Encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC de 2016

URICI

20/09/2016

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 los compromisos adquiridos en la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos; además, pretende detectar vías de mejora en relación con los recursos electrónicos y PAPI y con el Plan 100% Digital, servicios que en precedentes encuestas han tenido resultados menos positivos que el resto. Para realizarla se ha mantenido el modelo de encuesta usado en 2014 y se han añadido dos apartados para preguntar sobre estos dos asuntos de especial relevancia.

Para su realización, de nuevo, se ha usado la herramienta de Google estando disponible entre el 31 de mayo y 10 de junio de 2016 en el siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_32skELHMpEgXERQYTkj0pRa2boYovC19snwuIf9HnHEnjw/closedform

Se recibieron 801 respuestas, de ellas, 792 válidas por lo que, teniendo presente que en 2015 la Red de Bibliotecas y Archivos contaba con 15.117 usuarios, el número de respuestas supone que la encuesta tiene un nivel de confianza[1] del 99% y un margen de error levemente superior al 4,5%, por tanto una representatividad muy elevada.

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.

Los valores sobre los que se ha preguntado y los datos obtenidos han sido:

Sexo	Respuestas	%
Hombre	452	57,07%
Mujer	336	42,42%
NS/NC	4	0,51%

Tipo de usuario	Respuestas	%
Personal CSIC fijo	393	49,62%
Personal CSIC temporal	131	16,54%
Usuario externo	246	31,06%
NS/NC	22	2,78%

[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 poblaciónσ= 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 4,58% (0,0458).

Grupo de Edad	Respuestas	%
Menor de 25	40	5,05%
26-35	125	15,78%
36-45	149	18,81%
46-55	256	32,32%
56-65	165	20,83%
Mayor de 65	54	6,82%
NS/NC	3	0,38%

Área científica	Respuestas	%
Biología y Biomedicina	85	10,73%
Ciencia y Tecnología de Alimentos	20	2,53%
Ciencia y Tecnología de Materiales	57	7,20%
Ciencia y Tecnologías Físicas	81	10,23%
Ciencia y Tecnologías Químicas	72	9,09%
Ciencias Agrarias	60	7,58%
Humanidades y Ciencias Sociales	289	36,49%
Recursos Naturales	106	13,38%
NS/NC	22	2,78%

Frecuencia de uso	Encuesta 2016	%
Muy frecuentemente (3 ó + veces por semana)	210	26,52%
Frecuentemente (1 ó 2 veces por semana)	207	26,14%
De vez en cuando (1 ó 2 veces al mes)	264	33,33%
Rara vez (menos de 6 veces al año)	107	13,51%
Nunca	1	0,13%
NS/NC	3	0,38%

Tipo de uso	Respuestas	%
Presencial	181	22,85%
No presencial	265	33,46%
Ambas	338	42,68%
NS/NC	8	1,01%

Tipo de personal	Respuestas	%
Personal científico	520	65,66%
Personal técnico	84	10,61%
Personal de administración	32	4,04%
NS/NC	156	19,70%

Centro / Insitituto	Respuestas	%
Biblioteca	697	88,01%
Plan100%	34	4,29%
NS/NC	61	7,70%

Análisis de las respuestas

Las respuestas a la encuesta muestran el nivel de satisfacción de los usuarios con los aspectos que contempla cada una de las 13 preguntas cerradas, además existe una última pregunta de respuesta libre donde los usuarios han planteado sus propuestas de mejora y opiniones diversas 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. Para hacer más sencillo el análisis se han agrupado las respuestas, como en anteriores encuestas, 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

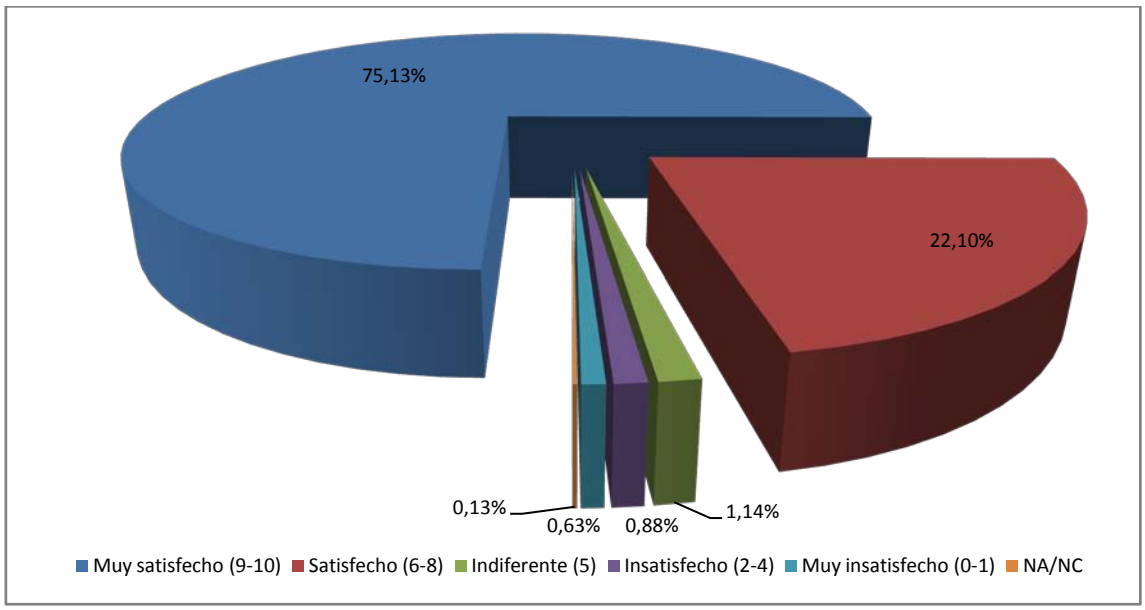
Los usuarios de la Red están satisfechos con el servicio que se les presta con las lógicas variaciones del nivel de satisfacción según la temática de la pregunta, si bien ha aumentado la satisfacción en comparación con los resultados de 2014.

A continuación se evalúan los resultados de las 13 preguntas, después se hará un análisis de los comentarios que se han recibido y un análisis global de los resultados de la encuesta; a continuación se analizarán los apartados específicos dedicados a recursos electrónicos y PAPI y al Plan 100% Digital; se acabará con las conclusiones que se derivan y una propuesta de líneas de actuación.

Pregunta 1: Facilidad de contacto

El nivel de satisfacción con la facilidad de contacto con los servicios bibliotecarios aumenta en relación con 2014 y supera el 98%; el de insatisfacción disminuye y se queda en un 1,5% y también se reduce levemente la no participación. Destacar que casi el 50% de los usuarios han valorado este aspecto con un 10 sobre 10, 6 puntos porcentuales más que en 2014, de lo que se deduce que la facilidad en el contacto ha mejorado en estos años. La nota media es de 9,03, mejorando los datos de 2014 y levemente por debajo del promedio de toda la encuesta que se sitúa en 9,09.

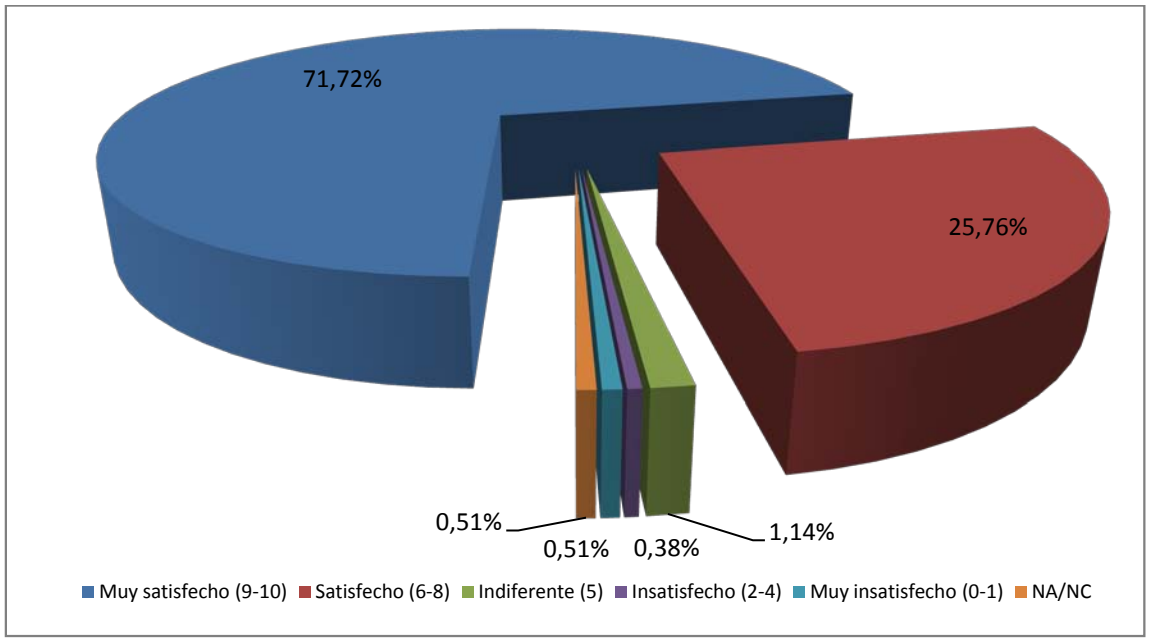
Se repiten las características del usuario tipo más satisfecho, se trataría de personal científico fijo usuario de una biblioteca del área de Ciencia y Tecnología de Alimentos o de Recursos Naturales de edad media alta, con una frecuencia de uso del servicio elevada y cuyo uso es tanto presencial como no presencial en similar medida. Al tiempo los resultados son indicativos de la necesidad de mejorar el contacto y la accesibilidad a las bibliotecas y sus fondos entre los usuarios externos y entre los que hacen un uso no presencial de los servicios bibliotecarios.



Pregunta 2: Claridad y utilidad de la información recibida

Más del 98% de los usuarios están satisfechos y menos del 1% insatisfechos con la claridad y utilidad de la información recibida, ambos datos son los mejores de la encuesta junto a los de la siguiente pregunta relacionada con la atención y cortesía en el trato recibido, aunque en su caso los usuarios tienen un nivel de satisfacción mayor. La nota media, sin embargo, es de 8,97, la tercera más baja de la encuesta, debido a que, a pesar de que la satisfacción global es mayor, el nivel de satisfacción es más bajo (las notas dadas son positivas pero no son altas)

El usuario tipo más satisfecho sería personal científico temporal del CSIC de edad entre los 46 y 55 años, del área de Recursos Naturales que hace un uso frecuente del servicio y que lo hace principalmente de modo presencial. En el lado más crítico los usuarios del Plan 100% Digital y los externos, además de los de menor edad y los del área de Biología y Biomedicina, si bien se observa una reducción de los datos de insatisfacción de modo generalizado.

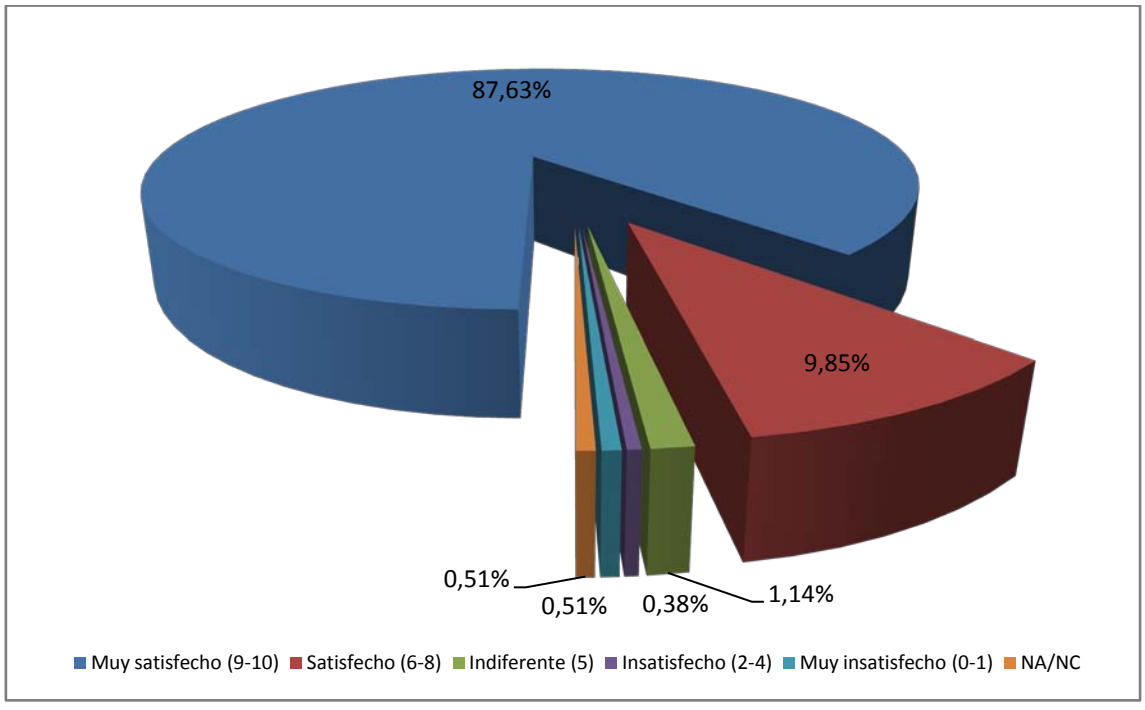


Pregunta 3: Atención y cortesía en el trato recibido

Como en 2012 y 2014 este aspecto es el que genera un mayor nivel de satisfacción de los contemplados en la encuesta, con una media de 9,35. Los usuarios muy satisfechos casi alcanzan el 88%, si bien es destacable que casi el 70% ha dado un 10 al responder esta pregunta. De nuevo se confirma que los usuarios están muy satisfechos con el trato del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, algo que ya se ha constató en las encuestas precedentes.

