



Informe sobre la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2017

1

Introducción

El presente estudio se ha llevado a cabo con el objetivo de conocer cómo los usuarios utilizan, perciben y valoran los servicios que les ofrece la HMM en el contexto de las Instituciones Patrimoniales del Ayuntamiento de Madrid.

La Hemeroteca Municipal de Madrid ha realizado una encuesta dirigida a sus usuarios con el fin de mejorar sus servicios y conocer directamente su opinión sobre la importancia de cada uno de ellos, el uso que se realiza de los mismos y su grado de satisfacción, así como conocer nuestras potenciales áreas de mejora.

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 Hemeroteca Municipal de Madrid.

Este estudio se enmarca dentro del plan de evaluación continua de las Bibliotecas Especializadas y Hemeroteca Municipal del Ayuntamiento de Madrid y de su Carta de Servicios, aprobada el 29 de abril de 2015.

La encuesta de satisfacción se realizó en dos ámbitos:

1. Presencial. Dirigida a los usuarios que acuden a la institución de forma regular o esporádicamente, y a los ciudadanos que vienen a conocer la Hemeroteca y sus colecciones a través de nuestro programa de visitas guiadas y de estudio que se enmarca en las actividades de extensión cultural que ofrece la Hemeroteca.
2. A través de correo electrónico.

La encuesta consta de 15 preguntas, que se pueden agrupar en los siguientes bloques de preguntas sobre:

- el usuario, con preguntas sobre: edad y sexo (12 y 13)¹, finalidad y frecuencia de sus visitas (1 y 2), tipo de publicaciones consultadas (7).
- los servicios: uso y valoración (3, 4, 5, 6 y 8). Primero, se pregunta por el uso o no de determinado servicio, y si la respuesta es afirmativa, se solicita una

¹ Entre paréntesis aparece el número de la pregunta del cuestionario

valoración del mismo otorgando una puntuación de 0 a 10, siendo 0 la puntuación mínima y 10 la máxima.

- la valoración del edificio y las instalaciones, el horario de apertura, la información general y especializada recibida, el trato y la atención recibidos, y el proceso de realización de carnés (9).
- la percepción global del usuario de la Hemeroteca Municipal en su conjunto, y de en qué medida nuestra institución ha respondido a las expectativas previas del usuario (10 y 15).
- las posibles mejoras de todo tipo sugeridas libremente por el usuario para mejorar la calidad del servicio (11).

El número de encuestas realizadas asciende a 599, siendo 538 de carácter presencial y 61 a través de correo electrónico.

Resultados de la encuesta

En este apartado se desglosan los resultados de la encuesta, indicando los porcentajes de respuesta a cada ítem. En algunas encuestas se evidencia que, bien el usuario no conoce el servicio, o bien no lo usa, de manera que, no todas las personas que realizan la encuesta, responden a todas las cuestiones planteadas.

A continuación repasamos una a una las preguntas con los resultados obtenidos.

1. ¿Con qué finalidad se dirige habitualmente a la Hemeroteca Municipal?

| Finalidad | % |
|-------------------------|-------|
| Investigación y estudio | 29,52 |
| Interés profesional | 7,93 |
| Interés personal | 16,97 |
| Ocio | 9,23 |
| Otros | 36,35 |

2. Frecuencia de las visitas

| Frecuencia de las visitas | % |
|---------------------------|-------|
| Diariamente | 0,92 |
| Varios días a la semana | 1,30 |
| Varios días al mes | 1,30 |
| Varias veces al año | 7,05 |
| Una vez al año | 2,23 |
| Ocasionalmente | 87,20 |

3. Utilización del servicio de consulta (de publicaciones en soporte papel o microfilm), y satisfacción con el tiempo para ser atendido

¿Ha utilizado el servicio de consulta en sala?

| | | | |
|--------|----|--------|----|
| 89,42% | Sí | 10,58% | No |
|--------|----|--------|----|

- Satisfacción con el tiempo para ser atendido en la Sala de investigación

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|---|---|---|---|------|------|------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,97 | 3,96 | 7,93 | 16,83 | 26,73 | 41,58 | % |

- Satisfacción con el tiempo para ser atendido en la Sala de consulta en microfilm

