

Serie Documentos Especiales

Nº 158

**Encuesta de Calidad Percibida  
de las Mediatecas Municipales**

Diciembre de 2008

# ÍNDICE

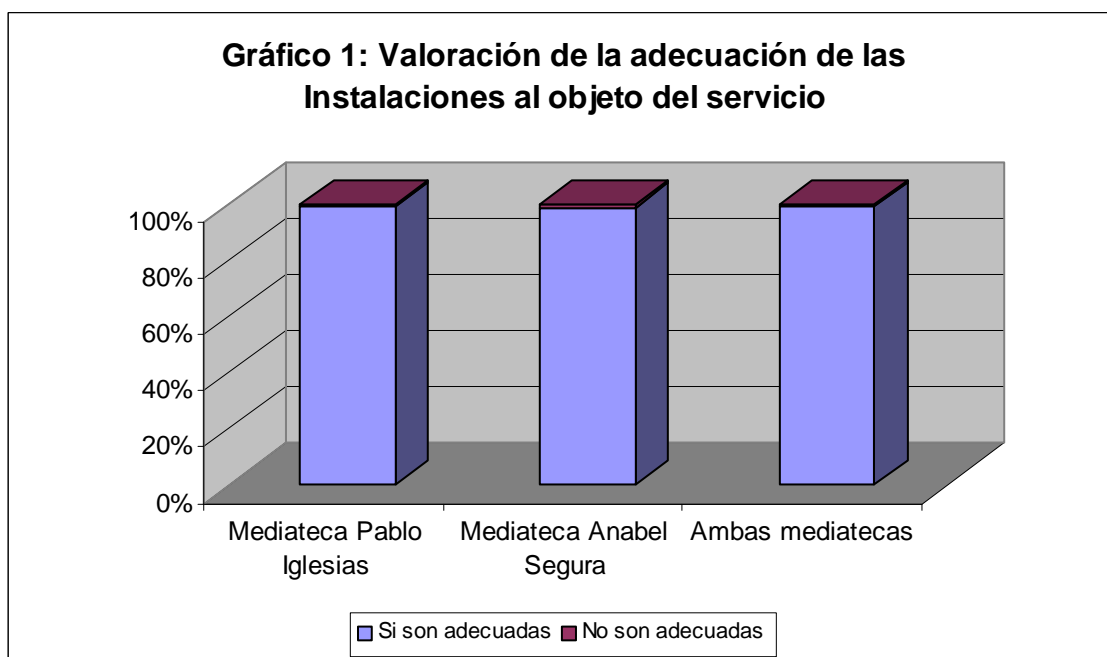
<b>1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.- Valoración de las Instalaciones .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.- Puntuaciones medias de los distintos aspectos del Servicio           (aspectos estándares de calidad) .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3.- Valoración de los distintos aspectos del Servicio (aspectos           singulares de calidad) .....</b>	<b>6</b>
<b>2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO     SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>3. USO PRINCIPAL DE LA MEDIATECA EN LOS USUARIOS     MENORES DE 14 AÑOS .....</b>	<b>22</b>
<b>4. VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA SALA INFANTIL     POR LOS PADRES .....</b>	<b>24</b>
<b>5. CONOCIMIENTO Y USO DEL CATÁLOGO DE LA PÁGINA <i>WEB</i> .....</b>	<b>25</b>
<b>6. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>7. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>32</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>35</b>

# 1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO

## 1.1.- VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Piensan que las instalaciones son adecuadas	Mediateca C.C. Pablo Iglesias		Mediateca C.C. Anabel Segura		Total Mediatecas	
	N	%	N	%	N	%
SI	299	99,3	99	99,0	398	99,3
NO	2	0,7	1	1,0	3	0,7
Total	301	100	100	100	401	100

Como vemos, casi la totalidad de los usuarios (99,3%) opina que las instalaciones de las mediatecas son adecuadas para dar el servicio. Cuando analizamos esta opinión en función de la mediateca concreta de la que se valoran las instalaciones, apenas se aprecian diferencias de valoración. Con respecto a la encuesta de 2005, el porcentaje de usuarios encuestados que opina que las instalaciones son adecuadas sube cuatro puntos en la mediateca del C. C. Pablo Iglesias y se incrementa en un punto en la mediateca del C. C. Anabel Segura.



## 1.2.- PUNTUACIONES MEDIAS DADAS A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD)

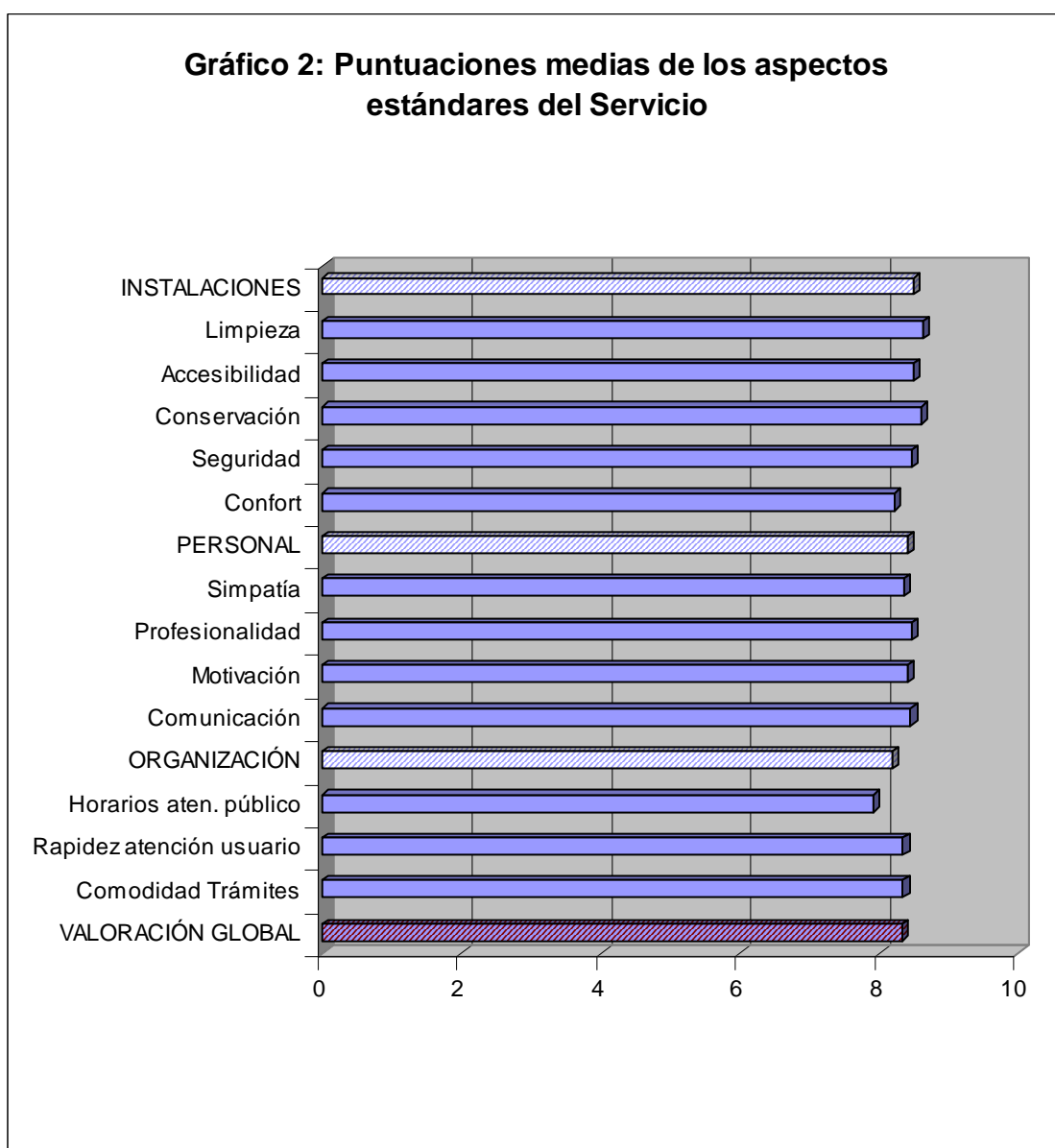
Aspectos del Servicio (Conjunto de Mediatecas)	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
<b><i>Instalaciones</i></b>	<b>8,48</b>	<b>8</b>	<b>1,39</b>
Limpieza	8,62	8	1,16
Accesibilidad	8,50	10	1,60
Conservación	8,60	9	1,23
Seguridad	8,46	8	1,34
Confort	8,21	8	1,62
<b><i>Personal</i></b>	<b>8,42</b>	<b>10</b>	<b>1,45</b>
Simpatía	8,36	10	1,49
Profesionalidad	8,46	10	1,38
Motivación	8,40	10	1,47
Comunicación	8,45	10	1,45
<b><i>Organización</i></b>	<b>8,20</b>	<b>8</b>	<b>1,52</b>
Horarios aten. público	7,91	8	1,78
Rapidez atención usuario	8,34	8	1,40
Comodidad Trámites	8,34	8	1,39
<b>Valoración Global</b>	<b>8,32</b>	<b>8</b>	<b>1,13</b>

El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el que denominamos *Instalaciones*, que alcanza una puntuación media de 8,48 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 8 puntos y una desviación típica  $S = 1,39$ , que nos indica una considerable homogeneidad de las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Limpieza* (8,62 puntos), en tanto que el peor valorado es el *Confort* (8,21 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a la *Organización*, que ofrece una puntuación media de 8,20 puntos, con una moda de 8 puntos, aunque la  $S = 1,52$  nos señala una heterogeneidad valorativa superior al conjunto anteriormente considerado. Dos aspectos del conjunto, *Rapidez en la atención al usuario* y *Comodidad de los trámites*, presentan la puntuación media más alta (8,34 puntos en ambos casos), mientras que el aspecto *Horarios de atención al público* es el que la presenta más baja (7,91 puntos).

Por su parte, el conjunto de aspectos referido al *Personal* recibe una puntuación media de 8,42 puntos, con moda de 10 puntos y una  $S = 1,45$ , indicativa de una notable homogeneidad valorativa. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es el relativo a la *Profesionalidad* del personal de las mediatecas (8,46 puntos), mientras que el que presenta una puntuación más baja es la *Simpatía/amabilidad* del mismo (8,36 puntos).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,32 puntos, con una moda de 8 puntos y una discreta desviación típica,  $S = 1,13$ , que nos indica una notoria coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.



