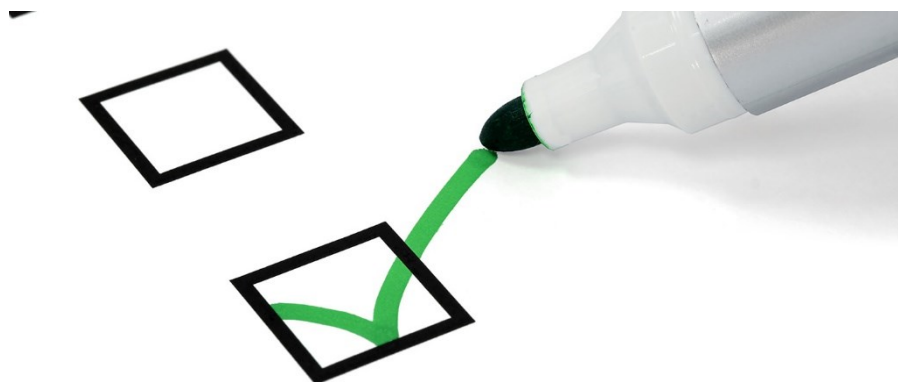


# **EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE PERSONAS USUARIAS 2023**



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

Septiembre 2023



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



26. BIBLIOTECA PABLO NERUDA.....	33
27. BIBLIOTECA PÍO BAROJA.....	33
28. BIBLIOTECA PORTAZGO.....	33
29. BIBLIOTECA POZO DEL TÍO RAIMUNDO.....	33
30. BIBLIOTECA SAN BLAS.....	34
31. BIBLIOTECA SAN FERMÍN.....	34
32. BIBLIOTECA VALLECAS.....	34
33. BIBLIOTECA VICÁLVARO.....	34
V. ENCUESTA DE PERSONAS USUARIAS 2023.....	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 2023.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, durante 2023 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 1 y el 15 junio de 2023.

## I.2 Número de encuestas

Los resultados se han obtenido a través de un total de 1.163 encuestas, cada biblioteca ha aportado entre 3 y 92 encuestas cumplimentadas.

Distribución de encuestas		
Encuestas (total)	1.163	100%
Online	444	38,18%
Papel	719	61,82%
Bibliotecas	33	



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	San Fermín
Francisco Ayala	Manuel Vázquez Montalbán	Vallecas
Francisco Ibáñez	María Lejárraga	Vicálvaro

Todas las encuestas han sido procesadas por el grupo de Evaluación y Calidad de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid durante julio y agosto de 2023. En varios gráficos y/o tablas donde se individualizan los resultados por biblioteca se ha excluido la biblioteca David Guistau, por disponer sólo de 3 encuestas y considerarse una muestra poco representativa, de igual manera, no se incluye en los datos del apartado III. Valoración por servicios.

No se ofrece evolución anual de la puntuación en el caso de preguntas que han sido modificadas (o que son de nueva inclusión), donde, por tanto, no hay serie histórica consistente al haber variado las opciones de respuesta y/o las preguntas. La modificación o inclusión de preguntas y/o respuestas, se lleva a cabo para mantener alineada la encuesta con la versión más actualizada de la Carta de Servicios.

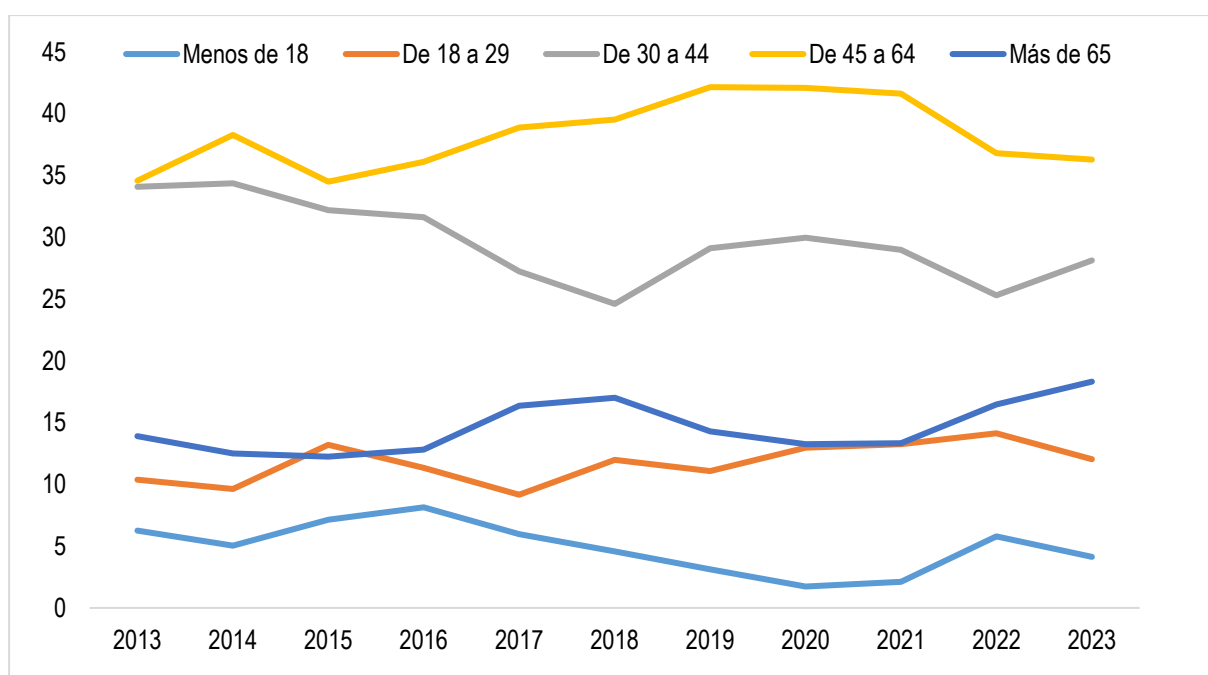


## I.3 Edad y sexo de las personas encuestadas

Las personas usuarias encuestadas son en su mayoría adultas, siendo menores de 18 años tan sólo el 4,13%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (36,29%) seguido del rango de 30 a 44 años (28,12%).

EDAD (años)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Menos de 18	6,25	5,04	7,13	8,14	5,98	4,56	3,13	1,73	2,12	5,79	<b>4,13</b>
De 18 a 29	10,38	9,62	13,20	11,32	9,16	11,97	11,07	12,97	13,25	14,13	<b>12,04</b>
De 30 a 44	34,07	34,36	32,18	31,62	27,24	24,60	29,11	29,97	28,98	25,30	<b>28,12</b>
De 45 a 64	34,58	38,28	34,49	36,11	38,88	39,51	42,14	42,07	41,61	36,79	<b>36,29</b>
Más de 65	13,91	12,51	12,24	12,82	16,36	17,00	14,29	13,26	13,34	16,46	<b>18,31</b>

Las cifras indican porcentajes

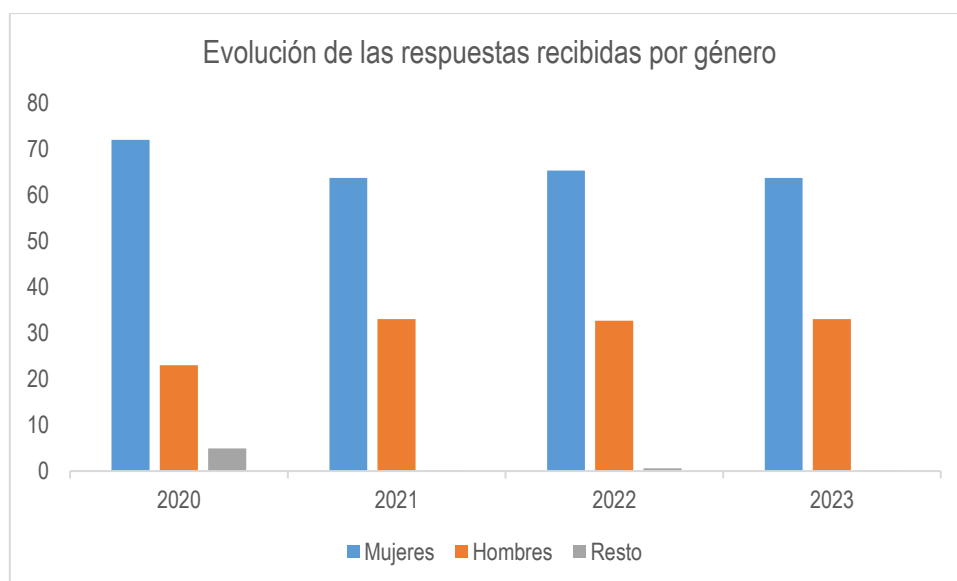


Como otros años, el porcentaje de mujeres que cumplimentan la encuesta (63,71%) es mayor que el de hombres (33,02%).

SEXO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mujeres	55,72	54,03	53,03	54,34	56,41	55,70	56,89	63,75	72,05	62,99	65,35	<b>63,71</b>
Hombres	44,28	44,46	45,38	44,32	42,56	42,34	41,42	35,80	23,05	31,45	32,72	<b>33,02</b>
Resto	-	1,51	1,59	1,35	1,03	1,96	1,90	0,45	4,9	2,74	0,61	<b>0,09</b>

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.

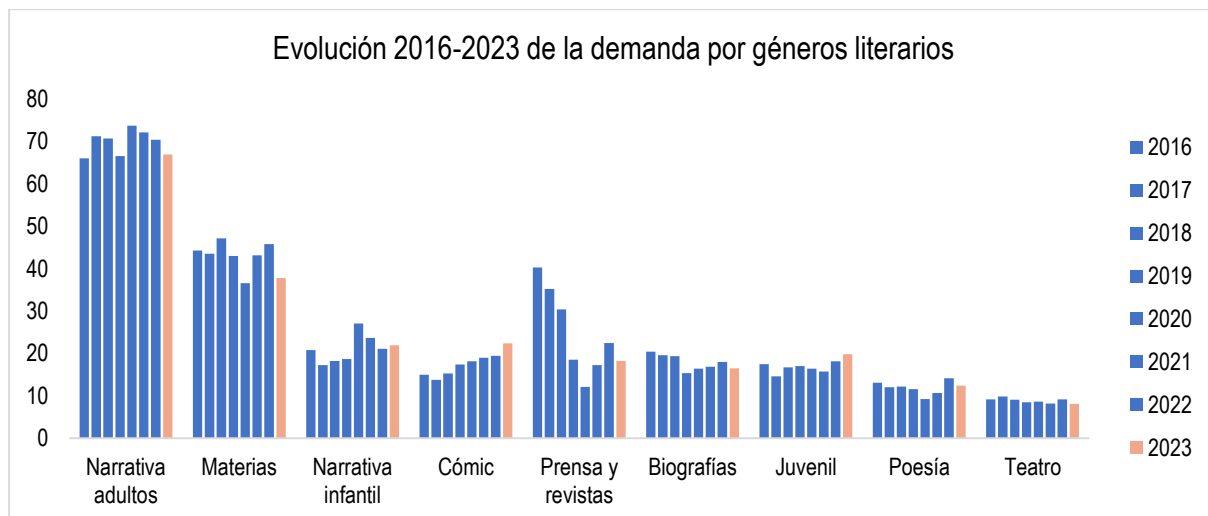
### II.1 Preferencias de lectura

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	2023	Diferencia año anterior
Narrativa adultos	66,04	71,31	70,75	66,61	73,78	72,17	70,43	<b>66,98</b>	<b>-3,45</b>
Materias	44,34	43,55	47,2	43,04	36,6	43,20	45,83	<b>37,83</b>	<b>-8,0</b>
Narrativa infantil	20,77	17,29	18,23	18,66	27,09	23,67	21,14	<b>21,93</b>	<b>0,79</b>
Cómic	14,97	13,74	15,29	17,41	18,16	18,99	22,46	<b>22,36</b>	<b>-0,1</b>
Prensa y revistas	40,32	35,23	30,39	18,57	12,10	17,23	19,41	<b>18,23</b>	<b>-1,18</b>
Biografías	20,39	19,63	19,37	15,36	16,43	16,87	17,99	<b>16,51</b>	<b>-1,48</b>
Juvenil	17,49	14,58	16,71	17,05	16,43	15,72	18,19	<b>19,86</b>	<b>1,67</b>
Poesía	13,10	12,06	12,16	11,61	9,22	10,69	14,13	<b>12,38</b>	<b>-1,75</b>
Teatro	9,17	9,81	9,12	8,48	8,65	8,22	9,15	<b>8,08</b>	<b>-1,07</b>

