



# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA FORAL

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

# Índice

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA FORAL

### A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

### B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Hábitos y usos

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

### C. – CARTA DE SERVICIOS

## A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación  
A.2. Ficha técnica

# Objetivo Principal

---

**Analizar la satisfacción y actualizar las expectativas de las personas usuarias del servicio de la Biblioteca Foral de Bizkaia**

## Objetivos específicos

---

- Analizar la relación con el servicio de la Biblioteca Foral.
- Estudiar la satisfacción global y la recomendación de las personas usuarias de la Bibliotecas Forales.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
  - Información ofrecida
  - Prestación del servicio.
  - Atención a la persona usuaria.
  - Instalaciones y equipamientos
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios.

## A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación  
**A.2. Ficha técnica**

### Tipo de estudio



Cuantitativo

### Técnica a emplear



**Entrevistas personales** (Sistema CAPI)  
**Entrevistas Telefónicas** (Sistema CATI).

### Universo objeto de estudio



Personas usuarias del servicio de la  
Bibliotecas Foral.

### Detalle metodológico



Se han realizado **400 Entrevistas Presenciales y Telefónicas** a personas usuarias de las Bibliotecas Forales. Esto supone un  $e=5,00\%$  para un nivel de confianza del  $95,5\% 2\sigma$ .

### Realización trabajo de campo



## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

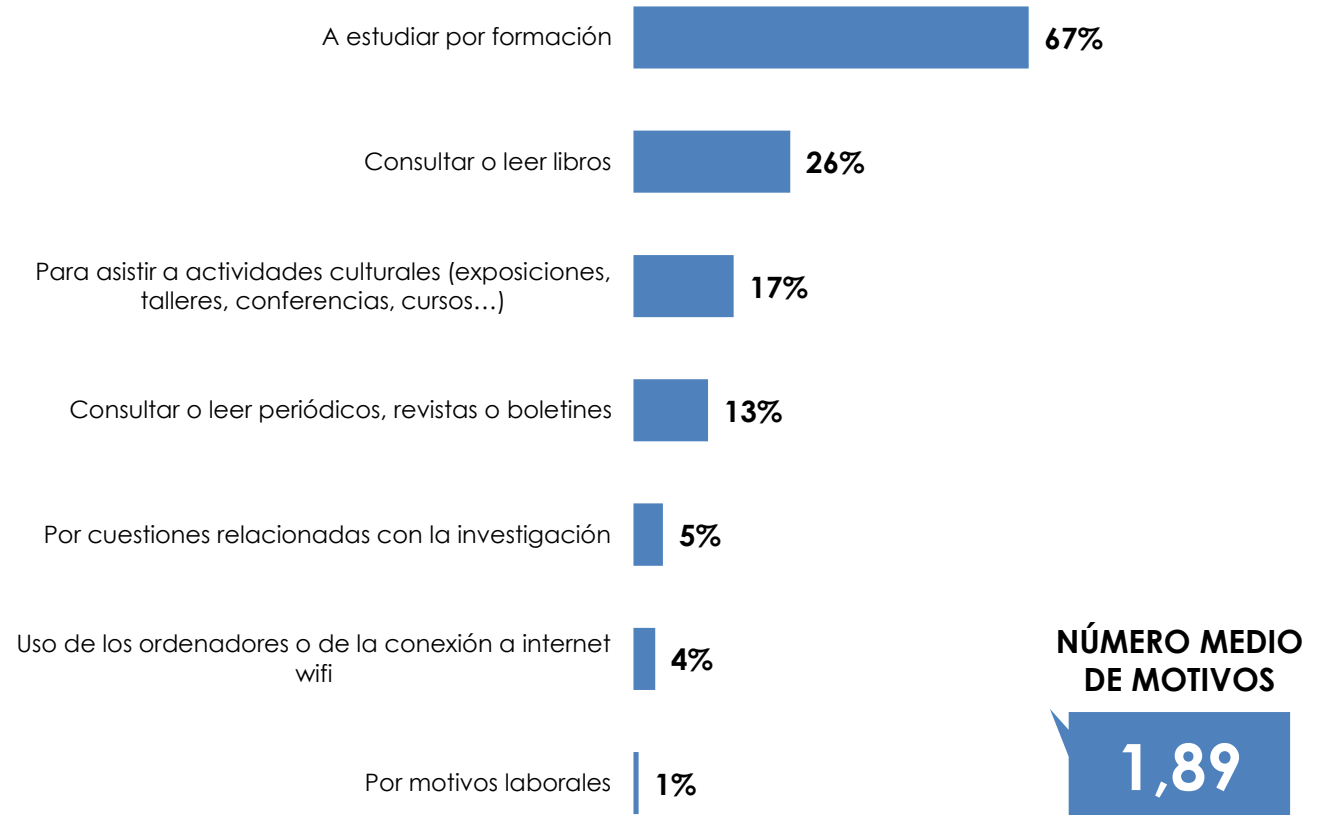
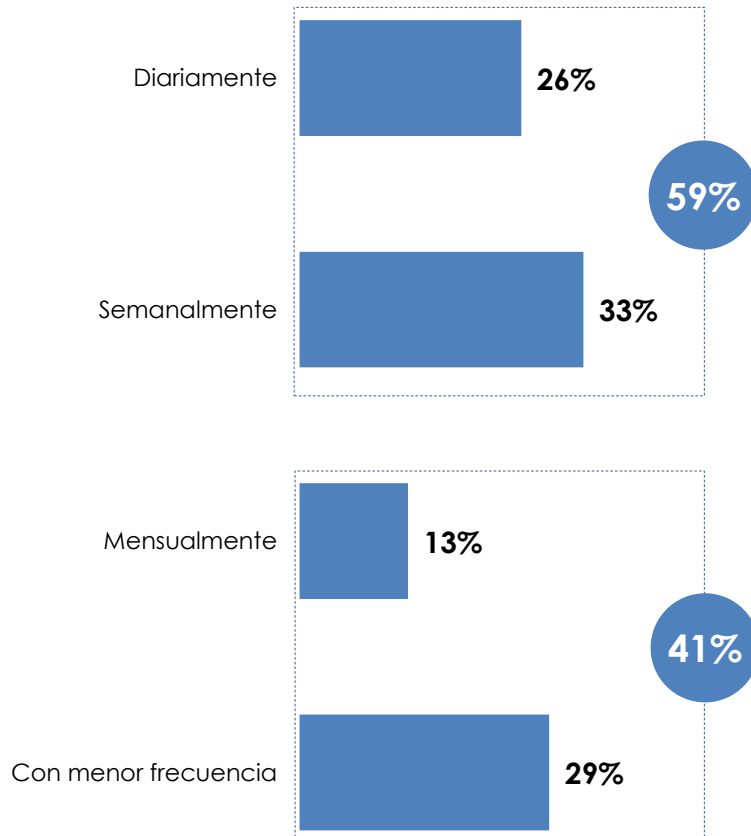
### **B.0. Hábitos y usos del servicio**

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

## FRECUENCIA Y MOTIVOS DE VISITA



- **Seis de cada diez** personas usuarias declaran acudir al menos una vez a la semana a la Biblioteca Foral.
- Principalmente acuden a la Biblioteca a estudiar, de manera secundaria también acuden para la consulta de libros o asistir a actividades culturales.

**(POA) ¿CON QUÉ FRECUENCIA ACUDE VD. A ESTA BIBLIOTECA?**

Base: Total de las personas entrevistadas

**(POB) CONCRETAMENTE, CUANDO ACUDE A ESTA BIBLIOTECA VA A ...**

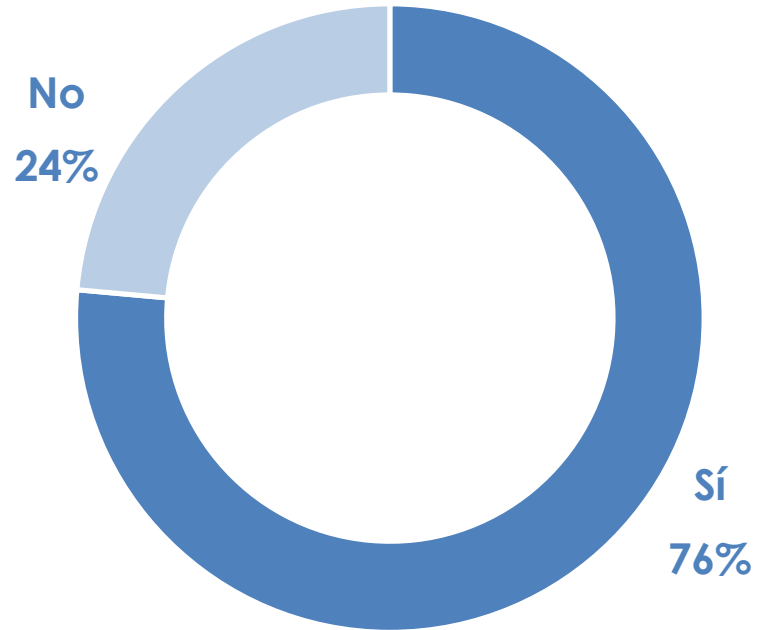
Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

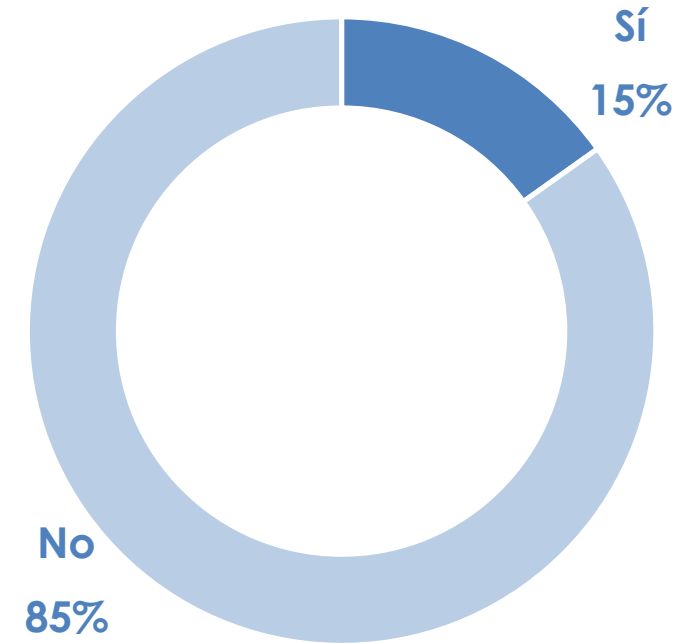


## DISPOSICIÓN DE CARNÉ

### CARNÉ DE USUARIO/A



### CARNÉ PARA LA INVESTIGACIÓN



- Tres de cada cuatro personas entrevistadas declaran **tener carné de usuario de la biblioteca**, mientras, un 15% dispone del carné de investigación.

(POE) ¿TIENE VD. CARNÉ DE USUARIO/A DE LA BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

(POF) ¿DISPONE DE CARNÉ PARA LA INVESTIGACIÓN DE LA BIBLIOTECA FORAL?

