

## Encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas

URICI

25/06/2015

### Introducción

La presente encuesta busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de biblioteca y archivo y el grado de cumplimiento de tres de los compromisos adquiridos por la Red de Bibliotecas y Archivos 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. A él se ha añadido una parte inicial de datos poblacionales que permite conocer las diferentes opiniones de los usuarios según los criterios establecidos.

Se ha hecho utilizando la herramienta para encuestas de Google publicándose en: <https://docs.google.com/forms/d/1W9wyW1Zp2tFjo9dweo9PgbWLnXUnmEWbZPc09yJvaj0/closedform>

La encuesta se programó entre el 5 y el 16 de noviembre de 2014 habiéndose recibido 995 respuestas válidas.

Teniendo presente que en 2014 la Red de Bibliotecas y Archivos contaba con 16.599 usuarios, el número de respuestas supone que la encuesta tiene un nivel de confianza<sup>1</sup> del 99% y un margen de error levemente inferior al 4%, lo cual es un dato especialmente positivo y supone una representatividad muy elevada.

### Análisis de los datos poblacionales

Los usuarios han respondido a una serie de cuestiones para definirse, esto permite analizar desde diferentes puntos de vista los resultados de las respuestas; intentar detectar si la muestra es representativa y, lo que es más importante, saber en qué sectores poblacionales se dan los mejores resultados y en cuáles se hace necesario intentar mejorar.

En comparación con el total el número de respuestas dadas en cada tipo poblacional supone un porcentaje muy similar a lo que representa en el total de los usuarios de la Red por lo que se considera que la muestra es muy representativa.

Los valores sobre los que se ha preguntado han sido:

Sexo	Respuestas	%
Hombre	536	53,87%
Mujer	451	45,33%
NS/NC	8	0,80%

Tipo de usuario	Respuestas	%
Personal CSIC fijo	543	54,57%
Personal CSIC temporal	204	20,50%
Usuario externo	237	23,82%
NS/NC	11	1,11%

<sup>1</sup> 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.  $\sigma$ = es la desviación estándar de la población (suele utilizarse un valor constante de 0,5). Z=es un valor constante que para el 99% de confianza equivale a 2,58. Y e=es el límite aceptable de error muestral que queda a criterio del encuestador y que en este caso ha sido del 4% (0,04).

Grupo de Edad	Respuestas	%
Menor de 25	18	1,81%
26-35	201	20,20%
36-45	270	27,14%
46-55	292	29,35%
56-65	150	15,08%
Mayor de 65	60	6,03%
NS/NC	4	0,40%

Área científica	Respuestas	%
Biología y Biomedicina	121	12,16%
Ciencia y Tecnología de Alimentos	37	3,72%
Ciencia y Tecnología de Materiales	73	7,34%
Ciencia y Tecnologías Físicas	85	8,54%
Ciencia y Tecnologías Químicas	125	12,56%
Ciencias Agrarias	97	9,75%
Humanidades y Ciencias Sociales	327	32,86%
Recursos Naturales	120	12,06%
NS/NC	10	1,01%

Frecuencia de uso	Respuestas	%
Muy frecuentemente (3 ó + veces por semana)	322	32,36%
Frecuentemente (1 ó 2 veces por semana)	263	26,43%
De vez en cuando (1 ó 2 veces al mes)	321	32,26%
Rara vez (menos de 6 veces al año)	85	8,54%
Nunca	2	0,20%
NS/NC	2	0,20%

Tipo de uso	Respuestas	%
Presencial	197	19,80%
No presencial	384	38,59%
Ambas	402	40,40%
NS/NC	12	1,21%

Tipo de personal	Respuestas	%
Personal científico	650	65,33%
Personal técnico	152	15,28%
Personal de administración	37	3,72%
NS/NC	156	15,68%

Centro / Insitituto	Respuestas	%
Biblioteca	875	87,94%
Plan100%	66	6,63%
Otros	16	1,61%
Sin respuesta	38	3,82%

## Análisis de las respuestas

Los datos recopilados muestran el nivel de satisfacción de los usuarios con los aspectos que contempla cada una de las 13 preguntas; además hay un apartado de respuesta libre para comentarios.

Las 13 preguntas cerradas son valoraciones de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. 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

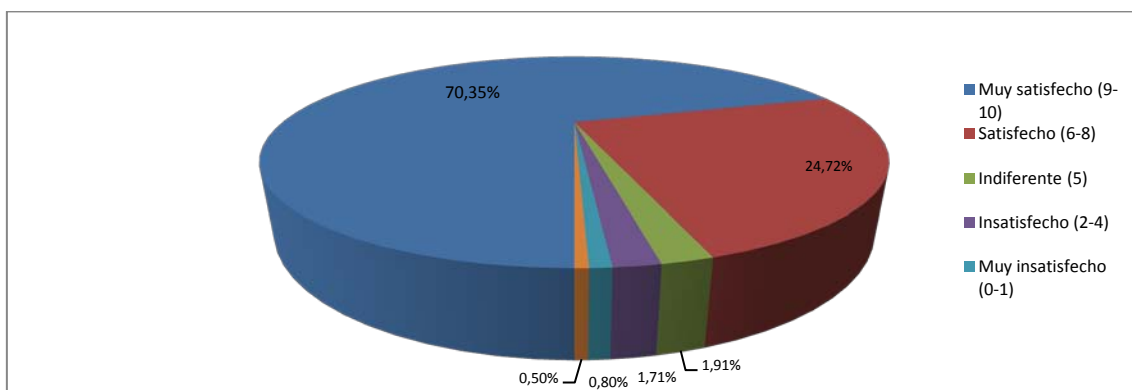
En comparación con la encuesta de 2012 el uso de un formulario en línea ha facilitado una participación mayor que ha provocado una mayor variabilidad de las respuestas por lo que se hace más necesario agruparlas de este modo.

El análisis de los datos muestra que los usuarios de la Red están satisfechos con el servicio que se les presta, si bien el nivel de satisfacción varía dependiendo de la temática de la pregunta y se observa una leve disminución general de la satisfacción respecto a los resultados de 2012 debido, posiblemente, al modo de realizar la encuesta más que a una menor satisfacción de los usuarios.

### Pregunta 1: Facilidad de contacto

Casi el 98% de los usuarios está satisfecho con este aspecto, aunque algo menos que en 2012, los insatisfechos aumentan en más de dos puntos porcentuales mientras se reduce la no participación en más de un punto. El nivel de satisfacción está más repartido lo que provoca que la nota media se sitúe en 8,84, casi medio punto menos que en 2012, y algo por debajo del promedio de satisfacción que refleja toda la encuesta, que se sitúa en 8,92.

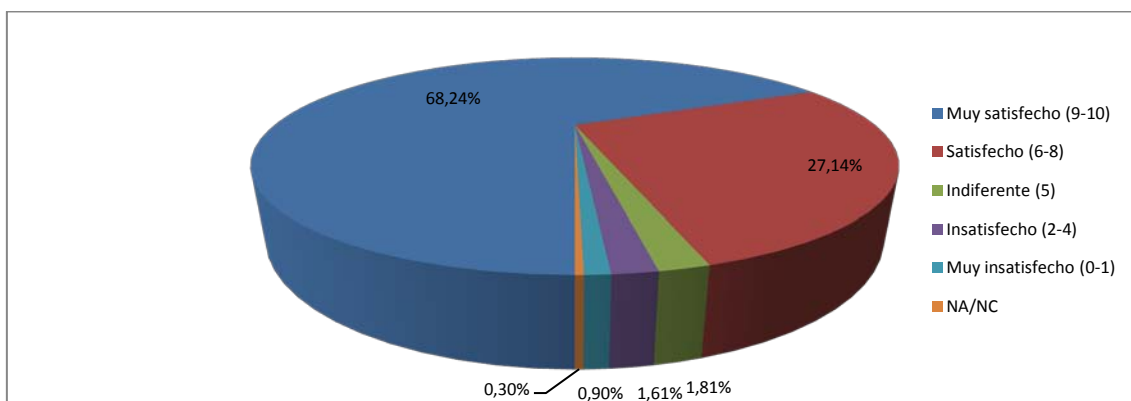
Según los datos poblacionales el usuario tipo más satisfecho sería personal científico fijo de una biblioteca del área de Ciencia y Tecnología de Alimentos de edad media alta, con una frecuencia de uso del servicio elevada cuyo uso es tanto presencial como no presencial en similar medida.



