

Informe de resultados

Encuesta de satisfacción BNE – 2024

Biblioteca Nacional de España
Fecha: 11/02/2025

Informe de resultados

Encuesta de satisfacción BNE - 2024

Índice

1. Introducción	2
1.1. Metodología	2
1.2. Resumen de la participación	3
2. Datos sobre los perfiles de los participantes	4
3. Resultados del bloque <i>Servicios presenciales</i>	7
4. Resultados del bloque <i>Recursos digitales</i>	10
5. Resultados del bloque <i>Actividades culturales</i>	13
6. Resultados del bloque <i>Comodidad en la Biblioteca</i>	17
7. Resultados del bloque <i>Valoración final</i>	19
8. Análisis cruzado por perfiles de participación	21
8.1. Promedios del nivel de satisfacción general por perfiles	21
8.2. Tipo de carné de la BNE	22
9. Conclusiones.....	25

1. Introducción

Escuchar y comprender las opiniones de quienes utilizan los servicios de la Biblioteca Nacional de España resulta esencial para mejorar y adaptar la oferta de recursos y actividades a sus necesidades. Por ello, **entre el 25 de noviembre y el 8 de diciembre de 2024**, se llevó a cabo una **encuesta de satisfacción** con el objetivo de evaluar diversos aspectos relacionados con las **instalaciones**, los **servicios** –presenciales y digitales– y las **actividades culturales** ofrecidas por la BNE. La encuesta se encuentra incluida como actuación en el marco del Plan Anual de Actuaciones 2024 de la BNE y el Plan Estratégico 2021-25.

Los **resultados**, recogidos en este informe, se organizan según los **bloques temáticos** de la encuesta. Además, se han incluido **análisis cruzados** que permiten profundizar en las tendencias observadas según los perfiles de las personas participantes. Esta iniciativa refleja el compromiso de la Biblioteca Nacional de España con la mejora continua y la construcción de una experiencia más accesible, inclusiva y adaptada a quienes confían en sus servicios.

1.1. Metodología






La encuesta de satisfacción de la Biblioteca Nacional de España se diseñó y llevó a cabo en **formato digital** a través de **Google Forms**, garantizando tanto el anonimato de las respuestas como la accesibilidad para los participantes. Se desarrolló entre el 25 de noviembre y el 8 de diciembre de 2024 y se aseguró la **difusión** de la encuesta mediante redes sociales y la página web de la BNE. Además, se colocaron carteles informativos con un QR en la sede de Recoletos para fomentar la participación de usuarios/as presenciales.

El cuestionario se estructuró en **28 preguntas** distribuidas en **6 bloques temáticos**:

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| 1. Información sobre el usuario/a | 4. Actividades culturales |
| 2. Servicios presenciales | 5. Comodidad en la Biblioteca |
| 3. Recursos digitales | 6. Valoración final |

Respecto a las preguntas, cabe señalar algunos aspectos:

- Idioma. Todo el cuestionario estaba disponible en **español e inglés**.
- Obligatoriedad de las preguntas.
 - **Obligatorias. Siete preguntas** requieren respuesta para garantizar la recogida de datos esenciales. Estas incluyen las seis preguntas del bloque *Información sobre el usuario/a* y una del bloque *Valoración final* (“Nivel general de satisfacción con la Biblioteca Nacional de España”). Esta última es especialmente relevante, ya que servirá como indicador anual del nivel de satisfacción general.

- **Opcionales.** Se solicita su respuesta solo en relación con los servicios y recursos utilizados o actividades en las que hayan participado, permitiendo una valoración personalizada y pertinente. Este diseño evita recopilar datos irrelevantes de servicios no empleados por los participantes.
- Tipos de preguntas.
 - **Valoraciones numéricas.** Escala del 1 al 5, donde 1      representa la menor satisfacción y 5 la máxima. **1 2 3 4 5**
 - **Preguntas de respuesta múltiple.** Permiten seleccionar una o varias opciones, incluyendo, en algunos casos, la opción "Otro" para respuestas personalizadas.
 - **Preguntas cerradas.** Con respuestas predefinidas o de tipo afirmativo/negativo.
 - **Preguntas abiertas.** Espacios para compartir comentarios o sugerencias.

El enfoque temático y flexible de la encuesta busca recopilar una visión global y específica de las experiencias de todas las personas usuarias, identificando áreas de mejora y reforzando los aspectos más valorados de la Biblioteca Nacional de España.

1.2. Resumen de la participación

Se han recibido un total de **194 respuestas**. Dado que no todas las preguntas eran de respuesta obligatoria, se indicará en el desglose de los resultados de cada pregunta el número de respuestas específico que ha recibido cada una. Además, en el caso de las preguntas de respuesta múltiple, se mostrará el número de veces que se ha seleccionado cada opción para que puedan contrastarse ambas cifras.

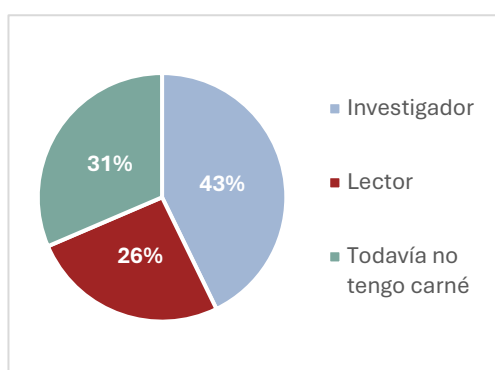
2. Datos sobre los perfiles de los participantes

* Indica que la pregunta era obligatoria

El primer bloque —*Información sobre el usuario/a*— tiene como objetivo identificar los perfiles de las personas que participaron en la encuesta. Todas las preguntas de esta sección son obligatorias, ya que conocer datos como el tipo de carné, grupo de edad, género, nivel de estudios, frecuencia de visita y propósito principal de la misma resulta fundamental para contextualizar y analizar de manera adecuada las valoraciones y opiniones expresadas en los siguientes apartados.

Tipo de carné de la BNE *

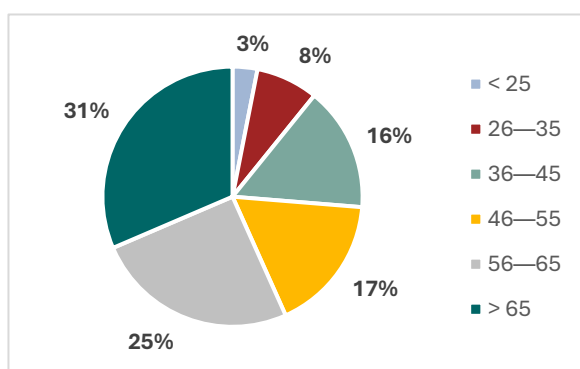
Total de respuestas: 194



Del total de participantes (194 personas), el **43%** (83 personas) cuenta con un carné de **investigador**, mientras que el **26%** (50 personas) dispone de un carné de **lector**. Por último, el **31%** (61 personas) indicó que **todavía no tienen carné**, lo que refleja la participación de un grupo significativo de personas interesadas en la biblioteca y sus actividades, aunque aún no sean usuarios/as registrados/as.

Grupo de edad *

Total de respuestas: 194



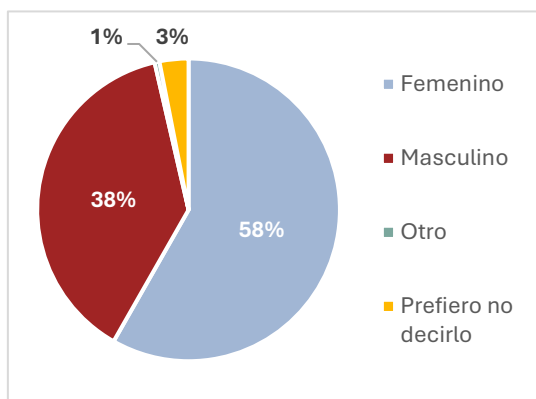
En cuanto a la distribución por grupos de edad, se observa una mayor participación de personas **mayores de 65 años**, que representan 61 respuestas y constituyen el grupo más numeroso. Le sigue el grupo de **56 a 65 años**, con 49 participantes, y el de **46 a 55 años**, con 33 respuestas. Los grupos de edad de **36 a 45 años** y **26 a 35 años** sumaron 30 y 15 respuestas, respectivamente, mientras que los participantes menores de **25 años** fueron los menos numerosos, con tan solo 6 respuestas.

