

Evaluación de Encuestas de Usuarios de la Hemeroteca Municipal, 2016.

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.

Noviembre 2017

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 2016 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 2016.

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. (51 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 (239 encuestas)

2. De forma online a través de correo electrónico. (65 encuestas)

El período de recogida de la información se extendió desde el 2 de noviembre hasta el 20 de diciembre de 2016.

El cuestionario consta de 15 preguntas 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 355, siendo 290 de carácter presencial y 65 a través de correo electrónico.

Resultados de la Encuesta

Pregunta n°1: Sobre la finalidad con que se dirigen a la HMM, un (43,70%) acude a la institución por motivos de estudio e investigación y un (23,81%) por ocio y tiempo libre. Entre los motivos por los que visitan la HMM, los usuarios destacan su interés profesional (11,18%) y personal (17,37%). Otros (3,64%).

Pregunta n°2: Respecto a la frecuencia de acudir a sus instalaciones, una amplia mayoría la visita ocasionalmente (70,65%)

Pregunta n°3: En relación con la utilización del servicio de consulta en sala, este ha sido valorado con su nota más alta de 10, para la sala de investigación (41,58%) y para la sala de microfilm. (47,92%).

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 24,35% 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 40%.

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% (72,83%) ha participado en alguna actividad y casi 2/3 (73,02%) las ha valorado muy positivamente, con un 9 o 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 68,75% de los encuestados y su satisfacción sobre el mismo es de 10 en el 26,67% de los casos.
- ✓ Uso de la red wifi: El 56,04% de los encuestados no la ha utilizado. De los que la utilizan (43,96%) un 20,22% le da una valoración negativa, de cero, entre 0 y 10. Probablemente se refiere al servicio WIFI en Bibliotecas Públicas.
- ✓ Hemerotecas digitales y recursos en línea: Las han utilizado un 69,15% de encuestados y su valoración es alta, en general, entre 8 (13,79%) y 10 (22,99%).

- ✓ Acceso a plataformas de prensa (Orbyt, Kiosko y Más, etc.): Un 72,09% de los encuestados no ha utilizado este servicio. De los que lo han probado (27,91%) el 43,28% lo valora negativamente.

Pregunta nº7.

En relación con los fondos que más se consultan de la HMM, un 52,31% consulta publicaciones periódicas del siglo XX y XXI, un 19,23% consulta publicaciones periódicas del siglo XIX y un 28,46% publicaciones periódicas del siglo XVII Y XVIII.

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 (72,09%) y su valoración es:

- ✓ La actualización de la información: 25% la valoran con un 8.
- ✓ La facilidad de búsqueda en el Catálogo: 26,83% la valoran con un 8.
- ✓ La facilidad de localización de obras digitalizadas: 23,46% la valoran con un 8.
- ✓ Tiempo de descarga de los documentos digitalizados: 26,51% lo valoran con un 8.

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: 37,79% lo valoran con un 10.
- ✓ El horario de apertura: 39,60% lo valoran con un 10.
- ✓ La información general y especializada recibida: 53,82% lo valoran con un 10.
- ✓ El trato y la atención recibidos: 68,99% lo valoran con un 10.
- ✓ El proceso de realización de carnés: 53% lo valoran con un 10.

Pregunta nº10

Se solicita una valoración global de la HMM y sus servicios, otorgándole un 10, el 33,24% de los encuestados, un 9 el 36,71% y un 8 el 20,52%.

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: (51 cuestionarios)

- ✓ Búsquedas guiadas por documentalistas (1)
- ✓ Impresos menos farragosos (1)
- ✓ Mayor accesibilidad y zonas de acogida más confortables (1)
- ✓ Reproducción en alta calidad de los microfilms (2)
- ✓ Insonorización y carteles prohibiendo el uso de móviles (2)
- ✓ Digitalización de los fondos microfilmados y puesta en línea de estos (5)
- ✓ Mayor celeridad en la digitalización de los fondos para consultarlos en red (4)

- ✓ Revisar climatización en la Sala de Microfilm, demasiado frío y calor en diferentes épocas del año para consultas largas. (3)
- ✓ Más personal (3)
- ✓ Ampliar horarios (1)
- ✓ Incrementar puntos de conexión eléctrica para los portátiles (2)
- ✓ Mejora de las instalaciones (1)
- ✓ Mejor acceso a la web (2)
- ✓ Instalaciones adecuadas y servicios muy útiles (5)

Sugerencias procedentes de los cuestionarios realizados en el contexto de las visitas guiadas:
(239 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: (65 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 59,77%.

Respecto al perfil de los ciudadanos que acude a la HMM, corresponde fundamentalmente a población adulta, ya que el 46,33% de los encuestados tiene más de 45 años.

Pregunta nº 14

Se realizaron las encuestas entre el 2 de noviembre al 20 de diciembre de 2016

Pregunta nº15

Se solicita una evaluación global de los servicios en función de una expectativa anterior por parte del usuario, se puede decir que ha sido excelente obteniéndose: “Un servicio mejor de lo que esperaba” en un 74,58% de las ocasiones