

Informe sobre la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2017

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 2017 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 14 en la que se solicita al usuario que sugiera tres medidas para mejorar la calidad del servicio.

Resultados de la encuesta

En este apartado se desglosan los resultados de la encuesta, indicando los porcentajes de respuesta y resultados obtenidos en las preguntas más vinculadas a la prestación del servicio.

¿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)	37%
Servicio de cabinas de ensayo	23%
Servicio de préstamo de instrumentos musicales a domicilio	4%
Servicio de información general y especializada	8%
Servicio de reproducción de documentos (fotocopias, digitalización)	8%
Actividades culturales (conciertos, visitas guiadas, exposiciones, conferencias, talleres, etc.)	17%

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.

¿Qué documentos son los que más utiliza?

Partituras	32%
Libros	28%
Audiovisuales (dvd, cd)	15%
Revistas especializadas	8%
Libros infantiles relacionados con la música	6%
Colecciones especiales (programas de concierto, Quijotes musicales...)	4%

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.

Servicio de préstamo de documentos

- **Uso**

35%	Sí	65%	No
-----	----	-----	----

El servicio está valorado con la máxima puntuación (10) en un 35% de las respuestas afirmativas y no hay ninguna respuesta valoradas entre 0 y 4.

Servicio de reprografía

- **Uso**

21%	Sí	78%	No
-----	----	-----	----

El servicio de reprografía es usado por un porcentaje bajo de usuarios aunque la opinión sobre el mismo sigue siendo positiva en relación a las personas que manifiestan conocer este servicio. Un 23 % han valorado este servicio con un 6.

Participación en actividades de difusión

- **Participación**

37%	Sí	62%	No
-----	----	-----	----

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: 92 valora las actividades de manera positiva, pues da una puntuación entre el 7 y el 10. El rango entre 3 y 6 ha sido valorado solo por un 6 % de las personas encuestadas.

Conoce la página web de la Biblioteca

61%	Sí	38%	No
-----	----	-----	----

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

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: el 56 % han valorado de 7 a 10. Y de 3 a 6 un 26%.

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

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: el 70% han valorado de 7 a 10. Y de 2 a 6 un 12%.

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

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 64 % valora entre 7 y 10. Entre 5 y 7 un 22 %.

Los datos indican que ha aumentado la cantidad de personas que conocen la página web de la Biblioteca y más de la mitad la valoran positivamente.

4

Valoración de diferentes aspectos

- **Valoración edificio e instalaciones**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 90 % valora entre 7 y 10. Entre 1 y 6 un 6 %.

- **El trato recibido por el personal**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 93 % valora entre 7 y 10. Entre 1 y 6 un 4 %.

- **El préstamo de instrumentos**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 25 % valora entre 7 y 10. Entre 1 y 6 un 4 %.

En este caso, ha habido un alto número de personas que no saben o no contestan, 67%, resultado que es compatible con el tipo de servicio.

- **La ordenación de la colección de libre acceso**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 62 % valora entre 7 y 10. Entre 3 y 6 un 9 %.

También ha habido un porcentaje medio alto de personas que no han contestado este ítem, 25%.

- **La colección (libros, partituras, audiovisuales)**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 66 % valora entre 7 y 10. Entre 2 y 6 un 12 %.

- **Valoración sobre la adecuación de la colección a sus necesidades**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 60 % valora entre 7 y 10. Entre 2 y 6 un 10 %.

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

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 52 % valora entre 7 y 10. Entre 4 y 6 un 6 %.

En este caso, ha habido un alto número de personas que no saben o no contestan, 40%, 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**

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 47 % valora entre 7 y 10. Entre 4 y 6 un 5 %.

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

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 34 % valora entre 7 y 10. Entre 1 y 6 un 14 %.

En este caso, ha habido un alto número de personas que no saben o no contestan, 47%, 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 en general ha sido positiva. Muchas de las personas encuestadas han valorado positivamente estos distintos aspectos, concentrando sus puntuaciones entre el 7 y el 10.

Valoración general de la Biblioteca Musical Víctor Espinós y sus servicios

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 91 % valora entre 7 y 10. Entre 2 y 6 un 6 %.

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 7 y los 10 puntos.

Material para adquirir prioritariamente

Libros	25%
Partituras	32%
Audiovisuales (dvd, cd)	14%
Revistas especializadas	12%
Libros infantiles relacionados con la música	6%
Otro. ¿Cuáles?	9%

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 9 % de las personas encuestadas responden *Otros*, pero no mencionan el tipo de material al que se refieren.