

INFORME SOBRE ENCUESTA REALIZADA EN MARZO / ABRIL DE 2013

A. INTRODUCCIÓN

La encuesta realizada responde al compromiso de mejora continua y de orientación al usuario derivados de la existencia del sistema de gestión según la ISO 9001. Creemos que es imprescindible conocer la opinión de nuestros usuarios para poder adaptar nuestros servicios a las necesidades y expectativas del público al que nos dirigimos.

En esta ocasión, es la segunda encuesta de tipo general realizada en un periodo de cinco años (la anterior se hizo en 2008), por haber considerado que no había habido cambios sustanciales en nuestro servicio como para repetir la consulta en un intervalo de tiempo más corto. Así mismo, según se había acordado en su momento, esta segunda encuesta se hace en soporte electrónico.

B. DESTINATARIOS

Usuarios del Sistema Municipal de Bibliotecas.

C. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

1. En relación con los usuarios:

- Conocer la opinión sobre los distintos servicios, instalaciones, fondos, personal y equipamientos.
- Conocer el uso de los servicios.
- Dar la oportunidad de presentar sugerencias sobre los mismos.
- Ofrecer la posibilidad de resaltar lo mejor y lo peor.
- Motivar a los usuarios hacia la participación en las mejoras del servicio.

2. En relación con el Servicio:

- Posibilitar la toma de decisiones, dirigidas a acciones de mejora, sustentadas en datos objetivos.

D. METODOLOGÍA

Modelo encuesta

Se tomó de modelo del cuestionario anterior sobre el que se realizaron pequeños ajustes y se añadieron preguntas específicas sobre la biblioteca de Estudios Locales y las redes sociales.

La encuesta se redacta en castellano y gallego.

Consta de un total de 84 preguntas distribuidas en los siguientes apartados:

1. Datos del encuestado

2. Uso del servicio:

- frecuencia
- bibliotecas visitadas
- motivos

3. Valoración general

- Medios por lo que se ha obtenido la información sobre los distintos servicios: directamente, web, redes
- claridad de la información obtenida

4. Acceso a la colección: personal, catálogo, web, secciones biblioteca

5. Valoración de instalaciones y equipos: acceso, iluminación, climatización, equipos informáticos

6. Valoración de la colección de adultos: grado de satisfacción por los distintos materiales: libros de ficción, de materias, cómic, etc.

7. Valoración de la colección infantil: grado de satisfacción ...

8. Valoración actividades adultos: club de lectura, Aranzadi,...

9. Valoración actividades infantiles: Meriendas con cuentos, Os nosos contos, etc.

10. Valoración de la web y de las distintas redes sociales: información, trámites, etc.

11. Texto libre: lo mejor, lo peor, sugerencias y aclaraciones.

Mejoras sobre el modelo anterior:

Para evitar que se produjeran numerosas preguntas sin contestaciones por falta de conocimiento de los encuestados sobre las mismas o bien valoraciones no pertinentes, y aligerar en este caso la tarea al cubrir la encuesta, el acceso a determinados bloques viene dado por una pregunta de entrada a los mismos. Así, por ejemplo, los apartados correspondientes a fondos y actividades infantiles (7 y 9) sólo se respondían si previamente el usuario confirmaba que tenía a su cargo socios menores que hicieran uso de los servicios.

Valoración

Las preguntas sobre uso y valoración presentan cuatro opciones de respuesta según el tipo de pregunta:

- A. Nunca // Nada satisfecho
- B. Pocas veces // Poco satisfecho
- C. Bastantes veces // Bastante satisfecho
- D. Siempre // Muy satisfecho

Selección de encuestados

Se decidió hacer una selección a partir de las siguientes variables:

- usuarios activos en los dos últimos años
- usuarios con correo electrónico
- perfiles de edad y sexo que correspondieran a perfiles de usuarios de las bibliotecas
- se descartan menores de 16 años por cuestiones legales obvias.

Se seleccionaron un total de 414 usuarios, distribuidos en dos tandas contemplando la posibilidad que hubiera correos electrónicos que no funcionaran.

