



EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE USUARIOS DE BIBLIOTECAS 2013

Grupo de Trabajo de Calidad y Evaluación
Área de las Artes, Ayuntamiento de Madrid

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
I.2 NÚMERO DE ENCUESTAS	3
I.3 EDAD Y SEXO DE LOS ENCUESTADOS	4
II. ENCUESTA DE USUARIOS 2013	5
III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	11
III.1 HÁBITOS DE LECTURA.....	11
III.2 FRECUENCIA DE VISITAS.....	13
III.3 TIEMPO DE ESPERA	13
III.4 HORARIO.....	14
III.5 TRATO RECIBIDO.....	15
III.6 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES.....	15
III.7 EL FONDO Y LA COLECCIÓN.....	16
III.8 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	17
III.8.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	17
III.8.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	19
III.8.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	19
III.8.4 PÁGINA WEB DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES	20
III.9 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS.....	21
IV. SUGERENCIAS DE MEJORA.....	22
IV.1 SUGERENCIAS GENERALES DE MEJORA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	22
IV.1.1 RECURSOS, HORARIO, ACCESOS, VIGILANCIA.....	22
IV.1.2 SERVICIO DE INTERNET GRATUITO.....	22
IV.1.3 CONEXIÓN WIFI.....	23
IV.1.4 COLECCIÓN	23
IV.1.5 SERVICIO DE PRÉSTAMO	23
IV.1.6 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	24
IV.1.7 SERVICIO DE LECTURA EN SALA.....	24
IV.1.8 REPROGRAFÍA (FOTOCOPIAS).....	24
IV.1.9 FORMACIÓN DE USUARIOS	25
IV.1.10 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	25
IV.1.11 BIBLIOMETRO (EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA).....	25
IV.1.12 PÁGINA WEB Y OPAC	25
IV.1.13 INFORMACIÓN LOCAL – FONDO MADRID.....	25
V. CARTA DE SERVICIOS. DATOS 2013.....	26

I. Introducción

El presente estudio se enmarca dentro del plan de evaluación continua del sistema de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid y de su Carta de Servicios, publicada en abril del año 2009 y revisada en 2013.

La encuesta llevada a cabo en el presente año incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de noviembre y diciembre de 2013.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, a comienzos del año 2013 fueron revisados los compromisos de calidad que se habían consignado en la Carta de Servicios desde su nacimiento en abril de 2009. Así, varios de sus postulados y compromisos fueron anulados, otros fueron modificados y algunos de ellos se introdujeron por vez primera.

La encuesta a los usuarios de la Red ha sido realizada por muestreo aleatorio y ha consistido en una batería de preguntas, siendo la mayoría de respuesta cerrada, algunas de puntuación de 0 a 10 y otras de expresión libre. Los usuarios han cumplimentado las encuestas de forma anónima sin ser entrevistados. Las preguntas profundizan en la percepción que los usuarios tienen de los servicios bibliotecarios, ahondan en el conocimiento de sus hábitos lectores, en su visión de la biblioteca a la que acuden habitualmente, en el trato recibido a la hora de solicitar nuestros numerosos servicios y en la calidad e idoneidad de los recursos que se ponen a su disposición.

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

I.1 Fechas de realización

Las encuestas a usuarios se han realizado en todas las bibliotecas de la Red durante los meses de noviembre y diciembre de 2013. Han participado usuarios de 29 bibliotecas sucursales (de las 30 con las que actualmente cuenta la Red). La única que no ha sido analizada en las encuestas es la Biblioteca de Aluche, cerrada por obras.

I.2 Número de encuestas

El muestreo aleatorio se ha realizado a través de un total de 992 encuestas, valor representativo de las diferentes realidades en las siguientes bibliotecas de la Red:



Ana María Matute	Gerardo Diego	Miguel Delibes
Ángel González	Gloria Fuertes	Orcasur
Buenavista	Huerta de la Salud	Pablo Neruda
Canillejas	Islas Filipinas	Pío Baroja
Chamartín	Iván de Vargas	Portazgo
Ciudad Lineal	José Hierro	Pozo
Conde Duque	José Saramago	San Blas
Dámaso Alonso	La Chata	Vallecas
Eugenio Trías	M. V. Montalbán	Vicálvaro
Francisco Ayala	María Zambrano	

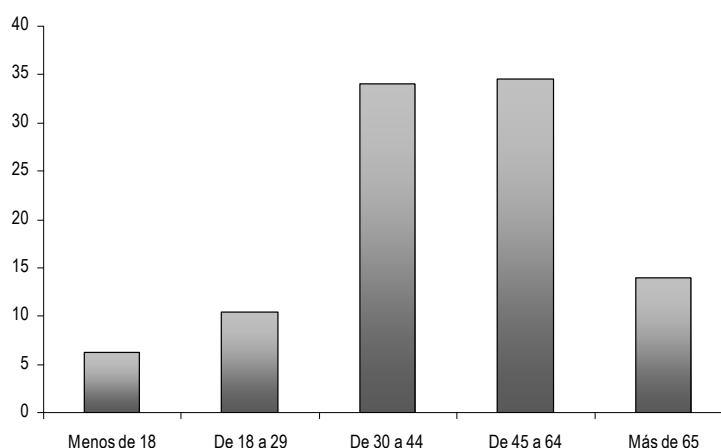
Todas las encuestas han sido grabadas y analizadas por el grupo de Calidad y Evaluación de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de febrero y marzo de 2014.

En algunos de los ítems de la encuesta mostramos los datos de los tres últimos años para conocer cómo ha sido la progresión de incremento o descenso de dichos datos. No se ofrece la comparativa en aquellos que han sido modificados por la actualización de la Carta de Servicios.

