

## ANEXO I: ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PRESENCIALES

### RANKING CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

SALÓN GENERAL	96,0%
INFORMACIÓN GENERAL	94,8%
CATÁLOGO PAGINA WEB	92,7%
CAFETERÍA	83,4%
SALA PRENSA Y REVITAS	80,3%
SERVICIOS CULTURALES	79,2%
REPROGRAFÍA	78,0%
SALA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA	77,8%
CONEXIÓN INALÁMBRICA	75,9%
GUÍAS Y FOLLETOS BNE	74,0%
SALA GOYA	71,9%
SALA CERVANTES	71,4%
SALA DE DOCUMENTACIÓN BIBLIOTECARIA	70,5%
BIBLIOTECA DIGITAL	70,5%
METABUSCADOR PÁGINA WEB	67,7%
HEMEROTECA DOIGITAL	67,7%
PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO	61,1%
PUBLICACIONES BNE	58,1%
SALA BARBIERI	57,8%
FORMACIÓN DE USUARIOS	53,9%
TIENDA	52,7%
CENTRALITA	51,5%
SALA ALCALÁ DE HENARES	50,6%
REGISTRO GENERAL	50,1%



Destaca el elevado conocimiento del Salón General, Información General y del Catálogo de la página Web, superando el 90% en todos los casos.



70,3%

El porcentaje medio de conocimiento por parte de los usuarios presenciales de la BNE sobre los servicios prestados por la Biblioteca, se sitúa en un 70,3%.

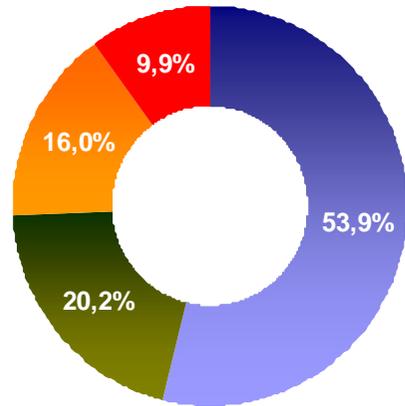


Aproximadamente uno de cada dos encuestados desconocen la existencia de la Sala de Alcalá de Henares, el Registro General, las actividades formativas y la Sala Barbieri.

\* No se incluye en la estadística el servicio de guardarropa y taquilla al tratarse de un servicio de obligado cumplimiento

## A) INDICADORES SIMPLES ENCUESTAS PRESENCIALES

### DISTRIBUCIÓN POR EDADES

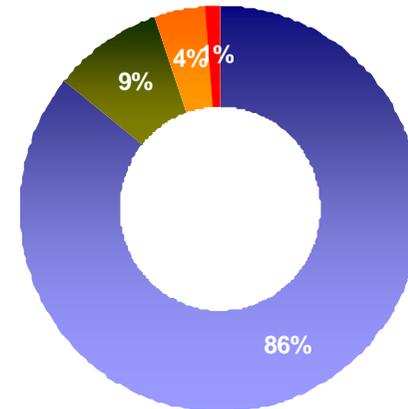


■ 26<45      ■ 46<65  
■ 18<25      ■ >65

- ✓ La mayoría de los usuarios presenciales son adultos\* con una edad comprendida entre los 26 y los 45 años.
- ✓ En comparación con los resultados obtenidos en las encuestas Web, se aprecia un mayor número de usuarios presenciales entre 18-25 años y en mayores de 65 años, y sin embargo una menor presencia en el intervalo entre 26-65 años.

\* Recientemente la BNE ha rebajado la edad para obtener carné de lector a los 16 años, no obstante esta circunstancia no se ha reflejado en el proceso de encuestación.

### DISTRIBUCIÓN POR PAISES

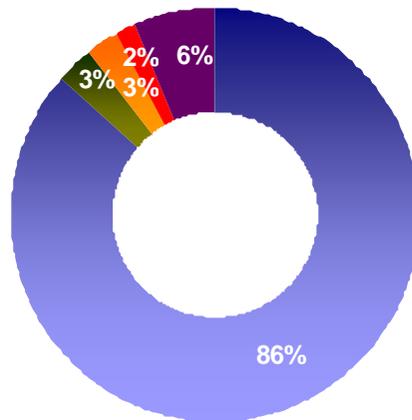


■ España  
■ Europa  
■ Latinoamérica  
■ Otros

- ✓ Casi la totalidad de los usuarios presenciales de la BNE son de nacionalidad española, aunque el porcentaje es sensiblemente inferior que en las encuestas Web.

## A) INDICADORES SIMPLES ENCUESTAS PRESENCIALES (Cont.)

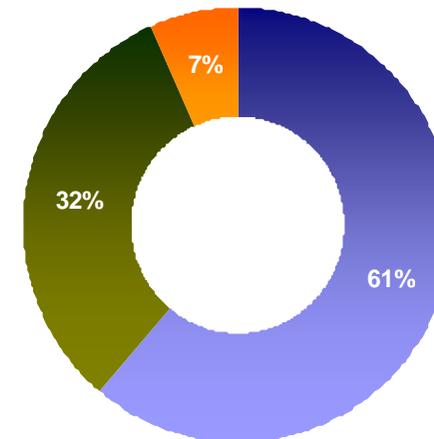
### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS ESPAÑOLES POR COMUNIDADES AUTONOMAS



■ Madrid                      ■ Castilla y León  
■ Castilla la Mancha   ■ Andalucía  
■ Otros

- ✓ La gran mayoría de los encuestados presenciales residen en la Comunidad de Madrid.
- ✓ Se refuerzan los resultados obtenidos de las encuestas Web, donde la Comunidad de Castilla y León ocupa el segundo lugar en cuanto a presencia en la BNE.

### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN ESTUDIOS CURSADOS

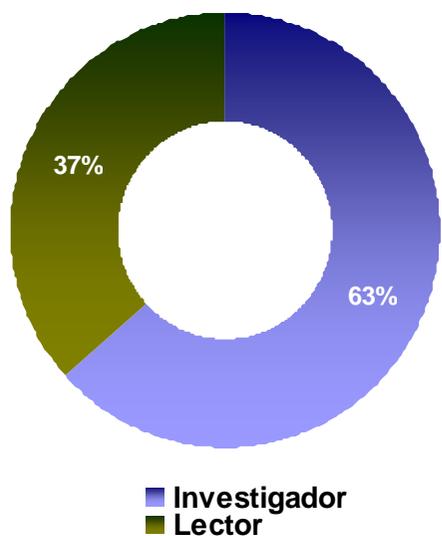


■ Estudio de Postgrado / Doctorado  
■ Diplomatura / Licenciatura  
■ Estudios primarios / Bachillerato / FP

- ✓ El 93% de los usuarios presenciales posee estudios universitarios o de Postgrado / Doctorado, porcentaje sensiblemente superior al obtenido en las encuestas Web.

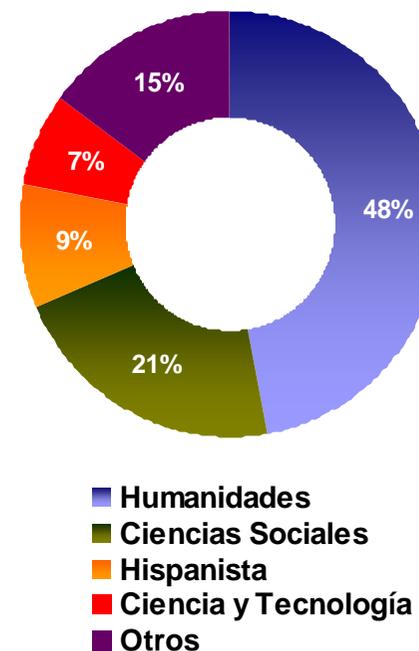
## A) INDICADORES SIMPLES ENCUESTAS PRESENCIALES (Cont.)

### DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CARNET



- ✓ El 63% de los usuarios presenciales encuestados disponen de carné de investigador, muy superior al porcentaje de investigadores que hacen uso de la página Web corporativa. Esto refleja la flexibilización de criterios en el proceso para la obtención del carné de investigador, permitiendo ampliar el acceso al máximo de usuarios posibles.

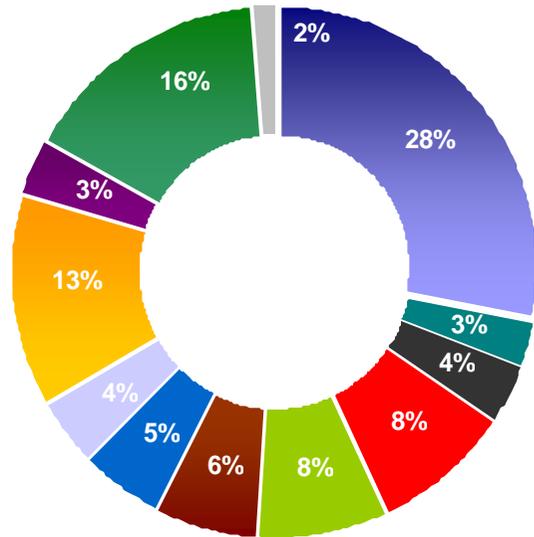
### DISTRIBUCIÓN POR ÁMBITO DE ESTUDIO



- ✓ La gran mayoría de los usuarios presenciales siguen perteneciendo a los ámbitos de estudio encuadrados en los valores tradicionales de la BNE.

## A) INDICADORES SIMPLES ENCUESTAS PRESENCIALES (Cont.

### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR COLECTIVO



- Profesional de las Ciencias Sociales y H
- Profesional de las Ciencias de la Salud
- Bibliotecario/documentalista/archivero
- Otros
- Escritor / Traductor
- Docente no universitario
- Profesional del Derecho
- Arquitecto / Ingeniero
- Estudiante
- Profesional de los medios de comunicación
- Docente universitario
- Profesional del mundo editorial y del libro



La distribución de usuarios presenciales está muy dividida entre los diferentes colectivos, destacando el elevado porcentaje de profesionales pertenecientes a Ciencias Sociales y Humanidades, y en sentido contrario, el escaso número de Profesionales del mundo editorial y del libro.



## **B) INDICADORES COMPUESTOS ENCUESTAS PRESENCIALES**

El análisis de la prestación de los servicios por parte de la BNE se ha llevado a cabo teniendo en cuenta tanto la satisfacción de los usuarios respecto a dichos servicios como la necesidad que tienen de los mismos.

Para cada uno de los atributos de los servicios prestados por la BNE analizados se calcula la diferencia (GAP) entre la satisfacción del usuario respecto a la prestación de dicho servicio (“Calidad percibida”) y la importancia que él mismo atribuye al hecho de que se preste con la máxima calidad, su expectativa respecto al servicio (“Calidad esperada”).

A partir del análisis se determina el grado de satisfacción del usuario respecto a cada uno de los servicios analizados, ponderado por su expectativa y, a partir de los GAPs, identificamos, dentro de cada uno de los servicios, la priorización que habría que dar a las mejoras propuestas para cada atributo en concreto, en base a la diferencia entre la calidad esperada y la percibida de cada uno de ellos.

Se ha realizado un análisis más detallado de la valoración de la calidad de cada uno de los servicios prestados por la BNE a través de los atributos definidos para cada uno de ellos.

Los números 14.1 - 14.44 reflejan los atributos tal y como se presentan en el Cuestionario de Encuestas Presenciales.

La valoración presenta un valor mínimo de “0” y un valor máximo de “3”. Esta escala se define de la siguiente manera:

*Grado de importancia:* 0 = Nada importante; 1= Poco importante; 2=Importante; 3=Muy Importante

*Grado de satisfacción:* 0 = Nada satisfecho; 1= Poco satisfecho; 2=Satisfecho; 3=Muy satisfecho

**Fuente:** Encuestas realizadas por PricewaterhouseCoopers

## INDICADORES CRUZADOS: IMPORTANCIA vs. SATISFACCIÓN

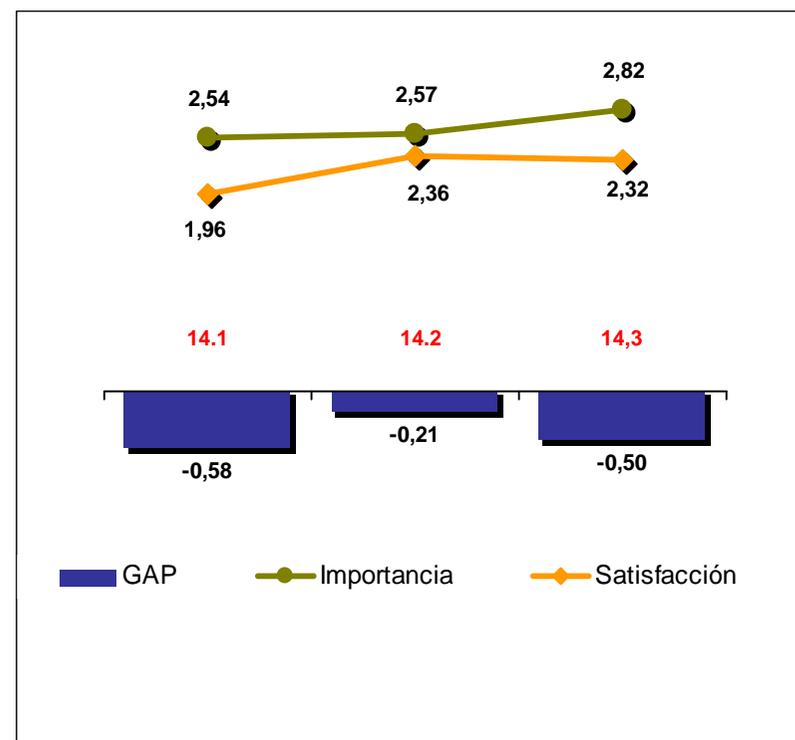
### 1.- IPCS CONTROL Y ACCESO

En el cuestionario utilizado en la realización de las encuestas a los usuarios presenciales, se les solicitaba para el **servicio de control y acceso** la valoración de los siguientes atributos:

El valor alcanzado por cada uno de los atributos de este servicio se podría considerar aceptable, a pesar de que “mecanismos de control y seguridad presenten un GAP próximo al 0,6.

Indica que los usuarios que acuden a las instalaciones de la BNE para recibir los servicios están satisfechos con la calidad de la prestación de los servicios de control y acceso, especialmente con el servicio de “*Guardarropa y taquilla*”.

