

EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE PERSONAS USUARIAS 2021



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

Noviembre 2021



**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. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	7
II.1 PREFERENCIAS DE LECTURA.....	7
II.2 FRECUENCIA DE VISITAS.....	8
II.3 TIEMPO DE ESPERA	9
II.4 HORARIO DE LAS BIBLIOTECAS	9
II.5 TRATO RECIBIDO.....	10
II.6 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES	10
II.7 EL FONDO Y LA COLECCIÓN.....	10
II.8 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	12
II.8.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	12
II.8.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	14
II.8.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA	15
II.8.4 PRESENCIA ONLINE (WEB, FACEBOOK, TWITTER, eBIBLIO, APP)	16
II.9 PATRONES DE USO POR EDAD	17
II.10 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS	18
III. VALORACIÓN POR SERVICIOS	20
IV. SUGERENCIAS.....	25
IV.1 SUGERENCIAS ESPECÍFICAS DE MEJORA EN CADA UNA DE LAS BIBLIOTECAS	25
1. BIBLIOTECA ALUCHE.....	25
2. BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	25
3. BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ	26
4. BIBLIOTECA BENITO PÉREZ GALDÓS.....	26
5. BIBLIOTECA CANILLEJAS.....	26
6. BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL	27
7. BIBLIOTECA DAVID GISTAU.....	27
8. BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO.....	27
9. BIBLIOTECA LA ELIPA	28
10. BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS – CASA DE FIERAS DE EL RETIRO	28
11. BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA	28
12. BIBLIOTECA FRANCISCO IBÁÑEZ	28
13. BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	29
14. BIBLIOTECA GERARDO DIEGO.....	29
15. BIBLIOTECA GLORIA FUERTES	29
16. BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD.....	29
17. BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS.....	30
18. BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO	30
19. BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO.....	30
20. BIBLIOTECA LA CHATA	31
21. BIBLIOTECA MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN	31
22. BIBLIOTECA MARÍA LEJÁRRAGA	31
23. BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO.....	31
24. BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA.....	32
25. BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES	32



26. BIBLIOTECA PABLO NERUDA.....	32
27. BIBLIOTECA PÍO BAROJA.....	33
28. BIBLIOTECA PORTAZGO.....	33
29. BIBLIOTECA POZO DEL TÍO RAIMUNDO.....	33
30. BIBLIOTECA SAN BLAS.....	34
31. BIBLIOTECA VALLECAS.....	34
32. BIBLIOTECA VICÁLVARO.....	34
V. ENCUESTA DE PERSONAS USUARIAS 2021.....	35



I. Introducción

El presente estudio se enmarca en el plan de evaluación continua del sistema de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid y de su Carta de Servicios, publicada en abril del año 2009 y revisada en 2021.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, durante 2021 fueron revisados los compromisos de calidad que se habían consignado en la Carta de Servicios en la última versión aprobada.

La encuesta de satisfacción ha sido realizada de forma libre y voluntaria a través del portal de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid o de entregada en formato papel en alguna de las bibliotecas públicas municipales. 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

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid entre el 18 de mayo y el 4 julio de 2021.

I.2 Número de encuestas

Los resultados se han obtenido a través de un total de 1.132 encuestas, cada biblioteca ha aportado entre 1 y 69 encuestas cumplimentadas.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

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

Todas las encuestas han sido grabadas y analizadas por el grupo de Evaluación y Calidad de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de julio de 2021.

A fecha de publicación de este informe, la biblioteca La Chata ha permanecido todo el año cerrada por obras; no obstante, recibió una encuesta online. En algunos gráficos o tablas donde se individualizan los resultados por biblioteca ha sido excluida al considerarse poco representativa una sola respuesta.

En algunos de los ítems determinados de la encuesta, mostramos los datos de los últimos años para presentar la evolución de 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 al haberse modificado las opciones de respuesta y/o las preguntas de la encuesta.

Los datos relativos a actividades y cursos deben apreciarse sin olvidar que desde el comienzo de la pandemia el número de actividades se ha reducido y la realización de estas ha sido principalmente en modalidad online, por lo que a lo largo de una serie histórica se puede encontrar gran variación en los resultados obtenidos.



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 2,12%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (41,61%) seguido del rango de 30 a 44 años (28,98%).

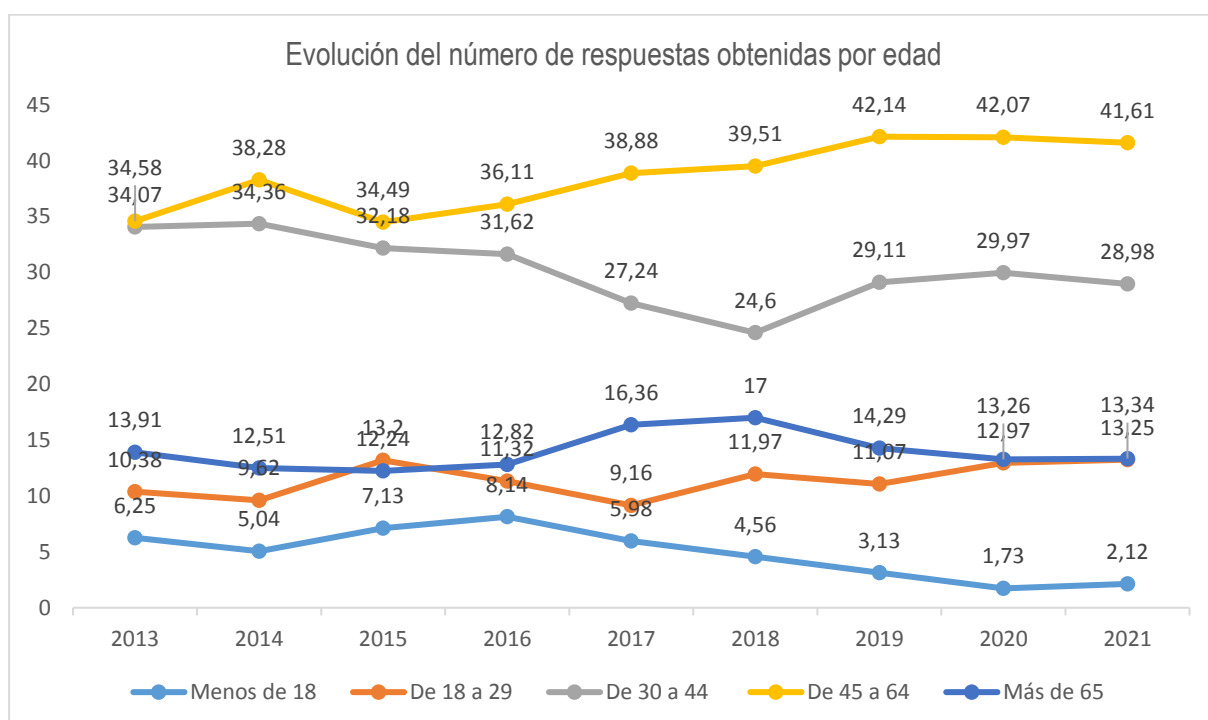
EDAD (años)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Menos de 18	6,25	5,04	7,13	8,14	5,98	4,56	3,13	1,73	2,12
De 18 a 29	10,38	9,62	13,20	11,32	9,16	11,97	11,07	12,97	13,25
De 30 a 44	34,07	34,36	32,18	31,62	27,24	24,60	29,11	29,97	28,98
De 45 a 64	34,58	38,28	34,49	36,11	38,88	39,51	42,14	42,07	41,61
Más de 65	13,91	12,51	12,24	12,82	16,36	17,00	14,29	13,26	13,34

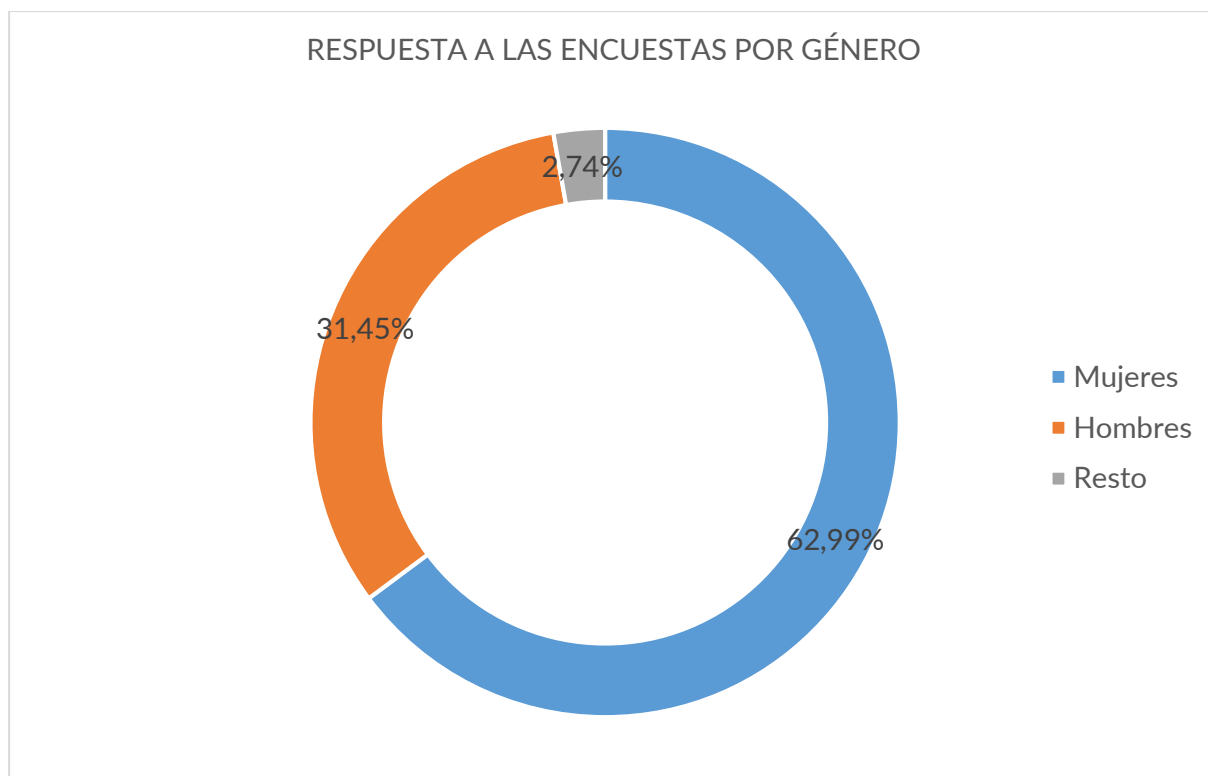
Las cifras indican porcentajes

Como otros años, el porcentaje de mujeres que cumplimentan la encuesta (62,99%) es mayor que el de hombres (31,45%).

SEXO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Mujeres	55,72	54,03	53,03	54,34	56,41	55,70	56,89	63,75	72,05	62,99
Hombres	44,28	44,46	45,38	44,32	42,56	42,34	41,42	35,80	23,05	31,45
Resto	0	1,51	1,59	1,35	1,03	1,96	1,90	0,45	4,9	2,74

Las cifras indican porcentajes





II. Resultados de la encuesta

A continuación, se desglosan los resultados de la encuesta, sin entrar a valorar los mismos. Las tablas y gráficos se acompañan de someras descripciones que apuntan los datos más destacables en cada conjunto de respuestas.

II.1 Preferencias de lectura

Los libros de narrativa de personas adultas son los más demandados, seguidos de los libros de materias, la narrativa infantil y la prensa. Poesía y teatro quedan por detrás del resto de categorías, incluyendo biografías y cómic.

