

Evaluación de la biblioteca pública de Valencia mediante la técnica encadenada de “grupos de discusión” y “encuesta”

Carmina CORTÉS VILLALBA
Universidad Politécnica de Valencia
carmina.cortes@ibv.upv.es

Isidoro GIL-LEIVA
Universidad de Murcia
isgil@um.es

Recibido: marzo 2011

Aceptado: septiembre 2011

Resumen: Se evalúan los servicios de la Biblioteca Pública de Valencia (BPV) a través de la opinión de los usuarios para lo cual se conformaron dos grupos de discusión en el que participaron diez personas en total. Los resultados de los grupos de discusión sirvieron para confeccionar una encuesta piloto y posteriormente, una encuesta definitiva que fue autocumplimentada por cuatrocientos usuarios de la BPV. Se concluye que la BPV cumple, en general, con las expectativas de los ciudadanos, si bien hay aspectos mejorables como horarios, informar mejor de las actividades y servicios y la señalética, entre otros aspectos. Asimismo, se confirma el sistema encadenado de grupos de discusión–encuesta como un sistema reforzado que optimiza el diseño del cuestionario.

Palabras clave: Bibliotecas públicas; Biblioteca Pública de Valencia; Grupos de discusión; Encuestas

Evaluation of the Valencia’s Public Library using “discussion groups” and “survey” enchained method

Abstract: We evaluated the services of the Valencia Public Library (VPB) through opinion from users. For it two discussion groups were created involving ten people in total. The results of the discussion groups were used to make a pilot survey and later a final survey was completed for four hundred VPB users. We conclude that VPB meets generally to the expectations of citizens, although there are areas for improvement such as schedules, better information and services activities and signage, among other aspects. It also confirms the chained system survey-focus groups as an enhanced system that optimizes the design of the survey.

Keywords: Public libraries; Valencia Public Library; Discussion groups; Survey

1 INTRODUCCIÓN

La definición de calidad no es evidente, puesto que se aplica a cualquier producto o servicio y, por tanto, sus atributos pueden ser muy diversos, siendo además un concepto dinámico que varía con el tiempo y con el entorno en que lo

valoremos. Por tanto, tendremos que especificar en cada momento y para cada objeto las condiciones que definirán su calidad (Abad, 2007). En la década de 1990, con cierto retraso respecto a lo acontecido en otros países punteros en técnicas empresariales, España estaba inmersa en el aprendizaje y la aplicación de las técnicas relativas a la Calidad (Calonge, 1997; Calidad y Dirección, 1999; Berger y Guillard, 2001; Membrado, 2001).

En los últimos años las bibliotecas de todo el mundo han dedicado cada vez más atención a mejorar la calidad de sus servicios y a evaluarlos. Esto es la consecuencia natural de la evolución de los estudios, más bien de tipo estadístico, que las bibliotecas realizaban desde muchos años atrás. Además, también la sociedad se preocupa cada vez más de conocer el rendimiento de los servicios que financia (Anglada, 1999). En el trabajo de Pinto et al. (2007) se repasan acciones que en poco más de una década, de 1994 a 2006, se han llevado a cabo en nuestro país en relación a la puesta en marcha de distintos planes de calidad en universidades y en las correspondientes bibliotecas universitarias.

Seguramente son muchos los centros bibliotecarios que realizan, ocasionalmente, encuestas para revisar cómo está la institución, o bien para valorar aspectos parciales en los que han detectado problemas, si bien, en la mayor parte de las ocasiones, este tipo de iniciativas no tienen visibilidad puesto que no se publican en revistas especializadas, ni se presentan en congresos o jornadas profesionales.

Por otro lado, la realización de encuestas sin un cuidadoso diseño de la experiencia, tampoco es lo que se plantea aquí. Se trata de comparar iniciativas que entrañan un proceso de carácter científico, por tanto con rigor en la preparación del estudio, así como en la realización del mismo y análisis de los datos, y finalmente publicación de los resultados. En la revisión bibliográfica realizada se ha puesto de manifiesto que hay un mayor número de trabajos relacionados con bibliotecas universitarias que con bibliotecas públicas. Algunos de ellos son los siguientes: Gestido, 1991; Valls y Casado 1992; Montalván y Más, 1995; Gómez, 1996; Aparicio et al., 1998; Borrego, 1998; Anglada, 1999; Guadalajara y Oscá, 1999; Orihuela y Sánchez, 1999; Lorente, 1999; Moreno et al., 2002; Játiva y Gallo, 2006; o Herrera et al., 2007.

Como ya se ha dicho, los estudios de servicios de bibliotecas públicas no son tan numerosos, y mucho menos los realizados desde el punto de vista de los usuarios. En este sentido destacan los trabajos de Feliu y Permanyer (2002) y Arbós y Feliu (2005) para averiguar el grado de satisfacción de los usuarios de la red de bibliotecas públicas de toda la provincia de Barcelona. Se realizaron ambos estudios por entrevista telefónica, puesto que un trabajo es continuación del otro y se quiso mantener el sistema de recogida de datos.

Por lo general, al igual que sucede en los estudios de bibliotecas universitarias, en los de bibliotecas públicas, se analiza el punto de vista del usuario de un único servicio o parte de la biblioteca. Así por ejemplo, dedicados a la sección infantil

encontramos los trabajos de Rodríguez Luna (2002) que estudia concretamente el préstamo en una biblioteca pública infantil de Novelda, Alicante. Otra variante son las bibliotecas escolares, de las que cabe destacar, entre otros, la encuesta de Gallego (1994) sobre el conocimiento de estas bibliotecas o López Fernández (1997) sobre la situación de las bibliotecas escolares en la Región de Murcia; o más recientemente el informe sobre la bibliotecas escolares en España de 2005 dirigido por Álvaro Marchesi e Inés Miret. En cuanto a bibliotecas públicas también se han publicado diversos trabajos en esta dirección como Belda y Mercader (2004) centrado en la red de bibliotecas públicas municipales de Cartagena. También merece la pena destacar el análisis de la situación de las bibliotecas públicas andaluzas de Rodríguez Sorroche (2007) en el que se pone de manifiesto que, aunque se ha hecho un importante esfuerzo por mejorar el sistema bibliotecario andaluz, aún hay deficiencias que deberían atenderse, como la accesibilidad relacionada con las barreras arquitectónicas, los horarios de apertura, así como la clara insuficiencia de recursos en personal y fondo documental, por destacar algunos. Por otro lado, en Laporte (2009), entre otras cosas, se hace una interesante reflexión sobre la oportunidad de trabajar con cuestionarios, da consejos para la realización de los mismos y concluye que el mero hecho de abordar este tipo de estudios es ya una muestra del deseo de la institución por mejorar, además de poner en marcha unos procesos de autoevaluación por parte del personal de los centros.

El objetivo de nuestro estudio es conocer los servicios de la Biblioteca Pública de Valencia (BPV) desde el punto de vista exclusivamente de los usuarios. La consecución de este objetivo nos permitirá dar respuesta a preguntas como ¿Conocen los usuarios todos los servicios que les ofrece la BPV?, ¿Qué servicios utilizan preferentemente?, ¿Es necesario mejorar algún servicio? Del mismo modo, también sabremos cómo valoran los usuarios los fondos documentales, las instalaciones, los recursos o al personal del centro.

2 MATERIAL Y MÉTODO

La Biblioteca Pública de Valencia es un centro emblemático de la ciudad, sirve a más de ochocientos mil habitantes y es una de las bibliotecas públicas españolas con mayor número de usuarios al año (Amat et al., 2006). El actual edificio de la BPV fue originalmente un hospital levantado en 1409 y en 1875 se realizó, en estilo neoclásico, una reforma para la construcción de la Facultad de Medicina. En la década de 1960 estuvo a punto de ser derribado pero intervinieron a tiempo los bibliotecarios Felipe Mateu Llópis y Luis García Ejarque y finalmente se consiguió una reforma integral para que el edificio se inaugurara en 1979 como biblioteca con una superficie de 4.000 metros cuadrados. Al producirse la transferencia de la gestión bibliotecaria del Ministerio de Cultura a la Generalitat Valenciana la convirtieron en el centro receptor de todas las obras y documentos

de cualquier naturaleza sujetos a la Ley del Depósito Legal. Cuando se inauguró, el 30 de marzo del año 2000 la Biblioteca Valenciana, la Biblioteca Pública de Valencia comenzó una nueva andadura en la que se llevaron a cabo la remodelación del espacio y la fusión a la Red de Lectura Pública Valenciana.

La evaluación de la BPV se inició con la técnica de grupos de discusión, cuyos resultados se usaron para confeccionar una encuesta auto-cumplimentada por los usuarios.

