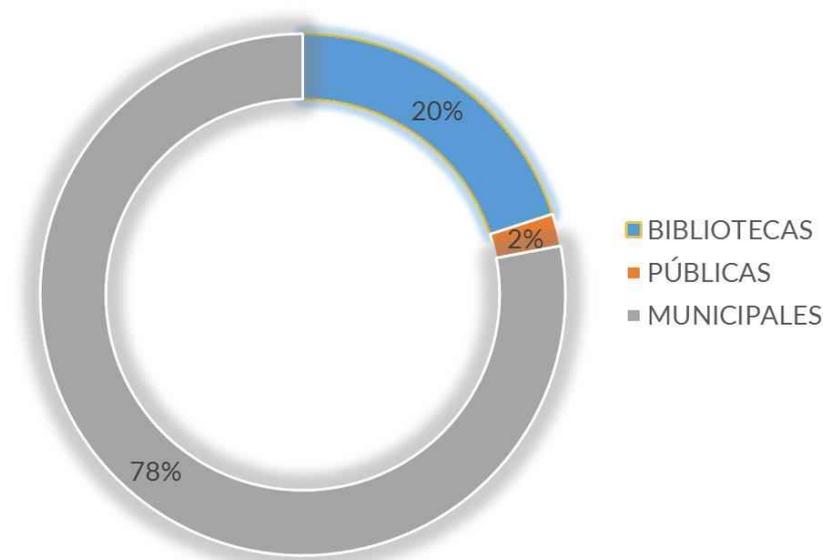


# EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE PERSONAS USUARIAS 2020



Grupo de Trabajo de Evaluación y Calidad  
Ayuntamiento de Madrid · Área de Gobierno de Cultura y Deporte



**BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
MUNICIPALES**

# ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	3
I.1 FECHAS DE REALIZACIÓN .....	3
I.2 NÚMERO DE ENCUESTAS .....	3
I.3 EDAD Y SEXO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS .....	5
II. ENCUESTA 2020 .....	6
III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	11
III.1 PRIMER ENCUENTRO CON LA BIBLIOTECA .....	11
III.2 PREFERENCIAS DE LECTURA.....	12
III.3 FRECUENCIA DE VISITAS.....	13
III.4 TIEMPO DE ESPERA .....	13
III.5 HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS .....	14
III.6 TRATO RECIBIDO.....	14
III.7 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES .....	14
III.8 EL FONDO Y LA COLECCIÓN.....	15
III.9 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	16
III.9.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS .....	17
III.9.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	19
III.9.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	20
III.9.4 PRESENCIA ONLINE (WEB, FACEBOOK, TWITTER, EBIBLIO, INSTAGRAM) .....	21
III.10 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS.....	22
IV. VALORACIÓN POR SERVICIOS .....	24
V. CARTA DE SERVICIOS. DATOS 2020 .....	28
COMPROMISOS ADQUIRIDOS .....	28
1. APERTURA Y HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS.....	28
2. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS INFRAESTRUCTURAS .....	28
3. PUESTOS LECTORES .....	28
4. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS .....	29
5. ORDENACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	29
6. RENOVACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	29
7. ACTUALIZACIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS .....	29
8. ALTAS DE PERSONAS USUARIAS .....	29
9. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN .....	30
10. PRÉSTAMO INTERCENTROS.....	30
11. RESPUESTA A CONSULTAS BIBLIOGRÁFICAS .....	30
12. ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y FORMACIÓN.....	30
13. ACTUALIZACIÓN DE LA WEB Y REDES SOCIALES .....	31
14. SERVICIO WIFI .....	31
15. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....	31
16. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	31



# I. Introducción

El presente estudio se enmarca en el plan de evaluación continua del sistema de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid y de su Carta de Servicios, publicada en abril del año 2009 y revisada en 2020.

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid entre el 24 de noviembre y el 30 de diciembre de 2020.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, durante 2020 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 y otros fueron modificados.

La encuesta de satisfacción ha sido realizada de forma libre y voluntaria a través del portal de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid. Ha consistido en una batería de preguntas, siendo la mayoría de respuesta cerrada, algunas de puntuación de 0 a 10 y otras de expresión libre. Las personas usuarias han cumplimentado las encuestas de forma anónima sin ser entrevistados. Las preguntas profundizan en la percepción que la ciudadanía tiene de los servicios bibliotecarios, ahondan en el conocimiento de sus hábitos lectores, en su visión de la biblioteca a la que acuden habitualmente, en el trato recibido a la hora de solicitar nuestros numerosos servicios y en la calidad e idoneidad de los recursos que se ponen a su disposición.

Para finalizar este informe, se profundiza en la realidad actual de cada uno de los centros bibliotecarios de nuestra Red, elaborando un listado de las principales demandas de las personas usuarias.

## I.1 Fechas de realización

Las encuestas se han realizado en el portal de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid del 24 de noviembre al 30 de diciembre de 2020. Han participado personas usuarias de las 32 sucursales de la red.

## I.2 Número de encuestas

Los resultados se han obtenido a través de un total de 347 encuestas, cada biblioteca ha aportado entre 1 y 33 encuestas cumplimentadas. El total de las encuestas se ha cumplimentado a través de Internet, siendo el primer año en que no se realizan encuestas presencialmente en bibliotecas.



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

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

Todas las encuestas han sido grabadas y analizadas por el grupo de Evaluación y Calidad de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de enero y febrero de 2021.

En algunos de los ítems de la encuesta, mostramos los datos de los últimos años para conocer cómo ha evolucionado la valoración obtenida. No se ofrece la comparativa en aquellos que han sido modificados por la actualización de la Carta de Servicios y en donde, por tanto, no hay serie histórica consistente.



## I.3 Edad y sexo de las personas encuestadas

Las personas usuarias encuestadas son en su mayoría adultas, siendo menores de 18 años tan sólo el 1,73%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (42,07%) y el de 30 a 44 años (29,97%).

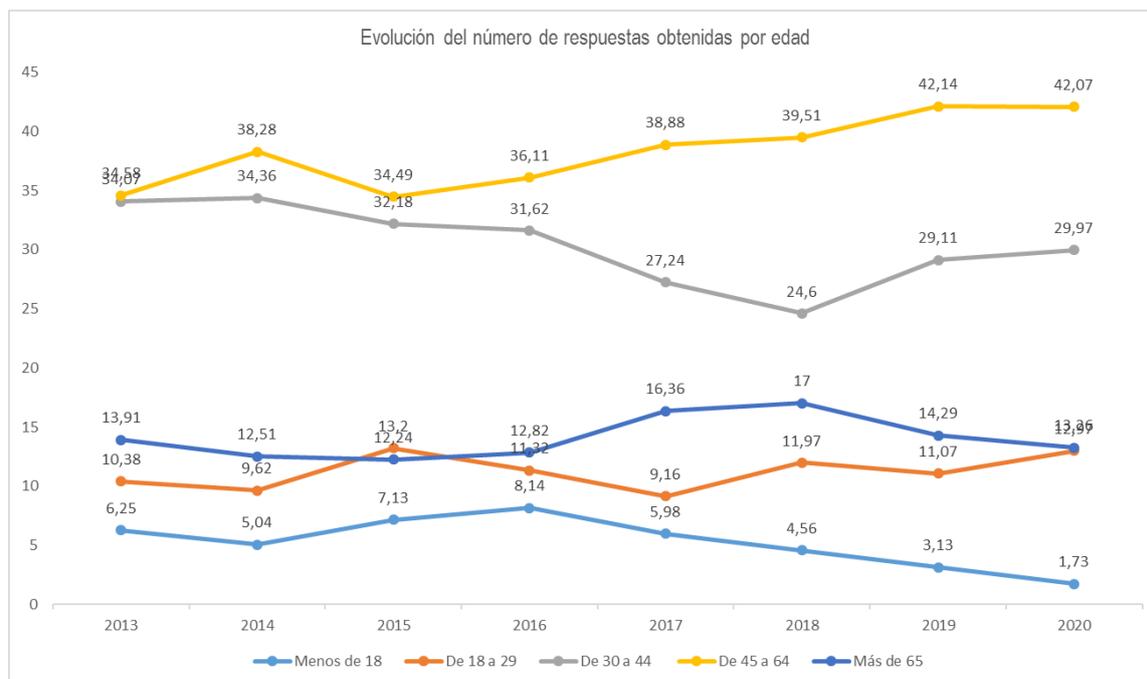
EDAD (años)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Menos de 18	6,25	5,04	7,13	8,14	5,98	4,56	3,13	1,73
De 18 a 29	10,38	9,62	13,20	11,32	9,16	11,97	11,07	12,97
De 30 a 44	34,07	34,36	32,18	31,62	27,24	24,60	29,11	29,97
De 45 a 64	34,58	38,28	34,49	36,11	38,88	39,51	42,14	42,07
Más de 65	13,91	12,51	12,24	12,82	16,36	17,00	14,29	13,26

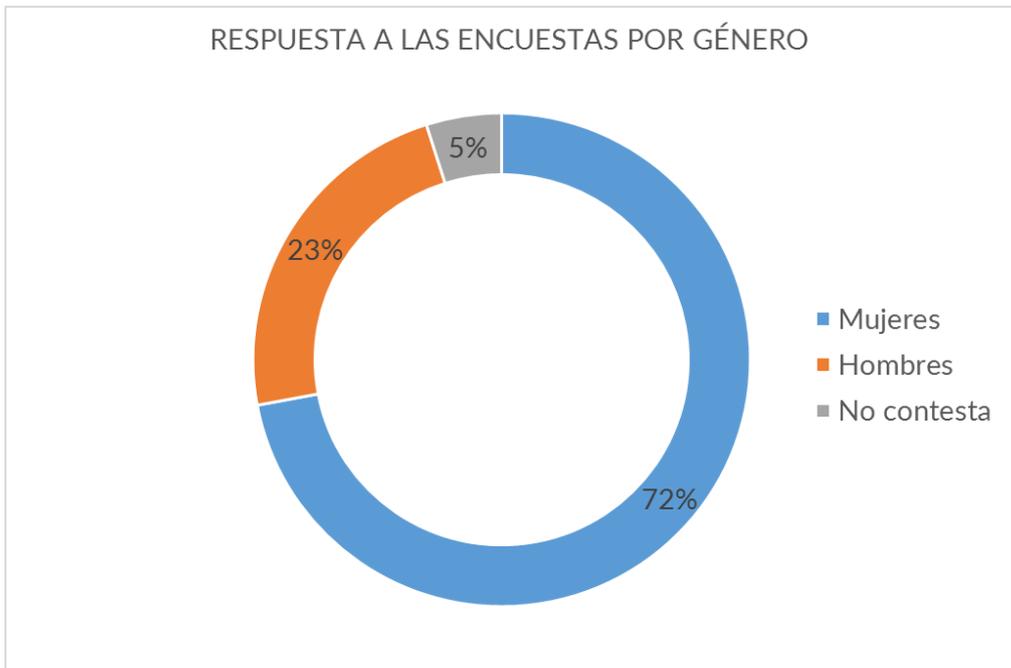
Las cifras indican porcentajes

Este año, aumenta el porcentaje de mujeres que cumplimentan la encuesta (72,05%) sobre el de hombres (23,05%), casi 3 de cada 4 encuestas las rellenan mujeres.

