

EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE PERSONAS USUARIAS 2019



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



**BIBLIOTECAS
PÚBLICAS
MUNICIPALES**

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
I.1 FECHAS DE REALIZACIÓN	4
I.2 NÚMERO DE ENCUESTAS	4
I.3 EDAD Y SEXO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	6
II. ENCUESTA DE PERSONAS USUARIAS 2019	7
III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	12
III.1 PRIMER ENCUENTRO CON LA BIBLIOTECA	12
III.2 PREFERENCIAS DE LECTURA.....	13
III.3 FRECUENCIA DE VISITAS.....	14
III.4 TIEMPO DE ESPERA	15
III.5 HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS	15
III.6 TRATO RECIBIDO.....	15
III.7 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES.....	16
III.8 EL FONDO Y LA COLECCIÓN.....	16
III.9 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	18
III.9.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	18
III.9.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	20
III.9.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	21
III.9.4 PRESENCIA ONLINE (WEB, FACEBOOK, TWITTER, EBIBLIO, APP)	22
III.9 PATRONES DE USO POR EDAD	24
III.10 SALA DE LECTURA Y USO DE MYPC.....	25
III.10.1 UTILIZACIÓN DE LA SALA DE LECTURA.....	26
III.10.2 UTILIZACIÓN DE MYPC	27
III.11 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS.....	27
IV. VALORACIÓN POR SERVICIOS	29
V. SUGERENCIAS.....	34
V.1 SUGERENCIAS GENERALES DE MEJORA DE LAS BIBLIOTECAS	34
V.2 SUGERENCIAS ESPECÍFICAS DE MEJORA EN CADA UNO DE LOS CENTROS BIBLIOTECARIOS	36
1. BIBLIOTECA ALUCHE.....	36
2. BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	36
3. BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ	36
4. BIBLIOTECA BUENAVISTA.....	37
5. BIBLIOTECA CANILLEJAS.....	37
6. BIBLIOTECA LA CHATA.....	37
7. BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL	37
8. BIBLIOTECA CONDE DUQUE	38
9. BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO.....	38
10. BIBLIOTECA LA ELIPA.....	38
11. BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS – CASA DE FIERAS DE EL RETIRO	39
12. BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA	39
13. BIBLIOTECA FRANCISCO IBÁÑEZ	39
14. BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	39
15. BIBLIOTECA GERARDO DIEGO.....	40
16. BIBLIOTECA GLORIA FUERTES	40
17. BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD.....	40
18. BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS.....	41



19. BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO	41
20. BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO.....	42
21. BIBLIOTECA MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN	42
22. BIBLIOTECA MARÍA LEJÁRRAGA	42
23. BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO.....	43
24. BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA.....	43
25. BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES	44
26. BIBLIOTECA PABLO NERUDA.....	44
27. BIBLIOTECA PÍO BAROJA.....	44
28. BIBLIOTECA PORTAZGO.....	45
29. BIBLIOTECA POZO DEL TÍO RAIMUNDO.....	45
30. BIBLIOTECA SAN BLAS.....	45
31. BIBLIOTECA VALLECAS.....	46
32. BIBLIOTECA VICÁLVARO	46
VI. CARTA DE SERVICIOS. DATOS 2019	47
COMPROMISOS ADQUIRIDOS	47
1. APERTURA Y HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS.....	47
2. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS INFRAESTRUCTURAS	47
3. PUESTOS LECTORES	47
4. ATENCIÓN LAS PERSONAS USUARIAS	48
5. ORDENACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	48
6. RENOVACIÓN DE LA COLECCIÓN.....	48
7. ACTUALIZACIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	48
8. ALTAS DE PERSONAS USUARIAS	49
9. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL PERSONA USUARIO.....	49
10. PRÉSTAMO INTERCENTROS	49
11. RESPUESTA A CONSULTAS BIBLIOGRÁFICAS	49
12. ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y FORMACIÓN.....	49
13. ACTUALIZACIÓN DE LA WEB Y REDES SOCIALES	50
14. SERVICIO WIFI.....	50
15. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....	50
16. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	50



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 2019.

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de mayo y junio de 2019.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, durante 2019 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 de satisfacción ha sido realizada de forma libre y voluntaria tanto de forma presencial en las bibliotecas de la Red como a través del portal de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid. Ha consistido en una batería de preguntas, siendo la mayoría de respuesta cerrada, algunas de puntuación de 0 a 10 y otras de expresión libre. Las personas usuarias han cumplimentado las encuestas de forma anónima sin ser entrevistados. Las preguntas profundizan en la percepción que la ciudadanía tiene de los servicios bibliotecarios, ahondan en el conocimiento de sus hábitos lectores, en su visión de la biblioteca a la que acuden habitualmente, en el trato recibido a la hora de solicitar nuestros numerosos servicios y en la calidad e idoneidad de los recursos que se ponen a su disposición.

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

I.1 Fechas de realización

Las encuestas se han realizado en las bibliotecas de la Red y en el portal de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid del 27 de mayo al 9 de junio de 2019. Han participado personas usuarias de las 32 sucursales de la red.

I.2 Número de encuestas

Los resultados se han obtenido a través de un total de 1.120 encuestas, es decir, cada biblioteca ha aportado 35 encuestas cumplimentadas. Las encuestas se han recogido tanto presencialmente como por Internet, en concreto, un 16,43% de las encuestas utilizadas en este informe se aportaron a través del canal online.



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

Todas las encuestas han sido grabadas y analizadas por el grupo de Evaluación y Calidad de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de julio y agosto de 2019.

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



I.3 Edad y sexo de las personas encuestadas

Las personas usuarias encuestadas son en su mayoría adultas, siendo menores de 18 años tan sólo el 3,13%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (42,14%) y el de 30 a 44 años (29,11%).

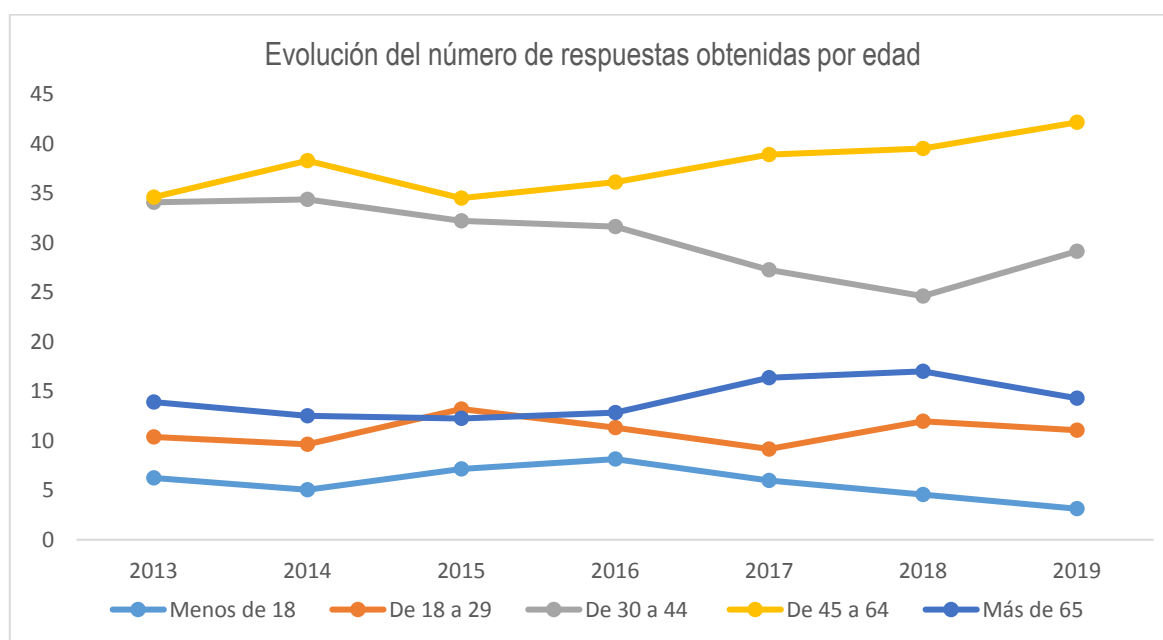
EDAD (años)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Menos de 18	6,25	5,04	7,13	8,14	5,98	4,56	3,13
De 18 a 29	10,38	9,62	13,20	11,32	9,16	11,97	11,07
De 30 a 44	34,07	34,36	32,18	31,62	27,24	24,60	29,11
De 45 a 64	34,58	38,28	34,49	36,11	38,88	39,51	42,14
Más de 65	13,91	12,51	12,24	12,82	16,36	17,00	14,29

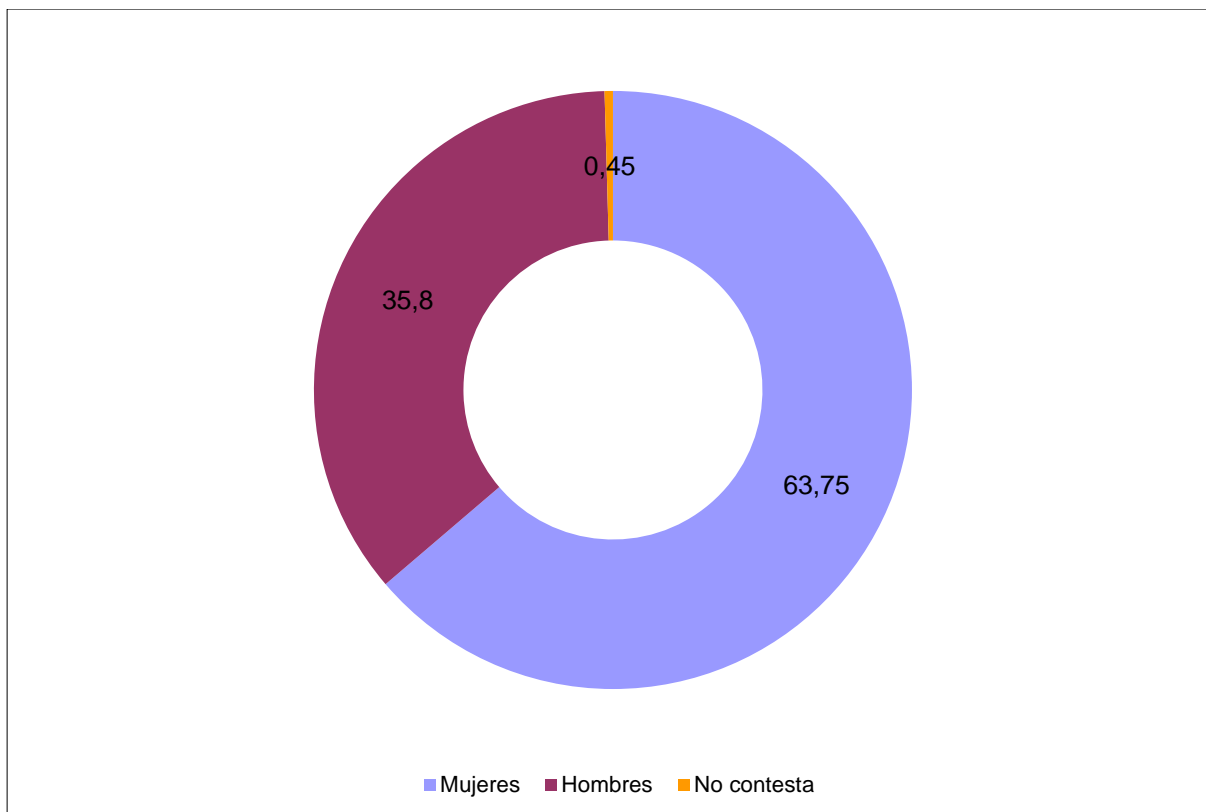
Las cifras indican porcentajes

Este año, sigue siendo mayor el número de mujeres que cumplimentan la encuesta (63,75%) que el número de hombres (35,80%).

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

Las cifras indican porcentajes





II. Encuesta de personas usuarias 2019

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONA USUARIAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES
Nº CUESTIONARIO _____

**SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS
POR FAVOR, RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS**

**PODRÁ CONSULTAR LOS RESULTADOS AGREGADOS DE LAS ENCUESTAS EN LA WEB DEL
OBSERVATORIO DE LA CIUDAD**

1. Biblioteca: _____



2. ¿Por qué empezó a usar la biblioteca?

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

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

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

4. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca pública municipal?

	A diario		Una vez al mes
	Semanalmente		Una vez al año
	Cada quince días		Casi nunca

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

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



6. ¿Qué servicios de las bibliotecas públicas utiliza habitualmente?

<input type="checkbox"/>	Préstamo
<input type="checkbox"/>	Reserva de ejemplares prestados
<input type="checkbox"/>	Devolución de materiales en bibliotecas diferentes a la del préstamo
<input type="checkbox"/>	Solicitud de préstamo de libros desde una biblioteca a otra (Préstamo Intercentros)
<input type="checkbox"/>	Ordenadores públicos
<input type="checkbox"/>	Uso de la red WiFi
<input type="checkbox"/>	Uso de las máquinas de autopréstamo y autodevolución
<input type="checkbox"/>	Información sobre nuestros servicios y orientación sobre autores y títulos
<input type="checkbox"/>	Sala de lectura
<input type="checkbox"/>	Salas polivalentes y de grupos
<input type="checkbox"/>	Consulta de prensa y revistas
<input type="checkbox"/>	Fotocopiadora
<input type="checkbox"/>	Máquinas de vending
<input type="checkbox"/>	Cursos y talleres
<input type="checkbox"/>	Cuentacuentos, concursos, charlas y otras actividades de animación a la lectura y formación de usuarios
<input type="checkbox"/>	Fondo de información local sobre Madrid y el distrito
<input type="checkbox"/>	Bibliometro y Bibliored

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

SI	NO	Valoración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												

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

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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



10. Respecto a los siguientes servicios marque si los utiliza y en caso afirmativo puntúe de 0 a 10.
 ¿Lo utiliza? En caso afirmativo puntúe

	SI	NO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facebook													
Twitter													
eBiblio													

11. En relación al último año de uso, valore de 0 a 10 su satisfacción con:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acceso al edificio (señalización, ubicación, accesibilidad)											
El estado del edificio y las instalaciones											
La limpieza del edificio											
El horario y tiempo de apertura											
El trato que recibe del personal											
El proceso de realización de los carnés											
La información general y bibliográfica											
Ordenadores públicos											
Uso de la red WiFi											
Máquinas autopréstamo y autodevolución											
Solicitud de préstamo de libros a otra biblioteca (PIC)											
Devolución en bibliotecas diferentes a la del préstamo											
La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades											
El estado de los materiales que se prestan											
Comprendo cómo están organizados los materiales											
La correcta ordenación de los materiales											

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

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El sistema de calefacción en salas de lecturas											
El sistema de calefacción en otros espacios de la biblioteca											
El sistema de refrigeración en salas de lecturas											
El sistema de refrigeración en otros espacios de la biblioteca											



	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El sistema de iluminación en las salas de lectura											
El sistema de iluminación en los puestos de ordenador											

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

14. ¿Cuál es su valoración general del servicio de la biblioteca durante el año? Puntúe de 0 a 10.

