

Biblioteca de Castilla-La Mancha



Encuesta de satisfacción con los servicios.

Resultados de los datos de 2023





Índice

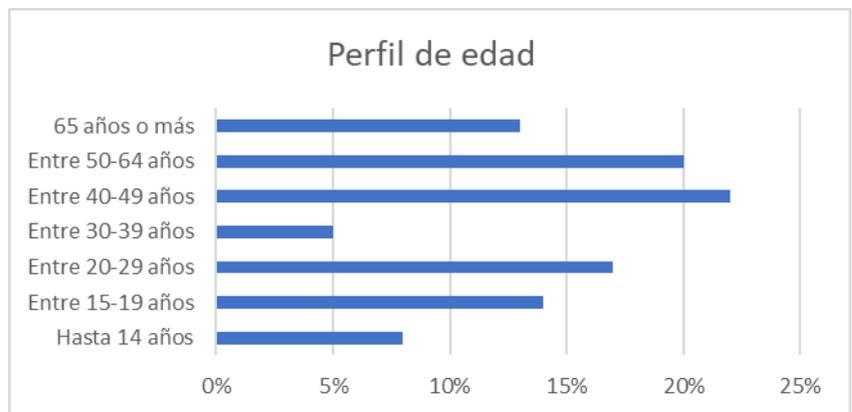
1. Perfil de nuestras personas usuarias.....	3
2. Valoración del personal bibliotecario.....	6
3. Valoración de los servicios.....	7
4. Valoración de los recursos.....	14
5. Valoración global de la Biblioteca.....	17
6. Datos relacionados con la Carta de Servicios.....	18
7. Ficha técnica.....	20

ANEXO

1 PERFIL DE NUESTRAS PERSONAS USUARIAS

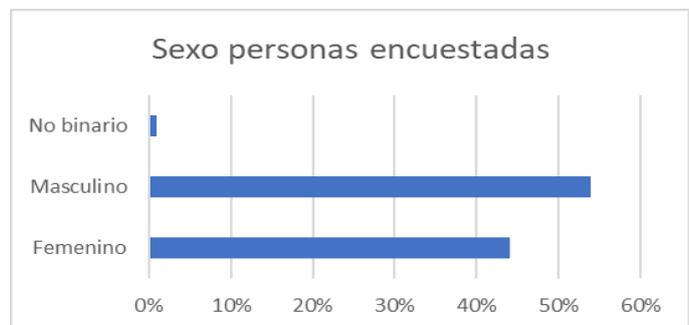
1.1. Edad.

OPCIONES	CUENTA	%
Hasta 14 años	13	8%
Entre 15-19 años	23	14%
Entre 20-29 años	28	17%
Entre 30-39 años	8	5%
Entre 40-49 años	35	22%
Entre 50-64 años	32	20%
65 años o más	22	13%
TOTAL	161	



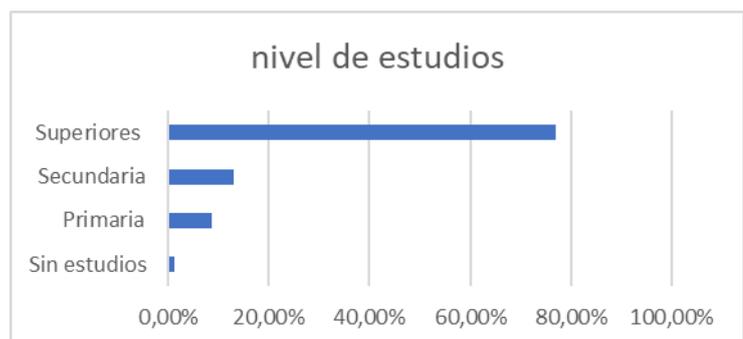
1.2. Sexo de las personas encuestadas.

SEXO	Número	%
Femenino	71	44%
Masculino	87	54%
No binario	3	1%
TOTAL	161	



1.3 Nivel de estudios.

OPCIONES	CUENTA	%
Sin estudios	2	1,24%
Primaria	14	8,69%
Secundaria	21	13,04%
Superiores	124	77,04%
TOTAL	161	



1.4. Situación laboral actual.

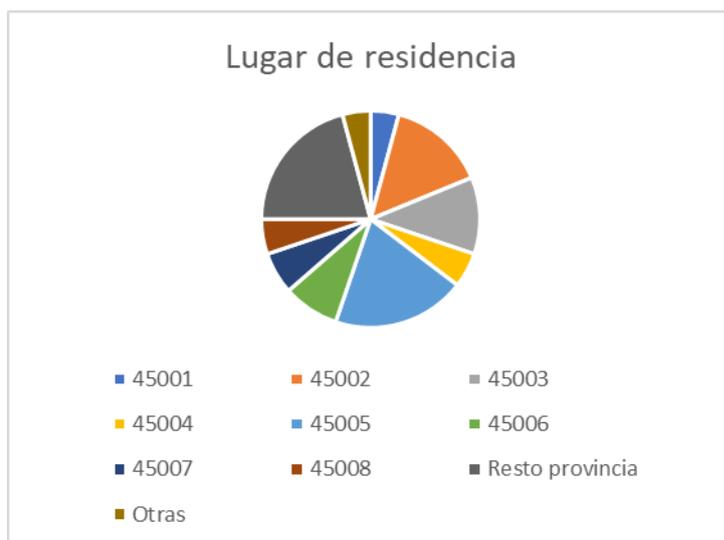
OPCIONES	CUENTA	%
Estudiante	62	38%
Trabajador	53	39%
Desempleado	14	9%
Jubilado o pensionista	25	11%
Otro	11	3%
TOTAL	165	

Se admiten respuestas múltiples



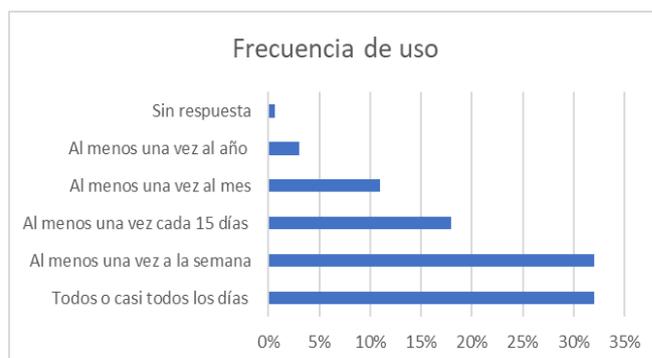
1.5. Lugar de residencia.

OPCIONES		CUENTA	%
Toledo – Alcázar	45001	6	4%
Toledo- Casco histórico	45002	20	14%
Toledo-Antequeruela/Covachuelas-S.Antón/ Avda. Europa	45003	16	11%
Toledo-Reconquista-Sta.Teresa/S.Pedro el Verde/ Cigarrales/ Bastida	45004	8	5%
Vistahermosa/La Legua/Toledo-Palomarejos-Avda. de Portugal, Buenavista, Valparaiso	45005	27	19%
Toledo-Santa Bárbara	45006	12	8%
Toledo-Sta.Mª de Bequerencia	45007	9	6%
Toledo-Azucaica	45008	7	5%
Resto provincia	Resto provincia	29	20%
Otro lugar	Otras	6	4%
Sin respuesta		21	
TOTAL		161	



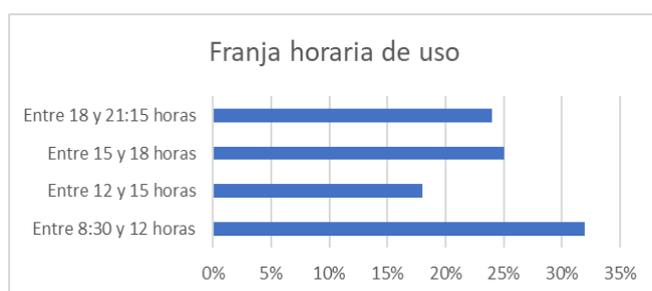
1.6. Frecuencia de uso de la Biblioteca.

