

Observatorio de la ciudad

SDE N° 211

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DE LOS
USUARIOS DE *LAS MEDIATECAS MUNICIPALES DE
ALCOBENDAS***

Enero 2013



**Concejalía de Planificación y Calidad,
Organización, Estudios y Evaluación,
Secretaría General, Asesoría Jurídica,
Contratación y Patrimonio
y Servicios Generales**



ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	1
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	4
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	11
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	16
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	19
FICHA TÉCNICA	22

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>	8,82	10	1,38
Limpieza	9,13	10	1,19
Accesibilidad	8,86	10	1,35
Conservación	8,78	10	1,39
Seguridad	8,86	10	1,45
Confort	8,48	10	1,50
<i>Personal</i>	9,02	10	1,28
Simpatía	9,07	10	1,28
Profesionalidad	9,07	10	1,25
Motivación	8,97	10	1,25
Comunicación	8,97	10	1,33
<i>Organización</i>	8,76	10	1,41
Horarios aten. público	8,46	10	1,70
Rapidez atención usuario	8,85	10	1,32
Comodidad Trámites	8,96	10	1,21
Valoración Global	8,85	9	1,01

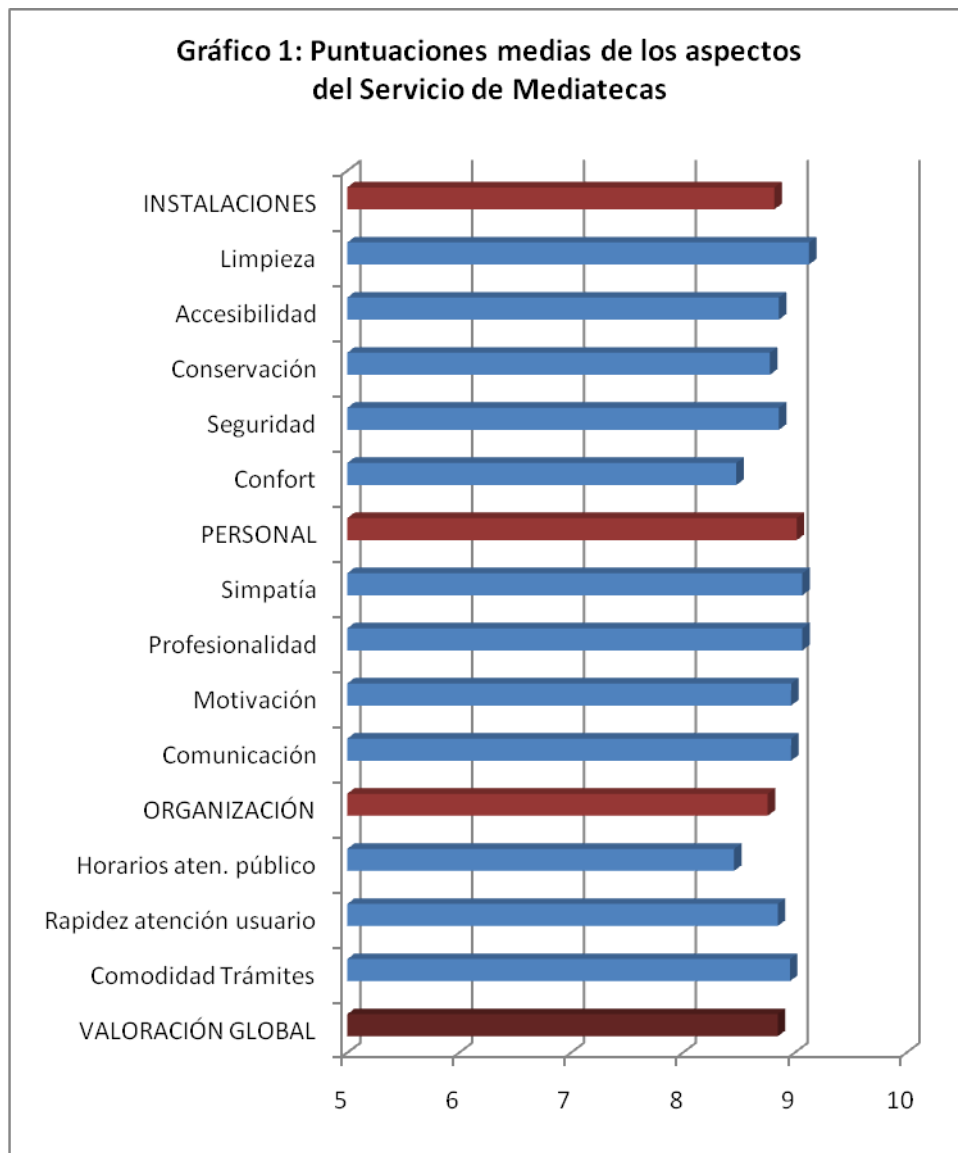
El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,02 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una desviación típica $S = 1,28$, que nos indica una considerable homogeneidad de las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. Los dos aspectos de este conjunto que resultan mejor valorados son la *Simpatía* y la *Profesionalidad* (ambos 9,07 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a la *Organización*, que ofrece una puntuación media de 8,76 puntos, aunque presenta una moda de 10 puntos y la desviación típica, $S = 1,41$, nos indica una cierta heterogeneidad valorativa. El aspecto del conjunto que resulta mejor valorado es la *Comodidad de los*

trámites (8,96 puntos), mientras que el aspecto peor valorado es el relativo a los *Horarios de atención al público* (8,46 puntos).

