

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021  
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.**

<input type="checkbox"/>	Sí		<input type="checkbox"/>	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 2021  
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID  
HEMEROTECA MUNICIPAL DE MADRID**

**Nº CUESTIONARIO \_\_\_\_\_**

**4. ¿Ha utilizado el servicio de reprografía? Marque con una X.**

<input type="checkbox"/>	<b>Sí</b>	<input type="checkbox"/>	<b>No</b>
--------------------------	-----------	--------------------------	-----------

**En caso afirmativo, valore su satisfacción con el servicio 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 general con el servicio de reprografía</b>											

**5. ¿Ha participado en alguna actividad organizada por la Hemeroteca Municipal (visitas guiadas, exposiciones, conferencias, talleres, presentaciones, etc.)? Marque con una X.**

<input type="checkbox"/>	<b>Sí</b>	<input type="checkbox"/>	<b>No</b>
--------------------------	-----------	--------------------------	-----------

**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.**

	<b>¿Lo ha utilizado?</b>		<b>Valore de 0 a 10 su satisfacción global</b>										
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<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>Servicio de información general y especializada</b>	Si	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Uso de la red wifi</b>	Si	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Hemerotecas digitales y recursos en línea</b>	Si	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Acceso a plataformas de prensa (ORBYT, KIOSCO Y MÁS, etc.)</b>	Si	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021  
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.

<input type="checkbox"/>	Publicaciones s. XVII-XVIII
<input type="checkbox"/>	Publicaciones periódicas s. XIX
<input type="checkbox"/>	Publicaciones periódicas s. XX
<input type="checkbox"/>	Prensa diaria actual

8. ¿Conoce la página web de la Hemeroteca Municipal? Marque con una X.

<input type="checkbox"/>	Sí		<input type="checkbox"/>	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											

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021  
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID  
HEMEROTECA MUNICIPAL DE MADRID**

**Nº CUESTIONARIO \_\_\_\_\_**

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

<input type="checkbox"/>	<b>Menos de 18 años</b>
<input type="checkbox"/>	<b>De 18 a 29 años</b>
<input type="checkbox"/>	<b>De 30 a 44 años</b>
<input type="checkbox"/>	<b>De 45 a 64 años</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Más de 65 años</b>

**13. 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>

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021  
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID  
HEMEROTECA MUNICIPAL DE MADRID**

**Nº CUESTIONARIO \_\_\_\_\_**

**14. 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**