

# **EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE USUARIOS BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2014**

Servicio de Bibliotecas Públicas.  
Grupo de Trabajo de Evaluación y Calidad.  
Ayuntamiento de Madrid Área de Gobierno de las Artes, Deportes y Turismo.

# ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	3
I.1 FECHAS DE REALIZACIÓN .....	3
I.2 NÚMERO DE ENCUESTAS.....	4
I.3 EDAD Y SEXO DE LOS ENCUESTADOS .....	5
II. ENCUESTA DE USUARIOS 2014 .....	6
III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	11
III.1 HÁBITOS DE LECTURA.....	11
III.2 FRECUENCIA DE VISITAS.....	12
III.3 TIEMPO DE ESPERA .....	13
III.4 HORARIO.....	14
III.5 TRATO RECIBIDO.....	14
III.6 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES.....	15
III.7 EL FONDO Y LA COLECCIÓN.....	16
III.8 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	18
III.8.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	18
III.8.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	20
III.8.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	21
III.8.4 PÁGINA WEB DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES .....	21
III.9 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS .....	23
IV.1 SUGERENCIAS GENERALES DE MEJORA DE LAS BIBLIOTECAS .....	24
IV.2 SUGERENCIAS ESPECÍFICAS DE MEJORA DE LAS BIBLIOTECAS .....	26
V. CARTA DE SERVICIOS. DATOS 2014.....	33

# 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 2014.

El presente documento 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 el mes de octubre de 2014.

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 2014 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 el mes de octubre de 2014. Han participado usuarios de 27 bibliotecas sucursales (de las 31 con las que actualmente cuenta la red). No han participado en la cumplimentación de las encuestas los usuarios de cuatro de las bibliotecas de la red actual debido a diferentes causas:

- **La Biblioteca Pública Municipal Aluche** acababa de abrir sus puertas después de un año de obras.
- **La Biblioteca Pública Municipal Mario Vargas Llosa** se inauguró el día 17 de noviembre de 2014, después de la realización de las encuestas.
- **La Biblioteca Chamartín** por estar cerrada por obras.
- **La Biblioteca Pública Municipal La Chata** por estar cerrada por obras.

Sí que se han incluido los datos de la **Biblioteca Pública Municipal Orcasur**, que desde el día 15 de diciembre ha visto ampliados sus espacios. En la actualidad esta biblioteca se denomina **Gabriel García Márquez**. Durante el año 2.014 la biblioteca ha ofrecido un servicio mínimo de préstamo en un espacio reducido y con tan solo el 5% de su colección.

## I.2 Número de encuestas

El muestreo aleatorio se ha realizado a través de un total de 1.149 encuestas. Cada biblioteca ha realizado 40 encuestas. Además, se realizó una encuesta online que fue ubicada en la página Web de las bibliotecas públicas. A esta encuesta respondieron 69 usuarios:

### BIBLIOTECAS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA

Ana María Matute	Gloria Fuertes	Pablo Neruda
Ángel González	Huerta de la Salud	Pío Baroja
Buenavista	Islas Filipinas	Portazgo
Canillejas	Iván de Vargas	Pozo
Ciudad Lineal	José Hierro	San Blas
Conde Duque	José Saramago	Vallecas
Dámaso Alonso	Manuel Vázquez Montalbán	Vicálvaro
Eugenio Trías	María Zambrano	
Francisco Ayala	Miguel Delibes	
Gerardo Diego	G. García Márquez (antes Orcasur)	

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 noviembre y diciembre de 2014.

En algunos de los ítems de la encuesta mostramos los datos de los cuatro 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.



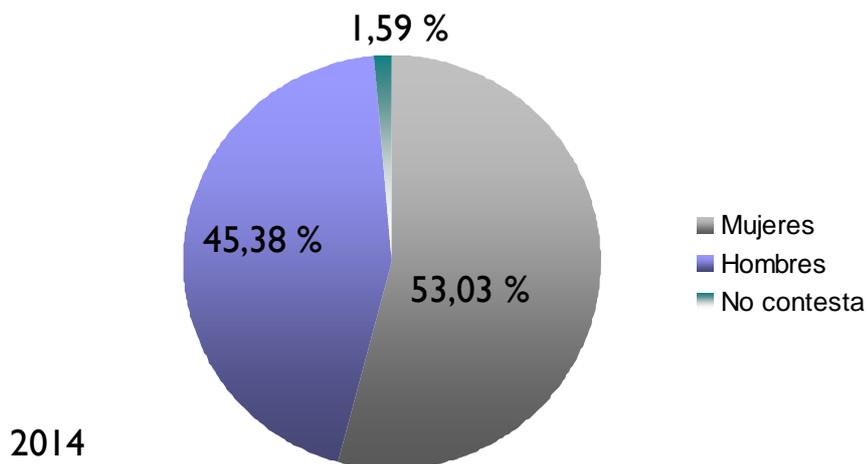
## I.3 Edad y sexo de los encuestados

Los usuarios encuestados son en su mayoría adultos, siendo menores de 18 años tan sólo el 5,04%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (38,28%) y el de 30 a 44 años (34,36%).

EDAD (años)	2013 (%)	2014 (%)
Menos de 18	6,25	<b>5,04</b>
De 18 a 29	10,38	<b>9,62</b>
De 30 a 44	34,07	<b>34,36</b>
De 45 a 64	34,58	<b>38,28</b>
Más de 65	13,91	<b>12,51</b>

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

SEXO	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)
Mujeres	52,82	55,72	54,03	<b>53,03</b>
Hombres	47,18	44,28	44,46	<b>45,38</b>
No contesta	0	0	1,51	<b>1,59</b>



## II. Encuesta de usuarios 2014

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.

-----

**SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS**

**POR FAVOR, RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.**

**AL TERMINAR, ENTREGUE EL CUESTIONARIO EN EL MOSTRADOR DE LA BIBLIOTECA.**

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

<input type="checkbox"/>	Sí	<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
<input type="checkbox"/>	Cómic

	<b>Cuentos</b>
	<b>Otros. ¿Cuáles?</b> .....

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

	<b>Diariamente</b>		<b>Una vez al mes</b>
	<b>Dos o tres días por semana</b>		<b>Dos veces al año</b>
	<b>Una vez por semana</b>		<b>Una vez al año</b>
	<b>Cada quince días</b>		<b>Casi nunca</b>

4. ¿A qué biblioteca/s del Ayuntamiento de Madrid suele acudir?.....

.....

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

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

Queremos conocer qué opinión le merece el tiempo de espera para ser atendido. Valore de 1 a 10.

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

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

	<b>Servicio de préstamo</b>
	<b>Servicio de reservas de ejemplares prestados</b>
	<b>Servicio de acceso a Internet</b>
	<b>Uso de la red wiffi</b>
	<b>Servicio de información y orientación bibliográfica</b>



	<b>Servicio de lectura y estudio en sala.</b>
	<b>Consulta de diarios y publicaciones periódicas</b>
	<b>Servicio de reprografía (fotocopias)</b>
	<b>Cursos y talleres</b>
	<b>Actividades de animación a la lectura (cuentacuentos, charlas, exposiciones, concursos, guías de lectura, recomendaciones).</b>
	<b>Fondo de información local sobre Madrid y el distrito.</b>
	<b>Extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored</b>

7. ¿Ha participado en alguna actividad organizada por la biblioteca (cuentacuentos, talleres, charlas, cursos, exposiciones)? Marque con una X.

