



EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE USUARIOS DE BIBLIOTECAS 2013

Grupo de Trabajo de Calidad y Evaluación
Área de las Artes, Ayuntamiento de Madrid

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
I.1 FECHAS DE REALIZACIÓN	4
I.2 NÚMERO DE ENCUESTAS	4
I.3 EDAD Y SEXO DE LOS ENCUESTADOS	5
II. ENCUESTA DE USUARIOS 2013	7
III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	12
III.1 HÁBITOS DE LECTURA.....	12
III.2 FRECUENCIA DE VISITAS.....	14
III.3 TIEMPO DE ESPERA	14
III.4 HORARIO.....	15
III.5 TRATO RECIBIDO.....	16
III.6 INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES.....	16
III.7 EL FONDO Y LA COLECCIÓN.....	18
III.8 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	20
III.8.1 USO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	20
III.8.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	22
III.8.3 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	22
III.8.4 PÁGINA WEB DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES	23
III.9 VALORACIÓN GLOBAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS.....	24
IV. SUGERENCIAS DE MEJORA.....	27
IV.1 SUGERENCIAS GENERALES DE MEJORA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	27
IV.1.1 RECURSOS, HORARIO, ACCESOS, VIGILANCIA.....	27
IV.1.2 SERVICIO DE INTERNET GRATUITO.....	27
IV.1.3 CONEXIÓN WIFI.....	28
IV.1.4 COLECCIÓN	28
IV.1.5 SERVICIO DE PRÉSTAMO	28
IV.1.6 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA.....	29
IV.1.7 SERVICIO DE LECTURA EN SALA.....	29
IV.1.8 REPROGRAFÍA (FOTOCOPIAS).....	29
IV.1.9 FORMACIÓN DE USUARIOS	29
IV.1.10 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	29
IV.1.11 BIBLIOMETRO (EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA).....	30
IV.1.12 PÁGINA WEB Y OPAC	30
IV.1.13 INFORMACIÓN LOCAL – FONDO MADRID.....	30
IV.2 SUGERENCIAS ESPECÍFICAS DE MEJORA DE LAS BIBLIOTECAS	30
IV.2.1 ANA M ^a MATUTE.....	30
IV.2.2 ÁNGEL GONZÁLEZ.....	31
IV.2.3 BUENAVISTA.....	31
IV.2.4 CANILLEJAS	31

IV.2.5 CHAMARTÍN.....	32
IV.2.6 CIUDAD LINEAL	32
IV.2.7 CONDE DUQUE.....	32
IV.2.8 DÁMASO ALONSO	33
IV.2.9 EUGENIO TRÍAS	33
IV.2.10 FRANCISCO AYALA	34
IV.2.11 GERARDO DIEGO.....	34
IV.2.12 GLORIA FUERTES.....	34
IV.2.13 HUERTA DE LA SALUD.....	35
IV.2.14 ISLAS FILIPINAS	35
IV.2.15 IVÁN DE VARGAS	35
IV.2.16 JOSÉ HIERRO.....	35
IV.2.17 JOSÉ SARAMAGO	36
IV.2.18 LA CHATA.....	36
IV.2.19 MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN	36
IV.2.20 MARÍA ZAMBRANO	37
IV.2.21 MIGUEL DELIBES.....	37
IV.2.22 ORCASUR	37
IV.2.23 PABLO NERUDA	37
IV.2.24 PORTAZGO	38
IV.2.25 POZO	38
IV.2.26 PÍO BAROJA	38
IV.2.27 SAN BLAS.....	39
IV.2.28 VALLECAS	39
IV.2.29 VICÁLVARO.....	39
V. CARTA DE SERVICIOS. DATOS 2013.....	40
V.1 COMPROMISO 1	40
V.2 COMPROMISO 2	40
V.3 COMPROMISO 4.....	40
V.4 COMPROMISO 5	40
V.5 COMPROMISO 9.....	41
V.6 COMPROMISO 10.....	41
V.7 COMPROMISO 11	41
V.8 COMPROMISO 15.....	41



I. Introducción

El presente estudio se enmarca dentro del plan de evaluación continua del sistema de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid y de su Carta de Servicios, publicada en abril del año 2009 y revisada en 2013.

La encuesta llevada a cabo en el presente año incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de noviembre y diciembre de 2013.

Para ajustarse a la cambiante realidad del mundo bibliotecario y a la nueva situación económica que estamos viviendo en los últimos años, a comienzos del año 2013 fueron revisados los compromisos de calidad que se habían consignado en la Carta de Servicios desde su nacimiento en abril de 2009. Así, varios de sus postulados y compromisos fueron anulados, otros fueron modificados y algunos de ellos se introdujeron por vez primera.

La encuesta a los usuarios de la Red ha sido realizada por muestreo aleatorio y ha consistido en una batería de preguntas, siendo la mayoría de respuesta cerrada, algunas de puntuación de 0 a 10 y otras de expresión libre. Los usuarios han cumplimentado las encuestas de forma anónima sin ser entrevistados. Las preguntas profundizan en la percepción que los usuarios tienen de los servicios bibliotecarios, ahondan en el conocimiento de sus hábitos lectores, en su visión de la biblioteca a la que acuden habitualmente, en el trato recibido a la hora de solicitar nuestros numerosos servicios y en la calidad e idoneidad de los recursos que se ponen a su disposición.

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

I.1 Fechas de realización

Las encuestas a usuarios se han realizado en todas las bibliotecas de la Red durante los meses de noviembre y diciembre de 2013. Han participado usuarios de 29 bibliotecas sucursales (de las 30 con las que actualmente cuenta la Red). La única que no ha sido analizada en las encuestas es la Biblioteca de Aluche, cerrada por obras.

I.2 Número de encuestas

El muestreo aleatorio se ha realizado a través de un total de 992 encuestas, valor representativo de las diferentes realidades en las siguientes bibliotecas de la Red:



Ana María Matute	Gerardo Diego	Miguel Delibes
Ángel González	Gloria Fuertes	Orcasur
Buenavista	Huerta de la Salud	Pablo Neruda
Canillejas	Islas Filipinas	Pío Baroja
Chamartín	Iván de Vargas	Portazgo
Ciudad Lineal	José Hierro	Pozo
Conde Duque	José Saramago	San Blas
Dámaso Alonso	La Chata	Vallecas
Eugenio Trías	M. V. Montalbán	Vicálvaro
Francisco Ayala	María Zambrano	

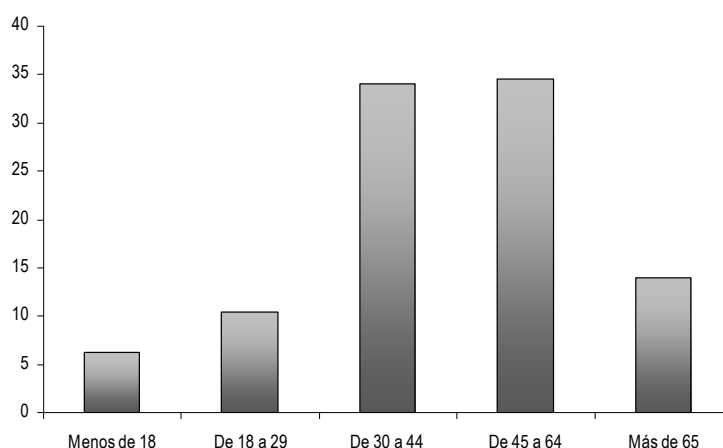
Todas las encuestas han sido grabadas y analizadas por el grupo de Calidad y Evaluación de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid durante los meses de febrero y marzo de 2014.

En algunos de los ítems de la encuesta mostramos los datos de los tres últimos años para conocer cómo ha sido la progresión de incremento o descenso de dichos datos. No se ofrece la comparativa en aquellos que han sido modificados por la actualización de la Carta de Servicios.

1.3 Edad y sexo de los encuestados

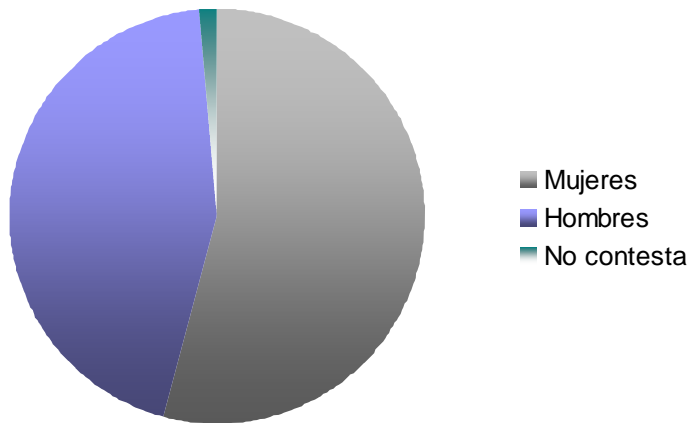
Los usuarios encuestados son en su mayoría adultos, siendo menores de 18 años tan sólo el 6,25%. El rango de edad más presente en el cuestionario ha sido el de personas adultas de 45 a 64 años (34,58%) y el de 30 a 44 años (34,07%).

EDAD (años)	2013 (%)
Menos de 18	6,25
De 18 a 29	10,38
De 30 a 44	34,07
De 45 a 64	34,58
Más de 65	13,91



Este año, sigue siendo mayor el número de mujeres que cumplimentan la encuesta en relación al número de hombres.