El porcentaje de usuarios satisfechos es el más alto de la encuesta, junto a la pregunta anterior, acercándose al 99%, si bien, dado el alto porcentaje de usuarios que han dado un 10, con un nivel de satisfacción mayor. Del mismo modo es anecdótico el porcentaje de usuarios insatisfechos con la atención y cortesía en el trato así no se llega al 1% de los encuestados.

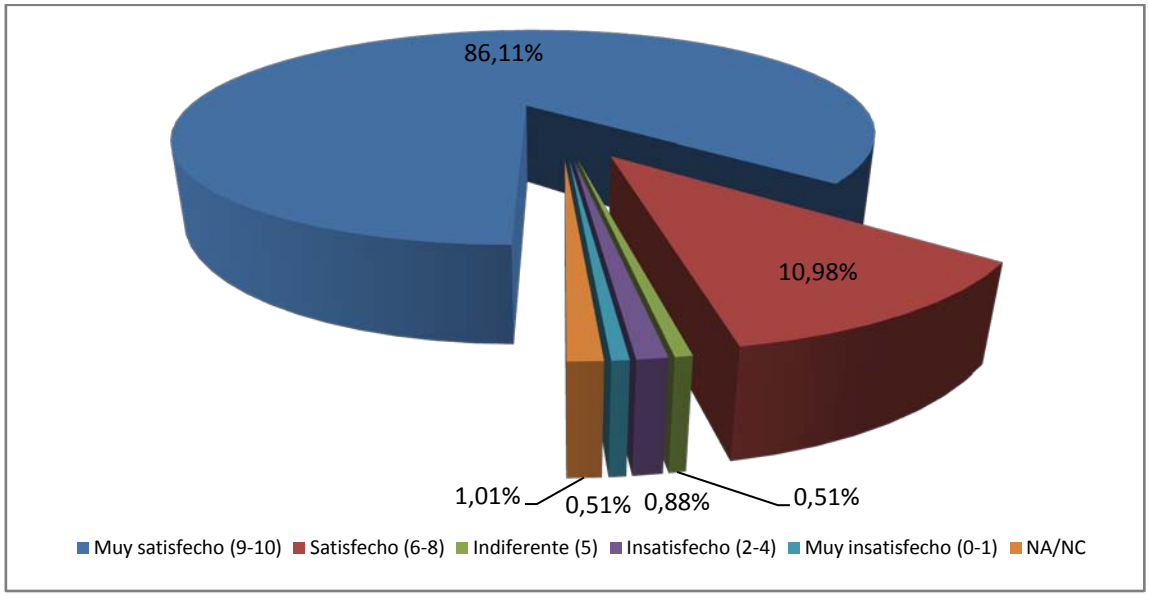
El usuario tipo con mayor satisfacción es un científico usuario de biblioteca personal fijo, temporal o externo al CSIC, de los grupos de mayor edad, del área de Ciencia y Tecnología de Alimentos o de Recursos Naturales que usan los servicios de modo frecuente y lo hacen de modo presencial y no presencial en similar medida. Por su parte el usuario insatisfecho sería usuario del Plan 100% Digital o externo de los grupos de menor edad, que realiza el uso de los servicios de la Red de modo prioritariamente no presencial y con baja frecuencia en el mismo, del área de Biología y Biomedicina; destacar, en este aspecto, la mejor valoración por parte de los usuarios del área de Humanidades y Ciencias Sociales en comparación con los datos de 2014.



Pregunta 4: Profesionalidad del personal de contacto

Se da también un muy elevado nivel de satisfacción con la profesionalidad de los bibliotecarios así, este aspecto, ocupa el segundo lugar dentro de la encuesta con una valoración media de 9,38 sobre 10, de modo destacado sobre el resto de aspectos y con mejores datos que en 2014. El porcentaje de usuarios muy satisfechos con la

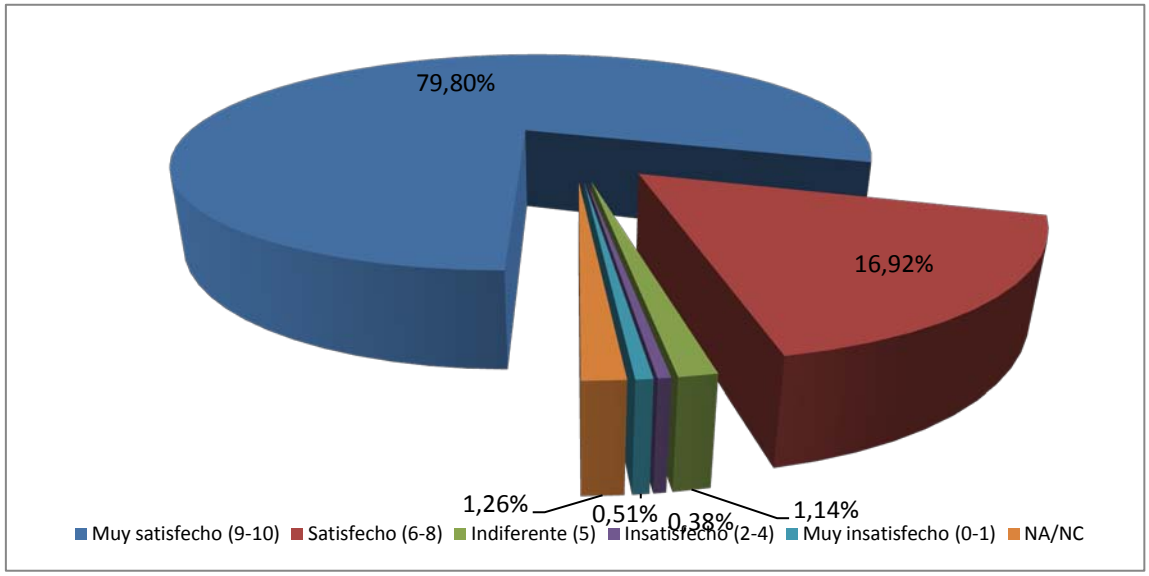
profesionalidad del personal se sitúa en un 86%, porcentaje que es la suma de casi el 65% que han dado un 10 y del 21% que ha dado un 9.



De nuevo el usuario muy satisfecho tipo sería un científico, usuario de biblioteca, personal fijo del CSIC, de entre 46 y 55 años, del área de Humanidades y Ciencias Sociales o de Recursos Naturales que usa los servicios de modo muy frecuente y lo hace de modo presencial y no presencial en similar medida. Por su parte los más críticos serían usuarios del Plan 100% Digital o externos de los rangos de edad más jóvenes que hacen uso no presencial y del área de Biología y Biomedicina.

Pregunta 5: Rapidez en las respuestas a sus consultas

La valoración media de este aspecto es de 9,19 lo que la sitúa entre las cuestiones que están por encima de la media de toda la encuesta. Casi el 98% de los usuarios están satisfechos con la rapidez en las respuestas a sus consultas y menos de un 1% está insatisfecho, con cerca del 80% de usuarios muy satisfechos. Así las 5 primeras preguntas de la encuesta son las que mejores resultados de satisfacción aportan.

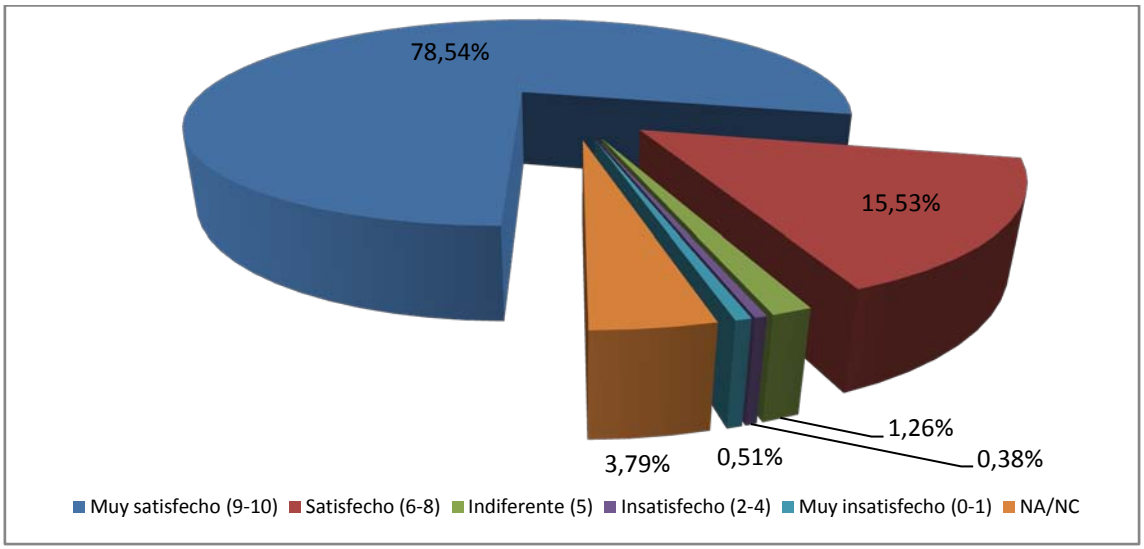


El usuario muy satisfecho tipo, en este caso, sería personal científico fijo o temporal del CSIC, usuario de biblioteca, de los grupos de edad más altos, con una frecuencia de uso de los servicios alta, que combina el uso presencial con el no presencial y que pertenece al área de Recursos Naturales. En el lado de los usuarios menos satisfechos se sitúan los del Plan 100% Digital o los externos del área de Biología y Biomedicina con baja frecuencia de uso y siendo este mayoritariamente no presencial.

Pregunta 6: Cumplimiento con los plazos establecidos

El valor medio obtenido es de 9,2 uno de los más altos de la encuesta y mejor resultado que el obtenido en 2014, lo cual indica que los plazos se perciben como cumplidos en un porcentaje muy elevado y que la situación ha mejorado.

Como ocurrió en encuestas anteriores en esta pregunta es relevante el porcentaje de usuarios que no responden a esta cuestión pues muchos usuarios no son conscientes de que algunos servicios de las bibliotecas tienen plazos o no pueden usar aquellos que los tienen, como es el caso de los usuarios externos.



El hecho de que un porcentaje cercano al 4% de los usuarios no responda a esta pregunta podría influir en el porcentaje de satisfacción así es la primera de las cuestiones de la encuesta que no llega al 97% de satisfacción en el lado positivo también que menos del 1% de los usuarios están insatisfechos, dato especialmente bajo.

En este caso el usuario tipo cambia del técnico en 2014 al científico en 2016, y del temporal al fijo, se mantiene el mayor nivel de satisfacción entre los usuarios de mayor edad y entre los biblioteca más que entre los del Plan 100% Digital, si bien la situación ha mejorado en este grupo; serían usuarios del área de Recursos Naturales o Ciencia y Tecnologías Químicas con un uso frecuente, pero 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.

