

Biblioteca de Castilla-La Mancha



Encuesta de satisfacción con los servicios.

Resultados de los datos de 2025





Índice

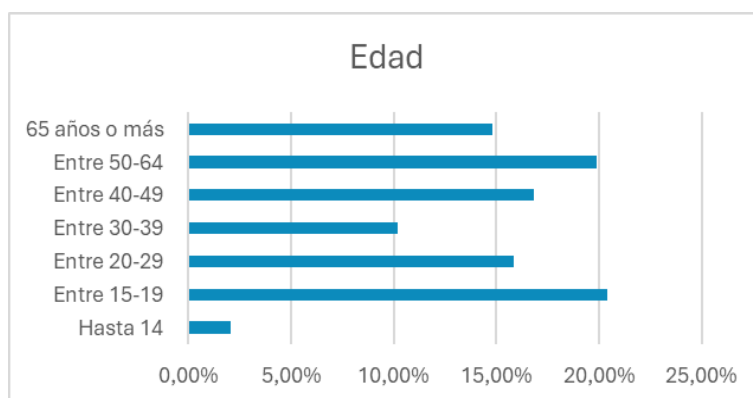
1. Perfil de nuestras personas usuarias.....	3
2. Valoración del personal bibliotecario.....	6
3. Valoración de los servicios.....	7
4. Valoración de los recursos.....	14
5. Valoración global de la Biblioteca.....	17
6. Datos relacionados con la Carta de Servicios.....	18
7. Ficha técnica.....	20

ANEXO

1 PERFIL DE NUESTRAS PERSONAS USUARIAS

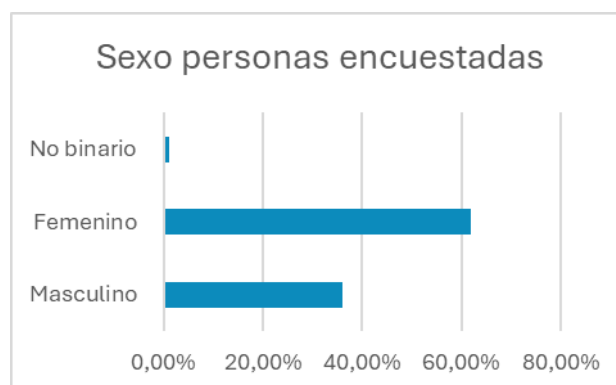
1.1. Edad.

OPCIONES	CUENTA	%
Hasta 14 años	4	2,04%
Entre 15-19 años	40	20,41%
Entre 20-29 años	31	15,82%
Entre 30-39 años	20	10,20%
Entre 40-49 años	33	16,84%
Entre 50-64 años	39	19,90%
65 años o más	29	14,80%
TOTAL	196	100%



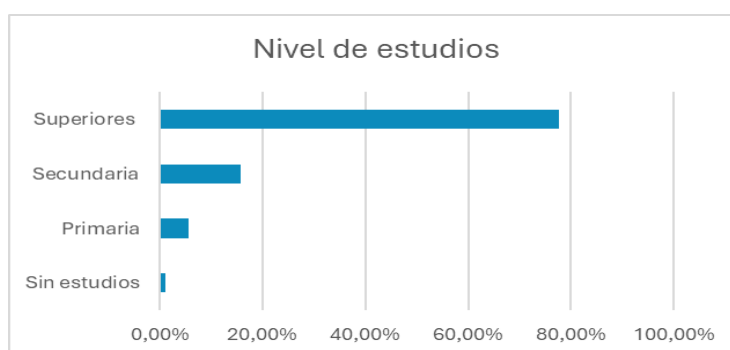
1.2. Sexo de las personas encuestadas.

SEXO	Número	%
Femenino	123	62,76%
Masculino	71	36,22%
No binario	2	1,02%
TOTAL	196	100%



1.3 Nivel de estudios.

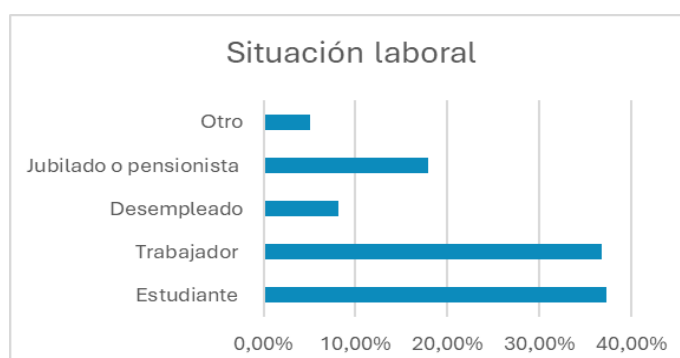
OPCIONES	CUENTA	%
Sin estudios	2	1,02%
Primaria	11	5,61%
Secundaria	31	15,82%
Superiores	152	77,554%
TOTAL	196	100%



1.4. Situación laboral actual.

OPCIONES	CUENTA	%
Estudiante	73	37,24%
Trabajador	72	36,73%
Desempleado	16	8,16%
Jubilado o pensionista	35	17,86%
Otro	10	5,10%
TOTAL	196	100%

Se admiten respuestas múltiples

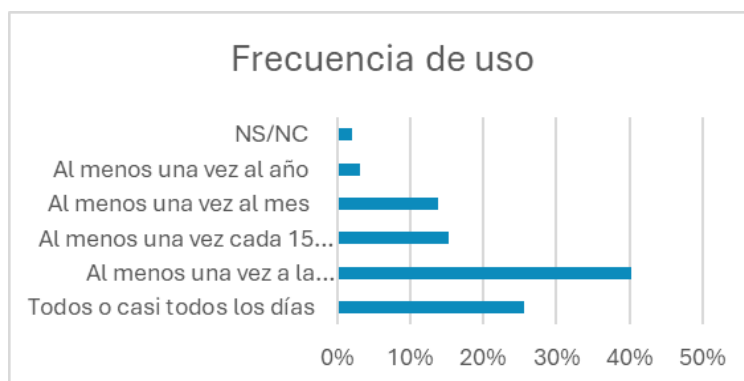


1.5. Lugar de residencia.

OPCIONES		CUENTA	%
Toledo – Alcázar	45001	16	8.16%
Toledo- Casco histórico	45002	15	7.65%
Toledo-Antequeruela/Covachuelas-S.Antón/ Avda. Europa	45003	13	6.63%
Toledo-Reconquista-Sta.Teresa/S.Pedro el Verde/ Cigarrales/ Bastida	45004	8	4.08%
Vistahermosa/La Legua/Toledo-Palomarejos-Avda. de Portugal, Buenavista, Valparaíso	45005	44	22.45%
Toledo-Santa Bárbara	45006	8	4.08%
Toledo-Sta.Mª de Bequerencia	45007	15	7.65%
Toledo-Azucaica	45008	1	0.51%
Resto provincia	Resto provincia	43	21.94%
Otro lugar	Otras	15	7.65%
Sin respuesta		18	9.18%
TOTAL		196	100%

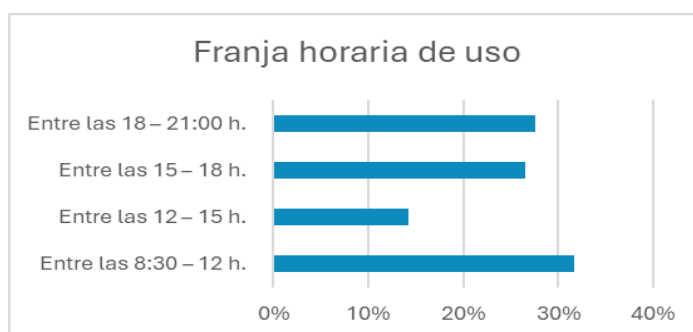
1.6. Frecuencia de uso de la Biblioteca.

