

Biblioteca de Castilla-La Mancha



Encuesta de satisfacción con los servicios.

Resultados de los datos de 2024





Índice

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

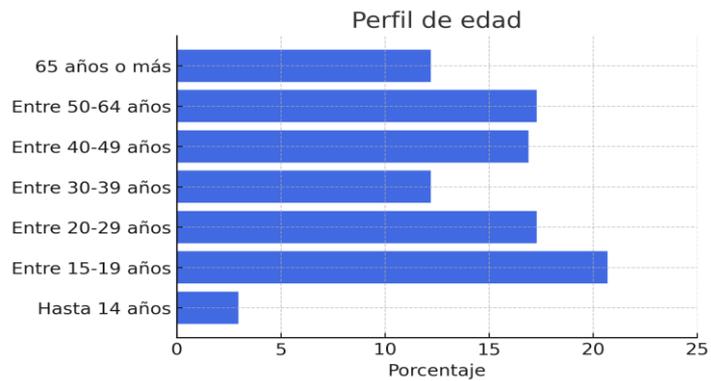
ANEXO

1

PERFIL DE NUESTRAS PERSONAS USUARIAS

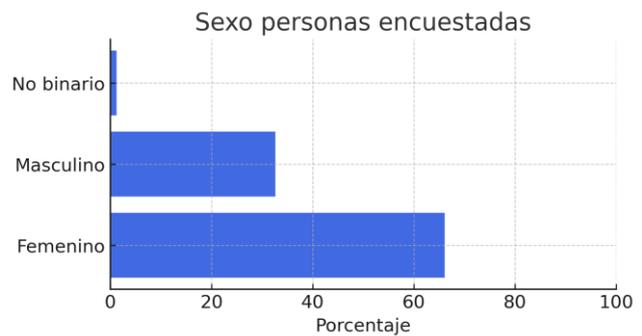
1.1. Edad.

OPCIONES	CUENTA	%
Hasta 14 años	7	2,96%
Entre 15-19 años	49	20,7%
Entre 20-29 años	41	17,3%
Entre 30-39 años	29	12,2%
Entre 40-49 años	40	16,9%
Entre 50-64 años	41	17,3%
65 años o más	29	12,2%
TOTAL	236	100%



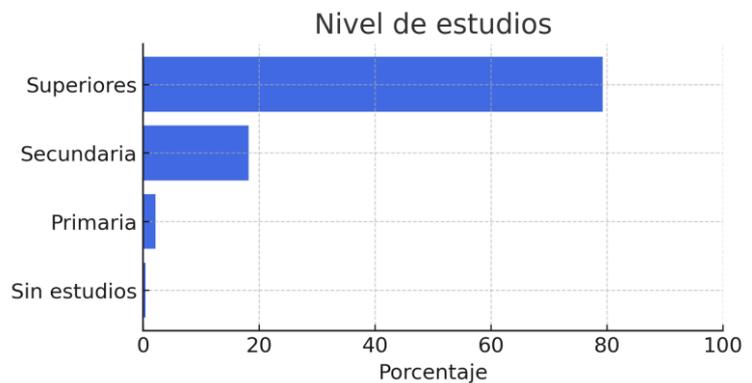
1.2. Sexo de las personas encuestadas.

SEXO	Número	%
Femenino	156	66,10%
Masculino	77	32,63%
No binario	3	1,27%
TOTAL	236	100%



1.3 Nivel de estudios.

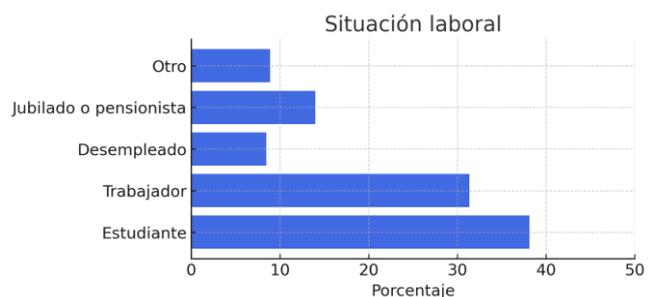
OPCIONES	CUENTA	%
Sin estudios	1	0,42%
Primaria	5	2,12%
Secundaria	43	18,2%
Superiores	187	79,24%
TOTAL	236	100%



1.4. Situación laboral actual.

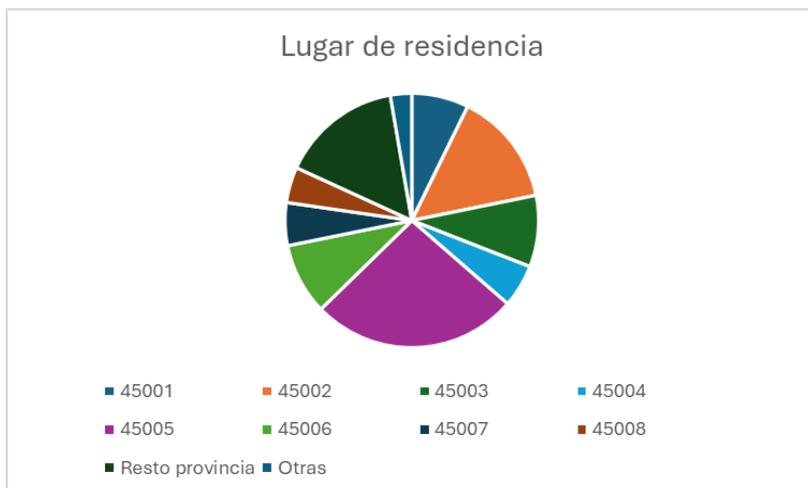
OPCIONES	CUENTA	%
Estudiante	90	38,14%
Trabajador	74	31,36%
Desempleado	20	8,47%
Jubilado o pensionista	33	13,98%
Otro	21	8,90%
TOTAL	238	

Se admiten respuestas múltiples



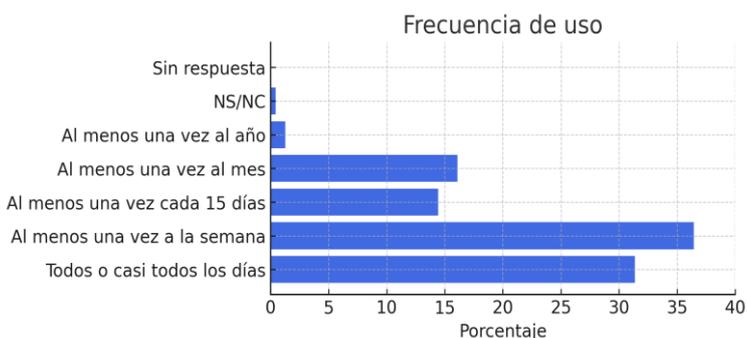
1.5. Lugar de residencia.

