

Encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas

URICI

10/10/2012

Introducción

La presente encuesta busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de biblioteca y el grado de cumplimiento de tres de los compromisos adquiridos por la Red de Bibliotecas en su carta de servicios.

El modelo de encuesta propuesto es una adaptación del establecido por el grupo de trabajo de encuestas de la Unidad de Calidad del CSIC que contempla ambas necesidades.

La encuesta tuvo lugar entre el 20 de junio y el 6 de julio de 2012. Para su realización las bibliotecas enviaron a los usuarios que les correspondían un formulario pdf con el cuestionario. De este modo se pretendió asegurar que se conseguían las encuestas precisas e involucrar al personal bibliotecario en los procesos de evaluación, objetivos que se consiguieron claramente. En contraposición el uso del formulario en formato pdf se ha demostrado poco útil por la importante labor de postproducción que genera.

La determinación de la muestra se hizo intentando conseguir que fuera representativa de los usuarios activos de las bibliotecas. Finalmente para una población de 6.355 usuarios activos se ha tomado una muestra de 362 que proporciona un nivel de confianza del 95%¹ con un margen de error del 5%.

La muestra se ha repartido entre las bibliotecas y dentro de éstas por estatus según la importancia de cada biblioteca en la población total de usuarios activos y del estatus de los mismos en cada biblioteca. La selección de los encuestados ha sido aleatoria aunque cada biblioteca ha usado el sistema que le ha resultado más sencillo.

De las 70 bibliotecas con usuarios activos tan sólo 62 debían aportar encuestas, de éstas, tan sólo 2 no han recibido ninguna encuesta, 52 han conseguido todas las encuestas que les correspondían y a 8 les faltaba alguna. En contraposición ha habido 9 bibliotecas que han mandado más encuestas de las que tenían asignadas.

De este modo se han obtenido 361 encuestas de las 362 propuestas por lo que entendemos que el margen de confianza puede considerarse igualmente del 95%, la carencia no puede ser menor. Las encuestas proceden, como se ha comentado, de 60 bibliotecas y se han repartido por estatus de usuario del siguiente modo:

- 175 de usuarios internos fijos
- 69 de usuarios internos temporales
- 68 de usuarios externos
- 49 de usuarios internos fijos con carné de depósito

¹ Según la fórmula: $n = (N\sigma^2 Z^2) / ((N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2)$. Donde: n=es el tamaño de la muestra. N=es el tamaño de la población. σ = es la desviación estándar de la población (suele utilizarse un valor constante de 0,5). Z=es un valor constante que para el 95% de confianza equivale a 1,96. Y e=es el límite aceptable de error muestral que queda a criterio del encuestador y que en este caso ha sido del 5% (0,05).

Análisis de los datos

Los datos recopilados muestran el nivel de satisfacción de los usuarios con los aspectos que contempla cada una de las 13 preguntas cerradas de la encuesta. Además hay un apartado de respuesta libre donde los usuarios han planteado sus propuestas de mejora y opiniones sobre cualquiera de los temas de su interés.

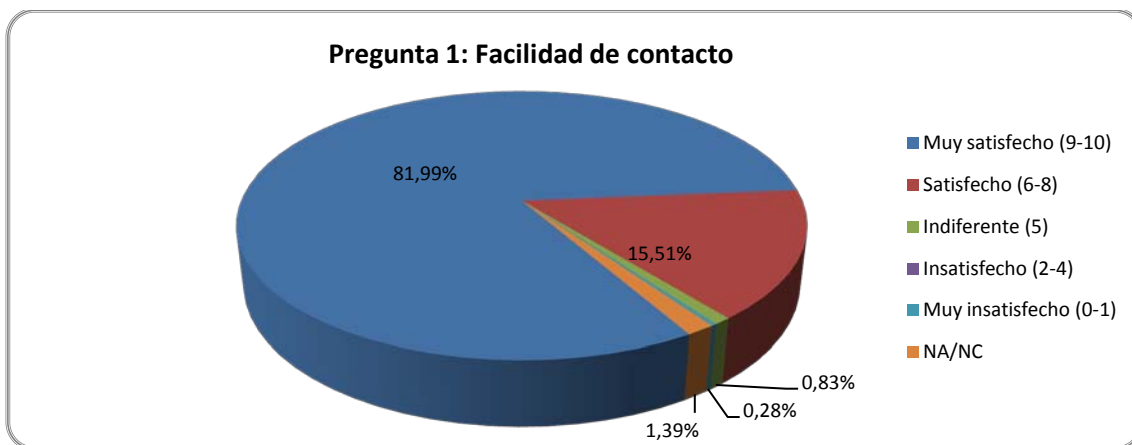
Las 13 preguntas cerradas son valoraciones de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, que permiten conocer el nivel de satisfacción/insatisfacción de los usuarios. Para hacer más sencillo el análisis de las respuestas se han agrupado las mismas del siguiente modo:

Puntuación	Nivel de satisfacción
0-1	Muy insatisfecho
2-4	Insatisfecho
5	Indiferente
6-8	Satisfecho
9-10	Muy satisfecho
NA/NC o Vacías	NA/NC

El análisis de los datos generales muestra que los usuarios de la Red de bibliotecas están satisfechos con el servicio que se les presta, si bien el nivel de satisfacción varía dependiendo de la temática de la pregunta. A continuación se comenta cada una de ellas, después se hará un análisis de los comentarios de texto libre que se han recibido y finalmente se hará un análisis global de los resultados de la encuesta.

