

Administraciones Públicas

# **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA.**

Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas

CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO





INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVOS Y ALCANCE .....	5
ANTECEDENTES Y CONTEXTO .....	6
METODOLOGÍA DEL ESTUDIO .....	7
Gestión del proyecto .....	7
Muestreo .....	7
Realización de las encuestas .....	9
Volcado de las encuestas.....	10
ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	11
Perfil del ciudadano.....	11
Perfil de la visita.....	13
Índices de satisfacción .....	19
Actividades programadas.....	23
Análisis por perfil.....	25
Análisis por perfil.....	25
Análisis comparativo .....	28
COMENTARIOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	36
Resumen por áreas.....	37
Detalle de los comentarios recibidos.....	38
CONCLUSIONES.....	41

## INTRODUCCIÓN

Los estudios de satisfacción nacen con el fin de cubrir la necesidad de tener un profundo conocimiento de los usuarios y de sus opiniones. Al mismo tiempo, permiten dotar a la organización de información real sobre los puntos fuertes y áreas de mejora sobre las que actuar para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Todo este conocimiento cobra una especial importancia en el marco de la toma de decisiones estratégicas y/o tácticas.

La Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) considera importante conocer la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos de forma periódica, analizando mediante las oportunas encuestas, cuál es la percepción que los usuarios tienen de los servicios que les presta la Administración así como conocer cuáles son sus expectativas en relación a estos servicios.

Se trata de contar con datos que proporcionen información completa sobre un conjunto de criterios cuantitativos y cualitativos y la medición de la percepción sobre la calidad de los servicios.

Este tipo de estudios constituye por lo tanto un elemento básico de cualquier planteamiento orientado a la Calidad dado que ofrece un medio de expresión de la voluntad del ciudadano.

## OBJETIVOS Y ALCANCE

El proyecto diseñado por la Biblioteca Regional de Murcia (BRMU) para evaluar el nivel de satisfacción de sus usuarios consiste en la cuantificación de la percepción que tiene el usuario acerca de la prestación de los servicios ofrecidos, de forma global y midiendo su evolución en el tiempo.

Para ello, se realiza una medición periódica de los atributos de calidad mediante el desarrollo de una metodología científica, analizando los criterios cuantitativos y cualitativos.

Con ello, la BRMU pretende disponer de una fuente de información exhaustiva y actualizada que le permita:

- Identificar posibles ejes de mejora.
- Valorar los criterios más importantes para sus usuarios.
- Medir la efectividad y el impacto de cambios impulsados al nivel organizativo o sobre el servicio prestado.
- Transmitir al usuario una imagen de cercanía y transparencia de la organización.
- Motivar el personal implicado en la prestación del servicio.

Sin embargo, con el fin de disponer de una información completa, resulta imprescindible que la medición refleje el nivel de satisfacción del conjunto de usuarios de la BRMU.

Con este fin se ha diseñado un muestreo representativo que permite tener en cuenta la tipología de usuarios que acuden a la BRMU.

El tratamiento estadístico de los resultados también debe permitir establecer una comparación con los estudios anteriores y analizar la evolución de los diferentes parámetros estudiados.

## ANTECEDENTES Y CONTEXTO

El proyecto de medición del grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Regional de Murcia viene motivado por elementos tanto internos como externos a la organización:

- Deseo de la Biblioteca Regional de mejorar continuamente sus servicios y adaptarlos a las expectativas de sus usuarios.
- Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos por la BRMU en el marco de su certificación ISO 9001:2008. Dicha norma hace especial hincapié en la mejora continua enfocada a la satisfacción del usuario. En este sentido, el Sistema de Gestión de la Calidad contempla la necesidad de definir indicadores que permitan controlar la adecuación entre el servicio y las expectativas de los usuarios. Es un punto fundamental en el ciclo de mejora continua de la organización.
- Progresar en las líneas de actuaciones establecidas en el Plan Estratégico de la BRMU que define y prioriza el despliegue de los diferentes objetivos hasta el 2011.
- Responder a las iniciativas de ámbito regional en materia de Calidad del Servicio Público. Así, el proyecto se enmarca en el Plan de Calidad y Modernización 2010 de la CARM que define varios programas destinados a impulsar las acciones que permiten llevar a cabo la política de calidad de la Administración Regional.

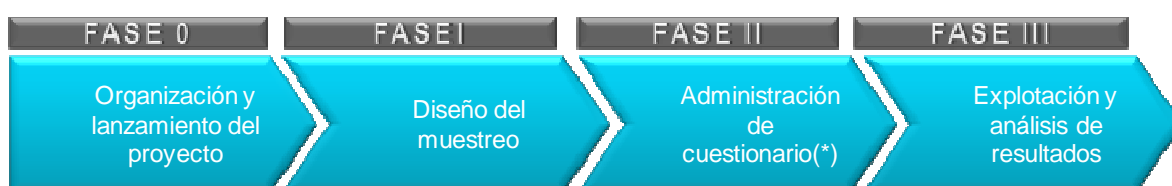
La medición realizada durante el año 2010 es la tercera, habiéndose medido la satisfacción de los usuarios en los años 2004 y 2007, lo que permitirá presentar en este informe la evolución de la misma.

# METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

## Gestión del proyecto

El proyecto de medición de la satisfacción de los usuarios de la BRMU se llevó a cabo en cuatro fases tal y como lo detalla secuenciación siguiente:

## Muestreo



### Actividades

- Definición del calendario de ejecución del proyecto.
- Designación del grupo de trabajo.
- Planificación de las actividades a realizar.
- Determinación de elementos de control y seguimiento del proyecto.

### Actividades

- Determinación del universo del proyecto.
- Determinación del método de muestreo aplicable.
- Determinación de los estratos.
- Diseño del muestreo.

### Actividades

- Realización de encuestas (trabajo de campo).
- Grabación, depuración y validación de los datos.
- Elaboración de la base de datos recopilando los resultados válidos.

### Actividades

- Análisis estadístico de resultados.
- Identificación de áreas de mejora.
- Elaboración de informe final.

Con el fin de llevar a cabo la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por la Biblioteca Regional de Murcia, resulta necesario determinar previamente los criterios estadísticos que permiten una correcta ejecución del proyecto así como una adecuada interpretación de los resultados obtenidos.

Para determinar la muestra, se ha identificado previamente el universo al cual iba dirigida la encuesta (datos comunicados por la BRMU):

	Horario Mañana	Horario Tarde	Domingos	Total
Nº de usuarios en 2009	366.467	416.772	67.424	850.663
%	<b>43,08 %</b>	<b>48,99 %</b>	<b>7,93 %</b>	<b>100 %</b>

Para calcular la muestra (número de encuestas), se utiliza la fórmula siguiente:

$$n = \frac{k^2 pqN}{e^2(N-1) + pqk^2}$$

Dónde,

- n= *Tamaño de la muestra.*
- N= *Tamaño de la población total.*
- k: *Constante estadística determinada a partir del nivel de confianza deseado (calculado a partir de tablas). En nuestro estudio el nivel de confianza siendo del 95%, k=1,96.*
- p y q: *Valores que parten de las hipótesis previas sobre la población. Se tomará el peor de los casos p=q=0,5.*
- e: *Error muestral o margen esperado de incertidumbre. En nuestro estudio e=± 3%.*

Tal y como lo recomienda el “Manual para la realización de Análisis de Demanda y cálculo del Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios” elaborado por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, la técnica de muestreo utilizado es el muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional.

En base a los datos comunicados por la Biblioteca Regional de Murcia, la muestra debe ascender a 1066 encuestas.



Dividiendo proporcionalmente el tamaño de la muestra en función de la estratificación previamente determinada (por horario), el número de encuestas a realizar en cada horario es el siguiente:

Estrato	Porcentaje referente al universo	Nº de encuestas <u>válidas</u> necesarias
Horario mañana (hasta las 14:30)	43,08%	459
Horario tarde (a partir de las 14:30)	48,99%	522
Domingo	7,93%	85
<b>Tamaño total muestra</b>	100%	<b>1066</b>

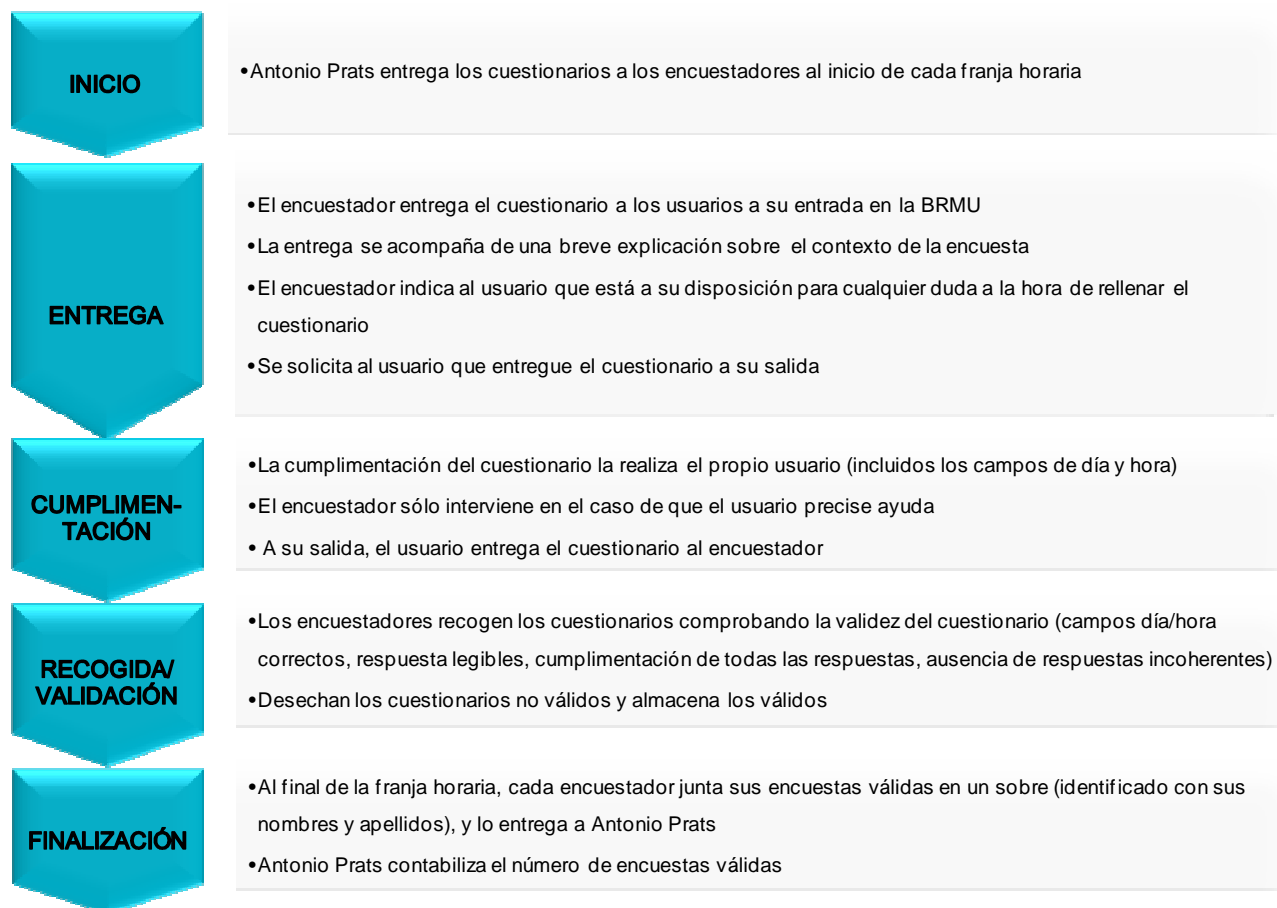
## Realización de las encuestas

Para llevar a cabo la realización de la encuesta, se formó un equipo de ocho encuestadores para los cuales se organizó una sesión formativa.

En esta sesión, además de presentar el objetivo, el contexto, los antecedentes y el alcance del proyecto, se sensibilizó el equipo sobre la importancia de su papel para el cumplimiento del muestreo y la correcta ejecución de las siguientes fases del estudio.

Así mismo, se presentó a los encuestadores el cuestionario y se llevó a cabo un repaso del mismo con el fin de despejar cualquier duda acerca de los ítems.

Finalmente se describió el desarrollo del trabajo de campo mediante el siguiente esquema:



## Volcado de las encuestas

Una vez recogidos los cuestionarios válidos, se procedió a volcar los datos en una hoja de cálculo Excel para su posterior tratamiento estadístico.

Es importante especificar aquí que se procedió a un control de calidad de esta etapa al comprobar la correcta mecanización de los datos de varios cuestionarios elegidos al azar.

El análisis de los datos, cuyos resultados se describen en el siguiente apartado, se realizó mediante tablas dinámicas, aplicando los correspondientes filtros y fórmulas.

Al igual que para la metodología, se ha tenido un especial cuidado en aplicar el mismo protocolo de análisis de los resultados que para las anteriores versiones del estudio con el objetivo de poder establecer comparaciones.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### Perfil del ciudadano.

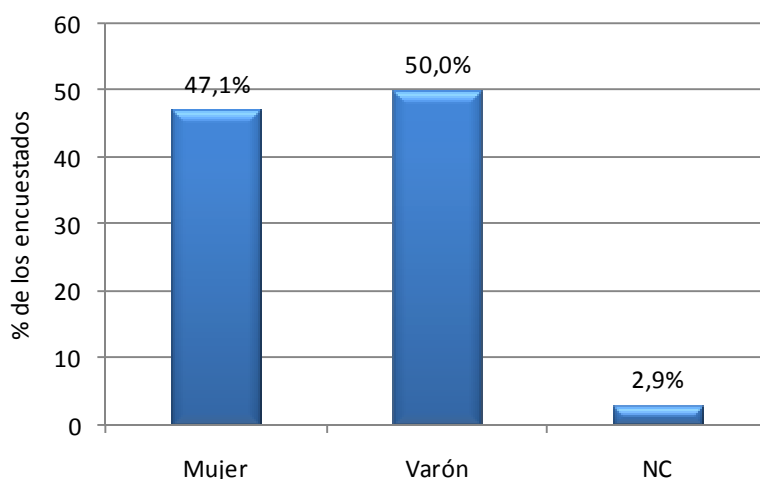
Como perfil social se realizó la siguiente clasificación de los ciudadanos que acuden a la Biblioteca Regional de Murcia:

Sexo: Mujer o varón.

