

## Informe sobre la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2016

### Introducción

El presente estudio se ha llevado a cabo con el objetivo de conocer cómo utilizan, perciben y valoran los usuarios los servicios que ofrece la BMVE. La encuesta se realiza en el contexto de la Carta de Servicios de las Instituciones Patrimoniales del Ayuntamiento de Madrid para conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación con los compromisos ofrecidos en la prestación de determinados servicios.

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas durante los meses de noviembre y diciembre de 2016 a los usuarios de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

El cuestionario consta de 16 preguntas que profundizan en la percepción que los usuarios tienen de los servicios ofrecidos, el trato recibido y la calidad e idoneidad de los recursos e infraestructuras que se ponen a su disposición.

En una gran mayoría de las cuestiones se pregunta por el uso o no de determinados servicios y si la respuesta es afirmativa, se solicita una valoración del mismo otorgando una puntuación del 0 al 10, siendo el cero la puntuación mínima y el 10 la máxima.

Todas las preguntas son de respuesta cerrada excepto la pregunta número 11 en la que se solicita al usuario que sugiera libremente tres medidas para mejorar la calidad del servicio.

### Resultados de la encuesta

En este apartado se desglosan los resultados de la encuesta, indicando, en muchos casos, los porcentajes de respuesta a cada ítem. En los resultados debemos tener en cuenta algunas cuestiones: algunos servicios que ofrece la Biblioteca, cabinas de ensayo o préstamo de instrumentos, están situados en plantas distintas por lo que en algunas encuestas se evidencia que, bien el usuario no conoce el servicio, o bien no lo usa, de manera que, no todas las personas que realizan la encuesta, responden a todas las cuestiones planteadas.

A continuación repasamos una por una las preguntas con los resultados obtenidos.

## 1 ¿Es usuario habitual?

La primera pregunta nos indica la asiduidad con que el encuestado se acerca a la Biblioteca. En este caso más de un 60 % de los encuestados nos indica que es usuario habitual.

Usuario habitual	2016
SI	61,58
NO	36,58

2

## 2 Frecuencia de las visitas

Frecuencia de las visitas	2016
Diariamente	0,6
Varios días a la semana	26,82
Varios días al mes	15,24
Varias veces al año	18,29
Ocasionalmente	24,39

La frecuencia indica que un pequeño porcentaje de las personas encuestadas acuden a la biblioteca diariamente, pero un 26,82 % la visitan varios días a la semana. Esta frecuencia es consecuente con los servicios que ofrece la biblioteca porque los más importantes, cabinas de ensayo o préstamo de documentos, requieren presencia en la misma de forma habitual aunque no diariamente. Por otra parte, también es alto el porcentaje de personas que dicen utilizar ocasionalmente la biblioteca, frecuencia relacionada con otro de los servicios de la Biblioteca, el préstamo de instrumentos, para el que solo se visita la biblioteca dos veces al año.

## 3 ¿Qué servicios utiliza habitualmente?

Esta tercera pregunta es también de respuesta múltiple y nos sirve para conocer cuáles son los servicios más utilizados por las personas encuestadas.

Servicio de préstamo (libros, partituras, audiovisuales)	73,78
Servicio de cabinas de ensayo	48,17

<b>Servicio de préstamo de instrumentos musicales a domicilio</b>	<b>7,32</b>
<b>Servicio de información general y especializada</b>	<b>11,58</b>
<b>Servicio de reproducción de documentos (fotocopias, digitalización)</b>	<b>14,63</b>
<b>Actividades culturales (conciertos, visitas guiadas, exposiciones, conferencias, talleres, etc.)</b>	<b>26,21</b>

En este caso, los porcentajes están claros sobre el uso de los servicios pero en los resultados hay que tener en cuenta que muchas de las personas encuestadas, han marcado más de una respuesta. Se evidencia en cualquier caso que lo más usado por las personas encuestadas es el préstamo de documentos.