Por su parte, el conjunto de aspectos referido a las *Instalaciones* recibe una puntuación media de 8,82 puntos, con moda de 10 puntos y una $S = 1,38$. 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* (8,48 puntos).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,85 puntos, con una moda de 9 puntos y una discreta desviación típica, $S = 1,01$, que nos indica una notable 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 2008 Y EN LA DE 2012 PARA EL CONJUNTO DE MEDIATECAS

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2008-2012
	2008	2012	
<i>Instalaciones</i>	8,48	8,82	+0,34
Limpieza	8,62	9,13	+0,51
Accesibilidad	8,50	8,86	+0,36
Conservación	8,60	8,78	+0,18
Seguridad	8,46	8,86	+0,40
Confort	8,21	8,48	+0,27
<i>Personal</i>	8,42	9,02	+0,60
Simpatía	8,36	9,07	+0,71
Profesionalidad	8,46	9,07	+0,61
Motivación	8,40	8,97	+0,57
Comunicación	8,45	8,97	+0,52
<i>Organización</i>	8,20	8,76	+0,56
Horarios atención al público	7,91	8,46	+0,55
Rapidez atención al público	8,34	8,85	+0,51
Comodidad Trámites	8,34	8,96	+0,62
Valoración Global	8,32	8,85	+0,53

Como vemos, todos los aspectos del Servicio han experimentado incrementos en sus puntuaciones medias con respecto a la encuesta de 2008. Los ascensos de puntuación más destacados se dan en los aspectos comprendidos en el conjunto de aspectos relativo al *Personal* (sube 0,60 puntos de media). La *Valoración Global* del Servicio ha subido 0,53 puntos.

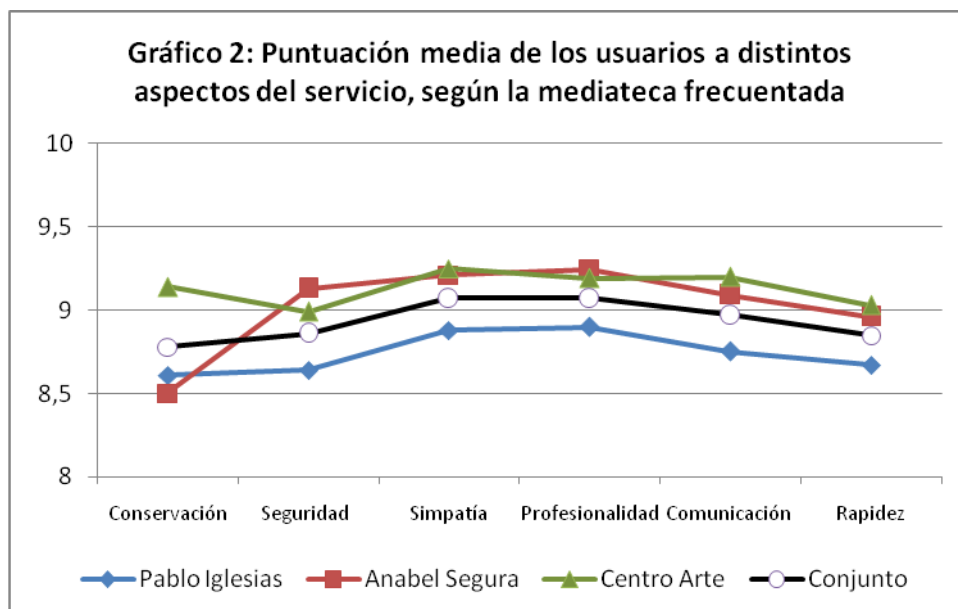
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

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 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>	Conservación Instalaciones Seguridad Instalaciones Simpatía del Personal Profesionalidad del Personal Comunicación con el usuario Rapidez en la atención
<i>Sexo</i>	Limpieza Instalaciones Conservación Instalaciones Seguridad Instalaciones Confort Instalaciones Simpatía del Personal
<i>Edad</i>	Limpieza Instalaciones Accesibilidad Instalaciones Simpatía del Personal Motivación del Personal
<i>Antigüedad como usuario de Mediatecas</i>	Conservación Instalaciones Confort Instalaciones
<i>Uso más frecuente de la Mediateca</i>	Diversas variables según el Uso de que se trate

