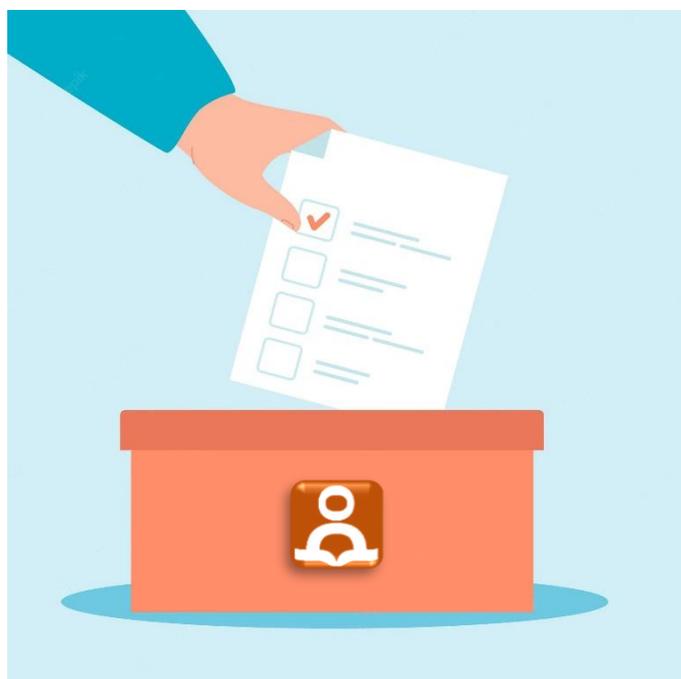


EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE PERSONAS USUARIAS 2022



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

Septiembre 2022



**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.....	15
II.8.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA	15
II.8.4 PRESENCIA ONLINE (WEB, REDES SOCIALES, EBIBLIO, OPAC)	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.....	26
2. BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	26
3. BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ	26
4. BIBLIOTECA BENITO PÉREZ GALDÓS.....	26
5. BIBLIOTECA CANILLEJAS.....	27
6. BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL	27
7. BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO.....	27
8. BIBLIOTECA DAVID GISTAU.....	27
9. BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS – CASA DE FIERAS DE EL RETIRO.....	28
10. BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA	28
11. BIBLIOTECA FRANCISCO IBÁÑEZ	28
12. BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	28
13. BIBLIOTECA GERARDO DIEGO.....	29
14. BIBLIOTECA GLORIA FUERTES	29
15. BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD.....	29
16. BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS.....	29
17. BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO	30
18. BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO.....	30
19. BIBLIOTECA LA CHATA	30
20. BIBLIOTECA LA ELIPA.....	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.....	32
28. BIBLIOTECA PORTAZGO.....	33
29. BIBLIOTECA POZO DEL TÍO RAIMUNDO.....	33
30. BIBLIOTECA SAN BLAS.....	33
31. BIBLIOTECA SAN FERMÍN.....	33
32. BIBLIOTECA VALLECAS.....	34
33. BIBLIOTECA VICÁLVARO.....	34
V. ENCUESTA DE PERSONAS USUARIAS 2022.....	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 2022.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, durante 2022 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 voluntaria a través del portal de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid o entregada en formato papel en alguna de las bibliotecas públicas municipales. Ha consistido en una serie de preguntas, siendo la mayoría de respuesta cerrada, algunas de valoración de 0 a 10 y otras de expresión libre. Las personas usuarias han cumplimentado las encuestas de forma anónima sin ser entrevistadas. 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.

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 17 de mayo y el 3 julio de 2022.

I.2 Número de encuestas

Los resultados se han obtenido a través de un total de 984 encuestas, cada biblioteca ha aportado entre 4 y 54 encuestas cumplimentadas.



33 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 julio y agosto de 2022.

En varios gráficos y/o tablas donde se individualizan los resultados por biblioteca se han excluido las bibliotecas Vallecas y Gerardo Diego, por disponer sólo de 4 encuestas y considerarse una muestra poco representativa.

No se ofrece evolución anual de la puntuación de las respuestas para aquellas preguntas que han sido modificadas por la actualización de la Carta de Servicios y en donde, por tanto, no hay serie histórica consistente al haber variado las opciones de respuesta y/o las preguntas.



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 5,79%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (36,79%) seguido del rango de 30 a 44 años (25,30%).

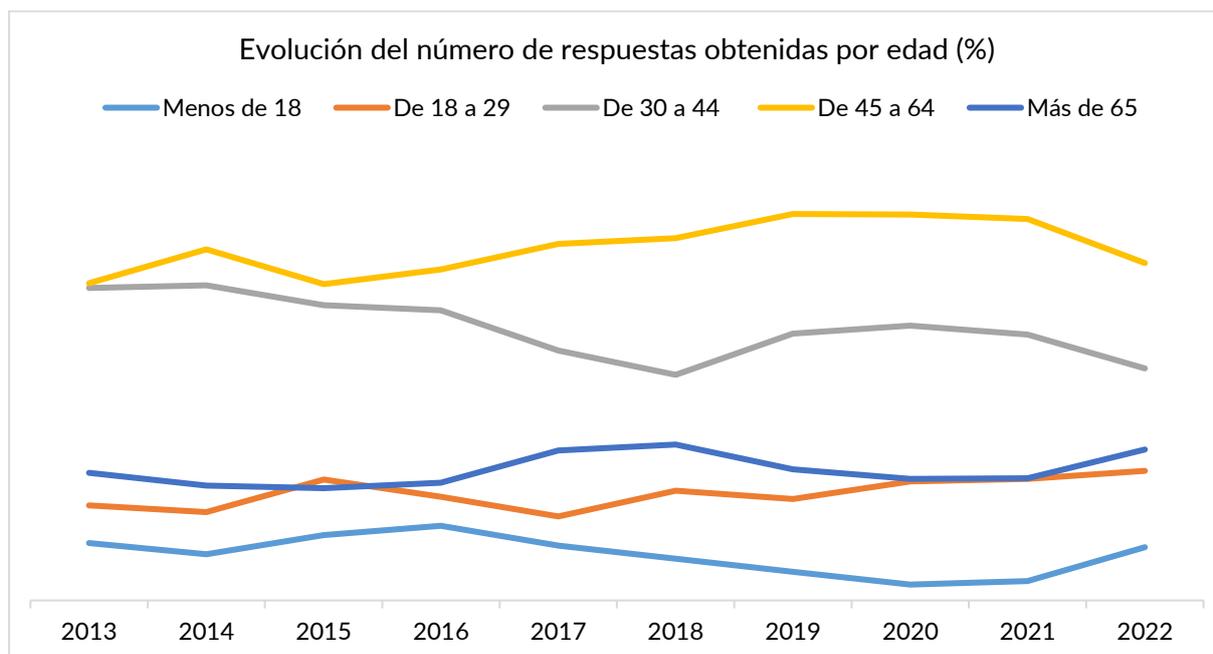
EDAD (años)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Menos de 18	6,25	5,04	7,13	8,14	5,98	4,56	3,13	1,73	2,12	5,79
De 18 a 29	10,38	9,62	13,20	11,32	9,16	11,97	11,07	12,97	13,25	14,13
De 30 a 44	34,07	34,36	32,18	31,62	27,24	24,60	29,11	29,97	28,98	25,30
De 45 a 64	34,58	38,28	34,49	36,11	38,88	39,51	42,14	42,07	41,61	36,79
Más de 65	13,91	12,51	12,24	12,82	16,36	17,00	14,29	13,26	13,34	16,46

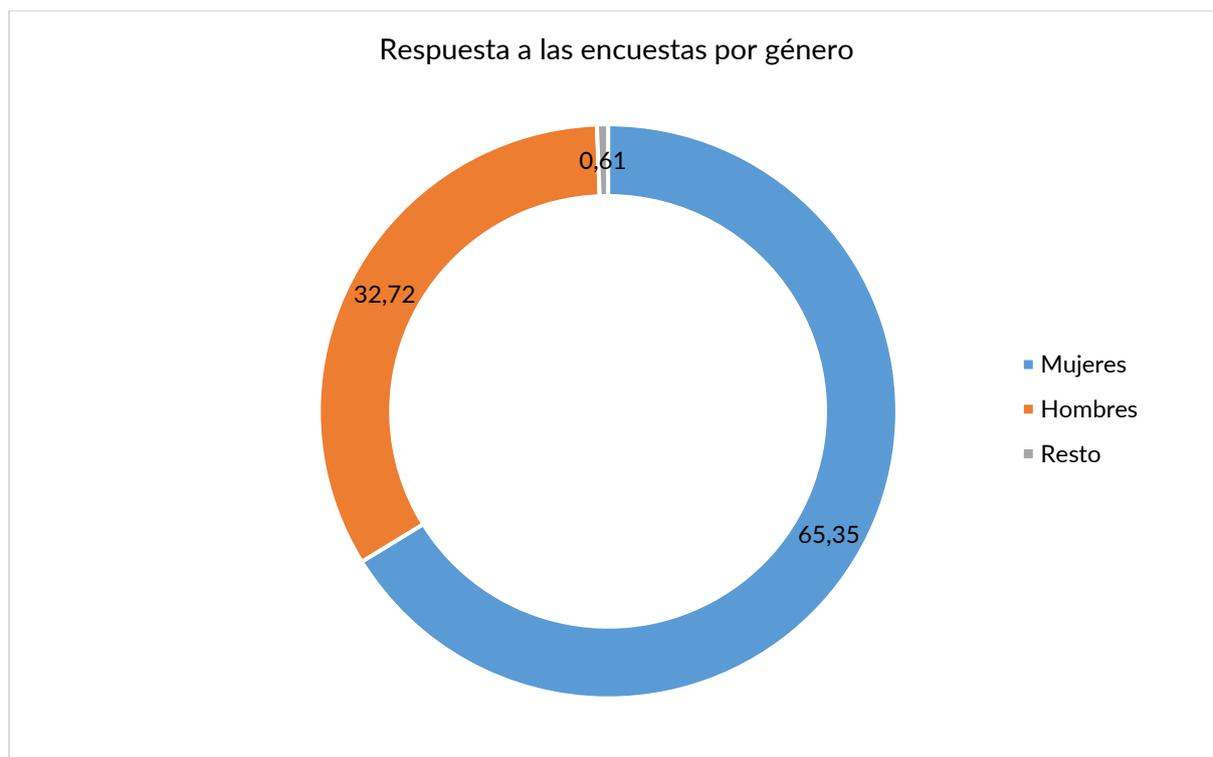
Las cifras indican porcentajes

Como otros años, el porcentaje de mujeres que cumplimentan la encuesta (65,35%) es mayor que el de hombres (32,72%).

SEXO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mujeres	55,72	54,03	53,03	54,34	56,41	55,70	56,89	63,75	72,05	62,99	65,35
Hombres	44,28	44,46	45,38	44,32	42,56	42,34	41,42	35,80	23,05	31,45	32,72
Resto	0	1,51	1,59	1,35	1,03	1,96	1,90	0,45	4,9	2,74	0,61

Las cifras indican porcentajes





Las cifras indican porcentajes

II. Resultados de la encuesta

A continuación, se desglosan los resultados de la encuesta. 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.

