

LA ATENCIÓN A USUARIAS Y USUARIOS EN BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

Ignacio Latorre Zacarés.

Bibliotecario Direcció General de la Dona-Castelló

Elisa Sanchis Pérez

Bibliotecaria Direcció General de la Dona-Valencia.

Resumen: La ponencia define, plantea y evalúa cómo es y cómo debería desarrollarse la relación entre el profesional de bibliotecas y sus usuarios y usuarias en centros de documentación y bibliotecas caracterizadas por su especialización en un determinado tipo de información. La intervención se plantea a partir de la base empírica aportada por la experiencia de 5 años de trabajo en bibliotecas especializadas en la mujer donde la atención a clientes es considerada como un punto de vital importancia en el funcionamiento del servicio. Las diferencias entre el tratamiento al usuario/a en bibliotecas públicas y especializadas, los caminos para captar a los potenciales usuarios, el binomio cantidad de clientes-calidad de servicio, la dinamización cultural y la información "a la carta", la biblioterapia o la total dependencia de este tipo de bibliotecas del personal que tenga al frente son algunas de las claves analizadas.

P.C.: USUARIOS / BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS / CENTROS DE DOCUMENTACIÓN / BIBLIOTERAPIA

1. Usuarios en la biblioteca especializada

Generalmente, en los manuales de biblioteconomía, cuando se analizan las diferencias entre las bibliotecas públicas y las especializadas o centros de documentación, se habla de la diferencia en el tipo de información, las variantes en su catalogación, en el sistema de clasificación, la emisión de productos documentales distintos, el papel de los thesaurus, medios telemáticos, etc., pero pocos hacen hincapié en las diferencias en la atención al usuario que comporta el trabajar en una biblioteca especializada.

En principio, el perfil del usuario o cliente es muy diferente según en que tipo de biblioteca trabajemos. A las bibliotecas públicas y universitarias algunos de sus usuarios acuden simplemente como lugar de estudio donde puntualmente consultan dudas de información entre el fondo bibliográfico de consulta libre que se les ofrece, sin que exista por tanto un contacto directo entre el profesional de bibliotecas y el usuario/a. También el usuario de biblioteca pública que acude a las secciones de préstamo, información bibliográfica, hemeroteca o información legislativa raramente contactan con bibliotecarios o ayudantes de bibliotecas, los cuales se ubican en las salas de trabajo interno colapsados por las tareas de selección bibliográfica, catalogación, clasificación, presupuestos, compras, etc. La escasez de profesionales en las bibliotecas públicas y la masificación en que se encuentran la mayoría de éstas tienen como efecto que generalmente el usuario nunca contacte con el personal específicamente destinado a solventarle sus demandas informativas, siendo la buena voluntad de ordenanzas y auxiliares (esto incluso en la sección de información bibliográfica) la que trate de solventar las dudas y consultas del usuario.

Sin embargo, las bibliotecas especializadas y centros de documentación pueden jugar con la ventaja de la atención directa al cliente. El usuario de biblioteca especializada o centro de documentación suele venir con un objetivo más específico y concreto que el lector de biblioteca pública. Es el estudiante o profesional para cuyo trabajo le falta una información específica de determinada materia o libro. No acude buscando un lugar de estudio, sino un sitio de consulta para solventar una específica demanda informativa. Del entablamiento de la relación con el bibliotecario surgirán a menudo nuevas perspectivas de la demanda inicial al ofrecérsele al cliente nuevos materiales o recursos con los que en un principio no contaba. Es decir, la experiencia dicta que muchas veces el contacto entre el profesional de bibliotecas y el lector/a derive en una demanda documental mejor guiada y orientada que la propuesta inicialmente.

