Encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC de 2018

URICI
20/10/2018

Introducción

La presente encuesta continúa la serie iniciada en 2014 en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC buscando conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicios de la Red para lo cual se ha mantenido el modelo de encuesta usado desde 2014.

Se ha usado un formulario de Google que estuvo disponible entre el 20 y el 29 de junio de 2018 en el siguiente enlace: https://goo.gl/forms/CIgI6RVrk6ugLycz2

Se recibieron 479 respuestas, por tanto, ha habido un importante descenso en la participación de los usuarios en comparación con las encuestas anteriores. Se difundió la encuesta vía el Twitter de la Red, la página web de la misma y desde las bibliotecas, pero es posible que la difusión no fuera tan intensa como en anteriores ocasiones o que las fechas cercanas al descanso veraniego influyeran en una menor participación de los usuarios. En próximas encuestas se buscará realizarla en fechas más adecuadas y hacer una mayor difusión de la misma.

Datos poblacionales

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

Sexo	Respuestas	%
Hombre	264	55,11%
Mujer	210	43,84%
NS/NC	5	1,04%

Tipo de usuario	Respuestas	%
Personal CSIC fijo	296	61,80%
Personal CSIC temporal	93	19,42%
Usuario externo	80	16,70%
NS/NC	10	2,09%

Grupo de Edad	Respuestas	%
Menor de 25	13	2,71%
26-35	75	15,66%
36-45	93	19,42%
46-55	137	28,60%
56-65	120	25,05%
Mayor de 65	36	7,52%
NS/NC	5	1,04%

Área científica	Respuestas	%
Biología y Biomedicina	56	11,69%
Ciencia y Tecnología de Alimentos	22	4,59%
Ciencia y Tecnología de Materiales	17	3,55%
Ciencia y Tecnologías Físicas	49	10,23%
Ciencia y Tecnologías Químicas	74	15,45%
Ciencias Agrarias	64	13,36%
Humanidades y Ciencias Sociales	128	26,72%
Recursos Naturales	57	11,90%
NS/NC	12	2,51%

Frecuencia de uso	Respuestas	%
Muy frecuentemente (3 ó + veces por semana)	130	27,14%
Frecuentemente (1 ó 2 veces por semana)	149	31,11%
De vez en cuando (1 ó 2 veces al mes)	137	28,60%
Rara vez (menos de 6 veces al año)	54	11,27%
Nunca	3	0,63%
NS/NC	6	1,25%

Tipo de uso	Respuestas	%
Presencial	98	20,46%
No presencial	162	33,82%
Ambas	213	44,47%
NS/NC	6	1,25%

Tipo de personal	Respuestas	%
Personal científico	359	74,95%
Personal técnico	64	13,36%
Personal de administración	13	2,71%
NS/NC	43	8,98%

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.