## Pregunta 2: Claridad y utilidad de la información recibida

Algo más del 97% de los usuarios están satisfechos y sólo hay un 2,5% insatisfechos. El nivel de satisfacción es más variable que en otras cuestiones aunque predominan los usuarios muy satisfechos con el 68%. La nota media obtenida es de 8,74 que es, como ya ocurrió en 2012, la segunda más baja de toda la encuesta.

En este caso el usuario tipo más satisfecho sería un científico externo de edad entre los 36 y 45 años, del área de Ciencia y Tecnologías Químicas que hace un uso frecuente del servicio y que lo hace tanto de modo presencial como no presencial.

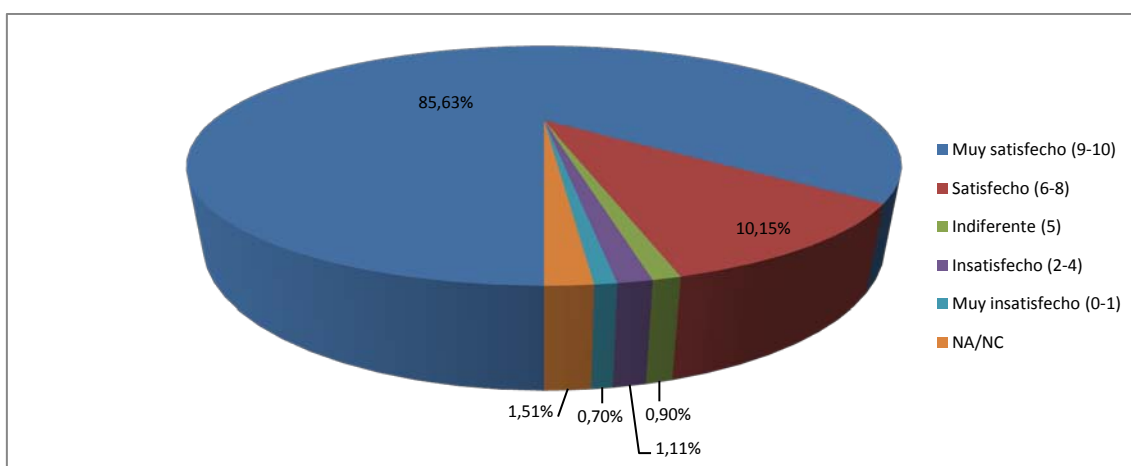


## Pregunta 3: Atención y cortesía en el trato recibido

Es el aspecto que genera el mayor nivel de satisfacción de los contemplados, de modo que la media es de 9,35, la nota más alta de la encuesta.

Los usuarios satisfechos superan el 96,5%, este dato es más significativo si se tiene en cuenta que el 65% de los usuarios ha dado un 10 y no llegan al 2% los insatisfechos. Se confirma, como ya ocurrió en 2012, que el capital humano de las bibliotecas y archivos del CSIC es el que más valoran los usuarios

El usuario muy satisfecho tipo es un científico usuario de biblioteca personal fijo, temporal o externo al CSIC, de los grupos de mayor edad, del área de Ciencia y Tecnología de Alimentos o de Recursos Naturales que usan los servicios de modo frecuente y lo hacen de modo presencial y no presencial en similar medida.

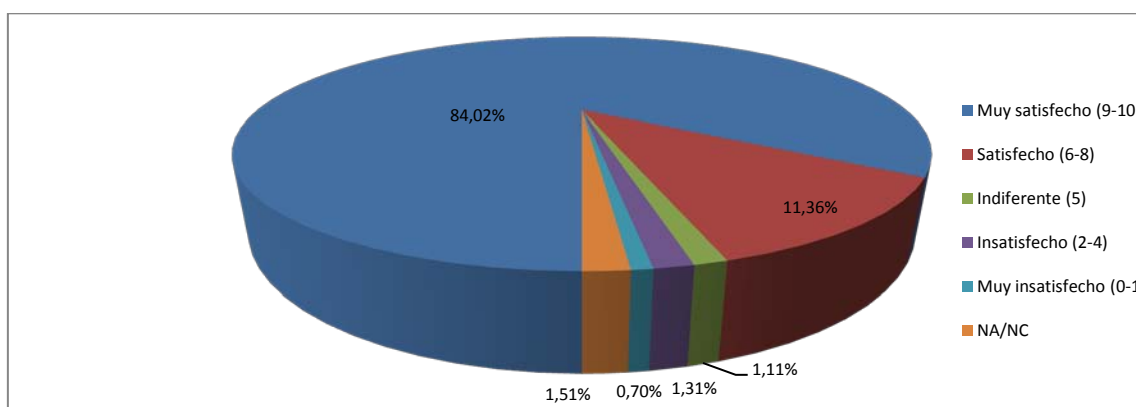


#### Pregunta 4: Profesionalidad del personal de contacto

También se da un elevado nivel de satisfacción en los usuarios así obtiene la segunda nota media más alta de la encuesta con un 9,26.

El porcentaje de usuarios satisfechos se sitúa en el 96,48% de los que casi el 60% puntúa con un 10. Por su parte los usuarios insatisfechos rondan el 2%.

De nuevo el usuario muy satisfecho tipo sería un científico, usuario de biblioteca, personal fijo del CSIC, de los grupos de mayor edad, del área de Ciencia y Tecnología de Alimentos, de Ciencias Agrarias o de Recursos Naturales que usan los servicios de modo muy frecuente principalmente y lo hacen de modo presencial y no presencial en similar medida.

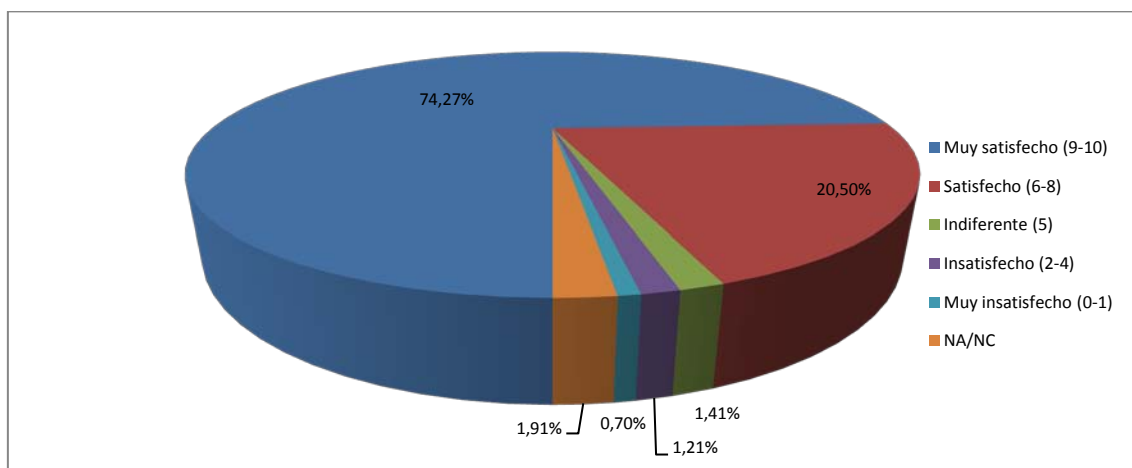


#### Pregunta 5: Rapidez en las respuestas a sus consultas

La nota media obtenida es de 9,01, es, pues, un aspecto valorado de modo positivo.

