



EVALUACIÓN DE
ENCUESTAS DE USUARIOS
BIBLIOTECAS PÚBLICAS
2016

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



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
I.1 FECHAS DE REALIZACIÓN	4
I.2 NÚMERO DE ENCUESTAS	4
I.3 EDAD Y SEXO DE LOS ENCUESTADOS	6
II. ENCUESTA DE USUARIOS 2016	7
III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	12
III.1 HÁBITOS DE LECTURA.....	12
III.2 FRECUENCIA DE VISITAS.....	13
III.3 TIEMPO DE ESPERA	14
III.4 SERVICIOS MÁS USADOS	14
III.5 TRATO RECIBIDO.....	14
III.6 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES.....	15
III.7 EL FONDO Y LA COLECCIÓN.....	15
III.8 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	16
III.8.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	17
III.8.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	18
III.8.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	19
III.8.4 PRESENCIA ONLINE (WEB, FACEBOOK, TWITTER, EBIBLIO, APP)	20
III.9 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS	22
IV. TABLAS DE VALORACIONES DE SERVICIOS POR BIBLIOTECA.....	23
V. SUGERENCIAS.....	27
V.1 SUGERENCIAS GENERALES DE MEJORA DE LAS BIBLIOTECAS	27
V.2 SUGERENCIAS ESPECÍFICAS DE MEJORA EN CADA UNO DE LOS CENTROS BIBLIOTECARIOS	29
1. BIBLIOTECA ALUCHE.....	29
2. BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	29
3. BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ	29
4. BIBLIOTECA BUENAVISTA.....	30
5. BIBLIOTECA CANILLEJAS.....	30
6. BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL	30
7. BIBLIOTECA CONDE DUQUE	30
8. BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO.....	31
9. BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS – CASA DE FIERAS DE EL RETIRO.....	31
10. BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA	31
10. BIBLIOTECA FRANCISCO IBAÑEZ	31
11. BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	32
12. BIBLIOTECA GERARDO DIEGO.....	32
13. BIBLIOTECA GLORIA FUERTES	32
14. BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD.....	32
15. BIBLIOTECA ISLAS FILIPINAS	33
16. BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS.....	33
17. BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO	33
18. BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO.....	33
19. BIBLIOTECA LA CHATA	34
20. BIBLIOTECA MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN	34
21. BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO.....	34
22. BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA.....	34



23. BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES	35
24. BIBLIOTECA PABLO NERUDA.....	35
25. BIBLIOTECA PÍO BAROJA.....	35
26. BIBLIOTECA PORTAZGO.....	35
27. BIBLIOTECA POZO DEL TÍO RAIMUNDO.....	36
28. BIBLIOTECA SAN BLAS.....	36
29. BIBLIOTECA VALLECAS.....	36
30. BIBLIOTECA VICÁLVARO	36
VI. CARTA DE SERVICIOS. DATOS 2016.....	37
COMPROMISOS ADQUIRIDOS.....	37
1. APERTURA Y HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS.....	37
2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LAS INFRAESTRUCTURAS.....	38
3. ADAPTACIÓN DE SALAS Y FONDOS POR GRUPOS DE EDAD.....	38
4. PUESTOS LECTORES	38
5. ATENCIÓN AL USUARIO	38
6. ORDENACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	39
7. RENOVACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	39
8. ACTUALIZACIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	39
9. PRENSA A PRIMERA HORA.....	39
10. ALTAS DE USUARIOS.....	39
11. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	40
12. RESPUESTA A CONSULTAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
13. ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y FORMACIÓN.....	40
14. ACTUALIZACIÓN DE LA WEB, REDES SOCIALES Y APP MÓVIL	40
15. SERVICIO WIFI.....	41
16. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....	41
17. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	41



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 2016.

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de octubre de 2016.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, a comienzos del año 2016 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 a los usuarios de la Red ha sido realizada por muestreo aleatorio y 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. Los usuarios han cumplimentado las encuestas de forma anónima sin ser entrevistados. Las preguntas profundizan en la percepción que los usuarios tienen 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, haciendo un listado de las principales demandas de sus usuarios.

I.1 Fechas de realización

Las encuestas a usuarios se han realizado en todas las bibliotecas de la Red durante el mes de octubre de 2016. Han participado usuarios de las 31 bibliotecas sucursales de la red.

I.2 Número de encuestas

El muestreo aleatorio se ha realizado a través de un total de 1.065 encuestas. Cada biblioteca ha realizado 35, con alguna excepción puntual que no ha llegado a ese número.



31 BIBLIOTECAS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA		
Aluche	Gerardo Diego	Mario Vargas Llosa
Ana María Matute	Gabriel García Márquez	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	José Saramago	Vallecas
Eugenio Trías	La Chata	Vicálvaro
Francisco Ibañez	Manuel Vázquez Montalbán	
Francisco Ayala	María Zambrano	

Todas las encuestas han sido grabadas y analizadas por el grupo de Calidad y Evaluación de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de noviembre y diciembre de 2016.

En algunos de los ítems de la encuesta mostramos los datos de los cuatro 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 los encuestados

Los usuarios encuestados son en su mayoría adultos, siendo menores de 18 años tan sólo el 8,14%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (36,11%) y el de 30 a 44 años (31,62%).

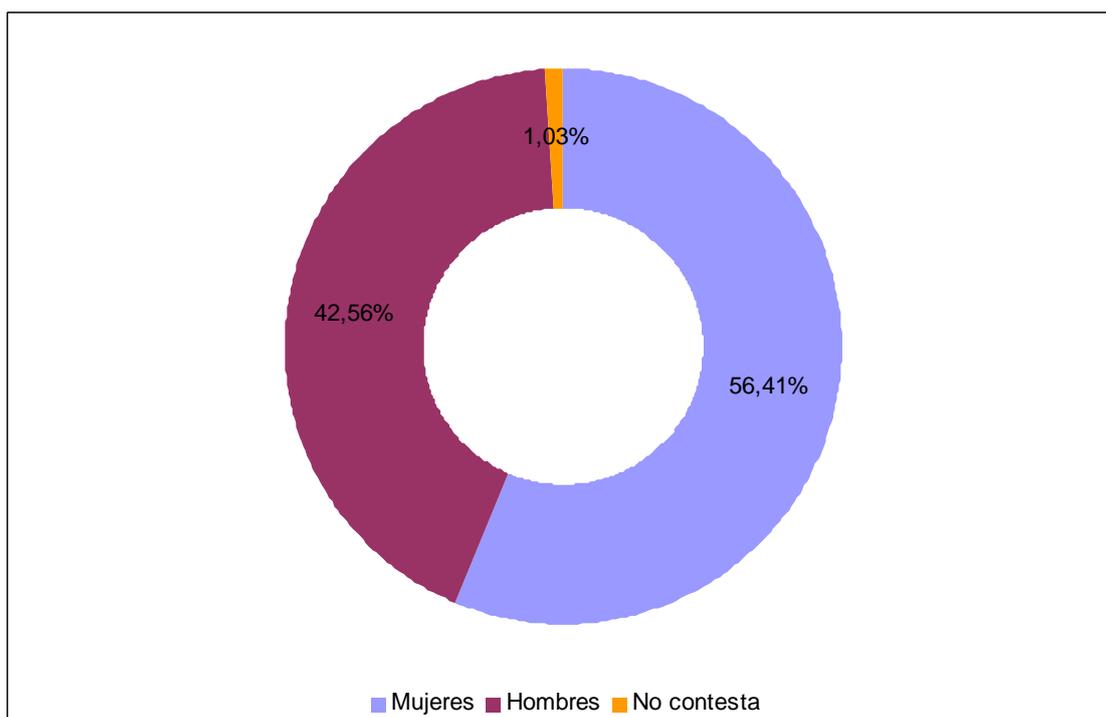
EDAD (años)	2013	2014	2015	2016
Menos de 18	6,25	5,04	7,13	8,14
De 18 a 29	10,38	9,62	13,20	11,32
De 30 a 44	34,07	34,36	32,18	31,62
De 45 a 64	34,58	38,28	34,49	36,11
Más de 65	13,91	12,51	12,24	12,82

Las cifras indican porcentajes

Este año, sigue siendo mayor el número de mujeres que cumplimentan la encuesta en relación al número de hombres.

SEXO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Mujeres	52,82	55,72	54,03	53,03	54,34	56,41
Hombres	47,18	44,28	44,46	45,38	44,32	42,56
No contesta	0	0	1,51	1,59	1,35	1,03

Las cifras indican porcentajes



II. Encuesta de usuarios 2016

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.

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

1. ¿Es lector habitual? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

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

<input type="checkbox"/>	Narrativa adultos
<input type="checkbox"/>	Teatro
<input type="checkbox"/>	Poesía
<input type="checkbox"/>	Cómic
<input type="checkbox"/>	Libros de materias específicas (psicología, ciencias, derecho, historia...)
<input type="checkbox"/>	Biografías
<input type="checkbox"/>	Títulos infantiles (narrativa, cómic, materias, revistas...)
<input type="checkbox"/>	Narrativa juvenil
<input type="checkbox"/>	Prensa y revistas

3. ¿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



4. Indique su grado satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido en mostrador. 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											

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

<input type="checkbox"/>	Préstamo
<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 y orientación bibliográfica
<input type="checkbox"/>	Sala de lectura
<input type="checkbox"/>	Consulta de prensa y revistas
<input type="checkbox"/>	Fotocopiadora
<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
<input type="checkbox"/>	Bibliometro y Bibliored

6. ¿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		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Valoración											



7. ¿Utiliza los siguientes servicios? Marque con una "X" y **en caso afirmativo puntúe de 0 a 10.**
 La página web de la red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid

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

Si ha contestado Sí a la pregunta anterior, valore 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											

¿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

¿Hace uso de la aplicación para dispositivos móviles de la red de Bibliotecas Públicas Municipales?

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



8. Valore su satisfacción con los siguientes aspectos del servicio de la biblioteca. Puntúe de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El edificio y las instalaciones											
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											
Autopréstamo y autodevolución											
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											

9. ¿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											

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

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



	Libros infantiles y juveniles
	Cómics
	Otro. ¿Cuáles?

