



Informe sobre la Encuesta de Satisfacción de Personas Usuarias 2023

1

Introducción

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

La Hemeroteca ha realizado una encuesta dirigida a sus usuarios con el fin de mejorar sus servicios, conocer su opinión, el uso que se realiza de los mismos y su grado de satisfacción. También 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 2023 a los usuarios de la Hemeroteca Municipal de Madrid.

Este estudio forma parte 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. A los usuarios que acuden a la institución de forma regular o esporádicamente.
2. A través de correo electrónico.

La encuesta consta de 8 preguntas, sobre los servicios, su uso y valoración.

- Se pregunta por el uso o no de determinado servicio y si la respuesta es afirmativa, se solicita una valoración de este otorgando una puntuación de 0 a 10, siendo 0 la puntuación mínima y 10 la máxima, (preguntas 1-4)
- Valoración del edificio y las instalaciones, la información general y especializada, el trato y la atención recibidos, (pregunta 5)
- Valoración general (pregunta 6), medidas de mejora (pregunta 7), sexo y grupo de edad (pregunta 8) (opcional)

El número de encuestas contestadas asciende a 150, siendo 37 de carácter presencial y 113 por 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 las personas usuarias no utilizan todos los servicios, de manera que, no todas las personas que realizan la encuesta responden a todas las cuestiones planteadas.

A continuación, se aportan datos de todas las preguntas con los resultados obtenidos.

1 ¿Ha utilizado el servicio de reprografía?

Número de respuestas: 149

Sí	No
34%	66%
Cantidad	Cantidad
50	99

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

Número de respuestas: 46

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	0	0	0	2	11	15	35	37	%
						1	5	7	16	17	cantidad

2 ¿Ha participado en alguna actividad organizada por la Hemeroteca Municipal de Madrid?

Número de respuestas: 137

11%	Sí	89%	No
15	cantidad	122	cantidad

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

Número de respuestas: 14

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	0	0	0	0	7	21	29	43	%
							1	3	4	6	cantidad

3

3 ¿Conoce la página web de la Hemeroteca Municipal de Madrid?

Número de respuestas: 143

73%	Sí	27%	No
105	Cantidad	38	Cantidad

Valore la actualización de la información y los contenidos de la web

Número de respuestas: 97

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	0	2	1	8	14	29	23	23	%
				2	1	8	14	28	22	22	cantidad

4 ¿Ha utilizado la red wifi en la Hemeroteca Municipal?

Número de respuestas: 102

31,3%	Sí	68,7%	No
32	Cantidad	69	Cantidad

Valore la calidad de la conexión de la red wifi

Número de respuestas: 29

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	0	0	0	7	10	17	34	31	%
						2	3	5	10	9	cantidad

5 Valore de 0 a 10 su grado de satisfacción con:

El edificio, instalaciones y equipamiento.

Número de respuestas: 146

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	0	0	1	0	1	1	3	11	21	24	37	%
			2	0	2	2	5	16	30	35	54	cantidad

La información general y especializada recibida

Número de respuestas: 130

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	0	0	1	2	7	15	29	45	%
					1	3	9	20	38	59	Cantidad

El trato y la atención recibidos

Número de respuestas: 122

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	1	0	1	1	3	4	23	67	%
			1	0	1	1	4	5	28	82	Cantidad

6 ¿Cuál es su grado de satisfacción global con la Hemeroteca Municipal?

Número de respuestas: **141**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	0	1	1	3	8	10	34	44	%
				1	1	4	11	14	48	62	Cantidad

7 Le agradecemos cualquier comentario que nos ayude a mejorar.

Número de respuestas: **45**

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

Destacan las relacionadas con el incremento y mejora de consulta de la digitalización. **8 sugerencias; 17,4 %**

Otro grupo se refiere a la mejora de las instalaciones y equipamientos: conexión de ordenadores, aseos, climatización, consulta microfilme: **4 sugerencias; 8,8%**

Destaca la valoración positiva sobre el trato y atención del personal y la calidad del servicio: **20 sugerencias; 44%**

8 A efectos estadísticos y de manera opcional ¿nos puede indicar sexo y grupo de edad al que pertenece?

Número de respuestas: **144**

30%	Mujer	70%	Hombre
43	cantidad	101	cantidad

Número de respuestas: 143

Edad	%	cantidad
De 18 a 25 años	6	8
De 26 a 40 años	15	21
De 41 a 64 años	40	57
Más de 65 años	40	57

Fecha de realización de la encuesta.

La encuesta presencial se realizó entre el 3 de noviembre y el 23 de diciembre. La electrónica entre el 23 de noviembre y el 23 de diciembre de 2023.