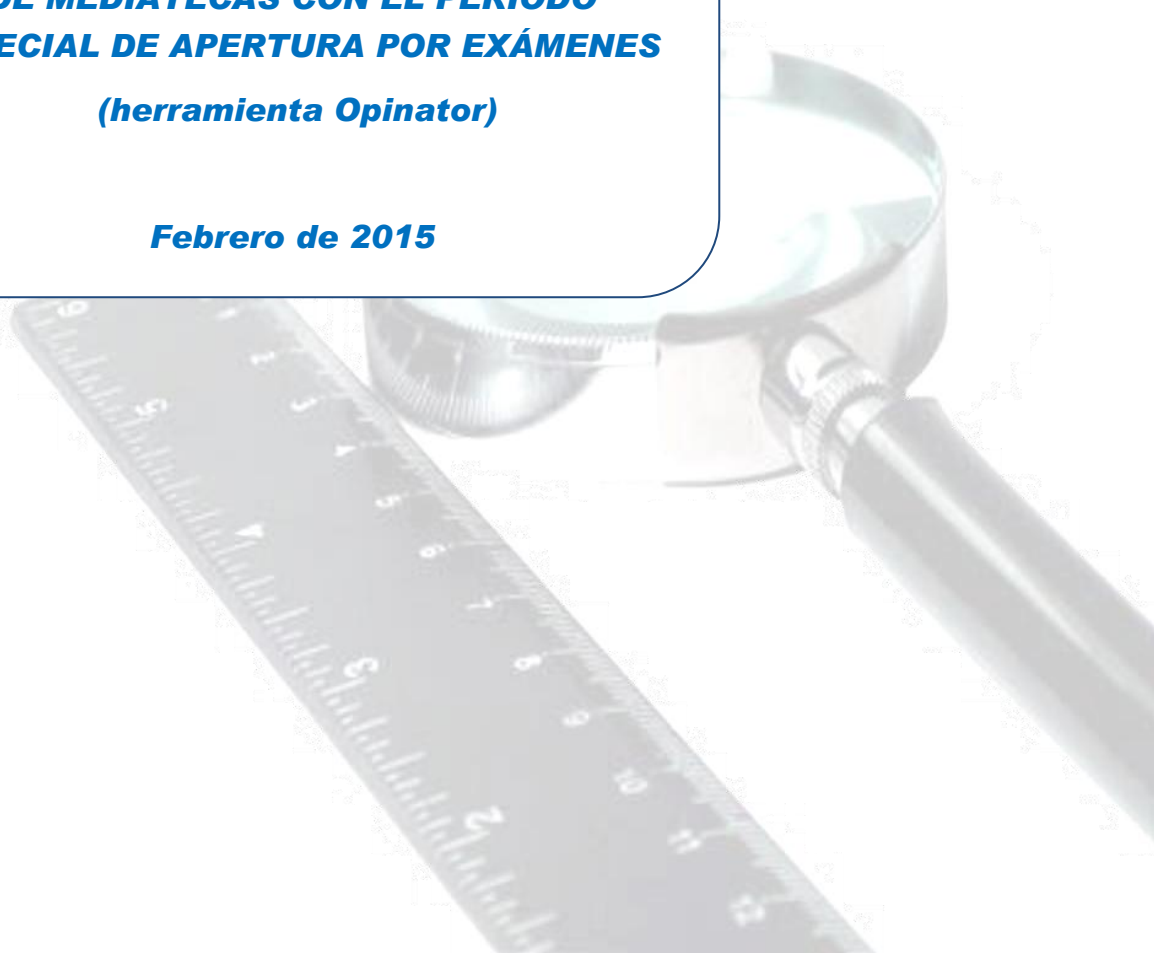


# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 239**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
DE MEDIATECAS CON EL PERIODO  
ESPECIAL DE APERTURA POR EXÁMENES  
(herramienta Opinator)**

**Febrero de 2015**



Área de Gobierno  
Administración Municipal

Departamento  
Planificación y Evaluación





# Observatorio de la ciudad



Departamento de Planificación y Evaluación

## **INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. PERFIL DEL USUARIO.....</b>	<b>2</b>
1.1. Perfil del entrevistado.....	2
<b>2. VALORACIONES Y PROPUESTAS .....</b>	<b>3</b>
2.1. Ajuste del calendario de apertura a las necesidades del usuario .....	3
2.2. Grado de necesidad de adelantar el periodo de apertura extraordinaria por exámenes al mes de Abril .....	4
2.3. Grado de necesidad de posponer la finalización del periodo de apertura extraordinaria por exámenes al mes de Julio .....	5
2.4. Grado de necesidad de apertura de la Mediateca los días 1, 2 y 15 de Mayo.....	6
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>7</b>



## Introducción

El **Servicio de Mediatecas** del Ayuntamiento de Alcobendas ha realizado una encuesta a los usuarios/as de las salas de estudio y consulta, con el principal **objetivo** de **detectar si el periodo especial de apertura por exámenes responde a las necesidades de los usuarios** y, si fuera pertinente, **proponer mejoras**.