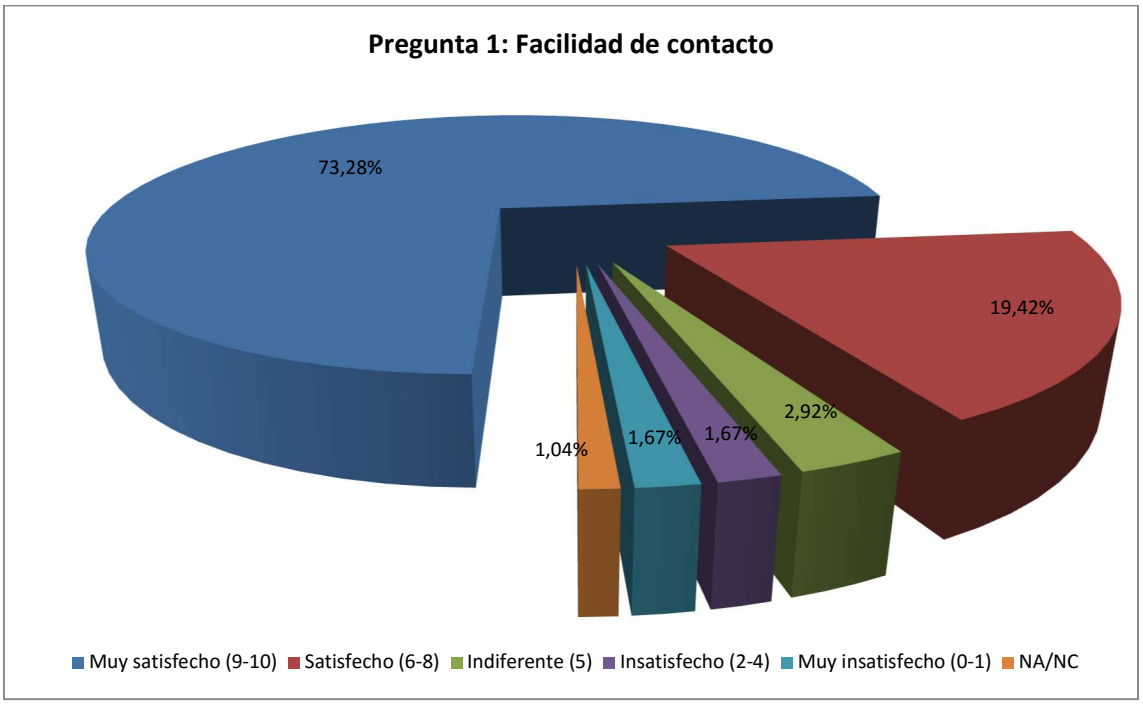
Las 13 preguntas cerradas son valoraciones de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. Para hacer más sencillo el análisis se han agrupado las respuestas, como en anteriores encuestas, del siguiente modo:

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

Pregunta 1: Facilidad de contacto

El nivel de satisfacción con la facilidad de contacto con los servicios bibliotecarios disminuye en comparación con los datos de 2016 y se sitúa en un 95,6%, incluso por debajo de los datos de 2014; el de insatisfacción aumenta también por encima de los datos de encuestas precedentes; del mismo modo aumenta el porcentaje de no participación. Sin embargo, los usuarios que han valorado este aspecto con un 10 sobre 10 siguen siendo casi la mitad de los que han respondido. En cualquier caso la facilidad en el contacto mantiene un nivel de satisfacción alto en años. La nota media es de 8,84, la misma que en 2014 pero menor que en 2016 y levemente por debajo del promedio de toda la encuesta que se sitúa en 8,99.

