



Biblioteca
de Castilla-La Mancha



Encuesta de satisfacción con los servicios

Resultado de datos 2022



Castilla-La Mancha



**Bibliotecas
Públicas**
Castilla-La Mancha



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

1

PERFIL DE NUESTRAS PERSONAS USUARIAS

1.1. Edad.

OPCIONES	CUENTA	%
Hasta 14 años	2	1%
Entre 15-19 años	38	22%
Entre 20-29 años	28	16%
Entre 30-39 años	17	10%
Entre 40-49 años	41	24%
Entre 50-64 años	18	10%
65 años o más	15	9%
TOTAL	159	



1.2. Sexo de las personas encuestadas.

SEXO	Número	%
Femenino	111	70%
Masculino	48	30%
TOTAL	159	



1.3 Nivel de estudios.

OPCIONES	CUENTA	%
Sin estudios	1	1%
Primaria	4	2%
Secundaria	31	18%
Superiores	123	72%
TOTAL	159	



1.4. Situación laboral actual.

OPCIONES	CUENTA	%
Estudiante	68	38%
Trabajador	70	39%
Desempleado	16	9%
Jubilado o pensionista	20	11%
Otro	5	3%
TOTAL	179	

Se admiten respuestas múltiples



1.5. Lugar de residencia.

OPCIONES	CUENTA	A	%
Toledo – Alcázar	45001	15	9%
Toledo- Casco histórico	45002	11	7%
Toledo-Antequeruela/Covachuelas-S.Antón/ Avda. Europa	45003	13	8%
Toledo-Reconquista-Sta.Teresa/S.Pedro el Verde/ Cigarrales/ Bastida	45004	14	9%
Vistahermosa/La Legua/Toledo-Palomarejos-Avda. de Portugal, Buenavista, Valparaiso	45005	36	23%
Toledo-Santa Bárbara	45006	9	6%
Toledo-Sta.M ^a de Bequerencia	45007	8	5%
Toledo-Azucaica	45008	2	1%
Resto provincia	Resto provincia	30	19%
Otro lugar	Otras	11	7%
Sin respuesta		10	6%
TOTAL		159	



1.6. Frecuencia de uso de la Biblioteca.

OPCIONES	CUENTA	%
Todos o casi todos los días	45	28%
Al menos una vez a la semana	51	32%
Al menos una vez cada 15 días	27	17%
Al menos una vez al mes	17	11%
Al menos una vez al año	16	10%
Sin respuesta	3	2%
TOTAL	159	



1.7. Franja horaria preferida.

OPCIONES	CUENTA	%
Entre 8:30 y 12 horas	47	38%
Entre 12 y 15 horas	19	9%
Entre 15 y 18 horas	35	23%
Entre 18 y 21:15 horas	58	31%
TOTAL	159	



1.8 Uso del servicio de actividades culturales.

OPCIONES	CUENTA	%
Habitualmente	15	9%
En ocasiones	75	47%
Nunca	59	37%
Desconocía que hubiese actividades	10	6%
TOTAL	159	

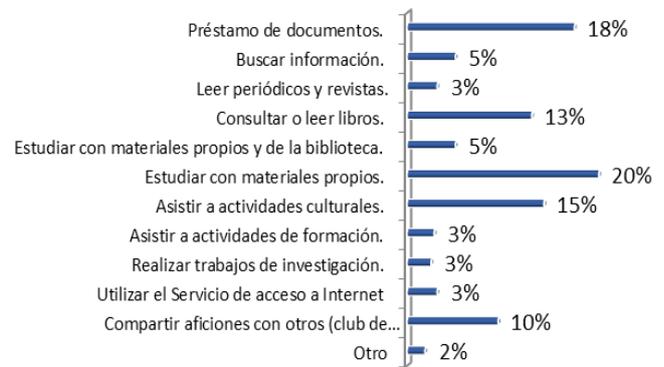
Uso del servicio de actividades



1.9. Motivos por los que se usa la biblioteca.

OPCIONES	CUENTA *	%
Préstamo de documentos.	55	18%
Buscar información.	16	5%
Leer periódicos y revistas.	10	3%
Consultar o leer libros.	41	13%
Estudiar con materiales propios y de la biblioteca.	16	5%
Estudiar con materiales propios.	63	20%
Asistir a actividades culturales.	45	15%
Asistir a actividades de formación.	9	3%
Realizar trabajos de investigación.	8	3%
Utilizar el Servicio de acceso a Internet	10	3%
Compartir aficiones con otros (club de lectura,...)	30	10%
Otro	6	2%