El análisis de los grupos de edad revela una marcada representación de usuarios **mayores de 45 años**, que en conjunto abarcan **más del 70% de las respuestas**. Por el contrario, los grupos más jóvenes, **menores de 36 años**, registran una participación significativamente menor,

acumulando 21 respuestas (**11%**) entre ambos segmentos. Esta disparidad podría indicar que los servicios y actividades de la Biblioteca Nacional de España son más frecuentemente utilizados por un público de mayor edad, destacando la **necesidad de explorar estrategias para atraer** y atender las necesidades de **usuarios/as más jóvenes**.

Género *

Total de respuestas: **194**

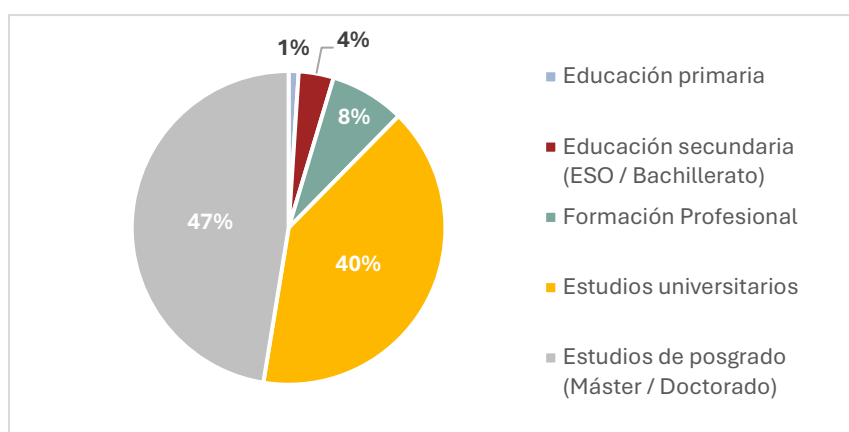


De las 194 personas que participaron en la encuesta, 113 se identificaron con el **género femenino**, representando el **58%** del total, mientras que 74 se identificaron con el **género masculino**, lo que equivale al **38%**. Además, **una persona** seleccionó la opción "otro" y **6 prefirieron no indicar su género**, sumando un **4%** entre ambas categorías. Estos resultados evidencian una notable predominancia del

género femenino entre las personas encuestadas, lo que podría estar relacionado con el perfil de quienes hacen uso frecuente de los servicios de la Biblioteca Nacional o con un mayor interés en responder la encuesta por parte de este grupo.

Nivel de estudios *

Total de respuestas: **194**

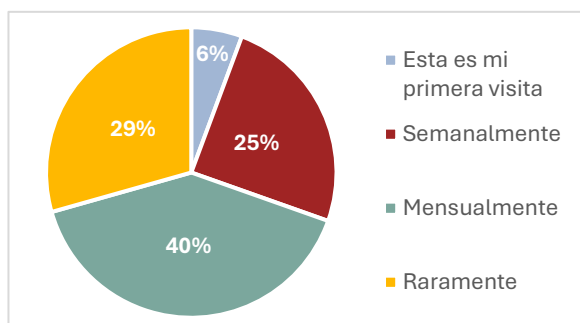


Los resultados reflejan que la mayoría de las personas encuestadas poseen un alto nivel educativo (87%). De las 194 personas que participaron, 92 (**47%**) indicaron tener **estudios de posgrado** (máster o doctorado) y 78 (**40%**) cuentan con **estudios universitarios**. En menor proporción, 15 personas (**8%**) señalaron haber cursado **Formación Profesional**, mientras que 7

personas (**4%**) tienen como nivel máximo la **educación secundaria** y 2 personas (**1%**) cuentan con **educación primaria**. Estos datos destacan la relevancia de la Biblioteca Nacional de España para perfiles con trayectorias académicas avanzadas, al tiempo que invitan a reflexionar sobre estrategias para atraer a un público más amplio y diverso.

¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? *

Total de respuestas: **194**



Las respuestas sobre la frecuencia de visitas a la BNE muestran una diversidad de patrones de uso entre los participantes. **La mayoría** de las personas indicó que **visita la biblioteca mensualmente (78)**, mientras que un número considerable lo hace **raramente (57)** o **semanalmente (48)**. Solo **11** personas

señalaron que era su **primera visita**. Estos datos sugieren que, si bien hay un grupo de usuarios/as frecuentes, también existen oportunidades para atraer a un mayor número de visitantes regulares y fomentar la fidelización de aquellos con menos frecuencia de uso.

¿Cuál es el propósito principal de tu visita?¹ *

Total de respuestas: **194**

Esta pregunta de respuesta múltiple de carácter obligatorio recibió un total de **316 selecciones** por parte de los 194 participantes. Las respuestas de "Otro" han sido analizadas y reagrupadas en categorías existentes que compartían el mismo sentido o se crearon nuevas para reflejar las respuestas específicas que no encajaban en las opciones predefinidas.

Propósitos	Nº selecciones
Asistir a actividades culturales	93
Consulta de documentos	92
Estudio o trabajo	56
Acceso a recursos digitales	49
Solicitud de información bibliográfica	16
Vacaciones y turismo	3
Otros	3
Préstamo de la Sección de Documentación Bibliotecaria	2
Asistir a cursos de formación de usuarios	1
Lectura por placer	1

¹ Pregunta con opción de respuesta múltiple.

Los resultados muestran que la mayoría de las personas que respondieron la encuesta se orientan principalmente hacia **actividades culturales** y la **consulta de documentos**. Además, se observa un interés notable por el estudio y el trabajo, así como por el acceso a recursos digitales, aunque en menor medida.

3. Resultados del bloque *Servicios presenciales*

Este bloque de la encuesta se centra en la valoración de los servicios presenciales de la BNE. A través de diversas preguntas, los participantes han podido expresar su opinión sobre los diferentes servicios ofrecidos en las salas de consulta de los que hayan hecho un uso efectivo, como la atención recibida por parte del personal, la consulta de documentos o la petición anticipada de fondos. Además, se ha solicitado información sobre las salas de lectura que suelen visitar habitualmente y se ha proporcionado un espacio para sugerencias y comentarios sobre este tipo de servicios.

Valora tu nivel de satisfacción con los servicios de...

Dado que esta pregunta se presentaba en formato de matriz de valoraciones del 1 al 5, se han sintetizado los resultados en forma de tabla para facilitar su comprensión. Al tratarse de preguntas opcionales, se ofrece el total de respuestas sobre el que se han calculado las valoraciones promedio de cada servicio, además de la moda (la valoración seleccionada con mayor frecuencia por los participantes).

Servicios	Respuestas	Valoración promedio	Moda
Información bibliográfica	122	4,05	5
Consulta de documentos	125	4,08	5
Petición anticipada	101	3,99	5
Colecciones de libre acceso	124	3,93	5
Reproducciones (autoservicio)	83	3,48	5
Solicitud de Reprografía	75	3,41	5

En general, los servicios presenciales de la BNE reciben valoraciones positivas, con promedios entre 3,41 y 4,08 sobre 5. La **información bibliográfica** y la **consulta de documentos** destacan como los **más valorados**, mientras que los servicios de reprografía presentan las puntuaciones más bajas, señalando áreas de mejora. En cualquier caso, **resulta significativo que la moda sea 5 en todos los casos**, lo que sugiere que una proporción considerable de usuarios/as otorga la máxima puntuación a cada servicio.

¿Qué salas de consulta sueles visitar?²

Total de respuestas: **134**

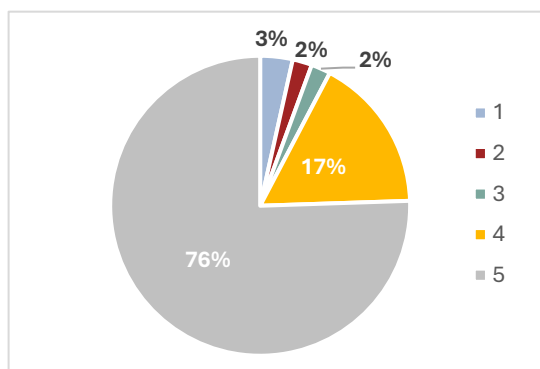
Se han registrado **327 selecciones** realizadas por las 134 personas que respondieron a esta pregunta, lo que refleja que **la mayoría suele utilizar múltiples salas de consulta**.

