

ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Las encuestas de satisfacción se empezaron a realizar en la Biblioteca Histórica desde el primer día de 2017, siendo el universo de la muestra de 638 encuestados.

Las encuestas se realizan de forma voluntaria, por lo que el tamaño no corresponde con el número de usuarios de la Biblioteca Histórica, que, tanto de forma presencial como a través de la consulta en Internet, es mayor.

En cuanto a los datos de la encuesta, se trata de conocer el interés del usuario en nuestra biblioteca, qué tipo de servicios utiliza, con qué frecuencia, así como el grado de satisfacción, entre otras cosas.

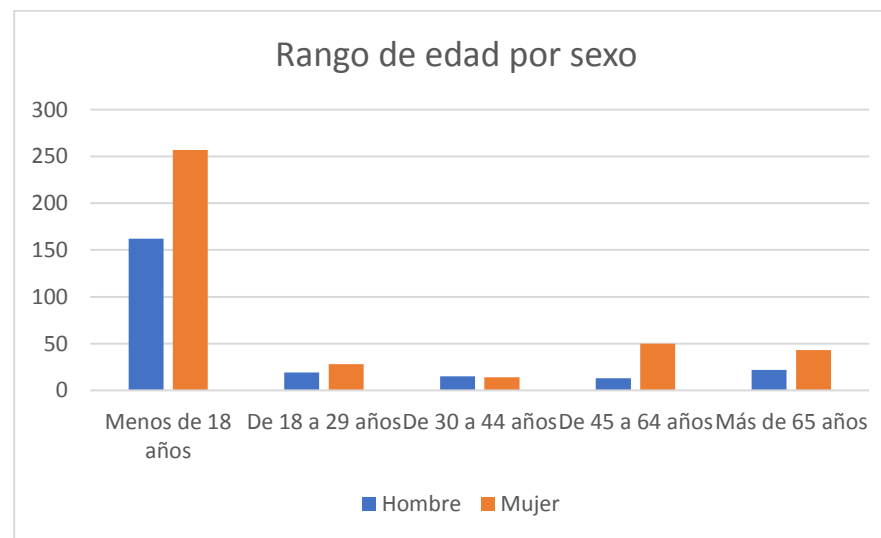
Analizando con detalle la encuesta, se arrojan los siguientes datos:

1. En cuanto al tipo de usuario:

Sexo: Hombres, 231; mujeres, 392; NS/NC, 15

Edad: El rango más numeroso es el grupo de menores de 18 años, seguido del de más de 65 años junto con el de 45 a 64 años.

	Menos de 18 años	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años
Hombre	162	19	15	13	22
Mujer	257	28	14	50	43



2. Objetivo de la visita:

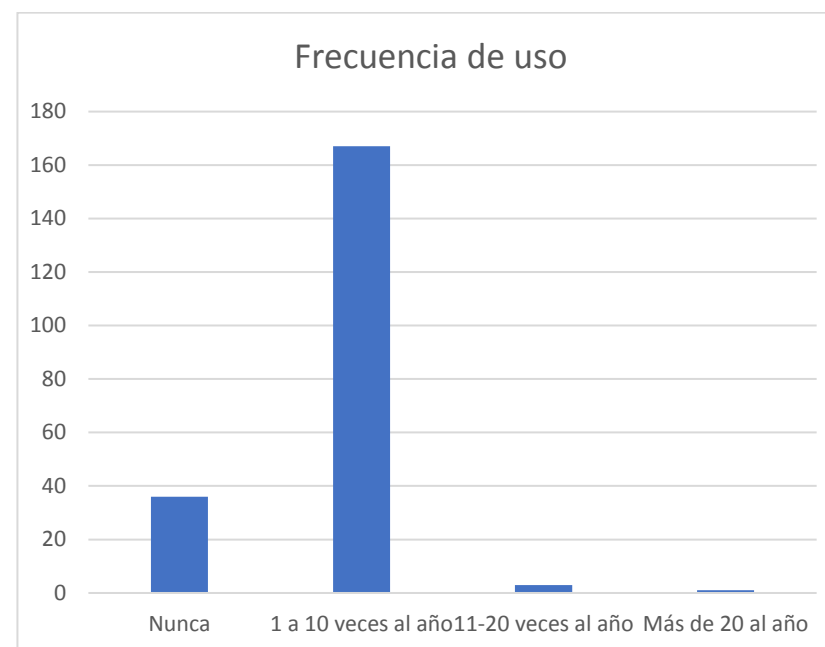
El **30,83 %** de los encuestados que contestan a esta pregunta manifiestan que la finalidad de su visita es la Investigación y el estudio:

Investigación y estudio	74
Interés personal	62
Interés profesional	25
Ocio	45
Otros	34

3. Frecuencia anual de uso de los servicios:

El 80,68 % de los usuarios acude a la institución entre una y diez veces al año:

Nunca	36
1 a 10 veces al año	167
11-20 veces al año	3
Más de 20 al año	1



4. Servicios usados:

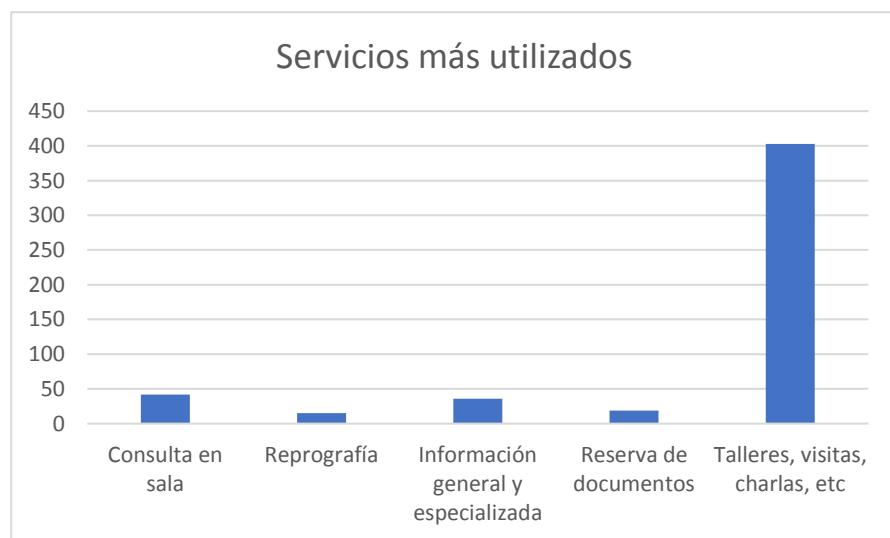
Consulta en sala: 42, lo que supone el **8,16 %** de los encuestados

Reprografía: 15, supone un **2,91%**

Información general y especializada: 36, un **6,99%**

Reserva de documentos: 19, un **3,69 %**

Talleres, visitas, charlas, etc.: 403, el **78,25%**



Banco de Estudios

Encuesta de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Histórica Municipal 2017

Informe de resultados

5. Indicadores sobre los niveles de satisfacción del usuario:

Tiempo de espera de consulta en sala (0-10 siendo 10 muy satisfactorio):

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	20
9	11
8	7
7	2
6	1
5	2
4	0
3	0
2	1
1	0

Tiempo de espera de documentos reprografados
(digitalización o fotocopia) (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	6
9	5
8	1
7	2
6	0
5	0
4	1
3	0
2	0
1	0

Satisfacción con la actualización y los contenidos de la
página web de la Biblioteca Histórica (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	17
9	12
8	24
7	17
6	7
5	8
4	1
3	0
2	1
1	0

Facilidad de búsqueda en el catálogo web (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	16
9	17
8	19
7	11
6	5
5	9
4	4
3	1
2	1
1	0
0	0

Facilidad de localización de obras digitalizadas (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	20
9	13
8	16
7	15
6	7
5	11
4	3
3	2
2	0
1	0
0	0

Satisfacción con el tiempo de descarga de documentos
digitalizados (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	16
9	8
8	15
7	14
6	5
5	11
4	0
3	2
2	0
1	0
0	1

Satisfacción con el edificio y las instalaciones (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	153
9	180
8	151
7	59
6	16
5	7
4	3
3	0
2	0
1	0
0	0

Satisfacción con el horario de apertura (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	87
9	97
8	151
7	83
6	51
5	34
4	6
3	2
2	2
1	2
0	0

Satisfacción con la información general y especializada
recibida (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	162
9	170
8	121
7	63
6	18
5	8
4	1
3	3
2	1
1	1
0	3

Satisfacción con el trato y la atención recibidos (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	257
9	165
8	81
7	32
6	17
5	7
4	2
3	2
2	2
1	0
0	0

Satisfacción con el proceso de realización del carné de
usuario (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	60
9	44
8	62
7	44
6	25
5	38
4	3
3	0
2	1
1	0
0	3

Adecuación de la colección a sus necesidades (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	89
9	95
8	90
7	68
6	25
5	17
4	1
3	2
2	0
1	0
0	1

Valoración general de la Biblioteca Histórica y sus servicios
(0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	126
9	206
8	163
7	70
6	11
5	7
4	2
3	0
2	2
1	0
0	0