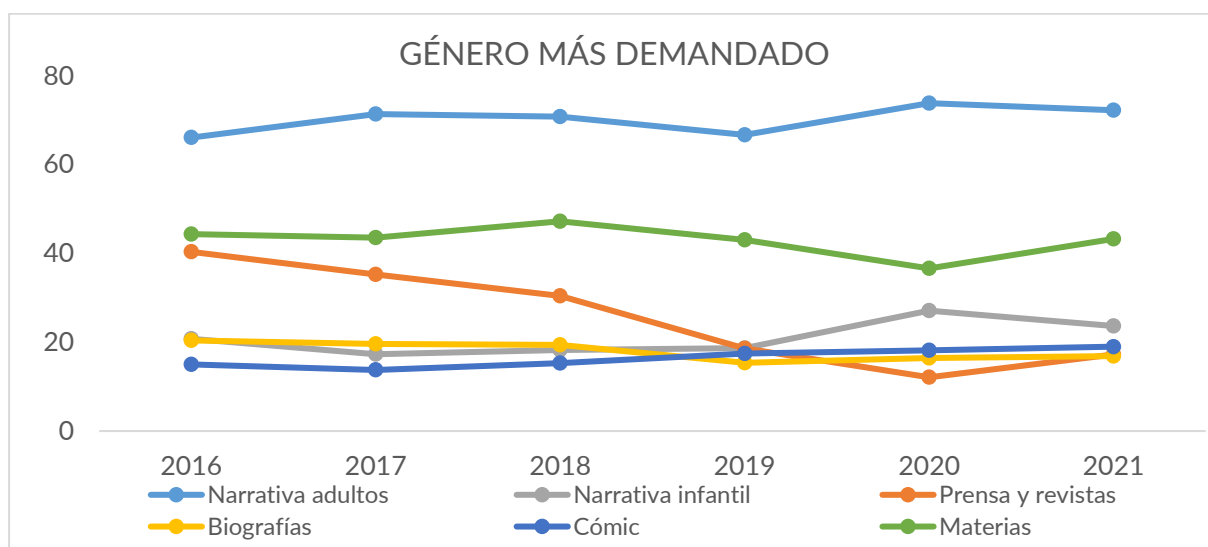
GÉNEROS LITERARIOS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia año anterior
Narrativa adultos	66,04	71,31	70,75	66,61	73,78	72,17	- 1,61
Materias	44,34	43,55	47,2	43,04	36,6	43,20	+ 6,60
Narrativa infantil	20,77	17,29	18,23	18,66	27,09	23,67	- 3,42
Cómic	14,97	13,74	15,29	17,41	18,16	18,99	+ 0,83
Prensa y revistas	40,32	35,23	30,39	18,57	12,10	17,23	+ 5,13
Biografías	20,39	19,63	19,37	15,36	16,43	16,87	+ 0,44



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

GÉNEROS LITERARIOS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia año anterior
Juvenil	17,49	14,58	16,71	17,05	16,43	15,72	- 0,71
Poesía	13,10	12,06	12,16	11,61	9,22	10,69	+ 1,47
Teatro	9,17	9,81	9,12	8,48	8,65	8,22	- 0,43

Las cifras indican porcentajes



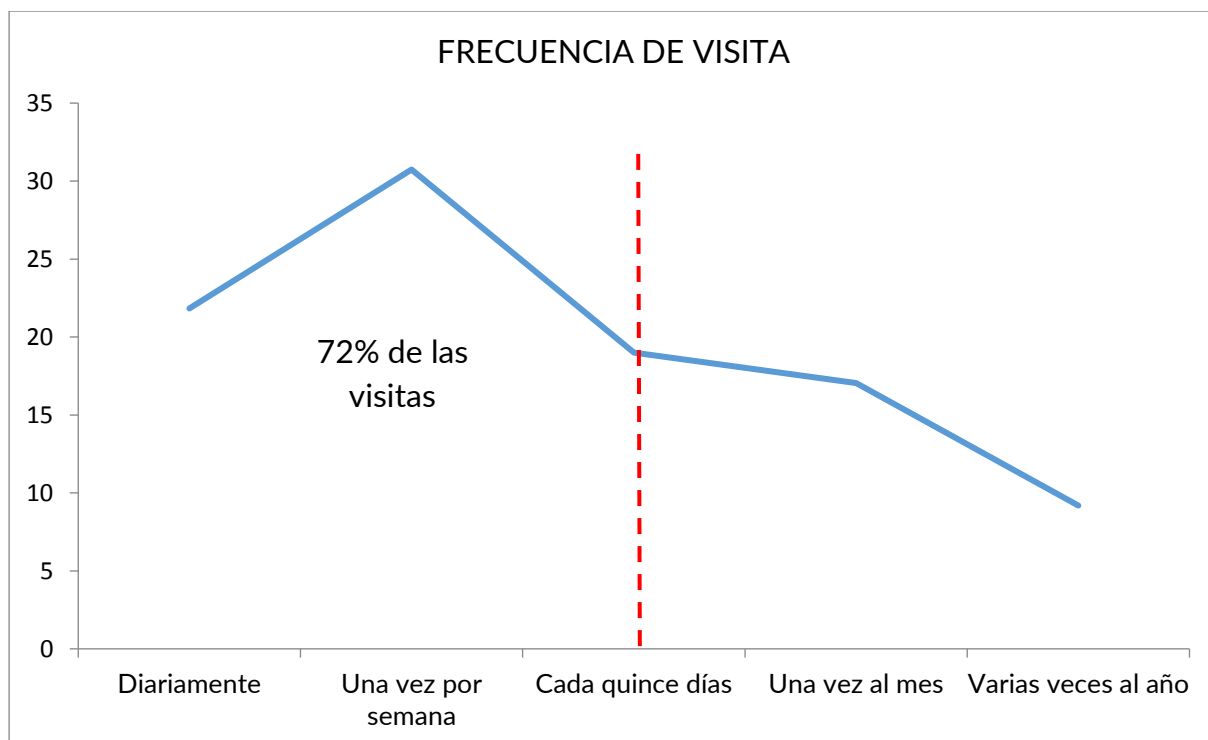
II.2 Frecuencia de visitas

De los datos sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que 5 de cada 10 personas usuarias acuden al menos una vez a la semana, un 52,56%, es decir, la suma de quienes afirman acudir a diario más los que acuden semanalmente. Además, más de 2 de cada 10 personas usuarias nos visitan diariamente (el 21,82%). Más de 7 de cada 10 vienen al menos quincenalmente (71,55%).

FRECUENCIA DE VISITA	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia año anterior
Diariamente	30,68	28,79	30,39	21,52	12,39	21,82	+ 9,43
Una vez por semana	41,16	45,05	42,92	43,75	23,05	30,74	+ 7,69
Cada quince días	15,06	14,33	15,67	19,38	25,07	18,99	- 6,08
Una vez al mes	11,60	10,09	9,59	15,27	25,51	17,05	- 8,46
Varias veces al año					10,95	9,19	- 1,76

Las cifras indican porcentajes





II.3 Tiempo de espera

La satisfacción con respecto al tiempo de espera es muy elevada, la media de todas las bibliotecas se sitúa en 9,22 sobre 10, lo que supone el mejor dato desde 2015.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia año anterior
Satisfacción tiempo de espera	8,97	9,11	9,11	9,12	9,02	8,93	9,22	+ 0,29

II.4 Horario de las bibliotecas

La opinión acerca de la idoneidad del horario de apertura es similar a la del año 2020.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia año anterior
Horario de bibliotecas	7,99	8,16	8,26	8,53	8,97	8,33	8,35	8,42	8,42	7,76	7,75	- 0,01



II.5 Trato recibido

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia año anterior
Trato recibido	8,81	8,86	8,97	9,23	9,09	9,09	9,13	9,23	9,05	8,81	9,19	+ 0,38

II.6 Infraestructuras e instalaciones

Las personas usuarias que han cumplimentado las encuestas han valorado de 0 a 10 el estado general de los edificios en los que se ubican las bibliotecas, así como su acceso. 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	2020	2021	Diferencia año anterior
Instalaciones	7,60	7,43	7,29	7,88	7,88	7,44	8,00	8,13	7,87	7,76	8,15	+ 0,39

	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia año anterior
Acceso al edificio	8,20	8,34	8,30	7,98	8,39	+ 0,41

II.7 El fondo y la colección

La valoración sobre la colección y el estado de los materiales de las bibliotecas ha sido recogida en la encuesta en varias preguntas para evaluar la idoneidad del fondo bibliográfico.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

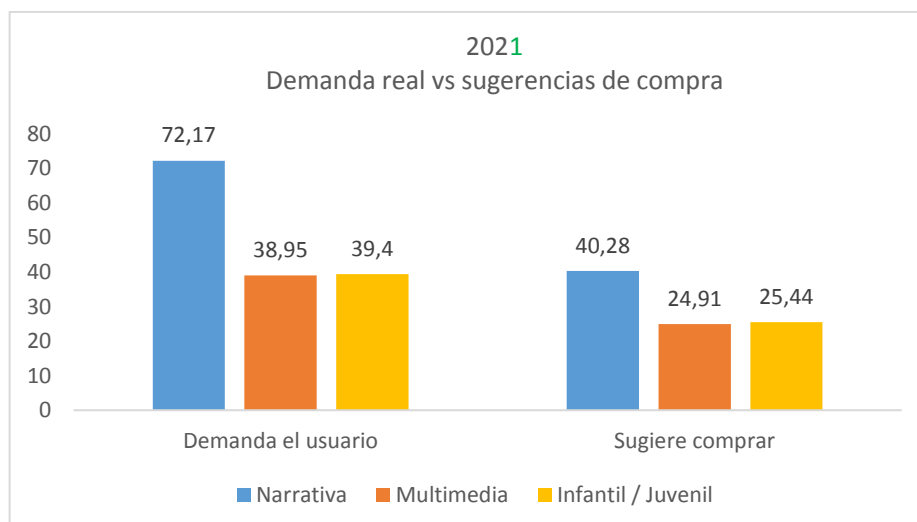
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia año anterior
Adecuación del fondo a gustos / necesidades	7,06	7,35	6,82	7,52	7,53	7,61	7,63	7,68	7,81	7,71	7,73	+ 0,02
Estado físico de los materiales	7,28	7,27	7,26	7,80	7,75	7,69	7,78	7,81	7,94	7,81	7,97	+ 0,16

También se ha preguntado sobre la colección en la pregunta 13. En este apartado se solicita saber qué tipo de materiales se deberían adquirir para mejorar el fondo de las bibliotecas.