Pregunta 1: Facilidad de contacto

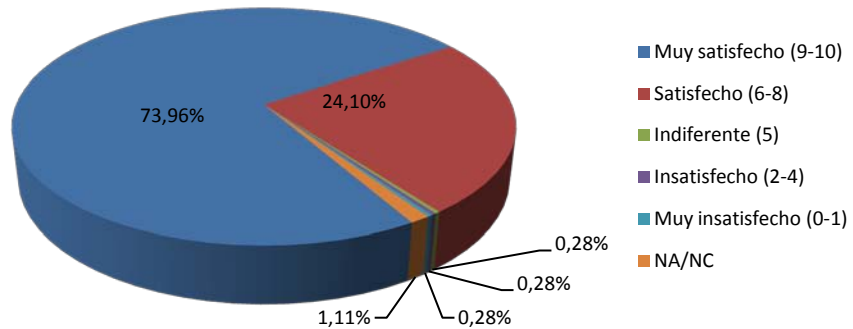
Se supera el 98% de satisfacción, si se tiene en cuenta que casi el 82% puntúa con las notas más altas (9 y 10) está claro que el nivel de satisfacción es muy elevado. Tan sólo un 0,28% son usuarios insatisfechos y estos se deben a situaciones puntuales. La nota media obtenida en relación con la facilidad de contacto es de 9,27 que está por encima del promedio de satisfacción de la encuesta que es de 9,20.



Pregunta 2: Claridad y utilidad de la información recibida

Se supera de nuevo el 98% de usuarios satisfechos y sólo hay un 0,55% de insatisfechos. El nivel de satisfacción es más variable, dominan los usuarios muy satisfechos con el 74%, pero no son una mayoría tan importante como en otros aspectos contemplados en la encuesta. La nota media obtenida es de 9,11 que es la segunda más baja de toda la encuesta.

Pregunta 2: Claridad y utilidad de la información recibida

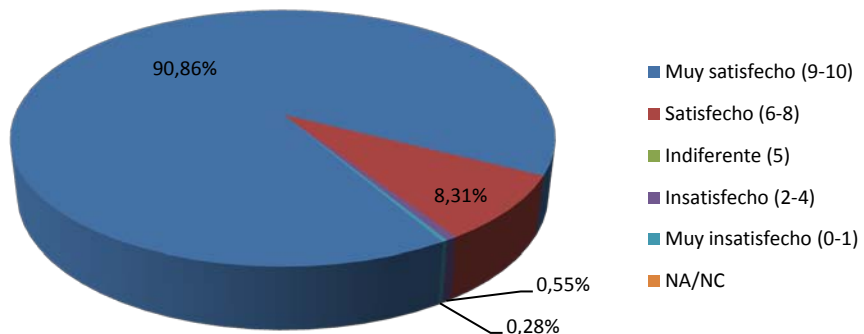


Pregunta 3: Atención y cortesía en el trato recibido

Es el aspecto que genera el mayor nivel de satisfacción de los contemplados, de modo que la media es de 9,54, la nota más alta de la encuesta.

Los usuarios muy satisfechos suponen casi el 91%, este dato es más significativo si se tiene en cuenta que casi el 70% de los usuarios ha dado un 10. Tan sólo un 0,83% está insatisfecho y es porque temporalmente la biblioteca no tiene personal o por situaciones anómalas en alguna de ellas.

Pregunta 3: Atención y cortesía en el trato recibido

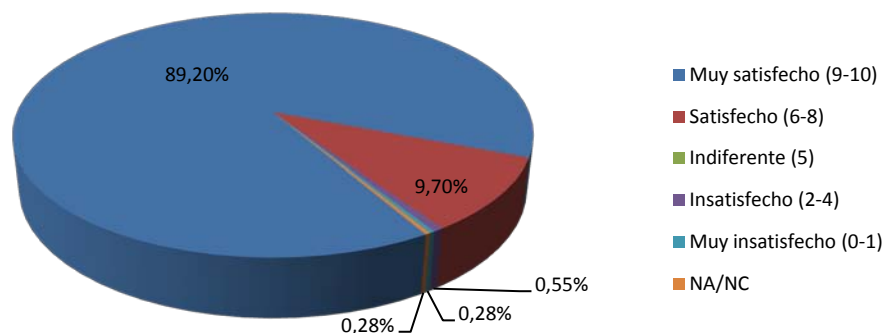


Pregunta 4: Profesionalidad del personal de contacto

También se da un elevado nivel de satisfacción en los usuarios así obtiene la segunda nota media más alta de la encuesta con un 9,47.

