

Biblioteca Max Aub– Instituto Cervantes de Argel

Encuesta de satisfacción
Abril, 2013

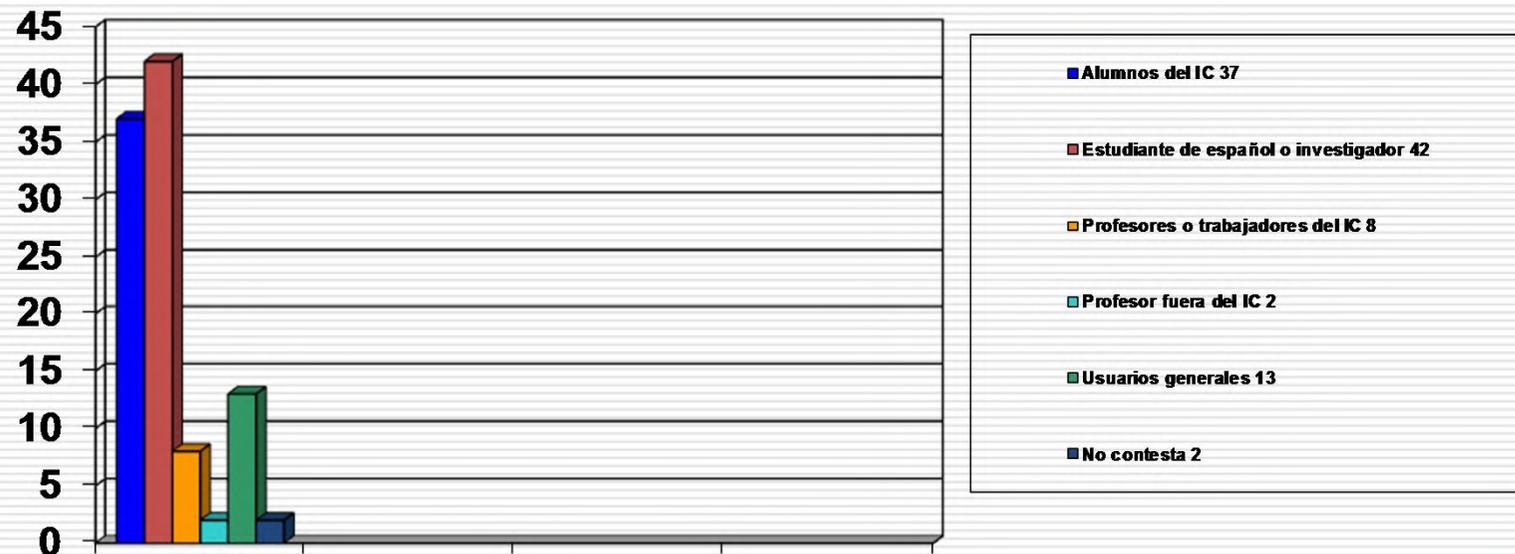


La Biblioteca Max Aub preguntó a sus usuarios, a través de una encuesta de satisfacción, qué opinaban de la biblioteca y sus servicios.

Aquí están los resultados

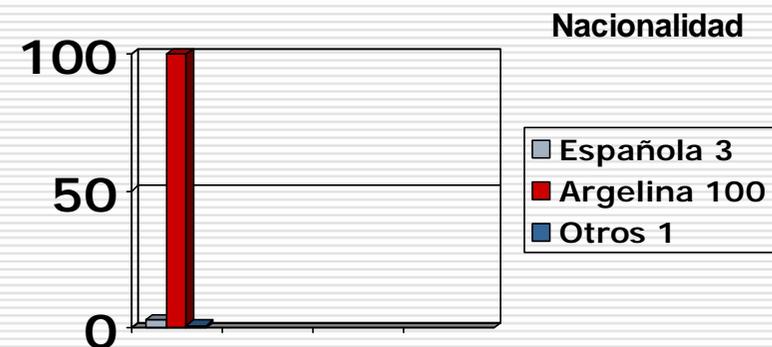
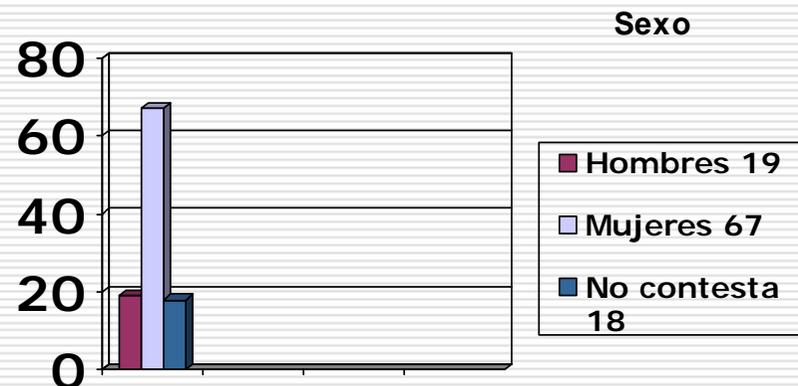
Las encuestas y los encuestados

