Técnica del Sistema- y las Contralorías de Servicios que de conformidad con el Decreto 34587-PLAN, y la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 9158, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 173 el día 10 de setiembre del año 2013, Artículo 3, indica su ámbito de aplicación en los siguientes términos: La presente Ley es aplicable en los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como a las empresas públicas cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y que esté representado por el Consejo de Gobierno las instituciones de la administración pública central y descentralizada. También, será aplicable a los Poderes Legislativo y Judicial, al Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), a las dependencias y los órganos auxiliares de ellos, a las municipalidades, a las instituciones descentralizadas o autónomas, a las universidades estatales, a las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, a los entes públicos no estatales y las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos, en el tanto cualquiera de las organizaciones señaladas inscriban en el Sistema sus contralorías de servicios(...)

En el Decreto 34587-PLAN, se señala que las instituciones de la administración pública central y descentralizada, designarán una Contraloría de Servicios adscrita al máximo jerarca, constituyéndose así en un órgano staff de éste.

Las Contralorías de Servicios de las instituciones públicas surgen del proceso de modernización del Estado, cuyo objetivo fundamental es hacerlo más eficiente para poder brindar una Administración Pública al servicio del ciudadano.

La función de las Contralorías de Servicios es ser organismos encargados de impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, para garantizar la satisfacción del usuario y el uso racional de los recursos públicos, así como mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios y a la vez garantice que sus demandas serán oídas y resueltas, al existir instancias accesibles y especializadas dentro de cada organización pública.

IV. Objetivos del Estudio

Objetivo General:

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrecen las Bibliotecas del SINABI (Bibliotecas Públicas y Biblioteca Nacional) con el fin de mejorarlos.

Objetivos Específicos:

Conocer la calidad de los servicios ofrecidos por las bibliotecas del SINABI desde el punto de vista de los usuarios.

Identificar el grado de satisfacción de los usuarios de las 32 bibliotecas públicas y la Biblioteca Nacional elegidas para el estudio.

Determinar las mejoras requeridas para los servicios estudiados en las bibliotecas del SINABI.

V. Metodología

5.1 Técnica e instrumentos utilizados

El estudio se realizó con 32 bibliotecas oficiales del Sistema Nacional de Bibliotecas, concretamente: Palmares, San Ramón, Limón, Desamparados, Heredia, Guadalupe, Alajuela, Atenas, Cartago, Ciudad Quesada, Hatillo, Liberia, Puntarenas, Tibás, Tres Ríos y Turrialba Aserri, San Gabriel, Ciudad Colón, Cot, Golfito, Grecia, Juan Viñas, Montes de Oca, Moravia, Naranjo, Puriscal, San Joaquín, San Mateo, San Pedro Poás, Santa Ana, Sarchí, Zaragoza y se trabajó con 3032 usuarios en total.



Además, se realizaron 95 encuestas en la Biblioteca Nacional.

Como técnica para la recopilación de información se definió la encuesta y se elaboró para ello un cuestionario con una serie de preguntas, en su mayoría cerradas, para medir algunas características básicas de los servicios que ofrecen las bibliotecas.

El instrumento fue completado por los usuarios/as mayores de 12 años de las 16 bibliotecas elegidas y que gentilmente aceptaron hacerlo. El instrumento fue entregado y asistido cuando fue necesario por las jefaturas de las bibliotecas u otros funcionarios de éstas.

Para la elección del número de usuarios a entrevistar, se utilizó como insumo el registro de visitantes anual, usando como referencia el dato del año 2012 que cada una de las bibliotecas tiene y se aplicó la siguiente fórmula estadística, Se definió un error de muestreo del 10% y un nivel de confianza de 95%.

$$n = \frac{N * \alpha^2 * p * q}{(d^2 * (N-1) + (\alpha^2 * p * q))}$$

Una vez aplicada la formula, correspondió aplicar la siguiente cantidad de encuestas por biblioteca:

Biblioteca Pública de Desamparados:96	Biblioteca Pública de Ciudad Colón: 95
Biblioteca Pública de San Ramón: 96	Biblioteca Pública de Cot: 94
Biblioteca Pública de Heredia: 96	Biblioteca Pública de Golfito:96
Biblioteca Pública de Palmares: 96	Biblioteca Pública de Grecia : 96
Biblioteca Pública de Guadalupe: 96	Biblioteca Pública de Juan Viñas: 96
Biblioteca Pública de Limón: 95	Biblioteca Pública de Montes de Oca: 96
Biblioteca Pública de Alajuela: 96	Biblioteca Pública de Moravia: 96
Biblioteca Pública de Atenas: 95	Biblioteca Pública de Naranjo: 96
Biblioteca Pública de Cartago: 95	Biblioteca Pública de Puriscal: 95
Biblioteca Pública de Ciudad Quesada: 96	Biblioteca Pública de San Joaquín: 95
Biblioteca Pública de Hatillo: 96	Biblioteca Pública de San Mateo: 94
Biblioteca Pública de Liberia: 96	Biblioteca Pública de San Pedro Poás: 95
Biblioteca Pública de Puntarenas: 96	Biblioteca Pública de Santa Ana: 96
Biblioteca Pública de Tibás: 95	Biblioteca Pública de Sarchí: 96
Biblioteca Pública de Tres Ríos: 95	Biblioteca Pública de Zaragoza: 91
Biblioteca Pública de Turrialba: 94	Biblioteca Nacional: 95
Biblioteca Pública de Aserrí: 95	

5.2 Cronograma de actividades

Como parte de los acuerdos de trabajo conjunto se definió un cronograma de trabajo, cabe aclarar que el tiempo del estudio se alargó debido a las cargas de trabajo de las tres personas encargados del estudio.

Actividad	2013											
	Ene.	Feb.	Mar	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Reuniones de Coordinación y seguimiento del estudio												
Elaboración del cuestionario												
Reunión con jefaturas de bibliotecas- entrega de cuestionarios												
Aplicación de instrumentos												
Jefaturas devuelven encuestadas aplicadas												
Revisión de información y procesamiento en SPSS												
Análisis de información y redacción de informe												
Presentación de Resultados												

VI. Resultados de las encuestas

A continuación se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de las bibliotecas públicas del SINABI que fueron objeto de evaluación, y seguidamente por la especificidad de la Biblioteca Nacional, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas en esa biblioteca.

6. RESULTADOS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

6.1. Perfil de Usuarios

La encuesta se aplicó a 3032 personas de ambos sexos, predominando la participación femenina con un 67% frente a un 32,5% de la masculina.

Las personas encuestadas se encuentran en edades que oscilan entre los 0 a 90 años prevaleciendo la participación de personas de 15 a 30 años con un 45,7 % y le sigue un 14.8% de usuarios de 31 a 41 años.

CUADRO N° 1
DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS POR GRUPOS DE EDAD
SINABI/MCJ 2013

Edad	Frecuencia	Porcentaje
de 0 a 14 años	239	7,9
de 15 a 30 años	1387	45,7
de 31 a 41 años	449	14,8
de 42 a 52 años	393	13,0
de 53 a 63 años	280	9,2
de 64 a 74 años	200	6,6
de 75 a 90 años	39	1,3
No responde	45	1,5
Total	3032	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

Se consultó también sobre el motivo por el cuál la persona visitó la biblioteca ofreciéndole las opciones leer, entretenerse, internet, talleres o cursos, hacer tareas o trabajos extra-clase, investigación no escolar, cursos de computación u otros. La información que se destaca de las respuestas obtenidas es la siguiente:

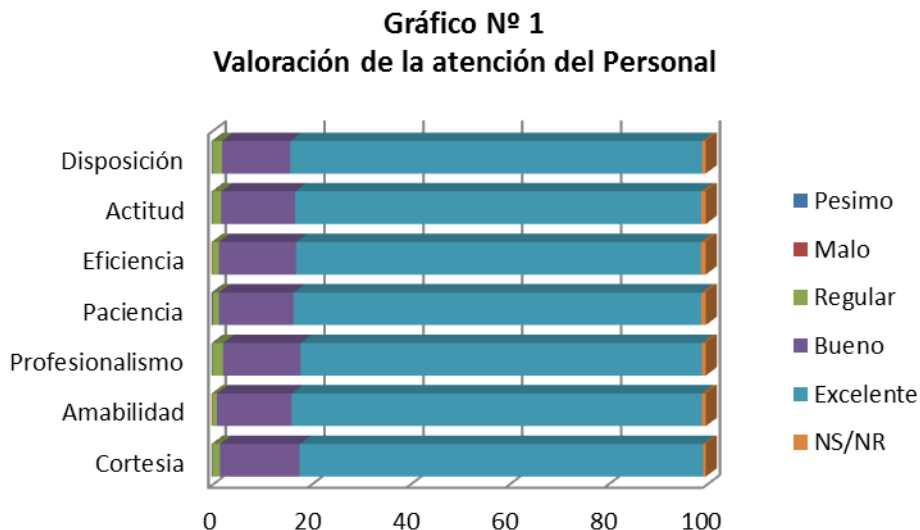
Un 43.6% manifestó que su motivo para visitar las Bibliotecas Públicas era la lectura, un 22% asistieron para entretenerse, 41,1% asistieron para utilizar internet, 33.9% asistió a las para recibir talleres o diversos cursos.