Se supera levemente el 96% de usuarios satisfechos, con casi el 75% de muy satisfechos, y sólo el 1,9% están insatisfechos. Por tanto se obtienen valores muy positivos similares a las dos preguntas previas.

Siguiendo con la búsqueda del usuario muy satisfecho tipo para cada pregunta en este caso tendría características similares a las que se dan en preguntas previas si bien sería principalmente del área de Recursos Naturales más que de las otras que también han tenido buenos resultados previamente.



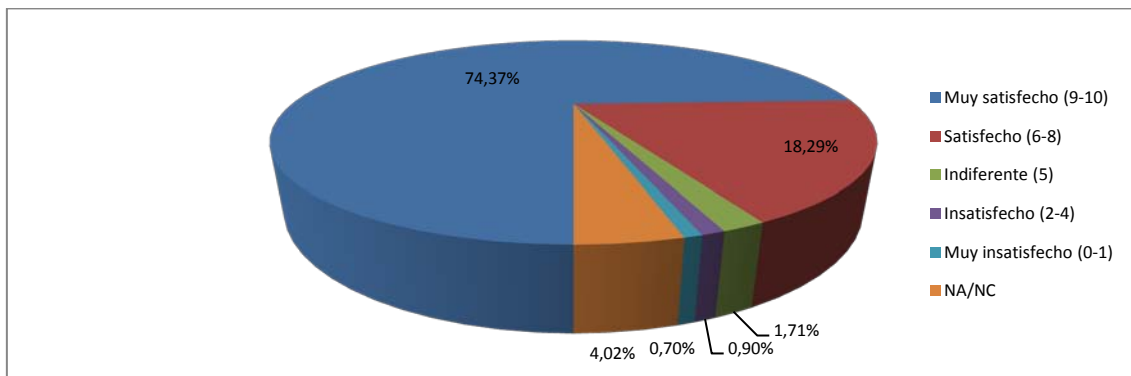
### Pregunta 6: Cumplimiento con los plazos establecidos

El valor medio es de 9,02, uno de los más altos de la encuesta, lo cual indica que los plazos se perciben como cumplidos.

Como ocurrió en 2012 el porcentaje de usuarios que no responden a esta cuestión es relevante aunque menor al que se dio entonces pasando del 6,5% al 4%; aun así más del 94% de los usuarios están satisfechos, superándose los datos de 2012, si bien también ha aumentado el de insatisfechos aunque sigue siendo muy bajo.

En este caso el usuario tipo sería personal técnico temporal del CSIC usuario de biblioteca del área de Recursos Naturales, con un uso simplemente frecuente, no muy frecuente como en los anteriores casos, y que hace uso tanto presencial como no presencial. Por tanto un usuario tipo algo diferente a los anteriores.

El cumplimiento de los plazos es un aspecto con buenos resultados pero sigue teniendo un importante número de usuarios que no pueden valorar esto por no conocer los plazos o por no usar servicios con plazos. Además existen niveles de insatisfacción a valorar entre usuarios externos, con uso mayoritariamente presencial y relativamente frecuente, y entre los del Plan 100% Digital.

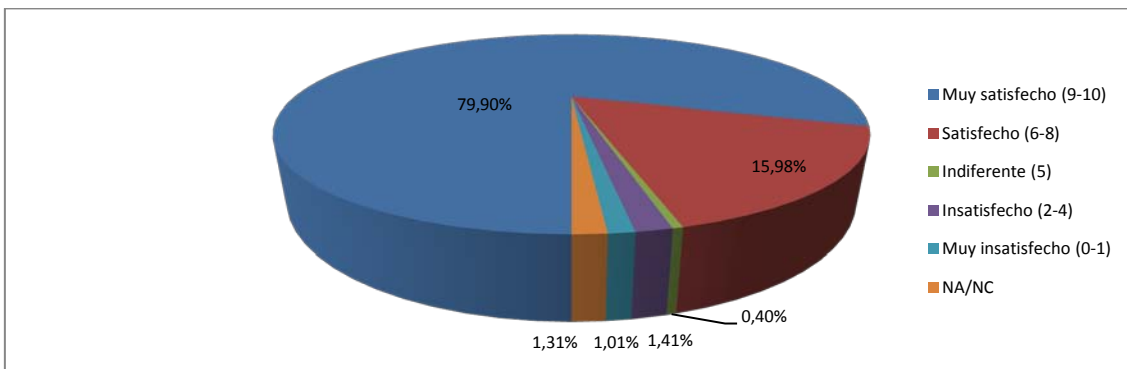


### Pregunta 7: Calidad del servicio recibido

De nuevo resultados realmente positivos. La valoración media se sitúa en 9,08, 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 sólo el 2,5% está insatisfecho y un 1,3% no contesta a esta pregunta, uno de los porcentajes más bajos de la encuesta de no respuesta por lo que los datos son altamente.

La pregunta no puede mostrar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en apartados concretos del mismo pero sí que es indicativo de que la calidad general es satisfactoria.

El usuario tipo que está más satisfecho con la calidad del servicio sería personal científico o técnico fijo del CSIC, mayor de 45 años y de las áreas de Ciencia y Tecnología de Alimentos, Recursos Naturales o Ciencias y Tecnologías Químicas que hace un uso no necesariamente muy frecuente y principalmente de modo presencial.

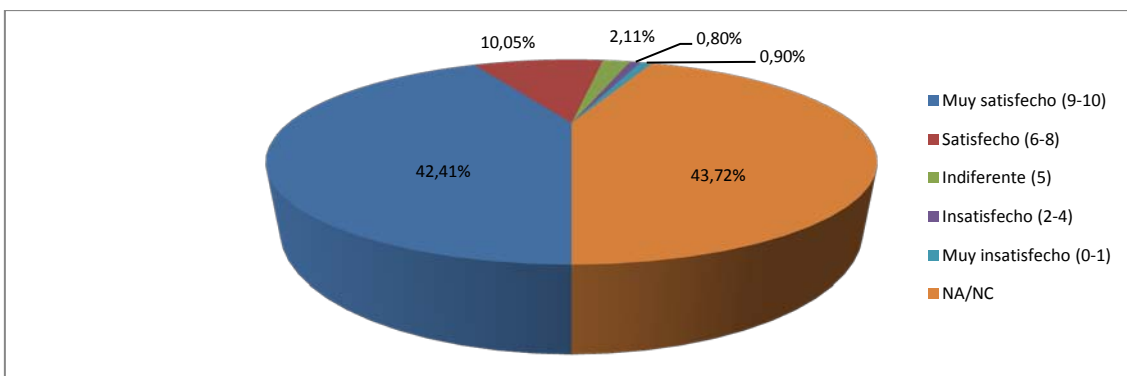


### Pregunta 8: Atención de quejas y reclamaciones

Dado que este servicio no es de uso habitual ni la mayoría de los usuarios lo ha usado se produce un elevado porcentaje de usuarios que no contestan esta pregunta, casi el 43%. Además, el hecho de que los porcentajes de insatisfacción que se dan en toda la encuesta sean tan bajos, puede explicar que no se use ni se opine sobre este servicio.