SEXO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Mujeres	55,72	54,03	53,03	54,34	56,41	55,70	56,89	63,75	72,05
Hombres	44,28	44,46	45,38	44,32	42,56	42,34	41,42	35,80	23,05
No contesta	0	1,51	1,59	1,35	1,03	1,96	1,90	0,45	4,9

Las cifras indican porcentajes





## II. Encuesta 2020

A continuación, incluimos íntegra la encuesta de evaluación del servicio de bibliotecas, cuyos resultados son la base de este informe. Consta de cuatro páginas y a ella nos referimos en los siguientes apartados.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES 2020

Debido a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, nuestros servicios habituales se han visto afectados, considere las preguntas referidas a su experiencia fuera de este contexto.

Su participación en esta encuesta es muy importante para la evaluación y mejora del servicio que ofrecemos, **agradecemos de antemano su colaboración.**

1. Biblioteca a la que acude con más frecuencia: \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué empezó a usar la biblioteca?

Préstamo de libros	Acceso a Internet
Préstamo de películas y música	Talleres y otras actividades
Leer prensa y revistas	Me llevaban en mi infancia
Sala de lectura	Ver amigos/as

3. ¿Qué tipo de material suele llevar en préstamo?



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	Novela
	Teatro
	Poesía
	Cómic
	Libros de materias específicas (psicología, ciencias, guías de viaje, historia...)
	Biografías
	Libros y revistas infantiles
	Literatura juvenil
	Prensa y revistas
	Películas, series y documentales
	Música
	No utilizo el servicio de préstamo

4. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?

	A diario		Mensualmente
	Semanalmente		Varias veces al año
	Cada quince días		Casi nunca

5. Indique su grado de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido/a por personal bibliotecario. Puntúe de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción con el tiempo para ser atendido											

6. ¿Qué servicios de las bibliotecas públicas municipales utiliza o ha utilizado con regularidad?

	Préstamo
	Préstamo electrónico (eBiblio)
	Reserva de ejemplares prestados
	Ordenadores públicos
	Uso de la red WiFi
	Uso de las máquinas de autopréstamo y autodevolución
	Información sobre nuestros servicios y orientación sobre autores y títulos
	Sala de lectura
	Salas polivalentes y de grupos
	Consulta de prensa y revistas



**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

	Máquinas de vending
	Cursos y talleres
	Cuentacuentos, concursos, charlas y otras actividades de animación a la lectura y formación de usuarios
	Fondo de información local sobre Madrid y el distrito
	Bibliometro y Bibliored

7. ¿Ha participado este último año en alguna actividad organizada por la biblioteca (cuenta-cuentos, talleres, charlas, cursos, etc.)? Valore de 0 a 10 sólo si su respuesta es afirmativa.

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

8. Utiliza la página web de la red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid.

SI	NO

9. En caso de respuesta afirmativa, valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la web de Bibliotecas Públicas Municipales.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La información y los contenidos											
La frecuencia de actualización											
Búsquedas en el catálogo en línea											

10. Indique si utiliza los perfiles de Bibliotecas Públicas Municipales en las siguientes redes sociales.

¿Lo utiliza?	En caso afirmativo, puntúe												
	SI	NO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facebook													
Twitter													
Instagram													

11. Con relación a su experiencia en el uso de los siguientes servicios, valore su satisfacción de 0 a 10.

	No uso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades												
El estado de los materiales que se prestan												
Comprende cómo están organizados los materiales												
La correcta ordenación de los materiales												
El trato que recibe del personal												



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

El proceso de realización de los carnés																				
La información general y bibliográfica																				
Préstamo electrónico (eBiblio)																				
El horario y tiempo de apertura																				
Ordenadores públicos																				
Uso de la red WiFi																				
Máquinas autopréstamo y autodevolución																				
Acceso al edificio (señalización, ubicación, accesibilidad)																				
El estado del edificio y las instalaciones																				
La limpieza del edificio																				

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

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El sistema de calefacción en salas de lecturas											
El sistema de calefacción en otros espacios de la biblioteca											
El sistema de refrigeración en salas de lecturas											
El sistema de refrigeración en otros espacios de la biblioteca											
El sistema de iluminación en las salas de lectura											
El sistema de iluminación en los puestos de ordenador											

13. Si ha puntuado por debajo de 5 indique la causa:

-----

14. ¿Cuál es su valoración global del servicio de Bibliotecas Públicas Municipales? Puntúe de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración global del servicio											



**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

15. ¿Qué tipo de material considera que se debería adquirir prioritariamente para mejorar el fondo de la biblioteca? Puede marcar más de una casilla.

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

Con motivo de la crisis sanitaria COVID-19, hemos tenido que cambiar nuestra forma de prestar algunos servicios, si ha sido partícipe de estos cambios, valore su satisfacción de 0 a 10.

16. Hemos incorporado la cita previa para el servicio de préstamo y devolución, así como para el acceso a la sala de lectura y los puestos de Internet.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cita previa											

17. Realización de talleres en modalidad online.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración actividad online											

18. ¿Le parecen suficientes las medidas adoptadas para percibir la biblioteca como un entorno seguro?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración biblioteca como entorno seguro											

19. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la red de Bibliotecas Públicas Municipales?

- 1.- \_\_\_\_\_
- 2.- \_\_\_\_\_
- 3.- \_\_\_\_\_

1. Usted es

<input type="checkbox"/>	Mujer
<input type="checkbox"/>	Hombre
<input type="checkbox"/>	Otro
<input type="checkbox"/>	NS/NC

2. Edad

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

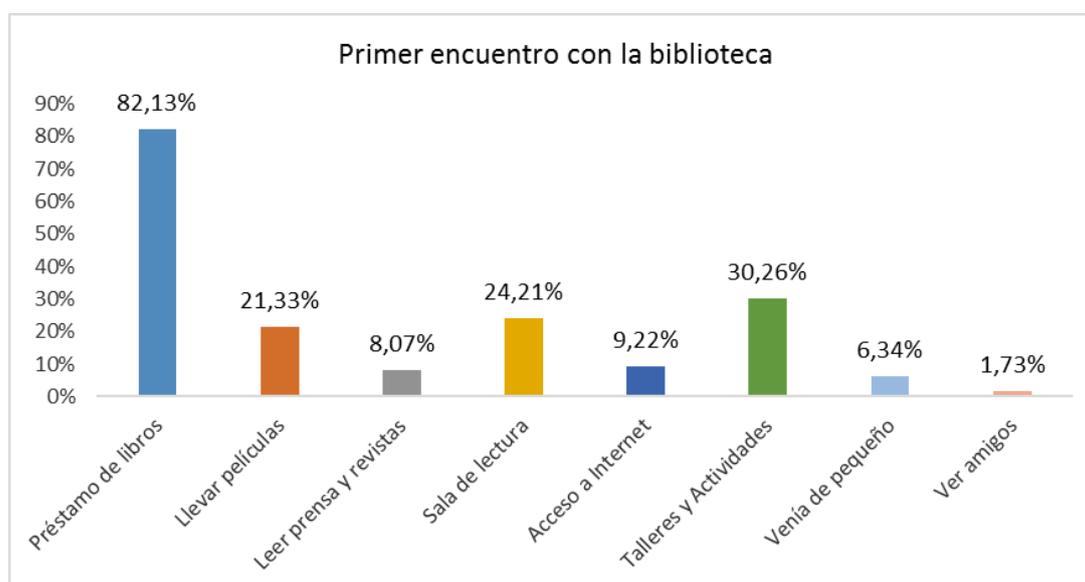


## III. Resultados de la encuesta

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

### III.1 Primer encuentro con la biblioteca

Por cuarta vez, se ha preguntado por el acercamiento inicial de las personas usuarias a la biblioteca. La principal motivación que tienen para acudir es el servicio de préstamo de libros, y por primera vez la realización de talleres y actividades se ha puesto por delante del préstamo de películas y del uso de la sala de lectura.



PRIMER ENCUENTRO CON LA BIBLIOTECA	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
Préstamo de libros	74,11	74,17	80,98	<b>82,13</b>	<b>+ 1,15</b>
Talleres y Actividades	12,80	14,25	15,09	<b>30,26</b>	<b>+15,17</b>
Sala de lectura	27,01	30,29	27,50	<b>24,21</b>	<b>- 3,29</b>
Llevar películas	28,88	31,24	29,55	<b>21,33</b>	<b>- 8,22</b>
Acceso a Internet	21,96	20,23	18,57	<b>9,22</b>	<b>- 9,35</b>
Leer prensa y revistas	21,96	19,85	20,09	<b>8,07</b>	<b>- 12,02</b>
Venía de pequeño	5,14	7,31	5,89	<b>6,34</b>	<b>+0,45</b>
Ver amigos	3,46	3,70	2,50	<b>1,73</b>	<b>- 0,77</b>

Las cifras indican porcentajes

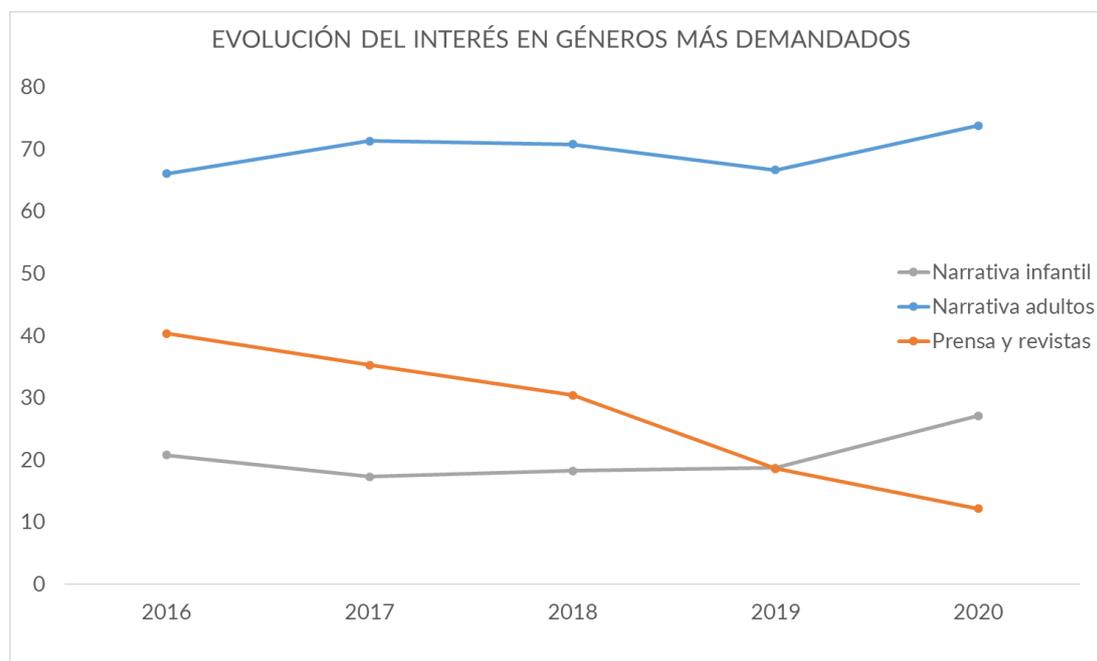


## III.2 Preferencias de lectura

Los libros de narrativa de personas adultas son los más demandados, seguidos de los libros de materias y la narrativa infantil. Poesía y teatro quedan por detrás del resto de categorías, incluyendo biografías, y cómic. La serie de los cinco últimos años muestra una caída constante en el interés de las publicaciones periódicas.

