

INFORME DE RESULTADOS SOBRE EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS QUE VISITAN EL ARCHIVO DE VILLA DE MADRID 2022

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se ha llevado a cabo con el objetivo de conocer la opinión e intereses de las personas que vienen a conocer el Archivo y de mejorar con ello la actividad para adaptarla más a sus necesidades y expectativas.

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas durante la última quincena de diciembre de 2022 a las personas que realizaron alguna visita guiada.

Este estudio se enmarca en el plan de evaluación continua de las su Carta de Servicios, aprobada el 9 de diciembre de 2021.

La encuesta se realizó de manera presencial de dos maneras:

- Online, enseñando un código QR con el que poder rellenar la encuesta a través del móvil.
- En papel, entregando la encuesta en el momento de iniciar la visita y recogéndola al finalizar.

La encuesta consta de 8 preguntas, divididas en los siguientes bloques temáticos.

El primer bloque con la pregunta (1) nos dice la actividad a la que se ha acudido, ya que se realizan distintos tipos de actividades, más o menos generales, lo que puede variar respecto al tipo de público que asiste.

El segundo bloque (2) nos habla sobre los gustos y aficiones de las personas y el porqué de su visita.

El bloque tercero, mediante las preguntas (3), (4) y (5) nos aporta información sobre la satisfacción con la que se van de la actividad y en el caso de la pregunta (5) con texto libre nos ayuda a adaptar las actividades a los intereses de las personas que nos visitan.

El cuarto y último bloque con las preguntas (6), (7) y (8) no aporta información estadística para conocer el perfil del visitante.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. ¿A qué actividad has acudido? Si se trata de "Otras", por favor, indica cuál.

● Visita guiada general	27
● Día Internacional de los Archiv...	0
● Madrid Otra Mirada. MOM	3
● Otras	14



La gran mayoría de las visitas que se realizan al archivo corresponden a la Visita guiada general. Por lo que en este caso las estadísticas no serían del todo representativas, ya que el rango de fechas en las que se realizaron las encuestas coincidieron con una acción formativa sobre el paisaje de la luz, de ahí el alto porcentaje de respuestas "otras"

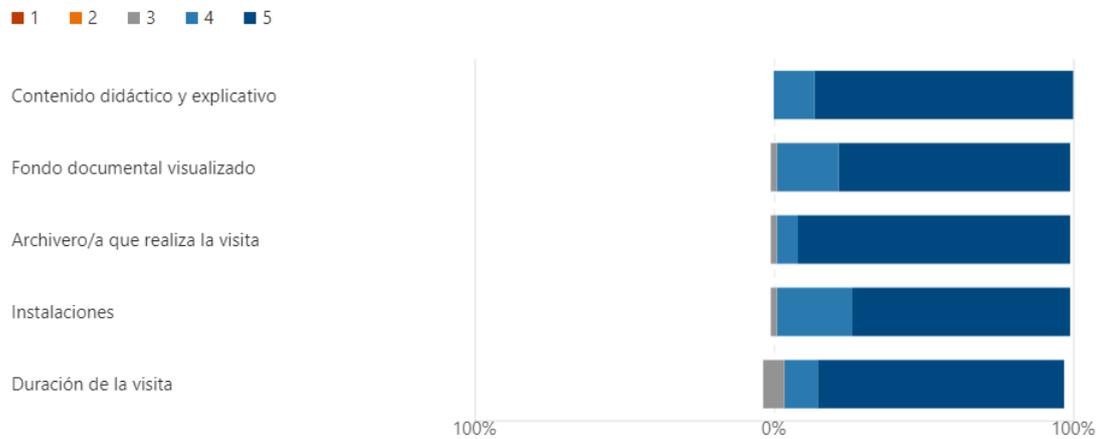
2. ¿Por qué elegiste esta actividad? Si se trata de "Otras", por favor, indica cuál.