SEXO	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)
Mujeres	52,82	55,72	54,03
Hombres	47,18	44,28	44,46
No contesta	0	0	1,51



II. Encuesta de usuarios 2013

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Biblioteca _____ Nº de cuestionario _____

Su opinión es muy importante para mejorar la calidad de los servicios prestados en las bibliotecas municipales. Por favor, conteste a las siguientes preguntas. Sólo le llevará un par de minutos. Al terminar, entregue el cuestionario en el mostrador de la biblioteca. Muchas gracias por su colaboración.

1. ¿Es lector habitual? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

2. ¿Qué tipo de lectura es la que más demanda en la biblioteca municipal? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Ciencia ficción
<input type="checkbox"/>	Misterio y terror
<input type="checkbox"/>	Novela histórica
<input type="checkbox"/>	Novela realista
<input type="checkbox"/>	Novela romántica
<input type="checkbox"/>	Novela erótica
<input type="checkbox"/>	Novela fantástica
<input type="checkbox"/>	Novela negra
<input type="checkbox"/>	Narrativa infantil
<input type="checkbox"/>	Narrativa juvenil
<input type="checkbox"/>	Libros de materias (ensayo, biografías, ciencias, manuales)
<input type="checkbox"/>	Teatro
<input type="checkbox"/>	Poesía



	Cómic
	Cuentos
	Otros. ¿Cuáles?

3. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca pública municipal? Marque con una X.

	Diariamente
	Dos o tres días por semana
	Una vez por semana
	Cada 15 días
	Una vez al mes
	Casi nunca

4. ¿Cuánto tiempo suele esperar en el mostrador hasta ser atendido/a? Marque con una X

	Menos de un minuto
	De 1 a 3 minutos
	De 4 a 5 minutos
	De 6 a 10 minutos
	Más de 10 minutos
	No recuerdo

5. ¿Qué servicio de las bibliotecas públicas utiliza habitualmente? Marque con una X

	Servicio de préstamo
	Servicio de reservas de ejemplares prestados
	Servicio de Internet gratuito
	Servicio de información y orientación bibliográfica
	Servicio de lectura, estudio y consulta de diarios y publicaciones periódicas
	Servicio de reprografía (fotocopias)



	Servicio de formación de usuarios y cursos de acceso a Internet
	Fondo de información local sobre Madrid y el distrito.
	Extensión bibliotecaria: Bibliometro

6. ¿Ha participado en alguna actividad de animación a la lectura (cuentacuentos, talleres, charlas, exposiciones)? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----



Valore su satisfacción con la actividad de animación. Puntúe de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción con las actividades de animación a la lectura											

7. ¿Conoce la página web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	→ Continúe en la pregunta 8
--------------------------	----	--------------------------	----	------------------------------------



Valore su satisfacción con los siguientes aspectos de la página web de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid. Puntúe de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe
La información y los contenidos												
La actualización de la información y los contenidos												
El resultado de la búsqueda del OPAC (catálogo en línea)												

8. Valore su satisfacción con los siguientes aspectos del servicio de la biblioteca. Puntúe de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a. Marque con una X.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El edificio y las instalaciones de la biblioteca en general.											
El trato del personal de la biblioteca											



Las respuestas a las consultas hechas en el mostrador														
El proceso de realización de los carnés														
La ordenación de los fondos														
La colección de libros y material de la biblioteca														
La adecuación de la colección a sus gustos y necesidades														
El estado de los libros y materiales que se lleva en préstamo														
El servicio de conexión <i>wi-fi</i>														
El horario de la biblioteca														

9. ¿Cuál es su valoración general del servicio de la biblioteca? Valore de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a. Marque con una X.

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

10. ¿Qué tipo de material considera que se debería adquirir para mejorar el fondo de la biblioteca? Marque con X la opción elegida.

<input type="checkbox"/>	Libros de narrativa y novedades
<input type="checkbox"/>	Material multimedia (dvd, cd, cdrom)
<input type="checkbox"/>	Revistas y diarios
<input type="checkbox"/>	Libros de materias específicas
<input type="checkbox"/>	Libros infantiles y juveniles
<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?

11. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la Red de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid? Máximo tres respuestas.

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



12. Usted es...

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

13. ¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra usted? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Menos 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"/>	Más de 65 años

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

Día	Mes	Hora	Minutos
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Gracias por su colaboración

No olvide depositar el cuestionario en el lugar adecuado



III. Resultados de la encuesta

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

III.1 Hábitos de lectura

Los datos sobre los hábitos lectores de los usuarios encuestados muestran que un 89,52% de ellos son lectores habituales. Al igual que en años anteriores 9 de cada 10 se consideran en dicho grupo. Se produce una pequeña disminución con respecto al año anterior, que puede deberse al incremento de usuarios que acuden a las bibliotecas para hacer uso en exclusiva de servicios como WIFI, Internet público o préstamo de material multimedia.

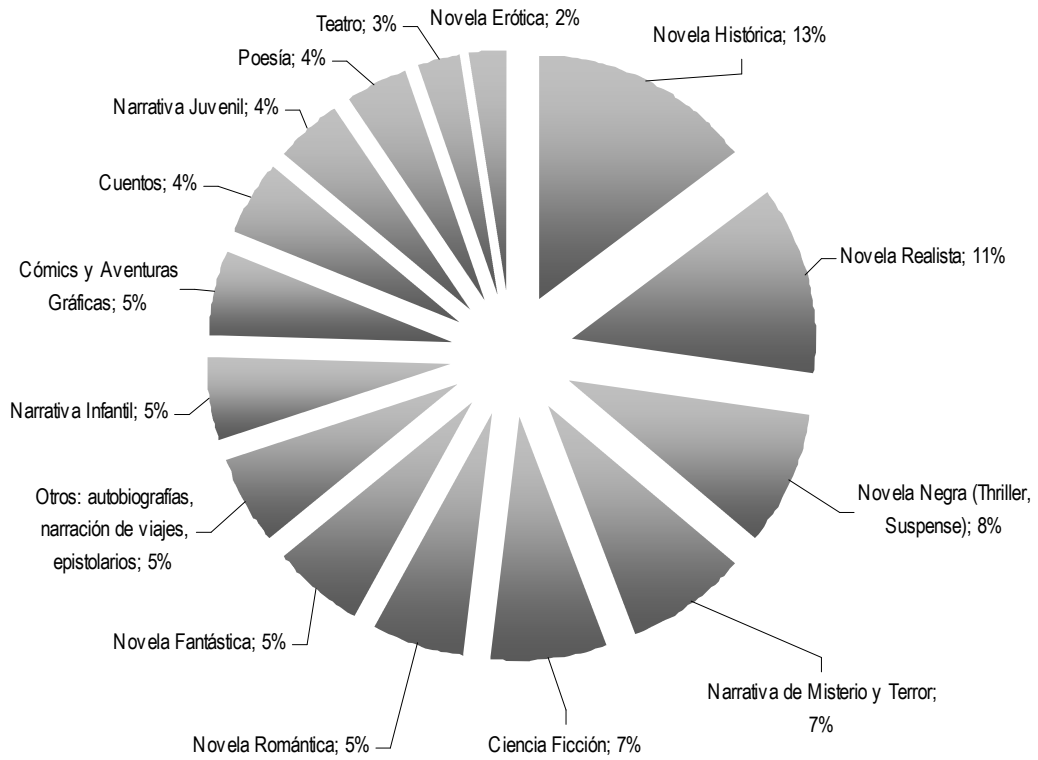
	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
% de usuarios que son lectores habituales	91,90	92,37	89,52	-2,85

Los libros de ficción son más demandados que los de no ficción, y dentro de los primeros los más solicitados son la novela histórica, seguida de la novela realista y la novela negra:

