

Biblioteca de Castilla-La Mancha



Encuesta de satisfacción con los servicios.

Resultados de los datos de 2023



**Bibliotecas
Públicas**
Castilla-La Mancha



Biblioteca
de 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 |

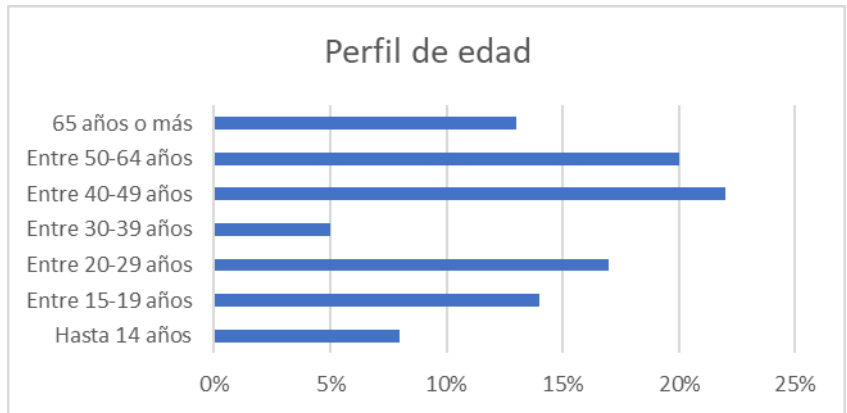
ANEXO



PERFIL DE NUESTRAS PERSONAS USUARIAS

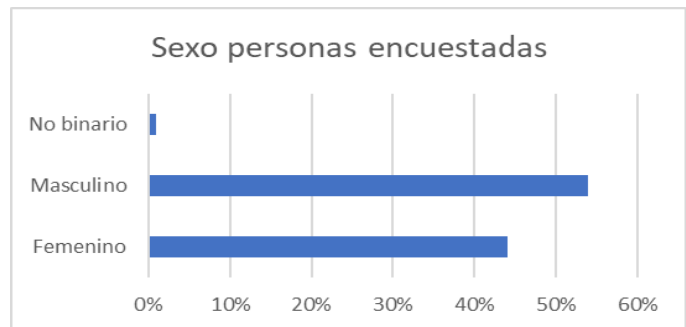
1.1. Edad.

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



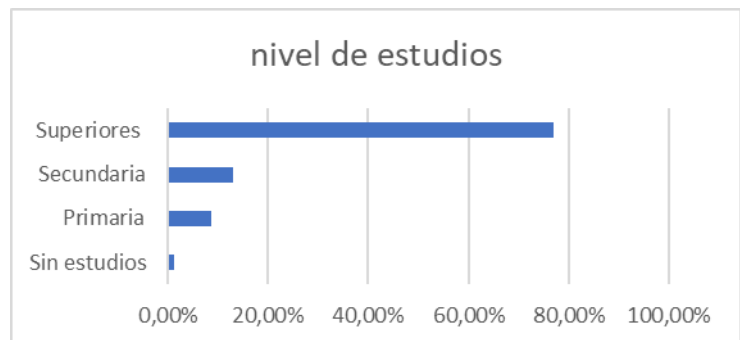
1.2. Sexo de las personas encuestadas.

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



1.3 Nivel de estudios.

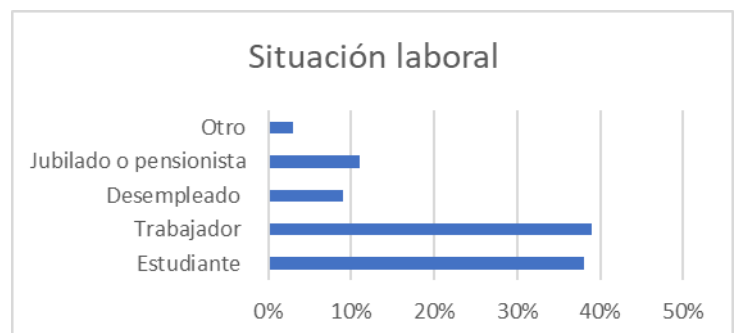
| OPCIONES | CUENTA | % |
|--------------|------------|--------|
| Sin estudios | 2 | 1,24% |
| Primaria | 14 | 8,69% |
| Secundaria | 21 | 13,04% |
| Superiores | 124 | 77,04% |
| TOTAL | 161 | |



1.4. Situación laboral actual.

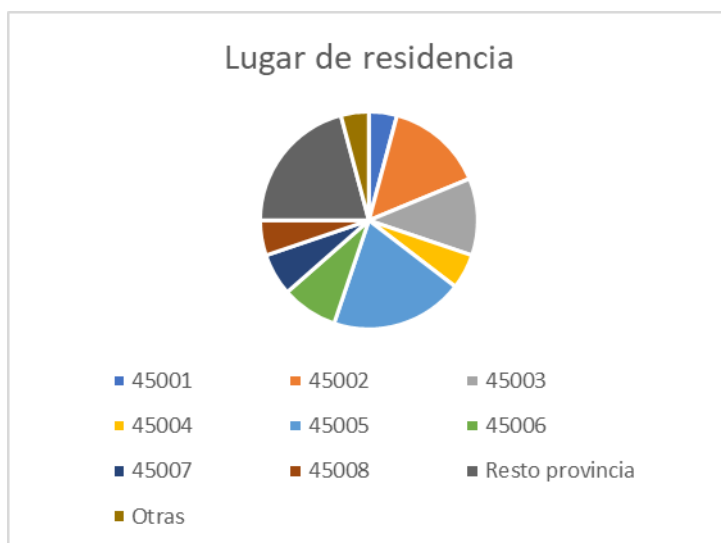
| OPCIONES | CUENTA | % |
|------------------------|------------|-----|
| Estudiante | 62 | 38% |
| Trabajador | 53 | 39% |
| Desempleado | 14 | 9% |
| Jubilado o pensionista | 25 | 11% |
| Otro | 11 | 3% |
| TOTAL | 165 | |

Se admiten respuestas múltiples



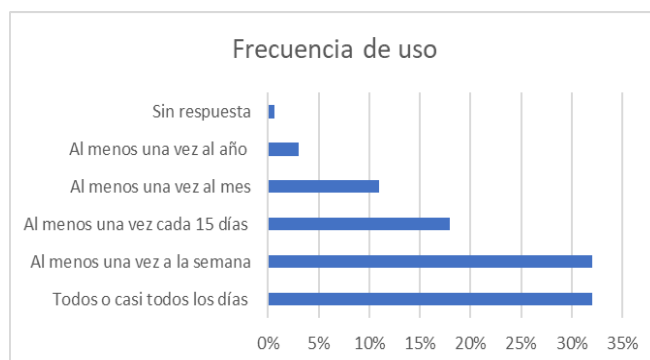
1.5. Lugar de residencia.

