

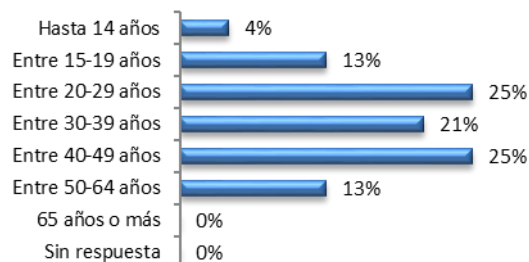
## RESULTADO DE DATOS

### 1. PERFIL DE NUESTROS USUARIOS:

#### 1.1. Edad.

OPCIONES	CUENTA	2020	2019
Hasta 14 años	1	4%	0%
Entre 15-19 años	3	13%	8%
Entre 20-29 años	6	25%	16%
Entre 30-39 años	5	21%	10%
Entre 40-49 años	6	25%	23%
Entre 50-64 años	3	13%	24%
65 años o más	0	0%	16%
Sin respuesta	0	0%	2%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>24</b>		<b>100%</b>

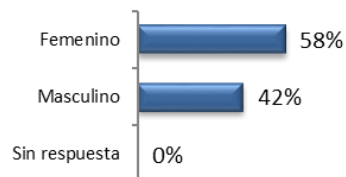
Perfil de edad



#### 1.2. Sexo de los encuestados.

SEXO	ENCUESTADOS		DATOS INE	
	Número	%	Número	%
Femenino	14	58%	44870	52%
Masculino	10	42%	40941	48%
Sin respuesta	0	0%	85811	100%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>		

Sexo de los encuestados

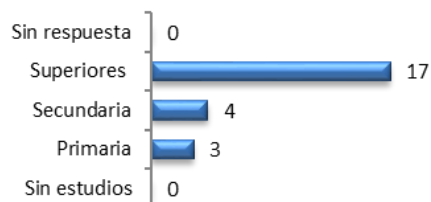


Fuente para la población: INE: Nomenclátor <http://www.ine.es/nomen2/index.do>

#### 1.3 Nivel de estudios.

OPCIONES	CUENTA	%
Sin estudios	0	0%
Primaria	3	13%
Secundaria	4	17%
Superiores	17	71%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

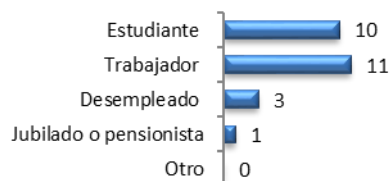
Nivel de estudios



#### 1.4. Situación laboral actual.

OPCIONES	CUENTA	%
Estudiante	10	41,67%
Trabajador	11	45,83%
Desempleado	3	12,50%
Jubilado o pensionista	1	4,17%
Otro	0	0,00%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>25</b>	

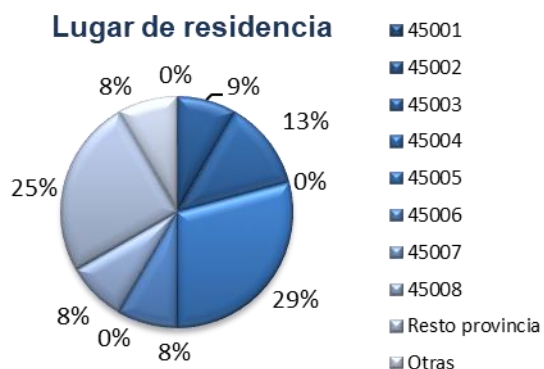
Situación laboral



Se admiten respuestas múltiples

### 1.5. Lugar de residencia.

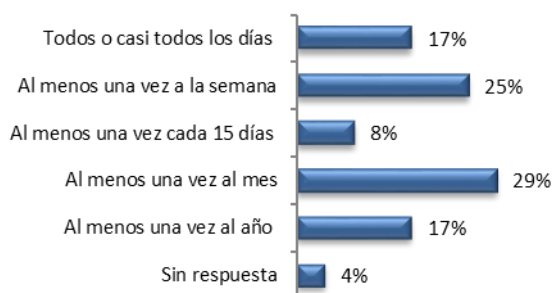
OPCIONES	CUENTA	%	
Toledo - Alcázar	45001	0	0%
Toledo- Casco histórico	45002	2	8%
Toledo-Antequeruela/Covachuelas-S.Antón/ Avda. Europa	45003	3	13%
Toledo-Reconquista-Sta.Teresa/S.Pedro el Verde/ Cigarrales/ Bastida	45004	0	0%
Vistahermosa/La Legua/Toledo-Palomarejos- Avda. de Portugal, Buenavista, Valparaiso	45005	7	29%
Toledo-Santa Bárbara	45006	2	8%
Toledo-Sta.Mª de Bequerencia	45007	0	0%
Toledo-Azucaica	45008	2	8%
Resto provincia	Resto provincia	6	25%
otro lugar	Otras	2	8%
<b>TOTAL respuestas</b>		24	100%
<b>Sin respuesta</b>		0	0%
<b>TOTAL</b>		24	100%



### 1.6. Frecuencia de uso de la Biblioteca.

OPCIONES	CUENTA	%
Todos o casi todos los días	4	17%
Al menos una vez a la semana	6	25%
Al menos una vez cada 15 días	2	8%
Al menos una vez al mes	7	29%
Al menos una vez al año	4	17%
Sin respuesta	1	4%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	24	100%

