

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE
ACCESO A INTERNET
EN LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES**

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Junio 2013

EQUIPO DE TRABAJO

- **Diseño metodológico, codificación, análisis de datos y elaboración del informe:** Servicio de Evaluación. Subdirección General de Calidad y Evaluación. Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
- **Trabajo de campo:** Sección de Coordinación de Bibliotecas. Subdirección General de Bibliotecas y Archivos. Dirección General de Bibliotecas y Archivos.

Índice

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	METODOLOGÍA.....	5
	2.1 Ficha Técnica.....	5
	2.2 Cuestionario.....	6
3	RESULTADOS.....	8
	3.1 Frecuencia de uso del servicio de internet.....	8
	3.2 Tipo de contenidos que se consultan.....	8
	3.3 Satisfacción general con el servicio de internet en las bibliotecas municipales.....	9
	3.4 Satisfacción con las prestaciones del servicio de internet en las bibliotecas municipales.....	10
	3.5 Identificación de contenidos a los que a los usuarios les gustaría poder acceder.....	12
	3.6 Sugerencias de mejora.....	13
	3.7 Análisis de servicio wifi.....	14
	Anexo 1 Número de cuestionarios recogidos en cada biblioteca.....	17
	Anexo 2 Análisis de preguntas abiertas en las 27 bibliotecas.....	18

1 INTRODUCCIÓN

Este informe tiene por objeto analizar los resultados de la **Encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio de internet en las bibliotecas municipales**, encuesta que se ha llevado a cabo con la doble finalidad de evaluar la satisfacción de los usuarios y de detectar las oportunidades de mejora del servicio.

La red de bibliotecas municipales cuenta con 30 bibliotecas que ofrecen servicio de acceso a internet. El número de puestos va desde los 6 ó 7 de las bibliotecas menos dotadas hasta los 29 puestos de las bibliotecas más dotadas. El horario de apertura del servicio de acceso a internet es de 8.30 a 21 horas de lunes a viernes. La ocupación de los puestos de internet es prácticamente del 100% durante el horario de apertura en la mayoría de las bibliotecas.

Para este estudio se han recogido 2.027 encuestas en 27 bibliotecas municipales. En el anexo 1 se ofrece el número de cuestionarios recogidos en cada biblioteca. El análisis de datos se ha realizado con la muestra general. No obstante, en el anexo 2 se presentan las respuestas dadas a las tres preguntas abiertas del cuestionario referidas a: los contenidos que el usuario necesita consultar y a los que no puede acceder, las mejoras del servicio y los motivos de insatisfacción con el servicio wifi en las 27 bibliotecas que han participado en el estudio para su análisis desde una perspectiva cualitativa.

2 METODOLOGÍA

2.1 Ficha Técnica

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET EN LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES	
Ámbito geográfico	27 Bibliotecas municipales de la ciudad de Madrid.
Universo	Usuarios del servicio de internet de las bibliotecas municipales.
Tamaño de la muestra	2.027 encuestas válidas.
Error muestral	No se tiene información registral del número de usuarios que han utilizado el servicio, por lo que no es posible establecer el error muestral.
Tipo de muestreo	Procedimiento aleatorio sistemático por franjas horarias, de las 9 a las 21 horas, de los usuarios que solicitan la clave para acceder al servicio de internet.
Método de recogida	Por autocumplimentación en cuestionario papel precodificado con tres preguntas de respuestas abiertas
Pretest	Del 18 al 22 de marzo de 2013
Trabajo de campo	Del 1 al 20 de abril de 2013

2.2 Cuestionario

Encuesta de satisfacción sobre el servicio de Internet



Código Biblioteca ____ Nombre _____
Nº de cuestionario: _____

Su opinión es muy importante para mejorar el servicio de internet en las bibliotecas municipales. Por favor, conteste a las siguientes preguntas, sólo le llevará un par de minutos. Al terminar, deposite la hoja en la caja situada en....
Muchas gracias por su colaboración.

1. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de internet de la biblioteca? Marque una x en la opción elegida.

<input type="checkbox"/>	Diariamente
<input type="checkbox"/>	Varias veces a la semana
<input type="checkbox"/>	Varias veces al mes
<input type="checkbox"/>	Varias veces al año
<input type="checkbox"/>	Casi nunca

2. ¿Qué tipo/s de contenido/s necesita consultar en el servicio de internet de las bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid? Respuesta múltiple. Marque con una x.

<input type="checkbox"/>	Trabajo, búsqueda de empleo	<input type="checkbox"/>	Gestiones administrativas
<input type="checkbox"/>	Académicos	<input type="checkbox"/>	Ocio
<input type="checkbox"/>	Informativos	<input type="checkbox"/>	Otros

3. Valore su satisfacción con los siguientes aspectos del servicio de internet. Puntúe de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a. Marque con una x.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tiempo de espera hasta que se le asigna un puesto de Internet											
Facilidad de acceso con las claves proporcionadas (autenticación)											
Política de filtrado de contenidos (posibilidad de acceder a cualquier contenido)											
Software disponible para acceder a contenidos (documentos, archivos multimedia, etc.)											
Actualización del software existente											

4. ¿Cuál es su valoración general del servicio de internet de la biblioteca? Valore de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a. Marque con una x.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración general del servicio de Internet de la biblioteca											

5. ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar? Máximo tres respuestas.

1. _____
2. _____
3. _____

6. ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca? Máximo tres sugerencias

1.- _____
2.- _____
3.- _____

7. ¿Consideraría útil que hubiera un puesto de internet de consulta rápida de 15 minutos como máximo? Marque con una x.

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

8. ¿Es usted usuario/a del servicio WIFI de la biblioteca?

<input type="checkbox"/>	Si	→ Por favor, continúe en la pregunta 12
<input type="checkbox"/>	No	

9. ¿Con qué dispositivo/s utiliza el servicio WIFI de la biblioteca? Respuesta múltiple. Marque con una x.

<input type="checkbox"/>	Ordenador portátil
<input type="checkbox"/>	Teléfono móvil
<input type="checkbox"/>	Tableta
<input type="checkbox"/>	Otro dispositivo

10. ¿Cuál es su valoración general del servicio WIFI de la biblioteca? Valore de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a. Marque con una x.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración general del servicio WIFI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Si su valoración en la pregunta anterior es menor o igual que 5, por favor, díganos el motivo o motivos de esta valoración. Máximo tres respuestas.

1. _____
2. _____
3. _____

12. Usted es...

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

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

<input type="checkbox"/>	Menos 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"/>	Más de 65 años

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

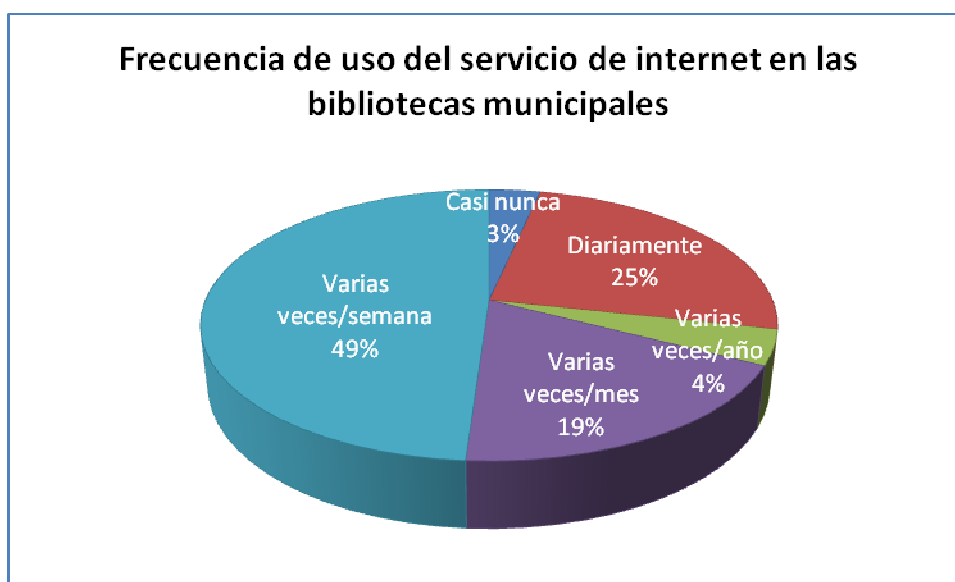
Día	Mes	Hora	Minutos
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Gracias por su colaboración
No olvide depositar el cuestionario en el lugar adecuado