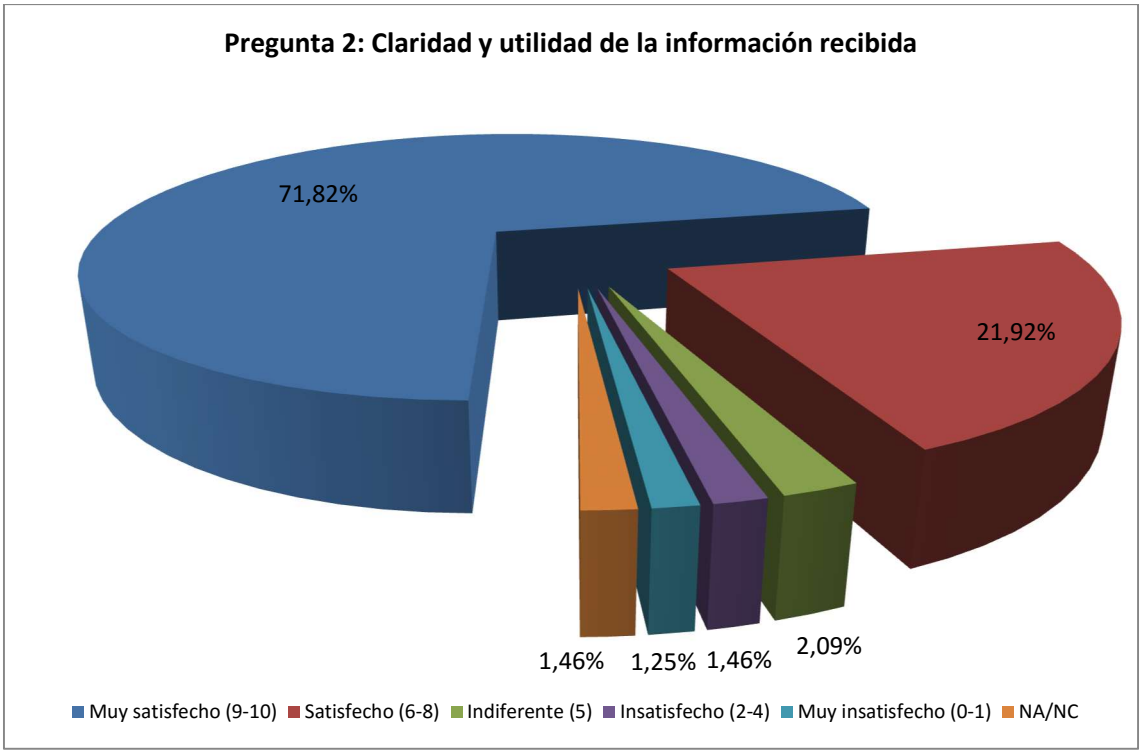
El usuario tipo más satisfecho sería personal fijo del CSIC o externo (con porcentajes de satisfacción parecidos) de una biblioteca del área de Recursos Naturales o Ciencia y Tecnologías Químicas de edad comprendida entre los 36 y los 45 años, que usa el servicio de biblioteca frecuentemente y lo hace de modo presencial o combina el presencial con el no presencial. Destacar que han mejorado los datos entre los usuarios externos si bien no tanto entre los que hacen un uso no presencial de los servicios bibliotecarios, aspectos que se propusieron como posible mejora en la encuesta 2016.



Pregunta 2: Claridad y utilidad de la información recibida

El 95,8% de los usuarios están satisfechos y el 2,7% insatisfechos con la claridad y utilidad de la información recibida. Ambos datos son peores que los de las encuestas precedentes. La nota media es, como en la pregunta anterior, de 8,84, la segunda más baja de la encuesta y también peor que la de 2016 aunque mejor que la de 2014.

El usuario tipo más satisfecho sería un usuario 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 combinando el modo presencial con el no presencial.