TIPO DE MATERIAL	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia año anterior
Novedades bibliográficas	54,82	59,96	59,16	58,69	60,89	62,27	61,40	- 0,87
Narrativa	32,66	33,40	34,39	30,20	37,41	40,35	40,28	- 0,07
Libros de no ficción	35,07	33,21	33,93	18,23	34,55	36,89	36,93	+ 0,04
Libros infantiles	16,38	18,33	13,64	36,09	22,14	30,84	25,44	- 5,40
Materiales audiovisuales	33,53	31,71	30,56	37,23	28,93	23,63	24,91	+ 1,28
Cómics	10,60	10,01	12,90	12,16	17,05	20,17	19,88	- 0,29
Prensa	17,15	16,84	15,70	19,09	15,54	11,53	14,93	+ 3,40

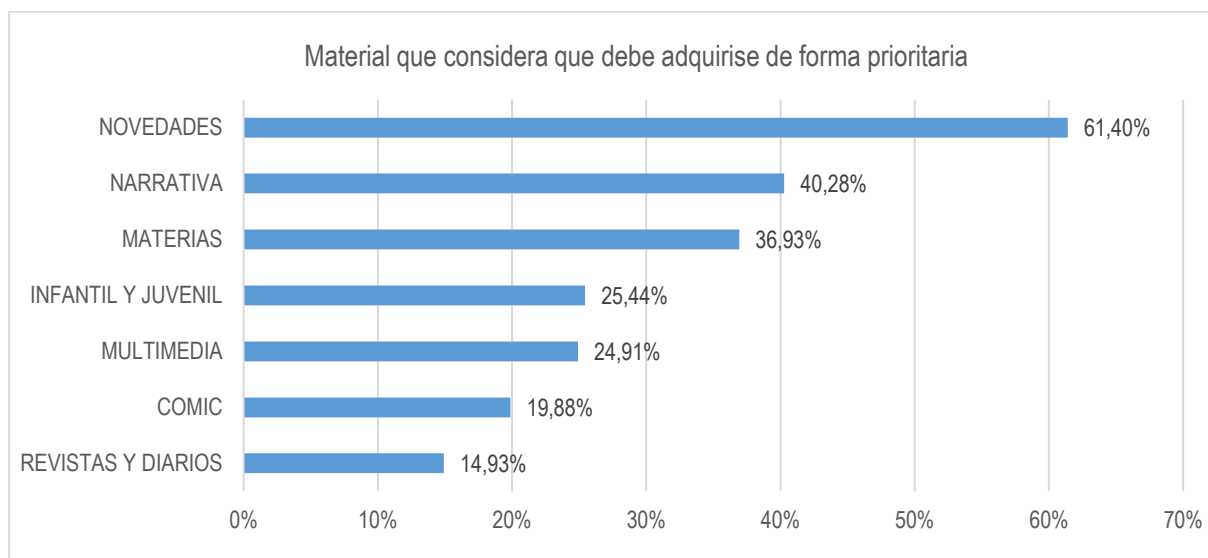
Las cifras indican porcentajes

En general, los datos tienen variaciones pequeñas a lo largo de toda la serie. El siguiente gráfico compara los resultados a la pregunta acerca de qué tipo de materiales suele llevar en préstamo con los de la pregunta sobre qué le gustaría que se adquiriese preferentemente.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Las cifras indican porcentajes

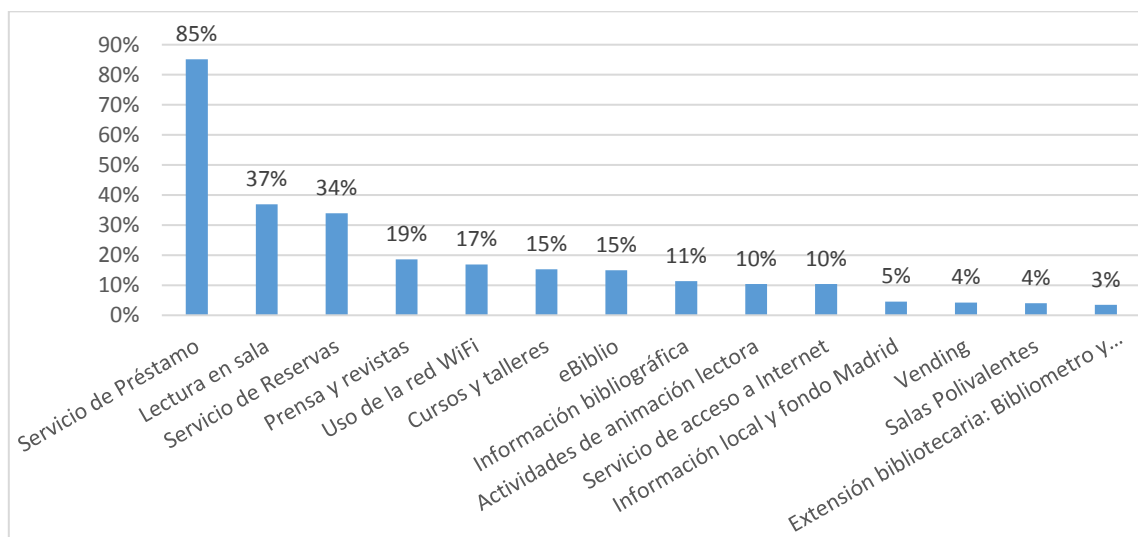


II.8 Servicios bibliotecarios

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.

II.8.1 Uso de los diferentes servicios bibliotecarios

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



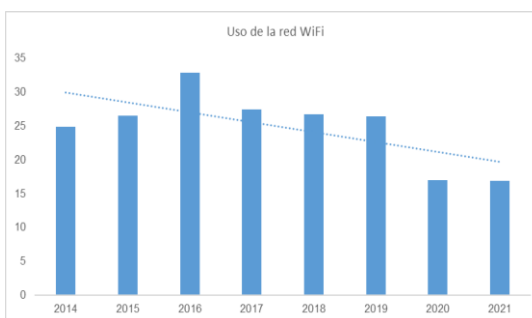
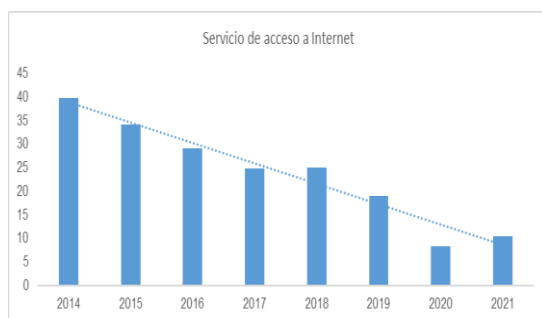
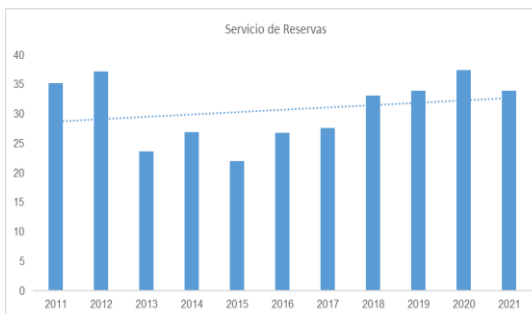
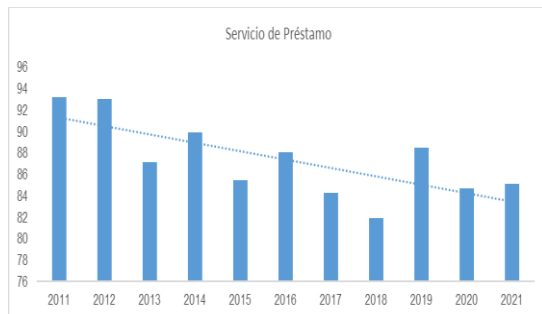
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados a la pregunta 3, qué servicios usa con regularidad.

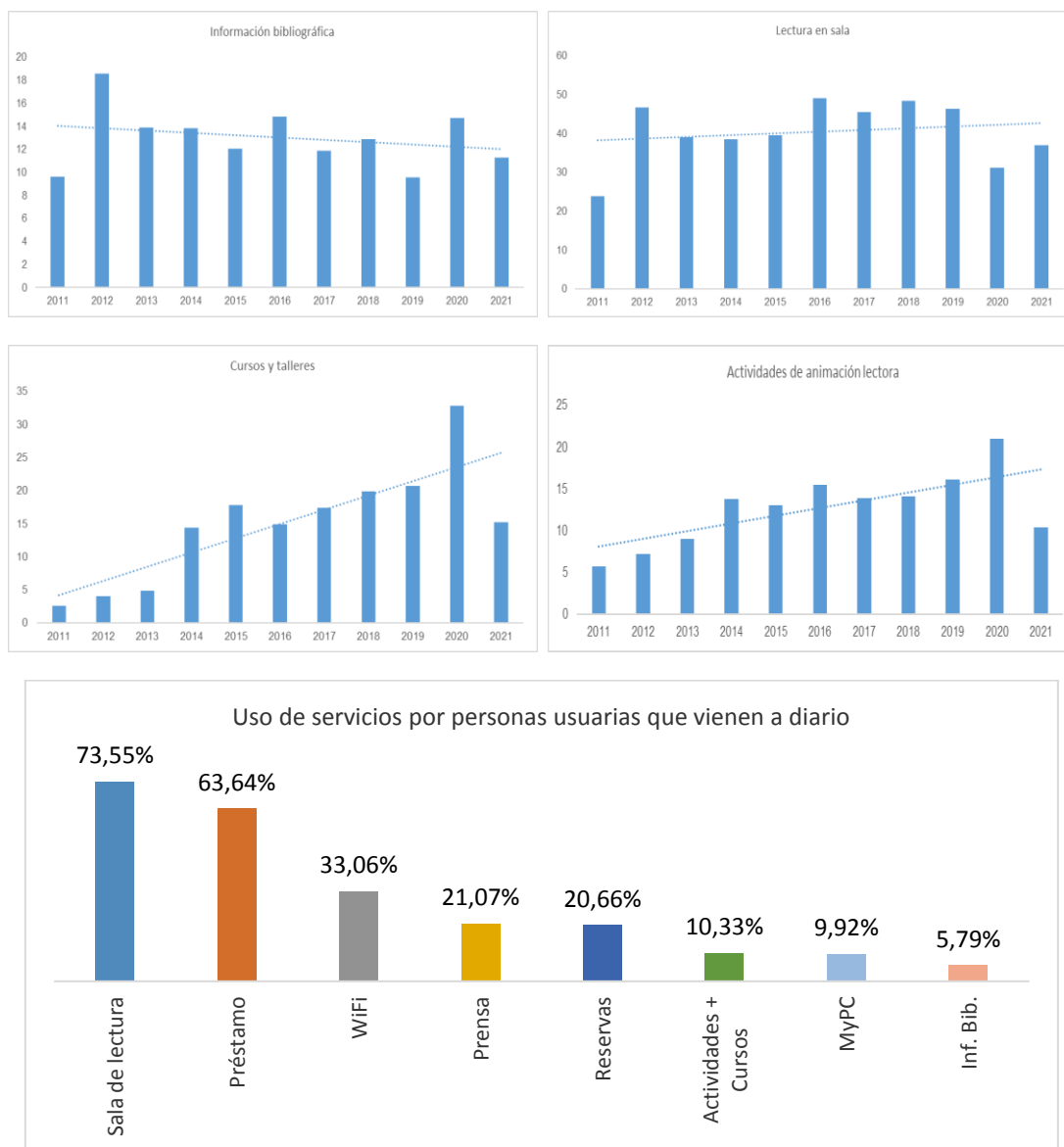
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Dif.
Préstamo	93,21	93,10	87,20	89,92	85,45	88,12	84,30	81,96	88,48	84,73	85,16	+ 0,43
Lectura en sala	23,93	46,69	39,11	38,56	39,50	49,02	45,42	48,43	46,43	31,12	36,93	+ 5,81
Reservas	35,24	37,26	23,69	26,98	22,06	26,85	27,66	33,14	33,93	37,46	33,92	- 3,54
Consulta Pub.Per.	-	-	-	30,16	36,71	35,36	33,08	30,58	27,32	14,12	18,55	+ 4,43
Uso de la red WiFi	-	-	-	24,84	26,49	32,86	27,38	26,69	26,43	17	16,87	- 0,13
Cursos y talleres	2,62	4,05	4,84	14,38	17,82	14,97	17,38	19,94	20,71	32,85	15,28	- 17,57
eBiblio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30,26	14,93	- 15,33
Inf. bibliográfica	9,64	18,57	13,91	13,82	12,04	14,87	11,87	12,92	9,55	14,70	11,31	-3,39
Acceso a Internet	55,24	48,33	46,07	39,68	34,10	29,00	24,86	24,88	19,02	8,36	10,42	+ 2,06
Actividades	5,75	7,25	8,98	13,73	13,01	15,53	13,93	14,15	16,07	21,04	10,42	- 10,62
Autopréstamo	-	-	-	-	-	5,52	6,26	5,89	8,93	10,37	6,36	- 4,01
Fondo Madrid	3,93	4,05	4,33	3,92	3,85	5,24	6,17	5,03	5,98	5,76	4,51	- 1,25
Vending	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,88	4,24	+ 1,36
Salas polivalentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,49	3,98	- 3,51
Bibliometro y Bibliored	8,26	4,64	3,43	2,24	3,18	3,37	1,87	3,42	3,66	4,03	3,45	- 0,58

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.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



El 36,9% del total afirma utilizar la sala de lectura. Si tenemos sólo en cuenta a las personas usuarias que acuden a diario el uso de la sala de lectura se eleva hasta el 73,5%.

