

Serie Documentos Especiales

Nº 142

**Encuesta de Satisfacción de Usuarios del
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN
del Dpto. de Investigación y Evaluación**

Septiembre de 2007

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	2
3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	6
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	7
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	9
FICHA TÉCNICA	11

1. INTRODUCCIÓN

Este Informe corresponde a la encuesta realizada con el propósito de evaluar la calidad percibida por los usuarios del Centro de Documentación del Departamento de Investigación Social y Evaluación de Políticas Municipales en el periodo comprendido entre enero de 2005 y septiembre de 2007.

El cuestionario de la encuesta comprende las habituales preguntas de clasificación del usuario y la escala estandarizada de aspectos de la calidad percibida del servicio, a la que se han añadido tres ítems específicos de este Servicio (los comprendidos bajo el rótulo *Eficacia* del servicio). El cuestionario también incluye una pregunta sobre la Valoración Global del Servicio y un apartado abierto para Sugerencias de los usuarios del Servicio.

La explotación estadística de los resultados de la encuesta proporciona la media, la moda y la desviación típica (S) para todos los aspectos del servicio valorados, así como para cada subconjunto de aspectos (en forma de promedio) y para la Valoración Global del Servicio. Igualmente, proporciona las medias de puntuación para los cruces estadísticamente significativos entre variables clasificatorias de los usuarios y variables valorativas del servicio, así como el potencial predictivo de éstas sobre la Valoración global del Servicio.

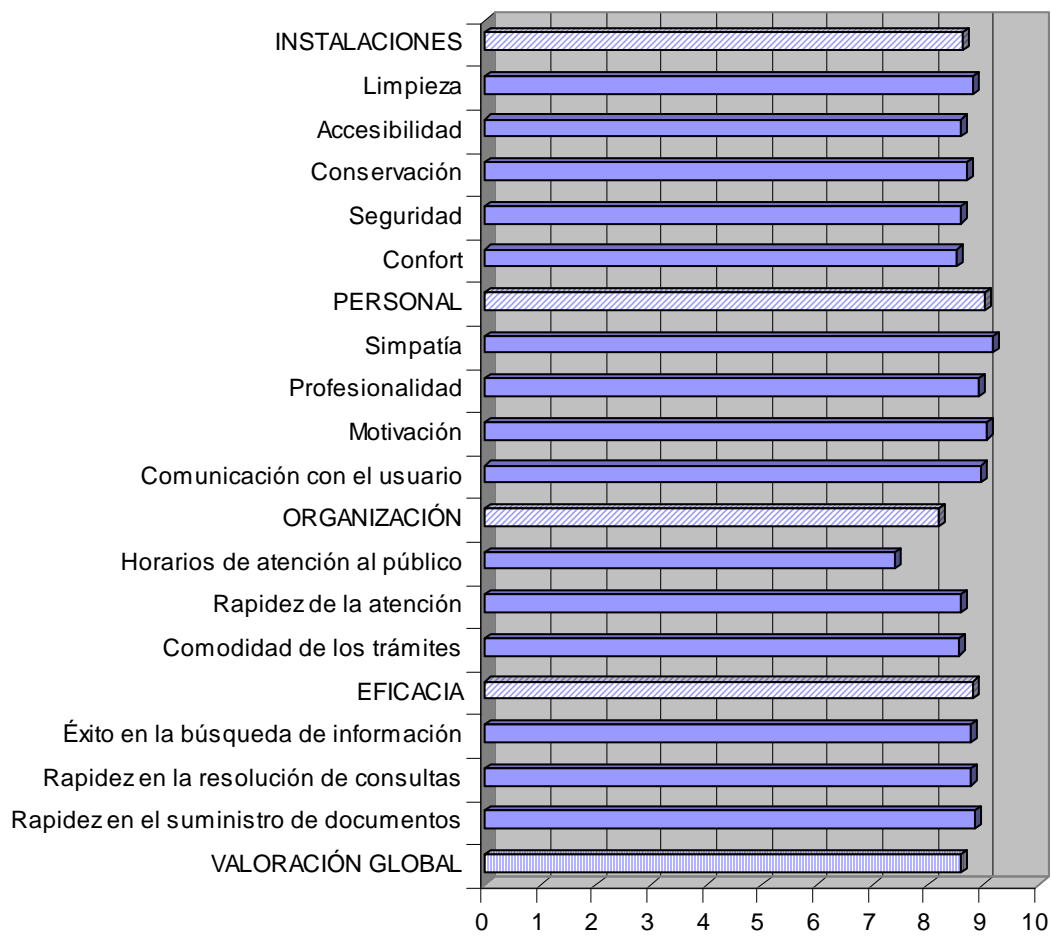
Los datos generales de los usuarios encuestados y la ficha técnica de la encuesta se hallan al final de este Informe.