GÉNEROS LITERARIOS	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
Narrativa adultos	66,04	71,31	70,75	66,61	<b>73,78</b>	<b>+ 7,17</b>
Materias	44,34	43,55	47,20	43,04	<b>36,60</b>	<b>- 6,44</b>
Narrativa infantil	20,77	17,29	18,23	18,66	<b>27,09</b>	<b>+ 8,97</b>
Prensa y revistas	40,32	35,23	30,39	18,57	<b>12,10</b>	<b>- 6,47</b>
Cómic	14,97	13,74	15,29	17,41	<b>18,16</b>	<b>+ 0,75</b>
Biografías	20,39	19,63	19,37	15,36	<b>16,43</b>	<b>+ 1,07</b>
Juvenil	17,49	14,58	16,71	17,05	<b>16,43</b>	<b>- 0,62</b>
Poesía	13,10	12,06	12,16	11,61	<b>9,22</b>	<b>- 2,39</b>
Teatro	9,17	9,81	9,12	8,48	<b>8,65</b>	<b>+ 0,56</b>

Las cifras indican porcentajes

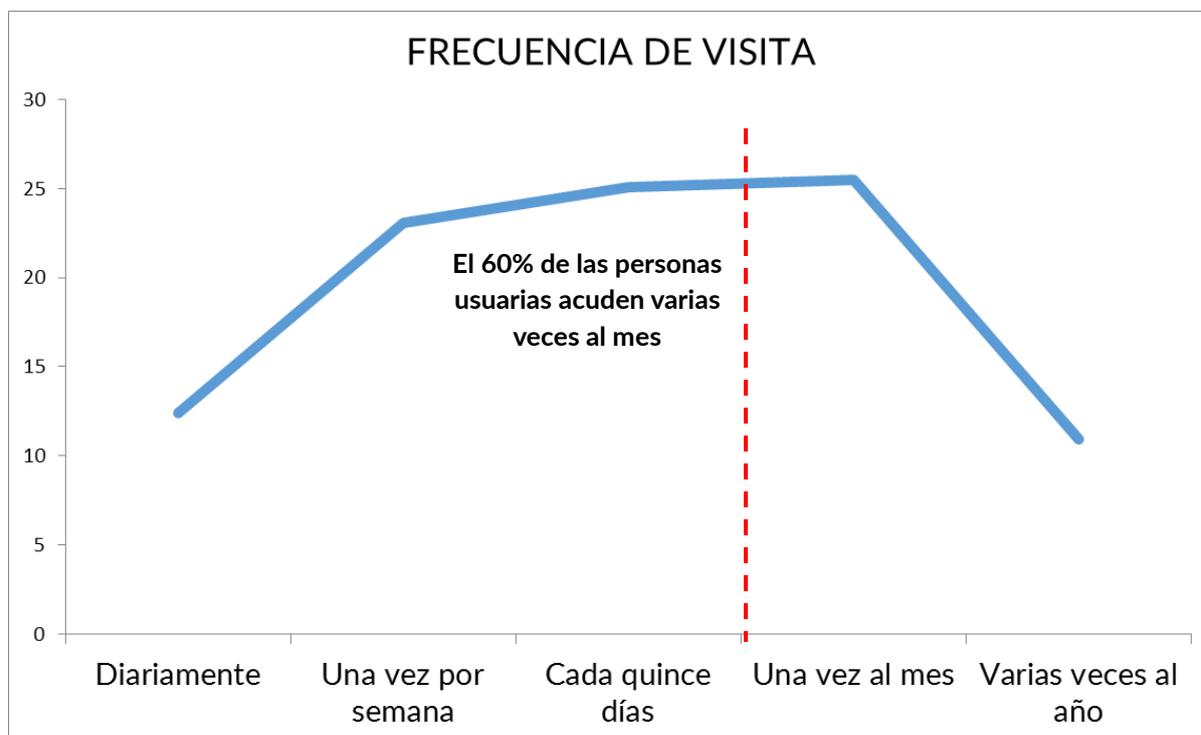


### III.3 Frecuencia de visitas

De los datos sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que 3 de cada 10 personas usuarias acuden al menos una vez a la semana (un 35,45%). Además, más de 1 de cada 10 personas usuarias nos visitan diariamente (el 12,39%). Más de 6 de cada 10 vienen al menos quincenalmente (60,52%).

FRECUENCIA DE VISITA	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
Diariamente	30,68	28,79	30,39	21,52	<b>12,39</b>	<b>- 9,13</b>
Una vez por semana	41,16	45,05	42,92	43,75	<b>23,05</b>	<b>- 20,70</b>
Cada quince días	15,06	14,33	15,67	19,38	<b>25,07</b>	<b>+ 5,69</b>
Una vez al mes	11,60	10,09	9,59	15,27	<b>25,51</b>	<b>+ 10,24</b>
Varias veces al año					<b>10,95</b>	

Las cifras indican porcentajes



### III.4 Tiempo de espera

La satisfacción con respecto al tiempo de espera es muy elevada, la media de todas las bibliotecas se sitúa en 8,93 sobre 10, lo que implica que el promedio se mantiene sin variación significativa desde 2015.



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
Satisfacción tiempo de espera	8,97	9,11	9,11	9,12	9,02	8,93	- 0,09

### III.5 Horario de las bibliotecas

La opinión acerca de la idoneidad del horario de apertura es similar a la del año 2011.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
Horario de las bibliotecas	7,99	8,16	8,26	8,53	8,97	8,33	8,35	8,42	8,42	7,76	- 0,66

### III.6 Trato recibido

Las personas usuarias de la Red han manifestado de nuevo su satisfacción con el trato obtenido por parte del personal de nuestro sistema bibliotecario. Desde 2011, la puntuación ha estado alrededor de 9 sobre 10.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
Trato recibido	8,81	8,86	8,97	9,23	9,09	9,09	9,13	9,23	9,05	8,81	- 0,24

### III.7 Infraestructuras e instalaciones

Las personas usuarias que han cumplimentado las encuestas han valorado de 0 a 10 el estado general del edificio y las instalaciones de las bibliotecas. La nota media de todas las bibliotecas de la red del Ayuntamiento de Madrid en los últimos años ha sido 7,62.



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
<b>Infraestructuras e instalaciones</b>	7,60	7,43	7,29	7,88	7,88	7,44	8,00	8,13	7,87	7,62	<b>- 0,25</b>

Este año las infraestructuras de las bibliotecas han tenido una puntuación inferior a la de 2019, 0,25 puntos menos. Por otro lado, se ha valorado por separado el acceso a las bibliotecas, con una nota de media 7,98.

	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
<b>Acceso al edificio</b>	8,20	8,34	8,30	7,98	<b>- 0,32</b>

### III.8 El fondo y la colección

La valoración sobre la colección y materiales de las bibliotecas ha sido recogida en la encuesta en varias preguntas para evaluar la idoneidad del fondo bibliotecario. En la pregunta 11, sobre la opinión que las personas usuarias tienen acerca de la colección de la biblioteca, la puntuación obtenida en 2020 es de un 7,71 en una escala de 0 a 10. Es la puntuación más alta de los últimos años si exceptuamos la del año pasado. La valoración sobre la colección ha disminuido ligeramente con respecto a la del año anterior, hasta 7,81 sobre 10.

COLECCIÓN	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
<b>Adecuación del fondo a gustos / necesidades</b>	7,06	7,35	6,82	7,52	7,53	7,61	7,63	7,68	7,81	7,71	<b>- 0,10</b>
<b>Estado físico de los materiales</b>	7,28	7,27	7,26	7,80	7,75	7,69	7,78	7,81	7,94	7,81	<b>- 0,13</b>

Además, se ha preguntado sobre la colección en la pregunta 15. En este apartado se solicita saber qué tipo de materiales se deberían adquirir para mejorar el fondo de las bibliotecas.

TIPO DE MATERIAL	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
<b>Novedades bibliográficas</b>	27,32	54,82	59,96	59,16	58,69	60,89	62,27	<b>+ 1,38</b>
<b>Materiales audiovisuales</b>	17,42	33,53	31,71	30,56	37,23	28,93	23,63	<b>- 5,3</b>
<b>Narrativa</b>	16,20	32,66	33,40	34,39	30,20	37,41	40,35	<b>+ 2,94</b>
<b>Libros de no ficción</b>	16,02	35,07	33,21	33,93	18,23	34,55	36,89	<b>+ 2,34</b>
<b>Libros infantiles</b>	9,38	16,38	18,33	13,64	36,09	22,14	30,84	<b>+ 8,7</b>

