

EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE USUARIOS BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2017



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



**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 LOS ENCUESTADOS	6
II. ENCUESTA DE USUARIOS 2017	7
III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	13
III.1 PRIMER ENCUENTRO CON LA BIBLIOTECA	13
III.2 HÁBITOS DE LECTURA.....	13
III.3 FRECUENCIA DE VISITAS.....	14
III.4 TIEMPO DE ESPERA	15
III.5 HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS	16
III.6 TRATO RECIBIDO.....	16
III.7 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES.....	16
III.8 EL FONDO Y LA COLECCIÓN.....	17
III.9 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	18
III.9.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	18
III.9.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	21
III.9.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	22
III.9.4 PRESENCIA ONLINE (WEB, FACEBOOK, TWITTER, EBIBLIO, APP).....	22
III.9 PATRONES DE USO POR EDAD	24
III.10 SALA DE LECTURA Y USO DE MYPC.....	26
III.10.1 UTILIZACIÓN DE LA SALA DE LECTURA.....	26
III.10.2 UTILIZACIÓN DE MYPC	27
III.11 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS.....	29
IV. TABLAS DE VALORACIONES DE SERVICIOS POR BIBLIOTECA.....	31
V. SUGERENCIAS.....	35
V.1 SUGERENCIAS GENERALES DE MEJORA DE LAS BIBLIOTECAS	35
V.2 SUGERENCIAS ESPECÍFICAS DE MEJORA EN CADA UNO DE LOS CENTROS BIBLIOTECARIOS	37
1. BIBLIOTECA ALUCHE.....	37
2. BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	37
3. BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ	37
4. BIBLIOTECA BUENAVISTA.....	38
5. BIBLIOTECA CANILLEJAS.....	38
6. BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL	38
7. BIBLIOTECA CONDE DUQUE	38
8. BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO.....	39
9. BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS – CASA DE FIERAS DE EL RETIRO.....	39
10. BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA	39
10. BIBLIOTECA FRANCISCO IBAÑEZ	39



11. BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	40
12. BIBLIOTECA GERARDO DIEGO.....	40
13. BIBLIOTECA GLORIA FUERTES	40
14. BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD.....	40
15. BIBLIOTECA ISLAS FILIPINAS	41
16. BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS.....	41
17. BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO	41
18. BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO.....	41
19. BIBLIOTECA LA CHATA	42
20. BIBLIOTECA MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN	42
21. BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO.....	42
22. BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA.....	42
23. BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES	43
24. BIBLIOTECA PABLO NERUDA.....	43
25. BIBLIOTECA PÍO BAROJA.....	43
26. BIBLIOTECA PORTAZGO.....	43
27. BIBLIOTECA POZO DEL TÍO RAIMUNDO.....	44
28. BIBLIOTECA SAN BLAS.....	44
29. BIBLIOTECA VALLECAS.....	44
30. BIBLIOTECA VICÁLVARO	44
VI. CARTA DE SERVICIOS. DATOS 2017	45
COMPROMISOS ADQUIRIDOS.....	45
1. APERTURA Y HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS.....	45
2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LAS INFRAESTRUCTURAS.....	46
3. ADAPTACIÓN DE SALAS Y FONDOS POR GRUPOS DE EDAD.....	46
4. PUESTOS LECTORES	46
5. ATENCIÓN AL USUARIO	46
6. ORDENACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	47
7. RENOVACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	47
8. ACTUALIZACIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	47
9. PRENSA A PRIMERA HORA.....	47
10. ALTAS DE USUARIOS.....	48
11. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	48
12. RESPUESTA A CONSULTAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
13. ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y FORMACIÓN.....	48
14. ACTUALIZACIÓN DE LA WEB, REDES SOCIALES Y APP MÓVIL	49
15. SERVICIO WIFI.....	49
16. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....	49
17. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	50



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 2017.

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 los meses de octubre y noviembre de 2017.

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 del 23 de octubre al 7 de noviembre. Han participado usuarios de 31 bibliotecas de las 32 sucursales de la red. Tan sólo la biblioteca Vallecas, cerrada por obras durante esas fechas, ha quedado fuera de la muestra.

I.2 Número de encuestas

El muestreo aleatorio se ha realizado a través de un total de 1.070 encuestas. Cada biblioteca ha realizado 35, con alguna excepción puntual que no ha llegado a ese número.



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

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 2017.

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 los encuestados

Los usuarios encuestados son en su mayoría adultos, siendo menores de 18 años tan sólo el 5,98%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (38,88%) y el de 30 a 44 años (27,24%). La disminución del porcentaje de los menores de 18 años se puede explicar por la implantación de una encuesta infantil.

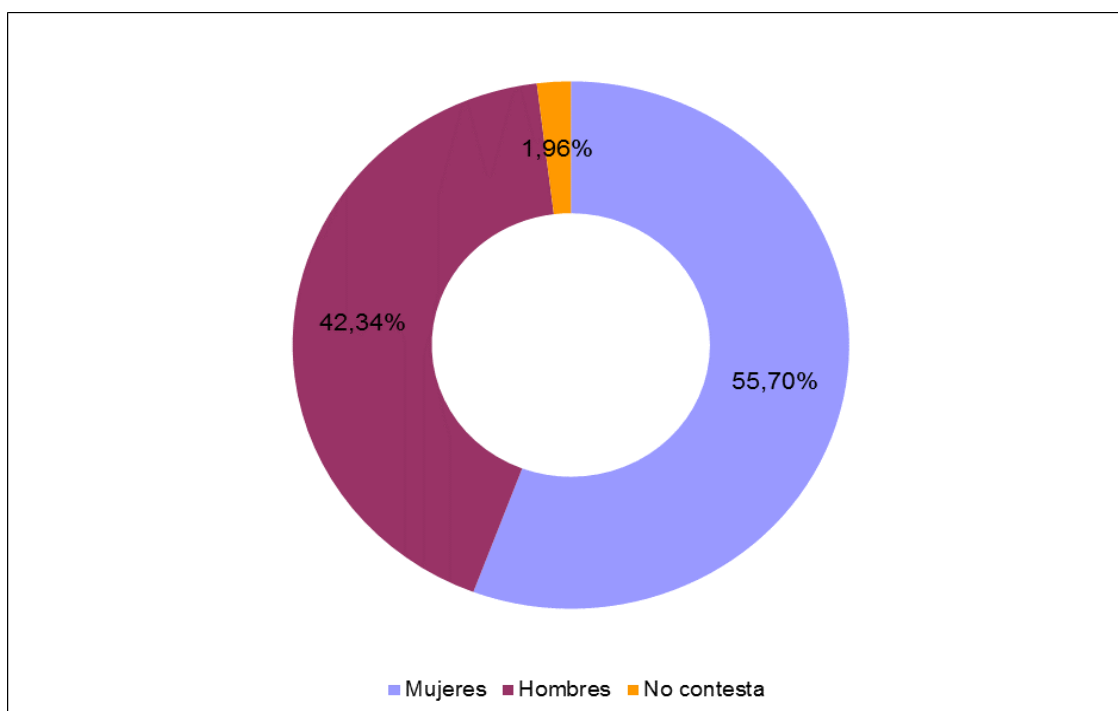
EDAD (años)	2013	2014	2015	2016	2017
Menos de 18	6,25	5,04	7,13	8,14	5,98
De 18 a 29	10,38	9,62	13,20	11,32	9,16
De 30 a 44	34,07	34,36	32,18	31,62	27,24
De 45 a 64	34,58	38,28	34,49	36,11	38,88
Más de 65	13,91	12,51	12,24	12,82	16,36

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
Mujeres	55,72	54,03	53,03	54,34	56,41	55,70
Hombres	44,28	44,46	45,38	44,32	42,56	42,34
No contesta	0	1,51	1,59	1,35	1,03	1,96

Las cifras indican porcentajes



II. Encuesta de usuarios 2017

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 2017 · BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

BIBLIOTECA _____ 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 EN EL 1^{ER} TRIMESTRE DE 2018

1. ¿Por qué empezaste a usar la biblioteca? Marque con una "X".

<input type="checkbox"/>	Préstamo de libros	<input type="checkbox"/>	Acceso a Internet
<input type="checkbox"/>	Llevarme películas y música	<input type="checkbox"/>	Talleres y otras actividades
<input type="checkbox"/>	Leer prensa y revistas	<input type="checkbox"/>	Me traían de pequeño
<input type="checkbox"/>	Sala de lectura	<input type="checkbox"/>	Ver amigos/as

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

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

3. ¿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...)



	Narrativa juvenil
	Prensa y revistas

4. ¿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

5. Indique su grado 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"/>

6. ¿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



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

8. ¿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

9. Valore su satisfacción con los siguientes aspectos de la biblioteca. 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											
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											
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											



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

	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											

Si ha puntuado por debajo de 5 indique la causa: _____

11. ¿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											

12. ¿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
Otro. ¿Cuáles?

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

1.- _____



- 2.- _____
3.- _____

14. Usted es

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

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

<input type="checkbox"/>	De 14 a 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

16. 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

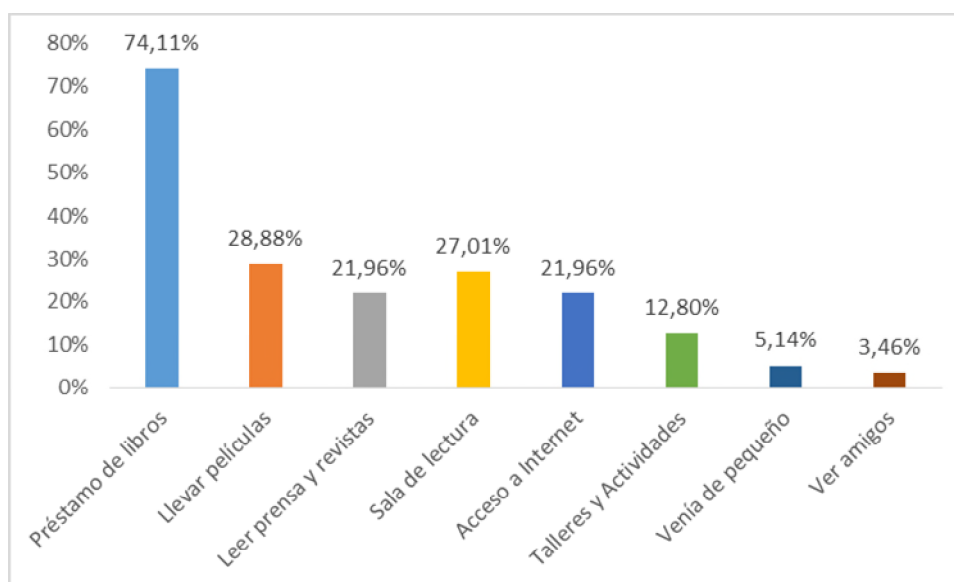


III. Resultados de la encuesta

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 Primer encuentro con la biblioteca

Por primera vez se ha introducido una pregunta relativa al acercamiento inicial del usuario a la biblioteca. La principal motivación que tienen los usuarios para acudir es el préstamo de libros, seguido del préstamo de películas y del uso de la sala de lectura. En definitiva, un uso tradicional de la biblioteca.



