



# 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?

Préstamo
Reserva de ejemplares prestados
Devolución de materiales en bibliotecas diferentes a la del préstamo
Solicitud de préstamo de libros desde una biblioteca a otra (Préstamo Intercentros)
Ordenadores públicos
Uso de la red WiFi
Uso de las máquinas de autopréstamo y autodevolución
Información sobre nuestros servicios y orientación sobre autores y títulos
Sala de lectura
Salas polivalentes y de grupos
Consulta de prensa y revistas
Fotocopiadora
Máquinas de vending
Cursos y talleres
Cuentacuentos, concursos, charlas y otras actividades de animación a la lectura y formación de usuarios
Fondo de información local sobre Madrid y el distrito
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



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

SI	NO

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											
La frecuencia de actualización											
Búsquedas en el catálogo en línea											



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													



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**