

# Estudio de satisfacción de usuarios en la red de Bibliotecas del Instituto Cervantes

Irene MARTÍN-MONTALVO

Instituto Cervantes  
Departamento de Bibliotecas y Documentación  
irene@cervantes.es

Recibido: septiembre de 2007

Aceptado: noviembre de 2007

## RESUMEN

Se presenta un estudio de satisfacción de usuarios realizado en julio de 2006 con el objetivo de disponer de datos cualitativos para la elaboración del Plan Director de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes. El artículo resume la metodología empleada así como el análisis de los resultados más relevantes, sus posibles causas y consecuencias. Un anexo incluye el cuestionario en el que se ha basado el estudio.

**Palabras clave:** Satisfacción de usuarios, estudios de usuarios, evaluación de servicios bibliotecarios.

## Study About the Users Satisfaction in the Red the Bibliotecas del Institutos Cervantes

## ABSTRACT

It presents a study about the users satisfaction made in July 2006 in order to provide qualitative data for the elaboration of the Plan Director de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes. The article summarises the used methodology and the analysis of the most relevant results, their possible causes and consequences. The annex includes the survey used for the study.

**Keywords:** user satisfaction, user studies, library services evaluation.

**SUMARIO:** 1. Introducción. 2. Metodología. 3. Análisis de los resultados. 4. Conclusiones. 5. Bibliografía.

## 1. INTRODUCCIÓN

En el contexto de la elaboración del *Plan Director de las Bibliotecas del Instituto Cervantes* surge la necesidad de realizar un análisis de la situación de la red de bibliotecas, que sirviera de punto de partida al desarrollo del plan, pues es a partir

de la descripción de una realidad concreta cuando se pueden plantear determinadas estrategias y objetivos para corregir las deficiencias, mejorar los servicios y los recursos y adecuarse cada vez más a las necesidades de nuestros usuarios y a las expectativas de la institución.

Este análisis se realizó reuniendo un conjunto de datos internos y externos que aportaran una idea clara y precisa sobre el estado en el que se encuentran nuestras bibliotecas, sus puntos fuertes y débiles:

- las estadísticas de evaluación anual de la red de bibliotecas, a través de las cuales conocemos su evolución y sirven como principal instrumento para la planificación,
- datos comparativos con otras instituciones similares, y por último,
- una valoración externa que completara los dos anteriores, un estudio de satisfacción de usuarios.

Se decidió pues realizar un estudio de satisfacción de usuarios en todas las bibliotecas que conforman la red. Conscientes de que los datos recogidos en este tipo de estudios son subjetivos, pues se basan en percepciones y actitudes y no en criterios objetivos, hemos de tomarlos como un complemento que no implica valoración técnica pero forma parte del conjunto de datos que nos proporcionará la evaluación completa del sistema.

Si bien una buena forma de medir el nivel de satisfacción de los usuarios es el propio uso de los servicios, nos interesaba contar con su opinión directa sobre las colecciones, servicios e instalaciones, conocer sus motivaciones, las actividades que realizan en la biblioteca y, en definitiva, conseguir una evaluación externa que matizara y ampliara los datos, por lo general cuantitativos, de los que disponemos habitualmente, que pueden considerarse más como indicadores de rendimiento que de calidad.

Algunas bibliotecas de la red realizan periódicamente estudios de satisfacción de sus usuarios, sin embargo es esta la primera vez que lo hacemos sobre el conjunto de todas las bibliotecas. Plantear un análisis global nos ha permitido:

- conocer la percepción de nuestra comunidad de usuarios acerca de los servicios que les ofrecemos,
- definir con mayor precisión los perfiles de los usuarios, sus hábitos y necesidades de información,
- incluir indicadores de calidad dentro del sistema de evaluación de la red de bibliotecas,
- reunir los datos necesarios para adaptar los servicios y las colecciones a los diferentes colectivos de usuarios que integran nuestro público.

## 2. METODOLOGÍA

El cuestionario se estructuró en 24 preguntas de respuesta cerrada y dos abiertas (ver anexo).

Para la mayor parte de las cuestiones valorativas se ha utilizado una escala del 1 al 5, donde el 1 indica el mayor grado de insatisfacción y el 5 el máximo de satisfacción. Las preguntas relativas al uso de la biblioteca y las motivaciones para acudir a ella son de tipo descriptivo y en ellas se ofrecen a los encuestados diferentes opciones cerradas.

La recogida y tratamiento de los datos se realizó entre los meses de julio y octubre de 2006. Participaron en el estudio 37 bibliotecas de 25 países, se reunieron un total de 407 encuestas, cuyos datos se cargaron en una base de datos y se exportaron a una hoja de cálculo para su tratamiento y análisis.

Se estudiaron los siguientes factores:

- uso de la biblioteca,
- servicios,
- colecciones,
- difusión y atención al usuario,
- instalaciones, horarios, calidad ambiental, etc....

Se han tenido en cuenta asimismo, dos características muy específicas de los usuarios de la red de bibliotecas del Instituto Cervantes: sus perfiles desde el punto de vista de la especialización, y por tanto de sus previsibles necesidades de información, ya que servimos a una comunidad variopinta que se asemeja en cierto sentido al usuario de bibliotecas públicas, es un colectivo heterogéneo, cuyo único nexo común es su interés por lo español. En segundo lugar, la multiculturalidad de los usuarios, debida al carácter internacional del Instituto, es también un factor de indudable interés, pues condiciona las modalidades de utilización de las bibliotecas así como la percepción (opinión) que se tiene de ellas.

Estos dos factores se han tratado como variables que se mantienen a lo largo de todo el estudio poniéndolas en relación con los diferentes aspectos analizados.