OPCIONES	CUENTA	CUENTA	%
Toledo – Alcázar	45001	14	8%
Toledo- Casco histórico	45002	28	16%
Toledo- Antequeruela/Covachuelas- S.Antón/ Avda. Europa	45003	17	10%
Toledo-Reconquista- Sta.Teresa/S.Pedro el Verde/ Cigarrales/ Bastida	45004	11	6%
Vistahermosa/La Legua/Toledo- Palomarejos-Avda. de Portugal, Buenvista, Valparaíso	45005	52	29%
Toledo-Santa Bárbara	45006	18	10%
Toledo-Sta.Mª de Bequerencia	45007	11	6%
Toledo-Azucaica	45008	8	5%
Resto provincia	Resto provincia	30	17%
Otro lugar	Otras	5	3%
Sin respuesta		42	
TOTAL		236	100%



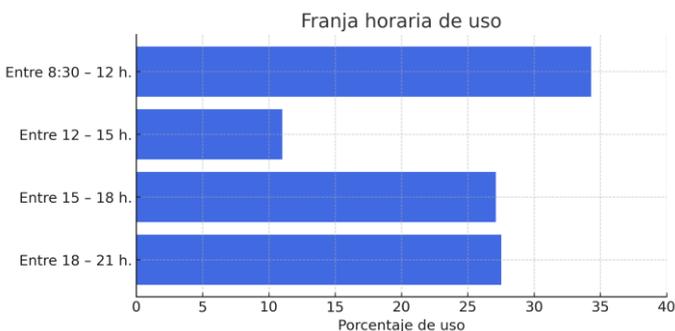
1.6. Frecuencia de uso de la Biblioteca.

OPCIONES	CUENTA	%
Todos o casi todos los días	74	31,36%
Al menos una vez a la semana	86	36,44%
Al menos una vez cada 15 días	34	14,41%
Al menos una vez al mes	38	16,10%
Al menos una vez al año	3	1,27%
No sabe / no contesta	1	0,42%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	100%



1.7. Franja horaria preferida.

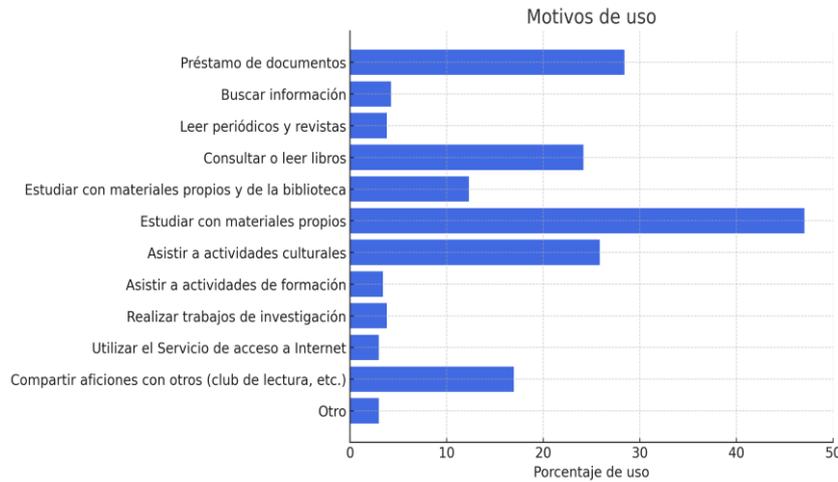
OPCIONES	CUENTA	%
Entre 8:30 y 12 horas	81	34,32%
Entre 12 y 15 horas	26	11,02%
Entre 15 y 18 horas	64	27,12%
Entre 18 y 21:15 horas	65	27,54%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	100%



1.8. Motivos por los que se usa la biblioteca.

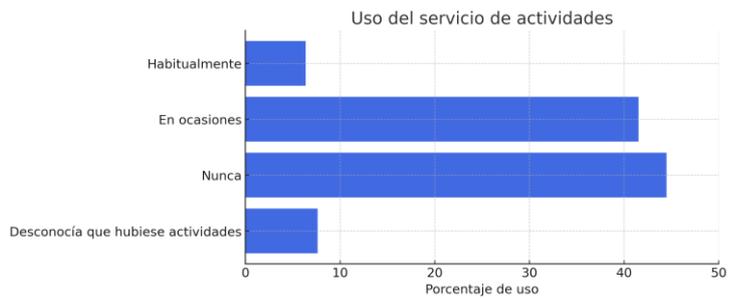
OPCIONES	CUENTA *	%
Préstamo de documentos.	67	28,39%
Buscar información.	10	4,24%
Leer periódicos y revistas.	9	3,81%
Consultar o leer libros.	57	24,15%
Estudiar con materiales propios y de la biblioteca.	29	12,29%
Estudiar con materiales propios.	111	47,03%
Asistir a actividades culturales.	61	25,85%
Asistir a actividades de formación.	8	3,39%
Realizar trabajos de investigación.	9	3,81%
Utilizar el Servicio de acceso a Internet	7	2,97%
Compartir aficiones con otros (club de lectura,...)	40	16,95%
Otro	7	2,97%

*Se admitían respuestas múltiples. Porcentaje calculado sobre 415



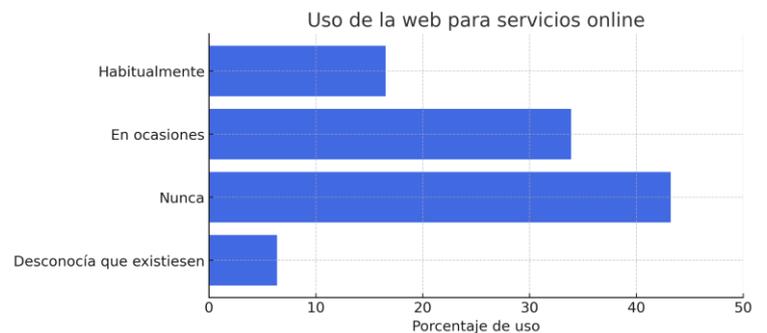
1.9 Uso del servicio de actividades culturales.