OPCIONES	CUENTA	%
Todos o casi todos los días	52	32%
Al menos una vez a la semana	53	32%
Al menos una vez cada 15 días	30	18%
Al menos una vez al mes	19	11%
Al menos una vez al año	6	3%
Sin respuesta	1	0,6%
TOTAL	161	



1.7. Franja horaria preferida.

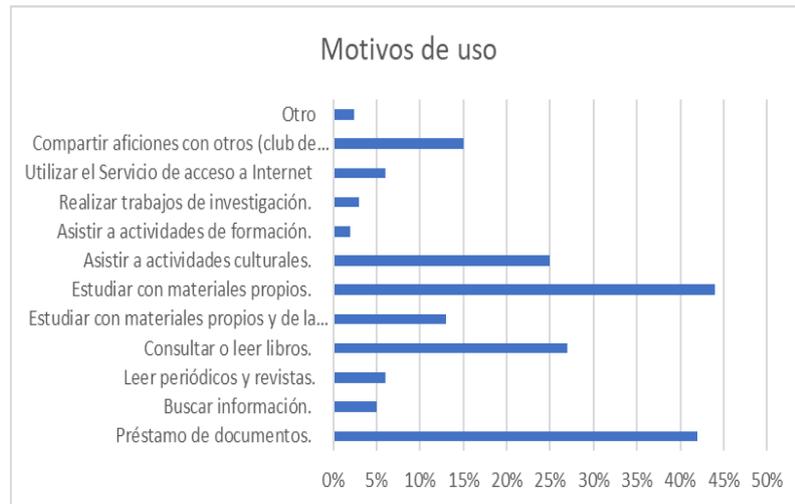
OPCIONES	CUENTA	%
Entre 8:30 y 12 horas	53	32%
Entre 12 y 15 horas	29	18%
Entre 15 y 18 horas	40	25%
Entre 18 y 21:15 horas	39	24%
TOTAL	161	



1.8. Motivos por los que se usa la biblioteca.

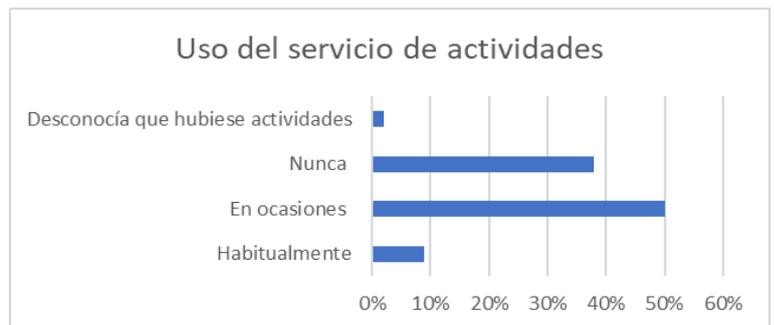
OPCIONES	CUENTA *	%
Préstamo de documentos.	68	42 %
Buscar información.	8	5 %
Leer periódicos y revistas.	9	6 %
Consultar o leer libros.	43	27 %
Estudiar con materiales propios y de la biblioteca.	22	13 %
Estudiar con materiales propios.	72	44 %
Asistir a actividades culturales.	41	25 %
Asistir a actividades de formación.	4	2 %
Realizar trabajos de investigación.	6	3 %
Utilizar el Servicio de acceso a Internet	10	6 %
Compartir aficiones con otros (club de lectura,...)	24	15 %
Otro	4	2,4%

*Se admitían respuestas múltiples. Porcentaje calculado sobre 311



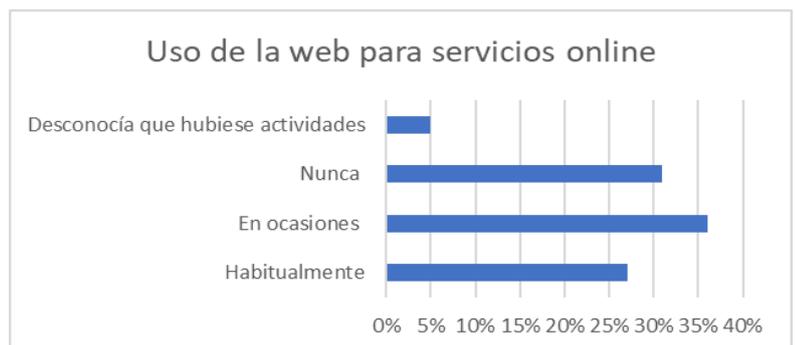
1.9 Uso del servicio de actividades culturales.

OPCIONES	CUENTA	%
Habitualmente	16	9%
En ocasiones	81	50%
Nunca	61	38%
Desconocía que hubiese actividades	3	2%
TOTAL		



1.10 Uso de la web de la Biblioteca para acceder a sus servicios online

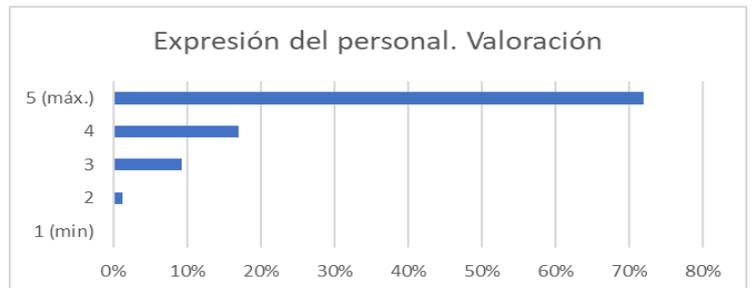
OPCIONES	CUENTA	%
Habitualmente	43	27%
En ocasiones	59	36%
Nunca	50	31%
Desconocía que hubiese actividades	9	5%
TOTAL	161	



2 VALORACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

2.1. Valoración de si la forma de expresión es clara y fácil de entender

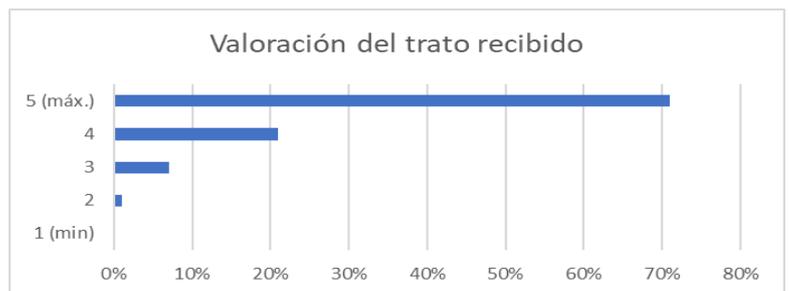
OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	1,2%
3	15	9,3%
4	28	17 %
5 (máx.)	116	72%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,60	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,49	4,33	4,45	4,5	4,6

2.2. Valoración de trato adecuado

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	1%
3	11	7%
4	34	21%
5 (máx.)	114	71%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,61	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,55	4,38	4,37	4,49	4,61

2.3 Valoración de la gestión y resolución de consultas y dudas

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	1%
3	14	8%
4	30	18%
5 (máx.)	115	71%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,6	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,57	4,29	4,48	4,58	4,6

3

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1. Información y referencia.