● Interés histórico o científico	7
● Interés en el patrimonio docu...	7
● Interés por la historia de Madr...	23
● Me la recomendaron	5
● Otras	2



Como podemos observar por las respuestas un porcentaje muy alto elije estas visitas debido a su interés por la historia de Madrid, y lo cierto es que un alto porcentaje de visitantes pertenecen a centros culturales o forman parte de grupos de conocer Madrid. Pero hemos observado que a la hora de contestar a esta pregunta muchas personas dudan y manifiestan que tienen más de una preferencia, por lo que quizá podríamos incluir otra opción de respuesta que incluya la posibilidad de elegir también las tres primeras juntas.

3. Valora tu grado de satisfacción con esta actividad, siendo uno "muy insatisfecho/a" y cinco "muy satisfecho/a".



Esta pregunta nos da una buena información sobre el alto grado de satisfacción general de los/las visitantes al archivo.

4. ¿Repetirías otra actividad con nosotros?



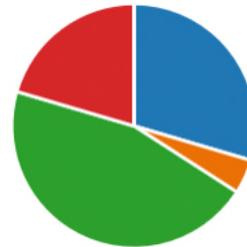
Al igual que la pregunta anterior, esta pregunta nos da una valiosa información sobre el alto grado de satisfacción de los visitantes pues repetirían la visita en una amplísima mayoría.

5. Indica cualquier comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar

Aquí los comentarios son variados, pero en general muestran satisfacción por el contenido de las visitas, la atención recibida, etc., y expresan el deseo de que se amplíen las actividades de difusión, o el incremento de medios para poder atender a las demandas de sus peticiones como ciudadanos/as, ya que muchas de estas personas también hacen uso de demás servicios como peticionarios de documentación.

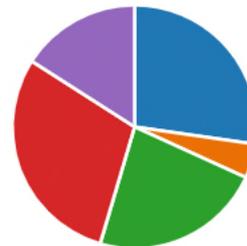
6. Indica tu actividad principal en este momento.

● Estudiante	13
● Opositor/a	2
● Trabajador/a	20
● Jubilado/a	9
● Parado/a	0



7. ¿Podrías indicarnos tu edad?

● 18 a 29 años	12
● 30 a 39 años	2
● 40 a 49 años	10
● 50 a 65 años	13
● más de 65 años	7



8. Género:

● Hombre	22
● Mujer	22
● Otro	0
● Prefiero no contestar	0



Estas tres preguntas nos aportan información estadística variada, si hacemos caso a estos resultados concretos, podemos observar que la mayoría personas que acuden a estas visitas serían trabajadores/as con un rango de edad variado. Aunque otra vez podríamos decir que el rango de fechas elegidas para estas encuestas no nos da una información tan fidedigna, pues por lo general en los grupos siempre se observa amplia mayoría de mujeres.

INFORME SOBRE EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SALA DE INVESTIGACIÓN DEL ARCHIVO DE VILLA DE MADRID 2022

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se ha llevado a cabo con el objetivo de conocer las necesidades de los investigadores y cómo estos perciben los servicios prestados, así como los instrumentos de consulta a su alcance, siendo así posible su mejora en todo aquello que el investigador requiera para facilitar su labor.

De esta manera igualmente, seremos capaces de reconocer las áreas de mejora.

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas durante la última quincena de diciembre de 2022 a los investigadores llegados a la sala.

Este estudio se enmarca en el plan de evaluación continua de la Carta de Servicios, aprobada el 9 de diciembre de 2021.

La encuesta se realizó de manera presencial, libremente, mediante código QR.

Este código se situó en cada puesto de investigación, con un cartel llamando la atención del investigador.

La encuesta consta de 11 preguntas, agrupadas en varios bloques:

En un primero de ellos, de la pregunta 1 a la 5, se pretendía conocer el perfil del investigador y el uso que hace del Archivo, ya que existe una casuística muy amplia entre ellos. La pregunta (1) nos permite conocer el perfil de investigador, si este es estudiante, profesional, etc. y el fin que persigue con la pregunta (2), particular, empresarial u otros. Si se trata de un usuario asiduo o su consulta es meramente puntual y la frecuencia de uso lo responde la pregunta (3) y el tiempo medio de permanencia lo responde la pregunta (4), así como qué tipo de formato necesita, microfilm/digital o papel nos lo indica en la pregunta (5).

