

Presentación de resultados

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA

A. Planteamiento metodológico

› Objetivo Principal

Analizar la satisfacción 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 Biblioteca Foral.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
 - Información ofrecida.
 - Prestación de servicio.
 - Atención a la persona usuaria.
 - Instalaciones y equipamientos.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios.



Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



Entrevistas Personales (CAPI) y Telefónicas (CATI) con modelo de cuestionario semi estructurado

Detalle del planteamiento Metodológico



Se han realizado 384 entrevistas presenciales y telefónicas entre las personas usuarias que acuden a la Biblioteca Foral de Bizkaia. Esto supone un error muestral de $\pm 5,10\%$.

Posteriormente se ha procedido a la ponderación de los datos en función de los hábitos de uso de la Biblioteca Foral.

Universo de análisis



Personas usuarias del servicio de la Biblioteca Foral de Bizkaia

Realización trabajo de campo



Abril y mayo de 2025

B. Resultados de la investigación

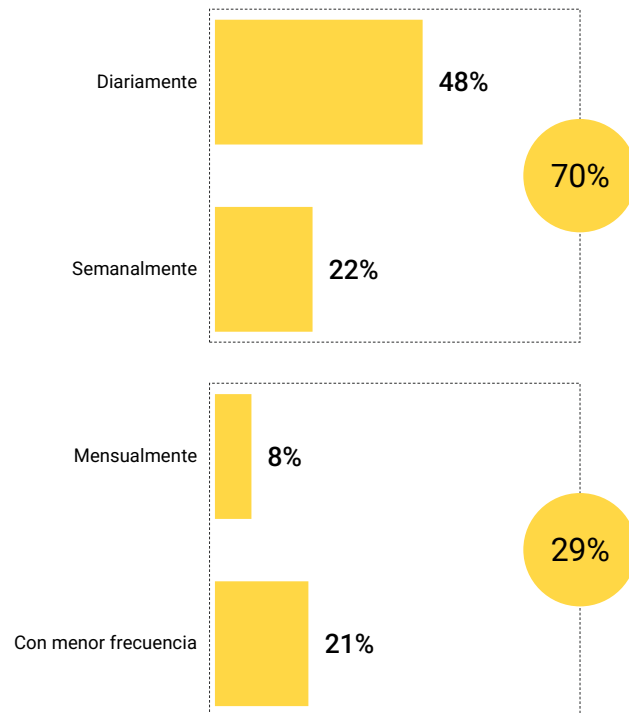
B.0. Hábitos y motivos de visita

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Valoración pormenorizada

B.4. Satisfacción global reflexionada

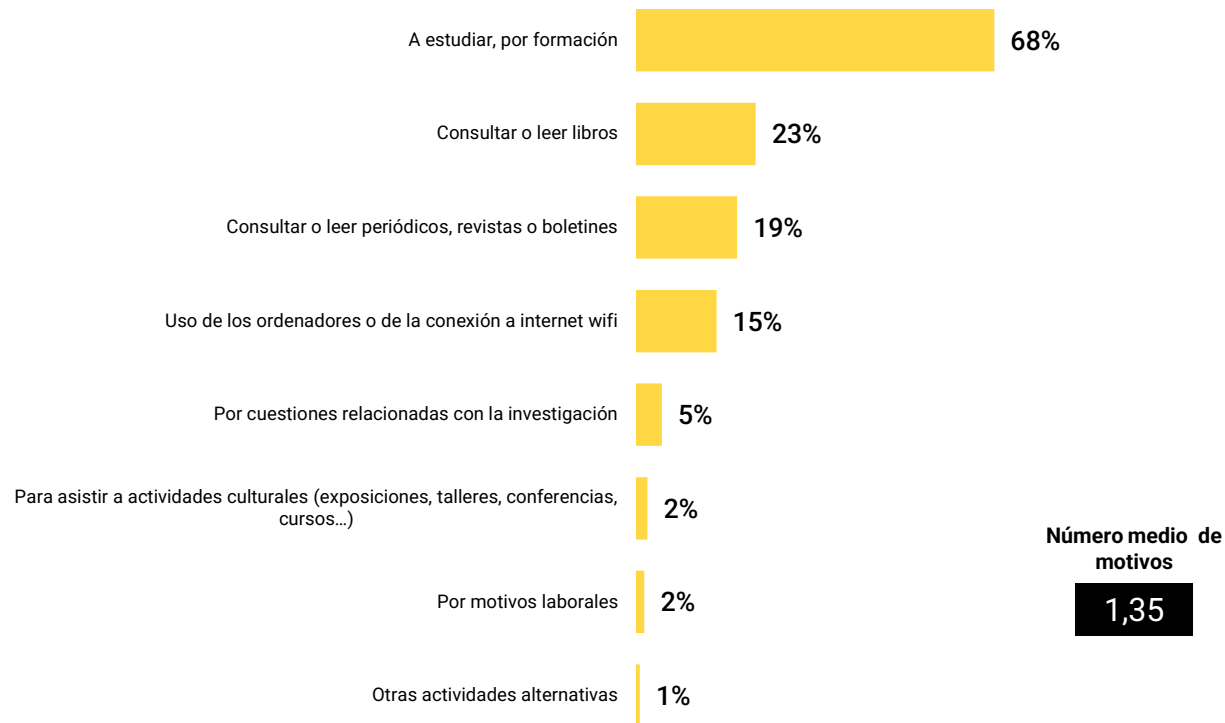
Frecuencia de visita a la Biblioteca



(P0A) - ¿Con qué frecuencia acude Vd. a esta Biblioteca?