Salas de consulta	Nº selecciones
Salón de Lectura María Moliner	74
Información Bibliográfica y Bibliotecaria	57
Cervantes	50
Goya	47
Prensa y Revistas Larra	42
Información General y Carnés	30
Barbieri	19
Alcalá de Henares	8

El **Salón de Lectura María Moliner** destaca como la **sala más frecuentada**, seguida por las salas de Información Bibliográfica y Bibliotecaria, Cervantes y Goya. La sala de Alcalá de Henares presenta menor afluencia, pero este resultado se ve influido sin duda por su cierre temporal, así como a la posibilidad de consultar sus fondos desde la sede Recoletos mediante petición anticipada.

Valora la atención recibida por parte del personal de las salas de consulta

Total de respuestas: **143**



La valoración del personal de las salas de consulta es ampliamente positiva, con una calificación promedio de **4,59**. Además, se ha obtenido una moda de 5, lo que refleja que la mayoría de usuarios/as consideran excelente el servicio recibido, ya que 108 de las 143 respuestas otorgaron la máxima puntuación. Las valoraciones más bajas (1, 2 o 3) son muy minoritarias, sumando tan solo 11 respuestas en total (7%), lo que refuerza la **percepción general de calidad y profesionalidad del personal**.

Respuestas	Valoración promedio	Moda
143	4,59	5

² Pregunta con opción de respuesta múltiple.

Sugerencias o propuestas sobre los servicios presenciales

Total de respuestas: 35

Se han recibido 35 comentarios en esta pregunta de desarrollo. Tras su análisis, pueden sintetizarse en los siguientes aspectos destacados:

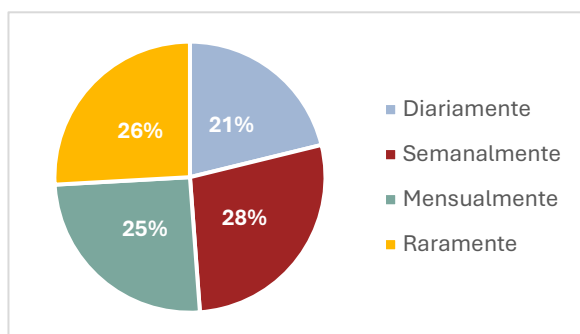
- **Accesibilidad y equipamiento.** Se menciona la necesidad de mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad visual, mayor disponibilidad de ordenadores que permitan tareas básicas como lectura de USB y se insiste en la falta de comodidad del mobiliario (especialmente las sillas). También se sugiere reabrir una sala de trabajo en grupo o para videollamadas, cerrada desde la pandemia, así como la reapertura de la biblioteca los sábados. Asimismo, se incide en facilitar el acceso a nivel general, agilizando los controles de seguridad.
- **Gestión de peticiones.** Hay críticas hacia el nuevo sistema informatizado de solicitud de fondos, considerándolo confuso, y se solicita agilizar la atención en peticiones anticipadas, directas y de préstamo interbibliotecario.
- **Reprografía.** Se propone mayor libertad para realizar fotografías propias de documentos.
- **Atención al usuario/a.** Aunque se agradece la atención eficiente y cordial del personal, algunas personas critican la actitud de algunos empleados de seguridad.
- **Turistificación.** Se percibe que la presencia de turistas en el edificio dificulta el acceso y la experiencia de investigadores/as y lectores/as.
- **Selección y disponibilidad de los fondos.** Se solicita mayor actualización en materiales de libre acceso y más cooperación con otras bibliotecas con el fin de completar publicaciones periódicas incompletas.
- **Reconocimientos y valoraciones generales positivas.** Hay múltiples comentarios positivos sobre el trabajo del personal, la calidad de los servicios presenciales y la importancia de estos como eje central de la confianza en la institución.

4. Resultados del bloque *Recursos digitales*

Este apartado se centra en evaluar la percepción de los/as usuarios/as sobre los recursos y servicios digitales ofrecidos por la Biblioteca Nacional de España. Incluye preguntas sobre la frecuencia de uso, la facilidad de acceso y la calidad de recursos digitales como la Hemeroteca Digital, la Biblioteca Digital Hispánica y otros servicios en línea como el de referencia digital *Consultas Bibliotecarias*. Este bloque es clave para comprender el impacto y la utilidad de los servicios digitales en el público actual.

¿Con qué frecuencia utilizas nuestros servicios digitales?

Total de respuestas: 170



Los resultados muestran que una parte significativa de las personas usuarias consulta los servicios digitales de manera regular, con un 21% accediendo a ellos a diario y un 28% semanalmente. Esto refleja un **uso activo y frecuente de los recursos digitales**, lo que sugiere que son percibidos

como herramientas esenciales para una parte considerable de usuarios/as. No obstante, un 25% los utiliza de forma mensual y un 26% rara vez, lo que puede indicar una **oportunidad para aumentar su visibilidad y accesibilidad**, fomentando así un uso más continuado.

Valora tu nivel de conocimiento e interés de...

Para el análisis de las respuestas de esta pregunta con formato de matriz de valoraciones, se sigue el mismo modelo que en el caso anterior, incluyendo número de respuestas recibidas para cada servicio, valoración promedio y moda.

Servicios	Respuestas	Valoración promedio	Moda
Biblioteca Digital Hispánica	148	4,08	5
Hemeroteca Digital	143	3,81	5
Archivo de la Web Española	112	3,24	3
Buscador de libros electrónicos	112	3,24	3
Catálogo	140	4,08	5
BNELab	92	3,04	3
Datos.bne.es	106	3,21	5
Web BNE	130	3,90	5

Los resultados muestran opiniones variadas según el servicio evaluado. Los más valorados son la **Biblioteca Digital Hispánica** y el **Catálogo**, ambos con una valoración promedio de **4,08** y una moda de **5**, lo que refleja una alta satisfacción entre la mayoría de las personas que los utilizan. La **Web de la BNE** también recibe una valoración promedio bastante buena (**3,90**), con una moda de **5**. Por otro lado, servicios como **BNELab**, **Archivo de la Web Española** y el **Buscador de libros electrónicos** obtienen valoraciones más bajas, con promedios cercanos a **3,24** y modas de **3**, lo que indica una satisfacción más moderada y la existencia de aspectos mejorables.

En conjunto, los datos revelan que algunos servicios digitales están bien consolidados, mientras que otros sugieren oportunidades para mejorar la experiencia y potenciar su uso.

¿Desde dónde sueles acceder a nuestros recursos digitales?³

Total de respuestas: 170

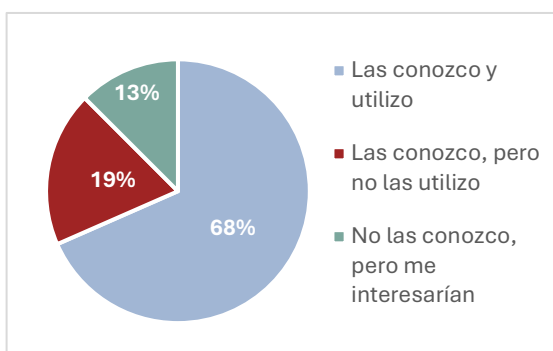
Esta pregunta ha recopilado un total de **274 selecciones** de un total de 170 de participantes (nótese que la cifra que coincide con número de personas que han respondido también a la pregunta sobre la frecuencia de uso de los servicios digitales).

Lugar de acceso	Nº selecciones
Hogar	146
Lugar de trabajo	59
Bibliotecas	35
Universidad	34

Estos datos reflejan que, aunque el acceso desde **el hogar predomina** ampliamente, las personas usuarias también utilizan los recursos digitales en entornos profesionales y educativos, lo que subraya la **importancia de adaptar estos servicios a distintos contextos de uso**.

Sobre el uso e interés de nuestras colecciones digitales...