I.3 Edad y sexo de los encuestados

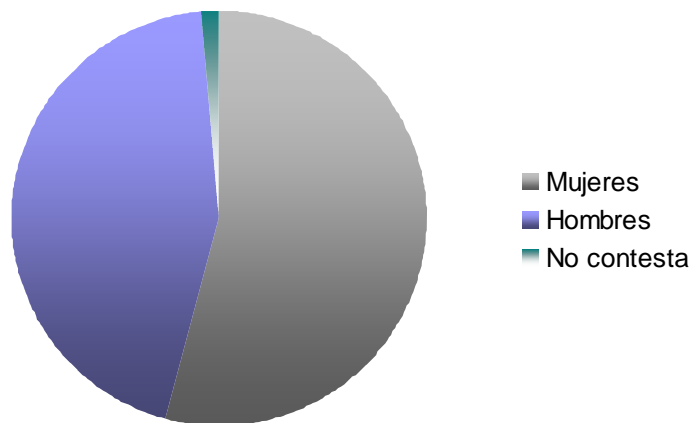
Los usuarios encuestados son en su mayoría adultos, siendo menores de 18 años tan sólo el 6,25%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (34,58%) y el de 30 a 44 años (34,07%).

EDAD (años)	2013 (%)
Menos de 18	6,25
De 18 a 29	10,38
De 30 a 44	34,07
De 45 a 64	34,58
Más de 65	13,91



Este año, sigue siendo mayor el número de mujeres que cumplimentan la encuesta en relación al número de hombres.

SEXO	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)
Mujeres	52,82	55,72	54,03
Hombres	47,18	44,28	44,46
No contesta	0	0	1,51



II. Encuesta de usuarios 2013

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Biblioteca _____ Nº de cuestionario _____

Su opinión es muy importante para mejorar la calidad de los servicios prestados en las bibliotecas municipales. Por favor, conteste a las siguientes preguntas. Sólo le llevará un par de minutos. Al terminar, entregue el cuestionario en el mostrador de la biblioteca. Muchas gracias por su colaboración.

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

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

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

<input type="checkbox"/>	Ciencia ficción
<input type="checkbox"/>	Misterio y terror
<input type="checkbox"/>	Novela histórica
<input type="checkbox"/>	Novela realista
<input type="checkbox"/>	Novela romántica
<input type="checkbox"/>	Novela erótica
<input type="checkbox"/>	Novela fantástica
<input type="checkbox"/>	Novela negra
<input type="checkbox"/>	Narrativa infantil
<input type="checkbox"/>	Narrativa juvenil
<input type="checkbox"/>	Libros de materias (ensayo, biografías, ciencias, manuales)
<input type="checkbox"/>	Teatro
<input type="checkbox"/>	Poesía



	Cómic
	Cuentos
	Otros. ¿Cuáles?

3. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca pública municipal? Marque con una X.

	Diariamente
	Dos o tres días por semana
	Una vez por semana
	Cada 15 días
	Una vez al mes
	Casi nunca

4. ¿Cuánto tiempo suele esperar en el mostrador hasta ser atendido/a? Marque con una X

	Menos de un minuto
	De 1 a 3 minutos
	De 4 a 5 minutos
	De 6 a 10 minutos
	Más de 10 minutos
	No recuerdo

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

	Servicio de préstamo
	Servicio de reservas de ejemplares prestados
	Servicio de Internet gratuito
	Servicio de información y orientación bibliográfica
	Servicio de lectura, estudio y consulta de diarios y publicaciones periódicas
	Servicio de reprografía (fotocopias)



	Servicio de formación de usuarios y cursos de acceso a Internet
	Fondo de información local sobre Madrid y el distrito.
	Extensión bibliotecaria: Bibliometro

6. ¿Ha participado en alguna actividad de animación a la lectura (cuentacuentos, talleres, charlas, exposiciones)? Marque con una X.

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



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

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

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

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



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

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe
La información y los contenidos												
La actualización de la información y los contenidos												
El resultado de la búsqueda del OPAC (catálogo en línea)												

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

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



Las respuestas a las consultas hechas en el mostrador																			
El proceso de realización de los carnés																			
La ordenación de los fondos																			
La colección de libros y material de la biblioteca																			
La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades																			
El estado de los libros y materiales que se lleva en préstamo																			
El servicio de conexión <i>wi-fi</i>																			
El horario de la biblioteca																			

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

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

10. ¿Qué tipo de material considera que se debería adquirir para mejorar el fondo de la biblioteca? Marque con X la opción elegida.

<input type="checkbox"/>	Libros de narrativa y novedades
<input type="checkbox"/>	Material multimedia (dvd, cd, cdrom)
<input type="checkbox"/>	Revistas y diarios
<input type="checkbox"/>	Libros de materias específicas
<input type="checkbox"/>	Libros infantiles y juveniles
<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?

11. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la Red de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid? Máximo tres respuestas.

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



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



III. Resultados de la encuesta

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

III.1 Hábitos de lectura

Los datos sobre los hábitos lectores de los usuarios encuestados muestran que un 89,52% de ellos son lectores habituales. Al igual que en años anteriores 9 de cada 10 se consideran en dicho grupo. Se produce una pequeña disminución con respecto al año anterior, que puede deberse al incremento de usuarios que acuden a las bibliotecas para hacer uso en exclusiva de servicios como WIFI, Internet público o préstamo de material multimedia.