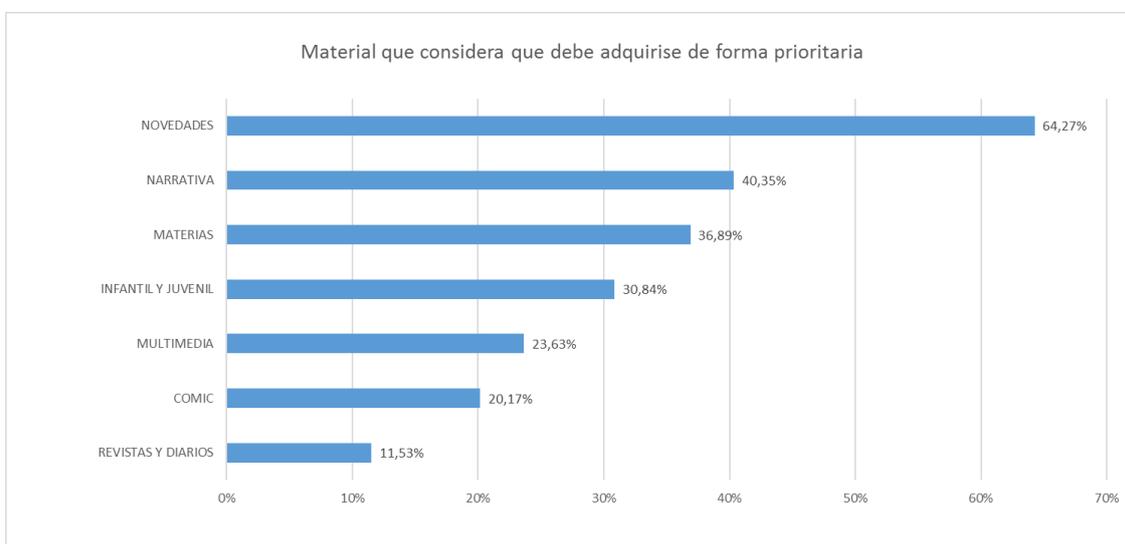
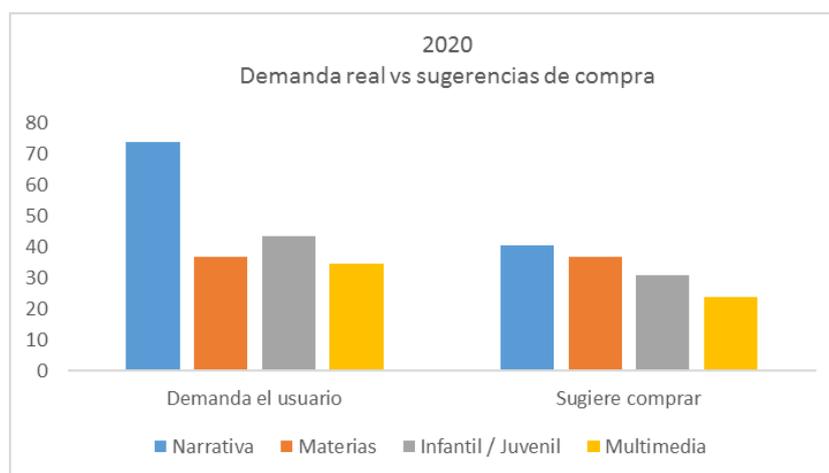


## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

TIPO DE MATERIAL	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
Prensa	9,05	17,15	16,84	15,70	19,09	15,54	11,53	-4,01
Cómics	6,15	10,60	10,01	12,90	12,16	17,05	20,17	+ 3,12

Las cifras indican porcentajes

La subida más grande la encontramos en libros infantiles y juveniles con un 8,7%, mientras que el descenso más pronunciado se produce en materiales audiovisuales, con una caída del 5,3%. El siguiente gráfico compara los resultados a la pregunta acerca de qué tipo materiales suele llevar en préstamo con los de la pregunta sobre qué le gustaría que se adquiriese preferentemente.



### III.9 Servicios bibliotecarios

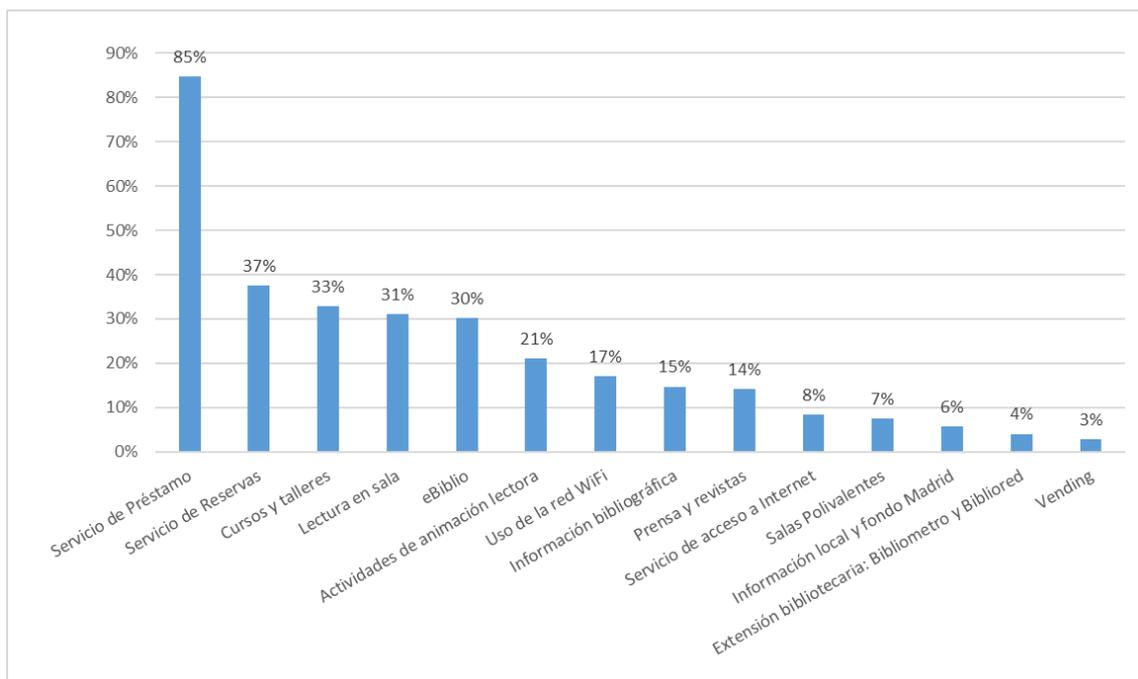
Con objeto de obtener los datos necesarios para evaluar la calidad percibida acerca de los diferentes servicios bibliotecarios, hemos analizado la nota media de aquellos ítems del cuestionario que aparecen detallados



en la Norma ISO 9001 de servicios de calidad y cuyo análisis sirve para evaluar la imagen que las personas usuarias tienen de nuestros servicios.

### III.9.1 Uso de los diferentes servicios bibliotecarios

En el apartado de uso de los servicios bibliotecarios han indicado cuáles son los 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 personas usuarias que utiliza cada servicio en una escala de 0 a 100.



Analizando el resultado de 2020, con relación al resultado del año anterior, los datos obtenidos son:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
Préstamo	93,21	93,10	87,20	89,92	85,45	88,12	84,30	81,96	88,48	<b>84,73</b>	<b>- 3,75</b>
Reservas	35,24	37,26	23,69	26,98	22,06	26,85	27,66	33,14	33,93	<b>37,46</b>	<b>+ 3,53</b>
Acceso a Internet	55,24	48,33	46,07	39,68	34,10	29,00	24,86	24,88	19,02	<b>8,36</b>	<b>- 10,66</b>
Uso de la red WiFi	s.d.	s.d.	s.d.	24,84	26,49	32,86	27,38	26,69	26,43	<b>17,00</b>	<b>- 9,43</b>
Autopréstamo	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	5,52	6,26	5,89	8,93	<b>10,37</b>	<b>+ 1,44</b>
Inf. bibliográfica	9,64	18,57	13,91	13,82	12,04	14,87	11,87	12,92	9,55	<b>14,70</b>	<b>+ 5,15</b>
Lectura en sala	23,93	46,69	39,11	38,56	39,50	49,02	45,42	48,43	46,43	<b>31,12</b>	<b>- 15,31</b>
Consulta Pub.Per.	s.d.	s.d.	s.d.	30,16	36,71	35,36	33,08	30,58	27,32	<b>14,12</b>	<b>- 13,2</b>
Cursos y talleres	2,62	4,05	4,84	14,38	17,82	14,97	17,38	19,94	20,71	<b>32,85</b>	<b>+ 12,14</b>
Actividades	5,75	7,25	8,98	13,73	13,01	15,53	13,93	14,15	16,07	<b>21,04</b>	<b>+ 4,97</b>
Fondo Madrid	3,93	4,05	4,33	3,92	3,85	5,24	6,17	5,03	5,98	<b>5,76</b>	<b>- 0,22</b>
Bibliometro y Bibliored	8,26	4,64	3,43	2,24	3,18	3,37	1,87	3,42	3,66	<b>4,03</b>	<b>+ 0,37</b>
eBiblio	s.d.	<b>30,26</b>	-								
Salas polivalentes	s.d.	<b>7,49</b>	-								
Vending	s.d.	<b>2,88</b>	-								

Las cifras indican porcentajes

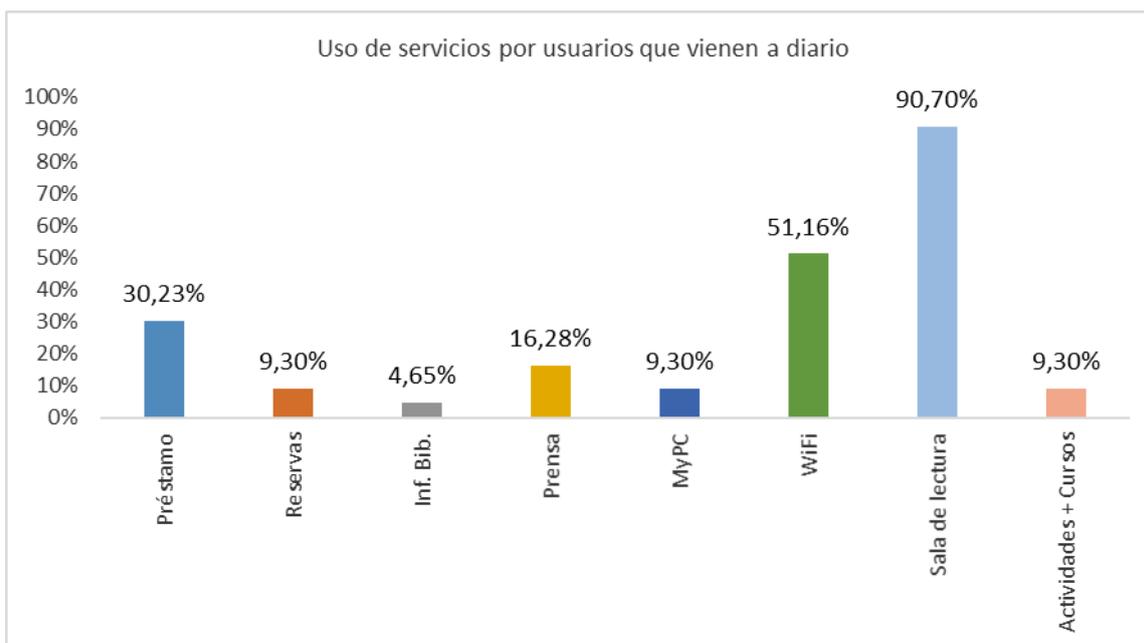


## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Para ver el detalle de la evolución durante un período de tiempo largo exponemos los gráficos siguientes, relativos a los servicios más demandados. Los gráficos muestran: préstamo, reservas, lectura en sala, WiFi, acceso a Internet, publicaciones periódicas, actividades y cursos y talleres. Las columnas indican porcentajes, la línea azul muestra la tendencia de la serie.



