



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES 2018

Nº CUESTIONARIO _____

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

PODRÁ CONSULTAR LOS RESULTADOS AGREGADOS DE LAS ENCUESTAS EN LA WEB DEL OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

1. Biblioteca: _____

2. ¿Por qué empezó a usar la biblioteca? Marque con una "X".

<input type="checkbox"/>	Préstamo de libros	<input type="checkbox"/>	Acceso a Internet
<input type="checkbox"/>	Llevarme películas y música	<input type="checkbox"/>	Talleres y otras actividades
<input type="checkbox"/>	Leer prensa y revistas	<input type="checkbox"/>	Me traían de pequeño
<input type="checkbox"/>	Sala de lectura	<input type="checkbox"/>	Ver amigos/as

3. ¿Lee usted habitualmente? Marque con una "X".

<input type="checkbox"/>	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO
--------------------------	----	--------------------------	----

4. ¿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, guías de viaje, 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

5. ¿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





6. Indique su grado de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido. 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											

7. ¿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"/>	Devolución de materiales en bibliotecas diferentes a la del préstamo
<input type="checkbox"/>	Solicitud de préstamo de libros desde una biblioteca a otra (Préstamo Intercentros)
<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

8. ¿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

9. En caso afirmativo valore de 0 a 10 su satisfacción con las actividades.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Utiliza la página web de la red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid.

SI	NO

11. En caso de respuesta afirmativa, valore de 0 a 10 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											

12. Respecto a los siguientes servicios marque si los utiliza y en caso afirmativo puntúe de 0 a 10.

¿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

¿Usa la aplicación para dispositivos móviles de la Red de Biblioteca Públicas Municipales?

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

13. Valore de 0 a 10 su satisfacción solo de aquellos servicios que use. Puntúe de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El acceso al edificio (señalización, accesibilidad, ubicación)											
El estado del edificio y las instalaciones											
La limpieza del edificio											
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											
Máquinas autopréstamo y autodevolución											
Solicitud de préstamo de libros desde una biblioteca a otra											
Devolución en bibliotecas diferentes a la del préstamo											
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																				

14. Valore de 0 a 10 su satisfacción con los siguientes aspectos de las instalaciones.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El sistema de calefacción en salas de lecturas											
El sistema de calefacción en otros espacios de la biblioteca											
El sistema de refrigeración en salas de lecturas											
El sistema de refrigeración en otros espacios de la biblioteca											
El sistema de iluminación en las salas de lectura											
El sistema de iluminación en los puestos de ordenador											

15. Si ha puntuado por debajo de 5 indique la causa:

16. ¿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											

17. ¿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...)
<input type="checkbox"/>	Libros infantiles y juveniles
<input type="checkbox"/>	Cómics

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

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____

19. Usted es





	Mujer
	Hombre

20. Edad

	Menor de 18 años
	De 18 a 29 años
	De 30 a 44 años
	De 45 a 64 años
	De 65 en adelante

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

Día	Mes

Hora	Minutos

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

NO OLVIDE DEPOSITAR EL CUESTIONARIO EN EL LUGAR ADECUADO