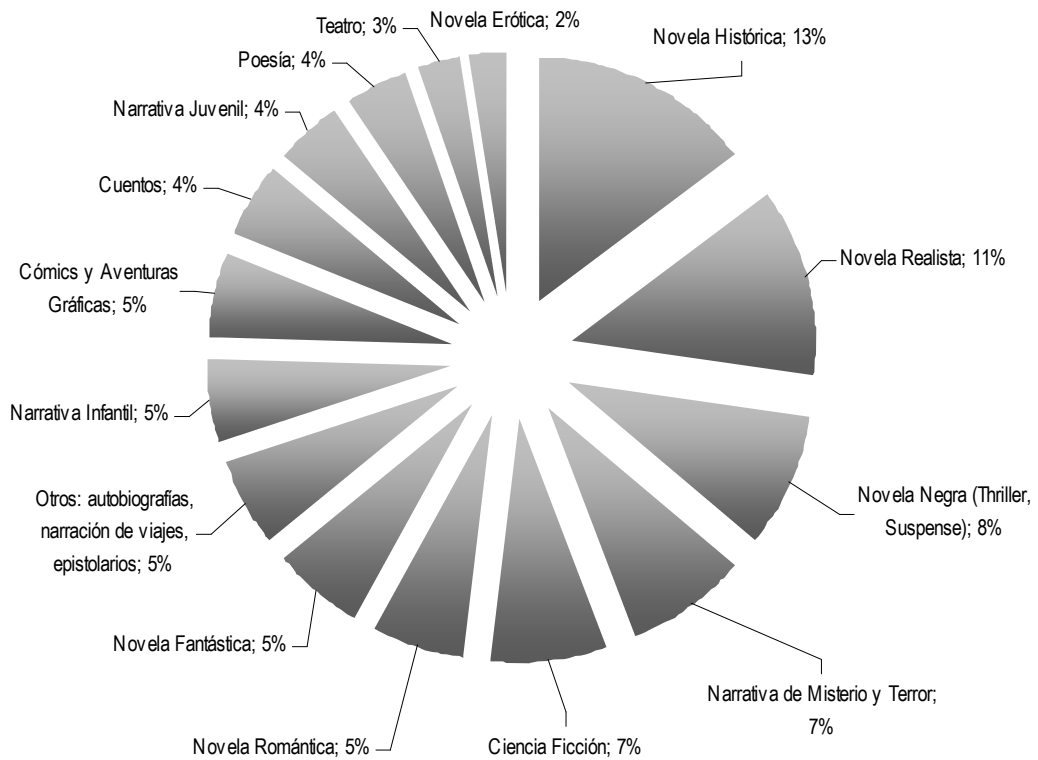
	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
% de usuarios que son lectores habituales	91,90	92,37	89,52	-2,85

Los libros de ficción son más demandados que los de no ficción, y dentro de los primeros los más solicitados son la novela histórica, seguida de la novela realista y la novela negra:

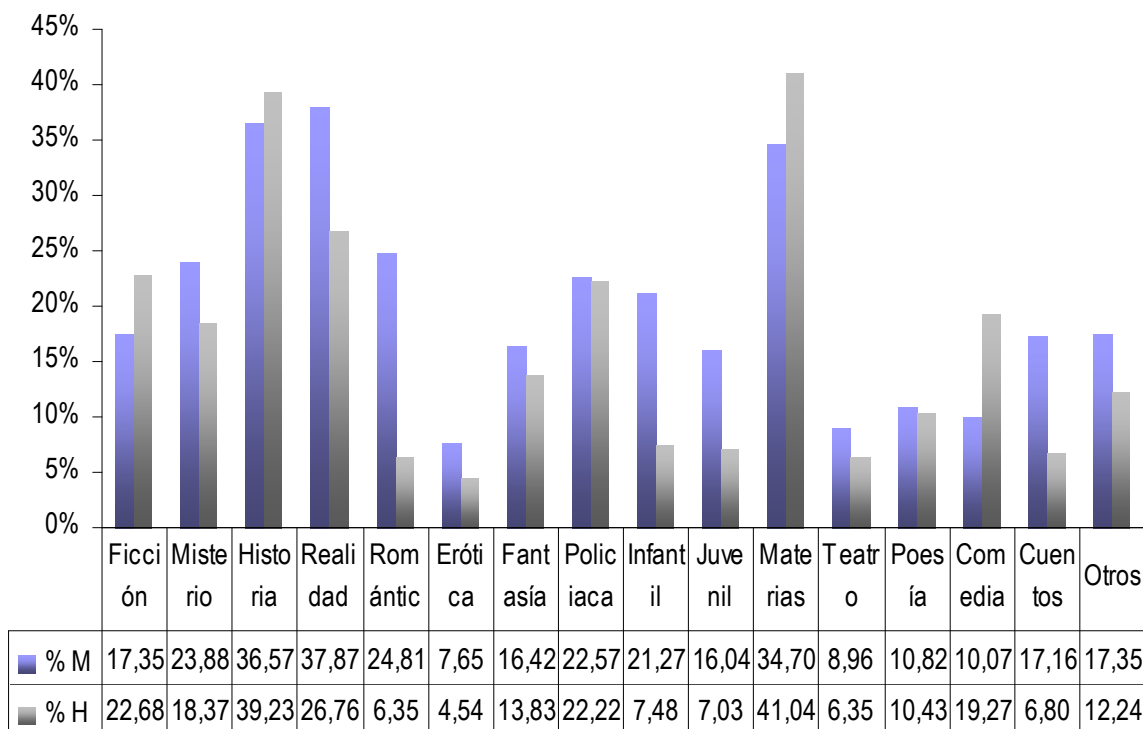
GÉNERO	2013 (%)
Novela Histórica	12,77
Novela Realista	11,07
Novela Negra (Thriller, Suspense)	7,59
Narrativa de Misterio y Terror	7,22
Ciencia Ficción	6,67
Novela Romántica	5,48
Novela Fantástica	5,14
Otros: autobiografías, narración de viajes, epistolarios	5,07
Narrativa Infantil	5,04
Cómics y Aventuras Gráficas	4,83
Cuentos	4,22
Narrativa Juvenil	4,02
Poesía	3,54
Teatro	2,59
Novela Erótica	2,08



Interés de los lectores, por género



Porcentaje de lectores que declaran estar interesados en un género en concreto, separados por género (M-Mujeres; H-Hombres).