En el segundo bloque se pretende conocer el grado de satisfacción de los servicios prestados, al igual que el conocimiento y uso de la web como recurso de investigación.

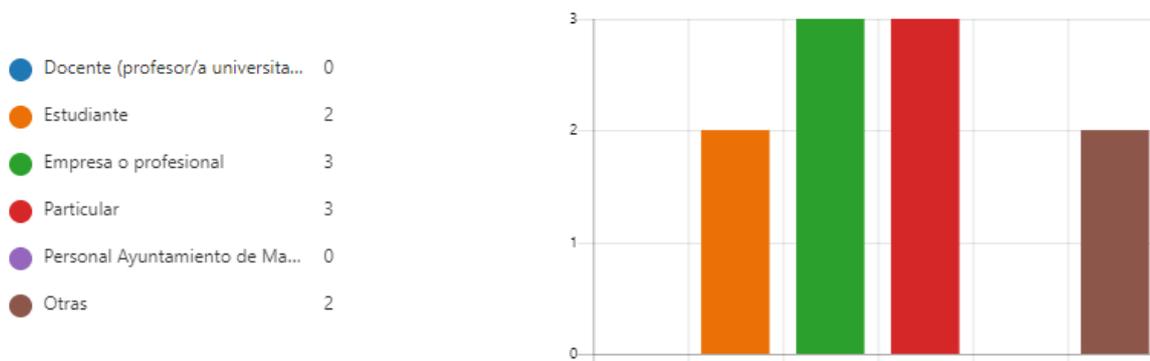
Por ello se ha preguntado sobre los horarios, información archivística prestada, facilidad en las búsquedas, trato recibido e instalaciones y equipamientos en la pregunta (6). Con la pregunta (7) y (8) hemos querido conocer el grado de conocimiento y funcionamiento de la web, instrumento imprescindible para iniciar una investigación desde fuera del archivo en la mayoría de los casos.

Un tercer bloque con una única pregunta (9) nos dará una información general que se lleva el investigador de su experiencia en el archivo.

Y, por último, el cuarto bloque nos aporta información estadística sobre edad y género de nuestros usuarios.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Su perfil como investigador es: (Si se trata de "Otras", por favor, indique cuál)



Como vemos en esta pregunta, el perfil de empresa es tan numeroso como el de particular. Todo ello muy relacionado con las búsquedas genealógicas en los padrones municipales.

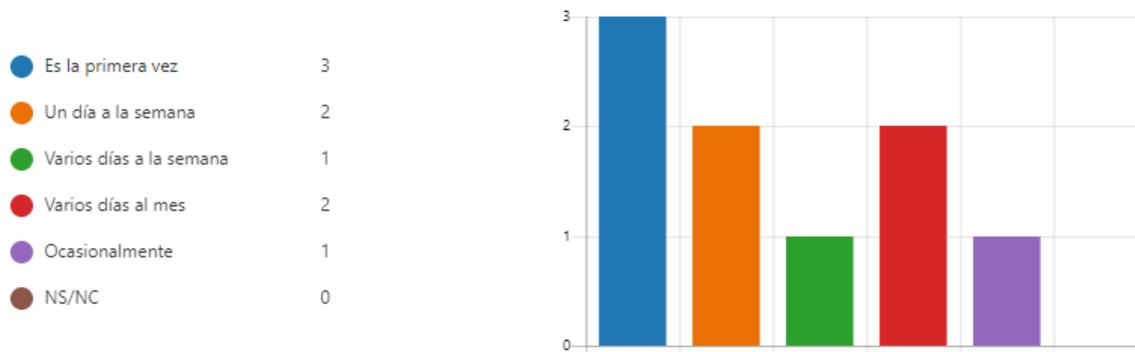
2. Usted es usuario/a del Archivo de Villa con un fin: (Si se trata de "Otras", por favor, indique cuál)



Coincidiendo con la pregunta anterior, vemos que la finalidad de la investigación es igualmente para satisfacer una necesidad personal, como para una necesidad profesional.