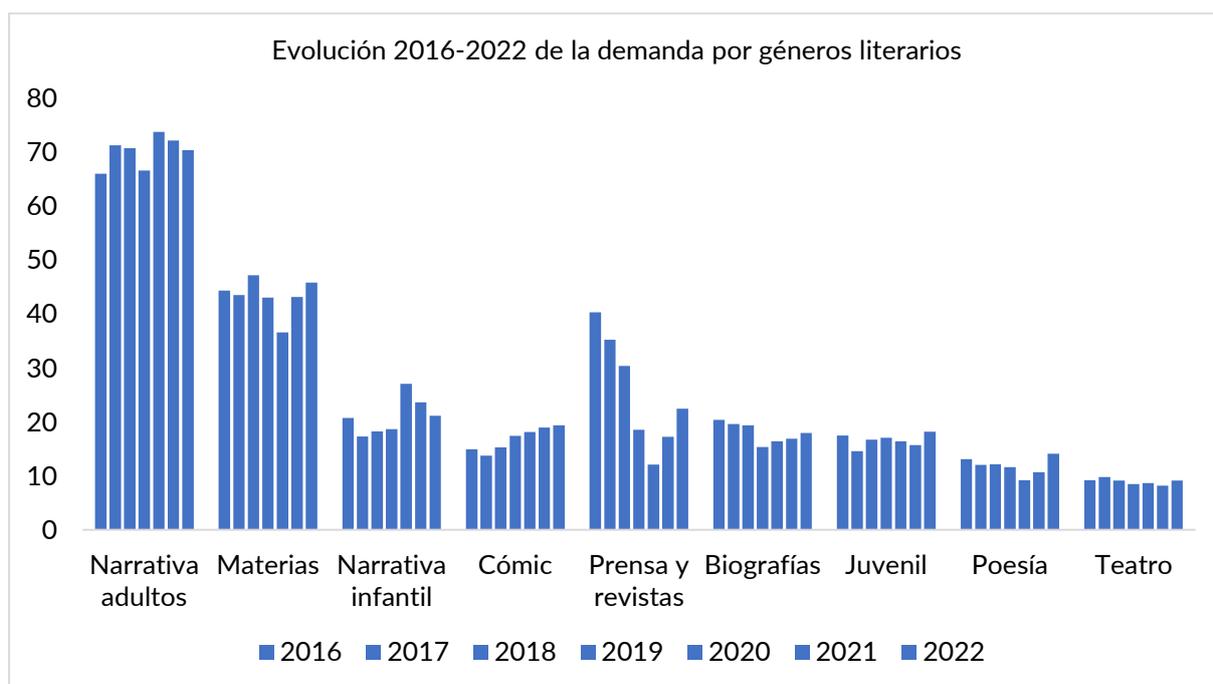
GÉNEROS LITERARIOS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Narrativa adultos	66,04	71,31	70,75	66,61	73,78	72,17	70,43	-1,74
Materias	44,34	43,55	47,2	43,04	36,6	43,20	45,83	2,63
Narrativa infantil	20,77	17,29	18,23	18,66	27,09	23,67	21,14	-2,53
Cómic	14,97	13,74	15,29	17,41	18,16	18,99	22,46	3,47
Prensa y revistas	40,32	35,23	30,39	18,57	12,10	17,23	19,41	2,18
Biografías	20,39	19,63	19,37	15,36	16,43	16,87	17,99	1,12



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

GÉNEROS LITERARIOS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Juvenil	17,49	14,58	16,71	17,05	16,43	15,72	18,19	2,47
Poesía	13,10	12,06	12,16	11,61	9,22	10,69	14,13	3,44
Teatro	9,17	9,81	9,12	8,48	8,65	8,22	9,15	0,93

Las cifras indican porcentajes



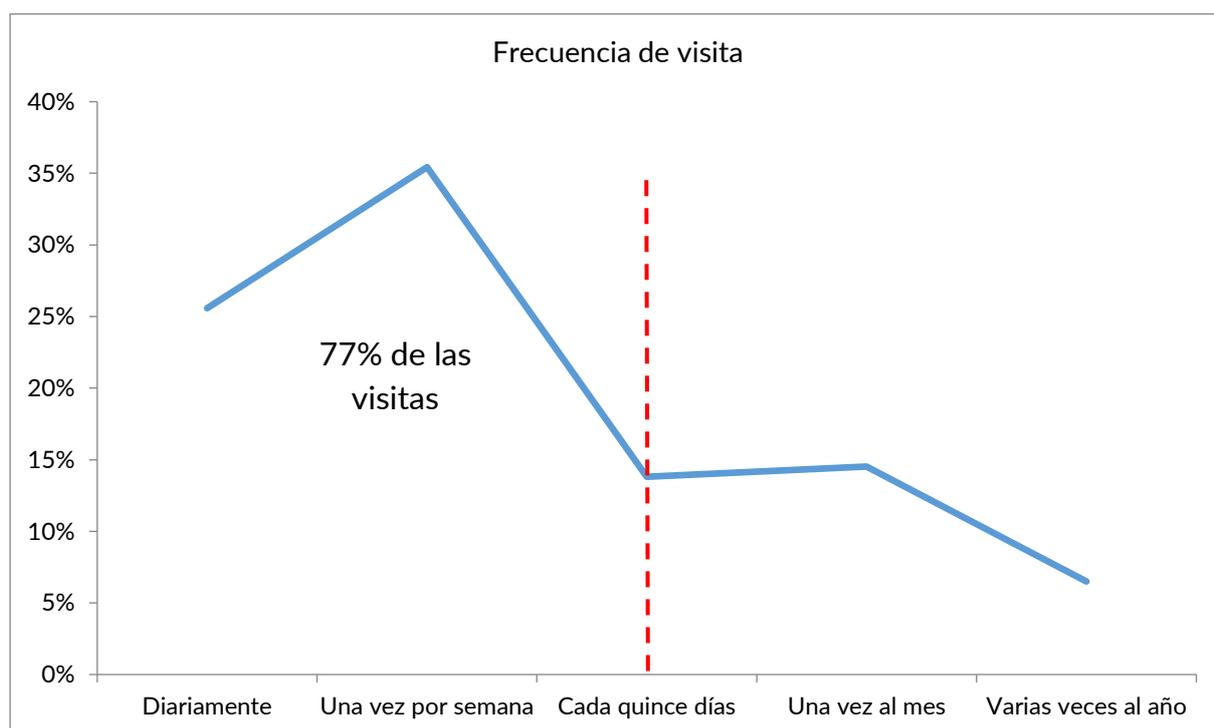
II.2 Frecuencia de visitas

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 62,81%, 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 26,02%). Más de 7 de cada 10 vienen al menos quincenalmente (76,94%).

FRECUENCIA DE VISITA	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Diariamente	30,68	28,79	30,39	21,52	12,39	21,82	26,02	4,20
Una vez por semana	41,16	45,05	42,92	43,75	23,05	30,74	36,79	6,05
Cada quince días	15,06	14,33	15,67	19,38	25,07	18,99	14,13	-4,86
Una vez al mes	11,60	10,09	9,59	15,27	25,51	17,05	14,94	-2,11
Varias veces al año					10,95	9,19	6,71	-2,48



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 sobre 10.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Satisfacción tiempo de espera	8,97	9,11	9,11	9,12	9,02	8,93	9,22	9,29	0,07

II.4 Horario de las bibliotecas

La opinión acerca de la idoneidad del horario de apertura recupera los niveles de antes de la pandemia.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Horario de bibliotecas	8,16	8,26	8,53	8,97	8,33	8,35	8,42	8,42	7,76	7,75	8,48	0,73



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. En la última década, la puntuación ha estado alrededor de 9 sobre 10.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Trato recibido	8,86	8,97	9,23	9,09	9,09	9,13	9,23	9,05	8,81	9,19	9,23	0,04

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 sus accesos. La nota media de todas las bibliotecas de la red del Ayuntamiento de Madrid en los últimos años ha sido:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Instalaciones	7,43	7,29	7,88	7,88	7,44	8,00	8,13	7,87	7,76	8,15	8,19	0,04

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Acceso al edificio	8,20	8,34	8,30	7,98	8,39	8,26	-0,13

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.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Adecuación del fondo a gustos	7,35	6,82	7,52	7,53	7,61	7,63	7,68	7,81	7,71	7,73	7,94	0,21



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

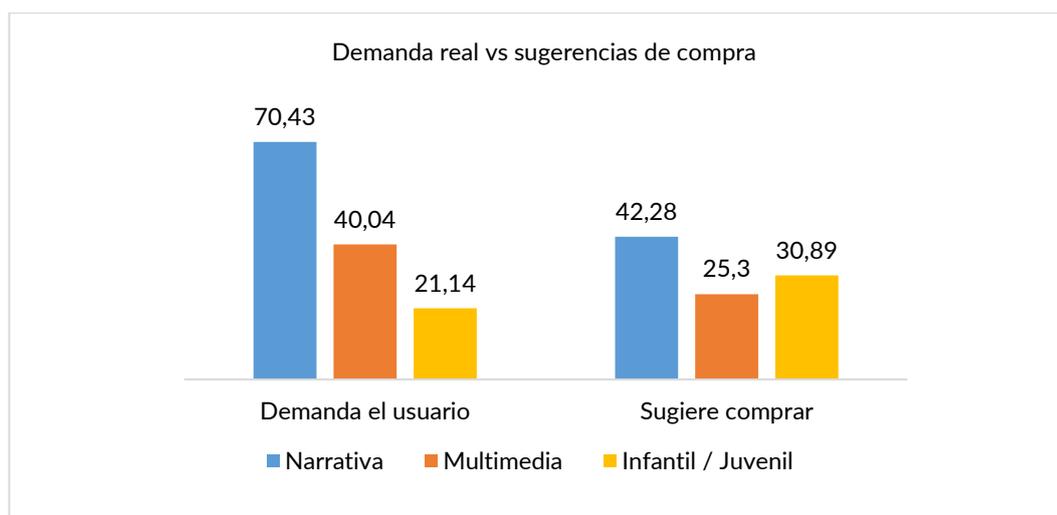
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Estado físico de los materiales	7,27	7,26	7,80	7,75	7,69	7,78	7,81	7,94	7,81	7,97	7,94	-0,03

En la pregunta 14 se inquiriere acerca de qué tipo de materiales se deberían comprar de cara a mejorar el fondo de las bibliotecas.