## 2.1. TIPOLOGÍA DE USUARIOS

Se establecieron seis categorías diferentes de usuarios en las que cada uno de los encuestados debía autodefinirse:

- Alumnos del centro: se incluyen aquí los estudiantes matriculados en el Instituto Cervantes.
- Profesores de español: es un colectivo con necesidades de información muy concretas y estables, que suele acudir a la biblioteca por razones profesionales; es también *usuario multiplicador* por relacionarse con grupos con sus mismos intereses, como son sus alumnos.
- Investigadores: forman el grupo más especializado.
- Estudiantes de otros centros: alumnos de español, por lo general de nivel universitario.

- Público general: no estudia español ni es profesor, por lo que sus necesidades de información son muy heterogéneas.
- Personal del Instituto Cervantes: colectivo más reducido, con necesidades de información variadas pero concretas. Se engloban aquí administradores, gestores culturales, directivos, gestores académicos, personal administrativo, auxiliares y secretarías.

## 2.2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

EL Instituto Cervantes mantiene centros en todo el mundo, está pues presente en países muy diversos y en zonas con desarrollos socioculturales muy diferentes, para estudiar la incidencia de estos factores en el uso de las bibliotecas y en las expectativas de los usuarios, acordamos agrupar los centros en cinco áreas delimitadas no sólo por su cercanía física, sino también por sus afinidades socioculturales: Países Árabes; Europa del Este; Unión Europea; USA y otros (centros de Brasil y Filipinas).

Nos interesaba conocer si cuestiones asociadas a un país o a una determinada zona geográfica como el entorno informativo local, los hábitos lectores, niveles culturales o costumbres sociales, tenían una influencia en las motivaciones de los usuarios, su percepción, o en las modalidades de uso de las bibliotecas.

## 3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los valores absolutos son por lo general bastante satisfactorios en todas las variables analizadas, por ello hemos prestado especial atención al análisis comparativo. En muchos casos los resultados nos plantean incógnitas que por el momento no somos capaces de resolver y que deberán ser objeto de futuros estudios. Vamos a centrarnos sólo en la información más significativa del estudio, pues detallar todos los datos obtenidos resultaría demasiado extenso.

### 3.1. USO DE LA BIBLIOTECA

Este apartado está dirigido a saber cómo es la utilización de las bibliotecas, la frecuencia de las visitas, el tiempo de estancia y las razones de los usuarios para acudir a ellas.

La mayoría de nuestros usuarios son asiduos, estables y activos: la frecuencia de las visitas mayoritaria es 2/3 veces por semana especialmente el grupo de *profesores*, seguida de 1 vez cada 15 días. El grupo que utiliza la biblioteca ocasionalmente es muy reducido y está compuesto principalmente por los *investigadores*.

## Frecuencia de las visitas

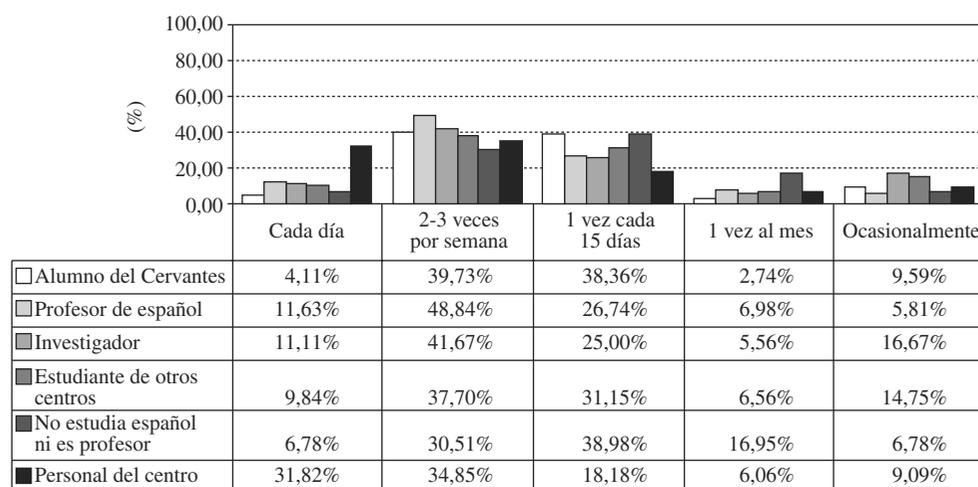


Figura 1. Frecuencia de las visitas

La duración de las visitas se reparte prácticamente al 50 %; los que permanecen menos de media hora son sobre todo los grupos que tienen una relación estable con el centro: el personal que trabaja en él y los alumnos matriculados. El resto de los grupos se sitúa mayoritariamente en la opción de visitas de entre 1 y 3 horas de duración.

