

## Resultados de la encuesta de satisfacción del público

7 al 24 de febrero de 2020



*Los bibliotecarios agradecen a todos los lectores su participación en esta encuesta, así como a aquellos que aceptaron mantener entrevistas individuales. Su participación nos permite seguir mejorando nuestros servicios.*

## 1) Asistencia y uso de la biblioteca.

- Alrededor del **40%** de ustedes **frecuentan la biblioteca una vez a la semana o más**, por el contrario solo el 14% lo hace menos de una vez al año.
- **Más del 50% permanece más de 4 horas consecutivas**
- Su **principal motivación** es el **acceso a los documentos**, luego la **investigación bibliográfica** y encontrar un **lugar de trabajo tranquilo**.
- El **65%** de estos documentos son **monografías**, el **30%** son **publicaciones periódicas** y el **5%** son **recursos digitales**. El 46% no estaba disponible en otras bibliotecas.
- El **88%** de ustedes **utilizan otras bibliotecas**, principalmente en Madrid (**BNE, CCHS-CSIC, AECID, UNED, UCM / UAM, DAI, Archivos**), para consultar documentos que la CVZ no tiene.
- **Casi el 98% está muy satisfecho (75,8%) o satisfecho (22,1%) con nuestra oferta documental, frente solo al 2.1% que lo está poco**. Ustedes valoran especialmente el **libre acceso** a los documentos y sus principales solicitudes en esta área es **aumentar los fondos sobre un tema o un período específico**.

## 2) Investigación documental

- El **catálogo de la biblioteca** es el que más utilizan ustedes (**frecuentemente el 77%**), con más frecuencia que los catálogos institucionales franceses (SUDOC: **frecuentemente solo el 26%**) y el español (REBIUN: **frecuentemente el 29%**).
- Realizan sus **búsquedas** principalmente **por título (frecuentemente el 63%) y autor (frecuentemente el 60%)** mucho más que por tema (frecuentemente el 39%).

## 3) Todos nuestros servicios documentales están considerados eficientes.

- Consulta / préstamo; Información bibliográfica; búsqueda bibliográfica en el catálogo: **más del 90%** así lo estima
- Los menos eficientes, son los recursos en línea (**67%**) y las sugerencias de compra (**65%**)

### Detalle de los recursos en línea

- El apartado "recursos en línea" de la página web de la biblioteca es ampliamente desconocido, ustedes consideran que no aporta ningún valor añadido (obtienen la información pasando por otros medios).
- Del mismo modo, las **plataformas de acceso a los recursos electrónicos** ISTEEX y Xebook disponibles en la página del catálogo son **completamente desconocidas** para casi todos los encuestados (**90%**).
- La **mala identificación** y la **dispersión** de estas herramientas añadidas a su **falta de tiempo** para descubrir nuevas herramientas explican en gran medida esta ignorancia.
- No obstante **algunos** de ustedes estarían **interesados en presentaciones** de estas herramientas de investigación u otras (**60%**)

#### 4) Entre los otros servicios, ustedes piensan que la recepción es muy satisfactoria:

- **94%** para la recepción de nuevos lectores
- **86%** para las Informaciones
- **85%** para la disponibilidad
- **67%** para los horarios (para el 32% satisfecho y solo el 1% poco satisfecho).

**Nota:** Nadie ha encontrado ninguno de estos cuatro temas insatisfactorio. Los únicos y escasos comentarios negativos se refieren a la posible extensión del horario de apertura, pero en una proporción muy pequeña.

#### 5) Los servicios que reciben una opinión poca satisfactoria o insatisfactoria son pocos, y estas opiniones muy minoritarias representan un porcentaje muy pequeño

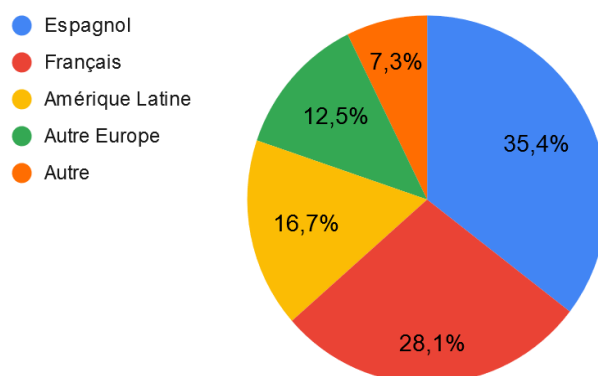
- **Las condiciones de préstamo** les satisfacen en un **92%**, pero el **4.5%** de ustedes están poco satisfechos y el **3,5%** no está satisfecho. Este es el caso de los lectores externos, que no pueden acceder al préstamo.
- Del mismo modo, **las condiciones para fotocopiar y escanear les satisfacen casi al 90%**, pero el **7%** está **poco satisfecho** y el **3%** **no está satisfecho** en absoluto.

### Detalle de las fotocopias / escaneos

- **Para una gran mayoría de los encuestados, el servicio es muy útil y funciona bien (90%).** La disponibilidad del escaneo y su uso sencillo son **muy apreciados**. Generalmente es un **servicio que satisface a la mayoría**.
- La **principal crítica** de este servicio es el **precio**, y muy raramente otros aspectos: **simplificación del sistema de tarjeta y recarga ; impresiones que no son de alta calidad ; la inadecuación del escaner para ciertos formatos de libros**, los más comunes en particular.

#### 6) Sus perfiles

- Ustedes son **principalmente españoles** (35,4%), franceses (28,1%) y a continuación latinoamericanos (16.7%)
- Son **60.2%** hombres y **39.8%** mujeres
- **La mitad tiene entre 20 y 40 años** (20-30 años el 23% y 31-40 el 26%)
- Su **ciudad de residencia** es mayoritariamente **Madrid (40%)** y otros lugares de España (**13%**)
- Casi el **70%** tiene un nivel de **doctorado** (obtenido o en proceso)
- En su mayor parte, ustedes son **investigadores o profesores investigadores**, independientemente de su condición (miembro, ex miembro, MIAS, contractual, becario, lector exterior)
- Su **disciplina principal de investigación es la historia**, frecuentemente combinada con otra disciplina (arqueología, arte, ciencias sociales, literatura)
- **Está adscrito principalmente a una universidad o centro de investigación español o francés.**



## Conclusiones generales de la encuesta de satisfacción

- En general, ustedes están **muy satisfechos** con los diversos servicios ofrecidos por la biblioteca, en particular con la **recepción** ofrecida y los **importantes recursos documentales disponibles en acceso libre**.
- Por lo tanto, **hay pocas propuestas de nuevos servicios**, sus **sugerencias** están relacionadas principalmente con **la mejora de ciertos servicios actuales**.

**NB** : El apartado final de libre expresión del cuestionario, que les ha permitido señalar los puntos fuertes y débiles, así como todas las observaciones que han considerado importantes, se han integrado en las diferentes unidades, según los temas tratados.