Además, 38,5% de las personas ocuparon las Bibliotecas Públicas para hacer sus trabajos extra-clase, 21,1% de los asistentes realizaron investigación sobre temas generales no escolares, un 18.8% de los usuarios que asistieron cursos de cómputo o alfabetización informacional.

De las personas que contestaron que asistieron por otra razón se encuentran como motivos el estudio, realizar trabajos comunales, acompañar a otro familiar a utilizar servicios de la biblioteca, bordado, reuniones, entre otros.

6.2. Valoración de la atención del personal en la biblioteca

Por otra parte la presente encuesta se constituyó en un instrumento de medición de aspectos tan importantes y fundamentales como lo son las siguientes cualidades: la cortesía, la amabilidad, el profesionalismo, la paciencia, la eficiencia, la actitud y la disposición que deben estar presentes en la atención que brinda el personal de las bibliotecas a favor de las personas que utilizan los servicios.



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

El gráfico N°1 refleja los resultados evaluados de estos aspectos tan importantes por las personas usuarias y enfatizando sobre la valoración de cada una de las variables se obtiene que:

La cortesía fue evaluada principalmente con un 81,7% de excelencia y 16,1% expresó este aspecto como bueno. El 83% de las personas consideraron la amabilidad de la persona que los atendió como excelente y un 15,1% como bueno.

El profesionalismo fue considerado por un 81,2% como excelente en contraposición con tan solo un 0,1% que lo calificó como Pésimo. El valor de la paciencia fue calificado por un 82,5% como excelente frente a un 0,2% pésimo.

Sobre la eficiencia se calificó en un 81,9% como excelente y un 15,6% bueno y sobre la actitud el comportamiento de las respuestas es similar 82,2% excelente y 15 % bueno.

Un 83,4% de los usuarios percibieron y calificaron el valor de la disposición en el servicio brindado como excelente mientras que tan solo un 0,1% lo considero como pésimo.

6.3. Valoración de los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas

Se solicitó a las personas encuestadas valorar en una escala de excelente, bueno, regular, malo o pésimo, los servicios que brinda la biblioteca, además se incluyeron para la respuesta, las opciones de "no utiliza el servicio" o "no ofrece el servicio".

El análisis de la opinión de las personas usuarias sobre los servicios que ofrecen las Bibliotecas Públicas, se hace en los dos siguientes cuadros, el primero sobre servicios en general y el segundo sobre servicios para grupos específicos de edad.

En el ámbito de servicios en general se les preguntó sobre la colección de libros; préstamos de documentos a sala o domicilio; internet; disponibilidad de áreas para estudio; charlas, cursos, etc.; exposiciones, inducción a usuarios y cines y documentales.

Las Bibliotecas Públicas cuentan con el equipo de cómputo básico que les permite desarrollar los servicios mencionados, sin embargo no es solo la existencia de este equipo el requisito único para dar los servicios, otro requerimiento básico también es el espacio físico, y hay bibliotecas que no cuentan con él como para realizar charlas, cine y otros. Todas las bibliotecas deben dar constantemente servicios de préstamo de documentos, áreas de estudio, internet, inducción a usuarios así como cursos de alfabetización que los imparten una vez al mes.

CUADRO N° 2
OPINIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE
LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS
SINABI/MCJ 2013

Servicios	Excelente	bueno	regular	malo	pésimo	No utiliza el servicio	No se ofrece	No sabe si se ofrece
Colección de libros	39.9	30.6	7.5	1.1	0.2	13.6	0.3	3.3
Préstamo de documentos a sala o domicilio	52.8	19.8	2.2	0.3	0.1	16.4	0.3	4.6
Internet	46.2	24.4	10.0	1.5	0.7	12.1	0.2	1.9
Disponibilidad de áreas para estudio	61.4	23.4	4.3	0.3	0.1	5.7	0.2	1.8
Charlas, cursos, etc.	48.6	19.6	3.0	0.3	0.4	17.3	0.6	6.6
Exposiciones	37.4	19.7	4.8	0.5	0.5	20.4	1.3	10.9
Inducción a usuarios	45.8	18.7	2.9	0.4	0.4	16.2	1.3	9.3
Cine/documentales	32.1	16.2	4.6	0.8	0.7	24.6	2.1	13.1

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

(*)El porcentaje faltante en el cuadro para la suma del 100% corresponde a la categoría No Sabe No Responde.

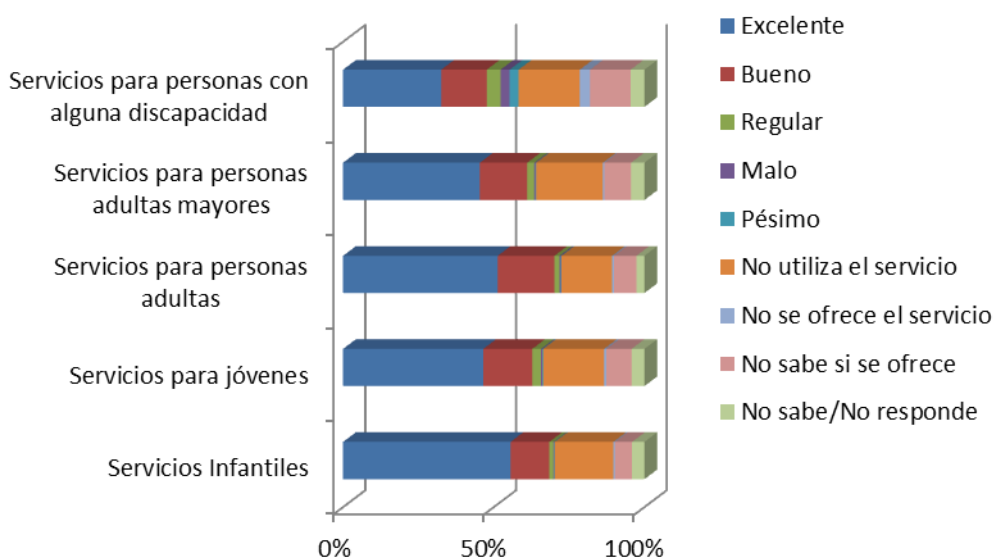
Cabe resaltar que aunque en porcentajes mínimos, las personas encuestadas dicen que el servicio no se ofrece o dicen no conocerlo. En este último rubro, afirman que las exposiciones (10.9%) y los cines/documentales (13.1) no se ofrecen.

La mayoría de los servicios obtuvieron calificación excelentes, entre ellos los que tuvieron mayor porcentaje fueron el de disponibilidad de áreas de estudio (61.4%) y el de préstamos de documentos a la sala o domicilio (52.8%). Los servicios de cine/documentales al contrario de estos, fueron calificados por el 32% de los encuestados (menos de la mitad de ellos) como excelentes.

El primero –disponibilidad de áreas para estudio- fue calificado como bueno por un 23.4% de las personas encuestadas y préstamo de documentos a sala un 19% opinó que es bueno este servicio. El servicio de internet fue el que mayor calificación obtuvo en las categorías de regular (10%), malo, (1.5%) y pésimo (0.7%).

Por otro lado, los servicios de grupo de edad que fueron valorados por las personas encuestadas fueron: servicios infantiles; servicios para jóvenes; servicios para personas adultas, servicios para personas adultas mayores y servicios para personas con alguna discapacidad.

Gráfico No. 2
Opinión de los usuarios sobre los servicios de las Bibliotecas



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

Igual que en la valoración de los ítems anteriores, se puede apreciar en el gráfico N° 2 que todos los servicios registran un porcentaje (aunque menor) de respuestas ubicadas en la categoría "no se ofrece" (el puntaje más alto lo dan al servicio para personas con alguna discapacidad 3.4%); que "no sabe si lo ofrecen" (también en este caso es el servicio para personas con alguna discapacidad que obtiene el mayor porcentaje 13%).

Por otra parte la mayoría de valoraciones para cada uno de estos servicios se ubica en la categoría de "excelente". Los servicios infantiles fueron calificados por un 55.6 %, seguido por un 47.7% en los servicios para adultos mayores, un 46.6% para los servicios para jóvenes y por un 32.6% para los servicios dedicados a personas con alguna discapacidad.