#### 4 ¿Qué documentos son los que más utiliza?

<b>Partituras</b>	<b>65,85</b>
<b>Libros</b>	<b>53,65</b>
<b>Audiovisuales (dvd, cd)</b>	<b>23,7</b>
<b>Revistas especializadas</b>	<b>4,87</b>
<b>Libros infantiles relacionados con la música</b>	<b>8</b>
<b>Colecciones especiales (programas de concierto, Quijotes musicales...)</b>	<b>1,8</b>

Los resultados nos indican que el préstamo de partituras sigue siendo el más usado por las personas encuestadas pero es relevante el porcentaje del uso de libros porque ha subido con respecto a otras consultas. El resto de los datos están en consonancia con el uso habitual de la colección que se recogen en las estadísticas anuales de la Biblioteca.

## 5 Servicio de préstamo de documentos

- **Uso**

40,24	Sí	55,48	No
-------	----	-------	----

- **Opinión sobre el tiempo de espera**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 50 % valora el ítem con un 10, el 13,63 % califica el tiempo de espera con un 9, y un 9,75% valora con un 8. Entre el 4 y 7 solo hay un 9,9 % de respuestas.

En resumen, la opinión sobre el tiempo de espera es buena ya que los mayores porcentajes de valoración se recogen entre los 8 y los 10 puntos. No hay ninguna encuesta en la que la opinión tenga una puntuación menor que 4.

## 6 Servicio de reprografía

- **Uso**

23,17	Sí	70,73	No
-------	----	-------	----

- **Opinión sobre el tiempo de espera**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: el 28,94 % valora el tiempo de espera con un 10. El 19% valora entre 8 y 9. El rango entre 3 y 5, lo que podríamos considerar una valoración negativa, lo ha contestado un 10,52 % de las personas encuestados.

Por tanto, el servicio de reprografía es usado por un porcentaje bajo de usuarios aunque la opinión sobre el tiempo de espera sigue siendo positiva en relación a las personas que manifiestan conocer este servicio.

## 7 Participación en actividades de difusión

- **Participación**

32,31	Sí	62,19	No
-------	----	-------	----

- **Opinión sobre las actividades en las que ha participado**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: 39,61 valora las actividades de manera positiva, pues da una puntuación

entre el 8 y el 10. El rango entre 3 y 6, lo ha contestado un 7,54 % de las personas encuestadas.

La participación en actividades de difusión no ha llegado a la mitad de los encuestados, sin embargo, la opinión sobre las mismas tiene una valoración alta entre los 8 y los 10 puntos. En esta respuesta debemos tener en cuenta que muchas de las personas que participan en estas actividades, no realizan la encuesta de satisfacción.

## 8 Conoce la página web de la Biblioteca

5

43,29
-------

Sí
----

51,82
-------

No
----

- **Opinión sobre la actualización de la información y los contenidos**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: el 26,77 % valora de 8 a 10. El 5,65% da una valoración entre el 1 y el 5.

- **Opinión sobre el acceso al catálogo en línea**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: el 32,39 % han valorado de 8 a 10. Y de 5 a 7 un 7,03.

- **Opinión sobre búsquedas en el catálogo en línea**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: Un 28,16 % valora entre 8 y 10. Entre 5 y 7 un 9,84 %.

Los datos indican que menos de la mitad de los encuestados conocen la página web de la biblioteca, lo que nos indica que es una cuestión a mejorar en la Biblioteca. La valoración de los distintos aspectos es positiva con respecto a los resultados del año anterior pero hay que tener en cuenta.

## 9 Valoración de diferentes aspectos

- Valoración edificio e instalaciones

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1,82	0,60	3,65	1,82	13,41	16,46	20,73	32,95

- El trato recibido por el personal

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1,21	0,60	3,04	3,65	5,48	16,46	20,73	40,24

- El préstamo de instrumentos

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1,21	0,60	0,60	2,43	2,43	4,26	2,43	5,48	9,75

En este caso, ha habido un alto número de personas que no saben o no contestan, 70,72%, resultado que es compatible con el tipo de servicio

- La ordenación de la colección de libre acceso

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1,21	0,60	3,65	7,31	9,75	12,19	16,46	18,29

También ha habido un porcentaje medio alto de personas que no han contestado este ítem, 30,48%

- La colección (libros, partituras, audiovisuales)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1,82	3,65	3,65	6,71	7,92	14,63	20,12	20,73

- Valoración sobre la adecuación de la colección a sus necesidades

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1,21	3,05	1,21	7,92	4,26	10,97	14,02	12,19	19,51

- **Tiempo de espera con el suministro de fondos desde el depósito**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1,21	0,61	0,61	3,04	4,87	9,15	10,97	9,17	17,68