La media, entre las respuestas recibidas, es de 8,83 por lo que se puede considerar que el servicio resulta útil a pesar del menor uso que se hace de él. El porcentaje de usuarios satisfechos supera el 54%. Todos estos datos son mejores que los obtenidos en 2012 entre los que opinaron a pesar de ser más los que lo han hecho. El porcentaje de insatisfechos se sitúa en un 1,7%, superior al de 2012 pero no muy elevado.

En 2012 se apuntó a la necesidad de difundir la existencia de este servicio entre los usuarios de modo que el porcentaje de aquellos que no responden lo hagan por no usarlo en lugar de por no conocerlo, los datos hacen pensar que la difusión ha tenido su efecto con una mayor respuesta.

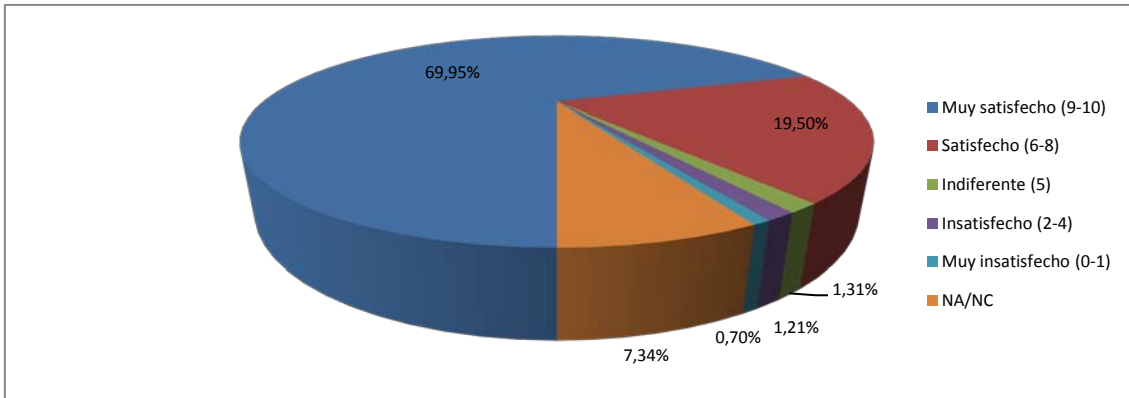


### Pregunta 9: Satisfacción con el servicio de información, orientación y atención

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 los usuarios satisfechos suponen casi el 91%, muy por encima del 80% del compromiso; los insatisfechos no llegan al 2% y el resto, poco más del 7%, no contesta esta pregunta por no haber tenido la necesidad de usar este servicio; este último dato es lo suficientemente importante como para plantear una mayor difusión de su existencia como ya se hizo tras el análisis de la encuesta de 2012. Por otro lado la nota media obtenida es de 8,96, levemente por encima de la global.

Analizando los datos poblacionales destaca el alto porcentaje de usuarios del Plan 100% Digital que no ha respondido esta pregunta por entender que no es un servicio que se le presta. Según estos datos el usuario muy satisfecho tipo sería un usuario

externo de los grupos de mayor edad, del área de Humanidades y Ciencias Sociales que hace uso más o menos frecuente y principalmente de modo presencial pues entre los que hacen un uso no presencial se da un importante porcentaje de no respuesta por lo que se propone incidir en la difusión de herramientas de información como el Servicio de Asistencia y Referencia Virtual (SARV)

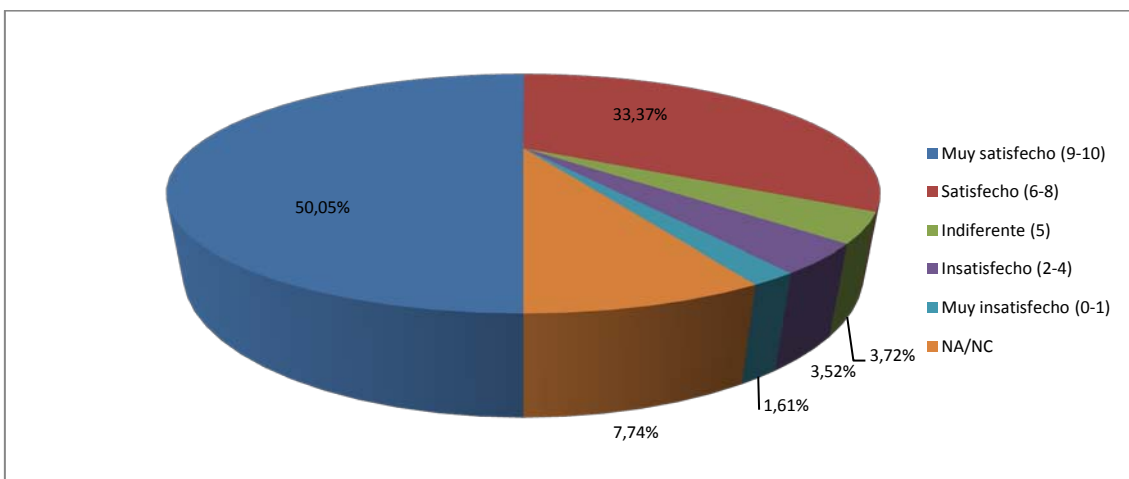


### Pregunta 10: Satisfacción con el acceso a recursos de información electrónica

Otra pregunta sobre uno de los compromisos de la carta de servicios cuyos resultados muestran el cumplimiento del mismo pues el porcentaje de usuarios satisfechos alcanza el 87% superando en 7 puntos el indicador establecido. Aún obteniendo unos datos muy buenos este es el aspecto que ha generado la peor valoración con una media de 8,2.

La distribución de los niveles de satisfacción es más dispersa que en el resto de preguntas de la encuesta no concentrándose en los niveles más altos como hasta ahora; además el porcentaje de insatisfacción es el más alto llegando al 5% y el de no respuesta casi de un 8%, esto último debido a que los usuarios externos no pueden usar el servicio de modo completo.

El usuario tipo más satisfecho es científico personal temporal del CSIC de los grupos de edad más jóvenes perteneciente a las áreas de Ciencia y Tecnologías Químicas o Ciencias Agrarias que hace un uso muy frecuente del servicio y que lo hace combinando el servicio presencial con el no presencial o el no presencial únicamente.



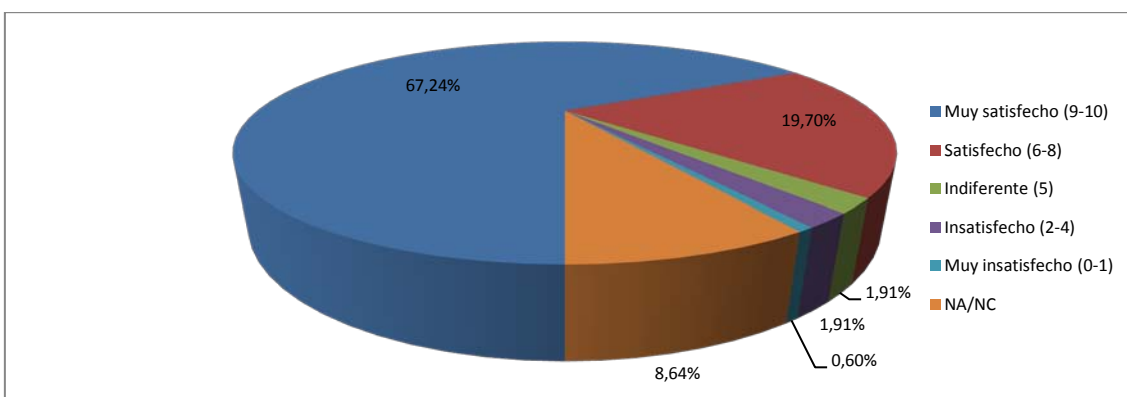


### Pregunta 11: Satisfacción con los servicios de préstamo personal e interbibliotecario

También en este caso se supera el indicador establecido en la carta de servicios llegando casi al 89% y cumpliéndose el compromiso. Este dato, que es de los más bajos de la encuesta, no se considera negativo pues está fuertemente disminuido por el destacable porcentaje de usuarios que no contestan a la pregunta (8,6%) por no haber usado o no poder usar este servicio en todas sus vertientes, como es el caso del préstamo interbibliotecario para usuarios externos. Por otro lado el porcentaje de insatisfechos no es especialmente destacable situándose en el 2,5%. Entre los que opinan la media se sitúa en 8,85, algo por debajo de la media general.