6.4. Valoración sobre aspectos generales de las bibliotecas públicas.

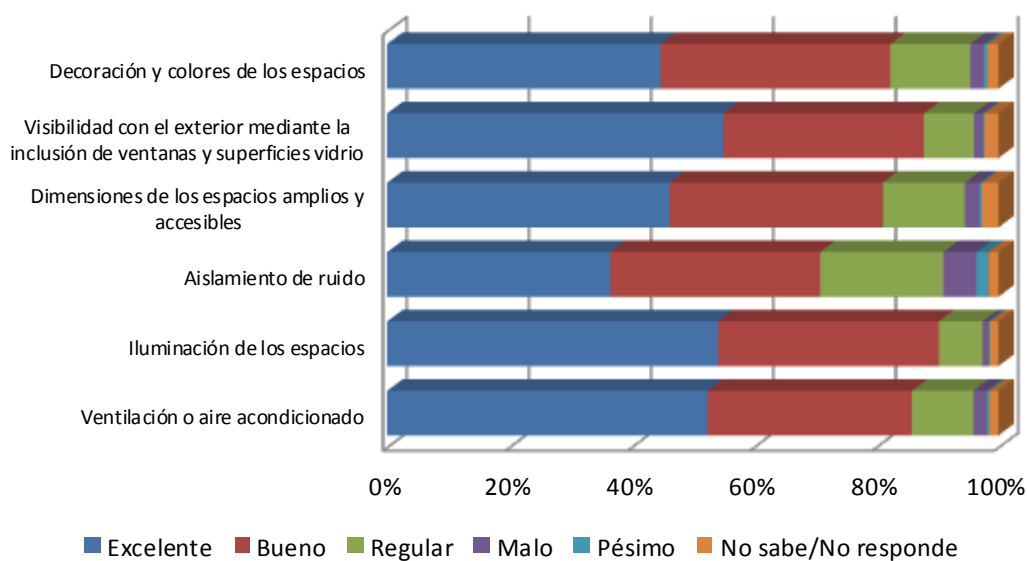
En el siguiente gráfico se presenta la valoración que las personas encuestadas dan a aspectos generales de las Bibliotecas Públicas como: ventilación o aire acondicionado; aislamiento del ruido; iluminación de espacios; dimensión de los espacios amplios y accesibles; visibilidad con el exterior mediante la inclusión de ventanas y superficies de vidrio y decoración y colores de los espacios.

El porcentaje más alto que cada uno de estos aspectos tuvo se ubica en la categoría "excelente", pero la mayoría de ellos no sobrepasa el 50%, por ejemplo, quien mayor

porcentaje tuvo fue "iluminación de los espacios" con un 51.1% o sea poquito más de la mitad de las personas encuestadas le dieron esa calificación, seguido por "dimensión de los espacios amplios y accesibles" con un 46,2 % y por "decoración y colores de los espacios" con un 44.7%. El resto de aspectos tiene un porcentaje que anda en el promedio del 36% de personas encuestadas que los calificaron como excelente.

En un promedio de un 35.11% de las calificaciones para todos estos aspectos generales se ubican en la categoría de "buenos". El aislamiento del ruido fue el aspecto que tuvo mayor porcentaje en la calificación "malo" con un 5.4% y también en la calificación "pésimo" con un 4.7% en contra posición de solo un 36.5% como excelente.

Gráfico N° 3
Opinión sobre aspectos generales de las Bibliotecas Públicas



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

Otros de los elementos valorados como aspectos generales de las bibliotecas se muestran el gráfico n° 4, del que se destaca la siguiente información:

El 85,9% de los usuarios encuestados calificaron el "Mobiliario oportuno a cada servicio" en las categorías positivas, las opiniones sobre mobiliario malo fueron un 1,4% y el pésimo alcanzó apenas un 0,4%.

Posteriormente, la "Seguridad de las instalaciones" fue calificado de acuerdo a la opinión de las personas encuestadas como excelente con un 49% seguido de buena con 36,2%, las calificaciones más bajas alcanzan un 2.4%.

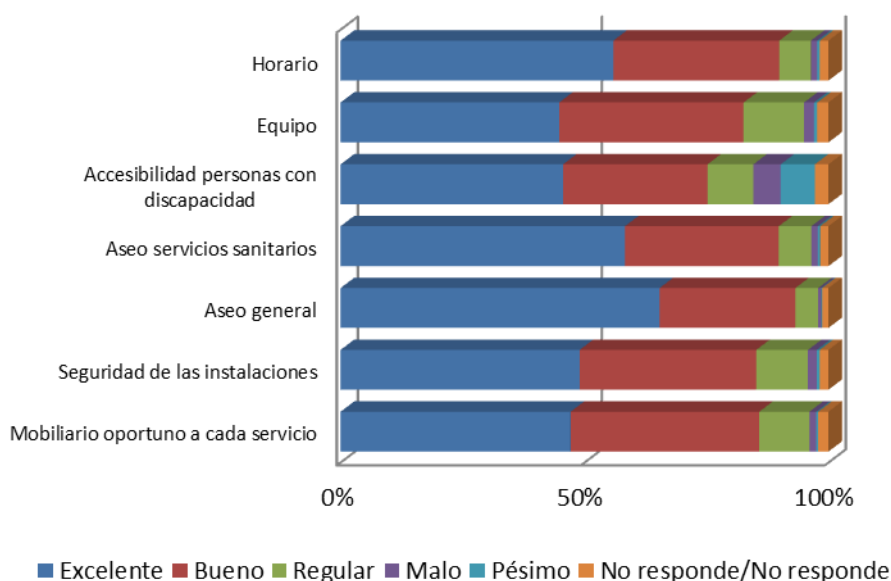
El "Aseo general" es uno de los aspectos básicos de la biblioteca mejor calificado por las personas encuestadas, las respuestas más positivas alcanzan un 93.2% entre las categorías excelente y bueno, y en contraste las calificaciones negativas no alcanzan ni el 1% de las respuestas. El criterio de las personas sobre el "Aseo servicios sanitarios" también es muy positivo calificando con excelente el 58,3% y bueno el 31,5%.

Resulta importante destacar que las valoraciones positivas sobre “Accesibilidad personas con discapacidad” son unas de las más bajas en comparación con los otros aspectos contemplados en la pregunta, el porcentaje alcanza un 75% y también presenta el porcentaje más elevado de opiniones negativas, con un 13%.

Sobre las valoraciones al “Equipo” las personas encuestadas lo calificaron en un 55.9% como excelente y un 37,8% como bueno. Finalmente, en el caso del horario las opiniones fueron bastante positivas, obteniendo un 89.9% entre las categorías excelente y bueno, las opiniones negativas apenas alcanzan un 2% del total de respuestas obtenidas.

El Gráfico No. 4, presenta la información antes descrita:

Gráfico Nº 4
Opinión sobre aspectos generales de las Bibliotecas Públicas



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

6.5 Satisfacción de usuarios

Se continuó en la encuesta indagando mediante una serie de preguntas la satisfacción de las personas encuestadas, por tanto se les preguntó si la biblioteca le ofrece los servicios o actividades que busca o necesita, obteniéndose la siguiente información: el 96.2% respondió de forma positiva y el 2.3% respondió de forma negativa, y solamente un 1,5% no contestó la pregunta.

Asimismo, se le solicitó a las personas usuarias que justificaran su respuesta, y a continuación se presentan algunas de las justificaciones expresadas por éstos:

Justificaciones
Aprendo computación.
Ayuda a que la comunidad se supere.
Brinda facilidades de préstamos, ambiente agradable para la lectura.
Buena atención a los niños.
Cuenta con gran cantidad de servicios y actividades para toda la comunidad.

Para mí es una excelente biblioteca en todo aspecto más aún sobre todo el compromiso con el que el personal labora.
Comodidades para el adulto mayor.
Con más de veinte años de asistir a la biblioteca me siento a gusto con todas las actividades y talleres.
Cuenta con diversidad de actividades.
Cuenta con las óptimas condiciones para trabajar.
Cuenta con una gran variedad de libros.
Cumple eficientemente su cometido social y educativo.
Da la oportunidad de progresar y educar a nuestros hijos.
Tiene una profesional que se preocupa por innovar y atender las diferentes poblaciones.
El servicio de internet gratuito ayuda mucho a estudiantes económicamente con dificultad.
Encuentro lo que necesito y si no, hacen el esfuerzo por encontrar la información.
Es muy eficiente en servicios y actividades que nos dan.
Está a cargo de personas emprendedoras y con buena actitud.
Está muy bien equipada y se preocupan por mejorar.
Están atentos a comunicar las actividades siempre encuentro lo que necesito.
Me ayuda a crecer como persona y ser humano.
Imparten talleres de gran interés y necesarios para la comunidad.
Me brinda los libros que deseo y me da un tiempo razonable para devolverlo.
Casi no tiene libros con información académica actualizada.
Casi nunca están los libros que busco.
No hay wifi disponible.
Las computadoras son tan lentas que son casi inoperantes.
Mejor horario, no cerrar tan temprano ni abrir tan tarde, debe estar a disponibilidad de jóvenes, promocionar lectura y a la cultura.
No hay información clara y concisa.
Falta información más actualizada y dirigida a grados universitarios.

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

En relación con la pregunta anterior, también se les brindó a las personas encuestadas la oportunidad de sugerir actividades o servicios que deberían ofrecer las bibliotecas públicas, y de todas las respuestas obtenidas se detallan seguidamente aquellas que se presentaron con mayor frecuencia:

Cursos de diferentes índole (ingles, computación, valores, dibujo, manualidades, baile, internet), charlas de diferentes temas, ofrecer internet inalámbrico, cambio en horario (abrir más temprano, cerrar más tarde, abrir fines de semana), accesibilidad (rampas y ascensores), actividades diversas, más seguidas y para grupos poblacionales específicos; principalmente jóvenes y adultos mayores, mejorar los equipos (cantidad y calidad), alimentación, dispensadores de agua, actividades deportivas, aire acondicionado, guardas de seguridad, más personal, ampliar espacios, bases de datos en línea, cine, clubes de lectura, fotocopidora, impresiones, cubículos para estudio individual y grupal, ofrecer exposiciones, actualizar las colecciones de libros, mayor divulgación de todo lo que ofrece la biblioteca, salidas de emergencia, entre otras.