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

15. ¿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...)
<input type="checkbox"/>	Material multimedia (películas, música, audiolibros)
<input type="checkbox"/>	Revistas y diarios
<input type="checkbox"/>	Libros de materias específicas (ciencia, arte, deportes, historia, filosofía, religión...)
<input type="checkbox"/>	Libros infantiles y juveniles
<input type="checkbox"/>	Cómics

16. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la red de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid?

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

17. Usted es

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

18. Edad

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



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

Día	Mes

Hora	Minutos

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

NO OLVIDE DEPOSITAR EL CUESTIONARIO EN EL LUGAR ADECUADO

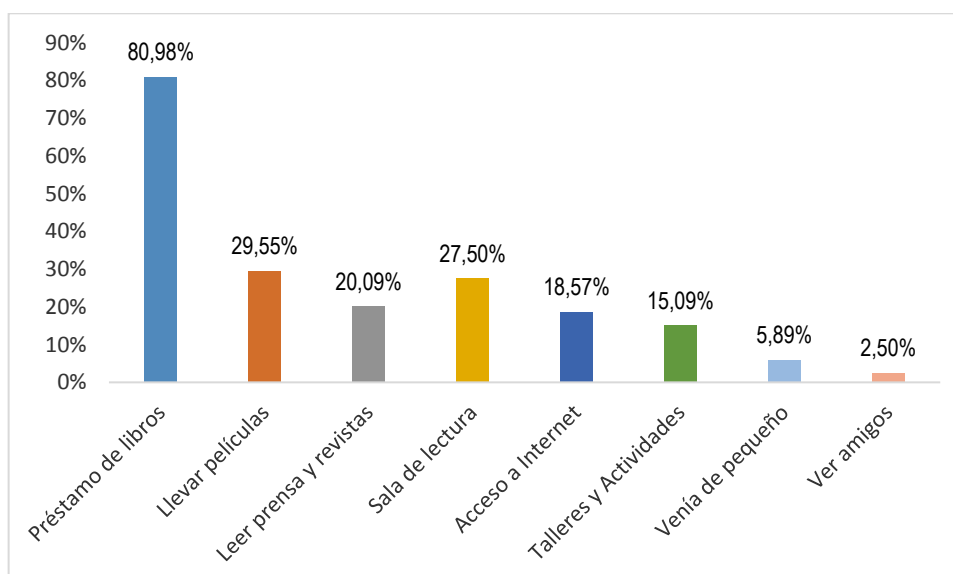
EN CASO DE QUERER PARTICIPAR EN EL SORTEO DE UN REGALO, SOLICITE EN MOSTRADOR SU RESGUARDO DE PARTICIPACIÓN. EL RESULTADO DEL SORTEO SE PUBLICARÁ EN BIBLIOTECAS.MADRID.ES Y EN EL TABLÓN DE CADA BIBLIOTECA

III. Resultados de la encuesta

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

III.1 Primer encuentro con la biblioteca

Por primera vez, se ha introducido una pregunta relativa al acercamiento inicial de las personas usuarias a la biblioteca. La principal motivación que tienen para acudir es el servicio de préstamo de libros, seguido del préstamo de películas y del uso de la sala de lectura. En definitiva, un uso tradicional de la biblioteca, que apenas ha variado durante los dos años que llevamos realizado la pregunta.



Primer encuentro con la biblioteca	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Préstamo de libros	74,11	74,17	80,98	+ 6,81
Llevar películas	28,88	31,24	29,55	- 1,69
Leer prensa y revistas	21,96	19,85	20,09	+ 0,24
Sala de lectura	27,01	30,29	27,50	- 2,79
Acceso a Internet	21,96	20,23	18,57	- 1,66
Talleres y Actividades	12,80	14,25	15,09	+ 0,84
Venía de pequeño	5,14	7,31	5,89	- 1,42
Ver amigos	3,46	3,70	2,50	- 1,2

Las cifras indican porcentajes

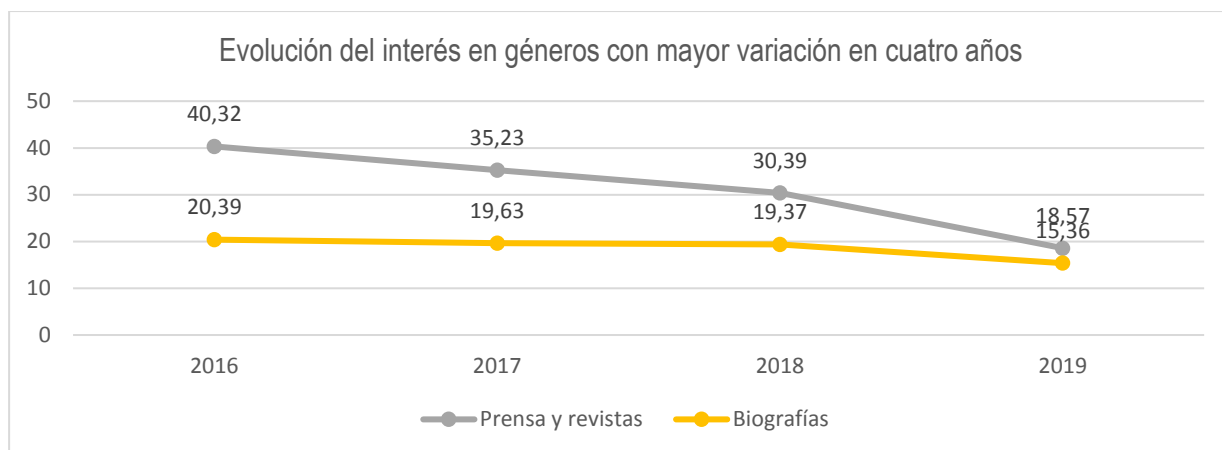
III.2 Preferencias de lectura

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

GÉNEROS LITERARIOS	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Narrativa adultos	66,04	71,31	70,75	66,61	- 4,14
Materias	44,34	43,55	47,20	43,04	- 4,16
Prensa y revistas	40,32	35,23	30,39	18,57	- 11,82
Biografías	20,39	19,63	19,37	15,36	- 4,01
Narrativa infantil	20,77	17,29	18,23	18,66	+ 0,43
Juvenil	17,49	14,58	16,71	17,05	+ 0,34
Cómic	14,97	13,74	15,29	17,41	+ 2,12
Poesía	13,10	12,06	12,16	11,61	- 0,55
Teatro	9,17	9,81	9,12	8,48	- 0,64

Las cifras indican porcentajes



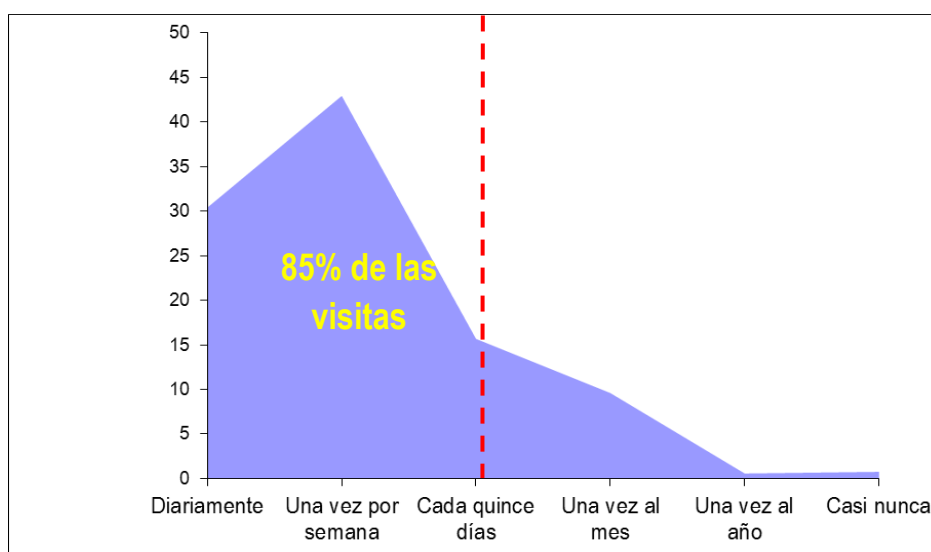


III.3 Frecuencia de visitas

De los datos sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que 6 de cada 10 personas usuarias acuden al menos una vez a la semana (un 65,27%). Además, más de 2 de cada 10 personas usuarias nos visitan diariamente (el 21,52%). Más de 8 de cada 10 vienen al menos quincenalmente (84,65%).

FRECUENCIA DE VISITA	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Diariamente	30,68	28,79	30,39	21,52	- 8,87
Una vez por semana	41,16	45,05	42,92	43,75	+ 0,83
Cada quince días	15,06	14,33	15,67	19,38	+ 3,71
Una vez al mes	11,60	10,09	9,59	15,27	+ 5,68
Una vez al año	0,37	0,47	0,57	0,89	+ 0,32
Casi nunca	1,13	0,84	0,76	0,71	- 0,05

Las cifras indican porcentajes



III.4 Tiempo de espera

La satisfacción con respecto al tiempo de espera es muy elevada, la media de todas las bibliotecas se sitúa en 9,02 sobre 10, lo que implica que el promedio se mantiene sin variación significativa desde 2016.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Satisfacción tiempo de espera	8,77	8,97	9,11	9,11	9,12	9,02	- 0,10

III.5 Horario de las bibliotecas

La opinión acerca de la idoneidad del horario de apertura es similar a la de los últimos años e igual a la del año anterior, un 8,42, lo que indica un incremento sostenido de la satisfacción desde el 7,99 de 2011.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Horario de las bibliotecas	7,99	8,16	8,26	8,53	8,97	8,33	8,35	8,42	8,42	+ 0,00

III.6 Trato recibido

Las personas usuarias de la Red han manifestado de nuevo su satisfacción con el trato obtenido por parte del personal de nuestro sistema bibliotecario. Desde 2014 en adelante la puntuación ha estado por encima de 9 sobre 10.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Trato recibido	8,81	8,86	8,97	9,23	9,09	9,09	9,13	9,23	9,05	- 0,18



III.7 Infraestructuras e instalaciones

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Infraestructuras e instalaciones	7,60	7,43	7,29	7,88	7,88	7,44	8,00	8,13	7,87	- 0,26

Este año las infraestructuras de las bibliotecas han tenido una puntuación inferior a la de 2018, 0,26 puntos menos. Además, se han valorado por separado el acceso a las bibliotecas, con una nota de media 8,30.

	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Acceso al edificio	8,20	8,34	8,30	- 0,04

III.8 El fondo y la colección

La valoración sobre la colección y materiales de las bibliotecas ha sido recogida en la encuesta en varias preguntas para evaluar la idoneidad del fondo bibliotecario. En la pregunta 11, sobre la opinión que las personas usuarias tienen acerca de la colección de la biblioteca, la puntuación obtenida en 2019 es de un 7,81 en una escala de 0 a 10. Es la puntuación más alta de los últimos años. Además, en la pregunta sobre el estado físico de los materiales, se ha obtenido una ligera subida de 0,13. La valoración sobre la colección ha aumentado ligeramente con respecto a la del año anterior.

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

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

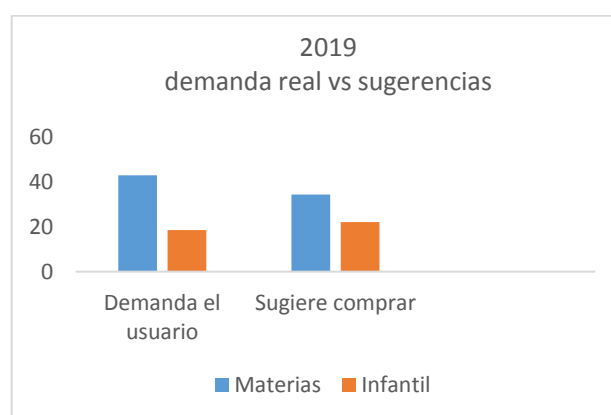
TIPO DE MATERIAL	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Novedades bibliográficas	27,32	54,82	59,96	59,16	58,69	60,89	+ 2,2



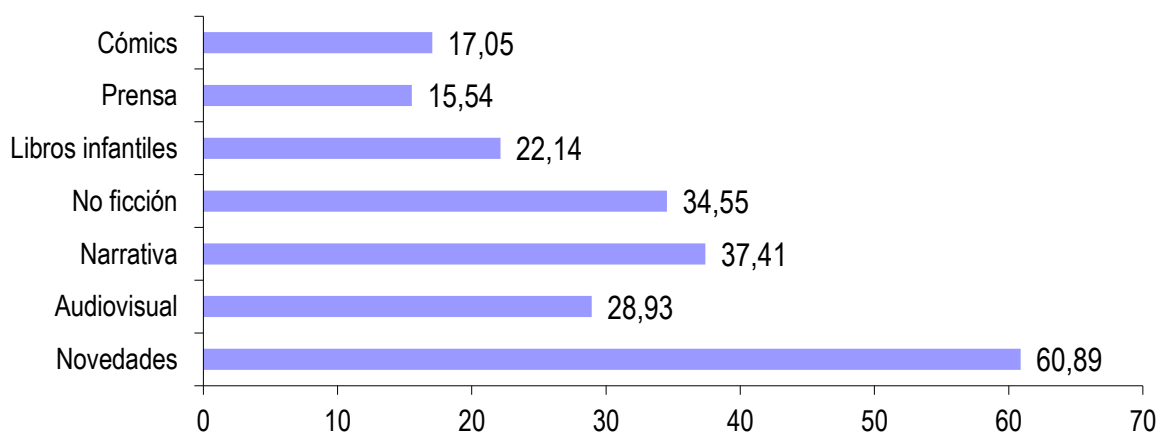
TIPO DE MATERIAL	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Materiales audiovisuales	17,42	33,53	31,71	30,56	37,23	28,93	- 8,3
Narrativa	16,20	32,66	33,40	34,39	30,20	37,41	+ 7,21
Libros de no ficción	16,02	35,07	33,21	33,93	18,23	34,55	+ 16,32
Libros infantiles	9,38	16,38	18,33	13,64	36,09	22,14	- 13,95
Prensa	9,05	17,15	16,84	15,70	19,09	15,54	- 3,55
Cómics	6,15	10,60	10,01	12,90	12,16	17,05	+ 4,89

Las cifras indican porcentajes

La subida más grande aplica a libros de no ficción con un 16,32%, mientras que el descenso más pronunciado se produce en libros infantiles, con una caída del 13,95%. Estos datos contrastan con los obtenidos en la pregunta 4, acerca del tipo de lectura que más demanda un persona usuaria, en la que se indicaba un interés en materias, por parte de las personas usuarias, del 43,04% y en literatura infantil del 18,66%. Si comparamos las respuestas a la pregunta sobre qué materiales utilizan más y cuáles desean que se adquieran, vemos cierto paralelismo en los resultados.