La metodología utilizada para conseguir las opiniones de los usuarios se estructuró en tres etapas. La primera se corresponde con la realización de dos grupos de discusión para extraer datos sobre el tema, así como un vocabulario entendible por todos los usuarios. La segunda es el diseño de una encuesta para auto-cumplimentar por el público que concurre a la Biblioteca Pública de Valencia. Esta etapa se dividió en dos, la fase piloto y la encuesta final. La tercera etapa consiste en la codificación y el análisis de toda la información obtenida. El programa estadístico utilizado para analizar las encuestas fue el paquete estadístico SPSS, en su versión 15.0.

El estudio de campo se realizó en la segunda mitad del año 2007. En 2008 se realizó el análisis de los datos y se extrajeron las conclusiones del trabajo, las cuales nos sirvieron de punto de partida para una investigación posterior, en la que se utilizó la Ingeniería emocional para analizar el punto de información de la BPV.

2.1. GRUPOS DE DISCUSIÓN

La introducción en Europa de la técnica del panel de consumidores o grupo de discusión data de la década de 1940. Se desarrollaron primero en Reino Unido y Alemania Federal, inmediatamente después en Francia, extendiéndose luego por el resto de Europa Occidental, y llegaron en 1973 a España (Pérez y Valdés, 1995).

Con esta técnica podíamos averiguar qué esperan como usuarios de bibliotecas públicas, con qué se sienten cómodos y, además, comprobar si nuestra orientación sobre temas a tratar en la encuesta eran los correctos, si los usuarios que no estaban vinculados con la Biblioteconomía y la Documentación eran capaces de notar la presencia o no de servicios y ser conscientes de lo que podían pedir.

Antes de realizar un grupo de discusión hay que determinar qué objetivos se desea conseguir, el perfil de quienes participaran en el grupo y también hacer una planificación completa de las cuestiones a abordar, los medios, el tiempo de duración y el entorno de la sesión. Se decidió realizar dos grupos de discusión. La única característica común que debían tener las personas que participasen era que fuesen usuarios de biblioteca. Los grupos se organizaron con un número de personas pequeño, para que todos los participantes pudiesen explicar sus opiniones, pero suficiente como para que hubiese un coloquio fluido.

En el primer grupo hubo seis participantes de ambos sexos. Se buscó profesionales, bien en activo o no, y con un rango de edad de 25 a 70 años. Álvaro

(31 años, informático/documentalista; Miguel Ángel (65 años, creativo-diseñador); Caridad (69 años, ama de casa); Josefina (50 años, perito caligráfico); Juan Antonio (60 años, químico); Gloria (60 años, escritora). El segundo grupo se compuso de cuatro personas de ambos sexos. El perfil buscado fue de estudiantes que tuviesen una edad comprendida entre 15 y 25 años. Esteban (19 años, 2º curso Medicina); Jorge (18 años, 1º curso Derecho); Rafa (17 años, 2º Bachillerato); Victoria (16 años, 1º Bachillerato).

Los grupos de discusión contaron con un moderador y un colaborador. El moderador se centró exclusivamente en guiar la conversación y mantener la fluidez del grupo, mientras que el colaborador registra todo lo dicho por los asistentes, se encarga del buen funcionamiento de las grabadoras, toma notas de apoyo de lo expuesto tanto por los participantes como por el moderador en un cuaderno, en la pizarra, etc.

Los temas elegidos para hablar en los grupos fueron bastante generales y amplios, pues se buscaba que cada uno interpretase a su modo lo propuesto. Estos temas se plasmaron en a) Experiencia en la utilización de servicios de biblioteca (motivos de uso y qué servicios forman parte de su rutina en las bibliotecas); b) Qué imagen les trasmite una biblioteca; c) Cambiar algo de las bibliotecas; d) Actividades nuevas que podrían realizarse; e) Servicios que están bien desarrollados y que mejorarían.

A cada participante se le dió un tarjetón, a modo de rótulo, para que escribiese su nombre de pila y lo colocase frente a él de forma visible a los demás. Cada grupo de discusión se programó con una duración aproximada de una hora y media, realizándose en una sala de la BPV donde únicamente estaban presentes los participantes, el moderador y el colaborador. Como material para cada sesión se disponía de dos grabadoras, una pizarra y un bloc de notas (colaborador). Ambos grupos de discusión se realizaron con el mismo guión de trabajo, que se resume en los siguientes puntos:

- Pequeña charla mientras esperamos a que lleguen todos los citados.
- El moderador y colaborador se presentan formalmente.
- Explicación de la finalidad de la realización del grupo de discusión. Se explicó que se trataba de un estudio sobre las expectativas que ofrece una biblioteca a la comunidad a la que sirve, que se realizaba con el apoyo de la Biblioteca Pública de Valencia y formaba parte de un proyecto más amplio.
- Aviso sobre grabación en cinta. Se dijo literalmente: “Esta sesión va a ser grabada debido a la naturaleza cualitativa de la técnica, puesto que ayuda de manera fundamental en la fase de análisis de resultados”.
- Explicación de las normas de actuación: “Todos los participantes pueden interpelarse entre ellos, por supuesto sin juzgar lo que los demás opinen. No hay aportaciones largas o cortas, buenas o malas. Las valoraciones pueden ser positivas o negativas, puesto que estas últimas son tan valiosas o más que las anteriores. ¿Existe alguna duda antes de empezar?”.

- Comienza la sesión: enunciado de las cuestiones. Las cuestiones no eran conocidas por los participantes hasta la hora de exponerlas. Se leía el enunciado y comenzaba la discusión hasta que exponían todas sus opiniones, entonces, se pasaba a la siguiente. La primera pregunta es para entrar en el tema de una manera gradual y sencilla, forzando la participación, uno tras otro, de todos los miembros del grupo. Una vez todos han contado su experiencia, comienza el turno libre de palabra.
- En primer lugar hablemos sobre vuestra experiencia en la utilización de servicios de biblioteca: ¿por qué motivos utilizáis las bibliotecas? ¿Qué servicios utilizáis?
Pizarra: Utilización de servicios
- ¿Qué os viene a la mente cuando pensáis en una biblioteca? ¿Cómo sería vuestra biblioteca ideal?
Pizarra: Imagen biblioteca
- Si pudieses cambiar una cosa en la biblioteca, bien en ésta o en cualquier otra, ¿qué cambiarías?
Pizarra: Cambiar una cosa
- ¿Podéis imaginar actividades o servicios que no suelen darse en una biblioteca y que os parecen interesantes como servicio a la comunidad además de ser adecuados para el entorno en el que se sitúa?
Pizarra: Actividades posibles
- Indicad los tres servicios que pensáis que están mejor resueltos en una biblioteca y otros tres que pensáis que están por mejorar
Pizarra: Enumerar servicios
- Agradecimientos a los asistentes y entrega de un obsequio por su participación: “Bien, hemos terminado, quería agradecerlos a todos los presentes vuestra amable y desinteresada colaboración”

FIN DE LA SESIÓN

Para el análisis de la información recogida se utilizó fundamentalmente la transcripción de las cintas grabadas en ambas sesiones, completando y aclarando dudas, para el análisis, con las anotaciones del cuaderno. Hay que comentar que las opiniones obtenidas, aunque se permitía generalizar, son en su mayor parte referentes a la BPV, lo que resultó muy positivo para el estudio.

Los resultados extraídos, que sirvieron para el diseño de la encuesta, se encuentran detallados en el apartado de resultados. Principalmente se centraron en los temas de horarios, fondos, actividades culturales, instalaciones, personal bibliotecario y tecnologías.

2.2. ENCUESTAS

Se realizó el diseño de la encuesta, fundamentándose en los resultados obtenidos a partir de los grupos de discusión. Las primeras cuestiones son sobre datos personales, luego conocimiento y uso de servicios, opinión acerca de aspectos generales referentes a la BPV y, por último, sugerencias de mejora.

La realización de la encuesta piloto tuvo una duración de 15 días. La encuesta original fue criticada por 40 sujetos, de edades, sexo, nacionalidad y formación diversos. Esto suponía el 10% de la muestra total a la que iba destinada la encuesta. No sólo se pedía que fuese contestada si no que se plasmasen las dudas sobre vocabulario, posibles erratas, defectos de diseño, elección del color del papel y cualquier comentario que se les ocurriera a los encuestados.

Se utilizaron cuatro colores diferentes de papel para las encuestas del estudio piloto: azul, rosa, verde y amarillo, todos en tonalidades tenues. El color seleccionado para realizar las encuestas fue el verde claro por diferentes motivos: fue el preferido por los usuarios que contestaron la encuesta piloto (25 opiniones de 40), además no se asociaba con ningún color que usase la BPV para informar de actividades, normativa, etc. Este color también se usó para forrar los buzones donde depositar las encuestas y para las hojas de publicidad de la misma; de esta forma era más fácil asociar todo lo relativo a esta iniciativa. Por otra parte se realizaron diversos cambios como por ejemplo: el acrónimo *PC* pasó a ser *Ordenador*; *Documentos de referencia* se sustituyó por diccionarios, *enciclopedias*; *Office* pasó a desglosarse en *Access*, *Word*,...; "*Pregunte.es*" pasó a "*Servicio en línea La Biblioteca Responde*"; *Préstamo de audio, video y DVD*, pasó a ser *CD'S de música, películas, etc.* Asimismo, se mejoró la redacción de enunciados: "*Me costó encontrar*" por "*Encontré*"; "*Carece de*" por "*Posee*"; "*El personal no posee*" por "*el personal posee*".

