

Observatorio de la ciudad

SDE N° 250

**Encuesta de Calidad Percibida a los
Usuarios de las MEDIATECAS
MUNICIPALES de Alcobendas.**

Octubre 2015



Área de Gobierno
Administración Municipal

Departamento
Planificación y Evaluación





ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	1
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	5
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	14
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	19
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	22
FICHA TÉCNICA	25



1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO

PUNTUACIONES MEDIAS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO

Aspectos del Servicio (Conjunto de Mediatecas)	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
<i>Instalaciones</i>	8,76	10	1,35
Limpieza	9,13	10	1,03
Accesibilidad	8,85	10	1,22
Conservación	8,71	10	1,43
Seguridad	8,82	10	1,39
Confort	8,29	10	1,66
<i>Personal</i>	9,02	10	1,24
Simpatía	9,02	10	1,20
Profesionalidad	9,10	10	1,15
Motivación	8,90	10	1,36
Comunicación	9,04	10	1,24
<i>Organización</i>	8,67	10	1,46
Horarios aten. público	8,39	10	1,73
Rapidez atención usuario	8,77	10	1,34
Comodidad Trámites	8,86	10	1,31
Valoración Global	8,80	9	1,04

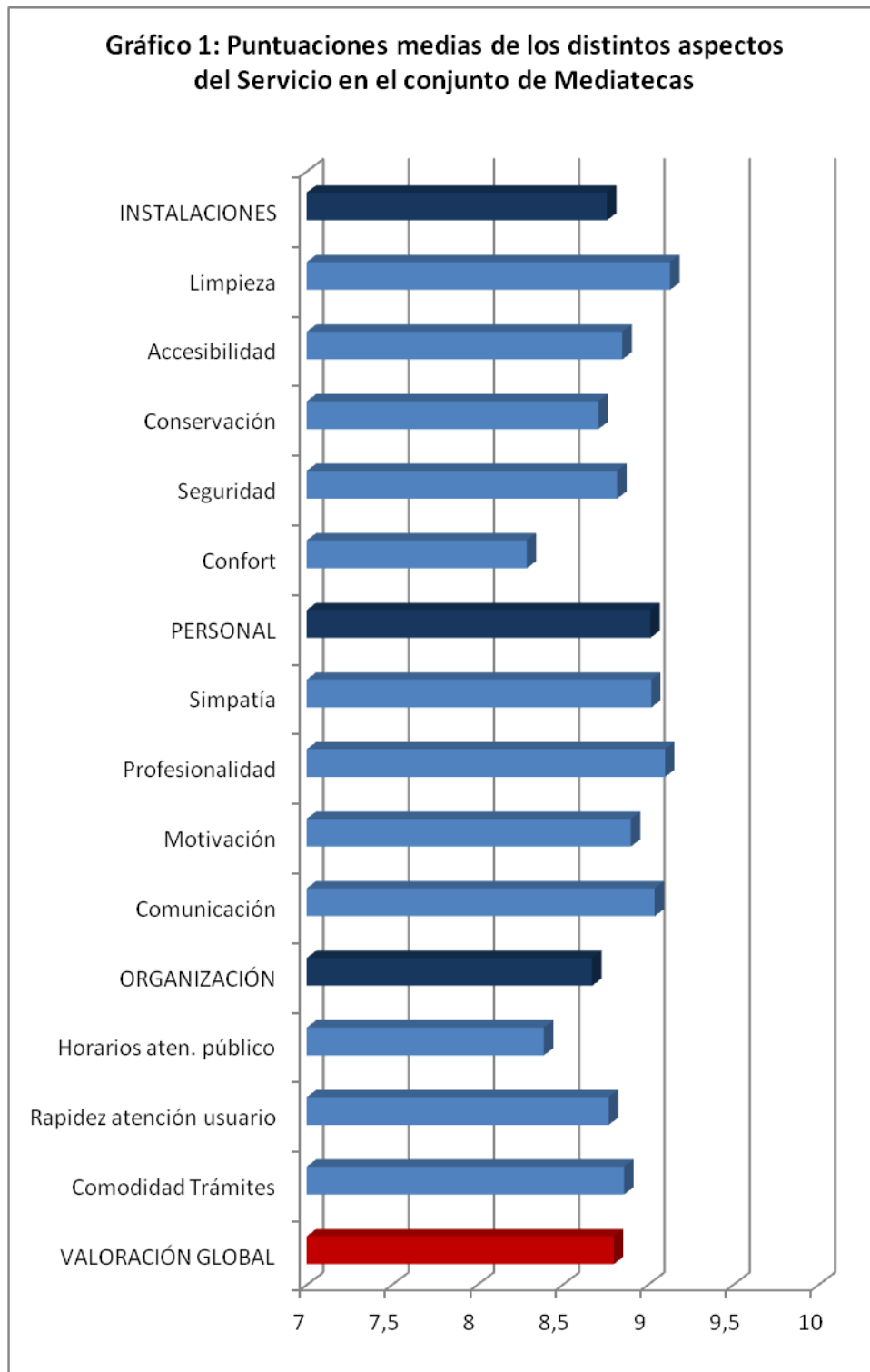
El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,02 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una desviación típica $S = 1,24$, que nos indica una considerable homogeneidad de las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. Los dos aspectos de este conjunto que resultan mejor valorados son la *Profesionalidad* y la *Comunicación* con el usuario (con 9,10 y 9,04 puntos, respectivamente).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a la *Organización*, que ofrece una puntuación media de 8,67 puntos, aunque presenta una moda de 10 puntos y la desviación típica, $S = 1,46$, nos indica una cierta variabilidad valorativa. El aspecto del conjunto que resulta mejor valorado es la *Comodidad de los trámites* (8,86 puntos), mientras que el aspecto peor valorado es el relativo a los *Horarios de atención al público* (8,39 puntos).