- De las 130 encuestas repartidas durante 2 semanas, 104 fueron entregadas de forma anónima en el buzón de sugerencias. Con esta forma de entrega se aseguraba el anonimato del usuario, pero se dificultaba hacer seguimiento de la misma.
- Esta cifra supone un 6% de los usuarios con carné activo de Biblioteca. La **tipología de los usuarios** encuestados corresponde a la siguiente gráfica:



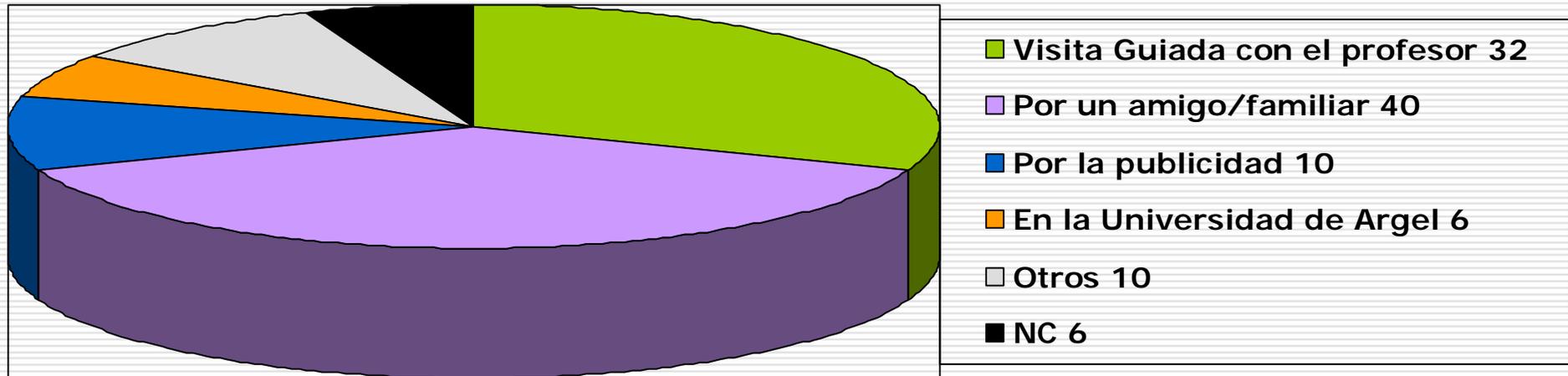
Sexo y nacionalidad

- ❑ Se puede observar que el 65% de los encuestados son mujeres frente al 17% de hombres. Asimismo la nacionalidad predominante de los usuarios encuestados es argelina (95%)
- ❑ El alto número de usuarios que no contestan en la pregunta de sexo (18) se puede deber a un fallo en la estructura de la encuesta, ya que esta pregunta no era muy visible dentro de la misma.



