

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA 2021

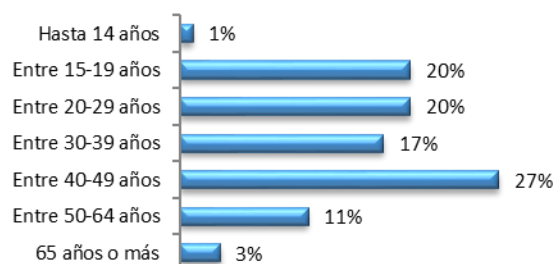
RESULTADO DE DATOS

1. PERFIL DE NUESTROS USUARIOS:

1.1. Edad.

OPCIONES	CUENTA	2020
Hasta 14 años	2	1%
Entre 15-19 años	34	20%
Entre 20-29 años	34	20%
Entre 30-39 años	30	17%
Entre 40-49 años	47	27%
Entre 50-64 años	19	11%
65 años o más	6	3%
TOTAL	172	

Perfil de edad



1.2. Sexo de los encuestados.

SEXO	ENCUESTADOS	
	Número	%
Femenino	109	63%
Masculino	63	37%
TOTAL	172	

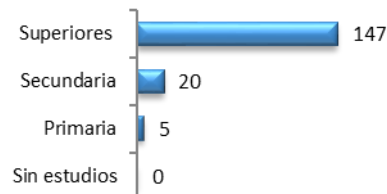
Sexo de los encuestados



1.3 Nivel de estudios.

OPCIONES	CUENTA	%
Sin estudios	0	0%
Primaria	5	3%
Secundaria	20	12%
Superiores	147	85%
TOTAL	172	

Nivel de estudios



1.4. Situación laboral actual.

OPCIONES	CUENTA	%
Estudiante	69	40,12%
Trabajador	80	46,51%
Desempleado	20	11,63%
Jubilado o pensionista	10	5,81%
Otro	8	4,65%
TOTAL	187	

Situación laboral

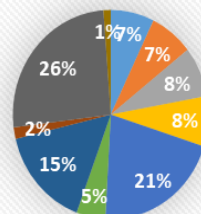


Se admiten respuestas múltiples

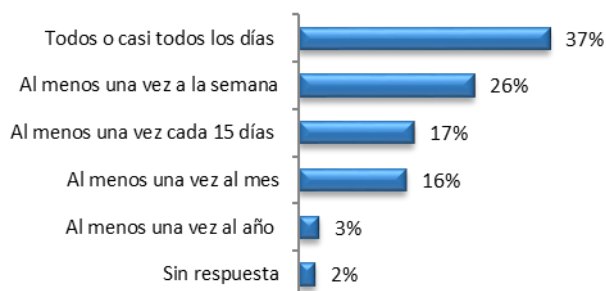
1.5. Lugar de residencia.

OPCIONES	CUENTA	%	
Toledo - Alcázar	45001	12	7%
Toledo- Casco histórico	45002	12	7%
Toledo-Antequeruela/Covachuelas-S.Antón/ Avda. Europa	45003	13	8%
Toledo-Reconquista-Sta.Teresa/S.Pedro el Verde/ Cigarrales/ Bastida	45004	13	8%
Vistahermosa/La Legua/Toledo-Palomarejos- Avda. de Portugal, Buenavista, Valparaiso	45005	35	20%
Toledo-Santa Bárbara	45006	8	5%
Toledo-Sta.M ^a de Bequerencia	45007	26	15%
Toledo-Azucaica	45008	3	2%
Resto provincia	Resto provincia	43	25%
Otro lugar	Otras	2	1%
Sin respuesta		5	3%
TOTAL		172	100%

Lugar de residencia



Frecuencia de uso



1.6. Frecuencia de uso de la Biblioteca.

OPCIONES	CUENTA	%
Todos o casi todos los días	63	37%
Al menos una vez a la semana	44	26%
Al menos una vez cada 15 días	29	17%
Al menos una vez al mes	27	16%
Al menos una vez al año	5	3%
Sin respuesta	4	2%
TOTAL	172	

1.7. Franja horaria preferida por nuestros usuarios.

OPCIONES	CUENTA	%
Entre 8:30 y 12 horas	65	37,80%
Entre 12 y 15 horas	15	8,72%
Entre 15 y 18 horas	39	22,67%
Entre 18 y 21:15 horas	53	30,81%
TOTAL	172	