Motivo de uso



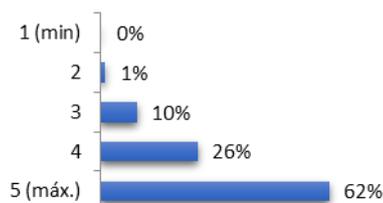
*Se admitían respuestas múltiples. Porcentaje calculado sobre 309 respuestas

2 VALORACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	1%
2	2	2%
3	16	10%
4	42	25%
5 (máx.)	99	62%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,5	

Expresión del personal. Valoración

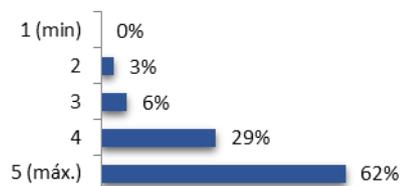


Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	4,43	4,49	4,33	4,45	4,5

2.2. Valoración de trato adecuado

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	5	3%
3	10	6%
4	46	29%
5 (máx.)	98	62%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,49	

Satisfacción con el trato recibido

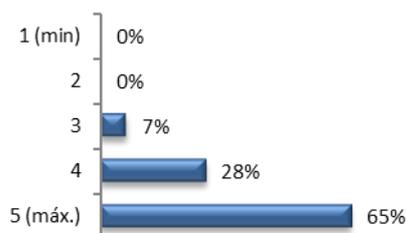


Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	4,44	4,55	4,38	4,37	4,49

2.3 Valoración de la gestión y resolución de consultas y dudas

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	0	0%
3	11	7%
4	44	28%
5 (máx.)	104	65%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,58	

Satisfacción con la gestión de consultas



Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	4,32	4,57	4,29	4,48	4,58

3

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1. Información y referencia.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

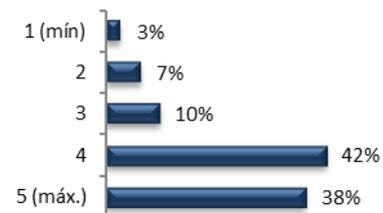
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	12	7%
Lo conozco, pero no lo utilizo	65	41%
Lo utilizo	82	52%
TOTAL	159	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	3%
2	7	7%
3	11	10%
4	45	42%
5 (máx.)	41	38%
TOTAL	107	
Media valoraciones	4,07	

Información y referencia . Valoración



Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	3,57	4,18	4,78	4,33	4,07

3.2 Préstamo

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

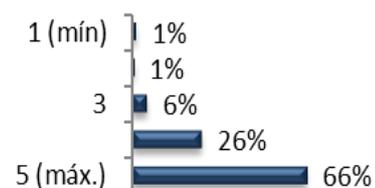
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	27	17%
Lo conozco, pero no lo utilizo	79	50%
Lo utilizo	53	33%
TOTAL	159	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	2	1%
2	1	1%
3	8	6%
4	37	26%
5 (máx.)	94	66%
TOTAL	142	
Media valoraciones	4,55	