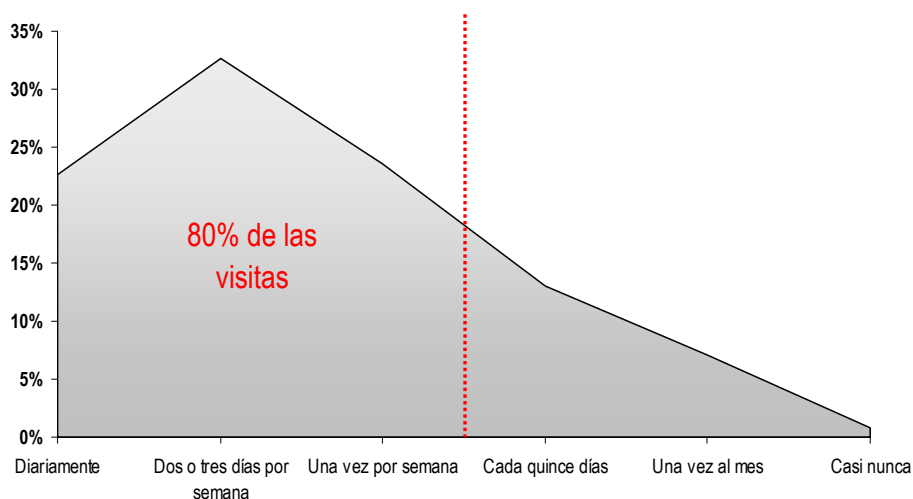


Los géneros literarios en los que los hombres muestran menos interés que las mujeres son: Romántico (-18,46%), Infantil (-13,79%), Realidad (-11,12%), Cuentos (-10,36%) y Juvenil (-9,02%). Por su parte, las mujeres se interesan menos que los hombres en: Comedia (-9,20%), Materias (-6,34%) y Ficción (-5,32%).

III.2 Frecuencia de visitas

De los datos agregados sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que 8 de cada 10 usuarios acuden al menos una vez a la semana (un 78,93%). Además, 2 de cada 10 usuarios nos visita diariamente (el 22,68%). En el año 2013, se constata que la fidelidad del usuario es alta.

Frecuencia de visita	2013 (%)
Diariamente	22,68
Dos o tres días por semana	32,66
Una vez por semana	23,59
Cada quince días	13
Una vez al mes	7,06
Casi nunca	0,81



III.3 Tiempo de espera

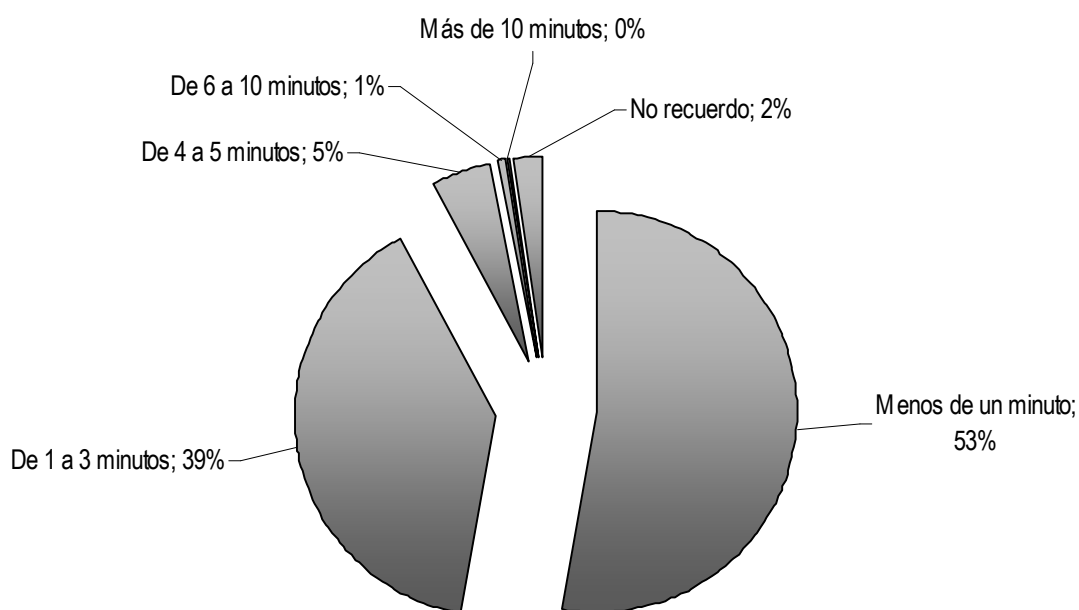
En atención al compromiso señalado en la carta de servicios de atender a nuestros usuarios en un tiempo inferior a 10 minutos en toda la Red, incluimos en la encuesta una pregunta referida a la evaluación de este aspecto.

Tiempo de espera para ser atendido	2012 (%)	2013 (%)
Menos de un minuto	52,46	52,72
De 1 a 3 minutos	41,18	39,42



Tiempo de espera para ser atendido	2012 (%)	2013 (%)
De 4 a 5 minutos	6	4,84
De 6 a 10 minutos	0,36	0,6
Más de 10 minutos	0	0,3
No recuerdo	s/d	2,12

De estos datos, podemos afirmar que el 92,14% de los usuarios son atendidos en menos de 3 minutos; y un 96,98% (casi la totalidad) son atendidos en menos de 5 minutos en todas las bibliotecas de la Red.



III.4 Horario

La opinión de los usuarios de las bibliotecas acerca de la idoneidad del horario de los centros bibliotecarios es similar a la de los últimos años, habiendo obtenido en 2013 la nota más alta desde que se realizan estas encuestas.

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Horario de las bibliotecas	7,99	8,16	8,26	+0,10%



III.5 Trato recibido

Los usuarios de la Red han manifestado de nuevo su satisfacción con el trato obtenido por parte del personal de nuestro sistema bibliotecario. El resultado reportado en las encuestas se puede ver en la siguiente tabla.

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Trato recibido	8,81	8,86	8,97	+0,11

Se constata un pequeño incremento en la nota de satisfacción de los usuarios con el trato recibido. Este dato es similar al de años anteriores y da cumplida respuesta al compromiso de calidad de nuestra carta de servicios, que en el año 2013 indicaba un compromiso de una puntuación superior a 8, en una escala de 0 a 10.

La nota media obtenida en 2013 ha sido de un 8,97 frente al 8,86 del año anterior, lo que supone un avance de 11 décimas más. A continuación se presenta el listado por bibliotecas y la puntuación obtenida por todas ellas.