III.2 Hábitos de lectura

Los datos sobre los hábitos lectores de los usuarios encuestados muestran que un 92,90% de ellos son lectores habituales. Al igual que en años anteriores, 9 de cada 10 se consideran en dicho grupo.

	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia año anterior
% de usuarios que son lectores habituales	89,52	92,81	91,62	94,11	92,90	- 1,21 %



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	2017
Narrativa adultos	66,04	71,31
Materias	44,34	43,55
Prensa y revistas	40,32	35,23
Biografías	20,39	19,63
Narrativa infantil	20,77	17,29
Juvenil	17,49	14,58
Cómic	14,97	13,74
Poesía	13,10	12,06
Teatro	9,17	9,81

Las cifras indican porcentajes

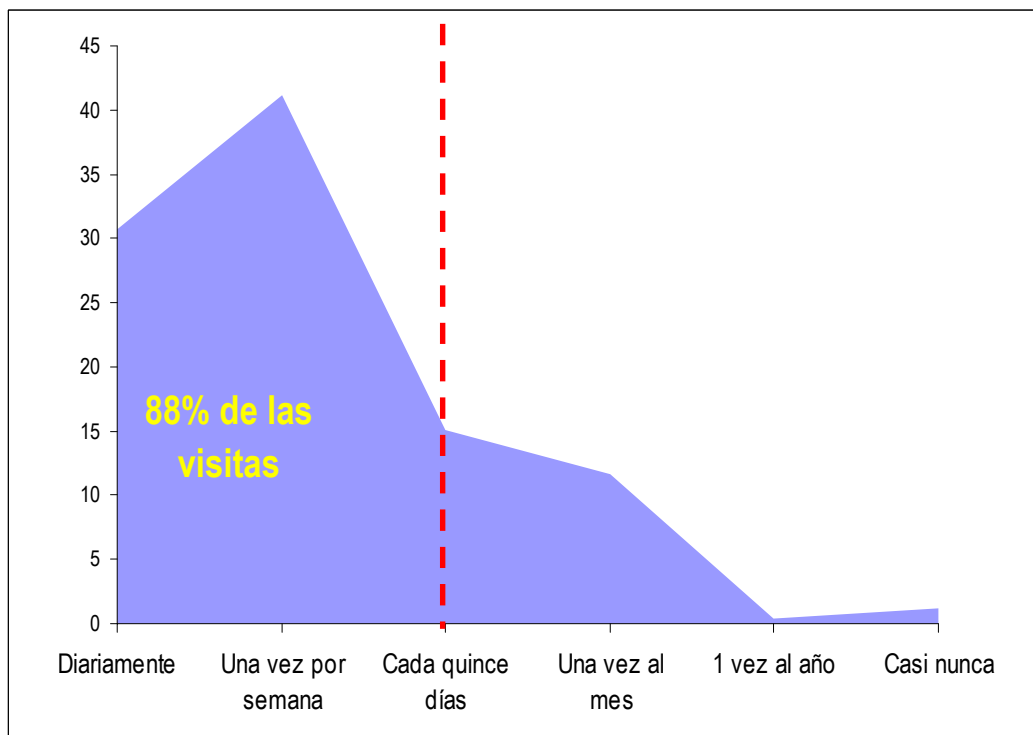
III.3 Frecuencia de visitas

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 73,84%). Además, casi 3 de cada 10 usuarios nos visita diariamente (el 28,79%).

FRECUENCIA DE VISITA	2016	2017
Diariamente	30,68	28,79
Una vez por semana	41,16	45,05
Cada quince días	15,06	14,33
Una vez al mes	11,60	10,09
1 vez al año	0,37	0,47
Casi nunca	1,13	0,84

El 73,84% 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.4 Tiempo de espera

La satisfacción de los usuarios con respecto al tiempo de espera es muy elevada, la media de todas las bibliotecas se sitúa en 9,11 sobre 10, lo que implica que el promedio se mantiene con respecto a la cifra de 2016.

	2014	2015	2016	2017	Diferencia año anterior
Satisfacción tiempo de espera	8,77	8,97	9,11	9,11	Sin variación



III.5 Horario de las bibliotecas

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 2017 un 8,35, lo que implica un ligero incremento de la satisfacción desde el 8,33 de 2016.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia año anterior
Horario de las bibliotecas	7,99	8,16	8,26	8,53	8,97	8,33	8,35	+ 0,02

III.6 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 muestra una ligera mejora:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia año anterior
Trato recibido	8,81	8,86	8,97	9,23	9,09	9,09	9,13	+ 0,04

III.7 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 años ha sido:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia año anterior
Infraestructuras e instalaciones	7,60	7,43	7,29	7,88	7,88	7,44	8,00	+ 0,66

Este año las infraestructuras de las bibliotecas han mantenido puntuación similar que en el año anterior, si bien hay un aumento de 0,66 puntos. Además, se han valorado por separado el acceso a las bibliotecas, con una nota de media 8,20. No hay serie histórica de este dato.

	2017
Acceso al edificio	8,20



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 9, sobre la opinión que los usuarios tienen acerca de la colección de la biblioteca, la puntuación obtenida en 2017 es de un 7,63 en una escala de 0 a 10. Es la puntuación más alta de los últimos años. Además, a la pregunta sobre el estado físico de los materiales, han respondido con una ligera subida hasta 0,09. La opinión de los usuarios con respecto a la colección ha aumentado ligeramente con respecto a la del año anterior.

LA COLECCIÓN	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia año anterior
Adecuación del fondo a gustos / necesidades	7,06	7,35	6,82	7,52	7,53	7,61	7,63	+ 0,02
Estado físico de los materiales	7,28	7,27	7,26	7,80	7,75	7,69	7,78	+ 0,09

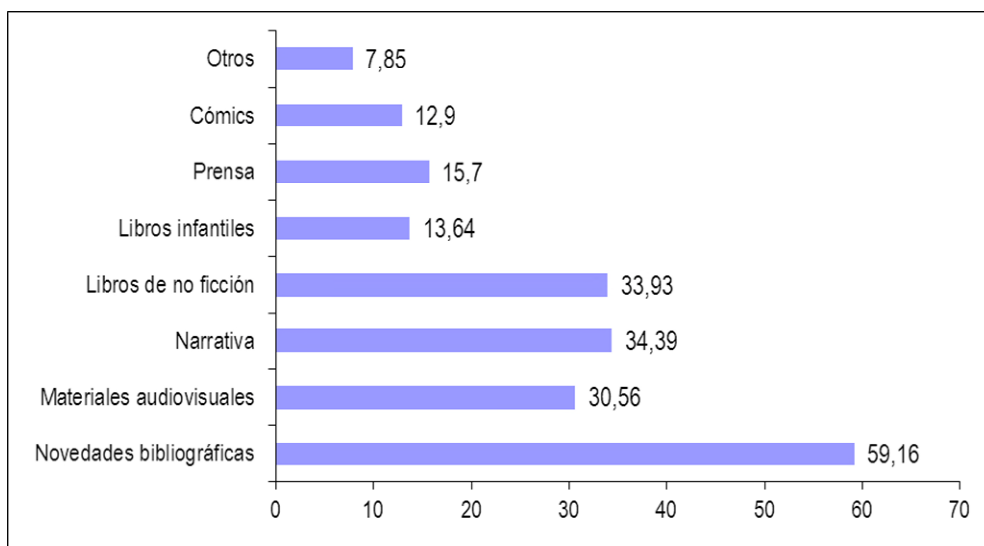
También se ha preguntado sobre la colección en la pregunta 12 de la encuesta. En este apartado se solicita saber **qué tipo de materiales se deberían adquirir para mejorar el fondo de las bibliotecas**. El resultado a esta pregunta es superior a 100 porque no se encuentra cerrada a una única respuesta:

TIPO DE MATERIAL A ADQUIRIR	2014 *	2015 *	2016 *	2017	Diferencia año anterior
Novedades bibliográficas	27,32	54,82	59,96	59,16 %	- 0,8
Materiales audiovisuales	17,42	33,53	31,71	30,56 %	- 1,15
Narrativa	16,20	32,66	33,40	34,39 %	+ 0,99
Libros de no ficción	16,02	35,07	33,21	33,93 %	+ 0,72
Libros infantiles	9,38	16,38	18,33	13,64 %	- 4,69
Prensa	9,05	17,15	16,84	15,70 %	- 1,14
Cómics	6,15	10,60	10,01	12,90 %	+ 2,89
Otros	0,45	9,25	7,48	7,85 %	+ 0,37

* Las cifras indican porcentajes

La subida más grande se localiza en cómic con un 2,89%, mientras que el descenso más pronunciado se produce en libros infantiles y materiales audiovisuales, con un 4,69% y 1,15% respectivamente.



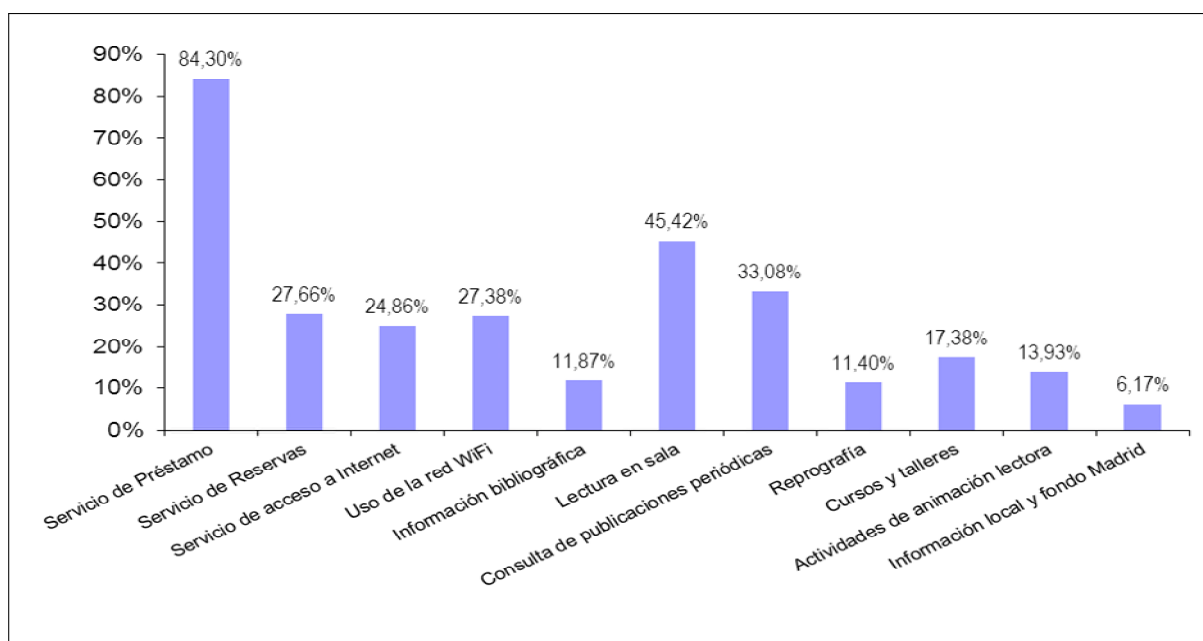


III.9 Servicios bibliotecarios

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.9.1 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.