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



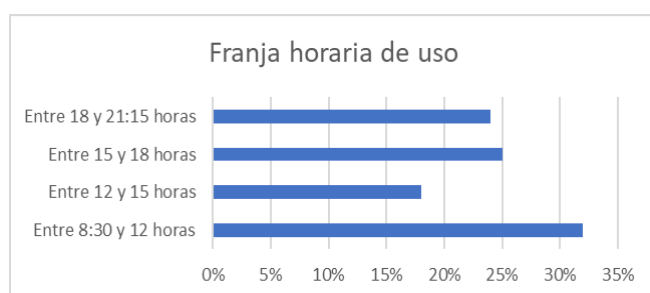
1.6. Frecuencia de uso de la Biblioteca.

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



1.7. Franja horaria preferida.

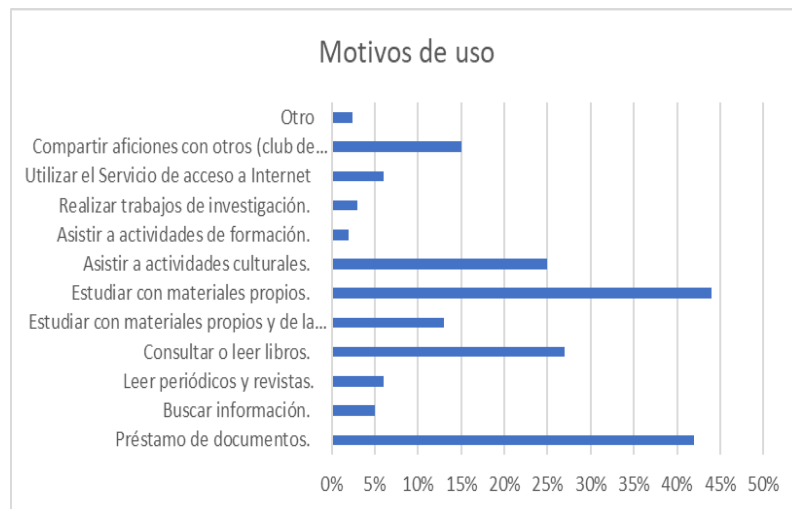
| OPCIONES | CUENTA | % |
|------------------------|------------|-----|
| Entre 8:30 y 12 horas | 53 | 32% |
| Entre 12 y 15 horas | 29 | 18% |
| Entre 15 y 18 horas | 40 | 25% |
| Entre 18 y 21:15 horas | 39 | 24% |
| TOTAL | 161 | |



1.8. Motivos por los que se usa la biblioteca.

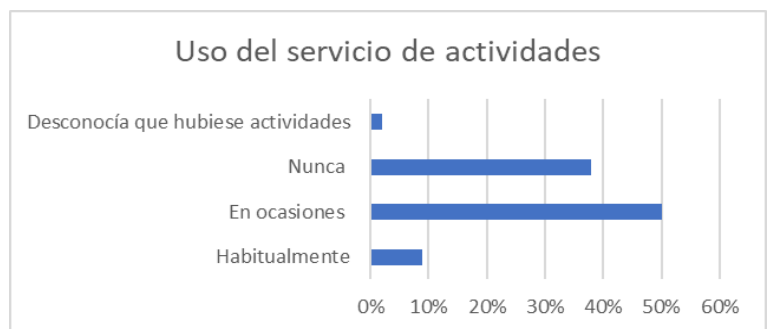
| OPCIONES | CUENTA * | % |
|---|----------|------|
| Préstamo de documentos. | 68 | 42 % |
| Buscar información. | 8 | 5 % |
| Leer periódicos y revistas. | 9 | 6 % |
| Consultar o leer libros. | 43 | 27 % |
| Estudiar con materiales propios y de la biblioteca. | 22 | 13 % |
| Estudiar con materiales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

*Se admitían respuestas múltiples. Porcentaje calculado sobre 311



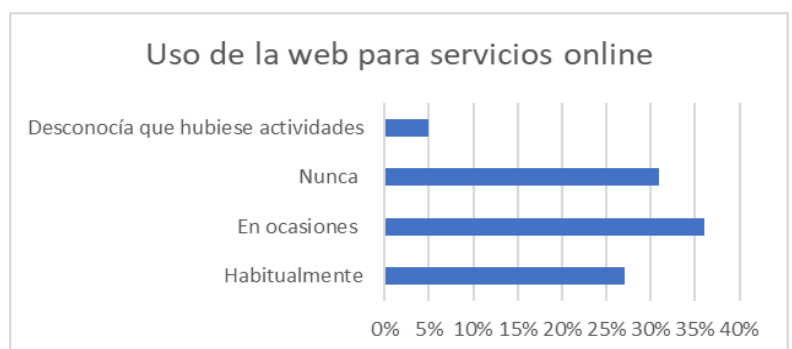
1.9 Uso del servicio de actividades culturales.

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



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

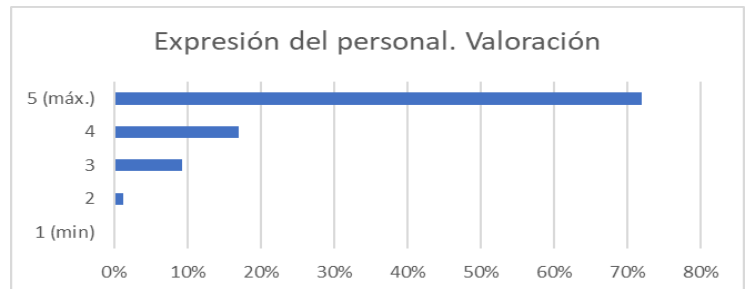
| OPCIONES | CUENTA | % |
|------------------------------------|--------|-----|
| Habitualmente | 43 | 27% |
| En ocasiones | 59 | 36% |
| Nunca | 50 | 31% |
| Desconocía que hubiese actividades | 9 | 5% |
| TOTAL | 161 | |