Préstamo . Valoración

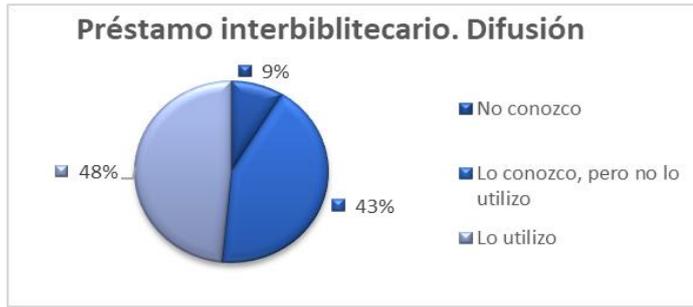


Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	3,57	4,53	4,87	4,5	4,55

3.3 Préstamo interbibliotecario

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

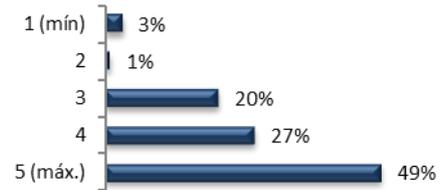
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	14	9%
Lo conozco, pero no lo utilizo	68	43%
Lo utilizo	77	48%
TOTAL	159	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	3%
2	1	1%
3	19	20%
4	25	27%
5 (máx.)	46	49%
TOTAL	94	
Media valoraciones	4,17	

Préstamo Interbibliotecario. Valoración



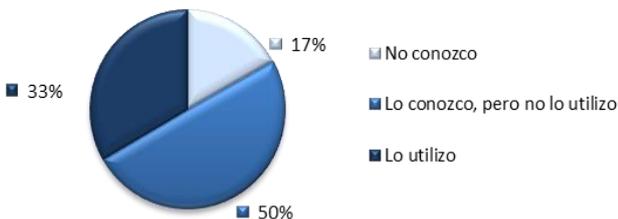
Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	4,23	4,18	5	4,24	4,17

3.4 Préstamo de libros electrónicos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	27	17%
Lo conozco, pero no lo utilizo	79	50%
Lo utilizo	53	33%
TOTAL	159	

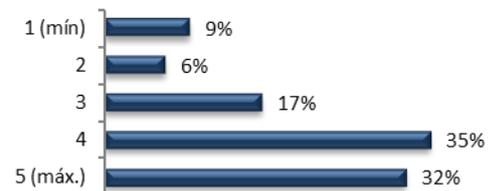
Préstamo de libros electrónicos. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	7	9%
2	5	6%
3	13	17%
4	27	35%
5 (máx.)	25	32%
TOTAL	77	
Media valoraciones	3,75	

Préstamo libros electrónicos. Valoración



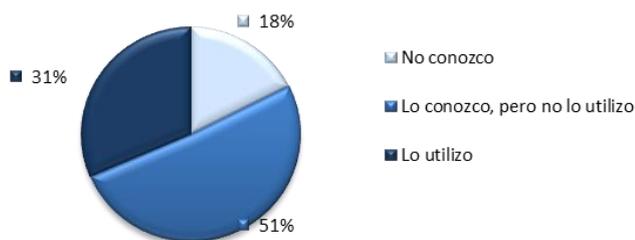
Año	2019	2020	2021	2022
Valoración	3,47	4,50	3,67	3,75

3.5 Reproducción de documentos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	28	18%
Lo conozco, pero no lo utilizo	81	51%
Lo utilizo	50	31%
TOTAL	159	

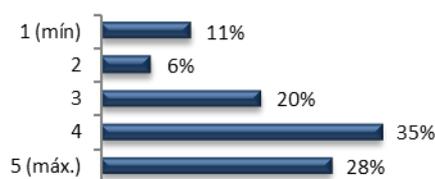
Reproducción de documentos. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	9	11%
2	5	6%
3	16	20%
4	28	35%
5 (máx.)	23	28%
TOTAL	81	
Media valoraciones	3,63	

Reproducción documentos . Valoración



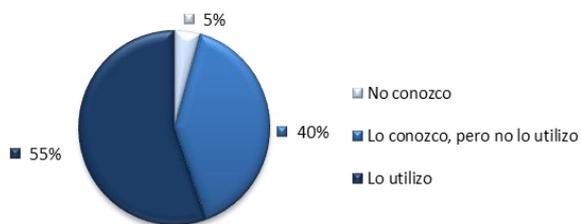
Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	2,96	3,59	3,33	3,71	3,63

3.6 Acceso a Internet

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	7	4%
Lo conozco, pero no lo utilizo	64	40%
Lo utilizo	88	55%
TOTAL	159	