Nivel más alto de formación alcanzado: Primaria, Secundaria, Universitaria.

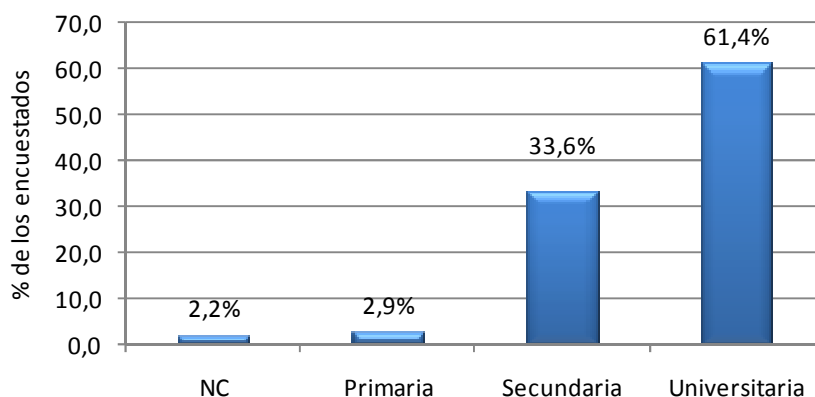
Edad: Hasta 14 años, de 15 a 18 años, de 19 a 30 años, de 31 a 65 años y de 65 años en adelante.

Se muestran a continuación los resultados obtenidos para la clasificación de los usuarios según estos criterios.



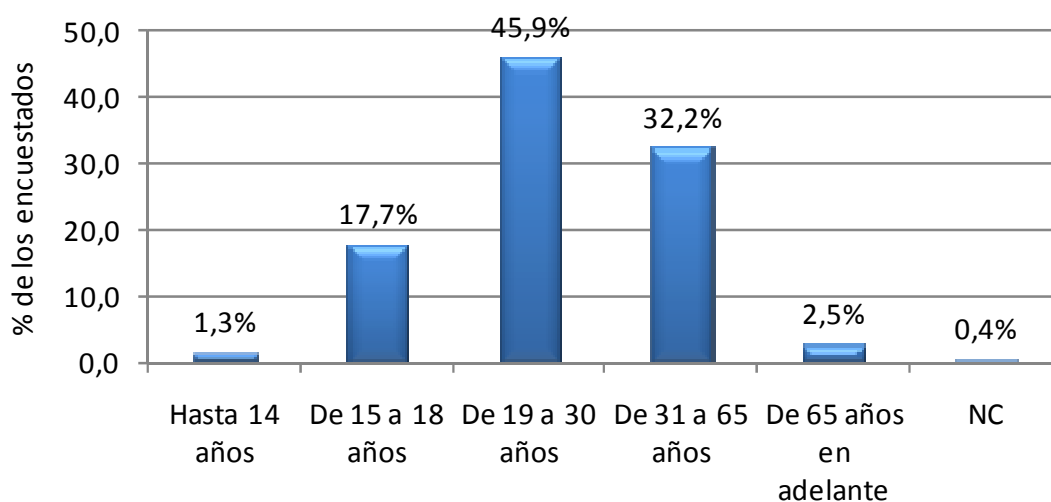
*Gráfica 1. Distribución por sexo.*

Se observa que los varones representan un porcentaje ligeramente mayor entre los usuarios de la Biblioteca, aunque dicha diferencia no es significativa.



*Gráfica 2. Distribución por nivel de estudios.*

En cuanto al nivel más alto de formación alcanzado, es destacable la reducida representación de los usuarios con un nivel de primaria mientras la muestra se reparte básicamente en dos tercios con nivel universitario y un tercio con nivel de secundaria.



*Gráfica 3. Distribución por tramos de edad.*

La repartición de la muestra según la edad de los usuarios viene a confirmar los datos obtenidos en cuanto a la formación: la gran mayoría de los usuarios que acuden a la Biblioteca (casi dos tercios) tienen una edad comprendida entre 15 y 30 años y un tercio tiene entre 31 y 65 años. La proporción de usuarios de menos de 14 años y de más de 65 años es muy reducida.

Analizando los resultados expuestos en las gráficas anteriores se puede realizar el siguiente perfil social del ciudadano que acude a las oficinas:

---

Sexo	Hombre
Estudios	Universitarios
Edad	De 19 a 30 años

---

### **Perfil de la visita.**

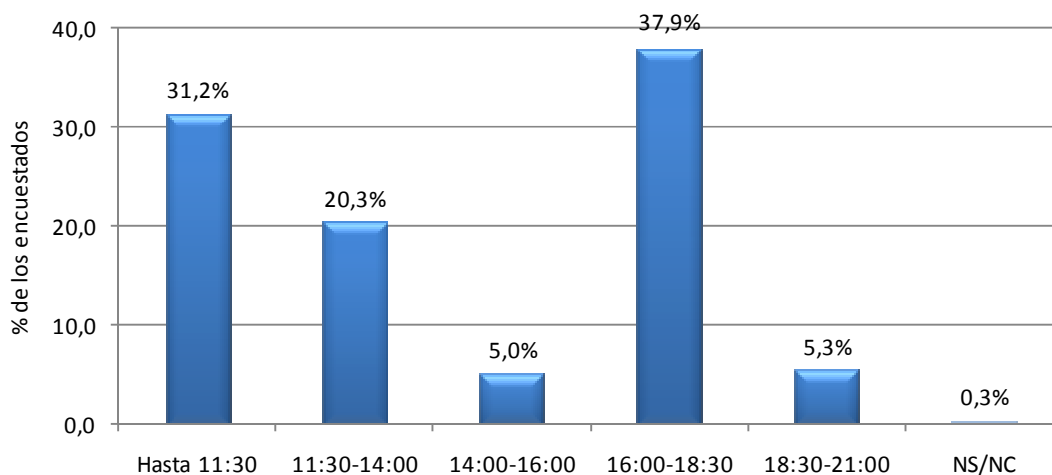
Como perfil de la visita se atendió a la clasificación de las características de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Regional de Murcia, quedando la siguiente clasificación:

Horario de asistencia: hasta 11h30, de 11h30 a 14h00, de 14h00 a 16h00, de 16h00 a 18h30 y de 18h30 a 21h00.

Frecuentación de la Biblioteca: primera vez, una vez al año, varias veces al año, al menos una vez al mes, al menos una vez cada 15 días, una vez a la semana.

Frecuencia de utilización de los servicios. Para cada servicio de la Biblioteca Regional de Murcia, se distinguen las siguientes frecuencias de utilización: primera vez, una vez al año, varias veces al año, al menos una vez al mes, al menos una vez cada 15 días, una vez a la semana.

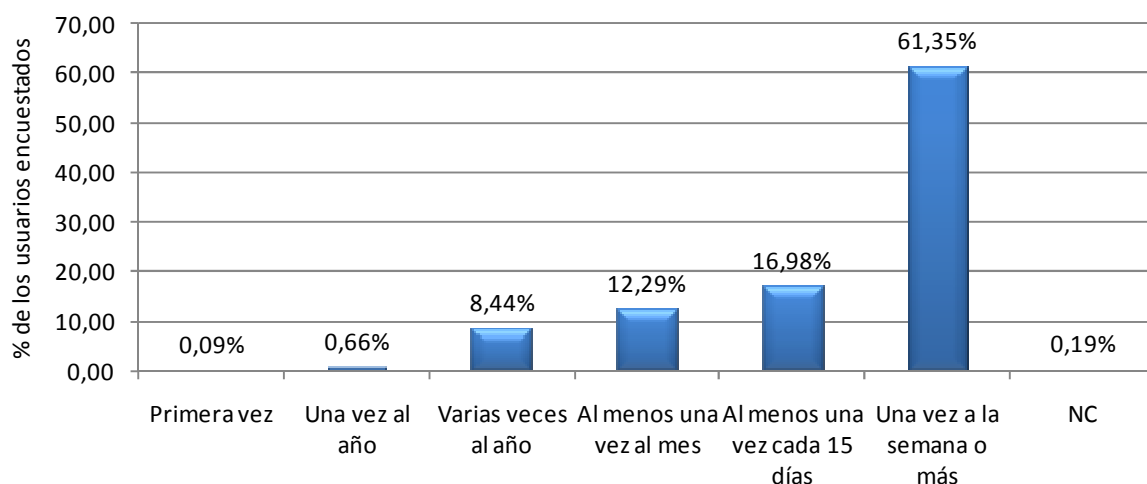
Se indican a continuación los resultados obtenidos en cuanto a la clasificación de los criterios relativos al perfil de la visita de los usuarios de la biblioteca Regional de Murcia.



Gráfica 4. Horario de asistencia.

Observamos que existen dos franjas horarias que corresponden a una mayor afluencia de usuarios: a principios de la mañana (antes de las 11h30) y a principios de la tarde (entre 16h00 y 18h30).

Así mismo, se observa cómo la afluencia de usuarios va disminuyendo progresivamente a lo largo de la mañana.

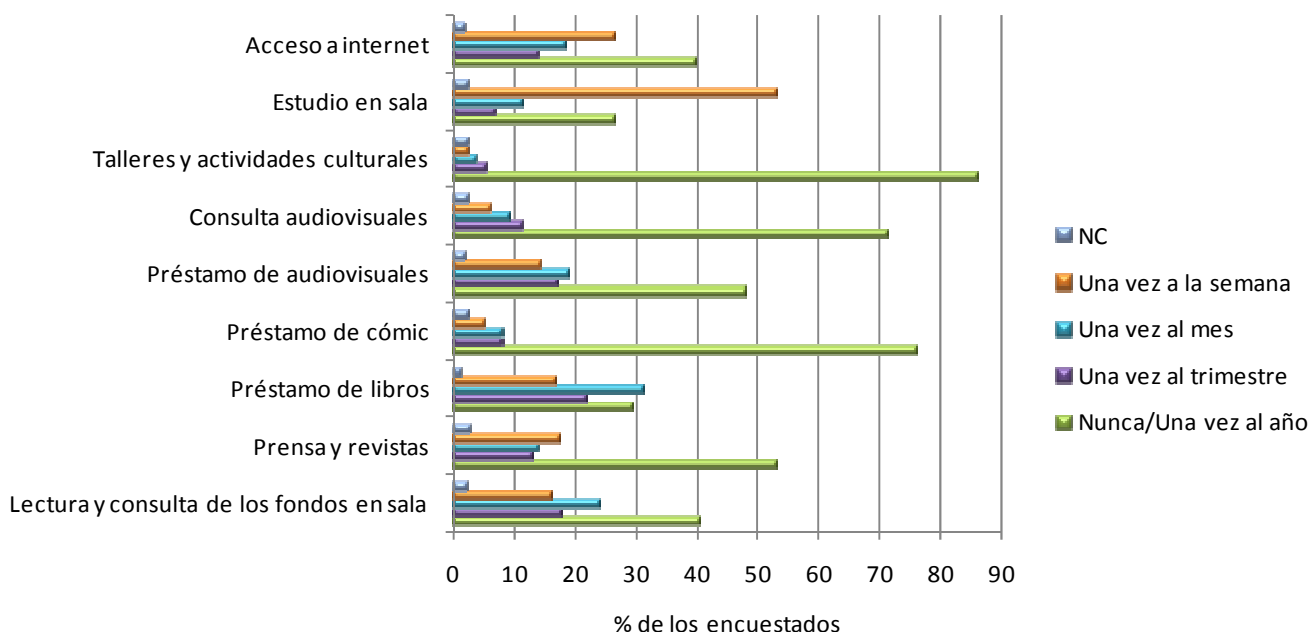


Gráfica 5. Frecuentación de la Biblioteca.

Del análisis de los resultados de frecuentación de la Biblioteca Regional de Murcia se puede deducir que sus usuarios son asiduos dado que más del 75% acude a la Biblioteca por lo menos una vez cada 15 días.

Es destacable la reducida proporción de usuarios que acude por primera vez o sólo de manera anual a la Biblioteca dado que no llega al 1% de los encuestados.

Más allá de la frecuentación general de la Biblioteca Regional de Murcia, se ha querido identificar cuáles eran los servicios más utilizados. Para ello, se ha medido el nivel de frecuentación de 9 servicios diferentes, los resultados siendo los siguientes:

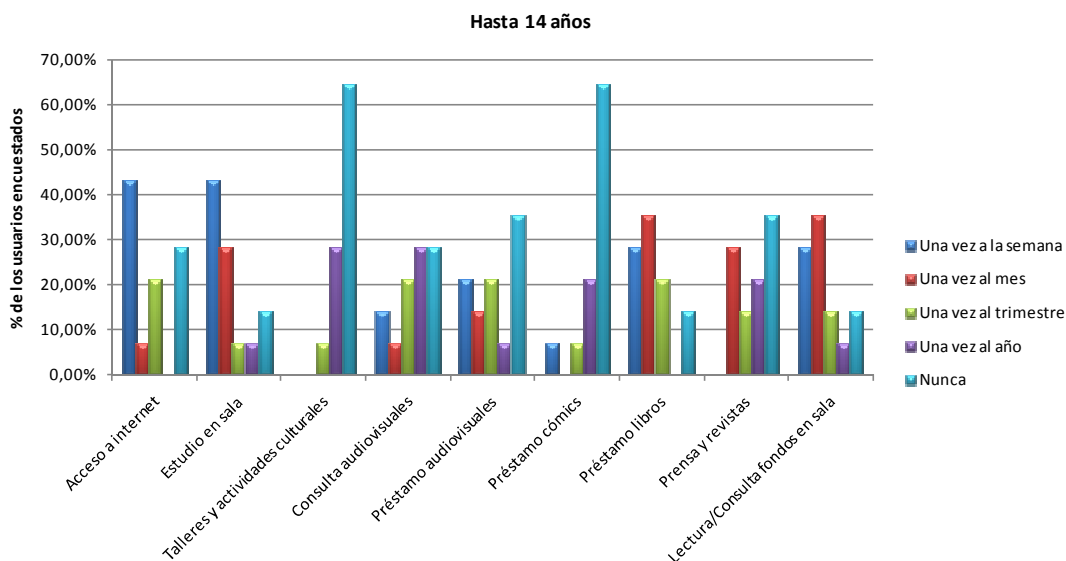


*Gráfica 6. Frecuencia de utilización de los servicios.*

El servicio que destaca en cuanto a la frecuencia de uso es el de estudio en sala: 53% de los encuestados lo utiliza por lo menos una vez a la semana.