Total de respuestas: 152



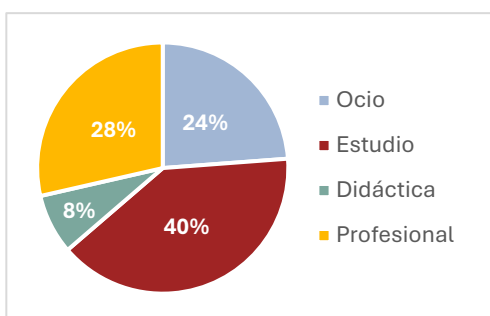
Los resultados de esta pregunta reflejan un alto nivel de conocimiento y uso de las colecciones digitales, ya que el **68%** de los encuestados (104 respuestas) **afirmó conocerlas y utilizarlas**. Un **19%** (29 personas) indicó que **las conoce, pero no las utiliza**, mientras que un **13%** (19 respuestas) señaló que **no las conoce, aunque le interesarían**. Es

³ Pregunta con opción de respuesta múltiple.

relevante destacar que **no hubo respuestas que indicaran desconocimiento y falta de interés**, lo que evidencia el potencial de estas colecciones para captar la atención de más usuarios/as si se trabaja en su promoción.

¿Cuál suele ser tu motivación para acceder a nuestras colecciones digitales?

Total de respuestas: 168

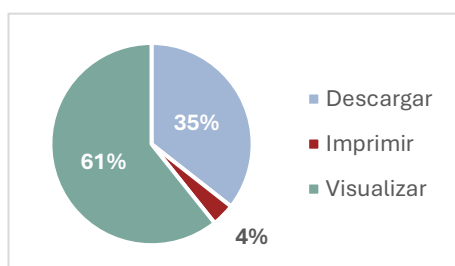


El principal motivo es el **estudio**, con 67 selecciones (**40%**), seguido por el uso profesional con 48 (**28%**). El **ocio** también tiene un peso significativo, con 40 selecciones (**24%**), mientras que la motivación de carácter **didáctico**, aunque menos representada, reúne 13 (**8%**). Estos resultados reflejan la **versatilidad de las colecciones digitales**,

que son aprovechadas tanto para fines académicos y laborales como para el disfrute personal.

¿Cuál suele ser la finalidad de tu acceso a nuestras colecciones digitales?

Total de respuestas: 163

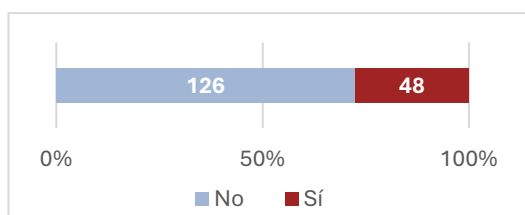


La mayoría de usuarios/as (**61%**) accede a las colecciones digitales de la BNE con el fin de **visualizar** los contenidos, con 99 selecciones registradas. Un número considerable, 58 personas (**35%**), las **descargan** para su uso posterior, mientras que solo 6 (**4%**) indican que su finalidad principal es **imprimir** los materiales.

Estos resultados destacan que la visualización es la opción más utilizada, lo que sugiere una **preferencia por el acceso en línea y la consulta directa** de los recursos disponibles.

¿Has utilizado el servicio de referencia digital *Consultas Bibliotecarias*?

Total de respuestas: 174

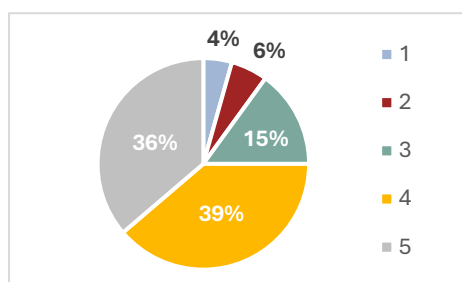


El servicio de referencia digital *Consultas Bibliotecarias* ha sido **utilizado** por 48 personas (**28%**), mientras que 126 participantes (72%) no han recurrido nunca a él. Esto resalta la **necesidad de fortalecer la visibilidad y la promoción de este**

servicio, con el fin de asegurar que más personas puedan acceder a esta útil herramienta y aprovecharla al máximo para sus consultas de información bibliográfica en línea.

¿Cómo valorarías la facilidad de uso de nuestros servicios digitales?

Total de respuestas: **160**



Respuestas	Val. promedio	Moda
160	3,97	4

La valoración de la facilidad de uso de los servicios digitales muestra una **apreciación generalmente positiva** por parte de las personas usuarias. Con una valoración promedio de **3,97** y una moda de **4**, la mayoría de las respuestas se concentran en las valoraciones más altas (62 respuestas para un 4 y 58 para un 5). Esto indica que los servicios digitales son considerados en su mayoría como fáciles de usar. Sin embargo, hay un 10% de respuestas (16 en total) que se encuentran en las valoraciones más bajas, lo que sugiere que podría haber un **margen de mejora** en la usabilidad para algunos de los participantes.

5. Resultados del bloque *Actividades culturales*

Este bloque de la encuesta evalúa la percepción sobre las actividades culturales organizadas por la BNE. Las preguntas buscan medir tanto el nivel de satisfacción con las diferentes propuestas como el interés que generan entre los asistentes, así como el grado de fidelidad con las actividades. Además, se incluye un espacio para que los participantes puedan ofrecer sugerencias y propuestas de mejora. Este análisis pretende valorar el impacto de la Biblioteca en su público, ya que permite conocer cómo contribuye a acercar el patrimonio a los/as usuarios/as a través de un enfoque cultural y educativo.

Valora tu nivel de satisfacción con...

Siguiendo el modelo de evaluación de los apartados anteriores, se ofrecen los resultados obtenidos en formato tabla, calculando la valoración promedio a partir del total de respuestas obtenidas por cada actividad, así como la moda (valoración seleccionada más frecuentemente entre los participantes).

Actividades	Respuestas	Valoración promedio	Moda
Exposiciones	159	4,24	5
Actos culturales	125	4,07	5
Actos educativos	78	3,77	5
Visitas guiadas	110	4,11	5
Programa cultural	113	4,07	5

Los resultados muestran una valoración positiva general de las actividades culturales, con **puntuaciones promedio entre 3,77 y 4,24** (alcanzando una media de **4,05**). Las **exposiciones** destacan como la actividad mejor valorada, con una media de **4,24** y una **moda de 5**. Los actos culturales (**4,07**) y las visitas guiadas (**4,11**) también reciben buenas valoraciones, mientras que los actos educativos (**3,77**) muestran una ligera menor aceptación. La moda de 5 en todas las actividades, sin embargo, indica una satisfacción generalizada, haciendo patente que existe una clara tendencia a percibir positivamente la oferta cultural de la BNE.

¿Cómo has conocido las actividades culturales a las que has asistido?⁴

Total de respuestas: **168**

Dado que se trata de una pregunta multirrespuesta, se han computado las **268 selecciones** obtenidas de entre las 168 respuestas.

Vías de difusión	Nº selecciones
Web BNE	106
Redes sociales BNE	66
Boletín de actividades culturales	57
Prensa, radio, TV	18
En la propia BNE	7
Otras	5
Fundación de Amigos de la BNE (FABNE)	4
Recomendación de otras personas	3
Guías turísticas	2

Los resultados revelan que las principales vías de difusión de las actividades culturales de la BNE son digitales, con **106 selecciones** para la **web** y **66 selecciones** para **redes sociales**, lo que refleja una clara preferencia por las plataformas en línea entre los participantes. El uso del **boletín de actividades culturales** también es relevante (**57 selecciones**), indicando que los/as usuarios/as valoran recibir información específica sobre los eventos.

⁴ Pregunta con opción de respuesta múltiple.

Las vías tradicionales, como la **prensa, radio y TV (18 selecciones)** y la **información directa en la Biblioteca (7 selecciones)**, tienen menos impacto, lo que sugiere que la gente se inclina por el uso de medios digitales para mantenerse informada. Vías menos frecuentes como **FABNE, recomendaciones de otras personas** o **guías turísticas** tienen un impacto limitado. Por tanto, es primordial potenciar la presencia digital de la BNE para seguir alcanzando a su público objetivo.