Por su parte, el conjunto de aspectos referido a las *Instalaciones* recibe una puntuación media de 8,76 puntos, con moda de 10 puntos y una $S = 1,35$. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Limpieza* (9,13 puntos), mientras que el que presenta una puntuación más baja es el *Confort* (8,29 puntos).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,80 puntos, con una moda de 9 puntos y una discreta desviación típica, $S = 1,04$, que nos indica una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.

Gráfico 1: Puntuaciones medias de los distintos aspectos del Servicio en el conjunto de Mediatecas



Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida de las Mediatecas con los de la anterior, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos estándares del servicio y de la *Valoración Global* del mismo puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2012 Y EN LA DE 2015 PARA EL CONJUNTO DE MEDIATECAS

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2012-2015
	2012	2015	
<i>Instalaciones</i>	8,82	8,76	-0,06
Limpieza	9,13	9,13	0
Accesibilidad	8,86	8,85	-0,01
Conservación	8,78	8,71	-0,07
Seguridad	8,86	8,82	-0,04
Confort	8,48	8,29	-0,19
<i>Personal</i>	9,02	9,02	0
Simpatía	9,07	9,02	-0,05
Profesionalidad	9,07	9,10	+0,03
Motivación	8,97	8,90	-0,07
Comunicación	8,97	9,04	+0,07
<i>Organización</i>	8,76	8,67	-0,09
Horarios atención al público	8,46	8,39	-0,07
Rapidez atención al público	8,85	8,77	-0,08
Comodidad Trámites	8,96	8,86	-0,10
Valoración Global	8,85	8,80	-0,05

Como vemos, casi todos los aspectos del Servicio han sufrido leves descensos en sus puntuaciones medias con respecto a la encuesta de 2012, con las excepciones de la *Profesionalidad* y la *Comunicación* con el usuario del personal, que experimentan ligeros aumentos. La *Valoración Global* del Servicio muestra también un leve descenso (- 0,05 puntos).

2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (mediateca a la que acude el usuario, sexo, edad, nivel de estudios, residencia, horario de asistencia, antigüedad y uso más frecuente dado a la mediateca) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta y con la *Valoración Global* del servicio. Solamente reflejamos a continuación los cruces de variables cuyos resultados son estadísticamente significativos (nivel de significación $\alpha = 0,05$), obviando los restantes.

Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Mediateca a la que acude el usuario</i>	Limpieza Instalaciones Accesibilidad Instalaciones Conservación Instalaciones Seguridad Instalaciones Confort Instalaciones Simpatía del Personal Profesionalidad del Personal Motivación del Personal Comunicación con el usuario Horarios at. público Rapidez en la atención Comodidad Trámites
<i>Sexo</i>	Limpieza Instalaciones Confort Instalaciones Profesionalidad del Personal Motivación del Personal Rapidez en la atención Comodidad Trámites Valoración Global

<i>Edad</i>	<p>Confort Instalaciones Simpatía del Personal Profesionalidad del Personal Motivación del Personal Comunicación con el usuario Horarios at. público Rapidez en la atención Comodidad Trámites Valoración Global</p>
<i>Nivel educativo</i>	<p>Conservación Instalaciones Simpatía del Personal Profesionalidad del Personal Motivación del Personal Comunicación con el usuario Comodidad Trámites Valoración Global</p>
<i>Lugar de residencia</i>	<p>Valoración Global</p>
<i>Horario de uso de la Mediateca</i>	<p>Limpieza Instalaciones Accesibilidad Instalaciones Seguridad Instalaciones</p>
<i>Antigüedad como usuario de Mediatecas</i>	<p>Limpieza Instalaciones Conservación Instalaciones Seguridad Instalaciones</p>
<i>Uso más frecuente de la Mediateca</i>	<p>Diversas variables según el Uso de que se trate</p>

- El que los usuarios utilicen **una u otra mediateca** (más precisamente: el que se les haya *encuestado* en una u otra) está relacionado con su valoración de todos los aspectos del Servicio considerados. En la siguiente tabla pueden observarse las diferencias de puntuaciones medias de todos estos aspectos según la mediateca utilizada.