III.6 Infraestructuras e instalaciones

Los usuarios que han cumplimentado las encuestas han valorado de 0 a 10 el estado general del edificio y las instalaciones de las bibliotecas. La nota media de todas las bibliotecas de la Red del Ayuntamiento de Madrid en los últimos tres años ha sido:

	2011	2012	2013	Diferencia
Infraestructuras e instalaciones	7,60%	7,43%	7,29%	-0,14%

Se observa un pequeño descenso con respecto a años anteriores. Los edificios peor valorados coinciden con las bibliotecas de menor tamaño y mayor .



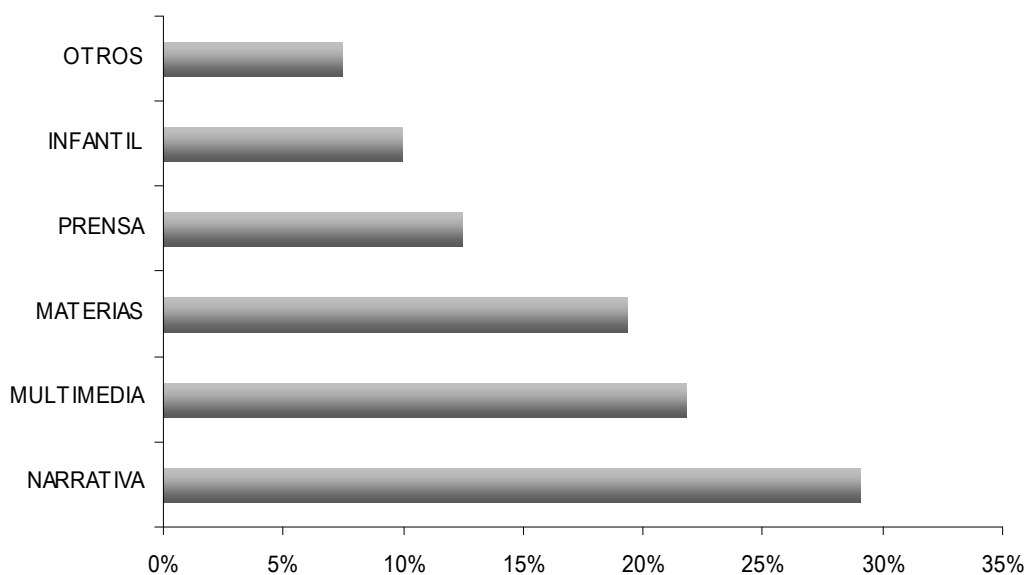
III.7 El fondo y la colección

La valoración sobre la colección y materiales de las bibliotecas ha sido recogida en la encuesta en varias preguntas para evaluar la idoneidad del fondo bibliotecario. En la pregunta 8, sobre la opinión que los usuarios tienen acerca de la colección de la biblioteca, la puntuación obtenida en 2013 es de un 6,87 en una escala de 0 a 10.

	2011	2012	2013	Diferencia
La colección de la biblioteca	5,82%	6,07%	6,87%	+0,8%

Así, durante el año 2013 la opinión de los usuarios con respecto a la colección ha recibido una puntuación ligeramente superior a la del año anterior.

En la pregunta número 10 se solicitaba la opinión de los usuarios sobre qué secciones del fondo de las bibliotecas deberían incrementarse prioritariamente. La respuesta a esta cuestión ha sido:



En el apartado "Otros", destaca la solicitud de títulos en otros idiomas.

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

La nota obtenida en el primer apartado ha sido de un 6,82 sobre 10. La puntuación del segundo apartado ha sido de un 7,26 sobre 10. Ambas puntuaciones suponen un descenso con respecto al último año.



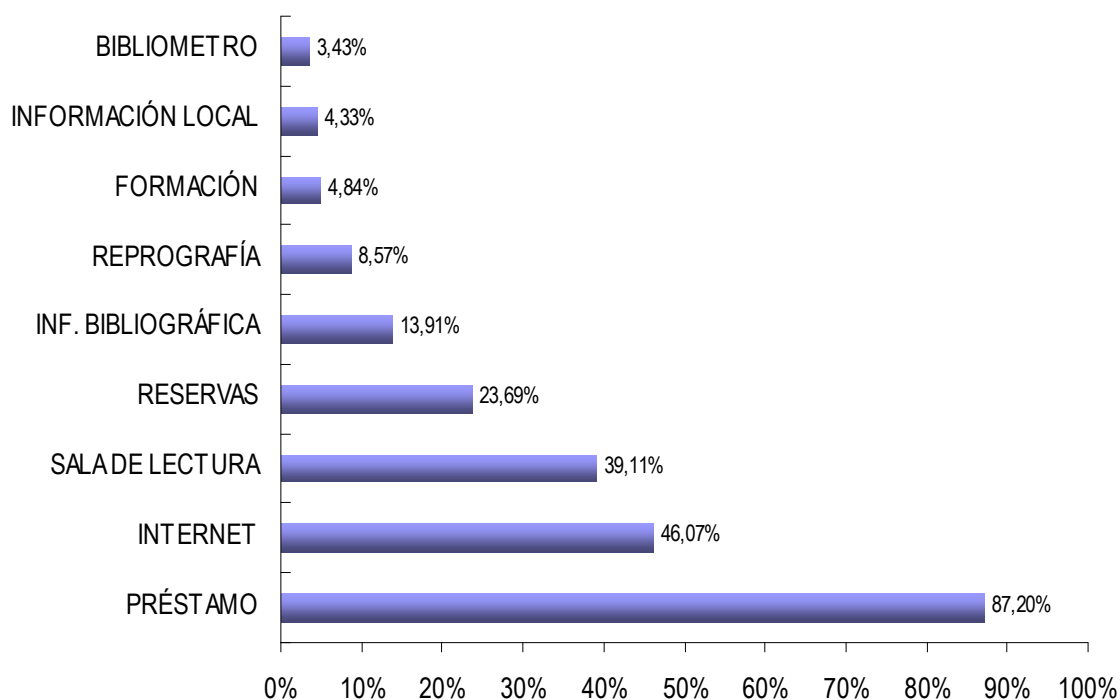
	2011	2012	2013	Diferencia
Adecuación del fondo a gustos / necesidades	7,06	7,35	6,82	-0,53
Estado físico de los materiales	7,28	7,27	7,26	-0,01