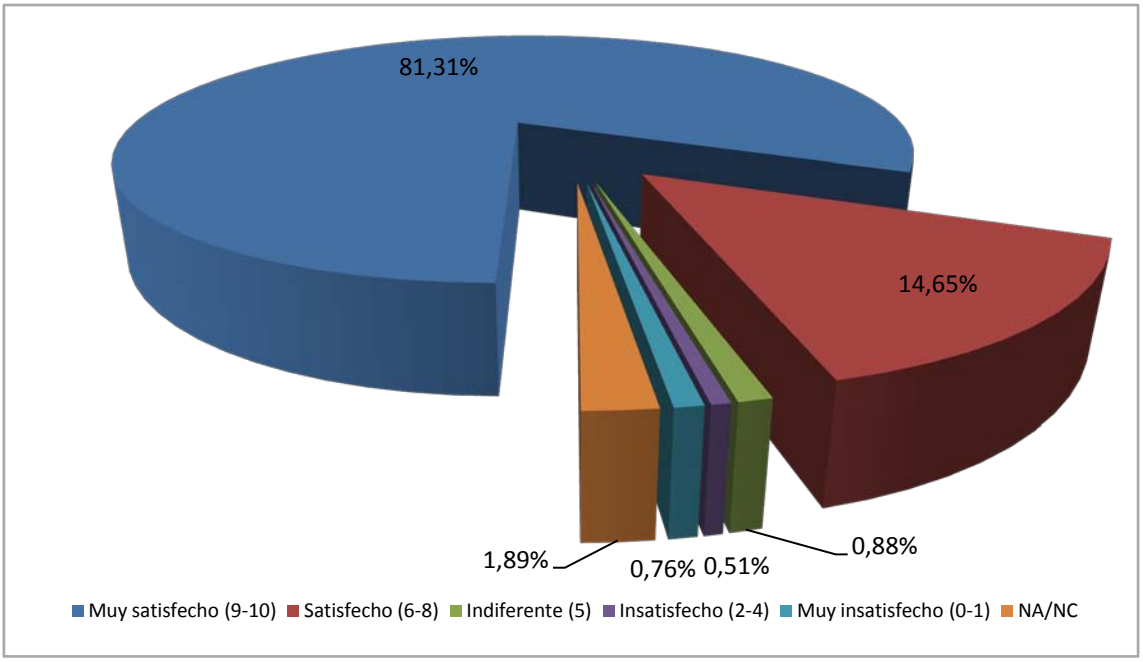
Por su parte los más insatisfechos serían los externos, que también son los que menos responden por no tener conocimiento de plazos o no poder usar servicios que los tengan. Además destacar como los usuarios de Humanidades y Ciencias Sociales aunque son, junto a los usuarios de Biología y Biomedicina, los que tienen un porcentaje mayor de insatisfechos, han mejorado notablemente su opinión en relación a 2014. Del mismo modo los que hacen un uso no presencial también tienen

porcentajes de insatisfechos mayores que el resto, si bien, no se debe olvidar, siempre se está hablando de porcentajes muy bajos.

Pregunta 7: Calidad del servicio recibido

La valoración media se sitúa en un 9,22, la tercera más alta después de las preguntas relacionadas con el personal, al igual que ocurrió en 2014 pero con valores superiores. El porcentaje de usuarios satisfechos se acerca al 97% no situándose entre las primeras de la encuesta pero con mejores datos que en 2014, también han disminuido a menos de la mitad los usuarios insatisfechos, aunque ha aumentado un poco el de usuarios que no responden a esta pregunta.

El usuario tipo que está más satisfecho con la calidad del servicio sería personal técnico fijo del CSIC, usuario de biblioteca, de los grupos de mayor edad 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; un perfil muy similar al que se dio en 2014. Por su parte es mejorable la situación entre los usuarios del Plan 100% Digital, los externos y los que hacen un uso no presencial, así como entre los de menor edad y entre los de áreas como Biología y Biomedicina y Humanidades y Ciencias Sociales, si bien se ha experimentado una importante mejora en estas áreas; también es llamativo el descenso del nivel de satisfacción entre los usuarios del área de Ciencia y Tecnología de Materiales.

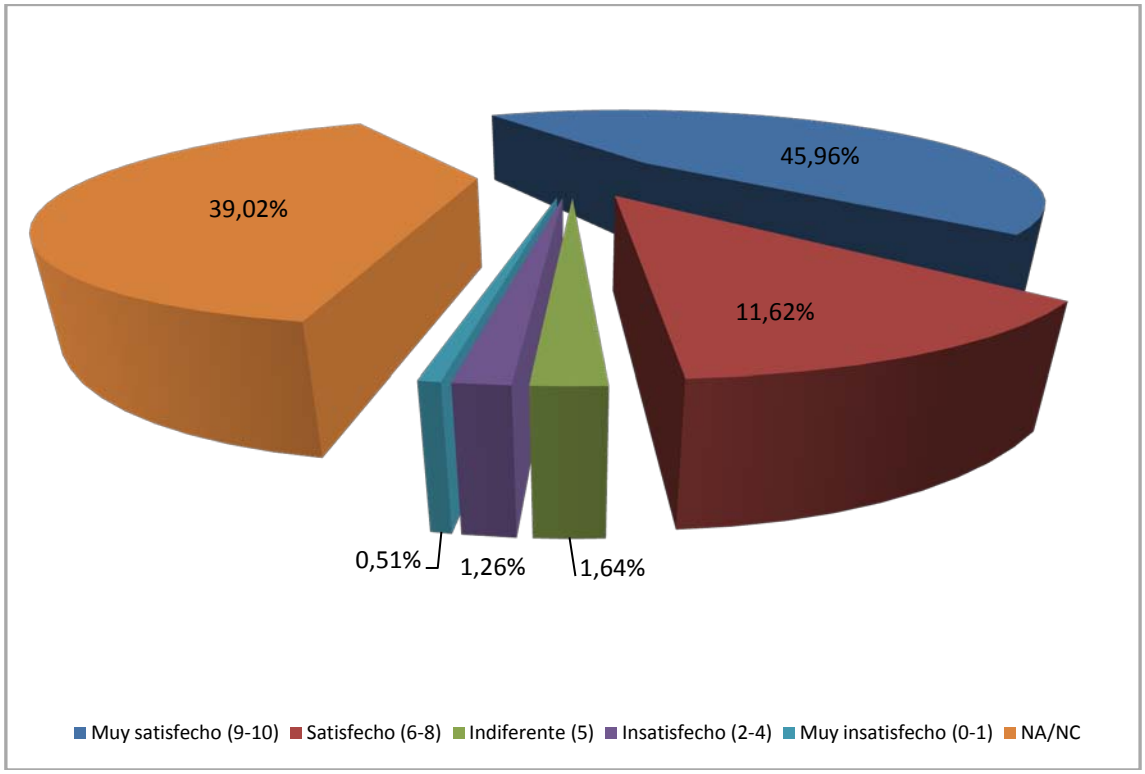


Pregunta 8: Atención de quejas y reclamaciones

Un gran porcentaje de usuarios no responde a esta pregunta por no conocer el servicio o no haberlo usado ni necesitado, si bien el porcentaje ha ido disminuyendo considerablemente desde 2012, por lo que se puede interpretar que el servicio es, al menos, conocido aunque no haya sido usado. Si los niveles de insatisfacción que se han dado en esta y las encuestas precedentes son tan bajos y siguen disminuyendo es lógico pensar que no se haga uso de este servicio y, por tanto, no se opine sobre

él. A ello se une el escaso número de quejas y sugerencias que ha habido en la sede electrónica del CSIC relacionadas con la Red de Bibliotecas y Archivos.

La media, entre las respuestas recibidas, es de 8,92, una de las más bajas de la encuesta pero se entiende que sea así dado el bajo número de repuestas recibidas. El porcentaje de usuarios muy satisfechos roza el 46% y el de insatisfechos no llega al 2%. Datos muy positivos y mejores que los obtenidos en 2014, por tanto, está teniendo resultados la difusión que de este servicio se ha hecho.



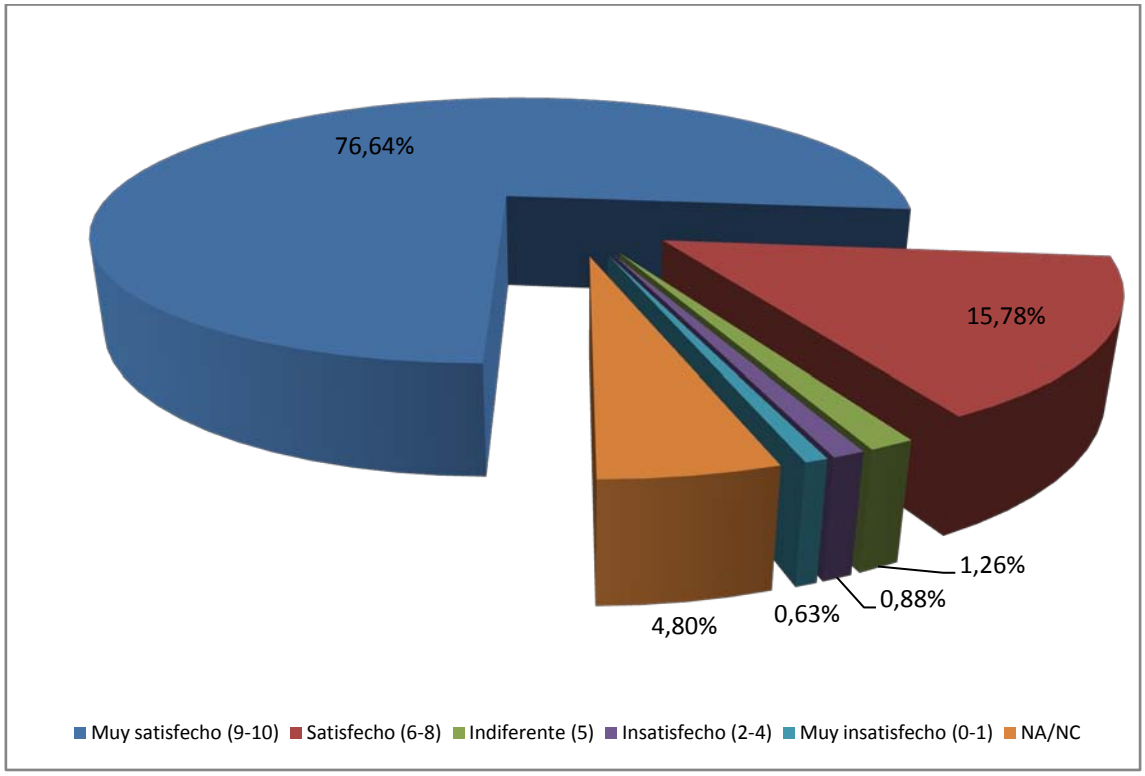
Pregunta 9: Satisfacción con el servicio de información, orientación y atención

Esta es la primera de las 3 preguntas de la encuesta que se usa como indicador del nivel de calidad en la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. El porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de información, orientación y atención supone casi el 94%, con un porcentaje de usuarios insatisfechos del 1,5% y casi el 5% de usuarios que no responden; por tanto, mejores datos que en 2014 pues han aumentado los usuarios satisfechos y se han reducido los insatisfechos y los que no responden.

La media se sitúa en un 9,14, por encima de la media global y mejor media que en 2014. El alto porcentaje de no respuesta influye en un nivel de satisfacción algo más bajo que en las preguntas precedentes; se estima que el motivo principal es la falta de uso del servicio de información y orientación por tanto se debe seguir con la política de difusión propuesta ya en 2012 que ha tenido buenos resultados reduciéndose casi en un 3% la falta de respuesta desde 2014.

Destaca el alto porcentaje de usuarios del Plan 100% Digital que no ha respondido esta pregunta, puede ser que crean que es un servicio que no se le presta cuando no es así.