TIPO DE MATERIAL	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Novedades bibliográficas	54,82	59,96	59,16	58,69	60,89	62,27	61,40	69,21	7,81
Narrativa	32,66	33,40	34,39	30,20	37,41	40,35	40,28	42,28	2,00
Libros de no ficción	35,07	33,21	33,93	18,23	34,55	36,89	36,93	36,18	-0,75
Libros infantiles	16,38	18,33	13,64	36,09	22,14	30,84	25,44	30,89	5,45
Materiales audiovisuales	33,53	31,71	30,56	37,23	28,93	23,63	24,91	25,30	0,39
Cómics	10,60	10,01	12,90	12,16	17,05	20,17	19,88	24,29	4,41
Prensa	17,15	16,84	15,70	19,09	15,54	11,53	14,93	17,17	2,24

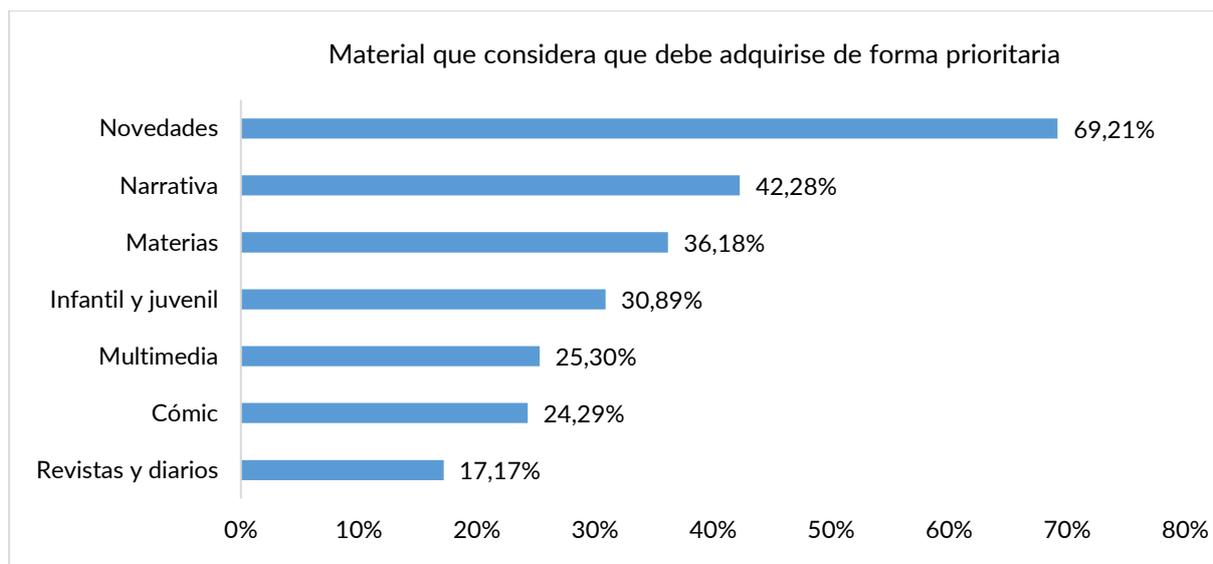
Las cifras indican porcentajes

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.



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 cifran al porcentaje de personas usuarias que utilizan cada servicio en una escala de 0 a 100.

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

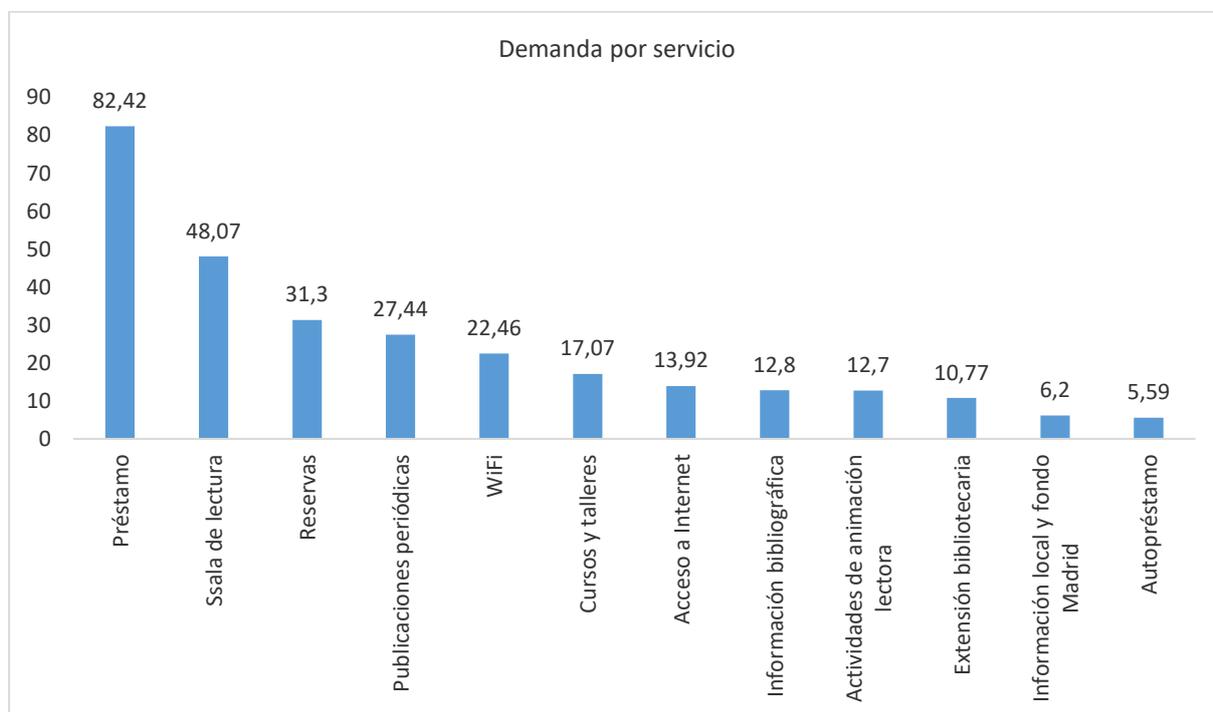
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Dif.
Préstamo	93,10	87,20	89,92	85,45	88,12	84,30	81,96	88,48	84,73	85,16	82,42	-2,74
Lectura en sala	46,69	39,11	38,56	39,50	49,02	45,42	48,43	46,43	31,12	36,93	48,07	11,14
Reservas	37,26	23,69	26,98	22,06	26,85	27,66	33,14	33,93	37,46	33,92	31,30	-2,62
Consulta Pub.Per.	-	-	30,16	36,71	35,36	33,08	30,58	27,32	14,12	18,55	27,44	8,89
Uso de la red WiFi	-	-	24,84	26,49	32,86	27,38	26,69	26,43	17	16,87	22,46	5,59
Cursos y talleres	4,05	4,84	14,38	17,82	14,97	17,38	19,94	20,71	32,85	15,28	17,07	1,79
eBiblio	-	-	-	-	-	-	-	-	30,26	14,93	13,72	-1,21
Inf. bibliográfica	18,57	13,91	13,82	12,04	14,87	11,87	12,92	9,55	14,70	11,31	12,80	1,49
Acceso a Internet	48,33	46,07	39,68	34,10	29,00	24,86	24,88	19,02	8,36	10,42	13,92	3,5
Actividades	7,25	8,98	13,73	13,01	15,53	13,93	14,15	16,07	21,04	10,42	12,70	2,28
Autopréstamo	-	-	-	-	5,52	6,26	5,89	8,93	10,37	6,36	5,59	-0,77
Fondo Madrid	4,05	4,33	3,92	3,85	5,24	6,17	5,03	5,98	5,76	4,51	6,20	1,69



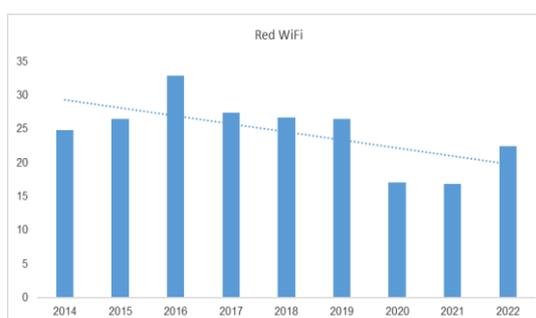
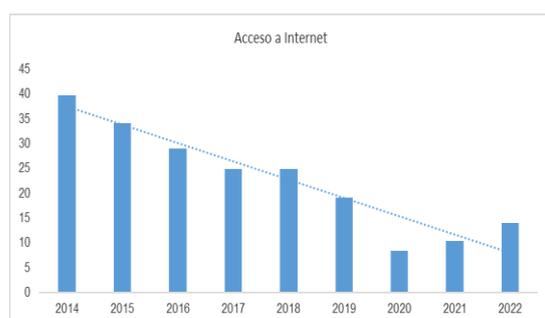
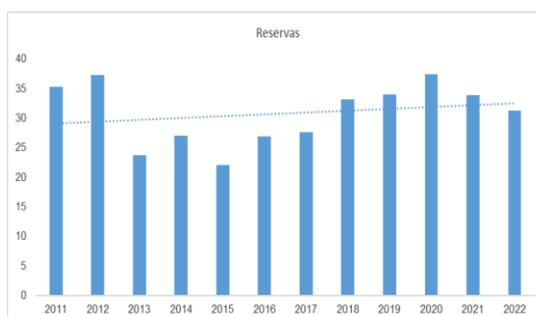
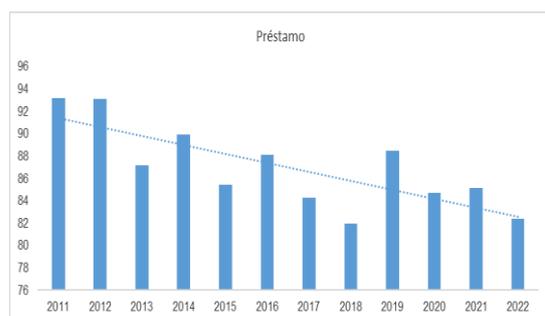
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Vending	-	-	-	-	-	-	-	-	2,88	4,24	-	
Salas polivalentes	-	-	-	-	-	-	-	-	7,49	3,98	8,84	4,86
Bibliometro y Bibliored	4,64	3,43	2,24	3,18	3,37	1,87	3,42	3,66	4,03	3,45	10,77	7,32

