

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2015:  
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 2015:**  
**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, ¿qué opinión le merece el tiempo de espera para la recogida de los documentos? Valore de 0 a 10.

|  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>10</b> |
| <b>Satisfacción con el tiempo de espera para la recogida de los documentos</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |

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.

|  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>10</b> |
| <b>Satisfacción con las actividades culturales</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |

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 |
| <b>Servicio de información general y especializada</b>            | Si                | No |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <b>Uso de la red wifi</b>   | Si                | No |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <b>Hemerotecas digitales y recursos en línea</b>                  | Si                | No |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <b>Acceso a plataformas de prensa (ORBYT, KIOSCO Y MÁS, etc.)</b> | Si                | No |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2015:  
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID  
HEMEROTECA MUNICIPAL DE MADRID**

**Nº CUESTIONARIO \_\_\_\_\_**

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 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| <b>Valoración general de la Hemeroteca y sus servicios</b> |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

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

- 1.- \_\_\_\_\_
- 2.- \_\_\_\_\_
- 3.- \_\_\_\_\_

**12. Usted es ...**

|                          |               |  |                          |              |
|--------------------------|---------------|--|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | <b>Hombre</b> |  | <input type="checkbox"/> | <b>Mujer</b> |
|--------------------------|---------------|--|--------------------------|--------------|

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

|  |                         |
|--|-------------------------|
|  | <b>Menos de 18 años</b> |
|  | <b>De 18 a 29 años</b>  |
|  | <b>De 30 a 44 años</b>  |
|  | <b>De 45 a 64 años</b>  |
|  | <b>Más de 65 años</b>   |

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

|            |            |  |             |                |
|------------|------------|--|-------------|----------------|
| <b>Día</b> | <b>Mes</b> |  | <b>Hora</b> | <b>Minutos</b> |
|            |            |  |             |                |

**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**