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

↓

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.											

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

<input type="checkbox"/>	<b>Sí</b>	<input type="checkbox"/>	<b>No</b>	→ Continúe en la pregunta 9
--------------------------	-----------	--------------------------	-----------	-----------------------------

↓

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)												



9. 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 horario y tiempo de apertura de la biblioteca.											
El trato recibido por el 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 de la biblioteca.											
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											
La información general y bibliográfica recibida.											
El servicio de conexión wi-fi											

10. ¿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											

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

<input type="checkbox"/>	Novedades
<input type="checkbox"/>	Libros de narrativa (novela, teatro, poesía, cuentos para adultos,...)
<input type="checkbox"/>	Material multimedia (dvd, cd, audiolibros)



	<b>Revistas y diarios</b>
	<b>Libros de materias específicas (ciencia, arte, deportes, historia, filosofía, religión...)</b>
	<b>Libros infantiles y juveniles</b>
	<b>Cómics</b>
	<b>Otro. ¿Cuáles?</b> .....

12. ¿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.- \_\_\_\_\_

13. Usted es.....

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

14. ¿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

15. 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 92,81% de ellos son lectores habituales. Al igual que en años anteriores 9 de cada 10 se consideran en dicho grupo. Se produce un incremento en el número de usuarios que se consideran lectores habituales. Este dato coincide con las estadísticas del Ministerio de Cultura que apuntan un incremento en el porcentaje de población lectora.

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	Porcentaje diferencia año anterior
<b>% de usuarios que son lectores habituales</b>	91,90	92,37	89,52	<b>92,81</b>	<b>+ 3,68</b>

Los libros de ficción (87,64%) son más demandados que los de no ficción (12,36%). Se entiende por libros de ficción los libros de narrativa (poesía, novela, teatro, cómic), aquellos que cuentan historias. Los de no ficción son libros que tratan temas del conocimiento humano (filosofía, arte, historia, religión, geografía,...)

GÉNEROS LITERARIOS.	2013 (%)	2014 (%)
Novela Histórica	12,77	14,47
Novela Realista	11,07	11,81
Novela Negra y Policiaca	7,59	8,48
Narrativa de Misterio y Terror	7,22	6,93
Ciencia Ficción	6,67	7,31
Novela Romántica	5,48	5,79
Novela Fantástica	5,14	5,89
Narrativa Infantil	5,04	5,18
Cómics y Aventuras Gráficas	4,83	5,18
Cuentos	4,22	4,63
Narrativa Juvenil	4,02	4,17
Poesía	3,54	3,11
Teatro	2,59	2,65
Novela Erótica	2,08	1,71

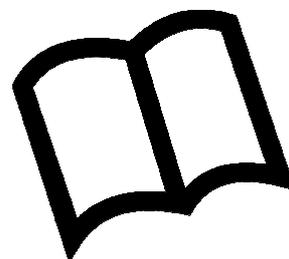


Se pone de manifiesto una bajada en el interés por la literatura erótica y las historias de terror así como un ligero aumento en la preferencia por la lectura de novela histórica y policíaca. También se percibe un tímido incremento en la lectura de cómics, novela fantástica y novela romántica.

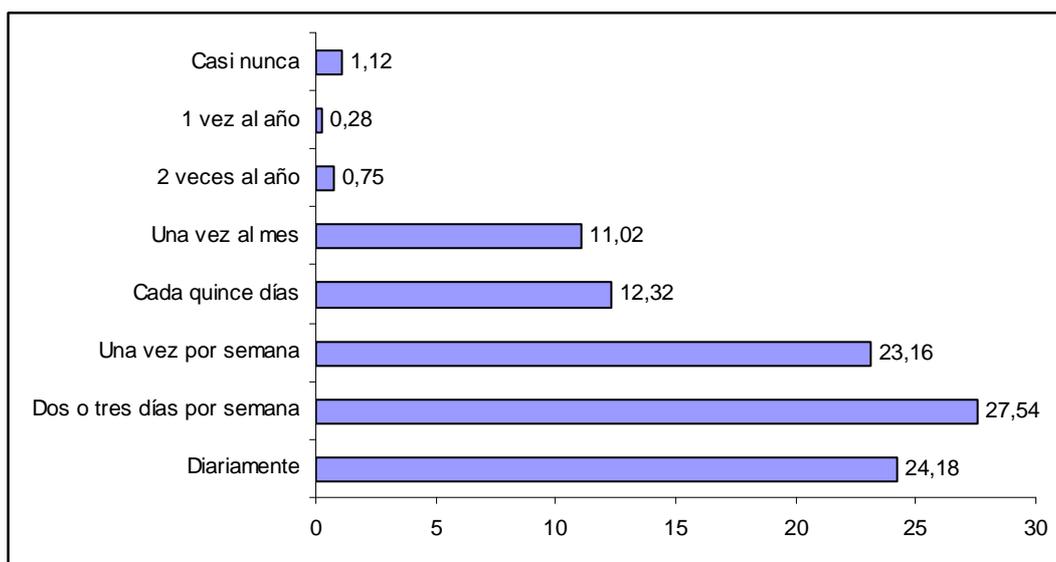
## III.2 Frecuencia de visitas

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 74,83%). Además, 2 de cada 10 usuarios nos visita diariamente (el 22,68%). En el año 2014, se constata que la fidelidad de los usuarios y visitantes de la red municipal de bibliotecas públicas es muy alta.

Frecuencia de visita	2013 (%)	2014 (%)
Diariamente	22,68	<b>24,18</b>
Dos o tres días por semana	32,66	<b>27,54</b>
Una vez por semana	23,59	<b>23,16</b>
Cada quince días	13	<b>12,32</b>
Una vez al mes	7,06	<b>11,02</b>
2 veces al año	s.d.	<b>0,75</b>
1 vez al año	s.d.	<b>0,28</b>
Casi nunca	0,81	<b>1,12</b>



El 74,83% de los visitantes acuden al menos una vez a la semana a la biblioteca. Este dato refleja el alto índice de visitas y la fidelidad de los usuarios.