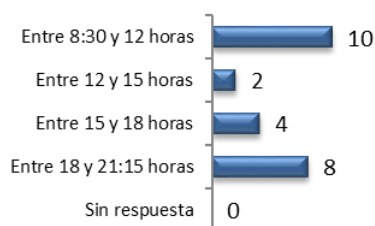
### Frecuencia de uso



### 1.7. Franja horaria preferida por nuestros usuarios.

OPCIONES	CUENTA	%
Entre 8:30 y 12 horas	10	42%
Entre 12 y 15 horas	2	8%
Entre 15 y 18 horas	4	17%
Entre 18 y 21:15 horas	8	33%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	24	100%

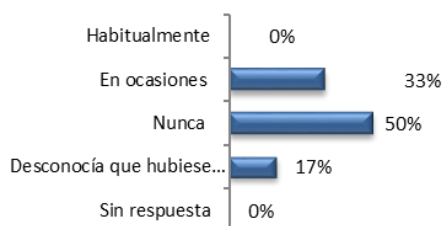
### Franja horaria de uso



### 1.8 Uso del servicio de actividades culturales.

OPCIONES	CUENTA	%
Habitualmente	0	0%
En ocasiones	8	33%
Nunca	12	50%
Desconocía que hubiese actividades	4	17%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	24	100%

### Uso del servicio de actividades

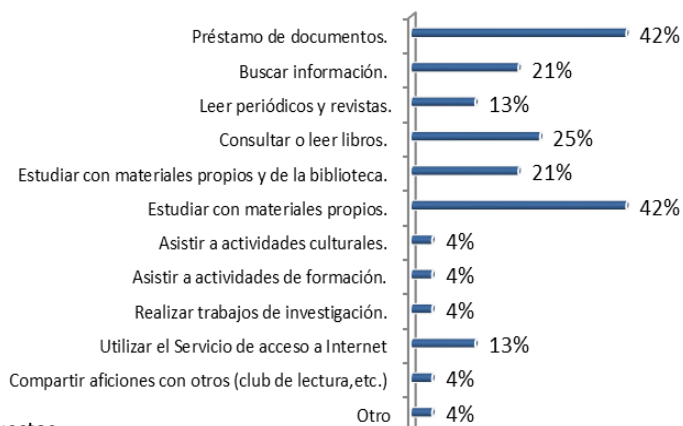


## 1.9. Motivos por los que se usa la biblioteca.

OPCIONES	CUENTA *	%
Préstamo de documentos.	10	42%
Buscar información.	5	21%
Leer periódicos y revistas.	3	13%
Consultar o leer libros.	6	25%
Estudiar con materiales propios y de la biblioteca.	5	21%
Estudiar con materiales propios.	10	42%
Asistir a actividades culturales.	1	4%
Asistir a actividades de formación.	1	4%
Realizar trabajos de investigación.	1	4%
Utilizar el Servicio de acceso a Internet	3	13%
Compartir aficiones con otros (club de lectura, etc.)	1	4%
Otro	1	4%

\*\*Se admitían respuestas múltiples. Porcentaje calculado sobre 24 respuestas

### Motivo de uso

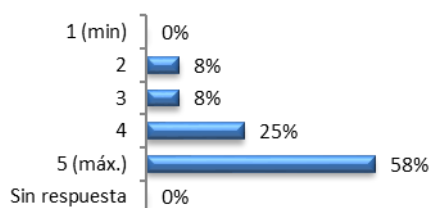


## 2. VALORACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	8%
3	2	8%
4	6	25%
5 (máx.)	14	58%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	24	100%
Media valoraciones	4,33	

### Expresión del personal. Valoración

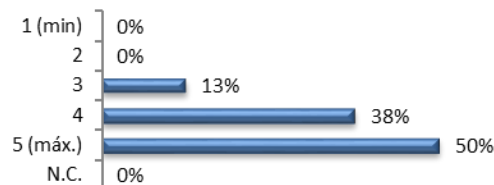


Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	4,37	4,44	4,19	4,35	4,51	4,43	4,38	4,32	4,53	4,43	4,49	4,33

### 2.2 Valoración de trato adecuado.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	0	0%
3	3	13%
4	9	38%
5 (máx.)	12	50%
N.C.	0	0%
TOTAL	24	100%
Media valoraciones	4,38	

### Satisfacción con el trato recibido

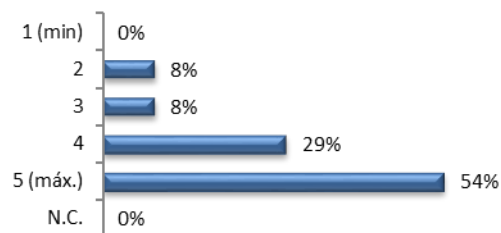


Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	4,41	4,47	4,27	4,4	4,56	4,44	4,42	4,29	4,56	4,44	4,55	4,38

### 2.3 Valoración de la gestión y resolución de consultas y dudas.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	8%
3	2	8%
4	7	29%
5 (máx.)	13	54%
N.C.	0	0%
TOTAL	24	100%
Media valoraciones	4,29	

#### Satisfacción con la gestión de consultas



Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	4,28	4,27	4,15	4,32	4,32	4,3	4,33	4,5	4,43	4,32	4,57	4,29