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|------|---|---|---|---|------|------|------|-------|-------|-------|---|
| 2,08 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,17 | 4,17 | 4,17 | 13,54 | 23,95 | 47,92 | % |

4. Utilización del servicio de reprografía, y nivel de satisfacción con respecto al tiempo de espera para la recogida de los documentos

¿Ha utilizado el servicio de reprografía?

| | | | |
|--------|----|--------|----|
| 24,35% | Sí | 75,65% | No |
|--------|----|--------|----|

- Satisfacción con el tiempo de espera para la recogida de los documentos

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|---|---|---|---|------|------|------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,00 | 4,00 | 8,00 | 40,00 | 16,00 | 24,00 | % |

5. Participación en actividades organizadas por la HMM, y grado de valoración de estas actividades

4

¿Ha participado en alguna actividad organizada por la Hemeroteca?

| | | | |
|--------|----|--------|----|
| 84,89% | Sí | 15,11% | No |
|--------|----|--------|----|

- Valoración de las actividades

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|---|---|---|---|---|------|-------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,23 | 16,59 | 19,77 | 22,27 | 41,14 | % |

6. Nivel de utilización y valoración de otros servicios ofrecidos por la Hemeroteca Municipal

¿Ha utilizado el Servicio de información general y especializada?

| | | | |
|--------|----|--------|----|
| 62,63% | Sí | 37,37% | No |
|--------|----|--------|----|

- Valoración

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|------|---|---|---|------|------|------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 1,61 | 0 | 0 | 0 | 3,23 | 4,84 | 6,45 | 22,58 | 35,48 | 25,81 | % |

¿Ha utilizado la red wifi?

| | | | |
|--------|----|--------|----|
| 44,44% | Sí | 55,56% | No |
|--------|----|--------|----|

• Valoración

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|------|------|---|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 2,78 | 5,56 | 0 | 2,78 | 19,44 | 8,32 | 13,89 | 13,89 | 16,67 | 16,67 | % |

¿Ha utilizado Hemerotecas digitales y otros recursos en línea?

| | | | |
|--------|----|--------|----|
| 67,42% | Sí | 32,58% | No |
|--------|----|--------|----|

• Valoración

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|---|---|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 0 | 0 | 3,33 | 1,67 | 5,00 | 6,67 | 11,66 | 31,67 | 18,33 | 21,67 | % |

¿Ha accedido a plataformas de prensa (Orbyt, Kiosko y más, etc.)

| | | | |
|--------|----|--------|----|
| 32,20% | Sí | 67,80% | No |
|--------|----|--------|----|

• Valoración

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|---|------|---|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 0 | 5,26 | 0 | 0 | 0 | 31,58 | 10,53 | 26,32 | 10,53 | 15,78 | % |

7. Fondos más consultados en la Hemeroteca Municipal

| | % |
|---|-------|
| Publicaciones periódicas ss. XVII-XVIII | 5,84 |
| Publicaciones periódicas s. XIX | 28,33 |
| Publicaciones periódicas s. XX | 53,33 |
| Prensa diaria actual | 12,50 |

A destacar que un 65,83% de nuestros usuarios consulta publicaciones periódicas de los siglos XX y XXI.

8. Grado de conocimiento y valoración de la página web de la Hemeroteca Municipal

- ¿Conoce la página web de la HMM?

| | | | |
|--------|----|-------|----|
| 94,97% | Sí | 5,03% | No |
|--------|----|-------|----|

6

- Opinión sobre la actualización de la información en la web

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|------|---|------|---|------|------|-------|-------|-------|------|---|
| 0 | 1,37 | 0 | 4,11 | 0 | 4,11 | 8,22 | 26,03 | 32,88 | 15,06 | 8,22 | % |

- Opinión sobre la facilidad de la búsqueda en el Catálogo

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|------|---|---|------|------|------|-------|-------|-------|-------|------|---|
| 1,35 | 0 | 0 | 4,05 | 4,05 | 9,46 | 12,17 | 20,27 | 21,62 | 18,92 | 8,11 | % |

- Opinión sobre la facilidad de localización de las obras digitalizadas

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|------|---|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| 1,32 | 0 | 1,32 | 1,32 | 5,26 | 9,21 | 10,53 | 18,42 | 27,63 | 11,84 | 13,15 | % |

- Opinión sobre el tiempo de descarga de los documentos digitalizados

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|------|------|------|---|------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 1,43 | 4,29 | 1,43 | 0 | 7,14 | 10,00 | 17,14 | 32,86 | 15,71 | 10,00 | % |

9. Valoración de otros aspectos

Este es un apartado múltiple en donde se intenta conocer la percepción que los usuarios tienen de la Hemeroteca Municipal, en cuanto a instalaciones, horario de apertura, trato recibido, así como de la calidad e idoneidad de los recursos que se ponen a su disposición.