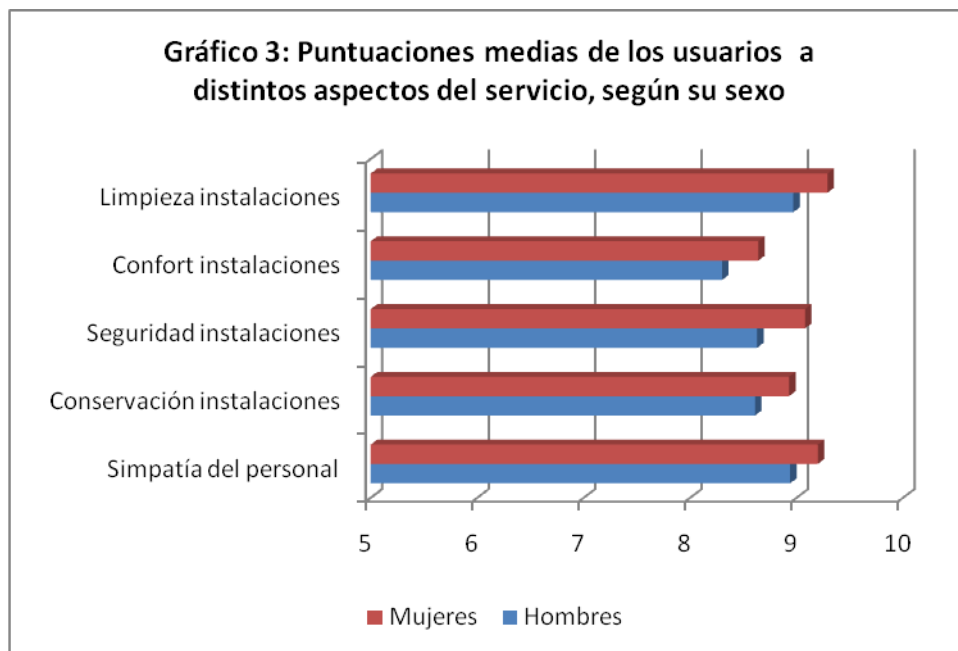
- El que los usuarios **acudan a una u otra mediateca** (más exactamente: el que se les haya *encuestado* en una u otra) afecta a su valoración de varios aspectos del Servicio en los tres conjuntos considerados. En la siguiente tabla puede observarse que todos los aspectos considerados, con la excepción de la *Conservación* de las instalaciones, resultan mejor valorados por los usuarios de las mediatecas del Centro Cívico *Anabel Segura* y del Centro de Arte que por los del Centro Cultural *Pablo Iglesias*.

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>	Conjunto Mediatecas
Conservación instals.	8,61	8,50	9,14	8,78
Seguridad instals.	8,64	9,13	8,99	8,86
Simpatía	8,88	9,21	9,25	9,07
Profesionalidad	8,90	9,24	9,19	9,07
Comunicación usuario	8,75	9,09	9,20	8,97
Rapidez atención	8,67	8,96	9,03	8,85

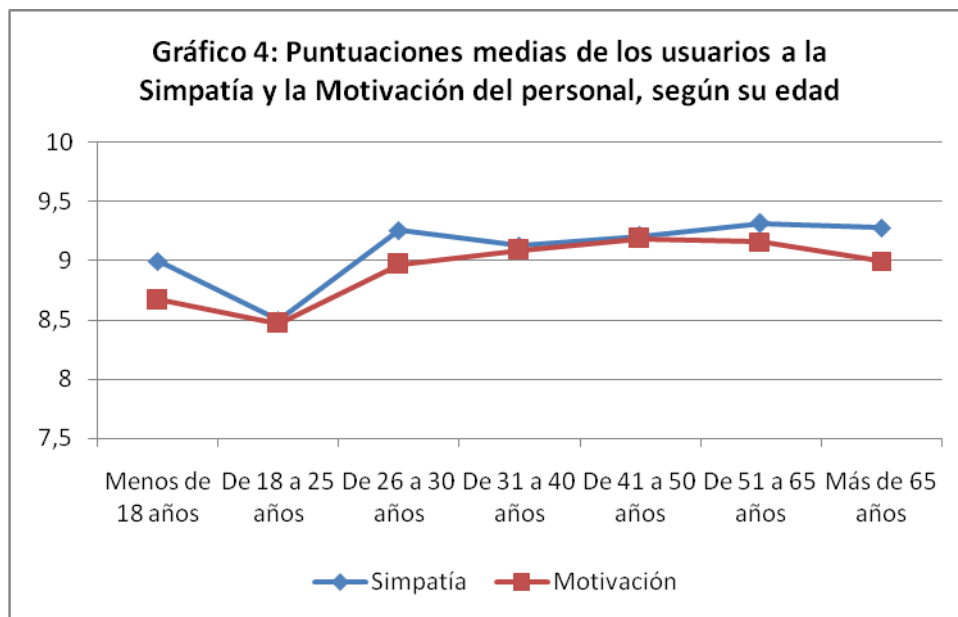


- El **Sexo** de los usuarios parece influir en la valoración que dan a la mayoría de los aspectos de las instalaciones y a la *Simpatía* del personal del Servicio, observándose que las mujeres valoran mejor que los hombres todos esos aspectos.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el sexo del usuario	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Limpieza instalaciones	8,97	9,29
Conservación instalaciones	8,61	8,93
Seguridad instalaciones	8,63	9,08
Confort instalaciones	8,30	8,64
Simpatía del personal	8,94	9,20

