



EVALUACIÓN DE
ENCUESTAS DE USUARIOS
BIBLIOTECAS PÚBLICAS
2015

Servicio de Bibliotecas Públicas.
Grupo de Trabajo de Evaluación y Calidad.
Avuntamiento de Madrid Área de Gobierno de las Artes, Deportes y Turismo.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
I.1 FECHAS DE REALIZACIÓN.....	4
I.2 NÚMERO DE ENCUESTAS.....	5
I.3 EDAD Y SEXO DE LOS ENCUESTADOS.....	6
II. ENCUESTA DE USUARIOS 2015	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 HORARIO	15
III.5 TRATO RECIBIDO	15
III.6 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES.....	16
III.7 EL FONDO Y LA COLECCIÓN.....	16
III.8 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	18
III.8.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	18
III.8.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	20
III.8.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA	21
III.8.4 PÁGINA WEB DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	22
III.9 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS.....	23
IV. TABLAS DE VALORACIONES DE SERVICIOS POR BIBLIOTECA	25
V. SUGERENCIAS	29
V.1 SUGERENCIAS GENERALES DE MEJORA DE LAS BIBLIOTECAS.....	29-48
V.2 SUGERENCIAS ESPECÍFICAS DE MEJORA EN CADA UNO DE LOS CENTROS BIBLIOTECARIOS.....	
1. BIBLIOTECA ALUCHE	
2. BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	
3. BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ	
4. BIBLIOTECA BUENAVISTA	
5. BIBLIOTECA CANILLEJAS	
6. BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL	
7. BIBLIOTECA CONDE DUQUE	
8. BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO	
9. BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS – CASA DE FIERAS DE EL RETIRO	

10. BIBLIOTECA FRANCISCO IBAÑEZ
11. BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ
12. BIBLIOTECA GERARDO DIEGO
13. BIBLIOTECA GLORIA FUERTES
14. BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD
15. BIBLIOTECA ISLAS FILIPINAS
16. BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS
17. BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO
18. BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO
19. BIBLIOTECA LA CHATA
20. BIBLIOTECA MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN
21. BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO
22. BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA
23. BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES
24. BIBLIOTECA PABLO NERUDA
25. BIBLIOTECA PÍO BAROJA
26. BIBLIOTECA PORTAZGO
27. BIBLIOTECA POZO DEL TÍO RAIMUNDO
28. BIBLIOTECA SAN BLAS
29. BIBLIOTECA VALLECAS
30. BIBLIOTECA VICÁLVARO

VI. CARTA DE SERVICIOS. DATOS 2015 48

COMPROMISOS ADQUIRIDOS.....	48
1. APERTURA Y HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS	48
2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LAS INFRAESTRUCTURAS	48
3. ADAPTACIÓN DE SALAS Y FONDOS POR EDADES	48
4. PUESTOS LECTORES.....	49
5. ATENCIÓN AL USUARIO	49
6. ORDENACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	49
6. ORDENACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	50
7. MATERIALES Y FONDO BIBLIOTECARIO.....	50
8. ACTUALIZACIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS.....	50
9. PRENSA A PRIMERA HORA	50
10. ALTAS DE USUARIOS.....	50
11. TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	51
12. RESPUESTA A CONSULTAS BIBLIOGRÁFICAS	51
13. ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y FORMACIÓN.....	51
14. ACTUALIZACIÓN DE LA WEB DE BIBLIOTECAS	52
15. SERVICIO WIFI.....	52
16. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	52
17. BIBLIOTECA SOSTENIBLE.....	52
18. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	52



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 2015.

El presente 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 2015.

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 2015 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 2015. Han participado usuarios de 30 bibliotecas sucursales (de las 31 con las que actualmente cuenta la red). No han participado en la

complimentación de las encuestas los usuarios de una de las bibliotecas de la red actual:

- **La Biblioteca Pública Municipal Francisco Ayala** por estar cerrada por obras.

I.2 Número de encuestas

El muestreo aleatorio se ha realizado a través de un total de 1.038 encuestas. Cada biblioteca ha realizado 35, con alguna excepción puntual que no ha llegado a ese número.

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

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 2015.

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 7,13%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (34,49%) y el de 30 a 44 años (32,18%).

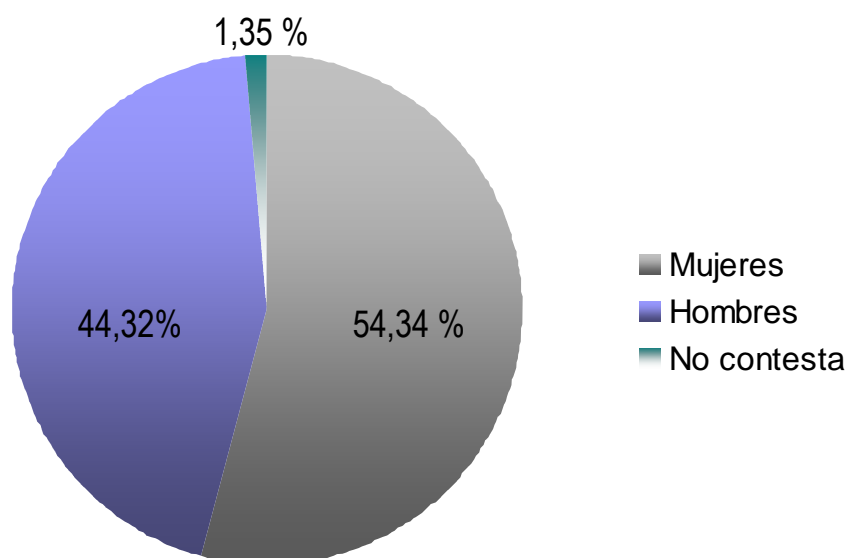
EDAD (años)	2013	2014	2015
Menos de 18	6,25	5,04	7,13
De 18 a 29	10,38	9,62	13,20
De 30 a 44	34,07	34,36	32,18
De 45 a 64	34,58	38,28	34,49
Más de 65	13,91	12,51	12,24

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
Mujeres	52,82	55,72	54,03	53,03	54,34
Hombres	47,18	44,28	44,46	45,38	44,32
No contesta	0	0	1,51	1,59	1,35

Las cifras indican porcentajes



II. Encuesta de usuarios 2015

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 LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS

POR FAVOR, RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.

AL TERMINAR, DEPOSITE EL CUESTIONARIO EN EL LUGAR HABILITADO POR LA BIBLIOTECA.

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

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

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

<input type="checkbox"/>	Ciencia ficción
<input type="checkbox"/>	Misterio y terror
<input type="checkbox"/>	Novela histórica
<input type="checkbox"/>	Novela realista
<input type="checkbox"/>	Novela romántica
<input type="checkbox"/>	Novela erótica
<input type="checkbox"/>	Novela fantástica
<input type="checkbox"/>	Novela negra
<input type="checkbox"/>	Narrativa infantil
<input type="checkbox"/>	Narrativa juvenil
<input type="checkbox"/>	Libros de materias (psicología, ciencias, derecho, historia, arte...)
<input type="checkbox"/>	Biografías
<input type="checkbox"/>	Teatro
<input type="checkbox"/>	Poesía
<input type="checkbox"/>	Cómic
<input type="checkbox"/>	Cuentos
<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. ¿Cuánto tiempo suele esperar en el mostrador hasta ser atendido/a? Marque con una X

<input type="checkbox"/>	Menos de un minuto	<input type="checkbox"/>	De 4 a 8 minutos
<input type="checkbox"/>	De 1 a 3 minutos	<input type="checkbox"/>	Más de 8 minutos

Queremos conocer qué opinión le merece el tiempo de espera para ser atendido. Valore de 0 a 10 (Siendo 0 la opción menos valorada y 10 la más valorada)

	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"/>

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

<input type="checkbox"/>	Servicio de préstamo
<input type="checkbox"/>	Servicio de reservas de ejemplares prestados
<input type="checkbox"/>	Servicio de acceso a Internet
<input type="checkbox"/>	Uso de la red WiFi
<input type="checkbox"/>	Servicio de información y orientación bibliográfica
<input type="checkbox"/>	Servicio de lectura y estudio en sala
<input type="checkbox"/>	Consulta de prensa y revistas
<input type="checkbox"/>	Servicio de reprografía (fotocopias)
<input type="checkbox"/>	Cursos y talleres
<input type="checkbox"/>	Actividades de animación a la lectura y/o formación de usuarios (cuentacuentos, charlas, exposiciones, concursos, guías de lectura, recomendaciones)
<input type="checkbox"/>	Fondo de información local sobre Madrid y el distrito
<input type="checkbox"/>	Extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored

6. ¿Ha participado en alguna actividad organizada por la biblioteca (cuentacuentos, talleres, charlas, cursos, exposiciones)? Marque con una X.

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

→Valore su satisfacción con la actividad de animación. Puntúe de 0 a 10

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción con las actividades de animación a la lectura.											

7. ¿Conoce la página web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	→ Continúe en la pregunta 8
--------------------------	----	--------------------------	----	-----------------------------

→ Valore su satisfacción con los siguientes aspectos de la página web de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid. Puntúe de 0 a 10

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La información y los contenidos											
La actualización de la web											
Búsquedas en el catálogo en línea (OPAC)											

8. Valore su satisfacción con los siguientes aspectos del servicio de la biblioteca. Puntúe de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a. Marque con una X.

9.

	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											
El servicio de conexión WiFi											
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. ¿Cuál es su valoración general del servicio de la biblioteca? Valore 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
Valoración general del servicio de la biblioteca											

11. ¿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, cuentos para adultos,....)
<input type="checkbox"/>	Material multimedia (DVD, CD, audiolibros)
<input type="checkbox"/>	Revistas y diarios
<input type="checkbox"/>	Libros de materias específicas (ciencia, arte, deportes, historia, filosofía, religión...)
<input type="checkbox"/>	Libros infantiles y juveniles
<input type="checkbox"/>	Cómics
<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuáles?

12. ¿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.- _____

13. Usted es

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



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

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

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

Día	Mes

Hora	Minutos

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

No olvide depositar el cuestionario en el lugar adecuado

III. Resultados de la encuesta

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

III.1 Hábitos de lectura

Los datos sobre los hábitos lectores de los usuarios encuestados muestran que un 91,62% 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	Diferencia año anterior
% de usuarios que son lectores habituales	91,90	92,37	89,52	92,81	91,62	- 1,28 %

Los libros de ficción son más demandados que los de no ficción. Se entiende por libros de ficción los libros de narrativa (poesía, novela, teatro, cómic). Los de no ficción son libros que tratan temas del conocimiento humano (filosofía, arte, historia, religión, geografía...).

GÉNEROS LITERARIOS	2013	2014	2015
Novela Histórica	12,77	14,47	39,50
Novela Realista	11,07	11,81	34,39
Novela Negra y Policiaca	7,59	8,48	25,14
Narrativa de Misterio y Terror	7,22	6,93	21,48
Ciencia Ficción	6,67	7,31	20,52
Novela Romántica	5,48	5,79	17,34
Novela Fantástica	5,14	5,89	16,96
Narrativa Infantil	5,04	5,18	15,70
Cómics y Aventuras Gráficas	4,83	5,18	15,41
Cuentos	4,22	4,63	14,07
Narrativa Juvenil	4,02	4,17	16,09
Poesía	3,54	3,11	12,52
Teatro	2,59	2,65	9,34
Novela Erótica	2,08	1,71	5,97

Dentro de los usuarios de libros de ficción destacan los lectores de novela histórica y realista.

Las cifras arrojan los siguientes porcentajes:

OTROS GÉNEROS	2015
Biografías	20,42
Materias	43,26
Prensa	35,84

Se pone de manifiesto un aumento de las respuestas de los usuarios en todas las categorías por las que se pregunta, además, este año se introducen las categorías de Biografías y Prensa. Por su parte, en 2014, la categoría de materias era en torno a un 10% inferior.