3 RESULTADOS

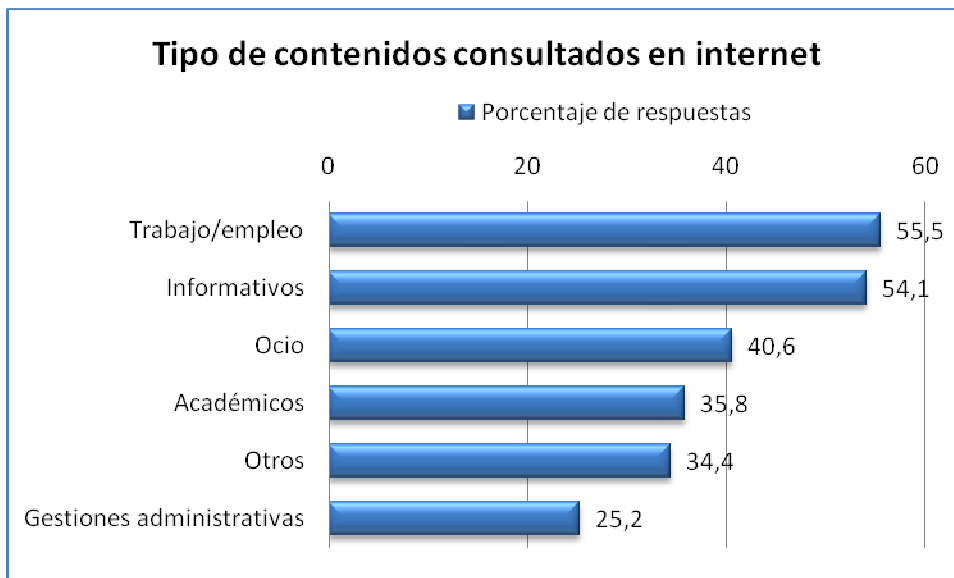
3.1 Frecuencia de uso del servicio de internet

El 48,9% de los encuestados han manifestado que utilizan el servicio de internet de las bibliotecas varias veces a la semana y el 25% lo hacen diariamente, por lo que cabe concluir que casi un 75% hacen un uso bastante intensivo de este servicio.



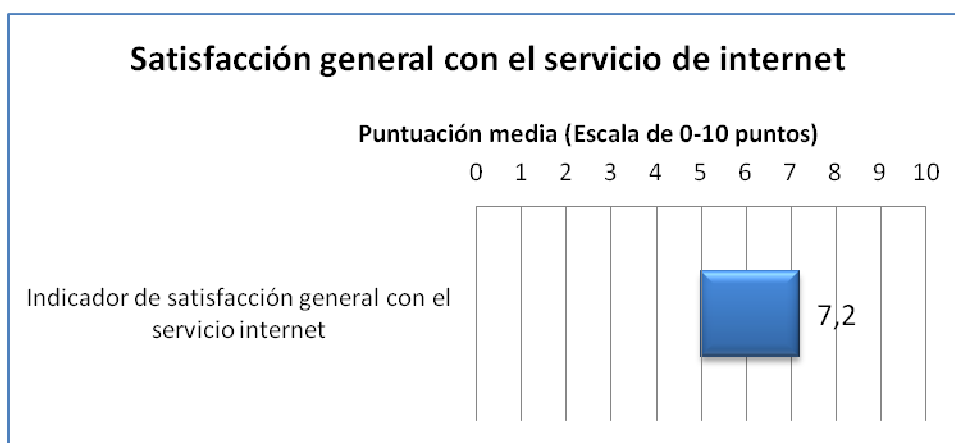
3.2 Tipo de contenidos que se consultan

El tipo de contenidos más consultado son los relacionados con el trabajo y el empleo (55,5%) y los de tipo informativo (54,1%). Merece la pena destacar, por su incidencia en la modernización de la administración pública, que un 25,2% de los encuestados dicen utilizar internet para realizar gestiones administrativas.

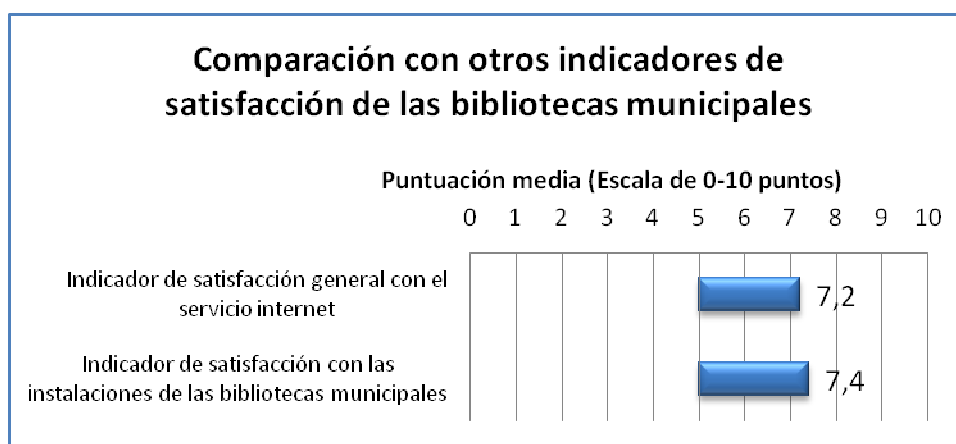


3.3 Satisfacción general con el servicio de internet en las bibliotecas municipales

La satisfacción general con el servicio de internet alcanza el valor de 7,2 puntos en una escala de 0 a 10.



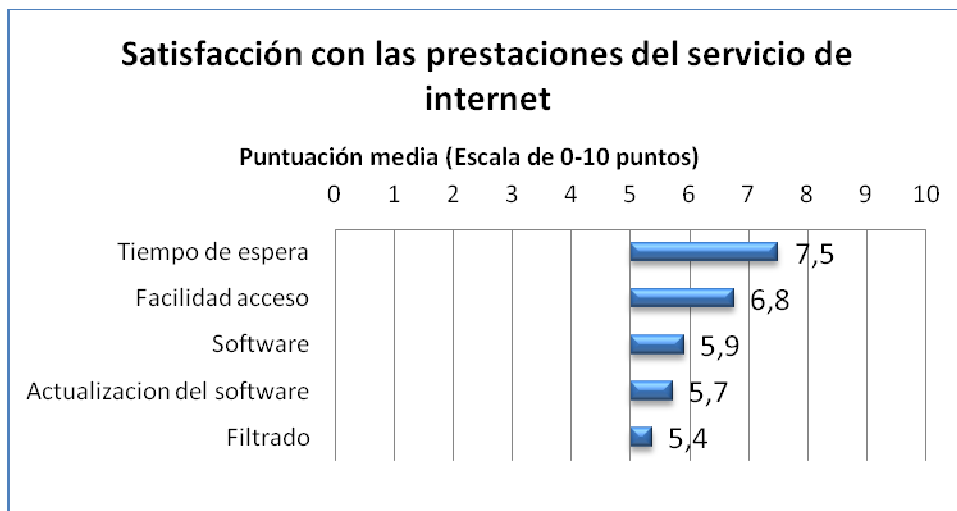
Esta puntuación es ligeramente inferior a la alcanzada en el indicador de satisfacción con las instalaciones de las bibliotecas municipales que se ha obtenido en la encuesta de satisfacción de usuarios de las bibliotecas que se realiza con la finalidad de obtener datos para los indicadores de los compromisos de la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales, donde el indicador ha alcanzado el valor de 7,4.



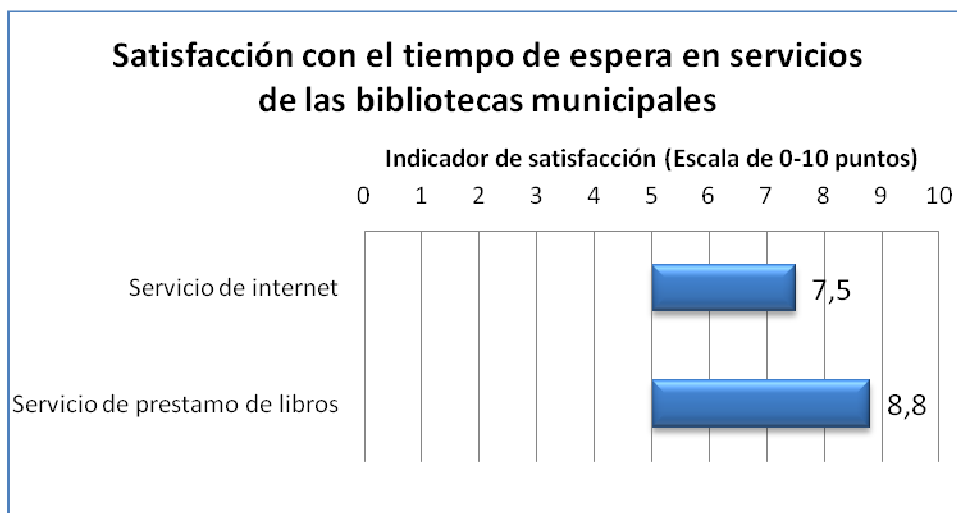
3.4 Satisfacción con las prestaciones del servicio de internet en las bibliotecas municipales

Los usuarios encuestados se manifiestan bastante satisfechos con el tiempo de espera, donde han otorgado una puntuación media de 7,5, y con la facilidad de acceso al servicio, con una puntuación de 6,8. Puntuaciones algo más bajas se obtienen en relación al software disponible (5,9), actualización del software (5,7) y a la política de filtrado de contenidos, donde se alcanza la puntuación más baja (5,4), pero que en todo caso se encuentra por encima de los cinco puntos, donde se marca el punto de inflexión entre la satisfacción y la insatisfacción.