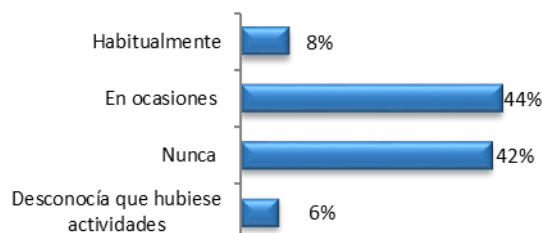
Franja horaria de uso



1.8 Uso del servicio de actividades culturales.

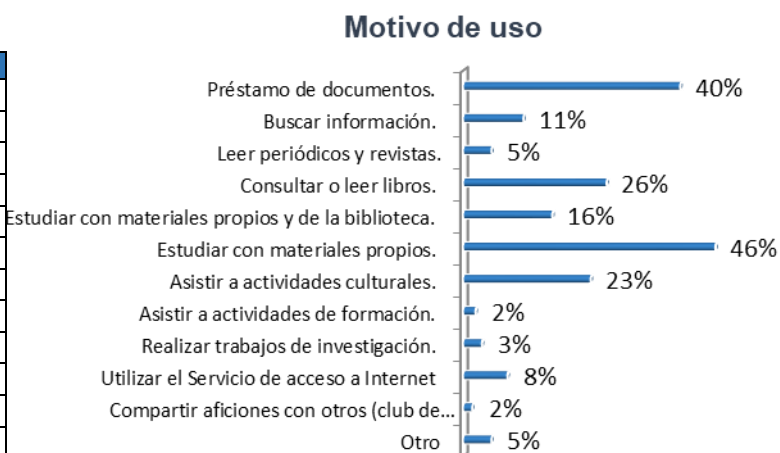
OPCIONES	CUENTA	%
Habitualmente	14	8%
En ocasiones	75	44%
Nunca	72	42%
Desconocía que hubiese actividades	11	6%
TOTAL	172	

Uso del servicio de actividades



1.9. Motivos por los que se usa la biblioteca.

OPCIONES	CUENTA *	%
Préstamo de documentos.	68	40%
Buscar información.	19	11%
Leer periódicos y revistas.	9	5%
Consultar o leer libros.	45	26%
Estudiar con materiales propios y de la biblioteca.	28	16%
Estudiar con materiales propios.	79	46%
Asistir a actividades culturales.	40	23%
Asistir a actividades de formación.	4	2%
Realizar trabajos de investigación.	6	3%
Utilizar el Servicio de acceso a Internet	14	8%
Compartir aficiones con otros (club de lectura,...)	3	2%
Otro	9	5%



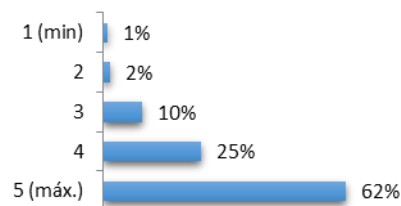
**Se admitían respuestas múltiples. Porcentaje calculado sobre 172 respuestas

2. VALORACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	2	1%
2	3	2%
3	17	10%
4	43	25%
5 (máx.)	107	62%
TOTAL	172	
Media valoraciones	4,45	

Expresión del personal. Valoración

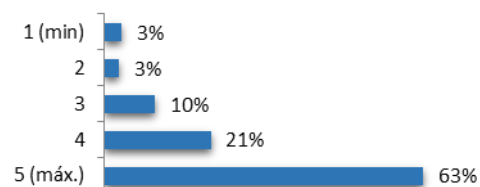


Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,53	4,43	4,49	4,33	4,45

2.2 Valoración de trato adecuado

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	6	3%
2	5	3%
3	17	10%
4	36	21%
5 (máx.)	108	63%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	4,37	

Satisfacción con el trato recibido

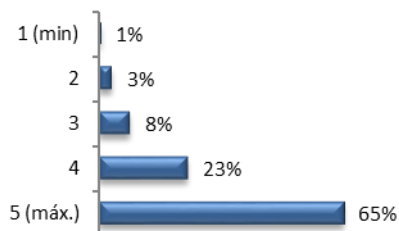


Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,56	4,44	4,55	4,38	4,37

2.3 Valoración de la gestión y resolución de consultas y dudas

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	0%
2	6	8%
3	14	8%
4	40	29%
5 (máx.)	111	54%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	4,48	

Satisfacción con la gestión de consultas



Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,43	4,32	4,57	4,29	4,48

3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1. Información y referencia.