III.8 Servicios bibliotecarios

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

III.8.1 Uso de los diferentes servicios bibliotecarios

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

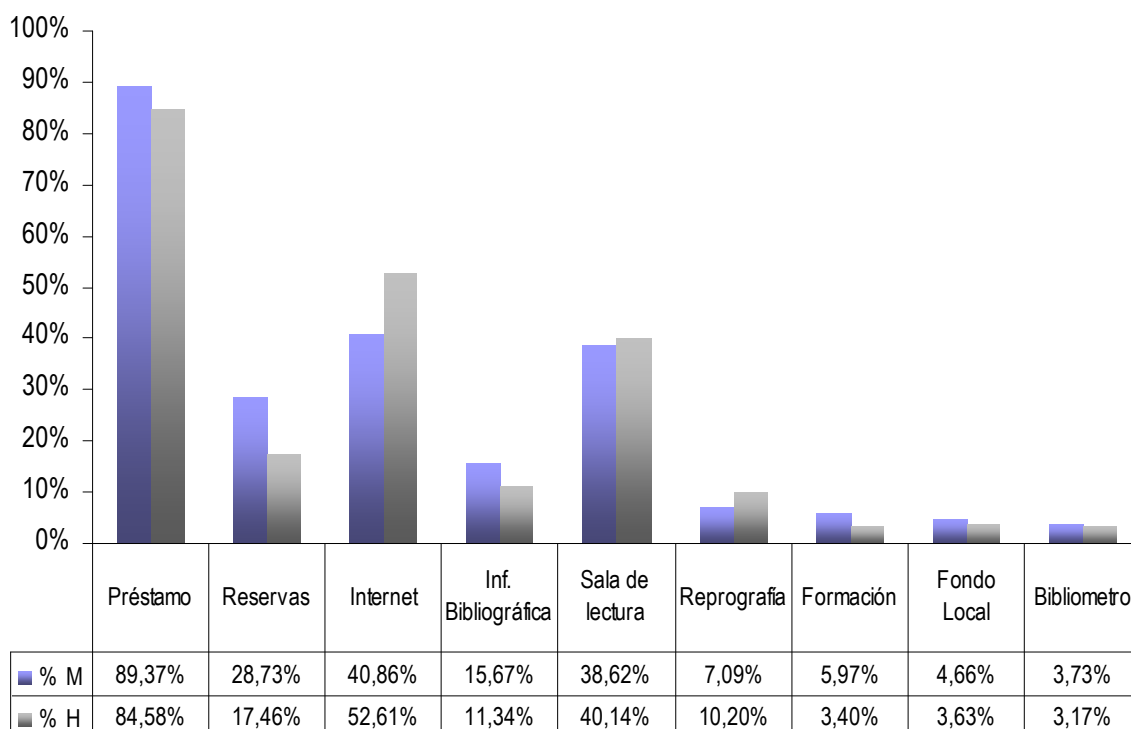


Analizando el resultado de 2013, en relación al resultado del año anterior, los datos obtenidos son:



	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Bibliometro (extensión bibliotecaria)	8,26	4,64	3,43	-1,21
Información local (fondo Madrid + distrito)	3,93	4,05	4,33	+0,28
Formación de usuarios	2,62	4,05	4,84	+0,79
Repografía (fotocopias)	9,76	10,60	8,57	-2,03
Información y orientación bibliográfica	9,64	18,57	13,91	-4,66
Reserva de ejemplares prestados	35,24	37,26	23,69	-13,57
Sala de lectura, estudio y consulta	23,93	46,69	39,11	-7,58
Internet gratuito (WIFI + PPAI)	55,24	48,33	46,07	-2,26
Préstamo	93,21	93,10	87,20	-5,9

Diferencias en el uso de los servicios de bibliotecas, por género



De los resultados obtenidos, cabe destacar el servicio de préstamo como el más demandado y utilizado en las bibliotecas.

- Los servicios formación de usuarios y de información local aumentan el número de usuarios.
- El servicio de préstamo se reduce en casi un seis por ciento, debido a la disminución de compras y al incremento de usuarios no lectores habituales.



- Hay menos demanda del servicio de Internet gratuito. Este dato tiene relación con: a. la mala percepción que de la calidad del mismo tienen los usuarios y b. con que los usuarios tienen más dispositivos con conexión WIIF.

- Se produce una fuerte caída en la reserva de ejemplares, arrastrada por la disminución de novedades, que son las que más reservas generan. Por otra parte, se ha recudido el número de reservas que se permite realizar en un mismo título (de ilimitadas a 12).

- El servicio de lectura, estudio y consulta de publicaciones periódicas registra un descenso de usuarios.

- Las principales diferencias por género se refieren a los servicios de Internet (+11,75 los hombres), Reservas (+11,27 las mujeres) y Préstamo (-4,79% los hombres).

III.8.2 Actividades de animación a la lectura

- Se han evaluado las actividades de animación a la lectura en la encuesta de usuarios. Se obtienen los siguientes datos:

- Porcentaje de usuarios que acude a las actividades de animación a la lectura.

- Porcentaje de usuarios que NO acuden a las actividades de animación lectora.

- Puntuación (de 0 a 10) de las actividades de animación.

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Usuarios que Sí acuden	37,34	38,19	30,04	-8,15
Usuarios que NO acuden	62,66	61,81	69,96	+8,15
Puntuación	7,16	7,33	8,16	+0,83

Se produce un descenso del 8,15% de los usuarios que afirman no participar en las actividades de animación a la lectura, si bien el grado de satisfacción de los que acuden sube un 0,83%, hasta el 8,16.

III.8.3 Información y orientación bibliográfica

Otro de los puntos a evaluar en la encuesta ha sido el uso y grado de satisfacción de los usuarios con la información y la orientación bibliográfica que proporcionamos. Los resultados pueden verse a continuación, tanto agregados como por centro.