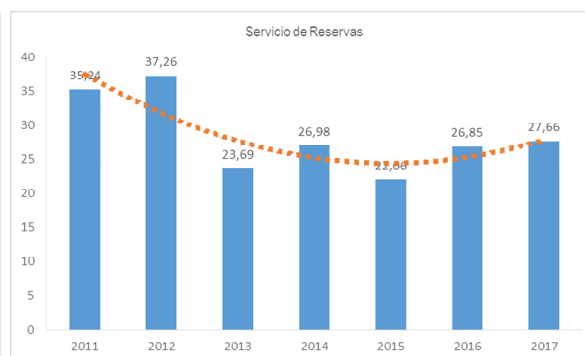
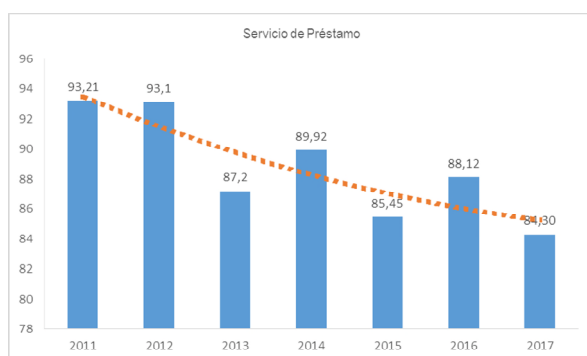


Analizando el resultado de 2017, en relación al resultado del año anterior, los datos obtenidos son:

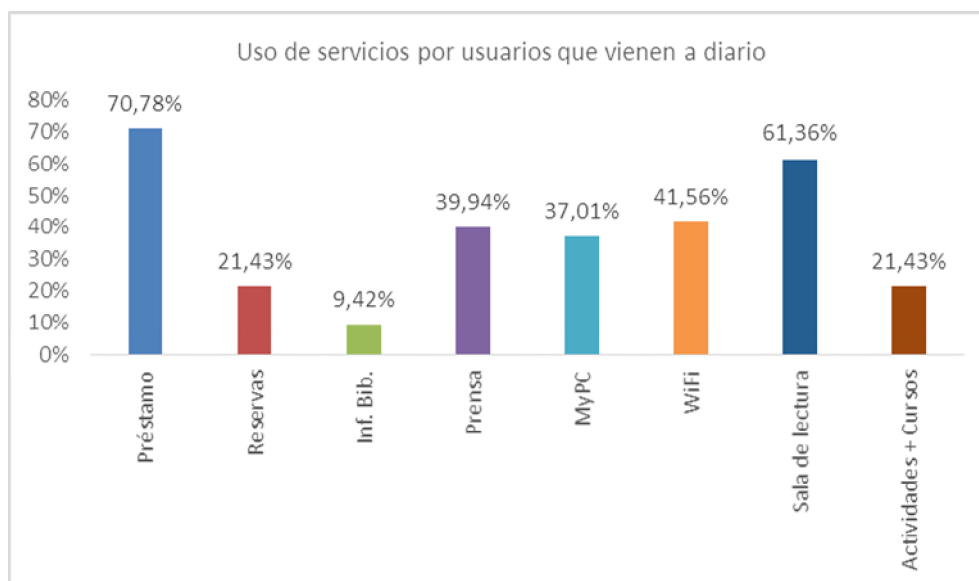
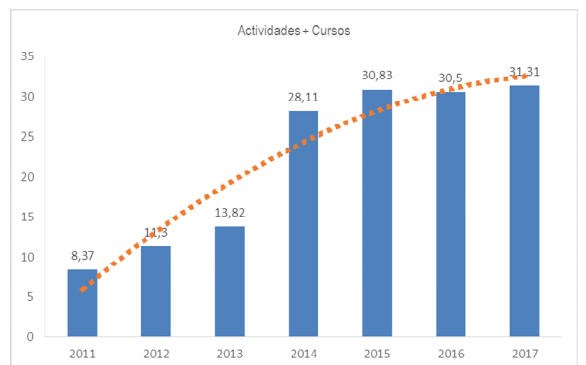
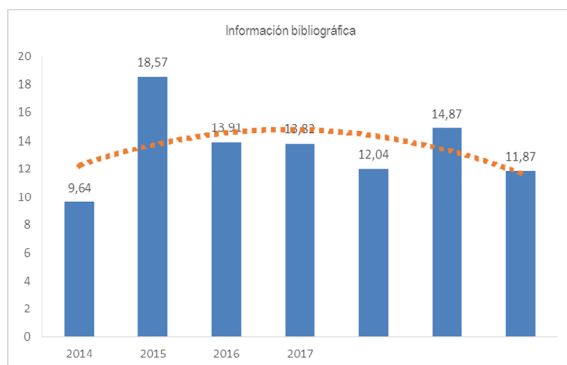
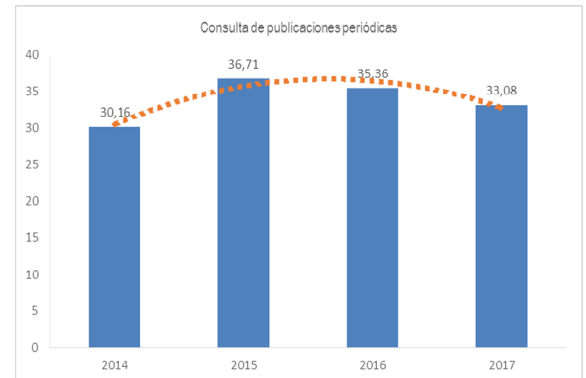
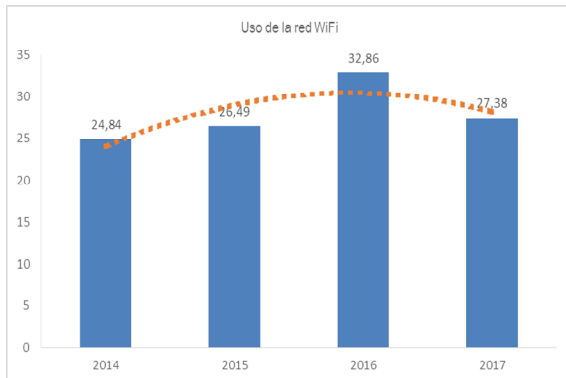
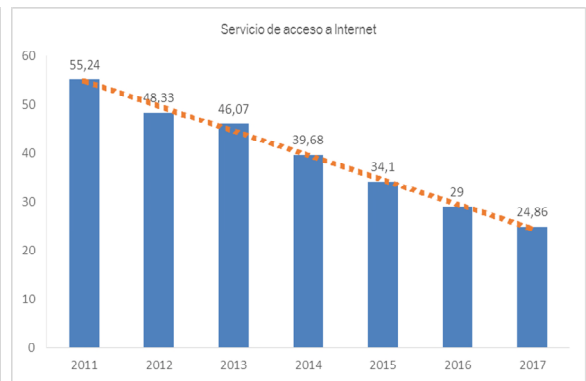
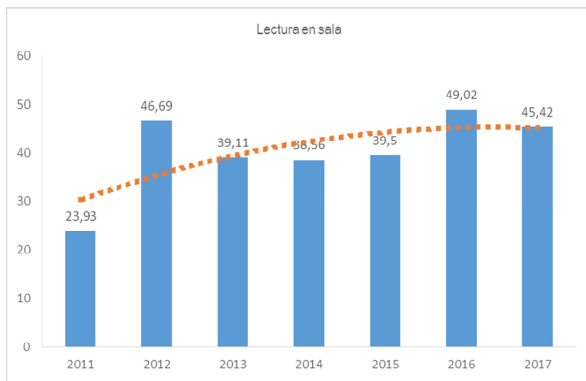
	2011 *	2012 *	2013 *	2014 *	2015 *	2016 *	2017	Diferencia año anterior
Servicio de Préstamo	93,21	93,10	87,20	89,92	85,45	88,12	84,30 %	- 3,82
Servicio de Reservas	35,24	37,26	23,69	26,98	22,06	26,85	27,66 %	+ 0,81
Servicio de acceso a Internet	55,24	48,33	46,07	39,68	34,10	29,00	24,86 %	- 4,14
Uso de la red WiFi	s.d.	s.d.	s.d.	24,84	26,49	32,86	27,38 %	- 5,48
Autopréstamo	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	5,52	6,26 %	+ 0,74
Información bibliográfica	9,64	18,57	13,91	13,82	12,04	14,87	11,87 %	- 3,00
Lectura en sala	23,93	46,69	39,11	38,56	39,50	49,02	45,42 %	- 3,60
Consulta de publicaciones periódicas	s.d.	s.d.	s.d.	30,16	36,71	35,36	33,08 %	- 2,28
Reprografía	9,76	10,60	8,57	7,10	7,80	11,13	11,40 %	+ 0,27
Cursos y talleres	2,62	4,05	4,84	14,38	17,82	14,97	17,38 %	+ 2,41
Actividades de animación lectora	5,75	7,25	8,98	13,73	13,01	15,53	13,93 %	- 1,60
Información local y fondo Madrid	3,93	4,05	4,33	3,92	3,85	5,24	6,17 %	+ 0,93
Extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored	8,26	4,64	3,43	2,24	3,18	3,37	1,87 %	- 1,50

* 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. Por orden, los gráficos muestran: préstamo, reservas, lectura en sala, WiFi, acceso a Internet, publicaciones periódicas y actividades más cursos. Las columnas indican porcentajes, la línea roja muestra la tendencia de la serie.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



El gráfico anterior muestra que los usuarios que acuden con más frecuencia a la biblioteca (a diario, un 29%) destacan sobremanera por su participación en cursos y actividades, con un 61% frente al 31% de media global (media de todos los usuarios, sin distinguir frecuencia de uso de la biblioteca).

III.9.2 Actividades de animación a la lectura

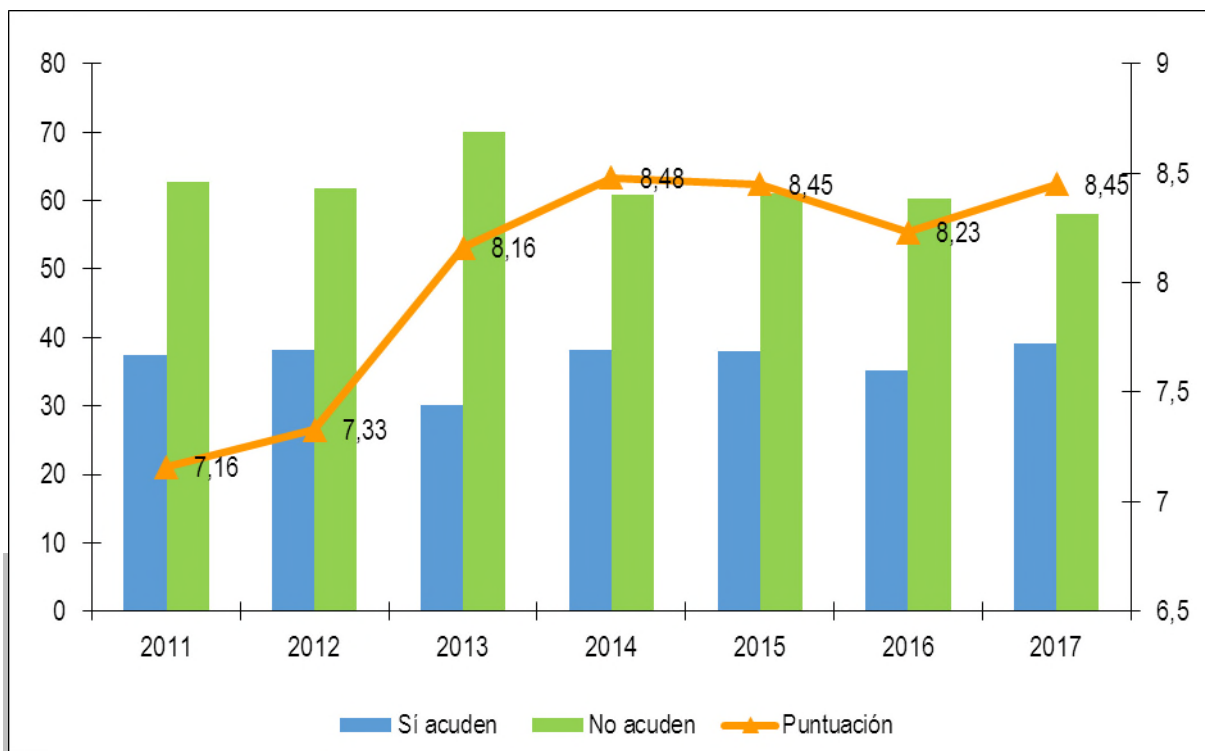
Se han evaluado las actividades de animación a la lectura en la encuesta de usuarios. Una vez evaluados los resultados, obtenemos los siguientes datos:

- 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	2017	Diferencia
Sí acuden	37,34	38,19	30,04	38,16	37,96	35,17	39,07	+ 3,9
No acuden	62,66	61,81	69,96	60,84	60,98	60,24	58,13	- 2,11
Puntuación	7,16	7,33	8,16	8,48	8,45	8,23	8,45	+ 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 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	2017	Diferencia
Valoración global del servicio de información y orientación bibliográfica	8,29	8,34	8,76	8,58	8,42	8,50	8,59	+ 0,09

En 2017, por segundo año consecutivo, hay un pequeño repunte de la valoración del servicio de información bibliográfica.

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

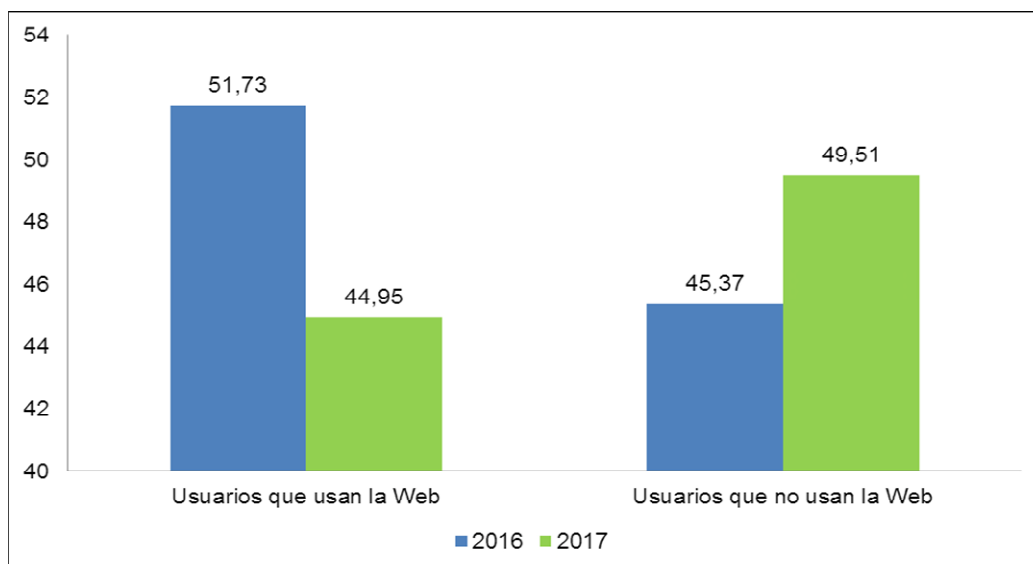
En la encuesta de satisfacción de usuarios de 2017, se recoge un apartado exclusivo sobre la página Web de cara a evaluar su uso, visibilidad e idoneidad. Estos datos permiten dar respuesta a los siguientes puntos de la evaluación:

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia
Usuarios que usan la Web	64,52	70,43	60,48	62,32	59,73	51,73	44,95 %	- 6,78
Usuarios que no usan la Web	33,57	29,57	39,52	36,68	39,21	45,37	49,91 %	+ 4,54

* Las cifras indican porcentajes





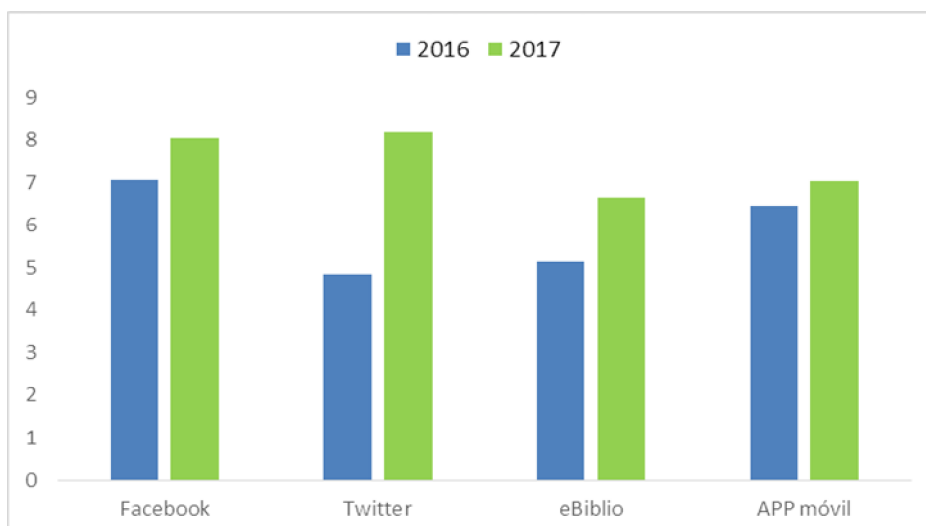
A continuación se establecen las puntuaciones otorgadas en las encuestas a varios puntos relativos a la página Web de las bibliotecas públicas municipales.

	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia año anterior
Información y contenidos web	6,52	7,04	7,31	7,32	7,35	+ 0,03
Actualización de contenidos web	6,03	6,34	7,07	7,14	7,12	- 0,07
Catálogo online (OPAC)	6,46	6,84	7,43	7,50	7,65	+ 0,15

Por su parte, la valoración global de la página web de bibliotecas, en 2017, es de un 7,53 sobre 10, una cifra consistente con el 7,50 del año anterior. Por segundo 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	Variación
Perfil de Facebook	7,05	8,05	+ 1,00
Cuenta de Twitter	4,85	8,18	+ 3,33
eBiblio libro electrónico	5,13	6,66	+ 1,53
App de BPM	6,45	6,78	+ 0,33



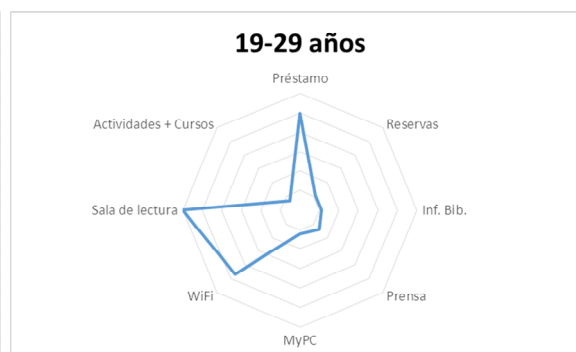
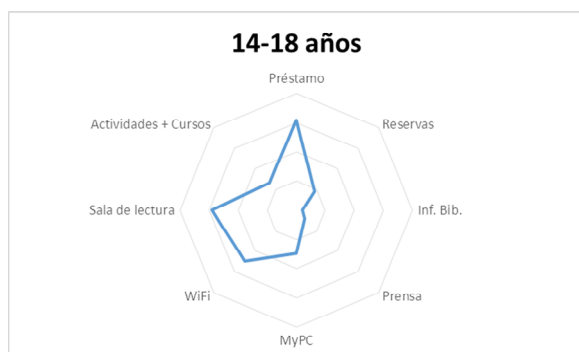


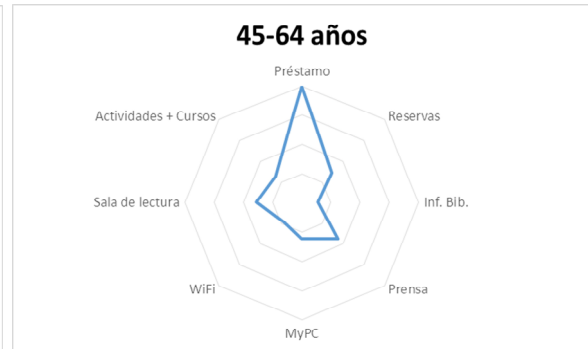
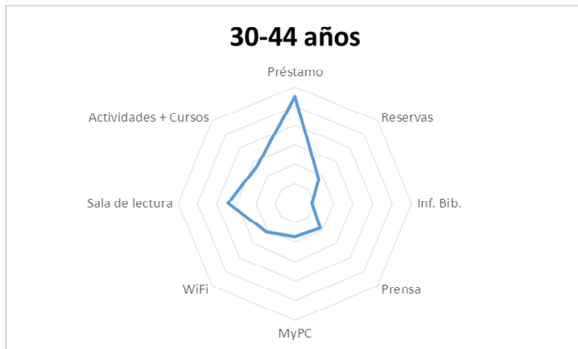
III.9 Patrones de uso por edad

Para ahondar un poco en el conocimiento de nuestros usuarios 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, mientras que los gráficos dibujan patrones de uso / comportamiento en función del servicio.

	Edad 14-18	Edad 19-29	Edad 30-44	Edad 45-64	Edad >65
Préstamo	63,27	62,50	88,46	89,84	75,54
Reservas	18,37	13,75	27,56	32,73	21,74
Información Bibliográfica	4,08	13,75	13,78	12,64	8,70
Prensa	8,16	17,50	29,49	39,50	35,33
Programa MyPC (Internet)	30,61	15,00	27,56	27,77	13,59
WiFi	51,02	58,75	33,33	20,54	10,33
Sala de lectura	59,18	75,00	54,81	34,99	35,87
Actividades + Cursos	26,53	8,75	43,59	28,44	27,17

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 usuarios, con relación al total de usuarios 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

Este año, hemos examinado el uso que realizan los usuarios 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.