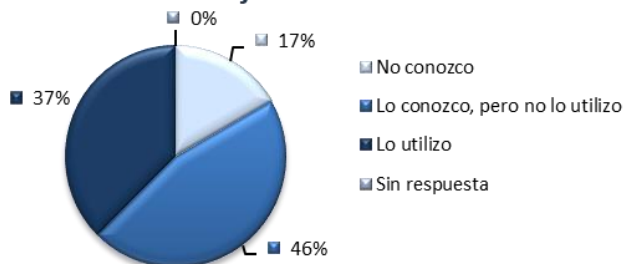
## 3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

### 3.1. Información y referencia.

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	4	17%
Lo conozco, pero no lo utilizo	11	46%
Lo utilizo	9	38%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	24	

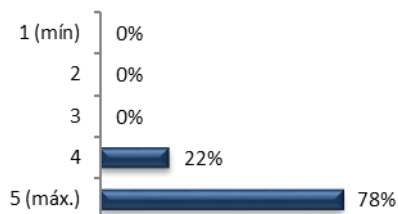
#### Información y referencia. Difusión



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	22%
5 (máx.)	7	78%
Total valoraciones	9	100%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	9	100%
Media valoraciones	4,78	

#### Información y referencia. Valoración

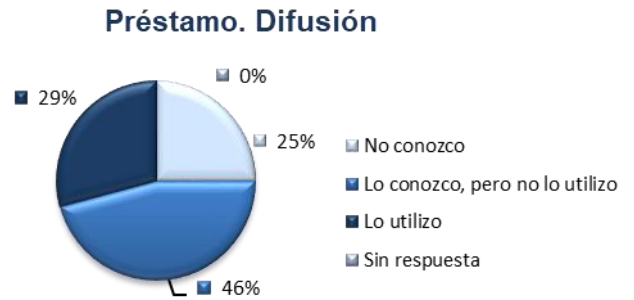


Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	3,92	3,81	3,84	3,73	4,1	3,8	3,62	4,08	3,57	4,18	4,78

### 3.2 Préstamo

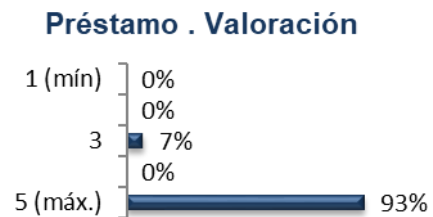
#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	6	25%
Lo conozco, pero no lo utilizo	11	46%
Lo utilizo	7	29%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	1	7%
4	0	0%
5 (máx.)	14	93%
<b>Total valoraciones</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
N/C	0	0%
Total	15	100%
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,87</b>	

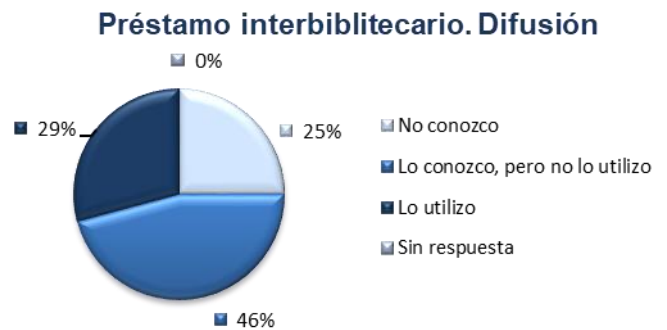


Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	4,38	4,24	4,41	4,29	4,68	4,26	4,64	4,4	3,57	4,53	4,87

### 3.3 Préstamo interbibliotecario.

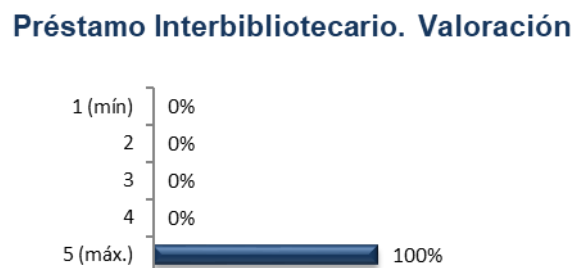
#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	6	25%
Lo conozco, pero no lo utilizo	11	46%
Lo utilizo	7	29%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5 (máx.)	7	100%
<b>Total valoraciones</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>5</b>	

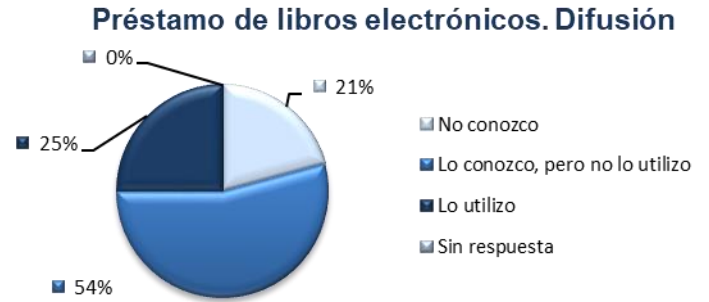


AÑO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	3,16	2,97	3,34	3,2	3,86	3,67	3,9	3,64	4,23	4,18	5