OPCIONES	CUENTA	%
Todos o casi todos los días	50	25,51%
Al menos una vez a la semana	79	40,31%
Al menos una vez cada 15 días	30	15,31%
Al menos una vez al mes	27	13,78%
Al menos una vez al año	6	3,06%
No sabe / no contesta	4	2,04%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	100%



1.7. Franja horaria preferida.

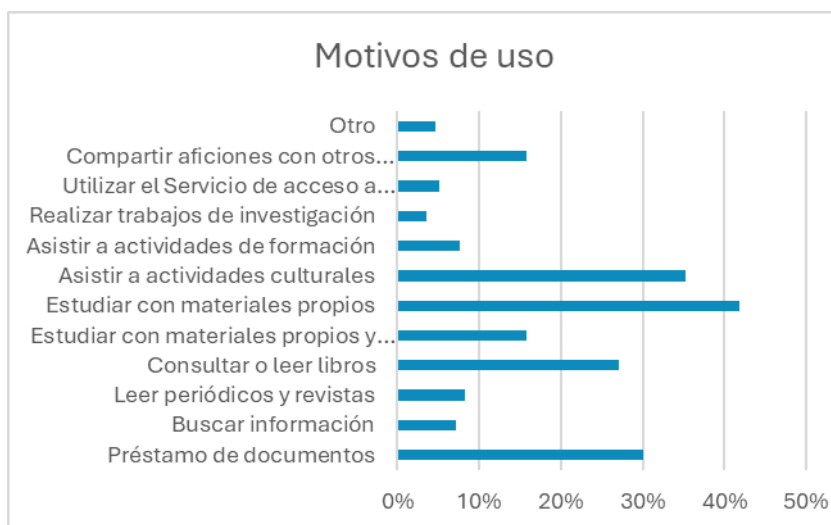
OPCIONES	CUENTA	%
Entre 8:30 y 12 horas	62	31,63%
Entre 12 y 15 horas	28	14,29%
Entre 15 y 18 horas	52	26,53%
Entre 18 y 21:15 horas	54	27,55%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	100%



1.8. Motivos por los que se usa la biblioteca.

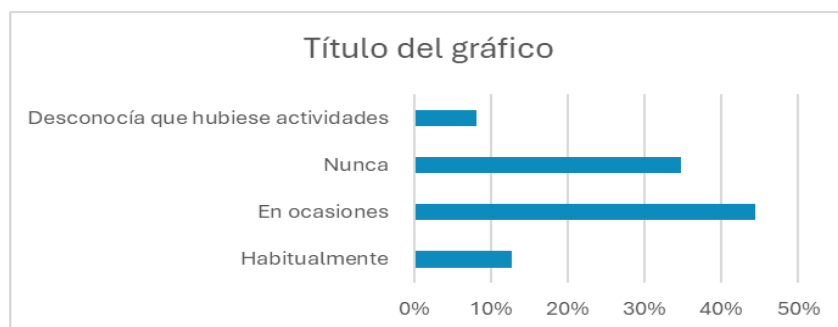
OPCIONES	CUENTA *	%
Préstamo de documentos.	59	30,10%
Buscar información.	14	7,14%
Leer periódicos y revistas.	16	8,16%
Consultar o leer libros.	53	27,04%
Estudiar con materiales propios y de la biblioteca.	31	15,82%
Estudiar con materiales propios.	82	41,84%
Asistir a actividades culturales.	69	35,20%
Asistir a actividades de formación.	15	7,65%
Realizar trabajos de investigación.	7	3,57%
Utilizar el Servicio de acceso a Internet	10	5,10%
Compartir aficiones con otros (club de lectura,...)	31	15,82%
Otro	9	4,59%

*Se admitían respuestas múltiples. Porcentaje calculado sobre 415



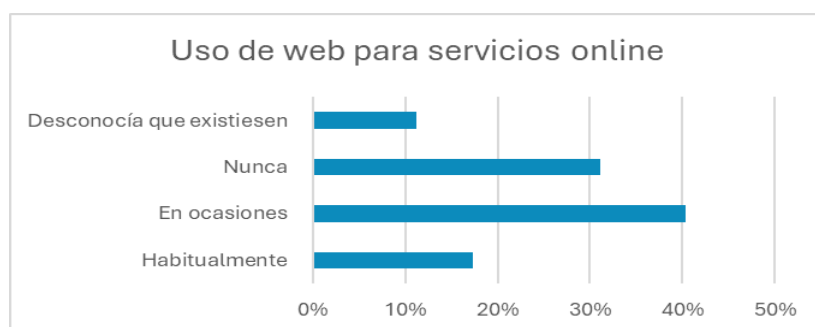
1.9 Uso del servicio de actividades culturales.

OPCIONES	CUENTA	%
Habitualmente	25	12,76%
En ocasiones	87	44,39%
Nunca	68	34,69%
Desconocía que hubiese actividades	16	8,16%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	100%



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

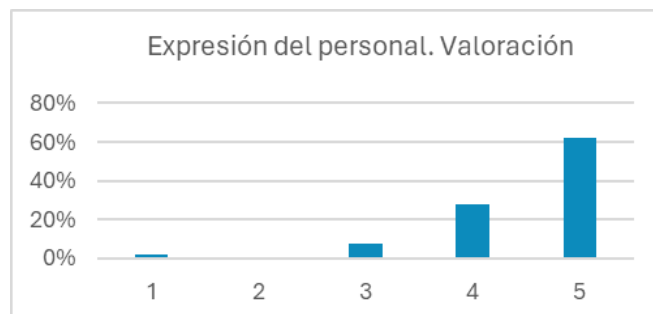
OPCIONES	CUENTA	%
Habitualmente	34	17,35%
En ocasiones	79	40,31%
Nunca	61	31,12%
Desconocía que hubiese actividades	22	11,22%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	100%



2 VALORACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

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

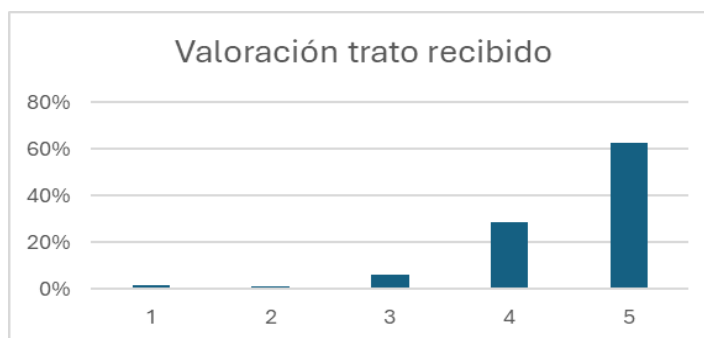
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	4	2,04%
2	1	0,51%
3	15	7,65%
4	54	27,55%
5 (máx.)	122	62,24%
TOTAL	196	100,00%
Media valoraciones	4,47	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4.45	4,5	4,6	4,61	4,47

