

Evaluación de Encuestas de Usuarios de la Hemeroteca Municipal, 2015.

Área de Gobierno de Cultura y Deportes.

Dirección General de Archivos Bibliotecas y Museos.

Subdirección General de Archivos, Bibliotecas y Museos.

Departamento de Patrimonio Bibliográfico y Documental.

Hemeroteca Municipal de Madrid.

Junio 2016

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.

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas durante los meses de noviembre y diciembre de 2015 a los usuarios de la Hemeroteca Municipal del Ayuntamiento 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 y actualizada el 23 de marzo de 2016.

Estas encuestas y sus resultados son de un enorme valor para poder evaluar la calidad de nuestros servicios y nuestras potenciales áreas de mejora.

Encuesta de Usuarios Hemeroteca Municipal 2015.

La encuesta de satisfacción se realizó en dos ámbitos:

1. De forma presencial:

- ✓ A usuarios que acuden a la institución de forma regular o esporádicamente. (60 encuestas)
- ✓ A usuarios/ciudadanos que vienen en grupo a conocer la Hemeroteca y nuestras colecciones a través de nuestro programa de visitas guiadas y de estudio -en distintos niveles según procedencia y orientación- que se enmarca en las actividades de extensión cultural que ofrece y organiza la Hemeroteca (202 encuestas)

2. De forma online a través de correo electrónico. (33 encuestas)

El período de recogida de la información se extendió desde el 12 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2015.

El cuestionario consta de 14 preguntas añadiéndose con posterioridad a la plantilla del mismo una pregunta más (la decimoquinta) en la que se solicita una valoración global del servicio. Esta cuestión no se incluye en las encuestas realizadas en 2015 y se prevé incluirla en las encuestas de 2016.

Las preguntas profundizan en la percepción que los usuarios tienen de la Hemeroteca Municipal de Madrid y de nuestros servicios bibliotecarios, en el trato recibido y en la calidad e idoneidad de los recursos que se ponen a su disposición.

En una gran mayoría de las cuestiones se pregunta por el uso o no de determinados servicios y si la respuesta es afirmativa, se solicita una valoración del mismo otorgando una puntuación del 0 al 10, siendo el cero la puntuación mínima y el 10 la máxima.

Todas las preguntas son de respuesta cerrada excepto la pregunta número 11 en donde se solicita al usuario que sugiera libremente tres medidas para mejorar la calidad del servicio.

El número de encuestas realizadas asciende a 295, siendo 262 de carácter presencial y 33 a través de correo electrónico.

Resultados de la Encuesta

Pregunta n°1: Sobre la finalidad con que se dirigen a la HMM, un (31,75%) acude a la institución por motivos de estudio e investigación y un (28,25%) por ocio y tiempo libre. Entre los motivos por los que visitan la HMM, los usuarios destacan su interés profesional (19,05%) y personal (19,05%).

Pregunta n°2: Respecto a la frecuencia de acudir a sus instalaciones, una amplia mayoría la visita ocasionalmente (77,78%)

Pregunta n°3: En relación con la utilización del servicio de consulta en sala considera adecuado el tiempo de espera para ser atendido en la sala de investigación (53,33%) y en la sala de microfilm. (58,33%).

Pregunta n°4.

El servicio de reprografía evaluado es el realizado por petición expresa del usuario, previo pago de las tasas establecidas. Dicho servicio es utilizado por el 11,86% de los usuarios y visitantes que acuden a la Hemeroteca. Por otra parte, el tiempo de espera para la recogida de estos documentos se ha valorado de forma positiva, con una valoración de 8 (entre 0-10) por el 36,11%.

Además la HMM pone al servicio del ciudadano otros servicios gratuitos de reproducción de documentos que no han sido evaluados en la encuesta:

- ✓ La descarga de microfilme al digital. Sala de Consulta en Microfilme.
- ✓ La reproducción fotográfica por el usuario, previa autorización en el impreso establecido.
- ✓ La descarga en línea del fondo digitalizado.

Pregunta n°5.

En este apartado se analizan los resultados obtenidos de la encuesta en relación con la participación de los usuarios en las actividades realizadas por la HMM. Más de un 70% (70,88%) ha participado en alguna actividad y más de la mitad (54,67%) las ha valorado muy positivamente, con un 10. (0-10).

Pregunta n°6.

En este bloque se pregunta sobre el uso de otros servicios de la HMM y su valoración. Se ofrecen tres posibilidades de respuesta cerradas: si, no y NS/NC y su valoración de 0 a 10 en su satisfacción global.

- ✓ Servicio de información general y especializada: lo ha utilizado un 53,85% de los encuestados y su satisfacción sobre el mismo es de 10 en el 31,25% de los casos.
- ✓ Uso de la red wifi: El 58,65% de los encuestados no la ha utilizado. De los que la utilizan (28,85%) un 32% le da una valoración negativa, de cero, entre 0 y 10.