El usuario muy satisfecho tipo sería personal fijo del CSIC o usuario externo de los grupos de mayor edad, del área de Ciencias Agrarias que hace uso más o menos frecuente y principalmente de modo presencial aunque también los que combinan ambos usos tienen buenos resultados, por su parte los que hacen uso no presencial tienen también un importante porcentaje de no respuesta así se considera necesario continuar, pero con mayor hincapié, 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

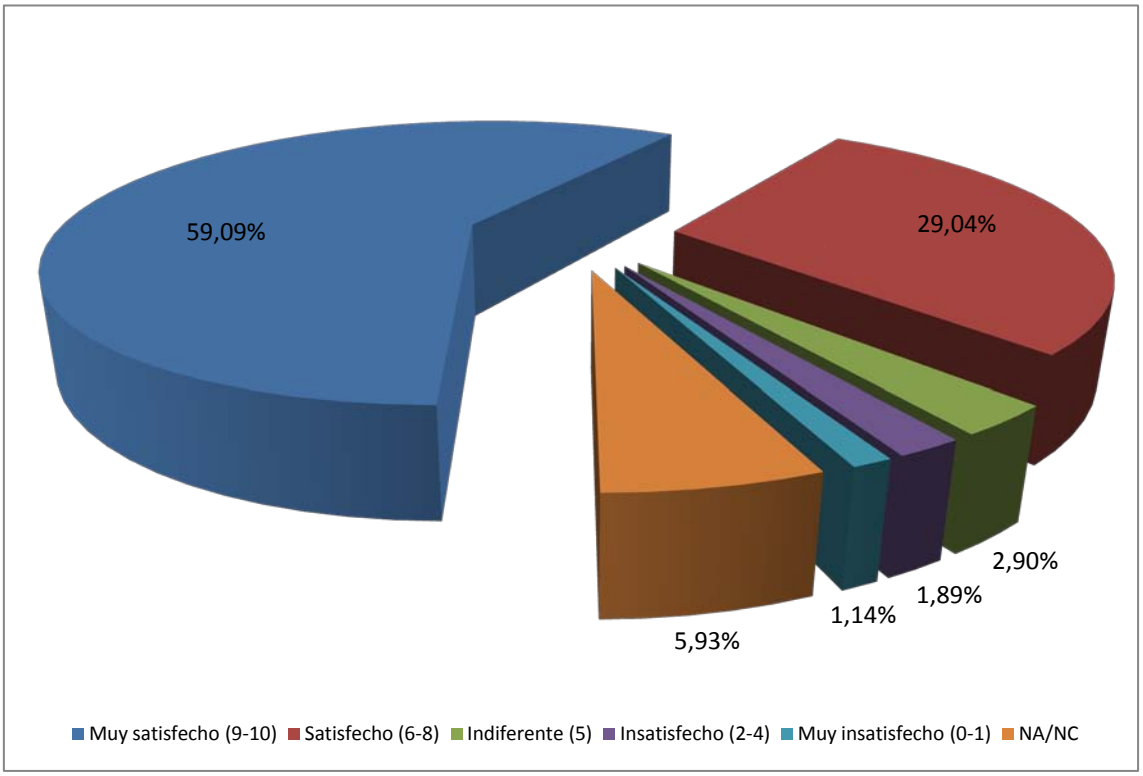
El porcentaje de usuarios satisfechos se sitúa en el 91%, por tanto se mejora la situación respecto a 2014 en un 4% y deja de ser la pregunta con el más bajo porcentaje de usuarios satisfechos como había sido hasta ahora en todas las encuestas realizadas. Además se reducen factores negativos como los porcentajes de no respuesta de casi un 8% a casi un 6%, y de usuarios insatisfechos de un 5% a un 3%. Datos todos que confirman que las medidas llevadas a cabo en los últimos años están teniendo buenos resultados, de hecho esta es la cuestión que más mejora en relación a la encuesta de 2014 de todas las planteadas lo cual es un dato muy positivo para la Red, su gestión y su personal. Sin embargo aún quedan elementos de mejora pues sigue siendo el servicio o aspecto de la Red que ha obtenido la media más baja.

La segunda novedad de los resultados es el cambio en la distribución de los porcentajes, este año la distribución se parece algo más a la de otras preguntas por tanto el nivel de satisfacción es más intenso que en el pasado, lo cual es muy positivo.

En definitiva, aunque sigue siendo un aspecto mejorable y genera una mayor dispersión de las valoraciones, así como un mayor número de comentarios en el apartado de texto libre de la encuesta, es la pregunta que claramente ha obtenido mejores resultados en relación con encuestas precedentes por lo que parece que las medidas llevadas a cabo a partir de las anteriores encuestas obtienen sus resultados.

El usuario tipo más satisfecho es científico personal fijo del CSIC perteneciente a las áreas de Ciencia y Tecnologías de Alimentos y Ciencia y Tecnologías Químicas que hace un uso frecuente o muy frecuente del servicio y que lo hace combinando el servicio presencial con el no presencial. Por tanto ha habido algunos cambios en este perfil respecto a 2014.

Al contrario de lo que sucedía en las encuestas precedentes, parece que en la de este año los usuarios externos no condicionan tanto la valoración negativa de este servicio, es posible que la formación llevada a cabo sobre las posibilidades de uso haya hecho remitir la frustración por la imposibilidad de usar totalmente el acceso a los recursos electrónicos.

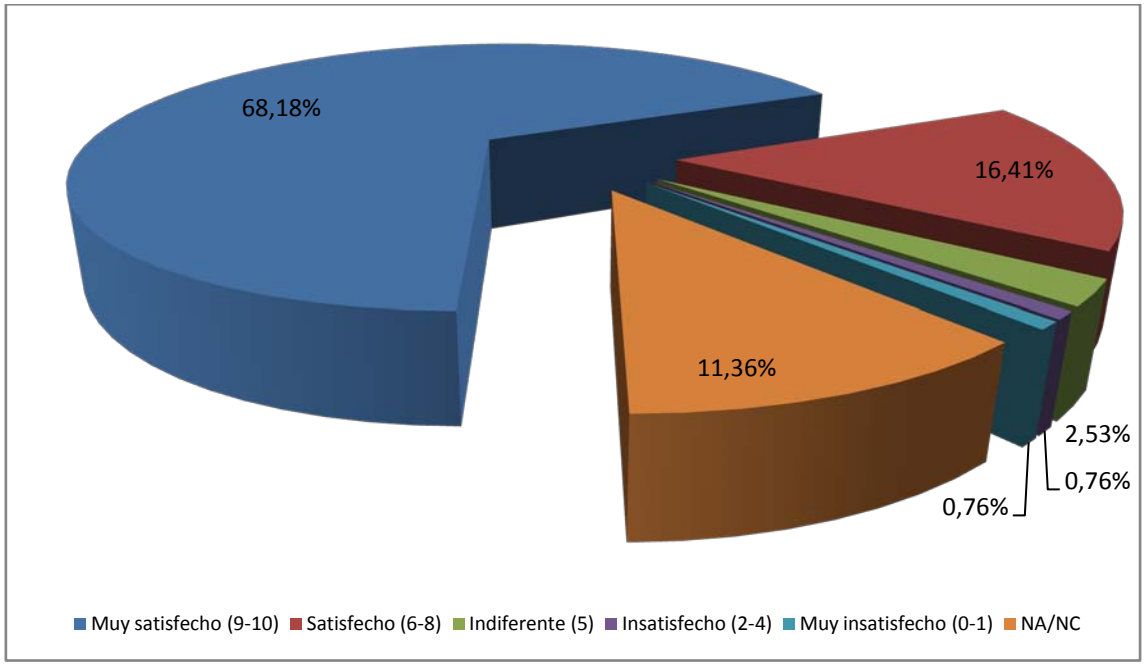


Pregunta 11: Satisfacción con los servicios de préstamo personal e interbibliotecario

Se ha alcanzado un 87% de usuarios satisfechos, dato levemente inferior al obtenido en 2014 que rozaba el 89%, siendo la cifra más baja de toda la encuesta condicionado por un elevado porcentaje de usuarios que no contestan a la pregunta (11%) por no haber usado o no poder usar este servicio en todas sus vertientes, por ejemplo el préstamo interbibliotecario para usuarios externos. La media se sitúa en un 9 que es mejor dato que en 2014 pero sigue estando por debajo de la media de la encuesta, por tanto no se considera que el nivel de satisfacción sea malo, al contrario, el servicio está muy bien valorado pero también que debe mejorarse.

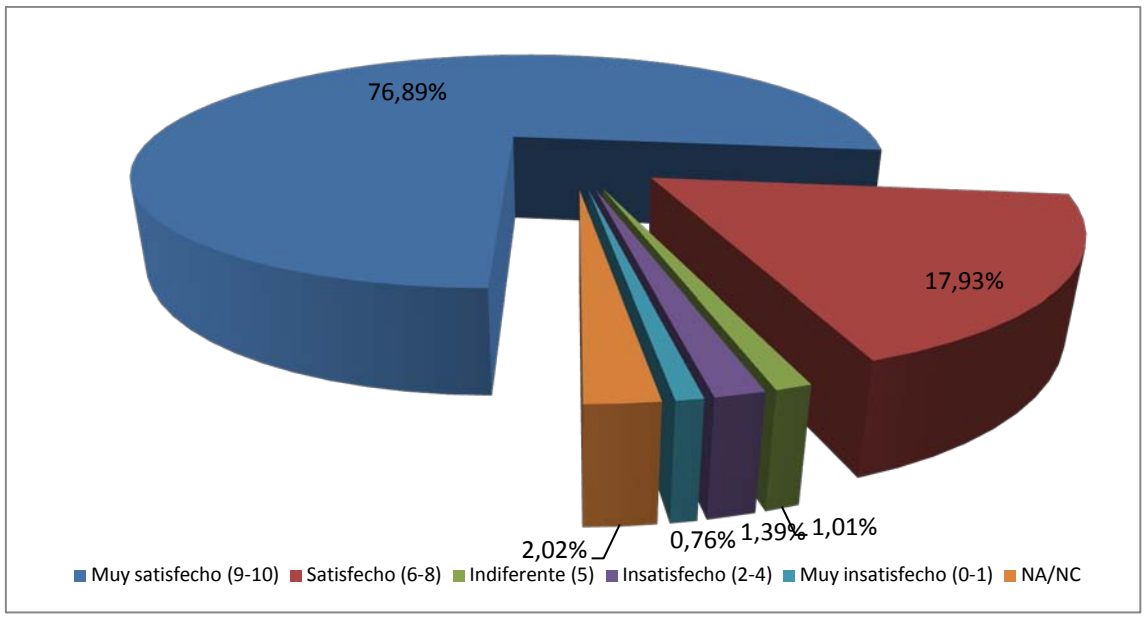
El usuario más satisfecho sería científico o técnico fijo del CSIC de los grupos de edad mayores, de las áreas de Ciencia y Tecnologías Químicas, Recursos Naturales o Ciencia y Tecnología de Alimentos que usan el servicio de modo frecuente o muy frecuente y lo hacen combinando el uso presencial con el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

En el lado opuesto, el usuario tipo más insatisfecho sería un usuario externo o del Plan 100% Digital de los de menor edad, del área de Ciencia y Tecnologías Físicas, Humanidades y Ciencias Sociales o Biología y Biomedicina que usa el servicio con poca frecuencia y de modo no presencial.



Pregunta 12: El servicio ha respondido a sus expectativas

La nota media obtenida en esta pregunta es de 9,05, por debajo de la media global y una de las más bajas de la encuesta, por lo que se puede entender que los usuarios están satisfechos con el personal, con los servicios y con los fondos pero siempre esperan algo más, sus expectativas son siempre altas lo cual implica una buena consideración del servicio.