Por ello estas dos preguntas podrán hacerse de manera única en próximas encuestas.

3. ¿Con qué frecuencia acude al Archivo de Villa?



Esta pregunta nos da una valiosa información de los investigadores que acuden por primera vez al archivo.

4. ¿En su visita al Archivo, cuánto tiempo suele permanecer?



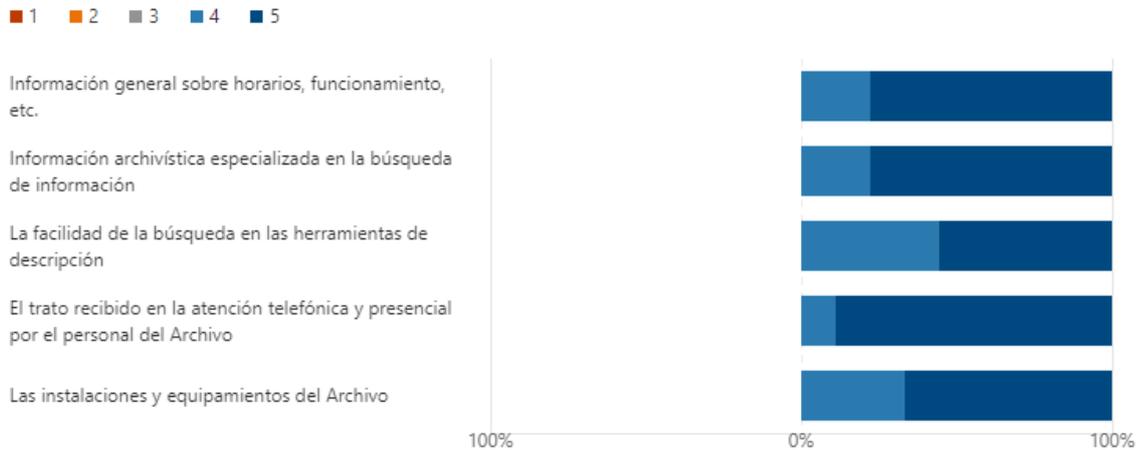
Claramente existe un tiempo elevado de investigación invertido, lo que nos puede aportar información como la dificultad de la búsqueda o la cantidad de información encontrada sobre el objeto de investigación, pregunta esta que puede hacerse en futuras encuestas.

5. Indique qué tipo de puesto utiliza con más frecuencia:



Esta pregunta qué tipo de puesto se usa con más frecuencia. Sabemos por la cita previa que el microfilm es el más requerido por los usuarios, lo que confirma la encuesta.

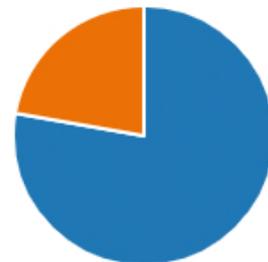
6. Por favor, valore de 1 a 5 los siguientes servicios, siendo 1 "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho"



De manera general podemos afirmar que los investigadores tienen un alto grado en la valoración de los servicios prestados.

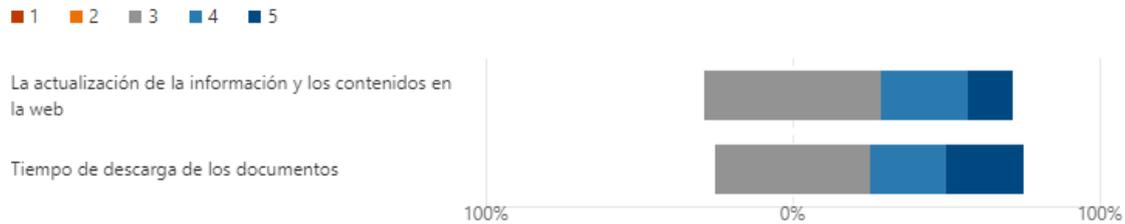
7. ¿Conoce la página web del Archivo de Villa?