De igual manera, el porcentaje de personas usuarias de MyPC y WiFi es del 10,4% y 17% respectivamente; si tenemos solo en cuenta a las que vienen a diario, dichos servicios los usan casi el 10% y el 33%, respectivamente.

II.8.2 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.

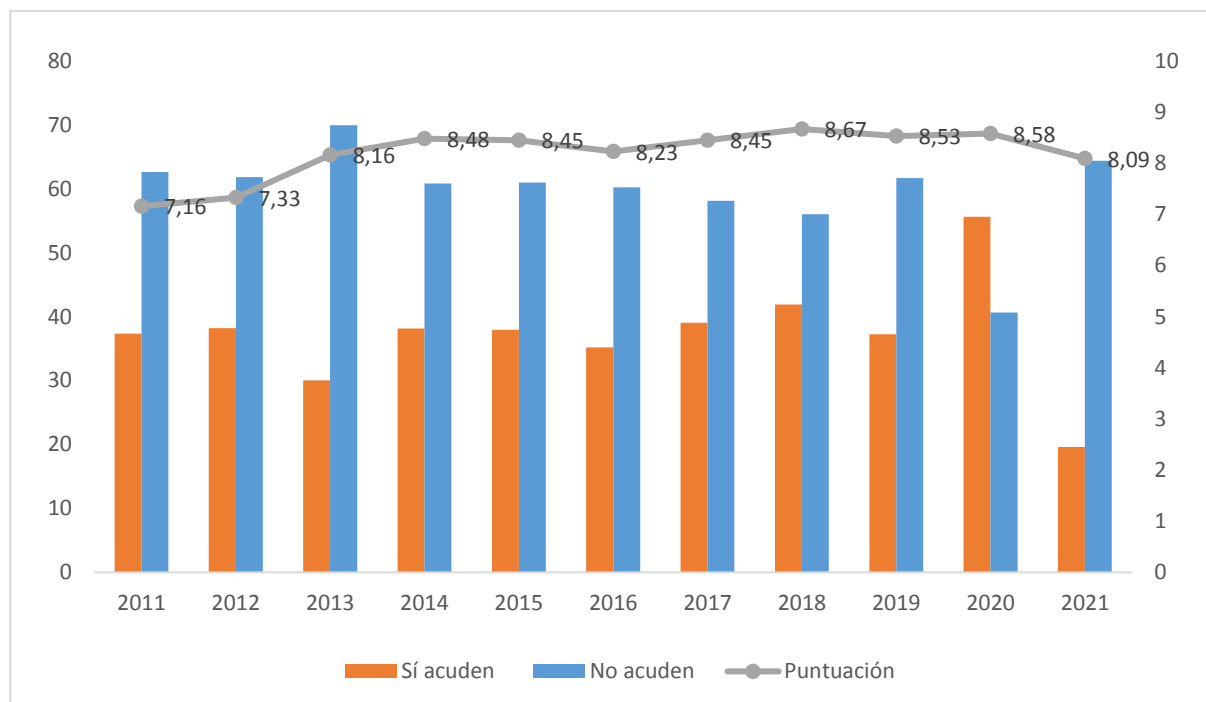


EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Dif.
Sí acuden	37,34	38,19	30,04	38,16	37,96	35,17	39,07	41,88	37,23	55,62	19,61	- 36,01
No acuden	62,66	61,81	69,96	60,84	60,98	60,24	58,13	56,03	61,70	40,63	64,40	- 23,77
Puntuación	7,16	7,33	8,16	8,48	8,45	8,23	8,45	8,67	8,53	8,58	8,09	- 0,49

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

Durante el último año, las actividades se han realizado principalmente de manera virtual, lo que parece haber afectado de forma negativa al índice de participación y a la valoración de éstas.



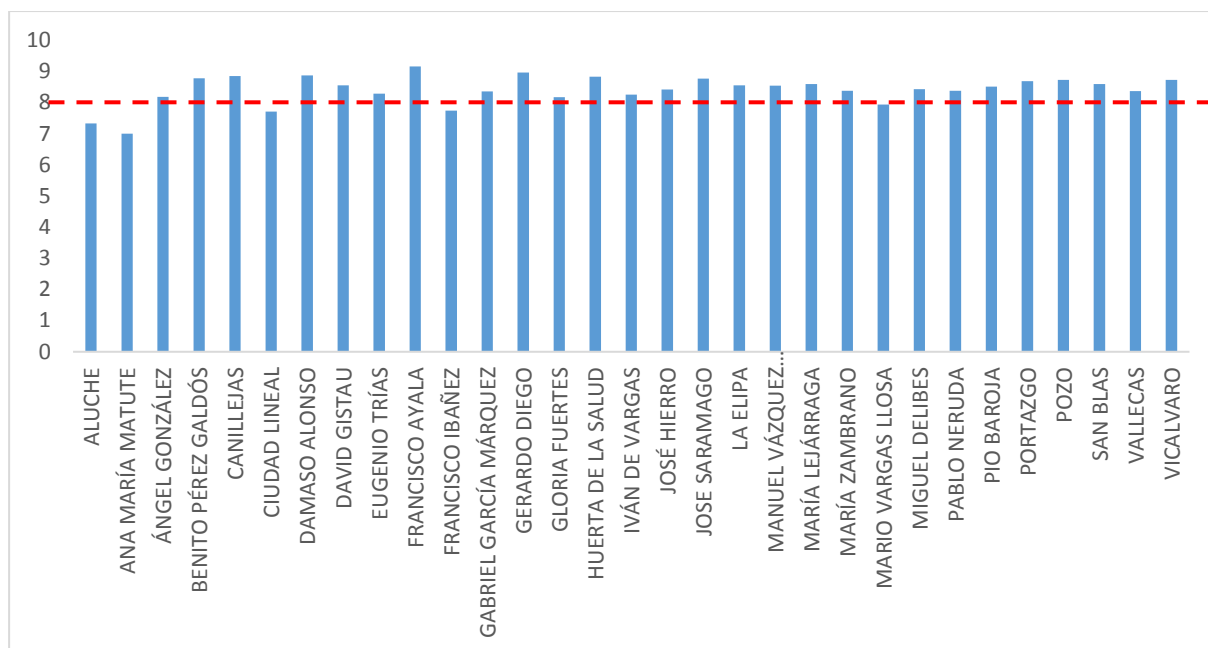
II.8.3 Información y orientación bibliográfica

Otro de los puntos a evaluar en la encuesta ha sido el grado de satisfacción de las personas usuarias con la información y orientación bibliográfica que proporcionamos. La valoración global del servicio de información bibliográfica queda como sigue:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Dif.
Inf. Bibliográfica	8,29	8,34	8,76	8,58	8,42	8,50	8,59	8,81	8,57	8,36	8,46	+ 0,20



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



II.8.4 Presencia online (Web, Facebook, Twitter, eBiblio, App)

En la encuesta de satisfacción de 2021, se recogen preguntas acerca de la presencia online, en concreto, la página Web y redes sociales. A continuación, se establecen las puntuaciones otorgadas en las encuestas a varios puntos relativos a la página Web de las bibliotecas públicas municipales.

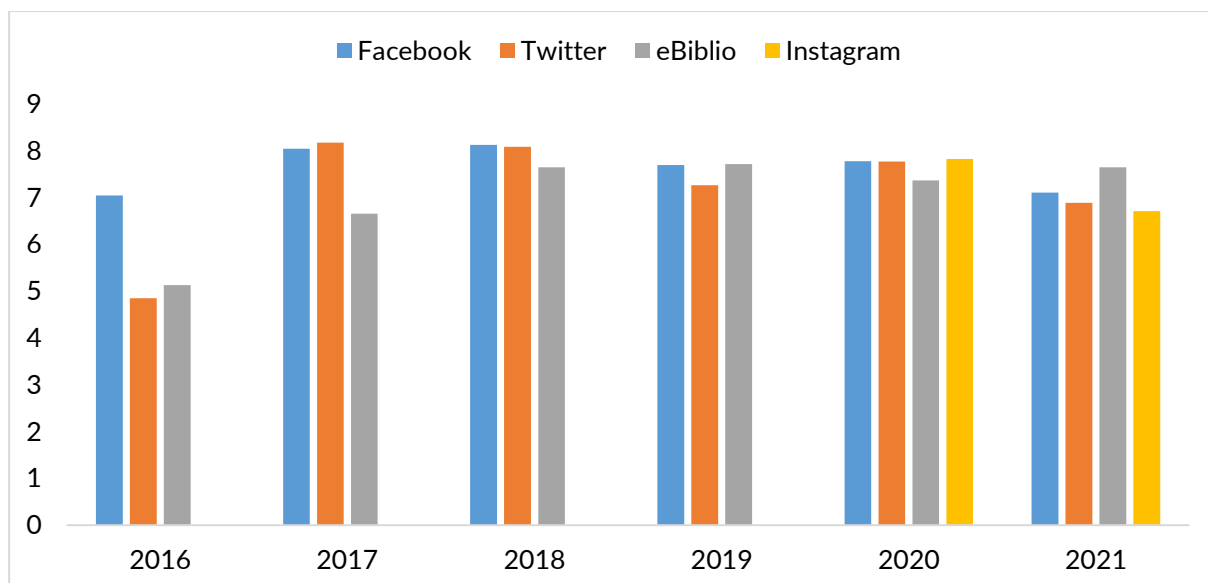
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia año anterior
Información y contenidos web	6,52	7,04	7,31	7,32	7,35	7,66	7,70	7,06	7,35	+ 0,29
Actualización contenidos web	6,03	6,34	7,07	7,14	7,12	7,35	7,27	6,86	7,11	+ 0,25
Catálogo online (OPAC)	6,46	6,84	7,43	7,50	7,65	7,89	7,72	6,74	7,31	+ 0,57

Por su parte, la valoración global de la página web de bibliotecas es de un 7,26 sobre 10 (realizado en base al promedio de las notas de cada categoría evaluada). Con relación a 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	2020	2021	Variación
Perfil de Facebook	7,05	8,05	8,13	7,58	7,78	7,11	- 0,67
Cuenta de Twitter	4,85	8,18	8,09	7,34	7,77	6,89	- 0,88
eBiblio (libro electrónico)	5,13	6,66	7,65	8,05	7,37	7,65	+ 0,28
Instagram					7,83	6,71	- 1,12



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

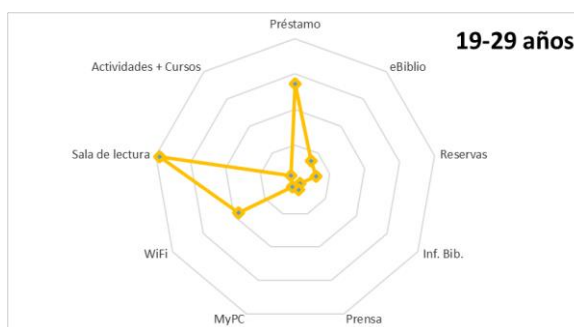
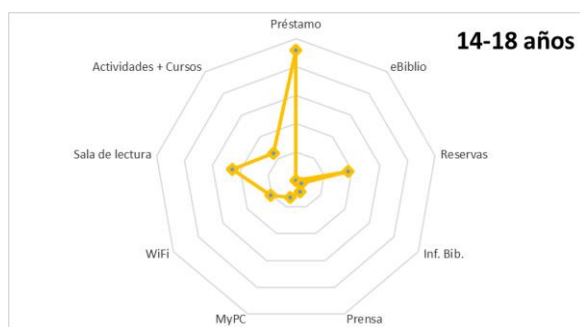


II.9 Patrones de uso por edad

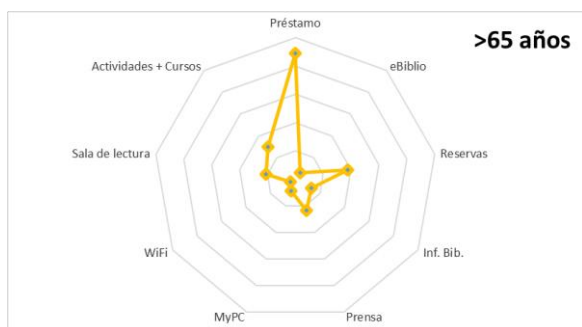
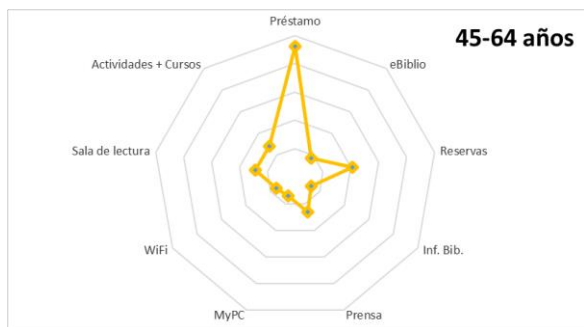
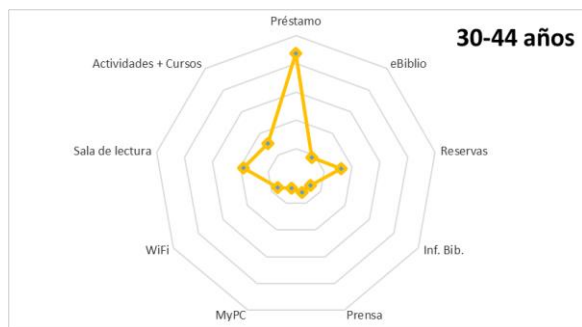
Los siguientes gráficos reflejan los patrones de uso de nuestros servicios en función de la edad. Se aprecia claramente un uso diferente de los servicios bibliotecarios en función del rango examinado.