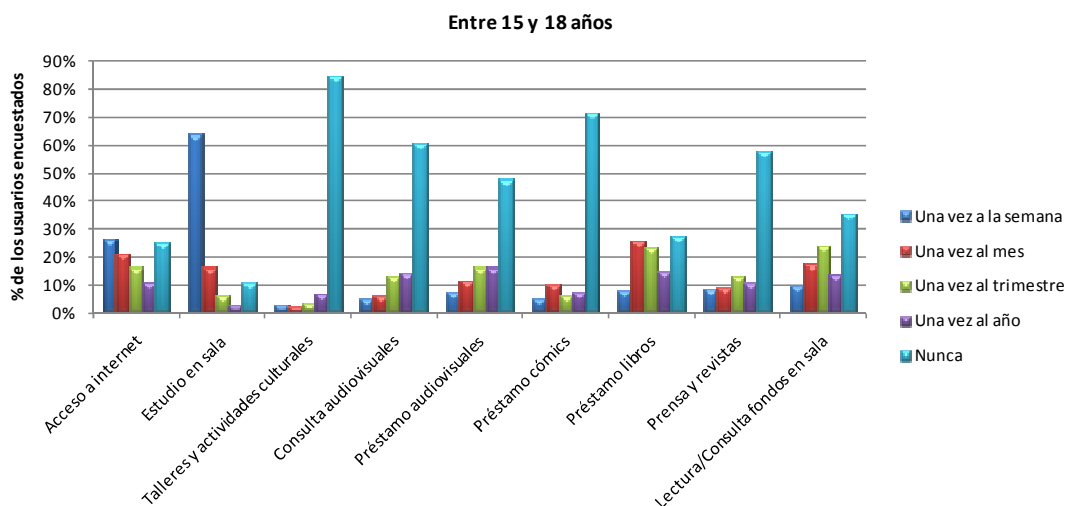
Por el contrario, algunos servicios tienen claramente menos demanda tales como talleres y actividades culturales (86% de los encuestados no lo utiliza nunca o anualmente), el préstamo de cómics (76%) o la consulta de audiovisuales (71,2%).

Sin embargo, con el fin de completar el análisis de los servicios, es importante diferenciar esta frecuentación en función de la edad de los usuarios.



**Gráfica 7. Frecuentación de los servicios por los usuarios de menos de 14 años.**

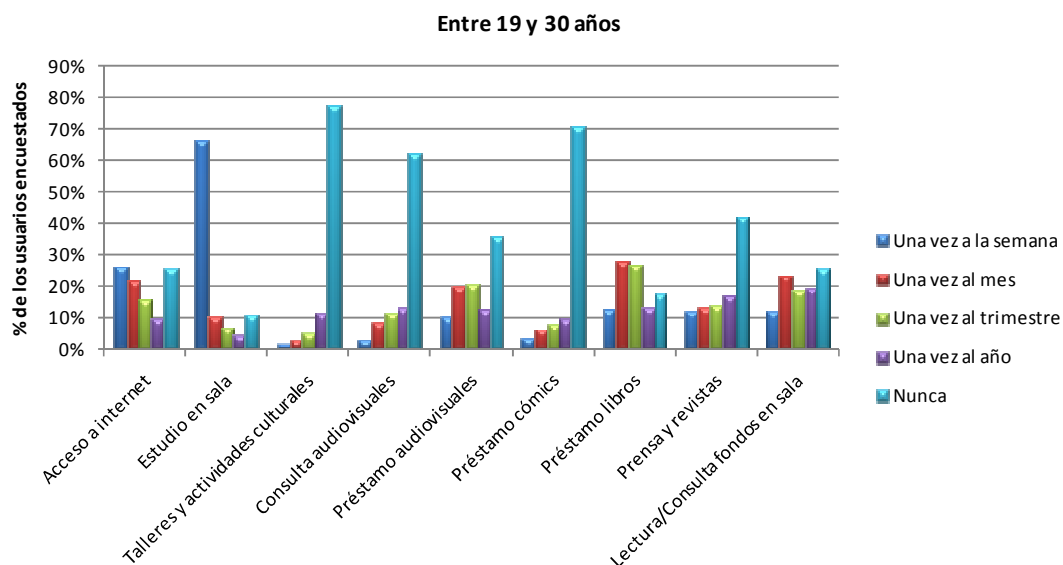
Los usuarios de menos de 14 años utilizan principalmente los servicios de acceso a internet (43% lo utilizan al menos una vez a la semana) y estudio en sala (43% también lo utilizan semanalmente). Por otro lado, los servicios que menos utilizan son los de talleres y actividades culturales y préstamo de cómics.



**Gráfica 8. Frecuentación de los servicios por los usuarios de entre 15 y 18 años.**

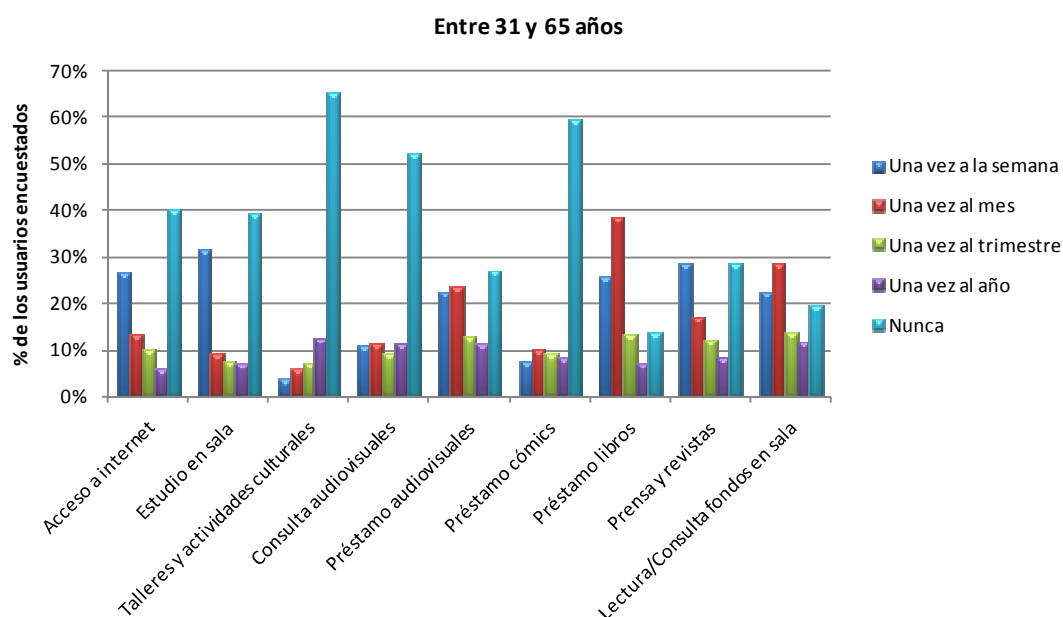
Los usuarios de entre 15 y 18 años utilizan la biblioteca principalmente para el estudio en sala. Una proporción elevada de estos usuarios declaran no utilizar nunca los servicios de talleres y actividades culturales, consulta y préstamo de audiovisuales, préstamo de comics así como prensa y revistas.





**Gráfica 9. Frecuentación de los servicios por los usuarios de entre 19 y 30 años.**

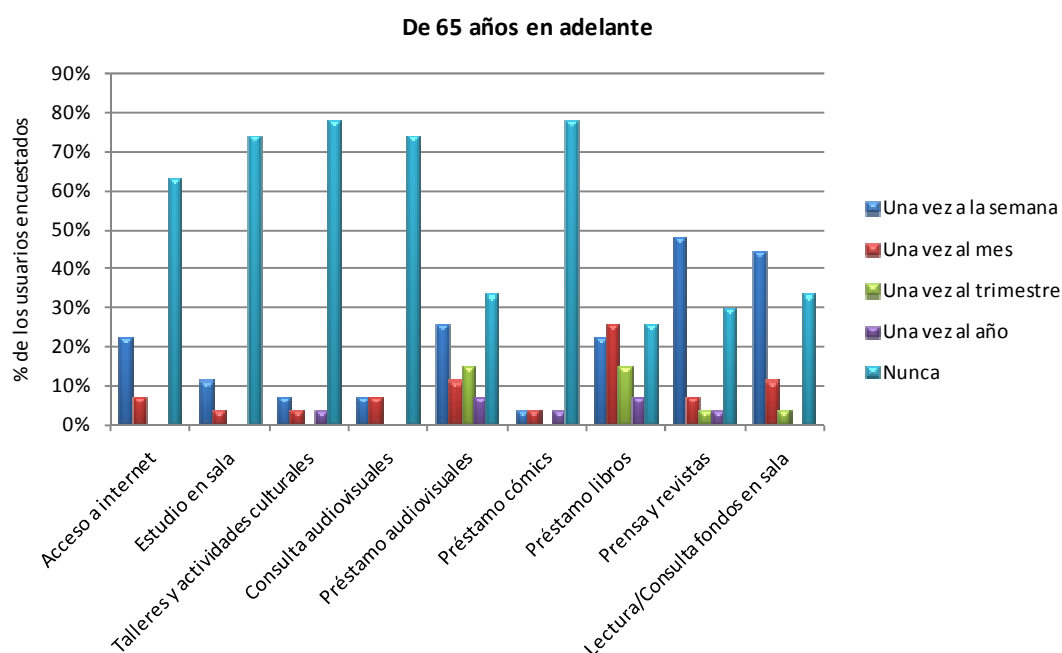
Los usuarios de entre 19 y 30 años presentan las mismas características que los usuarios de entre 15 y 18 años en cuanto a la frecuentación de los servicios de la Biblioteca Regional de Murcia.



**Gráfica 10. Frecuentación de los servicios por los usuarios de entre 31 y 65 años.**

En comparación con la franja de edad anterior, los usuarios de entre 31 y 65 años tienen un perfil de frecuentación de los servicios mucho más heterogéneo. Disminuye la proporción de usuarios que utiliza el servicio de

estudio en sala y aumenta la frecuentación de servicios como préstamo de audiovisuales y libros, prensa y revistas así como la lectura y consulta de fondos en sala.



*Gráfica 11. Frecuentación de los servicios por los usuarios de más de 65 años.*

Los más de 65 años acuden a la Biblioteca Regional de Murcia principalmente para consultar prensa y revistas así como para la lectura/consulta de fondos en sala. Es destacable el hecho de que la gran mayoría (más del 60%) no utilizan nunca los siguientes servicios: acceso a internet, estudio en sala, talleres y actividades culturales, consultas audiovisuales y préstamo de cómics.

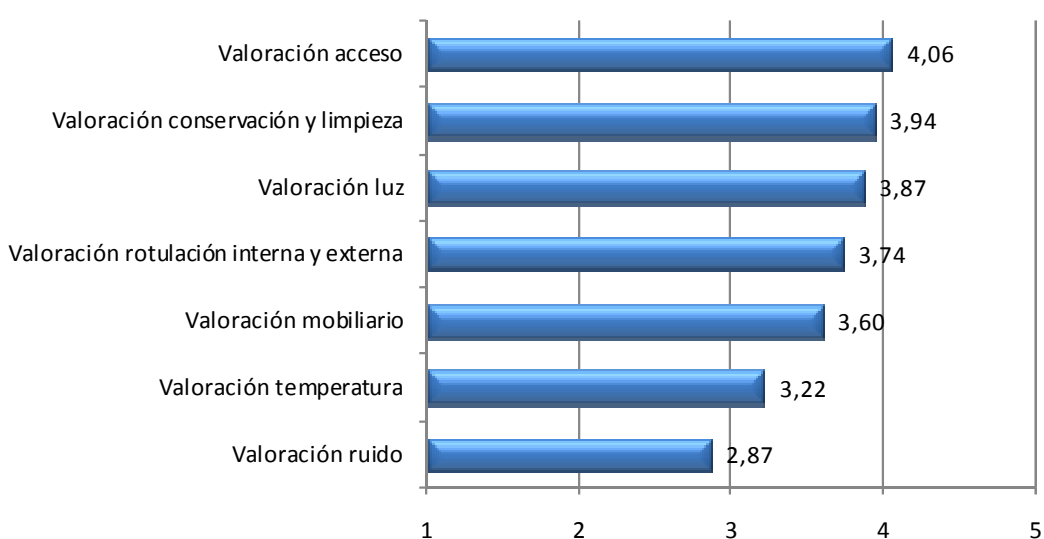
Como resumen de los datos anteriormente analizados, podemos establecer el perfil de la visita de los usuarios de la Biblioteca Regional de Murcia: acuden mínimo una vez a la semana, antes de las 11:30 o entre las 16:00 y las 18:30 y mayoritariamente para el estudio en sala.