Universo: total de socios con las variables previamente determinadas: 13.964

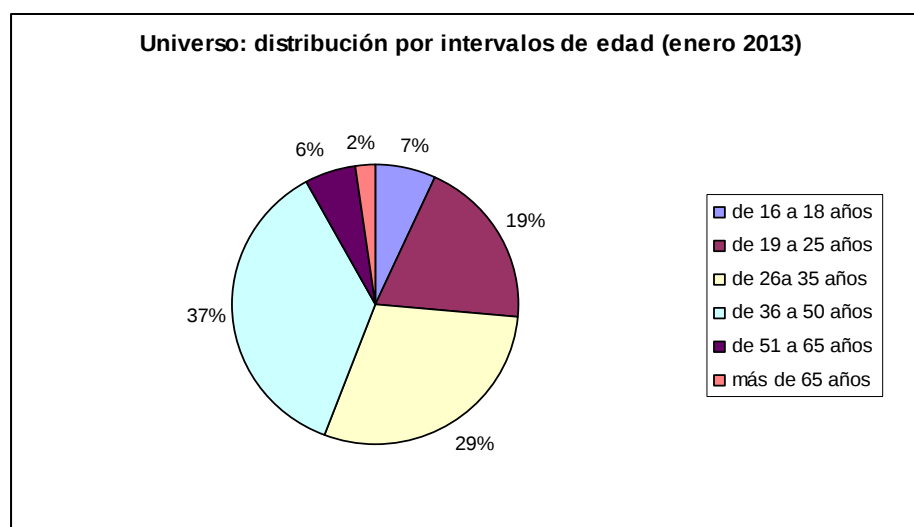
- hombres: 4.931
- mujeres: 8.033

Tamaño de la muestra: 215
 Selección aleatoria por tramos de edad.
 Nivel de confianza: 96%
 Error: 0.03

Universo

Distribución por edades y sexo

Intervalos edad	Hombres	Mujeres
De 16 a 18	319	590
De 19 a 25	797	1709
De 26 a 35	1521	2303
De 36 a 50	1925	2740
De 51 a 65	201	577
Más de 65	168	114
Total	4931	8033



Presentación de la encuesta

En este caso se optó por realizar la encuesta a través del correo electrónico.
 Se envía un correo electrónico, en gallego y castellano, a los usuarios seleccionados solicitando su colaboración e informando de las fechas en las que estaría disponible la encuesta en gallego y castellano (ver doc. adjunto con el texto del correo).
 Periodo de participación: 15 días.

E. REALIZACIÓN DEL PROCESO

Selección de la muestra

Se hace una selección mayor (en total 414 usuarios), manteniendo las proporciones de sexo y edad que se daban en la población usuaria objeto de la encuesta, en previsión de errores en el envío o que no hubiera respuesta.

Envío de correos

Se redacta un texto introductorio, bilingüe, para solicitar la colaboración de los usuarios¹. Se envían correos a las personas seleccionadas, a partir del 08 de marzo, avisando de que la encuesta estará disponible hasta el día 22 de ese mes, con los enlaces en Google, a las versiones en castellano y gallego.

Muchos correos vienen de vuelta posiblemente por estar mal los datos en la base de socios o por no estar vigentes.

Es imposible mantener la muestra tal cual estuvo diseñada al principio.

Se repite el envío para garantizar la cobertura de la encuesta en este caso optando por enviar un mínimo de 55 correos por grupo, con excepción de los mayores de 65 años, donde no aparecen más de 40 candidatos que cumplan los requisitos establecidos.

Apertura en redes sociales

Al finalizar el periodo los participantes no alcanzan la muestra estimada lo que hace que el día 25 de marzo se cuelgue en la web y redes sociales: facebook, blogs, etc., por un segundo periodo de otros 15 días, hasta el 12 de abril.

F. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se obtienen 243 encuestas cubiertas. De las cuales 216 se recogieron en gallego y sólo 27 en castellano, debido a que se recibió alguna queja por no haberla enviado en castellano, podemos deducir como el texto en castellano aparecía en la parte inferior del correo enviado, hubo personas que no lo vieron.

Para no tratar la información recibida por separado con la dificultad añadida de posteriormente procesarla junta, se decidió volcar las respuestas en castellano en los resultados en gallego para que la hoja de resultados fuera única.

Representación de los participantes en la encuesta, por:

a) sexo:

- hombres: 28% (frente al 38% en universo)
- mujeres: 78% (frente al 62% en universo)

b) tramos de edad:

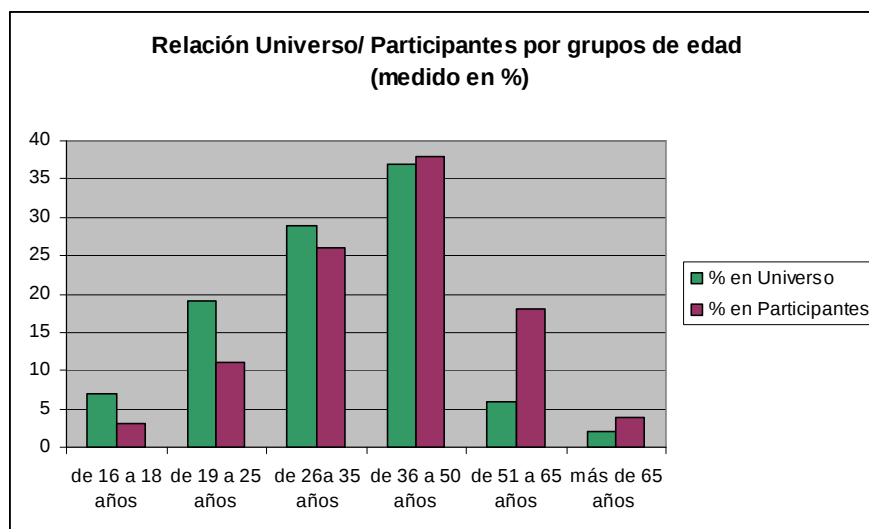
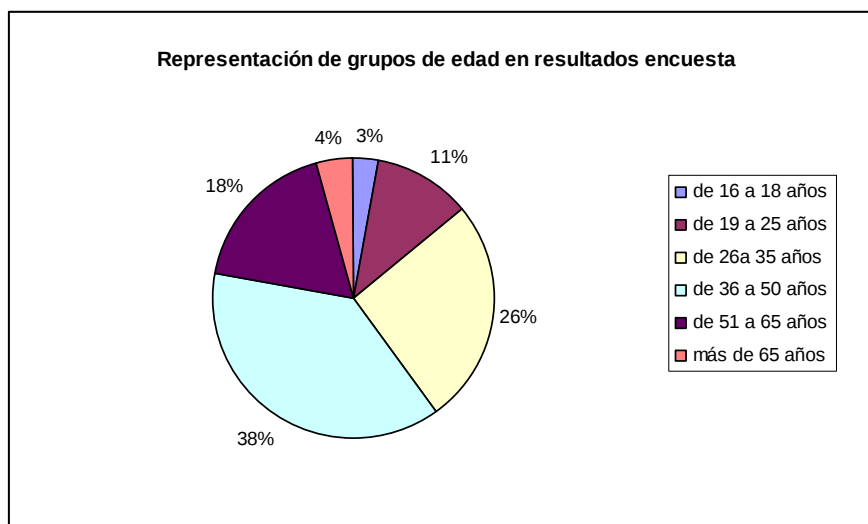
- de 16 a 18: 3%
- de 19 a 25: 11%
- de 26 a 35: 26%
- de 36 a 50: 38%
- de 51 a 64: 18%
- Más de 65: 4%

¹ Se adjunta a este informe.

Resumen de datos de usuarios:

Distribución por intervalos de edad de participantes de la encuesta.

A continuación podemos ver los gráficos que representan la apticipación recogida por los distintos grupos de edad y su relación con la población objeto de la muestra, según variables determinadas.



Representación por sexo

La participación de las mujeres supera al de los hombres, en esta encuesta ha sido de un 72% frente al 28% de los hombres. Es algo habitual que las mujeres sean siempre socios más activos.

Frecuencia de uso

Posibilidades: una o más veces a la semana: **31%** y **una o más veces al mes: 34%**, hay un 35% que acude esporádicamente.

Motivos para acudir a las bibliotecas

El 35% los hace para llevarse material en **préstamo**.

El 17% acude a actividades

El resto de los usos no llegan a cubrir el 10% ninguno. Los motivos con menos porcentaje: escuchar música o ver películas y acudir a cursos: un 2%; usar Internet, consultar documentos en sala y leer prensa y revistas: 8%; estudiar y trabajar con ordenador propio: 5% y ofrece un 9% pedir información.

Bibliotecas a las que se acuden los participantes en la encuesta:

Podemos decir que hay tres grupos:²

1. Entre el 20 y el 28%

- Forum: 28%
- Ágora: 20%

2. Entre el 10 y 12%

- Rosales: 12%
- S. Familia: 10%

3. Por debajo del 10%

- B. infantil y Juvenil y Castrillón: 9%
- M. Alto: 8%
- E. Locales: 4%

En resumen, respecto a los **usuarios participantes** podemos concluir que:

- La participación de hombres es el 38% de la de las mujeres.
- Los dos intervalos de edad que están entre los 26 y los 50 años representan el 64% de las encuestas.
- La representación menor responde a los intervalos de edad extremos: mayores de 65 años, con un 4% y el de 16 a 18 años, con un 7%.

RESUMEN DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS EN LA ENCUESTA

A. ASPECTOS GENERALES³

1. La información se recibe a través de:

- el personal: 76%
- de la web: 59%
- de las redes sociales: 36%

2. Claridad de la información: el 94% considera que es clara y comprensible

² Porcentajes por biblioteca respecto al total de usuarios del sistema: Forum: 34%; S.F.: 20%; B.I.: 13.5%; M.Alto: 12.6%; Castrillón: 9%; Rosales: 5.25%, Ágora: 3.4%; E.L. 2%.

³ Se han sumado los resultados que recogen las opciones: bastantes veces y siempre en el caso de que sean claramente superiores a las otras opciones.