2 VALORACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

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

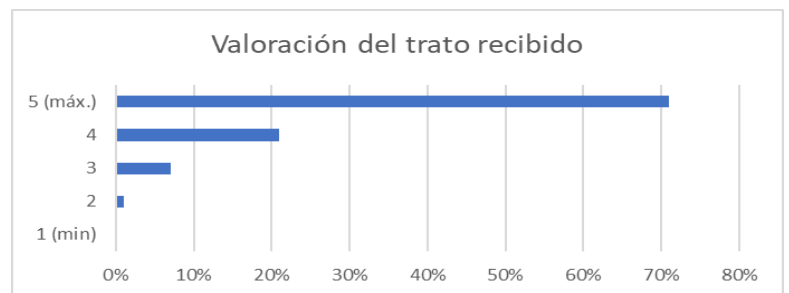
| OPCIONES | CUENTA | % |
|---------------------------|-------------|------|
| 1 (min) | 0 | 0% |
| 2 | 2 | 1,2% |
| 3 | 15 | 9,3% |
| 4 | 28 | 17 % |
| 5 (máx.) | 116 | 72% |
| TOTAL | 161 | |
| Media valoraciones | 4,60 | |



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

2.2. Valoración de trato adecuado

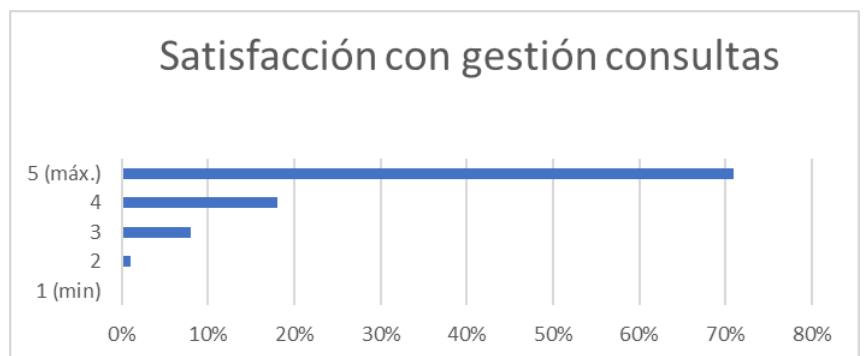
| OPCIONES | CUENTA | % |
|---------------------------|-------------|-----|
| 1 (min) | 0 | 0% |
| 2 | 2 | 1% |
| 3 | 11 | 7% |
| 4 | 34 | 21% |
| 5 (máx.) | 114 | 71% |
| TOTAL | 161 | |
| Media valoraciones | 4,61 | |



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

2.3 Valoración de la gestión y resolución de consultas y dudas

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



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

3

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

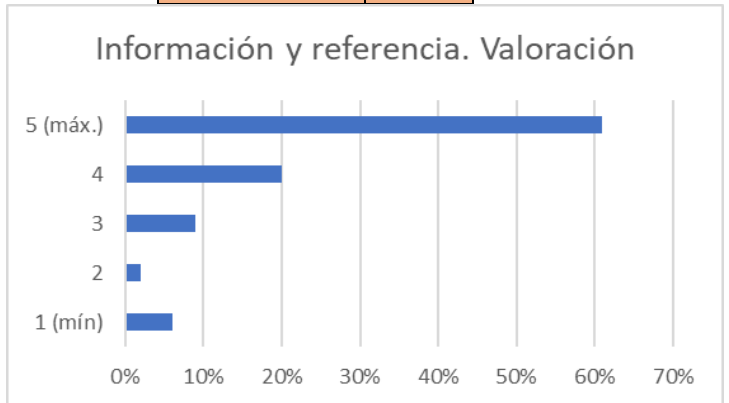
3.1. Información y referencia.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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



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

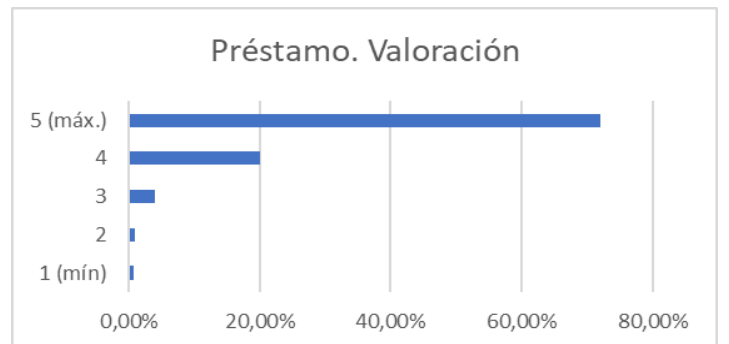
3.2 Préstamo

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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



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

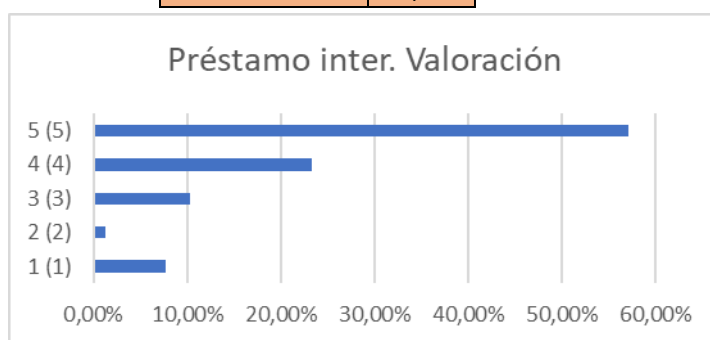
3.3 Préstamo interbibliotecario

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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



