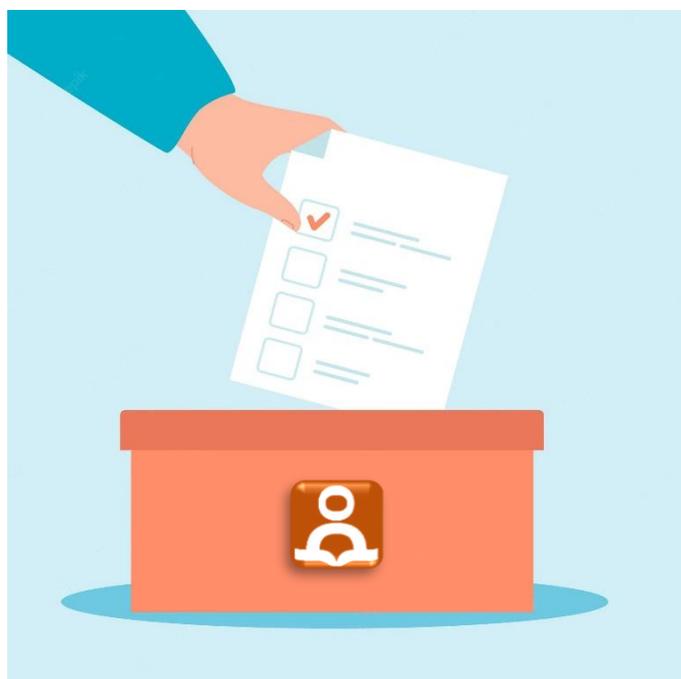


EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE PERSONAS USUARIAS 2022



Grupo de Trabajo de Evaluación y Calidad
Ayuntamiento de Madrid
Área de Gobierno de Cultura y Deporte

Septiembre 2022



**BIBLIOTECAS
PÚBLICAS
MUNICIPALES**

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 4 |
| I.1 FECHAS DE REALIZACIÓN | 4 |
| I.2 NÚMERO DE ENCUESTAS | 4 |
| I.3 EDAD Y SEXO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS | 6 |
| II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA..... | 7 |
| II.1 PREFERENCIAS DE LECTURA..... | 7 |
| II.2 FRECUENCIA DE VISITAS..... | 8 |
| II.3 TIEMPO DE ESPERA | 9 |
| II.4 HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS | 9 |
| II.5 TRATO RECIBIDO..... | 10 |
| II.6 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES | 10 |
| II.7 EL FONDO Y LA COLECCIÓN..... | 10 |
| II.8 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS..... | 12 |
| II.8.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | 12 |
| II.8.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA..... | 15 |
| II.8.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA | 15 |
| II.8.4 PRESENCIA ONLINE (WEB, REDES SOCIALES, EBIBLIO, OPAC) | 16 |
| II.9 PATRONES DE USO POR EDAD | 17 |
| II.10 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS | 18 |
| III. VALORACIÓN POR SERVICIOS | 20 |
| IV. SUGERENCIAS..... | 25 |
| IV.1 SUGERENCIAS ESPECÍFICAS DE MEJORA EN CADA UNA DE LAS BIBLIOTECAS | 25 |
| 1. BIBLIOTECA ALUCHE..... | 26 |
| 2. BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE | 26 |
| 3. BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ | 26 |
| 4. BIBLIOTECA BENITO PÉREZ GALDÓS..... | 26 |
| 5. BIBLIOTECA CANILLEJAS..... | 27 |
| 6. BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL | 27 |
| 7. BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO..... | 27 |
| 8. BIBLIOTECA DAVID GISTAU..... | 27 |
| 9. BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS – CASA DE FIERAS DE EL RETIRO..... | 28 |
| 10. BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA | 28 |
| 11. BIBLIOTECA FRANCISCO IBÁÑEZ | 28 |
| 12. BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ | 28 |
| 13. BIBLIOTECA GERARDO DIEGO..... | 29 |
| 14. BIBLIOTECA GLORIA FUERTES | 29 |
| 15. BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD..... | 29 |
| 16. BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS..... | 29 |
| 17. BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO | 30 |
| 18. BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO..... | 30 |
| 19. BIBLIOTECA LA CHATA | 30 |
| 20. BIBLIOTECA LA ELIPA..... | 31 |
| 21. BIBLIOTECA MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN | 31 |
| 22. BIBLIOTECA MARÍA LEJÁRRAGA | 31 |
| 23. BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO..... | 31 |
| 24. BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA..... | 32 |
| 25. BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES | 32 |



| | |
|--|----|
| 26. BIBLIOTECA PABLO NERUDA..... | 32 |
| 27. BIBLIOTECA PÍO BAROJA..... | 32 |
| 28. BIBLIOTECA PORTAZGO..... | 33 |
| 29. BIBLIOTECA POZO DEL TÍO RAIMUNDO..... | 33 |
| 30. BIBLIOTECA SAN BLAS..... | 33 |
| 31. BIBLIOTECA SAN FERMÍN..... | 33 |
| 32. BIBLIOTECA VALLECAS..... | 34 |
| 33. BIBLIOTECA VICÁLVARO..... | 34 |
| V. ENCUESTA DE PERSONAS USUARIAS 2022..... | 35 |



I. Introducción

El presente estudio se enmarca en el plan de evaluación continua del sistema de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid y de su Carta de Servicios, publicada en abril del año 2009 y revisada en 2022.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, durante 2022 fueron revisados los compromisos de calidad que se habían consignado en la Carta de Servicios en la última versión aprobada.

La encuesta de satisfacción ha sido realizada de forma voluntaria a través del portal de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid o entregada en formato papel en alguna de las bibliotecas públicas municipales. Ha consistido en una serie de preguntas, siendo la mayoría de respuesta cerrada, algunas de valoración de 0 a 10 y otras de expresión libre. Las personas usuarias han cumplimentado las encuestas de forma anónima sin ser entrevistadas. Las preguntas profundizan en la percepción que la ciudadanía tiene de los servicios bibliotecarios, ahondan en el conocimiento de sus hábitos lectores, en su visión de la biblioteca a la que acuden habitualmente, en el trato recibido a la hora de solicitar nuestros numerosos servicios y en la calidad e idoneidad de los recursos que se ponen a su disposición.

I.1 Fechas de realización

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid entre el 17 de mayo y el 3 julio de 2022.

I.2 Número de encuestas

Los resultados se han obtenido a través de un total de 984 encuestas, cada biblioteca ha aportado entre 4 y 54 encuestas cumplimentadas.



| 33 BIBLIOTECAS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA | | |
|---|--------------------------|--------------------|
| Aluche | Gabriel García Márquez | María Zambrano |
| Ana María Matute | Gerardo Diego | Mario Vargas Llosa |
| Ángel González | Gloria Fuertes | Miguel Delibes |
| Benito Pérez Galdós | Huerta de la Salud | Pablo Neruda |
| Canillejas | Iván de Vargas | Pío Baroja |
| Ciudad Lineal | José Hierro | Portazgo |
| Dámaso Alonso | José Saramago | Pozo |
| David Gistau | La Chata | San Blas |
| Eugenio Trías | La Elipa | Vallecas |
| Francisco Ayala | Manuel Vázquez Montalbán | Vicálvaro |
| Francisco Ibáñez | María Lejárraga | |

Todas las encuestas han sido grabadas y analizadas por el grupo de Evaluación y Calidad de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid durante julio y agosto de 2022.

En varios gráficos y/o tablas donde se individualizan los resultados por biblioteca se han excluido las bibliotecas Vallecas y Gerardo Diego, por disponer sólo de 4 encuestas y considerarse una muestra poco representativa.

No se ofrece evolución anual de la puntuación de las respuestas para aquellas preguntas que han sido modificadas por la actualización de la Carta de Servicios y en donde, por tanto, no hay serie histórica consistente al haber variado las opciones de respuesta y/o las preguntas.



I.3 Edad y sexo de las personas encuestadas

Las personas usuarias encuestadas son en su mayoría adultas, siendo menores de 18 años tan sólo el 5,79%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (36,79%) seguido del rango de 30 a 44 años (25,30%).

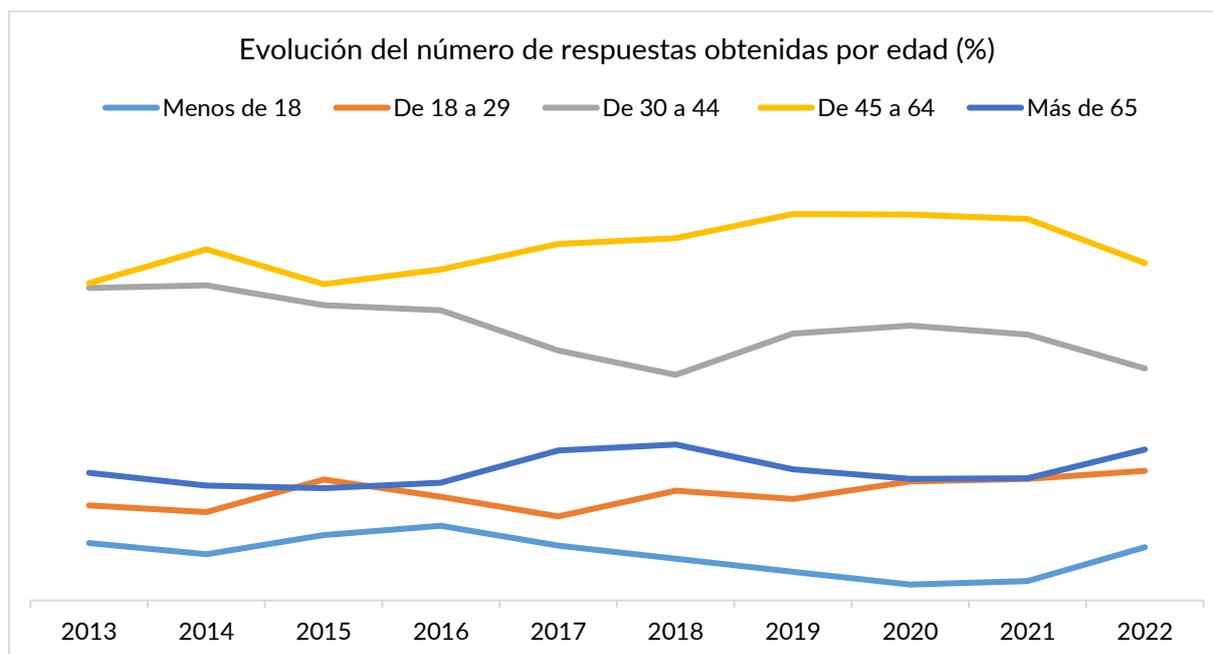
| EDAD (años) | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Menos de 18 | 6,25 | 5,04 | 7,13 | 8,14 | 5,98 | 4,56 | 3,13 | 1,73 | 2,12 | 5,79 |
| De 18 a 29 | 10,38 | 9,62 | 13,20 | 11,32 | 9,16 | 11,97 | 11,07 | 12,97 | 13,25 | 14,13 |
| De 30 a 44 | 34,07 | 34,36 | 32,18 | 31,62 | 27,24 | 24,60 | 29,11 | 29,97 | 28,98 | 25,30 |
| De 45 a 64 | 34,58 | 38,28 | 34,49 | 36,11 | 38,88 | 39,51 | 42,14 | 42,07 | 41,61 | 36,79 |
| Más de 65 | 13,91 | 12,51 | 12,24 | 12,82 | 16,36 | 17,00 | 14,29 | 13,26 | 13,34 | 16,46 |

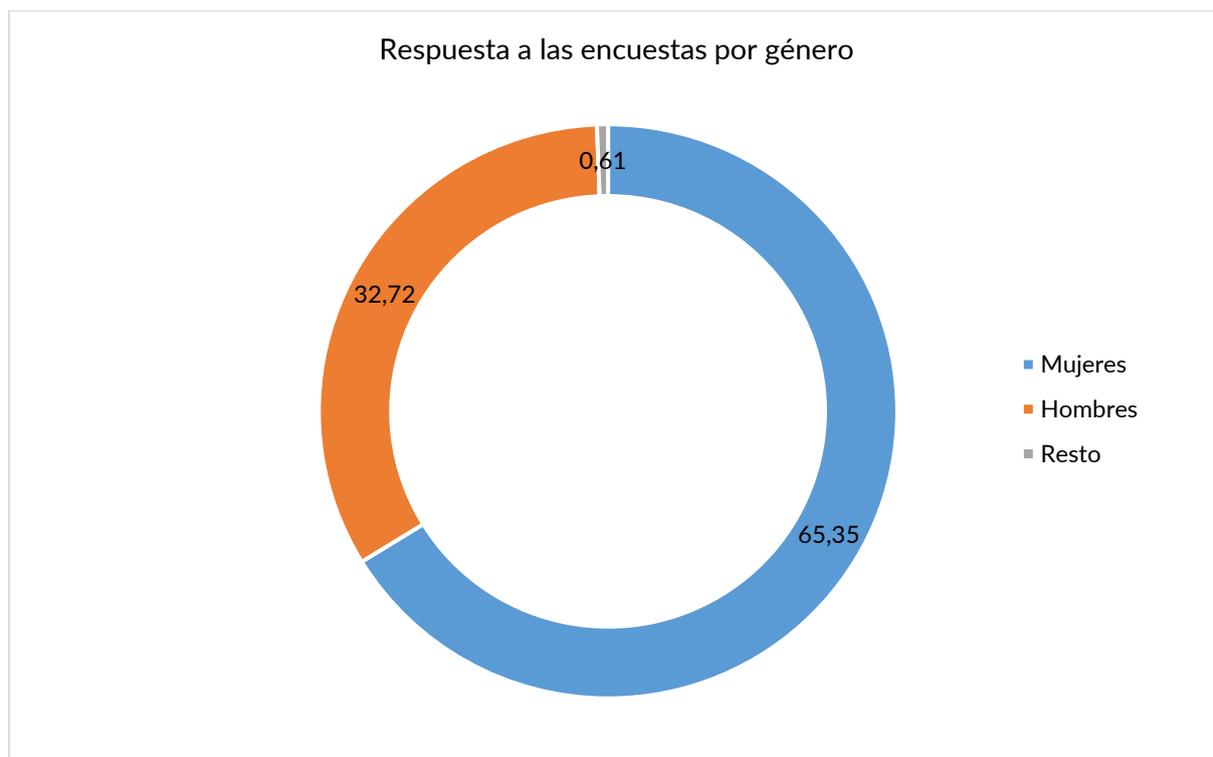
Las cifras indican porcentajes

Como otros años, el porcentaje de mujeres que cumplimentan la encuesta (65,35%) es mayor que el de hombres (32,72%).

| SEXO | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Mujeres | 55,72 | 54,03 | 53,03 | 54,34 | 56,41 | 55,70 | 56,89 | 63,75 | 72,05 | 62,99 | 65,35 |
| Hombres | 44,28 | 44,46 | 45,38 | 44,32 | 42,56 | 42,34 | 41,42 | 35,80 | 23,05 | 31,45 | 32,72 |
| Resto | 0 | 1,51 | 1,59 | 1,35 | 1,03 | 1,96 | 1,90 | 0,45 | 4,9 | 2,74 | 0,61 |

Las cifras indican porcentajes





Las cifras indican porcentajes

II. Resultados de la encuesta

A continuación, se desglosan los resultados de la encuesta. Las tablas y gráficos se acompañan de someras descripciones que apuntan los datos más destacables en cada conjunto de respuestas.