	2011 (%)	2012 (%)	2013	Diferencia (%)
Valoración global del servicio	8,29	8,34	8,76	+0,42

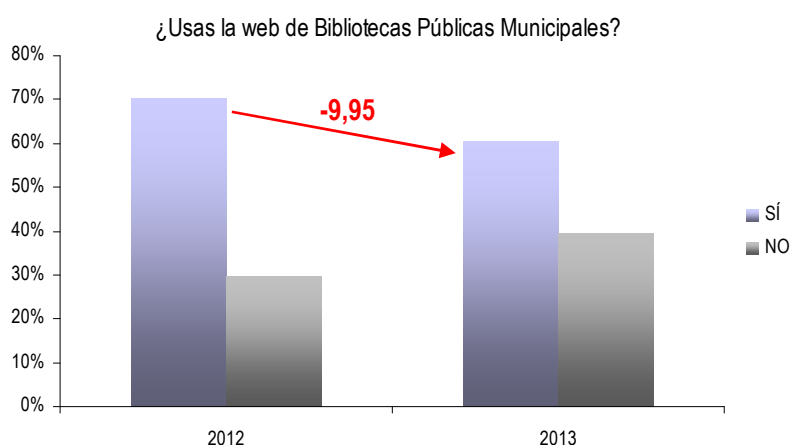


III.8.4 Página Web de bibliotecas municipales

La página Web de la Red de bibliotecas es a día de hoy una de las mejores cartas de presentación de las bibliotecas públicas municipales ante nuestros conciudadanos, al tratarse de una tecnología disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. En la encuesta de satisfacción de usuarios de 2013 se recoge un apartado exclusivo sobre la página Web de cara a evaluar su uso, visibilidad e idoneidad. Estos datos permiten dar respuesta a los siguientes puntos de la evaluación:

- Porcentaje total de usuarios que hacen uso / no uso de la página Web
- Puntuación de los contenidos, la actualización y el OPAC

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Usuarios que Sí usan nuestra web	64,52	70,43	60,48	-9,95
Usuarios que NO usan nuestra web	33,57	29,57	39,52	+9,95



	2013
Puntuación de información y contenidos	6,52
Puntuación de actualización de contenidos	6,03
Puntuación de resultados del OPAC	6,46

La página Web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento cobra cada vez más importancia entre los servicios ofrecidos por nuestra red. Además, el compromiso con dicha página por parte de la Unidad Técnica de Bibliotecas viene determinada por la creación en el año 2012 de un grupo de bibliotecarios dedicados a su actualización y puesta al día. Por otra parte, se ha creado el Departamento de Tecnología e Innovación para hacer énfasis en la adaptación de las bibliotecas al mundo digital.

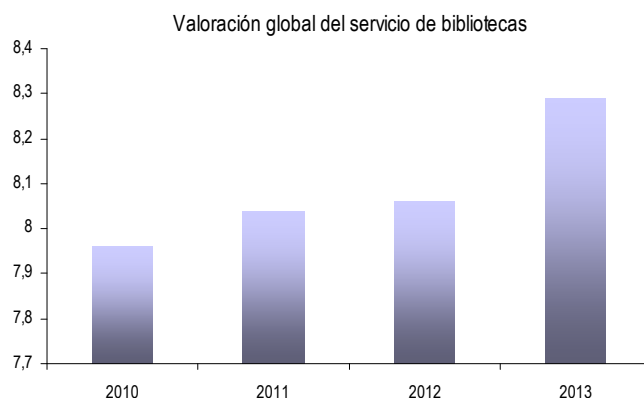


III.9 Valoración global de la Red de bibliotecas

La evaluación final de los servicios e infraestructuras de los centros bibliotecarios de la Red del Ayuntamiento de Madrid obtiene una puntuación media de 8,29. Esta es una nota positiva y supone una mejora continua de la percepción de los centros bibliotecarios desde el año 2010.

A pesar de estas las carencias, es decir, descensos de uso o valoración, que hemos encontrado durante la lectura de los resultados de la encuesta, no podemos por menos subrayar que la valoración general del servicio se opone a esta tendencia, lo que puede significar que por encima de las dificultades con las que se presta el servicio, y las deficiencias derivadas de ello, la percepción del usuario indica que es un servicio valorado de manera muy positiva.

	2010	2011	2012	2013	Diferencia
Valoración global del servicio	7,96	8,04	8,06	8,29	+0,24



A continuación incluimos un gráfico en el que se puede ver esta misma evolución.

La opinión que tienen los usuarios del servicio de bibliotecas no difiere apenas en función del género, puesto que los hombres valoran con una media del 8,39 y las mujeres del 8,40 nuestro servicio. Para obtener este dato no se han tenido en cuenta las respuestas en las que a la pregunta por el sexo del encuestado se dejaba en blanco, de ahí la diferencia con el 8,29 que obtiene la Red de forma global.



IV. Sugerencias de mejora

Hemos dividido las sugerencias en generales (de toda la Red) y específicas (de cada centro), de manera que los comentarios recurrentes que han plasmado los usuarios en las encuestas no se repitan pero sí figuren en este informe con la relevancia debida.

