

Modelo de estudio de usuarios en una Biblioteca Pública Municipal de Madrid

MARIAM ALI GAGO Y M^a JESÚS LÓPEZ DE CUÉLLAR MAYORAL
(*Universidad de Alcalá. Facultad de Ciencias de la Documentación*)

INTRODUCCIÓN

Actualmente, estamos viviendo una etapa que supone un reto para las bibliotecas públicas. Un momento en que las restricciones presupuestarias impiden la adecuada actualización de los fondos, convirtiéndolos en colecciones reducidas y poco actualizadas, y que la insuficiencia de recursos humanos y materiales hace que se descuiden las necesidades reales de los usuarios, al mismo tiempo, es un momento de grandes oportunidades ya que el desarrollo de las nuevas tecnologías facilita el acercamiento de la biblioteca a una comunidad más amplia y proporciona una mayor capacidad de respuesta ante los nuevos requerimientos del usuario.

Según las directrices de la IFLA, la biblioteca pública debe ofrecer servicios que le permitan ser un centro de información adaptado a las necesidades de la comunidad a la que sirve, no sólo ser un centro de iniciación a la lectura y a la cultura. Para conseguir este fin, el gestor ha de utilizar periódicamente herramientas que le ayuden a conocer las necesidades de los usuarios y el grado de satisfacción de los mismos con respecto a los servicios que ofrece la biblioteca, y así disponer de un sistema de valoración que le ayude a la toma de decisiones para mejorar los servicios.

Una de las herramientas más utilizadas para conocer el rendimiento de las bibliotecas públicas son las estadísticas, que suelen ser elaboradas por los organismos oficiales de quienes depende la biblioteca. En el Sistema Bibliotecario Español existen alrededor de 3.600 bibliotecas públicas de las que

3.300, aproximadamente, son municipales; como caso aparte están las 52 Bibliotecas Públicas del Estado (Colodrón 1998). Dependiendo de la titularidad de cada biblioteca, podemos encontrar estadísticas de organismos diversos que no siempre piden los datos del mismo modo y que en muchos casos son datos incompletos. Además se produce un retraso entre el periodo de recolección de datos y su publicación, lo que dificulta su análisis (D'Alós Moner 1993). Como problema añadido, en la mayoría de los casos el análisis que se hace es de tipo cuantitativo, donde el usuario final queda relegado a un segundo plano. En España la estadística bibliotecaria sólo muestra una imagen sesgada del rendimiento de una biblioteca y de la relación de ésta con el exterior (Gandía Picó 1997).

Para la evaluación de las bibliotecas, una herramienta muy utilizada es el estudio de usuarios. Esta técnica permite conocer a los usuarios, sus necesidades y su comportamiento en el consumo de información (Sanz Casado 1994).

Basándonos en todo lo expuesto nos hemos planteado como objetivo de este trabajo conocer el grado de adecuación de los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas con respecto a las necesidades de los usuarios. Para ello hemos aplicado un estudio de usuarios en la Biblioteca Pública Municipal Pío Baroja. Queremos agradecer a la Directora y al personal de la biblioteca su colaboración para la realización de este estudio.

CARACTERÍSTICAS DE LA BIBLIOTECA OBJETO DE ESTUDIO

La Biblioteca Pública "Pío Baroja", del distrito de Arganzuela, forma parte de la red de Bibliotecas Públicas Municipales de Madrid, que en la actualidad está constituida por veintiuna bibliotecas. Todas ellas forman una unidad administrativa dependiente del Departamento de Archivos, Bibliotecas y Hemeroteca, teniendo una Biblioteca Central que se encarga de la asignación presupuestaria a las bibliotecas que integran la red, la selección y adquisición de los fondos, el proceso técnico y la coordinación de todas las bibliotecas. En la mayoría de los casos sus instalaciones se ubican en edificios municipales, siendo la Biblioteca "Pío Baroja" una de las pocas que cuenta con edificio propio. De momento, la red no está automatizada, aunque en algunas bibliotecas se ha instalado un terminal de OPAC. En la Biblioteca "Pío Baroja" se comenzó el proceso de automatización en 1997, por lo que desde esa fecha las nuevas adquisiciones sólo se pueden encontrar a través del OPAC.