III.2 Frecuencia de visitas

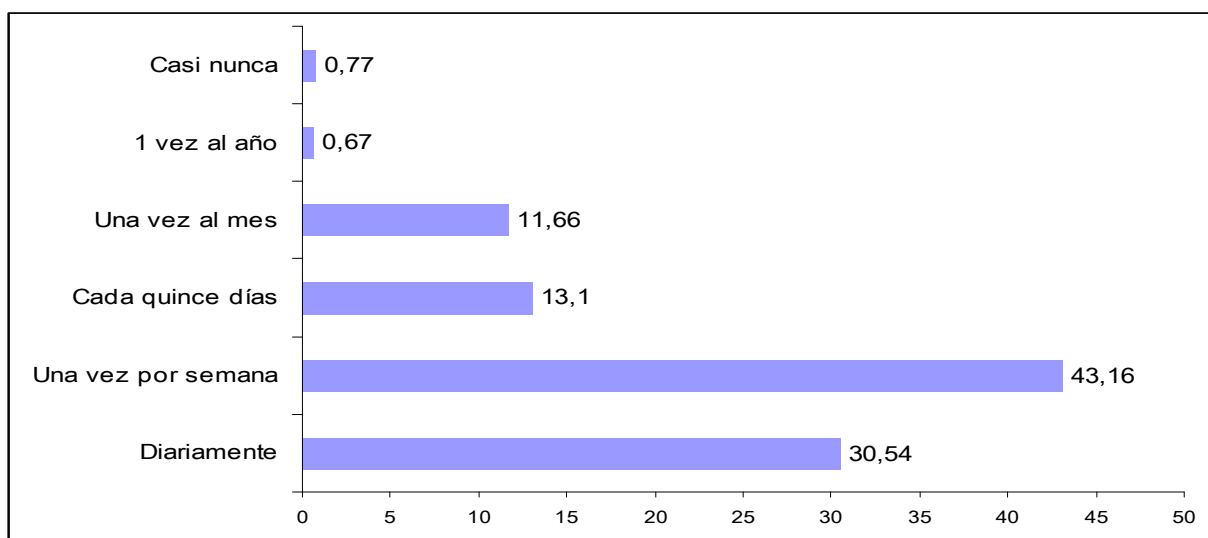
De los datos agregados sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que 7 de cada 10 usuarios acuden al menos una vez a la semana (un 73,70%). Además, 3 de cada 10 usuarios nos visita diariamente (el 30,54%).

Frecuencia de visita	2013	2014	2015
Diariamente	22,68	24,18	30,54
Dos o tres días por semana	32,66	27,54	s.d.
Una vez por semana	23,59	23,16	43,16
Cada quince días	13	12,32	13,10
Una vez al mes	7,06	11,02	11,66
2 veces al año	s.d.	0,75	s.d.
1 vez al año	s.d.	0,28	0,67
Casi nunca	0,81	1,12	0,77

s.d.: sin datos.

El 73,70% 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

En atención al compromiso señalado en la carta de servicios de atender a nuestros usuarios en un tiempo inferior a 10 minutos en toda la red, incluimos en la encuesta una pregunta referida a la evaluación de este aspecto.

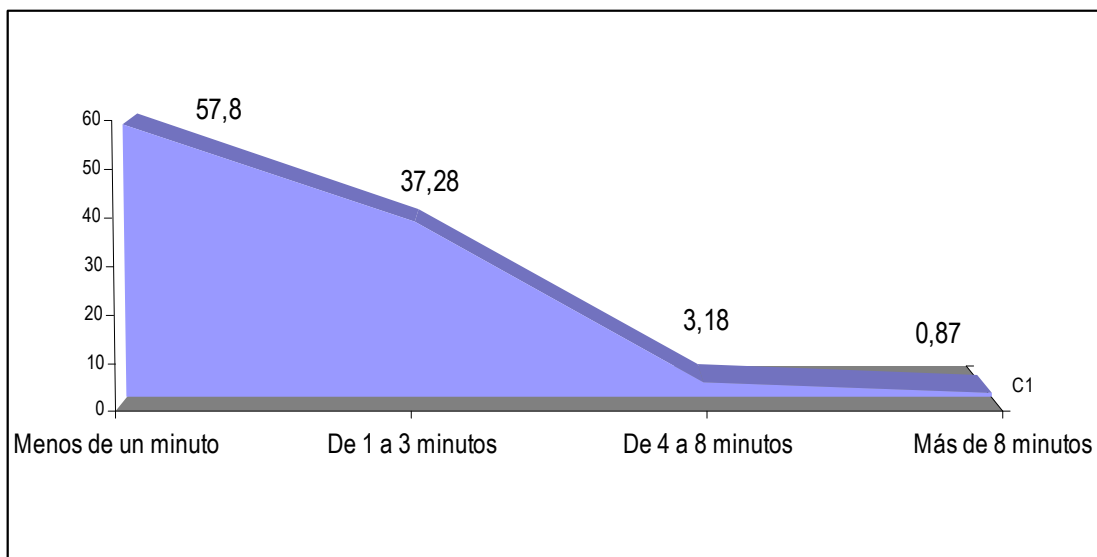
Tiempo de espera para ser atendido	2015
Menos de un minuto	57,80
De 1 a 3 minutos	37,28
De 4 a 8 minutos	3,18
Más de 8 minutos	0,87

Las cifras indican porcentajes. No se compara con años anteriores debido a que se modificó el rango de respuestas

De estos datos, podemos afirmar que el 95% de los usuarios son atendidos en un tiempo igual o inferior a los 3 minutos; y un 98,27% (casi la totalidad) son atendidos en menos de 8 minutos en todas las bibliotecas de la Red. El compromiso de la Carta de Servicios establecía que el tiempo de espera para acceder al servicio de préstamo debía ser inferior a 10 minutos.

Otro de los compromisos de la Carta de Servicios era que los usuarios establecieran una puntuación de un 8 (en una escala de 0 a 10) en relación al tiempo de espera para ser atendidos. La calificación obtenida en esta encuesta es de un **8,97** en una escala de 0 a 10.





III.4 Horario

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 2015 la nota más alta desde que se realizan estas encuestas. Esta cifra es superior en un 5,16% a la del año anterior.

	2011	2012	2013	2014	2015	Diferencia año anterior
Horario de las bibliotecas	7,99	8,16	8,26	8,53	8,97	+ 5,16 %

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	Diferencia año anterior
Trato recibido	8,81	8,86	8,97	9,23	9,09	- 1,52 %

La nota media obtenida en 2015 ha sido de un 9,09 frente al 9,23 del año anterior, lo que supone un ligero descenso del 1,52%.



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	Diferencia año anterior
Infraestructuras e instalaciones	7,60	7,43	7,29	7,88	7,88	+ 0,00

Este año las infraestructuras de las bibliotecas han mantenido la misma puntuación que en el año anterior. Sigue siendo la máxima puntuación de los últimos años. Durante el año 2015 se han realizado obras de mejora, acondicionamiento, o ampliación en las bibliotecas Francisco Ibáñez, Pablo Neruda, Vallecas y Francisco Ayala.

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. La pregunta 8 hace referencia a la opinión que los usuarios tienen acerca de la colección de la biblioteca. La puntuación obtenida en 2015 es de 7,46 (en una escala de 0 a 10). Ésta es la puntuación más alta de los últimos años. De esta forma, la opinión de la colección bibliográfica registra un ligero ascenso con respecto a la del año anterior.

En la pregunta 8 de la encuesta se solicita puntuación para otros dos aspectos fundamentales relacionados con la colección bibliográfica, siendo las puntuaciones obtenidas similares a la de años anteriores.

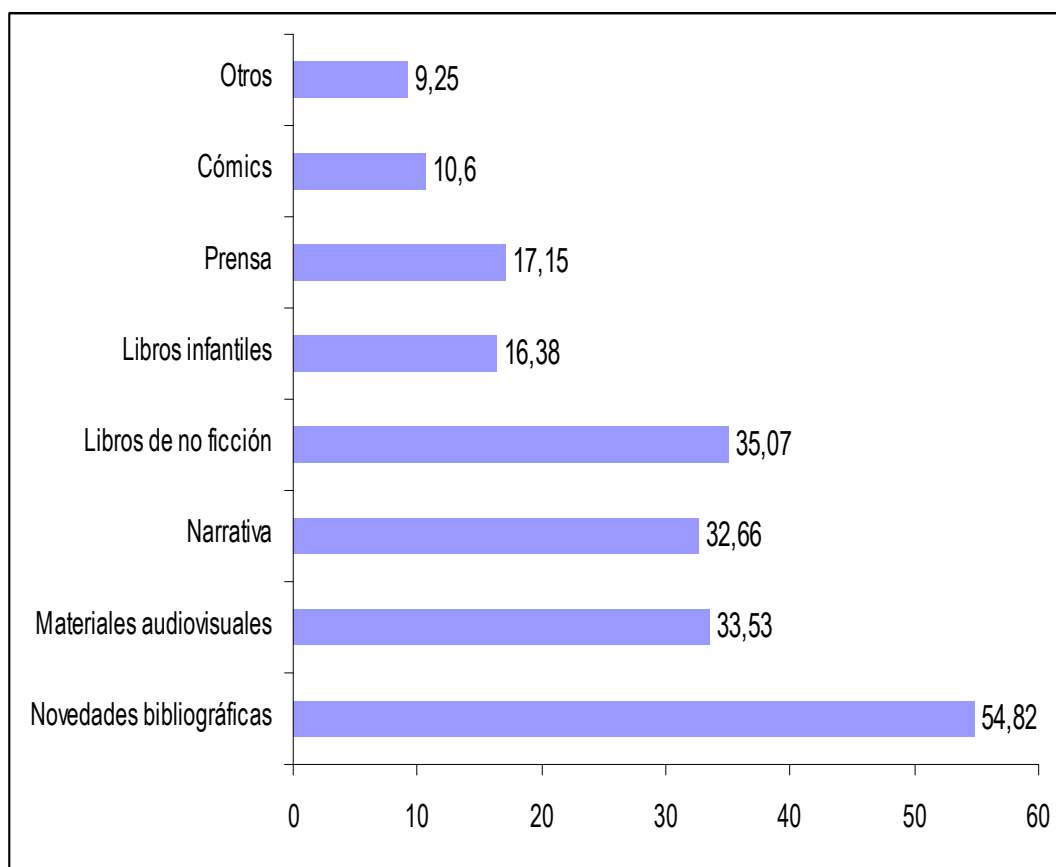
	2011	2012	2013	2014	2015	Diferencia año anterior
Adecuación del fondo a gustos / necesidades	7,06	7,35	6,82	7,52	7,53	+ 0,13 %
Estado físico de los materiales	7,28	7,27	7,26	7,80	7,75	- 0,64 %



También se ha realizado una pregunta 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
Novedades bibliográficas	27,32 %	54,82 %
Materiales audiovisuales	17,42 %	33,53 %
Narrativa	16,20 %	32,66 %
Libros de no ficción	16,02 %	35,07 %
Libros infantiles	9,38 %	16,38 %
Prensa	9,05 %	17,15 %
Cómics	6,15 %	10,60 %
Otros	0,45 %	9,25 %

Los mayores incrementos hacen referencia al deseo de adquirir más novedades bibliográficas (27,5%) y un mayor número de libros de no ficción (17,03%).

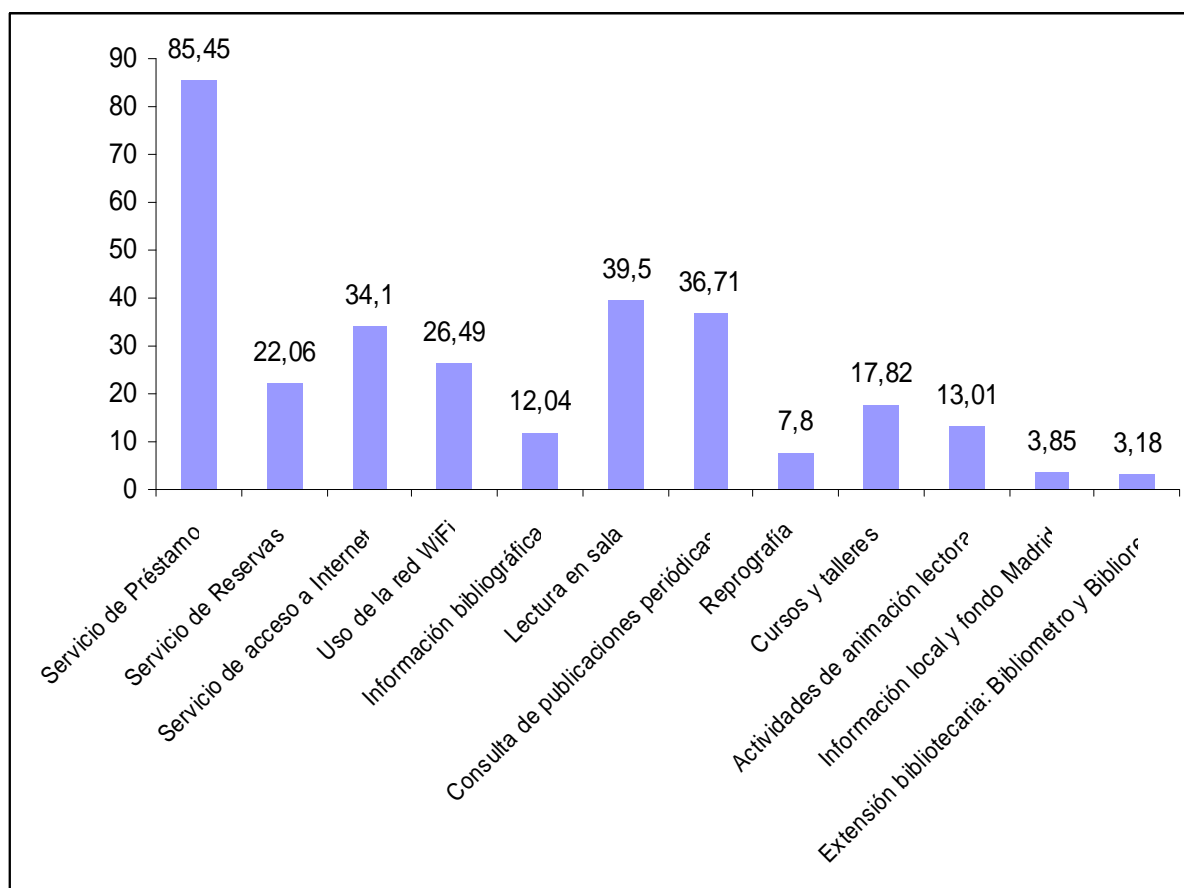


III.8 Servicios bibliotecarios

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 dejado constancia sobre cuáles son los servicios que mayoritariamente utilizan cuando acuden a una de las bibliotecas municipales. 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.