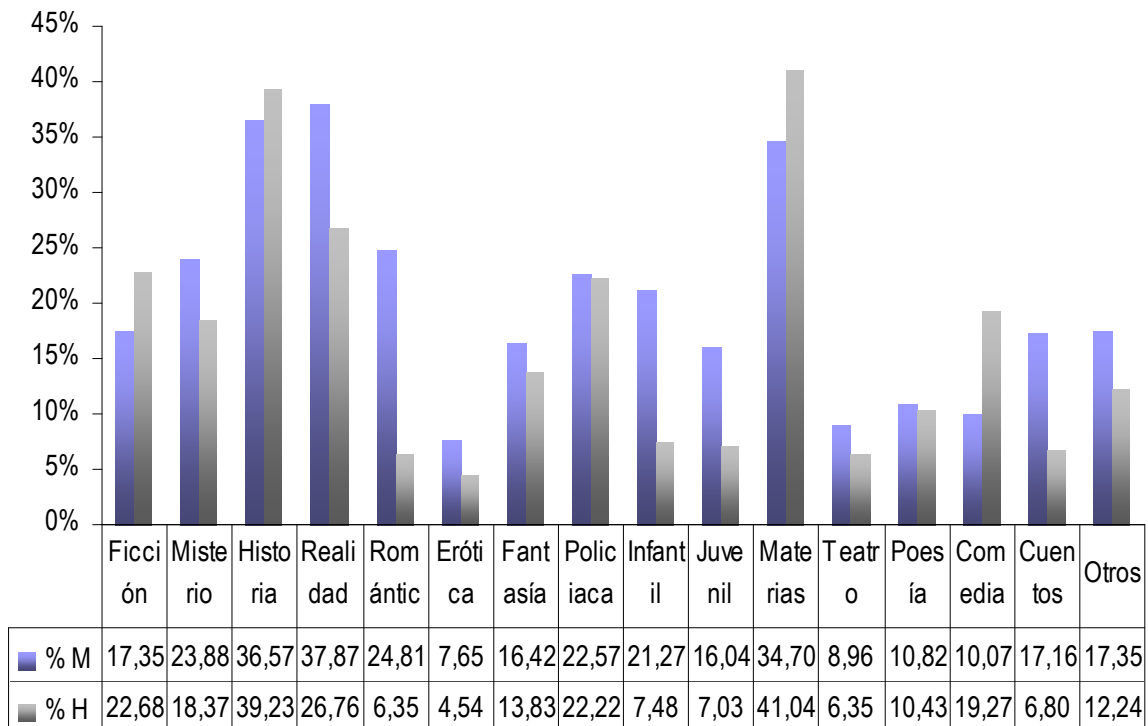
GÉNERO	2013 (%)
Novela Histórica	12,77
Novela Realista	11,07
Novela Negra (Thriller, Suspense)	7,59
Narrativa de Misterio y Terror	7,22
Ciencia Ficción	6,67
Novela Romántica	5,48
Novela Fantástica	5,14
Otros: autobiografías, narración de viajes, epistolarios	5,07
Narrativa Infantil	5,04
Cómics y Aventuras Gráficas	4,83
Cuentos	4,22
Narrativa Juvenil	4,02
Poesía	3,54
Teatro	2,59
Novela Erótica	2,08



Interés de los lectores, por género



Porcentaje de lectores que declaran estar interesados en un género en concreto, separados por género (M-Mujeres; H-Hombres).

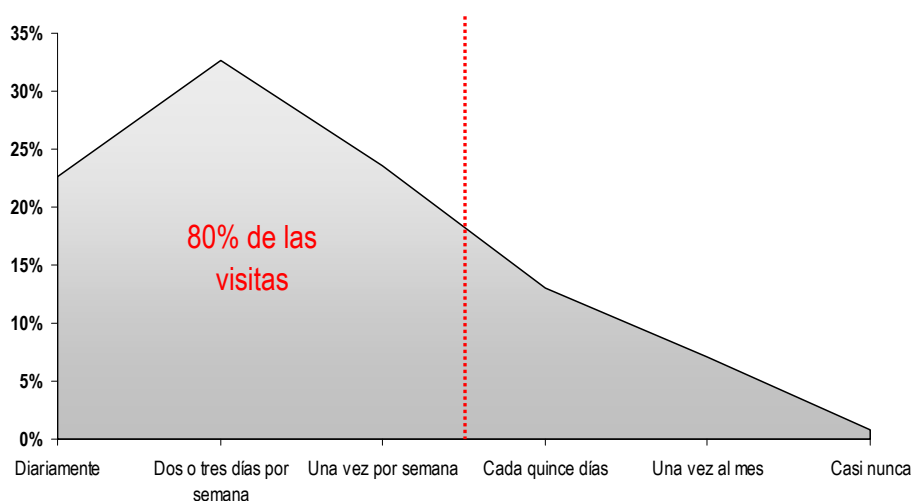


Los géneros literarios en los que los hombres muestran menos interés que las mujeres son: Romántico (-18,46%), Infantil (-13,79%), Realidad (-11,12%), Cuentos (-10,36%) y Juvenil (-9,02%). Por su parte, las mujeres se interesan menos que los hombres en: Comedia (-9,20%), Materias (-6,34%) y Ficción (-5,32%).

III.2 Frecuencia de visitas

De los datos agregados sobre la frecuencia de visitas a las bibliotecas podemos extraer que 8 de cada 10 usuarios acuden al menos una vez a la semana (un 78,93%). Además, 2 de cada 10 usuarios nos visita diariamente (el 22,68%). En el año 2013, se constata que la fidelidad del usuario es alta.

Frecuencia de visita	2013 (%)
Diariamente	22,68
Dos o tres días por semana	32,66
Una vez por semana	23,59
Cada quince días	13
Una vez al mes	7,06
Casi nunca	0,81



III.3 Tiempo de espera

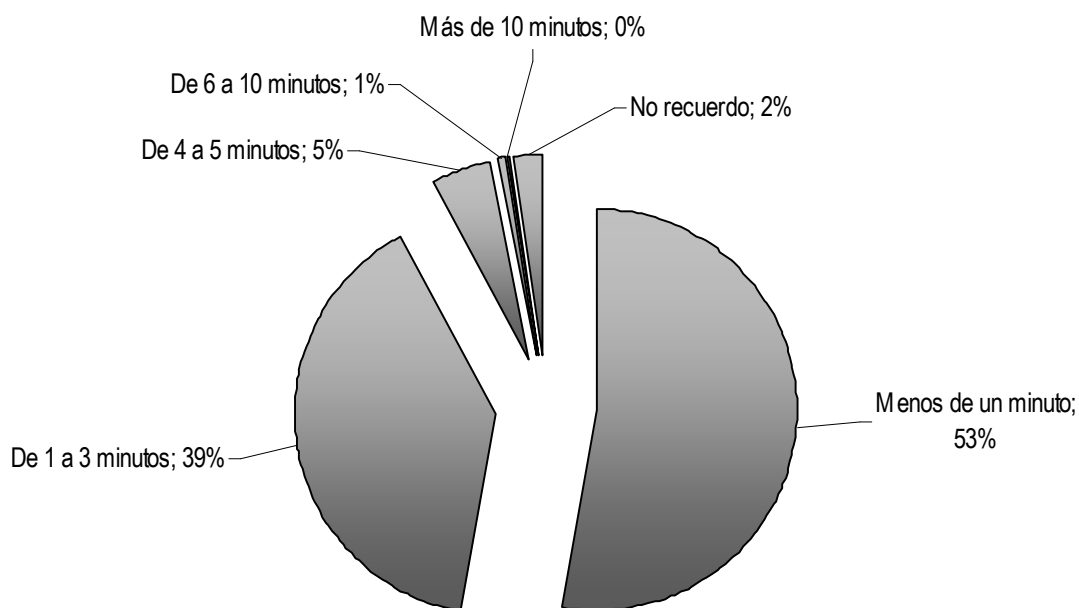
En atención al compromiso señalado en la carta de servicios de atender a nuestros usuarios en un tiempo inferior a 10 minutos en toda la Red, incluimos en la encuesta una pregunta referida a la evaluación de este aspecto.

Tiempo de espera para ser atendido	2012 (%)	2013 (%)
Menos de un minuto	52,46	52,72
De 1 a 3 minutos	41,18	39,42



Tiempo de espera para ser atendido	2012 (%)	2013 (%)
De 4 a 5 minutos	6	4,84
De 6 a 10 minutos	0,36	0,6
Más de 10 minutos	0	0,3
No recuerdo	s/d	2,12

De estos datos, podemos afirmar que el 92,14% de los usuarios son atendidos en menos de 3 minutos; y un 96,98% (casi la totalidad) son atendidos en menos de 5 minutos en todas las bibliotecas de la Red.



III.4 Horario

La opinión de los usuarios de las bibliotecas acerca de la idoneidad del horario de los centros bibliotecarios es similar a la de los últimos años, habiendo obtenido en 2013 la nota más alta desde que se realizan estas encuestas.

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Horario de las bibliotecas	7,99	8,16	8,26	+0,10%



III.5 Trato recibido

Los usuarios de la Red han manifestado de nuevo su satisfacción con el trato obtenido por parte del personal de nuestro sistema bibliotecario. El resultado reportado en las encuestas se puede ver en la siguiente tabla.

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Trato recibido	8,81	8,86	8,97	+0,11

Se constata un pequeño incremento en la nota de satisfacción de los usuarios con el trato recibido. Este dato es similar al de años anteriores y da cumplida respuesta al compromiso de calidad de nuestra carta de servicios, que en el año 2013 indicaba un compromiso de una puntuación superior a 8, en una escala de 0 a 10.

La nota media obtenida en 2013 ha sido de un 8,97 frente al 8,86 del año anterior, lo que supone un avance de 11 décimas más. A continuación se presenta el listado por bibliotecas y la puntuación obtenida por todas ellas.

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
Canillejas	9,63	Ana María Matute	9,31	Iván de Vargas	8,80
M. V. Montalbán	9,61	Pozo	9,23	Pablo Neruda	8,76
Orcasur	9,60	Vicálvaro	9,20	La Chata	8,69
Huerta de la Salud	9,52	San Blas	9,20	Francisco Ayala	8,63
Dámaso Alonso	9,49	Ángel González	9,14	Islas Filipinas	8,56
Portazgo	9,45	Buenavista	9,09	José Saramago	8,51
María Zambrano	9,41	Gerardo Diego	9,06	Gloria Fuertes	8,37
José Hierro	9,37	Chamartín	8,97	Miguel Delibes	8,27
Ciudad Lineal	9,37	Pío Baroja	8,94	Eugenio Trías	8,17
Vallecas	9,32	Conde Duque	8,85		

III.6 Infraestructuras e instalaciones

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

	2011	2012	2013	Diferencia



Infraestructuras e instalaciones	7,60%	7,43%	7,29%	-0,14%
---	-------	-------	-------	---------------

Se observa un pequeño descenso con respecto a años anteriores, que puede estar motivado por el envejecimiento continuo de los edificios de las bibliotecas.