Base: Total de personas entrevistadas

Motivos de la visita a la Biblioteca

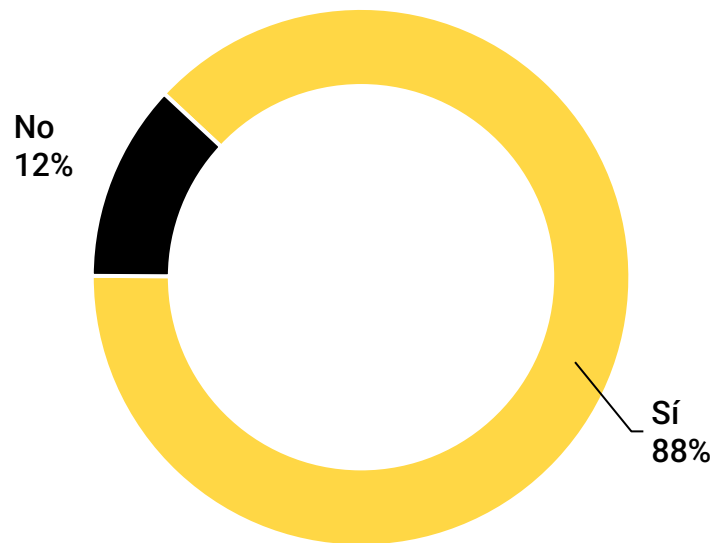


(P0B) - Concretamente, cuando acude a esta Biblioteca va a ...

Base: Total de personas entrevistadas

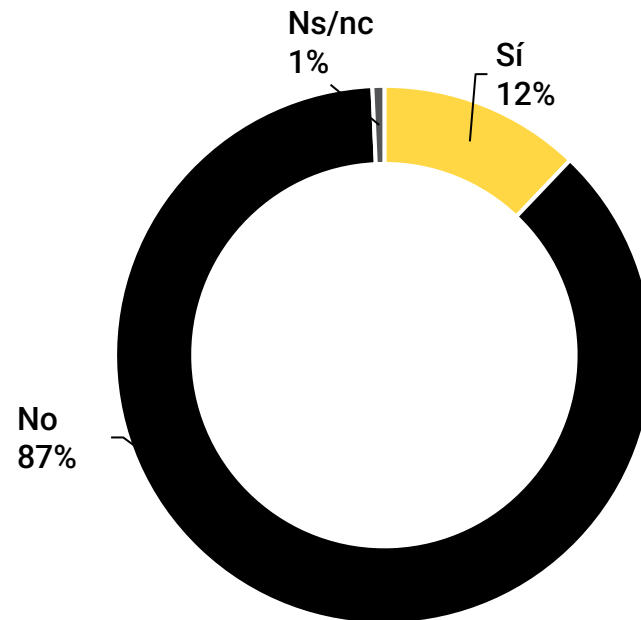
* Pregunta abierta y de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

Disposición de carné



(P0E) - ¿Tiene Vd. carné de usuario/a de la Biblioteca Foral de Bizkaia?

Base: Total de personas entrevistadas



(P0F) - ¿Dispone de carné para la investigación de la Biblioteca Foral?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