Esta biblioteca sólo abre de lunes a viernes, en horario de tarde. Los servicios que presta son:

- Sala de lectura, dividida en dos secciones, adultos e infantil.
- Servicio de préstamo para ambos grupos de usuarios.

- Publicaciones periódicas
- Información

Dentro de las actividades de extensión bibliotecaria se organizan visitas de colegios de la zona, talleres de animación a la lectura, cursos de formación de usuarios, pero todo orientado hacia la población infantil. No se realiza formación de usuarios para adultos.

METODOLOGÍA

La metodología seguida en este trabajo ha sido la siguiente:

1. Entrevista personal con la responsable de la Biblioteca para informar sobre el objetivo de este estudio y solicitar su colaboración.
2. Elección de la técnica a utilizar. Para elaborar este estudio se ha elegido un método directo de recogida de datos, como es la encuesta y se ha llevado a cabo a través de un cuestionario.
3. Diseño del cuestionario. Se ha elegido un cuestionario estructurado (véase Anexo I) con un total de 16 preguntas abiertas y cerradas, presentadas y redactadas con un orden definido para guiar al usuario desde el principio al final.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con el cuestionario son los siguientes:

- a) Conocer el perfil del usuario.
- b) Uso de la biblioteca y de sus servicios.
- c) Valoración de la colección por parte del usuario.
- d) Grado de satisfacción del usuario con los servicios de la biblioteca, el horario, el personal y las instalaciones.

Como estudio previo para el diseño del cuestionario, se han utilizado los resultados de una encuesta que se realizó un año antes por parte de la Junta Municipal. Esta encuesta constaba con 10 preguntas cerradas, cuya respuesta consistía en valorar del 0 a 10 distintos aspectos de la biblioteca, y 1 pregunta abierta para sugerencias. De este estudio se detectaron los puntos débiles de la biblioteca.

Para la obtención de los datos se han utilizado los siguientes tipos de preguntas:

Preguntas cerradas, con diferentes tipos de respuesta:

- Excluyente, sólo se puede contestar una opción entre las que se ofrecen
- Múltiple, la alternativa de respuesta para la pregunta puede ser más de una.
- Dicotómica, sólo hay dos opciones como respuesta
- Valoración según la escala de Lickert, con ellas obtenemos el grado de satisfacción del usuario medido del 1 al 5

Preguntas abiertas. Aunque es más difícil la tabulación de las respuestas, se ha utilizado este tipo de preguntas con el fin de que el usuario se sintiera libre para expresar su opinión acerca de los temas en los que pudieran detectar deficiencias, como son los relacionados con la colección, los servicios y las instalaciones.

Preguntas de incidente crítico, consiste en preguntar al usuario acerca del servicio que ha utilizado la última vez que visitó la biblioteca.

4. Elección de la muestra: Se han escogido a 100 personas del grupo de usuarios adultos, por lo que ha sido una muestra no aleatoria de conveniencia, ya que se ha excluido a la población infantil.
5. Recogida de datos: Se realizó durante un periodo de una semana del mes de noviembre de 1998. Los cuestionarios fueron depositados en el mostrador principal de atención al usuario, donde eran recogidos por los usuarios adultos bajo la supervisión del personal de la biblioteca y devueltos una vez cumplimentados. De los 100 cuestionarios distribuidos se obtuvieron un total de 85 cuestionarios cumplimentados, por lo que la tasa de respuesta puede considerarse alta.
6. Organización y tabulación de los datos. Se han introducido los datos en una hoja de cálculo: en las columnas cada una de las variables a estudiar y en las filas, los valores de las repuestas. En el caso de las respuestas múltiples se han estudiado las variables teniendo en cuenta el número de respuestas obtenidas y, por otro lado, se ha valorado las respuestas con las diferentes combinaciones ofrecidas por los usuarios (Véase preguntas 6, 7 y 13). En las preguntas abiertas se ha analizado el contenido de las respuestas y se han clasificado para su mejor codificación. Las preguntas orientadas a la satisfacción de los usuarios se les asignó un valor a cada una de las respuestas de la escala.

