

recursos **no están disponibles en otras bibliotecas madrileñas**. Solo el 9 % dice estar interesado por los recursos en línea.

- El 87 % está satisfecho o muy satisfecho con la oferta documental. Los **lectores nos proponen 6 posibilidades para mejorar, a veces contradictorias** (no hacer nada, aumentar los fondos de la biblioteca de forma general, aumentar el fondo de revistas, aumentar los fondos en un sector concreto, sobre un periodo concreto o al contrario : no multiplicar los sectores de adquisiciones, para así mantener los específicos de la estructura). → Estos resultados demuestran la importancia de una política de adquisiciones bien definida para justificar las compras efectuadas.

2) Servicios utilizados :

- Ayuda de un bibliotecario : 87 %
- Consultas/Préstamos de las colecciones : 82 %
- Consultas/Préstamos de las nuevas adquisiciones : 50 %
- Préstamo entre bibliotecas : 17 % (El 10 % dice no conocer este servicio)
- Consulta de la página web : 66 %
- Digitalización/fotocopia de documentos : 66 % (Todos los lectores conocen este servicio, lo que demuestra su importancia y utilización)

3) Uso de los siguientes catálogos bibliográficos :

- El 57 % ha utilizado **SUDOC** y 59 % **REBIUN**.

4) Eficacia de nuestros servicios a juicio de los lectores :

- La información bibliográfica 73 %
- El catálogo informatizado 70 %
- La digitalización/fotocopias de documentos 57 %
- El préstamo entre bibliotecas 88 %
- Los horarios de apertura 74 %. El 14 % desea ampliarlos y el 12 % no opina.

Observaciones :

Ningún servicio ha sido considerado insatisfactorio de forma mayoritaria. Sin embargo para algunos servicios se han formulado peticiones de mejora. Algunas revelan el **desconocimiento** de los servicios (ej : propuesta de ampliar el préstamo a los no miembros, cosa que ya se hace). Destaca la **necesidad de otro dispositivo de digitalización** y la **simplificación del proceso de impresión/escáner**.

En cuanto a nuevos servicios :

- Los lectores desearían que los bibliotecarios les comunicasen más la posibilidad de prestarles un servicio personalizado según sus necesidades.
- Igualmente desearían que la biblioteca comunique más hacia el exterior, para valorizar sus servicios.

Sobre los recursos electrónicos :

- El 33 % juzga satisfactorios los recursos seleccionados en la página web de la biblioteca frente al 21 % que juzga que este servicio es poco conocido. Consideran interesante aumentar y repertoriar el número de enlaces hacia recursos gratuitos, particularmente en literatura gris, difícilmente **accesible**.
- La opinión está muy dividida sobre las adquisiciones de recursos (bases de datos principalmente) : **una minoría desea desarrollarlos y una mayoría teme que sean los**

mismos que ya tienen en otros establecimientos de referencia, o que su coste lleve a reducir las adquisiciones en papel. En todo caso consideran prioritarias las adquisiciones en papel.