Las cifras indican porcentajes





## II.2 Frecuencia de visitas

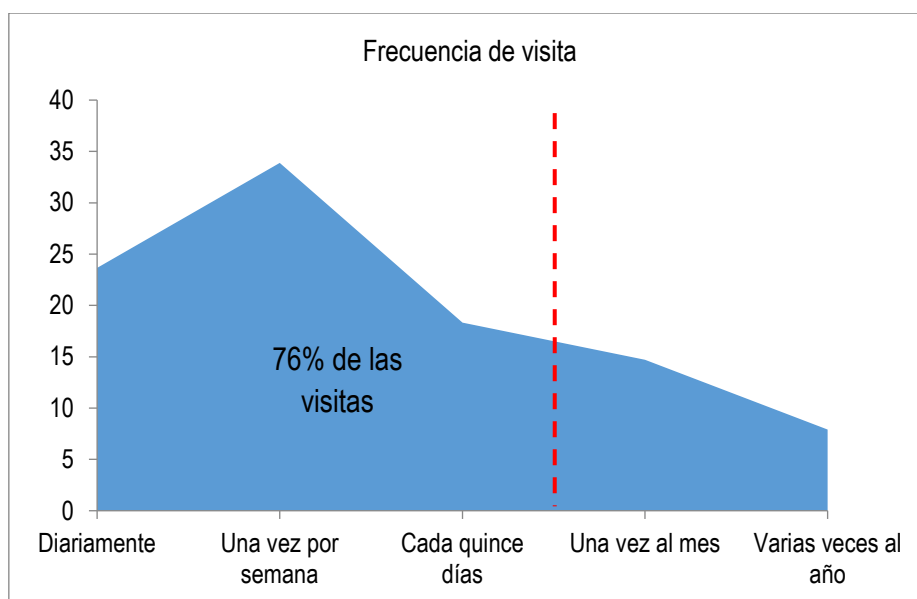
De los datos sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que casi 6 de cada 10 personas usuarias acuden al menos una vez a la semana, un 57,53%. Además, más de 2 de cada 10 personas usuarias nos visitan diariamente (el 23,65%). Más de 7 de cada 10 vienen al menos quincenalmente (75,84%).

FRECUENCIA DE VISITA	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Diferencia año anterior
Diariamente	30,68	28,79	30,39	21,52	12,39	21,82	26,02	<b>23,65</b>	<b>-2,37</b>
Una vez por semana	41,16	45,05	42,92	43,75	23,05	30,74	36,79	<b>33,88</b>	<b>-2,91</b>
Cada quince días	15,06	14,33	15,67	19,38	25,07	18,99	14,13	<b>18,31</b>	<b>4,18</b>
Una vez al mes	11,60	10,09	9,59	15,27	25,51	17,05	14,94	<b>14,70</b>	<b>-0,24</b>
Varias veces al año					10,95	9,19	6,71	<b>7,91</b>	<b>1,20</b>

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	2023	Diferencia año anterior
<b>Satisfacción tiempo de espera</b>	8,97	9,11	9,11	9,12	9,02	8,93	9,22	9,29	9,24	-0,05

## II.4 Horario de las bibliotecas

La opinión acerca de la idoneidad del horario de apertura está en máximos de la última década.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Diferencia año anterior
<b>Horario de bibliotecas</b>	8,26	8,53	8,97	8,33	8,35	8,42	8,42	7,76	7,75	8,48	8,53	0,05



## 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.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Diferencia año anterior
Trato recibido	8,97	9,23	9,09	9,09	9,13	9,23	9,05	8,81	9,19	9,23	9,20	-0,03

## 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:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Diferencia año anterior
Instalaciones	7,29	7,88	7,88	7,44	8,00	8,13	7,87	7,76	8,15	8,19	8,24	0,05

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Diferencia año anterior
Acceso al edificio	8,20	8,34	8,30	7,98	8,39	8,26	8,55	0,19

## 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.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Diferencia año anterior
Adecuación del fondo a gustos	6,82	7,52	7,53	7,61	7,63	7,68	7,81	7,71	7,73	7,94	7,93	-0,01
Estado físico de los materiales	7,26	7,80	7,75	7,69	7,78	7,81	7,94	7,81	7,97	7,94	8,04	+0,06



## 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.

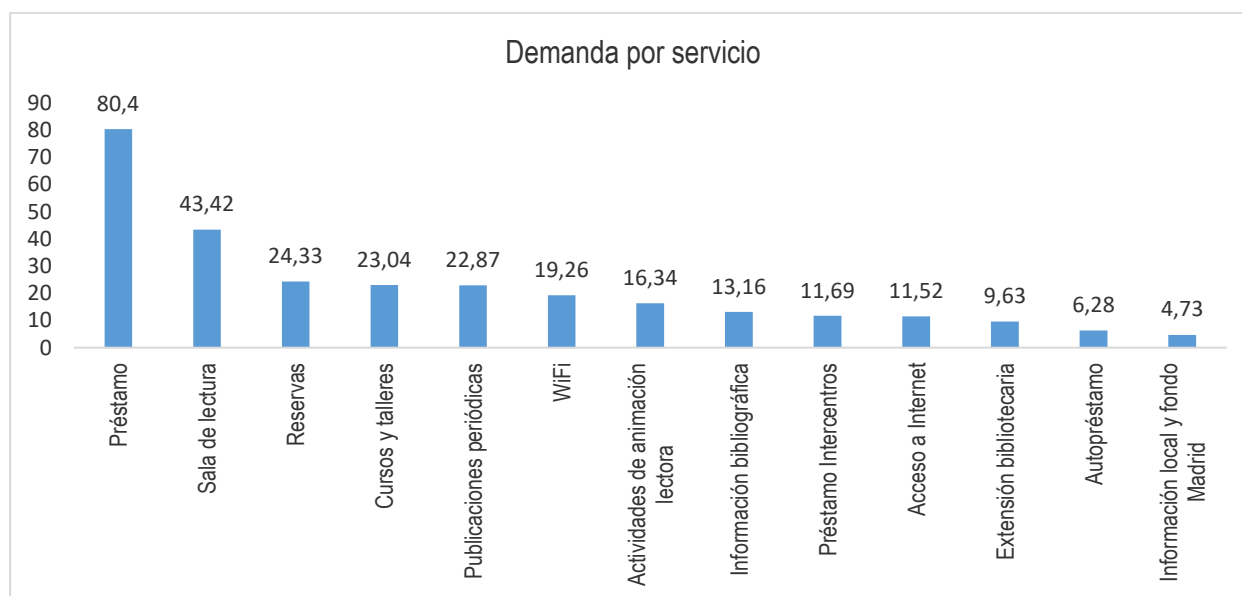
### II.8.1 Uso de los diferentes servicios bibliotecarios

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 refieren 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.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Dif.
Préstamo	87,20	89,92	85,45	88,12	84,30	81,96	88,48	84,73	85,16	82,42	<b>80,40</b>	<b>-2,02</b>
Lectura en sala	39,11	38,56	39,50	49,02	45,42	48,43	46,43	31,12	36,93	48,07	<b>43,42</b>	<b>-4,65</b>
Reservas	23,69	26,98	22,06	26,85	27,66	33,14	33,93	37,46	33,92	31,30	<b>24,33</b>	<b>-6,97</b>
Publicaciones Per.	-	30,16	36,71	35,36	33,08	30,58	27,32	14,12	18,55	27,44	<b>22,87</b>	<b>-4,57</b>
WiFi	-	24,84	26,49	32,86	27,38	26,69	26,43	17	16,87	22,46	<b>19,26</b>	<b>-3,2</b>
Cursos y talleres	4,84	14,38	17,82	14,97	17,38	19,94	20,71	32,85	15,28	17,07	<b>23,04</b>	<b>5,97</b>
eBiblio	-	-	-	-	-	-	-	30,26	14,93	13,72	<b>14,36</b>	<b>0,64</b>
Inf. bibliográfica	13,91	13,82	12,04	14,87	11,87	12,92	9,55	14,70	11,31	12,80	<b>13,16</b>	<b>0,36</b>
Acceso a Internet	46,07	39,68	34,10	29,00	24,86	24,88	19,02	8,36	10,42	13,92	<b>11,52</b>	<b>-2,4</b>
Actividades	8,98	13,73	13,01	15,53	13,93	14,15	16,07	21,04	10,42	12,70	<b>16,34</b>	<b>3,64</b>
Autopréstamo	-	-	-	5,52	6,26	5,89	8,93	10,37	6,36	5,59	<b>6,28</b>	<b>0,69</b>
Fondo Madrid	4,33	3,92	3,85	5,24	6,17	5,03	5,98	5,76	4,51	6,20	<b>4,73</b>	<b>-1,47</b>
Salas polivalentes	-	-	-	-	-	-	-	7,49	3,98	8,84	<b>11,78</b>	<b>2,94</b>

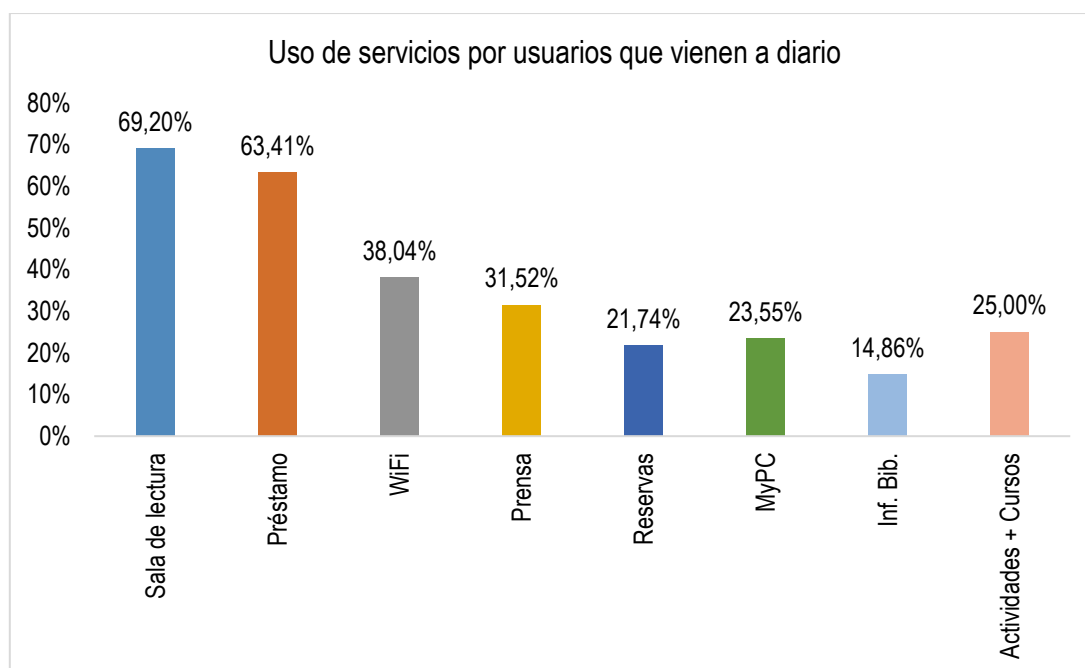
Las cifras indican porcentajes



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

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.





