

# Encuesta de satisfacción BNE - 2024

Queremos conocer tu experiencia en la Biblioteca Nacional de España para seguir mejorando nuestros servicios y la variedad de actividades que ofrecemos. Esta encuesta es anónima, breve y nos permitirá comprender mejor tus necesidades. ¡Muchas gracias por tu participación!

*We want to know about your experience at the National Library of Spain so we can continue to improve our services and the variety of activities we offer. This survey is anonymous, brief and will allow us to better understand your needs. Thank you very much for your participation!*



## Información sobre el usuario/a — User information

*\* Indica que la pregunta es obligatoria*

### Tipo de carné de la BNE \*

*BNE library card type*

- Lector — Reader
- Investigador — Researcher
- Todavía no tengo carné — I don't have a library card yet

### Grupo de edad \*

*Age group*

- < 25
- 26–35
- 36–45
- 46–55
- 56–65
- > 65

### Género \*

*Gender*

- Femenino — Female
- Masculino — Male
- Otro — Other
- Prefiero no decirlo — Prefer not to say

## Nivel de estudios \*

*Education level*

- Educación primaria – Primary education
- Educación secundaria (ESO / Bachillerato) – Secondary education
- Formación Profesional – Vocational training
- Estudios universitarios – University degree
- Estudios de posgrado (Máster / Doctorado) – Postgraduate studies (Master's / PhD)

## ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? \*

*How often do you visit the library?*

- Semanalmente – Weekly
- Mensualmente – Monthly
- Raramente – Rarely
- Esta es mi primera visita – This is my first visit

## ¿Cuál es el propósito principal de tu visita?<sup>1</sup> \*

*What is the main purpose of your visit?*

- Consulta de documentos – In-library document access
- Acceso a recursos digitales – Access to digital resources
- Asistir a actividades culturales – Attending cultural activities
- Estudio o trabajo – Study or work
- Solicitud de información bibliográfica – Bibliographic information request
- Otro: \_\_\_\_\_

## Servicios presenciales – *In-person services*

Valora únicamente aquellos servicios que hayas utilizado.

*Only rate the services you have used.*



## Valora tu nivel de satisfacción con los servicios de...

*Rate your level of satisfaction with the services of...*

Información Bibliográfica – Bibliographic information	1	2	3	4	5
Consulta de documentos – In-library document access	1	2	3	4	5
Petición anticipada – Advance request	1	2	3	4	5
Colecciones de libre acceso – Open access collections	1	2	3	4	5

<sup>1</sup> Pregunta con opción de respuesta múltiple.

Reproducciones (autoservicio) – Reproductions (self-service)	1	2	3	4	5
Solicitud de Reprografía – Reprographic request	1	2	3	4	5

### ¿Qué salas de consulta sueles visitar?<sup>2</sup>

*Which reference rooms do you usually visit?*

- Alcalá de Henares
- Barbieri
- Cervantes
- Goya
- Información Bibliográfica y Bibliotecaria – Bibliographic and Library Information
- Información General y Carnés – General Information and Library Cards
- Prensa y Revistas Larra – Larra Newspaper and Magazine
- Salón de Lectura María Moliner – María Moliner Reading Room

### Valora la atención recibida por parte del personal de las salas de consulta

*Rate the attention given by the staff in the reference rooms*

---

1   2   3   4   5

---

### Sugerencias o propuestas sobre los servicios presenciales

*Suggestions or proposals on in-person library services*

---

### Recursos digitales – Digital resources

Valora únicamente aquellos servicios que hayas utilizado.

*Only rate the services you have used.*



### ¿Con qué frecuencia utilizas nuestros servicios digitales?

*How often do you use our digital services?*

- Diariamente – Daily
- Semanalmente – Weekly
- Mensualmente – Monthly
- Raramente – Rarely

---

<sup>2</sup> Pregunta con opción de respuesta múltiple.

## Valora tu nivel de conocimiento e interés de...

*Rate your level of knowledge and interest in...*

Biblioteca Digital Hispánica – Digital Library	1	2	3	4	5
Hemeroteca Digital – Digital Periodical and Newspaper Library	1	2	3	4	5
Archivo de la Web Española – Spanish Web Archive	1	2	3	4	5
Buscador de libros electrónicos – E-books finder	1	2	3	4	5
Catálogo – Catalogue	1	2	3	4	5
BNELab	1	2	3	4	5
<a href="https://datos.bne.es">Datos.bne.es</a> (Linked Open Data)	1	2	3	4	5
Web BNE – Our website	1	2	3	4	5