2.2. Valoración de trato adecuado

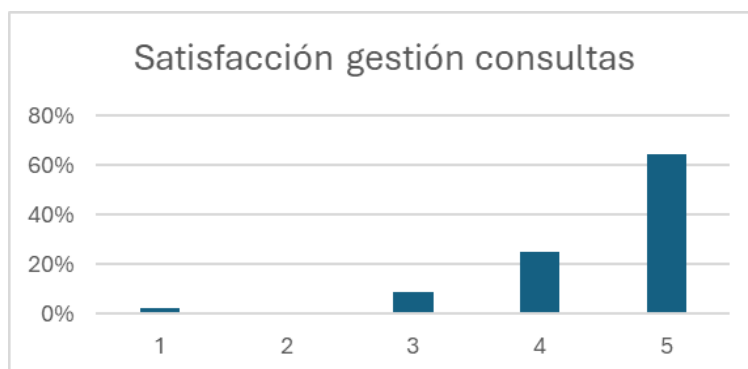
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	1,53%
2	2	1,02%
3	12	6,12%
4	56	28,57%
5 (máx.)	123	62,76%
TOTAL	196	100,00%
Media valoraciones	4,5	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,37	4,49	4,61	4,57	4,5

2.3 Valoración de la gestión y resolución de consultas y dudas

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	4	2,04%
2	0	0,00%
3	17	8,67%
4	49	25,00%
5 (máx.)	126	64,29%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	4,49	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,48	4,58	4,6	4,58	4,49

3

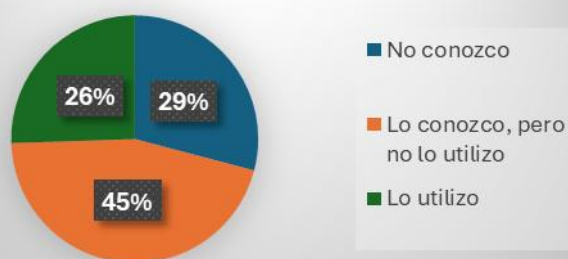
VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1. Información y referencia.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	57	29,08%
Lo conozco, pero no lo utilizo	89	45,41%
Lo utilizo	50	25,51%
TOTAL	196	

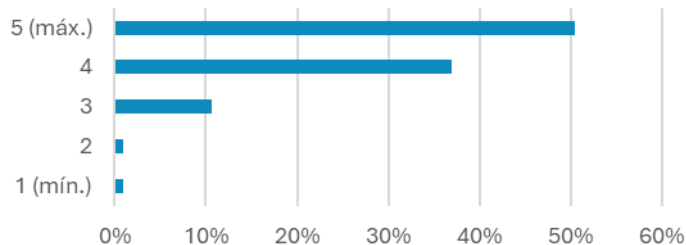
Información y referencia. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	0,97%
2	1	0,97%
3	11	10,68%
4	38	36,89%
5 (máx.)	52	50,49%
TOTAL	103	100%
Media valoraciones	4,35	

Información y referencia. Valoración



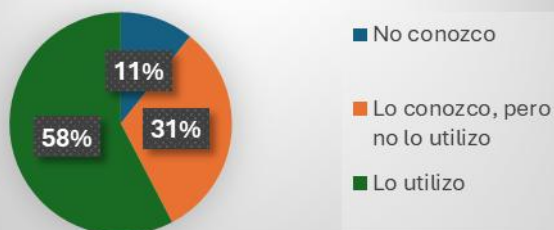
Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,33	4,07	4,28	4,34	4,35

3.2 Préstamo

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	21	10,71%
Lo conozco, pero no lo utilizo	62	31,63%
Lo utilizo	113	57,65%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	

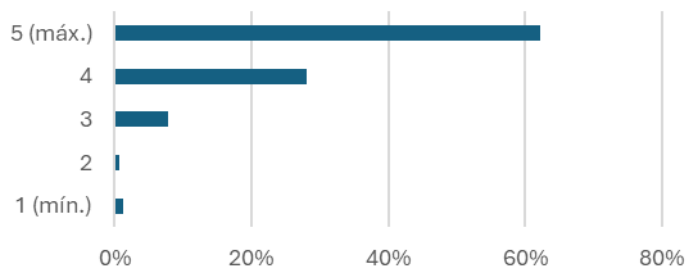
Préstamo. Difusión



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	2	1,31%
2	1	0,65%
3	12	7,84%
4	43	28,10%
5 (máx.)	95	62,09%
TOTAL	153	100,00%
Media valoraciones	4,49	

Préstamo. Valoración



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,5	4,55	4,64	4,64	4,49

3.3 Préstamo interbibliotecario

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

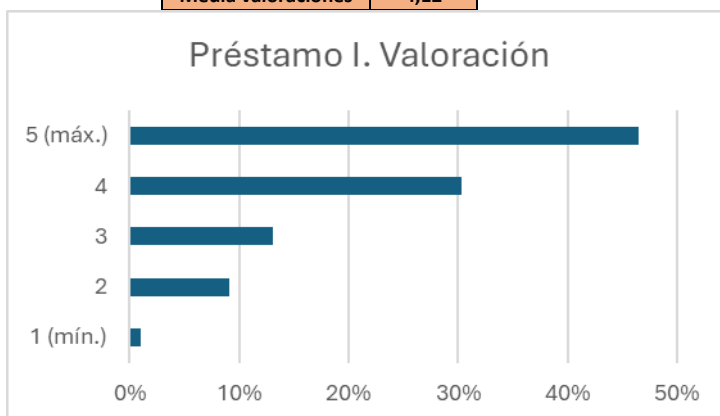
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	59	30,10%
Lo conozco, pero no lo utilizo	81	41,33%
Lo utilizo	56	28,57%
TOTAL	196	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,24	4,17	4,21	4,26	4,12

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

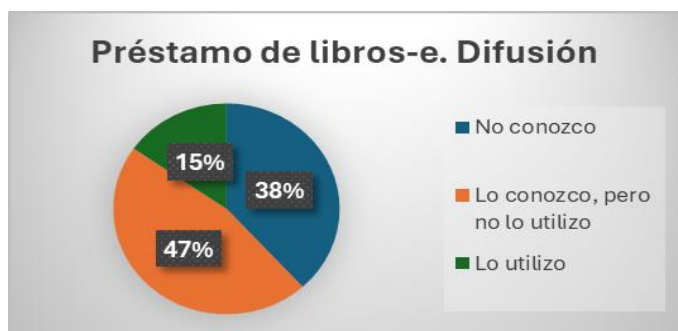
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	1,01%
2	9	9,09%
3	13	13,13%
4	30	30,30%
5 (máx.)	46	46,46%
TOTAL	99	100,00%
Media valoraciones	4,12	



3.4 Préstamo de libros electrónicos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

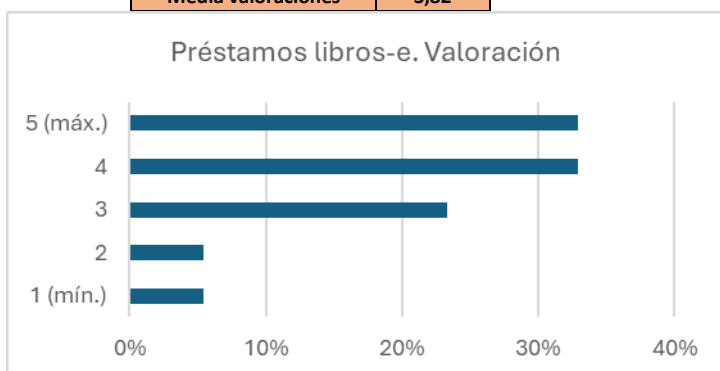
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	75	38,27%
Lo conozco, pero no lo utilizo	91	46,43%
Lo utilizo	30	15,31%
Sin respuesta	0	
TOTAL	196	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	3,67	3,75	3,95	3,87	3,82