	Aspectos Valorados	Importancia	Satisfacción	GAP
14.1	Mecanismos de control y seguridad	2,54	1,96	-0,58
14.2	Guardarropa y taquilla	2,57	2,36	-0,21
14.3	Horarios de apertura al público	2,82	2,32	-0,50

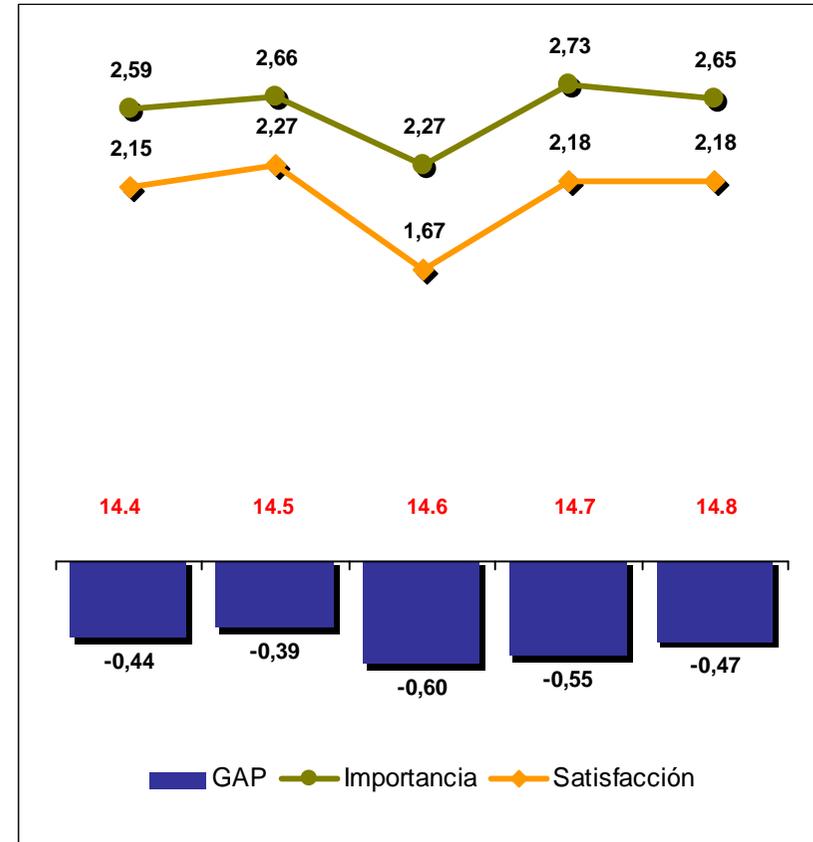


## 2.- IPCS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Al observar el gráfico adjunto, se puede determinar que, en líneas generales, los usuarios presenciales consideran que el las instalaciones y equipamiento de la BNE se configuran de acuerdo a sus necesidades, no siendo significativos los GAPs obtenidos a partir de las valoraciones otorgadas por ellos.

No obstante, cabe destacar por aquellos atributos que alcanzan GAPs más elevados que son los correspondientes a la “Áreas de utilización común destinadas al descanso” y la “Ruidos y distorsiones en las áreas de trabajo”. Estos GAPs, identificados también durante la Observación Directa, serán resueltos mediante la realización de la acción: Mejora de Servicios Presenciales.

	Aspectos Valorados	Importancia	Satisfacción	GAP
14.4	Señalización de los espacios y servicios	2,59	2,15	-0,44
14.5	Confort de las instalaciones de la Biblioteca	2,66	2,27	-0,39
14.6	Áreas de utilización común destinadas al descanso	2,27	1,67	-0,60
14.7	Ruidos y/o distorsiones en las áreas de trabajo	2,73	2,18	-0,55
14.8	Calidad de acceso inalámbrico a Internet	2,65	2,18	-0,47



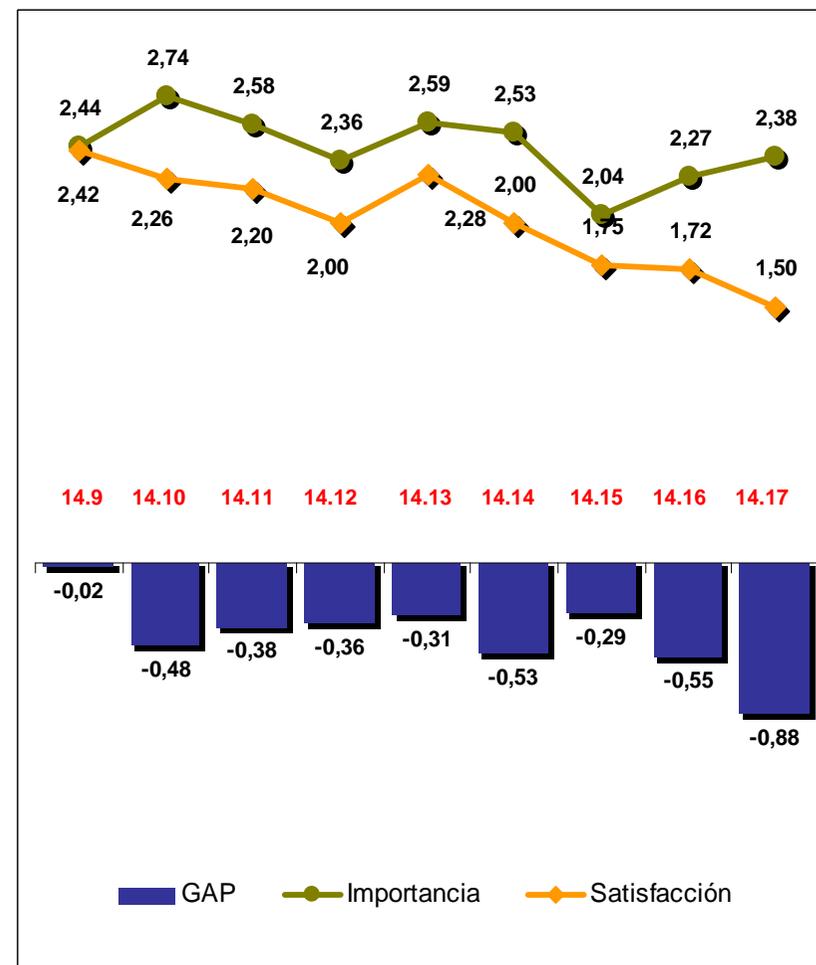
### 3.- IPCS SERVICIOS Y PROCESOS GENERALES

El valor medio que alcanzan los diferentes servicios agrupados como procesos generales es moderadamente alto, con lo que se puede deducir que los usuarios presenciales están satisfechos con la prestación de estos servicios.

En primer lugar se encuentra el atributo referente al “Procedimiento de expedición de carnés de manera presencial”, para el que la satisfacción y necesidad se igualan.

Es un aspecto considerado de importancia para los usuarios pero con el que están poco satisfechos es “Calidad de las respuestas a las quejas y sugerencias”. La satisfacción de este aspecto, es la menor de todos los evaluados.

	Aspectos Valorados	Importancia	Satisfacción	GAP
14.9	Procedimiento de expedición de carne de manera presencial	2,44	2,42	-0,02
14.10	Procedimiento de préstamo para lectura en sala	2,74	2,26	-0,48
14.11	Información bibliográfica ofrecida en las salas	2,58	2,20	-0,38
14.12	Procedimiento de préstamo interbibliotecario	2,36	2,00	-0,36
14.13	Procedimiento de petición anticipada	2,59	2,28	-0,31
14.14	Procedimiento de reprografía	2,53	2,00	-0,53
14.15	Procedimiento de formación de usuarios	2,04	1,75	-0,29
14.16	Facilidad para realizar quejas y sugerencias	2,27	1,72	-0,55
14.17	Calidad en la respuesta a las quejas y sugerencias	2,38	1,50	-0,88



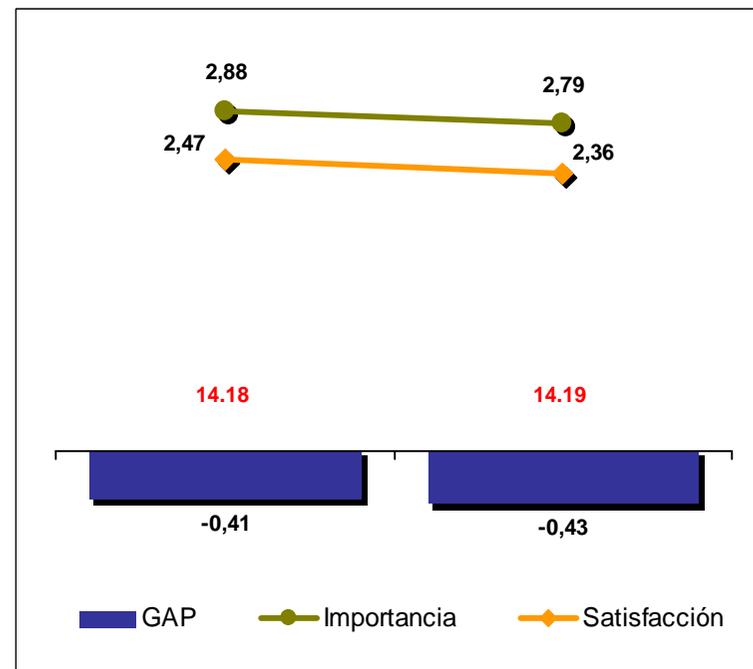
#### 4.- IPCS COLECCIONES

Se trata del servicio mejor valorado, destacando especialmente la "Calidad de las colecciones".

