



EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE USUARIOS 2011



**BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES
AYUNTAMIENTO DE MADRID**

ÍNDICE

0. Introducción	3-5
1. Hábitos de lectura	6
2. Frecuencia de visitas a las bibliotecas	7-8
3. Conocimientos sobre la red de bibliotecas	9
4. Horarios e Infraestructuras	10-11
5. Atención y trato en bibliotecas.	12
6. Rapidez de respuesta a las demandas de los usuarios	13
7. El fondo y colección de las bibliotecas	14-15
8. Calidad de los servicios bibliotecarios	16
9. Uso de los diferentes servicios bibliotecarios	17
10. El Servicio de préstamo a domicilio.	18-19
11. El Servicio de Información general y bibliográfica.	20-21
12. Actividades de Animación a la lectura.	22
13. El Servicio de acceso a Internet y Red WIFI	23-24
14. La Página Web de las bibliotecas.	25
15. Valoración global de la red de bibliotecas.	26
16. Demandas y sugerencias de mejora	27-28
17. Sugerencias de mejora biblioteca por biblioteca.	29-38
18. Resultados resultantes de la encuesta válidos para la Carta de Servicios.	39-41

0. 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.

La encuesta llevada a cabo en el presente año incluye los mismos datos que la encuesta del año 2010 pero añadiendo algunos aspectos importantes que era necesario recabar. Así, en esta encuesta se ha dado especial peso a la opinión de los usuarios de la red de bibliotecas sobre los servicios más demandados en la actualidad y que son el servicio de préstamo y el servicio de acceso a Internet.

La encuesta realizada ha sido de tipo muestral y ha consistido en una batería de preguntas, siendo la mayoría de respuestas cerradas, algunas de puntuación de 0 a 10 y otras de expresión libre. Los usuarios han cumplimentado las encuestas de forma libre sin ser entrevistados verbalmente por ningún encuestador. Las preguntas profundizan en la percepción que los usuarios tienen de los servicios, en sus hábitos y costumbres lectoras, en los servicios que utiliza o conoce y en la puntuación de diferentes ítems. Al final de las encuestas, el encuestado ha realizado una valoración global de la biblioteca y en muchos casos ha puesto de manifiesto por escrito aquellas sugerencias de mejora que ha estimado oportunas.

A través de las tres páginas de preguntas, los usuarios del sistema de bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid han logrado que podamos analizar los puntos fuertes de la red así como aquellos servicios que resulta necesario mejorar.

Fecha de realización.

Las encuestas a usuarios se han realizado en casi todas las bibliotecas de la red durante los meses de junio, julio y agosto de 2011. Han participado usuarios de **28 bibliotecas sucursales** (de las 29 con las que actualmente cuenta la red). No ha sido posible realizar las encuestas en la Biblioteca Central de Conde Duque por hallarse inmersa en un proceso de transformación que dará lugar a la Biblioteca Pública Víctor Espinós. Este año se han incorporado las dos nuevas bibliotecas de Iván de Vargas y Ángel González.

Número de encuestas:

El muestreo aleatorio se ha realizado a través de un total de **842** encuestas, valor bastante representativo de las diferentes realidades percibidas en todas las bibliotecas sucursales de la red. El número de encuestas analizadas de cada centro ha sido de 30.

Ángel González
Aluche
Buenavista
Canillejas
Carabanchel
Chamartín
Ciudad Lineal
Dámaso Alonso
Francisco Ayala
Gerardo Diego

Gloria Fuertes
Huerta de la Salud
Islas Filipinas
Iván de Vargas
José Hierro
La Chata
José Saramago
María Zambrano
Miguel Delibes
Orcasur

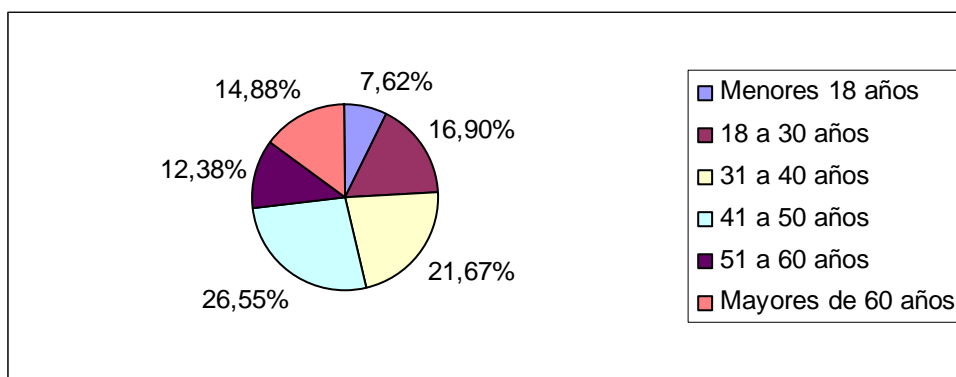
Pablo Neruda
Pío Baroja
Portazgo
Pozo
San Blas
Vallecas
V.Montalbán
Vicálvaro

Todas las encuestas han sido grabadas y analizadas por parte del personal de la Biblioteca Pública Municipal de Orcasur a lo largo de los meses de septiembre y octubre de 2011.

Sexo y edades:

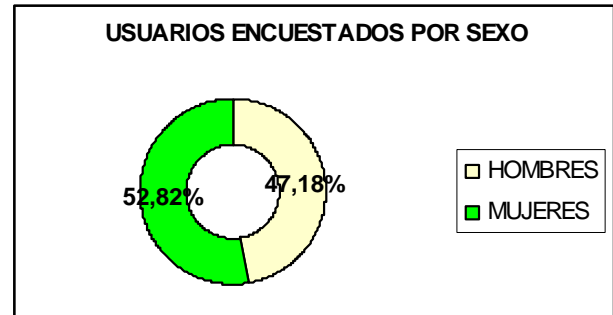
Los usuarios encuestados son en su mayoría adultos, siendo menores de 18 años tan sólo el 7,62%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 41 a 50 años (26,55%) y el de 31 a 40 años (21,67%).

EDAD	2010	2011
Menores de 18 años	6.87%	7.62%
De 18 a 30 años	15.06%	16.90%
De 31 a 40 años	24.58%	21.67%
De 41 a 50 años	27.71%	26.55%
Mayores de 60 años	13.37%	14.88%



En lo referente a los usuarios encuestados, ha habido un porcentaje muy cercano entre hombres y mujeres, siendo ligeramente superior el porcentaje de mujeres frente al de hombres.

SEXO	2010	2011
MUJERES	53.01%	52.82%
HOMBRES	46.99%	47.18%



1. HÁBITOS DE LECTURA

Los datos acerca de los hábitos lectores de los usuarios encuestados ponen de manifiesto que la amplia mayoría de los usuarios que acuden a las bibliotecas leen habitualmente. De ellos casi un 70% se decantan por libros de narrativa y más de un 30% eligen libros de materias.

DATOS	2010	2011	Diferencia
Porcentaje de usuarios que son lectores habituales	92,05%	91,90%	-0,15%
Porcentaje de usuarios que leen habitualmente libros de narrativa	67,22%	73,69%	+6,47%
Porcentaje de usuarios que leen habitualmente libros de materias	34,44%	34,17%	-0,27%



Los datos referentes al tipo de narrativa favorita de nuestros usuarios no muestran grandes cambios con respecto a los datos del año anterior. Las novelas realista, histórica y de misterio siguen siendo las más demandadas por nuestros lectores. No se aprecian ni incrementos ni disminuciones importantes.

DATO	2010	2011	DIFERENCIA
Novela Histórica	23,29%	22%	-1,29%
Novela Realista	21,84%	20,36%	-1,48%
Narrativa de Misterio y Terror	13,75%	15,33%	+1,58%
Novela Fantástica y de Ciencia Ficción	12,94%	13,86%	+0,92%
Novela Romántica	7,89%	7,07%	-0,82%
Cómics	6,69%	6,05%	-0,64%
Poesía	5,40%	6,17%	+0,77%
Teatro	3,53%	3,85%	+0,32%
Otros: autobiografías, viajes, erótica...	4,53%	5,32%	+0,79%

2. FRECUENCIA DE VISITAS A LAS BIBLIOTECAS

En este punto se analizan los datos referentes a la frecuencia de visitas a las bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid, así como al resto de sistemas bibliotecarios de nuestro entorno.