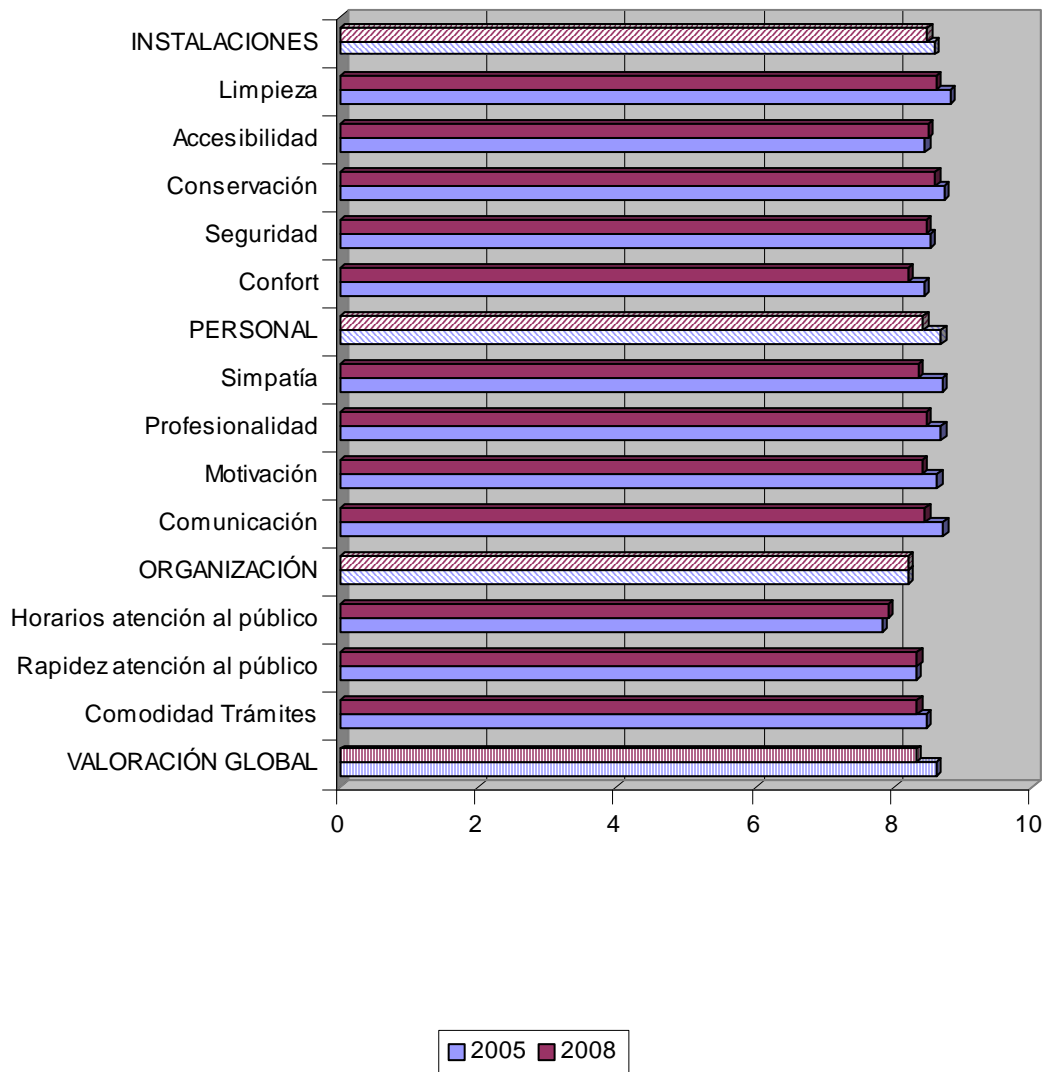
Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida de las Mediatecas con los de la anterior, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos estándares del servicio y de la *Valoración Global* del mismo puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2005 Y EN LA DE 2008 PARA EL CONJUNTO DE MEDIATECAS

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2005-2008
	2005	2008	
<b><i>Instalaciones</i></b>	<b>8,59</b>	<b>8,48</b>	<b>-0,11</b>
Limpieza	8,82	8,62	-0,20
Accesibilidad	8,45	8,50	+0,05
Conservación	8,73	8,60	-0,13
Seguridad	8,53	8,46	-0,07
Confort	8,44	8,21	-0,23
<b><i>Personal</i></b>	<b>8,68</b>	<b>8,42</b>	<b>-0,26</b>
Simpatía	8,70	8,36	-0,34
Profesionalidad	8,68	8,46	-0,22
Motivación	8,63	8,40	-0,23
Comunicación	8,71	8,45	-0,26
<b><i>Organización</i></b>	<b>8,21</b>	<b>8,20</b>	<b>-0,01</b>
Horarios atención al público	7,84	7,91	+0,07
Rapidez atención al público	8,32	8,34	+0,02
Comodidad Trámites	8,46	8,34	-0,12
<b>Valoración Global</b>	<b>8,62</b>	<b>8,32</b>	<b>-0,30</b>

Tal como observamos, la mayor parte de los aspectos del Servicio (todos menos tres) han experimentado descensos en sus puntuaciones medias con respecto a la encuesta de 2005. Los descensos de puntuación más destacados se dan en los aspectos comprendidos en el conjunto *Personal* (baja 0,26 puntos de media). La Valoración Global del Servicio también ha bajado 0,30 puntos.

**Gráfico 3: Comparación de las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del servicio en 2005 y en 2008 (Conjunto Mediatecas)**



### 1.3.- VALORACIÓN DADA A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS SINGULARES DE CALIDAD)

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de las Mediatecas también se ha pedido a los usuarios que expresen su valoración sobre una serie de aspectos que son característicos del Servicio y que denominamos “aspectos singulares de calidad”. La relación de aspectos y el perfil de la valoración de los mismos por parte de los usuarios se reflejan en la tabla siguiente:

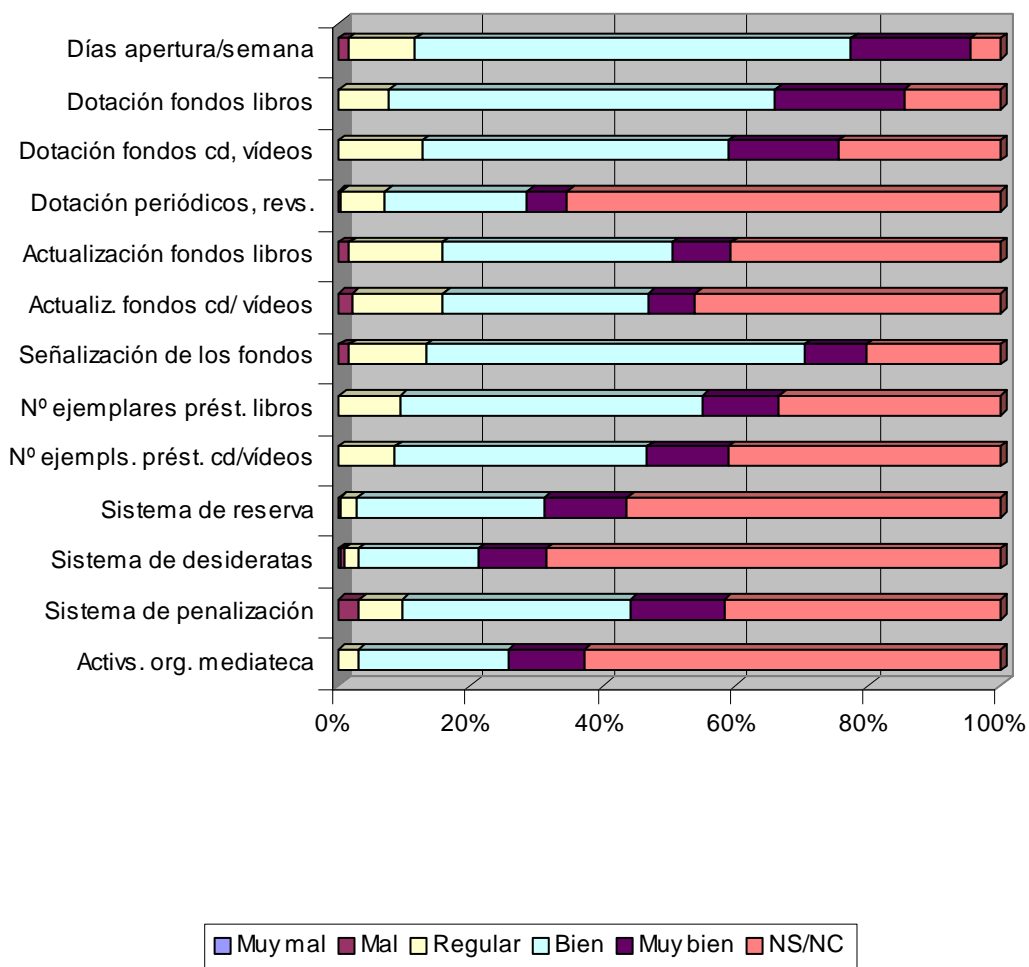
Aspectos del Servicio	Valoraciones para el conjunto de las dos Mediatecas (%)						Expresión Modal de la Valoración (*)
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien	Ns/Nc	
Días apertura/semana	-	1,5	10,2	<b>65,8</b>	18,0	4,5	<b>Bien</b>
Dotación fondos libros	-	0,2	7,5	<b>58,4</b>	19,5	14,5	<b>Bien</b>
Dotación fondos cd, vídeos	-	0,5	12,7	<b>45,9</b>	16,5	24,4	<b>Bien</b>
Dotación periódicos, revs.	-	0,5	6,7	<b>21,4</b>	6,0	65,3	<b>Bien</b>
Actualización fondos libros	-	1,7	14,0	<b>34,7</b>	9,0	40,6	<b>Bien</b>
Actualiz. fondos cd/ vídeos	-	2,2	13,7	<b>30,9</b>	7,0	46,1	<b>Bien</b>
Señalización de los fondos	0,2	1,5	11,7	<b>56,9</b>	9,5	20,2	<b>Bien</b>
Nº ejemplares prést. libros	-	0,2	9,2	<b>45,6</b>	11,5	33,4	<b>Bien</b>
Nº ejempl. prést. cd/vídeos	-	-	8,7	<b>37,9</b>	12,2	41,1	<b>Bien</b>
Sistema de reserva	0,2	0,2	2,5	<b>28,2</b>	12,5	56,4	<b>Bien</b>
Sistema de desideratas	0,5	0,5	2,0	<b>18,2</b>	10,2	68,6	<b>Bien</b>
Sistema de penalización	-	3,2	6,5	<b>34,4</b>	14,2	41,6	<b>Bien</b>
Activ. org. mediateca	-	-	3,0	<b>22,7</b>	11,5	62,8	<b>Bien</b>

(\*) La “expresión modal” es la moda o calificación más frecuente del aspecto considerado

Tal como vemos en la tabla, todos los aspectos singulares del Servicio reciben una valoración por parte de los usuarios en la que la calificación más frecuente es *Bien*. El aspecto singular del servicio que resulta mejor valorado es el relativo a los *Días de apertura a la semana* (65,8% de calificación *Bien* y un 18,0% de valoración *Muy Bien*), mientras que el peor valorado es el relativo al *Sistema de penalización* (la calificación *Mal* sobrepasa el 3%). Estos resultados coinciden con los de la encuesta de 2005, en el sentido de que los dos aspectos mejor y peor valorados fueron los mismos. También puede destacarse aquí que existen nueve aspectos en los que el porcentaje de usuarios que no los califican (NS/NC) supera el 30% (probablemente por desconocerlos o no usarlos).