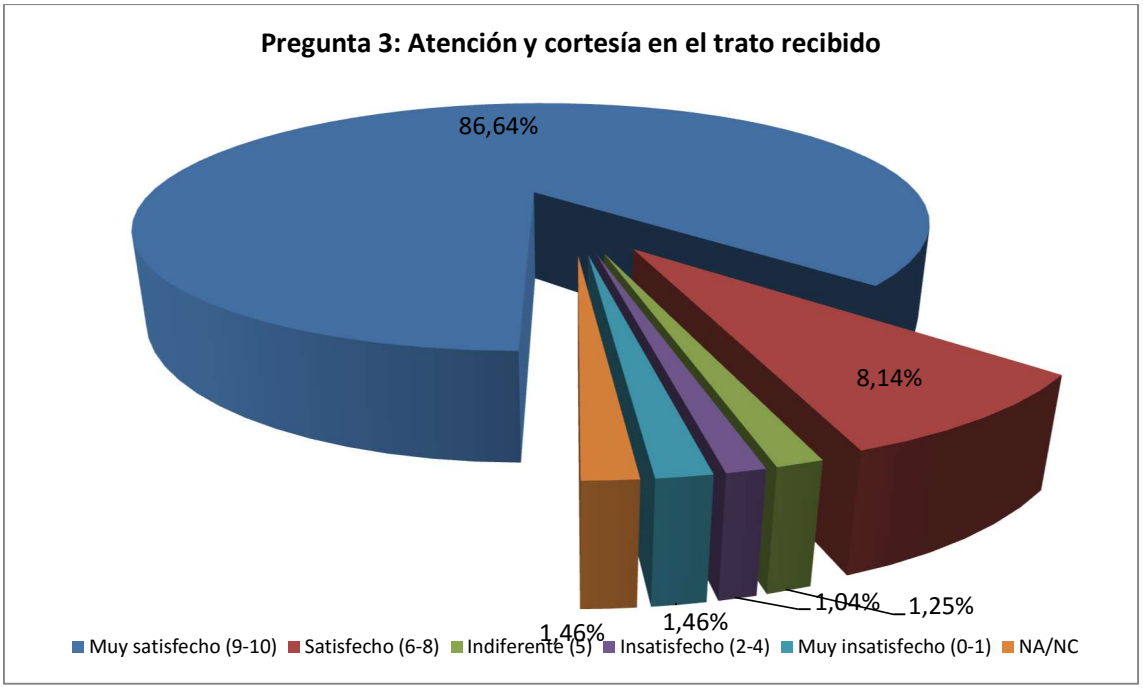


Pregunta 3: Atención y cortesía en el trato recibido

Como ha sucedido desde que se hacen encuestas de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, este aspecto es el que genera un mayor nivel de satisfacción, si bien, en esta ocasión, se ha obtenido la media más baja de todos los años con un 9,30.

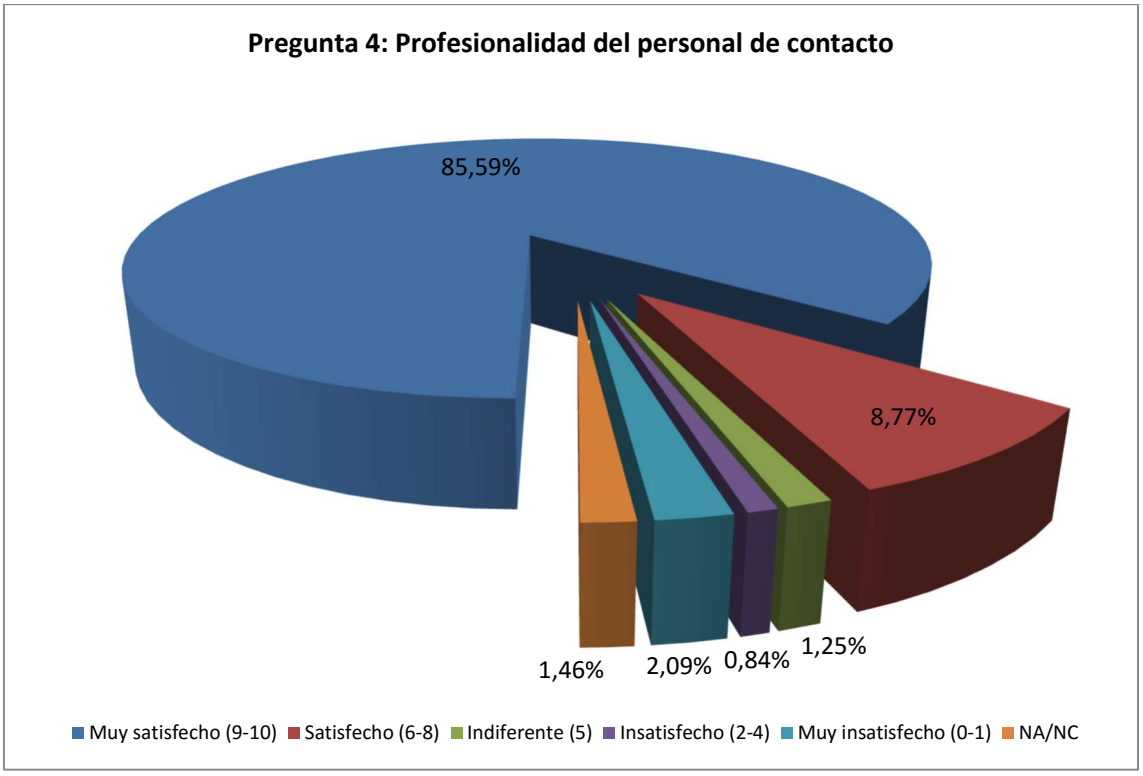
El porcentaje de usuarios satisfechos es el más alto de la encuesta, alcanzando el 96%, aunque también es el más bajo de todas las encuestas llevadas a cabo. En contraposición ha aumentado el de usuarios insatisfechos que se sitúa en un 2,5%.