3. Trato del personal: para el 96% es correcto

4. La atención recibida y solución a problemas: es rápida y eficaz para un 94% de los encuestados

5. Uso de desideratas:

- nunca: 57%
- pocas veces: 23%
- bastantes veces: 14%
- siempre: 7%

6. Acceso a la colección

- directamente: 72%
- a través del personal: pocas veces / nunca: 60%; bastantes veces/ siempre: 40%
- consulta el catálogo (OPAC): nunca/ pocas veces: 64%; bastantes veces/ siempre: 36%
- consulta catálogo en la web: nunca/ pocas veces: 49%; bastantes veces/ siempre: 51%
- usa las secciones destacadas: nunca / pocas veces: 56%; bastante/siempre: 54%

7. Valoración del acceso al edificio: satisfecho el 94%

8. Valoración de la iluminación: satisfecho el 96%

9. Valoración de la climatización: satisfecho el 86%; poco/ nada satisfecho, el 35%

10. Valoración de mobiliario: satisfecho el 89%

11. Valoración de equipos informáticos: el 81% se manifiesta satisfecho.

12. Conoce la Biblioteca de estudios Locales: NO el 61%

13. Conoce las colecciones especiales de esta biblioteca: el 63% (del 39% que SÍ la conoce).

14. Conoce el servicio: "Pregunte, las bibliotecas responden": NO 78% (del 39% que SÍ la conoce)

B. LA COLECCIÓN

1. Satisfacción sobre los distintos materiales para adultos:

- En general los fondos están bien valorados: entre el 74% (CD música) y el 87% (libros)
- Valoraciones de nada o poco satisfecho, aunque estén siempre por debajo de las valoraciones positivas, alcanzan el 36% en los CD-ROM y en otros materiales pasan del 20% que expresa su disconformidad con estas colecciones. : libros (materias, ficción y de consulta): media de 87% (de bastante y mucho satisfecho).

2. Satisfacción sobre los distintos materiales para niños:

Responden a las preguntas relacionadas, el 40% de los encuestados que previamente han contestado afirmativamente a la pregunta *si tienen a su cargo menores socios del SMB*.

- En general la respuesta de bastante satisfecho/ muy satisfecho, da resultados similares a los obtenidos en la colección de adultos e incluso algo más altos, llegando al 95% respecto a los libros de ficción.
- Se repite también la aparición de valoraciones bajas respecto a DVD de ficción y documentales y CD-ROM.

C. ACTIVIDADES ADULTOS

Sólo el 54% de los encuestados **conoce o participa en alguna actividad organizada por el SMB.**

1. Información obtenida a través de:

- web: 43%
- redes sociales: 35%
- directamente en la biblioteca: 10%
- servicio SMS: 2%
- otros medios: 10%

2. Grado de satisfacción sobre distintas actividades:

- Club de lectura: bastante / muy satisfecho: 85%
- Cursos Internet / informática: bastante / muy satisfecho: 76%
- Aranzadi: bastante / muy satisfecho: 81%
- Nunca es tarde: bastante / muy satisfecho: 71%
- Cursos para español para extranjeros: bastante / muy satisfecho: 56%, es el valor más bajo, teniendo que resaltar que hay un 30% que se considera nada satisfecho y un 14% poco satisfecho.
- Charlas, presentaciones de libros: bastante / muy satisfecho: 91%

D. ACTIVIDADES INFANTILES

Responden a este apartado **el 28%** de los encuestados que han respondido afirmativamente a la pregunta de *si tienen a su cargo menores que participen en actividades.*

1. Grado de satisfacción sobre distintas actividades:

- Club de Ciencia e investigación (CCI): bastante / muy satisfecho: 77%
- Sesiones de bebeteca: bastante / muy satisfecho: 91%
- Taller de escritura: bastante / muy satisfecho: 77%
- Meriendas con cuentos: bastante / muy satisfecho: 93%
- Os nosos contos: bastante / muy satisfecho: 92%

E. WEB Y REDES SOCIALES. Conocimiento y valoración

1. Sobre la web:

- Es visitante de nuestra web: SÍ el 70% (170 usuarios que pasarán a valorar las preguntas siguientes)
- Interés de la información ofrecida: bastante/ muy satisfecho: 89%

- Claridad y estructura: bastante / muy satisfecho: 76%
- Facilidad de acceso: bastante / muy satisfecho: 76%
- Diseño: bastante / muy satisfecho: 62%
- Facilidad de trámites on line: bastante / muy satisfecho: 70%

2. Redes sociales

- Es visitante de nuestras redes sociales: SÍ el 49% (120 usuarios que entrarán a valorar las cuestiones siguientes)

Facebook

- Valore su utilidad (si es usuario): bastante / muy satisfecho: 95% (111 usuarios)
- Valore la respuesta/ información facilitada por las bibliotecas: bastante / muy satisfecho: 93% (27 usuarios)

