

2 0 2 4

# Biblioteca Municipal de Arrasate

## Encuesta de satisfacción



ARRASATEKO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN



# Contenido

---

- Introducción ..... 2
- Metodología ..... 3
- Participación ..... 4
- Resultados ..... 5



# Introducción

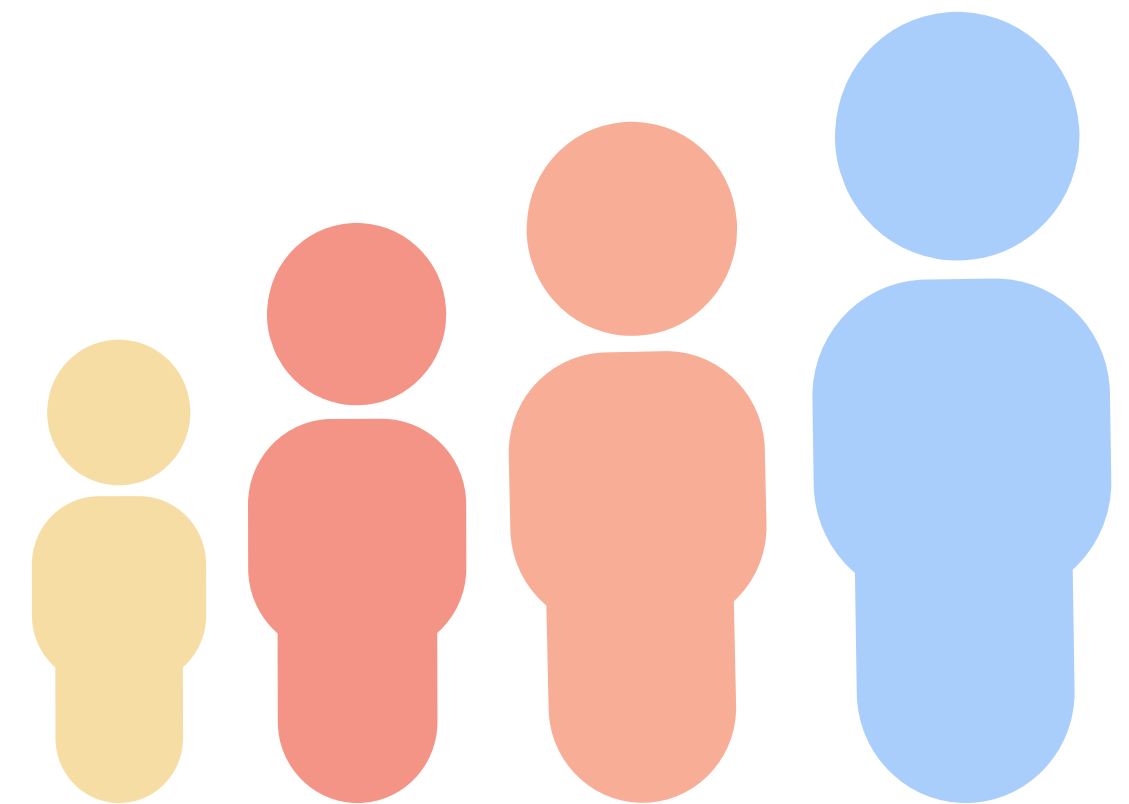
La Biblioteca Municipal de Arrasate ha llevado a cabo una encuesta de satisfacción para conocer la opinión de las personas usuarias de la biblioteca sobre los servicios que ofrece. El objetivo de esta iniciativa es que los servicios se adapten mejor a las necesidades de la ciudadanía.