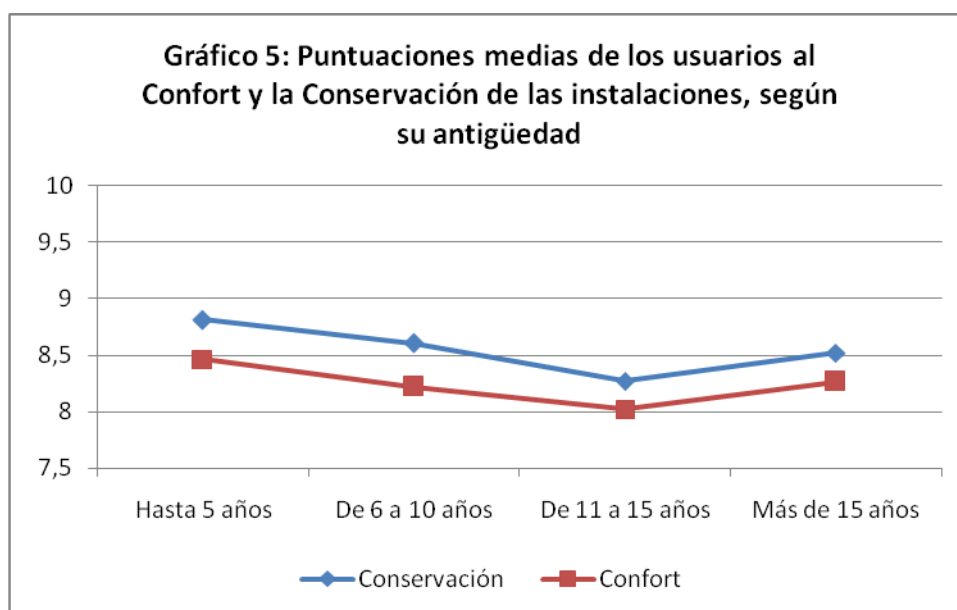


- La **Edad** de los usuarios encuestados también parece influir en su valoración de la *Simpatía* y la *Motivación* del Personal del Servicio. Como vemos en la tabla siguiente, puede observarse el patrón valorativo general de que a medida que aumenta la edad de los usuarios (con la excepción, sobre todo, de la inflexión correspondiente al grupo de edad de 18 a 25 años) tiende también a aumentar, aunque levemente, la puntuación dada a esos dos aspectos del personal.



- La **Antigüedad** del usuario utilizando la mediateca también afecta a su valoración de la *Conservación* y el *Confort* de las instalaciones. Como puede verse en la tabla siguiente, se produce un patrón valorativo de que a mayor antigüedad en el uso del Servicio, peor valoración de estos dos aspectos (con la excepción del leve repunte de puntuaciones en los usuarios con una antigüedad de más de 15 años).

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la antigüedad del usuario			
	Hasta 5 años	De 6 a 10 años	De 11 a 15 años	Más de 15 años
Conservación instalaciones	8,81	8,60	8,27	8,52
Confort instalaciones	8,46	8,22	8,02	8,26



- 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 (hay varios aspectos que no presentan diferencias de valoración estadísticamente significativas en función del uso y por eso no aparecen en las tablas siguientes). Probablemente, lo más notable es que los encuestados que usan el servicio de préstamo (libros y CD's, vídeos y CD ROM's) valoran mejor que el resto los aspectos considerados, mientras que los encuestados que usan los demás servicios (estudio y lectura, audición de discos y CD's e *Internet*) los valoran peor (con la excepción de los que usan el servicio de audición de discos y CD's, que arrojan para el aspecto *Motivación* del personal una puntuación más alta que los que no lo usan). Esto ocurre también con respecto a la *Valoración Global del Servicio* (cuando ésta presenta diferencias de puntuación estadísticamente significativas), salvo en el caso de los encuestados que usan la mediateca para audición de discos y CD's, que también ofrecen una puntuación más alta que el resto de usuarios.