Para ello se ha elaborado un cuestionario dividido en cinco bloques:

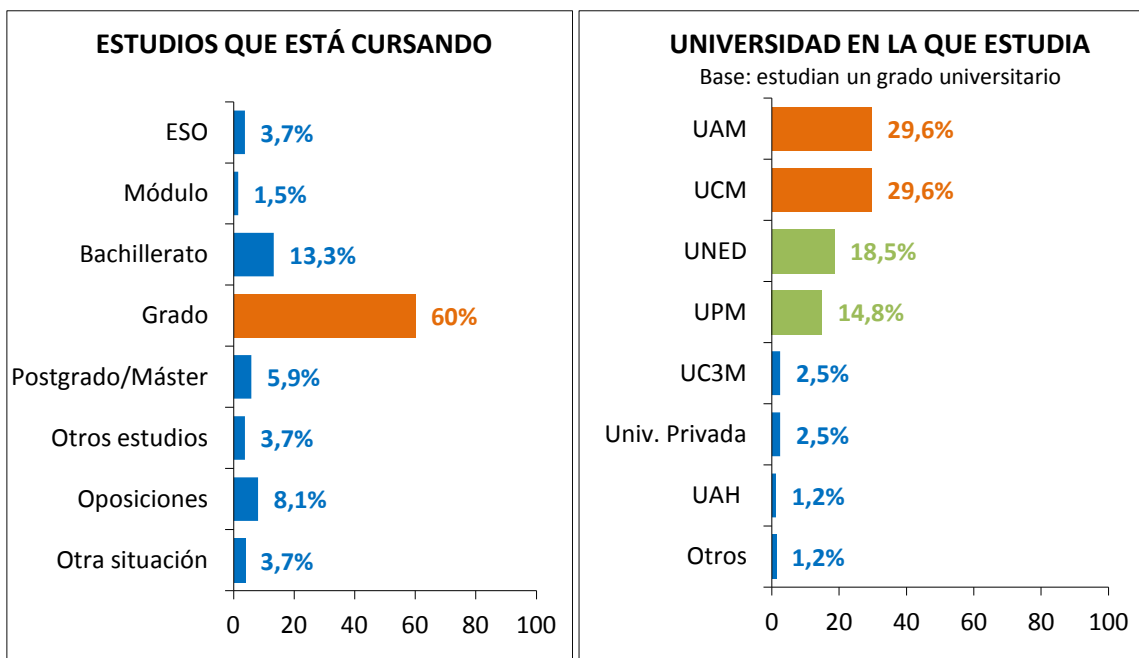
- 1) Valoración general del ajuste del periodo especial de apertura por exámenes a las necesidades del usuario.
- 2) Valoración de la propuesta de adelantar la apertura del periodo especial por exámenes al mes de abril.
  - Fecha de abril que mejor se ajusta a las necesidades del usuario.
- 3) Valoración de la propuesta de posponer la finalización del periodo de apertura especial por exámenes al mes de julio.
  - Fecha de julio que mejor se ajusta a las necesidades del usuario.
- 4) Valoración de la propuesta de apertura de la Mediateca los días 1,2 y 15 de mayo.
  - Asistencia a la Mediateca los días festivos de mayo.
- 5) Datos estadísticos relevantes para el análisis de la información: *Estudios que cursa el usuario* y, en el caso de que estos estudios sean de grado universitario, *Universidad* en la que está matriculado.

## 1. Perfil del usuario

### 1.1. Perfil del entrevistado

- El perfil del entrevistado más representativo de los usuarios/as que acuden a la sala de estudio y consulta de la Mediateca durante el periodo extraordinario de apertura por exámenes, es el siguiente:

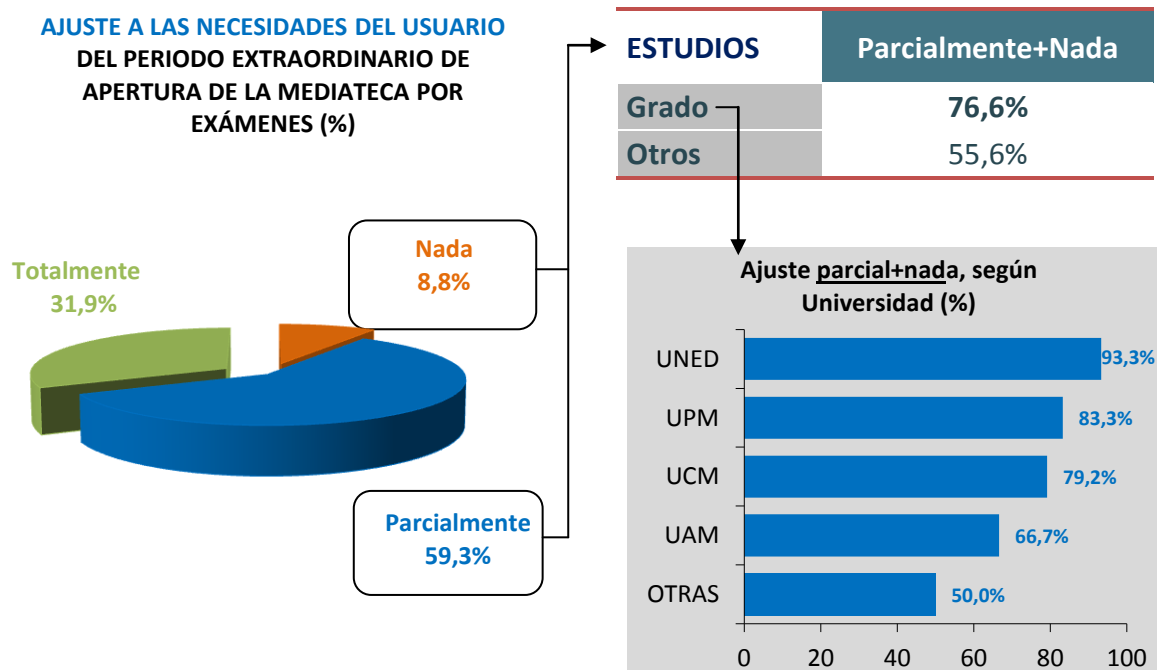
- ✓ **Alumnos/as de grado universitario**
- ✓ **Universidad Autónoma y Universidad Complutense**



Nota: UAM (Universidad Autónoma); UCM (Universidad Complutense); UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia); UPM (Universidad Politécnica); UC3M (Universidad Carlos III); UAH (Universidad de Alcalá de Henares).

## 2. Valoraciones y propuestas

### 2.1. Ajuste del calendario de apertura a las necesidades del usuario

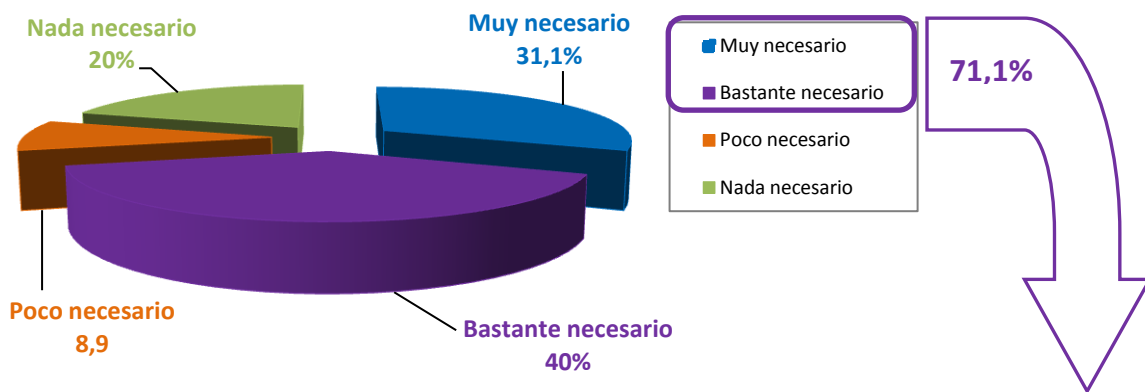


- Para el **68,1%** de los usuarios/as de la Mediateca, el calendario de apertura extraordinaria en periodo de exámenes **no se ajusta a sus necesidades** de estudio. Un 59,3% de los usuarios señala que este periodo sólo cubre sus necesidades *parcialmente* y un 8,8% dice que *nada*.

  - ✓ Los alumnos/as de **grado universitario** son los menos satisfechos con este calendario (76,6%), especialmente los que estudian en la **UNED** (93,3%), en la **UPM** (83,3%) y en la **UCM** (79,2%).