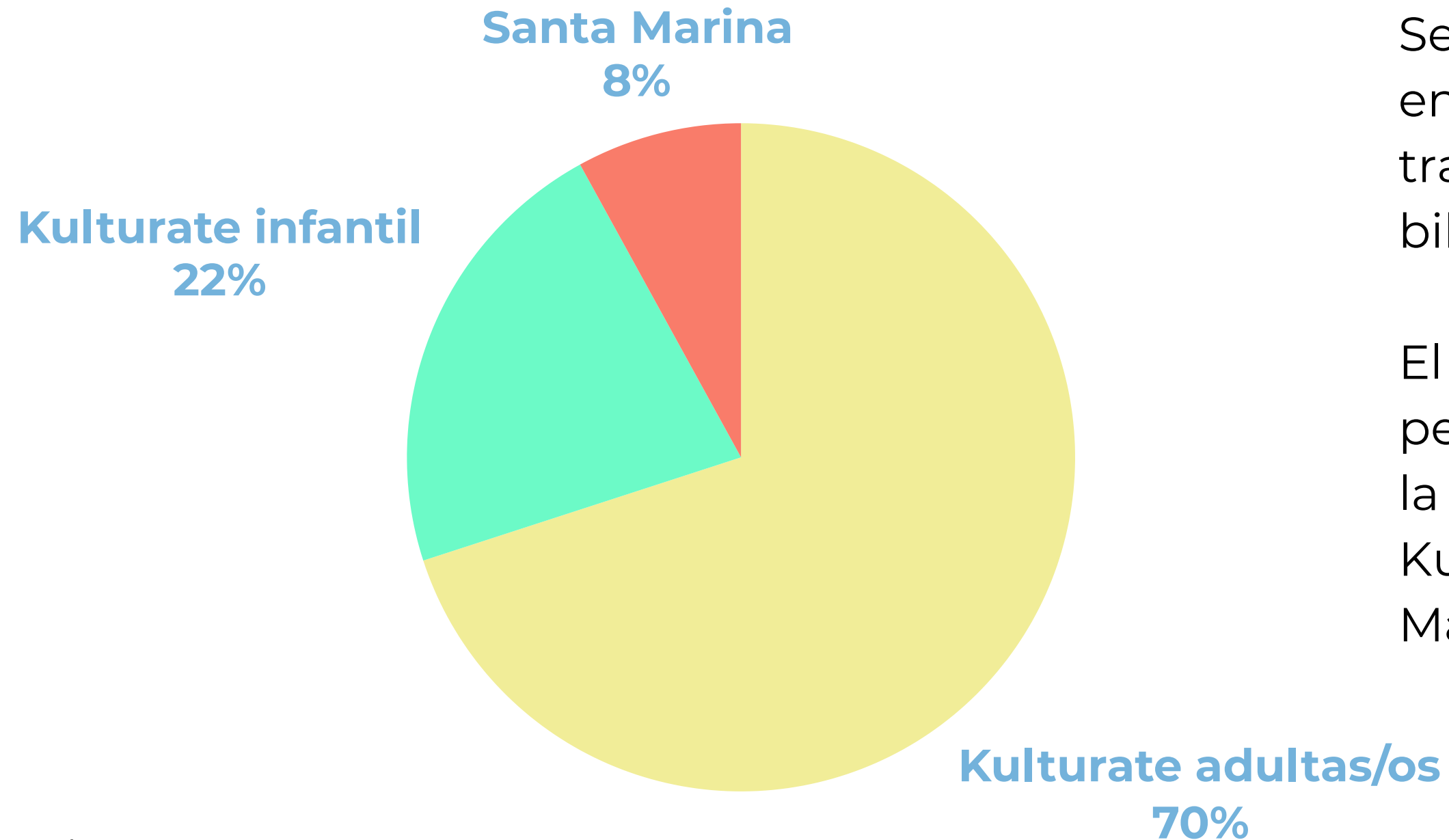
# Metodología

La encuesta se ha dirigido a todas las personas usuarias de la biblioteca, dando la opción de evaluar cada uno de estos tres espacios: la biblioteca de personas adultas de Kultureate, la biblioteca infantil y juvenil de Kultureate y la biblioteca de Santa Marina.

Se han planteado 15 ítems a puntuar de 0 a 10, y una pregunta abierta para opinar libremente sobre cualquier aspecto.



# Participación



Se han recibido un total de 320 encuestas completadas, un 90 % a través de la página web de la biblioteca y el 10 % restante en papel.

El 70 % ha valorado la biblioteca de personas adultas de Kulturete, el 22 % la biblioteca infantil y juvenil de Kulturete y el 8 % la biblioteca de Santa Marina.

# Resultados

En resumen, estas son las puntuaciones generales que han recibido los espacios valorados en la encuesta de satisfacción:

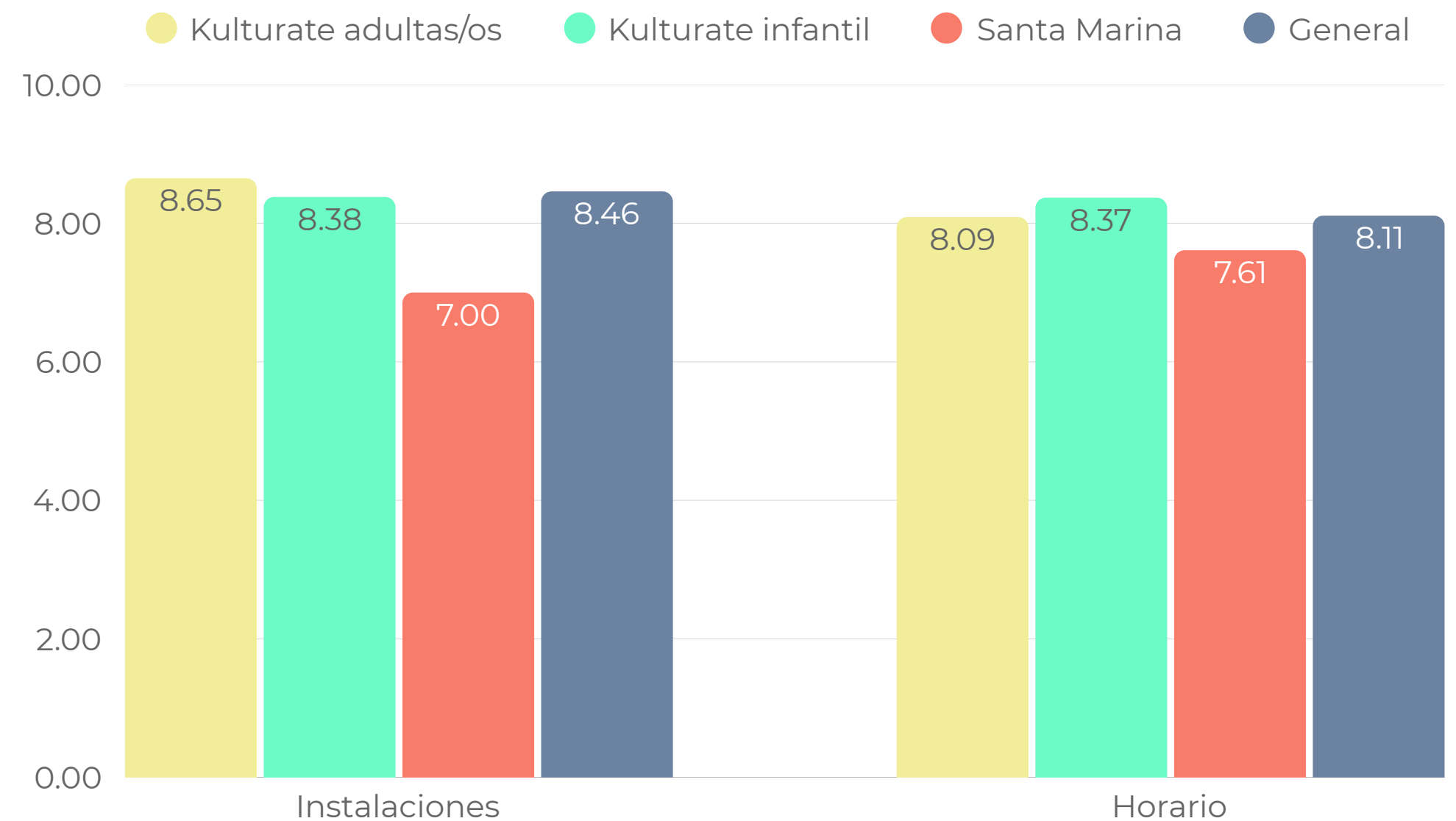


A continuación, se presentan las puntuaciones obtenidas en cada ítem planteado.