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	8,99	9,25	-	-	-	-
Seguridad	-	-	8,94	8,59	-	-
Confort	8,20	8,70	-	-	-	-
Simpatía	8,90	9,21	9,21	8,62	9,30	8,89
Profesionalidad	-	-	9,20	8,62	9,37	8,83
Motivación	-	-	9,09	8,56	9,29	8,71
Comunicación	-	-	9,10	8,55	9,21	8,78
Rapidez atención	-	-	8,93	8,62	9,04	8,71
Comodidad trámites	8,82	9,07	9,08	8,56	9,11	8,85
Valoración Global	8,74	8,94	8,94	8,58	-	-

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el uso más frecuente de la Mediateca			
	Audición de discos y CD's		Uso de Internet	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Conservación	8,17	8,82	8,55	8,87
Simpatía	-	-	8,86	9,16
Profesionalidad	-	-	8,82	9,17
Motivación	9,46	8,93	-	-
Valoración Global	9,25	8,83	-	-

Como puede verse, los usuarios que utilizan la mediateca para estudio y/o lectura arrojan puntuaciones medias más bajas para todos los aspectos considerados y para la *Valoración Global* del Servicio que los usuarios que dan a la mediateca otro uso. Lo mismo sucede con los usuarios que acuden a la mediateca para usar *Internet* (si bien su *Valoración Global* del Servicio no presenta diferencias estadísticamente significativas con el resto de usuarios). Los usuarios que frecuentan la mediateca para oír discos y CD's también ofrecen una puntuación más baja que el resto en lo que se refiere al aspecto *Conservación* de las instalaciones.

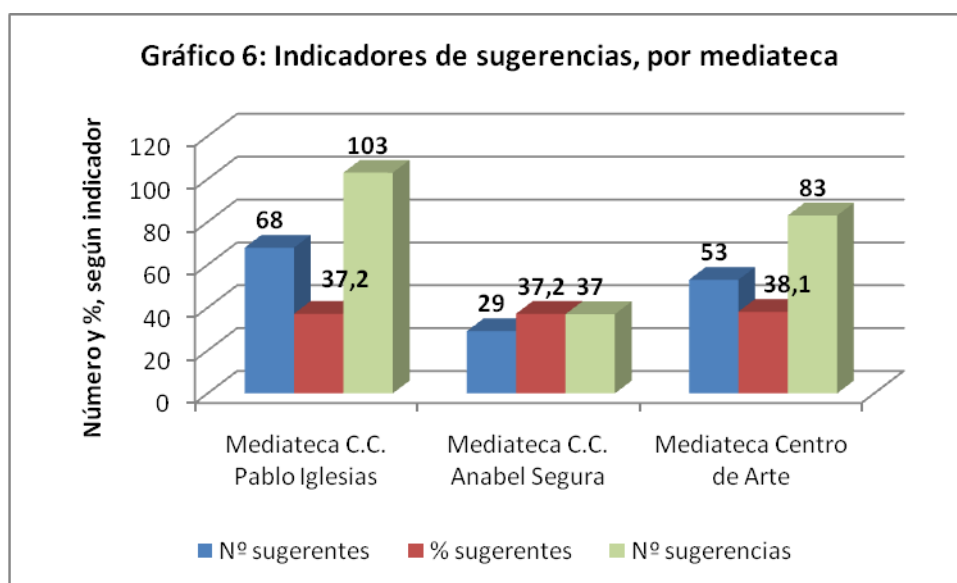
- Por otro lado, si ahora consideramos la ***Valoración Global del Servicio en función de las variables valorativas*** (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Organización*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan las cuatro variables siguientes: *Confort* de las instalaciones, *Horarios de atención al público*, *Simpatía/amabilidad* del Personal y *Comodidad de los trámites* (por este orden de importancia en la correlación parcial), para explicar por sí solas el 72% 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 hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 150 encuestados (el 37,5%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 223 sugerencias. Si atendemos a la proporción de usuarios que ha hecho sugerencias en cada una de las tres mediatecas, vemos que en la mediateca del *Centro de Arte* resulta ligeramente superior (38,1%), mientras que en la del Centro Cultural *Pablo Iglesias* y en la del Centro Cívico *Anabel Segura* es idéntica en ambas (37,2%).

	Mediateca C.C. Pablo Iglesias	Mediateca C.C. Anabel Segura	Mediateca Centro de Arte	Total Mediatecas
Nº encuestados que hacen sugerencias	68 (37,2%)	29 (37,2%)	53 (38,1%)	150 (37,5%)
Nº de observaciones o sugerencias	103	37	83	223