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

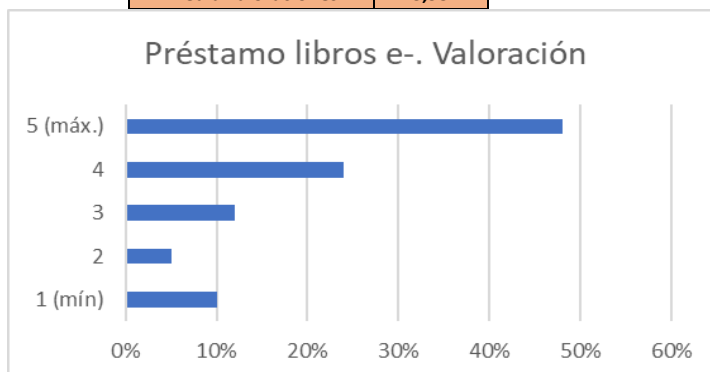
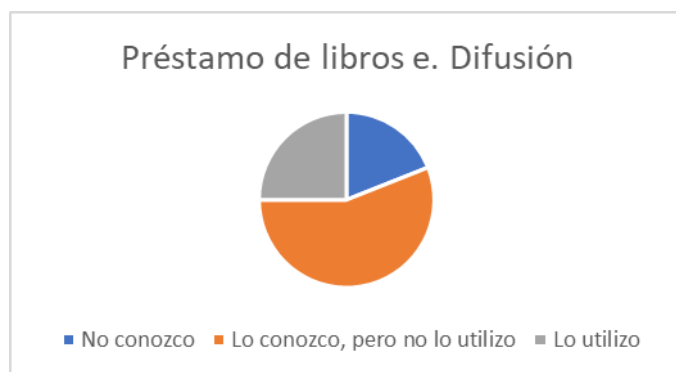
3.4 Préstamo de libros electrónicos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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

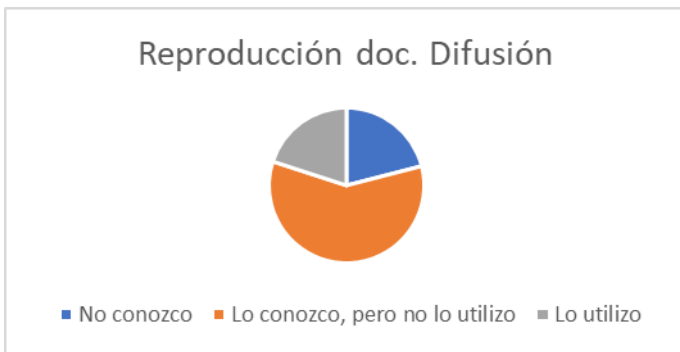


| Año | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------|------|------|------|------|------|
| Valoración | 3,47 | 4,50 | 3,67 | 3,75 | 3,95 |

3.5 Reproducción de documentos

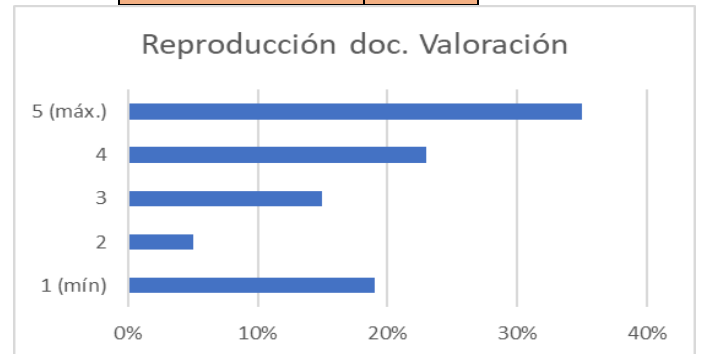
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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

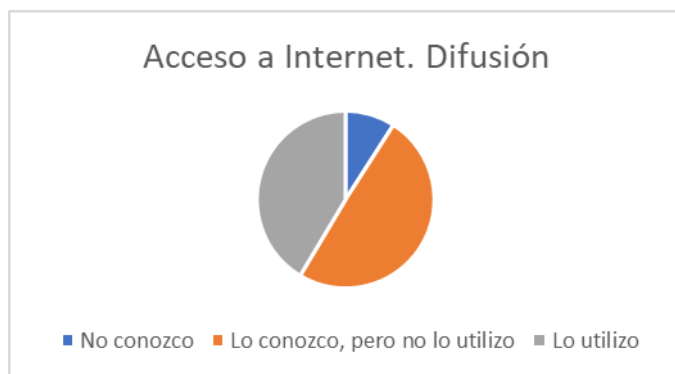


| Año | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------|------|------|------|------|------|
| Valoración | 3,59 | 3,33 | 3,71 | 3,63 | 3,49 |

3.6 Acceso a Internet

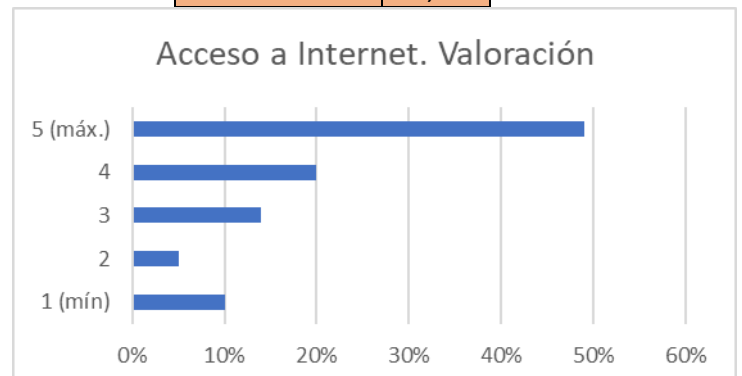
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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

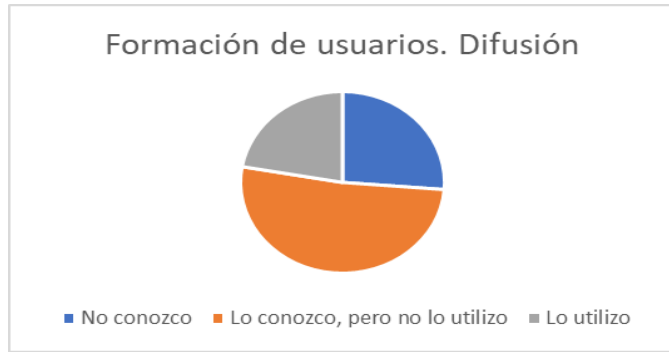


| Año | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------|------|------|------|------|------|
| Valoración | 3,94 | 4,47 | 3,88 | 3,61 | 3,92 |

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

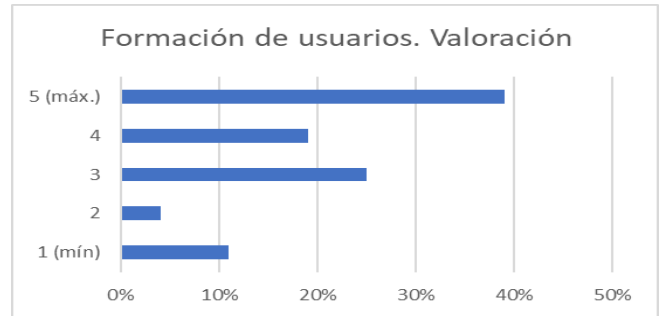
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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