Material que considera que debe adquirirse de forma prioritaria



Las cifras indican porcentajes

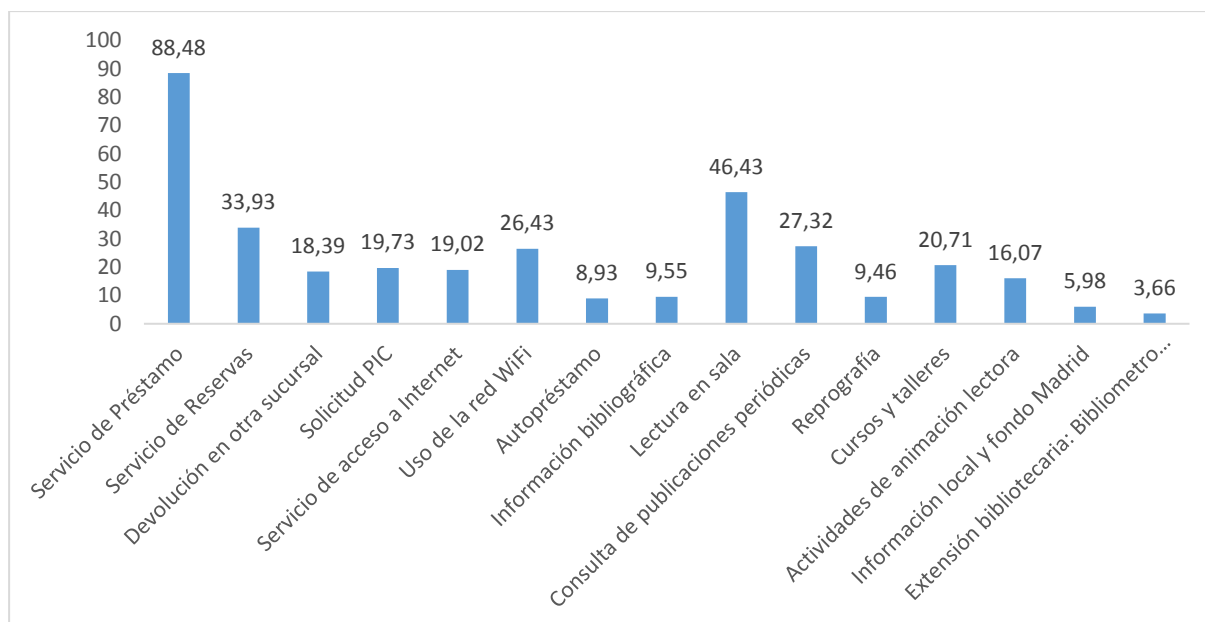


III.9 Servicios bibliotecarios

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

III.9.1 Uso de los diferentes servicios bibliotecarios

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



Analizando el resultado de 2019, en relación al resultado del año anterior, los datos obtenidos son:

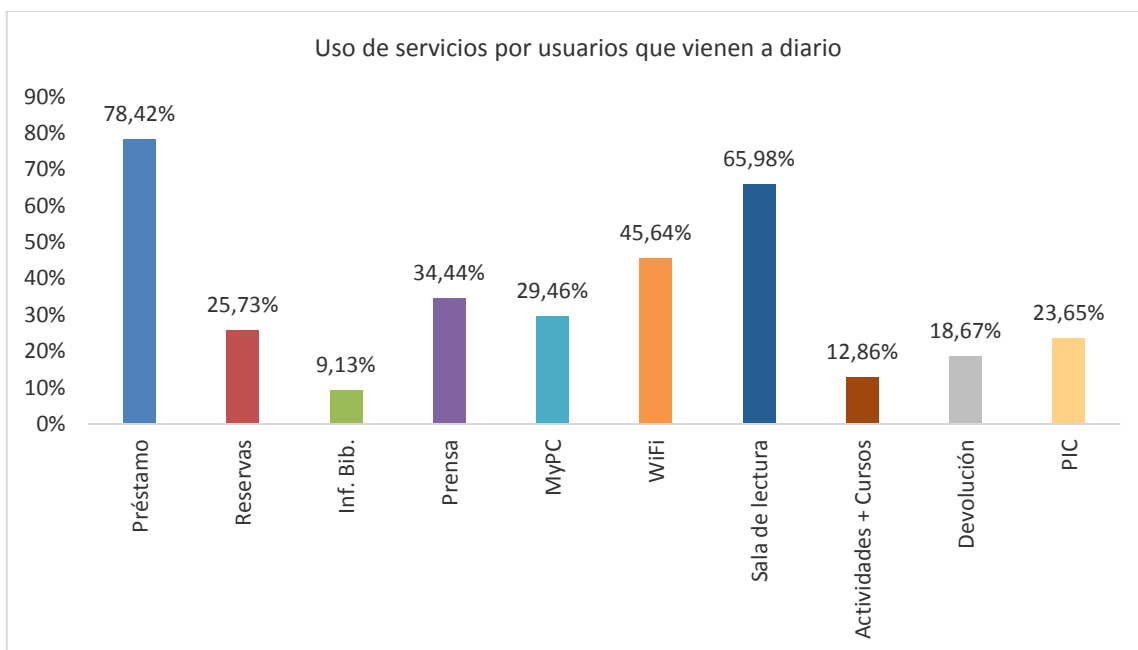
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Préstamo	93,21	93,10	87,20	89,92	85,45	88,12	84,30	81,96	88,48	+ 6,52
Reservas	35,24	37,26	23,69	26,98	22,06	26,85	27,66	33,14	33,93	+ 0,79
Devolución suc.dif.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	11,49	18,39	+ 6,9
Solicitud PIC	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	13,2	19,73	+ 6,53
Acceso a Internet	55,24	48,33	46,07	39,68	34,10	29,00	24,86	24,88	19,02	- 5,86
Uso de la red WiFi	s.d.	s.d.	s.d.	24,84	26,49	32,86	27,38	26,69	26,43	- 0,26
Autopréstamo	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	5,52	6,26	5,89	8,93	+ 3,04
Inf. bibliográfica	9,64	18,57	13,91	13,82	12,04	14,87	11,87	12,92	9,55	- 3,37
Lectura en sala	23,93	46,69	39,11	38,56	39,50	49,02	45,42	48,43	46,43	- 2,00
Consulta Pub.Per.	s.d.	s.d.	s.d.	30,16	36,71	35,36	33,08	30,58	27,32	- 3,26
Reprografía	9,76	10,60	8,57	7,10	7,80	11,13	11,40	9,97	9,46	- 0,51
Cursos y talleres	2,62	4,05	4,84	14,38	17,82	14,97	17,38	19,94	20,71	+ 0,77

Actividades	5,75	7,25	8,98	13,73	13,01	15,53	13,93	14,15	16,07	+ 1,92
Fondo Madrid	3,93	4,05	4,33	3,92	3,85	5,24	6,17	5,03	5,98	+ 0,95
Bibliometro y Bibliored	8,26	4,64	3,43	2,24	3,18	3,37	1,87	3,42	3,66	+ 0,24

Las cifras indican porcentajes

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





El 46% del total afirma utilizar la sala de lectura. Si tenemos en cuenta a las personas usuarias que acuden a diario el uso de la sala de lectura se eleva hasta el 65,9%.

De igual manera, el porcentaje de personas usuarias de MyPC y WiFi es del 26% y 19% respectivamente, mientras que, si sólo tenemos en cuenta a las que vienen a diario, dichos servicios los usan el 29% y 45%, respectivamente.

III.9.2 Actividades de animación a la lectura

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

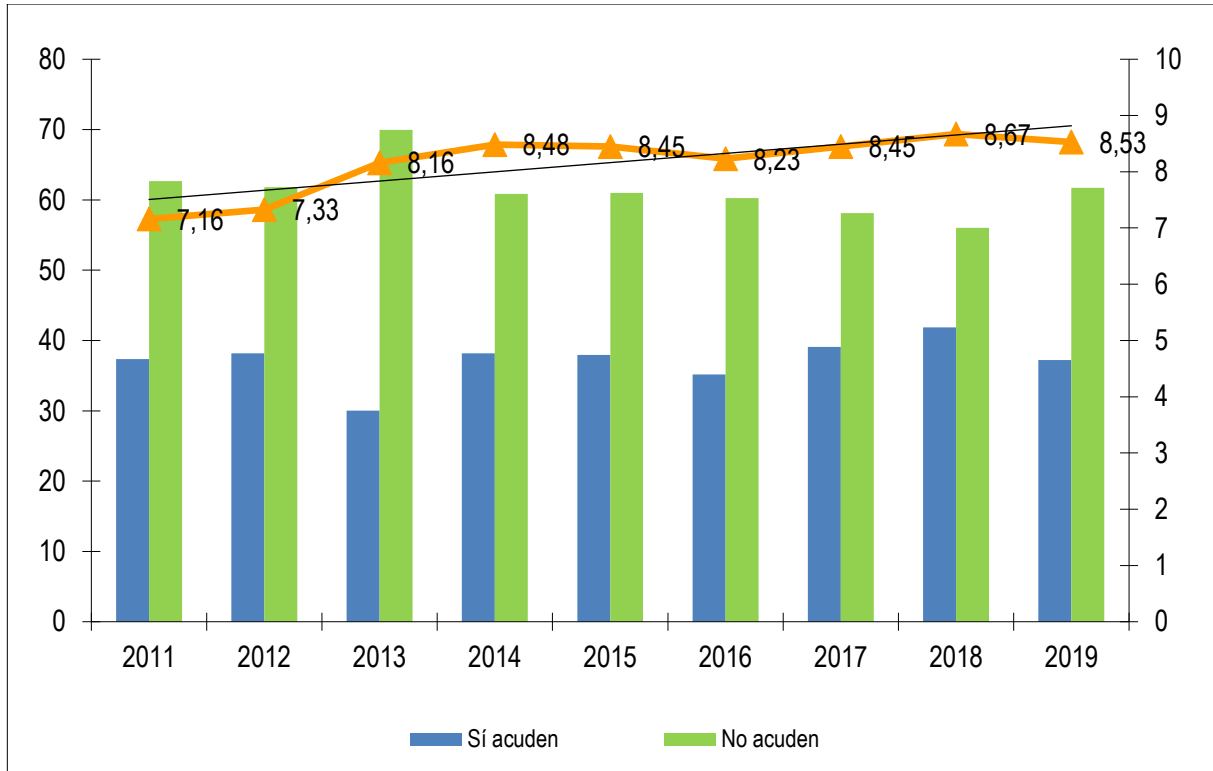
- Porcentaje de personas usuarias que acude a las actividades de animación a la lectura.
- Porcentaje de personas usuarias que no acuden a las actividades de animación lectora.
- Puntuación (de 0 a 10) de las actividades de animación.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia
Sí acuden	37,34	38,19	30,04	38,16	37,96	35,17	39,07	41,88	37,23	- 4,65
No acuden	62,66	61,81	69,96	60,84	60,98	60,24	58,13	56,03	61,70	+ 5,67
Puntuación	7,16	7,33	8,16	8,48	8,45	8,23	8,45	8,67	8,53	- 0,14

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

Se aprecia un ligero descenso en la puntuación de actividades de animación a la lectura respecto al año anterior.