¿Qué tipo de actividades te interesan más? (Elige 3 o más)⁵

Total de respuestas: **174**

Como en el caso anterior, se registra el total de selecciones –en este caso, **715**, sumando las respuestas de los 174 participantes en esta pregunta–. El **elevado número de selecciones** denota un **interés variado y remarcable** en la totalidad de actividades culturales.

Tipo de actividad	Nº selecciones
Exposiciones	150
Conferencias en torno a las exposiciones	81
Visitas guiadas	80
Conferencias literarias	79
Jornadas / Cursos / Congresos	69
Conciertos	56
Proyecciones (cine, documentales, etc.)	47
Mesas redondas	46
Representaciones teatrales y lecturas teatralizadas	41
Presentaciones	35
Actos educativos	26
Otras	6

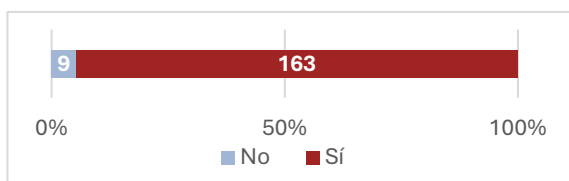
El análisis muestra que las actividades más populares son aquellas relacionadas con la **difusión del patrimonio**, como las **exposiciones (150 selecciones)**, seguidas de las **conferencias en torno a las exposiciones (81)** y **visitas guiadas (80)**. Esto demuestra el interés por las actividades paralelas relacionadas con las exposiciones, que amplían la información y permiten enriquecer la experiencia de la visita.

También hay un fuerte interés en las **conferencias literarias (79 selecciones)** y las **jornadas, cursos y congresos (69)**. En contraste, las actividades educativas y académicas, como los **actos educativos (26 selecciones)**, tienen menos popularidad.

⁵ Pregunta con opción de respuesta múltiple.

¿Recomendarías nuestras actividades culturales?

Total de respuestas: 172



El **95%** de los participantes (**163 selecciones**) recomendaría las actividades culturales, lo que indica una **alta satisfacción** con la oferta cultural de la BNE. Tan solo un pequeño porcentaje, el **5% (9 selecciones)**, no recomendaría las actividades, de modo que, en general, las propuestas están alineadas con las expectativas y preferencias del público que ya asiste a las mismas, reflejando un **grado elevado de fidelidad**.

Sugerencias o propuestas de actividades culturales

Total de respuestas: 28

Esta pregunta abierta ha recibido 28 comentarios. Se recogen de manera sintetizada los principales puntos que plantean las repuestas:

- **Propuestas de aumento de actividades.** Se sugieren talleres prácticos para aprender a utilizar los recursos digitales, más visitas guiadas y talleres específicos dirigidos a públicos infantiles. Además, se han realizado solicitudes para la realización de actividades relacionadas con el patrimonio actual, enfocándose en áreas como cine, cómics y videojuegos. También se propone incorporar un mayor número de conferencias literarias y jornadas sobre la labor de catalogación, digitalización y conservación documental de la BNE.
- **Visitas guiadas.** Varios comentarios apuntan a la necesidad de revisar su contenido, proponiendo que aporten más información complementaria a las cartelas de las exposiciones. Asimismo, proponen aumentar el número de visitas guiadas realizadas.
- **Mejoras de accesibilidad e inclusión.** Se destaca la necesidad de mejorar la iluminación en las exposiciones y el diseño de las cartelas para facilitar la lectura a personas con capacidad visual reducida.
- **Contenido de las exposiciones.** Si bien bastantes comentarios valoran positivamente a nivel general las exposiciones temporales, otras personas encuestadas sugieren equilibrar el diseño visual de las exposiciones con la cantidad de contenido informativo, evitando que el primero reste peso al segundo.
- **Enfoque y organización de las actividades culturales.** Se sugiere un enfoque que priorice el carácter educativo y cultural de las actividades, asegurando que estas sean representativas de la diversidad de públicos de la BNE. De manera puntual, se ha señalado una percepción de desequilibrio en las perspectivas ideológicas reflejadas.

Asimismo, se propone garantizar que las actividades no interfieran con el uso principal de la biblioteca como espacio de estudio e investigación.

- **Difusión de las actividades culturales.** Aunque algunos comentarios valoran positivamente la difusión en redes de las actividades, se propone ampliar la variedad de actividades transmitidas en directo o grabadas, como conferencias y visitas guiadas.
- **Atención al público.** Se valora de manera positiva la labor del personal de información por su atención a los visitantes.

6. Resultados del bloque *Comodidad en la Biblioteca*

Este bloque de preguntas evalúa la percepción de los/as usuarios/as sobre el confort en la BNE, abordando aspectos relacionados con sus infraestructuras e instalaciones, como la iluminación, temperatura, señalética y el acceso a Internet. Además, se analiza la satisfacción con la atención general brindada por el personal de la biblioteca. Por último, se incluye una pregunta acerca de la satisfacción con la accesibilidad del edificio.

Valora los siguientes aspectos...

Al igual que en los apartados anteriores, esta pregunta opcional de satisfacción ha sido evaluada del 1 al 5. Se ofrece en su análisis el total de respuestas obtenidas, la valoración promedio y la moda.

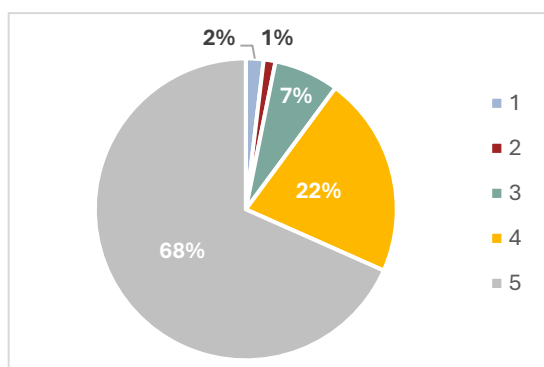
Aspectos	Respuestas	Valoración promedio	Moda
Luz adecuada para trabajar	133	3,92	4
Temperatura agradable	146	3,83	4
Aislamiento acústico	139	3,73	4
Nivel de limpieza	147	4,16	5
Señalética	129	3,78	4
Wi-Fi	110	3,60	5

En general, aunque los porcentajes son ligeramente más bajos con respecto a otros servicios analizados en la encuesta –ningún valor alcanza una media de 4 o superior, salvo la limpieza–, los aspectos evaluados tienen una valoración mayormente positiva, siendo el **nivel de limpieza** el más destacado, con una puntuación promedio de **4,16**. La **temperatura** y la **luz** también reciben valoraciones altas, con promedios de **3,92** y **3,83**, respectivamente. El **aislamiento acústico** y la **señalética** se ubican en un rango similar, con puntuaciones en torno a **3,7**. El **Wi-Fi** tiene la

puntuación más baja, **3,60**, aunque la moda de 5 sugiere una tendencia a valorar positivamente la conectividad del edificio.

Valora la atención general recibida por parte del personal de la biblioteca

Total de respuestas: **158**



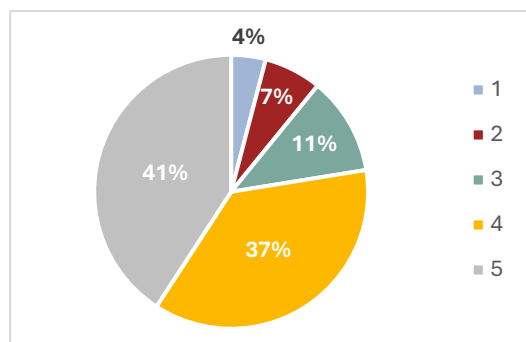
Respuestas	Valoración promedio	Moda
158	4,53	5

Analizando las 158 respuestas obtenidas, se percibe un alto grado de satisfacción con la atención general recibida por parte del personal hacia los/as usuarios/as, con una valoración promedio que supera el **4,5** de puntuación y alcanza una **moda de 5**.

Esta puesta en valor se hace patente en los comentarios generales habilitados al final de la encuesta –analizados en el bloque siguiente– que sugieren un trato por parte del personal de la BNE destacado entre las personas encuestadas.