### 3.4 Préstamo de libros electrónicos

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

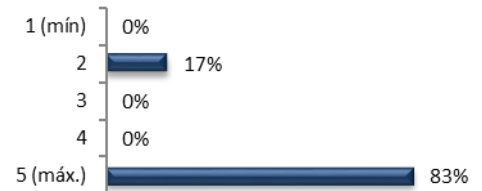
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	5	21%
Lo conozco, pero no lo utilizo	13	54%
Lo utilizo	6	25%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	1	17%
3	0	0%
4	0	0%
5 (máx.)	5	83%
Total valoraciones	6	100%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,5</b>	

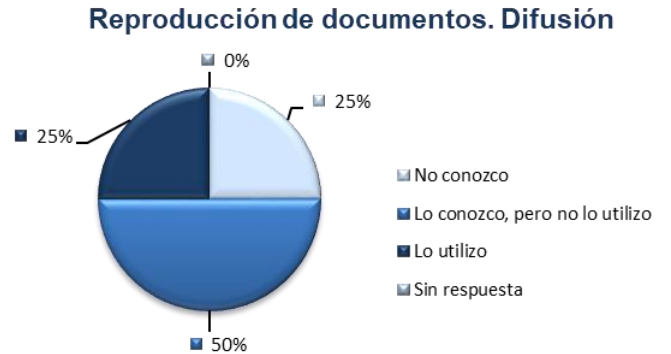
#### Préstamo libros electrónicos. Valoración



### 3.5 Reproducción de documentos

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

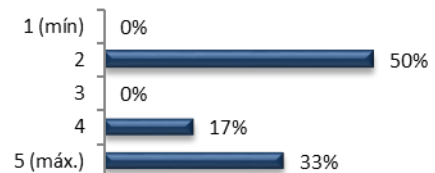
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	6	25%
Lo conozco, pero no lo utilizo	12	50%
Lo utilizo	6	25%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	3	50%
3	0	0%
4	1	17%
5 (máx.)	2	33%
Total Valoraciones	6	100%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,33</b>	

#### Reproducción documentos . Valoración



Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	2,38	3,11	3,11	3,12	3,15	3,32	3,27	3,16	2,96	3,59	3,33

### 3.6 acceso a Internet

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

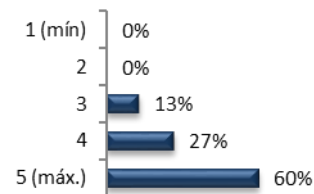
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	1	4%
Lo conozco, pero no lo utilizo	8	33%
Lo utilizo	15	63%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	2	13%
4	4	27%
5 (máx.)	9	60%
<b>Total valoraciones</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,47</b>	

#### Acceso a Internet. Valoración

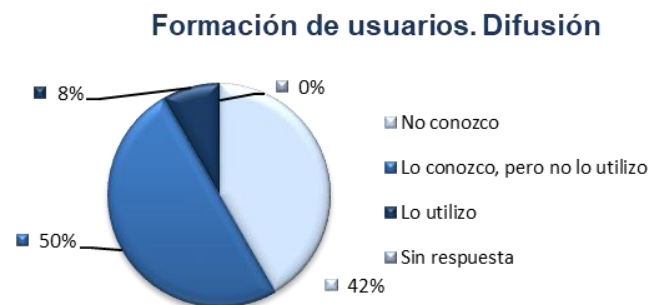


Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Valoración</b>	3,59	3,99	3,78	4,03	4,05	3,92	3,5	3,82	3,8	3,94	4,47

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

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

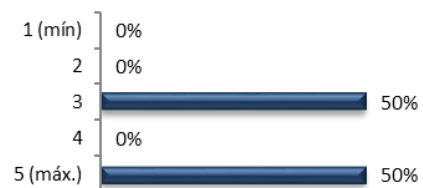
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	10	42%
Lo conozco, pero no lo utilizo	12	50%
Lo utilizo	2	8%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	1	50%
4	0	0%
5 (máx.)	1	50%
<b>Total valoraciones</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4</b>	

#### Formación de usuarios. Valoración

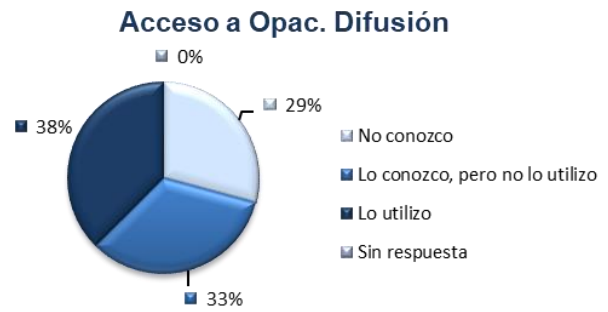


Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Valoración</b>	2,7	2,91	2,91	2,84	3,33	3,32	2,65	3,21	3	3,71	4

### 3.8. Acceso al catálogo automatizado.

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

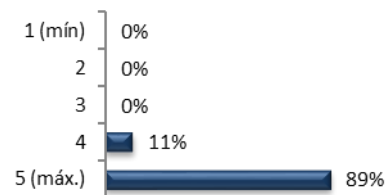
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	7	29%
Lo conozco, pero no lo utilizo	8	33%
Lo utilizo	9	38%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	11%
5 (máx.)	8	89%
Total valoraciones	9	100%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,89</b>	