Tras la mejora de todos estos aspectos se obtuvo la encuesta final (Anexo I) para realizar el estudio de campo, la cual fue cumplimentada por una muestra de 400 usuarios reales de la BPV que, para la muestra sacada de una población finita, es el número requerido aceptando un margen de error de un 5%, teniendo en cuenta que la amplitud de la población de estudio era superior a 100.000 personas (Arkin y Colton, 1968).

El sistema era el de encuesta autocumplimentada, por lo que se colocaron cuatro buzones, junto a impresos de encuestas y un cartel, en cuatro puntos estratégicos de la biblioteca: la entrada, el mostrador de préstamo, la hemeroteca y la zona infantil.

Además se diseñó un cartel para publicitar la encuesta y se colocó en diferentes lugares de la biblioteca. También se anunció la encuesta en la página web de la misma, durante todo el periodo de realización de la misma, que fué de dos meses.

Observamos que fue un acierto elegir un color (en concreto verde claro) y hacer que tanto las 'urnas' para depositar las encuestas, los carteles informativos,

como las mismas encuestas, fueran del mismo color. En un centro con tanto público, diversos tabloneros de anuncios, complejidad en cuanto a la distribución de los espacios, etc., identificar lo relacionado con este estudio era más fácil si había unas características de conjunto.

Por último, señalar que para analizar la pregunta abierta fue necesario identificar y definir categorías para agrupar las respuestas. Si bien eran suficientes como para poder agrupar cualquier tipo de sugerencia, aun así, se añadió una categoría “varios”; además, todas las categorías eran excluyentes, es decir una misma sugerencia no podía pertenecer a dos clases.

Una vez concluido el proceso de análisis, se extrajeron por un lado las opiniones sobre el grado de satisfacción con los servicios o infraestructuras disponibles, por otro lado se averiguó el conocimiento de los usuarios de la oferta de servicios, así como su utilización.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. RESULTADOS

3.1.1. ANÁLISIS DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

De los sujetos participantes (seis adultos y cuatro jóvenes) obtenemos los siguientes resultados, respecto a su perfil: cinco comenzaron a utilizar las bibliotecas antes de los 13 años, dos en el instituto, dos en la universidad y uno a la edad de 40 años, aproximadamente. Así pues podemos afirmar que la mayoría comenzaron a ser usuarios de biblioteca en la edad escolar.

Los servicios que más utilizan son la consulta en sala y el préstamo a domicilio. Este último lo utilizan todos, en tanto que la lectura o consulta en sala solo el 70%. Cabe destacar que la consulta en sala está más presente en el grupo joven, debido a que es la edad de estudio.

En el uso que se les da a los documentos destacan tres fines principales, relacionados de forma clara con la edad de los participantes: el estudio (los cuatro participantes del grupo joven), la investigación o el trabajo, dos de los seis adultos, y cinco lo utilizan como ocio.

Horarios	Las opiniones más destacadas fueron que el horario de apertura es insuficiente y que los fines de semana la biblioteca debería estar abierta para poder utilizarla como centro de estudio o de ocio cultural.
Fondos	La opinión sobre los fondos es que son insuficientes para cubrir las necesidades de los usuarios y que el número de ejemplares es escaso, además de estar dispuestos en las salas de forma que, en la mayoría de casos, es imposible el acceso sin molestar a los demás usuarios. El punto que más destacan es el desorden de

	éstos, es decir, los problemas de localización.
Actividades	Hay un desconocimiento importante de las actividades culturales que la biblioteca realiza.
Instalaciones	Las instalaciones no están adaptadas para las actividades que se realizan, y se carece de espacios para actividades en grupo. Además, se deberían habilitar zonas de descanso y acondicionar los jardines exteriores.
Personal bibliotecario	Debería solucionar el orden de ocupación de puestos de lectura, en especial en época de exámenes. Se insiste además en la importancia de que el personal sea amable y que tenga tendencia a ayudar al usuario, sobre todo en la localización de fondos.
Tecnologías	Carece de red eléctrica para conectar ordenadores portátiles en los puestos de lectura y poder trabajar con ellos sin batería y disfrutar de la conexión WIFI.

Tabla I. Resumen de las opiniones de los participantes en los Grupos de discusión

3.1.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

El perfil de los cuatrocientos usuarios encuestados es el siguiente: el 49% hombres y el 50% mujeres; el 85% tiene la nacionalidad española y 14% extranjera; la franja de edad que más aparece es la de 26 a 35 años, seguida muy de cerca por la de 16 a 25 y por la de 46 a 55 años. Para estos tres valores hay un 1% de datos perdidos. En cuanto a la formación, la mayor parte tiene estudios universitarios (242), estudios secundarios (77) y estudios primarios (36), módulos y F.P. (29), y los restantes sin estudios o datos perdidos.

Pregunta 1: Conocimiento de los servicios ofertados

Los resultados a la pregunta de qué servicios de los listados en la encuesta pensaban que ofrecía la Biblioteca Pública fueron los siguientes:

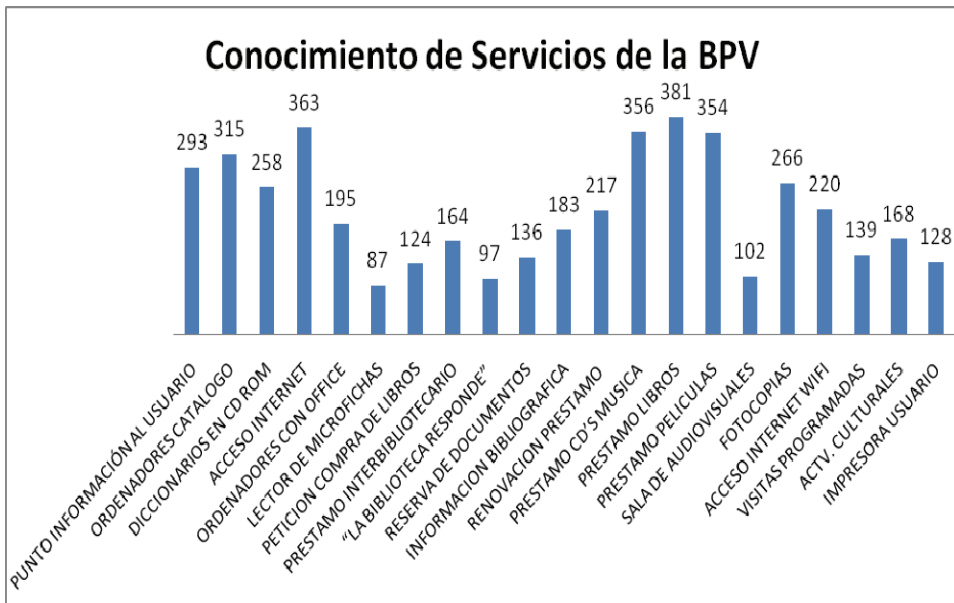


Figura 1. Conocimiento de servicios de la Biblioteca Pública de Valencia

Pregunta 2: Uso de los servicios de la biblioteca

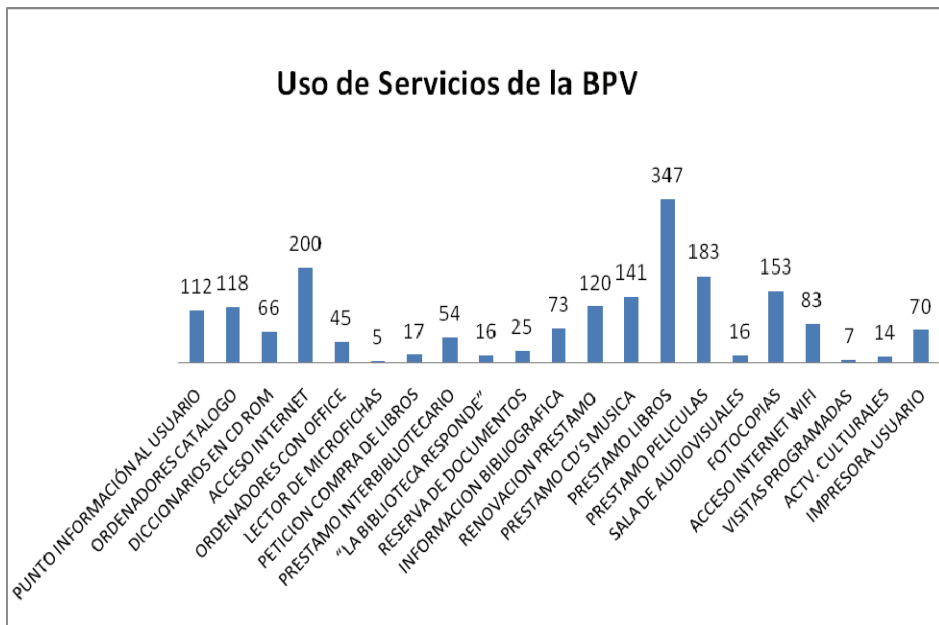


Figura 2. Uso de servicios de la Biblioteca Pública de Valencia

Es normal en este tipo de encuestas auto-cumplimentadas, que se dé un cierto porcentaje de casos (normalmente del 1% o inferior) de inconsistencias: “creen que no hay un servicio” pero “lo utilizan”. Únicamente el punto de información, la información bibliográfica y la renovación de préstamo superan el límite de 5 casos, que pueden considerarse valores residuales.