El 43,51% del total de encuestadas informa del uso de 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 69,20%.

De igual manera, el porcentaje de personas usuarias de MyPC y WiFi es del 11,61% y 19,26% respectivamente; si tenemos solo en cuenta a las que vienen a diario, dichos servicios los usan el 23,55% y el 38,04%, respectivamente.

## II.8.2 Actividades de animación a la lectura

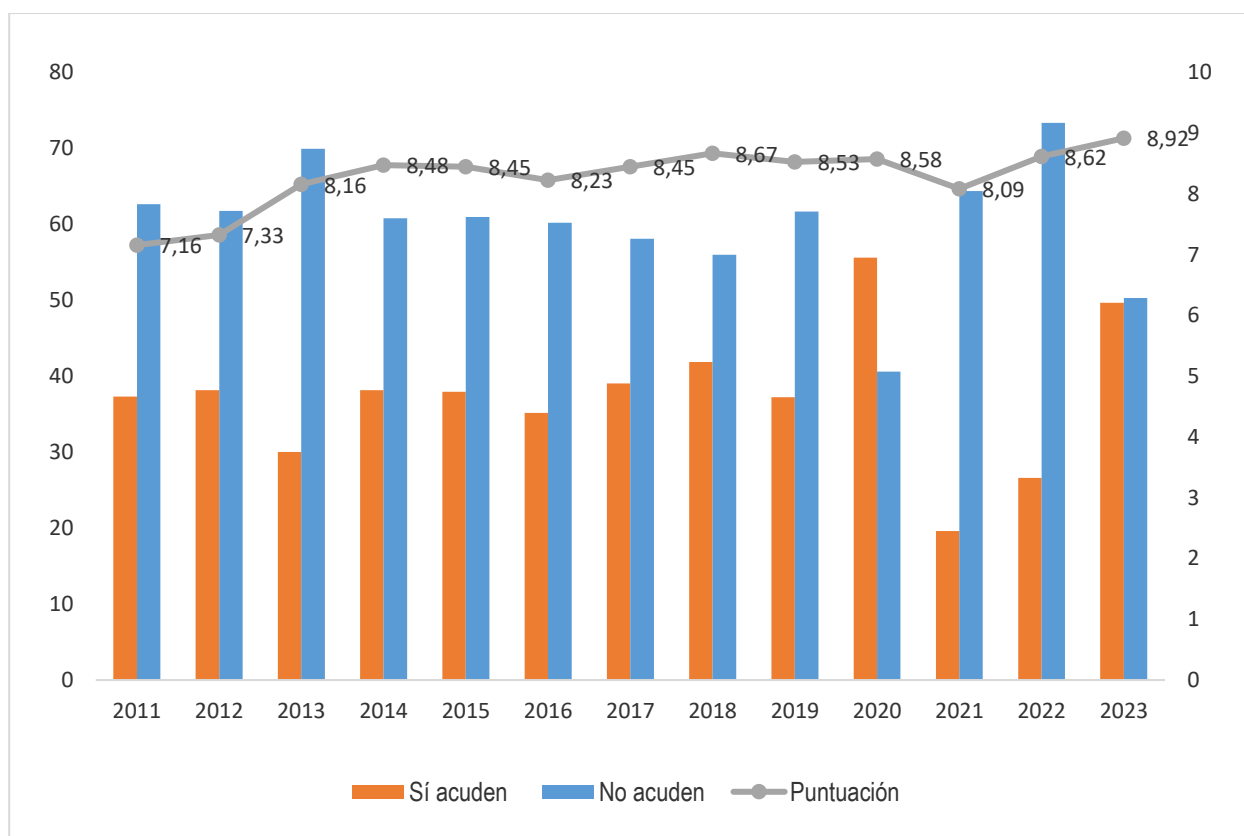
Una vez evaluados los resultados de actividades de animación a la lectura, obtenemos los siguientes datos:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Dif.
<b>Sí acuden</b>	30,04	38,16	37,96	35,17	39,07	41,88	37,23	55,62	19,61	26,63	49,70	23,07
<b>No acuden</b>	69,96	60,84	60,98	60,24	58,13	56,03	61,70	40,63	64,40	73,37	50,30	-23,07
<b>Puntuación</b>	8,16	8,48	8,45	8,23	8,45	8,67	8,53	8,58	8,09	8,62	8,92	0,30

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



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



### 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:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Dif.
Inf. Bibliográfica	8,76	8,58	8,42	8,50	8,59	8,81	8,57	8,36	8,46	8,72	8,81	0,09

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

En la encuesta de satisfacción de 2023, 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	2023	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	7,71	-0,13
Actualización contenidos web	6,03	6,34	7,07	7,14	7,12	7,35	7,27	6,86	7,11	7,54	7,46	-0,08



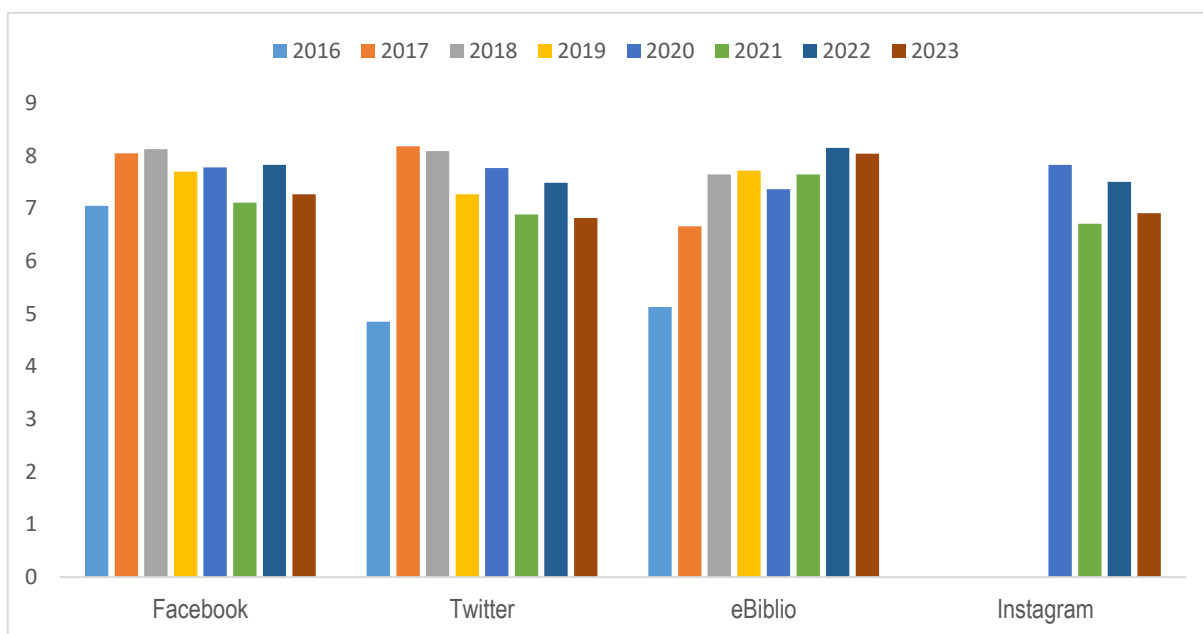
## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Catálogo online (OPAC)	6,46	6,84	7,43	7,50	7,65	7,89	7,72	6,74	7,31	7,91	7,56	-0,35
eBiblio*				5,13	6,66	7,65	8,05	7,37	7,65	8,15	8,04	-0,11

\*Plataforma de préstamo de documentos electrónicos

Por su parte, la valoración global de la página web de bibliotecas es de un 7,58 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	2023	Variación
Facebook	7,05	8,05	8,13	7,58	7,78	7,11	7,83	7,27	-0,56
Instagram					7,83	6,71	7,51	6,91	-0,60
Twitter	4,85	8,18	8,09	7,34	7,77	6,89	7,49	6,82	-0,67



## II.9 Patrones de uso por edad

A continuación, incluimos el desglose del uso de los servicios por edad, por sexo y en función de si la encuesta se ha cumplimentado online o en versión papel.

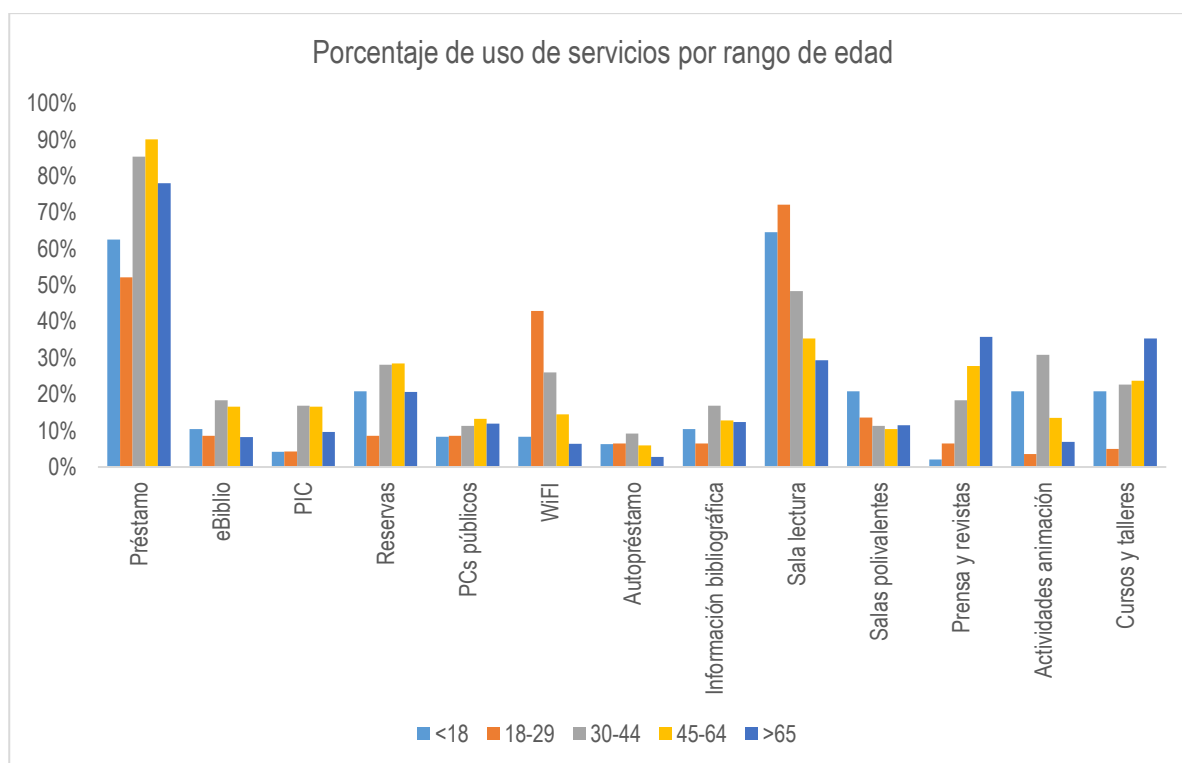
	<18	18-29	30-44	45-64	>65
Préstamo	63%	52%	85%	90%	78%
eBiblio	10%	9%	18%	17%	8%
PIC	4%	4%	17%	17%	10%
Reservas	21%	9%	28%	28%	21%
PCs públicos	8%	9%	11%	13%	12%
WiFi	8%	43%	26%	14%	6%
Autopréstamo	6%	6%	9%	6%	3%



