

EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE PERSONAS USUARIAS 2024



Grupo de Trabajo de Evaluación y Calidad
Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
Área de Gobierno de Cultura y Deporte
Ayuntamiento de Madrid

Octubre 2024



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 2024	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 2024.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, durante 2024 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 1 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 19 de junio y el 7 de julio de 2024.

I.2 Número de encuestas

Los resultados se han obtenido a través de un total de 1.318 encuestas, las bibliotecas han presentado entre 17 encuestas la que menos y 165 la que más, contabilizando encuestas en papel y online. En 2023 se presentaron el 38% de las encuestas por canal online, frente al 52% de 2024.

Distribución de encuestas		
Encuestas (total)	1.318	100%
Online	688	52,20%
Papel	630	47,80%
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 2024. No se ofrece evolución anual de la puntuación en el caso de preguntas que han sido modificadas (o que son de nueva inclusión), en las que, 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 y la evolución de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

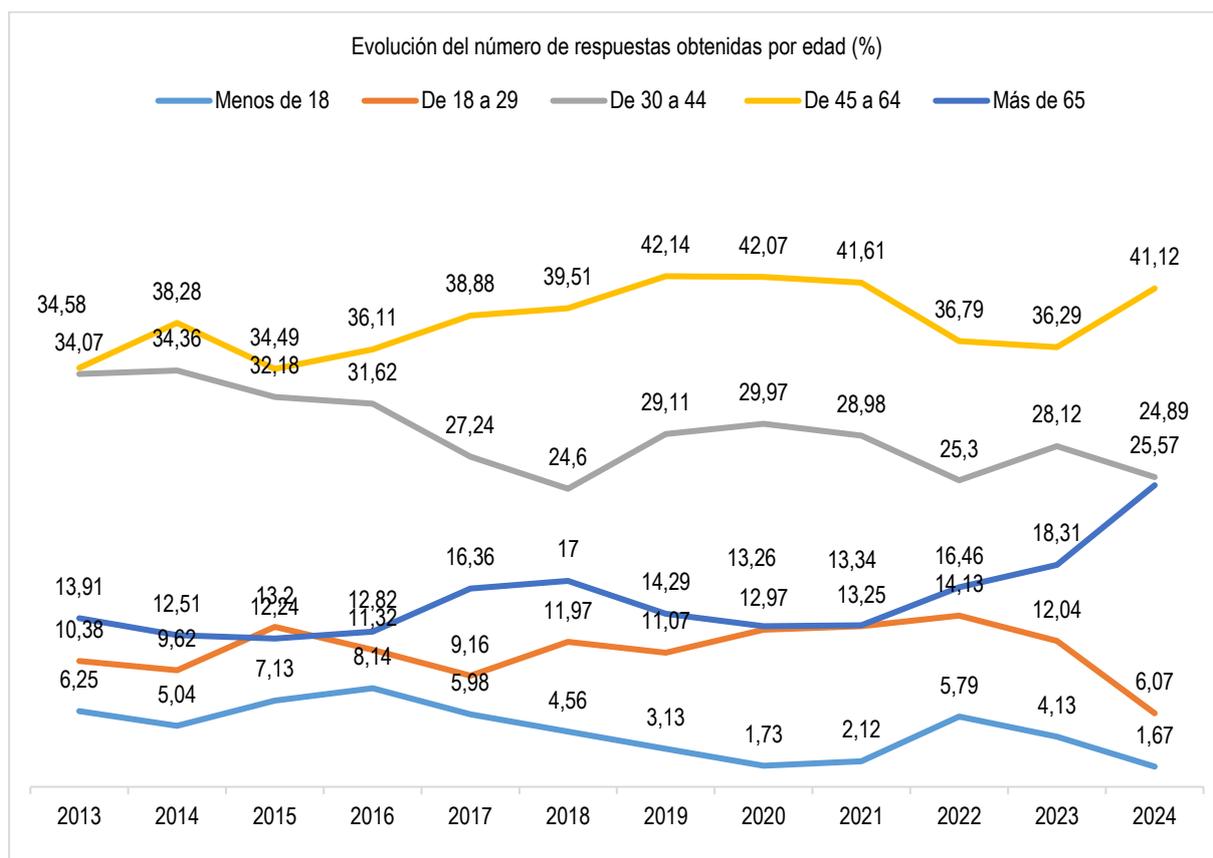


I.3 Edad y sexo de las personas encuestadas

Las personas usuarias encuestadas son en su mayoría adultas, siendo menores de 18 años tan sólo el 1,67%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (41,73%) seguido del rango de 30 a 44 años (25,57%).

EDAD (años)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
- de 18	6,25	5,04	7,13	8,14	5,98	4,56	3,13	1,73	2,12	5,79	4,13	1,67
18 a 29	10,38	9,62	13,20	11,32	9,16	11,97	11,07	12,97	13,25	14,13	12,04	6,07
30 a 44	34,07	34,36	32,18	31,62	27,24	24,60	29,11	29,97	28,98	25,30	28,12	25,57
45 a 64	34,58	38,28	34,49	36,11	38,88	39,51	42,14	42,07	41,61	36,79	36,29	41,12
+ de 65	13,91	12,51	12,24	12,82	16,36	17,00	14,29	13,26	13,34	16,46	18,31	24,89

Las cifras indican porcentajes

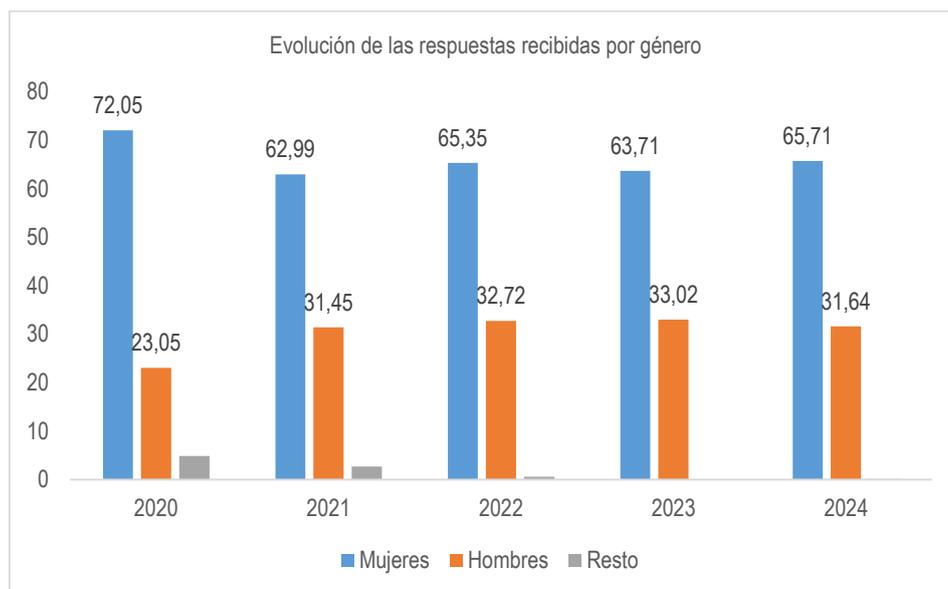


EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

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

SEXO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mujeres	54,03	53,03	54,34	56,41	55,70	56,89	63,75	72,05	62,99	65,35	63,71	65,71
Hombres	44,46	45,38	44,32	42,56	42,34	41,42	35,80	23,05	31,45	32,72	33,02	31,64
Resto	1,51	1,59	1,35	1,03	1,96	1,90	0,45	4,9	2,74	0,61	0,09	0,15

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

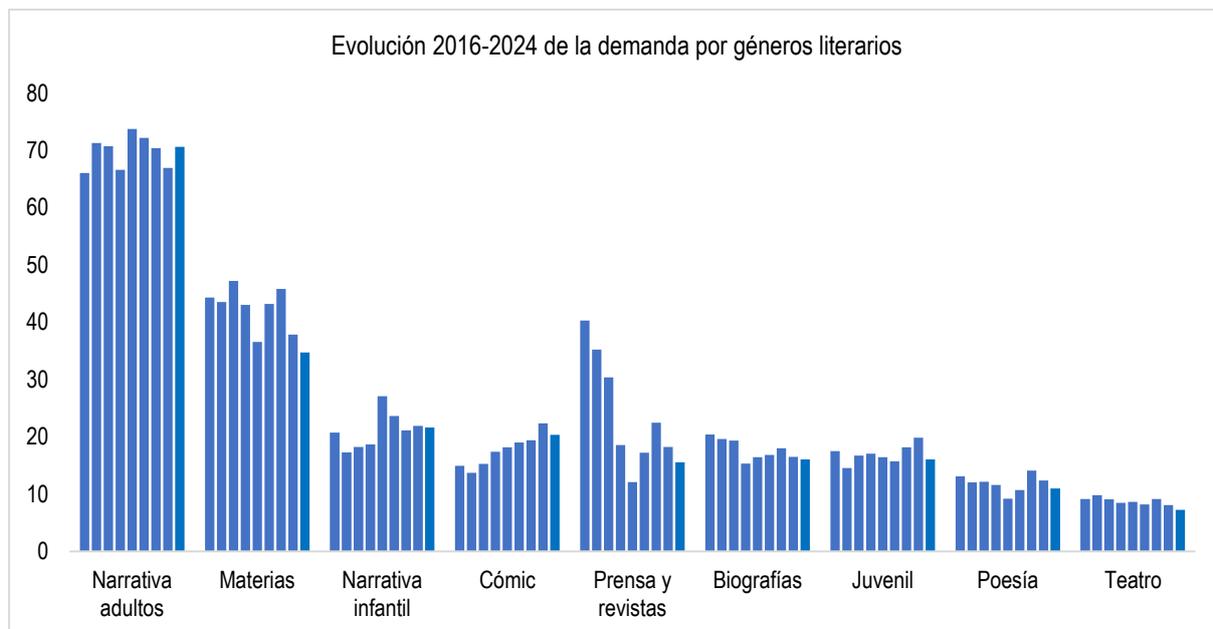
Los libros de narrativa de personas adultas son los más demandados, seguidos de los libros de materias, la narrativa infantil y la prensa. Poesía y teatro quedan por detrás del resto de categorías, incluyendo biografías y cómic.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

GÉNEROS LITERARIOS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia año anterior
Narrativa adultos	66,04	71,31	70,75	66,61	73,78	72,17	70,43	66,98	70,64	3,66
Materias	44,34	43,55	47,2	43,04	36,6	43,20	45,83	37,83	34,75	-3,08
Narrativa infantil	20,77	17,29	18,23	18,66	27,09	23,67	21,14	21,93	21,62	-0,31
Cómic	14,97	13,74	15,29	17,41	18,16	18,99	22,46	22,36	20,33	-2,03
Prensa y revistas	40,32	35,23	30,39	18,57	12,10	17,23	19,41	18,23	15,55	-2,68
Biografías	20,39	19,63	19,37	15,36	16,43	16,87	17,99	16,51	16,08	-0,43
Juvenil	17,49	14,58	16,71	17,05	16,43	15,72	18,19	19,86	16,08	-3,78
Poesía	13,10	12,06	12,16	11,61	9,22	10,69	14,13	12,38	11,00	-1,38
Teatro	9,17	9,81	9,12	8,48	8,65	8,22	9,15	8,08	7,28	-0,8

Las cifras indican porcentajes



II.2 Frecuencia de visitas

De los datos sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que casi 5 de cada 10 personas usuarias acuden al menos una vez a la semana, un 46,21%; 2 de cada 10 personas usuarias nos visitan diariamente y más de 6 de cada 10 vienen al menos quincenalmente (67,76%).