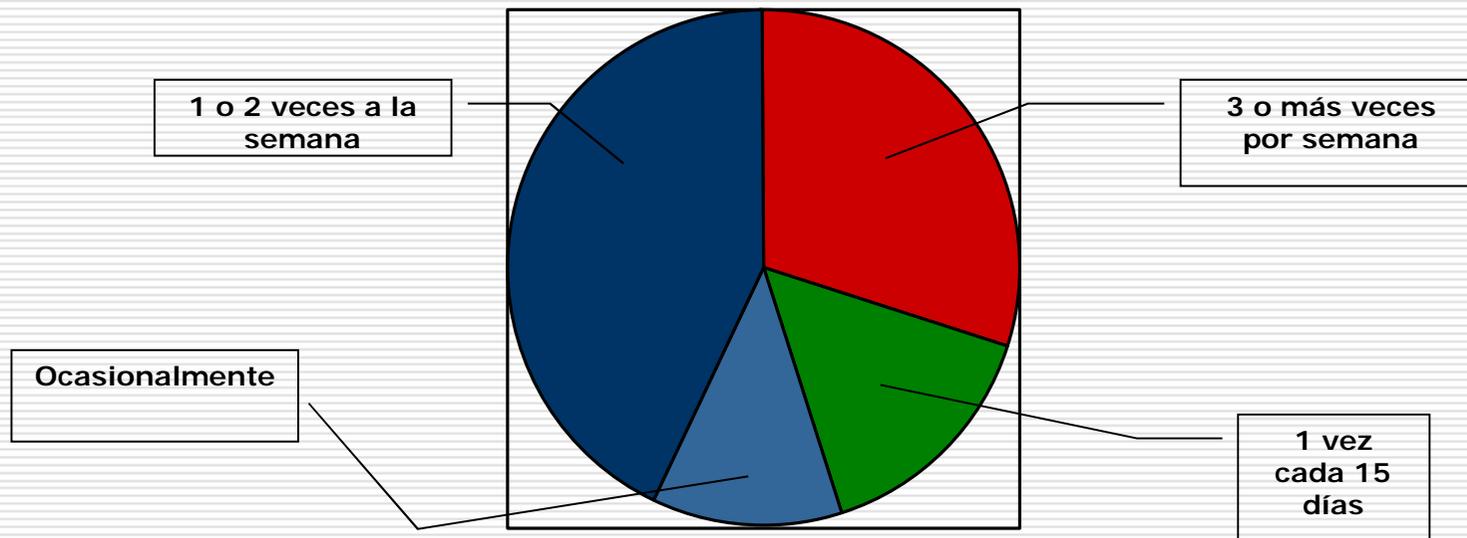
Difusión de la biblioteca

- El 37% de los encuestados ha conocido la biblioteca gracias a un amigo o familiar, seguidos de un 31% que la ha conocido gracias a la visita guiada con su profesor o por ser estudiante del centro.



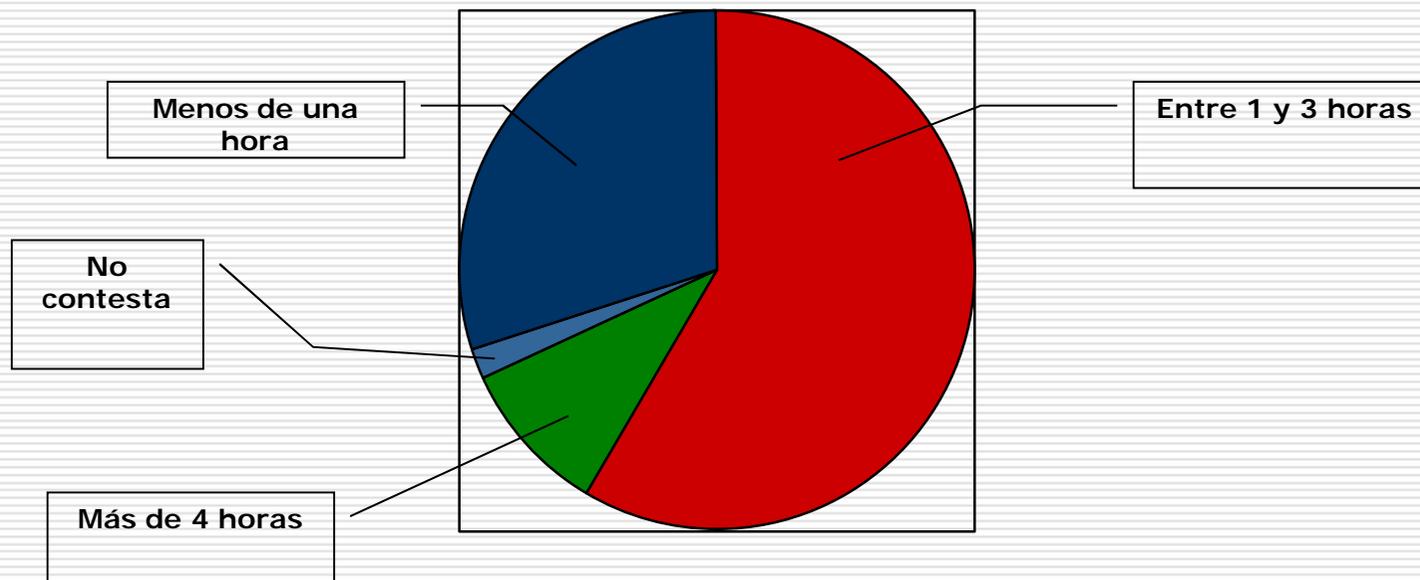
Uso de la biblioteca

- Podemos observar que un 42% son usuarios habituales de la biblioteca, que vienen entre 1 y 2 veces a la semana. El 29 % viene 3 o más veces. Un 17% cada 15 días, y un 12% ocasionalmente.