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



El 90% de los aquellos que manifiestan venir a diario utilizan la sala de lectura, frente al 31% de personas usuarias del total. La misma comparativa con el préstamo nos arroja un 30% frente al 84%, y con el servicio WiFi un 51% frente al 17%.

### III.9.2 Actividades de animación a la lectura

▪ Una vez evaluados los resultados de actividades de animación a la lectura, obtenemos los siguientes datos:

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

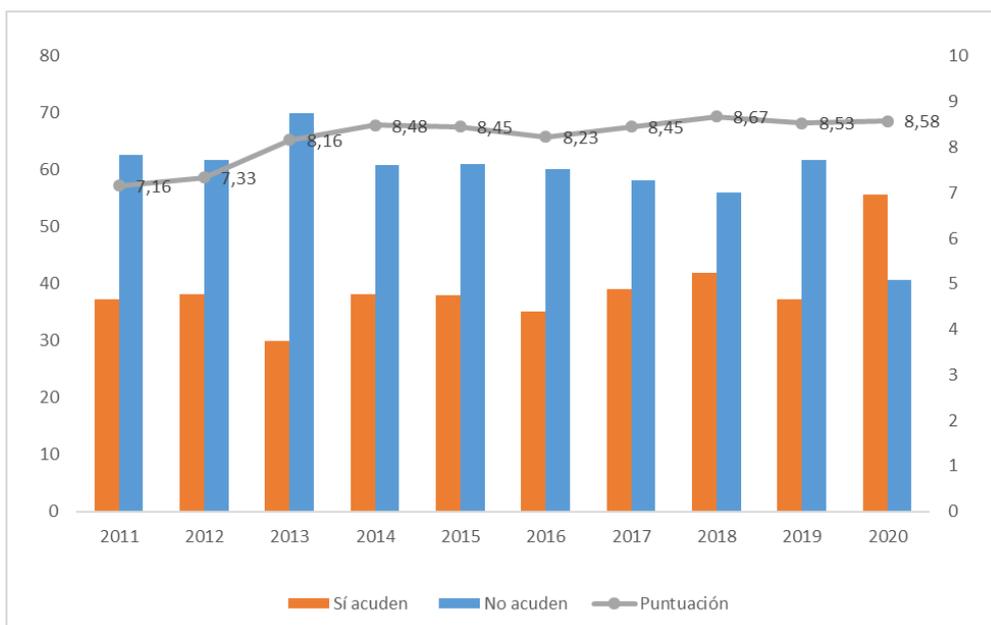
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia
<b>Sí acuden</b>	37,34	38,19	30,04	38,16	37,96	35,17	39,07	41,88	37,23	<b>55,62</b>	<b>+ 18,39</b>
<b>No acuden</b>	62,66	61,81	69,96	60,84	60,98	60,24	58,13	56,03	61,70	<b>40,63</b>	<b>- 21,07</b>
<b>Puntuación</b>	7,16	7,33	8,16	8,48	8,45	8,23	8,45	8,67	8,53	<b>8,58</b>	<b>+ 0,5</b>

Las cifras indican porcentajes, excepto la puntuación, que va de 1 a 10.

Se aprecia un ligero ascenso en la puntuación de actividades de animación a la lectura respecto al año anterior y un notable ascenso de personas que han participado en actividades.



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

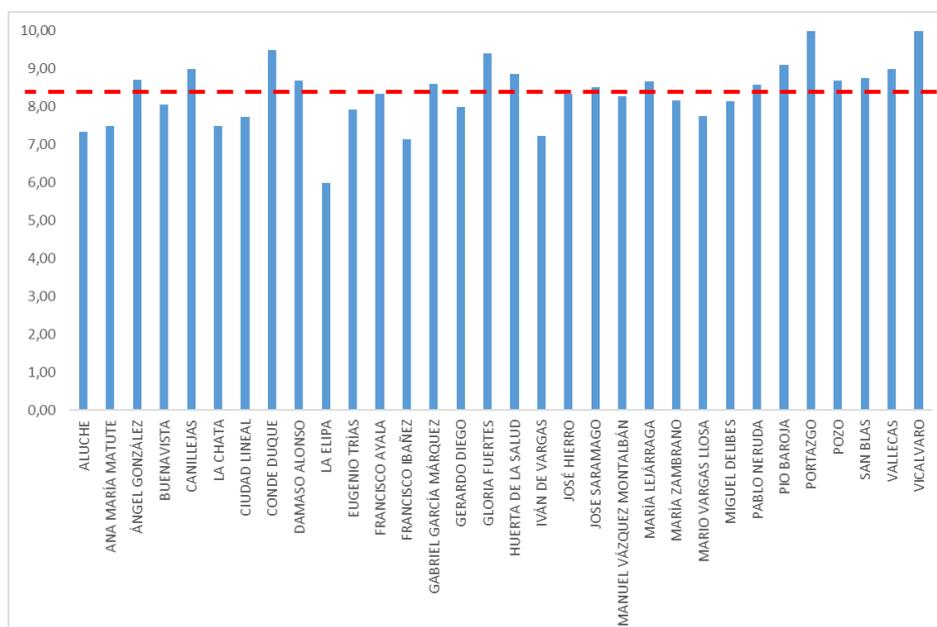


### III.9.3 Información y orientación bibliográfica

Otro de los puntos a evaluar en la encuesta ha sido el uso y grado de satisfacción de las personas usuarias con la información y orientación bibliográfica que proporcionamos. Los resultados pueden verse a continuación, tanto agregados como por centros. La valoración global del servicio de información bibliográfica queda como sigue:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia
<b>Inf. Bibliográfica</b>	8,29	8,34	8,76	8,58	8,42	8,50	8,59	8,81	8,57	<b>8,36</b>	<b>-0,21</b>

En 2020, hay un pequeño descenso de la valoración del servicio de información bibliográfica. La media de todas las bibliotecas es de 8,36, con un máximo de 10 y un mínimo de 6 sobre 10.



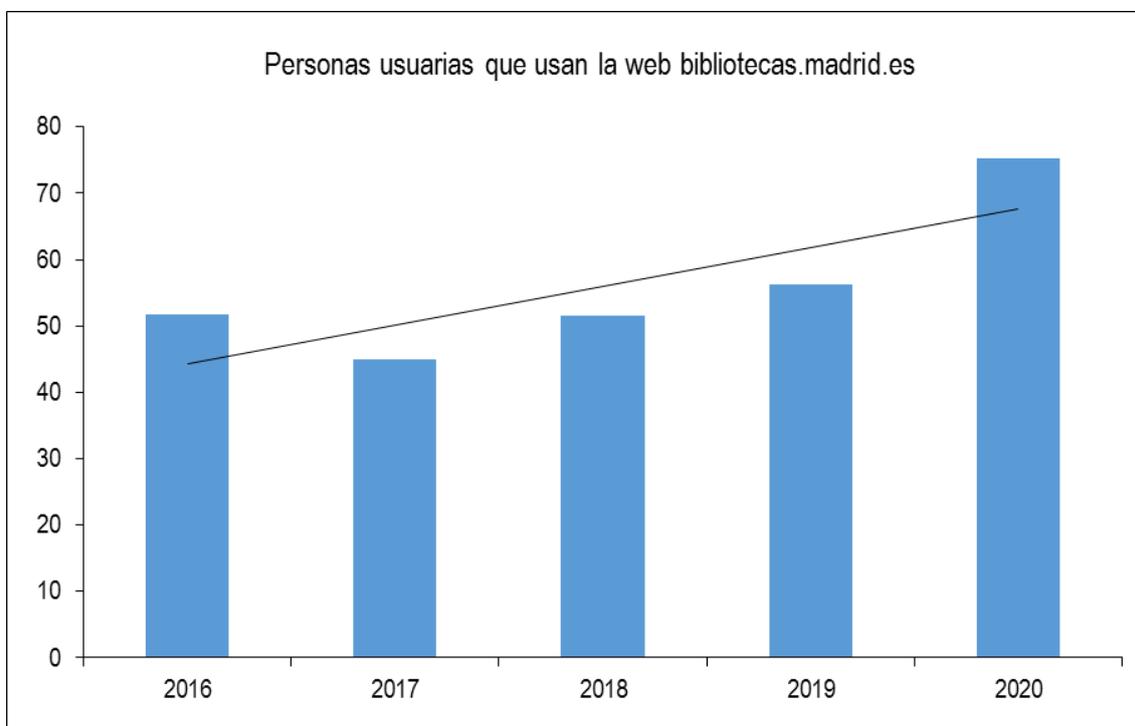
### III.9.4 Presencia online (Web, Facebook, Twitter, eBiblio, Instagram)

En la encuesta de satisfacción de 2020, se recoge un apartado exclusivo sobre la página Web de bibliotecas municipales, de cara a evaluar su uso, visibilidad e idoneidad. Estos datos permiten dar respuesta a los siguientes puntos de la evaluación:

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia
<b>Personas usuarias que usan la Web</b>	64,52	70,43	60,48	62,32	59,73	51,73	44,95	51,47	56,34	<b>75,22</b>	<b>+ 18,88</b>
<b>Personas usuarias que no usan la Web</b>	33,57	29,57	39,52	36,68	39,21	45,37	49,91	46,63	42,68	<b>23,63</b>	<b>- 19,05</b>

Las cifras indican porcentajes



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

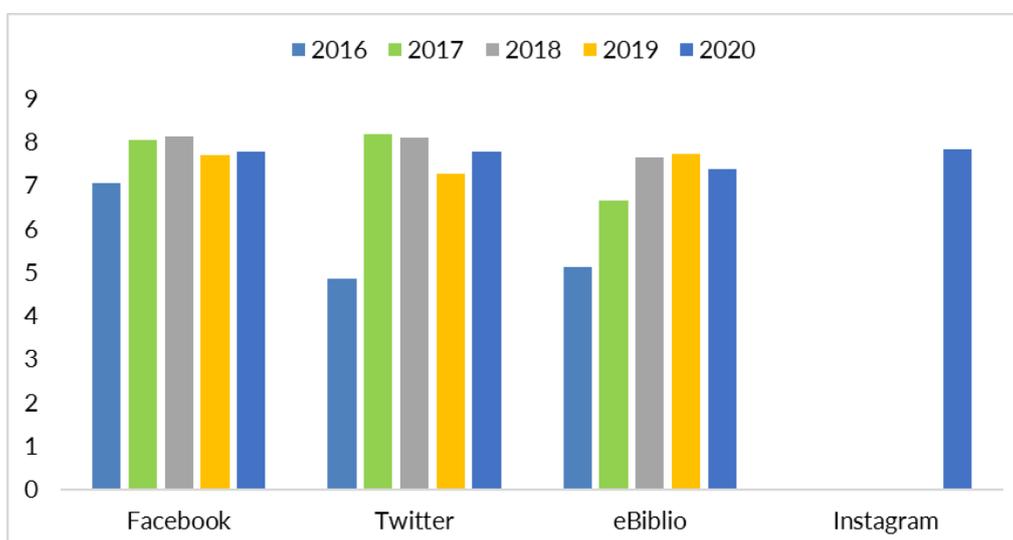


## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
<b>Información y contenidos web</b>	6,52	7,04	7,31	7,32	7,35	7,66	7,70	<b>7,06</b>	<b>- 0,64</b>
<b>Actualización contenidos web</b>	6,03	6,34	7,07	7,14	7,12	7,35	7,27	<b>6,86</b>	<b>- 0,41</b>
<b>Catálogo online (OPAC)</b>	6,46	6,84	7,43	7,50	7,65	7,89	7,72	<b>6,74</b>	<b>- 0,02</b>