Pregunta 3.- Indica con X si estás de acuerdo ó en desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

A.-Fondos

A.1 Los fondos están ordenados de forma adecuada y encuentro siempre lo que busco

Un importante número de usuarios que han contestado la encuesta, el 69%, piensa que los fondos de la Biblioteca Pública de Valencia están ordenados, frente a un 18% que opina lo contrario.

A.2.- Los fondos son suficientes para mis necesidades de información

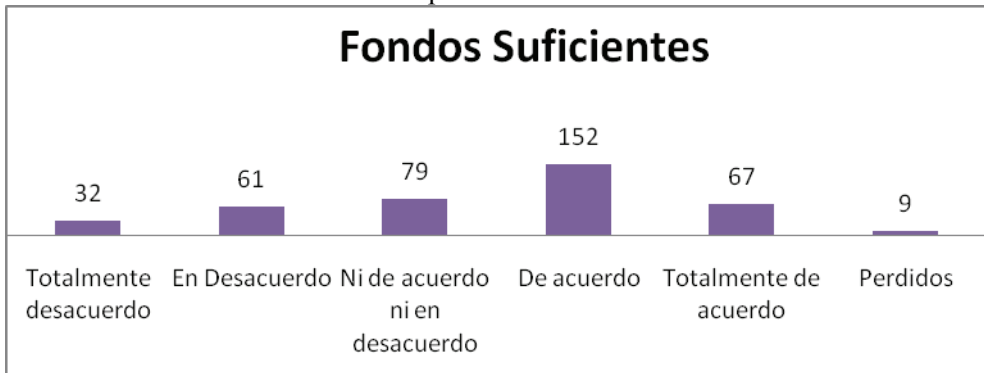


Figura 3. Fondos suficientes

B.- Situación

B.1.- Encontré la biblioteca fácilmente la primera vez que vine

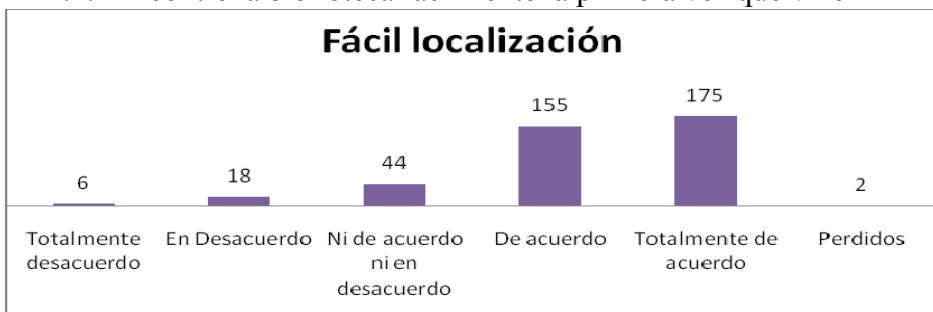


Figura 4. Fácil localización de la BVP

B.2.- La única forma de venir es caminando puesto que el transporte público no facilita el acceso

El 40% de los encuestados piensa que la Biblioteca está bien comunicada con el transporte público, mientras que el 32% no opina lo mismo, y el 26% no se pronuncia

B.3.- Me parece que la situación es buena, céntrica y accesible para todos

La mayoría de usuarios piensa que la situación de la BPV es buena, un 78% frente a un 7%, que piensa que debería cambiar de lugar.

C.- Instalaciones

C.1.- El edificio posee la infraestructura adecuada para los servicios que ofrece

Un 67% de los usuarios de la BPV que contestaron la encuesta opina que la Biblioteca posee la infraestructura adecuada para los servicios que ofrece, frente a un 14% que opina lo contrario.

C.2.- Se necesitaría una reforma para adaptarlo a minusválidos

El 64% opina que es necesario, frente a un 9% que cree que como está es suficiente para que accedamos todos. El 27% restante no se pronuncia al respecto.

C.3.- Me parece el lugar idóneo para albergar una biblioteca pública

Un 75% de los encuestados opinan que la Biblioteca Pública está en el edificio adecuado, mientras que tan sólo un 8% lo cambiaría a otro edificio.

D.- Personal

D.1 El personal me atiende amablemente

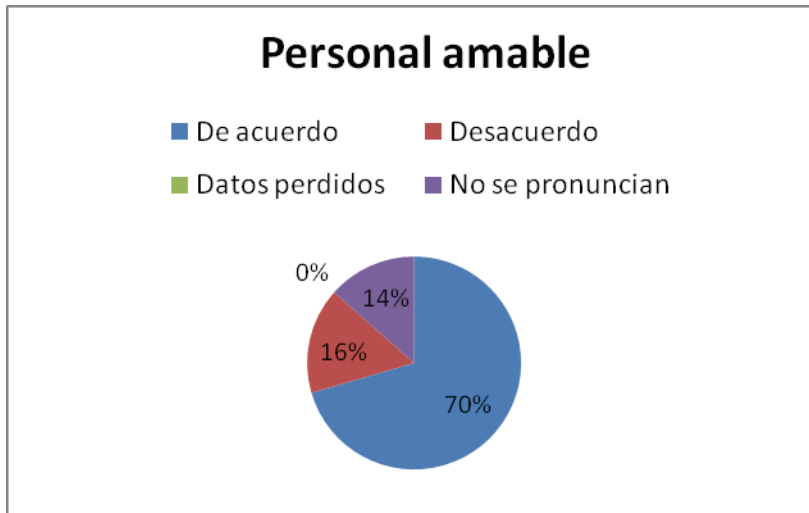


Figura 5. Personal amable en porcentaje

D.2 El personal soluciona mis necesidades de información

El 63% opina que el personal satisface las necesidades de información que se le plantean, un 20% no lo cree así y un 17% no opina en un sentido u otro.

D.3.- El personal tiene la formación necesaria para asesorarme

Más de la mitad de los usuarios que contestaron la encuesta opina que el personal tiene la formación necesaria para trabajar en ese puesto, mientras que un 20% está en desacuerdo y hay un 23% que no opinan.

E.- Tecnologías

E.1.- Posee suficientes ordenadores para todo el público

Casi la mitad de los usuarios (45%) opina que la BPV no posee los ordenadores suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios, casi a la tercera parte (29%) les parecen suficientes, en tanto que no se pronuncia un 24%. Recordemos que un importante número de usuarios encuestados no utilizan los recursos tecnológicos que les ofrece el centro, por lo que es razonable que no opinen, siendo consecuentes.

E.2.- La página Web está claramente estructurada

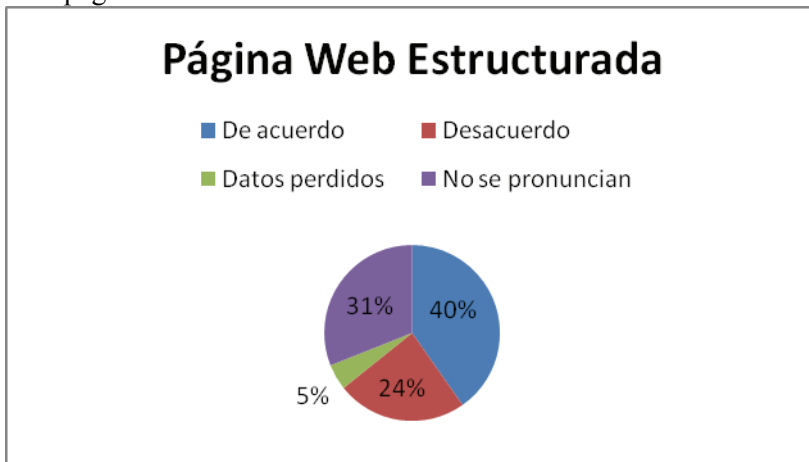


Figura 6. Pagina web Estructurada en porcentaje

E.3.- Da un servicio totalmente satisfactorio en lo que se refiere a conexión a Internet: nº de ordenadores y red WI FI

Igual que en la pregunta anterior los resultados están bastantes dispersos ya que un 31% está de acuerdo en que se ofrece un servicio satisfactorio mientras que un 31% está en desacuerdo, y otro 33% no se pronuncian.