#### Acceso al Opac. Valoración



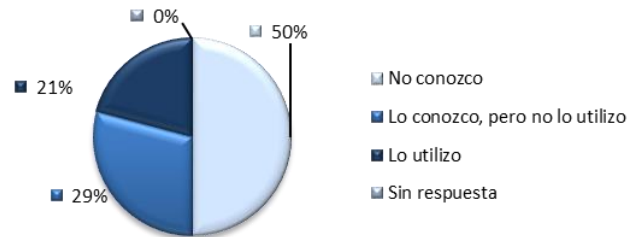
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	3,45	3,56	3,48	3,64	3,96	3,68	2,85	3,74	3,49	3,89	4,89

### 3.9. Solicitud de compra de documentos

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	12	50%
Lo conozco, pero no lo utilizo	7	29%
Lo utilizo	5	21%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	

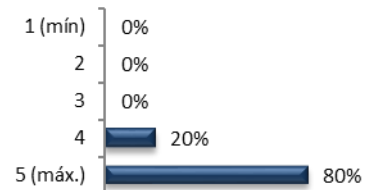
#### Solicitud compra de documentos. Difusión



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	20%
5 (máx.)	4	80%
Total valoraciones	5	100%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,8</b>	

#### Solicitud de compra de documentos. Valoración



Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	3,15	2,64	2,99	2,76	3,28	3,14	3,05	2,91	2,86	3,76	4,8



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

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

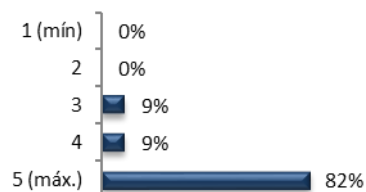
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	2	8%
Lo conozco, pero no lo utilizo	11	46%
Lo utilizo	11	46%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	1	9%
4	1	9%
5 (máx.)	9	82%
<b>Total valoraciones</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,73</b>	

#### Redes sociales . Valoración



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

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

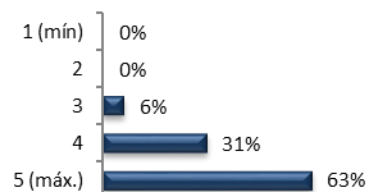
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	2	8%
Lo conozco, pero no lo utilizo	6	25%
Lo utilizo	16	67%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	1	6%
4	5	31%
5 (máx.)	10	63%
<b>Total valoraciones</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,56</b>	

#### Página web de la Biblioteca . Valoración



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

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	3	13%
Lo conozco, pero no lo utilizo	15	63%
Lo utilizo	6	25%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	

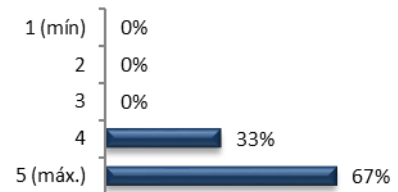
Actividades culturales. Uso



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	33%
5 (máx.)	4	67%
<b>Total valoraciones</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,67</b>	

Actividades culturales. Valoración



Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	3,74	4,17	3,69	3,37	3,66	3,52	4,22	4,67

### 3.13. Clubes de lectura, talleres, etc.:

#### A. Difusión del servicio entre los encuestados.

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	5	21%
Lo conozco, pero no lo utilizo	17	71%
Lo utilizo	2	8%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	

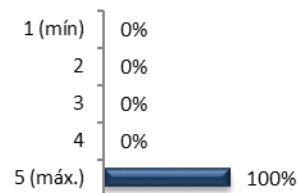
Clubes de lectura. Uso



#### B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5 (máx.)	2	100%
<b>Total valoraciones</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,06</b>	

Clubes de lectura. Valoración

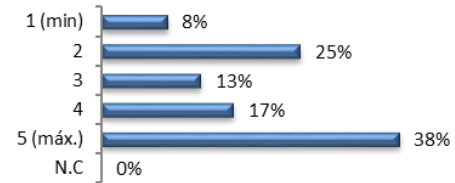


## 4. VALORACIÓN DE LOS RECURSOS

### 4.1. Horario.

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	2	8%
2	6	25%
3	3	13%
4	4	17%
5 (máx.)	9	38%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,5</b>	

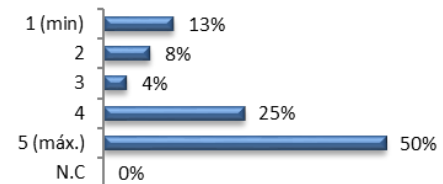
### Horario. Valoración



### 4.2. Mobiliario y equipamiento.

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	13%
2	2	8%
3	1	4%
4	6	25%
5 (máx.)	12	50%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,92</b>	

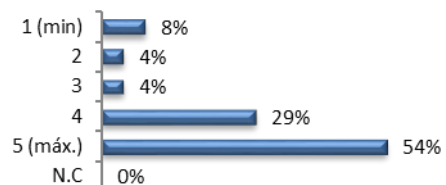
### Mobiliario y equipamiento. Valoración



### 4.3. El edificio y las instalaciones.

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	2	8%
2	1	4%
3	1	4%
4	7	29%
5 (máx.)	13	54%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,17</b>	

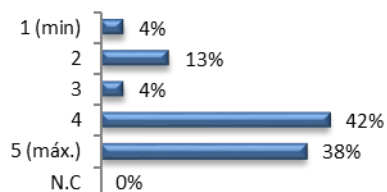
### Edificio e instalaciones. Valoración