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
José Hierro	8,94	M. V. Montalbán	7,77	Buenavista	7,31
Ángel González	8,74	Miguel Delibes	7,76	Canillejas	7,20
Iván de Vargas	8,71	José Saramago	7,69	San Blas	7,17
Pablo Neruda	8,63	Eugenio Triás	7,65	Chamartín	7,11
Conde Duque	8,51	Islas Filipinas	7,65	Gerardo Diego	6,97
Gloria Fuertes	8,45	Portazgo	7,55	Pozo	6,70
María Zambrano	8,34	Pío Baroja	7,47	La Chata	6,49
Dámaso Alonso	8,26	Vicálvaro	7,47	Orcasur*	4,26
Huerta de la Salud	8,20	Francisco Ayala	7,46	Vallecas	3,29
Ana María Matute	8,18	Ciudad Lineal	7,34		

Los edificios peor valorados coinciden con las bibliotecas de menor tamaño y mayor antigüedad en la Red. La biblioteca de Orcasur, desde julio de 2013, está en obras, la biblioteca de Carabanchel se trasladó durante el año 2013 a la biblioteca Ana María Matute.



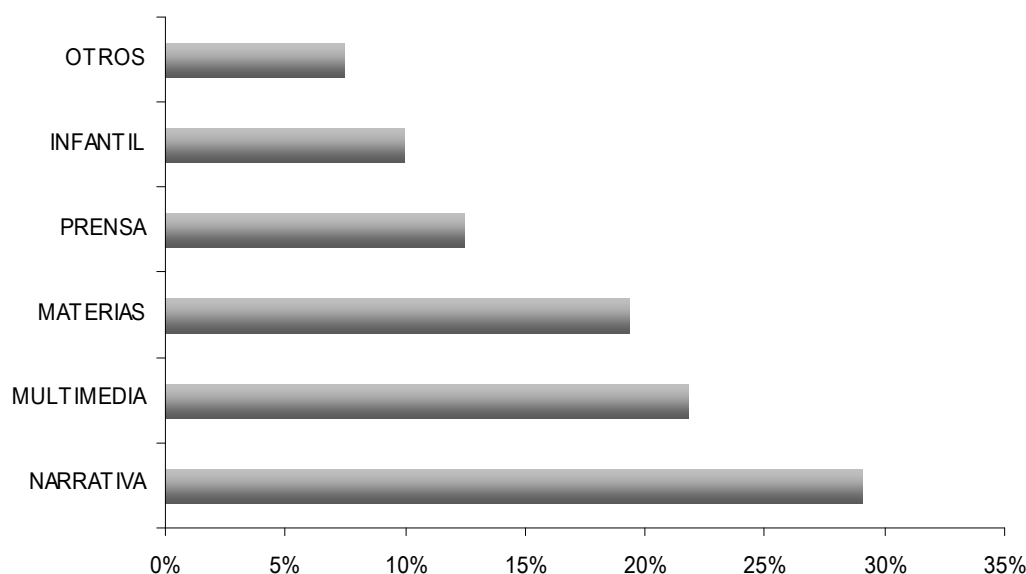
III.7 El fondo y la colección

La valoración sobre la colección y materiales de las bibliotecas ha sido recogida en la encuesta en varias preguntas para evaluar la idoneidad del fondo bibliotecario. En la pregunta 8, sobre la opinión que los usuarios tienen acerca de la colección de la biblioteca, la puntuación obtenida en 2013 es de un 6,87 en una escala de 0 a 10.

	2011	2012	2013	Diferencia
La colección de la biblioteca	5,82%	6,07%	6,87%	+0,8%

Así, durante el año 2013 la opinión de los usuarios con respecto a la colección ha recibido una puntuación ligeramente superior a la del año anterior.

En la pregunta número 10 se solicitaba la opinión de los usuarios sobre qué secciones del fondo de las bibliotecas deberían incrementarse prioritariamente. La respuesta a esta cuestión ha sido:



En el apartado "Otros", destaca la solicitud de títulos en otros idiomas.

También se ha preguntado sobre la colección en el punto 11 de la encuesta. En este apartado se ha profundizado en la necesidad de conocer la adecuación del fondo bibliotecario a las necesidades y gustos de los usuarios encuestados, así como el estado general de conservación de la colección de materiales presentes en los centros de la Red.

La nota obtenida en el primer apartado ha sido de un 6,82 sobre 10. La puntuación del segundo apartado ha sido de un 7,26 sobre 10. Ambas puntuaciones suponen un descenso con respecto al último año, poniendo de manifiesto que la colección responde menos a los gustos y necesidades de los usuarios.



	2011	2012	2013	Diferencia
Adecuación del fondo a gustos / necesidades	7,06	7,35	6,82	-0,53
Estado físico de los materiales	7,28	7,27	7,26	-0,01

La valoración de la colección de cada una de las bibliotecas durante el año 2013 ha sido:

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
José Hierro	8,41	Dámaso Alonso	7,31	Orcasur	7,03
María Zambrano	8,25	Canillejas	7,29	Vicálvaro	7,03
Islas Filipinas	7,94	San Blas	7,29	Francisco Ayala	6,94
Portazgo	7,94	Buenavista	7,25	Vallecas	6,91
Pablo Neruda	7,82	Huerta de la Salud	7,24	La Chata	6,88
Miguel Delibes	7,50	M. V. Montalbán	7,24	Pozo	6,84
Ángel González	7,36	Gerardo Diego	7,22	Pío Baroja	6,77
Ana María Matute	7,32	Conde Duque	7,21	José Saramago	6,63
Chamartín	7,32	Ciudad Lineal	7,11	Eugenio Trías	6,24
Gloria Fuertes	7,32	Iván de Vargas	7,11		

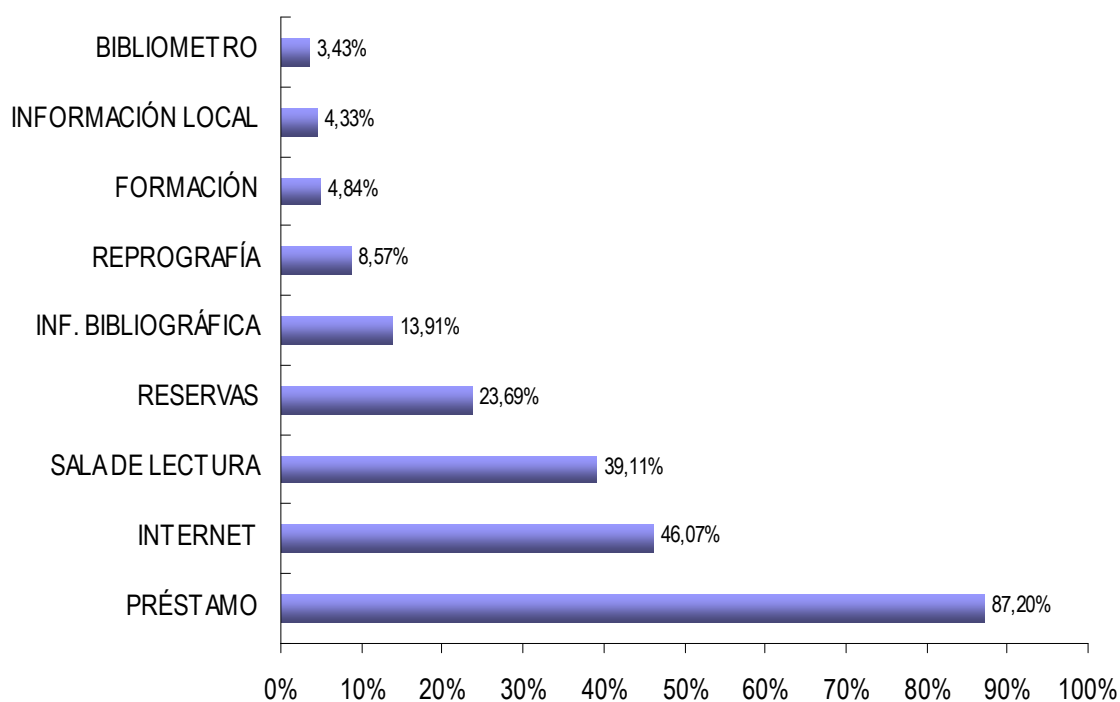


III.8 Servicios bibliotecarios

Con objeto de obtener los datos necesarios para evaluar la calidad percibida por parte de los usuarios acerca de los diferentes servicios bibliotecarios de la Red municipal de Madrid, 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 los usuarios tienen de nuestros servicios.