## Instalaciones y Horario

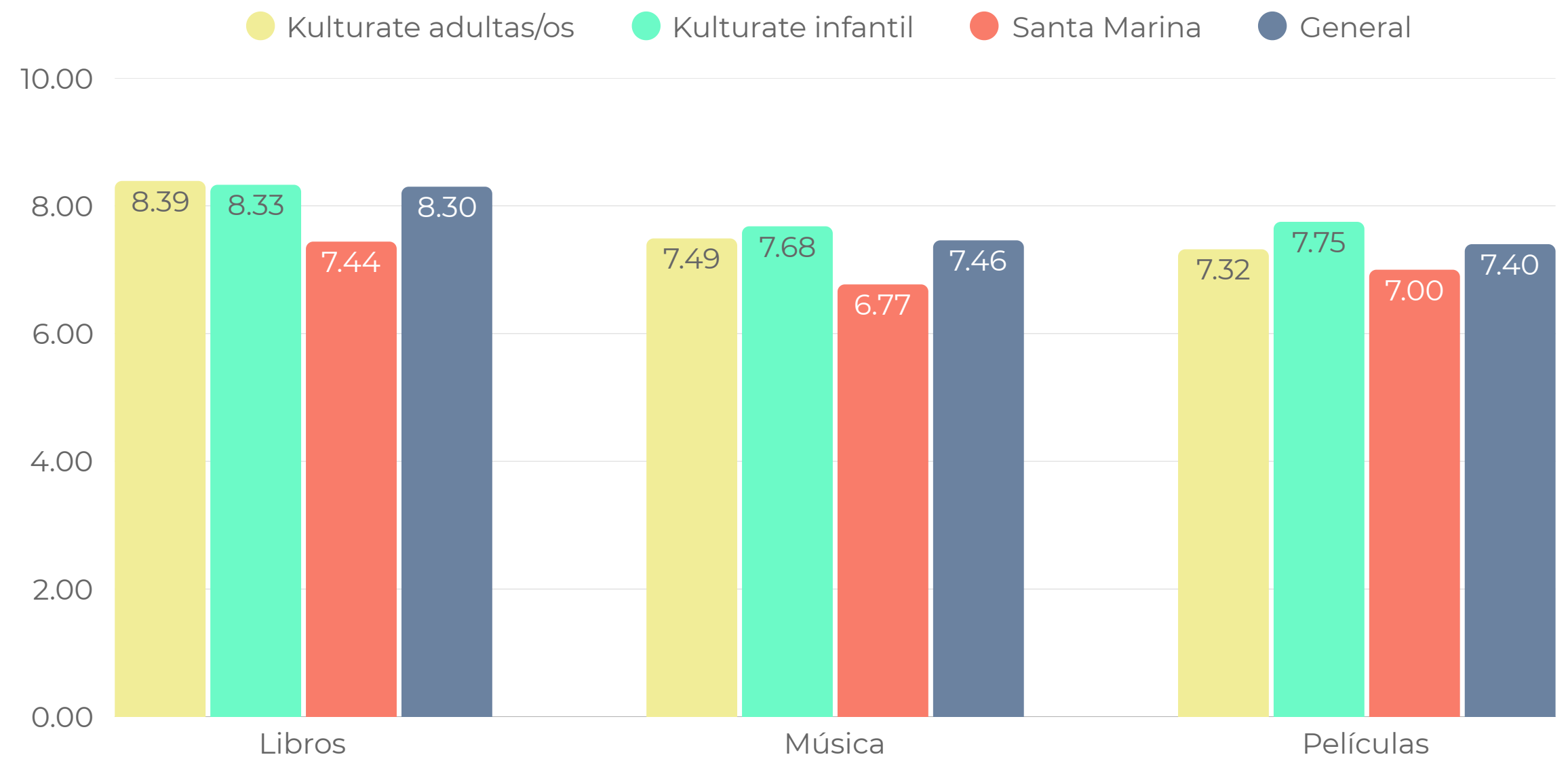
Las instalaciones presentan una valoración general alta (8,46), aunque el promedio de Santa Marina está cerca de un punto y medio por debajo que el de los otros dos espacios (7,00).

El horario obtiene una media de 8,11.



## Libros, Música y Películas

En los tres espacios la colección que mejor se valora es la de libros (8,30). Le siguen la colección de música (7,46) y la colección de películas (7,40).