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

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

12. Usted es

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

13. ¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra usted? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Menos de 18 años
<input type="checkbox"/>	De 18 a 29 años
<input type="checkbox"/>	De 30 a 44 años
<input type="checkbox"/>	De 45 a 64 años
<input type="checkbox"/>	De 65 en adelante

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

Día	Mes	Hora	Minutos
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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 Hábitos de lectura

Los datos sobre los hábitos lectores de los usuarios encuestados muestran que un 94,11% de ellos son lectores habituales. Al igual que en años anteriores 9 de cada 10 se consideran en dicho grupo.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Diferencia año anterior
% de usuarios que son lectores habituales	91,90	92,37	89,52	92,81	91,62	94,11	+ 2,49 %

Los libros narrativa de adultos son los más demandados, seguidos de los libros de materias y las revistas y prensa. Poesía y teatro quedan por detrás del resto de categorías, incluyendo biografías literatura infantil y cómic.

GÉNEROS LITERARIOS	2016
Narrativa adultos	66,04
Materias	44,34
Prensa y revistas	40,32
Narrativa infantil	20,77
Biografías	20,39
Juvenil	17,49
Cómic	14,97
Poesía	13,10
Teatro	9,17

Las cifras indican porcentajes

En este caso, no se compara con años anteriores puesto que se ha cambiado el literal de la pregunta, agrupando en narrativa para adultos varios géneros que el año pasado estaban desglosados.

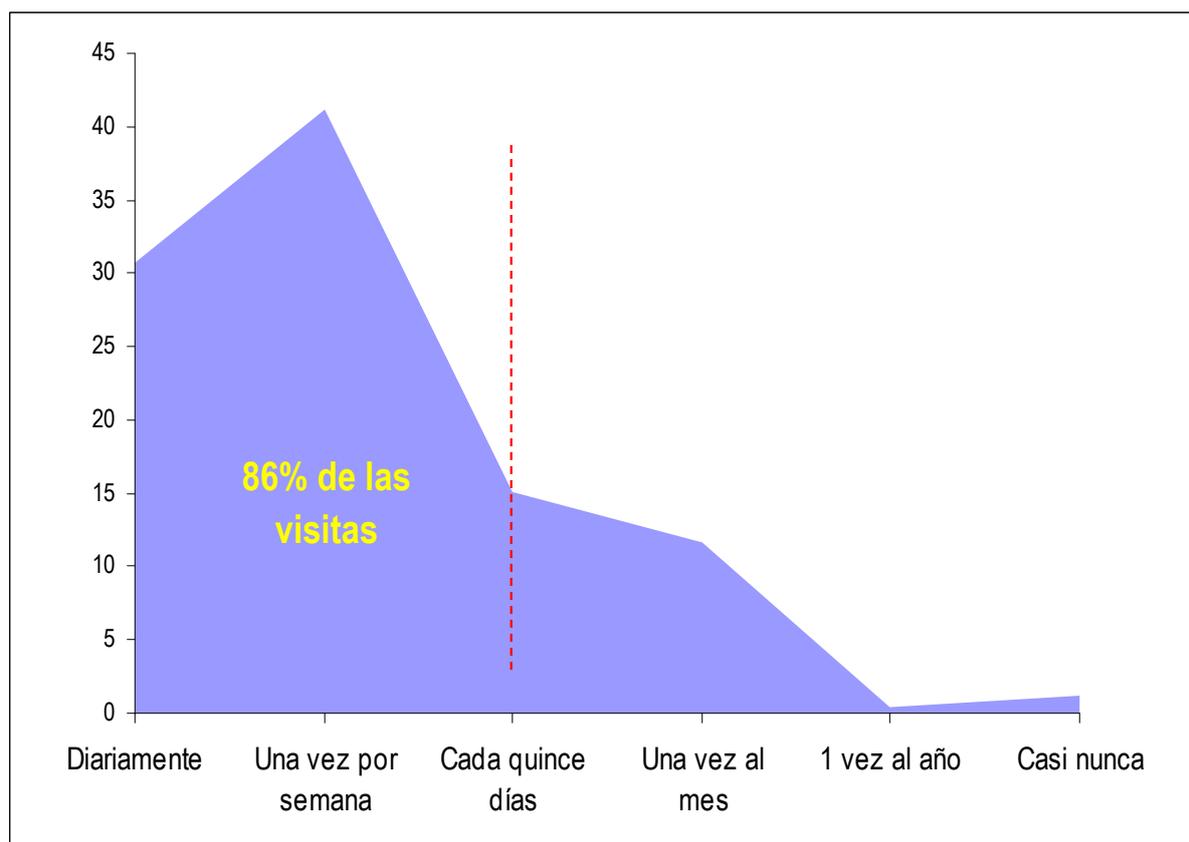


III.2 Frecuencia de visitas

De los datos agregados sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que 7 de cada 10 usuarios acuden al menos una vez a la semana (un 71,84%). Además, 3 de cada 10 usuarios nos visita diariamente (el 30,68%).

FRECUENCIA DE VISITA	2016
Diariamente	30,68
Una vez por semana	41,16
Cada quince días	15,06
Una vez al mes	11,60
1 vez al año	0,37
Casi nunca	1,13

El 71,84% de los visitantes acuden al menos una vez a la semana a la biblioteca. Este dato refleja el alto índice de visitas y la fidelidad de los usuarios.



III.3 Tiempo de espera

La satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera hasta que son atendidos es muy elevada, la media de todas las bibliotecas se sitúa en 9,11 sobre 10, lo que supone un incremento con respecto a 2015 cuando la nota obtenida fue de 8,97 sobre 10.

	2014	2015	2016	Diferencia año anterior
Satisfacción tiempo de espera	8,77	8,97	9,11	+ 1,56 %

III.4 Servicios más usados

La opinión de los usuarios de las bibliotecas acerca de la idoneidad del horario de apertura es similar a la de los últimos años, habiendo obtenido en 2016 un 8,33, lo que implica un ligero descenso desde el 8,97 de 2015.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Diferencia año anterior
Horario de las bibliotecas	7,99	8,16	8,26	8,53	8,97	8,33	- 7,13 %

III.5 Trato recibido

Los usuarios de la Red han manifestado de nuevo su satisfacción con el trato obtenido por parte del personal de nuestro sistema bibliotecario. El resultado obtenido en las encuestas ha sido el siguiente:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Diferencia año anterior
Trato recibido	8,81	8,86	8,97	9,23	9,09	9,09	0,00 %

La nota media obtenida en 2016 ha sido de un 9,09, exactamente la misma obtenida el año anterior.



III.6 Infraestructuras e instalaciones

Los usuarios 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 tres años ha sido:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Diferencia año anterior
Infraestructuras e instalaciones	7,60	7,43	7,29	7,88	7,88	7,44	- 5,58 %

Este año las infraestructuras de las bibliotecas han mantenido casi la misma puntuación que en el año anterior, tan sólo se aprecia un descenso del 0,51%.

III.7 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 8, sobre la opinión que los usuarios tienen acerca de la colección de la biblioteca, la puntuación obtenida en 2016 es de un 7,61 en una escala de 0 a 10. Es la puntuación más alta de los últimos años.

Así, durante el año 2016 la opinión de los usuarios con respecto a la colección ha aumentado ligeramente con respecto a la del año anterior.

En el epígrafe 8 de la encuesta se formulan además otras dos preguntas íntimamente relacionadas con el fondo y la colección de las bibliotecas, siendo la puntuación obtenida superior a la de los años anteriores.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Diferencia año anterior
Adecuación del fondo a gustos / necesidades	7,06	7,35	6,82	7,52	7,53	7,61	+ 1,06 %
Estado físico de los materiales	7,28	7,27	7,26	7,80	7,75	7,69	- 0,77 %

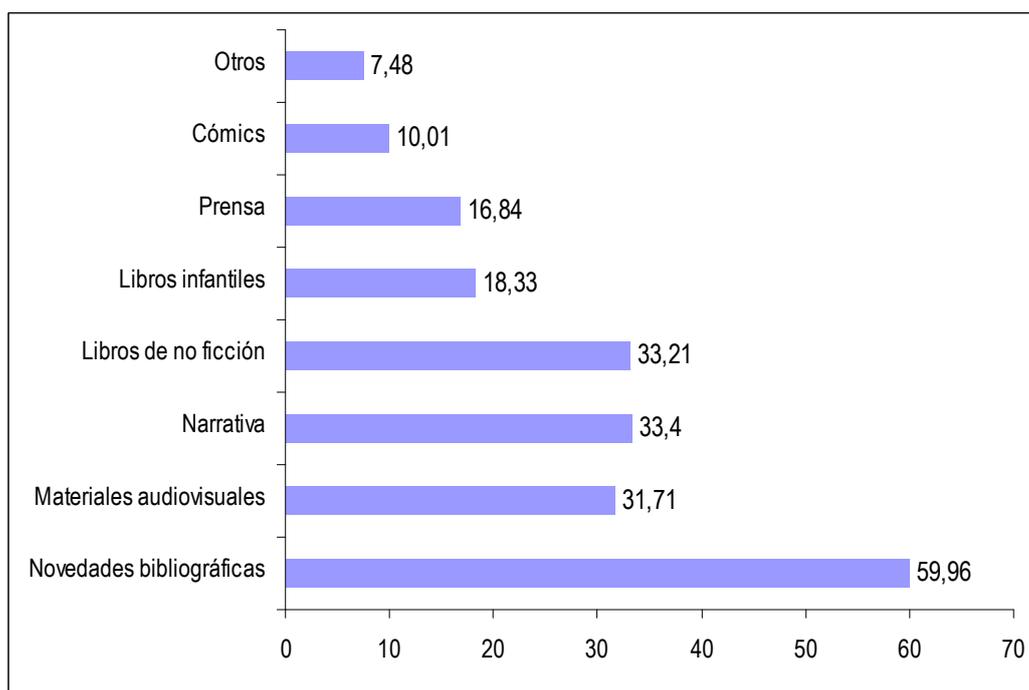
También se ha preguntado sobre la colección en el punto 10 de la encuesta. En este apartado se solicita saber qué tipo de materiales se deberían adquirir para mejorar el fondo de las bibliotecas. El resultado a esta pregunta es superior a 100 porque no se encuentra cerrada a una única respuesta:



TIPO	2014	2015	2016
Novedades bibliográficas	27,32	54,82	59,96
Materiales audiovisuales	17,42	33,53	31,71
Narrativa	16,20	32,66	33,40
Libros de no ficción	16,02	35,07	33,21
Libros infantiles	9,38	16,38	18,33
Prensa	9,05	17,15	16,84
Cómics	6,15	10,60	10,01
Otros	0,45	9,25	7,48

Las cifras indican porcentajes

La subida más grande se localiza en novedades bibliográficas 5,14%.