## ¿Desde dónde sueles acceder a nuestros recursos digitales?<sup>3</sup>

*Where do you usually access our digital resources from?*

- Hogar – Home
- Lugar de trabajo – Workplace
- Universidad – University
- Bibliotecas – Libraries

## Sobre el uso e interés de nuestras colecciones digitales...

*On the use and interest of our digital collections...*

- Las conozco y utilizo – I know and use them
- Las conozco, pero no las utilizo – I know them, but I don't use them
- No las conozco, pero me interesarían – I don't know them, but I'd be interested
- No las conozco y no son de mi interés – I don't know them and I'm not interested

## ¿Cuál suele ser tu motivación para acceder a nuestras colecciones digitales?

*What is your usual motivation for accessing our digital collections?*

- Ocio – Leisure
- Estudio – Study
- Didáctica – Didactical
- Profesional – Professional

<sup>3</sup> Pregunta con opción de respuesta múltiple.

### ¿Cuál suele ser la finalidad de tu acceso a nuestras colecciones digitales?

*What is usually the purpose of your access to our digital collections?*

- Visualizar – View
- Imprimir – Print
- Descargar – Download

### ¿Has utilizado el servicio de referencia digital Consultas Bibliotecarias?

*Have you used the digital reference service Consultas Bibliotecarias?*

- Sí – Yes
- No

### ¿Cómo valorarías la facilidad de uso de nuestros servicios digitales?

*How would you rate the usability of our digital services?*

1   2   3   4   5

## Actividades culturales – Cultural events

Valora únicamente aquellas actividades en las que hayas participado.

*Only rate those activities in which you have participated.*



### Valora tu nivel de satisfacción con...

*Rate your level of satisfaction with...*

Exposiciones – Exhibitions	1	2	3	4	5
Actos culturales – Cultural events	1	2	3	4	5
Actos educativos – Educational events	1	2	3	4	5
Visitas guiadas – Guided tours	1	2	3	4	5
Programa cultural – Cultural programme	1	2	3	4	5

### ¿Cómo has conocido las actividades culturales a las que has asistido?<sup>4</sup>

*How did you find out about the cultural activities you attended?*

- Web BNE – Our website
- Redes sociales BNE – Library social media

<sup>4</sup> Pregunta con opción de respuesta múltiple.

- Boletín de Actividades Culturales BNE – Our Cultural Activities Newsletter
- Guías turísticas – Tourist guides
- Prensa, radio, TV – Newspapers, radio, TV
- Otro: \_\_\_\_\_

**¿Qué tipo de actividades te interesan más? (Elige 3 o más)<sup>5</sup>**

*What type of activities are you most interested in? (Select 3 or more)*

- Exposiciones – Exhibitions
- Conciertos – Concerts
- Mesas redondas – Roundtable discussions
- Conferencias en torno a las exposiciones – Conferences on the exhibitions
- Conferencias literarias – Literary conferences
- Proyecciones (cine, documentales, etc.) – Screenings (films, documentaries, etc.)
- Representaciones teatrales y lecturas teatralizadas – Theatre performances and dramatised readings
- Presentaciones – Presentations
- Jornadas / Congresos / Cursos – Seminars / Conferences / Courses
- Visitas guiadas – Guided tours
- Actos educativos – Educational events
- Otro: \_\_\_\_\_

**¿Recomendarías nuestras actividades culturales?**

*Would you recommend our cultural activities?*

- Sí – Yes
- No

**Sugerencias o propuestas de actividades culturales**

*Suggestions or proposals for cultural activities*

\_\_\_\_\_

<sup>5</sup> Pregunta con opción de respuesta múltiple.

## Comodidad en la Biblioteca – *Library comfort*



Luz adecuada para trabajar – Light suitable for working	1	2	3	4	5
Temperatura agradable – Comfortable temperature	1	2	3	4	5
Aislamiento acústico – Acoustic insulation	1	2	3	4	5
Nivel de limpieza – Cleanliness level	1	2	3	4	5
Señalética – Signage	1	2	3	4	5
Wi-Fi	1	2	3	4	5

### Valora la atención general recibida por parte del personal de la biblioteca

*Rate the overall attention received from library staff*

---

1   2   3   4   5

### Valora el nivel de accesibilidad de las instalaciones de la biblioteca

*Rate the level of accessibility of the library facilities*

---

1   2   3   4   5

## Valoración final – *Final assessment*

*\* Indica que la pregunta es obligatoria*

### Nivel general de satisfacción con la Biblioteca Nacional de España\*

*Overall level of satisfaction with the National Library of Spain*

---

★   ★   ★   ★   ★

1   2   3   4   5

### Otras sugerencias y comentarios

*Further suggestions and comments*

---