

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 287

Encuesta de calidad percibida a los usuarios de las **MEDIATECAS MUNICIPALES DE ALCOBENDAS**

Junio 2017



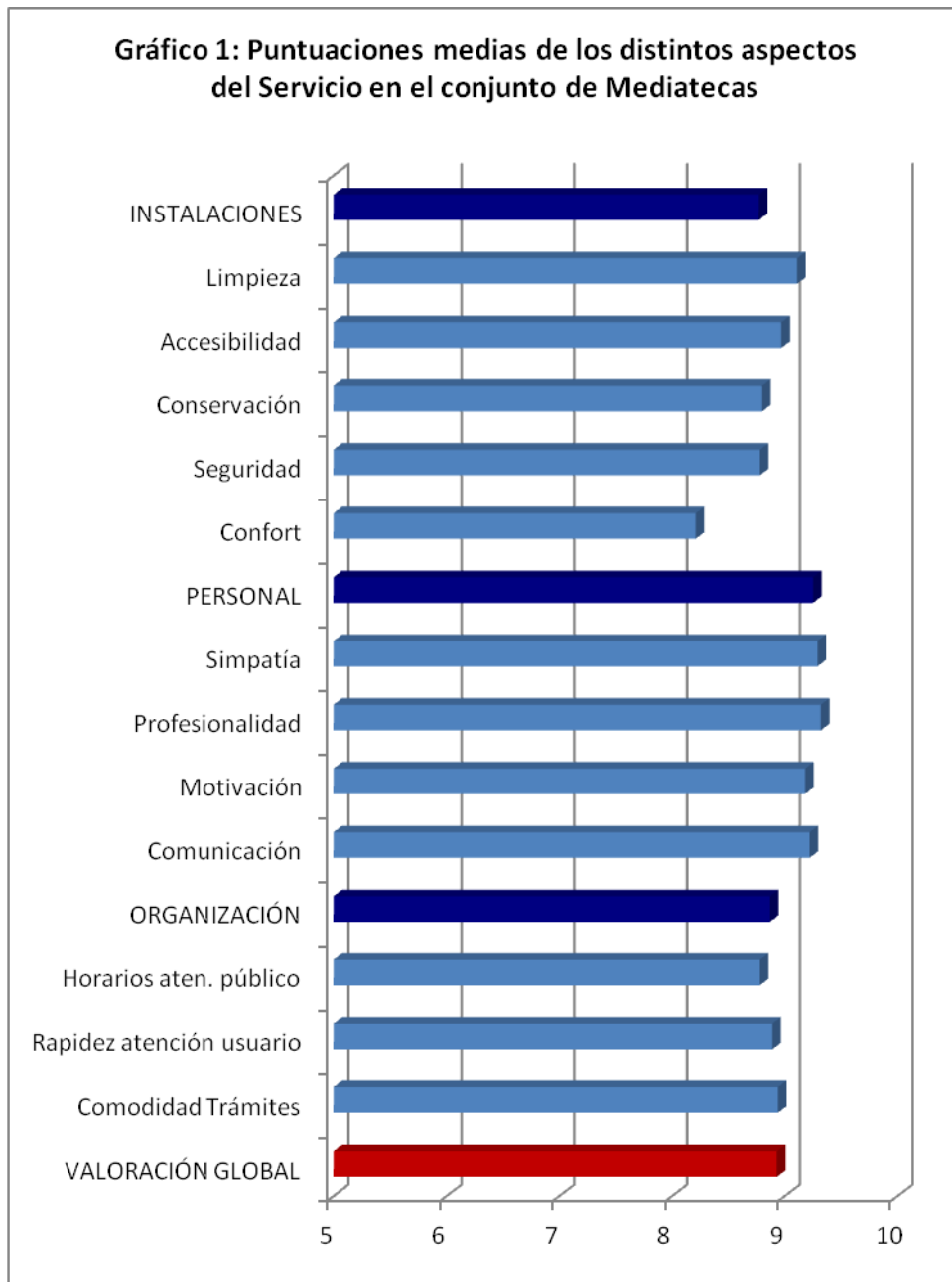
ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	1
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS.....	6
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	13
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	21
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA.....	24
FICHA TÉCNICA	28

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO

Aspectos del Servicio (Conjunto de Mediatecas)	Media	Moda	S
Instalaciones	8,77	9	1,36
Limpieza	9,11	9	1,03
Accesibilidad	8,97	9	1,25
Conservación	8,80	9	1,18
Seguridad	8,78	9	1,49
Confort	8,21	9	1,83
Personal	9,25	10	1,19
Simpatía	9,29	10	1,14
Profesionalidad	9,32	10	1,06
Motivación	9,18	10	1,23
Comunicación	9,22	10	1,32
Organización	8,87	9	1,33
Horarios aten. público	8,78	9	1,39
Rapidez atención usuario	8,89	9	1,33
Comodidad Trámites	8,94	9	1,28
Valoración Global	8,93	9	1,05

El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,25 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una desviación típica $S = 1,19$, 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 *Simpatía, amabilidad* con el usuario (con 9,32 y 9,29 puntos, respectivamente).



Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, que ofrece una puntuación media de 8,77 puntos, aunque presenta una moda de 9 puntos, con una desviación típica $S = 1,36$, que nos indica una moderada variabilidad valorativa. El aspecto del conjunto que resulta mejor valorado es la *Limpieza* (9,11 puntos) mientras que el aspecto peor valorado es el *Confort* (8,21 puntos).

Por su parte, el conjunto de aspectos referido a la *Organización* recibe una puntuación media de 8,87 puntos, con moda de 9 puntos y una $S = 1,33$. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Comodidad de los trámites* (8,94 puntos), mientras que el que presenta una puntuación más baja es el referido a los *Horarios de atención al público* (8,78).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,93 puntos, con una moda de 9 puntos y una discreta desviación típica, $S = 1,05$, 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:

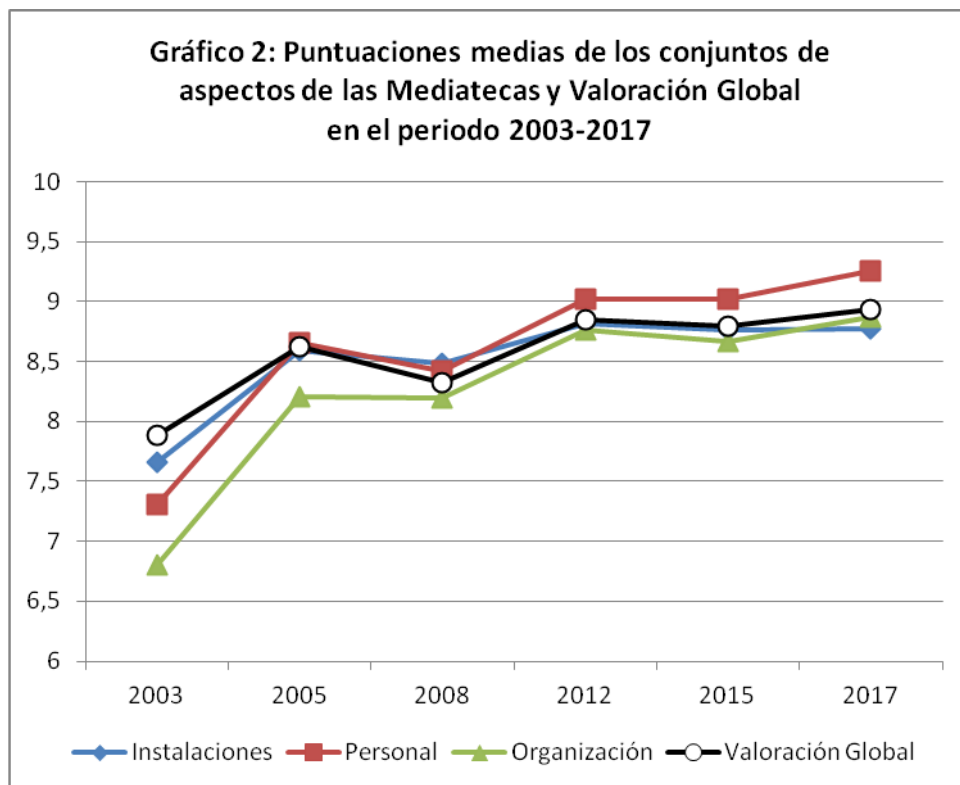
COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS
ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2015 Y EN LA DE 2017
PARA EL CONJUNTO DE MEDIATECAS

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2015-2017	Error típico de la media de 2017 para un nivel de confianza del 95,5% (2σ)
	2015	2017		
Instalaciones	8,76	8,77	+0,01	±0,13
Limpieza	9,13	9,11	-0,02	±0,10
Accesibilidad	8,85	8,97	+0,12	±0,12
Conservación	8,71	8,80	+0,09	±0,11
Seguridad	8,82	8,78	-0,04	±0,14
Confort	8,29	8,21	-0,08	±0,17
Personal	9,02	9,25	+0,23	±0,11
Simpatía	9,02	9,29	+0,27	±0,11
Profesionalidad	9,10	9,32	+0,22	±0,10
Motivación	8,90	9,18	+0,28	±0,11
Comunicación	9,04	9,22	+0,18	±0,12
Organización	8,67	8,87	+0,20	±0,12
Horarios atención al público	8,39	8,78	+0,39	±0,13
Rapidez atención al público	8,77	8,89	+0,12	±0,12
Comodidad Trámites	8,86	8,94	+0,08	±0,12
Valoración Global	8,80	8,93	+0,13	±0,10

Como vemos, los tres conjuntos de aspectos los aspectos del Servicio han experimentado leves aumentos en sus puntuaciones medias con respecto a la encuesta de 2015, y en casi todos los aspectos concretos sucede lo mismo, con las excepciones de la *Limpieza*, la *Seguridad* y el *Confort* de las Instalaciones, que muestran pequeños descensos. La *Valoración Global* del Servicio muestra también un leve ascenso (+0,10 puntos). Sin embargo, hay que tener en cuenta que variaciones de puntuación media

dentro del rango indicado para un nivel de confianza del 95,5% (error típico de la media) pueden obedecer simplemente al azar y no significar un cambio de valoración real.