A continuación se presentan en palabras de las personas usuarias, algunas de las respuestas a la pregunta realizada:

“Bueno yo pienso que como está es excelente y no necesita cambiar, pero se podría hacer la biblioteca también para las personas discapacitadas”

“Creo que ninguno, la biblioteca está muy completa, los libros están muy completos, el acceso a internet es excelente, la persona encargada es muy amable y servicial y el orden es excelente”

“En realidad cuenta con un plan completo de actividades muy buenas y recreativas”

“Es una muy valiosa ayuda la oportunidad que brinda este centro, sobre todo a los estudiantes, tanto en los servicios de cómputo como la excelente calidad de lectura que aquí se obtiene”

“Esta presta para todos, lo que se necesita es que aprendamos a necesitar lo que no conocemos, que necesitamos, en la biblioteca. Hay mucho que se ofrece y más que ofrecer”

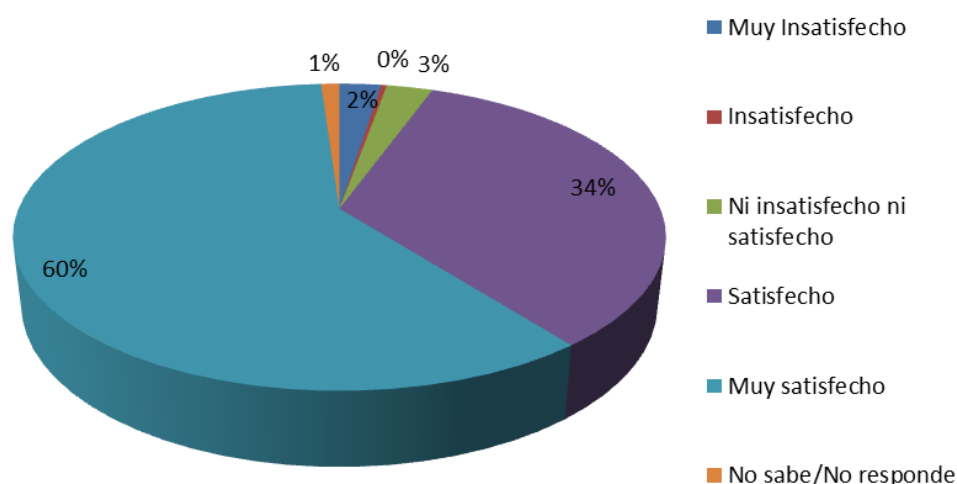
“Hasta ahorita estoy viniendo y el poco tiempo que tengo de estar aquí me parece excelente todo lo que me he enterado y visto en lo que a cursos se refiere. Estoy feliz con el curso de estimulación temprana que mi hijo está llevando”

“Me parece de mucha importancia una fotocopiadora ya que los libros que necesito no se prestan a la casa y debo salir a buscar donde fotocopiar la información para poder realizar mis trabajos universitarios”

“Pienso que estos servicios de ahora son buenos, pero hay muchas personas que no saben de este lugar, pienso que se deberían de anunciar para que las personas puedan acceder a estos servicios”

Finalmente, el aspecto central del estudio lo constituye el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto al servicio prestado por la biblioteca pública a la cual asistieron. Realizando un análisis en general de las 32 bibliotecas y con las 3032 personas encuestadas, se obtiene que el 94% de las personas señalaron estar muy satisfechas o satisfechas, el 3% insatisfechas o muy insatisfechas y tan solo un 2% muy insatisfechas. Los datos evidencian una importante aceptación de los servicios y de la atención que brindan las Bibliotecas Públicas del Sistema Nacional de Bibliotecas.

Gráfico N° 5 Grado de Satisfacción de los Usuarios



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

Además, se realizó el mismo ejercicio pero para cada una de las bibliotecas públicas, y como se presenta en el gráfico N°6, lo que más destaca es lo siguiente:

La biblioteca con mayor porcentaje de respuestas en la categoría “*Muy satisfechos*” es la Biblioteca Pública de Atenas con un 86.3% de sus usuarios, seguido de las bibliotecas de Cot (81.9%) y Tres Ríos con un porcentaje de 78.1%.

Sobre la categoría usuarios “*Satisfechos*” la biblioteca de Turrialba es la que obtiene mayor porcentaje de respuestas, con un 57.4% seguida de Liberia con 56% y Sarchí con 53.1%.

En siete de las bibliotecas los usuarios no utilizaron la categoría “*Ni satisfecho ni insatisfechos*”, pero en las bibliotecas que si se presentó esta opción, la biblioteca con mayor porcentaje en esta categoría fue la de Hatillo con un 7.60% seguida de Turrialba con 6.40%.

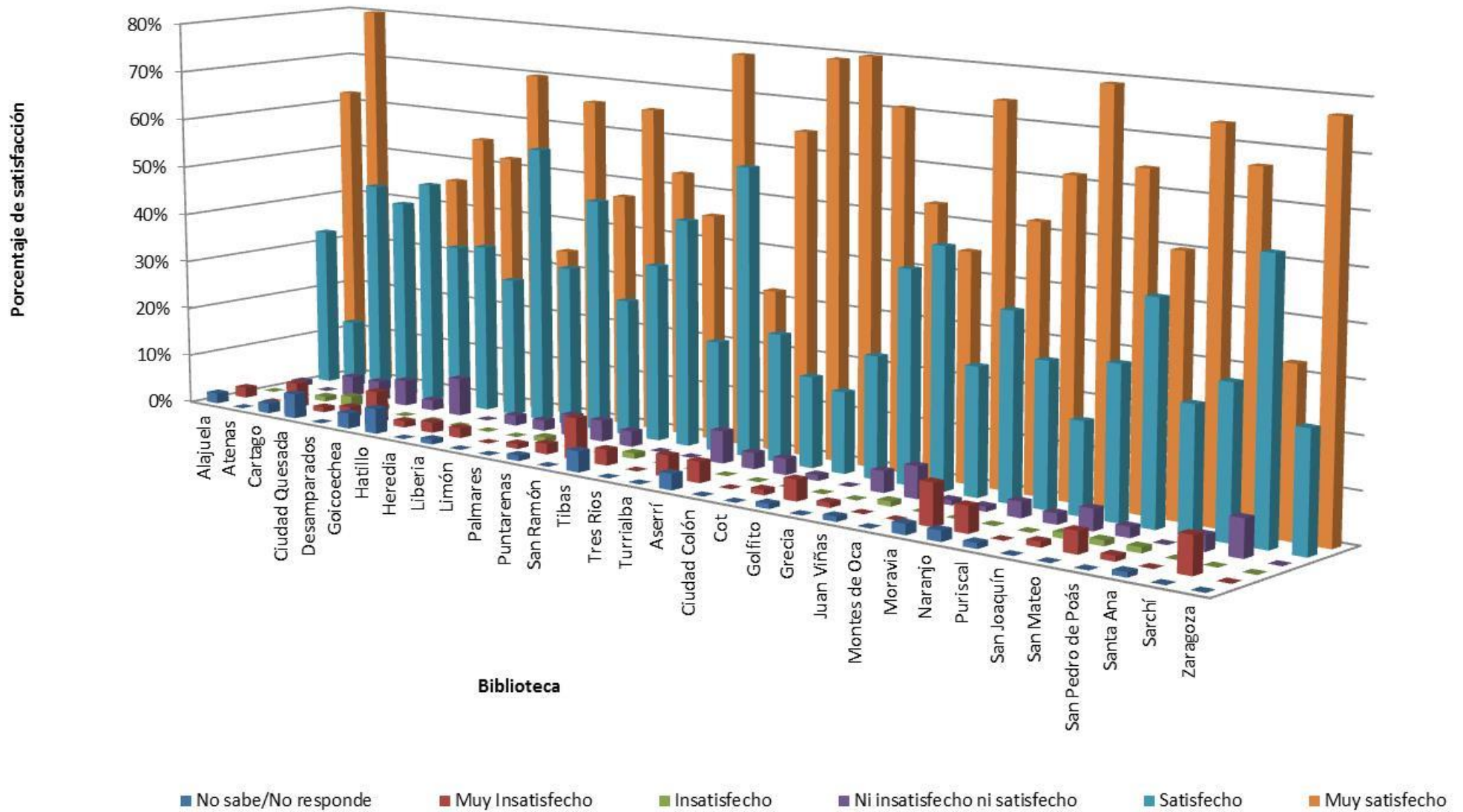
En la categoría de “*Insatisfecho*” solo nueve bibliotecas presentaron usuarios que calificaron su satisfacción en este nivel, a saber: Cartago, Ciudad Quesada, Desamparados, Palmares, Tibás, Juan Viñas, San Joaquín, San Mateo, San Pedro de Poás, de las cuales Ciudad Quesada fue la que obtuvo el mayor porcentaje, pero siendo tan solo de 2% del total de usuarios encuestado en esa biblioteca.