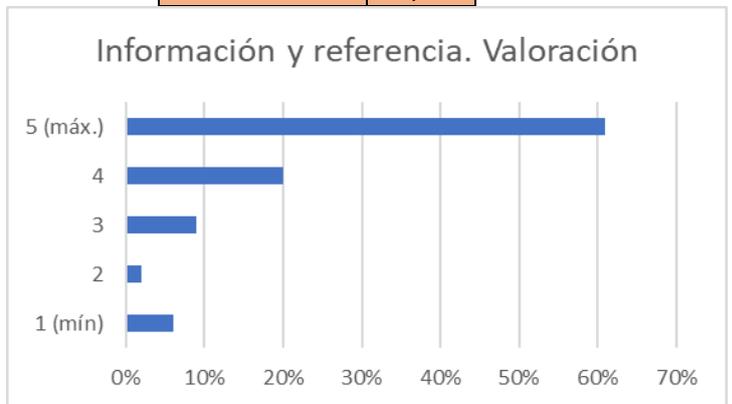
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	22	13%
Lo conozco, pero no lo utilizo	62	44%
Lo utilizo	77	41%
TOTAL	161	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	6%
2	2	2%
3	9	9%
4	19	20%
5 (máx.)	57	61%
TOTAL	93	
Media valoraciones	4,28	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,18	4,78	4,33	4,07	4,28

3.2 Préstamo

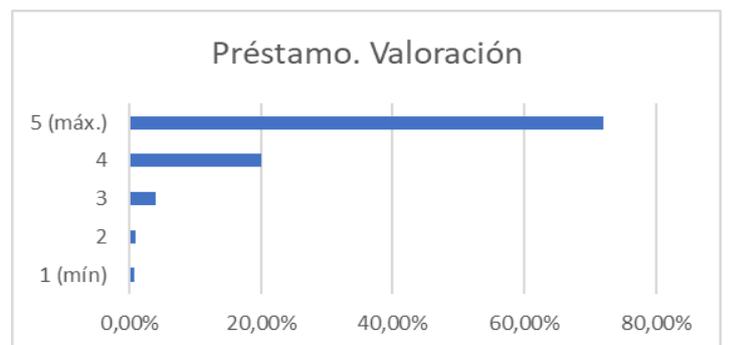
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	6	3%
Lo conozco, pero no lo utilizo	27	16%
Lo utilizo	128	79%
TOTAL	161	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	0,7%
2	2	1%
3	6	4%
4	30	20%
5 (máx.)	104	72%
TOTAL	143	
Media valoraciones	4,64	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,53	4,87	4,5	4,55	4,64

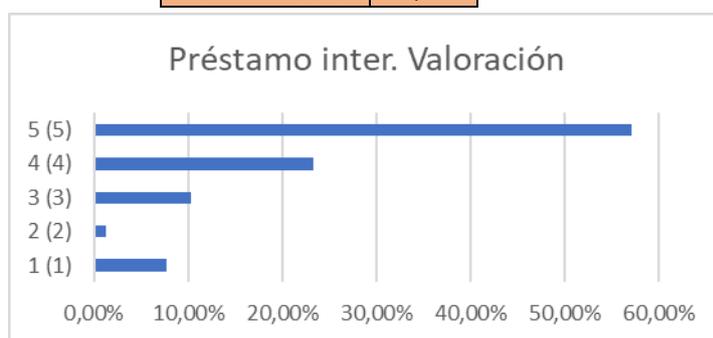
3.3 Préstamo interbibliotecario

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	22	13%
Lo conozco, pero no lo utilizo	82	51%
Lo utilizo	57	35%
TOTAL	161	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	7%
2	1	1%
3	8	10%
4	18	23%
5 (máx.)	44	57%
TOTAL	77	
Media valoraciones	4,21	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,18	5	4,24	4,17	4,21

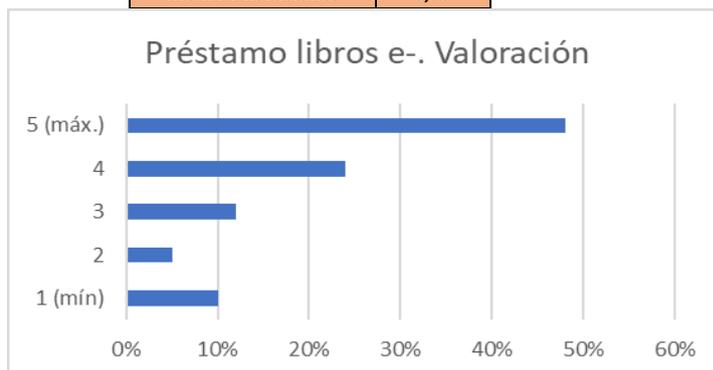
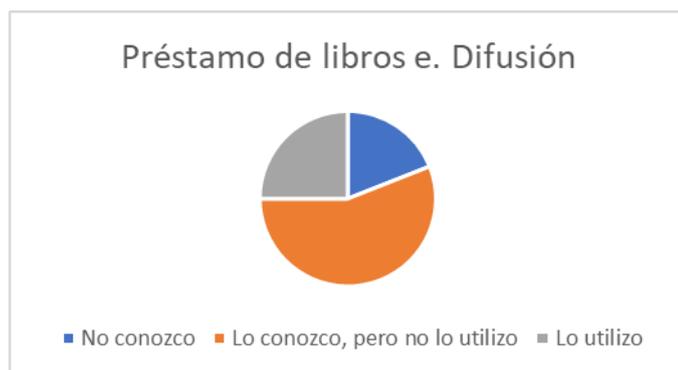
3.4 Préstamo de libros electrónicos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	31	19%
Lo conozco, pero no lo utilizo	90	56%
Lo utilizo	40	25%
TOTAL	161	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	10%
2	3	5%
3	7	12%
4	14	24%
5 (máx.)	28	48%
TOTAL	58	
Media valoraciones	3,95	

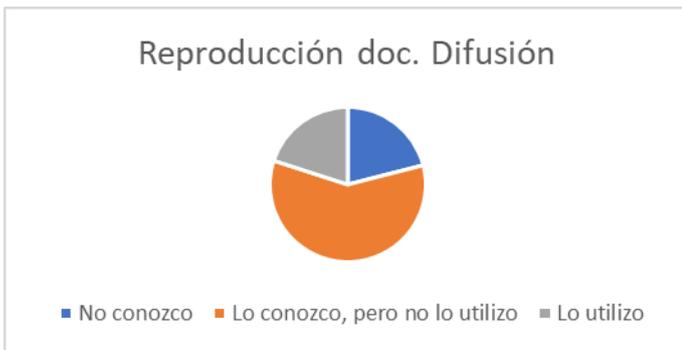


Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	3,47	4,50	3,67	3,75	3,95

3.5 Reproducción de documentos

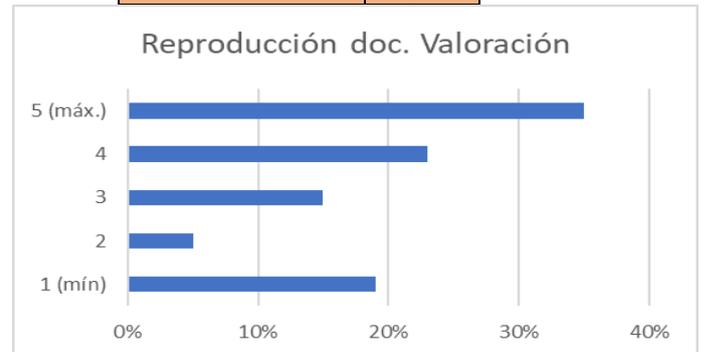
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	34	21%
Lo conozco, pero no lo utilizo	95	59%
Lo utilizo	32	20%
TOTAL	161	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	10	19%
2	3	5%
3	8	15%
4	12	23%
5 (máx.)	18	35%
TOTAL	51	
Media valoraciones	3,49	