Por otra parte, la **evolución de las puntuaciones medias** de los tres conjuntos de aspectos del Servicio de Mediatecas, *Instalaciones*, *Personal* y *Organización*, así como de la *Valoración Global* del Servicio, es la que se puede observar en el gráfico 2. Los datos ponen de manifiesto una cierta estabilidad valorativa en las últimas tres encuestas (periodo 2012-2017), sin variaciones de relieve entre dichas puntuaciones.



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 Rapidez en la atención Comodidad Trámites Valoración Global
<i>Sexo</i>	Motivación del Personal Rapidez en la atención
<i>Edad</i>	Confort Instalaciones Simpatía del Personal Motivación del Personal Comunicación con el usuario Horarios at. público Rapidez en la atención

<i>Nivel educativo</i>	Limpieza Instalaciones Accesibilidad Instalaciones Rapidez atención Valoración Global
<i>Lugar de residencia</i>	Seguridad Instalaciones Comunicación con el usuario
<i>Uso más frecuente de la Mediateca</i>	Diversas variables según el Uso de que se trate

- 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 casi todos los aspectos del Servicio considerados, así como con su *Valoración Global* del Servicio. En la siguiente tabla puede observarse que, en general, las puntuaciones medias más altas se dan en la mediateca del C. C. *Anabel Segura* y las más bajas en la mediateca del C.C. *Pablo Iglesias*.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la mediateca usada			
	<i>Mediateca C.C. Pablo Iglesias</i>	<i>Mediateca C.C. Anabel Segura</i>	<i>Mediateca Centro de Arte</i>	<i>Mediateca E. Miguel Delibes</i>
Limpieza instalaciones	8,84	9,30	9,46	8,96
Accesibilidad instals.	8,70	9,33	9,14	8,99
Conservación instals.	8,56	8,87	9,08	8,79
Seguridad instals.	8,62	9,28	9,18	8,22
Confort instalaciones	8,05	8,76	8,60	7,65
Simpatía personal	8,89	9,72	9,49	9,47
Profesionalidad	8,98	9,67	9,49	9,43
Motivación personal	8,82	9,59	9,28	9,41
Comunicación usuario	8,82	9,66	9,41	9,35
Rapidez atención	8,55	9,38	9,14	8,86
Comodidad trámites	8,70	9,40	9,13	8,83
Valoración Global	8,84	9,29	9,04	8,70

- El **Sexo** de los usuarios parece influir solamente en la valoración que dan a dos aspectos del Servicio, observándose que las mujeres valoran mejor que los hombres la *Motivación* del personal y la *Rapidez de la atención*.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el sexo del usuario	
	Hombres	Mujeres
Motivación del personal	9,04	9,28
Rapidez de la atención	8,74	9,00

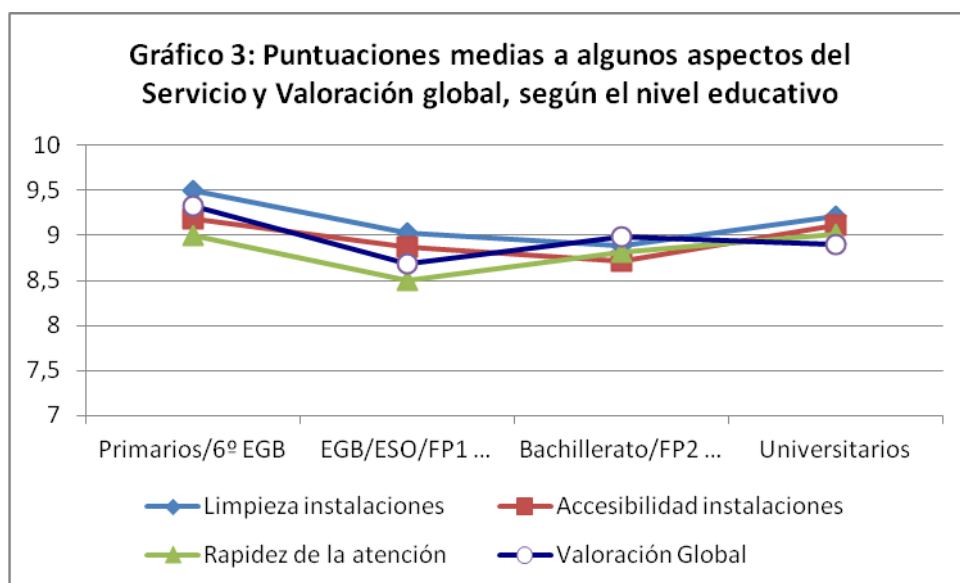
- La **Edad** de los usuarios encuestados también parece influir en su valoración de varios aspectos del Servicio. Como vemos en la tabla siguiente, el patrón valorativo más notable es que el grupo de edad de 18 a 29 años es el que presenta las puntuaciones más bajas a todos los aspectos considerados, mientras que los grupos de 65 y más años y de 50 a 64 años son quienes las ofrecen más altas.