**Gráfico 4: Valoración modal de los aspectos singulares del Servicio**



Por otra parte, si comparamos este perfil de valoraciones con el de la Encuesta de Calidad Percibida de las Mediatecas de 2005, los resultados son los que aparecen en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS SINGULARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2005 Y EN LA DE 2008 PARA EL CONJUNTO DE MEDIATECAS

<b>Aspectos del Servicio</b>	<b>Valoración Modal del Conjunto de Mediatecas</b>	
	<b>2005</b>	<b>2008</b>
Días apertura/semana	Bien	Bien
Dotación fondos libros	Bien	Bien
Dotación fondos cd, vídeos	Bien	Bien
Dotación periódicos, revs.	Bien	Bien
Actualización fondos libros	Bien	Bien
Actualización fondos cd/ vídeos	Bien	Bien
Señalización de los fondos	-	Bien
Nº ejemplares prést. libros	Bien	Bien
Nº ejemplares prést. cd/vídeos	Bien	Bien
Sistema de reserva	Bien	Bien
Sistema de desideratas	Bien	Bien
Sistema de penalización	Bien	Bien
Actividades organiz. por Mediateca	-	Bien

Como vemos, todos los aspectos singulares del Servicio mantienen la valoración modal de *Bien* entre 2005 y 2008 (en la encuesta de 2005 no se preguntó por los aspectos “Señalización de fondos” y “Actividades que organiza la Mediateca”).

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

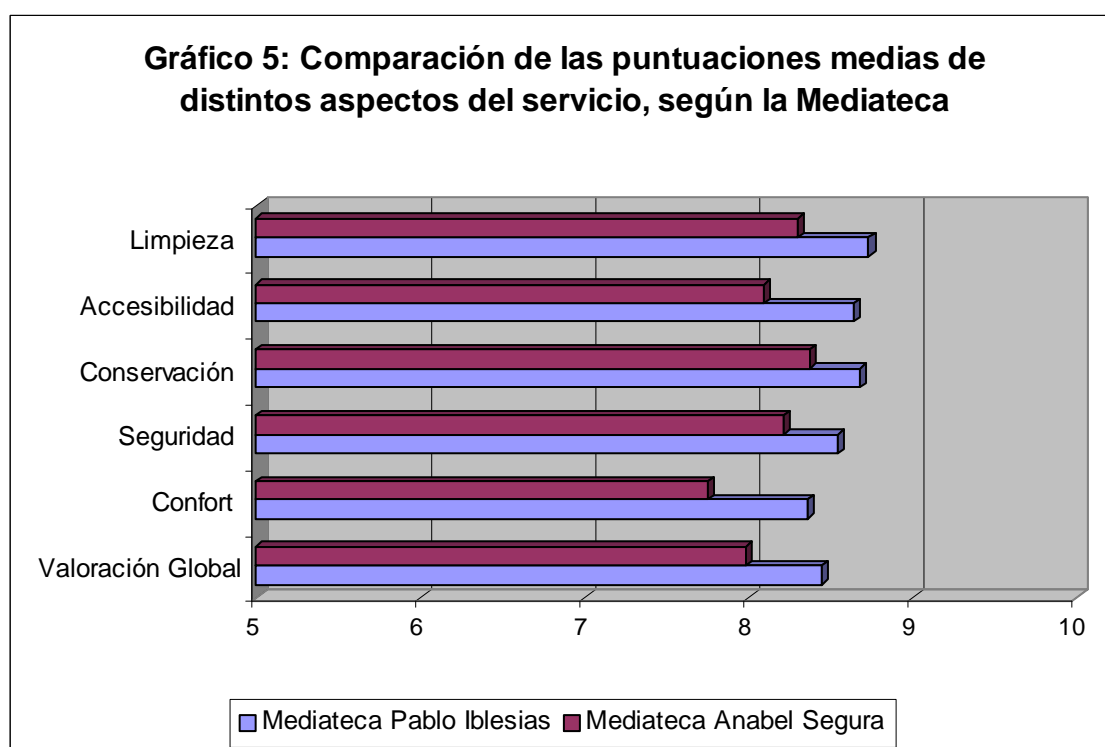
Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (mediateca a la que acude el usuario, sexo, edad, nivel de estudios, actividad, horario de asistencia y uso más frecuente dado a la mediateca) con todas las variables valorativas estándares incluidas en el cuestionario de la encuesta y con la valoración global del servicio. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente algunas de las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre los aspectos del servicio considerados y su valoración global del mismo, de manera que sólo reflejamos a continuación los cruces de variables cuyos resultados son estadísticamente significativos (nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ), obviando los restantes.

<b>Relaciones significativas entre las variables</b>	
<b>VARIABLES DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>VARIABLES VALORATIVAS</b>
<i>Mediateca a la que acude el usuario</i>	Limpieza Instalaciones Accesibilidad Instalaciones Conservación Instalaciones Seguridad Instalaciones Confort Instalaciones Valoración Global
<i>Sexo</i>	Seguridad Instalaciones Confort Instalaciones
<i>Edad</i>	Limpieza Instalaciones Accesibilidad Instalaciones Conservación Instalaciones Seguridad Instalaciones Confort Instalaciones Simpatía Personal Motivación Personal Comunicación con el usuario
	Limpieza Instalaciones Accesibilidad Instalaciones

<i>Nivel de estudios</i>	Conservación Instalaciones Seguridad Instalaciones Confort Instalaciones Confort Instalaciones Simpatía Personal Profesionalidad Personal Motivación Personal Comunicación con el usuario
<i>Actividad</i>	Accesibilidad Instalaciones
<i>Horario en el que se acude a la Mediateca</i>	Limpieza Instalaciones Seguridad Instalaciones Confort Instalaciones Valoración Global
<i>Antigüedad como usuario de Mediatecas</i>	Accesibilidad Instalaciones Conservación Instalaciones Seguridad Instalaciones Confort Instalaciones Simpatía Personal Profesionalidad Personal Motivación Personal Comunicación con el usuario Horarios de atención público Rapidez de la atención Comodidad de los trámites Valoración Global
<i>Uso más frecuente de la Mediateca</i>	Diversas variables según el Uso de que se trate

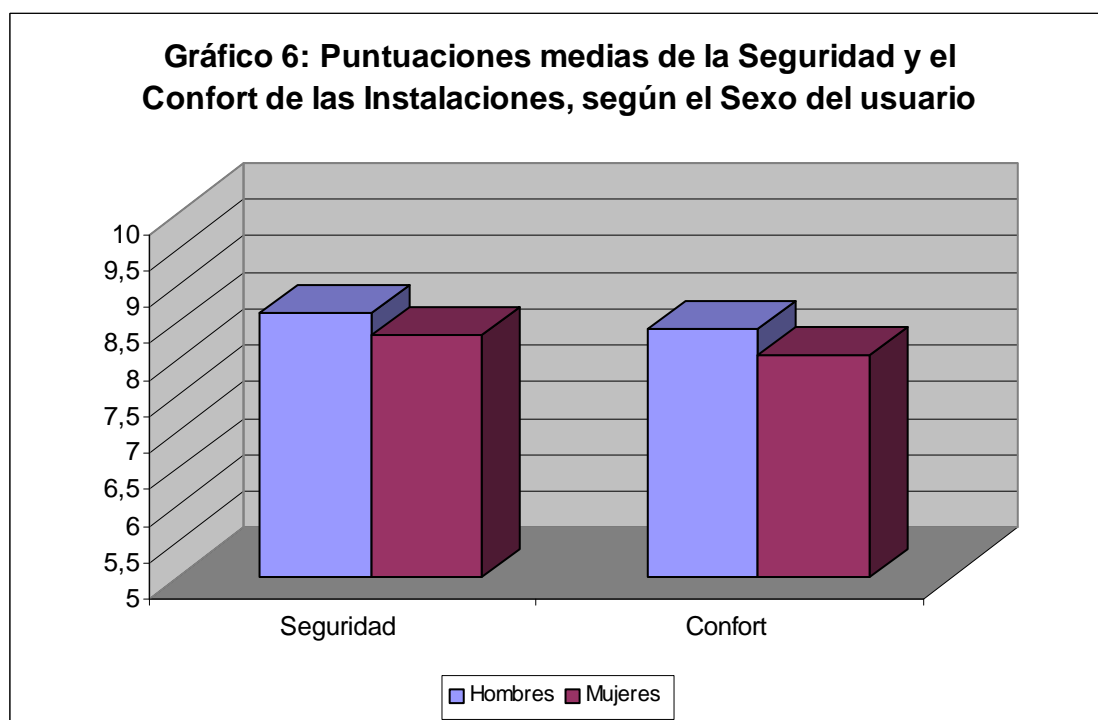
- El que los usuarios **acudan a una u otra mediateca** (o al menos el que se les haya *encuestado* en una u otra) afecta a su valoración de varios aspectos del Servicio en los tres conjuntos considerados. En la siguiente tabla puede observarse que todos los aspectos relativos a las Instalaciones resultan mejor valorados por los usuarios de la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* que por los de la del Centro Cívico *Anabel Segura*. Igualmente, los usuarios de la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* arrojan una mayor *Valoración Global* del Servicio que los de la otra mediateca.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la mediateca a la que se acude		
	Mediateca C.C. Pablo Iglesias	Mediateca C.C. Anabel Segura	Total Mediatecas
Limpieza	8,73	8,30	8,62
Accesibilidad	8,64	8,09	8,50
Conservación	8,67	8,37	8,60
Seguridad	8,54	8,21	8,46
Confort	8,36	7,75	8,21
Valoración Global	8,44	7,98	8,32



- El **Sexo** del usuario parece influir en la valoración que da a dos aspectos de las Instalaciones: *Seguridad* y *Confort*, observándose que los hombres valoran mejor que las mujeres ambos aspectos.