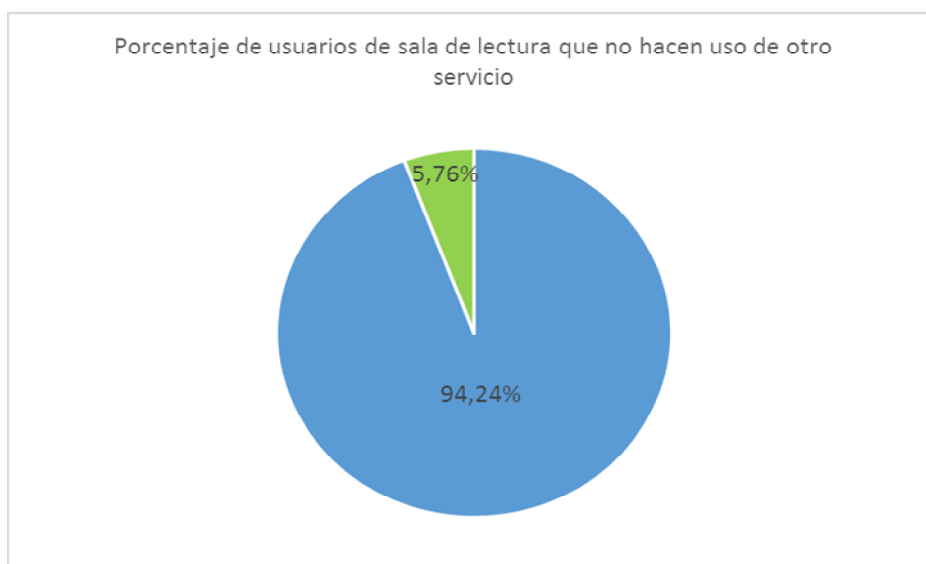
III.10.1 Utilización de la sala de lectura



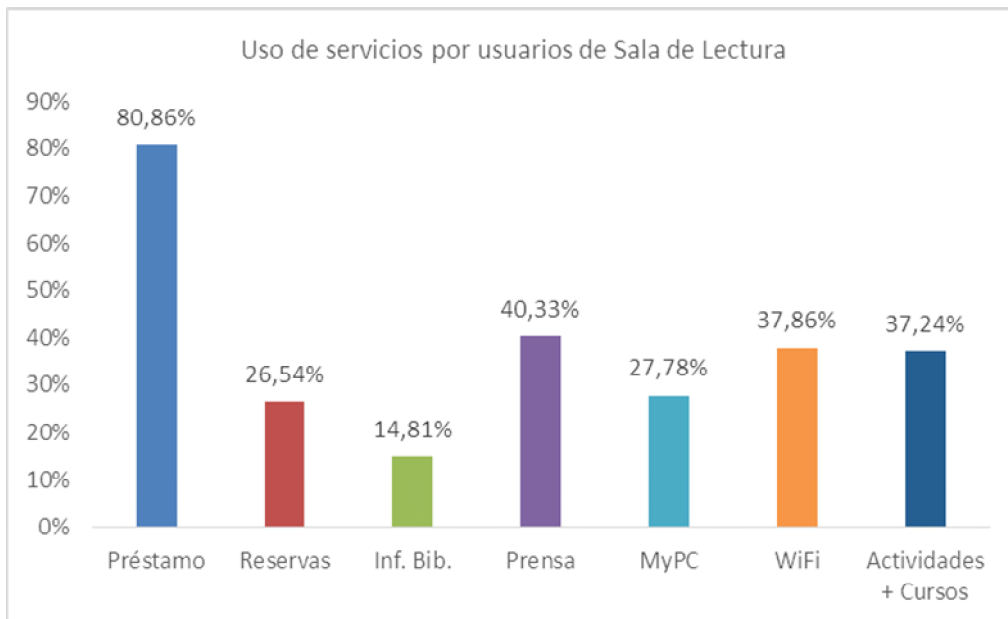
Es importante señalar que en lo referente a la sala de lectura puede haber un sesgo, determinado por dos factores:

1. Una representación menor a la real del número de usuarios de sala de lectura dentro del global de encuestas recogidas.
2. El hecho de que un usuario 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 los usuarios de sala de lectura, consideramos que es importante mostrarla.



El gráfico muestra que hay un **5,76% de usuarios que afirman usar la sala de lectura como único servicio**. Por su parte, el siguiente gráfico, indica el uso de servicios que hacen los usuarios de sala de lectura, recordamos aquí la cifra mencionada con anterioridad, el 45% de los usuarios afirma utilizar la sala de lectura.



El 38% de los usuarios de sala de lectura utiliza, además, el servicio de WiFi; el 81% el préstamo.

III.10.2 Utilización de MyPC

El Programa MyPC es el encargado de asignar sesiones de navegación gratuita en Internet. Este programa se encuentra instalado en todos los terminales de las bibliotecas y permite a los usuarios y usuarias la conexión a la red de redes. 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, se ha procedido a analizar el uso en una de las bibliotecas de la red municipal: la biblioteca Mario Vargas Llosa. Este centro, de tamaño medio, puede servir de ejemplo en relación al uso habitual del servicio de acceso a Internet por parte de los usuarios de las bibliotecas públicas municipales. Además, se procede a aportar algunos datos referidos al uso de este servicio en toda la red.

BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA (EJ.)

M.V LLOSA	
4 862 conexiones	539 personas diferentes realizan todas las conexiones
11,09%	Porcentaje de usuarios únicos con respecto al total de conexiones
150	Número de personas diferentes que realizan el 80% de las conexiones
10	10 personas realizan casi una quinta parte de las conexiones, o lo que es lo mismo, alrededor del 2% de los usuarios realiza casi un 20% de las conexiones



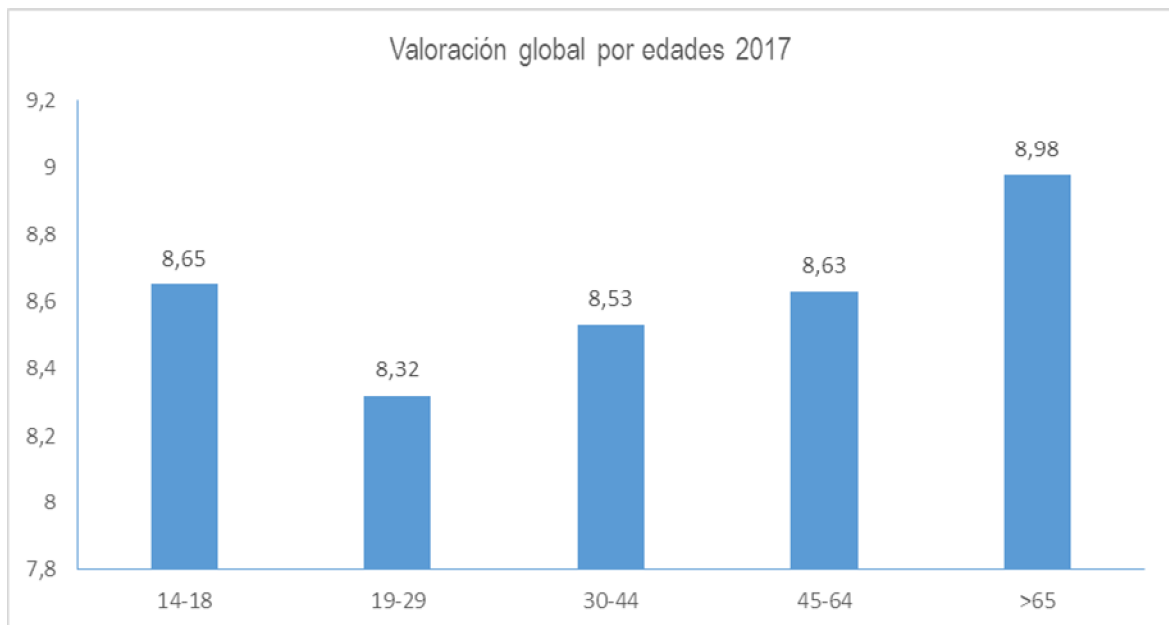
III.11 Valoración global de la red de bibliotecas

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 8,64 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	2017	Diferencia año anterior
Valoración global del servicio	7,96	8,04	8,06	8,29	8,62	8,57	8,59	8,64	+ 0,05%





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 preguntas 8 y 9 de la encuesta 2017. 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 (pregunta 11).

ACCESO EDIFICIO		ESTADO EDIFICIO		HORARIO		TRATO	
GABRIEL.G. MÁRQUEZ	9,00	G.G. MÁRQUEZ	9,33	EUGENIO TRÍAS	9,29	EUGENIO TRÍAS	9,80
IVÁN DE VARGAS	8,94	IVÁN DE VARGAS	9,00	CONDE DUQUE	8,97	CANILLEJAS	9,69
CANILLEJAS	8,88	CONDE DUQUE	8,82	GABRIEL.G. MÁRQUEZ	8,97	DAMASO ALONSO	9,69
FRANCISCO AYALA	8,83	ANA MARÍA MATUTE	8,65	HUERTA DE LA SALUD	8,91	SAN BLAS	9,69
JOSÉ HIERRO	8,73	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,62	LA ELIPA	8,83	HUERTA DE LA SALUD	9,63
M.VAZQUEZ MONTALBÁN	8,71	EUGENIO TRÍAS	8,60	MARÍA ZAMBRANO	8,83	GABRIEL.G. MÁRQUEZ	9,53
EUGENIO TRÍAS	8,69	JOSÉ HIERRO	8,58	VICALVARO	8,82	CONDE DUQUE	9,47
CONDE DUQUE	8,66	MARÍA LEJÁRRAGA	8,56	M.V. MONTALBÁN	8,80	VICALVARO	9,41
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,60	PABLO NERUDA	8,45	DAMASO ALONSO	8,79	M.VAZQUEZ MONTALBÁN	9,37
PIO BAROJA	8,57	MARIO VARGAS LLOSA	8,40	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,63	FRANCISCO IBAÑEZ	9,35
PABLO NERUDA	8,55	M.VAZQUEZ MONTALBÁN	8,34	MARÍA LEJÁRRAGA	8,50	POZO	9,31
DAMASO ALONSO	8,54	LA ELIPA	8,23	SAN BLAS	8,49	JOSÉ HIERRO	9,31
BUENAVISTA	8,53	MIGUEL DELIBES	8,13	CANILLEJAS	8,42	PIO BAROJA	9,26
MARIO VARGAS LLOSA	8,52	HUERTA DE LA SALUD	8,11	PIO BAROJA	8,37	LA ELIPA	9,17
MARÍA LEJÁRRAGA	8,47	MARÍA ZAMBRANO	8,11	PORTAZGO	8,31	MARÍA ZAMBRANO	9,17
SAN BLAS	8,26	BUENAVISTA	8,06	BUENAVISTA	8,30	MARÍA LEJÁRRAGA	9,15
GLORIA FUERTES	8,21	GLORIA FUERTES	8,03	JOSE SARAMAGO	8,27	BUENAVISTA	9,09
MARÍA ZAMBRANO	8,20	DAMASO ALONSO	8,00	MIGUEL DELIBES	8,26	GLORIA FUERTES	9,09
PORTAZGO	8,20	SAN BLAS	7,89	ALUCHE	8,23	MIGUEL DELIBES	9,06
MIGUEL DELIBES	8,19	JOSE SARAMAGO	7,85	FRANCISCO IBAÑEZ	8,21	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,97
FRANCISCO IBAÑEZ	8,03	PIO BAROJA	7,80	POZO	8,16	GERARDO DIEGO	8,97
HUERTA DE LA SALUD	7,94	PORTAZGO	7,77	CIUDAD LINEAL	8,16	LA CHATA	8,94
VICALVARO	7,91	VICALVARO	7,50	MARIO VARGAS LLOSA	8,14	ALUCHE	8,94
ALUCHE	7,90	LA CHATA	7,38	ANA MARÍA MATUTE	8,06	MARIO VARGAS LLOSA	8,86
CIUDAD LINEAL	7,81	FRANCISCO IBAÑEZ	7,38	GERARDO DIEGO	7,85	ANA MARÍA MATUTE	8,74
JOSE SARAMAGO	7,79	POZO	7,35	JOSÉ HIERRO	7,81	CIUDAD LINEAL	8,73
LA ELIPA	7,68	FRANCISCO AYALA	7,17	LA CHATA	7,77	PORTAZGO	8,69
LA CHATA	7,49	CIUDAD LINEAL	7,09	FRANCISCO AYALA	7,77	PABLO NERUDA	8,63
GERARDO DIEGO	7,24	GERARDO DIEGO	6,97	PABLO NERUDA	7,71	IVÁN DE VARGAS	8,51
POZO	7,00	ALUCHE	6,97	GLORIA FUERTES	7,71	JOSE SARAMAGO	8,42
ANA MARÍA MATUTE	6,26	CANILLEJAS	6,74	IVÁN DE VARGAS	7,66	FRANCISCO AYALA	8,31
MEDIA	8,20	MEDIA	8,00	MEDIA	8,35	MEDIA	9,13