### 4.4. Iluminación.

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	4%
2	3	13%
3	1	4%
4	10	42%
5 (máx.)	9	38%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,96</b>	

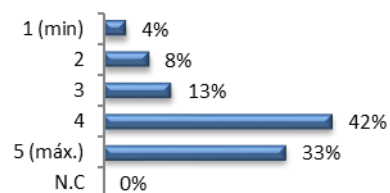
### Iluminación. Valoración



#### 4.5. Claridad en la señalización.

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	4%
2	2	8%
3	3	13%
4	10	42%
5 (máx.)	8	33%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,92</b>	

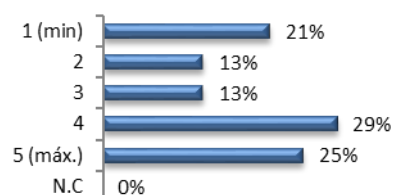
#### Señalización. Valoración



#### 4.6. Número de ordenadores.

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	5	21%
2	3	13%
3	3	13%
4	7	29%
5 (máx.)	6	25%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,25</b>	

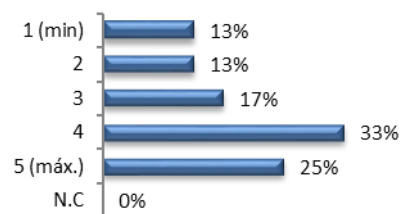
#### Número de ordenadores. Valoración



#### 4.7. Conexión WIFI.

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	13%
2	3	13%
3	4	17%
4	8	33%
5 (máx.)	6	25%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,46</b>	

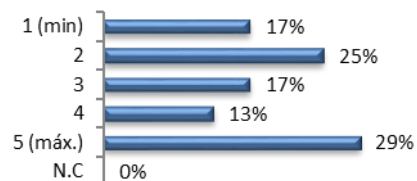
#### Conexión Wifi. Valoración



#### 4.8. Número de puestos de lectura.

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	1%
2	16	7%
3	48	20%
4	66	28%
5 (máx.)	55	23%
N.C	51	21%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,82</b>	

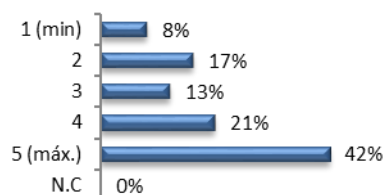
#### Número puestos de lectura. Valoración



#### 4.9. Calidad ambiental.

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	2	8%
2	4	17%
3	3	13%
4	5	21%
5 (máx.)	10	42%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,71</b>	

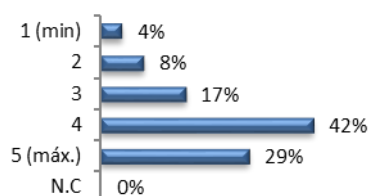
#### Calidad ambiental. Valoración



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

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	4%
2	2	8%
3	4	17%
4	10	42%
5 (máx.)	7	29%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,83</b>	

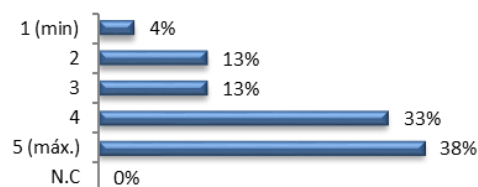
#### Adecuación colección. Valoración



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

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	4%
2	3	13%
3	3	13%
4	8	33%
5 (máx.)	9	38%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,88</b>	

#### Organización y acceso a fondos. Valoración

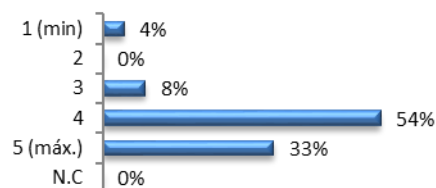


## 5. VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

### 5.1 Valoración de la Biblioteca en su conjunto

OPICIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	4%
2	0	0%
3	2	8%
4	13	54%
5 (máx.)	8	33%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,13</b>	

#### Valoración global de la Biblioteca

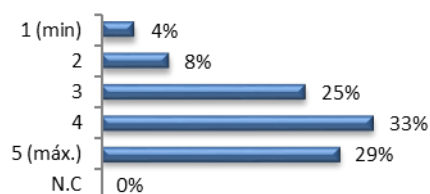


Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	4	4,25	4,3	4,48	4,42	4,38	4,09	4,42	4,33	4,37	4,13

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	4%
2	2	8%
3	6	25%
4	8	33%
5 (máx.)	7	29%
N.C	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,75</b>	

### Valoración evolución dos últimos años



### Cambios sugeridos en caso de insatisfacción.

"Buenos días, soy estudiante de una oposición y me gustaría que ampliarán el horario sin cierre en la hora de la comida. Un saludo y gracias
Estaría bien que, en la sala de lectura, no hiciese tanto frío. A pesar de la situación actual, podrían tener la mitad de ventanas abiertas. Ya que no es lo mismo que el espacio este ventilado a que el espacio sea como estar en la calle. Sobre todo los días de viento
También se podría aumentar la disponibilidad de la red wifi, usuarios como yo estudiantes de una oposición se queda escasos los metas/horas disponibles.