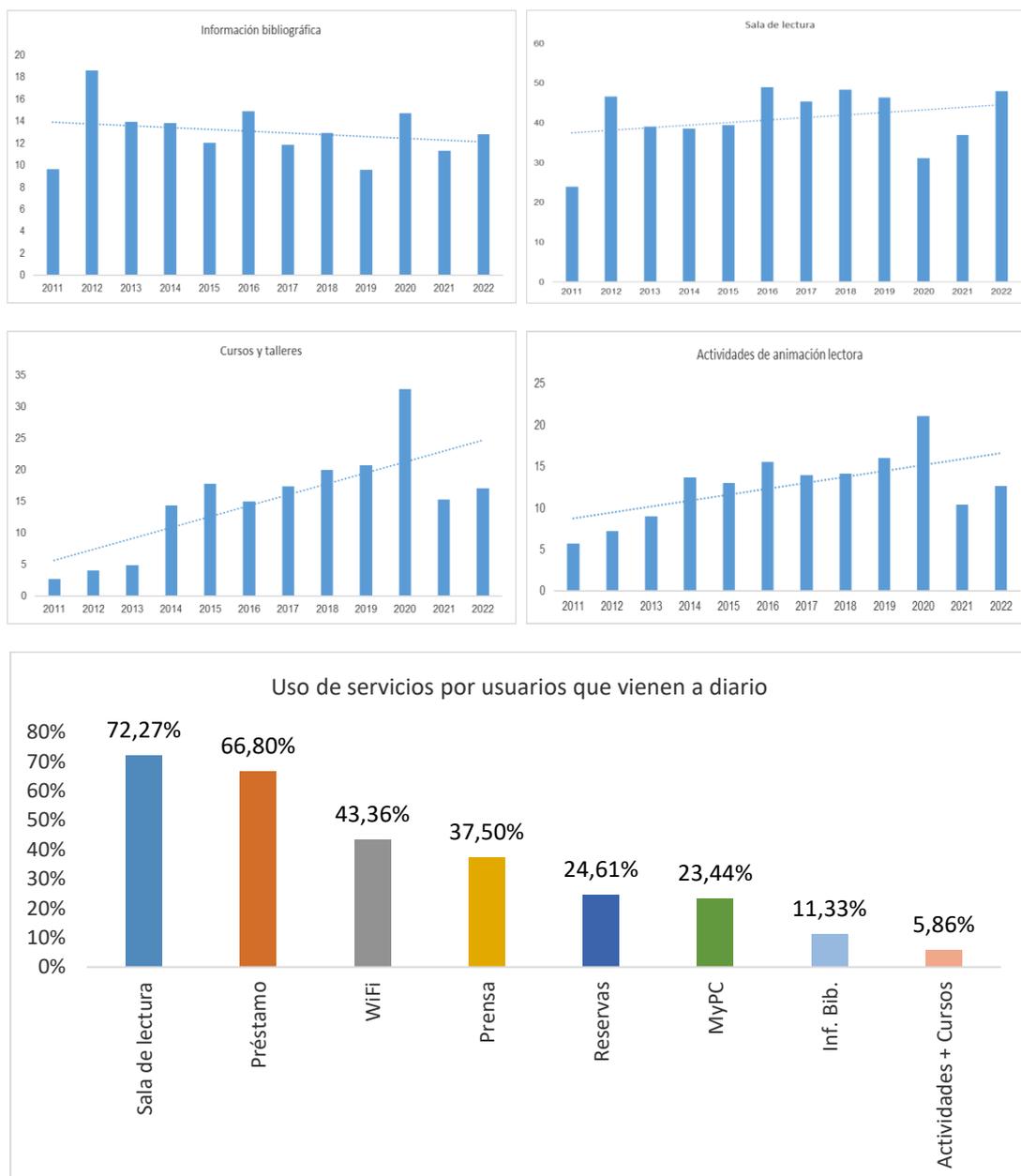
Las cifras indican porcentajes



Los siguientes gráficos son referidos a los servicios de préstamo, reservas, lectura en sala, ordenares y acceso a Internet, red WiFi, información bibliográfica, lectura en sala, cursos y talleres y actividades de animación lectora. Las columnas indican el porcentaje de usuarios que reportan utilizarlos, la línea azul muestra la tendencia de la serie.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



El 48,07% 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 72,27%.

De igual manera, el porcentaje de personas usuarias de MyPC y WiFi es del 13,92% y 22,46% respectivamente; si tenemos solo en cuenta a las que vienen a diario, dichos servicios los usan el 23,44% y el 43,36%, respectivamente.



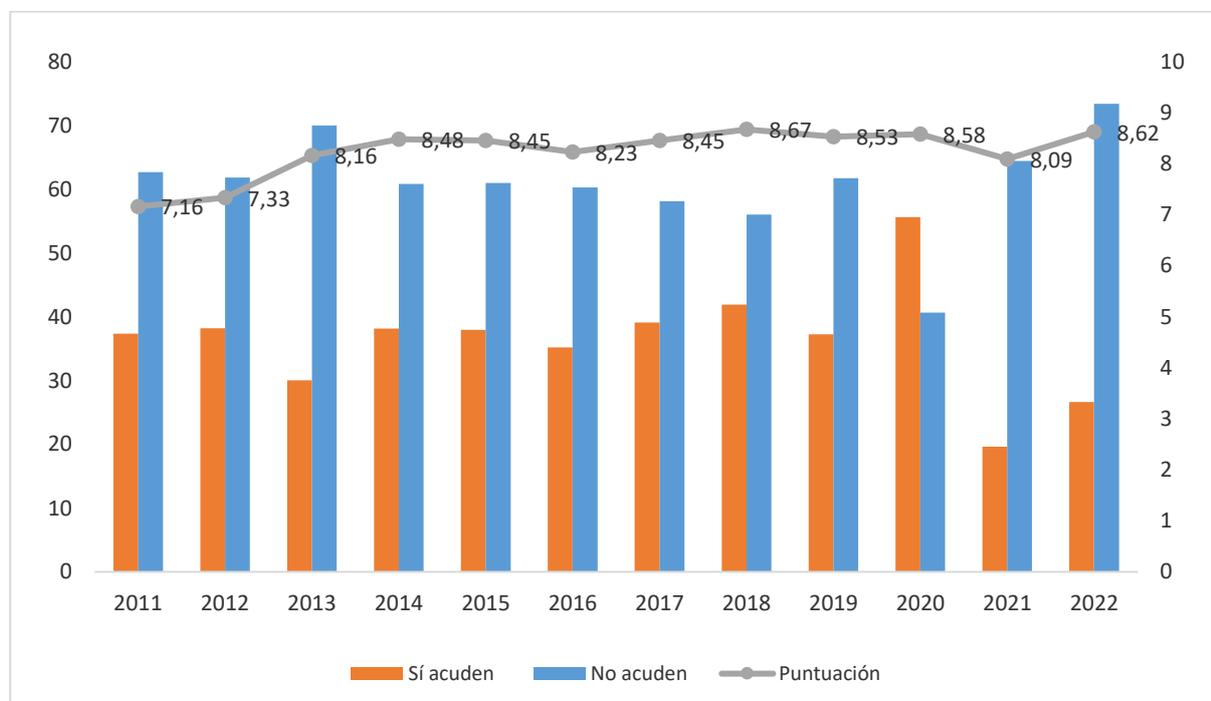
II.8.2 Actividades de animación a la lectura

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Dif.
Sí acuden	38,19	30,04	38,16	37,96	35,17	39,07	41,88	37,23	55,62	19,61	26,63	7,02
No acuden	61,81	69,96	60,84	60,98	60,24	58,13	56,03	61,70	40,63	64,40	73,37*	8,97
Puntuación	7,33	8,16	8,48	8,45	8,23	8,45	8,67	8,53	8,58	8,09	8,62	0,53

*El 23,17% ha dejado en blanco la pregunta y se asume como no participación en actividades. Las cifras indican porcentajes, excepto la puntuación, que va de 1 a 10.

Durante el último año, se han retomado las actividades presenciales y ha aumentado el índice de participación y la valoración con respecto a 2021.



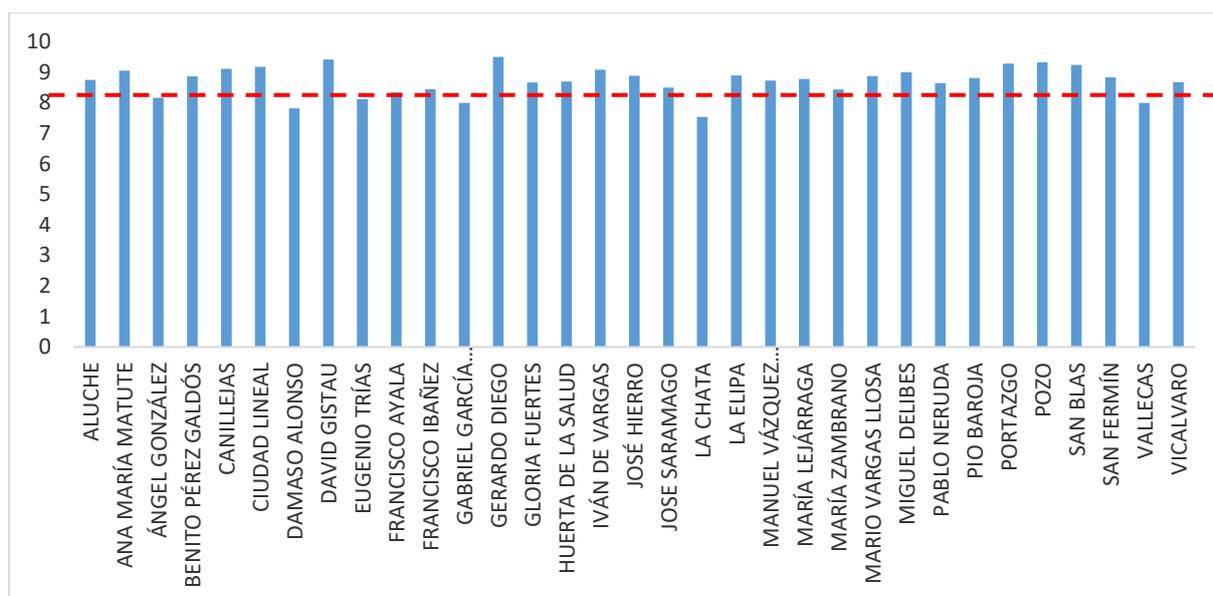
II.8.3 Información y orientación bibliográfica

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	2022	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	8,72	0,26



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



II.8.4 Presencia online (Web, Redes Sociales, eBiblio, OPAC)

En la encuesta de satisfacción de 2022, se recogen preguntas acerca de la presencia online, en concreto, la página web y redes sociales.