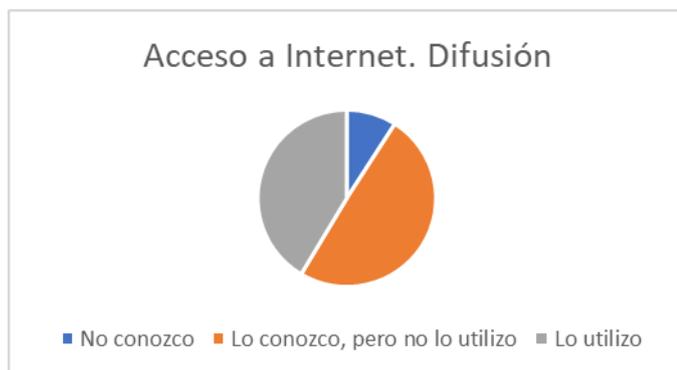


Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	3,59	3,33	3,71	3,63	3,49

3.6 Acceso a Internet

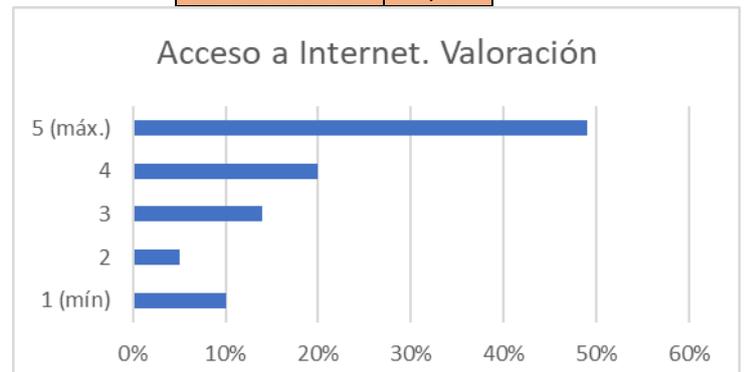
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	15	9%
Lo conozco, pero no lo utilizo	80	49%
Lo utilizo	66	41%
TOTAL	161	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	9	10%
2	5	5%
3	13	14%
4	18	20%
5 (máx.)	43	49%
TOTAL	88	
Media valoraciones	3,92	

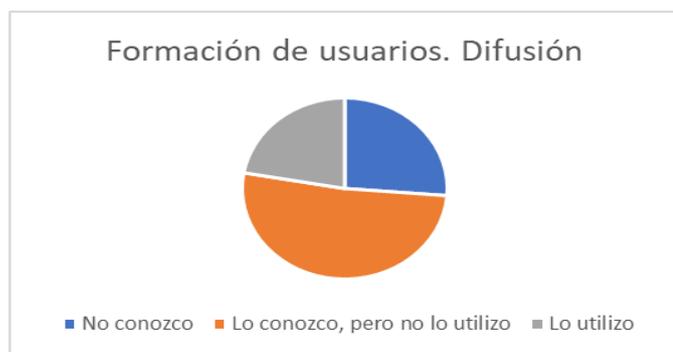


Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	3,94	4,47	3,88	3,61	3,92

3.7 Formación de usuarios en el uso de la biblioteca y sus recursos

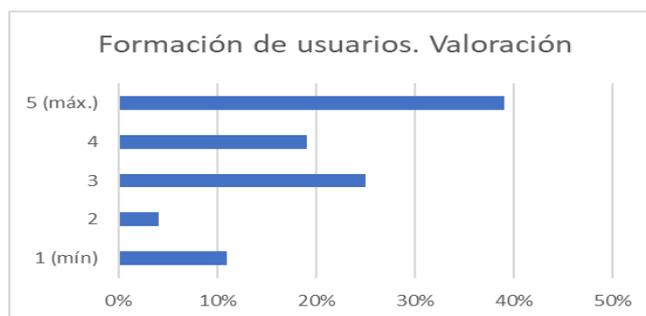
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	43	26%
Lo conozco, pero no lo utilizo	83	51%
Lo utilizo	35	22%
TOTAL	161	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	11%
2	2	4%
3	13	25%
4	10	19%
5 (máx.)	20	39%
TOTAL	51	
Media valoraciones	3,71	

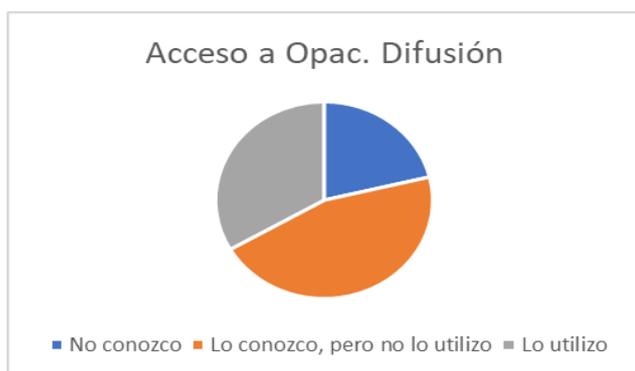


Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	3,71	4	3,3	3,6	3,71

3.8. Acceso al catálogo automatizado

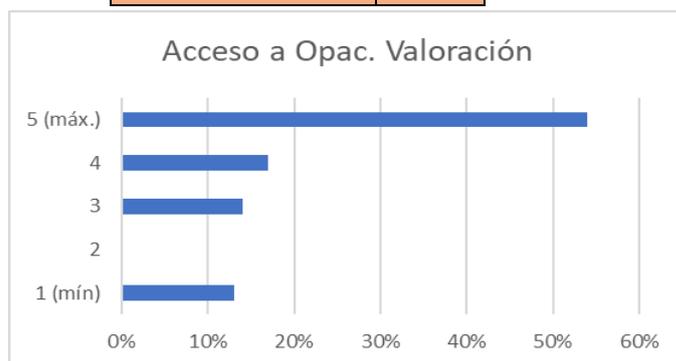
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	34	21%
Lo conozco, pero no lo utilizo	73	45%
Lo utilizo	54	33%
TOTAL	161	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	9	13%
2	0	0%
3	10	14%
4	12	17%
5 (máx.)	37	54%
TOTAL	68	
Media valoraciones	4	

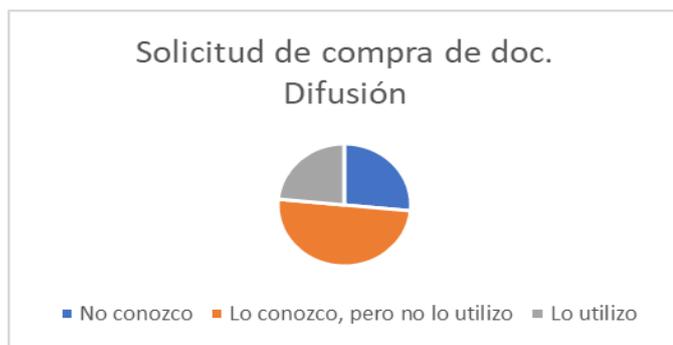


Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	3,89	4,89	3,90	3,87	4

3.9. Solicitud de compra de documentos

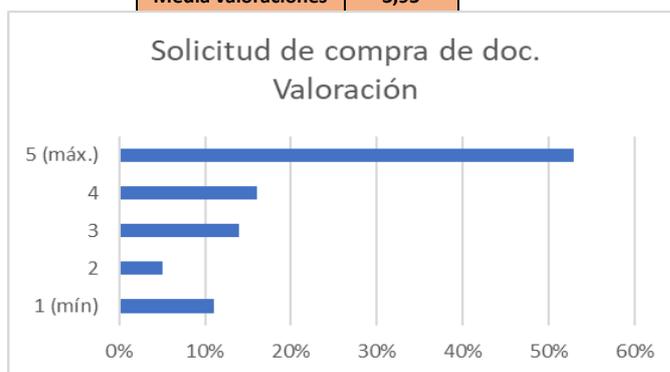
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	43	26%
Lo conozco, pero no lo utilizo	80	49%
Lo utilizo	38	23%
TOTAL	161	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	11%
2	3	5%
3	8	14%
4	9	16%
5 (máx.)	29	53%
TOTAL	55	
Media valoraciones	3,95	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	3,76	4,8	3,43	3,95	3,95