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

CARNÉ		INF. BIBLIOGRÁFICA		MyPC		WiFi	
SAN BLAS	9,63	LA ELIPA	9,77	GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	8,50	SAN BLAS	8,32
CANILLEJAS	9,59	GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	9,21	MARÍA LEJÁRRAGA	8,36	MARÍA LEJÁRRAGA	8,12
DAMASO ALONSO	9,56	EUGENIO TRÍAS	9,14	M.VÁZQUEZ MONTALBÁN	8,24	JOSE SARAMAGO	8,05
HUERTA DE LA SALUD	9,53	DAMASO ALONSO	9,09	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,04	GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	8,05
GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	9,34	CONDE DUQUE	9,06	CONDE DUQUE	8,04	CONDE DUQUE	8,00
VICALVARO	9,34	HUERTA DE LA SALUD	8,97	VICALVARO	8,00	MARIO VARGAS LLOSA	7,95
EUGENIO TRÍAS	9,26	CANILLEJAS	8,94	JOSE SARAMAGO	7,95	JOSÉ HIERRO	7,82
CONDE DUQUE	9,24	SAN BLAS	8,90	JOSÉ HIERRO	7,95	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,81
ALUCHE	9,19	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,79	SAN BLAS	7,93	VICALVARO	7,75
MARÍA LEJÁRRAGA	9,17	PIO BAROJA	8,79	MARIO VARGAS LLOSA	7,84	PIO BAROJA	7,61
POZO	9,13	JOSÉ HIERRO	8,76	ALUCHE	7,67	M.VÁZQUEZ MONTALBÁN	7,56
M.VÁZQUEZ MONTALBÁN	9,12	VICALVARO	8,75	PIO BAROJA	7,61	FRANCISCO IBAÑEZ	7,50
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,09	MARÍA LEJÁRRAGA	8,70	HUERTA DE LA SALUD	7,58	HUERTA DE LA SALUD	7,50
ANA MARÍA MATUTE	9,06	POZO	8,69	PABLO NERUDA	7,54	MIGUEL DELIBES	7,48
BUENAVISTA	9,06	M.VÁZQUEZ MONTALBÁN	8,68	LA CHATA	7,53	PABLO NERUDA	7,30
LA ELIPA	9,00	BUENAVISTA	8,66	DAMASO ALONSO	7,53	LA ELIPA	7,08
MIGUEL DELIBES	9,00	JOSE SARAMAGO	8,52	FRANCISCO IBAÑEZ	7,50	CANILLEJAS	7,00
PIO BAROJA	9,00	GERARDO DIEGO	8,48	GLORIA FUERTES	7,46	LA CHATA	6,87
MARÍA ZAMBRANO	8,94	ALUCHE	8,46	ANA MARÍA MATUTE	7,45	MARÍA ZAMBRANO	6,80
FRANCISCO IBAÑEZ	8,90	MARÍA ZAMBRANO	8,43	MIGUEL DELIBES	7,45	FRANCISCO AYALA	6,74
PABLO NERUDA	8,86	FRANCISCO AYALA	8,41	MARÍA ZAMBRANO	7,40	POZO	6,74
MARIO VARGAS LLOSA	8,85	FRANCISCO IBAÑEZ	8,41	BUENAVISTA	7,36	ALUCHE	6,68
JOSÉ HIERRO	8,84	GLORIA FUERTES	8,30	LA ELIPA	7,30	ANA MARÍA MATUTE	6,52
LA CHATA	8,82	MIGUEL DELIBES	8,23	GERARDO DIEGO	7,13	BUENAVISTA	6,50
GLORIA FUERTES	8,77	ANA MARÍA MATUTE	8,22	PORTAZGO	7,12	DAMASO ALONSO	6,50
GERARDO DIEGO	8,76	LA CHATA	8,22	CANILLEJAS	6,85	GERARDO DIEGO	6,41
JOSE SARAMAGO	8,70	MARIO VARGAS LLOSA	8,15	CIUDAD LINEAL	6,85	PORTAZGO	6,40
IVÁN DE VARGAS	8,58	PORTAZGO	8,13	POZO	6,61	EUGENIO TRÍAS	6,22
FRANCISCO AYALA	8,58	CIUDAD LINEAL	8,11	EUGENIO TRÍAS	6,60	GLORIA FUERTES	6,10
PORTAZGO	8,56	PABLO NERUDA	7,85	FRANCISCO AYALA	6,47	CIUDAD LINEAL	5,94
CIUDAD LINEAL	8,32	IVÁN DE VARGAS	7,58	IVÁN DE VARGAS	6,43	IVÁN DE VARGAS	5,75
MEDIA	9,03	MEDIA	8,59	MEDIA	7,49	MEDIA	7,13



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

ADECUACIÓN COLECCIÓN		ESTADO MATERIAL		ORGANIZACIÓN		ORDENACIÓN	
GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	8,54	MARÍA LEJÁRRAGA	8,72	GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	9,11	SAN BLAS	9,21
CONDE DUQUE	8,34	GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	8,56	SAN BLAS	9,03	G.GARCÍA MÁRQUEZ	9,00
MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN	8,21	MARIO VARGAS LLOSA	8,46	VICALVARO	8,83	MARÍA LEJÁRRAGA	8,97
BUENAVISTA	8,07	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,29	DAMASO ALONSO	8,57	VICALVARO	8,77
ANA MARÍA MATUTE	8,00	SAN BLAS	8,28	CONDE DUQUE	8,56	GLORIA FUERTES	8,74
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,00	LA ELIPA	8,24	MARÍA LEJÁRRAGA	8,55	MARIO VARGAS LLOSA	8,73
SAN BLAS	8,00	POZO	8,22	CANILLEJAS	8,52	DAMASO ALONSO	8,71
POZO	7,97	DAMASO ALONSO	8,16	JOSE SARAMAGO	8,52	GERARDO DIEGO	8,66
VICALVARO	7,93	CONDE DUQUE	8,15	MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN	8,47	CANILLEJAS	8,63
PIO BAROJA	7,90	ANA MARÍA MATUTE	8,00	HUERTA DE LA SALUD	8,43	LA ELIPA	8,61
HUERTA DE LA SALUD	7,80	GLORIA FUERTES	7,97	MARIO VARGAS LLOSA	8,31	M.VÁZQUEZ MONTALBÁN	8,53
MARÍA LEJÁRRAGA	7,79	VICALVARO	7,97	GLORIA FUERTES	8,27	POZO	8,52
DAMASO ALONSO	7,71	HUERTA DE LA SALUD	7,94	CIUDAD LINEAL	8,19	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,52
EUGENIO TRÍAS	7,69	MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN	7,88	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,17	CONDE DUQUE	8,50
JOSE SARAMAGO	7,69	BUENAVISTA	7,87	FRANCISCO AYALA	8,12	HUERTA DE LA SALUD	8,47
LA ELIPA	7,68	JOSE SARAMAGO	7,82	MIGUEL DELIBES	8,11	MIGUEL DELIBES	8,34
GLORIA FUERTES	7,67	MIGUEL DELIBES	7,73	LA ELIPA	8,03	JOSE SARAMAGO	8,33
CIUDAD LINEAL	7,65	PIO BAROJA	7,67	MARÍA ZAMBRANO	8,03	BUENAVISTA	8,31
MIGUEL DELIBES	7,62	JOSÉ HIERRO	7,64	GERARDO DIEGO	7,97	MARÍA ZAMBRANO	8,29
FRANCISCO AYALA	7,58	ALUCHE	7,61	ANA MARÍA MATUTE	7,96	PIO BAROJA	8,27
ALUCHE	7,50	GERARDO DIEGO	7,57	PIO BAROJA	7,93	CIUDAD LINEAL	8,20
FRANCISCO IBAÑEZ	7,37	PORTAZGO	7,50	BUENAVISTA	7,89	LA CHATA	8,07
MARIO VARGAS LLOSA	7,37	CANILLEJAS	7,44	PABLO NERUDA	7,81	ANA MARÍA MATUTE	8,06
MARÍA ZAMBRANO	7,29	FRANCISCO IBAÑEZ	7,38	JOSÉ HIERRO	7,81	FRANCISCO AYALA	8,03
PABLO NERUDA	7,29	MARÍA ZAMBRANO	7,34	FRANCISCO IBAÑEZ	7,72	JOSÉ HIERRO	7,96
GERARDO DIEGO	7,20	EUGENIO TRÍAS	7,33	LA CHATA	7,71	FRANCISCO IBAÑEZ	7,93
JOSÉ HIERRO	7,19	CIUDAD LINEAL	7,32	POZO	7,71	PABLO NERUDA	7,90
CANILLEJAS	7,16	LA CHATA	7,30	ALUCHE	7,70	EUGENIO TRÍAS	7,88
LA CHATA	7,03	FRANCISCO AYALA	7,00	PORTAZGO	7,70	ALUCHE	7,79
PORTAZGO	7,00	PABLO NERUDA	6,93	EUGENIO TRÍAS	7,62	PORTAZGO	7,62
IVÁN DE VARGAS	6,36	IVÁN DE VARGAS	6,81	IVÁN DE VARGAS	7,43	IVÁN DE VARGAS	7,52
MEDIA	7,63	MEDIA	7,78	MEDIA	8,15	MEDIA	8,36