El usuario más satisfecho sería científico o técnico fijo del CSIC de los grupos de edad mayores, de las áreas de Recursos Naturales, Ciencia y Tecnología de Alimentos o Humanidades y Ciencias Sociales que usan el servicio de modo frecuente o muy frecuente, y lo hacen combinando el uso presencial con el no presencial.

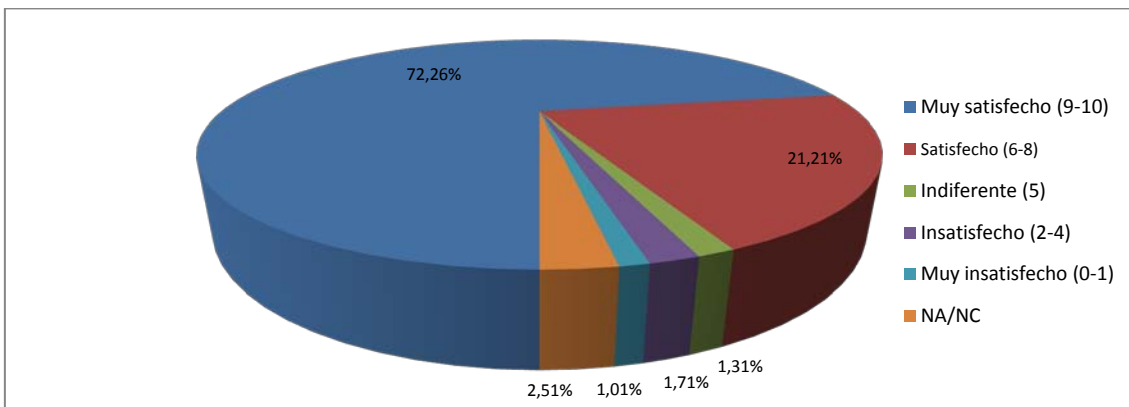
En el lado opuesto, el usuario tipo más insatisfecho sería un usuario externo, aunque también personal temporal del CSIC, de los de menor edad, del área de Humanidades y Ciencias Sociales o Biología y Biomedicina que usa el servicio con poca frecuencia y de modo presencial. Destaca que el área de Humanidades y Ciencias Sociales provoca situaciones de mucha satisfacción y también se insatisfacción, posiblemente dependiendo de la biblioteca en cuestión.



### Pregunta 12: El servicio ha respondido a sus expectativas

El porcentaje de usuarios satisfechos está cerca del 95% y el de insatisfechos es del 2,7%, el segundo más alto de la encuesta. Los usuarios están satisfechos con el personal, con los servicios y con los fondos pero tienen unas expectativas mayores.

El usuario que ve cumplidas sus expectativas de modo más claro es personal científico o técnico fijo del CSIC, de edades medias o altas, de las áreas de Recursos Naturales, Ciencia y Tecnologías Químicas o Ciencia y Tecnología de Alimentos con una frecuencia de uso elevada y de modo presencial o combina el presencial y el no presencial.

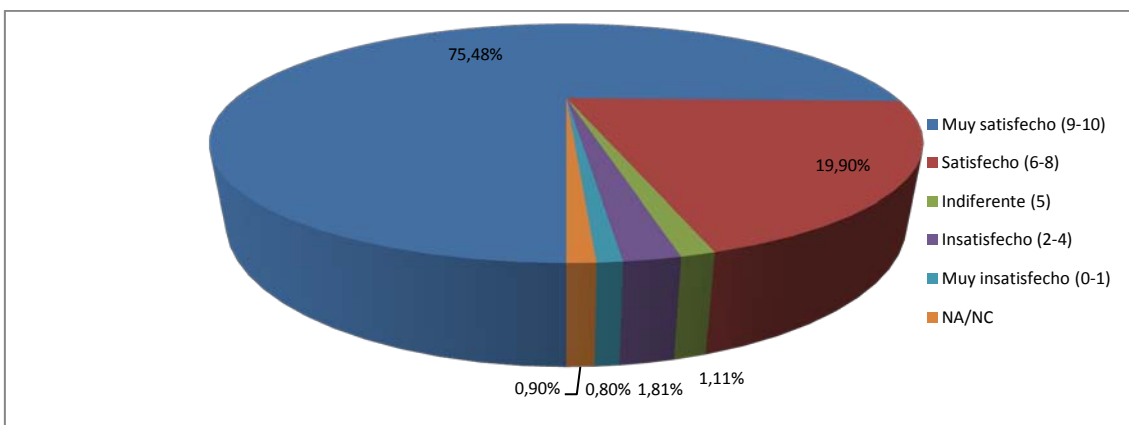


### Pregunta 13: Satisfacción global con el servicio recibido

La nota media que se obtiene es de 8,92, una nota muy buena teniendo en cuenta que valora el servicio al completo y que está cerca del 9.

Casi el 96,5% de los usuarios está satisfecho, destacando que el 75% está muy satisfecho, uno de los porcentajes más elevados de toda la encuesta sólo por detrás de los relacionados con el personal y la calidad del servicio recibido.

En este caso el usuario más satisfecho sería personal técnico o científico, fijo del CSIC, de mediana edad, perteneciente a las áreas de Ciencia y Tecnología de Alimentos, Ciencia y Tecnologías Químicas o Recursos Naturales, con un uso más o menos frecuente del servicio y realizado de modo presencial o combinando el uso presencial con el no presencial.