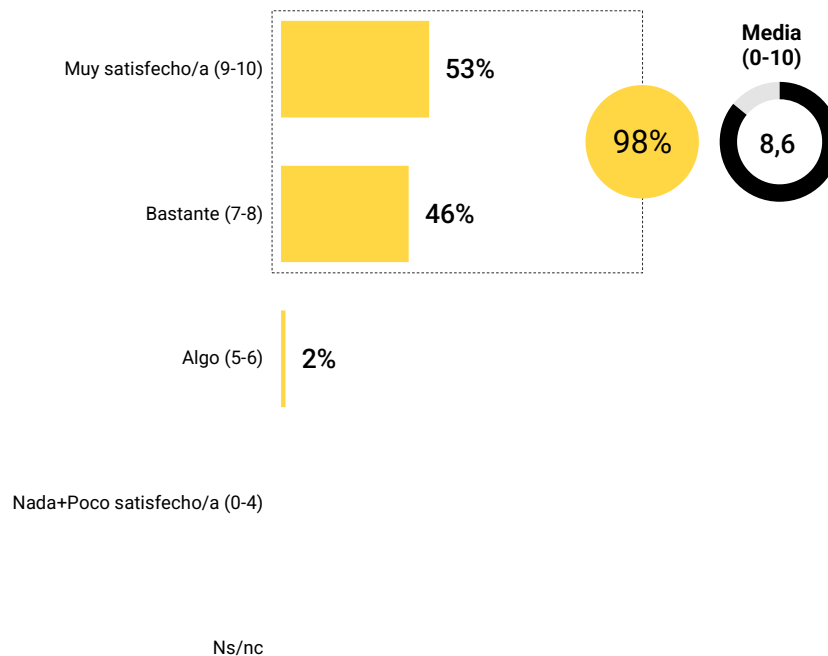
B.0. Hábitos y motivos de visita

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Valoración pormenorizada

B.4. Satisfacción global reflexionada

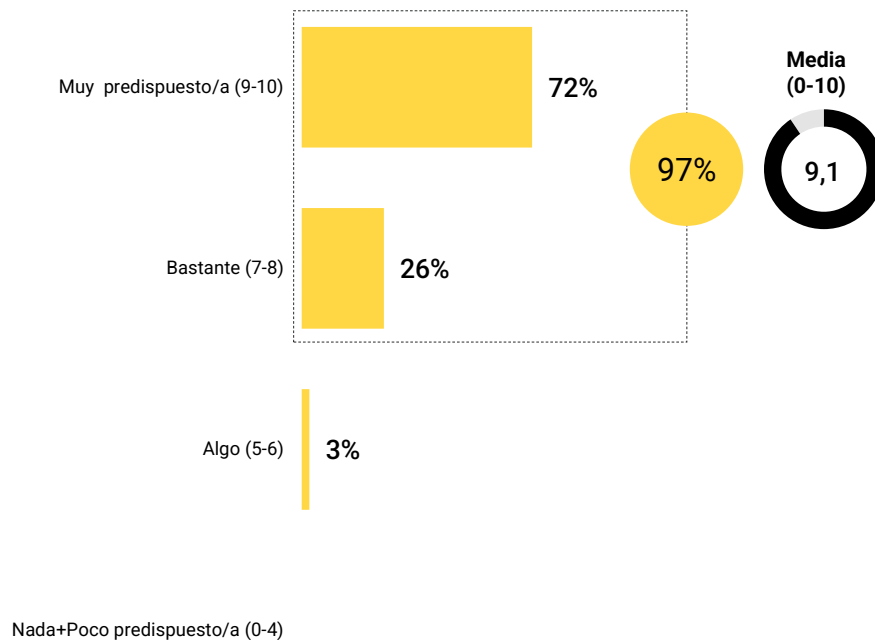
Satisfacción global con la Biblioteca Foral



(P1) - ¿Hasta qué punto esta 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 personas entrevistadas

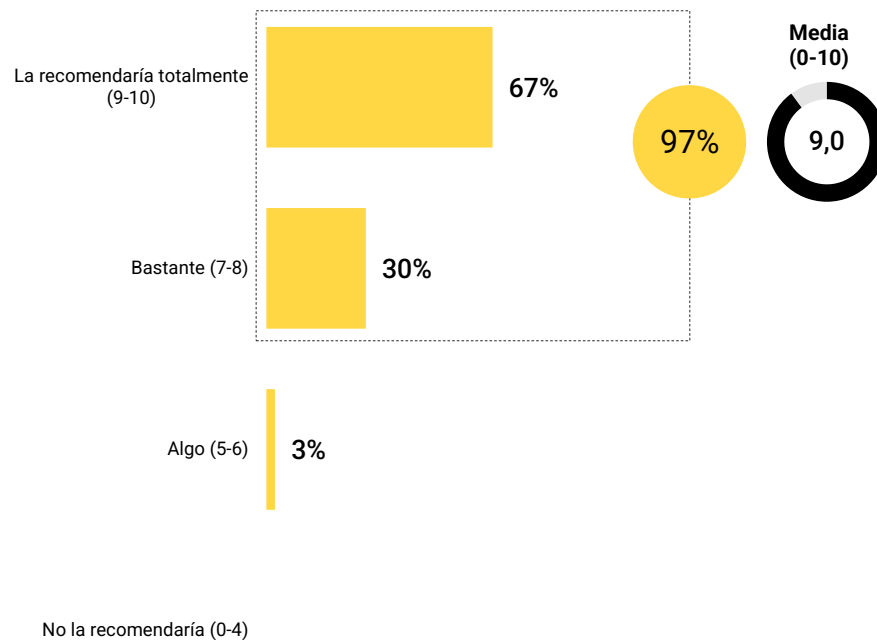
Predisposición para seguir utilizando la Biblioteca



(P2) - ¿Cuál es su nivel de predisposición a seguir utilizando esta Biblioteca?

Base: Total de personas entrevistadas

Recomendación de la Biblioteca



(P3) - ¿En qué medida recomendaría Vd. esta biblioteca?

Base: Total de personas entrevistadas

IRN*

+65**DETRACTORES (0-6)****PASIVOS (7-8)****PROMOTORES (9-10)**

3%

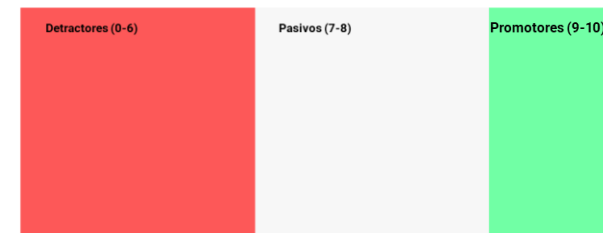
30%

67%

TOTAL

El Índice de Recomendación Neta (IRN)

- El índice de Recomendación Neta (IRN) se obtiene a través de la siguiente pregunta: En una escala de 0 a 10, ¿en qué medida recomendaría...?
- En función de respuesta, categorizamos a las personas usuarias en los siguientes segmentos: Detractores, Pasivos y Promotores.