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	8,35	7,56	8,35	8,28	8,32	8,75
Simpatía	9,30	8,78	9,31	9,45	9,46	9,64
Motivación	9,13	8,73	9,24	9,31	9,32	9,42
Comunicación	9,52	8,72	9,22	9,29	9,39	9,55
Horarios	8,96	8,18	8,89	8,90	9,09	8,87
Rapidez	8,73	8,41	9,08	8,93	9,11	9,07

- El **Nivel educativo** del usuario de la mediateca también afecta a su valoración de la *Limpieza* y la *Accesibilidad* las instalaciones y de la *Rapidez de la atención*, así como a la *Valoración Global* del Servicio. Como puede verse en la tabla siguiente, el patrón valorativo general más claro es que los usuarios con nivel de estudios Primarios/Hasta 6ºEGB valoran mejor que el resto casi todos estos aspectos y dan una más alta *Valoración Global* al Servicio, y que los usuarios con niveles intermedios de estudios son los que peor los valoran y dan una más baja *Valoración Global* al Servicio.

Aspectos	Puntuaciones medias según el nivel educativo			
	Primarios/ Hasta 6º EGB	Bach. Elemental /ESO/FP 1 o med./1º-2º BUP	3ºBUP/COU/ FP2 o sup. /Bachillerato	Universitarios
Limpieza instalaciones	9,50	9,03	8,88	9,22
Accesibilidad instals.	9,19	8,87	8,71	9,12
Rapidez de la atención	9,00	8,50	8,81	9,02
Valoración Global	9,33	8,68	8,98	8,90

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



- El **Lugar de residencia** del usuario solamente afecta a su valoración de la *Seguridad* de las instalaciones. Como puede verse en la tabla siguiente, los usuarios que mejor valoran este aspecto son los que residen en la región de Madrid, 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>S. Sebastián de los Reyes</i>	<i>Madrid capital</i>	<i>Madrid región</i>
Seguridad instalaciones	8,68	8,77	8,86	9,40	9,57

- Finalmente, el **Tipo de Uso más frecuente** de la mediateca condiciona la valoración que los usuarios hacen de distintos aspectos del Servicio y 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 de la mediateca 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 los *Horarios* y la *Rapidez de la atención*; quienes utilizan el servicio de préstamo de libros valoran mejor que el resto la mayoría de los aspectos considerados y presentan una mejor *Valoración Global*, patrón valorativo que también ofrecen los usuarios que usan la mediateca predominantemente para visionar DVD's en los aspectos *Rapidez de la atención*, *Comodidad de los trámites* y en la *Valoración Global* (en la cual también observamos puntuaciones medias más altas entre los usuarios que asisten a la mediateca sobre todo a leer prensa). Por otro lado, quienes usan la mediateca para audición de discos y CD's y para acceder a internet valoran peor que el resto la *Seguridad* de las instalaciones; los usuarios que asisten a la mediateca para utilizar internet valoran peor que el resto la *Limpieza* de las instalaciones, pero mejor la *Simpatía* y la *Motivación* del personal.

<i>Puntuaciones medias</i> según el uso más frecuente de la Mediateca						
Aspectos del Servicio	<i>Estudio y/o lectura</i>		<i>Préstamo de libros</i>		<i>Visionado vídeos/DVD's</i>	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Conservación	-	-	8,72	9,03	-	-
Simpatía	-	-	9,44	8,86	-	-
Profesionalidad	-	-	9,43	8,97	-	-
Motivación	-	-	9,32	8,75	-	-
Comunicación	-	-	9,36	8,75	-	-
Horarios atención	8,62	8,96	8,89	8,44	-	-
Rapidez atención	8,76	9,03	8,98	8,61	9,42	8,86
Comodidad trámites	-	-	-	-	9,58	8,90
Valoración Global	-	-	9,00	8,70	9,32	8,90

<i>Puntuaciones medias</i> según el uso más frecuente de la Mediateca						
Aspectos del Servicio	<i>Audición de discos/CD's</i>		<i>Internet</i>		<i>Lectura prensa</i>	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Limpieza	-	-	8,99	9,19	-	-
Seguridad	8,00	8,83	8,57	8,94	-	-
Simpatía	-	-	9,42	9,20	-	-
Motivación	-	-	9,37	9,04	-	-
Valoración Global	-	-	-	-	9,13	8,87