En este caso, ha habido un alto número de personas que no saben o no contestan, 42,67%, resultado que es compatible con el tipo de servicio pues no es utilizado por todos los usuarios de la Biblioteca

- **La información general y especializada recibida tras una consulta**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0,61	0,61	0,61	1,21	3,65	3,65	6,06	10,36	17,68	28,04

- **Valoración sobre las condiciones de los pianos e instrumentos de las cabinas de ensayo**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1,21	1,82	1,21	0,61	3,04	7,31	10,97	10,36	7,31	10,36

En este caso, ha habido un alto número de personas que no saben o no contestan, 48,77%, resultado que es compatible con el tipo de servicio pues no es utilizado por todos los usuarios de la Biblioteca

La valoración de los diferentes aspectos de la Biblioteca, edificios e instalaciones, el trato recibido por el personal, el préstamo de instrumentos, la ordenación de la colección de libre acceso, la colección en sí misma, la adecuación de ésta a las necesidades de los usuarios, tiempo de espera con el suministro de fondo del depósito, información y las condiciones de los pianos e instrumentos de las cabinas de ensayo ha sido positiva. Muchas de las personas encuestadas han valorado positivamente estos distintos aspectos, concentrando sus puntuaciones entre el 7 y el 10.

## 11 Valoración general de la Biblioteca Musical Víctor Espinós y sus servicios

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0,61	0	0,61	3,04	6,09	9,75	28,04	25,60	21,95

La valoración general de la Biblioteca por parte de las personas encuestadas es positiva porque un mayor número de personas han situado su valoración entre los 8 y los 10 puntos.

8

## 12 Material para adquirir prioritariamente

<b>Libros</b>	<b>36,58</b>
<b>Partituras</b>	<b>57,92</b>
<b>Audiovisuales (dvd, cd)</b>	<b>21,95</b>
<b>Revistas especializadas</b>	<b>10,36</b>
<b>Libros infantiles relacionados con la música</b>	<b>10,36</b>
<b>Otro. ¿Cuáles?</b>	<b>12,19</b>

En esta cuestión los usuarios han manifestado un interés sobre la adquisición de materiales proporcional al que aparece en la pregunta sobre los documentos más utilizados. Hay que señalar que un 12,19 % de las personas encuestadas responden *Otros*, pero no mencionan el tipo de material al que se refieren.

## 13 El servicio prestado por la Biblioteca Musical

Mejor de lo que esperaba	<b>53,65</b>
Igual que lo que esperaba	<b>33,53</b>
Peor de lo que esperaba	<b>1,21</b>
No sabe	<b>2,44</b>
No contesta	<b>1,21</b>

En este caso, más de la mitad de las personas encuestadas opina que la Biblioteca le ha ofrecido un servicio mejor de lo que esperaba.



## 14 Sugerencias para mejorar la calidad de los servicios de la Biblioteca Musical Víctor Espinós

Esta es la única pregunta abierta de la encuesta y se ofrece la posibilidad de dar un máximo de tres respuestas. Se han recibido un total de 185 sugerencias, en las que se ha observado que un porcentaje alto tienen que ver con las cabinas de ensayo. Su climatización, su insonorización, mantenimiento de pianos y la necesidad de que haya una mayor oferta, son algunas de las sugerencias recibidas. Otro grupo importante de sugerencias se refieren a la adquisición de más documentos, tanto partituras, libros o material de audio y vídeo. El resto de las sugerencias tienen objetivos variados: más actividades didácticas, más instrumentos para el préstamo a domicilio, y tres de ellas tienen que ver con mejorar la accesibilidad desde el patio, no dentro de la propia biblioteca.

9

## 15 Edad de los encuestados

Edad	2016
Menos de 18 años	3,05
De 18 a 29 años	20,12
De 30 a 44 años	27,43
De 45 a 64 años	35,36
Más de 65 años	8,53
Vacía	0

Sexo	2016
Mujeres	41,46
Hombres	51,21
Vacía	7,31

La franja de edad de la mayoría de los encuestados, se sitúa principalmente entre los 30 y 64 años, que se corresponde con los usuarios habituales de la Biblioteca.

La pregunta número 16 se refiere a la fecha y la hora de la realización de la encuesta.