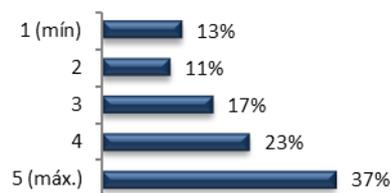
Acceso a Internet. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	13	13%
2	11	11%
3	18	17%
4	24	23%
5 (máx.)	38	37%
TOTAL	104	
Media valoraciones	3,88	

Acceso a Internet . Valoración



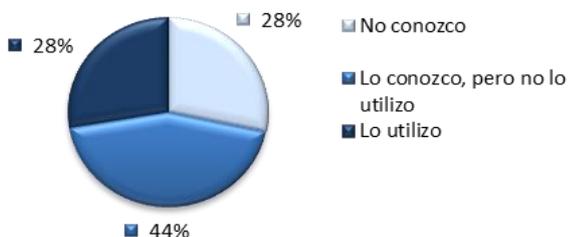
Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	3,8	3,94	4,47	3,88	3,61

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

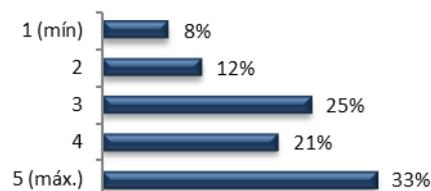
Formación de usuarios. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias 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	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	3	3,71	4	3,3	3,6

3.8. Acceso al catálogo automatizado

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	25	16%
Lo conozco, pero no lo utilizo	60	38%
Lo utilizo	74	47%
TOTAL	87	

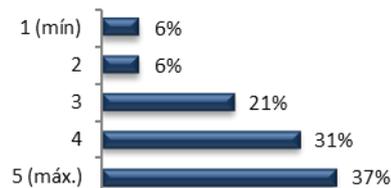
Acceso a Opac. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	6%
2	5	6%
3	18	21%
4	27	31%
5 (máx.)	32	37%
TOTAL	87	
Media valoraciones	3,87	

Acceso al Opac. Valoración



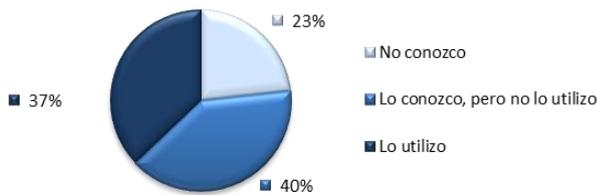
Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	3,49	3,89	4,89	3,90	3,87

3.9. Solicitud de compra de documentos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	37	23%
Lo conozco, pero no lo utilizo	63	40%
Lo utilizo	59	37%
TOTAL	159	

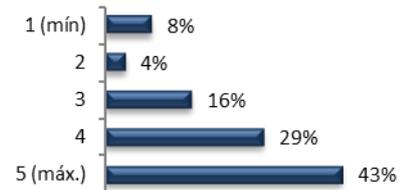
Solicitud compra de documentos. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	7	8%
2	3	4%
3	13	16%
4	24	29%
5 (máx.)	36	43%
TOTAL	83	
Media valoraciones	3,95	

Solicitud de compra de documentos. Valoración



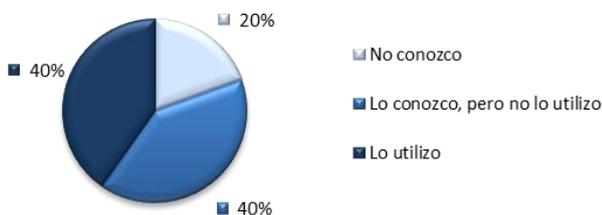
Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	2,86	3,76	4,8	3,43	3,95

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

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	31	19%
Lo conozco, pero no lo utilizo	64	40%
Lo utilizo	64	40%
TOTAL	159	

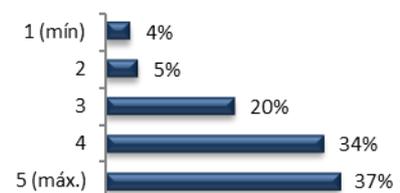
Redes sociales. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	15%
2	4	2%
3	16	7%
4	27	29%
5 (máx.)	29	47%
TOTAL	79	
Media valoraciones	3,95	