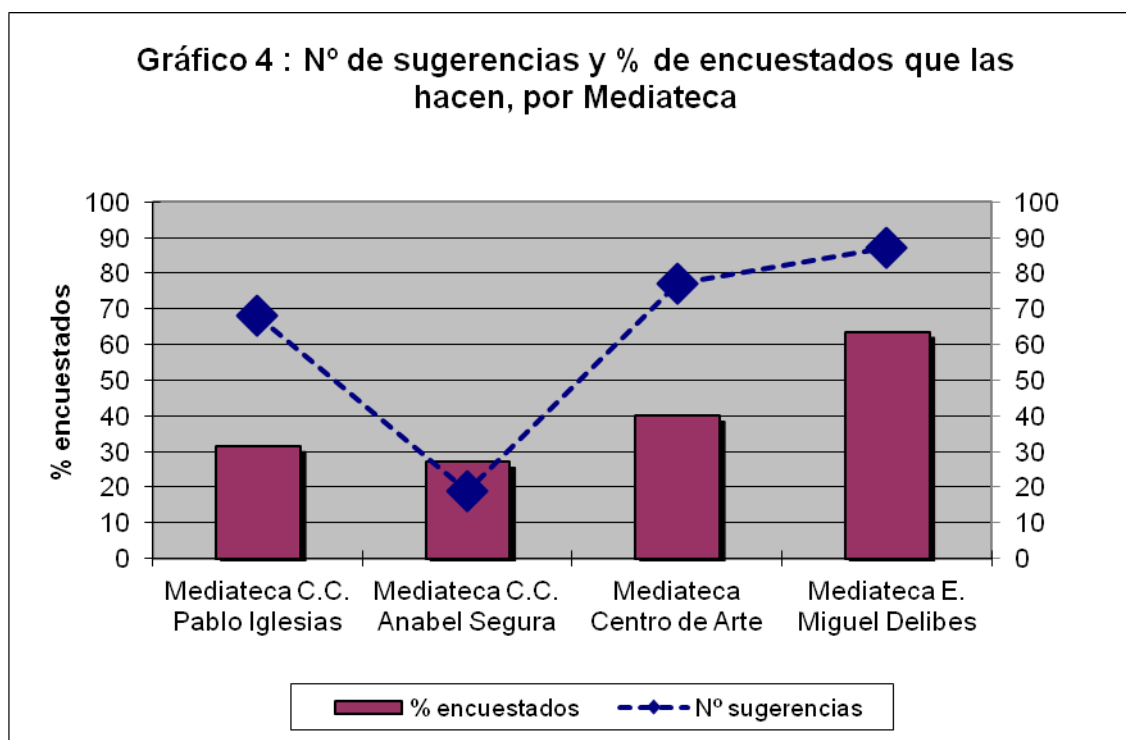
- Por otro lado, si ahora consideramos la **Valoración Global del Servicio en función de las variables valorativas** (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Organización*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan siete variables, *Confort* de las instalaciones, *Comodidad de los trámites*, *Conservación* de las instalaciones, *Profesionalidad* del personal, *Horarios de atención al público*, *Simpatía* del personal y *Seguridad* de las instalaciones (por este orden de importancia en la correlación parcial), para explicar por sí solas el 67% 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 2017 hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 196 encuestados (el 41,4%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 251 sugerencias. Si atendemos a la proporción de usuarios que ha hecho sugerencias en cada una de las cuatro mediatecas, vemos que resulta superior en la mediateca del *Espacio Miguel Delibes* (63,4%), mientras que en la del Centro Cívico *Anabel Segura* es inferior (27,0%).

	Mediateca C.C. Pablo Iglesias	Mediateca C.C. Anabel Segura	Mediateca Centro de Arte	Mediateca E. Miguel Delibes
Nº encuestados que hacen sugerencias	54 (31,4)	17 (27,0)	55 (39,9)	64 (63,4)
Nº de observaciones o sugerencias	68	19	77	87

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



Existe una considerable heterogeneidad en las sugerencias de las cuatro mediatecas, pues en la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* la sugerencia más frecuente es abrir la mediateca los domingos; en la del Centro Cívico *Anabel Segura* la más frecuente es abrir antes la sala infantil; en la del *Centro de Arte* la más frecuente es controlar el ruido y hacer respetar el silencio; y en la del *Espacio Miguel Delibes* hay varias sugerencias más frecuentes, pero destacan las demandas de mayor seguridad, ampliar el espacio y el número de puestos de lectura y disponer de una sala de estudio. 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. <i>Pablo Iglesias</i>	Mediateca C.C. <i>A. Segura</i>	Mediateca <i>Centro de Arte</i>	Mediateca <i>E.</i> <i>Miguel Delibes</i>
Abrir los domingos	9	-	2	2
Controlar el ruido/silencio	-	-	6	4
Sala de estudio	4	-	-	6
Más puestos de lectura	-	-	2	7
Más seguridad	-	-	-	9
Mejorar climatización	4	-	5	-
Más espacio	-	-	-	8
Biblioteca infantil por mañanas	-	-	4	-
Abrir antes	-	-	3	1
Abrir antes la biblioteca infantil	-	2	-	-
Ampliar fondos libros	1	-	2	2
Actualizar fondos de libros	1	-	2	1
Fotocopias más baratas	1	-	2	-
Poder imprimir a doble cara	2	-	1	-
Abrir antes sala estudio	-	-	2	-