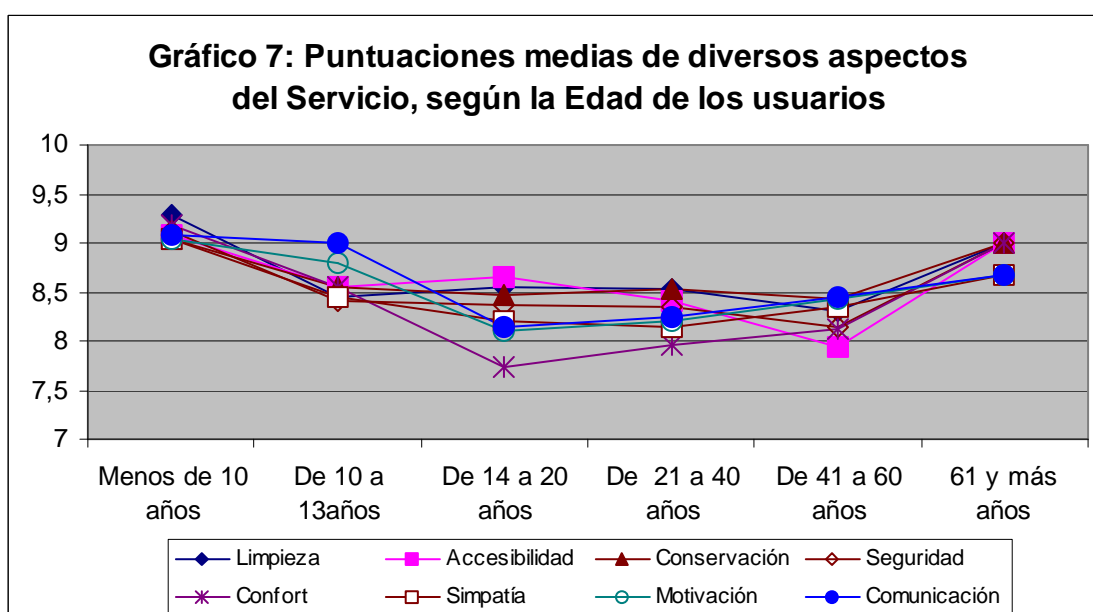
Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la mediateca a la que se acude		
	Hombres	Mujeres	Total Mediatecas
Seguridad	8,62	8,33	8,46
Confort	8,40	8,05	8,21



- El grupo de **Edad** al que pertenece el usuario también parece influir en la valoración que da a todos los aspectos de las Instalaciones, así como a la *Simpatía* y a la *Motivación* del Personal Servicio y a su *Comunicación con el usuario*. En la tabla siguiente se observan estas diferencias valorativas:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el grupo de edad del usuario						Total $\bar{X}$
	Menos de 10 años	De 10 a 13 años	De 14 a 20 años	De 21 a 40 años	De 41 a 60 años	61 y más años	
Limpieza	9,28	8,44	8,56	8,53	8,31	9,00	8,62
Accesibilidad	9,09	8,56	8,66	8,40	7,93	9,00	8,50
Conservación	9,05	8,56	8,46	8,53	8,42	9,00	8,60
Seguridad	9,12	8,41	8,36	8,34	8,15	9,00	8,46
Confort	9,18	8,56	7,74	7,96	8,12	9,00	8,21
Simpatía	9,04	8,44	8,20	8,15	8,34	8,67	8,36
Motivación	9,05	8,79	8,11	8,20	8,42	8,67	8,40
Comunicación	9,09	9,00	8,15	8,24	8,44	8,67	8,45

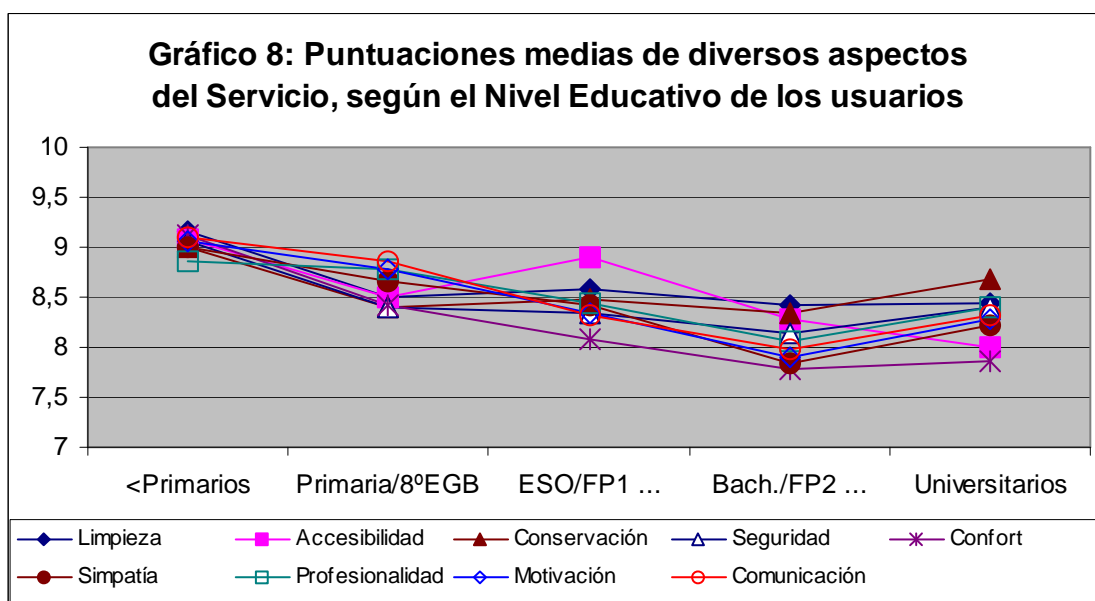
En general, puede observarse el patrón valorativo de que los grupos de menos edad valoran mejor todos los aspectos considerados, disminuyendo las puntuaciones medias en los grupos de edad intermedios y repuntando de nuevo en los grupos de más edad, para los aspectos considerados.



- El **Nivel Educativo** del usuario afecta a la valoración que éste hace de varios aspectos del Servicio y a su Valoración Global del mismo:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el nivel educativo del usuario					Total $\bar{X}$
	< Primarios	Primarios/ 8ºEGB	ESO/ FP1/ 1º-2º BUP/etc	3ºBUP/ FP2/ Bach./ etc.	Universitarios	
Limpieza	9,17	8,51	8,59	8,42	8,45	8,62
Accesibilidad	9,07	8,51	8,90	8,29	8,01	8,50
Conservación	9,01	8,40	8,47	8,35	8,68	8,60
Seguridad	9,05	8,41	8,34	8,13	8,40	8,46
Confort	9,12	8,42	8,09	7,79	7,86	8,21
Simpatía	8,99	8,67	8,43	7,85	8,22	8,36
Profesionalidad	8,87	8,78	8,45	8,06	8,41	8,46
Motivación	9,05	8,79	8,34	7,90	8,29	8,40
Comunicación	9,11	8,86	8,31	7,98	8,32	8,45

Observamos el patrón valorativo general de que para todos los aspectos considerados los usuarios arrojan puntuaciones medias más bajas a medida que aumenta su nivel educativo, aunque el patrón se rompe con los usuarios universitarios, que presentan (salvo para el aspecto *Accesibilidad*) un repunte de las puntuaciones medias en casi todos estos aspectos.

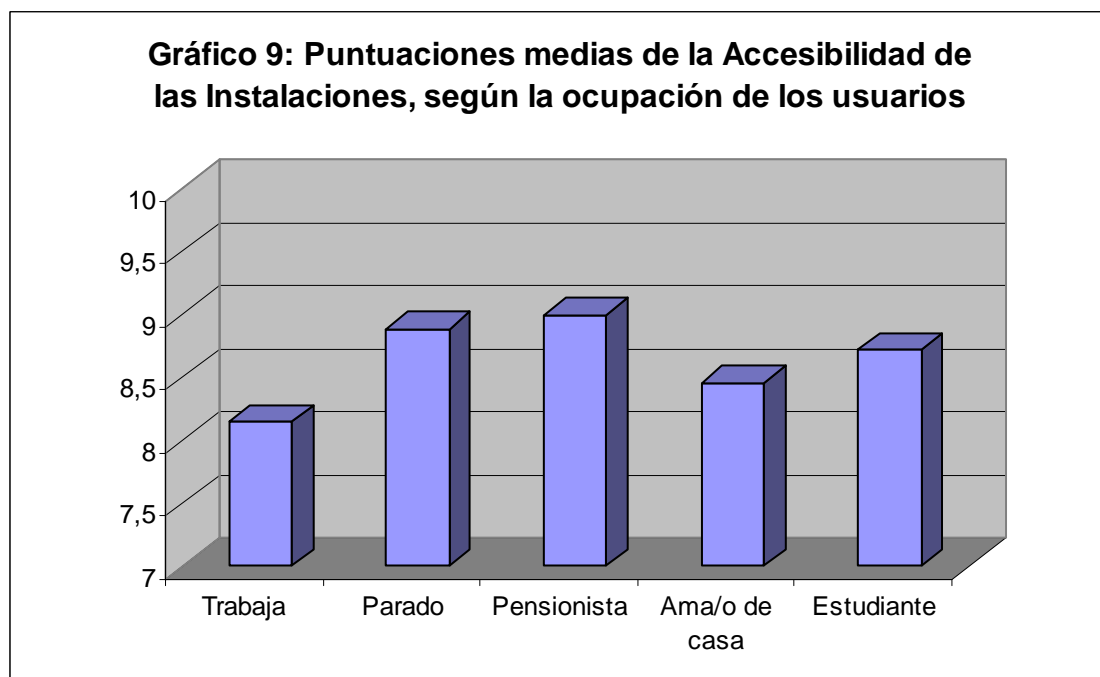




- La **Actividad** del usuario parece condicionar su valoración del aspecto *Accesibilidad* de las Instalaciones.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la actividad del usuario					Total $\bar{X}$
	<i>Trabaja</i>	<i>Parado</i>	<i>Pensionista</i>	<i>Ama de Casa</i>	<i>Estudiante</i>	
Accesibilidad	8,15	8,89	9,00	8,46	8,72	8,50