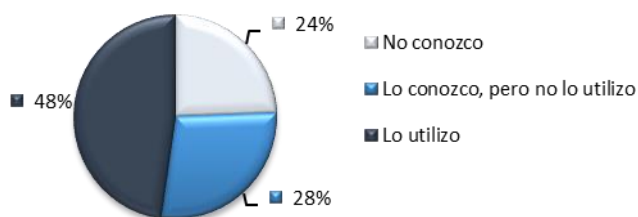
Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	42	24%
Lo conozco, pero no lo utilizo	48	28%
Lo utilizo	82	48%
TOTAL	172	

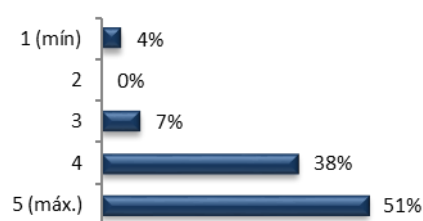
Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	0%
2	0	0%
3	6	0%
4	31	22%
5 (máx.)	42	78%
TOTAL	82	100%
Media valoraciones	4,33	

Información y referencia. Difusión



Información y referencia. Valoración



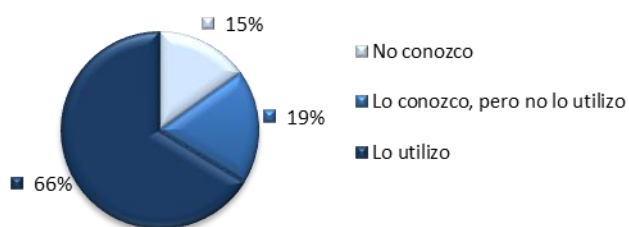
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,08	3,57	4,18	4,78	4,33

3.2 Préstamo

Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%	
No conozco	26	15%	
Lo conozco, pero no lo utilizo	32	19%	
Lo utilizo	114	66%	
Sin respuesta	0	0%	
TOTAL	172	100%	

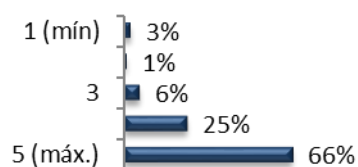
Préstamo. Difusión



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%	
1 (mín)	3	3%	
2	3	1%	
3	7	6%	
4	28	25%	
5 (máx.)	75	66%	
TOTAL	114	100%	
Media valoraciones	4,5		

Préstamo . Valoración



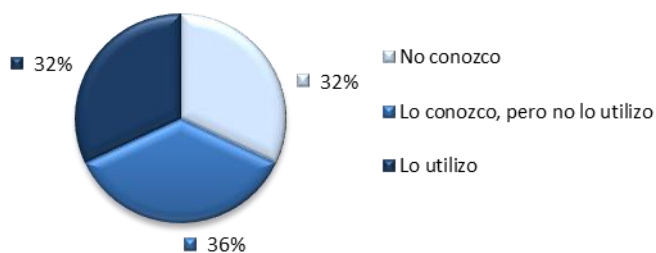
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,4	3,57	4,53	4,87	4,5

3.3 Préstamo interbibliotecario.

Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%	
No conozco	55	32%	
Lo conozco, pero no lo utilizo	62	36%	
Lo utilizo	55	32%	
Sin respuesta	0	0%	
TOTAL	172		

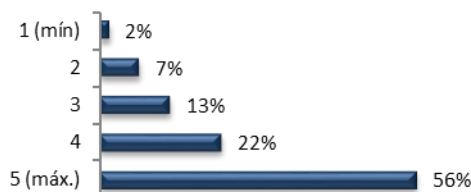
Préstamo interbibliotecario. Difusión



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%	
1 (mín)	1	2%	
2	4	7%	
3	4	13%	
4	12	22%	
5 (máx.)	31	56%	
TOTAL	55	100%	
Media valoraciones	4,24		

Préstamo Interbibliotecario. Valoración



Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,64	4,23	4,18	5	4,24

3.4 Préstamo de libros electrónicos

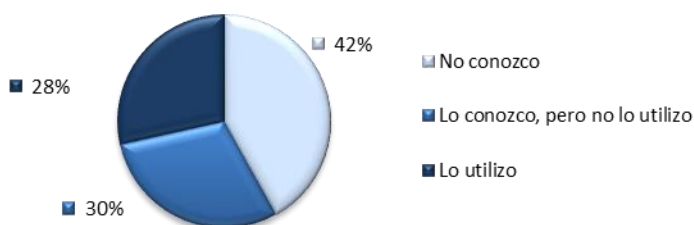
Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	72	42%
Lo conozco, pero no lo utilizo	51	30%
Lo utilizo	49	28%
TOTAL	172	

