



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES 2019

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?

|                             |                              |
|-----------------------------|------------------------------|
| Préstamo de libros          | Acceso a Internet            |
| Llevarme películas y música | Talleres y otras actividades |
| Leer prensa y revistas      | Me llevaban de pequeño       |
| Sala de lectura             | Ver amigos/as                |

3. ¿Qué tipo de material suele llevar en préstamo?

|  |
|--|
| Novela   |
| Teatro   |
| Poesía   |
| Cómic  |
| Libros de materias específicas (psicología, ciencias, guías de viaje, historia...) |
| Biografías   |
| Libros y revistas infantiles   |
| Literatura juvenil   |
| Prensa y revistas  |
| Películas, series y documentales   |
| Música   |
| No utilizo el servicio de préstamo   |

4. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca pública municipal?

|                  |                |
|------------------|----------------|
| A diario         | Una vez al mes |
| Semanalmente     | Una vez al año |
| Cada quince días | Casi nunca     |

5. 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.

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





6. ¿Qué servicios de las bibliotecas públicas utiliza habitualmente?

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <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 sobre nuestros servicios y orientación sobre autores y títulos                              |
| <input type="checkbox"/> | Sala de lectura   |
| <input type="checkbox"/> | Salas polivalentes y de grupos  |
| <input type="checkbox"/> | Consulta de prensa y revistas   |
| <input type="checkbox"/> | Fotocopiadora   |
| <input type="checkbox"/> | Máquinas de vending   |
| <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   |

7. ¿Ha participado este último año en alguna actividad organizada por la biblioteca (cuenta-cuentos, talleres, charlas, cursos, etc.)? Valore de 0 a 10 si su respuesta es afirmativa.

|                          |                          |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| SI                       | NO                       | Valoración | 0                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |            | <input type="checkbox"/> |

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

|                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| SI                       | NO                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9. 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   | <input type="checkbox"/> |
| La frecuencia de actualización    | <input type="checkbox"/> |
| Búsquedas en el catálogo en línea | <input type="checkbox"/> |

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

|          |                          |                          |                           |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|          | ¿Lo utiliza?             |                          | En caso afirmativo puntúe |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|          | SI                       | NO                       | 0                         | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| Facebook | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



|         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Twitter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| eBiblio |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

11. En relación al último año de uso, valore de 0 a 10 su satisfacción con:

|   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Acceso al edificio (señalización, ubicación, accesibilidad) |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 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 a otra biblioteca (PIC)     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 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                  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Comprendo cómo están organizados los materiales             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| La correcta ordenación de los materiales                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

12. 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          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

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

\_\_\_\_\_

14. ¿Cuál es su valoración general del servicio de la biblioteca durante el año? Puntúe de 0 a 10.

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

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

|  |  |
|--|--|
|  | Novedades  |
|  | Libros de narrativa (novela, teatro, poesía...)  |
|  | Material multimedia (películas, música, audiolibros)                                       |
|  | Revistas y diarios   |
|  | Libros de materias específicas (ciencia, arte, deportes, historia, filosofía, religión...) |
|  | Libros infantiles y juveniles  |
|  | Cómics   |

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

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

17. Usted es

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

18. Edad

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

19. 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**

**EN CASO DE QUERER PARTICIPAR EN EL SORTEO DE UN REGALO, SOLICITE EN MOSTRADOR SU RESGUARDO DE PARTICIPACIÓN. EL RESULTADO DEL SORTEO SE PUBLICARÁ EN BIBLIOTECAS.MADRID.ES Y EN EL TABLÓN DE CADA BIBLIOTECA**