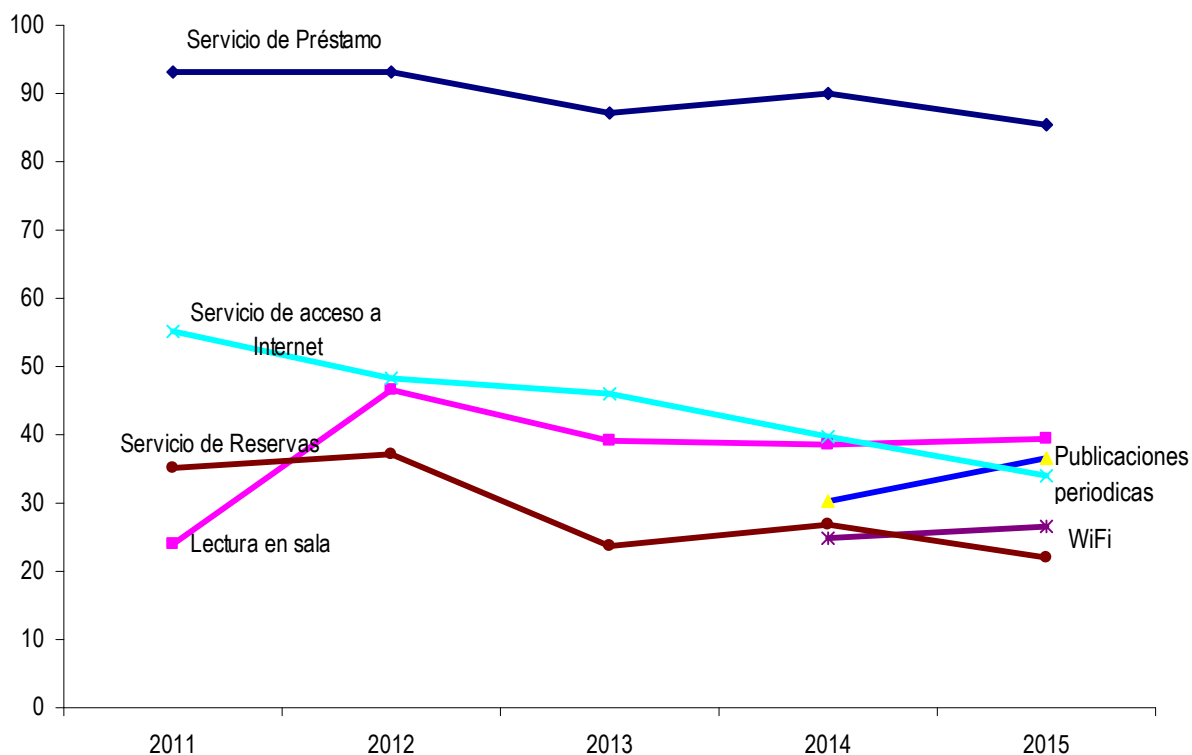
Analizando el resultado de 2015, en relación al resultado del año anterior, los datos obtenidos son:



	2011	2012	2013	2014	2015	Diferencia año anterior
Servicio de Préstamo	93,21%	93,10%	87,20%	89,92%	85,45%	- 4,47%
Servicio de Reservas	35,24%	37,26%	23,69%	26,98%	22,06%	- 4,92%
Servicio de acceso a Internet	55,24%	48,33%	46,07%	39,68%	34,10%	- 5,58%
Uso de la red WiFi	s.d.	s.d.	s.d.	24,84%	26,49%	+ 1,65%
Información bibliográfica	9,64%	18,57%	13,91%	13,82%	12,04%	- 1,78%
Lectura en sala	23,93%	46,69%	39,11%	38,56%	39,50%	+ 0,94%
Consulta de publicaciones periódicas	s.d.	s.d.	s.d.	30,16%	36,71%	+ 6,55%
Reprografía	9,76%	10,60%	8,57%	7,10%	7,80%	+ 0,7%
Cursos y talleres	2,62%	4,05%	4,84%	14,38%	17,82%	+ 3,44%
Actividades de animación lectora	5,75%	7,25%	8,98%	13,73%	13,01%	- 0,72%
Información local y fondo Madrid	3,93%	4,05%	4,33%	3,92%	3,85%	- 0,07%
Extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored	8,26%	4,64%	3,43%	2,24%	3,18%	+ 0,94%

De los resultados obtenidos, cabe destacar que el servicio de préstamo sigue siendo el más demandado y utilizado. Este año 2015 se ponen de manifiesto grandes variaciones en el uso de los diferentes servicios bibliotecarios.





Los servicios que aumentan en uso e interés por parte de los usuarios son el servicio de WiFi, la consulta de prensa, la participación en cursos y talleres, el servicio de reprografía y los sistemas de extensión bibliotecaria.

Los servicios que se sufren un menor cambio con respecto a años anteriores son el servicio de información local de Madrid y la lectura en sala, este último el más demandado (39,50%) tras el servicio de préstamo (85,45%).

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	Diferencia
Usuarios que sí acuden	37,34%	38,19%	30,04%	38,16%	37,96%	- 0,20 %
Usuarios que no acuden	62,66%	61,81%	69,96%	60,84%	60,98%	+ 0,14 %
Puntuación	7,16%	7,33%	8,16%	8,48%	8,45%	- 0,03 %

Se aprecian escasas variaciones con respecto a años anteriores.

III.8.3 Información y orientación bibliográfica

La evaluación sobre el uso y el grado de satisfacción de los usuarios con la información y la orientación bibliográfica que los profesionales de las bibliotecas proporcionan a los usuarios. Los resultados en el año 2015 son:

	2011	2012	2013	2014	2015	Diferencia
Valoración global del servicio de información y orientación bibliográfica	8,29	8,34	8,76	8,58	8,42	- 1,86 %

A pesar del descenso en un 1,86 % con respecto a los datos de 2014, la obtención de una puntuación de 8,42 pone de manifiesto la enorme satisfacción de los usuarios y visitantes de la red de bibliotecas con este servicio.

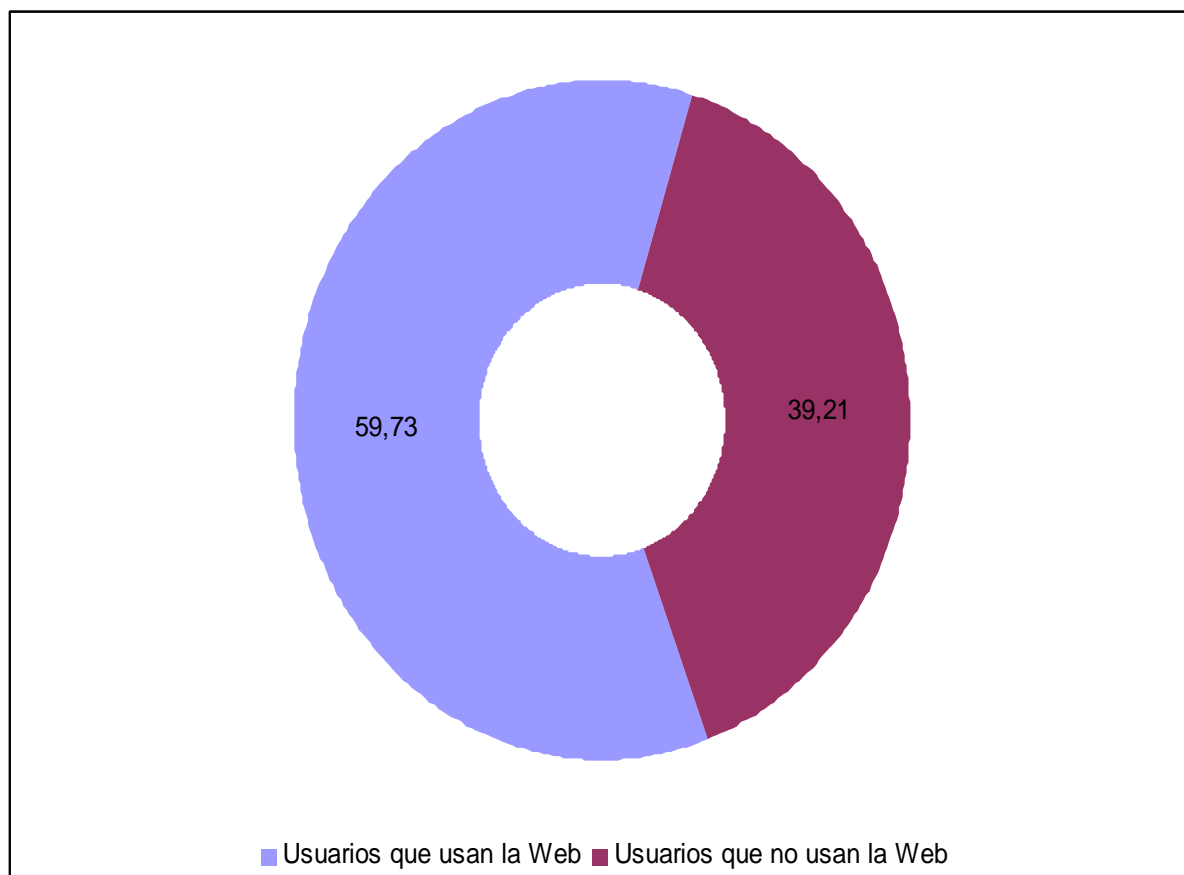


III.8.4 Página Web de las bibliotecas públicas municipales

En la encuesta de satisfacción de usuarios de 2015 se recoge un apartado exclusivo para la evaluación sobre el uso, visibilidad e idoneidad de la página Web de las Bibliotecas Públicas Municipales. Los datos obtenidos 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	Diferencia
Usuarios que usan la Web	64,52%	70,43%	60,48%	62,32%	59,73%	- 2,59%
Usuarios que no usan la Web	33,57%	29,57%	39,52%	36,68%	39,21%	+ 2,53%



A continuación se establecen las puntuaciones obtenidas en las encuestas en varios puntos relacionados con la página Web de las Bibliotecas Públicas Municipales.

	2013	2014	2015	Diferencia año anterior
Información y contenidos web	6,52	7,04	7,31	+ 3,84 %
Actualización de contenidos web	6,03	6,34	7,07	+ 11,51 %
Catálogo online (OPAC)	6,46	6,84	7,43	+ 8,63 %

La página Web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento en 2015 ha cobrado más importancia entre los servicios y vías de comunicación. Existe una clara mejora en la percepción de los usuarios acerca de sus contenidos y la idoneidad de su catálogo (OPAC).

III.9 Valoración global de la red de bibliotecas

La pregunta final de la encuesta intenta realizar una evaluación global de todo el conjunto de servicios e infraestructuras de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid.