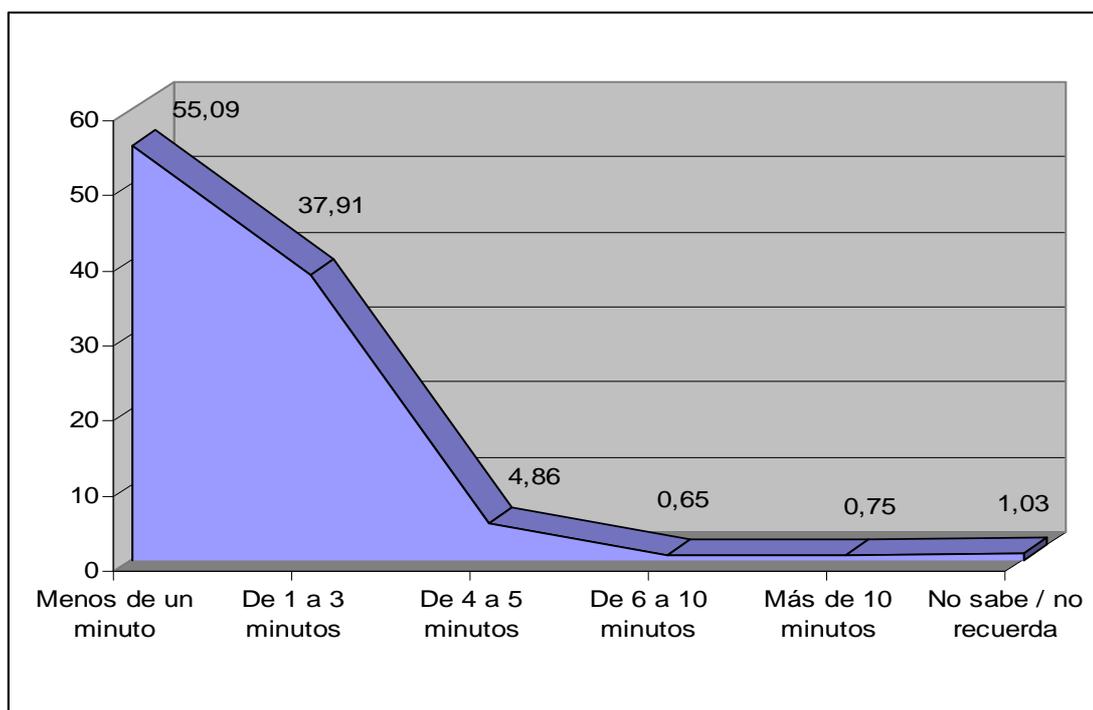
### III.3 Tiempo de espera

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 (%)	2014 (%)
Menos de un minuto	52,46	52,72	<b>55,09</b>
De 1 a 3 minutos	41,18	39,42	<b>37,91</b>
De 4 a 5 minutos	6	4,84	<b>4,86</b>
De 6 a 10 minutos	0,36	0,60	<b>0,65</b>
Más de 10 minutos	0	0,30	<b>0,75</b>
No sabe / no recuerda	s/d	2,12	<b>1,03</b>

De estos datos, podemos afirmar que el 93% de los usuarios son atendidos en menos de 3 minutos; y un 97,86% (casi la totalidad) son atendidos en menos de 5 minutos en todas las bibliotecas de la Red. El compromiso de la Carta de Servicios establecía que el tiempo de espera para acceder al servicio de préstamo debía ser inferior a 10 minutos. Realizando las operaciones matemáticas con los resultados obtenidos, el resultado es que la media para acceder al servicio de préstamo es de **1 minuto con 24 segundos en toda la red**, un resultado muy positivo.

Otro de los compromisos de la Carta de Servicios era que los usuarios establecieran una puntuación de un 8 (en una escala de 0 a 10) en relación al tiempo de espera para ser atendidos. La calificación obtenida en esta encuesta es de un **8,77** en una escala de 0 a 10.



## 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 2014 la nota más alta desde que se realizan estas encuestas. Esta cifra es superior en un 3,27% a la del año anterior.

	2011	2012	2013	2014	Porcentaje diferencia año anterior
<b>Horario de las bibliotecas</b>	7,99	8,16	8,26	<b>8,53</b>	<b>+ 3,27%</b>

En la Carta de Servicios se establece que se mantendrían 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. El resultado es que el 91,02% de las bibliotecas han permanecido abiertas y el grado de satisfacción con el horario de las bibliotecas ha sido de un 8,53.



## 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 obtenido en las encuestas ha sido el siguiente:

	2011	2012	2013	2014	Porcentaje diferencia año anterior
<b>Trato recibido</b>	8,81	8,86	8,97	<b>9,23</b>	<b>+ 2,90 %</b>

Se verifica año tras año un aumento constante en la satisfacción de los usuarios de la red de bibliotecas respecto al trato recibido por el personal bibliotecario. Este dato es ligeramente superior al de los tres años anteriores y da cumplida respuesta al compromiso de calidad de la Carta de Servicios de las bibliotecas públicas, comprometidos a obtener una puntuación superior a un 7, en una escala de 0 a 10.

La nota media obtenida en 2014 ha sido de un 9,23 frente al 8,97 del año anterior, lo que supone un avance de cerca de un 3% y una puntuación muy cercana al 10.



## 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	2014	Porcentaje diferencia año anterior
<b>Infraestructuras e instalaciones</b>	7,60	7,43	7,29	<b>7,88</b>	<b>+ 8,09%</b>

Este año las infraestructuras de las bibliotecas han obtenido la máxima puntuación de los últimos 4 años. La apertura de dos nuevos centros así como las obras de mejora y ampliación de algunas bibliotecas son percibidos de forma positiva en las encuestas.



Durante el año 2.014 se han realizado obras en algunas de las bibliotecas de la red para mejorar su infraestructura. Como resultado, en algunos casos se ha dotado de más enchufes al centro. En otros, se han ampliado los puestos de lectura o los de acceso a Internet.

## 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 2014 es de un 7,46 en una escala de 0 a 10. Es la puntuación más alta de los últimos años.

	2011	2012	2013	2014	Porcentaje diferencia año anterior
<b>La colección de la biblioteca</b>	5,82%	6,07%	6,87%	<b>7,46</b>	<b>+ 11,68 %</b>

Así, durante el año 2014 la opinión de los usuarios con respecto a la colección ha aumentado ligeramente con respecto a la del año anterior. De esta forma, se consigue el objetivo marcado en la Carta de Servicios que consiste en obtener una puntuación superior a un 7 en una escala de 0 a 10.

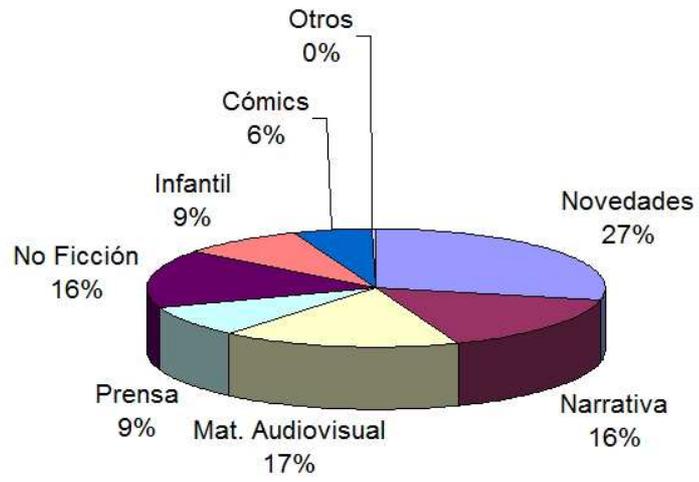
En el epígrafe 8 de la encuesta se formulan además otras dos preguntas íntimamente relacionadas con el fondo y la colección de las bibliotecas, siendo la puntuación obtenida superior a la de los años anteriores.

