

### ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Las encuestas de satisfacción se empezaron a realizar en la Biblioteca Histórica desde el primer día de 2020, siendo el universo de la muestra de **405** encuestados.

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

El cuestionario consta de **14 preguntas** que profundizan en la percepción que los usuarios tienen de los servicios ofrecidos, el trato recibido y la calidad e idoneidad de los recursos e infraestructuras que se ponen a su disposición.

En una gran mayoría de las cuestiones se pregunta por el uso o no de determinados servicios y si la respuesta es afirmativa, se solicita una valoración del mismo otorgando una puntuación del 0 al 10, siendo el cero la puntuación mínima y el diez la máxima.

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.

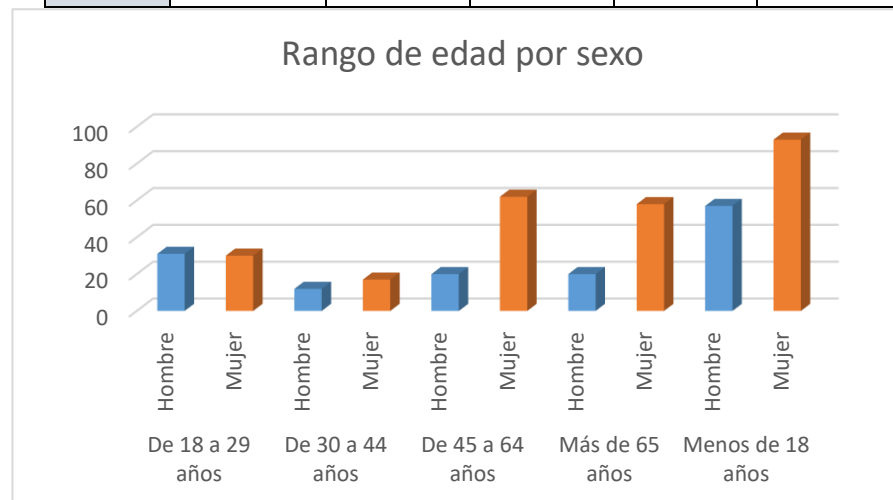
Analizando con detalle la encuesta, nos encontramos con los siguientes datos:

#### 1. En cuanto al tipo de usuario:

**Sexo:** Hombres, 140; mujeres, 260; NS/NC, 5.

**Edad:** El rango más numeroso es el grupo de mayores de 45 65 años, seguido del de menores de 18 años.

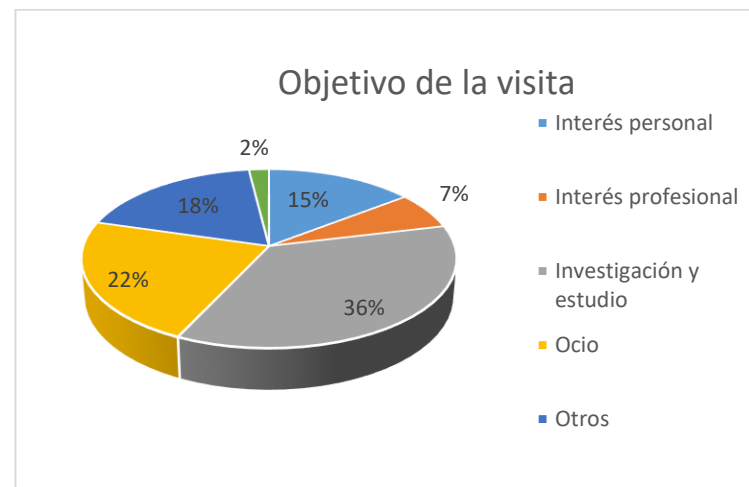
	Menos de 18 años	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años
Hombre	57	34	12	20	20
Mujer	93	30	17	62	58



## 2. Objetivo de la visita:

El **36 %** de los encuestados que contestan a esta pregunta manifiestan que la finalidad de su visita es por investigación y estudio:

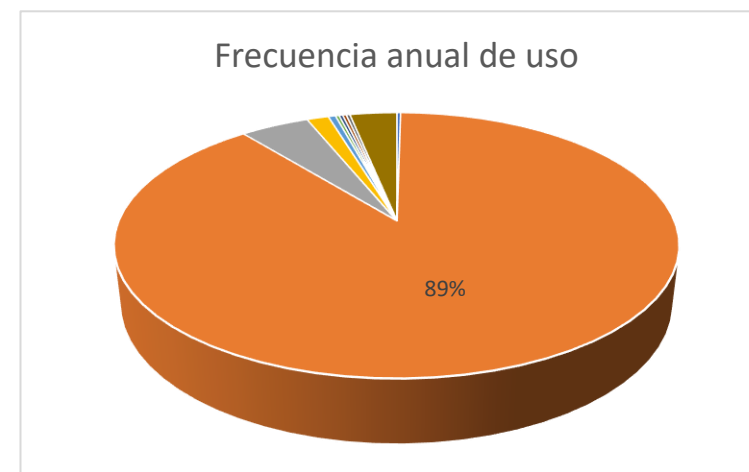
Investigación y estudio	145
Interés personal	59
Interés profesional	27
Ocio	91
Otros	75



## 3. Frecuencia anual de uso de los servicios:

El **89%** de los usuarios acude a la institución una vez al año:

Nunca	0
1 vez al año	360
2 veces al año	19
3 veces al año	6
4 veces al año	2
5 veces al año	1
Más de 5 veces al año	1



**4. Servicios usados:**

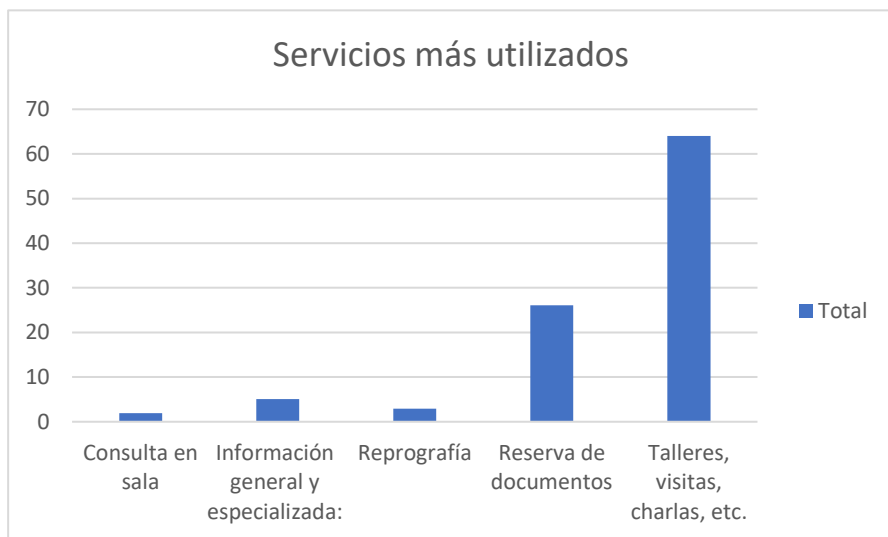
Consulta en sala: **1,9 %**

Reprografía: **2.9%**

Información general y especializada: **5.1%**

Reserva de documentos: **26.1%**

Talleres, visitas, charlas, etc.: **64 %**



**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	N.º de usuarios
10	11
9	4
8	6
7	2
6	0
5	0
4	0
3	0
2	0
1	0

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

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

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

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

Facilidad de localización de obras digitalizadas (0-10)

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

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	133
9	94
8	88
7	26
6	9
5	6
4	2
3	1
2	1
1	1
0	0

Satisfacción con el horario de apertura (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	105
9	71
8	82
7	40
6	15
5	12
4	1
3	4
2	0
1	1
0	2

Satisfacción información general y especializada recibida (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	160
9	54
8	21
7	11
6	5
5	2
4	0
3	0
2	0
1	1
0	

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	94
9	27
8	13
7	3
6	1
5	0
4	0
3	0
2	0
1	0
0	0

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	200
9	0
8	8
7	7
6	0
5	5
4	0
3	0
2	0
1	0
0	0



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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	77
9	76
8	106
7	68
6	17
5	11
4	1
3	2
2	1
1	0
0	0

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	122
9	111
8	83
7	31
6	9
5	4
4	4
3	1
2	0
1	0
0	0

Finalmente, aquí se muestra la evaluación global de los servicios ofrecidos en función de unas expectativas previas de las que partía el usuario:

Mejor de lo que esperaba	109
Igual de lo que esperaba	232
Peor de lo que esperaba	19
No sabe/No contesta	6