3.10. Redes sociales de la Biblioteca: Facebook, Twitter, Instagram, etc.

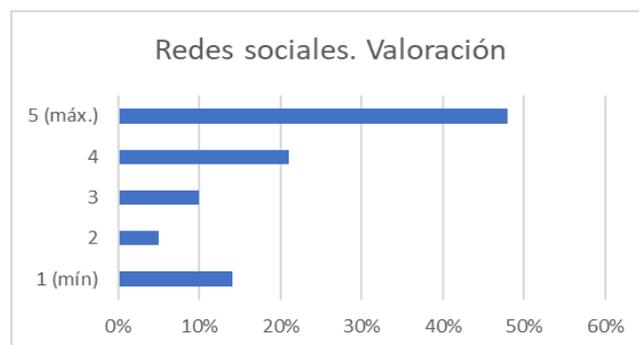
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	37	23%
Lo conozco, pero no lo utilizo	84	52%
Lo utilizo	40	25%
TOTAL	161	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	8	14%
2	3	5%
3	6	10%
4	12	21%
5 (máx.)	27	48%
TOTAL	56	
Media valoraciones	3,84	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	3,88	4,73	3,92	3,95	3,84

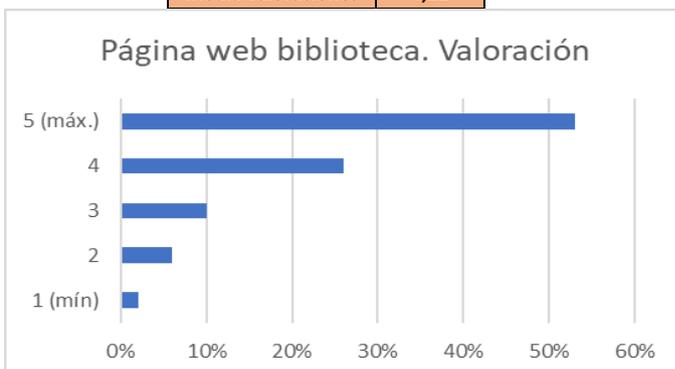
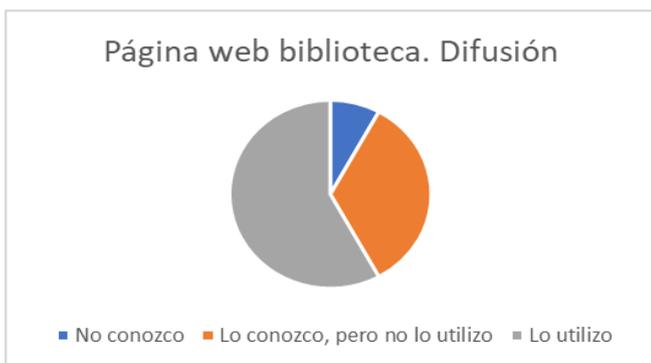
3.11. Página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	13	8%
Lo conozco, pero no lo utilizo	55	34%
Lo utilizo	93	58%
TOTAL	161	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	2%
2	7	6%
3	11	10%
4	28	26%
5 (máx.)	57	53%
TOTAL	106	
Media valoraciones	4,22	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,00	4,56	3,94	4,02	4,22

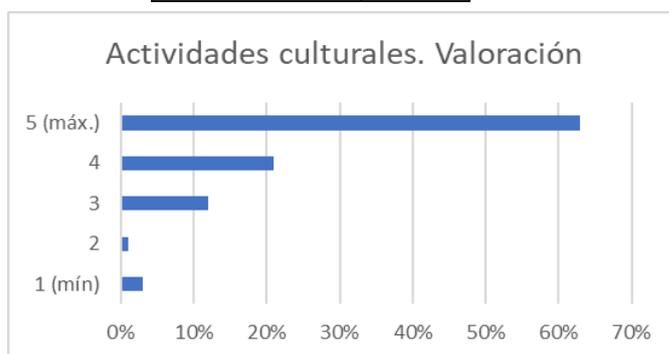
3.12. Actividades culturales: presentaciones de libros, charlas, conferencias, etc.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	15	9%
Lo conozco, pero no lo utilizo	66	41%
Lo utilizo	80	50%
TOTAL	161	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	3%
2	1	1%
3	12	12%
4	21	21%
5 (máx.)	63	63%
TOTAL	100	
Media valoraciones	4,4	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,22	4,67	4,25	4,07	4,40

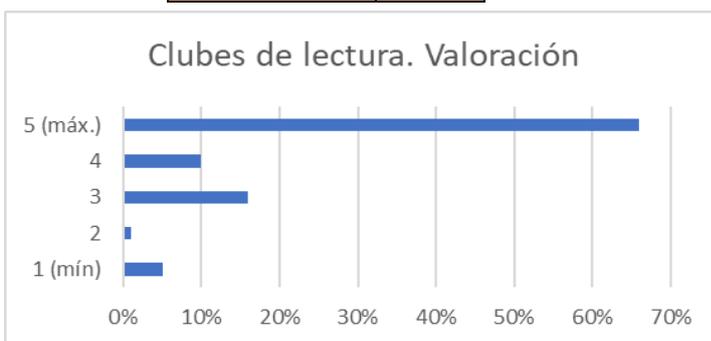
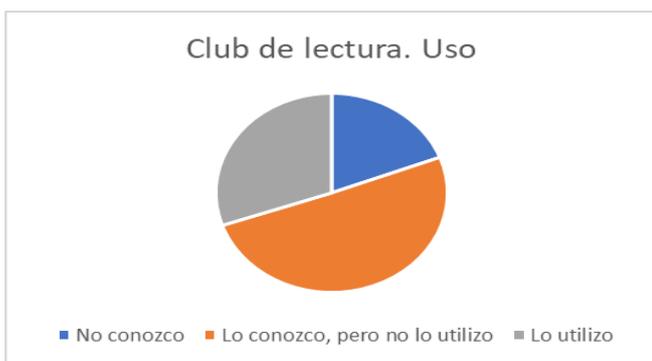
3.13. Clubes de lectura, talleres, etc.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	31	19%
Lo conozco, pero no lo utilizo	81	50%
Lo utilizo	49	30%
TOTAL	161	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	4	5%
2	1	1%
3	11	16%
4	7	10%
5 (máx.)	46	66%
TOTAL	69	
Media valoraciones	4,3	



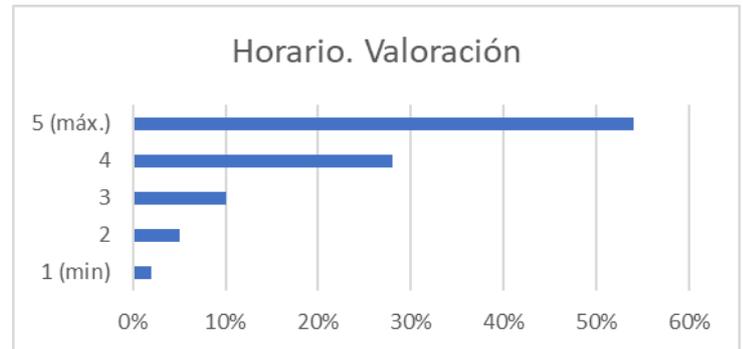
Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,22	4,06	4,30	4,1	4,3

4

VALORACIÓN DE LOS RECURSOS

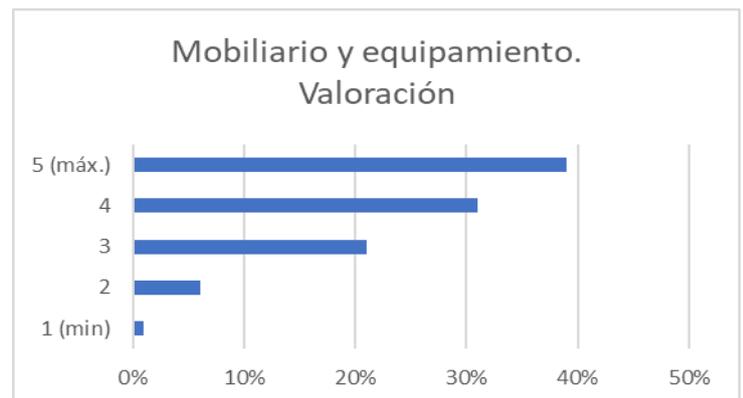
4.1. Horario

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	4	2%
2	8	5%
3	17	10%
4	45	28%
5 (máx.)	87	54%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,26	