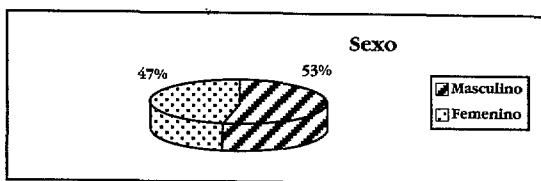
Con todos los datos introducidos, se obtuvieron las correspondientes tablas de frecuencias absoluta y relativa y se representaron los resultados a través de gráficos de sectores.

7. Análisis de los datos. Se han valorado las respuestas de forma individual y luego se han comparado unas preguntas con otras. Al final se han relacionado todas las preguntas, para poder sacar conclusiones globales.

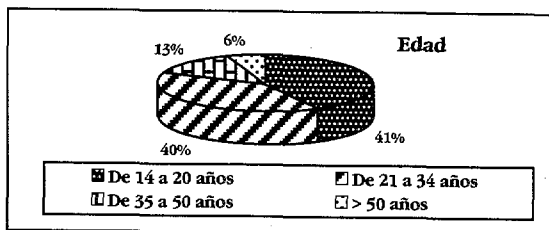
ANÁLISIS Y RESULTADOS

PERFIL DEL USUARIO

1. Sexo	Respuestas	%
Masculino	45	52,94
Femenino	40	47,06

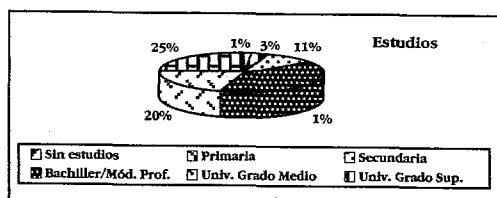


2. Edad	Respuestas	%
< de 14 años	0	0
De 14 a 20 años	35	41,18
De 21 a 34 años	34	40,00
De 35 a 50 años	11	12,94
> de 50 años	5	5,88

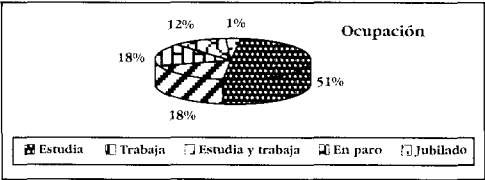


Con relación a la edad de los usuarios, podemos afirmar que la biblioteca atiende a una población joven, ya que el 81% de los usuarios no superan los 35 años, estando bastante igualadas las franjas de edades de 14-20 años y de 21-34 años. Esto justifica el elevado porcentaje (45%) de estudiantes universitarios y el 40% de estudiantes de enseñanza media, como se puede ver a continuación.

3. Nivel de estudios	Respuestas	%
Sin estudios	1	1,18
Primaria	3	3,53
Secundaria	9	10,59
Bachiller o Mód Prof.	34	40,00
Univ. grado medio	17	20,00
Univ. grado superior	21	24,71



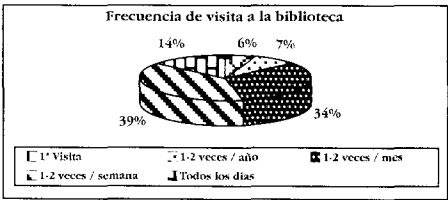
4. Ocupación	Respuestas	%
Estudia	44	51,76
Trabaja	15	17,65
Estudia y trabaja	15	17,65
En paro	10	11,76
Jubilado	1	1,18



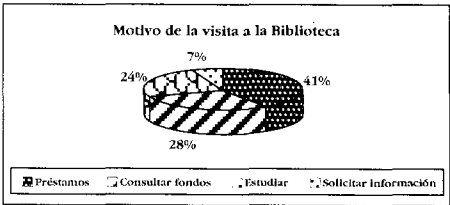
Con relación a la ocupación de los usuarios, el 69% de los usuarios son estudiantes, el 36% trabaja y un 12% manifiesta estar en el paro. Como dato curioso mencionar que de los usuarios que estudian y trabajan, el 73% son mujeres, frente al 23% que son hombres.