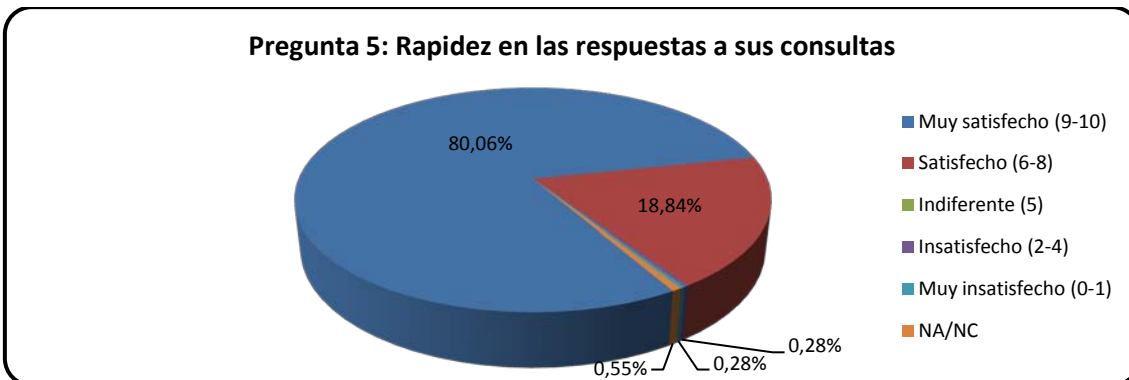
El porcentaje de usuarios muy satisfechos roza el 90% y se llega al 63% que puntúa con un 10. En contraposición a estos datos tan buenos se da porcentaje de usuarios insatisfechos del 0,83% provocado por los motivos antes expuestos.

Pregunta 4: Profesionalidad del personal de contacto



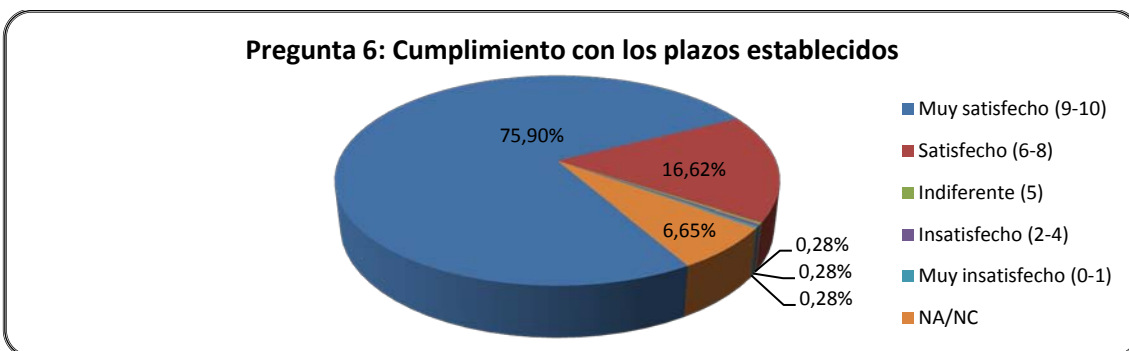
Pregunta 5: Rapidez en las respuestas a sus consultas

La nota media obtenida es de 9,21, es, pues, un aspecto valorado de modo positivo pero no es destacable en relación con el resto de los analizados. Se supera el 80% de usuarios muy satisfechos llegando casi al 99% de satisfechos frente a un mínimo 0,55% de insatisfechos.



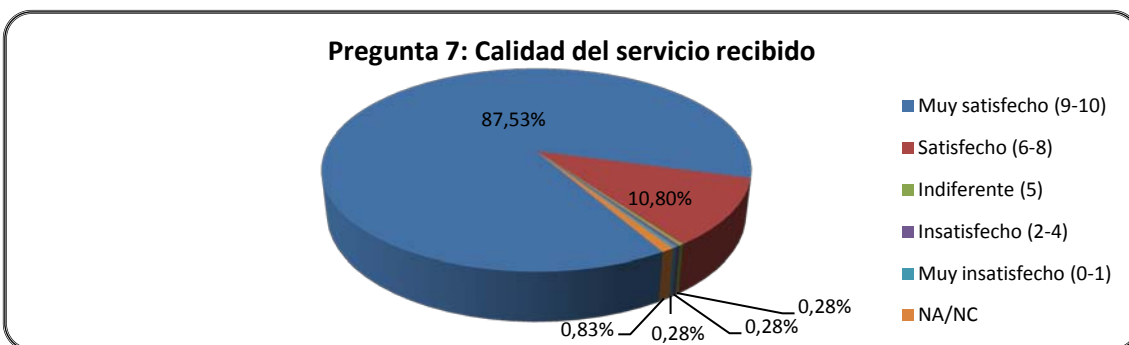
Pregunta 6: Cumplimiento con los plazos establecidos

El valor medio es de 9,28, uno de los más altos de la encuesta, lo cual indica que los plazos se perciben como cumplidos. Por primera vez en la encuesta el porcentaje de usuarios que no ven de aplicación esta pregunta o no contestan es relevante, más del 6,5%. Esto hace que el resto de porcentajes parezca que no son tan positivos, aún así casi el 93% de los usuarios están satisfechos y sólo un 0,55% están insatisfechos, es decir, el nivel de insatisfacción sigue siendo muy bajo.