● Sí	7
● No	2
● NS/NC	0



La página web es una herramienta fundamental como iniciación en la búsqueda de la información desde fuera de la sala de investigación y esta pregunta nos confirma que los usuarios vienen con parte del trabajo hecho para continuar aquí el trabajo empezado en casa.

8. En caso de haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, valore los siguientes aspectos, siendo 1 "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho"



Esta pregunta se enfocará de distinta forma en futuras encuestas, ya que el tiempo de descarga no depende del Archivo de Villa y sí aportará más información conocer la facilidad para encontrar los instrumentos de referencia que se hallan en la página web y cómo se utilizan.

9. De manera global, el servicio prestado por el Archivo de Villa ha sido:

● Mejor de lo que esperaba	6
● Igual que lo que esperaba	3
● Peor de lo que esperaba	0
● NS/NC	0



Esta pregunta nos confirma la valoración positiva del Archivo que hacen los investigadores.

10. ¿Podría indicar su franja de edad?

● 18 a 29 años	1
● 30 a 39 años	2
● 40 a 49 años	0
● 50 a 65 años	3
● más de 65 años	3



11. Género

● Hombre	5
● Mujer	4
● Otro	0
● Prefiero no contestar	0



Estas dos preguntas nos aportan la información estadística, pudiendo confirmar una mayoría de investigadores hombres de más de 50 años.

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

Los códigos QR estuvieron expuestos en las mesas entre los días 12 y 23 de diciembre.

VALORACIÓN GENERAL

El número de encuestas recogido no ha sido lo suficientemente número como para poder decir que estos datos sean fiables y claros.

En la próxima evaluación se deberá:

- Mantener el código QR durante más tiempo en las mesas de investigación
- Animar a los investigadores a que rellenen la encuesta

INFORME DE RESULTADOS SOBRE EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE PETICIONES URBANÍSTICAS DEL ARCHIVO DE VILLA DE MADRID 2022

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se ha llevado a cabo con el objetivo de conocer la opinión de las personas que han iniciado un trámite de Expedientes Urbanísticos Archivados en el Archivo de Villa, y cómo estos perciben los servicios prestados para su posible mejora.

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas durante la última quincena de diciembre de 2022 a las peticiones llegadas a través del Registro Electrónico (Bareg) o NSI (a través de correo electrónico).

Este estudio se enmarca en el plan de evaluación continua de la Carta de Servicios, aprobada el 9 de diciembre de 2021.

La encuesta se realizó de manera directa a las personas solicitantes de dicha información, incorporando un enlace a la misma en los correos de respuesta de su tramitación.

La encuesta consta de siete preguntas divididas en los siguientes bloques:

El primer bloque consta de la pregunta (1) que nos ayuda a identificar a los usuarios solicitantes de este trámite, como particulares, empresas u otras dependencias municipales.

El bloque segundo nos ayuda a determinar el grado de acierto de los peticionarios de este trámite con la institución a la que dirige su petición, ya que se han detectado casos en los que llegan peticiones que deberían dirigirse a otras dependencias, como al Área de Desarrollo Urbano o a los distritos por ejemplo.

El tercer bloque, con la pregunta (3) nos aporta información sobre el conocimiento del peticionario del Archivo de Villa, si este se dirige directamente o llega a través de otros medios, como pueda ser el de haberse informado previamente en las juntas municipales.

El cuarto bloque, con las preguntas (4) y (5), trataría de establecer el grado de satisfacción con el servicio prestado.

El quinto y último bloque, con las preguntas (6) y (7) nos aporta la información estadística para conocer mejor al usuario de este servicio.

1. Usted ha solicitado este trámite como: (Si se trata de "Otras", por favor, indica cuál)



personas usuarias de este trámite son en su mayoría profesionales. La ciudadanía es el siguiente grupo más numeroso, ya que una revisión de la respuesta "Otras" se trataba de propietarios de pisos o futuros compradores, lo que significa que son ciudadanos/as igualmente. Tras ellos, en este mismo apartado cabe destacar el grupo de investigadores y de estudiantes.