Finalmente, solo nueve de las bibliotecas participantes en este estudio no registraron respuestas en la categoría “*Muy Insatisfecho*” específicamente Atenas, Limón, Tres Ríos, Ciudad Colón, Juan Viñas, Montes de Oca, Puriscal, Santa Ana y Zaragoza.

Dentro de las bibliotecas que sí registran información en esta calificación de satisfacción, las Bibliotecas de San Ramón y Moravia con un 8.3% cada una representan los valores más altos en esta categoría, seguidas de Sarchí (7.3%) y Goicoechea (6.30%).

Finalmente, se podría considerar que en tres de las bibliotecas participantes del estudio, los usuarios manifiestan una satisfacción del 100% dado que las opiniones de estos se ubicaron únicamente en las 2 categorías positivas (muy satisfechas y satisfechas), las bibliotecas que presentan esta situación son: Atenas, Tres Ríos y Zaragoza.

Gráfico Nº 6
Grado de Satisfacción
por biblioteca



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

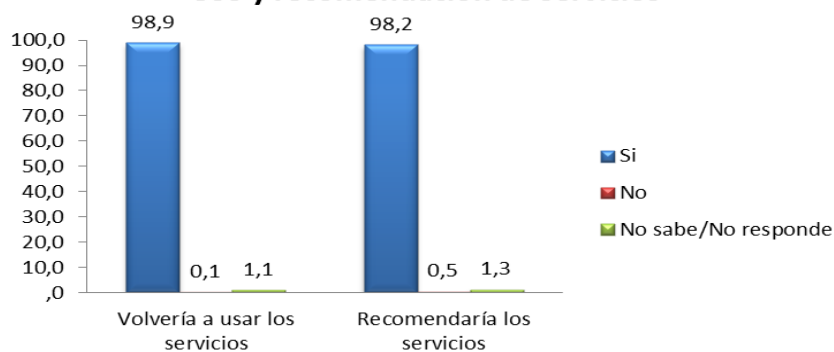
Si bien en términos numéricos se tiene muy clara la opinión de las personas usuarias con respecto a su satisfacción, también es importante conocer las razones por las cuales se presentan esos porcentajes, para ese propósito se enlistan a continuación aquellas razones más significativas de un total de 1867 personas que respondieron el porqué de su nivel de satisfacción, se incluyen tanto las positivas como las negativas, siendo estas más recomendaciones u oportunidades de mejora en sí mismas:

Justificaciones
La infraestructura muy acogedora y moderna, fresca con servicio oportuno.
A mi hija le encanta, ella quiere estar aquí todos los días.
A pesar de las dificultades que tiene el personal de la infraestructura y demás deficiencias, siempre me han atendido excelente.
Buen servicio e interés por parte del personal.
Creo que el servicio es muy bueno y cumple con el objetivo.
Dan buen servicio pero los libros los prestan por poco tiempo, quince días, cuando en la Biblioteca Central de Palmares los dan hasta por un mes.
El personal es bastante calificado y ofrece un buen servicio al usuario. Y están dispuestos a colaborar en lo que se les solicita.
En general durante 30 años he sido bien atendido ahí.
Encontré lo que estaba buscando y me brindaron un excelente trato.
Falta mejor mobiliario, más material en libros.
Faltan más libros actualizados, pero en todo lo demás es excelente
Hay cosas que hay que mejorar como cubículos individuales para estudiantes.
Me parece que se trata de hacer lo mejor posible y hay un trato familiar, cálido y agradable.
Ofrece muchos servicios y la amabilidad de la persona encargada de la biblioteca y encontré la satisfacción en lo que buscaba.
Ya que puedo encontrar todos los libros para poder realizar mis trabajos y también porque hay internet y muchos libros para poder entretenerse uno leyendo y por amabilidad y respeto de personal que trabaja en la biblioteca.

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

Finalmente y siempre relacionado con la satisfacción de las personas, se realizaron dos preguntas muy importantes que reflejan de alguna manera esa satisfacción: usaría de nuevo los servicios y recomendaría los servicios de la biblioteca, y tal y como se muestra en el gráfico N° 7, en ambos casos las respuestas fueron muy positivas, obteniéndose un 98.9% para el uso y 98.2% para la recomendación. Las respuestas negativas no alcanzan el 1% en ambos casos.

Gráfico N° 7
Uso y recomendación de servicios



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

En el cuadro que se encuentra a continuación, se indican algunas de las razones del por qué las personas volverían a usar o recomendarían los servicios de la biblioteca pública. Del total de personas encuestadas, 1441 personas no dieron su opinión sobre el uso de nuevo de los servicios y 1419 no dieron su opinión sobre la recomendación de los servicios.

Uso de Servicios	Recomendación de Servicios
Agradable ambiente.	Para que sepan las ventajas que tiene.
Buena ubicación y atención.	A pesar de que no se pueden llevar la mayoría de los libros, si se pueden usar en sala y eso es mejor que no tener acceso.
Con la atención y servicios que brindan me motivan a regresar.	Accesibilidad geográfica.
El ambiente y lugar se presta para volver.	Calidad de libros y la atención brindada.
Encuentro lo que necesito y me ayudan a buscar si no lo encuentro.	El personal es atento y amable y encuentro lo que necesito.
Es gratuito y dan buen servicio y uno sale satisfecho.	Es de las mejores que he conocido en el país.
Es un lugar seguro, agradable y bien atendido.	Es un lugar armónico apto para el desenvolvimiento de la mente, para el desarrollo de actividades escolares, colegiales y universitarias.
Hay variedad de recurso para informarse bien.	La calidad y la atención del personal es muy buena y eso es lo que hace la diferencia aunque las colecciones podrían mejorar la atención es lo que importa.
Las personas encargadas me ayudan con lo que necesito.	Las personas de recursos limitados encuentran libros y actividades que necesita.
Me agrada venir para aprender, informarme y compartir con mi hijo.	Muchas personas no sabe lo que pueden encontrar además de libros.
No pago y el personal y los servicios son muy buenos.	Otras personas obtengan el mismo beneficio que he recibido a través de sus servicios.
Me parece que son interesantes y muy útiles especialmente para los niños.	Por el ambiente y porque soy consciente de los buenos servicios que ofrece.

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Bibliotecas. 2013.

7. RESULTADOS BIBLIOTECA NACIONAL

7.1 Perfil de Usuarios

La encuesta se aplicó a 96 personas de ambos sexos, predominando la participación masculina con un 56.3% frente a un 41,7% de presencia femenina y las edades oscilan entre los 10 a 30 años.

CUADRO N° 3
DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS POR GRUPOS DE EDAD
SINABI/MCJ 2013

Edad	Frecuencia	Porcentaje
de 10 a 20 años	40	41.7
de 21 a 30 años	54	56.3
No responde	2	2.1
Total	96	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Biblioteca Nacional. 2013.

Se consultó también sobre el motivo por el cual la persona visitó la biblioteca ofreciéndole las opciones: leer, entretenerse, internet, talleres o cursos, hacer tareas o trabajos extra-clase, investigación no escolar, cursos de computación u otros. La información que se destaca de las respuestas obtenidas es la siguiente:

Un 21.9% manifestó que su motivo para visitar las Biblioteca Nacional era la lectura, un 6.3% asistieron para entretenerse, 25% asistieron para utilizar internet, 2.1% asistió a las para recibir talleres o diversos cursos.

Además, 36,5% de las personas ocuparon las Bibliotecas Nacional para hacer sus trabajos extra-clase, 44.8% de los asistentes realizaron investigación sobre temas generales no escolares, un 5.2% de los usuarios que asistieron cursos de cómputo o alfabetización informacional.

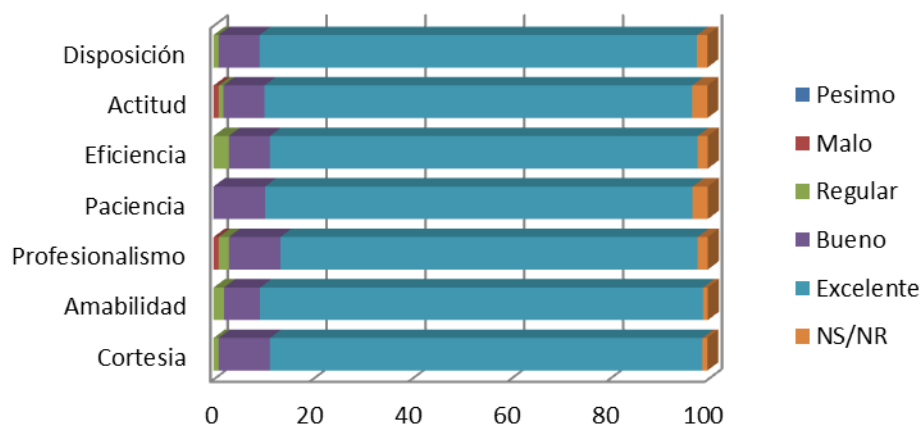
De las personas que contestaron que asistieron por otra razón se encuentran como motivos el estudio, buscar empleo, elaborar agenda de bienes raíces, leer el periódico, entre otros.