Valora el nivel de accesibilidad de las instalaciones de la biblioteca

Total de respuestas: **147**



Respuestas	Valoración promedio	Moda
147	4,03	5

Las 147 respuestas sobre accesibilidad reflejan una **percepción positiva** con respecto a las **posibilidades de acceso al edificio**, lo que sugiere una adaptación positiva de las instalaciones para personas con movilidad reducida u otras necesidades específicas.

La valoración promedio supera ligeramente el 4 (**4,05**), observándose una predominancia entre las puntuaciones de 4 y 5 –siendo 5, por pocas selecciones con respecto al 4, la moda–.

7. Resultados del bloque *Valoración final*

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nivel general de satisfacción con la Biblioteca Nacional de España *

Total de respuestas: 194

Respuestas	Valoración promedio	Moda
194	4,34	5
		

La valoración general de los servicios de la Biblioteca Nacional, considerada un **indicador clave**, recibió una **respuesta muy positiva** por parte de los 194 participantes.

Con una **valoración promedio de 4,34** y una **moda de 5**, más de la mitad de las respuestas (56%) otorgaron la máxima puntuación. Esto refleja un alto nivel de satisfacción entre los participantes. Aunque las valoraciones más bajas son minoritarias (solo el 6% participantes calificaron con 1 o 2), representan **oportunidades para seguir mejorando** en aspectos que podrían estar impactando negativamente en la experiencia de algunas personas. En general, los resultados destacan la **efectividad y calidad de los servicios ofrecidos**, mostrando un **fuerte respaldo** por parte de aquellas personas que visitan la biblioteca y/o hacen uso de sus servicios.

Otras sugerencias y comentarios

Total de respuestas: 61

Este apartado recoge comentarios y reflexiones generales sobre la Biblioteca. Aunque ha recibido un total de 61 respuestas, algunas de ellas han sido reubicadas en los bloques correspondientes a su temática. Las opiniones abarcan **desde valoraciones positivas sobre el trabajo del personal y la calidad de los servicios hasta propuestas de mejora** relacionadas con accesibilidad, recursos online, mobiliario y organización de espacios. Se reúnen las principales ideas reflejadas:

- **Reflexiones y sugerencias generales.** De manera global, se valora el trabajo de la BNE y la calidad de sus servicios. Sin embargo, algunos comentarios reflejan la necesidad de reforzar su carácter como biblioteca de investigación, señalando que la creciente actividad de exposiciones y otros usos podrían alejarla de la función que consideran como principal.
- **Personal.** La atención del personal de la BNE ha sido en su mayoría valorada de forma muy positiva, destacando su amabilidad, pragmatismo y profesionalidad. Se subraya, asimismo, la labor de los voluntarios y demás personal externo. Sin embargo, algunos comentarios sugieren que podría implementarse mayor orientación y apoyo a usuarios/as no habituales. Por otra parte, algunos participantes observan la necesidad

de mejorar el trato que, en ocasiones, reciben por parte del personal de seguridad y en la cafetería, si bien las valoraciones generales son bastante positivas.

- **Propuestas de mejora de recursos en línea.** Existe una tendencia a comentar negativamente la informatización de los sistemas de consulta. Ciertos comentarios señalan que el nuevo catálogo es más confuso que el anterior, así como otros mencionan dificultades en el acceso a la Biblioteca Digital Hispánica, especialmente al navegar desde dispositivos móviles. En cuanto a la Hemeroteca Digital, algunas personas sugieren que deberían implementarse algunas nuevas funciones, como la recuperación de consultas por palabras próximas en el texto y reforzar el servicio para evitar caídas del sistema. En general, se valora positivamente la variedad de recursos electrónicos, instando a la institución a seguir desarrollando y perfeccionando este tipo de servicios.
- **Deterioro de materiales y falta de recursos.** Se mencionan preocupaciones sobre el deterioro de los fondos históricos y la necesidad de un mayor presupuesto para su restauración. Se destaca que algunos libros están en mal estado, lo que limita su acceso. También se señala que el deterioro estructural, como las goteras, sigue siendo un problema en algunas áreas.
- **Espacios de trabajo en grupo.** Se sugiere recuperar un espacio de trabajo en grupo o habilitar zonas para videollamadas.
- **Accesibilidad y señalización.** Múltiples comentarios mencionan aspectos negativos sobre la señalética del edificio, proponiendo una mejora y actualización de los puntos de orientación.
- **Seguridad y controles de acceso.** Se sugiere que los controles de acceso, las medidas de seguridad y los trámites burocráticos son demasiado estrictos e incómodos para los/as usuarios/as, lo que afecta negativamente a la experiencia de visita y al uso de los servicios. Se recomienda revisar y agilizar estos procedimientos, evitando el registro manual y las medidas de control excesivas y reiteradas. Asimismo, algunos visitantes se sienten decepcionados por las limitaciones de acceso en las visitas. Por contraste, los que hacen uso de los servicios presenciales de la biblioteca se muestran contrarios al exceso de turistas.
- **Espacios y mobiliario.** Se proponen mejoras en las sillas y mesas de las salas de lectura, así como en las taquillas, algunas de las cuales no son lo suficientemente grandes para albergar abrigos y otros objetos personales.
- **Otros.** Se valora también la posibilidad de ampliación de oferta de cursos formativos para opositores y se menciona la utilidad del antiguo carné de bibliotecarios documentalistas (SDB). Varios participantes preguntan por la posible reapertura de la librería.

8. Análisis cruzado por perfiles de participación

El análisis cruzado por perfiles de participación tiene como objetivo ofrecer una **visión más detallada de cómo diferentes grupos de usuarios/as valoran la BNE**. En este apartado se incluyen tablas y gráficos que desglosan las valoraciones promedio según diversos perfiles, como el tipo de carné, el género o el grupo de edad, entre otros.

No se trata de un análisis exhaustivo, sino de una **selección de datos** (centrada en los niveles de valoración general y los tipos de carné para no excederse en extensión) que permita identificar posibles diferencias en la satisfacción de los participantes en función de sus características. Los resultados ofrecen una **información adicional** que puede ayudar en la toma de decisiones estratégicas y en la mejora de los servicios. El cruce de estos perfiles ofrece una **perspectiva más completa sobre las necesidades y preferencias de los distintos grupos de usuarios/os**.

8.1. Promedios del nivel de satisfacción general por perfiles

En esta sección se presentan tablas detalladas que muestran los promedios de valoración según las preguntas obligatorias del primer bloque sobre información de los participantes: el tipo de carné, los grupos de edad, el género, el nivel de estudios y la frecuencia de visita.

Estos cruces de datos permitirán identificar patrones y diferencias en las valoraciones de los servicios de la Biblioteca Nacional, proporcionando una visión más completa y desarrollada de las percepciones de las personas usuarias según su perfil. Este análisis ayudará a profundizar en los aspectos más relevantes y a obtener información valiosa que pueda guiar mejoras en los servicios ofrecidos.

Tipo de carné de la BNE	Respuestas	Valoración promedio	Moda
Investigador	83	4,29	5
Lector	50	4,38	5
Todavía no tengo carné	61	4,36	5

Grupos de edad	Respuestas	Valoración promedio	Moda
< 25	6	3,83	5
26–35	15	4,13	4
36–45	30	4,17	5
46–55	33	4,55	5
56–65	49	4,22	5
> 65	61	4,49	5

Género	Respuestas	Valoración promedio	Moda
Femenino	113	4,41	5
Masculino	74	4,26	5
Otro	1	4	4
Prefiero no decirlo	6	4	4