II.1 Preferencias de lectura

Los libros de narrativa de personas adultas son los más demandados, seguidos de los libros de materias, la narrativa infantil y la prensa. Poesía y teatro quedan por detrás del resto de categorías, incluyendo biografías y cómic.

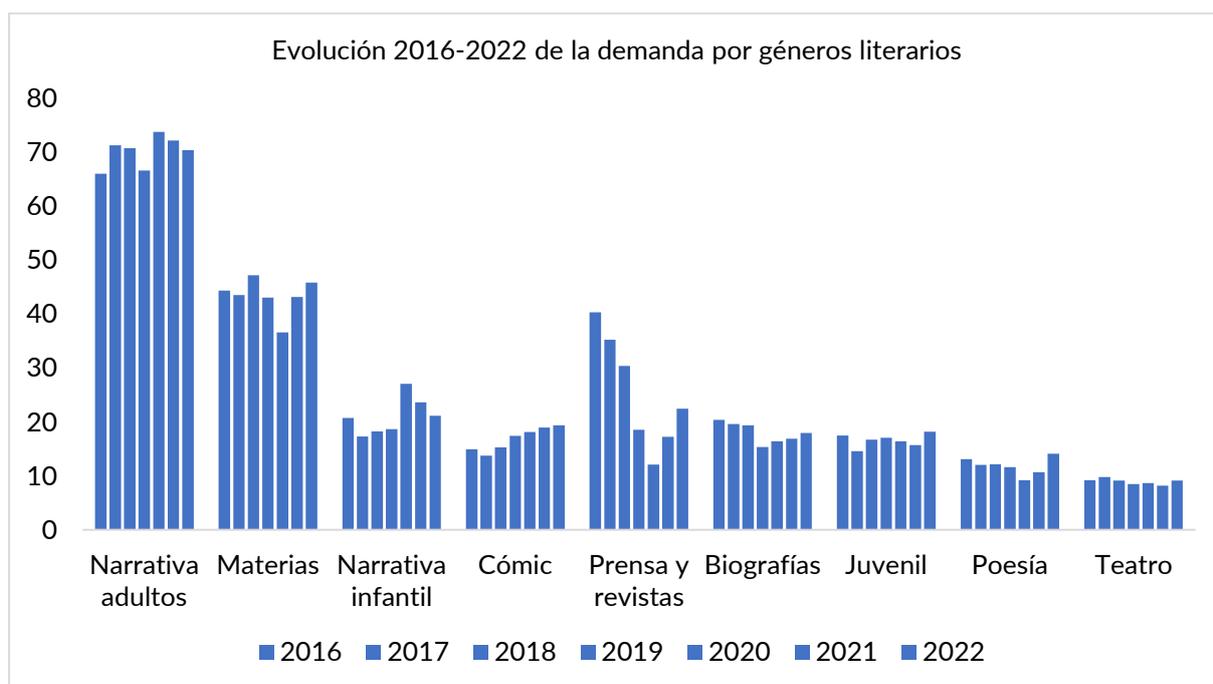
| GÉNEROS LITERARIOS | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------------------------|
| Narrativa adultos | 66,04 | 71,31 | 70,75 | 66,61 | 73,78 | 72,17 | 70,43 | -1,74 |
| Materias | 44,34 | 43,55 | 47,2 | 43,04 | 36,6 | 43,20 | 45,83 | 2,63 |
| Narrativa infantil | 20,77 | 17,29 | 18,23 | 18,66 | 27,09 | 23,67 | 21,14 | -2,53 |
| Cómic | 14,97 | 13,74 | 15,29 | 17,41 | 18,16 | 18,99 | 22,46 | 3,47 |
| Prensa y revistas | 40,32 | 35,23 | 30,39 | 18,57 | 12,10 | 17,23 | 19,41 | 2,18 |
| Biografías | 20,39 | 19,63 | 19,37 | 15,36 | 16,43 | 16,87 | 17,99 | 1,12 |



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

| GÉNEROS LITERARIOS | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------------------------|
| Juvenil | 17,49 | 14,58 | 16,71 | 17,05 | 16,43 | 15,72 | 18,19 | 2,47 |
| Poesía | 13,10 | 12,06 | 12,16 | 11,61 | 9,22 | 10,69 | 14,13 | 3,44 |
| Teatro | 9,17 | 9,81 | 9,12 | 8,48 | 8,65 | 8,22 | 9,15 | 0,93 |

Las cifras indican porcentajes



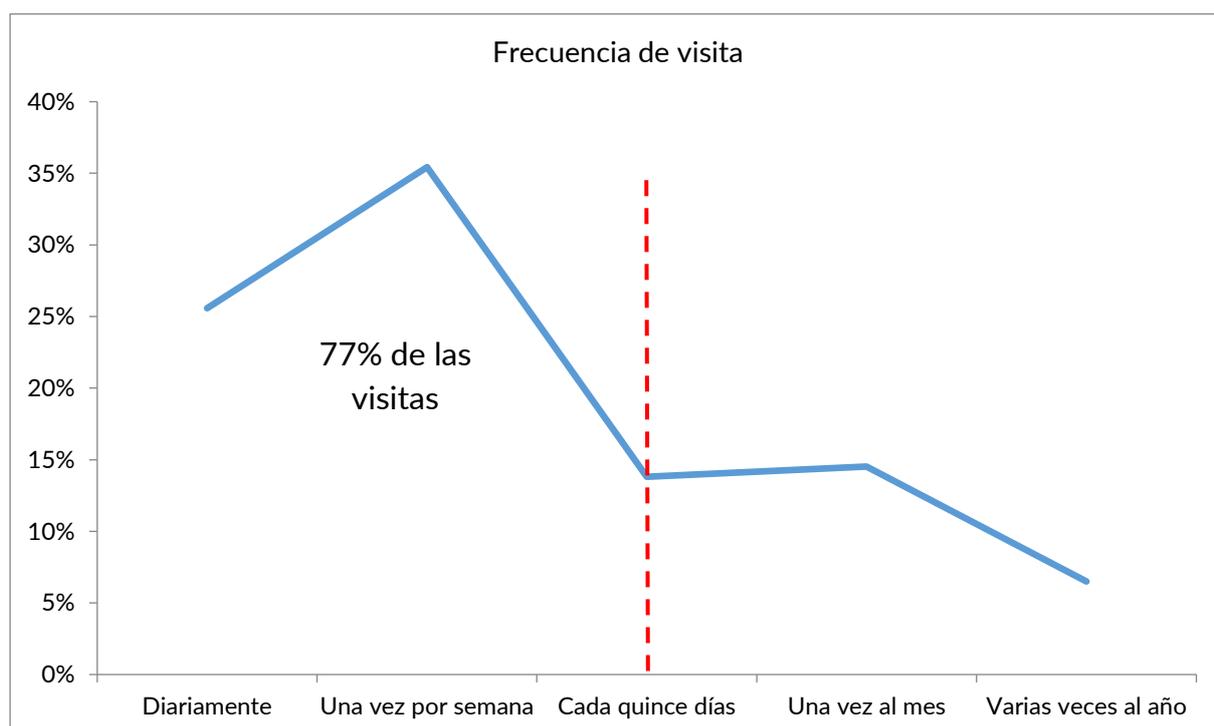
II.2 Frecuencia de visitas

De los datos sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que 6 de cada 10 personas usuarias acuden al menos una vez a la semana, un 62,81%, es decir, la suma de quienes afirman acudir a diario más los que acuden semanalmente. Además, más de 2 de cada 10 personas usuarias nos visitan diariamente (el 26,02%). Más de 7 de cada 10 vienen al menos quincenalmente (76,94%).

| FRECUENCIA DE VISITA | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------------------------|
| Diariamente | 30,68 | 28,79 | 30,39 | 21,52 | 12,39 | 21,82 | 26,02 | 4,20 |
| Una vez por semana | 41,16 | 45,05 | 42,92 | 43,75 | 23,05 | 30,74 | 36,79 | 6,05 |
| Cada quince días | 15,06 | 14,33 | 15,67 | 19,38 | 25,07 | 18,99 | 14,13 | -4,86 |
| Una vez al mes | 11,60 | 10,09 | 9,59 | 15,27 | 25,51 | 17,05 | 14,94 | -2,11 |
| Varias veces al año | | | | | 10,95 | 9,19 | 6,71 | -2,48 |



Las cifras indican porcentajes



II.3 Tiempo de espera

La satisfacción con respecto al tiempo de espera es muy elevada, la media de todas las bibliotecas se sitúa en 9 sobre 10.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------|
| Satisfacción tiempo de espera | 8,97 | 9,11 | 9,11 | 9,12 | 9,02 | 8,93 | 9,22 | 9,29 | 0,07 |

II.4 Horario de las bibliotecas

La opinión acerca de la idoneidad del horario de apertura recupera los niveles de antes de la pandemia.

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------|
| Horario de bibliotecas | 8,16 | 8,26 | 8,53 | 8,97 | 8,33 | 8,35 | 8,42 | 8,42 | 7,76 | 7,75 | 8,48 | 0,73 |



II.5 Trato recibido

Las personas usuarias han manifestado de nuevo su satisfacción con el trato obtenido por parte del personal de nuestro sistema bibliotecario. En la última década, la puntuación ha estado alrededor de 9 sobre 10.

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|-------------------------|
| Trato recibido | 8,86 | 8,97 | 9,23 | 9,09 | 9,09 | 9,13 | 9,23 | 9,05 | 8,81 | 9,19 | 9,23 | 0,04 |

II.6 Infraestructuras e instalaciones

Las personas usuarias que han cumplimentado las encuestas han valorado de 0 a 10 el estado general de los edificios en los que se ubican las bibliotecas, así como sus accesos. La nota media de todas las bibliotecas de la red del Ayuntamiento de Madrid en los últimos años ha sido:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|-------------------------|
| Instalaciones | 7,43 | 7,29 | 7,88 | 7,88 | 7,44 | 8,00 | 8,13 | 7,87 | 7,76 | 8,15 | 8,19 | 0,04 |

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|---------------------------|------|------|------|------|------|-------------|-------------------------|
| Acceso al edificio | 8,20 | 8,34 | 8,30 | 7,98 | 8,39 | 8,26 | -0,13 |

II.7 El fondo y la colección

La valoración sobre la colección y el estado de los materiales de las bibliotecas ha sido recogida en la encuesta en varias preguntas para evaluar la idoneidad del fondo bibliográfico.