En la biblioteca especializada o centro de documentación generalmente no hay despachos opacos que separen las estancias de trabajo interno de las de consulta externa con lo que se favorece el contacto directo entre el bibliotecario, manipulador de la información como materia prima, y el usuario, receptor directo del trabajo interno bibliotecario. Además, hay que tener en cuenta que en muchas de las bibliotecas especializadas trabaja sólo una o dos personas, ambas con formación biblioteconómica (caso en la Comunidad Valenciana de bibliotecas de CEPS, de la Dirección General de la Mujer, bibliotecas de Colegios Profesionales, centros de documentación IMPIVA, etc.). La proximidad física y la atención personalizada sin duda mejora por una parte la satisfacción del usuario respecto a la demanda planteada mediante una búsqueda mucho más directa y dirigida hacia el objetivo planteado, y por otra parte mejora la organización del trabajo interno bibliotecario a la hora de intentar satisfacer las potenciales demandas de información.

El contacto directo y diario con las demandas del usuario nos permite un mayor acierto a la hora de solventar los vacíos de información o los ruidos documentales e incide en que tanto la selección bibliográfica y compra de materiales (monografías, bases de datos, videos), la catalogación y clasificación de nuestros materiales, la elaboración de los productos documentales y en general todo el trabajo interno se oriente mucho más específicamente a lo que nos está demandando el común de nuestros clientes. No hay una separación clara del

trabajo interno del externo, sino que el bibliotecario está combinando durante toda la jornada laboral las dos facetas.

Además, el usuario de bibliotecas especializadas es un usuario esporádico, es decir, no está todos los días en la biblioteca, pero no duda en volver a solicitar nuestros servicios cada vez que necesita nuestra ayuda. Éste es el caso del industrial que necesita información sobre normas específicas del centro de documentación que abarque su sector (construcción, plástico, madera, etc.), el personal investigador que realiza la tesis sobre una materia específica y que acude a las bibliotecas especializadas en el tipo de información sobre la que trabaja (bibliotecas médicas, de arquitectura, de agricultura, etc.) o el profesional que desea actualizar sus conocimientos y que periódicamente visita la biblioteca especializada en su materia (bibliotecas de CEPS, de la mujer, etc.). La experiencia muestra que el usuario/a de biblioteca especializada es un usuario que periódicamente vuelve a pasar por la biblioteca, que va conociendo su fondo bibliográfico, que conoce también sus recursos y a medida que los conoce hace uso de ellos (listados bibliográficos personalizados, búsquedas bibliográficas telemáticas, edición de productos documentales, etc.).

Así el conocimiento de la biblioteca comporta a su vez que el cliente se convierta en el primer y máximo fiscalizador de nuestro trabajo, por que es el contacto directo con este cliente el que nos recuerda que determinada sección no está convenientemente actualizada, que el último catálogo de novedades indica una disminución en la compra de fondos, que no hemos adquirido aún determinada base de datos que íbamos a adquirir o que ha salido una monografía referenciada en "El País" que es un auténtico bombazo e imprescindible en nuestra biblioteca y sin embargo aún no está al alcance del lector. Así, el profesional en bibliotecas especializadas está sometido a una valoración diaria de su trabajo por parte de los máximos destinatarios de éste: los usuarios.

2. Cómo llegar a los clientes potenciales desde una biblioteca especializada:

Las bibliotecas especializadas se encuentran por lo general con el hándicap de ser poco conocidas por aquellos profesionales, investigadores, estudiantes y público en general susceptibles de estar interesadas en su temática. Por lo tanto, una vez valorado el fondo documental especializado y evaluado provisionalmente su idoneidad (con una mayor afluencia posterior de lectores dicha valoración será más definitiva) es urgente que el conocimiento de la existencia de la biblioteca llegue a sus potenciales usuarios. Lo primero entonces que se planteará el profesional de bibliotecas es la realización de una campana de marketing, que tendrá dos premisas insoslayables:

- El diseño de la campaña en si, que es lo propio, lo más específico de mi biblioteca y como puedo "venderlo".
 - A quién va dirigida la campaña.
- A. Lo "más vendible" de una biblioteca especializada es su propia especificidad. Si su fondo es adecuado, está al día y es completo, hay que difundir la idea de que sea cual sea la necesidad informativa que se tenga en el campo temático de la biblioteca, ésta puede ser resuelta accediendo a nuestro centro.

En un mundo en el que la "selva informática" y el "ruido documental" es tal, el cliente agradece que le proporcionemos la información pertinente en un único lugar, sin necesidad de ir dando tumbos de unas bibliotecas a otras sin encontrar lo que busca. Así, es imprescindible elaborar un folleto de la biblioteca explicitando lo más gráfica y detalladamente posible el tipo de fondos y servicios que ofrecemos.