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

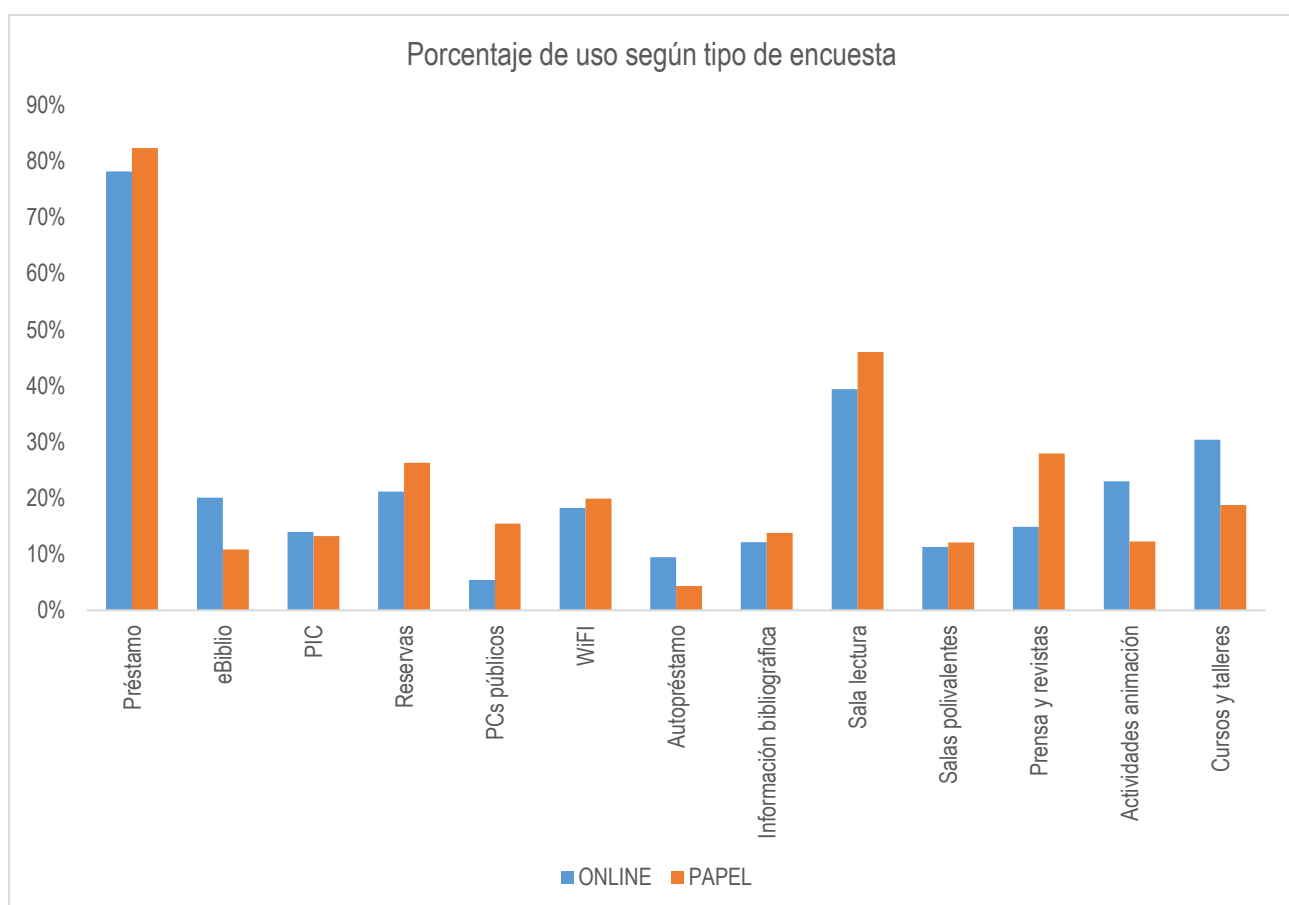
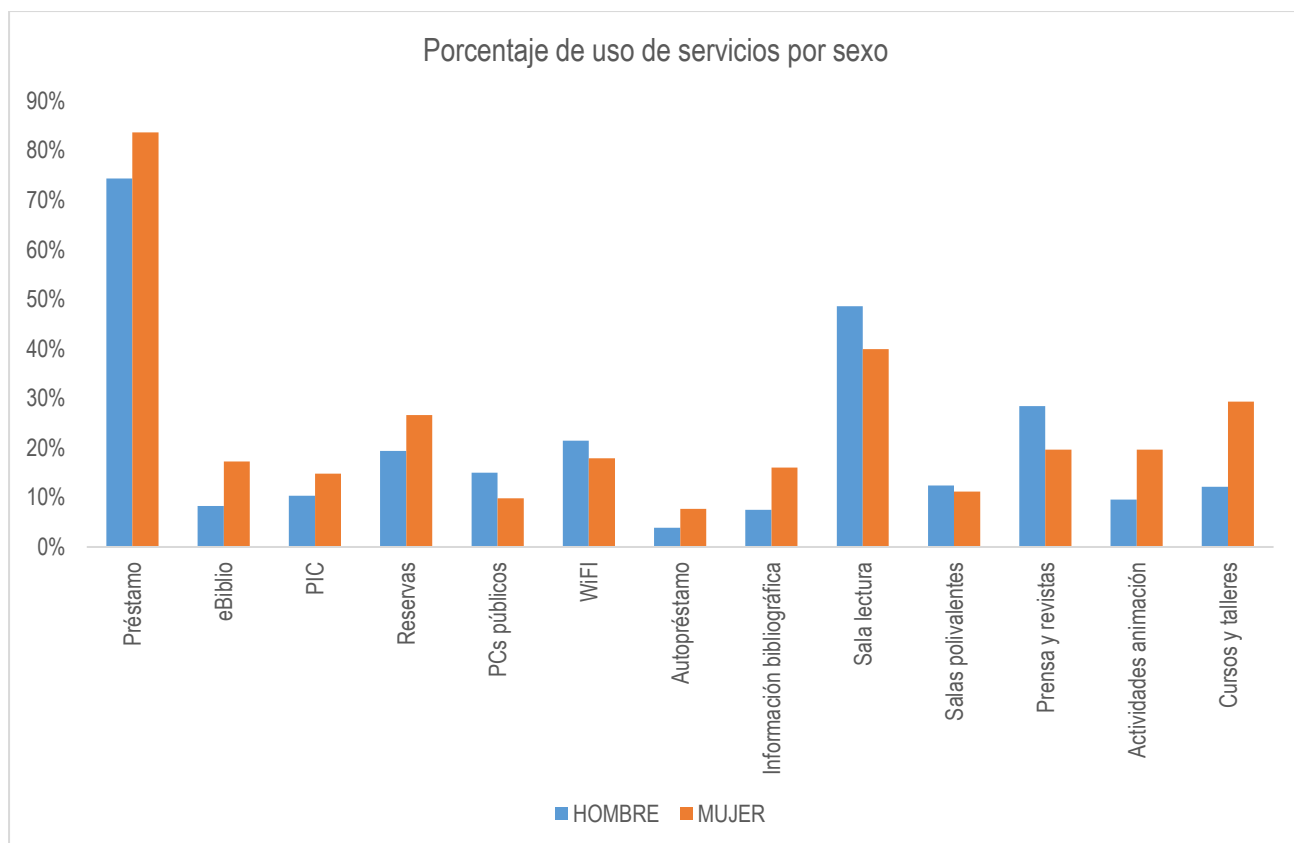
Información bibliográfica	10%	6%	17%	13%	12%
Sala lectura	65%	72%	48%	35%	29%
Salas polivalentes	21%	14%	11%	10%	11%
Prensa y revistas	2%	6%	18%	28%	36%
Actividades animación	21%	4%	31%	14%	7%
Cursos y talleres	21%	5%	23%	24%	35%

	HOMBRE	MUJER	ONLINE	PAPEL	TOTAL
Préstamo	74%	84%	78%	82%	81%
eBiblio	8%	17%	20%	11%	14%
PIC	10%	15%	14%	13%	13%
Reservas	19%	27%	21%	26%	24%
PCs públicos	15%	10%	5%	15%	12%
WiFi	21%	18%	18%	20%	19%
Autopréstamo	4%	8%	9%	4%	6%
Información bibliográfica	7%	16%	12%	14%	13%
Sala lectura	49%	40%	39%	46%	44%
Salas polivalentes	12%	11%	11%	12%	12%
Prensa y revistas	28%	20%	15%	28%	23%
Actividades animación	10%	20%	23%	12%	16%
Cursos y talleres	12%	29%	30%	19%	23%





