

ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Las encuestas de satisfacción se empezaron a realizar en la Biblioteca Histórica en noviembre de 2015, por lo que el universo de la muestra es tal sólo de 74 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 sensiblemente 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.

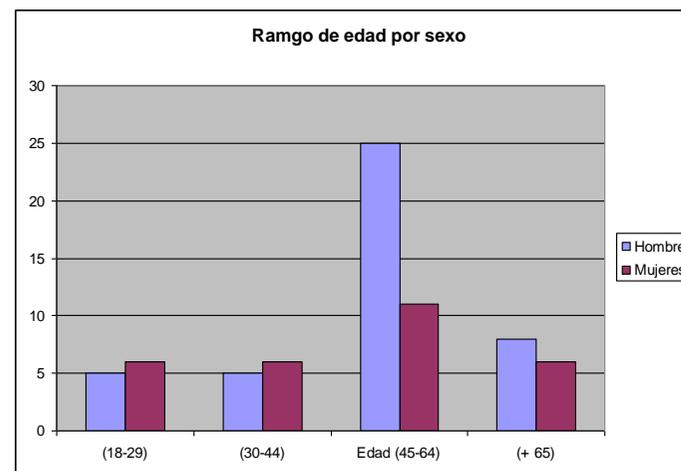
Analizando con detalle la encuesta, se arrojan los siguientes datos:

1. En cuanto al tipo de usuario:

Sexo: 44 Hombres, 34 mujeres

Edad: El rango más numeroso es el que va de los 45-64 años, el resto está muy igualado

Edad en años	(18-29)	(30-44)	(45-64)	(+ 65)
Hombres	5	5	25	8
Mujeres	6	6	11	6



2. Objetivo de la visita

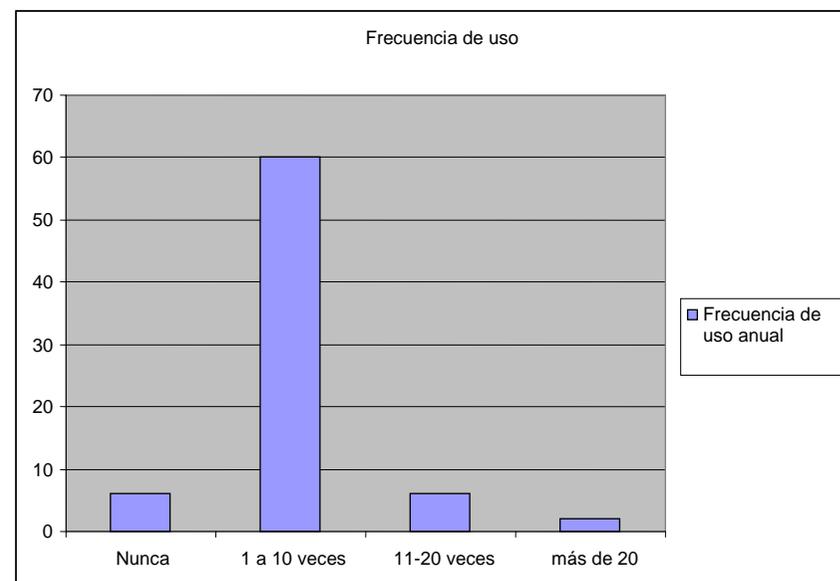
El 85,3% manifiesta que la finalidad de su visita es la Investigación y el estudio:

Finalidad	(n)
Investigación y estudio	64
Interés personal	4
Interés profesional	5
Ocio	1
Otros	1

3. Frecuencia anual de uso de los servicios

Media= 4 veces al año

Frecuencia	(n)
Nunca	6
1 a 10 veces al año	60
11-20 veces al año	6
más de 20 al año	2



4. Servicios usados

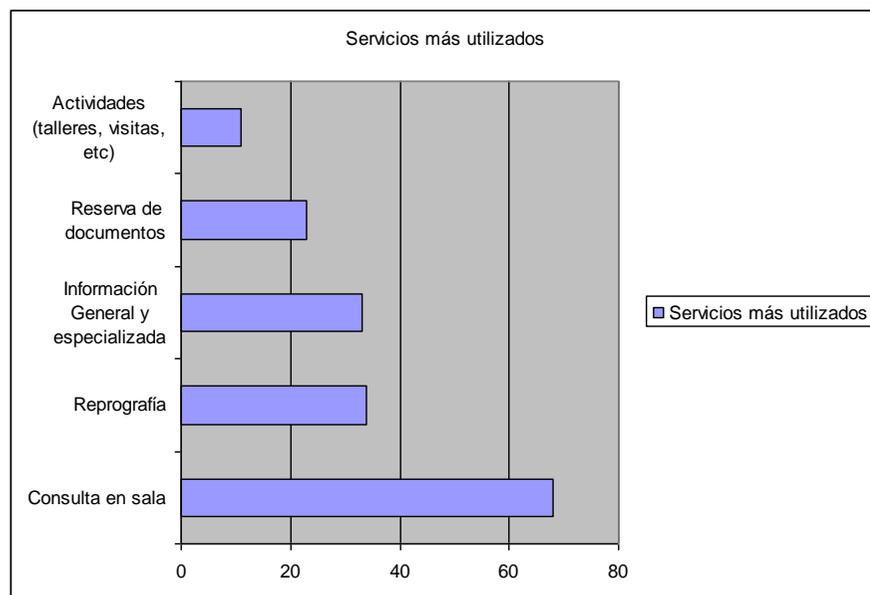
Consulta en sala: 68, lo que supone el 91% de los encuestados

Reprografía: 34, supone un 45,94%

Información general y especializada: 33, un 44,59%

Reserva de documentos: 23, un 31%

Talleres, visitas, charlas, etc: 11, el 14,86%



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	29
9	15
8	11
7	5
6	4
5	1
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	12
9	5
8	8
7	2
6	4
5	1
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	11
9	12
8	14
7	7
6	6
5	2
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	12
9	11
8	13
7	5
6	7
5	2
4	1
3	0
2	0
1	1
0	1



Facilidad de localización de obras digitalizadas (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	14
9	13
8	9
7	7
6	5
5	2
4	1
3	0
2	0
1	0
0	1

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

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



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

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	28
9	15
8	12
7	8
6	2
5	4
4	1
3	0
2	0
1	0
0	0

Satisfacción con el horario de apertura (0-10)

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



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

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	30
9	16
8	12
7	7
6	2
5	2
4	0
3	0
2	0
1	1
0	0

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

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	39
9	14
8	9
7	4
6	1
5	1
4	0
3	0
2	0
1	1
0	0



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

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	31
9	11
8	9
7	6
6	3
5	1
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	23
9	14
8	13
7	10
6	1
5	3
4	1
3	0
2	0
1	1
0	0



Valoración general de la Biblioteca Histórica y sus servicios

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	21
9	24
8	17
7	7
6	3
5	0
4	0
3	0
2	0
1	1
0	0