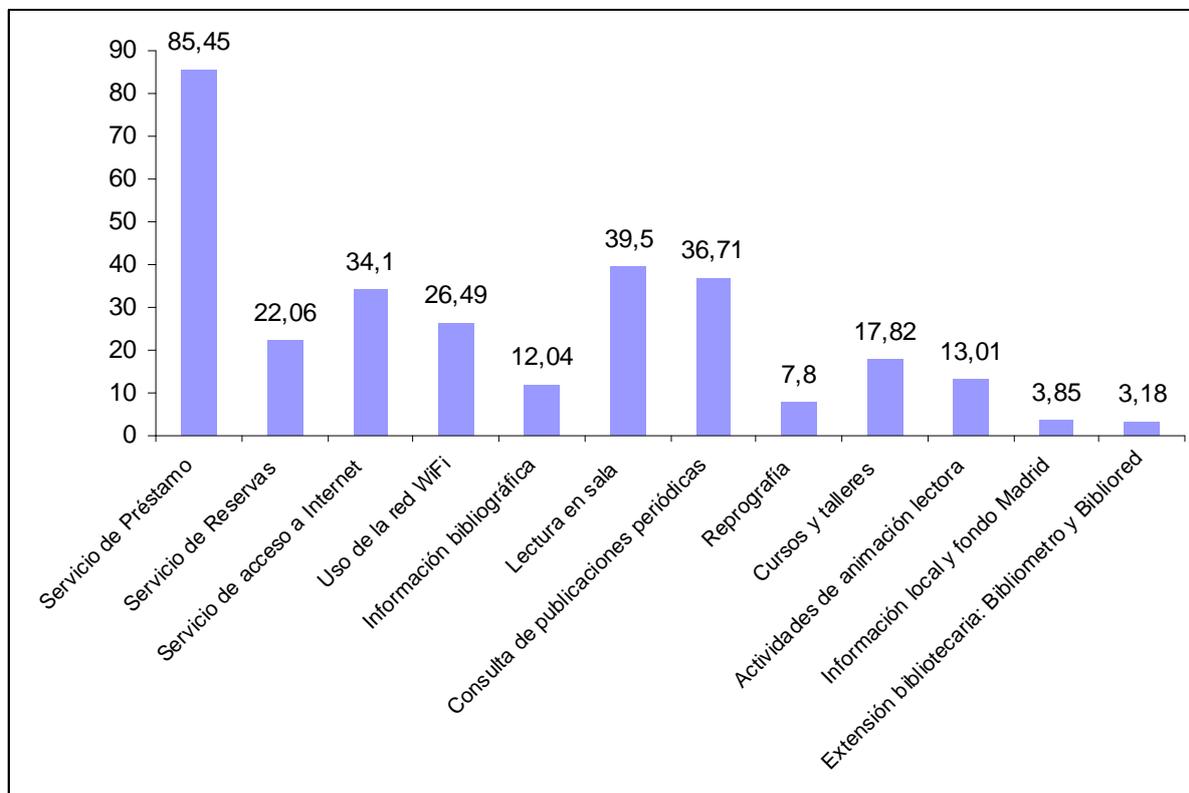
III.8 Servicios bibliotecarios

Con objeto de obtener los datos necesarios para evaluar la calidad percibida por parte de los usuarios acerca de los diferentes servicios bibliotecarios de la red municipal de Madrid, 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 los usuarios tienen de nuestros servicios.



III.8.1 Uso de los diferentes servicios bibliotecarios

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



Analizando el resultado de 2015, en relación al resultado del año anterior, los datos obtenidos son:

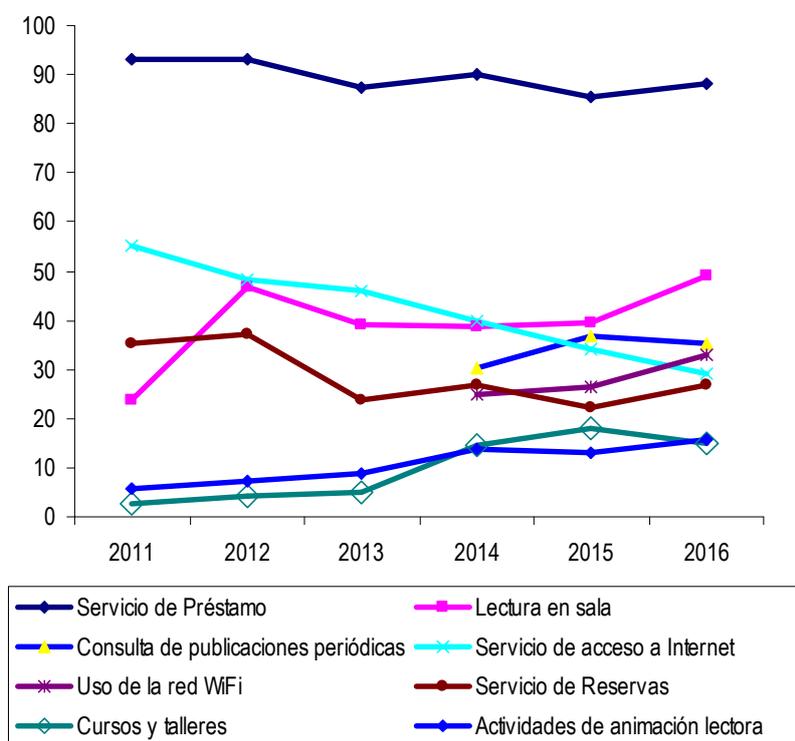
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Diferencia año anterior
Servicio de Préstamo	93,21	93,10	87,20	89,92	85,45	88,12	+ 2,67
Servicio de Reservas	35,24	37,26	23,69	26,98	22,06	26,85	+ 4,79
Servicio de acceso a Internet	55,24	48,33	46,07	39,68	34,10	29,00	- 5,1
Uso de la red WiFi	s.d.	s.d.	s.d.	24,84	26,49	32,86	+ 6,37
Autopréstamo	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	5,52	s.d.
Información bibliográfica	9,64	18,57	13,91	13,82	12,04	14,87	+ 2,83
Lectura en sala	23,93	46,69	39,11	38,56	39,50	49,02	+ 9,52
Consulta de publicaciones periódicas	s.d.	s.d.	s.d.	30,16	36,71	35,36	- 1,35
Reprografía	9,76	10,60	8,57	7,10	7,80	11,13	+ 3,33



Cursos y talleres	2,62	4,05	4,84	14,38	17,82	14,97	- 2,85
Actividades de animación lectora	5,75	7,25	8,98	13,73	13,01	15,53	+ 2,52
Información local y fondo Madrid	3,93	4,05	4,33	3,92	3,85	5,24	+ 1.39
Extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored	8,26	4,64	3,43	2,24	3,18	3,37	+ 0,19

Las cifras indican porcentajes

De los resultados obtenidos, cabe destacar el servicio de préstamo como el más demandado y utilizado en todas y cada una de las bibliotecas.



▪ Todos los servicios aumentan en uso excepto el servicio de acceso a Internet con ordenadores de la biblioteca, la consulta de publicaciones periódicas y los cursos y talleres, que descienden ligeramente. En concreto, la caída del servicio de acceso a Internet es sostenida en el tiempo, desde 2011 hasta 2016.

III.8.2 Actividades de animación a la lectura

▪ Se han evaluado las actividades de animación a la lectura en la encuesta de usuarios. Una vez evaluados los resultados, obtenemos los siguientes datos:

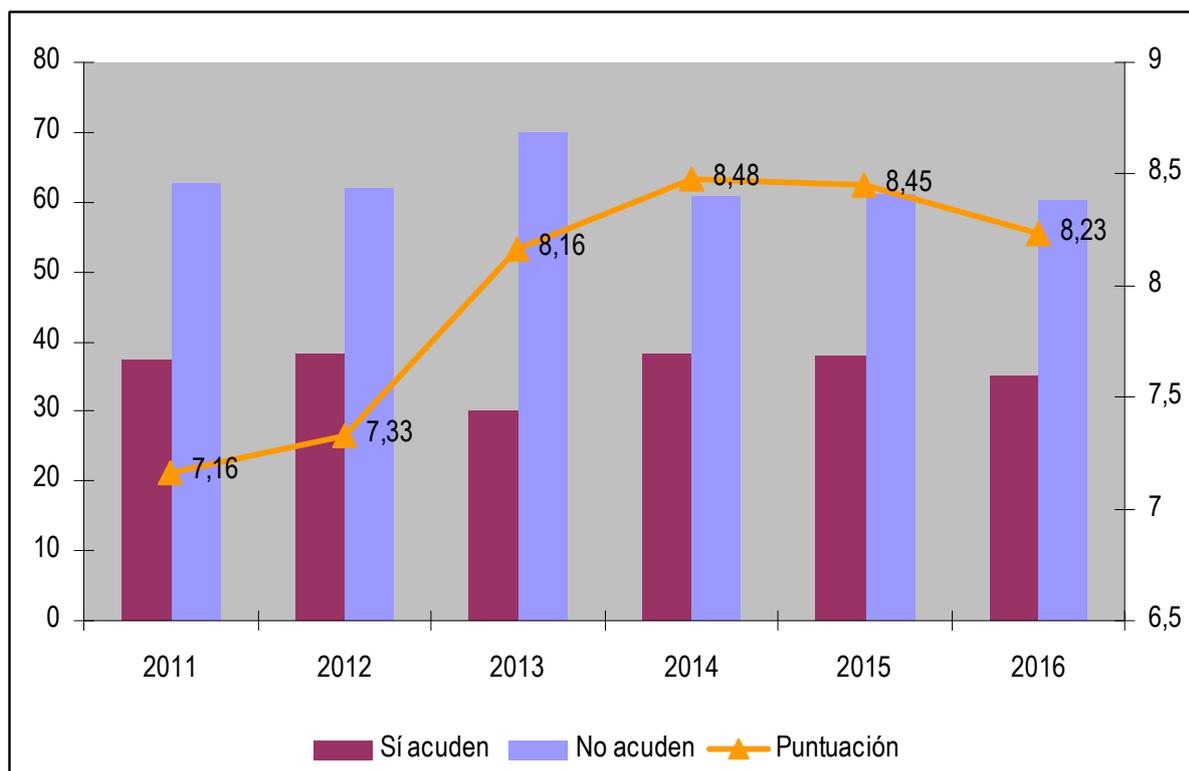
- Porcentaje de usuarios que acude a las actividades de animación a la lectura.
- Porcentaje de usuarios que no acuden a las actividades de animación lectora.
- Puntuación (de 0 a 10) de las actividades de animación.