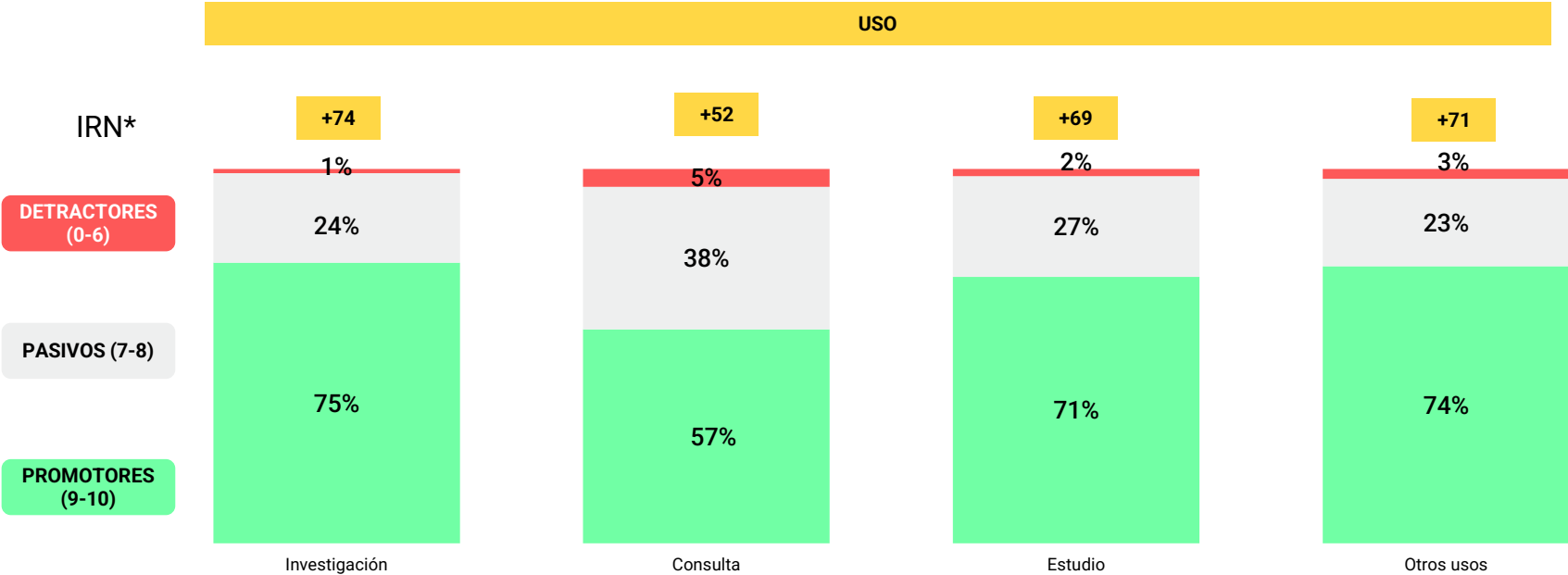
El Índice de Recomendación Neta (IRN) =



* IRN: % Promotores - % Detractores.

(P3) - ¿En qué medida recomendaría Vd. esta biblioteca?

Base: Total de personas entrevistadas



* IRN: % Promotores - % Detractores.

(P3) - ¿En qué medida recomendaría Vd. esta biblioteca?
Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

