

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017:
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
HEMEROTECA MUNICIPAL DE MADRID**

Nº CUESTIONARIO _____

**SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS
POR FAVOR, RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS
AL TERMINAR, ENTREGUE EL CUESTIONARIO EN EL MOSTRADOR DE LA HEMEROTECA**

1. ¿Con qué finalidad se dirige habitualmente a la Hemeroteca Municipal? Marque con una X.

	Investigación y estudio
	Interés profesional
	Interés personal
	Ocio
	Otros _____

2. ¿Con qué frecuencia acude a la Hemeroteca Municipal? Marque con una X.

	Diariamente
	Varios días a la semana
	Varios días al mes
	Varias veces al año
	Una vez al año
	Ocasionalmente

3. ¿Ha utilizado el servicio de consulta en sala? Marque con una X.

	Sí			No
--	----	--	--	----

En caso afirmativo, ¿qué opinión le merece el tiempo de espera para ser atendido? Valore de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción con el tiempo para ser atendido en la Sala de Investigación											
Satisfacción con el tiempo para ser atendido en la Sala de Consulta en Microfilme											

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017:
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
HEMEROTECA MUNICIPAL DE MADRID**

Nº CUESTIONARIO _____

4. ¿Ha utilizado el servicio de reprografía? Marque con una X.

	Sí		No
--	----	--	----

En caso afirmativo, valore su satisfacción con el servicio de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción general con el servicio de reprografía											

5. ¿Ha participado en alguna actividad organizada por la Hemeroteca Municipal (visitas guiadas, exposiciones, conferencias, talleres, presentaciones, etc.)? Marque con una X.

	Sí		No
--	----	--	----

En caso afirmativo, ¿qué opinión le merecen las actividades? Valore de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción con las actividades culturales											

6. ¿Qué otros servicios de la Hemeroteca Municipal ha utilizado? Marque con una X y valore su satisfacción del 0 al 10.

	¿Lo ha utilizado?		Valore de 0 a 10 su satisfacción global										
	Si	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Servicio de información general y especializada													
Uso de la red wifi													
Hemerotecas digitales y recursos en línea													
Acceso a plataformas de prensa (ORBYT, KIOSCO Y MÁS, etc.)													

7. ¿Qué fondos son los que más consulta en la Hemeroteca Municipal de Madrid? Marque con una X todos los que utilice.

	Publicaciones s. XVII-XVIII
	Publicaciones periódicas s. XIX

	Publicaciones periódicas s. XX
	Prensa diaria actual

8. ¿Conoce la página web de la Hemeroteca Municipal? Marque con una X.

	Sí			No
--	----	--	--	----

En caso afirmativo, ¿qué opinión le merecen los siguientes aspectos de la página web? Valore de 0 a 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La actualización de la información y los contenidos											
La facilidad de la búsqueda en el Catálogo											
La facilidad de localización de obras digitalizadas											
Tiempo de descarga de los documentos digitalizados											

9. Valore de 0 a 10 su satisfacción con los siguientes aspectos del servicio de la Hemeroteca Municipal de Madrid. Marque con una X.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El edificio y las instalaciones											
El horario de apertura											
La información general y especializada recibida											
El trato y la atención recibidos											
El proceso de realización de carnés											

10. ¿Cuál es su valoración general de la Hemeroteca Municipal y sus servicios? Valore de 0 a 10. Marque con una X.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración general de la Hemeroteca y sus servicios											

11. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de los servicios de la Hemeroteca Municipal de Madrid?

- 1.- _____
 2.- _____
 3.- _____

12. Usted es ...

	Hombre		Mujer
--	--------	--	-------

13. ¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra usted? Marque con una X.

	Menos de 18 años
	De 18 a 29 años
	De 30 a 44 años
	De 45 a 64 años
	Más de 65 años

14. Por favor, indique la fecha y la hora en la que ha rellenado esta encuesta:

Día	Mes	Hora	Minutos

15. De manera global, el servicio prestado por la Hemeroteca Municipal ha sido:

Mejor de lo que esperaba	
Igual que lo que esperaba	
Peor de lo que esperaba	
No sabe	
No contesta	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
 No olvide depositar el cuestionario en el lugar indicado