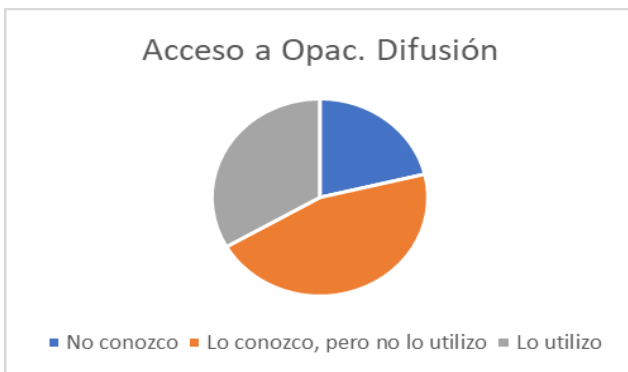


| Año | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| Valoración | 3,71 | 4 | 3,3 | 3,6 | 3,71 |

3.8. Acceso al catálogo automatizado

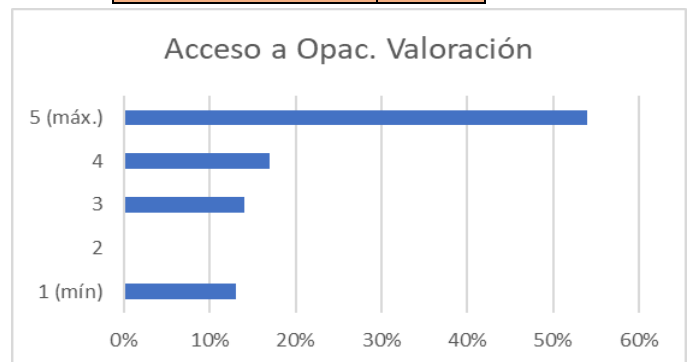
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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

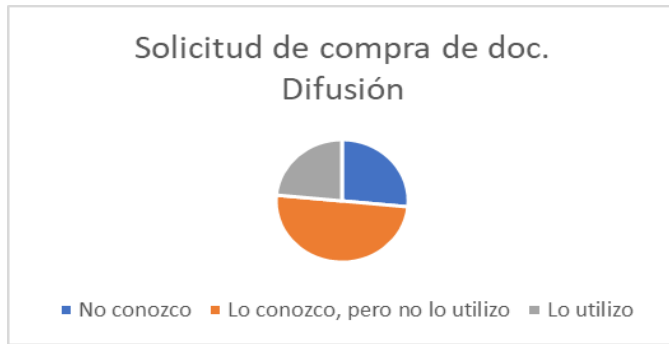


| Año | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| Valoración | 3,89 | 4,89 | 3,90 | 3,87 | 4 |

3.9. Solicitud de compra de documentos

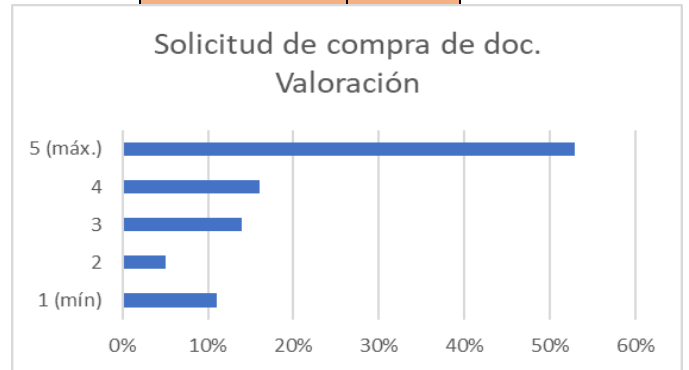
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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

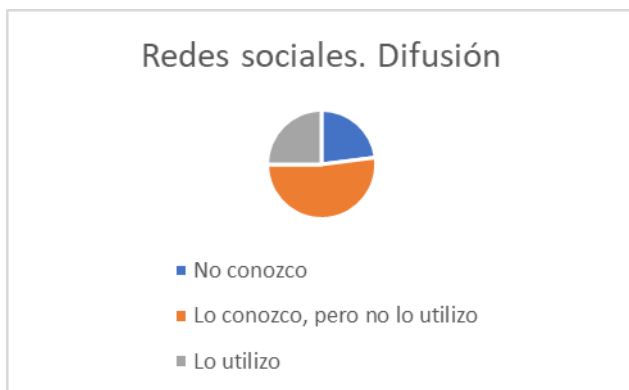


| Año | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------|------|------|------|------|------|
| Valoración | 3,76 | 4,8 | 3,43 | 3,95 | 3,95 |

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

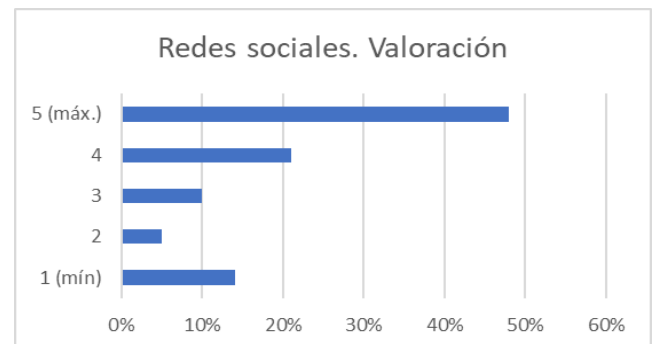
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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



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

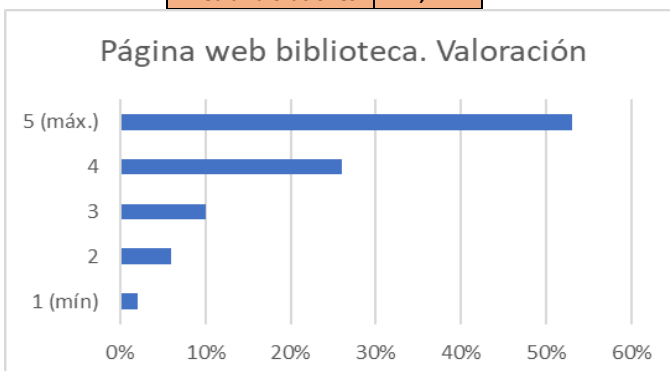
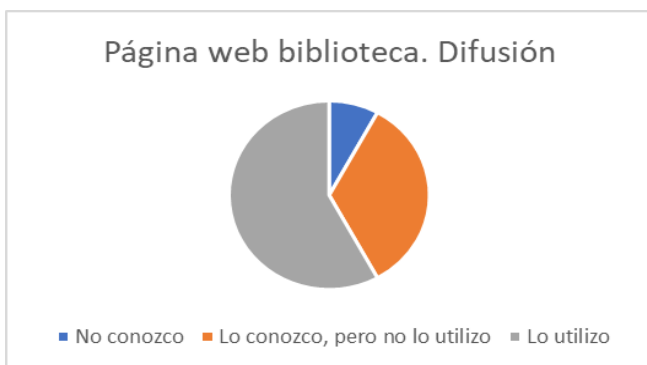
3.11. Página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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