	2011	2012	2013	2014	Porcentaje diferencia año anterior
<b>Adecuación del fondo a gustos / necesidades</b>	7,06	7,35	6,82	<b>7,52</b>	<b>+ 10,26 %</b>
<b>Estado físico de los materiales</b>	7,28	7,27	7,26	<b>7,80</b>	<b>+ 7,44 %</b>

También se ha preguntado sobre la colección en el punto 10 de la encuesta. En este apartado se solicita saber qué tipo de materiales se deberían adquirir para mejorar el fondo de las bibliotecas. El resultado a esta pregunta es superior a 100 porque no se encuentra cerrada a una única respuesta:

TIPO	%
<b>Novedades bibliográficas</b>	27,32 %
<b>Materiales audiovisuales</b>	17,42%
<b>Narrativa</b>	16,20 %
<b>Libros de no ficción</b>	16,02%
<b>Libros infantiles</b>	9,38%
<b>Prensa</b>	9,05%
<b>Cómics</b>	6,15%
<b>Otros</b>	0,45 %



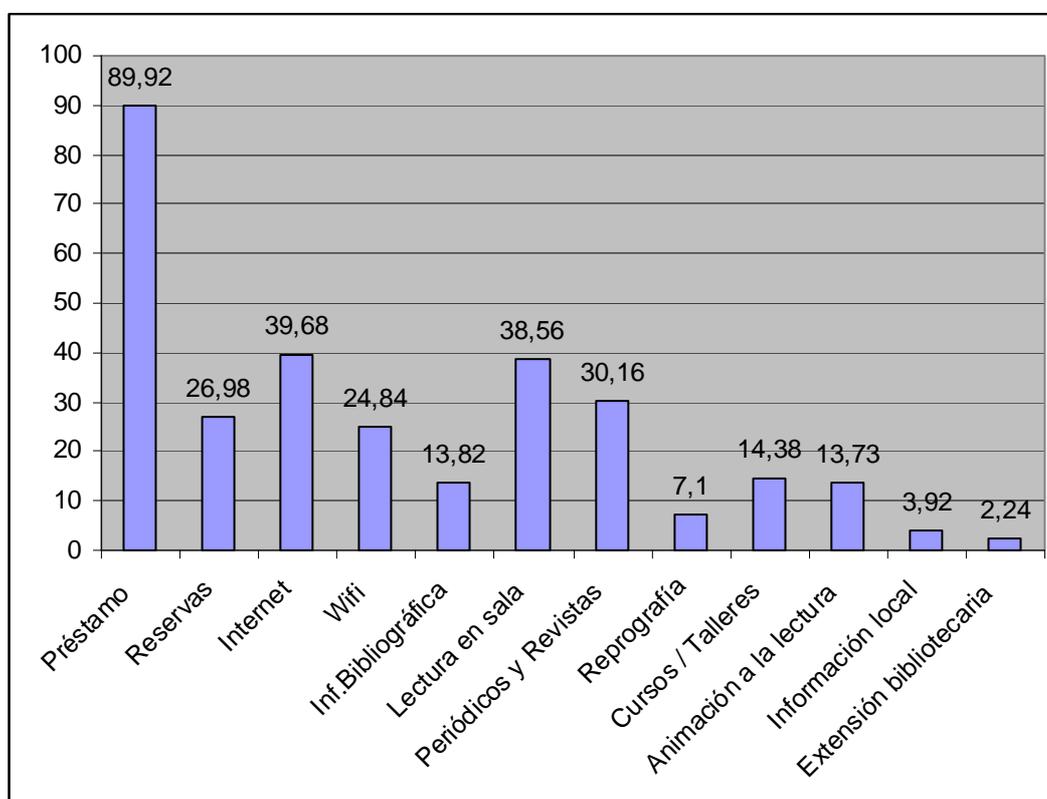


## III.8 Servicios bibliotecarios

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 2014, en relación al resultado del año anterior, los datos obtenidos son:



	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	Porcentaje diferencia año anterior
Servicio de Préstamo.	93,21	93,10	87,20	<b>89,92</b>	<b>+ 3,12 %</b>
Servicio de Reservas.	35,24	37,26	23,69	<b>26,98</b>	<b>+ 13,88 %</b>
Servicio de acceso a Internet.	55,24	48,33	46,07	<b>39,68</b>	<b>- 13,87 %</b>
Uso de la red Wiffi.	s.d.	s.d.	s.d.	<b>24,84</b>	<b>s.d.</b>
Información bibliográfica.	9,64	18,57	13,91	<b>13,82</b>	<b>- 0,64 %</b>
Lectura en sala.	23,93	46,69	39,11	<b>38,56</b>	<b>- 1,41 %</b>
Consulta de publicaciones periódicas.	s.d.	s.d.	s.d.	<b>30,16</b>	<b>s.d.</b>
Reprografía.	9,76	10,60	8,57	<b>7,10</b>	<b>- 17,15 %</b>
Cursos y talleres.	2,62	4,05	4,84	<b>14,38</b>	<b>+ 197,11 %</b>
Actividades de animación lectora.	5,75	7,25	8,98	<b>13,73</b>	<b>+ 52,90 %</b>
Información local y fondo Madrid.	3,93	4,05	4,33	<b>3,92</b>	<b>- 9,47 %</b>
Extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored.	8,26	4,64	3,43	<b>2,24</b>	<b>- 34,69 %</b>

De los resultados obtenidos, cabe destacar el servicio de préstamo como el más demandado y utilizado en todas y cada una de las bibliotecas. En la mayoría de los aspectos, los datos comparativos del año 2014 con respecto al 2012 marcan un descenso generalizado del uso de algunos servicios y un gran aumento en otros.

- Los servicios que aumentan en uso e interés por parte de los usuarios son el servicio de préstamo, el servicio de reservas de ejemplares, la realización de cursos y talleres y la asistencia a actividades de animación lectora.

- La mayor reducción en el uso de un servicio es la que hace referencia a los módulos de extensión bibliotecaria. Esta encuesta se realiza únicamente entre usuarios de la red de bibliotecas públicas y no de sus módulos de extensión bibliotecaria por lo que una reducción en el porcentaje de usuarios está motivado por no ser los encuestados el usuario-tipo del servicio de Bibliometro y Bibliored. Durante el año 2014 el servicio de Bibliometro ha prestado 68.540 libros.

- Los servicios que se mantienen más estables son el servicio de información bibliográfica y la lectura en sala (estudiantes y lectores de prensa).



## III.8.2 Actividades de animación a la lectura

▪ Se han evaluado las actividades de animación a la lectura en la encuesta de usuarios. Una vez evaluados los resultados, obtenemos 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 (%)	2014 (5)	Diferencia (%)
<b>Usuarios que sí acuden</b>	37,34	38,19	30,04	<b>38,16</b>	<b>+ 27,03 %</b>
<b>Usuarios que no acuden</b>	62,66	61,81	69,96	<b>60,84</b>	<b>- 13,04 %</b>
<b>Puntuación</b>	7,16	7,33	8,16	<b>8,48</b>	<b>+ 3,92 %</b>

Se produce un importante aumento en el porcentaje de usuarios de las bibliotecas públicas que acuden a las diferentes sesiones de actividades de animación lectora. El incremento con respecto al año anterior supone que un 27% más de usuarios participan en las actividades. El dato es también positivo en el descenso de las personas que no participan. Frente a casi un 70% de usuarios que no participaban en 2.013 tenemos que en 2.014 este porcentaje se reduce a un 60%.