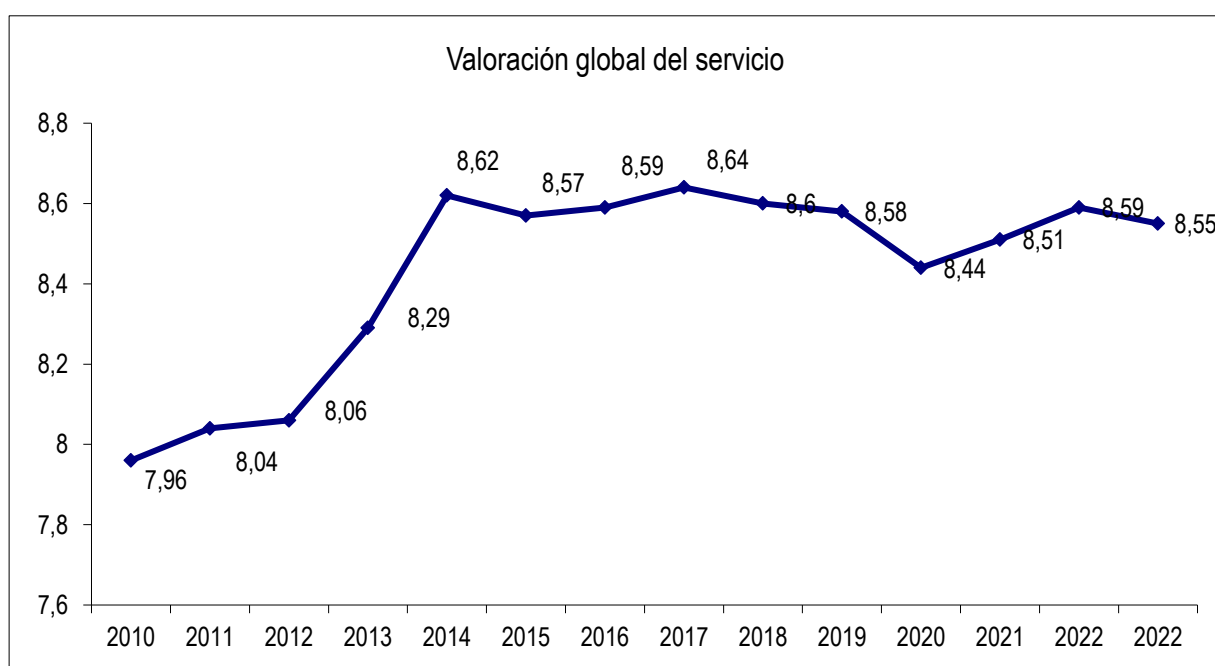
## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



## 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	2023	Dif.
<b>Valoración Global</b>	7,96	8,04	8,06	8,29	8,62	8,57	8,59	8,64	8,60	8,58	8,44	8,51	<b>8,59</b>	<b>8,55</b>	<b>-0,4%</b>



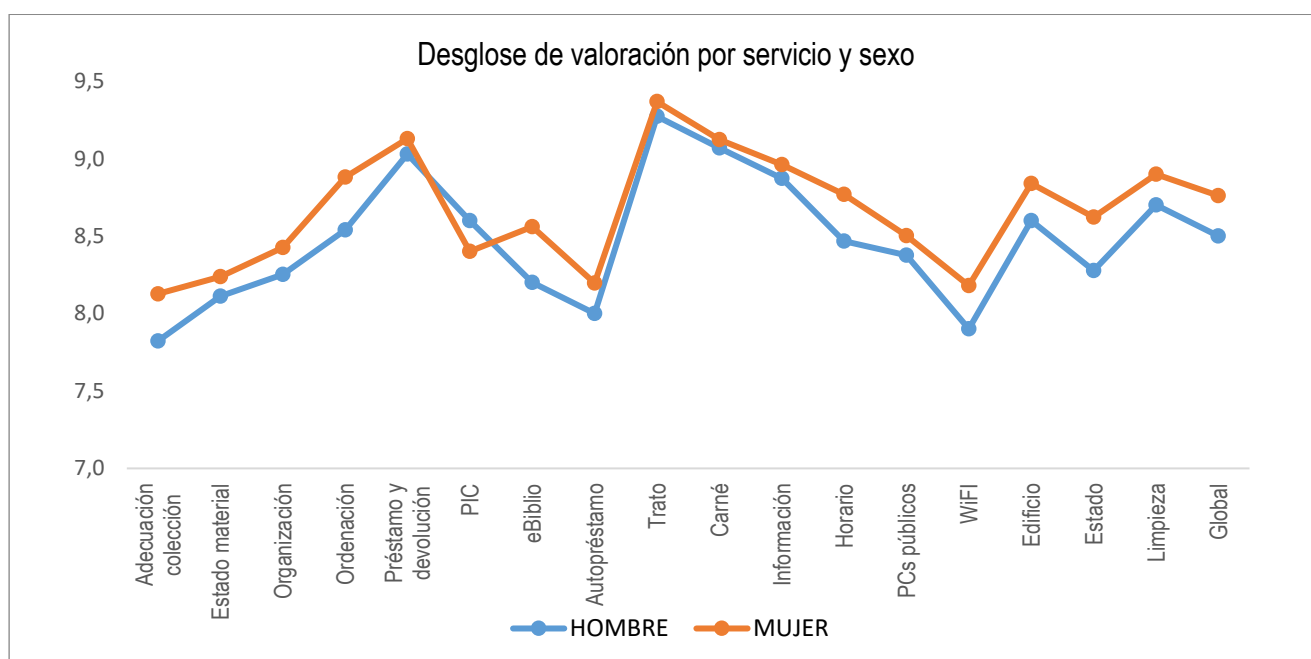
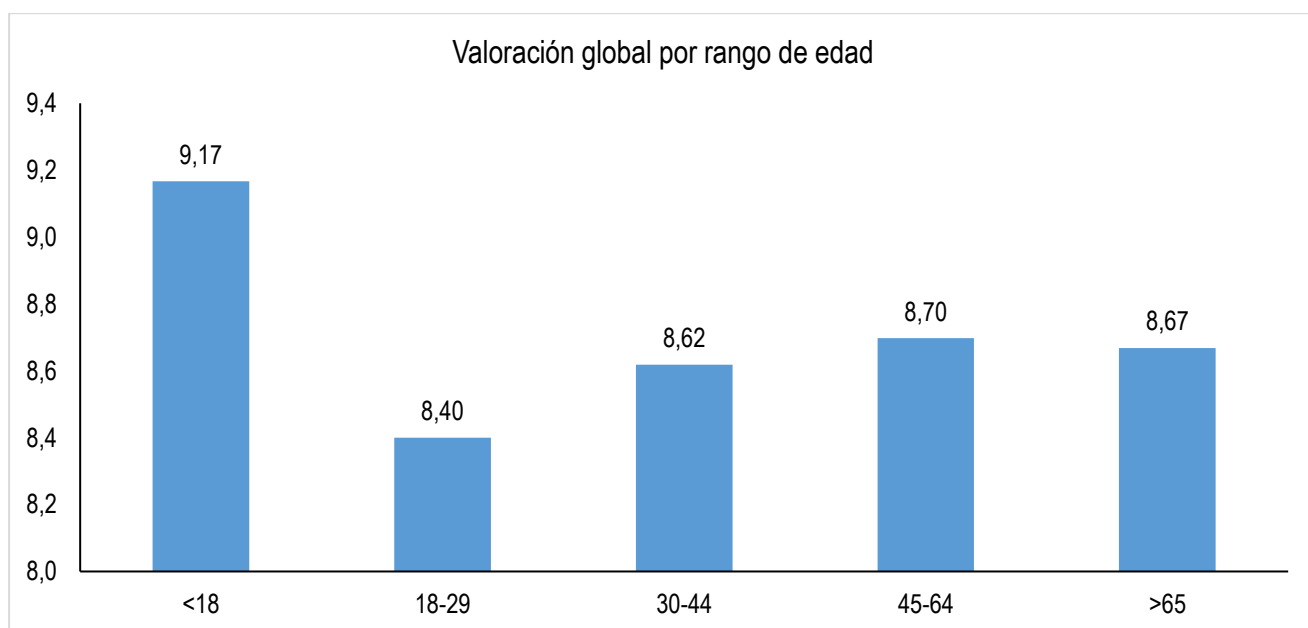
A continuación, incluimos el desglose del uso de las valoraciones por edad, por sexo y función de si la encuesta se ha cumplimentado online o en versión papel en la biblioteca.

	<18	18-29	30-44	45-64	>65
Adecuación colección	9,4	8,0	8,1	7,9	7,7
Estado material	8,6	8,2	8,2	8,2	8,0
Organización	8,9	8,3	8,3	8,4	8,2
Ordenación	9,4	8,7	9,1	8,6	8,4
Préstamo y devolución	9,5	9,0	9,2	9,1	9,0
PIC	8,9	8,4	8,3	8,5	8,3
eBiblio	9,3	8,3	8,5	8,4	8,6
Autopréstamo	9,2	8,0	7,9	8,0	8,8
Trato	9,6	8,9	9,4	9,4	9,3
Carné	9,0	9,0	9,0	9,1	9,2



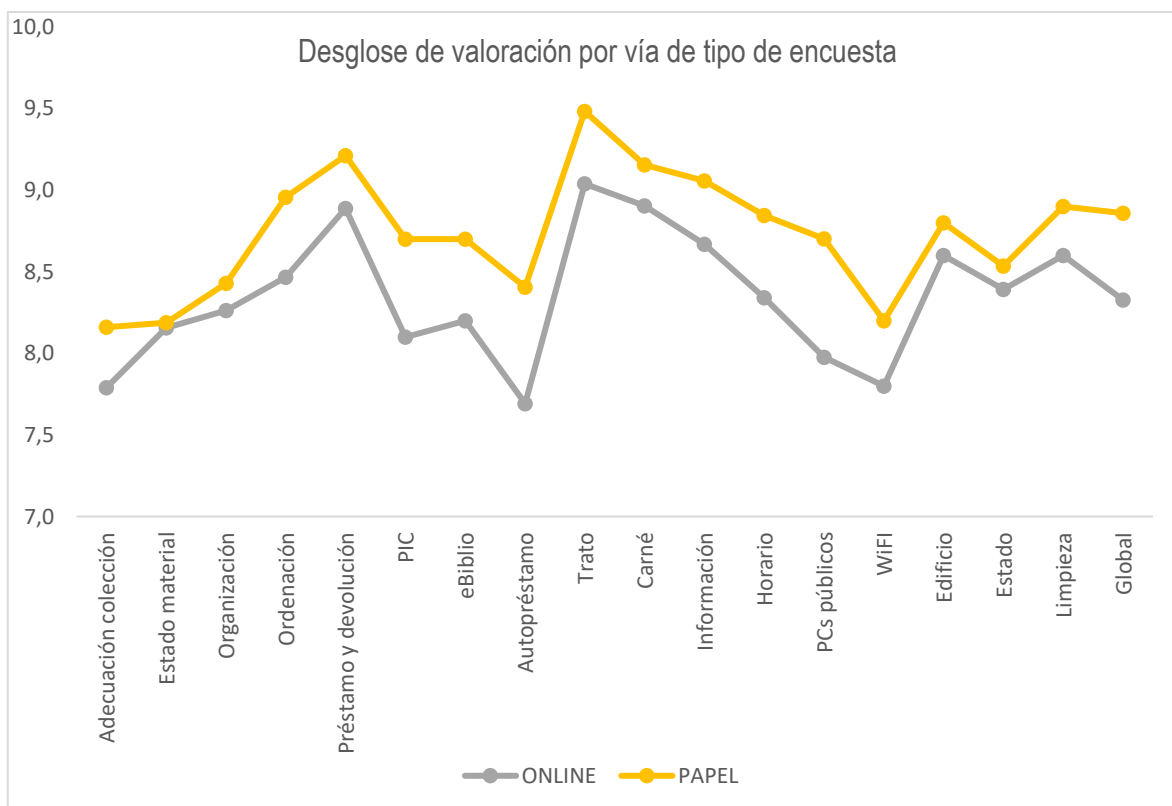
## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	<18	18-29	30-44	45-64	>65
Información	9,4	9,1	9,0	8,8	8,8
Horario	8,3	7,9	8,7	8,7	9,0
Pcs públicos	9,1	8,1	8,5	8,4	8,4
WiFi	8,4	8,0	7,9	8,3	7,7
Edificio	9,5	8,8	8,6	8,7	8,8
Estado	9,5	8,6	8,4	8,4	8,4
Limpieza	9,5	8,8	8,8	8,9	8,7
Global	9,2	8,4	8,6	8,7	8,7