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|-------------------------|
| Adecuación del fondo a gustos | 7,35 | 6,82 | 7,52 | 7,53 | 7,61 | 7,63 | 7,68 | 7,81 | 7,71 | 7,73 | 7,94 | 0,21 |



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

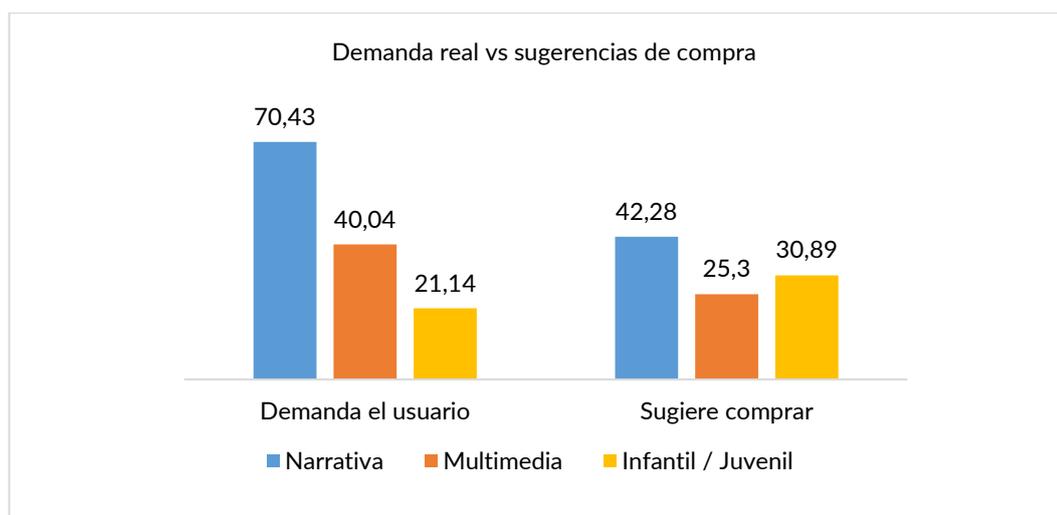
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------|
| Estado físico de los materiales | 7,27 | 7,26 | 7,80 | 7,75 | 7,69 | 7,78 | 7,81 | 7,94 | 7,81 | 7,97 | 7,94 | -0,03 |

En la pregunta 14 se inquiriere acerca de qué tipo de materiales se deberían comprar de cara a mejorar el fondo de las bibliotecas.

| TIPO DE MATERIAL | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------------------------|
| Novedades bibliográficas | 54,82 | 59,96 | 59,16 | 58,69 | 60,89 | 62,27 | 61,40 | 69,21 | 7,81 |
| Narrativa | 32,66 | 33,40 | 34,39 | 30,20 | 37,41 | 40,35 | 40,28 | 42,28 | 2,00 |
| Libros de no ficción | 35,07 | 33,21 | 33,93 | 18,23 | 34,55 | 36,89 | 36,93 | 36,18 | -0,75 |
| Libros infantiles | 16,38 | 18,33 | 13,64 | 36,09 | 22,14 | 30,84 | 25,44 | 30,89 | 5,45 |
| Materiales audiovisuales | 33,53 | 31,71 | 30,56 | 37,23 | 28,93 | 23,63 | 24,91 | 25,30 | 0,39 |
| Cómics | 10,60 | 10,01 | 12,90 | 12,16 | 17,05 | 20,17 | 19,88 | 24,29 | 4,41 |
| Prensa | 17,15 | 16,84 | 15,70 | 19,09 | 15,54 | 11,53 | 14,93 | 17,17 | 2,24 |

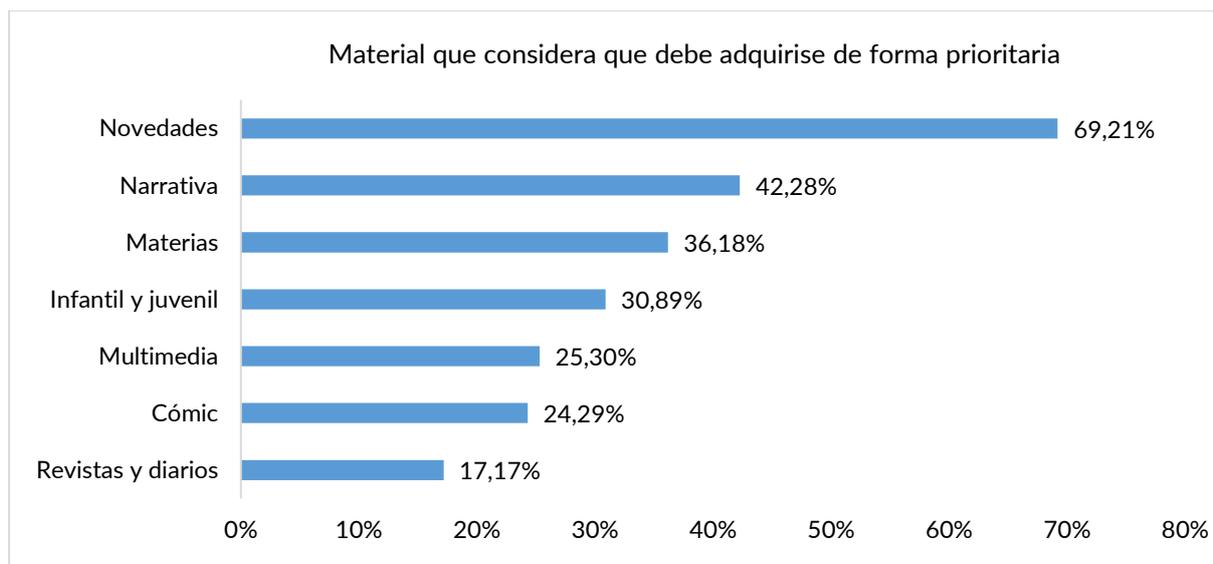
Las cifras indican porcentajes

El siguiente gráfico compara los resultados a la pregunta acerca de qué tipo de materiales suele llevar en préstamo con los de la pregunta sobre qué le gustaría que se adquiriese preferentemente.



Las cifras indican porcentajes





II.8 Servicios bibliotecarios

Con objeto de obtener los datos necesarios para evaluar la calidad percibida acerca de los diferentes servicios bibliotecarios, hemos analizado la nota media de aquellos ítems del cuestionario que aparecen detallados en la Norma ISO 9001 de servicios de calidad y cuyo análisis sirve para evaluar la imagen que las personas usuarias tienen de nuestros servicios.

II.8.1 Uso de los diferentes servicios bibliotecarios

En el apartado de uso de los servicios bibliotecarios han indicado cuáles son los que utilizan cuando acuden a cualquiera de las bibliotecas de nuestra red. Se trata de preguntas no excluyentes, por lo que los datos se cifran al porcentaje de personas usuarias que utilizan cada servicio en una escala de 0 a 100.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados a la pregunta 3, qué servicios usa con regularidad.

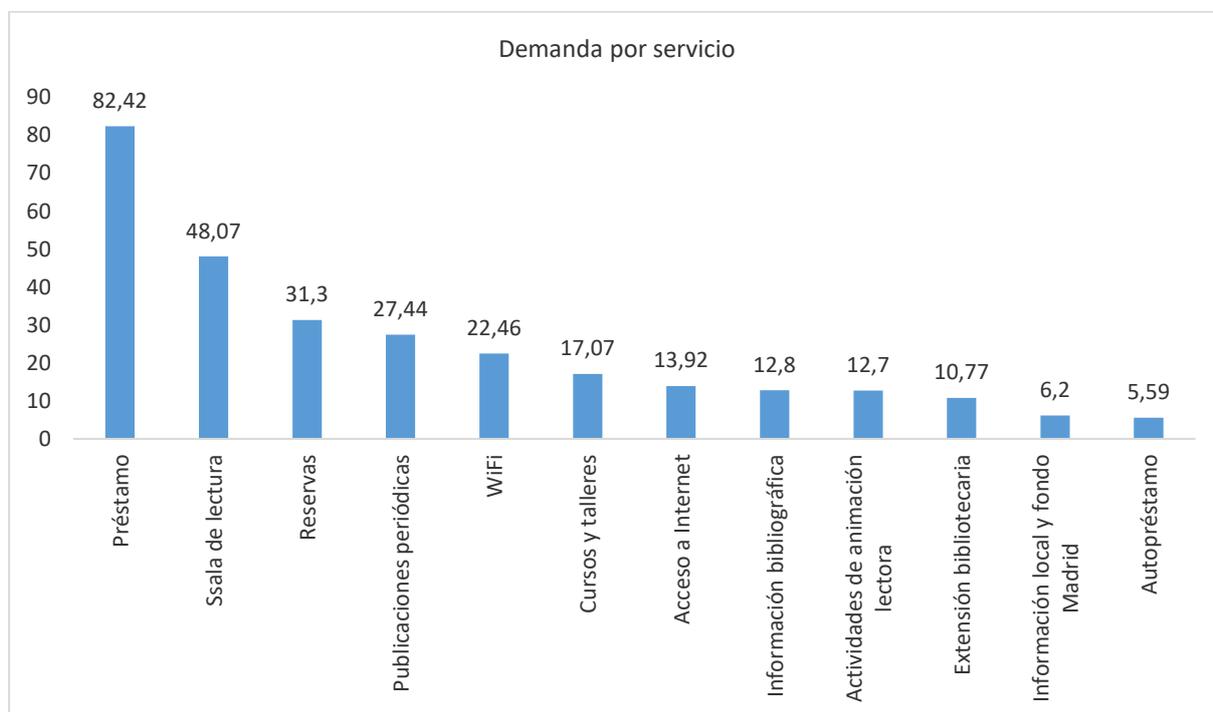
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Dif. |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------------|
| Préstamo | 93,10 | 87,20 | 89,92 | 85,45 | 88,12 | 84,30 | 81,96 | 88,48 | 84,73 | 85,16 | 82,42 | -2,74 |
| Lectura en sala | 46,69 | 39,11 | 38,56 | 39,50 | 49,02 | 45,42 | 48,43 | 46,43 | 31,12 | 36,93 | 48,07 | 11,14 |
| Reservas | 37,26 | 23,69 | 26,98 | 22,06 | 26,85 | 27,66 | 33,14 | 33,93 | 37,46 | 33,92 | 31,30 | -2,62 |
| Consulta Pub.Per. | - | - | 30,16 | 36,71 | 35,36 | 33,08 | 30,58 | 27,32 | 14,12 | 18,55 | 27,44 | 8,89 |
| Uso de la red WiFi | - | - | 24,84 | 26,49 | 32,86 | 27,38 | 26,69 | 26,43 | 17 | 16,87 | 22,46 | 5,59 |
| Cursos y talleres | 4,05 | 4,84 | 14,38 | 17,82 | 14,97 | 17,38 | 19,94 | 20,71 | 32,85 | 15,28 | 17,07 | 1,79 |
| eBiblio | - | - | - | - | - | - | - | - | 30,26 | 14,93 | 13,72 | -1,21 |
| Inf. bibliográfica | 18,57 | 13,91 | 13,82 | 12,04 | 14,87 | 11,87 | 12,92 | 9,55 | 14,70 | 11,31 | 12,80 | 1,49 |
| Acceso a Internet | 48,33 | 46,07 | 39,68 | 34,10 | 29,00 | 24,86 | 24,88 | 19,02 | 8,36 | 10,42 | 13,92 | 3,5 |
| Actividades | 7,25 | 8,98 | 13,73 | 13,01 | 15,53 | 13,93 | 14,15 | 16,07 | 21,04 | 10,42 | 12,70 | 2,28 |
| Autopréstamo | - | - | - | - | 5,52 | 6,26 | 5,89 | 8,93 | 10,37 | 6,36 | 5,59 | -0,77 |
| Fondo Madrid | 4,05 | 4,33 | 3,92 | 3,85 | 5,24 | 6,17 | 5,03 | 5,98 | 5,76 | 4,51 | 6,20 | 1,69 |



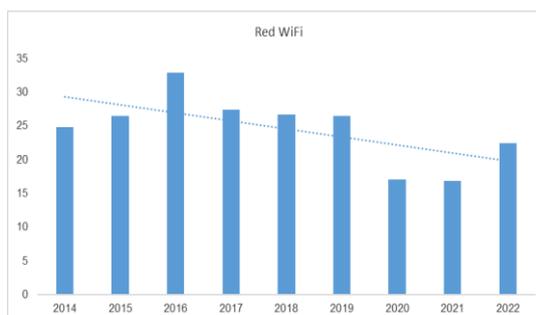
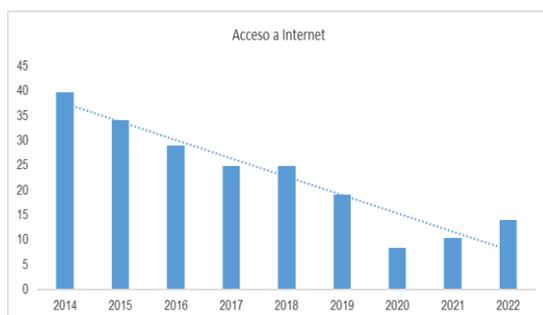
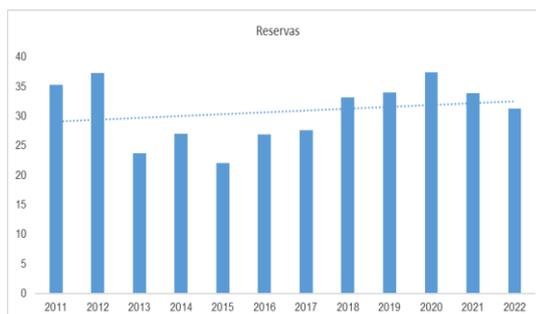
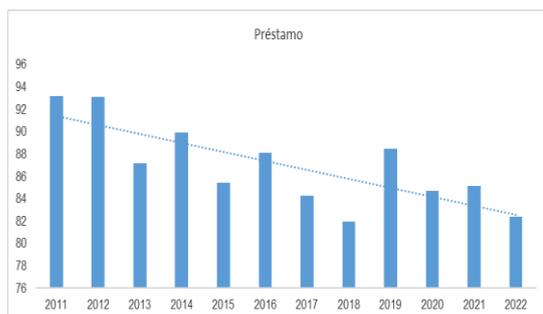
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|-------------|
| Vending | - | - | - | - | - | - | - | - | 2,88 | 4,24 | - | |
| Salas polivalentes | - | - | - | - | - | - | - | - | 7,49 | 3,98 | 8,84 | 4,86 |
| Bibliometro y Bibliored | 4,64 | 3,43 | 2,24 | 3,18 | 3,37 | 1,87 | 3,42 | 3,66 | 4,03 | 3,45 | 10,77 | 7,32 |