SATISFAC. ESPERA		SATISFAC. ACTIVIDAD		GLOBAL		ARITMÉTICA	
HUERTA DE LA SALUD	9,71	PORTAZGO	9,36	G.G. MÁRQUEZ	9,26	G.G. MÁRQUEZ	8,77
SAN BLAS	9,65	PIO BAROJA	9,33	HUERTA DE LA SALUD	9,14	CONDE DUQUE	8,66
CONDE DUQUE	9,54	HUERTA DE LA SALUD	9,31	SAN BLAS	9,06	SAN BLAS	8,64
POZO	9,51	GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	9,07	M.VÁZQUEZ MONTALBÁN	9,01	MARÍA LEJÁRRAGA	8,55
GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	9,43	CANILLEJAS	9,00	BUENAVISTA	8,97	M.VÁZQUEZ MONTALBÁN	8,43
DAMASO ALONSO	9,40	DAMASO ALONSO	8,88	CONDE DUQUE	8,94	HUERTA DE LA SALUD	8,40
EUGENIO TRÍAS	9,34	JOSÉ HIERRO	8,81	EUGENIO TRÍAS	8,94	VICALVARO	8,39
M.VÁZQUEZ MONTALBÁN	9,34	ALUCHE	8,79	DAMASO ALONSO	8,91	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,38
MARÍA ZAMBRANO	9,26	M.VÁZQUEZ MONTALBÁN	8,69	PIO BAROJA	8,89	MARIO VARGAS LLOSA	8,26
VICALVARO	9,26	CIUDAD LINEAL	8,67	POZO	8,89	DAMASO ALONSO	8,25
PIO BAROJA	9,23	POZO	8,62	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,80	LA ELIPA	8,21
BUENAVISTA	9,18	MARÍA LEJÁRRAGA	8,55	MARÍA LEJÁRRAGA	8,80	EUGENIO TRÍAS	8,19
LA ELIPA	9,18	LA CHATA	8,45	LA ELIPA	8,73	MIGUEL DELIBES	8,13
JOSÉ HIERRO	9,14	JOSE SARAMAGO	8,45	GLORIA FUERTES	8,67	JOSE SARAMAGO	8,10
ALUCHE	9,12	EUGENIO TRÍAS	8,43	MARÍA ZAMBRANO	8,63	JOSÉ HIERRO	8,10
CIUDAD LINEAL	9,11	CONDE DUQUE	8,35	CANILLEJAS	8,61	BUENAVISTA	8,08
MARÍA LEJÁRRAGA	9,11	GLORIA FUERTES	8,33	JOSÉ HIERRO	8,61	PIO BAROJA	8,04
FRANCISCO AYALA	9,09	MARIO VARGAS LLOSA	8,33	MIGUEL DELIBES	8,57	CANILLEJAS	8,01
JOSE SARAMAGO	9,06	VICALVARO	8,23	VICALVARO	8,56	ANA MARÍA MATUTE	7,93
FRANCISCO IBAÑEZ	9,03	GERARDO DIEGO	8,22	CIUDAD LINEAL	8,50	FRANCISCO IBAÑEZ	7,91
PABLO NERUDA	9,00	PABLO NERUDA	8,19	ALUCHE	8,49	POZO	7,89
CANILLEJAS	8,97	MARÍA ZAMBRANO	8,14	GERARDO DIEGO	8,49	GLORIA FUERTES	7,89
ANA MARÍA MATUTE	8,94	MIGUEL DELIBES	8,11	MARIO VARGAS LLOSA	8,43	PABLO NERUDA	7,85
GLORIA FUERTES	8,91	LA ELIPA	8,10	FRANCISCO IBAÑEZ	8,43	ALUCHE	7,83
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,89	FRANCISCO IBAÑEZ	8,08	JOSE SARAMAGO	8,43	MARÍA ZAMBRANO	7,74
PORTAZGO	8,89	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,06	ANA MARÍA MATUTE	8,34	GERARDO DIEGO	7,70
GERARDO DIEGO	8,85	ANA MARÍA MATUTE	8,00	LA CHATA	8,30	LA CHATA	7,68
LA CHATA	8,71	BUENAVISTA	8,00	PABLO NERUDA	8,24	FRANCISCO AYALA	7,66
MARIO VARGAS LLOSA	8,59	SAN BLAS	7,83	FRANCISCO AYALA	8,14	CIUDAD LINEAL	7,56
MIGUEL DELIBES	8,56	IVÁN DE VARGAS	7,82	PORTAZGO	8,14	PORTAZGO	7,53
IVÁN DE VARGAS	8,32	FRANCISCO AYALA	7,78	IVÁN DE VARGAS	7,86	IVÁN DE VARGAS	7,42
MEDIA	9,11	MEDIA	8,45	MEDIA	8,64	MEDIA	8,07

Las bibliotecas se han ordenado de mayor a menor puntuación, la línea roja indica la media de las notas de un mismo servicio. La columna "Media aritmética" indica la nota media que ha obtenido una biblioteca en los servicios indicados en la pregunta número 9; la columna "Global" indica la puntuación global del servicio, tal y como se pregunta en la cuestión 11.



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 peticiones 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.

HORARIO

- Abrir las bibliotecas los fines de semana y las temporadas de exámenes
- Ampliar el horario de las bibliotecas hasta las 10 de la noche.
- No cerrar las bibliotecas en los periodos vacaciones.

COLECCIÓN

- Aumentar el número de novedades bibliográficas, adquiriendo un mayor número de ejemplares de las obras más demandadas.
- Mejorar y acrecentar el fondo de las bibliotecas.
- Incrementar la adquisición de diarios y revistas.
- Restaurar el servicio de Desideratas.
- Rellenar lagunas en las colecciones bibliográficas.
- Adquirir más series y publicaciones periódicas.
- Mejorar la ordenación y clasificación del fondo audiovisual.
- Concienciar a los usuarios y usuarias de la necesidad de que cuiden los materiales.

SERVICIO DE PRÉSTAMO

- Aumentar el número de materiales en préstamo con un carné.
- Aumentar el periodo de préstamo permitiendo su renovación.
- Mejorar el servicio de préstamo de libros electrónicos (e-books)
- Posibilitar el préstamo con el DNI u otro documento oficial
- No penalizar los retrasos.
- Posibilitar la devolución en otras bibliotecas.
- Establecer un servicio de préstamo interbibliotecario.
- Ofrecer servicio de autopréstamo en todas las bibliotecas.



ACTIVIDADES

- Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.
- Aumentar el número de talleres de inglés.
- Aumentar el número de cursos.
- Incrementar los cuentacuentos para bebés.
- Ofrecer actividades relacionadas con el cine y la proyección de películas.
- Ofrecer más cuentacuentos mensuales.
- Contar con salas de actividades más grandes.
- Incrementar el número de Clubes de Lectura.

INFRAESTRUCTURAS

- Aumentar el número de puestos de lectura de la biblioteca.
- Mejorar la insonorización.
- Crear zonas de descanso y vending.
- Mejorar la climatización.
- Aumentar la superficie de la biblioteca.
- Mejorar el mobiliario de la biblioteca.
- Ofrecer salas polivalentes en todos los centros.
- Garantizar una iluminación correcta en todas las salas de lectura.
- Ampliar las zonas de lectura de toda la red.

SERVICIO DE INTERNET, PÁGINA WEB Y CONEXIÓN WIFI

- Mejorar el servicio de acceso a Internet.
- Quitar filtros y contraseñas del servicio de acceso a Internet.
- Mejorar la conexión wifi
- Aumentar el número de puestos de acceso a Internet.
- Mejorar la página web
- Adaptar la conexión wifi a los dispositivos Apple

CATÁLOGO (OPAC)

- Modificar el catálogo para que las sesiones no caduquen a los 15 min.
- Ofrecer novedades en el catálogo.
- Mejorar la imagen del catálogo modernizándolo y haciéndolo más intuitivo.
- Ofrecer especiales con temáticas temporales.

OTROS

- Ampliar la plantilla de las bibliotecas.
- Mantener un servicio de vigilantes en todas las bibliotecas.
- Mejorar la limpieza de las bibliotecas
- Mejorar el trato recibido.
- Ofrecer nuevos servicios.
- Complementar los servicios de las bibliotecas con nuevas iniciativas.
- Mejorar la difusión de las actividades y actos de las bibliotecas.
- Ofrece servicios de alerta.



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:

17. ¿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.

1. Biblioteca Aluche

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la limpieza de la biblioteca.	8
Mejorar la climatización.	5
Actualizar y modernizar el mobiliario.	3
Crear Clubes de lectura.	2
Aumentar y actualizar la colección de libros.	2

2. Biblioteca Ana María Matute

SUGERENCIA	NÚMERO
Apertura los fines de semana y los periodos de exámenes	3
Crear un espacio de vending	2
Aumentar el número de libros de la colección	2
Cambiar la entrada al Paseo del 15 de mayo.	2

3. Biblioteca Ángel González

SUGERENCIA	NÚMERO
Aumentar el número y tipo de actividades de la biblioteca.	6
Mejorar la colección bibliográfica y adquirir más y mejores novedades.	4
Mejorar la red Wifi	2
Permitir impresión desde los ordenadores	2
Aumentar el número de ejemplares a llevar en préstamo.	2



4. Biblioteca Buenavista

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la red Wifi	9
Ampliar el horario y apertura de la biblioteca los sábados	5
Ampliación de las instalaciones	3
Proporcionar servicio de Autopréstamo y lugar para devolver los libros cuando la biblioteca está cerrada	2
Mejorar la colección y adquirir más publicaciones periódicas	2

5. Biblioteca Canillejas

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar las instalaciones y ampliar la superficie de la biblioteca	4
Adquirir más y mejores novedades bibliográficas	3
Apertura los fines de semana y en temporada de exámenes	3
Mejorar y aumentar el número de ordenadores	2
Mejorar la climatización del centro.	2
Modernizar la iluminación y el mobiliario.	2

6. Biblioteca Ciudad Lineal

SUGERENCIA	NÚMERO
Aumentar el número de terminales para acceder a Internet.	3
Mejorar y ampliar la superficie de la biblioteca.	2
Apertura en fin de semana.	2
Aumentar y modernizar la colección bibliográfica.	2
Ofrecer servicio de Autopréstamo y Préstamo Interbibliotecario.	2

7. Biblioteca Conde Duque

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la climatización de la biblioteca.	3
Aumentar la plantilla de personal.	3
Mejorar y actualizar la colección bibliográfica.	2
Mejorar la iluminación de algunos espacios.	2
Abrir los fines de semana.	2



8. Biblioteca Dámaso Alonso

SUGERENCIA	NÚMERO
Aumentar y mejorar la Sala de Lectura.	3
Ofrecer un servicio de Préstamo Interbibliotecario.	2
Abrir la biblioteca los fines de semana.	2
Ofrecer un servicio de Buzón de devoluciones.	2
Aumentar el número de enchufes.	2

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

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la red Wifi de la biblioteca.	4
Mejorar la colección, aumentando y rellenando las lagunas bibliográficas.	4
Realizar actividades relacionadas con el libro y la lectura.	3
Adquirir novedades bibliográficas de mayor calidad.	2
Abrir más tiempo los fines de semana.	2
Mejorar la señalización.	2

10. Biblioteca Francisco Ayala

SUGERENCIA	NÚMERO
Apertura de la biblioteca los fines de semana.	4
Mejorar la iluminación de las salas y mesas de estudio.	4
Mejorar el estado de los fondos en préstamo.	3
Ofrecer un mejor servicio de red Wifi	3
Mejorar el sistema de climatización de la biblioteca.	2
Ofrecer un servicio de Vending.	2

11. Biblioteca Francisco Ibañez

SUGERENCIA	NÚMERO
Apertura de la biblioteca los fines de semana, los días festivos y temporadas de exámenes.	4
Aumentar el espacio de la Sala de Lectura y el número de puestos de lectura.	3
Aumentar la superficie de la biblioteca.	2
Mejorar la colección y la adquisición de novedades.	2
Ofrecer servicio de Autopréstamo y buzón de devolución.	2
Aumentar el número de ordenadores.	2