III.8.1 Uso de los diferentes servicios bibliotecarios

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



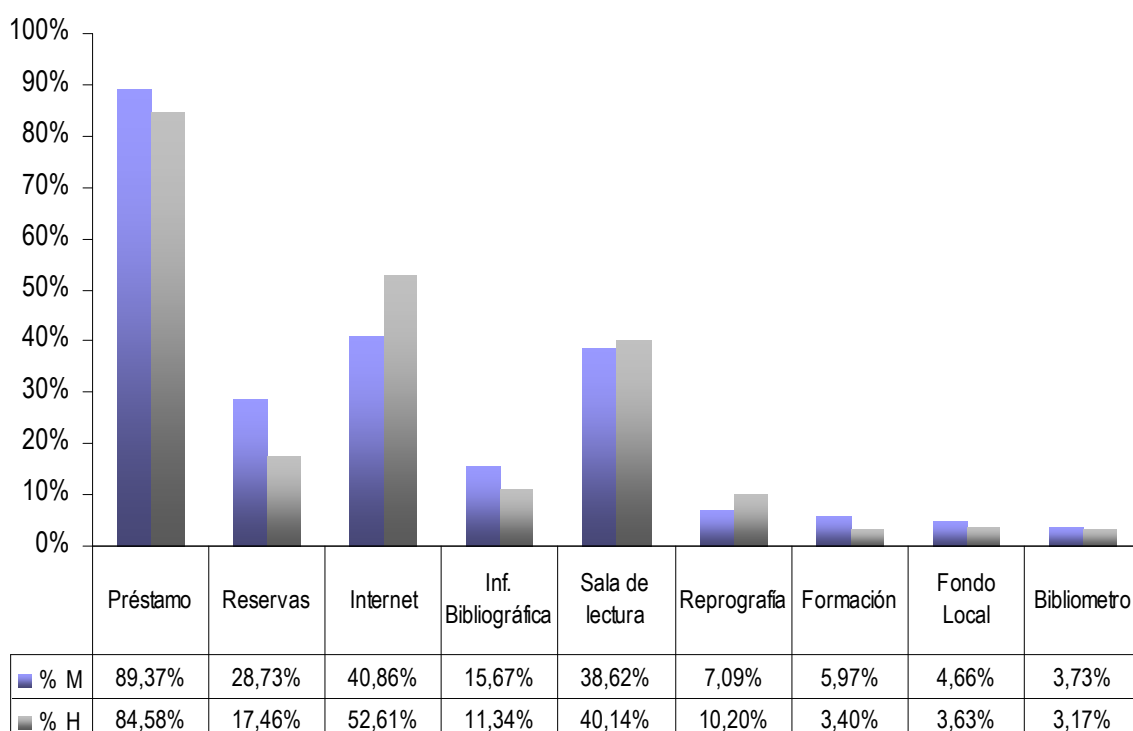
Analizando el resultado de 2013, en relación al resultado del año anterior, los datos obtenidos son:

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Bibliometro (extensión bibliotecaria)	8,26	4,64	3,43	-1,21
Información local (fondo Madrid + distrito)	3,93	4,05	4,33	+0,28
Formación de usuarios	2,62	4,05	4,84	+0,79
Repografía (fotocopias)	9,76	10,60	8,57	-2,03
Información y orientación bibliográfica	9,64	18,57	13,91	-4,66



	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Reserva de ejemplares prestados	35,24	37,26	23,69	-13,57
Sala de lectura, estudio y consulta	23,93	46,69	39,11	-7,58
Internet gratuito (WIFI + PPAI)	55,24	48,33	46,07	-2,26
Préstamo	93,21	93,10	87,20	-5,9

Diferencias en el uso de los servicios de bibliotecas, por género



De los resultados obtenidos, cabe destacar el servicio de préstamo como el más demandado y utilizado en las bibliotecas.

- Los servicios formación de usuarios y de información local aumentan el número de usuarios.
- El servicio de préstamo se reduce en casi un seis por ciento, debido a la disminución de compras y al incremento de usuarios no lectores habituales.
- Hay menos demanda del servicio de Internet gratuito. Este dato tiene relación con: a. la mala percepción que de la calidad del mismo tienen los usuarios y b. con que los usuarios tienen más dispositivos con conexión WIFI.
- Se produce una fuerte caída en la reserva de ejemplares, arrastrada por la disminución de novedades, que son las que más reservas generan. Por otra parte, se ha recudido el número de reservas que se permite realizar en un mismo título (de ilimitadas a 12).



- El servicio de lectura, estudio y consulta de publicaciones periódicas registra un descenso de usuarios.
- Las principales diferencias por género se refieren a los servicios de Internet (+11,75 los hombres), Reservas (+11,27 las mujeres) y Préstamo (-4,79% los hombres).

III.8.2 Actividades de animación a la lectura

▪ Se han evaluado las actividades de animación a la lectura en la encuesta de usuarios. Se obtienen los siguientes datos:

- Porcentaje de usuarios que acude a las actividades de animación a la lectura.
- Porcentaje de usuarios que NO acuden a las actividades de animación lectora.
- Puntuación (de 0 a 10) de las actividades de animación.

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Usuarios que Sí acuden	37,34	38,19	30,04	-8,15
Usuarios que NO acuden	62,66	61,81	69,96	+8,15
Puntuación	7,16	7,33	8,16	+0,83

Se produce un descenso del 8,15% de los usuarios que afirman no participar en las actividades de animación a la lectura, si bien el grado de satisfacción de los que acuden sube un 0,83%, hasta el 8,16.

III.8.3 Información y orientación bibliográfica

Otro de los puntos a evaluar en la encuesta ha sido el uso y grado de satisfacción de los usuarios con la información y la orientación bibliográfica que proporcionamos. Los resultados pueden verse a continuación, tanto agregados como por centro.

	2011 (%)	2012 (%)	2013	Diferencia (%)
Valoración global del servicio	8,29	8,34	8,76	+0,42

Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota	Biblioteca	Nota
Orcasur	9,60	María Zambrano	9,18	Francisco Ayala	8,80
Canillejas	9,51	San Blas	9,14	Pablo Neruda	8,79
Portazgo	9,47	Vicálvaro	9,14	José Saramago	8,69
José Hierro	9,41	Gloria Fuertes	9,12	La Chata	8,68
Huerta de la Salud	9,33	Ángel González	9,09	Iván de Vargas	8,57



Vallecas	9,24	Ana María Matute	9,06	Islas Filipinas	8,56
Dámaso Alonso	9,23	Gerardo Diego	9,03	Pío Baroja	8,38
M. V. Montalbán	9,23	Buenavista	9,00	Miguel Delibes	8,25
Ciudad Lineal	9,21	Conde Duque	8,97	Eugenio Trias	8,14
Pozo	9,19	Chamartín	8,85		

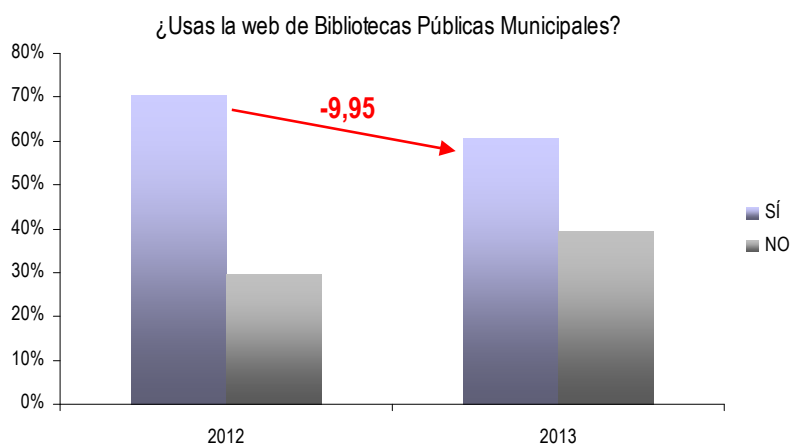
La nota media referida a las consultas bibliográficas se incrementa un 0,42% hasta un 8,76.

III.8.4 Página Web de bibliotecas municipales

La página Web de la Red de bibliotecas es a día de hoy una de las mejores cartas de presentación de las bibliotecas públicas municipales ante nuestros conciudadanos, al tratarse de una tecnología disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. En la encuesta de satisfacción de usuarios de 2013 se recoge un apartado exclusivo sobre la página Web de cara a evaluar su uso, visibilidad e idoneidad. Estos datos permiten dar respuesta a los siguientes puntos de la evaluación:

- Porcentaje total de usuarios que hacen uso / no uso de la página Web
- Puntuación de los contenidos, la actualización y el OPAC

	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	Diferencia (%)
Usuarios que SÍ usan nuestra web	64,52	70,43	60,48	-9,95
Usuarios que NO usan nuestra web	33,57	29,57	39,52	+9,95



	2013
Puntuación de información y contenidos	6,52
Puntuación de actualización de contenidos	6,03
Puntuación de resultados del OPAC	6,46



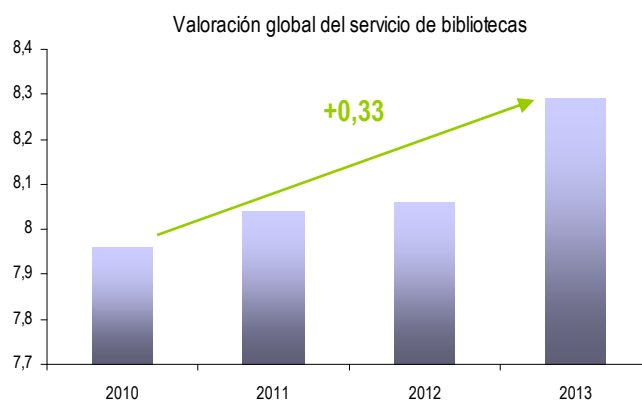
La página Web de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento cobra cada vez más importancia entre los servicios ofrecidos por nuestra red. Además, el compromiso con dicha página por parte de la Unidad Técnica de Bibliotecas viene determinada por la creación en el año 2012 de un grupo de bibliotecarios dedicados a su actualización y puesta al día. Por otra parte, se ha creado el Departamento de Tecnología e Innovación para hacer énfasis en la adaptación de las bibliotecas al mundo digital.