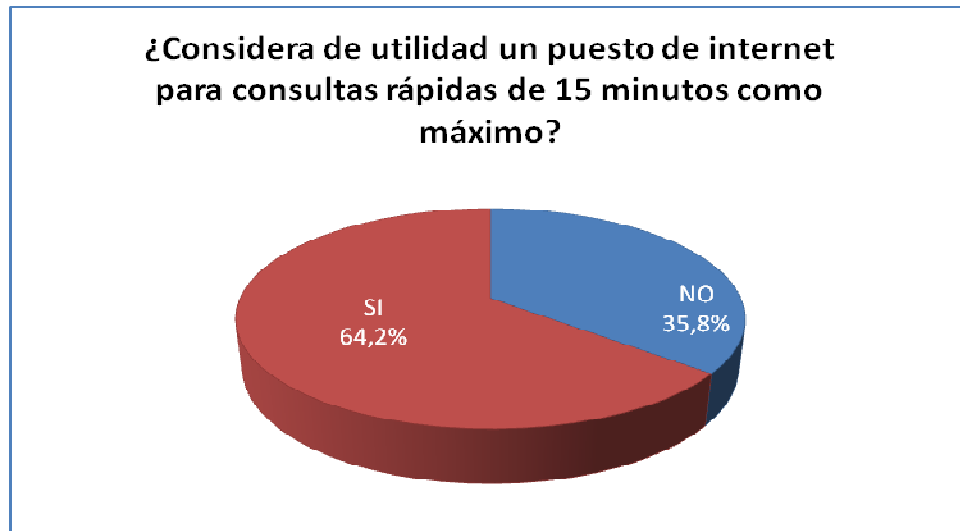
En el análisis cualitativo de las preguntas abiertas se ha detectado que no en todas las bibliotecas los entrevistados aluden a los mismos tipos de filtros, por lo que sería conveniente revisar la política de filtrado de contenidos con la unidad responsable del soporte técnico por si estuviese funcionando de forma diferente en cada biblioteca. Igualmente, se aconseja tratar con dicha unidad los problemas relativos a la autenticación y a la lentitud de navegación.



El indicador de satisfacción con el tiempo de espera en el servicio de internet, a pesar de ser el atributo mejor valorado, es inferior al que se obtiene cuando se mide este mismo indicador en relación al servicio de préstamo de libros, en cuyo caso asciende a 8,8.

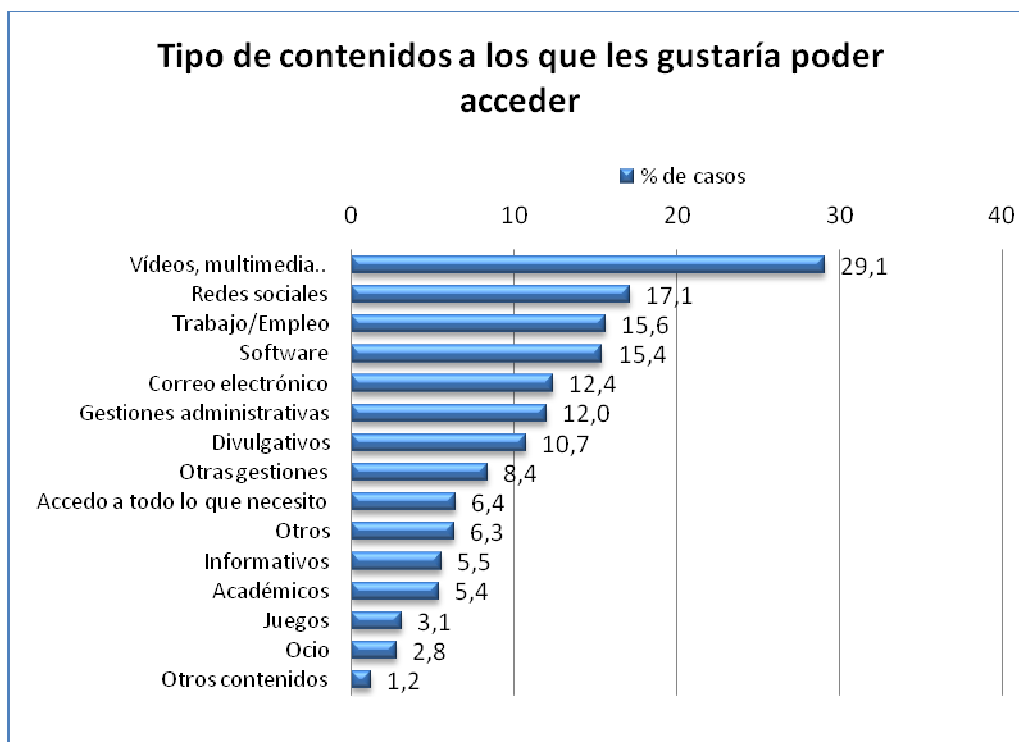


En relación con el tiempo de espera, un 64,2% de los encuestados consideran que sería de utilidad el disponer de un puesto de internet para consultas rápidas de un máximo de 15 minutos.



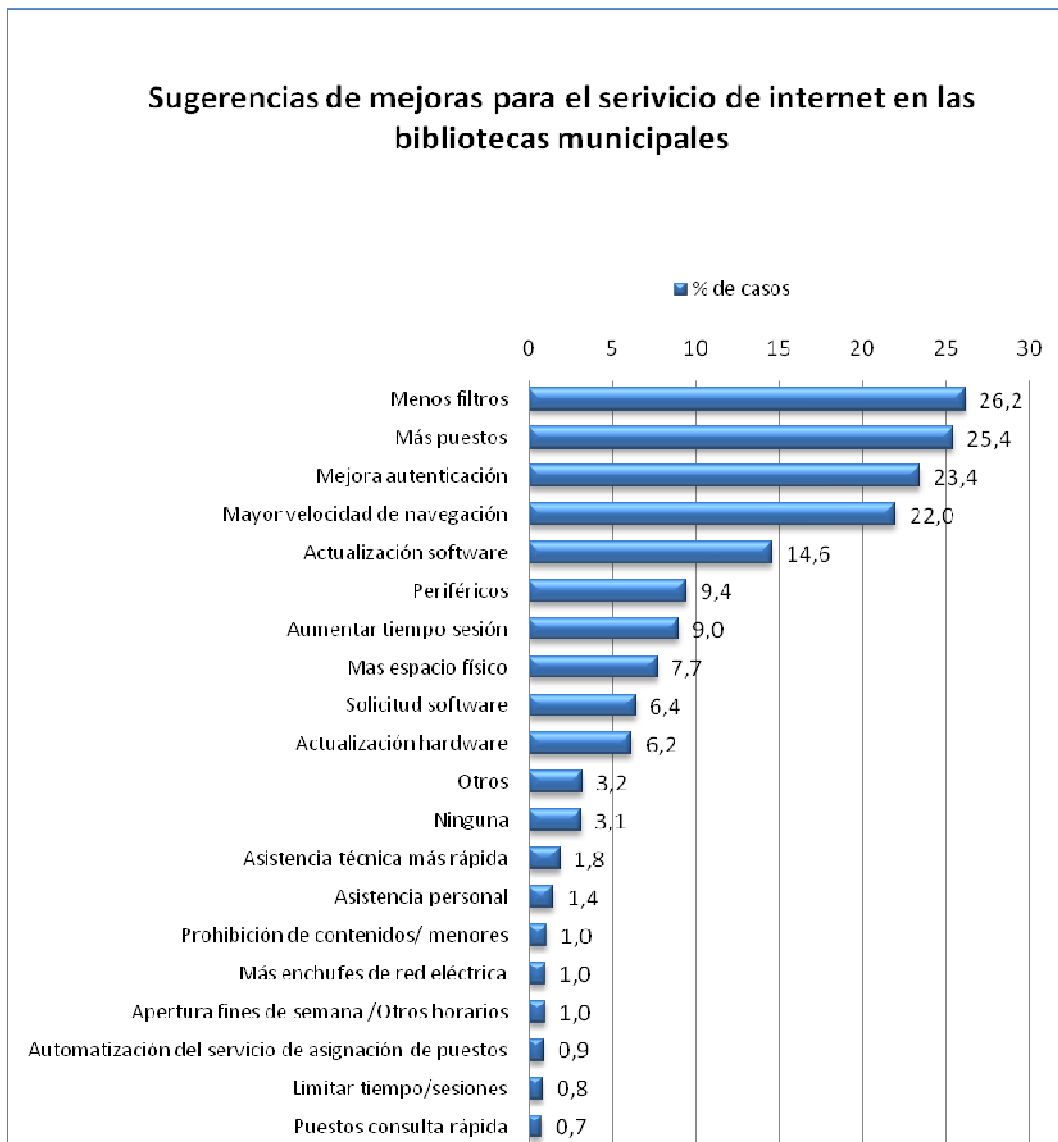
3.5 Identificación de contenidos a los que a los usuarios les gustaría poder acceder