	14-18	19-29	30-44	45-64	>65
Préstamo	91,67	54,42	87,27	92,24	88,89
eBiblio	0,00	14,29	17,70	17,46	5,56
Reservas	37,50	12,24	32,61	40,95	37,50
Información bibliográfica	4,17	3,40	11,80	12,93	13,19
Prensa	8,33	5,44	11,80	26,08	23,61
MyPC	12,50	4,08	8,70	14,01	9,03
WiFi	20,83	36,73	14,91	15,52	4,17
Sala de lectura	45,83	77,55	37,89	28,45	20,83
Actividades + Cursos	25,00	3,40	31,06	28,45	29,86

Las cifras indican porcentajes



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



Cada punta señala un servicio (en el sentido de las agujas del reloj: préstamo, eBiblio, 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 después decae su uso en el resto de edades. El servicio de reservas es ampliamente usado, no así eBiblio, servicio de préstamo digital, que aún muestra cifras muy bajas, ya que en ningún rango de edad llega al 20% de uso.

Cada punta señala un servicio (en el sentido de las agujas del reloj: préstamo, eBiblio, 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 después decae su uso en el resto de edades. El servicio de reservas es ampliamente usado, no así eBiblio, servicio de préstamo digital, que aún muestra cifras muy bajas, ya que en ningún rango de edad llega al 20% de uso.

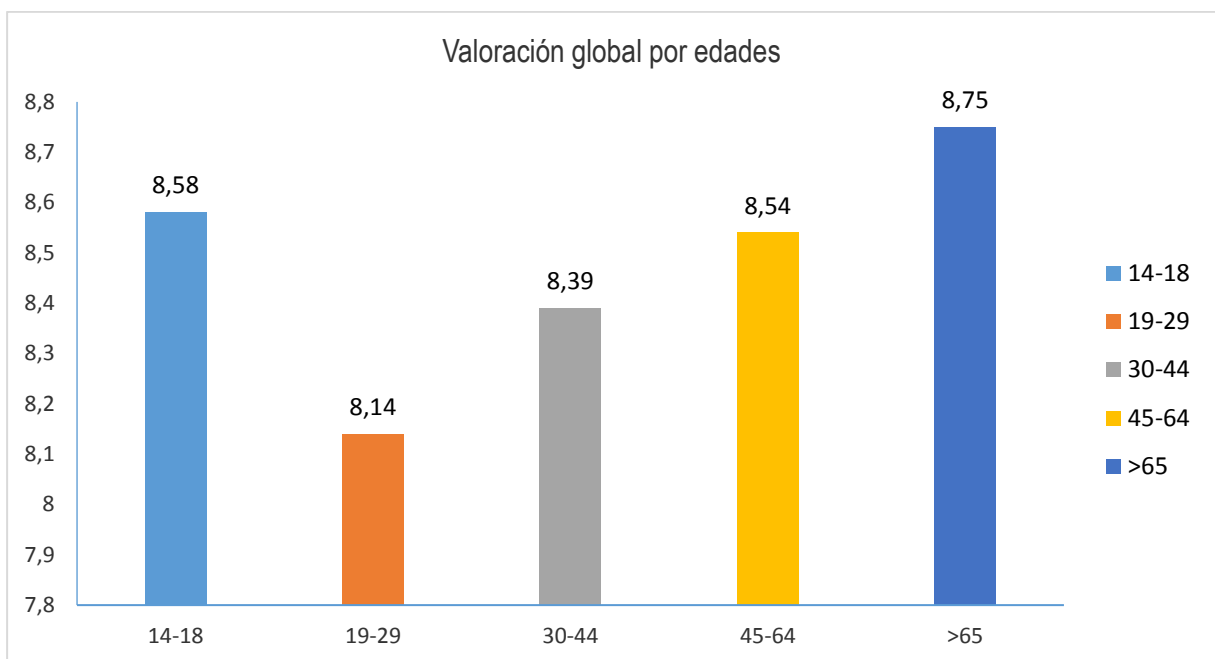
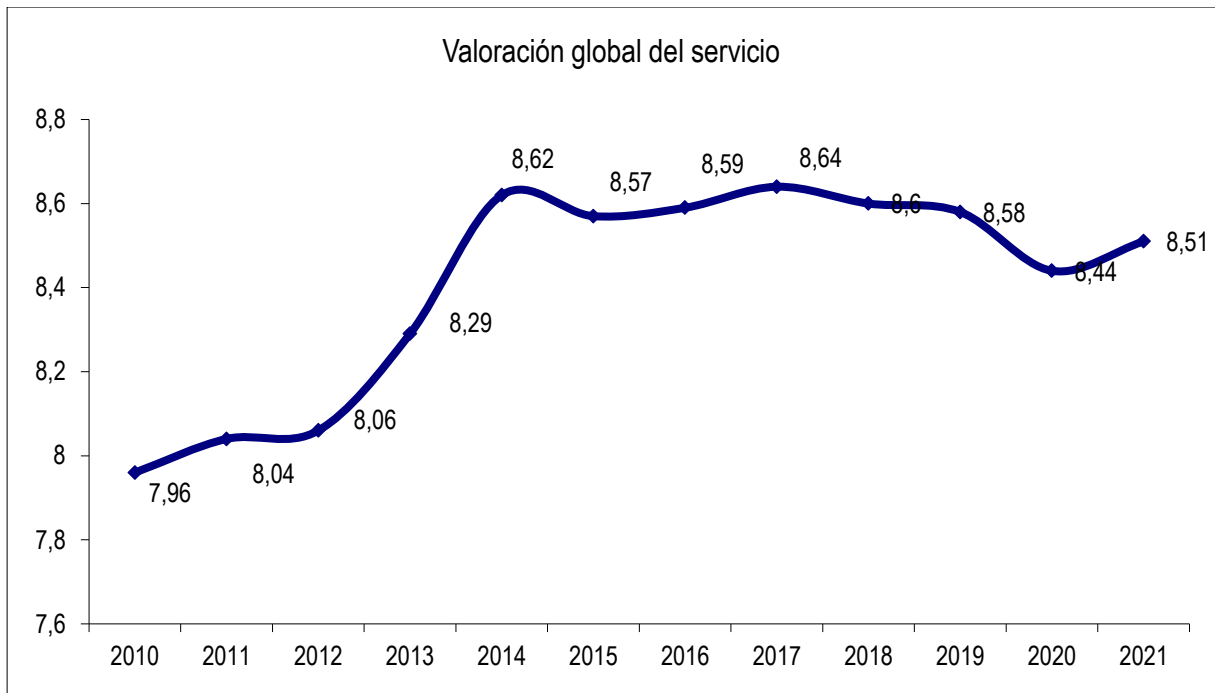
II.10 Valoración global de la red de bibliotecas

El punto final de la encuesta lleva a cabo una evaluación global de todo el conjunto de servicios e infraestructuras de toda la red de bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid. La puntuación media de todo el sistema ha sido de 8,51 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 ocho años.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Dif.
Valoración Global	7,96	8,04	8,06	8,29	8,62	8,57	8,59	8,64	8,60	8,58	8,44	8,51	+ 0,7%



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



La siguiente tabla muestra los datos en base a los que se ha realizado la gráfica anterior.

Satisfacción Global	2021
14-18	8,58
19-29	8,14
30-44	8,39
45-64	8,54
>65	8,75



III. 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 9. Se incluyen también tablas relativas a la satisfacción con el tiempo de espera (pregunta 5), la satisfacción con las actividades (pregunta 6) y la nota global que se da al servicio de la biblioteca (pregunta 12).

Nº ENCUESTAS		ACCESO EDIFICIO		ESTADO EDIFICIO		HORARIO	
PABLO NERUDA	69	G.G. MÁRQUEZ	9,09	IVÁN DE VARGAS	9,05	MARÍA LEJÁRRAGA	8,76
IVÁN DE VARGAS	67	FRANCISCO AYALA	9,02	G.G. MÁRQUEZ	9,00	MARÍA ZAMBRANO	8,72
ÁNGEL GONZÁLEZ	56	DAVID GISTAU	9,00	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,88	FRANCISCO AYALA	8,72
G.G. MÁRQUEZ	49	LA ELIPA	9,00	MARÍA LEJÁRRAGA	8,82	HUERTA DE LA SALUD	8,56
FRANCISCO AYALA	46	HUERTA DE LA SALUD	8,97	VICALVARO	8,80	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,44
BENITO PÉREZ GALDÓS	44	JOSÉ HIERRO	8,91	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,67	IVÁN DE VARGAS	8,34
EUGENIO TRÍAS	44	DAMASO ALONSO	8,87	DAVID GISTAU	8,67	CANILLEJAS	8,20
PIO BAROJA	43	IVÁN DE VARGAS	8,82	LA ELIPA	8,67	FRANCISCO IBAÑEZ	8,14
VALLECAS	41	MIGUEL DELIBES	8,74	JOSÉ HIERRO	8,59	DAMASO ALONSO	8,10
ALUCHE	40	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,67	HUERTA DE LA SALUD	8,53	JOSÉ HIERRO	8,00
CIUDAD LINEAL	40	M.V. MONTALBÁN	8,67	MARÍA ZAMBRANO	8,44	MARIO VARGAS LLOSA	7,97
GERARDO DIEGO	37	CANILLEJAS	8,64	DAMASO ALONSO	8,42	MIGUEL DELIBES	7,93
GLORIA FUERTES	37	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,52	ANA MARÍA MATUTE	8,32	M.V. MONTALBÁN	7,85
DAVID GISTAU	35	PIO BAROJA	8,49	M.V. MONTALBÁN	8,26	GERARDO DIEGO	7,83
HUERTA DE LA SALUD	35	GLORIA FUERTES	8,31	GERARDO DIEGO	8,24	PORTAZGO	7,77
JOSE SARAMAGO	35	SAN BLAS	8,30	PABLO NERUDA	8,19	JOSE SARAMAGO	7,69
MARÍA LEJÁRRAGA	35	MARÍA ZAMBRANO	8,30	MIGUEL DELIBES	8,10	BENITO PÉREZ GALDÓS	7,67
MARIO VARGAS LLOSA	35	MARÍA LEJÁRRAGA	8,26	CANILLEJAS	8,07	EUGENIO TRÍAS	7,66
M.V. MONTALBÁN	34	VICALVARO	8,25	POZO	8,07	POZO	7,63
POZO	32	PORTAZGO	8,18	EUGENIO TRÍAS	8,00	G.G. MÁRQUEZ	7,57
CANILLEJAS	31	PABLO NERUDA	8,15	MARIO VARGAS LLOSA	7,89	CIUDAD LINEAL	7,50
DAMASO ALONSO	31	GERARDO DIEGO	8,08	PIO BAROJA	7,88	GLORIA FUERTES	7,44
PORTAZGO	31	FRANCISCO IBAÑEZ	8,08	FRANCISCO AYALA	7,67	VALLECAS	7,38
MARÍA ZAMBRANO	29	MARIO VARGAS LLOSA	8,00	PORTAZGO	7,55	ALUCHE	7,16
MIGUEL DELIBES	29	ALUCHE	7,97	GLORIA FUERTES	7,51	PIO BAROJA	7,05
FRANCISCO IBAÑEZ	28	EUGENIO TRÍAS	7,95	FRANCISCO IBAÑEZ	7,41	PABLO NERUDA	7,00
ANA MARÍA MATUTE	23	POZO	7,81	JOSE SARAMAGO	7,38	VICALVARO	6,95
JOSÉ HIERRO	23	JOSE SARAMAGO	7,78	CIUDAD LINEAL	7,33	DAVID GISTAU	6,78
VICALVARO	22	CIUDAD LINEAL	7,67	SAN BLAS	7,20	LA ELIPA	6,78
SAN BLAS	21	ANA MARÍA MATUTE	6,95	ALUCHE	6,82	ANA MARÍA MATUTE	6,22
LA ELIPA	9	VALLECAS	6,95	VALLECAS	6,39	SAN BLAS	6,21
MEDIA	36,48	MEDIA	8,34	MEDIA	8,09	MEDIA	7,68