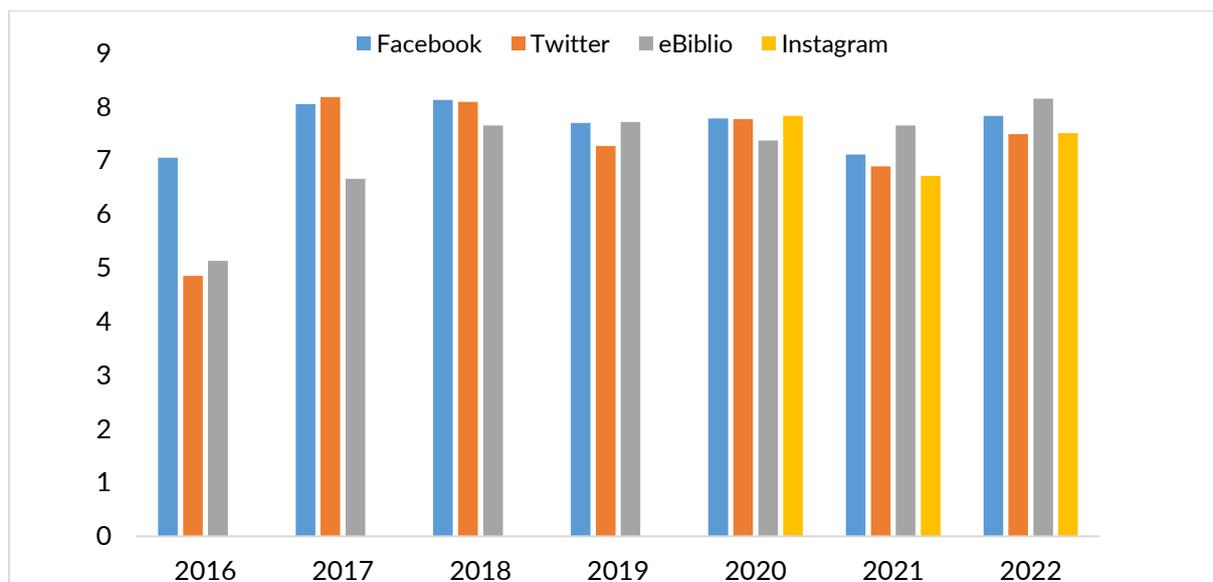
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Diferencia año anterior
Información y contenidos web	6,52	7,04	7,31	7,32	7,35	7,66	7,70	7,06	7,35	7,84	0,49
Actualización contenidos web	6,03	6,34	7,07	7,14	7,12	7,35	7,27	6,86	7,11	7,54	0,43
Catálogo online (OPAC)	6,46	6,84	7,43	7,50	7,65	7,89	7,72	6,74	7,31	7,91	0,60
eBiblio*				5,13	6,66	7,65	8,05	7,37	7,65	8,15	0,50

*Plataforma de préstamo de documentos electrónicos

Por su parte, la valoración global de la página web de bibliotecas es de un 7,61 sobre 10 (realizado en base al promedio de las notas de cada categoría evaluada). Al respecto de 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	2022	Variación
Facebook	7,05	8,05	8,13	7,58	7,78	7,11	7,83	0,72
Instagram					7,83	6,71	7,51	0,80
Twitter	4,85	8,18	8,09	7,34	7,77	6,89	7,49	0,60



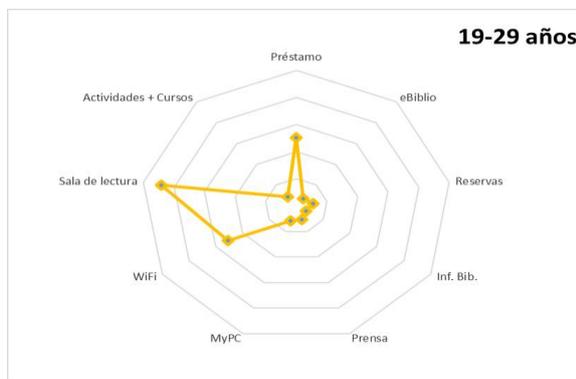
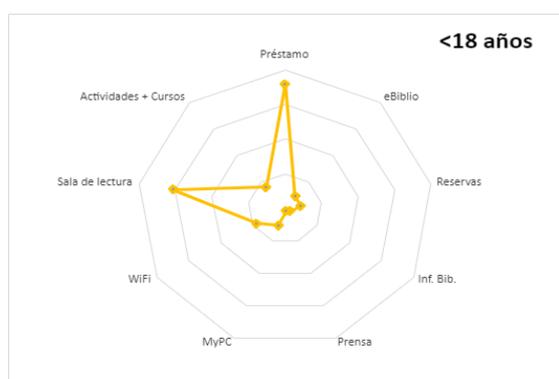


II.9 Patrones de uso por edad

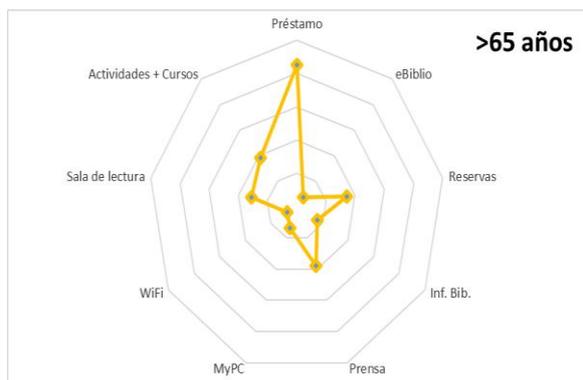
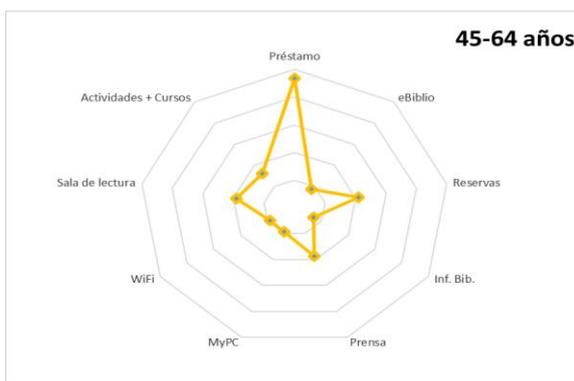
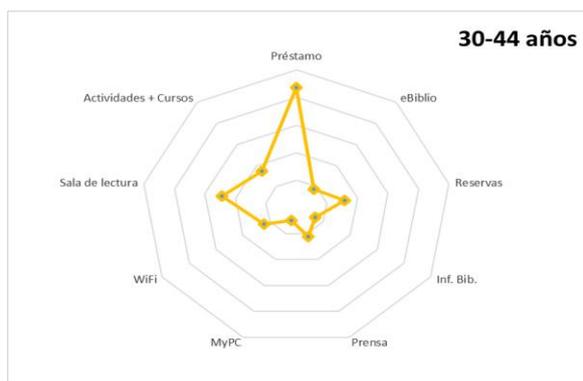
Los siguientes gráficos reflejan patrones de uso de nuestros servicios en función de la edad. Se aprecia claramente un uso diferente de los servicios bibliotecarios en función del rango examinado.

	<18	19-29	30-44	45-64	>65
Préstamo	71,93	50,36	87,15	93,37	85,03
eBiblio	8,77	7,19	17,67	17,40	7,19
Reservas	8,77	10,79	31,33	41,99	34,13
Información bibliográfica	3,51	7,19	14,06	14,36	16,17
Prensa	1,75	10,79	22,49	37,29	37,72
MyPC	10,53	11,51	9,64	18,78	13,77
WiFi	17,54	51,08	24,10	18,23	7,19
Sala de lectura	61,40	88,49	49,00	38,12	31,14
Actividades + Cursos	15,79	8,63	34,94	32,04	38,32

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 y de los 19 a los 29, después baja su uso en el resto de edades.

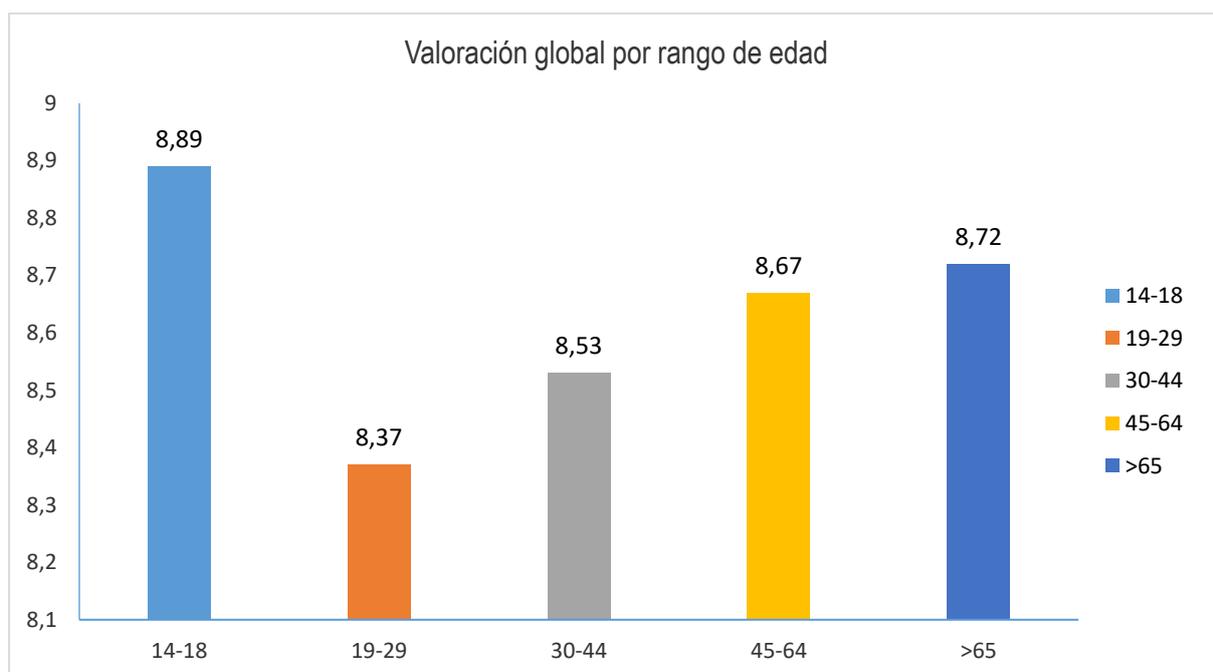
II.10 Valoración global de la red de bibliotecas

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 8,59 en una escala de 0 a 10.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	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	8,59	+ 0,8%



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.

Rango de edad	Satisfacción global
14-18	8,89
19-29	8,37
30-44	8,53
45-64	8,67
>65	8,72



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 11. Se incluyen también tablas relativas a la satisfacción con el tiempo de espera (pregunta 7), la satisfacción con las actividades (pregunta 7) y la nota global que se da al servicio de la biblioteca (pregunta 14).