OPCIONES	CUENTA	%
Habitualmente	15	6,36%
En ocasiones	98	41,53%
Nunca	105	44,49%
Desconocía que hubiese actividades	18	7,63%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	100%



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

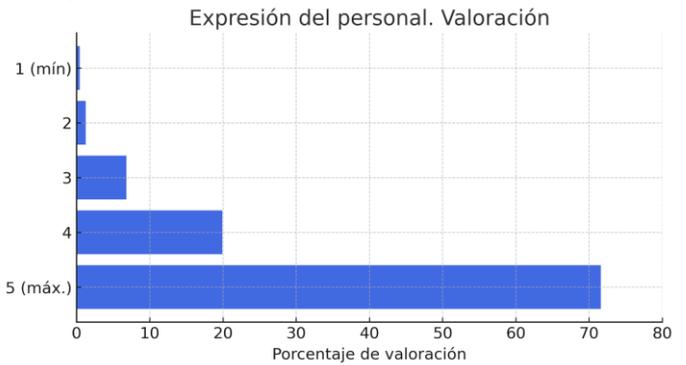
OPCIONES	CUENTA	%
Habitualmente	39	16,53%
En ocasiones	80	33,90%
Nunca	102	43,22%
Desconocía que hubiese actividades	15	6,36%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	100%



2 VALORACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

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

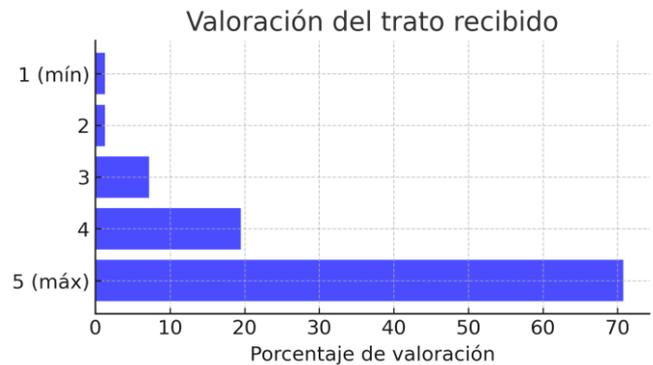
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	0,42%
2	3	1,27%
3	16	6,78%
4	47	19,92%
5 (máx.)	169	71,61%
TOTAL	236	100,00%
Media valoraciones	4,61	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,33	4,45	4,5	4,6	4,61

2.2. Valoración de trato adecuado

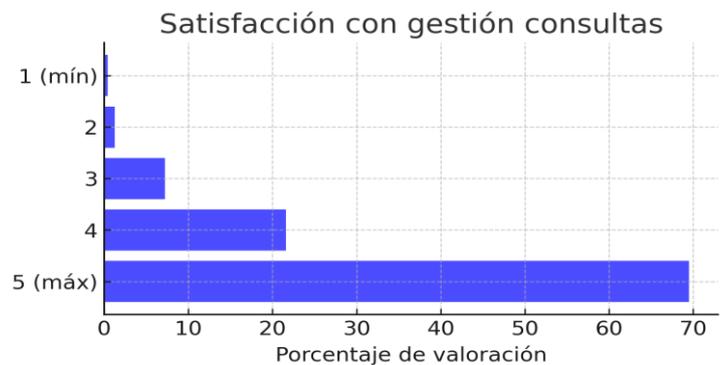
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	1,27%
2	3	1,27%
3	17	7,20%
4	46	19,49%
5 (máx.)	167	70,76%
TOTAL	236	100,00%
Media valoraciones	4,57	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,38	4,37	4,49	4,61	4,57

2.3 Valoración de la gestión y resolución de consultas y dudas

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	0,42%
2	3	1,27%
3	17	7,20%
4	51	21,61%
5 (máx.)	164	69,49%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	4,58	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,29	4,48	4,58	4,6	4,58

3

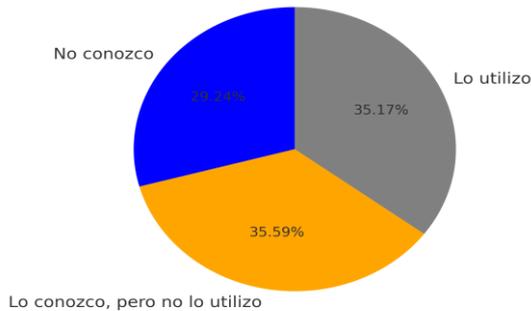
VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1. Información y referencia.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	69	29,24%
Lo conozco, pero no lo utilizo	84	35,59%
Lo utilizo	83	35,17%
TOTAL	236	

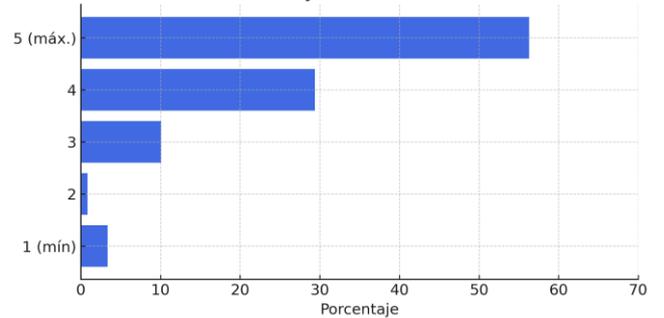
Información y referencia. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	4	3,36%
2	1	0,84%
3	12	10,08%
4	35	29,41%
5 (máx.)	67	56,30%
TOTAL	119	100%
Media valoraciones	4,34	

Información y referencia. Valoración



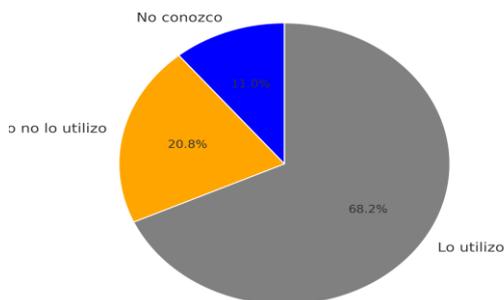
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,78	4,33	4,07	4,28	4,34