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

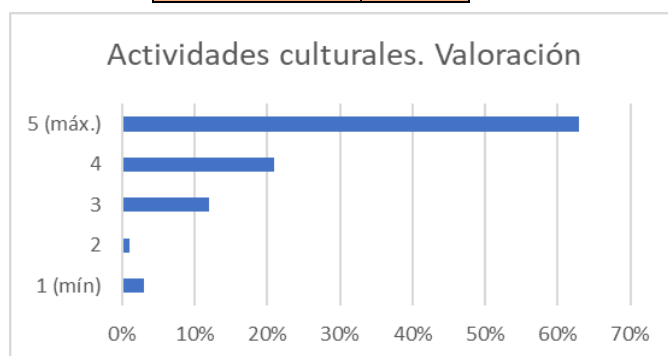
3.12. Actividades culturales: presentaciones de libros, charlas, conferencias, etc.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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



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

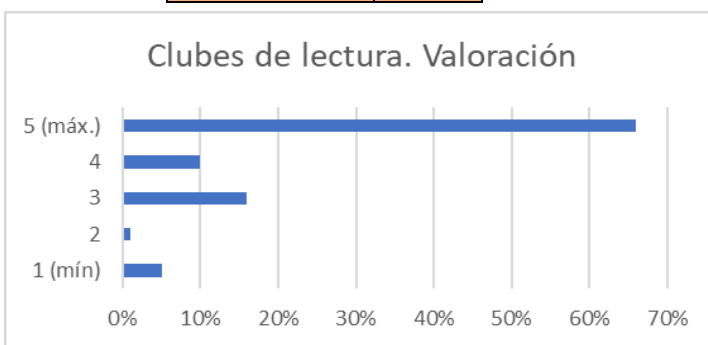
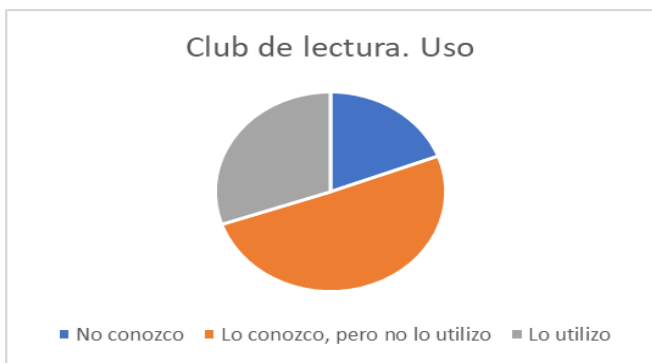
3.13. Clubes de lectura, talleres, etc.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

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

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

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



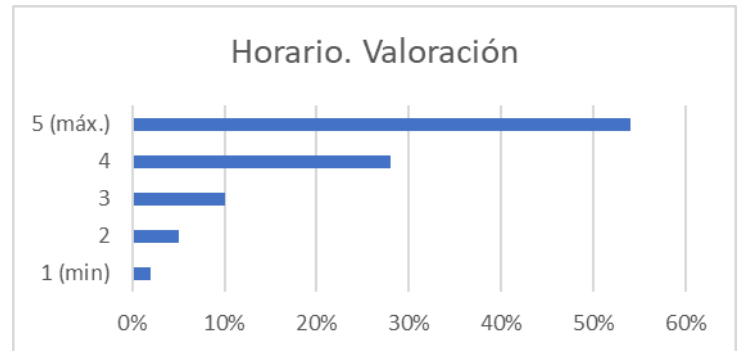
| Año | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------|------|------|------|------|------|
| Valoración | 4,22 | 4,06 | 4,30 | 4,1 | 4,3 |