III.9 Valoración global de la Red de bibliotecas

La evaluación final de los servicios e infraestructuras de los centros bibliotecarios de la Red del Ayuntamiento de Madrid obtiene una puntuación media de 8,29. Esta es una nota positiva y supone una mejora continua de la percepción de los centros bibliotecarios desde el año 2010.

A pesar de estas las carencias, es decir, descensos de uso o valoración, que hemos encontrado durante la lectura de los resultados de la encuesta, no podemos por menos subrayar que la valoración general del servicio se opone a esta tendencia, lo que puede significar que por encima de las dificultades con las que se presta el servicio, y las deficiencias derivadas de ello, la percepción del usuario indica que es un servicio valorado de manera muy positiva.

	2010	2011	2012	2013	Diferencia
Valoración global del servicio	7,96	8,04	8,06	8,29	+0,24



	2010	2011	2012	2013	Diferencia
José Hierro	8,42	8,30	8,50	9,11	+0,61
María Zambrano	S.D.	8,27	8,67	8,94	+0,27
Portazgo	8,04	8,57	8,56	8,94	+0,38
Gerardo Diego	7,70	8,03	8,33	8,85	+0,52
M. V. Montalbán	9,00	8,16	8,51	8,81	+0,30



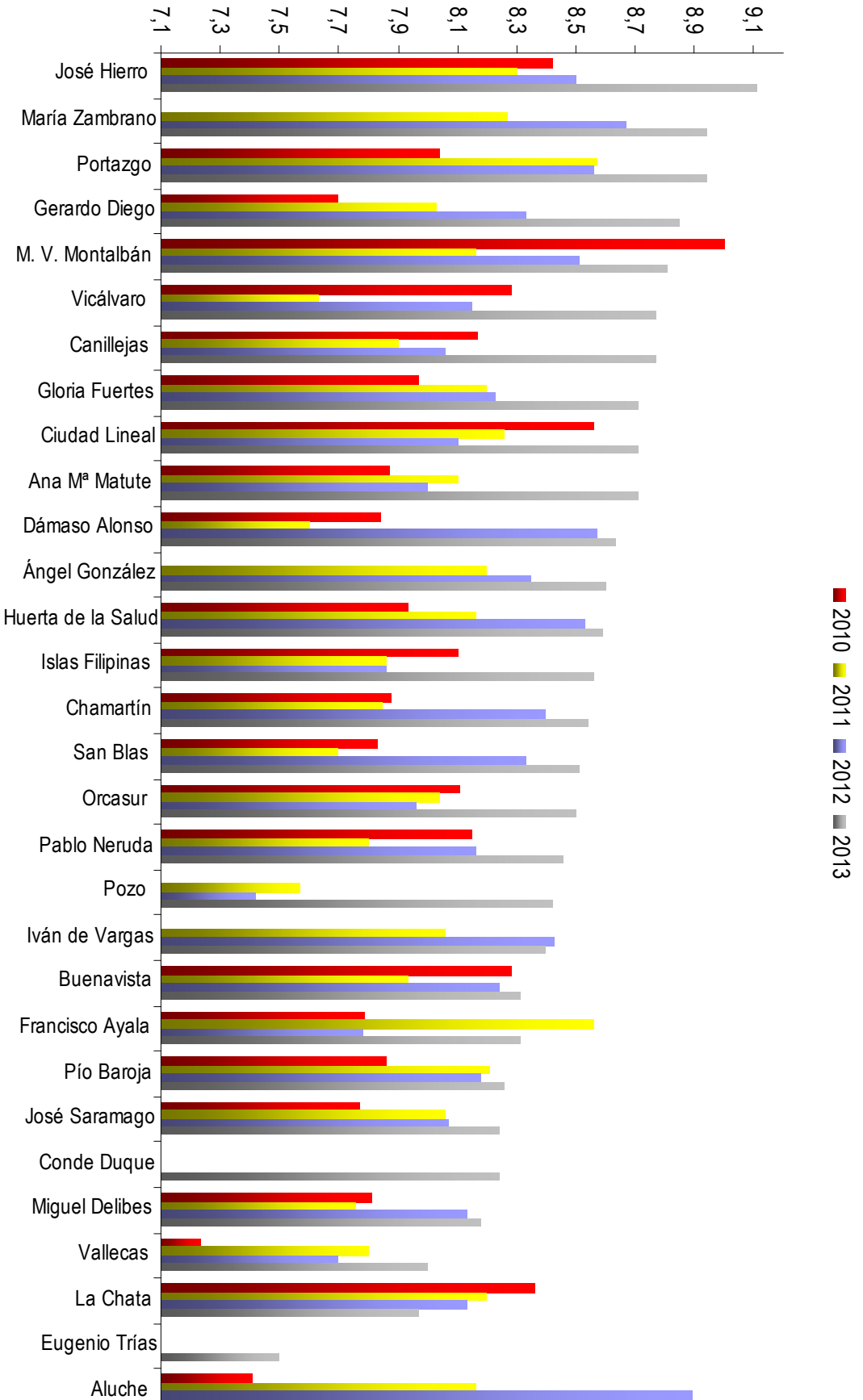
	2010	2011	2012	2013	Diferencia
Vicálvaro	8,28	7,63	8,15	8,77	+0,62
Canillejas	8,17	7,90	8,06	8,77	+0,71
Gloria Fuertes	7,97	8,20	8,23	8,71	+0,48
Ciudad Lineal	8,56	8,26	8,10	8,71	+0,61
Carabanchel / Ana M ^a Matute	7,87	8,10	8,00	8,71	+0,71
Dámaso Alonso	7,84	7,60	8,57	8,63	+0,06
Ángel González	S.D.	8,20	8,35	8,60	+0,25
Huerta de la Salud	7,93	8,16	8,53	8,59	+0,06
Islas Filipinas	8,10	7,86	7,86	8,56	+0,70
Chamartín	7,88	7,85	8,40	8,54	+0,14
San Blas	7,83	7,70	8,33	8,51	+0,18
Orcasur	8,11	8,04	7,96	8,50	+0,54
Pablo Neruda	8,15	7,80	8,16	8,46	+0,30
Pozo	S.D.	7,57	7,42	8,42	+1,00
Iván de Vargas	S.D.	8,06	8,43	8,40	-0,03
Buenavista	8,28	7,93	8,24	8,31	+0,07
Francisco Ayala	7,79	8,56	7,78	8,31	+0,53
Pío Baroja	7,86	8,21	8,18	8,26	+0,08
José Saramago	7,77	8,06	8,07	8,24	+0,17
Conde Duque	S.D.	S.D.	S.D.	8,24	--
Miguel Delibes	7,81	7,76	8,13	8,18	+0,05
Vallecas	7,23	7,80	7,70	8,00	+0,30
La Chata	8,36	8,20	8,13	7,97	-0,16
Eugenio Trías	S.D.	S.D.	S.D.	7,50	--
Aluche	7,41	8,16	8,89	S.D.	--

S.D. Sin datos. La diferencia se refiere a los años 2012-2013. A continuación incluimos un gráfico en el que se puede ver esta misma evolución.

La opinión que tienen los usuarios del servicio de bibliotecas no difiere apenas en función del género, puesto que los hombres valoran con una media del 8,39 y las mujeres del 8,40 nuestro servicio. Para obtener este dato no se han tenido en cuenta las respuestas en las que a la pregunta por el sexo del encuestado se dejaba en blanco, de ahí la diferencia con el 8,29 que obtiene la Red de forma global.



Evolución histórica de la valoración de las bibliotecas



IV. Sugerencias de mejora

Hemos dividido las sugerencias en generales (de toda la Red) y específicas (de cada centro), de manera que los comentarios recurrentes que han plasmado los usuarios en las encuestas no se repitan pero sí figuren en este informe con la relevancia debida.