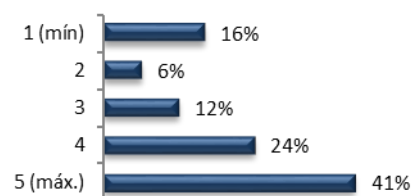
Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	8	16%
2	3	6%
3	6	12%
4	12	24%
5 (máx.)	20	41%
TOTAL	49	100%
Media valoraciones	3,67	

Préstamo de libros electrónicos. Difusión



Préstamo libros electrónicos. Valoración



Año	2019	2020	2021
Valoración	3,47	4,50	3,67

3.5 Reproducción de documentos

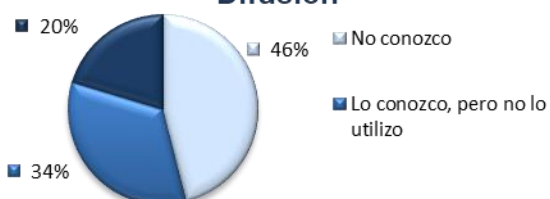
Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	79	46%
Lo conozco, pero no lo utilizo	58	34%
Lo utilizo	35	20%
TOTAL	172	

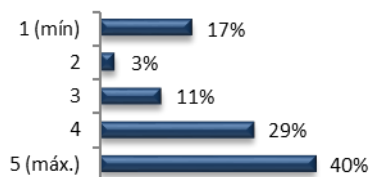
Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	17%
2	1	3%
3	4	11%
4	10	29%
5 (máx.)	14	40%
TOTAL	35	100%
Media valoraciones	3,71	

Reproducción de documentos. Difusión



Reproducción documentos. Valoración



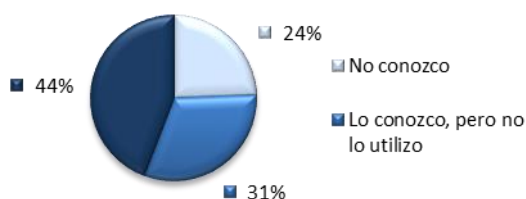
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,16	2,96	3,59	3,33	3,71

3.6 Acceso a Internet

Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	42	24%
Lo conozco, pero no lo utilizo	54	31%
Lo utilizo	76	44%
TOTAL	172	

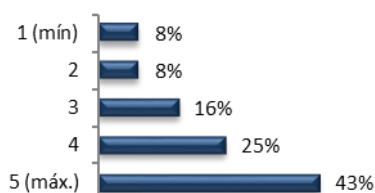
Acceso a Internet. Difusión



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	8%
2	6	8%
3	12	16%
4	19	25%
5 (máx.)	33	43%
TOTAL	76	100%
Media valoraciones	3,88	

Acceso a Internet. Valoración



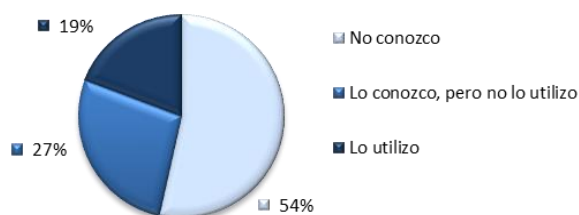
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,82	3,8	3,94	4,47	3,88

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

Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	92	54%
Lo conozco, pero no lo utilizo	47	27%
Lo utilizo	33	19%
TOTAL	172	

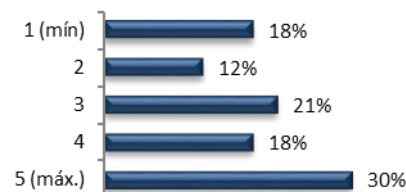
Formación de usuarios. Difusión



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	18%
2	4	12%
3	7	21%
4	6	18%
5 (máx.)	10	30%
TOTAL	33	100%
Media valoraciones	3,30	

Formación de usuarios. Valoración



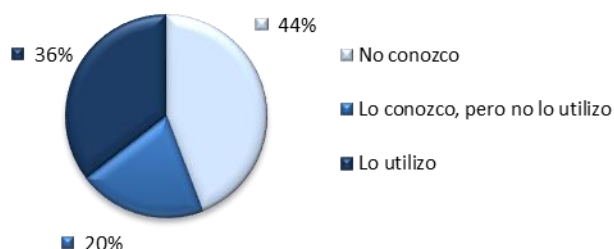
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,21	3	3,71	4	3,30

