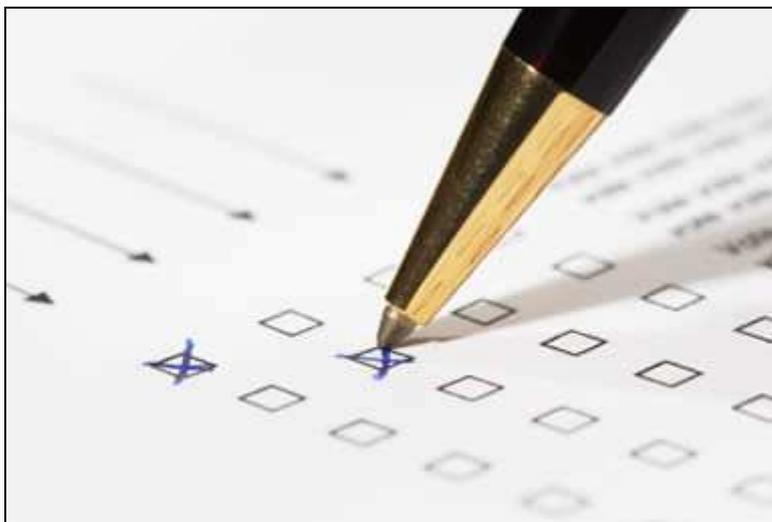




EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE USUARIOS 2012



**BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES
AYUNTAMIENTO DE MADRID**

ÍNDICE

Introducción	3-5
La Encuesta	6-8
RESULTADOS DE LA ENCUESTA	
1. Hábitos de lectura.	9-11
2. Frecuencia de visitas.	11-12
3. Tiempo de espera.	12-13
4. Horario.	14
5. Trato obtenido.	14-15
6. Infraestructuras, edificios e instalaciones.	15-16
7. El fondo y la colección.	17-19
LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
I. Uso de los servicios bibliotecarios.	20-22
II. Demandas y sugerencias de mejora.	23-25
III. Actividades de Animación a la lectura.	26
IV. Información general y bibliográfica.	27
V. Página Web	28-29
VI. El catálogo online – Web Opac	30
VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS	
Sugerencias de mejora en cada centro bibliotecario.	33-42
CARTA DE SERVICIOS: DATOS 2012	
	43-46



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 datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de mayo, junio y julio del año 2012.

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 2012 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 realizada a los usuarios de la red 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 sobre 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 medios personales y culturales 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.

Estas encuestas ponen de manifiesto la necesidad de seguir avanzando en la promoción cultural y la animación a la lectura en los centros bibliotecarios que forman parte de nuestra red de bibliotecas públicas municipales.

FECHAS DE REALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN

Las encuestas a usuarios se han realizado en todas las bibliotecas de la Red durante los meses de mayo, junio y julio de 2012. Han participado usuarios de **28 bibliotecas sucursales** (de las 29 con las que actualmente cuenta la red). La única biblioteca municipal que no ha sido analizada en las encuestas es la Biblioteca Pública Víctor Espinós, por su reciente inauguración.

NÚMERO DE ENCUESTAS

El muestreo aleatorio se ha realizado a través de un total de **841** 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
M. Vázquez Montalbán
Vicálvaro

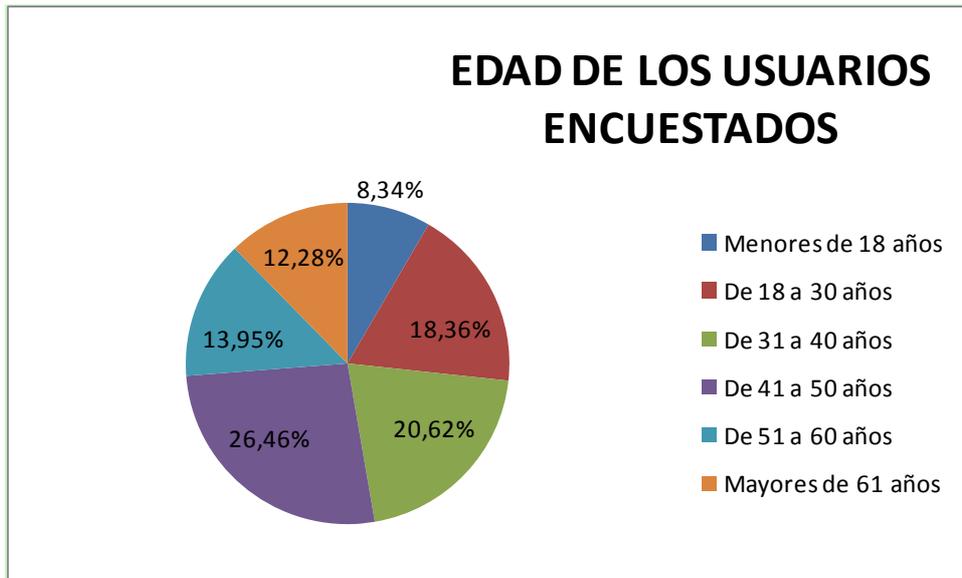
Todas las encuestas han sido grabadas y analizadas por la Sección de Adquisiciones de la Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de diciembre de 2012 y enero y febrero de 2013.

En muchos de los ítems de la encuesta mostramos los datos de los tres últimos años para conocer cómo ha sido la progresión de incremento o descenso de dichos datos.

EDADES Y SEXO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.

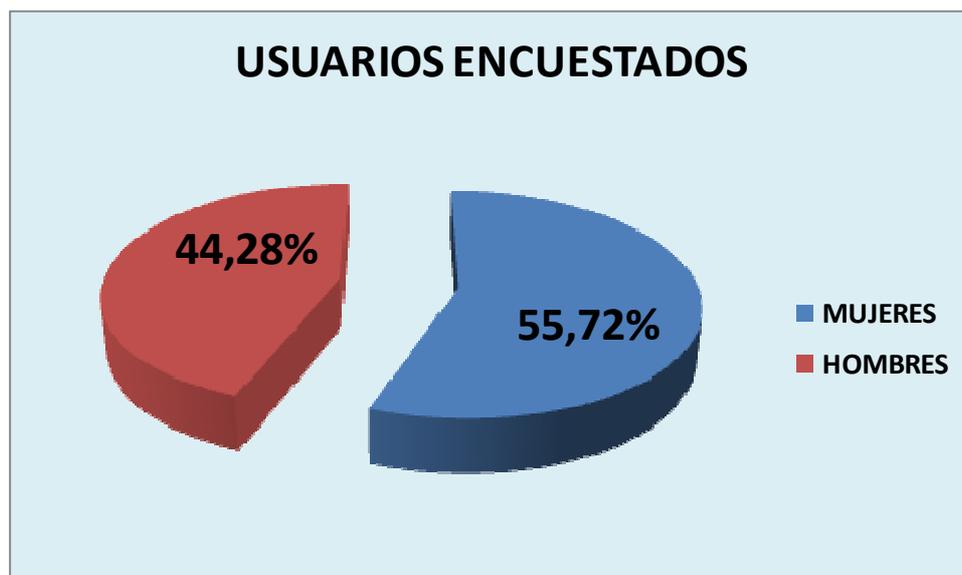
Los usuarios encuestados son en su mayoría adultos, siendo menores de 18 años tan sólo el 8,34%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 41 a 50 años (26,46%) y el de 31 a 40 años (20,62%).

EDAD	2010	2011	2012
Menores de 18 años	6,87%	7,62%	8,34%
De 18 a 30 años	15,06%	16,90%	18,36%
De 31 a 40 años	24,58%	21,67%	20,62%
De 41 a 50 años	27,71%	26,55%	26,46%
De 51 a 60 años	12,41%	12,38%	13,95%
Mayores de 60 años	13,37%	14,88%	12,28%



En los últimos años se pone de manifiesto el incremento del número de mujeres que cumplimentan la encuesta en detrimento del número de hombres. Este dato, como indica también el Informe del Ministerio de Cultura, muestra claramente el mayor hábito lector del público femenino.

SEXO	2010	2011	2012
MUJERES	53,01%	52,82%	55,72%
HOMBRES	46,99%	47,18%	44,28%



LA ENCUESTA



BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL _____

Edad: Menor de 18 18-30 31-40 41-50 51-60 + de 60

Sexo: Hombre Mujer

1. ¿Es lector habitual? Sí No

En caso afirmativo, ¿cuáles son los libros que más demanda? :

- Libros de ficción (narrativa, novela, poesía, teatro, cómics)
 Libros de materias (ensayos, biografías, ciencias, manuales)

2. Dentro de los libros de narrativa, se decanta sobre todo por:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ciencia ficción | <input type="checkbox"/> Novela realista. |
| <input type="checkbox"/> Misterio y terror | <input type="checkbox"/> Cómics |
| <input type="checkbox"/> Novela histórica | <input type="checkbox"/> Novela romántica. |
| <input type="checkbox"/> Poesía | <input type="checkbox"/> Teatro |
| <input type="checkbox"/> Novela erótica | <input type="checkbox"/> Novela fantástica |
| <input type="checkbox"/> Novela negra (Thriller, suspense) | <input type="checkbox"/> Narrativa infantil |
| <input type="checkbox"/> Cuentos | <input type="checkbox"/> Narrativa juvenil |
| <input type="checkbox"/> Otros (indicar cuáles) | |

3. ¿Con que frecuencia acude a la biblioteca pública municipal?

- Raramente Cada 15 días Una vez por semana Varios días por semana

4. ¿Ha acudido en alguna ocasión en la biblioteca a alguna actividad de animación a la lectura como Cuentacuentos, talleres, charlas, exposiciones,... ?

- Sí No

En caso afirmativo, considera que las actividades son:

- Excelentes Muy buenas Regulares Mejorables Malas

5. 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

6. ¿Cuánto tiempo suele esperar delante del mostrador para ser atendido?:

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| Menos de un minuto. | <input type="checkbox"/> | De 1 a 3 minutos | <input type="checkbox"/> |
| De 4 a 5 minutos | <input type="checkbox"/> | De 6 a 10 minutos. | <input type="checkbox"/> |
| Más de 10 minutos | <input type="checkbox"/> | | |



7. Indique qué servicios de las bibliotecas públicas utiliza o consulta.

- Servicio de Préstamo
- Servicio de Reservas de ejemplares prestados.
- Servicio de Internet gratuito.
- Servicio de Información y Orientación bibliográfica.
- Servicio de lectura, estudio y consulta de diarios y publicaciones periódicas.
- Acceso a WIFI
- Actividades de Animación a la lectura (cuentacuentos, talleres, exposiciones,..)
- Página Web de las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.
- Servicio de Reprografía (fotocopias)
- Servicio de Formación de usuarios y cursos de acceso a Internet.
- Fondo de Información local sobre Madrid y el distrito.
- Extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored.

