

# ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA 2022

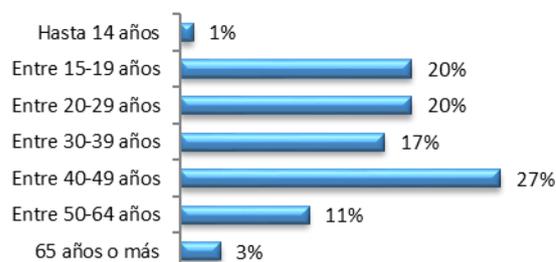
## RESULTADO DE DATOS

### 1. PERFIL DE NUESTROS USUARIOS:

#### 1.1. Edad.

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

Perfil de edad



#### 1.2. Sexo de los encuestados.

SEXO	ENCUESTADOS	
	Número	%
Femenino	109	63%
Masculino	63	37%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	

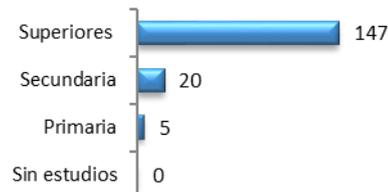
Sexo de los encuestados



#### 1.3 Nivel de estudios.

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

Nivel de estudios



#### 1.4. Situación laboral actual.

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

Situación laboral

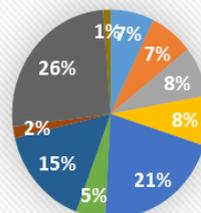


Se admiten respuestas múltiples

### 1.5. Lugar de residencia.

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

### Lugar de residencia



### Frecuencia de uso

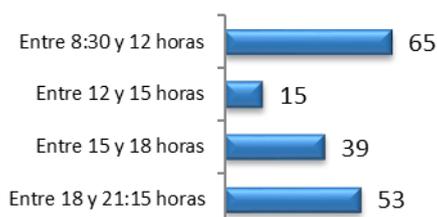
OPCIONES	CUENTA	%
Todos o casi todos los días	63	37%
Al menos una vez a la semana	44	26%
Al menos una vez cada 15 días	29	17%
Al menos una vez al mes	27	16%
Al menos una vez al año	5	3%
Sin respuesta	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	



