

### ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Las encuestas de satisfacción se empezaron a realizar en la Biblioteca Histórica desde el primer día de 2019, siendo el universo de la muestra de **709** 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:

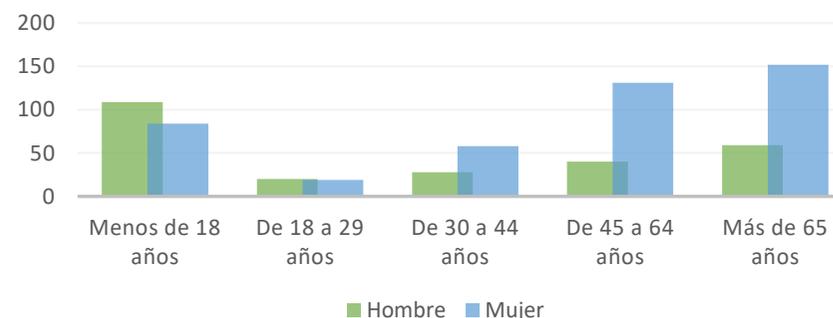
### 1. En cuanto al tipo de usuario:

**Sexo:** Hombres, 257; mujeres, 445; NS/NC, 7.

**Edad:** El rango más numeroso es el grupo de mayores de 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	109	20	28	40	59
Mujer	84	19	58	131	152

Rango de edad por sexo



## 2. Objetivo de la visita:

El **30,7 %** de los encuestados que contestan a esta pregunta manifiestan que la finalidad de su visita es por ocio:

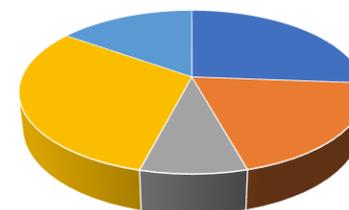
Investigación y estudio	184
Interés personal	137
Interés profesional	59
Ocio	216
Otros	107

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

El **89,3%** de los usuarios acude a la institución una vez al año:

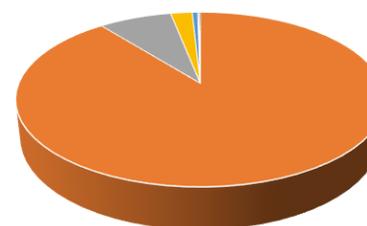
Nunca	0
1 vez al año	633
2 veces al año	54
3 veces al año	16
4 veces al año	4
5 veces al año	1
Más de 5 veces al año	1

### Objetivo de la visita



- Investigación y estudio ■ Interés personal
- Interés profesional ■ Ocio
- Otros

### Frecuencia anual de uso



- Nunca ■ 1 vez al año ■ 2 veces al año
- 3 veces al año ■ 4 veces al año ■ 5 veces al año
- Más de 5 veces al año

**4. Servicios usados:**

Consulta en sala: 10, lo que supone el **1,9 %** de los encuestados

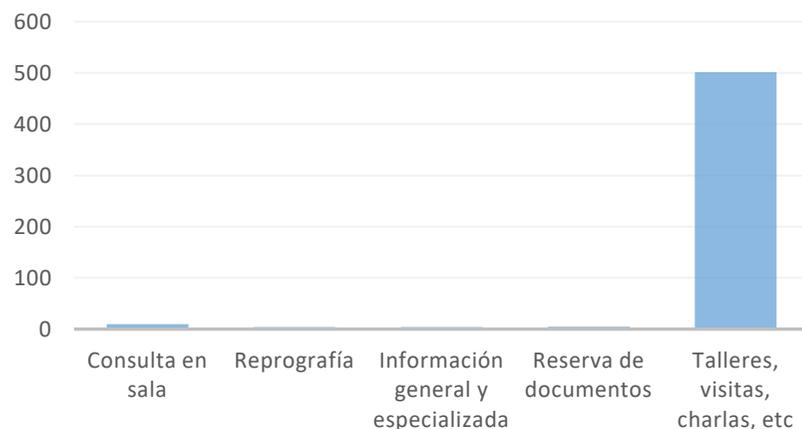
Reprografía: 4, supone un **0,8%**

Información general y especializada: 4, un **0,8 %**

Reserva de documentos: 5, un **1,0 %**

Talleres, visitas, charlas, etc.: 501, el **95,6 %**

**Servicios más utilizados**



**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	7
9	2
8	0
7	1
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	3
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	34
9	35
8	52
7	34
6	9
5	3
4	1
3	1
2	0
1	0

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	30
9	41
8	39
7	36
6	8
5	10
4	2
3	0
2	1
1	0
0	0

Facilidad de localización de obras digitalizadas (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	29
9	41
8	38
7	41
6	9
5	5
4	1
3	1
2	1
1	0
0	0

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	28
9	40
8	38
7	27
6	10
5	11
4	3
3	0
2	1
1	0
0	1

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	222
9	164
8	173
7	85
6	18
5	16
4	3
3	1
2	2
1	1
0	0

Satisfacción con el horario de apertura (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	166
9	141
8	153
7	98
6	35
5	46
4	6
3	3
2	2
1	0
0	5

Satisfacción información general y especializada recibida (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	282
9	196
8	124
7	48
6	15
5	12
4	1
3	0
2	1
1	0
0	2

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	369
9	177
8	87
7	25
6	13
5	3
4	0
3	0
2	1
1	0
0	1

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	6
9	3
8	2
7	1
6	0
5	0
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	197
9	144
8	130
7	64
6	28
5	19
4	2
3	0
2	3
1	0
0	1

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	215
9	197
8	182
7	71
6	23
5	8
4	2
3	0
2	0
1	1
0	1

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	483
Igual de lo que esperaba	189
Peor de lo que esperaba	5
No sabe/No contesta	27

### Satisfacción global de la institución