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Diferencia
Sí acuden	37,34	38,19	30,04	38,16	37,96	35,17	-2,79
No acuden	62,66	61,81	69,96	60,84	60,98	60,24	-0,74
Puntuación	7,16	7,33	8,16	8,48	8,45	8,23	-0,22

Las cifras indican porcentajes

Se aprecian ligeros descensos en las puntuaciones de actividades de animación a la lectura.



III.8.3 Información y orientación bibliográfica

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Diferencia
Valoración global del servicio de información y orientación bibliográfica	8,29	8,34	8,76	8,58	8,42	8,50	+0,95 %

En 2016, hay un pequeño repunte de la valoración del servicio de información bibliográfica, tras el descenso que hubo en 2015 con respecto a 2014.



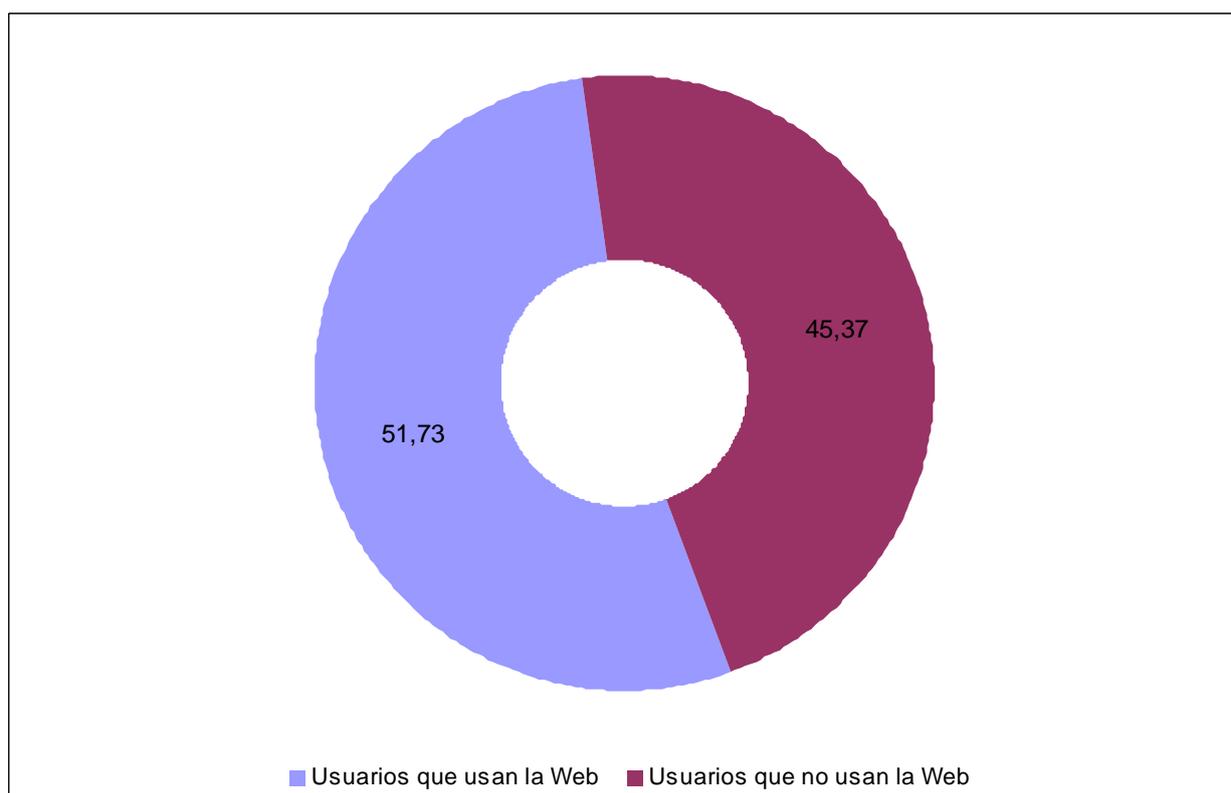
III.8.4 Presencia online (Web, Facebook, Twitter, eBiblio, App)

En la encuesta de satisfacción de usuarios de 2015 se recoge un apartado exclusivo sobre la página Web de cara a evaluar su uso, visibilidad e idoneidad. Estos datos permiten dar respuesta a los siguientes puntos de la evaluación:

- Porcentaje total de usuarios que hacen uso / no uso de la página Web
- Puntuación de los contenidos, la actualización y el OPAC

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Diferencia
Usuarios que usan la Web	64,52	70,43	60,48	62,32	59,73	51,73	- 8,00
Usuarios que no usan la Web	33,57	29,57	39,52	36,68	39,21	45,37	+ 6,16

Las cifras indican porcentajes



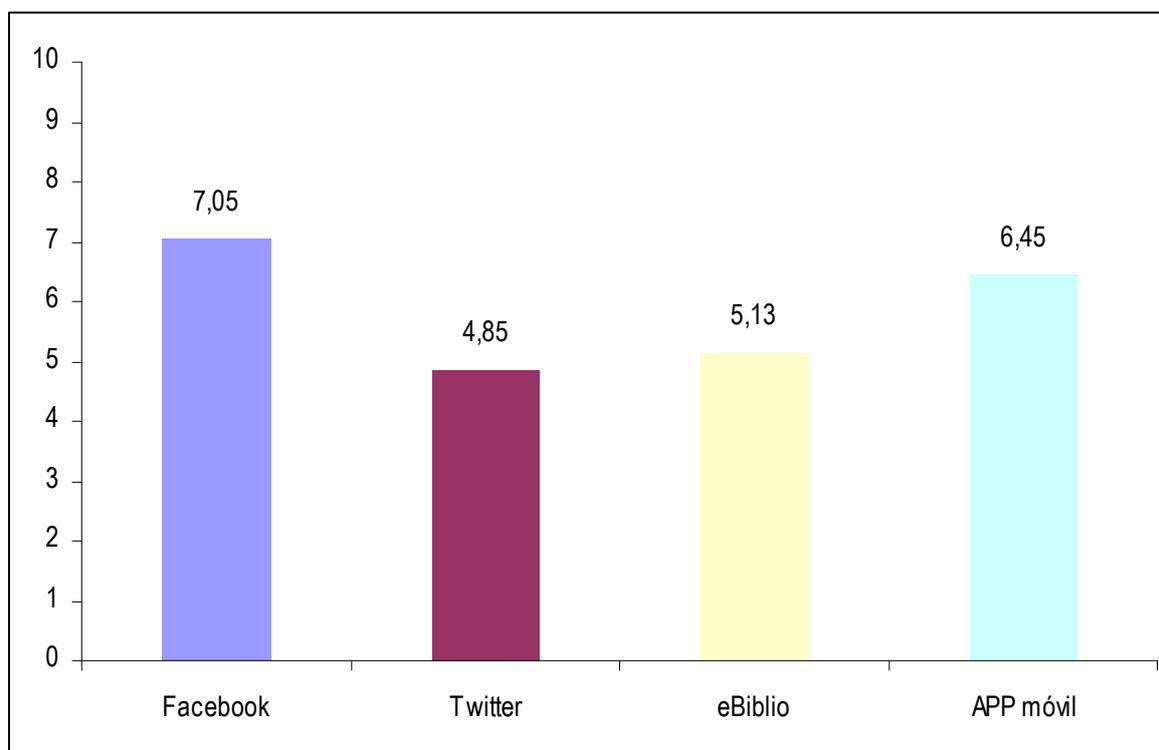
A continuación se establecen las puntuaciones otorgadas en las encuestas a varios puntos relativos a la página Web de las bibliotecas públicas municipales.



	2013	2014	2015	2016	Diferencia año anterior
Información y contenidos web	6,52	7,04	7,31	7,32	+ 0,14 %
Actualización de contenidos web	6,03	6,34	7,07	7,14	+ 0,99 %
Catálogo online (OPAC)	6,46	6,84	7,43	7,50	+ 0,94 %

Por su parte, la valoración global de la página web de bibliotecas, en 2016, es de un 7,50 sobre 10. Además, este año se han incorporado preguntas nuevas relativas a 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.