(*) 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 tres mediatecas, pues si bien en la del Centro Cultural *Pablo Iglesias* y en la del *Centro de Arte* la sugerencia más frecuente es la ampliación de horarios (11,7% y 28,3%, respectivamente), en la del Centro Cívico *Anabel Segura* es la apertura en fines de semana y fiestas (17,2%), y aunque esta última es también la segunda sugerencia más frecuente en la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* (8,7%), no lo es en la del *Centro de Arte*, donde aparece en segundo lugar la ampliación de fondos (13,2%), y tampoco en la del Centro Cívico *Anabel Segura*, donde el segundo lugar lo ocupa la ampliación del préstamo de CD's y DVD's (13,8%). Por otra parte, también se da una gran variabilidad en las tres 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. Anabel Segura		Mediateca Centro de Arte	
	N	%	N	%	N	%
Ampliar horarios	12	11,7	1	3,4	15	28,3
Ampliar días, fines de semana, fiestas	9	8,7	5	17,2	3	5,7
Mantener el silencio	6	5,8	1	3,4	3	5,7
Gestión de préstamos <i>on line</i>	5	4,9	2	6,9		
Ampliar fondos	3	2,9	-	-	7	13,2
Mejorar impresión a color	3	2,9	-	-	-	-
Acceso usuario a base datos libros	1	1,0	-	-	-	-
Actualizar fondo audiovisual	1	1,0	-	-	1	1,9
Ampliar el tiempo de los préstamos	1	1,0	-	-	4	7,6
Ampliar plazas sala estudio en exámenes	1	1,0	1	3,4	-	-
Aprovechar mejor el espacio sala estudio	1	1,0	-	-	-	-
Aumentar puestos lectura sala estudios	1	1,0	1	3,4	1	1,9
Cámaras para vigilar parking bicicletas	1	1,0	-	-	-	-
Colocar más relojes sala de estudios	1	1,0	-	-	-	-
Colocar relojes fuera sala de estudios	1	1,0	-	-	-	-
Espacios para personas discapacidad física	1	1,0	-	-	-	-
Habilitar acceso cuenta usuario préstamo	1	1,0	-	-	-	-
Habilitar zona parking para usuarios	1	1,0	-	-	-	-
Hacer exposiciones de fotografía	1	1,0	-	-	-	-
Hacer fondos actualizar material diverso	1	1,0	-	-	-	-
Inclusión seminarios temas de ocultismo.	1	1,0	-	-	-	-
Inclusión seminarios temas exotéricos	1	1,0	-	-	-	-
Índice para buscar películas	1	1,0	-	-	-	-

Mamparas anti-ruido en sala de estudio	1	1,0	-	-	-	-
Mantener activado fondo depósitos	1	1,0	-	-	-	-
Mantenimiento CD's y DVD's	1	1,0	-	-	-	-
Mantenimiento de equipos y su estado	1	1,0	-	-	-	-
Más alarmas seguridad entrada principal	1	1,0	-	-	-	-
Más clubes de lectura de libros	1	1,0	-	-	-	-
Más escáneres	1	1,0	-	-	-	-
Más juegos en la sala infantil	1	1,0	-	-	1	1,9
Más periódicos y revistas	1	1,0	-	-	-	-
Más seguridad para evitar hurtos	1	1,0	-	-	-	-
Más sitio para estudiar época exámenes	1	1,0	-	-	-	-
Más variedad de prensa	1	1,0	-	-	-	-
Más variedad DVD's épocas históricas	1	1,0	-	-	-	-
Más velocidad en los ordenadores	1	1,0	-	-	-	-
Mejor acceso a páginas Java	1	1,0	-	-	-	-
Mejor orden películas	1	1,0	-	-	-	-
Mejor regulación del aire acondicionado	1	1,0	-	-	4	7,6
Mejora calidad visión DVD's	1	1,0	-	-	-	-
Mejora de cascos reproducción	1	1,0	-	-	-	-
Mejora de la calidad de CD's y DVD's	1	1,0	-	-	-	-
Mejora funcionamiento de ordenadores	1	1,0	-	-	-	-
Mejorar rapidez y calidad del wifi	1	1,0	-	-	-	-
Menor penalización retraso devoluciones	1	1,0	-	-	-	-
Modernizar productos y servicios	1	1,0	-	-	-	-
No necesario gastar tinta azul en formulario	1	1,0	-	-	-	-
Ofimática con internet	1	1,0	-	-	-	-
Periódicos y revistas gratis	1	1,0	-	-	-	-
Poner DVD's de estreno	1	1,0	-	-	-	-
Poner estanterías libros donados	1	1,0	-	-	-	-
Poner parking para motos	1	1,0	-	-	-	-
Poner plantas naturales y sonido agua	1	1,0	-	-	-	-
Préstamo vinilos	1	1,0	-	-	-	-
Prohibir hábitos desagradables personas	1	1,0	-	-	-	-
Puertas entrada muy pesadas para niños	1	1,0	-	-	-	-
Que haya más españoles	1	1,0	-	-	-	-
Que sea gratis	1	1,0	-	-	-	-
Renovar fondos de películas	1	1,0	-	-	-	-
Reposición de libros clásicos	1	1,0	-	-	-	-
Separar entrada sala estudio de mesas	1	1,0	-	-	-	-
Servicio internet gratuito	1	1,0	-	-	-	-
Sistema de auto préstamo	1	1,0	-	-	-	-
Sistema de préstamos entre mediatecas	1	1,0	-	-	-	-

