

EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE PERSONA BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2018



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



**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. ENCUESTA DE PERSONAS USUARIAS 2018	7
III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	14
III.1 PRIMER ENCUENTRO CON LA BIBLIOTECA	14
III.2 HÁBITOS DE LECTURA.....	15
III.3 FRECUENCIA DE VISITAS.....	15
III.4 TIEMPO DE ESPERA	16
III.5 HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS	17
III.6 TRATO RECIBIDO.....	17
III.7 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES.....	17
III.8 EL FONDO Y LA COLECCIÓN.....	18
III.9 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	20
III.9.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	20
III.9.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	22
III.9.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	23
III.9.4 PRESENCIA ONLINE (WEB, FACEBOOK, TWITTER, EBIBLIO, APP)	24
III.9 PATRONES DE USO POR EDAD	26
III.10 SALA DE LECTURA Y USO DE MYPC.....	27
III.10.1 UTILIZACIÓN DE LA SALA DE LECTURA.....	28
III.10.2 UTILIZACIÓN DE MYPC	29
III.11 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS.....	29
IV. TABLAS DE VALORACIONES DE SERVICIOS POR BIBLIOTECA.....	31
V. SUGERENCIAS.....	36
V.1 SUGERENCIAS GENERALES DE MEJORA DE LAS BIBLIOTECAS	36
V.2 SUGERENCIAS ESPECÍFICAS DE MEJORA EN CADA UNO DE LOS CENTROS BIBLIOTECARIOS	38
1. BIBLIOTECA ALUCHE.....	38
2. BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	38
3. BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ	38
4. BIBLIOTECA BUENAVISTA.....	39
5. BIBLIOTECA CANILLEJAS.....	39
6. BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL	39
7. BIBLIOTECA CONDE DUQUE	40
8. BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO.....	40
9. BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS – CASA DE FIERAS DE EL RETIRO.....	40
10. BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA	40
11. BIBLIOTECA FRANCISCO IBÁÑEZ	41
12. BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	41
13. BIBLIOTECA GERARDO DIEGO.....	41
14. BIBLIOTECA GLORIA FUERTES	42
15. BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD.....	42
16. BIBLIOTECA LA ELIPA.....	43
17. BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS.....	43
18. BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO	44



19. BIBLIOTECA LA CHATA	44
20. BIBLIOTECA MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN	44
21. BIBLIOTECA MARÍA LEJÁRRAGA	45
22. BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO	45
23. BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA.....	45
24. BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES	46
25. BIBLIOTECA PABLO NERUDA.....	46
26. BIBLIOTECA PÍO BAROJA.....	47
27. BIBLIOTECA PORTAZGO.....	47
28. BIBLIOTECA POZO DEL TÍO RAIMUNDO.....	47
29. BIBLIOTECA SAN BLAS.....	48
30. BIBLIOTECA VALLECAS.....	48
31. BIBLIOTECA VICÁLVARO	48
VI. CARTA DE SERVICIOS. DATOS 2017	50
COMPROMISOS ADQUIRIDOS.....	50
1. APERTURA Y HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS.....	50
2. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS INFRAESTRUCTURAS	50
3. PUESTOS LECTORES	51
4. ATENCIÓN LAS PERSONAS USUARIAS	51
5. ORDENACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	51
6. RENOVACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	51
7. ACTUALIZACIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	51
8. ALTAS DE PERSONAS USUARIAS	52
9. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL PERSONA USUARIO.....	52
10. RESPUESTA A CONSULTAS BIBLIOGRÁFICAS	52
11. ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y FORMACIÓN.....	52
12. ACTUALIZACIÓN DE LA WEB, REDES SOCIALES Y APP MÓVIL	53
13. SERVICIO WIFI.....	53
14. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....	53
15. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	53



I. Introducción

El presente estudio se enmarca dentro del 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 2018.

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 durante los meses de mayo y junio de 2018.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, durante 2018 fueron revisados los compromisos de calidad que se habían consignado en la Carta de Servicios desde su nacimiento en abril de 2009. Así, varios de sus postulados y compromisos fueron anulados, otros fueron modificados y algunos de ellos se introdujeron por vez primera.

La encuesta de satisfacción ha sido realizada de forma libre y voluntaria tanto de forma presencial en las bibliotecas de la Red como a través del portal de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid. Ha consistido en una batería de preguntas, siendo la mayoría de respuesta cerrada, algunas de puntuación de 0 a 10 y otras de expresión libre. Las personas usuarias han cumplimentado las encuestas de forma anónima sin ser entrevistados. 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.

Para finalizar este informe, se profundiza en la realidad actual de cada uno de los centros bibliotecarios de nuestra Red, elaborando un listado de las principales demandas de las personas usuarias.

I.1 Fechas de realización

Las encuestas se han realizado en las bibliotecas de la Red y en el portal de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid del 21 de mayo al 3 de junio de 2018. Han participado personas usuarias de 31 bibliotecas de las 32 sucursales de la red, sólo la biblioteca José Saramago, cerrada por obras, ha quedado fuera de la muestra.

I.2 Número de encuestas

Los resultados se han obtenido a través de un total de 1.053 encuestas. Cada biblioteca ha aportado 35, con alguna excepción puntual que no ha llegado a ese número.



31 BIBLIOTECAS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA		
Aluche	Gabriel García Márquez	Mario Vargas Llosa
Ana María Matute	Gerardo Diego	Miguel Delibes
Ángel González	Gloria Fuertes	Pablo Neruda
Buenavista	Huerta de la Salud	Pío Baroja
Canillejas	Islas Filipinas	Portazgo
Ciudad Lineal	Iván de Vargas	Pozo
Conde Duque	José Hierro	San Blas
Dámaso Alonso	La Chata	Vallecas
Eugenio Trías	Manuel Vázquez Montalbán	Vicálvaro
Francisco Ayala	María Lejárraga	
Francisco Ibáñez	María Zambrano	

Todas las encuestas han sido grabadas y analizadas por el grupo de Evaluación y Calidad de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de julio y agosto de 2018.

En algunos de los ítems de la encuesta, mostramos los datos de los últimos años para conocer cómo ha sido la progresión de incremento o descenso de dichos datos. No se ofrece la comparativa en aquellos que han sido modificados por la actualización de la Carta de Servicios.



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 4,56%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (39,51%) y el de 30 a 44 años (24,60%). La disminución del porcentaje de los menores de 18 años se puede explicar por la realización de una encuesta infantil.

EDAD (años)	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Menos de 18	6,25	5,04	7,13	8,14	5,98	4,56
De 18 a 29	10,38	9,62	13,20	11,32	9,16	11,97
De 30 a 44	34,07	34,36	32,18	31,62	27,24	24,60
De 45 a 64	34,58	38,28	34,49	36,11	38,88	39,51
Más de 65	13,91	12,51	12,24	12,82	16,36	17,00

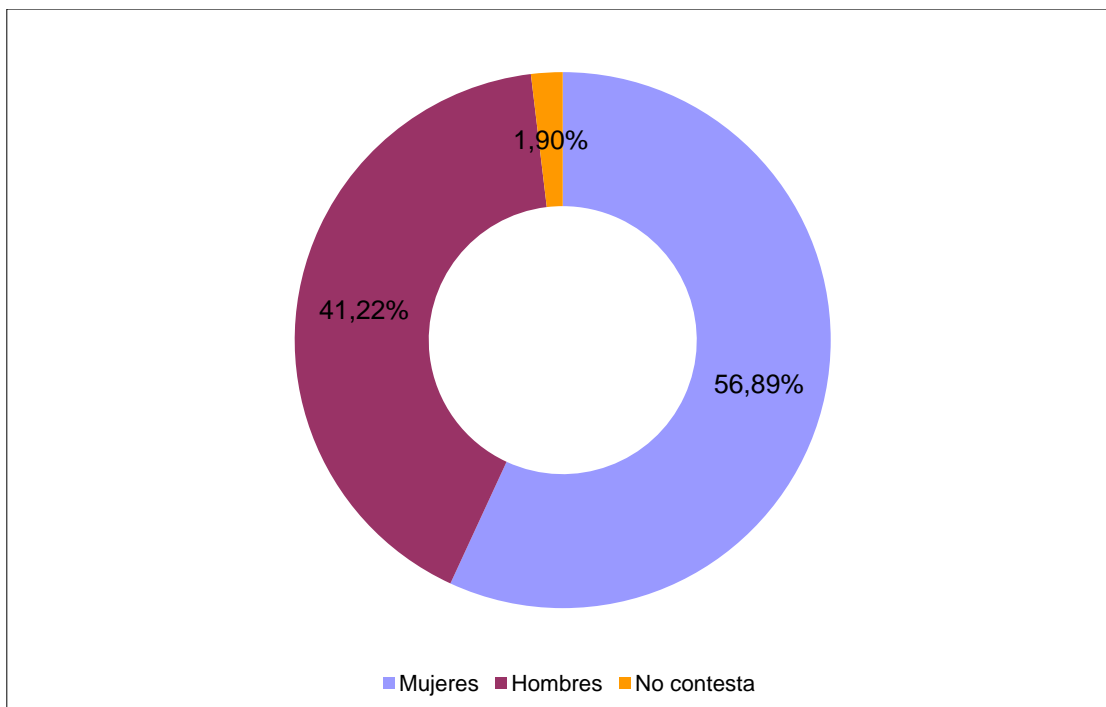
Las cifras indican porcentajes

Este año, sigue siendo mayor el número de mujeres que cumplimentan la encuesta (55,70%) que el número de hombres (42,34%).

SEXO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Mujeres	55,72	54,03	53,03	54,34	56,41	55,70	56,89
Hombres	44,28	44,46	45,38	44,32	42,56	42,34	41,22
No contesta	0	1,51	1,59	1,35	1,03	1,96	1,90

Las cifras indican porcentajes





II. Encuesta de personas usuarias 2018

A continuación incluimos íntegra la encuesta de evaluación del servicio de bibliotecas, cuyos resultados son origen de este informe. Consta de cuatro páginas y a ella nos referimos en los siguientes apartados.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONA USUARIAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES
Nº CUESTIONARIO _____

**SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS
 POR FAVOR, RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS**

**PODRÁ CONSULTAR LOS RESULTADOS AGREGADOS DE LAS ENCUESTAS EN LA WEB DEL
 OBSERVATORIO DE LA CIUDAD**

1. Biblioteca: _____

2. ¿Por qué empezó a usar la biblioteca? Marque con una "X".

Préstamo de libros	Acceso a Internet
--------------------	-------------------



	Llevarme películas y música		Talleres y otras actividades
	Leer prensa y revistas		Me traían de pequeño
	Sala de lectura		Ver amigos/as

3. ¿Lee usted habitualmente? Marque con una "X".

<input type="checkbox"/>	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO
--------------------------	----	--------------------------	----

4. ¿Qué tipo de lectura es la que demanda en la biblioteca municipal? Marque con una "X".

	Narrativa adultos
	Teatro
	Poesía
	Cómic
	Libros de materias específicas (psicología, ciencias, guías de viaje, historia...)
	Biografías
	Títulos infantiles (narrativa, cómic, materias, revistas...)
	Narrativa juvenil
	Prensa y revistas

5. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca pública municipal? Marque con una "X".

<input type="checkbox"/>	A diario	<input type="checkbox"/>	Una vez al mes
<input type="checkbox"/>	Semanalmente	<input type="checkbox"/>	Una vez al año
<input type="checkbox"/>	Cada quince días	<input type="checkbox"/>	Casi nunca

6. Indique su grado de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido. Puntúe de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a. Marque con una "X".

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción con el tiempo para ser atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



7. ¿Qué servicios de las bibliotecas públicas utiliza habitualmente? Marque con una "X".

	Préstamo
	Reserva de ejemplares prestados
	Devolución de materiales en bibliotecas diferentes a la del préstamo
	Solicitud de préstamo de libros desde una biblioteca a otra (Préstamo Intercentros)
	Ordenadores públicos
	Uso de la red WiFi
	Uso de las máquinas de autopréstamo y autodevolución
	Información y orientación bibliográfica
	Sala de lectura
	Consulta de prensa y revistas
	Fotocopiadora
	Cursos y talleres
	Cuentacuentos, concursos, charlas y otras actividades de animación a la lectura y formación de personas usuarias
	Fondo de información local sobre Madrid y el distrito
	Bibliometro y Bibliored

8. ¿Ha participado en alguna actividad organizada por la biblioteca (cuentacuentos, talleres, charlas, cursos, exposiciones)? Marque con una "X" y en caso afirmativo puntúe de 0 a 10.

SI	NO

9. En caso afirmativo valore de 0 a 10 su satisfacción con las actividades.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Utiliza la página web de la red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid.



SI	NO

11. En caso de respuesta afirmativa, valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la web de BPM.

	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											

12. Respecto a los siguientes servicios marque si los utiliza y en caso afirmativo puntúe de 0 a 10. ¿Sigue alguna de las páginas de Facebook de Bibliotecas Públicas Municipales?

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

¿Sigue el perfil de Twitter de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales?

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

¿Utiliza el servicio eBiblio de préstamo de libros electrónicos?

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

¿Usa la aplicación para dispositivos móviles de la Red de Biblioteca Públicas Municipales?

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

13. Valore de 0 a 10 su satisfacción solo de aquellos servicios que use. Puntúe de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El acceso al edificio (señalización, accesibilidad, ubicación)											



El estado del edificio y las instalaciones																				
La limpieza del edificio																				
El horario y tiempo de apertura																				
El trato que recibe del personal																				
El proceso de realización de los carnés																				
La información general y bibliográfica																				
Ordenadores públicos																				
Uso de la red WiFi																				
Máquinas autopréstamo y autodevolución																				
Solicitud de préstamo de libros desde una biblioteca a otra																				
Devolución en bibliotecas diferentes a la del préstamo																				
La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades																				
El estado de los materiales que se prestan																				
La organización de los fondos (comprendo la clasificación)																				
El estado de ordenación de los materiales																				

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

	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 de la biblioteca											
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											



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

16. ¿Cuál es su valoración general del servicio de la biblioteca? Puntúe de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración general del servicio de la biblioteca											

17. ¿Qué tipo de material considera que se debería adquirir prioritariamente para mejorar el fondo de la biblioteca? Marque con X la opción elegida.

	Novedades
	Libros de narrativa (novela, teatro, poesía...)
	Material multimedia (películas, música, audiolibros)
	Revistas y diarios
	Libros de materias específicas (ciencia, arte, deportes, historia, filosofía, religión...)
	Libros infantiles y juveniles
	Cómics

18. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la red de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid?