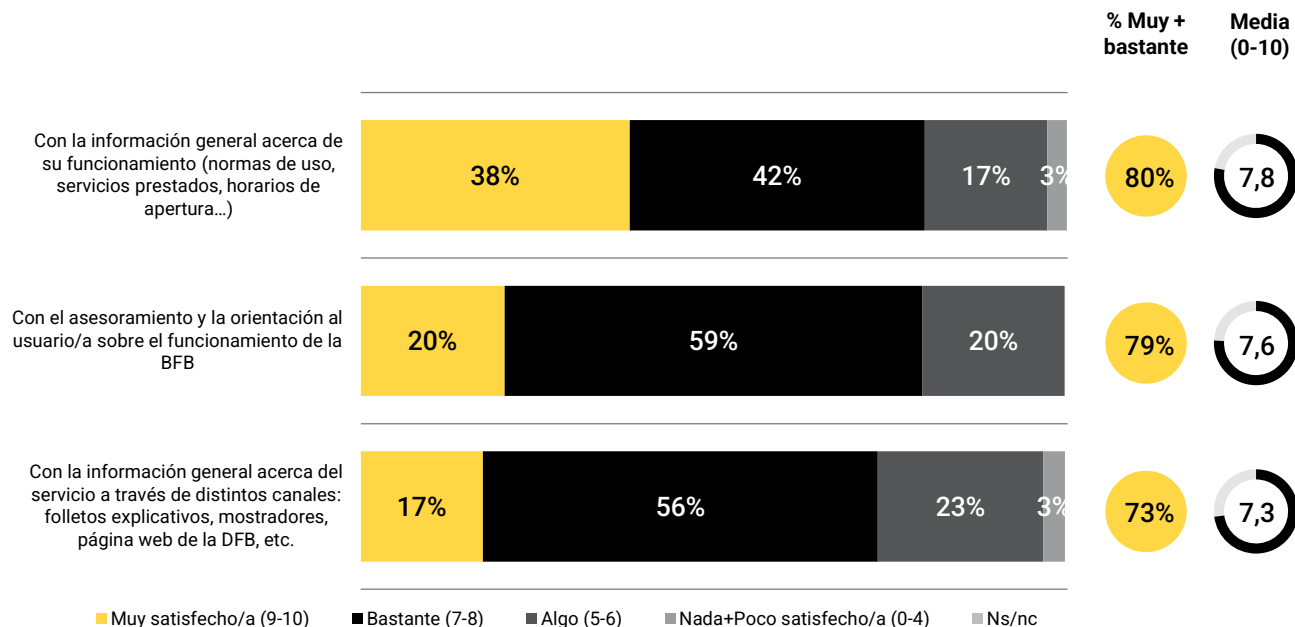
B.0. Hábitos y motivos de visita

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Valoración pormenorizada

B.4. Satisfacción global reflexionada

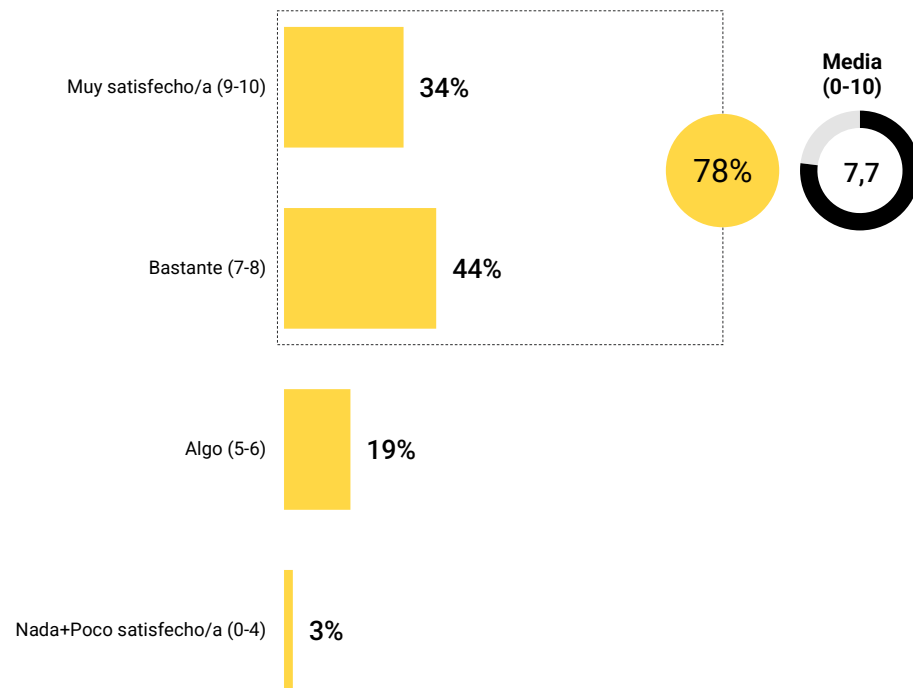
Satisfacción con la información proporcionada por el servicio



(P4) - Le voy a mencionar una serie de aspectos relativos a la información del servicio, y quisiera que me dijera hasta que punto está Vd. satisfecho/a en una escala de 0 "Nada satisfecho/a" a 10 "Muy satisfecho/a" con...

Base: Total de personas entrevistadas

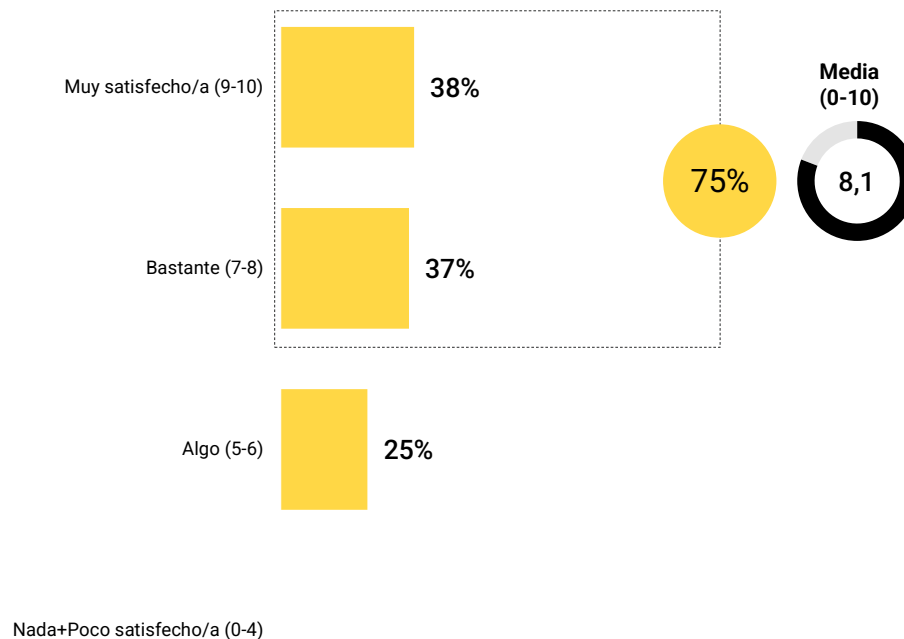
Satisfacción con la cantidad de material disponible en la Biblioteca



(P5) - ¿Hasta qué punto diría Vd. que está satisfecho/a con la cantidad de libros, periódicos y revistas disponibles en la Biblioteca?

Base: Total de personas entrevistadas

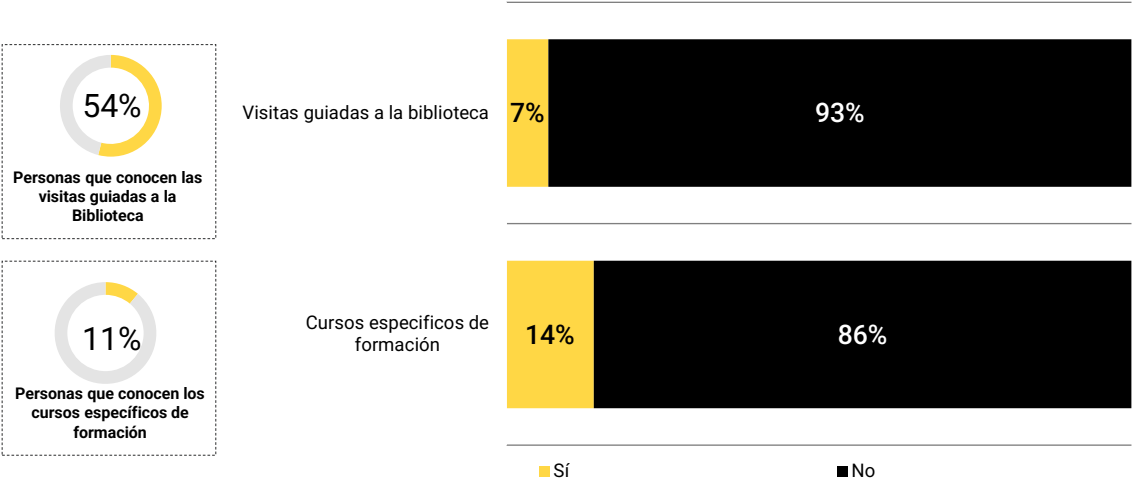
Satisfacción con la atención personalizada para la búsqueda y acceso a documentos



