

# Estudio de Satisfacción de las Personas Usuarias de la Biblioteca Musical Víctor Espinós de 2023. Informe de Resultados

Fecha 14/02/2024

## Introducción

La Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal ponen a disposición de la ciudadanía una amplia gama de servicios, fondos y actividades encaminados a fomentar, promocionar y potenciar el acceso a la información, la cultura, la investigación y el conocimiento, además de garantizar la conservación del importante patrimonio que custodian, cada una de ellas tiene su singularidad. La Biblioteca Musical Víctor Espinós, en concreto, manifiesta su constante **compromiso con la calidad** de los 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, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la 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

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, se aprueba la **Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal**, por Acuerdo de Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 29 de abril de 2015.

La Biblioteca Musical Víctor Espinós realiza estudios para conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestado desde 2015.

## Órgano promotor

Biblioteca Musical Víctor Espinós – Departamento de Patrimonio Bibliográfico y Documental - ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE.

## Objetivo

El objetivo del presente estudio, es conocer la satisfacción de las personas usuarias 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:

### Compromiso 1

Mantenemos actualizada la información de la web incluyendo todas las novedades y efectuando revisiones periódicas de toda la información. La valoración de las personas usuarias a los contenidos será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

### Compromiso 2

Respondemos las consultas recibidas en la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal en un tiempo máximo de 5 días hábiles. La valoración de las personas usuarias será igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.

### Compromiso 4

Atendemos las solicitudes de reproducción de fondos de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la recepción del pago (o la confirmación de la exención de pago). La valoración de las personas usuarias será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

### Compromiso 6

Ofrecemos una programación de actividades culturales de difusión que sea igual o superior a 200 al año en el conjunto de las tres instituciones. La valoración de las personas usuarias será igual o superior a 8,5, en una escala de 0 a 10.

**Compromiso 7**

Ofrecemos instalaciones confortables y equipamientos adecuados al servicio que se presta. La valoración será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. El número de sugerencias y reclamaciones será igual o menor de 20 anuales en el conjunto de las tres instituciones.

**Compromiso 8**

Ofrecemos un servicio de conexión wifi de calidad en la Biblioteca Histórica, Hemeroteca Municipal y la Biblioteca Musical Víctor Espinós. La valoración del servicio será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

**Compromiso 9**

Atendemos a las personas usuarias de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal de manera personalizada, respetuosa y cordial. La valoración del trato recibido será igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10. El número de sugerencias y reclamaciones será igual o menor de 4 en el conjunto de las tres instituciones.

**Compromiso 10**

Atendemos de manera personalizada a las personas usuarias del servicio de préstamo domiciliario de documentos (libros, partituras y audiovisuales) de la Biblioteca Musical Víctor Espinós. La valoración del servicio de préstamo será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

**Compromiso 11**

Mantenemos organizada y ordenada la colección de la Biblioteca Musical Víctor Espinós. La valoración de las personas usuarias será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

**Compromiso 13**

Mantenemos en buen estado los instrumentos musicales para préstamo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós de manera que estén disponibles el 90%. Incrementamos al menos en 5 al año el número de instrumentos musicales para este servicio. La valoración de las personas usuarias al servicio de préstamo de instrumentos musicales será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

**Compromiso 14**

Mantenemos los pianos y los instrumentos para cabinas de ensayo en buenas condiciones de uso; reparamos el 95 % de los instrumentos deteriorados. La valoración de las personas usuarias del estado de los instrumentos para cabinas de ensayo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

## 1. Metodología

1. UNIVERSO: personas usuarias de los servicios de Biblioteca Musical Víctor Espinós en 2023: 3600 personas
2. TAMAÑO MUESTRAL: 339 respuestas
3. ERROR DE MUESTREO:
4. PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Encuestas presenciales en papel y virtuales, enviadas por correo electrónico.
5. MÉTODO DE RECOGIDA: cuestionario estructurado y codificado de 11 preguntas, 1 de ellas abierta. Los bloques de preguntas son:

Bloque 1. Preguntas de carácter general sobre servicios y equipamientos para conocer la satisfacción global.

Bloque 2. Pregunta abierta sobre propuestas de mejora

Bloque 3. Preguntas de carácter personal a efectos estadísticos

Los cuestionarios se ofrecen a todas las personas que son atendidas por el servicio, de forma presencial y telemática, indicándoles que su cumplimentación es voluntaria y anónima.

Encuestas en papel en los mostradores de información y enlace al formulario a las personas dadas de alta como usuarias de la biblioteca en los últimos dos años

6. PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:  
6-11-2023 / 15-12-2023
7. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos de los cuestionario válidos cumplimentados (339 cuestionarios) se incorporan a una hoja excel para su análisis y obtención de los resultados.

## 2. Resultados

Cuestionarios recogidos: nº 339

Cuestionarios válidos: nº 339

Se adjunta como anexo Informe detallado obtenido por la aplicación de encuestas.com

### 3. Conclusiones finales

En el contexto general de la Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal, los resultados han sido muy positivos porque se han alcanzado todos los estándares establecidos, incluso aquéllos en los que se había incrementado.

En el caso particular de la Biblioteca Musical Víctor Espinós tenemos que mencionar el buen resultado general, aunque hay un compromiso que no se ha cumplido por muy poco margen. El incumplimiento está directamente relacionado con la situación de la plantilla. Se trata del siguiente compromiso :

Compromiso 4: Atendemos las solicitudes de reproducción de fondos de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la recepción del pago (o la confirmación de la exención de pago).

En este indicador el estándar estaba en el 100% y ha habido un incumplimiento del 1%.

Del análisis de los resultados obtenidos, se deduce que el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios vinculados a la satisfacción del usuario es altamente satisfactorio en todos los compromisos así evaluados:

- En el caso del compromiso 1, el estándar asociado es 7,5, y el resultado obtenido 8,4
- En el caso del compromiso 2, el estándar asociado es 8,5, y el resultado obtenido 8,7
- En el caso del compromiso 4, el estándar asociado es 7,5, y el resultado obtenido 8,3
- En el caso del compromiso 6, el estándar asociado es 8,5, y el resultado obtenido 9,1
- En el caso del compromiso 7, el estándar asociado es 8, y el resultado obtenido 9
- En el caso del compromiso 8, el estándar asociado es 7, y el resultado obtenido 8,3
- En el caso del compromiso 9, el estándar asociado es 8,5, y el resultado obtenido 9,2
- En el caso del compromiso 10, el estándar asociado es 8, y el resultado obtenido 9,2
- En el caso del compromiso 11, el estándar asociado es 7,5, y el resultado obtenido 8,4
- En el caso del compromiso 13, el estándar asociado es 8, y el resultado obtenido 8,1
- En el caso del compromiso 14, el estándar asociado es 7, y el resultado obtenido 8,2

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 la Biblioteca Musical Víctor Espinós se sigue trabajando para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con la ciudadanía.