



# Informe de resultados del Estudio de Satisfacción de personas usuarias de la Hemeroteca Municipal de Madrid 2022

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 octubre, noviembre y diciembre de 2022 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 (12)<sup>1</sup>, 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 valoración del mismo otorgando una puntuación de 0 a 10, siendo 0 la puntuación mínima y 10 la máxima

---

<sup>1</sup> Entre paréntesis aparece el número de la pregunta del cuestionario



- 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 en qué medida la institución ha respondido a las expectativas previas del usuario (10 y 14)
- las posibles mejoras de todo tipo sugeridas libremente por el usuario para mejorar la calidad del servicio (11)

2

El número de encuestas realizadas asciende a 110, siendo 42 de carácter presencial y 68 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	66,06
Interés profesional	15,60
Interés personal	17,43
Ocio	0,00
Otros	0,92

### 2. Frecuencia de las visitas

Frecuencia de las visitas	%
Diariamente	0,92
Varios días a la semana	1,83
Varios días al mes	8,26



Varias veces al año	33,03
Una vez al año	4,59
Ocasionalmente	51,38

### 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?

98,17	Sí	1,83	No
-------	----	------	----

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

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0,00	0,00	0,00	0,93	0,00	0,00	0,93	6,54	5,61	13,08	72,90	%

### 4. Utilización del servicio de reprografía, y nivel de satisfacción con el servicio

¿Ha utilizado el servicio de reprografía?

33,03%	Sí	66,97%	No
--------	----	--------	----

- Valoración

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,78	11,11	13,89	16,67	52,78	%

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

¿Ha participado en alguna actividad organizada por la Hemeroteca?

13,76%	Sí	86,24%	No
--------	----	--------	----



• Valoración de las actividades.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13,33	6,67	20,00	60,00	%

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

4

¿Ha utilizado el Servicio de información general y especializada?

73,03%	Sí	26,97%	No
--------	----	--------	----

• Valoración

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,28	1,64	3,28	4,92	21,31	65,57	%

¿Ha utilizado la red wifi?

37,08%	Sí	62,92%	No
--------	----	--------	----

• Valoración

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,06	6,06	6,06	9,09	24,24	48,48	%

¿Ha utilizado Hemerotecas digitales y otros recursos en línea?

68,48	Sí	31,52	No
-------	----	-------	----

• Valoración

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1,61	0,00	0,00	0,00	0,00	4,84	1,61	12,90	8,06	25,81	45,16	%



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

20,45%	Sí	79,55%	No
--------	----	--------	----

• Valoración

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,88	5,88	23,53	11,76	17,65	35,29	%

5

7. Fondos más consultados en la Hemeroteca Municipal

	%
Publicaciones periódicas ss. XVII-XVIII	4,23
Publicaciones periódicas s. XIX	21,13
Publicaciones periódicas s. XX	65,49
Prensa diaria actual	9,15

8. Conocimiento y valoración de la página web de la HMM

• Conocimiento

62,96%	Sí	37,04%	No
--------	----	--------	----

• Opinión sobre la actualización de la información en la web

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1,69	0,00	0,00	0,00	1,69	6,78	3,39	10,17	27,12	18,64	30,51	%

• Opinión sobre la facilidad de la búsqueda en el Catálogo





0,00	0,00	0,00	0,00	0,95	0,95	0,00	8,57	6,67	21,90	60,95	%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------	---

- El trato y la atención recibidos

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0,00	0,00	0,00	0,93	0,00	0,00	0,93	2,80	6,54	13,08	75,70	%

7

- El proceso de realización de carnés

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0,00	0,97	0,00	0,97	0,00	1,94	2,91	5,83	5,83	14,56	66,99	%

La valoración de estos aspectos ha resultado muy positiva. Una gran mayoría de los encuestados han concentrado sus puntuaciones entre 8 y 10, destacando el trato dispensado (95,32%) y la información general y especializada recibida (89,52%), y el edificio y las instalaciones (88,67%)

## 10. Valoración global de la Hemeroteca Municipal y sus servicios

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0,00	0,00	0,00	0,93	0,00	0,00	1,87	3,74	10,28	28,97	54,21	%

La valoración general es muy positiva porque un 93,46% de los encuestados ha situado 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 plantee medidas para la mejora de la calidad del servicio

Entre las respuestas destacan las relacionadas con el incremento y mejora de la digitalización de las colecciones, y la agilidad de la búsqueda en la base de datos bibliográfica



Otro grupo de sugerencias se refiere a la mejora de las instalaciones y equipamientos: destacan las vinculadas a la reducción de espacio disponible para la zona de consulta y la solicitud de su ampliación, la localización de los enchufes y la climatización de las salas

Así mismo se hace mención de la conveniencia de restaurar más documentos para aumentar el número de los que son consultables

## 12. Grupos de edad

Edad	%
Menos de 18 años	0
De 18 a 29 años	17,59
De 30 a 44 años	13,89
De 45 a 64 años	42,59
Más de 65 años	25,93

## 14. Fecha de realización de la encuesta

Las encuestas se realizaron entre el 24 de octubre y el 16 de diciembre de 2022

## 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 de las que partía el usuario

	%
Mejor de lo que esperaba	67,89
Igual que lo que esperaba	25,69
Peor de lo que esperaba	0,92



No sabe	0,00
No contesta	5,50