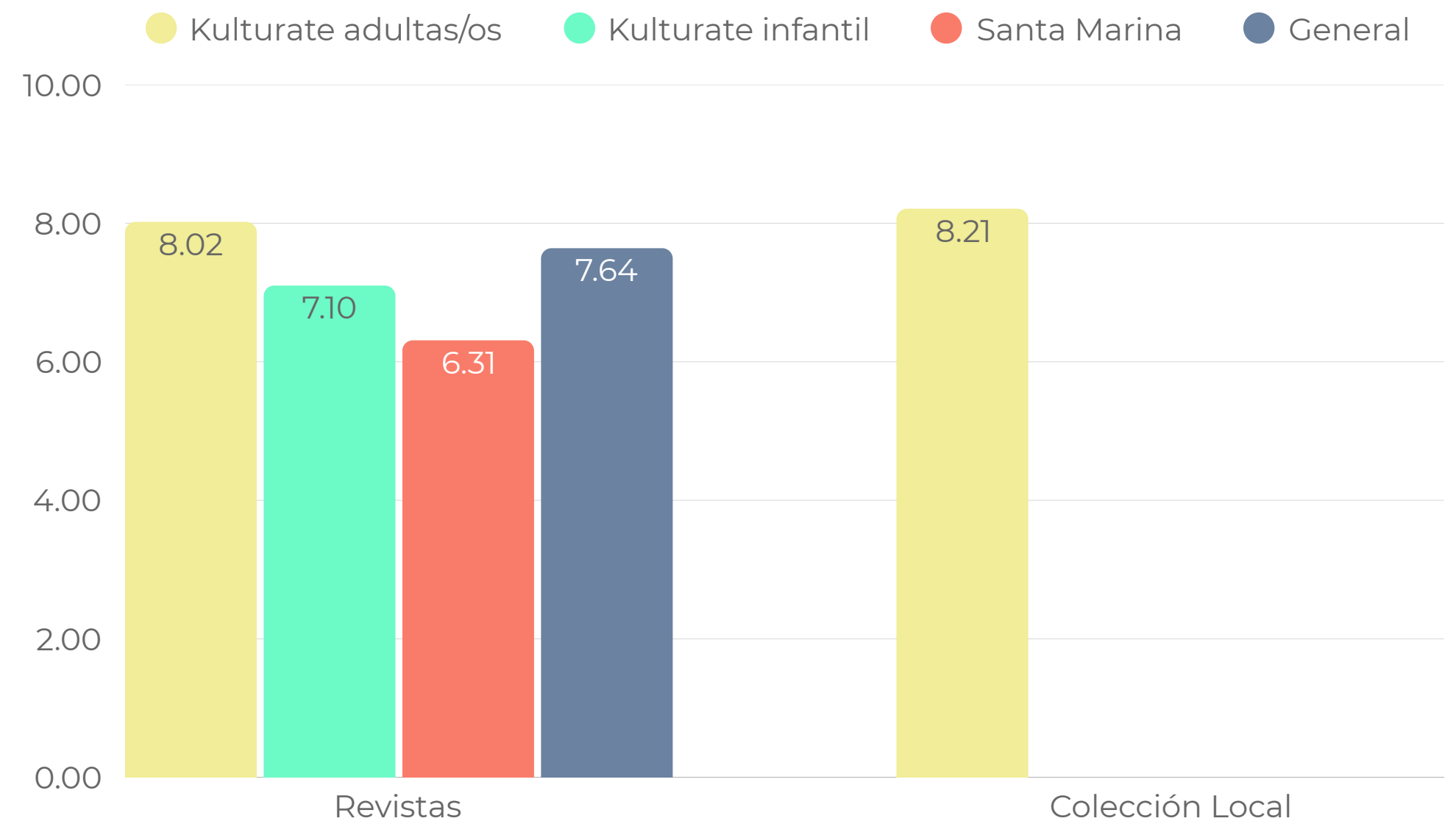




## Revistas y Colección Local

La colección de revistas obtiene una media de 7,64 puntos.

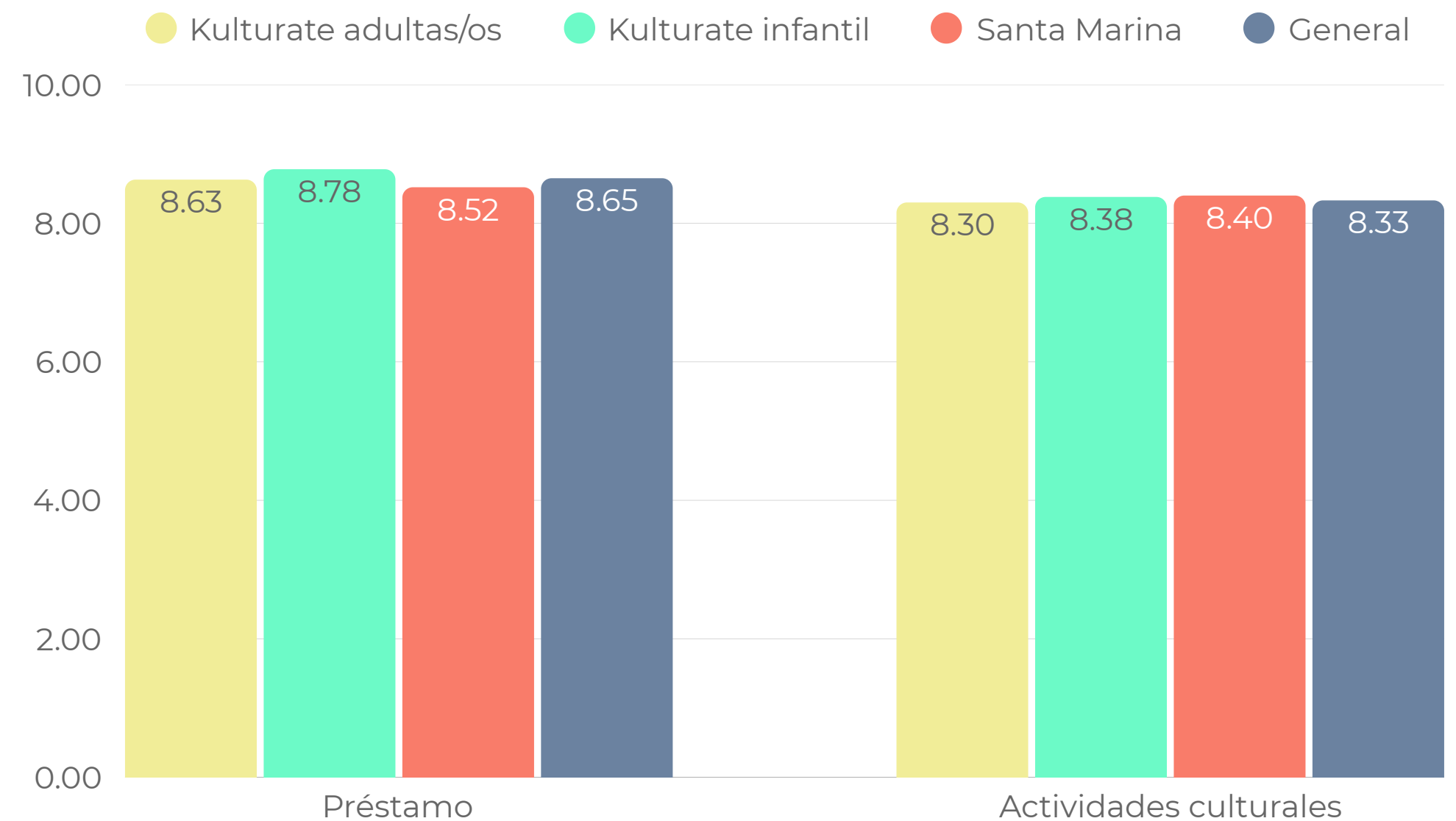
La Colección Local, ubicada en la Biblioteca de Kulturete, alcanza una puntuación de 8,21.