- ✓ Hemerotecas digitales y recursos en línea: Las han utilizado un 60% de encuestados y su valoración es alta, en general, entre 7 (21,95%) y 10 (28,05%).
- ✓ Acceso a plataformas de prensa (Orbyt, Kiosko y Más, etc.): Un 71,15% de los encuestados no ha utilizado este servicio. De los que lo han probado (13,46%) el 56,41% lo valora negativamente.

Pregunta nº7.

En relación con los fondos que más se consultan de la HMM, un 60,16% consulta publicaciones periódicas del siglo XX y un 24,39% publicaciones periódicas del siglo XIX.

Pregunta nº 8

En este bloque se trata de obtener información sobre el conocimiento de la página web y la valoración que merecen determinados aspectos de la misma, entre un baremo de 0 a 10. Una gran mayoría de los encuestados conoce la página web (87,44%) y su valoración es:

- ✓ La actualización de la información: 23,36% la valoran con un 10.
- ✓ La facilidad de búsqueda en el Catálogo: 26,36% la valoran con un 10.
- ✓ La facilidad de localización de obras digitalizadas: 25,11% la valoran con un 9.
- ✓ Tiempo de descarga de los documentos digitalizados: 17,55% lo valoran con un 7.

Pregunta nº9

Es un apartado múltiple en donde se quiere obtener la percepción que los usuarios tienen de la Hemeroteca Municipal de Madrid y de nuestros servicios bibliotecarios, trato recibido y la calidad e idoneidad de los recursos que se ponen a su disposición. Se pide una valoración de 0 a 10 de:

- ✓ El edificio e instalaciones: 39,44% lo valoran con un 10.
- ✓ El horario de apertura: 40% lo valoran con un 10.
- ✓ La información general y especializada recibida: 50,72% lo valoran con un 10.
- ✓ El trato y la atención recibidos: 73,73% lo valoran con un 10.
- ✓ El proceso de realización de carnés: 60,29% lo valoran con un 10.

Pregunta nº10

Se solicita una valoración global de la HMM y sus servicios, otorgándole un 10, el 38,64% de los encuestados, un 9 el 32,88% y un 8 el 18,98%.

Pregunta nº.11

La encuesta finaliza con una pregunta de carácter abierto, en donde se solicita al usuario que sugiera libremente medidas para mejorar la calidad del servicio.

Sugerencias procedentes de los cuestionarios presenciales: (60 cuestionarios)

- ✓ Que se permita utilizar los móviles (1)
- ✓ Digitalización de los fondos microfilmados y puesta en línea de estos (1)
- ✓ Mayor celeridad en la digitalización de los fondos para consultarlos en red (7)
- ✓ Mejores sillas, muy bajas para consultar microfilm (1)
- ✓ Revisar calefacción en la Sala de Microfilm, demasiado frío para consultas largas. (7)
- ✓ Demasiada luz en la sala de microfilm, sobre todo en las horas centrales dificultando la visión de la pantalla. (2)

- ✓ La posibilidad de escanear documentos (1)
- ✓ Más personal (3)
- ✓ Posibilidad de envío de documentos por e-mail (1)
- ✓ Ampliar horarios (1)
- ✓ Mejorar el servicio Wifi (1)
- ✓ Reducir los ruidos externos e internos (1)
- ✓ Permitir mayor número de ejemplares a la vez en la sala de consulta (1)
- ✓ Incrementar puntos de conexión eléctrica para los portátiles (2)
- ✓ El tiempo de espera en la Sala de Consulta por las mañanas y por la tarde trato excelente. (1)
- ✓ Bajar el precio de las fotocopias (2)
- ✓ Poder consultar publicaciones en papel aunque estén microfilmadas (1)
- ✓ Restauración de fondos (1)
- ✓ Mejora de las instalaciones (1)
- ✓ Publicitar en medios esta Hemeroteca (1)
- ✓ Mejor acceso a la web (1)

Sugerencias procedentes de los cuestionarios realizados en el contexto de las visitas guiadas:
(202 cuestionarios)

- ✓ Mayor agilidad informática
- ✓ Completar la digitalización de todo, incluido el microfilm
- ✓ Visitar los depósitos
- ✓ Visitas con grupos reducidos
- ✓ Mayor difusión

Sugerencias procedentes de los cuestionarios cumplimentados por correo electrónico: (33 cuestionarios): En líneas generales coinciden con las sugerencias anteriores, aunque existe una mayor especificación relativa a la pregunta a la que atienden. Consultar anexo.

Preguntas nº12 y nº13

Se solicita el sexo y grupo de edad de los encuestados, siendo mujeres un 64,07%.

Respecto al perfil de los ciudadanos que acude a la HMM, corresponde fundamentalmente a población adulta, ya que el 43,39% de los encuestados tiene más de 45 años.

