

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 266**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS CON LA REVISTA  
MUNICIPAL SIETEDÍAS  
(herramienta Opinator)**

**Abril 2016**



**Área de Gobierno  
Administración Municipal**

**Departamento  
Planificación y Evaluación**





## ÍNDICE

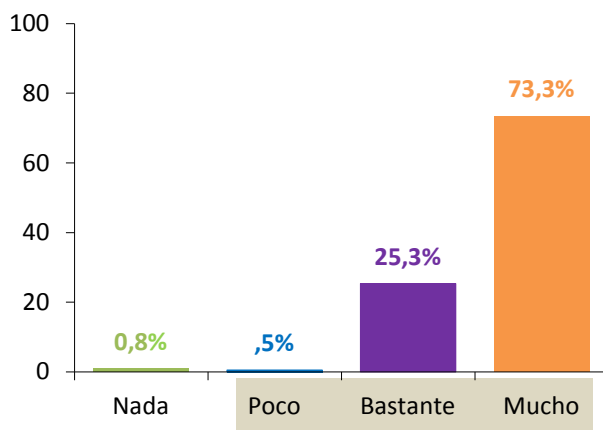
<b>1. VECINOS/AS DE ALCOBENDAS.....</b>	<b>1</b>
1.1. Conocimiento, lectura y utilización del <i>Sietedías</i> .....	1
1.2. Valoración de diferentes aspectos del <i>Sietedías</i> .....	2
1.3. Valoración global y Grado de utilidad en función de diferentes categorías.....	3
1.4. Valoración de aspectos en función de diferentes categorías .....	5
1.5. Secciones del <i>Sietedías</i> que más interesan .....	9
1.6. Sugerencias de mejora .....	12
<b>2. OTROS GRUPOS DE INTERÉS: EMPLEADOS Y NO RESIDENTES .....</b>	<b>15</b>
2.1. Valoración de diferentes aspectos del <i>Sietedías</i> .....	15
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>17</b>



## 1. Vecinos/as de Alcobendas

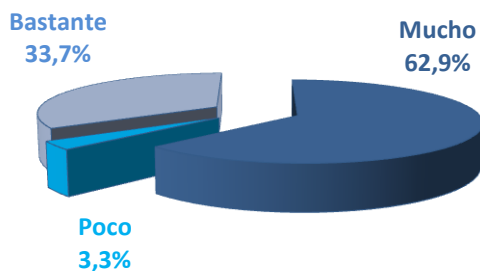
### 1.1. Conocimiento, lectura y utilización del *Sietedías*

¿Conoce Ud. el *Sietedías*? (%)

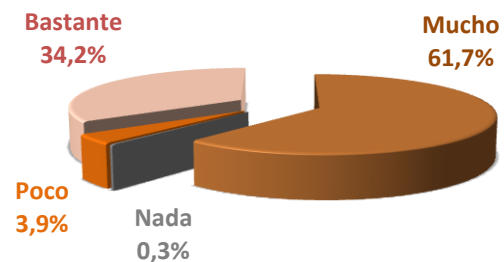


- El *Sietedías* lo conocen **todos los vecinos/as** de Alcobendas (**99,2%**).
- La revista forma parte de la vida cotidiana de los ciudadanos, siendo la inmensa mayoría **lectores habituales** y utilizándola para **informarse de lo que pasa en su ciudad**.