Ayuda para manejar internet	-	-	-	2
Cafetería	-	-	2	-
Dividir zonas adultos e infantil	-	-	-	2
Impresora en color	2	-	-	-
Más días con horario de exámenes	2	-	-	-
Más horas de internet pagando	2	-	-	-
No cerrar en agosto	2	-	-	-
Servicio interbibliotecario	-	-	-	2
WC dentro de la mediateca	-	-	-	2
Internet y <i>word</i> en mismo ordenador	-	-	-	2
Ampliar fondos	-	-	1	1
Ampliar horarios	1	-	-	1
Desideratas servidas antes	-	-	1	1
Más ejemplares por libro	1	-	1	-
Mejorar funcionamiento internet	1	-	-	1
Penalizaciones menos severas	-	-	1	1
Sillas con ruedas	1	-	1	-
Sillas más cómodas	-	-	1	1
Abrir biblioteca infantil por mañana	-	1	-	-
Abrir domingos y festivos	-	-	-	1
Abrir en agosto	1	-	-	-
Abrir en puentes y fiestas	1	-	-	-
Abrir fines de semana	-	1	-	-
Abrir hasta 22:00 horas siempre	1	-	-	-
Abrir biblioteca inf. un día/mañana	1	-	-	-

Abrir sábados la biblioteca infantil	1	-	-	-
Abrir s. estudio domingos siempre	1	-	-	-
Abrir salas estudio domingos	1	-	-	-
Actividades niños en fin semana	-	-	1	-
Actividades para adolescentes	-	-	-	1
Actualizar DVD's niños	-	-	1	-
Actualizar fondos desfasados	1	-	-	-
Actualizar ordenadores	-	-	1	-
Actualizar películas	-	-	1	-
Adobe en ordenadores	-	-	-	1
Ampliar fondos de todo tipo	-	-	-	1
Ampliar horario	-	-	1	-
Ampliar horario biblioteca siempre	1	-	-	-
Ampliar horario estudio y plazas	1	-	-	-
Ampliar horario mañanas	-	-	-	1
Anunciar expurgos para comprar	1	-	-	-
Área de estudio	-	-	-	1
Aumentar fondo libros con + frec.	1	-	-	-
Bibliotecas infants. siempre abiertas	-	-	-	1
Buzones para devolución	-	-	-	1
CD's infantiles mejor cuidados	-	-	1	-
Colecciones culminadas	-	-	-	1
Color en las paredes	-	-	-	1
Contar con las desideratas	-	1	-	-
Control silencio niños	-	-	-	1

Controlar el silencio en sala estudio	1	-	-	-
Controlar ruido niños	-	1	-	-
DVD's de ópera	-	-	-	1
Espacio para juegos niños	-	-	-	1
Evitar comidas dentro sala	-	-	1	-
Fuente para beber	1	-	-	-
Hoja con fecha de devolución	-	-	1	-
Horario de 9 a 21 horas	-	-	-	1
Horario sala estudio hasta 12 noche	-	-	1	-
Horarios para el mirador	-	-	1	-
Internet más tiempo con pago	-	-	1	-
Juegos para PSP	-	-	-	1
Localización más fácil libros Dº	-	1	-	-
Más ancho banda <i>wifi</i>	-	-	1	-
Más CD's y libros, más variados	-	1	-	-
Más cómics y <i>Manga</i>	-	-	1	-
Más cursos de idiomas	-	1	-	-
Más diversidad libros arte	-	1	-	-
Más DVD's de series	-	1	-	-
Más espacio para niños	-	-	-	1
Más fondos de libros y música	-	-	1	-
Más libros de francés	-	1	-	-
Más libros en inglés	-	-	1	-
Más libros de Historia	-	-	1	-
Más libros infantiles	-	-	-	1