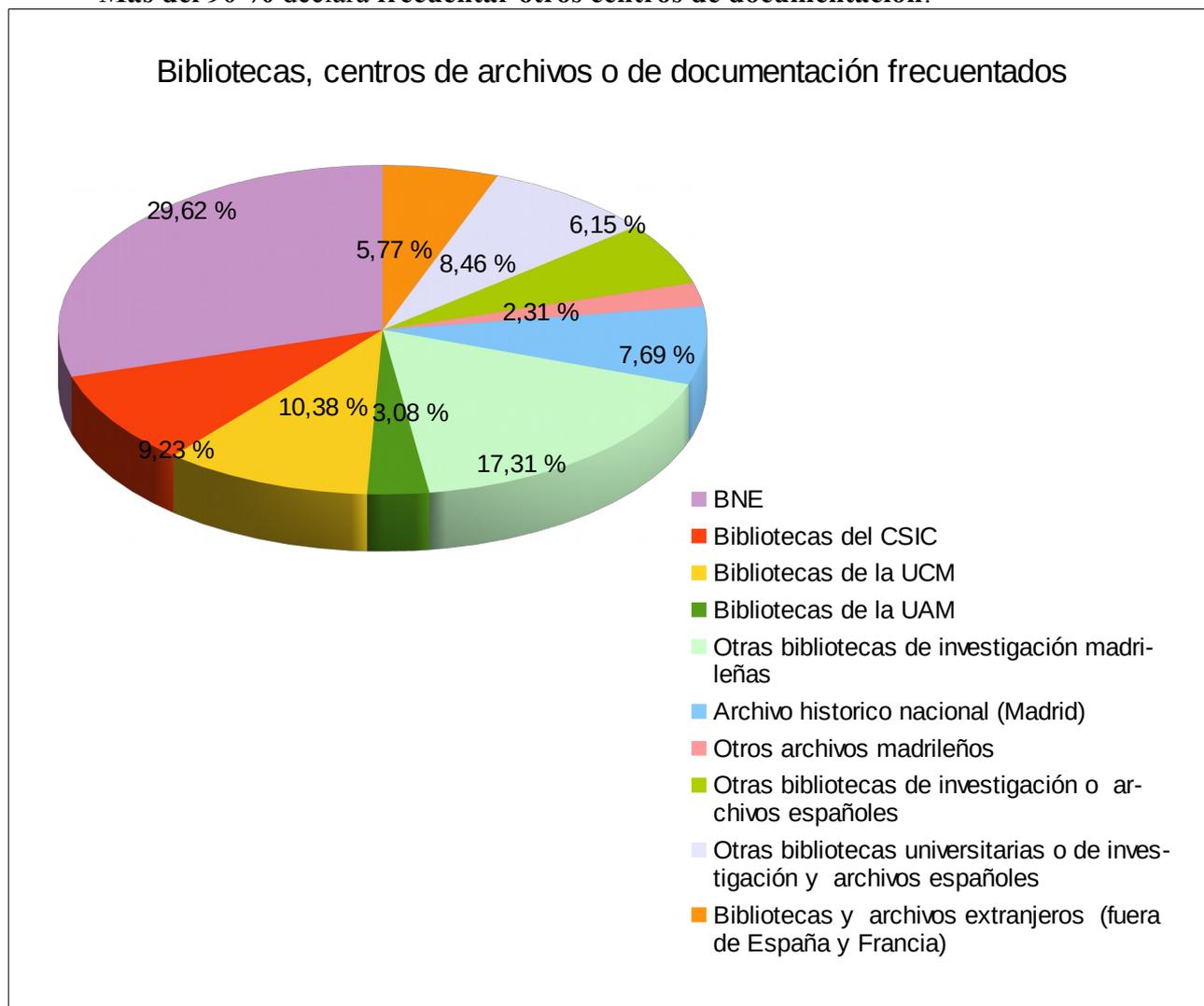
5) Satisfacción del servicio de recepción de la biblioteca :

- El 71 % para la recepción de nuevos lectores
- El 70 % para la información dispensada por los bibliotecarios
- El 74 % para la disponibilidad de los bibliotecarios

A destacar : Nadie ha juzgado insatisfactorio ninguno des estos tres puntos. **La única posibilidad de mejora propuesta es que los bibliotecarios hablasen una o varias lenguas no europeas.**

6) Utilización de otras bibliotecas, centros de documentación o archivos :