## 5.3 ¿Qué servicios te gustaría que ofreciera la Biblioteca?

Recitales de cuentos para niños
Comida
Abrir los sábados por la tarde y domingos. Plataforma de Música en Streaming
En el caso de la biblioteca local, mesas temáticas con libros del fondo de la biblio y movimiento en redes sociales. También más horario. (Hablo de un pueblo pequeño)
Creo que los servicios están bastante completos, pero quizá e biblo necesita más documentos.
Ampliar horarios
más libros
Poder usar las taquillas permanentemente para poder dejar artículos para el día siguiente y no tener que estar llevando los apuntes todos los días
EL catálogo de servicios ofertado es bastante completo. Gracias. Un saludo.
Estoy muy satisfecho con el servicio de la biblioteca.
Renovacion material, libros, discos
Más libros en préstamo
Tener mas wifi y que se cogiese twitter y Facebook sale una versión muy antigua porque pone que es porque el navegador del ordenador es antiguo.
Más puestos para estudiar
Biblioteca abierta 24 horas en épocas de exámenes diciembre, enero, mayo y junio
Más espacios de estudio o ampliación del horario
Taquillas que podamos hacer uso para dejar material para el día siguiente a la gente usuaria a diario de la biblioteca (bibliotecas como las de Albacete tienen disponible este servicio y es muy utilizado)
Más ordenadores
Talleres infantiles que incentiven la lectura así como representaciones de libros infantiles para que los niños vean representado aquello que previamente habían imaginado.
Talleres monográficos sobre recomendaciones y divulgación de la lectura en especial para adolescentes

## 6. DATOS RELACIONADOS CON LA CARTA DE SERVICIOS

### COMPROMISO 1

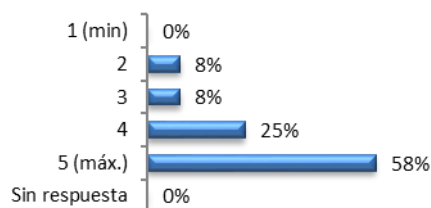
Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.	<b>1.1. Grado de satisfacción de las personas usuarias.</b>	1.1: Un 4 sobre 5	1.1 Encuesta de satisfacción entre las personas usuarias.  Media de la puntuación dada en la encuesta de satisfacción a las preguntas 11.1 y 11.2.	Anual

**Pregunta 11.1 de la Encuesta: El personal bibliotecario se expresa de forma clara y fácil de entender. Valoración**

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	8%
3	2	8%
4	6	25%
5 (máx.)	14	58%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,33</b>	

**Expresión del personal. Valoración**



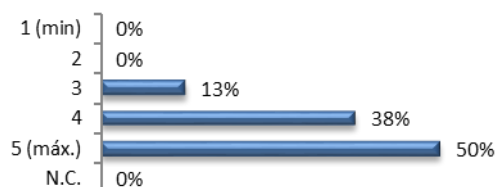
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Valoración</b>	4,37	4,44	4,19	4,35	4,51	4,43	4,38	4,32	4,53	4,43	4,49	4,33

**Pregunta 11.2 de la Encuesta: ¿El trato del personal bibliotecario es el adecuado? Valoración**

Ver apartado 2.2 Valoración de trato adecuado.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	0	0%
3	3	13%
4	9	38%
5 (máx.)	12	50%
N.C.	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,38</b>	

**Satisfacción con el trato recibido**



Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Valoración</b>	4,41	4,47	4,27	4,4	4,56	4,44	4,42	4,29	4,56	4,44	4,55	4,38

## Grado de satisfacción de las personas usuarias

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4,33
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,38
Media:	<b>4,36</b>

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
4,39	4,45	4,23	4,37	4,53	4,44	4,4	4,3	4,54	4,43	4,54	4,36

## COMPROMISO 7

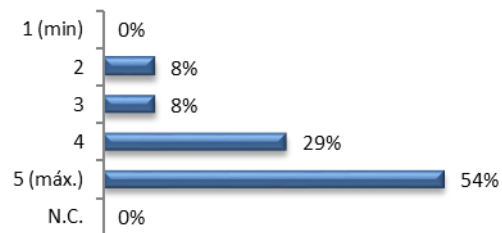
Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
4. Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.	7.1. Porcentaje de contestaciones realizadas en el plazo establecido.	7.1. 100%	7.1 Muestreo de respuestas presenciales	Trimestral
	7.2. Grado de satisfacción de las personas usuarias.	7.2. Un 4 sobre 5 en la encuesta.	Media en la encuesta de satisfacción  (Preguntas 12.1 y 11.3 de la encuesta).	Anual

## Pregunta 11.3.El personal bibliotecario gestiona y resuelve sus consultas y dudas

Ver apartado 2.3 Valoración de la gestión y resolución de consultas y dudas.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	8%
3	2	8%
4	7	29%
5 (máx.)	13	54%
N.C.	0	0%
TOTAL	24	100%
Media valoraciones	<b>4,29</b>	

### Satisfacción con la gestión de consultas



Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	4,28	4,27	4,15	4,32	4,32	4,3	4,33	4,5	4,43	4,32	4,57	4,29