7.2 Valoración de la atención del Personal de la Biblioteca Nacional

Por otra parte la presente encuesta se constituyó en un instrumento de medición de aspectos tan importantes y fundamentales como lo son: la cortesía, la amabilidad, el profesionalismo, la paciencia, la eficiencia, la actitud y la disposición que deben estar presentes en la atención de los (as) funcionarios (as) de la bibliotecas a favor de las personas que utilizan los servicios.

El gráfico N°8 refleja los resultados evaluados de estos aspectos tan importantes por las personas usuarias y enfatizando que de la totalidad de las personas que calificaron cada variable por separado, se obtiene que:

Gráfico N° 8
Valoración de la atención del Personal



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Biblioteca Nacional, 2013.

La cortesía fue evaluada principalmente con un 87,5% de excelencia y 10,4% expresó en este aspecto un bueno. El 89,6% de las personas consideraron la amabilidad de la persona que los atendió como excelente y un 7,3% como bueno.

El profesionalismo fue considerado por un 84,4% como excelente en contraposición con tan solo un 1,0% que lo calificó como malo. El valor de la Paciencia fue calificado por un 86,5% de las personas encuestadas como excelente y no obtuvo calificaciones en las categorías negativas.

Sobre la eficiencia se calificó en un 86,5% como excelente y un 8,3% bueno y sobre la actitud el comportamiento de las respuestas es similar 86,5% excelente y 8,3% bueno.

Un 88,5% de los usuarios percibieron y calificaron el valor de la disposición en el servicio brindado como excelente mientras que tan solo un 1,0% lo considero como regular. Todos los datos anteriores, demuestran una importante satisfacción de las personas usuarias sobre la atención que brindas las y los funcionarios que trabajan en todas las bibliotecas públicas que participaron del estudio.

7.3 Valoración de los servicios que ofrecen la Biblioteca Nacional

En el cuadro N°4 se muestran los porcentajes de valores que las personas encuestadas le dan a los servicios que presta la Biblioteca Nacional.

El puntaje promedio de calificación como "excelente" es de 47%. Entre los servicios que tuvieron el mayor porcentaje en esta categoría son: "disponibilidad de áreas de estudio" (62,5%); "Disponibilidad de áreas de esgucio en grupo" (54, 8%) y "Préstamo de periódicos, libros y revistas de colección especiales" y los que menos porcentaje tuvieron en la calificación "excelente" fueron: "Digitación de microfilme" (7,3%); "Certificación de fotocopias para asuntos legales" (11,5%) y "atención telefónica de consultas" (13,5%). Sin embargo cabe aclarar que estos servicios que fueron calificados como excelentes por un porcentaje bajo de encuestados también son los que mayor porcentaje presentan en la categoría "no utiliza el servicio" con un 75,0%; un 66,7% y un 42,2% en su respectivo orden.

En el orden de los servicios desvalorizados en su calificación se destaca el de "internet" que en las categorías "malo" y "pésimo" obtuvo un 3.1% respectivamente.

Este cuadro ofrece una información muy importante y es la referida tanto a la no utilización del servicio o a la percepción de que los servicios no se ofrecen.

Solamente el "Préstamo de periódicos, libros, revistas de colección en general" y "Préstamos de periódicos, libros, revistas de colección especial" son reconocidos por el 100% de las personas encuestadas como servicios que presta la biblioteca. El resto de servicios cuenta con algún porcentaje de encuestados que dice que "no se ofrece" dichos servicios, entre ellos el que obtuvo el porcentaje más alto es el de "boletines informativos" con un 49.02%.

Respecto a la no utilización de los servicios en promedio un 42,74 % de personas dijo no utilizar estos servicios. Como ya se indicó arriba, el menos utilizado es de "digitación de microfilme"; seguido por "Préstamos de audiovisuales" (68.5%); "Servicio a personas con alguna discapacidad" (65.6%); "Atención telefónica de consultas" (60.4%). Algunos de estos porcentajes altos se deben a que la mayoría de personas usuarias de la Biblioteca Nacional no son investigadores o usuarios que por el objetivo de su visita a la biblioteca no utilizan los servicios especializados.

CUADRO N° 4
OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL
SINABI/MCJ 2013

Servicios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	No utiliza el servicio	No se ofrece
Préstamo de periódicos, libros, revistas de colección en general	52.2	20.8	6.3	0.0	3.1	12.5	0.0
Préstamo de periódicos, libros, revistas de colección especiales	46.9	13.5	3.1	0.0	2.1	28.1	0.0
Acceso a internet	32.3	10.4	13.5	3.1	3.1	29.2	1.0
Disponibilidad de área para estudio en grupo	54.8	11.5	1.0	0.0	1.0	29.2	3.1
Disponibilidad de áreas para estudio individual	62.5	12.5	2.1	0.0	0.0	9.4	1.0
Archivo documental	43.8	15.6	1.0	0.0	0.0	32.2	2.1
Exposiciones bibliográficas	26.0	17.7	0.0	0.0	0.0	45.8	1.0
Préstamos de obras de referencia	31.3	12.5	1.0	0.0	0.0	44.8	1.0
Orientación en el uso de bases de datos	47.9	15.6	1.0	1.0	0.0	26.0	1.0
Orientación en el uso del catálogo	40.6	12.5	1.0	0.0	0.0	36.5	2.1

Servicios		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	No utiliza el servicio	No se ofrece
Préstamo audiovisual	de	15.6	8.3	1.0	0.0	0.0	63.5	2.1
Digitación microfilme	de	7.3	3.1	2.1	0.0	0.0	75.0	2.1
Servicio para personas con alguna discapacidad	para	17.7	4.2	0.0	0.0	0.0	65.6	2.1
Boletines informativos		17.7	14.6	2.1	1.0	0.0	49.0	40.2
Educación de usuarios	de	27.1	10.4	4.2	0.0	0.0	42.7	2.1
Certificación de fotocopias para asuntos legales	de para	11.5	4.2	1.0	3.1	0.0	66.7	3.1
Atención personalizada a investigadores	a	37.5	8.3	1.0	0.0	0.0	42.2	3.1
Atención telefónica de consultas		13.5	10.4	0.0	1.0	1.0	60.4	3.1
Servicios de referencia virtual	de	26.0	11.5	3.1	0.0	1.0	49.0	0.0

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Biblioteca Nacional. 2013.

(*)El porcentaje faltante en el cuadro para la suma del 100% corresponde a la categoría No Sabe No Responde.

7.4 Valoración sobre aspectos generales de la Biblioteca Nacional

Se pidió a las personas encuestadas que dieran su valoración sobre aspectos generales de la Biblioteca Nacional, se abordaron temas de infraestructura y equipamiento primordialmente.

El promedio de porcentaje de calificación “excelente” es de 57.18% en contra posición de un porcentaje promedio de 1,19% obtenido en la calificación “pésimo”.

En el grupo de excelentes, “aseo general” tiene el mayor porcentaje con un 72.9%, seguido por el 65.6% en la categoría “visibilidad con el exterior mediante la inclusión de ventanas y superficies de vidrio” y posteriormente el “Horario” con un 64.6%.

“Mobiliario” –que obtuvo un 58% en la calificación excelente- obtuvo el mayor porcentaje de usuarios entrevistados que lo ubicaron como pésimo (6.3%) seguido por “horario” y “Ventilación y aire acondicionado” ambos con un 2.1%.

CUADRO N° 5
OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE ASPECTOS GENERALES DE LA BIBLIOTECA NACIONAL
SINABI/MCJ 2013

ASPECTOS	Excelente	Buena	Regular	Malo	Pésimo
Ventilación y aire acondicionado	49.0	35.4	10.4	0.0	2.1
Iluminación de los espacios	60.4	27.1	10.4	0.0	1.0
Aislamiento de ruido	37.5	31.3	25.0	2.1	1.0
Dimensiones de los espacios amplio y accesibles	59.4	35.4	3.1	0.0	0.0
Visibilidad con el exterior mediante la inclusión de ventanas y superficies de vidrio	65.6	29.2	3.1	0.0	0.0
Decoración y colores de los espacios	44.8	41.7	7.3	3.1	0.0
Mobiliario oportuno y adecuado	58.3	32.3	6.3	0.0	6.3
Seguridad en las instalaciones	63.3	27.1	7.3	0.0	1.0
Aseo general	72.9	24.0	1.0	0.0	0.0
Aseo servicios sanitarios	61.5	31.3	4.2	0.0	0.0
Accesibilidad personas con discapacidad	55.5	28.1	7.3	0.0	1.0
Equipo	51.0	28.1	12.5	2.1	1.0
Horario	64.6	24.0	5.2	2.1	2.1

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Biblioteca Nacional. 2013.

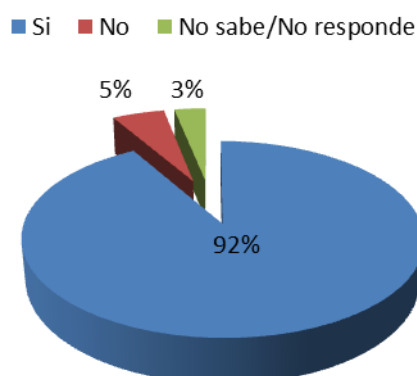
(*)El porcentaje faltante en el cuadro para la suma del 100% corresponde a la categoría No Sabe No Responde.