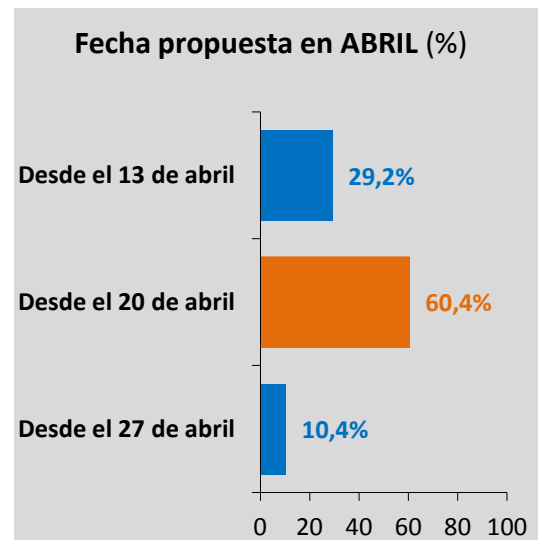
## 2.2. Grado de necesidad de adelantar el periodo de apertura extraordinaria por exámenes al mes de Abril

Grado de necesidad de **adelantar** la apertura extraordinaria por exámenes al mes de **ABRIL** (%)



**Fecha propuesta para adelantar el periodo extraordinario en ABRIL**

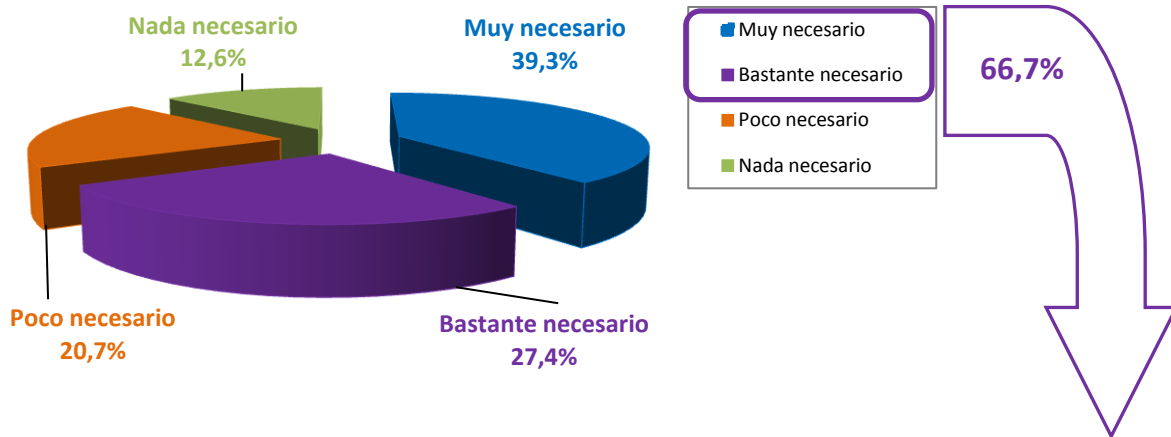
- El **71,1%** de los usuarios/as consideran muy o bastante necesario **adelantar** el periodo de apertura extraordinario por exámenes de las Mediatecas al mes de abril.
- De ellos, **el 60,4%** están de acuerdo en que la fecha de apertura debería ser el **20 de abril**.





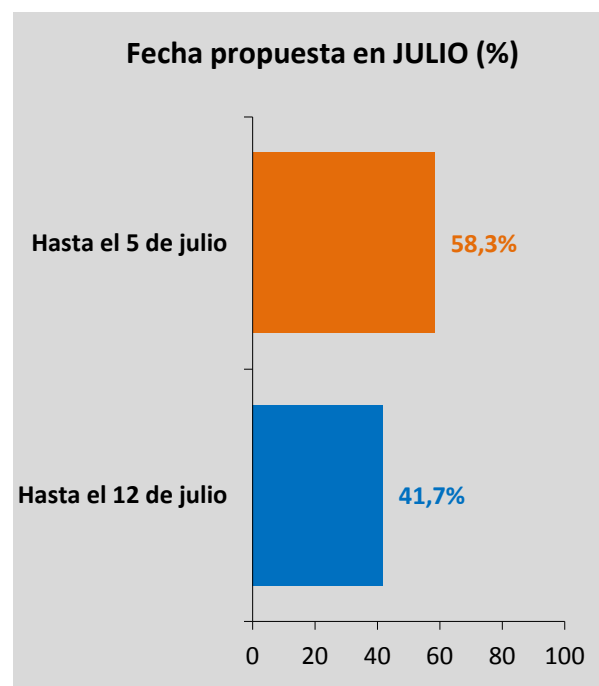
### 2.3. Grado de necesidad de posponer la finalización de periodo de apertura extraordinaria por exámenes al mes de Julio