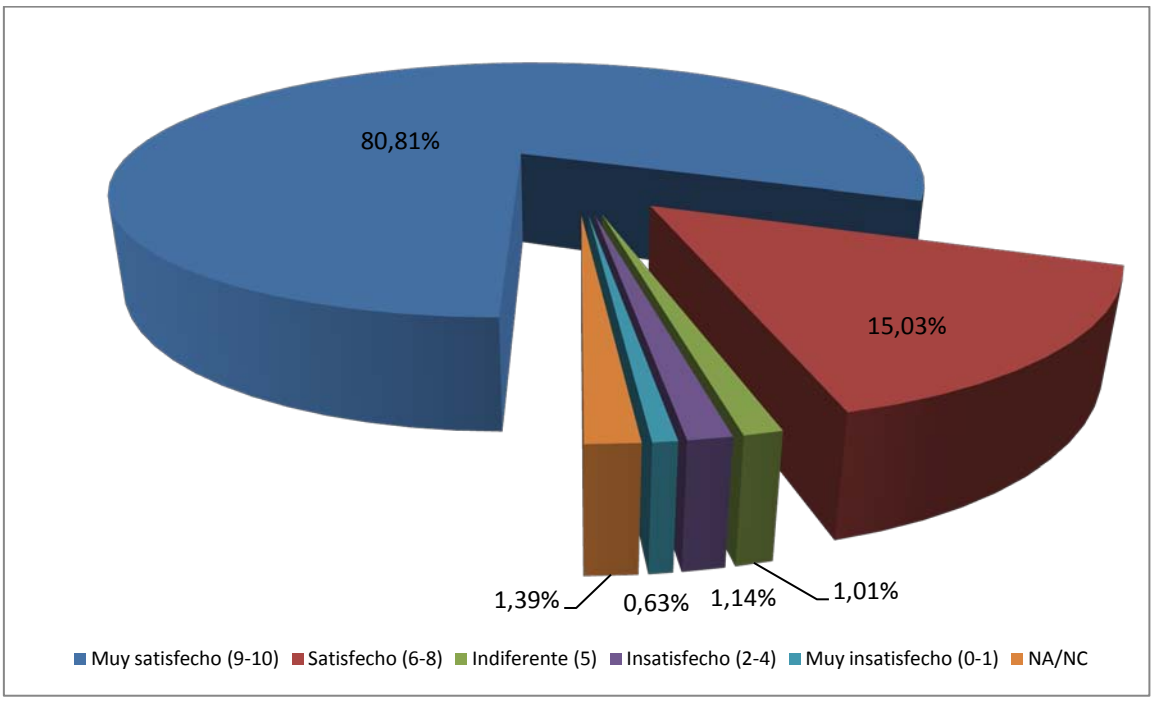
El porcentaje de usuarios satisfechos está por encima del 95% por lo tanto uno de los valores intermedios de toda la encuesta. En el lado negativo uno de los porcentajes más altos de la encuesta de usuarios insatisfechos con el 2,15%, el segundo más alto,

por lo que sigue siendo necesario plantearse una mejora del cumplimiento de las expectativas de los usuarios. También a tener en cuenta el porcentaje de usuarios que no responden que se sitúa en un 2% no siendo de los más importantes de la encuesta.

En relación con el nivel de satisfacción destacar, en relación con 2014, un incremento del mismo por aumentar el porcentaje de usuarios muy satisfechos a pesar de la reducción del de satisfechos.

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 llevado a cabo de modo presencial. Por su parte los usuarios menos satisfechos serían del Plan 100% Digital o externos de las áreas de Ciencia y Tecnologías Físicas, Biología y Biomedicina o Humanidades y Ciencias, con baja frecuencia de uso siendo este predominantemente no presencial.

Pregunta 13: Satisfacción global con el servicio recibido



La nota media que se obtiene es de 9,12, levemente por encima de la media global, de nuevo una nota muy buena teniendo en cuenta que valora el servicio al completo.

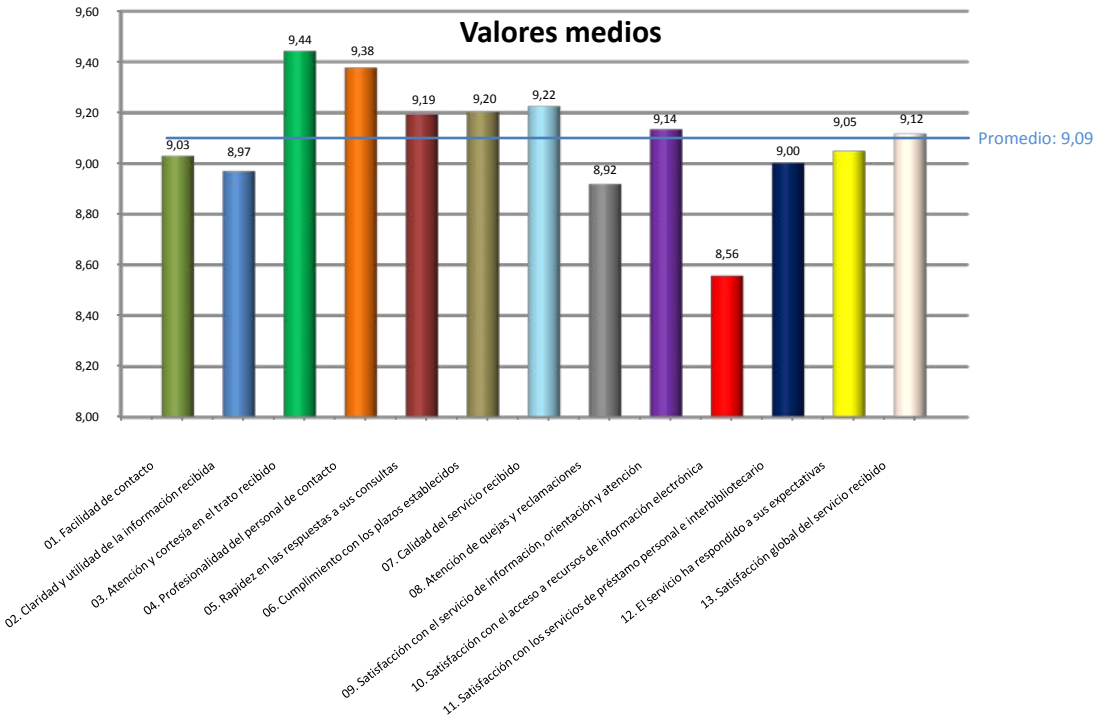
El total de usuarios satisfechos es casi del 97% pero destaca que el de muy satisfechos supera el 80%, de los más altos de la encuesta. En el lado menos bueno un 1,77% de usuarios insatisfechos, si bien es menor que el de 2014 por lo que la evolución es positiva.

En este caso el usuario más satisfecho sería personal técnico o científico, fijo del CSIC, de los grupos de edad más altos, perteneciente a las áreas de Ciencia y Tecnología de Alimentos, Ciencia y Tecnologías Químicas, Recursos Naturales, Biología y Biomedicina y Ciencias Agrarias con un uso frecuente del servicio y realizado de modo presencial o combinando este con el no presencial. Por su parte los usuarios que reflejan mayor insatisfacción de nuevo serían los del Plan 100% Digital o externos del área de Ciencia y Tecnologías Físicas o Biología y Biomedicina (en este caso aumentó la satisfacción pero sigue habiendo insatisfacción si bien menor que en 2014) y que hace un uso no muy frecuente y además de modo no presencial.

Análisis comparativo de las diferentes preguntas de la encuesta

Promedios

Como se viene comentando, los datos son sensiblemente mejores que en 2014, esto, teniendo en cuenta que el tipo y el método de encuesta ha sido el mismo, implica que se ha producido una mejora de la situación lo cual es una buena noticia. Así, el promedio de valoración supera levemente el 9 con un 9,09.



Si se comparan los datos de 2014 con los obtenidos en 2016 en todos los casos aumenta la media 1 o 2 décimas salvo el caso del acceso a los recursos de información electrónica que ha mejorado en más de 3 décimas y media. Por tanto, parece claro que las mejoras introducidas en relación con este aspecto han tenido resultados si bien sigue siendo necesario introducir más para que los valores se equiparen al resto de preguntas pues sigue siendo la cuestión con peor nota media, aunque, eso sí, ahora con menos distancia de la media global que en años precedentes. En cualquier caso los resultados son muy positivos con valores superiores al 8,5 sobre 10, si bien la mayoría supera el 9 y un par de ellos rondan el 9,5, en concreto aquellos aspectos que tienen que ver con el personal como ya sucedió en las encuestas de 2012 y 2014, por tanto, la valoración del capital humano de la Red sigue siendo muy positiva.

Por encima de la media global también se encuentran los temas relacionados con la calidad del servicio, cumplimiento de plazos, la rapidez en las respuestas a las consultas, el servicio de información, orientación y atención y la valoración global del servicio.

De los compromisos de la carta de servicios sólo el relacionado con la información, orientación y atención está por encima de la media global aunque muy levemente, mientras el de préstamo y el de acceso a recursos electrónicos están por debajo aunque mejorando la situación como ya se ha visto.

Los aspectos que presentan unas medias más bajas son los que tienen que ver con las expectativas de los usuarios, la facilidad de contacto, la claridad y utilidad de la información recibida y la atención a las quejas y sugerencias, además del ya comentado acceso a los recursos de información electrónica.

En 2016 los valores medios han aumentado levemente por lo que se puede decir que la situación ha mejorado y, como se ha comentado, lo ha hecho especialmente en el aspecto que peores resultados tenía. Destacar también que los valores medios tienen, más o menos, la misma tendencia en todas las encuestas. Ambas cuestiones pueden verse claramente en el siguiente gráfico.

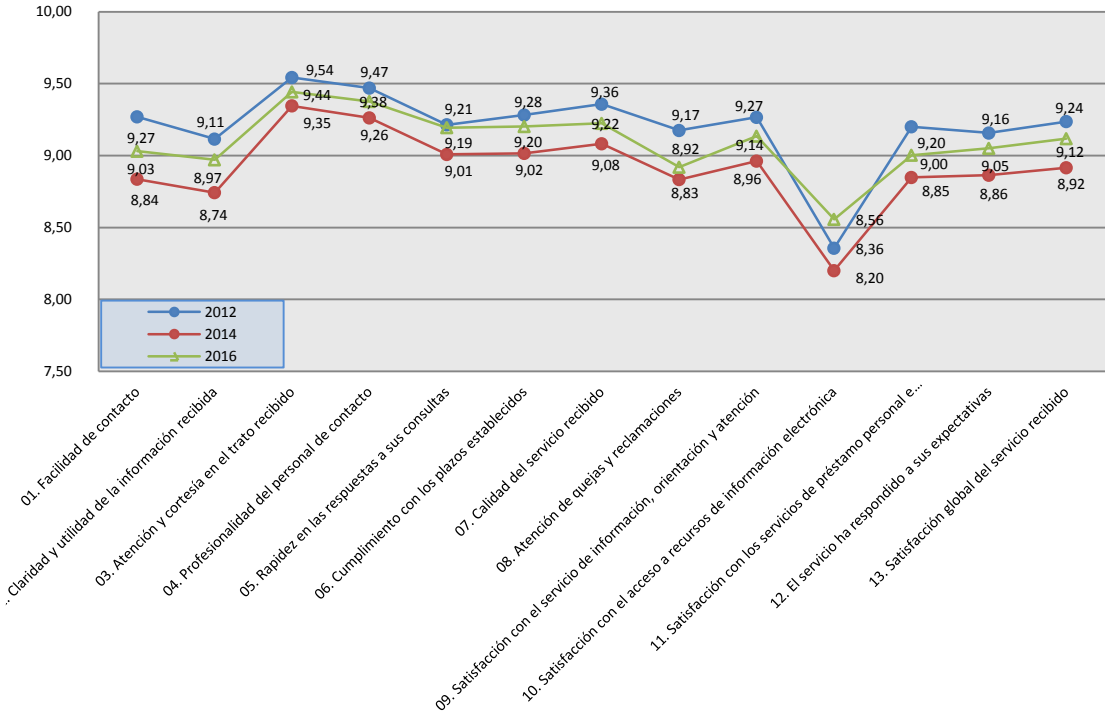


Grafico: Comparativa de valores medios obtenidos en las encuestas de 2012, 2014 y 2016

Porcentaje de satisfacción

Preguntas	Satisfecho	Insatisfecho	NC
01. Facilidad de contacto	98,36%	1,52%	0,13%
02. Claridad y utilidad de la información recibida	98,61%	0,88%	0,51%
03. Atención y cortesía en el trato recibido	98,61%	0,88%	0,51%
04. Profesionalidad del personal de contacto	97,60%	1,39%	1,01%
05. Rapidez en las respuestas a sus consultas	97,85%	0,88%	1,26%
06. Cumplimiento con los plazos establecidos	95,33%	0,88%	3,79%
07. Calidad del servicio recibido	96,84%	1,26%	1,89%
08. Atención de quejas y reclamaciones	59,22%	1,77%	39,02%
09. Satisfacción con el servicio de información, orientación y atención	93,69%	1,52%	4,80%
10. Satisfacción con el acceso a recursos de información electrónica	91,04%	3,03%	5,93%
11. Satisfacción con los servicios de préstamo personal e interbibliotecario	87,12%	1,52%	11,36%
12. El servicio ha respondido a sus expectativas	95,83%	2,15%	2,02%
13. Satisfacción global del servicio recibido	96,84%	1,77%	1,39%

Salvo la pregunta relacionada con las quejas y sugerencias y las tres preguntas que tienen que ver con la carta de servicios, todas superan el 95% de usuarios satisfechos, lo cual es indicativo de un nivel de satisfacción muy alto como se ha visto a lo largo de toda la encuesta.