## Índices de satisfacción

Además de establecer los perfiles de usuarios y de visita, el estudio llevado a cabo en la Biblioteca Regional de Murcia permite obtener datos relativos a la satisfacción de los usuarios respecto a varios criterios. Para ello, se ha utilizado una escala de valoración del 1 al 5.

En este párrafo, se presentan los resultados del análisis de dichos datos clasificados por “características físicas”, “fondos”, “servicios” e “índices globales”.

### *Características físicas.*



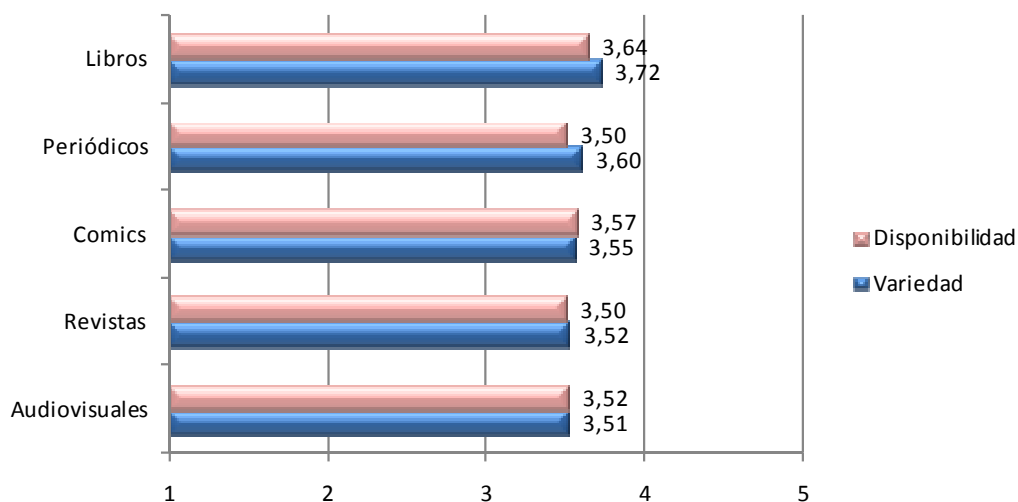
*Gráfica 12. Satisfacción con las características físicas.*

Las características físicas mejor valoradas resultan ser el acceso, la conservación y limpieza y la luz. Más del 70% de los usuarios encuestados se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto a estos tres criterios.

Entre a las características peor valoradas, se encuentran el ruido y la temperatura respectivamente con 33,2% y 25,4% de usuarios encuestados que consideran estas características como inadecuadas o totalmente inadecuadas. Estos datos se ven confirmados por los comentarios recogidos y analizados en el apartado correspondiente.

### **Criterios relativos a los fondos.**

En cuanto a los criterios relativos a los fondos a los que tienen acceso los usuarios de la Biblioteca Regional de Murcia, se ha valorado la satisfacción de los mismos en cuanto a su disponibilidad y su variedad.



*Gráfica 13. Satisfacción con los criterios de fondos.*

En ninguno de los casos se obtiene una media de satisfacción superior a 4 y se observa una uniformidad de valoración en torno a 3,5.

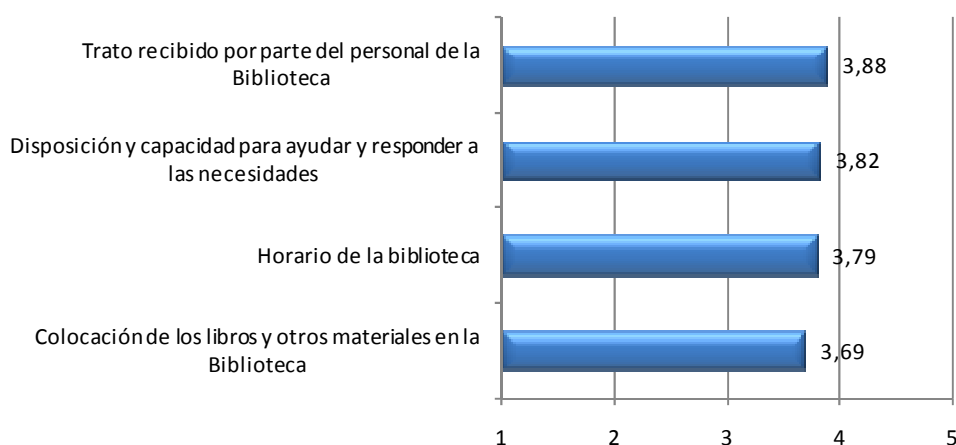
Por lo que se refiere a la variedad de los fondos, destacan ligeramente los libros con más del 62% de los usuarios que se consideran satisfechos o muy satisfechos. Para el resto de los fondos, esta proporción representa entre un 44% y un 49%. Hay que señalar que los usuarios que se declaran insatisfechos o muy insatisfechos en relación con la variedad llega a alcanzar el 9,1% en el caso de los audiovisuales.

Por lo que se refiere a la disponibilidad, también destacan ligeramente los libros con un 56,4% de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos (contra un porcentaje entre 41% y 46% para los demás fondos).

Se propone un análisis más global de estos resultados en el apartado “Índices globales”.

### ***Criterios relativos a los servicios.***

En este apartado, se presentan los resultados de satisfacción de los resultados en relación con las siguientes características del servicio prestado: horario, disposición y capacidad del personal para ayudar y responder a las necesidades, trato recibido por parte del personal y colocación (disposición física) de los libros y otros materiales en la Biblioteca.



***Gráfica 14. Satisfacción con los criterios de servicio.***

Al igual que los criterios relativos a los fondos, ninguno de los criterios de servicio llega a presentar una media de satisfacción superior a 4.

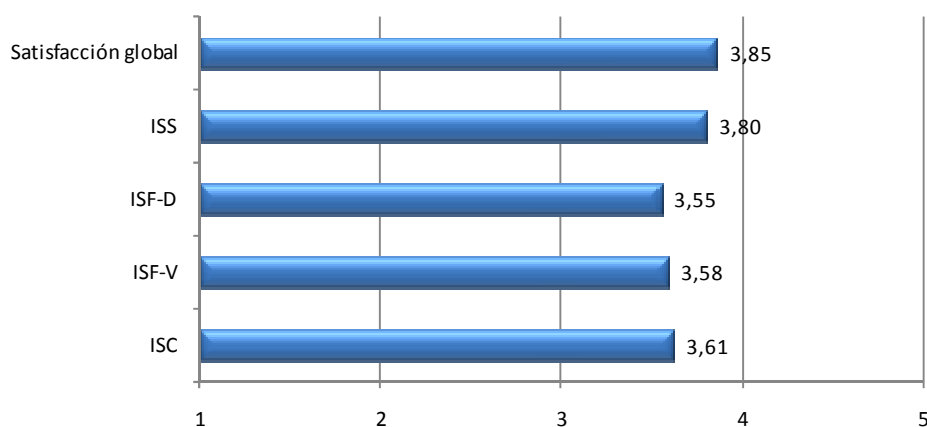
Todos los criterios superan el 60% de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos, llegando al 68,7% en el caso del trato recibido por parte del personal. Sin embargo, es notable la proporción de usuarios que consideran el horario de la Biblioteca Regional de Murcia como inadecuado o totalmente inadecuado dado que se eleva a 11,6%. Este dato viene confirmado por los numerosos comentarios recibidos al respecto y que se presentan en el apartado correspondiente del presente informe.

## Índices globales

Con el fin de obtener una visión global de la satisfacción de los usuarios, se han definido tres índices globales:

- Índice de Satisfacción con el Servicio (ISS), que consiste en la media de las puntuaciones obtenidas en los criterios relativos al servicio.
- Índice de Satisfacción con la Variedad de los Fondos (ISF-V), que consiste en la media de las puntuaciones sobre la variedad de libros, cómics, audiovisuales, periódicos y revistas
- Índice de Satisfacción con la Disponibilidad de los Fondos (ISF-D), que consiste en la media de las puntuaciones sobre la disponibilidad de libros, cómics, audiovisuales, periódicos y revistas.
- Índice global de satisfacción, que consiste en la media de las puntuaciones obtenidas a la pregunta “5. De forma general, ¿estás satisfecho/a con los Servicios que te ofrece la Biblioteca?”.

Se presenta a continuación los valores de dichos índices.



*Gráfica 15. Índices de satisfacción globales.*

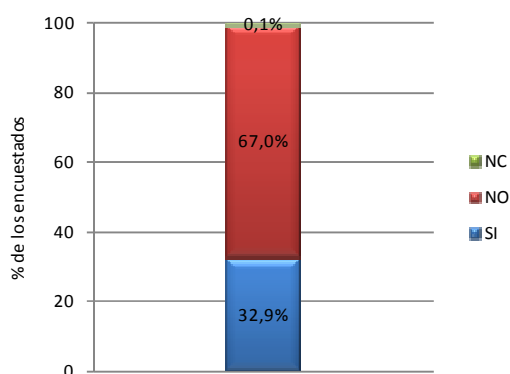
Más del 70% de los usuarios se consideran de forma general satisfechos o muy satisfechos con los Servicios que les ofrece la Biblioteca Regional de Murcia. Sin embargo, este resultado no permite alcanzar un índice de satisfacción global de 4. Sólo el 3,3% de los usuarios se considera insatisfecho o muy insatisfecho al contestar a la misma pregunta.

En los demás índices, los resultados son similares, el mejor resultado correspondiendo al índice de satisfacción de los servicios con un 3,80.

## Actividades programadas

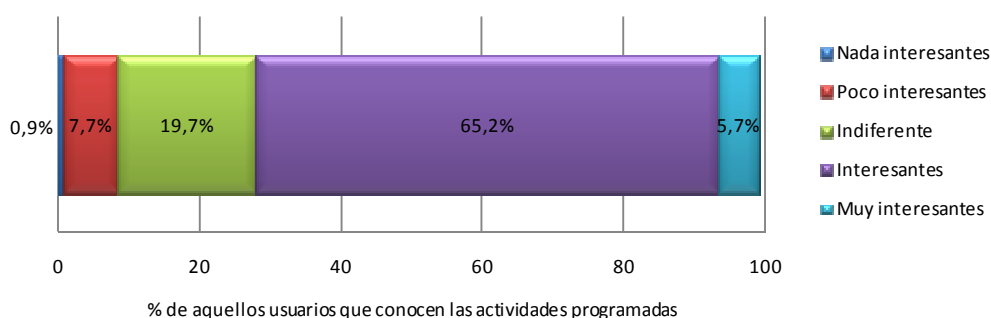
Al igual que para las ediciones anteriores, el estudio se centró también en la medición del grado de conocimiento y de satisfacción de los usuarios respecto a las actividades programadas por la Biblioteca Regional de Murcia.

A continuación se presentan los resultados obtenidos para los criterios correspondientes.



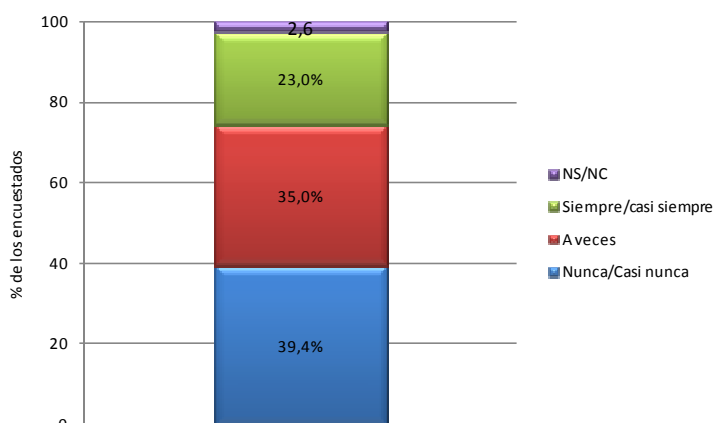
*Gráfica 16. Grado de conocimiento de las actividades programadas.*

El nivel de conocimiento de las actividades programadas es significativamente bajo. Tan solo una tercera parte de los encuestados dice conocer estas actividades por lo que ello constituirá un área de mejora para la Biblioteca Regional de Murcia.



*Gráfica 17. Grado de interés en las actividades programadas.*

Centrando el análisis sobre aquellos usuarios que dicen conocer las actividades programadas por la Biblioteca Regional de Murcia, destaca el alto grado de satisfacción con más de 70% de satisfechos o muy satisfechos. El porcentaje de usuarios poco interesados o nada interesados solo alcanza el 8,6%.



**Gráfica 18. Percepción de la información recibida acerca de las actividades.**

A modo de confirmación de los resultados obtenidos acerca del grado de conocimiento de las actividades programadas, el estudio permite detectar una deficiencia al nivel de la información que llega al usuario. Apenas uno de cada cuatro encuestado dice recibir siempre o casi siempre la información relativa a las actividades de forma adecuada.