El usuario tipo con mayor satisfacción es personal científico fijo del CSIC, de los grupos de edad de 46 a 55 o de 56 a 65, de tres áreas con valores muy similares: Ciencia y Tecnologías Químicas, Ciencia y Tecnología de Alimentos o Recursos Naturales; que usa los servicios de modo frecuente y lo hace de modo presencial y no presencial en similar medida.



Pregunta 4: Profesionalidad del personal de contacto

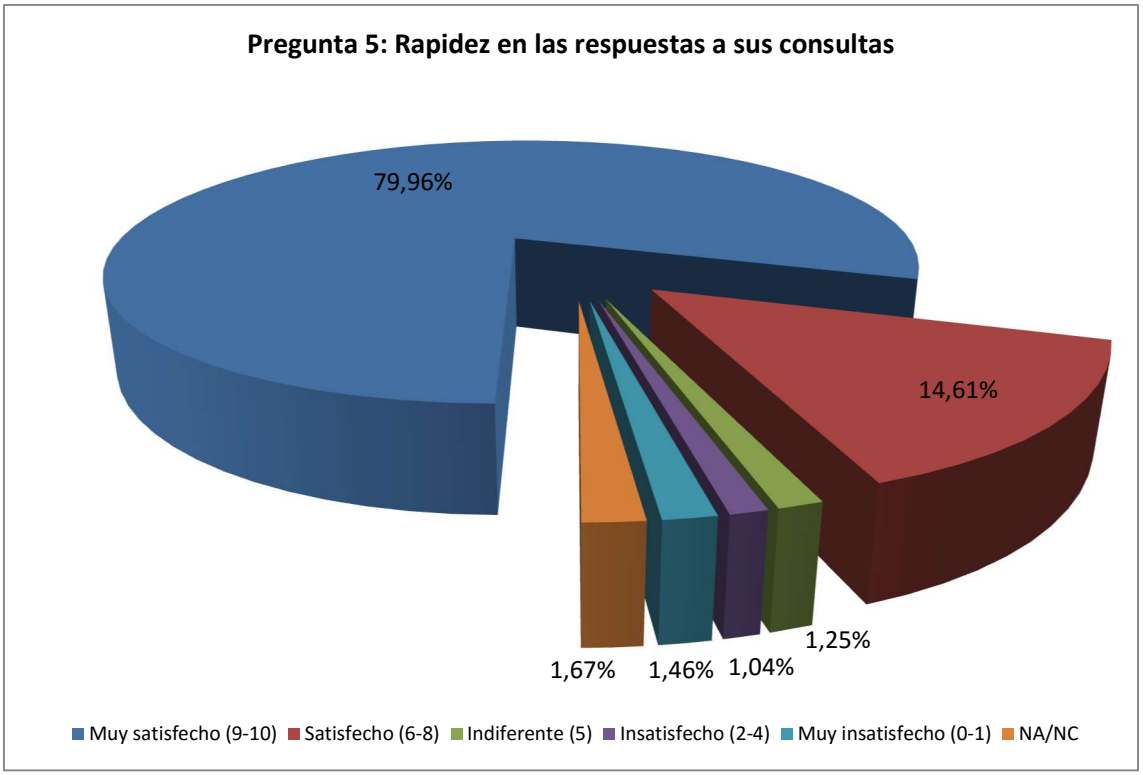
De nuevo se vuelve a valores similares a los obtenidos en 2014 así la profesionalidad de los bibliotecarios sigue obteniendo un muy elevado nivel de satisfacción con una media de 9,23, que sigue siendo la segunda más alta de la encuesta, pero menor que en las precedentes. El porcentaje de usuarios satisfechos con este aspecto es de un 95,6%, dos puntos menor que el de 2016 pero, de nuevo, el número de usuarios que han dado un 10 es destacable siendo el 63% de los que han respondido la encuesta.