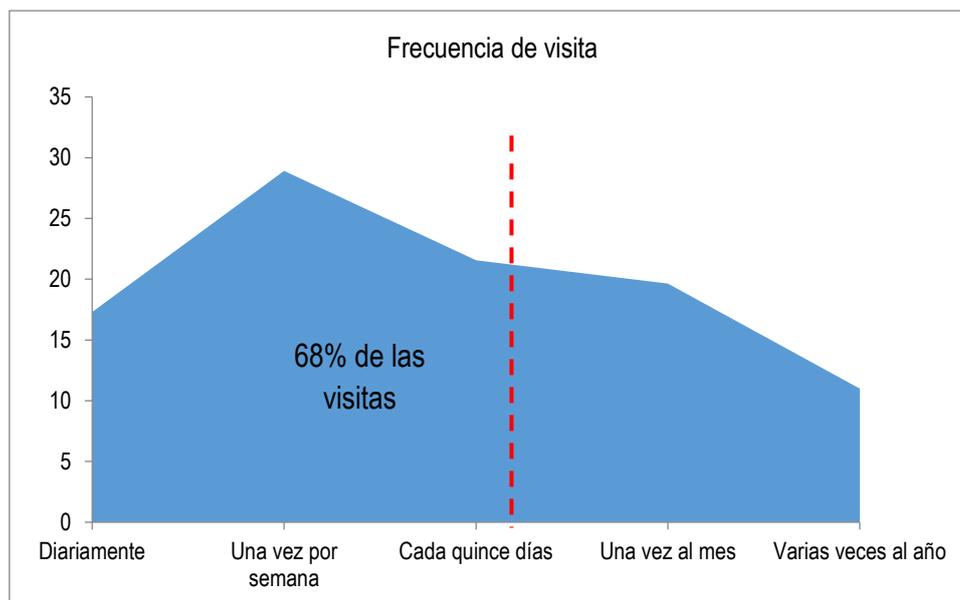
FRECUENCIA DE VISITA	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia año anterior
Diariamente	30,68	28,79	30,39	21,52	12,39	21,82	26,02	23,65	17,3	-6,35
Una vez por semana	41,16	45,05	42,92	43,75	23,05	30,74	36,79	33,88	28,91	-4,97



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

FRECUENCIA DE VISITA	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia año anterior
Cada quince días	15,06	14,33	15,67	19,38	25,07	18,99	14,13	18,31	21,55	3,24
Una vez al mes	11,60	10,09	9,59	15,27	25,51	17,05	14,94	14,70	19,65	4,95
Varias veces al año					10,95	9,19	6,71	7,91	11,00	3,09

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	2024	Diferencia año anterior
Satisfacción tiempo de espera	8,97	9,11	9,11	9,12	9,02	8,93	9,22	9,29	9,24	9,29	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.



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia año anterior
Horario de bibliotecas	8,53	8,97	8,33	8,35	8,42	8,42	7,76	7,75	8,48	8,53	8,73	0,20

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 último dato marca el máximo de la última década.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia año anterior
Trato recibido	9,23	9,09	9,09	9,13	9,23	9,05	8,81	9,19	9,23	9,20	9,42	0,22

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:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia año anterior
Instalaciones	7,88	7,88	7,44	8,00	8,13	7,87	7,76	8,15	8,19	8,24	8,53	0,29

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia año anterior
Acceso al edificio	8,20	8,34	8,30	7,98	8,39	8,26	8,55	8,74	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.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia año anterior
Adecuación del fondo a gustos	7,52	7,53	7,61	7,63	7,68	7,81	7,71	7,73	7,94	7,93	8,22	0,29
Estado físico materiales	7,80	7,75	7,69	7,78	7,81	7,94	7,81	7,97	7,94	8,04	8,28	0,24

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

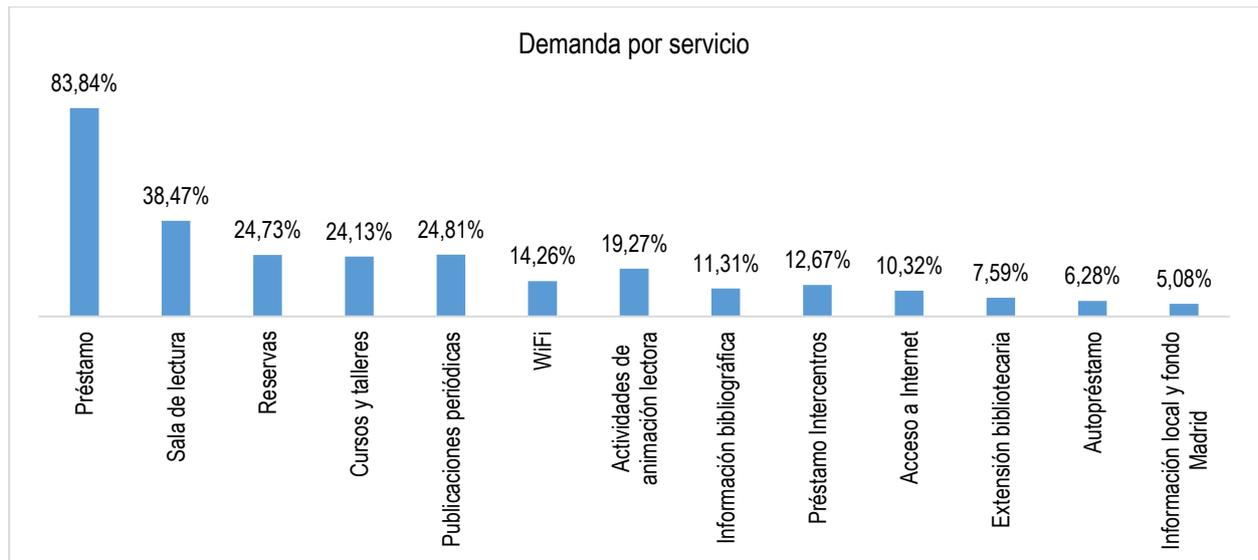
En el apartado de uso de los servicios bibliotecarios han indicado cuáles son los que utilizan cuando acuden a cualquiera de las bibliotecas de nuestra red. Se trata de preguntas no excluyentes, por lo que los datos se refieren al porcentaje de personas usuarias que utilizan cada servicio en una escala 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	2024	Dif.
Préstamo	87,2	89,92	85,45	88,12	84,3	81,96	88,48	84,73	85,16	82,42	80,4	83,84	3,44
Lectura en sala	39,11	38,56	39,5	49,02	45,42	48,43	46,43	31,12	36,93	48,07	43,42	38,47	-4,95
Reservas	23,69	26,98	22,06	26,85	27,66	33,14	33,93	37,46	33,92	31,3	24,33	24,73	0,4
Publicaciones Per.	-	30,16	36,71	35,36	33,08	30,58	27,32	14,12	18,55	27,44	22,87	24,81	1,94
WiFi	-	24,84	26,49	32,86	27,38	26,69	26,43	17	16,87	22,46	19,26	14,26	-5
Cursos y talleres	4,84	14,38	17,82	14,97	17,38	19,94	20,71	32,85	15,28	17,07	23,04	24,13	1,09
eBiblio	-	-	-	-	-	-	-	30,26	14,93	13,72	14,36	14,8	0,44
Inf. bibliográfica	13,91	13,82	12,04	14,87	11,87	12,92	9,55	14,7	11,31	12,8	13,16	11,31	-1,85
Acceso a Internet	46,07	39,68	34,1	29	24,86	24,88	19,02	8,36	10,42	13,92	11,52	10,32	-1,2
Actividades	8,98	13,73	13,01	15,53	13,93	14,15	16,07	21,04	10,42	12,7	16,34	19,27	2,93
Autopréstamo	-	-	-	5,52	6,26	5,89	8,93	10,37	6,36	5,59	6,28	4,1	-2,18
Fondo Madrid	4,33	3,92	3,85	5,24	6,17	5,03	5,98	5,76	4,51	6,2	4,73	5,08	0,35
Salas polivalentes	-	-	-	-	-	-	-	7,49	3,98	8,84	11,78	8,27	-3,51

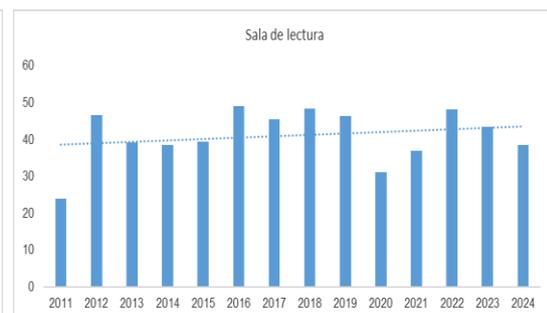
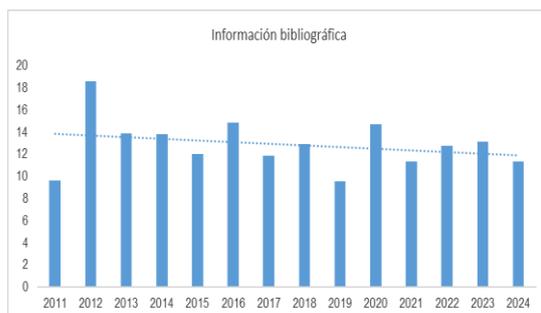
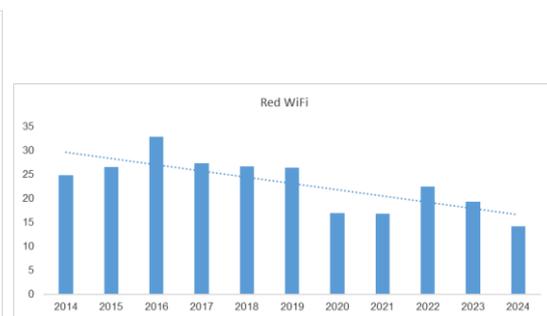
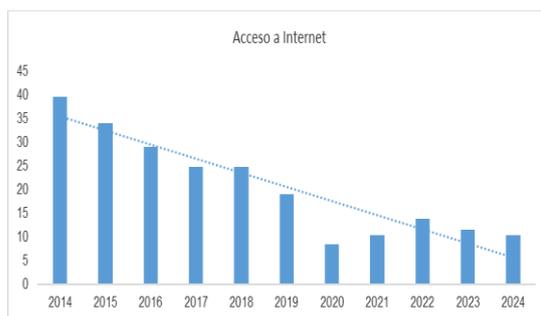
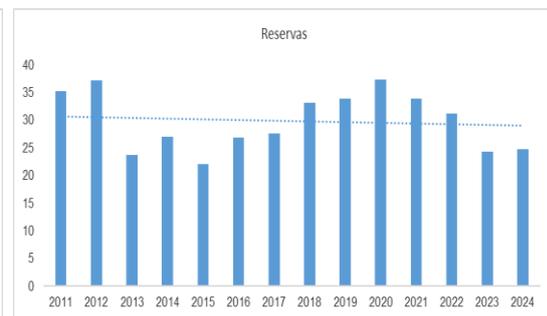
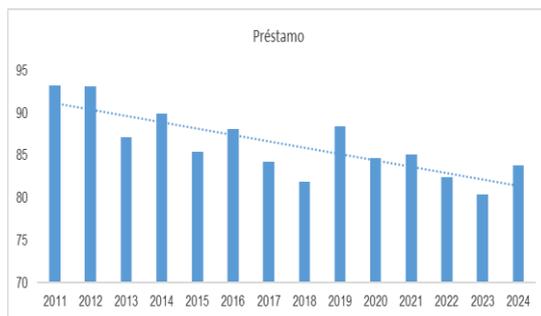
Las cifras indican porcentajes