### 1.7. Franja horaria preferida por nuestros usuarios.

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

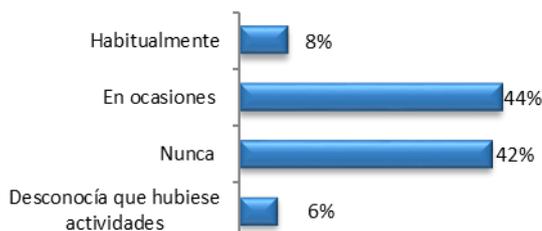
### Franja horaria de uso



### 1.8 Uso del servicio de actividades culturales.

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

### Uso del servicio de actividades

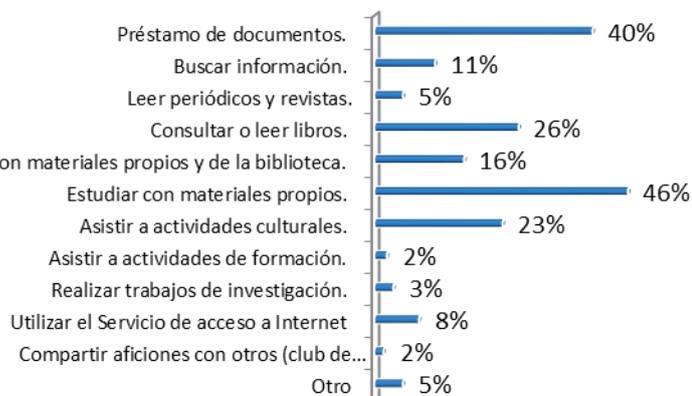


### 1.9. Motivos por los que se usa la biblioteca.

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

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

#### Motivo de uso

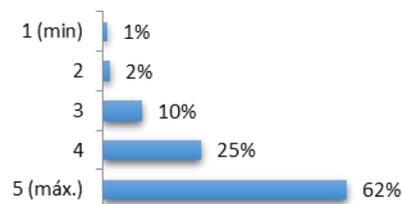


## 2. VALORACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

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

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

#### Expresión del personal. Valoración

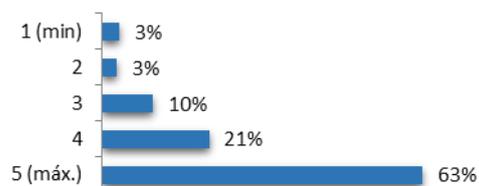


Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,53	4,43	4,49	4,33	4,45

### 2.2 Valoración de trato adecuado

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

#### Satisfacción con el trato recibido

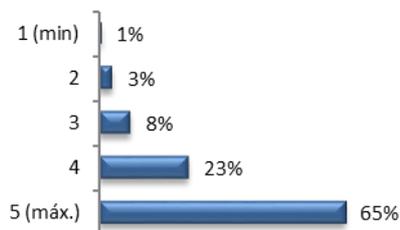


Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,56	4,44	4,55	4,38	4,37

### 2.3 Valoración de la gestión y resolución de consultas y dudas

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

#### Satisfacción con la gestión de consultas



Año	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Valoración</b>	<b>4,43</b>	<b>4,32</b>	<b>4,57</b>	<b>4,29</b>	<b>4,48</b>

## 3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

### 3.1. Información y referencia.

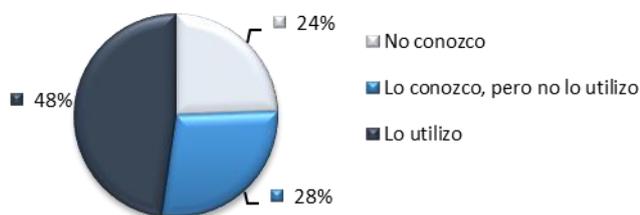
#### Difusión del servicio entre los encuestados

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

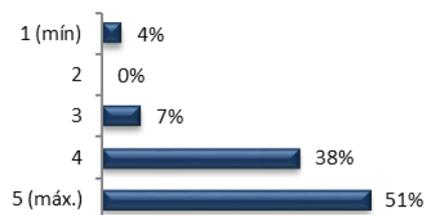
#### Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

#### Información y referencia. Difusión



#### Información y referencia. Valoración



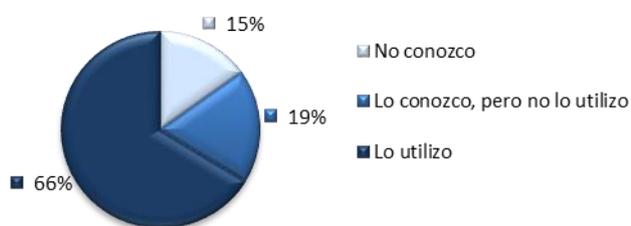
Año	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Valoración</b>	<b>4,08</b>	<b>3,57</b>	<b>4,18</b>	<b>4,78</b>	<b>4,33</b>

### 3.2 Préstamo

#### Difusión del servicio entre los encuestados

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

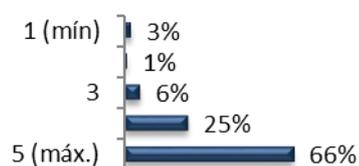
#### Préstamo. Difusión



#### Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

#### Préstamo . Valoración



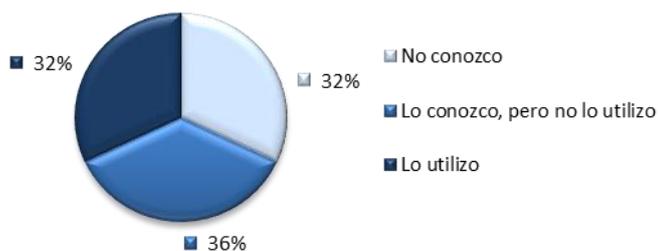
Año	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Valoración</b>	4,4	3,57	4,53	4,87	4,5