Base: Total de las personas entrevistadas

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

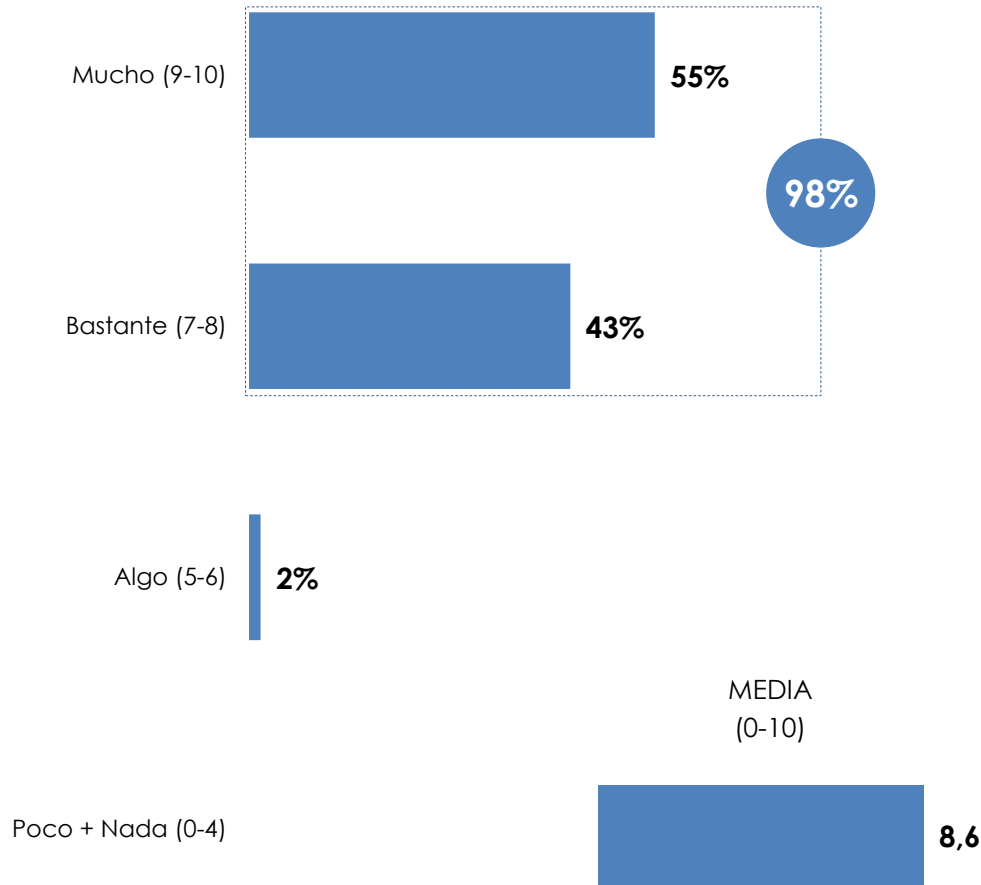
B.0. Hábitos y usos del servicio

**B.1. Satisfacción global inicial y recomendación**

B.2. Valoración pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

## SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA BIBLIOTECA FORAL



	TOTAL	SEXO		EDAD					
		Hombre	Mujer	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Más de 64
Mucho (9-10)	55%	53%	56%	56%	51%	69%	63%	56%	44%
Bastante (7-8)	43%	45%	42%	44%	47%	31%	33%	38%	54%
Algo (5-6)	2%	2%	1%				4%	7%	2%
Poco + Nada (0-4)	0%	1%			1%				
<b>MEDIA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>

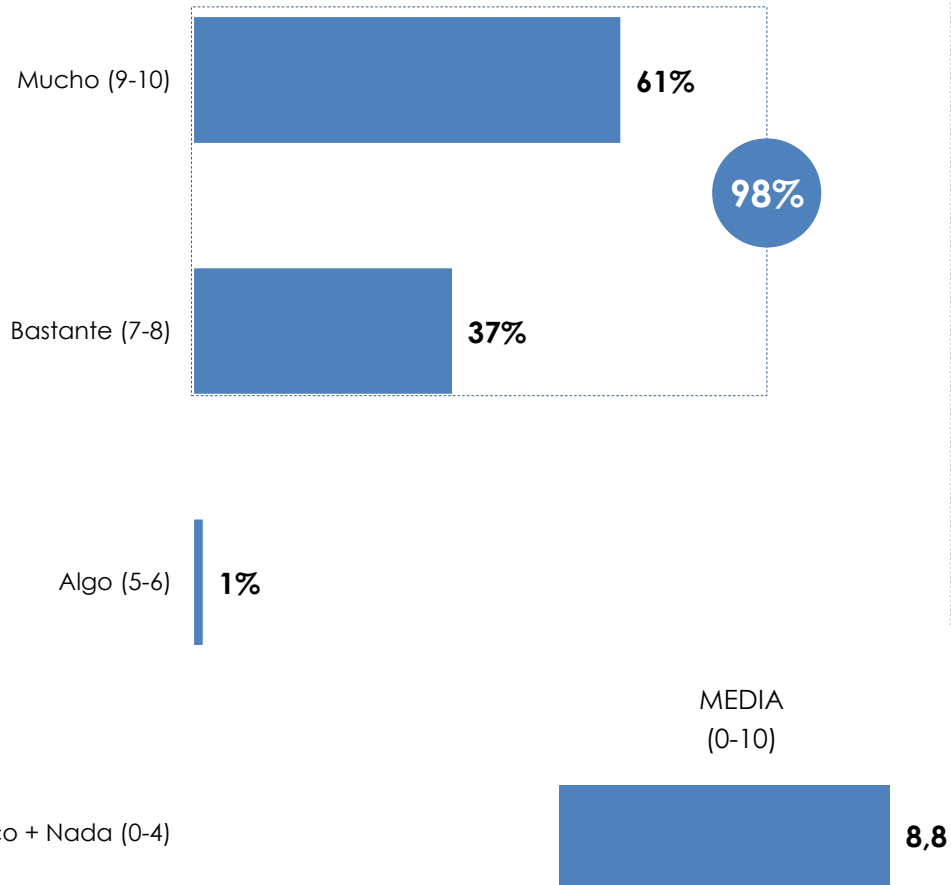
	TOTAL	TIPO DE ACTIVIDAD			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
Mucho (9-10)	55%	59%	56%	58%	34%
Bastante (7-8)	43%	39%	43%	41%	59%
Algo (5-6)	2%	2%	2%	0%	7%
Poco + Nada (0-4)	0%			0%	
<b>MEDIA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>

- El servicio proporcionado por la **Biblioteca Foral de Bizkaia alcanza índices de satisfacción de excelencia**, con prácticamente la totalidad de las personas muy o bastante satisfechas.
- Atendiendo a los colectivos analizados, encontramos niveles de satisfacción homogéneos.

(P1) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON LA BIBLIOTECA FORAL DE LA DIPUTACIÓN? EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”.

Base: Total de las personas entrevistadas

## PREDISPOSICIÓN POR SEGUIR UTILIZANDO LA BIBLIOTECA



	TOTAL	SEXO		EDAD					
		Hombre	Mujer	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Más de 64
Mucho (9-10)	<b>61%</b>	58%	63%	59%	55%	63%	71%	76%	53%
Bastante (7-8)	<b>37%</b>	40%	35%	41%	43%	32%	27%	22%	42%
Algo (5-6)	<b>1%</b>	2%	1%			2%	2%	1%	4%
Poco + Nada (0-4)	<b>0%</b>	1%			1%				1%
<b>MEDIA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>

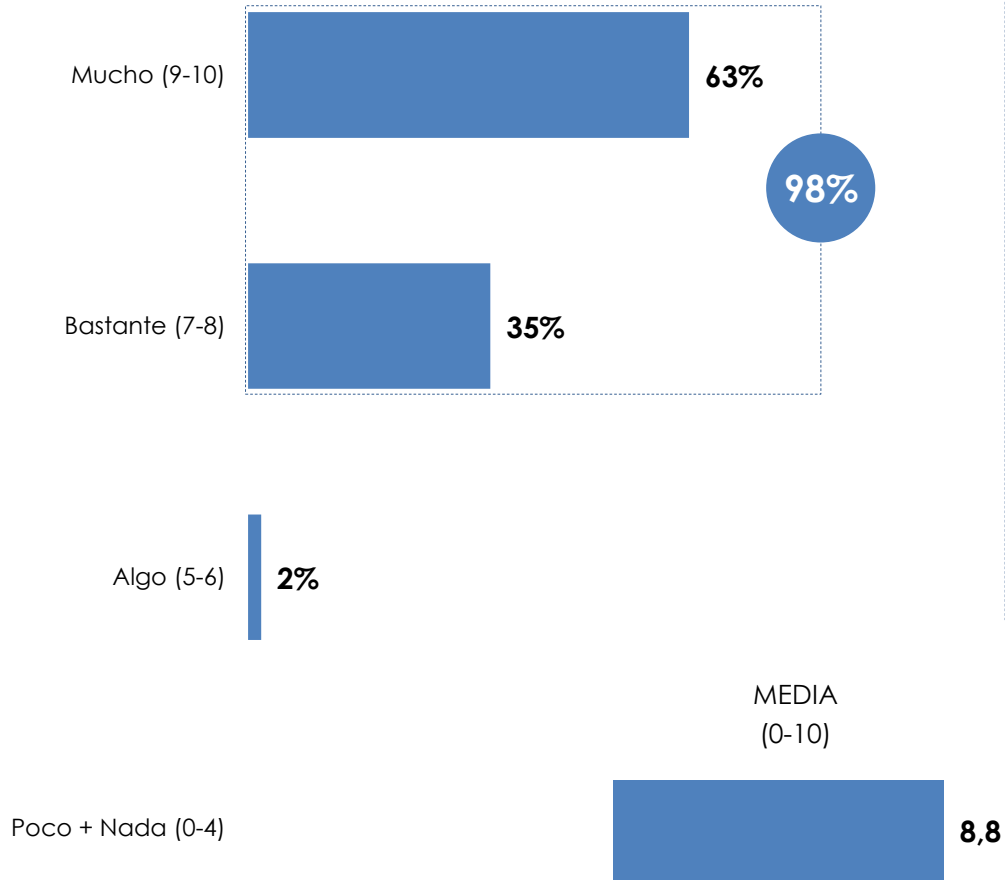
	TOTAL	TIPO DE ACTIVIDAD			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
Mucho (9-10)	<b>61%</b>	68%	67%	59%	51%
Bastante (7-8)	<b>37%</b>	27%	31%	39%	46%
Algo (5-6)	<b>1%</b>	2%	2%	0%	3%
Poco + Nada (0-4)	<b>0%</b>	2%		0%	
<b>MEDIA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>

- o La predisposición a seguir utilizando la Biblioteca es universal.

(P2) ¿CUÁL ES SU NIVEL DE PREDISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO ESTA BIBLIOTECA?