4

VALORACIÓN DE LOS RECURSOS

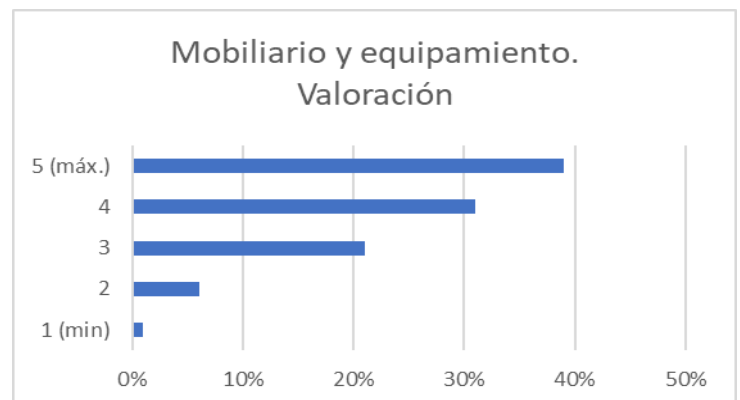
4.1. Horario

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



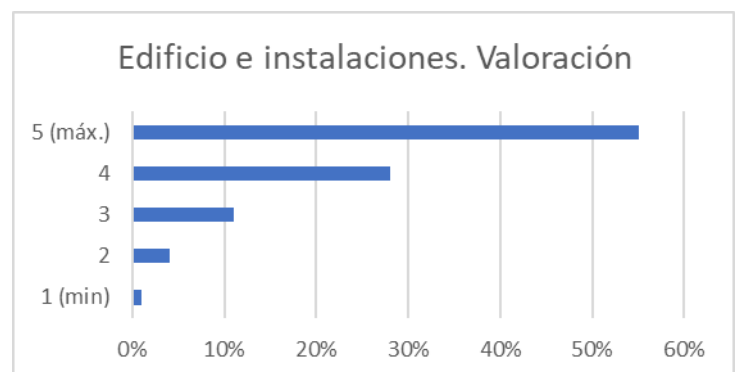
4.2. Mobiliario y equipamiento

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



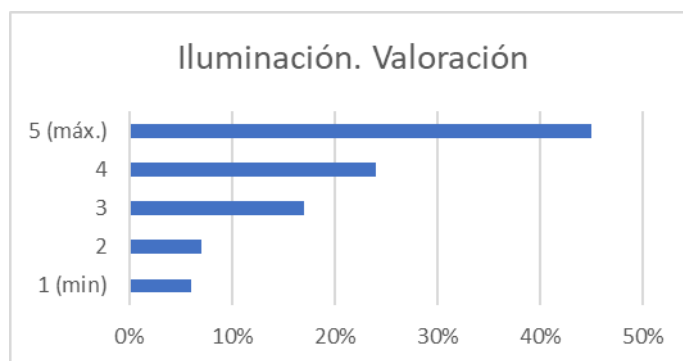
4.3. El edificio y las instalaciones

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



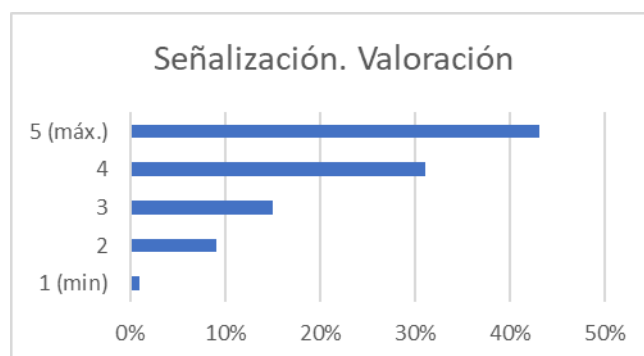
4.4. Iluminación

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



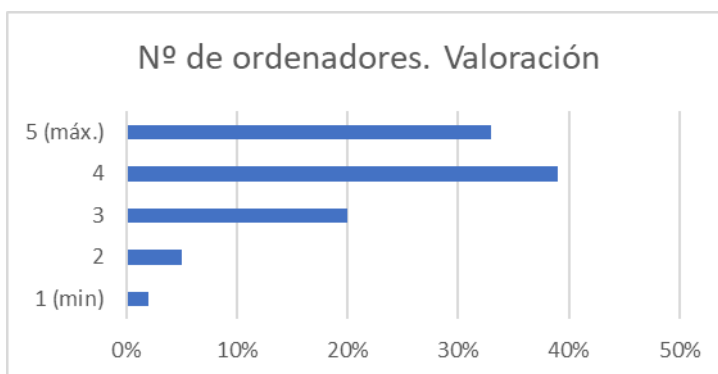
4.5. Claridad en la señalización

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



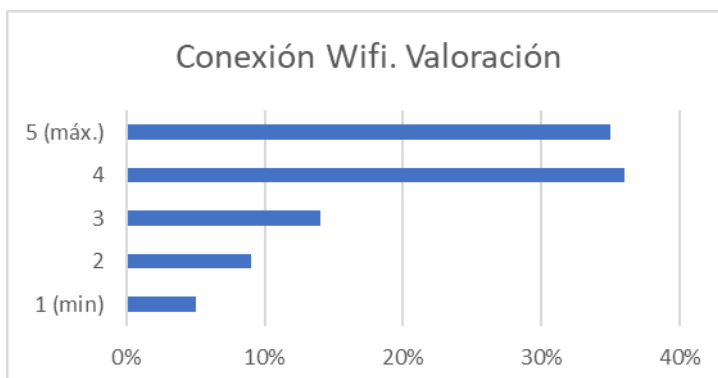
4.6. Número de ordenadores

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



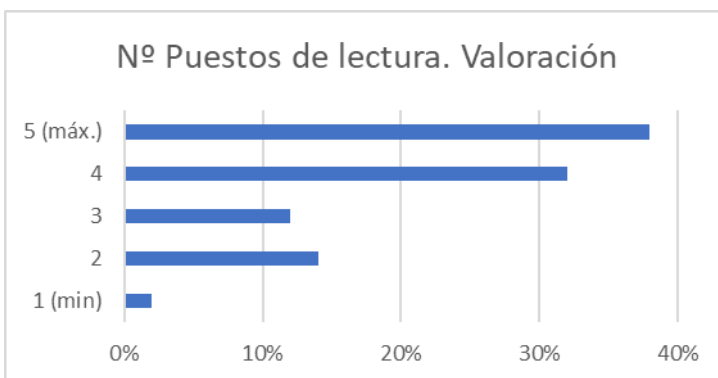
4.7. Conexión WIFI

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



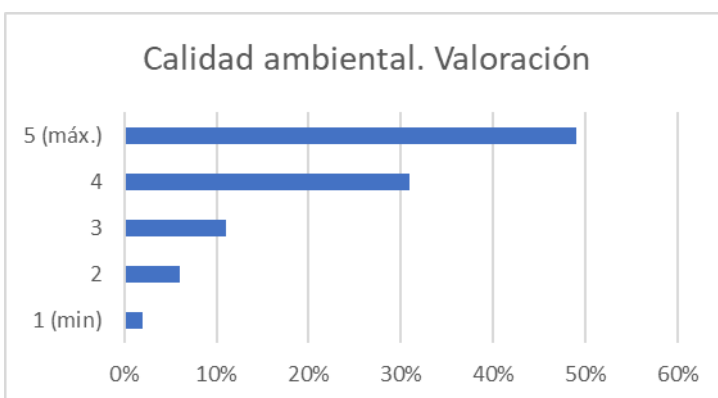
4.8. **Número de puestos de lectura**

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



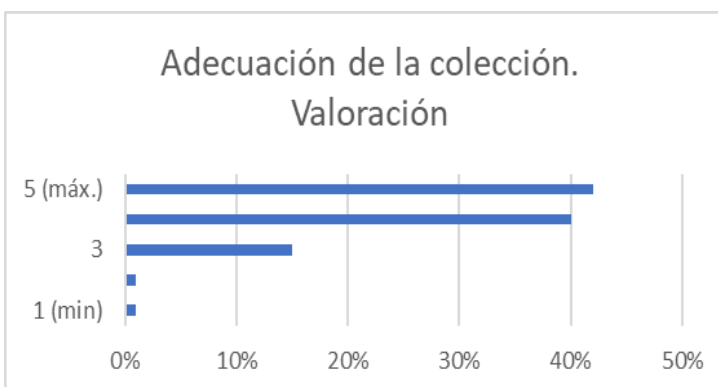
4.9. **Calidad ambiental**

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



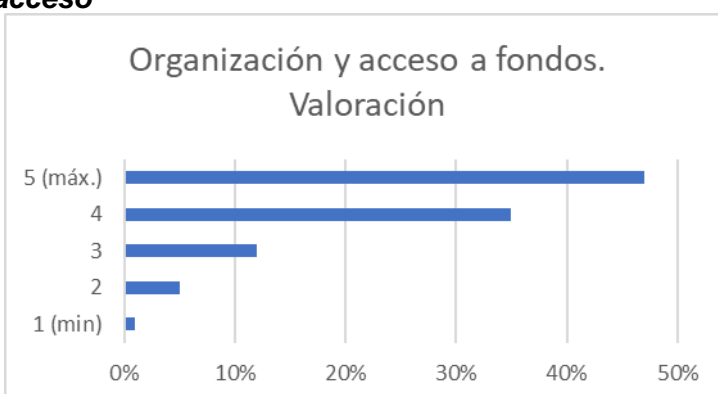
4.10. **La adecuación de la colección a tus gustos y necesidades**

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



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

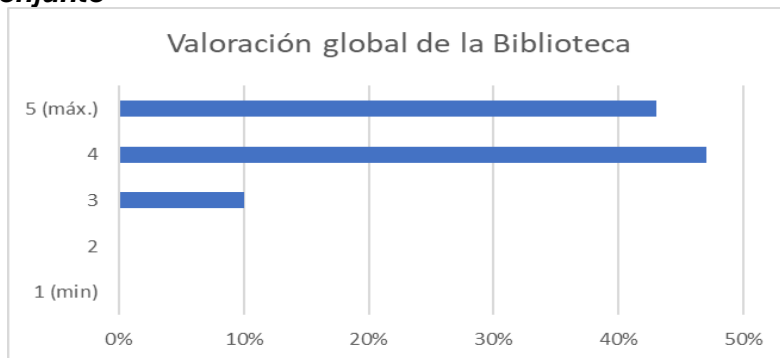
| OPCIONES | CUENTA | % |
|---------------------------|-------------|-----|
| 1 (min) | 1 | 1% |
| 2 | 8 | 5% |
| 3 | 19 | 12% |
| 4 | 57 | 35% |
| 5 (máx.) | 76 | 47% |
| TOTAL | 161 | |
| Media valoraciones | 4,24 | |



5 VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

5.1. Valoración de la Biblioteca en su conjunto

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



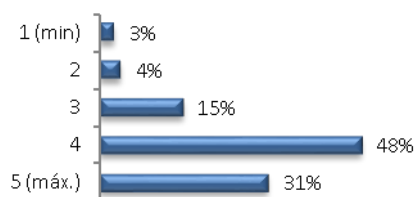
| Año | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------|------|------|------|------|------|
| Valoración | 4,37 | 4,13 | 4,09 | 4,27 | 4,33 |

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

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

Valoración evolución dos últimos años

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



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

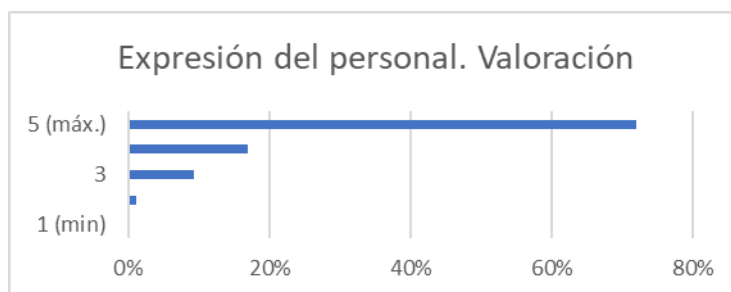
| Propuestas | Nº |
|---|----|
| Ampliar actividades: charlas sobre temas no literarios, filosofía, conversaciones de inglés, ciclos de cine, talleres de escritura y teatro, y cursos de informática para mayores | 13 |
| Mejorar la conexión eléctrica en la Sala de lectura y la iluminación | 10 |
| Fomentar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

COMPROMISO 1