Nº ENCUESTAS		ACCESO EDIFICIO		ESTADO EDIFICIO		HORARIO	
PABLO NERUDA	54	SAN FERMÍN	9,27	ANA MARÍA MATUTE	9,31	GERARDO DIEGO	9,67
SAN FERMÍN	49	IVÁN DE VARGAS	9,08	SAN FERMÍN	9,23	CIUDAD LINEAL	9,27
DAVID GISTAU	48	PORTAZGO	8,93	IVÁN DE VARGAS	9,17	MARÍA LEJÁRRAGA	9,11
M.V. MONTALBÁN	45	MIGUEL DELIBES	8,88	JOSE SARAMAGO	8,91	JOSÉ HIERRO	9,11
FRANCISCO AYALA	41	CIUDAD LINEAL	8,83	MARIO VARGAS LLOSA	8,86	CANILLEJAS	9,03
GLORIA FUERTES	40	MARIO VARGAS LLOSA	8,80	G.G. MÁRQUEZ	8,76	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,03
FRANCISCO IBAÑEZ	39	PABLO NERUDA	8,78	PABLO NERUDA	8,72	IVÁN DE VARGAS	9,00
EUGENIO TRÍAS	37	LA ELIPA	8,73	DAVID GISTAU	8,68	POZO	8,96
ANA MARÍA MATUTE	35	FRANCISCO AYALA	8,68	DAMASO ALONSO	8,67	MARIO VARGAS LLOSA	8,85
MIGUEL DELIBES	33	DAMASO ALONSO	8,67	M.V. MONTALBÁN	8,66	JOSE SARAMAGO	8,77
ALUCHE	32	HUERTA DE LA SALUD	8,63	SAN BLAS	8,57	DAVID GISTAU	8,76
BENITO PÉREZ GALDÓS	32	M.V. MONTALBÁN	8,61	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,56	SAN BLAS	8,65
MARÍA ZAMBRANO	31	CANILLEJAS	8,57	MARÍA ZAMBRANO	8,52	ANA MARÍA MATUTE	8,64
PIO BAROJA	31	POZO	8,50	MIGUEL DELIBES	8,50	MARÍA ZAMBRANO	8,59
G.G. MÁRQUEZ	30	G.G. MÁRQUEZ	8,48	CIUDAD LINEAL	8,46	HUERTA DE LA SALUD	8,56
CANILLEJAS	29	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,47	HUERTA DE LA SALUD	8,43	SAN FERMÍN	8,56
HUERTA DE LA SALUD	29	EUGENIO TRÍAS	8,41	EUGENIO TRÍAS	8,35	M.V. MONTALBÁN	8,53
MARÍA LEJÁRRAGA	29	VICALVARO	8,38	POZO	8,35	LA ELIPA	8,52
PORTAZGO	29	SAN BLAS	8,30	LA ELIPA	8,33	EUGENIO TRÍAS	8,37
CIUDAD LINEAL	28	ANA MARÍA MATUTE	8,29	PORTAZGO	8,33	ALUCHE	8,37
DAMASO ALONSO	28	JOSÉ HIERRO	8,29	ALUCHE	8,31	FRANCISCO AYALA	8,31
JOSÉ HIERRO	27	ALUCHE	8,28	VICALVARO	8,22	PORTAZGO	8,26
LA ELIPA	26	DAVID GISTAU	8,28	JOSÉ HIERRO	8,19	G.G. MÁRQUEZ	8,16
MARIO VARGAS LLOSA	26	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,24	CANILLEJAS	8,19	VICALVARO	8,14
POZO	26	PIO BAROJA	8,17	FRANCISCO AYALA	8,10	MIGUEL DELIBES	8,06
JOSE SARAMAGO	24	GLORIA FUERTES	8,03	GLORIA FUERTES	7,95	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,06
SAN BLAS	24	FRANCISCO IBAÑEZ	7,97	FRANCISCO IBAÑEZ	7,84	GLORIA FUERTES	8,06
VICALVARO	24	MARÍA ZAMBRANO	7,97	PIO BAROJA	7,68	LA CHATA	8,00
LA CHATA	20	MARÍA LEJÁRRAGA	7,89	BENITO PÉREZ GALDÓS	7,55	VALLECAS	8,00
ÁNGEL GONZÁLEZ	19	JOSE SARAMAGO	7,27	MARÍA LEJÁRRAGA	7,50	FRANCISCO IBAÑEZ	7,69
IVÁN DE VARGAS	12	VALLECAS	7,25	GERARDO DIEGO	6,25	PABLO NERUDA	7,69
GERARDO DIEGO	4	GERARDO DIEGO	6,50	VALLECAS	6,25	PIO BAROJA	7,67
VALLECAS	4	LA CHATA	5,06	LA CHATA	5,00	DAMASO ALONSO	7,52
MEDIA	31	MEDIA	8,26	MEDIA	8,19	MEDIA	8,48



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

TRATO		CARNÉ		INF. BIBLIOGRÁFICA		MyPC	
DAVID GISTAU	9,79	GERARDO DIEGO	9,75	GERARDO DIEGO	9,50	CIUDAD LINEAL	9,00
HUERTA DE LA SALUD	9,78	DAVID GISTAU	9,69	DAVID GISTAU	9,42	LA ELIPA	8,90
POZO	9,77	SAN FERMÍN	9,57	POZO	9,33	SAN FERMÍN	8,84
GERARDO DIEGO	9,75	PORTAZGO	9,52	PORTAZGO	9,28	MIGUEL DELIBES	8,83
SAN BLAS	9,75	POZO	9,45	SAN BLAS	9,24	ANA MARÍA MATUTE	8,41
CIUDAD LINEAL	9,67	SAN BLAS	9,35	CIUDAD LINEAL	9,18	JOSÉ HIERRO	8,38
CANILLEJAS	9,66	ANA MARÍA MATUTE	9,33	CANILLEJAS	9,12	MARIO VARGAS LLOSA	8,29
M.V. MONTALBÁN	9,58	JOSE SARAMAGO	9,32	IVÁN DE VARGAS	9,09	SAN BLAS	8,22
SAN FERMÍN	9,53	HUERTA DE LA SALUD	9,27	ANA MARÍA MATUTE	9,05	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,19
ANA MARÍA MATUTE	9,52	PIO BAROJA	9,23	MIGUEL DELIBES	9,00	PORTAZGO	8,18
PORTAZGO	9,52	CIUDAD LINEAL	9,17	LA ELIPA	8,90	VICALVARO	8,18
ALUCHE	9,52	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,17	JOSÉ HIERRO	8,89	MARÍA LEJÁRRAGA	8,17
MARIO VARGAS LLOSA	9,45	CANILLEJAS	9,12	MARIO VARGAS LLOSA	8,88	LA CHATA	8,11
FRANCISCO AYALA	9,40	MIGUEL DELIBES	9,11	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,87	CANILLEJAS	8,09
DAMASO ALONSO	9,38	MARIO VARGAS LLOSA	9,05	SAN FERMÍN	8,84	PIO BAROJA	7,93
JOSÉ HIERRO	9,29	ALUCHE	9,00	PIO BAROJA	8,81	FRANCISCO IBAÑEZ	7,91
BENITO PÉREZ GALDÓS	9,28	LA ELIPA	9,00	MARÍA LEJÁRRAGA	8,78	IVÁN DE VARGAS	7,88
MARÍA LEJÁRRAGA	9,25	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,92	ALUCHE	8,75	PABLO NERUDA	7,81
PABLO NERUDA	9,17	DAMASO ALONSO	8,88	M.V. MONTALBÁN	8,73	M.V. MONTALBÁN	7,74
IVÁN DE VARGAS	9,08	FRANCISCO AYALA	8,85	HUERTA DE LA SALUD	8,70	HUERTA DE LA SALUD	7,71
MARÍA ZAMBRANO	9,06	M.V. MONTALBÁN	8,81	VICALVARO	8,68	DAMASO ALONSO	7,60
JOSE SARAMAGO	9,05	PABLO NERUDA	8,80	GLORIA FUERTES	8,67	DAVID GISTAU	7,50
GLORIA FUERTES	9,00	JOSÉ HIERRO	8,79	PABLO NERUDA	8,65	FRANCISCO AYALA	7,46
VALLECAS	9,00	VALLECAS	8,75	JOSE SARAMAGO	8,50	POZO	7,42
FRANCISCO IBAÑEZ	8,97	FRANCISCO IBAÑEZ	8,69	FRANCISCO IBAÑEZ	8,45	G.G. MÁRQUEZ	7,35
LA ELIPA	8,96	GLORIA FUERTES	8,69	MARÍA ZAMBRANO	8,44	MARÍA ZAMBRANO	7,25
VICALVARO	8,95	G.G. MÁRQUEZ	8,54	FRANCISCO AYALA	8,34	GERARDO DIEGO	7,00
MIGUEL DELIBES	8,94	MARÍA LEJÁRRAGA	8,50	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,17	GLORIA FUERTES	6,95
PIO BAROJA	8,94	EUGENIO TRÍAS	8,44	EUGENIO TRÍAS	8,12	ÁNGEL GONZÁLEZ	6,80
EUGENIO TRÍAS	8,70	VICALVARO	8,38	G.G. MÁRQUEZ	8,00	JOSE SARAMAGO	6,25
G.G. MÁRQUEZ	8,65	IVÁN DE VARGAS	8,36	VALLECAS	8,00	ALUCHE	6,08
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,31	MARÍA ZAMBRANO	7,92	DAMASO ALONSO	7,82	VALLECAS	6,00
LA CHATA	8,00	LA CHATA	7,17	LA CHATA	7,54	EUGENIO TRÍAS	5,77
MEDIA	9,23	MEDIA	8,93	MEDIA	8,72	MEDIA	7,70



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

WiFi		AUTOPRÉSTAMO		PIC		PRÉSTAMO Y DEV.	
LA ELIPA	9,20	POZO	9,86	GERARDO DIEGO	9,75	POZO	9,67
CIUDAD LINEAL	9,09	PORTAZGO	9,67	SAN BLAS	9,50	SAN BLAS	9,67
DAMASO ALONSO	9,00	ALUCHE	9,00	MARIO VARGAS LLOSA	9,33	GERARDO DIEGO	9,50
PORTAZGO	9,00	DAVID GISTAU	9,00	SAN FERMÍN	9,30	MARIO VARGAS LLOSA	9,50
SAN FERMÍN	8,93	SAN FERMÍN	8,65	ALUCHE	9,27	ALUCHE	9,48
POZO	8,69	MARIO VARGAS LLOSA	8,63	PORTAZGO	9,11	ANA MARÍA MATUTE	9,48
MIGUEL DELIBES	8,53	DAMASO ALONSO	8,57	CANILLEJAS	9,00	CIUDAD LINEAL	9,39
JOSE SARAMAGO	8,50	PIO BAROJA	8,50	FRANCISCO AYALA	8,92	DAVID GISTAU	9,38
MARIO VARGAS LLOSA	8,50	ANA MARÍA MATUTE	8,30	CIUDAD LINEAL	8,87	SAN FERMÍN	9,31
ANA MARÍA MATUTE	8,11	LA ELIPA	8,25	ANA MARÍA MATUTE	8,79	LA ELIPA	9,29
BENITO PÉREZ GALDÓS	8,06	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,18	HUERTA DE LA SALUD	8,59	PORTAZGO	9,29
HUERTA DE LA SALUD	8,00	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,17	MIGUEL DELIBES	8,57	M.V. MONTALBÁN	9,26
LA CHATA	8,00	G.G. MÁRQUEZ	8,15	GLORIA FUERTES	8,57	IVÁN DE VARGAS	9,25
SAN BLAS	7,90	CIUDAD LINEAL	8,00	JOSÉ HIERRO	8,50	HUERTA DE LA SALUD	9,21
ÁNGEL GONZÁLEZ	7,83	HUERTA DE LA SALUD	7,83	VICALVARO	8,50	JOSE SARAMAGO	9,21
JOSÉ HIERRO	7,77	MIGUEL DELIBES	7,60	JOSE SARAMAGO	8,47	CANILLEJAS	9,21
M.V. MONTALBÁN	7,76	FRANCISCO AYALA	7,55	M.V. MONTALBÁN	8,46	PIO BAROJA	9,17
VICALVARO	7,71	M.V. MONTALBÁN	7,38	POZO	8,46	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,13
FRANCISCO AYALA	7,71	GERARDO DIEGO	7,33	G.G. MÁRQUEZ	8,46	PABLO NERUDA	9,11
IVÁN DE VARGAS	7,67	SAN BLAS	7,33	IVÁN DE VARGAS	8,43	GLORIA FUERTES	9,03
G.G. MÁRQUEZ	7,45	JOSÉ HIERRO	7,18	MARÍA ZAMBRANO	8,40	FRANCISCO AYALA	9,00
GLORIA FUERTES	7,36	PABLO NERUDA	7,11	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,32	VALLECAS	9,00
GERARDO DIEGO	7,25	CANILLEJAS	7,00	MARÍA LEJÁRRAGA	8,30	MIGUEL DELIBES	8,93
PABLO NERUDA	7,15	LA CHATA	6,67	LA ELIPA	8,14	MARÍA LEJÁRRAGA	8,89
PIO BAROJA	6,94	MARÍA ZAMBRANO	6,67	FRANCISCO IBAÑEZ	8,00	MARÍA ZAMBRANO	8,89
FRANCISCO IBAÑEZ	6,83	EUGENIO TRÍAS	6,53	LA CHATA	8,00	FRANCISCO IBAÑEZ	8,88
EUGENIO TRÍAS	6,64	IVÁN DE VARGAS	6,43	EUGENIO TRÍAS	7,95	DAMASO ALONSO	8,82
MARÍA LEJÁRRAGA	6,56	FRANCISCO IBAÑEZ	6,25	VALLECAS	7,75	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,58
CANILLEJAS	6,50	VALLECAS	6,00	DAMASO ALONSO	7,71	JOSÉ HIERRO	8,50
MARÍA ZAMBRANO	6,50	JOSE SARAMAGO	5,67	PIO BAROJA	7,63	EUGENIO TRÍAS	8,43
ALUCHE	6,38	MARÍA LEJÁRRAGA	5,67	DAVID GISTAU	7,60	G.G. MÁRQUEZ	8,42
VALLECAS	6,00	VICALVARO	5,60	PABLO NERUDA	7,47	VICALVARO	8,29
DAVID GISTAU	5,67	GLORIA FUERTES	5,14	ÁNGEL GONZÁLEZ	6,73	LA CHATA	7,40
MEDIA	7,67	MEDIA	7,51	MEDIA	8,45	MEDIA	9,05