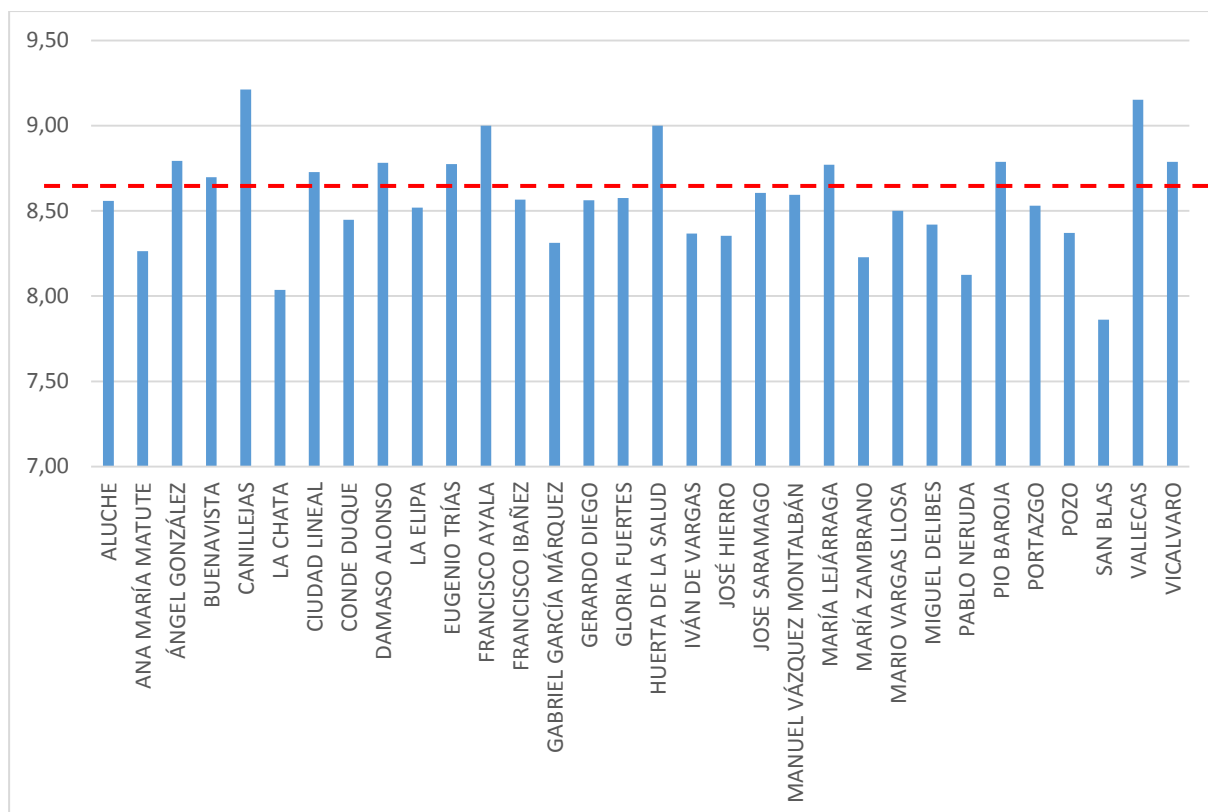
III.9.3 Información y orientación bibliográfica

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia
Inf. Bibliográfica	8,29	8,34	8,76	8,58	8,42	8,50	8,59	8,81	8,57	- 0,24

En 2019, hay un pequeño descenso de la valoración del servicio de información bibliográfica. La media de todas las bibliotecas es de 8,57, con un máximo de 9,21 y un mínimo de 7,86 sobre 10.





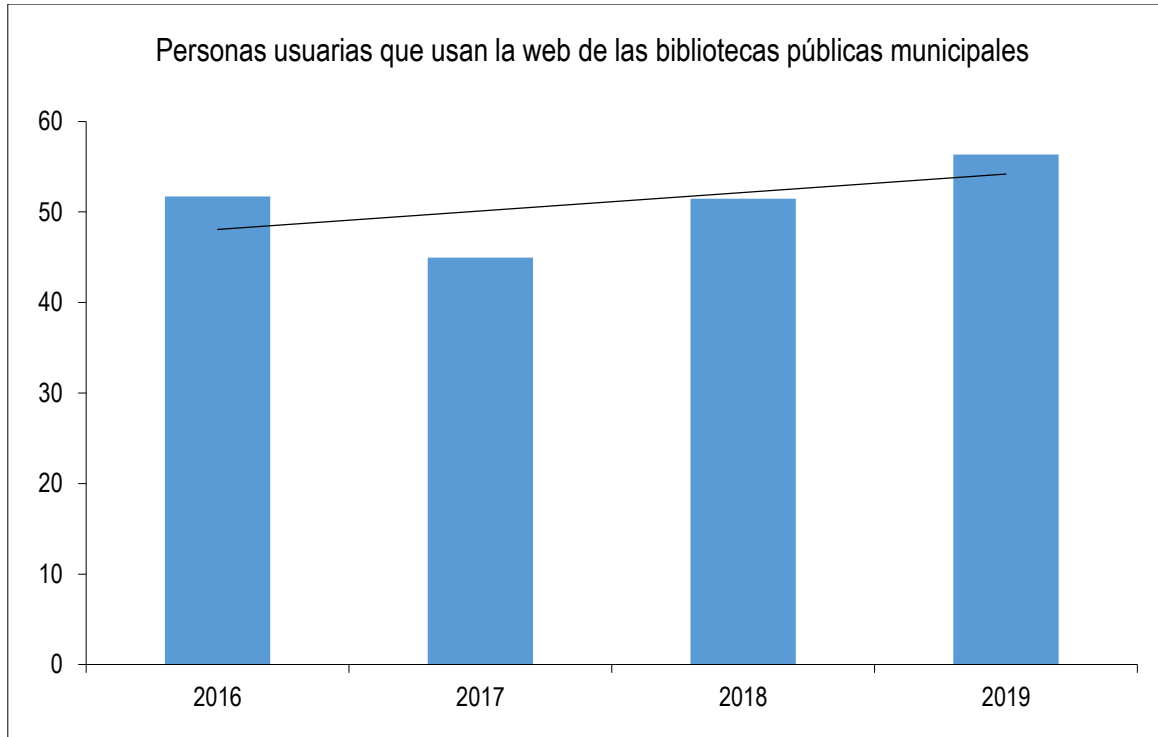
III.9.4 Presencia online (Web, Facebook, Twitter, eBiblio, App)

En la encuesta de satisfacción de 2019, se recoge un apartado exclusivo sobre la página Web de bibliotecas municipales, de cara a evaluar su uso, visibilidad e idoneidad. Estos datos permiten dar respuesta a los siguientes puntos de la evaluación:

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia
Personas usuarias que usan la Web	64,52	70,43	60,48	62,32	59,73	51,73	44,95	51,47	56,34	+ 4,87
Personas usuarias que no usan la Web	33,57	29,57	39,52	36,68	39,21	45,37	49,91	46,63	42,68	- 3,95

Las cifras indican porcentajes



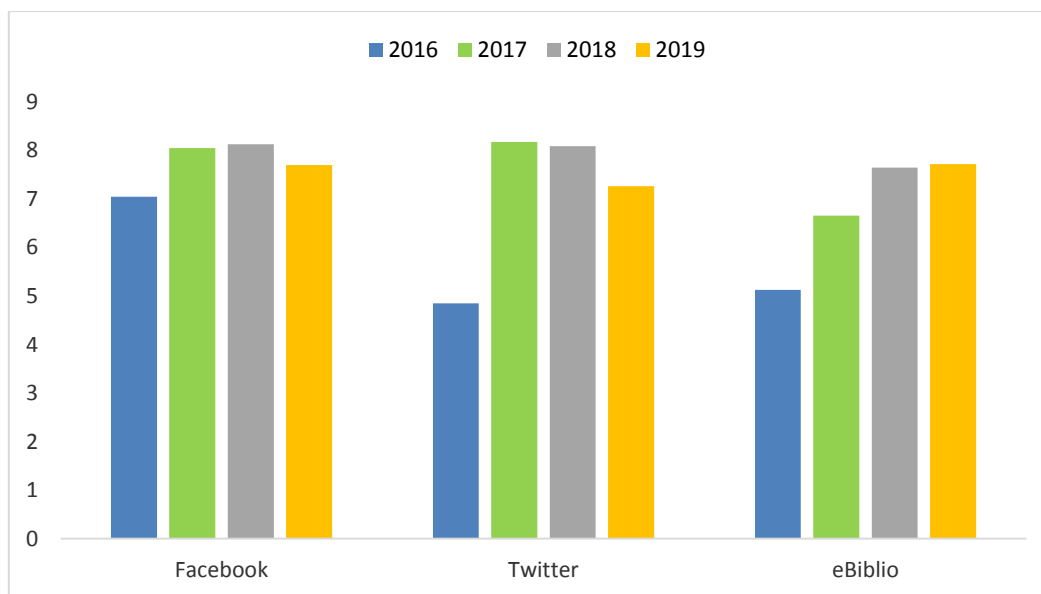
A continuación, se establecen las puntuaciones otorgadas en las encuestas a varios puntos relativos a la página Web de las bibliotecas públicas municipales.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Información y contenidos web	6,52	7,04	7,31	7,32	7,35	7,66	7,70	+ 0,04
Actualización contenidos web	6,03	6,34	7,07	7,14	7,12	7,35	7,27	- 0,09
Catálogo online (OPAC)	6,46	6,84	7,43	7,50	7,65	7,89	7,72	- 0,07

Por su parte, la valoración global de la página web de bibliotecas, en 2019, es de un 7,57 sobre 10 (realizado en base al promedio de las notas de cada categoría evaluada), una cifra en la línea de los últimos años. A su vez y por tercer año, se han realizado preguntas sobre las páginas y perfiles de la red de bibliotecas públicas municipales en Facebook, Twitter y el servicio de préstamos de libros electrónicos eBiblio, las valoraciones, en una escala de 0 a 10 quedan como sigue:

	2016	2017	2018	2019	Variación
Perfil de Facebook	7,05	8,05	8,13	7,58	- 0,55
Cuenta de Twitter	4,85	8,18	8,09	7,34	- 0,75
eBiblio (libro electrónico)	5,13	6,66	7,65	8,05	+ 0,40





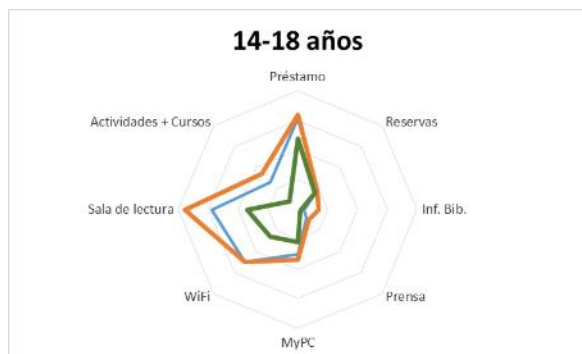
III.9 Patrones de uso por edad

Para ahondar un poco en el conocimiento de nuestras personas usuarias, hemos decidido examinar los resultados de la encuesta agregados por edad. Se ve un claro uso diferencial de los servicios bibliotecarios en función del rango de edad. La tabla de datos muestra los resultados al completo del año 2019, mientras que los gráficos dibujan patrones de uso en función del servicio, acumulando los tres años que se lleva haciendo este análisis. En color azul se muestra 2017, en color naranja 2018 y en color verde 2019. Se comprueba que los patrones de uso por edad apenas han variado de un año al otro. La mayor variación la encontramos en una caída del uso de MyPC entre los usuarios de 45 a 64 años.

	14-18	19-29	30-44	45-64	>65
Préstamo	68,57	73,39	87,42	95,14	86,88
Reservas	22,86	21,77	32,52	40,80	28,13
Información eBiblio.	2,86	4,03	9,82	12,05	6,88
Prensa	2,86	12,90	21,47	34,88	33,75
MyPC	31,43	19,35	17,79	2,33	11,25
WiFi	37,14	54,03	29,14	21,56	10,00
Sala de lectura	48,57	71,77	46,01	43,76	35,63
Actividades + Cursos	11,43	9,68	47,24	40,80	28,75

Las cifras indican porcentajes





Los gráficos dibujan un patrón de uso, que varía en función de la edad. Cada punta señala un servicio (en el sentido de las agujas del reloj: préstamo, reservas, información bibliográfica, prensa y periódicas, MyPC, WiFi, sala de lectura y actividades más cursos). Se aprecia que el préstamo es el servicio con mayor aceptación en cualquier rango de edad; por su parte, la sala de lectura tiene un uso elevado de los 14 a los 18 años, se dispara de los 19 a los 29 y comienza su recesión, mantenida en el resto de edades. MyPC es utilizado por un número reducido de personas usuarias, con relación al total de personas usuarias de la biblioteca, aunque la percepción que se puede tener por el elevado uso de los ordenadores a disposición del público pueda hacer pensar lo contrario, este punto se analiza en el apartado III.10.2.

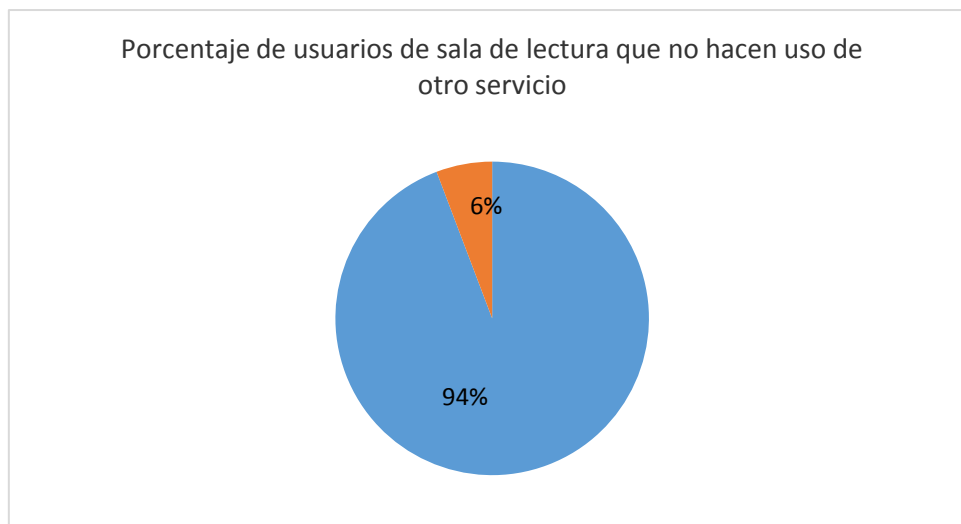
III.10 Sala de lectura y uso de MyPC

Hemos examinado el uso que realizan las personas usuarias de la sala de lectura y de MyPC. Recordamos que los datos de MyPC no se extraen de la encuesta, sino del propio sistema de gestión de los puestos públicos de acceso a Internet; no obstante, nos parecía oportuno completar el informe, que sí menciona el servicio de MyPC en otros apartados, con los datos disponibles de la aplicación.