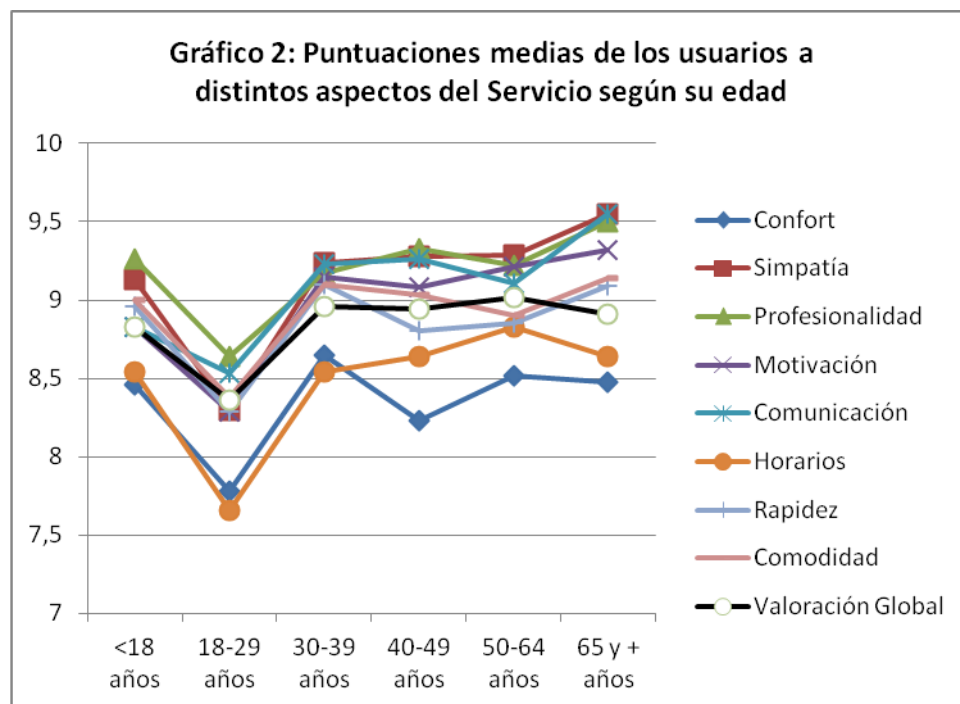
Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la mediateca usada			
	Mediateca <i>C.C. Pablo Iglesias</i>	Mediateca <i>C.C. Anabel Segura</i>	Mediateca <i>Centro de Arte</i>	Mediateca <i>E. Miguel Delibes</i>
Limpieza instals.	8,98	9,18	9,40	8,94
Accesibilidad instals.	8,60	9,18	8,99	8,81
Conservación instals.	8,33	8,85	9,07	8,81
Seguridad instals.	8,59	9,34	9,03	8,41
Confort instals.	8,03	8,64	8,54	8,04
Simpatía personal	8,69	9,34	9,01	9,42
Profesionalidad	8,84	9,41	9,14	9,31
Motivación personal	8,49	9,17	8,93	9,44
Comunicación usuario	8,72	9,31	9,11	9,35
Horarios atención	8,09	8,25	8,36	9,17
Rapidez atención	8,53	8,96	9,05	8,64
Comodidad trámites	8,63	8,99	9,07	8,89

- El **Sexo** de los usuarios parece influir en la valoración que dan a varios aspectos de de las instalaciones, del personal y de la organización del Servicio, observándose que las mujeres valoran mejor que los hombres todos esos aspectos.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el sexo del usuario	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Limpieza instalaciones	8,97	9,28
Confort instalaciones	8,02	8,51
Profesionalidad	8,97	9,21
Motivación	8,70	9,06
Rapidez atención	8,57	8,94
Comodidad trámites	8,67	9,02
Valoración Global	8,63	8,94

- La **Edad** de los usuarios encuestados también parece influir en su valoración de varios aspectos del Servicio. Como vemos en la tabla siguiente, el patrón valorativo más notable es que los usuarios de mayor edad son los que en general valoran mejor todos estos aspectos y dan una mayor puntuación a la *Valoración Global* del Servicio. El grupo de edad de 18 a 29 años es el que presenta las puntuaciones más bajas a todos los aspectos considerados y arroja una menor *Valoración Global*.

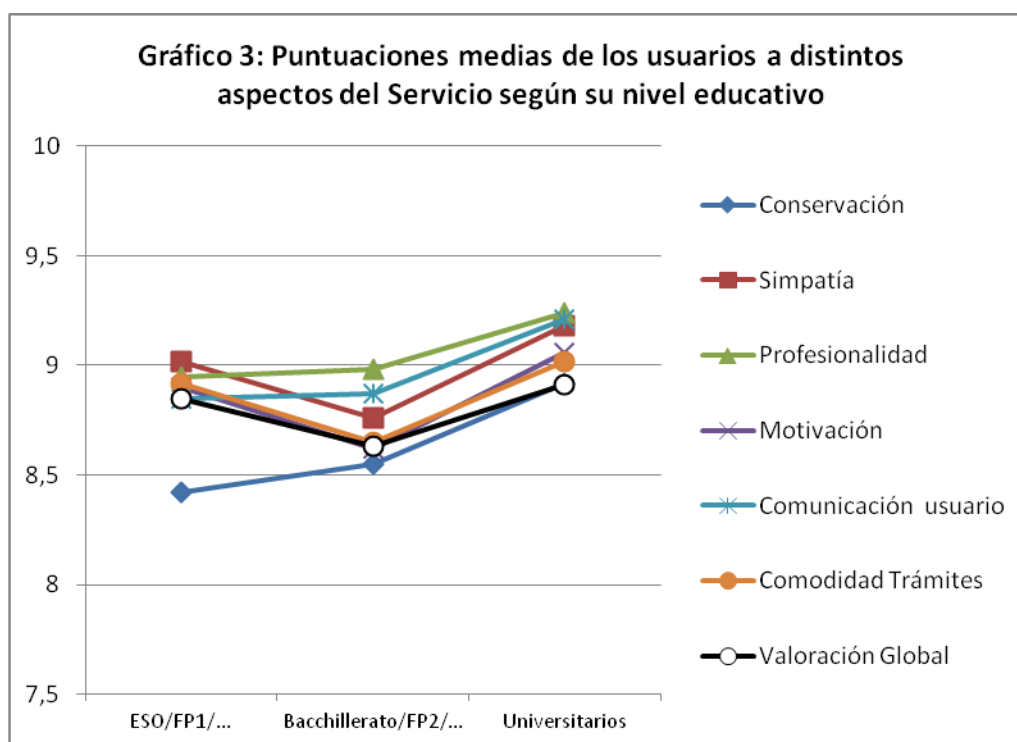
ASPECTOS	Puntuaciones medias según el grupo de edad					
	Menos de 18 años	De 18 a 29 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 64 años	65 y más años
Confort	8,46	7,78	8,65	8,23	8,52	8,48
Simpatía	9,13	8,30	9,24	9,28	9,29	9,55
Profesionalidad	9,26	8,64	9,17	9,33	9,22	9,50
Motivación	8,83	8,29	9,15	9,08	9,21	9,32
Comunicación	8,83	8,53	9,23	9,26	9,11	9,55
Horarios	8,54	7,66	8,54	8,64	8,83	8,64
Rapidez	8,96	8,29	9,10	8,80	8,85	9,09
Comodidad	9,00	8,38	9,10	9,03	8,90	9,14
Valoración Global	8,83	8,36	8,96	8,94	9,02	8,91