De todos ellos, ¿cuáles considera que deberíamos mejorar?

8. Considera la colección de libros y materiales de la biblioteca como:

- Excelente Bastante buena Buena Regular Mala.

9. ¿Qué materiales cree que deberíamos adquirir prioritariamente para incrementar el fondo de la biblioteca?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Libros de Narrativa y Novedades. | <input type="checkbox"/> Libros de materias. |
| <input type="checkbox"/> Material multimedia (DVD,CD, etc) | <input type="checkbox"/> Libros infantiles y juveniles. |
| <input type="checkbox"/> Revistas y diarios. | <input type="checkbox"/> Otros:..... |

10. ¿Conoce la página Web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid?

- Sí No

En caso afirmativo, sus contenidos e información le parecen...

- Excelentes Bastante buenos Buenos Regulares Malos

¿Considera que sus contenidos están actualizados? Sí No



11. Valore con una "X" de 0 a 10 los siguientes aspectos de la biblioteca.

(0= muy negativo 5= normal 10= muy positivo)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El horario de la biblioteca.											
El trato obtenido por parte del personal de la biblioteca.											
El edificio y las instalaciones de la biblioteca en general.											
La rapidez para ser atendido.											
La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades.											
El estado de los libros y materiales que se lleva en préstamo.											

12. ¿Ha realizado alguna vez búsquedas de materiales a través del ordenador (Catálogo-Opac)?

Sí No

En caso afirmativo, los resultados y el programa le han parecido:

Excelentes Bastante buenos Buenos Regulares Malos

13. SUGERENCIAS

Para mejorar los servicios de nuestra red de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid, considera que deberíamos:

.....

.....

.....

14. En su opinión y 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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. HÁBITOS DE LECTURA

Los datos sobre los hábitos lectores de los usuarios encuestados muestran que más de un 90% de ellos son lectores habituales. Esta cifra presenta año tras año pequeñas oscilaciones al alza.

En el año 2012 se ha producido un pequeño descenso en los lectores de libros de ficción, dato que puede acusarse al reducido número de novedades que han sido adquiridas para la red de bibliotecas.

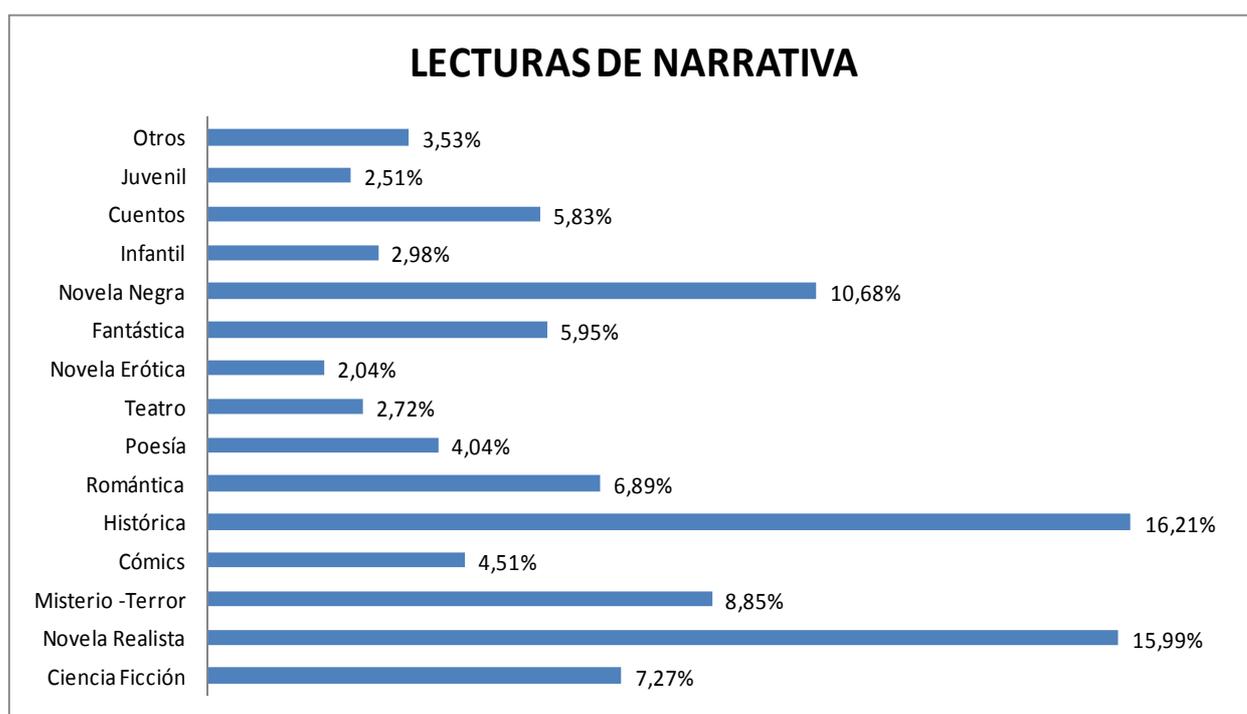
Un dato relevante es que cada vez son más los usuarios que compaginan la lectura de libros de ficción con libros de no ficción. El porcentaje de estos lectores ha pasado de un 8% en 2011, a más de un 20% en 2012.

DATOS	2010	2011	2012	Diferencia 2011-2012
Porcentaje de usuarios que son lectores habituales	92,05%	91,90%	92,37%	+0,47%
Porcentaje de usuarios que leen habitualmente libros de narrativa	66,39%	69,76%	67,98%	-1,78%
Porcentaje de usuarios que leen habitualmente libros de materias	33,61%	30,24%	32,02%	+1,78%
Porcentaje de usuarios que leen habitualmente tanto libros de materias como libros de narrativa.	1,66%	7,86 %	20,61%	+12,75%

El tipo de libros de narrativa con mayor demanda entre los usuarios encuestados no muestra grandes cambios con respecto a los datos de años anteriores. Las novelas realistas, históricas y de misterio siguen siendo las más leídas y demandadas.



DATO	2010	2011	2012	DIFERENCIA
Ciencia Ficción	6,47%	6,93%	7,27%	+0,34%
Novela Realista	21,84%	20,36%	15,99%	-4,37%
Narrativa de Misterio y Terror	13,75%	15,33%	8,85%	-6,48%
Cómics y Aventuras Gráficas	s.d.	s.d.	4,51%	-
Novela Histórica	23,29%	22%	16,21%	-5,21%
Novela Romántica	7,89%	7,07%	6,89%	-0,18%
Poesía	5,40%	6,17%	4,04%	-2,13%
Teatro	3,53%	3,85%	2,72%	-1,13%
Novela Erótica	s,d,	s,d,	2,04%	-
Novela Fantástica	6,47%	6,93%	5,95%	-0,98%
Novela Negra (Thriller, Suspense)	s.d.	s.d.	10,68%	-
Narrativa Infantil	s.d.	s.d.	2,98%	-
Cuentos	s.d.	s.d.	5,83%	-
Narrativa Juvenil	s.d.	s.d.	2,51%	-
Otros: autobiografías, narración de viajes, epistolarios, etc...	4,53%	5,32%	3,53%	-1,79%



Así, ordenadas por orden de preferencia, podemos destacar que las obras más demandadas por los lectores de la red de bibliotecas son:

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1. Novela Histórica | 16,21% |
| 2. Novela Realista | 15,99% |
| 3. Novela Negra | 10,68% |
| 4. Misterio y Terror | 8,85% |
| 5. Ciencia Ficción | 7,27% |
| 6. Novela Romántica | 6,89% |

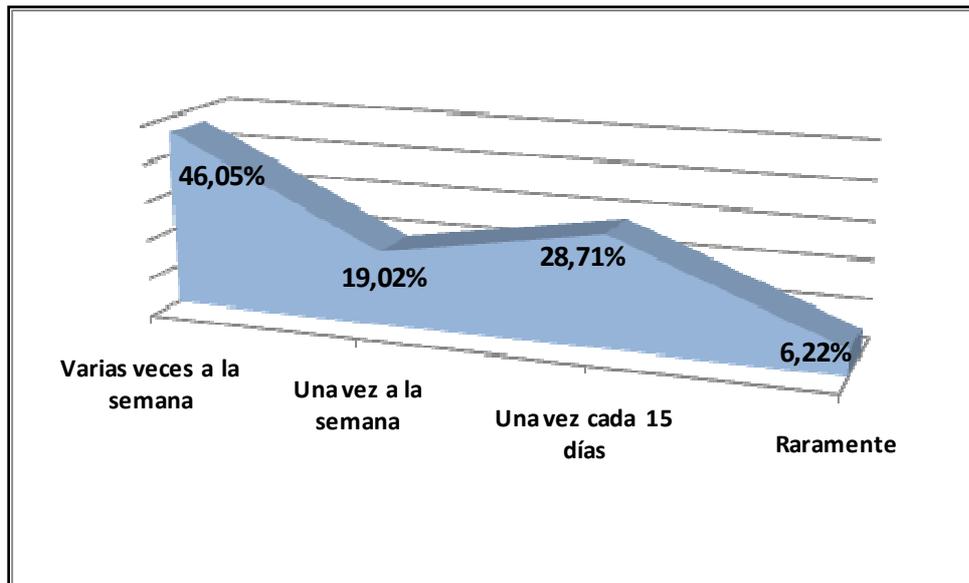


2. FRECUENCIA DE VISITAS

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 46,05%). Además, uno de cada cinco usuarios nos visita una vez por semana (el 20%).

En el año 2012 se ha producido un descenso en los usuarios que nos visitaban semanalmente en un 6%. Este dato puede estar relacionado directamente con la disminución en la compra de novedades bibliográficas, el aumento en la rotación y envejecimiento de la colección y con el desarrollo y generalización de los dispositivos de lectura de eBooks. Así, cada vez son más los usuarios que nos visitan cada 15 días, cifra que va incrementándose paulatinamente en los últimos años.

FRECUENCIA DE VISITA	2010	2011	2012	Diferencia
Varias veces a la semana	46,12%	43%	46,05%	+3,05%
Una vez a la semana	26,03%	24,70%	19,02%	-5,68%
Una vez cada 15 días	23,59%	27,91%	28,71%	+0,80%
Raramente	4,26%	4,39%	6,22%	+1,83%



Frecuencia de visitas

3. TIEMPO DE ESPERA

En la encuesta de satisfacción de 2012 se ha incluido por primera vez una pregunta referente al tiempo de espera para ser atendidos en los mostradores de las bibliotecas públicas municipales. Este dato es de gran trascendencia para dar respuesta al compromiso señalado en la carta de servicios de atender a nuestros usuarios en un tiempo inferior a 10 minutos en toda la red.