(P7) - ¿Y en qué medida está Vd. satisfecho/a con la atención personalizada que le han proporcionado para la búsqueda y acceso a documentos?

Base: Personas que han acudido a la Biblioteca para llevar a cabo actividades de investigación o consulta

Participación en las actividades organizadas por la Biblioteca Foral de Bizkaia

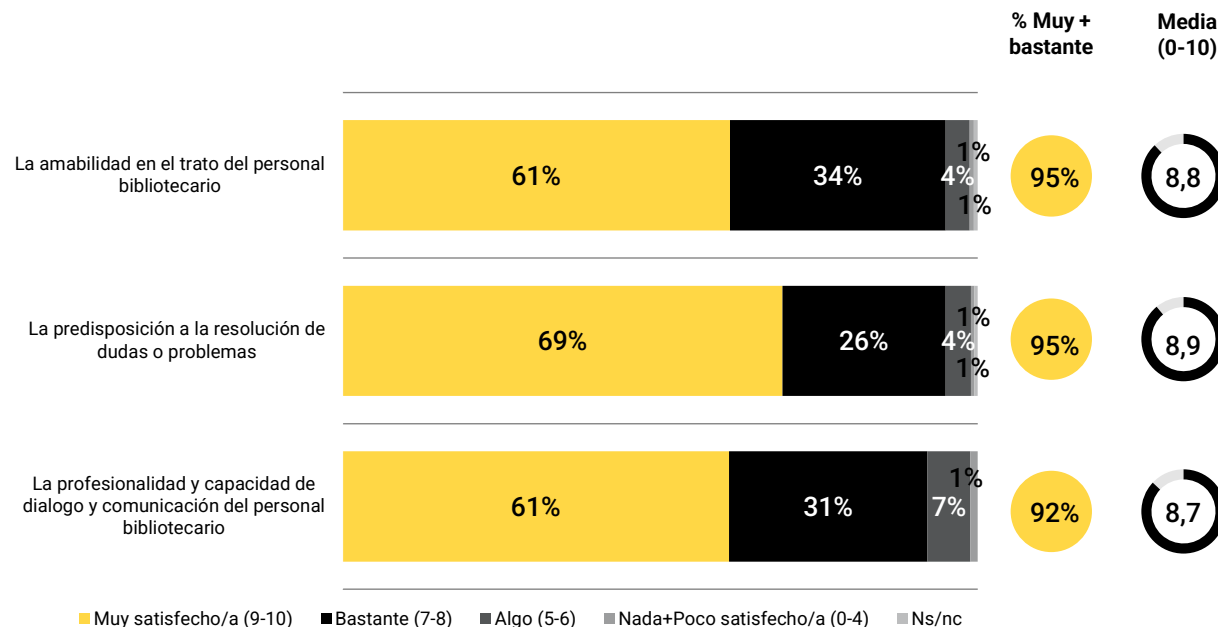


(P9) - ¿Y ha participado en alguna de las siguientes actividades organizadas por la Biblioteca Foral de Bizkaia?

Base: Personas que conocen alguna de las actividades organizadas por al Biblioteca Foral de Bizkaia

*Bases muestrales reducidas, por lo que no se ha procedido a analizar la valoración de dichas actividades.

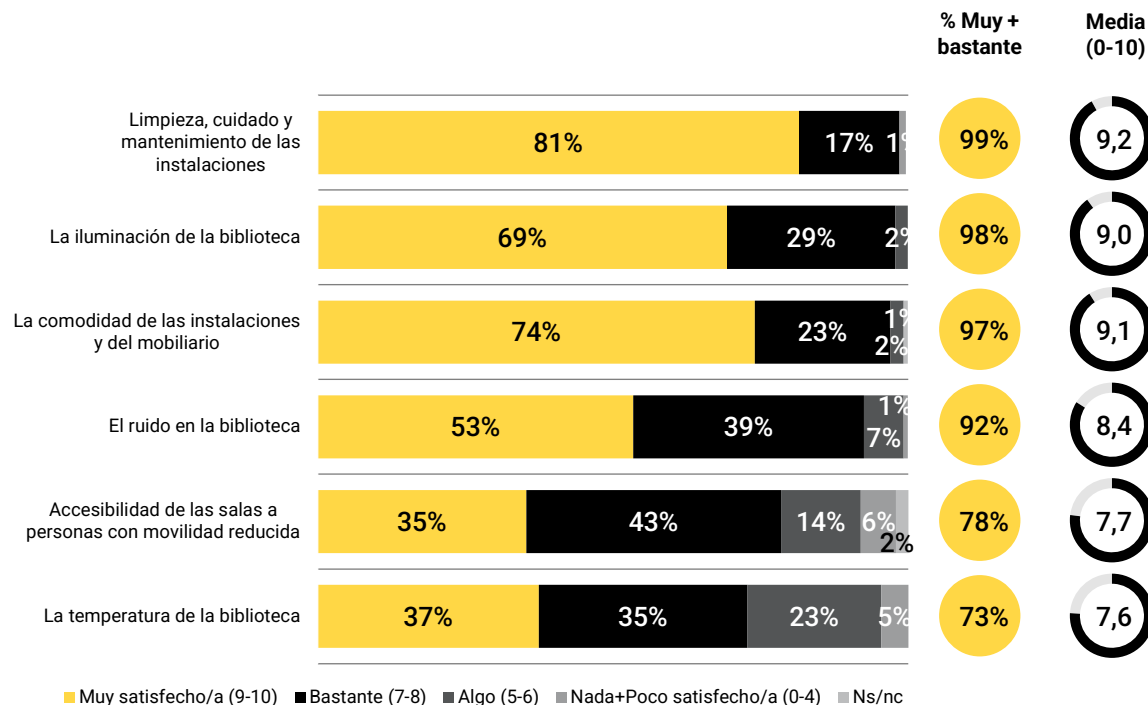
Satisfacción con la atención proporcionada por el personal del servicio



