

## ANEXO

### Encuesta de satisfacción de usuarios. 2006

Entre los intereses de nuestra institución está el mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios de la biblioteca; por ello, le rogamos que conteste las preguntas del siguiente cuestionario.

Muchas gracias por su colaboración

Biblioteca: ..... Fecha: .....

#### I. DATOS GENERALES

1. Indica a qué grupo perteneces.

- Alumno del Instituto Cervantes.
- Profesor de español.
- Investigador.
- Estudio español pero no en el Instituto Cervantes.
- No estudio español ni soy profesor.
- Personal del centro.

#### II. USO DE LA BIBLIOTECA (Frecuencia, motivos)

2. ¿Utilizas la biblioteca?

- Sí (pasa a la pregunta nº 4)
- No (pasa a la pregunta nº 3)

3. ¿Por qué no utilizas la biblioteca?

- La atención por parte del personal no es correcta.
- Nunca encuentro lo que busco.
- Los horarios no se ajustan a mis necesidades.
- Las condiciones ambientales no son buenas (ruido, climatización, iluminación).
- Nunca hay sitio.
- No la necesito.
- Consulto la página web de la biblioteca.

4. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

- Cada día.
- De 2 a 3 veces por semana.
- 1 vez cada 15 días.
- 1 vez cada al mes.
- Ocasionalmente.

5. ¿Cuánto tiempo estás en la biblioteca el día que la utilizas?

- Menos de media hora.
- De 1 a 3 horas.
- Más de 3 horas.

6. ¿Por qué vienes a la biblioteca? (puedes marcar más de uno)

- Para trabajar con mi propio material.
- Para trabajar con los libros, revistas, vídeos y cd's de la biblioteca en la sala de lectura.
- Para utilizar el servicio de préstamo y llevarme los libros, etc. a mi casa.
- Para navegar por Internet.
- Para hacer fotocopias.

**III. SERVICIOS**

En caso de contestar afirmativamente, valore las siguientes cuestiones del 1 al 5 el nivel de satisfacción:

1. Muy insatisfecho. 2. Insatisfecho. 3. Normal. 4. Satisfecho. 5. Muy satisfecho.

Conoce y usa los siguientes servicios:

Servicios	Sí/No	1	2	3	4	5
Consulta en sala						
Catálogo automatizado (OPAC)						
Servicio de préstamo						
Servicio de préstamo interbibliotecario						
Consulta de bases de datos						
Formación de usuarios						

**CONSULTA EN SALA**

7. Cuando vienes a buscar información (sobre un tema, un autor, etc.) ¿encuentras lo que buscas?

- Sí.
- No.
- No todo lo que busco.

**CATÁLOGO AUTOMATIZADO**

11. ¿Cómo te resulta la consulta al catálogo automatizado?

Dificil                      Fácil  
 1    2    3    4              5

### SERVICIO DE PRÉSTAMO

12. ¿Crees que el plazo de préstamo es adecuado?

- Sí.
- No.
- Me es indiferente porque no utilizo este servicio.

13. ¿Crees que las sanciones impuestas por las devoluciones del préstamo son demasiado rígidas?

- Sí.
- No.

### SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

17. Si NO utilizas el servicio de préstamo interbibliotecario ¿cuál es la causa? (puedes marcar más de una)

- No sabía que existía ese servicio.
- No sé cómo funciona.
- Nunca he necesitado este servicio.
- Los materiales tardan mucho en llegar.
- No me puedo llevar el material a casa.
- Es demasiado caro.

### CONSULTA DE BASES DE DATOS

19. Si NO consultas las bases de datos ¿cuál es la razón? (puedes marcar más de una).

- No sé qué bases de datos se pueden consultar.
- El lugar de consulta nunca está libre.
- No hay suficiente información sobre su funcionamiento.
- No las necesito.

20. Si lo haces, indica qué bases de datos consultas.

21. ¿Con qué frecuencia encuentras lo que buscas?

- Siempre.
- Casi siempre.
- A veces.
- Casi nunca.
- Nunca.

**FORMACIÓN DE USUARIOS**

23. Si NO has asistido a ninguna sesión de formación, ¿cuál es la razón? (puedes marcar más de una).

- Incompatibilidad de horarios.
- Por falta de tiempo.
- Los temas no me interesan.
- No sabía que había sesiones de formación de usuarios en esta biblioteca.

24. Si has asistido ¿te han resultado útiles?

- Sí.
- No.

25. Si crees que NO te han resultado útiles, ¿cuál es la razón? (puedes marcar más de una).

- La explicación es poco clara.
- El lugar no es adecuado.
- Los grupos son demasiado numerosos.
- No responden a mis necesidades.

**IV. RECURSOS DE INFORMACIÓN**

Valore las siguientes cuestiones del 1 al 5 el nivel de satisfacción:

1. Muy insatisfecho. 2. Insatisfecho. 3. Normal. 4. Satisfecho. 5. Muy satisfecho.

Conoce y usa los siguientes servicios:

	1	2	3	4	5
La colección de libros y obras de referencia impresas					
La colección de revistas en papel					
Manuales y bibliografías					
Recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas...)					
La colección audiovisual (películas, música...)					