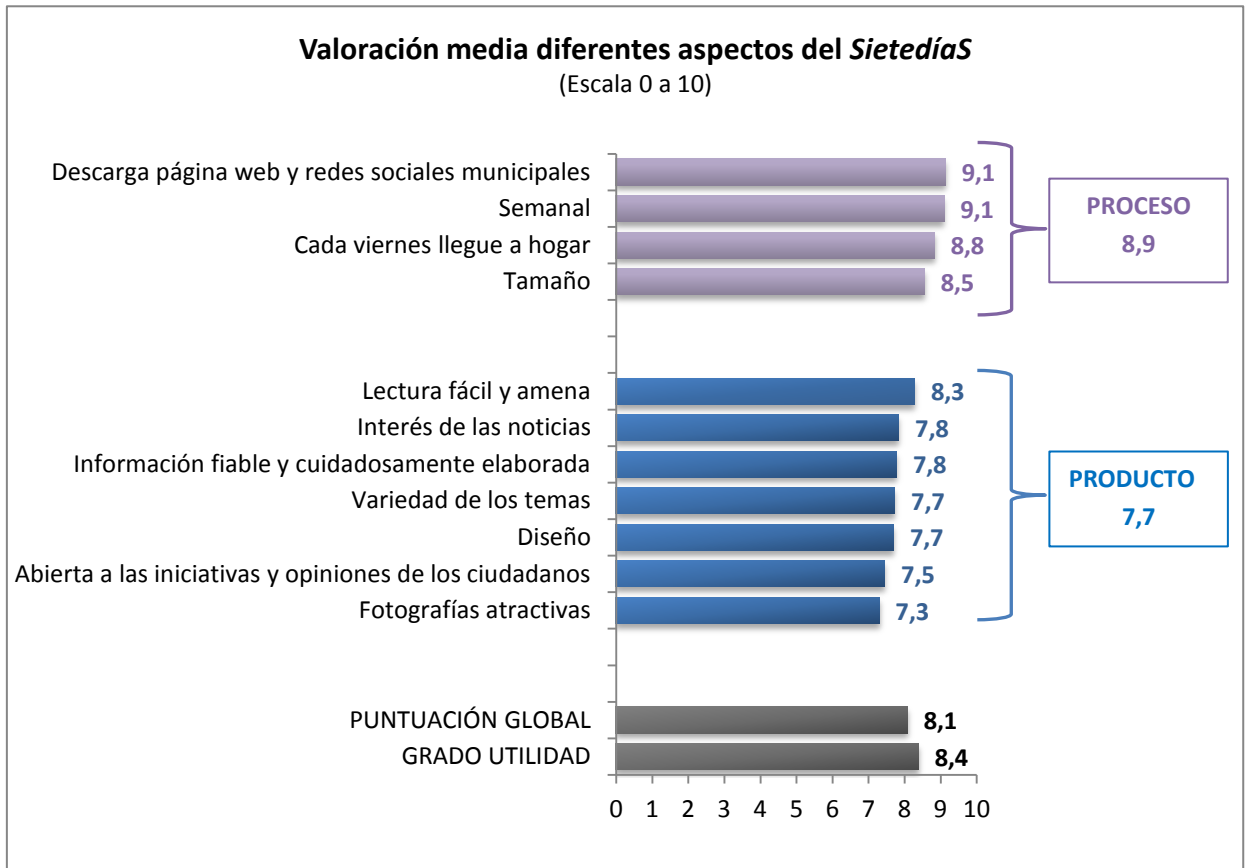
¿Lee Ud. el *Sietedías*? (%)



¿Utiliza Ud. el *Sietedías* para enterarse de lo que pasa en Alcobendas? (%)