Base: Total de las personas entrevistadas

## RECOMENDACIÓN DE LA BIBLIOTECA



	TOTAL	SEXO		EDAD					
		Hombre	Mujer	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Más de 64
Mucho (9-10)	63%	60%	66%	59%	55%	75%	71%	63%	71%
Bastante (7-8)	35%	38%	33%	41%	42%	23%	27%	30%	28%
Algo (5-6)	2%	3%	1%		3%	2%	2%	7%	1%
Poco + Nada (0-4)									
<b>MEDIA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>8,7</b>	<b>9,0</b>

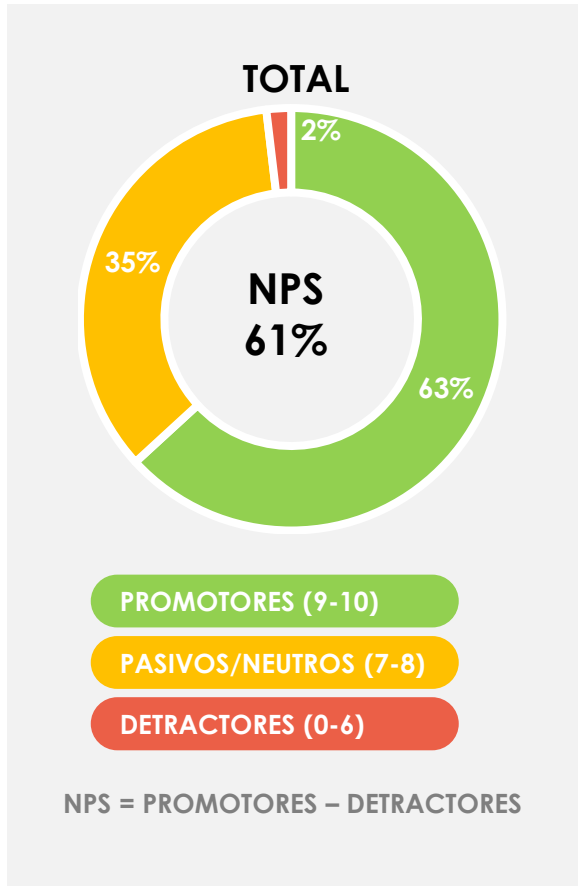
	TOTAL	TIPO DE ACTIVIDAD			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
Mucho (9-10)	63%	73%	67%	61%	61%
Bastante (7-8)	35%	27%	31%	38%	33%
Algo (5-6)	2%		2%	1%	7%
Poco + Nada (0-4)					
<b>MEDIA</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>

- Continuando con los datos positivos obtenidos en la satisfacción inicial y predisposición a seguir utilizando la Biblioteca, **el nivel de recomendación es muy elevado.**

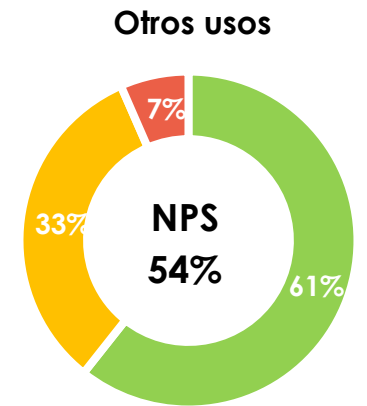
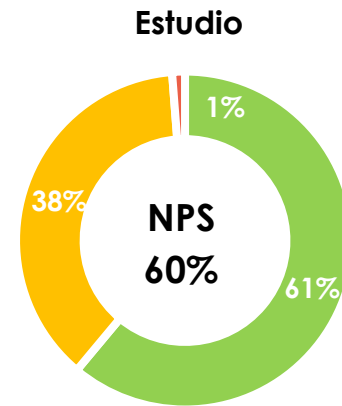
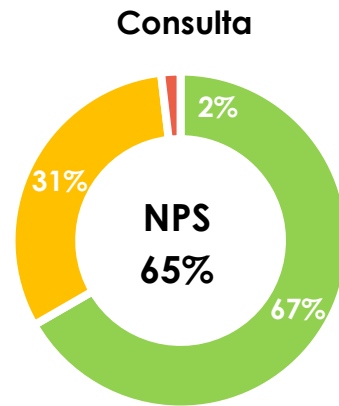
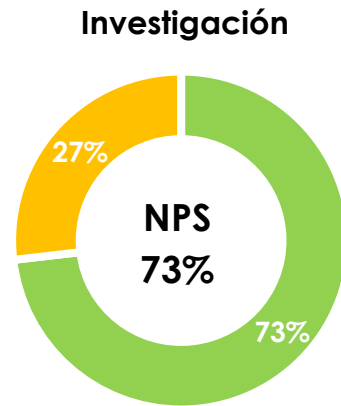
### (P3) ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA VD. ESTA BIBLIOTECA?

Base: Total de las personas entrevistadas

## NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



### TIPO DE ACTIVIDAD



- Obtenemos un Índice de Recomendación Neta muy elevado independientemente de la actividad realizada en la Biblioteca Foral.

(P3) ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA VD. ESTA BIBLIOTECA?

Base: Total de las personas entrevistadas

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Hábitos y usos del servicio

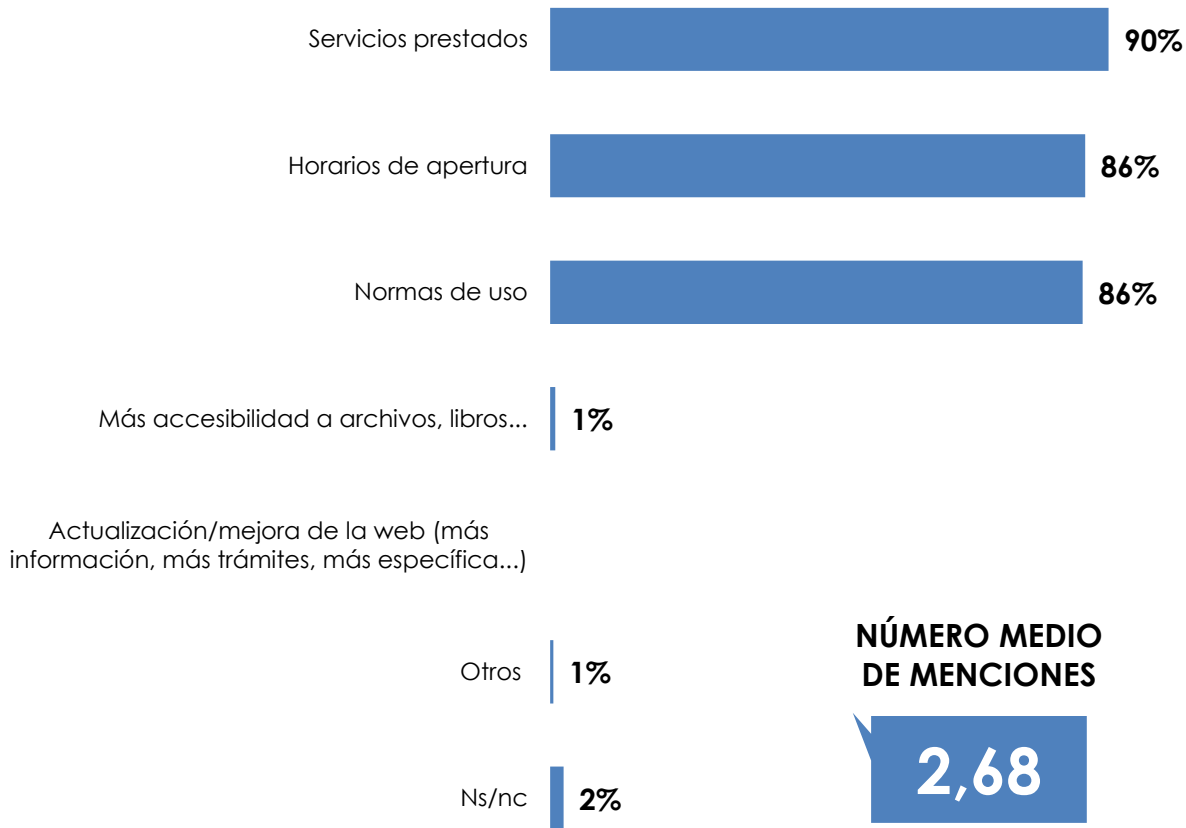
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

**B.2. Valoración pormenorizada**

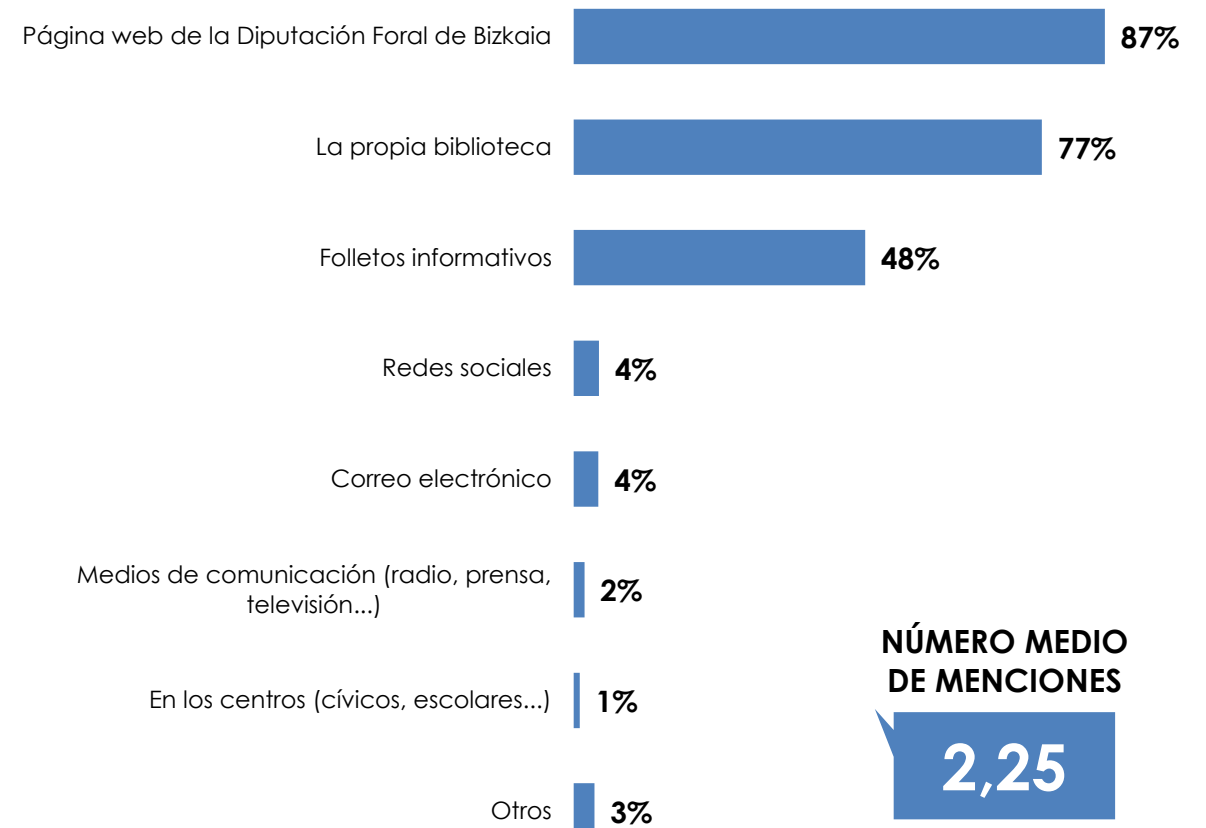
B.3. Satisfacción global reflexionada

## INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

## INFORMACIÓN QUE PROPORCIONAR



## CANAL DE INFORMACIÓN



- La amplia mayoría considera que **la Biblioteca Foral debería de proporcionar información acerca de los servicios que presta, los horarios de apertura y las normas de uso de la biblioteca.**
- El principal canal **a través** el cual las personas usuarias consideran que se debería de proporcionar esta información es la página web **de la Diputación Foral de Bizkaia.**

