

**Servicios bibliotecarios para el siglo XXI**  
Ciudadanos, usuarios y expertos opinan sobre los servicios de  
biblioteca pública en la CAPV

**Estudio a los usuarios y no usuarios de  
los servicios de bibliotecas de la CAPV**

**Cuestionario**



Departamento de Educación,  
Política Lingüística y Cultura

2013

## ENCUESTA A PERSONAS USUARIAS Y NO USARIAS DE BIBLIOTECAS EN LA CAPV

### BIBLIOTECAS

Entrevista nº

Encuestador nº

#### BLOQUE I.- VARIABLES DE CLASIFICACIÓN

Entrevistador/a: Adaptar Euskera o Castellano en función de las preferencias de las personas entrevistadas.

Presentación: Buenos días/tardes, por encargo del Departamento de Cultura del Gobierno Vasco, la empresa IKERTALDE está realizando un estudio sobre el uso de las bibliotecas en Euskadi ¿Sería tan amable de responderme unas breves preguntas al respecto?. Gracias

1.1. ¿Preferiría Ud. realizar esta entrevista en ...?

1  Euskera                      2  Castellano

1.2. Genero

1  Mujer                                      2  Hombre

1.3. Dimensión del Municipio

1  Capitales                                      2  Mayor de 20.000 hab y no capital  
3  Entre 3.000 hab y 20.000 hab                      4  Menos de 3.000 hab

1.4. Edad (años) |\_\_|\_\_|

1.5. Nivel de estudios terminados

1  Sin estudios                                      2  Primaria                                      3  Secundaria                                      4  Superiores

1.6. Situación laboral

1  Trabajando                                      2  En desempleo                                      3  Jubilado o pensionista  
4  Estudiante                                      5  Labores del hogar                                      6  Otra (especificar) \_\_\_\_\_

#### BLOQUE II.- PREGUNTAS COMUNES A USUARIOS Y NO USUARIOS DE BIBLIOTECAS

2.1 ¿Es socio o tiene carné de alguna Biblioteca?

1  Si                      2  No

2.2. ¿Cuál fue la última vez que acudió a una biblioteca/mediateca?

1  Último mes                      2  Último trimestre                      3  Entre 3 meses y un año                      4  Más de un año  
5  No suelo acudir                      6  Ns/Nc

**(Encuestador: Persona No Encuestable, agradecer la atención y concluir la entrevista)**

2.3. ¿Suele acceder mediante internet a realizar consultas en bibliotecas/mediatecas?

1  No                      2  Si . ->2.3.1. Indicar con qué frecuencia                      1  Varias veces por semana  
2  Varias veces al mes  
3  Con menor frecuencia  
4  NS/NC

2.4. Indique cuándo fue la última vez que leyó un libro.....

2.4.1. Vinculados a la profesión o los estudios

1  En el último mes                      2  Hace más de un mes y menos de tres                      3  Hace más de tres meses y menos de un año  
4  Hace más de un año.                      5  Nunca o casi nunca                      6  Ns/Nc

2.4.2 Vinculados al ocio o el entretenimiento

1  En el último mes  
2  Hace más de un mes y menos de tres  
3  Hace más de tres meses y  
menos de un año  
4  Hace más de un año.  
5  Nunca o casi nunca  
6  Ns/Nc

**2.5.- Para usted personalmente, ¿qué importancia tienen los siguientes servicios o actividades culturales y formativas?**

	Nada Importante										Muy Importante	Ns/Nc
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Acudir a las bibliotecas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Visitar museos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Visitar salas de exposiciones o galerías de arte	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ir a cines	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Asistir a conciertos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ir a teatros	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Practicar o asistir a actividades de bertsolarismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Formación musical	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Formación digital	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Formación en Idiomas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**BLOQUE II.- PREGUNTAS ESPECÍFICAS APERSONAS NO USUARIAS DE BIBLIOTECAS**

(P.2.2 = 4 o 5)

**3.1. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones, en su caso, le describe mejor?**

- 1  Soy un usuario muy ocasional de la biblioteca (he acudido hace más de un año)  
2  Antes solía ser un usuario de la biblioteca pero actualmente no  
3  Nunca he sido usuario de una biblioteca  
4  Ns/Nc

**3.2. ¿Hasta qué punto se siente informado de lo que puede hacer en la biblioteca de su localidad?**

- 1  Muy informado  
2  Bastante informado  
3  No muy bien informado  
4  No tengo información sobre ello  
5  Ns/Nc