6. ¿Cuánto tiempo suele esperar delante del mostrador para ser atendido?:

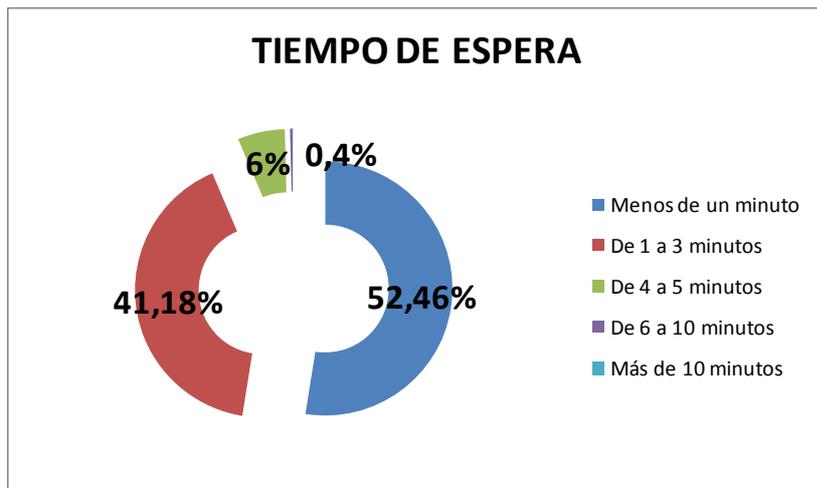
- | | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| Menos de un minuto. | <input type="checkbox"/> | De 1 a 3 minutos | <input type="checkbox"/> |
| De 4 a 5 minutos | <input type="checkbox"/> | De 6 a 10 minutos. | <input type="checkbox"/> |
| Más de 10 minutos | <input type="checkbox"/> | | |

El resultado obtenido en el año 2012 es el siguiente:

Tiempo de espera para ser atendidos	2012
Menos de un minuto	52,46%
De 1 a 3 minutos	41,18%
De 4 a 5 minutos	6%
De 6 a 10 minutos	0,36%
Más de 10 minutos	0%

De estos datos, podemos afirmar que **el 93,64% de los usuarios son atendidos en menos de 3 minutos**; y un 99,64% (casi la totalidad) son atendidos en menos de 5 minutos en todas las bibliotecas de la red.

Para confirmar esta situación y como elemento de control, en la encuesta de 2012 se solicitaba también a los usuarios otorgar una puntuación entre 0 y 10 sobre la rapidez con que eran atendidos. La nota obtenida ha sido de un **8,74 sobre 10**, lo que confirma la satisfacción de los usuarios a la hora de ser atendidos.



11. Valore con una "X" de 0 a 10 los siguientes aspectos de la biblioteca.

(0= muy negativo 5= normal 10= muy positivo)

Dato 2012	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La rapidez para ser atendido.									8,74		

La puntuación es muy alta en todos los centros. La diferencia entre la valoración de unas bibliotecas a otras queda determinado por varios factores:

- Plantilla de personal de cada biblioteca en ambos turnos.
- Número de usuarios atendidos.
- Dimensiones de la biblioteca.
- Número de préstamos y consultas bibliográficas.
- Número de mostradores.

A continuación se presenta el listado de la puntuación otorgada por los usuarios a cada una de las bibliotecas.

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
María Zambrano	9,58	Canillejas	9	Ciudad Lineal	8,41
Carabanchel	9,50	Ángel Gonzalez	8,85	Miguel Delibes	8,16
Orcasur	9,33	Pozo	8,75	Gloria Fuertes	8,15
Huerta de la Salud	9,32	Iván de Vargas	8,67	Vallecas	8,13
Portazgo	9,30	Chamartín	8,66	Buenavista	8,09
Gerardo Diego	9,26	Islas Filipinas	8,58	José Saramago	8,04
Aluche	9,25	Pío Baroja	8,56	Vicálvaro	8
José Hierro	9,18	Pablo Neruda	8,51	La Chata	6,75
Dámaso Alonso	9,16	Francisco Ayala	8,50	RAPIDEZ PARA RESPONDER A LAS DEMANDAS	
San Blas	9,10	Vázquez Montalbán	8,43		

4. EL HORARIO

A la pregunta sobre la opinión general de los usuarios de las bibliotecas acerca de su percepción sobre la idoneidad del horario de los centros bibliotecarios del Ayuntamiento de Madrid, la puntuación obtenida es similar a la de los últimos años, habiendo obtenido en 2012 la nota más alta desde 2010.

HORARIO	2010	2011	2012	Diferencia
El horario de las bibliotecas	8,06	7,99	8,16	+0,17



5. TRATO OBTENIDO

Los usuarios de la Red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid han manifestado de nuevo su satisfacción con el trato obtenido por parte del personal de nuestro sistema bibliotecario. La pregunta formulada en la encuesta de este año era:

11. Valore con una "X" de 0 a 10 los siguientes servicios de la biblioteca.

(0= muy negativo 5= normal 10= muy positivo)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El trato obtenido por parte del personal de la biblioteca.											

El resultado obtenido ha sido:

DATO	2010	2011	2012	Diferencia
Trato obtenido por parte del personal de las bibliotecas	8,90	8,81	8,86	+0,05



Se constata un pequeño incremento en la nota de satisfacción de los usuarios con el trato recibido. Este dato es similar al de años anteriores y da cumplida respuesta al compromiso de calidad de nuestra carta de servicios, en la que desde el año 2009 nos comprometíamos a obtener una puntuación superior a 7, en una escala de 0 a 10.

La nota media obtenida este año en una escala de 0 a 10 ha sido de un **8,86** frente al 8,81 del año anterior, lo que supone un avance de 5 décimas más.

A continuación se presenta el listado por bibliotecas y la puntuación obtenida por todas ellas.

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
Aluche	9,50	Gerardo Diego	9,08	Vázquez Montalbán	8,42
Dámaso Alonso	9,42	Vallecas	8,93	San Blas	8,37
Orcasur	9,42	Chamartín	8,91	Buenavista	8,36
Canillejas	9,41	Ángel González	8,85	Islas Filipinas	8,33
María Zambrano	9,33	Pozo	8,82	Miguel Delibes	8,25
Carabanchel	9,33	Pío Baroja	8,70	Francisco Ayala	8,08
Huerta de la Salud	9,17	José Saramago	8,67	Gloria Fuertes	7,75
Portazgo	9,13	Iván de Vargas	8,67	La Chata	7,00
José Hierro	9,09	Ciudad Lineal	8,66	VALORACIÓN DEL TRATO OBTENIDO	
Pablo Neruda	9,08	Vicálvaro	8,57		

6. INFRAESTRUCTURAS, EDIFICIOS 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 pregunta que aparecía en el formulario es:

11. Valore con una "X" de 0 a 10 los siguientes aspectos de la biblioteca.

(0= muy negativo 5= normal 10= muy positivo)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El edificio y las instalaciones de la biblioteca en general.								7,43			

La nota media de todas las bibliotecas de la red del Ayuntamiento de Madrid en los últimos tres años ha sido:

EL EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA	2010	2011	2012	Diferencia
El edificio e instalaciones de las bibliotecas	7,56	7,60	7,43	-0,18

Se observa un pequeño descenso con respecto a años anteriores. Este descenso puede estar motivado por el envejecimiento paulatino de los edificios de las bibliotecas, la no apertura de ningún centro nuevo en 2012 o el cierre de alguna biblioteca por obras.

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
Iván de Vargas	9,25	Francisco Ayala	8,25	Buenavista	7,27
Portazgo	9,13	Miguel Delibes	8,25	Aluche	7
Ángel González	9,08	Pozo	7,92	Gerardo Diego	6,91
María Zambrano	9,08	Vicálvaro	7,73	Ciudad Lineal	6,83
José Hierro	8,90	Pío Baroja	7,56	Gloria Fuertes	6,83
Huerta de la Salud	8,83	Chamartín	7,50	Vallecas	6,06
Dámaso Alonso	8,41	Canillejas	7,50	Carabanchel	6
Pablo Neruda	8,41	José Saramago	7,50	Orcasur	4,83
Vázquez Montalbán	8,33	La Chata	7,41	VALORACIÓN DEL EDIFICIO	
Islas Filipinas	8,33	San Blas	7,30		

Los tres edificios peor valorados coinciden con las bibliotecas de menos tamaño o mayor antigüedad en la red. La Biblioteca de Carabanchel será sustituida en 2013 por el nuevo centro Biblioteca Ana María Matute.



7. EL FONDO Y LA COLECCIÓN

La valoración sobre la colección y materiales de las bibliotecas ha sido recogida en la encuesta en varios puntos. En ellos se formulan diferentes preguntas que sirven para evaluar la idoneidad del fondo bibliotecario del sistema de bibliotecas.

8. Considera la colección de libros y materiales de la biblioteca como:

Excelente Bastante buena Buena Regular Mala.

9. ¿Qué materiales cree que deberíamos adquirir prioritariamente para incrementar el fondo de la biblioteca?

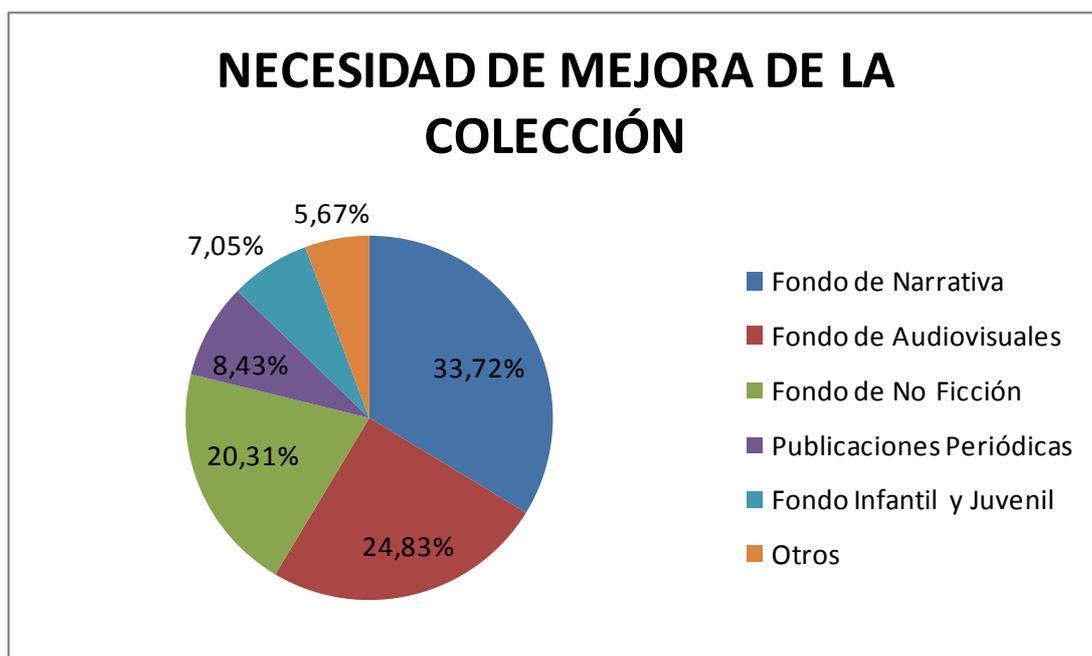
Libros de Narrativa y Novedades. Libros de materias.
 Material multimedia (DVD, CD, etc) Libros infantiles y juveniles.
 Revistas y diarios. Otros:.....acerca del fondo de las bibliotecas.