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	4	5,48%
2	4	5,48%
3	17	23,29%
4	24	32,88%
5 (máx.)	24	32,88%
TOTAL	73	100,00%
Media valoraciones	3,82	



3.5 Reproducción de documentos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

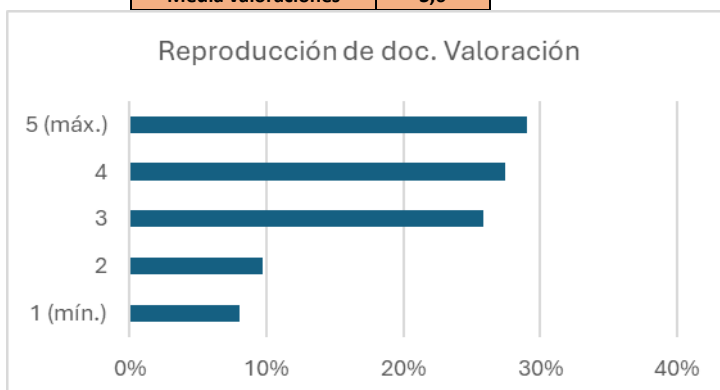
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	73	37,24%
Lo conozco, pero no lo utilizo	102	52,04%
Lo utilizo	21	10,71%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	3,71	3,63	3,49	3,75	3,60

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

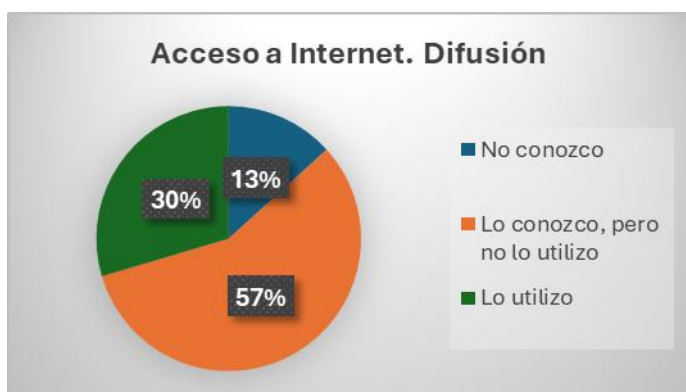
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	8,06%
2	6	9,68%
3	16	25,81%
4	17	27,42%
5 (máx.)	18	29,03%
TOTAL	62	100,00%
Media valoraciones	3,6	



3.6 Acceso a Internet

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

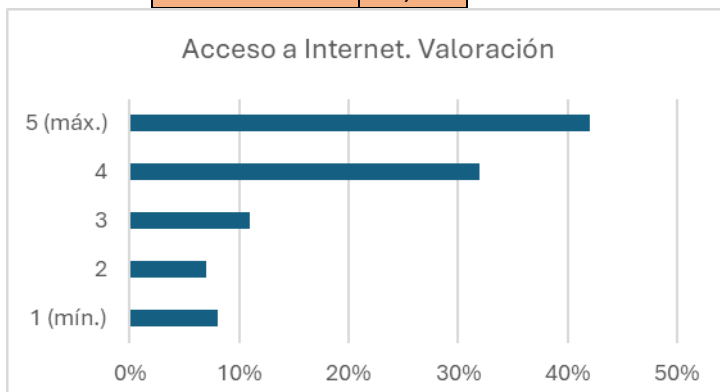
OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	26	13,27%
Lo conozco, pero no lo utilizo	112	57,14%
Lo utilizo	58	29,59%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	3,88	3,61	3,92	4,02	3,93

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	8	8,00%
2	7	7,00%
3	11	11,00%
4	32	32,00%
5 (máx.)	42	42,00%
TOTAL	100	100,00%
Media valoraciones	3,93	



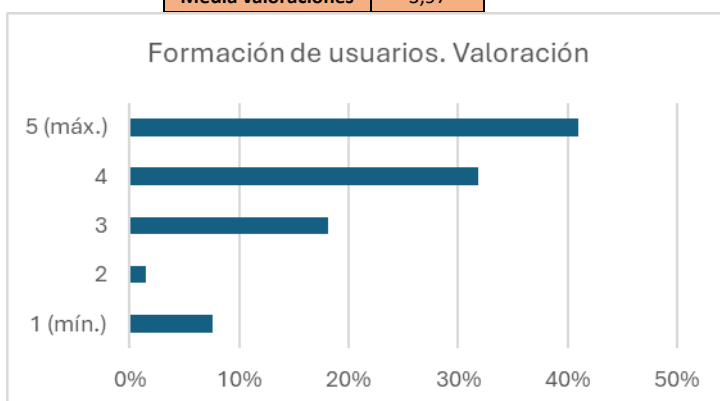
3.7 Formación de usuarios en el uso de la biblioteca y sus recursos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	83	42,35%
Lo conozco, pero no lo utilizo	91	46,43%
Lo utilizo	22	11,22%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	7,58%
2	1	1,52%
3	12	18,18%
4	21	31,82%
5 (máx.)	27	40,91%
TOTAL	66	100%
Media valoraciones	3,97	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	3,3	3,6	3,71	3,97	3,97

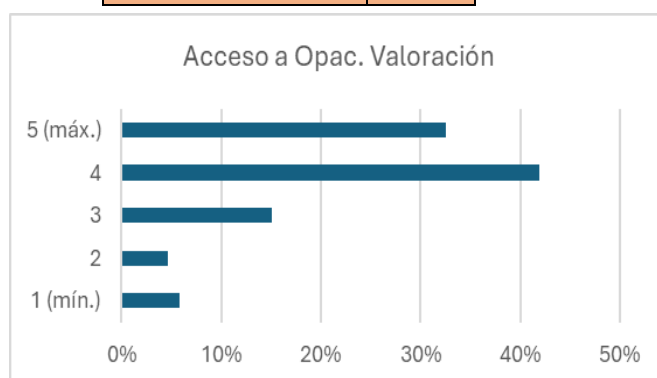
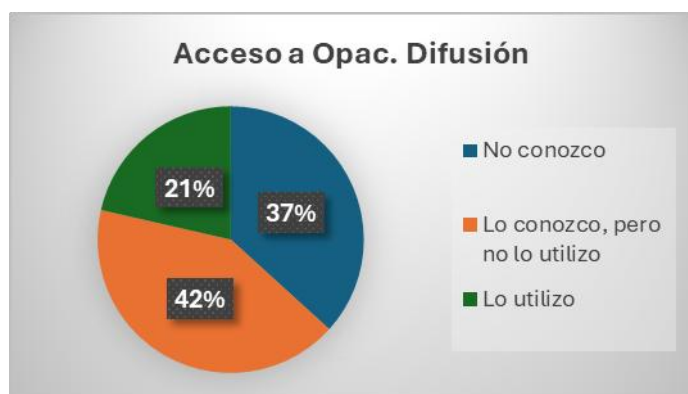
3.8. Acceso al catálogo automatizado