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

19. Usted es

<input type="checkbox"/>	Mujer
<input type="checkbox"/>	Hombre

20. Edad



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

21. Por favor, indique la fecha y la hora en la que ha rellenado esta encuesta.

Día	Mes

Hora	Minutos

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

NO OLVIDE DEPOSITAR EL CUESTIONARIO EN EL LUGAR ADECUADO

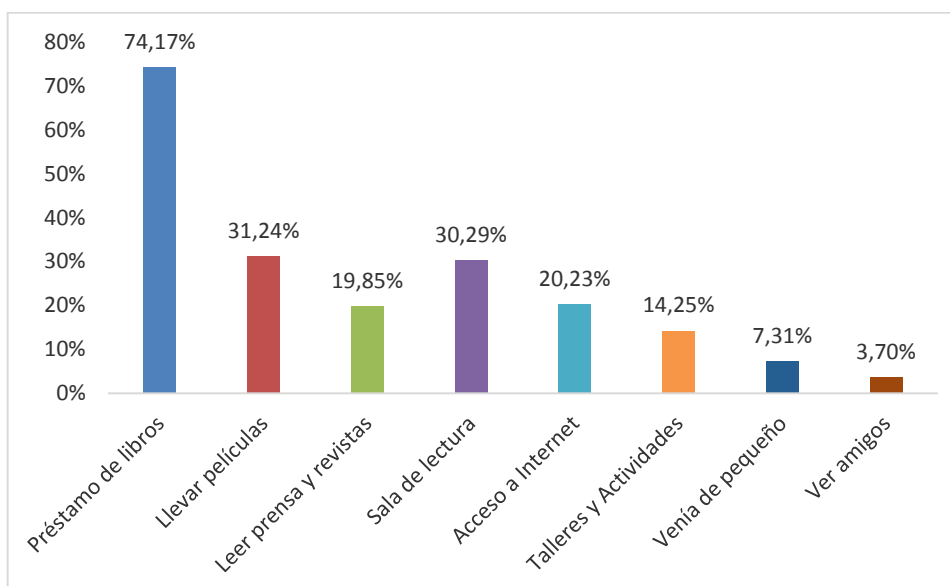


III. Resultados de la encuesta

En este apartado se desglosan los resultados de la encuesta, sin entrar a valorar los mismos. Las tablas y gráficos se acompañan de someras descripciones que subrayan las incidencias más relevantes de cada punto.

III.1 Primer encuentro con la biblioteca

Por primera vez, se ha introducido una pregunta relativa al acercamiento inicial de las personas usuarias a la biblioteca. La principal motivación que tienen para acudir es el servicio de préstamo de libros, seguido del préstamo de películas y del uso de la sala de lectura. En definitiva, un uso tradicional de la biblioteca, que apenas ha variado durante los dos años que llevamos realizado la pregunta.



Primer encuentro con la biblioteca	2017	2018
Préstamo de libros	74,11	74,17
Llevar películas	28,88	31,24
Leer prensa y revistas	21,96	19,85
Sala de lectura	27,01	30,29
Acceso a Internet	21,96	20,23
Talleres y Actividades	12,80	14,25
Venía de pequeño	5,14	7,31
Ver amigos	3,46	3,70

Las cifras indican porcentajes



III.2 Hábitos de lectura

Los datos sobre el hábito lector de las personas usuarias encuestadas muestran que un 92,90% de ellas son lectoras y lectores habituales. Al igual que en años anteriores, 9 de cada 10 se consideran en dicho grupo.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia año anterior
% de personas usuarias que son lectoras y lectores habituales	89,52	92,81	91,62	94,11	92,90	91,17	- 1,73 %

Las cifras indican porcentajes

Los libros de narrativa de personas adultas son los más demandados, seguidos de los libros de materias y la prensa y las revistas. Poesía y teatro quedan por detrás del resto de categorías, incluyendo biografías, literatura infantil y cómic. La serie de los tres últimos años muestra un ligero repunte en el interés de los libros de materias y un pequeño descenso en el interés en libros juveniles e infantiles.

GÉNEROS LITERARIOS	2016	2017	2018
Narrativa adultos	66,04	71,31	70,75
Materias	44,34	43,55	47,20
Prensa y revistas	40,32	35,23	30,39
Biografías	20,39	19,63	19,37
Narrativa infantil	20,77	17,29	18,23
Juvenil	17,49	14,58	16,71
Cómic	14,97	13,74	15,29
Poesía	13,10	12,06	12,16
Teatro	9,17	9,81	9,12

Las cifras indican porcentajes

III.3 Frecuencia de visitas

De los datos sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que 7 de cada 10 personas usuarias acuden al menos una vez a la semana (un 73,31%). Además, casi 3 de cada 10 personas usuarias nos visitan diariamente (el 28,79%).

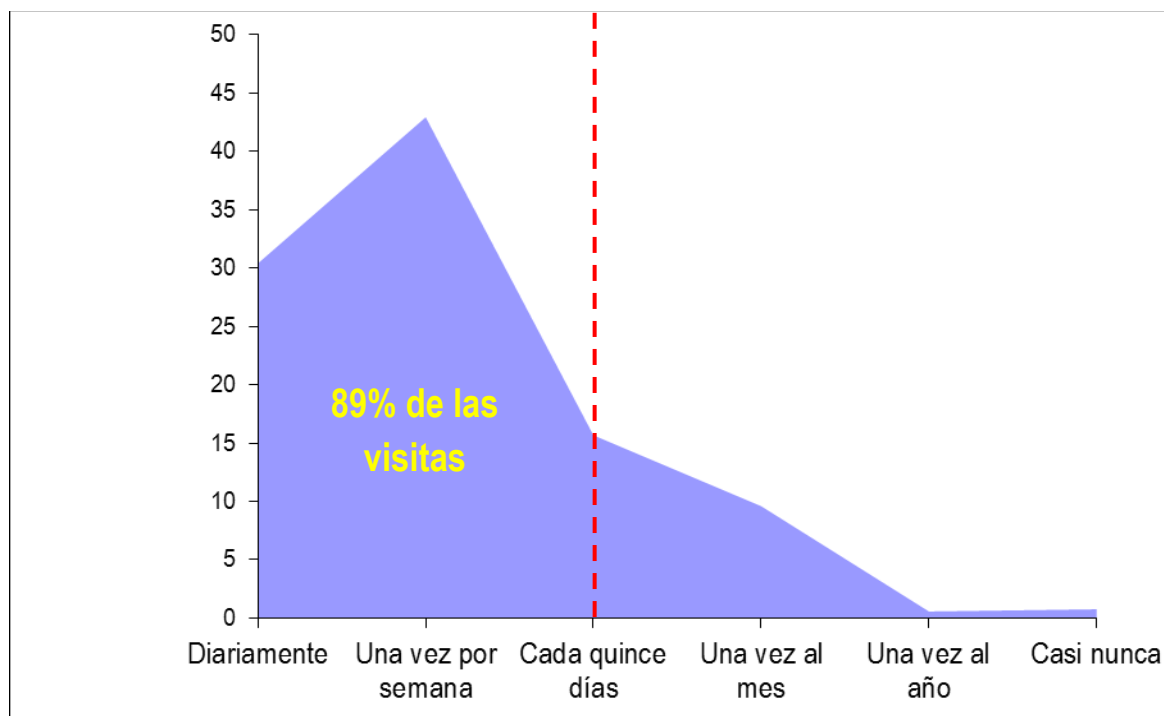
FRECUENCIA DE VISITA	2016	2017	2018
Diariamente	30,68	28,79	30,39
Una vez por semana	41,16	45,05	42,92
Cada quince días	15,06	14,33	15,67



FRECUENCIA DE VISITA	2016	2017	2018
Una vez al mes	11,60	10,09	9,59
Una vez al año	0,37	0,47	0,57
Casi nunca	1,13	0,84	0,76

Las cifras indican porcentajes

El 73,31% de los y las visitantes acuden al menos una vez a la semana a la biblioteca. Este dato refleja el alto índice de visitas y la fidelidad de las personas usuarias.



III.4 Tiempo de espera

La satisfacción con respecto al tiempo de espera es muy elevada, la media de todas las bibliotecas se sitúa en 9,12 sobre 10, lo que implica que el promedio se mantiene sin variación significativa desde 2016.

	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia año anterior
Satisfacción tiempo de espera	8,77	8,97	9,11	9,11	9,12	+ 0,01



III.5 Horario de las bibliotecas

La opinión acerca de la idoneidad del horario de apertura es similar a la de los últimos años, habiendo obtenido en 2018 un 8,42, lo que indica un incremento sostenido de la satisfacción desde el 8,33 de 2016.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia año anterior
Horario de las bibliotecas	7,99	8,16	8,26	8,53	8,97	8,33	8,35	8,42	+ 0,07

III.6 Trato recibido

Las personas usuarias de la Red han manifestado de nuevo su satisfacción con el trato obtenido por parte del personal de nuestro sistema bibliotecario. El resultado muestra una línea ascendente desde 2015.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia año anterior
Trato recibido	8,81	8,86	8,97	9,23	9,09	9,09	9,13	9,23	+ 0,10

III.7 Infraestructuras e instalaciones

Las personas usuarias que han cumplimentado las encuestas han valorado de 0 a 10 el estado general del edificio y las instalaciones de las bibliotecas. La nota media de todas las bibliotecas de la red del Ayuntamiento de Madrid en los últimos años ha sido:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia año anterior
Infraestructuras e instalaciones	7,60	7,43	7,29	7,88	7,88	7,44	8,00	8,13	+ 0,13

Este año las infraestructuras de las bibliotecas han tenido una puntuación similar a la del año anterior, si bien hay un aumento de 0,13 puntos. Además, se han valorado por separado el acceso a las bibliotecas, con una nota de media 8,34.

	2017	2018	Diferencia año anterior
Acceso al edificio	8,20	8,34	+ 0,14



III.8 El fondo y la colección

La valoración sobre la colección y materiales de las bibliotecas ha sido recogida en la encuesta en varias preguntas para evaluar la idoneidad del fondo bibliotecario. En la pregunta 13, sobre la opinión que las personas usuarias tienen acerca de la colección de la biblioteca, la puntuación obtenida en 2018 es de un 7,68 en una escala de 0 a 10. Es la puntuación más alta de los últimos años. Además, en la pregunta sobre el estado físico de los materiales, se ha obtenido una ligera subida de 0,03. La valoración sobre la colección ha aumentado ligeramente con respecto a la del año anterior.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia año anterior
Adecuación del fondo a gustos / necesidades	7,06	7,35	6,82	7,52	7,53	7,61	7,63	7,68	+ 0,05
Estado físico de los materiales	7,28	7,27	7,26	7,80	7,75	7,69	7,78	7,81	+ 0,03

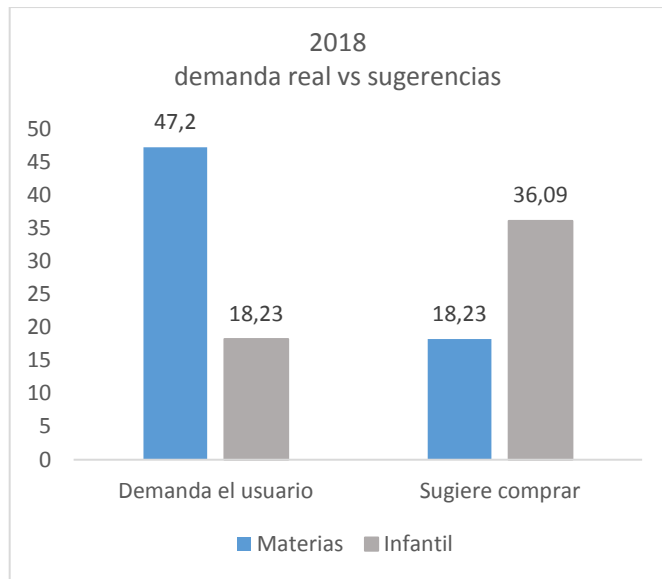
También se ha preguntado sobre la colección en la pregunta 17. En este apartado se solicita saber qué tipo de materiales se deberían adquirir para mejorar el fondo de las bibliotecas.

TIPO DE MATERIAL	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia año anterior
Novedades bibliográficas	27,32	54,82	59,96	59,16	58,69	- 0,47
Materiales audiovisuales	17,42	33,53	31,71	30,56	37,23	+ 6,67
Narrativa	16,20	32,66	33,40	34,39	30,20	- 4,19
Libros de no ficción	16,02	35,07	33,21	33,93	18,23	- 15,7
Libros infantiles	9,38	16,38	18,33	13,64	36,09	+ 22,45
Prensa	9,05	17,15	16,84	15,70	19,09	+ 3,39
Cómics	6,15	10,60	10,01	12,90	12,16	- 0,74

Las cifras indican porcentajes

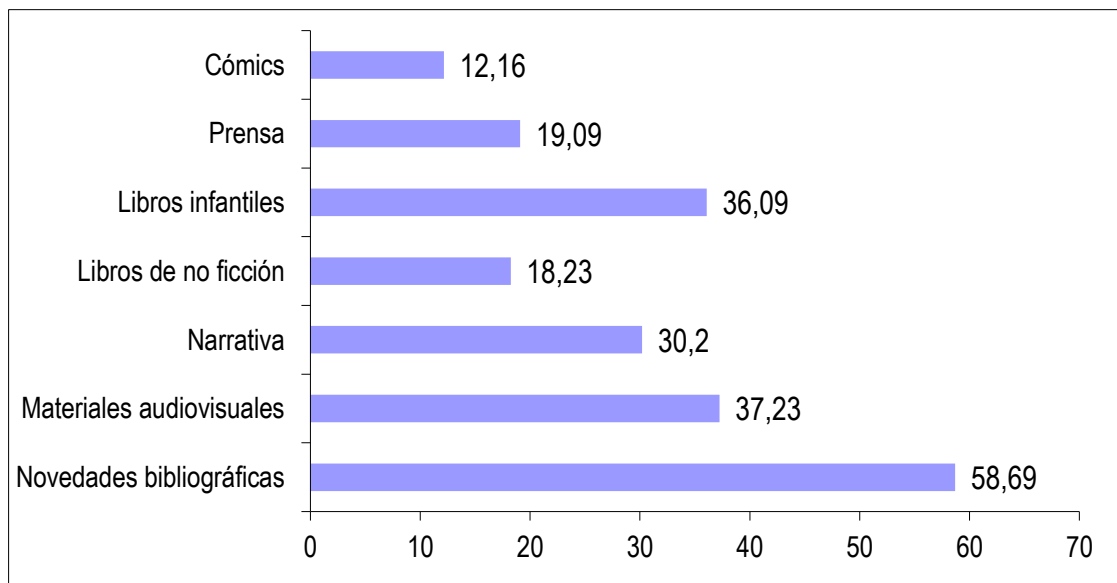
La subida más grande se localiza en libros infantiles con un 22,45%, mientras que el descenso más pronunciado se produce en libros de no ficción, con una caída del 15,7%. Estos datos contrastan con los obtenidos en la pregunta 4, acerca del tipo de lectura que más demanda una persona usuaria, en la que se indicaba un interés en materias, por parte de las personas usuarias, del 47,20% y en literatura infantil del 18,23%.