IV.1 Sugerencias generales de mejora de los servicios bibliotecarios

IV.1.1 Recursos, horario, accesos, vigilancia

- Incrementar la inversión en bibliotecas
- Ampliar la dotación de las plantillas
- Ampliar el horario: abrir fines de semana y más horas durante los periodos de exámenes
- Servicios de limpieza fuera de los horarios de apertura al público
- Vigilantes de seguridad
- Parkings para bicicletas
- No permitir la entrada a usuarios sin la debida higiene corporal
- Instalar máquinas expendedoras de comida y bebida e incluso cafetería en aquellos centros más grandes
- Silencio por parte de los bibliotecarios y que estos hagan más porque el silencio se mantenga
- Publicidad en Internet y medios de comunicación
- Más tomas de corriente

IV.1.2 Servicio de Internet gratuito

- Mejora de la velocidad de la conexión, ahora va muy lenta
- Renovación de los ordenadores, aumento del número de puestos
- Actualización y ampliación del software que tienen instalado los puestos de Internet
- Acceso a impresora pública
- Reducción de los filtros (permitir entre otras cosas actualizar software, como antivirus gratuitos)



- Sesión de Internet de más duración
- Simplificar el acceso (ahora tiene muchas contraseñas)

IV.1.3 Conexión WIFI

- Mejorar la red, a veces se requieren varios intentos y mucho tiempo hasta que permite conectar

IV.1.4 Colección

- Incrementar el número de fondos adquiridos (tanto libros como multimedia o prensa), con actualización de novedades periódicas y renovación los libros deteriorados
- Más libros en inglés (prioritario) y otros idiomas, así como manuales universitarios de primeros cursos (física, matemáticas, química etc.)
- Flexibilidad en la política de donaciones
- Concienciar a los usuarios acerca de la necesidad de cuidar el material
- Recuperar las desideratas

IV.1.5 Servicio de préstamo

- Préstamo interbibliotecario
- Préstamo de libros electrónicos
- Servicios automatizados de préstamo y devolución
- Poder prestar libros de más edad con el carné infantil
- Posibilidad de hacer más de dos duplicados al año
- Ampliar la duración del préstamo de material multimedia y de las publicaciones periódicas
- Que se pueda emplear el DNI para realizar préstamos + un carné para todas las bibliotecas de Madrid
- Renovar préstamos, aumento del número de ejemplares prestados por carné
- Posibilidad de prestar con el carné de familiares directos (hijos) mayores de edad



IV.1.6 Actividades de animación a la lectura

- Ampliar el número de actividades y de personas que pueden inscribirse
- No realizar los cuentos siempre el mismo día de la semana
- Mejorar la publicidad de las actividades
- Talleres de usuarios comentando libros
- Talleres de conversación de usuarios en otros idiomas
- Ampliar el número de actividades para niños de hasta 12 años y realizar actividades para adolescentes

IV.1.7 Servicio de lectura en sala

- Más puestos de lectura
- Carteles de silencio y colaboración de los trabajadores para mantenerlo
- Sillas con gomas en las patas para que no suenen y puertas que no hagan ruido al cerrarse

IV.1.8 Reprografía (fotocopias)

- Que sea gratuita, dentro de unos límites por usuario
- Ubicar las máquinas donde el ruido moleste menos

IV.1.9 Formación de usuarios

- Atención a los principiantes en Internet
- Más cursos de formación de usuarios y con mayor variedad de horarios
- Charlas informativas sobre los servicios que proporcionamos
- Formación en herramientas informáticas
- Actividades para integración de los inmigrantes
- Más cuentacuentos, talleres de idiomas, tertulias literarias y cine-forum

IV.1.10 Información y orientación bibliográfica

- Mejorar la formación del personal de bibliotecas



IV.1.11 Bibliometro (extensión bibliotecaria)

- Ampliar el horario del servicio de bibliometro

IV.1.12 Página Web y OPAC

- Rediseñar el catálogo para que sea del estilo de la página inicial de Google o en todo caso simplificarla
- Mejorar el OPAC y permitir que busque también en reseñas de libros
- Ampliar la duración de la sesión del OPAC
- Facilitar descargas desde el OPAC (¿libros electrónicos?)
- Que corrija en caso de escribir mal un título o autor y devuelva resultados de búsqueda
- Mejorar la Web y mayor integración con redes sociales
- Resumen en la Web de cada libro del fondo o al menos de la mayoría
- Que aparezca de modo sencillo todas las bibliotecas en las que un libro que has localizado en el OPAC está disponible en ese momento

IV.1.13 Información local – fondo Madrid

- Más fondos específicos de Madrid

IV.2 Sugerencias específicas de mejora de las bibliotecas

IV.2.1 Ana M^a Matute

- Más publicidad por el barrio y mejorar la entrada a la biblioteca
- Acceso por abajo
- Dos personas en el puesto de atención planta 0
- Ampliar el catálogo; unificar el catálogo con las bibliotecas de la CAM
- Libros de la colección infantil BERTA; acceder por el paseo 15 de mayo



IV.2.2 Ángel González

- Que se ordenen mejor los libros
- Adelantar horario de apertura
- Aumentar zona de estudio
- Quitar cámaras de vigilancia en la sala de lectura: no somos delincuentes
- Más mesas en la sala de consulta
- Más limpieza en instalaciones, sobre todo en los aseos
- Que no haga frío en verano
- Atención a los principiantes en Internet
- Zona para estudiar en silencio niños de 12 a 14 años
- Más luz para leer la prensa
- Aparca bicis; WIFI más accesible

IV.2.3 Buenavista

- Que me permitan entrar en mi correo con privacidad
- Con WIFI poder actualizar antivirus y otros
- Iluminación más directa para PC y lectura
- Conmutador de móviles para que no se puedan usar dentro
- Espacio para libros muy leídos
- Libros interesantes dejarlos en depósito en un edificio adecuado"
- Sanciones disciplinarias más duras

IV.2.4 Canillejas

- Colocar los puestos de acceso a Internet en lugar más reservado
- Más promoción de contenidos interesantes: cuando hacen una semana temática triunfan
- Mejor ordenación alfabética de los libros
- Separación en los puestos de estudio. Separar zonas ordenadores.
- Más espacio y separar lectura de consulta
- Reforma del local



- Que se pueda utilizar el sonido de los ordenadores conectados a Internet
- Que amplíen Internet en la pared de la entrada ya que sobre espacio y la demanda es justificada
- Es surrealista que haya una clase de baile con el consiguiente ruido que conlleva

IV.2.5 Chamartín

- Aumentar el espacio de estudio, incluso creando espacios específicos
- Que la biblioteca infantil abra por las mañanas en vacaciones escolares
- Hacer un inventario y lista de material a disposición de los usuarios. Listado de CD's más prestados. Incluir en estas listas las novedades
- Que la biblioteca fuera más grande
- Que los empleados y la gente en general fueran más silenciosos

IV.2.6 Ciudad Lineal

- Más de espacio y más silencio al público
- Regular, a la baja, la calefacción
- Mejorar las instalaciones: tamaño biblioteca y aire acondicionado
- Vigilar las luces (pasillos, aseos, vestíbulos)
- Taller de inglés gratuito una vez a la semana

IV.2.7 Conde Duque

- Carteles publicidad
- Hacer más visitas guiadas
- Habilitar salas para hacer manualidades en las bibliotecas
- Que se ordenen los libros y películas cada menos tiempo
- Informar por correo electrónico a los usuarios sobre las novedades adquiridas
- Más puestos de estudio
- Que la información de los folletos esté actualizada, no fuera de fecha
- Volver a colocar las mesas arriba, en la sala de préstamo
- Si el material no está reservado que se pueda renovar el préstamo
- Que el personal no hable tan alto



- animación a la lectura infantil y juvenil en los fondos
- Poner mesas arriba, hay más luz y funciona mejor Internet: los libros pueden estar en otro sitio y para los lectores beneficia un sitio luminoso

IV.2.8 Dámaso Alonso

- Buscar por el nombre del libro y que te aparezcan todas las bibliotecas en las que está disponible en un vistazo
- Los libros infantiles ordenados por años (de 0 a 5 es un rango demasiado amplio)
- Mayor tranquilidad zona lectura infantil
- Ampliar las salas
- Más actividades infantiles en esta biblioteca (la hora del cuento)
- Mejor identificación de las novedades
- Acondicionar el aula donde se imparte el taller

IV.2.9 Eugenio Trías

- Solucionar los problemas con el arco de seguridad
- Más ejemplares de El País y Expansión
- Evitar actividades que produzcan ruido
- Anunciar actividades con más anticipación
- Normativa más flexible que se ajuste a las necesidades del usuario
- Más puestos de lectura disponibles: habitar hemeroteca u otros espacios en momentos de máxima ocupación
- Mejorar climatización
- Mejorar insonorización
- Posibilidad de hacer desideratas
- Qué las bibliotecas no se conviertan en guarderías, que no se permitan ruidos
- Publicidad en Internet y medios de comunicación



IV.2.10 Francisco Ayala

- Mejorar la revisión del estado del material que se devuelve
- Mejorar el estado de las instalaciones. Mejorar la temperatura de la sala de lectura (en verano hace mucho calor)
- Más silencio en la sala infantil a la hora de los deberes. Que a partir de los 11-12 años si el niño es trabajador y silencioso que pueda utilizar la sala de adultos, pues hay demasiado desfase de edad con los pequeños
- Ampliar edificio. Más actividades, sobre todo de adultos y en horario de tarde
- Que el personal sea más silencioso y haga guardar silencio
- Aceptar donativos de libros. Adquirir libros en inglés. Mejorar la rotación de funciones de los bibliotecarios, si ven cola, que acudan a ayudar y luego vuelvan a su otra labor

IV.2.11 Gerardo Diego

- Publicar listado de novedades (se hizo durante un tiempo)
- Arreglar el ascensor lo antes posible
- Más actividades para todas las edades
- Mantener una semana los periódicos para consultar los atrasado
- Aumento de actividades Mejorar entrada principal
- Acceso para minusválidos

IV.2.12 Gloria Fuertes

- Mayor superficie dedicada a la biblioteca
- Mas facilidad de búsqueda en las estanterías
- Más publicidad a los talleres
- Mejorar las condiciones lumínicas, naturales a ser posible
- Ampliar y acomodar las zonas de estudio y lectura
- En caso de saturación primen al usuario de los recursos de la biblioteca sobre el que va a estudiar con sus propios libros"
- Actividades lúdicas
- Autores y música en vivo"