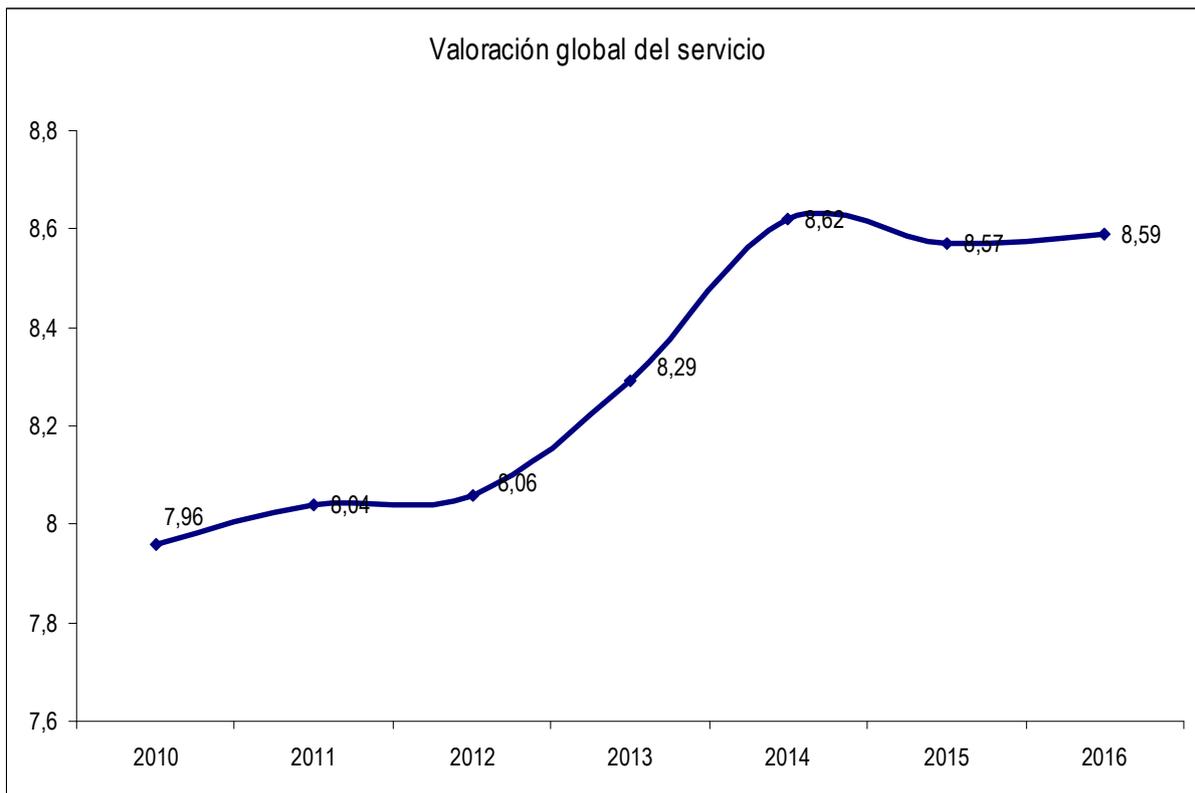
	Valoración 2016	% de usuarios
Perfil de Facebook	7,05	8,42
Cuenta de Twitter	4,85	3,18
eBiblio libro electrónico	5,13	5,52
App de BPM	6,45	11,79



III.9 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. Este dato confirma que se mantiene la buena imagen de las bibliotecas ante los visitantes y ciudadanos de Madrid.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Diferencia año anterior
Valoración global del servicio	7,96	8,04	8,06	8,29	8,62	8,57	8,59	+ 0,23%



IV. Tablas de valoraciones de servicios por biblioteca

A continuación se muestran las tablas, en las que aparecen con las puntuaciones (de 0 a 10) por servicio y biblioteca según los datos obtenidos en las pregunta 8 y 9 de la encuesta 2016. Los indicadores valorados son: estado de las instalaciones, horario de apertura, trato recibido, proceso de elaboración del carné, información bibliográfica, servicio MyPC, WiFi, máquinas de autopréstamo, adecuación de la colección a los gustos del usuario, estado de los materiales prestados, organización de la colección (si el usuario entiende cómo está organizada) y ordenación de la colección (si el usuario considera que los materiales están en su sitio). Se incluyen también tablas relativas a la satisfacción con el tiempo de espera (pregunta 4), la satisfacción con las actividades (pregunta 6) y la nota global que se da al servicio de la biblioteca.

EDIFICIO		HORARIO		TRATO		CARNÉ	
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,26	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,14	BUENAVISTA	9,77	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,62
EUGENIO TRÍAS	9,06	EUGENIO TRÍAS	9,12	JOSÉ HIERRO	9,63	BUENAVISTA	9,47
G.G. MÁRQUEZ	8,89	JOSÉ HIERRO	8,94	GLORIA FUERTES	9,59	DAMASO ALONSO	9,33
JOSÉ HIERRO	8,86	G.G. MÁRQUEZ	8,80	FRANCISCO IBAÑEZ	9,55	PORTAZGO	9,32
IVÁN DE VARGAS	8,71	GLORIA FUERTES	8,80	CANILLEJAS	9,51	CANILLEJAS	9,31
MIGUEL DELIBES	8,60	CONDE DUQUE	8,74	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,50	GERARDO DIEGO	9,25
GLORIA FUERTES	8,49	GERARDO DIEGO	8,73	DAMASO ALONSO	9,49	ANA MARÍA MATUTE	9,24
ANA MARÍA MATUTE	8,38	BUENAVISTA	8,71	FRANCISCO AYALA	9,37	CIUDAD LINEAL	9,23
M.V. MONTALBÁN	8,31	ANA MARÍA MATUTE	8,68	M.V. MONTALBÁN	9,37	IVÁN DE VARGAS	9,20
MARÍA ZAMBRANO	8,26	FRANCISCO IBAÑEZ	8,63	HUERTA DE LA SALUD	9,34	GLORIA FUERTES	9,18
FRANCISCO IBAÑEZ	8,21	PORTAZGO	8,63	PORTAZGO	9,29	JOSÉ HIERRO	9,18
PABLO NERUDA	8,15	DAMASO ALONSO	8,60	G.G. MÁRQUEZ	9,26	FRANCISCO IBAÑEZ	9,10
ISLAS FILIPINAS	8,07	MARÍA ZAMBRANO	8,56	EUGENIO TRÍAS	9,24	FRANCISCO AYALA	9,09
DAMASO ALONSO	8,03	HUERTA DE LA SALUD	8,44	VALLECAS	9,20	HUERTA DE LA SALUD	9,09
CONDE DUQUE	8,00	VALLECAS	8,42	JOSE SARAGAMO	9,14	G.G. MÁRQUEZ	9,06
BUENAVISTA	7,85	M.V. MONTALBÁN	8,40	GERARDO DIEGO	9,12	M.V. MONTALBÁN	9,06
FRANCISCO AYALA	7,83	FRANCISCO AYALA	8,34	CONDE DUQUE	9,06	JOSE SARAGAMO	9,03
GERARDO DIEGO	7,71	LA CHATA	8,32	ALUCHE	9,00	SAN BLAS	9,03
HUERTA DE LA SALUD	7,66	ALUCHE	8,23	PIO BAROJA	9,00	CONDE DUQUE	9,00
PIO BAROJA	7,63	CIUDAD LINEAL	8,23	ANA MARÍA MATUTE	8,97	EUGENIO TRÍAS	8,97
JOSE SARAGAMO	7,56	IVÁN DE VARGAS	8,14	CIUDAD LINEAL	8,97	LA CHATA	8,94
MARIO VARGAS LLOSA	7,50	POZO	8,09	MARÍA ZAMBRANO	8,97	ISLAS FILIPINAS	8,92
CIUDAD LINEAL	7,49	SAN BLAS	8,07	VICALVARO	8,94	ALUCHE	8,89
POZO	7,48	VICALVARO	8,03	SAN BLAS	8,93	MARÍA ZAMBRANO	8,86
VICALVARO	7,12	ISLAS FILIPINAS	7,96	LA CHATA	8,89	MARIO VARGAS LLOSA	8,84
LA CHATA	7,11	MIGUEL DELIBES	7,89	POZO	8,88	VICALVARO	8,79
PORTAZGO	6,91	PIO BAROJA	7,80	PABLO NERUDA	8,74	MIGUEL DELIBES	8,76
VALLECAS	6,89	CANILLEJAS	7,69	ISLAS FILIPINAS	8,48	PIO BAROJA	8,74
ALUCHE	6,51	JOSE SARAGAMO	7,67	MIGUEL DELIBES	8,43	VALLECAS	8,71
SAN BLAS	6,50	PABLO NERUDA	7,40	MARIO VARGAS LLOSA	8,19	PABLO NERUDA	8,58
CANILLEJAS	6,03	MARIO VARGAS LLOSA	7,06	IVÁN DE VARGAS	7,97	POZO	8,55
7,84		8,33		9,09		9,04	