### 3.3 Préstamo interbibliotecario.

#### Difusión del servicio entre los encuestados

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

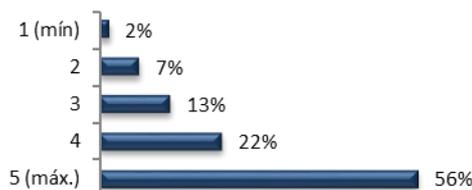
#### Préstamo interbibliotecario. Difusión



#### Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

#### Préstamo Interbibliotecario. Valoración



Año	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Valoración</b>	3,64	4,23	4,18	5	4,24

### 3.4 Préstamo de libros electrónicos

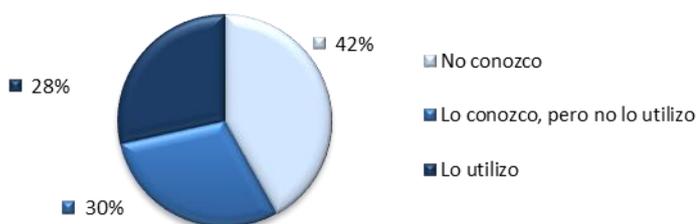
#### Difusión del servicio entre los encuestados

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

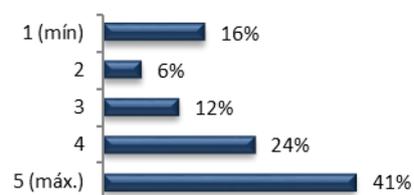
#### Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

#### Préstamo de libros electrónicos. Difusión



#### Préstamo libros electrónicos. Valoración



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

### 3.5 Reproducción de documentos

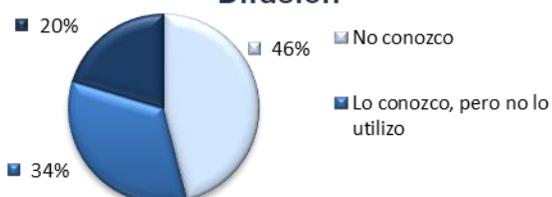
#### Difusión del servicio entre los encuestados

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

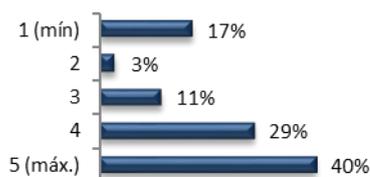
#### Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

#### Reproducción de documentos. Difusión



#### Reproducción documentos. Valoración



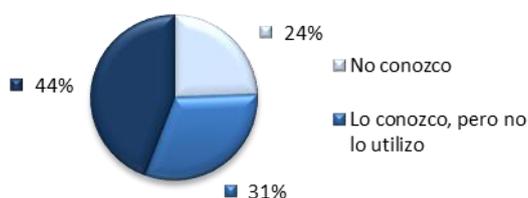
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,16	2,96	3,59	3,33	3,71

### 3.6 Acceso a Internet

#### Difusión del servicio entre los encuestados

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

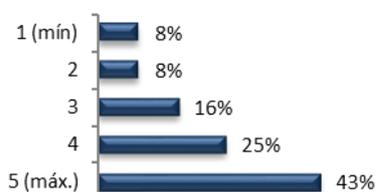
#### Acceso a Internet. Difusión



#### Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

#### Acceso a Internet. Valoración



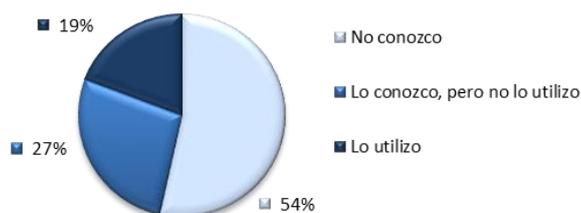
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,82	3,8	3,94	4,47	3,88