- El **Nivel educativo** del usuario de la mediateca también afecta a su valoración de la *Conservación* de las instalaciones, de casi todos los aspectos relativos al personal y de la *Comodidad* de los trámites para usar el Servicio, así como a la *Valoración Global* del Servicio. Como puede verse en la tabla siguiente, el patrón valorativo general más claro es que los universitarios valoran mejor que el resto todos estos aspectos y dan una más alta *Valoración Global* al Servicio.

Aspectos	Puntuaciones medias según el nivel educativo		
	<i>Bach. Elemental /ESO/FP 1 o med./1º-2º BUP</i>	<i>3ºBUP/COU/FP2 o sup. /Bachillerato</i>	<i>Universitarios</i>
Conservación Instalaciones	8,42	8,55	8,92
Simpatía del Personal	9,02	8,76	9,18
Profesionalidad Personal	8,95	8,98	9,24
Motivación Personal	8,90	8,62	9,06
Comunicación con usuario	8,85	8,87	9,21
Comodidad Trámites	8,92	8,65	9,02
Valoración Global	8,85	8,63	8,91

*Los usuarios con nivel de estudios de *Menos que Primarios y Primarios* no se han tenido en cuenta debido a su escaso número para efectuar inferencias válidas.



- El **Lugar de residencia** del usuario solamente afecta a su *Valoración Global* del Servicio. Como puede verse en la tabla siguiente, los usuarios que mejor valoran el Servicio son los que residen en Madrid capital, mientras que los que peor lo valoran son los que residen en el casco urbano de Alcobendas.

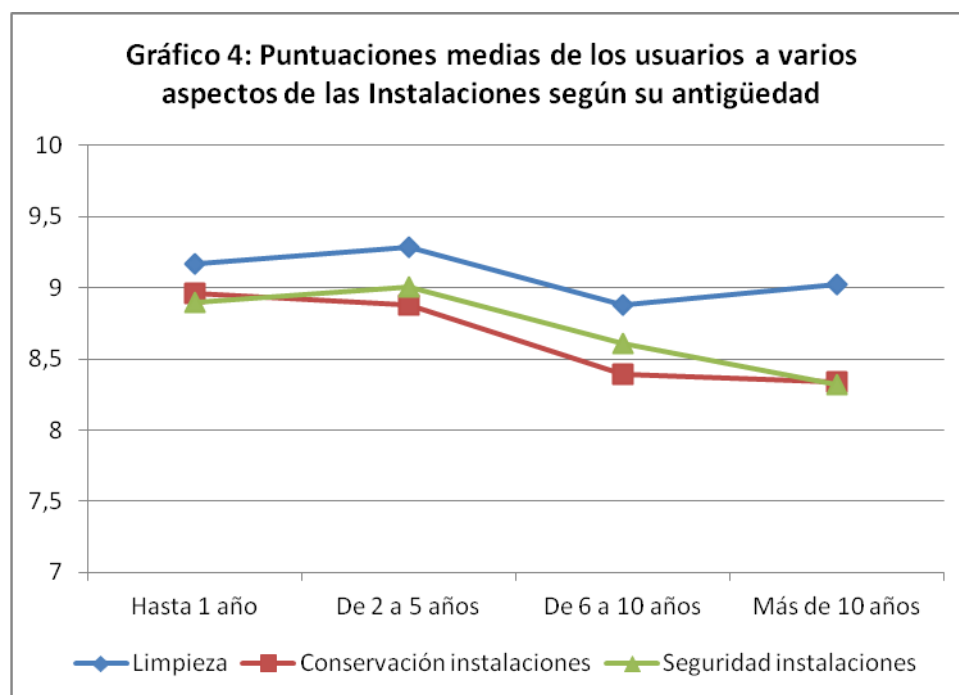
	<i>Alcobendas casco</i>	<i>Alcobendas urbas</i>	<i>San Sebast. Reyes</i>	<i>Madrid capital</i>	<i>Madrid región</i>
Valoración Global del Servicio	8,70	8,96	8,97	9,17	8,72

- El **Horario de uso** habitual de la mediateca también afecta a su valoración de la *Limpieza*, la *Accesibilidad* y la *Seguridad* de las instalaciones. Como puede verse en la tabla siguiente, el patrón valorativo es que los encuestados que usan la mediateca por la mañana y por la tarde puntúan más alto estos tres aspectos que los que sólo la usan por la tarde, y estos mejor que los que solo la usan por la mañana.

