

## II. Encuesta de usuarios 2016

A continuación incluimos íntegra la encuesta de evaluación del servicio de bibliotecas, cuyos resultados son origen de este informe. Consta de cuatro páginas y a ella nos referimos en los siguientes apartados.

**SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS  
POR FAVOR, RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS**

1. ¿Es lector habitual? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

2. ¿Qué tipo de lectura es la que demanda en la biblioteca municipal? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Narrativa adultos
<input type="checkbox"/>	Teatro
<input type="checkbox"/>	Poesía
<input type="checkbox"/>	Cómic
<input type="checkbox"/>	Libros de materias específicas (psicología, ciencias, derecho, historia...)
<input type="checkbox"/>	Biografías
<input type="checkbox"/>	Títulos infantiles (narrativa, cómic, materias, revistas...)
<input type="checkbox"/>	Narrativa juvenil
<input type="checkbox"/>	Prensa y revistas

3. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca pública municipal? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	A diario	<input type="checkbox"/>	Una vez al mes
<input type="checkbox"/>	Semanalmente	<input type="checkbox"/>	Una vez al año
<input type="checkbox"/>	Cada quince días	<input type="checkbox"/>	Casi nunca



4. Indique su grado satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido en mostrador. Puntúe de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a. Marque con una X.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción con el tiempo para ser atendido											

5. ¿Qué servicios de las bibliotecas públicas utiliza habitualmente? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Préstamo
<input type="checkbox"/>	Reserva de ejemplares prestados
<input type="checkbox"/>	Ordenadores públicos
<input type="checkbox"/>	Uso de la red WiFi
<input type="checkbox"/>	Uso de las máquinas de autopréstamo y autodevolución
<input type="checkbox"/>	Información y orientación bibliográfica
<input type="checkbox"/>	Sala de lectura
<input type="checkbox"/>	Consulta de prensa y revistas
<input type="checkbox"/>	Fotocopiadora
<input type="checkbox"/>	Cursos y talleres
<input type="checkbox"/>	Cuentacuentos, concursos, charlas y otras actividades de animación a la lectura y formación de usuarios
<input type="checkbox"/>	Fondo de información local sobre Madrid y el distrito
<input type="checkbox"/>	Bibliometro y Bibliored

6. ¿Ha participado en alguna actividad organizada por la biblioteca (cuentacuentos, talleres, charlas, cursos, exposiciones)? Marque con una "X" y en caso afirmativo puntúe de 0 a 10.

SI	NO		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Valoración											



7. ¿Utiliza los siguientes servicios? Marque con una "X" y **en caso afirmativo puntúe de 0 a 10.**  
 La página web de la red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid

SI	NO	Valoración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Si ha contestado Sí a la pregunta anterior, valore los siguientes aspectos de la web de BPM

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La información y los contenidos											
La frecuencia de actualización											
Búsquedas en el catálogo en línea											

¿Sigue alguna de las páginas de Facebook de Bibliotecas Públicas Municipales?

SI	NO	Valoración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¿Sigue el perfil de Twitter de la red de Bibliotecas Públicas Municipales?

SI	NO	Valoración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¿Utiliza el servicio eBiblio de préstamo de libros electrónicos?

SI	NO	Valoración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¿Hace uso de la aplicación para dispositivos móviles de la red de Bibliotecas Públicas Municipales?

SI	NO	Valoración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



8. Valore su satisfacción con los siguientes aspectos del servicio de la biblioteca. Puntúe de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El edificio y las instalaciones											
El horario y tiempo de apertura											
El trato que recibe del personal											
El proceso de realización de los carnés											
La información general y bibliográfica											
Ordenadores públicos											
Uso de la red WiFi											
Autopréstamo y autodevolución											
La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades											
El estado de los materiales que se prestan											
La organización de los fondos (comprendo la clasificación)											
El estado de ordenación de los materiales											

9. ¿Cuál es su valoración general del servicio de la biblioteca? Puntúe de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración general del servicio de la biblioteca											

10. ¿Qué tipo de material considera que se debería adquirir prioritariamente para mejorar el fondo de la biblioteca? Marque con X la opción elegida.

<input type="checkbox"/>	Novedades
<input type="checkbox"/>	Libros de narrativa (novela, teatro, poesía...)
<input type="checkbox"/>	Material multimedia (películas, música, audiolibros)
<input type="checkbox"/>	Revistas y diarios
<input type="checkbox"/>	Libros de materias específicas (ciencia, arte, deportes, historia, filosofía, religión...)



	<b>Libros infantiles y juveniles</b>
	<b>Cómics</b>
	<b>Otro. ¿Cuáles? .....</b>

**11. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la red de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid?**

- 1.- \_\_\_\_\_
- 2.- \_\_\_\_\_
- 3.- \_\_\_\_\_

**12. Usted es**

<input type="checkbox"/>	<b>Hombre</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Mujer</b>
--------------------------	---------------	--------------------------	--------------

**13. ¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra usted? Marque con una X.**

<input type="checkbox"/>	<b>Menos de 18 años</b>
<input type="checkbox"/>	<b>De 18 a 29 años</b>
<input type="checkbox"/>	<b>De 30 a 44 años</b>
<input type="checkbox"/>	<b>De 45 a 64 años</b>
<input type="checkbox"/>	<b>De 65 en adelante</b>

**14. Por favor, indique la fecha y la hora en la que ha rellenado esta encuesta.**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Hora</b>	<b>Minutos</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**NO OLVIDE DEPOSITAR EL CUESTIONARIO EN EL LUGAR ADECUADO**