De nuevo el usuario muy satisfecho tipo sería un científico, usuario de biblioteca, personal fijo del CSIC, de entre 56 y 65 años, del área de Ciencia y Tecnologías Químicas o de Recursos Naturales que usa los servicios de modo frecuente y lo hace de modo presencial y no presencial en similar medida.

Pregunta 5: Rapidez en las respuestas a sus consultas

La valoración media de este aspecto es de 9,09 lo que la sitúa entre las preguntas que están por encima de la media de la encuesta. Cerca del 96% de los usuarios están satisfechos, lo que supone una reducción de 2 puntos en comparación con 2016, si bien, del total, prácticamente el 80% de usuarios están muy satisfechos, como ocurría en 2016, pues la reducción se ha dado en los que estaban simplemente satisfechos, algunos de los cuales no han respondido o lo han hecho de modo negativo.

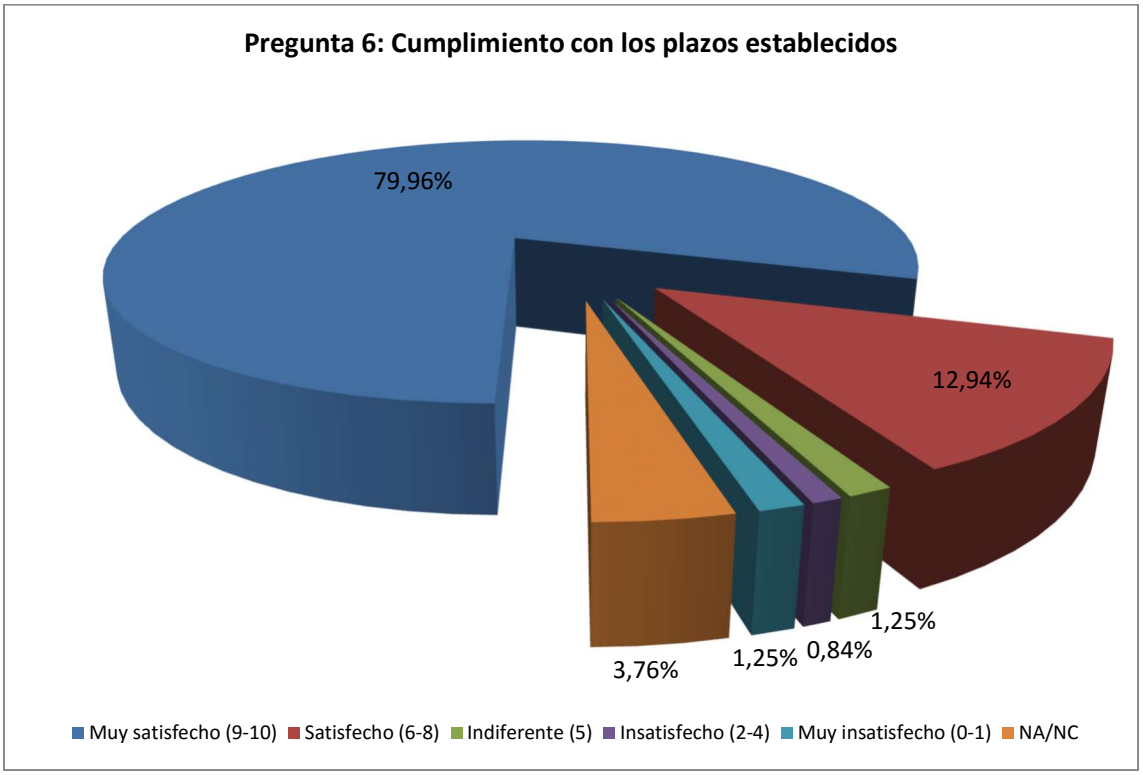


En este caso, el usuario muy satisfecho tipo es personal técnico o científico fijo del CSIC, usuario de biblioteca, de los 3 grupos de edad establecidos entre los 35 y 65 años (con valores que varían apenas unas décimas), con un uso frecuente de los servicios, mayoritariamente no presencial y que pertenece al área de Ciencia y Tecnologías Químicas.

