

Estudio de Satisfacción de las Personas Usuarias del Servicio de Biblioteca Histórica Municipal 2023. Informe de Resultados

Fecha 16/04/2024

1. Introducción

El servicio de **la Biblioteca Histórica Municipal** manifiesta su constante **compromiso con la calidad** de sus servicios y con su mejora continua como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer. Para lo cual, es preciso realizar el correspondiente estudio de satisfacción.

Además, con la realización de este estudio, también se pretende disponer de medios para medir el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta de Servicios de **la Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal**.

Los compromisos de calidad son el elemento clave de las **Cartas de Servicios**. Es lo que diferencia a una Carta de Servicios de otros documentos meramente informativos sobre los servicios prestados.

Transmitir compromisos de calidad en una Carta de Servicios, conlleva el haber realizado un análisis profundo de la prestación y un ejercicio de mejora de algunos aspectos de dicho servicio. Definimos compromisos de calidad, porque hemos sido capaces, previamente, de analizar cómo estamos desarrollando el servicio que prestamos y cómo lo podemos mejorar, de forma que las personas usuarias estén más satisfechas con las prestaciones que reciben

Por Acuerdo de 29 de abril de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se aprueba la **Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica** de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

La Biblioteca Histórica Municipal realiza estudios para conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestado desde 2015.

2. Órgano promotor

Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.

3. Objetivo

El objetivo del presente estudio, es conocer la satisfacción de las personas usuarias del servicio de la Biblioteca Histórica Municipal con los servicios recibidos, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para aumentar de forma continua su calidad.

Además de analizar la satisfacción global con el servicio, se pretende comprobar el cumplimiento de los compromisos de calidad directamente vinculados con la satisfacción de las personas usuarias, que son los siguientes:

Compromisos:

1. Valoración de contenidos web.
2. Valoración de la información recibida.
3. Valoración del servicio de reprografía.
4. Valoración actividades de difusión.
5. Valoración de instalaciones y equipamientos.
6. Valoración del servicio Wifi.
7. Valoración del trato y atención recibido.

8. Metodología

UNIVERSO: 1373 personas usuarias.

TAMAÑO MUESTRAL: 69 cuestionarios válidos.

ERROR DE MUESTREO: Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $p=q=50\%$, el error real máximo es de $\pm 5,83\%$

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Censal.

MÉTODO DE RECOGIDA: Un único cuestionario recogido de la siguiente forma:

1. Impreso a los usuarios de la Sala de Investigación de la sede de la Biblioteca Histórica.
2. On line por correo electrónico a usuarios de su Servicio de Reprografía.
3. On line en el mes de noviembre desde el Negociado de Administración de la Biblioteca Histórica Municipal.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Todo el año 2023

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos de los cuestionarios en Microsoft Forms se obtuvieron en una hoja excel y a partir de esta hoja se realizó su análisis y obtención de los resultados. Todo ello bajo el control y la supervisión de la Sección de Información y Referencia.

9. Resultados

Cuestionarios recogidos: En el fichero de microdatos hay 70.

Cuestionarios válidos: 69.

La encuesta de satisfacción contiene preguntas sobre los compromisos de la Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal. Las personas usuarias valoran los servicios de la biblioteca a través de estas preguntas. La puntuación media de cada pregunta se compara con el indicador estándar establecido en la Carta de Servicios para comprobar su cumplimiento.

INDICADORES CARTA DE SERVICIOS 2023	Puntuación media	Estándar
1.1. Valoración de las personas usuarias con los contenidos de la web Pregunta 14 de la encuesta.	8,88	>=7,5
2.2. Valoración de las personas usuarias sobre la información recibida Pregunta 20 de la encuesta.	9,32	>=8,5
4.2. Valoración de las personas usuarias del servicio de reprografía Pregunta 8 de la encuesta.	9,26	>=7,5
6.2. Valoración de los usuarios con las actividades culturales de difusión Pregunta 10 de la encuesta.	9,55	>=8,5
7.1. Valoración de los usuarios con las instalaciones y equipamientos Pregunta 18 de la encuesta.	9,21	>=8
8.1. Valoración de los usuarios con el servicio WIFI Pregunta 21 de la encuesta.	8,52	>=7
9.1. Valoración de los usuarios sobre el trato recibido Pregunta 22 de la encuesta.	9,56	>=8,5

10. Conclusiones finales

A la vista de los resultados se deduce que la prestación de nuestros servicios tiene una valoración muy favorable.

Se están superando los compromisos asumidos con la finalidad última de mejorar los servicios prestados, que es el objetivo común de los servicios municipales. No obstante, desde 2015 se sigue trabajando para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con la ciudadanía.