## Tiempo de estancia en la biblioteca

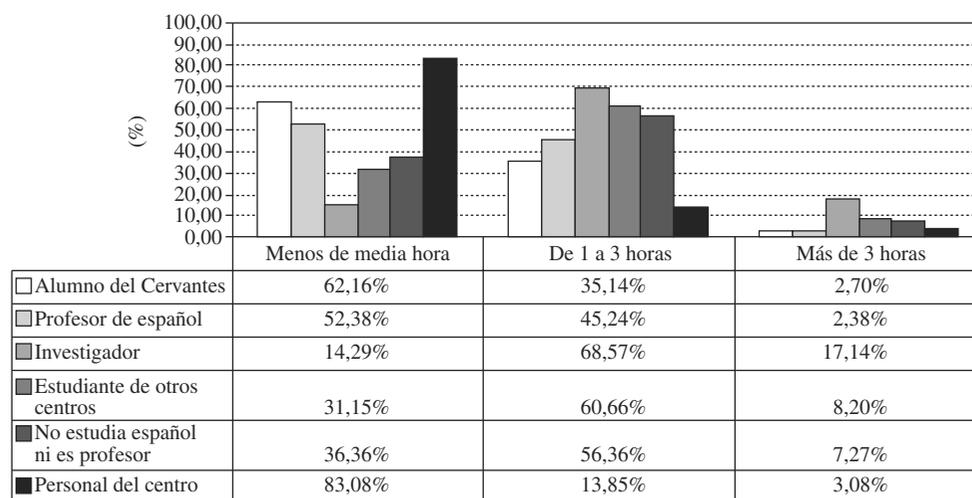


Figura 2. Tiempo de estancia en la biblioteca

El motivo fundamental para acudir a la biblioteca es para utilizar el servicio de préstamo, esa razón la elige un 90 % de los encuestados, el segundo motivo es la lectura en sala (trabajo con documentos de la biblioteca).

**Razones para acudir a la biblioteca**

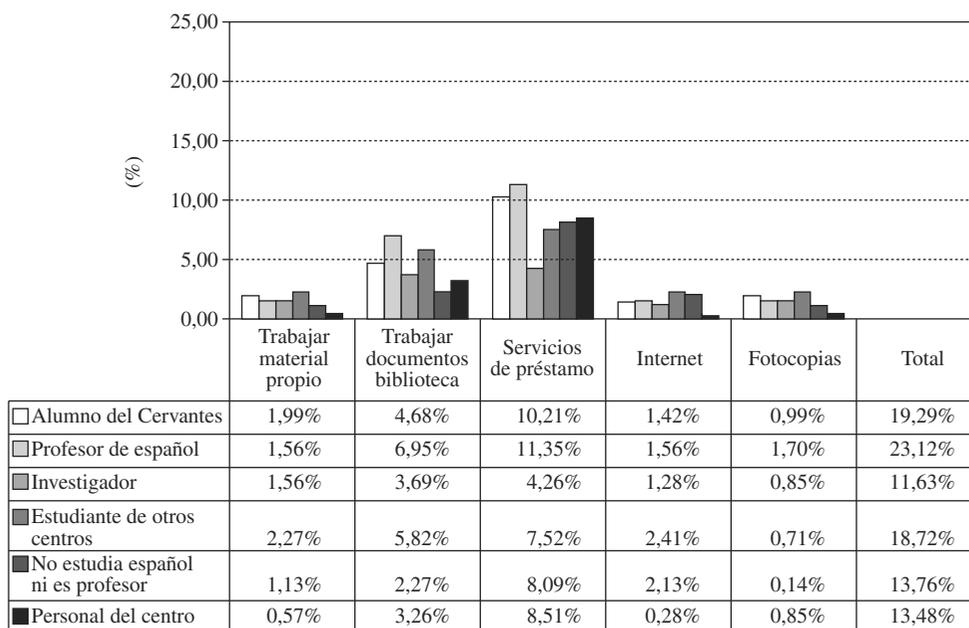


Figura 3. Razones para acudir a la biblioteca

La opción *para acceder a Internet* ha sido elegida fundamentalmente por usuarios pertenecientes al tipo *estudiantes de otros centros*, es también este grupo de usuarios el que más *trabaja con material propio*. Los que han elegido como una razón para acudir a la biblioteca *hacer fotocopias* pertenecen en su mayoría al grupo *profesores*.

Por áreas geográficas los usuarios de Europa del Este quienes más utilizan Internet y los de la Unión Europea los que más usan el servicio de reprografía.

### 3.2. SERVICIOS

Aunque no todas las bibliotecas de la red tienen la misma oferta de servicios, se han seleccionado los más básicos, presentes en todas las bibliotecas: consulta de los fondos en sala; préstamo domiciliario; préstamo interbibliotecario; acceso al catálogo en línea (OPAC); acceso a bases de datos y recursos electrónicos y formación de

usuarios. Se plantean preguntas sobre el conjunto de los servicios y sobre cada uno de ellos, si los conocen, si los usan y cómo los valoran.

### 3.2.1. CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS

Todos los encuestados conocen el servicio de préstamo, el de lectura en sala un 90 % y el OPAC es conocido por un 65 % aproximadamente. Como se aprecia en el gráfico, los servicios más especializados: el préstamo interbibliotecario, acceso a BBDD y formación de usuarios, son mucho más desconocidos.