Pregunta 6: Cumplimiento con los plazos establecidos

El valor medio obtenido es de 9,11, apenas una décima más bajo que en 2016 y poco más de una décima por encima de la media de 2018. Sigue entre los valores más altos de la encuesta como en encuestas precedentes, de modo que se confirma que los plazos se perciben como cumplidos en un porcentaje muy elevado asegurando así el

cumplimiento de algunos de los compromisos de la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.



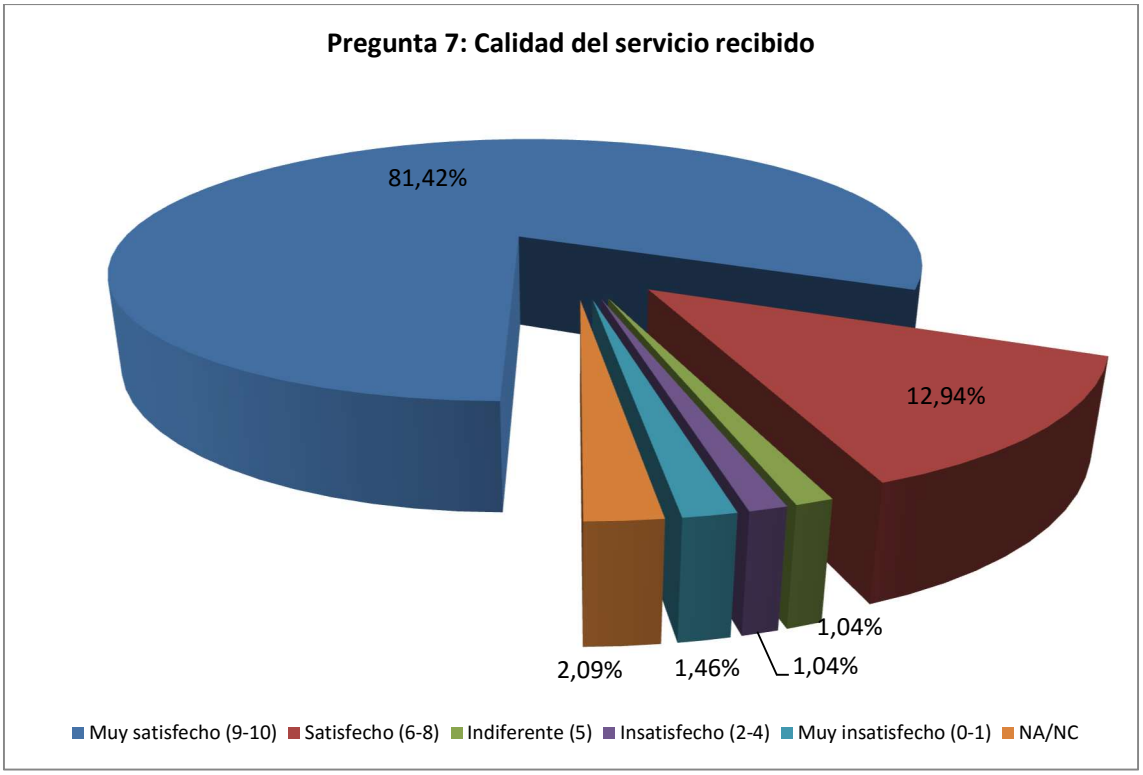
De nuevo es relevante el porcentaje de usuarios que no responden a esta cuestión pues muchos no son conscientes de que algunos servicios de las bibliotecas tienen plazos o no pueden usar aquellos que los tienen, como es el caso de los usuarios externos. Este hecho también provoca que por primera vez en toda la encuesta el porcentaje de satisfacción no llegue al 95% mientras los niveles de insatisfacción son similares a los anteriores rodando el 2%.