3.8. Acceso al catálogo automatizado

Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	76	44%
Lo conozco, pero no lo utilizo	35	20%
Lo utilizo	61	36%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	172	

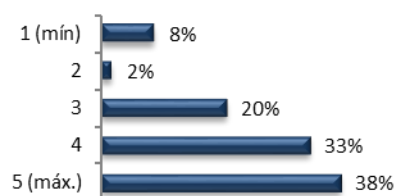
Acceso a Opac. Difusión



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	8%
2	1	2%
3	12	20%
4	20	33%
5 (máx.)	23	38%
TOTAL	61	100%
Media valoraciones	3,90	

Acceso al Opac. Valoración



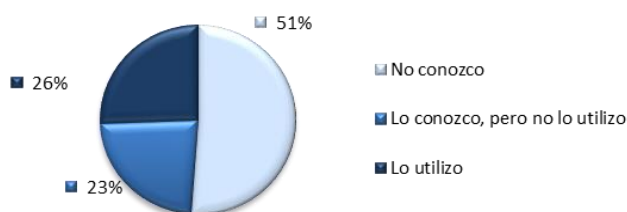
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,74	3,49	3,89	4,89	3,90

3.9. Solicitud de compra de documentos

Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	88	51%
Lo conozco, pero no lo utilizo	40	23%
Lo utilizo	44	26%
TOTAL	172	

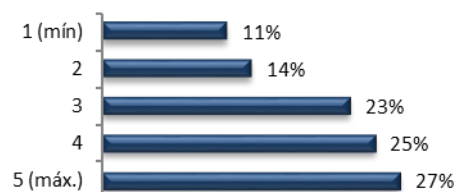
Solicitud compra de documentos. Difusión



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	11%
2	6	14%
3	10	23%
4	11	25%
5 (máx.)	12	27%
TOTAL	44	100%
Media valoraciones	3,43	

Solicitud de compra de documentos. Valoración



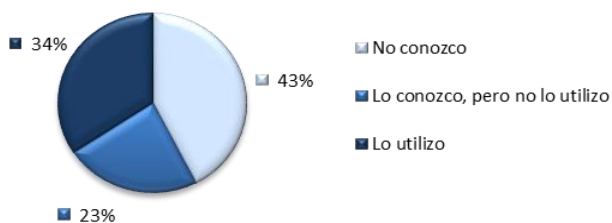
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	2,91	2,86	3,76	4,8	3,43

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

Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	73	42%
Lo conozco, pero no lo utilizo	40	23%
Lo utilizo	59	34%
TOTAL	172	

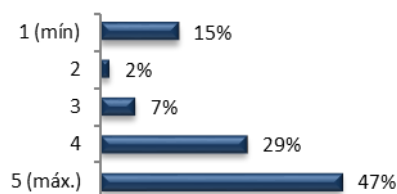
Redes sociales. Difusión



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	9	15%
2	1	2%
3	4	7%
4	17	29%
5 (máx.)	28	47%
TOTAL	59	100%
Media valoraciones	3,92	

Redes sociales . Valoración



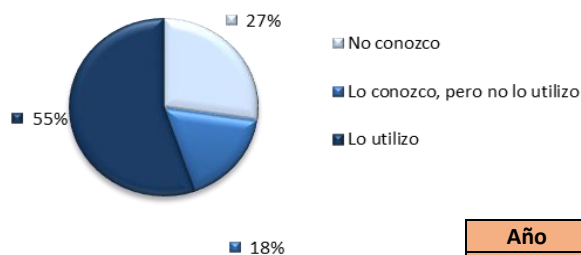
Año	2019	2020	2021
Valoración	3,88	4,73	3,92

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

Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	47	27%
Lo conozco, pero no lo utilizo	30	18%
Lo utilizo	95	55%
TOTAL	172	

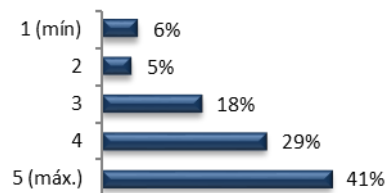
Página web de la Biblioteca. Difusión



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	6%
2	5	5%
3	17	18%
4	28	29%
5 (máx.)	39	41%
TOTAL	95	100%
Media valoraciones	3,94	