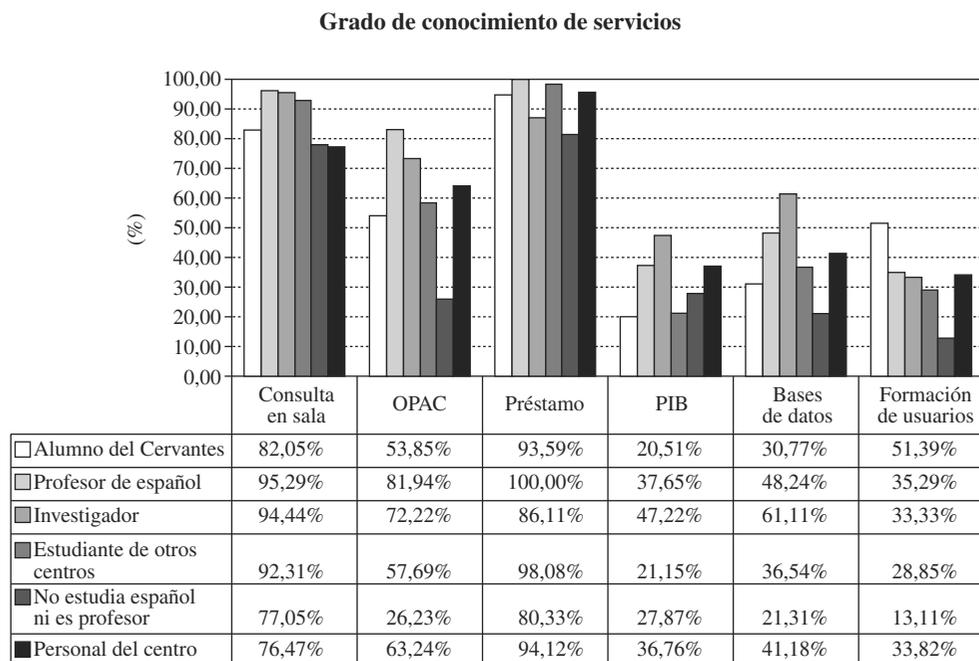


Figura 4. Grado de conocimiento de servicios

El préstamo interbibliotecario sólo es utilizado por un 14 % de los encuestados.

El acceso a bases de datos y recursos electrónicos es también bastante desconocido y poco utilizado, el grupo de usuarios que más lo usa es el de *investigadores*. En relación a este servicio, se pedía a los encuestados que indicaran los más consultados, las respuestas a esta pregunta nos muestran el desconocimiento del servicio como tal, ya que los usuarios mencionan indistintamente cualquier base de datos disponible a través de Internet e incluso el OPAC.

La formación de usuarios ha sido utilizada por un 24 % de los encuestados, en su mayoría *alumnos IC*.

### 3.2.2. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los usuarios manifiestan estar bastante satisfechos con los servicios ofrecidos, la puntuación media obtenida por el conjunto de los servicios analizados fue de 4.13 sobre 5. Los *profesores de español* son los que mejor valoran los servicios, mientras que el *público general* es el más crítico.

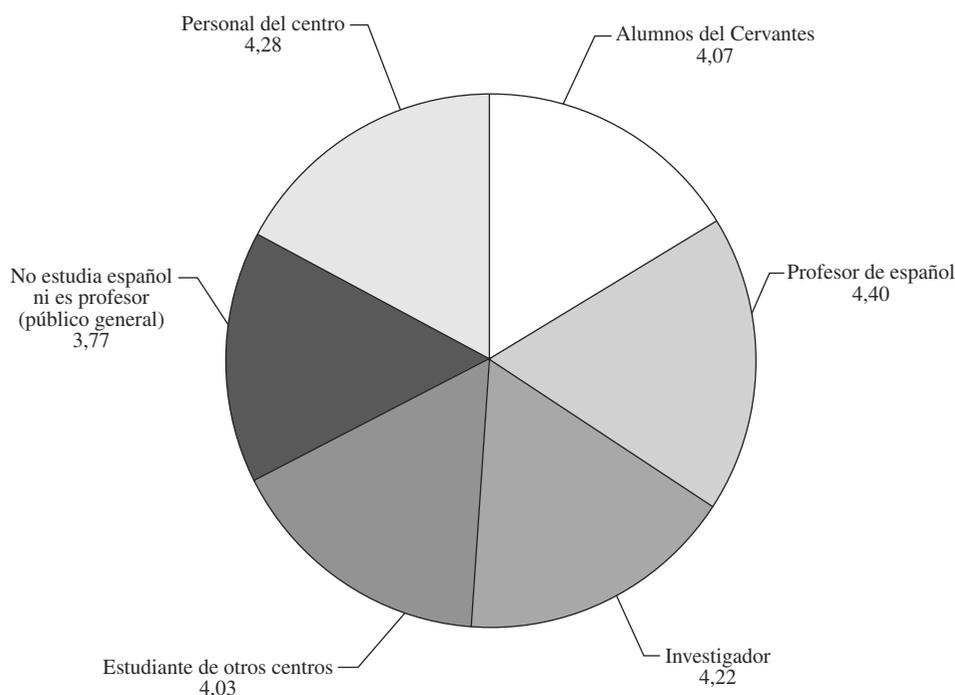


Figura 5. Grado de satisfacción de servicios

En relación a las preguntas sobre cada uno de los servicios, destacamos a continuación los datos más relevantes:

Servicio de consulta en sala: el 62 % encuentra lo que busca y un 38%, no todo lo que busca. En el futuro, deberemos abordar estudios parciales que nos ayuden a determinar las causas de este 38 %: la composición de la colección, la señalización, usabilidad del OPAC...

