



Informe sobre la Encuesta de Satisfacción de Personas Usuarias 2022

Introducción

1

El presente estudio se ha llevado a cabo con el objetivo de conocer cómo utilizan, perciben y valoran las personas usuarias los servicios que ofrece la Biblioteca Musical Víctor Espinós. 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 en relación con los compromisos ofrecidos en la prestación de determinados servicios.

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas desde el 24 de octubre a 16 de diciembre de 2022 en la Biblioteca Musical Víctor Espinós. Se han realizado 69 encuestas desde la página web de la biblioteca y 23 de forma presencial.

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 en la que se otorga una puntuación de 0 al 10, siendo el 0 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 vinculadas con la prestación del servicio.

- ¿Qué servicios utiliza habitualmente?

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

Servicio de préstamo (libros, partituras, audiovisuales)	53,3 %
Servicio de cabinas de ensayo	54,3 %
Servicio de préstamo de instrumentos musicales a domicilio	14,1 %
Servicio de información general y especializada	8,7 %
Servicio de reproducción de documentos (fotocopias, digitalización)	5,4%
Actividades culturales (conciertos, visitas guiadas, exposiciones, conferencias, talleres, etc.)	19,6%

En este caso, los porcentajes evidencian el uso de los servicios, aunque en los resultados hay que tener en cuenta que muchas de las personas encuestadas, han marcado más de una respuesta porque utilizan varios de los servicios que presta la biblioteca. Los servicios más usados son las cabinas de ensayo y el préstamo de documentos en un porcentaje muy similar entre las personas que respondieron la encuesta. El siguiente servicio más usado es el de actividades culturales, aunque los datos ofrecidos por la encuesta no son lo suficientemente relevantes de la cantidad de personas que lo utilizan puesto que sus opiniones se reflejan poco en las encuestas por el carácter temporal de las mismas. Las actividades se realizan todo el año mientras que la encuesta se realiza durante 60 días.

-¿Qué documentos son los que más utiliza?

Partituras	52,2 %
Libros	46,7 %
Audiovisuales (dvd, cd)	19,6 %
Revistas especializadas	6,5 %
Libros infantiles relacionados con la música	5,4 %
Colecciones especiales (programas de concierto, Quijotes musicales...)	2,1 %

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 seguido subiendo con respecto a encuestas de años anteriores. 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. No todas las personas encuestadas han contestado esta pregunta, aunque ha sido un porcentaje significativo cercano al 90%.

-Servicio de préstamo de documentos

- **Uso**

37%	Sí	56,5%	No
-----	----	-------	----

El servicio está valorado con una puntuación entre 8 y 10 en el 94,1 % de las respuestas afirmativas y un 5,8% lo valora con una puntuación de 7. Ha aumentado el porcentaje de las personas que utilizan este servicio en un 11,5 %.

-Servicio de reprografía

- **Uso**

8,7%	Sí	86,9%	No
------	----	-------	----

El servicio de reprografía es usado por un porcentaje bajo de usuarios, aunque la opinión sobre el mismo sigue siendo positiva en relación con las personas que manifiestan conocer este servicio. Un 75% han valorado este servicio 8 a 10.

-Participación en actividades de difusión

- **Participación**

29,3%	Sí	66,3 %	No
-------	----	--------	----

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 92,6 % valora las actividades de manera positiva, entre el 7 y el 10. Un 7% las valora entre 4 y 6. En este caso hay que comentar que no se realizan encuestas de valoración después de cada actividad cultural y, por tanto, el dato que nos ofrece la encuesta anual no es muy relevante.

-Conoce la página web de la Biblioteca

57,6%	Sí	38%	No
-------	----	-----	----

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

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: el 62,3 % han valorado de 7 a 10. Y de 4 a 6 un 18,9%.

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

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: el 62,3% han valorado de 7 a 10. Y de 4 a 6 un 18,9 %.

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

Las respuestas afirmativas dan los siguientes porcentajes: un 56,6 % valora entre 7 y 10. Y de 4 a 6 un 22,6 %.

