

## II. Encuesta 2020

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

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES 2020

Debido a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, nuestros servicios habituales se han visto afectados, considere las preguntas referidas a su experiencia fuera de este contexto.

Su participación en esta encuesta es muy importante para la evaluación y mejora del servicio que ofrecemos, **agradecemos de antemano su colaboración.**

1. Biblioteca a la que acude con más frecuencia: \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué empezó a usar la biblioteca?

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

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



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	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?

	A diario		Mensualmente
	Semanalmente		Varias veces al año
	Cada quince días		Casi nunca

5. Indique su grado de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido/a por personal bibliotecario. 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 municipales utiliza o ha utilizado con regularidad?

	Préstamo
	Préstamo electrónico (eBiblio)
	Reserva de ejemplares prestados
	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



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	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 sólo 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 Bibliotecas Públicas Municipales.

	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. Indique si utiliza los perfiles de Bibliotecas Públicas Municipales en las siguientes redes sociales.

¿Lo utiliza?	En caso afirmativo, puntúe												
	SI	NO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facebook													
Twitter													
Instagram													

11. Con relación a su experiencia en el uso de los siguientes servicios, valore su satisfacción de 0 a 10.

	No uso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades												
El estado de los materiales que se prestan												
Comprende cómo están organizados los materiales												
La correcta ordenación de los materiales												
El trato que recibe del personal												



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

El proceso de realización de los carnés																				
La información general y bibliográfica																				
Préstamo electrónico (eBiblio)																				
El horario y tiempo de apertura																				
Ordenadores públicos																				
Uso de la red WiFi																				
Máquinas autopréstamo y autodevolución																				
Acceso al edificio (señalización, ubicación, accesibilidad)																				
El estado del edificio y las instalaciones																				
La limpieza del edificio																				

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 global del servicio de Bibliotecas Públicas Municipales? Puntúe de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración global del servicio											



**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

15. ¿Qué tipo de material considera que se debería adquirir prioritariamente para mejorar el fondo de la biblioteca? Puede marcar más de una casilla.

<input type="checkbox"/>	Novedades
<input type="checkbox"/>	Libros de narrativa (novela, teatro, poesía...)
<input type="checkbox"/>	Material multimedia (películas, series, 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

Con motivo de la crisis sanitaria COVID-19, hemos tenido que cambiar nuestra forma de prestar algunos servicios, si ha sido partícipe de estos cambios, valore su satisfacción de 0 a 10.

16. Hemos incorporado la cita previa para el servicio de préstamo y devolución, así como para el acceso a la sala de lectura y los puestos de Internet.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cita previa	<input type="checkbox"/>										

17. Realización de talleres en modalidad online.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración actividad online	<input type="checkbox"/>										

18. ¿Le parecen suficientes las medidas adoptadas para percibir la biblioteca como un entorno seguro?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración biblioteca como entorno seguro	<input type="checkbox"/>										

19. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la red de Bibliotecas Públicas Municipales?

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

1. Usted es

<input type="checkbox"/>	Mujer
<input type="checkbox"/>	Hombre
<input type="checkbox"/>	Otro
<input type="checkbox"/>	NS/NC

2. 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