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	72	36,73%
Lo conozco, pero no lo utilizo	82	41,84%
Lo utilizo	42	21,43%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	5,81%
2	4	4,65%
3	13	15,12%
4	36	41,86%
5 (máx.)	28	32,56%
TOTAL	86	100%
Media valoraciones	3,91	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	3,90	3,87	4	4,11	3,91

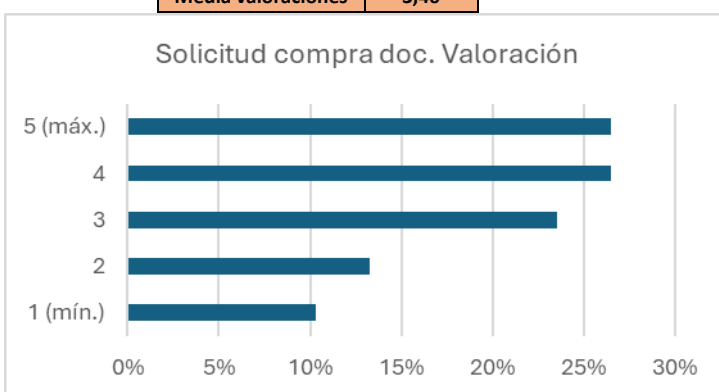
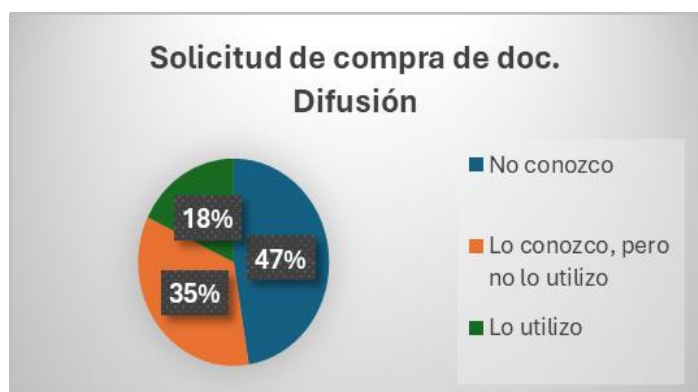
3.9. Solicitud de compra de documentos

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	93	47,45%
Lo conozco, pero no lo utilizo	68	34,69%
Lo utilizo	35	17,86%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	7	10,29%
2	9	13,24%
3	16	23,53%
4	18	26,47%
5 (máx.)	18	26,47%
TOTAL	68	100,00%
Media valoraciones	3,46	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	3,43	3,95	3,95	3,93	3,46

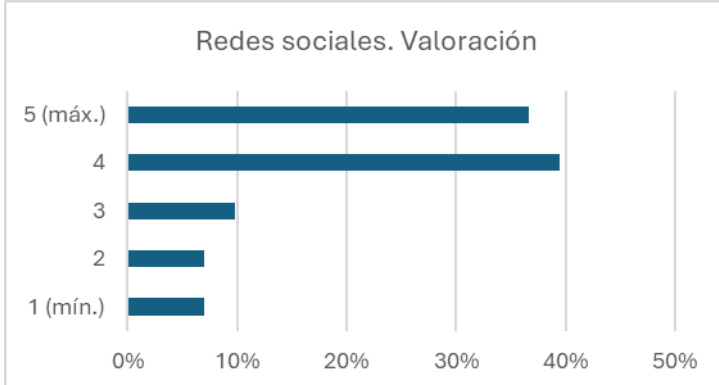
3.10. Redes sociales de la Biblioteca: Facebook, Twitter, Instagram, etc.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	64	32,65%
Lo conozco, pero no lo utilizo	95	48,47%
Lo utilizo	37	18,88%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	5	7,04%
2	5	7,04%
3	7	9,86%
4	28	39,44%
5 (máx.)	26	36,62%
TOTAL	71	100,00%
Media valoraciones	3,92	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	3,92	3,95	3,84	3,92	3,92

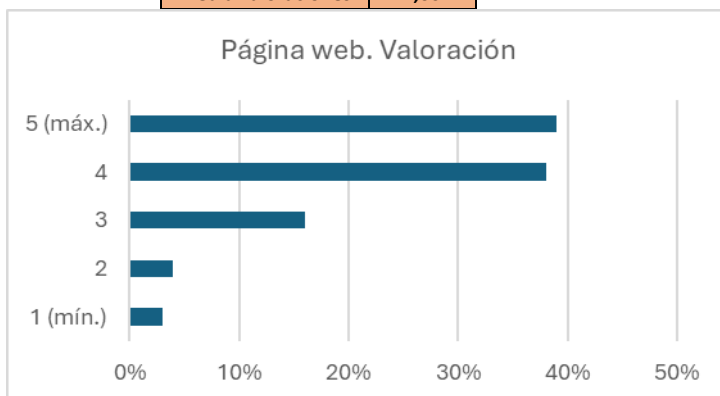
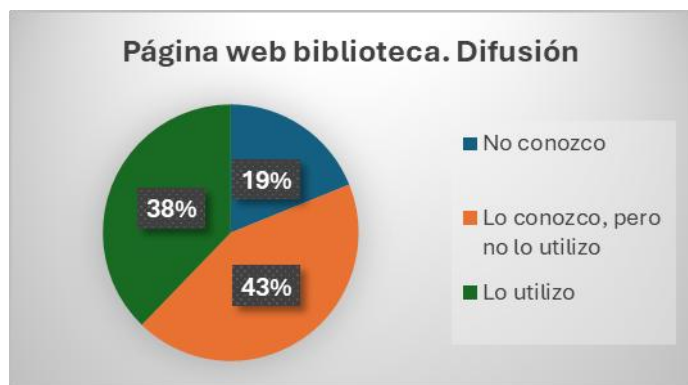
3.11. Página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	37	18,88%
Lo conozco, pero no lo utilizo	85	43,37%
Lo utilizo	74	37,76%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	3,00%
2	4	4,00%
3	16	16,00%
4	38	38,00%
5 (máx.)	39	39,00%
TOTAL	100	100%
Media valoraciones	4,06	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	3,94	4,02	4,22	4,18	4,06

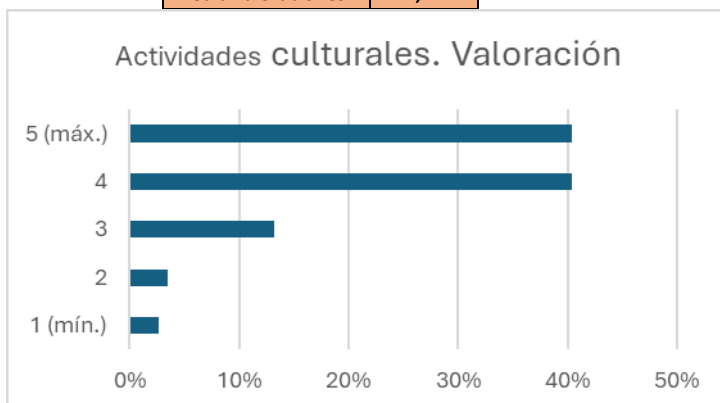
3.12. Actividades culturales: presentaciones de libros, charlas, conferencias, etc.

Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	37	18,88%
Lo conozco, pero no lo utilizo	85	43,37%
Lo utilizo	74	37,76%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	

Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	2,63%
2	4	3,51%
3	15	13,16%
4	46	40,35%
5 (máx.)	46	40,35%
TOTAL	114	100%
Media valoraciones	4,12	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,25	4,07	4,40	4,26	4,12

3.13. Clubes de lectura, talleres, etc.

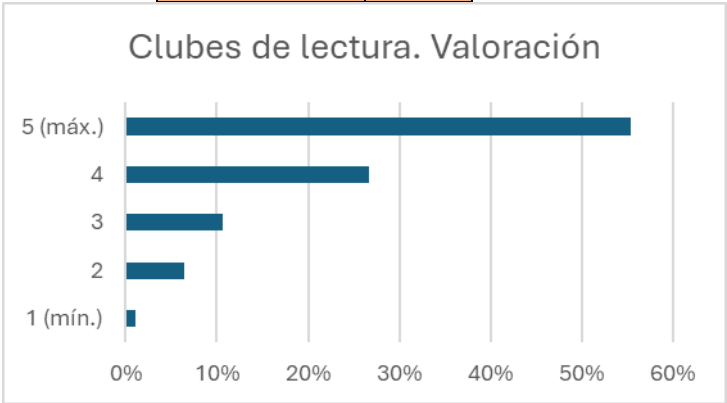
Difusión del servicio entre las personas encuestadas

OPCIONES	CUENTA	%
No conozco	47	23,98%
Lo conozco, pero no lo utilizo	91	46,43%
Lo utilizo	58	29,59%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	196	



Valoraciones de las personas usuarias que lo utilizan

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	1,06%
2	6	6,38%
3	10	10,64%
4	25	26,60%
5 (máx.)	52	55,32%
TOTAL	94	100,00%
Media valoraciones	4,29	

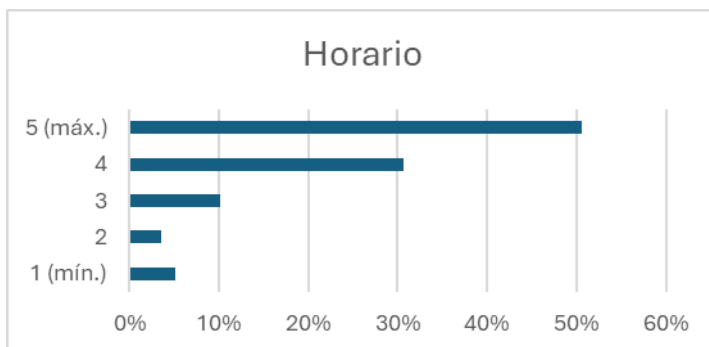


Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,30	4.1	4.3	4,28	4,29

4 VALORACIÓN DE LOS RECURSOS

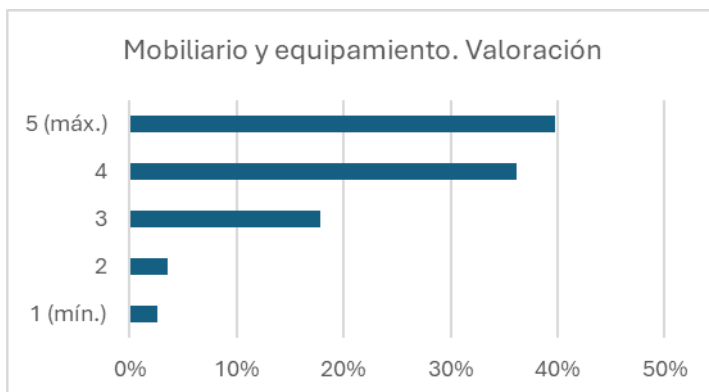
4.1. Horario

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín.)	10	5,10%
2	7	3,57%
3	20	10,20%
4	60	30,61%
5 (máx.)	99	50,51%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	4,18	



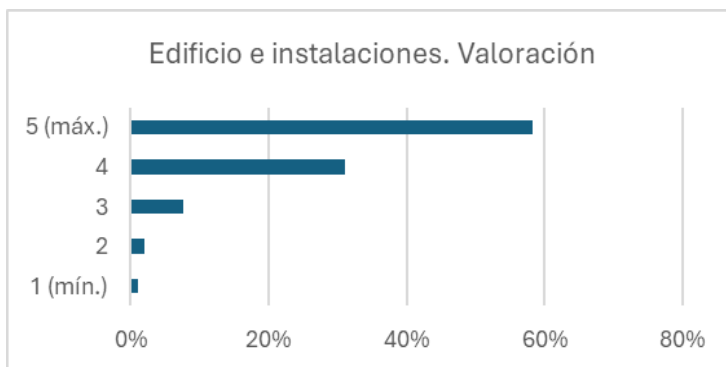
4.2. Mobiliario y equipamiento

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín.)	5	2,55%
2	7	3,57%
3	35	17,86%
4	71	36,22%
5 (máx.)	78	39,80%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	4,07	



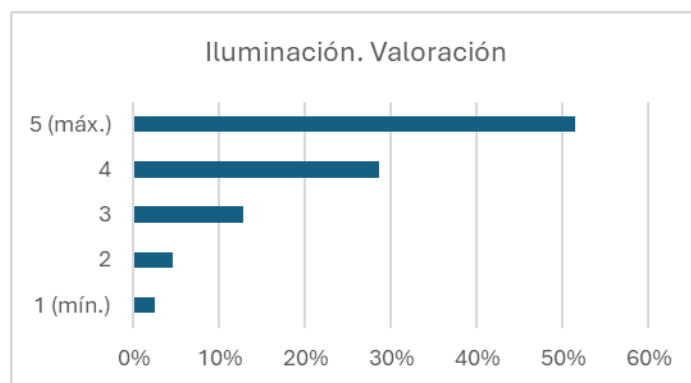
4.3. El edificio y las instalaciones

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín.)	2	1,02%
2	4	2,04%
3	15	7,65%
4	61	31,12%
5 (máx.)	114	58,16%
TOTAL	196	100,00%
Media valoraciones	4,43	



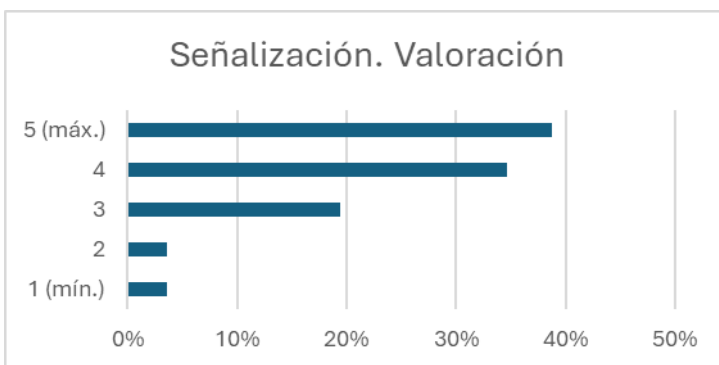
4.4. Iluminación

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín.)	5	2,55%
2	9	4,59%
3	25	12,76%
4	56	28,57%
5 (máx.)	101	51,53%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	4,22	