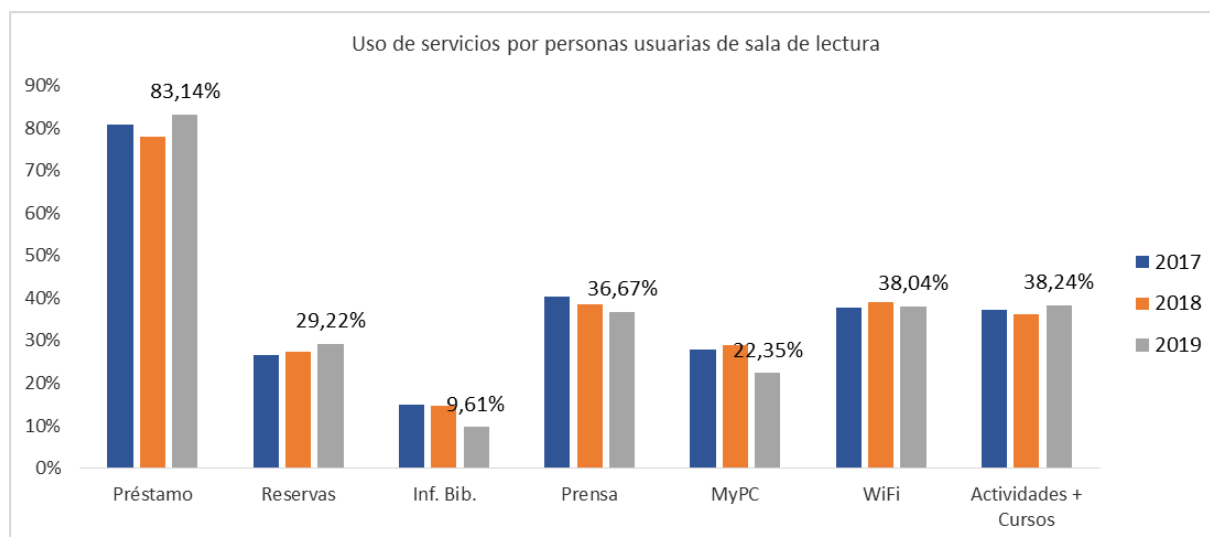


III.10.1 Utilización de la sala de lectura

Es importante señalar que en lo referente a la sala de lectura puede haber un sesgo, determinado por dos factores: 1. una representación menor a la real del número de personas usuarias de sala de lectura dentro del global de encuestas recogidas; 2. el hecho de que una persona usuaria que ahora mismo sólo utiliza la sala de lectura marque también otros servicios porque en el pasado sí haya hecho uso de ellos. Si bien los datos extraídos nos acercan una visión aproximada de los hábitos de las personas usuarias de sala de lectura, consideramos que es importante mostrarla.



El gráfico muestra que hay un 6% de personas usuarias que afirman usar la sala de lectura como único servicio. Por su parte, el siguiente gráfico, indica el uso de servicios que hacen las personas usuarias de sala de lectura, recordamos aquí la cifra mencionada con anterioridad, el 46,5% de las personas usuarias afirma utilizar la sala de lectura.



El 38% de las personas usuarias de sala de lectura utiliza, además, el servicio de WiFi; el 83% el préstamo. Los datos se mantienen en valores similares durante los tres años que se reflejan. Los porcentajes en número corresponden a 2019.

III.10.2 Utilización de MyPC

Para resolver alguna de las dudas acerca del uso concreto que se hace de MyPC, más allá del número total de sesiones o de los porcentajes de uso que recoge la encuesta acerca de tal servicio, hemos estudiado el uso en la biblioteca Vallecas. Los datos extraídos comprenden los primeros nueve meses de 2019.

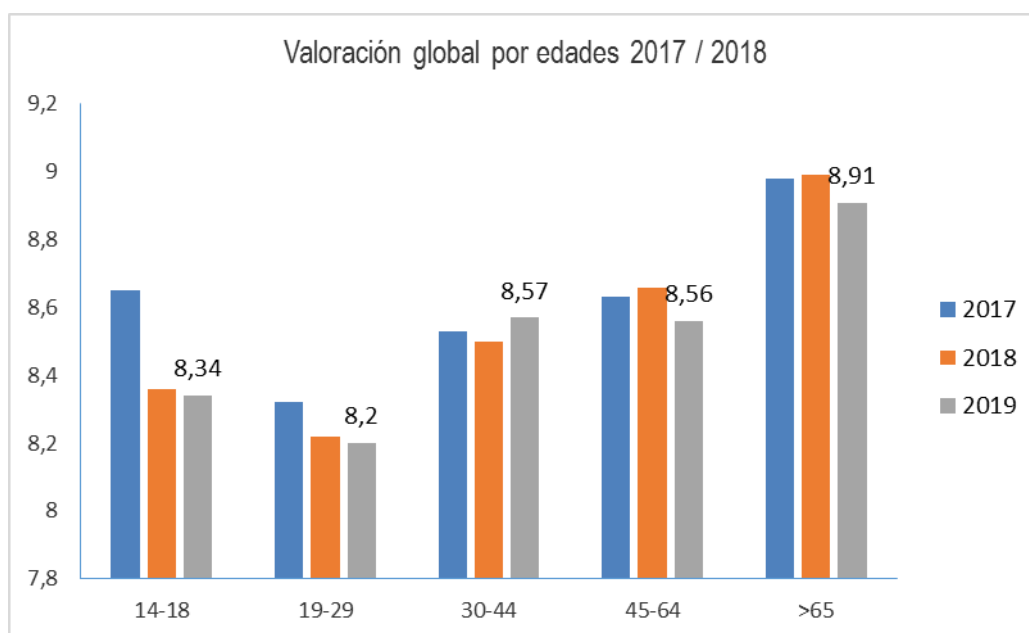
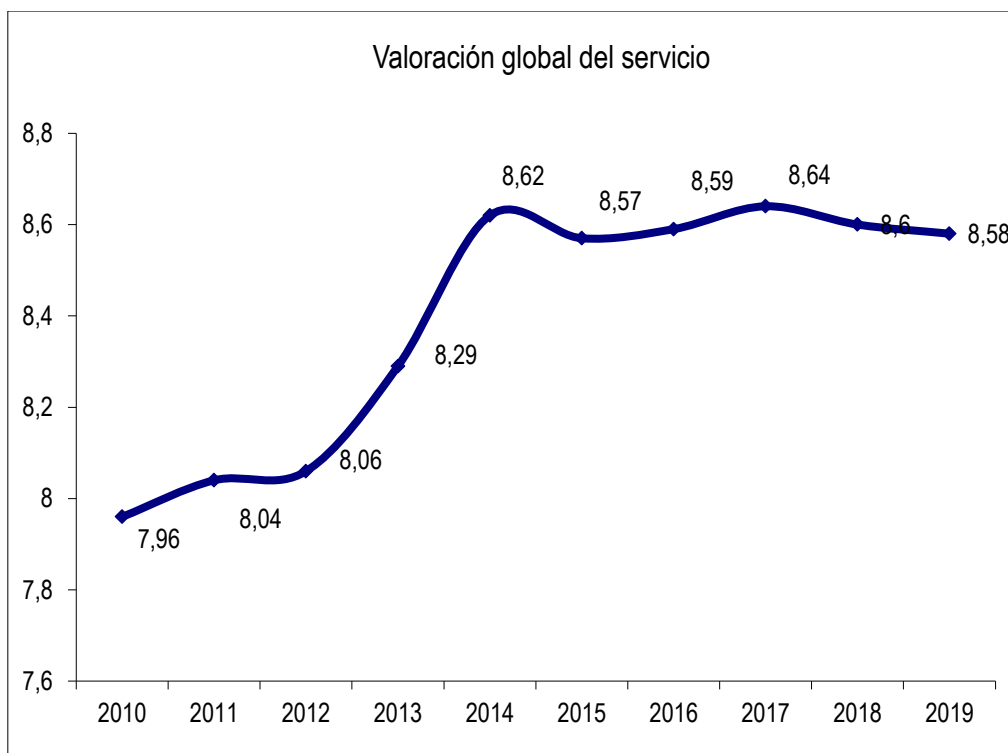
VALLECAS	
10.163 conexiones	754 personas realizan el 100% de las conexiones
7,40%	Porcentaje de personas usuarias únicas con respecto al total de las conexiones
128	Número de personas que realizan el 80% de las conexiones
10	10 personas realizan una cuarta parte de las conexiones, o lo que es lo mismo el 1,3% de los usuarios realiza el 25% de las conexiones

III.11 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 8,58 en una escala de 0 a 10. Este dato confirma que se mantiene la buena imagen de las bibliotecas ante los visitantes y la ciudadanía de Madrid, al estar en consonancia con lo obtenido los últimos seis años.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia año anterior
Valoración Global	7,96	8,04	8,06	8,29	8,62	8,57	8,59	8,64	8,60	8,58	- 0,02%





La siguiente tabla muestra los datos en base a los que se ha realizado la gráfica anterior, como puede verse, las notas son bastante estables a lo largo de los tres años.

Satisfacción Global	2017	2018	2019
14-18	8,65	8,36	8,34
19-29	8,32	8,22	8,20
30-44	8,53	8,50	8,57
45-64	8,63	8,66	8,56
>65	8,98	8,99	8,91



IV. Valoración por servicios

A continuación se muestran las tablas resumen, en las que aparecen con las puntuaciones (de 0 a 10) por servicio y biblioteca según los datos obtenidos en la pregunta 11 de la encuesta 2019. Se incluyen también tablas relativas a la satisfacción con el tiempo de espera (pregunta 5), la satisfacción con las actividades (pregunta 7) y la nota global que se da al servicio de la biblioteca (pregunta 14).

ACCESO EDIFICIO		ESTADO EDIFICIO		HORARIO		TRATO	
GLORIA FUERTES	9,53	G.G. MÁRQUEZ	8,79	VALLECAS	8,97	CANILLEJAS	9,71
IVÁN DE VARGAS	9,06	HUERTA DE LA SALUD	8,71	CIUDAD LINEAL	8,86	FRANCISCO AYALA	9,57
CANILLEJAS	9,00	IVÁN DE VARGAS	8,68	EUGENIO TRÍAS	8,86	DAMASO ALONSO	9,56
EUGENIO TRÍAS	9,00	MARIO VARGAS LLOSA	8,59	MARÍA LEJÁRRAGA	8,85	VALLECAS	9,54
PABLO NERUDA	8,88	EUGENIO TRÍAS	8,44	LA ELIPA	8,78	CIUDAD LINEAL	9,44
MARÍA LEJÁRRAGA	8,85	ANA MARÍA MATUTE	8,43	DAMASO ALONSO	8,74	BUENAVISTA	9,31
PORTAZGO	8,83	LA ELIPA	8,41	IVÁN DE VARGAS	8,74	MARÍA LEJÁRRAGA	9,29
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,79	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,32	MARÍA ZAMBRANO	8,71	HUERTA DE LA SALUD	9,23
BUENAVISTA	8,74	GLORIA FUERTES	8,29	PORTAZGO	8,54	M.V. MONTALBÁN	9,21
JOSÉ HIERRO	8,74	MARÍA ZAMBRANO	8,29	CANILLEJAS	8,50	EUGENIO TRÍAS	9,20
HUERTA DE LA SALUD	8,69	M.V. MONTALBÁN	8,23	VICALVARO	8,49	GERARDO DIEGO	9,18
MARÍA ZAMBRANO	8,66	PABLO NERUDA	8,14	FRANCISCO AYALA	8,46	PORTAZGO	9,18
G.G. MÁRQUEZ	8,63	DAMASO ALONSO	8,11	G.G. MÁRQUEZ	8,44	GLORIA FUERTES	9,15
MARIO VARGAS LLOSA	8,57	GERARDO DIEGO	8,00	MARIO VARGAS LLOSA	8,43	PIO BAROJA	9,11
FRANCISCO AYALA	8,54	MARÍA LEJÁRRAGA	8,00	POZO	8,40	CONDE DUQUE	9,06
VALLECAS	8,44	JOSÉ HIERRO	7,97	HUERTA DE LA SALUD	8,35	LA ELIPA	9,06
LA ELIPA	8,41	CONDE DUQUE	7,91	SAN BLAS	8,29	VICALVARO	9,06
PIO BAROJA	8,38	CANILLEJAS	7,89	JOSÉ HIERRO	8,26	JOSE SARAMAGO	9,03
ALUCHE	8,37	VALLECAS	7,88	FRANCISCO IBAÑEZ	8,23	MARÍA ZAMBRANO	9,03
FRANCISCO IBAÑEZ	8,35	CIUDAD LINEAL	7,85	JOSE SARAMAGO	8,21	G.G. MÁRQUEZ	8,94
CONDE DUQUE	8,33	ALUCHE	7,77	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,20	IVÁN DE VARGAS	8,91
MIGUEL DELIBES	8,32	PIO BAROJA	7,74	GLORIA FUERTES	8,18	MARIO VARGAS LLOSA	8,91
CIUDAD LINEAL	8,20	POZO	7,66	LA CHATA	8,12	FRANCISCO IBAÑEZ	8,89
GERARDO DIEGO	7,97	BUENAVISTA	7,60	ALUCHE	8,12	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,80
M.V. MONTALBÁN	7,97	MIGUEL DELIBES	7,58	CONDE DUQUE	8,03	PABLO NERUDA	8,79
DAMASO ALONSO	7,83	PORTAZGO	7,57	PIO BAROJA	8,03	ALUCHE	8,71
SAN BLAS	7,80	VICALVARO	7,57	GERARDO DIEGO	8,00	JOSÉ HIERRO	8,69
VICALVARO	7,76	FRANCISCO IBAÑEZ	7,51	M.V. MONTALBÁN	7,97	ANA MARÍA MATUTE	8,66
POZO	7,34	FRANCISCO AYALA	7,14	ANA MARÍA MATUTE	7,91	LA CHATA	8,62
LA CHATA	6,82	SAN BLAS	6,47	BUENAVISTA	7,86	POZO	8,60
ANA MARÍA MATUTE	6,63	JOSE SARAMAGO	6,37	PABLO NERUDA	7,66	MIGUEL DELIBES	8,54
JOSE SARAMAGO	6,20	LA CHATA	6,00	MIGUEL DELIBES	7,51	SAN BLAS	8,50
MEDIA	8,30	MEDIA	7,87	MEDIA	8,33	MEDIA	9,05