Pregunta 4. Pregunta abierta: Mejoras a introducir en la Biblioteca

Con esta pregunta abierta se obtuvieron 378 sugerencias de mejora puesto que, aunque se les solicitaba que indicaran “una cosa” que mejoraría de la BPV, los que anotaron algo no siempre se limitaban a una respuesta. Las sugerencias que aparecen con mayor frecuencia se muestran a continuación:

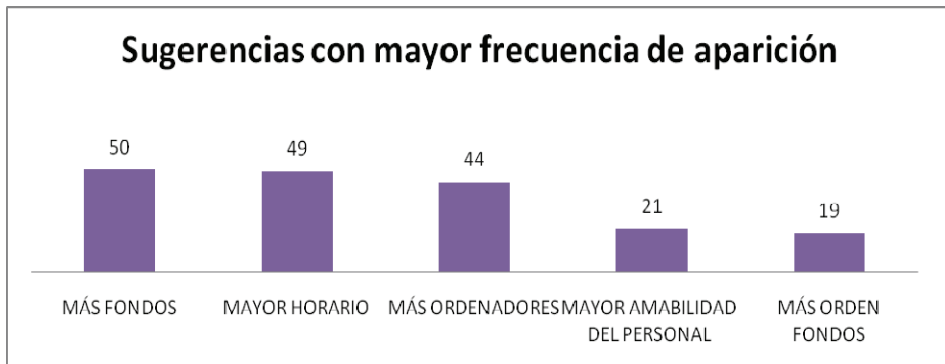


Figura 7. Sugerencias de mejora con mayor frecuencia de aparición

Tengamos presente que las sugerencias hechas en la pregunta abierta en gran medida insisten en asuntos que el encuestado ya había contestado en el cuestionario, por lo que suponen la intención de querer remarcar la importancia que se concede a este aspecto en particular. Únicamente el horario de apertura no figuraba en la encuesta, pero es evidente que es una importante demanda que tienen los usuarios de la BPV.

3.2. DISCUSIÓN

En la primera parte del estudio el resultado de los grupos de discusión nos dirige hacia una biblioteca pura, sin aspiraciones a ser una alternativa a los centros de ocio, si bien con buena disposición hacia la realización de actividades de tipo cultural, como pueden ser, entre otras, una exposición gráfica o una actividad teatral que ayuden a fomentar tanto el centro como la lectura. En la segunda parte del estudio, la encuesta, tiene un diseño específico, concretamente en las dos primeras cuestiones, las que hacen mención a los 'posibles' servicios que la Biblioteca Pública de Valencia ofrece y los que se usan, que nos permite averiguar de forma directa si la oferta de servicios es conocida y en qué medida éstos se utilizan o no.

La metodología seguida en esta investigación (grupos de discusión encadenado con encuestas) no había sido utilizado con anterioridad en nuestro ámbito de estudio, si bien hay autores que apuntan a la idoneidad de esta combinación (Krueger, 1991). Queremos destacar que la primera parte de la encuesta diseñada es novedosa (preguntas 1 y 2), frente a otras encuestas que ofrece la bibliografía. La segunda parte, que se presenta en el reverso de la misma, corresponde a un tipo de cuestiones más estudiadas.

La participación de los usuarios fue excelente. No hubo casi encuestas fallidas, algo que puede resultar sorprendente en encuestas autocumplimentadas. Además, sin ningún incentivo resulta complicado esperar que haya una colaboración

voluntaria tan buena. Se constata que ha resultado muy positivo el esfuerzo de diseñar la encuesta ajustándola a una sola hoja, puesto que se presenta como un trabajo más liviano y, por tanto, menos disuasoria para el usuario encuestado.

Se confirma que es una biblioteca bien aceptada. Esto suponía un interesante reto, puesto que un centro con importantes deficiencias es más fácil de diagnosticar y, a poco que se mejore, se puede decir que el resultado será mejor que la situación de partida. Por tanto se confirma la bondad del diseño de la encuesta, en la medida que ha permitido obtener resultados.

Se ha conseguido detectar la principal carencia que tiene la BPV, que es la insuficiente información sobre su oferta de servicios. Esto nos lleva a la siguiente reflexión: si la BPV hace el esfuerzo de ofertar y mantener una serie de servicios, pero luego no los publicita suficientemente, esto conducirá a una situación de escaso uso de los mismos. Por otro lado, no podemos estar seguros de que sean de interés para la comunidad a la que se destinan, en tanto que no se sabe si no se usan porque no se conocen o porque no se necesitan. Por tanto, es fundamental que se de la suficiente información y a partir de ahí se podrá realizar un estudio posterior que aclare permita dar respuesta.

Los medios a través de los cuáles se informa en la biblioteca son cuatro: la hoja informativa, el punto de información, la página web y, también, la señalética. Esto nos conduce a exponer las siguientes propuestas de mejora para la Biblioteca Pública de Valencia en donde la más relevante es mejorar la información de la oferta de servicios que la BPV ofrece a sus usuarios. En este sentido, pueden ser varias las líneas de actuación como ofrecer un servicio de información 'in situ' destacado y de calidad (punto de información) hasta mejorar los paneles informativos y la señalización de la biblioteca, pasando por revisar la calidad de la página web de la misma.

La señalética es claramente deficiente y obsoleta, y merecería un estudio a parte. El motivo por el que se piensa que no es la adecuada es porque la mayoría de usuarios no conoce los servicios que ofrece la biblioteca (como se puede observar en los resultados de conocimiento de servicios de la Biblioteca en el punto anterior), y ese puede ser el principal motivo de su bajo uso. La señalética se debe centrar en listar los servicios, especificar en qué lugar de la biblioteca se pueden encontrar, qué significa la signatura o como buscar. En la Figura 8 se muestran los planos de la biblioteca que están en diferentes puntos de la misma:

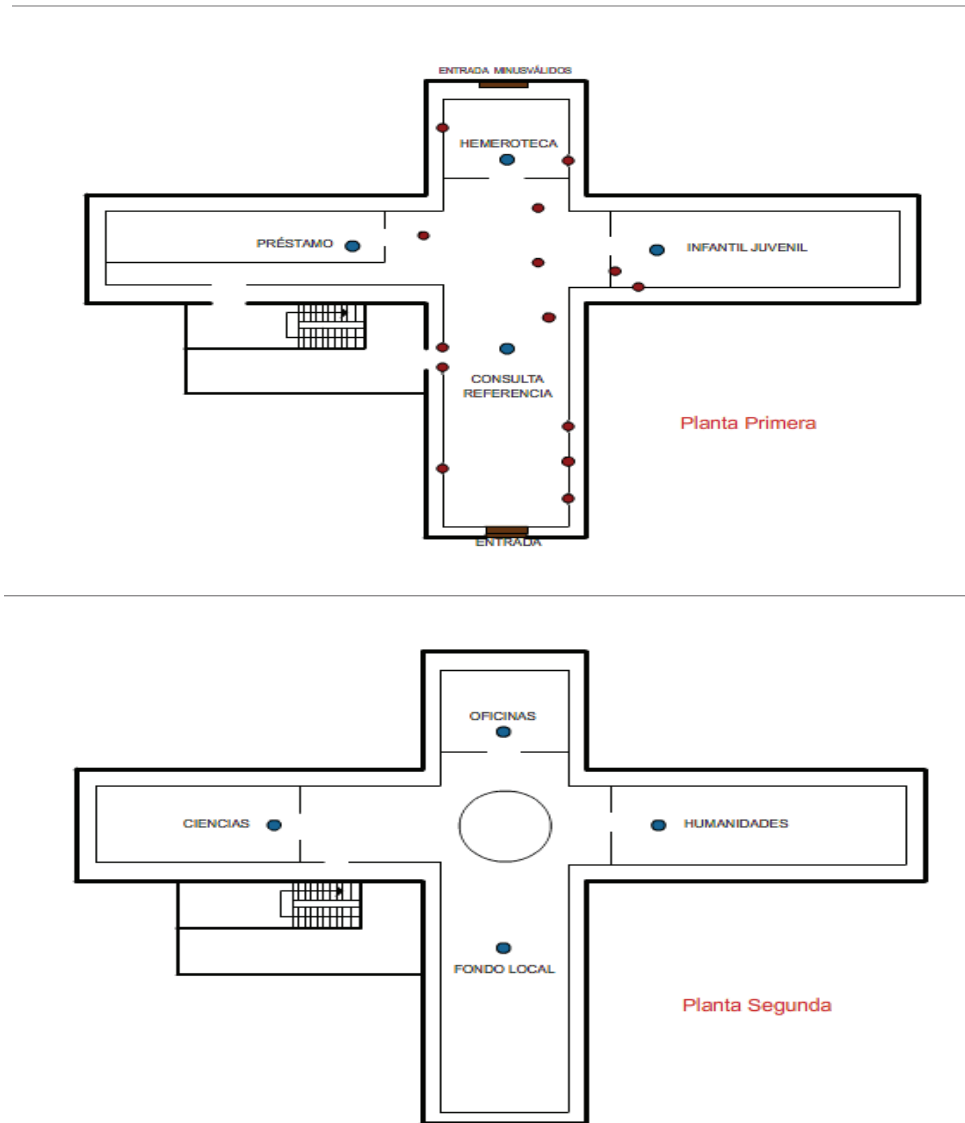


Figura 8. Planos Biblioteca: plantas primera y segunda

Como se puede apreciar no aparecen ni la mitad de los servicios que podemos encontrar en el centro, desde los aseos, la fotocopiadora o dónde pedir información. Se piensa que una buena señalética debe contener más elementos, y debe ser mucho más visible. Además se debería cuidar mucho más la imagen que se ofrece, ya que la mayoría de carteles son bastante antiguos, de colores poco llamativos y estropeados. Por ejemplo, un aspecto de la biblioteca que se debería

señalizar mucho mejor es el puesto o punto de información (Figura 9), que ni tan siquiera está en la zona de entrada de la biblioteca y tan sólo dice conocerlo el 45% de los usuarios. Un indicador mucho más grande con la palabra “Información” sería de gran ayuda, además debería haber siempre una persona que estuviese al tanto de toda la información general de la biblioteca.



Figura 9. Punto de información de la BPV

Otro aspecto que se debería potenciar es la página web de la Biblioteca Pública de Valencia haciendo uso y animando a que los usuarios de la biblioteca usen herramientas de la llamada web 2.0 como la incorporación de videos a youtube, creando un perfil en facebook, manteniendo blogs, o facilitando la subida de fotografías Flickr, entre otros.

Por último, se podría hacer uso del teléfono móvil para publicitar nuevos servicios, novedades, avisar de retrasos en las devoluciones o de documentos ya disponibles, para los que se estaba en lista de espera. La Generalitat Valenciana, con el Prop, ya realiza servicios masivos a móviles, y en la actualidad hay empresas que por menos de un céntimo permiten enviar mensajes.

Otras importantes deficiencias detectadas tienen que ver con los fondos, el horario, los ordenadores y el personal. Los fondos de la BPV parecen escasos según lo expresado por los encuestados y corroborado por la estadística como podemos comprobar en la siguiente tabla:

CIUDADES	GASTOS BIBLIOGRÁFICOS *	POBLACIÓN **
Madrid	110.950,00	6.061.680
Valencia	63.122,51	2.480.480
Sevilla	80.000,00	1.838.801
Alicante	88.027,17	1.821.466
Málaga	68.058,00	1.514.082

Tabla 2. Comparativa: compra fondos / población. Fuente: * Uriarte et al. (2007); ** Datos provinciales, fuente Instituto Nacional de Estadística (INE), 2007.

En la tabla anterior aparecen cinco de las provincias españolas con mayor población y el dinero que destinaron, en 2005, a gastos bibliográficos. Como se puede apreciar, provincias con menor población, destinaron mucho más dinero que Valencia. Además, cada vez hay más personas inmigrantes en la ciudad de Valencia de 97.708 en 2005 se ha pasado a 114.260 en 2007 (si bien presumiblemente un cierto número será de habla hispana), de un total de 807.200 habitantes (datos del INE), y para ellos se debe disponer de material al igual que para el resto de la población, por ello se cree que debe aumentar el número de adquisiciones en otros idiomas. Los últimos datos obtenidos nos dan la siguiente relación, en literatura: valenciano (916), español (9.150) y otras lenguas (205). Como se ve el fondo en otros idiomas es mínimo. Además, los libros en otros idiomas no sólo benefician al personal extranjero, hay que ser conscientes de la necesidad de aprender idiomas y qué mejor que disponer de material en lengua original así como manuales o gramáticas.

El horario de la Biblioteca Pública es insuficiente para los usuarios. Actualmente abre de 9 a 20'30h. de lunes a viernes, excepto en agosto, que tan sólo abre de 9'00 a 14'00h. Si atendemos a la realidad, la función de la BPV es servir a la totalidad de ciudadanos, por lo que se entiende que el horario debería ser por lo menos de 8'00 h. a 21'00 h. entre semana y abrir los fines de semana. Un centro cultural, como una biblioteca, debe abrir los días que las personas que están en activo tienen tiempo libre para acudir, sin llevar a cabo esta ampliación de horario se está dificultando la lectura en la biblioteca como actividad de ocio y tiempo libre. No sólo acudiría gente a estudiar o leer la prensa, si no que las actividades culturales tendrían mucha mayor aceptación. Entre semana se limita el horario a personas que hagan jornada intensiva o no trabajen. Otro aspecto relacionado con el horario es la apertura de un horario especial en periodos de

exámenes, no sólo los fines de semana, se puede abrir hasta media noche, por ejemplo, puesto que quizá así se eviten las aglomeraciones causadas por la gran afluencia de estudiantes en época de selectividad o en junio, septiembre y enero (exámenes universitarios).

En relación al número de ordenadores veamos la siguiente tabla a partir de datos de Uriarte et al. (2007):

CIUDADES	TOTAL PC'S USO PÚBLICO	OPAC	INTERNET	OFIMÁTICA
Madrid	50	9	34	5
Valencia	42	16	12	14
Sevilla	33	16	10	-
Alicante	27	13	10	0
Málaga	19	5	12	2

Tabla 3. Comparativa: ordenadores

Si Valencia tiene más población que Sevilla, Alicante y Málaga no parece que Valencia sobresalga en este indicador. En nuestros resultados la mitad de los usuarios opinan que la BPV no posee los ordenadores suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios, además en la pregunta abierta, ha sido la tercera sugerencia más repetida por los usuarios.

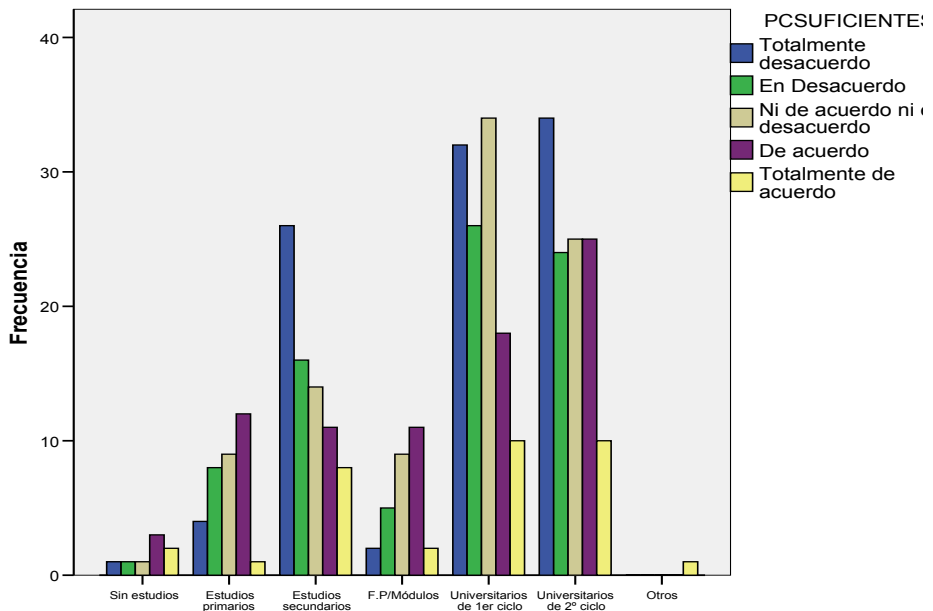


Figura 10. Opinión sobre la dotación en ordenadores

Las cifras indican que sólo un 10,25% de los usuarios que han contestado la encuesta, utiliza los ordenadores disponibles en la Biblioteca Pública para realizar trabajos con procesador de textos, mientras que, un 48,75% utiliza Internet en los puestos que la biblioteca facilita. Esto nos hace plantearnos si es buena la distribución de ordenadores del centro, ya que 14 ordenadores son destinados al uso de ofimática, mientras que sólo 12 al uso de Internet. Con esto no se quiere llegar a la conclusión de que se deben eliminar los dedicados al procesar textos, sino que se debe, por una parte ampliar el número de ordenadores de la Biblioteca, así como publicitar el servicio de ordenadores para preparación y redacción de textos. Por otra parte, un 19,75% de usuarios de la biblioteca utiliza el acceso WIFI, pero pensamos que este número podría aumentar considerablemente si la biblioteca realizase una serie de pequeñas inversiones. Por una parte se debería aumentar el número de enchufes para conectar el ordenador a la red eléctrica, recordemos que las baterías de los ordenadores portátiles se descargan con bastante facilidad y el acceso a un enchufe podría ser muy agradecido por los usuarios. Además, igual que se prestan libros presentando el carnet, se podrían facilitar tarjetas de red a aquellos usuarios que las solicitasen. Actualmente todos los ordenadores, portátiles o no, se venden con tarjeta de red, pero muchas personas no la poseen, sería pues interesante facilitar la tarjeta y el CD de instalación, sin sacarlo del recinto.