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

#### Difusión del servicio entre los encuestados

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

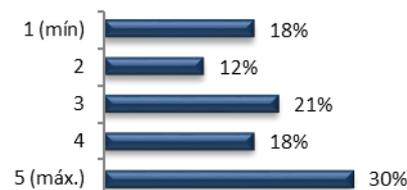
#### Formación de usuarios. Difusión



#### Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

#### Formación de usuarios. Valoración



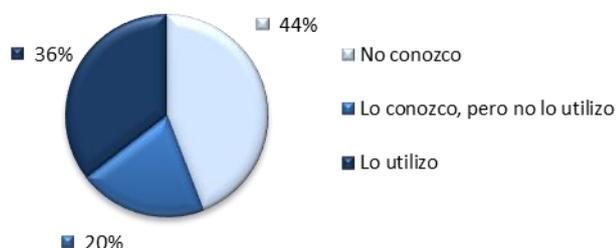
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,21	3	3,71	4	3,30

### 3.8. Acceso al catálogo automatizado

#### Difusión del servicio entre los encuestados

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

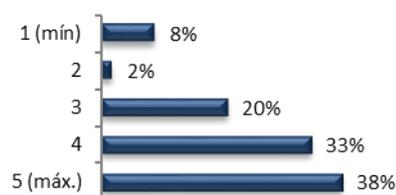
#### Acceso a Opac. Difusión



#### Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

#### Acceso al Opac. Valoración



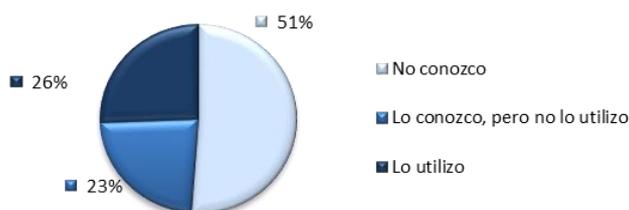
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,74	3,49	3,89	4,89	3,90

### 3.9. Solicitud de compra de documentos

#### Difusión del servicio entre los encuestados

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

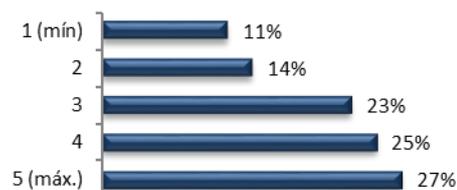
#### Solicitud compra de documentos. Difusión



#### Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

#### Solicitud de compra de documentos. Valoración



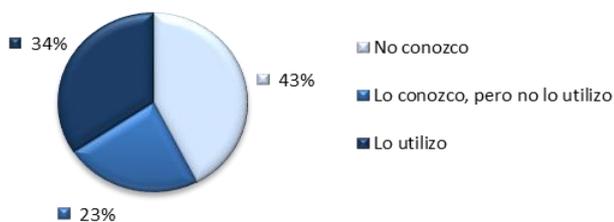
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	2,91	2,86	3,76	4,8	3,43

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

Difusión del servicio entre los encuestados

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

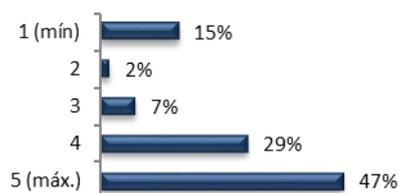
**Redes sociales. Difusión**



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

**Redes sociales . Valoración**



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

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

Difusión del servicio entre los encuestados

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

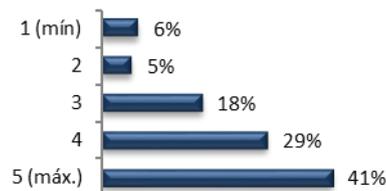
**Página web de la Biblioteca. Difusión**



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

**Página web de la Biblioteca . Valoración**



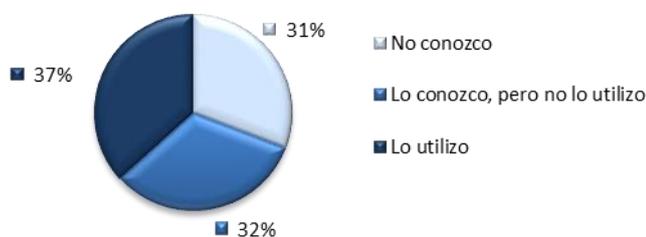
Año	2019	2020	2021
Valoración	4,00	4,56	3,94