Twitter

- Valore su utilidad de (si es usuario): bastante / muy satisfecho: 81% (76 usuarios)
- Valore la respuesta/ información facilitada por las bibliotecas: bastante / muy satisfecho: 80% (10 usuarios)

Nuestros blogs

- Valore su utilidad de (si es usuario): bastante / muy satisfecho: 86% (66 usuarios)
- Valore la respuesta/ información facilitada por las bibliotecas: bastante / muy satisfecho: 90% (20 usuarios)

OTRAS

- Valore la utilidad de **wikis** (si es usuario): bastante / muy satisfecho: 54% (30 usuarios)
- Valore la utilidad de **Flickr** (si es usuario): bastante / muy satisfecho: 55% (37 usuarios)
- Valore la utilidad de **Delicious** (si es usuario): bastante / muy satisfecho: 40% (28 usuarios)
- Valore la utilidad de **Slideshare** (si es usuario): bastante satisfecho: 35% (26 usuarios)
- Valore la utilidad de **Pinterest** (si es usuario): bastante / muy satisfecho: 33% (24 usuarios)
- Valore la utilidad de **Youtube** (si es usuario): bastante / muy satisfecho: 65% (37 usuarios)

Seleccione 3 contenidos / servicios que le gustaría encontrar: los que obtienen mayor porcentaje, por orden son: información sobre actividades de las bibliotecas (21%); información sobre eventos de la ciudad (20%); información sobre cultura (16%)

Conoce el **servicio "Pregunte, las bibliotecas responden"**: SÍ, el 15%; lo utiliza: SÍ el 39 % (del 15% que afirma conocerlo)

F. VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

El 96% de los encuestados valora positivamente los servicios.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

A. COINCIDENCIAS CON RESULTADOS DE 2008

En relación con las variables asociadas a los usuarios existe una notable coincidencia entre los datos obtenidos en esta encuesta y la de 2008.

Datos de usuarios

Si comparamos los datos de los usuarios participantes en esta encuesta con los de la encuesta anterior que había sido presencial y abierta, podemos comprobar que en ambos casos coinciden los grupos con más participante, que corresponden a los tramos de edad entre:

- 26 y 35 años (un 26% en 2013 y un 24% en 2008)
- 36 y 50 años (38% en 2013 y un 35.8% en 2008)

Además en ambas encuestas la participación de mujeres es mucho mayor que la de los hombres.

Perfil de usuario

Podemos concluir que nuestro perfil dominante de usuario es:

- mujer adulta, mayor de 26 años y menor de 50 años
- frecuenta la con una cierta asiduidad (semanal/mensualmente).
- utiliza preferentemente el servicio de préstamo⁴. En 2008: el 56%; en 2013: 35%.
- Obtiene la información directamente en la biblioteca o a través de la web (el OPAC se usa poco: 36 y 37% en 2013 y 2008 respectivamente).
- No usa el servicio de desideratas: 57% (30% en 2008 NO lo conoce)

B. DIFERENCIAS CON RESULTADOS DE 2008

1. HEMOS MEJORADO

Hemos mejorado en las valoraciones recibidas respecto al uso de los servicios que se exponen a continuación.

Relación con el personal

- Perciben el trato como adecuado y cordial: el 96% en 2013 (92% en 2008)
- Satisfacción con la rapidez en los trámites: 95% (79% en 2008)

Instalaciones (satisfacción respecto a):

- **Acceso:** el 94% (el 80% en 2008)
- **Iluminación:** 96% (80% en 2008)
- **Equipamiento informático:** 81% (63% en 2008). (Los que no están "nada satisfechos" son el 4% en ambas encuestas).

⁴ Este perfil coincide con el obtenido en la encuesta de 2008

Colección adultos⁵ (forma de acceso y satisfacción)

- **Acceso:** el 72% busca el libro directamente (69% en 2008), de lo que podría deducirse una mejor organización y señalización del fondo y mayor autonomía de los usuarios.
- **Libros** de ficción: 92% (67% en 2008) y los de consulta: 87% (66% en 2008)
- **Secciones destacadas** (Centros de interés): se siguen usando **poco /nada: el 56%** (el 67% en 2008, pero la pregunta podría no haber identificado bien estas secciones). Entendemos que al haber descendido un valor negativo, el resultado es de mejora.
- **DVD** de ficción: 76% (40% en 2008); documentales: 77% (48% en 2008)
- **Cómic:** 77% (49% en 2008)
- **Prensa:** 80% (63% en 2008)

Colección infantil⁶ (satisfacción)

- **Libros** de ficción: 95% (48% en 2008) y los de materias: 84% (48% en 2008)
- **DVD** de ficción: 76% (40% en 2008); documentales: 77% (48% en 2008)
- **CD-ROM:** 77% (33% en 2008)
- **Cómic:** 84% (49% en 2008)
- **Revistas:** 86% (35% en 2008).