- B. A ninguna biblioteca le interesa tener una imagen "rancia", de fondos anticuados, por ello, nos interesa elaborar periódicamente boletines de novedades, que explicitan con claridad la política de adquisiciones de la biblioteca, y señalan que ésta es capaz de mantenerse al día en cuanto se publica en su campo y lo incorpora inmediatamente a su fondo. Si hemos conseguido fuentes de información bibliográfica ágiles que nos permiten conocer puntualmente todo lo que se publica por canales comerciales e institucionales en nuestra especialidad, nuestros boletines se convertirán en instrumentos eficacísimos para los especialistas, en auténticos "boletines de alerta", ya que difícilmente podrán disponer de una información tan actualizada.

El mismo valor informativo tendrá los "boletines de sumarios" elaborados a partir de las revistas recibidas. También otros productos documentales que permiten al usuario estar permanentemente informado de lo que pasa en nuestro campo son los "boletines de información legislativa", boletines de información sobre actividades culturales, congresos, conferencias, exposiciones, etc. relacionados con nuestros fines o la selección de artículos de prensa de la temática que aborda el centro donde nos encontremos.

- C. Otra herramienta imprescindible que dará prestigio y entidad a una biblioteca especializada es la elaboración de bibliografías sobre los aspectos más candentes de nuestro ámbito temático. Por ejemplo, nadie entendería que una biblioteca de la mujer no elaborara una bibliografía sobre "malos tratos", dada la triste vigencia del problema. También la celebración de jornadas, conferencias o exposiciones por parte del centro al que se está adscrito es una buena oportunidad para realizar una bibliografía específica del asunto del simposio y contactar con potenciales usuarios que desconocían tu existencia.
- D. Para las bibliotecas especializadas y centros de documentación que son mantenidas por socios (por ejemplo la red de centros de documentación de los institutos tecnológicos del IMPIVA) también es conveniente planificar una visita para que sepan estos socios con que recursos documentales cuenta el centro y ofrecerles la visión de que los centros de documentación pueden satisfacer sus dudas sobre determinado aspecto. Estas visitas también se realizarán a bibliotecas de la mujer por parte de asociaciones de mujeres, colectivos docentes a las

bibliotecas de CEPs o CEFIRE, etc.

E. Una vez elaborados folletos, boletines, bibliografías y otros productos documentales (catálogo de material audiovisual, índices de bases de datos, etc.) hay que plantearse dónde hacerlos llegar:

1. A bibliotecas tanto públicas como universitarias, así como algunas especializadas. Esto para que nuestros compañeros y compañeras sepan que existimos y cuando le hagan una consulta de nuestro campo conozca dónde encontrar la información enviándonos al cliente o solicitando préstamo interbibliotecario. Además, estos productos documentales pueden ser expuestos (tal como hacen muchas bibliotecas) en sus tablones de información con lo cual se publicita la biblioteca, su fondo y la propia especialidad como atractiva para su estudio.
2. Universidades, centros docentes, colegios profesionales, asociaciones, entidades culturales y ONGs en el caso de que tengan relación con nuestro campo.
3. Enviar directamente a profesionales de nuestro ámbito temático que han pasado por nuestra biblioteca y muestran su necesidad de estar actualizados permanentemente en la materia (investigadores, docentes, científicos/as, etc.)

A. Todo ello no sería suficiente si no nos planteamos una campaña de calidad. Nuestro objetivo es que cualquier usuario/a que acuda a nuestra biblioteca resuelva a plena satisfacción sus necesidades informativas, bien con nuestro propio fondo bibliográfico o porque sepamos encauzarle al centro que posee el documento que busca. Como todos los especialistas en marketing y publicidad saben que la mejor propaganda es la que se hace boca a boca, y nuestros usuarios deben convertirse en nuestros mejores propagandistas.