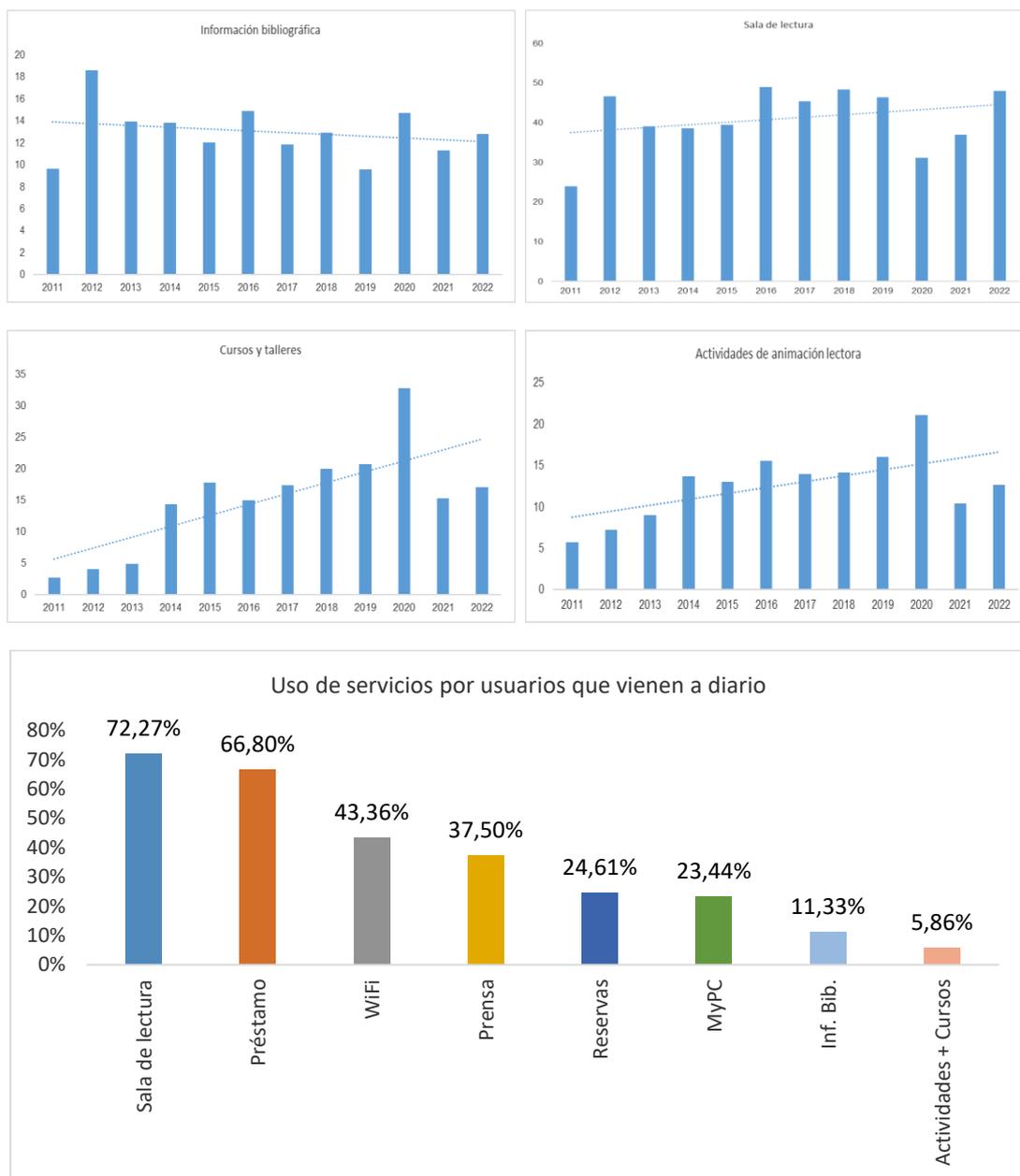
Las cifras indican porcentajes



Los siguientes gráficos son referidos a los servicios de préstamo, reservas, lectura en sala, ordenares y acceso a Internet, red WiFi, información bibliográfica, lectura en sala, cursos y talleres y actividades de animación lectora. Las columnas indican el porcentaje de usuarios que reportan utilizarlos, la línea azul muestra la tendencia de la serie.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



El 48,07% del total afirma utilizar la sala de lectura. Si tenemos sólo en cuenta a las personas usuarias que acuden a diario el uso de la sala de lectura se eleva hasta el 72,27%.

De igual manera, el porcentaje de personas usuarias de MyPC y WiFi es del 13,92% y 22,46% respectivamente; si tenemos solo en cuenta a las que vienen a diario, dichos servicios los usan el 23,44% y el 43,36%, respectivamente.



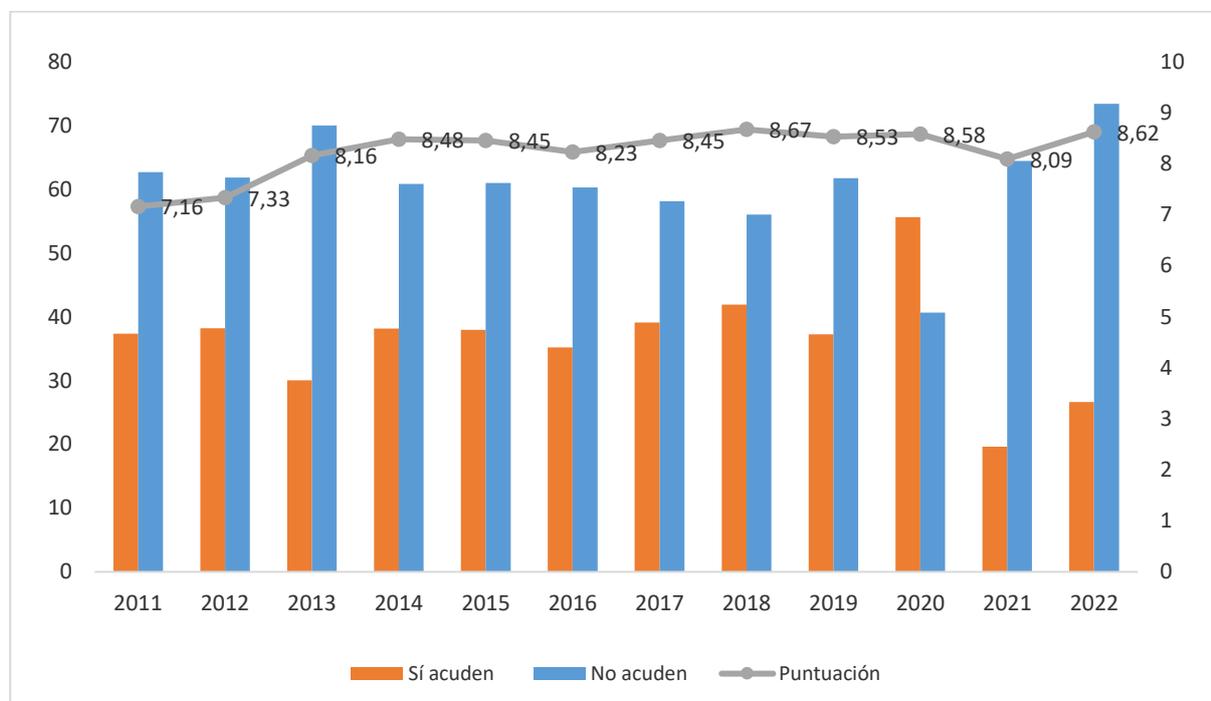
II.8.2 Actividades de animación a la lectura

Una vez evaluados los resultados de actividades de animación a la lectura, obtenemos los siguientes datos:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Dif. |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------------|---------------|-------------|
| Sí acuden | 38,19 | 30,04 | 38,16 | 37,96 | 35,17 | 39,07 | 41,88 | 37,23 | 55,62 | 19,61 | 26,63 | 7,02 |
| No acuden | 61,81 | 69,96 | 60,84 | 60,98 | 60,24 | 58,13 | 56,03 | 61,70 | 40,63 | 64,40 | 73,37* | 8,97 |
| Puntuación | 7,33 | 8,16 | 8,48 | 8,45 | 8,23 | 8,45 | 8,67 | 8,53 | 8,58 | 8,09 | 8,62 | 0,53 |

*El 23,17% ha dejado en blanco la pregunta y se asume como no participación en actividades. Las cifras indican porcentajes, excepto la puntuación, que va de 1 a 10.

Durante el último año, se han retomado las actividades presenciales y ha aumentado el índice de participación y la valoración con respecto a 2021.



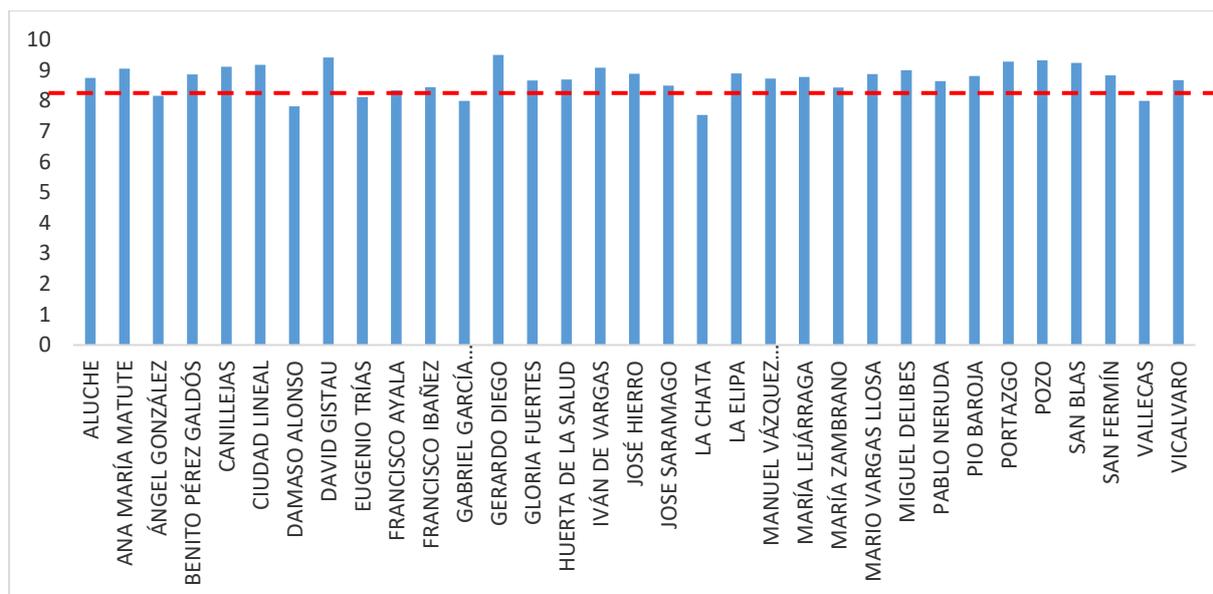
II.8.3 Información y orientación bibliográfica

Otro de los puntos a evaluar en la encuesta ha sido el grado de satisfacción de las personas usuarias con la información y orientación bibliográfica que proporcionamos. La valoración global del servicio de información bibliográfica queda como sigue:

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Dif. |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|-------------|-------------|
| Inf. Bibliográfica | 8,29 | 8,34 | 8,76 | 8,58 | 8,42 | 8,50 | 8,59 | 8,81 | 8,57 | 8,36 | 8,46 | 8,72 | 0,26 |



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



II.8.4 Presencia online (Web, Redes Sociales, eBiblio, OPAC)

En la encuesta de satisfacción de 2022, se recogen preguntas acerca de la presencia online, en concreto, la página web y redes sociales.

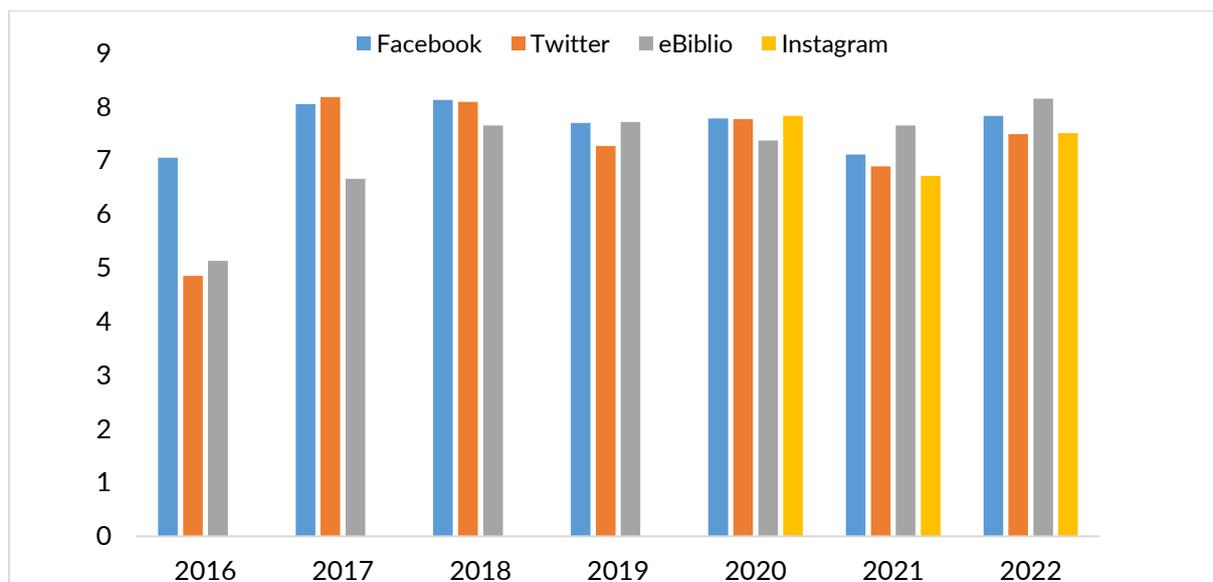
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia año anterior |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|-------------|-------------------------|
| Información y contenidos web | 6,52 | 7,04 | 7,31 | 7,32 | 7,35 | 7,66 | 7,70 | 7,06 | 7,35 | 7,84 | 0,49 |
| Actualización contenidos web | 6,03 | 6,34 | 7,07 | 7,14 | 7,12 | 7,35 | 7,27 | 6,86 | 7,11 | 7,54 | 0,43 |
| Catálogo online (OPAC) | 6,46 | 6,84 | 7,43 | 7,50 | 7,65 | 7,89 | 7,72 | 6,74 | 7,31 | 7,91 | 0,60 |
| eBiblio* | | | | 5,13 | 6,66 | 7,65 | 8,05 | 7,37 | 7,65 | 8,15 | 0,50 |

*Plataforma de préstamo de documentos electrónicos

Por su parte, la valoración global de la página web de bibliotecas es de un 7,61 sobre 10 (realizado en base al promedio de las notas de cada categoría evaluada). Al respecto de Facebook, Twitter y el servicio de préstamos de libros electrónicos eBiblio, las valoraciones, en una escala de 0 a 10 quedan como sigue:

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Variación |
|------------------|------|------|------|------|------|-------------|-------------|-------------|
| Facebook | 7,05 | 8,05 | 8,13 | 7,58 | 7,78 | 7,11 | 7,83 | 0,72 |
| Instagram | | | | | 7,83 | 6,71 | 7,51 | 0,80 |
| Twitter | 4,85 | 8,18 | 8,09 | 7,34 | 7,77 | 6,89 | 7,49 | 0,60 |



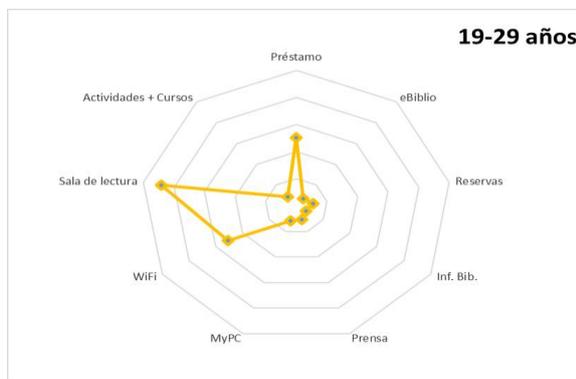
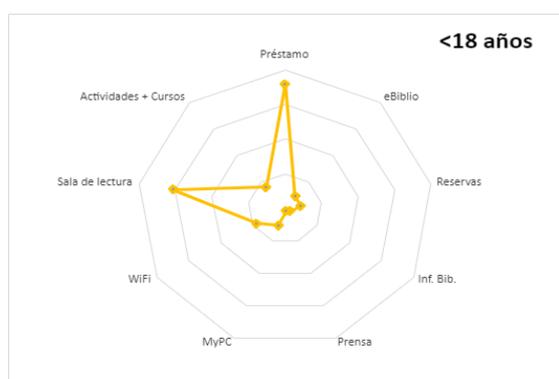


II.9 Patrones de uso por edad

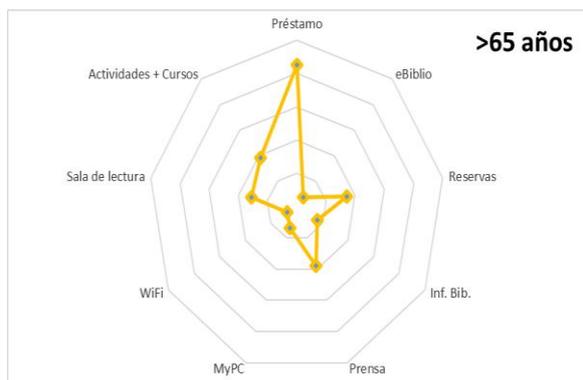
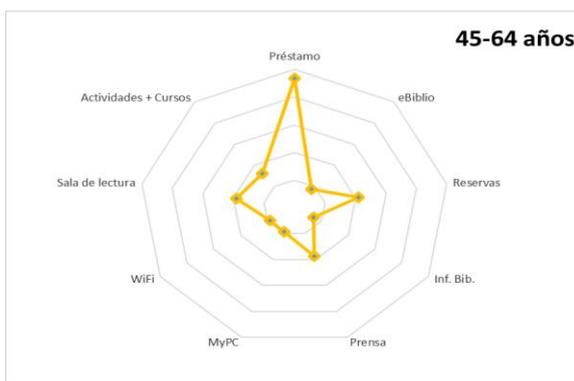
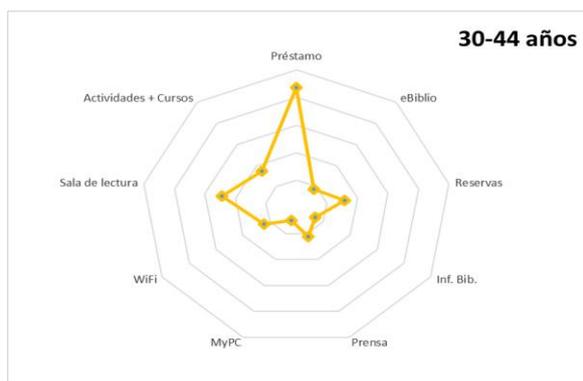
Los siguientes gráficos reflejan patrones de uso de nuestros servicios en función de la edad. Se aprecia claramente un uso diferente de los servicios bibliotecarios en función del rango examinado.

| | <18 | 19-29 | 30-44 | 45-64 | >65 |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Préstamo | 71,93 | 50,36 | 87,15 | 93,37 | 85,03 |
| eBiblio | 8,77 | 7,19 | 17,67 | 17,40 | 7,19 |
| Reservas | 8,77 | 10,79 | 31,33 | 41,99 | 34,13 |
| Información bibliográfica | 3,51 | 7,19 | 14,06 | 14,36 | 16,17 |
| Prensa | 1,75 | 10,79 | 22,49 | 37,29 | 37,72 |
| MyPC | 10,53 | 11,51 | 9,64 | 18,78 | 13,77 |
| WiFi | 17,54 | 51,08 | 24,10 | 18,23 | 7,19 |
| Sala de lectura | 61,40 | 88,49 | 49,00 | 38,12 | 31,14 |
| Actividades + Cursos | 15,79 | 8,63 | 34,94 | 32,04 | 38,32 |

Las cifras indican porcentajes



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



Cada punta señala un servicio (en el sentido de las agujas del reloj: préstamo, eBiblio, reservas, información bibliográfica, prensa y periódicas, MyPC, WiFi, sala de lectura y actividades más cursos). Se aprecia que el préstamo es el servicio con mayor aceptación en cualquier rango de edad; por su parte, la sala de lectura tiene un uso elevado de los 14 a los 18 años y de los 19 a los 29, después baja su uso en el resto de edades.

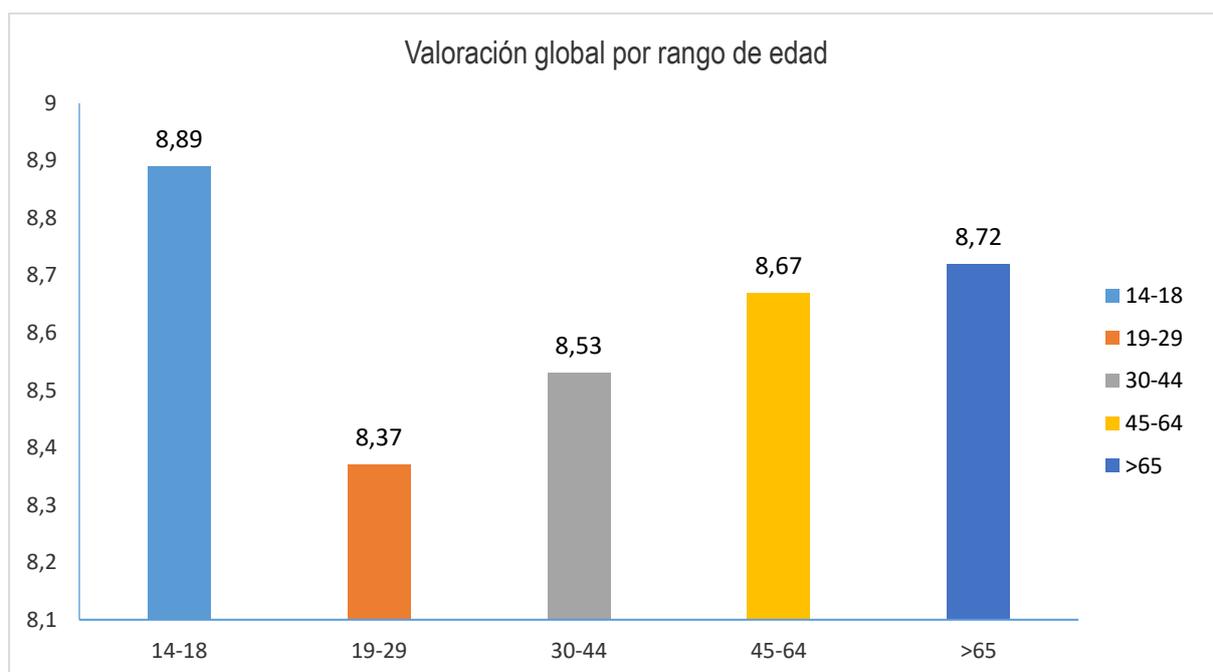
II.10 Valoración global de la red de bibliotecas

El punto final de la encuesta lleva a cabo una evaluación global de todo el conjunto de servicios e infraestructuras de toda la red de bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid. La puntuación media de todo el sistema ha sido de 8,59 en una escala de 0 a 10.

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Dif. |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|---------------|
| Valoración Global | 7,96 | 8,04 | 8,06 | 8,29 | 8,62 | 8,57 | 8,59 | 8,64 | 8,60 | 8,58 | 8,44 | 8,51 | 8,59 | + 0,8% |



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



La siguiente tabla muestra los datos en base a los que se ha realizado la gráfica anterior.

| Rango de edad | Satisfacción global |
|---------------|---------------------|
| 14-18 | 8,89 |
| 19-29 | 8,37 |
| 30-44 | 8,53 |
| 45-64 | 8,67 |
| >65 | 8,72 |



III. Valoración por servicios

A continuación, se muestran las tablas resumen, en las que aparecen con las puntuaciones (de 0 a 10) por servicio y biblioteca según los datos obtenidos en la pregunta 11. Se incluyen también tablas relativas a la satisfacción con el tiempo de espera (pregunta 7), la satisfacción con las actividades (pregunta 7) y la nota global que se da al servicio de la biblioteca (pregunta 14).

| Nº ENCUESTAS | | ACCESO EDIFICIO | | ESTADO EDIFICIO | | HORARIO | |
|---------------------|-----------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|
| PABLO NERUDA | 54 | SAN FERMÍN | 9,27 | ANA MARÍA MATUTE | 9,31 | GERARDO DIEGO | 9,67 |
| SAN FERMÍN | 49 | IVÁN DE VARGAS | 9,08 | SAN FERMÍN | 9,23 | CIUDAD LINEAL | 9,27 |
| DAVID GISTAU | 48 | PORTAZGO | 8,93 | IVÁN DE VARGAS | 9,17 | MARÍA LEJÁRRAGA | 9,11 |
| M.V. MONTALBÁN | 45 | MIGUEL DELIBES | 8,88 | JOSE SARAMAGO | 8,91 | JOSÉ HIERRO | 9,11 |
| FRANCISCO AYALA | 41 | CIUDAD LINEAL | 8,83 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,86 | CANILLEJAS | 9,03 |
| GLORIA FUERTES | 40 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,80 | G.G. MÁRQUEZ | 8,76 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 9,03 |
| FRANCISCO IBAÑEZ | 39 | PABLO NERUDA | 8,78 | PABLO NERUDA | 8,72 | IVÁN DE VARGAS | 9,00 |
| EUGENIO TRÍAS | 37 | LA ELIPA | 8,73 | DAVID GISTAU | 8,68 | POZO | 8,96 |
| ANA MARÍA MATUTE | 35 | FRANCISCO AYALA | 8,68 | DAMASO ALONSO | 8,67 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,85 |
| MIGUEL DELIBES | 33 | DAMASO ALONSO | 8,67 | M.V. MONTALBÁN | 8,66 | JOSE SARAMAGO | 8,77 |
| ALUCHE | 32 | HUERTA DE LA SALUD | 8,63 | SAN BLAS | 8,57 | DAVID GISTAU | 8,76 |
| BENITO PÉREZ GALDÓS | 32 | M.V. MONTALBÁN | 8,61 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,56 | SAN BLAS | 8,65 |
| MARÍA ZAMBRANO | 31 | CANILLEJAS | 8,57 | MARÍA ZAMBRANO | 8,52 | ANA MARÍA MATUTE | 8,64 |
| PIO BAROJA | 31 | POZO | 8,50 | MIGUEL DELIBES | 8,50 | MARÍA ZAMBRANO | 8,59 |
| G.G. MÁRQUEZ | 30 | G.G. MÁRQUEZ | 8,48 | CIUDAD LINEAL | 8,46 | HUERTA DE LA SALUD | 8,56 |
| CANILLEJAS | 29 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,47 | HUERTA DE LA SALUD | 8,43 | SAN FERMÍN | 8,56 |
| HUERTA DE LA SALUD | 29 | EUGENIO TRÍAS | 8,41 | EUGENIO TRÍAS | 8,35 | M.V. MONTALBÁN | 8,53 |
| MARÍA LEJÁRRAGA | 29 | VICALVARO | 8,38 | POZO | 8,35 | LA ELIPA | 8,52 |
| PORTAZGO | 29 | SAN BLAS | 8,30 | LA ELIPA | 8,33 | EUGENIO TRÍAS | 8,37 |
| CIUDAD LINEAL | 28 | ANA MARÍA MATUTE | 8,29 | PORTAZGO | 8,33 | ALUCHE | 8,37 |
| DAMASO ALONSO | 28 | JOSÉ HIERRO | 8,29 | ALUCHE | 8,31 | FRANCISCO AYALA | 8,31 |
| JOSÉ HIERRO | 27 | ALUCHE | 8,28 | VICALVARO | 8,22 | PORTAZGO | 8,26 |
| LA ELIPA | 26 | DAVID GISTAU | 8,28 | JOSÉ HIERRO | 8,19 | G.G. MÁRQUEZ | 8,16 |
| MARIO VARGAS LLOSA | 26 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,24 | CANILLEJAS | 8,19 | VICALVARO | 8,14 |
| POZO | 26 | PIO BAROJA | 8,17 | FRANCISCO AYALA | 8,10 | MIGUEL DELIBES | 8,06 |
| JOSE SARAMAGO | 24 | GLORIA FUERTES | 8,03 | GLORIA FUERTES | 7,95 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,06 |
| SAN BLAS | 24 | FRANCISCO IBAÑEZ | 7,97 | FRANCISCO IBAÑEZ | 7,84 | GLORIA FUERTES | 8,06 |
| VICALVARO | 24 | MARÍA ZAMBRANO | 7,97 | PIO BAROJA | 7,68 | LA CHATA | 8,00 |
| LA CHATA | 20 | MARÍA LEJÁRRAGA | 7,89 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 7,55 | VALLECAS | 8,00 |
| ÁNGEL GONZÁLEZ | 19 | JOSE SARAMAGO | 7,27 | MARÍA LEJÁRRAGA | 7,50 | FRANCISCO IBAÑEZ | 7,69 |
| IVÁN DE VARGAS | 12 | VALLECAS | 7,25 | GERARDO DIEGO | 6,25 | PABLO NERUDA | 7,69 |
| GERARDO DIEGO | 4 | GERARDO DIEGO | 6,50 | VALLECAS | 6,25 | PIO BAROJA | 7,67 |
| VALLECAS | 4 | LA CHATA | 5,06 | LA CHATA | 5,00 | DAMASO ALONSO | 7,52 |
| MEDIA | 31 | MEDIA | 8,26 | MEDIA | 8,19 | MEDIA | 8,48 |



