

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA

Investigación de mercados



-
- › Imagen y posicionamiento
 - › Satisfacción / Calidad de servicio
 - › Comunicación - Pre - Post -Test
 - › Hábitos y actitudes
 - › Test de producto / servicio

Marketing estratégico



-
- › Consultoría en marketing
 - › ramiento de procesos comerciales

Data & Analytics



-
- › Analítica avanzada de datos
 - › Modelado analítico

A Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

B Resultados de la investigación

B.0. Hábitos y motivos de visita

B.1. Satisfacción Global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Información ofrecida

B.2.2. Características del servicio prestado

B.2.3. Atención a la persona usuaria

B.2.4. Instalaciones y equipamientos

B.2.5. Consultas, quejas y sugerencias

B.3. Satisfacción global reflexionada

C Cumplimiento de la carta de servicios

D Consideraciones finales

A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

› Objetivo Principal

Analizar la satisfacción y actualizar las expectativas de las personas usuarias de la Biblioteca Foral de Bizkaia.

› Objetivos Específicos

- Analizar la relación de las personas usuarias con la Biblioteca Foral de Bizkaia.
- Estudiar la satisfacción global y la recomendación de las personas usuarias de la Biblioteca Foral de Bizkaia.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio proporcionado:
 - 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.



A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

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 357 entrevistas presenciales y telefónicas entre las personas usuarias que acuden a la Biblioteca Foral de Bizkaia. Esto supone un error muestral de $\pm 5,29\%$.

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



Marzo de 2026

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

B. Resultados de la investigación

B.0. Hábitos y motivos de visita

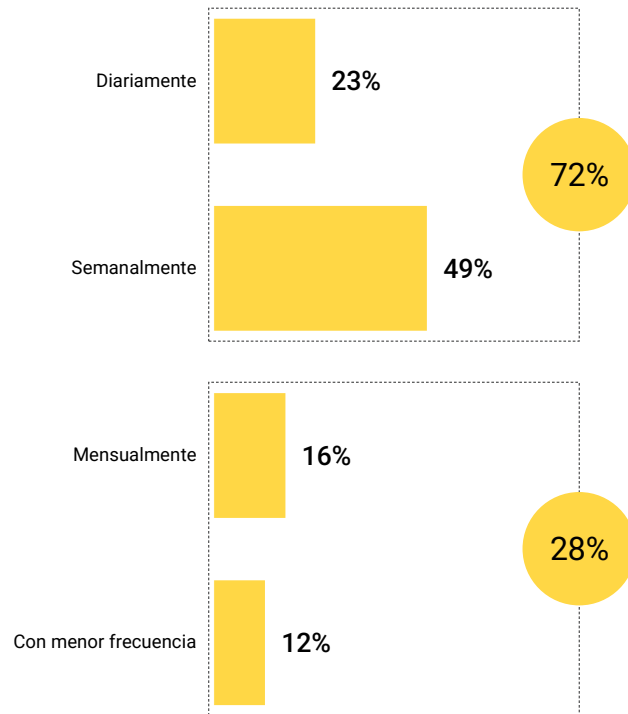
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Valoración pormenorizada

B.4. Satisfacción global reflexionada

Frecuencia de visita a la Biblioteca

- Las personas usuarias entrevistadas declaran acudir frecuentemente a la Biblioteca Foral de Bizkaia. Un **72%** **declara acudir al menos una vez a la semana** a la biblioteca, entre ellos, el **23%** acude **diariamente**.



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

Base: Total de personas entrevistadas

Motivos de la visita a la Biblioteca

- Las personas usuarias **acuden principalmente a la Biblioteca a estudiar.**
- De forma secundaria también lo hacen para **consultar o leer libros, periódicos, revistas y a utilizar los ordenadores o la conexión a internet.**



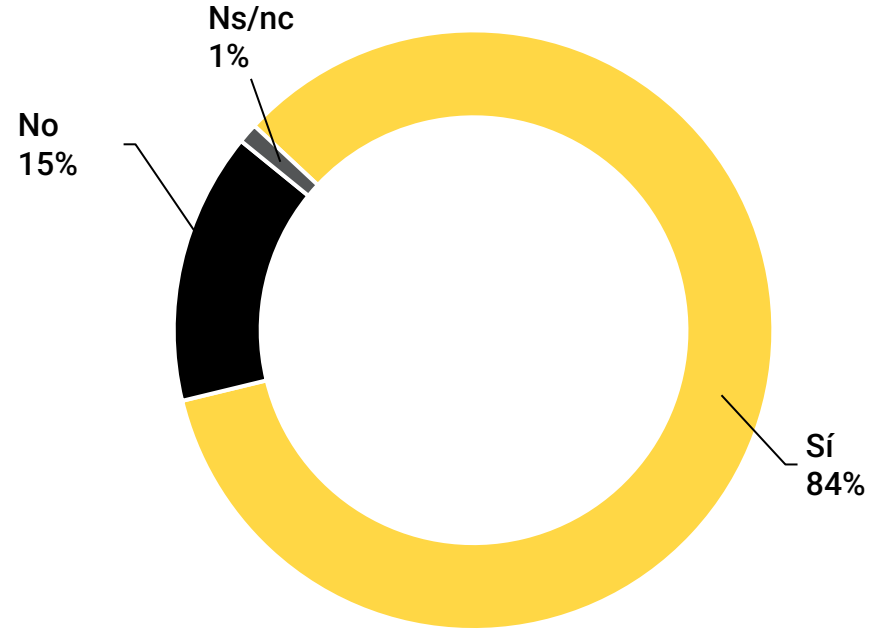
(P0B) - Concretamente, cuando acude a esta Biblioteca va a ...

Base: Total de personas entrevistadas

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

Disposición de carné de usuario/a

- La amplia mayoría de las personas que acuden a la Biblioteca Foral de Bizkaia declara contar con el **carné de usuario/a de la misma**.

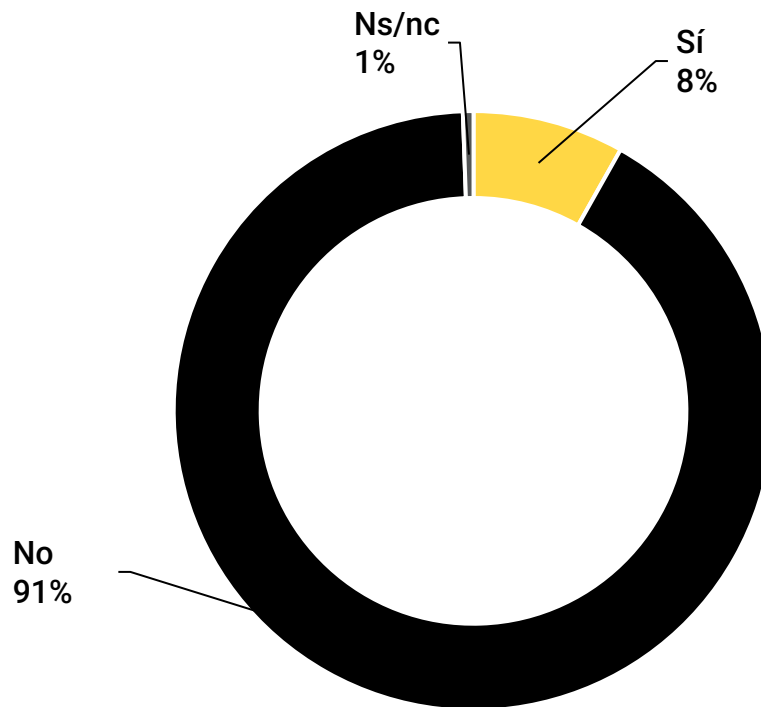


(P0E) - ¿Tiene Vd. carné de usuario/a de la Biblioteca Foral de Bizkaia?

Base: Total de personas entrevistadas

Disposición de carné para la investigación

- Respecto el carné para la investigación, el 8% afirma tenerlo.



(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

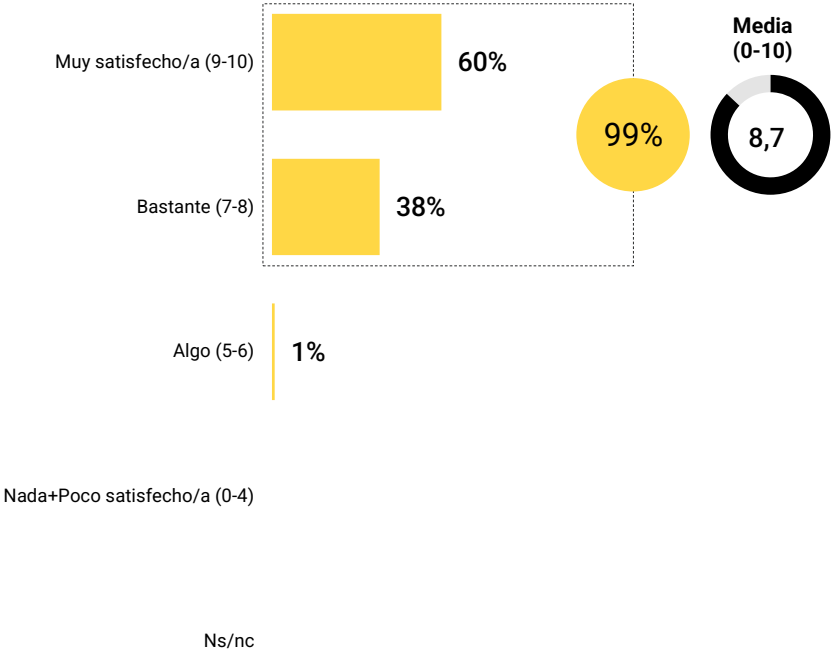
B.4. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global con la Biblioteca Foral

- La Biblioteca Foral de Bizkaia se posiciona en estándares de calidad sobresalientes, con un índice de satisfacción pleno entre sus personas usuarias.
- Además, este reconocimiento es homogéneo entre todos los perfiles analizados, sin que se registren valoraciones negativas.

	Total	Sexo		Edad					
		Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44*	45-54	55-64*	Más de 64
% 7-10	99%	98%	100%	100%	100%	100%	96%	92%	100%
MEDIA	8,7	8,6	8,9	8,8	8,8	8,8	8,9	8,3	8,7

	Total	Uso			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
% 7-10	99%	100%	97%	99%	100%
MEDIA	8,7	8,8	8,5	8,8	8,8



(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

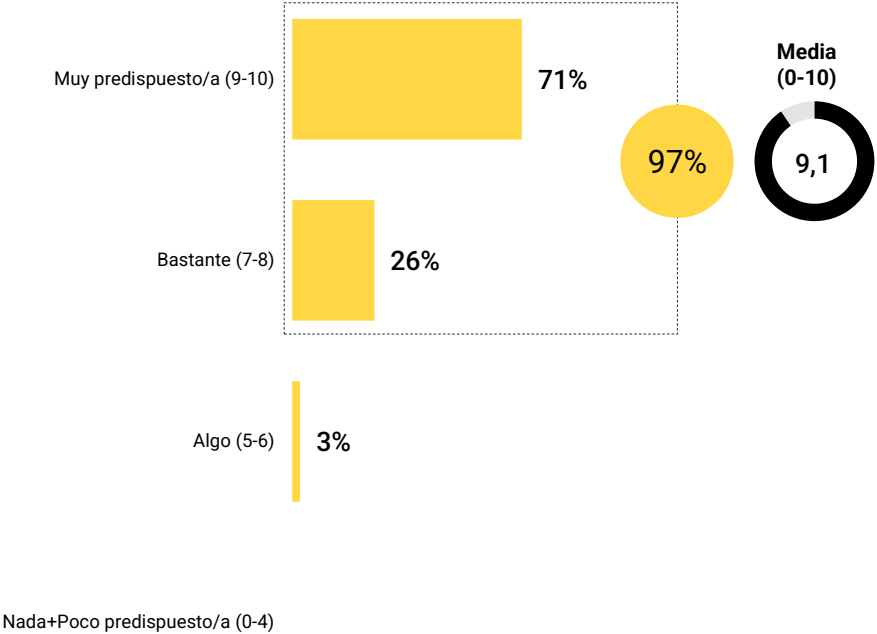
*Bases muestrales reducidas, por lo que los datos deben ser interpretados con máxima cautela.