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

TIEMPO ALTA CARNÉ		INF. BIBLIOGRÁFICA		MyPC		WiFi	
CANILLEJAS	9,57	CANILLEJAS	9,21	LA ELIPA	8,47	LA ELIPA	8,64
VALLECAS	9,55	VALLECAS	9,15	MARÍA ZAMBRANO	8,19	MARÍA ZAMBRANO	8,13
FRANCISCO AYALA	9,31	FRANCISCO AYALA	9,00	PIO BAROJA	8,16	GERARDO DIEGO	7,93
CIUDAD LINEAL	9,30	HUERTA DE LA SALUD	9,00	ALUCHE	7,97	ALUCHE	7,86
DAMASO ALONSO	9,30	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,79	DAMASO ALONSO	7,96	G.G. MÁRQUEZ	7,59
HUERTA DE LA SALUD	9,23	PIO BAROJA	8,79	GERARDO DIEGO	7,93	HUERTA DE LA SALUD	7,56
PIO BAROJA	9,21	VICALVARO	8,79	MARÍA LEJÁRRAGA	7,89	EUGENIO TRÍAS	7,40
EUGENIO TRÍAS	9,15	DAMASO ALONSO	8,78	MIGUEL DELIBES	7,86	MARIO VARGAS LLOSA	7,32
JOSE SARAMAGO	9,14	EUGENIO TRÍAS	8,77	M.V. MONTALBÁN	7,81	PORTAZGO	7,31
M.V. MONTALBÁN	9,06	MARÍA LEJÁRRAGA	8,77	JOSÉ HIERRO	7,76	M.V. MONTALBÁN	7,30
BUENAVISTA	9,06	CIUDAD LINEAL	8,73	VALLECAS	7,71	CANILLEJAS	7,25
PORTAZGO	9,06	BUENAVISTA	8,70	FRANCISCO AYALA	7,64	MIGUEL DELIBES	7,24
MARÍA LEJÁRRAGA	9,03	JOSE SARAMAGO	8,61	G.G. MÁRQUEZ	7,57	IVÁN DE VARGAS	7,24
CONDE DUQUE	9,00	M.V. MONTALBÁN	8,59	CANILLEJAS	7,52	MARÍA LEJÁRRAGA	7,24
IVÁN DE VARGAS	9,00	GLORIA FUERTES	8,58	BUENAVISTA	7,50	JOSE SARAMAGO	7,23
JOSÉ HIERRO	9,00	FRANCISCO IBAÑEZ	8,57	HUERTA DE LA SALUD	7,50	JOSÉ HIERRO	7,17
PABLO NERUDA	8,97	GERARDO DIEGO	8,56	PABLO NERUDA	7,50	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,17
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,94	ALUCHE	8,56	ANA MARÍA MATUTE	7,45	BUENAVISTA	7,14
ALUCHE	8,94	PORTAZGO	8,53	MARIO VARGAS LLOSA	7,42	GLORIA FUERTES	7,14
MARÍA ZAMBRANO	8,91	LA ELIPA	8,52	POZO	7,37	DAMASO ALONSO	7,12
MARIO VARGAS LLOSA	8,91	MARIO VARGAS LLOSA	8,50	PORTAZGO	7,35	SAN BLAS	7,11
LA ELIPA	8,84	CONDE DUQUE	8,45	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,34	VICALVARO	7,09
VICALVARO	8,83	MIGUEL DELIBES	8,42	CIUDAD LINEAL	7,33	ANA MARÍA MATUTE	7,07
G.G. MÁRQUEZ	8,81	POZO	8,37	GLORIA FUERTES	7,14	FRANCISCO AYALA	7,05
GERARDO DIEGO	8,79	IVÁN DE VARGAS	8,37	CONDE DUQUE	7,14	PIO BAROJA	6,88
POZO	8,79	JOSÉ HIERRO	8,35	VICALVARO	7,08	VALLECAS	6,76
SAN BLAS	8,76	G.G. MÁRQUEZ	8,31	EUGENIO TRÍAS	7,00	CIUDAD LINEAL	6,75
ANA MARÍA MATUTE	8,72	ANA MARÍA MATUTE	8,26	IVÁN DE VARGAS	6,89	PABLO NERUDA	6,67
FRANCISCO IBAÑEZ	8,72	MARÍA ZAMBRANO	8,23	LA CHATA	6,88	POZO	6,63
GLORIA FUERTES	8,69	PABLO NERUDA	8,13	FRANCISCO IBAÑEZ	6,73	LA CHATA	6,60
MIGUEL DELIBES	8,62	LA CHATA	8,04	SAN BLAS	6,39	FRANCISCO IBAÑEZ	6,53
LA CHATA	8,48	SAN BLAS	7,86	JOSE SARAMAGO	6,23	CONDE DUQUE	6,26
MEDIA	8,99	MEDIA	8,57	MEDIA	7,46	MEDIA	7,20



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

P.I.C.		DEVOLUCIÓN OTRA SUC.		ADECUACIÓN COLECCIÓN		ESTADO MATERIAL	
PIO BAROJA	9,11	BUENAVISTA	9,10	VALLECAS	8,55	MARÍA LEJÁRRAGA	8,59
DAMASO ALONSO	8,88	MARÍA LEJÁRRAGA	9,00	CANILLEJAS	8,29	CANILLEJAS	8,41
LA ELIPA	8,87	PIO BAROJA	9,00	HUERTA DE LA SALUD	8,25	MARIO VARGAS LLOSA	8,36
MARÍA LEJÁRRAGA	8,86	VICALVARO	8,92	BUENAVISTA	8,23	ANA MARÍA MATUTE	8,31
BUENAVISTA	8,77	IVÁN DE VARGAS	8,90	DAMASO ALONSO	8,22	IVÁN DE VARGAS	8,31
CANILLEJAS	8,77	VALLECAS	8,86	ANA MARÍA MATUTE	8,18	DAMASO ALONSO	8,28
VICALVARO	8,73	CIUDAD LINEAL	8,86	PIO BAROJA	8,17	VALLECAS	8,24
GERARDO DIEGO	8,70	DAMASO ALONSO	8,78	CIUDAD LINEAL	8,15	FRANCISCO AYALA	8,18
VALLECAS	8,67	HUERTA DE LA SALUD	8,68	VICALVARO	8,09	G.G. MÁRQUEZ	8,18
HUERTA DE LA SALUD	8,62	FRANCISCO AYALA	8,67	EUGENIO TRÍAS	8,07	LA ELIPA	8,16
MARIO VARGAS LLOSA	8,54	MARÍA ZAMBRANO	8,55	FRANCISCO AYALA	8,06	HUERTA DE LA SALUD	8,16
FRANCISCO AYALA	8,52	EUGENIO TRÍAS	8,55	MARIO VARGAS LLOSA	8,04	CIUDAD LINEAL	8,03
IVÁN DE VARGAS	8,48	CANILLEJAS	8,50	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,03	PIO BAROJA	8,03
MARÍA ZAMBRANO	8,47	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,48	GERARDO DIEGO	7,88	EUGENIO TRÍAS	8,00
CIUDAD LINEAL	8,41	POZO	8,44	PORTAZGO	7,87	JOSÉ HIERRO	8,00
PORTAZGO	8,37	ANA MARÍA MATUTE	8,30	G.G. MÁRQUEZ	7,84	POZO	7,94
ANA MARÍA MATUTE	8,16	GERARDO DIEGO	8,27	JOSÉ HIERRO	7,83	BUENAVISTA	7,94
ALUCHE	8,09	JOSÉ HIERRO	8,21	IVÁN DE VARGAS	7,78	PORTAZGO	7,91
EUGENIO TRÍAS	8,00	JOSE SARAMAGO	8,20	JOSE SARAMAGO	7,77	ALUCHE	7,84
PABLO NERUDA	7,88	PORTAZGO	8,19	ALUCHE	7,77	GLORIA FUERTES	7,81
POZO	7,88	ALUCHE	8,17	MARÍA ZAMBRANO	7,73	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,76
G.G. MÁRQUEZ	7,84	G.G. MÁRQUEZ	8,17	POZO	7,71	FRANCISCO IBAÑEZ	7,75
GLORIA FUERTES	7,78	MARIO VARGAS LLOSA	8,14	GLORIA FUERTES	7,69	VICALVARO	7,74
CONDE DUQUE	7,78	GLORIA FUERTES	8,00	MARÍA LEJÁRRAGA	7,57	CONDE DUQUE	7,72
JOSÉ HIERRO	7,75	PABLO NERUDA	8,00	LA ELIPA	7,50	GERARDO DIEGO	7,71
M.V. MONTALBÁN	7,75	LA CHATA	7,95	FRANCISCO IBAÑEZ	7,50	SAN BLAS	7,71
LA CHATA	7,73	LA ELIPA	7,75	LA CHATA	7,46	JOSE SARAMAGO	7,70
JOSE SARAMAGO	7,73	MIGUEL DELIBES	7,73	SAN BLAS	7,32	M.V. MONTALBÁN	7,67
ÁNGEL GONZÁLEZ	7,58	CONDE DUQUE	7,72	MIGUEL DELIBES	7,28	LA CHATA	7,63
FRANCISCO IBAÑEZ	7,47	SAN BLAS	7,63	CONDE DUQUE	7,21	MARÍA ZAMBRANO	7,62
MIGUEL DELIBES	7,29	FRANCISCO IBAÑEZ	7,56	M.V. MONTALBÁN	7,09	PABLO NERUDA	7,45
SAN BLAS	6,86	M.V. MONTALBÁN	7,20	PABLO NERUDA	6,77	MIGUEL DELIBES	7,03
MEDIA	8,20	MEDIA	8,33	MEDIA	7,81	MEDIA	7,94



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

ORGANIZ. FONDOS		ORDENACIÓN		SATISFAC. ESPERA		SATISFAC. ACTIVIDAD	
CANILLEJAS	8,91	CANILLEJAS	9,24	PIO BAROJA	9,51	PIO BAROJA	9,40
VALLECAS	8,91	VALLECAS	9,09	VALLECAS	9,49	MARÍA LEJÁRRAGA	9,36
EUGENIO TRÍAS	8,84	HUERTA DE LA SALUD	8,81	DAMASO ALONSO	9,37	G.G. MÁRQUEZ	9,30
HUERTA DE LA SALUD	8,75	LA ELIPA	8,70	PORTAZGO	9,37	HUERTA DE LA SALUD	9,27
FRANCISCO AYALA	8,74	DAMASO ALONSO	8,70	CANILLEJAS	9,31	EUGENIO TRÍAS	9,26
DAMASO ALONSO	8,64	MARÍA LEJÁRRAGA	8,66	CIUDAD LINEAL	9,31	CANILLEJAS	9,24
MARÍA LEJÁRRAGA	8,59	FRANCISCO AYALA	8,60	FRANCISCO AYALA	9,31	PORTAZGO	9,22
LA ELIPA	8,57	CIUDAD LINEAL	8,58	LA ELIPA	9,26	LA ELIPA	9,15
PABLO NERUDA	8,53	MARÍA ZAMBRANO	8,54	GERARDO DIEGO	9,24	VALLECAS	9,10
MARÍA ZAMBRANO	8,53	ANA MARÍA MATUTE	8,51	HUERTA DE LA SALUD	9,20	POZO	9,09
G.G. MÁRQUEZ	8,50	GERARDO DIEGO	8,49	BUENAVISTA	9,17	DAMASO ALONSO	9,07
GERARDO DIEGO	8,46	EUGENIO TRÍAS	8,47	PABLO NERUDA	9,11	FRANCISCO AYALA	9,00
CIUDAD LINEAL	8,45	SAN BLAS	8,47	M.V. MONTALBÁN	9,09	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,85
PIO BAROJA	8,44	PIO BAROJA	8,46	POZO	9,09	BUENAVISTA	8,80
BUENAVISTA	8,39	POZO	8,46	JOSE SARAMAGO	9,06	JOSÉ HIERRO	8,38
SAN BLAS	8,31	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,42	MARÍA ZAMBRANO	9,06	LA CHATA	8,33
ALUCHE	8,24	ALUCHE	8,38	EUGENIO TRÍAS	9,03	CIUDAD LINEAL	8,33
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,16	GLORIA FUERTES	8,38	ALUCHE	8,97	FRANCISCO IBAÑEZ	8,33
PORTAZGO	8,15	BUENAVISTA	8,28	IVÁN DE VARGAS	8,94	MARÍA ZAMBRANO	8,33
ANA MARÍA MATUTE	8,14	IVÁN DE VARGAS	8,26	G.G. MÁRQUEZ	8,91	VICALVARO	8,33
LA CHATA	8,10	PORTAZGO	8,24	JOSÉ HIERRO	8,89	M.V. MONTALBÁN	8,30
GLORIA FUERTES	8,09	MARIO VARGAS LLOSA	8,23	SAN BLAS	8,86	CONDE DUQUE	8,27
MARIO VARGAS LLOSA	8,07	JOSE SARAMAGO	8,21	MARÍA LEJÁRRAGA	8,80	ALUCHE	8,25
JOSÉ HIERRO	8,06	LA CHATA	8,19	MARIO VARGAS LLOSA	8,80	PABLO NERUDA	8,07
POZO	8,00	G.G. MÁRQUEZ	8,18	ANA MARÍA MATUTE	8,77	GLORIA FUERTES	8,06
FRANCISCO IBAÑEZ	7,94	VICALVARO	8,17	GLORIA FUERTES	8,76	SAN BLAS	8,05
IVÁN DE VARGAS	7,94	FRANCISCO IBAÑEZ	8,14	CONDE DUQUE	8,74	GERARDO DIEGO	7,75
VICALVARO	7,91	PABLO NERUDA	8,13	LA CHATA	8,74	MARIO VARGAS LLOSA	7,75
M.V. MONTALBÁN	7,88	CONDE DUQUE	8,10	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,69	JOSE SARAMAGO	7,67
CONDE DUQUE	7,83	M.V. MONTALBÁN	8,09	VICALVARO	8,66	MIGUEL DELIBES	7,67
JOSE SARAMAGO	7,79	JOSÉ HIERRO	7,97	FRANCISCO IBAÑEZ	8,63	ANA MARÍA MATUTE	7,57
MIGUEL DELIBES	7,53	MIGUEL DELIBES	7,79	MIGUEL DELIBES	8,49	IVÁN DE VARGAS	7,50
MEDIA	8,29	MEDIA	8,40	MEDIA	9,02	MEDIA	8,53



