

Informe sobre la Encuesta de Satisfacción de Personas

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 del 31 de octubre al 19 de diciembre de 2025 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 tres ámbitos:

1. Presencial. A los usuarios que acuden a la institución de forma regular o esporádicamente.
2. A través de correo electrónico.
3. Página web. Dirigida a los usuarios que utilizan nuestros servicios en línea.

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 1-3)
- Valoración del edificio y las instalaciones, la información general y especializada, el trato y la atención recibidos, (pregunta 4-6)
- Valoración general de la Hemeroteca y sus servicios (pregunta 7)
- Medidas de mejora (pregunta 8), sexo y grupo de edad (pregunta 9 Y 10) (opcional)

El número de encuestas contestadas asciende a 155, siendo 33 de carácter presencial y 122 digitales.

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.

2

1 ¿Ha utilizado el servicio de reprografía?

Número de respuestas: 153

Sí	No
41.8%	58.2%
Cantidad	Cantidad
64	89

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

Número de respuestas: 62

N/A	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1,6	1,6	0	0	0	0	2	0	1,6	12,9	9,6	72,6	%
1	1	0	0	0	0	2	0	1	8	6	45	cantidad

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

Número de respuestas: **152**

19,7%	Sí	80,3%	No
30	cantidad	122	cantidad

3

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

Número de respuestas: **29**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	0	0	0	0	3,4	17,2	10,3	69	%
0	0	0	0	0	0	0	1	5	3	20	cantidad

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

Número de respuestas: **151**

82,8%	Sí	17,2%	No
125	Cantidad	26	Cantidad

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

Número de respuestas: **120**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	1,7	0	1,7	6,7	11,7	18,3	20,8	39,2	%

0	0	0	2	0	2	8	14	22	25	47	cantidad
---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----------

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

Número de respuestas: **122**

28,5%	Sí	70,7%	No
35	Cantidad	87	Cantidad

4

Valore la calidad de la conexión de la red wifi

Número de respuestas: **34**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	2,9	0	5,9	0	4	3	10	14	%
0	0	0	1	0	2	0	11,8	8,8	29,4	41,2	cantidad

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

El edificio, instalaciones y equipamiento.

Número de respuestas: **129**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	0	0	0	0,8	1,6	1,6	2,3	10,9	18,6	26,4	38	%
	0	0	0	1	2	2	3	14	24	34	49	cantidad

La información general y especializada recibida

Número de respuestas: **138**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0	0	0,7	0	0,7	0	2,2	6,5	17,4	72,5	%
0	0	0	1	0	1	0	3	9	24	100	Cantidad

El trato y la atención recibidos

Número de respuestas: **141**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0,7	0	0,7	0	0	0,7	0	3,5	9,9	84,4	%
0	1	0	1	0	0	1	0	5	14	119	Cantidad

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

Número de respuestas: **143**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	0,7	0	0	0,7	0	2,1	2,1	7,7	32,2	54,5	%
0	1	0	0	1	0	3	3	11	46	78	Cantidad

7 Le agradecemos cualquier comentario que nos ayude a mejorar.

Número de respuestas: **43**

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.

Mejora del funcionamiento y búsquedas en el OPAC y la web: 3 sugerencias; 6,9 %

Incremento y mejora de consulta de la digitalización. 7 sugerencias; 16,2 %

Otro grupo se refiere a la mejora de las instalaciones y equipamientos: ordenadores, aseos, climatización, red eléctrica, consulta microfilme: 5 sugerencias; 11,6 %

Destaca la valoración positiva sobre el trato, atención del personal y la calidad del servicio: 21 felicitaciones; 48,8%

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

6

Número de respuestas: 142

40,1%	Mujer	59,9%	Hombre
57	cantidad	85	cantidad

Número de respuestas: 140

Edad	%	cantidad
De 18 a 25 años	7,1	10
De 26 a 40 años	17	12,1
De 41 a 64 años	66	47,1
Más de 65 años	47	33,6

Fecha de realización de la encuesta.

La encuesta presencial y electrónica se realizó del 31 de octubre al 19 de diciembre de 2025.