(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 personas entrevistadas

Satisfacción con las instalaciones



(P14) - ¿Hasta qué punto esta Vd. satisfecho/a en una escala de 0 "Nada satisfecho/a" a 10 "Muy satisfecho/a" con... ?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

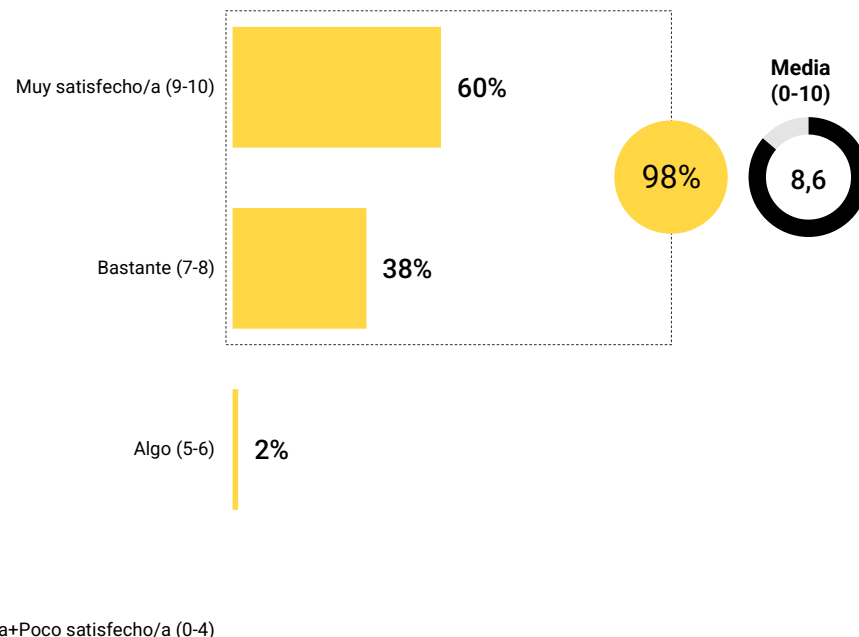
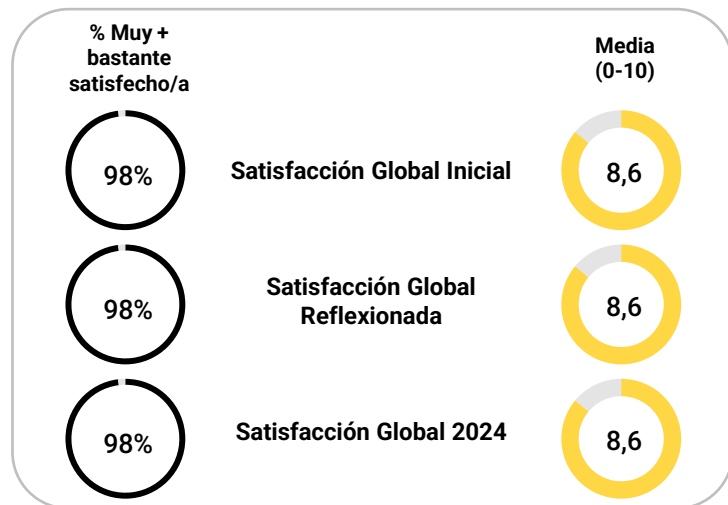
B.0. Hábitos y motivos de visita

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Valoración pormenorizada

B.4. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global con el servicio prestado por la Biblioteca Foral