IV.1 Sugerencias generales de mejora de los servicios bibliotecarios

IV.1.1 Recursos, horario, accesos, vigilancia

- Incrementar la inversión en bibliotecas
- Ampliar la dotación de las plantillas
- Ampliar el horario: abrir fines de semana y más horas durante los periodos de exámenes
- Servicios de limpieza fuera de los horarios de apertura al público
- Vigilantes de seguridad
- Parkings para bicicletas
- No permitir la entrada a usuarios sin la debida higiene corporal
- Instalar máquinas expendedoras de comida y bebida e incluso cafetería en aquellos centros más grandes
- Silencio por parte de los bibliotecarios y que estos hagan más porque el silencio se mantenga
- Publicidad en Internet y medios de comunicación
- Más tomas de corriente

IV.1.2 Servicio de Internet gratuito

- Mejora de la velocidad de la conexión, ahora va muy lenta
- Renovación de los ordenadores, aumento del número de puestos
- Actualización y ampliación del software que tienen instalado los puestos de Internet
- Acceso a impresora pública
- Reducción de los filtros (permitir entre otras cosas actualizar software, como antivirus gratuitos)



- Sesión de Internet de más duración
- Simplificar el acceso (ahora tiene muchas contraseñas)

IV.1.3 Conexión WIFI

- Mejorar la red, a veces se requieren varios intentos y mucho tiempo hasta que permite conectar

IV.1.4 Colección

- Incrementar el número de fondos adquiridos (tanto libros como multimedia o prensa), con actualización de novedades periódicas y renovación los libros deteriorados
- Más libros en inglés (prioritario) y otros idiomas, así como manuales universitarios de primeros cursos (física, matemáticas, química etc.)
- Flexibilidad en la política de donaciones
- Concienciar a los usuarios acerca de la necesidad de cuidar el material
- Recuperar las desideratas

IV.1.5 Servicio de préstamo

- Préstamo interbibliotecario
- Préstamo de libros electrónicos
- Servicios automatizados de préstamo y devolución
- Poder prestar libros de más edad con el carné infantil
- Posibilidad de hacer más de dos duplicados al año
- Ampliar la duración del préstamo de material multimedia y de las publicaciones periódicas
- Que se pueda emplear el DNI para realizar préstamos + un carné para todas las bibliotecas de Madrid
- Renovar préstamos, aumento del número de ejemplares prestados por carné
- Posibilidad de prestar con el carné de familiares directos (hijos) mayores de edad



IV.1.6 Actividades de animación a la lectura

- Ampliar el número de actividades y de personas que pueden inscribirse
- No realizar los cuentos siempre el mismo día de la semana
- Mejorar la publicidad de las actividades
- Talleres de usuarios comentando libros
- Talleres de conversación de usuarios en otros idiomas
- Ampliar el número de actividades para niños de hasta 12 años y realizar actividades para adolescentes

IV.1.7 Servicio de lectura en sala

- Más puestos de lectura
- Carteles de silencio y colaboración de los trabajadores para mantenerlo
- Sillas con gomas en las patas para que no suenen y puertas que no hagan ruido al cerrarse

IV.1.8 Reprografía (fotocopias)

- Que sea gratuita, dentro de unos límites por usuario
- Ubicar las máquinas donde el ruido moleste menos

IV.1.9 Formación de usuarios

- Atención a los principiantes en Internet
- Más cursos de formación de usuarios y con mayor variedad de horarios
- Charlas informativas sobre los servicios que proporcionamos
- Formación en herramientas informáticas
- Actividades para integración de los inmigrantes
- Más cuentacuentos, talleres de idiomas, tertulias literarias y cine-forum

IV.1.10 Información y orientación bibliográfica

- Mejorar la formación del personal de bibliotecas



IV.1.11 Bibliometro (extensión bibliotecaria)

- Ampliar el horario del servicio de bibliometro

IV.1.12 Página Web y OPAC

- Rediseñar el catálogo para que sea del estilo de la página inicial de Google o en todo caso simplificarla
- Mejorar el OPAC y permitir que busque también en reseñas de libros
- Ampliar la duración de la sesión del OPAC
- Facilitar descargas desde el OPAC (¿libros electrónicos?)
- Que corrija en caso de escribir mal un título o autor y devuelva resultados de búsqueda
- Mejorar la Web y mayor integración con redes sociales
- Resumen en la Web de cada libro del fondo o al menos de la mayoría
- Que aparezca de modo sencillo todas las bibliotecas en las que un libro que has localizado en el OPAC está disponible en ese momento

IV.1.13 Información local – fondo Madrid

- Más fondos específicos de Madrid



V. Carta de Servicios. Datos 2013

Algunos de los indicadores de los diferentes compromisos de la Carta de Servicios de Bibliotecas Públicas Municipales son evaluados y cuantificados a través de los datos que arrojan las encuestas de satisfacción. Tras su análisis, podemos dar respuesta varios indicadores. La Carta de Servicios de servicios fue aprobada el 16 de abril de 2009 y evaluada por última vez el 13 de junio de 2013.

V.1 Compromiso 1

Mantener abiertas al público el 90% de las Bibliotecas Públicas Municipales todos los meses del año, de lunes a viernes una media de 11 horas diarias, de modo que la satisfacción de los usuarios con el tiempo y horario de apertura sea, como mínimo, de 7 puntos en una escala de 1 a 10.

Resultado Encuesta 2013: **8,26**

V.2 Compromiso 2

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

Resultado Encuesta 2013: **7,29**

V.3 Compromiso 4

Atender al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de los usuarios/as con el trato en la Red de Bibliotecas será, como mínimo, de 8 en una escala de 0 a 10

Resultado Encuesta 2013: **8,97**

V.4 Compromiso 5

Mantener ordenado, localizado y actualizado el fondo bibliográfico de todas las bibliotecas con revisiones y ordenación diaria del mismo, de forma que la nota obtenida por la colección y su ordenación sea, como mínimo, de un 7 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2013: **7,46**



V.5 Compromiso 9

Realizar el carné de la biblioteca en un tiempo medio inferior a 5 minutos desde la presentación de la documentación solicitada, de forma que cada año se realicen más de 10.000 altas de usuarios y que el grado de satisfacción de los mismos con este procedimiento sea, como mínimo, de 7 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2013: **8,40**

V.6 Compromiso 10

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

Resultado Encuesta 2013: **8,76 (sin pregunta propia en la encuesta)**

V.7 Compromiso 11

Resolver de forma inmediata las consultas generales y bibliográficas, de modo que la valoración media otorgada por los usuarios a las respuestas recibidas sea de, al menos, 7 puntos en una escala de 0 a 10

Resultado Encuesta 2013: **8,76**

V.8 Compromiso 15

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

Resultado Encuesta 2013: **4,65**

