

ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Las encuestas de satisfacción se empezaron a realizar en la Biblioteca Histórica desde el primer día de 2016, siendo el universo de la muestra de 547 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.

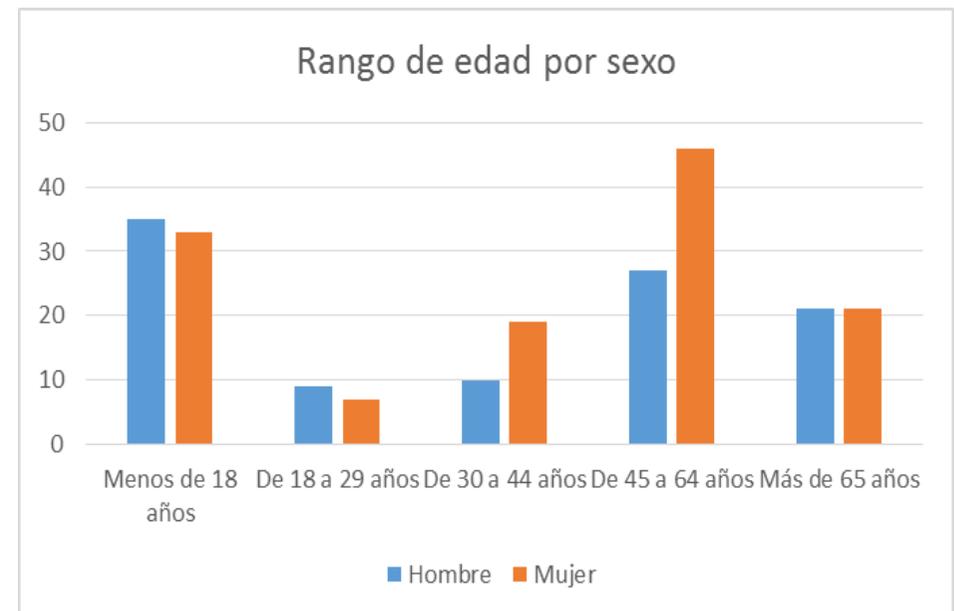
Analizando con detalle la encuesta, se arrojan los siguientes datos:

1. En cuanto al tipo de usuario:

Sexo: 142 Hombres, 187 mujeres, 218 NS/NC

Edad: El rango más numeroso es el que va de los 45-64 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	35	9	10	27	21
Mujer	33	7	19	46	21



2. Objetivo de la visita

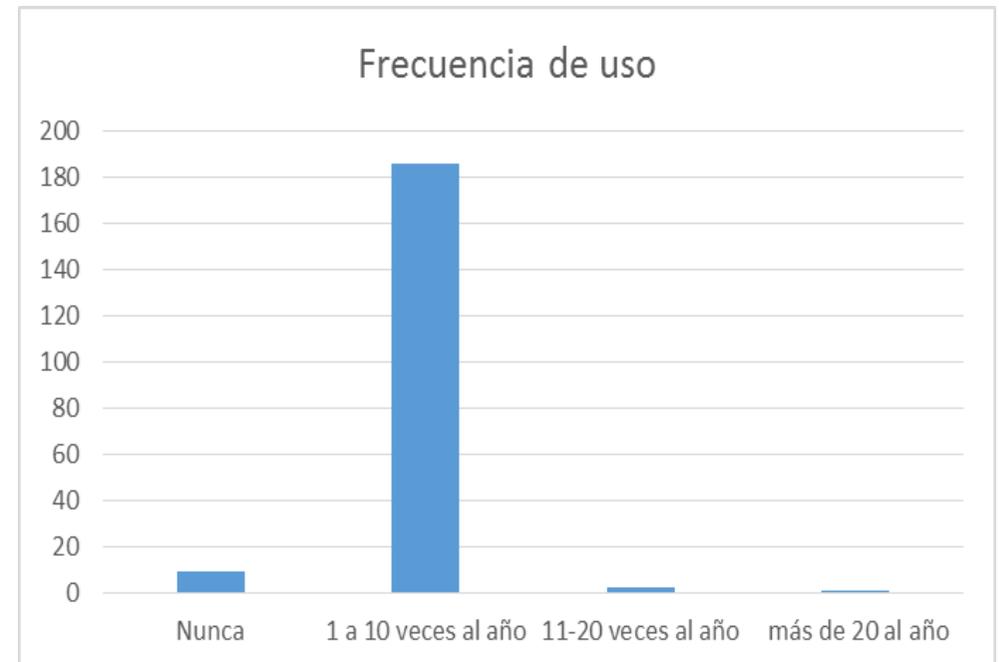
El 52,2% de los encuestados que contestan a esta pregunta manifiestan que la finalidad de su visita es la Investigación y el estudio:

Investigación y estudio	129
Interés personal	36
Interés profesional	24
Ocio	41
Otros	17

3. Frecuencia anual de uso de los servicios

Media= 2,96 veces al año

Nunca	9
1 a 10 veces al año	186
11-20 veces al año	2
más de 20 al año	1



4. Servicios usados

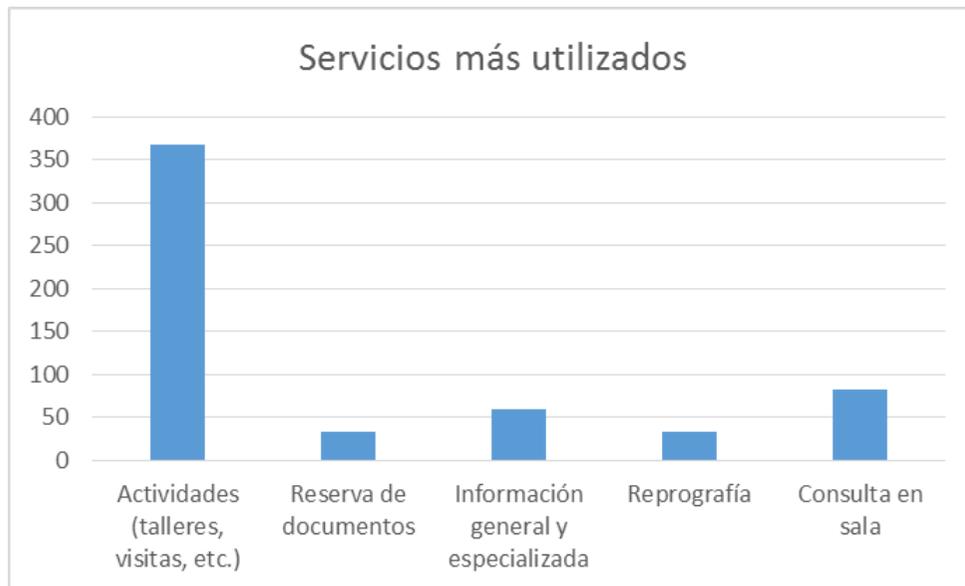
Consulta en sala: 83, lo que supone el 15% de los encuestados

Reprografía: 33, supone un 6%

Información general y especializada: 59, un 10,8%

Reserva de documentos: 33, un 6%

Talleres, visitas, charlas, etc: 368, el 67,28%



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	33
9	17
8	17
7	7
6	5
5	5
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	11
9	4
8	11
7	5
6	3
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	17
9	12
8	25
7	17
6	6
5	7
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	16
9	14
8	24
7	11
6	10
5	3
4	5
3	1
2	0
1	0
0	0

Facilidad de localización de obras digitalizadas (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	18
9	15
8	16
7	13
6	13
5	3
4	3
3	1
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	12
9	9
8	14
7	9
6	5
5	4
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	135
9	135
8	127
7	57
6	22
5	13
4	1
3	0
2	0
1	1
0	3

Satisfacción con el horario de apertura (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	93
9	83
8	95
7	70
6	33
5	35
4	6
3	3
2	3
1	4
0	5

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

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	180
9	124
8	109
7	37
6	12
5	9
4	1
3	0
2	2
1	1
0	3

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

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	250
9	144
8	65
7	15
6	12
5	5
4	1
3	1
2	0
1	1
0	1

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

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	82
9	48
8	42
7	32
6	27
5	18
4	4
3	4
2	1
1	3
0	7



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

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	113
9	98
8	73
7	38
6	20
5	12
4	1
3	0
2	3
1	3
0	5

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

Puntuación de 0-10	Nº de Usuarios
10	129
9	160
8	138
7	47
6	12
5	8
4	2
3	1
2	0
1	1
0	3