### Análisis comparativo de las diferentes preguntas de la encuesta.

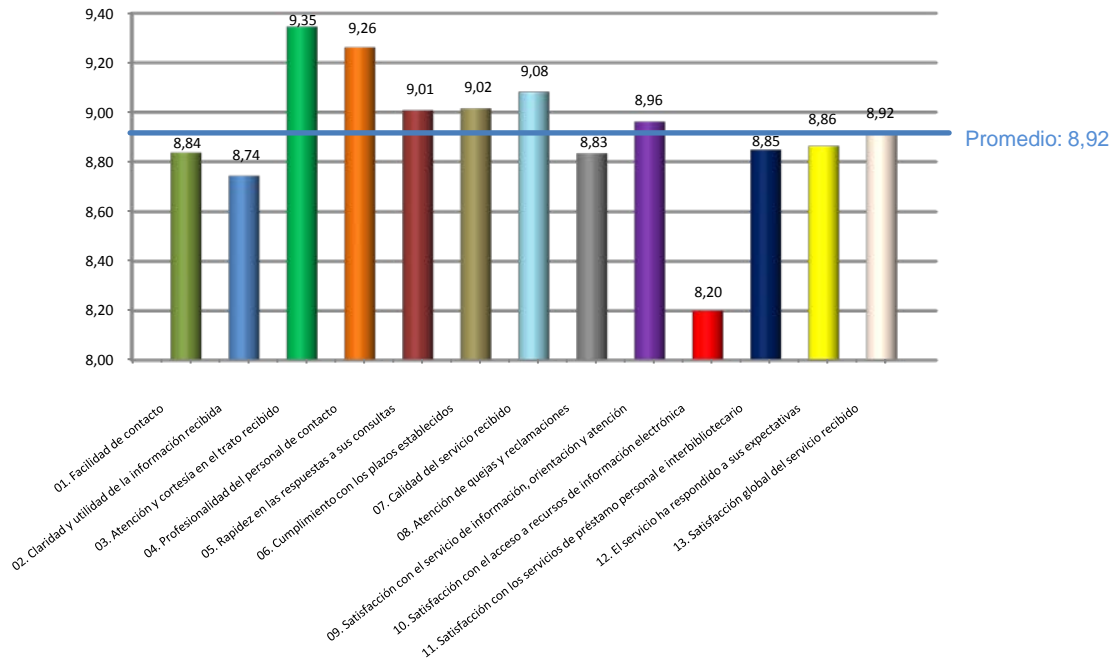
#### Promedios

El promedio de valoración se sitúa en 8,92, una nota muy buena muy cerca de 9 en una escala de 10.

Todos los aspectos por los que se pregunta en la encuesta tienen valores medios en torno al valor medio global salvo el relacionado con el acceso a los recursos de información electrónica. Los resultados son claramente positivos situándose siempre en valores superiores al 8 sobre 10 y de forma mayoritaria en valores que rondan o superan el 9.

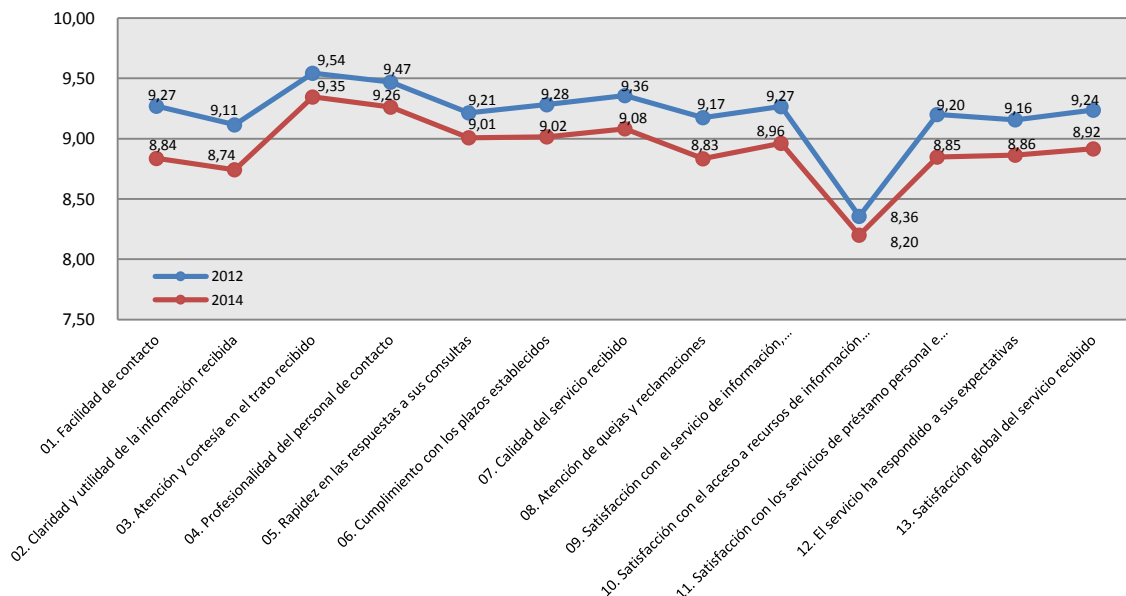
Los mejores resultados son los obtenidos por aquellos aspectos que tienen que ver con el personal que son altamente valorados y su valor medio supera claramente el 9.

Entre los aspectos a mejorar los que tienen que ver con las expectativas de los usuarios, la facilidad de contacto, la atención a las quejas y sugerencias, y la claridad y utilidad de la información recibida, además del ya comentado acceso a los recursos de información electrónica.



Se estima que la reducción general de los valores medios en comparación con la encuesta de 2012 no tiene que ver con una peor valoración de los servicios de biblioteca sino que parece resultado del sistema de encuesta que se ha usado en esta ocasión pues ha permitido una participación más amplia y anónima.

El hecho de que los valores medios tengan la misma tendencia en las dos encuestas es significativo de la representatividad de los resultados obtenidos en ambas ocasiones y muestra que el servicio de bibliotecas es un servicio muy bien valorado, con notas entorno al 9 sobre 10 lo cual es muy buena noticia.



## Porcentaje de satisfacción

Pregunta	Satisfecho	Insatisfecho	NC
01. Facilidad de contacto	94,37%	1,61%	4,02%
02. Claridad y utilidad de la información recibida	97,19%	2,51%	0,30%
03. Atención y cortesía en el trato recibido	96,68%	1,81%	1,51%
04. Profesionalidad del personal de contacto	96,48%	2,01%	1,51%
05. Rapidez en las respuestas a sus consultas	96,18%	1,91%	1,91%
06. Cumplimiento con los plazos establecidos	94,37%	1,61%	4,02%
07. Calidad del servicio recibido	96,28%	2,41%	1,31%
08. Atención de quejas y reclamaciones	54,57%	1,71%	43,72%
09. Satisfacción con el servicio de información, orientación y atención	90,75%	1,91%	7,34%
10. Satisfacción con el acceso a recursos de información electrónica	87,14%	5,13%	7,74%
11. Satisfacción con los servicios de préstamo personal e interbibliotecario	88,84%	2,51%	8,64%
12. El servicio ha respondido a sus expectativas	94,77%	2,71%	2,51%
13. Satisfacción global del servicio recibido	96,48%	2,61%	0,90%

La mayoría de las preguntas superan el 90% de usuarios satisfechos salvo la relacionada con las quejas y sugerencias, por no ser de aplicación ya que no es un servicio usado mayoritariamente y por ello no lo valoran los usuarios, y dos de las que tienen que ver con los compromisos de la carta de servicios. Como ya se apuntó en 2012 este menor nivel de satisfacción seguramente tiene más que ver con el hecho de que son cuestiones que se refieren a servicios concretos que no son usados o no pueden ser usados por todos los usuarios, por ello, en estos casos, junto con el relacionado con los plazos, el porcentaje de usuarios que no opinan es importante con valores entre el 7% y el 8%.

Por otro lado el porcentaje de usuarios insatisfechos muestra que salvo una excepción los valores están en el rango 1,5%-2,7%. Lo cual confirma que los usuarios están satisfechos a nivel general con los servicios de biblioteca y que la insatisfacción puede deberse a situaciones puntuales de alguna biblioteca, algún servicio o algún tipo de usuario o situaciones concretas. Como en 2012, es destacable el porcentaje de usuarios insatisfechos con el acceso a recursos de información electrónica que supera el 5 %; este sigue siendo el principal asunto en el que la Red de bibliotecas debe intervenir a pesar de las labores de formación llevadas a cabo y de las mejoras introducidas, si bien es cierto que una parte importante de las dificultades no tienen que ver con la Red sino con los proveedores y la reducción de suscripciones debido a la crisis económica, entre otros motivos.

Destacar los elevados porcentajes de satisfacción, cercanos o superiores al 95%, 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 la claridad y utilidad de la información recibida.