7.5 Satisfacción de usuarios

Se continuó en la encuesta indagando mediante una serie de preguntas la satisfacción de las personas encuestada y el 92% consideran que ésta les ofrece los servicios o actividades que necesitan y sus respuestas se justifican tanto positiva o negativamente principalmente de la siguiente manera: la atención del personal es muy buena, deben mejorar el servicio de internet y la cantidad de equipo tecnológico que se ofrece para uso del público, se amplió el horario, se evacuan las dudas y se explican los servicios que ofrece, tiene información documental que no se encuentra en otro lugar, no permiten fotocopiar los documentos, el ambiente o espacio es muy tranquilo para trabajar, leer, entre otras.

El gráfico que se presenta a continuación refleja la distribución de las respuestas obtenidas:

Gráfico N° 9
La Biblioteca Nacional ofrece los servicios o actividades que el usuario necesita



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Biblioteca Nacional. 2013.

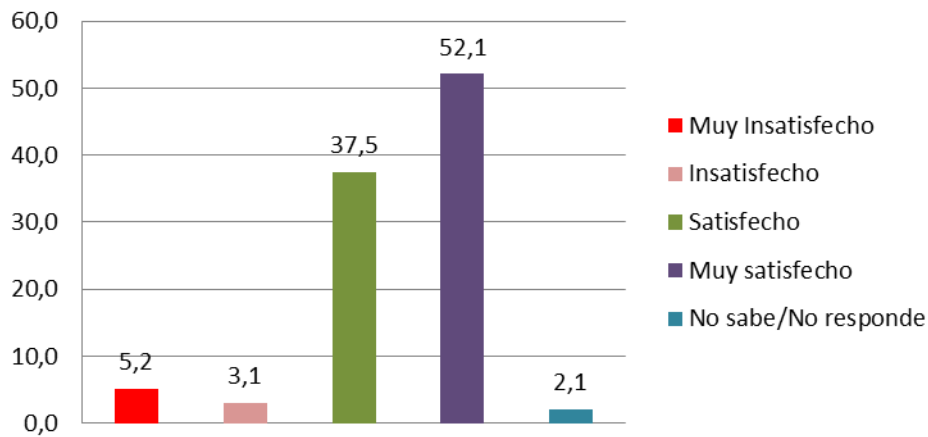
Dentro de las sugerencias que brindan las personas de actividades o servicios que podría ofrecer la Biblioteca Nacional se encuentran:

Sugerencias de actividades o servicios
Computadoras con audífonos.
Internet de mayor velocidad y más libre y abierto, sin necesidad de que algún encargado (a) digite la clave del Internet.
Horario fines de semana.
Colocar todo el material de ficheros en el catálogo en línea.
Como un tutor o alguien que tenga una disponibilidad para ayudar y así mas fácil el acceso a la Biblioteca.
Creo que por el momento sería bueno ofrecer servicio de multimedia como de reportajes, documentales etc.
Cursos, Capacitaciones, Charlas.
Fotocopiado.
Habilitar computadoras en el área de colecciones especiales, digitalización de obras de consulta restringida.
Más rapidez a la hora de prestar los libros
Más servicios sanitarios.
Préstamo de libros a domicilio, para aquellos usuarios frecuentes (que ya son conocidos por el personal).
Salas para trabajos grupales.
Servicio de Soda o espacios para poder alimentarse.

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Biblioteca Nacional. 2013.

Una vez conocidas las opiniones de los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca y lo que podría ofrecer, se consultó sobre el grado de satisfacción y las respuestas son muy positivas, obteniéndose un 89.6% de satisfacción general, esto contemplando las categorías satisfechos y muy satisfecho. En el caso de las personas menos satisfechos el porcentaje alcanza un 8.3%.

Gráfico Nº 10
Grado de Satisfacción



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Biblioteca Nacional. 2013.

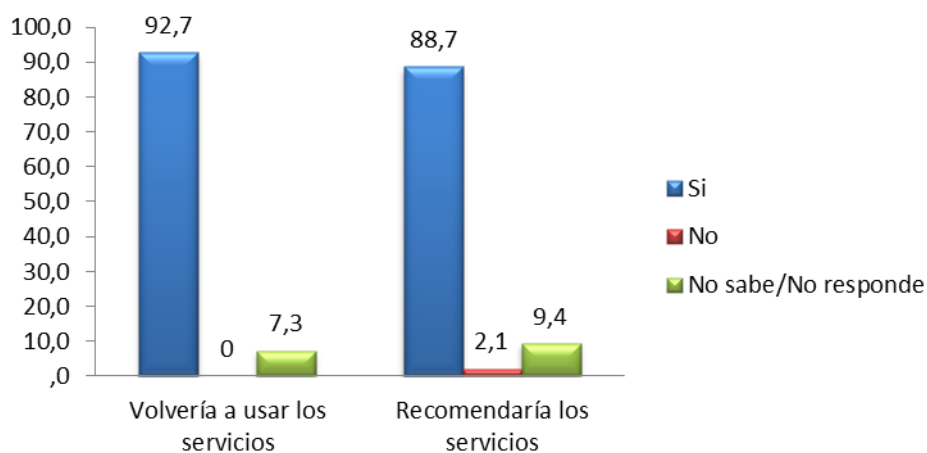
A continuación, se expone en el cuadro algunas de las justificaciones que las personas encuestas dieron sobre su respuesta del grado de satisfacción:

Justificaciones de la satisfacción
El servicio es rápido y eficiente.
A pesar de lo regular de la tecnología y equipos el personal se esmera de brindar una buena atención.
Algunos funcionarios no conocen bien todos los servicios que la biblioteca ofrece. Por ejemplo una funcionaria me aseguro que no existen los catálogos de periódicos por año ni por nombre. Que si quería buscar un periódico debía de hacerlo en los ficheros.
Buena atención, buen ambiente de estudio.
Dan un buen servicio, encuentro lo que necesito.
Dificultad para acceder a materiales de circulación (periódicos que no están microfilmados).
Es de buena calidad, cumple con las expectativas.
Fueron muy eficientes, y hasta me dieron material extra.
He visto que la atención que requiero ha mejorado muchísimo. Se nota un cambio en la atención al cliente. El apoyo de su personal va mejorando más y más.
La seguridad es mala, me robaron mis cosas del locker y la dirección solo me dijo !Lo siento!
Las Bibliotecarias han hecho todo lo posible por localizar la información que he requerido.
Me facilitaron amablemente la información y los materiales.
Me gustaría que abrieran los sábados.
Personal muy amable, servicial, profesional, Instalaciones Excelentes.
Por la buena atención y la disponibilidad de la información requerida.
Por los servicios brindados, mejorar internet y trámites para acceder.
Satisface mis deseos de aprender.
El acceso a los periódicos resulta adecuado.
El personal es muy eficiente y en general tienen mucha información.
Puedo estudiar tranquilo, sin ruido, ni distracciones.
Trato profesional, agradable, diligencia y simpatía.

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Biblioteca Nacional. 2013.

Finalmente y siempre relacionado con la satisfacción de las personas, se realizaron dos preguntas muy importantes que reflejan de alguna manera esa satisfacción: usaría de nuevo los servicios y recomendaría los servicios de la biblioteca, y tal y como se muestra en el gráfico N° 11, en ambos casos las respuestas fueron muy positivas, obteniéndose un 92.7% para el uso y 88.7% para la recomendación. En el caso de volver a utilizar los servicios, no se presentaron respuestas negativas, mientras que las respuestas negativas alcanzan un 2.1% sobre la recomendación de los servicios de la Biblioteca Nacional.

Gráfico N° 11
Uso y recomendación de servicios



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Biblioteca Nacional. 2013.

En el siguiente cuadro se exponen algunas de las razones del por qué los usuarios volverían a usar o recomendarían los servicios de la Biblioteca Nacional.

Uso de Servicios	Recomendación de Servicios
Me parece que sus servicios a usuario están bien organizadas.	A pesar de las deficiencias en equipo y tecnología es la más completa.
Amplio Catálogo de libros.	Cuenta con muchos servicios necesarios para realizar investigaciones.
Cercanía, amabilidad de las personas.	El lugar es apto para concentrarse y estudiar relajado y los trabajadores de la institución son amables y colaboradores.
Es la mejor fuente de información después de Internet.	La calidez de las personas que atienden y su acervo documental.
Facilidad de Acceso.	Por la riqueza de las colecciones, la adecuada infraestructura para trabajar y especialmente por la eficiencia y amabilidad del personal.
Lo necesito y tengo como 40 años de utilizarla.	Es la más importante de las bibliotecas del país, la que cuenta con mayores recursos y mejor calidad en los servicios. Es importante para la labor de

	estudiantes e investigadores y ha mejorado bastante en cuanto al aseo de las instalaciones y en la ampliación de su horario de atención al público.
Los servicios que se brindan son de primera calidad.	Los servicios que se brindan son de primera calidad y hago constar que durante este año 2013, he utilizado los servicios de la Biblioteca Nacional, durante varios días.
Son gratuitos y de calidad.	Ofrece buenos beneficios en todos sus servicios
Tiene muchos servicios y personal que le ayuda y orienta a uno.	Me son útiles y es confiable, no hay otras opciones cerca.