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

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

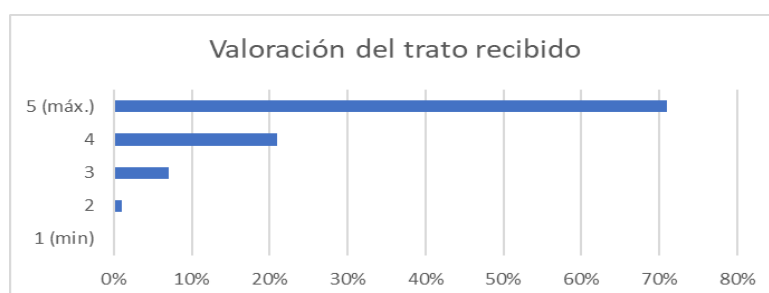
| OPCIONES | CUENTA | % |
|---------------------------|-------------|------|
| 1 (min) | 0 | 0% |
| 2 | 2 | 1,2% |
| 3 | 15 | 9,3% |
| 4 | 28 | 17 % |
| 5 (máx.) | 116 | 72% |
| TOTAL | 161 | |
| Media valoraciones | 4,60 | |



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

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

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



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

Grado de satisfacción de las personas usuarias

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



FICHA TÉCNICA

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

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

En total se recibieron 161 encuestas completas.

ANEXO

¿QUÉ OPINAS DE NOSOTROS?

**Encuesta de satisfacción
con los servicios
2023**



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

Queremos conocerte:

1. Sexo:

- Femenino
- Masculino
- No binario

2. Edad

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

3. Nivel de estudios

- Sin estudios
- Primaria
- Secundaria
- Superiores

4. Situación actual

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

5. Código Postal

6. Con qué frecuencia vienes a la Biblioteca:

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

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

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

8. Vienes a la biblioteca para...

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

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

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

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

- Habitualmente
- Nunca

En ocasiones

Desconocía que existiesen

Cómo valoras el personal bibliotecario...

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

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

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

Valoración de los servicios:

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

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

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

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

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

Valoración de los recursos

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

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

Valoración global:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Encuesta entregada en:

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

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