Redes sociales. Valoración



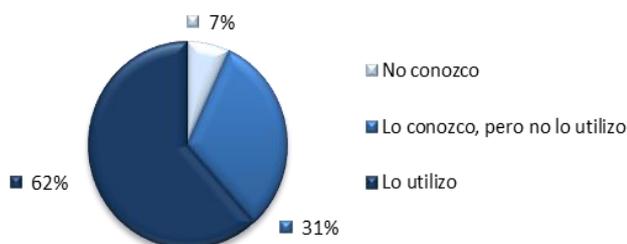
Año	2019	2020	2021	2022
Valoración	3,88	4,73	3,92	3,95

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

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	11	7%
Lo conozco, pero no lo utilizo	50	31%
Lo utilizo	98	62%
TOTAL	159	

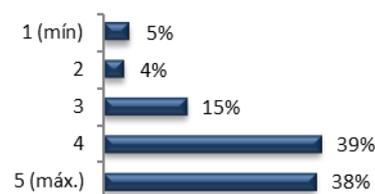
Página web de la Biblioteca. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	5%
2	4	4%
3	16	15%
4	42	39%
5 (máx.)	41	38%
TOTAL	108	
Media valoraciones	4.02	

Página web de la Biblioteca. Valoración



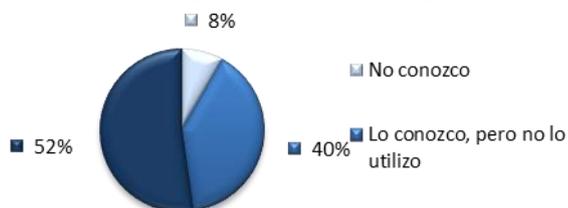
Año	2019	2020	2021	2022
Valoración	4,00	4,56	3,94	4,02

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

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	13	8%
Lo conozco, pero no lo utilizo	63	40%
Lo utilizo	83	52%
TOTAL	159	

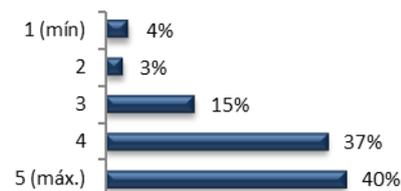
Actividades culturales. Uso



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	4	4%
2	3	3%
3	15	15%
4	37	37%
5 (máx.)	40	40%
TOTAL	99	
Media valoraciones	4,07	

Actividades culturales. Valoración



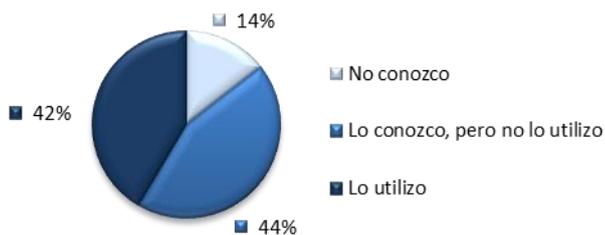
Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	3,52	4,22	4,67	4,25	4,07

3.13. Clubes de lectura, talleres, etc.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	23	14%
Lo conozco, pero no lo utilizo	70	44%
Lo utilizo	66	42%
TOTAL	159	

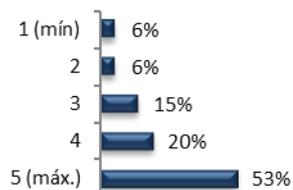
Clubes de lectura. Uso



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	6%
2	5	6%
3	13	15%
4	18	20%
5 (máx.)	47	53%
TOTAL	39	
Media valoraciones	4,1	

Clubes de lectura . Valoración



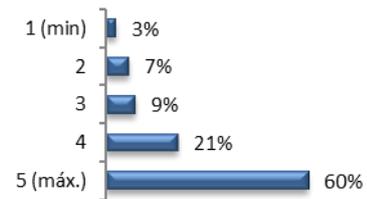
Año	2019	2020	2021	2022
Valoración	4,22	4,06	4,30	4.1

4 VALORACIÓN DE LOS RECURSOS

4.1. Horario

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	5	3%
2	11	7%
3	14	9%
4	34	21%
5 (máx.)	95	60%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,28	