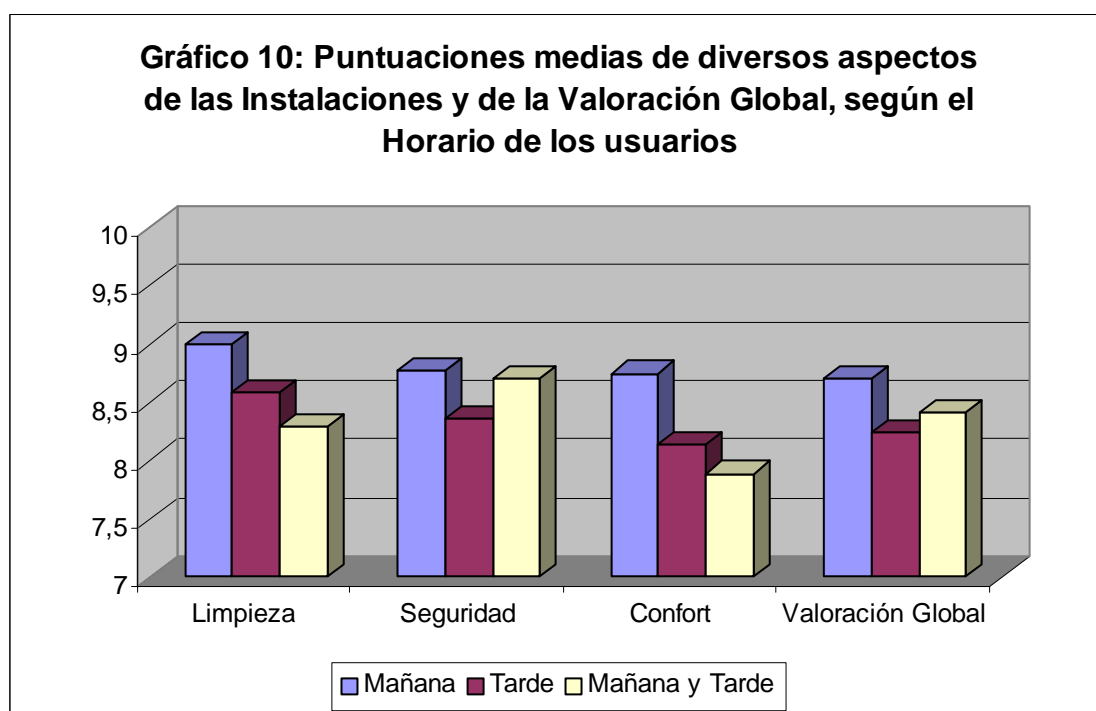
Como vemos en la tabla, los *Parados* y los *Pensionistas* son los usuarios que dan la calificación más alta a este aspecto de las Instalaciones (8,89 y 9,00 puntos de media, respectivamente), mientras que son los que *Trabajan* quienes la dan más baja (8,15 puntos). El hecho de que el número de los pensionistas alcance solamente las cuatro personas en la muestra de la encuesta obliga a ser prudentes a la hora de generalizar la valoración de este grupo de usuarios en toda la población.



- El **Horario en el que el usuario acude a la mediateca** parece repercutir en su valoración de varios aspectos de las Instalaciones y en su Valoración Global del Servicio. Como puede verse en la tabla siguiente, los usuarios que acuden a la mediateca en horario de mañana son los que mejor valoran esos aspectos y quienes también presentan una mejor Valoración Global del Servicio.

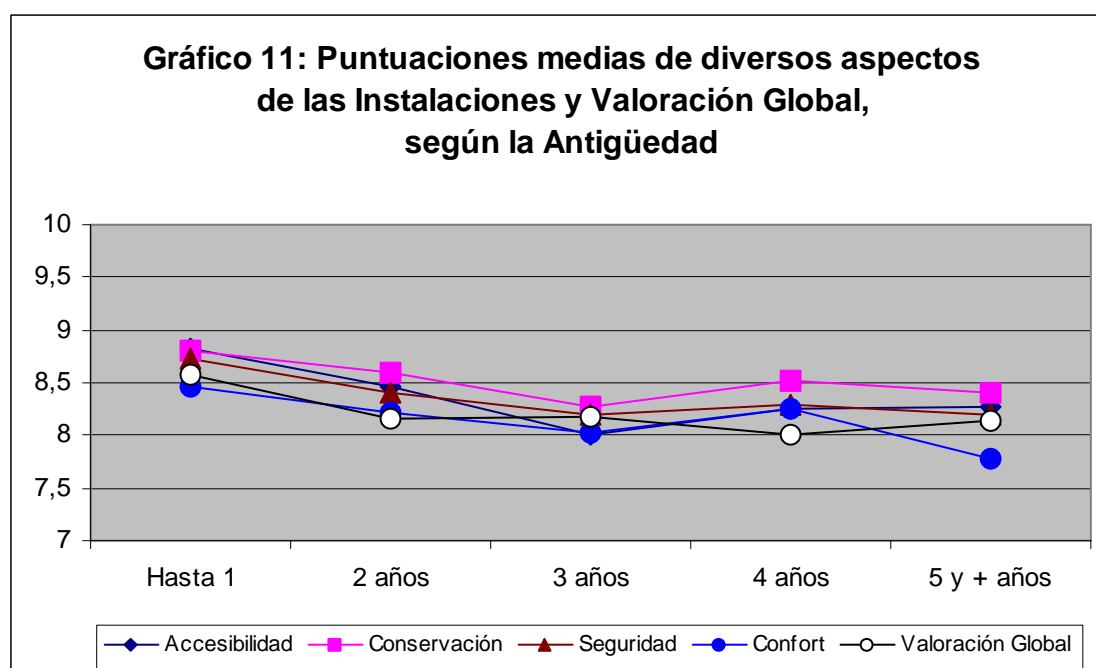
Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el horario en el que el usuario acude a la Mediateca			Total $\bar{X}$
	<i>Mañana</i>	<i>Tarde</i>	<i>Mañana y Tarde</i>	
Limpieza	9,00	8,58	8,30	8,62
Seguridad	8,78	8,36	8,71	8,46
Confort	8,75	8,14	7,89	8,21
Valoración Global	8,70	8,24	8,41	8,32

**Gráfico 10: Puntuaciones medias de diversos aspectos de las Instalaciones y de la Valoración Global, según el Horario de los usuarios**

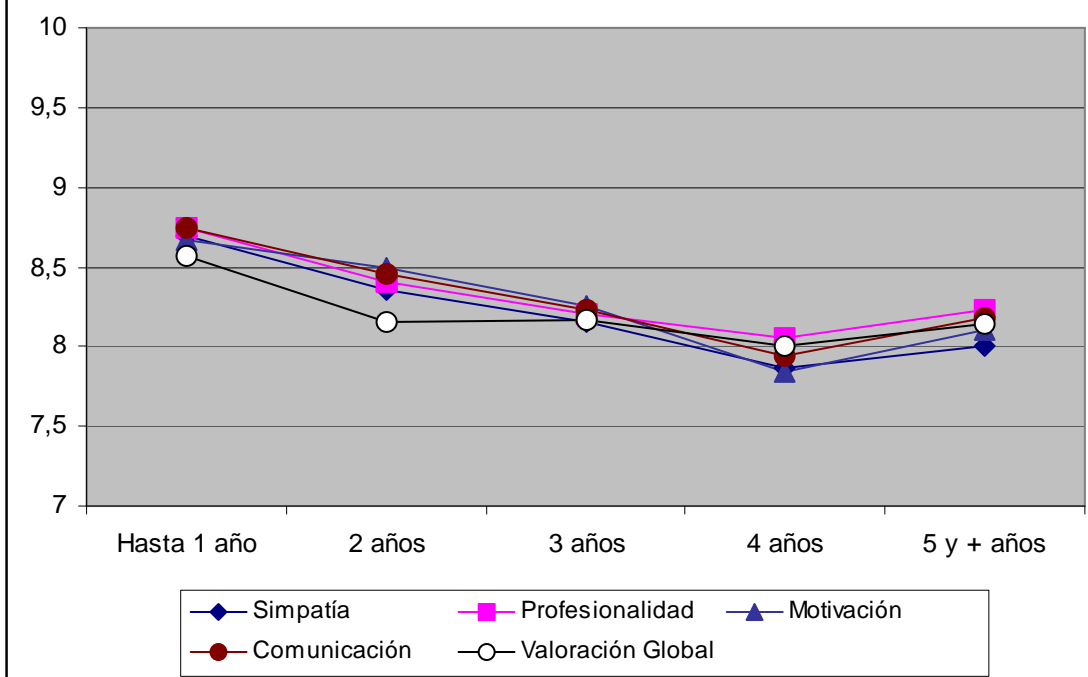


- La **Antigüedad** del usuario utilizando la mediateca es la variable que parece repercutir sobre la valoración de más aspectos del servicio, así como en la Valoración Global del Servicio. Como puede verse en la tabla siguiente, se produce un patrón valorativo general de que a mayor antigüedad en el uso del Servicio, peor valoración de estos aspectos y más baja *Valoración Global*.