La puntuación obtenida por las diferentes actividades de animación a la lectura recibe la nota más alta desde que se aprobó la Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas, obteniendo una puntuación de un 8,48 sobre 10.



### 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 centros.

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	Diferencia (%)
<b>Valoración global del servicio de información y orientación bibliográfica.</b>	8,29	8,34	8,76	<b>8,58</b>	<b>- 2,05 %</b>

A pesar del descenso en un 2,05 % con respecto a los datos de 2013, la obtención de una puntuación de 8,58 pone de manifiesto la satisfacción de los usuarios y visitantes de la red de bibliotecas con este servicio y el cumplimiento del compromiso de la Carta de Servicios en la que se garantizaba la resolución de forma inmediata de las consultas generales y bibliográficas, de modo que la valoración media otorgada por los usuarios a las respuestas recibidas fuera de al menos un 7 (en una escala de 0 a 10).



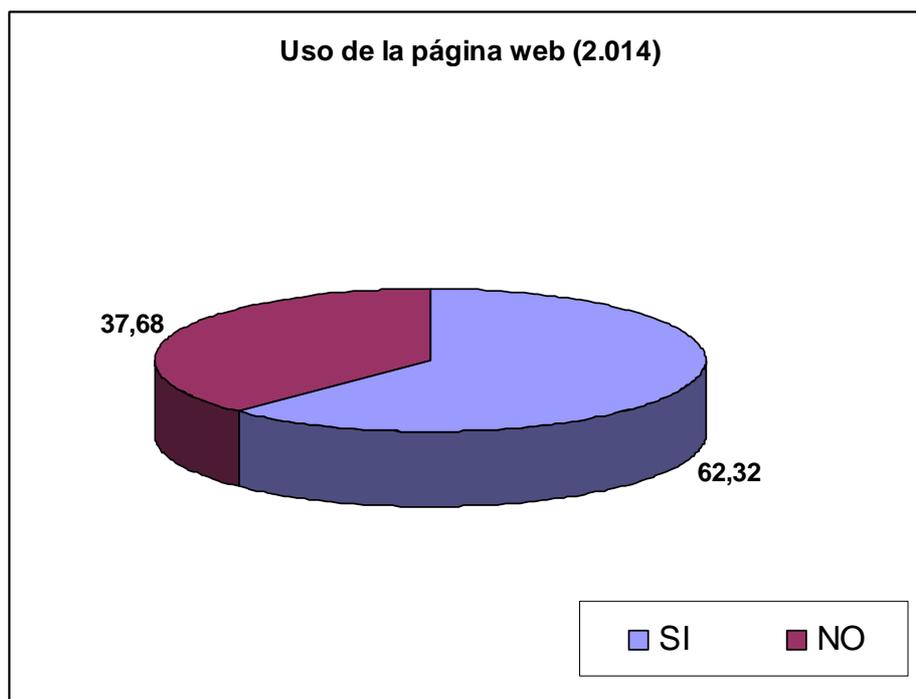
### III.8.4 Página Web de las bibliotecas públicas municipales

La página Web de la red de bibliotecas es a día de hoy una de las mejores cartas de presentación de las bibliotecas públicas municipales ante nuestros conciudadanos, al tratarse de una tecnología disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. En la encuesta de satisfacción de usuarios de 2014 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 (%)	2014 (%)	Diferencia (%)
<b>Usuarios que usan la Web</b>	64,52	70,43	60,48	<b>62,32</b>	<b>+ 3,04</b>
<b>Usuarios que no usan la Web</b>	33,57	29,57	39,52	<b>36,68</b>	<b>- 7,18</b>





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

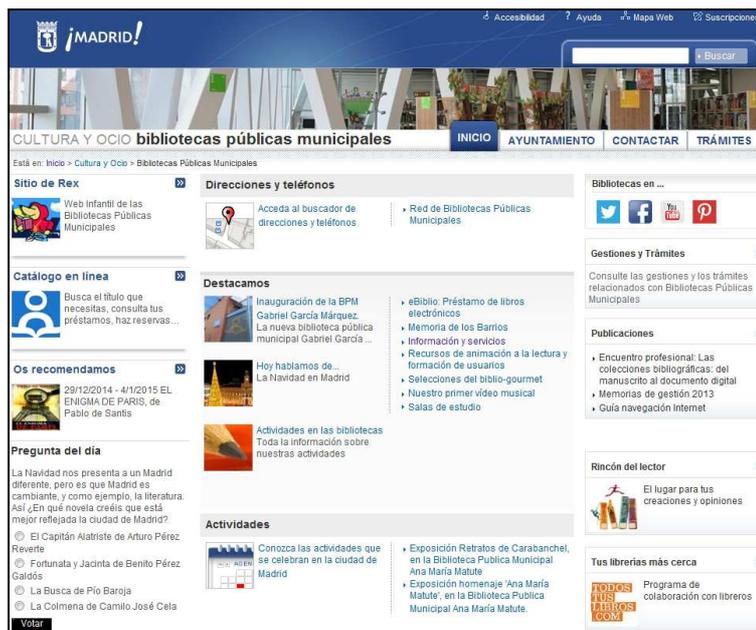
- a) Información y contenidos ofrecidos en la página Web.
- b) Actualización de la página y sus contenidos.
- c) Funcionamiento del catálogo online (OPAC) de la red de bibliotecas públicas.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

	2013	2014	Porcentaje diferencia año anterior
<b>Puntuación de información y contenidos</b>	6,52	7,04	+ 7,98 %
<b>Puntuación de actualización de contenidos</b>	6,03	6,34	+ 5,14 %
<b>Puntuación de resultados del OPAC</b>	6,46	6,84	+ 5,88 %

La página Web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento cobra cada vez más importancia entre los servicios ofrecidos. Existe un ligero incremento en el número de usuarios que la conocen y visitan. Los datos sobre su contenido también muestran una clara mejora de su información y actualización.





## III.9 Valoración global de la red de bibliotecas

El punto final de la encuesta lleva a cabo una evaluación global de todo el conjunto de servicios e infraestructuras de toda la red de bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid. La puntuación media de todo el sistema ha sido de 8,62 en una escala de 0 a 10. Este dato confirma la continua mejora de la imagen de las bibliotecas ante los visitantes y ciudadanos de Madrid. El dato de 2.014 es el más alto de los últimos cinco años, dato que confirma el mayor uso de sus servicios y el incremento en el número anual de visitantes.

	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje diferencia año anterior
<b>Valoración global del servicio</b>	7,96	8,04	8,06	8,29	<b>8,62</b>	<b>+ 3,98 %</b>



## IV.1 Sugerencias generales de mejora de las bibliotecas

Hemos dividido las sugerencias de mejora generales de toda la red así como las específicas de cada centro.