USO DE LA BIBLIOTECA

5. Frecuencia de visita	Respuestas	%
Primera visita	5	5,88
1 ó 2 veces / año	6	7,06
1 ó 2 veces / mes	29	34,12
1 ó 2 veces / semana	33	38,82
Todos los días de la semana	12	14,12



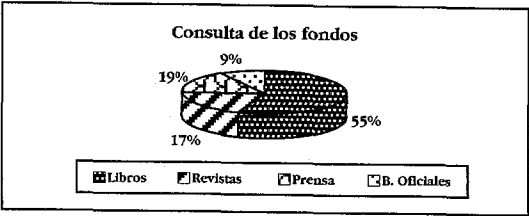
6. Motivos por el que acude hoy a la biblioteca	Respuestas	%
Préstamos/devolución libros	51	41,13
Consultar fondos	35	28,23
Estudiar en sala	30	24,19
Solicitar información	8	6,45



El 39% de los usuarios acude a la biblioteca al menos un día a la semana y el 34% lo hace, al menos una vez al mes. Analizando las respuestas de estos últimos, el 79% utiliza el servicio de préstamo, que tiene unos plazos de 15 días. De los usuarios que acuden diariamente (14%), el 83% lo hace para estudiar en sala, por lo que podemos deducir que los que acuden todos los días son estudiantes.

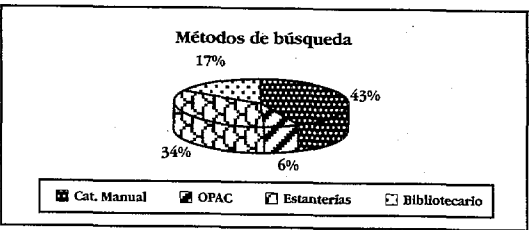
Con relación a la pregunta de incidente crítico, motivo por el que acude hoy a la biblioteca, el 41% de los usuarios acude por motivos de préstamo, un 28% acude a consultar los fondos y un 24% va a estudiar.

6.1. Consultar fondos	Respuestas	%
Libros	26	55,32
Revistas	8	17,02
Prensa	9	19,15
Boletines Oficiales	4	8,51



Lo más consultado del fondo son los libros, con un 55%. El resto de consultas son publicaciones periódicas. Como curiosidad, el 50% de los usuarios que dicen estar en el paro, consultan sólo la prensa y el fondo de revistas.

7. Metodo de búsqueda	Respuestas	%
Catálogo manual	55	42,97
Catálogo automatizado	8	6,25
Directamente en estanterías	43	33,59
Preguntando al bibliotecario	22	17,19

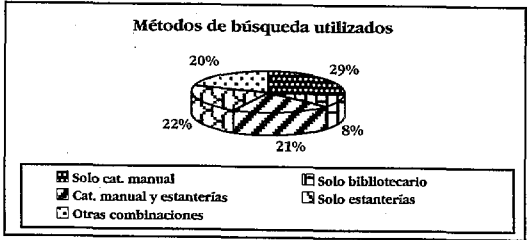


En primer lugar se ha valorado el uso general de cada uno de los instrumentos de búsqueda disponibles. Como se puede observar, el método más utilizado por los usuarios para localizar la información en la biblioteca es el catálogo manual (43%), frente a un gran número de usuarios que localiza el libro buscando directamente en las estanterías (34%) o preguntando al bibliotecario (17%).

Sólo un 6% utiliza el catálogo automatizado. Los usuarios han manifestado que les parece muy complicado su uso, que es poco amigable y que a veces no funciona bien. Son muy pocos los que opinan que es rápido y cómodo. Por otro lado, se ha observado que un 85 % de usuarios no lo ha usado nunca.

En segundo lugar, se han estudiado las distintas combinaciones utilizadas por el usuario para la localización de la información.

7.1. Combinaciones	Respuestas	%
Sólo catálogo manual	24	28,24
Sólo bibliotecario	7	8,24
Sólo estanterías	19	22,35
Catál. Manual + estanterías	17	19,99



El 50% de los usuarios utilizan el catálogo manual para realizar sus búsquedas y un 30% de usuarios busca directamente en las estanterías o pregunta al bibliotecario.

VALORACIÓN DE LA COLECCIÓN

Con respecto a las materias, un 22% de los usuarios opina que no es completa la colección de monografías, y un 24% de usuarios opinan que es insuficiente en cuanto al número de ejemplares. Las materias que no están muy representadas en la colección son: Informática, Electrónica, Ajedrez, Educación especial, Idiomas, Cine, Fotografía, Video, Música rock, Manuales de Derecho, Arte del siglo XX, Novela española, Periodismo, Publicidad, Literatura alemana y americana contemporánea, Historia, Ciencia Ficción, Poesía. Algunos usuarios se quejan de que en general faltan libros de todas las materias y que deberían actualizar la colección, por estar algo anticuada.