Aspectos	Puntuaciones medias según el horario de uso		
	<i>Mañanas</i>	<i>Tardes</i>	<i>Mañanas y tardes</i>
Limpieza instalaciones	9,03	9,07	9,41
Accesibilidad instalaciones	8,60	8,89	9,09
Seguridad instalaciones	8,65	8,74	9,25

- La **Antigüedad** del usuario utilizando la mediateca también afecta a su valoración de la *Limpieza*, la *Conservación* y la *Seguridad* de las instalaciones. Como puede verse en la tabla siguiente, el patrón valorativo general es que cuanto más antiguo es el usuario peor valora estos aspectos.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la antigüedad del usuario			
	<i>Hasta 1 año</i>	<i>De 2 a 5 años</i>	<i>De 6 a 10 años</i>	<i>Más de 10 años</i>
Limpieza instalaciones	9,17	9,29	8,88	9,02
Conservación instalaciones	8,96	8,88	8,39	8,34
Seguridad instalaciones	8,90	9,01	8,61	8,32



- Finalmente, el **Tipo de Uso más frecuente** de la mediateca condiciona asimismo la valoración que los usuarios hacen de distintos aspectos del Servicio y de su *Valoración Global*, pero de forma diversa, pues no todos los usos discriminan la valoración de los mismos aspectos (hay algunos aspectos que no presentan diferencias de valoración estadísticamente significativas en función del uso y por eso no aparecen en las tablas siguientes). En las tablas siguientes puede observarse el efecto del uso predominante sobre la valoración de los usuarios. En resumen, puede verse que: quienes acuden a la mediateca a leer o estudiar valoran peor que el resto muchos de los aspectos considerados; quienes utilizan el servicio de préstamo de libros y CD's, vídeos y CD ROM's valoran mejor que el resto los aspectos señalados; y quienes usan la mediateca para audición de discos y CD's, para acceder a internet y para efectuar tareas ofimática valoran peor que el resto los aspectos indicados. Aunque no se refleja en las tablas, también existen diferencias estadísticamente significativas en las puntuaciones medias al aspecto *Seguridad* de las instalaciones por parte de los encuestados que utilizan el servicio de visionado de vídeos y DVD's, s: quienes lo usan puntúan más bajo este aspecto que los que no lo usan (8,37 y 8,87 puntos, respectivamente).

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el uso más frecuente de la Mediateca					
	<i>Estudio y/o lectura</i>		<i>Préstamo de libros</i>		<i>Préstamo de CD's, vídeos, CD ROM's</i>	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Limpieza	-	-	-	-	9,27	9,04
Confort	7,98	8,54	8,41	7,96	8,58	8,10
Simpatía	8,74	9,25	9,17	8,64	9,24	8,88
Profesionalidad	8,89	9,28	9,23	8,77	9,29	8,98
Motivación	8,58	9,17	9,09	8,42	9,19	8,71
Comunicación	-	-	9,18	8,68	-	-
Horarios atención	8,02	8,69	8,55	7,95	8,60	8,25
Rapidez atención	8,62	8,90	-	-	8,96	8,65
Comodidad trámites	8,66	9,03	8,98	8,54	9,06	8,73
Valoración Global	8,63	8,94	8,93	8,47	8,99	8,68

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el uso más frecuente de la Mediateca					
	<i>Audición de discos/CD's</i>		<i>Internet</i>		<i>Ofimática</i>	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Limpieza	-	-	-	-	8,69	9,16
Accesibilidad	8,13	8,88	-	-	-	-
Conservación	7,88	8,75	-	-	-	-
Seguridad	7,63	8,87	8,50	8,92	7,88	8,88
Confort	-	-	-	-	7,27	8,35
Comunicación	8,44	9,07	8,81	9,11		

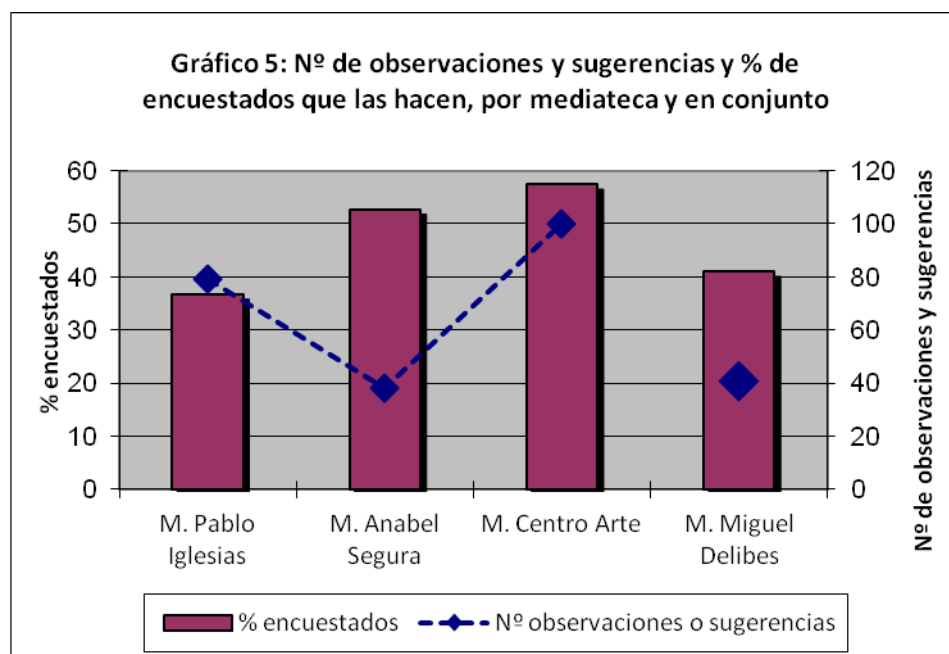
- Por otro lado, si ahora consideramos la **Valoración Global del Servicio en función de las variables valorativas** (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Organización*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan seis variables, *Profesionalidad del Personal*, *Horarios de atención al público*, *Confort* y *Limpieza* de las instalaciones, *Comodidad de los trámites* y *Rapidez de la atención* (por este orden de importancia en la correlación parcial), para explicar por sí solas el 70% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son estas variables las que mejor la predicen.