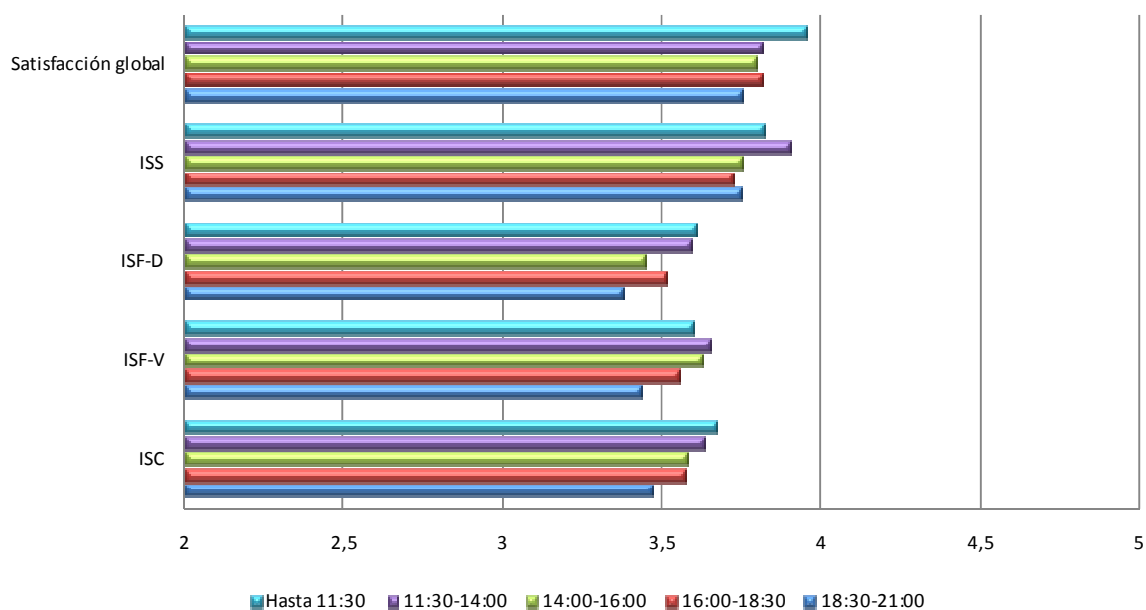
## Análisis por perfil.

En el análisis del servicio por perfil se ha tenido en cuenta la influencia de las variables representativas del usuario (sexo, edad, formación y horario de asistencia) sobre los índices globales de satisfacción.

### *Análisis por horario de asistencia.*

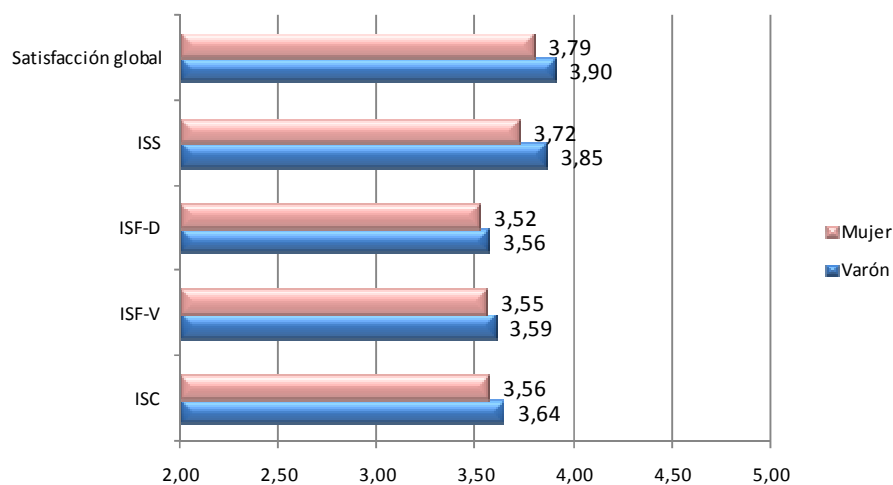
El análisis por franja horaria permite identificar una ligera tendencia a la disminución de los índices de satisfacción a lo largo del día. Así, los usuarios que acuden a primera hora (antes de las 11h30) valoran de manera más positiva el conjunto de criterios de calidad de los servicios que los usuarios que acuden a última hora (18h30-21h00).

Sin embargo, sólo podemos hablar de “tendencia” dado que la mayor diferencia entre estas dos franjas horarias se sitúa en el ISF-D con una disminución de tan sólo un 6,4% del índice.



*Gráfica 19. Índices de satisfacción según la hora de asistencia del usuario.*

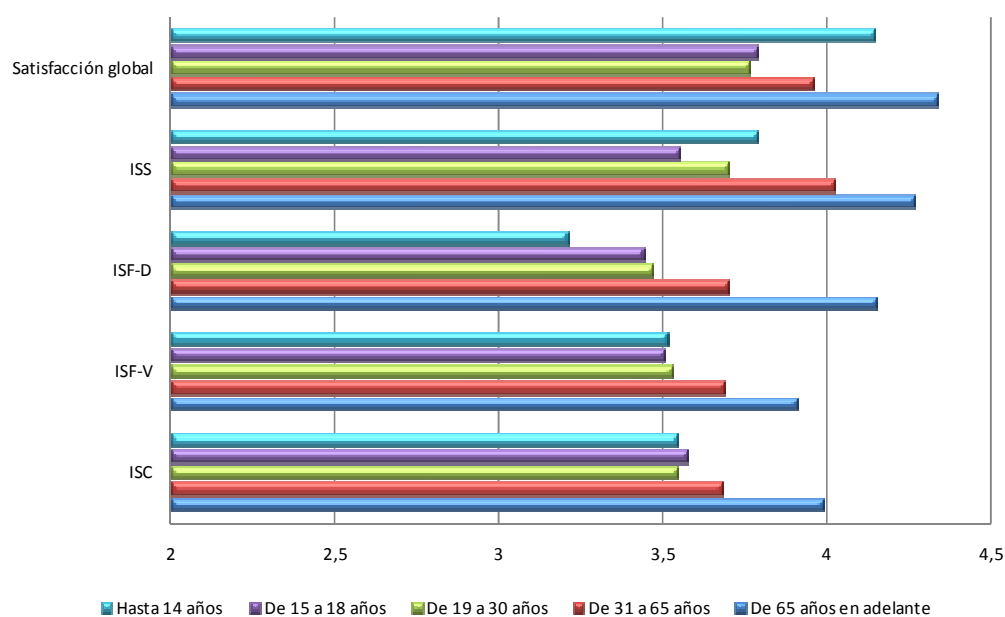
### Análisis por sexo.



Gráfica 20. Índices de satisfacción según el sexo del usuario.

Se detecta una tendencia a una mejor valoración por los varones que por las mujeres. Sin embargo, al igual que en el caso del análisis por franja horaria, las diferencias sólo marcan una ligera tendencia, la mayor diferencia observada siendo al nivel del ISS con un 3,5%.

### Análisis por edad.



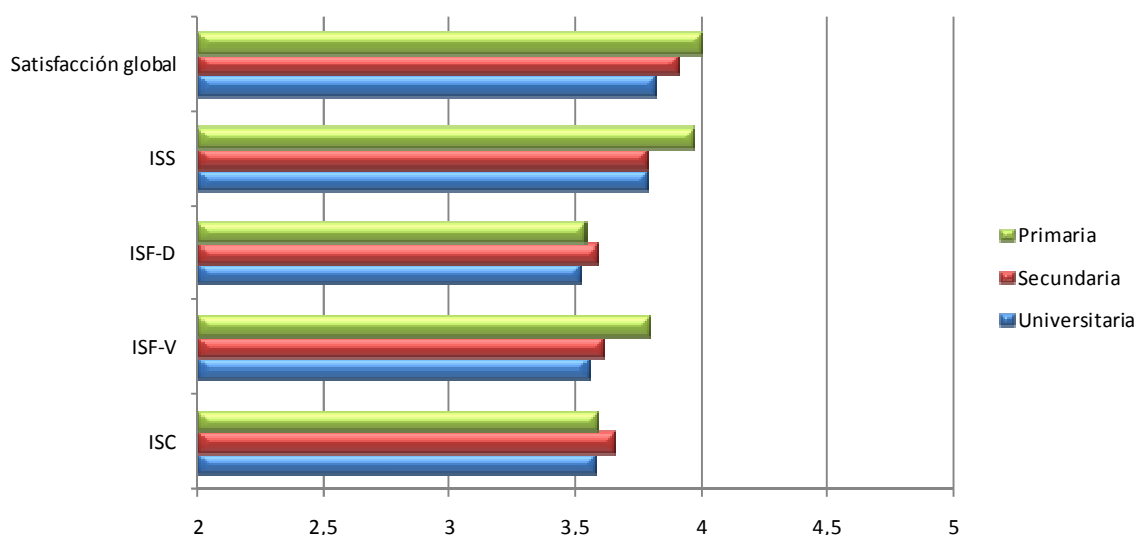
Gráfica 21. Índices de satisfacción según la edad del usuario.

Al nivel de la comparación de los índices en función de la edad de los usuarios, las diferencias son más evidentes. En todos los casos, los usuarios de más de 65 años son los que mejor valoran los criterios medidos en el estudio. Tres de los cinco índices superan el 4, la valoración máxima siendo la satisfacción global con un 4,3.

El grupo de usuarios de menos de 14 años también presenta valoraciones muy positivas, en particular en lo que se refiere a satisfacción global cuya media alcanza el 4,1. Sin embargo, este mismo grupo es el que peor valora los atributos relativos a la disponibilidad de fondos.

Finalmente, no se observan diferencias muy significativas entre las valoraciones del grupo de 15 a 18 años y las del grupo de 19 a 30 años.

### **Análisis por nivel de formación.**



**Gráfica 22. Índices de satisfacción según el nivel de estudios del usuario.**

Las diferencias observadas en los índices de satisfacción en función del nivel de formación de los usuarios son mínimas. Si bien los universitarios siempre generan valoraciones más bajas que el resto de usuarios, las tendencias se limitan a diferencias entre grupos de un máximo de 4,8% (mayor diferencia observada para el ISF-V entre los usuarios con un nivel de primaria y los usuarios con un nivel universitario).

## Análisis comparativo

Tal y como se adelantaba en el apartado de “Objetivos y alcance” del presente documento, el estudio de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Regional de Murcia se enmarca en un ciclo de mejora continua basado en mediciones periódicas.

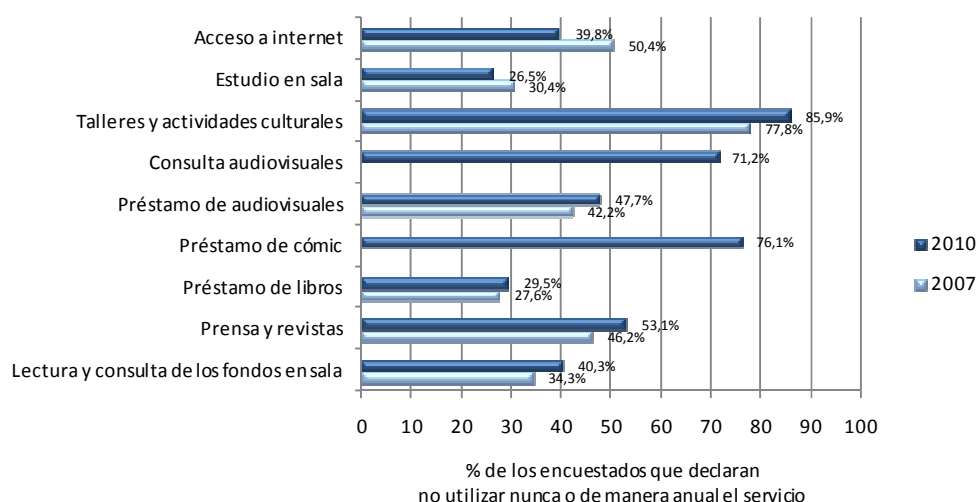
Por ello la Biblioteca lleva a cabo el mismo estudio con una periodicidad de 3 años, siendo este año el tercer estudio de este tipo.

Este proceso permite estudiar la evolución de las diferentes características de los servicios pero también constituye una herramienta de medición del impacto de las iniciativas que la Biblioteca pone en marcha para mejorar la satisfacción de sus usuarios.

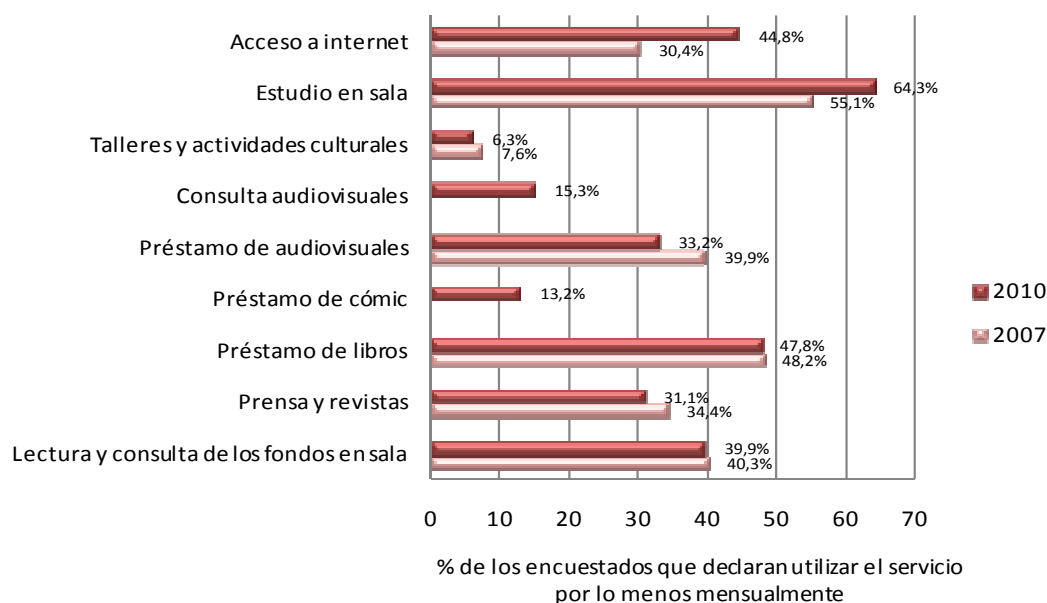
Por ello se presentará en este apartado un análisis comparativo entre los resultados del estudio del 2007 y los resultados del estudio del 2010.

### *Evolución de la frecuentación del servicio*

Respecto a los servicios prestados por la Biblioteca Regional de Murcia, se observan diferencias importantes entre los dos estudios. Con el fin de identificarlas, nos basaremos aquí sobre la evolución de las frecuentaciones bajas (nunca o anualmente) así como sobre la evolución de las altas frecuentaciones (frecuentación al menos mensual).



Gráfica 23. Evolución de la proporción de usuarios que no utilizan nunca o solo una vez al año los servicios de la Biblioteca.