## Préstamo y Actividades culturales

El servicio de préstamo, que incluye el de la propia colección, el interbibliotecario y el colectivo, consigue la segunda puntuación más alta de la encuesta con un 8,65.

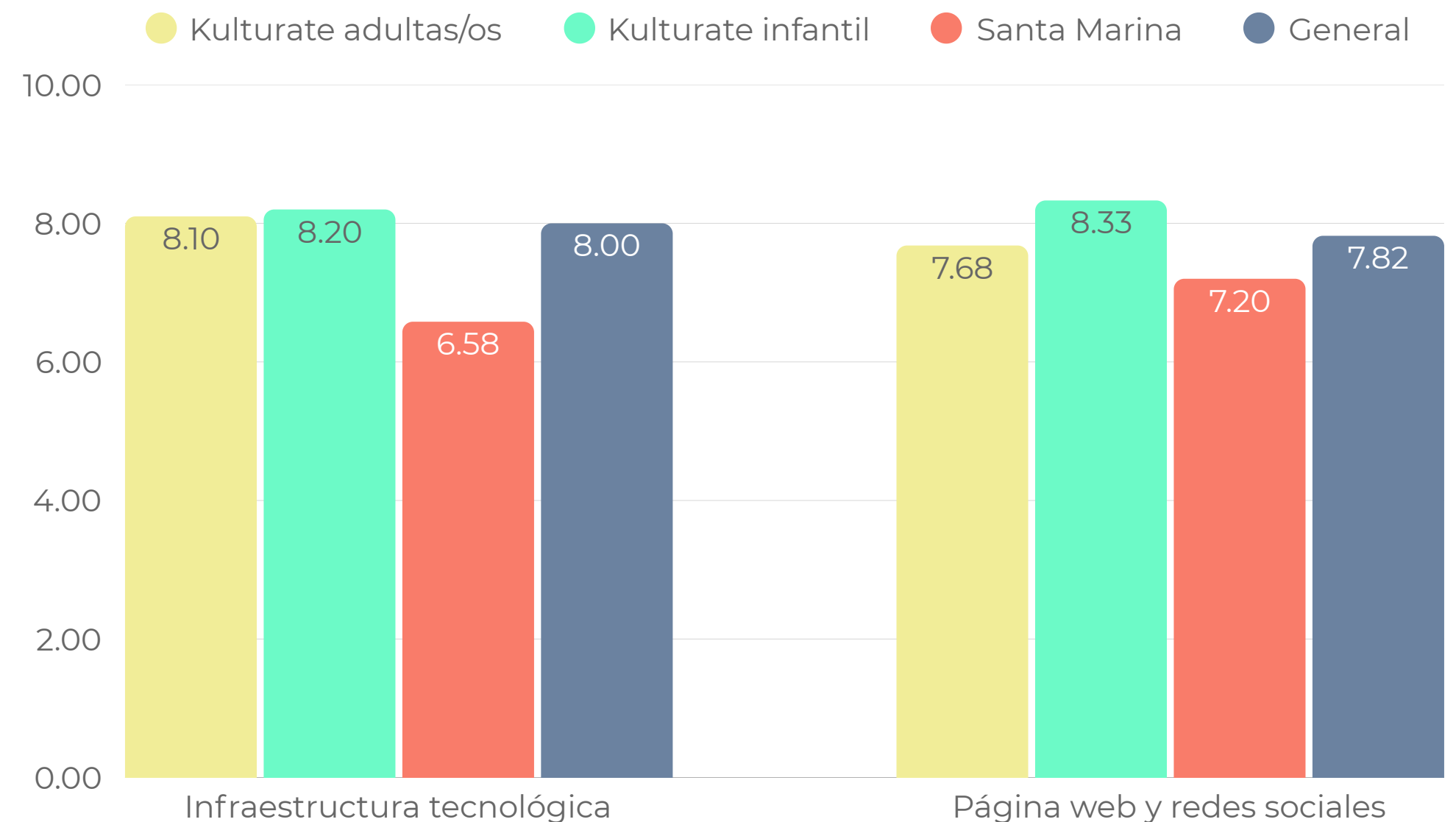
Las actividades culturales alcanzan una puntuación media de 8,33.