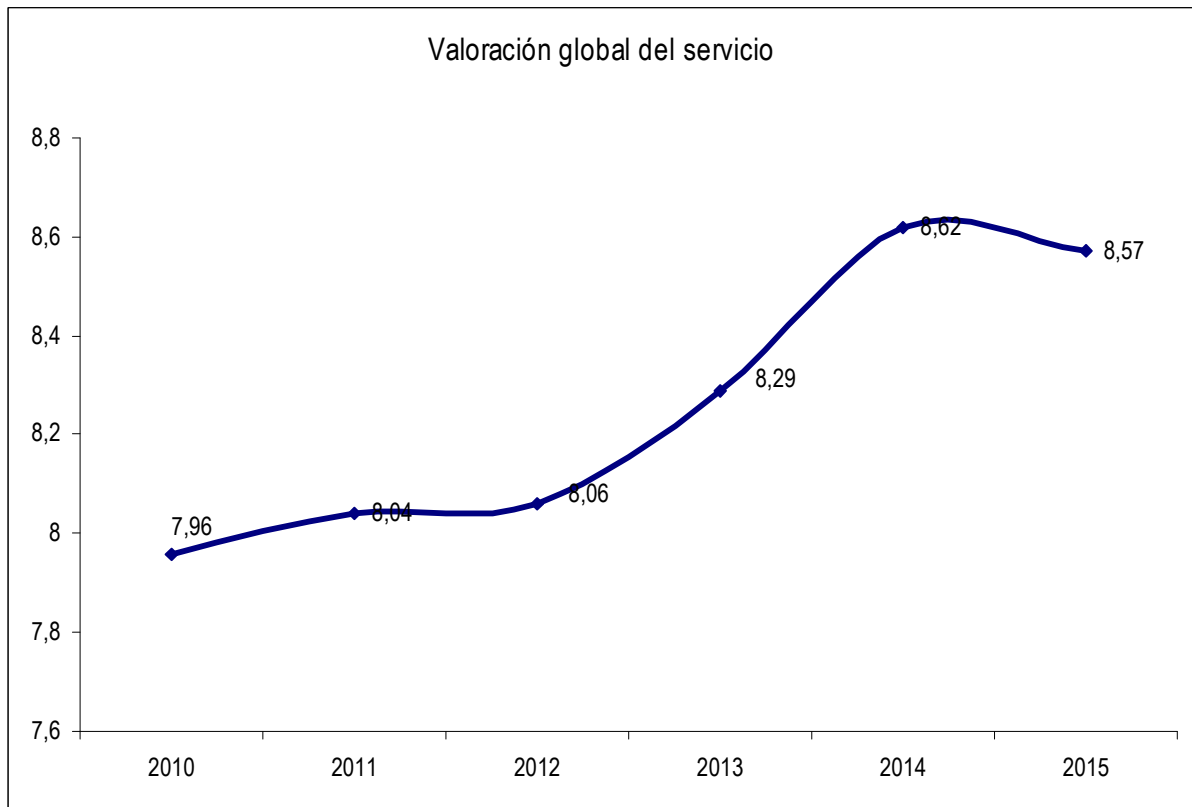
La puntuación total media obtenida por la red de bibliotecas municipales ha sido de un 8,57 en una escala de 0 a 10.

Este dato confirma la visibilidad de las bibliotecas públicas así como la evolución creciente en su valoración global durante los últimos años.

Durante el año 2015 se registra un pequeño descenso siempre dentro de una puntuación muy alta.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Diferencia año anterior
Valoración global del servicio	7,96	8,04	8,06	8,29	8,62	8,57	- 0,58 %





IV. Tablas de valoraciones de servicios por biblioteca

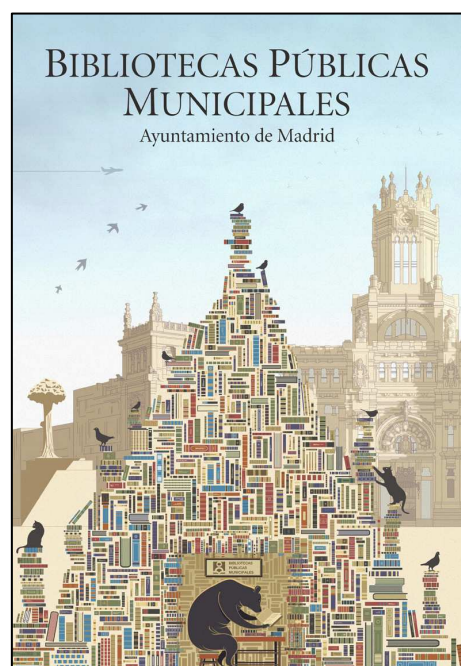
A continuación se muestran las tablas en las que aparecen con las puntuaciones (de 0 a 10) por servicio y biblioteca según los datos obtenidos en la pregunta 8 de la encuesta 2015.

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

Los indicadores valorados son:

- Estado de las instalaciones
- Horario de apertura
- Trato recibido
- Proceso de elaboración del carné
- Información bibliográfica
- WiFi
- 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)
- Ordenación de la colección (si el usuario considera que los materiales están en su sitio).
- Tiempo de espera para ser atendido.
- Satisfacción con las actividades de animación lectora.
- Valoración global de los servicios de cada biblioteca.

Los últimos datos de las tablas corresponden a la media aritmética de cada centro así como la diferencia con el dato de 2014



EDIFICIO		HORARIO		TRATO		CARNÉ		INFOR. BIBLOG.	
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,09	ANA MARÍA MATUTE	9,00	HUERTA	9,53	ANA MARÍA MATUTE	9,50	GLORIA FUERTES	8,88
IVÁN DE VARGAS	9,03	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,81	DAMASO ALONSO	9,47	IVÁN DE VARGAS	9,35	CANILLEJAS	8,82
EUGENIO TRÍAS	9,00	EUGENIO TRÍAS	8,80	PORTAZGO	9,38	CANILLEJAS	9,35	ANA MARÍA MATUTE	8,80
JOSÉ HIERRO	8,69	IVÁN DE VARGAS	8,77	GERARDO DIEGO	9,37	EUGENIO TRÍAS	9,32	PIO BAROJA	8,79
ANA MARÍA MATUTE	8,47	GGMARQUEZ	8,74	IVÁN DE VARGAS	9,37	GERARDO DIEGO	9,31	DAMASO ALONSO	8,68
GGMARQUEZ	8,43	HUERTA	8,72	GLORIA FUERTES	9,35	DAMASO ALONSO	9,29	MV LLOSA	8,68
PABLO NERUDA	8,40	PORTAZGO	8,72	ANA MARÍA MATUTE	9,32	PORTAZGO	9,29	EUGENIO TRÍAS	8,67
DAMASO ALONSO	8,38	ISLAS FILIPINAS	8,69	GGMARQUEZ	9,31	HUERTA	9,28	HUERTA	8,67
MV LLOSA	8,29	MV LLOSA	8,62	BUENAVISTA	9,29	FRANCISCO IBAÑEZ	9,17	ISLAS FILIPINAS	8,67
FRANCISCO IBAÑEZ	8,24	VICALVARO	8,52	CANILLEJAS	9,23	PIO BAROJA	9,17	FRANCISCO IBAÑEZ	8,64
MIGUEL DELIBES	8,23	POZO	8,50	EUGENIO TRÍAS	9,20	GLORIA FUERTES	9,06	ALUCHE	8,63
ISLAS FILIPINAS	8,16	VALLECAS	8,46	MV LLOSA	9,20	JOSE SARAMAGO	9,03	IVÁN DE VARGAS	8,61
CONDE DUQUE	7,93	FRANCISCO IBAÑEZ	8,38	PIO BAROJA	9,18	BUENAVISTA	9,00	VALLECAS	8,60
LA CHATA	7,86	GLORIA FUERTES	8,37	JOSE SARAMAGO	9,17	ALUCHE	8,97	GGMARQUEZ	8,58
MARÍA ZAMBRANO	7,84	MARÍA ZAMBRANO	8,34	POZO	9,16	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,97	GERARDO DIEGO	8,58
GLORIA FUERTES	7,80	CONDE DUQUE	8,32	VALLECAS	9,15	VALLECAS	8,94	PORTAZGO	8,55
JOSE SARAMAGO	7,74	CANILLEJAS	8,31	ALUCHE	9,13	LA CHATA	8,91	BUENAVISTA	8,47
VALLECAS	7,74	PIO BAROJA	8,29	FRANCISCO IBAÑEZ	9,12	MV LLOSA	8,88	SAN BLAS	8,45
HUERTA	7,73	DAMASO ALONSO	8,26	ISLAS FILIPINAS	9,09	GGMARQUEZ	8,88	VICALVARO	8,44
PORTAZGO	7,72	GERARDO DIEGO	8,23	MVMONTALBAN	9,09	PABLO NERUDA	8,84	LA CHATA	8,33
PIO BAROJA	7,63	JOSE SARAMAGO	8,17	CIUDAD LINEAL	9,06	POZO	8,84	JOSE SARAMAGO	8,24
VICALVARO	7,58	PABLO NERUDA	8,14	LA CHATA	8,91	MVMONTALBAN	8,75	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,19
BUENAVISTA	7,57	ALUCHE	8,06	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,77	MARÍA ZAMBRANO	8,69	POZO	8,18
GERARDO DIEGO	7,43	CIUDAD LINEAL	8,06	MIGUEL DELIBES	8,77	CIUDAD LINEAL	8,69	MARÍA ZAMBRANO	8,10
MVMONTALBAN	7,41	LA CHATA	8,03	VICALVARO	8,77	JOSÉ HIERRO	8,69	CIUDAD LINEAL	8,06
SAN BLAS	7,31	MIGUEL DELIBES	8,03	JOSÉ HIERRO	8,76	VICALVARO	8,66	PABLO NERUDA	8,03
POZO	7,28	MVMONTALBAN	7,69	SAN BLAS	8,71	ISLAS FILIPINAS	8,63	JOSÉ HIERRO	8,00
CIUDAD LINEAL	6,75	JOSÉ HIERRO	7,50	MARÍA ZAMBRANO	8,71	MIGUEL DELIBES	8,61	CONDE DUQUE	7,96
CANILLEJAS	6,71	BUENAVISTA	7,31	CONDE DUQUE	8,67	SAN BLAS	8,59	MIGUEL DELIBES	7,76
ALUCHE	6,06	SAN BLAS	7,29	PABLO NERUDA	8,59	CONDE DUQUE	8,33	MVMONTALBAN	7,67
7,88		8,30		9,09		8,97		8,42	

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

:WIFI		ADECUA. COLEC.		ESTADO MAT.		ORGAN. COLEC.		ORDEN. COLEC.	
PIO BAROJA	8,50	ANA MARÍA MATUTE	8,31	MV LLOSA	8,97	MV LLOSA	8,76	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,91
VALLECAS	8,18	GGMARQUEZ	8,12	FRANCISCO IBAÑEZ	8,41	ALUCHE	8,61	MV LLOSA	8,88
MV LLOSA	7,62	MV LLOSA	8,03	ANA MARÍA MATUTE	8,31	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,55	SAN BLAS	8,83
GLORIA FUERTES	7,52	GLORIA FUERTES	7,85	IVÁN DE VARGAS	8,28	FRANCISCO IBAÑEZ	8,48	FRANCISCO IBAÑEZ	8,74
FRANCISCO IBAÑEZ	7,41	ISLAS FILIPINAS	7,81	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,25	CANILLEJAS	8,44	VALLECAS	8,71
ANA MARÍA MATUTE	7,38	BUENAVISTA	7,81	EUGENIO TRÍAS	8,12	IVÁN DE VARGAS	8,38	IVÁN DE VARGAS	8,70
VICALVARO	7,35	DAMASO ALONSO	7,78	GGMARQUEZ	8,03	GLORIA FUERTES	8,31	ALUCHE	8,69
DAMASO ALONSO	7,32	GERARDO DIEGO	7,77	DAMASO ALONSO	8,00	VICALVARO	8,31	POZO	8,64
ÁNGEL GONZÁLEZ	7,21	IVÁN DE VARGAS	7,76	PIO BAROJA	7,97	VALLECAS	8,30	GERARDO DIEGO	8,62
ISLAS FILIPINAS	7,14	HUERTA	7,72	ISLAS FILIPINAS	7,91	PORTAZGO	8,23	ISLAS FILIPINAS	8,52
GGMARQUEZ	7,12	FRANCISCO IBAÑEZ	7,72	VALLECAS	7,88	ISLAS FILIPINAS	8,21	GLORIA FUERTES	8,48
PABLO NERUDA	7,11	PIO BAROJA	7,63	SAN BLAS	7,74	DAMASO ALONSO	8,20	HUERTA	8,48
PORTAZGO	7,04	ALUCHE	7,57	PORTAZGO	7,74	PIO BAROJA	8,17	MARÍA ZAMBRANO	8,47
LA CHATA	7,04	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,57	PABLO NERUDA	7,69	PABLO NERUDA	8,14	CANILLEJAS	8,44
IVÁN DE VARGAS	6,78	MIGUEL DELIBES	7,53	GERARDO DIEGO	7,67	SAN BLAS	8,11	BUENAVISTA	8,41
MARÍA ZAMBRANO	6,76	VALLECAS	7,53	POZO	7,67	ANA MARÍA MATUTE	8,10	VICALVARO	8,41
CIUDAD LINEAL	6,72	CANILLEJAS	7,52	ALUCHE	7,66	POZO	8,08	PABLO NERUDA	8,38
JOSE SARAMAGO	6,71	POZO	7,46	CANILLEJAS	7,64	MARÍA ZAMBRANO	8,03	ANA MARÍA MATUTE	8,28
POZO	6,70	LA CHATA	7,40	GLORIA FUERTES	7,64	GERARDO DIEGO	8,00	PIO BAROJA	8,27
CANILLEJAS	6,62	PABLO NERUDA	7,37	JOSE SARAMAGO	7,49	HUERTA	8,00	PORTAZGO	8,25
BUENAVISTA	6,61	JOSE SARAMAGO	7,34	BUENAVISTA	7,47	JOSE SARAMAGO	8,00	EUGENIO TRÍAS	8,23
HUERTA	6,60	VICALVARO	7,31	CIUDAD LINEAL	7,47	LA CHATA	8,00	DAMASO ALONSO	8,21
CONDE DUQUE	6,45	JOSÉ HIERRO	7,31	MIGUEL DELIBES	7,47	MIGUEL DELIBES	8,00	MIGUEL DELIBES	8,20
EUGENIO TRÍAS	6,43	CIUDAD LINEAL	7,27	HUERTA	7,45	GGMARQUEZ	7,91	JOSÉ HIERRO	8,19
MVMONTALBAN	6,42	EUGENIO TRÍAS	7,25	MARÍA ZAMBRANO	7,40	BUENAVISTA	7,83	GGMARQUEZ	8,17
ALUCHE	6,13	SAN BLAS	7,24	VICALVARO	7,39	EUGENIO TRÍAS	7,76	LA CHATA	8,15
MIGUEL DELIBES	5,96	PORTAZGO	7,17	LA CHATA	7,33	CONDE DUQUE	7,68	JOSE SARAMAGO	8,11
JOSÉ HIERRO	5,89	MARÍA ZAMBRANO	7,13	JOSÉ HIERRO	7,31	JOSÉ HIERRO	7,67	CIUDAD LINEAL	7,88
GERARDO DIEGO	5,81	CONDE DUQUE	6,88	CONDE DUQUE	7,08	CIUDAD LINEAL	7,33	MVMONTALBAN	7,64
SAN BLAS	5,70	MVMONTALBAN	6,65	MVMONTALBAN	7,06	MVMONTALBAN	7,10	CONDE DUQUE	7,58
6,87		7,53		7,75		8,09		8,38	