Con la finalidad de detectar oportunidades de mejoras se ha preguntado a los encuestados a qué contenidos de los que no es posible acceder actualmente les gustaría poder acceder, detectándose que el mayor porcentaje de respuestas se vienen referidos a contenidos de videos y multimedia (29,1% de los casos), seguido de redes sociales (17,1%).



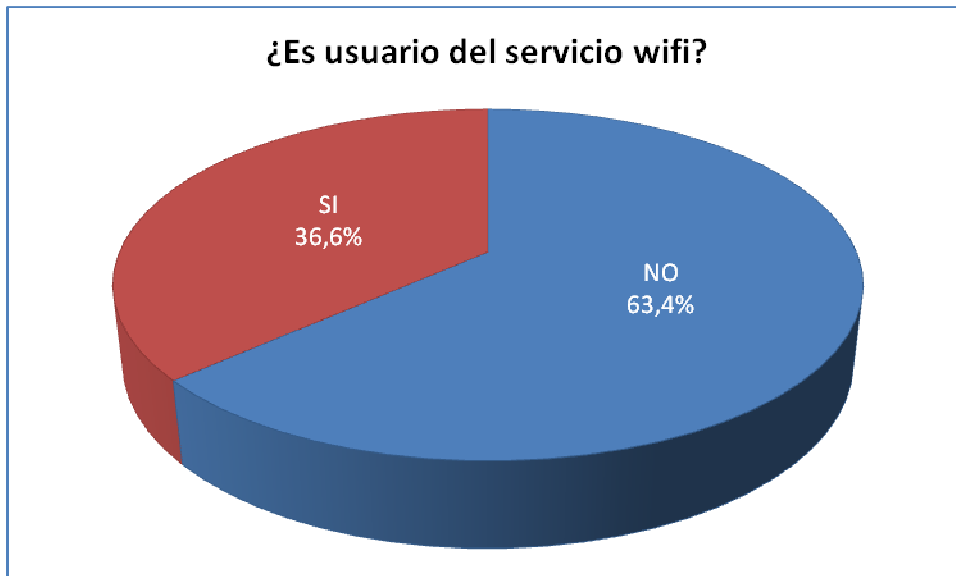
3.6 Sugerencias de mejora

Preguntados los encuestados por las mejoras que consideran deben introducirse en el servicio de internet en las bibliotecas municipales, el mayor porcentaje de respuestas se refieren a mejoras en los “filtros” (en el sentido de que existan menos filtros), seguido de “más puestos” y mejoras en la “autenticación”.

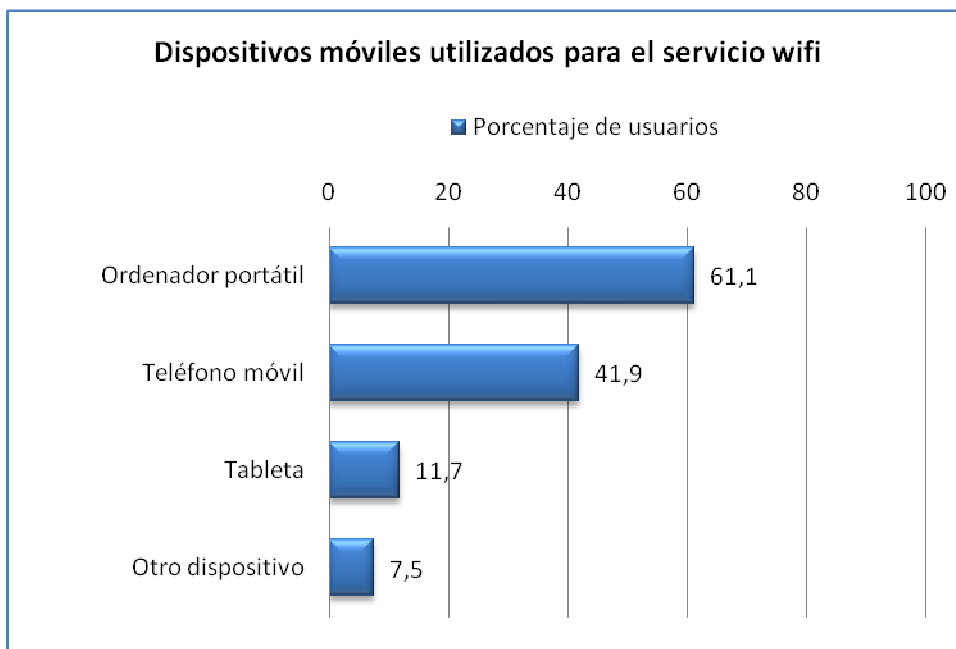


3.7 Análisis de servicio wifi

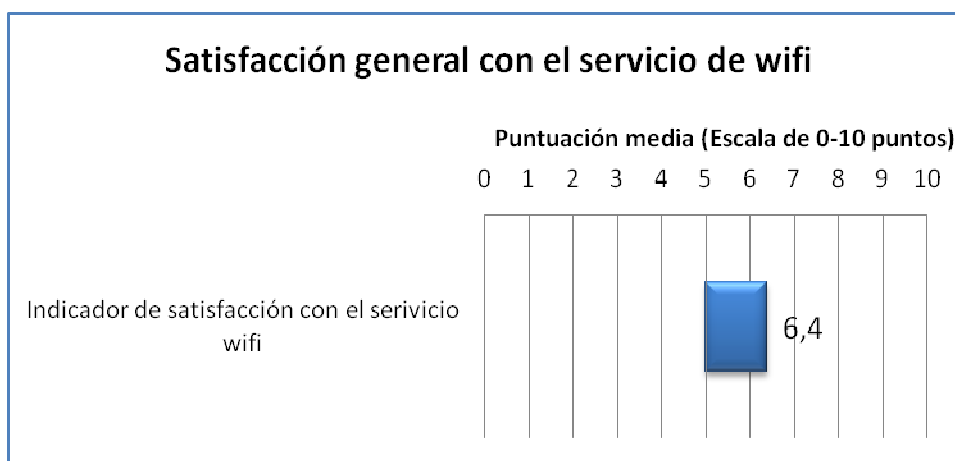
Un 36,6% de los encuestados manifiesta ser usuario del servicio wifi.



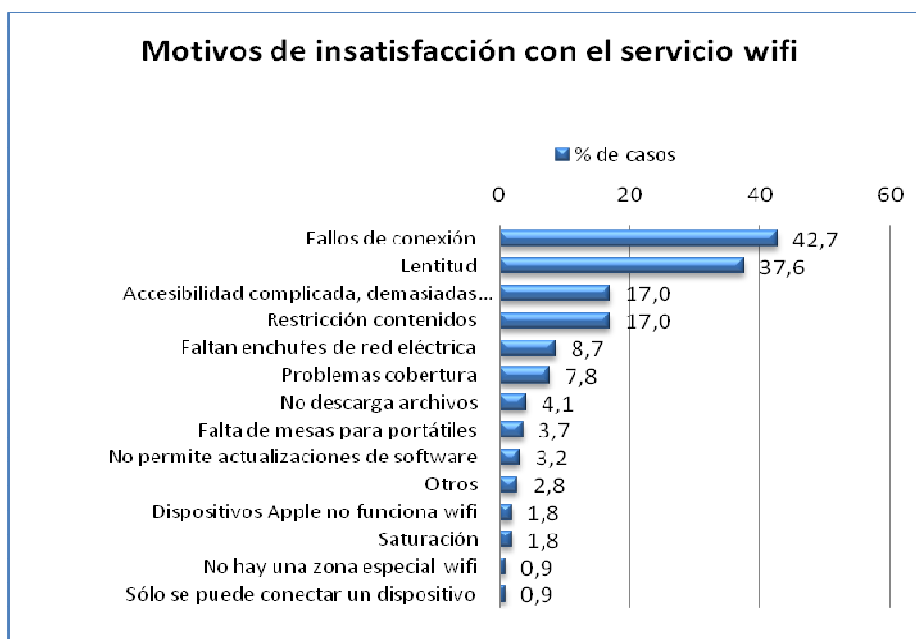
El dispositivo móvil que se utiliza con más frecuencia es el ordenador portátil, dispositivo del que se sirven el 61,1% de los usuarios del servicio wifi.