En la pregunta 8, sobre la opinión que los usuarios tienen acerca de la colección de libros y materiales de la biblioteca, la puntuación obtenida en 2012 es de un **6,07** en una escala de 0 a 10.

VALORACIÓN DE LA COLECCIÓN	2010	2011	2012	Diferencia
La colección de la biblioteca	6,52	5,82	6,07	+0,25

Así, durante el año 2012 la opinión de los usuarios con respecto a la colección ha recibido una puntuación ligeramente superior a la del año anterior. Este punto debería ser mejorado en los próximos años hasta intentar lograr una nota media superior a un 7 sobre 10.

En la pregunta número 9 se solicitaba la opinión de los usuarios sobre **qué secciones del fondo de las bibliotecas deberían incrementarse prioritariamente**. La respuesta a esta cuestión ha sido:



En el apartado “Otros”, la mayoría de los usuarios han descrito cuáles son los documentos que deberían adquirirse para la red de bibliotecas. Una amplia mayoría de ellos ha solicitado el incremento de la colección de libros en otros idiomas.

También se ha preguntado sobre la colección en el punto 11 de la encuesta. En este apartado se ha profundizado en la necesidad de conocer la adecuación del fondo bibliotecario a las necesidades y gustos de los usuarios encuestados, así como el estado general de conservación de la colección de materiales presentes en los centros de la red.

11. Valore con una "X" de 0 a 10 los siguientes aspectos de la biblioteca.

(0= muy negativo 5= normal 10= muy positivo)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades.								7,35			
El estado de los libros y materiales que se lleva en préstamo.								7,27			

La nota obtenida en el primer apartado ha sido de un 7,35 sobre 10. La puntuación del segundo apartado ha sido de un 7,27 sobre 10. Ambas puntuaciones refuerzan la idea de la idoneidad y el buen estado de conservación de la colección que se ofrece a los usuarios en todos los centros bibliotecarios.

UTILIDAD DE LA COLECCIÓN	2010	2011	2012	Diferencia
Adecuación de la colección a gustos/necesidades	7,11	7,06	7,35	+0,29
Estado físico de los materiales	7,15	7,28	7,27	-0,01

Durante el año 2012 se han adquirido 51.131 volúmenes nuevos para la colección de las bibliotecas. Eso ha supuesto una mejora de la imagen que los usuarios tienen de la misma, ya que en 2011 el fondo se incrementó en menor cantidad y la nota obtenida fue ligeramente inferior a la del presente año. Existe pues, una relación directa entre el número de ejemplares anuales que se adquieren y la opinión de la colección por parte de los usuarios de la red.

La valoración de la colección de cada uno de los centros de la red de bibliotecas durante el año 2012 ha sido:

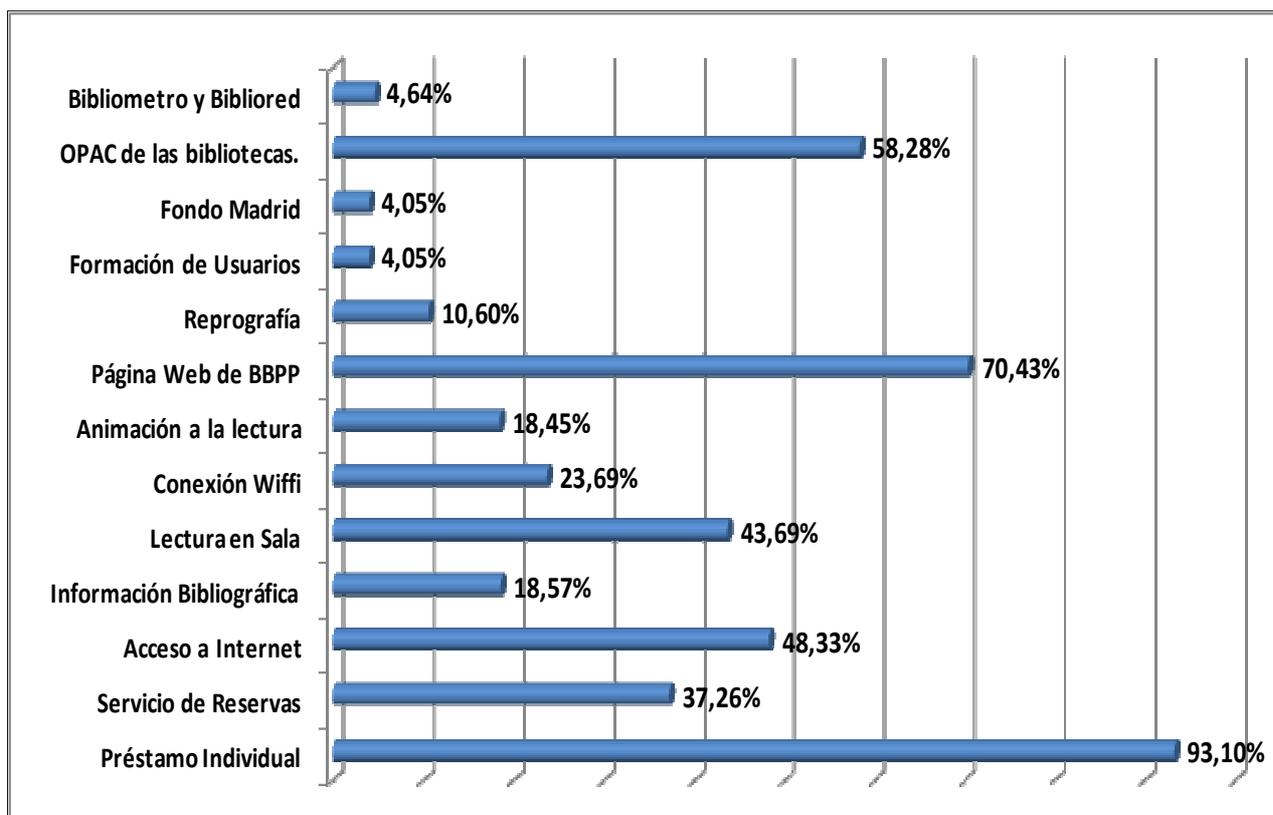
Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
Orcasur	8,25	José Hierro	7,63	Pío Baroja	7
Pablo Neruda	8	Pozo	7,61	Canillejas	6,92
Vicálvaro	7,83	Chamartin	7,58	Gloria Fuertes	6,91
Ángel González	7,77	Carabanchel	7,41	Vázquez Montalbán	6,90
María Zambrano	7,76	Dámaso Alonso	7,33	Vallecas	6,89
Ciudad Lineal	7,75	Buenavista	7,27	José Saramago	6,83
Miguel Delibes	7,75	Francisco Ayala	7,18	Gerardo Diego	6,75
Huerta de la Salud	7,74	San Blas	7,13	La Chata	6,54
Aluche	7,66	Islas Filipinas	7,08	LA COLECCIÓN	
Portazgo	7,63	Iván de Vargas	7,02		

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 además en la Norma ISO 9001 de servicios de calidad y cuyo análisis sirve para evaluar la imagen que los usuarios tienen de nuestros servicios.

I. USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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



Analizando el resultado de 2012 en relación al resultado del año anterior, los datos obtenidos son:

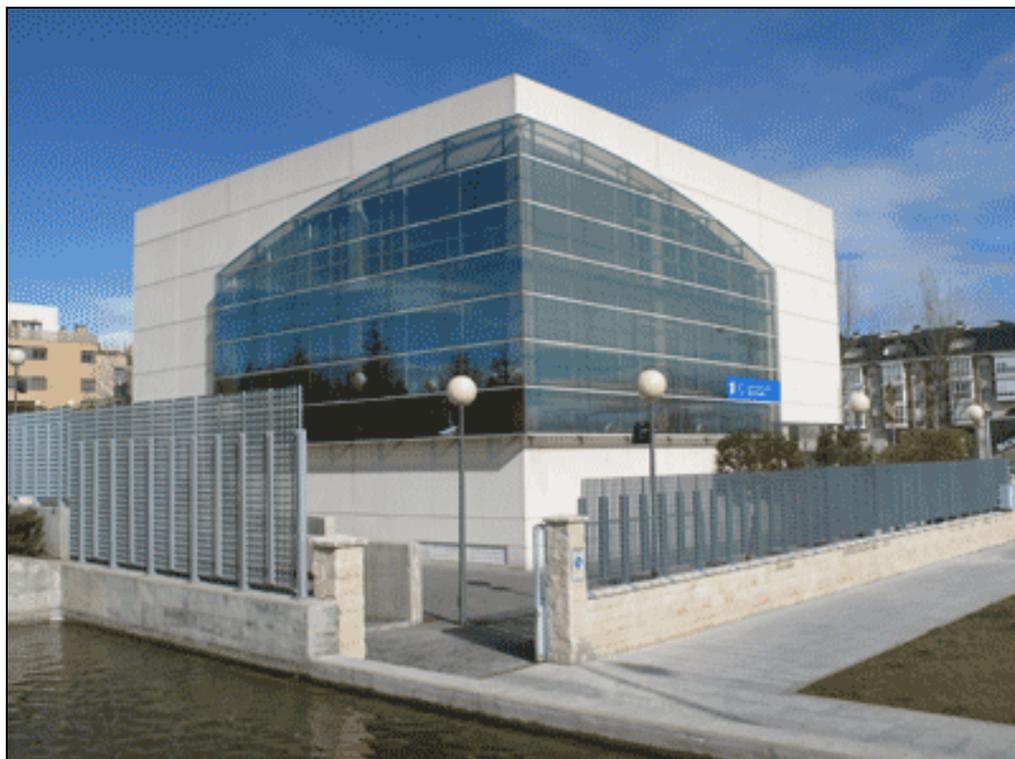
USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS	2011	2012	Diferencia
Préstamo Individual	93,21 %	93,10 %	- 0,10 %
Servicio de Reservas	35,24 %	37,26 %	+ 2,02 %
Acceso a Internet	55,24 %	48,33 %	- 6,91 %
Información Bibliográfica	9,64 %	18,57 %	+ 8,93 %
Lectura en Sala	23,93 %	43,69 %	+ 19,76 %
Conexión Wifi	21,07 %	23,69 %	+ 2,62 %
Actividades de Animación a la lectura	16,90 %	18,45 %	+ 1,55 %
Uso de la Página Web de BBPP	64,52 %	70,43 %	+ 5,91 %
Reprografía	9,76 %	10,60%	+ 0,84 %
Actividades de Formación de Usuarios	2,62 %	4,05 %	+ 1,43 %
Fondo Madrid	3,93 %	4,05 %	+ 0,11 %
OPAC de las bibliotecas	42,25 %	58,28 %	+ 16,03
Servicios de Extensión Bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored	8,26 %	4,64 %	- 3,62 %