En cuanto a las publicaciones periódicas, sólo un 8% de los usuarios considera insuficiente la colección, en lo que se refiere tanto a las materias que la componen como al número de ejemplares disponibles.

Hay que tener en cuenta que un 30% de encuestados no han respondido a esta pregunta. No se sabe si este porcentaje de usuarios no conoce la colección de publicaciones periódicas o no han respondido a la pregunta por otros motivos.

Acerca de las materias que deberían añadirse a la colección indican: Bricolaje, Ciencia y Tecnología, Ecología, Geografía, Sociedad, Teatro, Divulgación médica, revistas en inglés y francés, Ciencia ficción; algunos usuarios se quejan de que las revistas que hay llegan con algo de retraso.

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA BIBLIOTECA

Respecto a los servicios, un 85% considera necesario aumentarlos, sobre todo los relacionados con las nuevas tecnologías y la diversidad de soportes. Así, un 37% desea acceso y préstamo de material audiovisual; un 16% demanda consultas a bases de datos y un 33% desea acceso a Internet.

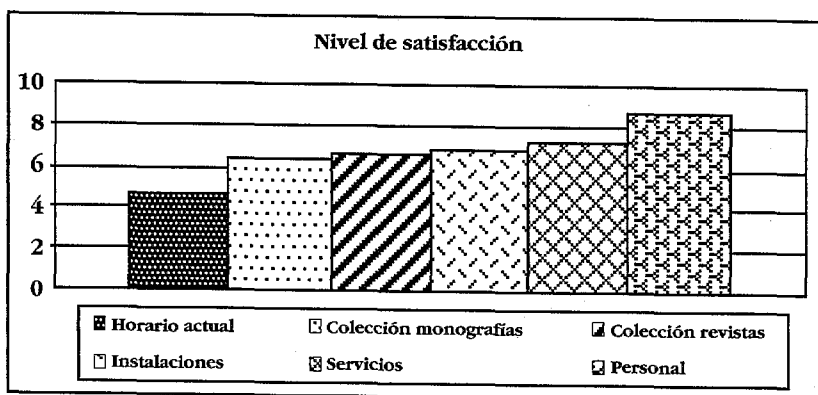
Los usuarios tienen la siguiente opinión respecto al horario: un 22% que consideran que el horario actual es adecuado, pero el 78% considera que es deficiente y que se debería ampliar abriendo por las mañanas e incluso los sábados.

Por lo que respecta al personal de la biblioteca, un 46% manifiestan que la atención que reciben es buena, un 29% la considera excelente y un 25% aceptable.

En cuanto a las instalaciones los aspectos que se necesitan mejorar son:

- Más puestos de lectura en sala. Esto puede ser debido a que la mayoría de los usuarios que acuden diariamente a la biblioteca son estudiantes y en época de exámenes hay más asistencia de lectores en sala.
- Más puestos de lectura en la zona de publicaciones periódicas, así como una mesa para poder tomar notas. También se quejan los usuarios de que en esta zona hay demasiado ruido por lo que debería estar más aislada, ya que está justo a la entrada y al lado del mostrador de préstamos.
- Entre las peticiones de nuevos elementos de mobiliario, piden una fotocopidora, máquinas de café y refrescos, y teléfono público.

Se muestra a continuación, de forma conjunta, el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios, el horario actual, las instalaciones, la atención del personal, la colección de revistas y la colección de monografías.



En la última pregunta abierta destinada a que los usuarios manifiesten su opinión sobre cualquier tema relacionado con la biblioteca, se indican a continuación las siguientes sugerencias, algunas de las cuales ya se han comentado en el correspondiente análisis de los datos:

- Aislamiento de la zona de revistas y con música de fondo.
- Ampliar horario apertura.
- En época de exámenes, aumentar la vigilancia para que los puestos de lectura ocupados no estén ausentes más de 30 min.
- Fomentar actividades relacionadas con los niños.
- Listados de libros más leídos con valoraciones de los lectores.
- Literatura española clasificada por siglos o periodos literarios.
- Más indicaciones en los estantes.