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Valoración de los distintos aspectos del servicio y Valoración Global del Servicio

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,65	10,00	1,34
Limpieza	8,83	10,00	1,13
Accesibilidad	8,58	10,00	1,46
Conservación	8,70	10,00	1,20
Seguridad	8,60	10,00	1,49
Confort	8,52	10,00	1,41
Personal	9,04	10,00	1,31
Simpatía	9,17	10,00	1,16
Profesionalidad	8,93	10,00	1,35
Motivación	9,08	10,00	1,24
Comunicación con el usuario	8,97	10,00	1,47
Organización	8,19	10,00	1,76
Horarios de atención al público	7,41	8,00	2,13
Rapidez de la atención	8,59	10,00	1,49
Comodidad de los trámites	8,56	10,00	1,65
Eficacia del Servicio	8,81	10,00	1,34
Éxito en la búsqueda de información	8,78	10,00	1,35
Rapidez en la resolución de consultas	8,78	10,00	1,37
Rapidez en el suministro de documentos	8,86	10,00	1,31
Valoración Global del Servicio	8,59	9,00	0,99

Gráfico 1: Puntuaciones medias a los distintos aspectos del servicio y Valoración Global



Valoración del servicio según las características de sus usuarios

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias de cada grupo de Edad	
	<i>Menos de 30 años</i>	<i>De 30 a 55 años</i>
Limpieza	8,72	9,21
Conservación	8,49	8,88
Seguridad	8,52	9,18
Simpatía	8,38	9,24
Profesionalidad	9,02	9,56
Motivación	8,93	9,52
Comunicación con usuario	8,79	9,44
Horarios atención	7,11	8,39
Rapidez servicio	8,35	9,30
Comodidad Trámites	8,32	9,30
Rapidez en la resolución de consultas	8,61	9,24
Rapidez en el suministro de documentos	8,68	9,36
Valoración Global del Servicio	8,44	9,00

Aspecto del Servicio	Puntuaciones medias de cada Nivel Educativo		
	<i>ESO/FP1/1º o 2ºBUP/FP grado medio</i>	<i>3ºBUP/COU/FP2/Bach./FP grado sup.</i>	<i>Universitarios</i>
Horarios de atención	6,88	6,85	7,95

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias de cada grupo de Actividad		
	<i>Trabajan</i>	<i>Parados</i>	<i>Estudiantes</i>
Simpatía	9,40	9,17	8,84
Comunicación	9,23	9,25	8,53

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el Tipo de Documento y/o Información que el usuario pide al Servicio		
	<i>Datos sobre la Población</i>	<i>Consulta y/o préstamo de libros</i>	<i>Otros (memorias, mapas, etc.)</i>
Accesibilidad	8,78	8,70	8,62
Comunicación con usuarios	8,93	9,00	8,61
Comodidad de los trámites	8,59	8,70	8,18
Éxito en la búsqueda docs./inform.	8,81	8,20	8,63
Rapidez resolución de consultas	8,83	8,75	8,39
Rapidez suministro documentos	8,93	8,65	8,55

Relación entre variables valorativas del servicio y la *Valoración Global* del Servicio

Si consideramos la **relación entre las variables valorativas del servicio** (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones, Personal y Organización*, y las relativas a la *Eficacia*) **y la *Valoración Global* del Servicio**, el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan solamente cinco variables de todas las consideradas (*Accesibilidad* a las dependencias, *Éxito en la busca* de documentos o información, *Horarios de atención al público, Comunicación con el usuario y Motivación* del Personal, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 68% de la varianza de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son esas variables las que mejor predicen la puntuación de esta última.

3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 133 usuarios encuestados del Centro de Documentación del Departamento de Investigación Social y Evaluación de Políticas Municipales del Ayuntamiento de Alcobendas 42 personas (el 32%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 52 observaciones o sugerencias. La agrupación por similitud temática de las sugerencias efectuadas arroja unos resultados como los siguientes:

Tipo de sugerencia	N	%
Servicio en horario de tarde	11	21,2
Acceso telemático/informático a base de datos de fondos	11	21,2
Fotocopiadora para usuarios	6	11,5
Estudios más específicos sobre Alcobendas	5	9,6
Mayor difusión de la existencia del Servicio	4	7,7
Préstamo de libros a usuarios	4	7,7
Mejorar la amplitud y el confort del espacio de consulta	4	7,7
Centralizar la información de Alcobendas en el Servicio	4	7,7
Mejorar la señalización en planta del Servicio	3	5,8
Total	52	100,0