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

LISTA DE SERVICIOS MÁS UTILIZADOS EN 2012	Porcentaje de usuarios
1. Servicio de Préstamo Individual	93,10 %
2. Consulta de la Página Web y el OPAC de las bibliotecas	70,43 %
3. OPAC de las bibliotecas	58,28 %
4. Acceso a Internet	48,33 %
5. Lectura en sala y consulta de publicaciones periódicas	43,69 %
6. Reservas	37,26 %

De los resultados obtenidos, cabe destacar el servicio de préstamo como el más demandado y utilizado en todas y cada una de las bibliotecas. En la mayoría de los aspectos, los datos comparativos del año 2012 con respecto al 2011 marcan unas claras **tendencias** que cabe señalar:

- El servicio de préstamo sigue siendo el más demandado y utilizado por más del 93% de los usuarios.
- El descenso de un 7% en la demanda del servicio de Internet gratuito.
- El aumento en un 9% del uso del servicio de Información Bibliográfica.
- Incremento de un 20% en la demanda y uso del Servicio de Lectura en Sala.
- Crecimiento en un 6 % del número de usuarios que utilizan la página Web.
- Descenso en un 4% del número de usuarios que compaginan el servicio de préstamo en bibliotecas públicas con el Bibliometro o Bibliored.
- Crecimiento del uso del Catálogo Informatizado de las bibliotecas (OPAC) en más de un 16%.



II. DEMANDAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Dentro de la encuesta de satisfacción de los usuarios se incluye un apartado que profundiza en el conocimiento de aquellos servicios bibliotecarios que deberían ser mejorados.

7. Indique qué servicios de las bibliotecas públicas utiliza o consulta.

- Servicio de Préstamo
- Servicio de Reservas de ejemplares prestados.
- Servicio de Internet gratuito.
- Servicio de Información y Orientación bibliográfica.
- Servicio de lectura, estudio y consulta de diarios y publicaciones periódicas.
- Acceso a WIFI
- Actividades de Animación a la lectura (cuentacuentos, talleres, exposiciones,..)
- Página Web de las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.
- Servicio de Reprografía (fotocopias)
- Servicio de Formación de usuarios y cursos de acceso a Internet.
- Fondo de Información local sobre Madrid y el distrito.
- Extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored.

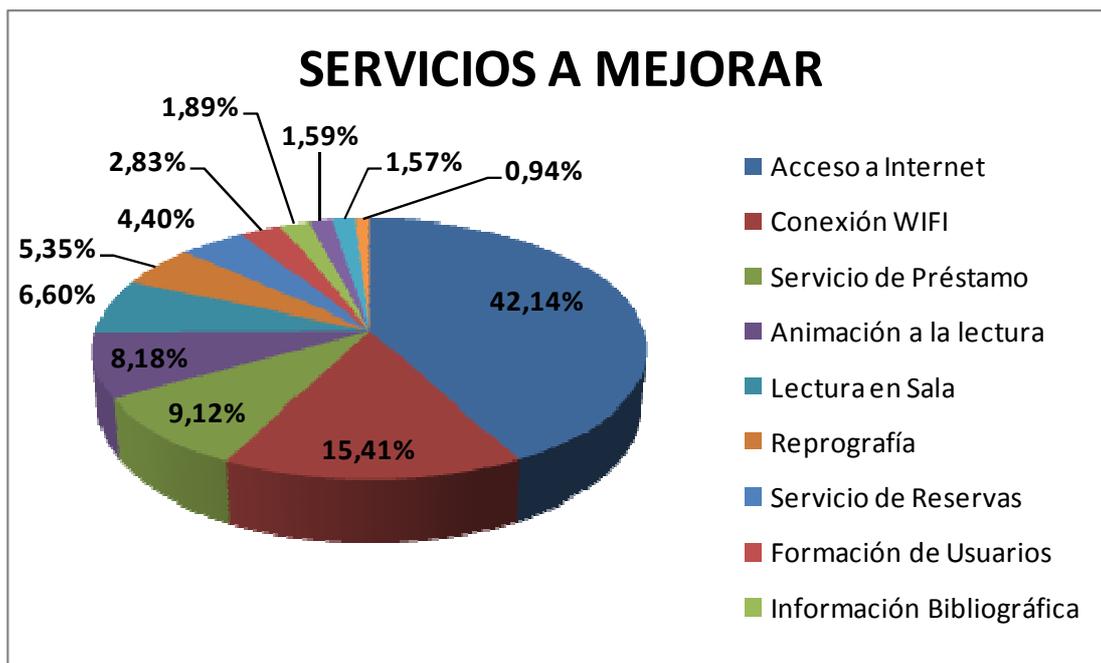


De todos ellos, ¿cuáles considera que deberíamos mejorar?

Este apartado ha sido cumplimentado por un **37,15 %** de los usuarios encuestados. Las sugerencias de mejora profundizan especialmente en la realidad y particularidades de cada biblioteca sucursal, aunque gran parte de las demandas pueden ser extrapolables a todos los centros de sistema.

Gran parte de las sugerencias hacen referencia directa a la necesidad de mejorar o incrementar infraestructuras, espacios, fondos o personal. Así, los principales servicios que, a juicio de los usuarios, deben ser mejorados son, por este orden:

1	Servicio de Acceso a Internet	42,14 %
2	Conexión WIFI	15,41 %
3	Servicio de Préstamo	9,12 %
4	Actividades de Animación a la lectura	8,18 %
5	Servicio de Lectura en Sala	6,60 %
6	Reprografía	5,35 %
7	Servicio de Reservas	4,40 %
8	Actividades y Programa de Formación de Usuarios	2,83 %
9	Información Bibliográfica	1,89 %
10	Servicios de Extensión Bibliotecaria: Bibliometro / Bibliored	1,59 %
11	Página Web y Opac	1,57 %
12	Fondo Local Madrid	0,94 %



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, las mejoras más demandadas en toda la red de bibliotecas son:

SERVICIO DE INTERNET GRATUITO

- Mejora del servicio de Internet.
- Quitar filtros y contraseñas.
- Facilitar la conexión.
- Ofrecer mayor velocidad.
- Posibilitar la impresión de contenidos.

CONEXIÓN WIFI

- Facilitar la conexión.
- Eliminar filtros.
- Contraseña más fácil.

SERVICIO DE PRÉSTAMO

- Aumentar la duración del préstamo del material audiovisual.
- Actualizar y renovar la colección continuamente.
- Más ejemplares de los libros más demandados.
- Aumentar el periodo de préstamo en vacaciones de verano.

ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA

- Ofrecer actividades de mayor calidad.
- Incrementar el número de actividades mensuales en cada biblioteca.

SERVICIO DE LECTURA EN SALA

- Ofrecer un mayor número de diarios y revistas en cada centro.
- Más puestos de lectura.
- Apertura de los puestos de lectura en periodo de exámenes y fines de semana.

REPROGRAFÍA

- Ofrecer fotocopiadoras que den cambio de monedas.
- Posibilitar la impresión desde los puestos de Internet o de documentos personales.

SERVICIO DE RESERVAS

- Adquirir mayor número de ejemplares de los títulos más demandados para que la espera sea más corta.
- Poder reservar mayor número de materiales.
- Enviar el mensaje de reservas por SMS o por correo electrónico.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS

- Realizar más actividades de formación de usuarios.
- Dar más publicidad a cada una de las ofertas formativas.

INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

- Ofrecer este servicio online.

BIBLIOMETRO / BIBLIORED

- Dar mayor información sobre nuevos títulos de estas redes.
- Aumentar el número de ejemplares en préstamo.
- Aumentar el tiempo de préstamo.

PÁGINA WEB y OPAC

- Mejorar el interfaz de ambas plataformas.
- Página Web más intuitiva y amigable.
- Unificar títulos en una misma pestaña para no tener que buscar entre muchos bibliográficos.

FONDO LOCAL – FONDO MADRID

- Adquirir anualmente mayor número de títulos de esta colección.

III. ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA

Se han evaluado las actividades de animación a la lectura en la encuesta de usuarios mediante la siguiente pregunta:

4. ¿Ha acudido en alguna ocasión en la biblioteca a alguna actividad de animación a la lectura como cuentacuentos, talleres, charlas, exposiciones,... ?

Sí No

En caso afirmativo, considera que las actividades son:

Excelentes Muy buenas Regulares Mejorables Malas

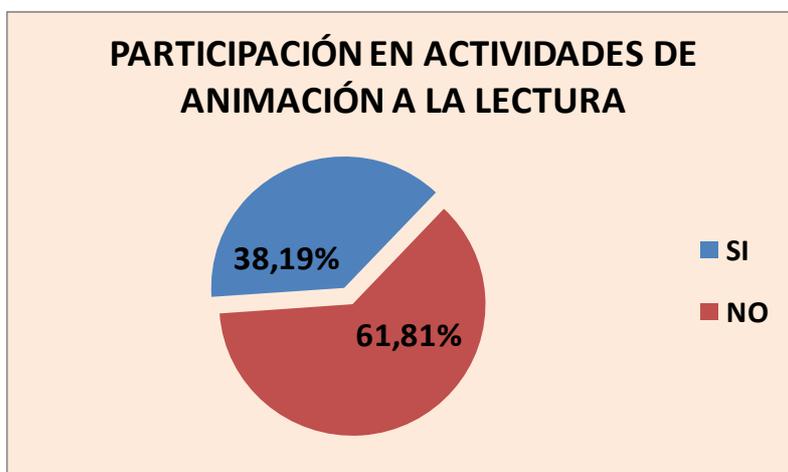
Una vez evaluados los resultados, obtenemos los siguientes datos:

- a) Porcentaje de usuarios que acuden a las actividades de animación a la lectura.
- b) Porcentaje de usuarios que NO acuden a las actividades de animación lectora.
- c) Puntuación (de 0 a 10) de las actividades de animación.