3. La calidad de servicio no está reñida con la cantidad de usuarios

La dificultad de llegar a nuestros potenciales usuarios dentro del mar de información actual, convierte al documentalista o profesional de bibliotecas en un sujeto activo que además de realizar las labores propias biblioteconómicas y documentarias tiene que salir a la calle para hacer llegar el conocimiento de nuestros recursos a la gente del exterior.

El dinamismo de las bibliotecas especializadas depende casi agobiantemente del personal que tiene al frente y su capacidad de darse a conocer. Si no combinas tus labores de selección, análisis documental, confección de dossiers de prensa, con labores de búsqueda de canchas de usuarios en universidades, colectivos afines al interés de la biblioteca, asociaciones profesionales, centros educativos, etc. seguramente comprobarás que hay muchos de tus potenciales clientes que desconocen tu existencia. La biblioteca depende en gran medida de tu capacidad de movimiento. Muchos ciudadanos saben donde se encuentran las principales bibliotecas públicas de su ciudad, pero muchos arquitectos no conocen de la existencia de una biblioteca especializada en su Colegio Profesional o estudiantes de inglés no saben que recursos poseen las bibliotecas especializadas en esta materia.

Algunas veces sorprende comprobar en las estadísticas de las bibliotecas especializadas un muy bajo porcentaje de usuarios y usuarias. En un directorio de bibliotecas europeas de carácter nacional especializadas en la mujer encontramos bastantes con 200, 300 y 500 usuarias al año, a pesar de disponer cada biblioteca con varios profesionales al frente. Éste es un caso claro de que se ha llegado sólo a un mínimo de los potenciales clientes si comparamos estas cifras con las bibliotecas de la mujer provinciales de Valencia y Castellón que con un profesional al frente registran entre los 2.800 y 2.400 usuarias. Obviamente, el carácter específico de estas bibliotecas hace que siempre las bibliotecas públicas o universitarias tengan un número de lectores mucho más amplio. Sin embargo, biblioteca especializada no debe equivaler a biblioteca vacía o con registros muy pobres de clientes. Toda biblioteca que se crea es sinónimo de tener potenciales usuarios a los que hay que darles a conocer nuestra existencia y los recursos a que se puede acoger en nuestras instalaciones. Los medios para captar a estos usuarios ya los hemos descrito.

Ciertas corrientes profesionales aluden a potenciar la calidad de servicios y no fijarse tanto en la cantidad de clientes, pero desde nuestra perspectiva la calidad no debe estar reñida con la cantidad. Ciertamente es difícil combinar la avalancha de trabajo de una biblioteca especializada donde sólo existen uno o dos profesionales que se tienen que encargar de todas las tareas propias de estas bibliotecas (dossier de prensa, selección bibliográfica, información legislativa, creación de bases de datos, asignación de descriptores, estadísticas, elaboración de productos documentales y un largo etcétera) con una atención directa, personalizada y exclusiva a cada uno de los usuarios. Pero tampoco la intensidad en las labores internas de la biblioteca debe llevar a una desatención al receptor principal de nuestro trabajo. Los clientes que hayan encontrado una satisfactoria respuesta a sus demandas volverán a utilizar nuestros servicios y se convertirán en los mejores publicitadores de nuestra existencia, lo que repercutirá en un incremento en la utilización de nuestros recursos y por tanto en una mayor amortización del trabajo interno efectuado.

4. ¿Hasta dónde llega la información bibliográfica? : información a la carta.

Si la difusión y la circulación de la información son básicas en cualquier biblioteca, en una especializada constituye la razón misma de su existencia. Por este motivo, aparte de la elaboración frecuente de bibliografías y demás productos documentales, la información y asesoramiento bibliográficos personalizados, "la información a la carta", constituye la piedra angular de su funcionamiento.

Los trabajos bibliotecarios suelen ser un poco agobiantes, pero el profesional de bibliotecas no debe permitir que le impidan una labor que desde nuestro punto de vista es inseparable de su función de informador, convertirse en un colaborador activo en los trabajos de sus usuarios. Así debe reservarse el tiempo necesario para hojear una bibliografía, consultar un índice o un sumario, cuando la dificultad de un tema así lo requiera.