Valoración global de los servicios

El 95% de los encuestados dan una valoración positiva (bastante/ muy satisfecho, el 96% frente al 82% en 2008)

2. RESULTADOS POR DEBAJO

Hay una serie de materias cuya valoración ha estado por debajo de la obtenida en la encuesta de 2008. Son las siguientes:

- **Uso de Internet como motivo para acudir a la biblioteca:** ha pasado de ser un 27% a sólo un 8%. Causa posible: la encuesta de 2013 se ha realizado a través de Internet lo que hace patente la autonomía de estos usuarios en esta materia, ya que por otro lado, actualmente se mantiene una demanda superior a la oferta en el uso de este servicio.
- **Revistas:** la satisfacción ha bajado 3 puntos sobre la recogida en 2008 (de 79% a 76%)
- **DVD infantiles:** la valoración negativa (nada o poco satisfecho) ha aumentado. En los de ficción ha pasado a ser un 17%, de un 11% en 2008 y a un 23% en 2013 de un 12% en 2008).

3. RESULTADOS NO COMPARABLES

Existe una serie de variables que no pueden ser objeto de comparación por distintos motivos: fue muy baja la cobertura de esos datos, o bien no estuvieron incluidas en la encuesta de 2008, caso de las actividades, consultas detalladas sobre la web y las diferentes redes sociales.

⁵ Al recoger la satisfacción se han sumado los porcentajes de “bastante y muy satisfecho”

⁶ Al recoger la satisfacción se han sumado los porcentajes de “bastante y muy satisfecho”

Sobre estas materias hay que resaltar:

Actividades:

- la mayoría **conocen** las actividades por la **web (45%)** y las redes **sociales (35%)**, sólo un 10% lo hace directamente en la biblioteca y un 4% por SMS, en este caso habría que revisar el número de usuarios que conoce o ha suscrito este servicio.
- El número de opiniones recogidas ha variado en función de cada actividad (recordar que 89% de los encuestados manifiesta haber participado en alguna). Las **más valoradas** son las **charlas y presentación de libros, Meriendas con cuentos, la bebeteca y Os nosos contos** y las **peor** valoradas los cursos de **español para extranjeros**.

Web:

- la mayoría la **visitan (70%)**
- la mayoría está satisfecha con la información y los trámites ofrecidos

Redes sociales:

- las **visitan un 49%**
- Facebook es la que recoge mayor número de usuarios (111) con una buena valoración alta tanto en lo que ofrecemos como en las respuestas dadas; le sigue Twitter en número de usuarios y valoración de la red.
- Con menos usuarios y menos valoradas Delicious y Slideshare.
- Nuestros blogs obtienen pocas opiniones pero están muy bien valorados.

Conocimiento de la biblioteca de Estudios Locales

- conoce la biblioteca: el 39%
- conoce los servicios especiales: el 37% (que equivale al 14% del total de encuestados)
- conoce el programa "Pregunte las bibliotecas responden": el 22% (equivale al 8% del total)

COMENTARIOS RECOGIDOS EN LA ENCUESTA (2013)

Los encuestados han sido muy activos a la hora de redactar comentarios, contamos con un total de 305 observaciones o comentarios, muy por encima de los de la encuesta anterior donde recogieron 235 a pesar de que la muestra era poco más de un tercio de la realizada en 2008 (677 encuestas y 235 observaciones, muchas destinadas a pedir fondos).

[Se desglosan aquí las aportaciones de los encuestados de 2013, añadiendo un breve resumen de las correspondientes a la encuesta de 2008 que permite ver la diferencia entre los resultados de ambas encuestas.](#)

Los comentarios recogidos en las encuestas se distribuyen de la siguiente forma:

1. LO MEJOR: Bajo el apartado de "lo mejor" aparecen un total de **161** comentarios, en relación con:

A) El **personal de las bibliotecas**: **57** referencias al buen trato, cordialidad, eficacia, cercanía y atención personalizada.

B) La **colección**: **22** comentarios a la variedad y actualidad de libros, revistas y diferentes materiales.

C) **Las actividades: 26** observaciones valorando la diversidad de actividades: charlas, las infantiles y para bebés, lectura de cómics, talleres, etc., así como la información por correo electrónico.

D) **El préstamo: 34** referencias positivas sobre este servicio.

E) **Ambiente e instalaciones: 12** comentarios que expresan el agrado por la comodidad y confortabilidad de las instalaciones.

F) **Otros: 10** observaciones sobre la posibilidad de consultar el catálogo por Internet, la posibilidad y facilidad de la renovación de libros y de hacer reservas, recibir información, la facilidad de los trámites, la amplitud de horario y el poder usar el portátil.

