

### ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Las encuestas de satisfacción se empezaron a realizar en la Biblioteca Histórica desde el primer día de 2021, siendo el universo de la muestra de **57** 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:

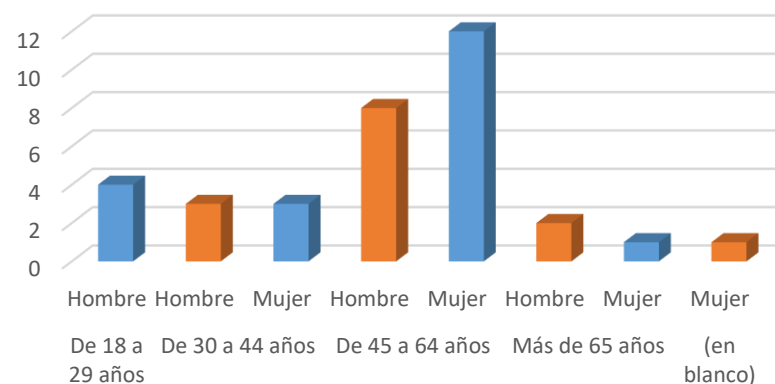
### 1. En cuanto al tipo de usuario:

**Sexo: Hombres, 17; mujeres, 17; Sin datos, 23.**

**Edad:** El rango más numeroso es el grupo de mujeres de 45 a 65 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	0	4	3	8	2
Mujer	0	0	3	12	1

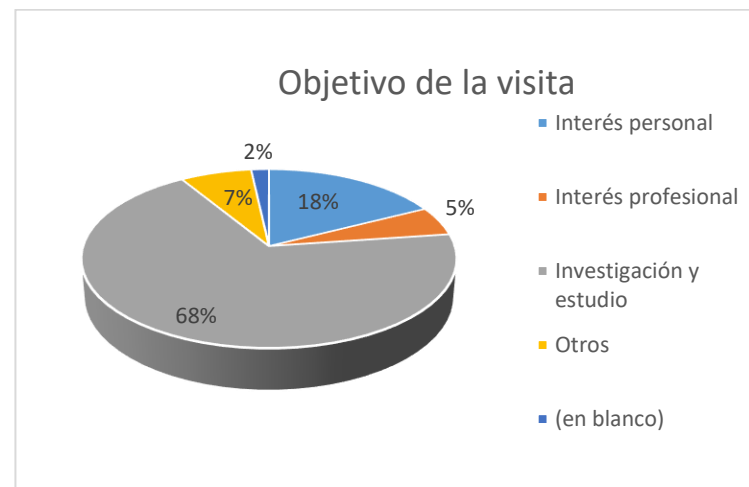
Rango de edad por sexo



## 2. Objetivo de la visita:

El **68 %** de los encuestados que contestan a esta pregunta manifiestan que la finalidad de su visita es por investigación y estudio:

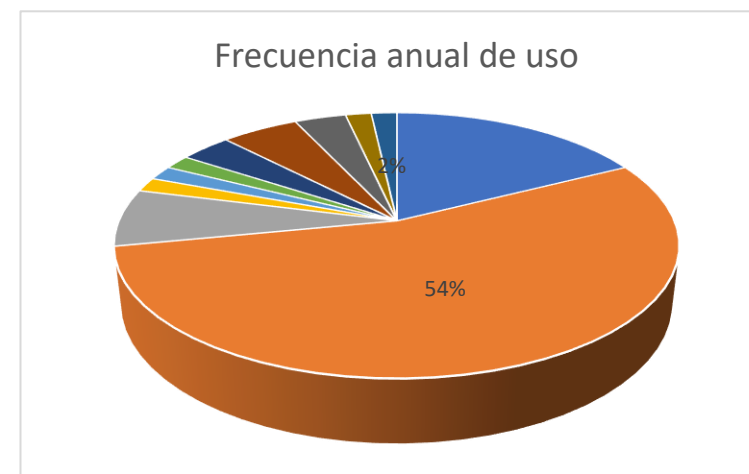
Investigación y estudio	39
Interés personal	10
Interés profesional	3
Otros	4
Sin datos	1