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2015

SATISF. T. ESPERA		SATISF. ACTIVIDAD.		GLOBAL		MEDIA ARIMÉTICA		DIFERENCIA	
HUERTA	9,57	PORTAZGO	9,11	FRANCISCO IBAÑEZ	9,00	MV LLOSA	8,59	CIUDAD LINEAL	0,79
GERARDO DIEGO	9,43	CIUDAD LINEAL	9,00	HUERTA	9,00	ANA MARÍA MATUTE	8,55	HUERTA	0,78
ANA MARÍA MATUTE	9,41	DAMASO ALONSO	9,00	VALLECAS	9,00	IVÁN DE VARGAS	8,50	GERARDO DIEGO	0,75
PIO BAROJA	9,41	EUGENIO TRÍAS	9,00	EUGENIO TRÍAS	8,91	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,43	JOSÉ HIERRO	0,74
GLORIA FUERTES	9,34	GERARDO DIEGO	9,00	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,91	FRANCISCO IBAÑEZ	8,43	VALLECAS	0,65
EUGENIO TRÍAS	9,24	CANILLEJAS	8,92	DAMASO ALONSO	8,86	PIO BAROJA	8,36	EUGENIO TRÍAS	0,64
FRANCISCO IBAÑEZ	9,21	JOSE SARAMAGO	8,87	MV LLOSA	8,86	DAMASO ALONSO	8,36	LA CHATA	0,58
IVÁN DE VARGAS	9,21	ANA MARÍA MATUTE	8,79	GERARDO DIEGO	8,83	VALLECAS	8,35	FRANCISCO IBAÑEZ	0,57
PORTAZGO	9,20	SAN BLAS	8,79	ISLAS FILIPINAS	8,82	GGMARQUEZ	8,33	BUENAVISTA	0,57
MARIO VARGAS LLOSA	9,17	FRANCISCO IBAÑEZ	8,70	ANA MARÍA MATUTE	8,79	GLORIA FUERTES	8,33	JOSE SARAMAGO	0,54
ISLAS FILIPINAS	9,12	GLORIA FUERTES	8,65	GGMARQUEZ	8,77	ISLAS FILIPINAS	8,28	ISLAS FILIPINAS	0,54
DAMASO ALONSO	9,11	PIO BAROJA	8,62	IVÁN DE VARGAS	8,74	EUGENIO TRÍAS	8,28	DAMASO ALONSO	0,50
ALUCHE	9,09	POZO	8,56	PIO BAROJA	8,66	HUERTA	8,22	ÁNGEL GONZÁLEZ	0,47
VALLECAS	9,09	VALLECAS	8,56	GLORIA FUERTES	8,63	PORTAZGO	8,21	MIGUEL DELIBES	0,46
CIUDAD LINEAL	9,00	VICALVARO	8,50	LA CHATA	8,57	CANILLEJAS	8,11	MVMONTALBAN	0,45
CANILLEJAS	8,97	IVÁN DE VARGAS	8,44	BUENAVISTA	8,54	GERARDO DIEGO	8,08	GGMARQUEZ	0,44
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,91	JOSÉ HIERRO	8,31	JOSÉ HIERRO	8,54	VICALVARO	8,07	POZO	0,39
BUENAVISTA	8,88	GGMARQUEZ	8,31	JOSE SARAMAGO	8,54	PABLO NERUDA	8,07	CONDE DUQUE	0,35
JOSÉ HIERRO	8,83	LA CHATA	8,31	PORTAZGO	8,54	POZO	8,05	VICALVARO	0,34
JOSE SARAMAGO	8,80	MVMONTALBAN	8,25	CIUDAD LINEAL	8,51	JOSE SARAMAGO	8,00	ALUCHE	0,34
PABLO NERUDA	8,79	MARIO VARGAS LLOSA	8,20	POZO	8,44	LA CHATA	8,00	PORTAZGO	0,33
VICALVARO	8,76	ALUCHE	8,13	VICALVARO	8,41	BUENAVISTA	7,98	GLORIA FUERTES	0,30
POZO	8,74	HUERTA	8,13	CANILLEJAS	8,40	ALUCHE	7,95	PIO BAROJA	0,30
GGMARQUEZ	8,74	PABLO NERUDA	8,11	MIGUEL DELIBES	8,31	MARÍA ZAMBRANO	7,95	CANILLEJAS	0,29
MIGUEL DELIBES	8,64	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,00	ALUCHE	8,29	MIGUEL DELIBES	7,86	MV LLOSA	0,26
LA CHATA	8,63	BUENAVISTA	8,00	MARÍA ZAMBRANO	8,21	JOSÉ HIERRO	7,80	MARÍA ZAMBRANO	0,26
CONDE DUQUE	8,58	MARÍA ZAMBRANO	7,93	PABLO NERUDA	8,17	SAN BLAS	7,80	ANA MARÍA MATUTE	0,25
SAN BLAS	8,53	ISLAS FILIPINAS	7,88	CONDE DUQUE	8,03	CIUDAD LINEAL	7,73	IVÁN DE VARGAS	0,24
MVMONTALBAN	8,49	CONDE DUQUE	7,71	MVMONTALBAN	8,00	CONDE DUQUE	7,69	PABLO NERUDA	0,10
MARÍA ZAMBRANO	8,24	MIGUEL DELIBES	7,64	SAN BLAS	7,71	MVMONTALBAN	7,55	SAN BLAS	-0,09
8,97		8,45		8,57		8,13		0,42	



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 ellas.

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 en temporada de exámenes.

COLECCIÓN

Aumentar el número de novedades bibliográficas, adquiriendo un mayor número de ejemplares de las obras más demandadas.
Restaurar el servicio de Desideratas.
Mejorar y acrecentar el fondo de las bibliotecas.
Incrementar la adquisición de diarios y revistas.
Difundir y publicitar vía correo o sms las novedades adquiridas.
Completar las colecciones y sagas bibliográficas, de cómics y de series.
Mantener siempre bien ordenado el fondo.

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).
Ofrecer un servicio de préstamo interbibliotecario.
Ofrecer servicio de Autopréstamo.
Posibilitar el préstamo con el DNI u otro documento oficial.
No penalizar el préstamo que se devuelve tarde.

ACTIVIDADES

Aumentar el número de actividades de animación a la lectura infantiles y de adultos.
Publicitar personalmente las actividades mediante aplicación móvil, sms o correo electrónico

INFRAESTRUCTURAS

Aumentar el número de puestos de lectura de la biblioteca.
Mejorar la insonorización de muebles y salas.
Aumentar la superficie de la biblioteca.
Crear zonas de descanso y vending.
Ofrecer espacios polivalentes para realizar todo tipo de actividades.
Mejorar la climatización.
Mejorar el mobiliario de la biblioteca.
Ampliar aquellas bibliotecas más pequeñas.
Contar con salas y espacios para trabajos en grupo.

SERVICIO DE INTERNET, PÁGINA WEB Y CONEXIÓN WIFI

Aumentar el número de puestos de acceso a Internet.
Mejorar la conexión Wifi
Quitar filtros y contraseñas del servicio de acceso a Internet.
Mejorar el servicio de acceso a Internet.
Mejorar la página web.
Mejorar la velocidad de los terminales de Internet.
Ofrecer la posibilidad de imprimir desde los ordenadores de Internet.

CATÁLOGO (OPAC)

Modificar las búsquedas en el catálogo.

OTROS

Aumentar el número de bibliotecas públicas de Madrid.
Ampliar la plantilla de la biblioteca.
Mantener un servicio de vigilantes.
Mejorar la limpieza de la biblioteca
Garantizar el silencio en las salas de lectura.



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 nº12:

¿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

Revisar y mejorar la climatización (7)
Eliminar el ruido en la sala de lectura (4)
Ampliar los fondos de la biblioteca (4)
Abrir los fines de semana (3)
Ampliar la colección de libros en otros idiomas (3)
Actualizar el fondo de materias (3)
Mejorar la calidad de los baños (2)
Ampliar la biblioteca y el espacio de las salas (2)
Organizar más talleres (1)
Adquirir libros con mayor facilidad (1)
Revisar la climatización (1)
Mejorar el mantenimiento de las instalaciones (1)
Habilitar una zona exclusiva para ordenadores y portátiles (1)
Ampliar el número de ordenadores disponibles (1)
Mejorar Wifi (1)
Ampliar el número de cuentos en inglés (1)
Actualizar los fondos de materias
Intentar mejorar la actitud de un trabajador (1)
Abrir Wifi para utilizar Whats App (1)
Actualizar los fondos de narrativa (1)
Mejorar instalaciones (1)
Uso de salas de estudio en grupo (1)
Apertura de los fines de semana en agosto (1)



Posibilitar que los opositores puedan reservar mesa en época de exámenes (1)
Aumentar la compra de varios ejemplares de un mismo título (1)
Realizar cursos de informática medio y avanzado (1)
Sustitución mesas de la sala de lectura (1)

2. Biblioteca Ana María Matute

Abrir una puerta de acceso en la parte baja de la biblioteca (7)
Apertura los sábados (2) y Apertura todo el fin de semana (3) → (5)
Mejorar la red Wifi (4)
Facilitar la existencia de máquinas de vending (3)
Mejorar la limpieza de la biblioteca (2)
Adquirir más novedades editoriales (2)
Enseñar a los usuarios a buscar los libros de forma autónoma (1)
Cuidar donde se colocan las tiras de seguridad pues a veces dañan aparatos (1)
Ampliar el número de ordenadores (1)
Garantizar el silencio en las zonas de lectura (1)
Mejora y desarrollo del funcionamiento informático (1)
Atención personalizada y coordinada respecto a la donación de libros (1)
Desarrollar las posibilidades de la página Web (1)
Dinamización y fomento de actividades culturales (1)
Mejorar el acceso a la biblioteca (no por las escaleras) (1)
Talleres para niños de 2 a 4 años (1)
Reestructurar la organización de las áreas de la biblioteca (1)
Ampliación urgente de los fondos bibliográficos en todas las materias (1)
Cerrar la biblioteca más tarde (1)
Realizar talleres para menores de edad (1)
Adquirir juegos de plataformas (PS2 / Wii / etc) (1)
Ampliar el número de actividades para mayores de 30 (1)
Ampliar el número de actividades para niños de 2 a 5 años (1)
Arreglar el entorno (limpieza accesos) (1)
Ampliar el fondo de Madrid (1)
Realizar sesiones formación de usuarios (1)
Itinerar un funcionario por la sala de lectura (1)

3. Biblioteca Ángel González

Adquirir un mayor número de fondos y novedades (5)
Ampliar el horario de apertura (4)
Contar con una sala de estudios de mayor tamaño (3)
Incorporar un servicio de desideratas (2).
Difundir la existencia de la biblioteca y sus actividades (2)
Mejorar la red Wifi (2)
Incorporar un servicio de vending (2)
Aislar ruidos del baño en la planta baja (1)
Mayor rigor para recuperar los materiales no devueltos (1)
Mejorar la búsqueda en el catálogo on line (1)
Vigilar la sala de estudios para que su uso sea el adecuado (1)