Las cifras indican porcentajes

Tipo de material que desea que se adquiera



Las cifras indican porcentajes

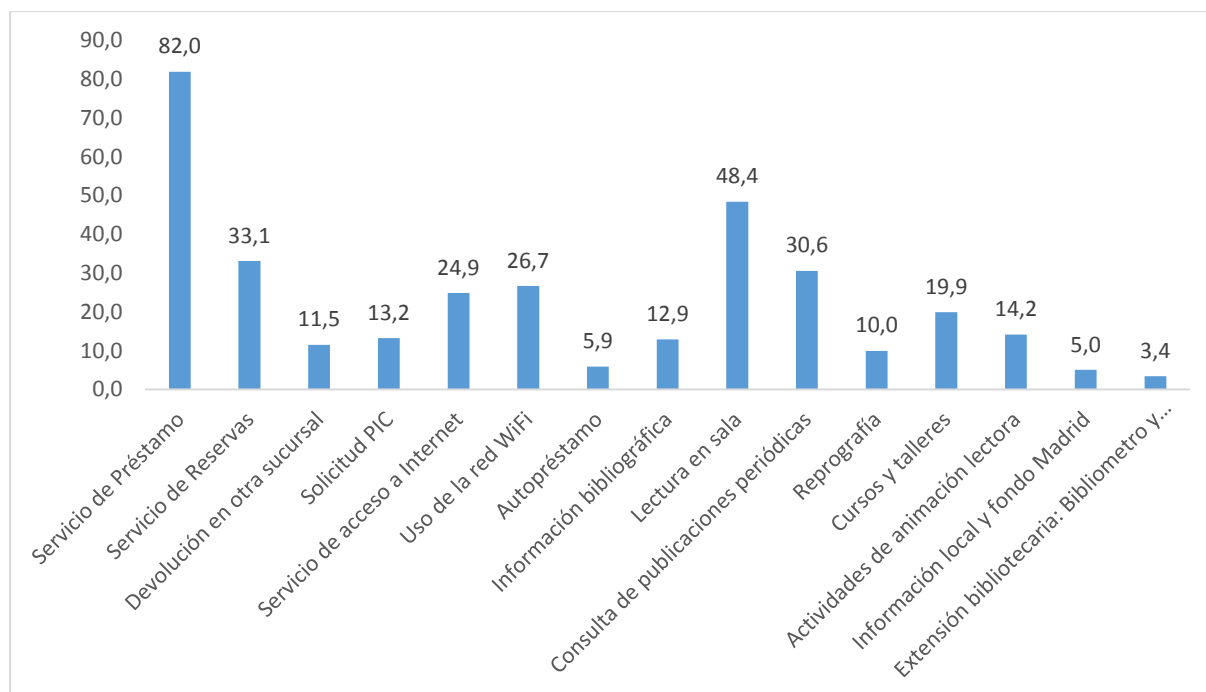


III.9 Servicios bibliotecarios

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.

III.9.1 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 refieren al porcentaje de personas usuarias que utiliza cada servicio en una escala de 0 a 100.



Analizando el resultado de 2018, en relación al resultado del año anterior, los datos obtenidos son:

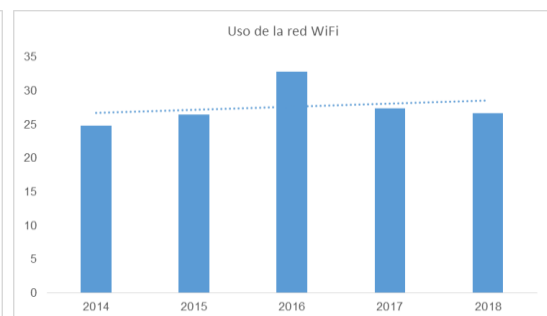
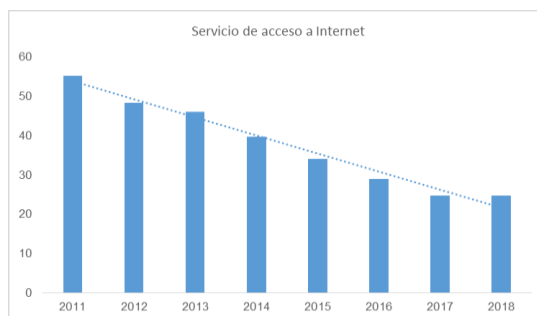
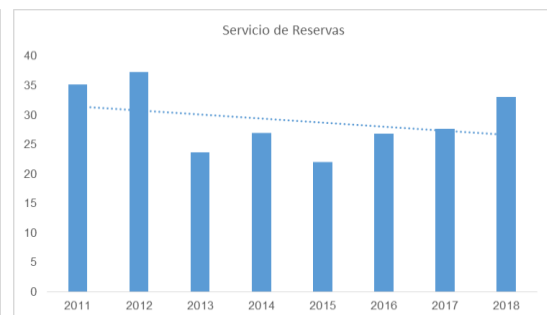
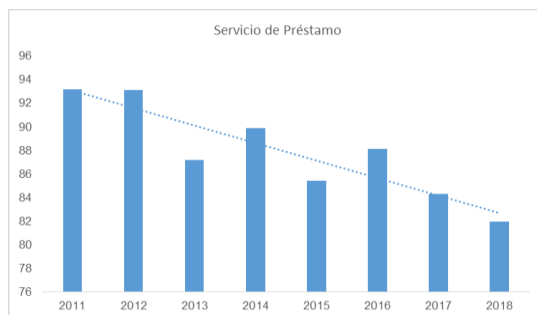
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia año anterior
Servicio de Préstamo	93,21	93,10	87,20	89,92	85,45	88,12	84,30	81,96	- 2,34
Servicio de Reservas	35,24	37,26	23,69	26,98	22,06	26,85	27,66	33,14	+ 5,48
Devolución otra sucursal	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	11,49	-
Solicitud PIC	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	13,2	-
Servicio de acceso a Internet	55,24	48,33	46,07	39,68	34,10	29,00	24,86	24,88	+ 0,02
Uso de la red WiFi	s.d.	s.d.	s.d.	24,84	26,49	32,86	27,38	26,69	- 0,69

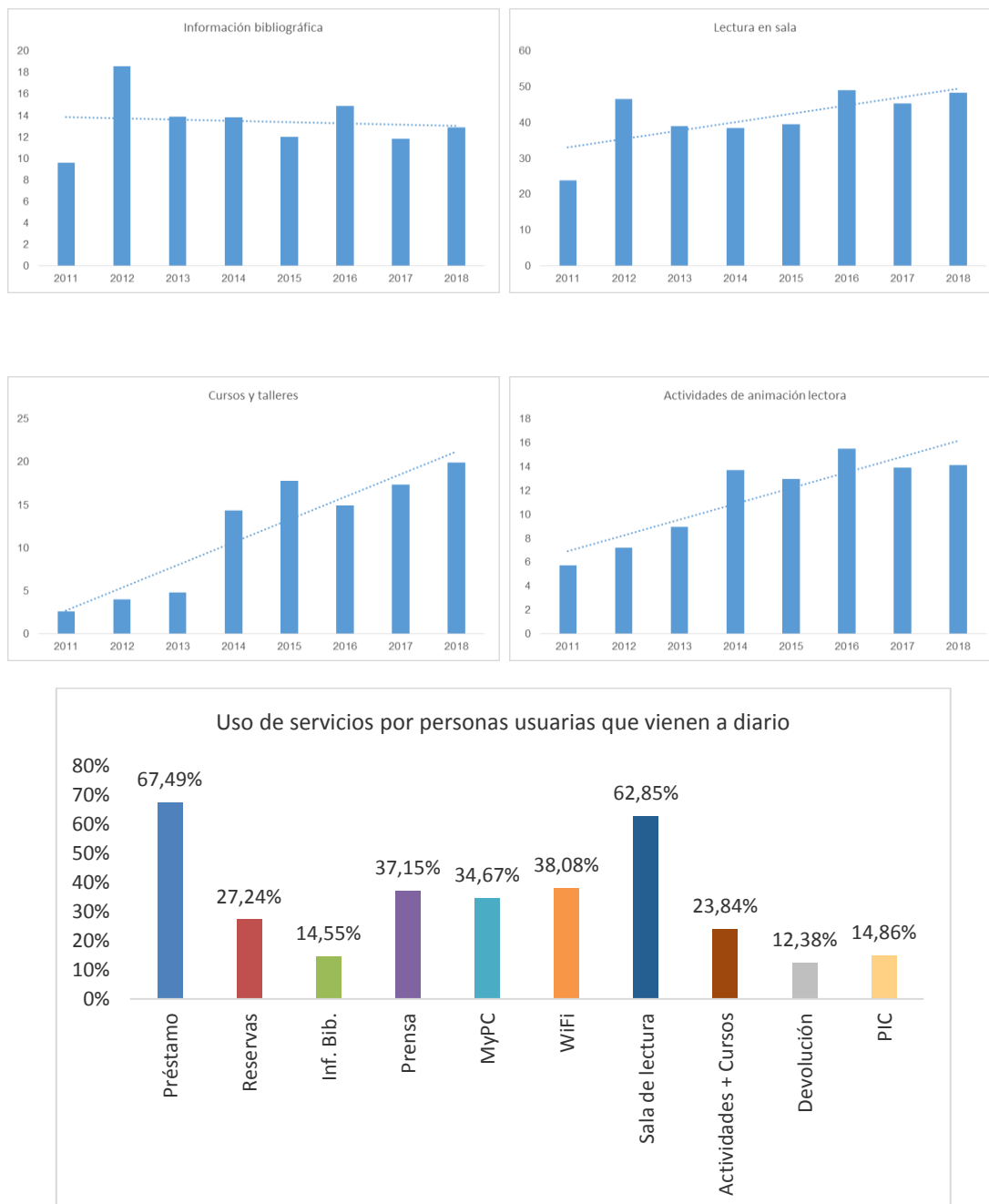


Autopréstamo	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	5,52	6,26	5,89	- 0,37
Información bibliográfica	9,64	18,57	13,91	13,82	12,04	14,87	11,87	12,92	+ 1,05
Lectura en sala	23,93	46,69	39,11	38,56	39,50	49,02	45,42	48,43	+ 3,01
Consulta de publicaciones periódicas	s.d.	s.d.	s.d.	30,16	36,71	35,36	33,08	30,58	- 2,5
Reprografía	9,76	10,60	8,57	7,10	7,80	11,13	11,40	9,97	- 1,43
Cursos y talleres	2,62	4,05	4,84	14,38	17,82	14,97	17,38	19,94	+ 2,56
Actividades de animación lectora	5,75	7,25	8,98	13,73	13,01	15,53	13,93	14,15	+ 0,22
Información local y fondo Madrid	3,93	4,05	4,33	3,92	3,85	5,24	6,17	5,03	- 1,14
Extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored	8,26	4,64	3,43	2,24	3,18	3,37	1,87	3,42	+ 1,55

Las cifras indican porcentajes

Para ver el detalle de la evolución durante un período de tiempo largo exponemos los gráficos siguientes, relativos a los servicios más demandados. Los gráficos muestran: préstamo, reservas, lectura en sala, WiFi, acceso a Internet, publicaciones periódicas, actividades y cursos y talleres. Las columnas indican porcentajes, la línea azul muestra la tendencia de la serie.





El 48% del total afirma utilizar la sala de lectura. Si tenemos en cuenta a las personas usuarias que acuden a diario el uso de la sala de lectura se eleva hasta el 63%.

De igual manera, el porcentaje de personas usuarias de MyPC y WiFi es del 25% y 27% respectivamente, mientras que, si sólo tenemos en cuenta a las que vienen a diario, dichos servicios los usan el 35% y 38%, respectivamente.

III.9.2 Actividades de animación a la lectura

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

- Porcentaje de personas usuarias que acude a las actividades de animación a la lectura.

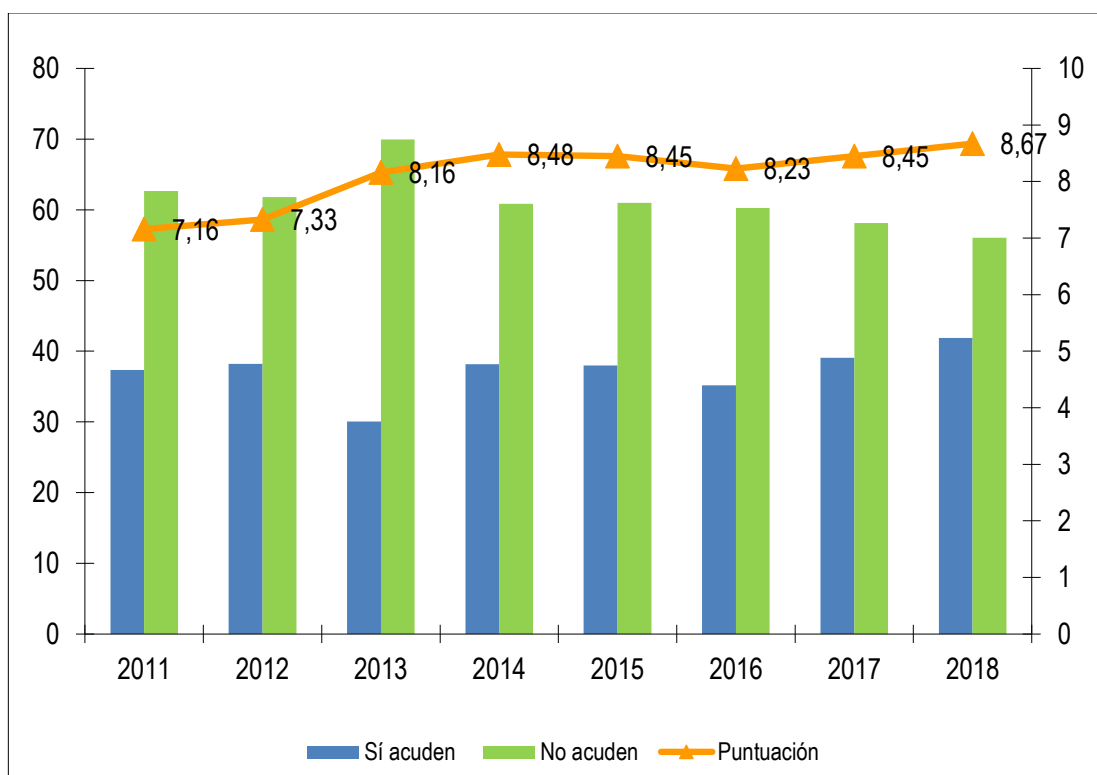


- Porcentaje de personas usuarias que no acuden a las actividades de animación lectora.
- Puntuación (de 0 a 10) de las actividades de animación.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia
Sí acuden	37,34	38,19	30,04	38,16	37,96	35,17	39,07	41,88	+ 2,81
No acuden	62,66	61,81	69,96	60,84	60,98	60,24	58,13	56,03	- 2,01
Puntuación	7,16	7,33	8,16	8,48	8,45	8,23	8,45	8,67	+ 0,22

Las cifras indican porcentajes

Se aprecia un ligero aumento en la puntuación de actividades de animación a la lectura respecto al año anterior.