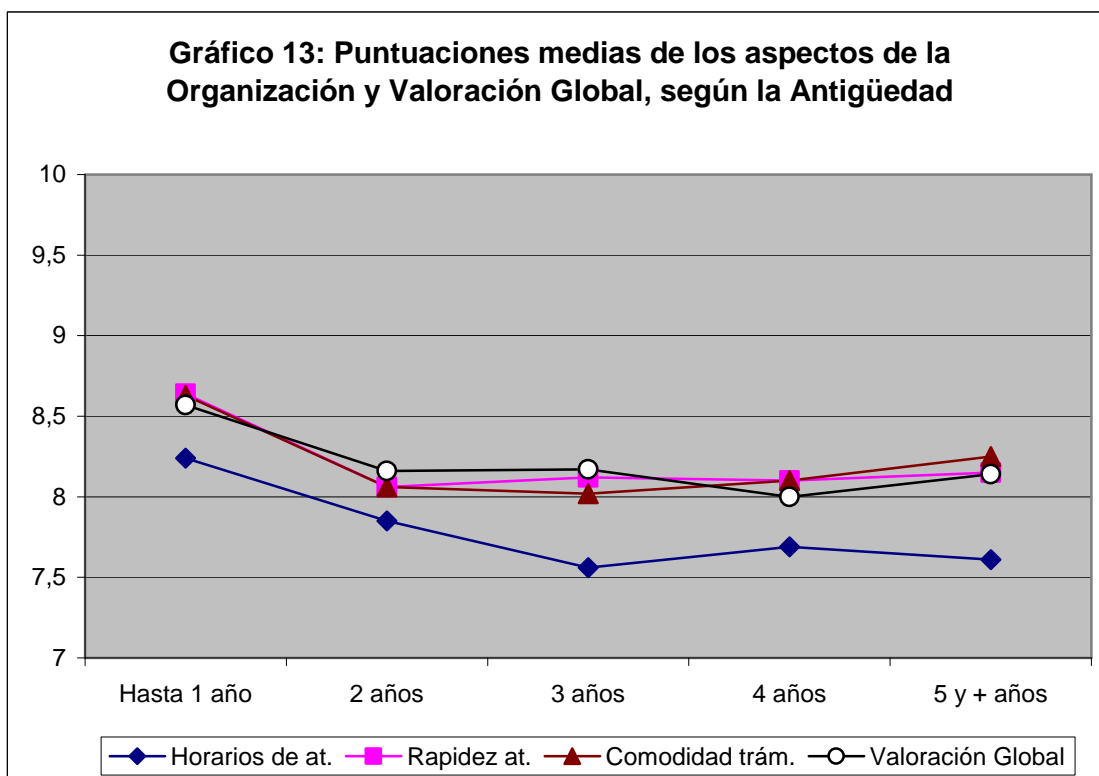
Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la actividad del usuario					Total $\bar{X}$
	<i>Hasta Un año</i>	<i>Dos años</i>	<i>Tres años</i>	<i>Cuatro años</i>	<i>Cinco y más años</i>	
Accesibilidad	8,82	8,46	8,00	8,26	8,28	8,50
Conservación	8,81	8,60	8,27	8,52	8,40	8,60
Seguridad	8,72	8,40	8,20	8,29	8,20	8,46
Confort	8,46	8,22	8,02	8,26	7,78	8,21
Simpatía	8,70	8,36	8,16	7,87	8,00	8,36
Profesionalidad	8,74	8,40	8,20	8,06	8,23	8,46
Motivación	8,67	8,50	8,25	7,84	8,10	8,40
Comunicación	8,75	8,45	8,23	7,94	8,18	8,45
Horarios de at.	8,24	7,85	7,56	7,69	7,61	7,91
Rapidez at.	8,64	8,06	8,12	8,10	8,15	8,34
Comodidad trám.	8,63	8,06	8,02	8,10	8,25	8,34
Valoración Global	8,57	8,16	8,17	8,00	8,14	8,32



**Gráfico 12: Puntuaciones medias de diversos aspectos del Personal y Valoración Global, según la Antigüedad**



**Gráfico 13: Puntuaciones medias de los aspectos de la Organización y Valoración Global, según la Antigüedad**



- 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 la Valoración Global de éste, pero de forma diversa, pues no todos los usos discriminan la valoración de los mismos aspectos. En las tablas que siguen podemos apreciar estas diferencias:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el uso más frecuente de la Mediateca						Total $\bar{X}$
	<i>Estudio y/o lectura</i>		<i>Préstamo de libros</i>		<i>Visionado de vídeos, DVD's</i>		
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Limpieza	8,45	8,70	8,44	8,75	-	-	8,62
Accesibilidad	-	-	8,24	8,68	-	-	8,50
Conservación	8,36	8,71	8,44	8,71	-	-	8,60
Seguridad	8,25	8,56	-	-	-	-	8,46
Confort	7,65	8,47	7,98	8,37	-	-	8,21
Simpatía	8,02	8,53	-	-	-	-	8,36
Profesionalidad	8,15	8,61	-	-	-	-	8,46
Motivación	8,09	8,55	8,19	8,56	-	-	8,40
Comunicación	8,11	8,61	8,23	8,60	-	-	8,45
Rapidez atención	-	-	-	-	8,77	8,28	8,34
Comodidad trámites	-	-	-	-	8,72	8,29	8,34
Valoración Global	8,14	8,41	-	-	8,65	8,28	8,32

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el uso más frecuente de la Mediateca		Total $\bar{X}$
	<i>Otros Usos</i>		
	SÍ	NO	
Seguridad	7,99	8,59	8,46
Confort	7,84	8,31	8,21
Horarios público	7,44	8,05	7,91

Como puede verse, los usuarios que utilizan la mediateca para *Estudio y/o lectura* arrojan puntuaciones medias más bajas para todos los aspectos considerados que los usuarios que dan a la mediateca otro uso. Lo mismo sucede con los usuarios que acuden a la mediateca para tomar libros en préstamo. Por el contrario, los usuarios que van a la mediateca para ver vídeos y DVD's arrojan puntuaciones medias más altas que el resto para los aspectos *Rapidez en ser atendido* y para la *Comodidad de los trámites*, así como para la *Valoración Global* del Servicio. Los usuarios que dan a la mediateca otro uso distinto de los enunciados en el cuestionario de la encuesta presentan una valoración más baja que el resto para los aspectos *Seguridad* y *Confort* de las Instalaciones y *Horarios de atención al público*.

- Por otro lado, si ahora consideramos la **Valoración Global del Servicio en función de las variables valorativas estándares** (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Organización*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan solamente cinco variables (*Comodidad de los trámites*, *Simpatía/amabilidad* del Personal, *Horarios de atención al público*, y *Limpeza y Accesibilidad* de las Instalaciones, por este orden de importancia) para explicar por sí solas el 63% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son estas variables las que mejor la predicen (según la ecuación  $Val. Glob. = 0,389 * P_{comod} + 0,292 * P_{simpat} + 0,141 * P_{horar} + 0,129 * P_{limp} + 0,124 * P_{acces}$ )
- También hemos considerado la **relación existente entre la variable Mediateca a la que acude el usuario y todas las variables relativas a los aspectos singulares de calidad** del Servicio, siempre que la relación resulte estadísticamente significativa, ya que entendemos que es la variable de que la que más interesa observar su efecto discriminador. En las tablas que figuran a continuación puede observarse dicho efecto:

MEDIATECA	Valoración del aspecto <i>Fondos de libros</i> (%)					Total
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien	
Pablo Iglesias	-	0,4	6,3	69,0	24,3	100
Anabel Segura	-	-	15,9	65,9	18,2	100

	<b>Valoración del aspecto <i>Fondos de periódicos, revistas, ...</i>(%)</b>					
MEDIATECA	<b>Muy Mal</b>	<b>Mal</b>	<b>Regular</b>	<b>Bien</b>	<b>Muy Bien</b>	<b>Total</b>
Pablo Iglesias	-	2,2	12,9	67,7	17,2	100
Anabel Segura	-	-	32,6	50,0	17,4	100

Vemos que, en general, los usuarios de la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* valoran considerablemente mejor que los de la del Centro Cívico *Anabel Segura* los dos aspectos singulares del Servicio considerados. Para el resto de los aspectos singulares del Servicio no existen diferencias de valoración estadísticamente significativas.

### 3. USO PRINCIPAL DE LA MEDIATECA EN LOS ENCUESTADOS MENORES DE 14 AÑOS

En las entrevistas realizadas a los usuarios menores de catorce años en esta encuesta se ha efectuado una pregunta relativa al uso principal que estos encuestados dan a la mediateca. Los resultados a esta cuestión pueden observarse a continuación.

Principal uso de la mediateca	N	%
Para coger libros, cd's, vídeos	64	63,4
Para estudiar y hacer los deberes	50	49,5
Para participar en las actividades ...	42	41,6
Para leer	40	39,6
Para ver películas de vídeo	40	39,6
Para jugar con el ordenador	37	36,6
Para utilizar Internet	31	30,7
Para escuchar música	4	4,0

(\*) El % total es superior a 100 porque ésta es una pregunta que admite varias respuestas

Cuando les preguntamos a los niños para qué utilizan la mediateca, la gran mayoría (63%) contesta que “para coger libros, cd's, dvd's en préstamo” y también muchos de ellos contestan que “para estudiar y hacer los deberes” (50%), “para leer” (40%) y “para ver películas de vídeo” (40%).

Por otra parte, de los niños que señalan que acuden a la mediateca para participar en las actividades que allí se organizan (42 en total), siete manifiestan que la actividad que prefieren son los juegos, veinticuatro que prefieren las manualidades y trece que prefieren el *cuentacuentos*.