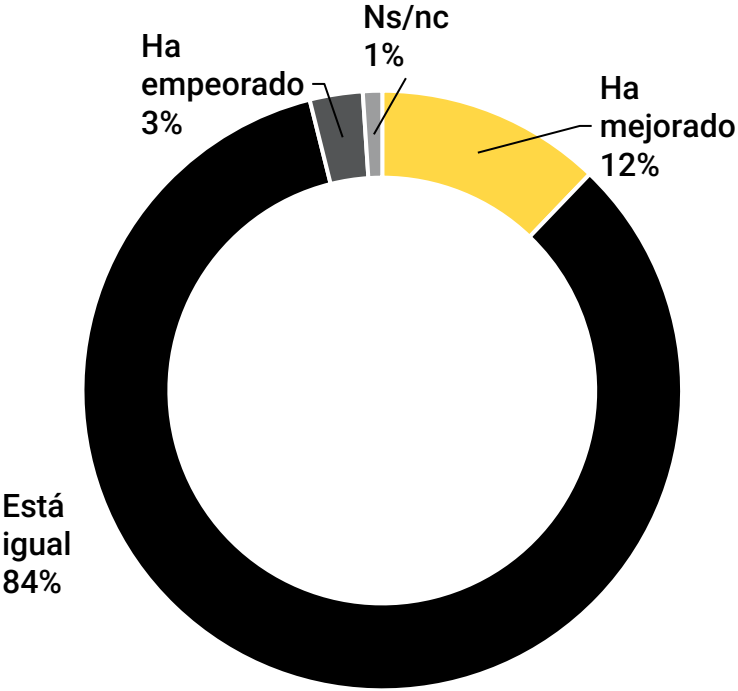


(P20) - ¿Hasta qué punto está satisfecho/a con el servicio prestado por la Biblioteca Foral?

Base: Total de personas entrevistadas

Evolución de la calidad del servicio

	Total	Uso			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
Ha mejorado	12%	40%	14%	10%	6%
Está igual	84%	47%	81%	88%	92%
Ha empeorado	3%	3%	5%	2%	2%
Ns/nc	1%	10%		1%	



(P21) - ¿Cómo cree que ha evolucionado la calidad del servicio de la Biblioteca Foral durante los últimos años?
Base: Total de personas entrevistadas

Sugerencias de mejora



(P22) - Por último, ¿se le ocurre alguna sugerencia de cara a mejorar el servicio prestado por la Biblioteca Foral de Bizkaia?

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta abierta y de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

C. Cumplimiento de la carta de servicios

Carta de servicios

NUESTROS COMPROMISOS



- › Aunque los compromisos de la Carta de Servicios ya han sido certificados mediante otros medios, proporcionamos información profundizando en el cumplimiento del compromiso de la Carta de Servicios: Biblioteca Foral de Bizkaia 2024-2025.
- › 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 y el cumplimiento del compromiso.

Carta de servicios

BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA

CARTA DE SERVICIOS 2024-2025

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bibliotecaforal

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del Impreso Quejas y sugerencias de la Biblioteca Foral de Bizkaia, del apartado Contáctanos de la página web la biblioteca www.bizkaia.eus/kultura/foru-liburutegia/contacto, del correo electrónico de la biblioteca foru-liburutegia@bizkaia.eus o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia y serán respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

NOS COMPROMETEMOS A:

- Atender a las personas usuarias de forma amable, profesional y comunicativa; 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 8 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 biblioteca.

- 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.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el asesoramiento y orientación del personal de la biblioteca sobre su funcionamiento.

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

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

ACCESO AL DOCUMENTO

NOS COMPROMETEMOS A:

- Ofrecer a las personas usuarias una cantidad adecuada de libros, periódicos y revistas; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

¿CÓMO LO MEDIMOS?

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la cantidad de libros, periódicos y revistas.

ACTIVIDADES CULTURALES

NOS COMPROMETEMOS A:

- Ofrecer como mínimo al año: cinco conferencias o charlas literarias, cinco talleres y un concurso literario.

¿CÓMO LO MEDIMOS?

- Número de conferencias/charlas literarias.

- Número de talleres realizados.

- Número de concursos literarios realizados.

FORMACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

NOS COMPROMETEMOS A:

- Atender de forma personalizada en la búsqueda y acceso a documentos, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

- Ofrecer al menos 2 cursos específicos al año.

¿CÓMO LO MEDIMOS?

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención en la búsqueda y acceso a documentos.

- Número de cursos específicos de formación ofrecidos.

Carta de servicios

BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA

CARTA DE SERVICIOS 2024-2025

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bibliotecaforal

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del impreso Quejas y sugerencias de la Biblioteca Foral de Bizkaia, del apartado Contáctanos de la página web la biblioteca www.bizkaia.eus/kultura/foru_liburutegia/contacto, del correo electrónico de la biblioteca foru_liburutegia@bizkaia.eus o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia y serán respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta 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.

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

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la accesibilidad de las salas.

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Atender a las personas usuarias de forma amable, profesional y comunicativa	Con una puntuación superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,8* ✓ CUMPLIMIENTO Trato amable8,8 La predisposición a la resolución de dudas y problemas8,9 La profesionalidad y capacidad de diálogo y comunicación8,7
Asesorar y orientar a las personas usuarias de forma adecuada sobre el funcionamiento de la Biblioteca	Con una puntuación superior a 8 en la encuesta de satisfacción	7,6 ✗ NO CUMPLIMIENTO

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Ofrecer a las personas usuarias una cantidad adecuada de libros, periódicos y revistas	Con una puntuación superior al 8 en la encuesta de satisfacción	7,6  NO CUMPLIMIENTO
Atender de forma personalizada en la búsqueda y acceso a documentos	Con una puntuación superior a 8 en la encuesta de satisfacción	8,1  CUMPLIMIENTO

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Ofrecer unas instalaciones limpias, cuidadas y cómodas	Con una puntuación superior a 8 en la encuesta de satisfacción Limpieza 9,2 Comodidad 9,1	9,1*  CUMPLIMIENTO
Ofrecer salas accesibles al 100% de las personas usuarias	Con una puntuación superior a 8 en la encuesta de satisfacción	7,7  NO CUMPLIMIENTO

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

Madrid
Ferraz, 10
(+34) 915 489 234
ikerfelmadrid@ikerfel.es

Bilbao
Campo Volantín, 21
(+34) 944 132 640
ikerfel@ikerfel.es