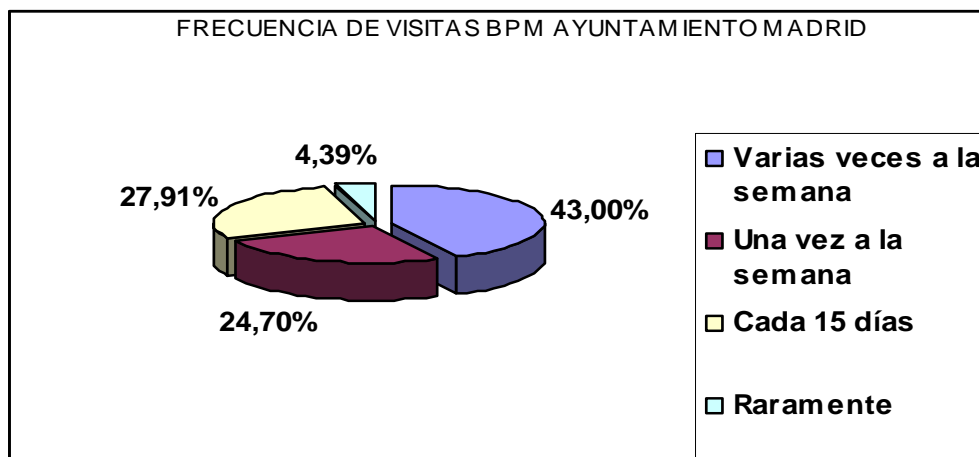
La amplia mayoría de los usuarios encuestados conocen y hacen uso de la red de Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid. Algo menos de la mitad hacen también uso de la red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.

DATO	2010	2011	Diferencia
Acuden a las Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid	95,66%	95,83%	+0,17%
Acuden a las Bibliotecas de la Comunidad de Madrid	41,45%	44,88%	+3,73%
Acuden a las Bibliotecas Universitarias	13,01%	14,04%	+1,03%
Acuden a Bibliotecas de entidades privadas (Caja Madrid, Ateneos, etc)	7,47%	6,67%	-0,8%
Acuden al Bibliometro	4,70%	7,74%	+3,04%
Acuden a otras bibliotecas (asociaciones, vecinales, escolares,...)	1,45%	2,86%	+1,41%



Merece destacarse el aumento de frecuencia de uso de la red de Bibliometro que ha pasado de ser utilizada por el 5% de los usuarios a un 8%. A pesar del ligero aumento, la red de Bibliometro sigue siendo una gran desconocida para la mayoría de los usuarios de nuestra red.

Del análisis exhaustivo de los datos sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid podemos extraer que casi la mitad de los usuarios acuden a ellas varias veces en semana (un 43%). Además, uno de cada cuatro usuarios nos visita una vez por semana (el 25%). Podemos afirmar que existe una gran fidelidad hacia nuestros centros por parte de nuestros usuarios.



FRECUENCIA DE VISITA	2010	2011	Diferencia
Varias veces a la semana	46,12%	43%	-3,12%
Una vez a la semana	26,03%	24,70%	-1,33%
Una vez cada 15 días	23,59%	27,91%	+4,32%
Raramente	4,26%	4,39%	+0,13%

El dato más relevante es el aumento en el número de usuarios que acuden a las bibliotecas cada 15 días en detrimento de aquellos que acudían semanalmente. Podría interpretarse por cierta pérdida paulatina de interés hacia nuestra red por parte de los usuarios.

3. CONOCIMIENTOS SOBRE LA RED DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES

En líneas generales, la mayoría de los usuarios conocen todas y cada una de las bibliotecas públicas y privadas del distrito donde residen. A pesar de ello, muchos no saben discernir qué bibliotecas pertenecen al Ayuntamiento y cuáles a la Comunidad de Madrid (casi el 10% de los usuarios).

CONOCEN LA RED DE BPM del Ayto. de Madrid	2010	2011	Diferencia
Conocen varios de nuestros centros	57%	58,21%	+1,21%
Sólo conocen una biblioteca de nuestra red	39%	38,57%	-0,57%
No saben o se confunden con la Comunidad de Madrid	4%	9,56%	+5,56%

Del análisis de todas las encuestas hemos podido extraer aquellas bibliotecas que son más populares ya que son conocidas por una parte importante de los encuestados y que coincide con aquellas más céntricas y de mayor tamaño. Así los centros más conocidos son por este orden: Conde Duque, Iván de Vargas, Ángel González, José Hierro y José Saramago.



4. HORARIO E INFRAESTRUCTURAS

Los usuarios que han cumplimentado las encuestas han valorado de 0 a 10 diferentes cuestiones acerca del horario y las infraestructuras de las diferentes bibliotecas. No existen importantes diferencias con los datos del año anterior por lo que los usuarios mantienen una opinión muy positiva de los horarios e infraestructuras de los centros de la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.

Las puntuaciones medias de toda la red obtenidas del cuestionario han sido:

HORARIO	2010	2011	Diferencia
El horario de las bibliotecas	8,06	7,99	-0,7
INFRAESTRUCTURAS			Diferencia
El edificio, los accesos y el estado general de las construcciones	7,56	7,60	+0,04
La iluminación y la señalización	7,66	7,80	+0,14
El mobiliario y la decoración	7,13	7,41	+0,28
La distribución y el tamaño de los diferentes espacios de la biblioteca	6,83	6,88	+0,05
Nota media de Infraestructuras	7,29	7,42	+0,13

La reciente construcción de nuevas bibliotecas de gran tamaño y con infraestructuras acordes a las necesidades actuales ha hecho que se incremente la puntuación media anual sobre infraestructuras de la red de bibliotecas, pasando de un 7,29 sobre 10 (dato de 2010) a un 7,42 en el año 2011.

A continuación se muestra el listado de la valoración global en infraestructuras de todos los centros de la red, destacando en color verde los centros que superan la nota media y en amarillo aquellos que están por debajo de dicha cifra (7,42):

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
Iván de Vargas	9,10	Portazgo	7,86	Ciudad Lineal	7,20
Ángel González	9	Dámaso Alonso	7,82	La Chata	7,13
María Zambrano	8,83	José Saramago	7,64	Vicálvaro	7,04
José Hierro	8,80	Chamartín	7,63	Pozo	7,03
Vázquez Montalbán	8,33	Miguel Delibes	7,57	San Blas	6,83
Francisco Ayala	8,23	Gerardo Diego	7,40	Orcasur	6,70
Pablo Neruda	8,14	Aluche	7,36	Vallecas	6,00
Pío Baroja	8,03	Gloria Fuertes	7,30	Carabanchel	5,55
Huerta de la Salud	8	Buenavista	7,24	VALORACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS	
Islas Filipinas	7,89	Canillejas	7,23		

Del análisis de los datos podemos extraer que en general los usuarios están satisfechos con las infraestructuras bibliotecarias, pero dejan patentes en las encuestas las carencias o deficiencias de cada una de las sucursales (ver apdo. "Observaciones por biblioteca").

También más de un 25% de los usuarios han manifestado la necesidad de ampliar el horario de las bibliotecas durante los fines de semana y periodos de exámenes. La mayoría expresa en las encuestas la necesidad de abrir las bibliotecas los sábados así como la idoneidad de concentrar las actividades de animación a la lectura (cuentacuentos, talleres, etc) en los fines de semana.



5. ATENCIÓN Y TRATO EN BIBLIOTECAS.

Los usuarios de la red de bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid han dejado constancia de nuevo de su satisfacción con el trato obtenido por parte del personal de nuestro sistema bibliotecario. Mediante la cumplimentación de las encuestas de opinión, han respondido a las siguientes cuestiones:

- Opinión sobre el trato obtenido por parte del personal de las bibliotecas.
- Opinión sobre el trato obtenido por parte del personal de seguridad.
- Opinión sobre la rapidez con que ha sido atendido.
- Opinión sobre la calidad de la atención y dedicación recibida por parte del personal.

La nota media obtenida este año en una escala de 0 a 10 ha sido de un **8,57** frente al 8,82 del año anterior, lo que supone un retroceso de un 0,25%.

DATO	2010	2011	Diferencia
Trato obtenido por parte del personal de las bibliotecas	8,90	8,81	-0,09
Trato obtenido por parte del personal de seguridad de las bibliotecas	S/D	8,11	
Rapidez para ser atendido	8,67	8,59	-0,08
Atención y dedicación por parte del personal al solicitar información	8,90	8,77	-0,13
Nota media	8,82	8,57	-0,25

A continuación se presenta el listado por bibliotecas. En color verde aparecen aquellos centros que han superado la nota media (8,57) y en amarillo aquellos otros que se mantienen por debajo de esa cifra.

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
Portazgo	9,16	José Hierro	8,67	Gerardo Diego	8,48
Francisco Ayala	9,08	José Saramago	8,66	Dámaso Alonso	8,46
Vallecas	8,98	Pío Baroja	8,65	San Blas	8,42
Carabanchel	8,92	Chamartín	8,64	Gloria Fuertes	8,41
María Zambrano	8,90	Ciudad Lineal	8,60	Miguel Delibes	8,30
Canillejas	8,84	Vázquez Montalbán	8,59	Islas Filipinas	8,29
Orcasur	8,82	La Chata	8,52	Pozo	8,28
Pablo Neruda	8,81	Ángel González	8,51	Aluche	8,00
Huerta de la Salud	8,79	Buenavista	8,50	VALORACIÓN DEL TRATO OBTENIDO	
Iván de Vargas	8,70	Vicálvaro	8,49		



6. RAPIDEZ DE RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LOS USUARIOS.

Uno de los puntos a los que mayor valor añadido se le otorga en la evaluación de sistemas de calidad es la rapidez con la que se satisfacen las demandas de los usuarios. La nota media de toda la red este año ha sido de un 8,59 sobre 10. Se trata de una nota muy positiva y que confirma el dato del año anterior.