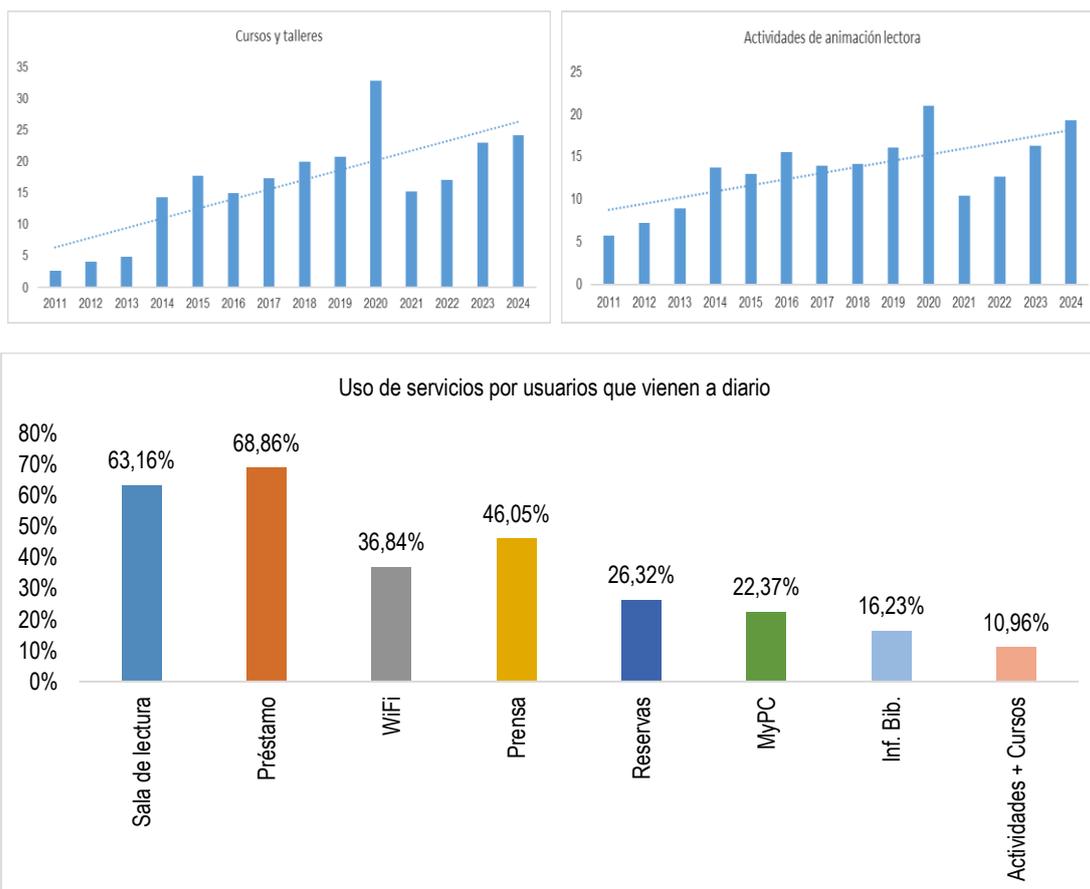
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



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.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



El 38,47% del total de personas 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 63,16%.

De igual manera, el porcentaje de personas usuarias de MyPC y WiFi es del 10,32% y 14,26% respectivamente; si tenemos solo en cuenta a las que vienen a diario, dichos servicios los usan el 22,37% y el 36,84%, respectivamente.

II.8.2 Actividades de animación a la lectura

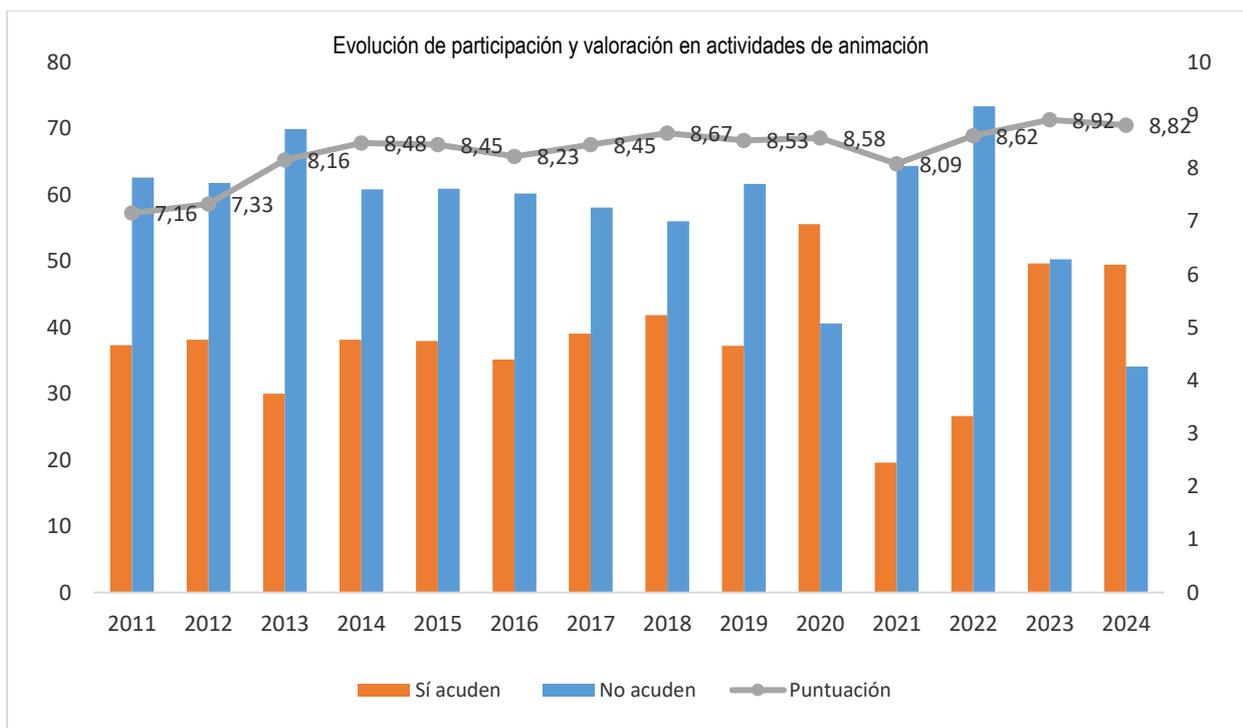
Una vez evaluados los resultados de actividades de animación a la lectura, obtenemos los siguientes datos:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Dif.
Sí acuden	30,04	38,16	37,96	35,17	39,07	41,88	37,23	55,62	19,61	26,63	49,70	49,47	-0,23
No acuden	69,96	60,84	60,98	60,24	58,13	56,03	61,70	40,63	64,40	73,37	50,30	34,14	-16,16
Puntuación	8,16	8,48	8,45	8,23	8,45	8,67	8,53	8,58	8,09	8,62	8,92	8,82	-0,10

Las cifras indican porcentajes, excepto la puntuación



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:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Dif.
Inf. Bibliográfica	8,58	8,42	8,50	8,59	8,81	8,57	8,36	8,46	8,72	8,81	9,00	0,09

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

En la encuesta de satisfacción de 2024, se recogen preguntas acerca de la presencia online, en concreto, la página web y redes sociales.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia año anterior
Información y contenidos	7,04	7,31	7,32	7,35	7,66	7,70	7,06	7,35	7,84	7,71	8,07	0,36
Actualización contenidos	6,34	7,07	7,14	7,12	7,35	7,27	6,86	7,11	7,54	7,46	7,85	0,39



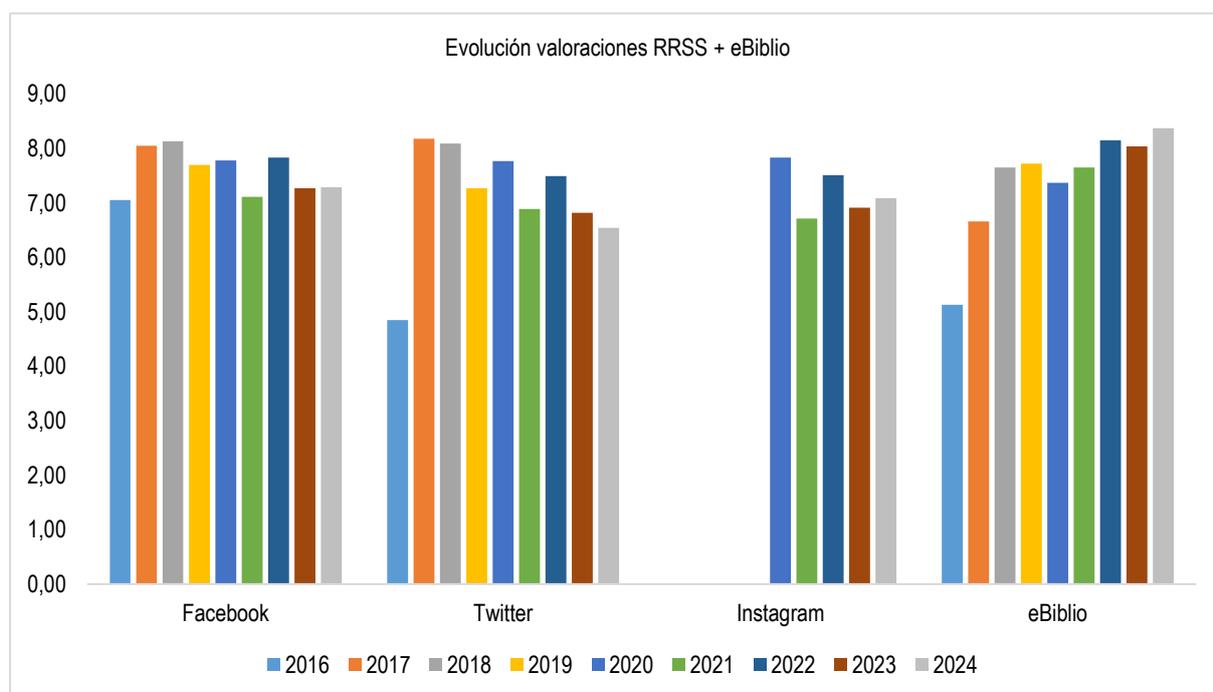
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Catálogo online (OPAC)	6,84	7,43	7,50	7,65	7,89	7,72	6,74	7,31	7,91	7,56	7,99	0,43
eBiblio*			5,13	6,66	7,65	8,05	7,37	7,65	8,15	8,04	8,37	0,33

*Plataforma de préstamo de documentos electrónicos

Por su parte, la valoración global de la página web de bibliotecas es de un 7,97 sobre 10 (promedio de las valoraciones de cada categoría). Con relación a las redes sociales, Facebook, Instagram y Twitter, las valoraciones han sido:

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variación
Facebook	7,05	8,05	8,13	7,58	7,78	7,11	7,83	7,27	7,29	0,02
Instagram					7,83	6,71	7,51	6,91	7,09	0,18
Twitter	4,85	8,18	8,09	7,34	7,77	6,89	7,49	6,82	6,54	-0,28



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.