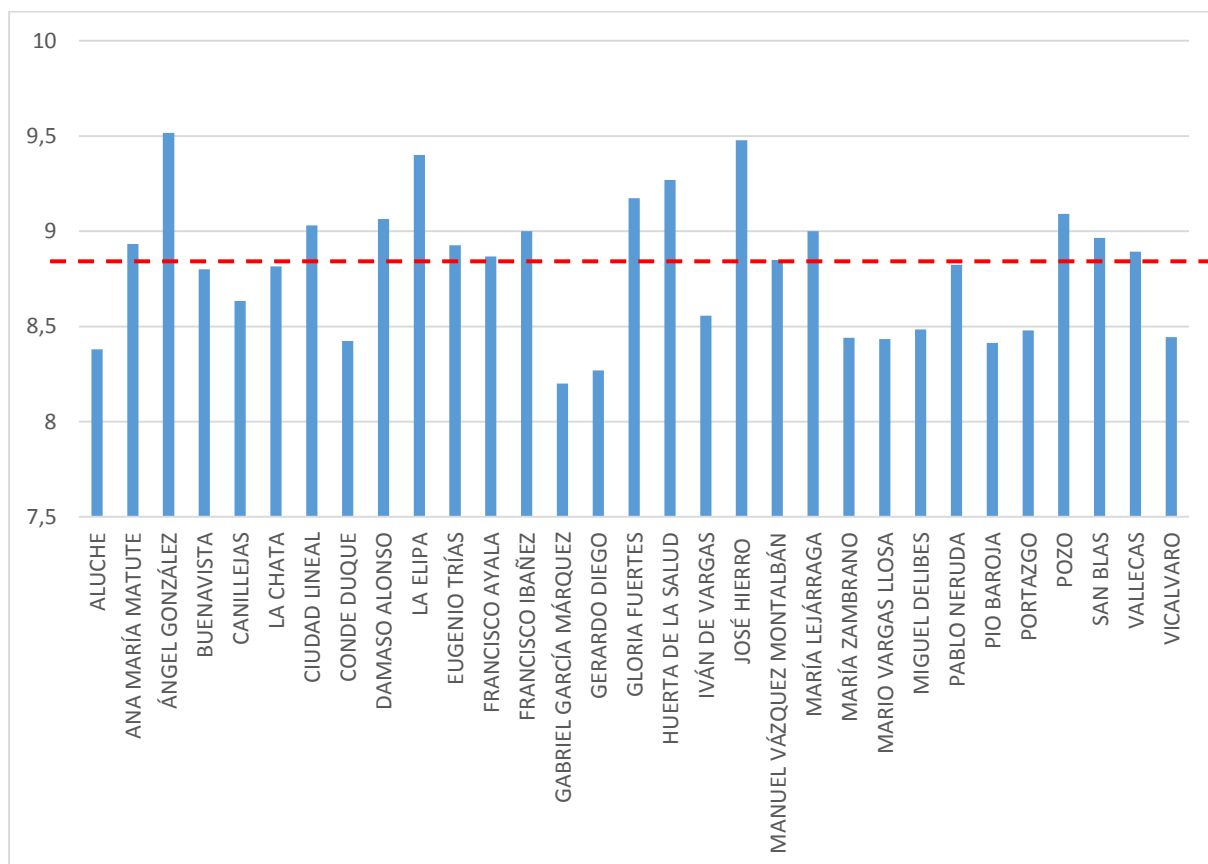
III.9.3 Información y orientación bibliográfica

Otro de los puntos a evaluar en la encuesta ha sido el uso y grado de satisfacción de las personas usuarias con la información y orientación bibliográfica que proporcionamos. Los resultados pueden verse a continuación, tanto agregados como por centros.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia
Valoración global del servicio de información y orientación bibliográfica	8,29	8,34	8,76	8,58	8,42	8,50	8,59	8,81	+ 0,22



En 2018, por tercer año consecutivo, hay un pequeño repunte de la valoración del servicio de información bibliográfica, estando en su máximo desde que se comenzó a realizar la serie en 2011. La media es de 8,08, con un máximo de 9,5 y un mínimo de 8,2 sobre 10.



III.9.4 Presencia online (Web, Facebook, Twitter, eBiblio, App)

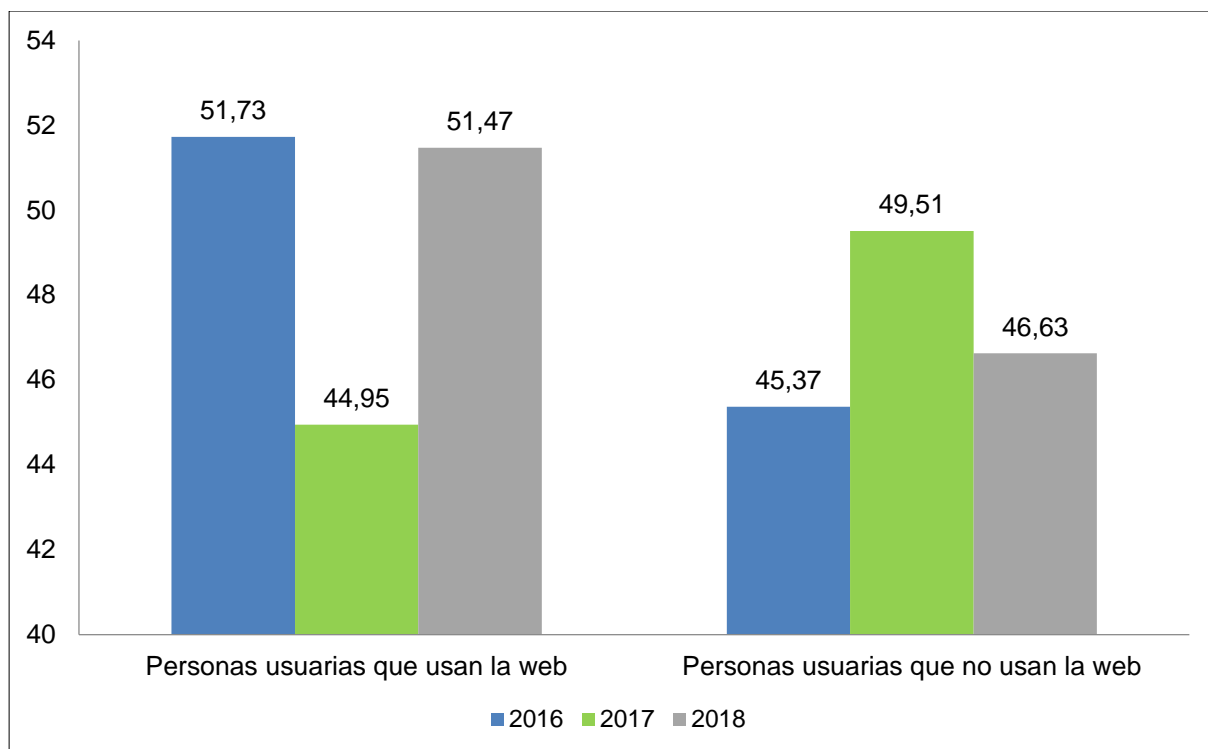
En la encuesta de satisfacción de 2018, se recoge un apartado exclusivo sobre la página Web de bibliotecas municipales, de cara a evaluar su uso, visibilidad e idoneidad. Estos datos permiten dar respuesta a los siguientes puntos de la evaluación:

- Porcentaje total de personas usuarias que hacen uso o no de la página Web.
- Puntuación global de la página web, de los contenidos, la actualización y el OPAC.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia
Personas usuarias que usan la Web	64,52	70,43	60,48	62,32	59,73	51,73	44,95	51,47	+ 6,52
Personas usuarias que no usan la Web	33,57	29,57	39,52	36,68	39,21	45,37	49,91	46,63	+ 3,28

Las cifras indican porcentajes





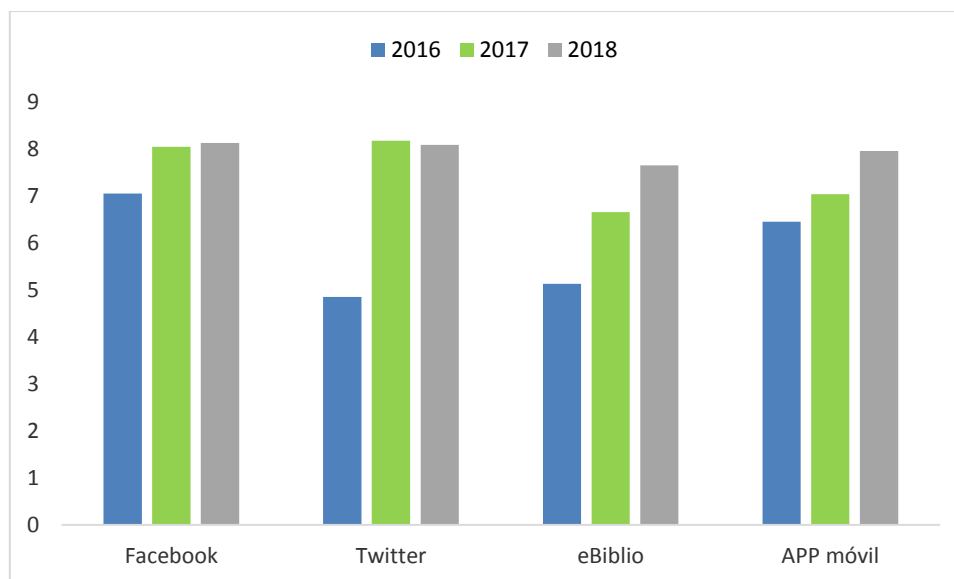
A continuación, se establecen las puntuaciones otorgadas en las encuestas a varios puntos relativos a la página Web de las bibliotecas públicas municipales.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia año anterior
Información y contenidos web	6,52	7,04	7,31	7,32	7,35	7,66	+ 0,31
Actualización de contenidos web	6,03	6,34	7,07	7,14	7,12	7,35	+ 0,23
Catálogo online (OPAC)	6,46	6,84	7,43	7,50	7,65	7,89	+ 0,24

Por su parte, la valoración global de la página web de bibliotecas, en 2018, es de un 7,63 sobre 10 (realizado en base al promedio de las notas de cada categoría evaluada), una cifra en la línea de los 7,53 y 7,50 de los dos últimos años. A su vez y por tercer año, se han realizado preguntas sobre las páginas y perfiles de la red de bibliotecas públicas municipales en Facebook, Twitter, el servicio de préstamos de libros electrónicos eBiblio y la app para dispositivos móviles, las valoraciones, en una escala de 0 a 10 quedan como sigue:

	2016	2017	2018	Variación
Perfil de Facebook	7,05	8,05	8,13	+ 0,08
Cuenta de Twitter	4,85	8,18	8,09	- 0,09
E- Biblio (libro electrónico)	5,13	6,66	7,65	+ 0,99
App de BPM	6,45	6,78	7,96	+ 1,18





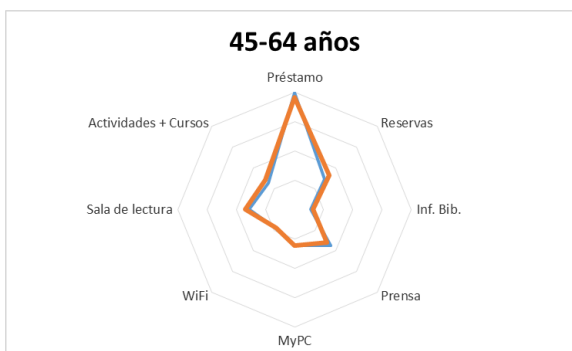
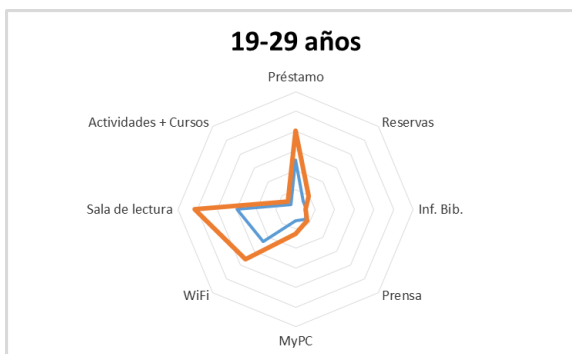
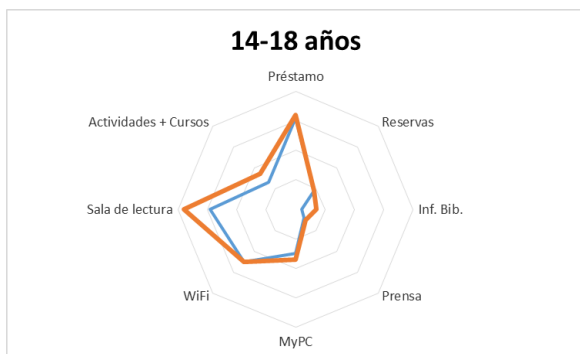
III.9 Patrones de uso por edad

Para ahondar un poco en el conocimiento de nuestras personas usuarias, hemos decidido examinar los resultados de la encuesta agregados por edad. Se ve un claro uso diferencial de los servicios bibliotecarios en función del rango de edad. La tabla de datos muestra los resultados al completo del año 2018, mientras que los gráficos dibujan patrones de uso en función del servicio, acumulando los dos años que se lleva haciendo este análisis. En color azul y con la línea algo más fina se muestra 2017, en color naranja 2018. Se comprueba que los patrones de uso por edad apenas han variado de un año al otro.

	14-18	19-29	30-44	45-64	>65
Préstamo	66,67	63,49	88,80	91,83	84,36
Reservas	18,75	15,08	33,59	39,90	33,52
Información E- Biblio.	14,58	7,94	11,97	15,14	11,17
Prensa	10,42	13,49	25,87	37,98	38,55
MyPC	35,42	19,84	20,08	29,33	21,79
WiFi	52,08	57,14	28,19	21,15	11,17
Sala de lectura	79,17	81,75	51,35	40,63	31,84
Actividades + Cursos	35,42	8,73	50,19	33,89	27,37

Las cifras indican porcentajes





Los gráficos dibujan un patrón de uso, que varía en función de la edad. Cada punta señala un servicio (en el sentido de las agujas del reloj: préstamo, 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, se dispara de los 19 a los 29 y comienza su recesión, mantenida en el resto de edades. MyPC es utilizado por un número reducido de personas usuarias, con relación al total de personas usuarias de la biblioteca, aunque la percepción que se puede tener por el elevado uso de los ordenadores a disposición del público pueda hacer pensar lo contrario, este punto se analiza en el siguiente apartado.