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

Difusión del servicio entre los encuestados

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

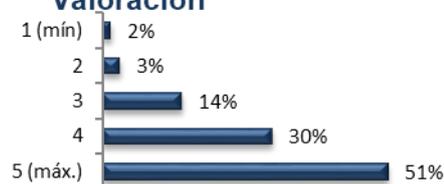
Actividades culturales. Uso



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

Actividades culturales. Valoración



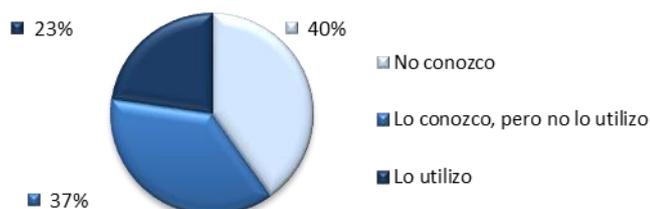
Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	3,66	3,52	4,22	4,67	4,25

### 3.13. Clubes de lectura, talleres, etc.

Difusión del servicio entre los encuestados

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

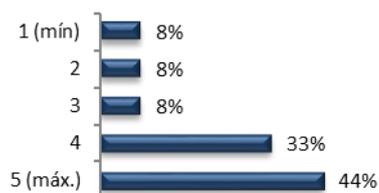
Clubes de lectura. Uso



Valoraciones de los usuarios que lo utilizan

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

Clubes de lectura. Valoración



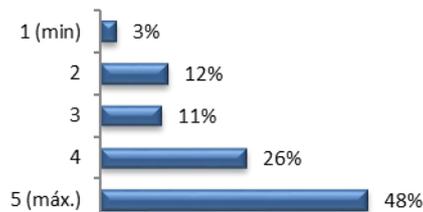
Año	2019	2020	2021
Valoración	4,22	4,06	4,30

## 4. VALORACIÓN DE LOS RECURSOS

### 4.1. Horario

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

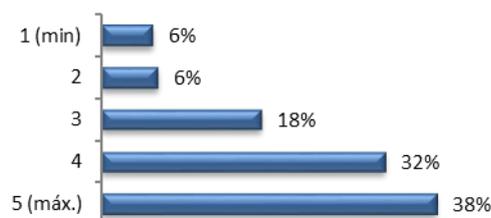
### Horario. Valoración



### 4.2. Mobiliario y equipamiento

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

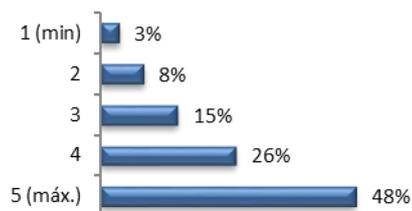
### Mobiliario y equipamiento. Valoración



### 4.3. El edificio y las instalaciones

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

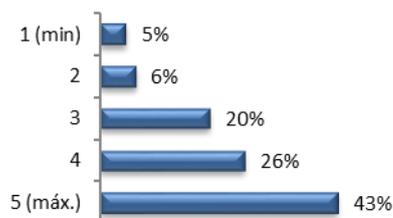
### Edificio e instalaciones. Valoración