DATO	2010	2011	Diferencia
Rapidez de respuesta a las demandas de los usuarios	8,67	8,59	-0,08

A continuación se presenta el listado por bibliotecas. En color verde aparecen aquellos centros que han superado la nota media y en amarillo aquellos otros que se mantienen por debajo de esa cifra.

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
Portazgo	9,24	José Hierro	8,76	Aluche	8,36
Carabanchel	9,13	Canillejas	8,75	Gloria Fuertes	8,34
Vallecas	8,90	Pío Baroja	8,70	Dámaso Alonso	8,31
Francisco Ayala	8,86	Iván de Vargas	8,63	M. V. Montalbán	8,30
Ciudad Lineal	8,85	Buenavista	8,56	Ángel González	8,26
Orcasur	8,83	María Zambrano	8,55	Pablo Neruda	8,24
José Saramago	8,82	San Blas	8,53	Miguel Delibes	8,17
Gerardo Diego	8,81	La Chata	8,50	Vicálvaro	7,50
Huerta de la Salud	8,80	Pozo	8,48	RAPIDEZ PARA RESPONDER A LAS DEMANDAS	
Chamartín	8,77	Islas Filipinas	8,46		



7. EL FONDO y COLECCIÓN DE LAS BIBLIOTECAS

La valoración sobre la colección y materiales de las bibliotecas ha sido recogida en la encuesta en varios puntos y preguntas.

Así, los datos obtenidos provienen de las siguientes preguntas:

- Puntuación dada a la colección de la biblioteca.
- Puntuación dada a la adecuación de la colección a los gustos y necesidades de los usuarios.
- Puntuación dada al estado físico de los libros de la colección de la biblioteca.
- Puntuación dada a las veces que el usuario encuentra el material que precisa en la biblioteca.

VALORACIÓN DE LA COLECCIÓN	2010	2011	Diferencia
La colección de la biblioteca	6,52	5,82	-0,70
Adecuación de la colección a gustos/necesidades	7,11	7,06	-0,05
Estado físico de los materiales	7,15	7,28	+0,13
Encontrar los materiales que se necesitan	7,04	6,80	-0,24
Nota media	6,95	6,74	-0,21

Año tras año el interés de los usuarios por el fondo de las bibliotecas va decreciendo. Los usuarios en el epígrafe de quejas, sugerencias y áreas de mejora han puesto de manifiesto aquellas situaciones que están poniendo en peligro la idoneidad de nuestra colección y que no son otras que:

- Exceso de rotación, deterioro y expurgo de los materiales más demandados.
- Deterioro paulatino del fondo.
- Falta de continuidad en el servicio de Desideratas.
- Escasa cantidad de novedades mensuales.
- Falta de actualización de los libros de materias, sobre todo aquellos que necesitan ser actualizados más a menudo (guías de viajes, derecho, biografías, etc.)
- Criterios poco acordes a los gustos de la mayoría. Pocas adquisiciones de novela histórica, suspense, bestsellers mundiales, narrativa erótica y romántica, etc.
- Descenso del número de suscripciones a publicaciones periódicas.
- Desfase entre el lanzamiento de novedades y su llegada a las bibliotecas.
- Escasez de ejemplares de los materiales más demandados.
- No realización de expurgos que actualicen la colección de las bibliotecas.
- Falta de presupuesto suficiente para adquisiciones, reposiciones y desideratas.
- Colección multimedia escasa y con poca renovación.
- Desactualización del fondo multimedia.

La desactualización del fondo de las bibliotecas que en los últimos años conlleva indefectiblemente:

- El desinterés y la disminución del número de visitantes.
- La pérdida de un papel preponderante en la vida cultural de la ciudad.
- La interminable demora a la hora de acceder a las reservas de los materiales.
- La disminución de los préstamos realizados.
- La falta de interés por nuestra red bibliotecas y la búsqueda de otros sistemas bibliotecarios que den respuesta a las demandas de los usuarios.
- La obsolescencia y envejecimiento de la colección del sistema de bibliotecas.
- La creación de una imagen colectiva de las bibliotecas como un ente anclado en el pasado.
- La desmotivación del personal de las bibliotecas.

8. CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

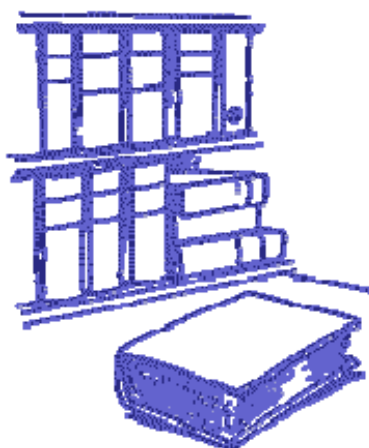
Con objeto de obtener los datos necesarios para evaluar la calidad percibida por parte de los usuarios acerca de los diferentes servicios ofertados por las bibliotecas municipales, hemos analizado la nota media de aquellos ítems del cuestionario que aparecen detallados en la Norma ISO 9001 de servicios de calidad en bibliotecas y cuyo análisis sirve para evaluar la imagen que los usuarios poseen de nuestros servicios.

Para obtener la nota media se han analizado los siguientes ítems:

- Atención y trato por parte del personal.
- Valoración global de las bibliotecas de la red.
- Valoración de infraestructuras.
- Valoración de la colección.

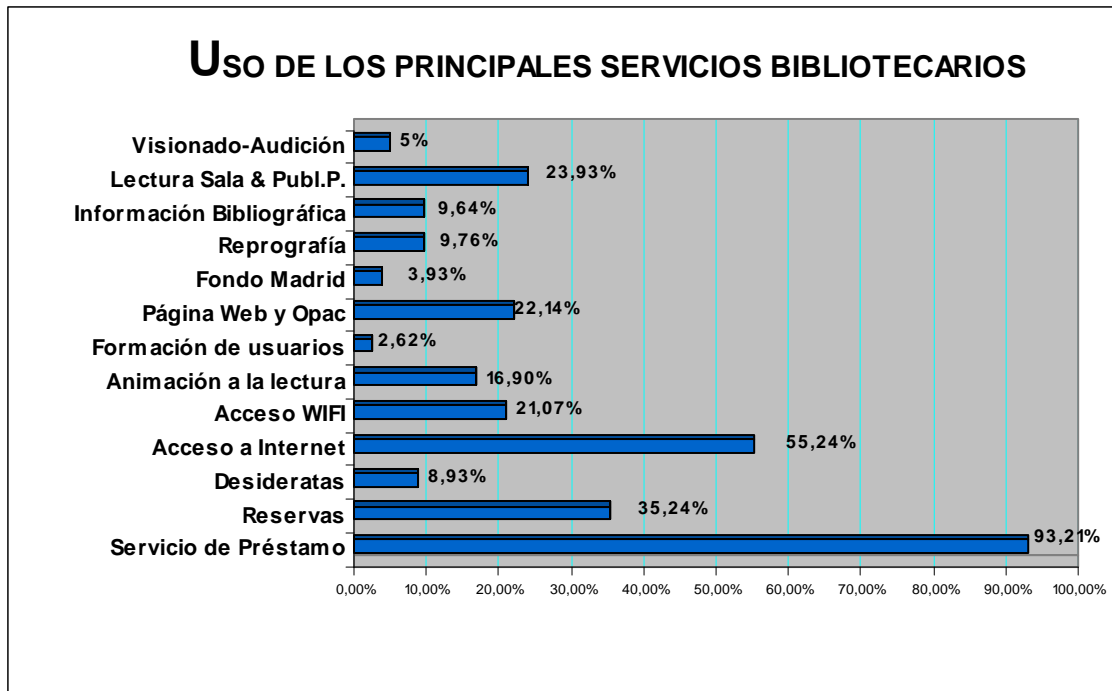
ÍTEMS DE CALIDAD	2010	2011	Diferencia
Atención y trato por parte del personal.	8,82	8,57	-0,25
Valoración global de la biblioteca	7,96	8,04	+0,08
Valoración de las infraestructuras de la biblioteca	7,56	7,60	+0,04
Valoración de la colección de las bibliotecas	6,95	6,74	-0,21
Nota media	7,82	7,73	-0,09

Así, la nota media obtenida por nuestros servicios ha sido de un **7,73**, una calificación positiva aunque un 0,09% inferior a la nota obtenida el año anterior. El dato más alarmante ha sido la opinión expresada por los usuarios sobre nuestra colección de materiales y cuya nota ha descendido desde casi un 7 hasta un 6,75 y que puede ser imputado a la falta novedades en las bibliotecas durante el año 2011.



9. USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

En el apartado de uso de los servicios bibliotecarios los usuarios han indicado cuáles son los servicios que utiliza cuando acude 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.



Del análisis de los resultados podemos extraer que los cinco servicios más demandados en las bibliotecas son, por este orden:

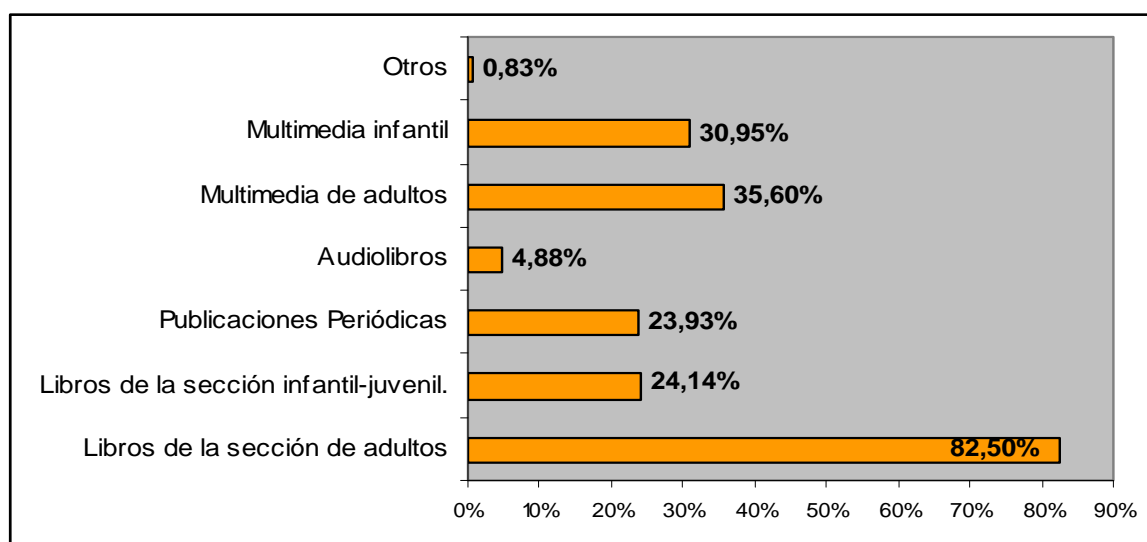
LISTA DE SERVICIOS MÁS UTILIZADOS EN 2011	Porcentaje de usuarios
1. Servicio de Préstamo.	93,21%
2. Acceso a Internet.	55,24%
3. Reservas	35,24%
4. Lectura en sala y consulta de publicaciones periódicas	23,93%
5. Consulta de la Página Web y el Opac de las bibliotecas	22,14%

10. EL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO

La amplia mayoría de los usuarios encuestados utilizan habitualmente el servicio de préstamo. En la actualidad un 93,21% frente al 93,86% del año anterior, por lo que se observa un discreto descenso del número de usuarios que hacen uso de este servicio.

DATO	2010	2011	Diferencia
Usuarios del servicio de préstamo	93,86 %	93,21 %	-0,65 %
Usuarios que no utilizan el servicio de préstamo	6,14 %	6,79 %	+0,65 %

Dentro del cuestionario, los usuarios han cumplimentado las casillas en las que se les pregunta por la tipología de los materiales que habitualmente toman en préstamo de las bibliotecas. Los usuarios han marcado una o varias opciones.



MATERIALES TOMADOS EN PRÉSTAMO	2010	2011	Diferencia
Libros de la sección de adultos	83,73%	82,50%	-1,23%
Libros de la sección infantil y juvenil	28,80%	24,14%	-4,66%
Publicaciones Periódicas (Revistas)	22,53%	23,93%	+1,40%
Audiolibros	4,46%	4,88%	+0,42%
Material multimedia de la sección de adultos	35,66%	35,60%	-0,06%
Material multimedia de la sección infantil y juvenil	35,30%	30,95%	-4,35%
Otros (cascos, lupas, etc.)	0,48%	0,83%	+0,35%

Los datos obtenidos señalan la preferencia de aquellos materiales que forman parte de la sección de adultos (monografías, materias y multimedia). Al ser una encuesta realizada en su mayor parte a usuarios mayores de edad el dato no revela ninguna información que nos lleve a pensar que el fondo infantil no es apreciado por los usuarios.



11. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL E INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para evaluar el servicio de información general y de información bibliográfica se ha introducido en el test la pregunta número 9.

9. Si en el mostrador formula alguna pregunta o realiza una consulta de información general o información bibliográfica, la respuesta obtenida ha sido

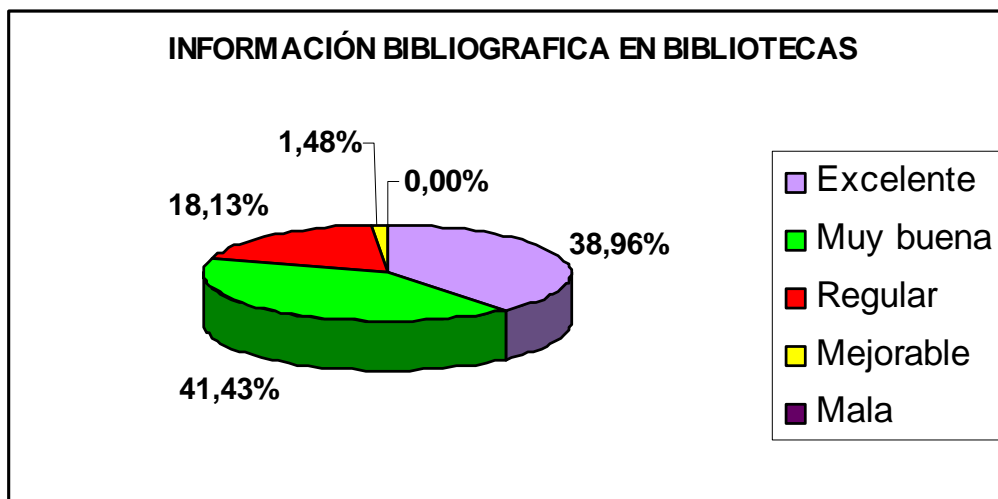
Excelente Muy buena Buena Regular Mejorable Mala

La puntuación de 0 a 10 de los distintos ítems ha sido de un 0 para aquellos que han respondido “Mala”, un 2 para los que respondieron “Mejorable”, un 4 para “Regular” y así sucesivamente hasta un 10 para “Excelente”.

La nota media de todos los cuestionarios ha sido de un **8,29** en nuestras bibliotecas frente a un 8,90 del año anterior, por lo que podemos admitir que los usuarios en el 2011 están algo más descontentos con las tareas de información que el año anterior pero sin que haya existido un descenso considerable.

VALORACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL Y BIBLIOGRÁFICA	2010	2011	Diferencia
Opinión sobre el servicio de Información.	8,90	8,29	-0,61%

En el siguiente gráfico se marcan porcentualmente las opiniones de los usuarios con respecto al servicio de información de las bibliotecas.

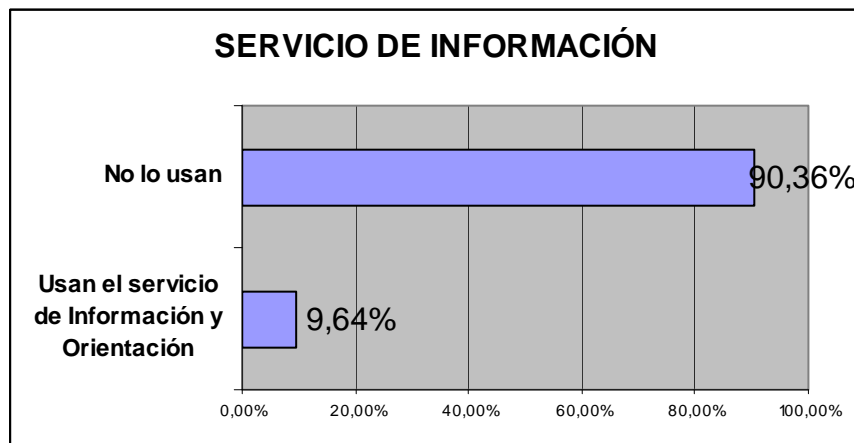


A continuación detallamos la nota media obtenida por las diferentes bibliotecas sucursales en el ítem sobre el Servicio de Información, Referencia e Información Bibliográfica. Presentamos en color verde los centros que han superado la nota media de toda la red (8,29) y en amarillo las que se encuentran por debajo de dicha media:

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
Portazgo	9,13	José Saramago	8,42	Huerta de la Salud	8,07
Ciudad Lineal	8,93	Iván de Vargas	8,40	María Zambrano	8,06
Francisco Ayala	8,81	Gloria Fuertes	8,35	San Blas	8
Vallecas	8,80	José Hierro	8,33	Pablo Neruda	7,94
Orcasur	8,64	Carabanchel	8,31	Islas Filipinas	7,93
Chamartín	8,53	Canillejas	8,30	Pío Baroja	7,92
Buenavista	8,51	Pozo	8,21	Vicálvaro	7,53
Gerardo Diego	8,47	Ángel González	8,20	Miguel Delibes	7,46
La Chata	8,46	Aluche	8,14	INFORMACIÓN GENERAL Y BIBLIOGRÁFICA	
Dámaso Alonso	8,41	M.Vázquez Montalbán	8,13		

A la pregunta sobre la utilización de los diferentes servicios bibliotecarios, los datos obtenidos sobre el número de personas que utilizan el servicio de Información Bibliográfica y Referencia es:

DATO	2010	2011	Diferencia
Porcentaje de usuarios que dicen utilizar el servicio de información general y bibliográfica	7,47 %	9,64 %	+2,17 %
Atención y dedicación por parte del personal al solicitar información (de 0 a 10)	8,89	8,77	-0,12



12. ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA

Se han evaluado las actividades de animación a la lectura en la encuesta de usuarios mediante dos preguntas:

7. ¿Ha acudido en alguna ocasión en la biblioteca a alguna actividad de animación a la lectura como cuentacuentos, actividades adaptadas, talleres, exposiciones, etc?

Sí No

En caso afirmativo, considera que las actividades son:

Excelentes Muy buenas Regulares Mejorables Malas

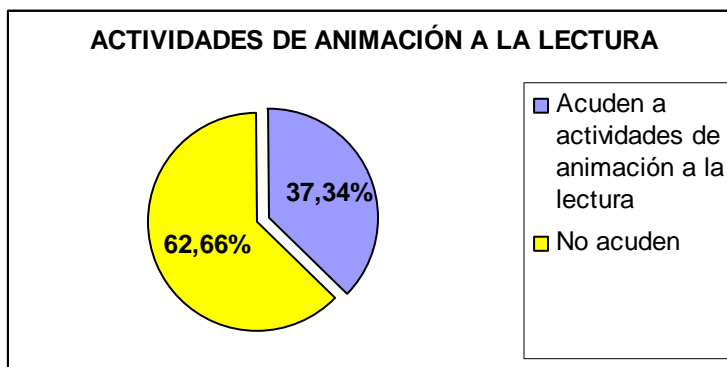
Una vez evaluados los resultados, podemos dar respuesta a dos interrogantes:

- Porcentaje de usuarios que acude a las actividades de animación a la lectura.
- Puntuación (de 0 a 10) de las actividades de animación.

Los resultados del año 2010 y 2011 son:

DATO	2010	2011	Diferencia
Porcentaje de usuarios que acuden a actividades de animación a la lectura	34,46 %	37,34 %	+2,17 %
Puntuación (de 0 a 10) otorgada por los usuarios a las actividades de animación a la lectura en las bibliotecas	7,36	7,16	-0,20

El primer dato arroja un incremento en el número de participación en las actividades de animación a la lectura superior al 2%. En lo referente a la puntuación otorgada a la calidad de las actividades de animación a la lectura la nota media durante el año 2011 ha sido de un 7,16, puntuación ligeramente inferior al 7,36 del año 2010.



13. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y CONEXIÓN WIFI

Dada la creciente importancia que este servicio viene cobrando durante los últimos años, se ha puesto especial interés en evaluarlo.

En la encuesta de este año 2011, diversos apartados han hecho referencia a este tema:

16. ¿Utiliza el servicio de acceso gratuito a Internet o la conexión WIFI?	
INTERNET Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	WIFI Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, el servicio le parece:	
Excelente <input type="checkbox"/>	Bastante bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
Para mejorar el servicio de acceso gratuito a Internet o la conexión WIFI cree que sería necesario:	
<input type="checkbox"/> No hay que mejorar el servicio	<input type="checkbox"/> Ampliar la duración de las sesiones
<input type="checkbox"/> Reducir los filtros	<input type="checkbox"/> Eliminar tantas claves de acceso
<input type="checkbox"/> Actualizar los programas	<input type="checkbox"/> Mejorar la velocidad
<input type="checkbox"/> Posibilitar la impresión	<input type="checkbox"/> Otros

Esto nos ha permitido dar respuesta a los siguientes puntos de la evaluación:

- a) Porcentaje de uso / no uso de Internet.
- b) Porcentaje de uso/ no uso de la conexión WIFI
- c) Principales anomalías del servicio.
- d) Principales futuras mejoras del servicio.

DATO	2011
Porcentaje de usuarios que utilizan el servicio de acceso a Internet.	55,24 %
Porcentaje de usuarios que utilizar la conexión WIFI	21,07 %
Porcentaje de usuarios que utiliza ambos servicios conjuntamente	16,05 %
Valoración (0-10) del servicio de acceso a Internet y la conexión WIFI	5,39

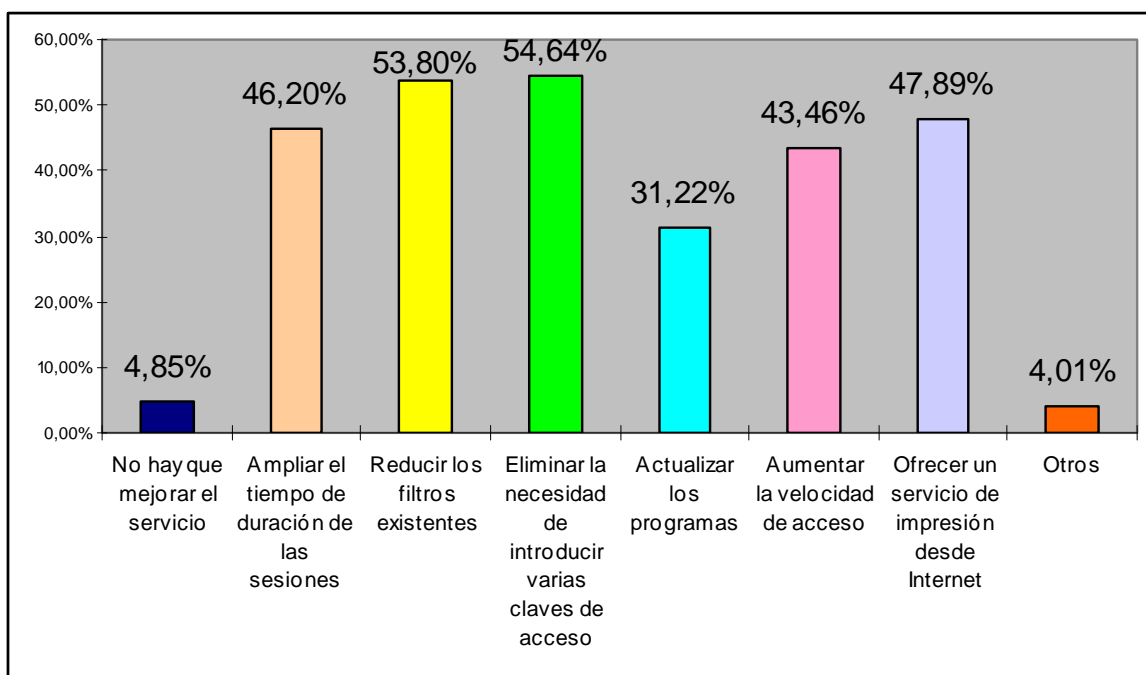
El servicio de acceso a Internet y conexión WIFI ha obtenido una nota de **5,39**, una puntuación alarmantemente baja. La importancia de esta puntuación radica primordialmente en que hace referencia al segundo servicio más demandado y utilizado por los usuarios de la red. Además, esta nota refleja las grandes carencias que nuestro sistema de bibliotecas tiene en este aspecto.

Solo podemos afirmar que un servicio es de calidad cuando en opinión de los usuarios alcanza una nota superior a un 7,5. Nuestro servicio de Acceso a Internet se separa mucho de esta nota, lo que pone de manifiesto su mal funcionamiento de cara a los usuarios.

Los usuarios han dejado constancia en las encuestas de aquellos aspectos que debíamos de mejorar en el servicio de conexión a Internet. Casi la totalidad de los usuarios han establecido la necesidad de mejorar dicho servicio.

DATO	2011
Usuarios del servicio de Internet y a la conexión WIFI que piensan que hay que mejorar el servicio.	95,15 %

A continuación se detallan aquellos aspectos que los usuarios consideran que deben ser mejorados así como el porcentaje de usuarios que lo demandan.