**3.3. ¿Por qué no ha acudido a las bibliotecas? (Elegir un máximo de tres respuestas)**

- 1  No conoce ninguna, no sabe donde está  
2  No tiene tiempo  
3  No hay bibliotecas donde vive o cerca de su domicilio  
4  Consigue los libros (prensa, DVD, discos...) por otros medios como Internet  
5  No le gusta el ambiente, las instalaciones...  
6  El horario no le conviene, le viene mal  
7  No ofrecen nada que le interese o necesite  
8  No tienen una buena oferta tecnológica (conexiones lentas, ordenadores anticuados...)  
9  No tiene costumbre de ir a una biblioteca  
10  Motivos de salud, está enfermo  
11  Prefiere leer/estudiar en casa  
12  Internet hace innecesario acudir a una biblioteca  
13  Otra (especificar) \_\_\_\_\_  
14  Ns/Nc

**3.4. Voy a leerle una serie de sugerencias que han hecho distintas personas sobre cómo podrían mejorar las bibliotecas. ¿Qué tres opciones le animarían a hacer un cierto uso de las bibliotecas de su localidad?:**

	Ninguna importancia					Imprescindible					Ns/Nc	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de un servicio de cafetería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Programar actividades para niños y familias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de más horas de apertura (por ejemplo, en las tardes y los fines de semana)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de una buena oferta de libros de actualidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de una mayor oferta de música y cine (CDs, DVDs...) de calidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Que se presten lectores de ebooks y otros dispositivos móviles	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de una mejor dotación tecnológica (por ejemplo, mejor acceso a computadoras e Internet)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Mejorar los servicios de información local (historia local, genealogías...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Poder participar en eventos y actividades sociales (por ejemplo, presentaciones o firmas de libros, clubes sociales)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de una mejor oferta de los servicios de la biblioteca en espacios públicos o comerciales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ampliar el acceso de servicios a través de internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Participar en formación en el uso de tecnologías y servicios de internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ninguna, no me interesa acceder a una biblioteca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**3.5. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con estas afirmaciones:**

	Total desacuerdo					Total acuerdo					Ns/Nc	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Las bibliotecas son para niños y jóvenes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Las bibliotecas son para estudiantes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Las bibliotecas son para la gente culta, eruditos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Las bibliotecas son para personas con pocos recursos económicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Las bibliotecas son para todas las personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Hoy las bibliotecas son innecesarias, está todo en Internet.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**BLOQUE III.- PREGUNTAS ESPECÍFICAS A PERSONAS USUARIAS DE BIBLIOTECAS**  
(P.2.2 = 1,2 o 3)

**4.1. ) ¿A qué tipo de bibliotecas suele acudir? (respuesta múltiple)**

1  Pública    2  Universitaria    3  Escolar    4  Especializada    5  Otra (especificar)\_\_\_\_\_ 6  
 NS/NC

**4.2. Valore de 0 a 10 la importancia que tienen para usted los siguientes motivos para visitar las bibliotecas**

	Nada Importante					Muy Importante					Ns/Nc	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Por estudios o formación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Motivos de ocio, tiempo libre	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Informarse de algo/buscar información en general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Por motivos de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Para acompañar o estar con alguien (un niño, familiar, amigos...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Otros motivos _____	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**4.3. Cuando visita la biblioteca, ¿qué hace o qué servicios utiliza? Puntúe el nivel o frecuencia de uso de 0 (nunca) a 10 (siempre)**

	Nunca										Siempre	Ns/Nc
Préstamo de libros	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Préstamo de materiales multimedia (CDs, DVDs, audiolibros...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Leer periódicos o revistas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Buscar información, averiguar algo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Consultar la colección local	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Uso de ordenadores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Navegar por internet en los ordenadores de la biblioteca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Navegar por internet en un dispositivo propio (por wifi)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ver películas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Escuchar música	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Estudiar con materiales propios (sala de estudio)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Estudiar con materiales propios y de la BP	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Participar en el algún curso o actividad formativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Compartir sus aficiones con gente: clubes de lectura, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Asistir a alguna actividad de fomento de la lectura (cuentacuentos, encuentros con autor...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Asistir a alguna actividad cultural o social (exposiciones, charlas...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Acompañar a otras personas (niños, discapacitados...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Reproducción de documentos (imprimir, escanear, fotocopiar...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Otros especificar) _____	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**4.4. ¿Ha asistido en el último año a alguna de las actividades que ofertan las bibliotecas?**