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

| TRATO | | CARNÉ | | INF. BIBLIOGRÁFICA | | MyPC | |
|---------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|
| DAVID GISTAU | 9,79 | GERARDO DIEGO | 9,75 | GERARDO DIEGO | 9,50 | CIUDAD LINEAL | 9,00 |
| HUERTA DE LA SALUD | 9,78 | DAVID GISTAU | 9,69 | DAVID GISTAU | 9,42 | LA ELIPA | 8,90 |
| POZO | 9,77 | SAN FERMÍN | 9,57 | POZO | 9,33 | SAN FERMÍN | 8,84 |
| GERARDO DIEGO | 9,75 | PORTAZGO | 9,52 | PORTAZGO | 9,28 | MIGUEL DELIBES | 8,83 |
| SAN BLAS | 9,75 | POZO | 9,45 | SAN BLAS | 9,24 | ANA MARÍA MATUTE | 8,41 |
| CIUDAD LINEAL | 9,67 | SAN BLAS | 9,35 | CIUDAD LINEAL | 9,18 | JOSÉ HIERRO | 8,38 |
| CANILLEJAS | 9,66 | ANA MARÍA MATUTE | 9,33 | CANILLEJAS | 9,12 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,29 |
| M.V. MONTALBÁN | 9,58 | JOSE SARAMAGO | 9,32 | IVÁN DE VARGAS | 9,09 | SAN BLAS | 8,22 |
| SAN FERMÍN | 9,53 | HUERTA DE LA SALUD | 9,27 | ANA MARÍA MATUTE | 9,05 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,19 |
| ANA MARÍA MATUTE | 9,52 | PIO BAROJA | 9,23 | MIGUEL DELIBES | 9,00 | PORTAZGO | 8,18 |
| PORTAZGO | 9,52 | CIUDAD LINEAL | 9,17 | LA ELIPA | 8,90 | VICALVARO | 8,18 |
| ALUCHE | 9,52 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 9,17 | JOSÉ HIERRO | 8,89 | MARÍA LEJÁRRAGA | 8,17 |
| MARIO VARGAS LLOSA | 9,45 | CANILLEJAS | 9,12 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,88 | LA CHATA | 8,11 |
| FRANCISCO AYALA | 9,40 | MIGUEL DELIBES | 9,11 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,87 | CANILLEJAS | 8,09 |
| DAMASO ALONSO | 9,38 | MARIO VARGAS LLOSA | 9,05 | SAN FERMÍN | 8,84 | PIO BAROJA | 7,93 |
| JOSÉ HIERRO | 9,29 | ALUCHE | 9,00 | PIO BAROJA | 8,81 | FRANCISCO IBAÑEZ | 7,91 |
| BENITO PÉREZ GALDÓS | 9,28 | LA ELIPA | 9,00 | MARÍA LEJÁRRAGA | 8,78 | IVÁN DE VARGAS | 7,88 |
| MARÍA LEJÁRRAGA | 9,25 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,92 | ALUCHE | 8,75 | PABLO NERUDA | 7,81 |
| PABLO NERUDA | 9,17 | DAMASO ALONSO | 8,88 | M.V. MONTALBÁN | 8,73 | M.V. MONTALBÁN | 7,74 |
| IVÁN DE VARGAS | 9,08 | FRANCISCO AYALA | 8,85 | HUERTA DE LA SALUD | 8,70 | HUERTA DE LA SALUD | 7,71 |
| MARÍA ZAMBRANO | 9,06 | M.V. MONTALBÁN | 8,81 | VICALVARO | 8,68 | DAMASO ALONSO | 7,60 |
| JOSE SARAMAGO | 9,05 | PABLO NERUDA | 8,80 | GLORIA FUERTES | 8,67 | DAVID GISTAU | 7,50 |
| GLORIA FUERTES | 9,00 | JOSÉ HIERRO | 8,79 | PABLO NERUDA | 8,65 | FRANCISCO AYALA | 7,46 |
| VALLECAS | 9,00 | VALLECAS | 8,75 | JOSE SARAMAGO | 8,50 | POZO | 7,42 |
| FRANCISCO IBAÑEZ | 8,97 | FRANCISCO IBAÑEZ | 8,69 | FRANCISCO IBAÑEZ | 8,45 | G.G. MÁRQUEZ | 7,35 |
| LA ELIPA | 8,96 | GLORIA FUERTES | 8,69 | MARÍA ZAMBRANO | 8,44 | MARÍA ZAMBRANO | 7,25 |
| VICALVARO | 8,95 | G.G. MÁRQUEZ | 8,54 | FRANCISCO AYALA | 8,34 | GERARDO DIEGO | 7,00 |
| MIGUEL DELIBES | 8,94 | MARÍA LEJÁRRAGA | 8,50 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,17 | GLORIA FUERTES | 6,95 |
| PIO BAROJA | 8,94 | EUGENIO TRÍAS | 8,44 | EUGENIO TRÍAS | 8,12 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 6,80 |
| EUGENIO TRÍAS | 8,70 | VICALVARO | 8,38 | G.G. MÁRQUEZ | 8,00 | JOSE SARAMAGO | 6,25 |
| G.G. MÁRQUEZ | 8,65 | IVÁN DE VARGAS | 8,36 | VALLECAS | 8,00 | ALUCHE | 6,08 |
| ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,31 | MARÍA ZAMBRANO | 7,92 | DAMASO ALONSO | 7,82 | VALLECAS | 6,00 |
| LA CHATA | 8,00 | LA CHATA | 7,17 | LA CHATA | 7,54 | EUGENIO TRÍAS | 5,77 |
| MEDIA | 9,23 | MEDIA | 8,93 | MEDIA | 8,72 | MEDIA | 7,70 |



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

| WiFi | | AUTOPRÉSTAMO | | PIC | | PRÉSTAMO Y DEV. | |
|---------------------|------|---------------------|------|---------------------|------|---------------------|------|
| LA ELIPA | 9,20 | POZO | 9,86 | GERARDO DIEGO | 9,75 | POZO | 9,67 |
| CIUDAD LINEAL | 9,09 | PORTAZGO | 9,67 | SAN BLAS | 9,50 | SAN BLAS | 9,67 |
| DAMASO ALONSO | 9,00 | ALUCHE | 9,00 | MARIO VARGAS LLOSA | 9,33 | GERARDO DIEGO | 9,50 |
| PORTAZGO | 9,00 | DAVID GISTAU | 9,00 | SAN FERMÍN | 9,30 | MARIO VARGAS LLOSA | 9,50 |
| SAN FERMÍN | 8,93 | SAN FERMÍN | 8,65 | ALUCHE | 9,27 | ALUCHE | 9,48 |
| POZO | 8,69 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,63 | PORTAZGO | 9,11 | ANA MARÍA MATUTE | 9,48 |
| MIGUEL DELIBES | 8,53 | DAMASO ALONSO | 8,57 | CANILLEJAS | 9,00 | CIUDAD LINEAL | 9,39 |
| JOSE SARAMAGO | 8,50 | PIO BAROJA | 8,50 | FRANCISCO AYALA | 8,92 | DAVID GISTAU | 9,38 |
| MARIO VARGAS LLOSA | 8,50 | ANA MARÍA MATUTE | 8,30 | CIUDAD LINEAL | 8,87 | SAN FERMÍN | 9,31 |
| ANA MARÍA MATUTE | 8,11 | LA ELIPA | 8,25 | ANA MARÍA MATUTE | 8,79 | LA ELIPA | 9,29 |
| BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,06 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,18 | HUERTA DE LA SALUD | 8,59 | PORTAZGO | 9,29 |
| HUERTA DE LA SALUD | 8,00 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,17 | MIGUEL DELIBES | 8,57 | M.V. MONTALBÁN | 9,26 |
| LA CHATA | 8,00 | G.G. MÁRQUEZ | 8,15 | GLORIA FUERTES | 8,57 | IVÁN DE VARGAS | 9,25 |
| SAN BLAS | 7,90 | CIUDAD LINEAL | 8,00 | JOSÉ HIERRO | 8,50 | HUERTA DE LA SALUD | 9,21 |
| ÁNGEL GONZÁLEZ | 7,83 | HUERTA DE LA SALUD | 7,83 | VICALVARO | 8,50 | JOSE SARAMAGO | 9,21 |
| JOSÉ HIERRO | 7,77 | MIGUEL DELIBES | 7,60 | JOSE SARAMAGO | 8,47 | CANILLEJAS | 9,21 |
| M.V. MONTALBÁN | 7,76 | FRANCISCO AYALA | 7,55 | M.V. MONTALBÁN | 8,46 | PIO BAROJA | 9,17 |
| VICALVARO | 7,71 | M.V. MONTALBÁN | 7,38 | POZO | 8,46 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 9,13 |
| FRANCISCO AYALA | 7,71 | GERARDO DIEGO | 7,33 | G.G. MÁRQUEZ | 8,46 | PABLO NERUDA | 9,11 |
| IVÁN DE VARGAS | 7,67 | SAN BLAS | 7,33 | IVÁN DE VARGAS | 8,43 | GLORIA FUERTES | 9,03 |
| G.G. MÁRQUEZ | 7,45 | JOSÉ HIERRO | 7,18 | MARÍA ZAMBRANO | 8,40 | FRANCISCO AYALA | 9,00 |
| GLORIA FUERTES | 7,36 | PABLO NERUDA | 7,11 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,32 | VALLECAS | 9,00 |
| GERARDO DIEGO | 7,25 | CANILLEJAS | 7,00 | MARÍA LEJÁRRAGA | 8,30 | MIGUEL DELIBES | 8,93 |
| PABLO NERUDA | 7,15 | LA CHATA | 6,67 | LA ELIPA | 8,14 | MARÍA LEJÁRRAGA | 8,89 |
| PIO BAROJA | 6,94 | MARÍA ZAMBRANO | 6,67 | FRANCISCO IBAÑEZ | 8,00 | MARÍA ZAMBRANO | 8,89 |
| FRANCISCO IBAÑEZ | 6,83 | EUGENIO TRÍAS | 6,53 | LA CHATA | 8,00 | FRANCISCO IBAÑEZ | 8,88 |
| EUGENIO TRÍAS | 6,64 | IVÁN DE VARGAS | 6,43 | EUGENIO TRÍAS | 7,95 | DAMASO ALONSO | 8,82 |
| MARÍA LEJÁRRAGA | 6,56 | FRANCISCO IBAÑEZ | 6,25 | VALLECAS | 7,75 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,58 |
| CANILLEJAS | 6,50 | VALLECAS | 6,00 | DAMASO ALONSO | 7,71 | JOSÉ HIERRO | 8,50 |
| MARÍA ZAMBRANO | 6,50 | JOSE SARAMAGO | 5,67 | PIO BAROJA | 7,63 | EUGENIO TRÍAS | 8,43 |
| ALUCHE | 6,38 | MARÍA LEJÁRRAGA | 5,67 | DAVID GISTAU | 7,60 | G.G. MÁRQUEZ | 8,42 |
| VALLECAS | 6,00 | VICALVARO | 5,60 | PABLO NERUDA | 7,47 | VICALVARO | 8,29 |
| DAVID GISTAU | 5,67 | GLORIA FUERTES | 5,14 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 6,73 | LA CHATA | 7,40 |
| MEDIA | 7,67 | MEDIA | 7,51 | MEDIA | 8,45 | MEDIA | 9,05 |