Página web de la Biblioteca . Valoración



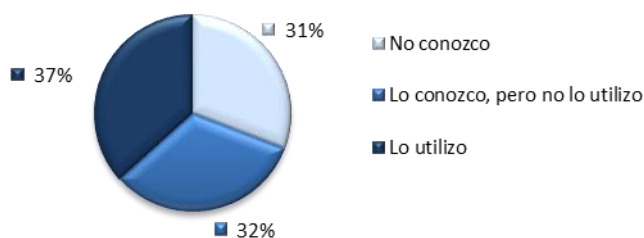
Año	2019	2020	2021
Valoración	4,00	4,56	3,94

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

Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	53	31%
Lo conozco, pero no lo utilizo	56	33%
Lo utilizo	63	37%
TOTAL	172	

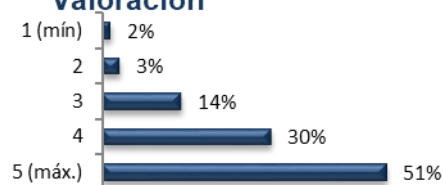
Actividades culturales. Uso



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	2%
2	2	3%
3	9	14%
4	19	30%
5 (máx.)	32	51%
TOTAL	63	100%
Media valoraciones	4,25	

Actividades culturales. Valoración



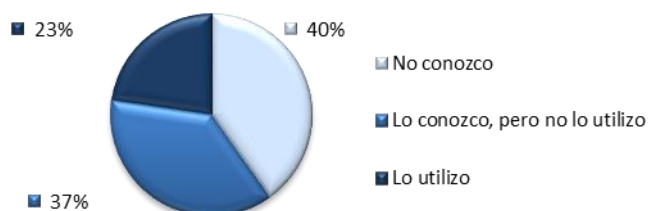
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,66	3,52	4,22	4,67	4,25

3.13. Clubes de lectura, talleres, etc.

Difusión del servicio entre los encuestados

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	69	40%
Lo conozco, pero no lo utilizo	64	37%
Lo utilizo	39	23%
TOTAL	172	

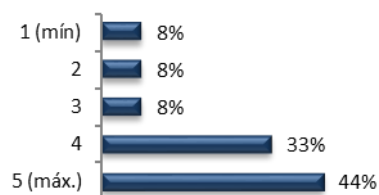
Clubes de lectura. Uso



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	8%
2	3	8%
3	3	8%
4	13	33%
5 (máx.)	17	44%
TOTAL	39	100%
Media valoraciones	4,30	

Clubes de lectura. Valoración



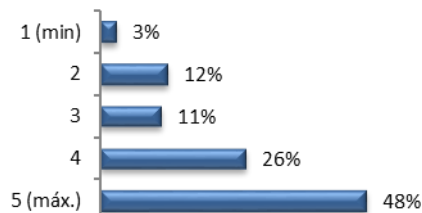
Año	2019	2020	2021
Valoración	4,22	4,06	4,30

4. VALORACIÓN DE LOS RECURSOS

4.1. Horario

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	5	3%
2	21	12%
3	19	11%
4	45	26%
5 (máx.)	82	48%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	4,03	

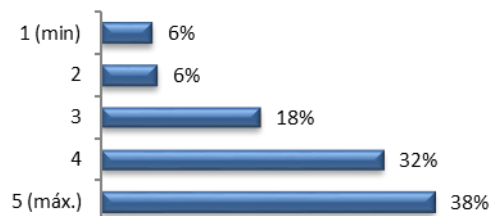
Horario. Valoración



4.2. Mobiliario y equipamiento

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	10	6%
2	11	6%
3	31	18%
4	55	32%
5 (máx.)	65	38%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	3,90	

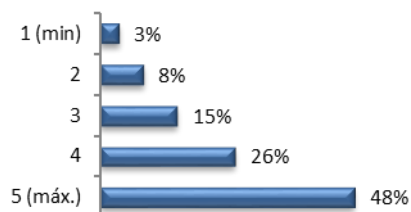
Mobiliario y equipamiento. Valoración



4.3. El edificio y las instalaciones

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	6	3%
2	14	8%
3	25	15%
4	44	26%
5 (máx.)	83	48%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	4,07	

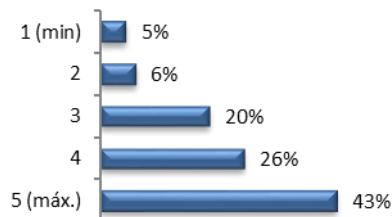
Edificio e instalaciones. Valoración



4.4. Iluminación

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	8	5%
2	11	6%
3	34	20%
4	45	26%
5 (máx.)	74	43%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	3,97	