Predisposición para seguir utilizando la Biblioteca

- Al igual que con la satisfacción inicial, **la predisposición a seguir utilizando la Biblioteca es excelente.**
- El 97% de las personas entrevistadas afirma estar muy o bastante predispuesto a seguir utilizando la biblioteca.**

	Total	Sexo		Edad					
		Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44*	45-54	55-64*	Más de 64
% 7-10	97%	97%	97%	97%	94%	97%	96%	99%	100%
MEDIA	9,1	8,9	9,2	9,2	9,0	9,1	9,2	8,8	8,8

	Total	Uso			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
% 7-10	97%	94%	100%	97%	90%
MEDIA	9,1	9,0	8,9	9,2	8,6



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

Base: Total de personas entrevistadas

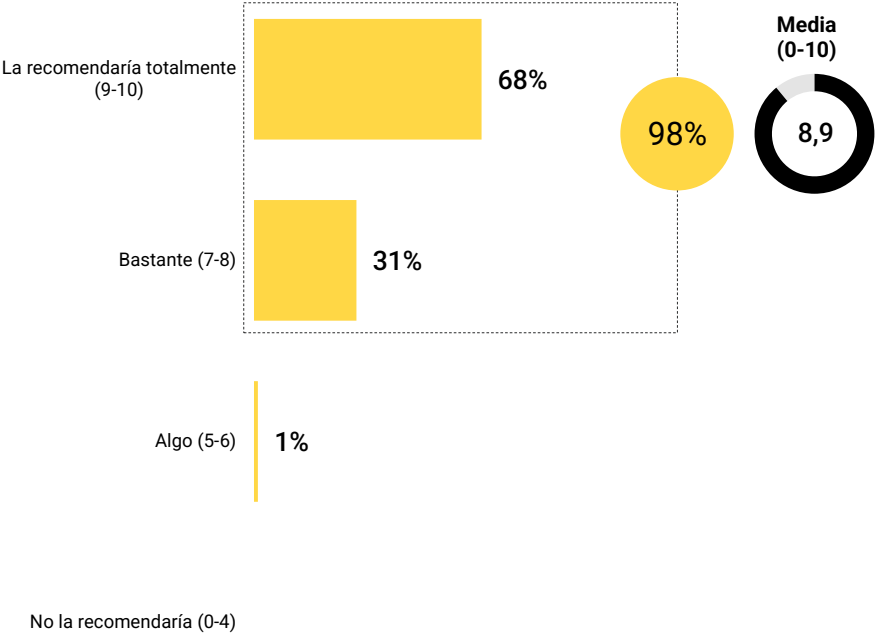
*Bases muestrales reducidas, por lo que los datos deben ser interpretados con máxima cautela.

Recomendación de la Biblioteca

La practica totalidad de las personas entrevistadas estaría **totalmente o bastante dispuesta a recomendar la Biblioteca Foral a terceras personas.**

	Total	Sexo		Edad					
		Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44*	45-54	55-64*	Más de 64
% 7-10	98%	97%	100%	100%	100%	100%	98%	90%	100%
MEDIA	8,9	8,7	9,1	9,0	8,9	9,2	8,9	8,4	8,8

	Total	Uso			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
% 7-10	98%	98%	95%	98%	97%
MEDIA	8,9	8,9	8,7	9,1	9,1



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

Base: Total de personas entrevistadas

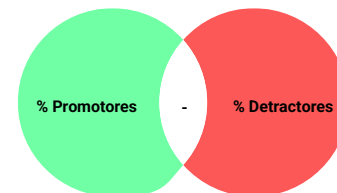
*Bases muestrales reducidas, por lo que los datos deben ser interpretados con máxima cautela.

El Índice de Recomendación Neta (IRN)

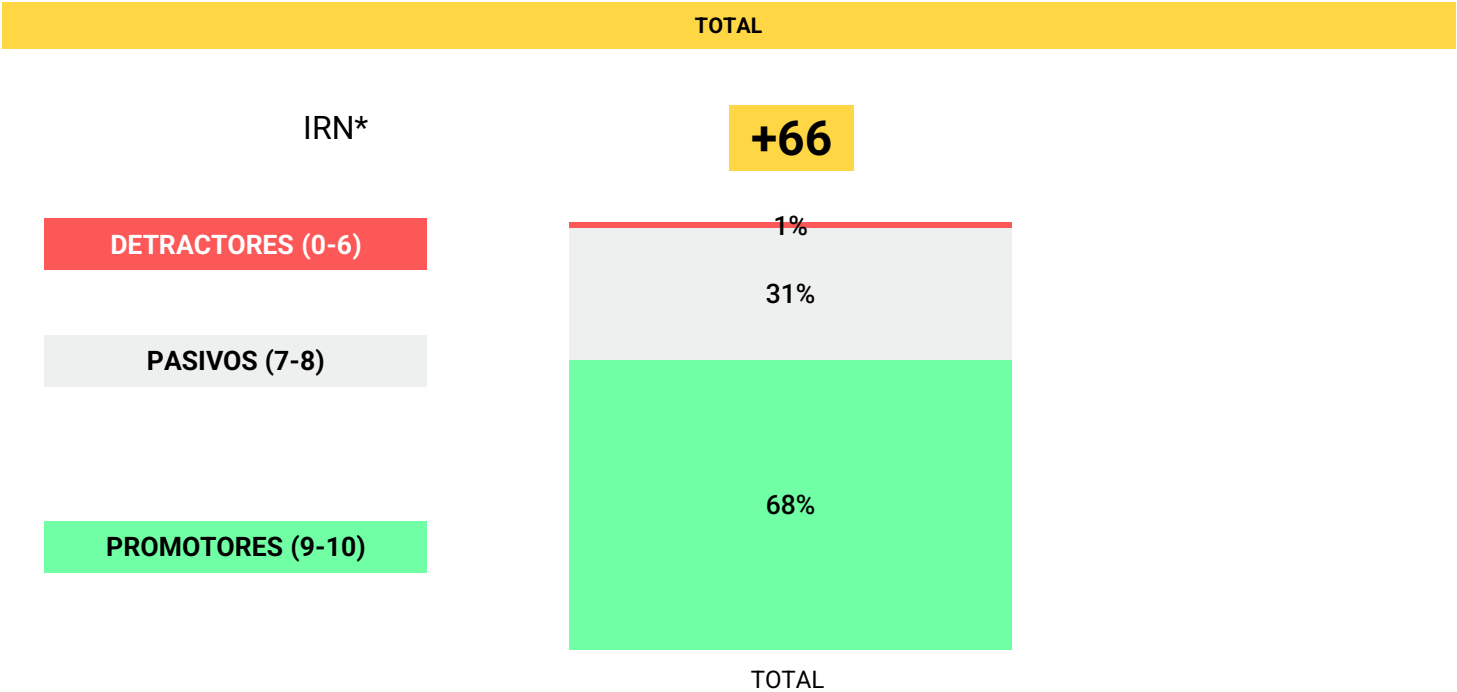
- › El índice de Recomendación Neta (IRN) se obtiene a través de la siguiente pregunta: En una escala de 0 a 10, ¿en qué medida recomendaría...?
- › En función de respuesta, categorizamos a las personas usuarias en los siguientes segmentos: Detractores, Pasivos y Promotores.



El Índice de Recomendación Neta (IRN) =



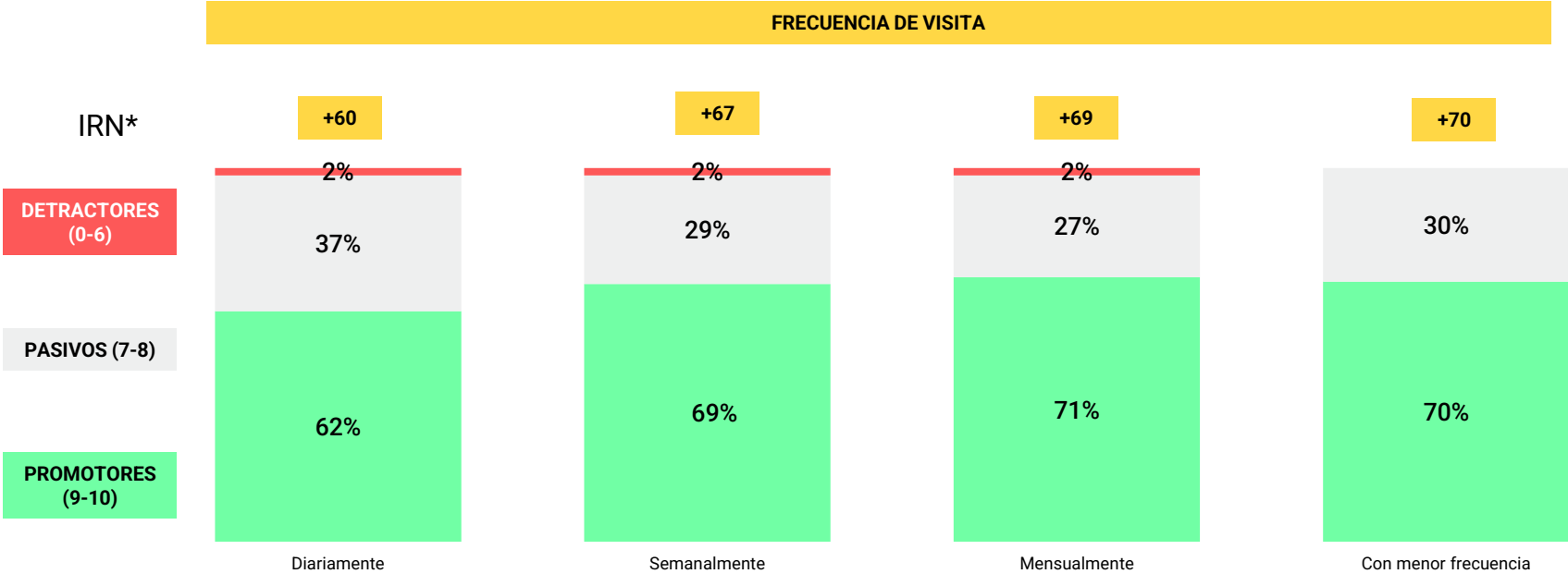
Recomendación de la Biblioteca



* IRN: % Promotores - % Detractores.