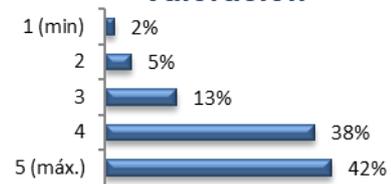
Horario. Valoración



4.2. Mobiliario y equipamiento

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	2%
2	8	5%
3	21	13%
4	61	38%
5 (máx.)	66	42%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,13	

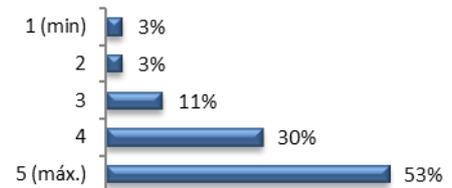
Mobiliario y equipamiento. Valoración



4.3. El edificio y las instalaciones

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	5	3%
2	5	3%
3	17	11%
4	47	30%
5 (máx.)	85	53%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,27	

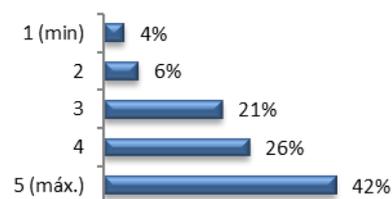
Edificio e instalaciones. Valoración



4.4. Iluminación

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	6	4%
2	10	6%
3	34	21%
4	42	26%
5 (máx.)	67	42%
TOTAL	159	
Media valoraciones	3,97	

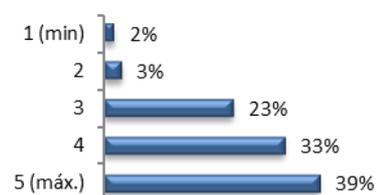
Iluminación. Valoración



4.5. Claridad en la señalización

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	2%
2	5	3%
3	37	23%
4	52	33%
5 (máx.)	62	39%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,04	

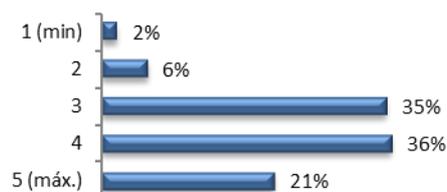
Señalización. Valoración



4.6. Número de ordenadores

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	2%
2	9	6%
3	56	35%
4	57	36%
5 (máx.)	34	21%
TOTAL	159	
Media valoraciones	3,69	

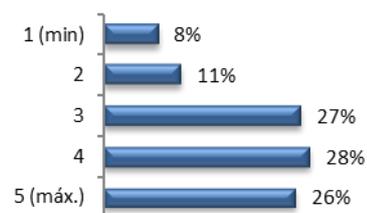
Número de ordenadores. Valoración



4.7. Conexión WIFI

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	12	8%
2	17	11%
3	43	27%
4	45	28%
5 (máx.)	42	26%
TOTAL	159	
Media valoraciones	3,55	

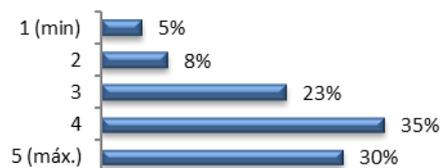
Conexión Wifi. Valoración



4.8. *Número de puestos de lectura*

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	8	5%
2	13	8%
3	36	23%
4	55	35%
5 (máx.)	47	30%
TOTAL	159	
Media valoraciones	3,75	

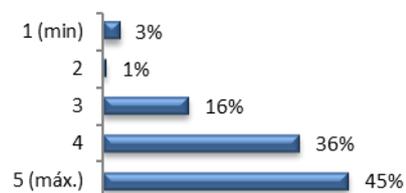
Número puestos de lectura. Valoración



4.9. *Calidad ambiental*

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	5	3%
2	1	1%
3	25	16%
4	57	36%
5 (máx.)	71	45%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,18	

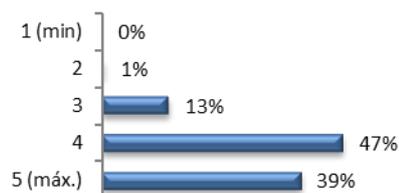
Calidad ambiental. Valoración



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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	1	1%
3	21	13%
4	75	47%
5 (máx.)	62	39%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,25	