Pregunta 7: Calidad del servicio recibido

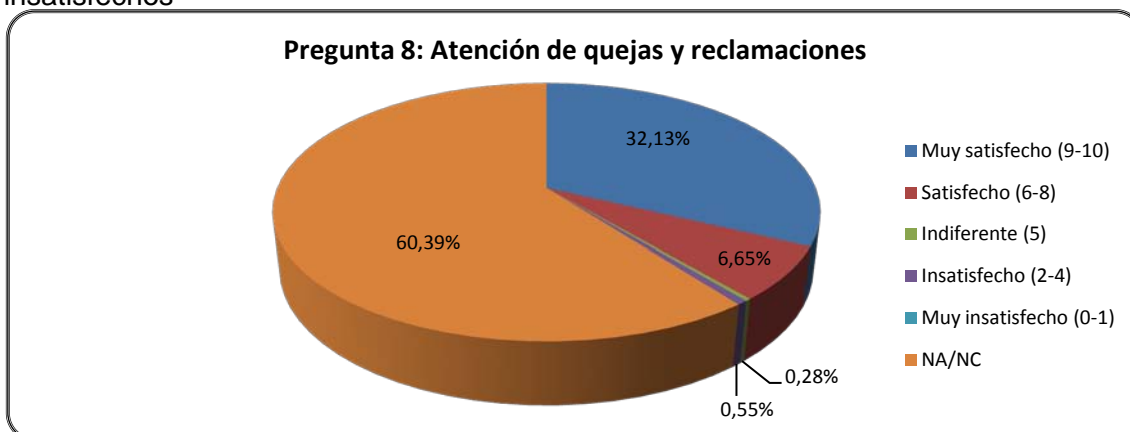
De nuevo resultados realmente positivos. La valoración media llega al 9,36, la tercera más alta después de los relacionados con el personal. El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio supera el 96% y un 0,55% está insatisfecho.



Pregunta 8: Atención de quejas y reclamaciones

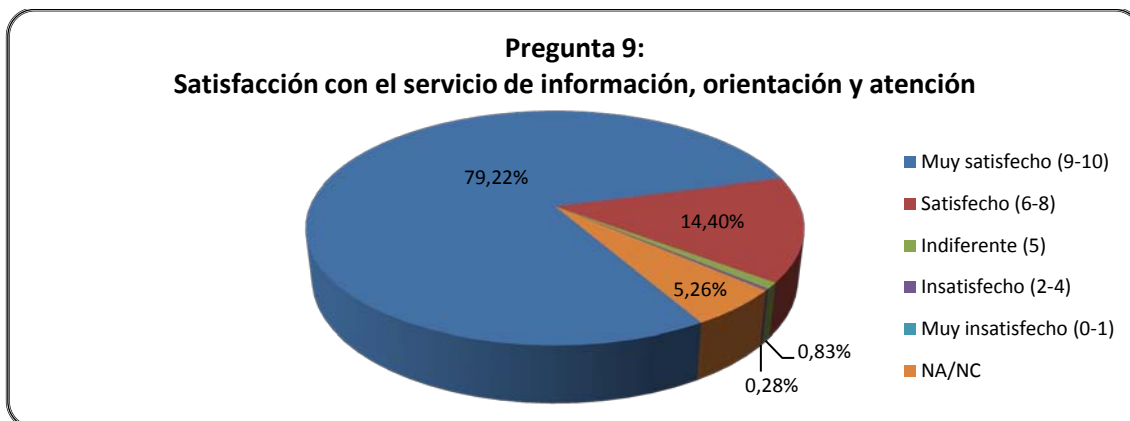
Destaca el elevado porcentaje de usuarios que no contestan o no consideran de aplicación esta pregunta, algo más del 60%, se puede entender que debido a que no han tenido necesidad de usar este servicio. Además es de suponer que los que lo han puntuado se refieren a la solución dada en las propias bibliotecas pues la sede electrónica apenas se ha usado.