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

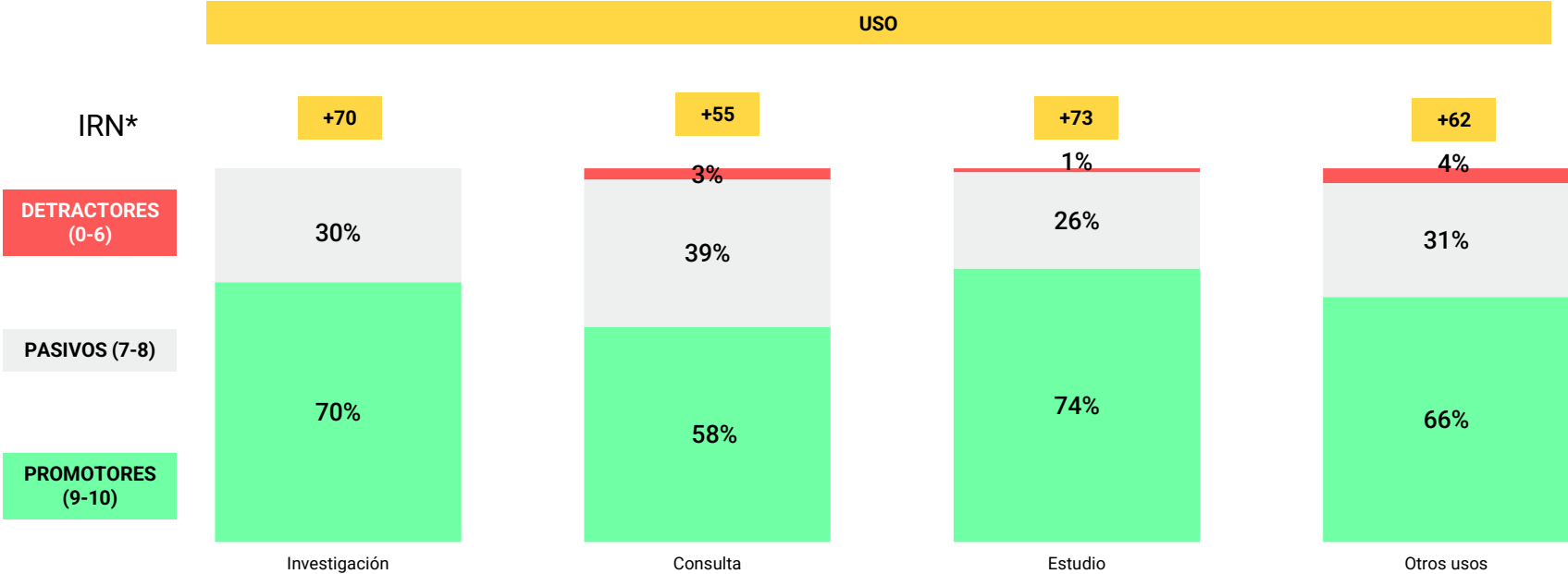
Recomendación de la Biblioteca



* IRN: % Promotores - % Detractores.

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

Recomendación de la Biblioteca



* 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

B. Resultados de la investigación

B.3. Valoración pormenorizada

B.3.1. Información ofrecida

B.3.2. Características del servicio prestado

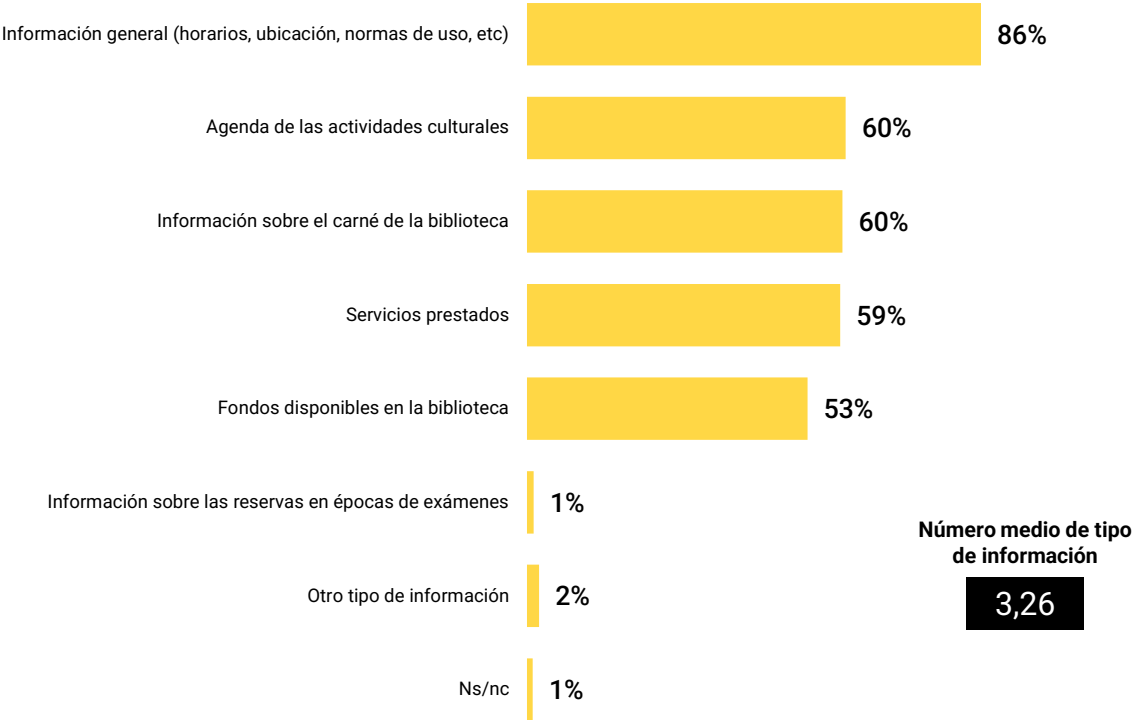
B.3.3. Atención a la persona usuaria

B.3.4. Instalaciones y equipamientos

B.3.5. Consultas, quejas y sugerencias

Información que debe proporcionar el servicio

- Por lo general, las personas consultadas considera que la Biblioteca Foral debería de ofrecer toda la información planteada.
- Destacando la información general (horarios, ubicación, normas de uso, etc), mencionada por el 86%.
- En un nivel menor encontramos información relativa a la agenda de actividades culturales, el carné de la Biblioteca, los servicios prestados y los fondos de la biblioteca.



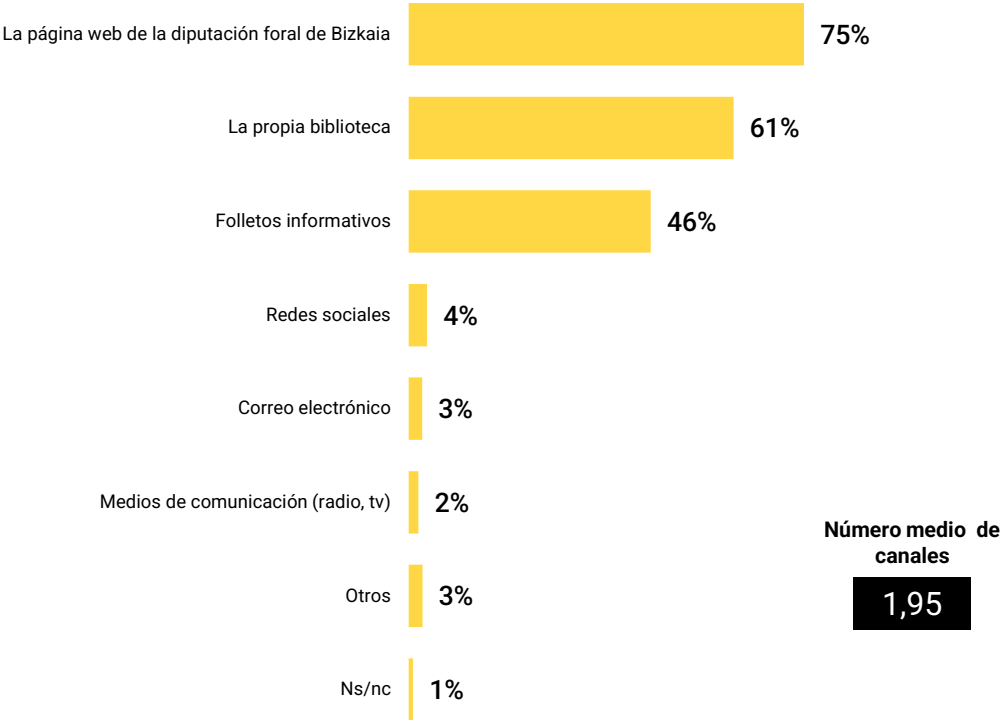
(P4) - ¿Qué información cree que debe proporcionar la Biblioteca Foral sobre el funcionamiento del servicio?

Base: Total de personas entrevistadas

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

Canales de divulgación de la información de la Bilbioteca

- Las personas entrevistadas consideran que la información debe proporcionarse a través de tres canales principalmente.
- En primer lugar, la página web de la diputación foral de Bizkaia, en segundo lugar, a través de la propia biblioteca, y en tercer lugar a través de folletos informativos



(P4B) - ¿A través de que canales considera vd. adecuado dar a conocer la información acerca de la Biblioteca Foral?

Base: Total de personas entrevistadas

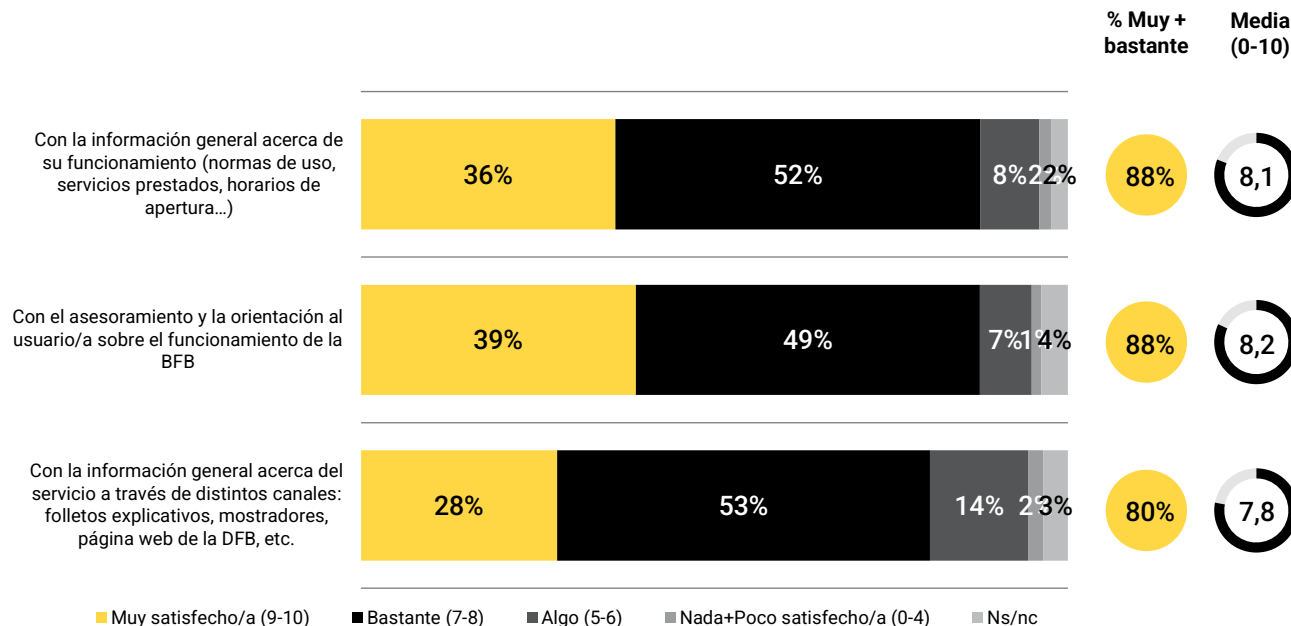
* Pregunta sugerida y de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