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

INF. BIBLIOGRÁFICA		MyPC		WiFi		AUTOPRÉSTAMO	
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,32	G.G. MÁRQUEZ	8,55	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,60	DAMASO ALONSO	8,71
BUENAVISTA	8,97	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,35	MARÍA ZAMBRANO	8,55	FRANCISCO IBAÑEZ	8,69
FRANCISCO IBAÑEZ	8,79	MARÍA ZAMBRANO	8,31	G.G. MÁRQUEZ	8,52	LA CHATA	8,69
JOSÉ HIERRO	8,78	JOSÉ HIERRO	8,21	FRANCISCO IBAÑEZ	8,24	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,62
DAMASO ALONSO	8,77	JOSE SARAMAGO	7,96	ISLAS FILIPINAS	7,91	POZO	8,59
FRANCISCO AYALA	8,77	BUENAVISTA	7,83	ANA MARÍA MATUTE	7,90	ANA MARÍA MATUTE	8,57
CANILLEJAS	8,76	CONDE DUQUE	7,81	CONDE DUQUE	7,86	G.G. MÁRQUEZ	8,52
JOSE SARAMAGO	8,74	GLORIA FUERTES	7,79	JOSE SARAMAGO	7,82	BUENAVISTA	8,47
ISLAS FILIPINAS	8,71	FRANCISCO IBAÑEZ	7,76	GLORIA FUERTES	7,79	JOSE SARAMAGO	8,44
GERARDO DIEGO	8,69	ANA MARÍA MATUTE	7,68	VALLECAS	7,74	MARÍA ZAMBRANO	8,40
G.G. MÁRQUEZ	8,68	POZO	7,67	POZO	7,64	M.V. MONTALBÁN	8,16
PORTAZGO	8,65	ALUCHE	7,64	CIUDAD LINEAL	7,50	EUGENIO TRÍAS	8,15
ANA MARÍA MATUTE	8,64	EUGENIO TRÍAS	7,63	LA CHATA	7,42	CANILLEJAS	8,00
GLORIA FUERTES	8,61	FRANCISCO AYALA	7,61	DAMASO ALONSO	7,41	FRANCISCO AYALA	8,00
MARIO VARGAS LLOSA	8,61	ISLAS FILIPINAS	7,53	MIGUEL DELIBES	7,37	GLORIA FUERTES	8,00
EUGENIO TRÍAS	8,60	LA CHATA	7,43	BUENAVISTA	7,33	MIGUEL DELIBES	7,93
LA CHATA	8,59	VALLECAS	7,42	FRANCISCO AYALA	7,29	CONDE DUQUE	7,90
MARÍA ZAMBRANO	8,57	CIUDAD LINEAL	7,32	SAN BLAS	7,29	CIUDAD LINEAL	7,84
M.V. MONTALBÁN	8,53	IVÁN DE VARGAS	7,30	M.V. MONTALBÁN	7,25	HUERTA DE LA SALUD	7,80
HUERTA DE LA SALUD	8,50	GERARDO DIEGO	7,20	JOSÉ HIERRO	7,23	PIO BAROJA	7,76
IVÁN DE VARGAS	8,48	PIO BAROJA	7,15	HUERTA DE LA SALUD	7,17	IVÁN DE VARGAS	7,67
PIO BAROJA	8,40	DAMASO ALONSO	7,09	ALUCHE	7,14	VICALVARO	7,58
CIUDAD LINEAL	8,38	CANILLEJAS	6,97	VICALVARO	7,12	JOSÉ HIERRO	7,53
VALLECAS	8,36	MIGUEL DELIBES	6,96	PORTAZGO	7,07	GERARDO DIEGO	7,45
POZO	8,25	VICALVARO	6,96	GERARDO DIEGO	7,04	MARIO VARGAS LLOSA	7,24
VICALVARO	8,23	HUERTA DE LA SALUD	6,95	CANILLEJAS	7,03	ISLAS FILIPINAS	7,17
ALUCHE	8,09	PORTAZGO	6,85	IVÁN DE VARGAS	6,97	SAN BLAS	7,06
CONDE DUQUE	8,03	SAN BLAS	6,83	PIO BAROJA	6,96	PORTAZGO	7,00
MIGUEL DELIBES	7,88	MARIO VARGAS LLOSA	6,64	MARIO VARGAS LLOSA	6,95	ALUCHE	6,73
SAN BLAS	7,76	M.V. MONTALBÁN	6,36	PABLO NERUDA	6,72	PABLO NERUDA	6,73
PABLO NERUDA	7,47	PABLO NERUDA	6,12	EUGENIO TRÍAS	6,32	VALLECAS	0,00
8,50		7,42		7,46		7,66	

ADECUACIÓN COLECCIÓN		ESTADO MATERIAL		ORGANIZACIÓN		ORDENACIÓN	
BUENAVISTA	8,43	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,63	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,80	BUENAVISTA	9,16
ISLAS FILIPINAS	8,43	MARIO VARGAS LLOSA	8,27	FRANCISCO IBAÑEZ	8,79	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,06
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,10	BUENAVISTA	8,26	BUENAVISTA	8,61	ISLAS FILIPINAS	8,88
G.G. MÁRQUEZ	8,10	MARÍA ZAMBRANO	8,26	DAMASO ALONSO	8,59	FRANCISCO AYALA	8,86
FRANCISCO IBAÑEZ	8,07	G.G. MÁRQUEZ	8,06	CANILLEJAS	8,48	G.G. MÁRQUEZ	8,86
GLORIA FUERTES	8,03	DAMASO ALONSO	8,03	FRANCISCO AYALA	8,48	DAMASO ALONSO	8,85
M.V. MONTALBÁN	7,94	GLORIA FUERTES	8,00	GLORIA FUERTES	8,45	GLORIA FUERTES	8,78
VALLECAS	7,94	M.V. MONTALBÁN	7,94	ISLAS FILIPINAS	8,42	VALLECAS	8,76
EUGENIO TRÍAS	7,93	VALLECAS	7,94	GERARDO DIEGO	8,41	GERARDO DIEGO	8,72
CONDE DUQUE	7,71	PORTAZGO	7,91	JOSE SARAMAGO	8,39	CANILLEJAS	8,71
CIUDAD LINEAL	7,69	POZO	7,91	VALLECAS	8,33	IVÁN DE VARGAS	8,68
LA CHATA	7,68	ISLAS FILIPINAS	7,88	EUGENIO TRÍAS	8,32	JOSE SARAMAGO	8,64
SAN BLAS	7,68	IVÁN DE VARGAS	7,88	PORTAZGO	8,23	PORTAZGO	8,61
DAMASO ALONSO	7,58	FRANCISCO AYALA	7,86	MARIO VARGAS LLOSA	8,22	SAN BLAS	8,59



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

ADECUACIÓN COLECCIÓN		ESTADO MATERIAL		ORGANIZACIÓN		ORDENACIÓN	
JOSÉ HIERRO	7,56	CANILLEJAS	7,80	LA CHATA	8,13	MARÍA ZAMBRANO	8,57
ANA MARÍA MATUTE	7,55	CONDE DUQUE	7,75	MARÍA ZAMBRANO	8,11	LA CHATA	8,50
MIGUEL DELIBES	7,55	ANA MARÍA MATUTE	7,71	PIO BAROJA	8,09	FRANCISCO IBAÑEZ	8,45
GERARDO DIEGO	7,50	EUGENIO TRÍAS	7,70	CONDE DUQUE	7,97	JOSÉ HIERRO	8,29
PORTAZGO	7,50	FRANCISCO IBAÑEZ	7,68	IVÁN DE VARGAS	7,94	HUERTA DE LA SALUD	8,19
FRANCISCO AYALA	7,47	PIO BAROJA	7,68	JOSÉ HIERRO	7,93	M.V. MONTALBÁN	8,14
JOSE SARAMAGO	7,45	GERARDO DIEGO	7,50	SAN BLAS	7,93	PIO BAROJA	8,14
CANILLEJAS	7,41	JOSÉ HIERRO	7,43	ALUCHE	7,90	EUGENIO TRÍAS	8,13
POZO	7,41	MIGUEL DELIBES	7,37	G.G. MÁRQUEZ	7,90	CONDE DUQUE	8,12
MARÍA ZAMBRANO	7,40	HUERTA DE LA SALUD	7,30	M.V. MONTALBÁN	7,79	MARIO VARGAS LLOSA	8,11
VICALVARO	7,37	VICALVARO	7,29	CIUDAD LINEAL	7,75	MIGUEL DELIBES	8,11
PIO BAROJA	7,34	LA CHATA	7,26	VICALVARO	7,67	ANA MARÍA MATUTE	7,91
ALUCHE	7,13	JOSE SARAMAGO	7,15	HUERTA DE LA SALUD	7,59	PABLO NERUDA	7,91
HUERTA DE LA SALUD	7,13	PABLO NERUDA	7,14	POZO	7,55	POZO	7,90
IVÁN DE VARGAS	7,00	CIUDAD LINEAL	7,07	MIGUEL DELIBES	7,48	CIUDAD LINEAL	7,83
PABLO NERUDA	6,90	ALUCHE	6,97	ANA MARÍA MATUTE	7,47	ALUCHE	7,74
MARIO VARGAS LLOSA	6,89	SAN BLAS	6,76	PABLO NERUDA	7,19	VICALVARO	7,72
7,61		7,69		8,09		8,42	

SATISFAC. ESPERA		SATISFAC. ACTIVIDAD		NOTA GLOBAL		MEDIA ARITMÉTICA	
BUENAVISTA	9,74	M.V. MONTALBÁN	9,33	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,29	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,92
GERARDO DIEGO	9,66	JOSE SARAMAGO	9,15	BUENAVISTA	9,20	G.G. MÁRQUEZ	8,60
CANILLEJAS	9,57	PIO BAROJA	9,08	FRANCISCO IBAÑEZ	9,06	BUENAVISTA	8,57
PORTAZGO	9,46	CIUDAD LINEAL	9,00	GLORIA FUERTES	8,94	FRANCISCO IBAÑEZ	8,50
GLORIA FUERTES	9,43	ISLAS FILIPINAS	8,88	DAMASO ALONSO	8,89	GLORIA FUERTES	8,46
FRANCISCO IBAÑEZ	9,38	IVÁN DE VARGAS	8,87	JOSÉ HIERRO	8,89	MARÍA ZAMBRANO	8,40
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,37	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,83	HUERTA DE LA SALUD	8,79	DAMASO ALONSO	8,37
DAMASO ALONSO	9,34	CONDE DUQUE	8,83	M.V. MONTALBÁN	8,74	JOSÉ HIERRO	8,30
HUERTA DE LA SALUD	9,34	HUERTA DE LA SALUD	8,80	PORTAZGO	8,74	EUGENIO TRÍAS	8,26
M.V. MONTALBÁN	9,34	PORTAZGO	8,67	JOSE SARAMAGO	8,71	FRANCISCO AYALA	8,25
ALUCHE	9,23	ANA MARÍA MATUTE	8,57	VALLECAS	8,71	ANA MARÍA MATUTE	8,22
JOSÉ HIERRO	9,23	FRANCISCO IBAÑEZ	8,55	EUGENIO TRÍAS	8,70	ISLAS FILIPINAS	8,20
JOSE SARAMAGO	9,23	DAMASO ALONSO	8,43	G.G. MÁRQUEZ	8,69	CONDE DUQUE	8,16
VALLECAS	9,20	VALLECAS	8,38	MARÍA ZAMBRANO	8,69	JOSE SARAMAGO	8,16
ANA MARÍA MATUTE	9,11	EUGENIO TRÍAS	8,33	GERARDO DIEGO	8,68	GERARDO DIEGO	8,11
PIO BAROJA	9,09	JOSÉ HIERRO	8,32	PIO BAROJA	8,63	M.V. MONTALBÁN	8,11
ISLAS FILIPINAS	9,04	GERARDO DIEGO	8,31	FRANCISCO AYALA	8,60	LA CHATA	8,08
VICALVARO	9,03	VICALVARO	8,25	CONDE DUQUE	8,49	IVÁN DE VARGAS	8,00
LA CHATA	8,97	SAN BLAS	8,24	IVÁN DE VARGAS	8,46	PORTAZGO	8,00
POZO	8,97	GLORIA FUERTES	8,16	POZO	8,45	POZO	7,99
EUGENIO TRÍAS	8,94	CANILLEJAS	8,06	ANA MARÍA MATUTE	8,43	CANILLEJAS	7,98
G.G. MÁRQUEZ	8,94	POZO	8,00	LA CHATA	8,43	CIUDAD LINEAL	7,94
CIUDAD LINEAL	8,91	LA CHATA	7,94	ALUCHE	8,40	HUERTA DE LA SALUD	7,93
FRANCISCO AYALA	8,89	FRANCISCO AYALA	7,85	CANILLEJAS	8,34	PIO BAROJA	7,89
CONDE DUQUE	8,86	PABLO NERUDA	7,82	CIUDAD LINEAL	8,34	MIGUEL DELIBES	7,86
IVÁN DE VARGAS	8,83	MARÍA ZAMBRANO	7,69	ISLAS FILIPINAS	8,33	VICALVARO	7,73
SAN BLAS	8,83	BUENAVISTA	7,67	VICALVARO	8,32	MARIO VARGAS LLOSA	7,71
MARÍA ZAMBRANO	8,77	G.G. MÁRQUEZ	7,00	MIGUEL DELIBES	8,11	SAN BLAS	7,70