Las cuestiones que sirven de indicador de la carta de servicios tienen valores también altos pero algo más bajos que el resto, que van desde el 87% al 93%. Esto se debe a que hacen referencia a servicios concretos así, los que no están limitados a ningún tipo de usuario obtienen mejores resultados que los que tienen algún tipo de limitación pues ésta provoca insatisfacción entre quienes no pueden utilizarlo y así lo reflejan en la encuesta; aun así, los resultados son muy positivos.

Los porcentajes de usuarios insatisfechos son muy bajos así 4 de ellas no llegan al 1%, 7 se sitúan entre el 1% y el 2% y sólo 2 superan este 2%. De estas 2 destaca la reducción en casi 2 puntos porcentuales de la pregunta relacionada con el acceso a recursos de información electrónica que supera levemente el 3%. Este sigue siendo el principal asunto en el que la Red de bibliotecas debe intervenir a pesar de que las labores de formación llevadas a cabo y que las mejoras introducidas han tenido buenos resultados mejorando los datos de años anteriores, si bien algunos aspectos no son de fácil solución como los que tienen que ver con los proveedores o con el cese de suscripciones debido a la reducción de presupuestos que implica una selección basada en el uso que siempre generará insatisfacción entre los que utilizan las fuentes menos usadas.

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.

Análisis de los comentarios recibidos

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 792 encuestas tan sólo 188 tienen comentarios, lo cual supone el 24% de los encuestados, porcentaje similar a 2014. Por tanto, casi uno de cada cuatro usuarios ha hecho algún comentario que aporta información que ayudará al cometido que se busca, mejorar el servicio.

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: 24 comentarios positivos que confirman la opinión sobre la calidad del servicio y ninguno negativo.
- Infraestructuras: un comentario positivo sobre el éxito de la unificación de bibliotecas en una única sede y otro sobre el traslado de su biblioteca a otra sede, por tanto la política de unificación de bibliotecas tiene partidarios y detractores, como era de esperar. Otros comentarios hablan de la falta de recursos económicos, infraestructuras y accesos cómodos y se mantienen los comentarios y recomendaciones relacionados con la habitabilidad y comodidad de las salas de lectura, su temperatura, mobiliario, etc.; y sobre el equipamiento técnico. Los comentarios se concentran de nuevo en algunas bibliotecas donde las mejoras en las infraestructuras no dependen de la biblioteca sino del centro.

- Horarios: como en las encuestas de 2012 y 2014 hay críticas por el cierre de las bibliotecas a media tarde. Los comentarios se dan en bibliotecas concretas que cierran por decisión del centro pero parece comprensible que se den pues hay investigadores que sólo pueden acudir a estas bibliotecas por la tarde.
- Adquisiciones: más de 40 comentarios que critican los recortes en las suscripciones a revistas electrónicas e impresas y que piden la recuperación de lo perdido en los últimos años, la actualización de lo que se tiene y la ampliación de suscripciones. Los usuarios consideran que ya es posible mejorar la inversión en información tras la crisis económica, de ahí estos comentarios.
- Personal: la situación del personal es percibida por los usuarios de modo claro, así se reduce el número de comentarios positivos de las encuestas precedentes para hacer hincapié en las demandas de aumento y recuperación del personal de las bibliotecas, se busca mantener la situación previa y evitar el cierre de bibliotecas.
- Información y orientación: los comentarios se centran en los problemas de localización de los ejemplares en alguna biblioteca concreta. Las recomendaciones se centran en una mayor y mejor información, con folletos u otros sistemas, sobre los servicios y fondos disponibles en la Red de Bibliotecas y Archivos.
- PAPI: como en encuestas precedentes se demanda una mayor facilidad de uso y un mejor funcionamiento del servicio PAPI para acceder desde fuera del centro de trabajo. Como novedad se empiezan a reconocer las mejoras de los últimos años tras las intervenciones llevadas a cabo. Además se solicita la posibilidad de uso por parte de los usuarios externos bien desde fuera o desde la propia biblioteca.
- Recursos electrónicos: como en las anteriores encuestas hay comentarios que insisten en la dificultad tanto en la localización del texto completo como en el acceso al mismo o en el uso de las aplicaciones informáticas y su falta de amigabilidad. Se detectan problemas de localización y navegación así como otros factores como los propios proveedores.
- Web: unos pocos comentarios relativos a la web de la Red pidiendo mayor amigabilidad, poder renovar carnés por medio de ella y mejorar los motores de búsqueda. La situación parece haber mejorado desde 2014 pues se han reducido mucho los comentarios sobre este aspecto.
- Préstamo: se piden mejoras en el servicio, por ejemplo, en la localización de la solicitud de préstamo en la web; ampliar a más productos como los CDs o los fondos de depósito; aumentar el número de préstamos así como hacerlo extensivo a los usuarios externos, tanto el personal como el interbibliotecario.
- Digitalización: algunos comentarios que piden la digitalización de fondos.
- Digital.CSIC: un par de comentarios sobre la carga de documentos en Digital.CSIC pidiendo se reactive y se mejore el método de búsqueda

Finalmente comentar la desaparición de comentarios relacionados con la formación de usuarios que en encuestas precedentes sí se dieron; los de esta encuesta se refieren más a información y orientación que a formación si bien se considera necesario mantener esta línea de actuación por los buenos resultados obtenidos; el hecho de que no se reclame más es síntoma de ello.

Recursos electrónicos y PAPI

Los resultados de la encuesta de 2014 detectaron 2 servicios, el acceso a los recursos electrónicos y el servicio PAPI y el Plan 100% Digital, que necesitaban un análisis más profundo para poder intervenir sobre ellos así se incluyeron en esta encuesta dos apartados con preguntas específicas sobre ellos. Los siguientes epígrafes analizan las respuestas recibidas.

Al apartado referido a los Recursos electrónicos y PAPI sólo responde el personal del CSIC que ha participado en la encuesta, esto supone el 65,78% de la población de la misma.

De ellos, tan sólo el 0,77% responde que nunca ha usado los recursos electrónicos de la Red sin que sean claramente identificables los motivos por la dispersión de las respuestas en la cuestión que trata de identificarlos. Por tanto es un servicio utilizado casi por la totalidad del personal del CSIC y, además, con una frecuencia de uso muy alta así el 37% dicen usarlos muy frecuentemente, el 31% de modo frecuente y de vez en cuando el 21%.

Las vías de acceso a los recursos de información electrónica que usan presenta el siguiente orden de importancia:

Vías de acceso	Porcentaje
Buscadores de Internet (Google Scholar, Google, Bing, Yahoo, etc.)	36,28%
Buscador de revistas electrónicas de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC	31,09%
Páginas de acceso a portales de revistas, libros electrónicos y bases de datos de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC	30,33%
Acceso a Scopus y WoS en la web de FECYT	30,13%
Se conecta directamente a las webs de las editoriales científicas o de las bases de datos	22,65%
Catálogo y Biblioteca Virtual de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC	22,46%
Gestores bibliográficos y herramientas similares (EndNote, Mendeley, Research Gate, etc.)	20,54%
Página de inicio de la web de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC	19,00%
Web de la biblioteca de su centro	18,62%
Direcciones proporcionadas por colegas (en emails, documentos, etc.)	14,97%
Otros	3,26%

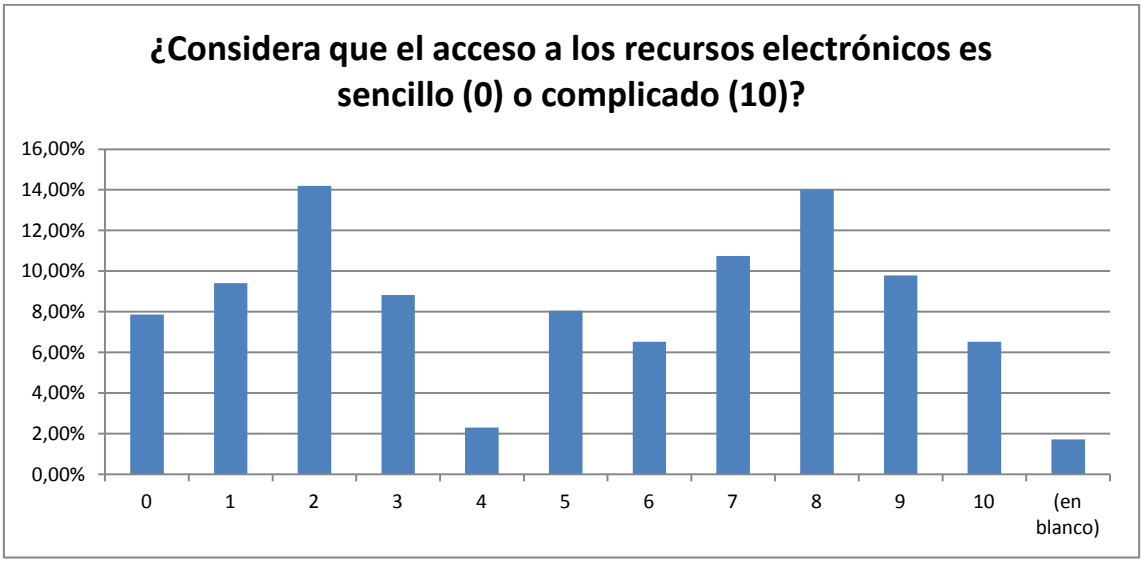
Por tanto, los buscadores de internet son, claramente, la vía principal, seguidas de las vías que propone la Red y del acceso de la FECYT. En el segundo grupo las webs de las editoriales científicas, el catálogo y gestores bibliográficos. Las vías menos usadas serían las direcciones proporcionadas por colegas, la web de la biblioteca del centro y la página de inicio de la Red.

El grado de satisfacción general con los recursos electrónicos de información que ofrece la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC es bueno así 93,5% está satisfecho destacando que el 50% indica estar muy satisfecho. En el lado menos bueno el 3% de usuarios insatisfechos y el 2,5% que no ha respondido a esta pregunta.

Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información de los usuarios totalmente o casi totalmente en el 37,6% de los casos y ampliamente en el 45%, sin embargo un 5% da un suspenso a esta cobertura.

Los usuarios consideran algo complicado el uso de los recursos electrónicos si bien la dispersión de la opinión en esta respuesta es clara, en cualquier caso sí que se detecta que presenta alguna complicación pero no es grave en la mayoría de los

casos. Lo que no se puede discernir es si esta dificultad se encuentra en las herramientas de la Red o en las páginas de los editores.



Sobre la estabilidad del acceso a los recursos electrónicos el 37% considera que funciona bien siempre o casi siempre y el 55% que funciona bien; tan sólo un 4,8% indica que falla, de ellos sólo el 0,4% que falla siempre lo cual es un dato muy bajo. Por tanto, se puede estimar que el acceso tiene un buen funcionamiento dándose solamente errores puntuales.

Los datos de frecuencia de uso del servicio PAPI son muy diferentes, así tan sólo un 6,7% manifiestan hacer un uso muy frecuente, un 13,4% un uso frecuente, el 23% de vez en cuando, un 29,2% rara vez y el 26,8% no usa este servicio nunca. Es decir, un quinto de los usuarios hacen uso frecuente o muy frecuente mientras el resto hacen un uso escaso o inexistente. Las razones que aducen para no usarlo son variadas destacando la falta de necesidad de su uso con casi el 40%; con un 32,8% y un 18,2%, respectivamente, se sitúan la falta de conocimiento del servicio y el desconocimiento de su funcionamiento por lo que se entiende que hay que insistir en la información y en la formación respecto a este servicio.

El grado de satisfacción con el servicio PAPI entre aquellos que dicen usarlo es bueno, si bien los valores principales son los intermedios altos, sólo el 29% indica estar muy satisfecho frente al 57% que da notas intermedias. En la parte negativa el 6% dice estar insatisfecho pero no lo está con notas muy bajas.

El nivel de complejidad del acceso vía PAPI no parece muy alto pero sí relevante así sólo el 29% responden con valoraciones que reflejarían que el acceso es sencillo mientras el grueso de las respuestas, el 54%, indicarían algo de complejidad y casi el 10% indicarían una gran complejidad con notas muy altas.

La pregunta sobre la estabilidad del servicio PAPI también obtiene resultados que reflejan algunos fallos en su funcionamiento así el 12% indica que falla con alguna frecuencia; casi el 60% se sitúa en valores intermedios altos que son indicativo de fallos no persistentes y sólo el 20% confirman el funcionamiento perfecto del servicio.