Los resultados son:

DATO	2010	2011	2012	Diferencia
Porcentaje de usuarios que acuden a actividades de animación a la lectura	34,46 %	37,34 %	38,19%	+2,17 %
Porcentaje de usuarios que NO acuden a actividades de animación a la lectura	65,54 %	62,66 %	61,81 %	- 0,85 %
Puntuación de las actividades de animación a la lectura en las bibliotecas	7,36	7,16	7,33	+ 0,17

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 2012 ha sido de un 7,33, puntuación ligeramente superior al 7,16 del año 2011.



IV. INFORMACIÓN GENERAL Y BIBLIOGRÁFICA

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

5. 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 nota media de todos los cuestionarios ha sido de un **8,34** frente a un 8,29 del año anterior, por lo que la opinión de los usuarios sobre este servicio ha sufrido un pequeño incremento.

VALORACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL Y BIBLIOGRÁFICA	2010	2011	2012	Diferencia
Opinión sobre el servicio de Información.	8,90	8,29	8,34	+0,05%

A continuación detallamos la nota media obtenida por las diferentes bibliotecas sucursales en el ítem sobre el Servicio de Información, Referencia e Información Bibliográfica:

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
Dámaso Alonso	9,26	Buenavista	8,66	Pablo Neruda	8,06
Portazgo	9,20	Vallecas	8,66	Iván de Vargas	8,06
Canillejas	8,93	José Saramago	8,60	Vicálvaro	7,93
Orcasur	8,86	José Hierro	8,40	La Chata	7,86
Huerta de la Salud	8,80	Gloria Fuertes	8,33	Pozo	7,86
Ciudad Lineal	8,73	San Blas	8,30	Miguel Delibes	7,73
Carabanchel	8,73	Gerardo Diego	8,26	Islas Filipinas	7,35
María Zambrano	8,67	Francisco Ayala	8,07	Aluche	7,33
Vázquez Montalbán	8,66	Ángel González	8,07	INFORMACIÓN GENERAL Y BIBLIOGRÁFICA	
Chamartín	8,66	Pío Baroja	8,06		



V. PÁGINA WEB DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

La página Web de la red de bibliotecas es a día de hoy una de las mejores cartas de presentación de las bibliotecas públicas municipales ante nuestros conciudadanos, al tratarse de una tecnología disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

En la encuesta de satisfacción de usuarios de 2012 se recoge un apartado exclusivo sobre la página Web de cara a evaluar su uso, visibilidad e idoneidad.

10. ¿Conoce la página Web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid?

Sí No

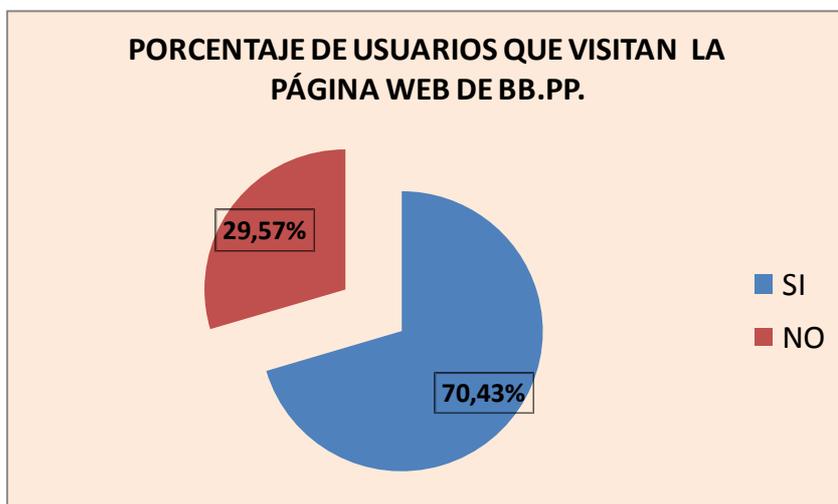
En caso afirmativo, sus contenidos e información le parecen...

Excelentes Bastante buenos Buenos Regulares Malos

¿Considera que sus contenidos están actualizados? Sí No

Estos datos permiten dar respuesta a los siguientes puntos de la evaluación:

- Porcentaje total de usuarios que hacen uso / no uso de la página Web
- Puntuación general de la página y sus contenidos.
- Actualización de sus contenidos.



La página Web de las bibliotecas era visitada por un **70,43 %** de los usuarios. Este hecho se ve confirmado por ser en 2012 la **5ª página más visitada en el portal del Ayuntamiento de Madrid**.

Los resultados de estas preguntas son los siguientes:

DATO	2010	2011	2012	Diferencia
Porcentaje de usuarios que conocen y usan la página Web de las bibliotecas	61,45 %	64,52 %	70,43 %	+ 5,91 %
Porcentaje de usuarios que no usan la página Web de Bibliotecas Públicas	31,66 %	33,57 %	29,57 %	+ 4 %
Porcentaje de usuarios que considera que la página Web está actualizada.	-	-	87,35 %	-
Valoración (de 0 a 10) de la página Web	6,29	5,75	6,17	+ 0,42

La página Web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento cobra cada vez más importancia entre los servicios ofrecidos por nuestra red. Además, el compromiso con dicha página por parte de la Unidad Técnica de Bibliotecas viene determinada por la creación en el año 2012 de un grupo de bibliotecarios dedicados a la actualización y puesta al día de dicha página. Eso ha provocado que cerca de un 90% de los usuarios consideren que los contenidos de la página Web están actualizados.



VI. EL CATÁLOGO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS (OPAC)

El catálogo informatizado (OPAC) está presente en todas las bibliotecas de la red, y tiene presencia además en la red de redes (Web Opac) a través de la página institucional del Ayuntamiento de Madrid en su apartado de Bibliotecas Públicas.

Para evaluar el número de usuarios que realizan búsquedas a través del Opac y Web Opac, en el año 2012 se ha incluido la siguiente pregunta en la encuesta de satisfacción de usuarios:

12. ¿Ha realizado alguna vez búsquedas de materiales a través del ordenador (Catálogo-Opac)?

Sí No

En caso afirmativo, los resultados y el programa le han parecido:

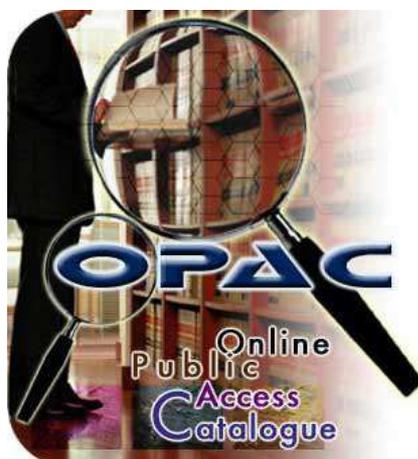
Excelentes Bastante buenos Buenos Regulares Malos

Con estos datos damos respuesta a las siguientes demandas:

1. Porcentaje de usuarios que utilizan el OPAC (Catálogo Informatizado).
2. Puntuación obtenida por el OPAC de las bibliotecas

Los resultados obtenidos sobre esta pregunta han sido:

DATO	2012
Porcentaje de usuarios que utilizan el OPAC de las Bibliotecas Públicas	58,28 %
Valoración y puntuación del OPAC de las Bibliotecas Públicas	6,45



VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS

En el último apartado de la encuesta se lleva a cabo una evaluación final de todo el conjunto de servicios e infraestructuras de todos y cada uno de los centros bibliotecarios de la red del Ayuntamiento de Madrid.

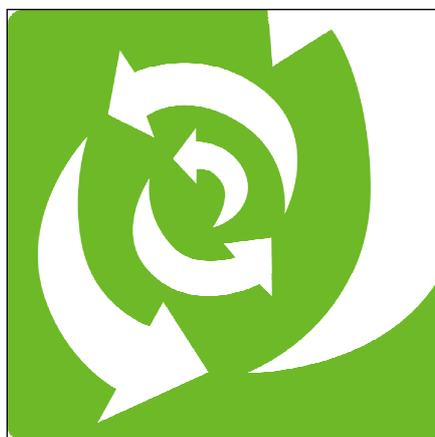
La pregunta dentro del formulario-encuesta era:

14. En su opinión y 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	2012	Diferencia
Valoración global de la Red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.	7,96	8,04	8,06	+0,02%

La puntuación media de todo el sistema ha resultado ser un **8,06**. Esta es una nota positiva y supone una mejora continua de la percepción de los centros bibliotecarios desde el año 2010.



A continuación se muestra el listado ordenado por la puntuación obtenida en 2012 por todos los centros bibliotecarios de la red:

	Biblioteca	2010	2011	2012	↑↓
1	Aluche	7,41	8,16	8,89	↑
2	María Zambrano	Sin datos	8,27	8,67	↑
3	Dámaso Alonso	7,84	7,60	8,57	↑
4	Portazgo	8,04	8,57	8,56	↓
5	Huerta de la Salud	7,93	8,16	8,53	↑
6	Manuel Vázquez Montalbán	9,00	8,16	8,51	↑
7	José Hierro	8,42	8,30	8,50	↑
8	Iván de Vargas	Sin datos	8,06	8,43	↑
9	Chamartín	7,88	7,85	8,40	↑
10	Ángel González	Sin datos	8,20	8,35	↑
11	Gerardo Diego	7,70	8,03	8,33	↑
12	San Blas	7,83	7,70	8,33	↑
13	Buenavista	8,28	7,93	8,24	↑
14	Gloria Fuertes	7,97	8,20	8,23	↑
15	Pío Baroja	7,86	8,21	8,18	↓
16	Pablo Neruda	8,15	7,80	8,16	↑
17	Vicálvaro	8,28	7,63	8,15	↑
18	Miguel Delibes	7,81	7,76	8,13	↑
19	La Chata	8,36	8,20	8,13	↓
20	Ciudad Lineal	8,56	8,26	8,10	↓
21	José Saramago	7,77	8,06	8,07	↑
22	Canillejas	8,17	7,90	8,06	↑
23	Carabanchel	7,87	8,10	8	↓
24	Orcasur	8,11	8,04	7,96	↓
25	Islas Filipinas	8,10	7,86	7,86	=
26	Francisco Ayala	7,79	8,56	7,78	↓
27	Vallecas	7,23	7,80	7,70	↓
28	Pozo	Sin datos	7,57	7,42	↓

SUGERENCIAS DE MEJORA EN LAS BIBLIOTECAS SUCURSALES

Las principales sugerencias de mejora realizadas por los usuarios mediante la encuesta de satisfacción:

1. ÁNGEL GONZÁLEZ (Distrito de Latina)



- ✚ Ampliar el fondo de la biblioteca.
- ✚ Adquirir un mayor número de ejemplares de los títulos más demandados.
- ✚ Mejorar la climatización (la calefacción está muy alta).
- ✚ Aumentar el número de puestos de lectura.
- ✚ Aumentar el número de ejemplares que se pueden llevar en préstamo.
- ✚ Incrementar el número de suscripciones a diarios y resto de publicaciones periódicas.