- Más actividades para niños a partir de 12 años"
- Una zona de estudio más amplia"

IV.2.13 Huerta de la salud

- Un edificio más amplio y mejor dotado
- Más sitios para sentarse a leer
- Adquirir más revistas culturales
- Que el personal ayude a los usuarios a utilizar la página web de la biblioteca
- Bajar la temperatura de la sala de estudio

IV.2.14 Islas Filipinas

- Todas las sugerencias que había se han incluido dentro de los apartados que aplican a todos los centros

IV.2.15 Iván de Vargas

- Mejorar la fotocopiadora (no funciona bien)
- Permitir hacer actividades culturales por parte de particulares en vez de empresas privadas
- Puesto de Internet de consulta rápida
- Colecciones incompletas (tetralogías que faltan la mitad de los volúmenes); a veces mala clasificación
- Controlar que en la sala de estudio la gente se vaya a comer y deje el puesto ocupado
- Poner carteles en los que se pida silencio
- Exigir la higiene a algunos usuarios
- Separar la sala de estudio a la sala WIFI y de ordenadores
- No permitir que los mendigos traten la biblioteca como su casa
- No dejar que se repitan las sesiones de Internet porque los indigentes ocupan todos los puestos continuamente. Pedir educación y paciencia a los usuarios pues algunos la están perdiendo

IV.2.16 José Hierro

- Más ejemplares juveniles de los solicitados en el colegio
- Más actividades y para más mayores



- Saneamiento de los baños públicos
- Que no expurguen libros por ser poco demandados o antiguos
- Sala para menores de 7 años donde se pueda hacer ruido
- Dispositivo de audio y micrófono para estudiar idiomas

IV.2.17 José Saramago

- Actividades enfocadas integración inmigración
- Conservar los suplementos de prensa del fin de semana
- Mejor aislamiento acústico de las instalaciones
- Mayor espacio para sala de lectura
- Fomentar la participación de usuarios en los Centros de Interés
- Adoptar una módica cuota por visita
- Más actividades a partir de 19h
- Mejorar la colocación de la sala de estudio para mejorar la ocupación

IV.2.18 La Chata

- En ocasiones el volumen de voz de los usuarios hace parecer estar en un bar más que en una biblioteca
- Que este el diario 20 minutos en la prensa
- Más información y formación
- Más ejemplares de los diarios (solo hay un ejemplar). Más información escrita diaria

IV.2.19 Manuel Vázquez Montalbán

- Que se atienda el jardín aledaño
- Que se admita un usuario por ordenador (grupos demasiado ruido) en Internet
- Echar a la calle a los que hablan por teléfono o en voz alta
- Hace calor en la sala de estudio y hay mucho ruido
- Añadir pasamanos a la escalera principal
- Que las actividades infantiles sean en diferente día de la semana



IV.2.20 María Zambrano

- Aire acondicionado mejor regulado, hace calor y es imposible concentrarse
- Generalizar el múltiple acceso a Internet a desempleados en búsqueda activa (sin límite de acceso)
- Aislamiento acústico de la sala de estudio
- Separar sala infantil de la de adultos
- Fotocopiadora separada de la biblioteca
- Más exposiciones culturales
- Revisar películas infantiles, muchas están deterioradas

IV.2.21 Miguel Delibes

- Reparar el termostato de la sala de lectura de adultos
- Permitir el uso gratuito de la máquina de fotocopias (con límite por persona y tiempo)
- Demasiados carteles, la información pasa desapercibida
- Mejorar la realización de carnés.
- Absoluto silencio durante el estudio

IV.2.22 Orcasur

- Hacer ciclos de directores
- Más espacio y más actividades infantiles.
- Actividades para jóvenes (16-20 años)
- Mejor instalaciones
- Más personal; aulas para actividades
- Actividades para adultos

IV.2.23 Pablo Neruda

- Listados por autores y materias
- Más lavabos
- "No acaparar tres periódicos a la vez
- La luz en ocasiones parpadea y hace ruido



- Antes de llamar a un lector con reservas mirar si puede sacar el libro o está sancionado sin préstamo

IV.2.24 Portazgo

- Una sala específica para las actividades y talleres
- Faltan sillas o sillones y ordenadores en hora punta. También faltaría una persona formada para móvil, tableta y WIFI
- Mejorar las instalaciones de la Biblioteca, sobre todo la calefacción y el aire acondicionado

IV.2.25 Pozo

- Un espacio más amplio
- Mejorar la calidad de los libros
- Separar los ordenadores de la sala de estudio
- No dejar pasar gente indeseable
- Renovar el mobiliario
- Gomas en las patas de las sillas en la sala de lectura (mucho ruido cuando se mueven)x
- Teclados de ordenadores más silenciosos
- A partir de las 19:30 empiezan a escucharse música en los locales de abajo
- Cambiar estanterías. Algunas están en mal estado y al coger un libro se caen todas
- Arreglar los baños de mujeres: sólo hay dos, uno y otro generalmente en mal estado
- Más medidas de promoción que animen a las personas a utilizar la bibliotecas

IV.2.26 Pío Baroja

- Que la sanción por retraso no acarree suspensión del servicio de Internet WIFI
- Impartir más cursos
- Dotar de más terminales para consultas online
- Optimización del espacio y personal de apoyo en la sala infantil en horas de más afluencia
- Más ventilación en la sala de lectura
- Separar la zona infantil de la zona de bebés
- Colaboración con los usuarios más habituales
- Acceso para minusválidos mejorado y a todas las instalaciones



IV.2.27 San Blas

- Mayor relación de los bibliotecarios con los usuarios. En ocasiones se dedican solo a prestar y se puede hacer mucho más
- Buscar gente más especializada
- Solucionar problema del calor y del ruido
- Aumentar el espacio de la biblioteca y zona de ludoteca para 0-3 años

IV.2.28 Vallecas

- Pintura de las salas y mejor iluminación en mesas y no en el techo
- Más amplitud, más espacio, mejora general de las instalaciones, acceso a minusválidos
- Mejorar ubicación de la prensa
- Adecuar la zona de lectura de bebés y niños (más acogedor y colorido)
- Más material y actualizado
- Restringir/ prohibir el acceso a personas no aseadas y deambulantes
- Mejora y ampliación de instalaciones
- Mejora de tuberías baños (olores)

IV.2.29 Vicálvaro

- Mejor acceso a portales de empleo
- Cuando esté llena de chavalitos, que alguien les diga que se callen que vienen aquí de fiesta
- Mejorar los lugares a ocupar entre menores y adultos. Revisión del tiempo que dejan los ordenadores encendidos sin ocupar
- Más puestos de Internet sobre todo cuando hay cursos, dado que repercute en el acceso libre de otros usuarios
- Controlar a las personas que van a la biblioteca a hacer ruido. No permitir la entrada a gente que sólo molesta



V. Carta de Servicios. Datos 2013

Algunos de los indicadores de los diferentes compromisos de la Carta de Servicios de Bibliotecas Públicas Municipales son evaluados y cuantificados a través de los datos que arrojan las encuestas de satisfacción. Tras su análisis, podemos dar respuesta varios indicadores. La Carta de Servicios de servicios fue aprobada el 16 de abril de 2009 y evaluada por última vez el 13 de junio de 2013.

V.1 Compromiso 1

Mantener abiertas al público el 90% de las Bibliotecas Públicas Municipales todos los meses del año, de lunes a viernes una media de 11 horas diarias, de modo que la satisfacción de los usuarios con el tiempo y horario de apertura sea, como mínimo, de 7 puntos en una escala de 1 a 10.

Resultado Encuesta 2013: **8,26**

V.2 Compromiso 2

Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción de los usuarios debe alcanzar una puntuación media, como mínimo, de 7 puntos en una escala del 0 al 10.

Resultado Encuesta 2013: **7,29**

V.3 Compromiso 4

Atender al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de los usuarios/as con el trato en la Red de Bibliotecas será, como mínimo, de 8 en una escala de 0 a 10

Resultado Encuesta 2013: **8,97**

V.4 Compromiso 5

Mantener ordenado, localizado y actualizado el fondo bibliográfico de todas las bibliotecas con revisiones y ordenación diaria del mismo, de forma que la nota obtenida por la colección y su ordenación sea, como mínimo, de un 7 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2013: **7,46**



V.5 Compromiso 9

Realizar el carné de la biblioteca en un tiempo medio inferior a 5 minutos desde la presentación de la documentación solicitada, de forma que cada año se realicen más de 10.000 altas de usuarios y que el grado de satisfacción de los mismos con este procedimiento sea, como mínimo, de 7 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2013: **8,40**

V.6 Compromiso 10

Establecer un tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo no superior a los 10 minutos. La valoración media de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos será, como mínimo, de 8 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2013: **8,76 (sin pregunta propia en la encuesta)**

V.7 Compromiso 11

Resolver de forma inmediata las consultas generales y bibliográficas, de modo que la valoración media otorgada por los usuarios a las respuestas recibidas sea de, al menos, 7 puntos en una escala de 0 a 10

Resultado Encuesta 2013: **8,76**

V.8 Compromiso 15

Ofrecer un servicio continuado de conexión WIFI en toda la red de bibliotecas, de forma que la valoración dada por los usuarios sea de, al menos, un 7 en una escala de 0 a 10.

Resultado Encuesta 2013: **4,65**