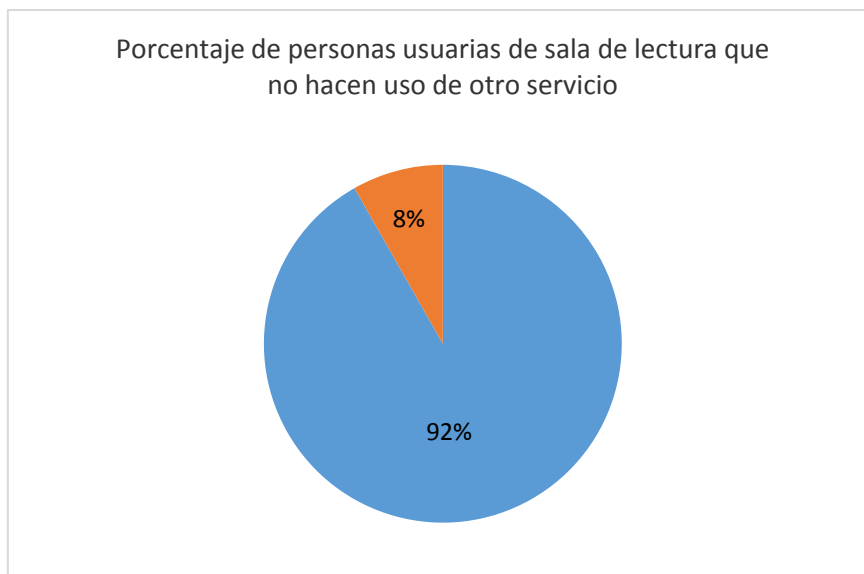
III.10 Sala de lectura y uso de MyPC

Hemos examinado el uso que realizan las personas usuarias de la sala de lectura y de MyPC. Recordamos que los datos de MyPC no se extraen de la encuesta, sino del propio sistema de gestión de los puestos públicos de acceso a Internet; no obstante, nos parecía oportuno completar el informe, que sí menciona el servicio de MyPC en otros apartados, con los datos disponibles de la aplicación.

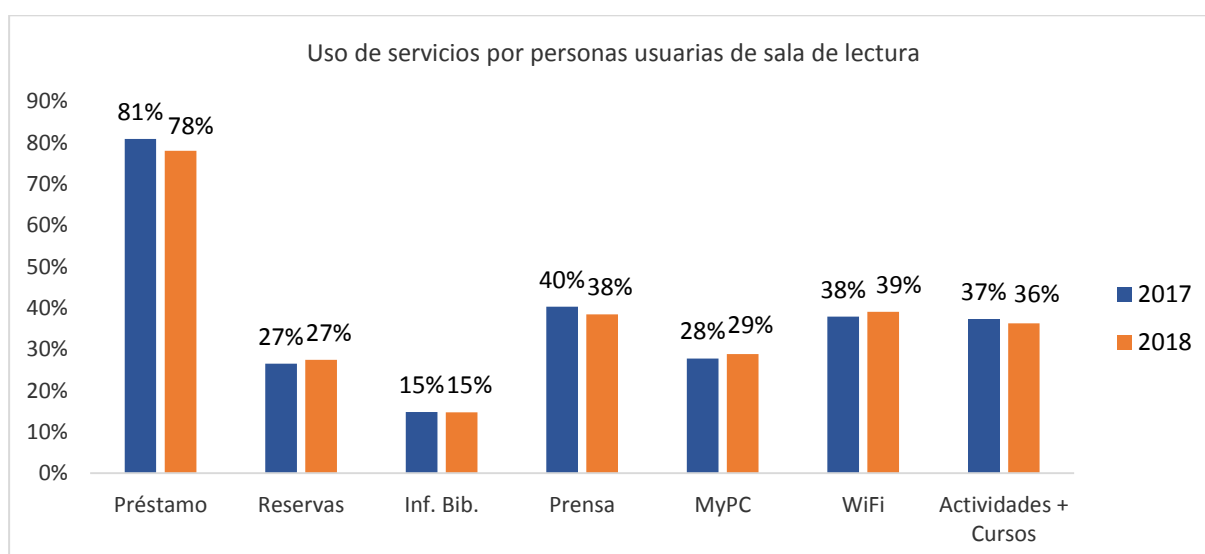


III.10.1 Utilización de la sala de lectura

Es importante señalar que en lo referente a la sala de lectura puede haber un sesgo, determinado por dos factores: 1. una representación menor a la real del número de personas usuarias de sala de lectura dentro del global de encuestas recogidas; 2. el hecho de que un persona usuaria que ahora mismo sólo utiliza la sala de lectura marque también otros servicios porque en el pasado sí haya hecho uso de ellos. Si bien los datos extraídos nos acercan una visión aproximada de los hábitos de las personas usuarias de sala de lectura, consideramos que es importante mostrarla.



El gráfico muestra que hay un 8,2% de personas usuarias que afirman usar la sala de lectura como único servicio. Por su parte, el siguiente gráfico, indica el uso de servicios que hacen las personas usuarias de sala de lectura, recordamos aquí la cifra mencionada con anterioridad, el 48% de las personas usuarias afirma utilizar la sala de lectura.



El 39% de las personas usuarias de sala de lectura utiliza, además, el servicio de WiFi; el 78% el préstamo. Los datos se mantienen en valores similares durante los dos años que se han seguido.



III.10.2 Utilización de MyPC

Para resolver alguna de las dudas acerca del uso concreto que se hace de MyPC, más allá del número total de sesiones o de los porcentajes de uso que recoge la encuesta acerca de tal servicio, hemos estudiado el uso en la biblioteca Mario Vargas Llosa, de tamaño medio y que puede servir de ejemplo en relación al uso habitual del acceso a Internet por parte de las personas usuarias de bibliotecas públicas municipales. Los datos extraídos comprenden el primer semestre de 2018.

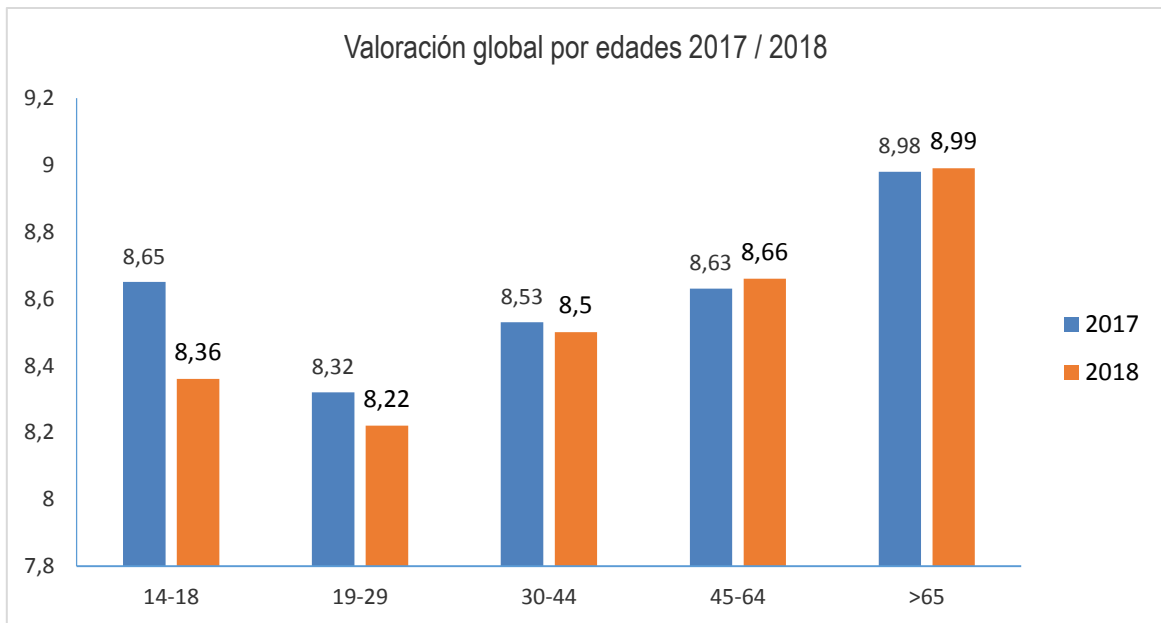
M.V.LLOSA	
43.932 conexiones	1.847 personas usuarias realizan el 100% de las conexiones
4,20%	Porcentaje de personas usuarias únicos con respecto al total de las conexiones
190	Número de personas usuarias que realizan el 80% de las conexiones
10	10 personas usuarias realizan una quinta parte de las conexiones, o lo que es lo mismo el 0,5% de las personas usuarias realiza el 20% de las conexiones

III.11 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 8,60 en una escala de 0 a 10. Este dato confirma que se mantiene la buena imagen de las bibliotecas ante los visitantes y ciudadanos de Madrid, al estar en consonancia con lo obtenido los últimos cuatro años.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia año anterior
Valoración global del servicio	7,96	8,04	8,06	8,29	8,62	8,57	8,59	8,64	8,60	- 0,04%





IV. Tablas de valoraciones de servicios por biblioteca

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 13 de la encuesta 2018. Se incluyen también tablas relativas a la satisfacción con el tiempo de espera (pregunta 6), la satisfacción con las actividades (pregunta 8) y la nota global que se da al servicio de la biblioteca (pregunta 16).

ACCESO EDIFICIO		ESTADO EDIFICIO		HORARIO		TRATO	
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,21	G.G. MÁRQUEZ	9,45	LA ELIPA	9,36	DAMASO ALONSO	9,76
GLORIA FUERTES	9,03	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,35	MARÍA LEJÁRRAGA	9,27	CANILLEJAS	9,66
EUGENIO TRÍAS	9,00	MARÍA ZAMBRANO	9,31	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,15	LA ELIPA	9,66
PABLO NERUDA	8,97	PABLO NERUDA	8,97	VALLECAS	9,03	CIUDAD LINEAL	9,60
G.G. MÁRQUEZ	8,95	JOSÉ HIERRO	8,85	EUGENIO TRÍAS	8,97	JOSÉ HIERRO	9,59
HUERTA DE LA SALUD	8,91	IVÁN DE VARGAS	8,83	DAMASO ALONSO	8,91	M.V. MONTALBÁN	9,59
M.V. MONTALBÁN	8,80	LA ELIPA	8,79	FRANCISCO IBAÑEZ	8,88	POZO	9,59
FRANCISCO IBAÑEZ	8,76	MARÍA LEJÁRRAGA	8,65	JOSÉ HIERRO	8,85	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,56
JOSÉ HIERRO	8,74	ANA MARÍA MATUTE	8,63	CIUDAD LINEAL	8,71	VALLECAS	9,51
BUENAVISTA	8,70	MIGUEL DELIBES	8,63	CONDE DUQUE	8,71	FRANCISCO AYALA	9,49
MIGUEL DELIBES	8,69	HUERTA DE LA SALUD	8,53	M.V. LLOSA	8,71	HUERTA DE LA SALUD	9,47
PORTAZGO	8,66	M.V. MONTALBÁN	8,50	MARÍA ZAMBRANO	8,66	PABLO NERUDA	9,43
IVÁN DE VARGAS	8,65	GLORIA FUERTES	8,39	HUERTA DE LA SALUD	8,63	SAN BLAS	9,41
MARÍA LEJÁRRAGA	8,65	CONDE DUQUE	8,33	IVÁN DE VARGAS	8,56	BUENAVISTA	9,40
FRANCISCO AYALA	8,60	DAMASO ALONSO	8,26	ANA MARÍA MATUTE	8,47	PIO BAROJA	9,37
LA ELIPA	8,59	CIUDAD LINEAL	8,23	PABLO NERUDA	8,46	MARÍA LEJÁRRAGA	9,36
DAMASO ALONSO	8,47	M.V. LLOSA	8,15	M.V. MONTALBÁN	8,44	EUGENIO TRÍAS	9,31
PIO BAROJA	8,47	BUENAVISTA	8,11	SAN BLAS	8,43	FRANCISCO IBAÑEZ	9,24
CIUDAD LINEAL	8,38	EUGENIO TRÍAS	8,00	CANILLEJAS	8,35	MARÍA ZAMBRANO	9,18
VALLECAS	8,29	FRANCISCO IBAÑEZ	7,97	VICALVARO	8,26	ANA MARÍA MATUTE	9,12
M.V. LLOSA	8,27	POZO	7,70	PIO BAROJA	8,20	CONDE DUQUE	9,09
VICALVARO	8,23	PIO BAROJA	7,57	FRANCISCO AYALA	8,17	GERARDO DIEGO	9,09
MARÍA ZAMBRANO	8,20	PORTAZGO	7,44	MIGUEL DELIBES	8,17	PORTAZGO	9,06
CANILLEJAS	8,15	VALLECAS	7,41	PORTAZGO	8,13	ALUCHE	9,03
POZO	8,00	VICALVARO	7,40	BUENAVISTA	8,00	MIGUEL DELIBES	9,00
CONDE DUQUE	7,71	LA CHATA	7,37	POZO	8,00	M.V. LLOSA	8,94
ALUCHE	7,50	ALUCHE	7,20	LA CHATA	7,97	LA CHATA	8,88
GERARDO DIEGO	7,50	SAN BLAS	7,18	ALUCHE	7,86	VICALVARO	8,68
SAN BLAS	7,49	CANILLEJAS	7,15	GERARDO DIEGO	7,76	GLORIA FUERTES	8,60
LA CHATA	7,30	GERARDO DIEGO	7,13	GLORIA FUERTES	7,45	IVÁN DE VARGAS	8,51
ANA MARÍA MATUTE	5,75	FRANCISCO AYALA	6,40	G.G. MÁRQUEZ	6,61	G.G. MÁRQUEZ	7,90
MEDIA	8,34	MEDIA	8,13	MEDIA	8,42	MEDIA	9,23