## Infraestructura tecnológica y Página web y redes sociales

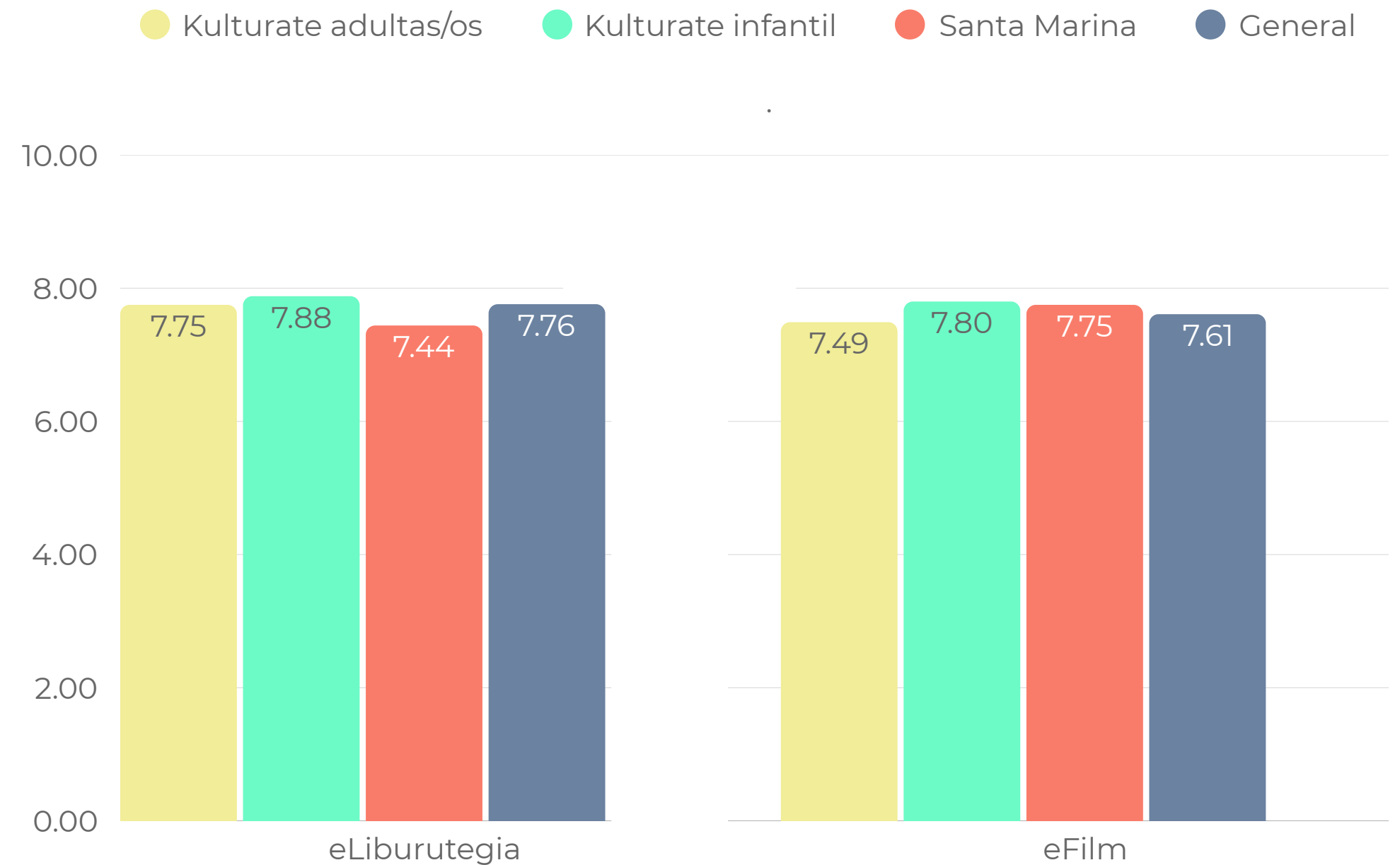
La infraestructura tecnológica obtiene una media de 8,00 puntos, y el promedio de Santa Marina está casi un punto y medio por debajo, con 6,58 puntos.

La página web y las redes sociales reciben 7,82 puntos.