Se puede realizar una Difusión Selectiva de la Información sistematizada o funcionar de un modo más casero, pero debemos conocer las necesidades informativas de nuestros usuarios habituales, para ofrecerle una novedad que haya llegado, un dato que precisa para sus investigaciones, etc. El documentalista tiene que ser lo suficientemente ágil para proporcionar dicha información por teléfono, fax, carta, e-mail, etc. Sólo así puede entenderse que las bibliotecas especializadas cumplen funciones de fomento del estudio y de investigación y de auxiliares de los profesionales en el desempeño de su actividad.

5. Cuando el bibliotecario se convierte en doctor: biblioterapia.

La máxima intensidad del contacto entre el profesional de bibliotecas y los usuarios y cuando la atención personalizada debe ser realizada con mucho mayor tacto y conocimiento es en los casos en los que tus clientes utilicen tus servicios como un recurso para mejorar situaciones personales, de salud, sociales, etc. Es decir, cuando el profesional de bibliotecas pasa a cumplir funciones de médico o farmacéutico y trata de recomendar a sus usuarios los libros que le ayuden a mejorar la situación en que se encuentren. Es la biblioterapia, muy practicada en ciertas clases de biblioteca especializada como son las bibliotecas de hospitales, bibliotecas penitenciarias, bibliotecas de mujeres, etc.

Todo tipo de biblioteca tiene material susceptible de convertirse en un recurso de biblioterapia, pero hay ciertas bibliotecas que por el centro donde se ubican realizan muy a menudo estas funciones de biblioterapia. El caso de las mencionadas bibliotecas de hospitales y establecimientos penitenciarios es obviamente un ejemplo claro. También las bibliotecas de mujeres al encontrarse situadas generalmente en centros donde a diario se tratan casos de mujeres desestructuradas, faltas de un apoyo psicológico, con bajo nivel de autoestima, etc., a partir de la mediación de profesionales (trabajadoras sociales, psicólogas) acuden a la biblioteca en busca de libros de autoestima, asertividad, depresión, menopausia, etc. Por supuesto, el profesional de bibliotecas debe extremar su sensibilidad en estos casos, tener un buen conocimiento del material que está buscando nuestra usuaria y potenciar estas secciones que suponen un recurso muy importante para personas que carecen de ellos.

Como son secciones que además son conocidas por trabajadoras sociales, psicólogos, abogados, etc. que acuden periódicamente a consultar material sobre estos temas, envían a sus clientes con la recomendación de determinado libro que le ayude a superar su problema. Estas secciones tienen que ser objeto de una continua actualización y el bibliotecario tiene que hacer un máximo esfuerzo en la recopilación de referencias bibliográficas que puedan ser interesantes para no descuidar su faceta de doctor. También la consulta sobre la bondad de estos libros con los profesionales especializados en estos temas es una fuente de información importante. La mayor permisividad en el periodo de préstamo, la cercanía del bibliotecario y en general el hacer sentir al lector o lectora como en su casa y no como en una oficina burocrática permite que las propias bibliotecas se conviertan en una especie de centros de salud.

6. Extensión bibliotecaria: la dinamización cultural.

Desde una concepción dinámica de la labor bibliotecaria, ésta no debe limitarse a proporcionar y difundir la información estrictamente, sino que forma parte de algo tan amplio, complejo o importante como la gestión cultural. El profesional de bibliotecas debe concebirse como un gestor cultural y como tal tiene que asignarse unas funciones propias y unas acciones a realizar en este campo.

- A. Proporcionar información sobre actividades culturales, científicas y divulgativas que se realicen en su ciudad, país e incluso a nivel internacional cuando están conectados con su área temática directa o indirectamente y son susceptibles de interesar a sus usuarios. Así se anunciarán conferencias, congresos, seminarios, talleres de trabajo, mesas redondas, etc.
- B. La biblioteca especializada y centro de documentación ha de ser un lugar de relación entre profesionales, investigadores y personas relacionadas con nuestra actividad. Así, debemos poner en contacto, siempre que ellos lo deseen, a especialistas que trabajan en un mismo tema necesitados de comunicar, intercambiar determinada información o experiencia, participar en congresos o jornadas conjuntamente, etc.
- C. El bibliotecario/a debe organizar cursillos, conferencias, talleres o jornadas sobre temas conexos con la especialización de la biblioteca, para lo cual habrá de conocer los intereses de sus usuarios. De gran interés será la correcta evaluación de las actividades realizadas mediante encuestas a los participantes, lo que orientará para la programación de las siguientes actividades a realizar.