De los resultados obtenidos, los principales defectos detectados así como las principales mejoras necesarias para mejorar este servicio son:

DATO	Porcentaje de usuarios que lo demandan
1. Eliminar la necesidad de introducir varias claves de acceso	54,64 %
2. Reducción de los numerosos filtros existentes	53,80%
3. Ofrecer la posibilidad de imprimir desde Internet.	47,89%
4. Ampliar el tiempo de duración de las sesiones de Internet.	46,20 %
5. Aumentar la velocidad de Internet.	43,46 %

14. LA PÁGINA WEB DE LAS BIBLIOTECAS

Para evaluar el conocimiento y uso de la página web de las bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid la encuesta plantea dos preguntas a los usuarios.

10. Indique qué servicios de la biblioteca utiliza o consulta:

Página Web de las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid

15. ¿Conoce la página web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid?

Sí No

En caso afirmativo, el servicio le parece:

Excelente Bastante bueno Bueno Regular Malo

Los resultados de estas preguntas son los siguientes:

DATO	2010	2011	Diferencia
Porcentaje de usuarios que conocen y usan la página Web de las bibliotecas.	61,45 %	64,52 %	+ 3,07 %
Porcentaje de usuarios que no conocen ni usan la página Web de las bibliotecas.	31,66 %	33,57 %	+ 1,91 %
Porcentaje de usuarios que no ha contestado a esta pregunta	6,89 %	1,91 %	- 4,98 %
Valoración (de 0 a 10) de la página web	6,29	5,75	-0,54

Los datos de la página Web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento pone de manifiesto que la mayoría de los usuarios la conoce (a lo que ha ayudado que sea la página por defecto en las sesiones de acceso a Internet), pero la nota que le otorgan es muy baja, cercana al 5.

Algunas causas de la falta de popularidad de la mayoría de las páginas web institucionales pueden deberse, en opinión de los usuarios a :

- Página poco dinámica e interactiva.
- Contenidos demasiado institucionales.
- Diseño poco atractivo.
- Preponderancia del texto sobre la imagen.
- Organización poco clara.
- Falta de actualización constante.
- Contenidos inmovilistas.



15. VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS

La última pregunta que aparece en las encuestas solicita de los usuarios una puntuación global total de la biblioteca sucursal en la que han cumplimentado la encuesta en una escala de 0 a 10.

En su opinión en una escala de 0 a 10 (0 es la peor puntuación y 10 la mejor) la nota que esta biblioteca obtendría es de:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DATO	2010	2011	Diferencia
Valoración global de la Red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.	7,96	8,04	+ 0,08

La puntuación media de todo el sistema ha resultado ser un **8,04** , lo que supone una pequeña mejora con respecto al año anterior.

A nivel individual las notas medias obtenidas por las distintas sucursales han sido las siguientes (en color verde las que superan la nota media de un 8,04):

Biblioteca	2010 () Puesto en 2010	2011	Variación 2010-2011	
1	Portazgo	8,04 (11º)	8,57	+0,53
2	Francisco Ayala	7,79 (20º)	8,56	+0,77
3	José Hierro	8,42 (3º)	8,30	-0,12
4	María Zambrano	Sin datos	8,27	Sin datos
5	Ciudad Lineal	8,56 (2º)	8,26	-0,30
6	Pío Baroja	7,86 (15º)	8,21	+0,35
7	Gloria Fuertes	7,97 (12º)	8,20	+0,23
8	La Chata	8,36 (4º)	8,20	-0,16
9	Ángel González	Sin datos	8,20	Sin datos
10	Huerta de la Salud	7,93 (13º)	8,16	+0,23
11	Masques Montalbán	9,00 (1º)	8,16	- 1,16
12	Aluche	7,41 (23º)	8,16	+0,75
13	Carabanchel	7,87 (15º)	8,10	+0,23
14	Iván de Vargas	Sin datos	8,06	Sin datos
15	José Saramago	7,77 (21º)	8,06	+0,29
16	Orcasur	8,11 (9º)	8,04	-0,07
17	Gerardo Diego	7,70 (22º)	8,03	+0,33
18	Buenavista	8,28 (5º)	7,93	-0,35
19	Canillejas	8,17 (7º)	7,90	-0,27
20	Islas Filipinas	8,10 (10º)	7,86	-0,24
21	Chamartín	7,88 (14º)	7,85	-0,03
22	Vallecas	7,23 (24º)	7,80	+0,57
23	Pablo Neruda	8,15 (8º)	7,80	-0,35
24	Miguel Delibes	7,81 (19º)	7,76	-0,05
25	San Blas	7,83 (17º)	7,70	-0,13
26	Dámaso Alonso	7,84 (16º)	7,60	-0,24
27	Vicálvaro	8,28 (6º)	7,63	-0,65
28	Pozo	Sin datos	7,57	Sin datos

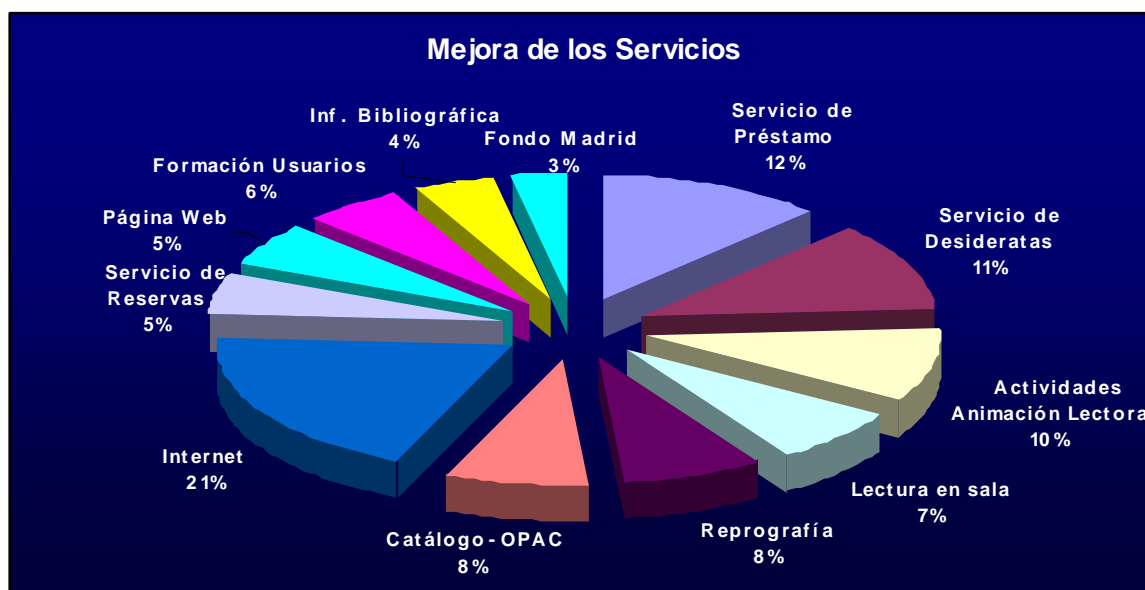
16. DEMANDAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.

Dentro de la encuesta de satisfacción de los usuarios, existe un apartado sobre los servicios que deberían de ser mejorados.

17. De todos los servicios que ofrece la biblioteca, cuáles considera que necesitan ser mejorados:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Préstamo | <input type="checkbox"/> Reservas |
| <input type="checkbox"/> Desideratas | <input type="checkbox"/> Red Wifi |
| <input type="checkbox"/> Actividades de Animación a la lectura | <input type="checkbox"/> Página Web |
| <input type="checkbox"/> Lectura en sala y consulta de Publicaciones | <input type="checkbox"/> Catálogo – OPAC |
| <input type="checkbox"/> Acceso a Internet | <input type="checkbox"/> Reprografía |
| <input type="checkbox"/> Información local y Fondo Madrid | <input type="checkbox"/> Formación de usuarios |

Este apartado ha sido cumplimentado por un **39,13 %** de los usuarios y los resultados son:



Así, los principales servicios que, a juicio de los usuarios, deben ser mejorados son por este orden:

1	Servicio de Acceso a Internet	21 %
2	Servicio de Préstamo	12%
3	Servicio de Desideratas	11%
4	Actividades de Animación a la lectura	10 %
5	Reprografía	8%
6	Catálogo - OPAC	8%

Se ha incluido también en el formulario de evaluación un apartado de Sugerencias de mejora:

SUGERENCIAS. Para mejorar la red de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid, considera que deberíamos:.....

Este apartado ha sido cumplimentado por un **31,12%** de los usuarios. Estas sugerencias de mejora profundizan en la realidad de cada biblioteca sucursal aunque muchas de las demandas son comunes a todas las bibliotecas del sistema.

Gran parte de las sugerencias hacen referencia directa a la necesidad de mejorar o incrementar infraestructuras, espacios, fondos o personal.