(P4) ¿QUÉ INFORMACIÓN CREE QUE DEBE PROPORCIONAR LA BIBLIOTECA FORAL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

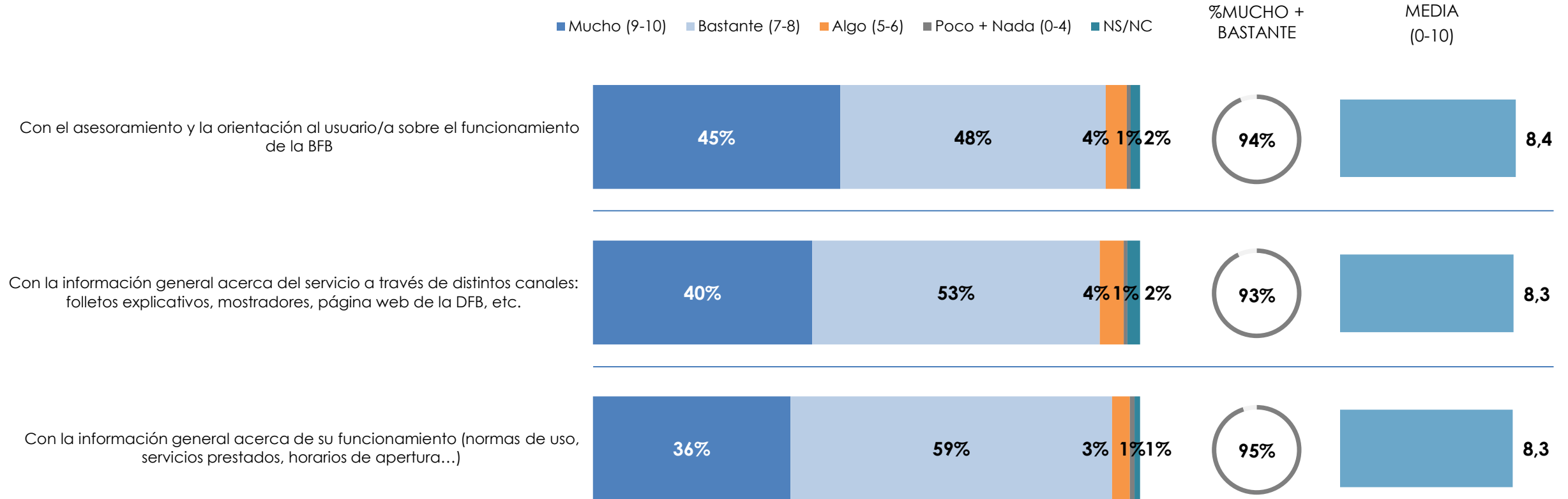
(P5) ¿A TRAVÉS DE QUÉ CANALES CONSIDERA VD. ADECUADO DAR A CONOCER LA INFORMACIÓN ACERCA LA BIBLIOTECA FORAL?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100



## SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN OFRECIDA

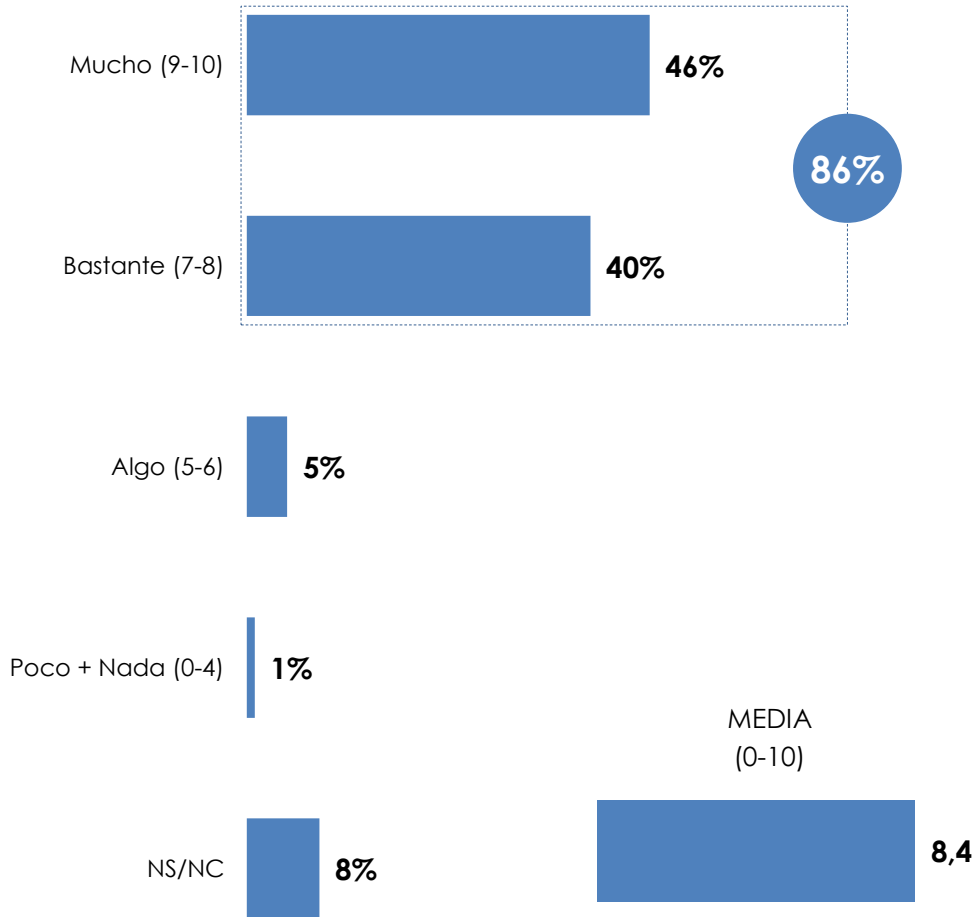


- Los aspectos relacionados con la información ofrecida por la Biblioteca Foral son valorados de manera excelente, con más del 90% de personas entrevistadas globalmente satisfecha.

(P6) LE VOY A MENCIONAR UNA SERIE DE ASPECTOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y QUISIERA QUE ME DIJERA HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”

Base: Total de las personas entrevistadas

## SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD DE MATERIAL DISPONIBLE EN LA BIBLIOTECA



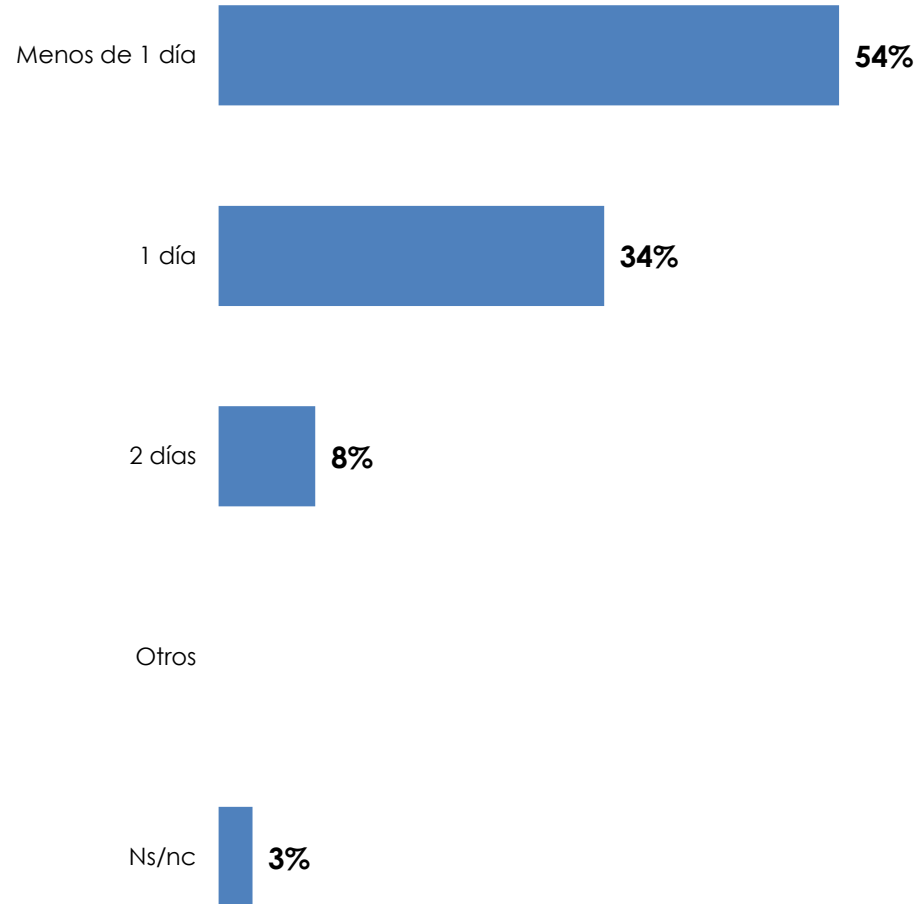
	TOTAL	TIPO DE ACTIVIDAD			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
Mucho (9-10)	46%	34%	48%	52%	16%
Bastante (7-8)	40%	46%	37%	42%	30%
Algo (5-6)	5%	12%	7%	2%	5%
Poco + Nada (0-4)	1%		2%	0%	2%
<b>MEDIA</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>

- La **satisfacción** con la cantidad de los diferentes materiales (libros, periódicos y revistas) obtiene **una valoración óptima**, obteniendo una media de **8,4** en una escala de 0-10.
- El colectivo que ha llevado a cabo en la **Biblioteca actividades culturales es quien se muestra menos satisfecho en comparación con el resto.**

(P7) ¿HASTA QUÉ PUNTO DIRÍA VD. QUE ESTÁ SATISFECHO/A CON LA CANTIDAD DE LIBROS, PERIÓDICOS Y REVISTAS DISPONIBLES EN LA BIBLIOTECA?