- Más informatización y acceso a la lista de libros prestados.
- Más libros, más materias y libros más actuales.
- Más personal.
- Más puestos de lectura en sala y en zona de revistas.
- Más silencio. Lograr ambiente de estudio y relajación que invite a la lectura.
- Que todos los libros sean prestables.

CONCLUSIONES

Muchas de las conclusiones han sido citadas en la presentación de los resultados. Mostramos a continuación las más representativas y los aspectos que creemos que se podrían mejorar:

Con respecto al uso que se hace de la biblioteca, se ha observado que la Biblioteca Pío Baroja es muy utilizada por la comunidad a la que sirve. Pero hemos encontrado algunos aspectos negativos que sería necesario mejorar:

- La Biblioteca Pío Baroja no está totalmente automatizada. El instrumento de localización de la información más utilizado es el catálogo manual. El catálogo automatizado (OPAC) tiene una frecuencia de uso muy reducida. Esto puede ser debido a que el OPAC lleva poco tiempo y está en fase de prueba, por lo que la biblioteca aún no ha organizado los cursos de formación necesarios para su uso. Además, en el OPAC sólo se encuentran los ejemplares adquiridos a partir de 1997, por lo que el usuario, si busca libros anteriores, tiene que usar también el catálogo manual. Por otro lado, se ha observado que el OPAC está situado en un lugar poco señalizado y suele pasar desapercibido por los usuarios. Todo esto demuestra que el OPAC está muy poco potenciado. La solución a este problema sería, la impartición de cursos de formación para usuarios, para que se familiaricen con el manejo del OPAC y saquen el mayor provecho posible en sus búsquedas documentales; por otro lado, mejorar la señalización del OPAC y colocar instrucciones claras y concisas en el mostrador sobre el manejo del mismo.
- También sería necesario que se diera prioridad a la automatización de la red de las bibliotecas públicas; esto facilitaría el acceso a los catálogos de las otras bibliotecas y de esta forma se reducirían un poco las limitaciones que tienen actualmente sus colecciones, creando un servicio de préstamo interbibliotecario. Los usuarios dispondrían de una colección mucho más amplia con la que poder satisfacer sus necesidades actuales de información. La comunicación telemática entre las bibliotecas sería un gran apoyo para los trabajos técnicos como es la catalogación retrospectiva, ya que se podría realizar la transferencia de registros bibliográficos.

- Con respecto a la colección, en general los usuarios están satisfechos con la información que ofrece la biblioteca actualmente, aunque podría estar más actualizada y debería contar con otras materias que cubran las necesidades reales de los usuarios. Esta deficiencia puede estar relacionada con los limitados recursos económicos de que dispone.
- En cuanto a los servicios, utilizan principalmente el servicio de préstamo, seguido del servicio de lectura en sala. Podemos deducir que todavía muchos usuarios ven la biblioteca como un espacio de estudio, de ahí que la mayoría de las sugerencias están enfocadas hacia este aspecto, como son más puestos de lectura, más silencio, mobiliario más cómodo, etc.

Se ha observado que la Biblioteca Pío Baroja no dispone de unas instalaciones adecuadas para los usuarios con determinadas discapacidades físicas que tengan que desplazarse con sillas de ruedas, ya que no hay ascensores para acceder a la sala de lectura de adultos que se encuentra en la planta baja.