3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de las Mediatecas de 2015 hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 183 encuestados (el 43,9%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 258 sugerencias. Si atendemos a la proporción de usuarios que ha hecho sugerencias en cada una de las cuatro mediatecas, vemos que en la mediateca del *Centro de Arte* resulta superior (57,5%), mientras que en la del Centro Cultural *Pablo Iglesias* es inferior (37,2%).

	Mediateca C.C. Pablo Iglesias	Mediateca C.C. Anabel Segura	Mediateca Centro de Arte	Mediateca E. Miguel Delibes
Nº encuestados que hacen sugerencias	56 (36,8)	28 (52,8)	69 (57,5)	30 (41,1)
Nº de observaciones o sugerencias	79	38	100	41

(*) Entre paréntesis, el % de encuestados que hace sugerencias sobre el total de encuestados en cada caso



No existe mucha homogeneidad en las sugerencias de las cuatro mediatecas, pues en la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* la **sugerencia más frecuente** es ampliar los horarios en época de exámenes (la segunda más frecuente es abrir la mediateca los domingos); en la del Centro Cívico *Anabel Segura* la **sugerencia más frecuente** se refiere a ampliar las plazas de estudio; en la del *Centro de Arte* la **sugerencia más frecuente** es ampliar horarios (la segunda más frecuente es poner sillas más cómodas); y en la del Espacio *Miguel Delibes* hay **varias sugerencias más frecuentes** con el mismo número de casos (entre ellas la de aminorar el ruido). Por otra parte, se da una gran variabilidad en las cuatro mediatecas en el resto de las sugerencias, que en general presentan casi siempre una frecuencia unitaria. En la tabla siguiente se ofrece una tabla con el detalle de todas las sugerencias distribuidas por mediateca.

Sugerencias	Mediateca C.C. Pablo Iglesias	Mediateca C.C. A. Segura	Mediateca Centro de Arte	Mediateca E. Miguel Delibes
Ampliar horarios	2	2	9	-
Sillas más cómodas	-	-	6	1
Ampliar horario en exámenes	7	1	4	-
Mejorar internet	-	-	4	-
Menos ruido	2	-	4	3
Una sala estudio para hablar	-	-	4	-
Abrir domingos	5	-	3	1
Vigilar cumpl. normas época exám.	4	-	-	-
Sala de estudio aparte	-	-	-	3
Más fondos libros	-	-	-	3
Mejorar aire acondicionado	3	2	3	-
Más plazas de estudio	1	3	1	-
Ampliar fondos en general	2	-	1	3
Abrir domingos época exámenes	3	-	-	-
Abrir a las 9:00	-	-	3	-
Comprar ABC y La Razón	-	-	3	-
Mejorar conexión internet	1	-	3	-
Abrir a las 9:00	-	-	2	-
Autopréstamo	-	-	2	-
Más penalización por saltar plazos	-	-	2	-
Poder devolver en cualquier med.	1	-	2	-
Renovar DVD's	1	-	2	-
Más tiempo de conexión a internet	-	2	1	-
Abrir biblioteca en exámenes	2	-	-	-
Abrir fines semana	2	-	-	-
Abrir los sábados	-	2	-	-
Funcionen ordenadores ver pelis	-	-	-	2
Más espacio en zona estudio	1	-	-	2

Más espacios	1	-	-	2
Reponer DVD gastados	2	-	-	-
Abrir sala infantil por la mañana	-	1	-	-
Abrir a las 16:00	-	1	-	-
Abrir el mes de agosto	1	-	1	-
Abrir sala estudio fines semana	1	-	-	-
Abrir sala infantil en vacaciones	-	-	1	-
Abrir terraza público	-	-	1	-
Abrir todos los días	1	-	-	-
Abrir una mediateca en agosto	1	-	-	-
Acceso directo al WC	-	-	-	1
Acceso mirador Centro de Arte	-	-	1	-
Acceso y ofimática misma tarde	-	-	1	-
Actualizar fondos	-	-	-	1
Actualizar fondos libros	1	-	-	-
Actualizar guías turísticas	1	-	-	-
Actualizar liter. deporte	-	-	1	-
Alargar tiempo de préstamo	1	-	-	-
Alguna revista más de salud/ viajes	1	-	-	-
Ampliar fondo de libros	-	-	1	1
Ampliar fondos audiovisuales	1	-	-	-
Ampliar horario en festivos	1	-	-	-
Ampliar horario sala infantil	1	1	-	-
Ampliar horario sala infantil	1	1	-	-
Aumentar plazo devolución	-	-	1	-
Buzón para devoluciones	-	1	-	-
Café filosófico	-	-	-	1
Cine sala audiovisuales	-	-	1	-
Comunicar gestión desideratas	-	-	1	-
Conexión más barata	-	-	1	-
Completar series	-	-	1	-
Crear grupo lectura	1	-	-	-
Cuidar mejor los libros	-	1	1	-
Edad mínima para sala estudio	-	-	1	-
Espacio actividades infantiles	-	-	-	1
Fecha devolución en el libro	1	-	-	-
Fotocopias más baratas	-	-	1	-
Fuentes de agua	1	-	-	-
Impresión imágenes una casilla	1	-	-	-
Imprimir más barato	-	-	1	-
Juegos PS3 nuevos	1	-	-	-
Libros de idiomas	-	-	-	1
Libros para niños autistas	-	-	-	1
Mal unión con base datos CAM	1	-	-	-
Más actividades 10-14 años	-	1	-	-
Más actividades educativas	-	-	1	-
Más actividades para niños	-	1	-	-
Más actividades para niños en junio	-	1	-	-
Más actividades para jóvenes	1	-	-	-
Más ancho banda wifi	-	-	1	-
Más CD animación	-	-	1	-
Más CD de <i>Epi</i> y <i>Blas</i>	-	-	-	1