### Consulta en sala

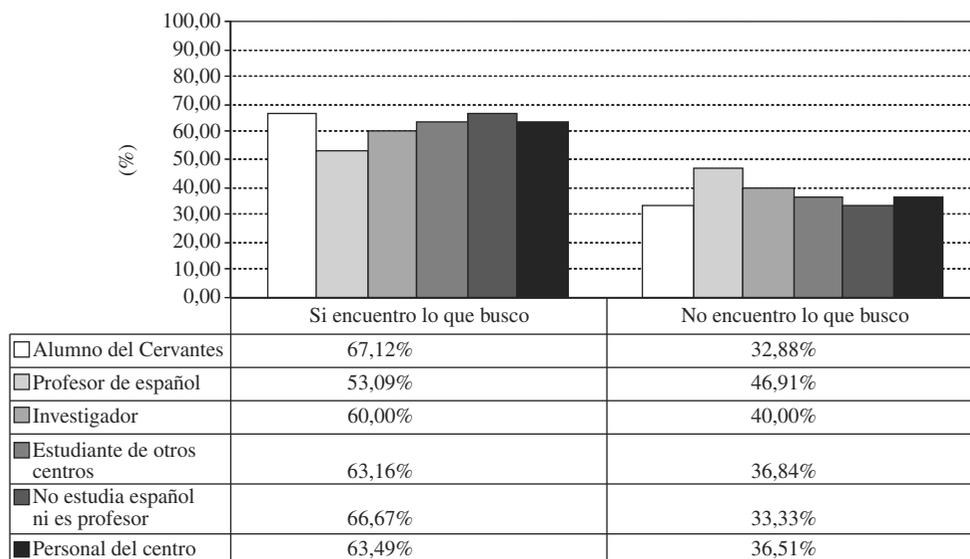


Figura 6. Consulta en sala

La valoración del OPAC es buena: un 4,1 dónde 1 es difícil y 5 fácil, el grupo de usuarios que encuentra más dificultades para su uso son los *alumnos de otros centros*, y a quienes les resulta más fácil es al *público general*.

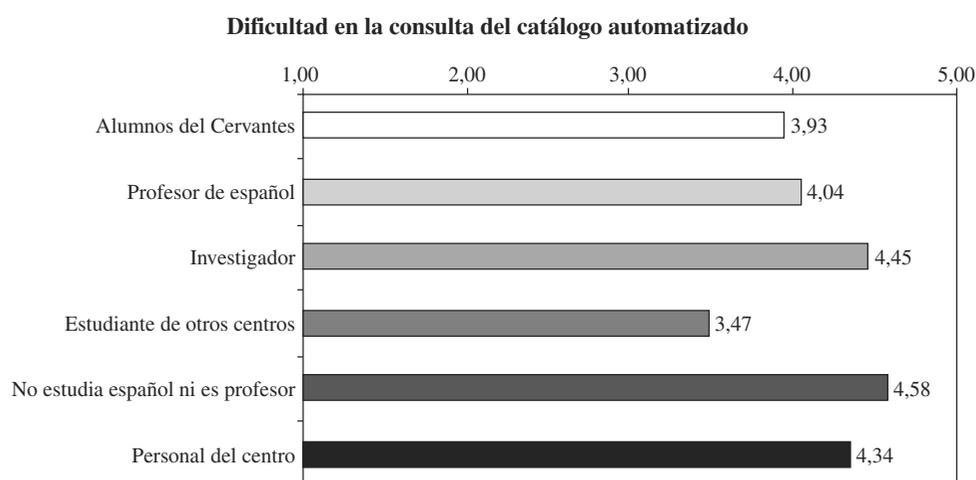


Figura 7. Dificultad en la consulta del catálogo automatizado

El préstamo personal está bien valorado en general en cuanto a la adecuación de los plazos las sanciones, Se muestran algo más críticos en estos aspectos los usuarios de países árabes y Brasil

### 3.3. RECURSOS DE INFORMACIÓN (VALORACIÓN DE LAS COLECCIONES)

La valoración global media es de 3,89 sobre 5, la colección de libros y obras impresas es la mejor valorada junto con los audiovisuales. Están por debajo de la media los recursos electrónicos y las revistas en papel. No existen diferencias apreciables por tipología de usuario.

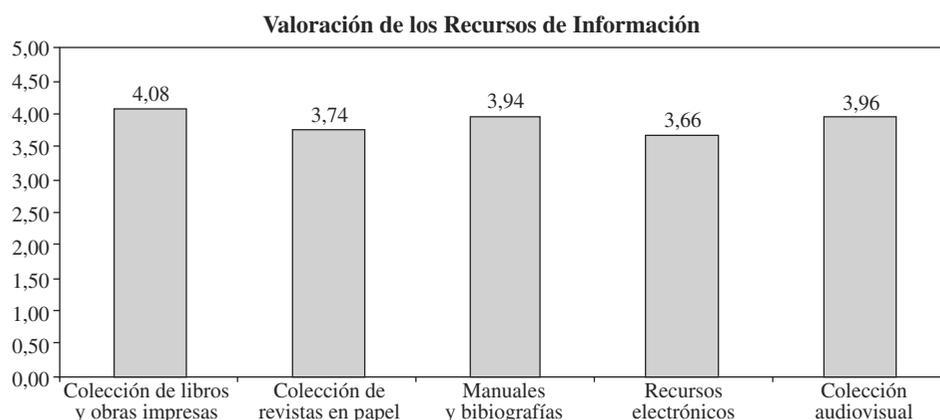


Figura 8. Valoración de los recursos de información

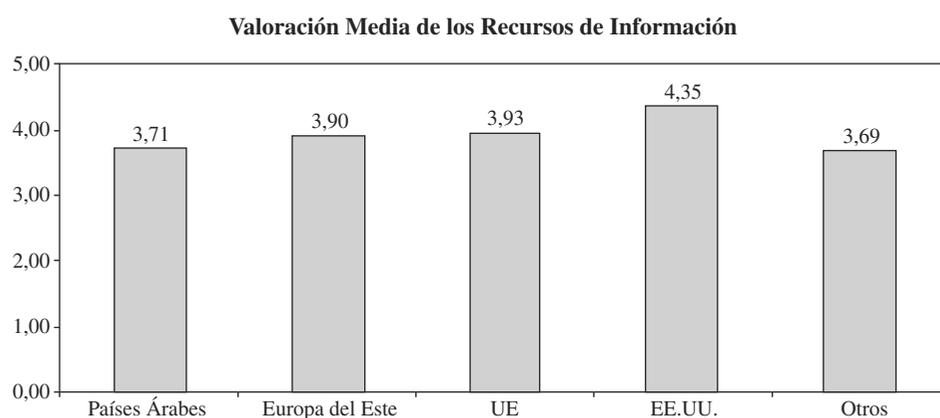


Figura 9. Valoración media de los recursos de información

Por área geográfica a los que menos satisfacen los fondos es a los usuarios de países árabes y Brasil, mientras que la valoración más alta corresponde a USA con un 4.35. La alta valoración de los usuarios de los EEUU se debe con toda seguridad a la magnífica colección de la biblioteca del instituto en Nueva York.