Bas: Total de las personas entrevistadas

## TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR RESPUESTA ANTE UNA CONSULTA ONLINE



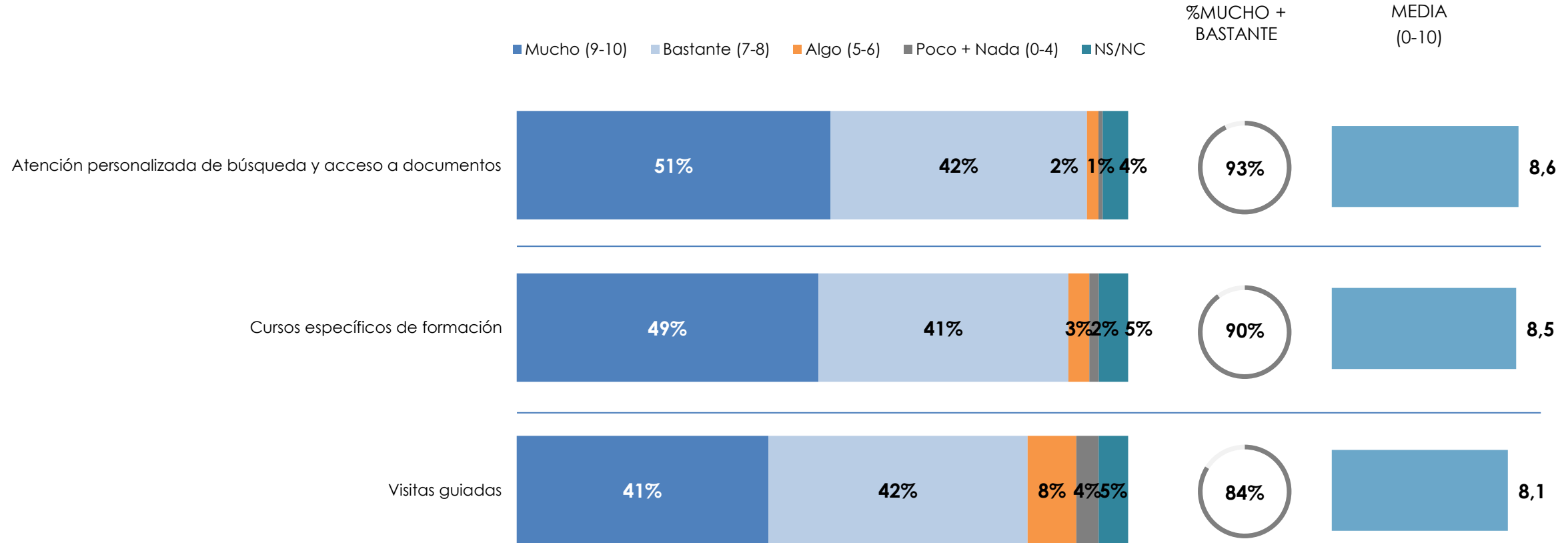
- **Algo más de la mitad las personas** consideran que el plazo adecuado para que la Biblioteca Foral **responda a las consultas on line debería ser de menos de un día.**



**(P8) SI VD. NECESITARA REALIZAR UNA CONSULTA ON LINE, ¿CUÁNTO TIEMPO SERÍA NORMAL ESPERAR PARA RECIBIR RESPUESTA ANTE LAS CONSULTAS ON LINE PLANTEADAS?**

**Base:** Total de las personas entrevistadas

## OFERTA DE ACCIONES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

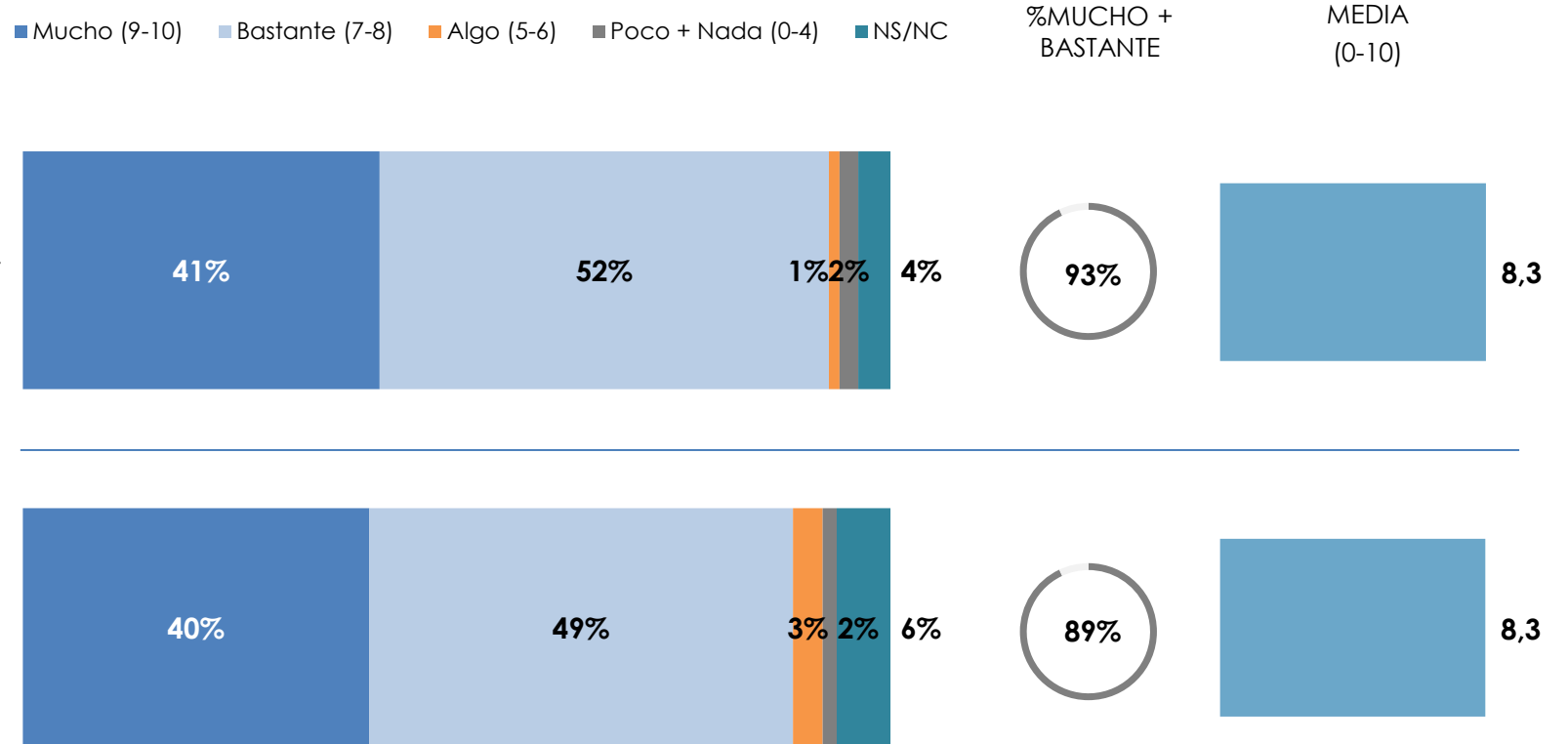


- Al menos el 90% de las personas consultadas considera muy o bastante adecuado que la Biblioteca Foral ofrezca atención personalizada de búsqueda y acceso a documentos y cursos específicos de formación.
- En un segundo nivel encontramos las visitas guiadas, un 84% cree adecuado que estas se ofrezcan en la Biblioteca.

(P9) CAMBIANDO DE TEMA, ¿QUÉ TIPO DE ACCIONES O ACTIVIDADES FORMATIVAS CONSIDERA VD. ADECUADO QUE SE OFREZCAN DESDE LA BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

## CONTENIDOS DE LAS ACTIVIDADES

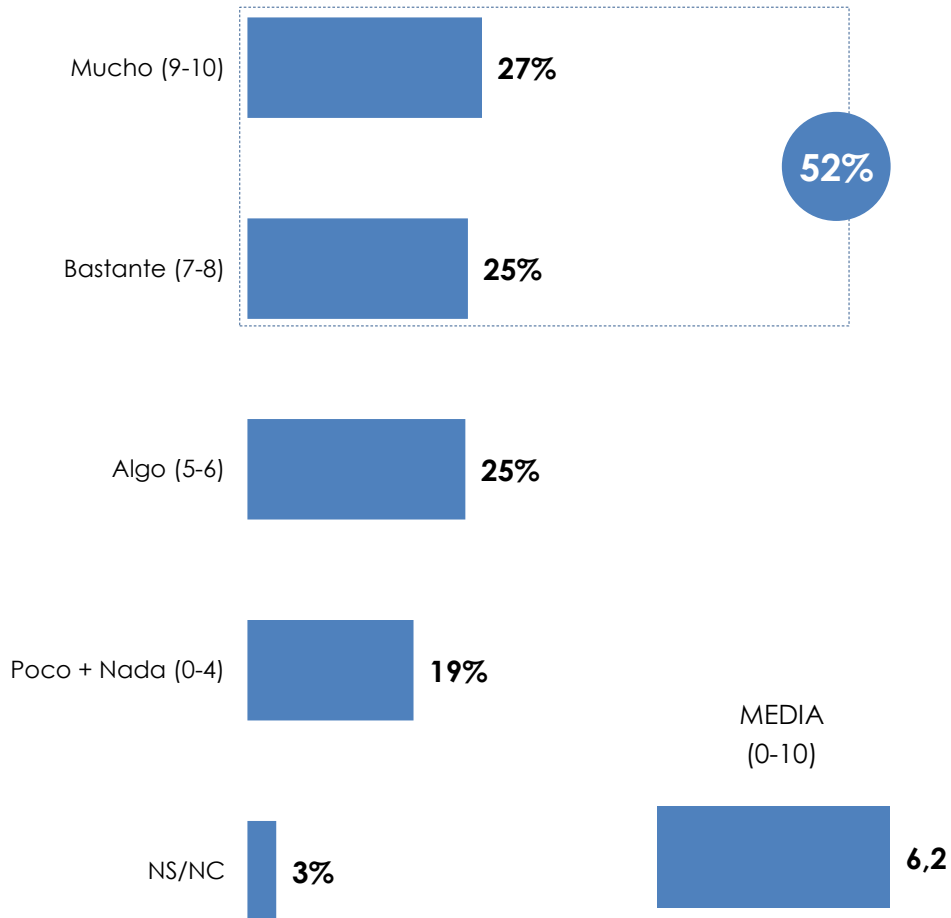


- La **satisfacción con** la cantidad y contenido de las **diferentes actividades formativas y culturales** tornan el **90% de personas consultadas muy o bastante satisfecha.**

(P10) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A” CON...?