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

VALORACIÓN GLOBAL		ARITMÉTICA		DIFERENCIA	
DAMASO ALONSO	9,06	CANILLEJAS	8,54	PORTAZGO	0,70
HUERTA DE LA SALUD	9,03	VALLECAS	8,54	LA CHATA	0,65
VALLECAS	8,94	HUERTA DE LA SALUD	8,53	GLORIA FUERTES	0,57
CANILLEJAS	8,91	LA ELIPA	8,42	G.G. MÁRQUEZ	0,55
GERARDO DIEGO	8,86	MARÍA LEJÁRRAGA	8,42	CONDE DUQUE	0,53
LA ELIPA	8,85	DAMASO ALONSO	8,39	FRANCISCO IBAÑEZ	0,52
BUENAVISTA	8,83	MARÍA ZAMBRANO	8,38	BUENAVISTA	0,52
MARÍA LEJÁRRAGA	8,80	PIO BAROJA	8,38	PIO BAROJA	0,50
MARÍA ZAMBRANO	8,74	EUGENIO TRÍAS	8,35	GERARDO DIEGO	0,49
VICALVARO	8,74	CIUDAD LINEAL	8,35	M.V. MONTALBÁN	0,49
PORTAZGO	8,69	FRANCISCO AYALA	8,26	FRANCISCO AYALA	0,49
IVÁN DE VARGAS	8,68	BUENAVISTA	8,24	MARIO VARGAS LLOSA	0,46
M.V. MONTALBÁN	8,66	IVÁN DE VARGAS	8,23	JOSE SARAMAGO	0,45
MARIO VARGAS LLOSA	8,66	MARIO VARGAS LLOSA	8,23	LA ELIPA	0,44
JOSÉ HIERRO	8,63	G.G. MÁRQUEZ	8,20	EUGENIO TRÍAS	0,44
PIO BAROJA	8,62	GERARDO DIEGO	8,20	PABLO NERUDA	0,44
G.G. MÁRQUEZ	8,60	PORTAZGO	8,19	ALUCHE	0,44
CONDE DUQUE	8,57	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,16	DAMASO ALONSO	0,44
EUGENIO TRÍAS	8,57	VICALVARO	8,13	ANA MARÍA MATUTE	0,44
CIUDAD LINEAL	8,54	ALUCHE	8,11	POZO	0,43
FRANCISCO AYALA	8,51	ANA MARÍA MATUTE	8,07	SAN BLAS	0,43
FRANCISCO IBAÑEZ	8,49	GLORIA FUERTES	8,05	IVÁN DE VARGAS	0,43
POZO	8,46	JOSÉ HIERRO	8,00	MARÍA LEJÁRRAGA	0,42
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,43	PABLO NERUDA	7,93	JOSÉ HIERRO	0,42
SAN BLAS	8,40	POZO	7,90	ÁNGEL GONZÁLEZ	0,42
GLORIA FUERTES	8,40	CONDE DUQUE	7,83	CANILLEJAS	0,42
PABLO NERUDA	8,34	M.V. MONTALBÁN	7,81	MIGUEL DELIBES	0,41
ALUCHE	8,31	MIGUEL DELIBES	7,76	CIUDAD LINEAL	0,41
MIGUEL DELIBES	8,31	JOSE SARAMAGO	7,67	VALLECAS	0,41
ANA MARÍA MATUTE	8,29	FRANCISCO IBAÑEZ	7,58	HUERTA DE LA SALUD	0,39
JOSE SARAMAGO	8,09	SAN BLAS	7,57	MARÍA ZAMBRANO	0,39
LA CHATA	7,71	LA CHATA	7,54	VICALVARO	0,18
MEDIA	8,58	MEDIA	8,12	MEDIA	0,46

La primera columna de la última tabla muestra la **valoración global** (pregunta 14) que se ha hecho de las bibliotecas, mientras que la segunda columna muestra la media de las valoraciones obtenidas en cada uno de los servicios de forma independiente. Las bibliotecas se han ordenado de mayor a menor puntuación, la línea roja indica la media de las notas de un mismo servicio.



V. Sugerencias

V.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. El número máximo total de sugerencias que las personas usuarias podían hacer eran tres. En algunos casos, las personas usuarias han cumplimentado más de tres sugerencias. De las 1.120 personas encuestadas 623 han dejado sus sugerencias de mejoras y todas ellas han sido analizadas.

HORARIOS

SUGERENCIAS SOBRE 1.120 ENCUESTAS	Número y porcentaje
Abrir las bibliotecas los fines de semana y las temporadas de exámenes	87
Ampliar horario	55

COLECCIÓN

SUGERENCIAS SOBRE 1.120 ENCUESTAS	Número y porcentaje
Aumentar el número de novedades bibliográficas (en algún caso adquiriendo un mayor número de ejemplares)	43
Mejorar y acrecentar el fondo de las bibliotecas	72
Adquirir más libros en otros idiomas	23
Incrementar la adquisición de diarios y revistas	18
Restaurar el servicio de desideratas	12

SERVICIO DE PRÉSTAMO

SUGERENCIAS SOBRE 1.120 ENCUESTAS	Número y porcentaje
Aumentar el periodo de préstamo permitiendo su renovación	3
Informar de las novedades por email	3
Reducir sanciones	1

ACTIVIDADES

SUGERENCIAS SOBRE 1.120 ENCUESTAS	1.053 ENCUESTAS
Aumentar el número de actividades de animación a la lectura	41
Aumentar el número de talleres de inglés	6
Aumentar el número de cursos y tertulias (música, filosofía...)	13



INFRAESTRUCTURAS

SUGERENCIAS SOBRE 1.120 ENCUESTAS	1.053 ENCUESTAS
Mejorar la climatización	40
Aumentar el número de puestos de lectura de la biblioteca	25
Más silencio	20
Crear más bibliotecas	16
Aumentar la superficie de la biblioteca	14
Que el autopréstamo funcione mejor o haya en bibliotecas que no las hay	10
Mejorar el mobiliario de la biblioteca	9
Mejorar iluminación	7
Mejorar la insonorización	4
Crear zonas de vending	2
Malos olores	2

SERVICIO DE INTERNET, PÁGINA WEB Y CONEXIÓN WIFI

SUGERENCIAS SOBRE 1.120 ENCUESTAS	1.053 ENCUESTAS
Mejorar la conexión WiFi	30
Aumentar el número de puestos de acceso a Internet	13
Mejorar la página web	12
Mejorar el servicio de acceso a Internet	11
Que se pueda descargar el boletín de novedades en pdf en la web	1
Sesiones más largas	1

CATÁLOGO (OPAC)

SUGERENCIAS SOBRE 1.120 ENCUESTAS	1.053 ENCUESTAS
Mejoras en el Opac	4
Que cada usuario pueda ver el histórico de los libros prestados	1

OTROS

SUGERENCIAS SOBRE 1.120 ENCUESTAS	1.053 ENCUESTAS
Ampliar la plantilla de la biblioteca	39
Mejorar la limpieza de la biblioteca	21
Mejorar el trato recibido	11
Mantener un servicio de vigilantes	10
Profesionales más cualificados	2



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

En este apartado se reflejan las principales demandas realizadas por las personas usuarias que han cumplimentado la encuesta como respuesta a la pregunta nº11:

1. ¿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 las personas usuarias, 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 Aluche

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejora climatización	3
Más personal	2
Apertura fines de semana	2
Actualizar guías de viaje y mis ejemplares de periódicos	2
Más puestos de lectura	1
Mejor información de las novedades	1

2. Biblioteca Ana María Matute

SUGERENCIA	NÚMERO
Apertura fines de semana	7
Más actividades	3
Climatización	1
¿Malos olores? Problema con indigentes	1
Más libros con letra grande	1
WiFi	1

3. Biblioteca Ángel González

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el horario o no cerrar festivos	4
Revistas y fondo en idiomas	3
Climatización	2
Más actividades infantiles	1



WiFi	1
------	---

4. Biblioteca Buenavista

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar instalaciones	6
Adquisición de obras en otros idiomas	3
Más actividades	3
Apertura fines de semana	3
Ampliar el préstamo de multimedia	1
Mobiliario de audiovisuales más cómodo	1
Más prensa diaria	1
Más novedades	1
Desideratas	1
Participación vecinal	1
Guías de viaje actualizadas	1
Buzón para devoluciones	1

5. Biblioteca Canillejas

SUGERENCIA	NÚMERO
Más personal	3
Aumentar horario	2
Actualizar y ampliar el fondo	1
Ampliación de aseos	1
Mejorar limpieza	1
Más puestos de Internet	1
Sala infantil más grande y accesible para discapacitados	1
Más puestos de Internet	1
Poder pedir online el préstamo inter centros	1
Mejorar WiFi	1

6. Biblioteca La Chata

SUGERENCIA	NÚMERO
Terminar la obra	4
No cerrar	3
Renovar fondo (especialmente informática e idiomas)	3
Mejorar Internet	2
Mejorar WiFi	2
Abrir hasta las 23 horas	1

7. Biblioteca Ciudad Lineal

SUGERENCIA	NÚMERO
Más actividades infantiles	3
Más novedades	2



Desideratas	2
Más puestos de lectura	1
Más puestos de Internet	1
Insonorización de la sala de estudio	1
Más novedades de fondo de idiomas	1
Ampliar fondo de multimedia	1
Sustituir libros muy usados	1
Más fondos	1

8. Biblioteca Conde Duque

SUGERENCIA	NÚMERO
Más guías de viaje	2
Ampliar horarios	3
Abrir festivos	2
Mejorar WiFi	2
Que el WiFi funcione si estoy penalizado por devolución retrasada	2
Mas personal	3
Personal más cualificado	1
Autopréstamo	1
Restringir el acceso por cuestiones higiénicas	1
Limitar el uso de los ordenadores	1

9. Biblioteca Dámaso Alonso

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el horario o abrir fines de apertura	3
Aumentar la plantilla de personal bibliotecario	3
Mejorar limpieza	2
Más atención a los ancianos	1
Mejor accesibilidad a la plataforma eBiblio con todos los dispositivos incluido Kindle	1
Más libros infantiles en francés	1
Cambiador en el aseo	1
Enchufes en la sala de lectura	1

10. Biblioteca La Elipa

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fines de semana	1
Ampliar horario	2
Buzón para devolver los libros	1
Actividades para jóvenes	1
Actualización de libros y más comic	1
Servicio más personalizado con personal cualificado	1
Mejorar el ascensor	1
Más bibliotecas	1



11. Biblioteca Eugenio Trías – Casa de Fieras de El Retiro

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	3
Que funcionen mejor los lavabos	2
Más prensa	2
Silencio por parte de empleados y actividades	2
Más puestos de lectura, mesas individuales para usar ordenador	4
Aumentar el número de puestos de acceso a internet	1
Mejorar la climatización	1
Máquinas de autopréstamo	1
Más novedades	1
Más bibliotecas	1
Más personal	1
Mejorar WiFi	1

12. Biblioteca Francisco Ayala

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar la climatización	6
Mejorar la limpieza, sobre todo en los lavabos	4
Abrir fin de semana	2
Ampliar la plantilla	2
Más actividades	2
Renovar el material en mal estado	1
Reacondicionamiento general de las instalaciones	1

13. Biblioteca Francisco Ibáñez

SUGERENCIA	NÚMERO
Adquirir nuevos fondos	3
Más personal	3
Más puestos de lectura	2
Más horas de servicio (noches o fin de semana)	2
Más actividades	2
Talleres y exposiciones más interesantes y variadas	1
Más ejemplares de las novedades	1
Películas de más calidad	1
Equipos y espacios para escuchar música	1
Más novedades	1
Más espacio en la hemeroteca	1

14. Biblioteca Gabriel García Márquez

SUGERENCIA	NÚMERO
Más horas de servicio (noches)	3
Abrir fines de semana	2



Más novedades (libros, películas, música)	2
Más personal	1
Que funcionen mejor los ordenadores	1
Silencio	2
Mejorar el WiFi	1
Mejorar la refrigeración o temperatura de la sala de lectura	1
Mejorar la limpieza	1
Más talleres y cuentacuentos	1
Más libros en diferentes idiomas	1
Aumentar el número de libros	1
Libros recientes	1

15. Biblioteca Gerardo Diego

SUGERENCIA	NÚMERO
Apertura de la biblioteca los fines de semana	6
Ampliación del horario	1
Espacio para actividades (ensayo para música y teatro)	2
Más actividades	1
Más bibliotecas	1
Mejora de equipos informáticos	1
Más novedades	1
Más series	1
Más libros de economía	1

16. Biblioteca Gloria Fuertes

SUGERENCIA	NÚMERO
Más horas de servicio (noches o fin de semana)	3
Mejorar la calidad y el número de clubs de lectura	2
Más bibliotecas en Barajas y Hortaleza	2
Sillas más cómodas	1
Más puestos de lectura	1
Mejora de la climatización	1
Novedades en música	1
Renovación de aseos	1
Mejora de WiFi	1
ebook, medios digitales	1
Eliminar el ruido de la puerta de la sala de lectura	1
Que las novedades de cada mes se pongan en la página web para descargar en pdf	1

17. Biblioteca Huerta de la Salud

SUGERENCIA	NÚMERO
Horario más amplio	3
Más libros escritos por mujeres	1
Más cuentacuentos y presentaciones de libros	2
Buzón de devoluciones para cuando está la biblioteca cerrada	1