12. Biblioteca Gabriel García Márquez

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la insonorización de la sala de lectura.	5
Climatización con un mejor funcionamiento	3
Aumentar el periodo de préstamo de los materiales.	2
Adquirir un mayor número de novedades.	2
Abrir los fines de semana.	2
Mejorar la red wifi.	2

13. Biblioteca Gerardo Diego

SUGERENCIA	NÚMERO
Presencia de vigilantes durante todo el horario de apertura de la biblioteca.	6
Garantizar la correcta accesibilidad a la biblioteca en la entrada.	4
Apertura fines de semana y periodos de exámenes.	4
Garantizar el silencio en la biblioteca y en su sala de lectura.	4
Mejorar la conexión wifi.	3
Aumentar el número y calidad de las actividades.	3
Mejorar y modernizar la biblioteca en general: iluminación, mobiliario, etc.	2

14. Biblioteca Gloria Fuertes

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir las bibliotecas más horas entre semana y también los sábados y domingos.	6
Adquirir un mayor número de novedades.	4
Aumentar el número de puestos de lectura.	4
Reducir el nivel de ruido de la sala de lectura.	3
Mejorar la climatización de la biblioteca.	2
Ofrecer servicio de Préstamo Interbibliotecario y de Desideratas.	2

15. Biblioteca Huerta de la Salud

SUGERENCIA	NÚMERO
Apertura de la biblioteca los fines de semana.	3
Ofrecer un espacio de vending en la biblioteca.	3
Mejorar el mobiliario de la biblioteca.	3
Mejorar y ampliar la sala de lectura.	2
Ofrecer salas de trabajo en grupo.	2
Aumentar y mejorar el número de actividades, ofreciendo un servicio de alertas por SMS	2



16. Biblioteca La Elipa (antes Islas Filipinas)

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar y actualizar la colección bibliográfica de la biblioteca.	7
Aumentar el número de actividades de animación lectora.	4
Abrir la biblioteca los fines de semana.	3
Mejorar la conexión Wifi y aumentar el número de ordenadores para acceso a Internet.	3
Aumentar el número de publicaciones periódicas, especialmente las de Arte.	2
Ofrecer máquinas de vending.	2

17. Biblioteca Iván de Vargas

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar y aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	6
Actualizar el fondo bibliográfico con más novedades y durante más tiempo en préstamo	6
Prohibir la entrada a quienes no respeten una higiene mínima.	5
Mejorar la iluminación de la sala de lectura y aumentar el número de puestos.	5
Ofrecer nuevos servicios como el préstamo interbibliotecario, préstamo a domicilio o impresoras.	4
Quitar los ordenadores de la sala de lectura.	4
Ofrecer un espacio de descanso con máquinas de vending.	3
Aumentar el número de enchufes de la biblioteca.	2

18. Biblioteca José Hierro

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana y en temporada de exámenes.	5
Garantizar el silencio en la biblioteca.	2
Ofrecer máquinas de vending.	2
Mejorar la climatización de algunas zonas.	2
Ofrecer un mejor servicio de publicaciones periódicas.	2
Ampliar el espacio de la biblioteca.	2

19. Biblioteca José Saramago

SUGERENCIA	NÚMERO
Aumentar el número de novedades y actualizar la colección.	4
Apertura hasta las 22:00 horas y los fines de semana.	4
Mejorar el trato hacia el público	3
Mejorar la colección de audiovisuales.	2
Garantizar el silencio en la sala de lectura.	2
Ofrecer salas de trabajo en grupo y espacios de vending.	2



20. Biblioteca La Chata

SUGERENCIA	NÚMERO
Actualizar la colección ofreciendo nuevos y mejores fondos.	3
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	2
Mejorar el edificio y modernizarlo.	2
Mejorar el servicio de Wifi.	2
Abrir la biblioteca los fines de semana.	2
Modernizar los ordenadores de acceso a internet.	2

21. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar y ampliar la colección bibliográfica.	7
Aumentar el número de talleres que ofrecen.	4
Abrir la biblioteca los fines de semana.	3
Incrementar el número de ordenadores de acceso a Internet.	2
Ofrecer máquinas de vending.	2
Aumentar la plantilla y mejorar el trato al usuario.	2

22. Biblioteca María Lejárraga.

SUGERENCIA	NÚMERO
Reducir el nivel de ruido de la biblioteca por las tardes.	4
Aumentar el número de talleres y cursos.	2
Distribuir mejor el espacio y personal de la biblioteca	2
Ofrecer una colección bibliográfica más amplia y adquirir un mayor número de novedades.	2
No cerrar la sala infantil cuando haya algún espectáculo.	2

23. Biblioteca María Zambrano

SUGERENCIA	NÚMERO
Actualizar y mejorar la calidad del fondo bibliográfico y su ordenación.	5
Adquirir un mayor número de novedades.	4
Mejorar el sistema de climatización	4
Aumentar el tiempo de conexión a Internet.	2

24. Biblioteca Mario Vargas LLosa

SUGERENCIA	NÚMERO
Apertura de la biblioteca los fines de semana.	4



Mejorar la climatización.	3
Mejorar y ampliar la colección bibliográfica.	3
Posibilitar la ventilación de la biblioteca con apertura de ventanas.	3
Garantizar el silencio en la biblioteca.	3
Ofrecer siempre servicio de vigilantes.	2
Mejorar el trato del personal	2

25. Biblioteca Miguel Delibes

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el horario de apertura a los fines de semana.	2
Ofrecer máquinas de vending.	2
Mejorar los ordenadores y el acceso a la red wifi	2
Renovar la colección de libros y material audiovisual y mejorar su ordenación	2

26. Biblioteca Pablo Neruda

SUGERENCIA	NÚMERO
Aumentar y mejorar la colección bibliográfica y de publicaciones periódicas.	7
Abrir la biblioteca los fines de semana.	6
Aumentar el número de actividades de animación lectora y de talleres.	4
Garantizar el silencio en los espacios de la biblioteca.	2
No cerrar la biblioteca.	2

27. Biblioteca Pío Baroja

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana.	4
Modernizar la colección con más novedades.	3
Mejorar la ordenación de los fondos.	2
Modernizar las instalaciones de la biblioteca y mejorar la iluminación.	2
Ofrecer un mayor número de actividades, especialmente conferencias.	2
Mejorar el servicio de acceso a Internet con mejores ordenadores y pantallas más grandes	2

28. Biblioteca Portazgo

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la conexión wifi de la biblioteca.	7
Incrementar el número de actividades de animación a la lectura.	4
Abrir la biblioteca los fines de semana y las temporadas de exámenes.	4
Ampliar la superficie de la biblioteca y crear un espacio de talleres y actividades	4



Aumentar el número de ordenadores de acceso a Internet y modernizarlos.	3
No cerrar la biblioteca durante las vacaciones.	3
Mejorar y ampliar la colección bibliográfica, especialmente las publicaciones periódicas.	3

29. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la conexión wifi.	4
Aumentar la superficie de la biblioteca.	3
Incrementar la colección con más novedades y mejor fondo audiovisual.	3
Abrir los fines de semana y no cerrar el mes de agosto.	3
Reducir el nivel de ruido en la zona no infantil de la biblioteca.	2
Mejorar el servicio de reprografía.	2

30. Biblioteca San Blas

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la colección y adquirir un mayor número de novedades.	3
Mejorar y modernizar los ordenadores de acceso a Internet.	2
Aumentar la superficie de la sala de lectura.	2
Mejorar la colección de vídeos y películas.	2
Ofrecer un mayor número de actividades y talleres en la biblioteca.	2

31. Biblioteca Vicálvaro

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar y ampliar la colección bibliográfica de la biblioteca.	4
Garantizar el silencio en la sala de lectura.	3
Abrir los sábados y domingos.	3
Buscar una mejor ubicación para la sala de lectura.	2
Aumentar el número de actividades de promoción de la lectura.	2
Mejorar la iluminación del centro cultural y la biblioteca.	2



VI. Carta de Servicios: Datos 2017

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.

Resultado Encuesta 2017. Satisfacción de los usuario con el horario : 8,35 ✓ (Compromiso cumplido)

Resultado porcentaje de apertura al público: Se ha abierto el **96,13%** del horario total de las bibliotecas ✓
(Compromiso cumplido)

CIERRES

- Primer semestre → 26 días (concentrados en 6 bibliotecas, por obras)
- Cierre huelga 3 bibliotecas → 12 días
- Cierre durante 30 días en la Biblioteca Pozo en el mes de agosto (cierre del Centro Cultural)
- Cierres en Navidad durante 6 días concentrados en 3 bibliotecas
- Cierre por obras durante 8 meses de la Biblioteca Pública Vallecas → 240 días

TOTAL: 314 JORNADAS DIARIAS.

APERTURAS

- Aperturas de la red → 8.112 JORNADAS DIARIAS

Se ha cerrado el 3,87% del tiempo de apertura de las bibliotecas.



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 2017: 8,20 acceso; 8,00 estado ✓ (Compromiso cumplido)

Satisfacción ciudadanos de Madrid: 6,9 en 2016 (se publica cada 2 años) ✓ (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 1.505.386 fondos. ✓ (Compromiso cumplido)

4. Puestos de lectura

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

Número de puestos lectores por biblioteca en 2017 → 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), datos de 2016, faltaría actualizar tras la apertura de María Lejárraga (que tiene 180 puestos de lectura).

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 2017: 9,13 ✓ (Compromiso logrado)

Número de quejas y reclamaciones relativas al trato recibido: 12 (datos 2017) ✓ (Compromiso logrado)



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 2017: 8,36 ✓ (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: 7 % ✓ (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.

Media de publicaciones en las bibliotecas: 63 títulos por biblioteca ✓ (Compromiso logrado)

Se ha contratado la distribución de un total de 2.035 suscripciones a revistas y diarios, lo que arroja un total de 63 publicaciones de media por biblioteca.

9. Prensa disponible en el momento de apertura

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.

- **Número de publicaciones en la apertura: 8 títulos por biblioteca ✓ (Compromiso logrado).**
- **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 2017: 9,03 puntos ✓ (Compromiso logrado)

Altas de usuarios: **52.871 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 2017: 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.

Resultado Encuesta 2017: 8,59 ✓ (Compromiso logrado)

Número de quejas y reclamaciones relativas a información bibliográfica: 2 ✓ (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 2017: 3.514 actividades para público infantil y 5.969 para adultos ✓ (Compromiso logrado)

Resultado Encuesta 2017: 8,45 (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 encuesta 2017: 7 ✓(Compromiso logrado)

Este dato es resultado de la media de la puntuación global de la página Web, Facebook y la Aplicación de Bibliotecas Públicas para móviles.

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: 32 (todas las de la red). ✓(Compromiso logrado)

Resultado encuesta 2017: 8,04 ✓(Compromiso logrado, en base a la media de los servicios de Wifi y MyPc)

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 2017: >50 ✓(Compromiso logrado)

Existen puntos de recogida en toda la red de bibliotecas ✓(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.

Resultado Datos 2017: Se tramitaron y contestaron el 98% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. El 87% se tramitaron y contestaron en un plazo inferior a 30 días, siendo las contestadas en menos de 15 días más del 71%. Durante el año 2017 aumentó el número de repuestas dadas en menos de 15 días hábiles. ✓(Compromiso logrado)