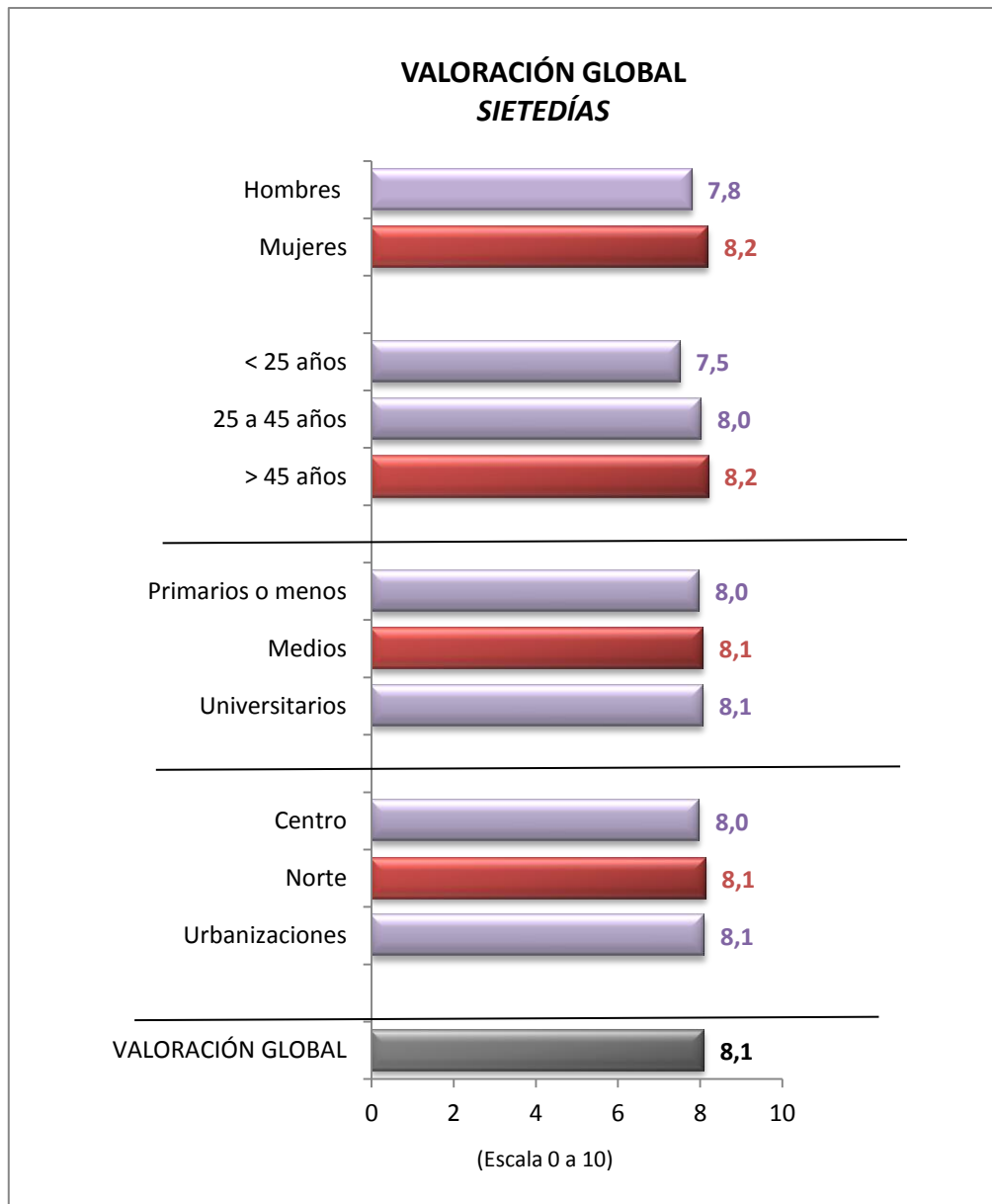


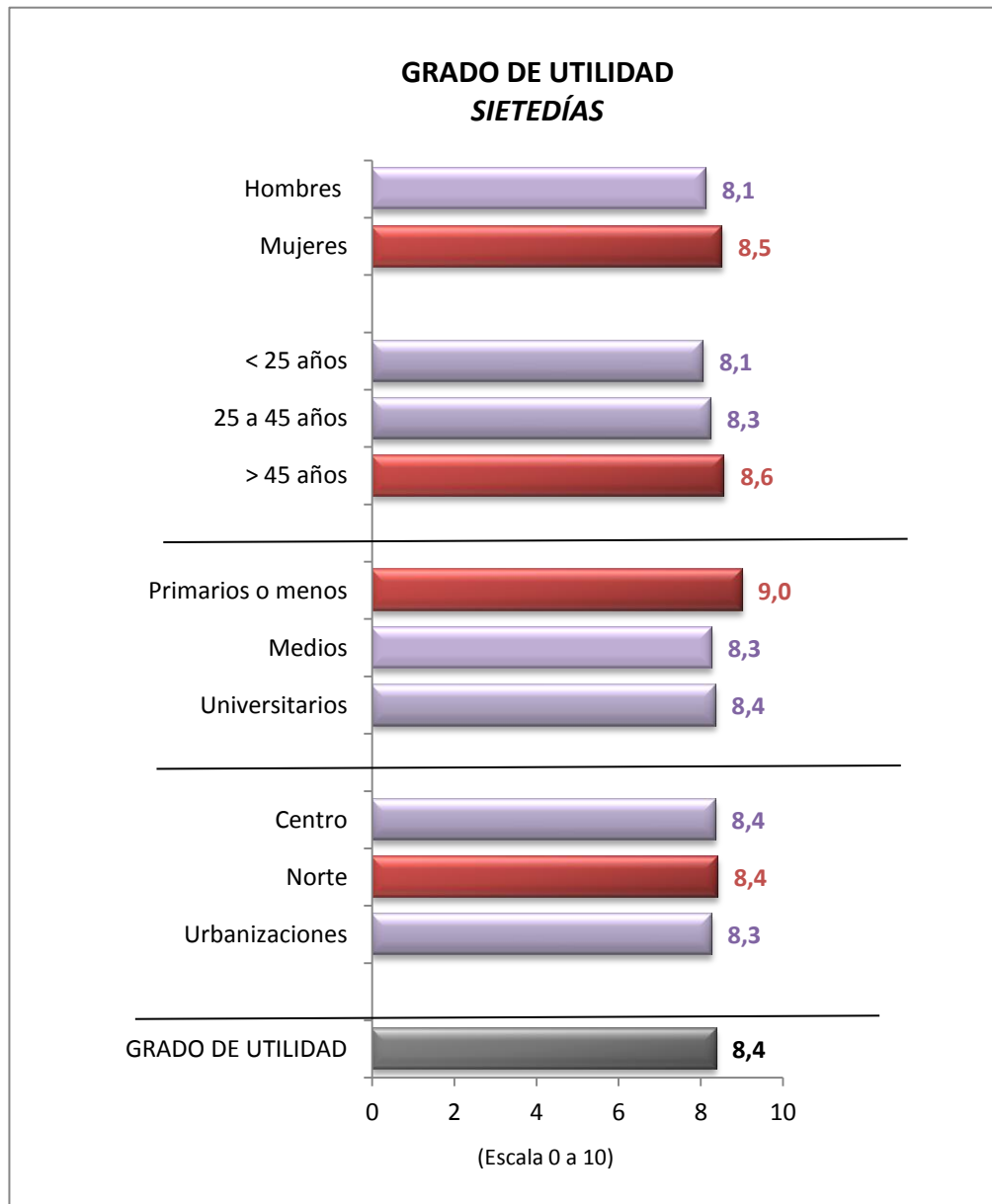
## 1.2. Valoración de diferentes aspectos del *Sietedías*