- 1  Encuentros con autores
- 2  Cuentacuentos
- 3  Exposiciones
- 4  Presentaciones, coloquios, conferencias
- 5  Clubes de lectura
- 6  Proyecciones, audiciones
- 7  Representaciones escénicas
- 8  Representaciones musicales
- 9  Cursos, seminarios, talleres
- 10  No he asistido a ninguna actividad
- 11  Otros (especificar) \_\_\_\_\_

**(ENCUESTADOR: LA P 4.5 SOLO PARA QUIENES HAYAN RESPONDIDO AFIRMATIVAMENTE A LA PREGUNTA 2.3.), EN CASO CONTRARIO PASAR A LA 4.6.**

**4.5. ¿Qué servicios utiliza de los ofrecidos en internet por las bibliotecas?**

- 1  Gestiones en línea (renovación de préstamos, reservas,...)
- 2  Consulta del catálogo
- 3  Consulta de la Biblioteca Digital Vasca (Liburuklik)
- 4  Descarga de contenidos (audiolibros, imágenes, libros electrónicos...)
- 5  Consulta de enciclopedias digitales, bases de datos...
- 6  Consulta de información local elaborada por la biblioteca
- 7  Servicio 'Pregunte, las bibliotecas responden'
- 8  Herramientas de comunicación con la biblioteca (correo-e, facebook, twitter...)
- 9  Servicios de alerta: novedades, recomendados...
- 10  Información sobre la biblioteca y sus servicios
- 11  Consulta de la agenda de actividades
- 12  Otros (especificar): \_\_\_\_\_

**4.6. Valore aspectos concretos de la biblioteca a la que suele acudir (En una escala de 0 a 10)**

	Nada Importante										Muy Importante		Ns/Nc
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Los horarios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
La ubicación y accesibilidad de su edificio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
La comodidad, confortabilidad de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
La atención y profesionalidad del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
La señalización interna, la facilidad para encontrar materiales...	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
La colección de libros	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
La colección de música, cine, documentales...	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
El equipamiento tecnológico de uso público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Los servicios a través de internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Su compromiso con sectores sociales desfavorecidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Su capacidad de cooperar con otras instituciones y entidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

**4.7. Valore globalmente el conjunto de la biblioteca a la que suele acudir (En una escala de 0 a 10)**

	Nada Importante										Muy Importante		Ns/Nc
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Valoración global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

**MIRANDO AL FUTURO, LE PEDIMOS AHORA QUE HAGA UN ESFUERZO Y NOS DIGA CÓMO  
IMAGINA O CÓMO LE GUSTARÍA QUE FUERA LA BIBLIOTECA QUE USA DENTRO DE 5 O 10 AÑOS**

**SOLO PARA P.2.2 = 1 o 2**

4.8. Señale algunos (hasta tres) servicios actuales de la biblioteca que cree que en el futuro pueden desaparecer o mantenerse de forma residual

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Nota encuestador: En caso de que de forma espontánea no se indique ningún servicio, sugerir a partir del siguiente listado:**

- 1  Préstamo a domicilio de libros y de todo tipo de documentos
- 2  Consulta de todo tipo de documentos de la colección de la biblioteca
- 3  Referencia e información bibliográfica en general, así como Información local y comunitaria
- 4  Acceso a Internet a través de equipos de la biblioteca
- 5  Área wifi
- 6  Acceso a equipos multimedia con software de uso común
- 7  Acceso a recursos digitales en línea
- 8  Servicio de reproducción de documentos
- 9  Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos
- 10  Actividades de formación de usuarios y alfabetización informacional
- 11  Actividades de animación y fomento de la lectura para niños, jóvenes y adultos
- 12  Programas de formación y aprendizaje a lo largo de la vida
- 13  Servicios de apoyo a la educación formal y al autoaprendizaje
- 14  Programación estable de actividades culturales para niños, jóvenes y adultos
- 15  Servicios a través de Internet

**SOLO PARA P.2.2 = 1 o 2**

4.9. Señale algunos (hasta tres) servicios que actualmente presta la biblioteca y que, en su opinión, en el futuro se mantendrán o aumentará su importancia

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Nota encuestador: En caso de que de forma espontánea no se indique ningún servicio, sugerir a partir del siguiente listado:**