Tiempo dedicado

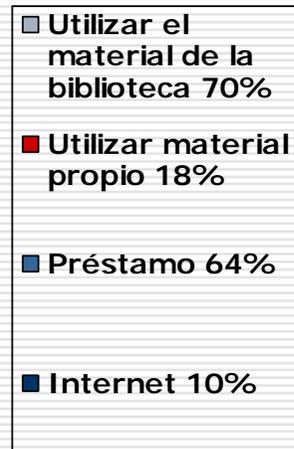
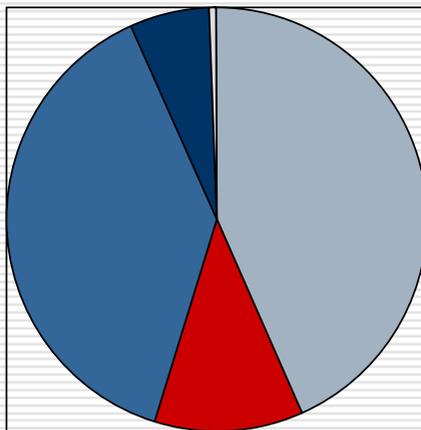
- Un 58% de los encuestados pasa entre 1 y 3 horas en la biblioteca y un 10% más de 4 horas. Si lo comparamos con el 30% que está menos de una hora podemos decir que los usuarios entienden la biblioteca como un lugar de estudio y trabajo en grupo, más que un lugar para prestar o devolver libros únicamente.



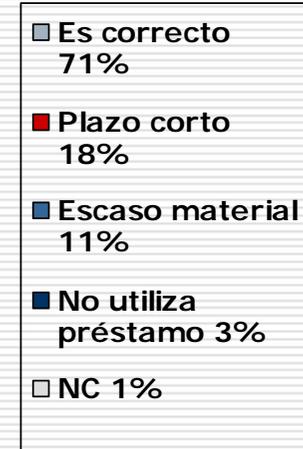
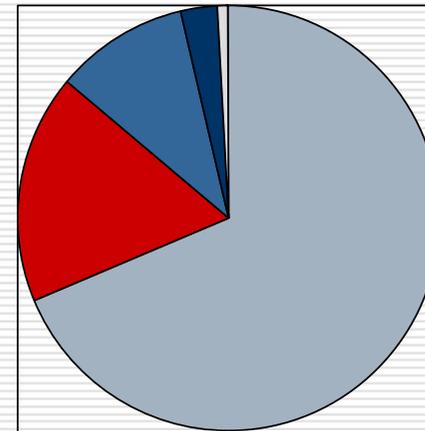
Uso de servicios

- Más de la mitad, el 64% de los usuarios utilizan el servicio de préstamo. El porcentaje de usuarios que consultan los fondos en la sala de lectura es muy alto (70%) lo que nos lleva a la misma reflexión: entienden la biblioteca como un lugar de estudio y trabajo conjunto.
- Para un 71% el plazo de préstamos y la cantidad de los mismos es correcta, si bien hay que tener en cuenta el porcentaje de los que consideran escaso el material o el plazo como corto.

