

## ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Las encuestas de satisfacción se empezaron a realizar en la Biblioteca Histórica desde el primer día de 2018, siendo el universo de la muestra de 756 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.

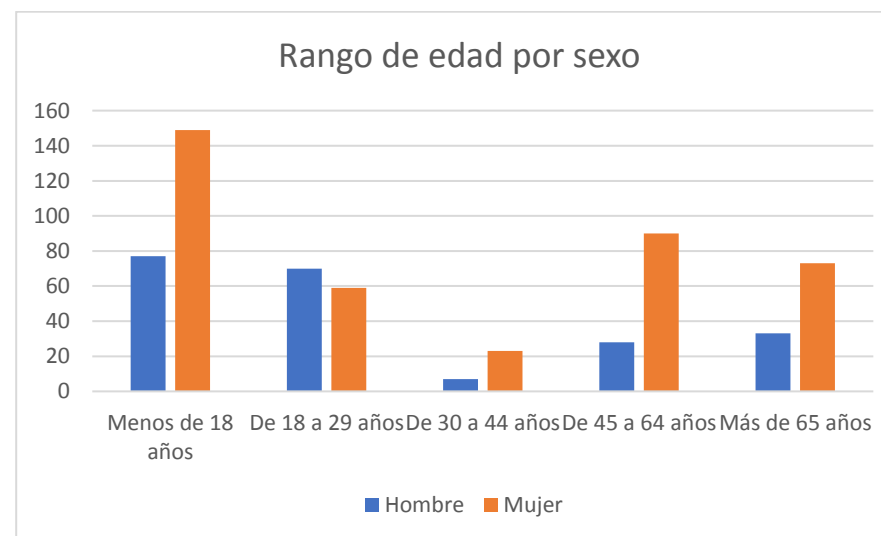
Analizando con detalle la encuesta, se arrojan los siguientes datos:

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

**Sexo: Hombres, 215; mujeres, 394; NS/NC, 147.**

**Edad:** El rango más numeroso es el grupo de menores de 18 años, seguido del de 18 años a 29 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	77	70	7	28	33
Mujer	149	59	23	90	73



**2. Objetivo de la visita:**

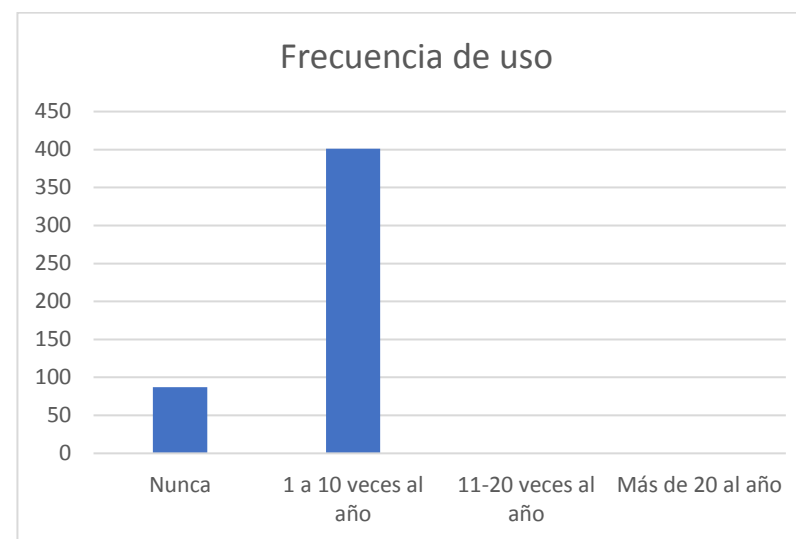
El **39,84 %** de los encuestados que contestan a esta pregunta manifiestan que la finalidad de su visita es por motivos variados:

Investigación y estudio	71
Interés personal	99
Interés profesional	34
Ocio	101
Otros	202

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

El **82,17%** de los usuarios acude a la institución entre una y diez veces al año:

Nunca	87
1 a 10 veces al año	401
11-20 veces al año	0
Más de 20 al año	0



#### 4. Servicios usados:

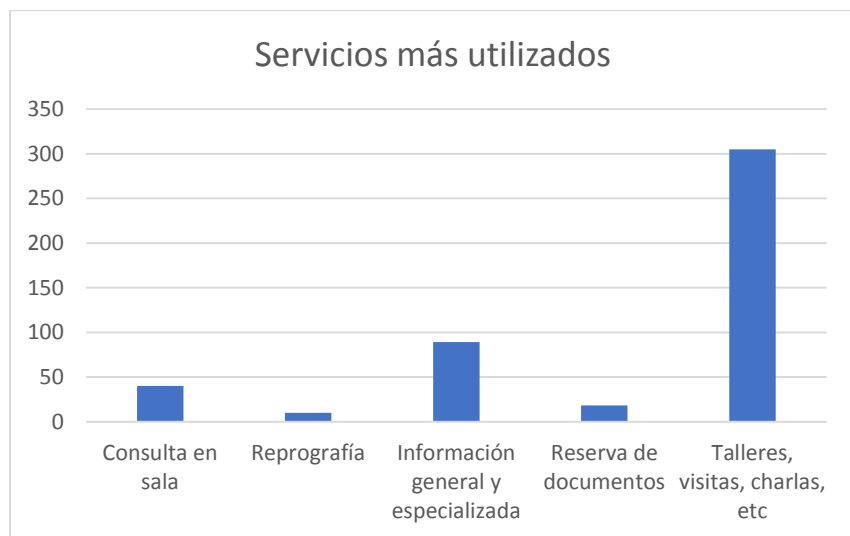
Consulta en sala: 40, lo que supone el **8,66%** de los encuestados

Reprografía: 10, supone un **2,16%**

Información general y especializada: 89, un **19,26%**

Reserva de documentos: 18, un **3,90%**

Talleres, visitas, charlas, etc.: 305, el **66,02%**



#### 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	12
9	5
8	1
7	2
6	0
5	0
4	0
3	0
2	0
1	0

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

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

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

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

Facilidad de localización de obras digitalizadas (0-10)

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

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	205
9	144
8	129
7	59
6	21
5	4
4	0
3	0
2	1
1	0
0	0

Satisfacción con el horario de apertura (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	163
9	127
8	125
7	61
6	23
5	17
4	5
3	0
2	1
1	1
0	0

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	264
9	156
8	73
7	39
6	12
5	4
4	0
3	1
2	0
1	0
0	1

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	302
9	166
8	64
7	30
6	10
5	2
4	0
3	0
2	0
1	0
0	1

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	27
9	20
8	39
7	8
6	7
5	5
4	0
3	1
2	0
1	1
0	1



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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	163
9	130
8	74
7	39
6	14
5	14
4	1
3	1
2	2
1	0
0	0

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	98
9	133
8	89
7	34
6	6
5	3
4	2
3	0
2	0
1	0
0	0