## Pregunta 12. Danos tu valoración sobre los servicios que si utilizas.12.1. Información y referencia.]

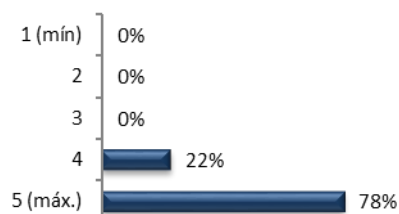
Ver apartado 3.1. Información y referencia. B)



## B. Valoraciones de los usuarios que lo utilizan.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	22%
5 (máx.)	7	78%
Total valoraciones	9	100%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	9	100%
Media valoraciones	4,78	

### Información y referencia . Valoración



Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración	3,71	3,92	3,81	3,84	3,73	4,1	3,8	3,62	4,08	3,57	4,18	4,78

## Grado de satisfacción de las personas usuarias

	Grado de satisfacción
Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.:	4.29
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:	4.78
Media	4.53

## 7. FICHA TÉCNICA

Este documento incluye los resultados de los datos obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha en el año 2020 que se han visto afectados por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obligó al cierre total de la Biblioteca, a la implantación de medidas restrictivas en los servicios que perduraron durante todo el año y a la potenciación de servicios y actividades virtuales.

En el primer trimestre, la pandemia obligó a cerrar la Biblioteca a usuarios y trabajadores desde el 13 de marzo como consecuencia del confinamiento total decretado. Anteriormente a esa fecha, y con carácter preventivo, se restringió también el aforo de usuarios a las salas y a las actividades realizadas en la Biblioteca y el número de éstas, así como la asistencia del personal bibliotecario a su puesto de trabajo, que con el cierre de la Biblioteca a mediados de marzo pasó a ser trabajo a distancia y centrado en la prestación de servicios online.

Durante el segundo trimestre, entre los meses de abril al 9 de junio la Biblioteca permaneció cerrada a usuarios y trabajadores, quedando restringida la actividad a la prestación de servicios online no vinculados a ninguno de los compromisos recogidos en nuestra Carta de Servicios.

Del 10 de junio hasta el 25 del mismo mes, la Biblioteca abrió sus puertas para ofrecer a los usuarios únicamente los servicios de préstamo y devolución con cita previa, pero con horario restringido y acceso limitado a la entrada del edificio.

A partir del 26 de junio se recuperó la prestación de los servicios bibliotecarios habituales, con horario y aforos limitados, excepto la celebración de actividades culturales que fue cancelada por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, de la que depende la Biblioteca.

Durante los meses de julio a septiembre, correspondientes al tercer trimestre, la Biblioteca de Castilla-La Mancha se mantuvo abierta al público, ofreciéndose gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 2, y de 4 a 9) y aforos limitados, los cuales se vieron reforzados con la prestación de algunos servicios virtuales iniciados en el trimestre anterior. Tan sólo se mantuvo cancelada la celebración de actividades de formación y culturales presenciales.

En el cuarto trimestre, el mes de octubre la Biblioteca se mantuvo abierta con las condiciones anteriormente señaladas, pero del 6 al 26 de noviembre se vuelve a cerrar al público, limitándose los servicios ofrecidos a la devolución y al préstamo con petición previa, reforzados con algunos servicios virtuales iniciados en el segundo trimestre.

Todas estas circunstancias han repercutido de manera directa en la realización de la encuesta. Por razones de seguridad no se hizo la habitual entrega de formulario en papel en las instalaciones de la Biblioteca, existiendo tan solo la vía online para cumplimentar el formulario. Se hicieron varias campañas de difusión en las redes sociales, así como en la propia Biblioteca recordando la posibilidad de cumplimentar la encuesta. Se recibieron 86 respuestas, pero sólo 24 estaban completas.

Sobre esas 24 respuestas se han elaborado los datos que figuran en el informe. No obstante, dado su bajo número sus resultados no se consideran suficientemente representativos



**RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS**  
Castilla-La Mancha

## ANEXO I

### ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA 2019



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: <http://biblioclm.castillalamancha.es> y en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha <http://www.castillalamancha.es/gobierno/educacionculturaydeportes/cartadeservicio/biblioteca-de-castilla-la-mancha>)  
Gracias por tu colaboración.

#### Queremos conocerte:

##### 1. Sexo:

- Femenino
- Masculino

##### 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
- En ocasiones
- Nunca
- Desconocía que existiesen

## Cómo valoras el personal bibliotecario...

**11. Valora de 1 al 5 las siguientes consideraciones sobre el personal de la biblioteca , entendienddo 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. ¿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				
			1	2	3	4	5
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:

## Valoración de los recursos

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

	Valoración				
	1	2	3	4	5
13.1.Horario					
13.2.Mobiliario y equipamiento					
13.3.El edificio y las instalaciones					
13.4.Iluminación					
13.5.Claridad en la señalización					
13.6.Número de ordenadores					
13.7.Conexión WIFI					
13.8.Número de puestos de lectura					
13.9.Calidad ambiental					
13.10. La adecuación de la colección a tus gustos y necesidades					
13.11. La organización de los fondos y su acceso					

**Valoración global:**

**14. ¿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:

**15. 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?:

**16. ¿Qué servicios le gustaría que ofreciera la Biblioteca?**

Empty text box for service suggestions.

**Encuesta entregada en:**

- Sala General
- Sala de Préstamo
- Hemeroteca
- Página web
- Sala Infantil
- Sala de Castilla-La Mancha
- Acceso
- Actividades

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