2. ALUCHE (Distrito de Latina)



- ✚ Mejorar la climatización e infraestructuras de la biblioteca.
- ✚ Aumentar el fondo de Cómicos y el Fondo Multimedia.
- ✚ Adquirir novedades de literatura periódicamente.
- ✚ Mejorar y aumentar el número de puestos de Internet.
- ✚ Incrementar el número de suscripciones a diarios y resto de publicaciones periódicas.

2. BUENAVISTA (Distrito de Salamanca)



- ✚ Ampliar el espacio de la biblioteca y ofrecer más puestos de lectura.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Aumentar el tiempo de las sesiones de Internet.
- ✚ Aumentar el fondo multimedia, especialmente el infantil.
- ✚ Mejorar el OPAC.
- ✚ Ofertar más actividades de Formación de Usuarios y Animación a la Lectura.
- ✚ Aumentar el número de ejemplares que se pueden tomar en préstamo.

4. CANILLEJAS (Distrito de San Blas)



- ✚ Aumentar el fondo de la biblioteca con más novedades, más libros de materias, de idiomas y cómics.
- ✚ Ampliar el espacio de la biblioteca, especialmente la Sala Infantil.
- ✚ Eliminar claves y filtros de la navegación en Internet.
- ✚ Adquirir varios ejemplares de las principales novedades.
- ✚ Aumentar el número de puestos de lectura.
- ✚ Abrir los fines de semana.
- ✚ Poder imprimir desde Internet.

5. CARABANCHEL (Distrito de Carabanchel)



- ✚ Mejorar las instalaciones de la biblioteca.
- ✚ Aumentar el horario de apertura.
- ✚ Incrementar el fondo de accesibilidad y educación especial.
- ✚ Adquisición de mayor número de novedades.
- ✚ Incrementar el número de actividades de animación a la lectura.
- ✚ Mejorar el servicio de acceso gratuito a Internet.

6. CHAMARTÍN (Distrito de Chamartín)



- ✚ Aumentar el espacio destinado a la lectura. Más puestos de lectura.
- ✚ Adquirir mayor número de novedades periódicamente.
- ✚ Modernizar el fondo. Aumentar las secciones de multimedia e infantil.
- ✚ Incrementar el número de ordenadores para el servicio de Internet gratuito.
- ✚ Mejorar los filtros y claves del Servicio de Internet.
- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana y los periodos de exámenes.
- ✚ Revisión del fondo de no ficción. Mejorar las secciones de idiomas, economía, derecho e historia.
- ✚ Aumentar el silencio en la sala de lectura.

7. CIUDAD LINEAL (Distrito de Ciudad Lineal)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Aumentar el número de actividades y talleres de animación y formación.
- ✚ Incrementar el fondo bibliográfico en otros idiomas, especialmente en inglés.
- ✚ Mejorar el Servicio de Internet y la Red Wifi.
- ✚ Ampliar el espacio de la biblioteca.
- ✚ Insonorizar la sala de lectura.
- ✚ Abrir en periodos vacacionales.
- ✚ Aumentar el número de libros en préstamo, sobre todo en verano.
- ✚ Mejorar la climatización.

8. DÁMASO ALONSO (Distrito de Chamartín)



- ✚ Ampliar el espacio de la biblioteca.
- ✚ Aumentar el número de puestos de lectura.
- ✚ Mejorar el servicio de Internet. Eliminar los bloqueos y contraseñas.
- ✚ Adquirir un mayor número de ejemplares de las novedades.
- ✚ Mejorar los ordenadores. Más modernos y con más programas instalados.
- ✚ Abrir los fines de semana y en periodo de exámenes.
- ✚ Aumentar el fondo de idiomas y el de audiovisuales.
- ✚ Ofrecer la posibilidad de escanear y de imprimir desde Internet.

9. FRANCISCO AYALA (Distrito de Vicálvaro)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades.
- ✚ Crear más clubes de lectura.
- ✚ Ampliación del horario y apertura en fines de semana y en periodos de exámenes.
- ✚ Incrementar el fondo de libros en inglés, francés y alemán.
- ✚ Posibilitar la conexión de ordenadores portátiles con enchufes de tierra.
- ✚ Mejorar la climatización de la biblioteca.
- ✚ Incrementar el fondo audiovisual, especialmente el musical.
- ✚ Mejorar el Servicio de Internet con menos filtros y con posibilidad de imprimir.
- ✚ Adquirir mayor número de novedades mensualmente.
- ✚ Posibilitar la descarga de eBooks y libros desde Internet.

10. GERARDO DIEGO (Distrito Villa de Vallecas)



- ✚ Crear un panel de novedades para conocer qué títulos nuevos llegan a la biblioteca.
- ✚ Mejorar el servicio de Internet: más puestos y menos filtros.
- ✚ Adquirir más novedades y con una periodicidad menor a la actual.
- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana.
- ✚ Mejorar el fondo de no ficción, especialmente los temarios de oposiciones y los tests psicotécnicos.
- ✚ Poner en marcha de nuevo el Servicio de Desideratas.
- ✚ Mejorar las actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Aumentar el fondo de audiovisuales.

11. GLORIA FUERTES (Distrito de Barajas)



- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana y en temporada de exámenes.
- ✚ Aumentar la colección de materiales en otros idiomas.
- ✚ Adquirir un mayor número de novedades.
- ✚ Eliminar filtros de Internet y de Wifi.
- ✚ Posibilitar la descarga de libros electrónicos desde la página Web.
- ✚ Ofrecer enchufes para los ordenadores portátiles.
- ✚ Adquirir más diarios.
- ✚ Mejorar el Servicio de Reprografía.
- ✚ Mejorar el edificio: goteras, olores, ruido.

12. HUERTA DE LA SALUD (Distrito de Hortaleza)



- ✚ Actualizar los fondos, adquiriendo varios ejemplares de los libros más demandados.
- ✚ Ampliar el número de ordenadores con acceso a Internet.
- ✚ Mejorar el Servicio de Internet con más velocidad y menos bloqueos.
- ✚ Aumentar el plazo de préstamo de libros en periodo vacacional.
- ✚ Establecer vías o castigos para que los usuarios no rompan los audiovisuales.
- ✚ Aumentar el fondo de cómics.
- ✚ Establecer un sistema de préstamo interbibliotecario y de Desideratas.

13. ISLAS FILIPINAS (Distrito de Ciudad Lineal)



- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana y los periodos vacacionales.
- ✚ Adquirir novedades mensualmente.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Posibilitar la toma de corriente para portátiles y móviles.
- ✚ Ampliar el plazo de préstamo de audiovisuales.
- ✚ Ofrecer varias sesiones de Internet diarias.
- ✚ Aumentar la colección de material audiovisual.
- ✚ Incrementar el número de ordenadores para el Servicio de Internet.

14. IVÁN DE VARGAS (Distrito Centro)



- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Ampliar el Fondo de Referencia y el Fondo de Idiomas.
- ✚ Ofrecer más cursos de Internet.
- ✚ Apertura hasta las 21.00 horas los fines de semana.
- ✚ Adquirir un mayor número de novedades mensuales.
- ✚ Posibilitar la impresión y escanear desde los puestos de Internet.
- ✚ Optimizar la ordenación del Material Audiovisual.
- ✚ Establecer medidas para que los usuarios no maltraten el material.
- ✚ Aumentar el fondo en otros idiomas.
- ✚ Mejorar la iluminación y la climatización.
- ✚ Abrir en épocas de exámenes.

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



- ✚ Mejorar el funcionamiento de Internet y Wifi con menos filtros y contraseñas.
- ✚ Prestar libros electrónicos (Ebooks)
- ✚ Adquirir más libros para el fondo Infantil, sobre todo libros para jugar.
- ✚ Adquirir un mayor número de ejemplares de los títulos más demandados.
- ✚ Establecer un sistema de préstamo entre bibliotecas.
- ✚ Comprar más novedades mensualmente.
- ✚ Aumentar el tiempo de préstamo del material multimedia.
- ✚ Incrementar el periodo de préstamo de libros durante el verano.

16. LA CHATA (Distrito de Carabanchel)



- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana y los periodos de exámenes.
- ✚ Actualizar el fondo de libros de idiomas y de oposiciones.
- ✚ Solicitar mayor silencio en la sala de lectura.
- ✚ Separar o insonorizar la Sala Infantil.
- ✚ Aumentar el número de novedades mensualmente.
- ✚ Mejorar el servicio de Internet y Wifi.
- ✚ Aumentar el número de diarios y revistas.
- ✚ Aumentar el tiempo de las sesiones de Internet.

17. JOSÉ SARAMAGO (Distrito Fuencarral – El Pardo)



- ✚ Ampliar y modernizar el fondo: adquirir más novedades y un mayor número de ejemplares de los títulos más demandados.
- ✚ Aumentar el tiempo de préstamo de algunos materiales.
- ✚ Mejorar la seguridad de la biblioteca. No existe personal de vigilancia.
- ✚ Aumentar el fondo de materias, sobre todo libros de deportes, educación, alimentación, informática y biografías.
- ✚ Adquirir más materiales audiovisuales.
- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana.
- ✚ Comprar más libros de la Bebeteca, sobre todo los que hay que manipular.

18. MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN (Distrito Tetuán)



- ✚ Ampliar el número de puestos de lectura.
- ✚ Colocar aparca-bicicletas en la puerta de la biblioteca.
- ✚ Aumentar el número de ejemplares de prensa diaria.
- ✚ Abrir los fines de semana y periodos de exámenes.
- ✚ Mejorar el servicio de Internet, eliminando filtros y contraseñas.
- ✚ Ampliar la colección de audiovisuales y facilitar su localización.
- ✚ Adquirir más libros juveniles.
- ✚ Poner en marcha el servicio de Desideratas.
- ✚ Ampliar el número de actividades de Animación a la Lectura y Formación de Usuarios.
- ✚ Ampliar las colecciones de no ficción.