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	HOMBRE	MUJER	ONLINE	PAPEL	TOTAL
Adecuación colección	7,8	8,1	7,8	8,2	8,0
Estado material	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2
Organización	8,3	8,4	8,3	8,4	8,4
Ordenación	8,5	8,9	8,5	9,0	8,8
Préstamo y devolución	9,0	9,1	8,9	9,2	9,1
PIC	8,6	8,4	8,1	8,7	8,4
eBiblio	8,2	8,6	8,2	8,7	8,5
Autopréstamo	8,0	8,2	7,7	8,4	8,0
Trato	9,3	9,4	9,0	9,5	9,3
Carné	9,1	9,1	8,9	9,2	9,1
Información	8,9	9,0	8,7	9,1	8,9
Horario	8,5	8,8	8,3	8,8	8,6
PCs públicos	8,4	8,5	8,0	8,7	8,4
WiFi	7,9	8,2	7,8	8,2	8,0
Edificio	8,6	8,8	8,6	8,8	8,7
Estado	8,3	8,6	8,4	8,5	8,5
Limpieza	8,7	8,9	8,6	8,9	8,8
Global	8,5	8,8	8,3	8,9	8,7



### III. Valoración por servicios

A continuación, se muestran las tablas resumen, en las que aparecen las puntuaciones por servicio y biblioteca según los datos obtenidos en las preguntas 6 (tiempo de espera), 7 (actividades), 11 (varios servicios) y 13 (nota global).

Nº ENCUESTAS		ACCESO EDIFICIO		ESTADO EDIFICIO		HORARIO	
SAN FERMÍN	92	G.G. MÁRQUEZ	9,50	SAN FERMÍN	9,59	CANILLEJAS	9,56
MARIO VARGAS LLOSA	59	CANILLEJAS	9,44	G.G. MÁRQUEZ	9,52	MARÍA LEJÁRRAGA	9,33
IVÁN DE VARGAS	53	SAN FERMÍN	9,41	JOSE SARAMAGO	9,33	SAN BLAS	9,27
MARÍA ZAMBRANO	51	VICALVARO	9,33	ANA MARÍA MATUTE	9,19	POZO	9,25
CIUDAD LINEAL	50	FRANCISCO AYALA	9,23	PABLO NERUDA	9,09	MARIO VARGAS LLOSA	9,20
MIGUEL DELIBES	48	PABLO NERUDA	9,21	MARIO VARGAS LLOSA	8,90	LA CHATA	9,13
PORTAZGO	45	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,08	M.V. MONTALBÁN	8,89	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,07
ÁNGEL GONZÁLEZ	41	VALLECAS	9,06	MARÍA LEJÁRRAGA	8,89	PIO BAROJA	8,96
DAMASO ALONSO	40	MARIO VARGAS LLOSA	9,00	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,80	VICALVARO	8,96
EUGENIO TRÍAS	40	GERARDO DIEGO	8,96	FRANCISCO AYALA	8,78	HUERTA DE LA SALUD	8,93
MARÍA LEJÁRRAGA	40	DAMASO ALONSO	8,95	GERARDO DIEGO	8,74	ALUCHE	8,89
M.V. MONTALBÁN	38	MARÍA LEJÁRRAGA	8,95	IVÁN DE VARGAS	8,74	ANA MARÍA MATUTE	8,89
PABLO NERUDA	35	JOSE SARAMAGO	8,90	PIO BAROJA	8,73	G.G. MÁRQUEZ	8,87
JOSE SARAMAGO	34	PIO BAROJA	8,90	MIGUEL DELIBES	8,57	SAN FERMÍN	8,83
PIO BAROJA	34	HUERTA DE LA SALUD	8,89	POZO	8,55	FRANCISCO AYALA	8,81
G.G. MÁRQUEZ	33	M.V. MONTALBÁN	8,81	DAMASO ALONSO	8,54	CIUDAD LINEAL	8,74
POZO	32	IVÁN DE VARGAS	8,78	VALLECAS	8,50	IVÁN DE VARGAS	8,74
BENITO PÉREZ GALDÓS	31	FRANCISCO IBAÑEZ	8,77	EUGENIO TRÍAS	8,44	MARÍA ZAMBRANO	8,69
HUERTA DE LA SALUD	30	ANA MARÍA MATUTE	8,74	MARÍA ZAMBRANO	8,42	FRANCISCO IBAÑEZ	8,63
LA ELIPA	30	LA ELIPA	8,73	LA ELIPA	8,28	LA ELIPA	8,59
ALUCHE	28	MIGUEL DELIBES	8,65	VICALVARO	8,16	DAMASO ALONSO	8,55
ANA MARÍA MATUTE	28	JOSÉ HIERRO	8,64	JOSÉ HIERRO	8,04	PORTAZGO	8,49
FRANCISCO IBAÑEZ	28	MARÍA ZAMBRANO	8,56	FRANCISCO IBAÑEZ	8,00	EUGENIO TRÍAS	8,42
SAN BLAS	28	POZO	8,40	HUERTA DE LA SALUD	7,96	JOSÉ HIERRO	8,39
FRANCISCO AYALA	27	CIUDAD LINEAL	8,32	CIUDAD LINEAL	7,91	GLORIA FUERTES	8,38
CANILLEJAS	25	EUGENIO TRÍAS	8,23	BENITO PÉREZ GALDÓS	7,90	M.V. MONTALBÁN	8,24
GLORIA FUERTES	25	LA CHATA	8,21	ALUCHE	7,89	JOSE SARAMAGO	8,12
VICALVARO	25	PORTAZGO	8,16	GLORIA FUERTES	7,84	PABLO NERUDA	8,03
GERARDO DIEGO	24	GLORIA FUERTES	8,16	LA CHATA	7,67	VALLECAS	7,95
JOSÉ HIERRO	23	ALUCHE	8,11	SAN BLAS	7,57	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,76
LA CHATA	23	SAN BLAS	7,92	CANILLEJAS	7,56	MIGUEL DELIBES	7,48
VALLECAS	20	BENITO PÉREZ GALDÓS	7,10	PORTAZGO	5,83	GERARDO DIEGO	7,39
MEDIA	35	MEDIA	8,55	MEDIA	8,24	MEDIA	8,53



**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

TRATO		CARNÉ		INF. BIBLIOGRÁFICA		MyPC	
CANILLEJAS	9,84	VICALVARO	9,58	LA CHATA	9,52	G.G. MÁRQUEZ	9,65
VICALVARO	9,79	CANILLEJAS	9,56	CANILLEJAS	9,52	FRANCISCO AYALA	9,29
LA CHATA	9,75	DAMASO ALONSO	9,55	POZO	9,41	LA CHATA	9,29
POZO	9,75	SAN BLAS	9,52	ANA MARÍA MATUTE	9,37	CANILLEJAS	9,25
G.G. MÁRQUEZ	9,71	PIO BAROJA	9,44	VICALVARO	9,37	JOSÉ HIERRO	9,17
ANA MARÍA MATUTE	9,67	LA CHATA	9,40	JOSÉ HIERRO	9,29	VICALVARO	9,00
SAN BLAS	9,67	POZO	9,40	G.G. MÁRQUEZ	9,21	POZO	8,93
M.V. MONTALBÁN	9,66	SAN FERMÍN	9,25	SAN BLAS	9,20	MARÍA ZAMBRANO	8,81
JOSE SARAMAGO	9,63	CIUDAD LINEAL	9,25	PORTAZGO	9,19	SAN FERMÍN	8,73
SAN FERMÍN	9,56	HUERTA DE LA SALUD	9,24	PIO BAROJA	9,15	MARÍA LEJÁRRAGA	8,71
MARÍA LEJÁRRAGA	9,55	GERARDO DIEGO	9,24	MARIO VARGAS LLOSA	9,11	LA ELIPA	8,69
JOSÉ HIERRO	9,55	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,21	MIGUEL DELIBES	9,09	M.V. MONTALBÁN	8,67
PORTAZGO	9,54	JOSÉ HIERRO	9,19	GLORIA FUERTES	9,09	DAMASO ALONSO	8,65
GERARDO DIEGO	9,50	MIGUEL DELIBES	9,16	HUERTA DE LA SALUD	9,08	MARIO VARGAS LLOSA	8,62
MARIO VARGAS LLOSA	9,48	ANA MARÍA MATUTE	9,15	FRANCISCO AYALA	9,05	GERARDO DIEGO	8,58
FRANCISCO AYALA	9,48	G.G. MÁRQUEZ	9,09	VALLECAS	9,00	PIO BAROJA	8,57
ALUCHE	9,43	PORTAZGO	9,09	SAN FERMÍN	8,99	VALLECAS	8,55
CIUDAD LINEAL	9,43	JOSE SARAMAGO	9,08	DAMASO ALONSO	8,90	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,50
DAMASO ALONSO	9,41	MARÍA LEJÁRRAGA	9,00	JOSE SARAMAGO	8,90	ANA MARÍA MATUTE	8,44
HUERTA DE LA SALUD	9,34	IVÁN DE VARGAS	8,98	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,81	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,40
PIO BAROJA	9,30	FRANCISCO AYALA	8,91	MARÍA LEJÁRRAGA	8,78	GLORIA FUERTES	8,38
GLORIA FUERTES	9,12	FRANCISCO IBAÑEZ	8,90	GERARDO DIEGO	8,75	MIGUEL DELIBES	8,35
VALLECAS	9,05	MARÍA ZAMBRANO	8,85	M.V. MONTALBÁN	8,71	JOSE SARAMAGO	8,33
BENITO PÉREZ GALDÓS	9,00	MARIO VARGAS LLOSA	8,83	CIUDAD LINEAL	8,70	FRANCISCO IBAÑEZ	8,27
MARÍA ZAMBRANO	8,98	PABLO NERUDA	8,79	MARÍA ZAMBRANO	8,67	HUERTA DE LA SALUD	8,20
FRANCISCO IBAÑEZ	8,96	EUGENIO TRÍAS	8,77	ALUCHE	8,65	IVÁN DE VARGAS	7,78
MIGUEL DELIBES	8,95	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,69	PABLO NERUDA	8,61	PABLO NERUDA	7,73
PABLO NERUDA	8,89	GLORIA FUERTES	8,59	IVÁN DE VARGAS	8,38	CIUDAD LINEAL	7,62
IVÁN DE VARGAS	8,82	ALUCHE	8,58	FRANCISCO IBAÑEZ	8,37	PORTAZGO	7,38
LA ELIPA	8,76	VALLECAS	8,57	LA ELIPA	8,29	ALUCHE	7,29
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,61	M.V. MONTALBÁN	8,41	EUGENIO TRÍAS	8,28	SAN BLAS	7,20
EUGENIO TRÍAS	8,54	LA ELIPA	8,21	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,27	EUGENIO TRÍAS	7,13
MEDIA	9,20	MEDIA	8,92	MEDIA	8,81	MEDIA	8,22