Las tareas de dinamización cultural amplían el campo de actuación de la biblioteca, la hermanan

a la gestión de la pública y lo que es más importante y decisivo, fomentan el conocimiento de la biblioteca entre sus potenciales usuarios y contribuyen por tanto a aumentar sus clientes.

7. Evaluación de una biblioteca especializada. ¿Ofrecemos calidad?

Cada vez resulta más necesario aplicar criterios de rentabilidad a los servicios culturales. Por ello, es necesario que periódicamente el bibliotecario analice en que medida ofrece un servicio de calidad y si éste se adecua a la demanda existente. Esto viene exigido por la necesaria racionalización de los recursos.

Una manera de saber si el usuario está contento con el servicio que se le presta es realizar una encuesta de calidad. En las bibliotecas de la Direcció General de la Dona en Valencia y Castellón se ha adoptado un cuestionario de calidad para clientes de hoteles elaborado por la Universitat Jaume I y se ha adaptado a usuarios y usuarias de biblioteca. El cuestionario se encuentra dividido en tres apartados. En el primero se pregunta por la frecuencia de utilización de nuestros servicios, por cómo se ha enterado de nuestra existencia, por el motivo por el cual ha venido a la biblioteca, etc. En el segundo apartado se valora el grado de satisfacción del cliente respecto a las instalaciones, al fondo bibliográfico, a la atención del profesional, a los servicios de préstamo e información bibliográfica, sobre los catálogos y productos documentales, etc. En un tercer apartado se pregunta sobre datos que ayudan a definir el perfil del usuario/a: edad, nivel educativo y ocupación profesional.

Los aspectos mejor valorados por los lectores son los correspondientes a la profesionalidad del personal, el trato personalizado, la facilidad y rapidez en la respuesta a la demanda informativa y el grado de satisfacción respecto a los servicios efectuados. En una escala de 6 puntos, los parámetros de estos puntos alcanzan valores entre el 5'5 y 5'7. Es decir, los apartados de atención al usuario, donde se ha dado un mayor énfasis, son los que aparecen como mejor evaluados por nuestros clientes. Por tanto, seguimos en la línea de creer que las bibliotecas especializadas y centros de documentación deben tener como objetivo principal potenciar el factor de trato personalizado a sus usuarios.

Por los otros ítems de la encuesta sabremos la frecuencia media en la utilización de la biblioteca de cada lector y averiguaremos qué relación tiene el usuario con el resto de bibliotecas de la zona y acabar así con la concepción de "isla" de las bibliotecas especializadas, ya que generalmente nuestros usuarios también acuden a otros centros. Es interesante para el profesional saber cual es el medio utilizado por nuestros clientes para saber de nuestra existencia (por indicación de otros clientes, de bibliotecarios, de profesores, folletos, medios de comunicación, etc.) y de esta forma marcar la estrategia en nuestra tarea de captar a más potenciales usuarios. El buen conocimiento del perfil de cliente engloba no sólo saber cual es el nivel de estudios o profesión de los lectores, sino también averiguar si la razón por la que viene a la biblioteca es por motivos de estudio, profesionales, por materias que le interesan personalmente, para satisfacer su hábito de lectura en tiempo libre o por estar cerca donde vive o trabaja. La encuesta permite saber el grado de satisfacción de nuestra clientela respecto a las instalaciones o al horario y facilidad de acceso, siendo en la medida de lo posible tarea del profesional mejorar los aspectos que fueran peor valorados (iluminación, estanterías, aire acondicionado, accesos, etc.). La actualidad y pertinencia de nuestro fondo bibliográfico, hemerográfico y audiovisual también es analizado por el usuario, ofreciéndonos las pautas para una selección bibliográfica más acorde con las demandas de los lectores. Además se realiza una valoración por separado de cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (préstamo, información bibliográfica, productos documentales, información cultural), lo que nos dará una idea de los servicios a potenciar y en cuales de ellos se está dando el nivel que espera el cliente.