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

ADECUACIÓN COLECCIÓN		ESTADO MATERIAL		ORGANIZACIÓN		ORDENACIÓN	
SAN FERMÍN	8,77	SAN FERMÍN	9,20	JOSE SARAMAGO	9,30	POZO	9,41
ANA MARÍA MATUTE	8,63	POZO	9,14	GERARDO DIEGO	9,25	GERARDO DIEGO	9,25
SAN BLAS	8,55	LA ELIPA	8,72	LA ELIPA	9,13	JOSE SARAMAGO	9,16
CANILLEJAS	8,26	CANILLEJAS	8,59	POZO	9,09	LA ELIPA	9,13
PORTAZGO	8,19	DAVID GISTAU	8,53	IVÁN DE VARGAS	9,00	MARIO VARGAS LLOSA	9,10
JOSÉ HIERRO	8,17	ANA MARÍA MATUTE	8,43	SAN BLAS	9,00	SAN BLAS	9,09
BENITO PÉREZ GALDÓS	8,13	JOSE SARAMAGO	8,43	CIUDAD LINEAL	8,73	ANA MARÍA MATUTE	9,08
JOSE SARAMAGO	8,11	SAN BLAS	8,35	MARIO VARGAS LLOSA	8,67	SAN FERMÍN	9,05
MARIO VARGAS LLOSA	8,10	MIGUEL DELIBES	8,27	ALUCHE	8,66	CIUDAD LINEAL	8,96
LA ELIPA	8,05	G.G. MÁRQUEZ	8,23	PIO BAROJA	8,62	MIGUEL DELIBES	8,79
CIUDAD LINEAL	8,00	JOSÉ HIERRO	8,20	DAVID GISTAU	8,56	GLORIA FUERTES	8,75
DAVID GISTAU	8,00	DAMASO ALONSO	8,13	PORTAZGO	8,54	CANILLEJAS	8,72
EUGENIO TRÍAS	8,00	MARIO VARGAS LLOSA	8,09	MARÍA LEJÁRRAGA	8,50	DAVID GISTAU	8,67
M.V. MONTALBÁN	8,00	MARÍA ZAMBRANO	8,07	SAN FERMÍN	8,47	IVÁN DE VARGAS	8,67
POZO	7,94	M.V. MONTALBÁN	8,07	ANA MARÍA MATUTE	8,44	ALUCHE	8,65
FRANCISCO IBAÑEZ	7,94	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,03	FRANCISCO IBAÑEZ	8,44	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,65
MARÍA ZAMBRANO	7,87	CIUDAD LINEAL	7,91	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,43	MARÍA LEJÁRRAGA	8,64
GLORIA FUERTES	7,83	PORTAZGO	7,90	PABLO NERUDA	8,36	FRANCISCO AYALA	8,63
IVÁN DE VARGAS	7,82	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,86	FRANCISCO AYALA	8,33	FRANCISCO IBAÑEZ	8,63
HUERTA DE LA SALUD	7,78	HUERTA DE LA SALUD	7,85	MARÍA ZAMBRANO	8,31	MARÍA ZAMBRANO	8,61
MARÍA LEJÁRRAGA	7,71	ALUCHE	7,84	G.G. MÁRQUEZ	8,30	G.G. MÁRQUEZ	8,59
PABLO NERUDA	7,71	IVÁN DE VARGAS	7,82	M.V. MONTALBÁN	8,21	PABLO NERUDA	8,58
MIGUEL DELIBES	7,69	FRANCISCO IBAÑEZ	7,72	DAMASO ALONSO	8,13	PIO BAROJA	8,53
VICALVARO	7,68	PIO BAROJA	7,66	CANILLEJAS	8,11	VALLECAS	8,50
ALUCHE	7,67	VICALVARO	7,65	MIGUEL DELIBES	8,08	DAMASO ALONSO	8,48
FRANCISCO AYALA	7,56	FRANCISCO AYALA	7,63	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,07	PORTAZGO	8,46
PIO BAROJA	7,55	VALLECAS	7,50	JOSÉ HIERRO	8,00	M.V. MONTALBÁN	8,42
G.G. MÁRQUEZ	7,44	PABLO NERUDA	7,40	EUGENIO TRÍAS	7,81	VICALVARO	8,32
GERARDO DIEGO	7,25	EUGENIO TRÍAS	7,32	VICALVARO	7,65	JOSÉ HIERRO	8,30
DAMASO ALONSO	7,23	GLORIA FUERTES	7,08	GLORIA FUERTES	7,51	HUERTA DE LA SALUD	8,26
ÁNGEL GONZÁLEZ	7,15	MARÍA LEJÁRRAGA	7,07	VALLECAS	7,50	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,86
VALLECAS	7,00	GERARDO DIEGO	6,75	HUERTA DE LA SALUD	7,48	EUGENIO TRÍAS	7,68
LA CHATA	6,47	LA CHATA	6,50	LA CHATA	7,00	LA CHATA	6,81
MEDIA	7,82	MEDIA	7,94	MEDIA	8,35	MEDIA	8,62



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

SATISFAC. ESPERA		SATISFAC. ACTIVIDAD		GLOBAL		ARITMÉTICA	
GERARDO DIEGO	10,00	DAVID GISTAU	10,00	DAVID GISTAU	9,24	SAN FERMÍN	9,04
POZO	9,69	JOSÉ HIERRO	9,86	GERARDO DIEGO	9,00	POZO	8,89
DAVID GISTAU	9,67	LA ELIPA	9,44	POZO	9,00	CIUDAD LINEAL	8,85
SAN BLAS	9,67	CIUDAD LINEAL	9,36	CIUDAD LINEAL	8,96	MARIO VARGAS LLOSA	8,84
PORTAZGO	9,66	JOSE SARAMAGO	9,33	LA ELIPA	8,92	ANA MARÍA MATUTE	8,82
ALUCHE	9,56	MIGUEL DELIBES	9,33	MARIO VARGAS LLOSA	8,88	PORTAZGO	8,81
CIUDAD LINEAL	9,54	SAN BLAS	9,25	JOSE SARAMAGO	8,88	LA ELIPA	8,77
JOSE SARAMAGO	9,52	ALUCHE	9,20	JOSÉ HIERRO	8,86	SAN BLAS	8,75
CANILLEJAS	9,52	DAMASO ALONSO	9,20	IVÁN DE VARGAS	8,83	DAVID GISTAU	8,56
HUERTA DE LA SALUD	9,52	FRANCISCO IBAÑEZ	9,13	SAN BLAS	8,83	CANILLEJAS	8,53
DAMASO ALONSO	9,48	ANA MARÍA MATUTE	9,00	PORTAZGO	8,83	MIGUEL DELIBES	8,52
PABLO NERUDA	9,48	LA CHATA	9,00	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,81	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,48
SAN FERMÍN	9,47	MARÍA ZAMBRANO	9,00	M.V. MONTALBÁN	8,78	HUERTA DE LA SALUD	8,46
MARÍA ZAMBRANO	9,39	PABLO NERUDA	9,00	CANILLEJAS	8,76	M.V. MONTALBÁN	8,44
PIO BAROJA	9,39	PIO BAROJA	9,00	FRANCISCO AYALA	8,71	IVÁN DE VARGAS	8,43
LA ELIPA	9,38	CANILLEJAS	8,88	HUERTA DE LA SALUD	8,69	JOSE SARAMAGO	8,39
FRANCISCO AYALA	9,32	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,86	SAN FERMÍN	8,68	GERARDO DIEGO	8,39
JOSÉ HIERRO	9,30	IVÁN DE VARGAS	8,80	MARÍA ZAMBRANO	8,68	JOSÉ HIERRO	8,37
ANA MARÍA MATUTE	9,27	HUERTA DE LA SALUD	8,78	ANA MARÍA MATUTE	8,65	DAMASO ALONSO	8,36
MARIO VARGAS LLOSA	9,27	PORTAZGO	8,67	GLORIA FUERTES	8,57	ALUCHE	8,30
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,22	G.G. MÁRQUEZ	8,50	MIGUEL DELIBES	8,48	FRANCISCO AYALA	8,28
BENITO PÉREZ GALDÓS	9,13	FRANCISCO AYALA	8,44	PIO BAROJA	8,48	PABLO NERUDA	8,23
VICALVARO	9,09	GERARDO DIEGO	8,33	ALUCHE	8,47	PIO BAROJA	8,22
IVÁN DE VARGAS	9,08	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,29	PABLO NERUDA	8,46	G.G. MÁRQUEZ	8,18
FRANCISCO IBAÑEZ	9,08	MARÍA LEJÁRRAGA	8,14	FRANCISCO IBAÑEZ	8,45	MARÍA ZAMBRANO	8,10
MIGUEL DELIBES	9,06	EUGENIO TRÍAS	8,00	VICALVARO	8,38	VICALVARO	8,03
M.V. MONTALBÁN	9,04	MARIO VARGAS LLOSA	8,00	DAMASO ALONSO	8,36	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,03
G.G. MÁRQUEZ	9,03	VICALVARO	8,00	EUGENIO TRÍAS	8,32	FRANCISCO IBAÑEZ	8,03
MARÍA LEJÁRRAGA	9,03	POZO	7,86	MARÍA LEJÁRRAGA	8,31	MARÍA LEJÁRRAGA	7,97
EUGENIO TRÍAS	8,97	SAN FERMÍN	7,75	G.G. MÁRQUEZ	8,29	GLORIA FUERTES	7,92
GLORIA FUERTES	8,89	M.V. MONTALBÁN	7,62	LA CHATA	7,85	EUGENIO TRÍAS	7,82
VALLECAS	8,75	GLORIA FUERTES	7,43	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,74	VALLECAS	7,56
LA CHATA	8,10	VALLECAS	5,00	VALLECAS	7,25	LA CHATA	7,01
MEDIA	9,29	MEDIA	8,62	MEDIA	8,59	MEDIA	8,61

El dato de la columna “GLOBAL” muestra la media de respuestas a la pregunta sobre la valoración global del servicio (pregunta 14), mientras que la columna “ARITMÉTICA” muestra el promedio de las valoraciones obtenidas en cada uno de los servicios de forma independiente (pregunta 11).