Motivos por el que vienen a la biblioteca



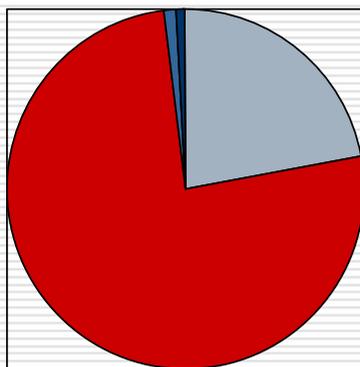
Plazo y número de préstamos



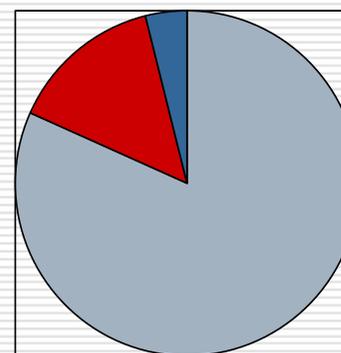
Organización del fondo

- Un 22% de los usuarios encuentra siempre lo que busca en la biblioteca, un 76 % casi siempre y un 1% que admite que nunca. Esto se debe a dos motivos posibles: colocación deficiente y búsqueda de material que no está en las estanterías porque está prestado.
- En un porcentaje muy elevado (82%) pide ayuda al personal de la biblioteca. Un 14% reconoce que no le hace falta. En este punto, algunos encuestados dejaron comentarios agradeciendo la eficacia del equipo de biblioteca.