Las respuestas que valoran el servicio han arrojado una media de 9,17 mientras el porcentaje de usuarios muy satisfechos supera el 30% y sólo un 0,55% están insatisfechos



Pregunta 9: Satisfacción con el servicio de información, orientación y atención

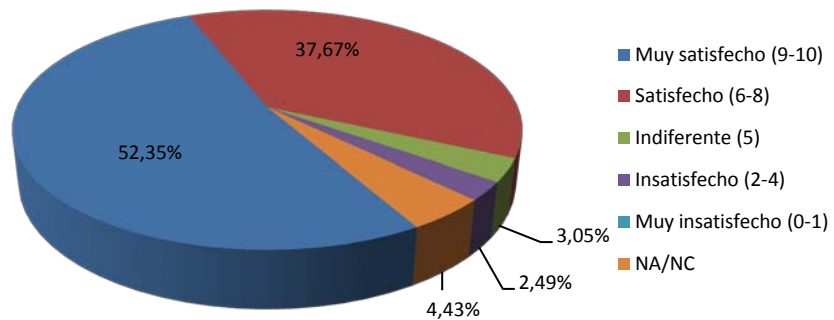
Con esta pregunta se inicia el análisis de aquellos aspectos que tienen que ver con los compromisos de la carta de servicios confirmándose su cumplimiento ya que se supera el 80% de usuarios satisfechos llegando al 95% con tan sólo un 0,28% de insatisfechos y obteniendo una valoración media de 9,28.



Pregunta 10: Satisfacción con el acceso a recursos de información electrónica

Otra pregunta de uno de los compromisos de la carta de servicios cuyos resultados muestran el cumplimiento del mismo pues se llega a un 93% de usuarios satisfechos. Aún obteniendo unos datos muy buenos este es el aspecto de la Red de Bibliotecas que ha generado la peor valoración con una media de 8,36, la más baja de todas. Destacar también que es la cuestión con un mayor nivel de insatisfacción así casi el 2,5% de los encuestados lo están (único caso que supera el 1%).

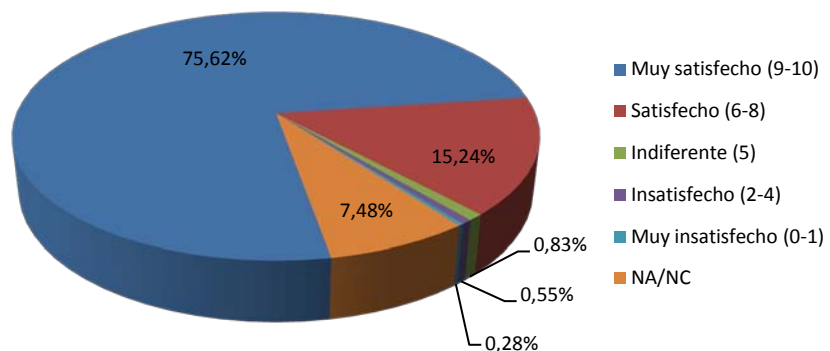
Pregunta 10:
Satisfacción con el acceso a recursos de información electrónica



Pregunta 11: Satisfacción con los servicios de préstamo personal e interbibliotecario

También en este caso se supera claramente el indicador establecido en la carta de servicios llegando casi al 92%, cumpliéndose el compromiso. Se trata de un porcentaje bajo en relación al resto pero influido por el de usuarios que no contestan o no lo consideran de aplicación por no haber usado o no poder usar este servicio en todas sus vertientes. Entre los que opinan la media se sitúa en 9,20.

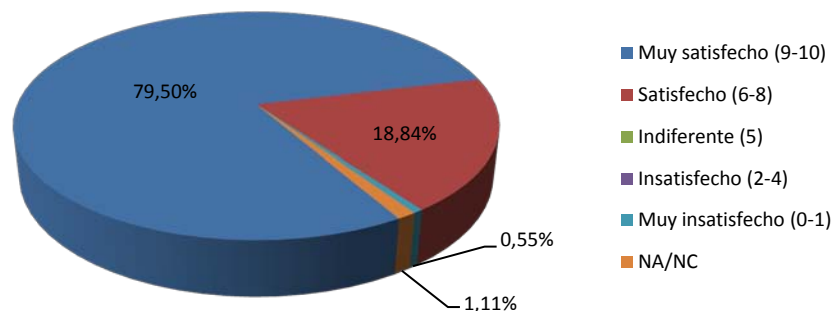
Pregunta 11:
Satisfacción con los servicios de préstamo personal e interbibliotecario



Pregunta 12: El servicio ha respondido a sus expectativas

Más del 98% de los usuarios están satisfechos y tan sólo un 0,55% no lo está, la nota media es de 9,16, una de las más bajas de la encuesta.