CARNÉ		INF. BIBLIOGRÁFICA		MyPC		WiFi	
LA ELIPA	9,64	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,52	MARÍA LEJÁRRAGA	8,81	LA ELIPA	9,30
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,56	JOSÉ HIERRO	9,48	LA ELIPA	8,79	SAN BLAS	8,29
GLORIA FUERTES	9,48	LA ELIPA	9,40	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,54	CIUDAD LINEAL	8,13
POZO	9,42	HUERTA DE LA SALUD	9,27	JOSÉ HIERRO	8,31	BUENAVISTA	8,07
JOSÉ HIERRO	9,37	GLORIA FUERTES	9,17	ANA MARÍA MATUTE	8,09	JOSÉ HIERRO	8,06
EUGENIO TRÍAS	9,36	POZO	9,09	G.G. MÁRQUEZ	8,07	DAMASO ALONSO	7,80
VALLECAS	9,33	DAMASO ALONSO	9,06	HUERTA DE LA SALUD	7,95	ANA MARÍA MATUTE	7,76
ANA MARÍA MATUTE	9,32	CIUDAD LINEAL	9,03	M.V. LLOSA	7,94	MARÍA LEJÁRRAGA	7,75
M.V. MONTALBÁN	9,29	FRANCISCO IBAÑEZ	9,00	SAN BLAS	7,89	HUERTA DE LA SALUD	7,58
CIUDAD LINEAL	9,28	MARÍA LEJÁRRAGA	9,00	CIUDAD LINEAL	7,86	MIGUEL DELIBES	7,56
HUERTA DE LA SALUD	9,25	SAN BLAS	8,97	MIGUEL DELIBES	7,86	M.V. LLOSA	7,55
DAMASO ALONSO	9,24	ANA MARÍA MATUTE	8,93	PIO BAROJA	7,75	M.V. MONTALBÁN	7,37
PIO BAROJA	9,23	EUGENIO TRÍAS	8,93	FRANCISCO IBAÑEZ	7,69	LA CHATA	7,35
SAN BLAS	9,22	VALLECAS	8,89	LA CHATA	7,65	CONDE DUQUE	7,35
BUENAVISTA	9,19	FRANCISCO AYALA	8,87	DAMASO ALONSO	7,65	PABLO NERUDA	7,35
FRANCISCO IBAÑEZ	9,18	M.V. MONTALBÁN	8,85	PABLO NERUDA	7,61	GLORIA FUERTES	7,28
FRANCISCO AYALA	9,15	PABLO NERUDA	8,82	FRANCISCO AYALA	7,57	MARÍA ZAMBRANO	7,23
PORTAZGO	9,15	LA CHATA	8,81	ALUCHE	7,56	POZO	7,21
ALUCHE	9,12	BUENAVISTA	8,80	MARÍA ZAMBRANO	7,50	PIO BAROJA	7,17
CANILLEJAS	9,12	CANILLEJAS	8,63	VICALVARO	7,50	ALUCHE	7,13
PABLO NERUDA	9,12	IVÁN DE VARGAS	8,56	CONDE DUQUE	7,48	VICALVARO	7,11
CONDE DUQUE	9,06	MIGUEL DELIBES	8,48	GLORIA FUERTES	7,44	GERARDO DIEGO	6,96
MARÍA LEJÁRRAGA	9,00	PORTAZGO	8,48	POZO	7,39	PORTAZGO	6,86
MARÍA ZAMBRANO	9,00	MARÍA ZAMBRANO	8,44	M.V. MONTALBÁN	7,30	CANILLEJAS	6,72
MIGUEL DELIBES	9,00	VICALVARO	8,44	CANILLEJAS	7,13	FRANCISCO AYALA	6,70
LA CHATA	8,91	M.V. LLOSA	8,43	GERARDO DIEGO	6,90	FRANCISCO IBAÑEZ	6,67
VICALVARO	8,88	CONDE DUQUE	8,42	BUENAVISTA	6,86	VALLECAS	6,52
GERARDO DIEGO	8,87	PIO BAROJA	8,41	VALLECAS	6,83	ÁNGEL GONZÁLEZ	6,47
M.V. LLOSA	8,87	ALUCHE	8,38	IVÁN DE VARGAS	6,60	EUGENIO TRÍAS	6,45
IVÁN DE VARGAS	8,81	GERARDO DIEGO	8,27	EUGENIO TRÍAS	6,48	G.G. MÁRQUEZ	6,06
G.G. MÁRQUEZ	8,61	G.G. MÁRQUEZ	8,20	PORTAZGO	6,39	IVÁN DE VARGAS	5,88
MEDIA	9,16	MEDIA	8,81	MEDIA	7,59	MEDIA	7,28



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

PIC		DEVOLUCIÓN OTRA SUC.		ADECUACIÓN COLECCIÓN		ESTADO MATERIAL	
LA ELIPA	9,67	LA ELIPA	9,91	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,42	LA ELIPA	8,66
MARÍA LEJÁRRAGA	9,33	SAN BLAS	9,36	MARÍA LEJÁRRAGA	8,27	MARÍA LEJÁRRAGA	8,65
ALUCHE	9,00	ALUCHE	9,25	VALLECAS	8,19	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,45
LA CHATA	9,00	MARÍA ZAMBRANO	9,15	LA CHATA	8,18	GLORIA FUERTES	8,42
CIUDAD LINEAL	8,94	M.V. MONTALBÁN	9,14	G.G. MÁRQUEZ	8,13	VALLECAS	8,33
DAMASO ALONSO	8,80	MARÍA LEJÁRRAGA	9,14	LA ELIPA	8,12	ANA MARÍA MATUTE	8,20
VALLECAS	8,79	LA CHATA	9,00	PABLO NERUDA	8,11	DAMASO ALONSO	8,19
MARÍA ZAMBRANO	8,71	CIUDAD LINEAL	8,81	GLORIA FUERTES	8,08	JOSÉ HIERRO	8,11
MIGUEL DELIBES	8,56	ANA MARÍA MATUTE	8,64	DAMASO ALONSO	7,96	MIGUEL DELIBES	8,06
BUENAVISTA	8,50	BUENAVISTA	8,58	MARÍA ZAMBRANO	7,96	G.G. MÁRQUEZ	8,00
SAN BLAS	8,44	CANILLEJAS	8,53	M.V. MONTALBÁN	7,87	PORTAZGO	7,92
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,40	VALLECAS	8,53	JOSÉ HIERRO	7,83	LA CHATA	7,88
ANA MARÍA MATUTE	8,38	M.V. LLOSA	8,50	POZO	7,83	POZO	7,88
CANILLEJAS	8,31	MIGUEL DELIBES	8,50	EUGENIO TRÍAS	7,79	PABLO NERUDA	7,84
CONDE DUQUE	8,29	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,40	MIGUEL DELIBES	7,73	CONDE DUQUE	7,81
M.V. MONTALBÁN	8,18	CONDE DUQUE	8,25	CONDE DUQUE	7,68	FRANCISCO AYALA	7,80
EUGENIO TRÍAS	8,16	FRANCISCO AYALA	8,25	CANILLEJAS	7,66	GERARDO DIEGO	7,72
GLORIA FUERTES	7,85	EUGENIO TRÍAS	8,21	M.V. LLOSA	7,59	SAN BLAS	7,68
VICALVARO	7,80	POZO	8,08	SAN BLAS	7,57	M.V. MONTALBÁN	7,66
M.V. LLOSA	7,77	PIO BAROJA	7,91	FRANCISCO AYALA	7,53	HUERTA DE LA SALUD	7,63
PIO BAROJA	7,67	FRANCISCO IBAÑEZ	7,50	PORTAZGO	7,53	PIO BAROJA	7,61
POZO	7,67	VICALVARO	7,47	HUERTA DE LA SALUD	7,52	M.V. LLOSA	7,57
FRANCISCO IBAÑEZ	7,58	JOSÉ HIERRO	7,43	CIUDAD LINEAL	7,48	EUGENIO TRÍAS	7,52
FRANCISCO AYALA	7,50	GLORIA FUERTES	7,25	ANA MARÍA MATUTE	7,46	MARÍA ZAMBRANO	7,50
JOSÉ HIERRO	7,38	DAMASO ALONSO	7,20	FRANCISCO IBAÑEZ	7,41	FRANCISCO IBAÑEZ	7,42
GERARDO DIEGO	7,29	IVÁN DE VARGAS	7,08	PIO BAROJA	7,19	CIUDAD LINEAL	7,39
PABLO NERUDA	7,21	PORTAZGO	6,93	GERARDO DIEGO	7,18	CANILLEJAS	7,34
HUERTA DE LA SALUD	7,20	G.G. MÁRQUEZ	6,91	IVÁN DE VARGAS	7,07	IVÁN DE VARGAS	7,31
G.G. MÁRQUEZ	7,00	HUERTA DE LA SALUD	6,36	BUENAVISTA	6,96	ALUCHE	7,30
PORTAZGO	6,60	PABLO NERUDA	6,33	VICALVARO	6,91	BUENAVISTA	7,18
IVÁN DE VARGAS	6,58	GERARDO DIEGO	6,31	ALUCHE	6,89	VICALVARO	7,11
MEDIA	8,08	MEDIA	8,09	MEDIA	7,68	MEDIA	7,81



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

ORGANIZACIÓN		ORDENACIÓN		SATISFAC. ESPERA		SATISFAC. ACTIVIDAD	
LA ELIPA	9,08	LA ELIPA	9,00	PORTAZGO	9,57	DAMASO ALONSO	9,47
JOSÉ HIERRO	8,91	PABLO NERUDA	9,00	LA ELIPA	9,53	MARÍA LEJÁRRAGA	9,36
MARÍA LEJÁRRAGA	8,77	MARÍA LEJÁRRAGA	8,90	HUERTA DE LA SALUD	9,50	GLORIA FUERTES	9,29
VALLECAS	8,72	VALLECAS	8,83	CIUDAD LINEAL	9,49	CIUDAD LINEAL	9,25
G.G. MÁRQUEZ	8,50	G.G. MÁRQUEZ	8,73	DAMASO ALONSO	9,46	G.G. MÁRQUEZ	9,00
PABLO NERUDA	8,46	DAMASO ALONSO	8,71	VALLECAS	9,43	JOSÉ HIERRO	9,00
MARÍA ZAMBRANO	8,44	FRANCISCO AYALA	8,69	BUENAVISTA	9,37	M.V. MONTALBÁN	9,00
CIUDAD LINEAL	8,41	GLORIA FUERTES	8,64	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,31	IVÁN DE VARGAS	8,93
FRANCISCO IBAÑEZ	8,36	JOSÉ HIERRO	8,59	ALUCHE	9,26	FRANCISCO AYALA	8,86
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,35	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,52	ANA MARÍA MATUTE	9,24	LA CHATA	8,80
CONDE DUQUE	8,34	CIUDAD LINEAL	8,52	JOSÉ HIERRO	9,24	BUENAVISTA	8,79
DAMASO ALONSO	8,33	FRANCISCO IBAÑEZ	8,48	POZO	9,24	EUGENIO TRÍAS	8,71
CANILLEJAS	8,25	GERARDO DIEGO	8,39	LA CHATA	9,23	LA ELIPA	8,69
FRANCISCO AYALA	8,23	SAN BLAS	8,38	SAN BLAS	9,23	FRANCISCO IBAÑEZ	8,69
GLORIA FUERTES	8,23	MARÍA ZAMBRANO	8,35	M.V. MONTALBÁN	9,17	MARÍA ZAMBRANO	8,69
POZO	8,17	M.V. MONTALBÁN	8,33	MARÍA LEJÁRRAGA	9,17	PABLO NERUDA	8,68
ANA MARÍA MATUTE	8,08	CANILLEJAS	8,30	FRANCISCO IBAÑEZ	9,14	HUERTA DE LA SALUD	8,67
EUGENIO TRÍAS	8,05	POZO	8,25	MARÍA ZAMBRANO	9,11	PORTAZGO	8,67
PORTAZGO	8,05	PORTAZGO	8,23	PIO BAROJA	9,11	CANILLEJAS	8,56
ALUCHE	8,00	CONDE DUQUE	8,19	FRANCISCO AYALA	9,09	VALLECAS	8,56
LA CHATA	8,00	PIO BAROJA	8,14	GLORIA FUERTES	9,07	M.V. LLOSA	8,47
SAN BLAS	8,00	ANA MARÍA MATUTE	8,13	CONDE DUQUE	9,03	SAN BLAS	8,43
MIGUEL DELIBES	7,96	HUERTA DE LA SALUD	8,07	GERARDO DIEGO	9,03	VICALVARO	8,43
M.V. MONTALBÁN	7,75	EUGENIO TRÍAS	8,04	PABLO NERUDA	8,88	POZO	8,38
GERARDO DIEGO	7,65	MIGUEL DELIBES	8,03	G.G. MÁRQUEZ	8,80	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,35
IVÁN DE VARGAS	7,54	ALUCHE	7,93	EUGENIO TRÍAS	8,76	CONDE DUQUE	8,33
PIO BAROJA	7,46	VICALVARO	7,86	MIGUEL DELIBES	8,74	MIGUEL DELIBES	8,33
HUERTA DE LA SALUD	7,44	IVÁN DE VARGAS	7,81	CANILLEJAS	8,71	PIO BAROJA	8,25
BUENAVISTA	7,36	LA CHATA	7,74	M.V. LLOSA	8,69	GERARDO DIEGO	8,07
M.V. LLOSA	7,32	BUENAVISTA	7,48	VICALVARO	8,69	ANA MARÍA MATUTE	8,00
VICALVARO	7,26	M.V. LLOSA	7,48	IVÁN DE VARGAS	8,55	ALUCHE	7,93
MEDIA	8,11	MEDIA	8,31	MEDIA	9,12	MEDIA	8,67



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

GLOBAL		MEDIA ARITMÉTICA		DIFERENCIA	
LA ELIPA	9,40	LA ELIPA	9,16	GERARDO DIEGO	0,74
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,14	MARÍA LEJÁRRAGA	8,84	POZO	0,71
JOSÉ HIERRO	9,06	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,58	IVÁN DE VARGAS	0,70
DAMASO ALONSO	8,97	JOSÉ HIERRO	8,50	CIUDAD LINEAL	0,67
VALLECAS	8,97	VALLECAS	8,39	PIO BAROJA	0,62
CIUDAD LINEAL	8,94	DAMASO ALONSO	8,35	DAMASO ALONSO	0,62
MARÍA LEJÁRRAGA	8,94	MARÍA ZAMBRANO	8,31	BUENAVISTA	0,60
POZO	8,85	M.V. MONTALBÁN	8,30	FRANCISCO IBAÑEZ	0,60
ANA MARÍA MATUTE	8,77	SAN BLAS	8,30	CANILLEJAS	0,59
BUENAVISTA	8,71	CIUDAD LINEAL	8,27	VALLECAS	0,58
HUERTA DE LA SALUD	8,71	MIGUEL DELIBES	8,24	ÁNGEL GONZÁLEZ	0,56
CANILLEJAS	8,70	ANA MARÍA MATUTE	8,24	JOSÉ HIERRO	0,56
M.V. MONTALBÁN	8,70	LA CHATA	8,23	HUERTA DE LA SALUD	0,55
FRANCISCO IBAÑEZ	8,68	GLORIA FUERTES	8,22	ANA MARÍA MATUTE	0,53
SAN BLAS	8,68	HUERTA DE LA SALUD	8,16	PORTAZGO	0,52
GLORIA FUERTES	8,65	CONDE DUQUE	8,15	FRANCISCO AYALA	0,49
CONDE DUQUE	8,54	POZO	8,14	PABLO NERUDA	0,46
PABLO NERUDA	8,53	BUENAVISTA	8,11	GLORIA FUERTES	0,43
FRANCISCO AYALA	8,49	CANILLEJAS	8,11	M.V. MONTALBÁN	0,40
PIO BAROJA	8,48	FRANCISCO IBAÑEZ	8,08	CONDE DUQUE	0,39
LA CHATA	8,46	PABLO NERUDA	8,07	SAN BLAS	0,38
MIGUEL DELIBES	8,43	EUGENIO TRÍAS	8,04	EUGENIO TRÍAS	0,33
EUGENIO TRÍAS	8,37	FRANCISCO AYALA	8,00	M.V. LLOSA	0,30
GERARDO DIEGO	8,34	M.V. LLOSA	8,00	G.G. MÁRQUEZ	0,29
M.V. LLOSA	8,30	ALUCHE	7,92	VICALVARO	0,25
IVÁN DE VARGAS	8,26	PIO BAROJA	7,86	LA ELIPA	0,24
MARÍA ZAMBRANO	8,26	G.G. MÁRQUEZ	7,82	LA CHATA	0,23
PORTAZGO	8,19	VICALVARO	7,78	MIGUEL DELIBES	0,19
G.G. MÁRQUEZ	8,11	PORTAZGO	7,67	ALUCHE	0,14
ALUCHE	8,06	GERARDO DIEGO	7,60	MARÍA LEJÁRRAGA	0,10
VICALVARO	8,03	IVÁN DE VARGAS	7,56	MARÍA ZAMBRANO	-0,05
MEDIA	8,60	MEDIA	8,16	MEDIA	0,44

Las bibliotecas se han ordenado de mayor a menor puntuación, la línea roja indica la media de las notas de un mismo servicio.