Por su parte, la valoración global de la página web de bibliotecas es de un 7,06 sobre 10 (realizado en base al promedio de las notas de cada categoría evaluada). A su vez y por quinto año, se han realizado preguntas sobre las páginas y perfiles de la red de bibliotecas públicas municipales en Facebook, Twitter y el servicio de préstamos de libros electrónicos eBiblio y por primera vez se ha preguntado por Instagram, las valoraciones, en una escala de 0 a 10 quedan como sigue:

	2016	2017	2018	2019	2020	Variación
<b>Perfil de Facebook</b>	7,05	8,05	8,13	7,58	<b>7,78</b>	<b>+ 0,2</b>
<b>Cuenta de Twitter</b>	4,85	8,18	8,09	7,34	<b>7,77</b>	<b>+ 0,43</b>
<b>eBiblio (libro electrónico)</b>	5,13	6,66	7,65	8,05	<b>7,37</b>	<b>- 0,68</b>
<b>Instagram</b>					<b>7,83</b>	



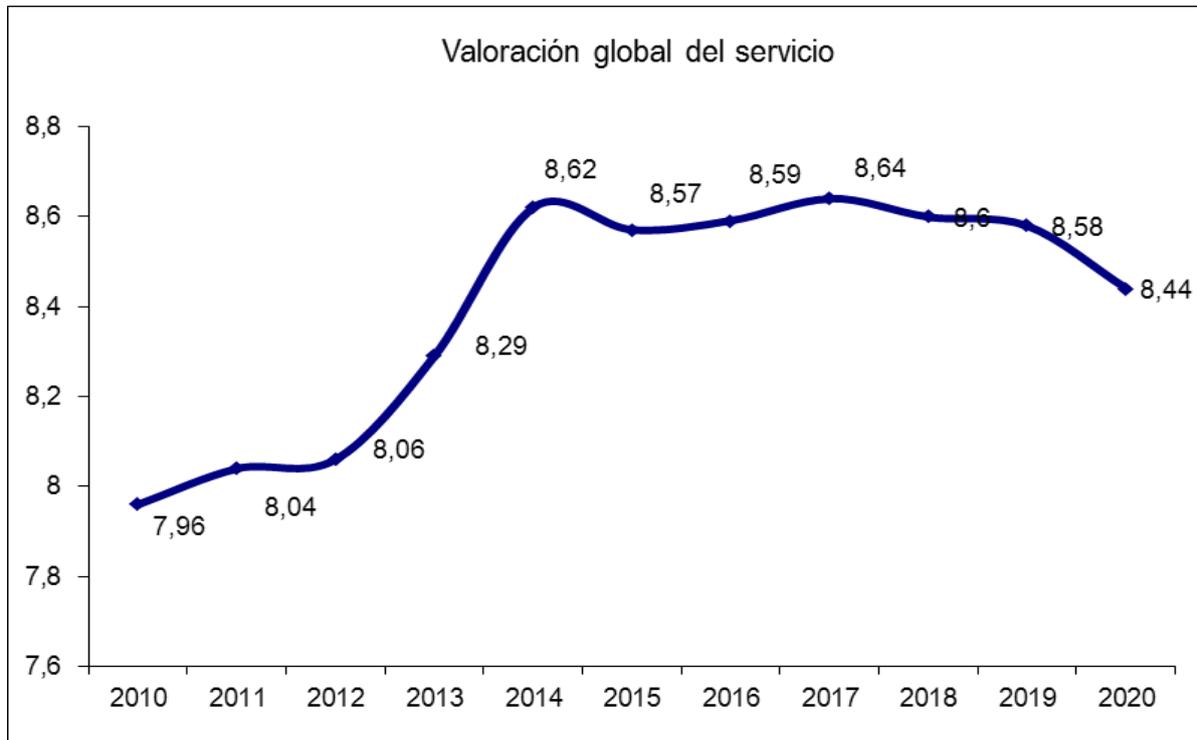
### III.10 Valoración global de la red de bibliotecas

El punto final de la encuesta lleva a cabo una evaluación global de todo el conjunto de servicios e infraestructuras de toda la red de bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid. La puntuación media de todo el sistema ha sido de 8,44 en una escala de 0 a 10.



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia año anterior
<b>Valoración Global</b>	7,96	8,04	8,06	8,29	8,62	8,57	8,59	8,64	8,60	8,58	<b>8,44</b>	<b>- 0,14%</b>



## IV. Valoración por servicios

A continuación, se muestran las tablas resumen, en las que aparecen con las puntuaciones (de 0 a 10) por servicio y biblioteca según los datos obtenidos en la pregunta 11 de la encuesta 2020. Se incluyen también tablas relativas a la satisfacción con el tiempo de espera (pregunta 5), la satisfacción con las actividades (pregunta 7) y la nota global que se da al servicio de la biblioteca (pregunta 14).

Nº ENCUESTAS		ACCESO EDIFICIO		ESTADO EDIFICIO		HORARIO	
ÁNGEL GONZÁLEZ	33	VICALVARO	10,00	CONDE DUQUE	9,75	VICALVARO	10,00
JOSE SARAMAGO	29	CONDE DUQUE	9,75	GLORIA FUERTES	9,00	POZO	9,10
MARIO VARGAS LLOSA	28	CANILLEJAS	8,67	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,76	G.G. MÁRQUEZ	9,00
IVÁN DE VARGAS	21	EUGENIO TRÍAS	8,67	MARÍA ZAMBRANO	8,71	MARÍA LEJÁRRAGA	8,92
BUENAVISTA	17	MARÍA ZAMBRANO	8,65	EUGENIO TRÍAS	8,67	EUGENIO TRÍAS	8,73
MARÍA ZAMBRANO	17	GLORIA FUERTES	8,60	IVÁN DE VARGAS	8,55	PIO BAROJA	8,64
GERARDO DIEGO	17	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,58	PABLO NERUDA	8,54	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,55
EUGENIO TRÍAS	15	MIGUEL DELIBES	8,50	MIGUEL DELIBES	8,25	VALLECAS	8,50
M.V. MONTALBÁN	14	HUERTA DE LA SALUD	8,43	MARÍA LEJÁRRAGA	8,17	SAN BLAS	8,50
PABLO NERUDA	13	G.G. MÁRQUEZ	8,40	G.G. MÁRQUEZ	8,00	CONDE DUQUE	8,50
CIUDAD LINEAL	13	PABLO NERUDA	8,38	DAMASO ALONSO	7,91	CANILLEJAS	8,20
MARÍA LEJÁRRAGA	12	PIO BAROJA	8,36	HUERTA DE LA SALUD	7,86	DAMASO ALONSO	8,09
PIO BAROJA	11	POZO	8,30	MARIO VARGAS LLOSA	7,82	M.V. MONTALBÁN	8,07
DAMASO ALONSO	11	BUENAVISTA	8,12	POZO	7,80	MARÍA ZAMBRANO	8,00
VALLECAS	10	GERARDO DIEGO	8,06	JOSÉ HIERRO	7,75	PORTAZGO	8,00
POZO	10	JOSÉ HIERRO	8,00	M.V. MONTALBÁN	7,71	HUERTA DE LA SALUD	8,00
ALUCHE	9	ANA MARÍA MATUTE	8,00	CANILLEJAS	7,67	GERARDO DIEGO	7,82
FRANCISCO IBAÑEZ	8	M.V. MONTALBÁN	7,93	PORTAZGO	7,50	BUENAVISTA	7,71
MIGUEL DELIBES	8	IVÁN DE VARGAS	7,90	LA ELIPA	7,33	FRANCISCO AYALA	7,67
HUERTA DE LA SALUD	7	CIUDAD LINEAL	7,83	PIO BAROJA	7,27	ALUCHE	7,63
CANILLEJAS	6	MARIO VARGAS LLOSA	7,61	JOSE SARAMAGO	7,25	MIGUEL DELIBES	7,50
GLORIA FUERTES	5	DAMASO ALONSO	7,60	VALLECAS	7,20	MARIO VARGAS LLOSA	7,18
G.G. MÁRQUEZ	5	ALUCHE	7,57	GERARDO DIEGO	7,13	CIUDAD LINEAL	7,15
CONDE DUQUE	5	LA CHATA	7,50	VICALVARO	7,00	FRANCISCO IBAÑEZ	7,13
JOSÉ HIERRO	4	JOSE SARAMAGO	7,41	LA CHATA	7,00	PABLO NERUDA	6,85
SAN BLAS	4	VALLECAS	7,40	BUENAVISTA	6,88	JOSE SARAMAGO	6,74
ANA MARÍA MATUTE	4	FRANCISCO IBAÑEZ	7,38	CIUDAD LINEAL	6,77	IVÁN DE VARGAS	6,71
FRANCISCO AYALA	3	LA ELIPA	7,33	FRANCISCO IBAÑEZ	6,63	LA ELIPA	6,67
LA ELIPA	3	SAN BLAS	7,25	ANA MARÍA MATUTE	6,50	LA CHATA	6,50
PORTAZGO	2	MARÍA LEJÁRRAGA	7,00	ALUCHE	6,38	JOSÉ HIERRO	6,25
LA CHATA	2	FRANCISCO AYALA	6,33	FRANCISCO AYALA	6,33	GLORIA FUERTES	6,00
VICALVARO	1	PORTAZGO	6,00	SAN BLAS	5,75	ANA MARÍA MATUTE	6,00
<b>MEDIA</b>	<b>10,84</b>	<b>MEDIA</b>	<b>7,98</b>	<b>MEDIA</b>	<b>7,62</b>	<b>MEDIA</b>	<b>7,76</b>