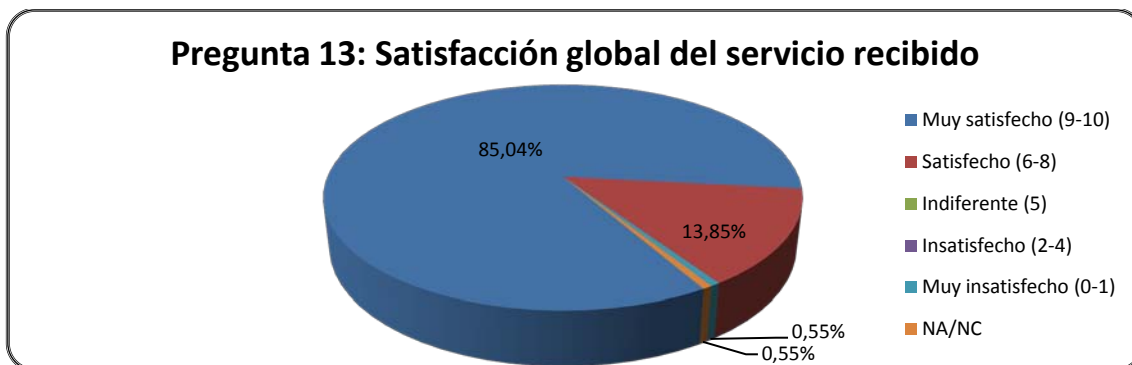
Pregunta 12: El servicio ha respondido a sus expectativas



Pregunta 13: Satisfacción global con el servicio recibido

La nota media que se obtiene es de 9,24, una nota muy buena teniendo en cuenta que valora el servicio al completo y que a lo largo de toda la encuesta, salvo una excepción, siempre se está por encima del 9.

El 85% de los usuarios está muy satisfecho, claramente uno de los porcentajes más elevados de toda la encuesta.



Análisis comparativo de las diferentes preguntas de la encuesta.

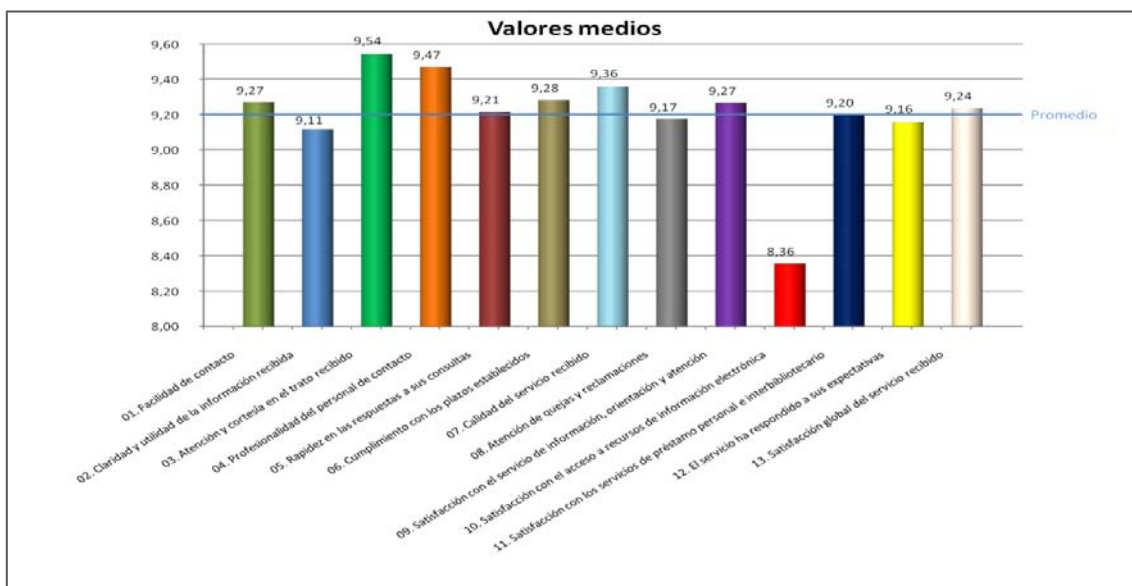
Promedios

El promedio de valoración se sitúa en 9,2, una nota muy buena, por encima de 9 en una escala de 10, un sobresaliente claramente consolidado.

Todos los aspectos sobre los que se pregunta están en el entorno del valor medio salvo el relacionado con el acceso a los recursos de información electrónica, el único que no alcanza el nueve con un 8 bajo, este dato confirma que es necesario mejorar en este aspecto y para valorar las carencias se analizarán los comentarios recibidos en el apartado de texto libre.

En el lado opuesto las notas obtenidas en los aspectos relacionados con el personal que se acercan mucho al 10, como era de esperar la valoración del capital humano de la Red es digna de tenerse en cuenta.

Especial atención merecen aquellos aspectos que están por debajo de la media en los que habrá analizar las posibles mejoras a introducir.