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

TRATO		CARNÉ		INF. BIBLIOGRÁFICA		MyPC	
HUERTA DE LA SALUD	9,83	DAVID GISTAU	9,50	FRANCISCO AYALA	9,16	SAN BLAS	10,00
POZO	9,72	LA ELIPA	9,50	GERARDO DIEGO	8,97	HUERTA DE LA SALUD	9,00
CIUDAD LINEAL	9,71	DAMASO ALONSO	9,39	DAMASO ALONSO	8,88	DAMASO ALONSO	8,91
FRANCISCO AYALA	9,70	FRANCISCO AYALA	9,28	CANILLEJAS	8,85	PORTAZGO	8,35
JOSÉ HIERRO	9,64	JOSE SARAMAGO	9,22	HUERTA DE LA SALUD	8,84	FRANCISCO AYALA	8,13
GERARDO DIEGO	9,63	GERARDO DIEGO	9,21	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,78	JOSÉ HIERRO	8,10
CANILLEJAS	9,61	VICALVARO	9,20	JOSE SARAMAGO	8,78	G.G. MÁRQUEZ	8,10
PORTAZGO	9,45	POZO	9,15	VICALVARO	8,73	MARÍA LEJÁRRAGA	8,00
PIO BAROJA	9,41	MARÍA LEJÁRRAGA	9,10	POZO	8,73	MIGUEL DELIBES	8,00
JOSE SARAMAGO	9,41	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,07	PORTAZGO	8,70	PIO BAROJA	7,94
M.V. MONTALBÁN	9,39	HUERTA DE LA SALUD	9,03	MARÍA LEJÁRRAGA	8,60	CANILLEJAS	7,62
MARÍA LEJÁRRAGA	9,38	CIUDAD LINEAL	9,00	SAN BLAS	8,60	IVÁN DE VARGAS	7,43
GLORIA FUERTES	9,28	G.G. MÁRQUEZ	8,95	DAVID GISTAU	8,56	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,40
DAVID GISTAU	9,22	MARÍA ZAMBRANO	8,91	LA ELIPA	8,56	VICALVARO	7,40
LA ELIPA	9,22	SAN BLAS	8,90	M.V. MONTALBÁN	8,55	M.V. MONTALBÁN	7,29
MARÍA ZAMBRANO	9,21	CANILLEJAS	8,86	PIO BAROJA	8,51	MARÍA ZAMBRANO	7,25
FRANCISCO IBAÑEZ	9,19	VALLECAS	8,79	MIGUEL DELIBES	8,43	CIUDAD LINEAL	7,20
BENITO PÉREZ GALDÓS	9,19	JOSÉ HIERRO	8,79	JOSÉ HIERRO	8,42	PABLO NERUDA	7,14
G.G. MÁRQUEZ	9,15	PABLO NERUDA	8,75	MARÍA ZAMBRANO	8,38	GERARDO DIEGO	7,08
MIGUEL DELIBES	9,11	PORTAZGO	8,74	PABLO NERUDA	8,38	VALLECAS	7,07
DAMASO ALONSO	9,03	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,72	VALLECAS	8,37	MARIO VARGAS LLOSA	7,00
PABLO NERUDA	9,01	M.V. MONTALBÁN	8,71	G.G. MÁRQUEZ	8,36	BENITO PÉREZ GALDÓS	6,86
IVÁN DE VARGAS	8,95	EUGENIO TRÍAS	8,71	EUGENIO TRÍAS	8,29	POZO	6,86
VICALVARO	8,95	PIO BAROJA	8,66	IVÁN DE VARGAS	8,25	FRANCISCO IBAÑEZ	6,60
VALLECAS	8,85	GLORIA FUERTES	8,58	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,19	ALUCHE	6,38
SAN BLAS	8,78	IVÁN DE VARGAS	8,47	GLORIA FUERTES	8,17	GLORIA FUERTES	6,23
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,73	MIGUEL DELIBES	8,37	MARIO VARGAS LLOSA	7,94	EUGENIO TRÍAS	6,20
EUGENIO TRÍAS	8,68	ALUCHE	8,33	FRANCISCO IBAÑEZ	7,75	DAVID GISTAU	6,00
ALUCHE	8,49	FRANCISCO IBAÑEZ	8,27	CIUDAD LINEAL	7,71	LA ELIPA	6,00
MARIO VARGAS LLOSA	8,11	MARIO VARGAS LLOSA	8,27	ALUCHE	7,33	JOSE SARAMAGO	5,55
ANA MARÍA MATUTE	7,90	ANA MARÍA MATUTE	7,00	ANA MARÍA MATUTE	7,00	ANA MARÍA MATUTE	5,13
MEDIA	9,16	MEDIA	8,82	MEDIA	8,41	MEDIA	7,30



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

WiFi		AUTOPRÉSTAMO		PIC		DEVOLUCIÓN OTRA SUC.	
CIUDAD LINEAL	8,25	FRANCISCO IBAÑEZ	9,50	EUGENIO TRÍAS	10,03	FRANCISCO AYALA	9,45
CANILLEJAS	8,21	PORTAZGO	9,22	FRANCISCO IBAÑEZ	9,11	POZO	9,38
HUERTA DE LA SALUD	7,94	DAMASO ALONSO	9,17	MIGUEL DELIBES	8,75	HUERTA DE LA SALUD	9,32
VICALVARO	7,94	GERARDO DIEGO	8,36	GERARDO DIEGO	8,69	GERARDO DIEGO	9,29
G.G. MÁRQUEZ	7,82	VICALVARO	8,29	MARÍA ZAMBRANO	8,47	JOSÉ HIERRO	9,29
PORTAZGO	7,71	HUERTA DE LA SALUD	8,17	DAMASO ALONSO	8,44	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,28
PIO BAROJA	7,70	FRANCISCO AYALA	8,06	PORTAZGO	8,28	DAVID GISTAU	9,22
M.V. MONTALBÁN	7,58	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,00	JOSE SARAMAGO	8,26	LA ELIPA	9,22
ÁNGEL GONZÁLEZ	7,50	CANILLEJAS	8,00	CIUDAD LINEAL	8,25	CANILLEJAS	9,14
JOSÉ HIERRO	7,50	MARÍA LEJÁRRAGA	8,00	HUERTA DE LA SALUD	8,24	VALLECAS	9,10
JOSE SARAMAGO	7,50	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,96	PIO BAROJA	8,22	DAMASO ALONSO	9,00
IVÁN DE VARGAS	7,36	PIO BAROJA	7,76	IVÁN DE VARGAS	8,19	GLORIA FUERTES	9,00
DAMASO ALONSO	7,31	JOSÉ HIERRO	7,75	FRANCISCO AYALA	8,03	JOSE SARAMAGO	9,00
PABLO NERUDA	7,28	GLORIA FUERTES	7,50	CANILLEJAS	8,00	SAN BLAS	9,00
GERARDO DIEGO	7,25	CIUDAD LINEAL	7,33	VALLECAS	8,00	IVÁN DE VARGAS	8,95
VALLECAS	7,14	M.V. MONTALBÁN	7,33	MARÍA LEJÁRRAGA	7,76	PORTAZGO	8,93
BENITO PÉREZ GALDÓS	7,06	ALUCHE	7,31	VICALVARO	7,56	PIO BAROJA	8,92
MARÍA ZAMBRANO	7,00	MARÍA ZAMBRANO	7,29	G.G. MÁRQUEZ	7,55	M.V. MONTALBÁN	8,91
MIGUEL DELIBES	6,86	MIGUEL DELIBES	7,25	BENITO PÉREZ GALDÓS	7,50	VICALVARO	8,87
FRANCISCO AYALA	6,67	EUGENIO TRÍAS	7,00	JOSÉ HIERRO	7,44	MARÍA ZAMBRANO	8,82
MARIO VARGAS LLOSA	6,60	G.G. MÁRQUEZ	6,88	POZO	7,38	PABLO NERUDA	8,77
ANA MARÍA MATUTE	6,45	JOSE SARAMAGO	6,83	ALUCHE	7,27	MIGUEL DELIBES	8,68
SAN BLAS	6,45	IVÁN DE VARGAS	6,79	PABLO NERUDA	7,21	CIUDAD LINEAL	8,67
POZO	6,14	MARIO VARGAS LLOSA	6,70	GLORIA FUERTES	7,14	G.G. MÁRQUEZ	8,66
DAVID GISTAU	6,00	PABLO NERUDA	5,76	ÁNGEL GONZÁLEZ	6,79	FRANCISCO IBAÑEZ	8,62
EUGENIO TRÍAS	6,00	POZO	5,00	MARIO VARGAS LLOSA	6,65	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,56
LA ELIPA	6,00	VALLECAS	4,50	DAVID GISTAU	6,50	MARIO VARGAS LLOSA	8,50
MARÍA LEJÁRRAGA	6,00	ANA MARÍA MATUTE	2,75	LA ELIPA	6,50	EUGENIO TRÍAS	8,45
GLORIA FUERTES	5,73	DAVID GISTAU	2,00	M.V. MONTALBÁN	6,24	MARÍA LEJÁRRAGA	8,32
ALUCHE	5,58	LA ELIPA	2,00	ANA MARÍA MATUTE	6,08	ALUCHE	8,21
FRANCISCO IBAÑEZ	3,80	SAN BLAS	0,00	SAN BLAS	5,25	ANA MARÍA MATUTE	7,85
MEDIA	6,91	MEDIA	6,72	MEDIA	7,67	MEDIA	8,88