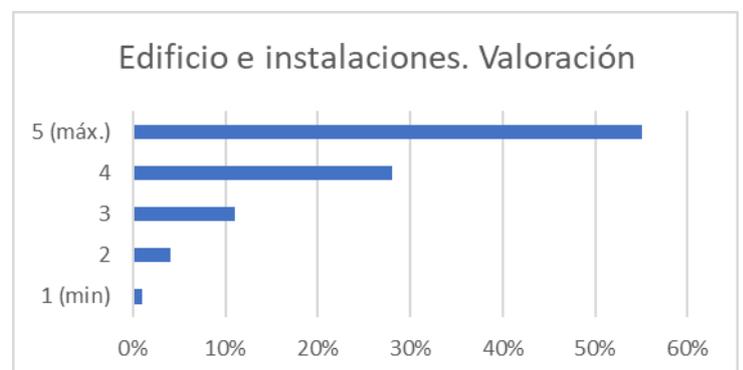
4.2. Mobiliario y equipamiento

OPCIONES	CUENTA A	%
1 (min)	2	1%
2	10	6%
3	35	21%
4	51	31%
5 (máx.)	63	39%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,01	



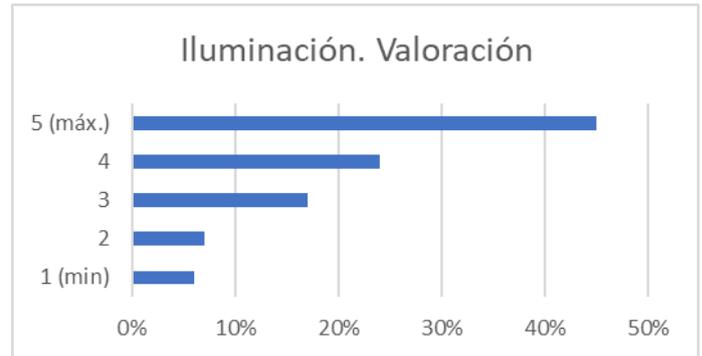
4.3. El edificio y las instalaciones

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	1%
2	7	4%
3	18	11%
4	46	28%
5 (máx.)	89	55%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,34	



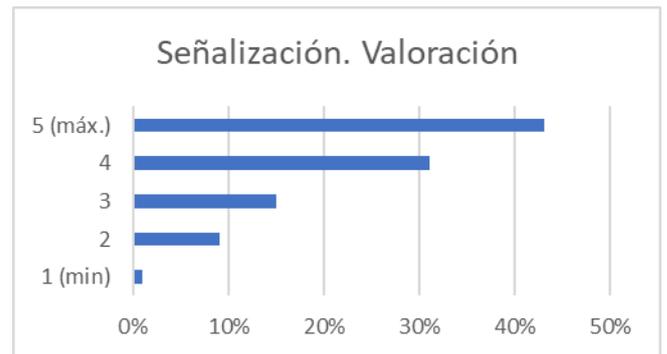
4.4. Iluminación

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	10	6%
2	11	7%
3	28	17%
4	39	24%
5 (máx.)	73	45%
TOTAL	161	
Media valoraciones	3,96	



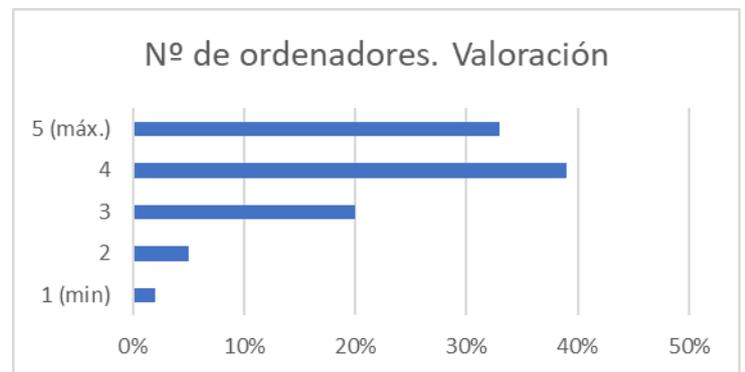
4.5. Claridad en la señalización

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	1%
2	15	9%
3	25	15%
4	51	31%
5 (máx.)	69	43%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,07	



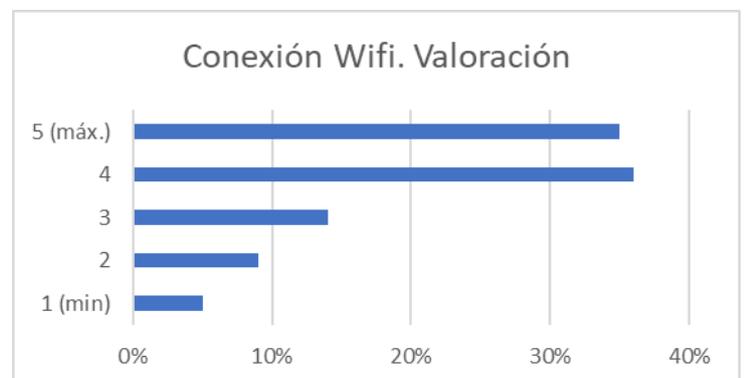
4.6. Número de ordenadores

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	2%
2	8	5%
3	32	20%
4	64	39%
5 (máx.)	54	33%
TOTAL	161	
Media valoraciones	3,98	



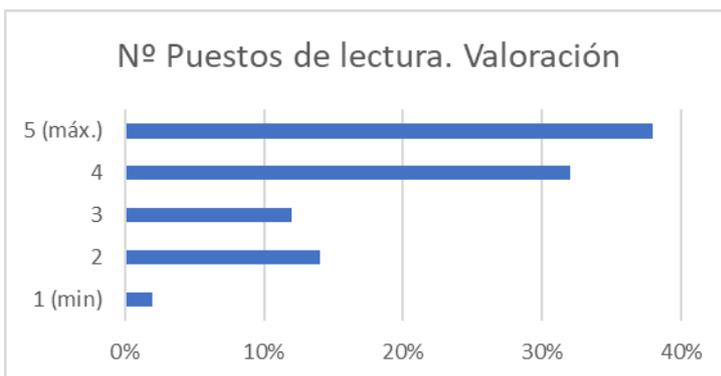
4.7. Conexión WIFI

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	8	5%
2	14	9%
3	24	14%
4	58	36%
5 (máx.)	57	35%
TOTAL	161	
Media valoraciones	3,88	



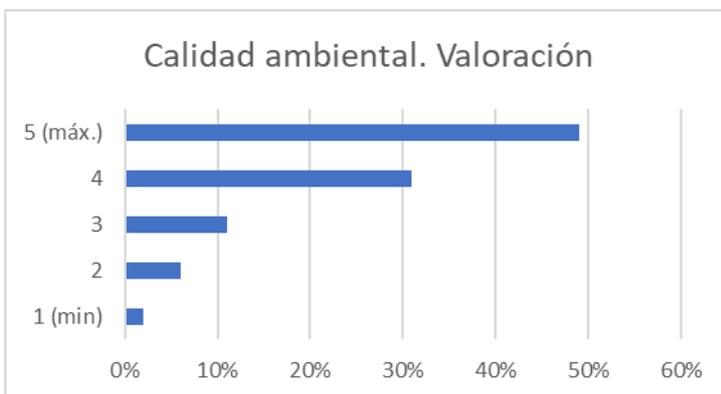
4.8. *Número de puestos de lectura*

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	4	2%
2	23	14%
3	20	12%
4	52	32%
5 (máx.)	62	38%
TOTAL	161	
Media valoraciones	3,9	



