

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020:  
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.**

<input type="checkbox"/>	Investigación y estudio
<input type="checkbox"/>	Interés profesional
<input type="checkbox"/>	Interés personal
<input type="checkbox"/>	Ocio
<input type="checkbox"/>	Otros _____

**2. ¿Con qué frecuencia acude a la Hemeroteca Municipal? Marque con una X.**

<input type="checkbox"/>	Diariamente
<input type="checkbox"/>	Varios días a la semana
<input type="checkbox"/>	Varios días al mes
<input type="checkbox"/>	Varias veces al año
<input type="checkbox"/>	Una vez al año
<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente

**3. ¿Ha utilizado el servicio de consulta en sala? Marque con una X.**

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

**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
<b>Satisfacción con el tiempo para ser atendido en la Sala de Investigación</b>											
<b>Satisfacción con el tiempo para ser atendido en la Sala de Consulta en Microfilme</b>											

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020:  
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.

	¿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	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 2020:  
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 2020:  
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
Valoración general de la Hemeroteca y sus servicios											

**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"/>	Hombre
--------------------------	--------

<input type="checkbox"/>	Mujer
--------------------------	-------

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

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

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

Día	Mes

Hora	Minutos

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020:  
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID  
HEMEROTECA MUNICIPAL DE MADRID**

**Nº CUESTIONARIO \_\_\_\_\_**

**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**