Se establecen una serie de sugerencias generales que afectan a toda la red de bibliotecas y que se extraen de las sugerencias comunes presentes en la mayoría de las bibliotecas. Las principales sugerencias de mejora son:

El número máximo total de sugerencias que los usuarios podían hacer eran tres. En algunos casos, los usuarios han cumplimentado más de tres sugerencias. Todas ellas han sido analizadas.



### HORARIOS

SUGERENCIAS SOBRE 1.149 ENCUESTAS	Número y porcentaje
Abrir las bibliotecas los fines de semana y las temporadas de exámenes	83 sugerencias (7,22%)

### COLECCIÓN

SUGERENCIAS SOBRE 1.149 ENCUESTAS	Número y porcentaje
Aumentar el número de novedades bibliográficas, adquiriendo un mayor número de ejemplares de las obras más demandadas.	208 sugerencias (18,10%)
Mejorar y acrecentar el fondo de las bibliotecas.	37 sugerencias (3,22 %)
Incrementar la adquisición de diarios y revistas.	22 sugerencias (1,91 %)
Restaurar el servicio de Desideratas.	8 sugerencias (0,70%)

### SERVICIO DE PRÉSTAMO

SUGERENCIAS SOBRE 1.149 ENCUESTAS	Número y porcentaje
Aumentar el número de materiales en préstamo con un carné.	7 sugerencias (0,61%)
Aumentar el periodo de préstamo permitiendo su renovación.	4 sugerencias (0,35 %)
Mejorar el servicio de préstamo de libros electrónicos (e-books)	4 sugerencias (0,35 %)
Posibilitar el préstamo con el DNI u otro documento oficial	3 sugerencias (0,26 %)

### ACTIVIDADES

SUGERENCIAS SOBRE 1.149 ENCUESTAS	1.149 ENCUESTAS
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	24 sugerencias (2,09 %)
Aumentar el número de talleres de inglés.	11 sugerencias (0,96 %)
Aumentar el número de cursos.	4 sugerencias (0,26 %)



**INFRAESTRUCTURAS**

SUGERENCIAS SOBRE 1.149 ENCUESTAS	1.149 ENCUESTAS
Aumentar el número de puestos de lectura de la biblioteca.	23 sugerencias (2 %)
Mejorar la insonorización.	18 sugerencias (1,57 %)
Crear zonas de descanso y vending.	14 sugerencias (1,22 %)
Mejorar la climatización.	12 sugerencias (1,04%)
Aumentar la superficie de la biblioteca.	8 sugerencias (0,70%)
Mejorar el mobiliario de la biblioteca.	3 sugerencias (0,26 %)

**SERVICIO DE INTERNET, PÁGINA WEB Y CONEXIÓN WIFI**

SUGERENCIAS SOBRE 1.149 ENCUESTAS	1.149 ENCUESTAS
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	95 sugerencias (8,32 %)
Quitar filtros y contraseñas del servicio de acceso a Internet.	48 sugerencias (4,24 %)
Mejorar la conexión Wiffi	33 sugerencias (2,87 %)
Aumentar el número de puestos de acceso a Internet.	24 sugerencias (2,09 %)
Mejorar la página web	6 sugerencias (0,52 %)
Adaptar la conexión wiffi a los dispositivos Apple	2 sugerencias (0,17 %)

**CATÁLOGO (OPAC)**

SUGERENCIAS SOBRE 1.149 ENCUESTAS	1.149 ENCUESTAS
Modificar el catálogo para que las sesiones no caduquen a los 15 min.	5 sugerencias (0,44 %)

**OTROS**

SUGERENCIAS SOBRE 1.149 ENCUESTAS	1.149 ENCUESTAS
Ampliar la plantilla de la biblioteca.	12 sugerencias (1,04 %)
Mantener un servicio de vigilantes.	11 sugerencias (0,96 %)
Mejorar la limpieza de la biblioteca	4 sugerencias (0,35 %)
Mejorar el trato recibido.	3 sugerencias (0,26 %)



## IV.2 Sugerencias específicas de mejora en cada uno de los centros bibliotecarios

En este apartado se reflejan las principales demandas realizadas por los usuarios que han cumplimentado la encuesta como respuesta a la pregunta nº16:

**16. ¿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.- \_\_\_\_\_

Gracias a este apartado podemos conocer cuáles son las principales solicitudes de los usuarios, siendo sus sugerencias en muchos casos relativas únicamente a la biblioteca a la que acuden y en la que han rellenado la encuesta.

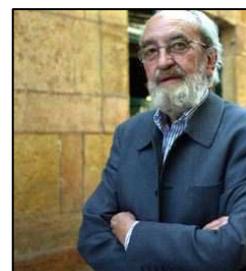
### 1. Biblioteca Ana María Matute

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar el acceso exterior a la biblioteca y cambiar la puerta principal de entrada	9/40
Establecer una zona de descanso con zona de vending	5/40
Mejorar el servicio de Internet. Muchas claves, contraseñas y filtros.	4/40
Abrir los fines de semana la biblioteca	3/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	2/40
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	2/40



### 2. Biblioteca Ángel González

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir más ejemplares de las novedades y ampliar el fondo disponible.	5/40
Abrir domingos por la tarde.	3/40
Adquirir más ejemplares de todas las publicaciones periódicas.	3/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	3/40
Mantener el silencio en las zonas que lo requieren.	2/40
Hacer más cómoda para los padres la sala infantil.	2/40



### 3. Biblioteca Buenavista

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir más novedades y ampliar el fondo existente.	9/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet. Quitar contraseñas y filtros.	5/40



Ampliar el horario de apertura de la biblioteca y abrir los fines de semana.	2/40
Ampliar la superficie de la biblioteca.	2/40

## 4. Biblioteca Canillejas

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir más ejemplares de los diarios, revistas y libros más demandados.	12/40
Mejorar los ordenadores de la biblioteca aumentando su número	11/40
Mejorar el acceso a Internet y eliminar los filtros.	8/40
Mejorar el silencio y la insonorización de la biblioteca y establecer un servicio de vigilancia.	3/40
Abrir la biblioteca los fines de semana y los festivos.	3/40
Colocar los puestos de acceso a Internet en lugar más reservado.	2/40
Adquirir más ejemplares de los libros pedidos en los centros educativos de la zona.	2/40

## 5. Biblioteca Ciudad Lineal

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir más títulos de las obras más demandadas y leídas.	15/40
Mejorar el mobiliario de la biblioteca	3/40
Mejorar las instalaciones de la biblioteca y ampliar su superficie.	3/40
Mejorar el servicio de préstamo de libros electrónicos	2/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet..	2/40

## 6. Biblioteca Conde Duque

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir un mayor número de libros y audiovisuales.	5/40
Ampliar el horario de la biblioteca y abrir los fines de semana.	4/40
Incrementar el número de actividades de animación a la lectura.	4/40
Mejorar la conexión WIFI	2/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	2/40

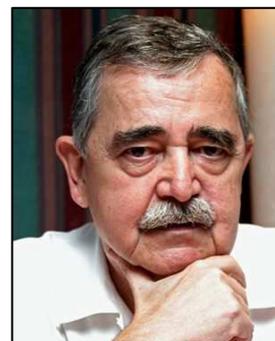
## 7. Biblioteca Dámaso Alonso

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana y los periodos de exámenes	8/40
Adquirir más novedades y acrecentar la colección de la biblioteca.	6/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet quitando filtros y contraseñas.	3/40
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	3/40
Cambiar y modernizar el catálogo de acceso a los fondos (OPAC)	2/40
Mejorar la red Wiffi	2/40