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

La pregunta final es un apartado de opinión en texto libre. Lo que incluyen en él los usuarios aporta mucha información que confirma los análisis de las preguntas anteriores, sin embargo no es una opción que hayan utilizado todos los usuarios. Del total de las 995 encuestas tan sólo 229 tienen comentarios, lo cual supone el 23% de los encuestados, frente al 51% de 2012, es decir casi uno de cada cuatro usuarios ha hecho algún comentario que aporta una información que ayudará al cometido que se busca, mejorar el servicio. Que el porcentaje sea menor no implica que sea menos rico pues en valores absolutos se cuenta con más comentarios que en 2012.

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 no hay negativos de carácter general, tan sólo se dan relacionados con un servicio o situación concreta.
- Infraestructuras: hay comentarios negativos y recomendaciones relacionados con la habitabilidad y comodidad de la sala de lectura, la iluminación, el ruido, 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. Este asunto ha generado más comentarios que en 2012 pues en algún caso concreto se ha reducido el horario por decisión del centro.
- Fondos bibliográficos: comentarios negativos, no como en 2012 que sólo había recomendaciones, que piden que no haya limitaciones a centros concretos en el acceso a recursos, que estén accesibles fondos de bibliotecas que se han cerrado y que se mejore la catalogación y la ordenación e identificación de los fondos.
- Adquisiciones: en este aspecto existen comentarios negativos que critican los recortes en las suscripciones a revistas electrónicas e impresas, así como la paralización de la adquisición de libros que lleva en algunos centros ya un tiempo que parece excesivo frente a la comprensión de la situación que se dio en 2012.
- Personal: comentarios mayoritariamente positivos y en un número importante, aunque también alguno negativo que atiende a alguna situación excepcional. A estos comentarios se añaden sugerencias defendiendo los puestos de trabajo del personal, reclamando más personal o, al menos, que se mantenga el existente
- Información y orientación: la mayoría son reclamaciones de mayor información en ciertos aspectos como recursos disponibles, gestión de bases de datos bibliográficas, sistemas de importación de citas, fondos reservados, orientación espacial en la biblioteca y entre sus fondos, etc.
- PAPI: uno de los aspectos que recibe más críticas y más contundentes, y claras recomendaciones de mejora. En algunos de los comentarios se puede entrever falta de información sobre el servicio y que el problema puede estar en el editor más que en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, sin embargo sí que se anima a realizar el mantenimiento que confirme que los enlaces funcionan.
- Recursos electrónicos: Se insiste en las dificultades de acceso apuntando a los diferentes motivos que encuentran. Las recomendaciones van en la línea de mejorar estos aspectos, así como en la de incrementar las posibilidades de acceso y el número de los recursos electrónicos.
- Web: comentarios relativos principalmente a la web de la Red de Bibliotecas pero también a la de algunas bibliotecas. Se mantienen los comentarios relacionados con la facilidad de navegación y ahora se unen las dificultades para usar el nuevo

catálogo así como el ruido que genera la Biblioteca Virtual. En el lado positivo se reconoce la utilidad de poder realizar solicitudes vía web.

- Préstamo: existen varios comentarios valorando positivamente el servicio de préstamo interbibliotecario, y comentarios negativos en relación con la burocracia, la rapidez de entrega, el número de préstamos, el escaneo de algunos documentos, los préstamos anuales, las limitaciones de los usuarios externos en este servicio, etc.
- Digitalización: se apuesta por la digitalización de fondos de archivo.
- Formación: se demanda formación en los recursos y aplicaciones nuevas y en las externas, así como sobre el modo de incluir documentos en Digital.CSIC y en ConCiencia.

## Conclusiones

Como ya ocurrió con la encuesta realizada en 2012, los resultados han sido muy positivos, no sólo por los porcentajes de satisfacción que se han obtenido sino también por los comentarios y sugerencias recibidas que dan muchas pistas de lo que va bien, lo que es mejorable y lo que gustaría a los usuarios.

El primer punto a destacar es el elevado nivel de participación que da un mayor grado de fiabilidad a la encuesta y un menor margen de error. En el lado positivo confirmar que los resultados de 2012 indicaban las mismas tendencias que las que marcan la de 2014 aunque en este último caso con valores medios y porcentajes de satisfacción más bajos; el cambio en el modo de hacer la encuesta se considera la principal causa de estas diferencias. A nivel general, como se comentó en la parte inicial del informe, la proporción de cada tipo de usuario se asemeja a la realidad del total de usuarios de la Red salvo en el caso de los usuarios del Plan 100% Digital.

La primera conclusión, por tanto, es que el sistema de encuesta ha mejorado y los resultados son más fiables y reflejan más claramente la realidad del servicio que sigue siendo muy bien valorado.

Además, se han podido realizar análisis poblacionales de modo sencillo por lo que este objetivo propuesto en 2012 se ha conseguido. Estos estudios confirman algunas de las conclusiones de 2012 como es el hecho de que los usuarios externos sean los que menos nivel de satisfacción tienen con algunos aspectos del servicio como el préstamo, el acceso a los recursos electrónicos, etc. al tiempo que consideran positivo el servicio en general. También han servido para conocer el menor nivel de satisfacción de los usuarios del Plan 100% Digital, usuarios que no habían participado en la encuesta de 2012, y han podido incluirse en esta tal como se propuso entonces.

Las notas medias obtenidas han bajado levemente en relación a los resultados de 2012 pero mantienen las tendencias de entonces por lo que parece que la situación ha cambiado poco. En cualquier caso las medias son superiores todas al 8 y, salvo un caso, están en el entorno del 9, por tanto la percepción por parte de los usuarios sigue siendo muy positiva; igualmente el hecho de que, salvo en unos pocos casos, se supere el 90% de usuarios satisfechos, que en 6 de las 13 preguntas se esté por encima del 95% y que los porcentajes de usuarios insatisfechos, salvo un caso, no supere el 3% es claramente indicativo de la buena valoración que el servicio de bibliotecas tiene entre sus usuarios.

Un aspecto poco positivo es que las tendencias sean similares, esto indica que las intervenciones de mejora no han obtenido los resultados esperados, los problemas o las percepciones de los usuarios son semejantes, sigue habiendo problemas con los recursos electrónicos; el préstamo sigue siendo demandado por usuarios externos, los cambios en el catálogo han sustituido como inconveniente a los cambios en la web de la Red que se dio en 2012. En los comentarios recibidos se observa que sigue

habiendo desconocimiento de los usuarios de algunos aspectos como son el catálogo, el servicio PAPI y el uso de algunos servicios lo cual implica la necesidad de mantener una formación continua, labor que se sigue llevando a cabo, especialmente en relación con los recursos electrónicos, y cuyos efectos deberían hacerse más visibles en los resultados de la encuesta.

Por otro lado el hecho de que a mayor uso de los servicios mejores son las valoraciones se considera un aspecto muy positivo y también puede explicar los mejores datos de 2012 pues se preguntó entonces a usuarios activos.

Un aspecto a tener muy en cuenta es la baja participación de los usuarios del Plan 100% Digital pero más aún lo que reflejan sus opiniones. En muchos casos no opinan porque no son servicios que tengan o cuestiones en las que puedan pronunciarse o pueden reflejar la necesidad de mejora para este tipo de usuarios

Por tipo de usuario se detecta una situación más favorable entre el personal fijo que, habitualmente, es el de mayor edad y el que más tiempo lleva usando el servicio, por lo que lo conoce mejor y presenta niveles de satisfacción mejores que los obtenidos por el personal temporal y los usuarios externos. Entre los usuarios externos se dan situaciones más extremas con usuarios muy satisfechos, por encontrarse con colecciones de gran utilidad y un servicio bien organizado, y usuarios insatisfechos (en mucha menor medida como se ha visto) en la mayor parte de las ocasiones por desconocimiento del servicio, limitaciones de uso, etc. que les hacen opinar de modo negativo. Entre el personal temporal se detecta una situación intermedia que, en muchas ocasiones, tiene más que ver con la falta de formación sobre el servicio que con una situación de insatisfacción.