Los usuarios presenciales identifican el valor añadido de La BNE con los fondos que alberga y que conforman el Patrimonio Bibliográfico español.

No obstante, el Gap existente entre satisfacción y necesidad para los atributos medidos, empuja a seguir trabajando en línea con la mejora continua de las colecciones.

	Aspectos Valorados	Importancia	Satisfacción	GAP
14.18	Calidad de las colecciones	2,88	2,47	-0,41
14.19	Adecuación de las colecciones a sus necesidades	2,79	2,36	-0,43

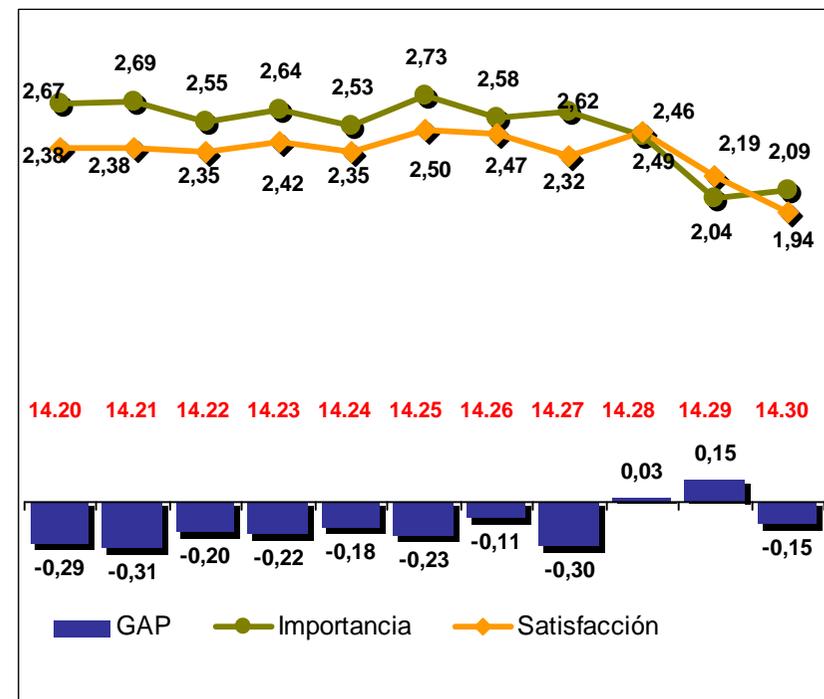


## 5.- IPCS TRATO DEL PERSONAL

Al observar los valores de la tabla, se puede comprobar que el trato del personal es de gran importancia para los usuarios presenciales de la BNE. (Los atributos analizados se las ha concedido una puntuación media de 2,51).

Destaca el hecho de que el Gap que se produce entre nivel de satisfacción e importancia no supere el 0,30, lo que indica que los usuarios reciben un servicio de acuerdo a sus expectativas. Destacan en este sentido la Sala Goya, Sala Barbieri dónde la satisfacción supera al nivel de importancia.

	Aspectos Valorados	Importancia	Satisfacción	GAP
14.20	Trato recibido del personal en los puntos de información general (centralita, información de accesos, etc.)	2,67	2,38	-0,29
14.21	Resolución de dudas por parte del personal que se encuentra en los puntos de información general (centralita, información de accesos, etc.)	2,69	2,38	-0,31
14.22	Trato recibido: información general y carnes	2,55	2,35	-0,20
14.23	Trato recibido: Sala de información bibliográfica	2,64	2,42	-0,22
14.24	Trato recibido: Sala de documentación bibliotecaria	2,53	2,35	-0,18
14.25	Trato recibido: Salón general	2,73	2,50	-0,23
14.26	Trato recibido: Sala Cervantes	2,58	2,47	-0,11
14.27	Trato recibido: Sala de Prensa y Revistas	2,62	2,32	-0,30
14.28	Trato recibido: Sala Goya	2,46	2,49	0,03
14.29	Trato recibido: Sala Barbieri	2,04	2,19	0,15
14.30	Trato recibido: Alcalá de Henares	2,09	1,94	-0,15



## 6.- IPCS RESOLUCIÓN DE DUDAS

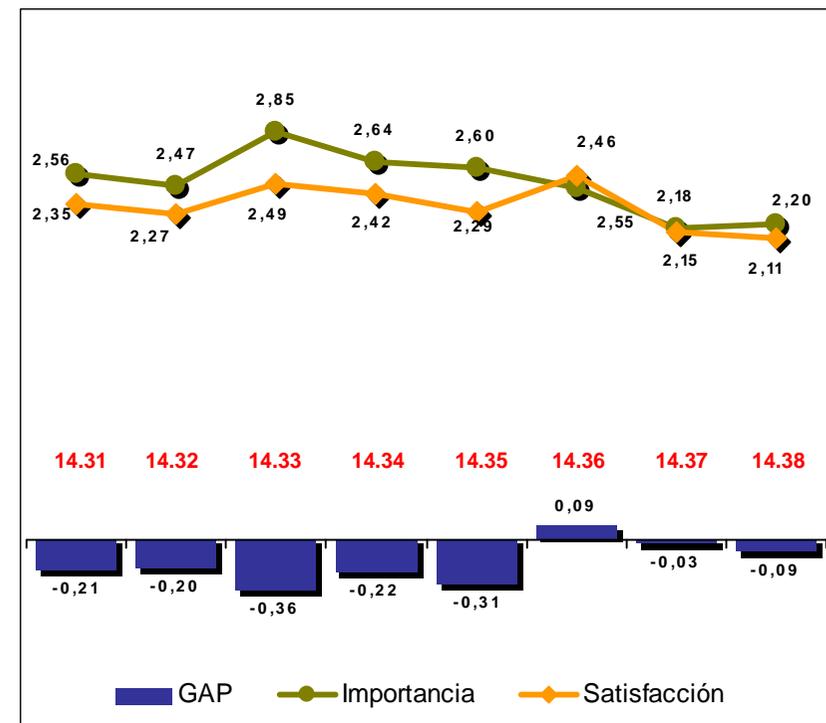
Los valores otorgados por los usuarios presenciales a la resolución de dudas son elevados, indicando que se encuentran altamente satisfechos.

Destacando nuevamente, las salas Barbieri y Goya ya que la importancia otorgada se encuentra en línea con la satisfacción.

Por su parte la resolución de dudas en el Salón General se considera de alta importancia, presentando el mayor Gap.

La Sala de Prensa y Revistas presenta también un margen de mejora, sobre el que ha de incidirse para adecuar los servicios a las expectativas de los usuarios.