**V. DIFUSIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

Valore las siguientes cuestiones del 1 al 5 el nivel de satisfacción:

1. Muy insatisfecho. 2. Insatisfecho. 3. Normal. 4. Satisfecho. 5. Muy satisfecho.

	1	2	3	4	5
Accesibilidad a la página web de la biblioteca					
Folletos, guías, (información impresa)					
Medios de comunicación de quejas y sugerencias					
Contestación a quejas y sugerencias					
Atención del personal de la biblioteca					
Disponibilidad del personal de la biblioteca					

**VI. HORARIO, INSTALACIONES Y CALIDAD AMBIENTAL**

Valore las siguientes cuestiones del 1 al 5 el nivel de satisfacción:

1. Muy insatisfecho. 2. Insatisfecho. 3. Normal. 4. Satisfecho. 5. Muy satisfecho.

	1	2	3	4	5
Horario					
Temperatura					
Silencio					
Iluminación					
Limpieza					
Comodidad					
Orden					
Nº de fotocopiadoras					
Equipos informáticos					
Puestos de lectura					
Señalización					

**VI. VALORACIÓN GLOBAL**

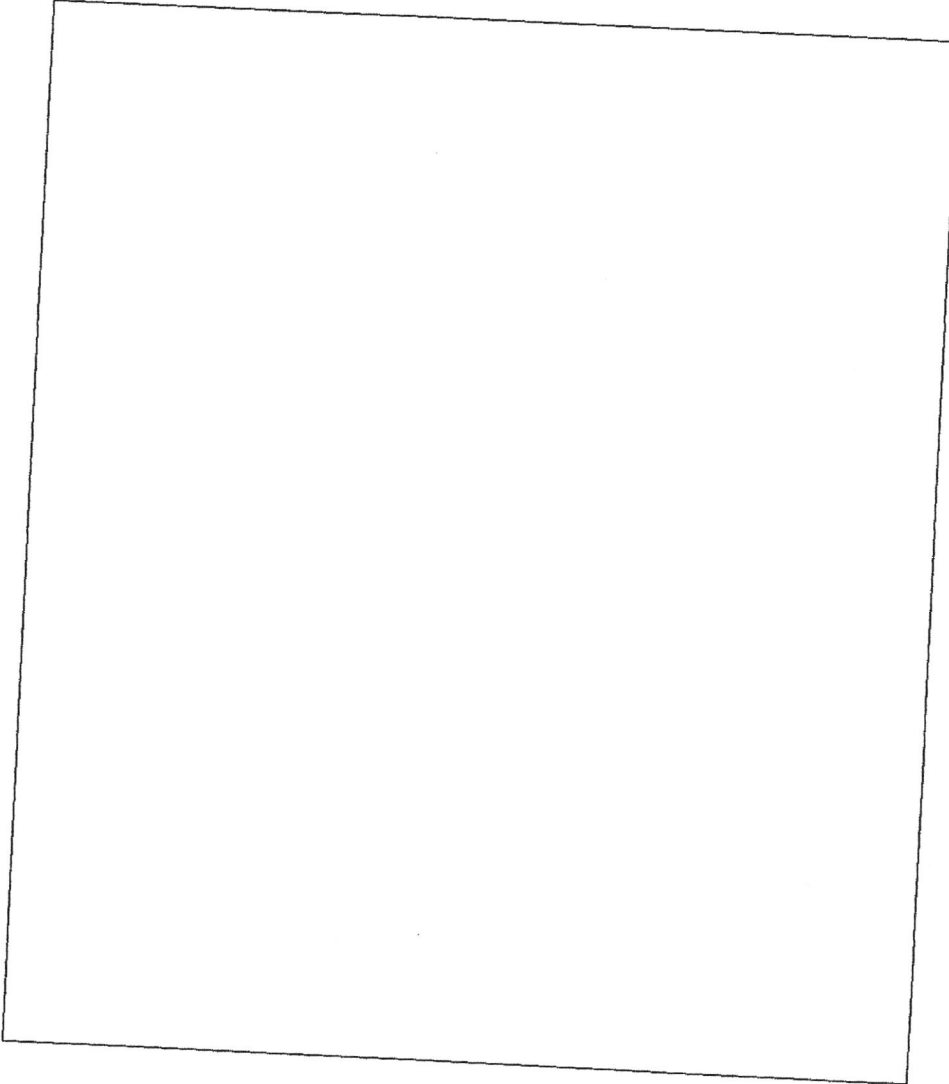
26. Considerando lo anterior, ¿satisface el servicio de bibliotecas sus necesidades?:

1 2 3 4 5 No sabe/No contesta

27. Valore del 1 al 5 el servicio de la biblioteca en su conjunto:

1 2 3 4 5 No sabe/No contesta

**SUGERENCIAS:** Exponga cualquier propuesta que considere que puede mejorar la calidad del servicio de la biblioteca:



Gracias por tu colaboración