Satisfacción con la información proporcionada por el servicio

› **Todos los aspectos presentados relativos a la información obtienen niveles de satisfacción muy elevados.**

› **La información general acerca del funcionamiento de la Biblioteca y el asesoramiento y la orientación a la persona usuaria sobre el funcionamiento de la Biblioteca son los aspectos que recogen el mayor índice de satisfacción.**

› **En cambio, la información general acerca del servicio a través de distintos canales es el aspecto que menor valoración recibe.**



(P4C) - 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

B. Resultados de la investigación

B.3. Valoración pormenorizada

B.3.1. Información ofrecida

B.3.2. Características del servicio prestado

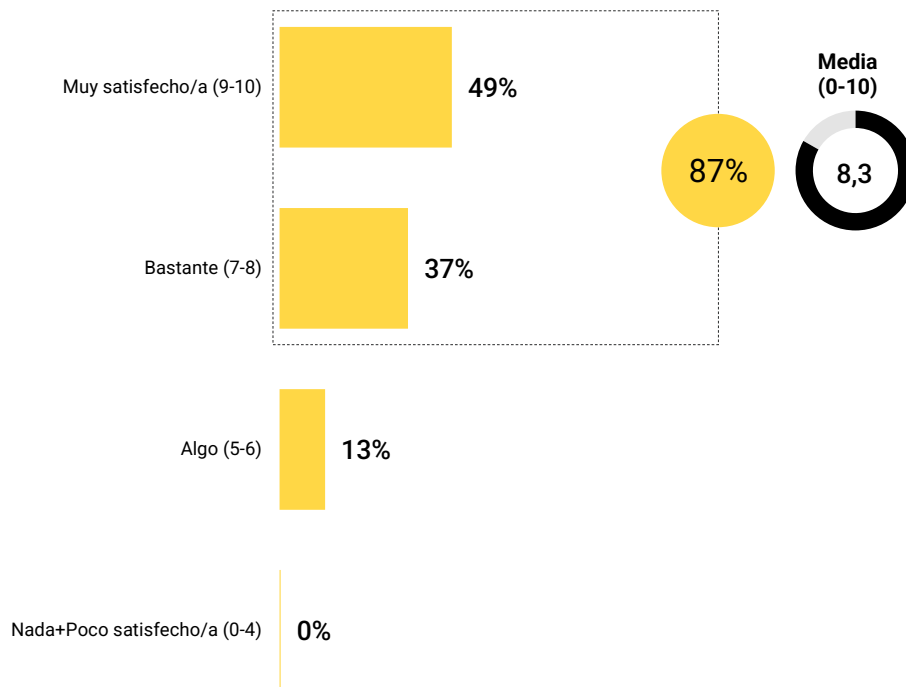
B.3.3. Atención a la persona usuaria

B.3.4. Instalaciones y equipamientos

B.3.5. Consultas, quejas y sugerencias

Satisfacción con la cantidad de material disponible en la Biblioteca

- **Recogemos un índice de satisfacción con la cantidad de material disponible en la Biblioteca**, cerca del 90% de las personas consultadas muestra mucha o bastante satisfacción, alcanzando así una **valoración media de 8,3** en la escala de 0 a 10.



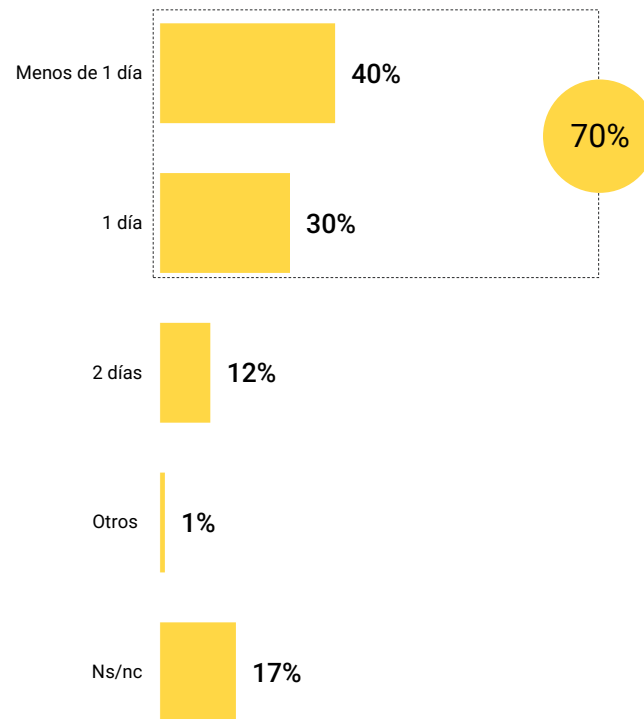
(P5) - ¿Hasta qué punto diría Vd. que está satisfecho/a con la cantidad de libros, periódicos y revistas disponibles en la Biblioteca?

Base: Total de personas entrevistadas

* Eliminamos el 35% de personas que han contestado ns/nc a esta pregunta

Tiempo de respuesta ante consultas online

- Las personas consultadas se muestran algo exigentes a la hora de valorar el tiempo de respuesta adecuado a las consultas online planteadas, el 70% considera que el plazo debería de ser de un día o menor.

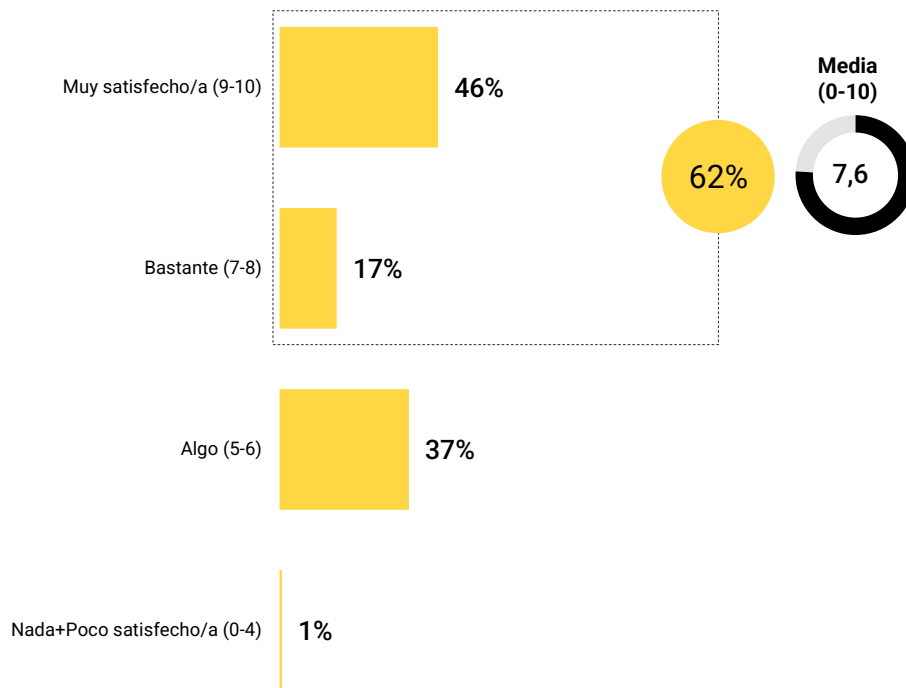


(P6) – Si vd. Necesitara realizar una consulta on line, ¿cuánto tiempo sería normal esperar para recibir respuesta ante las consultas on line planteadas?

Base: Total de personas entrevistadas

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

- Algo más del 60% de las personas consultadas se muestra **muy o bastante satisfecho con la atención personalizada** que le han proporcionado a la hora de **buscar y acceder a la documentación**.



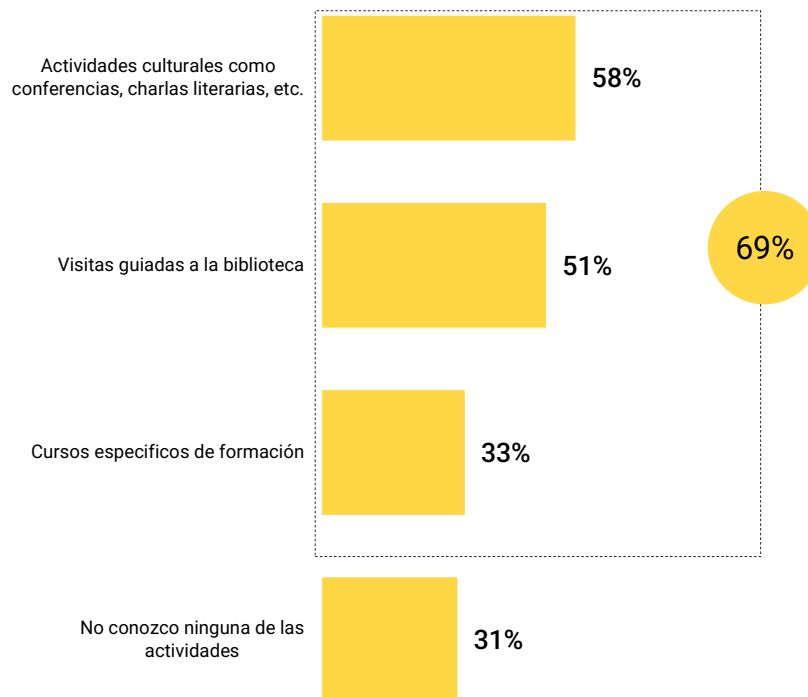
(P7) - ¿Y en qué medida está Vd. satisfecho/a con la atención personalizada que le han proporcionado para la búsqueda y acceso a documentos?

Base: Total de personas entrevistadas

* Eliminamos el 27% de personas que han contestado ns/nc a esta pregunta

Conocimiento de la oferta de acciones y actividades organizadas por la biblioteca

- Algo más de dos tercios de las personas entrevistadas conocen que la biblioteca foral suele llevar a cabo alguna de las actividades planteadas.
- Las actividades culturales (58%) y las visitas guiadas a la Biblioteca (51%) son las actividades más conocidas, mientras que los cursos de formación son conocidos por el 33%.

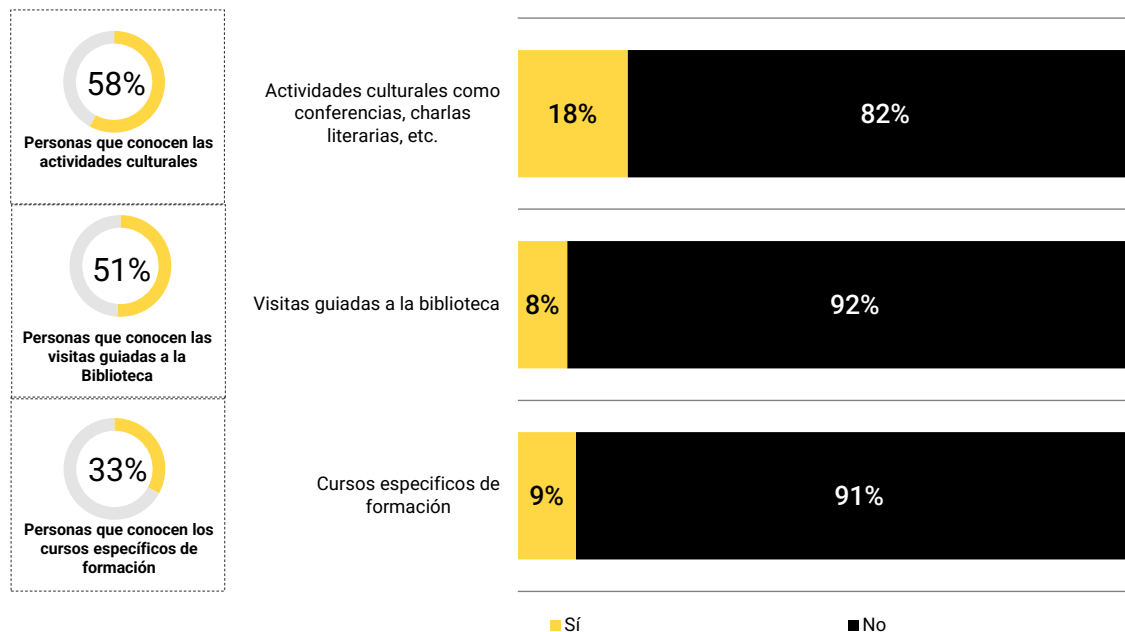


(P8) - ¿Conocía que la Biblioteca Foral de Bizkaia suele llevar a cabo las siguientes actividades?