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

PABLO NERUDA	8,71	MARIO VARGAS LLOSA	6,80	SAN BLAS	8,10	ALUCHE	7,66
MARIO VARGAS LLOSA	8,69	MIGUEL DELIBES	6,70	MARIO VARGAS LLOSA	8,09	VALLECAS	7,48
MIGUEL DELIBES	8,17	ALUCHE	6,50	PABLO NERUDA	7,91	PABLO NERUDA	7,42
9,11		8,23		8,59		8,10	

Las bibliotecas se han ordenado de mayor a menor puntuación, la línea roja indica la media de las notas de un mismo servicio. Media aritmética indica la nota media que ha obtenido una biblioteca en los servicios indicados en la pregunta número 8, excepto la puntuación global que se da al servicio, ya que lo que se quiere ver se la variación entre la nota global que da un usuario al servicio en su conjunto y la media que se obtiene de sus comentarios individuales a diferentes aspectos del servicio.



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 los usuarios podían hacer eran tres. En algunos casos, los usuarios han cumplimentado más de tres sugerencias. Todas ellas han sido analizadas.

HORARIOS

- Abrir las bibliotecas los fines de semana y las temporadas de exámenes
- Ampliar el horario de apertura de las bibliotecas.

COLECCIÓN

- Mejorar y acrecentar el fondo de las bibliotecas.
- Restaurar el servicio de Desideratas.
- Adquirir un mayor número de revistas y diarios.
- Actualizar la colección de libros en otros idiomas.
- Aumentar el número de novedades.
- Modernizar la colección de la biblioteca.
- Adquirir libros de materias que están obsoletos.

ACTIVIDADES

- Mejorar la calidad de las actividades de animación lectora.
- Incrementar el número de Clubes de Lectura.
- Contratar más y mejores cuentacuentos en la red.
- Ofrecer nuevos tipos de actividades.
- Programar un mayor número de actividades en otros idiomas.

SERVICIO DE INTERNET, PÁGINA WEB Y CONEXIÓN WIFI

- Mejorar la conexión WiFi de las bibliotecas.
- Aumentar el número de puestos de acceso a Internet.



- Eliminar filtros innecesarios en Internet.
- Ofrecer más tiempo en las sesiones de Internet.

SERVICIO DE PRÉSTAMO

- Aumentar el número de materiales que se pueden tomar en préstamo.
- Aumentar el número de libros que se pueden descargar.

INFRAESTRUCTURAS

- Ampliar y mejorar el mobiliario.
- Aumentar la superficie de las bibliotecas.
- Mejorar la climatización.
- Crear espacios de vending y descanso.
- Garantizar la insonorización de las salas de lectura.
- Ofrecer más puestos de lectura.
- Ofrecer espacios comunes con salas polivalentes.

OTROS

- Ofrecer un servicio de vigilantes en toda la red de bibliotecas.
- Mejorar la limpieza.



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

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

15. ¿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 los usuarios, siendo sus sugerencias en muchos casos relativas únicamente a la biblioteca a la que acuden y en la que han rellenado la encuesta. Se han tomado en consideración aquellas sugerencias que aparecían en 2 o más encuestas.

1. Biblioteca Aluche

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la climatización y las instalaciones de la biblioteca.	6
Ampliar el horario de la biblioteca y abrir los fines de semana	2
Ampliar la adquisición de novedades y libros de materias	2
Contar con vigilantes de seguridad	2
Contar con una Sala Polivalente para actividades	2
Aumentar el número de ordenadores de acceso a Internet	2

2. Biblioteca Ángel González

2. Biblioteca Ana María Matute

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana	4
Cambiar la ubicación de la entrada principal	3
Realizar más actividades de Animación a la Lectura.	2
Adquirir más novedades y material audiovisual.	2
Ampliar el periodo de préstamo de los materiales	2

3. Biblioteca Ángel González

SUGERENCIA	NÚMERO
Incrementar el número de actividades infantiles, especialmente Cuentacuentos.	3



Aumentar el fondo bibliográfico y videográfico.	2
Abrir los domingos por la tarde.	2
Aumentar el número de materiales que se pueden tomar en préstamo.	2
Incorporar un Servicio de Préstamo Interbibliotecario	2

4. Biblioteca Buenavista

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas y videográficas.	3
Aumentar la superficie de la biblioteca.	2
Mejorar la red WiFi.	2
Aumentar el número de materiales que se pueden tomar en préstamo.	2
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	2

5. Biblioteca Canillejas

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el número de ordenadores de acceso a Internet.	6
Aumentar la superficie de la biblioteca	5
Abrir la biblioteca los fines de semana.	3
Realizar más actividades de animación a la lectura: cuentacuentos, talleres y cursos.	3
Disponer de salas de trabajo en grupo	2
Contar con un servicio de vending	2
Mejorar la red WiFi.	2

6. Biblioteca Ciudad Lineal

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana	4
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas.	3
Aislar acústicamente la Sala de Lectura.	3
Mejorar las instalaciones y el estado de conservación de la biblioteca.	2
Contar con un servicio de vending.	2
Aumentar el número de ordenadores de acceso a Internet.	2
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	2

7. Biblioteca Conde Duque

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la climatización de la Biblioteca.	3
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas.	2



Mejorar el aprovechamiento del espacio.	2
Separar la Biblioteca Pública de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.	2
Contar con una Sala Polivalente o de Actividades.	2
Abrir la biblioteca los fines de semana.	2

8. Biblioteca Dámaso Alonso

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana	3
Mejorar el OPAC y la ordenación de los libros.	2
Mejorar las instalaciones	2
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas.	2
Adquirir libros de materias poco presentes: temarios, idiomas, cómics, etc.	2

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

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la red WiFi.	7
Aumentar el número de puestos de lectura.	5
Ofrecer un servicio de vending	4
Aumentar la plantilla de personal los fines de semana.	2
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas, especialmente guías de viaje.	2

10. Biblioteca Francisco Ayala

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	4
Mejorar el sistema de climatización de la biblioteca.	4
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	3
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas y de películas.	3
Aumentar el número de materiales y el tiempo del servicio de préstamo de libros.	2
Contar con un guardia de seguridad.	2

11. Biblioteca Francisco Ibañez

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	4
Ampliar la superficie de la biblioteca.	2
Mejorar, insonorizar y ampliar la sala de lectura.	2
Aumentar el número de revistas y periódicos.	2
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas y de películas.	2



12. Biblioteca Gabriel García Márquez

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	3
Mejorar la seguridad de la biblioteca.	2
Aumentar el número de actividades de la biblioteca.	2
Insonorizar la sala de lectura.	2
Incorporar más acciones y actividades encaminadas a la búsqueda de empleo.	2
Mejorar la climatización	2

13. Biblioteca Gerardo Diego

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar el servicio de acceso a Internet y la red WiFi.	6
Abrir la biblioteca los fines de semana.	5
Ampliar el fondo bibliográfico de la biblioteca.	3
Contar con salas de trabajo en grupo.	2
Incorporar un servicio de vending.	2
Mejorar la sala infantil y hacerla más cómoda.	2

14. Biblioteca Gloria Fuertes

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar la superficie de la zona infantil.	4
Aumentar la plantilla de personal.	3
Abrir la biblioteca los fines de semana.	2
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas.	2
* En esta biblioteca un 20% de los encuestados han elogiado la profesionalidad del personal de la biblioteca.	