19. MARÍA ZAMBRANO (Distrito Tetuán)



- ✚ Apertura en fines de semana y periodos de exámenes.
- ✚ Ampliar el número de ejemplares que se pueden tomar en préstamo.
- ✚ Aumentar el fondo de no ficción y el de audiovisuales.
- ✚ Adquirir más libros en otros idiomas.
- ✚ Mejorar la climatización de toda la biblioteca.
- ✚ Aumentar el tiempo de las sesiones de Internet.
- ✚ Mejorar el servicio de Internet con menos censura y filtros.
- ✚ Establecer un servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- ✚ Adquirir un mayor número de ejemplares de las novedades.
- ✚ Mejorar el trato hacia los usuarios y mejorar la climatización.

20. MIGUEL DELIBES (Distrito Moratalaz)



- ✚ Abrir los fines de semana y los periodos de exámenes.
- ✚ Ampliación de la plantilla.
- ✚ Ampliación del el plazo de préstamo del material audiovisual.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Modernizar el mobiliario de la biblioteca.
- ✚ Adquirir más novedades mensualmente.
- ✚ Aumentar el fondo infantil, juvenil y de audiovisuales.
- ✚ Mejorar la climatización.

21. ORCASUR (Distrito de Usera)



- ✚ Ampliar el número de puestos de Internet.
- ✚ Ampliar la superficie de la biblioteca.
- ✚ Aumentar el número de actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Eliminar los filtros de Internet.
- ✚ Ampliar el fondo infantil de Plectores y el de libros en otros idiomas.
- ✚ Abrir la biblioteca los sábados por la mañana.
- ✚ Adquirir más novedades mensualmente, especialmente de audiovisuales.
- ✚ Mejorar las instalaciones y la climatización e insonorizar la sala de lectura.

22. PABLO NERUDA (Distrito de Ciudad Lineal)



- ✚ Adquirir más novedades y comprar varios ejemplares de los títulos más demandados.
- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana.
- ✚ Establecer un servicio de préstamo interbibliotecario.
- ✚ Adquirir títulos de audiovisuales más actuales y no solo clásicos.
- ✚ Educar a los usuarios para que traten mejor los materiales.
- ✚ Aumentar el plazo de préstamo de libros y audiovisuales.
- ✚ Mejorar el Servicio de Internet. Eliminar contraseñas, censura y filtros.
- ✚ Mejorar el mobiliario de la biblioteca, especialmente las sillas.

23. PIO BAROJA (Distrito de Arganzuela)



- ✚ Aumentar el plazo de préstamo de libros, periódicas y audiovisuales.
- ✚ Adquirir novedades con mayor periodicidad.
- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana y los periodos de exámenes.
- ✚ Eliminar absolutamente todos los filtros de contenido de Internet.
- ✚ Ofrecer más programas y navegadores para el Servicio de Internet.
- ✚ Mejorar el mobiliario, sobre todo las estanterías.
- ✚ Adquirir varios ejemplares de los títulos más demandados.
- ✚ Publicitar mejor las actividades y los cursos – talleres.
- ✚ Mantener más silenciosa la biblioteca.

24. PORTAZGO (Distrito de Puente de Vallecas)



- ✚ Aumentar el número de actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Arreglar los problemas de climatización.
- ✚ Adquirir mayor número de novedades bibliográficas.
- ✚ Aumentar el número de puestos de lectura.
- ✚ Aumentar las lagunas existentes en el fondo de materias.
- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana.
- ✚ Mejorar la iluminación de la Sala de Lectura.
- ✚ Incrementar el fondo de libros en otros idiomas.
- ✚ Reanudar el Servicio de Desideratas.
- ✚ Mejorar la señalización de toda la biblioteca.

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



- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana.
- ✚ Adquirir un mayor número de ejemplares de los libros más demandados.
- ✚ Aumentar el fondo de materias.
- ✚ Renovar el fondo de audiovisuales.
- ✚ Ampliar la superficie de la biblioteca.
- ✚ Ampliar las instalaciones de la biblioteca.
- ✚ Apertura los fines de semana.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Posibilitar la conexión de portátiles a la red eléctrica de la biblioteca.

26. SAN BLAS (Distrito de San Blas)



- ✚ Aumentar la superficie de la biblioteca.
- ✚ Adquirir un mayor número de novedades.
- ✚ Insonorizar la sala de lectura.
- ✚ Mejorar el fondo de Audiovisuales.
- ✚ Mejorar el servicio de Internet con más ordenadores y menos claves-filtros.
- ✚ Adquirir más ejemplares de los materiales más demandados.
- ✚ Actualizar la colección de novelas.
- ✚ Aumentar el número de diarios.
- ✚ Abrir la biblioteca los sábados por la mañana.

27. VALLECAS (Distrito Puente de Vallecas)



- ✚ Remodelar y mejorar el edificio, ampliando y modernizando espacios.
- ✚ Aumentar el fondo de cómics, audiovisuales y libros en otros idiomas.
- ✚ Abrir los fines de semana.
- ✚ Separar mejor los espacios para no molestar a las personas que leen.
- ✚ Aumentar el número de actividades de Animación a la Lectura.
- ✚ Mejora del Servicio de Internet: filtros, velocidad, tiempo y claves.
- ✚ Prestar o permitir la descarga de eBooks.
- ✚ Aumentar el número de diarios y revistas.

28. VICÁLVARO (Distrito de Vicálvaro)



- ✚ Ampliar el número de ordenadores para el Servicio de Acceso a Internet.
- ✚ Mejorar los filtros de acceso a Internet, sobre todo los infantiles.
- ✚ Aumentar el fondo de material audiovisual.
- ✚ Adquirir un mayor número de novedades.
- ✚ Mejorar el fondo de materias, sobre todo libros de ciencias.
- ✚ Abrir la biblioteca los fines de semana.
- ✚ Realizar un mayor número de actividades de Animación a la lectura.

CARTA DE SERVICIOS: DATOS 2012

Algunos de los indicadores de los diferentes 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. Tras su análisis, podemos dar respuesta a los siguientes indicadores:

Fecha de aprobación: 16 de abril de 2009

Fecha de última evaluación: 18 de abril de 2012

Compromisos de calidad

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales se compromete a:

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.

Indicadores asociados:

1.1 Porcentaje de instalaciones de la Red de Bibliotecas que cumplen los requisitos → 100%

1.2 Valoración de la satisfacción de los usuarios/-as con las instalaciones de la Red de Bibliotecas → 7,43

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 7

NOTA OBTENIDA EN LA ENCUESTA: 7,43

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% y la valoración media de la satisfacción de los usuarios/-as con el trato en la Red de Bibliotecas será de 8 en una escala de 0 a 10, de forma que el número de quejas anuales relativas al trato recibido sea inferior a 100.

Indicadores asociados:

2.1 Quejas y reclamaciones relativas al trato. → 3

2.2 Valoración media de la satisfacción de los usuarios/-as con el trato en la Red de Bibliotecas → 8,59

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 8

NOTA OBTENIDA EN LA ENCUESTA: 8,59

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. El fondo existente en toda la red será como mínimo de 1 millón de volúmenes.

Indicadores asociados:

3.1 Centros que cuentan con separación de espacios infantil- adultos → 100%

3.2 Fondos existentes en toda la red → 1.329.345 volúmenes.

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: + de 1.000.000 de volúmenes

NOTA OBTENIDA EN LA ENCUESTA: 1.329.345 volúmenes.

4. Resolver al menos el 70% de las consultas de carácter general y las de carácter bibliográfico de forma inmediata, de forma que la valoración media de los usuarios con las respuestas recibidas sea de 7 en una escala de 0 a 10 y que el número anual de quejas y reclamaciones sobre este servicio sea inferior a 100. →

Indicadores asociados:

4.1 Valoración media del Servicio de Información general y bibliográfica → 8,34

4.2 Sugerencias y reclamaciones con el Servicio de Información general y bibliográfica → 0

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 7

NOTA OBTENIDA EN LA ENCUESTA: 8,34

5. El tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales, para acceder al servicio de préstamo no superará los 10 minutos. La valoración media de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos será de 8 en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

5.1 Valoración media de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos en una escala de 0 a 10. → 8,76

5.2 Tiempo medio de espera en todas las bibliotecas. → 2 minutos.

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 8

NOTA OBTENIDA EN LA ENCUESTA: 8,76

6. Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 5% en toda la red de bibliotecas

Indicador asociado:

6.1 Porcentaje de fondos nuevos adquiridos en el año → Fondos en 2011 → 1.384.850
Fondos de 2012 → 1.329.345

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: +5%

NOTA OBTENIDA EN LA ENCUESTA: -4,17

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

Indicador asociado:

7.1 Suscripciones anuales por biblioteca. → 63

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 35

NOTA OBTENIDA EN LA ENCUESTA: 63

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

Indicador asociado:

8.1 Porcentaje de fondos renovado anualmente. → Fondos Bibliometro 2011 (100.293 volúmenes) Fondos 2012 (101.103 volúmenes) → Incremento +0,8%

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: + 5%

NOTA OBTENIDA EN LA ENCUESTA: + 0,8 %

9. Mantener actualizada la información general y de interés, en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid, garantizando la revisión de todos los contenidos como mínimo 2 veces al año.

Indicador asociado:

9.1 Actualizaciones anuales de la página web de bibliotecas públicas municipales. → Más de 40 actualizaciones.

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 2

NOTA OBTENIDA: 40 Puntuación usuarios: 6,17

10. Programar anualmente, de forma continua más de 1000 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.

Indicador asociado:

10.1 Actividades realizadas anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 1000

NOTA OBTENIDA: 4.094

11. Ofrecer un servicio continuado de conexión wifi en toda la Red de Bibliotecas

Indicador asociado:

11.1 Bibliotecas con conexión WIFI → 100%

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 100%

NOTA OBTENIDA: 100%

12. Ofrecer de forma continuada un servicio de consulta de disponibilidad de documentos a través de Internet (Catálogo Web-OPAC), accesible desde cualquier terminal de ordenador durante los 365 días del año.

Indicadores asociados:

12.1 Consultas anuales en el Web Opac. → 1.967.716

12.2 Días con disponibilidad del servicio de consulta. → 365

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 365 días

NOTA OBTENIDA: 365 días

13. Disponer diariamente en el momento de apertura de las bibliotecas de al menos seis títulos de prensa diaria en cada centro.

Indicadores asociados:

13.1 Suscripciones a diarios y prensa diaria en toda la red dividido entre el número total de bibliotecas abiertas. → 9 diarios en todos los centros.

13.2 Incidencias. → 21 incidencias.

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: 6 diarios.

NOTA OBTENIDA: 9 diarios.

14. 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.

Indicadores asociados:

14.1 Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados → 438

14.2 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos → 73,5%

14.3 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses → 26,50%

NOTA NECESARIA PARA LOGRAR COMPROMISO: Tramitar el 100% de las reclamaciones..

NOTA OBTENIDA: 100% de las reclamaciones.