Si tenemos en cuenta la mediateca que se frecuenta, podemos observar diferencias importantes entre los motivos de los niños para acudir a la misma:



Uso de la mediateca	Mediateca C.C. Pablo Iglesias		Mediateca C.C. Anabel Segura	
	N	%	N	%
Para estudiar y hacer los deberes	32	41,6	18	75,0
Para leer	27	35,1	13	54,2
Para ver películas de vídeo	33	42,9	7	29,2
Para coger libros, cd's, vídeos	52	67,5	12	50,0
Para jugar con el ordenador	30	39,0	7	29,2
Para utilizar Internet	24	31,2	7	29,2
Para escuchar música	4	5,2	-	-
Para participar en las actividades	32	41,6	10	41,7
Total	77		24	

\* Los % suman más de 100, porque ésta es una pregunta que admite varias respuestas

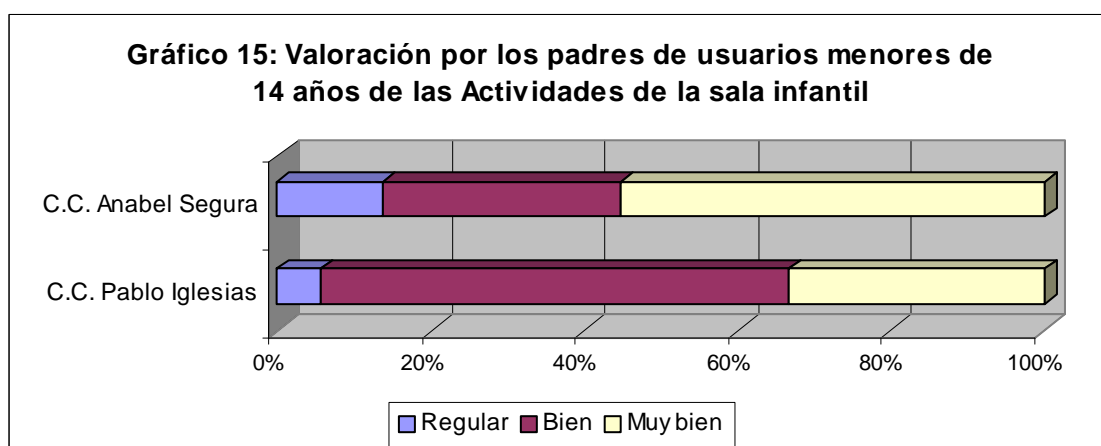
## 4. VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA SALA INFANTIL POR LOS PADRES

En las entrevistas realizadas a los padres de los usuarios menores de catorce años en esta encuesta se ha efectuado una pregunta relativa a la valoración que les merecen las actividades que se organizan en la sala infantil de las mediatecas. Los resultados de esta cuestión pueden observarse a continuación.

MEDIATECA	Padres que tienen niños que usan la sala infantil					
	SÍ		NO		Total	
	N	%	N	%	N	%
C.C. Pablo Iglesias	87	38,8	137	61,2	224	100
C.C. Anabel Segura	29	38,2	47	61,8	76	100

MEDIATECA	Valoración de las actividades de la sala infantil (%)					
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien	Total
C.C. Pablo Iglesias	-	-	5,7	60,9	33,3	100
C.C. Anabel Segura	-	-	13,8	31,0	55,2	100

El porcentaje de usuarios que tienen niños que utilizan la sala infantil es prácticamente idéntico en ambas mediatecas (algo más del 38%). Pero los encuestados de la mediateca del C.C. *Anabel Segura* presentan en general una mejor valoración de las actividades que se organizan en su sala infantil que los encuestados de la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* (aunque también ofrecen un mayor porcentaje de padres que las valoran como “regular”).

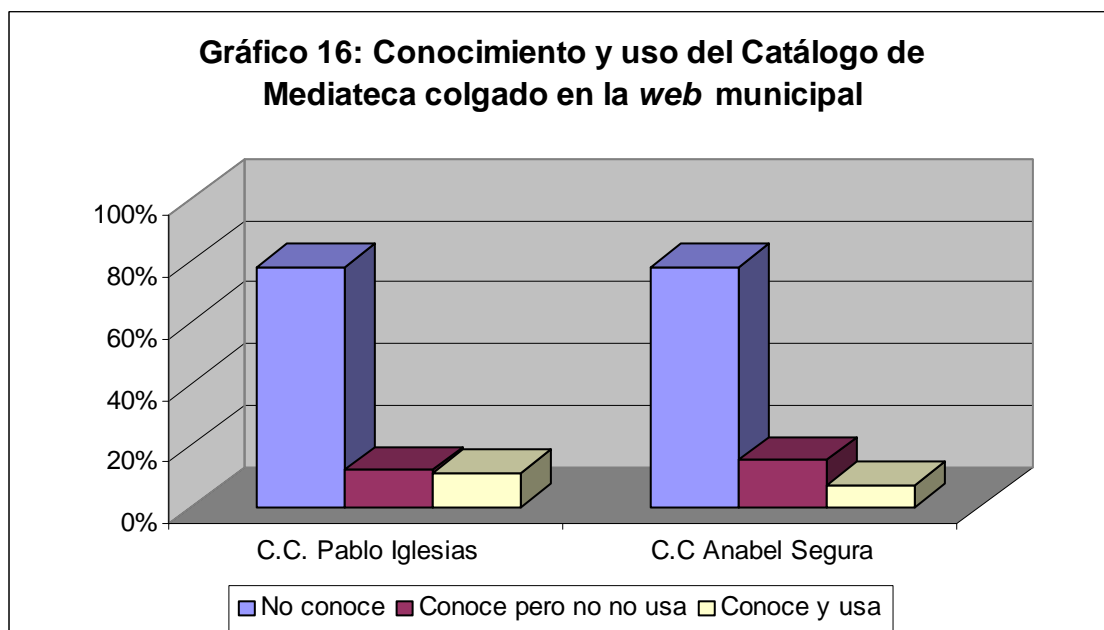


## 5. CONOCIMIENTO Y USO DEL CATÁLOGO DE MEDIATECA DE LA PÁGINA *WEB* DEL AYUNTAMIENTO

En el cuestionario de esta encuesta también se ha incluido una pregunta relativa al conocimiento y utilización por parte de los usuarios del catálogo que está colgado en la página *web* del Ayuntamiento. Los resultados de esta cuestión se muestran en la tabla siguiente.

MEDIATECA	Conocimiento y uso del Catálogo de la web (%)			Total
	<i>No sabe que existe</i>	<i>Lo conoce pero no lo usa</i>	<i>Lo conoce y lo usa</i>	
C.C. Pablo Iglesias	77,7	11,6	10,6	100
C.C Anabel Segura	78,0	15,0	7,0	100
Total	77,8	12,5	9,7	100

Como puede observarse, más de las tres cuartas partes de los usuarios, en ambas mediatecas, no saben que existe el catálogo colgado en la página *web* del Ayuntamiento. Un 12,5% de los usuarios encuestados afirman que conocen el catálogo, pero no lo utilizan, y un 9,7% manifiesta que lo conoce y lo usa.

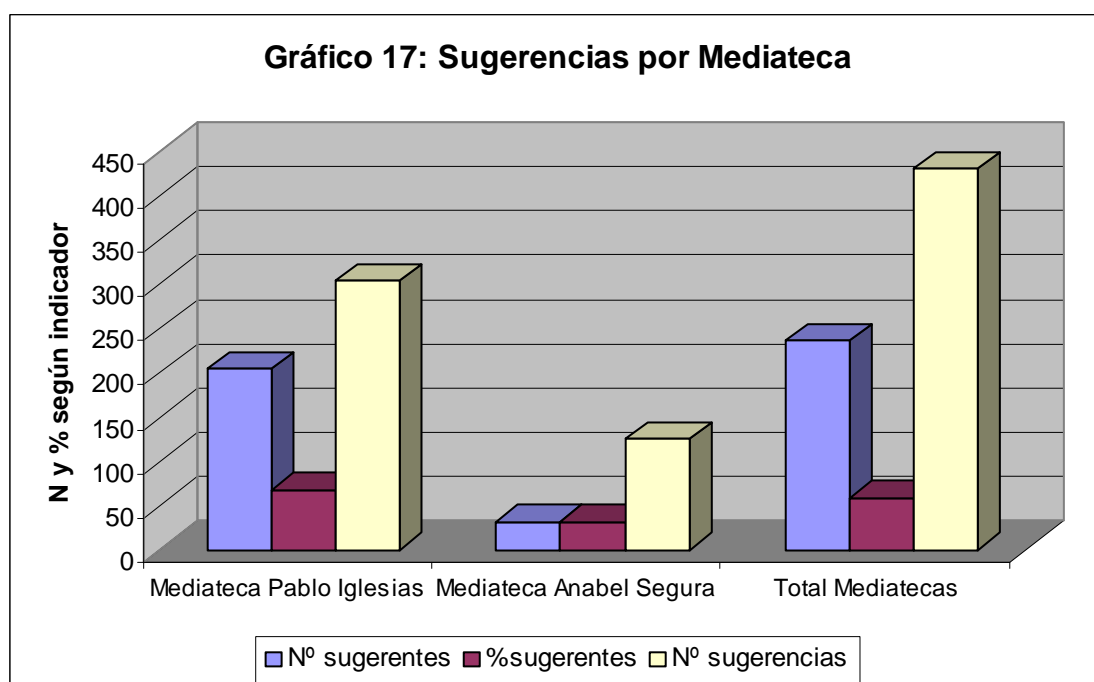


## 6. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de las Mediatecas hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 237 encuestados (el 59%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 430 sugerencias. Si atendemos a la cantidad de usuarios que ha hecho sugerencias en cada una de las dos mediatecas, vemos que en la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* es donde una mayor proporción de encuestados las ha hecho (68%), mientras que en la mediateca del Centro Cívico *Anabel Segura* esa proporción es apreciablemente menor (32%).

	<b>Mediateca C.C. Pablo Iglesias</b>	<b>Mediateca C.C. Anabel Segura</b>	<b>Total Mediatecas</b>
Nº encuestados que hacen sugerencias	<b>205</b> (68%)	<b>32</b> (32%)	<b>237</b> (59%)
Nº de observaciones o sugerencias	304	126	430

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



Sugerencias	Mediateca C.C. Pablo Iglesias		Mediateca C.C. Anabel Segura		Total Mediatecas	
	N	%	N	%	N	%
Ampliar días, fines de semana, fiestas	38	12,5	22	17,5	60	14,0
Ampliar sala infantil	45	14,8	9	7,1	54	12,6
Mejor regulación temperatura	25	8,2	11	8,7	36	8,4
Más libros, renovación fondo	26	8,6	3	2,4	29	6,7
Ampliar horario sala infantil	16	5,3	10	7,9	26	6,0
Ampliar horarios	15	4,9	8	6,3	23	5,3
Aparcamiento	13	4,3	9	7,1	22	5,1
Actualizar videojuegos	17	5,6	5	4,0	22	5,1
Más películas, vídeos, dvd's	18	5,9	1	0,8	19	4,4
Ampliar sala de lectura, estudio	8	2,6	8	6,3	16	3,7
Otras	12	3,9	4	3,2	16	3,7
Menos ruidos, más silencio	3	1,0	9	7,1	12	2,8
Restaurar materiales	10	3,3	-	-	10	2,3
Préstamos de cd's, dvd's para casa	9	3,0	-	-	9	2,1
Ampliar fondo musical	9	3,0	-	-	9	2,1
Separar más las zonas	2	0,7	7	5,6	9	2,1
Ampliar plazo préstamo	7	2,3	1	0,8	8	1,9
Más tiempo en internet	6	2,0	2	1,6	8	1,9
Reducir la penalización préstamo	5	1,6	2	1,6	7	1,6
Más seguridad, vigilancia	6	2,0	1	0,8	7	1,6
Mejorar organización material	5	1,6	1	0,8	6	1,4
Mejorar mobiliario	3	1,0	2	1,6	5	1,2
Mejorar trato, amabilidad	1	0,3	2	1,6	3	0,7
Más mesas	-	-	3	2,4	3	0,7
Más ordenadores	-	-	3	2,4	3	0,7
Más difusión mediatecas	2	0,7	-	-	2	0,5
Mejorar la señalización	2	0,7	-	-	2	0,5
Más ejemplares por documento	-	-	1	0,8	1	0,2
Más personal	-	-	1	0,8	1	0,2
Internet gratuito	1	0,3	-	-	1	0,2
Más televisores	-	-	1	0,8	1	0,2