Base: Total de personas entrevistadas

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

Participación en las acciones y actividades organizadas por la biblioteca

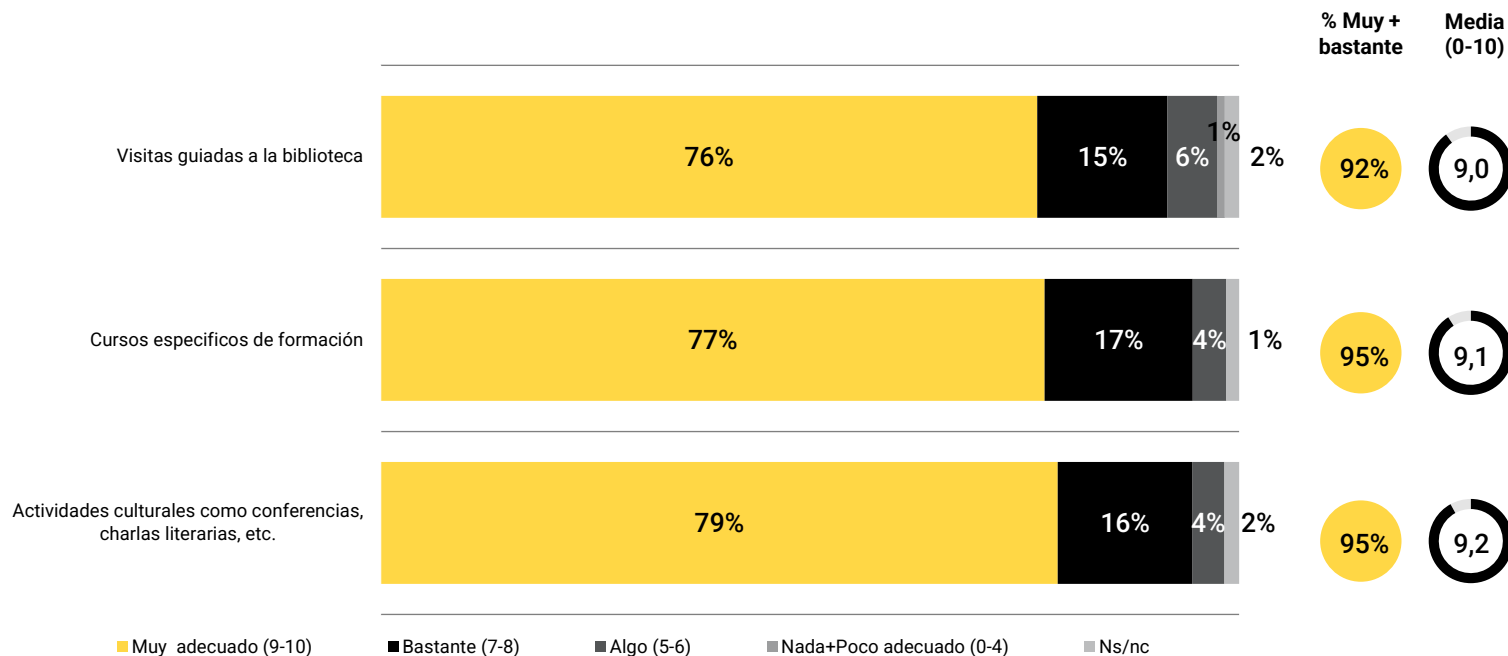


➤ **Observamos un mayor porcentaje de participación en las actividades culturales**, en comparación con las demás actividades planteadas.

(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

Adecuación de las acciones y actividades organizadas por la biblioteca

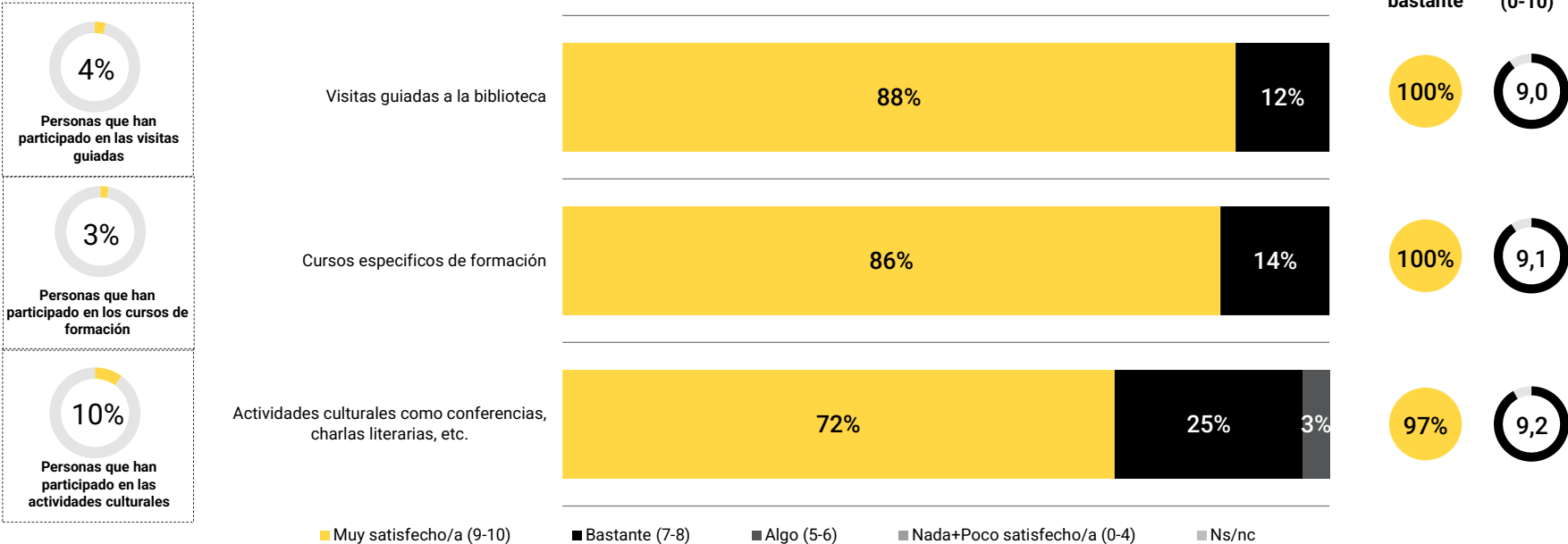


➤ La amplia mayoría de las personas consultadas considera muy o bastante adecuado que la Biblioteca Foral de Bizkaia oferte estas actividades.

(P10A) - ¿En qué medida considera adecuado que se ofrezcan desde la Biblioteca Foral de Bizkaia el siguiente tipo de acciones?

Base: Total de personas entrevistadas

Valoración de las actividades organizadas por la biblioteca



› La valoración de la experiencia de las personas usuarias en las actividades organizadas por la Biblioteca Foral de Bizkaia es muy elevada.

(P10B) - ¿En qué medida está satisfecho/a con las actividades en las que ha participado? *

Base: Personas que han participado en alguna de las actividades

*Bases muestrales reducidas, por lo que se deben de analizar los datos con mucha cautela.

Uso de la sala de ordenadores con acceso a internet

4 de cada 10 personas usuarias de la Biblioteca consultadas declara haber utilizado en alguna ocasión la sala de ordenadores con acceso a internet.



	Total	Sexo		Edad					
		Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44*	45-54	55-64*	Más de 64
Sí	40%	46%	31%	27%	24%	63%	52%	44%	63%
No	60%	54%	69%	73%	76%	37%	48%	56%	37%

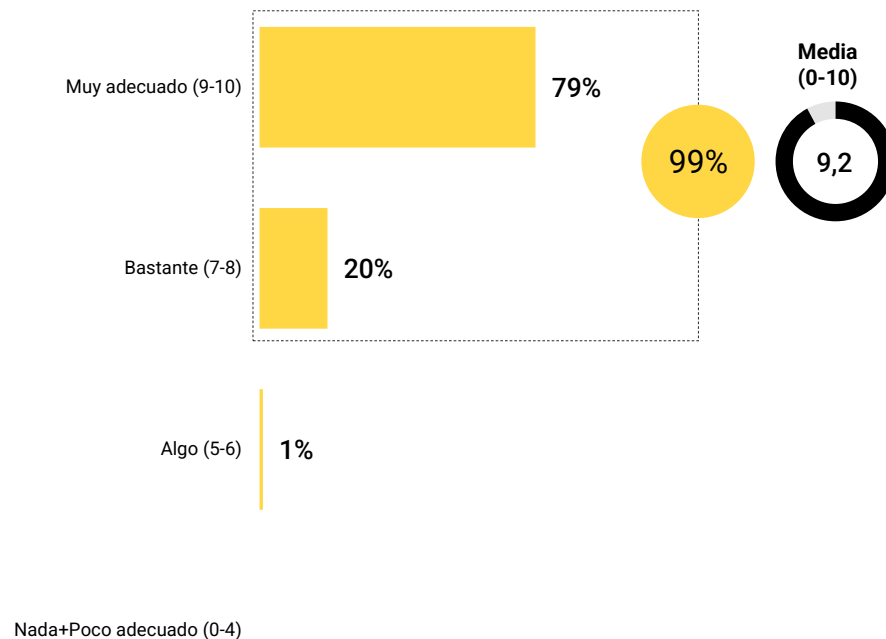
(P11) - Actualmente la biblioteca dispone de una sala con ordenadores con acceso a internet en la primera planta ¿lo ha utilizado en alguna ocasión?

Base: Total de personas entrevistadas

*Bases muestrales reducidas, por lo que los datos deben ser interpretados con máxima cautela.

Opinión del servicio de la sala con ordenadores con acceso a internet

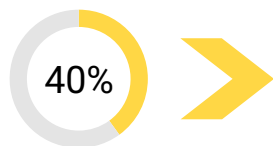
- La totalidad de las personas entrevistadas considera muy o bastante adecuado que la Biblioteca Foral de Bizkaia disponga de una sala de ordenadores con acceso a internet.



(P11A) - Y ¿hasta qué punto consideras adecuado que la Biblioteca Foral de Bizkaia disponga del servicio de la sala con ordenadores con acceso a internet?