3.2 Préstamo

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	26	11,02%
Lo conozco, pero no lo utilizo	49	20,76%
Lo utilizo	161	68,22%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	

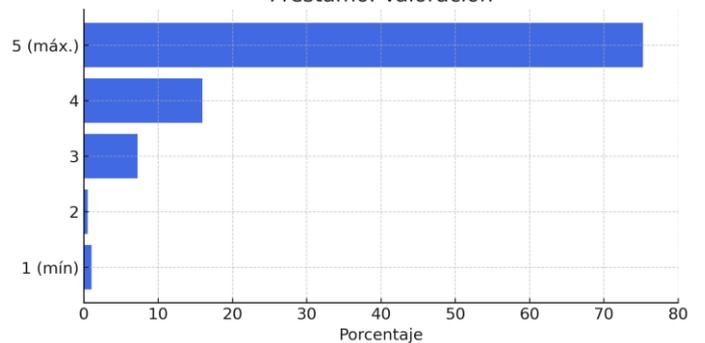
Préstamo. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	2	1,03%
2	1	0,52%
3	14	7,22%
4	31	15,98%
5 (máx.)	146	75,26%
TOTAL	194	100,00%
Media valoraciones	4,64	

Préstamo. Valoración



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,87	4,5	4,55	4,64	4,64

3.3 Préstamo interbibliotecario

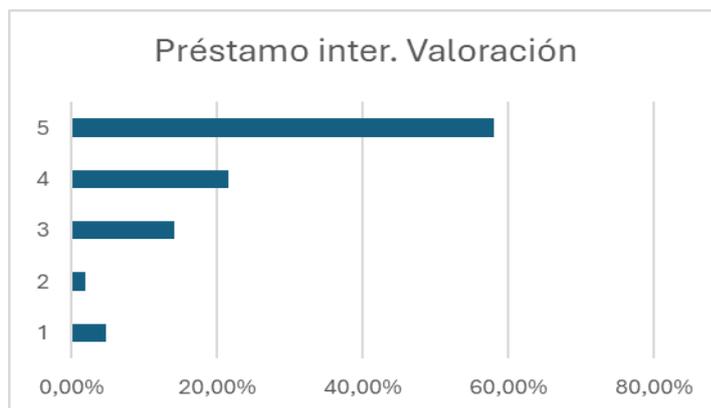
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	77	32,63%
Lo conozco, pero no lo utilizo	76	32,20%
Lo utilizo	83	35,17%
TOTAL	236	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	4,67%
2	2	1,87%
3	15	14,02%
4	23	21,50%
5 (máx.)	62	57,94%
TOTAL	107	100,00%
Media valoraciones	4,26	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	5	4,24	4,17	4,21	4,26

3.4 Préstamo de libros electrónicos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	107	45,34%
Lo conozco, pero no lo utilizo	78	33,05%
Lo utilizo	51	21,61%
Sin respuesta	0	
TOTAL	236	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	7	10,00%
2	6	8,57%
3	11	15,71%
4	11	15,71%
5 (máx.)	35	50,00%
TOTAL	70	100,00%
Media valoraciones	3,87	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,50	3,67	3,75	3,95	3,87

3.5 Reproducción de documentos

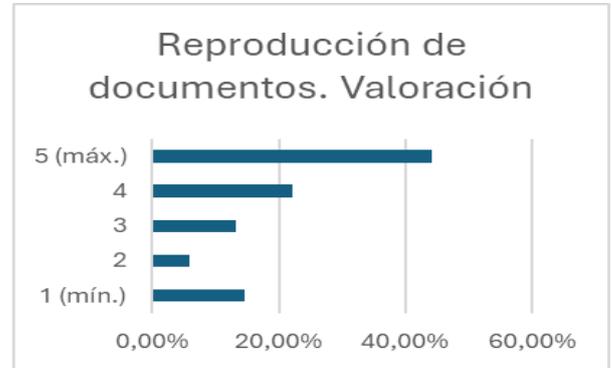
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	108	45,76%
Lo conozco, pero no lo utilizo	87	36,86%
Lo utilizo	41	17,37%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	10	14,71%
2	4	5,88%
3	9	13,24%
4	15	22,06%
5 (máx.)	30	44,12%
TOTAL	68	100,00%
Media valoraciones	3,75	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	3,33	3,71	3,63	3,49	3,75

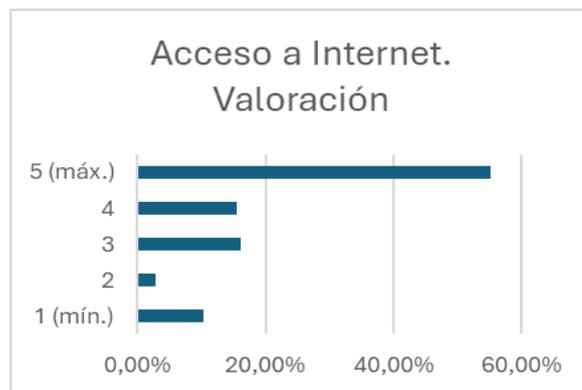
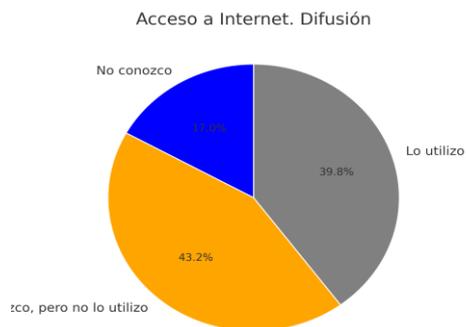
3.6 Acceso a Internet

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	40	16,95%
Lo conozco, pero no lo utilizo	102	43,22%
Lo utilizo	94	39,83%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	14	10,29%
2	4	2,94%
3	22	16,18%
4	21	15,44%
5 (máx.)	75	55,15%
TOTAL	136	100,00%
Media valoraciones	4,02	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,47	3,88	3,61	3,92	4,02