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

El **54%** de los usuarios acude a la institución una vez al año:

Nunca	10
1 vez al año	31
2 veces al año	4
3 veces al año	0
5 veces al año	1
Más de 5 veces al año	8
Sin datos	3



#### 4. Servicios usados:

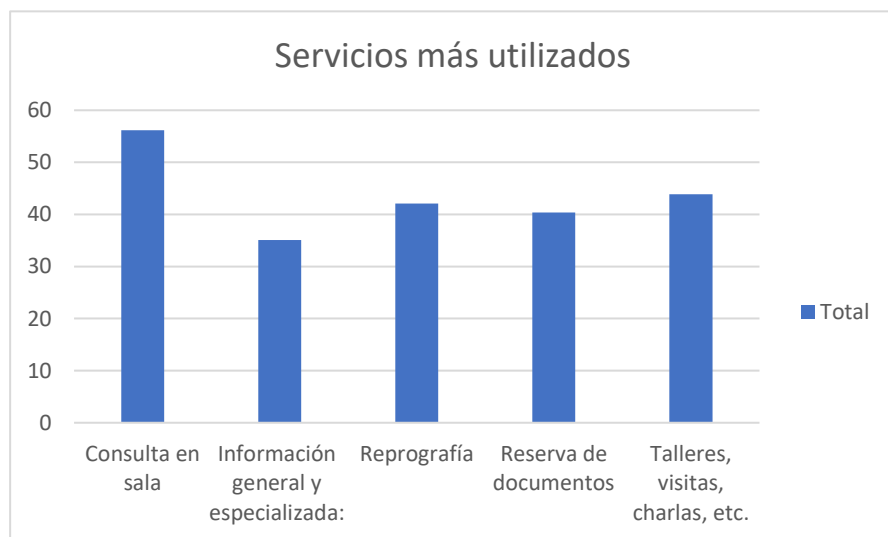
Consulta en sala: **56,14 %**

Reprografía: 42,11 %

Información general y especializada: 35,09 %

Reserva de documentos: 40,35 %

Talleres, visitas, charlas, etc.: 43,86 %



#### 5. Indicadores sobre los niveles de satisfacción del usuario:

Valoración del servicio de consulta en sala (0-10 siendo 10 muy satisfactorio):

Puntuación de 0-10	N.º de usuarios
10	15
9	9
8	3
7	3
6	0
5	1
4	0
3	0
2	0
1	0
Sin datos	26

Satisfacción por el servicio de reprografía (digitalización o fotocopia)  
(0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	15
9	3
8	4
7	1
6	1
5	0
4	0
3	0
2	0
1	0
Sin datos	33

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	7
8	11
7	1
6	2
5	1
4	0
3	0
2	0
1	0
Sin datos	24

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

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

Facilidad de localización de obras digitalizadas (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	13
9	7
8	9
7	7
6	2
5	0
4	0
3	0
2	0
1	0
Sin datos	19

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	16
9	8
8	7
7	4
6	3
5	1
4	0
3	0
2	0
1	0
Sin datos	18

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	16
9	8
8	12
7	3
6	1
5	2
4	
3	
2	
1	
Sin datos	15

Satisfacción con el horario de apertura (0-10)

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

Satisfacción información general y especializada recibida (0-10)

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	17
9	10
8	8
7	4
6	0
5	0
4	0
3	0
2	0
1	0
Sin datos	18

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	29
9	12
8	9
7	2
6	0
5	1
4	0
3	0
2	0
1	0
Sin datos	4

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	17
9	11
8	6
7	0
6	0
5	1
4	0
3	0
2	0
1	0
Sin datos	22



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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	7
9	5
8	7
7	0
6	0
5	2
4	0
3	0
2	0
1	0
Sin datos	36

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

Puntuación de 0-10	Nº de usuarios
10	21
9	16
8	9
7	5
6	1
5	0
4	0
3	0
2	0
1	0
Sin datos	5

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	23
Igual de lo que esperaba	8
Peor de lo que esperaba	0
NS/NC	26