**Gráfica 24. Evolución de la proporción de usuarios que utilizan al menos mensualmente los servicios de la Biblioteca.**

Estas dos gráficas son complementarias y nos permiten destacar las siguientes conclusiones:

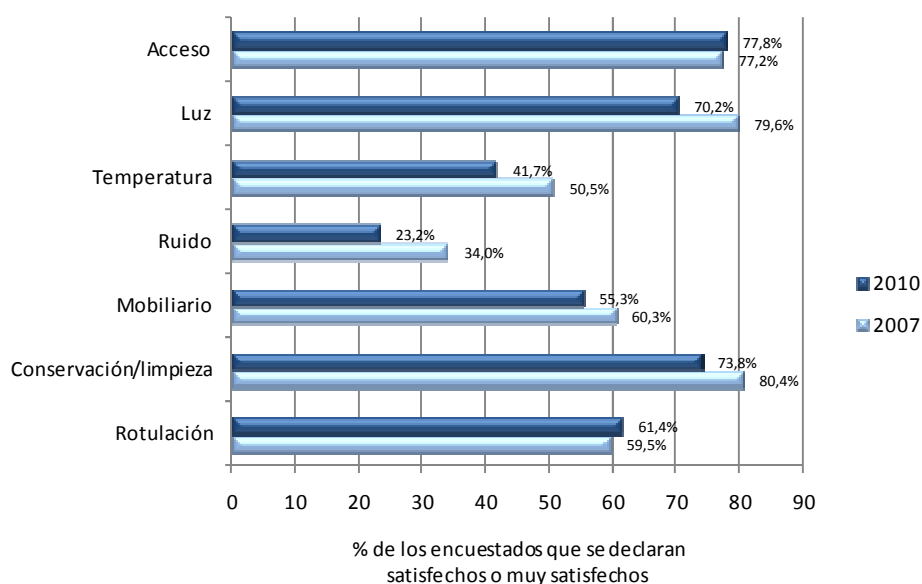
- Entre el 2007 y el 2010 ha aumentado de forma importante la frecuentación del servicio de acceso a internet. El porcentaje de usuario que utilizaban este servicio al menos mensualmente pasó de 30,4% en 2007 a 44,8% en 2010, al mismo tiempo que disminuía el porcentaje de usuarios que nunca lo utilizaban (pasando de 50,4% en 2007 a 39,8% en 2010).
- El servicio de estudio en sala también presenta un aumento de su frecuentación, pasando de 55,1% a 64,3% en lo que se refiere a las altas frecuentaciones (al menos mensual).
- La frecuentación del servicio de préstamo de audiovisuales ha sufrido una bajada importante entre los dos estudios, el porcentaje de usuarios que no lo utilizan nunca o de manera anual pasando de 42,2% a 47,7%. Este dato se confirma por un aumento de las bajas frecuentaciones.
- Aunque en menor medida, los servicios de prensa/revista y talleres y actividades culturales también sufren un aumento de las bajas frecuentaciones.

- En el caso de los demás servicios (préstamo de libros, lectura y consulta de fondos en sala), la frecuentación se mantiene más o menos en los mismos niveles.

### **Evolución de los índices de satisfacción**

El estudio comparativo también debe permitir identificar evoluciones en cuanto a la percepción que los usuarios tienen de los diferentes criterios de calidad de los servicios prestados por la Biblioteca Regional de Murcia,

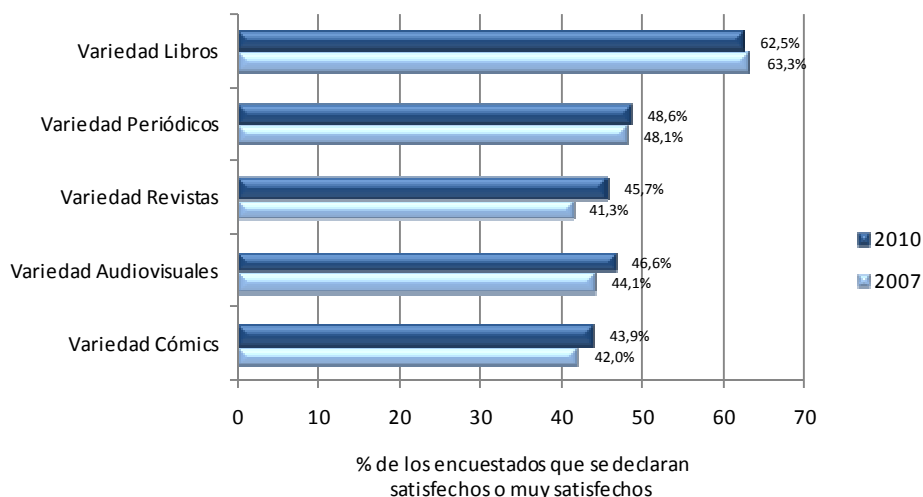
Por ello se presenta a continuación las gráficas correspondientes.



**Gráfica 25. Evolución de la satisfacción en cuanto a características físicas de la Biblioteca.**

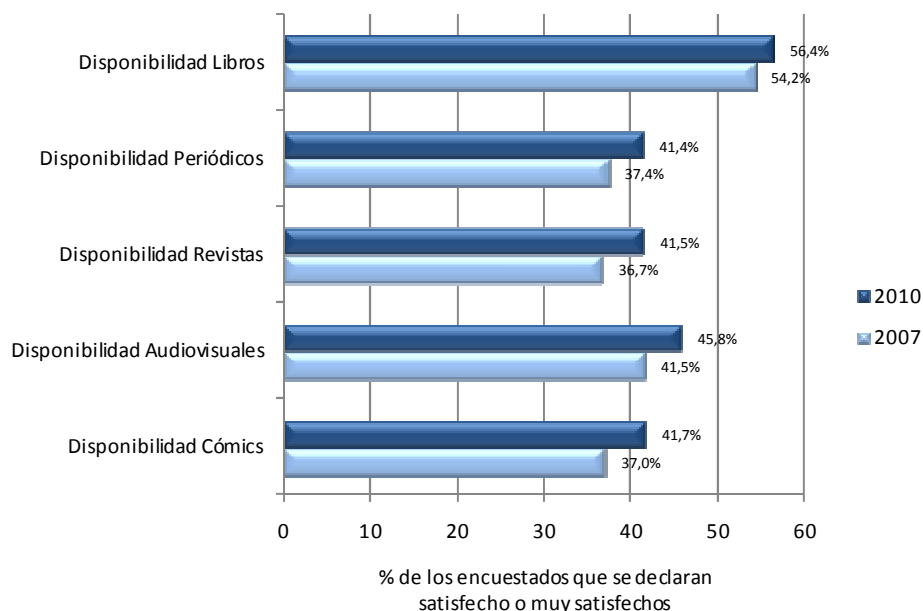
De manera global, las características físicas han sido peor valoradas este año que en el estudio del 2007. Las mayores diferencias se observan en lo que se refiere a la luz (el porcentaje de satisfechos o muy satisfechos pasa de 79,6% a 70,2%), a la temperatura (pasando de 50,5% a 41,6%) pero sobre todo al ruido (pasando de 34% a 23,2%).

Sólo se observa un ligero aumento del porcentaje de satisfechos y muy satisfecho en comparación con el 2007 en lo que se refiere a la rotulación (diferencia de 1,8%).



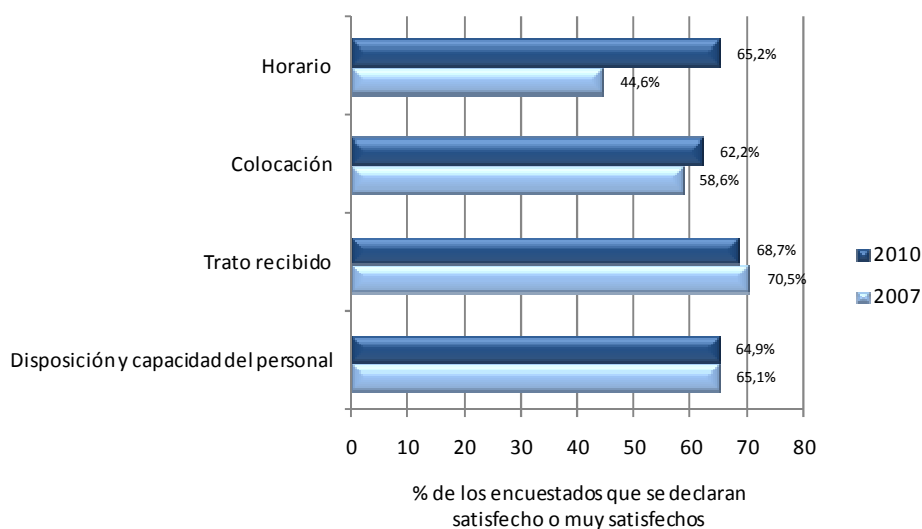
**Gráfica 26. Evolución de la satisfacción en cuanto a la variedad de los fondos de la Biblioteca.**

En lo que se refiere a la variedad de los fondos de la Biblioteca, las diferencias entre 2007 y 2010 no son significativas y el porcentaje de usuarios satisfechos y muy satisfechos permanece bastante estable. Sólo destaca ligeramente la mejora observada en cuanto a la variedad de revistas (+4,3% de satisfechos y muy satisfechos entre 2001 y 2010).



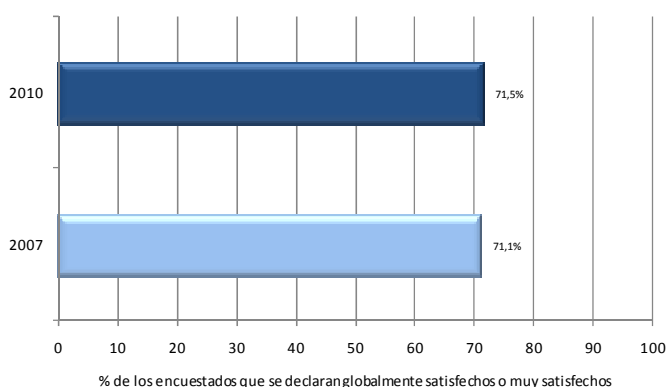
**Gráfica 27. Evolución de la satisfacción en cuanto a la disponibilidad de los fondos de la Biblioteca.**

Tampoco se puede poner de manifiesto ninguna variabilidad al nivel de la disponibilidad de los fondos dado que la proporción de usuarios que se declara satisfecho o muy satisfecho con este criterio no sufre ninguna evolución notable entre el 2007 y el 2010.



**Gráfica 28. Evolución de la satisfacción en cuanto a los servicios de la Biblioteca.**

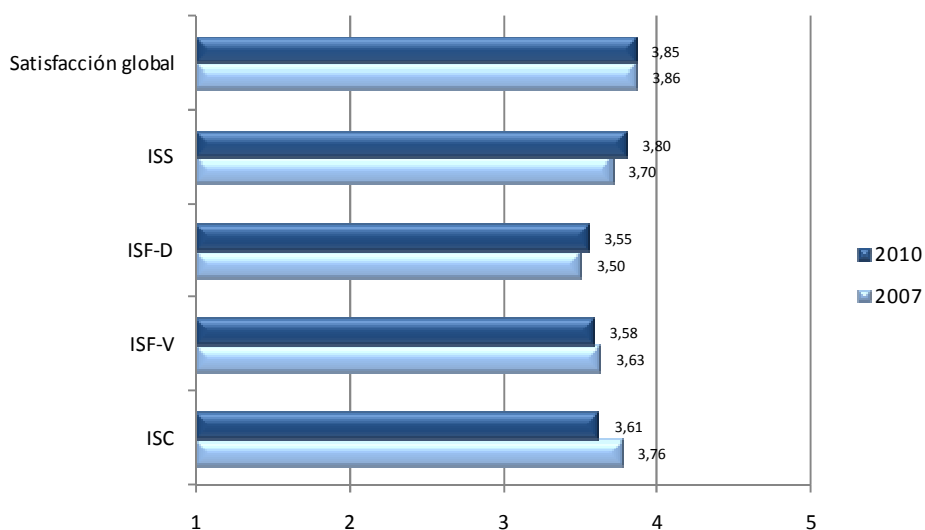
En cuanto a los criterios recogidos en el Índice de Satisfacción sobre el Servicio (ISS), es notable el aumento de usuarios que se dicen satisfechos o muy satisfechos con el horario de la Biblioteca respecto al 2007. Este porcentaje pasa de 44,6% a 65,2%. El resto de criterios mantiene los niveles observados en el 2007.



**Gráfica 29. Evolución de la proporción de usuarios "muy satisfechos" o "satisfechos" (satisfacción global).**



A la pregunta “*De forma general, ¿estás satisfecho/a con los Servicios que te ofrece la Biblioteca?*”, las respuestas no han sufrido grandes cambios entre los estudios de 2007 y 2010. El porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos se mantiene en torno al 71%.

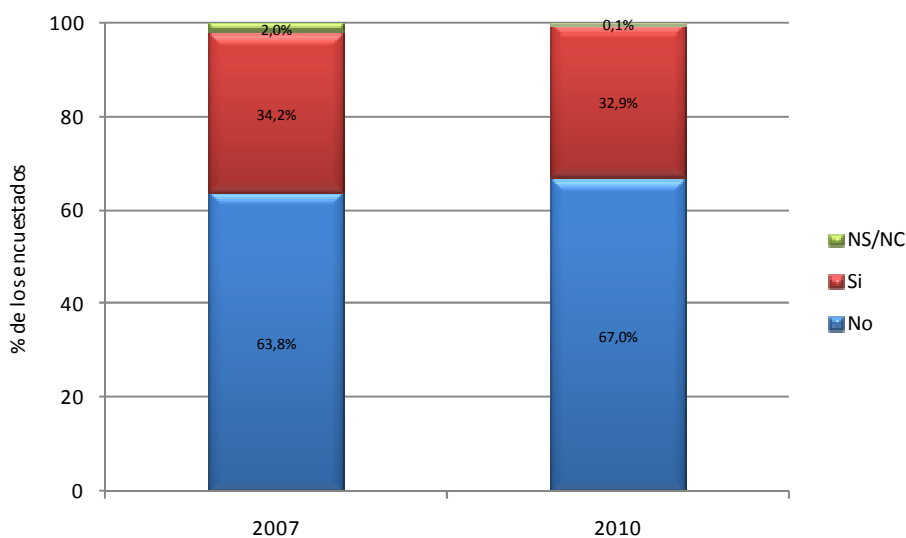


*Gráfica 30. Evolución de los índices generales de satisfacción.*

A modo de síntesis de los datos anteriormente expuestos, se puede concluir que los índices globales de satisfacción no han experimentado grandes variaciones entre los estudios de 2007 y 2010, reflejando así la constancia del nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la biblioteca Regional de Murcia.