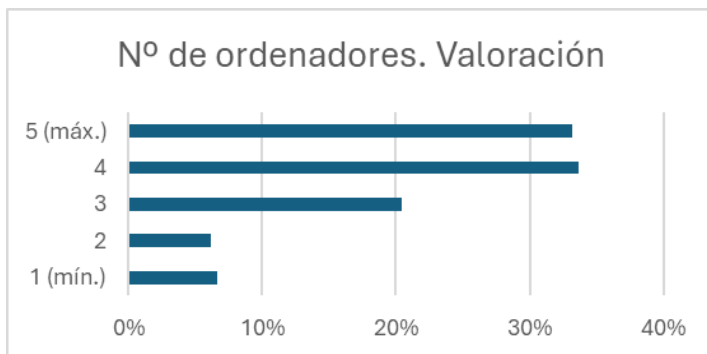
4.5. Claridad en la señalización

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín.)	7	3,57%
2	7	3,57%
3	38	19,39%
4	68	34,69%
5 (máx.)	76	38,78%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	4,02	



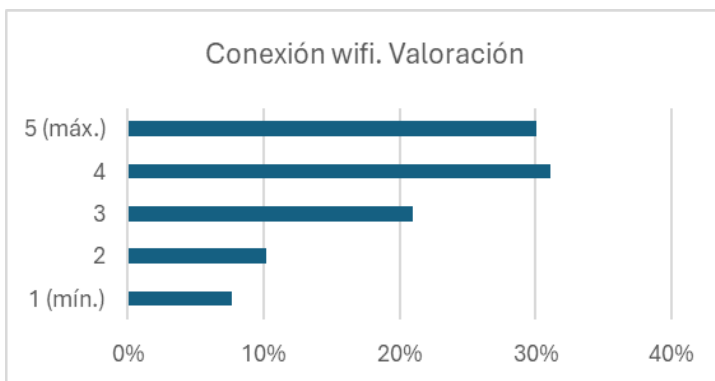
4.6. Número de ordenadores

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín.)	13	6,63%
2	12	6,12%
3	40	20,41%
4	66	33,67%
5 (máx.)	65	33,16%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	3,81	



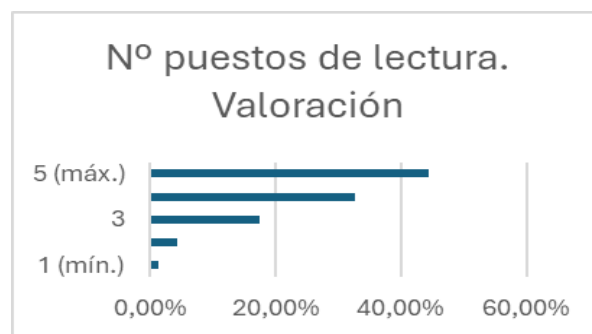
4.7. Conexión WIFI

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín.)	15	7,65%
2	20	10,20%
3	41	20,92%
4	61	31,12%
5 (máx.)	59	30,10%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	3,66	



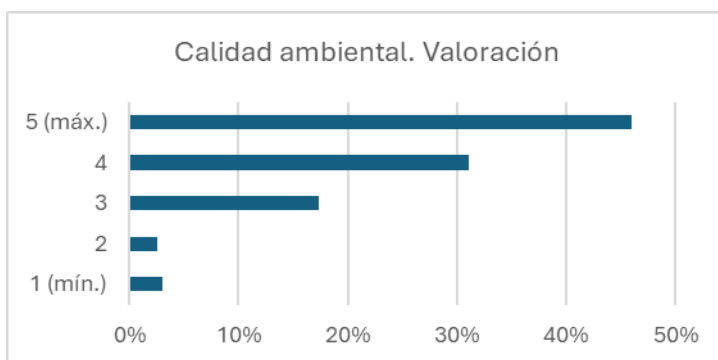
4.8. Número de puestos de lectura

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	15	7,65%
2	20	10,20%
3	41	20,92%
4	61	31,12%
5 (máx.)	59	30,10%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	3,91	



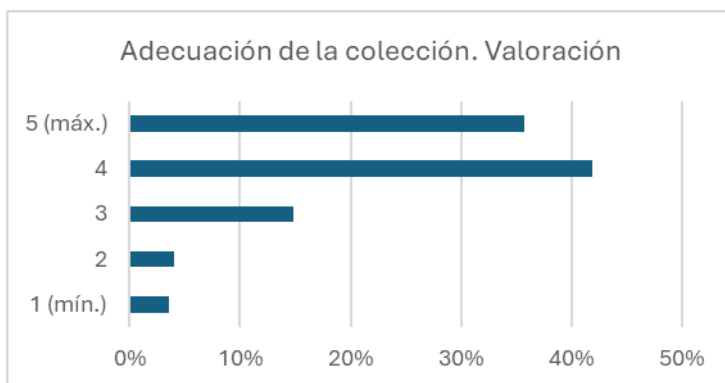
4.9. Calidad ambiental

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	6	3,06%
2	5	2,55%
3	34	17,35%
4	61	31,12%
5 (máx.)	90	45,92%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	4,14	



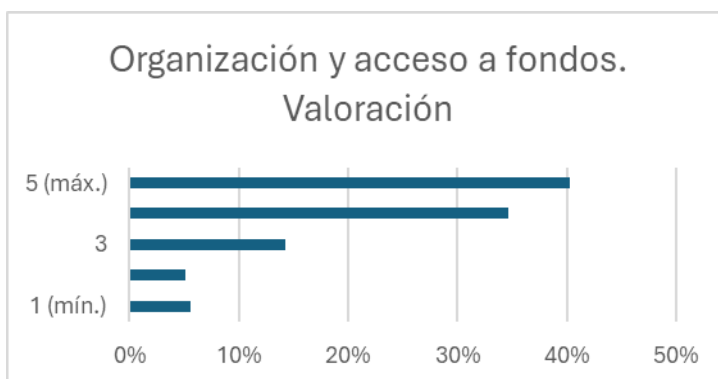
4.10. La adecuación de la colección a tus gustos y necesidades

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	7	3,57%
2	8	4,08%
3	29	14,80%
4	82	41,84%
5 (máx.)	70	35,71%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	4,02	



4.11. La organización de los fondos y su acceso

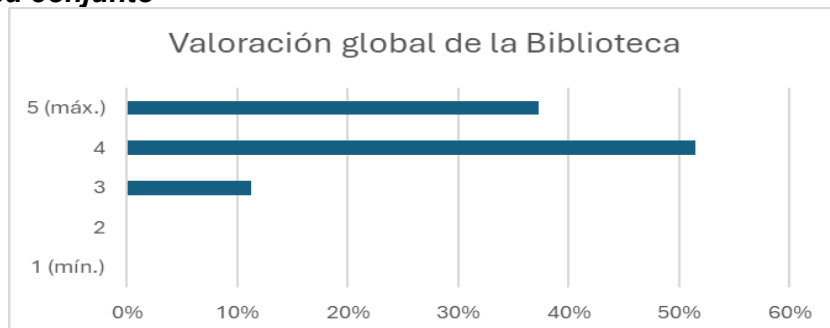
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	11	5,61%
2	10	5,10%
3	28	14,29%
4	68	34,69%
5 (máx.)	79	40,31%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	3,99	



5 VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

5.1. Valoración de la Biblioteca en su conjunto

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	0	0,00%
2	0	0,00%
3	22	11,22%
4	101	51,53%
5 (máx.)	73	37,24%
TOTAL	196	100,00%
Media valoraciones	4,26	