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

TRATO		CARNÉ		INF. BIBLIOGRÁFICA		MyPC	
VICALVARO	10,00	PORTAZGO	10,00	VICALVARO	10,00	PORTAZGO	10,00
SAN BLAS	9,75	VICALVARO	10,00	PORTAZGO	10,00	CONDE DUQUE	8,00
POZO	9,70	CONDE DUQUE	9,75	CONDE DUQUE	9,50	M.V. MONTALBÁN	7,75
CANILLEJAS	9,50	VALLECAS	9,50	GLORIA FUERTES	9,40	CANILLEJAS	7,67
PORTAZGO	9,50	MIGUEL DELIBES	9,38	PIO BAROJA	9,10	MARÍA LEJÁRRAGA	7,50
FRANCISCO AYALA	9,33	PIO BAROJA	9,30	CANILLEJAS	9,00	VALLECAS	7,50
HUERTA DE LA SALUD	9,29	POZO	9,25	VALLECAS	9,00	FRANCISCO AYALA	7,50
CONDE DUQUE	9,25	CANILLEJAS	9,17	HUERTA DE LA SALUD	8,86	G.G. MÁRQUEZ	7,50
GLORIA FUERTES	9,20	CIUDAD LINEAL	9,17	SAN BLAS	8,75	MARÍA ZAMBRANO	7,43
G.G. MÁRQUEZ	9,20	HUERTA DE LA SALUD	9,14	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,71	FRANCISCO IBAÑEZ	7,33
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,18	GERARDO DIEGO	9,14	DAMASO ALONSO	8,70	DAMASO ALONSO	7,17
M.V. MONTALBÁN	9,14	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,07	POZO	8,70	BUENAVISTA	7,17
VALLECAS	9,00	EUGENIO TRÍAS	9,00	MARÍA LEJÁRRAGA	8,67	PIO BAROJA	7,14
CIUDAD LINEAL	9,00	MARÍA LEJÁRRAGA	9,00	G.G. MÁRQUEZ	8,60	JOSÉ HIERRO	7,00
DAMASO ALONSO	8,91	MARÍA ZAMBRANO	9,00	PABLO NERUDA	8,58	ANA MARÍA MATUTE	7,00
EUGENIO TRÍAS	8,87	G.G. MÁRQUEZ	9,00	JOSE SARAMAGO	8,52	LA CHATA	7,00
PIO BAROJA	8,82	GLORIA FUERTES	9,00	FRANCISCO AYALA	8,33	ÁNGEL GONZÁLEZ	6,95
PABLO NERUDA	8,77	DAMASO ALONSO	8,91	JOSÉ HIERRO	8,33	EUGENIO TRÍAS	6,90
GERARDO DIEGO	8,76	PABLO NERUDA	8,85	M.V. MONTALBÁN	8,29	LA ELIPA	6,67
JOSE SARAMAGO	8,64	FRANCISCO IBAÑEZ	8,83	MARÍA ZAMBRANO	8,18	HUERTA DE LA SALUD	6,50
MARÍA LEJÁRRAGA	8,50	SAN BLAS	8,75	MIGUEL DELIBES	8,14	MARIO VARGAS LLOSA	6,50
JOSÉ HIERRO	8,50	M.V. MONTALBÁN	8,69	BUENAVISTA	8,07	SAN BLAS	6,00
MARIO VARGAS LLOSA	8,48	FRANCISCO AYALA	8,67	GERARDO DIEGO	8,00	GERARDO DIEGO	5,88
MARÍA ZAMBRANO	8,47	ANA MARÍA MATUTE	8,67	EUGENIO TRÍAS	7,92	JOSE SARAMAGO	5,78
BUENAVISTA	8,35	JOSE SARAMAGO	8,62	MARIO VARGAS LLOSA	7,76	POZO	5,67
ALUCHE	8,22	MARIO VARGAS LLOSA	8,38	CIUDAD LINEAL	7,73	ALUCHE	5,50
MIGUEL DELIBES	8,13	JOSÉ HIERRO	8,25	ANA MARÍA MATUTE	7,50	PABLO NERUDA	5,43
LA ELIPA	8,00	ALUCHE	8,22	LA CHATA	7,50	IVÁN DE VARGAS	4,50
FRANCISCO IBAÑEZ	8,00	BUENAVISTA	8,00	ALUCHE	7,33	MIGUEL DELIBES	4,33
ANA MARÍA MATUTE	8,00	IVÁN DE VARGAS	7,89	IVÁN DE VARGAS	7,24	CIUDAD LINEAL	4,00
IVÁN DE VARGAS	7,80	LA ELIPA	7,67	FRANCISCO IBAÑEZ	7,14	GLORIA FUERTES	4,00
LA CHATA	7,50	LA CHATA	7,50	LA ELIPA	6,00	VICALVARO	0,00
<b>MEDIA</b>	<b>8,81</b>	<b>MEDIA</b>	<b>8,87</b>	<b>MEDIA</b>	<b>8,36</b>	<b>MEDIA</b>	<b>6,41</b>



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Wifi		ADECUACIÓN COLECCIÓN		ESTADO MATERIAL		ORGANIZACIÓN	
VALLECAS	8,20	VICALVARO	10,00	VICALVARO	10,00	CONDE DUQUE	9,25
FRANCISCO IBAÑEZ	8,00	PORTAZGO	9,50	MARÍA LEJÁRRAGA	9,08	MARÍA LEJÁRRAGA	8,92
CONDE DUQUE	8,00	CONDE DUQUE	8,75	POZO	9,00	VALLECAS	8,90
ÁNGEL GONZÁLEZ	7,62	SAN BLAS	8,25	PORTAZGO	9,00	PIO BAROJA	8,82
G.G. MÁRQUEZ	7,50	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,19	DAMASO ALONSO	8,64	DAMASO ALONSO	8,45
HUERTA DE LA SALUD	7,40	DAMASO ALONSO	8,09	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,47	GLORIA FUERTES	8,40
M.V. MONTALBÁN	7,25	PIO BAROJA	8,09	HUERTA DE LA SALUD	8,29	JOSÉ HIERRO	8,33
MARÍA LEJÁRRAGA	7,17	VALLECAS	8,00	FRANCISCO IBAÑEZ	8,29	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,31
MARIO VARGAS LLOSA	7,07	HUERTA DE LA SALUD	8,00	CONDE DUQUE	8,20	FRANCISCO IBAÑEZ	8,29
MARÍA ZAMBRANO	6,78	G.G. MÁRQUEZ	8,00	CANILLEJAS	8,17	BUENAVISTA	8,06
BUENAVISTA	6,63	LA ELIPA	8,00	JOSE SARAMAGO	8,05	CANILLEJAS	8,00
GERARDO DIEGO	6,56	JOSE SARAMAGO	7,90	ANA MARÍA MATUTE	8,00	G.G. MÁRQUEZ	8,00
EUGENIO TRÍAS	6,56	POZO	7,89	PIO BAROJA	8,00	VICALVARO	8,00
DAMASO ALONSO	6,50	FRANCISCO IBAÑEZ	7,86	MARÍA ZAMBRANO	7,94	POZO	7,90
SAN BLAS	6,50	MARÍA LEJÁRRAGA	7,75	SAN BLAS	7,75	GERARDO DIEGO	7,82
IVÁN DE VARGAS	6,08	CANILLEJAS	7,67	FRANCISCO AYALA	7,67	CIUDAD LINEAL	7,77
FRANCISCO AYALA	6,00	ANA MARÍA MATUTE	7,67	GERARDO DIEGO	7,63	MARÍA ZAMBRANO	7,76
PABLO NERUDA	6,00	GERARDO DIEGO	7,60	EUGENIO TRÍAS	7,60	IVÁN DE VARGAS	7,70
LA CHATA	6,00	PABLO NERUDA	7,45	MARIO VARGAS LLOSA	7,54	FRANCISCO AYALA	7,67
PIO BAROJA	5,86	M.V. MONTALBÁN	7,42	MIGUEL DELIBES	7,50	MARIO VARGAS LLOSA	7,65
CIUDAD LINEAL	5,80	EUGENIO TRÍAS	7,33	M.V. MONTALBÁN	7,43	PABLO NERUDA	7,64
POZO	5,80	MARÍA ZAMBRANO	7,29	VALLECAS	7,40	JOSE SARAMAGO	7,62
ALUCHE	5,50	MIGUEL DELIBES	7,29	CIUDAD LINEAL	7,38	HUERTA DE LA SALUD	7,57
JOSE SARAMAGO	5,50	MARIO VARGAS LLOSA	7,27	PABLO NERUDA	7,36	PORTAZGO	7,50
CANILLEJAS	5,25	JOSÉ HIERRO	7,25	LA ELIPA	7,33	MIGUEL DELIBES	7,50
PORTAZGO	5,00	BUENAVISTA	7,24	ALUCHE	7,25	M.V. MONTALBÁN	7,43
ANA MARÍA MATUTE	5,00	CIUDAD LINEAL	7,15	BUENAVISTA	7,24	EUGENIO TRÍAS	7,27
LA ELIPA	4,67	FRANCISCO AYALA	7,00	IVÁN DE VARGAS	7,00	LA ELIPA	7,00
MIGUEL DELIBES	4,33	LA CHATA	7,00	G.G. MÁRQUEZ	7,00	SAN BLAS	7,00
JOSÉ HIERRO	4,25	IVÁN DE VARGAS	6,85	LA CHATA	7,00	ANA MARÍA MATUTE	7,00
GLORIA FUERTES	4,00	GLORIA FUERTES	6,80	GLORIA FUERTES	6,80	ALUCHE	6,50
VICALVARO	0,00	ALUCHE	6,13	JOSÉ HIERRO	6,00	LA CHATA	6,50
<b>MEDIA</b>	<b>6,02</b>	<b>MEDIA</b>	<b>7,71</b>	<b>MEDIA</b>	<b>7,81</b>	<b>MEDIA</b>	<b>7,83</b>