## eLiburutegia y eFilm

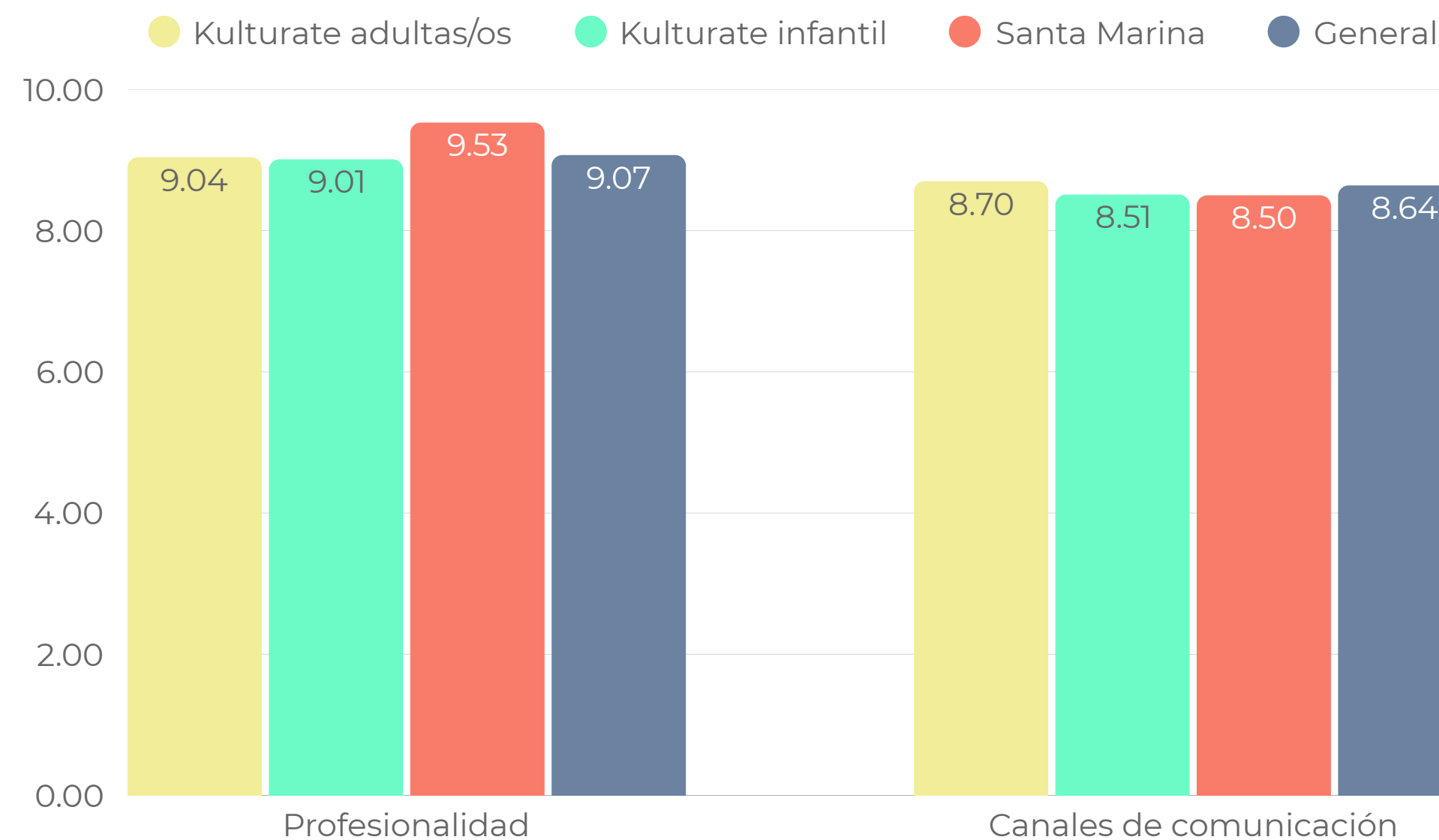
Las dos plataformas digitales obtienen una puntuación similar, superando el 7,50.



## Profesionalidad de las bibliotecarias y Canales de comunicación

La profesionalidad de las bibliotecarias alcanza un 9,07, siendo el aspecto con la puntuación más alta de la encuesta.

Los canales de comunicación con la biblioteca obtienen una media de 8,64.





## Pregunta abierta

34 personas han felicitado a la biblioteca por los servicios que ofrece. Además, se han repetido las siguientes sugerencias:

### BIBLIOTECA DE ADULTAS/OS DE KULTURATE

- Ampliar el horario de la sala de estudio.  
(6 comentarios)
- Abrir la biblioteca más temprano.  
(4 comentarios)
- Abrir domingos y periodos vacacionales.  
(3 comentarios)

### BIBLIOTECA INFANTIL Y JUVENIL DE KULTURATE

- Ampliar el espacio.  
(4 comentarios)
- Incorporar más cómics.  
(3 comentarios)

### BIBLIOTECA DE SANTA MARINA

- Ampliar el espacio.  
(6 comentarios)
- Mejorar las instalaciones.  
(4 comentarios)
- Incorporar fondo para personas adultas.  
(3 comentarios)
- Ampliar el horario.  
(3 comentarios)

**Muchas gracias  
por participar**