15. Biblioteca Huerta de la Salud

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	4
Ampliar la superficie de la biblioteca.	4
Aumentar el número de novedades bibliográficas.	3
Mejorar la ordenación y ubicación de las colecciones.	2



16. Biblioteca Islas Filipinas (desde oct. 2016: La Elipa)

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los sábados.	3
Aumentar el número de novedades bibliográficas.	2
Incrementar el número de actividades de animación a la lectura.	2
Aumentar la colección de libros en otros idiomas.	2
Establecer un servicio de Préstamo Interbibliotecario.	2
Mayor flexibilidad en el uso de los espacios de la biblioteca.	2

17. Biblioteca Iván de Vargas

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el horario de apertura.	3
Mejorar la vigilancia y seguridad de la biblioteca.	2
Mejorar la climatización del centro.	2
Establecer un servicio de Préstamo Interbibliotecario.	2
Eliminar los malos olores de la biblioteca.	2
Incorporar un servicio de vending.	2
Mejorar el funcionamiento de los ordenadores.	2

18. Biblioteca José Hierro

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	4
Incrementar el número de novedades bibliográficas y de películas.	3
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	3
Mejorar la conexión WiFi.	3
Aumentar el número de puestos de lectura.	2
Mejorar la selección de las revistas.	2
Aumentar el número de cursos.	2

19. Biblioteca José Saramago

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana	7
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	4
Adquirir un mayor número de novedades y completar colecciones.	4
Insonorizar la sala de lectura.	3
Mejorar las instalaciones del edificio.	3
Ampliar el número de puestos de lectura.	3



20. Biblioteca La Chata

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	4
Mejorar la seguridad de la biblioteca y contar con vigilantes todo el día.	3
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas.	3
Disponer de un servicio con máquinas de vending.	3
Contar con un servicio de Autopréstamo.	2
Contar con una Sala Polivalente.	2
Ampliar la zona infantil.	2

21. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	5
Renovar, actualizar y mejorar la colección.	3
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas.	3
Incorporar un servicio de Desideratas.	3
Mejorar la climatización.	2
Adquirir libros de materias más demandados: arte, cine, cocina, etc.	2

22. Biblioteca María Zambrano

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la climatización de la biblioteca.	3
Aumentar el número de ordenadores de acceso a internet, especialmente infantiles.	3
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas.	2
Establecer un sistema de préstamo interbibliotecario.	2
Mejorar el control del ruido en determinados espacios.	2
Aumentar el número de actividades, especialmente cursos y talleres.	2

23. Biblioteca Mario Vargas Llosa

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	5
Aumentar el número de puestos de lectura.	3
No permitir el acceso a las personas que no respetan las mínimas normas de higiene.	3
Mejorar la limpieza del centro.	3
Aumentar la superficie de la zona infantil.	2
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas.	2



24. Biblioteca Miguel Delibes

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas.	3
Abrir la biblioteca los fines de semana.	3
Arreglar las persianas del centro.	3
Aumentar el número de enchufes de la biblioteca.	2
Mejorar los ordenadores de acceso a Internet.	2
Mejorar el nivel de silencio de algunas zonas.	2
Aumentar el número de cursos y talleres.	2

25. Biblioteca Pablo Neruda

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	7
Aumentar el número de novedades bibliográficas.	4
Mejorar el estado de conservación de la colección.	3
Incrementar el número de actividades de animación a la lectura, talleres y cursos.	3
Aumentar la superficie de la zona infantil.	3
Aumentar el número de libros en préstamos, con fechas de devolución más grandes.	2
Aumentar del número de ordenadores de acceso a Internet.	2
Contar con un espacio de vending.	2

26. Biblioteca Pío Baroja

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana, especialmente los sábados.	9
Actualizar y modernizar los ordenadores de navegación por Internet.	3
Incrementar el número y la calidad de las novedades bibliográficas.	3
Incorporar un servicio de desideratas.	2
Mejorar la conexión WiFi.	2
Renovar la colección.	2

27. Biblioteca Portazgo

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	5
Aislar acústicamente la biblioteca, especialmente en la sala de lectura.	5
Incrementar el número de las novedades bibliográficas.	3
Mejorar la conexión WiFi.	3
Mejorar la selección de revistas.	2



Modernizar los ordenadores de acceso a Internet y aumentar su número.	2
---	---

28. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar las instalaciones y aumentar la superficie de la biblioteca.	4
Abrir la biblioteca los sábados.	3
Mejorar y modernizar el mobiliario.	3
Aumentar el número de ordenadores de acceso a Internet.	3
Ampliar el número de libros que se pueden tomar en préstamo.	3
Incrementar el número de enchufes disponibles.	2

29. Biblioteca San Blas

SUGERENCIA	NÚMERO
Aumentar la superficie de la sala de lectura.	3
Incrementar el número de actividades de animación a la lectura, especialmente cuentacuentos.	2
Abrir la biblioteca los fines de semana.	2
Mejorar los ordenadores de acceso a Internet.	2
Adquirir un mayor número de novedades bibliográficas y de revistas.	2

30. Biblioteca Vallecas

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar las instalaciones de la biblioteca: aumentar su superficie o buscar otro edificio.	4
Adquirir un mayor número de novedades y modernizar la colección.	3
Abrir la biblioteca los fines de semana.	3
Mejorar la conexión WiFi.	3
Garantizar la accesibilidad a todos los espacios de la biblioteca.	2
Aumentar el número de ordenadores de acceso a Internet, especialmente en la zona infantil.	2

31. Biblioteca Vicálvaro

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir más libros y películas y modernizar el fondo.	4
Abrir la biblioteca los fines de semana.	3
Mejorar la conexión WiFi.	3
Realizar más actividades de animación a la lectura.	3
Modernizar y actualizar los ordenadores de acceso a Internet.	2
Modernizar y ampliar el mobiliario de la biblioteca.	2
Mejorar el sistema de climatización.	2



VI. Carta de Servicios. Datos 2016

Ciertos compromisos de la Carta de Servicios de Bibliotecas Públicas Municipales 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 servicios de la que se han extraído los siguientes compromisos fue aprobada el 16 de abril de 2009 y evaluada por última vez en noviembre de 2015.

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 los usuarios con el tiempo y horario de apertura sea, como mínimo, de 8 puntos en una escala de 1 a 10.

Durante el año 2016 solo se han producido pequeños cierres por mantenimiento en cuatro bibliotecas. Estos cierres han sido de un tiempo máximo de una semana. También durante las navidades dos bibliotecas cerraron una semana el turno de tarde. El cierre de una biblioteca durante una semana supone un 1,92% del tiempo de apertura.

- 26 bibliotecas abrieron todos los días (100%).
- 2 bibliotecas cerraron una semana, lo que supone una apertura del 98,08% del tiempo.
- 2 bibliotecas cerraron dos semanas y abrieron un 96,16 % del tiempo.
- 1 biblioteca cerró cuatro semanas, lo que supone que abrió el 92,32 % del tiempo.

Total: $2984,64/31 =$ Apertura un 96,27 % del tiempo

Resultado análisis de cierres: Abiertas el 96,27 % de las bibliotecas ✓ (Compromiso cumplido)

Resultado Encuesta 2016: 8,33 ✓ (Compromiso cumplido)



2. Satisfacción de los usuarios 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 los usuarios 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 2016: 7,84 ✓ (Compromiso cumplido)

Satisfacción ciudadanos de Madrid: 6,60 (2014) ✓ (Compromiso cumplido)

3. Adaptación de salas y fondos por grupos de edad

Ofrecer instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones en todas las bibliotecas, adaptadas a los distintos grupos de edad de la población, contando con un área infantil/juvenil, y otra para personas adultas. El fondo existente en toda la red será como mínimo de 1,3 millones de volúmenes.

Porcentaje de Bibliotecas que cuentan con separación de espacios infantil-adultos: 100 ✓ (Compromiso cumplido)

Fondos existentes en toda la red y fondos catalogados adultos y juvenil e infantil: la red cuenta con un total 1.404.709 fondos. ✓ (Compromiso cumplido)

4. Puestos de lectura

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

Número de puestos lectores por biblioteca en 2.0165 → Todas las bibliotecas cuentan con al menos 70 puestos de lectura ✓ (Compromiso logrado). La media de puestos de lectura por biblioteca es de 160. De estos 160, el 37,5% se encuentran ubicados en la Sala de Lectura (60 por biblioteca).

5. Atención al usuario

Atender al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de los usuarios/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 2016: 9,09 ✓ (Compromiso logrado)

Número de quejas y reclamaciones relativas al trato recibido: 34.



6. 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 2016: 8,42 ✓ (Compromiso logrado)

7. 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: 4,98 % ✓ (Compromiso logrado)

8. 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.

Total de publicaciones/suscripciones: 1.856. Número de bibliotecas: 31.

Media de publicaciones en las bibliotecas: 48,1 títulos por biblioteca ✓ (Compromiso logrado)

9. Prensa a primera hora

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.

Prensa diaria suscrita: 255. Número de bibliotecas: 31

Número de publicaciones en la apertura: 8,2 títulos por biblioteca ✓ (Compromiso logrado).

Número de bibliotecas con espacio de Hemeroteca: 31 Número de bibliotecas: 31

Porcentaje de bibliotecas con espacio de hemeroteca: 100 ✓ (Compromiso logrado)

10. Altas de usuarios

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

Resultado Encuesta 2016: 9,04 puntos ✓ (Compromiso logrado)

Altas de usuarios: **38.404 nuevos usuarios ✓ (Compromiso logrado)**



11. Satisfacción con el tiempo de atención al usuario

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

Resultado Encuesta 2016: 9,11 ✓ (Compromiso logrado)

12. Respuesta a consultas bibliográficas

Resolver de forma inmediata las consultas generales y bibliográficas, de modo que la valoración media otorgada por los usuarios 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.

Número de quejas y reclamaciones relativas a información bibliográfica: 6.

Resultado Encuesta 2016: 8,50 ✓ (Compromiso logrado)

13. 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 los usuarios/as, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la red de bibliotecas. La satisfacción de los usuarios con estas actividades será como mínimo de 7 en una escala de 0 a 10.

- Número de actividades en 2016 para público adulto: 5.212
- Número de actividades en 2016 para público infantil: 3.194

Número de actividades en 2016: 3.194 actividades para público infantil y 5.212 para adultos ✓ (Compromiso logrado)

Resultado Encuesta 2016: 8,23 (satisfacción con las actividades). ✓ (Compromiso logrado)

14. 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 los usuarios sea de una media de 7 en una escala de 0 a 10.

Resultado medio puntuación obtenida en la encuesta por Facebook, Página Web y resto de redes sociales: 7,05.

Resultado encuesta 2016: 7,05 ✓ (Compromiso logrado)



15. Servicio WIFI

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

Número de bibliotecas con red WiFi: 31 (todas las de la red). ✓(Compromiso logrado)

Media del programa de gestión Mypc más puntuación obtenida por la conexión WiFi: 7,44

Resultado encuesta 2016: 7,44 ✓(Compromiso logrado)

16. Difusión de información

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

Resultado Datos 2016: 80 ✓(Compromiso logrado)

17. 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.

Número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en 2016: **506**.

Contestadas: 496.

Resultado Datos 2016: Se tramitaron y contestaron el 98% de las sugerencias y reclamaciones. El 70% se tramitaron y contestaron en un plazo inferior a 30 días, siendo las contestadas en menos de 15 días más del 30%.

Aumento el número de repuestas dadas en menos de 15 días hábiles. ✓(Compromiso logrado)