**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

WiFi		AUTOPRÉSTAMO		PIC		PRÉSTAMO Y DEV.	
G.G. MÁRQUEZ	9,31	GLORIA FUERTES	10,00	LA CHATA	9,47	CANILLEJAS	9,52
LA CHATA	9,19	LA CHATA	9,60	FRANCISCO IBAÑEZ	9,43	POZO	9,50
CANILLEJAS	8,94	G.G. MÁRQUEZ	9,56	CANILLEJAS	9,27	LA CHATA	9,48
FRANCISCO IBAÑEZ	8,75	POZO	9,50	M.V. MONTALBÁN	9,13	ANA MARÍA MATUTE	9,44
SAN FERMÍN	8,67	PIO BAROJA	9,31	PORTAZGO	9,06	SAN BLAS	9,44
FRANCISCO AYALA	8,67	MIGUEL DELIBES	9,27	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,94	MARIO VARGAS LLOSA	9,40
VICALVARO	8,67	JOSE SARAMAGO	9,20	LA ELIPA	8,91	G.G. MÁRQUEZ	9,36
PORTAZGO	8,64	CANILLEJAS	9,00	PIO BAROJA	8,85	VICALVARO	9,35
LA ELIPA	8,62	LA ELIPA	9,00	VICALVARO	8,85	GLORIA FUERTES	9,33
VALLECAS	8,42	FRANCISCO IBAÑEZ	8,80	G.G. MÁRQUEZ	8,75	JOSÉ HIERRO	9,29
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,29	DAMASO ALONSO	8,73	MIGUEL DELIBES	8,73	HUERTA DE LA SALUD	9,25
DAMASO ALONSO	8,29	SAN FERMÍN	8,51	VALLECAS	8,70	PIO BAROJA	9,25
ANA MARÍA MATUTE	8,25	ANA MARÍA MATUTE	8,40	FRANCISCO AYALA	8,69	GERARDO DIEGO	9,22
HUERTA DE LA SALUD	8,21	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,20	JOSE SARAMAGO	8,67	PORTAZGO	9,19
MARÍA ZAMBRANO	8,18	JOSÉ HIERRO	8,15	MARIO VARGAS LLOSA	8,66	DAMASO ALONSO	9,16
JOSÉ HIERRO	8,07	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,00	HUERTA DE LA SALUD	8,65	MARÍA LEJÁRRAGA	9,15
BENITO PÉREZ GALDÓS	8,00	VALLECAS	8,00	ANA MARÍA MATUTE	8,50	MIGUEL DELIBES	9,13
GERARDO DIEGO	8,00	PABLO NERUDA	7,78	SAN BLAS	8,43	SAN FERMÍN	9,09
JOSE SARAMAGO	7,90	FRANCISCO AYALA	7,75	JOSÉ HIERRO	8,40	FRANCISCO AYALA	9,07
MARIO VARGAS LLOSA	7,90	MARÍA ZAMBRANO	7,75	MARÍA ZAMBRANO	8,40	M.V. MONTALBÁN	9,06
PIO BAROJA	7,89	ALUCHE	7,71	POZO	8,38	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,04
MIGUEL DELIBES	7,83	IVÁN DE VARGAS	7,64	DAMASO ALONSO	8,30	ALUCHE	9,00
GLORIA FUERTES	7,79	MARIO VARGAS LLOSA	7,62	GLORIA FUERTES	8,26	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,97
ALUCHE	7,73	GERARDO DIEGO	7,50	SAN FERMÍN	8,23	MARÍA ZAMBRANO	8,96
CIUDAD LINEAL	7,71	SAN BLAS	7,50	CIUDAD LINEAL	8,12	FRANCISCO IBAÑEZ	8,95
POZO	7,63	EUGENIO TRÍAS	6,70	GERARDO DIEGO	8,07	VALLECAS	8,94
EUGENIO TRÍAS	7,62	HUERTA DE LA SALUD	6,67	PABLO NERUDA	8,00	IVÁN DE VARGAS	8,92
PABLO NERUDA	7,61	PORTAZGO	6,56	MARÍA LEJÁRRAGA	7,94	JOSE SARAMAGO	8,83
M.V. MONTALBÁN	7,60	MARÍA LEJÁRRAGA	6,50	EUGENIO TRÍAS	7,90	PABLO NERUDA	8,64
MARÍA LEJÁRRAGA	7,00	VICALVARO	6,33	ALUCHE	7,86	LA ELIPA	8,62
SAN BLAS	7,00	CIUDAD LINEAL	5,43	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,58	CIUDAD LINEAL	8,59
IVÁN DE VARGAS	6,45	DAVID GISTAU	1,00	IVÁN DE VARGAS	7,50	EUGENIO TRÍAS	8,46
MEDIA	7,87	MEDIA	7,63	MEDIA	8,41	MEDIA	8,99



**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

ADECUACIÓN COLEC.		ESTADO MATERIAL		ORGANIZACIÓN		ORDENACIÓN	
CANILLEJAS	9,00	SAN FERMÍN	9,12	CANILLEJAS	9,08	CANILLEJAS	9,48
LA CHATA	8,90	CANILLEJAS	8,88	FRANCISCO AYALA	8,93	POZO	9,33
G.G. MÁRQUEZ	8,62	POZO	8,70	G.G. MÁRQUEZ	8,65	G.G. MÁRQUEZ	9,15
POZO	8,48	G.G. MÁRQUEZ	8,64	PABLO NERUDA	8,61	LA CHATA	9,05
ANA MARÍA MATUTE	8,43	VICALVARO	8,64	VICALVARO	8,60	VICALVARO	9,04
SAN FERMÍN	8,39	LA CHATA	8,52	POZO	8,59	MIGUEL DELIBES	8,94
VALLECAS	8,31	MARIO VARGAS LLOSA	8,50	LA CHATA	8,57	FRANCISCO AYALA	8,92
FRANCISCO AYALA	8,31	FRANCISCO AYALA	8,41	MARIO VARGAS LLOSA	8,52	MARÍA LEJÁRRAGA	8,90
JOSÉ HIERRO	8,23	ANA MARÍA MATUTE	8,39	MARÍA ZAMBRANO	8,51	ANA MARÍA MATUTE	8,81
VICALVARO	8,19	MARÍA LEJÁRRAGA	8,38	ALUCHE	8,50	JOSE SARAMAGO	8,79
MARIO VARGAS LLOSA	8,17	JOSÉ HIERRO	8,27	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,50	SAN FERMÍN	8,78
GLORIA FUERTES	8,08	LA ELIPA	8,26	SAN FERMÍN	8,49	GERARDO DIEGO	8,78
PIO BAROJA	8,07	PIO BAROJA	8,24	ANA MARÍA MATUTE	8,48	DAMASO ALONSO	8,74
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,07	DAMASO ALONSO	8,24	MARÍA LEJÁRRAGA	8,48	HUERTA DE LA SALUD	8,72
MIGUEL DELIBES	8,03	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,18	JOSÉ HIERRO	8,41	JOSÉ HIERRO	8,67
HUERTA DE LA SALUD	8,00	ALUCHE	8,14	SAN BLAS	8,38	CIUDAD LINEAL	8,63
MARÍA LEJÁRRAGA	8,00	M.V. MONTALBÁN	8,14	HUERTA DE LA SALUD	8,34	PABLO NERUDA	8,61
PORTAZGO	7,97	HUERTA DE LA SALUD	8,14	IVÁN DE VARGAS	8,34	ALUCHE	8,61
JOSE SARAMAGO	7,93	IVÁN DE VARGAS	8,06	VALLECAS	8,33	GLORIA FUERTES	8,60
ALUCHE	7,92	CIUDAD LINEAL	7,96	DAMASO ALONSO	8,32	SAN BLAS	8,60
M.V. MONTALBÁN	7,89	MIGUEL DELIBES	7,95	CIUDAD LINEAL	8,30	MARÍA ZAMBRANO	8,57
MARÍA ZAMBRANO	7,77	JOSE SARAMAGO	7,90	M.V. MONTALBÁN	8,29	MARIO VARGAS LLOSA	8,57
FRANCISCO IBAÑEZ	7,76	VALLECAS	7,88	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,13	IVÁN DE VARGAS	8,56
IVÁN DE VARGAS	7,71	SAN BLAS	7,85	GERARDO DIEGO	8,13	VALLECAS	8,56
GERARDO DIEGO	7,65	FRANCISCO IBAÑEZ	7,83	MIGUEL DELIBES	8,11	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,44
DAMASO ALONSO	7,64	PABLO NERUDA	7,83	EUGENIO TRÍAS	8,08	M.V. MONTALBÁN	8,43
SAN BLAS	7,56	GERARDO DIEGO	7,65	LA ELIPA	8,04	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,39
EUGENIO TRÍAS	7,56	MARÍA ZAMBRANO	7,61	JOSE SARAMAGO	8,03	FRANCISCO IBAÑEZ	8,36
LA ELIPA	7,55	EUGENIO TRÍAS	7,54	FRANCISCO IBAÑEZ	8,00	PORTAZGO	8,36
PABLO NERUDA	7,54	GLORIA FUERTES	7,52	GLORIA FUERTES	8,00	PIO BAROJA	8,21
BENITO PÉREZ GALDÓS	7,52	PORTAZGO	7,51	PORTAZGO	7,97	LA ELIPA	8,17
CIUDAD LINEAL	7,43	BENITO PÉREZ GALDÓS	7,50	PIO BAROJA	7,78	EUGENIO TRÍAS	8,03
MEDIA	7,93	MEDIA	8,04	MEDIA	8,26	MEDIA	8,57





## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

El dato de la columna “GLOBAL” muestra la media de respuestas a la pregunta sobre la valoración global del servicio (pregunta 13), mientras que la columna “ARITMÉTICA” muestra el promedio de las valoraciones obtenidas en cada uno de los servicios de forma independiente (preguntas 6, 7 y 11).