### 3.4. DIFUSIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

La valoración media global es de 4.25 sobre 5, de los siete ítems recogidos en este apartado, son la atención del personal de la biblioteca y su disponibilidad las que obtienen mejores puntuaciones valoradas, con 4.72 y 4.67 respectivamente.

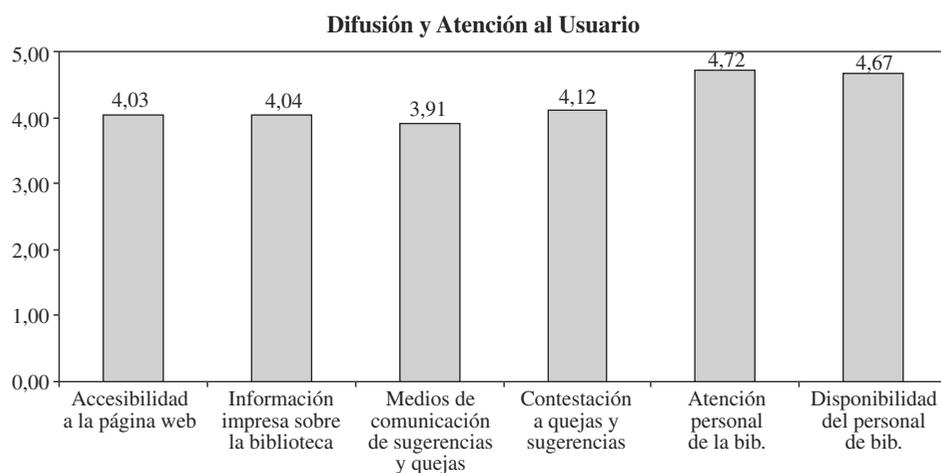


Figura 10. Difusión y atención al usuario

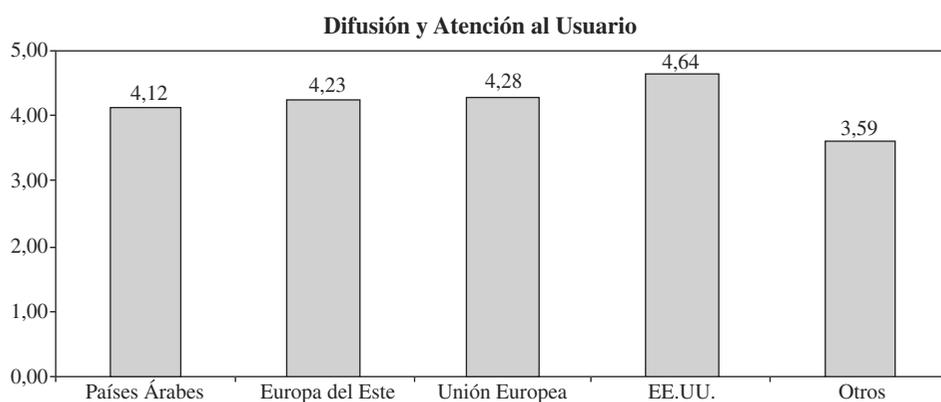


Figura 11. Difusión y atención al usuario

Por áreas geográficas, nuevamente se manifiestan más críticos en este aspecto los usuarios de países árabes y Brasil, y los que valoran más positivamente la difusión y atención al usuario son los encuestados de las bibliotecas de USA.

### 3.5. HORARIO, INSTALACIONES Y CALIDAD AMBIENTAL

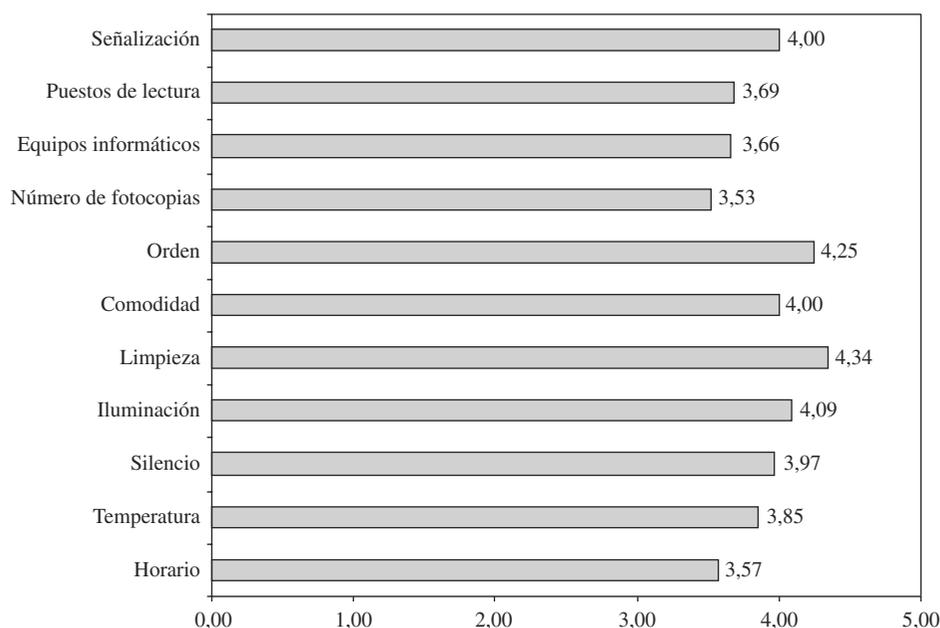


Figura 12. Valoración general de las instalaciones

La valoración general de las instalaciones es de 4,11 sobre 5, siendo los aspectos más valorados la limpieza, la comodidad, el orden y la iluminación. El resto de los elementos evaluados se mantienen en torno al valor medio excepto los equipos informáticos y el número de fotocopiadoras y el horario, con puntuaciones más bajas.