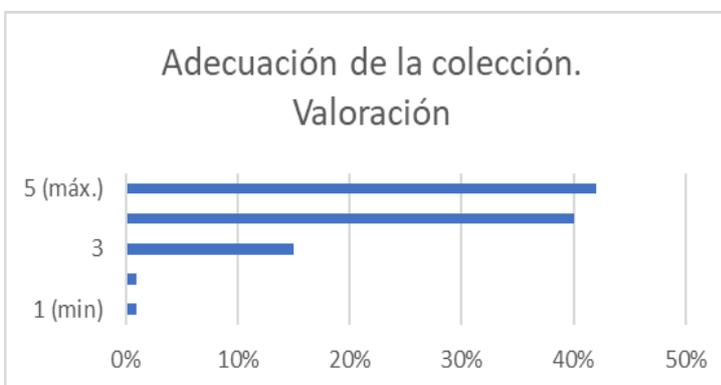
4.9. *Calidad ambiental*

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	2%
2	10	6%
3	18	11%
4	50	31%
5 (máx.)	80	49%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,2	



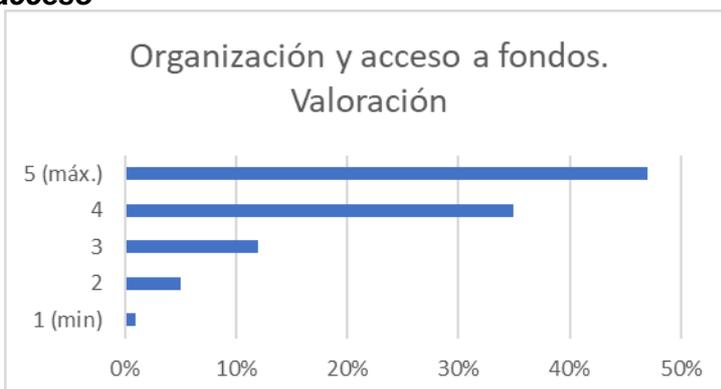
4.10. *La adecuación de la colección a tus gustos y necesidades*

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	1%
2	3	1%
3	25	15%
4	64	40%
5 (máx.)	68	42%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,21	



4.11. *La organización de los fondos y su acceso*

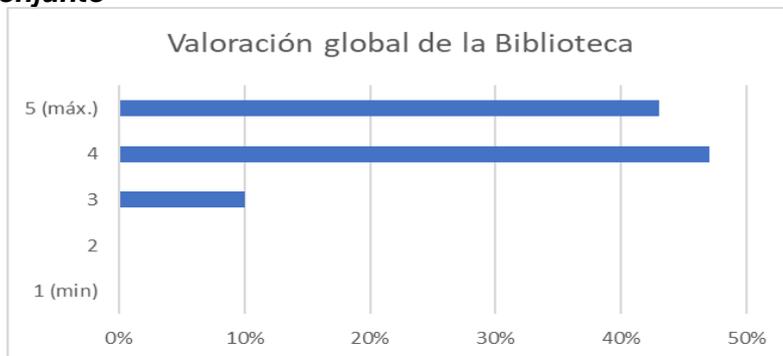
OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	1%
2	8	5%
3	19	12%
4	57	35%
5 (máx.)	76	47%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,24	



5 VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

5.1. Valoración de la Biblioteca en su conjunto

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	0	0%
3	16	10%
4	76	47%
5 (máx.)	69	43%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,33	



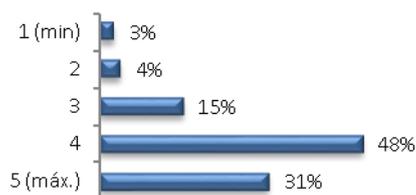
Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,37	4,13	4,09	4,27	4,33

En caso de no estar satisfecho en general con el servicio que presta la biblioteca, por favor explica los motivos:	Nº
Sala de lectura: mejora de iluminación y enchufes	7
Horario escaso	6
Reducir el ruido en la Sala de Lectura	5
Molestias y ruidos por la presencia de turistas en Sala de lectura	5
El personal de la biblioteca habla en tono alto y molesta la concentración.	4
Sala de lectura: más puestos	3
Colección poco actual	1
Acceso al área infantil accesible: No se puede acceder con cochecito de bebé.	1
Mejorar los ordenadores públicos	1

5.2. Valoración de la evolución del servicio de la biblioteca en los dos últimos años

Valoración evolución dos últimos años

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	4	3%
2	6	4%
3	24	15%
4	76	48%
5 (máx.)	49	31%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,01	



5.3. ¿Qué mejoras o nuevos servicios te gustaría que ofreciera la Biblioteca?

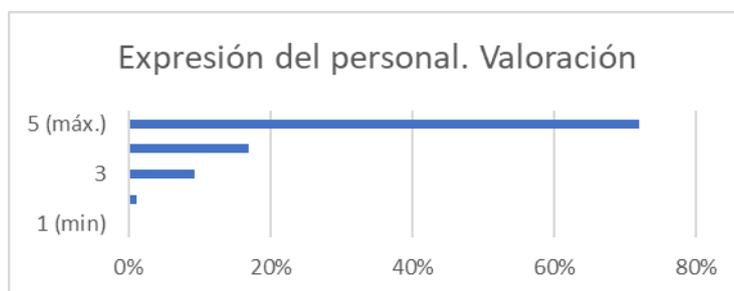
Propuestas	Nº
Ampliar actividades: charlas sobre temas no literarios, filosofía, conversaciones de inglés, ciclos de cine, talleres de escritura y teatro, y cursos de informática para mayores	13
Mejorar la conexión eléctrica en la Sala de lectura y la iluminación	10
Fomentar el silencio en la Sala de lectura, no dejar pasar turistas.	8
Ampliar horario, también a fines de semana.	6
Más actividades para niños y jóvenes	4
Habilitar salas de reuniones y estudio en grupo	4
Mejora en la comunicación a través de correo electrónico y sms (novedades, actividades, recomendaciones)	4
Sala de estudio con más capacidad de aforo	2
Renovar las ventanas, mejorar la eficiencia del edificio.	2
Préstamo de libros juveniles a menores de 14 años.	2
Mayor aforo en las actividades infantiles.	2
Más clubes de lectura	2
Cursos on line	1
Préstamo de juegos	1
Más personal	1
Habilitar zona de comida con microondas distinta de la cafetería	1
Sistema para recordar las fechas de préstamos	1
Recuperar el acceso a los fondos del Miradero.	1
Mejora de la conexión wifi	1
Aumento de la colección: informática, economía, filosofía,	1
Agilizar el préstamo interbibliotecario.	1
Prestar libros de la sección local.	1
Puestos de lectura individuales.	1

COMPROMISO 1

Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.	1.1. Grado de satisfacción de las personas usuarias con el trato recibido.	1.1: Un 4 sobre 5	1.1 Encuesta de satisfacción entre las personas usuarias. Puntuación dada en la pregunta 11.2.	Anual
	1.2. Grado de satisfacción de las personas usuarias con la adecuación del lenguaje.	1.2: Un 4 sobre 5	1.2 Encuesta de satisfacción entre las personas usuarias. Puntuación dada en la pregunta 11.1	

Pregunta 11.1 de la Encuesta: El personal bibliotecario se expresa de forma clara y fácil de entender. Valoración (Apartado 2.1)

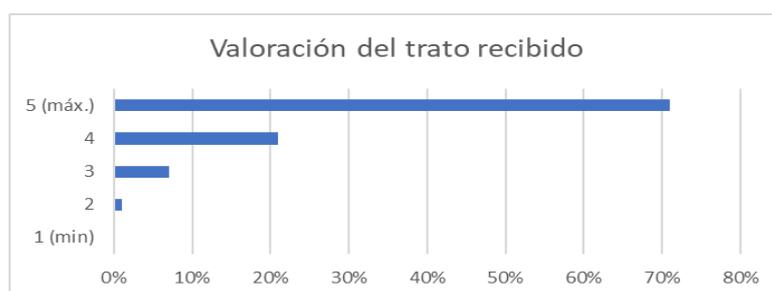
OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	1,2%
3	15	9,3%
4	28	17%
5 (máx.)	116	72%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,60	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,49	4,33	4,45	4,5	4,6

Pregunta 11.2 de la Encuesta: ¿El trato del personal bibliotecario es el adecuado? Valoración (Apartado 2.2)

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	1%
3	11	7%
4	34	21%
5 (máx.)	114	71%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,61	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,55	4,38	4,37	4,49	4,61

Grado de satisfacción de las personas usuarias

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4,6
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,61



FICHA TÉCNICA

Este documento incluye los resultados de los datos obtenidos en la encuesta realizada a las personas usuarias de la Biblioteca de Castilla-La Mancha en el año 2023.