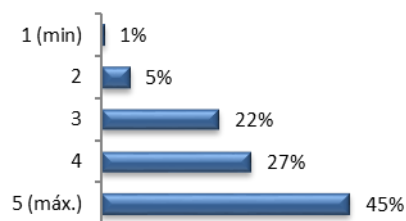
Iluminación. Valoración



4.5. Claridad en la señalización

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	1%
2	9	5%
3	37	22%
4	47	27%
5 (máx.)	78	45%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	4,12	

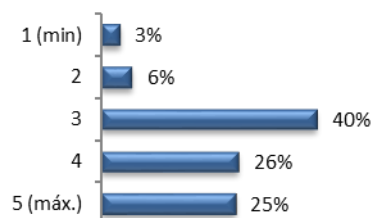
Señalización. Valoración



4.6. Número de ordenadores

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	6	3%
2	10	6%
3	69	40%
4	44	26%
5 (máx.)	43	25%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	3,25	

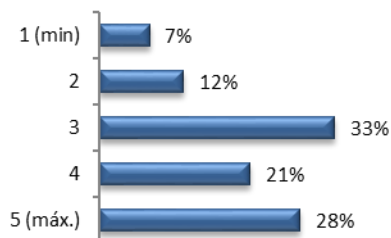
Número de ordenadores. Valoración



4.7. Conexión WIFI

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	12	7%
2	20	12%
3	56	33%
4	36	21%
5 (máx.)	48	28%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	3,51	

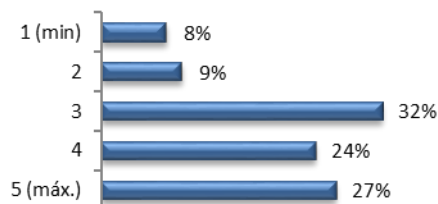
Conexión Wifi. Valoración



4.8. Número de puestos de lectura

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	13	8%
2	16	9%
3	55	32%
4	42	24%
5 (máx.)	46	27%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	3,53	

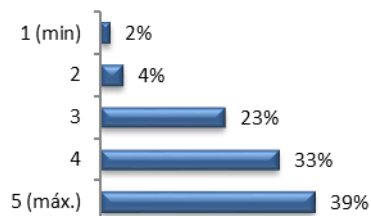
Número puestos de lectura. Valoración



4.9. Calidad ambiental

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	2%
2	7	4%
3	39	23%
4	56	33%
5 (máx.)	67	39%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	4,03	

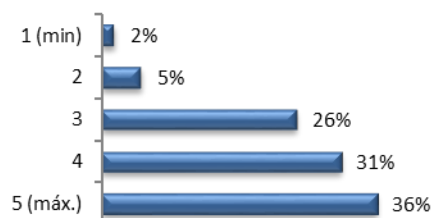
Calidad ambiental. Valoración



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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	2%
2	9	5%
3	44	26%
4	54	31%
5 (máx.)	62	36%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	3,95	

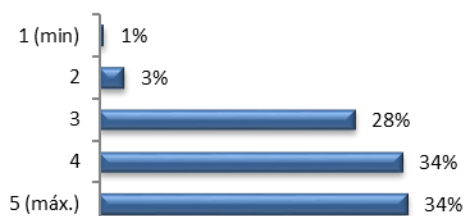
Adecuación colección. Valoración



4.11. La organización de los fondos y su acceso

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	1%
2	5	3%
3	49	28%
4	58	34%
5 (máx.)	59	34%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	3,98	

Organización y acceso a fondos. Valoración

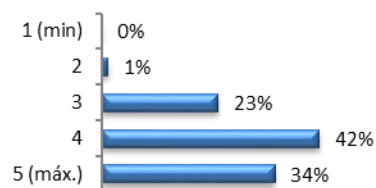


5. VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

5.1. Valoración de la Biblioteca en su conjunto

Valoración global de la Biblioteca

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	1%
3	39	23%
4	73	42%
5 (máx.)	58	34%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	4,09	

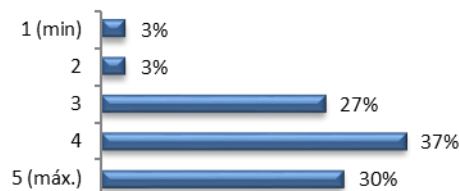


Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,42	4,33	4,37	4,13	4,09

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)	5	3%
2	5	3%
3	47	27%
4	64	37%
5 (máx.)	51	30%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	3,88	