### 3.6. VALORACIÓN GLOBAL Y SUGERENCIAS

El cuestionario incluye como última pregunta una valoración global de la biblioteca en su conjunto, El resultado ha sido de 4.09 sobre 5. No existen diferencias apreciables por tipología de usuarios ni por áreas geográficas. La puntuación global media más baja obtenida por biblioteca es de 3 y la más alta de 4.85

En relación a las sugerencias, las más comunes son acerca de los fondos (actualización de colecciones, más soportes audiovisuales, materias específicas...) y el aumento del personal de bibliotecas que pueda dedicar más tiempo a los usuarios y ampliar horarios. También hay que destacar que el 95 % de los encuestados hacen sugerencias, lo que da una idea de su interés y alto grado de participación.

Comparando las evaluaciones medias generales de cada uno de los apartados, la nota más baja es para las colecciones, un 3.89 sobre 5, y lo mejor valorado la difusión y atención al usuario, concretamente los aspectos relativos al personal bibliotecario.

- Valoración media servicios: 4.13
- Valoración media fondos: 3.89
- Difusión y atención usuarios: 4.25
- Horarios, instalaciones...: 4.11

#### 4. CONCLUSIONES

Entre los puntos fuertes con los que cuenta la red de bibliotecas está el personal bibliotecario, cuya disponibilidad y atención al usuario ha sido el ítem mejor valorado de todo el cuestionario con un 4,72 sobre 5.

Otro de los valores positivos es el interés y motivación de los usuarios, como muestran las sugerencias aportadas por el 95% de los encuestados y el propio hecho de rellenar un cuestionario tan largo. La mayoría de ellos son usuarios asiduos, que frecuentan la biblioteca 2 ó 3 veces por semana o cada 15 días.

El colectivo de profesores ha sido el más participativo e interesado, es por otra parte el grupo más satisfecho con los servicios que ofrece la biblioteca, junto con el personal del centro y los investigadores.

Las condiciones ambientales, instalaciones y equipamientos de las bibliotecas son bastante satisfactorias, el número de fotocopiadoras y los horarios son algo peor valorados, este último dato se refleja también en algunas sugerencias aportadas por los encuestados que solicitan ampliación de horarios.

Las colecciones obtienen una buena valoración aunque es este el capítulo peor considerado de todos los analizados. Los recursos electrónicos están por debajo de la media, lo que resulta algo paradójico ya que son bastante desconocidos.

Los usuarios manifiestan un elevado nivel de satisfacción por el conjunto de los servicios, sin embargo analizados con más detalle uno a uno, hay algunos aspectos que pueden mejorarse como el servicio de consulta y lectura en sala, en el cual un 38 % de los encuestados no siempre encuentra lo que busca.

Uno de los resultados más llamativos es el gran desconocimiento de los tres servicios más especializados, préstamo interbibliotecario; acceso a bases de datos y recursos electrónicos; y formación de usuarios.

A través del préstamo interbibliotecario las bibliotecas ponen al alcance de los usuarios gratuitamente el millón de volúmenes que integran nuestras colec-

ciones. Esta posibilidad es desconocida para un 82 % de nuestros usuarios debido principalmente a las escasas y discontinuas campañas de difusión que se llevan a cabo y a unos reducidos programas de formación de usuarios, que alcanzan casi exclusivamente a los alumnos del IC que se matriculan por vez primera.

En muchas de nuestras bibliotecas la falta de personal de apoyo no permite al bibliotecario dedicar el tiempo necesario a la difusión y promoción de sus colecciones y servicios. Lo mismo ocurre con el servicio de acceso a bases de datos y recursos electrónicos que requiere un tiempo de dedicación para su puesta en marcha, mantenimiento, difusión y formación al público interesado.

Esta carencia, que se prolonga en el tiempo, podría derivar en un descenso en el nivel de nuestras bibliotecas, pues se atienden los servicios básicos descuidando los más avanzados, que si bien son demandados por un menor número de usuarios, son los que dotan de calidad a la red.

Como en la gran mayoría de las bibliotecas el préstamo personal es el servicio más utilizado. Tiene una buena valoración y sus condiciones y plazos (cada biblioteca tiene los suyos) parecen adaptados. Sólo los usuarios de una biblioteca han considerado inadecuados los plazos y excesivamente rígidas las sanciones.

En relación a las diferencias geográficas destacamos la elevada participación de los usuarios de Europa del Este, que por otra parte son los que más utilizan el servicio de acceso a Internet ofrecido desde nuestras bibliotecas. Los usuarios de países árabes son los más críticos mientras que los de EEUU hacen una evaluación mucho más favorable de todas las cuestiones consultadas. Tendríamos que analizar con mayor profundidad la causa de estas diferencias, pues parece contradictorio que los niveles de exigencia sean mayores en zonas con entornos informativos menos desarrollados y a la inversa.