Porcentaje de satisfacción

Pregunta	Satisfecho	Insatisfecho	NA/NC
01. Facilidad de contacto	98,34%	0,28%	1,39%
02. Claridad y utilidad de la información recibida	98,34%	0,55%	1,11%
03. Atención y cortesía en el trato recibido	99,17%	0,83%	0,00%
04. Profesionalidad del personal de contacto	98,89%	0,83%	0,28%
05. Rapidez en las respuestas a sus consultas	98,89%	0,55%	0,55%
06. Cumplimiento con los plazos establecidos	92,80%	0,55%	6,65%
07. Calidad del servicio recibido	98,61%	0,55%	0,83%
08. Atención de quejas y reclamaciones	39,06%	0,55%	60,39%
09. Satisfacción con el servicio de información, orientación y atención	94,46%	0,28%	5,26%
10. Satisfacción con el acceso a recursos de información electrónica	93,07%	2,49%	4,43%
11. Satisfacción con los servicios de préstamo personal e interbibliotecario	91,69%	0,83%	7,48%
12. El servicio ha respondido a sus expectativas	98,34%	0,55%	1,11%
13. Satisfacción global del servicio recibido	98,89%	0,55%	0,55%

Todas las cuestiones superan el 90% de usuarios satisfechos salvo la relacionada con las quejas y sugerencias que tiene un 60% de usuarios que no opinan al respecto.

Las preguntas relacionadas con los compromisos de la carta de servicios están entre las pocas que no alcanzan el 95% de usuarios satisfechos, esto puede deberse a que se refieren a servicios concretos y a que los porcentajes de usuarios que no opinan o no lo consideran de aplicación son relevantes pues no todos los usuarios usan todos los servicios.

Por otro lado el porcentaje de usuarios insatisfechos, salvo una excepción, no llega al 1%, por tanto, los usuarios están satisfechos de modo mayoritario con los servicios de biblioteca y la insatisfacción puede deberse a situaciones puntuales de alguna biblioteca. Tan sólo es destacable el porcentaje de usuarios insatisfechos con el acceso a recursos de información electrónica que se sitúa casi en un 2,5%, está claro que este es el principal asunto en el que la Red de Bibliotecas debe mejorar.

Finalmente destacar los elevados porcentajes de satisfacción, superiores al 98%, que reflejan más de la mitad de las cuestiones planteadas, especialmente los relacionados con el personal pero también los de satisfacción global con el servicio o el cumplimiento de expectativas.

Tanto los valores medios como el porcentaje de usuarios satisfechos muestran claramente que el servicio prestado es considerado de calidad y utilidad lo cual anima a seguir en el camino iniciado aplicando aquellas medidas correctoras que tienen que ver con los pequeños inconvenientes que se plantean.

Comentarios

El apartado de opinión en texto libre da mucha información que confirma los análisis de las preguntas anteriores y que ayuda al cometido que se busca, mejorar el servicio, sin embargo no es una opción que hayan utilizado todos los usuarios, del total de las 361 encuestas tan sólo 185 tienen comentarios (algo más del 51%).

Para analizarlos se han agrupado temáticamente y dentro de esta agrupación según el tipo de comentario que puede ser positivo, negativo o una sugerencia.

Los temas que se tratan son los siguientes:

- Comentarios generales: existe un buen número de comentarios positivos que hablan de la buena calidad del servicio y un comentario negativo debido a la desaparición de una biblioteca por falta de personal, en el fondo esto es positivo pues refleja la demanda la existencia del servicio
- Infraestructuras: hay comentarios negativos y recomendaciones relacionados con la habitabilidad y comodidad de la sala de lectura, la iluminación, el mobiliario, la temperatura y el equipamiento técnico de algunas bibliotecas.
- Horarios: críticas negativas y recomendaciones que persiguen ampliar el horario, especialmente en verano, de ciertas bibliotecas.
- Fondos bibliográficos: recomendaciones que plantean una mejora en la ordenación e identificación de los fondos
- Adquisiciones: se pide aumentar la inversión o, al menos, no reducirla, y apostar por los fondos electrónicos y el Acceso Abierto.
- Personal: comentarios mayoritariamente positivos y en un número importante, aunque también alguno negativo que atiende a una situación excepcional.
- Información y orientación: se dan críticas por exceso o defecto de información. Será necesario identificar de qué bibliotecas provienen para recomendar, en un caso, reducir la información y, en el otro, aumentarla.
- PAPI: uno de los aspectos que recibe más críticas y más contundentes, y claras recomendaciones de mejora. Se demuestra la necesidad de los investigadores de poder utilizar en todo lugar y momento el acceso a los recursos electrónicos.
- Recursos electrónicos: algunos comentarios positivos reconocen lo conseguido por la Red pero predominan los negativos y especialmente las recomendaciones. Se insiste en las dificultades de acceso apuntando a los diferentes motivos que encuentran. Las recomendaciones se centran en aumentar el acceso a este tipo de recursos o, al menos, mantener los existentes.
- Web: aunque no se contempla en la encuesta sí que aparecen comentarios sobre la usabilidad y los errores de estabilidad de la web de la Red de Bibliotecas y de algunas bibliotecas.
- Préstamo: se valora la rapidez y eficacia del mismo y se insiste en la mejora conseguida a lo largo del tiempo. En contraposición se plantean las dificultades de las peticiones electrónicas y se pide ampliar el número y la duración de los préstamos, reducir el tiempo de espera del préstamo interbibliotecario y mejorar las digitalizaciones, además algunos usuarios externos piden poder usar el préstamo interbibliotecario.
- Digitalización: se apuesta por la digitalización de fondos.
- Formación: se reclama formación en los temas más conflictivos (PAPI, Recursos electrónicos, etc.) y formación general sobre novedades y mejoras.