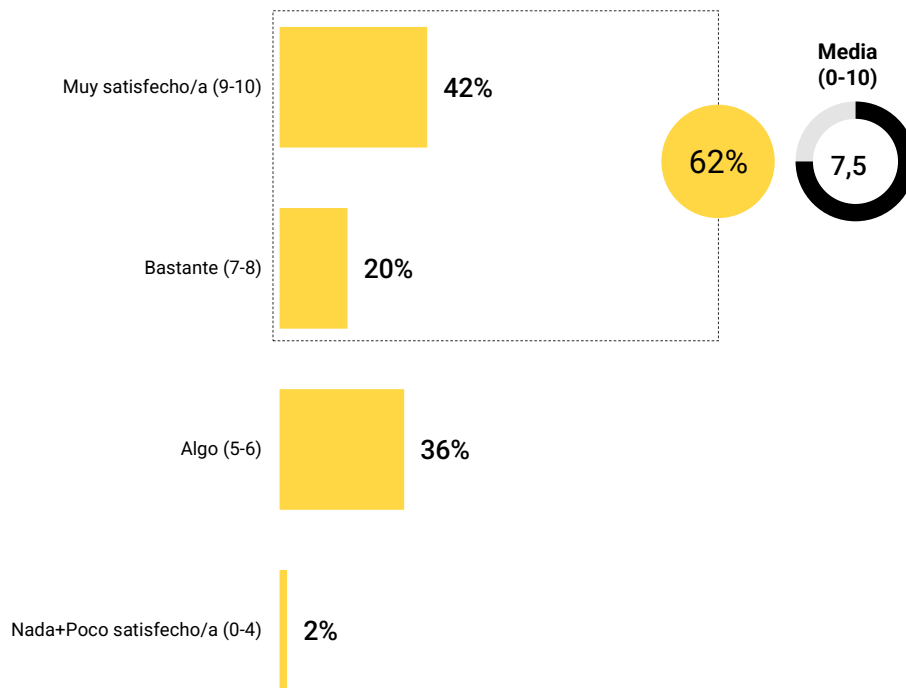
Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción con el servicio de la sala con ordenadores con acceso a internet



Personas que han accedido a la sala de ordenadores con acceso a internet

- › De manera general, las personas que han utilizado la sala de ordenadores con acceso a internet **se muestra satisfecha con el servicio.**
- › Obtiene así una satisfacción media de **7,5** en una escala de 0 a 10.



(P12) - Y ¿en qué medida está satisfecho/a con el servicio de la sala con ordenadores con acceso a internet?

Base: Personas que han utilizado la sala con acceso a internet

B. Resultados de la investigación

B.3. Valoración pormenorizada

B.3.1. Información ofrecida

B.3.2. Características del servicio prestado

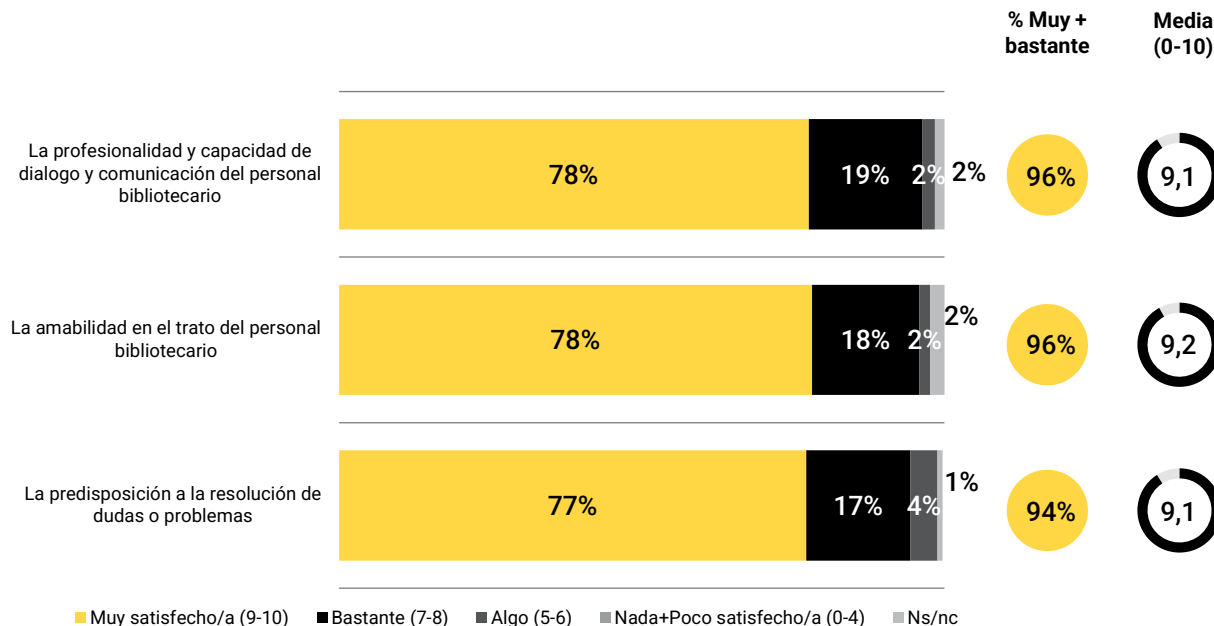
B.3.3. Atención a la persona usuaria

B.3.4. Instalaciones y equipamientos

B.3.5. Consultas, quejas y sugerencias

Satisfacción con la atención proporcionada por el personal del servicio

- › **Todos los aspectos relacionados con la atención del personal del servicio son valorados de manera excelente, superando en todos los casos el 94% de personas usuarias satisfechas.**



(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

B. Resultados de la investigación

B.3. Valoración pormenorizada

B.3.1. Información ofrecida

B.3.2. Características del servicio prestado

B.3.3. Atención a la persona usuaria

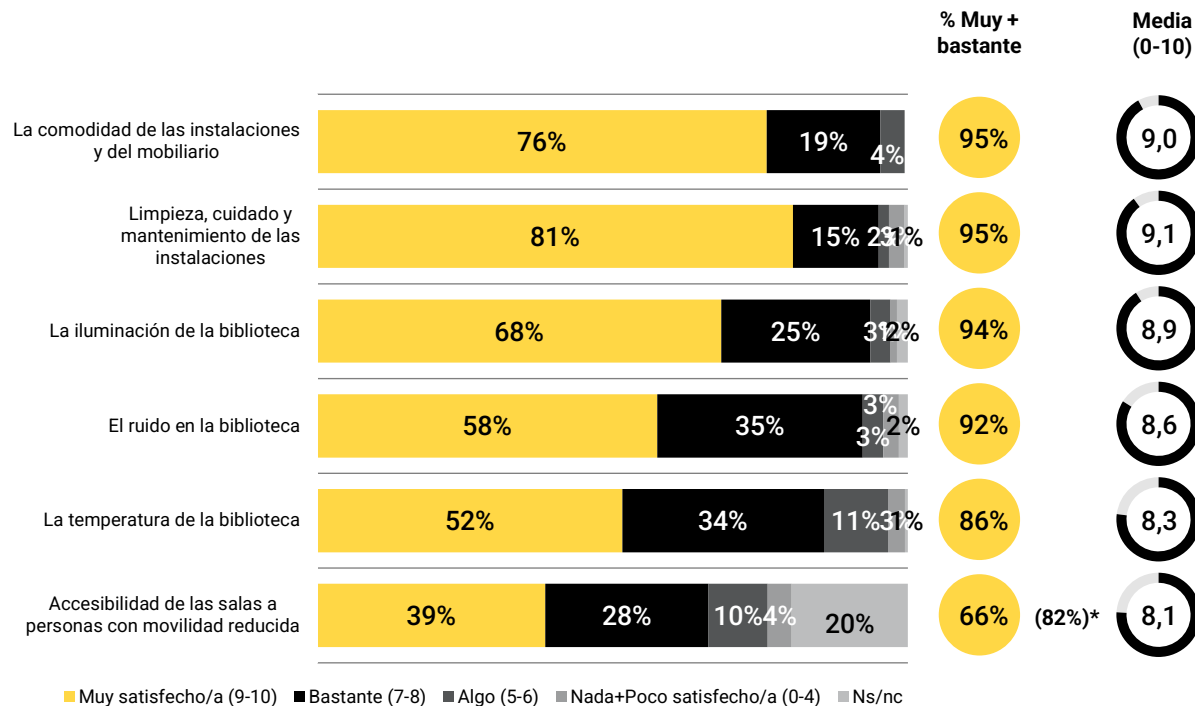
B.3.4. Instalaciones y equipamientos

B.3.5. Consultas, quejas y sugerencias

Satisfacción con las instalaciones

La mayoría de las variables relacionadas con las instalaciones alcanzan índices de satisfacción excelentes, con al menos el 90% de las personas consultadas muy o bastante satisfecha con los aspectos.

Por el contrario, aun recogiendo valoraciones globalmente positivas, encontramos “la temperatura de la Biblioteca” y “La accesibilidad de las salas a personas con movilidad reducida” con valoraciones no tan elevadas.



(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

*Porcentaje calculado eliminando la opción de respuesta de “No sabe / No contesta”.

B. Resultados de la investigación

B.3. Valoración pormenorizada

B.3.1. Información ofrecida

B.3.2. Características del servicio prestado

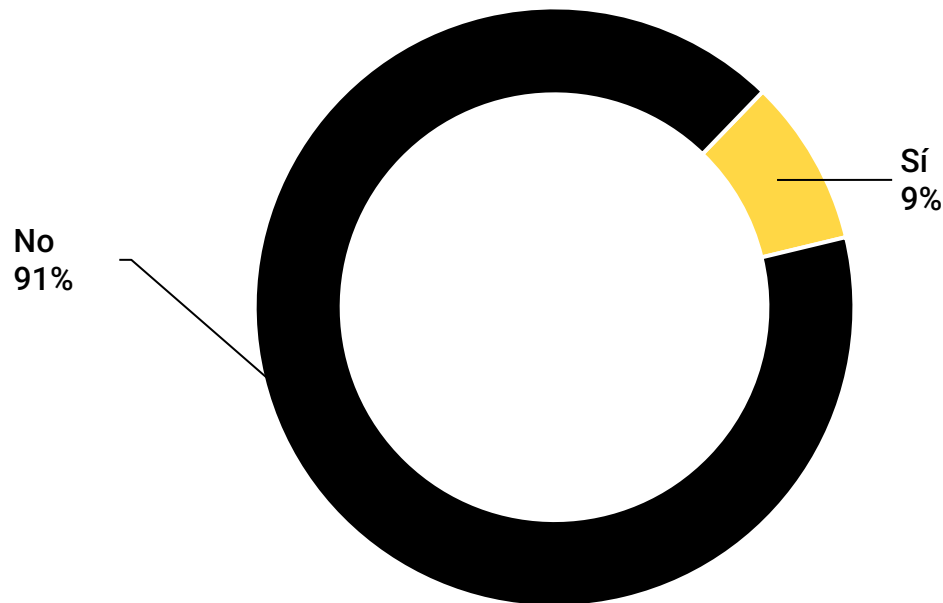
B.3.3. Atención a la persona usuaria

B.3.4. Instalaciones y equipamientos

B.3.5. Consultas, quejas y sugerencias

Presentación de consultas, quejas o sugerencias

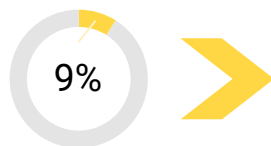
- El 9% de las personas entrevistadas declara haber presentado alguna consulta, queja o sugerencia en relación con el servicio proporcionado por la Biblioteca Foral de Bizkaia.



(P15) - Hablaremos ahora de las quejas, reclamaciones y sugerencias. ¿En alguna ocasión ha presentado alguna consulta, queja o sugerencia en la Biblioteca Foral de Bizkaia?