### 4.4. Iluminación

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

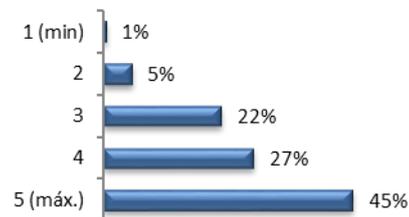
### Iluminación. Valoración



#### 4.5. Claridad en la señalización

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

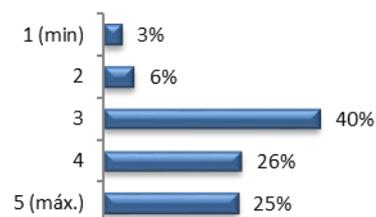
#### Señalización. Valoración



#### 4.6. Número de ordenadores

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

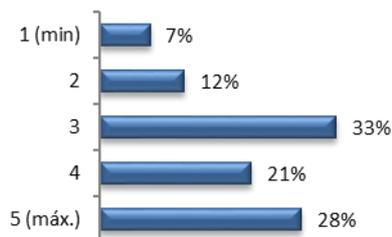
#### Número de ordenadores. Valoración



#### 4.7. Conexión WIFI

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

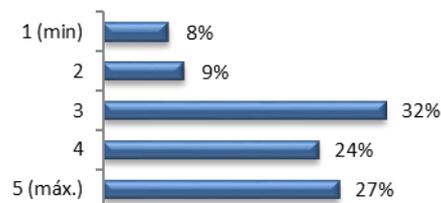
#### Conexión Wifi. Valoración



#### 4.8. Número de puestos de lectura

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

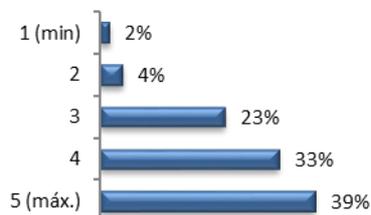
#### Número puestos de lectura. Valoración



#### 4.9. Calidad ambiental

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

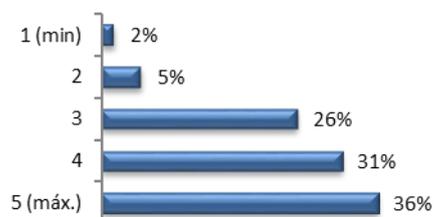
#### Calidad ambiental. Valoración



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

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

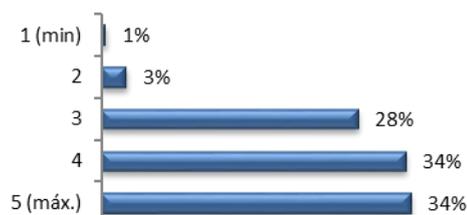
#### Adecuación colección. Valoración



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

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

#### Organización y acceso a fondos. Valoración

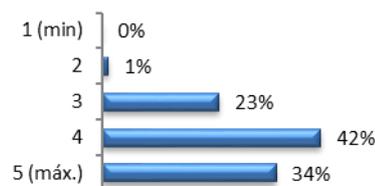


## 5. VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

#### 5.1. Valoración de la Biblioteca en su conjunto

#### Valoración global de la Biblioteca

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

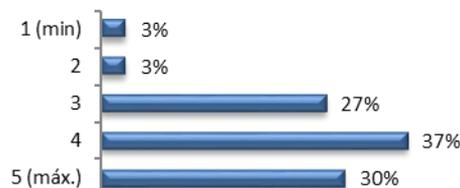


Año	2017	2018	2019	2020	2021
Valoración	4,42	4,33	4,37	4,13	4,09

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

### Valoración evolución dos últimos años

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	5	3%
2	5	3%
3	47	27%
4	64	37%
5 (máx.)	51	30%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>3,88</b>	



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

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

## 6. DATOS RELACIONADOS CON LA CARTA DE SERVICIOS

### COMPROMISO 1

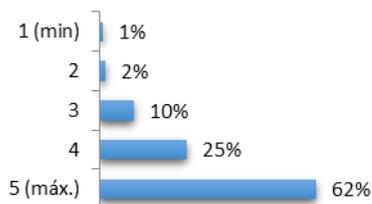
Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.	<b>1.1. Grado de satisfacción de las personas usuarias.</b>	1.1: Un 4 sobre 5	1.1 Encuesta de satisfacción entre las personas usuarias.  Media de la puntuación dada en la encuesta de satisfacción a las preguntas 11.1 y 11.2.	Anual

**Pregunta 11.1 de la Encuesta: El personal bibliotecario se expresa de forma clara y fácil de entender. Valoración**

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

OPCIONES	CUENTA	%
(min)	2	1%
2	3	2%
3	17	10%
4	43	25%
5 (máx.)	107	62%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,45</b>	

**Expresión del personal. Valoración**



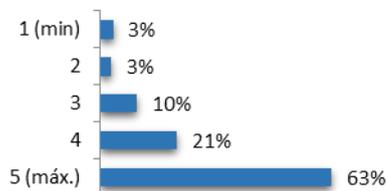
Año	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Valoración</b>	4,53	4,43	4,49	4,33	4,45

**Pregunta 11.2 de la Encuesta: ¿El trato del personal bibliotecario es el adecuado? Valoración**

Ver apartado 2.2 Valoración de trato adecuado.