La satisfacción de los usuarios con el servicio wifi alcanza una puntuación media de 6,4 en una escala de 0 a 10 puntos.



Los principales motivos de insatisfacción con el servicio wifi, según manifiestan los encuestados que han puntuado la satisfacción con el servicio con cinco puntos o menos son, en primer lugar, los fallos de conexión (42,7%) y la lentitud (37,6%).



Anexo 1 Número de cuestionarios recogidos en cada biblioteca

Bibliotecas	(N)	%
ÁNGEL GONZÁLEZ	71	3,5
BUENAVISTA	100	4,9
CANILLEJAS	66	3,3
CHAMARTÍN	55	2,7
CIUDAD LINEAL	100	4,9
CONDE DUQUE	28	1,4
DÁMASO ALONSO	63	3,1
FRANCISCO AYALA	69	3,4
GLORIA FUERTES	58	2,9
HUERTA DE SALUD	62	3,1
ISLAS FILIPINAS	53	2,6
IVÁN DE VARGAS	102	5,0
JOSÉ HIERRO	73	3,6
JOSÉ SARAMAGO	85	4,2
LA CHATA	82	4,0
MARÍA ZAMBRANO	102	5,0
MIGUEL DÉLIBES	97	4,8
ORCASUR	38	1,9
PABLO NERUDA	100	4,9
PÍO BAROJA	93	4,6
PORTAZGO	81	4,0
POZO - TÍO RAIMUNDO	37	1,8
SAN BLAS	79	3,9
V. MONTALBAN	98	4,8
VALLECAS	100	4,9
VALLECAS VILLA G	100	4,9
VICALVARO	35	1,7
Total	2027	100,0

Anexo 2 Análisis de preguntas abiertas en las 27 bibliotecas

2.1	Biblioteca municipal Ángel González.....	22
2.2	Biblioteca municipal Buenavista	24
2.3	Biblioteca municipal Canillejas	26
2.4	Biblioteca municipal Chamartín	28
2.5	Biblioteca municipal Ciudad Lineal.....	30
2.6	Biblioteca municipal Conde Duque	32
2.7	Biblioteca municipal Dámaso Alonso	34
2.8	Biblioteca municipal Francisco Ayala	36
2.9	Biblioteca municipal Gloria Fuertes	38
2.10	Biblioteca municipal Huerta Salud	40
2.11	Biblioteca municipal Islas Filipinas	42
2.12	Biblioteca municipal Iván de Vargas.....	44
2.13	Biblioteca municipal José Hierro	46
2.14	Biblioteca municipal José Saramago	48
2.15	Biblioteca municipal La Chata	50
2.16	Biblioteca municipal María Zambrano	52
2.17	Biblioteca municipal Miguel Delibes	54
2.18	Biblioteca municipal Orcasur.....	56
2.19	Biblioteca municipal Pablo Neruda	58
2.20	Biblioteca municipal Pío Baroja.....	60
2.21	Biblioteca municipal Portazgo.....	62
2.22	Biblioteca municipal Pozo Tío Raimundo	64
2.23	Biblioteca municipal San Blas.....	66
2.24	Biblioteca municipal Vázquez Montalbán.....	68
2.25	Biblioteca municipal Vallecas	70
2.26	Biblioteca municipal Vallecas Villa	72
2.27	Biblioteca municipal Vicálvaro	72

Como complemento al análisis cuantitativo de los datos de la encuesta de satisfacción con el servicio de internet de las bibliotecas municipales, se presentan en este documento las frecuencias absolutas de las respuestas dadas por los informantes a las preguntas de carácter abierto para cada una de las bibliotecas. Estas preguntas se han formulado con la finalidad de conocer las opiniones de los usuarios sobre diferentes aspectos del servicio, de manera que permitan indagar sobre las deficiencias y las posibles mejoras del mismo.

A continuación se presentan las tres preguntas de respuesta abierta de la encuesta y la codificación que se ha elaborado con base en las respuestas de los informantes a las mismas:

Pregunta 5.- ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

Trabajo/empleo	01	
	0101	Páginas de búsqueda de empleo, Oposiciones, Becas (infojobs, infoempleo, trovit, bolsa de empleo, laboris, SEPE, Adecco, 2ª mano)
Académicos	02	
	0201	Universidades, Bibliotecas, Educación, Formación
Informativos/Divulgativos/Ocio	03	
. Informativos	0301	Prensa digital, TV digital
. Divulgativos	0302	Científico, sanidad, economía, periodísticos, literarios, arte, historia, política, económicos, guías, hemerotecas digitalizadas, cine, deportes
. Ocio	0303	Ocio
	0399	Otras
Información/Gestiones	04	
. Administrativas	0401	Trámite NIF, INEM, DGT, Policía nacional, AEAT, UNED, FNMT, Ayuntamiento de Madrid, Tesorería General de la S.S
. Otras	0402	Otras gestiones (bancarias, Renfe, agencias viajes, hoteles, empresas, páginas extranjeras, compras de ropa
Software/Multimedia	05	
	0501	Videos, multimedia (música, sonido...imágenes...)
	0502	Redes sociales y profesionales (Linkedin, Facebook, Tumblr, Tuenti, Taringa, twitter, blogs, foros, messenger, petición de firmas, contactos serios
	0503	Correo electrónico
	0504	Juegos
	0505	Software (navegadores, programas, descarga de archivos, pdf's, office, dropbox, flickr...)
Otros	9800	Varios, sin especificar
Ninguno	9900	

Pregunta 6.- *¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?*

Hardware	01	
	0101	Posibilidad de imprimir, escanear/Usar auriculares/ Pen drive/DNI electrónico/Lector tarjetas
	0102	Actualización hardware
Software	02	
	0201	Mayor velocidad de navegación/Cortes de conexión
	0202	Solicitud software (visualizar imágenes, archivos, pdf's, skipe, antivirus...)
	0203	Actualización software
	0204	Menos filtros
	0205	Mejora autenticación
Adecuación equipamiento y uso	03	
	0301	Más puestos/Menos tiempo de espera
	0302	Puestos consulta rápida
	0303	Aumentar tiempo sesión
	0304	Automatización del servicio de asignación de puestos
	0305	Prohibición de contenidos/ menores
	0306	Limitar tiempo/sesiones
Adecuación instalaciones	04	
	0401	Mas sitio físico entre los puestos, silencio, aspectos relacionados con el confort y la limpieza
	0402	Más enchufes de red eléctrica
Soporte	05	
	0501	Asistencia técnica más rápida
	0502	Asistencia personal
Otros	9800	
	9801	Apertura fines de semana /Otros horarios
	9802	Otros
Ninguna	9900	

Pregunta 11.-*Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca*

P11 .- Valoración (si usuario de wifi) con el servicio Wifi		
	0101	Fallos de conexión
	0102	Lentitud
	0103	Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas
	0104	Restricción contenidos
	0105	Problemas cobertura
	0106	Dispositivos Apple no funciona wifi
	0107	No hay una zona especial wifi
	0108	No descarga archivos
	0109	No permite actualizaciones de software
	0110	Faltan enchufes de red eléctrica
	0111	Falta de mesas para portátiles
	0112	Saturación
	0113	Sólo se puede conectar un dispositivo
	9800	Otros

2.1 Biblioteca municipal Ángel González

Número de encuestas	(N)
ÁNGEL GONZÁLEZ	71

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Vídeos, multimedia...	10
Gestiones administrativas	7
Redes sociales	7
Software	5
Otras gestiones	4
Trabajo/Empleo	3
Divulgativos	3
Correo electrónico	3
Informativos	2
Ocio	1
Otros contenidos	1
Accedo a todo lo que necesito	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Menos filtros	10
Mayor velocidad de navegación	5
Actualización software	5
Mejora autenticación	5
Más puestos	4
Otros	4
Periféricos	3
Solicitud software	3
Mas espacio físico	3
Asistencia técnica más rápida	2
Ninguna	2
Aumentar tiempo sesión	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
ÁNGEL GONZÁLEZ	43	28	71

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	5
Lentitud	3
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	2