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de Biblioteca Nacional. 2013.

VII. Conclusiones

La realización de esta encuesta en las Bibliotecas Públicas y Biblioteca Nacional ha constituido un esfuerzo importante para medir cuantitativamente los diferentes aspectos analizados y cuyos resultados son un parámetro válido, eficaz y actual para calificar objetivamente los servicios y con ello mejorar y fortalecer las áreas que han sido calificadas mal, y en el caso de todas aquellas áreas que tuvieron un alto porcentaje de calificación de excelencia; conservarlas y optimizarlas hasta lograr alcanzar la calificación por parte de los usuarios de un 100% de excelencia.

Es por ello que esta información resulta relevante y que la meta que se debe perseguir con la aplicación de este valioso instrumento de medición, es motivar y contribuir sustancialmente con la mejora de los servicios brindados, en pro de los usuarios de estas importantes instituciones del saber y el quehacer humano, tan indispensables en el desarrollo integral de las personas.

Es importante destacar que se requiere de una mayor difusión de toda la variedad de servicios que ofrecen las Bibliotecas del SINABI a los usuarios en general como fuente de conocimiento, de información, de investigación y de acceso a nuevas tecnologías informáticas, que constituyen en la actualidad una ventana infinita de conocimientos y aprendizaje al servicio de la sociedad en general y su crecimiento cultural.

➤ Grado de Satisfacción:

El indicador definido en la PEP del SINABI fue: "Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente los servicios bibliotecarios".

Para calcularlo se definió la fórmula: Usuarios que califica como satisfactorio los servicios bibliotecarios/Total de usuarios*100

Una vez aplicadas las encuestas y considerando a los usuarios de las Bibliotecas Públicas, se obtuvo que: **el 93.4% de los usuarios de las bibliotecas públicas evalúan satisfactoriamente los servicios bibliotecarios que ofrece el SINABI.**

Datos Bibliotecas Públicas	Datos Bibliotecas Públicas más Biblioteca Nacional
Fórmula: $2831/3032*100=$ 93.4%	Fórmula: $2917/3128*100=$ 93.25%

El porcentaje de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Nacional es similar al general de las bibliotecas públicas con un 89.6.

ANEXOS



**Sistema Nacional de Bibliotecas
 Contraloría de Servicios
 Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial**

Encuesta N°

Buenos días/tardes estamos realizando una encuesta para conocer la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas que pertenecen al SINABI. Nos gustaría saber su opinión, por lo que le solicitamos que conteste las siguientes preguntas.

Biblioteca Pública de _____

Marque su respuesta con una X sobre el número entre paréntesis (--) que se encuentra en cada pregunta.

1. **Sexo**
 (1) Mujer (2) Hombre
2. **Edad:** _____
3. **¿Cuál es el motivo de su visita a la biblioteca?**
 (1) Para leer (5) Para hacer tareas o trabajos extra-clase
 (2) Para entretenerse (6) Para investigar sobre temas generales, no escolares
 (3) Internet (7) Cursos de cómputo [alfabetización informacional]
 (4) Talleres o cursos varios (8) Otros _____
4. Valore del 1 al 5 la actuación de la persona que le atendió en los siguientes aspectos (siendo 1 "Pésimo" y 5 "Excelente")

	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Cortesía	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Amabilidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Profesionalismo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Paciencia	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Eficiencia	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Actitud	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Disposición	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

5. **¿Qué opinión le merece los siguientes servicios que se ofrecen en la biblioteca (Marque con un X la respuesta de su preferencia)?**

Tipo de Servicio	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	No utiliza el servicio	No se ofrece el servicio
Colección de Libros	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Préstamo de documentos a sala o domicilio	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Internet	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Disponibilidad de áreas para estudio	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Charlas, cursos, etc.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Exposiciones	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Inducción de Usuarios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Tipo de Servicio	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	No utiliza el servicio	No se ofrece el servicio
Cine/Documentales	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Servicios Infantiles	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Servicios para Jóvenes	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Servicios para Personas Adultas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Servicios para Persona Adulta Mayor	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Servicios para personas con alguna discapacidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

6. ¿Cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos de la biblioteca? (Marque con X la respuesta de su preferencia en una escala de 1 a 5, siendo 1 "Pésimo" y 5 "excelente")

Características	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Ventilación o aire acondicionado	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Iluminación de los espacios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Aislamiento de ruido	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Dimensiones de los espacios amplios y accesibles	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Visibilidad con el exterior mediante la inclusión de ventanas y superficies vidrio	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Decoración y colores de los espacios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Mobiliario oportuno a cada servicio	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Seguridad de las instalaciones	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Aseo general	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Aseo servicios sanitarios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Accesibilidad personas con discapacidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Equipo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Horario	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

7. ¿La Biblioteca le ofrece los servicios o actividades que Ud. busca o necesita?

(1) Sí _____ (2) No _____ ¿Por qué? _____

8. Indique cuales actividades o servicios debería ofrecer la biblioteca:

9. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado por la Biblioteca que visitó?

(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho

(3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Satisfecho

(5) Muy Satisfecho

¿Por qué? _____

10. ¿Volvería a usar los servicios de la Biblioteca Pública?

(1) Sí _____ (2) No _____ ¿Por qué? _____

11. ¿Recomendaría los servicios de la Biblioteca Pública?

(1) Sí _____ (2) No _____ ¿Por qué? _____

¡Muchas gracias!



**Sistema Nacional de Bibliotecas
Contraloría de Servicios
Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial**

Encuesta N°

Buenos días/tardes estamos realizando una encuesta para conocer la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que ofrece la Biblioteca Nacional que pertenece al SINABI. Nos gustaría saber su opinión, por lo que le solicitamos que conteste las siguientes preguntas.

Marque su respuesta con una X sobre el número entre paréntesis (--) que se encuentra en cada pregunta.

12. Sexo

- (1) Mujer (2) Hombre

13. Edad:

(1) De 10 a 20 años	(2) De 21 a 30 años	(3) De 31 a 40 años
(4) De 41 a 50 años	(5) De 51 a 60 años	(6) De 61 o más años

14. ¿Cuál es el motivo de su visita a la biblioteca?

- (1) Para leer (5) Para hacer tareas o trabajos extra-clase
 (2) Para entretenerse (6) Para investigar sobre temas generales, no escolares
 (3) Internet (7) Cursos de cómputo [alfabetización informacional]
 (4) Talleres o cursos varios (8) Otros _____

15. Valore del 1 al 5 la actuación de la persona que le atendió en los siguientes aspectos (siendo 1 "Pésimo" y 5 "Excelente")

	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Cortesía	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Amabilidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Profesionalismo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Paciencia	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Eficiencia	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Actitud	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Disposición	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

16. ¿Qué opinión le merece los siguientes servicios que se ofrecen en la biblioteca (Marque con una X la respuesta de su preferencia)?

Tipo de Servicio	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	No utiliza el servicio	No se ofrece el servicio
Préstamo de periódicos, libros, revistas de colección general	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Préstamo de periódicos, libros, revistas de colecciones especiales	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Acceso a internet	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Tipo de Servicio	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	No utiliza el servicio	No se ofrece el servicio
Disponibilidad de áreas para estudio en grupo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Disponibilidad de áreas para estudio individual	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Archivo Documental	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Exposiciones bibliográficas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Préstamo de Obras de Referencia	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Orientación en el uso de la bases de datos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Orientación en el uso del Catálogo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Préstamo de Audiovisuales (discos, videos, microfilme, mapas etc.)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Digitalización de microfilme	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Servicios para personas con alguna discapacidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Boletines Informativos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Educación de Usuarios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Certificación de fotocopias para asuntos legales	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Atención personalizada para investigadores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Atención telefónica de consultas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Servicios de referencia virtual	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

17. ¿Cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos de la biblioteca? (Marque con X la respuesta de su preferencia en una escala de 1 a 5, siendo 1 "Pésimo" y 5 "excelente")

Características	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Ventilación o aire acondicionado	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Iluminación de los espacios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Aislamiento de ruido	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Dimensiones de los espacios amplios y accesibles	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Visibilidad con el exterior mediante la inclusión de ventanas y superficies vidrio	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Decoración y colores de los espacios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Mobiliario oportuno a cada servicio	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Seguridad de las instalaciones	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Aseo general	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Aseo servicios sanitarios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Accesibilidad personas con discapacidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Equipo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Horario	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

18. ¿La Biblioteca le ofrece los servicios o actividades que Ud. busca o necesita?

(2) Sí____ (2) No____

¿Por qué?_____

19. Indique cuales otras **actividades** o **servicios** debería ofrecer la biblioteca:

20. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado por la Biblioteca?

(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho

(4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho

¿Por qué?_____

21. ¿Volvería a usar los servicios de la Biblioteca Nacional?

(2) Sí____ (2) No____ ¿Por qué?_____

22. ¿Recomendaría los servicios de la Biblioteca Nacional?

(2) Sí____ (2) No____ ¿Por qué?_____

¡Muchas gracias!