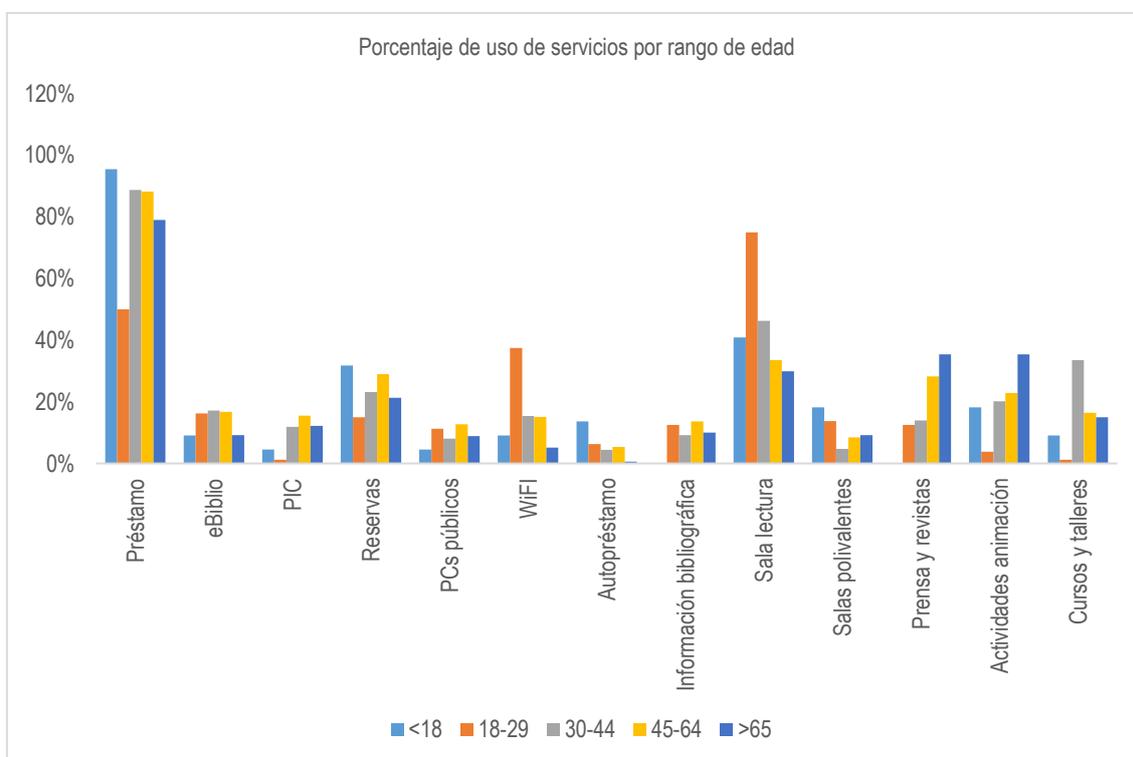
	<18	18-29	30-44	45-64	>65
Préstamo	95%	50%	89%	88%	79%
eBiblio	9%	16%	17%	17%	9%
PIC	5%	1%	12%	15%	12%
Reservas	32%	15%	23%	29%	21%
PCs públicos	5%	11%	8%	13%	9%



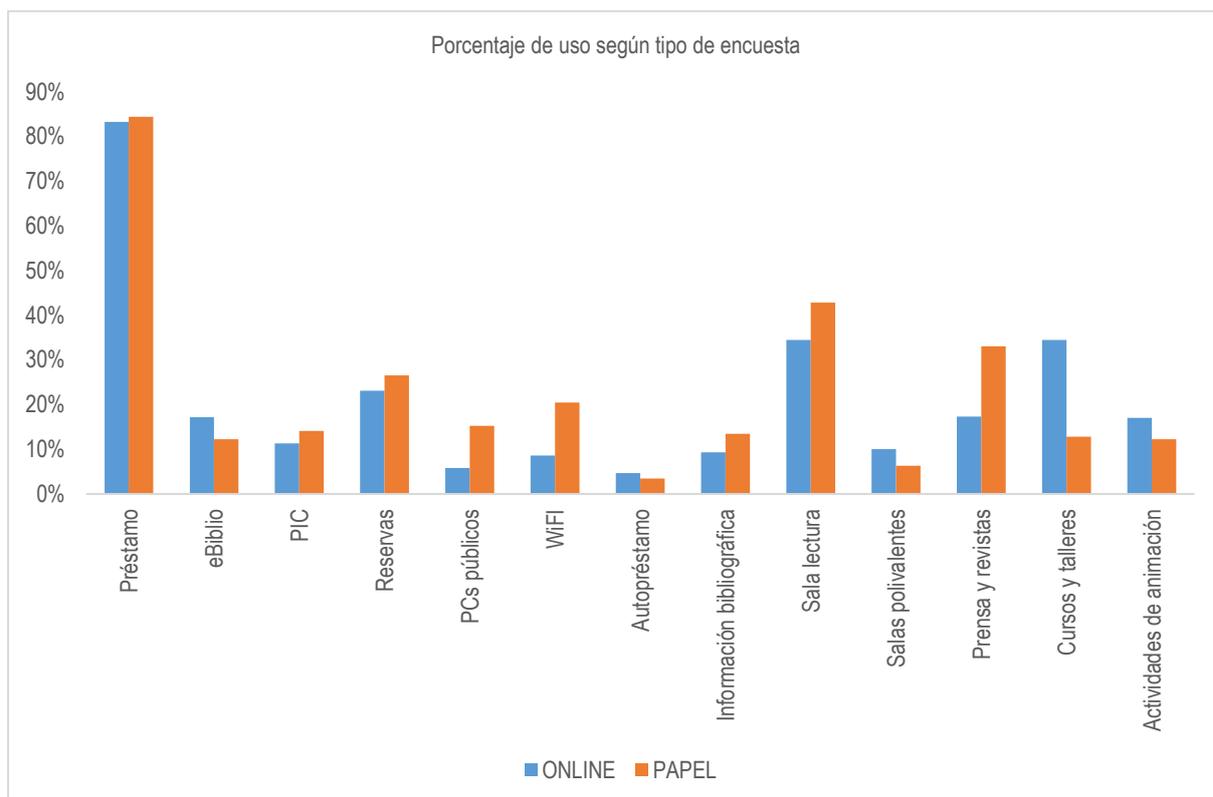
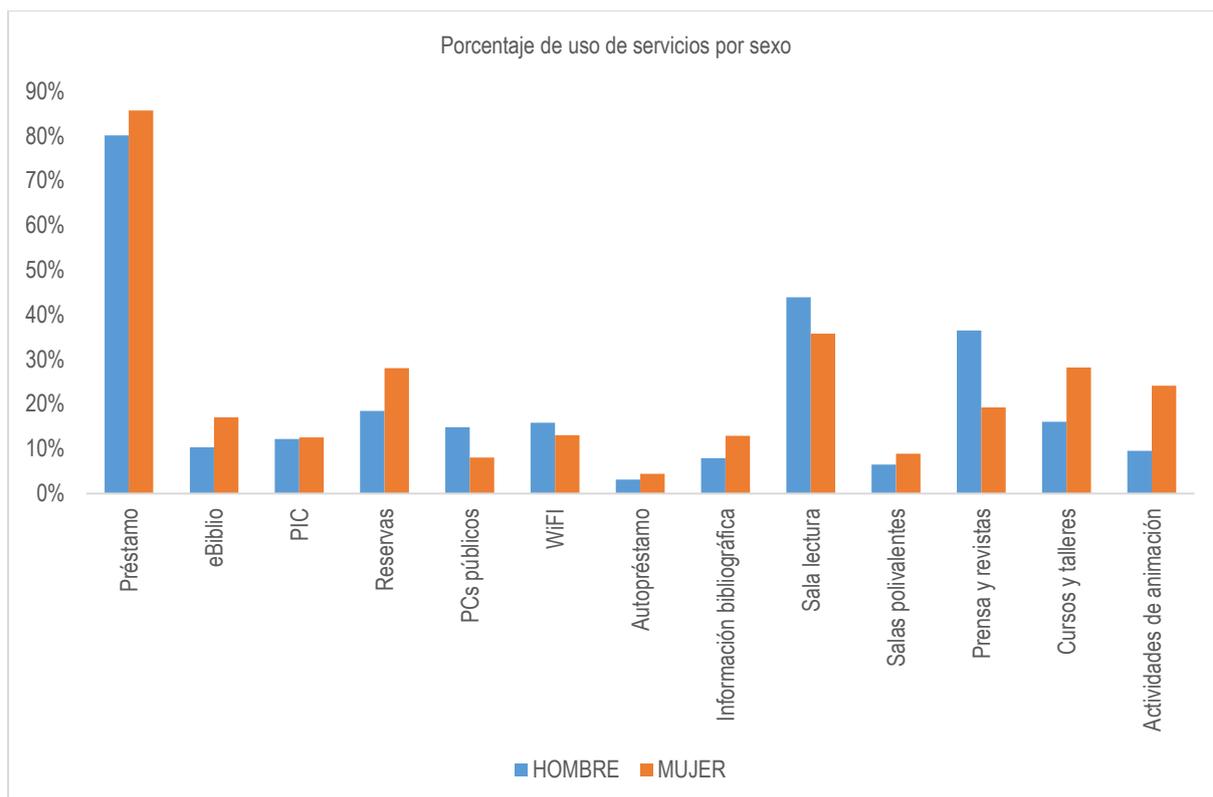
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

WiFi	9%	38%	15%	15%	5%
Autopréstamo	14%	6%	4%	5%	1%
Información bibliográfica	0%	13%	9%	14%	10%
Sala lectura	41%	75%	46%	34%	30%
Salas polivalentes	18%	14%	5%	8%	9%
Prensa y revistas	0%	13%	14%	28%	35%
Actividades animación	18%	4%	20%	23%	35%
Cursos y talleres	9%	1%	34%	16%	15%

	HOMBRE	MUJER	ONLINE	PAPEL	TOTAL
Préstamo	80%	86%	83%	84%	84%
eBiblio	10%	17%	17%	12%	15%
PIC	12%	13%	11%	14%	13%
Reservas	18%	28%	23%	27%	25%
PCs públicos	15%	8%	6%	15%	10%
WiFi	16%	13%	9%	20%	14%
Autopréstamo	3%	4%	5%	3%	4%
Información bibliográfica	8%	13%	9%	13%	11%
Sala lectura	44%	36%	34%	43%	38%
Salas polivalentes	6%	9%	10%	6%	8%
Prensa y revistas	36%	19%	17%	33%	25%
Actividades animación	16%	28%	34%	13%	24%
Cursos y talleres	10%	24%	17%	12%	19%



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 8,81 en una escala de 0 a 10.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	8,55	8,81	0,26