2.2 Biblioteca municipal Buenavista

Número de encuestas	(N)
BUENAVISTA	100

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Vídeos, multimedia...	13
Redes sociales	9
Otros	7
Divulgativos	6
Gestiones administrativas	5
Software	5
Académicos	4
Informativos	4
Otras gestiones	4
Accedo a todo lo que necesito	4
Trabajo/Empleo	3
Correo electrónico	2
Juegos	2
Ocio	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Más puestos	20
Mejora autenticación	18
Menos filtros	14
Mayor velocidad de navegación	8
Mas espacio físico	6
Actualización software	4
Aumentar tiempo sesión	3
Ninguna	3
Prohibición de contenidos/ menores	2
Periféricos	1
Actualización hardware	1
Solicitud software	1
Puestos consulta rápida	1
Automatización del servicio de asignación de puestos	1
Apertura fines de semana /Otros horarios	1
Otros	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Número de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
BUENAVISTA	71	26	97

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	3
Lentitud	3
Falta de mesas para portátiles	2
Otros	1

2.3 Biblioteca municipal Canillejas

Número de encuestas	(N)
CANILLEJAS	66

Respuestas a la pregunta abierta: *¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?*

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Gestiones administrativas	7
Otras gestiones	6
Vídeos, multimedia...	5
Redes sociales	5
Correo electrónico	5
Trabajo/Empleo	4
Software	4
Accedo a todo lo que necesito	3
Divulgativos	2
Otros contenidos	2
Juegos	2
Otros	2
Académicos	1
Ocio	1

Respuestas a la pregunta abierta: *¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?*

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Más puestos	20
Menos filtros	12
Mas espacio físico	7
Actualización software	6
Periféricos	5
Actualización hardware	5
Mejora autenticación	5
Aumentar tiempo sesión	4
Mayor velocidad de navegación	3
Solicitud software	1
Puestos consulta rápida	1
Automatización del servicio de asignación de puestos	1
Asistencia técnica más rápida	1
Otros	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
CANILLEJAS	36	29	65

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	4
Lentitud	3
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	2
Restricción contenidos	2
Faltan enchufes de red eléctrica	1

2.4 Biblioteca municipal Chamartín

Número de encuestas	(N)
CHAMARTÍN	55

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Gestiones administrativas	3
Vídeos, multimedia...	3
Correo electrónico	3
Informativos	2
Otras gestiones	2
Software	2
Otros	2
Trabajo/Empleo	1
Académicos	1
Divulgativos	1
Ocio	1
Redes sociales	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Más puestos	18
Mejora autenticación	7
Mayor velocidad de navegación	5
Menos filtros	4
Aumentar tiempo sesión	4
Actualización hardware	3
Actualización software	3
Más espacio físico	3
Limitar tiempo/sesiones	2
Periféricos	1
Solicitud software	1
Más enchufes de red eléctrica	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
CHAMARTÍN	31	20	51

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Faltan enchufes de red eléctrica	3
Lentitud	2
Problemas cobertura	2
Fallos de conexión	1

2.5 Biblioteca municipal Ciudad Lineal

Número de encuestas	(N)
CIUDAD LINEAL	100

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Videos, multimedia...	10
Redes sociales	9
Software	8
Trabajo/Empleo	6
Otras gestiones	6
Correo electrónico	6
Accedo a todo lo que necesito	5
Académicos	4
Gestiones administrativas	4
Divulgativos	3
Ocio	2
Otros	2
Informativos	1
Otros contenidos	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Más puestos	23
Mayor velocidad de navegación	12
Menos filtros	10
Más espacio físico	10
Mejora autenticación	9
Aumentar tiempo sesión	9
Periféricos	4
Solicitud software	3
Actualización software	3
Otros	3
Ninguna	3
Actualización hardware	2
Asistencia técnica más rápida	1
Asistencia personal	1
Apertura fines de semana /Otros horarios	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
CIUDAD LINEAL	67	28	95

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	3
Lentitud	2
No hay una zona especial wifi	2
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	1
Restricción contenidos	1
Falta de mesas para portátiles	1
Saturación	1

2.6 Biblioteca municipal Conde Duque

Número de encuestas	(N)
CONDE DUQUE	28

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Software	4
Trabajo/Empleo	3
Informativos	3
Académicos	2
Otras gestiones	2
Correo electrónico	2
Ocio	1
Vídeos, multimedia...	1
Redes sociales	1
Accedo a todo lo que necesito	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Periféricos	4
Actualización software	4
Menos filtros	3
Mejora autenticación	3
Aumentar tiempo sesión	3
Ninguna	2
Actualización hardware	1
Solicitud software	1
Más puestos	1
Automatización del servicio de asignación de puestos	1
Mas espacio físico	1
Otros	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
CONDE DUQUE	15	11	26

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	1
Restricción contenidos	1

2.7 Biblioteca municipal Dámaso Alonso

Número de encuestas	(N)
DÁMASO ALONSO	63

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Videos, multimedia...	8
Redes sociales	8
Software	6
Divulgativos	5
Trabajo/Empleo	4
Ocio	4
Gestiones administrativas	4
Otros	3
Informativos	2
Correo electrónico	2
Accedo a todo lo que necesito	2
Académicos	1
Otras gestiones	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Más puestos	15
Actualización software	11
Menos filtros	8
Mejora autenticación	7
Otros	7
Mayor velocidad de navegación	6
Solicitud software	6
Mas espacio físico	6
Periféricos	3
Actualización hardware	3
Aumentar tiempo sesión	2
Apertura fines de semana /Otros horarios	2
Puestos consulta rápida	1
Automatización del servicio de asignación de puestos	1
Asistencia técnica más rápida	1
Ninguna	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Diganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
DÁMASO ALONSO	45	14	59

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	1
Lentitud	1
Problemas cobertura	1
Faltan enchufes de red eléctrica	1

2.8 Biblioteca municipal Francisco Ayala

Número de encuestas	(N)
FRANCISCO AYALA	69

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Videos, multimedia...	13
Otras gestiones	7
Correo electrónico	6
Trabajo/Empleo	5
Divulgativos	4
Gestiones administrativas	4
Redes sociales	3
Ocio	2
Software	2
Accedo a todo lo que necesito	2
Académicos	1
Informativos	1
Otros	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Más puestos	15
Mayor velocidad de navegación	8
Menos filtros	8
Mejora autenticación	6
Aumentar tiempo sesión	6
Más espacio físico	6
Actualización software	5
Solicitud software	2
Periféricos	1
Actualización hardware	1
Puestos consulta rápida	1
Automatización del servicio de asignación de puestos	1
Limitar tiempo/sesiones	1
Más enchufes de red eléctrica	1
Apertura fines de semana /Otros horarios	1
Otros	1
Ninguna	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
FRANCISCO AYALA	49	20	69

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	2
Restricción contenidos	2
No descarga archivos	1
Faltan enchufes de red eléctrica	1

2.9 Biblioteca municipal Gloria Fuertes

Número de encuestas	(N)
GLORIA FUERTES	58

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Vídeos, multimedia...	9
Redes sociales	9
Otras gestiones	6
Trabajo/Empleo	3
Gestiones administrativas	3
Software	3
Académicos	2
Divulgativos	2
Informativos	1
Juegos	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Mejora autenticación	7
Mayor velocidad de navegación	6
Menos filtros	6
Solicitud software	5
Actualización hardware	4
Actualización software	3
Aumentar tiempo sesión	3
Periféricos	1
Más puestos	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
GLORIA FUERTES	34	24	58

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	3
Lentitud	2
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	2
Faltan enchufes de red eléctrica	2
Restricción contenidos	1
No permite actualizaciones de software	1

2.10 Biblioteca municipal Huerta Salud

Número de encuestas	(N)
HUERTA DE SALUD	62

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Vídeos, multimedia...	14
Trabajo/Empleo	9
Redes sociales	7
Correo electrónico	6
Otros	4
Software	3
Académicos	2
Informativos	2
Otros contenidos	2
Gestiones administrativas	2
Accedo a todo lo que necesito	2
Divulgativos	1
Otras gestiones	1
Juegos	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Mejora autenticación	11
Más puestos	11
Mayor velocidad de navegación	9
Menos filtros	9
Actualización software	6
Aumentar tiempo sesión	3
Periféricos	2
Solicitud software	2
Puestos consulta rápida	2
Automatización del servicio de asignación de puestos	2
Prohibición de contenidos/ menores	1
Mas espacio físico	1
Asistencia personal	1
Apertura fines de semana /Otros horarios	1
Ninguna	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Diganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
HUERTA DE SALUD	45	15	60

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	1
Lentitud	1
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	1
Restricción contenidos	1