Más mesas	-	-	-	1
Más mesas de estudio	-	1	-	-
Más mesas trabajo en adultos	-	-	1	-
Más novedades	-	-	-	1
Más novelas actuales en inglés	-	-	1	-
Más ordenadores para búsquedas	1	-	-	-
Más percheros zona <i>wifi</i>	-	-	-	1
Más personal	1	-	-	-
Más plazo en préstamos	1	-	-	-
Más puestos consulta de catálogo	-	-	-	1
Más puestos de estudio	1	-	-	-
Más puestos de ofimática	-	-	1	-
Más zonas	-	-	-	1
Mayor variedad de libros	-	-	1	-
Mayor horario gratuito de internet	-	-	1	-
Mejor contr. tiempo puestos estudio	-	1	-	-
Mejor señal <i>router</i>	-	-	-	1
Mejorar conexión a internet	1	-	-	-
Mejorar disponibilidad de internet	-	-	1	-
Mejorar fuente agua	-	-	1	-
Mejorar juegos <i>play 2</i>	1	-	-	-
Mejorar mantmt. instalaciones	1	-	-	-
Mejorar material DVD	-	-	-	1
Mejorar señalética usuarios	-	-	1	-
Mejorar sillas	-	-	1	-

Mesas consulta en piso superior	1	-	-	-
Mismo plazo para libros y DVD	1	-	-	-
No limitar acceso internet a 2 horas	1	-	-	-
Orgz. mejor puestos lect. vacantes	-	-	1	-
Poder beber refrescos sala estudio	1	-	-	-
Poder devolver libros en mostrador	-	1	-	-
Poder hacer fotocopias en color	-	-	-	1
Poder renovar sin devolver	1	-	-	-
Poder reservar libros por internet	1	1	-	-
Poder ver <i>blue rays</i> en ordenadores	1	-	-	1
Poder ver webs de ajedrez	1	-	1	-
Préstamo de discos vinilo	1	-	-	-
Préstamo de <i>e-books</i>	-	1	-	-
Préstamo libros infantil por mañana	-	1	-	-
Programa Office en ordenadores	-	-	1	-
Protectores orejas cascos internet	-	-	1	-
Puestos ordenador más cómodos	-	-	1	-
Puestos para niños	-	-	-	1
Quitar música ambiental	-	-	-	1
Recomendar libros y autores	-	-	-	1
Renovar audiovisuales	1	-	-	-
Renovar fondos DVD	-	-	1	-
Renovar libros Historia del Arte	1	-	-	-
Renovar películas con + frecuencia	1	-	-	-
Renovar y ampliar fondos	-	-	1	-

Reparar CD's	-	-	1	-
Reparar DVD' rayados	-	-	-	1
Reparar libros	1	-	-	-
Reparar WC niñas	-	-	1	-
Restaurar mesas zona infantil	-	1	-	-
Rotar fondos mediatecas	-	-	-	1
Salas de estudio todo el año	1	-	-	-
Salas para grupos pequeños	-	-	1	-
Separar ESO y Bachill. del resto	1	-	-	-
Silencio del personal en sala	1	-	-	-
SMS o <i>WhatsApp</i> día fin préstamo	1	-	-	-
Suprimir ruido aire ccondicionado	-	-	1	-
Taquillas en 2ª planta	-	-	1	-
Una biblioteca abierta 24 h siempre	1	-	-	-
Zona reservada estudiar con libros	1	-	-	-

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de las Mediatecas de 2017 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 8,93 puntos de media en la escala 1-10** (0,13 puntos más alta que en la encuesta de 2015), presentando los encuestados una notable coincidencia en sus puntuaciones (desviación típica $S = 1,05$ puntos). La *Valoración Global* del servicio en cada una de las cuatro Mediatecas presenta apreciables diferencias, que resultan estadísticamente significativas: **8,84 puntos en la del Centro Cultural Pablo Iglesias, 9,29 puntos en la del Centro Cívico Anabel Segura, 9,04 puntos en la del Centro de Arte y 8,70 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 9,25 puntos ($S = 1,19$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene la **más baja** es el relativo a las *Instalaciones* del servicio, con una puntuación media de 8,77 puntos ($S = 1,36$). El conjunto de aspectos referido a la *Organización* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,87 puntos ($S = 1,33$).
- La *Limpieza* de las instalaciones y los aspectos relativos al personal son los **aspectos del Servicio** que reciben las **calificaciones más altas** (9,11 puntos para el primer aspecto y hasta 9,32 puntos para la *Profesionalidad* del personal), mientras que son los aspectos *Horarios de atención al público* y *Seguridad y Confort de las Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (8,78 puntos y 8,78 y 8,21 puntos de media, respectivamente), siendo los aspectos *Horarios* y *Confort* los mismos que resultaron peor valorados en la encuesta de 2015 (y en las de 2008 y 2012). Casi

todos los aspectos del Servicio presentan diferencias de puntuación estadísticamente significativas entre las cuatro mediatecas.