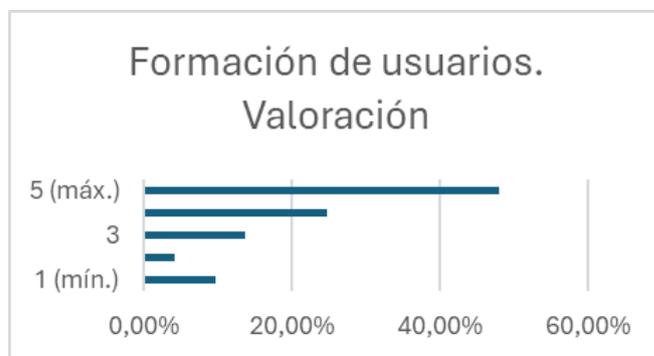
3.7 Formación de usuarios en el uso de la biblioteca y sus recursos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	40	16,95%
Lo conozco, pero no lo utilizo	102	43,22%
Lo utilizo	94	39,83%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	7	9,59%
2	3	4,11%
3	10	13,70%
4	18	24,66%
5 (máx.)	35	47,95%
TOTAL	73	100%
Media valoraciones	3,97	

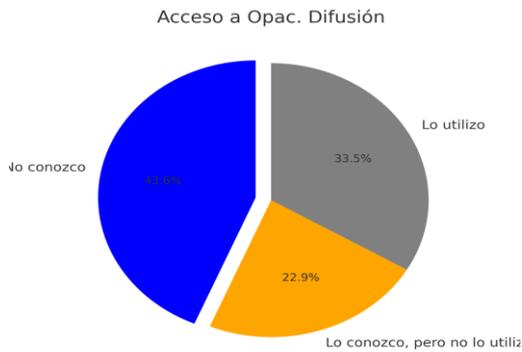


Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4	3,3	3,6	3,71	3,97

3.8. Acceso al catálogo automatizado

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	103	43,64%
Lo conozco, pero no lo utilizo	54	22,88%
Lo utilizo	79	33,47%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	5,68%
2	3	3,41%
3	10	11,36%
4	29	32,95%
5 (máx.)	41	46,59%
TOTAL	88	100%
Media valoraciones	4,11	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,89	3,90	3,87	4	4,11

3.9. Solicitud de compra de documentos

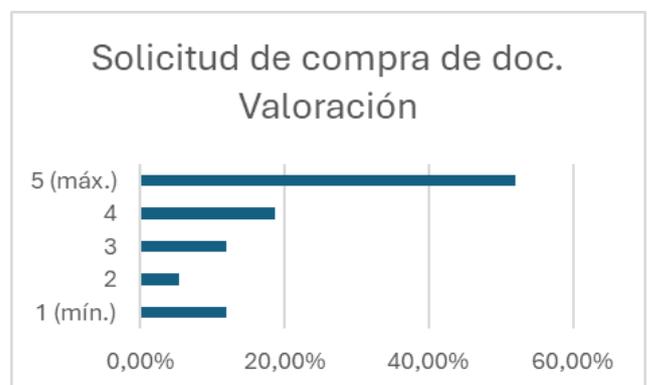
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	126	53,39%
Lo conozco, pero no lo utilizo	54	22,88%
Lo utilizo	56	23,73%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	256	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	9	12,00%
2	4	5,33%
3	9	12,00%
4	14	18,67%
5 (máx.)	39	52,00%
TOTAL	75	100,00%
Media valoraciones	3,93	

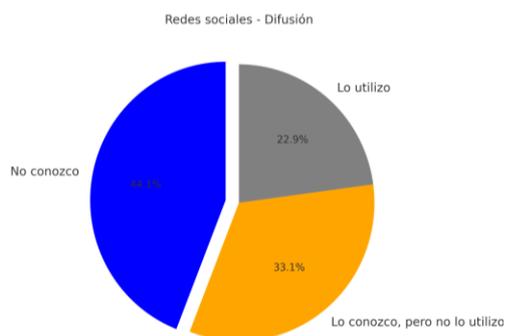


Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,8	3,43	3,95	3,95	3,93

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

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	104	44,07%
Lo conozco, pero no lo utilizo	78	33,05%
Lo utilizo	54	22,88%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	256	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	8	10,13%
2	2	2,53%
3	14	17,72%
4	19	24,05%
5 (máx.)	36	45,57%
TOTAL	79	100,00%
Media valoraciones	3,92	

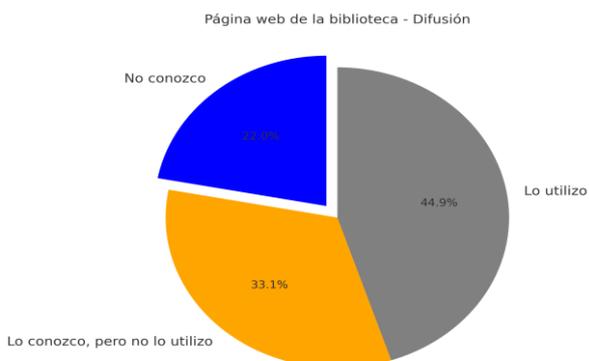


Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,73	3,92	3,95	3,84	3,92

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

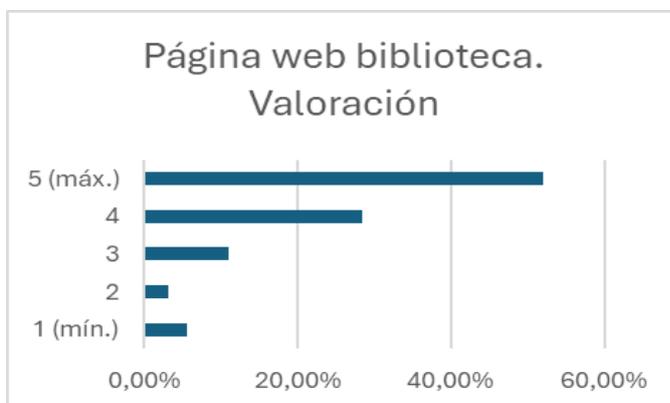
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	52	22,03%
Lo conozco, pero no lo utilizo	78	33,05%
Lo utilizo	106	44,92%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	256	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	7	5,51%
2	4	3,15%
3	14	11,02%
4	36	28,35%
5 (máx.)	66	51,97%
TOTAL	127	100%
Media valoraciones	4,18	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,56	3,94	4,02	4,22	4,18

