

Hamilton Public Library

Encuesta sobre la satisfacción del cliente

Bienvenido,

Gracias por participar en nuestra encuesta sobre la satisfacción del cliente. Sus opiniones son muy importantes para nosotros. Nos ayudarán a identificar las áreas en las que podemos mejorar nuestros servicios al comprender mejor las necesidades de nuestra comunidad. **Tenga en cuenta que no tiene que responder a las preguntas que no correspondan a su caso.**

Atentamente,

Paul Takala, Chief Librarian
HAMILTON PUBLIC LIBRARY

Sírvase elegir el lugar donde está ubicada la biblioteca a la que usted asiste con mayor frecuencia,

- | | | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ancaster | <input type="checkbox"/> Concession | <input type="checkbox"/> Lynden | <input type="checkbox"/> Stoney Creek |
| <input type="checkbox"/> Barton | <input type="checkbox"/> Dundas | <input type="checkbox"/> Millgrove | <input type="checkbox"/> Terryberry |
| <input type="checkbox"/> Binbrook | <input type="checkbox"/> Freelton | <input type="checkbox"/> Mount Hope | <input type="checkbox"/> Turner Park |
| <input type="checkbox"/> Bookmobile | <input type="checkbox"/> Greensville | <input type="checkbox"/> Red Hill | <input type="checkbox"/> Valley Park |
| <input type="checkbox"/> Carlisle | <input type="checkbox"/> Kenilworth | <input type="checkbox"/> Saltfleet | <input type="checkbox"/> Waterdown |
| <input type="checkbox"/> Central | <input type="checkbox"/> Locke | <input type="checkbox"/> Sherwood | <input type="checkbox"/> Westdale |

luego COMIENZE LA ENCUESTA (que empieza en la página 2).

Nota:

Al final de esta encuesta aparece la declaración acerca de nuestra política de confidencialidad.

Encuesta sobre la satisfacción del cliente

Marque con un círculo lo que mejor corresponda.

En general, ¿qué tan importante es esta biblioteca para usted?

< No es importante

Es muy importante >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En general, ¿qué tan satisfecho se siente con los servicios de esta biblioteca?

< No estoy satisfecho

Estoy muy satisfecho >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿En qué medida los servicios ofrecidos satisfacen sus expectativas?

< No satisfacen mis expectativas

Sobrepasan mis expectativas >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En general, ¿cómo evalúa la calidad de estos servicios?

< De poca calidad

De muy buena calidad >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Recomendaría los servicios de esta biblioteca a otras personas?

< Es poco probable

Casi con seguridad >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Qué probabilidad existe de que use los servicios de esta biblioteca otra vez?

< Es poco probable

Casi con seguridad >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En comparación con otros sistemas de biblioteca...

(Marque con un círculo lo que mejor corresponda)

Esta biblioteca ofrece...

No usa otras bibliotecas

Un valor mucho mayor

Un valor mayor

Básicamente el mismo valor

Un valor menor

Un valor mucho menor

El año pasado usted ha...

Usado esta biblioteca con más frecuencia

Usado esta biblioteca y otras bibliotecas en igual medida

Usado más otras bibliotecas

Usted...

Prefiere esta biblioteca

No tiene preferencias definidas

Prefiere usar otras bibliotecas

Cuando está tratando con el personal de nuestra biblioteca...

(Marque con un círculo lo que mejor corresponda)

En general, usted se siente satisfecho con sus experiencias.

< No está de acuerdo

Está de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tomando en cuenta los servicios recibidos, usted aprueba la gestión del personal de la biblioteca.

< No está de acuerdo

Está de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

El personal brinda una ayuda útil cuando se les llama.

< No está de acuerdo

Está de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Cuando está tratando con el personal de nuestra biblioteca...**El personal responde con profesionalidad.**

< No está de acuerdo

Está de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sus preguntas son dirigidas a la persona adecuada.

< No está de acuerdo

Está de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sus preguntas se responden a tiempo.

< No está de acuerdo

Está de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La calidad general de los servicios es excelente.

< No está de acuerdo

Está de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Los materiales que describen los servicios disponibles son excelentes.

< No está de acuerdo

Está de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Es fácil hacer llegar sugerencias y comentarios.

< No está de acuerdo

Está de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Usted usa los servicios de esta biblioteca para...*(marque todo lo que corresponda)*

- fines educativos
- su mejoramiento personal
- actividades recreativas
- cuestiones relacionadas con su trabajo
- otras cosas

Para encontrar información en esta biblioteca, el año pasado...*(marque todo lo que corresponda)*

- Localizó la información por sus propios medios, sin ayuda.
- Recibió ayuda del personal de la biblioteca.
- Encontró la información usando una estación de trabajo de la biblioteca (computadora, Internet, CD-ROM, terminal de acceso público).
- Encontró la información usando las señales, y buscando en las colecciones, de la biblioteca.
- Encontró la información accediendo a uno de los sistemas de información en línea de la biblioteca desde un lugar fuera de la biblioteca.
- Encontró la información por otros medios.