- Todos los aspectos relativos al “proceso” y “producto” del *Sietedías* obtienen **valoraciones positivas**, en un ranking que va desde el 7,3 con que se valora el *atractivo de las fotografías*, al 9,1 con que se valora la *posibilidad de descarga de la revista desde la página web y redes sociales municipales*.
- Los puntos fuertes de la revista se concentran en los aspectos relativos al “proceso”, sobresaliendo la ***descarga desde la página web y en las redes sociales municipales*** y el hecho de que la revista sea ***semanal***, con un 9,1 de puntuación media respectivamente.
- En lo relativo al “producto”, los aspectos mejor valorados son: la ***lectura fácil y amena*** (8,3), el ***interés de las noticias*** (7,8) y la ***información fiable y cuidadosamente elaborada*** (7,8).

### 1.3. Valoración global y Grado de utilidad del *Sietedías* en función de diferentes categorías





- Tanto la **puntuación global** de la revista *Sietedías* como su **grado de utilidad**, son **muy bien valorados** por los ciudadanos, con un 8,1 y un 8,4, respectivamente.
- Los ciudadanos más satisfechos con este medio de comunicación municipal son, especialmente, las **mujeres**, los **mayores de 45 años** y los que residen en **Norte**.



#### 1.4. Valoración de aspectos del *Sietedías* en función de diferentes categorías

ASPECTOS	SEXO	
	Hombre	Mujer
PROCESO		
Tamaño	8,3	8,7
Semanal	8,9	9,2
Cada viernes hogar	8,8	8,8
Descarga web/rrss	9,1	9,2
PRODUCTO		
Interés noticias	7,6	8,0
Variedad temas	7,4	7,9
Fiabilidad	7,4	8,0
Abierta opiniones	7,1	7,7
Lectura	8,1	8,4
Fotografías	7,0	7,5
Diseño	7,3	7,9
VALORACIÓN GLOBAL	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>
GRADO DE UTILIDAD	<b>8,1</b>	<b>8,5</b>

- En general, las **mujeres** valoran mejor los diferentes aspectos relativos al *Sietedías*.
- El que la revista sea *semanal* y se pueda *descargar desde la página web* y *en las redes sociales municipales* son los aspectos más valorados.