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

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	41	17,37%
Lo conozco, pero no lo utilizo	93	39,41%
Lo utilizo	102	43,22%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	4,72%
2	5	3,94%
3	14	11,02%
4	27	21,26%
5 (máx.)	75	59,06%
TOTAL	127	100%
Media valoraciones	4,26	

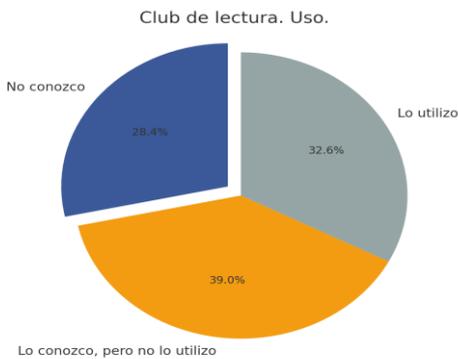


Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,67	4,25	4,07	4,40	4,26

3.13. Clubes de lectura, talleres, etc.

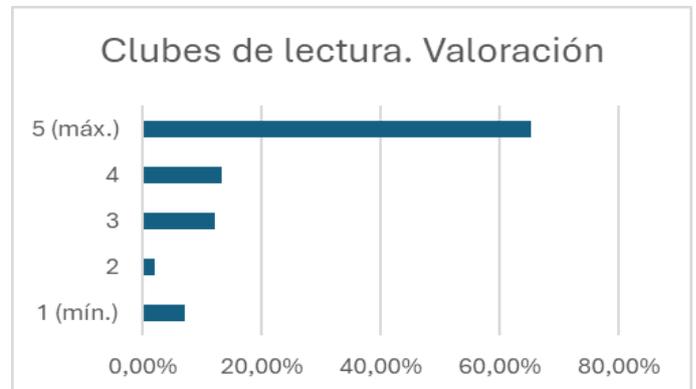
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	67	28,39%
Lo conozco, pero no lo utilizo	92	38,98%
Lo utilizo	77	32,63%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	236	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	7	7,14%
2	2	2,04%
3	12	12,24%
4	13	13,27%
5 (máx.)	64	65,31%
TOTAL	98	100,00%
Media valoraciones	4,28	



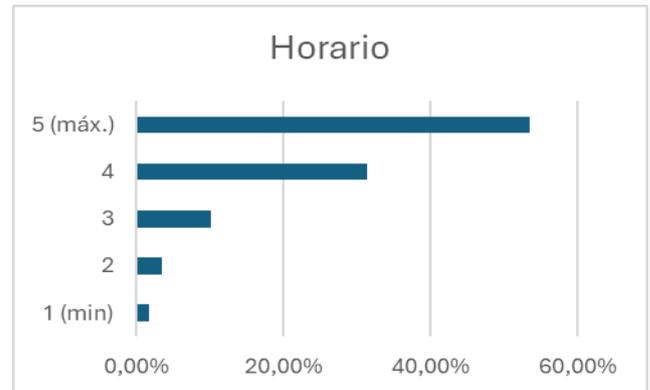
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,06	4,30	4,1	4,3	4,28

4

VALORACIÓN DE LOS RECURSOS

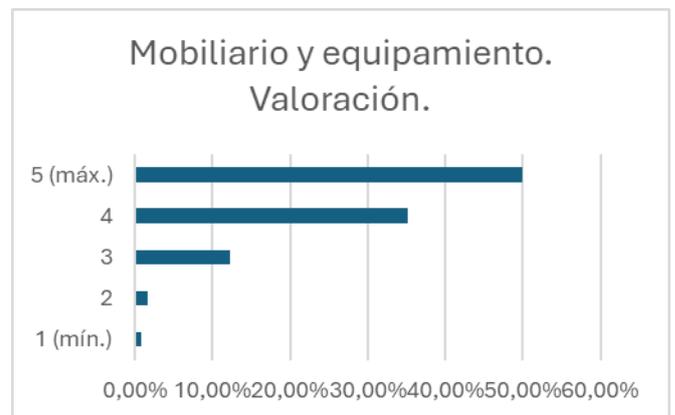
4.1. Horario

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	4	1,69%
2	8	3,39%
3	24	10,17%
4	74	31,36%
5 (máx.)	126	53,39%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	4,31	



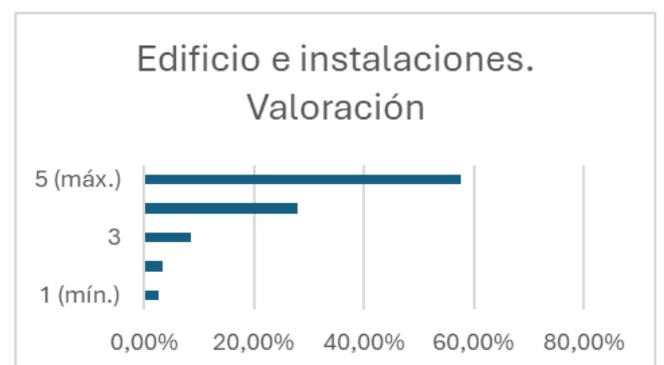
4.2. Mobiliario y equipamiento

OPCIONES	CUENTA A	%
1 (min)	2	0,85%
2	4	1,69%
3	29	12,29%
4	83	35,17%
5 (máx.)	118	50,00%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	4,32	



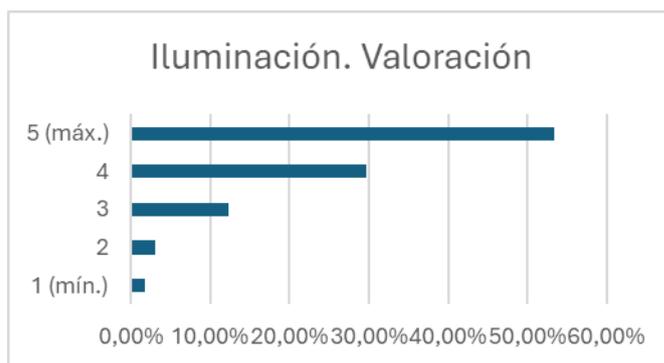
4.3. El edificio y las instalaciones

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	6	2,54%
2	8	3,39%
3	20	8,47%
4	66	27,97%
5 (máx.)	136	57,63%
TOTAL	236	100,00%
Media valoraciones	4,35	