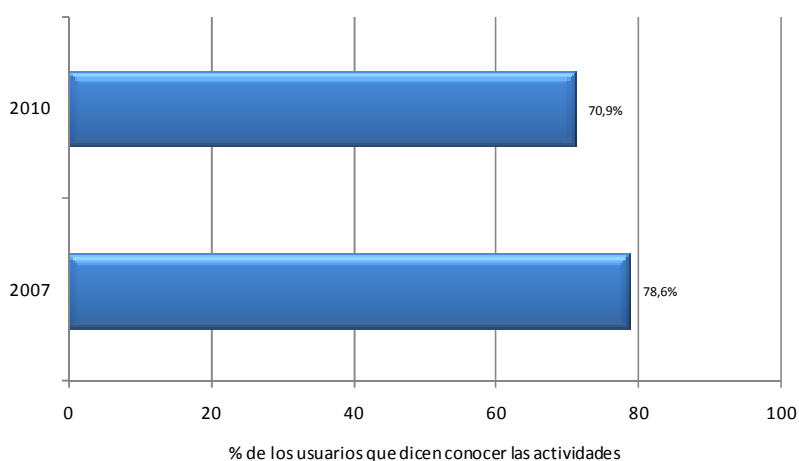
### ***Evolución de los datos relacionados con las actividades programadas***

Referente a las actividades programadas por la Biblioteca Regional de Murcia, la evolución de las respuestas obtenidos entre 2007 y 2010 pone de manifiesto un aumento de un 3,2% de encuestados que dicen no conocerlas, tal y como lo muestra la siguiente gráfica.



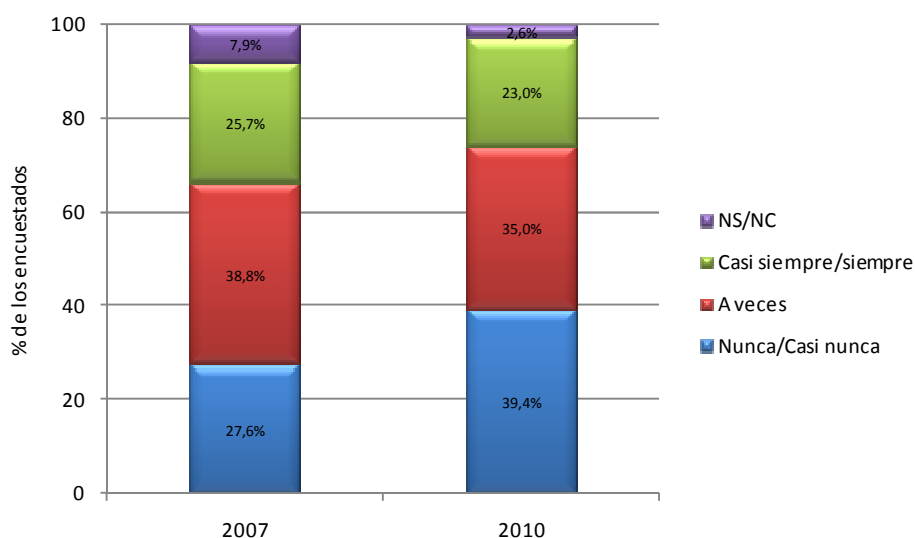
***Gráfica 31. Evolución del grado de conocimiento sobre actividades programadas.***

También se identifican diferencias entre los dos estudios a la hora de analizar el grado de interés de aquellos usuarios que dicen conocer las actividades.



***Gráfica 32. Evolución del grado de interés hacia las actividades (base: usuarios que dicen conocer las actividades).***

Se observa una disminución del porcentaje de usuarios que estima que las actividades programadas por la Biblioteca Regional de Murcia son interesantes o muy interesantes de cerca de un 8% entre 2007 y 2010.



*Gráfica 33. Evolución de la percepción de la información sobre las actividades.*

El aumento del porcentaje de encuestados que dice no recibir nunca o casi nunca información adecuada sobre las actividades programadas se traduce por una disminución del porcentaje de usuarios que dice recibirla “a veces”. La proporción de usuarios que dicen recibir siempre o casi siempre información adecuada permanece estable en torno a 25%.

## COMENTARIOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En este apartado se presenta un resumen de los datos recogidos como respuesta a las preguntas abiertas del cuestionario invitando los usuarios a mencionar mejoras que aportarían al servicio prestado por la Biblioteca Regional de Murcia.

Especificar aquí que se tratan de comentarios individuales y que en ningún caso vienen a sustituir los datos y resultados anteriormente presentados sino que deben considerarse como una fuente complementaria de información.

Al tratarse de opiniones personales de los encuestados, presentaremos una relación de los comentarios en función de su frecuencia de aparición con el fin de limitar el sesgo inducido por este tipo de información.

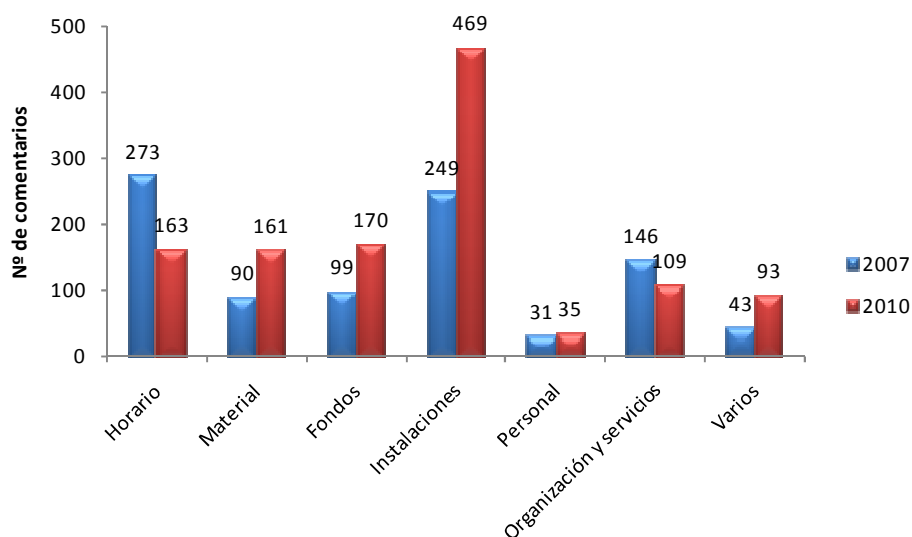
Para facilitar la interpretación de esta información, se han definido áreas globales que permitirán establecer, conjuntamente con los resultados estadísticos, unos ejes de mejora para progresar en la satisfacción de los usuarios.

- Horario
- Material
- Fondos
- Instalaciones
- Personal
- Organización y servicios
- Varios

En este estudio se ha procurado seguir las mismas pautas de clasificación que se definieron en las ediciones anteriores con el fin de poder realizar una comparación interanual.

## Resumen por áreas

A continuación se presenta la frecuencia con la que se han realizado comentarios relacionados con las áreas definidas.



*Gráfica 34. Evolución del número de comentarios recibidos..*

En el estudio de 2010 se ha podido recoger un 28,9% más de comentarios que en el estudio del 2007.

Mientras en el 2007 las áreas que recogían más comentarios eran la de horario y la de instalaciones, en el 2010 también destacan además la de material y la de fondos.

Las diferencias más significativas están centradas en el área de varios (+116% desde el 2007), instalaciones (+88,4%) y el material (+ 78,9%).

Las áreas más estables en cuanto a número de comentarios son las de personal (+12,9%) y organización y servicios (-25,3%).

## Detalle de los comentarios recibidos

En este apartado, se ofrece el detalle de los comentarios más frecuentes realizados por los usuarios de la Biblioteca Regional de Murcia.

Con el fin de poder ofrecer una comparativa con el estudio anterior, se expresa el número de comentarios en porcentaje del número total de comentarios recibidos.

De esta manera, se establece el siguiente ranking de los 10 comentarios más frecuentes:

Comentarios más numerosos en 2007	Comentarios más numerosos en 2010
<b>Ampliación de horario (29,32%)</b>	Ampliación de horario (13,25%)
<b>Exceso de ruido (10,31%)</b>	Exceso de ruido (12,08%)
<b>Temperatura demasiado alta o baja (6,87%)</b>	Temperatura demasiado alta o baja (10,17%)
<b>Cantidad/Variedad/Disponibilidad de libros (4,08%)</b>	Más/mejor enchufes (4,08%)
<b>Mobiliario/Incomodidad (3,65%)</b>	Más mesas y sillas (3,92%)
<b>Más DVD para préstamo (más cantidad y más acceso) (3,33%)</b>	Mobiliario/Incomodidad (3,58%)
<b>Más mesas y sillas (3,22%)</b>	Falta de espacios/Aprovechar mejor (3,33%)
<b>Más tiempo de préstamo (2,9%)</b>	Iluminación insuficiente (3,17%)
<b>Cantidad/Variedad/Disponibilidad de audiovisuales (2,58%)</b>	Presencia de goteras (3%)
<b>Orden libros, mejor rotulación, etiquetas e identificación (2,36%)</b>	Cantidad/Variedad/Disponibilidad de audiovisuales (2,75%)

A la vista del listado, constatamos que algunas áreas ya no figuran entre las más citadas en el 2010. Es el caso del préstamo de DVD, el tiempo de préstamo, la ordenación de los libros así como la cantidad/variedad y disponibilidad de los mismos.

En cambio, ha aumentado el número de comentarios referente a los enchufes para ordenadores portátiles, la falta de espacio y mejor aprovechamiento del mismo, la presencia de goteras y la iluminación insuficiente.

En cuanto a la ampliación de horarios, los usuarios proponen una apertura de la Biblioteca Regional los domingos por la tarde y los días festivos así como una ampliación en periodo de exámenes (varias sugerencias apuntando incluso a una apertura las 24 horas del día).

En cuanto al **exceso de ruido** los comentarios se refieren tanto al ruido procedente de los usuarios (generado por las visitas, los tacones, las cajas del material audiovisual, etc.), como al ruido generado por los propios empleados de la Biblioteca Regional. También se menciona el volumen sonoro del Centro de Ocio Zigzag.

La **regulación de la temperatura** es un punto mencionado numerosas veces, sobre todo en lo que se refiere al calor. Si bien este comentario se refiere a todas las plantas del edificio, destacan los comentarios en lo que se refiere a la segunda planta. Algunos usuarios consideran que sistema de regulación de temperatura no permite fomentar el ahorro energético.

El área de “instalaciones” también recoge algunas quejas respecto a la **insuficiencia de la iluminación** en algunos puntos de la Biblioteca así como la necesidad de reparar las **goteras**.

Los comentarios respecto a la **falta de espacio** o por lo menos al mejor aprovechamiento del mismo se centra en la necesidad de ampliar el espacio reservado al estudio en sala.

En lo que se refiere al material puesto a disposición de los usuarios, muchos usuarios proponen ampliar el número de **puntos de luz** que les permita utilizar su ordenador portátil en los puestos de trabajo.

Esta área también es objeto de propuestas como el aumento de **puestos de trabajos** (más mesas y sillas) o de una mejora de la **comodidad** de las sillas.

Finalmente, hay que destacar el número reducido de comentarios respecto a los fondos de la Biblioteca Regional, siendo la cantidad, variedad y disponibilidad del **material audiovisual** el que más observaciones genera.



## CONCLUSIONES

Tal y como se planteaba en los objetivos y el alcance del proyecto, la finalidad de la medición del grado de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por la Biblioteca Regional de Murcia es identificar los puntos fuertes así como las áreas de mejora.

Globalmente es destacable el **alto porcentaje de usuarios que se dicen “satisfechos” o “muy satisfechos”** con dichos servicios. Con un 70%, este porcentaje se mantiene en los niveles observados en el precedente estudio de 2007. Tan solo un 3,3% de usuarios se declara “insatisfecho” o “muy insatisfecho”.

Los usuarios de **más de 65 años y de menos de 14 años** resultan ser los grupos que mejor valoran los atributos medidos en el estudio.

**Las características físicas mejor valoradas son el acceso y la conservación y limpieza del edificio**, criterios para los cuales se obtiene un porcentaje de usuarios “satisfechos” o “muy satisfechos” de más de 70%.

La disponibilidad y variedad de los **fondos de la Biblioteca también son factores de satisfacción** para los usuarios con resultados medios en torno a 3,5 en una escala de 1 a 5.

Otro punto fuerte es la valoración global de los **criterios relativos a los servicios** (trato por parte del personal, colocación de libros, etc.) dado que todos superan el 60% de usuarios “satisfechos” o “muy satisfechos”. En concreto, se detecta un fuerte aumento de la satisfacción en lo que se refiere a los horarios de apertura de la Biblioteca (pasando de 44,6% en 2007 a 65,2% de “satisfechos” y “muy satisfechos” en 2010).