- **Más del 90 % declara frecuentar otros centros de documentación.**

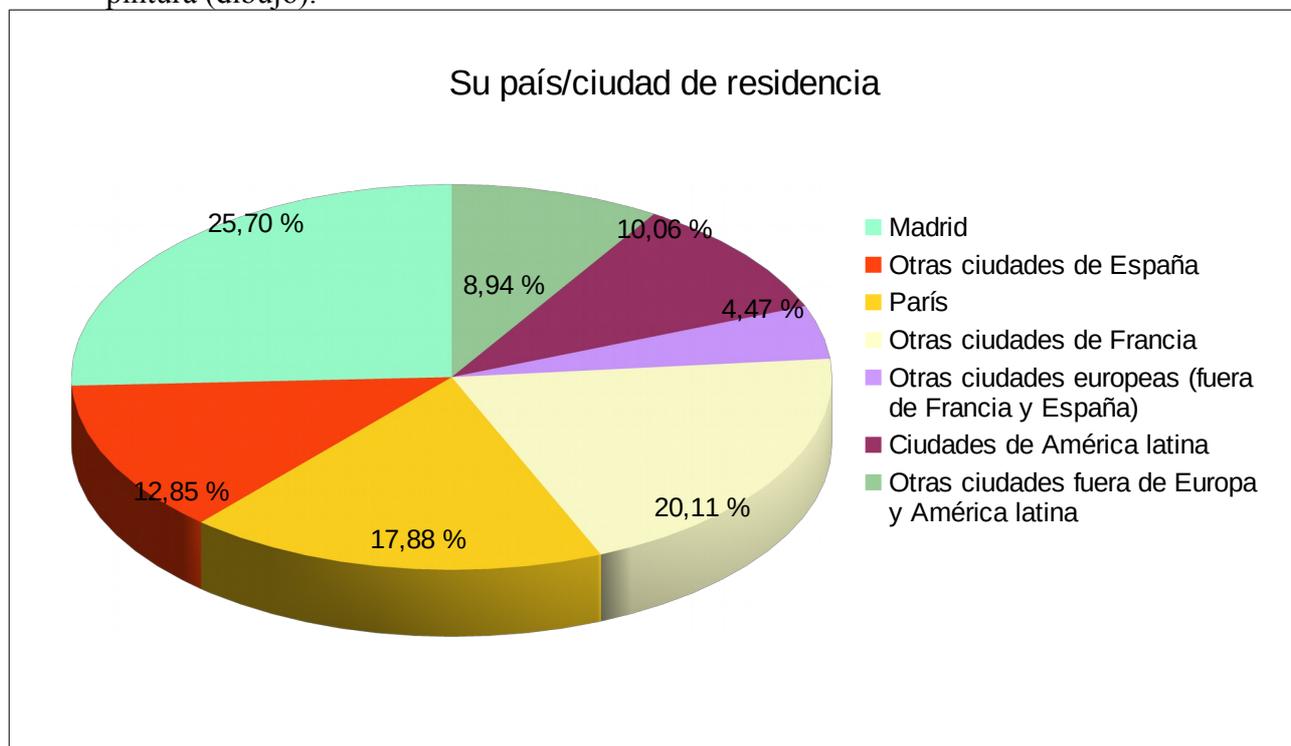


El 60 % elige el centro en función de sus fondos. Pero **otros criterios intervienen** como la proximidad al lugar de trabajo o residencia, las facilidades para reproducir y las condiciones de trabajo ofrecidas o los horarios de apertura.

6) Perfil de los lectores :

- **Nacionalidad** : franceses (42%), españoles (33%), otras nacionalidades (25%)
- **Lectoras 51 %** de los usuarios y **lectores 44 %**.

- El **53 %** tiene **entre 20 y 40 años**.
- El **44 %** ha defendido su tesis y el **34 %** la está preparando.
- La mayoría son investigadores científicos (miembros, antiguos miembros, becarios o lectores exteriores)
- El **tema de investigación es principalmente la historia**, a menudo relacionado con la arqueología, el arte o la literatura.
- Están normalmente asociados a algún centro de investigación francés o español.
- Los lectores artistas trabajan sobre todo en las disciplinas de la música (compositores) y la pintura (dibujo).



Los comentarios de la sección « bonus » han sido considerados en los diferentes apartados según las diferentes temáticas.

Para terminar destacamos que ciertos lectores han considerado interesante que esta encuesta se repita con cierta periodicidad, para seguir de cerca la evolución de sus necesidades.