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

**Satisfacción con el trato recibido**



Año	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Valoración</b>	4,56	4,44	4,55	4,38	4,37

**Grado de satisfacción de las personas usuarias**

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

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

## COMPROMISO 7

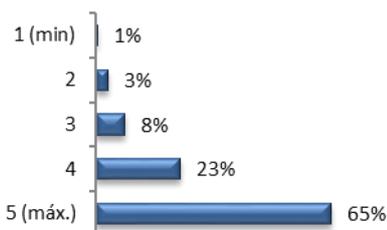
Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
4. Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.	<b>7.1. Porcentaje de contestaciones realizadas en el plazo establecido.</b>	7.1. 100%	7.1 Muestreo de respuestas presenciales	Trimestral
	<b>7.2. Grado de satisfacción de las personas usuarias.</b>	7.2. Un 4 sobre 5 en la encuesta.	Media en la encuesta de satisfacción (Preguntas 12.1 y 11.3 de la encuesta).	Anual

### Pregunta 11.3. El personal bibliotecario gestiona y resuelve sus consultas y dudas

Ver apartado 2.3 Valoración de la gestión y resolución de consultas y dudas.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	1	1%
2	6	3%
3	14	8%
4	40	23%
5 (máx.)	111	65%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,48</b>	

#### Satisfacción con la gestión de consultas



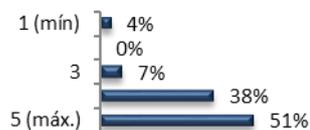
Año	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Valoración</b>	4,43	4,32	4,57	4,29	4,48

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

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

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

#### Información y referencia . Valoración



Año	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Valoración</b>	4,08	3,57	4,18	4,78	4,33

### Grado de satisfacción de las personas usuarias

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

## 7. FICHA TÉCNICA

Este documento incluye los resultados de los datos obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha en el año 2021, que se han visto afectados por las medidas de seguridad y prevención tomadas a consecuencia de la pandemia COVID-19, que obligó al cierre parcial de la Biblioteca a medio día y a la implantación de medidas restrictivas en los aforos de las instalaciones.

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

La encuesta online ha permanecido abierta todo el año y se han realizado dos campañas especiales con entrega de formularios en papel en la semana del 24 al 29 de mayo y del 13 al 18 de diciembre.

En total se recibieron 172 encuestas completas.

## ANEXO

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

Tu opinión nos ayuda a mejorar. La información que incluyas en esta encuesta se tratará de forma anónima.

Puedes cumplimentar también esta encuesta en la página web de nuestra Biblioteca: <http://biblioclm.castillalamancha.es> y en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha <http://www.castillalamancha.es/gobierno/educacionculturaydeportes/cartasdeservicio/biblioteca-de-castilla-la-mancha>)

Gracias por tu colaboración.

#### Queremos conocerte:

##### 1. Sexo:

- Femenino
- Masculino

##### 2. Edad

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

##### 3. Nivel de estudios

- Sin estudios
- Primaria
- Secundaria
- Superiores

##### 4. Situación actual

- Estudiante
- Trabajador
- Desempleado
- Jubilado o pensionista
- Otros: \_\_\_\_\_

##### 5. Código Postal

##### 6. Con qué frecuencia vienes a la Biblioteca:

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

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

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

##### 8. Vienes a la biblioteca para...

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

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

- Habitualmente  Nunca  
 En ocasiones  Desconocía que hubiese actividades

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

- Habitualmente  Nunca  
 En ocasiones  Desconocía que existiesen

**Cómo valoras el personal bibliotecario...**

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

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

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

**Valoración de los servicios:**

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

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

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

### Valoración de los recursos

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

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

### Valoración global:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Encuesta entregada en:**

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

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