La primera columna muestra la valoración global (pregunta 13) que se ha hecho de las bibliotecas, mientras que la segunda columna muestra la media de las valoraciones obtenidas en cada uno de los servicios de forma independiente.



V. Sugerencias

V.1 Sugerencias generales de mejora de las bibliotecas

Hemos dividido las sugerencias de mejora generales de toda la red así como las específicas de cada centro. Se establecen una serie de sugerencias generales que afectan a toda la red de bibliotecas y que se extraen de las sugerencias comunes presentes en la mayoría de las bibliotecas. Las principales sugerencias de mejora son:

El número máximo total de sugerencias que las personas usuarias podían hacer eran tres. En algunos casos, las personas usuarias han cumplimentado más de tres sugerencias. Todas ellas han sido analizadas.

HORARIOS

SUGERENCIAS SOBRE 1.053 ENCUESTAS	Número y porcentaje
Abrir las bibliotecas los fines de semana y las temporadas de exámenes	96

COLECCIÓN

SUGERENCIAS SOBRE 1.053 ENCUESTAS	Número y porcentaje
Aumentar el número de novedades bibliográficas, adquiriendo un mayor número de ejemplares de las obras más demandadas.	36
Mejorar y acrecentar el fondo de las bibliotecas.	70
Incrementar la adquisición de diarios y revistas.	4
Restaurar el servicio de Desideratas.	10

SERVICIO DE PRÉSTAMO

SUGERENCIAS SOBRE 1.053 ENCUESTAS	Número y porcentaje
Aumentar el número de materiales en préstamo con un carné.	0
Aumentar el periodo de préstamo permitiendo su renovación.	6
Mejorar el servicio de préstamo de libros electrónicos (e-books)	0
Posibilitar el préstamo con el DNI u otro documento oficial	0
Reducir sanciones	1

ACTIVIDADES

SUGERENCIAS SOBRE 1.053 ENCUESTAS	1.053 ENCUESTAS
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	17
Aumentar el número de talleres de inglés.	6
Aumentar el número de cursos.	6



INFRAESTRUCTURAS

SUGERENCIAS SOBRE 1.053 ENCUESTAS	1.053 ENCUESTAS
Aumentar el número de puestos de lectura de la biblioteca.	41
Mejorar la insonorización.	11
Crear zonas de descanso y vending	10
Mejorar la climatización.	72
Aumentar la superficie de la biblioteca.	25
Mejorar el mobiliario de la biblioteca.	8
Malos olores	16
Más silencio	20

SERVICIO DE INTERNET, PÁGINA WEB Y CONEXIÓN WIFI

SUGERENCIAS SOBRE 1.053 ENCUESTAS	1.053 ENCUESTAS
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	5
Quitar filtros y contraseñas del servicio de acceso a Internet.	1
Mejorar la conexión WiFi	27
Aumentar el número de puestos de acceso a Internet.	23
Mejorar la página web	1
Adaptar la conexión WiFi a los dispositivos Apple	0
Restringir dos sesiones por persona/día	1
Sesiones más largas	2

CATÁLOGO (OPAC)

SUGERENCIAS SOBRE 1.053 ENCUESTAS	1.053 ENCUESTAS
Modificar el catálogo para que las sesiones no caduquen a los 15 min.	0
Mejoras en el Opac	4

OTROS

SUGERENCIAS SOBRE 1.053 ENCUESTAS	1.053 ENCUESTAS
Ampliar la plantilla de la biblioteca.	13
Mantener un servicio de vigilantes.	12
Mejorar la limpieza de la biblioteca	8
Mejorar el trato recibido.	11
Formación de los profesionales	2



V.2 Sugerencias específicas de mejora en cada uno de los centros bibliotecarios

En este apartado se reflejan las principales demandas realizadas por las personas usuarias que han cumplimentado la encuesta como respuesta a la pregunta nº11:

1. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la red de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid? Máximo tres respuestas.

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

Gracias a este apartado podemos conocer cuáles son las principales solicitudes de las personas usuarias, siendo sus sugerencias en muchos casos relativas únicamente a la biblioteca a la que acuden y en la que han rellenado la encuesta.

1. Biblioteca Aluche

SUGERENCIA	NÚMERO
Incrementar limpieza a dos turnos	2
Mejora climatización (invierno y verano)	10
Mejora espacios del parking	2
Mejorar la formación de los profesionales	2
Recogida de libros para ONGs	1
Renovación aseos (cambiador, dispensador jabón)	3

2. Biblioteca Ángel González

2. Biblioteca Ana María Matute

SUGERENCIA	NÚMERO
Accesibilidad (cambio de entrada a la Biblioteca)	8
Climatización	1
Malos olores	3
Servicio apoyo escolar	1
Vending	2
WiFi	1

3. Biblioteca Ángel González

SUGERENCIA	NÚMERO
Climatización	1
Escasez y mala conservación multimedia	2
Mejorar publicidad	1



WiFi	1
------	---

4. Biblioteca Buenavista

SUGERENCIA	NÚMERO
Actualizar el fondo	1
Ampliar el préstamo de Multimedia	1
Ampliar fondo	5
Ampliar horario exámenes	4
Ampliar instalaciones	5
Apertura fines de semana	6
Exponer las novedades	1
Más actividades	1
Más novedades	1
Mejorar la instalación de enchufes	1
Mejorar la selección de profesorado en los cursos	1
Mejorar WiFi	1
Recomendar libros	1

5. Biblioteca Canillejas

SUGERENCIA	NÚMERO
Actualizar y ampliar el fondo	4
Ampliación y mejorar de las instalaciones en general y los baños en particular	8
Ampliar fondo en inglés	2
Anunciar expurgo	1
Apertura fines de semana y festivos y en épocas de exámenes	4
Boletín de novedades por correo electrónico	1
Calefacción muy alta	1
Club de lectura: más sesiones y más grupo2	2
Más puestos de Internet	3
Mejorar WiFi	2
PIC de música y películas	1
Promocionar libros electrónicos de materias	1
Prorrogar el préstamo	1

6. Biblioteca Ciudad Lineal

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliación de la biblioteca y mejorar las instalaciones	6
Ampliar el fondo de materiales accesibles: letra grande y audiolibros	1
Ampliar fondo de idiomas	3
Ampliar fondo de multimedia	1
Ampliar la oferta de cursos y talleres	1
Apertura en sábados	2
Aumentar el plazo de préstamo	3
Más fondos de materias y películas	2
Más novedades	5



Mejorar la WiFi	1
-----------------	---

7. Biblioteca Conde Duque

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondo de idiomas	2
Ampliar horarios	2
Clubs de lectura temáticos	1
Libros actuales	1
Mantener el PIC	1
Más ordenadores	1
Mejorar atención al público	1
Mejorar climatización	1
Mejorar la señalización del catálogo y cómo encontrar la información	2
Mejorar la señalización externa	1
Promover actividades externas a la biblioteca	1
Restringir el acceso a mendigos por cuestiones higiénicas	2

8. Biblioteca Dámaso Alonso

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el horario de apertura	1
Ampliar los puestos de lectura	2
Aumentar la plantilla de personal bibliotecario.	1
Más limpieza y seguridad	1
Más recursos para actualizar los fondos, en especial los métodos de idiomas	3
Mejor accesibilidad a la plataforma eBiblio con todos los dispositivos incluido Kindle	1

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

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el número de días de préstamo de DVDs	1
Ampliar horario	1
Aumentar el fondo	4
Máquinas de vending	1
Más personal	1
Más salas de lectura	1
Mejorar la climatización	1
Mejorar la ordenación	1
Mejorar WiFi	3
Reducir las sanciones por retraso	1

10. Biblioteca Francisco Ayala

SUGERENCIA	NÚMERO
Ahorro energético y de agua	1



Ampliar horarios	5
Ampliar la plantilla	4
Espacio para comer	1
Más actividades	2
Más ordenadores	1
Más puestos de lectura	1
Más silencio en la sala infantil	1
Mejorar el PIC (rapidez, colaboración entre bibliotecas)	1
Mejorar la climatización	6
Mejoras en las instalaciones	6
Poner autopréstamo	1

11. Biblioteca Francisco Ibáñez

SUGERENCIA	NÚMERO
Más puestos de lectura	6
Instalar puestos de lectura más cómodos	1
Más horas de servicio (noches o fin de semana)	5
Ampliar espacio o crear salas de actividades o grupo	5
Adquirir más fondo actual y variado	5
Más silencio	1
Aceptar desideratas	1
App para consultar el catálogo	1
Poder leer la prensa fuera de la zona de hemeroteca	1
Que las personas usuarias se respeten entre sí	1
Hacer cumplir las normas básicas de comportamiento: higiene, educación, respeto...	1
Tener guardias de seguridad	1

12. Biblioteca Gabriel García Márquez

SUGERENCIA	NÚMERO
Más horas de servicio (noches o fin de semana)	9
Más talleres y manualidades	2
Trasladar salas de grupo lejos de la sala de lectura o insonorizarlas	2
Concienciar de la importancia del silencio en la sala de lectura	3
Cafetería	1
Personal más atento	2
Puesto de recomendaciones	1
Mejorar la refrigeración o temperatura de la sala de lectura	2
Mejorar la limpieza de los aseos	1
Poner puerta en la escalera de emergencia para evitar el vandalismo	1
Poner perchas en el inodoro	1
Más tiempo de luz en el temporizador del lavabo	1

13. Biblioteca Gerardo Diego

SUGERENCIA	NÚMERO
[Que] Algunos trabajadores tengan mejor actitud y simpatía	1



Abrir más temprano	1
Actualización de libros especializados	1
Aire acondicionado en la sala de lectura. [problemas en bpm G. Diego]	4
Ampliación del horario del personal de limpieza,	1
Ampliación del horario del personal de seguridad,	2
Apertura de la biblioteca los fines de semana,	2
Audio libros [Más]	1
Horario nocturno.	1
Libros en braille	1
Más actividades.	1
Más duración [sesiones] de internet.	1
Más medios	1
Más multimedia	1
Más ordenadores.	2
Más unificación entre unas y otras [bibliotecas]	1
Mayor asiduidad en la renovación de papel higiénico en los servicios	1
Medicina [Más libros]	1
Mejorar la calidad de los fondos	1
Que puedan acceder los minusválidos	1
Que se cierre más tarde en época de examen	1
Un espacio mayor para la lectura	1

14. Biblioteca Gloria Fuertes

SUGERENCIA	NÚMERO
Más horas de servicio (noches o fin de semana)	10
Impedir que se reserven puestos	2
Más puestos de lectura	3
Mejora de la calefacción/refrigeración	2
Más fondo en otros idiomas	2
Actualizar DVDs	1
Lavabos en la sala de lectura	1
Mejorar el trato al desalojar por cierre	1
Mejorar la insonorización de la sala de lectura	1
Adquirir desideratas y más novedades	1
Adecuar sala infantil y juvenil con más espacio	1
Hacer listas de los libros más prestados para que sirvan de recomendación	1
Que las revistas en inglés se presten más tiempo	1
Más puestos de lectura con enchufe	1
Mejora de la página web	1
Mejora de WiFi	1

15. Biblioteca Huerta de la Salud

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir más novedades de escritores actuales y DVDs	3
Adquisición de prensa de fuera de Madrid y extranjera	2
Ampliar el número de ordenadores y puestos de lectura	2
Ampliar el plazo de devolución de DVDs	1
Posibilidad de renovar el préstamo	1



Renovar el fondo de lecturas imprescindibles que esté deteriorado	2
-------------------------------------------------------------------	---

16. Biblioteca La Elipa

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fines de semana	1
Ampliar horario	1
Aumentar exponencialmente los presupuestos	1
Aumento salarial para los funcionarios	1
Máquinas y espacio de vending	1
Más ejemplares de cada volumen	1
Más novedades	2
Mejorar fondo	4
Mejorar la adquisición de fondos multimedia	1
Mejorar instalaciones	3
Aumentar puestos de lectura	1
Mejorar climatización y persianas	1
Incrementar revistas especializadas	1

17. Biblioteca Iván de Vargas

SUGERENCIA	NÚMERO
[Adquirir] Novela en idioma extranjero muy pocas existencias y anticuadas...	1
Actualizar y ampliar guías de viajes	1
Ampliar el número de plazas de sala de lectura	2
Apertura de todas las bibliotecas en fin de semana	1
Arreglar la fotocopidora	1
Control de acceso los fines de semana para evitar altercados	1
El OPAC vaya más rápido	1
El plazo [préstamo] de los CD y películas... resulta corto	2
Horarios más flexibles.	4
Incrementar fondos	2
Instalar luces individuales y enchufes en cada puesto de la sala de estudio	3
Más cuentacuentos y actividades infantiles. Títeres, música	1
Más información de otras bibliotecas	1
Más libros para aprender a leer	1
Más tiempo para devolver libros, posibilidad de prórroga	1
Mayor trato relacional con los bibliotecarios	1
Mejora del edificio (enchufes y ventilación)	1
Mejorar los servicios de ordenadores.	2
Métodos de aprendizaje de idiomas... nuevas adquisiciones,	1
No dejar introducir maletas	1
Ordenar la fila de [acceso]	1
Potenciar el aprendizaje de idiomas ... mediante talleres presentaciones	1
Problemas y caídas frecuentes de la red	1
Renovar fondos	1
Restringir el acceso a mendigos por cuestiones higiénicas	1
Evitar malos olores	3
Restringir el uso de internet, máximo 2h por persona	1
Si los baños se averían poner un cartel avisando si es general	1