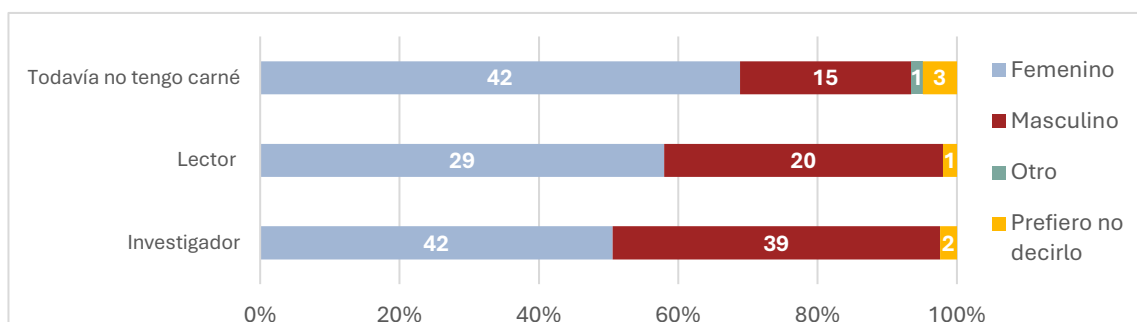
Nivel de estudios	Respuestas	Valoración promedio	Moda
Educación primaria	6	3,00	5
Educación secundaria (ESO / Bachillerato)	34	4,86	5
Formación Profesional	72	4,80	5
Estudios universitarios	347	4,45	5
Estudios de posgrado (Máster / Doctorado)	382	4,15	5

Frecuencia de visita	Respuestas	Valoración promedio	Moda
Esta es mi primera visita	11	3,73	4
Semanalmente	48	4,33	5
Mensualmente	78	4,45	5
Raramente	57	4,30	5

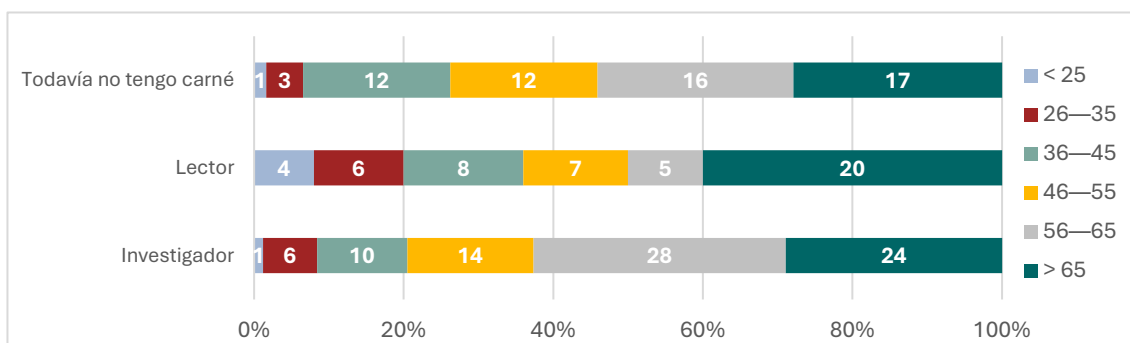
8.2. Tipo de carné de la BNE

El análisis cruzado por tipo de carné tiene como objetivo **explorar las valoraciones** de los/as usuarios/as en función de su perfil **y el uso de algunos de los servicios**, proporcionando una visión más matizada de **cómo cada grupo interactúa con la BNE**. En este apartado, se combinarán los tipos de carnés con variables como la edad, la frecuencia de visita y algunas otras valoraciones específicas de servicios y actividades de la BNE. Se pretende identificar patrones que puedan ayudar a personalizar la oferta de servicios y mejorar la experiencia de los distintos perfiles de usuarios/as.

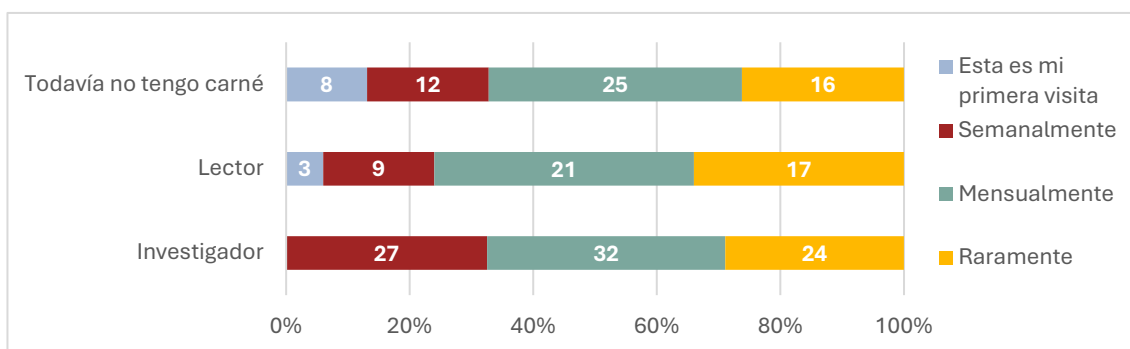
Según el género (194 respuestas)



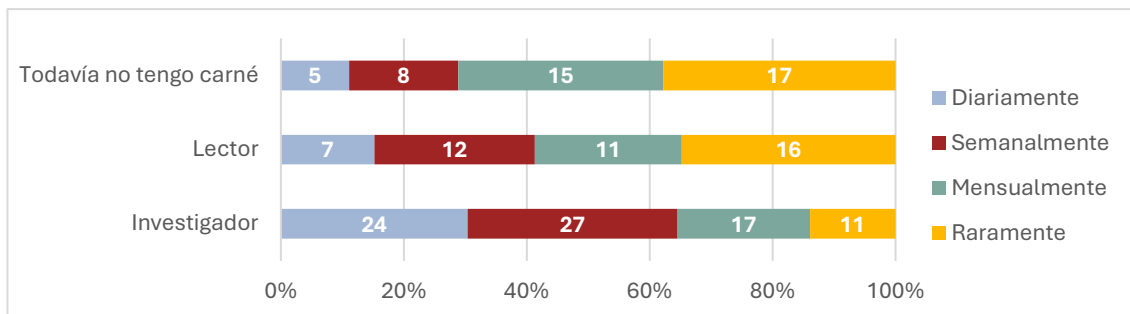
Según el grupo de edad (194 respuestas)



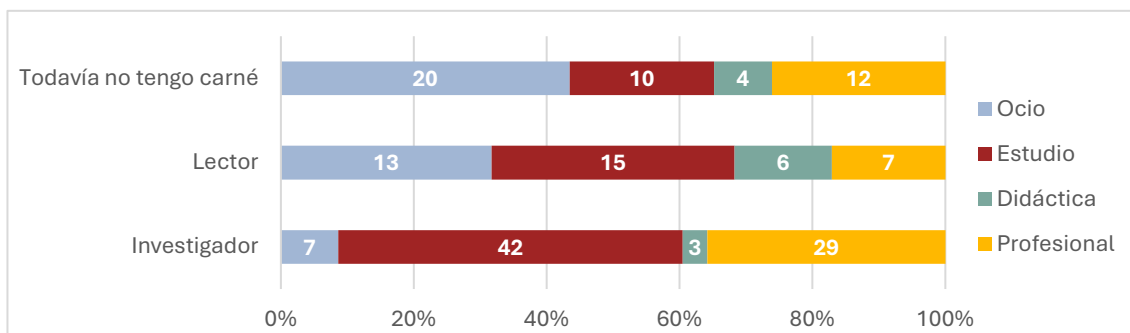
Según la frecuencia de visita (194 respuestas)



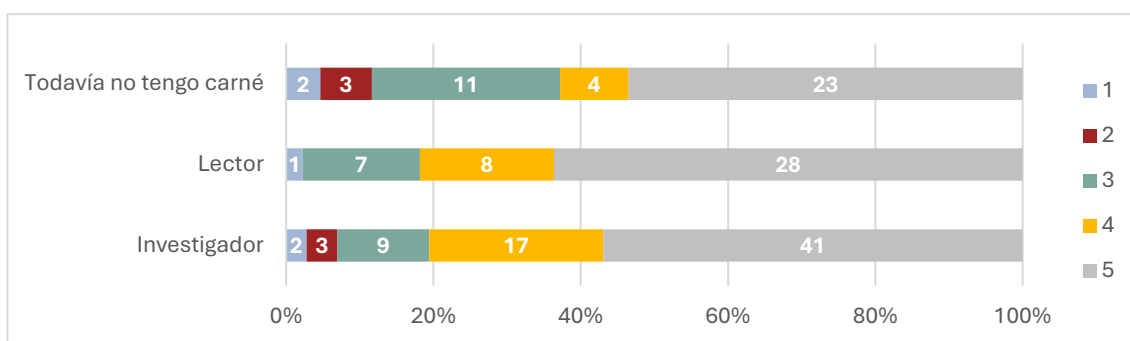
Según la frecuencia de uso de los servicios digitales (170 respuestas)