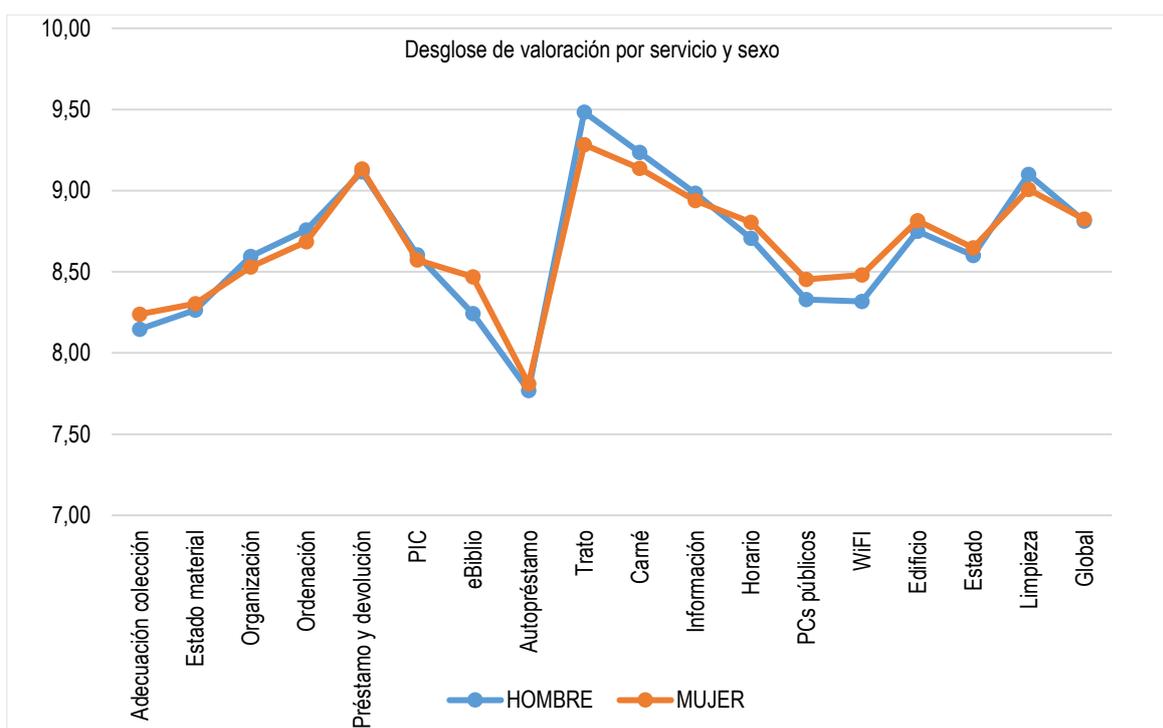
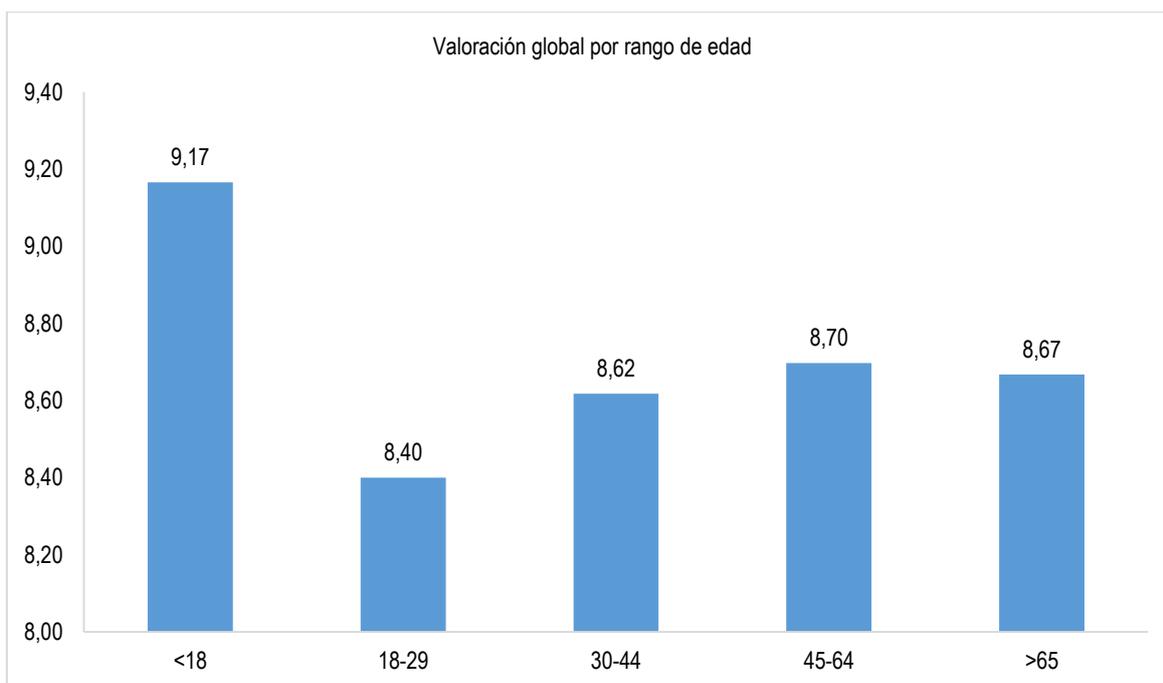
A continuación, incluimos el desglose del uso de las valoraciones por edad, por sexo y función de si la encuesta se ha cumplimentado online o en versión papel en la biblioteca.

	<18	18-29	30-44	45-64	>65
Adecuación colección	9,41	7,98	8,09	7,94	7,74
Estado material	8,60	8,23	8,23	8,15	7,99
Organización	8,93	8,29	8,34	8,41	8,17
Ordenación	9,38	8,71	9,06	8,63	8,41
Préstamo y devolución	9,50	8,96	9,15	9,08	8,95
PIC	8,91	8,42	8,33	8,52	8,28
eBiblio	9,27	8,25	8,50	8,36	8,56
Autopréstamo	9,18	7,95	7,91	7,96	8,81
Trato	9,59	8,90	9,35	9,36	9,35
Carné	9,03	8,98	9,01	9,06	9,20



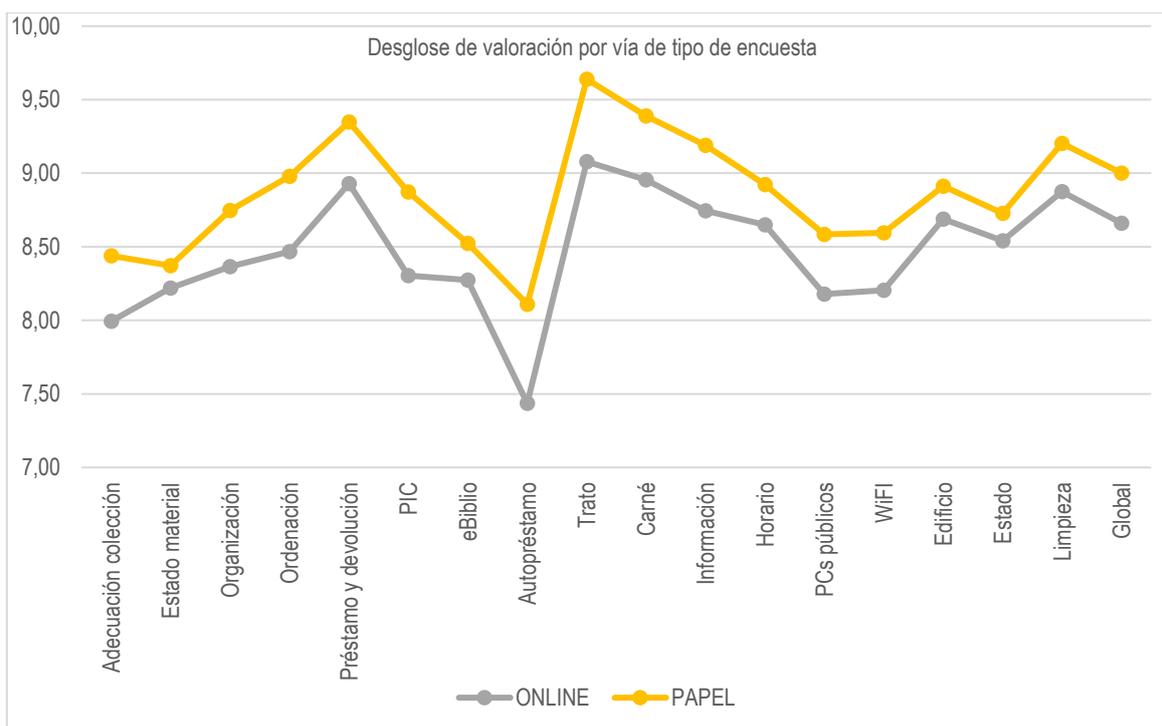
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	<18	18-29	30-44	45-64	>65
Información	9,42	9,05	9,01	8,77	8,83
Horario	8,27	7,94	8,73	8,71	8,96
Pcs públicos	9,13	8,09	8,47	8,42	8,39
WiFi	8,35	8,02	7,93	8,27	7,66
Edificio	9,48	8,80	8,63	8,68	8,79
Estado	9,46	8,63	8,39	8,40	8,44
Limpieza	9,50	8,77	8,75	8,86	8,69
Global	9,17	8,40	8,62	8,70	8,67



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	HOMBRE	MUJER	ONLINE	PAPEL	TOTAL
Adecuación colección	8,15	8,24	7,99	8,44	8,20
Estado material	8,26	8,30	8,22	8,37	8,29
Organización	8,60	8,53	8,36	8,75	8,54
Ordenación	8,76	8,68	8,47	8,98	8,71
Préstamo y devolución	9,12	9,13	8,93	9,35	9,12
PIC	8,60	8,57	8,31	8,87	8,59
eBiblio	8,24	8,47	8,27	8,52	8,40
Autopréstamo	7,77	7,81	7,44	8,11	7,80
Trato	9,48	9,28	9,08	9,64	9,34
Carné	9,24	9,14	8,96	9,39	9,16
Información	8,99	8,94	8,74	9,19	8,96
Horario	8,71	8,81	8,65	8,92	8,77
PCs públicos	8,33	8,45	8,18	8,59	8,40
WiFi	8,32	8,48	8,21	8,60	8,43
Edificio	8,75	8,82	8,69	8,91	8,79
Estado	8,60	8,65	8,54	8,73	8,63
Limpieza	9,10	9,01	8,88	9,20	9,03
Global	8,81	8,83	8,66	9,00	8,81