Talleres de motivación personal, coaching personal-laboral	1
------------------------------------------------------------	---

18. Biblioteca José Hierro

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el horario	2
Desideratas	2
Donar materiales de expurgo a ONG	1
Más control del comportamiento en la sala infantil	1
Más personal	2
Más talleres, presentaciones y charlas	5
Mejorar climatización	3
Mejorar las máquinas de autopréstamo	1
Mejorar WiFi	2
Parking para bicicletas	5
Revisar libros antiguos y en mal estado	1

19. Biblioteca La Chata

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir los fines de semana,	2
Actualización de películas	2
Ampliar catálogo.	1
Cambiar las puertas de la sala de estudio	1
Climatización	2
Horarios, ampliar	4
Impedir que las personas usuarias se conecten a la red los sábados	1
Limpieza	1
Limpieza de los monitores de los ordenadores	1
Más enchufes en la sala de lectura	2
Más libros de criminología	1
Más libros de medicina	1
Mejorar instalaciones,	1
Mejorar la red, menos restricciones	1
Mejorar ordenación, etiquetado	3
Nuevos equipos informáticos,	1
Problemas de ruido, más disciplina	5
Que las sesiones de uso de los ordenadores duren más de una hora.	1
Salas de descanso y vending	3
Salas de grupo	2
Tiempo de préstamo, ampliar	1

20. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir ventanas	1
Ampliar biblioteca	1
Ampliar fondo de juego para menores de 3 años	1



Ampliar fondo de libros y prensa	3
Ampliar horario fines de semana	5
Cambiar la clasificación y ordenación de la biblioteca	1
Controlar el uso de Internet	1
Hacer cumplir las normas y reglas de la biblioteca	1
Imprimir a doble cara la encuesta	1
Informar sobre la encuesta	1
Mantener el mismo horario todo el año	1
Más novedades	5
Más ordenadores	4
Más personal	3
Mejorar aire acondicionado	4
Mejorar conexión Internet	1
Mejorar la atención al persona usuaria	1
Mejorar WiFi	2
Plantar árboles en el acceso de entrada	1
Poner más centros de interés	1
Mejorar tiempo de espera en el mostrador	1
Reproductores para ver DVD	1
Talleres nuevas tecnologías	1

21. Biblioteca María Lejárraga

SUGERENCIA	NÚMERO
Aumentar la adquisición de libros actuales infantiles y de adultos.	3
Cafetería en la biblioteca	1
Más bibliotecas en otros barrios (Las Tablas)	1
Más días de préstamo para multimedia y revistas	1
Más libros en idiomas extranjeros	1
Mesa para leer la prensa y alejada del mostrador de préstamo	1

22. Biblioteca María Zambrano

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el número de ordenadores	3
Ampliar la adquisición de fondos	6
Mejorar la accesibilidad	1
Mejorar la climatización	3
Mejorar la conexión WiFi	1
Restablecer las desideratas	1

23. Biblioteca Mario Vargas Llosa

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliación de fondo	3
Mejorar instalaciones, baños, salas de actividades	2
Ampliación de préstamo de audiovisuales	1
Mejora de aire acondicionado	2



Comunicación de novedades	1
Más libros en idiomas extranjeros	1
PIC también a DVD	1
Más cursos y actividades	2
Mejorar la atención del personal	3
Apertura los fines de semana	1
Restringir el acceso a mendigos por cuestiones higiénicas	3
Restringir el uso de internet a las mismas personas	1
Evitar malos olores	1
Mejora máquinas autopréstamo	1
Que se pueda renovar	1
Acceso libre a los servicios de la biblioteca	1
Actividades para las personas en riesgo de exclusión social	2
Mejorar la seguridad	2
Mejorar comunicación de actividades	1
Mejorar WiFi	1

24. Biblioteca Miguel Delibes

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	5
Expurgo de material audiovisual deteriorado	1
Máquinas de vending	1
Más actividades infantiles	1
Más ejemplares de libros que piden en el instituto	2
Más ordenadores	1
Mejorar climatización	6
Mejorar el WiFi	3
Mejorar sala de lectura	1

25. Biblioteca Pablo Neruda

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar espacio de la sala infantil	1
Ampliar fondo de idiomas	2
Ampliar fondo de materias	3
Ampliar horario	5
Aumentar el periodo de préstamo	2
Aumentar la seguridad – presencia de vigilante	3
Control más el ruido que se genera en la biblioteca	1
Más actividades infantiles	1
Más novedades	3
Más ordenadores	3
Más talleres de verano	1
Mejorar climatización	3
Mejorar el OPAC	1
Mejorar iluminación	1
Persona más estable	2



Servicio de desiderata	1
Servicio de impresiones y escaneos	1

26. Biblioteca Pío Baroja

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar el trato del personal, aunque está bien	1
Renovar las sillas de la sala de lectura	1
Renovar los aseos	1
No ordenar la literatura infantil por géneros sino por autores	1
Más actividades	2
Ampliar horario	6
Más enchufes en la sala de lectura	1
Mejore de la calefacción y aire acondicionado regulado en función del clima	2
Aislar de ruidos la sala de lectura	1
Mejorar la ordenación del material multimedia	1
Actualización de guías de viajes	1
	1
El OPAC es complicado	1
Falta de higiene de usuarios	2

27. Biblioteca Portazgo

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el fondo de películas	3
Ampliar el préstamo de revistas	2
Ampliar horario	4
Más ordenadores	2
Más puestos de lectura	6
Más silencio	1
Mejorar el acceso a Internet	1
Mejorar la climatización	3
Sillas más cómodas	3

28. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo

SUGERENCIA	NÚMERO
Accesibilidad. [Mejorar]	1
Actividades con profesionales del ayuntamiento	1
Ampliar horario a fines de semana.	3
Arreglar instalaciones	1
Calefacción [Mejorar]	1
Fallos en la WiFi. Algunos días hay que introducir clave cada 15 minutos [Mejorar la señal]	2
Fotocopiadora [Servicio de]	1
Iluminación [Mejorar]	1
Impresos y escáner en papeles oficiales. [Poder imprimir y escanear]	1
Incentivar a la lectura	1
Intercentros con multimedia, videojuegos [Préstamo intercentros de otros materiales]	1



Limpieza [Mejorar]	1
Mejora de los equipos informáticos	2
Necesaria insonorización [bpm Pozo]	1
No estancarse, siempre intentado mejorar e innovar	1
Renovar el préstamo por internet. [Renovación no presencial]	1

29. Biblioteca San Blas

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliación de las instalaciones	2
Ampliar horario	2
Ampliar número de materiales en préstamo	1
Ampliar periodo de préstamo	2
Climatización	2
Cursos de Internet	1
Enchufes en cada mesa de lectura	1
Fotocopiadora	1
Más libros de materia (psicología)	1
Mas material en otros idiomas	1
Más novedades	3
Más talleres infantiles	1
Mejorar el estado de los materiales	1
Mejorar las actividades	1
Mejorar zona infantil	1
Servicio de desideratas	3
Servicio de vending	1

30. Biblioteca Vallecas

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el número de ordenadores	2
Ampliar horario	2
Calefacción en los baños	1
Mejorar accesibilidad	1
Mejorar el servicio de WiFi	6
Mejorar la señalización exterior	2
Mejorar las instalaciones y el mobiliario	6
Poner máquinas de vending	1

31. Biblioteca Vicálvaro

SUGERENCIA	NÚMERO
Más horas de servicio (noches o fin de semana)	4
Mejora de la insonorización	7
Mejora de la climatización y ventilación	6
Mejora de las instalaciones (enchufes, sillas)	3
Que haya lavabos	1
Actividades como en Eugenio Trías	1



Cambiar el nombre al del filósofo Emilio Lledó	1
Emplear el dinero del préstamo intercentros en recursos más necesarios	1
Más personal	2
Más fondo (novedades, manuales de oposiciones, difusión filosófica y espiritual)	5
Más novedades	1
Más préstamo musical	1
Más puestos de internet	1
Más luz en la planta superior	1
Actualizar los libros de materias adeuándose al sistema educativo	1
Más extensión bibliotecaria	1
Mejorar el nivel de ruido	2
Más vigilancia en la segunda planta	1
Mejorar la señal de WiFi	1



VI. Carta de Servicios. Datos 2018

La Carta de Servicios de Bibliotecas Públicas Municipales incluye ciertos compromisos que son evaluados y cuantificados a través de los datos que arrojan las encuestas de satisfacción, por lo que tras la revisión de los apartados anteriores podemos comprobar si éstos se han alcanzado. Para aquellos que no pueden ser valorados en función de los datos de las encuestas hemos utilizado fuentes alternativas, como memorias del servicio de bibliotecas municipales, fuentes estadísticas, datos del sistema de gestión de bibliotecas o memorias del sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Compromisos adquiridos

La Carta de Servicios de la que se han extraído los siguientes compromisos fue aprobada el 16 de abril de 2009 y evaluada por última vez en abril de 2018.

1. Apertura y horario de las bibliotecas

Mantener abiertas al público el 90% de las Bibliotecas Públicas Municipales todos los meses del año, de lunes a viernes una media de 11 horas diarias, de modo que la satisfacción de las personas usuarias con el tiempo y horario de apertura sea, como mínimo, de 8 puntos en una escala de 1 a 10.

Resultado análisis de cierres: 97% de las bibliotecas ✓ (Compromiso cumplido)

Resultado Encuesta 2018: 8,42 ✓ (Compromiso cumplido)

2. Satisfacción de las personas usuarias con las infraestructuras

Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción de las personas usuarias debe alcanzar una puntuación media, como mínimo, de 7 puntos en una escala del 0 al 10. Además, la satisfacción global de los ciudadanos de Madrid será como mínimo de un 6 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2018: 8,34 acceso; 8,13 estado ✓ (Compromiso cumplido)

Satisfacción ciudadanos de Madrid: 7,2 ✓ (Compromiso cumplido)



3. Puestos lectores

Disponer de al menos 70 puestos lectores en la sala de lectura por biblioteca.

Número de puestos lectores por biblioteca en 2018 → Todas las bibliotecas cuentan con al menos 70 puestos de lectura ✓ (Compromiso logrado).

4. Atención las personas usuarias

Atender al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de las personas usuarias/as con el trato en la Red de Bibliotecas será, como mínimo, de 8 en una escala de 0 a 10; el número de quejas y reclamaciones anuales relativas al trato recibido será inferior a 50.

Resultado Encuesta 2018: 9,23 ✓ (Compromiso logrado)

Número de quejas y reclamaciones relativas al trato recibido: 30.

5. Ordenación de la colección

Mantener ordenado, localizado y actualizado el fondo bibliográfico de todas las bibliotecas con revisiones y ordenación diaria del mismo, de forma que la nota obtenida por la colección y su ordenación sea, como mínimo, de un 7,5 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2018: 8,31 ✓ (Compromiso logrado)

6. Renovación de la colección

Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 3% en toda la red de bibliotecas.

Incremento de fondos: 6,9% ✓ (Compromiso logrado)

Fondos totales en la red: 1.537.638 ✓ (Compromiso logrado)

7. Actualización de publicaciones periódicas

Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 45 títulos por biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio. Disponer diariamente en el momento de apertura de las bibliotecas de, al menos, 6 títulos de prensa diaria en cada centro, con un espacio habilitado de hemeroteca en todas las bibliotecas de la red.



Media de publicaciones en las bibliotecas: 86 títulos por biblioteca ✓ (Compromiso logrado)

Número de publicaciones en la apertura: 13 títulos por biblioteca ✓ (Compromiso logrado).

8. Altas de personas usuarias

Realizar el carné, nuevo o duplicado, de persona usuaria mediante un trámite sencillo y rápido, de manera que el grado de satisfacción de las personas usuarias con este procedimiento sea, como mínimo, de 8, en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2018: 9,16 puntos ✓ (Compromiso logrado)

Altas de personas usuarias: 49.530 nuevas personas usuarias ✓ (Compromiso logrado)

9. Satisfacción con el tiempo de atención al persona usuaria

Ofrecer un acceso ágil al servicio de préstamo, de forma que la valoración media de las personas usuarias relativa al tiempo de espera en ser atendidos sea, como mínimo, de 8,5, en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2018: 9,12 ✓ (Compromiso logrado)

10. Respuesta a consultas bibliográficas

Resolver de forma inmediata las consultas generales y bibliográficas, de modo que la valoración media otorgada por las personas usuarias a las respuestas recibidas sea de, al menos, 8 puntos en una escala de 0 a 10 y que el número anual de quejas y reclamaciones sobre este servicio sea inferior a 25.

Resultado Encuesta 2018: 8,81 ✓ (Compromiso logrado)

Número de quejas y reclamaciones relativas a información bibliográfica: 4.

11. Actividades de animación y formación

Programar anualmente, de forma continua más de 3.000 actividades de difusión y animación a la lectura y de formación a las personas usuarias/as, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la red de bibliotecas. La satisfacción de las personas usuarias con estas actividades será como mínimo de 7 en una escala de 0 a 10.

Número de actividades en 2018: 3.708 actividades para público infantil y 6.827 para adultos ✓ (Compromiso logrado)

Resultado Encuesta 2018: 8,67 (satisfacción con las actividades). ✓ (Compromiso logrado)



12. Actualización de la Web, redes sociales y App móvil

La página web, las redes sociales y la aplicación móvil de las Bibliotecas Públicas Municipales ofrecerá información actualizada y de interés, de forma que la satisfacción de las personas usuarias sea de una media de 7 en una escala de 0 a 10.

Resultado encuesta 2018: 7,80 ✓(Compromiso logrado)

13. Servicio WiFi

Todas las bibliotecas públicas ofrecerán un servicio de terminales para la navegación en Internet y conexión WiFi. La satisfacción media de las personas usuarias con estos servicios será de un 7 en una escala de 0 a 10.

Número de bibliotecas con red WiFi: 32 (todas las de la red). ✓(Compromiso logrado)

Resultado encuesta 2018: 7,28 ✓(Compromiso logrado)

14. Difusión de información

Elaborar en toda la red de bibliotecas más de 40 guías informativas para dar a conocer a las personas usuarias las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.

Resultado Datos 2018: >50 ✓(Compromiso logrado)

Existen puntos de recogida en toda la red de bibliotecas ✓(Compromiso logrado)

15. Sugerencias y reclamaciones

Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a tres meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.

Fuente: Consulta al personal encargado de la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.

Resultado Datos 2018: Se tramitaron y contestaron el 100% de las sugerencias y reclamaciones. El 100% se tramitaron y contestaron en un plazo inferior a 30 días, siendo las contestadas en menos de 15 días más del 60% ✓(Compromiso logrado).