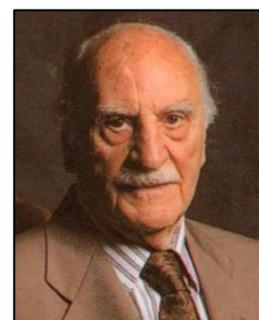
## 8. Biblioteca Eugenio Trías – Casa de Fieras de El Retiro

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la conexión WIFI	5/40
Insonorizar algunas salas y solicitar que no haya excesivos ruidos.	5/40
Ampliar el fondo y adquirir más novedades.	4/40
Establecer un servicio de reprografía desde Internet.	3/40
Mejorar la limpieza de la biblioteca.	3/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet. Eliminar claves y passwords.	3/40
Abrir los domingos por la tarde	2/40
Mantener personal de seguridad todo el horario de apertura.	2/40



## 9. Biblioteca Francisco Ayala

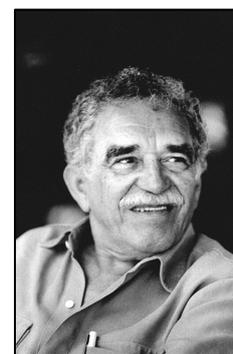
SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir más novedades y contar con una mayor colección de libros y audiovisuales.	7/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	4/40
Ampliar el horario de la biblioteca y abrir los fines de semana.	4/40
Mejorar los problemas de ruido de la biblioteca.	3/40
Contar con más personal en la biblioteca.	2/40
Mejorar la conexión WIFI	2/40



## 10. Biblioteca Gabriel García Márquez (antes Orcasur)

**\* Estas sugerencias de mejora son anteriores a la reapertura de la biblioteca el día 15 de diciembre de 2.014.**

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar e incrementar el fondo de libros y audiovisuales y adquirir más novedades.	14/40
Acabar las obras de ampliación de la biblioteca	4/40
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	5/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	4/40
Crear una sala de descanso y vending.	2/40
Aumentar el número de puestos de lectura.	2/40



## 11. Biblioteca Gerardo Diego

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir la biblioteca los fines de semana y en época de exámenes	9/40
Adquirir más ejemplares de los títulos más demandados y mejorar la colección	6/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	5/40
Mejorar la conexión WIFI	5/40



## 12. Biblioteca Gloria Fuertes

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir más novedades y ampliar el fondo disponible en la biblioteca.	9/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	3/40
Abrir la biblioteca en horario de exámenes y fines de semana.	2/40
Mejorar el servicio de conexión WIFI.	2/40



## 13. Biblioteca Huerta de la Salud

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir más novedades y ampliar el fondo bibliográfico.	8/40
Ampliar la superficie de la biblioteca.	3/40
Abrir la biblioteca en horario de exámenes y fines de semana.	3/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	2/40
Mejorar el mantenimiento del edificio de la biblioteca.	2/40

## 14. Biblioteca Islas Filipinas

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir más novedades y ampliar el fondo de la biblioteca.	13/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet. Quitar claves y filtros.	10/40
Realizar e impartir más cursos y talleres.	4/40
Establecer una zona de descanso con vending.	2/40
Ampliar el horario de apertura de la biblioteca.	2/40

## 15. Biblioteca Iván de Vargas

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar el servicio de acceso a Internet. Quitar filtros y contraseñas.	12/40
Aumentar el fondo de la biblioteca.	6/40



Adquirir más novedades.	3/40
Establecer una zona de descanso con vending.	3/40
Mantener todo el horario de apertura un vigilante de seguridad.	3/40
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	2/40

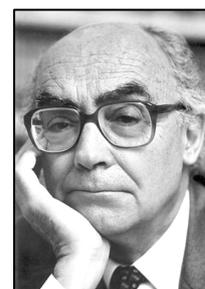
## 16. Biblioteca José Hierro

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir un mayor número de libros y audiovisuales.	9/40
Ampliar el horario de la biblioteca y abrir los fines de semana.	5/40
Mejorar la conexión WIFI	4/40
Ampliar el número de puestos de lectura.	2/40
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura.	2/40



## 17. Biblioteca José Saramago

SUGERENCIA	NÚMERO
Incrementar el fondo de la biblioteca y adquirir más novedades.	11/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	3/40
Adquirir más ejemplares de las publicaciones periódicas (revistas y diarios)	4/40
Mejorar y modernizar el mobiliario de la biblioteca.	3/40
Ampliar la superficie de la biblioteca.	2/40



## 18. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar el fondo y adquirir más novedades.	11/40
Ampliar el número de ordenadores del servicio de Internet.	7/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	5/40
Dotar a la biblioteca de una plantilla mayor en el turno de mañana.	5/40
Aumentar el número de puestos de lectura.	2/40



## 19. Biblioteca María Zambrano

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir un mayor número de libros y audiovisuales.	11/40
Abrir la biblioteca los fines de semana.	6/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet	5/40
Mejorar la conexión WIFI	4/40
Ampliar el número de actividades de animación a la lectura.	3/40



## 20. Biblioteca Miguel Delibes

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar e incrementar el fondo de libros y audiovisuales y adquirir más novedades.	6/40
Aumentar el horario de la biblioteca y abrir los fines de semana	5/40
Aumentar el número de puestos de lectura.	3/40
Proporcionar una sala de trabajo en grupo.	2/40
Mejorar la climatización de la biblioteca.	2/40



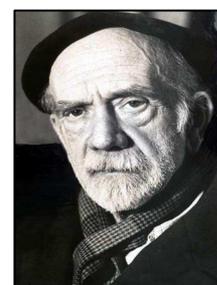
## 21. Biblioteca Pablo Neruda

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar e incrementar el fondo de libros y audiovisuales.	9/40
Aumentar el horario de la biblioteca y abrir los fines de semana	7/40
Incrementar el número de cursos y talleres.	4/40
Modernizar y mejorar el mobiliario.	3/40
Ampliar la superficie de la biblioteca.	2/40



## 22. Biblioteca Pío Baroja

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir un mayor número de libros y audiovisuales.	7/40
Abrir la biblioteca los fines de semana.	6/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet	5/40
Mejorar la conexión WIFI	4/40
Ampliar el número de actividades de animación a la lectura.	3/40
Mejorar el edificio de la biblioteca.	3/40



## 23. Biblioteca Portazgo

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar el servicio de acceso a Internet con menos filtros y contraseñas	6/40
Aumenta el número de ordenadores disponibles para acceso a Internet.	3/40
Mejorar el fondo de la biblioteca. Adquirir más títulos y libros mensualmente.	6/40
Contar con espacio de descanso y zona de vending	2/40
Aumentar el número de revistas y diarios disponibles	2/40
Adaptar la conexión WIFI a los dispositivos Apple	2/40