El usuario encuentra lo que busca

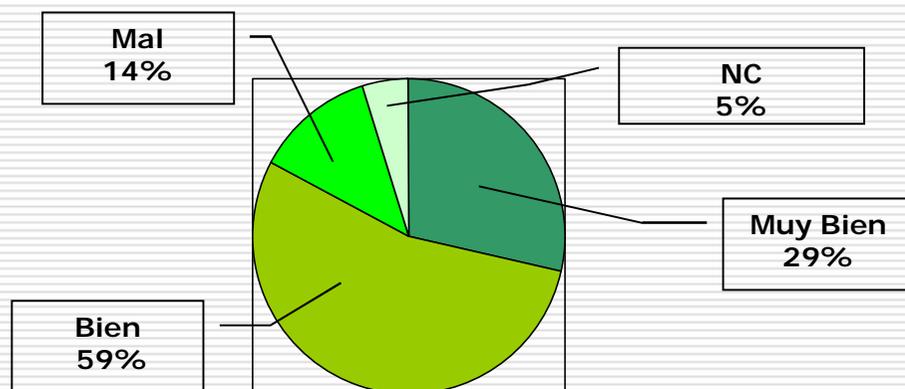


Petición de ayuda al personal de la biblioteca

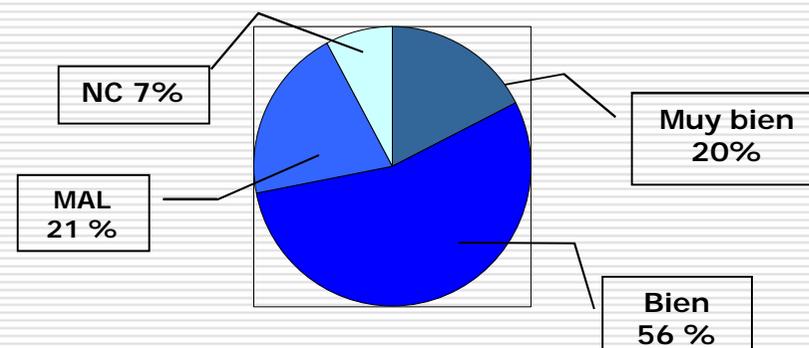


Valoración del espacio y las instalaciones

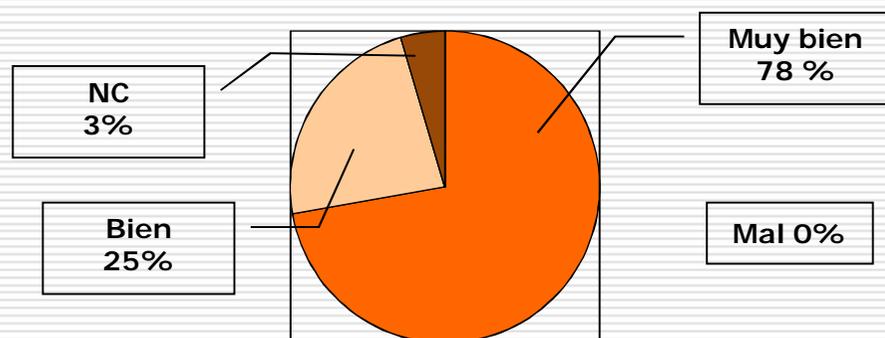
HORARIO



ESPACIO LECTURA /INSTALACIONES



LIMPIEZA, LUZ, TEMPERATURA

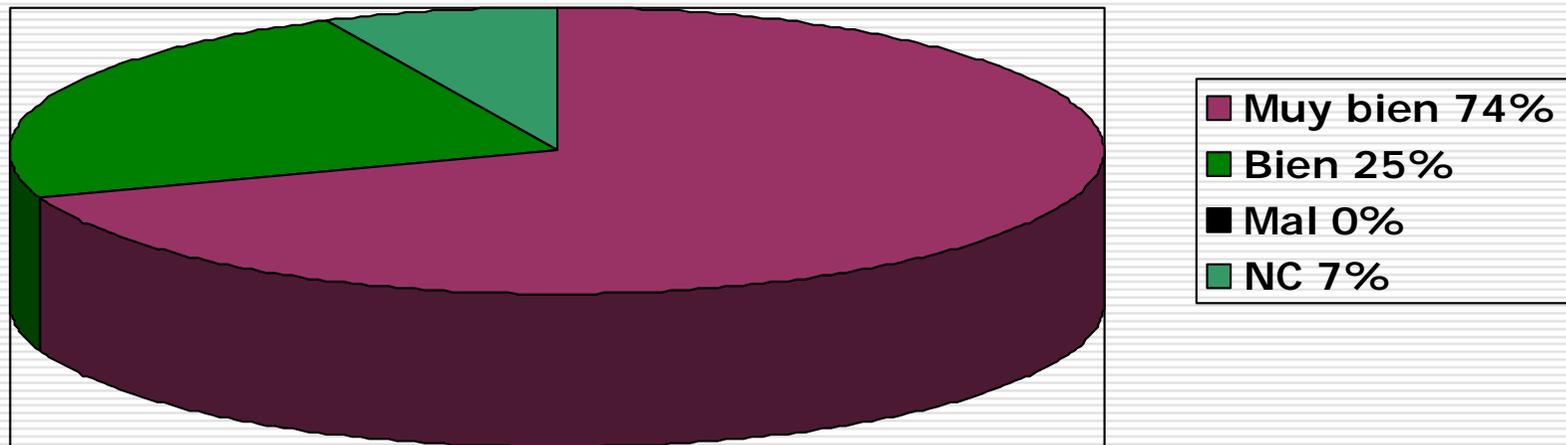


En general, un alto porcentaje de los usuarios valoran positivamente las instalaciones. La limpieza es el servicio más valorado. La falta de espacio es la queja más recurrente. Un 16% reclaman más puestos de lectura. Un 7% cree que se debería tener espacios para trabajar en grupo.

En cuanto al horario, un 4% de los encuestados opina que deberíamos abrir antes y/o el jueves.

Valoración del personal

- La valoración del personal de la biblioteca es muy positiva. El 74% opinan que el trato era muy bueno, EL 25 % que es bueno. Nadie juzga negativamente (mal 0%) el trato del equipo. Es el punto mejor valorado entre los encuestados.
- En los comentarios abiertos, un 13% alaba el trabajo del personal y la gestión de la biblioteca con adjetivos como perfecta / eficaz /estupenda.



Valoración de la colección y de sus secciones

Las tres secciones **más utilizadas** en la biblioteca son las siguientes, con la siguiente valoración:

Literatura: 46% muy bien, 44% bien, 3% mal, 3% no la utiliza, 3% no contesta.

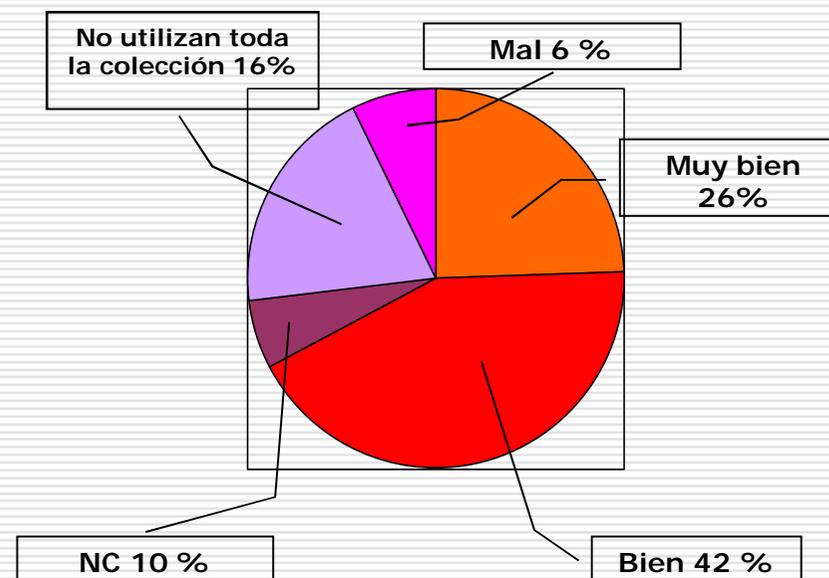
ELE: 43% muy bien, 45% bien, 2% mal, 11% no la utiliza, 3% NC.