2.11 Biblioteca municipal Islas Filipinas

Número de encuestas	(N)
ISLAS FILIPINAS	53

Respuestas a la pregunta abierta: *¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?*

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Trabajo/Empleo	7
Gestiones administrativas	6
Vídeos, multimedia...	5
Divulgativos	4
Redes sociales	3
Correo electrónico	3
Software	3
Informativos	2
Otras gestiones	2
Otros	2
Académicos	1
Accedo a todo lo que necesito	1

Respuestas a la pregunta abierta: *¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?*

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Mayor velocidad de navegación	17
Mejora autenticación	10
Menos filtros	8
Actualización software	7
Actualización hardware	6
Aumentar tiempo sesión	3
Periféricos	2
Prohibición de contenidos/ menores	2
Mas espacio físico	2
Más puestos	1
Asistencia técnica más rápida	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
ISLAS FILIPINAS	37	16	53

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Lentitud	3
Fallos de conexión	2
Otros	2
Problemas cobertura	1

2.12 Biblioteca municipal Iván de Vargas

Número de encuestas	(N)
IVÁN DE VARGAS	102

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Videos, multimedia...	12
Trabajo/Empleo	9
Redes sociales	7
Software	6
Accedo a todo lo que necesito	6
Divulgativos	5
Informativos	4
Gestiones administrativas	4
Correo electrónico	4
Otras gestiones	3
Juegos	1
Otros	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Más puestos	18
Mayor velocidad de navegación	13
Menos filtros	9
Más espacio físico	8
Actualización software	7
Solicitud software	4
Aumentar tiempo sesión	4
Periféricos	3
Actualización hardware	3
Mejora autenticación	3
Limitar tiempo/sesiones	3
Más enchufes de red eléctrica	2
Ninguna	2
Asistencia técnica más rápida	1
Otros	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
IVÁN DE VARGAS	64	36	100

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Lentitud	7
Fallos de conexión	3
Restricción contenidos	3
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	2
Saturación	1

2.13 Biblioteca municipal José Hierro

Número de encuestas	(N)
JOSÉ HIERRO	73

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Videos, multimedia...	12
Redes sociales	6
Software	5
Trabajo/Empleo	4
Correo electrónico	4
Otros	4
Académicos	3
Juegos	3
Informativos	1
Divulgativos	1
Gestiones administrativas	1
Otras gestiones	1
Accedo a todo lo que necesito	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Menos filtros	13
Más puestos	8
Mejora autenticación	7
Mayor velocidad de navegación	6
Solicitud software	4
Actualización software	4
Aumentar tiempo sesión	4
Periféricos	3
Otros	2
Actualización hardware	1
Prohibición de contenidos/ menores	1
Mas espacio físico	1
Ninguna	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
JOSÉ HIERRO	38	32	70

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	4
Restricción contenidos	2
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	1
No permite actualizaciones de software	1

2.14 Biblioteca municipal José Saramago

Número de encuestas	(N)
JOSÉ SARAMAGO	85

Respuestas a la pregunta abierta: *¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?*

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Vídeos, multimedia...	12
Software	11
Divulgativos	5
Redes sociales	5
Correo electrónico	5
Accedo a todo lo que necesito	5
Trabajo/Empleo	2
Gestiones administrativas	2
Otros contenidos	1
Otras gestiones	1
Juegos	1
Otros	1

Respuestas a la pregunta abierta: *¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?*

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Menos filtros	12
Mejora autenticación	12
Más puestos	11
Aumentar tiempo sesión	10
Mayor velocidad de navegación	9
Actualización software	8
Asistencia personal	5
Periféricos	3
Solicitud software	3
Ninguna	3
Actualización hardware	2
Mas espacio físico	2
Asistencia técnica más rápida	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
JOSÉ SARAMAGO	59	23	82

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Lentitud	4
Restricción contenidos	4
Fallos de conexión	3
No descarga archivos	3
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	1
No permite actualizaciones de software	1
Falta de mesas para portátiles	1
Otros	1

2.15 Biblioteca municipal La Chata

Número de encuestas	(N)
LA CHATA	82

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Correo electrónico	11
Videos, multimedia...	8
Trabajo/Empleo	7
Redes sociales	7
Gestiones administrativas	6
Otras gestiones	5
Software	4
Otros	4
Divulgativos	3
Informativos	2
Ocio	2
Académicos	1
Juegos	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Mejora autenticación	20
Mayor velocidad de navegación	18
Menos filtros	17
Actualización software	14
Más puestos	8
Periféricos	7
Aumentar tiempo sesión	6
Actualización hardware	4
Solicitud software	2
Asistencia técnica más rápida	1
Asistencia personal	1
Otros	1
Ninguna	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
LA CHATA	54	24	78

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	8
Lentitud	8
Problemas cobertura	6
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	2
Falta de mesas para portátiles	2
Faltan enchufes de red eléctrica	1
Saturación	1

2.16 Biblioteca municipal María Zambrano

Número de encuestas	(N)
MARÍA ZAMBRANO	102

Respuestas a la pregunta abierta: *¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?*

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Vídeos, multimedia...	11
Redes sociales	8
Correo electrónico	8
Informativos	7
Software	7
Divulgativos	6
Gestiones administrativas	4
Trabajo/Empleo	3
Otras gestiones	3
Otros	3
Académicos	2
Ocio	1

Respuestas a la pregunta abierta: *¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?*

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Mejora autenticación	19
Menos filtros	13
Mayor velocidad de navegación	11
Más puestos	7
Aumentar tiempo sesión	6
Mas espacio físico	6
Solicitud software	4
Actualización software	4
Asistencia técnica más rápida	4
Actualización hardware	3
Otros	2
Periféricos	1
Automatización del servicio de asignación de puestos	1
Asistencia personal	1
Apertura fines de semana /Otros horarios	1
Ninguna	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
MARÍA ZAMBRANO	60	42	102

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	7
Lentitud	4
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	4
Restricción contenidos	3
Problemas cobertura	1
No permite actualizaciones de software	1
Sólo se puede conectar un dispositivo	1
Otros	1

2.17 Biblioteca municipal Miguel Delibes

Número de encuestas	(N)
MIGUEL DELIBES	97

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Trabajo/Empleo	9
Videos, multimedia...	8
Gestiones administrativas	6
Divulgativos	5
Informativos	4
Otras gestiones	4
Redes sociales	4
Software	4
Accedo a todo lo que necesito	4
Académicos	3
Ocio	3
Correo electrónico	3

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Mayor velocidad de navegación	18
Mejora autenticación	14
Periféricos	12
Menos filtros	12
Actualización software	7
Aumentar tiempo sesión	5
Más puestos	4
Actualización hardware	3
Solicitud software	3
Limitar tiempo/sesiones	2
Mas espacio físico	2
Asistencia personal	2
Ninguna	2
Asistencia técnica más rápida	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
MIGUEL DELIBES	65	31	96

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	3
Lentitud	3
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	2
Restricción contenidos	1
Faltan enchufes de red eléctrica	1

2.18 Biblioteca municipal Orcasur

Número de encuestas	(N)
ORCASUR	38

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Redes sociales	10
Correo electrónico	7
Trabajo/Empleo	5
Vídeos, multimedia...	3
Juegos	3
Software	3
Otros	3
Divulgativos	2
Gestiones administrativas	2
Académicos	1
Otras gestiones	1
Accedo a todo lo que necesito	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Más puestos	14
Mayor velocidad de navegación	7
Mejora autenticación	6
Solicitud software	4
Actualización software	4
Menos filtros	4
Prohibición de contenidos/ menores	2
Más espacio físico	2
Ninguna	2
Periféricos	1
Actualización hardware	1
Aumentar tiempo sesión	1
Más enchufes de red eléctrica	1
Asistencia técnica más rápida	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
ORCASUR	23	12	35

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Lentitud	3
Restricción contenidos	2
Fallos de conexión	1
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	1
Faltan enchufes de red eléctrica	1

2.19 Biblioteca municipal Pablo Neruda

Número de encuestas	(N)
PABLO NERUDA	100

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Trabajo/Empleo	10
Vídeos, multimedia...	9
Otras gestiones	8
Redes sociales	7
Otros	7
Divulgativos	6
Software	6
Gestiones administrativas	5
Correo electrónico	3
Juegos	3
Accedo a todo lo que necesito	3
Académicos	2
Ocio	2
Informativos	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Menos filtros	16
Más puestos	14
Mayor velocidad de navegación	12
Mejora autenticación	9
Periféricos	6
Actualización software	5
Aumentar tiempo sesión	5
Solicitud software	4
Ninguna	3
Actualización hardware	2
Prohibición de contenidos/ menores	2
Mas espacio físico	2
Otros	2
Asistencia técnica más rápida	1
Asistencia personal	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
PABLO NERUDA	61	36	97