	Aspectos Valorados	Importancia	Satisfacción	GAP
14.31	Resolución de dudas: Sala de información bibliográfica	2,56	2,35	-0,21
14.32	Resolución de dudas: Sala de documentación bibliotecaria	2,47	2,27	-0,20
14.33	Resolución de dudas: Salón general	2,85	2,49	-0,36
14.34	Resolución de dudas: Sala Cervantes	2,64	2,42	-0,22
14.35	Resolución de dudas: Sala de Prensa y Revistas	2,60	2,29	-0,31
14.36	Resolución de dudas: Sala Goya	2,46	2,55	0,09
14.37	Resolución de dudas: Sala Barbieri	2,18	2,15	-0,03
14.38	Resolución de dudas: Alcalá de Henares	2,20	2,11	-0,09

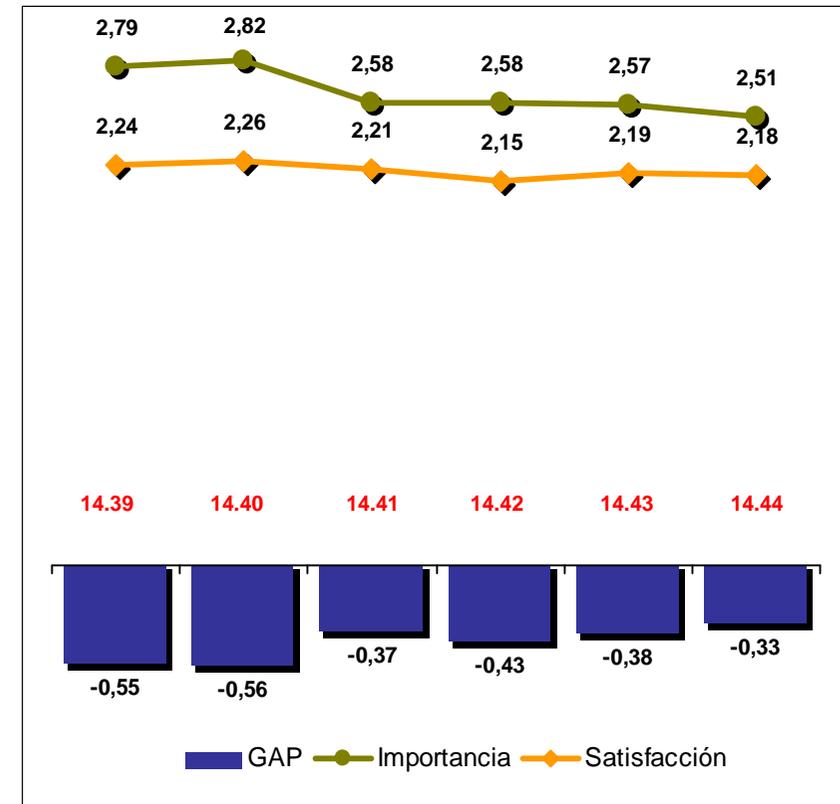


## 7.- IPCS SERVICIOS Y PROCESOS TELEMÁTICOS

Los servicios y procesos telemáticos también han sido valorados por los usuarios presenciales, que en el proceso de encuestación. Estos resultados serán matizados por los obtenidos en la encuesta web.

Los atributos que presentan un mayor margen de mejora son “Navegación en la página Web” y “Adecuación de contenidos”

	Aspectos Valorados	Importancia	Satisfacción	GAP
14.39	Navegación en la página Web	2,79	2,24	-0,55
14.40	Adecuación Contenidos Catalogo	2,82	2,26	-0,56
14.41	Adecuación Contenidos Metabusador "El buscón"	2,58	2,21	-0,37
14.42	Adecuación de Contenidos Biblioteca Digital	2,58	2,15	-0,43
14.43	Adecuación de Contenidos Hemeroteca Digital	2,57	2,19	-0,38
14.44	Adecuación de los contenidos informativos	2,51	2,18	-0,33

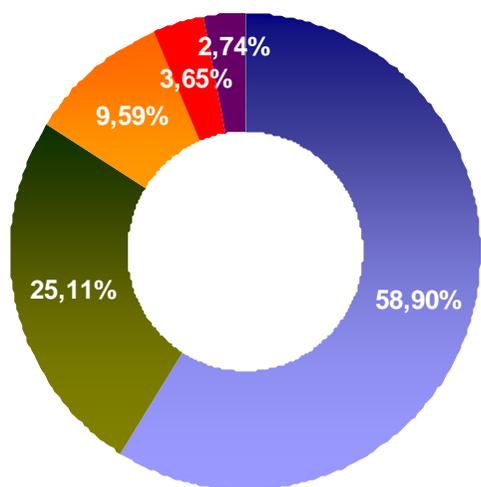




## ANEXO II: ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS WEB

### A) INDICADORES SIMPLES ENCUESTAS WEB

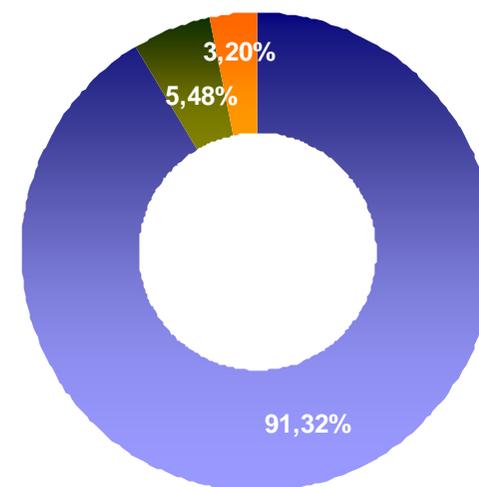
#### DISTRIBUCIÓN POR EDADES



■ 26<45 ■ 46<65 ■ 18<25 ■ >65 ■ <18

- ✓ La gran mayoría de los usuarios de la página Web son adultos con una edad comprendida entre los 26 y los 65 años.
- ✓ Los menores de edad tienen el acceso restringido a los servicios presenciales, destaca el casi 3% de ellos que accede a los servicios telemáticos de la BNE.

#### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN SU ORIGEN

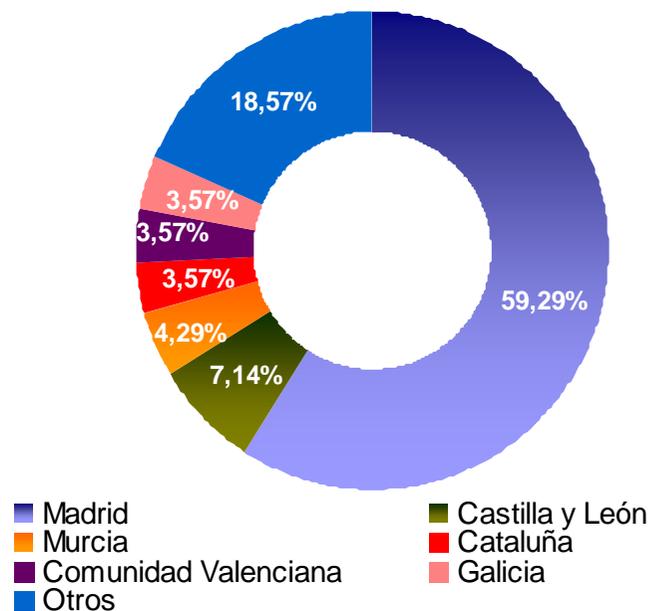


■ España ■ Europa ■ Latinoamérica

- ✓ Casi la totalidad de los usuarios de la página Web de la BNE residen en España. La proyección de la BNE en países de habla hispana es relativamente escasa ya que, sólo un 3,6% de los encuestados reside en alguno de estos países.

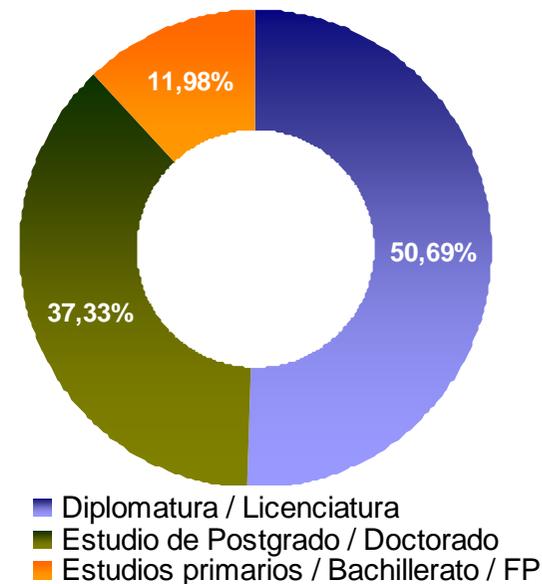
**A) INDICADORES SIMPLES ENCUESTAS WEB (cont.)**

**DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS ESPAÑOLES POR CC.AA**



✓ Casi el 60% de los encuestados residen en la Comunidad de Madrid. Este dato refuerza la fuerte relación de la Biblioteca Nacional de España con esta región.