Posibilitar de reserva de documentos audiovisuales (1)
Mejorar el filtrado de las búsquedas en el Opac (1)
Incorporar un servicio de préstamo interbibliotecario (1)
Ampliar los recursos económicos para la biblioteca (1)
Adquirir varios ejemplares de los títulos más demandados (1)
Posibilitar que en la sala infantil los padres puedan consultar internet mientras los hijos leen (1)
No externalizar las actividades (1)
Ampliar el número de actividades (1)
Ampliar el número de puestos de lectura (1)
Mejorar los aseos (1)
No penalizar la no devolución de libros con Internet o Wifi (1)
Que la web permita conocer los días de suspensión del carnet de lector (1)
Aumentar el fondo de libros de economía y psicología (1)



4. Biblioteca Buenavista

Adquisición y actualización del fondo bibliográfico (5)
Mejorar la red Wifi (4)
Mantener la calidad humana y la amabilidad del personal (3)
Apertura de la sala de estudios los fines de semana (3)
Adquirir y mejorar el fondo audiovisual (2)
Abrir la biblioteca a las 8,30 como el resto de bibliotecas (2)
Ampliar número de puestos de lectura (2)
Ampliar el número de publicaciones periódicas en la biblioteca (1)
Adquirir materiales y fondos para preparar oposiciones (1)
Ampliar el número de ordenadores (1)
Incorporar reproductores de material audiovisual (1)
Más ordenadores (1)
Realizar proyecciones de cine en versión original (1)
Aumentar los fondos de Historia (1)
Crear cursos de lectura creativa y poesía (1)
Programar cursos de Literatura y Arte (1)
Controlar el estado de los materiales (1)
Crear un nuevo espacio para lectura y estudio (1)
Adquirir mapas (1)
Mejorar la velocidad de los juegos e internet (1)
Mejorar el fondo de guías de viajes y material multimedia (1)



Aumentar fondo materias sobre Arte, Filosofía y Religión (1)
Ampliar la sala para talleres (1)
Realizar un mostrador más grande (1)
Adquirir sillas que no hagan ruido (1)
Hacer respetar la norma de silenciar los teléfonos (1)
Modificar la gestión del uso de los ordenadores (1)
Actualizar la base de datos (1)

5. Biblioteca Canillejas

Aumentar y actualizar el fondo bibliográfico (7)
Ampliación de horarios y apertura los sábados (6)
Renovar las colecciones.
Actualización y mejora continua, infraestructura.
Aumentar el número de ordenadores (3)
Mejorar la Red Wifi (3)
Ampliar el número de enchufes (3)
Evitar el ruido en la biblioteca de adultos (3)
Mejorar la iluminación (2)
Mejorar la comodidad de las sillas, mesas y lámparas (2)
Aumentar la colección de libros en otros idiomas (2)
Aumentar el fondo de libros en otros idiomas (2)
Ampliar la colección de cine (2)
Ampliar el espacio de la biblioteca (2)
Crear salas para trabajo en grupo
Ofrecer un mayor número de talleres y cursos (1)
Adquirir un mayor fondo bibliográfico de Ecología, Naturaleza y Política (1)
Aumentar la colección de los cómics (1)
Ampliar los horarios en época de exámenes (1)
Habilitar una sala para los adolescentes (juvenil) (1)
Unificar la biblioteca infantil dentro de la de los adultos para poder leer en sala mientras los menores hacen deberes o leen (1)
Informar de las novedades recibidas, servicios de alerta de novedades en catálogo y penalizar a usuarios que no cumplen los plazos de devolución (1)
Permitir el paso de menores a la zona de adultos (1)
Adquirir libros de investigación y oposiciones (1)
Ofrecer un buzón de devoluciones durante el fin de semana (1)
Adquirir discos de vinilo (1)
Ofrecer un servicio de vending (1)
Incorporar un servicio de préstamo interbibliotecario (1)
Posibilitar la impresión desde Pendrive (1)
Colocar el material multimedia de manera que el título sea visible (1)
Adquirir los periódicos del fin de semana (1)
Adquirir libros de informática (1)
Mejorar la limpieza de la biblioteca (1)
Mejorar la climatización (1)
Suprimir la necesidad de usar el carnet mediante la presentación del DNI (1)
Exigir la higiene oportuna en los usuarios (1)
Garantizar una mayor privacidad en la navegación por Internet (1)



Modernizar la biblioteca (1)
Aumentar el número de puestos de lectura (1)

6. Biblioteca Ciudad Lineal

Mejorar la climatización en verano → hace mucho calor (9)
Ampliar la superficie de la biblioteca (8)
Contar con una sala para actividades en la biblioteca (7).
Aumentar y actualizar la colección bibliográfica (5)
Incrementar el número de ordenadores (4)
Mejorar la página web (2)
Ofrecer fotocopias gratuitas hasta un número (2)
Garantizar el silencio en la zona de lectura (2)
Aumentar el horario de apertura de la sala de estudios en época de exámenes (1)
Aumentar la adquisición de fondo audiovisual (1)
Mejorar el OPAC (1)
Aumentar el plazo de préstamo del material audiovisual (1)
Ampliar el horario de la biblioteca los sábados (1)
Incrementar el número de actividades de animación lectora (1)
Incrementar la luz natural (1)
Mejorar las instalaciones de la biblioteca (1)
Mejorar la conexión Wiffi (1)
Ordenar los materiales correctamente (1)
Adquirir un mayor número de ejemplares de cada título (1)
Incrementar la plantilla (1)
Ofrecer un buzón de devolución para el horario en que está cerrado (1)

7. Biblioteca Conde Duque

Actualizar el fondo bibliográfico mediante adquisición de más fondos (7)
Abrir la biblioteca los fines de semana (4)
Aumentar la plantilla de la biblioteca (4)
Aumentar el número de puestos de lectura (2)
Ofrecer un servicio de préstamo interbibliotecario (1)
Contar con un carné único para todas las bibliotecas en Madrid (1)
Ofrecer un servicio de Desideratas (1)
Aumentar el espacio de la sala de lectura (1)
Programar, difundir y realizar un mayor número de actividades culturales (1)
Mejorar la conexión Wiffi (1)
Adquirir más fondos en otros idiomas (1)
Ofrecer un servicio de Autopréstamo (1)
Aumentar el número de materiales audiovisuales que se prestan (1)
Mejorar la climatización → frío en verano e invierno (1)
Mejorar las sillas de toda la biblioteca por resultar incómodas (1)
Garantizar el silencio en la biblioteca (1)
Aumentar el presupuesto del centro (1)
Respetar los lugares de lectura de prensa (1)
Mejorar la iluminación (1)
Aumentar el fondo audiovisual (1)



Adquirir dos ejemplares de cada título de periódico (1)
Controlar el paso de indigentes (1)
Aumentar el tiempo de préstamo del material audiovisual (1)
Aumento de libros en formato electrónico (1)
Realizar un mayor número de actividades de animación lectora (1)

8. Biblioteca Dámaso Alonso

Abrir la biblioteca los fines de semana (9)
Adquisición de un mayor número de novedades (5)
Aumentar la plantilla (2)
Ofrecer un sistema de préstamo interbibliotecario (2)
Garantizar la accesibilidad (1)
Adquirir el diario Público (1)
Aumentar el fondo bibliográfico de Derecho y Criminología (1)
Incorporar más recursos para la biblioteca (1)
Mejorar el fondo de libros electrónicos (1)
Facilitar el aparcamiento cerca de la biblioteca (1)
Adquirir publicaciones del tipo: "La Marea" o "Diagonal" (1)
Mejorar las consultas del OPAC (1)
Adquirir Diario Publico (1)
Ofrecer la posibilidad de reservar por Internet (1)



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

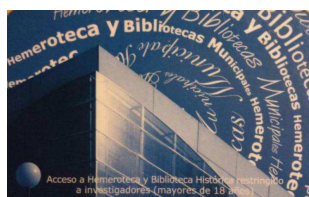
Ofrecer más actividades y talleres (3)
Ofrecer un servicio de Desideratas (2)
Ampliar la colección de libros en otros idiomas (2)
Ofrecer un buzón para las devoluciones de material (1)
Ampliar el horario de la sala de lectura (2)
Ampliar el espacio de la sala de lectura (2)
Mejorar la conexión WiFi (1)
Ofrecer la opción de pagar la penalización por devolución con retraso y seguir disfrutando del préstamo (1)
Ofrecer la posibilidad de donar e intercambiar libros (1)
Colocar taquillas para guardar las pertenencias privadas (1)
Mejorar la vigilancia de las zonas de los baños (1)
Cambiar el sistema de colocación de los diarios (1)



Ampliar el fondo sobre danza y teatro (1)
Abrir los domingos por las tardes (1)
Autorizar que se emplee la zona de prensa para estudiar (1)
Ampliar la plantilla de la biblioteca (1)

10. Biblioteca Francisco Ibáñez

Abrir la biblioteca los fines de semana (7)
Aumentar el número de puestos de lectura (4)
Abrir la sala de lectura todos los fines de semana y en época de exámenes (2)
Ampliar el fondo de literatura clásica (2)
Aumentar el fondo bibliográfico (2)
Ofrecer un servicio de préstamo interbibliotecario (2)
Aumentar el espacio para estudiar (2)
Adquirir fondo menos comercial (2)
Incrementar el fondo Medioambiental y de Ecología Política (1)
Ampliar el número de talleres para niños (1)
Usar el sistema Dewey para organizar la biblioteca (1)
Adquirir La Vanguardia (1)
Ofrecer una sala para infantil y otra para juvenil debidamente separadas (1)
Ampliar el fondo de música (1)
Ampliar y mejorar el mobiliario infantil (1)
Adquirir más revistas del corazón (1)
Adquirir fondo sobre orientación laboral (1)
Incorporar un espacio juvenil (1)
Controlar el uso de los diarios (1)
Incorporar un mayor número de fondos en otros idiomas (1)
Mejorar la conexión Wiffi (1)
Aumentar la plantilla de la biblioteca (1)
Mejorar los aseos (1)
Reducir el plazo de préstamo de los libros (1)
Mejorar la calidad y velocidad de los ordenadores (1)



11. Biblioteca Gerardo Diego

Adquirir más novedades y fondos audiovisuales (10)
Abrir los fines de semana y los periodos de exámenes (7)
Mejorar la conexión Wiffi (7)
Incorporar un servicio de Autopréstamo (2).
Incrementar el número de talleres y actividades (2)
Mejorar y ampliar los medios disponibles (2)



Mejorar el acceso para personas con discapacidad (2)
Ofrecer más puestos de lectura (1)
Ofrecer un mayor número de títulos de libros electrónicos (1)
Ofrecer un servicio de vigilancia (1)
Modernizar y adquirir nuevas sillas (1)
Mayor renovación del material audiovisual (1)
Seguir fomentando el respeto y cuidado de las instalaciones. (1)
Incorporar juegos de mesa para infantil y juvenil (1)
Ampliar la plantilla de la biblioteca (1)
Apertura los fines de semana (1)
Mejorar el acceso a para minusválidos pues no funciona la rampa (1)
Incrementar el número de actividades infantiles (1)
Mejorar la calefacción (1)
Arreglar el puesto de Internet que no funciona (puesto 5) (1)
Permitir la renovación de los préstamos de libros y audiovisuales (1)
Renovar el fondo de Material Didáctico, Historia y de Derecho (1)
Incorporar programas de ofimática en los terminales de Internet (1)

12. Biblioteca Gloria Fuertes

Aumentar la colección y adquirir más fondos (8)
Insonorizar y aislar la sala de lectura. (5)
Abrir la biblioteca los fines de semana (4)
Aumentar la colección de fondos en otros idiomas (3)
Eliminar los filtros del servicio de acceso a Internet (1)
Incluir la sinopsis de todos los fondos (1)
Garantizar la imparcialidad ideológica en las colecciones (1)
Garantizar el acceso a la prensa de los últimos 7 días (1)
Expurgar todo el fondo obsoleto (1)
Ofrecer un servicio de Desideratas (1)
Realizar más actividades con colegios (1)
Ofrecer presentaciones de libros y encuentros con autor en la biblioteca (1)
Realizar más campañas de promoción de la biblioteca (1)
Mejorar el edificio y acabar con las goteras (1)
Que los bibliotecarios no roten (1)

13. Biblioteca Gabriel García Márquez

Abrir la biblioteca los fines de semana y en exámenes (4)
Ofrecer un mayor número de actividades para todos los grupos de edad (4)
Adquisición de más fondos bibliográficos nuevos (4)
Garantizar la seguridad. Los menores insultan a los bibliotecarios. (3)
Mejorar los ordenadores y la conexión a Internet (3)
Mejorar el servicio de Reprografía (2)
Mejorar la conexión Wiffi (2)
Mejorar la climatización en verano (2)
Ampliar el número de puestos de lectura (1)
Crear una mejor separación entre la zona infantil y la sala de lectura (1)