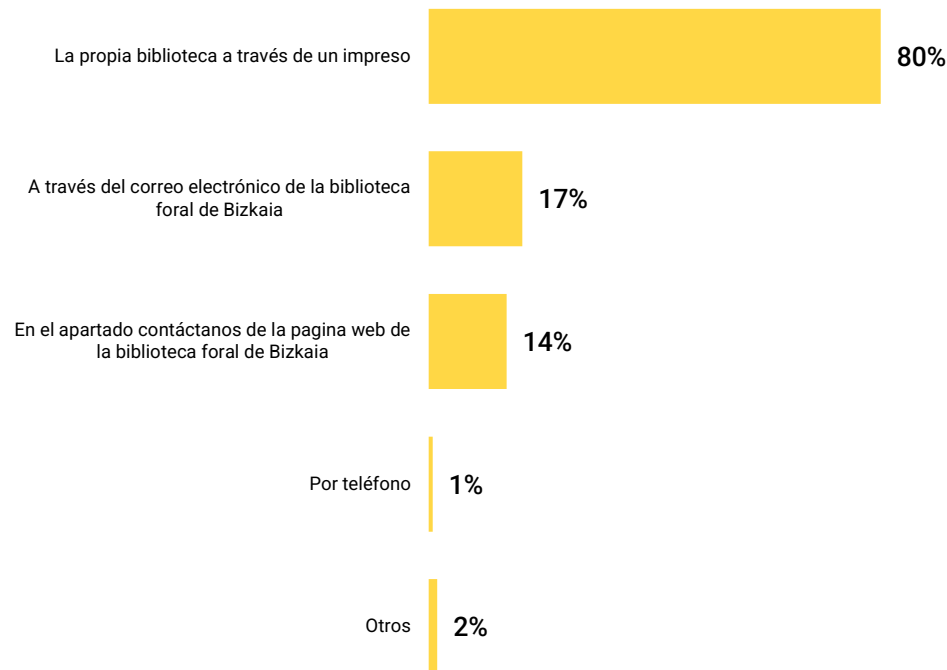
Base: Total de personas entrevistadas

Canal utilizado para presentar consultas, quejas o sugerencias



Personas que han realizado alguna consulta, queja o sugerencia *

- › Entre quienes sí han presentado una consulta, queja o sugerencia, **la mayoría (80%) lo ha realizado a través de un impreso.**



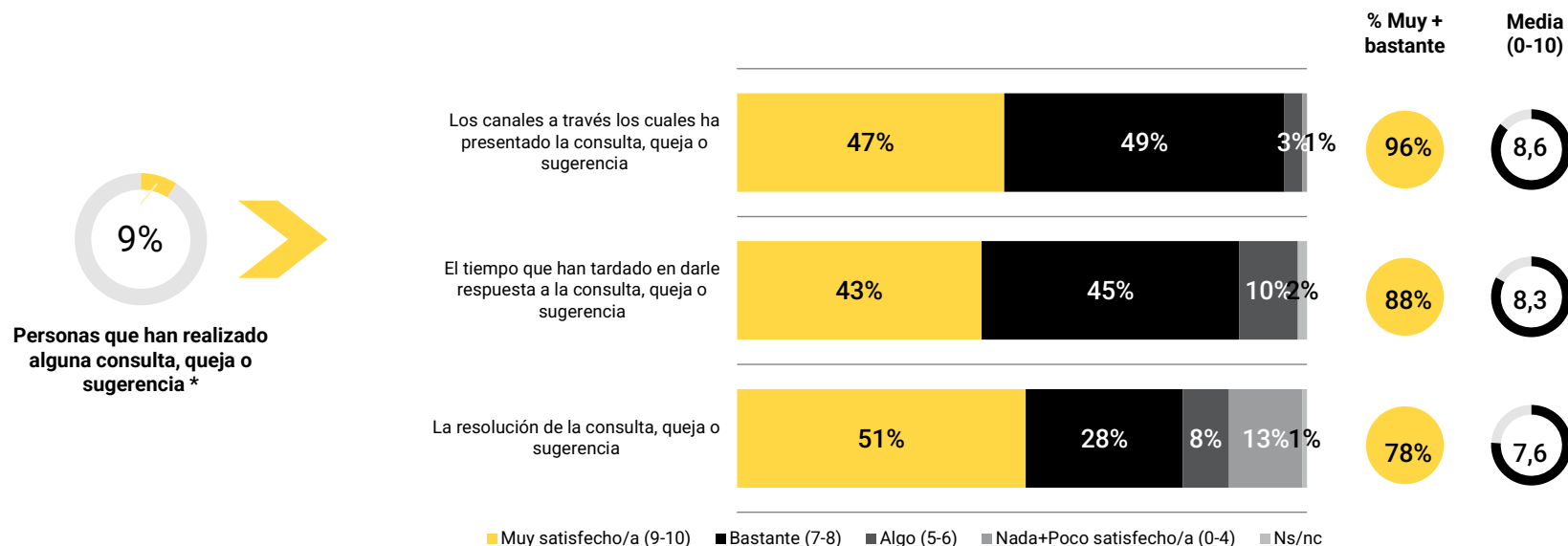
(P17) - ¿Y a través de qué canales presentó su consulta, queja o sugerencia?*

Base: Personas que han realizado alguna consulta, queja o sugerencia

*Bases muestrales reducidas, por lo que los datos deben ser interpretados con máxima cautela.

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

Satisfacción con los aspectos relativos a las consultas, quejas o sugerencias



➤ Todos los aspectos relativos a la gestión de las consultas, quejas o sugerencias presentadas alcanzan niveles de satisfacción positivos.

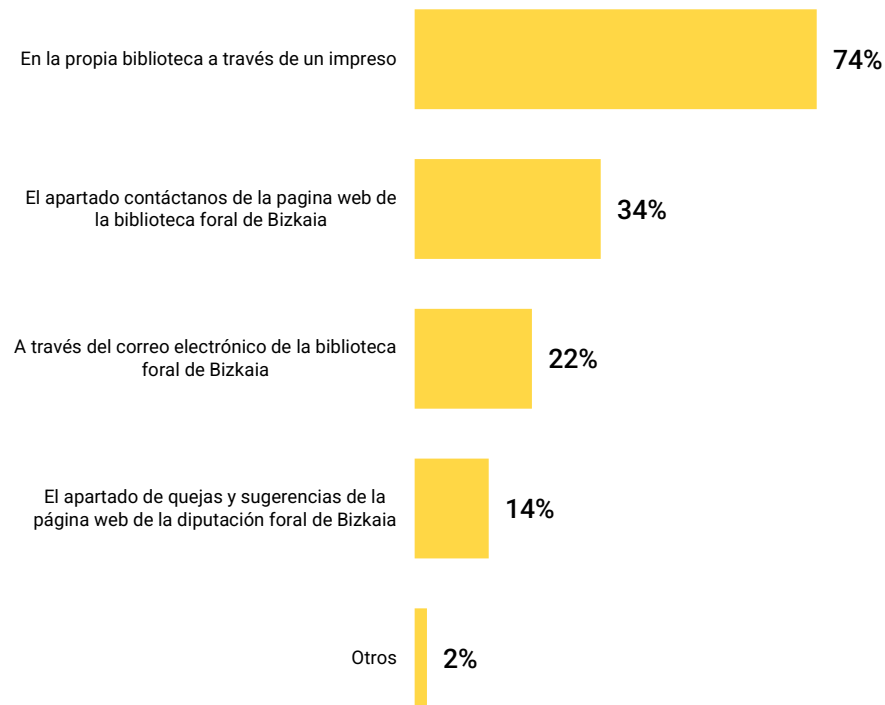
(P19) - ¿En qué medida está Ud. satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la consulta, queja o sugerencia que presentó?

Base: Personas que han realizado alguna consulta, queja o sugerencia *

*Bases muestrales reducidas, por lo que los datos deben ser interpretados con máxima cautela.

Canales de comunicación para quejas, reclamaciones o sugerencias

- › El impreso en la propia Biblioteca Foral es considerado el canal más adecuado para presentar alguna consulta, queja o sugerencia en relación con el servicio prestado.



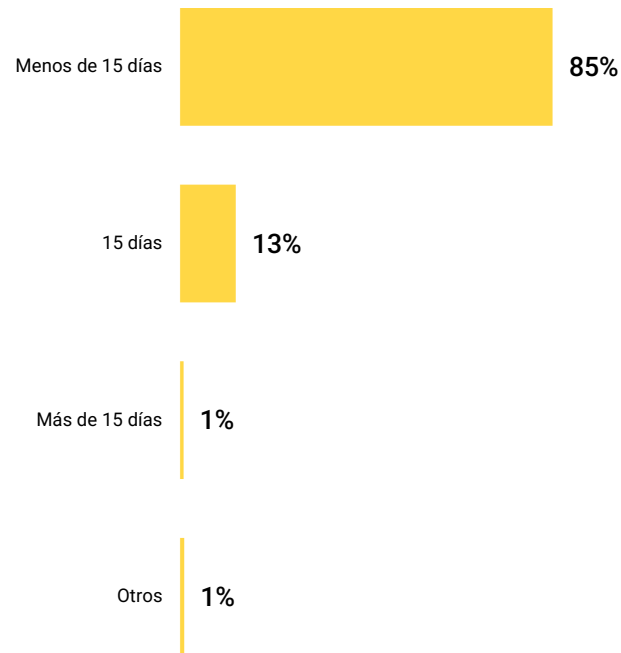
(P16) - ¿Cuáles de los siguientes canales considera Vd. más adecuado para que las personas usuarias comuniquen cualquier consulta, queja o sugerencia que pudiera tener?

Base: Total de personas entrevistadas

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

Tiempo de espera para recibir respuesta a las consultas, quejas o sugerencias

- El **85% de las personas** entrevistadas consideran que el **tiempo de espera** para recibir respuestas a las consultas quejas o sugerencias **planteadas no deberían de sobrepasar los 15 días**.