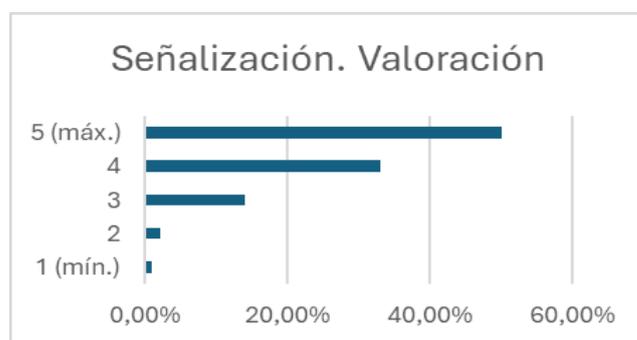
4.4. Iluminación

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	4	1,69%
2	7	2,97%
3	29	12,29%
4	70	29,66%
5 (máx.)	126	53,39%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	4,3	



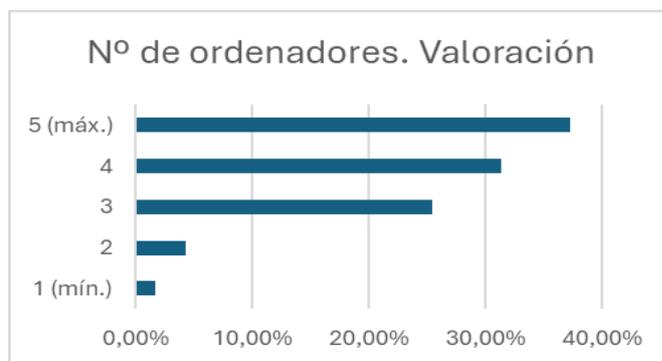
4.5. Claridad en la señalización

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	2	0,85%
2	5	2,12%
3	33	13,98%
4	78	33,05%
5 (máx.)	118	50%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	4,29	



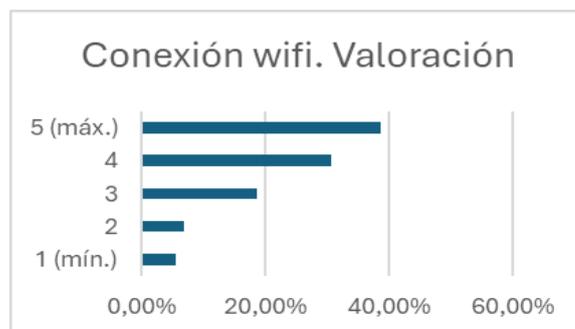
4.6. Número de ordenadores

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	4	1,69%
2	10	4,24%
3	60	25,42%
4	74	31,36%
5 (máx.)	88	37,29%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	3,98	



4.7. Conexión WIFI

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	13	5,51%
2	16	6,78%
3	44	18,64%
4	72	30,51%
5 (máx.)	91	38,56%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	3,9	



4.8. *Número de puestos de lectura*

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	1,27%
2	10	4,24%
3	41	17,37%
4	77	32,63%
5 (máx.)	105	44,49%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	4,15	



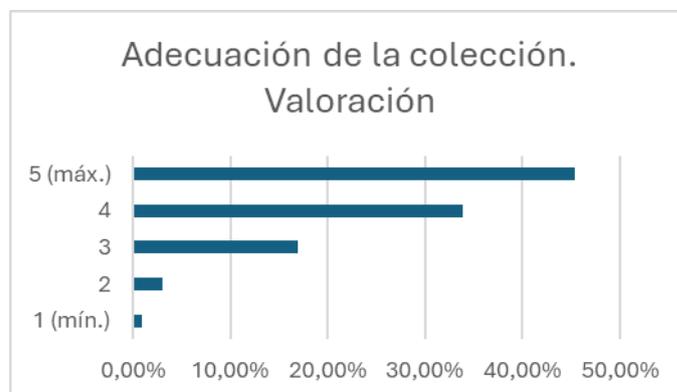
4.9. *Calidad ambiental*

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	2	0,85%
2	10	4,24%
3	27	11,44%
4	66	27,97%
5 (máx.)	131	55,51%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	4,33	



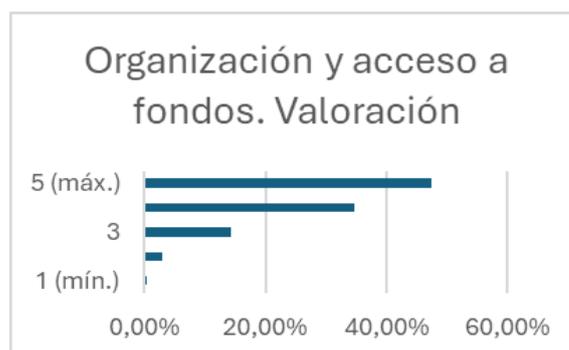
4.10. *La adecuación de la colección a tus gustos y necesidades*

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	2	0,85%
2	7	2,97%
3	40	16,95%
4	80	33,90%
5 (máx.)	107	45,34%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	4,2	



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

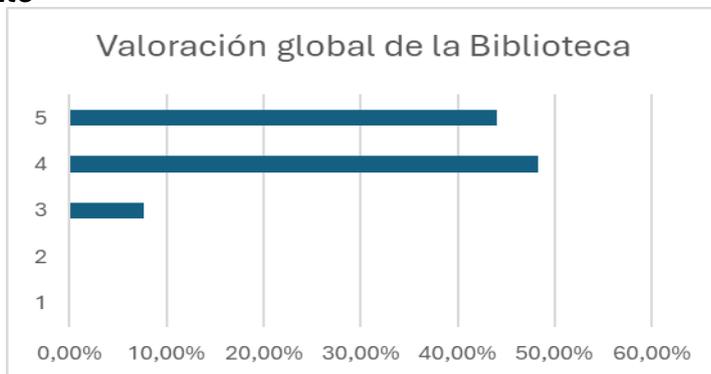
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	0,42%
2	7	2,97%
3	34	14,41%
4	82	34,75%
5 (máx.)	112	47,46%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	4,26	