Poner estores en las ventanas (1)
Insonorizar los espacios de trabajo en grupo (1)
ofertar más cursos de idiomas para adultos y niños; aumentar oferta de libros de novedades (1)
Ampliar aún más la biblioteca (1)
Ampliar la política de préstamo con más libros y más tiempo (1)
Organizar de nuevo la literatura infantil por edades (1)
Mejorar la ordenación de los fondos audiovisuales (1)
Incorporar máquinas de vending (1)
Informar de las novedades en la página web (1)
Exigir la correcta higiene de los usuarios (1)
Proporcionar un buzón para la devolución de los préstamos (1)
Garantizar el silencio (1)

14. Biblioteca Huerta de la Salud

Adquirir un mayor número de fondos y novedades (4)
Apertura de la biblioteca los fines de semana (3)
Posibilitar la renovación de los préstamos (1)
Ampliar la sala de lectura (1)
Mejorar las instalaciones porque existe mal olor (1)
Aumentar el número de actividades y talleres (1)
Mejorar el estado de los libros (1)
Autorizar el préstamo de nuevo si el libro no está reservado (al devolverlo) (1)
Posibilitar la renovación de los préstamos (1)
Incorporar todos los libros donados al catálogo (1)
No evacuar la sala de lectura para celebrar actividades infantiles (1)
Mejorar la conexión Wifi (1)
Aumentar el horario del Bibliometro (1)
Aumentar la penalización a los usuarios que hagan mal uso del material (1)
Mejorar las búsquedas de Internet (1)

15. Biblioteca Islas Filipinas.

Adquirir un mayor número de fondos y novedades (6)
Abrir la biblioteca los fines de semana (2)
Aumentar el número de actividades (2)
Completar las colecciones de series (audiovisuales) (1)
Aumentar la adquisición de novela histórica (1)
Aumentar la colección de música (1)
Mejorar la página web (1)
Adquirir más libros con letra grande (1)
Cambiar los estores de la sala de lectura (1)
Mejorar la climatización (hace calor) (1)
Incorporar al fondo más libros de consulta universitarios (1)
Ampliar el número de puestos de lectura (1)
Ampliar el número de adquisiciones de obras clásicas, literatura y viajes (1)
Buscar nuevos cauces de comunicación con los usuarios: Newsletter, email, etc (1)
Mejorar la difusión de las actividades (1)
Forrar los libros para preservarlos (1)
No penalizar el retraso en la devolución (1)



Aumentar los recursos electrónicos de la biblioteca (1)

16. Biblioteca Iván de Vargas.

Aumentar el número de actividades en la biblioteca (4)
Adquirir un mayor número de fondos y novedades (4)
Abrir la biblioteca el domingo tarde, las noches y en periodos de exámenes (3)
No permitir repetir en la sesiones de Internet (3)
Mejorar el acceso con Wiffi (3)
Mejorar el servicio de acceso a Internet y quitar contraseñas (2)
Permitir el préstamo del material devuelto si no está reservado (2)
Prohibir el acceso a personas que no respetan la higiene (2)
Cambiar el método de ordenación de los libros ya que no se encuentra nada (2).
Quitar terminales de acceso a Internet en la sala de lectura (1)
Mejorar la promoción de la página web (1)
Ofrecer un servicio de Desideratas (1)
Aumentar el número de libros electrónicos (1)
Sancionar a los usuarios que traten mal los libros (1)
Posibilitar la renovación de los materiales (1)
Adquirir más libros de autores poco conocidos (1)
Mejorar el trato del personal hacia los usuarios (1)
Resolver los problemas de insalubridad del centro (1)
Prohibir la acaparación de diarios vigilar la higiene de los usuarios (1)
Aumentar el número de puestos de lectura (1)
Promocionar mejor las novedades (1)
Permitir la consulta en web del historial de libros prestados (1)
Mejorar la seguridad privada (1)
Aumentar la política de préstamo en más ejemplares (1)
Instalar cabinas para escuchar música o ver películas (1)
Realizar más cursos de alfabetización (1)

17. Biblioteca José Hierro.

Mejorar la conexión Wiffi (8)
Abrir la biblioteca los fines de semana (6)
Adquirir un mayor número de fondos y novedades (5)
Ampliar el número de actividades (4)
Realizar certámenes y concursos literarios y de investigación (2)
Realizar más actividades para menores de 3 años (1)
Ampliar el periodo de préstamo de revistas (1)
Ampliar el número de revistas dedicadas a la salud (1)
Fomentar la necesidad de respetar y cuidar los libros (1)
Posibilitar el préstamo de tablets (1)
No arrastrar las sillas al recoger (1)
Conectar la climatización solo cuando es necesario (1)
Que se vigile la sala de lectura para que se guarde silencio (1)
Garantizar el silencio en la biblioteca (1)
No cerrar por comidas de Navidad del personal (1)
Aumentar el número de puestos de lectura (1)
No cerrar nunca antes de la hora (21 horas). Se nos echa a las 20:40 (1)



Distribución de los libros por el personal (1)
Crear una sala específica para los usuarios de la red Wiffi (1)
Aumentar el número de cómics (1)
Ampliar el abanico de programas disponibles en los ordenadores (1)
Garantizar la accesibilidad para personas con problemas de visión (1)
Incorporar rápidamente las donaciones al catálogo (1)

18. Biblioteca José Saramago.

Abrir los fines de semana y en épocas de exámenes (7)
Adquirir un mayor número de fondos y novedades (3)
Ampliar el número de puestos de lectura y el tamaño de la sala de lectura (3).
Aumentar el número de actividades (2)
Aumentar la política de préstamo a más ejemplares y más tiempo (2).
Recibir noticias de actividades vía e-mail o SMS (2)
Adquirir ebooks para préstamo (2).
Mejorar la conexión Wiffi (2)
Aumentar la plantilla de personal cualificado en la biblioteca (2).
Abrir nuevos cauces de participación de la comunidad en la biblioteca (1)
Incorporar un servicio de Desideratas (1)
Promocionar las últimas adquisiciones en la web (1)
Mejorar la climatización de la biblioteca (1)
Mejorar el estado del material audiovisual (1)
Ampliar el tamaño de las mesas (1)
Separar los puestos de lectura entre sí (1)
Ampliar el cupo de libros a los participantes del taller de lectura (1)
Posibilitar la reserva de ejemplares on line (1)
Insonorizar la zona infantil (1)
Mejorar sus instalaciones (1)
Aceptar donaciones de libros (1)
Disponer de servicio de vigilancia (1)
Mejorar las instalaciones del centro (1)
Cancelar las penalizaciones por retraso (1)
Posibilidad de renovar a través de Internet (1)
Mejorar el OPAC (1)
Construir otra biblioteca en el distrito (1)
Ofrecer un servicio de vending (1)
Adquirir más libros en otros idiomas (1)

19. Biblioteca La Chata.

Adquirir un mayor número de fondos y novedades (5)
Mejorar la promoción de las novedades adquiridas y de las actividades (4).
Abrir los fines de semana y en épocas de exámenes (3)
Garantizar el silencio en la biblioteca (2)
Ofrecer un servicio de préstamo Interbibliotecario (2).
Mejorar la ordenación de los libros en las estanterías (1)
Facilitar más la reserva de libros (1)
Promover la presencia de personal en la planta baja (1)
Realizar talleres de formación de usuarios (1)



Mejorar la climatización (1)
No cerrar nunca más tanto tiempo la biblioteca (1)
Cambiar al personal de limpieza del turno de mañana (1)
Cambiar y mejorar el acceso a la biblioteca (1)
Prohibir que las personas acaparen los diarios y revistas (1)
Adquirir libros de FP y Bachiller (1)
Que en los cursos haya copago (1)
Aumentar el número de actividades y cursos en la biblioteca (1)
Mejorar la conexión Wiffi (1)
Posibilitar la consulta de bibliotecas internacionales (1)
Que no se escriba en los diarios y revistas (crucigramas) (1)

20. Biblioteca María Zambrano.

Aumentar el número de actividades y talleres para todas las edades (4)
Adquirir un mayor número de fondos y novedades (3)
Mejorar la conexión Wiffi (3).
Abrir los fines de semana y en épocas de exámenes (2)
Revisar el sistema de aire acondicionado porque hace mucho calor en verano (2)
Fusionar las bibliotecas del Ayuntamiento y las de la Comunidad
Ampliar las formas de colaboración de los usuarios con las bibliotecas.
Informar de las actividades y fondos a través de RSS o con una aplicación.
Establecer un sistema de vigilancia.
Garantizar el silencio en la biblioteca (3)
No permitir que se coma en el centro (1)
Separar bien la zona de adultos de la infantil (1)
Intentar concienciar a los usuarios del cuidado con el fondo audiovisual (1)
Posibilitar la renovación de los préstamos (1)
Aumentar el tiempo de navegación en Internet (1)
Aumentar el número de puestos de acceso a Internet (1)
Incrementar el fondo bibliográfico sobre ciencia y tecnología.
Incrementar el fondo bibliográfico sobre educación y pedagogía (1)

21. Biblioteca Mario Vargas Llosa.

Mejorar la conexión Wiffi (3)
Mejorar el servicio de acceso a Internet (2)
Abrir la biblioteca los fines de semana (1)
Garantizar el silencio en la biblioteca (1)
Exigir que los usuarios estén aseados (1)
Mayor atención a las solicitudes de los usuarios (1)
Promover el silencio junto a la Sala de Lectura. Mucho ruido en despachos (1)
Mesas más grandes en la zona infantil (1)
Aumentar el número de ordenadores (1)
Quitar filtros en el servicio de acceso a Internet (1)
Mejorar la climatización (1)
Mejorar la decoración y confort de la zona infantil (1)
Ampliar el número de puestos de lectura (1)



22. Biblioteca Miguel Delibes.

Actualización y adquisición de más fondos y novedades bibliográficas (6)
Mejorar la conexión Wiffi (4)
Abrir la biblioteca los fines de semana (3).
Eliminar todos los filtros (2)
Ampliar el número de puestos de lectura en la zona juvenil e infantil (2).
Mejorar la climatización (2)
Aumentar el número de actividades (2)
Colocar un buzón para devoluciones (2)
Conservar mejor los fondos bibliográficos (1)
Poner un mayor cuidado en la ordenación de los fondos (1)
No penalizar el retraso en las devoluciones de los préstamos (1)
Aumentar la plantilla de la biblioteca (1)
Adquirir varios ejemplares de los títulos más demandados (1)
No penalizar el retraso en los préstamos con el Wiffi (1)
Mejorar el acceso a Internet (1)
Individualizar y hacer más cómodo el mobiliario de la zona de lectura (1)
Ofrecer más puestos para uso de ordenador portátil personal (1)
Préstamo online (1)
Ofrecer un sistema de vending (1)
Ofrecer papel para secarse las manos en los aseos (1)
Incorporar el servicio de préstamo interbibliotecario (1)
Aumentar el número de préstamos por carné a 6 libros y 6 multimedia (1)

**23. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán.**

Abrir la biblioteca los fines de semana y los periodos de exámenes (8).
Aumentar el número de actividades de la biblioteca (6)
Regular la temperatura de la sala de lectura (4)
Aumentar el espacio de la sala de lectura y su número de puestos (4)
Actualizar la colección, aumentando el número de novedades (4)
Mejorar el servicio Wiffi (3)
Actualizar el fondo de Derecho, Guías de Viajes, Filosofía y Economía (2).
Garantizar que haya más bibliotecas abiertas los fines de semana (1)
Fomentar el préstamo del libro electrónico (1)
Sacar la biblioteca fuera de sus límites del edificio (Bibliobus) (1)
Adquirir un mayor número de ejemplares de la prensa diaria (1)
Mejorar el OPAC con imágenes de las portadas y sinopsis (1)
Posibilitar la escucha y visionado de CDs y DVDs (1)



Promocionar las actividades y fondos de las bibliotecas por el móvil - correo (1)
Posibilitar la devolución de los fondos en cualquier biblioteca de la red (1)
Aumentar el número de diarios y periódicos en la biblioteca (1)
Impedir la acumulación de varios diarios en un solo lector (1)
Mejorar el estado de los materiales (1)
Contratar más personal en la tarde (1)
Mejorar la iluminación y el mobiliario (1)
Aumentar el plazo de devolución de préstamo (1)
Incorporar un servicio de vigilantes (1)
Incrementar el número de bibliotecas en Madrid (1)
Adquirir prensa alternativa (1)
Barajar posibilidades de co-gestión de las bibliotecas con los lectores - usuarios (1)
Mejorar comunicación con usuarios (1)
Ofrecer un servicio de vending (1)
Cuidar más el entorno exterior de la biblioteca (1)

24. Biblioteca Portazgo.

Adquirir más ejemplares y más novedades (5)
Ampliar el número de puestos de consulta de Internet (4)
Aumentar el número de actividades y talleres (4)
Garantizar que se respete el silencio en la sala de lectura (3)
Mejorar la conexión Wiffi eliminando la necesidad de poner contraseña (3)
Abrir la biblioteca los sábados (2)
Aumentar la velocidad de navegación en Internet (1)
Construir más bibliotecas públicas (1)
Acceso a WiFi desde IPAD (1)
Ampliar el tiempo de préstamo de los materiales (1)
Ampliar la plantilla de la biblioteca (1)
Incrementar el número de puntos de lectura (1)
Avisar a los usuarios del retraso en la devolución por SMS o correo (1)
Ampliar el horario los meses de verano (1)
Diferenciar los libros de divulgación de los especializados (1)
Quitar filtros en Internet (1)
Incrementar el número de grupos de actividades en inglés (1)
Incrementar el número de publicaciones periódicas (1)

25. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo.