(P18) - ¿Cuánto tiempo sería normal esperar para recibir respuesta a las consultas, quejas o sugerencias planteadas?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.0. Hábitos y motivos de visita

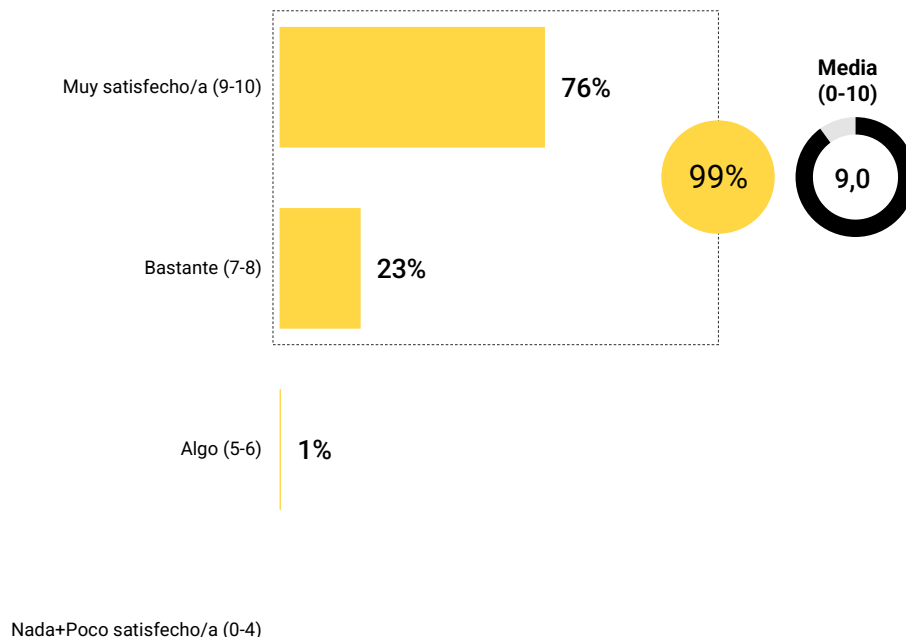
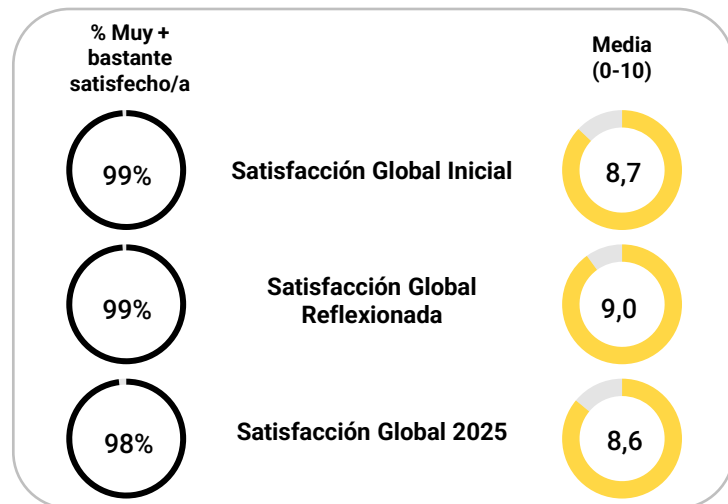
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Valoración pormenorizada

B.4. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global con el servicio prestado por la Biblioteca Foral

- Tras el análisis de los diferentes aspectos relativos a la Biblioteca Foral de Bizkaia, observamos **un ligero aumento en la satisfacción**, llegando a alcanzar una valoración media de 9,0 en la escala de 0 a 10.
- Respecto a la toma de datos precedente también observamos una ligera mejoría.



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

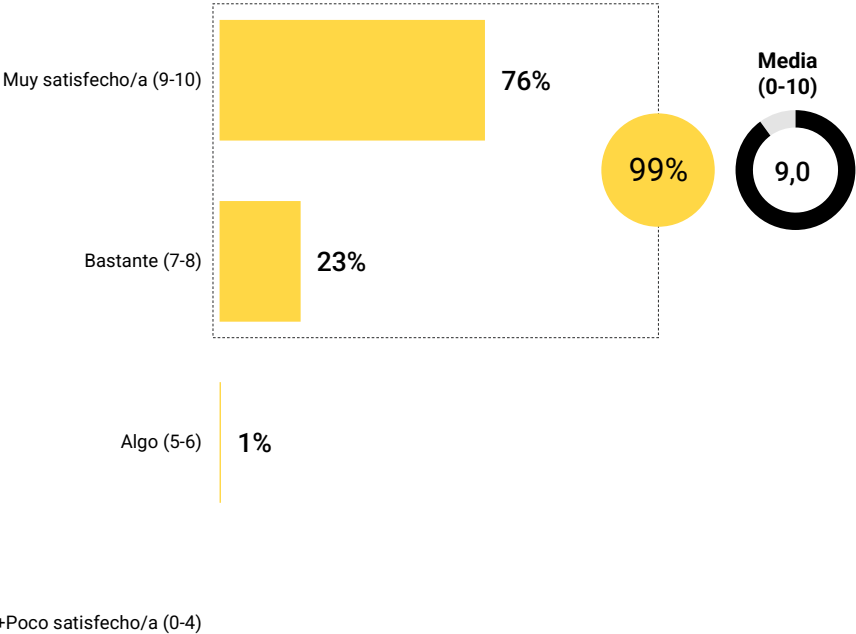
Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción global con el servicio prestado por la Biblioteca Foral

Observamos también como en función del sexo, edad y uso de la biblioteca se mantienen los niveles de excelencia.

	Total	Sexo		Edad					
		Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44*	45-54	55-64*	Más de 64
% 7-10	99%	99%	100%	100%	100%	100%	96%	98%	100%
MEDIA	9,0	9,0	9,0	9,1	9,0	9,1	8,7	8,5	9,2

	Total	Uso			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
% 7-10	99%	100%	100%	99%	100%
MEDIA	9,0	8,8	9,1	9,0	8,9



(P20) - ¿Hasta qué punto está satisfecho/a con el servicio prestado por la Biblioteca Foral?
Base: Total de personas entrevistadas

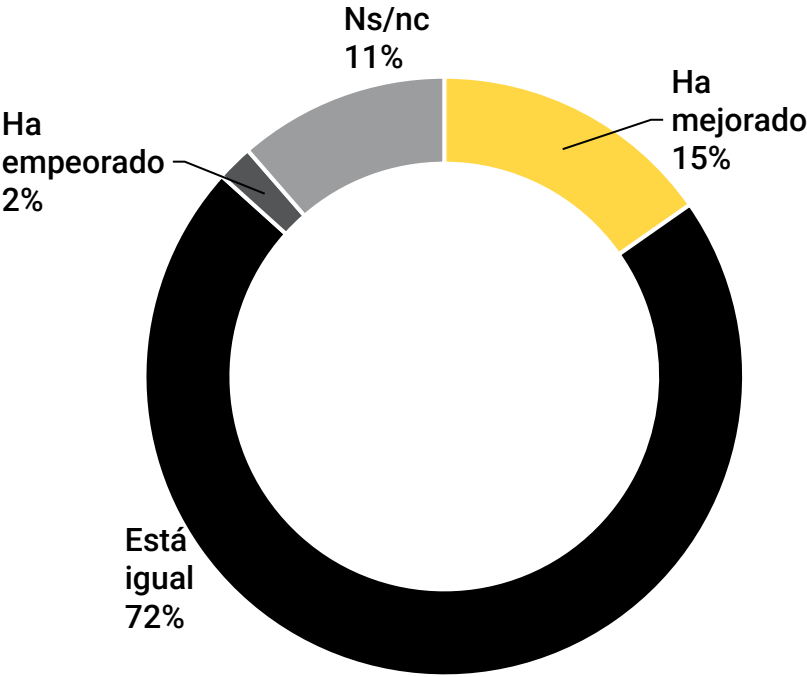
*Bases muestrales reducidas, por lo que los datos deben ser interpretados con máxima cautela.

Evolución de la calidad del servicio

El 72% de las personas entrevistadas considera que la calidad del servicio se mantiene estable en comparación con los años anteriores.

	Total	Sexo		Edad					
		Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44*	45-54	55-64*	Más de 64
Ha mejorado	15%	17%	13%	10%	16%	21%	30%	12%	21%
Está igual	71%	71%	72%	73%	64%	72%	57%	75%	79%
Ha empeorado	2%	1%	4%	1%	6%	3%	5%	-	-
Ns/nc	11%	12%	11%	17%	15%	4%	8%	13%	0%

	Total	Uso			
		Investigación	Consulta	Estudio	Otros usos
Ha mejorado	15%	48%	18%	11%	15%
Está igual	71%	46%	79%	67%	84%
Ha empeorado	2%	1%	-	3%	2%
Ns/nc	11%	4%	3%	19%	-



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

*Bases muestrales reducidas, por lo que los datos deben ser interpretados con máxima cautela.

Sugerencias de mejora

- › Prácticamente la mitad de las personas consultadas no se posiciona a la hora de mencionar alguna posible sugerencia de mejora en relación con el servicio prestado por la Biblioteca Foral de Bizkaia,
- › La **principal sugerencia de mejora** de las personas entrevistadas es el hecho de **ampliar los horarios de la biblioteca**, seguido de la mejora de la climatización de las salas y gestión de citas y reservas.



(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



- › En las siguientes páginas profundizaremos en el cumplimiento de los compromisos recogidos en 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.

¿CÓMO LO MEDIMOS?

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

- Ofrecer al menos 2 cursos específicos al año.

- 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	9,1* Trato amable9,2 La predisposición a la resolución de dudas y problemas9,1 La profesionalidad y capacidad de diálogo y comunicación9,1 ✓ CUMPLIMIENTO
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	8,2 ✓ 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	8,3		CUMPLIMIENTO
Atender de forma personalizada en la búsqueda y acceso a documentos	Con una puntuación superior a 8 en la encuesta de satisfacción	7,6		INCUMPLIMIENTO

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	9,1* Limpieza 9,1 Comodidad 9,0  CUMPLIMIENTO
Ofrecer salas accesibles al 100% de las personas usuarias	Con una puntuación superior a 8 en la encuesta de satisfacción	8,1  CUMPLIMIENTO

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

D. Consideraciones finales

¿Cuál es la satisfacción con la Biblioteca Foral de Bizkaia?

El 72% de las personas usuarias acuden semanalmente a la biblioteca

La mayoría acude a estudiar por formación

A pesar de que la práctica totalidad de las personas entrevistadas dispongan de carné de usuarias...

... el porcentaje de quienes cuentan con el carné de investigación es mucho más reducido

¿Cuál es la satisfacción con la Biblioteca Foral de Bizkaia?

Muestran una considerable satisfacción hacia la Biblioteca Foral de Bizkaia y los diferentes servicios que ofrece

La practica totalidad se muestra predispuesta a seguir utilizando la biblioteca y obtiene unos valores de recomendación excelentes

Las personas muestran una valoración notable del material disponible en la Biblioteca Foral de Bizkaia

Las personas usuarias consideran adecuadas las acciones que se ofrecen desde la biblioteca

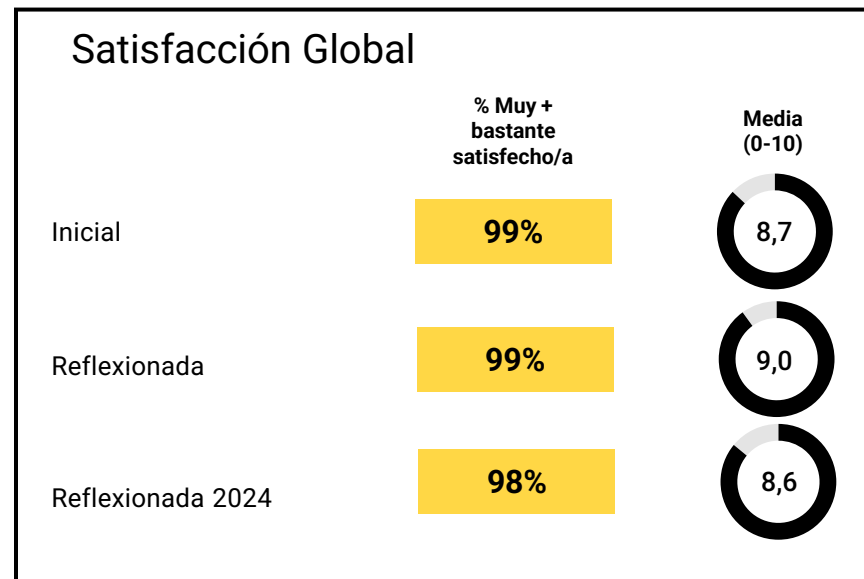
...y las personas que han participado han quedado satisfechas con las diferentes acciones

¿Cuál es la satisfacción con la Biblioteca Foral de Bizkaia?

- Se percibe una evolución de la calidad del servicio caracterizada por una ligera mejoría en comparación con años anteriores.

En términos generales, los servicios ofrecidos por la BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA reciben una

valoración excelente



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

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