- **El edificio y las instalaciones**

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|------|------|------|------|------|---|-------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 0,21 | 0,21 | 0,62 | 0,41 | 1,03 | 0 | 18,38 | 14,88 | 34,30 | 29,96 | % |

7

- **El horario de apertura**

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|---|---|---|---|------|------|------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,38 | 0,38 | 5,83 | 18,08 | 48,02 | 27,31 | % |

- **La información general y especializada recibida**

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|------|---|---|---|------|------|-------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 0,19 | 0 | 0 | 0 | 0,37 | 0,37 | 14,52 | 19,37 | 24,77 | 40,41 | % |

- **El trato y la atención recibidos**

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|---|---|---|---|------|------|------|------|-------|-------|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,58 | 0,58 | 3,76 | 6,67 | 19,42 | 68,99 | % |

- **El proceso de realización de carnés**

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|---|---|---|---|------|---|------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,05 | 0 | 4,22 | 13,68 | 32,63 | 48,42 | % |

La valoración de estos aspectos ha sido muy positiva. Muchos de los encuestados han concentrado sus puntuaciones entre 8 y 10, destacando el trato recibido

(95,08%), la información general y especializada recibida (84,55%), y el edificio y las instalaciones (79,14%).

10. Valoración global de la Hemeroteca Municipal y sus servicios

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|---|------|---|---|---|------|-------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 0 | 0,19 | 0 | 0 | 0 | 0,37 | 15,61 | 20,26 | 27,70 | 35,87 | % |

8

La valoración general es francamente positiva porque un 83,83% de los encuestados ha puntuado a la Hemeroteca en el intervalo de 8 a 10 puntos.

11. Sugerencias para mejorar la calidad de los servicios de la Hemeroteca Municipal

Esta es la única pregunta abierta de la encuesta, en donde se solicita al encuestado que libremente exponga medidas para la mejora de la calidad del servicio.

Entre estas sugerencias, destaca fundamentalmente todo lo relacionado con la digitalización (con el fin de conseguir un mayor porcentaje de documentos digitalizados y accesibles en la web), el equipamiento tecnológico (mejora de la red wifi, renovación de equipos informáticos, más enchufes en la sala de microfilms, mejorar la consulta de las plataformas digitales y otros recursos externos, etc.) y la mejora de la web (destacando todo lo relacionado a la actualización y distribución de contenidos, así como pidiendo que se proporcione más información sobre eventos y actividades).

Hay también algunas sugerencias relacionadas con la restauración de las publicaciones, e incluso con el horario de apertura (ampliación del horario en verano).

12. y 13. Sexo y grupos de edad

| Sexo | % |
|--------|-------|
| Mujer | 53,99 |
| Hombre | 46,01 |

| Edad | % |
|-------------------------|--------------|
| Menos de 18 años | 36,43 |
| De 18 a 29 años | 22,49 |
| De 30 a 44 años | 8,74 |
| De 45 a 64 años | 21,00 |
| Más de 65 años | 11,34 |

El alto porcentaje reflejado en el grupo de menos de 18 años, se debe a las visitas escolares efectuadas a la Hemeroteca.

14. Fecha de realización de la encuesta

15. El servicio prestado por la Hemeroteca Municipal ha sido...

En este apartado se solicita una evaluación global de los servicios ofrecidos en función de unas expectativas previas por parte del usuario.

| | % |
|----------------------------------|--------------|
| Mejor de lo que esperaba | 74,35 |
| Igual que lo que esperaba | 19,70 |
| Peor de lo que esperaba | 0,56 |
| No sabe | 2,79 |
| No contesta | 2,42 |