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

ORDENACIÓN		SATISFAC. ESPERA		SATISFAC. ACTIVIDAD		GLOBAL	
PORTAZGO	10,00	VICALVARO	10,00	HUERTA DE LA SALUD	10,00	VICALVARO	10,00
VICALVARO	10,00	JOSÉ HIERRO	9,75	PORTAZGO	10,00	PORTAZGO	9,50
CONDE DUQUE	9,25	CANILLEJAS	9,67	SAN BLAS	10,00	POZO	9,10
MARÍA LEJÁRRAGA	9,00	HUERTA DE LA SALUD	9,57	CANILLEJAS	9,67	MARÍA LEJÁRRAGA	9,08
POZO	9,00	POZO	9,50	JOSÉ HIERRO	9,50	HUERTA DE LA SALUD	9,00
VALLECAS	8,90	PABLO NERUDA	9,46	ANA MARÍA MATUTE	9,50	SAN BLAS	9,00
PIO BAROJA	8,73	JOSE SARAMAGO	9,34	CIUDAD LINEAL	9,40	CANILLEJAS	8,83
GERARDO DIEGO	8,65	FRANCISCO AYALA	9,33	MIGUEL DELIBES	9,00	CONDE DUQUE	8,80
DAMASO ALONSO	8,45	VALLECAS	9,30	VALLECAS	8,83	GLORIA FUERTES	8,80
FRANCISCO IBAÑEZ	8,43	MIGUEL DELIBES	9,25	PIO BAROJA	8,80	GERARDO DIEGO	8,71
GLORIA FUERTES	8,40	G.G. MÁRQUEZ	9,20	GLORIA FUERTES	8,75	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,70
G.G. MÁRQUEZ	8,40	GERARDO DIEGO	9,12	EUGENIO TRÍAS	8,73	EUGENIO TRÍAS	8,60
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,34	MARIO VARGAS LLOSA	9,11	GERARDO DIEGO	8,69	MARÍA ZAMBRANO	8,59
PABLO NERUDA	8,18	DAMASO ALONSO	9,09	FRANCISCO IBAÑEZ	8,67	M.V. MONTALBÁN	8,50
JOSE SARAMAGO	8,16	M.V. MONTALBÁN	9,07	ALUCHE	8,67	PABLO NERUDA	8,46
CANILLEJAS	8,00	PORTAZGO	9,00	POZO	8,50	DAMASO ALONSO	8,45
FRANCISCO AYALA	8,00	SAN BLAS	9,00	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,48	JOSE SARAMAGO	8,45
CIUDAD LINEAL	8,00	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,94	G.G. MÁRQUEZ	8,33	PIO BAROJA	8,36
BUENAVISTA	7,88	PIO BAROJA	8,91	JOSE SARAMAGO	8,29	BUENAVISTA	8,35
HUERTA DE LA SALUD	7,86	BUENAVISTA	8,88	MARÍA ZAMBRANO	8,27	CIUDAD LINEAL	8,31
EUGENIO TRÍAS	7,80	CONDE DUQUE	8,80	CONDE DUQUE	8,25	VALLECAS	8,30
M.V. MONTALBÁN	7,79	EUGENIO TRÍAS	8,73	PABLO NERUDA	8,13	MIGUEL DELIBES	8,25
MARIO VARGAS LLOSA	7,65	MARÍA ZAMBRANO	8,71	IVÁN DE VARGAS	8,07	ANA MARÍA MATUTE	8,25
IVÁN DE VARGAS	7,65	LA ELIPA	8,67	MARÍA LEJÁRRAGA	8,00	ALUCHE	8,22
MARÍA ZAMBRANO	7,65	CIUDAD LINEAL	8,54	FRANCISCO AYALA	8,00	G.G. MÁRQUEZ	8,20
MIGUEL DELIBES	7,38	MARÍA LEJÁRRAGA	8,50	BUENAVISTA	7,80	MARIO VARGAS LLOSA	8,18
LA ELIPA	7,33	IVÁN DE VARGAS	8,43	LA ELIPA	7,67	IVÁN DE VARGAS	7,71
ANA MARÍA MATUTE	7,33	GLORIA FUERTES	8,40	DAMASO ALONSO	7,60	FRANCISCO AYALA	7,67
JOSÉ HIERRO	7,33	ANA MARÍA MATUTE	8,25	M.V. MONTALBÁN	7,56	JOSÉ HIERRO	7,50
SAN BLAS	7,25	ALUCHE	8,11	LA CHATA	7,50	LA CHATA	7,50
ALUCHE	6,88	FRANCISCO IBAÑEZ	8,00	MARIO VARGAS LLOSA	7,27	FRANCISCO IBAÑEZ	7,38
LA CHATA	6,50	LA CHATA	7,00	VICALVARO	0,00	LA ELIPA	7,33
<b>MEDIA</b>	<b>8,13</b>	<b>MEDIA</b>	<b>8,93</b>	<b>MEDIA</b>	<b>8,31</b>	<b>MEDIA</b>	<b>8,44</b>



## V. Carta de Servicios. Datos 2020

La Carta de Servicios de Bibliotecas Públicas Municipales incluye compromisos que son evaluados y cuantificados a través de los datos que arrojan las encuestas de satisfacción, por lo que tras la revisión de los apartados anteriores podemos comprobar si éstos se han alcanzado. Para aquellos que no pueden ser valorados en función de los datos de las encuestas hemos utilizado fuentes alternativas, como memorias del servicio de bibliotecas municipales, fuentes estadísticas, datos del sistema de gestión de bibliotecas o memorias del sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.

### Compromisos adquiridos

La Carta de Servicios, de la que se han extraído los siguientes compromisos, fue aprobada el 16 de abril de 2009 y evaluada por última vez en abril de 2020.

#### 1. Apertura y horario de las bibliotecas

Mantenemos las bibliotecas **abiertas al público el 95% de los días programados** para la apertura con una media de 11 horas diarias, salvo causas ajenas al servicio. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con el horario de servicio sea, como mínimo, de **8 puntos** en una escala de 0 a 10.

**Resultado análisis de cierres: 74% de días de apertura (Compromiso no alcanzado)**

**Resultado Encuesta 2020: 7,76 (Compromiso no alcanzado)**

#### 2. Satisfacción de las personas usuarias con las infraestructuras

Disponemos de **instalaciones adecuadas, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado**, moderno y funcional. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias debe alcanzar una puntuación media como mínimo de **7**, en una escala del 0 al 10. Además, la satisfacción global de la ciudadanía de Madrid es como mínimo de un **6** en una escala de 0 a 10.

**Resultado Encuesta 2020: 7,98 acceso; 7,62 estado ✓ (Compromiso alcanzado)**

**Satisfacción ciudadanos de Madrid: X No hay informe publicado.**

#### 3. Puestos lectores

Disponemos de, al menos, 70 puestos de lectura en cada biblioteca.



Número de puestos lectores por biblioteca en 2020: Todas las bibliotecas cuentan con al menos 70 puestos de lectura ✓ (Compromiso alcanzado)

### 4. Atención las personas usuarias

Atendemos al público de forma personalizada con **atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible**. El objetivo es que la valoración media dada por las personas usuarias al trato en la Red de Bibliotecas es como mínimo de **8**, en una escala de 0 a 10; el número de quejas y reclamaciones anuales relativas al trato recibido es inferior a 50.

Resultado Encuesta 2020: **8,81** ✓ (Compromiso alcanzado)

Número de quejas y reclamaciones relativas al trato recibido: **265** ✓ (Compromiso alcanzado)

### 5. Ordenación de la colección

Mantenemos **ordenado y localizable** el fondo bibliográfico de todas las bibliotecas, con ordenación diaria del mismo. El objetivo es que la valoración sea, como mínimo, de un **7,5** en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2020: **8,13** ✓ (Compromiso alcanzado)

### 6. Renovación de la colección

Mantenemos la colección de **materiales y fondos bibliográficos actualizados**, renovándolos anualmente en al menos 30.000 ejemplares en toda la Red de Bibliotecas de forma que la colección bibliográfica cuente con al menos **1.400.000 ejemplares**.

Incremento de fondos 2020: **73.798** ✓ (Compromiso alcanzado)

Fondos totales en la red 2020: **1.633.011** ✓ (Compromiso alcanzado)

### 7. Actualización de publicaciones periódicas

Mantenemos una colección actualizada de prensa y revistas de **no menos de 50 títulos por biblioteca**. En el momento de apertura están disponibles al menos 6 títulos de prensa diaria en cada centro.

Media de publicaciones en las bibliotecas: **79 títulos por biblioteca media, 64 títulos valor mínimo** ✓ (Compromiso alcanzado)

Número de publicaciones en la apertura: **12 títulos por biblioteca (media)** ✓ (Compromiso alcanzado)

### 8. Altas de personas usuarias



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Realizamos el carné de la biblioteca, nuevo o duplicado, mediante un **trámite sencillo y rápido**. El objetivo es que la valoración dada a este procedimiento sea, como mínimo, de **8,5** en una escala de 0 a 10.

**Resultado Encuesta 2020: 8,87 puntos ✓ (Compromiso alcanzado)**

**Altas de personas usuarias: 23.351 nuevas personas usuarias ✓ (Compromiso alcanzado)**

### 9. Satisfacción con el tiempo de atención

Ofrecemos un **acceso ágil al servicio de préstamo**. El objetivo es que la valoración media de las personas usuarias, relativa al tiempo de espera en ser atendidas sea, como mínimo, de **8,5** en una escala de 0 a 10.

**Resultado Encuesta 2020: 8,93 ✓ (Compromiso alcanzado)**

### 10. Préstamo Intercentros

Ofrecemos el Servicio de Préstamo Intercentros con un trámite sencillo y eficaz en sus resultados. El objetivo es que la valoración media de las personas usuarias, relativa a la valoración del mismo sea, como mínimo, de 7 en una escala de 0 a 10.

**Resultado Encuesta 2020: Durante 2020, no se ha ofrecido este servicio ni ha habido valoración de éste. (Compromiso no alcanzado)**

### 11. Respuesta a consultas bibliográficas

Resolvemos de **forma inmediata las consultas generales y bibliográficas**. El objetivo es que la valoración media otorgada por las personas usuarias a las respuestas recibidas sea de, al menos de **8** puntos, en una escala de 0 a 10 y que el número anual de quejas y reclamaciones sobre este servicio sea inferior a 25.

**Resultado Encuesta 2020: 8,36 ✓ (Compromiso alcanzado)**

**Número de quejas y reclamaciones relativas a información bibliográfica: 0 ✓ (Compromiso alcanzado)**

### 12. Actividades de animación y formación

Programamos anualmente más de **8.000 actividades de difusión y animación a la lectura**, y de formación de usuarios, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la Red de Bibliotecas. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con estas actividades sea como mínimo de **8** en una escala de 0 a 10.

**Número de actividades en 2020: 974 actividades para público infantil y 2.876 para adultos (Compromiso no alcanzado)**

**Resultado Encuesta 2020: 8,58 (satisfacción con las actividades). ✓ (Compromiso alcanzado)**



## 13. Actualización de la Web y redes sociales

La página web y las redes sociales de las Bibliotecas Públicas Municipales ofrecerá información actualizada y de interés, de forma que la satisfacción de las personas usuarias sea de una media de 7 en una escala de 0 a 10.

**Resultado Encuesta 2020: 7,34 ✓ (Compromiso alcanzado)**

## 14. Servicio WiFi

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

**Resultado Encuesta 2020: 6,42 (Compromiso no alcanzado)**

## 15. Difusión de información

Elaboramos más de **80 guías informativas** para dar a conocer las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.

**Resultado Datos 2019: >80 ✓ (Compromiso alcanzado)**

## 16. Sugerencias y reclamaciones

Contestamos **el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Fuente: Consulta al personal encargado de la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.

**Resultado Datos 2020: Dato no disponible hasta marzo 2021**