Los datos indican que más de la mitad de las personas encuestadas conocen la página web de la Biblioteca y la valoran positivamente.

-Valoración de diferentes aspectos

- **Valoración edificio e instalaciones**

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 88 % valora entre 7 y 10. Las puntuaciones más bajas obtenidas están entre un 4 y un 5, y ha sido dada por el 2,1 % de personas encuestadas.

- **El trato recibido por el personal**

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 84,8 % valora entre 7 y 10. Entre 1 y 6 un 6,5 %.

- **El préstamo de instrumentos**

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 35,9 % valora entre 7 y 10. Entre 4 y 6 un 5,4 %.

En este caso, ha habido un porcentaje de personas que *No saben No contestan* del 47,8%, resultado que es compatible con el tipo de servicio pues no es utilizado por todas las personas usuarias de la Biblioteca. Además, muchas de las personas que solicitan un instrumento, utilizan la biblioteca por primera vez.

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

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 64,1 % valora entre 7 y 10. Entre 4 y 6 un 6,5 % y *No saben o No contestan* sobre este punto un 19,6 %.

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

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 60,9 % valora entre 7 y 10. Entre 3 y 6 un 9,8 % y *No saben o No contestan* sobre esta cuestión 19,6 %.

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

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 52,2 % valora entre 7 y 10. Entre 2 y 6 un 16,3 % y *No saben o No contestan* a esta cuestión 20,6 %.

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

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 43,5 % valora entre 7 y 10. Entre 4 y 6 un 6,5 % y un número de personas que *No saben o No contestan*, 38 %.

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

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 59,8% valora entre 7 y 10, de estos más de la mitad, un 58,2%, valoran este servicio con un 10. Entre 5 y 6 un 5,4 %.

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

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 44,6 % valora entre 7 y 10. Entre 2 y 6 un 9,8 %. Un 39,1% no ha contestado a este ítem.

- **Valoración sobre el uso de la red wifi**

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 44,5 % valora entre 7 y 10. Entre 1 y 6 un 3,3 %. Un 42,4 % no ha contestado a esta cuestión.

La valoración de los diferentes aspectos de la Biblioteca en general ha sido positiva. Muchas de las personas encuestadas han valorado positivamente estas cuestiones, concentrando sus puntuaciones entre el 7 y el 10.

-Valoración general de la Biblioteca Musical Víctor Espinós y sus servicios

6

Las respuestas dan los siguientes porcentajes: un 90,2 % valora entre 7 y 10 y casi la mitad de estas, un 45,8%, da una puntuación de 10. Entre 0 y 6 solo la valora un 4,3 %.

La valoración general de la Biblioteca por parte de las personas encuestadas es, por tanto, muy positiva porque en su mayoría está entre los 7 y los 10 puntos.

-Material para adquirir prioritariamente

Libros	31,5 %
Partituras	45,6 %
Audiovisuales (dvd, cd)	16,3 %
Revistas especializadas	16,3 %
Libros infantiles relacionados con la música	11,9 %
Otro. ¿Cuáles?	17,4 %

En las Medidas para mejorar la calidad se sigue observando, como en años anteriores, que ha aumentado el porcentaje de personas que solicitan, como material para adquirir prioritariamente, instrumentos musicales. En la encuesta de 2023 se tendrá en cuenta este ítem para añadirlo en este apartado.

Medidas para mejorar la calidad:

Las respuestas de las personas encuestadas tienen que ver con distintos servicios; las más significativas se refieren al de cabinas de ensayo (en torno al 27%).

Resumimos alguna de las respuestas:

- Mejorar el equipamiento, insonorización y ventilación cabinas de ensayo, así como incrementar su número.
- Adquirir más partituras.
- Adquirir instrumentos nuevos.
- Agilizar el sistema de solicitud/adquisición de un préstamo de instrumento nuevo.
- Exposición de los instrumentos de museo.