Anexo

Encuesta de calidad de servicio

1. ¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la biblioteca?

- De 1 a 5 veces al año.
- De 5 a 10 veces al año.
- 1 vez al mes.
- Más de una vez al mes.

1. ¿Cuántas veces ha utilizado esta biblioteca?

- Es la primera vez.
- De 2 a 5 veces.
- De 5 a 10 veces.
- Más de 10 veces.

1. Si es usuaria/o de otras bibliotecas, indíquenos cuales:

- Biblioteca Pública Provincial
- Biblioteca Universitaria
- Biblioteca Municipal

- Biblioteca CEFIRE
- Otras:.....

1. ¿Cómo se enteró de la existencia de la biblioteca?

- Por indicación de otros usuarios/as.
- Por indicación de bibliotecarios/as.
- Por indicación de profesores/as.
- Mediante utilización de otros servicios del centro.
- Por folletos y productos documentales.
- Por medios de comunicación.
- Otros:.....

1. ¿Cuál es el motivo de su utilización?

- Por razones de estudio.
- Por motivos profesionales.
- Para satisfacer el hábito de lectura en el tiempo libre.
- Para documentarse de materias que le interesan a nivel personal (psicología, salud, sexualidad, etc.)
- Por estar cerca de donde vivo o trabajo.
- Otros:.....

1. El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca ha sido satisfecho...

- Siempre
- La mayoría de veces.
- Pocas veces.
- Nunca.

1. ¿Qué sección cree usted que debería potenciarse?

A continuación señale el nivel de satisfacción con respecto a las variables ofrecidas, teniendo en cuenta que en la escala de 1 al 6, el 1 es muy deficiente y el 6 muy satisfactorio.

8. Localización céntrica de la biblioteca: 1 2 3 4 5 6

9. Accesos a la biblioteca: 1 2 3 4 5 6

10. Horario: 1 2 3 4 5 6

11. Fondo de libros: 1 2 3 4 5 6

12. Fondo de publicaciones periódicas: 1 2 3 4 5 6

13. Fondo de material audiovisual: 1 2 3 4 5 6

14. Dotación de mobiliario adecuado (sillas, mesas, etc.) 1 2 3 4 5 6

15. Iluminación: 1 2 3 4 5 6

16. Sistema de calefacción y acondicionamiento de aire 1 2 3 4 5 6

17. Instalación de libros en estanterías: 1 2 3 4 5 6

18. Profesionalidad del personal: 1 2 3 4 5 6

19. Trato personalizado: 1 2 3 4 5 6

20. Facilidad visual de encontrar los libros, sin necesidad

de intervenir el bibliotecario/a. 1 2 3 4 5 6

21. Actualidad de los libros. 1 2 3 4 5 6

Servicios: marque el grado de satisfacción de aquellos servicios que usted haya requerido:

22. Servicio de préstamo: 1 2 3 4 5 6

23. Búsquedas bibliográficas: 1 2 3 4 5 6

24. Consulta de libros: 1 2 3 4 5 6

25. Catálogos y boletines bibliográficos: 1 2 3 4 5 6

26. Servicio de información cultural: 1 2 3 4 5 6

27. Servicio de información sobre trabajo, becas, oposiciones, etc. 1 2 3 4 5 6

Datos personales:

1. Sexo:

- Hombre.
- Mujer.

2. Edad:

- Menos de 18 años.
- De 18 a 24 años.
- De 25 a 35 años.
- De 35 a 44 años.
- De 45 a 54 años.
- De 54 a 64 años.
- Más de 64 años.

3. Nivel educativo:

- Sin estudios.
- Graduado escolar.
- BUP o FP.
- Diplomado/a universitario/a.
- Licenciado/a universitario/a.

4. Ocupación:

- Estudiante.
- Profesión liberal.
- Empresaria/o.
- Enseñanza.
- Funcionario/a.
- Administrativo/a.
- Comercio/Hostelería.
- Operario/a industrial.
- Ama de casa.
- Parado/a.
- Jubilado/a.

5. Lugar de residencia.