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

ADECUACIÓN COLECCIÓN		ESTADO MATERIAL		ORGANIZACIÓN		ORDENACIÓN	
BENITO PÉREZ GALDÓS	8,33	POZO	8,50	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,93	POZO	9,33
GERARDO DIEGO	8,18	SAN BLAS	8,50	POZO	8,84	FRANCISCO AYALA	9,10
VICALVARO	8,15	PORTAZGO	8,37	SAN BLAS	8,80	SAN BLAS	9,10
M.V. MONTALBÁN	8,13	JOSE SARAMAGO	8,32	FRANCISCO AYALA	8,71	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,03
PORTAZGO	8,11	DAMASO ALONSO	8,32	HUERTA DE LA SALUD	8,53	VICALVARO	8,94
CANILLEJAS	8,11	VICALVARO	8,31	PORTAZGO	8,50	HUERTA DE LA SALUD	8,88
FRANCISCO AYALA	8,08	HUERTA DE LA SALUD	8,29	VICALVARO	8,50	PORTAZGO	8,81
DAMASO ALONSO	8,08	CANILLEJAS	8,28	JOSE SARAMAGO	8,48	DAVID GISTAU	8,78
HUERTA DE LA SALUD	8,06	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,26	GERARDO DIEGO	8,45	LA ELIPA	8,78
MARÍA LEJÁRRAGA	7,90	MARÍA ZAMBRANO	8,25	DAMASO ALONSO	8,41	JOSE SARAMAGO	8,77
IVÁN DE VARGAS	7,82	JOSÉ HIERRO	8,19	MARÍA ZAMBRANO	8,41	MARÍA LEJÁRRAGA	8,72
SAN BLAS	7,78	MARÍA LEJÁRRAGA	8,18	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,36	GERARDO DIEGO	8,70
VALLECAS	7,74	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,13	JOSÉ HIERRO	8,25	JOSÉ HIERRO	8,67
FRANCISCO IBAÑEZ	7,73	DAVID GISTAU	8,11	VALLECAS	8,23	CANILLEJAS	8,57
MIGUEL DELIBES	7,73	LA ELIPA	8,11	IVÁN DE VARGAS	8,20	DAMASO ALONSO	8,56
ÁNGEL GONZÁLEZ	7,65	FRANCISCO AYALA	7,97	CANILLEJAS	8,17	GLORIA FUERTES	8,52
PIO BAROJA	7,65	M.V. MONTALBÁN	7,88	G.G. MÁRQUEZ	8,15	MARÍA ZAMBRANO	8,46
GLORIA FUERTES	7,64	ANA MARÍA MATUTE	7,85	PIO BAROJA	8,06	IVÁN DE VARGAS	8,40
PABLO NERUDA	7,60	IVÁN DE VARGAS	7,80	MARÍA LEJÁRRAGA	7,97	VALLECAS	8,38
G.G. MÁRQUEZ	7,56	G.G. MÁRQUEZ	7,77	MIGUEL DELIBES	7,96	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,25
POZO	7,52	VALLECAS	7,72	DAVID GISTAU	7,89	PIO BAROJA	8,24
CIUDAD LINEAL	7,50	PIO BAROJA	7,71	LA ELIPA	7,89	PABLO NERUDA	8,22
MARÍA ZAMBRANO	7,39	MARIO VARGAS LLOSA	7,69	FRANCISCO IBAÑEZ	7,81	FRANCISCO IBAÑEZ	8,15
JOSE SARAMAGO	7,32	GERARDO DIEGO	7,61	MARIO VARGAS LLOSA	7,79	MIGUEL DELIBES	8,11
DAVID GISTAU	7,25	PABLO NERUDA	7,54	PABLO NERUDA	7,74	M.V. MONTALBÁN	8,09
LA ELIPA	7,25	GLORIA FUERTES	7,38	EUGENIO TRÍAS	7,69	G.G. MÁRQUEZ	7,91
ANA MARÍA MATUTE	7,24	CIUDAD LINEAL	7,33	GLORIA FUERTES	7,68	EUGENIO TRÍAS	7,86
EUGENIO TRÍAS	7,23	MIGUEL DELIBES	7,31	CIUDAD LINEAL	7,67	MARIO VARGAS LLOSA	7,79
MARIO VARGAS LLOSA	7,22	ALUCHE	7,22	M.V. MONTALBÁN	7,56	ANA MARÍA MATUTE	7,71
JOSÉ HIERRO	7,05	FRANCISCO IBAÑEZ	7,11	ANA MARÍA MATUTE	7,48	CIUDAD LINEAL	7,67
ALUCHE	6,45	EUGENIO TRÍAS	6,98	ALUCHE	6,77	ALUCHE	7,06
MEDIA	7,66	MEDIA	7,90	MEDIA	8,13	MEDIA	8,44



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

SATISFAC. ESPERA		SATISFAC. ACTIVIDAD		GLOBAL		ARITMÉTICA	
CIUDAD LINEAL	9,70	MARÍA ZAMBRANO	9,75	CIUDAD LINEAL	9,00	HUERTA DE LA SALUD	8,70
POZO	9,69	SAN BLAS	9,75	DAVID GISTAU	9,00	DAMASO ALONSO	8,59
DAVID GISTAU	9,67	PORTAZGO	9,50	LA ELIPA	9,00	FRANCISCO AYALA	8,46
LA ELIPA	9,67	CIUDAD LINEAL	9,33	HUERTA DE LA SALUD	8,91	PORTAZGO	8,45
CANILLEJAS	9,65	EUGENIO TRÍAS	9,33	DAMASO ALONSO	8,81	CANILLEJAS	8,44
PORTAZGO	9,63	POZO	9,33	IVÁN DE VARGAS	8,80	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,42
FRANCISCO AYALA	9,51	FRANCISCO AYALA	9,20	POZO	8,78	GERARDO DIEGO	8,37
GERARDO DIEGO	9,47	HUERTA DE LA SALUD	8,86	MARÍA LEJÁRRAGA	8,77	MARÍA LEJÁRRAGA	8,28
BENITO PÉREZ GALDÓS	9,43	GLORIA FUERTES	8,83	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,73	SAN BLAS	8,21
IVÁN DE VARGAS	9,38	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,71	JOSÉ HIERRO	8,65	JOSÉ HIERRO	8,21
JOSE SARAMAGO	9,37	G.G. MÁRQUEZ	8,71	CANILLEJAS	8,65	MARÍA ZAMBRANO	8,21
JOSÉ HIERRO	9,35	JOSÉ HIERRO	8,60	FRANCISCO AYALA	8,63	G.G. MÁRQUEZ	8,20
HUERTA DE LA SALUD	9,29	MIGUEL DELIBES	8,60	JOSE SARAMAGO	8,63	VICALVARO	8,20
MARÍA ZAMBRANO	9,28	PIO BAROJA	8,57	PORTAZGO	8,58	IVÁN DE VARGAS	8,16
PIO BAROJA	9,24	VALLECAS	8,40	M.V. MONTALBÁN	8,56	PIO BAROJA	8,13
MARÍA LEJÁRRAGA	9,20	CANILLEJAS	8,33	VALLECAS	8,51	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,12
FRANCISCO IBAÑEZ	9,18	MARÍA LEJÁRRAGA	8,25	G.G. MÁRQUEZ	8,50	MIGUEL DELIBES	8,10
VALLECAS	9,15	M.V. MONTALBÁN	8,17	FRANCISCO IBAÑEZ	8,44	JOSE SARAMAGO	8,06
VICALVARO	9,14	IVÁN DE VARGAS	8,13	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,36	M.V. MONTALBÁN	8,06
DAMASO ALONSO	9,13	PABLO NERUDA	8,10	MARÍA ZAMBRANO	8,34	POZO	8,02
PABLO NERUDA	9,13	DAMASO ALONSO	7,67	PABLO NERUDA	8,34	CIUDAD LINEAL	7,95
M.V. MONTALBÁN	9,12	GERARDO DIEGO	7,60	GERARDO DIEGO	8,33	FRANCISCO IBAÑEZ	7,92
MIGUEL DELIBES	9,07	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,00	EUGENIO TRÍAS	8,32	PABLO NERUDA	7,79
SAN BLAS	9,05	JOSE SARAMAGO	7,00	GLORIA FUERTES	8,27	EUGENIO TRÍAS	7,76
GLORIA FUERTES	8,95	MARIO VARGAS LLOSA	7,00	MARIO VARGAS LLOSA	8,20	GLORIA FUERTES	7,76
G.G. MÁRQUEZ	8,89	DAVID GISTAU	6,60	PIO BAROJA	8,19	VALLECAS	7,68
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,84	LA ELIPA	6,60	VICALVARO	8,18	DAVID GISTAU	7,64
MARIO VARGAS LLOSA	8,80	FRANCISCO IBAÑEZ	6,00	MIGUEL DELIBES	8,17	LA ELIPA	7,64
EUGENIO TRÍAS	8,68	ALUCHE	5,50	SAN BLAS	8,05	MARIO VARGAS LLOSA	7,59
ALUCHE	8,48	ANA MARÍA MATUTE	5,33	ALUCHE	7,45	ALUCHE	7,24
ANA MARÍA MATUTE	8,09	VICALVARO	0,00	ANA MARÍA MATUTE	7,27	ANA MARÍA MATUTE	6,84
MEDIA	9,20	MEDIA	7,83	MEDIA	8,47	MEDIA	8,04

El dato de la columna “**GLOBAL**” muestra la media de valoraciones a la valoración global del servicio (pregunta 12), mientras que la columna “**ARITMÉTICA**” muestra el promedio de las valoraciones obtenidas en cada uno de los servicios de forma independiente (pregunta 9).



IV. Sugerencias

IV.1 Sugerencias específicas de mejora en cada una de las bibliotecas

Este apartado refleja las principales demandas realizadas por las personas usuarias que han cumplimentado la encuesta como respuesta a la pregunta 17.

17. ¿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.- _____

En la siguiente enumeración no se han incluido las sugerencias / quejas relacionadas con servicios cuya prestación ha variado desde la realización de la encuesta, relacionadas en su mayoría con la reapertura tras el confinamiento: acceso con cita previa, apertura de sala infantil o hemeroteca, ventilación, etc.

1. Biblioteca Aluche

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejora de climatización	5
Actualización de materiales	3
Enchufes en puestos de lectura	3
Mejorar limpieza y desinfección	3
Vuelta a las actividades presenciales y más numerosas, incluyendo exposiciones	2
Normalización del uso de las bibliotecas	1
Ampliar horario	1
Desideratas	1
Expurgo de libros y zona de compartir libros	1

2. Biblioteca Ana María Matute

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	4
Préstamo Intercentros	2
Más salas de lectura	1
Mejora / arreglo de las máquinas de autopréstamo	1
Mejora de climatización	1
Normalización del uso de las bibliotecas	1
Silencio en las salas, también por parte de los trabajadores	1
Vuelta a las actividades presenciales y más numerosas, incluyendo exposiciones	1



3. Biblioteca Ángel González

SUGERENCIA	NÚMERO
Actividades juveniles	2
Adquirir más novedades	2
Actividades infantiles	1
Actividades para adultos	1
Ampliar el fondo de eBiblio	1
Ampliar el horario o no cerrar festivos	1
Baño adaptado para niño/as pequeños	1
Buzón de devolución de materiales	1
Incluir películas en el Préstamo Intercentros	1
Más personal	1
Mejorar / arreglo de las máquinas de autopréstamo	1
Mejorar atención al público	1
Mejorar estado del fondo infantil	1
Renovar materiales desde el OPAC	1
Retomar horarios y aperturas de salas pre-covid	1
WiFi	1

4. Biblioteca Benito Pérez Galdós

SUGERENCIA	NÚMERO
Préstamo Intercentros	4
Ampliar horario	3
Ampliar fondos	2
Devolución de libros en otras sucursales	2
Más actividades	2
Más ordenadores (MyPcs y OPACs)	2
Más ventilación e higiene de puestos	2
Actividades infantiles	1
Cabinas para videoconferencias	1
Carné de biblioteca en app	1
Desideratas	1
Más personal	1
Mejorar climatización	1
Mejorar espacios para actividades	1
Mejoras en servicios online	1
Renovación de préstamos	1
Retomar horarios y aperturas de salas pre-covid	1
Vending más saludable	1

5. Biblioteca Canillejas

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	4
Renovar instalaciones / mobiliario	3
Ampliar fondos	2
Más bibliotecas	2



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Más personal	2
Más tiempo de préstamo para materiales de 1 semana	1
Mejorar climatización	1
Mejorar limpieza	1
PIC	1
Sección LGTBI en los fondos de la biblioteca	1