## 24. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo

SUGERENCIA	NÚMERO
Aumentar el fondo y adquirir más novedades.	6/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet e incrementar el número de ordenadores.	5/40
Aislar la biblioteca acústicamente del exterior. Mucho ruido.	4/40
Ampliar la superficie de la biblioteca.	2/40
Ampliar la plantilla de la biblioteca	2/40

## 25. Biblioteca San Blas

SUGERENCIA	NÚMERO
Incrementar el fondo de la biblioteca y adquirir más novedades.	10/40
Recuperar los talleres de inglés de adultos e infantiles.	7/40
Mejorar la climatización. Hace demasiado calor en la biblioteca.	2/40
Ampliar la superficie de la biblioteca.	3/40
Salvaguardar el silencio dentro de las instalaciones de la biblioteca.	2/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	2/40
Ampliar el horario de apertura de la biblioteca, incluyendo fines de semana.	2/40

## 26. Biblioteca Vallecas

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir un mayor número de libros y audiovisuales.	15/40
Reformar el edificio y modernizarlo.	13/40
Contar con más ordenadores para el servicio de Internet	7/40
Contar con acceso para minusválidos y personas mayores.	5/40
Abrir los fines de semana	5/40
Ampliar la superficie de la biblioteca.	3/40

## 27. Biblioteca Vicálvaro

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar el fondo y adquirir más ejemplares de los libros más demandados.	10/40
Mejorar la conexión WiFi de la biblioteca.	4/40
Modernizar las instalaciones y el mobiliario y ampliar la superficie de la biblioteca.	2/40
Ampliar el horario de apertura incluyendo los fines de semana la biblioteca	2/40
Mejorar el servicio de acceso a Internet.	2/40



## V. Carta de Servicios. Datos 2014

Ciertos 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, por lo que tras la revisión de los apartados anteriores podemos comprobar si éstos se han alcanzado. Para aquellos que no pueden ser valorados en función de los datos de las encuestas hemos utilizado fuentes alternativas, como memorias del servicio de bibliotecas municipales, fuentes estadísticas, datos del sistema de gestión de bibliotecas o memorias del sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.

### Compromisos adquiridos

La Carta de Servicios de servicios de la que se han extraído los siguientes compromisos fue aprobada el 16 de abril de 2009 y evaluada por última vez el 21 de marzo de 2014.

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

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 análisis de cierres: **Abiertas el 91,02 % de las bibliotecas ✓ (Compromiso cumplido)**

Resultado Encuesta 2014: **8,53 ✓ (Compromiso cumplido)**

#### 2. Satisfacción de los usuarios con las infraestructuras

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 2014: **7,97 ✓ (Compromiso cumplido)**

### 3. Materiales y fondo bibliotecario

Ofrecer instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones en todas las bibliotecas, adaptadas a los distintos grupos de edad de la población, contando con un área infantil/juvenil, y otra para personas adultas. El fondo existente en toda la red será como mínimo de 1 millón de volúmenes.

Fuente: Sistema de gestión bibliotecaria:

Colección en 2.014 → **1.389.897 ejemplares ✓ (Compromiso logrado)**

### 4. Atención al usuario

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 2014: **9,48 ✓ (Compromiso logrado)**

### 5. Ordenación de la colección

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 2014: **8,86 ✓ (Compromiso logrado)**

### 6. Actualización del fondo

Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 3% en toda la red de bibliotecas.

Ejemplares adquiridos en 2.014 → **204.598 ejemplares ✓ (Compromiso logrado)**

### 7. Actualización de publicaciones periódicas

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

Fuente: Memoria primer semestre. Datos para la Comunidad de Madrid..

Media de publicaciones en las bibliotecas: **47 títulos por biblioteca ✓ (Compromiso logrado)**



## 8. Prensa a primera hora

Disponer diariamente en el momento de apertura de las bibliotecas de, al menos, 6 títulos de prensa diaria en cada centro, con un espacio habilitado de hemeroteca en todas las bibliotecas de la red.

Fuente: Memoria primer semestre. Datos para la Comunidad de Madrid..

Media de publicaciones en la apertura: **8 títulos por biblioteca ✓ (Compromiso logrado)**

## 9. Altas de usuarios

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 Sistema de gestión de bibliotecas 2014:

Altas de usuarios: **55.724 nuevos usuarios ✓ (Compromiso logrado)**

Grado de satisfacción: **9,24 puntos ✓ (Compromiso logrado)**

## 10. Tiempo de atención al usuario

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 2014:

**El 97,86% de los usuarios son atendidos antes de cinco minutos (1 minuto y 24 segundos) ✓ (Compromiso logrado)**

Valoración media: **9,06 ✓ (Compromiso logrado)**

## 11. Respuesta a consultas bibliográficas

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 2014: **8,58 ✓ (Compromiso logrado)**



## 12. Actividades de animación y formación

Programar anualmente, de forma continua más de 1.000 actividades de difusión y animación a la lectura y de formación a los usuarios/-as, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la red de bibliotecas.

Resultado Datos 2014: **8.48 ✓ (Compromiso logrado)**

Número de actividades en 2.014: **Más de 1.000: 2.722 actividades para público infantil y 3.223 para adultos ✓ (Compromiso logrado)**

## 13. Visitas guiadas a bibliotecas

Ofrecer más de 100 visitas guiadas a las bibliotecas públicas municipales para que los usuarios conozcan y puedan utilizar todos los recursos de la biblioteca.

Resultado Datos 2014: **268 ✓ (Compromiso logrado)**

## 14. Actualización de la Web de bibliotecas

Actualizar y revisar semanalmente la información general y de interés en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.

Número de revisiones de la página web en 2014: **1.404 ✓ (Compromiso logrado) (27 revisiones semanales)**

## 15. Servicio WIFI

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 2014: **7,22 ✓ (Compromiso logrado)**

## 16. Club de Lectura

Aumentar anualmente en 500 ejemplares el fondo bibliográfico para los clubes de lectura existentes en la red de bibliotecas públicas municipales, de manera que cada año se incorporen 12 nuevos títulos al fondo.

A la espera de datos en la Memoria Anual de Bibliotecas Públicas.

Resultado 2014: **9.652 nuevos ejemplares – 253 nuevos títulos ✓ (Compromiso logrado)**



## 17. Difusión de información

Elaborar en toda la red de bibliotecas más de 20 boletines, paneles, guías de lectura y carteles de novedades para informar a los usuarios de las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.

Resultado Datos 2014: **213 ✓(Compromiso logrado)**

## 18. Biblioteca sostenible

Utilizar los recursos de forma respetuosa con el medio ambiente, disponiendo de puntos de recogida de residuos de papel, cartón y reciclaje de tóner en todas las bibliotecas de la red.

Resultado Datos 2014: **Existen puntos de recogida en toda la red de bibliotecas ✓(Compromiso logrado)**

## 19. Sugerencias y reclamaciones

Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.

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

Resultado Datos 2014: **Se tramitaron y contestaron el 100% de las sugerencias y reclamaciones. El 78,26% se tramitaron y contestaron en un plazo inferior a 30 días, siendo las contestadas en menos de 15 días más del 62% ✓(Compromiso logrado)**