Grado de necesidad de **posponer** el final de la apertura extraordinaria por exámenes al mes de **JULIO** (%)



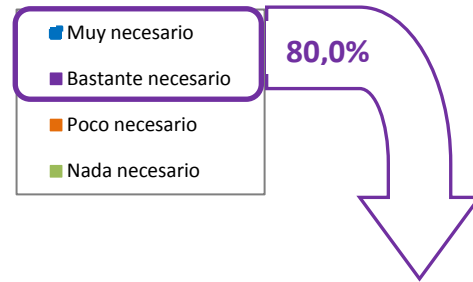
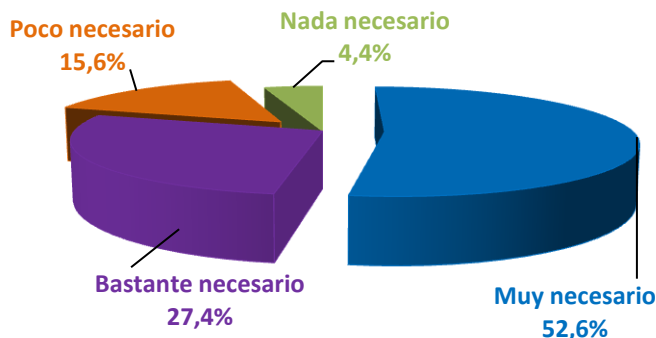
**Fecha propuesta para finalizar el periodo extraordinario en JULIO**

- El **66,7%** de los usuarios/as consideran muy o bastante necesario **posponer** el periodo de apertura extraordinario por exámenes de las Mediatecas al mes de julio.
- De ellos, **el 58,3%** están de acuerdo en que la Mediateca debería permanecer con el horario especial **hasta el 5 de julio**.
- No obstante, hay un **elevado volumen de usuarios/as** (41,7%) que pospondrían el cierre de este horario al **12 de julio**.



## 2.4. Grado de necesidad de apertura de la Mediateca los días 1, 2 y 15 de Mayo

Grado de necesidad de **apertura** los días **1, 2 y 15 de MAYO** (%)

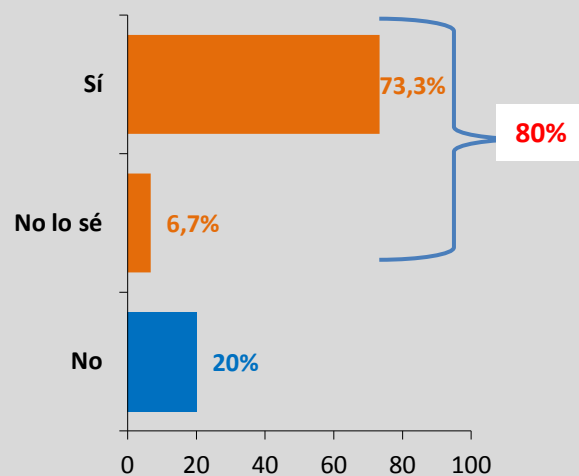


Festivos Mayo	¿Asistiría?
Sí	91,7%
No lo sé	8,3%

### ASISTENCIA A LA MEDIATECA LOS DÍAS FESTIVOS DEL MES DE MAYO: 1, 2 y 15 de mayo

- El **80%** de los usuarios/as consideran muy o bastante necesario **abrir los festivos de mayo**.
- De estos, el 91,7% iría seguro y el 8,3% no lo sabe.
- Esto significa que los **asistentes potenciales** a la Mediateca los **días 1, 2 y 15 de mayo** serían aproximadamente el **80% del total de usuarios/as**.

¿Asistirías a la Mediateca los días 1,2 y 15 de Mayo? (%)



## Ficha Técnica

El *Estudio de satisfacción de usuarios de Mediatecas con el periodo especial de apertura por exámenes*, se ha llevado a cabo en el periodo comprendido entre el 15 de enero y el 8 de febrero de 2015.

La herramienta utilizada para la administración del cuestionario y recogida de datos ha sido **Opinator**. El cuestionario se ha autocumplimentado a través de una tableta instalada en las dependencias de la Mediateca Pablo Iglesias o bien capturando el código BIDI con algún dispositivo móvil. Un total de **135 usuarios/as** han cumplimentado el cuestionario.

El dispositivo más utilizado para cumplimentar la encuesta ha sido la tableta instalada en las dependencias de la Mediateca (60,7%). A través del móvil se han cumplimentado el 22,2% de los cuestionarios y a través del ordenador el 17%.