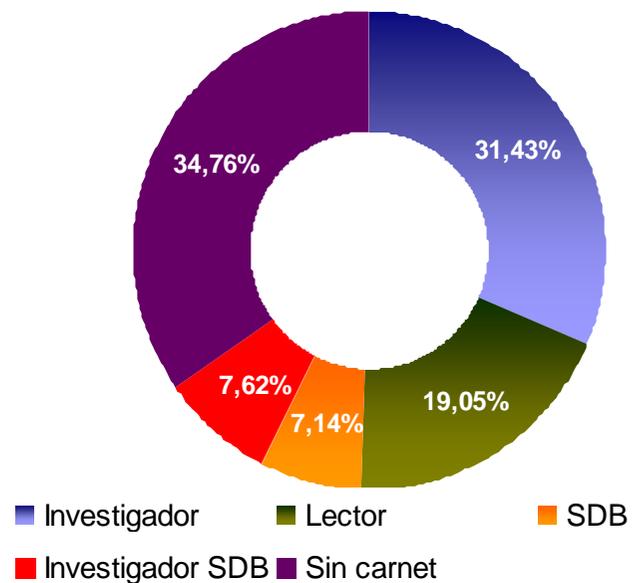
**DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN ESTUDIOS CURSADOS**



✓ El 50% de los usuarios de la página Web de la Biblioteca Nacional son diplomados o licenciados universitarios. Mientras el 37,3 % posee además estudios de postgrado o de doctorado.

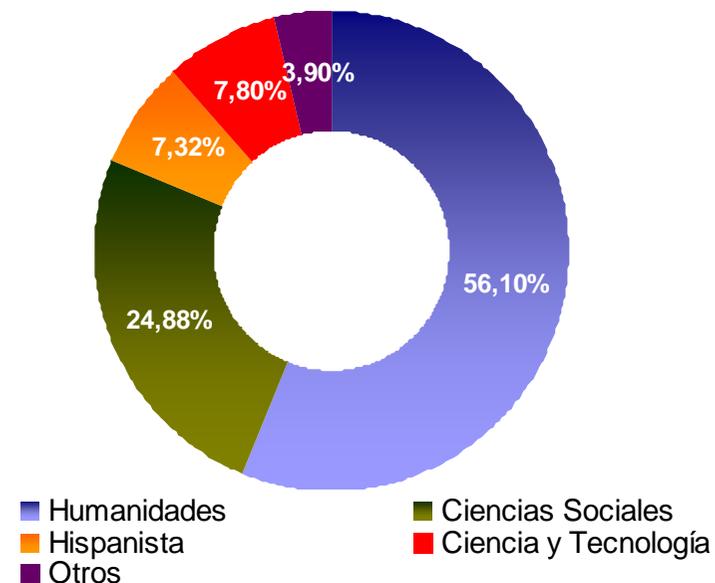
## A) INDICADORES SIMPLES ENCUESTAS WEB (cont.)

### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR TIPO DE CARNET



- ✓ Casi un 35% de los visitantes de la página Web no dispone de ningún carné.
- ✓ Este grupo de usuarios será analizado en profundidad puesto que utiliza exclusivamente los servicios telemáticos de la biblioteca.

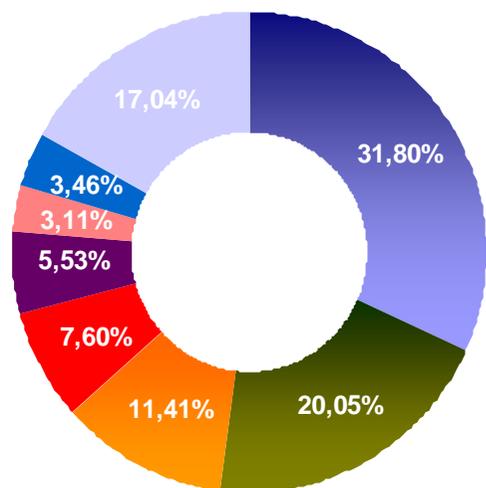
### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR ÁMBITO DE ESTUDIO



- ✓ La gran mayoría de los encuestados Web pertenecen a los ámbitos de estudio de Humanidades y Ciencias Sociales, confirmando los resultados obtenidos en las encuestas presenciales.
- ✓ Únicamente el 7,8% de los usuarios tienen como ámbito de estudio la ciencia y la tecnología.

## A) INDICADORES SIMPLES ENCUESTAS WEB (cont.)

### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR COLECTIVO



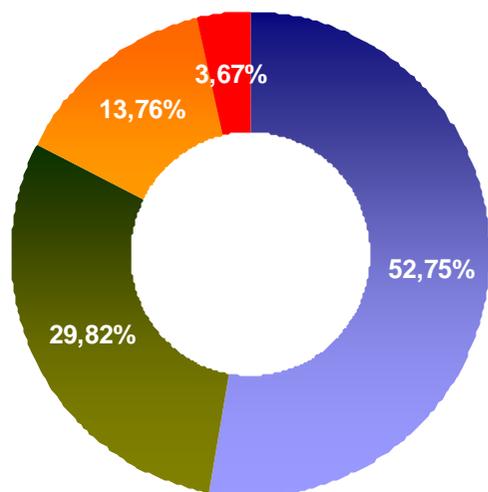
- Bibliotecario/documentalista/archivero
- Profesional de las Ciencias Sociales
- Estudiante
- Docente no universitario
- Profesional del mundo editorial y del libro
- Escritor / Traductor
- Profesional del Derecho
- Otros

- ✓ Los profesionales de la gestión documental (Bibliotecarios, documentalistas y archiveros) son el colectivo que hace un uso online más intensivo de la Biblioteca Nacional.
- ✓ Otros colectivos significativos son los profesionales de las Ciencias Sociales y Estudiantes (20% y 11% respectivamente).
- ✓ Por otro lado, destaca el pequeño porcentaje de profesionales del mundo editorial y del libro que hacen uso de los servicios de la BNE.



A) INDICADORES SIMPLES ENCUESTAS WEB (cont.)

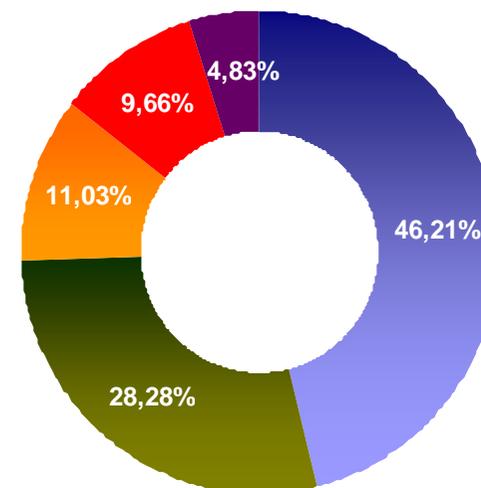
**DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR FRECUENCIA DE USO CANAL TELEMÁTICO**



- A menudo
- Asiduamente, como complemento a mi actividad presencial
- Ocasionalmente
- Primera vez que accedo

✓ Más del 80% de los usuarios afirma utilizar los servicios telemáticos de la BNE de manera habitual. De ellos, aproximadamente el 30% los utiliza como complemento a su actividad presencial.

**DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR FRECUENCIA DE USO CANAL PRESENCIAL**



- Sólo en periodos determinados
- Varias veces por semana
- Casi nunca
- Una o dos veces al mes
- Sólo sábados

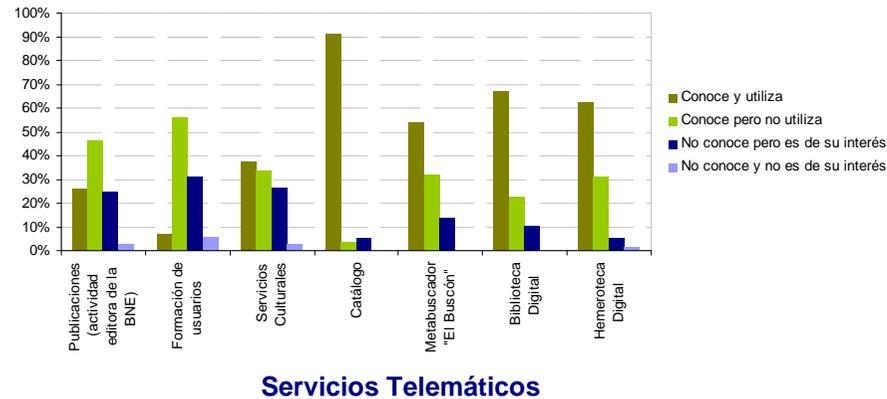
*\*Esta pregunta, sólo ha estado disponible para los usuarios que han manifestado disponer de algún carnet de la Biblioteca*

✓ Con respecto a la frecuencia de uso del canal telemático, se observa que el canal presencial tiene un uso menos intensivo que el telemático. Así, los usuarios utilizan en su mayoría los servicios presenciales únicamente en determinados periodos.

## B) INDICADORES COMPUESTOS USUARIOS WEB

Por su interés en el estudio, se ha realizado un análisis detallado de los usuarios que exclusivamente hacen uso de los servicios que oferta la Biblioteca Nacional a través de su página Web. Estos usuarios han manifestado explícitamente que no disponen de ningún carnet de la Biblioteca Nacional.

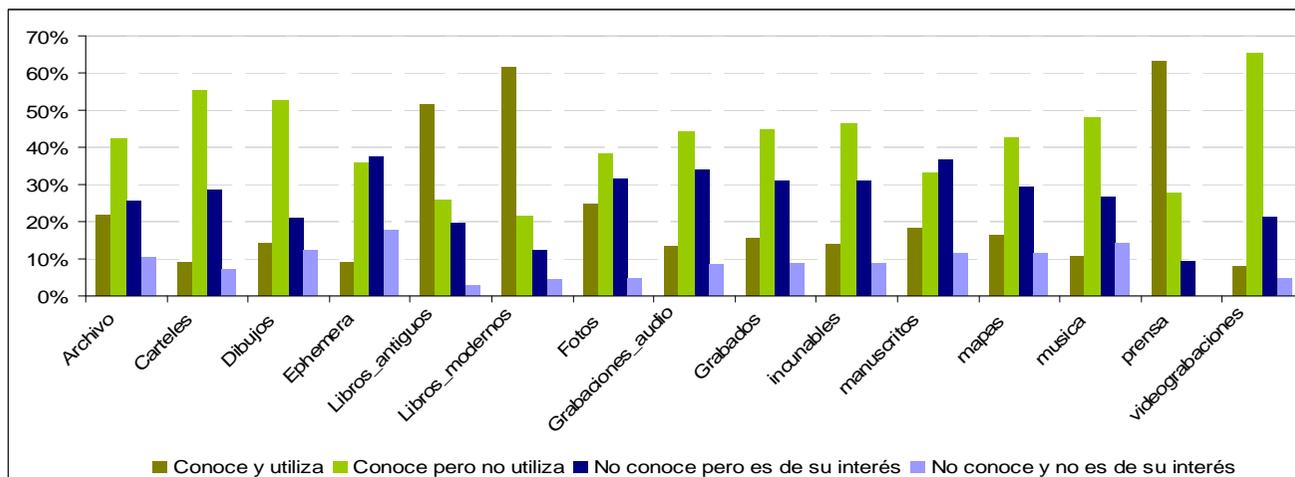
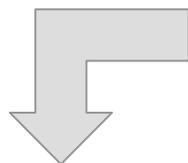
### ➤ Conocimiento, utilización e interés



- ✓ El Catálogo, la Biblioteca Digital, la Hemeroteca y el Metabuscador son, por orden, los servicios más conocidos y utilizados por los usuarios.
- ✓ Por el contrario, los Servicios Culturales, Formación de usuarios y Publicaciones, tienen menor grado de conocimiento aunque un porcentaje importante de los usuarios los considera de su interés.

- ✓ El porcentaje de usuarios que conoce los servicios pero no los utiliza es más elevado para Formación de usuarios y Publicaciones.
- ✓ El porcentaje de usuarios que considera alguno de estos servicios como alejado de su interés no es significativo (inferior al 5%)

## B) INDICADORES COMPUESTOS USUARIOS WEB (Cont.)



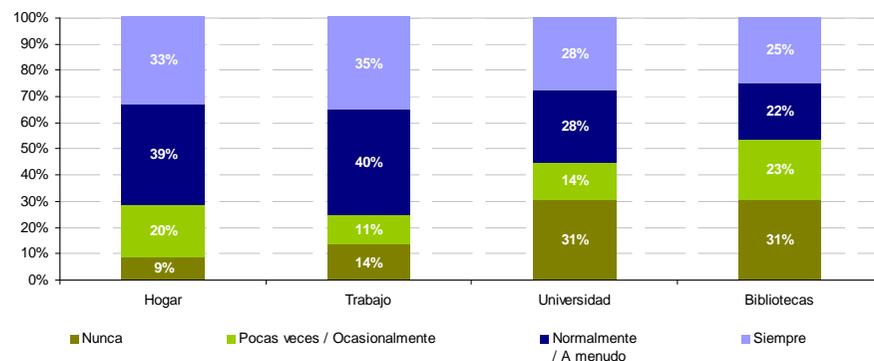
Conoce y utiliza	Prensa	63%
	Libros Modernos	62%
	Libros Antiguos	52%
Conoce pero no utiliza	Videograbaciones	66%
	Carteles	55%
	Dibujos	53%
	Musica	48%
No conoce pero es de su interés	Ephemera	38%
	Manuscritos	37%
	Grabaciones Audio	34%
	Fotos	32%
	Grabados	31%

### Colecciones de la BNE

- ✓ Las colecciones más utilizadas vía web son las de prensa, libros modernos y libros antiguos.
- ✓ Alrededor de un 25% de los usuarios exclusivamente telemáticos, manifiesta el desconocimiento e interés por alguna de las colecciones de la biblioteca. Para algunas colecciones, este porcentaje se eleva por encima del 30%.
- ✓ El porcentaje de colecciones que no son del interés de los usuarios es mínimo (5%).

## B) INDICADORES COMPUESTOS USUARIOS WEB (Cont.)

### ➤ Características del uso de la página web

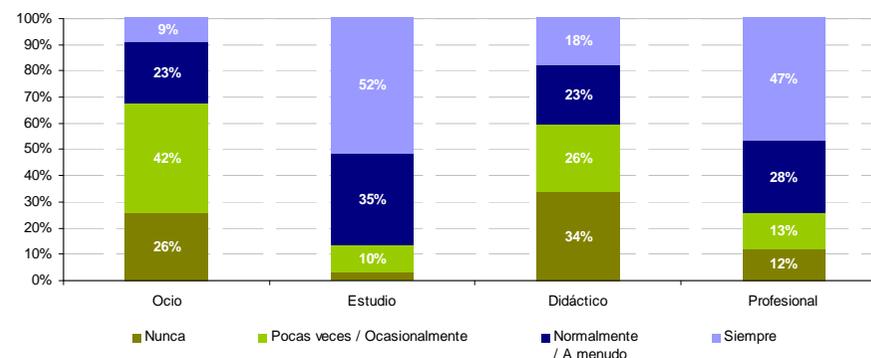


#### Lugar de acceso

(Pregunta con posibilidad de respuesta múltiple)

El usuario que accede exclusivamente a la página Web lo hace generalmente desde el trabajo (75%). Por el contrario, el usuario que combina el canal presencial con el telemático accede menos frecuentemente desde el trabajo y más desde la universidad. Es decir, los usuarios que utilizan ambos canales, utilizan el telemático como complemento de su actividad presencial.