6. Biblioteca Ciudad Lineal

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	3
Más actividades	3
PIC	3
Ampliar fondos	2
Ampliar espacios	1
Instalar máquinas de café	1
Mejorar difusión de actividades	1
Separar libros infantiles por edades (en diferentes estanterías)	1
WIFI	1

7. Biblioteca David Gistau

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondos	4
Ampliar espacios	2
Mejorar atención al público	1
Mejorar climatización	1
Mejorar difusión de actividades	1
OPAC da errores	1
PIC	1
Renovar ordenadores	1

8. Biblioteca Dámaso Alonso

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondos	3
Ampliar horario	2
WIFI	2
Ampliar espacios	1
Club de usuarios, lectores y actividades	1
Desideratas	1
Más actividades	1
Más enchufes	1
Mejorar atención al público	1
Mejorar limpieza	1
PIC	1



9. Biblioteca La Elipa

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	2
Ampliar fondos eBiblio	1
Mejorar difusión de actividades	1
Respetar medidas COVID	1

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

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	3
Ampliar fondos eBiblio	2
Actividades de fomento lector para todas las edades	1
Ampliar espacios	1
Ampliar fondos	1
Aparcamiento para bicicletas	1
eBiblio con formato apto para Kindle	1
Más personal	1
Mejorar atención al público	1
Mejorar catálogo	1
Mejorar climatización	1
Mejorar iluminación	1
Mejorar medidas COVID	1
PIC	1
Reposición de ejemplares deteriorados	1

11. Biblioteca Francisco Ayala

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondos	4
Más personal	4
Mejorar limpieza	4
Ampliar horario	3
Mejorar climatización	3
PIC	2
Asientos más cómodos	1
Desideratas	1
Préstamo de juegos educativos	1
Taquillas para usuarios/as	1

12. Biblioteca Francisco Ibáñez

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondos	4
Ampliar espacios	1
PIC	1



Reposición de materiales deteriorados	1
WIFI	1

13. Biblioteca Gabriel García Márquez

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	5
Ampliar fondos	2
Más ordenadores	2
Desideratas	1
Espacios más cómodos para la lectura	1
Más actividades para adultos	1
Más puestos de lectura	1
Mejorar climatización	1

14. Biblioteca Gerardo Diego

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	5
Mejorar accesibilidad	3
Adquisición prioritaria de libros frente a películas	1
Expurgo de materiales en mal estado	1
Más puestos de lectura	1
Mejorar atención al público	1
Mejorar equipos informáticos	1
Reposición de materiales deteriorados	1
WIFI	1

15. Biblioteca Gloria Fuertes

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	3
Ampliar fondos	2
Mejorar catálogo	2
PIC	2
Actualizar software de puestos de Internet	1
Expurgo de materiales en mal estado	1
Prohibir hablar por teléfono en la planta de la sala de lectura	1
Sala de lectura infantil aparte de sala de prelectores (0-6 años)	1

16. Biblioteca Huerta de la Salud

SUGERENCIA	NÚMERO
Más fondos	4
Ampliar horario	3
Ampliar seguridad a las mañanas	2



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Ampliar espacios	1
Más actividades infantiles	1
Mayor rapidez para recibir novedades	1
PIC	1

17. Biblioteca Iván de Vargas

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondos	5
PIC	4
Ampliar horario	3
Más actividades	3
Ampliar fondos eBiblio	1
Controlar a usuarios molestos	1
Desideratas	1
Máquinas de autopréstamo y autodevolución	1
Más personal	1
Mejorar catálogo	1
Reposición de materiales deteriorados	1

18. Biblioteca José Hierro

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	3
PIC	2
Taquillas para usuarios	2
Cursos de idiomas	1
Más fondos	1
Más ordenación	1

19. Biblioteca José Saramago

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	4
PIC	2
Ampliar fondos	1
Desideratas	1
Más bibliotecas	1
Más ordenadores	1
Mejor difusión de los servicios de las bibliotecas	1
Mejorar la climatización	1
Mejorar reservas	1



20. Biblioteca La Chata

SUGERENCIA	NÚMERO
No ha habido sugerencias, sólo se ha recogido una encuesta, en formato online	-

21. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán

SUGERENCIA	NÚMERO
Más personal	3
Actividades al aire libre	2
Ampliar horario	2
Desideratas	2
Máquinas de autopréstamo	2
PIC	2
Ampliar el fondo	1
Control de usuarios problemáticos	1
Expurgo de materiales en mal estado	1
Mejorar climatización	1
Mejorar climatización	1
Mejorar el catálogo	1

22. Biblioteca María Lejárraga

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar funciones online (búsqueda, reserva, guardar búsquedas, histórico de préstamos)	4
PIC	3
Ampliación plazo de devolución de multimedia	1
Ampliar el número de préstamos por carné	1
Ampliar espacios	1
Ampliar fondos	1
Más inversión	1
Ordenación temática de novelas	1
Renovación de libros	1

23. Biblioteca María Zambrano

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondos	2
Control de usuarios problemáticos	2
Ampliar horario	1
Difusión de actividades	1
Más personal	1
Más tiempo de uso de los ordenadores	1
Mejorar funciones online	1



24. Biblioteca Mario Vargas Llosa

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondos	3
Ampliar horario	3
Más actividades	3
Ampliar fondos eBiblio	2
Ampliar espacios	1
Ampliar número de reservas	1
Más formación para los bibliotecarios	1
Mejorar accesibilidad	1
Mejorar limpieza	1
Reubicar puestos de Internet a la 3ª planta	1
WIFI	1

25. Biblioteca Miguel Delibes

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondos	3
Desideratas	1
Expurgo de materiales en mal estado	1
Mejorar difusión de los servicios bibliotecarios	1
Mejorar funciones OPAC (histórico de libros prestados)	1
PIC	1
Reposición de materiales deteriorados	1

26. Biblioteca Pablo Neruda

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar vigilancia	10
Ampliar fondos	8
Mejorar climatización	5
Impedir que sde coma en las salas	3
Ampliar fondos eBiblio	2
Ampliar fondos para club de lectura	2
Ampliar horario	2
Mejorar iluminación	2
App de bilbiotecas	1
Cubos de basura en el interior de la biblioteca	1
Cursos de idiomas	1
Identificar mejor y por más tiempo las novedades	1
Máquina de café	1
Mejorar difusión de los servicios bibliotecarios	1
Mejorar la señalización	1
Mejorar los aseos	1
Menor rotación de los profesores	1
PIC	1
Reposición de materiales deteriorados	1
WIFI	1



27. Biblioteca Pío Baroja

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	8
Ampliar espacios	4
Ampliar fondos	4
Desideratas	2
Reposición de materiales deteriorados	2
Ampliar fondos eBiblio	1
Más actividades	1
Mejorar clasificación y señalización de fondos	1
Mejorar iluminación	1
Mejorar seguridad	1
Renovar estanterías	1
Sala polivalente de uso también para adultos	1
WIFI	1

28. Biblioteca Portazgo

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar iluminación	3
Mejorar web, OPAC y RRSS	3
Ampliar espacios	2
Ampliar horario	2
Más enchufes	2
Limpiar de rastros el solar colindante	1
Máquinas de autopréstamo	1
Más actividades	1
Mejorar instalaciones	1
Ubicar DVDs a menor altura	1

29. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondos	3
Ampliar instalaciones	3
Desideratas	2
Más actividades	2
PIC	2
Acelerar el proceso de compra de fondos	1
Aparcamiento para bicicletas	1
Cursos de informática	1
Más interacción con colegios y con otros centros del barrio	1
Más personal	1
Mejorar seguridad	1
Trato más cercano	1



30. Biblioteca San Blas

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar horario	4
Ampliar fondos	3
Insonorizar la biblioteca	2
WIFI	2
Ampliar espacios	1
Ampliar fondos club de lectura	1
Desideratas	1
Mejorar accesibilidad	1
Mejorar limpieza	1
Mejorar seguridad	1
PIC	1

31. Biblioteca Vallecas

SUGERENCIA	NÚMERO
Ampliar fondos	6
Ampliar horario	2
Más bibliotecas	2
Mejorar accesibilidad	2
Ampliar espacios	2
Desideratas	1
Máquinas de vending con productos más saludables	1
Más actividades	1
Más enchufes	1
Mejorar climatización	1
Renovación telefónica de préstamos	1
Revisar materiales en ubicación incorrecta	1

32. Biblioteca Vicálvaro

SUGERENCIA	NÚMERO
Mejorar climatización	5
Ampliar espacios	4
Ampliar horario	3
Más enchufes	2
Más actividades	1
Más silencio	1
Mejorar difusión de actividades	1
Mejorar eBiblio	1
Mejorar iluminación	1
WIFI	1



V. Encuesta de personas usuarias 2021

A continuación, incluimos íntegra la encuesta de evaluación del servicio de bibliotecas, cuyos resultados son la base de este informe.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES 2021

Debido a los cambios regulatorios para hacer frente a la crisis sanitaria COVID-19, **nuestros servicios habituales se han visto afectados**. Puede entender las preguntas como referidas a su experiencia general con el servicio.

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

1. Biblioteca a la que acude con más frecuencia: _____

2. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?

<input type="checkbox"/>	A diario	<input type="checkbox"/>	Mensualmente
<input type="checkbox"/>	Semanalmente	<input type="checkbox"/>	Varias veces al año
<input type="checkbox"/>	Cada quince días	<input type="checkbox"/>	Casi nunca

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

<input type="checkbox"/>	Préstamo
<input type="checkbox"/>	Préstamo electrónico (eBiblio)
<input type="checkbox"/>	Reserva de ejemplares prestados
<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"/>	Máquinas de vending
<input type="checkbox"/>	Cursos y talleres



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

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

4. ¿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
	Audiolibros
	Prensa y revistas
	Películas, series y documentales
	Música
	No utilizo el servicio de préstamo

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

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

6. ¿Ha participado este último año en alguna actividad organizada por la biblioteca, presencial o virtual (cuentacuentos, talleres, charlas, cursos, etc.)? Valore de 0 a 10 sólo si su respuesta es afirmativa.

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

7. Valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la web de Bibliotecas Públicas Municipales.

	NO USO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La información y los contenidos												



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

La frecuencia de actualización													
Búsquedas en el catálogo en línea													

8. Valore de 0 a 10 los perfiles de Bibliotecas Públicas Municipales en redes sociales.

	NO USO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facebook												
Twitter												
Instagram												

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

	NO USO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades												
El estado de los materiales que se prestan												
Comprendo cómo están organizados los materiales												
La correcta ordenación de los materiales												
Préstamo y devolución												
Préstamo y devolución Intercentros												
El trato que recibe del personal												
El proceso de realización de los carnés												
La información general y bibliográfica												
Préstamo electrónico (eBiblio)												
El horario y tiempo de apertura												
Ordenadores públicos												
Uso de la red WiFi												
Máquinas autopréstamo y autodevolución												
Acceso al edificio (señalización, ubicación, accesibilidad)												
El estado del edificio y las instalaciones												
La limpieza del edificio												



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

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

	NO USO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El sistema de calefacción en salas de lectura												
El sistema de calefacción en otros espacios de la biblioteca												
El sistema de refrigeración en salas de lectura												
El sistema de refrigeración en otros espacios de la biblioteca												
El sistema de iluminación en las salas de lectura												
El sistema de iluminación en los puestos de ordenador												

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

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

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

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

<input type="checkbox"/>	Novedades
<input type="checkbox"/>	Libros de literatura (novela, teatro, poesía...)
<input type="checkbox"/>	Material multimedia (audiolibros, películas, series, música)
<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

14. Hemos incorporado la cita previa para el acceso a la sala de lectura y servicio de Internet.

	NO USO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cita previa												



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

15. Los talleres se han realizado en modalidad online.

	NO USO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración actividad online												

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

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

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

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

18. Usted es

	Mujer
	Hombre
	Otro
	NS/NC

19. Edad

	Menor de 18 años
	De 18 a 29 años
	De 30 a 44 años
	De 45 a 64 años
	De 65 en adelante