Se ha pedido valoración sobre las medidas correctoras que se han llevado a cabo en el último año en el servicio PAPI. En este sentido los resultados son muy positivos, sólo el 2,6% dice que funciona peor, el 39% que funciona igual y el resto que funciona mejor destacando el 10% que indica que funciona mucho mejor y el 35% que funciona algo mejor.

Como sigue habiendo errores o problemas en el acceso a los recursos electrónicos y, para poder intervenir en ellos, se ha propuesto un listado para su valoración dejando la opción a los usuarios de añadir otros. El orden en el que se dan es el siguiente:

Fallos o problemas en el acceso a los recursos electrónicos	Porcentaje
Los recursos contratados no cubren mis necesidades de información	37,43%
Es difícil encontrar información sobre qué recursos están disponibles y qué centros tienen derecho a acceder a ellos	36,57%
Suele aparecer la indicación de que el texto completo está disponible pero no es posible acceder a él	32,57%
Las instrucciones de acceso del servicio PAPI no son claras	24,57%
Es difícil encontrar información sobre la forma de acceder a los recursos	21,43%
Es difícil encontrar el acceso a los recursos en la web de la Red de Bibliotecas (la web es confusa o los accesos están poco visibles)	18,00%
Los enlaces de la Biblioteca Virtual y de las bases de datos a los textos completos fallan con frecuencia	15,71%
El servicio PAPI falla con frecuencia	14,57%
El acceso a los recursos desde la web de la biblioteca de su centro es confuso	10,00%
Los enlaces de la de la web de la Red de Bibliotecas fallan con frecuencia	6,00%
Aunque comunico los problemas de acceso, estos no se resuelven	2,00%
Los enlaces de la web de la biblioteca de su centro fallan con frecuencia	0,86%
Otros	6,29%

Es importante destacar que estas respuestas implican la necesidad de una mejora de la cobertura de los recursos electrónicos, si bien esta está limitada por el presupuesto y la comprobación estadística del uso de los recursos descartándose la adquisición de los de poco uso lo cual puede provocar estas carencias. También es necesaria una mayor información sobre los recursos disponibles y la disponibilidad por centro, quizá insistiendo desde las propias bibliotecas o propiciando algún mensaje desde la web que informe de estos detalles; del mismo modo se debe insistir en el mantenimiento de los enlaces de modo que no se produzcan errores y la frustración de los usuarios por no poder acceder.

Se preguntó qué hacen los usuarios para resolver los problemas o fallos que se dan. Entre las respuestas destaca claramente la consulta al personal de la propia biblioteca (70%) seguida de la búsqueda de información en la web de la Red o de la biblioteca (21%), además algunos preguntan al personal de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (2,5%) mientras un 14% no hace nada, lo cual no es positivo ni para su experiencia ni para la resolución de los errores o problemas que se dan. Casi el 8% dice tomar otras alternativas, la mayoría de ellas son buscar por otras vías, una gran parte sin concretar si bien algunos las identifican así se usan buscadores (especialmente Google), se consulta a colegas o se pide a otras bibliotecas o a universidades, especialmente en centros mixtos, también se pide al autor o se busca en el proveedor o en la revista que lo publica.

El grado de satisfacción con la resolución de problemas, especialmente después de confirmarse que algo más del 70% acude al personal de su biblioteca, es bueno así el 34% dice estar muy satisfecho y el 47% satisfecho frente al escaso 2,7% de usuarios insatisfechos.

Finalmente se ha solicitado a los usuarios comentarios sobre los recursos electrónicos. En este caso el nivel de respuesta es bajo seguramente debido a que ya se ha comentado este asunto entre los comentarios generales de la encuesta. La temática de los comentarios es similar también a los generales, así hay comentarios muy

positivos sobre el servicio y sobre el personal al tiempo que los hay negativos sobre los problemas de acceso a los textos completos, la contratación de algunos fondos, el funcionamiento de PAPI, de la web institucional y la de la Red y de la nueva versión de Digital.CSIC. Del mismo modo se proponen mejoras en la formación, en el catálogo y en los enlaces y el desarrollo de una aplicación para móviles.

Plan 100% Digital

El primer dato importante en relación con el Plan 100% Digital es el escaso conocimiento que se tiene del mismo tanto por sus usuarios como por los que no lo son así cuando se pregunta a los usuarios si lo son del Plan 100% sólo lo sabe con seguridad el 9% de los que participan mientras, no lo sabe el 82%, de ellos un 2,8% lo son y no lo saben.

También es destacable el escaso nivel de participación de los usuarios del Plan así sólo el 11,1% del personal del CSIC que ha rellenado la encuesta es usuario del mismo. Por tanto, a pesar de la difusión hecha mediante el envío a la lista de distribución del Plan, los usuarios no han tenido interés en participar.

Ambos datos, la falta de conocimiento del Plan y la baja participación de los usuarios del mismo, suponen la necesidad de difundir más el servicio, no sólo en los centros adscritos, y buscar nuevas vías de comunicación con el personal del CSIC que puede disfrutar de sus ventajas.

El 51% de los usuarios de dicho Plan dice no conocerlo, el 22% lo conoce en los aspectos fundamentales y el 19% sólo en los aspectos que necesita, mientras un escaso 1% declara conocerlo perfectamente, datos estos no muy positivos.

De los que lo conocen total o parcialmente, el 25% dice conocerlo a través de la página web del Plan, el 17% por el documento que describe el servicio, el 15% a través del coordinador del Plan en su centro y el 11% por el folleto que lo describe. Por tanto las herramientas que usa la Red para difundir el servicio tienen un éxito relativo.

Un dato significativo es que el 70% dice no conocer al coordinador de su centro o instituto, síntoma de la falta de información sobre el servicio por lo que en la planificación de la difusión del servicio debe incluirse en un lugar prioritario dar a conocer al coordinador del Plan dado que es el vínculo de los usuarios con la Red y debe ser el canal más efectivo de comunicación.

Otro síntoma de la falta de conocimiento del Plan es el bajo nivel de respuesta a la pregunta sobre qué servicios conoce o sabe lo que suponen. Tan sólo el 71% conoce alguno de los que lo conforman y entre ellos con el siguiente orden de importancia:

Servicios del Plan 100% Digital que conoce o sabe qué suponen	Porcentaje
Acceso a colecciones de información científica de las más prestigiosas editoriales científicas (revistas y libros electrónicos, bases de datos)	80,49%
Servicio de acceso remoto a recursos digitales (PAPI)	78,05%
Servicio de acceso a documentos no disponibles en el CSIC (copias de artículos y préstamo temporal de originales a través de SURAD)	63,41%
Servicios de difusión y preservación de la producción científica del CSIC en acceso abierto (Repositorio Digital.CSIC)	58,54%
Solicitudes de adquisición de recursos de información	29,27%
Servicios de valoración y custodia de fondos impresos (libros y revistas) en el Depósito centralizado GRANADO	14,63%
Procesamiento técnico de los recursos de información (adquisición y catalogación)	12,20%
Alojamiento y mantenimiento de sitios web con información sobre bibliotecas y recursos	12,20%
Servicio de asistencia y referencia virtual	2,44%

Los más conocidos son los servicios directamente relacionados con el uso de los recursos electrónicos, tanto los fondos como el servicio PAPI, mientras destaca el bajo resultado obtenido por el SARV, que es un servicio que puede ser de gran utilidad para los usuarios del Plan 100% Digital.

Si se analiza el uso de cada uno de los servicios, teniendo en cuenta que sólo se pregunta por los que no se ha preguntado previamente en la encuesta, cuyos resultados son aplicables al Plan, que, además, son los más conocidos, como se ha visto en la tabla precedente, se observa como dicho uso es escaso en la mayoría de ellos salvo excepciones.

Así, por ejemplo, sólo el 45% dice haber usado SURAD, si bien entre quienes lo usan el nivel de satisfacción es alto con el 97,5% de ellos satisfechos.

Valores algo mejores tiene el servicio de adquisición de recursos que es utilizado por el 49% de los que responden y presenta un 100% de satisfacción; además se pregunta sobre las vías utilizadas para solicitar dicha adquisición y el 40% indica que usa el correo electrónico a la persona de enlace entre el centro y la URICI mientras un 30% usa las desideratas para adquirir recursos electrónicos y un 20% las desideratas para adquirir libros, otro 20% dice enviar un correo electrónico directamente a la URICI.

Por su parte el servicio de catalogación y proceso técnico sólo dice usarlo un 3,3% y de ellos el 50% utiliza la petición vía correo electrónico al coordinador del Plan en su centro como vía para su solicitud. Como era de esperar este servicio no es muy conocido por tratarse de un servicio muy técnico que los usuarios no necesariamente conocen o necesitan. En cualquier caso el nivel de satisfacción es bueno.

El Servicio de Asistencia y Referencia Virtual es utilizado por poco más del 9% de los usuarios del Plan 100% Digital, por tanto un servicio poco conocido y poco usado. Los que lo usan dicen utilizar en un 57% de los casos los diferentes formularios de contacto que tiene la web de la Red, un 43% usa el chat del SARV y un 29% el correo electrónico del SARV, por tanto un uso muy repartido de las diferentes vías de contacto del servicio. El nivel de satisfacción con el SARV es positivo pero con valores no muy elevados.

El servicio para difundir y preservar su producción científica en acceso abierto a través del repositorio Digital.CSIC obtiene unos buenos resultados de uso por parte de los usuarios del Plan en comparación con el resto de servicios, así el 61% dice usarlo, de ellos el 70% envía su producción científica a la persona de enlace entre el centro/instituto y la oficina técnica de Digital. CSIC, un 40% declara depositar su producción en ConCiencia y un 30% dice realizar el depósito personalmente en Digital. CSIC. Llama la atención el escaso 7% que declara utilizar el SAD, este dato es llamativo teniendo en cuenta que en muchos centros del Plan la Oficina Técnica de Digital.CSIC se encarga de modo oficial de la carga de la producción científica. El nivel de satisfacción con este servicio es bueno, si bien sólo el 30% dice estar muy satisfecho, en el lado negativo un 7,5% dice estar insatisfecho. En los comentarios sobre el mismo se solicita un proceso de depósito y validación más sencillo, una mayor visibilidad de los documentos a través de buscadores y que se generen listas de publicaciones aptas para el curriculum vitae, como propuestas de mejora.

El servicio de valoración y custodia de fondos impresos en el Depósito centralizado GRANADO sólo dicen usarlo un 6% de los usuarios del Plan con un nivel de satisfacción bajo. Este servicio es poco conocido y su uso no identificado claramente por lo que será necesario aclarar y difundir su contenido.

Por su parte el servicio de alojamiento y mantenimiento de sitio web con información sobre bibliotecas y recursos documentales es usado por el 73% de los usuarios generando un nivel de satisfacción bueno pero no elevado así sólo el 26% dice estar muy satisfecho y un 11% se declara insatisfecho lo cual explica los comentarios

respecto a las mejoras en la navegación y los submenús, el acceso a las aplicaciones, la necesidad de hacer la web más amigable y simple con la información mejor estructurada.

Finalmente unos pocos comentarios sobre el Plan 100% Digital en su conjunto que felicitan por el servicio al que valoran como el que mejor funciona de los servicios centralizados del CSIC, del mismo modo que existen quejas por la burocracia y la diversidad de planes y herramientas que proponen unificar así como del exceso de información no siendo esta clara del todo.

Conclusiones

Al igual que ocurrió en encuestas precedentes los resultados han sido muy positivos pues se han obtenido unos porcentajes de satisfacción y unas notas medias muy altas, superando los datos de 2014. Además, los comentarios y sugerencias recibidas siguen siendo útiles para conocer las fortalezas y debilidades que tiene el servicio.

El nivel de participación ha descendido levemente en comparación con la encuesta de 2014 pero sigue siendo suficientemente representativa.

Se mantienen las tendencias de encuestas precedentes siendo el único cambio destacable la mejora de los resultados y muy especialmente en relación con el acceso a los recursos electrónicos, síntoma de que las medidas llevadas a cabo han tenido sus resultados aunque se considera necesario mantenerlas para acercar los valores a los generales de la encuesta.

Disponer de datos poblacionales ayuda al análisis de los datos así se mantienen algunas de las tendencias que se dieron en encuestas precedentes como 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. mientras entre los usuarios que son personal del CSIC se consolidan los mejores datos del personal fijo superando en satisfacción en algunas cuestiones en las que estaba más satisfecho en encuestas precedentes el personal temporal, no se sabe si este dato se debe a la disminución del personal temporal o a que su reciente incorporación no ha permitido aún una valoración tan positiva.

