

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES 2021

Debido a los cambios regulatorios para hacer frente a la crisis sanitaria COVID-19, **nuestros servicios habituales se han visto afectados**, puede entender las preguntas como referidas a su experiencia general con el servicio.

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. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?

<input type="checkbox"/>	A diario	<input type="checkbox"/>	Mensualmente
<input type="checkbox"/>	Semanalmente	<input type="checkbox"/>	Varias veces al año
<input type="checkbox"/>	Cada quince días	<input type="checkbox"/>	Casi nunca

3. ¿Qué servicios de las bibliotecas públicas municipales utiliza o ha utilizado con regularidad?

<input type="checkbox"/>	Préstamo
<input type="checkbox"/>	Préstamo electrónico (eBiblio)
<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 auto devolución
<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"/>	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

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

<input type="checkbox"/>	Novela
<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"/>	Libros y revistas infantiles
<input type="checkbox"/>	Literatura juvenil

	Audiolibros
	Prensa y revistas
	Películas, series y documentales
	Música
	No utilizo el servicio de préstamo

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. ¿Ha participado este último año en alguna actividad organizada por la biblioteca, presencial o virtual (cuentacuentos, talleres, charlas, cursos, etc.)? Valore de 0 a 10 sólo si su respuesta es afirmativa.

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

7. Valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la web de Bibliotecas Públicas Municipales.

	NO USO	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												

8. Valores de 0 a 10 los perfiles de Bibliotecas Públicas Municipales en redes sociales.

	NO USO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facebook												
Twitter												
Instagram												

9. 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												
Comprendo cómo están organizados los materiales												
La correcta ordenación de los materiales												
Préstamo y devolución												
Préstamo y devolución Intercentros												
El trato que recibe del personal												



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

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

	NO USO	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												

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

-----

**12. ¿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											

**13. ¿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 literatura (novela, teatro, poesía...)
<input type="checkbox"/>	Material multimedia (audiolibros, películas, series, música)
<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.

14. Hemos incorporado la cita previa para el acceso a la sala de lectura y servicio de Internet.

	NO USO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cita previa												

15. Los talleres se han realizado en modalidad online.

	NO USO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración actividad online												

16. ¿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											

17. ¿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