Más comics	1	-	-	
Más comodidad asientos barra	-	-	-	1
Más ejemplares de libros	-	-	1	-
Más enchufes	-	1	-	-
Más espacio para niños	1	-	-	-
Más facilidad para coger mochilas	-	1	-	-
Más fondo de películas	-	-	1	-
Más fondo de libros de ciencia	-	-	1	-
Más fondos en Humanidades	1	-	-	-
Más fondos en feminismo	1	-	-	-
Más fondos de libros y películas	-	1	-	-
Más libros de marketing	1	-	-	-
Más libros en inglés niños	-	-	-	1
Más libros en versión original	1	-	-	-
Más libros idiomas	-	-	-	1
Más libros técnicos	1	-	-	-
Más limpieza en los baños	-	-	1	-
Más “mangas”	-	-	1	-
Más manuales de idiomas	1	-	-	-
Más material sala infantil	-	1	-	-
Más novedades	-	-	1	1
Más películas por préstamo	-	-	1	-
Más personal	1	-	-	-
Más puestos de lectura	-	-	1	-
Más puestos para leer prensa	1	-	-	-
Más recursos para peques	-	-	-	1
Más revistas	1	-	-	-
Más tiempo de reserva de puesto	-	-	1	-
Más variedad libros para bebés	-	-	-	1
Más variedad de películas y libros	-	-	1	-
Mayor reflejo todos pensamientos	-	-	1	-
Mejorar acceso a internet	-	1	-	-
Mejorar asientos sala estudio	1	-	-	-
Mejorar auriculares	1	-	-	-
Mejorar conexión <i>wifi</i>	-	1	1	1
Mejorar distribución espacios	-	-	-	1
Mejorar equipos audio y vídeo	1	-	-	-
Mejorar reparto de libros a niños	1	-	-	-
Mejorar sistema contraseguro	-	-	1	-
Mejorar comodidad de asientos	-	1	-	-
Menos cambio de personal	-	1	-	-
Menos penalizaciones	-	-	-	1
Método de búsqueda libros niños	-	1	-	-
Mismo horario todas mediatecas	-	1	-	-
Muebles apropiados lectura prensa	-	-	-	1
Música ambiental más baja	1	-	-	-
Música más variada	1	-	-	-
No equipos inform. en sala lectura	1	-	-	-
Ordenar libros en los estantes	1	-	-	-
Organizar eventos como talleres	-	-	-	1
Películas más actuales	-	-	1	-
Pelis en estanterías más altas	1	-	-	-



Poder devolver cualquiera	1	-	-	-
Poder sacar CD's, DVD's	1	-	-	-
Poder visualizar DVD's	-	1	-	-
Préstamo más largo para películas	-	-	-	1
Puestos de lectura individuales	-	-	1	-
Que funcione internet bien	-	1	-	-
Renovar CD's	1	-	-	-
Renovar libros	-	-	-	1
Renovar pelis más frecuentemente	-	-	1	-
Reparar puntos oír música	1	-	-	-
Reponer audiovisuales defectuosos	1	-	-	-
Reponer DVD deteriorados	1	-	-	-
Reponer libros gastados	1	-	-	-
Reponer página búsquedas <i>on line</i>	1	-	-	-
Revistas de cine	-	-	1	-
Sala de descanso con bebidas	-	-	1	-
Salas multiusos	-	-	1	-
Servidor de aplicaciones	-	-	1	-
Sesiones de lectura	-	-	-	1
Subir el sueldo al personal	-	-	1	-

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de las Mediatecas de 2015 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*), para el conjunto de las tres Mediatecas, es **considerablemente alta, ya que alcanza 8,80 puntos de media en la escala 1-10** (-0,05 puntos en relación con la encuesta de 2012), presentando los encuestados una apreciable coincidencia en sus puntuaciones (desviación típica $S = 1,04$ puntos). La *Valoración Global* del servicio en cada una de las cuatro Mediatecas presenta ciertas diferencias, aunque no son estadísticamente significativas: **8,63 puntos en la del Centro Cultural Pablo Iglesias, 8,92 puntos en la del Centro Cívico Anabel Segura, 8,95 puntos en la del Centro de Arte y 8,79 puntos en la del Espacio Miguel Delibes.**
- El **conjunto de aspectos** del servicio relativo al *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de 9,02 puntos ($S = 1,24$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el relativo a la *Organización* del servicio, con una puntuación media de 8,67 puntos ($S = 1,46$). El conjunto de aspectos de las *Instalaciones* alcanza una puntuación media de 8,76 puntos ($S = 1,35$).
- La *Limpieza* de las instalaciones y la *Profesionalidad* del personal son los **aspectos del servicio** que reciben las **calificaciones más altas** (9,13 puntos para el primer aspecto y 9,10 para el segundo), mientras que son los aspectos *Horarios de atención al público* y *Confort de las Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (8,39 puntos y 8,29 puntos de media, respectivamente), siendo estos dos aspectos los mismos que resultaron peor valorados en la encuesta de 2012 (y en la de 2008). Todos los

aspectos del servicio presentan diferencias de puntuación entre las cuatro mediatecas estadísticamente significativas.