Adquirir más ejemplares y más novedades (9)
Abrir los fines de semana (3)
Aumentar el número de actividades (3)
Mejorar la red Wiffi (3)
Aumentar el espacio de la biblioteca (2)
Mejorar el sistema de reservas y su entrega (2)
Eliminar los filtros de Internet (2)
Aumentar la red de bibliotecas con más centros en Madrid (1)
Incrementar el número de ordenadores para consulta de Internet (2)
Realizar un mismo carné de usuarios para la CAM y el Ayuntamiento (1)
Aumentar la política de préstamos por material a 5 (1)



Renovar el mobiliario de la biblioteca (1)
Cada mes se deben recibir novedades y más Cuentacuentos (1)
Incrementar el fondo de Política (1)
Mejorar el seguimiento y renovación de los materiales rotos (1)
Ampliar la entrada a la biblioteca (1)
Mejorar los teclados de los ordenadores (1)
Ampliar el número de enchufes de la biblioteca (1)
Ampliar la colección juvenil (1)

26. Biblioteca Pablo Neruda.

Realizar más actividades (4)
Adquirir más fondos y más novedades (4)
Garantizar el silencio y la falta de ruidos innecesarios (4)
Abrir los fines de semana y las temporadas de exámenes (3)
Mejorar la climatización (3)
Mejorar la página web (2)
Ampliar la plantilla de persona de la biblioteca (2)
Incrementar el número de ordenadores para navegar en Internet (1)
Mejorar la velocidad de los ordenadores (1)
Aumentar el número de diarios y revistas disponibles (1)
Mejorar el servicio en general (1)
Mejorar la presentación y encuadernación de los materiales (1)
Ofrecer un préstamo interbibliotecario (1)
Fusionar las redes de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento (1)
Mejorar el mobiliario (1)
Crear un buen espacio para la lectura de publicaciones periódicas (1)
Completar las colecciones y sagas de libros y películas (1)
Ampliar la colección de libros de fantasía (1)
Mejorar la conexión Wiffi (1)
Mejorar el trato en el personal de limpieza (1)
Organizar concursos literarios (1)
Ofrecer un servicio de vigilantes (1)
Aumentar fondo de materias (1)
Promocionar los libros adquiridos o expurgados (1)
Mejorar el control de acceso a Internet (1)
Aumentar el número de ordenadores para Internet (1)
Aumentar el espacio de la sala infantil (1).
Ampliar el material audiovisual (1)
Cambiar las alarmas de los DVD's porque son nocivas para los aparatos (1)
Ampliar el número de puestos de lectura (1)
Acreecentar el fondo de libros en otros idiomas (1)
Organizar espacios makerspace (1)
Innovar los servicios de las Biblio-labs (1)
Aumentar la velocidad de navegación en Internet (1)

27. Biblioteca Pío Baroja.

Posibilitar la impresión desde los ordenadores (1)
Mejorar la página web (1)



Proporcionar un sistema de Autopréstamo (1)
Mejorar la ordenación de los fondos (1)
Abrir la biblioteca los fines de semana (3)
Ampliar el número de ordenadores de acceso a Internet y su sala (1)
Ofrecer más información para desempleados en un punto de empleo (1)
Garantizar el silencio en la sala de lectura (2)
Ampliación del espacio para audiovisuales (1)
Modernizar y revisar las guías de viajes, los textos técnicos y la legislación (3)
Mejorar la climatización de la sala de lectura (2)
Adquirir más y mejores fondos y un mayor número de novedades (4)
Ofrecer salas de trabajo en grupo (1)
Ofrecer más sesiones de formación de usuarios (1)
Mejorar el servicio de reservas (1)
Adquirir ensayos (1)
Mejorar la conexión Wiffi (1)
Ofrecer un servicio de Desideratas (1)
Incrementar el número de actividades (1)
Adquirir más fondos sobre ciencia.
Ser inflexibles con las personas que no respetan las normas. Tener vigilante (1)
Aumentar el número de puestos de lectura (1)
Posibilitar la renovación de los libros prestados.
Mejorar la ordenación de la biblioteca.
Ampliar el número de recomendaciones de lectura.
Mejorar el OPAC.
Ofrecer una sala polivalente para actividades (1)

28. Biblioteca San Blas.

Insonorizar la sala de lectura (5)
Mejorar la conexión WiFi (5)
Abrir la biblioteca los fines de semana y las épocas de exámenes (4)
Ofrecer máquinas de vending o cafetería (3)
Mejorar la climatización de la sala de lectura (3)
Mejorar el acceso a Internet (2)
Ampliar el espacio de la biblioteca (2)
Ampliar el número de puestos de lectura o ampliar la sala (2)
Insonorizar las patas de las mesas y sillas (2)
Adquisición de más títulos y más novedades (2)
Tener un vigilante en la biblioteca (1)
Completar todas las sagas literarias y de cómics (1)
Liberar las mesas que no estén ocupadas en la sala de lectura (1)
Mejorar el OPAC (1)
Mejorar el servicio de reprografía (1)
Adquirir legislación actual (1)
Adquirir una mejor colección de cómics y libros infantiles-juveniles (1)
Ofrecer más actividades infantiles y de adultos (1)

29. Biblioteca Vallecas.

Adquirir más fondos y novedades (6)



Abrir la biblioteca los fines de semana (4)
Aumentar el número de puestos de acceso a Internet (4)
Mejorar las instalaciones y ampliar la biblioteca (3)
Ampliar el periodo de préstamo de libros y material audiovisual (3)
Mejorar la página web (1)
Renovar el fondo de legislación (1)
Presencia de un vigilante en la biblioteca (1)
Ampliar la red de bibliotecas públicas en Madrid (1)
Adquirir fondo actual sobre Medicina (1)
Usar las instalaciones de la Albufera y voluntad de usarlas previo consejo en Asambleas (1)
Mejorar el fondo de materias (1)
Ordenar mejor las películas (1)
Posibilitar la renovación de los préstamos (1)
Adquirir libros de autores poco conocidos (1)
Adquirir libros en rumano (1)
Mejorar la iluminación (1)
Guardar silencio en el mostrador (1)
Mejorar los medios (1)
Más atención por parte del personal hacia los usuarios
Adquirir más fondos en otros idiomas (1)
Adaptar el edificio a las personas con discapacidad (1)
Adquirir libros de terror y misterio y cómics (1).

30. Biblioteca Vicálvaro.

Ampliar la colección con más fondos y más novedades (5)
Garantizar el silencio en la sala de lectura (4)
Adquirir un mayor fondo de material audiovisual (2)
Ampliar los espacios de la biblioteca (2)
Completar las colecciones y sagas que están iniciadas (1)
Guardar las publicaciones periódicas durante más tiempo (1)
Ampliar el número de bibliotecas que abren los fines de semana (1)
Ofrecer un servicio de vigilancia (1)
Ampliar el número de puestos de lectura (1)
Abrir la biblioteca los fines de semana y festivos (1)
Separar la sala de lectura de la sala de préstamo (fondo) (1)
Mejorar la conexión a Internet sin filtros (1)
Aumentar el número de puestos de acceso a Internet (1)
Adquirir fondos relacionados con la relajación y el new age (1)
Reponer rápidamente los fondos en mal estado (1)
Mejorar el mantenimiento de las instalaciones (1)
Separar las salas de acceso a Internet del resto de la biblioteca (1)
Tener un espacio de cine y música (1)
Establecer una política de sanciones para quienes traten mal los fondos (1)
Ampliación del periodo de préstamo de audiovisuales (1)
Renovar el mobiliario (1)



VI. Carta de Servicios. Datos 2015

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 **7** puntos en una escala de 1 a 10.

Resultado análisis de cierres (solo cerrada una biblioteca por obras): Abiertas el 96,77 % de las bibliotecas ✓(Compromiso cumplido)

Resultado Encuesta 2015: 8,97 ✓(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.

Resultado Encuesta 2015: 7,88 ✓(Compromiso cumplido)

3. Adaptación de salas y fondos por edades

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, en una escala del 0 al 10

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:

Este dato no se extrae. Este dato se incorporará tras la redacción de la Memoria Anual de la Red de Bibliotecas 2015

4. Puestos para lectores en la sala de lectura.

Disponer de al menos 25 puestos lectores en la sala de lectura por biblioteca.

Número de puestos lectores por biblioteca en 2.015 → Todas las bibliotecas cuentan con el menos 25 puestos de lectura ✓ (Compromiso logrado). La media de puestos de lectura por biblioteca es de 150. De estos 150, el 40% 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.

Resultado Encuesta 2015: 9,09 ✓(Compromiso logrado)

6. Ordenación y actualización 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** en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2015: 8,38 ✓(Compromiso logrado)



6. Renovación y actualización 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.

Este dato no se extrae de las encuestas. Este dato se incorporará tras la redacción de la Memoria Anual de la Red de Bibliotecas 2015

7. Materiales y fondo bibliotecario

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 millón de volúmenes.

Este dato no se extrae de las encuestas. Este dato se incorporará tras la redacción de la Memoria Anual de la Red de Bibliotecas 2015

8. Actualización de publicaciones periódicas

Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 35 títulos por biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio.

Fuente: Memoria primer semestre. Datos para la Comunidad de Madrid.

Este dato no se extrae de las encuestas. Este dato se incorporará tras la redacción de la Memoria Anual de la Red de Bibliotecas 2015

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.

Fuente: Memoria primer semestre. Datos para la Comunidad de Madrid..

Este dato no se extrae de las encuestas. Este dato se incorporará tras la redacción de la Memoria Anual de la Red de Bibliotecas 2015

10. Altas de usuarios

Realizar el carné de la biblioteca en un tiempo medio inferior a 5 minutos desde la presentación de la documentación solicitada, de forma que cada año se realicen más de



10.000 altas de usuarios y que el grado de satisfacción de los mismos con este procedimiento sea, como mínimo, de **7** en una escala de 0 a 10.

Datos Encuesta 2015:

Grado de satisfacción: **8,97 puntos** ✓(Compromiso logrado)

Altas de usuarios: *Este dato no se extrae de las encuestas. Este dato se incorporará tras la redacción de la Memoria Anual de la Red de Bibliotecas 2015*

11. Tiempo de atención al usuario

Establecer un tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo no superior a los 10 minutos. La valoración media de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos será, como mínimo, de **8** en una escala de 0 a 10.

Datos Encuesta 2015: **El 95,09% de los usuarios son atendidos antes de cuatro minutos:** ✓(Compromiso logrado)

Valoración media: **8,97** ✓(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, 7 puntos en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2015: **8,58** ✓(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.

Resultado Datos 2015: **8.42** ✓(Compromiso logrado)

Número de actividades en 2.015: *Este dato no se extrae de las encuestas. Este dato se incorporará tras la redacción de la Memoria Anual de Actividades de la Red de Bibliotecas 201.*



14. Actualización de la Web de bibliotecas

Actualizar y revisar semanalmente la información general y de interés en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.

Número de revisiones de la página web en 2015: 875 ✓ (Compromiso logrado) (17 revisiones semanales)

15. Servicio WIFI

Ofrecer un servicio continuado de conexión WIFI en toda la red de bibliotecas, de forma que la valoración dada por los usuarios sea de, al menos, un **7** en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2015: 6,87 ✓ (Compromiso logrado)

16. Difusión de información

Elaborar en toda la red de bibliotecas más de 20 boletines, paneles, guías de lectura y carteles de novedades para informar a los usuarios de las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.

Resultado en 2.015: *Este dato no se extrae de las encuestas. Este dato se incorporará tras la redacción de la Memoria Anual de Actividades de la Red de Bibliotecas 201.*

17. Biblioteca sostenible

Utilizar los recursos de forma respetuosa con el medio ambiente, disponiendo de puntos de recogida de residuos de papel, cartón y reciclaje de tóner en todas las bibliotecas de la red.

Resultado Datos 2015: Existen puntos de recogida en toda la red de bibliotecas ✓ (Compromiso logrado)

18. 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 desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a 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 2015: Se tramitaron y contestaron el 100% de las sugerencias y reclamaciones. El 65% se tramitaron y contestaron en un plazo inferior a 30 días, siendo las contestadas en menos de 15 días más del 15% ✓(Compromiso logrado).

A partir del mes de agosto de 2015 se han producido retrasos en la recepción de las reclamaciones por problemas en la Unidad Gestora Supervisora Central.