ASPECTOS	EDAD		
	< 25 años	25 a 45 años	> 45 años
<b>PROCESO</b>			
Tamaño	8,5	8,5	8,7
Semanal	9,1	9,0	9,2
Cada viernes hogar	8,6	8,6	9,1
Descarga web/rsss	9,5	9,2	8,9
<b>PRODUCTO</b>			
Interés noticias	6,9	7,8	8,1
Variedad temas	6,9	7,6	8,0
Fiabilidad	7,3	7,7	8,0
Abierta opiniones	7,0	7,3	7,7
Lectura	8,3	8,3	8,3
Fotografías	6,7	7,2	7,5
Diseño	7,2	7,6	8,0
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,5</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>
<b>GRADO DE UTILIDAD</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>

- Los vecinos/as que mejor valoran el *Sietedías* son los que **superan los 45 años**.
- Los **jóvenes** también tienen una vinculación muy positiva con este medio de comunicación municipal, valorando especialmente la posibilidad de **descarga desde la página web y en las redes sociales municipales**.

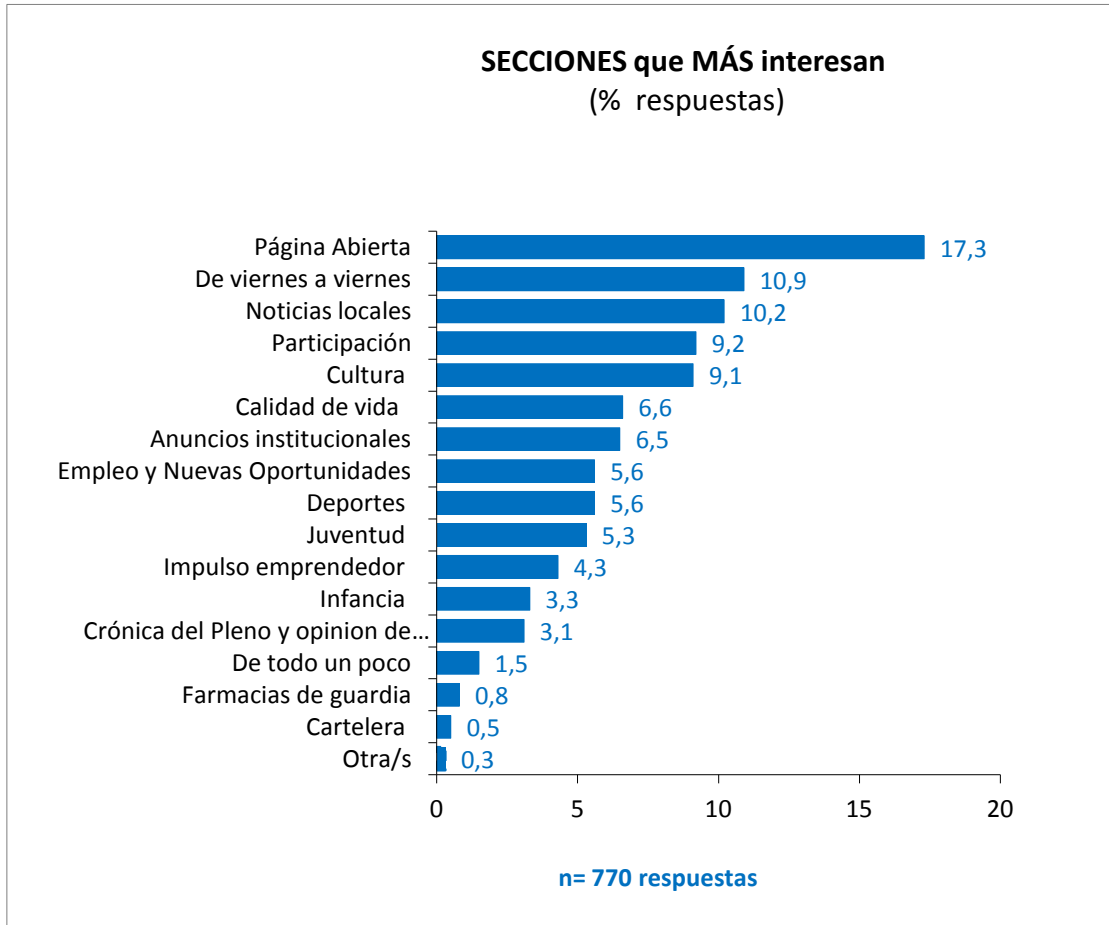
ASPECTOS	NIVEL EDUCATIVO		
	Primarios o menos	Medios	Universit.
<b>PROCESO</b>			
Tamaño	8,6	8,5	8,6
Semanal	9,5	9,1	9,1
Cada viernes hogar	9,7	8,7	8,8
Descarga web/rsss	9,3	8,9	9,3
<b>PRODUCTO</b>			
Interés noticias	7,9	7,8	7,8
Variedad temas	7,6	7,7	7,7
Fiabilidad	8,0	7,7	7,8
Abierta opiniones	8,5	7,5	7,3
Lectura	8,5	8,2	8,3
Fotografías	7,4	7,1	7,4
Diseño	7,9	7,8	7,6
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>
<b>GRADO DE UTILIDAD</b>	<b>9,0</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>