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	
EUGENIO TRÍAS	162	G.G. MÁRQUEZ	9,38	SAN FERMÍN	9,53	ALUCHE	9,41
SAN BLAS	110	SAN FERMÍN	9,35	G.G. MÁRQUEZ	9,38	LA ELIPA	9,31
SAN FERMÍN	99	MARÍA LEJÁRRAGA	9,18	LA ELIPA	9,07	CANILLEJAS	9,30
DAVID GISTAU	91	GERARDO DIEGO	9,16	ANA MARÍA MATUTE	9,04	MIGUEL DELIBES	9,23
MARIO VARGAS LLOSA	52	PIO BAROJA	9,14	PIO BAROJA	9,03	MARÍA ZAMBRANO	9,21
JOSÉ HIERRO	47	FRANCISCO AYALA	9,14	DAVID GISTAU	8,99	MARÍA LEJÁRRAGA	9,12
FRANCISCO IBAÑEZ	45	MARÍA ZAMBRANO	9,05	MARÍA ZAMBRANO	8,98	SAN BLAS	9,07
MARÍA ZAMBRANO	45	CANILLEJAS	9,04	CIUDAD LINEAL	8,90	MARIO VARGAS LLOSA	9,06
BENITO PÉREZ GALDÓS	36	CIUDAD LINEAL	9,03	JOSÉ HIERRO	8,89	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,03
PIO BAROJA	36	DAVID GISTAU	8,99	JOSE SARAMAGO	8,88	CIUDAD LINEAL	8,97
CIUDAD LINEAL	34	ALUCHE	8,91	IVÁN DE VARGAS	8,87	SAN FERMÍN	8,96
IVÁN DE VARGAS	33	DAMASO ALONSO	8,90	DAMASO ALONSO	8,77	JOSÉ HIERRO	8,96
JOSE SARAMAGO	33	VALLECAS	8,89	POZO	8,77	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,94
MIGUEL DELIBES	33	JOSÉ HIERRO	8,85	MARÍA LEJÁRRAGA	8,77	PORTAZGO	8,88
GERARDO DIEGO	32	EUGENIO TRÍAS	8,81	MIGUEL DELIBES	8,74	POZO	8,77
GLORIA FUERTES	29	MIGUEL DELIBES	8,77	EUGENIO TRÍAS	8,73	FRANCISCO IBAÑEZ	8,76
LA ELIPA	29	MARIO VARGAS LLOSA	8,74	GERARDO DIEGO	8,71	PIO BAROJA	8,75
M.V. MONTALBÁN	29	IVÁN DE VARGAS	8,73	MARIO VARGAS LLOSA	8,68	IVÁN DE VARGAS	8,67
MARÍA LEJÁRRAGA	27	GLORIA FUERTES	8,70	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,65	JOSE SARAMAGO	8,67
ANA MARÍA MATUTE	26	FRANCISCO IBAÑEZ	8,70	FRANCISCO IBAÑEZ	8,50	VALLECAS	8,67
PORTAZGO	26	VICALVARO	8,63	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,35	DAVID GISTAU	8,65
DAMASO ALONSO	24	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,63	PABLO NERUDA	8,35	EUGENIO TRÍAS	8,63
FRANCISCO AYALA	24	LA ELIPA	8,63	GLORIA FUERTES	8,30	FRANCISCO AYALA	8,59
G.G. MÁRQUEZ	24	POZO	8,62	CANILLEJAS	8,26	ANA MARÍA MATUTE	8,58
POZO	24	SAN BLAS	8,59	FRANCISCO AYALA	8,17	GERARDO DIEGO	8,53
CANILLEJAS	23	HUERTA DE LA SALUD	8,48	VALLECAS	8,00	G.G. MÁRQUEZ	8,50
HUERTA DE LA SALUD	23	M.V. MONTALBÁN	8,45	SAN BLAS	7,91	DAMASO ALONSO	8,43
PABLO NERUDA	23	PORTAZGO	8,43	ALUCHE	7,86	M.V. MONTALBÁN	8,41
ALUCHE	22	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,39	M.V. MONTALBÁN	7,86	GLORIA FUERTES	8,26
VALLECAS	22	ANA MARÍA MATUTE	8,31	HUERTA DE LA SALUD	7,82	PABLO NERUDA	8,14
VICALVARO	20	PABLO NERUDA	8,09	VICALVARO	7,80	VICALVARO	7,95
LA CHATA	18	JOSE SARAMAGO	8,07	LA CHATA	7,61	LA CHATA	7,88
ÁNGEL GONZÁLEZ	17	LA CHATA	7,47	PORTAZGO	7,28	HUERTA DE LA SALUD	7,87
MEDIA	40	MEDIA	8,74	MEDIA	8,53	MEDIA	8,73



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

TRATO		CARNÉ		INF. BIBLIOGRÁFICA		MyPC	
LA CHATA	9,94	PABLO NERUDA	9,68	LA CHATA	9,50	MARÍA LEJÁRRAGA	9,27
CANILLEJAS	9,83	LA CHATA	9,67	MIGUEL DELIBES	9,46	G.G. MÁRQUEZ	9,25
GERARDO DIEGO	9,81	GERARDO DIEGO	9,48	POZO	9,43	PABLO NERUDA	9,07
CIUDAD LINEAL	9,78	MIGUEL DELIBES	9,46	CIUDAD LINEAL	9,38	CIUDAD LINEAL	8,81
POZO	9,73	PIO BAROJA	9,46	VALLECAS	9,31	JOSÉ HIERRO	8,78
LA ELIPA	9,72	CIUDAD LINEAL	9,45	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,30	FRANCISCO AYALA	8,77
PIO BAROJA	9,64	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,43	PABLO NERUDA	9,24	ALUCHE	8,74
ANA MARÍA MATUTE	9,58	G.G. MÁRQUEZ	9,43	PORTAZGO	9,24	M.V. MONTALBÁN	8,71
PORTAZGO	9,58	LA ELIPA	9,40	DAMASO ALONSO	9,21	MARIO VARGAS LLOSA	8,71
VALLECAS	9,55	CANILLEJAS	9,39	ALUCHE	9,19	PORTAZGO	8,71
HUERTA DE LA SALUD	9,52	JOSÉ HIERRO	9,35	CANILLEJAS	9,18	SAN FERMÍN	8,67
BENITO PÉREZ GALDÓS	9,52	HUERTA DE LA SALUD	9,33	MARÍA LEJÁRRAGA	9,16	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,50
FRANCISCO AYALA	9,48	DAVID GISTAU	9,32	SAN BLAS	9,12	GERARDO DIEGO	8,50
ALUCHE	9,48	MARÍA LEJÁRRAGA	9,32	SAN FERMÍN	9,09	POZO	8,50
JOSÉ HIERRO	9,46	POZO	9,29	GERARDO DIEGO	9,08	SAN BLAS	8,42
MARÍA ZAMBRANO	9,43	VALLECAS	9,27	ANA MARÍA MATUTE	9,08	MIGUEL DELIBES	8,40
MIGUEL DELIBES	9,40	SAN FERMÍN	9,26	G.G. MÁRQUEZ	9,05	LA ELIPA	8,38
SAN BLAS	9,39	SAN BLAS	9,26	LA ELIPA	9,04	DAVID GISTAU	8,37
MARIO VARGAS LLOSA	9,38	FRANCISCO AYALA	9,22	PIO BAROJA	9,03	CANILLEJAS	8,35
M.V. MONTALBÁN	9,38	ALUCHE	9,19	JOSÉ HIERRO	9,03	VALLECAS	8,30
DAMASO ALONSO	9,33	PORTAZGO	9,19	DAVID GISTAU	9,00	FRANCISCO IBAÑEZ	8,20
MARÍA LEJÁRRAGA	9,33	IVÁN DE VARGAS	9,08	GLORIA FUERTES	9,00	GLORIA FUERTES	8,18
SAN FERMÍN	9,32	DAMASO ALONSO	9,05	HUERTA DE LA SALUD	9,00	ANA MARÍA MATUTE	8,15
DAVID GISTAU	9,31	ANA MARÍA MATUTE	9,04	MARIO VARGAS LLOSA	8,78	HUERTA DE LA SALUD	8,07
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,31	FRANCISCO IBAÑEZ	9,00	JOSE SARAMAGO	8,76	PIO BAROJA	8,05
PABLO NERUDA	9,30	MARIO VARGAS LLOSA	8,98	MARÍA ZAMBRANO	8,76	DAMASO ALONSO	8,00
G.G. MÁRQUEZ	9,29	GLORIA FUERTES	8,96	FRANCISCO AYALA	8,74	LA CHATA	8,00
JOSE SARAMAGO	9,23	JOSE SARAMAGO	8,92	M.V. MONTALBÁN	8,63	MARÍA ZAMBRANO	8,00
IVÁN DE VARGAS	9,12	MARÍA ZAMBRANO	8,89	EUGENIO TRÍAS	8,56	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,92
GLORIA FUERTES	9,11	EUGENIO TRÍAS	8,82	FRANCISCO IBAÑEZ	8,53	EUGENIO TRÍAS	7,92
FRANCISCO IBAÑEZ	8,91	VICALVARO	8,71	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,50	VICALVARO	7,90
EUGENIO TRÍAS	8,88	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,57	IVÁN DE VARGAS	8,46	JOSE SARAMAGO	7,85
VICALVARO	8,80	M.V. MONTALBÁN	8,32	VICALVARO	8,31	IVÁN DE VARGAS	7,40
MEDIA	9,42	MEDIA	9,19	MEDIA	9,00	MEDIA	8,39