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Centro de Documentación del Departamento de Investigación Social y Evaluación de Políticas Municipales del Ayuntamiento de Alcobendas en 2005-2007 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,59 puntos** en una escala 1-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal* es el que presenta una valoración más alta, con una media de **9,04 puntos**. El conjunto de aspectos que llamamos *Organización* es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **8,19 puntos** en la misma escala. El conjunto de aspectos al que llamamos *Instalaciones* recibe de los encuestados una **puntuación media de 8,65 puntos** y el conjunto de aspectos relativo a la especificidad del servicio, que denominamos *Eficacia*, recibe una **puntuación media de 8,81 puntos**.
- El aspecto del servicio que presenta **la calificación más alta** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es el relativo a la *Simpatía y amabilidad* del Personal, que alcanza una **puntuación media de 9,17 puntos**, con moda de 10,00 puntos.
- El aspecto del servicio que ofrece **la más baja calificación** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es el relativo a los *Horarios de atención* al público, que sólo alcanza una **puntuación media de 7,41 puntos**, con moda de 8,00 puntos.
- El análisis de la valoración de los distintos aspectos del servicio (Instalaciones, Personal y Organización, y Eficacia) según las características tipológicas de los usuarios encuestados permite concluir que **sólo algunas de las variables de clasificación tipológica producen alguna discriminación de la valoración del servicio**: así, observamos que los usuarios de edades comprendidas entre los 30 y

los 55 años valoran mejor que los menores de 30 años la mayor parte de los aspectos del servicio (y arrojan una Valoración Global del Servicio también superior); que los usuarios Universitarios valoran mejor que los usuarios con nivel educativo inferior los *Horarios de atención* al público; y que los usuarios que Trabajan valoran mejor que el resto de usuarios (Parados y Estudiantes) la *Simpatía y amabilidad* del Personal del Servicio, mientras que son los usuarios en paro quienes mejor valoran la capacidad de *Comunicación* del Personal con el usuario.

- El **tipo de documentación o información que el usuario busca** en el Servicio también **discrimina su valoración de algunos aspectos del servicio**: los usuarios que buscan datos sobre el Padrón Municipal valoran mejor que el resto la *Accesibilidad* del Centro de Documentación; inversamente, los usuarios que consultan libros o los piden en préstamo valoran el *Éxito* en la búsqueda de información peor que el resto, y los que acuden al Servicio en busca de memorias, mapas, etc., también valoran algo peor que el resto de usuarios la capacidad de *Comunicación* del personal, la *Comodidad* del trámite para recibir el servicio, la *Rapidez en la resolución de consultas* y la *Rapidez en el suministro de documentos*.
- La mayoría de las **sugerencias para un mejor servicio** hechas por los encuestados se refieren a la demanda de que el Servicio atienda al público en *horario de tarde* y de que se posibilite el *acceso informático/telemático* a las bases de datos de los fondos documentales del Servicio (ambas con un 21%).
- Finalmente, se puede **concluir** que las principales *fortalezas* y *debilidades* del Centro de Documentación del Departamento de Investigación y Evaluación son las siguientes:

Principales FORTALEZAS del Servicio (Los tres aspectos mejor puntuados)	Principales DEBILIDADES del Servicio (Los tres aspectos peor puntuados)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía, amabilidad del Personal • Motivación del Personal • Capacidad de comunicación del Personal con el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad al Servicio • Confort de la dependencia de consultas • Horarios de atención al público

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	37	27,6
Mujer	96	72,4
Total	133	100

Distribución de los encuestados por grupo de Edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 30 años	94	70,9
De 30 a 55 años	37	27,6
Más de 55 años	-	-
NC	2	1,5
Total	133	100

Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	2	1,5
Primarios/Primaria/Hasta 8º EGB	1	0,7
ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	8	6,0
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	56	41,8
Universitarios	66	50,0
Total	133	100

Distribución de los encuestados por Actividad

Actividad	N	%
Trabaja	70	52,2
Parado	12	9,0
Pensionista	-	-
Ama de Casa	1	0,7
Estudiante	51	38,1
Total	133	100

Distribución de los encuestados según la frecuencia con la que acuden al Centro de Documentación

Frecuencia	N	%
Primera vez	119	89,6
Ocasionalmente	13	9,7
NS/NC	1	0,7
Total	133	100

Distribución de los encuestados según el Tipo de documento o Información que solicitan del Centro de Documentación

Tipo de documento/información	N	%
Datos sobre población	107	79,9
Historia de Alcobendas	22	16,4
Consulta/préstamo de libros	20	14,9
Consulta/préstamo docs. del Dpto.	62	46,3
Búsqueda bibliográfica en Bases Datos	7	5,2
Otros (memorias, mapas, etc.)	52	38,8

* El total de N y % suma más de 133 y 100, respectivamente, porque esta es una pregunta multirespuesta

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Centro de Documentación del Departamento de investigación Social y Evaluación de Políticas Municipales del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 01.01.2005 y el 15.09.2007.

El tamaño de la muestra obtenida con esta encuesta es de 133 individuos. No existen parámetros estadísticos suficientes para calcular el error muestral, pero la cobertura de la muestra es probablemente elevada, ya que a todo usuario presencial del Centro de Documentación se le suministra un cuestionario de evaluación y la mayoría lo cumplimenta.