\* El % de las distintas sugerencias lo es sobre el total de las mismas en cada mediateca

Las cinco sugerencias más frecuentes, en el conjunto de las dos mediatecas, son, por este orden, las siguientes: ampliar los días de apertura de la mediateca (en consonancia con el dato de que el aspecto *Horarios de atención al público* recibe la puntuación media más baja de los aspectos estándares del servicio), ampliar la sala infantil, mejorar la regulación de la temperatura, ampliar y renovar el fondo de libros y

ampliar el horario de la sala infantil. Si desglosamos las sugerencias de los usuarios por la mediateca a la que acuden, observamos que en la del Centro Cívico *Anabel Segura* la sugerencia más frecuente se refiere a ampliar los días de apertura de la mediateca (fines de semana, vacaciones, etc.), que aparece en segundo lugar en la del Centro Cultural *Pablo Iglesias*, en la que la sugerencia más frecuente es la ampliación de la sala infantil. Las siguientes sugerencias más frecuentes entre los usuarios encuestados en la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* son ampliar y renovar el fondo de libros y mejorar la regulación de la temperatura. Entre los usuarios encuestados de la mediateca del Centro Cívico *Anabel Segura*, las sugerencias más frecuentes, después de la primera anteriormente señalada, son mejorar la regulación de la temperatura, ampliar el horario de la sala infantil y ampliar la propia sala infantil.

## 7. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de las Mediatecas de 2008 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*), para el conjunto de las dos Mediatecas, **es considerablemente alta, ya que alcanza 8,32 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una notable homogeneidad (desviación típica  $S = 1,13$  puntos). La *Valoración Global* del servicio en cada una de las dos Mediatecas presenta cierta diferencia: **8,44 puntos en la del Centro Cultural Pablo Iglesias y 7,98 puntos en la del Centro Cívico Anabel Segura**. La *Valoración Global* del servicio en la encuesta de 2008 ha experimentado un descenso de 0,30 puntos en relación con la de 2005.
- El **conjunto de aspectos estándares** del Servicio denominado *Instalaciones* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de 8,48 puntos ( $S = 1,39$ ), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el relativo a la *Organización* del Servicio, con una puntuación media de 8,20 puntos ( $S = 1,52$ ). El conjunto de aspectos relativo al *Personal* alcanza una puntuación media de 8,42 puntos ( $S = 1,45$ ).
- La *Limpieza* y la *Conservación* de las Instalaciones son los aspectos del servicio que reciben las **calificaciones más altas** (8,62 y 8,60 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos *Horarios de atención al público* y *Confort de las Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (7,91 puntos y 8,21 puntos de media, respectivamente). Los únicos aspectos estándares que presentan diferencias de puntuación estadísticamente significativas entre las dos mediatecas son los cinco que constituyen el conjunto *Instalaciones*, presentando la mediateca del *C.C. Pablo Iglesias* puntuaciones medias más altas que la del *C.C. Anabel Segura* para todos estos aspectos.

- La **valoración de los aspectos singulares del Servicio** (*Días de apertura a la semana, Dotación de fondos, etc.*) resulta también **positiva**, con una **calificación modal de “bien” para todos los aspectos considerados**. Existen sólo dos aspectos que presentan diferencias de valoración estadísticamente significativas entre las dos Mediatecas: en la del C.C. *Pablo Iglesias* se valora mejor que en la del C.C. *Anabel Segura* la *Dotación de fondos de libros* y la *Dotación de periódicos y revistas*.
- Al cruzar las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas del Servicio**, hemos encontrado que todas presentan una discriminación de la valoración de algunos aspectos del servicio (remitimos al lector a las correspondientes tablas de este Informe para apreciarla). También se da una diferencia de puntuaciones de la *Valoración Global* del Servicio estadísticamente significativa al considerar el *Horario de uso* y la *Antigüedad de uso*: así, podemos ver que los usuarios que arrojan una **mayor Valoración Global** del Servicio son los que **usan la mediateca por la mañana** y los que tienen una **antigüedad de uso de hasta un año**.
- **Al considerar la Valoración Global del Servicio en función de las variables valorativas** estándares (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones, Personal* y *Organización*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan solamente **cinco variables** (*Comodidad de los trámites, Simpatía/amabilidad del Personal, Horarios de atención al público, y Limpieza y Accesibilidad* de las Instalaciones, por este orden de importancia) para explicar por sí solas el 63% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son estas variables las que mejor la predicen.
- **Los usuarios menores de catorce años** también han respondido a la pregunta de cuál es el **uso principal que le dan a la mediateca**: la gran mayoría (63%) contesta que “para coger libros, cd’s, dvd’s en préstamo” y también muchos de ellos contestan que “para estudiar y hacer los deberes” (50%), “para leer” (40%) y “para ver películas de vídeo” (40%).



- Los padres de los usuarios menores de catorce años que usan la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* arrojan una mejor **valoración de las actividades que se organizan en sala infantil** que los padres de los menores que usan la del C.C. *Anabel Segura*.
- Más de **tres cuartas partes de los encuestados desconocen que existe un Catálogo** de las mediatecas colgado en la **página web municipal**, mientras que sólo un escaso 10% lo conoce y lo usa.
- Un total de 237 encuestados (el 59%) ha anotado 430 **sugerencias**. En la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* la **sugerencia más frecuente** es ampliar la sala infantil (la segunda más frecuente es ampliar los días de apertura de la mediateca); en la del Centro Cívico *Anabel Segura* la **sugerencia más frecuente** se refiere a **ampliar los días de apertura** de la mediateca (la segunda más frecuente es mejorar la regulación de la temperatura).
- Se puede concluir que las principales **fortalezas y debilidades del Servicio** en lo que se refiere a sus aspectos estándares de calidad son las siguientes:

<b>Mediateca C.C. Pablo Iglesias</b>	<b>Principales FORTALEZAS</b> (Puntuación media > 8,50 puntos)	<b>Principales DEBILIDADES</b> (Puntuación media < 8,00 puntos)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Conservación</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios atención al público</li> </ul>
<b>Mediateca C.C. Anabel Segura</b>	<b>Principales FORTALEZAS</b> (Puntuación media > 8,25 puntos)	<b>Principales DEBILIDADES</b> (Puntuación media < 8,00 puntos)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza</li> <li>• Conservación</li> <li>• Profesionalidad</li> <li>• Motivación</li> <li>• Comunicación con el usuario</li> <li>• Rapidez en atención usuario</li> <li>• Comodidad de trámites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios atención al público</li> </ul>

\*\*\*\*\*

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de los encuestados por Mediateca

<b>Mediateca</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
C.C. Pablo Iglesias	301	75,1
C.C. Anabel Segura	100	24,9
Total	401	100

### Distribución de los encuestados por Sexo

<b>Sexo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Hombre	177	44,1
Mujer	224	55,9
Total	401	100

### Distribución de los encuestados por grupo de Edad

<b>Grupo de Edad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Menos de 10 años	74	18,5
De 10 a 13 años	27	6,7
De 14 a 20 años	61	15,2
De 21 a 40 años	177	44,1
De 41 a 60 años	59	14,7
61 y más años	3	0,7
Total	401	100

### Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

<b>Nivel de Estudios</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Menos que Primarios	89	22,2
Primarios/Hasta 8 EGB	45	11,2
ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	58	14,5
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	108	26,9
Universitarios	99	24,7
NS/NC	2	0,5
Total	401	100,0

### Distribución de los encuestados por Actividad

<b>Actividad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Trabaja	154	38,4
Parado	35	8,7
Pensionista	4	1,0
Ama de Casa	24	6,0
Estudiante	184	45,9
Total	401	100,0

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

<b>Horario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De mañana	61	15,2
De tarde	303	75,6
De Mañana y Tarde	37	9,2
Total	401	100,0

### Distribución de los encuestados por Antigüedad de uso de la Mediateca

<b>Horario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Hasta 1 año	168	41,9
2 años	67	16,7
3 años	49	12,2
4 años	32	8,0
5 y más años	85	21,2
Total	401	100,0

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

<b>Uso más frecuente de la Mediateca</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Estudio y/o lectura	128	31,9
Préstamo de libros	163	40,6
Préstamo de CD's/vídeos/cederróm	96	23,9
Visionado de vídeos, DVD's	47	11,7
Audición de discos, CD's	28	7,0
Internet	59	14,7
Ofimática	11	2,7
Otros usos	85	21,2

\* 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 2008 se ha entrevistado a un total de 401 usuarios en las dos mediatecas. Esta muestra de usuarios se ha estratificado proporcionalmente según el criterio del promedio de afluencia habitual a cada una de las dos mediatecas. El trabajo de campo, en la modalidad de entrevistas presenciales, ha sido realizado por Invimark, S.A. entre el 20 de octubre y el 6 de noviembre de 2008.

En condiciones estadísticas convencionales ( $\sigma = 2$ ;  $p = q = 0,50$ ), una muestra aleatoria de 401 individuos sobre una población muy numerosa arroja un error muestral de  $\pm 4,99\%$ , 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:  $\pm 5,76\%$  en la Mediateca del C.C. *Pablo Iglesias* y  $\pm 10,00\%$  en la del C.C. *Anabel Segura*. Esta circunstancia aconseja tratar los datos muestrales como si procedieran de una única población (la que constituyen los usuarios de las dos mediatecas) si se desea generalizar los resultados de la encuesta para todos los usuarios dentro de un error asumible.