La calificación global media del total de las encuestas es de 4,11 sobre 5, evaluación muy elevada que quizá pueda deberse en parte a la utilización "voluntaria" de las bibliotecas; en efecto, buena parte de nuestro público no tiene una necesidad específica de uso de la biblioteca, a excepción del grupo de profesores e investigadores, que acuden a las bibliotecas por motivos profesionales, las razones que animan al resto de los grupos identificados para este estudio están más relacionadas con actividades de ocio. Sus expectativas por tanto no están muy definidas, lo que disminuye las posibilidades de frustración y su percepción es más favorable.

Tras este primer estudio, nos proponemos sistematizar este método de análisis, una vez adaptado el cuestionario para corregir algunas disfunciones detectadas. La obtención periódica de este tipo de datos hará posible conocer la evolución de la percepción que los usuarios tienen de las bibliotecas y medir si las actuaciones de mejora que se lleven a cabo se reflejan en la opinión de nuestro público, que es, en definitiva, la razón de ser de las bibliotecas.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- ARQUERO AVILÉS, Rosario. “Evaluación de hemerotecas electrónicas : resultados de un estudio de usuarios realizado en la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense”. *Revista general de información y documentación*, 2004, 14/1: 97-120
- AVALOS TEJEDA, Marcelo. Encuesta de satisfacción de usuarios MECESUP UCN 0203: Informe Primera Aplicación. Antofagasta, Unidad de Biblioteca y Documentación, 2003. Disponible en <[http://www.ucn.cl/files/bidoc/Informe\\_Encuesta\\_SatisfaccionUCN0203-2003.pdf](http://www.ucn.cl/files/bidoc/Informe_Encuesta_SatisfaccionUCN0203-2003.pdf)> [Consulta: 10 de mayo de 2007]
- BELLOFATTO, Antonio and CARSEN, Tatiana M. and LOMBARDO, María Rosa. “Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias: un análisis comparativo de dos casos (Argentina y Nueva Zelanda)”. *Simposio Virtual sobre Evaluación de Calidad en las Bibliotecas*. Buenos Aires, 2002. Disponible en <[http://eprints.rclis.org/archive/00004937/01/tc\\_compara\\_ar\\_nz.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00004937/01/tc_compara_ar_nz.pdf)> [Consulta: 10 de mayo de 2007]
- BUSTAMANTE PACO, Sikorina. “Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas”. *Segundo Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA)*. La Paz, 2003. Disponible en <<http://eprints.rclis.org/archive/00001103/01/lapaz24.pdf>> [Consulta: 10 de mayo de 2007]
- Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas. Barcelona, Eumo, 1995.
- ESCUADERO GÓMEZ, C. “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del hospital universitario Puerta de Hierro”. *Revista española de documentación científica*, 2005, 28/3: 349-358
- Encuesta de satisfacción de usuarios mayo 2006: informe final. León: Biblioteca Universitaria, 2006. Disponible en <<http://biblioteca.unileon.es/documentos/INFORME%20FINAL-2006.pdf>> [Consulta: 10 de mayo de 2007]
- Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona: Maig 2005. Tarragona, Biblioteca Pública, 2005. Disponible en <<http://cultura.gencat.net/bpt/actual/docs/enquesta.pdf>> [Consulta: 10 de mayo de 2007]
- FERRADA CUBILLOS, Mariela. “La satisfacción del usuario remoto de la biblioteca”. *Biblios*, 2005, 21: 26-41. Disponible en <[http://eprints.rclis.org/archive/00004709/01/2005\\_05.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00004709/01/2005_05.pdf)> [Consulta: 10 de mayo de 2007]
- GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier and DÍAZ GRAU, Antonio. “La atención al usuario en la biblioteca pública virtual: estrategias y recursos utilizados”. *II Jornadas Bibliotecarias de Castilla-La Mancha*, Toledo, 2005. Disponible en <<http://eprints.rclis.org/archive/00005032/01/atencionusuarioBPV.pdf>> [Consulta: 10 de mayo de 2007]
- Informe de resultados de la encuesta de satisfacción realizada entre los usuarios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha. Toledo: Biblioteca de Castilla-La Mancha,

2003. Disponible en <[http://sacm.jccm.es/biblioteca\\_regional/swf/encuesta.pdf](http://sacm.jccm.es/biblioteca_regional/swf/encuesta.pdf)> [Consulta: 10 de mayo de 2007]
- JÁTIVA MIRALLES, M<sup>a</sup> Victoria. "LIBQUAL+ TM: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario". Boletín de la ANABAD, 2006, 56/1: 53-74.
- PÉREZ DÍEZ, Amalia Vicenta. Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria. Madrid: Centro de Información y Documentación Científica: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística, 1996.
- POLL, Roswintha. Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. Madrid, ANABAD, 1998.
- REY MARTÍN, Carina. "La satisfacción del usuario: un concepto en alza". Anales de Documentación, 2000, 3: 139-153.
- REY MARTÍN, Carina. "La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas". Biblioteconomía y Documentación, 1999, 3. Disponible en <<http://www.ub.es/biblio/bid/03rey1.htm>> [Consulta: 10 de mayo de 2007]
- RONALD, Powel. "Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública". Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2003, 71: 58-76. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/catart?codigo=802563> [Consulta: 10 de mayo de 2007]
- SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- VILLAREJO SÁNCHEZ, Nadia. "Evaluación del grado de satisfacción de usuarios fomentado por el OPAC de la biblioteca de la UNED de Talavera de la Reina (Centro Asociado)". Revista general de información y documentación, 2004, 14/1: 193-198.
- VOGT, Hannelore. El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona, Fundación Bertelsmann, 2005.

## 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.



### 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**