Renovar el fondo (de lecturas imprescindibles) que esté deteriorado	1
Más espacio	1
Revistas de literatura y filosofía	1
Que pongan una mesa en la hemeroteca	1
Más puestos de internet	1
Actualizar más a menudo los centros de interés	1
Más fondos	1

18. Biblioteca Iván de Vargas

SUGERENCIA	NÚMERO
Más puestos de lectura	2
Más eficacia en la ordenación de materiales	2
Más personal	2
WiFi	1
Más novedades	1
Más talleres	1
Más puestos de internet	1
Buzón de devoluciones	1
Más máquinas de préstamo y devolución	1
Más libros de religión	1
Mejorar el silencio	1
Más actividades interdisciplinares	1
Tener accesible los listados de adquisiciones del año	1
Climatización más suave (no hace falta tener tanto calor en invierno ni tanto frío en verano)	1
[Adquirir] Más autoras	1
Mejorar el trato del personal hacia los usuarios	1
Zona de relax para lectura informal	1
Horarios más amplios	1

19. Biblioteca José Hierro

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir fin de semana	2
Horarios más amplios	1
Más fondo en otros idiomas	5
Más talleres, presentaciones y charlas, encuentros filosóficos	3
Mejora de aseos por vandalismo y quitar pintadas	3
Mejor funcionamiento de las máquinas autopréstamo	2
Renovar infantil	1
Mejorar WiFi	1
Conservar un mes los periódicos	1
Ciclo de conciertos	1
Crear taller de charlas y libroforum	1
Más talleres infantiles	1



20. Biblioteca José Saramago

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir los fines de semana,	1
Horarios, ampliar	1
Aumentar fondo	3
Mejorar el estado de los libros infantiles	2
Más libros en inglés	2
Más silencio	2
Acceso a la biblioteca	2
Actualización de películas	1
Modernizar todos los edificios de la red	1
Aumentar espacio	1
WiFi más rápida y estable	1
Más libros de literatura	1
Más puestos de lectura infantiles	1
Más personal	1
Más actividades (conferencias)	1
Tiempo de préstamo para la multimedia, ampliar	1

21. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán

SUGERENCIA	NÚMERO
Abrir fines de semana	6
Ampliar horario	1
Mejorar la climatización	2
Mejorar WiFi	2
Más novedades	2
Más personal	2
Qué funcione el autopréstamo	2
Ampliar fondo	1
Novedades más recientes	1
Personal de limpieza por la tarde	1
Árboles a la entrada	1
Libros en francés y otras lenguas	1
Que el personal de seguridad no intimide	1
Mejorar la ventilación	1
Que haya más bibliotecas	1
Coloquios literarios sobre lectura	1
Cambiar la clasificación y ordenación de la biblioteca	1

22. Biblioteca María Lejárraga

SUGERENCIA	NÚMERO
Aumentar la adquisición de libros y guías de viajes	3
Más bibliotecas en otros barrios (Las Tablas)	1
Ampliar el espacio o hacer más bibliotecas	1
Más personal	2
Mayor variedad de novedades y libros especializados más actuales	2



Más libros en idiomas extranjeros	1
Prensa internacional	1
Apertura en fin de semana de todas las bibliotecas	1
Más puestos de lectura	1
Mejora de la web	1
Desideratas	1
Que el lector pueda ver su histórico de préstamo	1
Juegos de mesa didácticos y divertidos	1

23. Biblioteca María Zambrano

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar la adquisición de fondos (y guías de viajes)	5
Ampliar horario de apertura	3
Mejorar la iluminación	2
Ampliar el número de ordenadores	1
Mejorar la ordenación de los fondos	1
Mejorar la climatización	1
Mejorar la conexión WiFi	1
Aumento del fondo de novedades	1
Ampliar fondo en otros idiomas	1
Adquirir más audiolibros	1
Ampliar espacio	1
Ampliar puestos de lectura	1
Mejorar la web	1
Más puestos de lectura	1
Limpieza de los ordenadores	1

24. Biblioteca Mario Vargas Llosa

SUGERENCIA	NÚMERO
Actualización de libros y audiovisuales	3
Apertura los fines de semana	2
Más puestos de internet	2
Ampliar horario todo el año	1
Más novedades	3
Mejorar la atención del personal	1
Mejorar la ordenación del fondo (sobre todo en audiovisuales e infantil)	2
Mejorar el aislamiento y mantenimiento del edificio	1
Mejorar página web	2
Promocionar mejor los cursos y talleres	1
Más talleres y tertulias literarias	1
Club de lectura para niños	1
Ampliación de fondos	1
Más libros en idiomas extranjeros	1
Más audiolibros y documentales actualizados	1
Mejora la climatización	1
Control del uso adecuado de los ordenadores	1
Poner los comic en estanterías normales	1
Utilizar la energía de manera eficiente	1



25. Biblioteca Miguel Delibes

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	2
Abrir fines de semana	1
Novedades	3
Máquinas de vending	2
Más actividades	2
Más puestos de lectura	2
Mejorar acceso a las sillas de ruedas	2
Más libros en otros idiomas para adultos	1
Actualización de libros; más calidad y profundidad de contenidos científicos	1
Más conferencias	1
Tertulias en francés e inglés	1
Más variedad en las materias	1
Bibliotecas en más barrios	1

26. Biblioteca Pablo Neruda

SUGERENCIA	NÚMERO
Apertura en fin de semana	9
Aumentar la seguridad – presencia de vigilante	7
Mejorar iluminación	3
Más novedades próximas a la edición	4
Control más el ruido que se genera en la biblioteca Evitar el ruido de la calle	1
Más actividades	1
Más información de actividades	1
Poner aire acondicionado en cuanto haga calor (mayo)	2
Controlar que no se reserven los puestos de la sala de lectura	1
Más actividades infantiles	1
Sillas que no hagan ruido para la sala de lectura	1
Libros de materias actualizados	4
Renovación de los materiales muy utilizados	3
Mejorar la limpieza	3
Tertulias de lectura para mayores con más frecuencia	1
Conferencias de escritores	1
Vigilancia de la prensa para que se utilice bien	1
Instalar una mesa para leer la prensa	1

27. Biblioteca Pío Baroja

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	5
Abrir fines de semana	4
Mejorar el trato del personal	1
Más personal	1
Más actividades	1
Adquirir más libros	2
Refrigeración	1



Ampliar espacio	1
Préstamo de ebook	1
Proveer de fondos	1
Reforma urgente del mobiliario, sillas más cómodas	2
Prestar especial atención a talleres y actividades	1

28. Biblioteca Portazgo

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar el fondo de películas	1
Ampliar el fondo de mangas japoneses	1
Abrir fines de semana	4
ordenadores más rápidos	1
Más silencio	2
Mejorar el trato del personal	2
Mejorar iluminación y climatización	2
Mejorar el WiFi	1
Sustituir libros rotos	1

29. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario a fines de semana.	2
Ampliar horario	2
Libros en otros idiomas además de inglés	1
Más silencio	1
Más ordenadores de acceso público	3
Permitir desideratas	2
Mejorar la climatización	2
Convertir salas de lectura en salas de coworking	1
Vigilancia de adolescentes	1
Más actividades infantiles	1
Solicitar PIC por Internet	1
Hacer talleres de lectura y presentaciones de libros o películas	1
No cerrar en agosto	1
Mejorar mobiliario	1
Ampliar el espacio	1
Aislamiento acústico (de los locales ruidosos)	1
Más novedades y libros de más calidad	1
Mejorar el WiFi	1

30. Biblioteca San Blas

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliación de las instalaciones	2
Ampliar horario	2
Abrir fines de semana	5
Cambiar el sistema de la prensa diaria	1



Adquirir más literatura en idiomas extranjeros	1
Revista mente y cerebro y otras en inglés distintas a Speak Up	1
Insonorización	2
Climatización	2
Iluminación	1
Actividades de difusión	1
Club de lectura de septiembre a junio	1
Actualización de materias	1
Asientos cómodos para la prensa	1
Más talleres para adolescentes	1
Mejorar la atención de usuarios	1
Presentaciones de libros y clubs de lectura	1
Más novedades	1
Más bebecuentos	1

31. Biblioteca Vallecas

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar el servicio de WiFi	6
Abrir fines de semana	2
Ampliar horario	1
Más puestos de lectura	2
Mejorar la limpieza (especialmente de los lavabos)	2
Mejorar climatización	2
Más espacio para las novedades	1
Internet más rápido	1
Más actividades infantiles	1
Contar con sala polivalente	1
Mejorar la atención de usuarios	1

32. Biblioteca Vicálvaro

SUGERENCIA	NÚMERO
Más personal	5
Mejorar el nivel de ruido	3
Más formación de usuarios y talleres de fomento a la lectura	2
Mejorar la señal de WiFi	2
Mejorar página web (hacerla más sencilla)	2
Mejora de las instalaciones (enchufes, sillas)	2
Mejora de la climatización y ventilación	1
Servicio de desideratas	1
Seguridad por la mañana	1
Mobiliario infantil nuevo	1
Mayor renovación del material	1
Más novedades	1



VI. Carta de Servicios. Datos 2019

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

Compromisos adquiridos

La Carta de Servicios de la que se han extraído los siguientes compromisos fue aprobada el 16 de abril de 2009 y evaluada por última vez en marzo de 2019.

1. Apertura y horario de las bibliotecas

Mantener abiertas al público el 95% 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 las personas usuarias con el tiempo y horario de apertura sea, como mínimo, de 8 puntos en una escala de 1 a 10.

Resultado análisis de cierres: 2% de las bibliotecas ✓ (Compromiso alcanzado)

Resultado Encuesta 2019: 8,33 ✓ (Compromiso alcanzado)

2. Satisfacción de las personas usuarias 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 las personas usuarias debe alcanzar una puntuación media, como mínimo, de 7 puntos en una escala del 0 al 10. Además, la satisfacción global de los ciudadanos de Madrid será como mínimo de un 6 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2019: 8,30 acceso; 7,87 estado ✓ (Compromiso alcanzado)

Satisfacción ciudadanos de Madrid: 7,3 ✓ (Compromiso alcanzado)

3. Puestos lectores

Disponer de al menos 70 puestos lectores en la sala de lectura por biblioteca.



Número de puestos lectores por biblioteca en 2019: Todas las bibliotecas cuentan con al menos 70 puestos de lectura ✓ **(Compromiso alcanzado)**

4. Atención las personas usuarias

Atender al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de las personas usuarias/as con el trato en la Red de Bibliotecas será, como mínimo, de 8 en una escala de 0 a 10; el número de quejas y reclamaciones anuales relativas al trato recibido será inferior a 50.

Resultado Encuesta 2019: 9,05 ✓ **(Compromiso alcanzado)**

Número de quejas y reclamaciones relativas al trato recibido: 30. A fecha 19/11/2019 el número de quejas relativas al trato recibido es de 14 ✓ **(Compromiso alcanzado)**

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 7,5 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2019: 8,40 ✓ **(Compromiso alcanzado)**

6. Renovación de la colección

Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos 30.000 ejemplares en toda la red, de forma que la colección cuente con al menos 1.300.000 ejemplares.

Incremento de fondos: 107.753 ✓ **(Compromiso alcanzado)**

Fondos totales en la red: 1.537.638 ✓ **(Compromiso alcanzado)**

7. Actualización de publicaciones periódicas

Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 50 títulos por biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio. 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.

Media de publicaciones en las bibliotecas: 75 títulos por biblioteca ✓ **(Compromiso alcanzado)**

Número de publicaciones en la apertura: 13 títulos por biblioteca ✓ **(Compromiso alcanzado)**



8. Altas de personas usuarias

Realizar el carné, nuevo o duplicado, de persona usuaria mediante un trámite sencillo y rápido, de manera que el grado de satisfacción de las personas usuarias con este procedimiento sea, como mínimo, de **8,5**, en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2019: 8,99 puntos ✓ (Compromiso alcanzado)

Altas de personas usuarias: 49.530 nuevas personas usuarias ✓ (Compromiso alcanzado)

9. Satisfacción con el tiempo de atención al persona usuaria

Ofrecer un acceso ágil al servicio de préstamo, de forma que la valoración media de las personas usuarias relativa al tiempo de espera en ser atendidos sea, como mínimo, de 8,5, en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2019: 9,02 ✓ (Compromiso alcanzado)

10. Préstamo Intercentros

Ofrecer el servicio de préstamo intercentros con un trámite sencillo y eficaz en sus resultados, de forma que la valoración media de las personas usuarias del mismo sea, como mínimo, de 7 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2019: 8,20 ✓ (Compromiso alcanzado)

11. Respuesta a consultas bibliográficas

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

Resultado Encuesta 2019: 8,57 ✓ (Compromiso alcanzado)

Número de quejas y reclamaciones relativas a información bibliográfica: A fecha 19/11/2019 el número de quejas a este punto ha sido de 1.

12. Actividades de animación y formación

Programar anualmente, de forma continua más de 6.000 actividades de difusión y animación a la lectura y de formación a las personas usuarias/as, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la red de bibliotecas. La satisfacción de las personas usuarias con estas actividades será como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.

Número de actividades en 2018: 3.708 actividades para público infantil y 6.827 para adultos ✓ (Compromiso alcanzado)



Resultado Encuesta 2019: 8,53 (satisfacción con las actividades). ✓(Compromiso alcanzado)

13. Actualización de la Web y redes sociales

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

Resultado encuesta 2019: 7,52 ✓(Compromiso alcanzado)

14. Servicio WiFi

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

Número de bibliotecas con red WiFi: 32 (todas las de la red). ✓(Compromiso alcanzado)

Resultado encuesta 2019: 7,20 ✓(Compromiso alcanzado)

15. Difusión de información

Elaborar en toda la red de bibliotecas más de 80 guías informativas para dar a conocer a las personas usuarias las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.

Resultado Datos 2019: >50 ✓(Compromiso alcanzado)

16. 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 hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a dos meses.

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

Resultado Datos 2019: Se tramitaron y contestaron el 100% de las sugerencias y reclamaciones. Más del 60% se contestaron en un plazo inferior a 60 días. ✓(Compromiso alcanzado).