Cine: 20% muy bien, 49% bien, 10% mal, 18% no la utiliza y 8% NC.

Las **peor valoradas** son las siguientes (de mayor a menor):

- **Revistas y periódicos**
- **Música**
- **Secciones temáticas**

La colección es altamente valorada, con un 26% de usuarios que opinan que está muy bien, y un 42% que está bien. Un 6% la valoró negativamente



¿Qué le falta al fondo?

Entre las aportaciones y sugerencias para completar el fondo, los usuarios opinan que sería necesario (de mayor a menor):

A word cloud of suggestions for the collection. The words are arranged in a grid-like pattern. The most prominent words are 'Literatura', 'MANUALES DELE', 'Didáctica', and 'Lingüística'. Other words include 'Periódicos y revistas', 'Medicina, ciencia, vida cotidiana', 'Mapas', and 'Música'.

Literatura	MANUALES DELE	Didáctica	Lingüística
Literatura	MANUALES DELE	Didáctica	Lingüística
Literatura	MANUALES DELE	Didáctica	Lingüística
Literatura	MANUALES DELE	Didáctica	Lingüística
Periódicos y revistas	Medicina, ciencia, vida cotidiana	Mapas	Música
Periódicos y revistas			

Valoración de los servicios

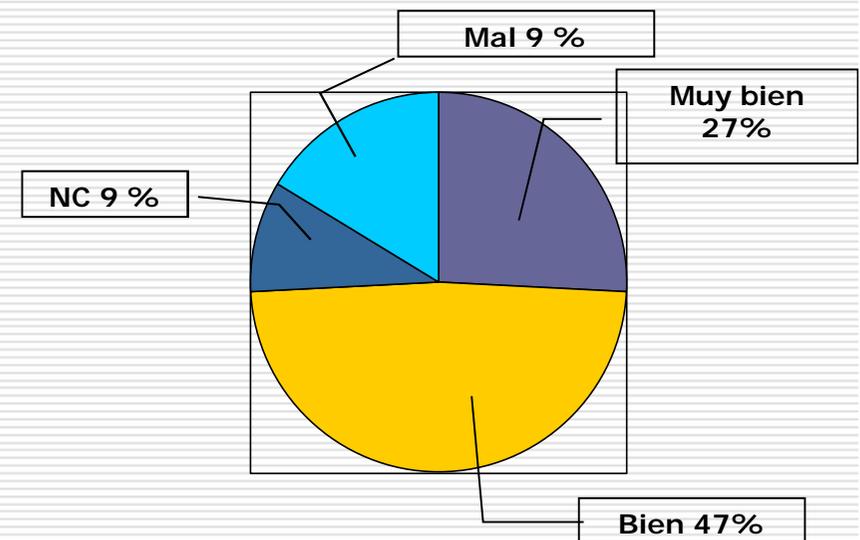
El servicio mejor valorado es el de la **página Web** (31% muy bien, 49% bien, 6% mal, 14% NC), seguido por las **exposiciones bibliográficas y actividades** de la biblioteca (30% muy bien, 48% bien, 6% mal, 16% NC)

El servicio peor valorado es el de **Internet** (15% muy bien, 44% bien, 20% mal, 14%NC)

Entre las aportaciones de los usuarios a los Servicios, podemos destacar las sugerencias siguientes:

- Más conferencias y proyecciones
- Tertulias literarias
- Cafetera y máquina de bebidas
- Más ordenadores
- Ampliar más días el préstamo

Los servicios (internet en sala , página web, exposiciones bibliográficas y actividades y difusión digital) se han valorado en su conjunto como se detalla a continuación:



Entonces... ¿qué opinión general les merece la biblioteca a nuestros usuarios?



¡Excelente!, un 0% votó mal,
un 46% BIEN y un 50 %
MUY BIEN*

Lo que no quiere decir que no sigamos
trabajando en mejorar entre todos y todas
cada día más ¡Gracias!

* 4% No contestó.