Las ventajas que ofrece el canal telemático permiten que el 60% de los encuestados acceda de forma habitual a los servicios de la Biblioteca Nacional desde su propio domicilio. En este sentido, el porcentaje de usuarios que sólo accede desde un único lugar es insignificante (menor del 3%).



#### Finalidad de la consulta

(Pregunta con posibilidad de respuesta múltiple)

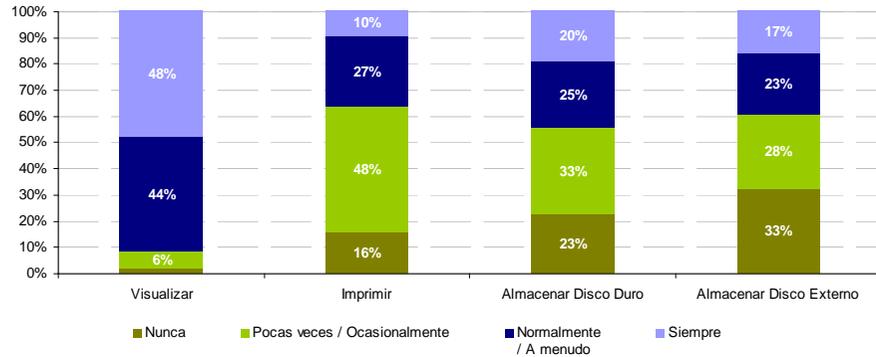
Más del 75% de los usuarios exclusivamente telemáticos utilizan los servicios de la BNE con fines profesionales o de estudio. Estos fines son complementarios para el 50% de ellos, es decir, combinan ambas finalidades.

Por el contrario, los usuarios que utilizan exclusivamente los servicios telemáticos no acceden a dichos servicios con fines didácticos o de ocio.

Los usuarios que combinan ambos canales de acceso (web y presencial), se caracterizan por utilizar la BNE como la principal fuente de estudio y no con fines profesionales.

Por ende, se puede concluir que el usuario exclusivamente web accede fundamentalmente para fines profesionales mientras que los usuarios que combinan ambos canales acceden con fines de estudio.

## B) INDICADORES COMPUESTOS USUARIOS WEB (Cont.)

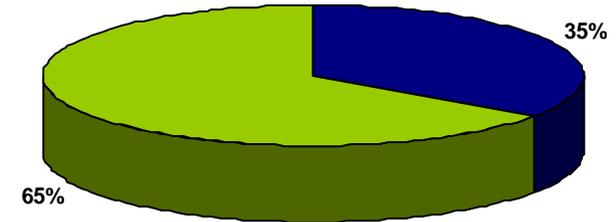


### Destino de las consultas

*(Pregunta con posibilidad de respuesta múltiple)*

Los usuarios exclusivamente telemáticos visualizan en la pantalla del ordenador, como destino fundamental de sus consultas (95%).

Por lo general, no suelen imprimir o almacenar en formato digital los contenidos consultados. En los casos en los que los almacenan, prefieren almacenarlo en los discos duros de sus ordenadores (38%). Este porcentaje aumenta hasta el 54% cuando nos referimos exclusivamente al colectivo investigador.



■ Utilizan ■ No Utilizan

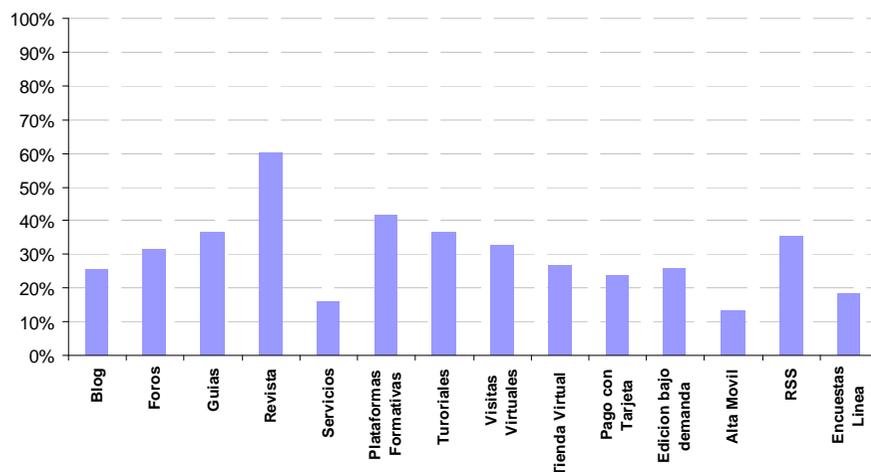
### Uso del servicio "Pregúntenos"

Solamente el 35% de los usuarios utilizan el servicio "Pregúntenos". Este porcentaje se eleva al 45% si consideramos los usuarios que hacen uso de ambos canales (presencial y telemático). Los usuarios de este servicio lo valoran con un 2,23 sobre 3 (excelencia).

## B) INDICADORES COMPUESTOS USUARIOS WEB (Cont.)

### ➤ Preferencias de los usuarios

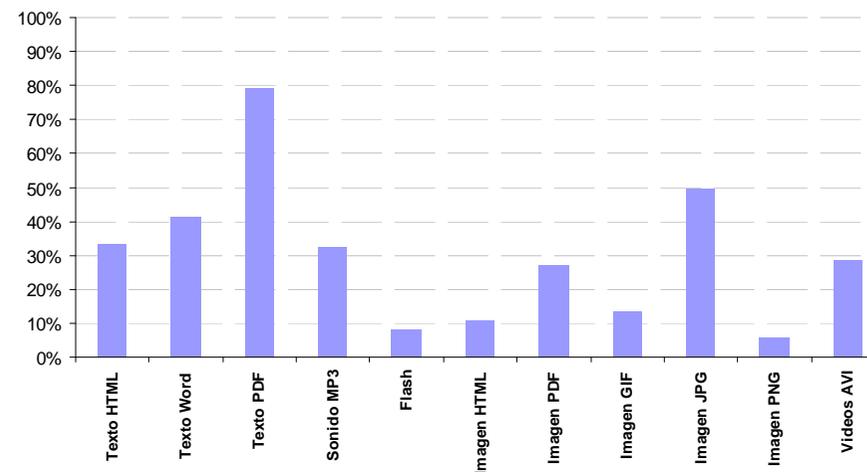
Contenidos Deseados



Los principales contenidos deseados por los usuarios encuestados son: Revistas (60%), Plataformas formativas (40%), RSS, Visitas Virtuales, Guías, Foros y Tienda Virtual.

En sentido contrario, destaca el escaso interés mostrado en los contenidos propuestos como: Servicios de referencia a empresas, Alta móvil y Encuestas en línea.

Formatos Deseados



Las preferencias de formato de los contenidos están bastante definidas. Cuando se trata de texto, la gran mayoría de los usuarios elige como formato el PDF mientras que, si se trata de imágenes, los usuarios eligen el formato JPG.

No existe una predilección por los contenidos en video o multimedia. Sólo el 33% de los encuestados elige el formato AVI para la difusión de contenidos mientras que el 4% elige el formato Flash.