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

WiFi		AUTOPRÉSTAMO		PIC		PRÉSTAMO Y DEVOLUCIÓN	
G.G. MÁRQUEZ	9,17	G.G. MÁRQUEZ	9,38	CIUDAD LINEAL	9,33	LA ELIPA	9,67
BENITO PÉREZ GALDÓS	9,11	POZO	9,00	VALLECAS	9,29	MARÍA LEJÁRRAGA	9,56
POZO	9,00	GERARDO DIEGO	8,91	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,19	LA CHATA	9,56
PORTAZGO	8,88	VALLECAS	8,67	LA ELIPA	9,17	PABLO NERUDA	9,45
MIGUEL DELIBES	8,84	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,63	PABLO NERUDA	9,17	CANILLEJAS	9,43
CANILLEJAS	8,81	PABLO NERUDA	8,57	ANA MARÍA MATUTE	9,10	CIUDAD LINEAL	9,37
GLORIA FUERTES	8,75	PIO BAROJA	8,56	CANILLEJAS	9,10	GERARDO DIEGO	9,36
SAN FERMÍN	8,74	SAN FERMÍN	8,55	MARÍA LEJÁRRAGA	9,10	FRANCISCO AYALA	9,35
ALUCHE	8,68	FRANCISCO AYALA	8,55	G.G. MÁRQUEZ	9,07	POZO	9,35
GERARDO DIEGO	8,65	LA CHATA	8,50	GERARDO DIEGO	9,07	ANA MARÍA MATUTE	9,31
EUGENIO TRÍAS	8,65	M.V. MONTALBÁN	8,45	FRANCISCO AYALA	9,06	PIO BAROJA	9,28
SAN BLAS	8,57	PORTAZGO	8,44	JOSÉ HIERRO	9,00	ALUCHE	9,27
JOSÉ HIERRO	8,55	MARÍA LEJÁRRAGA	8,43	DAVID GISTAU	8,96	MIGUEL DELIBES	9,27
CIUDAD LINEAL	8,50	JOSÉ HIERRO	8,08	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,83	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,26
DAMASO ALONSO	8,50	DAVID GISTAU	8,00	SAN BLAS	8,81	PORTAZGO	9,23
M.V. MONTALBÁN	8,50	GLORIA FUERTES	7,88	ALUCHE	8,78	VALLECAS	9,22
MARÍA LEJÁRRAGA	8,50	MARIO VARGAS LLOSA	7,79	MIGUEL DELIBES	8,75	JOSÉ HIERRO	9,21
JOSE SARAMAGO	8,46	SAN BLAS	7,74	MARÍA ZAMBRANO	8,69	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,20
VALLECAS	8,40	ÁNGEL GONZÁLEZ	7,70	POZO	8,64	SAN BLAS	9,19
PIO BAROJA	8,39	CANILLEJAS	7,61	PORTAZGO	8,63	MARÍA ZAMBRANO	9,19
MARIO VARGAS LLOSA	8,20	CIUDAD LINEAL	7,60	M.V. MONTALBÁN	8,57	HUERTA DE LA SALUD	9,17
HUERTA DE LA SALUD	8,15	LA ELIPA	7,50	HUERTA DE LA SALUD	8,55	M.V. MONTALBÁN	9,14
DAVID GISTAU	8,15	VICALVARO	7,25	SAN FERMÍN	8,48	JOSE SARAMAGO	9,13
ANA MARÍA MATUTE	8,13	HUERTA DE LA SALUD	7,20	LA CHATA	8,43	DAVID GISTAU	9,10
MARÍA ZAMBRANO	8,10	MIGUEL DELIBES	7,11	GLORIA FUERTES	8,42	SAN FERMÍN	9,10
VICALVARO	8,08	EUGENIO TRÍAS	7,00	DAMASO ALONSO	8,42	G.G. MÁRQUEZ	9,09
FRANCISCO AYALA	7,85	ANA MARÍA MATUTE	6,94	FRANCISCO IBAÑEZ	8,27	DAMASO ALONSO	9,00
LA CHATA	7,82	ALUCHE	6,92	JOSE SARAMAGO	8,22	IVÁN DE VARGAS	8,94
LA ELIPA	7,78	DAMASO ALONSO	6,88	PIO BAROJA	8,17	GLORIA FUERTES	8,89
ÁNGEL GONZÁLEZ	7,77	FRANCISCO IBAÑEZ	6,88	EUGENIO TRÍAS	7,96	MARIO VARGAS LLOSA	8,88
FRANCISCO IBAÑEZ	7,70	IVÁN DE VARGAS	6,58	MARIO VARGAS LLOSA	7,73	VICALVARO	8,81
PABLO NERUDA	7,13	MARÍA ZAMBRANO	6,47	VICALVARO	7,64	EUGENIO TRÍAS	8,75
IVÁN DE VARGAS	7,00	JOSE SARAMAGO	3,50	IVÁN DE VARGAS	7,56	FRANCISCO IBAÑEZ	8,67
MEDIA	8,35	MEDIA	7,73	MEDIA	8,67	MEDIA	9,19



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

ADECUACIÓN COLECCIÓN		ESTADO MATERIAL		ORGANIZACIÓN		ORDENACIÓN	
GERARDO DIEGO	8,96	SAN FERMÍN	8,85	MARÍA LEJÁRRAGA	9,19	CIUDAD LINEAL	9,24
CANILLEJAS	8,70	ANA MARÍA MATUTE	8,80	POZO	9,10	HUERTA DE LA SALUD	9,23
BENITO PÉREZ GALDÓS	8,69	POZO	8,77	CIUDAD LINEAL	9,00	GERARDO DIEGO	9,18
CIUDAD LINEAL	8,60	G.G. MÁRQUEZ	8,74	FRANCISCO AYALA	9,00	MARÍA LEJÁRRAGA	9,11
JOSÉ HIERRO	8,57	LA ELIPA	8,70	JOSE SARAMAGO	8,97	VALLECAS	9,11
MIGUEL DELIBES	8,54	GERARDO DIEGO	8,65	PABLO NERUDA	8,86	LA ELIPA	9,08
HUERTA DE LA SALUD	8,52	CIUDAD LINEAL	8,62	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,86	FRANCISCO AYALA	9,04
SAN FERMÍN	8,45	VALLECAS	8,62	DAMASO ALONSO	8,83	LA CHATA	9,00
LA CHATA	8,44	CANILLEJAS	8,61	VALLECAS	8,81	JOSÉ HIERRO	8,96
G.G. MÁRQUEZ	8,43	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,53	GERARDO DIEGO	8,80	POZO	8,95
PORTAZGO	8,43	MARÍA LEJÁRRAGA	8,52	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,77	PIO BAROJA	8,94
ANA MARÍA MATUTE	8,42	SAN BLAS	8,41	MIGUEL DELIBES	8,76	MIGUEL DELIBES	8,94
ÁNGEL GONZÁLEZ	8,40	FRANCISCO AYALA	8,39	HUERTA DE LA SALUD	8,74	SAN FERMÍN	8,87
MARÍA LEJÁRRAGA	8,37	LA CHATA	8,39	SAN FERMÍN	8,72	DAMASO ALONSO	8,87
PIO BAROJA	8,33	DAVID GISTAU	8,36	LA ELIPA	8,70	SAN BLAS	8,84
JOSE SARAMAGO	8,31	JOSÉ HIERRO	8,33	SAN BLAS	8,67	ANA MARÍA MATUTE	8,84
LA ELIPA	8,31	PIO BAROJA	8,33	PIO BAROJA	8,66	CANILLEJAS	8,81
POZO	8,29	MARÍA ZAMBRANO	8,33	DAVID GISTAU	8,59	GLORIA FUERTES	8,81
DAVID GISTAU	8,24	DAMASO ALONSO	8,29	CANILLEJAS	8,57	JOSE SARAMAGO	8,81
SAN BLAS	8,18	MARIO VARGAS LLOSA	8,29	ANA MARÍA MATUTE	8,50	PABLO NERUDA	8,77
MARÍA ZAMBRANO	8,18	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,26	JOSÉ HIERRO	8,49	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,74
DAMASO ALONSO	8,17	ALUCHE	8,18	G.G. MÁRQUEZ	8,48	MARÍA ZAMBRANO	8,73
MARIO VARGAS LLOSA	8,07	JOSE SARAMAGO	8,16	M.V. MONTALBÁN	8,45	ALUCHE	8,71
ALUCHE	8,00	HUERTA DE LA SALUD	8,13	MARÍA ZAMBRANO	8,43	G.G. MÁRQUEZ	8,70
FRANCISCO AYALA	7,95	MIGUEL DELIBES	8,06	MARIO VARGAS LLOSA	8,39	DAVID GISTAU	8,69
VALLECAS	7,95	GLORIA FUERTES	8,04	PORTAZGO	8,35	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,67
EUGENIO TRÍAS	7,89	FRANCISCO IBAÑEZ	7,98	GLORIA FUERTES	8,30	MARIO VARGAS LLOSA	8,58
GLORIA FUERTES	7,88	EUGENIO TRÍAS	7,95	ALUCHE	8,24	M.V. MONTALBÁN	8,48
FRANCISCO IBAÑEZ	7,81	IVÁN DE VARGAS	7,94	IVÁN DE VARGAS	8,10	IVÁN DE VARGAS	8,31
M.V. MONTALBÁN	7,66	PORTAZGO	7,82	EUGENIO TRÍAS	8,09	PORTAZGO	8,14
PABLO NERUDA	7,64	M.V. MONTALBÁN	7,52	FRANCISCO IBAÑEZ	8,09	FRANCISCO IBAÑEZ	8,14
VICALVARO	7,63	PABLO NERUDA	7,41	VICALVARO	8,06	VICALVARO	8,13
IVÁN DE VARGAS	7,34	VICALVARO	7,38	LA CHATA	7,94	EUGENIO TRÍAS	8,11
MEDIA	8,22	MEDIA	8,28	MEDIA	8,59	MEDIA	8,77



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).

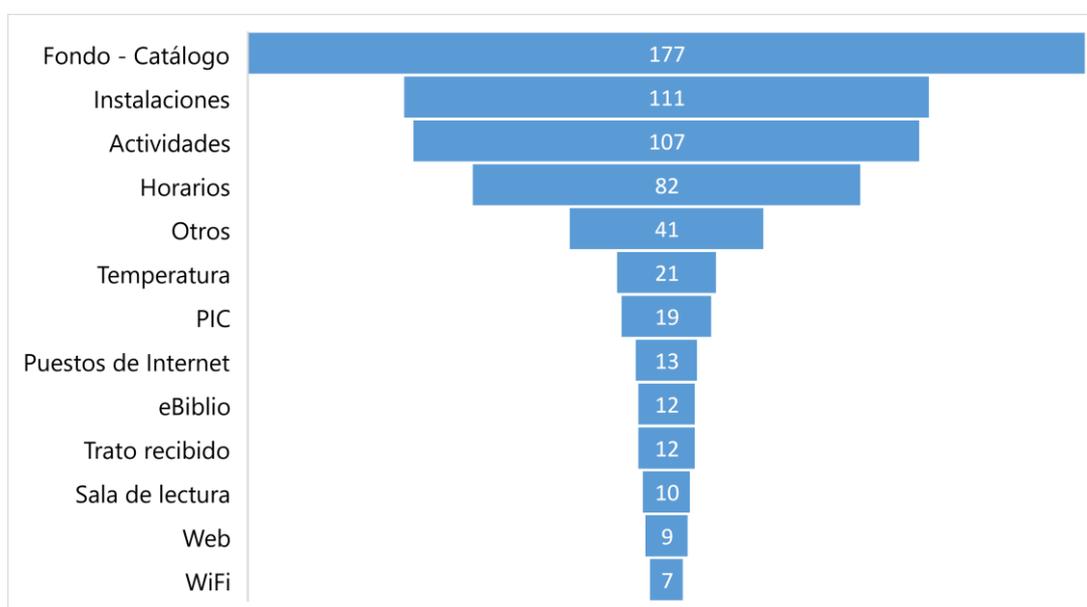
SATISFAC. ESPERA		SATISFAC. ACTIVIDAD		GLOBAL		ARITMÉTICA	
LA ELIPA	9,82	LA CHATA	10,00	LA CHATA	9,33	POZO	9,03
CANILLEJAS	9,78	POZO	9,86	JOSÉ HIERRO	9,17	G.G. MÁRQUEZ	9,02
CIUDAD LINEAL	9,63	CANILLEJAS	9,73	G.G. MÁRQUEZ	9,17	MARÍA LEJÁRRAGA	9,02
LA CHATA	9,61	MARÍA LEJÁRRAGA	9,54	CIUDAD LINEAL	9,12	GERARDO DIEGO	9,00
PIO BAROJA	9,61	LA ELIPA	9,50	SAN FERMÍN	9,12	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,97
ALUCHE	9,59	ÁNGEL GONZÁLEZ	9,44	LA ELIPA	9,10	CANILLEJAS	8,95
POZO	9,57	PABLO NERUDA	9,30	MARÍA ZAMBRANO	9,07	SAN FERMÍN	8,95
HUERTA DE LA SALUD	9,48	ALUCHE	9,25	PIO BAROJA	9,00	CIUDAD LINEAL	8,93
ANA MARÍA MATUTE	9,44	PIO BAROJA	9,13	POZO	9,00	LA ELIPA	8,92
SAN BLAS	9,39	BENITO PÉREZ GALDÓS	9,08	MARÍA LEJÁRRAGA	8,93	JOSÉ HIERRO	8,86
PABLO NERUDA	9,39	JOSÉ HIERRO	9,00	CANILLEJAS	8,91	PIO BAROJA	8,86
BENITO PÉREZ GALDÓS	9,39	VICALVARO	9,00	BENITO PÉREZ GALDÓS	8,89	VALLECAS	8,83
MARÍA ZAMBRANO	9,36	SAN FERMÍN	8,97	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,88	MIGUEL DELIBES	8,81
ÁNGEL GONZÁLEZ	9,35	FRANCISCO IBAÑEZ	8,96	DAVID GISTAU	8,86	DAVID GISTAU	8,77
PORTAZGO	9,35	VALLECAS	8,83	PORTAZGO	8,85	FRANCISCO AYALA	8,73
JOSE SARAMAGO	9,33	MIGUEL DELIBES	8,82	MARIO VARGAS LLOSA	8,81	LA CHATA	8,72
MIGUEL DELIBES	9,32	GERARDO DIEGO	8,75	GERARDO DIEGO	8,79	SAN BLAS	8,71
JOSÉ HIERRO	9,30	IVÁN DE VARGAS	8,75	HUERTA DE LA SALUD	8,78	PABLO NERUDA	8,70
VALLECAS	9,24	MARÍA ZAMBRANO	8,75	ALUCHE	8,77	ALUCHE	8,70
DAVID GISTAU	9,23	DAMASO ALONSO	8,67	DAMASO ALONSO	8,74	ANA MARÍA MATUTE	8,68
MARIO VARGAS LLOSA	9,22	HUERTA DE LA SALUD	8,67	SAN BLAS	8,74	DAMASO ALONSO	8,66
SAN FERMÍN	9,18	PORTAZGO	8,67	IVÁN DE VARGAS	8,73	PORTAZGO	8,65
G.G. MÁRQUEZ	9,13	M.V. MONTALBÁN	8,64	JOSE SARAMAGO	8,73	ÁNGEL GONZÁLEZ	8,62
DAMASO ALONSO	9,13	SAN BLAS	8,58	VALLECAS	8,73	MARÍA ZAMBRANO	8,60
M.V. MONTALBÁN	9,10	DAVID GISTAU	8,57	MIGUEL DELIBES	8,71	HUERTA DE LA SALUD	8,58
IVÁN DE VARGAS	9,09	JOSE SARAMAGO	8,56	FRANCISCO IBAÑEZ	8,70	MARIO VARGAS LLOSA	8,56
FRANCISCO AYALA	9,08	EUGENIO TRÍAS	8,51	EUGENIO TRÍAS	8,65	M.V. MONTALBÁN	8,54
MARÍA LEJÁRRAGA	9,07	G.G. MÁRQUEZ	8,43	FRANCISCO AYALA	8,63	GLORIA FUERTES	8,44
GLORIA FUERTES	9,00	CIUDAD LINEAL	8,33	GLORIA FUERTES	8,62	EUGENIO TRÍAS	8,37
EUGENIO TRÍAS	8,97	MARIO VARGAS LLOSA	8,03	ANA MARÍA MATUTE	8,58	FRANCISCO IBAÑEZ	8,34
GERARDO DIEGO	8,94	ANA MARÍA MATUTE	8,00	M.V. MONTALBÁN	8,52	JOSE SARAMAGO	8,31
VICALVARO	8,82	FRANCISCO AYALA	7,83	PABLO NERUDA	8,17	IVÁN DE VARGAS	8,21
FRANCISCO IBAÑEZ	8,76	GLORIA FUERTES	6,86	VICALVARO	8,10	VICALVARO	8,12
MEDIA	9,29	MEDIA	8,82	MEDIA	8,81	MEDIA	8,70