Base: Total de las personas entrevistadas

## SUSTITUCIÓN DE LOS ORDENADORES POR TABLETS



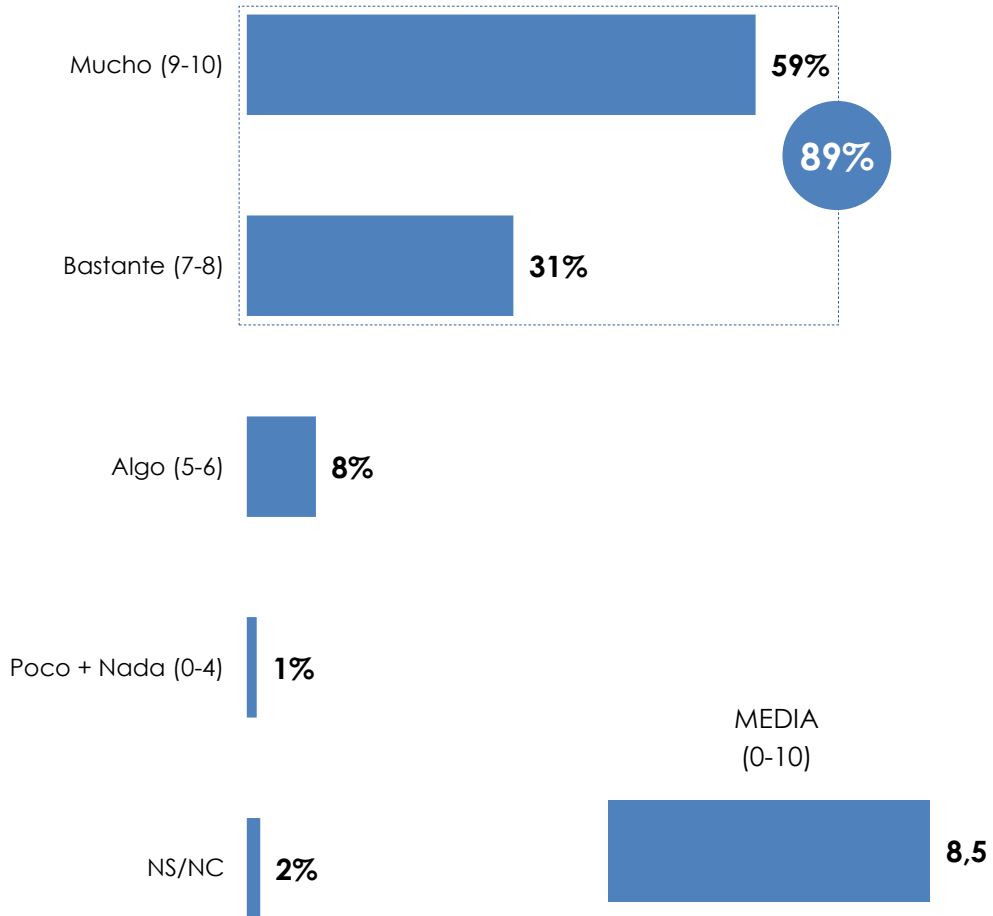
	TOTAL	TIPO DE ACTIVIDAD			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
Mucho (9-10)	27%	12%	20%	35%	11%
Bastante (7-8)	25%	15%	30%	25%	18%
Algo (5-6)	25%	24%	11%	33%	23%
Poco + Nada (0-4)	19%	32%	33%	7%	39%
<b>MEDIA</b>	<b>6,2</b>	<b>5,0</b>	<b>5,2</b>	<b>7,0</b>	<b>4,6</b>

- La mitad de las personas consideran interesante que los ordenadores disponibles con acceso a internet de la primera planta sean sustituidos por tablets.
- Sin embargo, el 19% considera esta iniciativa como poco o nada interesante.

(P11) ACTUALMENTE LA BIBLIOTECA DISPONE DE UNA SALA CON ORDENADORES CON ACCESO A INTERNET EN LA PRIMERA PLANTA, QUE PERMITE EL ACCESO A CONTENIDOS DIGITALES Y SU IMPRESIÓN ¿HASTA QUÉ PUNTO LE PARECERÍA A VD. INTERESANTE LA SUSTITUCIÓN DE LOS ACTUALES ORDENADORES POR TABLETS, PARA EL ACCESO A INTERNET, PERO SIN POSIBILIDAD DE IMPRESIÓN?

Base: Total de las personas entrevistadas

## IMPRESIÓN DE CONTENIDOS DIGITALES



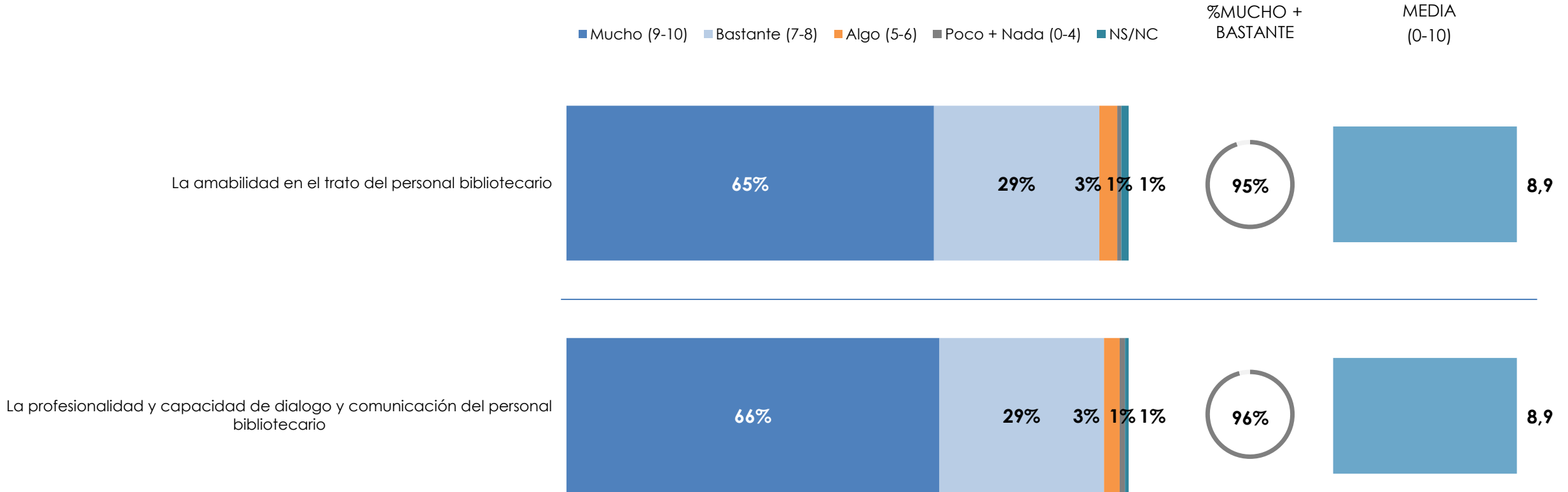
	TOTAL	TIPO DE ACTIVIDAD			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
Mucho (9-10)	59%	39%	50%	69%	38%
Bastante (7-8)	31%	29%	41%	25%	33%
Algo (5-6)	8%	17%	6%	6%	23%
Poco + Nada (0-4)	1%	12%		0%	3%
<b>MEDIA</b>	<b>8,5</b>	<b>7,3</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>7,7</b>

- Continuando con el uso de los ordenadores de la primera planta de la Biblioteca Foral, la amplia mayoría considera importante la posibilidad de imprimir contenidos digitales desde estos dispositivos.

(P11A) ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA VD. IMPORTANTE QUE SE PERMITA LA IMPRESIÓN DE CONTENIDOS DIGITALES EN EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET?

Base: Total de las personas entrevistadas

## SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL



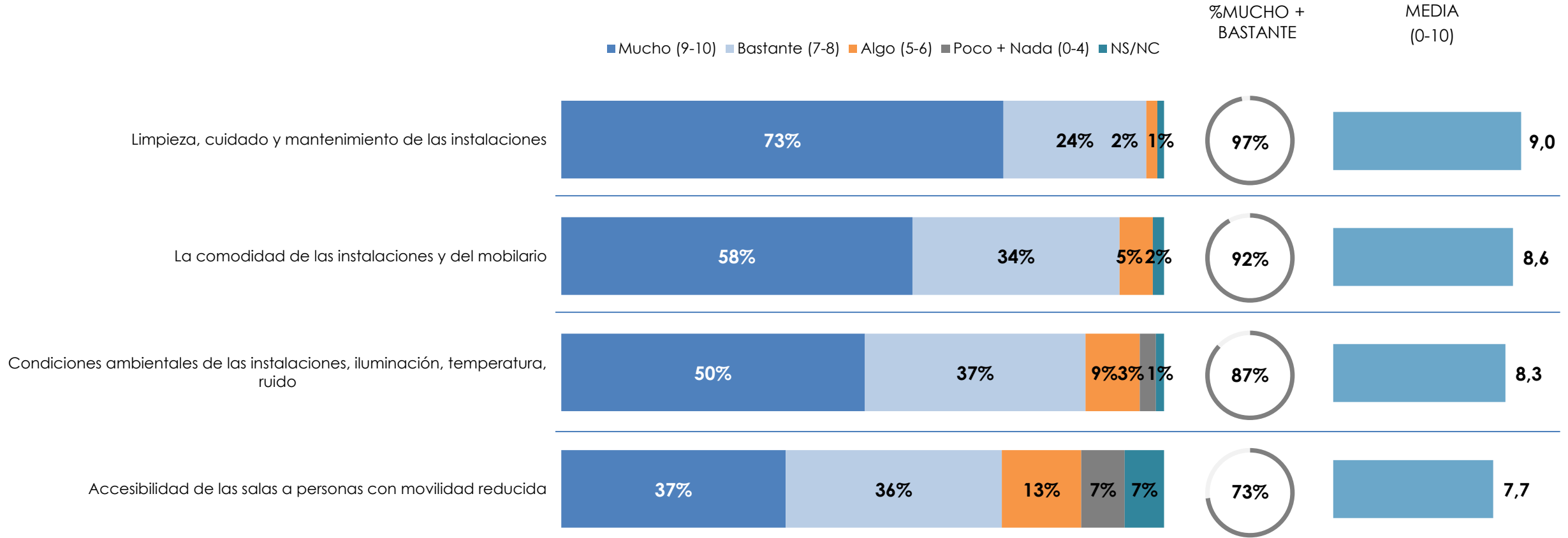
- Los aspectos relacionados con la atención del personal del servicio son **valorados de manera excelente, superando el 90%** de personas usuarias satisfechas en ambos casos.

(P12) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A” CON...?