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

| ADECUACIÓN COLECCIÓN | | ESTADO MATERIAL | | ORGANIZACIÓN | | ORDENACIÓN | |
|----------------------|------|---------------------|------|---------------------|------|---------------------|------|
| SAN FERMÍN | 8,77 | SAN FERMÍN | 9,20 | JOSE SARAMAGO | 9,30 | POZO | 9,41 |
| ANA MARÍA MATUTE | 8,63 | POZO | 9,14 | GERARDO DIEGO | 9,25 | GERARDO DIEGO | 9,25 |
| SAN BLAS | 8,55 | LA ELIPA | 8,72 | LA ELIPA | 9,13 | JOSE SARAMAGO | 9,16 |
| CANILLEJAS | 8,26 | CANILLEJAS | 8,59 | POZO | 9,09 | LA ELIPA | 9,13 |
| PORTAZGO | 8,19 | DAVID GISTAU | 8,53 | IVÁN DE VARGAS | 9,00 | MARIO VARGAS LLOSA | 9,10 |
| JOSÉ HIERRO | 8,17 | ANA MARÍA MATUTE | 8,43 | SAN BLAS | 9,00 | SAN BLAS | 9,09 |
| BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,13 | JOSE SARAMAGO | 8,43 | CIUDAD LINEAL | 8,73 | ANA MARÍA MATUTE | 9,08 |
| JOSE SARAMAGO | 8,11 | SAN BLAS | 8,35 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,67 | SAN FERMÍN | 9,05 |
| MARIO VARGAS LLOSA | 8,10 | MIGUEL DELIBES | 8,27 | ALUCHE | 8,66 | CIUDAD LINEAL | 8,96 |
| LA ELIPA | 8,05 | G.G. MÁRQUEZ | 8,23 | PIO BAROJA | 8,62 | MIGUEL DELIBES | 8,79 |
| CIUDAD LINEAL | 8,00 | JOSÉ HIERRO | 8,20 | DAVID GISTAU | 8,56 | GLORIA FUERTES | 8,75 |
| DAVID GISTAU | 8,00 | DAMASO ALONSO | 8,13 | PORTAZGO | 8,54 | CANILLEJAS | 8,72 |
| EUGENIO TRÍAS | 8,00 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,09 | MARÍA LEJÁRRAGA | 8,50 | DAVID GISTAU | 8,67 |
| M.V. MONTALBÁN | 8,00 | MARÍA ZAMBRANO | 8,07 | SAN FERMÍN | 8,47 | IVÁN DE VARGAS | 8,67 |
| POZO | 7,94 | M.V. MONTALBÁN | 8,07 | ANA MARÍA MATUTE | 8,44 | ALUCHE | 8,65 |
| FRANCISCO IBAÑEZ | 7,94 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,03 | FRANCISCO IBAÑEZ | 8,44 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,65 |
| MARÍA ZAMBRANO | 7,87 | CIUDAD LINEAL | 7,91 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,43 | MARÍA LEJÁRRAGA | 8,64 |
| GLORIA FUERTES | 7,83 | PORTAZGO | 7,90 | PABLO NERUDA | 8,36 | FRANCISCO AYALA | 8,63 |
| IVÁN DE VARGAS | 7,82 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 7,86 | FRANCISCO AYALA | 8,33 | FRANCISCO IBAÑEZ | 8,63 |
| HUERTA DE LA SALUD | 7,78 | HUERTA DE LA SALUD | 7,85 | MARÍA ZAMBRANO | 8,31 | MARÍA ZAMBRANO | 8,61 |
| MARÍA LEJÁRRAGA | 7,71 | ALUCHE | 7,84 | G.G. MÁRQUEZ | 8,30 | G.G. MÁRQUEZ | 8,59 |
| PABLO NERUDA | 7,71 | IVÁN DE VARGAS | 7,82 | M.V. MONTALBÁN | 8,21 | PABLO NERUDA | 8,58 |
| MIGUEL DELIBES | 7,69 | FRANCISCO IBAÑEZ | 7,72 | DAMASO ALONSO | 8,13 | PIO BAROJA | 8,53 |
| VICALVARO | 7,68 | PIO BAROJA | 7,66 | CANILLEJAS | 8,11 | VALLECAS | 8,50 |
| ALUCHE | 7,67 | VICALVARO | 7,65 | MIGUEL DELIBES | 8,08 | DAMASO ALONSO | 8,48 |
| FRANCISCO AYALA | 7,56 | FRANCISCO AYALA | 7,63 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,07 | PORTAZGO | 8,46 |
| PIO BAROJA | 7,55 | VALLECAS | 7,50 | JOSÉ HIERRO | 8,00 | M.V. MONTALBÁN | 8,42 |
| G.G. MÁRQUEZ | 7,44 | PABLO NERUDA | 7,40 | EUGENIO TRÍAS | 7,81 | VICALVARO | 8,32 |
| GERARDO DIEGO | 7,25 | EUGENIO TRÍAS | 7,32 | VICALVARO | 7,65 | JOSÉ HIERRO | 8,30 |
| DAMASO ALONSO | 7,23 | GLORIA FUERTES | 7,08 | GLORIA FUERTES | 7,51 | HUERTA DE LA SALUD | 8,26 |
| ÁNGEL GONZÁLEZ | 7,15 | MARÍA LEJÁRRAGA | 7,07 | VALLECAS | 7,50 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 7,86 |
| VALLECAS | 7,00 | GERARDO DIEGO | 6,75 | HUERTA DE LA SALUD | 7,48 | EUGENIO TRÍAS | 7,68 |
| LA CHATA | 6,47 | LA CHATA | 6,50 | LA CHATA | 7,00 | LA CHATA | 6,81 |
| MEDIA | 7,82 | MEDIA | 7,94 | MEDIA | 8,35 | MEDIA | 8,62 |



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

| SATISFAC. ESPERA | | SATISFAC. ACTIVIDAD | | GLOBAL | | ARITMÉTICA | |
|---------------------|-------|---------------------|-------|---------------------|------|---------------------|------|
| GERARDO DIEGO | 10,00 | DAVID GISTAU | 10,00 | DAVID GISTAU | 9,24 | SAN FERMÍN | 9,04 |
| POZO | 9,69 | JOSÉ HIERRO | 9,86 | GERARDO DIEGO | 9,00 | POZO | 8,89 |
| DAVID GISTAU | 9,67 | LA ELIPA | 9,44 | POZO | 9,00 | CIUDAD LINEAL | 8,85 |
| SAN BLAS | 9,67 | CIUDAD LINEAL | 9,36 | CIUDAD LINEAL | 8,96 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,84 |
| PORTAZGO | 9,66 | JOSE SARAMAGO | 9,33 | LA ELIPA | 8,92 | ANA MARÍA MATUTE | 8,82 |
| ALUCHE | 9,56 | MIGUEL DELIBES | 9,33 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,88 | PORTAZGO | 8,81 |
| CIUDAD LINEAL | 9,54 | SAN BLAS | 9,25 | JOSE SARAMAGO | 8,88 | LA ELIPA | 8,77 |
| JOSE SARAMAGO | 9,52 | ALUCHE | 9,20 | JOSÉ HIERRO | 8,86 | SAN BLAS | 8,75 |
| CANILLEJAS | 9,52 | DAMASO ALONSO | 9,20 | IVÁN DE VARGAS | 8,83 | DAVID GISTAU | 8,56 |
| HUERTA DE LA SALUD | 9,52 | FRANCISCO IBAÑEZ | 9,13 | SAN BLAS | 8,83 | CANILLEJAS | 8,53 |
| DAMASO ALONSO | 9,48 | ANA MARÍA MATUTE | 9,00 | PORTAZGO | 8,83 | MIGUEL DELIBES | 8,52 |
| PABLO NERUDA | 9,48 | LA CHATA | 9,00 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,81 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,48 |
| SAN FERMÍN | 9,47 | MARÍA ZAMBRANO | 9,00 | M.V. MONTALBÁN | 8,78 | HUERTA DE LA SALUD | 8,46 |
| MARÍA ZAMBRANO | 9,39 | PABLO NERUDA | 9,00 | CANILLEJAS | 8,76 | M.V. MONTALBÁN | 8,44 |
| PIO BAROJA | 9,39 | PIO BAROJA | 9,00 | FRANCISCO AYALA | 8,71 | IVÁN DE VARGAS | 8,43 |
| LA ELIPA | 9,38 | CANILLEJAS | 8,88 | HUERTA DE LA SALUD | 8,69 | JOSE SARAMAGO | 8,39 |
| FRANCISCO AYALA | 9,32 | BENITO PÉREZ GALDÓS | 8,86 | SAN FERMÍN | 8,68 | GERARDO DIEGO | 8,39 |
| JOSÉ HIERRO | 9,30 | IVÁN DE VARGAS | 8,80 | MARÍA ZAMBRANO | 8,68 | JOSÉ HIERRO | 8,37 |
| ANA MARÍA MATUTE | 9,27 | HUERTA DE LA SALUD | 8,78 | ANA MARÍA MATUTE | 8,65 | DAMASO ALONSO | 8,36 |
| MARIO VARGAS LLOSA | 9,27 | PORTAZGO | 8,67 | GLORIA FUERTES | 8,57 | ALUCHE | 8,30 |
| ÁNGEL GONZÁLEZ | 9,22 | G.G. MÁRQUEZ | 8,50 | MIGUEL DELIBES | 8,48 | FRANCISCO AYALA | 8,28 |
| BENITO PÉREZ GALDÓS | 9,13 | FRANCISCO AYALA | 8,44 | PIO BAROJA | 8,48 | PABLO NERUDA | 8,23 |
| VICALVARO | 9,09 | GERARDO DIEGO | 8,33 | ALUCHE | 8,47 | PIO BAROJA | 8,22 |
| IVÁN DE VARGAS | 9,08 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,29 | PABLO NERUDA | 8,46 | G.G. MÁRQUEZ | 8,18 |
| FRANCISCO IBAÑEZ | 9,08 | MARÍA LEJÁRRAGA | 8,14 | FRANCISCO IBAÑEZ | 8,45 | MARÍA ZAMBRANO | 8,10 |
| MIGUEL DELIBES | 9,06 | EUGENIO TRÍAS | 8,00 | VICALVARO | 8,38 | VICALVARO | 8,03 |
| M.V. MONTALBÁN | 9,04 | MARIO VARGAS LLOSA | 8,00 | DAMASO ALONSO | 8,36 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 8,03 |
| G.G. MÁRQUEZ | 9,03 | VICALVARO | 8,00 | EUGENIO TRÍAS | 8,32 | FRANCISCO IBAÑEZ | 8,03 |
| MARÍA LEJÁRRAGA | 9,03 | POZO | 7,86 | MARÍA LEJÁRRAGA | 8,31 | MARÍA LEJÁRRAGA | 7,97 |
| EUGENIO TRÍAS | 8,97 | SAN FERMÍN | 7,75 | G.G. MÁRQUEZ | 8,29 | GLORIA FUERTES | 7,92 |
| GLORIA FUERTES | 8,89 | M.V. MONTALBÁN | 7,62 | LA CHATA | 7,85 | EUGENIO TRÍAS | 7,82 |
| VALLECAS | 8,75 | GLORIA FUERTES | 7,43 | ÁNGEL GONZÁLEZ | 7,74 | VALLECAS | 7,56 |
| LA CHATA | 8,10 | VALLECAS | 5,00 | VALLECAS | 7,25 | LA CHATA | 7,01 |
| MEDIA | 9,29 | MEDIA | 8,62 | MEDIA | 8,59 | MEDIA | 8,61 |

El dato de la columna “GLOBAL” muestra la media de respuestas a la pregunta sobre la valoración global del servicio (pregunta 14), mientras que la columna “ARITMÉTICA” muestra el promedio de las valoraciones obtenidas en cada uno de los servicios de forma independiente (pregunta 11).



IV. Sugerencias

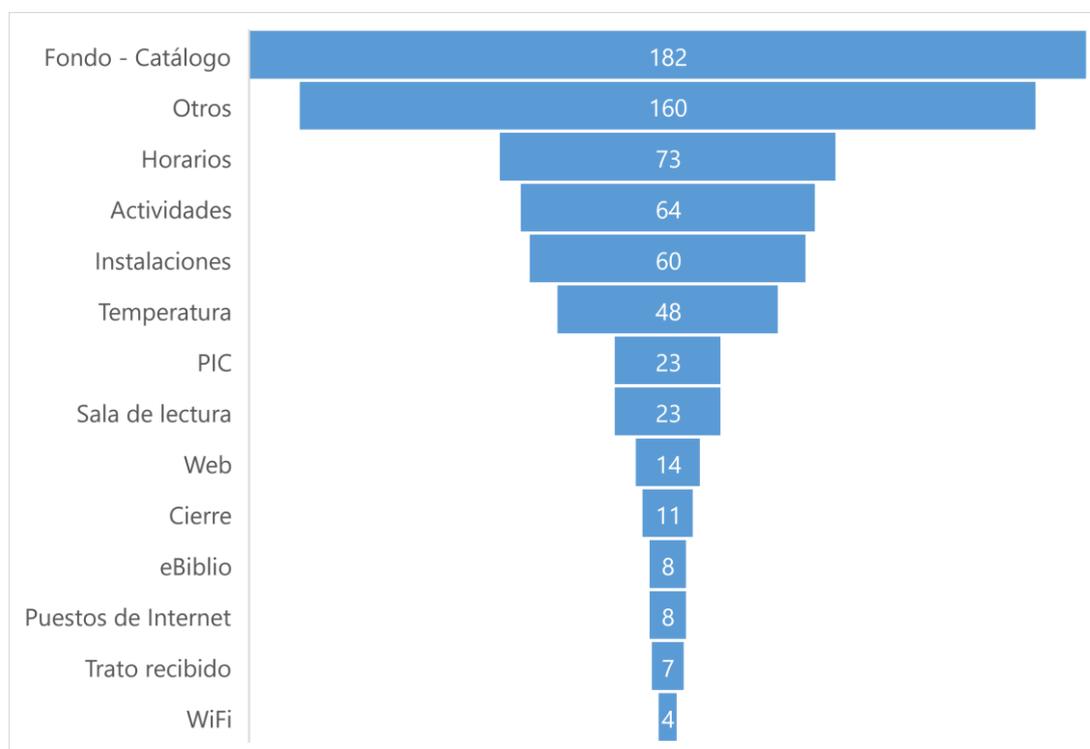
IV.1 Sugerencias específicas de mejora en cada una de las bibliotecas

A continuación, se agrupan por categorías los principales comentarios expresados por las personas usuarias que han cumplimentado la pregunta 16 de la encuesta:

¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la red de Bibliotecas Públicas Municipales?

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____

Los datos agregados muestran que los principales comentarios de las personas usuarias (sean quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones), son referidos a la colección, seguido de horarios, actividades e instalaciones. La categoría "Otros" engloba comentarios acerca de vigilancia, máquinas de vending, mobiliario y silencio en la biblioteca, entre otros.