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 14 de la encuesta, relativa a sugerencias, pregunta de texto libre. Los datos agregados muestran que los principales comentarios de las personas usuarias (sean quejas, reclamaciones o sugerencias de mejora), son referidos a la colección, seguido de horarios, actividades e instalaciones. La categoría “Otros” engloba comentarios acerca de vigilancia, máquinas de vending, limpieza y otras sugerencias menos habituales, las referidas a mobiliario se han incluido en “Instalaciones” y silencio.



1. Biblioteca Aluche

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	0	PIC	1
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	1	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	3	Temperatura	2
Horarios	0	Trato recibido	0
Instalaciones	1	Web	0
Otros	1	WiFi	0



2. Biblioteca Ana María Matute

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	1
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	3	Temperatura	1
Horarios	2	Trato recibido	2
Instalaciones	2	Web	0
Otros	4	WiFi	0

3. Biblioteca Ángel González

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	1	Temperatura	1
Horarios	2	Trato recibido	0
Instalaciones	2	Web	0
Otros	3	WiFi	1

4. Biblioteca Benito Pérez Galdós

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	8	Temperatura	1
Horarios	2	Trato recibido	1
Instalaciones	2	Web	0
Otros	2	WiFi	0

5. Biblioteca Canillejas

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	1
eBiblio	0	Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	6	Temperatura	0
Horarios	2	Trato recibido	0
Instalaciones	4	Web	0
Otros	1	WiFi	1



6. Biblioteca Ciudad Lineal

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	1
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	1	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	6	Temperatura	0
Horarios	2	Trato recibido	0
Instalaciones	4	Web	1
Otros	2	WiFi	0

7. Biblioteca Dámaso Alonso

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	2
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	5	Temperatura	0
Horarios	2	Trato recibido	0
Instalaciones	2	Web	0
Otros	0	WiFi	0

8. Biblioteca David Gistau

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	12	PIC	3
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio		Sala de lectura	2
Fondo - Catálogo	15	Temperatura	
Horarios	8	Trato recibido	
Instalaciones	6	Web	
Otros	2	WiFi	

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

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	16	PIC	4
Cierre		Puestos de Internet	
eBiblio	2	Sala de lectura	3
Fondo - Catálogo	23	Temperatura	3
Horarios	4	Trato recibido	6
Instalaciones	15	Web	
Otros		WiFi	



10. Biblioteca Francisco Ayala

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	1	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	3	Temperatura	0
Horarios	4	Trato recibido	1
Instalaciones	3	Web	0
Otros	1	WiFi	0

11. Biblioteca Francisco Ibáñez

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	8	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	2	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	14	Temperatura	2
Horarios	0	Trato recibido	1
Instalaciones	4	Web	0
Otros	0	WiFi	0

12. Biblioteca Gabriel García Márquez

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	0	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	2
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	1	Temperatura	1
Horarios	0	Trato recibido	1
Instalaciones	1	Web	0
Otros	0	WiFi	0

13. Biblioteca Gerardo Diego

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	1
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	0	Temperatura	0
Horarios	2	Trato recibido	0
Instalaciones	2	Web	0
Otros	0	WiFi	1



14. Biblioteca Gloria Fuertes

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	0	PIC	2
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	2	Temperatura	0
Horarios	4	Trato recibido	0
Instalaciones	4	Web	0
Otros	1	WiFi	0

15. Biblioteca Huerta de la Salud

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	1
eBiblio	1	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	1	Temperatura	0
Horarios	1	Trato recibido	0
Instalaciones	4	Web	0
Otros	1	WiFi	0

16. Biblioteca Iván de Vargas

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	2
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	6	Temperatura	0
Horarios	1	Trato recibido	0
Instalaciones	4	Web	0
Otros	1	WiFi	1

17. Biblioteca José Hierro

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	3	Temperatura	1
Horarios	3	Trato recibido	0
Instalaciones	2	Web	0
Otros	1	WiFi	0



18. Biblioteca José Saramago

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	0	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	4	Temperatura	0
Horarios	3	Trato recibido	0
Instalaciones	1	Web	0
Otros	0	WiFi	1

19. Biblioteca La Chata

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	0	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	2	Temperatura	1
Horarios	0	Trato recibido	0
Instalaciones	0	Web	0
Otros	0	WiFi	0

20. Biblioteca La Elipa

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	10	Temperatura	0
Horarios	0	Trato recibido	0
Instalaciones	0	Web	0
Otros	1	WiFi	0

21. Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	4	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	1
Fondo - Catálogo	7	Temperatura	0
Horarios	4	Trato recibido	0
Instalaciones	3	Web	2
Otros	2	WiFi	0



22. Biblioteca María Lejárraga

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	4	PIC	1
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	7	Temperatura	0
Horarios	0	Trato recibido	0
Instalaciones	3	Web	2
Otros	0	WiFi	0

23. Biblioteca María Zambrano

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	7	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	1	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	3	Temperatura	2
Horarios	3	Trato recibido	0
Instalaciones	3	Web	0
Otros	2	WiFi	0

24. Biblioteca Mario Vargas Llosa

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	1	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	9	Temperatura	0
Horarios	2	Trato recibido	0
Instalaciones	4	Web	0
Otros	5	WiFi	0

25. Biblioteca Miguel Delibes

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	3	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	2
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	4	Temperatura	3
Horarios	2	Trato recibido	0
Instalaciones	0	Web	0
Otros	0	WiFi	0



26. Biblioteca Pablo Neruda

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	1
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	5	Temperatura	1
Horarios	3	Trato recibido	0
Instalaciones	10	Web	0
Otros	3	WiFi	1

27. Biblioteca Pío Baroja

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	6	Temperatura	1
Horarios	5	Trato recibido	0
Instalaciones	4	Web	1
Otros	0	WiFi	0

28. Biblioteca Portazgo

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	0	PIC	2
Cierre	0	Puestos de Internet	1
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	1	Temperatura	1
Horarios	5	Trato recibido	0
Instalaciones	10	Web	0
Otros	2	WiFi	0

29. Biblioteca Pozo del Tío Raimundo

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	
Cierre	0	Puestos de Internet	
eBiblio	0	Sala de lectura	
Fondo - Catálogo	2	Temperatura	
Horarios	4	Trato recibido	
Instalaciones	0	Web	
Otros	0	WiFi	



30. Biblioteca San Blas

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	15	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	2	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	12	Temperatura	0
Horarios	2	Trato recibido	0
Instalaciones	5	Web	1
Otros	2	WiFi	0

31. Biblioteca San Fermín

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	8	PIC	1
Cierre	0	Puestos de Internet	1
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	3	Temperatura	0
Horarios	5	Trato recibido	0
Instalaciones	0	Web	2
Otros	3	WiFi	0

32. Biblioteca Vallecas

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	2	PIC	0
Cierre	0	Puestos de Internet	1
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	1	Temperatura	0
Horarios	2	Trato recibido	0
Instalaciones	3	Web	0
Otros	0	WiFi	0

33. Biblioteca Vicálvaro

CATEGORÍA	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO
Actividades	1	PIC	1
Cierre	0	Puestos de Internet	0
eBiblio	0	Sala de lectura	0
Fondo - Catálogo	1	Temperatura	0
Horarios	3	Trato recibido	0
Instalaciones	3	Web	0
Otros	1	WiFi	1



V. Encuesta de personas usuarias 2024

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 2024

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

En las preguntas que requieren valoración de 1 a 10, 1 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?

	A diario		Mensualmente
	Semanalmente		Varias veces al año
	Cada quince días		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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bibliometro												

¿A qué módulo de bibliometro suele acudir?

	SI	NO	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

	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	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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. Valore los siguientes aspectos de la web de Bibliotecas Públicas Municipales

	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

	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

	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										
Préstamo electrónico (eBiblio)										
Máquinas autopréstamo y autodevolución										
El trato que recibe del personal										



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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

	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?

	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