Conclusiones

La realización de la encuesta ha sido muy positiva en todos los aspectos, por la participación, por la inclusión de comentarios y sugerencias muy enriquecedoras para la mejora del servicio y, fundamentalmente, por los resultados obtenidos.

En este sentido que las notas medias de cada una de las preguntas supere, salvo en un aspecto, el 9 sobre 10 es indicativo de una percepción muy positiva por parte de los usuarios; igualmente, que siempre se supere el 90% de usuarios satisfechos (salvo un caso justificado), que en 8 de las 13 preguntas se esté por encima del 98% y que sólo

en un aspecto se supere el 1% de usuarios insatisfechos es claramente indicativo de la buena valoración que el servicio de bibliotecas tiene entre sus usuarios.

Evidentemente existen líneas de mejora. En primer lugar el acceso a los recursos electrónicos se muestra como el aspecto en el que los usuarios esperan una mejora inminente e importante, pero también otros que tienen que ver con PAPI, la usabilidad de las webs, un servicio de préstamo más ágil y con modificaciones en su normativa, una más habitual formación e información sobre los recursos y posibilidades que aporta la Red de Bibliotecas, etc.

Teniendo en cuenta que es una encuesta general para la Red de Bibliotecas y que se ha orientado hacia los usuarios activos de la misma para conocer la opinión de quienes usan realmente el servicio de biblioteca, los resultados de la misma permiten considerar que la valoración general es muy buena y que quienes usan el servicio lo tienen en alta consideración reconociendo áreas de mejora en las que se propone intervenir. Especialmente destacable es la valoración del personal, las preguntas que obtienen mejores resultados son las que tienen que ver con el mismo, así como son importantes y positivos los comentarios que lo reafirman.

En otros casos los datos no muestran insatisfacción sino desconocimiento de los servicios, de su existencia, modos de uso, plazos establecidos, etc. por lo que se pueden detectar líneas de formación a desarrollar.

Analizando los datos obtenidos según el estatus del usuario se observa que sólo en aquellos servicios donde hay diferencias en su prestación dependiendo del estatus se dan resultados algo diferentes de los generales, es el caso, especialmente de la cuestión relacionada con el préstamo y el préstamo interbibliotecario.

En relación con los compromisos adquiridos en la carta de servicios de la Red de Bibliotecas se confirma el cumplimiento de los mismos al obtener unos porcentajes de satisfacción muy superiores al 80% planteado en el indicador, si bien es en estos servicios concretos de la Red donde es más necesario introducir mejoras que permitan plantear un indicador más relevante.

En fases posteriores, dentro de la línea de calidad que tiene abierta la Red de Bibliotecas, se realizarán encuestas que contemplen a algunos tipos de usuarios de la Red de Bibliotecas que no se han recogido en esta y sobre servicios concretos cuando se considere necesario, bien para valorar el servicio, su utilidad o necesidad, así como si las mejoras introducidas en aquellos casos en los que se han detectado dificultades en esta encuesta han tenido su efecto.

Líneas de intervención

Como siguiente paso a la encuesta se plantean una serie de líneas de intervención en busca de mejorar aquellos aspectos que han resultado peor valorados o que tienen más sugerencias de mejora o críticas negativas. Estas líneas se desarrollarán en breve.

- Se plantea el análisis de los comentarios recibidos en relación con el acceso a los recursos electrónicos y usabilidad de las webs por parte de los miembros de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación que trabajan en estas áreas de modo que se propongan posibles mejoras a introducir.
- Con los coordinadores de zona se plantea identificar, en las encuestas que sea posible, las bibliotecas que reciben comentarios a sus infraestructuras, horarios, servicio de información y orientación u otros aspectos para, con sus responsables, intentar solventar las cuestiones que los usuarios plantean allá donde se pueda.

- Se valorará si es necesario modificar servicios como el préstamo en la Comisión de Directores.
- Revisando los resultados se propondrá realizar tareas de formación de personal bibliotecario para intentar solventar algunos de los problemas que se han identificado como los que puedan tener que ver con los recursos electrónicos, webs, orientación e información, de modo que la labor de la URICI se vea acompañada por la intervención del personal de las propias bibliotecas.
- Se intentará identificar dónde es más necesaria la formación de usuarios y en qué aspectos concretos o generales, así como se fomentará esta formación en aquellas bibliotecas donde se identifique su necesidad

Se tratará, pues, de intervenir haciendo propuestas de mejora allá donde se ha detectado necesario a través de esta encuesta, verdadero fin de la misma.