- Al cruzar las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas del Servicio**, hemos encontrado que el sexo, la edad, el nivel educativo, el lugar de residencia, la antigüedad en el uso de la mediateca y el uso más frecuente que se da a la mediateca presentan una discriminación de valoración estadísticamente significativa de algunos aspectos del servicio (remitimos al lector a las correspondientes tablas de este Informe para apreciarla). Sólo se da una diferencia de puntuaciones de la *Valoración Global* del Servicio estadísticamente significativa en función del sexo, la edad, el nivel educativo, el lugar de residencia y algunos de los usos más frecuentes dados a la mediateca.
- Al considerar la *Valoración Global del Servicio en función de las variables valorativas*, el análisis estadístico pone de manifiesto que **bastan seis variables**, *Profesionalidad del Personal*, *Horarios de atención al público*, *Confort y Limpieza de las instalaciones*, *Comodidad de los trámites y Rapidez de la atención* (por este orden de importancia en la correlación parcial), **para explicar por sí solas el 70% de la variabilidad de la Valoración Global del Servicio**, es decir, que son estas variables las que mejor la predicen.
- Un total de 183 encuestados (el 43,9%) ha hecho uso del espacio para sugerencias, anotando un total de **258 sugerencias**. En la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* la **sugerencia más frecuente** es ampliar los horarios en época de exámenes (la segunda más frecuente es abrir la mediateca los domingos); en la del Centro Cívico *Anabel Segura* la **sugerencia más frecuente** se refiere a ampliar las plazas de estudio; en la del *Centro de Arte* la **sugerencia más frecuente** es ampliar horarios (la segunda más frecuente es poner sillas más cómodas); y en la del Espacio *Miguel Delibes* hay varias sugerencias más frecuentes con el mismo número de casos (entre ellas la de aminorar el ruido).

- Se puede concluir que las principales **fortalezas y debilidades del Servicio** en lo que se refiere a los aspectos estándares de calidad son las siguientes:

Mediateca C.C. Pablo Iglesias	Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 8,75 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 8,25 puntos)
	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de instalaciones • Profesionalidad del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de instalaciones • Horarios de atención
Mediateca C.C. Anabel Segura	Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 9,25 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 8,50 puntos)
	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de instalaciones • Simpatía del personal • Profesionalidad del personal • Comunicación con el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención
Mediateca Centro de Arte	Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 9,25 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 8,50 puntos)
	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención
Mediateca E. Miguel Delibes	Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 9,25 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 8,50 puntos)
	<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía del personal • Profesionalidad del personal • Motivación del personal • Comunicación con el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de instalaciones

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Mediateca

Mediateca	N	%
<i>C.C. Pablo Iglesias</i>	152	36,5
<i>C.C. Anabel Segura</i>	72	17,3
<i>Centro de Arte</i>	120	28,8
<i>E. Miguel Delibes</i>	73	17,5
Total	417	100,0

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	191	45,8
Mujer	220	52,8
NC	6	1,4
Total	417	100,0

Distribución de los encuestados por Edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 18 años	24	5,8
De 18 a 29 años	109	26,1
De 29 a 39 años	84	20,1
De 40 a 49 años	103	24,7
De 50 a 64 años	63	15,1
65 y más años	23	5,5
NS/NC	11	2,6
Total	417	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	2	0,5
Primarios/Hasta 6 EGB	14	3,4
8ºEGB/ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	60	14,4
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	120	28,8
Universitarios	220	52,8
NS/NC	1	0,2
Total	417	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar de Residencia	N	%
Alcobendas (Casco Urbano)	267	64,0
Alcobendas (Urbanizaciones)	51	12,2
San Sebastián de los Reyes	37	8,9
Madrid capital	42	10,1
Madrid región	18	4,3
Otros lugares	2	0,5
Total	417	100,0

Distribución de los encuestados por Horario en que acuden usualmente a la Mediateca

Horario	N	%
De mañana	114	27,3
De tarde	216	51,8
De Mañana y Tarde	87	20,9
Total	417	100,0

Distribución de los encuestados por Antigüedad de uso de la Mediateca

Horario	N	%
Hasta un año	106	25,4
De 2 a 5 años	158	37,9
De 6 a 10 años	100	24,0
11 y más años	42	10,1
NS/NC	11	2,6
Total	417	100,0

Distribución de los encuestados por el uso que dan habitualmente a la Mediateca

Uso más frecuente de la Mediateca	N	%
Estudio y/o lectura	189	45,6
Préstamo de libros	300	71,9
Préstamo de CD's/vídeos/cederróm	163	39,1
Visionado de vídeos, DVD's	41	9,8
Audición de discos, CD's	16	3,8
Internet	100	24,0
Ofimática	27	6,5
Lectura prensa o revistas	58	13,9
Otros usos	24	5,8

* Los porcentajes suman más de 100 porque pueden darse varios usos simultáneos

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de las Mediatecas de Alcobendas de 2015 se ha encuestado a un total de 417 usuarios en las cuatro mediatecas. Esta muestra de usuarios se ha estratificado proporcionalmente según el criterio del promedio de afluencia habitual a cada una de las cuatro mediatecas. El trabajo de campo se ha realizado, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 8 y el 22 de junio de 2015.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$), una muestra aleatoria de 417 individuos sobre una población muy numerosa arrojaría un error muestral de $\pm 4,9\%$ para datos globales porcentuales, considerado comúnmente como aceptable. Sin embargo, hay que tener en cuenta que los errores muestrales de las submuestras de cada una de las mediatecas son superiores al antes indicado: $\pm 8,1\%$ en la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias*, $\pm 11,8\%$ en la del C.C. *Anabel Segura*, $\pm 9,1\%$ en la del *Centro de Arte* y $\pm 11,7\%$ en el *Espacio Miguel Delibes*. Esta circunstancia aconseja tratar los datos muestrales como si procedieran de una única población (la que constituyen los usuarios de las cuatro mediatecas) si se desean generalizar los resultados de la encuesta para la población de usuarios dentro de un error asumible.