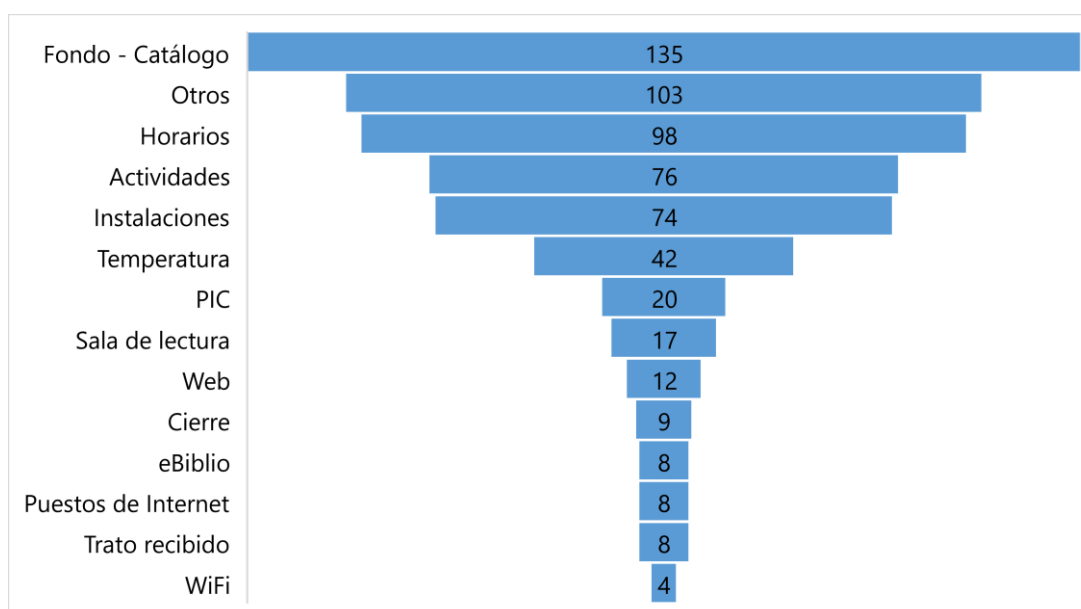
SATISFAC. ESPERA		SATISFAC. ACTIVIDAD		GLOBAL		ARITMÉTICA	
CANILLEJAS	9,80	CANILLEJAS	10,00	CANILLEJAS	9,20	CANILLEJAS	9,29
POZO	9,66	G.G. MÁRQUEZ	9,67	LA CHATA	9,13	G.G. MÁRQUEZ	9,20
ANA MARÍA MATUTE	9,61	LA CHATA	9,54	VICALVARO	9,08	LA CHATA	9,08
VICALVARO	9,60	SAN BLAS	9,53	G.G. MÁRQUEZ	9,03	SAN FERMÍN	8,96
G.G. MÁRQUEZ	9,55	PABLO NERUDA	9,45	POZO	9,00	POZO	8,95
SAN FERMÍN	9,54	GLORIA FUERTES	9,33	SAN FERMÍN	9,00	ANA MARÍA MATUTE	8,88
ALUCHE	9,46	MARÍA LEJÁRRAGA	9,33	GERARDO DIEGO	8,96	FRANCISCO AYALA	8,86
SAN BLAS	9,46	M.V. MONTALBÁN	9,27	VALLECAS	8,95	PIO BAROJA	8,76
JOSE SARAMAGO	9,44	JOSÉ HIERRO	9,18	ANA MARÍA MATUTE	8,93	MARIO VARGAS LLOSA	8,75
GERARDO DIEGO	9,43	HUERTA DE LA SALUD	9,15	MARÍA LEJÁRRAGA	8,90	VICALVARO	8,73
HUERTA DE LA SALUD	9,43	VICALVARO	9,14	JOSE SARAMAGO	8,88	JOSE SARAMAGO	8,73
VALLECAS	9,40	SAN FERMÍN	9,10	MARIO VARGAS LLOSA	8,86	DAMASO ALONSO	8,71
MARÍA LEJÁRRAGA	9,38	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,00	PIO BAROJA	8,85	JOSÉ HIERRO	8,68
MARÍA ZAMBRANO	9,37	GERARDO DIEGO	9,00	FRANCISCO AYALA	8,81	HUERTA DE LA SALUD	8,67
DAMASO ALONSO	9,35	JOSE SARAMAGO	9,00	GLORIA FUERTES	8,80	MARÍA LEJÁRRAGA	8,64
FRANCISCO AYALA	9,33	LA ELIPA	8,93	SAN BLAS	8,68	VALLECAS	8,62
MARIO VARGAS LLOSA	9,31	MARIO VARGAS LLOSA	8,91	ALUCHE	8,64	MIGUEL DELIBES	8,58
PORTAZGO	9,28	PIO BAROJA	8,75	HUERTA DE LA SALUD	8,64	GLORIA FUERTES	8,55
JOSÉ HIERRO	9,17	PORTAZGO	8,71	DAMASO ALONSO	8,63	MARÍA ZAMBRANO	8,54
M.V. MONTALBÁN	9,13	ANA MARÍA MATUTE	8,70	M.V. MONTALBÁN	8,61	GERARDO DIEGO	8,53
GLORIA FUERTES	9,13	FRANCISCO AYALA	8,67	FRANCISCO IBAÑEZ	8,59	LA ELIPA	8,51
LA CHATA	9,13	MARÍA ZAMBRANO	8,52	CIUDAD LINEAL	8,58	FRANCISCO IBAÑEZ	8,51
CIUDAD LINEAL	9,12	EUGENIO TRÍAS	8,44	MARÍA ZAMBRANO	8,57	PABLO NERUDA	8,49
PIO BAROJA	9,12	MIGUEL DELIBES	8,44	JOSÉ HIERRO	8,48	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,45
PABLO NERUDA	9,09	POZO	8,43	IVÁN DE VARGAS	8,43	SAN BLAS	8,41
FRANCISCO IBAÑEZ	9,07	ALUCHE	8,42	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,41	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,39
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,00	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,31	PABLO NERUDA	8,34	ALUCHE	8,34
IVÁN DE VARGAS	8,93	CIUDAD LINEAL	8,30	MIGUEL DELIBES	8,29	IVÁN DE VARGAS	8,29
EUGENIO TRÍAS	8,90	DAMASO ALONSO	8,30	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,26	CIUDAD LINEAL	8,19
BENITO PÉREZ GALDÓS	8,76	IVÁN DE VARGAS	7,96	LA ELIPA	8,25	PORTAZGO	8,17
LA ELIPA	8,74	FRANCISCO IBAÑEZ	7,40	EUGENIO TRÍAS	8,13	EUGENIO TRÍAS	8,11
MIGUEL DELIBES	8,63	VALLECAS	N/A	PORTAZGO	7,80	M.V. MONTALBÁN	7,74
MEDIA	9,24	MEDIA	8,92	MEDIA	8,55	MEDIA	8,48



## 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, relativa a sugerencias y de texto libre. 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, limpieza, mobiliario y silencio.



#### 1. Biblioteca Aluche

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



## 2. Biblioteca Ana María Matute

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

## 3. Biblioteca Ángel González

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	4	PIC	1
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	5	Temperatura	1
Horarios	8	Trato recibido	1
Instalaciones	6	Web	
Otros	11	Wifi	

## 4. Biblioteca Benito Pérez Galdós

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	5	PIC	1
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	9	Temperatura	2
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones	3	Web	
Otros	4	Wifi	

## 5. Biblioteca Canillejas

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



## 6. Biblioteca Ciudad Lineal

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

## 7. Biblioteca Dámaso Alonso

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	3	PIC	1
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	8	Temperatura	
Horarios	4	Trato recibido	
Instalaciones	3	Web	
Otros	2	Wifi	

## 8. Biblioteca David Gistau

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

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

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



## 10. Biblioteca Francisco Ayala

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

## 11. Biblioteca Francisco Ibáñez

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

## 12. Biblioteca Gabriel García Márquez

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

## 13. Biblioteca Gerardo Diego

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



## 14. Biblioteca Gloria Fuertes

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

## 15. Biblioteca Huerta de la Salud

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

## 16. Biblioteca Iván de Vargas

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	5	PIC	1
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	3
Fondo - Catálogo	4	Temperatura	1
Horarios	3	Trato recibido	2
Instalaciones	2	Web	
Otros	9	Wifi	1

## 17. Biblioteca José Hierro

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



## 18. Biblioteca José Saramago

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

## 19. Biblioteca La Chata

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

## 20. Biblioteca La Elipa

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

## 21. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades		PIC	
Cierre		Puestos de Internet	1
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	11	Temperatura	1
Horarios	5	Trato recibido	1
Instalaciones	1	Web	
Otros	3	Wifi	



## 22. Biblioteca María Lejárraga

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	4	PIC	3
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio	1	Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	7	Temperatura	2
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones	3	Web	1
Otros	2	Wifi	1

## 23. Biblioteca María Zambrano

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	8	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	3	Temperatura	2
Horarios	2	Trato recibido	2
Instalaciones	1	Web	
Otros	6	Wifi	

## 24. Biblioteca Mario Vargas Llosa

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	6	PIC	2
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	2
Fondo - Catálogo	8	Temperatura	2
Horarios		Trato recibido	
Instalaciones	3	Web	
Otros	4	Wifi	

## 25. Biblioteca Miguel Delibes

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	4	Temperatura	6
Horarios	7	Trato recibido	2
Instalaciones	4	Web	
Otros	1	Wifi	





## 26. Biblioteca Pablo Neruda

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	3
Cierre		Puestos de Internet	1
eBiblio		Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	1	Temperatura	6
Horarios	7	Trato recibido	1
Instalaciones	4	Web	
Otros	5	Wifi	

## 27. Biblioteca Pío Baroja

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

## 28. Biblioteca Portazgo

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	
Cierre	2	Puestos de Internet	2
eBiblio		Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	4	Temperatura	1
Horarios	1	Trato recibido	
Instalaciones	22	Web	
Otros	13	Wifi	

## 29. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio	1	Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	5	Temperatura	2
Horarios	3	Trato recibido	
Instalaciones	1	Web	
Otros	4	Wifi	1



### 30. Biblioteca San Blas

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

### 31. Biblioteca San Fermín

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	7	PIC	3
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio	2	Sala de lectura	4
Fondo - Catálogo	5	Temperatura	3
Horarios	5	Trato recibido	
Instalaciones	6	Web	
Otros	3	Wifi	1

### 32. Biblioteca Vallecas

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

### 33. Biblioteca Vicálvaro

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



## V. Encuesta de personas usuarias 2023

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 DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES 2023

Su participación en esta encuesta es anónima y muy importante para la evaluación y mejora del servicio que ofrecemos. Tiempo estimado de respuesta 4 minutos. Agradecemos su colaboración.

En las preguntas que requieren valoración de 0 a 10, 0 indica que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

1. Indique la 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"/>	Préstamo Intercentros (PIC)
<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"/>	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

4. ¿Ha utilizado algún servicio de extensión bibliotecaria?

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

¿A qué módulo de bibliometro suele acudir? .....

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

¿A qué módulo de bibliored suele acudir? .....

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

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



**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

7. ¿Ha participado este último año en alguna actividad organizada por la biblioteca (cuentacuentos, talleres, charlas, cursos, etc.)?

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?

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

9. Valore 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 los perfiles de Bibliotecas Públicas Municipales en redes sociales

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

11. Conforme a su experiencia en el uso de los siguientes servicios, valore su satisfacción

	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												



**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

	NO USO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Préstamo electrónico (eBiblio)												
Máquinas autopréstamo y autodevolución												
El trato que recibe del personal												
El proceso de realización de los carnés												
La información general y bibliográfica												
El horario y tiempo de apertura												
Ordenadores de acceso público												
Uso de la red WiFi												
Acceso al edificio (señalización, ubicación, accesibilidad)												
El estado del edificio y las instalaciones												
La limpieza del edificio												

12. Valore 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 lectura												
El sistema de refrigeración en otros espacios												
El sistema de iluminación en las salas de lectura												
El sistema de iluminación en los puestos de ordenador												

13. ¿Cuál es su valoración global del servicio de Bibliotecas Públicas Municipales?

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

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

-----

-

-----

-

-----

-



15. Usted es

<input type="checkbox"/>	Mujer
<input type="checkbox"/>	Hombre
<input type="checkbox"/>	Otro
<input type="checkbox"/>	Prefiero no contestar

16. Edad

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