Base: Total de las personas entrevistadas



## SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES

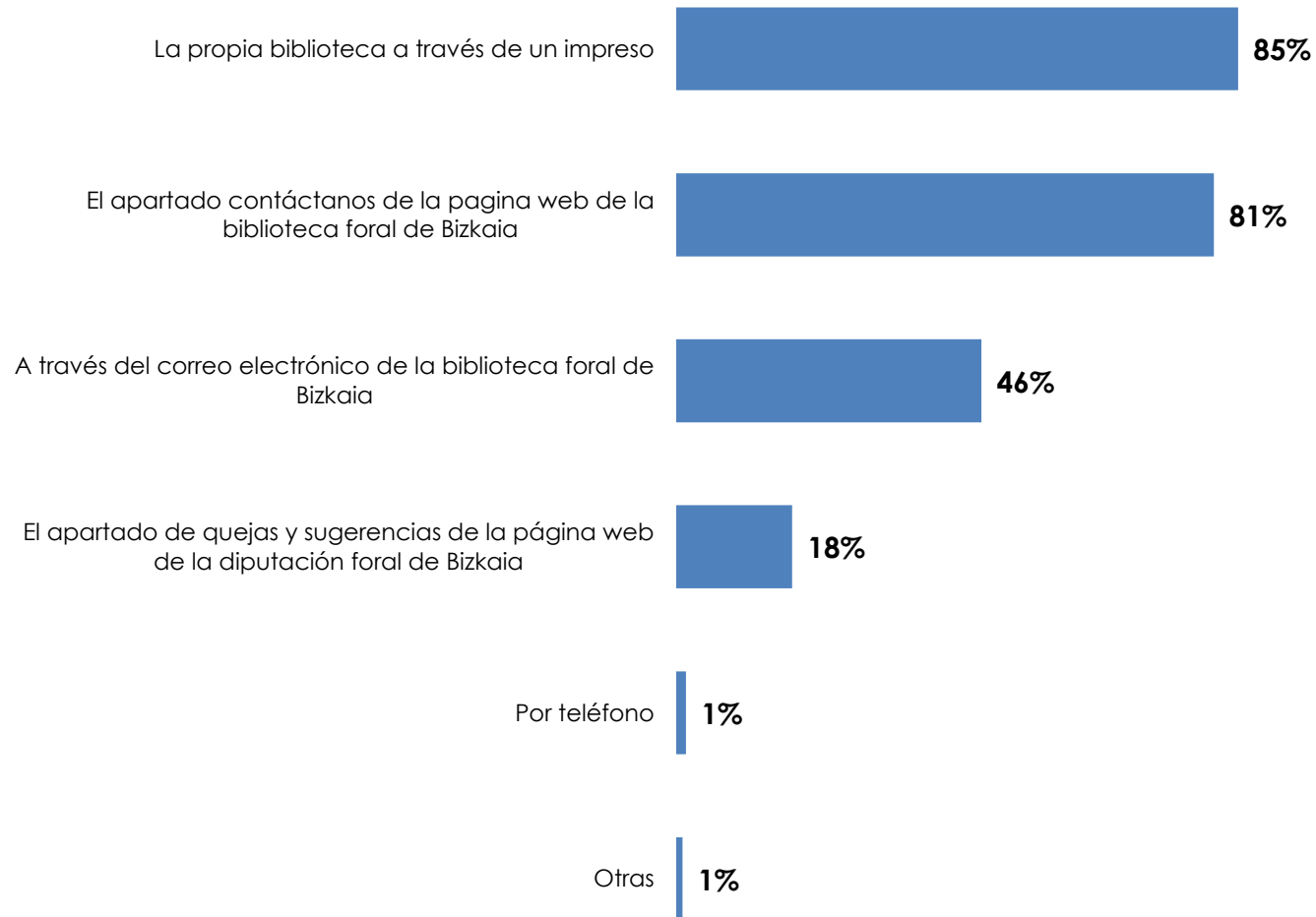


- Los aspectos relativos a las instalaciones de la Biblioteca Foral obtienen índices de satisfacción elevados, con niveles cercanos o superiores al 90% de personas satisfechas, exceptuando “la accesibilidad de las salas a personas con movilidad reducida”, aspecto valorado positivamente por tres cuartas partes.

(P13) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A” CON...?

Base: Total de las personas entrevistadas

## CANALES DE COMUNICACIÓN PARA PROBLEMAS, DUDAS O SUGERENCIAS



- En relación con los canales adecuados para comunicar cualquier problema, duda o sugerencia, **la propia Biblioteca a través de un impreso** o **el apartado de 'contáctanos' de la página web de la Biblioteca** son los más señalados.

**NÚMERO MEDIO DE MENCIONES**

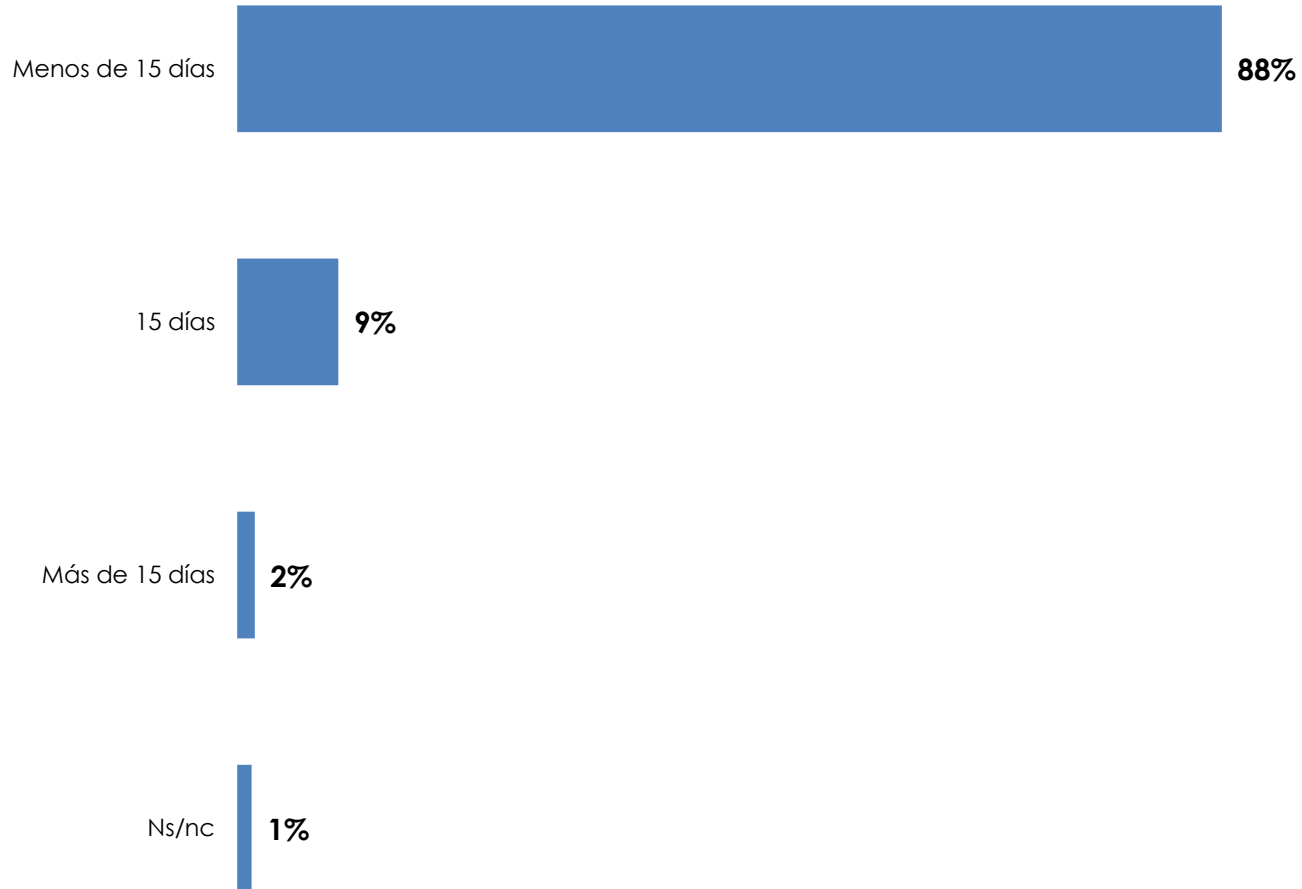
**2,33**

**(P14) ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES CONSIDERA VD. MÁS ADECUADO PARA QUE LAS PERSONAS USUARIAS COMUNIQUEN CUALQUIER PROBLEMA, DUDA O SUGERENCIA QUE PUDIERA TENER?**

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

## TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR RESPUESTA A LAS QUEJAS O SUGERENCIAS



- Siguiendo con la comunicación de quejas o sugerencias y la espera para recibir alguna respuesta, las personas usuarias se muestran **algo exigentes**, señalando un **plazo no superior a 15 días**.



(P15) ¿CUÁNTO TIEMPO SERÍA NORMAL ESPERAR PARA RECIBIR RESPUESTA A LAS QUEJAS O SUGERENCIAS PLANTEADAS?

Base: Total de las personas entrevistadas

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

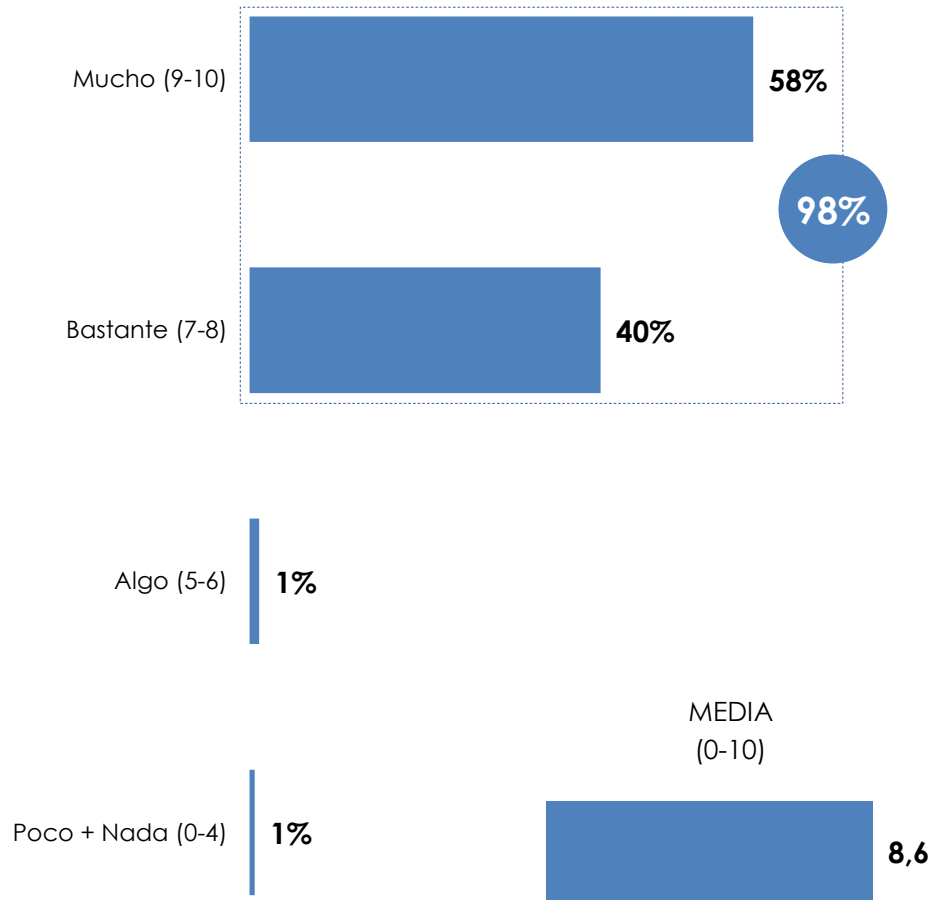
B.0. Hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