- Los usuarios demandan cada vez más el uso de nuevas tecnologías y nuevos soportes para el acceso a la información, como Internet, bases de datos, etc. Poder ofrecer este tipo de recursos implica, no sólo la adquisición de los mismos, con el correspondiente coste, sino contar con una infraestructura determinada, que repercute tanto en los recursos materiales y económicos, como en los recursos humanos (número limitado, formación especializada).
- Son muchos los usuarios que solicitan la ampliación del horario de la biblioteca. Consideramos que este factor impide el acceso a la biblioteca pública de otros usuarios que por diversos motivos no pueden acudir por la tarde. Éste es un punto débil de la biblioteca muy importante, para encontrar una solución se requiere una evaluación en profundidad de la biblioteca y su entorno, centrandó el objetivo de estudio en la ampliación de los servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Las bibliotecas públicas municipales. Encuesta a usuarios y diagnóstico de la situación actual de los servicios (1991). Documento de trabajo n. 32. Ayuntamiento de Madrid, 1991.
- Ayuntamiento de Madrid (1998). Población del Distrito de Arganzuela, 1996 [Archivo de Internet]. Madrid: Departamento de Estadística, Octubre 1998. [<http://www.munimadrid.es>].
- Bibliotecas públicas, hoy y mañana. Nuevos planteamientos de objetivos y gestión. (1988). Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1988.
- Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas (1995). Barcelona : EUMO, 1995.
- COLDRÓN, Victoriano (1998). Las tecnologías de la información y la comunicación en las bibliotecas públicas españolas: avances en el período 1996-1998. En: Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. EUR17648. Luxemburgo: CC.EE, 1998.
- DÍAZ RODRÍGUEZ, Ruth y GRAFAL URISSEL, Ana Cristina (1996). La calidad en las bibliotecas públicas: un caso de calidad en una biblioteca pública. En: V Jornadas Españolas sobre Documentación Automatizada (DOCUMAT 96). Cáceres: Universidad de Extremadura, 1996.
- DOMÍNGUEZ SANJURJO, M. Ramona (1996). Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Gijón: Ediciones Trea, 1996.
- FIAB, Pautas para bibliotecas públicas. (1988) Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988.
- GANDÍA PICÓ, Miguel y CAUS PERTEGAZ, Amparo (1997). La estadística bibliotecaria en el diseño de políticas de información. En: Jornadas Andaluzas de Documentación. Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1997.
- LÓPEZ GIJÓN, Javier (1995). Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública. En: VII Jornadas Bibliotecas Públicas. Donosti, 1995, p. 78-101.
- Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública 1994 (1995). Salamanca: Diputación, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1995.
- MOORE, Nick (1989). Medición de la eficacia de las bibliotecas públicas. París: UNESCO, 1989
- MOYA ANEGÓN, Félix de; LÓPEZ GIJÓN, Javier y GARCÍA CARO, Concepción (1996). Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación. Madrid: Síntesis, 1996.
- Prototipo de bibliotecas públicas (1995). Madrid: Ministerio de Cultura, 1995.
- RUIZ ABELLÁN, Joaquín, et al. (1996). Aplicación de un programa de calidad a la biblioteca pública de Almería. En: V Jornadas Españolas sobre Documentación Automatizada (DOCUMAT 96). Cáceres: Universidad de Extremadura, 1996.
- SANZ CASADO, Elías (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. Revista General de Información y Documentación, vol. 3(1): 154-166, 1993.
- SANZ CASADO, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

ANEXO I - ENCUESTA A LOS USUARIOS

Se está realizando un estudio sobre la Biblioteca "Pío Baroja", para lo cual es necesario conocer su opinión. Le agradeceríamos contestase el siguiente cuestionario. Por favor, marque con una "X" la respuesta que considere oportuna.

1. Sexo:

Masculino

☐

Femenino

☐

2. Edad:

- Menor de 14 años ☐
- De 14 a 20 años ☐
- De 21 a 34 años ☐
- De 35 a 50 años ☐
- Mayor de 50 años ☐

3. Nivel de estudios:

- Sin Estudios ☐
- Primaria ☐
- Secundaria ☐
- Bachiller o módulos profesionales ☐
- Universidad grado medio ☐
- Universidad grado superior ☐

4. Situación actual:

- Estudia ☐
- Trabaja ☐
- Estudia y trabaja ☐
- En paro ☐
- Jubilado ☐

5. ¿Con qué frecuencia visita la biblioteca?

- Es mi primera visita ☐
- Una o dos veces al año ☐
- Una o dos veces al mes ☐
- Una o dos veces a la semana ☐
- Todos los días de la semana ☐

6. ¿Con qué motivo acude hoy a la biblioteca?

(Puede indicar varias opciones)

- Préstamo y/o devolución de libros ☐
- Consultar fondos: ☐
- Libros ☐ Revistas ☐ Prensa ☐ Boletines oficiales ☐
- Estudiar en sala ☐
- Solicitar una determinada información ☐
- Otros (indique cuáles) ☐

7. ¿Qué medios utiliza para localizar un libro?