- En general, **cuanto menor es el nivel formativo de los ciudadanos, mayor satisfacción** con todos los aspectos relativos al *Sietedías*. Se valora especialmente el que la revista llegue *cada viernes al hogar* y el que sea *semanal*.
- Entre las personas con nivel formativo universitario, la *posibilidad de lectura y descarga en línea* es el aspecto más valorado.

ASPECTOS	DISTRITO		
	Centro	Norte	Urbaniz.
<b>PROCESO</b>			
Tamaño	8,4	8,7	8,6
Semanal	8,9	9,2	9,4
Cada viernes hogar	8,8	8,9	8,7
Descarga web/rrss	8,9	9,4	8,9
<b>PRODUCTO</b>			
Interés noticias	7,7	7,9	8,0
Variedad temas	7,5	7,8	8,1
Fiabilidad	7,6	7,8	7,9
Abierta opiniones	7,3	7,3	8,1
Lectura	8,1	8,4	8,3
Fotografías	7,1	7,4	7,6
Diseño	7,6	7,7	8,0
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>
<b>GRADO DE UTILIDAD</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>

- Los distritos **Norte** y **Urbanizaciones** son los que mejor valoran los diferentes aspectos relativos al *Sietedías*.
- En general, en Norte se puntúan mejor que en Urbanizaciones los aspectos relativos al “proceso” y en Urbanizaciones mejor que en Norte, los relativos al “producto”.

### 1.5. Secciones del *Sietedías* que más interesan



- Sobre un total de 770 respuestas, la sección que más interesa del *Sietedías* es **Página abierta** (cartas de lectores), seguida de **De viernes a viernes** (actos culturales, exposiciones, espectáculos, etc.) y las **Noticias locales** (temas de actualidad),
- Las secciones que interesan menos son: **De todo un poco**, **Farmacias de guardia** y **Cartelera**.

