

ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Las encuestas de satisfacción se empezaron a realizar en la Biblioteca Histórica desde el primer día de 2017, siendo el universo de la muestra de 638 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.

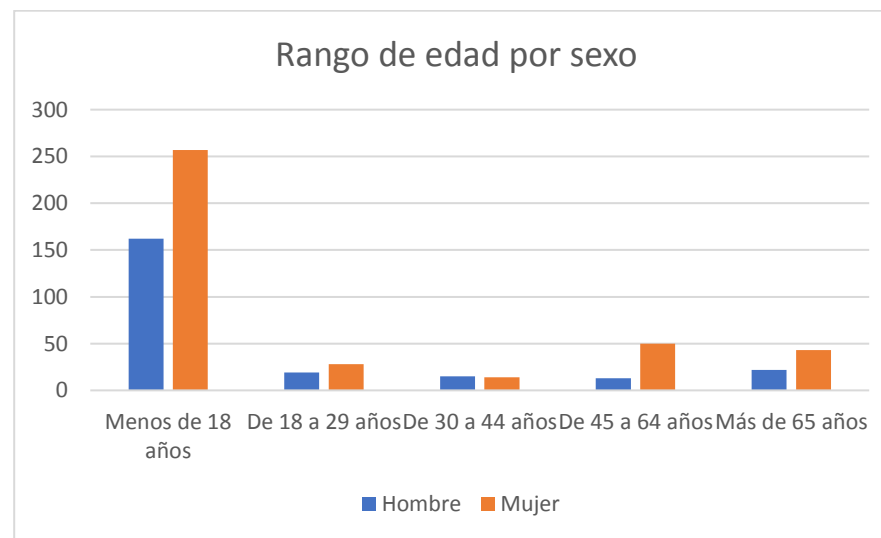
Analizando con detalle la encuesta, se arrojan los siguientes datos:

1. En cuanto al tipo de usuario:

Sexo: Hombres, 231; mujeres, 392; NS/NC, 15

Edad: El rango más numeroso es el grupo de menores de 18 años, seguido del de más de 65 años junto con el de 45 a 64 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 | 162 | 19 | 15 | 13 | 22 |
| Mujer | 257 | 28 | 14 | 50 | 43 |



2. Objetivo de la visita:

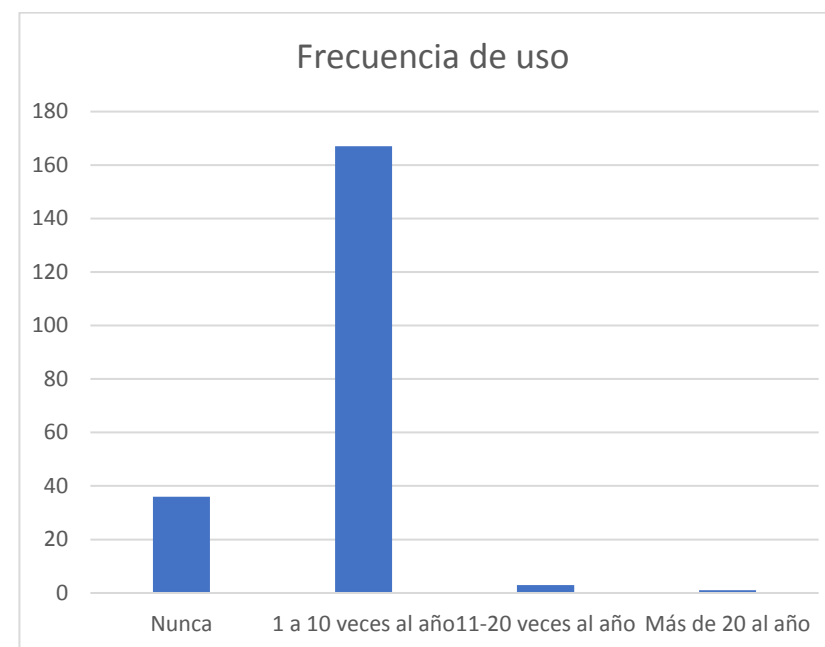
El **30,83 %** de los encuestados que contestan a esta pregunta manifiestan que la finalidad de su visita es la Investigación y el estudio:

| | |
|-------------------------|----|
| Investigación y estudio | 74 |
| Interés personal | 62 |
| Interés profesional | 25 |
| Ocio | 45 |
| Otros | 34 |

3. Frecuencia anual de uso de los servicios:

El 80,68 % de los usuarios acude a la institución entre una y diez veces al año:

| | |
|---------------------|-----|
| Nunca | 36 |
| 1 a 10 veces al año | 167 |
| 11-20 veces al año | 3 |
| Más de 20 al año | 1 |