Un aspecto más innovador puede ser ofrecer ordenadores portátiles, quizá en el caso único de que los ordenadores estuviesen todos ocupados, o algunos estropeados. Este servicio se viene ofreciendo ya en muchas bibliotecas universitarias.

En cuanto al personal, encontramos que el 70% de los usuarios piensa que el personal de la BPV atiende amablemente al usuario, que el 63% opina que el personal satisface las necesidades de información que se les plantean, y un 57% opina que tienen la formación necesaria para asesorarles. No es el mejor de los resultados, en la medida que entre un 30 y un 40% no está de acuerdo o prefiere no pronunciarse. Además encontramos en la pregunta abierta que la amabilidad del personal es la cuarta sugerencia más frecuente.

CIUDADES	PERSONAL TOTAL	BIBLIOTECARIOS	AUX. BIBLIOTECA	PERSONAL ESPECIALIZADO	INFORMÁTICOS	OTRO PERSONAL	INCREMENTO PERSONAL 2004-2005
Madrid	41	7	0	0	0	3 4	+4
Valencia	39	6	3	1	1	2	-2

						8	
Sevilla	43	18	1 5	4	0	6	0
Alicante	25	4	1 5	0	0	6	0
Málaga	29	11	9	3	1	5	2

Tabla 4. Comparativa: personal. Fuente: Uriarte et al. (2007)

Otro aspecto que llama la atención es el que se puede observar en la tabla anterior, y es que Valencia es la única de las cinco ciudades que bajó su número de personal en 2005, descenso que se mantuvo y no se corrigió ni en 2006 ni en 2007, y que presenta, junto con la Biblioteca Pública del Estado de Madrid, un número muy bajo de auxiliares de Biblioteca.

4 CONCLUSIONES

En el estudio de servicios realizado en la Biblioteca Pública de Valencia se observa que la biblioteca cumple, en general, con las expectativas de los ciudadanos, si bien hay aspectos mejorables. El horario debería ser ampliado; es necesario informar mejor de las actividades y servicios que presta la Biblioteca, a través de la modernización de su página Web o las nuevas formas de comunicación (móvil o redes sociales), y habría que rehacer la señalética del centro. Del mismo modo, es necesario señalar que desde que se inició el trabajo de campo de esta investigación, se ha producido un diálogo fluido con la dirección de la biblioteca y se han puesto a disposición de la misma los resultados obtenidos conforme se iban realizando los análisis, lo que ha propiciado que la BPV haya rediseñado su página web, también han realizado la introducción de algunas mejoras en la redacción de su hoja informativa y, además, la señalética ha sido estudiada en profundidad en un reciente Proyecto Final de Carrera (Barberá, 2009) dirigido por Cortés Villalba desde la Universidad Politécnica de Valencia, que permitirá en un futuro próximo la mejora de la misma.

Por otro lado, se confirma el sistema encadenado de “Grupos de discusión – Encuesta” como un sistema reforzado, que optimiza el diseño del cuestionario. Finalmente, consideramos que la aportación que se hace en el diseño de la encuesta, en lo referido al método de detección de conocimiento y uso de la oferta de servicios de la biblioteca por parte de los usuarios ha resultado fiable y entendemos que puede ser utilizado en otros estudios similares.

5 AGRADECIMIENTOS

Agradecemos el apoyo recibido por parte de la dirección de la biblioteca para la realización de este estudio. Así mismo también agradecemos al

personal de la misma la colaboración prestada en la difusión de la encuesta entre los usuarios.

6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABAD GARCÍA, M.F. Evaluación de la calidad de los sistemas de información. Madrid: Síntesis, 2007.
- AITECO (1999) *Costes de la mala Calidad* [en línea], 1999. Disponible en <<http://www.aiteco.com/ctcostes.htm>> [Consulta: 6 abril 2009].
- AMAT, M; ORTELLS, M.; RAMPÚN, A.; LATORRE, I. “Estudio de rentabilidad de la Biblioteca Pública Provincial de Valencia”. *El Profesional de la Información*, 2006, 15/5: 342-351.
- MARCHESI, A., y MIRET, I. *Las bibliotecas escolares en España. Análisis y recomendaciones*. FGSR-IDEA [en línea], 2005. Disponible en <http://www.fundaciongsr.es/wfuns/activos/texto/wfuns_informacion_0220-x3mT0LIqYnEo4MvD.pdf> [Consultado: 7 julio 2007].
- ANGLADA I FERRER, L.M. L’Elaboració d’una guia per l’avaluació dels serveis bibliotecaris de les universitats de Catalunya. EN Jornades Catalanes de Documentació, VII. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999, p. 31-37.
- APARICIO CASALS, R. ET AL. Cómo ven los usuarios de la “Universitat Rovira i Virgili” la Biblioteca: elaboración y análisis de una encuesta de opinión. EN FESABID’98, VI Jornadas Españolas de Documentación, Valencia, 1998, p. 119-126.
- ARBÓS, R.; FELIU, T. “L’ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques en municipis de més de 30.000 habitants”. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2005, 14 juny: 1-15.
- ARKIN, H.; COLTON, R.R. *Tables for statisticians*. New York: Barnes & Noble, 1968.
- ASES (Asociación Aragonesa de Sociedades Laborales); AENOR. *Revisión de las normas UNE-EN ISO de sistemas de gestión de la calidad para el año 2000* [en línea]. Disponible en <<http://www.asesaragon.org/normativa/UNEISO9000.htm>> [Consulta: 6 abril 2009].
- BARBERÁ MONTESINOS, C. *Estudio del estado de la señalética en la Biblioteca Pública de Valencia y propuesta de una nueva metodología de estudio de servicios (PFC)*. Licenciatura en Documentación, Universidad Politécnica de Valencia, 2009.
- BELDA GONZÁLEZ, C.; MERCADER BLANCO, M.J. “Evaluación de las bibliotecas municipales de Cartagena: primer paso hacia la calidad”. *Boletín ANABAD*, 2004, 54/1-2: 551-557.

- BERGER, C.; GUILLARD, S. *Descripción gráfica de los procesos*. Madrid: AENOR, 2001.
- Biblioblog: Bitácora informativa sobre bibliotecas [en línea]. Dponible en <<http://www.fundaciongsr.es/biblioblog>> [Consulta: 07 julio 2007].
- Boletín informativo de la subdirección general de coordinación bibliotecaria [en línea]. Disponible en <<http://www.correobibliotecario.com>> [Consulta: abril 2009].
- BORREGO HUERTA, A. *Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta*. EN FESABID'98, VI Jornadas Españolas de Documentación, Valencia, 1998, p. 183-191.
- CALIDAD Y DIRECCIÓN *Método para mejorar la calidad de la educación basado en el modelo de la E.F.Q.M.* Madrid: Club Gestión de Calidad, 1999.
- CALONGE, J.R. *Premio europeo de la calidad para pymes EFQM: Gasnalsa (editado por GAS NATURAL DE ALAVA (GASNALSA))*. Madrid: Club Gestión Calidad, 1997.
- Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona [en línea], 2005. Dponible en <<http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/BPTarragona/Documents/Arxiu/enquesta.pdf>> [Consulta: marzo 2010].
- Estadísticas 2005. Bibliotecas públicas del estado [en línea]. Dponible en <<http://www.mcu.es/publicaciones/docs/biblioestadistico2005.pdf>> [Consulta: junio-septiembre 2007].
- FELIU, T.; PERMANYER, J. *Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques*. BiD: biblioteconomía i documentació, 2002, 9 desembre: 1-11.
- FENOLL CLARABUCH, C.; LLUECA FONOLLOSA, C. *Cinquanta idees per sorprendre des de la biblioteca pública*. BiD: textos universitaris de biblioteconomía i documentació, 2006, 17 [en línea]. Disponible en <http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=17fenoll.htm> [Consulta: 15 julio 2007]
- GALLEGO GÁMEZ, A. *Encuesta de conocimiento y aceptación de la biblioteca escolar*. EN Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, VIII. Huelva: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 379-385, 1994.
- GESTIDO DEL OLMO, R. (1991) *Nivel de satisfacción de los usuarios en una biblioteca universitaria: resultado de una encuesta*. *Boletín de la Asociación Andaluza Bibliotecarios*, 1991, 23: 29-37.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A. *Conocimiento, uso, valoración de los servicios y expectativas de los estudiantes universitarios de Murcia respecto de la biblioteca universitaria*. EN Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, IX. Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996, p. 185-206.
- GUADALAJARA OLMEDA, N.; OSCÁ LLUCH, J. *Estudio comparativo de los recursos y servicios en las bibliotecas universitarias y de investigación de la*