Sistema devoluciones más flexible	1	1,0	-	-	-	-
Uso material electrónico fuera biblioteca	1	1,0	-	-	-	-
Zonas para hacer trabajos en grupo	1	1,0	-	-	-	-
Ampliar préstamo de CD's y DVD's	-	-	4	13,8	2	3,8
Buzón para devoluciones	-	-	2	6,9	-	-
Actualizar vídeos y libros	-	-	1	3,4	4	7,6
Actualizar área de nuevas tecnologías	-	-	1	3,4	-	-
Ampliar el préstamo de revistas	-	-	1	3,4	-	-
Aumentar nº de ordenadores de consulta	-	-	1	3,4	-	-
Comprar más libros de teatro	-	-	1	3,4	-	-
Gestiones mediateca infantil por las mañanas	-	-	1	3,4	-	-
Igualar recursos de todas las mediatecas	-	-	1	3,4	-	-
Más libros de fotografía	-	-	1	3,4	-	-
Más stock de libros más leídos	-	-	1	3,4	-	-
Más talleres para niños	-	-	1	3,4	-	-
Mejor conservación de los libros	-	-	1	3,4	-	-
Mejor funcionamiento libros no devueltos	-	-	1	3,4	-	-
Mejorar velocidad internet	-	-	1	3,4	-	-
Películas y cuentos más actuales	-	-	1	3,4	-	-
Penalización conforme días retraso.	-	-	1	3,4	-	-
Posibilidad de sugerir compra de libros	-	-	1	3,4	-	-
Préstamo de <i>puzzles</i>	-	-	1	3,4	-	-
Renovar distribución espacios	-	-	1	3,4	-	-
Renovar libros antiguos y desfasados	-	-	1	3,4	-	-
Profesionales más amables	-	-	1	3,4	-	-
Asientos más cómodos	-	-	-	-	2	3,8
CD's y DVD's nuevos	-	-	-	-	2	3,8
Traer juegos para XBOX 360	-	-	-	-	2	3,8
Acceso gratuito al parking del Centro	-	-	-	-	1	1,9
Acceso más fácil a ofimática	-	-	-	-	1	1,9
Actualización juegos de la <i>wifi</i>	-	-	-	-	1	1,9
Aumentar el material de préstamo	-	-	-	-	1	1,9
Ayuda en los deberes a niños	-	-	-	-	1	1,9
Dvd's de repuesto en caso de retraso.	-	-	-	-	1	1,9
Más clubes y agrupaciones	-	-	-	-	1	1,9
Más fondos para aprendizaje otras lenguas	-	-	-	-	1	1,9
Más libros de arte y cine de autor	-	-	-	-	1	1,9
Más tiempo de acceso a Internet	-	-	-	-	1	1,9
Más variedad de CD's	-	-	-	-	1	1,9
Material escrito y audiovisual de inglés	-	-	-	-	1	1,9
Mejorar calidad monitores audiovisuales	-	-	-	-	1	1,9
Menor penalización entrega tarde libros.	-	-	-	-	1	1,9

Nuevas películas	-	-	-	-	1	1,9
Opción visionado vídeos zona infantil.	-	-	-	-	1	1,9
Ordenadores con <i>Adobe Digital Edition</i>	-	-	-	-	1	1,9
Parque para los niños en invierno	-	-	-	-	1	1,9
Penalización 2 días por semana retraso.	-	-	-	-	1	1,9
Punto acceso internet sala de estudios.	-	-	-	-	1	1,9
Rapidez en reponer artículos que faltan	-	-	-	-	1	1,9
Rapidez en traer desideratas	-	-	-	-	1	1,9
Realizar más encuestas como ésta	-	-	-	-	1	1,9
Recobrar las actividades con los niños	-	-	-	-	1	1,9
Renovación libros sin devolver ejemplar	-	-	-	-	1	1,9
Renovar libros sin estar reservado.	-	-	-	-	1	1,9
Renovar los libros infantiles	-	-	-	-	1	1,9
Repartir folletos de conducta adecuada	-	-	-	-	1	1,9
<i>Tablets</i> de préstamo en sala de estudio	-	-	-	-	1	1,9

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

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de las Mediatecas de 2012 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 8,85 puntos de media en la escala 1-10** (+0,53 puntos en relación con la encuesta de 2008), presentando los encuestados una apreciable coincidencia en sus puntuaciones (desviación típica $S = 1,01$ puntos). La *Valoración Global* del servicio en cada una de las tres Mediatecas presenta ciertas diferencias, aunque no son estadísticamente significativas: **8,75 puntos en la del Centro Cultural Pablo Iglesias, 8,88 puntos en la del Centro Cívico Anabel Segura y 8,97 puntos en la del Centro de Arte.**
- 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 ($S = 1,28$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el relativo a la *Organización* del servicio, con una puntuación media de 8,76 puntos ($S = 1,41$). El conjunto de aspectos de las *Instalaciones* alcanza una puntuación media de 8,82 puntos ($S = 1,38$).
- La *Limpieza* de las instalaciones y la *Simpatía* y la *Profesionalidad* del personal son los **aspectos del servicio** que reciben las **calificaciones más altas** (9,13 puntos para el primer aspecto y 9,07 para los otros dos), mientras que son los aspectos *Horarios de atención al público* y *Confort de las Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (8,46 puntos y 8,48 puntos de media, respectivamente), siendo estos dos aspectos los mismos que resultaron peor valorados en la encuesta de 2008. Los únicos aspectos del servicio que presentan diferencias de puntuación estadísticamente significativas entre las tres mediatecas son la *Conservación* y la *Seguridad* de las instalaciones, la *Simpatía* y la *Profesionalidad* del personal y la *Comunicación con*

el usuario y la Rapidez de la atención al usuario, los cuales, con la excepción de la *Conservación* de las instalaciones, resultan mejor valorados en las mediatecas del Centro Cívico *Anabel Segura* y del *Centro de Arte* que en la del Centro Cultural *Pablo Iglesias*.