La encuesta online ha permanecido abierta todo el año y se han realizado dos campañas especiales con entrega de formularios en papel en la semana del 22 al 28 de mayo y del 18 al 23 de diciembre.

En total se recibieron 161 encuestas completas.

ANEXO

¿QUÉ OPINAS DE NOSOTROS?

**Encuesta de satisfacción
con los servicios
2023**



Tu opinión nos ayuda a mejorar. La información que incluyas en esta encuesta se tratará de forma anónima. Puedes cumplimentar también esta encuesta en la página web de nuestra Biblioteca: <https://biblioclm.castillalamancha.es>). Gracias por tu colaboración.

Queremos conocerte:

1. Sexo:

- Femenino
- Masculino
- No binario

2. Edad

- Hasta 14 años
- Entre 15-19 años
- Entre 20-29 años
- Entre 30-39 años
- Entre 40-49 años
- Entre 50-64 años
- 65 años o más

3. Nivel de estudios

- Sin estudios
- Primaria
- Secundaria
- Superiores

4. Situación actual

- Estudiante
- Trabajador
- Desempleado
- Jubilado o pensionista
- Otros: _____

5. Código Postal

6. Con qué frecuencia vienes a la Biblioteca:

- Todos o casi todos los días
- Al menos una vez a la semana
- Al menos una vez cada 15 días
- Al menos una vez al mes
- Al menos una vez al año
- NS/NC

7. A qué hora sueles venir a la Biblioteca: (marcar solo una)

- Entre las 8:30 – 12 h.
- Entre las 12 – 15 h.
- Entre las 15 – 18 h.
- Entre las 18 – 21:00 h.

8. Vienes a la biblioteca para...

- Préstamo de documentos.
- Buscar información.
- Leer periódicos y revistas.
- Consultar o leer libros.
- Estudiar con materiales propios y de la biblioteca.
- Estudiar con materiales propios.
- Asistir a actividades culturales.
- Asistir a actividades de formación.
- Realizar trabajos de investigación.
- Utilizar el Servicio de acceso a Internet
- Compartir aficiones con otros (club de lectura, etc.)
- Otros. Especificar: _____

9. Asistes a las actividades que organiza la Biblioteca?:

- Habitualmente
- En ocasiones
- Nunca
- Desconocía que hubiese actividades

10. Usas la página web de la Biblioteca para acceder a los servicios online que ofrece?

- Habitualmente
- Nunca

En ocasiones

Desconocía que existiesen

Cómo valoras el personal bibliotecario...

11. Valora de 1 al 5 las siguientes consideraciones sobre el personal de la biblioteca, entendiendo 1 como el mínimo y 5 el máximo

11.1.El personal bibliotecario se expresa de forma clara y fácil de entender	1	2	3	4	5
11.2.El trato del personal bibliotecario es el adecuado?	1	2	3	4	5
11.3.El personal bibliotecario gestiona y resuelve sus consultas y dudas	1	2	3	4	5

¿Si estás en desacuerdo con alguna de ellas puedes explicarnos el motivo?

Valoración de los servicios:

12-13. ¿Conoces y/o usas los siguientes servicios?, de ser así valóralos de 1 a 5:

Marque con una cruz los servicios que conoce, los que utiliza, y su valoración considerando 1 el mínimo y 5 el máximo	Conozco	Utilizo	Valoración				
12.1. Información y referencia			1	2	3	4	5
12.2. Préstamo			1	2	3	4	5
12.3. Préstamo interbibliotecario			1	2	3	4	5
12.4. Préstamo de libros electrónicos (eBiblio)			1	2	3	4	5
12.5. Reproducción de documentos (fotocopia, digitalización)			1	2	3	4	5
12.6. Acceso a Internet			1	2	3	4	5
12.9. Formación de usuarios en el uso de la biblioteca y sus recursos			1	2	3	4	5
12.7. Acceso al catálogo automatizado			1	2	3	4	5
12.8. Solicitud de compra de documentos			1	2	3	4	5
12.9. Redes sociales de la Biblioteca: Facebook, Twitter, Instagram, etc.			1	2	3	4	5
12.10.Página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha			1	2	3	4	5
12.11.Presentaciones de libros, charlas, conferencias, etc.			1	2	3	4	5
12.12. Clubes de lectura, talleres, etc.:			1	2	3	4	5
12.13. Otros: _____			1	2	3	4	5

En caso de insatisfacción con alguno de los servicios, por favor explica los motivos:

14. ¿Qué 3 servicios consideras más importantes en la Biblioteca?

- Acceso a internet
- Actividades culturales
- Cesión de espacios para actividades no organizadas por la biblioteca
- Información y referencia
- Página web y redes sociales
- Préstamo
- Reproducción de documentos (fotocopia, digitalización)
- Solicitud de compra de documentos
- Otro: _____

Valoración de los recursos

15. Valora de 1 a 5 los siguientes aspectos del funcionamiento de la biblioteca, considerando 1 el mínimo y 5 el máximo

	Valoración				
15.1.Horario	1	2	3	4	5
15.2.Mobiliario y equipamiento	1	2	3	4	5
15.3.El edificio y las instalaciones	1	2	3	4	5
15.4.Iluminación	1	2	3	4	5
15.5.Claridad en la señalización	1	2	3	4	5
15.6.Número de ordenadores	1	2	3	4	5
15.7.Conexión WIFI	1	2	3	4	5
15.8.Número de puestos de lectura	1	2	3	4	5
15.9.Calidad ambiental	1	2	3	4	5
15.10. La adecuación de la colección a tus gustos y necesidades	1	2	3	4	5
15.11. La organización de los fondos y su acceso	1	2	3	4	5

Valoración global:

16. ¿Cuál es su valoración de la Biblioteca en su conjunto?

Valora del 1 al 5 (considerando 1 el mínimo y 5 el máximo)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

En caso de no estar satisfecho, en general, con el servicio que da la biblioteca, por favor explica los motivos:

17. En tu opinión, como crees que ha evolucionado el servicio de la biblioteca en los dos últimos años

(Valora de 1 a 5 considerando 1 el mínimo y 5 el máximo)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

En caso de no estar satisfecho, ¿Qué cambios nos propones para mejorar nuestros servicios?:

18. ¿Qué servicios le gustaría que ofreciera la Biblioteca?

Encuesta entregada en:

- | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sala General | <input type="checkbox"/> Sala de Préstamo | <input type="checkbox"/> Hemeroteca | <input type="checkbox"/> Página web |
| <input type="checkbox"/> Sala Infantil | <input type="checkbox"/> Sala de Castilla-La Mancha | <input type="checkbox"/> Acceso | <input type="checkbox"/> Actividades |

**GRACIAS POR AYUDARNOS A MEJORAR
Y A CONSTRUIR TU BIBLIOTECA**