5 VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

5.1. Valoración de la Biblioteca en su conjunto

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0,00%
2	0	0,00%
3	18	7,63%
4	114	48,31%
5 (máx.)	104	44,07%
TOTAL	236	100,00%
Media valoraciones	4,36	

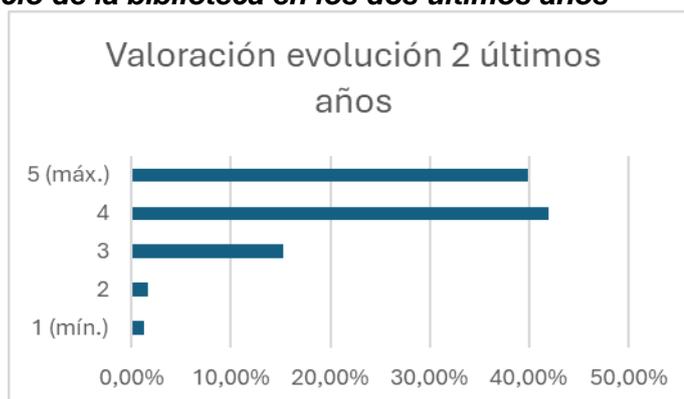


Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,13	4,09	4,27	4,33	4,36

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. Quejas de la puerta (2) Mala climatización, frío en verano (3)	11
Horario escaso	5
Reducir el ruido en la Sala de Lectura	3
Molestias y ruidos por la presencia de turistas en Sala de lectura	2
El personal de la biblioteca habla en tono alto y molesta la concentración. Cambio continuo de personal, y pocas ganas de atender (1)	2
Sala de lectura: más puestos	2
Colección poco actual y falta de espacio en estanterías	2
Poco accesible, demasiadas escaleras	1
Mejorar los ordenadores públicos y wifi	2
Más actividades para niños de 11-14 años	1
Mejorar cafetería	2
Excesiva cantidad de turistas	2

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	1,27%
2	4	1,69%
3	36	15,25%
4	99	41,95%
5 (máx.)	94	39,83%
TOTAL	236	100%
Media valoraciones	4,17	



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

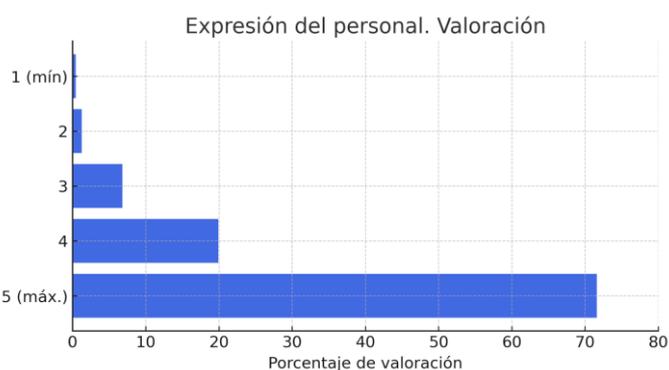
Propuestas	Nº
Ampliar actividades culturales. Diversificar las actividades culturales (demasiadas presentaciones de libros)	4
Mejorar la conexión eléctrica en la Sala de lectura y la iluminación.	5
Fomentar el silencio en la Sala de lectura, no dejar pasar turistas.	5
Ampliar horario, también a fines de semana.	3
Más actividades para niños y jóvenes.	2
Habilitar salas de reuniones y estudio en grupo.	2
Sala de estudio con más capacidad de aforo.	2
Mejorar la eficiencia del edificio. Mejorar la climatización.	2
Habilitar zona de comida con microondas distinta de la cafetería	1
Recuperar el acceso a los fondos del Miradero.	1
Mejora de la conexión wifi	1
Mejorar la web	1
Ebiblio: Ampliar el número de ejemplares de prensa diaria y revistas, películas a visualizar por semana y el catálogo de películas.	1
Ampliar los ejemplares de novedades literarias	1
Atender a las sugerencias de adquisiciones	1
Incremento y diversificación de los fondos en formato electrónico	1
Más información y educación sobre las nuevas tecnologías	1
Ampliar fondo de los lotes de clubes de lectura.	1
Más actividades con los clubes de lectura	1
Sanciones para quienes estando inscritos no asisten a talleres infantiles	1
Mejorar la web	1
Es innecesario que los turistas suban a la biblioteca.	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)

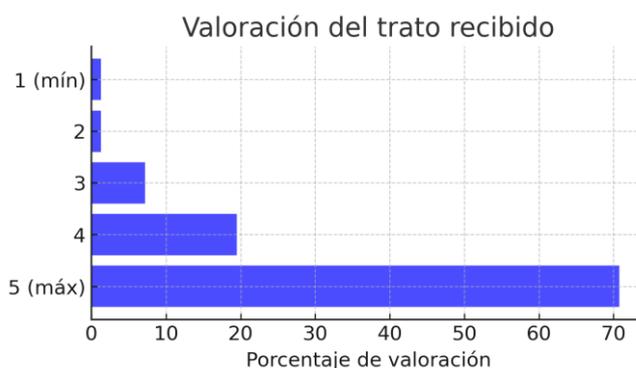
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	0,42%
2	3	1,27%
3	16	6,78%
4	47	19,92%
5 (máx.)	169	71,61%
TOTAL	236	100,00%
Media valoraciones	4,61	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,33	4,45	4,5	4,6	4,61

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	1,27%
2	3	1,27%
3	17	7,20%
4	46	19,49%
5 (máx.)	167	70,76%
TOTAL	236	100,00%
Media valoraciones	4,57	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,38	4,37	4,49	4,61	4,57

Grado de satisfacción de las personas usuarias

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4,61
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,57



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 2024.

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 20 al 25 de mayo y del 9 al 14 de diciembre.

En total se recibieron 236 encuestas completas.

ANEXO

¿QUÉ OPINAS DE NOSOTROS?

**Encuesta de satisfacción
con los servicios
2024**



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
- En ocasiones
- Nunca
- Desconocía que existiesen

Cómo valoras el personal bibliotecario...

11. Valora de 1 al 5 las siguientes consideraciones sobre el personal de la biblioteca, 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				
			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:

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:

- 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**