- Al cruzar las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas del Servicio**, hemos encontrado que solamente el sexo, la edad, 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 uso más frecuente dado a la mediateca.
- Al considerar la *Valoración Global* del Servicio **en función de las variables valorativas**, el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan solamente **cuatro variables** (*Confort* de las instalaciones, *Horarios de atención al público*, *Simpatía/amabilidad* del Personal y *Comodidad de los trámites*, por este orden de importancia en la correlación parcial), para explicar el 72% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, siendo por tanto estas variables las que mejor la predicen.
- Un total de 150 encuestados (el 37,5%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 222 **sugerencias**. En la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* la **sugerencia más frecuente** es ampliar los horarios (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 que se establezca la ampliación del préstamo de CD's y DVD's); y en la del *Centro de Arte* la **sugerencia más frecuente** es ampliar horarios (la segunda más frecuente es ampliar los fondos).
- 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 > 9,00 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media < 8,50 puntos)
	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de las instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de las instalaciones • Horarios atención público
Mediateca C.C. Anabel Segura	Principales FORTALEZAS (Puntuación media > 9,00 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media < 8,50 puntos)
	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de las instalaciones • Seguridad de las instalaciones • Simpatía del personal • Profesionalidad del personal • Motivación del personal • Comunicación con el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de las instalaciones • Horarios atención al público
Mediateca Centro de Arte	Principales FORTALEZAS (Puntuación media > 9,00 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media < 8,50 puntos)
	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de las instalaciones • Simpatía del personal • Profesionalidad del personal • Motivación del personal • Comunicación con el usuario • Rapidez atención al usuario • Comodidad de los trámites 	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios atención al público

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Mediateca

Mediateca	N	%
<i>C.C. Pablo Iglesias</i>	183	45,8
<i>C.C. Anabel Segura</i>	78	19,5
<i>Centro de Arte</i>	139	34,8
Total	400	100

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	196	49,0
Mujer	204	51,0
Total	400	100

Distribución de los encuestados por Edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 18 años	31	7,8
De 18 a 25 años	58	14,5
De 26 a 30 años	31	7,8
De 31 a 40 años	109	27,3
De 41 a 50 años	92	23,0
De 51 a 65 años	50	12,5
Más de 65 años	18	4,5
NS/NC	11	2,8
Total	400	100

Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	6	1,5
Primarios/Hasta 6 EGB	27	6,8
8ºEGB/ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	71	17,8
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	105	26,3
Universitarios	186	46,5
NS/NC	5	1,3
Total	400	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar de Residencia	N	%
Alcobendas (Casco Urbano)	288	72,0
Alcobendas (Urbanizaciones)	36	9,0
San Sebastián de los Reyes	19	4,8
Otros lugares	53	13,3
NS/NC	4	1,0
Total	400	100,0

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

Horario	N	%
De mañana	98	24,5
De tarde	242	60,5
De Mañana y Tarde	55	13,8
NS/NC	5	1,3
Total	400	100,0

Distribución de los encuestados por Antigüedad de uso de la Mediateca

Horario	N	%
Menos de 5 años	283	70,8
De 6 a 10 años	84	21,0
De 11 a 15 años	17	4,3
Más de 15 años	7	1,8
NS/NC	9	2,3
Total	401	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	178	44,5
Préstamo de libros	302	75,5
Préstamo de CD's/vídeos/cederróm	173	43,3
Visionado de vídeos, DVD's	61	15,3
Audición de discos, CD's	25	6,3
Internet	120	30,0
Ofimática	43	10,8
Otros usos	34	8,5

* 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 2012 se ha encuestado a un total de 400 usuarios en las tres 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 se ha realizado, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 17 y el 25 de octubre de 2012.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$), una muestra aleatoria de 400 individuos sobre una población muy numerosa arroja un error muestral de $\pm 5\%$, 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: $\pm 7,39\%$ en la Mediateca del C.C. *Pablo Iglesias*, $\pm 11,32\%$ en la del C.C. *Anabel Segura* y $\pm 8,48\%$ en la del *Centro de Arte*. Esta circunstancia aconseja tratar los datos muestrales como si procedieran de una única población (la que constituyen los usuarios de las tres mediatecas) si se desea generalizar los resultados de la encuesta para todos los usuarios dentro de un error asumible.