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	4
Lentitud	3
No descarga archivos	2

2.20 Biblioteca municipal Pío Baroja

Número de encuestas	(N)
PÍO BAROJA	93

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Videos, multimedia...	21
Correo electrónico	16
Divulgativos	7
Software	5
Trabajo/Empleo	3
Otras gestiones	3
Redes sociales	3
Académicos	2
Informativos	2
Ocio	2
Gestiones administrativas	2
Otros contenidos	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Mejora autenticación	24
Menos filtros	19
Mayor velocidad de navegación	15
Periféricos	14
Actualización software	11
Actualización hardware	5
Aumentar tiempo sesión	5
Solicitud software	4
Más puestos	3
Mas espacio físico	3
Limitar tiempo/sesiones	1
Asistencia técnica más rápida	1
Asistencia personal	1
Apertura fines de semana /Otros horarios	1
Otros	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
PÍO BAROJA	60	32	92

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	9
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	4
Lentitud	3
Restricción contenidos	2
Faltan enchufes de red eléctrica	1
Falta de mesas para portátiles	1

2.21 Biblioteca municipal Portazgo

Número de encuestas	(N)
PORTAZGO	81

Respuestas a la pregunta abierta: *¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?*

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Vídeos, multimedia...	13
Trabajo/Empleo	9
Redes sociales	8
Software	5
Académicos	3
Gestiones administrativas	3
Juegos	3
Otros	3
Accedo a todo lo que necesito	3
Otras gestiones	2
Correo electrónico	1

Respuestas a la pregunta abierta: *¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?*

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Más puestos	16
Actualización software	13
Mejora autenticación	12
Mayor velocidad de navegación	11
Menos filtros	10
Solicitud software	6
Periféricos	5
Otros	2
Actualización hardware	1
Más enchufes de red eléctrica	1
Asistencia personal	1
Ninguna	1
Apertura fines de semana /Otros horarios	0

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
PORTAZGO	47	33	80

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Dispositivos Apple no funciona wifi	4
Lentitud	3
Fallos de conexión	2
No permite actualizaciones de software	2
Faltan enchufes de red eléctrica	1
Falta de mesas para portátiles	1

2.22 Biblioteca municipal Pozo Tío Raimundo

Número de encuestas	(N)
POZO - TÍO RAIMUNDO	37

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Software	6
Vídeos, multimedia...	5
Redes sociales	5
Trabajo/Empleo	2
Académicos	2
Ocio	2
Gestiones administrativas	2
Correo electrónico	2
Informativos	1
Divulgativos	1
Otros	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Mejora autenticación	11
Menos filtros	7
Más puestos	6
Mayor velocidad de navegación	4
Actualización hardware	3
Actualización software	3
Periféricos	2
Solicitud software	2
Aumentar tiempo sesión	1
Mas espacio físico	1
Apertura fines de semana /Otros horarios	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
POZO - TÍO RAIMUNDO	20	15	35

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	6
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	3
Lentitud	1
No descarga archivos	1
No permite actualizaciones de software	1
Faltan enchufes de red eléctrica	1

2.23 Biblioteca municipal San Blas

Número de encuestas	(N)
SAN BLAS	79

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Software	10
Trabajo/Empleo	9
Videos, multimedia...	8
Divulgativos	7
Académicos	4
Redes sociales	3
Correo electrónico	3
Otras gestiones	2
Juegos	2
Otros contenidos	1
Otros	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Actualización software	10
Menos filtros	10
Más puestos	6
Aumentar tiempo sesión	5
Solicitud software	4
Periféricos	3
Actualización hardware	3
Mayor velocidad de navegación	3
Mejora autenticación	3
Mas espacio físico	2
Asistencia personal	2
Limitar tiempo/sesiones	1
Apertura fines de semana /Otros horarios	1
Otros	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
SAN BLAS	46	33	79

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Lentitud	4
Fallos de conexión	2
Restricción contenidos	2
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	1
No descarga archivos	1

2.24 Biblioteca municipal Vázquez Montalbán

Número de encuestas	(N)
V. MONTALBAN	98

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Vídeos, multimedia...	14
Accedo a todo lo que necesito	9
Divulgativos	8
Software	8
Trabajo/Empleo	7
Gestiones administrativas	6
Redes sociales	4
Correo electrónico	4
Académicos	2
Otras gestiones	2
Otros	2
Informativos	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Menos filtros	20
Más puestos	15
Mayor velocidad de navegación	11
Mejora autenticación	8
Periféricos	7
Ninguna	5
Actualización software	4
Aumentar tiempo sesión	4
Más espacio físico	4
Solicitud software	3
Actualización hardware	2
Puestos consulta rápida	2
Más enchufes de red eléctrica	2
Automatización del servicio de asignación de puestos	1
Otros	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
V. MONTALBAN	61	33	94

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Lentitud	3
Fallos de conexión	2
Restricción contenidos	2
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	1
Problemas cobertura	1
Faltan enchufes de red eléctrica	1

2.25 Biblioteca municipal Vallecas

Número de encuestas	(N)
VALLECAS	100

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Redes sociales	15
Videos, multimedia...	13
Trabajo/Empleo	12
Gestiones administrativas	10
Software	8
Académicos	5
Divulgativos	5
Correo electrónico	5
Informativos	4
Otros	3
Accedo a todo lo que necesito	3
Ocio	1
Otras gestiones	1
Juegos	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Más puestos	32
Mejora autenticación	30
Menos filtros	24
Mayor velocidad de navegación	23
Periféricos	10
Actualización software	7
Actualización hardware	6
Aumentar tiempo sesión	6
Mas espacio físico	4
Más enchufes de red eléctrica	4
Otros	2
Solicitud software	1
Automatización del servicio de asignación de puestos	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
VALLECAS	43	54	97

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Lentitud	9
Accesibilidad complicada, demasiadas contraseñas	7
Fallos de conexión	5
Restricción contenidos	5
Faltan enchufes de red eléctrica	4
Problemas cobertura	1
Saturación	1
Sólo se puede conectar un dispositivo	1
Otros	1

2.26 Biblioteca municipal Vallecas Villa

Número de encuestas	(N)
VALLECAS VILLA G	100

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Videos, multimedia...	11
Software	10
Accedo a todo lo que necesito	8
Otros	7
Trabajo/Empleo	5
Informativos	5
Gestiones administrativas	5
Redes sociales	5
Correo electrónico	3
Juegos	3
Académicos	2
Divulgativos	1
Ocio	1
Otros contenidos	1
Otras gestiones	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Mayor velocidad de navegación	18
Menos filtros	18
Más puestos	17
Actualización software	12
Mejora autenticación	12
Actualización hardware	8
Ninguna	5
Periféricos	4
Aumentar tiempo sesión	4
Asistencia técnica más rápida	3
Otros	3
Automatización del servicio de asignación de puestos	1
Prohibición de contenidos/ menores	1
Asistencia personal	1
Apertura fines de semana /Otros horarios	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Nº de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
VALLECAS VILLA G	51	48	99

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Fallos de conexión	6
Lentitud	5
Problemas cobertura	4
Restricción contenidos	1

2.27 Biblioteca municipal Vicálvaro

Número de encuestas	(N)
VICALVARO	35

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué contenidos a los que no es posible acceder necesitaría consultar?

¿Qué contenidos a los que no es posible acceder le gustaría consultar?	(N)
Vídeos, multimedia..	8
Trabajo/Empleo	6
Software	5
Redes sociales	3
Informativos	2
Otras gestiones	2
Juegos	2
Académicos	1
Divulgativos	1
Gestiones administrativas	1
Correo electrónico	1

Respuestas a la pregunta abierta: ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de internet de la biblioteca?

¿Qué sugiere para mejorar el servicio internet de la biblioteca?	(N)
Menos filtros	7
Periféricos	5
Mayor velocidad de navegación	4
Solicitud software	4
Mejora autenticación	4
Más puestos	4
Actualización hardware	3
Actualización software	3
Otros	3
Puestos consulta rápida	1
Aumentar tiempo sesión	1
Prohibición de contenidos/ menores	1
Asistencia técnica más rápida	1
Asistencia personal	1

Si usuario wifi. Respuestas a la pregunta abierta: Díganos los motivos por los que da esta valoración general (en una escala de 0 a 10) al servicio wifi de la biblioteca.

Número de usuarios que utilizan wifi	NO	SI	Total
VICALVARO	24	5	29

Si es usuario wifi, motivos por los que valora con esa puntuación (en una escala de 0 a 10) el servicio wifi	(N)
Lentitud	2
Restricción contenidos	1