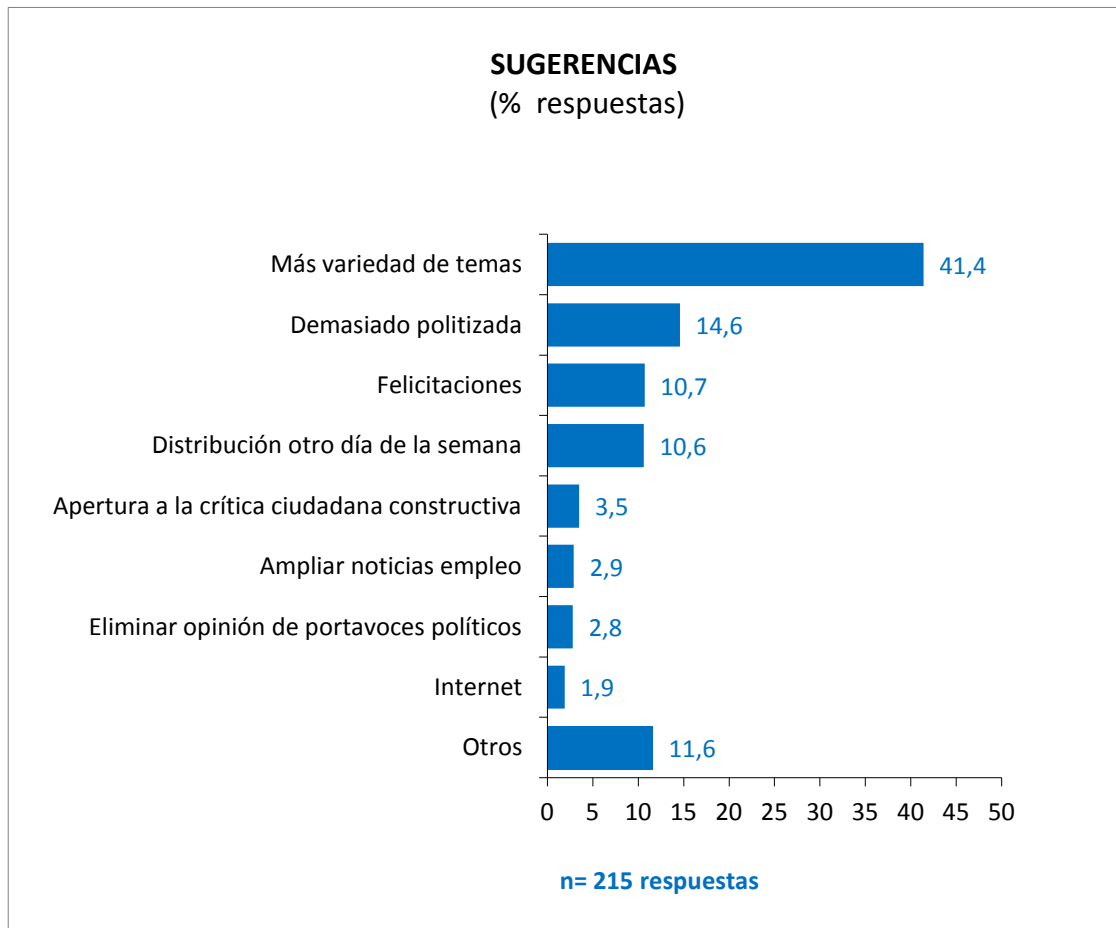
SECCIONES QUE MÁS INTERESAN	
HOMBRE	MUJER
Página Abierta	Página Abierta
Noticias locales	De viernes a viernes
De viernes a viernes	Cultura
Participación	Noticias locales
Deportes	Participación
Cultura	Empleo y Nuevas Oportunidades
Calidad de vida	Calidad de vida

SECCIONES QUE MÁS INTERESAN		
< 25 años	25 a 45 años	> 45 años
Juventud	Página Abierta	Página Abierta
Página Abierta	De viernes a viernes	De viernes a viernes
Empleo y Nuevas Oportunidades	Noticias locales	Participación
Cultura	Cultura	Noticias locales
De viernes a viernes	Participación	Cultura
Participación	Deportes	Calidad de vida

SECCIONES QUE MÁS INTERESAN		
Primarios o menos	Medios	Univesitarios
Página Abierta	Página Abierta	Página Abierta
Participación	De viernes a viernes	Cultura
Calidad de vida	Noticias locales	De viernes a viernes
Juventud	Participación	Noticias locales
Noticias locales	Calidad de vida	Participación
De viernes a viernes	Deportes	Empleo y Nuevas Oportunidades

SECCIONES QUE MÁS INTERESAN		
Centro	Norte	Urbanizaciones
Página Abierta	Página Abierta	Página Abierta
De viernes a viernes	Noticias locales	De viernes a viernes
Cultura	De viernes a viernes	Calidad de vida
Noticias locales	Cultura	Noticias locales
Calidad de vida	Empleo y Nuevas Oportunidades	Participación
	Participación	Cultura

## 1.6. Sugerencias de mejora



- Sobre un total de 215 respuestas, la sugerencia que tiene más peso de cara a mejorar el *Sietedías* es que haya **mayor variedad temática** (41,4% respuestas).
- En un nivel muy inferior destacan: ***que esté menos politizada*** o que ***se distribuya otro día de la semana***.
- Entre las sugerencias aparecen un volumen importante de ***felicitaciones*** a la revista (10,7% respuestas).



SUGERENCIAS	
HOMBRE	MUJER
Más variedad de temas	Más variedad de temas
Demasiado Politizado	Otro día de entrega
Felicitaciones	Felicitaciones
Eliminar opinión de portavoces políticos	Demasiado Politizado
Otro día de entrega	Apertura a la crítica ciudadana constructiva

SUGERENCIAS		
< 25 años	25 a 45 años	> 45 años
Más variedad de temas	Más variedad de temas	Más variedad de temas
Demasiado Politizado	Otro día de entrega	Felicitaciones
Felicitaciones	Demasiado Politizado	Demasiado Politizado
Empleo	Felicitaciones	Otro día de entrega