- 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 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). Aparte de en virtud de la mediateca a la que se asiste, sólo se da una diferencia de puntuaciones de la *Valoración Global* del Servicio estadísticamente significativa en función del nivel educativo 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 siete variables**, *Confort* de las instalaciones, *Comodidad de los trámites*, *Conservación* de las instalaciones, *Profesionalidad* del personal, *Horarios de atención al público*, *Simpatía* del personal y *Seguridad* de las instalaciones (por este orden de importancia en la correlación parcial), para explicar por sí solas el 67% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son esas variables las que mejor la predicen.
- Un total de 196 encuestados (el 41,4%) ha hecho uso del espacio para sugerencias, anotando un total de **251 sugerencias**. En la mediateca del Centro Cultural *Pablo Iglesias* la **sugerencia más frecuente** es abrir la mediateca los domingos; en la del Centro Cívico *Anabel Segura* la más frecuente es abrir antes la sala infantil; en la del *Centro de Arte* la más frecuente es controlar el ruido y hacer respetar el silencio; y en la del *Espacio Miguel Delibes* hay varias sugerencias más frecuentes, pero destacan las demandas de mayor seguridad, ampliar el espacio y el número de puestos de lectura y disponer de una sala de estudio.

- 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 • Simpatía del personal • Profesionalidad del personal • Motivación del personal • Comunicación con el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de instalaciones
Mediateca C.C. Anabel Segura	Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 9,50 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 9,00 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"> • Conservación instalaciones • Confort instalaciones • Horarios de atención
Mediateca Centro de Arte	Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 9,25 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 9,00 puntos)
	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de instalaciones • Simpatía del personal • Profesionalidad del personal • Motivación del personal • Comunicación con el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de instalaciones • Horarios de atención
Mediateca E. Miguel Delibes	Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 9,00 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"> • Seguridad instalaciones • Confort instalaciones

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Mediateca

Mediateca	N	%
<i>C.C. Pablo Iglesias</i>	172	36,3
<i>C.C. Anabel Segura</i>	63	13,3
<i>Centro de Arte</i>	138	29,1
<i>E. Miguel Delibes</i>	101	21,3
Total	474	100,0

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	203	42,8
Mujer	266	56,1
NC	5	1,1
Total	474	100,0

Distribución de los encuestados por Edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 18 años	23	4,9
De 18 a 29 años	79	16,7
De 29 a 39 años	109	23,0
De 40 a 49 años	140	29,5
De 50 a 64 años	75	15,8
65 y más años	33	7,0
NS/NC	15	3,2
Total	474	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
<i>Menos que Primarios</i>	7	1,5
<i>Primarios/Hasta 6 EGB</i>	27	5,7
8ºEGB/ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	63	13,3
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	140	29,5
Universitarios	232	48,9
NS/NC	5	1,1
Total	474	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar de Residencia	N	%
Alcobendas (Casco Urbano)	328	69,2
Alcobendas (Urbanizaciones)	40	8,4
San Sebastián de los Reyes	38	8,0
Madrid capital	34	7,2
Madrid región	15	3,2
Otros lugares	2	0,4
NS/NC	17	3,6
Total	474	100,0

Distribución de los encuestados por Horario de uso habitual de la Mediateca

Horario	N	%
De mañana	103	21,7
De tarde	269	56,8
De Mañana y Tarde	100	21,1
NS/NC	2	0,4
Total	474	100,0

Distribución de los encuestados por Antigüedad de uso de la Mediateca

Antigüedad	N	%
Hasta un año	70	14,8
De 2 a 5 años	174	36,7
De 6 a 10 años	145	30,6
11 y más años	74	15,6
NS/NC	11	2,3
Total	474	100,0

Ç

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

Uso más frecuente de la Mediateca	N	%
Estudio y/o lectura	236	49,8
Préstamo de libros	358	75,5
Préstamo de CD's/vídeos/Juegos	166	35,0
Visionado de vídeos, DVD's	31	6,5
Audición de discos, CD's	26	5,5
Internet	198	41,8
Ofimática	71	15,0
Lectura prensa o revistas	110	23,2
Otros usos	43	9,1

* N y % suman más de 474 y 100 porque pueden darse varios usos simultáneos

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de las Mediatecas de Alcobendas de 2017 se ha encuestado a un total de 474 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, reflejado en la tabla que figura a continuación. El trabajo de campo se ha realizado, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 15 de marzo y el 15 de abril de 2017.

Distribución de los encuestados por Mediateca

Mediateca	Nº previsto	% previsto	Nº real	% real
<i>C.C. Pablo Iglesias</i>	180	37,5	172	36,3
<i>C.C. Anabel Segura</i>	60	12,5	63	13,3
<i>Centro de Arte</i>	140	29,2	138	29,1
<i>Espacio Miguel Delibes</i>	100	20,8	101	21,3
Total	480	100,0	474	100,0

En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95,5% = 2σ ; $p = q = 0,50$), una muestra aleatoria de 474 individuos sobre una población muy numerosa arrojaría un error muestral de $\pm 4,59\%$ 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: $\pm 7,62\%$ en la mediateca del *C.C. Pablo Iglesias*, $\pm 11,60\%$ en la del *C.C. Anabel Segura*, $\pm 8,51\%$ en la del *Centro de Arte* y $\pm 9,95\%$ en la del *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 desea generalizar los resultados de la encuesta para la población de usuarios dentro de un error asumible.