Usted es... *(marque con un círculo lo que mejor corresponda)*

un estudiante

un trabajador (no un educador)

una ama de casa

un educador

un jubilado

otro

La razón fundamental por la que usa los servicios de la biblioteca es... *(marque con un círculo lo que mejor corresponda)*

la educación

el mejoramiento personal

ocupar el tiempo libre

el trabajo

otros

Indique todos los servicios de esta biblioteca que usó el año pasado...

(elija todo lo que corresponda)

- Tomó libros prestados (libros y/u otros materiales)
- Usó materiales en la biblioteca (leyó, vio, escuchó, buscó)
- Usó los equipos de la biblioteca (computadoras, estaciones de trabajo, equipos de audio/video, impresoras, fotocopiadoras)
- Asistió a eventos, a programas o a reuniones
- Usó las instalaciones de la biblioteca (sillas, mesas, salas, baños, estacionamientos)
- Accedió a los servicios de la biblioteca desde un lugar fuera de la biblioteca (en línea o por teléfono)
- Accedió a Internet desde la biblioteca
- Consultó una base de datos en línea desde la biblioteca

Con respecto a esta biblioteca, el año pasado...

(marque con un círculo lo que mejor corresponda)

La localización de la información es simple y fácil.

< No está de acuerdo

Está totalmente de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Frecuentemente tiene éxito al localizar la información.

< No está de acuerdo

Está totalmente de acuerdo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Cuando busca información, indique el método que prefiere...

(marque con un círculo lo que mejor corresponda)

Por sus propios medios, sin ayuda

Solicita ayuda al personal de la biblioteca

Usa una estación de trabajo de la biblioteca (por ejemplo, una computadora)

Sigue las señales y busca en las colecciones

Accede a los servicios de la biblioteca desde otro lugar

Usa otras fuentes

Usted trabaja fundamentalmente desde...

(responda a esta pregunta únicamente si usted forma parte de la población activa y no es un educador)

Su casa

Otro lugar (que no es su casa)

Agradecemos sus opiniones. Si tiene algún comentario o sugerencia, sírvase escribirlo en la siguiente casilla.

Para los siguientes servicios de la biblioteca, indique:

a) su grado de satisfacción con los mismos,

b) la importancia que tienen para usted, y

c) la probabilidad de que los recomiende a otras personas

(en una escala de 1 a 10, donde la calificación más alta es 10)

	<i>Importancia</i>	<i>Satisfacción</i>	<i>Recomendación</i>
<i>Ejemplo:</i> <i>Préstamos de artículos (e.g. libros y/u otros materiales)</i>	8	9	9
	Importancia	Satisfacción	Recomendación
Préstamos de artículos (e.g., libros y/u otros materiales)			
Uso de materiales en la biblioteca (e.g., para leer, para ver, para escuchar, para buscar)			
Uso de los equipos de la biblioteca (e.g., computadoras, estaciones de trabajo, equipos de audio/video, impresoras, fotocopadoras)			
Asistencia a eventos, a programas o a reuniones			
Uso de las instalaciones de la biblioteca (e.g., sillas, mesas, salas, baños, estacionamiento)			
Acceso a los servicios de la biblioteca desde un lugar fuera de la biblioteca (e.g., en línea o por teléfono)			
Acceso a Internet desde la biblioteca			
Consulta de una base de datos en línea en la biblioteca			

La información siguiente es completamente opcional

Esta información nos ayudará a identificar la cobertura de respuesta en toda nuestra comunidad

Código postal:

¿Desea recibir un recordatorio electrónico para una encuesta anual de seguimiento?

Dirección electrónica:

Gracias por tomarse el tiempo para participar en nuestra Encuesta de satisfacción del cliente. La información que usted suministre será combinada con los resultados de los demás encuestados. Agradecemos sus opiniones.

Si tiene preguntas o comentarios adicionales sobre esta encuesta, por favor comuníquese con: **Kimberly Silk at ksilk@hpl.ca**

Hamilton Public Library

Encuesta sobre la satisfacción del cliente

Declaración de confidencialidad

Hamilton Public Library se compromete a respetar su privacidad y a proteger su información personal.

Toda información se trata como información reservada. No existen preguntas obligatorias. Si no desea contestar alguna (o ninguna) pregunta, puede dejar de hacerlo.

El personal de la biblioteca se valdrá del conjunto de respuestas de todos los encuestados para determinar qué oportunidades y tendencias existen para satisfacer las necesidades de los clientes.

Es posible que, de cuando en cuando, se publique un resumen de los resultados, tomado de los datos ofrecidos en todas las respuestas. No se publicará en ningún momento información que revele la identidad personal de los encuestados ni sus respuestas.

Al llenar la encuesta, usted tiene la opción de suministrar su dirección electrónica. Si decide hacerlo, usaremos esta información únicamente para efectos de enviarle recordatorios anuales para actualizar sus respuestas a la encuesta. La demás información que usted suministre, será utilizada estrictamente para rastrear las tendencias que existan en la satisfacción del cliente, comparando las últimas respuestas con las que haya ofrecido en oportunidades anteriores.

Ciertos datos de orden sociodemográfico se utilizan con el fin de constatar la validez de la encuesta de prueba y para determinar el significado estadístico de los resultados de las encuestas.

Para mayor información acerca de esta política o acerca de su privacidad, sírvase comunicarse con:

Paul Takala, Chief Librarian
HAMILTON PUBLIC LIBRARY