SUGERENCIAS		
Primarios o menos	Medios	Universitarios
Más variedad de temas	Más variedad de temas	Más variedad de temas
Demasiado Politizado	Felicitaciones	Demasiado Politizado
Felicitaciones	Otro día de entrega	Otro día de entrega
Empleo	Demasiado Politizado	Felicitaciones
Otro día de entrega		Apertura a la crítica ciudadana constructiva

SUGERENCIAS		
Centro	Norte	Urbanizaciones
Más variedad de temas	Más variedad de temas	Más variedad de temas
Otro día de entrega	Demasiado Politizado	Felicitaciones
Demasiado Politizado	Felicitaciones	Otro día de entrega
Felicitaciones	Otro día de entrega	Demasiado Politizado

## 2. Otros grupos de interés

### 2.1. Valoración de diferentes aspectos del *Sietedías*

ASPECTOS	GRUPOS DE INTERÉS		
	Empleados	VECINOS	No residentes
<b>PROCESO</b>			
Descarga web/rrss	8,9	9,1	8,9
Semanal	8,5	9,1	9,5
Cada viernes hogar	8,2	8,8	8,6
Tamaño	7,7	8,5	8,4
<b>PRODUCTO</b>			
Lectura fácil y amena	7,0	8,3	7,7
Interés noticias	6,5	7,8	7,6
Fiabilidad información	6,2	7,8	7,3
Variedad temas	6,3	7,7	7,2
Diseño	6,7	7,7	7,5
Abierta opiniones	5,8	7,5	7,0
Fotografías	6,2	7,3	6,9
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>6,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>
<b>GRADO DE UTILIDAD</b>	<b>7,2</b>	<b>8,4</b>	<b>7,8</b>
	<b>n=93</b>	<b>n=361</b>	<b>n=34</b>

SECCIONES QUE MÁS INTERESAN		
EMPLEADOS	VECINOS	NO RESIDENTES
Página Abierta	Página Abierta	Noticias locales
De viernes a viernes	De viernes a viernes	De todo un poco
Noticias locales	Noticias locales	De viernes a viernes
Participación	Participación	Página Abierta
Cultura	Cultura	Infancia
Calidad de vida	Calidad de vida	Cultura

SUGERENCIAS		
EMPLEADOS	VECINOS	NO RESIDENTES
Más variedad de temas	Más variedad de temas	Más variedad de temas
Demasiado Politizado	Demasiado Politizado	Demasiado Politizado
Felicitaciones	Felicitaciones	Felicitaciones
Otro día de entrega	Otro día de entrega	

## FICHA TÉCNICA

**Encuesta de satisfacción ciudadana con la revista municipal Sietedías.** Ayuntamiento de Alcobendas.

- **UNIVERSO:** población de 16 y más años.
- **TAMAÑO Y DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:** **488** entrevistas distribuidas de la siguiente forma: **361 entrevistas a vecinos/as de Alcobendas**, **93 entrevistas a empleados** del Ayuntamiento de Alcobendas y **34 entrevistas a ciudadanos no residentes** en Alcobendas. La muestra relativa a vecinos/as de Alcobendas se ha distribuido proporcionalmente por distritos aplicando los siguientes coeficientes de ponderación: Centro: 1.10, Norte: 0.83 y Urbanizaciones: 1.25
- **ERROR DE MUESTREO:** para un nivel de confianza del 95.5% y asumiendo los principios del muestreo aleatorio simple, en la hipótesis más desfavorable de máxima indeterminación ( $p=q=50\%$ ), el error de muestreo global para el total de entrevistas es de  $\pm 4.5$  puntos y para la muestra de vecinos/as de Alcobendas es de  $\pm 5.3$  puntos.
- **MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:** la herramienta utilizada para la administración del cuestionario y recogida de datos ha sido **Opinator**. El grupo “ciudadanos” (vecinos/as de Alcobendas y residentes en otros municipios) ha tenido dos tipos de accesos al cuestionario: de forma online, a través de un enlace lanzado en la redes sociales municipales y a través de un icono en la página web del Ayuntamiento, y en formato papel, autocumplimentando un cuestionario insertado en la revista *Sietedías* y depositándolo en las oficinas del SAC. El grupo “empleados” ha accedido al cuestionario a través de un enlace colocado en la intranet del Ayuntamiento.
- **PLAZO DE EJECUCIÓN:** entre los días 11 de marzo y 15 de abril de 2016.