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

Propuestas	Nº
Aumento y mejora de puestos de estudio:	13
Ampliar horario:	12
Ampliar actividades: conciertos, cursos, exposiciones autores locales, talleres de escritura y talleres infantiles, ...	11
Habilitar zona de comida con microondas distinta de la cafetería:	6
Actualización de servicios ofrecidos: makerspaces, salas de juego, calendario de google para actividades, reprografía con escáneres, impresoras y material.	6
Retomar servicios: bebeteca, préstamo de fondos del Miradero, packs temáticos, formación de usuarios,...	5
Actualización de fondos:	4
Ampliar horario de la terraza:	4
Mejora de la conexión a internet:	3
Ampliar enchufes:	3
Abaratar precios cafetería:	1
Mejorar la plataforma y contenidos de eBiblio:	2
Deficiente iluminación en la Sala Infantil	1
Servicio de información y préstamo en la puerta principal	1
Ampliar los sillones de lectura con vistas hacia los ventanales y a Toledo, son realmente hermosas	1
Más información para conocer mejor el edificio y lo que ofrece	1

6. DATOS RELACIONADOS CON LA CARTA DE SERVICIOS

COMPROMISO 1

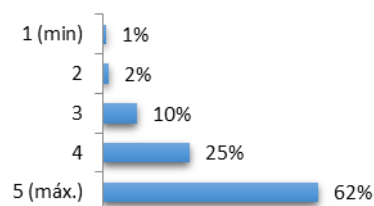
Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.	1.1. Grado de satisfacción de las personas usuarias.	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	%
(min)	2	1%
2	3	2%
3	17	10%
4	43	25%
5 (máx.)	107	62%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	4,45	

Expresión del personal. Valoración



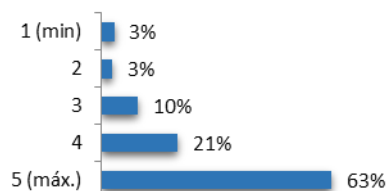
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,53	4,43	4,49	4,33	4,45

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)	6	3%
2	5	3%
3	17	10%
4	36	21%
5 (máx.)	108	63%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	4,37	

Satisfacción con el trato recibido



Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,56	4,44	4,55	4,38	4,37

Grado de satisfacción de las personas usuarias

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4,45
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,37
Media:	4,41

2017	2018	2019	2020	2021
4,54	4,43	4,54	4,36	4,41

COMPROMISO 7

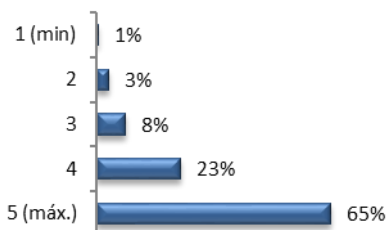
Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
4. Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.	7.1. Porcentaje de contestaciones 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 (mín)	1	1%
2	6	3%
3	14	8%
4	40	23%
5 (máx.)	111	65%
TOTAL	172	100%
Media valoraciones	4,48	

Satisfacción con la gestión de consultas



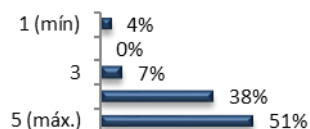
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,43	4,32	4,57	4,29	4,48

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

Ver apartado 3.1. Valoración del Servicio de Información y referencia.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	4%
2	0	0%
3	6	7%
4	31	38%
5 (máx.)	42	51%
TOTAL	82	100%
Media valoraciones	4,33	

Información y referencia . Valoración



Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,08	3,57	4,18	4,78	4,33

Grado de satisfacción de las personas usuarias

	Grado de satisfacción
Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.:	4,48
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1.:	4,33
Media	4,41

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 2021, que se han visto afectados por las medidas de seguridad y prevención tomadas a consecuencia de la pandemia COVID-19, que obligó al cierre parcial de la Biblioteca a medio día y a la implantación de medidas restrictivas en los aforos de las instalaciones.

Desde el mes de octubre la Biblioteca recuperó su horario habitual y se ampliaron en la medida de lo posible los aforos, aunque no se han podido alcanzar todavía los anteriores a la pandemia.

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 24 al 29 de mayo y del 13 al 18 de diciembre.

En total se recibieron 172 encuestas completas.

ANEXO

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA 2021

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

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?

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**