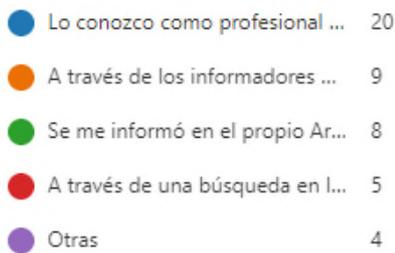
Conclusión: La redacción de esta pregunta debe ser más claro, ya que las personas que han rellenado el apartado "Otras" y han dicho ser propietarios de edificios, desde el Archivo se consideran ciudadanos. Sin embargo, es interesante saber si se han solicitado con cualquier otro carácter que no sea administrativo, como han sido el caso de los estudiantes e investigadores.

2. Dependencia a la que ha dirigido su solicitud:



mayoría de los ciudadanos/as conoce la dependencia a la que dirigen su trámite. Solo en unos pocos casos lo han hecho a otras.

3. ¿Cómo ha conocido este servicio? Si se trata de "Otras", por favor, indica cuál.



La mayoría de las personas que realizan este trámite lo conocen como profesionales del sector. Los informadores urbanísticos de las juntas municipales son también un canal de información importante al igual que la información prestada en el propio Archivo, bien de manera telefónica o bien presencial.

Dentro del apartado "Otras" destacan los peticionarios procedentes de las propias dependencias del Ayuntamiento de Madrid.

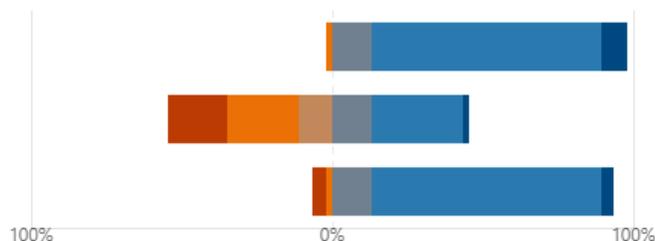
4. Por favor, conteste las siguientes preguntas, donde 1 es la valoración más baja y 5 la más alta.

■ 1
 ■ 2
 ■ 3
 ■ 4
 ■ 5
 ■ NS/NC

La información recibida por el Archivo de Villa para la realización de este trámite ha sido clara y le ha...

Considere el tiempo de respuesta a su solicitud

El procedimiento seguido en el envío de la documentación ha sido sencillo y cómodo



En general, los interesados/as en este trámite administrativo valoran positivamente tanto la información recibida como el proceso de tramitación.

El punto débil es el tiempo de respuesta en el que se debe mejorar.

5. De manera global, el servicio prestado por el Archivo de Villa ha sido:

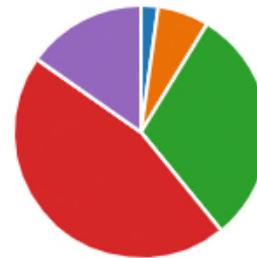
● Mejor de lo que esperaba	20
● Igual a lo que esperaba	20
● Peor de lo que esperaba	5
● NS/NC	1



Sin embargo, el servicio prestado es el esperado por los interesados/as es mejor de lo que esperaba o igual, y en pocos casos ofrecen una opinión negativa.

6. Por favor, indíquenos su franja de edad:

● Entre 18 y 29 años	1
● Entre 30 y 39 años	3
● Entre 40 y 49 años	14
● Entre 50 y 65 años	21
● Más de 65 años	7



7. Género.

● Hombre	30
● Mujer	15
● Otro	0
● Prefiero no contestar	1



Esta pregunta nos ayuda a conocer el perfil del peticionario, y que en la mayoría de los casos nos encontramos con un hombre de entre 50 y 65 años.

CONCLUSIONES:

Es probable que haya que cambiar la redacción de la pregunta (1) que debe ser más clara, ya que las personas que han rellenado el apartado "Otras" y han dicho ser propietarios de edificios, desde el Archivo se consideran ciudadanos. Sin embargo, es interesante saber si se han solicitado con cualquier otro carácter que no sea administrativo, como han sido el caso de los estudiantes e investigadores.