En lo que se refiere a las actividades programadas por la Biblioteca Regional de Murcia, los usuarios “satisfechos” o “muy satisfechos” representan un 70% de los encuestados. Sin embargo, este porcentaje supone una disminución de cerca de un 8% referente al estudio del 2007 y resulta **necesario realizar esfuerzos para hacer llegar al usuario la información sobre dichas actividades** dado que tan solo un 33% dice conocerlas y tres de cada cuatro dice no recibir nunca, casi nunca o a veces la información de forma adecuada.

Las demás áreas de mejora se centran principalmente en la **necesidad de disminuir el ruido, mejorar la regulación de la temperatura del edificio así como la iluminación.**

Si bien la **ampliación del horario de apertura** este año se ha traducido en un aumento del porcentaje de usuarios satisfechos respecto a 2007, el 11,6% de los encuestados sigue declarándose “insatisfecho” o “muy insatisfecho” con este criterio. Estos datos vienen confirmados por los numerosos comentarios realizados. La Biblioteca deberá por lo tanto seguir mejorando este punto para poder adecuar su servicio a las expectativas de los usuarios.

## TABLAS

Franja horaria	Nº de encuestados	Porcentaje
Hasta 11:30	333	31,2
11:30-14:00	216	20,3
14:00-16:00	53	5,0
16:00-18:30	404	37,9
18:30-21:00	57	5,3
NS/NC	3	0,3
Total general	1066	100

Edad	Nº de encuestados	Porcentaje
Hasta 14 años	14	1,3
De 15 a 18 años	189	17,7
De 19 a 30 años	489	45,9
De 31 a 65 años	343	32,2
De 65 años en adelante	27	2,5
NC	4	0,4
Total general	1066	100

Formación	Nº de encuestados	Porcentaje
NC	23	2,2
Primaria	31	2,9
Secundaria	358	33,6
Universitaria	654	61,4
Total general	1066	100

Sexo	Nº de encuestados	Porcentaje
Mujer	502	47,1
Varón	533	50,0
NC	31	2,9
Total general	1066	100,0

Frecuentación	Nº de encuestados	Porcentaje
Primera vez	1	0,09
Una vez al año	7	0,66
Varias veces al año	90	8,44
Al menos una vez al mes	131	12,29
Al menos una vez cada 15 días	181	16,98
Una vez a la semana o más	654	61,35
NC	2	0,19
Total general	1066	100

Frecuencia de utilización del servicio (en nº de usuarios)...									
	Lectura y consulta de los fondos en sala	Prensa y revistas	Préstamo de libros	Préstamo de cómic	Préstamo de audiovisuales	Consulta audiovisuales	Talleres y actividades culturales	Estudio en sala	Acceso a internet
NC	23	30	12	28	20	26	26	26	18
Nunca	270	427	194	717	371	622	797	230	333
Una vez a la semana	171	186	177	55	150	66	28	564	283
Una vez al año	160	139	120	94	138	137	119	52	91
Una vez al mes	254	146	333	86	204	97	39	121	195
Una vez al trimestre	188	138	230	86	183	118	57	73	146
Total general	1066	1066	1066	1066	1066	1066	1066	1066	1066

Características físicas	Valoración media
Valoración ruido	2,87
Valoración temperatura	3,22
Valoración mobiliario	3,60
Valoración rotulación interna y externa	3,74
Valoración luz	3,87
Valoración conservación y limpieza	3,94
Valoración acceso	4,06

Fondos	Valoración media Variedad	Valoración media Disponibilidad
Audiovisuales	3,51	3,52
Revistas	3,52	3,50
Comics	3,55	3,57
Periódicos	3,60	3,50
Libros	3,72	3,64

Características del servicio	Valoración media
Colocación de los libros y otros materiales en la Biblioteca	3,69
Horario de la biblioteca	3,79
Disposición y capacidad para ayudar y responder a las necesidades	3,82
Trato recibido por parte del personal de la Biblioteca	3,88

Índice	Valor
ISC	3,61
ISF-V	3,58
ISF-D	3,55
ISS	3,80
Satisfacción global	3,85

Conocimiento de actividades	Nº de usuarios	Porcentaje
SI	351	32,9
NO	714	67,0
NC	1	0,1
Total general	1066	100

Interés en las actividades	Nº de usuarios	Porcentaje
NC	3	0,9
Nada interesantes	3	0,9
Poco interesantes	27	7,7
Indiferente	69	19,7
Interesantes	229	65,2
Muy interesantes	20	5,7
Total general	351	100

Información acerca de las actividades	Nº de usuarios	Porcentaje
Siempre	70	6,57
Casi siempre	175	16,42
A veces	373	34,99
Casi nunca	212	19,89
Nunca	208	19,51
NC	28	2,63
Total general	1066	100

Frecuentación de los servicios por edad									
	Acceso a internet	Estudio en sala	Talleres y actividades culturales	Consulta audiovisuales	Préstamo audiovisuales	Préstamo cómics	Préstamo libros	Prensa y revistas	Lectura/Consulta fondos en sala
Hasta 14 años	1,5%	1,5%	0,00%	1,84%	1,41%	0,71%	1,76%	1,20%	2,12%
De 15 a 18 años	18,8%	22,0%	13,43%	12,27%	10,17%	19,86%	12,55%	9,94%	12,00%
De 19 a 30 años	49,2%	55,2%	31,34%	35,58%	41,53%	35,46%	39,61%	37,35%	41,18%
De 31 a 65 años	28,7%	20,3%	49,25%	46,63%	44,07%	42,55%	43,33%	46,69%	40,71%
De 65 años en adelante	1,7%	0,6%	4,48%	2,45%	2,82%	1,42%	2,55%	4,52%	3,53%
NC	0,2%	0,4%	1,49%	1,23%			0,20%	0,30%	0,47%

Índice	Hasta 11:30	11:30-14:00	14:00-16:00	16:00-18:30	18:30-21:00
ISC	3,67	3,63	3,58	3,57	3,46
ISF-V	3,59	3,65	3,62	3,55	3,43
ISF-D	3,61	3,59	3,44	3,51	3,38
ISS	3,82	3,90	3,75	3,72	3,75
Satisfacción global	3,95	3,81	3,79	3,81	3,75

Índices	Hasta 14 años	De 15 a 18 años	De 19 a 30 años	De 31 a 65 años	De 65 años en adelante
ISC	3,54	3,57	3,55	3,68	3,98
ISF-V	3,51	3,50	3,53	3,68	3,91
ISF-D	3,21	3,44	3,46	3,70	4,15
ISS	3,79	3,55	3,70	4,02	4,27
Satisfacción global	4,14	3,79	3,76	3,96	4,33

Índices	Primaria	Secundaria	Universitaria
ISC	3,58	3,66	3,58
ISF-V	3,79	3,61	3,55
ISF-D	3,53	3,58	3,52
ISS	3,97	3,78	3,78
Satisfacción global	4,00	3,90	3,81

Índices	Mujer	Varón
ISC	3,56	3,64
ISF-V	3,55	3,59
ISF-D	3,52	3,56
ISS	3,72	3,85
Satisfacción global	3,79	3,90

Frecuentan "nunca" o "una vez al año" los servicios...	2007	2010
Lectura y consulta de los fondos en sala	34,3%	40,3%
Prensa y revistas	46,2%	53,1%
Préstamo de libros	27,6%	29,5%
Préstamo de cómic		76,1%
Préstamo de audiovisuales	42,2%	47,7%
Consulta audiovisuales		71,2%
Talleres y actividades culturales	77,8%	85,9%
Estudio en sala	30,4%	26,5%
Acceso a internet	50,4%	39,8%

Frecuentan por al menos mensualmente los servicios	2007	2010
Lectura y consulta de los fondos en sala	40,3%	39,9%
Prensa y revistas	34,4%	31,1%
Préstamo de libros	48,2%	47,8%
Préstamo de cómic		13,2%
Préstamo de audiovisuales	39,9%	33,2%
Consulta audiovisuales		15,3%
Talleres y actividades culturales	7,6%	6,3%
Estudio en sala	55,1%	64,3%
Acceso a internet	30,4%	44,8%

% de usuarios "satisfechos" o "muy satisfechos"	2007	2010
Rotulación	59,5	61,4
Conservación/limpieza	80,4	73,8
Mobiliario	60,3	55,3
Ruido	34,0	23,2
Temperatura	50,5	41,7
Luz	79,6	70,2
Acceso	77,2	77,8
Variedad Cómics	42,0	43,9
Variedad Audiovisuales	44,1	46,6
Variedad Revistas	41,3	45,7
Variedad Periódicos	48,1	48,6
Variedad Libros	63,3	62,5
Disponibilidad Cómics	37,0	41,7
Disponibilidad Audiovisuales	41,5	45,8
Disponibilidad Revistas	36,7	41,5
Disponibilidad Periódicos	37,4	41,4
Disponibilidad Libros	54,2	56,4
Disposición y capacidad del personal	65,1	64,9
Trato recibido	70,5	68,7
Colocación	58,6	62,2
Horario	44,6	65,2

	2007	2010
Satisfacción global (satisfechos/muy satisfechos)	71,1%	71,5%

Conocimiento de actividades programadas	2007	2010
No	63,8	67,0
Si	34,2	32,9

	2007	2010
Interés de las actividades (interesante/muy interesante)	78,6%	70,9%

Información adecuada sobre actividades...	2007	2010
Nunca/Casi nunca	27,6	39,4
A veces	38,8	35,0
Casi siempre/siempre	25,7	23,0

## CUESTIONARIO



### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN USUARIOS

RC-11.03

Rev.: 00

#### *¿QUÉ TE PARECE EL SERVICIO QUE OFRECEMOS EN ESTA BIBLIOTECA?*

**QUEREMOS MEJORAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS. PARA LOGRARLO NECESITAMOS CONOCER VUESTRA OPINIÓN COMO USUARIOS Y VISITANTES DE LA BIBLIOTECA. SI ESTÁIS O NO SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DE LA MISMA. AGRADECEREMOS TU COLABORACIÓN CONTESTANDO A ESTE CUESTIONARIO. (Marca con un círculo la respuesta elegida).**

Por favor, cumplimenta  
hora y fecha

<b>Hora</b>	
<b>Fecha</b>	

EDAD		FORMACIÓN <small>(nivel más alto alcanzado)</small>		SEXO	
Hasta 14 años	1	Primaria	1	Varón	1
De 15 a 18 años	2	Secundaria	2	Mujer	2
De 19 a 30 años	3	Universitaria	3		
De 31 a 65 años	4				
De 66 años en adelante	5				

#### 1. *¿Con qué frecuencia sueles visitar la Biblioteca?*

Esta es mi primera visita.....

1	2	3	4	5
Una vez al año	Varias veces al año	Al menos una vez al mes	Al menos una vez cada 15 días	Una vez a la semana o más



2. Por favor, valora las siguientes características físicas del edificio de la Biblioteca:

	Totamente inadecuado	Inadecuado	Normal	Adecuado	Muy adecuado
Acceso	1	2	3	4	5
Luz	1	2	3	4	5
Temperatura	1	2	3	4	5
Ruido	1	2	3	4	5
Mobiliario	1	2	3	4	5
Conservación y limpieza	1	2	3	4	5
Relación interior y exterior	1	2	3	4	5

3. ¿El horario de la Biblioteca responde a tus necesidades?

(Recuerda: de lunes a viernes, de 9:00 a 21:00 horas. Sábados de 10:00 a 21:00 horas. Domingos de 10:00 a 19:00)

1	2	3	4	5
Totamente inadecuado	Inadecuado	Normal	Adecuado	Muy adecuado

4. ¿Con qué frecuencia utilizas los diferentes servicios que te ofrece la biblioteca?

	Nunca	Una vez al año	Una vez al trimestre	Una vez al mes	Una vez a la semana
Lectura y consulta de los fondos en sala	1	2	3	4	5
Prensa y revistas	1	2	3	4	5
Préstamo de libros	1	2	3	4	5
Préstamo de Cómic	1	2	3	4	5
Préstamo de audiovisuales	1	2	3	4	5
Consulta audiovisuales	1	2	3	4	5
Talleres y actividades culturales	1	2	3	4	5
Estudio en sala	1	2	3	4	5
Acceso a Internet	1	2	3	4	5

5. De forma general, ¿estás satisfecho/a con los Servicios que te ofrece la Biblioteca?

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Normal	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a

6. ¿Estás satisfecho/a con la variedad de libros, periódicos, revistas y audiovisuales de esta Biblioteca?

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Normal	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Libros	1	2	3	4	5
Cómicos	1	2	3	4	5
Periódicos	1	2	3	4	5
Revistas	1	2	3	4	5
Audiovisuales	1	2	3	4	5

7. ¿Estás satisfecho/a con la disponibilidad (prestado en sala y a domicilio) de libros, periódicos, revistas y audiovisuales de esta Biblioteca?

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Normal	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Libros	1	2	3	4	5
Cómicos	1	2	3	4	5
Periódicos	1	2	3	4	5
Revistas	1	2	3	4	5
Audiovisuales	1	2	3	4	5

8. La colocación (disposición física) de los libros y otros materiales en la Biblioteca ¿es adecuada para tu uso?

1	2	3	4	5
Por niente inabordable	inadecuada	Normal	Adecuada	Muy adecuada

9. ¿Te sientes satisfecho/a con el trato recibido por parte del personal de la Biblioteca?

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho/a	insatisfecho/a	Normal	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a

10. ¿Y con su disposición y capacidad para ayudarte y responder a tus necesidades?

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho/a	insatisfecho/a	Normal	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a

11. ¿Conoces las actividades que programa la Biblioteca?:

No

Si → Contesta sólo si has respondido Sí

11.1 ¿Te parecen interesantes?

1	2	3	4	5
Nada interesantes	Poco interesantes	Indiferente	Interesantes	Muy interesantes

12 ¿Te informamos adecuadamente de las actividades que se realizan?

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Por favor, menciona, si es posible, una o dos cosas que mejorarías en el servicio de esta Biblioteca:

1. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Muchas gracias por tu colaboración**