En relación con la edad se da cierto paralelismo entre el personal fijo y los de mayor edad frente al personal temporal y usuarios externos y los de menor edad. También puede tratarse, entre los de mayor edad y, posiblemente, mayor permanencia en la institución, de un mejor conocimiento del servicio por lo que las valoraciones son mejores entre estos, salvo en cuestiones puntuales como el acceso electrónico y la reducción de la colección.

Por áreas científicas se detectan unas con niveles de satisfacción elevados frente a otras con niveles más contenidos. En el primer grupo se encuentra el área de Recursos Naturales, donde se observa un porcentaje de participación mayor que el que supone su peso en la Red, lo cual ya es indicativo del interés por opinar de estos usuarios, y unos niveles de satisfacción muy elevados que, unido esto a que en muchas cuestiones no existen usuarios insatisfechos, muestran una situación muy positiva. También se dan resultados muy positivos en las áreas de Ciencias Agrarias, Ciencia y Tecnología de Alimentos y Ciencia y Tecnologías Químicas si bien el porcentaje de participación es menor, al igual que su porcentaje de usuarios en la Red. En el lado opuesto, sin llegar a ser una situación mala, simplemente menos buena, está el área de Biología y Biomedicina que presenta en casi todas las cuestiones el porcentaje de usuarios muy satisfechos más bajo de todas las áreas coincidiendo además con los porcentajes de usuarios insatisfechos más elevados, esto unido a que se da una participación menor que lo que el área representa por número de usuarios refleja; por tanto se opina en menor medida y con opiniones no tan positivas como en el resto de áreas. En una situación similar pero menos marcada y sólo en algunas cuestiones están las áreas de Ciencia y Tecnología de Materiales y Ciencia y Tecnologías Físicas. Caso aparte es el área de Humanidades y Ciencias Sociales donde la participación es importante, al igual que el número de usuarios que tiene la Red, y sus respuestas se encuentran habitualmente en valores medios de usuarios muy satisfechos, lo cual es positivo, pero también con porcentajes de usuarios insatisfechos similares al área de Biología y Biomedicina; por tanto los usuarios de esta área tiene unas situaciones más extremas que el resto y se pueden dar

cuestiones con importantes niveles de satisfacción y relevantes niveles de insatisfacción, quizá el hecho de ser el área con más usuarios da pie a mayores opciones.

En relación con la frecuencia de uso se ha observado que a mayor uso, mayor nivel de satisfacción y a menor uso, menor nivel de satisfacción.

Especialmente interesante es el análisis dependiendo de si el uso es presencial o no presencial o si se usan ambos en semejante medida. En este último caso se dan los resultados más positivos en la mayoría de las cuestiones. En los otros dos casos se dan situaciones diferentes dependiendo de la cuestión concreta. Se ha detectado que se dan porcentajes de insatisfacción más importantes (aun siendo muy bajos siempre) entre los usuarios presenciales en diferentes cuestiones como son las del préstamo, el acceso a recursos electrónicos, etc. lo cual se vincula a que entre estos usuarios pueden ser muchas las respuestas de los externos que tienen limitaciones de uso y, por tanto, generar insatisfacción. También entre los usuarios presenciales se dan valoraciones muy positivas frente a otras no tanto de modo más extremo, esto también puede ser indicativo de un servicio presencial desigual entre las bibliotecas con bibliotecas que generan gran satisfacción frente a otras que todo lo contrario.

La diferenciación entre personal científico, personal técnico y personal de administración es la que menos información aporta pues el grupo principal es el científico y sus respuestas marcan los valores principales de la encuesta si bien se matizan con los resultados del personal técnico.

Mucha información aportan los comentarios realizados en el apartado de texto libre de la encuesta, en ellos se mantienen las opiniones que ya se recogieron en la encuesta de 2012 aunque ha habido alguna diferencia que tiene más que ver con la situación económica y con los cambios de la web y del catálogo. Esto implica que las líneas de mejora que se pusieron en marcha como consecuencia de la encuesta de 2012 han tenido un resultado limitado o que deben mantenerse de modo permanente porque no sea posible una corrección total del problema y lo único que pueda hacerse sea atenuar sus efectos.

En definitiva siguen existiendo líneas de mejora y la mayoría ya se detectaron en la encuesta de 2012. En primer lugar el acceso a los recursos electrónicos sigue siendo el aspecto en el que los usuarios hacen más demandas, en especial lo que tiene que ver con PAPI y con el acceso a una colección mayor y más acorde con sus necesidades de investigación. Otras necesidades que se transmiten tienen que ver con la usabilidad de las webs o del catálogo, con el servicio de préstamo en el que también se piden modificaciones en su normativa. Todo ello acompañado con formación e información continua sobre los recursos y posibilidades que aporta la Red de Bibliotecas, etc.

Los resultados de la encuesta son muy positivos, como ya lo fueron en 2012, siendo especialmente destacable la valoración del personal. A ello se une el hecho de que se detecta que cuando se dan resultados de insatisfacción se percibe que se trata de forma mayoritaria de desconocimiento de los servicios, de su existencia, modos de uso, plazos establecidos, etc. por lo que se detectan líneas de formación a incentivar, mantener y desarrollar.

Finalmente es de destacar que se confirma de nuevo el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC con porcentajes de satisfacción superiores al 80% planteado en el indicador, si bien es en estos servicios concretos de la Red donde sigue siendo más necesario introducir mejoras.



## Líneas de intervención

Como conclusión final de la encuesta se plantean una serie de líneas de intervención en busca de mejorar los aspectos que han resultado peor valorados o que tienen más sugerencias o críticas, algunas de las cuales ya se llevaron a cabo tras la encuesta de 2012 y que en esta ocasión deben repetirse.

- Se propone indagar cuáles pueden ser los motivos que provocan los menores niveles de satisfacción de los usuarios del Plan 100% Digital. Para ello se pueden analizar los comentarios que han hecho en la encuesta o, en caso de que sean pocos o poco definitivos, demandar por la vía que se decida sus opiniones.
- Como en 2012, 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. A estos temas deberán unirse los planteados sobre la Biblioteca Virtual y el Catálogo que surgen como novedad en esta encuesta.
- Con los coordinadores de zona se plantea recopilar los comentarios relacionados con infraestructuras, horarios, servicio de información y orientación de las bibliotecas para, con sus responsables, intentar solventar las cuestiones que los usuarios plantean allá donde se pueda intervenir.
- Labores de difusión y formación sobre el Servicio de Asistencia y Referencia Virtual (SARV) y sobre el Servicio de Quejas y Sugerencias. Por las respuestas recibidas se infiere que los usuarios no hacen todo el uso que podrían de estos servicios cuando les pueden ser de gran utilidad y servir a la Red para conocer aquellas carencias y necesidades que los usuarios tienen o encuentran.
- De nuevo 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, en este último caso incluyendo nuevos servicios como los que tienen que ver con el apoyo a la investigación (gestión de la productividad, asesoramiento en procesos de evaluación y acreditación, etc.).
- Mantener e intensificar la formación de usuarios, identificando qué aspectos concretos o generales son más necesarios o demandados.