Todas las preguntas tienen medias con valores superiores al 8,5 sobre 10, si bien la mayoría supera el 9 y un par de ellas rondan el 9,5, por tanto la percepción por parte de los usuarios sigue siendo muy positiva. Por otro lado, salvo la pregunta relacionada con las quejas y sugerencias y las tres preguntas que tienen que ver con la carta de servicios, todas superan el 95% de usuarios satisfechos, lo cual es indicativo de un nivel de satisfacción muy alto; a ello se unen los bajos porcentajes de insatisfacción así en 4 de las preguntas no llegan al 1%, en 7 se sitúan entre el 1% y el 2%, 1 supera el 2% y 1, la pregunta relacionada con el acceso a recursos de información electrónica, supera por muy poco el 3%, si bien viene de reducir casi en la mitad este porcentaje de insatisfacción en relación con la encuesta de 2014, cosa que ocurre en todos los casos aunque en menor medida por tener puntos de partida mucho más bajos. Todo ello es claramente indicativo de la buena valoración que el servicio de bibliotecas tiene entre sus usuarios.

Aunque las tendencias son similares en el caso de la pregunta sobre el acceso a recursos de información electrónica se ha roto la tendencia mejorando claramente la situación. Este dato es positivo porque indica que las intervenciones de mejora han empezado a tener los resultados esperados si bien es el único caso por lo que en el resto las intervenciones han sido menos fructíferas y habrá que insistir en ellas posiblemente cambiando de orientación. Se mantienen, por tanto, algunos problemas

o percepciones de los usuarios, aunque parece que menos, con los recursos electrónicos; el préstamo sigue siendo demandado por usuarios externos así como el acceso a las colecciones electrónicas. En el lado más positivo el personal sigue siendo lo mejor valorado de la Red y se defiende su puesto en los comentarios recibidos. Sigue habiendo desconocimiento de los usuarios de algunos aspectos como el catálogo, el servicio PAPI y el uso de algunos servicios como el de información y orientación o los que componen el Plan 100% Digital, lo cual implica la necesidad de mantener una formación continua, labor que se sigue llevando a cabo a pesar de que en esta encuesta ya no se demanda como en las precedentes.

Como en 2014 se detecta una situación más favorable entre el personal fijo que es 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. Estos últimos siguen presentando situaciones extremas con usuarios muy satisfechos y usuarios insatisfechos, aunque sigue disminuyendo su porcentaje y suele deberse al desconocimiento del servicio, limitaciones de uso, etc. Por su parte en el personal temporal se detecta una situación intermedia que 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.

El análisis de los usuarios por áreas científicas confirma los datos de 2014 con algunas variaciones a positivo, así, se mantiene el alto nivel de participación de usuarios de las áreas de Humanidades y Ciencias Sociales y de Recursos Naturales. En este último caso a ello se unen unos niveles de satisfacción elevados y la inexistencia en muchas preguntas de usuarios insatisfechos lo cual refleja una muy buena valoración de sus usuarios. También se da esta situación positiva en otras áreas como son 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 de las áreas con menores niveles de satisfacción se sitúan Biología y Biomedicina, Ciencia y Tecnología de Materiales y Ciencia y Tecnologías Físicas; en estos casos ha habido mejores resultados que en 2014 en el área de Biología y Biomedicina y peores en Ciencia y Tecnologías Físicas por lo que se deberá incidir en ellas de nuevo para que los resultados mejoren como en el caso de Biología y Biomedicina. El área de Humanidades y Ciencias Sociales, con un nivel de participación elevado, presenta unos niveles de satisfacción intermedios unidos a porcentajes de insatisfechos más altos que otras áreas si bien menores que los que obtuvo en 2014, por tanto mejores datos pero aún mejorables.

Se mantiene también la tendencia de a mayor frecuencia de uso mayor nivel de satisfacción y a menor uso, menor nivel de satisfacción; esto es especialmente relevante en el caso del cumplimiento de las expectativas de los usuarios, cuanto más usan los servicios de la Red más fácilmente se cumplen sus expectativas por lo que hay que fomentar su uso y el conocimiento de los mismos.

Se han observado cambios en las valoraciones dependiendo de si el uso es presencial o no o si se usan ambas opciones indistintamente así se siguen dando en este último caso los resultados más positivos en la mayoría de las cuestiones pero se ha observado que en algunas cuestiones el usuario no presencial en exclusiva tiene menores niveles de satisfacción, este hecho implica la necesidad de mejorar en relación con los servicios no presenciales, si bien algunas insatisfacciones pueden deberse a causas ajenas a la Red de Bibliotecas.

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.

Los comentarios realizados por los usuarios en el apartado de texto libre de la encuesta aportan mucha información. Los temas son, en la mayor parte de los casos, los mismos que en encuestas precedentes si bien se dan algunos cambios de matiz así aumentan las demandas en relación con las colecciones, dado que se entiende que es posible una mayor adquisición, actualización y ampliación de las mismas, los horarios y la organización del libre acceso; disminuyen los comentarios sobre la web; desaparecen los que reclaman formación y se incorporan como novedad los comentarios sobre Digital.CSIC. A la vista de los comentarios se observa como las intervenciones realizadas han tenido éxito en el caso de los recursos electrónicos mientras otras sólo consiguen reducir un poco las demandas de los usuarios por lo que se hace necesario el mantenimiento de estas intervenciones y, en algunos casos, cambiar su orientación con el fin de intentar que sean más útiles.

Los resultados de la encuesta de 2014 detectaron 2 servicios, el acceso a los recursos electrónicos y el servicio PAPI y el Plan 100% Digital, que necesitaban un análisis más profundo para poder intervenir sobre ellos así se incluyeron en esta encuesta dos apartados con preguntas específicas.

Las respuestas sobre los recursos electrónicos y el servicio PAPI muestran como casi la totalidad del personal del CSIC usa los recursos electrónicos y además lo hace de modo frecuente o muy frecuente mientras el servicio PAPI es mucho menos usado y los que lo usan lo hacen mayoritariamente con poca frecuencia. Del mismo modo el nivel de satisfacción es muy bueno en relación con los recursos electrónicos mientras con PAPI es claramente menor no siendo malo.

Ambos servicios presentan para los usuarios cierta complejidad de uso si bien las situaciones son variadas y frente a usuarios que no tienen problemas hay una cantidad similar que sí los encuentran, por tanto será necesario buscar una mayor sencillez.

Del mismo modo, en relación con la estabilidad de estos servicios, se observa que PAPI presenta más problemas que el acceso a los recursos electrónicos en cuyo caso los resultados son bastante positivos.

A pesar de que PAPI obtiene peores resultados que el acceso a los recursos electrónicos las intervenciones correctoras realizadas en el último año en PAPI son valoradas positivamente y se reconocen las mejoras en el servicio.

Los principales problemas que se dan son la cobertura de los recursos electrónicos, lo cual contradice los resultados de la pregunta sobre si los fondos cubren las necesidades de información de los usuarios donde el nivel de satisfacción es alto. También generan frustración las dificultades para conocer la disponibilidad de los recursos por centro, además de los fallos en el acceso a los textos completos o la falta de claridad de las instrucciones de PAPI. Por tanto, sigue siendo necesaria la difusión de información que aclare estos aspectos.

En el caso de la resolución de problemas se observa como la consulta al bibliotecario es la opción preferida que, además, genera un elevado grado de satisfacción. En el lado negativo aquellos que no hacen nada por lo que el problema queda sin ser conocido por el personal de la Red y no puede ser resuelto de modo que se considera necesario iniciar campañas desde la Red pidiendo a los usuarios que informen de las incidencias en lugar de, o además de, utilizar otras vías como buscadores, editoriales, revistas o el propio autor de la obra.

Los datos obtenidos sobre el Plan 100% Digital muestran el desconocimiento del servicio que tienen sus usuarios además del bajo nivel de participación de los mismos en la encuesta. Todo ello implica la necesidad de difundir el servicio y de hacerlo

mediante nuevas vías que sean más efectivas que las usadas hasta ahora pues, como demuestran las respuestas, las fuentes de información sobre el mismo son pocos usadas y obtienen escasos resultados. Otro aspecto fundamental es dar a conocer al coordinador del Plan de cada centro o instituto así como informar de sus funciones para que realmente sirva de enlace con la URICI en la atención a las demandas de los usuarios.

Salvo los servicios principales que presta el Plan en relación con los recursos electrónicos y PAPI del resto se observa un gran desconocimiento de lo que suponen la mayoría de ellos y un escaso uso, salvo excepciones como Digital.CSIC o SURAD; especialmente importante es el bajo nivel de uso del SARV que es, junto al coordinador de cada centro o instituto, la herramienta principal de información y ayuda a los usuarios del Plan por lo que se hace necesario también una intervención.

En definitiva, los resultados de la encuesta son muy positivos, como ya lo fueron en encuestas precedentes, y mejoran los datos de la más reciente, la de 2014, siendo especialmente destacable, como siempre ha ocurrido, la valoración del personal.

Las intervenciones llevadas a cabo han tenido buenos resultados así, por ejemplo, la mejora de los datos en relación con los recursos electrónicos en el bloque principal de la encuesta, que además ha sido corroborado en el apartado específico, del mismo modo las intervenciones en PAPI, han conseguido una valoración más positiva que en el pasado. En el lado de la insatisfacción esta se sigue encontrando asociada a la falta de conocimiento de los servicios, de su existencia, modos de uso, plazos establecidos, etc. por lo que, aunque los usuarios no lo reclamen, se debe seguir en la línea de la formación pues sus resultados han ayudado a una mejor valoración; del mismo modo se detecta la necesidad de iniciar otras líneas de difusión e información alternativas que acerquen a los usuarios a los servicios que se les presta, especialmente en el caso de los del Plan 100% Digital.

Finalmente destacar que las cuestiones planteadas como indicador del nivel de calidad en la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC presentan porcentajes de satisfacción entre el 87% y el 93% lo cual confirma la calidad de dichos servicios no exenta de la necesidad de mejora permanente.

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, la mayoría de ellas mantienen su vigencia en relación a las encuestas precedentes pues son necesarias de modo permanente para alcanzar los mejores niveles de satisfacción posibles. Algunas de ellas han tenido muy buenos resultados pero esto no implica dejar de aplicarlas pues se considera que puede ser contraproducente.

- Análisis de las respuestas y comentarios recibidos en relación con el acceso a los recursos electrónicos por parte de los miembros de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación que trabajan en estas áreas por si se pueden encontrar nuevas propuestas de mejora que ayuden a incrementar la satisfacción de los usuarios como lo han conseguido las llevadas a cabo en los últimos años.
- De nuevo, se plantea recopilar los comentarios relacionados con infraestructuras, horarios, servicio de información y orientación de las bibliotecas para, con sus responsables y sus coordinadores de zona, 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), especialmente entre los usuarios del Plan 100% Digital pues se ha observado que es poco conocido y usado por ellos.
- Mantener las tareas de formación continua de personal bibliotecario para solventar los problemas identificados en el caso de los recursos electrónicos y orientación e información. Si bien la satisfacción de los usuarios con el personal es muy buena es necesario su continua actualización para poder ser útiles a los usuarios ante todas sus necesidades.
- A pesar de no ser reclamada en esta encuesta, mantener e intensificar la formación de usuarios, identificando qué aspectos concretos o generales son más necesarios o demandados pues se ha demostrado que esta formación ha ayudado a obtener mejores resultados en la encuesta
- En relación con los recursos electrónicos se propone difundir de modo más personalizado, es decir, por centro o instituto, los recursos electrónicos a su disposición para solventar los problemas de falta de conocimiento de a qué se puede acceder y a qué no.
- Implicar a los usuarios en la identificación de los problemas de acceso, estabilidad y complejidad de uso de los recursos electrónicos, también a nivel de centro o instituto, para poder llevar a cabo intervenciones que mejoren su experiencia de uso. Se proponen campañas de información a los usuarios más cercanas de modo que se incremente la comunicación con ellos.
- Desde cada uno de los centros adheridos al Plan 100% Digital realizar campañas por parte de sus coordinadores que les permitan darse a conocer y difundir los servicios que lo forman de un modo más amigable que los usados hasta la fecha con el fin de solventar los problemas de desconocimiento y falta de uso de este servicio.