**B.3. Satisfacción global reflexionada**

## SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA FORAL

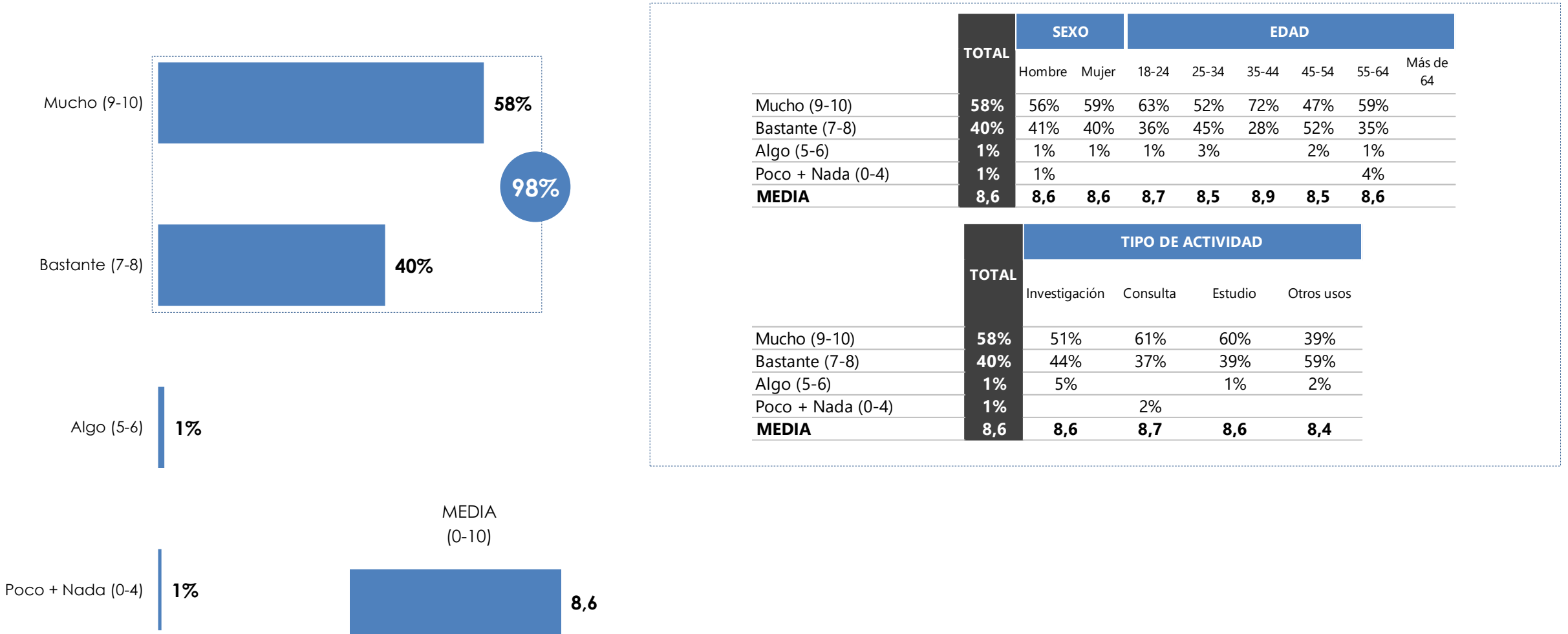


- Tras el análisis de los diferentes aspectos relativos a la Biblioteca Foral de Bizkaia observamos una clara estabilidad en la satisfacción, manteniendo los índices de excelencia obtenidos.
- En cuanto a anteriores tomas de datos, observamos un leve aumento de la satisfacción.

(P16) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA FORAL?

Base: Total de las personas entrevistadas

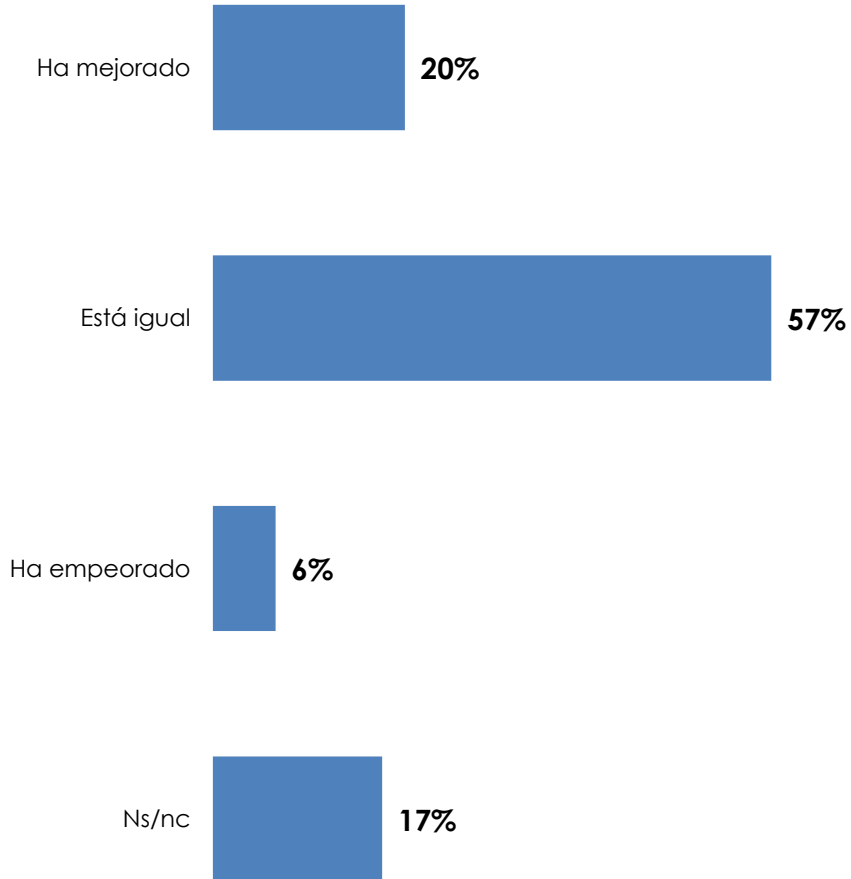
## SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA FORAL



(P16) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA BIBLIOTECA FORAL?

Base: Total de las personas entrevistadas

## EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO



	TOTAL	SEXO		EDAD					
		Hombre	Mujer	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Más de 64
Ha mejorado	20%	20%	20%	5%	16%	15%	34%	39%	33%
Está igual	57%	55%	58%	71%	57%	51%	39%	38%	52%
Ha empeorado	6%	9%	5%	4%	10%		5%	8%	10%
Ns/nc	17%	17%	18%	19%	18%	35%	22%	15%	5%

	TOTAL	TIPO DE ACTIVIDAD			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
Mucho (9-10)	20%	41%	26%	11%	36%
Bastante (7-8)	57%	49%	52%	64%	34%
Algo (5-6)	6%	7%	9%	5%	3%
Poco + Nada (0-4)	17%	2%	13%	19%	26%

- Las personas entrevistadas perciben una clara estabilidad en el servicio proporcionado por la Biblioteca Foral de Bizkaia frente a los últimos años.

(P17) ¿CÓMO CREE QUE HA EVOLUCIONADO LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA FORAL DURANTE LOS ÚLTIMOS AÑOS?

Base: Total de las personas entrevistadas

## SUGERENCIAS DE MEJORA



- Casi **la mitad de las y los usuarios/as no han sabido sugerir ninguna mejora**, pero entre las que sí, se menciona la mejora de la climatización de las salas y el cuidado y mantenimiento de los baños.

NÚMERO MEDIO DE MENCIONES

1,40



(P18) ¿SE LE OCURRE ALGUNA SUGERENCIA DE CARA A MEJORAR EL SERVICIO PRESTADO POR BFB?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100





## C- CARTA DE SERVICIOS

## CARTAS DE SERVICIOS

### NUESTROS COMPROMISOS



- En las siguientes páginas reflexionaremos sobre el **cumplimiento** de los **compromisos** recogidos en la **Carta de Servicios: Biblioteca Foral de Bizkaia. 2022-2023.**
- Para ello, recordaremos los compromisos publicados en dicha carta y concretaremos el área o dimensión al que pertenecen, para después conocer el resultado de la encuesta de satisfacción y el cumplimiento del compromiso.

# CARTAS DE SERVICIOS



## COMPROMISOS GENERALES

### NOS COMPROMETEMOS A:

Ofrecer unas instalaciones limpias, cuidadas y cómodas; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción

Ofrecer salas accesibles al 100% de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

### ¿CÓMO LO MEDIMOS?

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la limpieza y comodidad de las instalaciones en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.

Porcentaje (%) de salas accesibles a personas con movilidad reducida.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la accesibilidad de las salas en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.

## FORMACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

### NOS COMPROMETEMOS A:

Atender de forma personalizada en la búsqueda y acceso a documentos y ofrecer al menos 2 cursos específicos al año.

### ¿CÓMO LO MEDIMOS?

Número de cursos específicos de formación ofrecidos.

## ACCESO AL DOCUMENTO

### NOS COMPROMETEMOS A:

Ofrecer a las personas usuarias un fondo amplio y variado de libros, periódico y revistas; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

### ¿CÓMO LO MEDIMOS?

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la variedad de libros, periódicos, revistas en la pregunta correspondiente en la encuesta de satisfacción.

## INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

### NOS COMPROMETEMOS A:

Atender a las personas usuarias de forma profesional y amable; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Asesorar y orientar a las personas usuarias de forma adecuada sobre el funcionamiento de la biblioteca; con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las personas usuarias información tanto en la propia biblioteca como a través de la página web de la BFB.

Responder en menos de 2 días hábiles a las consultas recibidas por internet (web o mail).

### ¿CÓMO LO MEDIMOS?

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención del personal de la biblioteca, en la pregunta correspondiente en la encuesta de satisfacción.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el asesoramiento del personal de la biblioteca sobre su funcionamiento, en la pregunta correspondiente en la encuesta de satisfacción.

Volumen de información que se ofrece a las personas usuarias en la BFB y a través de la web.

Tiempo que se tarda en responder a las consultas que las personas usuarias hacen por internet.

## ACTIVIDADES CULTURALES

### NOS COMPROMETEMOS A:

Ofrecer como mínimo al año: una conferencia o charla literaria, un taller, una exposición y un concurso literario.

### ¿CÓMO LO MEDIMOS?

Número de conferencias/charlas y conferencias realizadas.

Número de talleres realizados.

Número de exposiciones realizadas.

Número de concursos literarios realizados.



Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados para el Servicio de la Biblioteca Foral.

**ATRIBUTO**

**COMPROMISO**

**RESULTADO**

<p>Ofrecer unas instalaciones limpias, cuidadas y cómodas</p>	<p>Obtener una puntuación media superior a 8 en la cuesta de satisfacción</p>	<p><b>8,8*</b> <b>Cumplimiento</b></p> <p> <small>                     Limpieza, cuidado y mantenimiento de las instalaciones 9,0                      La comodidad de las instalaciones y del mobiliario 8,6                 </small> </p>
<p>Ofrecer salas accesibles al 100% de las personas usuarias</p>	<p>Obtener una puntuación media superior a 8 en la cuesta de satisfacción</p>	<p><b>7,7</b> <b>Incumplimiento</b></p>
<p>Ofrecer a las personas usuarias un fondo amplio variado de libros, periódicos y revistas</p>	<p>Obtener una puntuación media superior a 7 en la cuesta de satisfacción</p>	<p><b>8,4</b> <b>Cumplimiento</b></p>

\* Nota: El dato obtenido en los resultados de cumplimiento de los compromisos ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados para el Servicio de la Biblioteca Foral.



ATRIBUTO	COMPROMISO	RESULTADO
<p>Atender a las personas usuarias de forma profesional y amable</p>	<p>Obtener una puntuación media superior a 8 en la cuesta de satisfacción</p>	<p><b>8,9*</b> <b>Cumplimiento</b></p> <p>La amabilidad en el trato del personal bibliotecario 8,9 La profesionalidad y capacidad del diálogo y comunicación del personal bibliotecario 8,9</p>
<p>Asesorar y orientar a las personas usuarias de forma adecuada sobre el funcionamiento de la biblioteca</p>	<p>Obtener una puntuación media superior a 7,5 en la cuesta de satisfacción</p>	<p><b>8,9</b> <b>Cumplimiento</b></p>

\* Nota: El dato obtenido en los resultados de cumplimiento de los compromisos ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.