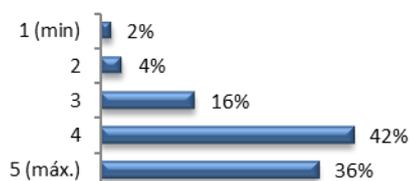
Adecuación colección. Valoración



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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	2%
2	6	4%
3	25	16%
4	67	42%
5 (máx.)	58	36%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,08	

Organización y acceso a fondos. Valoración

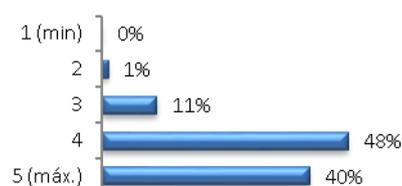


5 VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

5.1. Valoración de la Biblioteca en su conjunto

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	1%
3	17	11%
4	76	48%
5 (máx.)	64	40%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,27	

Valoración global de la Biblioteca

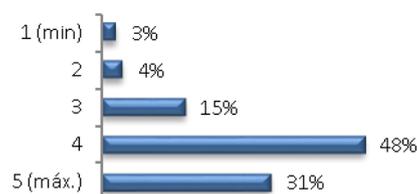


Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	4,33	4,37	4,13	4,09	4,27

5.2. Valoración de la evolución del servicio de la biblioteca en los 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	

Valoración evolución dos últimos años



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

Propuestas	Nº
Ampliar horario:	12
Permitir fumar en la terraza	4
Más actividades para niños y jóvenes	6
Ampliar clubes de lectura	5
Habilitar salas de reuniones y estudio en grupo	3
Ampliar actividades: charlas sobre temas no literarios, conversaciones de inglés y de informática para mayores	5
Mejora en la comunicación a través de correo electrónico (novedades, actividades, recomendaciones)	3
Habilitar zona de comida con microondas distinta de la cafetería	3
Proyección de películas	2
Actividades conjuntas para clubes de lectura y blog	2
Punto de bookcrossing	2
Aplicación para facilitar la ayuda y servicios	2
Retomar préstamo de fondos del Miradero	1
Préstamo de libros de fondo antiguo y actividades cultas	1
Préstamo de vinilos	1
Ampliar las plazas de los talleres	1
Mejora de la conexión wifi:	1
Arreglar enchufes y luces de la Sala General:	2
Ambiente tranquilo sin ruido	2

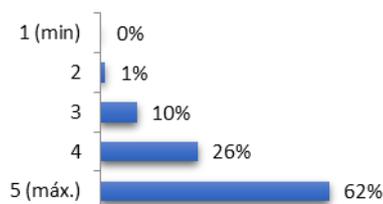
Propuestas	Nº
Acceso público a la Biblioteca del Conservatorio de Música	1
Mayor claridad en la señalización	1
Referencia legislativa más especializada	1
Sistema de dudas más concreto: mediador de información	1
Ampliar el número de documentos en la política de préstamo	1
Bolsas para documentos prestados	1
Aumento y mejora de la gestión puestos de estudio:	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)

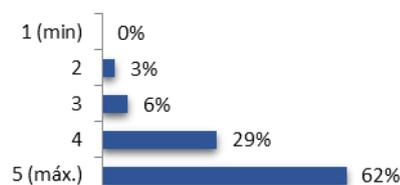
OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	1%
2	2	2%
3	16	10%
4	42	25%
5 (máx.)	99	62%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,5	

Expresión del personal. Valoración

Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	4,43	4,49	4,33	4,45	4,5

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	5	3%
3	10	6%
4	46	29%
5 (máx.)	98	62%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,49	

Satisfacción con el trato recibido

Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	4,44	4,55	4,38	4,37	4,49

Grado de satisfacción de las personas usuarias

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4,5
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,49



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 2022.

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 23 al 29 de mayo y del 12 al 18 de diciembre.

En total se recibieron 159 encuestas completas.

ANEXO



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 concertarte:

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 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 , 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 del 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:

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				
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:

- | | | | |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <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**