Lo mejor en 2008:

- la atención del personal
- el servicio de préstamo
- las instalaciones
- disponer de Internet

2. LO PEOR: en este apartado se han recogido un total de **80** comentarios, que clasificados por contenidos responden a:

A) El personal: 9

- quejas por malos modos, trato no adecuado,
- no recibir atención en castellano cuando se solicita expresamente, en muchas ocasiones responden en gallego a preguntas en castellano. Esto también aparece en la encuesta del 2008
- barullo, conversaciones en alto que hacen las bibliotecarias. Este último punto aparece también como queja en el 2008.

B) **El catálogo: 3** referencias a las características del catálogo: poco amplio y poco interactivo.

C) **La colección: 23** observaciones negativas en relación con:

- falta de suficientes ejemplares de libros de lectura obligatoria en los centros escolares
- poca variedad
- la organización y clasificación de los fondos (una persona propone un mapa del recinto)
- el desorden que dificultad encontrar lo que se busca
- tiempo de espera por libros muy solicitados (el interesado preferiría que no fuera el plazo renovable)
- pocos ejemplares de libros y novedades
- aceptación de desiderata pero demasiado retraso en la compra (educación vial para un examen)
- pocos libros para estudiar idiomas: libros de consulta, diccionarios, lecturas)
- pocos libros de poesía nacional
- colecciones incompletas
- pocos días de préstamo

- no hay bastantes libros más especializados en diversas materias (arquitectura, ciencias, tecnología, diseño, publicidad y artes gráficas...)
- escasas obras sobre manualidades, esoterismo
- dificultad en llevarse novedades por pocos ejemplares y lista de espera
- no poder renovar
- pocos DVD y música para niños
- poca disponibilidad de libros de reciente publicación

D) **ACTIVIDADES y CURSOS: 19** quejas.

- **Actividades:** escasez de plazas en "Meriendas con cuentos" y Bebeteca, dificultad para conseguir entradas, pocas sesiones en sábados, e contra de la recogida presencial y la falta de información sobre el conjunto de actividades como si las bibliotecas fueran independientes, se demandan también actividades para adultos y apoyo a los clubes de lectura.
- **Cursos:** por falta de control sobre los asistentes (no se cubren plazas que quedan vacantes) y no poder acceder por no ser emigrante o retornado.

E) **AMBIENTE E INSTALACIONES: 10** comentarios sobre el exceso de ruido, de calor, la calefacción demasiado alta (Ágora...); sillas pesadas que hacen ruido al moverlas (S.Familia, se proponen fieltros o gomas), falta de espacio en S. Familia para leer o conectarse a wifi; abandono en el mantenimiento (S. Familia).

F) **INTERNET: 4 sobre:** wifi inestable, mala señal, escasa señal, el uso de Internet

G) **OTROS: 12** comentarios

- no poder reservar libros a través de la web
- no abrir los sábados
- ordenadores para consulta fuera de funcionamiento
- debería haber más bibliotecas, una por barrio (desde Los Mallos sólo queda cerca S.F y no hay un buen comportamiento del público infantil)
- el horario de Ágora

Lo peor en 2008:

- el exceso de ruido
- el exceso de calor y el frío en invierno
- el horario restringido
- la proximidad o mezcla de zona infantil y de adultos (Forum)
- escasez de ordenadores y de tiempo para Internet

3. SUGERENCIAS, ACLARACIONES y PETICIONES

Las personas que cubrieron la encuesta, añadieron **(en total 64)**, las siguientes sugerencias o peticiones que agrupadas por contenidos son:

A) ACTIVIDADES y CURSOS: 15. Sobre los siguientes aspectos:

- sobre la Bebeteca: aumentar las sesiones, ponerla en Ágora, pocas plazas, mejor dejar entrar sólo a un padre
- sobre "Meriendas con cuentos": hay demasiada gente en las sesiones
- colaborar con otras bibliotecas para organizar talleres
- poner cursos de informática no sólo para principiantes
- poner cursos de informática para desempleados que no sean jóvenes
- pensar en actividades para adultos: charlas charlas, cuentacuentos, de formación...
- aumentar talleres y actividades para pequeños y mayores,
- que no haga falta ir a las distintas bibliotecas para enterarse de las actividades (Forum, Ágora, Rosales...), parecen bibliotecas independientes
- recibir un boletín personalizado de las actividades culturales de la ciudad
- muy interesante la cantidad de actividades que hay, bibliotecas que no se limitan al intercambio de libros

B) COLECCIÓN: 23 sobre los contenidos y materiales del fondo, se pide:

- mejor reponer libros estropeados que tener tantas revistas dedicadas a literatura, teatro, naturaleza, etc.
- hacer más detallada por materias la búsqueda en el catálogo de la web
- poder hacer la petición o reserva por teléfono
- mejorar la literatura para alumnos de la ESO
- aumentar el conocimiento y aprendizaje en lenguas extranjeras: actualizar DVD y CD
- organizar los DVD y CD, ordenándolos como en la G. Garcés, es mucho más fácil encontrar el título deseado
- en bastantes ocasiones los DVD infantiles están rayados
- más ejemplares de los libros solicitados por los estudiantes (de lectura obligatoria), aunque se reserven cuando están disponibles ya ha pasado el plazo.
- en Ágora hay poco material, esperemos que traigan más libros, CD, revistas científicas, etc.
- más libros de texto de bachillerato y ESO, actualizados y de préstamo breve
- ampliar contenidos sobre animales y cómics
- en Forum se echa en falta una parte bien organizada de novelas gráficas, a veces parece un conjunto puesto de cualquier modo
- más cine
- más libros de viajes por países
- se me rechazó la compra de Novas de Galiza por no haber suficiente demanda en cambio tienen el diario Diagonal que cuesta más
- crear una pequeña sección de cartografía
- más inversión en libros en cada una de las bibliotecas de la red
- revistas de asociaciones de consumo y no que la mayoría no sirven para nada, tratan de religión
- ampliar un poco los fondos de arte, especialmente contemporáneo
- enviar las novedades infantiles por correo electrónico
- solicitar catálogos gratuitos a otras instituciones: Barrié, CGAC....

C) AMBIENTE E INSTALACIONES: 9 comentarios o peticiones, sobre:

- derroche y desaprovechamiento de las instalaciones de Ágora
- innecesario consumo de luz
- salas para estudiantes con ruido cero
- calor excesivo en Ágora, Forum y Castrillón
- mejorar el acceso a la B. Infantil (aunque el personal es muy amable y ayuda)
- hacer una biblioteca más grande como la del campus de Lugo
- evitar el ruido, las conversaciones en alto...: recordar con carteles al público la necesidad de tranquilidad y silencio
- acceso a Ágora: hay perros grandes sueltos que impiden a veces acercarse por la puerta de atrás

D) OTROS: 10

- ampliar horario de ágora
- abrir los sábados, domingos y festivos
- no me gustaría recibir propaganda por dar mi correo electrónico
- más información en castellano
- que la encuesta estuviera también en castellano
- las bibliotecas deberían tener como idioma de uso corriente el gallego
- que los avisos de SMS siempre llegan en gallego, debería preguntarse la usuario en que idioma los quiere ya que son los dos oficiales y todos tenemos la obligación de saber castellano
- desarrollar un programa de voluntarios (se apuntó en Forum y lo avisaron para Castrillón)
- evitar llamadas personales en el mostrador mientras un usuario está esperando
- colas para hacer uso de Internet: cambiar el sistema
- poder conectarse en cualquier momento y que la hora corriera a partir de ese momento

En positivo: 7

- me encantan la selección de libros, DVD, etc., por temas y las bolsas de packs
- muy agradecida al personal de S. Familia y Ágora, voy a diario
- me parece muy interesante todo lo que se hace
- no hay nada que me parezca mal
- modelo de biblioteca no sólo orientada al intercambio de libros
- desconocía la cantidad de actividades que se hacen
- gracias porque todo funcione tan bien.

De lo recogido en la encuesta podemos extraer nuestros puntos fuertes y puntos débiles:

PUNTOS FUERTES

Las colecciones de libros de adultos e infantiles
El personal
El servicio de préstamo
Los edificios, instalaciones y mobiliario
Actividades: en general todas muy bien valoradas.

PUNTOS DÉBILES

La climatización (en Ágora, Forum...).

Desconocimiento o poco uso de:

- la biblioteca de Estudios Locales
- el servicio de "Pregunte las bibliotecas responden"
- el servicio de desideratas
- centros de interés (en la encuesta: secciones destacadas (viaxes). SOS páis ...)
- el OPAC

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

En relación con los comentarios recibidos hay sugerencias o peticiones que ya se han resuelto, como la ampliación del horario de Ágora y el aumento de actividades para bebés para el próximo curso.

Existe una sugerencia sobre un cambio en la organización de los CD y otra sobre la conveniencia de que existiera un mapa del recinto para mejorar la orientación, que deberíamos valorar.

LÍNEAS DE MEJORA

1. Promocionar la biblioteca de Estudios Locales
2. Promocionar el servicio de desideratas
3. En la colección:
 - Revisar los centros de interés
 - Revisar las obras de materias para ajustarlas a la demanda
 - Mejorar la colección de audiovisuales infantiles
4. Reducir ruido: evitando las conversaciones, ruido, etc. por parte del personal
5. Fomentar el uso del OPAC (formación de usuarios)
6. Mejorar la comunicación / difusión sobre servicios y actividades del conjunto de las bibliotecas
7. Explicar el sistema de reclamaciones
8. Crear actividades para públicos adultos y jóvenes