IV. Sugerencias

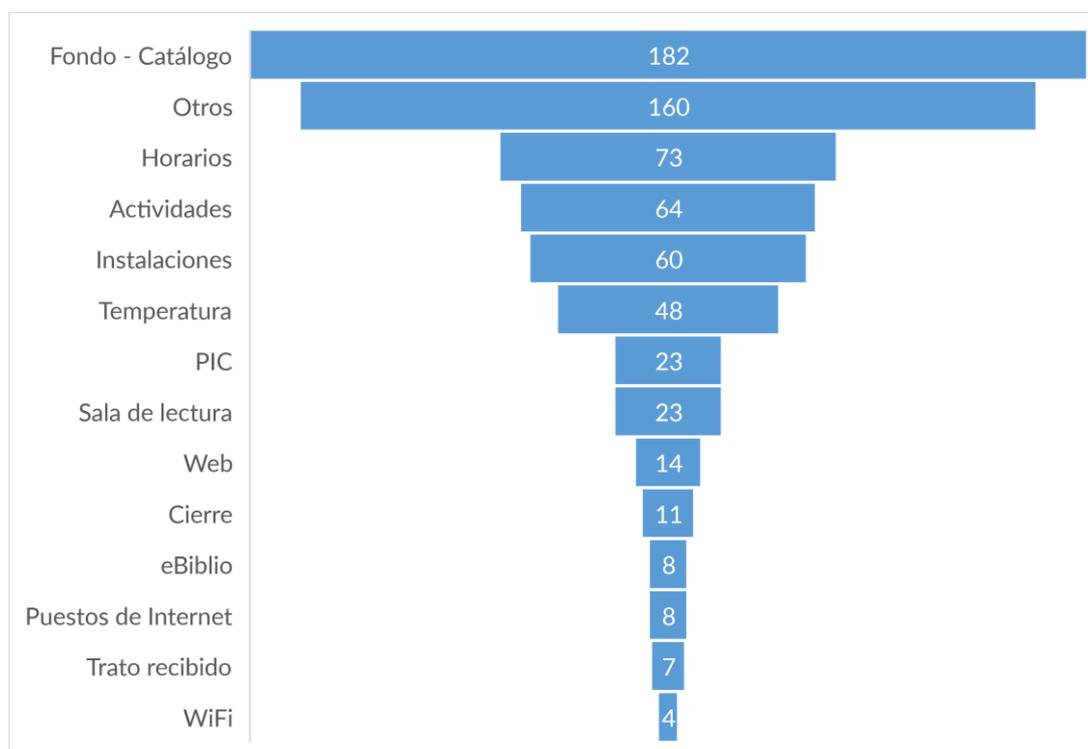
IV.1 Sugerencias específicas de mejora en cada una de las bibliotecas

A continuación, se agrupan por categorías los principales comentarios expresados por las personas usuarias que han cumplimentado la pregunta 16 de la encuesta:

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

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

Los datos agregados muestran que los principales comentarios de las personas usuarias (sean quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones), son referidos a la colección, seguido de horarios, actividades e instalaciones. La categoría "Otros" engloba comentarios acerca de vigilancia, máquinas de vending, mobiliario y silencio en la biblioteca, entre otros.



1. Biblioteca Aluche

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo		Temperatura	9
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros		Wifi	

2. Biblioteca Ana María Matute

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	6	Temperatura	3
Horarios	1	Trato recibido	
Instalaciones	4	Web	
Otros	15	Wifi	1

3. Biblioteca Ángel González

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	3	PIC	1
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	1	Temperatura	3
Horarios	2	Trato recibido	1
Instalaciones	1	Web	
Otros	6	Wifi	

4. Biblioteca Benito Pérez Galdós

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	3	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	10	Temperatura	2
Horarios	1	Trato recibido	
Instalaciones	5	Web	
Otros	5	Wifi	



5. Biblioteca Canillejas

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo		Temperatura	2
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones	2	Web	
Otros	1	Wifi	

6. Biblioteca Ciudad Lineal

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	3
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	7	Temperatura	
Horarios		Trato recibido	2
Instalaciones	2	Web	
Otros	1	Wifi	

7. Biblioteca Dámaso Alonso

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	
Cierre	1	Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	1	Temperatura	4
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros	1	Wifi	

8. Biblioteca David Gistau

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	2
Cierre	3	Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	5	Temperatura	
Horarios	1	Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros	2	Wifi	



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

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	4	PIC	2
Cierre	2	Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	14	Temperatura	2
Horarios		Trato recibido	1
Instalaciones	1	Web	2
Otros	11	Wifi	

10. Biblioteca Francisco Ayala

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	11	Temperatura	6
Horarios	4	Trato recibido	
Instalaciones	5	Web	1
Otros	9	Wifi	

11. Biblioteca Francisco Ibáñez

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	7
Fondo - Catálogo	7	Temperatura	
Horarios	4	Trato recibido	
Instalaciones	8	Web	
Otros	4	Wifi	1

12. Biblioteca Gabriel García Márquez

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo		Temperatura	5
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros		Wifi	



13. Biblioteca Gerardo Diego

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	2	Temperatura	
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros	1	Wifi	

14. Biblioteca Gloria Fuertes

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	1
Cierre		Puestos de Internet	1
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	12	Temperatura	2
Horarios	2	Trato recibido	2
Instalaciones	2	Web	2
Otros	7	Wifi	

15. Biblioteca Huerta de la Salud

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	2
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	7	Temperatura	
Horarios	1	Trato recibido	
Instalaciones		Web	2
Otros	6	Wifi	

16. Biblioteca Iván de Vargas

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo		Temperatura	
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros	1	Wifi	



17. Biblioteca José Hierro

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	1
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio	1	Sala de lectura	
Fondo - Catálogo		Temperatura	1
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros		Wifi	

18. Biblioteca José Saramago

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	3	PIC	1
Cierre		Puestos de Internet	1
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	6	Temperatura	
Horarios	3	Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros	8	Wifi	

19. Biblioteca La Chata

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	
Cierre	1	Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	1	Temperatura	
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones	2	Web	
Otros		Wifi	



20. Biblioteca La Elipa

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	2
Cierre	1	Puestos de Internet	
eBiblio	1	Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	5	Temperatura	
Horarios	2	Trato recibido	1
Instalaciones	3	Web	3
Otros		Wifi	

21. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	6	PIC	
Cierre	1	Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	11	Temperatura	1
Horarios	4	Trato recibido	
Instalaciones	1	Web	1
Otros	7	Wifi	

22. Biblioteca María Lejárraga

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	9	Temperatura	
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones	4	Web	1
Otros	3	Wifi	

23. Biblioteca María Zambrano

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	6	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	7	Temperatura	1
Horarios	2	Trato recibido	
Instalaciones		Web	2
Otros	7	Wifi	



24. Biblioteca Mario Vargas Llosa

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	4	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio	1	Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	4	Temperatura	
Horarios	2	Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros	5	Wifi	

25. Biblioteca Miguel Delibes

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	2
Fondo - Catálogo	6	Temperatura	2
Horarios	6	Trato recibido	
Instalaciones	3	Web	
Otros	11	Wifi	

26. Biblioteca Pablo Neruda

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	6	PIC	3
Cierre		Puestos de Internet	3
eBiblio	1	Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	13	Temperatura	2
Horarios	6	Trato recibido	
Instalaciones	1	Web	
Otros	12	Wifi	

27. Biblioteca Pío Baroja

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	2
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio	1	Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	6	Temperatura	2
Horarios	5	Trato recibido	
Instalaciones	2	Web	
Otros	8	Wifi	1



28. Biblioteca Portazgo

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio	1	Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	7	Temperatura	
Horarios	2	Trato recibido	
Instalaciones	2	Web	
Otros	3	Wifi	

29. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	1
Cierre		Puestos de Internet	2
eBiblio	1	Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	3	Temperatura	1
Horarios	9	Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros	7	Wifi	

30. Biblioteca San Blas

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	2
Cierre		Puestos de Internet	1
eBiblio	1	Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	4	Temperatura	
Horarios	2	Trato recibido	
Instalaciones	1	Web	
Otros	2	Wifi	

31. Biblioteca San Fermín

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	5	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	2
Fondo - Catálogo	5	Temperatura	3
Horarios	6	Trato recibido	
Instalaciones	1	Web	
Otros	10	Wifi	



32. Biblioteca Vallecas

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	
Cierre	2	Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	2	Temperatura	
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones		Web	
Otros	1	Wifi	

33. Biblioteca Vicálvaro

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	3	Temperatura	2
Horarios	4	Trato recibido	
Instalaciones	2	Web	
Otros	2	Wifi	



V. Encuesta de personas usuarias 2022

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 2022

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 habitualmente: _____

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 con regularidad? Puede marcar más de una opción.

<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 auto devolución
<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"/>	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



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

4. ¿Ha utilizado algún servicio de Extensión Bibliotecaria? Valore de 0 a 10 sólo si su respuesta es afirmativa.

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

5. ¿Qué tipo de material suele llevar en préstamo? Puede marcar más de una opción.

	No utilizo el servicio de 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

6. 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											

7. ¿Ha participado este último año en alguna actividad organizada por la biblioteca (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

8. ¿Ha participado en el Club de los gatos, club de lectura virtual de las bibliotecas municipales? 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



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

9. 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												
La frecuencia de actualización												
Búsquedas en el catálogo en línea												

10. 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												

11. Conforme 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 auto devolución												
Acceso al edificio (señalización, ubicación, accesibilidad)												
El estado del edificio y las instalaciones												
La limpieza del edificio												



12. 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 lecturas												
El sistema de calefacción en otros espacios												
El sistema de refrigeración en salas de lecturas												
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												

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

14. ¿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											

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

<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

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

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



17. Usted es

	Mujer
	Hombre
	Otro
	NS/NC

18. Edad

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