(Si utiliza varias opciones, por favor indíquelas)

- Buscando en el catálogo manual ☐
- Buscando en el catálogo automatizado ☐
- Buscando directamente en las estanterías ☐
- Preguntado al bibliotecario ☐
- Otros (indique cuáles) ☐

8. ¿Ha utilizado alguna vez el catálogo automático (OPAC)?Si ☐ No ☐

En caso afirmativo, ¿qué opinión le merece?

9. ¿Como valoraría el contenido de la colección de la biblioteca en una escala del 1 al 5?

LIBROS

REVISTAS

- | | | | | | |
|---|----------------|--------------------------|---|----------------|--------------------------|
| 1 | Muy incompleta | <input type="checkbox"/> | 1 | Muy incompleta | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Incompleta | <input type="checkbox"/> | 2 | Incompleta | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Aceptable | <input type="checkbox"/> | 3 | Aceptable | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Completa | <input type="checkbox"/> | 4 | Completa | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Muy completa | <input type="checkbox"/> | 5 | Muy completa | <input type="checkbox"/> |

Si considera que alguna materia está poco desarrollada, por favor indíquela:

LIBROS

REVISTAS

10. ¿Cómo valoraría la cantidad de ejemplares disponibles en la colección, en una escala del 1 al 5?

LIBROS

REVISTAS

- | | | | | | |
|---|----------------|--------------------------|---|----------------|--------------------------|
| 1 | Muy incompleta | <input type="checkbox"/> | 1 | Muy incompleta | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Incompleta | <input type="checkbox"/> | 2 | Incompleta | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Aceptable | <input type="checkbox"/> | 3 | Aceptable | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Completa | <input type="checkbox"/> | 4 | Completa | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Muy completa | <input type="checkbox"/> | 5 | Muy completa | <input type="checkbox"/> |

11. ¿Cómo valoraría en sentido global los servicios que presta la biblioteca en una escala del 1 al 5?

- | | | |
|---|-----------------|--------------------------|
| 1 | Muy deficientes | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Deficientes | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Aceptables | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Buenos | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Excelentes | <input type="checkbox"/> |

Según su opinión ¿qué aspecto se necesita mejorar?:

12. ¿Cómo valoraría el horario actual de la biblioteca en una escala del 1 al 5?

- | | | |
|---|-----------------|--------------------------|
| 1 | Muy deficientes | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Deficientes | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Aceptables | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Buenos | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Excelentes | <input type="checkbox"/> |

Si considera necesario ampliar el horario, indique cuál:

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| Abrir mañanas | <input type="checkbox"/> |
| Abrir sábados mañana | <input type="checkbox"/> |
| Ambos | <input type="checkbox"/> |

13. ¿Considera necesario incrementar los Servicios que ofrece la Biblioteca?

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| - Préstamo de material audiovisual | <input type="checkbox"/> |
| (videos, cintas audio, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| - Consultas en bases de datos | <input type="checkbox"/> |
| - Acceso a Internet | <input type="checkbox"/> |
| - Otros (indique cuáles) | <input type="checkbox"/> |
-
-
-

14. ¿Cómo valoraría la atención que recibe del personal bibliotecario en una escala del 1 al 5?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 1 Muy deficientes | <input type="checkbox"/> |
| 2 Deficientes | <input type="checkbox"/> |
| 3 Aceptables | <input type="checkbox"/> |
| 4 Buenos | <input type="checkbox"/> |
| 5 Excelentes | <input type="checkbox"/> |

Según su opinión ¿Qué aspecto se necesita mejorar?:

15. ¿Cómo valoraría las instalaciones de la Biblioteca (distribución de espacio, mobiliario, etc.) en una escala del 1 al 5?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 1 Muy deficientes | <input type="checkbox"/> |
| 2 Deficientes | <input type="checkbox"/> |
| 3 Aceptables | <input type="checkbox"/> |
| 4 Buenos | <input type="checkbox"/> |
| 5 Excelentes | <input type="checkbox"/> |

Según su opinión ¿Qué aspecto se necesita mejorar?:

16. Si quiere hacer alguna sugerencia sobre cualquier aspecto de la Biblioteca, por favor indíquelo:

Muchas gracias por su colaboración