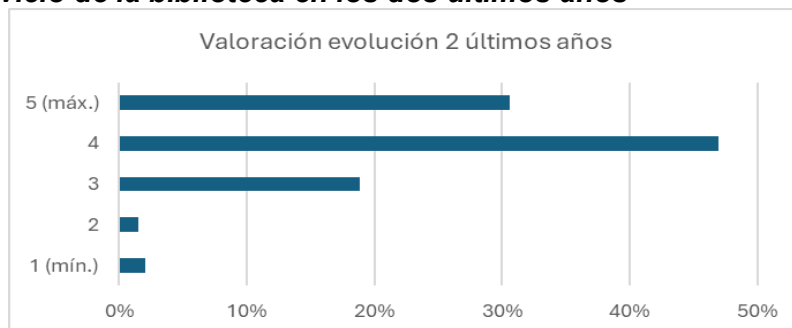


Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,09	4,27	4,33	4,36	4,26

En caso de no estar satisfecho en general con el servicio que presta la biblioteca, por favor explica los motivos:	Nº
Sala de lectura: mejorar la iluminación, reducir ruidos, mobiliario antiguo	3
Horario escaso, ampliar a fines de semana	14
Climatización deficiente	2
Necesidad de actualizar la colección	1
Acceso a wifi complicado	3
Deficiente mobiliario, equipamiento, y falta de lugares de lectura agradables, la terraza inutilizada	1
Pocos puestos de lectura, necesidad de más espacios de estudio	3
Sala enclave joven: pocos puestos, gente pasando alrededor	1
Recuperar los fondos del edificio del miradero, el préstamo de sus fondos es lento	2

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	4	2,04%
2	3	1,53%
3	37	18,88%
4	92	46,94%
5 (máx.)	60	30,61%
TOTAL	196	100%
Media valoraciones	4,03	



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

Propuestas	Nº
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.	2
Ampliar horario, también a fines de semana.	18
Sala de estudio con más capacidad de aforo.	3
Mejorar la climatización.	2
Mejora de la conexión wifi, facilitar acceso	4
Mejorar la accesibilidad de la web	1
La colección: ampliar las novedades, más títulos actuales, diversidad y actualización	3
Mejora de mobiliario e iluminación	2
Prohibir que los turistas suban a la biblioteca / entren a la sala lectura	2
Más zonas de lectura	2
Mas títulos de informática y de idiomas	1
Que funcione la app del móvil porque es mas cómodo el acceso	1
Mas tiempo de luz en el baño	1
Mejorar el mobiliario que sea menos ruidoso, mayor insonorización	3
Centro de interés con los libros presentados en la biblioteca en los ultimos meses	1
Abrir antes la ale de presentaciones cuando ""famoso"" para que no se formen filas interminables	1
Aviso de fecha de devolucion de préstamo cuando falta poco, no solo al cogerlo "	1
Máquinas expendedoras	1
Club de juegos de mesa para niños y adolescentes	1
Creación de clubes, talleres de escritura	1
Más variedad de libros infantiles/juveniles en e-biblio	1
Mejorar la consulta del catálogo (antes era más sencillo)	2
Perros adiestrados para echar turistas	1
Más cómic (mangas...)	1
Conversaciones en idiomas extranjeros y cooficiales de España	1
Días en los que se organicen juegos de mesa con jóvenes	1
Conferencias de miembros de la sociedad toledana además de escritores, arquitectos, cocineros, policías, políticos...	1
Actividades de lectura con personal formado en el trato a niños discapacitados	1
Actividades infantiles para el estímulo de lectura	1
Más exposiciones, más actividades culturales	1
Mas talleres y actividades para niños a partir de 10 años	1
Carnet virtual de usuario	1

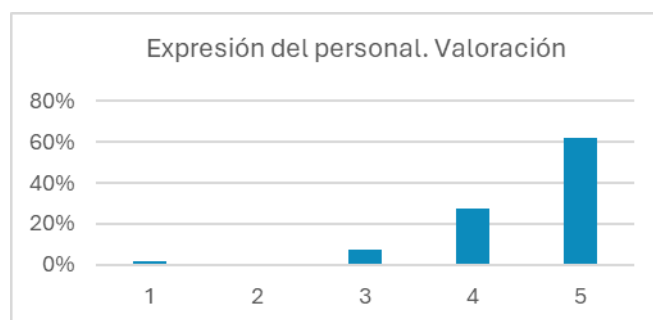
Propuestas	Nº
Salas habilitadas para trabajo individual o en grupo para poder hablar alto.	1
Una sala de cine para proyectar en los formatos de las películas de la sala de préstamo. (CDS)	1
Servicio E-biblio más amplio	1
Talleres de animales (Datos, Libros....)	1
impartir clases de refuerzo de distintas asignaturas.	1
Más tiempo en los préstamos de libros	1
Conferencias de escritores sobre inteligencia emocional, técnicas y métodos de respiración, meditación, relaciones, alimentación etc,..	1
Recogida de libros, que en casa ocupan y la biblioteca los pusiera en venta, por una cantidad simbólica a los usuarios de ella.	1
Un servicio de intercambio de idiomas. Un espacio donde poner en contacto a personas de diferentes países	1
Más talleres de adultos: zentagle, ciudadanía digital..	1
Más protagonismo a los escritores que presentan un libro y a las preguntas del público	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. 1.2. Grado de satisfacción de las personas usuarias con la adecuación del lenguaje.	1.1: Un 4 sobre 5 1.2: Un 4 sobre 5	1.1 Encuesta de satisfacción entre las personas usuarias. Puntuación dada en la pregunta 11.2. 1.2 Encuesta de satisfacción entre las personas usuarias. Puntuación dada en la pregunta 11.1	Anual

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

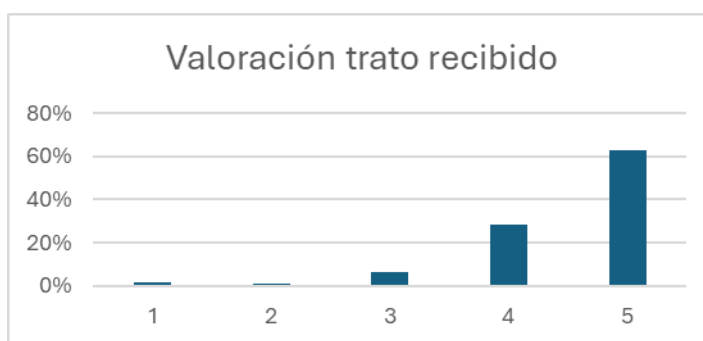
OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	4	2,04%
2	1	0,51%
3	15	7,65%
4	54	27,55%
5 (máx.)	122	62,24%
TOTAL	196	100,00%
Media valoraciones	4,47	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,45	4,5	4,6	4,61	4,47

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	1,53%
2	2	1,02%
3	12	6,12%
4	56	28,57%
5 (máx.)	123	62,76%
TOTAL	196	100,00%
Media valoraciones	4,5	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,37	4,49	4,61	4,57	4,5

Grado de satisfacción de las personas usuarias

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4,47
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,50



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 2025.

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 5 al 10 de mayo y del 9 al 14 de diciembre.

En total se recibieron 196 encuestas completas.

ANEXO

¿QUÉ OPINAS DE NOSOTROS?

Encuesta de satisfacción con los servicios



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				
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**