4. Servicios usados:

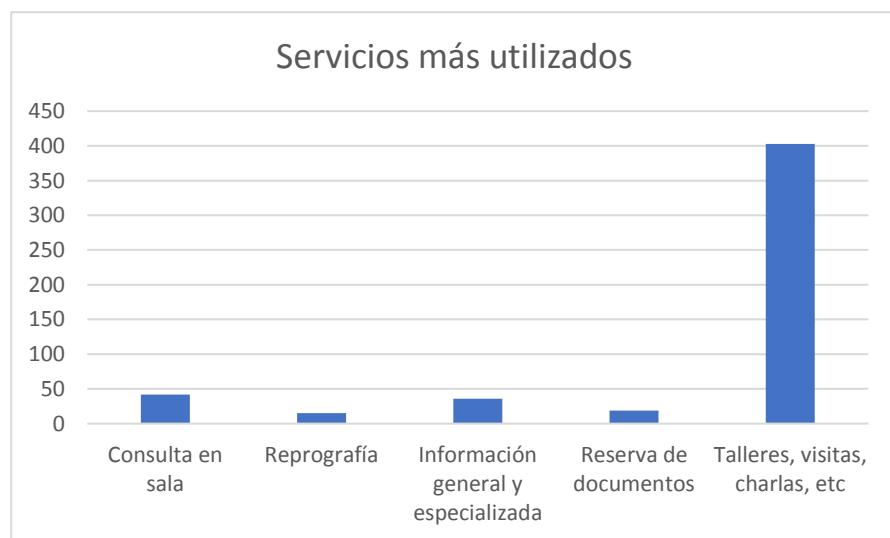
Consulta en sala: 42, lo que supone el **8,16 %** de los encuestados

Reprografía: 15, supone un **2,91%**

Información general y especializada: 36, un **6,99%**

Reserva de documentos: 19, un **3,69 %**

Talleres, visitas, charlas, etc.: 403, el **78,25%**



Banco de Estudios

Encuesta de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Histórica Municipal 2017

Informe de resultados

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 | 20 |
| 9 | 11 |
| 8 | 7 |
| 7 | 2 |
| 6 | 1 |
| 5 | 2 |
| 4 | 0 |
| 3 | 0 |
| 2 | 1 |
| 1 | 0 |

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

| Puntuación de 0-10 | Nº de usuarios |
|--------------------|----------------|
| 10 | 6 |
| 9 | 5 |
| 8 | 1 |
| 7 | 2 |
| 6 | 0 |
| 5 | 0 |
| 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 | 17 |
| 9 | 12 |
| 8 | 24 |
| 7 | 17 |
| 6 | 7 |
| 5 | 8 |
| 4 | 1 |
| 3 | 0 |
| 2 | 1 |
| 1 | 0 |

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

| Puntuación de 0-10 | Nº de usuarios |
|--------------------|----------------|
| 10 | 16 |
| 9 | 17 |
| 8 | 19 |
| 7 | 11 |
| 6 | 5 |
| 5 | 9 |
| 4 | 4 |
| 3 | 1 |
| 2 | 1 |
| 1 | 0 |
| 0 | 0 |

Facilidad de localización de obras digitalizadas (0-10)

| Puntuación de 0-10 | Nº de usuarios |
|--------------------|----------------|
| 10 | 20 |
| 9 | 13 |
| 8 | 16 |
| 7 | 15 |
| 6 | 7 |
| 5 | 11 |
| 4 | 3 |
| 3 | 2 |
| 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 | 16 |
| 9 | 8 |
| 8 | 15 |
| 7 | 14 |
| 6 | 5 |
| 5 | 11 |
| 4 | 0 |
| 3 | 2 |
| 2 | 0 |
| 1 | 0 |
| 0 | 1 |

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

| Puntuación de 0-10 | Nº de usuarios |
|--------------------|----------------|
| 10 | 153 |
| 9 | 180 |
| 8 | 151 |
| 7 | 59 |
| 6 | 16 |
| 5 | 7 |
| 4 | 3 |
| 3 | 0 |
| 2 | 0 |
| 1 | 0 |
| 0 | 0 |

Satisfacción con el horario de apertura (0-10)

| Puntuación de 0-10 | Nº de usuarios |
|--------------------|----------------|
| 10 | 87 |
| 9 | 97 |
| 8 | 151 |
| 7 | 83 |
| 6 | 51 |
| 5 | 34 |
| 4 | 6 |
| 3 | 2 |
| 2 | 2 |
| 1 | 2 |
| 0 | 0 |

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

| Puntuación de 0-10 | Nº de usuarios |
|--------------------|----------------|
| 10 | 162 |
| 9 | 170 |
| 8 | 121 |
| 7 | 63 |
| 6 | 18 |
| 5 | 8 |
| 4 | 1 |
| 3 | 3 |
| 2 | 1 |
| 1 | 1 |
| 0 | 3 |

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

| Puntuación de 0-10 | Nº de usuarios |
|--------------------|----------------|
| 10 | 257 |
| 9 | 165 |
| 8 | 81 |
| 7 | 32 |
| 6 | 17 |
| 5 | 7 |
| 4 | 2 |
| 3 | 2 |
| 2 | 2 |
| 1 | 0 |
| 0 | 0 |

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

| Puntuación de 0-10 | Nº de usuarios |
|--------------------|----------------|
| 10 | 60 |
| 9 | 44 |
| 8 | 62 |
| 7 | 44 |
| 6 | 25 |
| 5 | 38 |
| 4 | 3 |
| 3 | 0 |
| 2 | 1 |
| 1 | 0 |
| 0 | 3 |

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

| Puntuación de 0-10 | Nº de usuarios |
|--------------------|----------------|
| 10 | 89 |
| 9 | 95 |
| 8 | 90 |
| 7 | 68 |
| 6 | 25 |
| 5 | 17 |
| 4 | 1 |
| 3 | 2 |
| 2 | 0 |
| 1 | 0 |
| 0 | 1 |

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

| Puntuación de 0-10 | Nº de usuarios |
|--------------------|----------------|
| 10 | 126 |
| 9 | 206 |
| 8 | 163 |
| 7 | 70 |
| 6 | 11 |
| 5 | 7 |
| 4 | 2 |
| 3 | 0 |
| 2 | 2 |
| 1 | 0 |
| 0 | 0 |