- 1  Préstamo a domicilio de libros y de todo tipo de documentos
- 2  Consulta de todo tipo de documentos de la colección de la biblioteca
- 3  Referencia e información bibliográfica en general, así como Información local y comunitaria
- 4  Acceso a Internet a través de equipos de la biblioteca
- 5  Área wifi
- 6  Acceso a equipos multimedia con software de uso común
- 7  Acceso a recursos digitales en línea
- 8  Servicio de reproducción de documentos
- 9  Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos
- 10  Actividades de formación de usuarios y alfabetización informacional
- 11  Actividades de animación y fomento de la lectura para niños, jóvenes y adultos
- 12  Programas de formación y aprendizaje a lo largo de la vida

- 13  Servicios de apoyo a la educación formal y al autoaprendizaje  
 14  Programación estable de actividades culturales para niños, jóvenes y adultos  
 15  Servicios a través de Internet

## PARA TODOS

### 4.10. Apunte posibles servicios que actualmente no presta su biblioteca y que le gustaría que ofreciera en el futuro

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 4.11. Señale el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: En el futuro cree que...: Valoración de 0 (Total desacuerdo) a 10 (total acuerdo)

	Total desacuerdo										Total acuerdo	Ns/Nc
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
...deberá haber más bibliotecas que en la actualidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
...deberá haber menos (no serán necesarias), pero más grandes y mejor equipadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
...deberán cerrar muchas y convertirse en bibliotecas 'on line'	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
...deberán convertirse en 'mediatecas'	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
...serán las mismas pero más tecnológicas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
...deberían integrarse en áreas con servicios comerciales o de ocio y tiempo libre	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Los servicios básicos de las bibliotecas deben seguir siendo gratuitos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Estaría dispuesto a pagar por el uso de determinados servicios bibliotecarios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Las bibliotecas deberían cobrar una cuota anual por el uso de sus servicios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

### 4.12. Voy a leerle una serie de sugerencias que han hecho distintas personas sobre cómo podrían mejorar las bibliotecas. Valore la importancia que le concede a cada una de ellas para el futuro Valoración de 0 (ninguna importancia) a 10 (imprescindible)

	Ninguna importancia										Imprescindible	Ns/Nc
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de un servicio de cafetería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Programar actividades para niños y familias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de más horas de apertura (por ejemplo, en las tardes y los fines de semana)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de una buena oferta de libros de actualidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de una mayor oferta de música y cine (CDs, DVDs...) de calidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Que se presten lectores de ebooks y otros dispositivos móviles	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de una mejor dotación tecnológica (por ejemplo, mejor acceso a computadoras e Internet)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Mejorar los servicios de información local (historia local, genealogías...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Poder participar en eventos y actividades sociales (por ejemplo, presentaciones o firmas de libros, clubes sociales)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Disponer de una mejor oferta de los servicios de la biblioteca en espacios públicos o comerciales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ampliar el acceso de servicios a través de internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Participar en formación en el uso de tecnologías y servicios de internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11



**4.13. . Díganos qué tres colectivos de los siguientes deberían ser fundamentales para las bibliotecas en los próximos años:**

1  Niños                      2  Adolescentes y jóvenes                      3  Personas mayores                      4  Inmigrantes  
5  Discapacitados                      6  Personas con dificultades económicas                      7  Personas en desempleo                      8  Personas con bajo nivel educativo  
9  Todos los ciudadanos por igual

---

**4.14. Díganos si estaría dispuesto a...**

	Sí	No
Participar en algún órgano de apoyo/supervisión de la gestión de la biblioteca	1	2
Colaborar como voluntario en actividades de la biblioteca(leer o llevar libros a personas impedidas, contar cuentos, impartir cursos de divulgación...)	1	2
Recomendar el uso de la biblioteca a sus amigos o familiares	1	2

**4.15. Qué importancia le concede a que las bibliotecas...Valoración de 0 (ninguna importancia) a 10 (imprescindible)**

	Ninguna importancia										Imprescindible	NS/Nce	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
...estén presentes en las redes sociales (facebook, twitter, tuenti...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
...adapten sus servicios virtuales para dispositivos móviles (teléfonos, tabletas...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
...digitalicen, preserven y difundan la cultura vasca y la cultura de cada localidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
...ofrezcan formación en el uso de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
...ofrezcan en Internet gestionar cualquier trámite a sus usuarios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

---

**4.16. ¿Quiere añadir o decir algo que no se le haya preguntado?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

-----

Nota.- Con este cuestionario se realizaron 2.050 entrevistas telefónicas entre la población de 13 y más años residente en la CAPV durante los días 24 de septiembre a 22 de octubre de 2012.