- ciudad de Valencia. *Revista General de Información y Documentación*, 1999, 9/2: 173-195.
- HERRERA, E.; LÓPEZ-GIJÓN, J.; ALONSO, S.; VÍLCHEZ, J.; HERRANZ, F.; FERNÁNDEZ, A. Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias. EN FESABID 2007, 10as Jornadas Españolas de Documentación, Santiago de Compostela, 2007, p. 317-325.
- JÁTIVA MIRALLES, M.V.; GALLO LEÓN, J.P. LibQUAL+: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. *Boletín de ANABAD*, 2006, 56/1: 53-74.
- KRUEGER, R.A *El grupo de discusión: guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Pirámide, 1991.
- LAPORTE ROSELLÓ, A. Las encuestas a los usuarios de las bibliotecas públicas de Cataluña: comentarios metodológicos. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2009, 23, desembre :1-5.
- LEÓN LEFCOVICH, M. Importancia de satisfacer al cliente [en línea]. Disponible en <http://www.wikilearning.com/importancia_de_satisfacer_al_cliente-wkccp-14848-2.htm 2006> [Consulta: 16 julio 2007]
- LÓPEZ FERNÁNDEZ, J.A. La biblioteca escolar en la Región de Murcia. *Boletín de ANABAD*, 1997, 2 : 59-88.
- LÓPEZ GIJÓN, J. Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública. EN Jornadas sobre Bibliotecas Públicas VII, 1995, San Sebastián, p. 78-105.
- LORENTE LAFUENTE, T.; SERRANO VICENTE, R. Estudio de usuarios aplicado a la biblioteca de ciencias de la Universidad de Navarra. EN JADOC'99, II Jornadas Andaluzas de Documentación, Granada: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1999, p. 159-171.
- MEMBRADO MARTÍNEZ, J. *La calidad total: el modelo E.F.Q.M. de excelencia*. Economía3 108, 2001, (supl. monográfico).
- MONTALVÁN, M.; MÁS, M.D. Per què ens obstinem en no oferir allò que realment necessita l'usuari? EN Jornades Catalanes de Documentació, V, Barcelona: Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, SOCADI, 1995, p. 311-321.
- MORENO MARTÍNEZ, J.J. ET AL. Encuestas de uso y valoración de la biblioteca universitaria de Almería. EN Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, XII. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, p. 385-397.
- ONCIN DE FRUTOS, M. Encuestas: metodología para su utilización [en línea]. Disponible en <http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_283.htm> [Consulta: 4 septiembre 2007].
- ORIHUELA MILLARES, M.D.; SÁNCHEZ SUÁREZ, J.A. La Biblioteca General de la universidad de Las Palmas de Gran Canaria: la satisfacción de sus usuarios. EN JADOC'99, II Jornadas Andaluzas de Documentación, Granada: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1999, p. 173-188.

- PÉREZ CASTILLO, J.G.; VALDÉS CAO, M. (eds). *Diseño de encuestas para evaluar la satisfacción del cliente: seminario*. Madrid: ASOCIACION ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AECC), 1995.
- PINTO, M.; BALAGUÉ, N.; ANGLADA, L. (2007) Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista Española de Documentación Científica*, 2007. 30/3: 364-383.
- RODRÍGUEZ LUNA, M. Metodología evaluativa del servicio de préstamo infantil Jorge Juan de Novelda (Alicante). EN Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, XII. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, p. 433-451.
- RODRÍGUEZ SORROCHE, C. Análisis de la situación actual de las bibliotecas públicas en Andalucía. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2007, 88-89: 11-33.
- SENILLE, A. La calidad en el servicio. Ictnet. Informes Gestión empresarial y Calidad: documento internet [en línea], 1998. Disponible en <<http://www.ictnet.es/esp/serpro/informes/gestcal/33.htm>> [Consultado: 4 septiembre 2007] situación de las bibliotecas públicas en España [en línea]. Disponible en <<http://www.interregeet.info/weblogs/biblioblog/archives/000548.html>> [Consulta: 8 julio 2007].
- TALADRIZ, M. Calidad: una experiencia en la biblioteca universitaria. EN Jornadas sobre Bibliotecas Públicas VII, 1995, San Sebastián, p. 30-42.
- URIARTE PÉREZ, L.; CUADRADO CORDERO, A.; BILBAO EZQUERRO, C. *Bibliotecas Públicas del Estado: estudio estadístico 2005*. Madrid: Dirección General de Archivos y Bibliotecas, Ministerio de Cultura, 2007.
- VALLS, A.; CASADO, LL. El canvi vers la qualitat de servei. *Item: Revista de Biblioteconomia i Documentació*, 1992, 11: 138-155.

ANEXO 1UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIAGENERALITAT
VALENCIANAbiblioteca
pública**ENCUESTA ANÁLISIS SERVICIOS BIBLIOTECA PÚBLICA DE VALENCIA**Género Hombre MujerNacionalidad Español/a Extranjero/aEdad
 menos 16 años 16 a 25 años 26 a 35 años 36 a 45 años
 46 a 55 años 56 a 65 años 66 a 75 años más de 76 años
Formación
 Sin estudios F.P/Módulos...
 Estudios primarios Estudios Universitarios de 1er ciclo
 Estudios secundarios Estudios Universitarios de 2º ciclo
 Otros. Especificar:.....

1.-¿Cuales de los siguientes servicios **crees** que ofrece la Biblioteca Pública de Valencia?
 (Marca con una x tantas opciones como te parezcan correctas)

- Punto de información al usuario
- Ordenadores con acceso catálogo en diversas partes del edificio
- Diccionarios, enciclopedias en CD ROM
- Acceso Internet
- Ordenadores para uso personal con Word, Excel, Power Point,...
- Lector de microfichas
- Petición de compra de libros, cd's
- Préstamo interbibliotecario
- Servicio en línea "La Biblioteca Responde"
- Reserva de documentos desde la biblioteca
- Información bibliográfica
- Renovación del préstamo desde la biblioteca y por Internet
- Préstamo de CD's de música
- Préstamo de libros
- Préstamo de películas
- Sala para audiovisuales
- Realización de fotocopias
- Acceso Internet WI FI (sin cables)
- Visitas programadas
- Actividades culturales en salas de la biblioteca
- Impresora a disposición del usuario

2.-¿Qué servicios **utilizas** habitualmente? (Marca con una x tantas opciones como te parezcan correctas)

- Punto de información al usuario
- Ordenadores con acceso catálogo en diversas partes del edificio
- Diccionarios, enciclopedias en CD ROM
- Acceso Internet
- Ordenadores para uso personal con Word, Excel, Power Point,...
- Lector de microfichas
- Petición de compra de libros, cd's
- Préstamo interbibliotecario
- Servicio en línea "La Biblioteca Responde"
- Reserva de documentos desde la biblioteca
- Información bibliográfica
- Renovación del préstamo desde la biblioteca y por Internet
- Préstamo de CD's de música
- Préstamo de libros
- Préstamo de películas
- Sala para audiovisuales
- Realización de fotocopias
- Acceso Internet WI FI (sin cables)
- Visitas programadas
- Actividades culturales en salas de la biblioteca
- Impresora a disposición del usuario

3.- Indica con X si estás de acuerdo ó en desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

a.- Fondos

Los fondos están ordenados de forma adecuada y encuentro siempre lo que busco Los fondos son suficientes para mis necesidades de información

b.- Situación

Encontré la biblioteca fácilmente la primera vez que vine La única forma de venir es caminando puesto que el transporte público no facilita el acceso Me parece que la situación es buena, céntrica y accesible para todos

c.- Instalaciones

El edificio posee la infraestructura adecuada para los servicios que ofrece Se necesitaría una reforma para adaptarlo a minusválidos Me parece el lugar idóneo

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	-----------------------------	---------------	--------------------------

para albergar una biblioteca pública

d.- Personal

El personal me atiende amablemente

El personal soluciona mis necesidades de información

El personal tiene la formación necesaria para asesorarme

e.- Nuevas Tecnologías

Posee suficientes ordenadores para todo el público.

La página Web está claramente estructurada

Da un servicio totalmente satisfactorio en lo

que se refiere a conexión a Internet: nº de

ordenadores y red WI FI

4.- Indica una cosa que creas que mejoraría la Biblioteca Pública de Valencia

.....
.....

GRACIAS POR COLABORAR