Tras el análisis de todas las sugerencias de mejora, hemos contabilizado el porcentaje de cada una de ellas, estableciéndose las siguientes sugerencias como las más demandadas en toda la red:

Biblioteca		Porcentaje de usuarios
1	Mejorar el servicio de Internet	24,39 %
2	Adquisición de más novedades (libros, multimedia y periódicas)	19,15 %
3	Ampliar los horarios. Abrir los sábados y en temporada de exámenes	17,15 %
4	Acceso a la red eléctrica para portátiles	12,06 %
5	Mejorar el funcionamiento del Servicio de Desideratas	9,25 %
6	Ampliar la red de bibliotecas	8,39 %
7	Incrementar el número de Actividades de Animación a la Lectura	6,26 %
8	Crear el servicio de Préstamo Interbibliotecario	5,21 %
9	Mejorar y actualizar las colecciones y solventar lagunas informativas(sobre todo libros de materias)	3,25 %
10	Mejorar la página web de las bibliotecas y ofrecer más servicios en ella (libros electrónicos, etc)	2,20 %

La mayor parte de las reclamaciones y sugerencias se corresponden con el servicio de Internet y con la necesidad de adquirir más novedades para los centros de la red. Casi todos los usuarios del Servicio de Internet han cumplimentado este apartado.



17. SUGERENCIAS DE MEJORA EN LAS BIBLIOTECAS SUCURSALES

Las principales sugerencias de mejora emanadas de la encuesta por biblioteca han sido:

1. ÁNGEL GONZÁLEZ (Distrito de Latina)



- ✚ Ampliar el fondo de la biblioteca. Hay peticiones de mejora del fondo de prelectores, cómic manga y novela fantástica y de ciencia ficción.
- ✚ Aumentar el fondo de Historia, Psicología y Filosofía.

2. ALUCHE (Distrito de Latina)



- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Reestablecer el Servicio de Desideratas.
- ✚ Aumento del Fondo Multimedia.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Abrir los fines de semana y en periodo de exámenes.
- ✚ Crear el Servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- ✚ Ampliar la red de bibliotecas.

2. BUENAVISTA (Distrito de Salamanca)



- ✚ Ampliar el espacio de la biblioteca.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Ampliación del horario de la biblioteca.
- ✚ Ordenación de las películas por orden alfabético.
- ✚ Mejorar la climatización y la iluminación.
- ✚ Poner más ordenadores para el Servicio de Internet.
- ✚ Ampliar el Fondo de libros en otros idiomas.

4. CANILLEJAS (Distrito de San Blas)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Mejora del edificio y las instalaciones.
- ✚ Insonorización de la Sala de Lectura.
- ✚ Crear el Servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- ✚ Ampliar el horario de la biblioteca.
- ✚ Adquirir varios ejemplares de las principales novedades.
- ✚ Poder imprimir desde Internet.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Ampliar la red de bibliotecas.
- ✚ Unificar el carné de la Comunidad de Madrid con el del Ayuntamiento.
- ✚ Ampliar el tamaño de la biblioteca.

5. CARABANCHEL (Distrito de Carabanchel)



- ✚ Mejorar las instalaciones de la biblioteca.
- ✚ Adaptar la biblioteca para poder ser utilizada por minusválidos.
- ✚ Ampliación del horario de la biblioteca.
- ✚ Mejorar la señalización exterior.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Incrementar el número de actividades para adultos.

6. CHAMARTÍN (Distrito de Chamartín)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Adquirir prensa extranjera y varios ejemplares de los libros más demandados.
- ✚ Ampliar las instalaciones de la biblioteca.
- ✚ Adquirir más biografías y libros de religión.
- ✚ Ampliar el horario de la biblioteca.
- ✚ Permitir la conexión de los portátiles a la red.
- ✚ Mejorar el Opac.

7. CIUDAD LINEAL (Distrito de Ciudad Lineal)



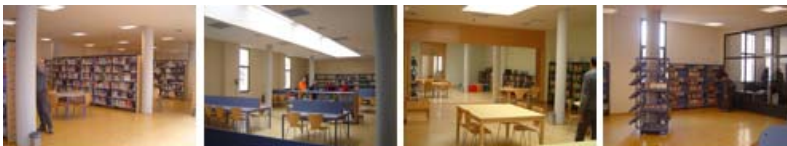
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Expurgar el material muy deteriorado y reponerlo.
- ✚ Incrementar el número de actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Ampliar la red de bibliotecas.
- ✚ Dar cursos de Acceso a Internet.
- ✚ Ampliar el horario y abrir los fines de semana.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Poder usar cascos en los puestos de Internet.
- ✚ Poner en funcionamiento del Servicio de Desideratas

8. DÁMASO ALONSO (Distrito de Chamartín)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Adquirir varios ejemplares de los materiales más demandados.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Posibilidad de conexión de portátiles a la red eléctrica.
- ✚ Ofrecer más actividades de Animación a la lectura.
- ✚ Mejorar los lavabos de la biblioteca.
- ✚ Incrementar el fondo multimedia.
- ✚ Expurgar el material muy deteriorado y obsoleto.

9. FRANCISCO AYALA (Distrito de Vicálvaro)



- ✚ Ampliación del horario y apertura en fines de semana.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Crear más clubes de lectura.
- ✚ Crear el servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- ✚ Mejorar la climatización de la biblioteca.
- ✚ Incrementar el fondo juvenil.
- ✚ Adquirir más títulos para el fondo multimedia.
- ✚ Mejorar la tecnología de la biblioteca (libros electrónicos, acceso a más bases de datos, etc.)
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.

10. GERARDO DIEGO (Distrito Villa de Vallecas)



- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Ampliar la red de bibliotecas.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Hacer más actividades de Animación a la Lectura.

11. GLORIA FUERTES (Distrito de Barajas)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Crear más puestos de lectura.
- ✚ Ampliar el fondo multimedia.
- ✚ Mejorar el lugar donde se hacen las actividades.
- ✚ Ampliar el horario de la biblioteca incluyendo los fines de semana.
- ✚ Completar las colecciones que no están completas (series y sagas).
- ✚ Eliminar el servicio de Reservas.
- ✚ Mejorar la climatización del centro.

12. HUERTA DE LA SALUD (Distrito de Hortaleza)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ No tapar información importante con los códigos de barras.
- ✚ Adquirir fondo de Informática.
- ✚ Adquirir varios ejemplares de los materiales más demandados.
- ✚ Eliminar la censura de las bibliotecas (libros, Internet, cómics, etc)
- ✚ Eliminar y expurgar los materiales viejos y obsoletos.
- ✚ Mejorar la climatización de algunas zonas de la biblioteca.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Retomar el Servicio de Desideratas.

13. ISLAS FILIPINAS (Distrito de Ciudad Lineal)



- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Ampliación del espacio de la biblioteca.
- ✚ Aumentar el horario de la biblioteca y abrir los fines de semana.
- ✚ Posibilitar la conexión de portátiles a la red eléctrica de la biblioteca.
- ✚ Actualizar el fondo que se está quedando viejo, sobre todo en Informática e Historia.
- ✚ Adquirir más clásicos y más libros en otros idiomas.

14. IVÁN DE VARGAS (Distrito Centro)



- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Ofrecer más cursos de Internet.
- ✚ Hacer más actividades de Animación a la lectura.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Aumentar el fondo de libros en otros idiomas.
- ✚ Mejorar la climatización de todo el centro.
- ✚ Crear el Servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- ✚ Hacer más charlas y conferencias de interés general.
- ✚ Adquirir obras de autores clásicos y bestsellers.
- ✚ Ampliar el horario en temporadas de exámenes.

15. JOSÉ HIERRO - LAS ROSAS (Distrito de San Blas)



- ✚ Ampliar el número de las Actividades de Animación a la lectura.
- ✚ Mejorar la limpieza de la biblioteca, sobre todo de los baños.
- ✚ Ampliar el horario y abrir los fines de semana.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Incrementar el número de talleres.
- ✚ Ceder las Salas de Reunión para que puedan ser usadas por grupos.
- ✚ Ampliar la colección de cómics y de literatura juvenil.
- ✚ Aumentar el tiempo de préstamo del material multimedia.

16. LA CHATA (Distrito de Carabanchel)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Ampliar el horario de la biblioteca y abrir los fines de semana.
- ✚ Mejorar la colección de multimedia (sobre todo películas).
- ✚ Posibilitar la conexión de portátiles a la red eléctrica.
- ✚ Mejorar el silencio en la Sala de Lectura mediante su insonorización.
- ✚ Adquirir materiales más acordes a los gustos de la mayoría.

17. JOSÉ SARAMAGO (Distrito Fuencarral – El Pardo)



- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Incrementar el número de actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Ampliar el horario de la biblioteca y apertura en fines de semana.
- ✚ Expurgar los materiales que están obsoletos.
- ✚ Reducir las penalizaciones por retraso o aumentar el tiempo de préstamo de los materiales.

18. MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN (Distrito Tetuán)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Incrementar el número de actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Ampliar el número de talleres.
- ✚ Abrir los fines de semana.
- ✚ Mejorar el catálogo y la página web y modernizarlos.
- ✚ Aumentar el tiempo de préstamo de todos los materiales.
- ✚ Compra de varios ejemplares de los materiales más demandados.
- ✚ Mejorar y completar la colección de cómics.

19. MARÍA ZAMBRANO (Distrito Tetuán)



- ✚ Apertura en fines de semana.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Adquirir más y mejor fondo multimedia.
- ✚ Realizar más Actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Mejorar y modernizar el catálogo (OPAC).
- ✚ Crear talleres de escritura y lectura.
- ✚ Mejorar el trato hacia los usuarios.
- ✚ Vigilar mejor el trato dado a los materiales por parte de los usuarios.

20. MIGUEL DELIBES (Distrito Moratalaz)



- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Apertura en fines de semana.
- ✚ Permitir la conexión de portátiles a la red eléctrica de la biblioteca.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Mejorar la atención al público por parte del personal.
- ✚ Reducir el ruido en la Sala de Consulta.
- ✚ Mejorar la climatización.
- ✚ Ampliar el número de Actividades de Animación a la Lectura.

21. ORCASUR (Distrito de Usera)



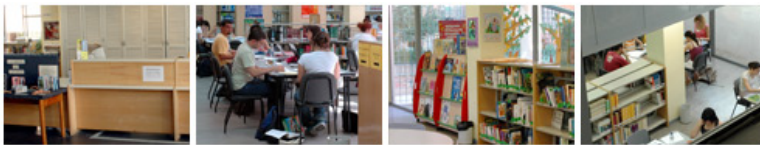
- ✚ Ampliación de la superficie de la biblioteca.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Aumento del número de terminales para acceso a Internet.
- ✚ Crear avisos por Internet o móvil sobre las novedades.
- ✚ Ampliar el fondo multimedia.
- ✚ Apertura de la biblioteca durante los fines de semana.
- ✚ Permitir la conexión de portátiles a la red eléctrica de la biblioteca.

22. PABLO NERUDA (Distrito de Ciudad Lineal)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Apertura los fines de semana y épocas de exámenes.
- ✚ Mejorar y ampliar el fondo multimedia.
- ✚ Crear el Servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- ✚ Ampliar la duración de los préstamos.
- ✚ Aumentar el número de Actividades de Animación a la Lectura.

23. PIO BAROJA (Distrito de Arganzuela)



- ✚ Ampliación y renovar el Fondo Multimedia.
- ✚ Concienciar a los usuarios del buen uso del material.
- ✚ Abrir los fines de semana.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Arreglar los muelles de la puerta de entrada.
- ✚ Posibilitar el espacio infantil para juegos (ludoteca).
- ✚ Realizar actividades de Animación a la Lectura para adultos.
- ✚ Posibilitar la conexión de portátiles a la red eléctrica de la biblioteca.
- ✚ Crear más paneles con Información de la biblioteca y del distrito.

24. PORTAZGO (Distrito de Puente de Vallecas)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Acondicionar un espacio para Actividades Infantiles.
- ✚ Realizar más actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Actualizar el fondo de películas.
- ✚ Aumentar el número de terminales de Internet.
- ✚ Posibilitar la conexión de portátiles a la red eléctrica de la biblioteca.
- ✚ Abrir ininterrumpidamente todo el año, incluido el mes de Agosto.
- ✚ Mejorar el fondo de materias, sobre todo Informática y Derecho.

25. POZO DEL TÍO RAIMUNDO (Distrito Puente de Vallecas)



- ✚ Ampliar las instalaciones de la biblioteca.
- ✚ Apertura los fines de semana.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Realizar más actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Crear el Servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- ✚ Mantener más silencio en la Sala de Consulta.
- ✚ Incrementar el número de terminales en el Servicio de Acceso a Internet.
- ✚ Posibilitar la conexión de portátiles a la red eléctrica de la biblioteca.

26. SAN BLAS (Distrito de San Blas)



- ✚ Mejorar las instalaciones de la biblioteca y aumentar su tamaño.
- ✚ Apertura los fines de semana.
- ✚ Adquirir más ejemplares de los materiales más demandados.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Aumentar el número de Publicaciones Periódicas.
- ✚ Crear un buzón de devoluciones cuando la biblioteca esté cerrada.
- ✚ Aumentar el número de Actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Posibilitar la conexión de portátiles a la red eléctrica de la biblioteca.

27. VALLECAS (Distrito Puente de Vallecas)



- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Mejorar y modernizar las instalaciones de la biblioteca y aumentar su tamaño.
- ✚ Apertura los fines de semana.
- ✚ Retomar el Servicio de Desideratas.
- ✚ Hacer una biblioteca en Entrevías.
- ✚ Posibilitar la conexión de portátiles a la red eléctrica de la biblioteca.
- ✚ Realizar más actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Adquirir más películas y DVD's.

28. VICÁLVARO (Distrito de Vicálvaro)



- ⚡ Mejorar la climatización de la biblioteca.
- ⚡ Ampliar el espacio de la biblioteca.
- ⚡ Mejorar la organización del mobiliario.
- ⚡ Crear una Sala de Lectura más grande.
- ⚡ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ⚡ Ampliar el número de terminales para el Servicio de Acceso a Internet.
- ⚡ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.

18. DATOS RESULTANTES DE LA ENCUESTA VÁLIDOS PARA LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS (Actualización de 23 de Mayo de 2011)

1. Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción debe alcanzar una puntuación media de 7, en una escala del 0 al 10.

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 7

NOTA OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN: 7,42

2. Atender de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. El porcentaje de personas satisfechas con el trato será superior al 80%.

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 80 %

NOTA OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN: 85,70 %

3. 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.

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 90 %

NOTA OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN: 100%

4. Resolver las consultas de carácter general y las de carácter bibliográfico de forma inmediata. En aquellos casos que requieran una orientación más especializada, la respuesta se dará en un plazo máximo de 48 horas.

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 80 %

NOTA OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN: 85,90 % resueltas de forma inmediata.

5. El tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales, para acceder al servicio de préstamo no superará los 10 minutos.

NUMERO DE PRÉSTAMOS ANUALES (2011): 1.769.360

HORAS DE SERVICIO: (200 días anuales x 7 horas diarias) : 84.000 minutos → 5.040.000 segundos.

DIVISIÓN PRÉSTAMOS / SEGUNDO: 0,32 préstamo por segundo.

NOTA OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN: Tiempo medio de espera inferior a un minuto.

6. Mantener la colección de documentos y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 5%.

FONDO DE LA RED DE BIBLIOTECAS EN 2010:

NUMERO DE ADQUISICIONES EN EL AÑO 2011:

NOTA OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN: [Sin datos en la encuesta](#)

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

NÚMERO DE SUSCRIPCIONES DE PUBLICACIONES EN TODA LA RED:

MEDIA DE ADQUISICIONES POR BIBLIOTECA:

NOTA NECESARIA PARA SUPERAR EL COMPROMISO: 35 tít. por biblioteca.

NOTA OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN: [Sin datos en la encuesta](#)

8. Renovar anualmente en al menos un 5% el fondo bibliográfico del servicio de extensión bibliotecaria.

FONDO DE BIBLIOMETRO Y BIBLIORED EN 2010:

FONDO DE BIBLIOMETRO Y BIBLIORED EN 2011:

AUMENTO:

NOTA NECESARIA PARA SUPERAR EL COMPROMISO: 5%

NOTA OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN: [Sin datos en la encuesta](#)

9. Mantener actualizada la información general y de interés, en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.

NOTA NECESARIA PARA SUPERAR EL COMPROMISO: 7

NOTA OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN: [5,75](#)

10. Programar anualmente, de forma continua más de 350 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación a los usuarios/-as, dirigidas a los distintos grupos de edad.

NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN EN 2011:

NOTA NECESARIA PARA SUPERAR EL COMPROMISO: 350

NOTA OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN: [+ de 350](#)

11. Dar continuidad al programa de accesibilidad en bibliotecas, para personas con alguna discapacidad aumentando anualmente el fondo bibliográfico y audiovisual adaptado a personas con algún tipo de discapacidad sensorial de forma que al menos el 70% de los usuarios/-as esté satisfecho.

ADQUISICIÓN DE MATERIALES SOBRE DISCAPACIDAD EN 2011:

OBJETIVO ALCANZADO: [Sin datos en la encuesta](#)

12. Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS EN 2011: Sin datos en la encuesta
NÚMERO DE SUGERENCIAS TRAMITADAS: [Sin datos en la encuesta.](#)

Este documento se acabó de realizar en Diciembre de 2011.
Redacción y evaluación de datos: Ángel Payar Serrano.