1. Biblioteca Aluche

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | | Temperatura | 9 |
| Horarios | | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | | Wifi | |

2. Biblioteca Ana María Matute

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 2 | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 6 | Temperatura | 3 |
| Horarios | 1 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 4 | Web | |
| Otros | 15 | Wifi | 1 |

3. Biblioteca Ángel González

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 3 | PIC | 1 |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | 1 |
| Fondo - Catálogo | 1 | Temperatura | 3 |
| Horarios | 2 | Trato recibido | 1 |
| Instalaciones | 1 | Web | |
| Otros | 6 | Wifi | |

4. Biblioteca Benito Pérez Galdós

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 3 | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 10 | Temperatura | 2 |
| Horarios | 1 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 5 | Web | |
| Otros | 5 | Wifi | |



5. Biblioteca Canillejas

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | | Temperatura | 2 |
| Horarios | | Trato recibido | |
| Instalaciones | 2 | Web | |
| Otros | 1 | Wifi | |

6. Biblioteca Ciudad Lineal

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 2 | PIC | 3 |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 7 | Temperatura | |
| Horarios | | Trato recibido | 2 |
| Instalaciones | 2 | Web | |
| Otros | 1 | Wifi | |

7. Biblioteca Dámaso Alonso

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | | PIC | |
| Cierre | 1 | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | 1 |
| Fondo - Catálogo | 1 | Temperatura | 4 |
| Horarios | | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | 1 | Wifi | |

8. Biblioteca David Gistau

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 2 | PIC | 2 |
| Cierre | 3 | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 5 | Temperatura | |
| Horarios | 1 | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | 2 | Wifi | |



9. Biblioteca Eugenio Trías – Casa de Fieras de El Retiro

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 4 | PIC | 2 |
| Cierre | 2 | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 14 | Temperatura | 2 |
| Horarios | | Trato recibido | 1 |
| Instalaciones | 1 | Web | 2 |
| Otros | 11 | Wifi | |

10. Biblioteca Francisco Ayala

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 1 | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 11 | Temperatura | 6 |
| Horarios | 4 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 5 | Web | 1 |
| Otros | 9 | Wifi | |

11. Biblioteca Francisco Ibáñez

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 2 | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | 7 |
| Fondo - Catálogo | 7 | Temperatura | |
| Horarios | 4 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 8 | Web | |
| Otros | 4 | Wifi | 1 |

12. Biblioteca Gabriel García Márquez

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | | Temperatura | 5 |
| Horarios | | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | | Wifi | |



13. Biblioteca Gerardo Diego

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 2 | Temperatura | |
| Horarios | | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | 1 | Wifi | |

14. Biblioteca Gloria Fuertes

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 1 | PIC | 1 |
| Cierre | | Puestos de Internet | 1 |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 12 | Temperatura | 2 |
| Horarios | 2 | Trato recibido | 2 |
| Instalaciones | 2 | Web | 2 |
| Otros | 7 | Wifi | |

15. Biblioteca Huerta de la Salud

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 2 | PIC | 2 |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 7 | Temperatura | |
| Horarios | 1 | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | 2 |
| Otros | 6 | Wifi | |

16. Biblioteca Iván de Vargas

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | | Temperatura | |
| Horarios | | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | 1 | Wifi | |



17. Biblioteca José Hierro

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | | PIC | 1 |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | 1 | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | | Temperatura | 1 |
| Horarios | | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | | Wifi | |

18. Biblioteca José Saramago

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 3 | PIC | 1 |
| Cierre | | Puestos de Internet | 1 |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 6 | Temperatura | |
| Horarios | 3 | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | 8 | Wifi | |

19. Biblioteca La Chata

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | | PIC | |
| Cierre | 1 | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 1 | Temperatura | |
| Horarios | | Trato recibido | |
| Instalaciones | 2 | Web | |
| Otros | | Wifi | |



20. Biblioteca La Elipa

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 1 | PIC | 2 |
| Cierre | 1 | Puestos de Internet | |
| eBiblio | 1 | Sala de lectura | 1 |
| Fondo - Catálogo | 5 | Temperatura | |
| Horarios | 2 | Trato recibido | 1 |
| Instalaciones | 3 | Web | 3 |
| Otros | | Wifi | |

21. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 6 | PIC | |
| Cierre | 1 | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 11 | Temperatura | 1 |
| Horarios | 4 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 1 | Web | 1 |
| Otros | 7 | Wifi | |

22. Biblioteca María Lejárraga

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 9 | Temperatura | |
| Horarios | | Trato recibido | |
| Instalaciones | 4 | Web | 1 |
| Otros | 3 | Wifi | |

23. Biblioteca María Zambrano

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 6 | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 7 | Temperatura | 1 |
| Horarios | 2 | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | 2 |
| Otros | 7 | Wifi | |



24. Biblioteca Mario Vargas Llosa

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 4 | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | 1 | Sala de lectura | 1 |
| Fondo - Catálogo | 4 | Temperatura | |
| Horarios | 2 | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | 5 | Wifi | |

25. Biblioteca Miguel Delibes

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 2 | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | 2 |
| Fondo - Catálogo | 6 | Temperatura | 2 |
| Horarios | 6 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 3 | Web | |
| Otros | 11 | Wifi | |

26. Biblioteca Pablo Neruda

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 6 | PIC | 3 |
| Cierre | | Puestos de Internet | 3 |
| eBiblio | 1 | Sala de lectura | 1 |
| Fondo - Catálogo | 13 | Temperatura | 2 |
| Horarios | 6 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 1 | Web | |
| Otros | 12 | Wifi | |

27. Biblioteca Pío Baroja

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 2 | PIC | 2 |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | 1 | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 6 | Temperatura | 2 |
| Horarios | 5 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 2 | Web | |
| Otros | 8 | Wifi | 1 |



28. Biblioteca Portazgo

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 1 | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | 1 | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 7 | Temperatura | |
| Horarios | 2 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 2 | Web | |
| Otros | 3 | Wifi | |

29. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 1 | PIC | 1 |
| Cierre | | Puestos de Internet | 2 |
| eBiblio | 1 | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 3 | Temperatura | 1 |
| Horarios | 9 | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | 7 | Wifi | |

30. Biblioteca San Blas

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 2 | PIC | 2 |
| Cierre | | Puestos de Internet | 1 |
| eBiblio | 1 | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 4 | Temperatura | |
| Horarios | 2 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 1 | Web | |
| Otros | 2 | Wifi | |

31. Biblioteca San Fermín

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 5 | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | 2 |
| Fondo - Catálogo | 5 | Temperatura | 3 |
| Horarios | 6 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 1 | Web | |
| Otros | 10 | Wifi | |



32. Biblioteca Vallecas

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | | PIC | |
| Cierre | 2 | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 2 | Temperatura | |
| Horarios | | Trato recibido | |
| Instalaciones | | Web | |
| Otros | 1 | Wifi | |

33. Biblioteca Vicálvaro

| CATEGORÍA | NÚMERO | CATEGORÍA | NÚMERO |
|------------------|--------|---------------------|--------|
| Actividades | 1 | PIC | |
| Cierre | | Puestos de Internet | |
| eBiblio | | Sala de lectura | |
| Fondo - Catálogo | 3 | Temperatura | 2 |
| Horarios | 4 | Trato recibido | |
| Instalaciones | 2 | Web | |
| Otros | 2 | Wifi | |



V. Encuesta de personas usuarias 2022

A continuación, incluimos íntegra la encuesta de evaluación del servicio de bibliotecas, cuyos resultados son la base de este informe.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES 2022

Su participación en esta encuesta es muy importante para la evaluación y mejora del servicio que ofrecemos, **agradecemos de antemano su colaboración.**

1. Biblioteca a la que acude habitualmente: _____

2. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?

| | | | |
|--------------------------|------------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | A diario | <input type="checkbox"/> | Mensualmente |
| <input type="checkbox"/> | Semanalmente | <input type="checkbox"/> | Varias veces al año |
| <input type="checkbox"/> | Cada quince días | <input type="checkbox"/> | Casi nunca |

3. ¿Qué servicios de las bibliotecas públicas municipales utiliza con regularidad? Puede marcar más de una opción.

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Préstamo |
| <input type="checkbox"/> | Préstamo electrónico (eBiblio) |
| <input type="checkbox"/> | Reserva de ejemplares prestados |
| <input type="checkbox"/> | Ordenadores públicos |
| <input type="checkbox"/> | Uso de la red WiFi |
| <input type="checkbox"/> | Uso de las máquinas de autopréstamo y autodevolución |
| <input type="checkbox"/> | Información sobre nuestros servicios y orientación sobre autores y títulos |
| <input type="checkbox"/> | Sala de lectura |
| <input type="checkbox"/> | Salas polivalentes y de grupos |
| <input type="checkbox"/> | Consulta de prensa y revistas |
| <input type="checkbox"/> | Cursos y talleres |
| <input type="checkbox"/> | Cuentacuentos, concursos, charlas y otras actividades de animación a la lectura y formación de usuarios |
| <input type="checkbox"/> | Fondo de información local sobre Madrid y el distrito |



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

4. ¿Ha utilizado algún servicio de Extensión Bibliotecaria? Valore de 0 a 10 sólo si su respuesta es afirmativa.

| | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-------------|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Bibliometro | | | | | | | | | | | | | |
| Bibliored | | | | | | | | | | | | | |

5. ¿Qué tipo de material suele llevar en préstamo? Puede marcar más de una opción.

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | No utilizo el servicio de préstamo |
| <input type="checkbox"/> | Novela |
| <input type="checkbox"/> | Teatro |
| <input type="checkbox"/> | Poesía |
| <input type="checkbox"/> | Cómic |
| <input type="checkbox"/> | Libros de materias específicas (psicología, ciencias, guías de viaje, historia...) |
| <input type="checkbox"/> | Biografías |
| <input type="checkbox"/> | Libros y revistas infantiles |
| <input type="checkbox"/> | Literatura juvenil |
| <input type="checkbox"/> | Audiolibros |
| <input type="checkbox"/> | Prensa y revistas |
| <input type="checkbox"/> | Películas, series y documentales |
| <input type="checkbox"/> | Música |

6. Indique su grado de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido/a por personal bibliotecario. Puntúe de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Satisfacción con el tiempo para ser atendido | | | | | | | | | | | |

7. ¿Ha participado este último año en alguna actividad organizada por la biblioteca (cuentacuentos, talleres, charlas, cursos, etc.)? Valore de 0 a 10 sólo si su respuesta es afirmativa.

| SI | NO | Valoración | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----|----|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | | | | | | | | | | | | | |

8. ¿Ha participado en el Club de los gatos, club de lectura virtual de las bibliotecas municipales? Valore de 0 a 10 sólo si su respuesta es afirmativa.

| SI | NO | Valoración | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----|----|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | | | | | | | | | | | | | |



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

9. Valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la web de Bibliotecas Públicas Municipales.

| | NO USO | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----------------------------------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| La información y los contenidos | | | | | | | | | | | | |
| La frecuencia de actualización | | | | | | | | | | | | |
| Búsquedas en el catálogo en línea | | | | | | | | | | | | |

10. Valore de 0 a 10 los perfiles de Bibliotecas Públicas Municipales en redes sociales.

| | NO USO | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Facebook | | | | | | | | | | | | |
| Twitter | | | | | | | | | | | | |
| Instagram | | | | | | | | | | | | |

11. Conforme a su experiencia en el uso de los siguientes servicios, valore su satisfacción de 0 a 10.

| | NO USO | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades | | | | | | | | | | | | |
| El estado de los materiales que se prestan | | | | | | | | | | | | |
| Comprendo cómo están organizados los materiales | | | | | | | | | | | | |
| La correcta ordenación de los materiales | | | | | | | | | | | | |
| Préstamo y devolución | | | | | | | | | | | | |
| Préstamo y devolución Intercentros | | | | | | | | | | | | |
| El trato que recibe del personal | | | | | | | | | | | | |
| El proceso de realización de los carnés | | | | | | | | | | | | |
| La información general y bibliográfica | | | | | | | | | | | | |
| Préstamo electrónico (eBiblio) | | | | | | | | | | | | |
| El horario y tiempo de apertura | | | | | | | | | | | | |
| Ordenadores públicos | | | | | | | | | | | | |
| Uso de la red WiFi | | | | | | | | | | | | |
| Máquinas autopréstamo y autodevolución | | | | | | | | | | | | |
| Acceso al edificio (señalización, ubicación, accesibilidad) | | | | | | | | | | | | |
| El estado del edificio y las instalaciones | | | | | | | | | | | | |
| La limpieza del edificio | | | | | | | | | | | | |



12. Valore de 0 a 10 su satisfacción con los siguientes aspectos de las instalaciones.

| | NO USO | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| El sistema de calefacción en salas de lecturas | | | | | | | | | | | | |
| El sistema de calefacción en otros espacios | | | | | | | | | | | | |
| El sistema de refrigeración en salas de lecturas | | | | | | | | | | | | |
| El sistema de refrigeración en otros espacios de la biblioteca | | | | | | | | | | | | |
| El sistema de iluminación en las salas de lectura | | | | | | | | | | | | |
| El sistema de iluminación en los puestos de ordenador | | | | | | | | | | | | |

13. Si ha puntuado por debajo de 5 indique la causa:

14. ¿Cuál es su valoración global del servicio de Bibliotecas Públicas Municipales? Puntúe de 0 a 10.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Valoración global del servicio | | | | | | | | | | | |

15. ¿Qué tipo de material considera que se debería adquirir prioritariamente para mejorar el fondo de la biblioteca? Puede marcar más de una opción.

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Novedades |
| <input type="checkbox"/> | Libros de literatura (novela, teatro, poesía...) |
| <input type="checkbox"/> | Material multimedia (audiolibros, películas, series, música) |
| <input type="checkbox"/> | Revistas y diarios |
| <input type="checkbox"/> | Libros de materias específicas (ciencia, arte, deportes, historia, filosofía, religión...) |
| <input type="checkbox"/> | Libros infantiles y juveniles |
| <input type="checkbox"/> | Cómics |

16. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la red de Bibliotecas Públicas Municipales?

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____



17. Usted es

| | |
|--|--------|
| | Mujer |
| | Hombre |
| | Otro |
| | NS/NC |

18. Edad

| | |
|--|-------------------|
| | Menor de 18 años |
| | De 18 a 29 años |
| | De 30 a 44 años |
| | De 45 a 64 años |
| | De 65 en adelante |