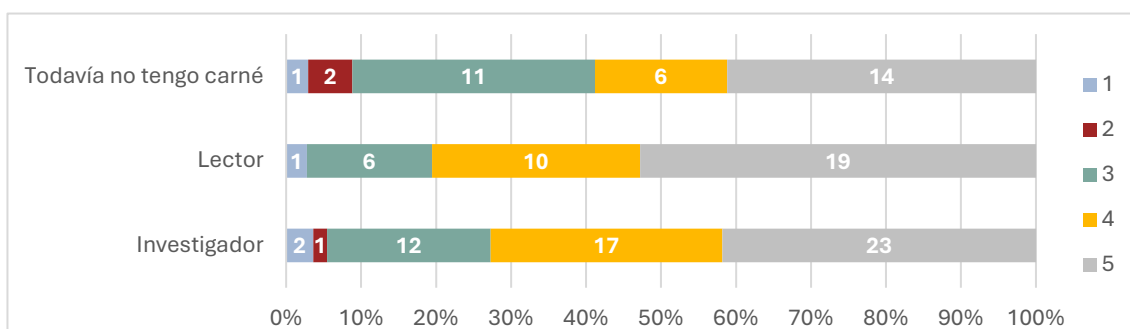
Según la motivación para acceder a nuestras colecciones digitales (168 respuestas)



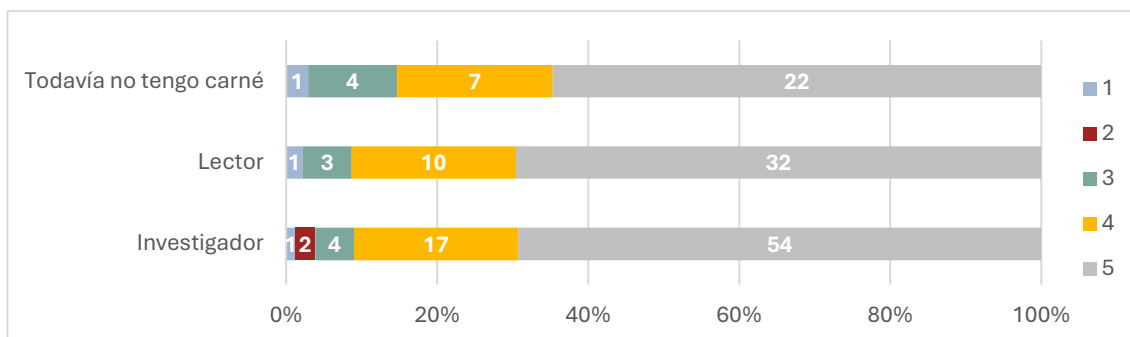
Según la valoración de las exposiciones (159 respuestas)



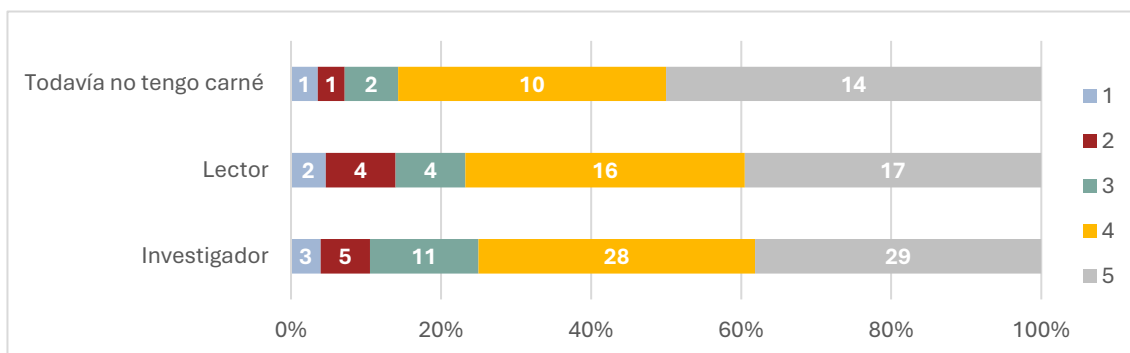
Según la valoración de los actos culturales (125 respuestas)



Según la atención general recibida por parte del personal de la biblioteca (158 respuestas)



Según el nivel de accesibilidad de las instalaciones de la biblioteca (147 respuestas)



9. Conclusiones

Los resultados de esta encuesta reflejan un **panorama globalmente positivo** sobre los servicios y recursos de la Biblioteca Nacional de España (BNE), con **valoraciones promedio elevadas** en aspectos clave como la atención del personal, la consulta de documentos y los recursos digitales. La **alta participación de usuarios/as con perfiles diversos** demuestra implicación e interés en la institución, reforzando su papel como referente cultural y académico, aunque se mantiene la habitual relevancia de la Biblioteca Nacional de España para perfiles con trayectorias académicas avanzadas, acorde con el papel de biblioteca de conservación y último recurso que desempeña la BNE.

El análisis detallado ha permitido identificar **fortalezas**, como el elevado **nivel de satisfacción general (4,34 sobre 5)** y la relevancia de servicios como la Biblioteca Digital Hispánica y el Catálogo, ambos ampliamente valorados por su facilidad de uso y utilidad. Por otro lado, también se han detectado **oportunidades de mejora**, como la necesidad de analizar ciertos servicios como **BNELab o el servicio de referencia digital Consultas Bibliotecarias**, que tienen el potencial de ser mejor aprovechados y deben ser repensados de cara al futuro.

Asimismo, las actividades culturales representan una dimensión clave para reforzar el **vínculo con la ciudadanía**. El interés expresado por el programa cultural y las sugerencias recibidas evidencian la necesidad de continuar potenciando estas iniciativas, asegurando que sean **inclusivas y relevantes** para los diversos segmentos de población encuestados. Las principales vías de conocimiento de las actividades culturales de la BNE son digitales y, en consecuencia, es primordial potenciar y diversificar la presencia digital de la BNE para seguir alcanzando a sus públicos objetivo.

Las actividades culturales que más interesan al público son aquellas en las que la BNE apuesta de una manera más decidida: las exposiciones de forma muy destacada, seguido de las conferencias en torno a las exposiciones, las visitas guiadas y las conferencias de temas literarios. La alta percepción del público con respecto a la calidad, cantidad y variedad de las actividades de la BNE hace que se mantenga la apuesta en el futuro.

El **cruce de datos por perfiles** ha ofrecido una perspectiva más precisa sobre las **diferencias en las necesidades y preferencias** de los/as usuarios/as según su tipo de carné, edad, género, nivel de estudios o frecuencia de visita. Estas diferencias son fundamentales para **orientar decisiones estratégicas futuras**, ya sea en la personalización de servicios, en la planificación de actividades o en la promoción de recursos digitales y presenciales. Por ejemplo, las personas sin carné apuntan hacia un interés potencial en las colecciones digitales, mientras que, para el público más joven, destaca la necesidad de explorar estrategias para atraer y atender sus necesidades. A ellos, específicamente, deberían dirigirse campañas de difusión, en sus canales habituales de información, para fomentar su participación.

Finalmente, las sugerencias expresadas por los ciudadanos en la encuesta de satisfacción plantean, en muchos casos, una necesidad que la BNE debe abordar sin dilación y no es otra que mejorar la accesibilidad a sus espacios, servicios y recursos, tanto físicos como digitales. Medidas como facilitar la accesibilidad a personas con capacidad visual reducida en exposiciones, el acceso a los recursos digitales más sencillo y mejorar la señalética del edificio están entre las propuestas ciudadanas.

En definitiva, los resultados de esta encuesta respaldan la calidad de los servicios ofrecidos, subrayan el **compromiso de la BNE con la mejora continua**, basada en la **escucha activa** de las personas que hacen uso de sus servicios y recursos, y plantea retos que deben ser tenidos en cuenta en la planificación futura de la institución. Este informe constituye, en conclusión, una herramienta para seguir fortaleciendo la relación entre la BNE y su diversa comunidad de usuarios/as, favoreciendo una mayor accesibilidad y participación, además de garantizar el cumplimiento de la misión de la BNE como institución al servicio de la sociedad.