El usuario tipo es personal técnico fijo de entre 36 y 45 años de las áreas de Ciencia y Tecnologías Químicas y Recursos Naturales con un uso frecuente y que lo hace tanto de modo presencial como no presencial.

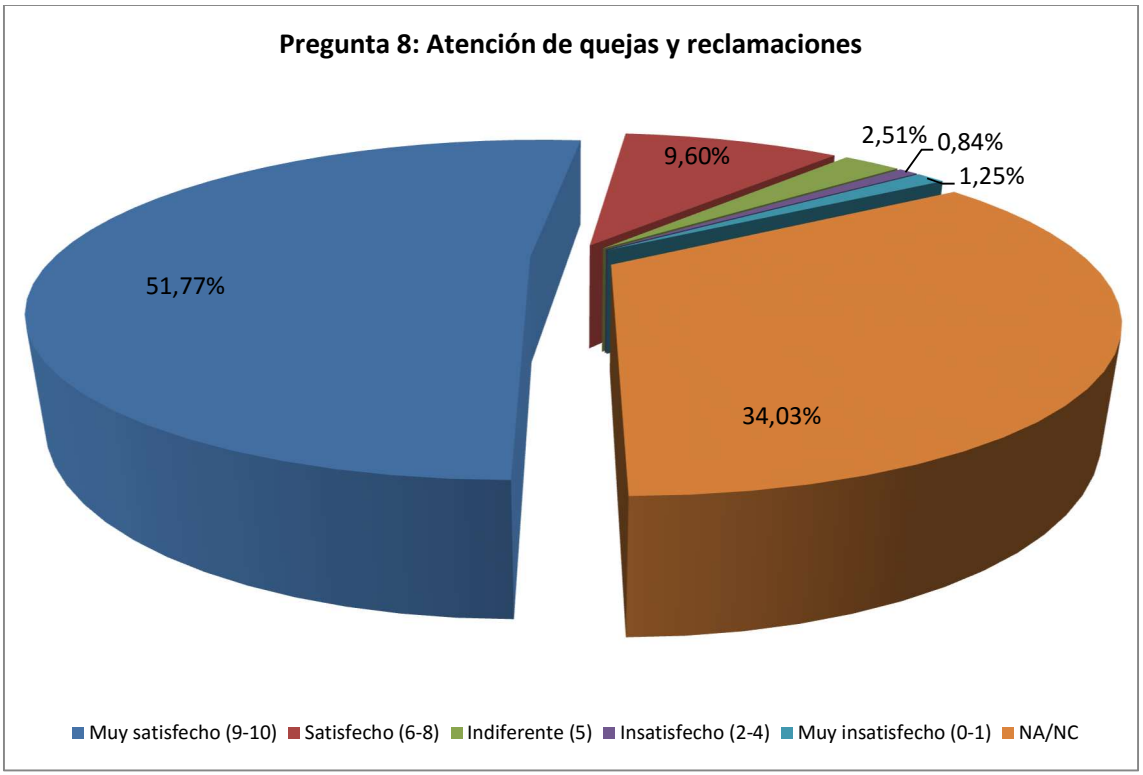
Pregunta 7: Calidad del servicio recibido

Como en años precedentes, con un 9,13, la valoración media es la tercera más alta después de las preguntas relacionadas con el personal. El porcentaje de usuarios satisfechos supera levemente el 95% y han aumentado, en relación con 2016, los usuarios que no contestan y, levemente, los insatisfechos. Teniendo en cuenta que la pregunta mide la calidad del servicio estos resultados se consideran muy positivos pues están entre los mejores de la encuesta.

De nuevo el usuario tipo es personal técnico fijo del CSIC de entre 36 y 45 años (si bien los de mayor edad tienen niveles de satisfacción muy similares), de las áreas de Ciencias y Tecnologías Químicas y, en un segundo nivel con valores muy similares, Recursos Naturales y Humanidades y Ciencias Sociales, que hacen un uso frecuente y principalmente de modo presencial.



Pregunta 8: Atención de quejas y reclamaciones



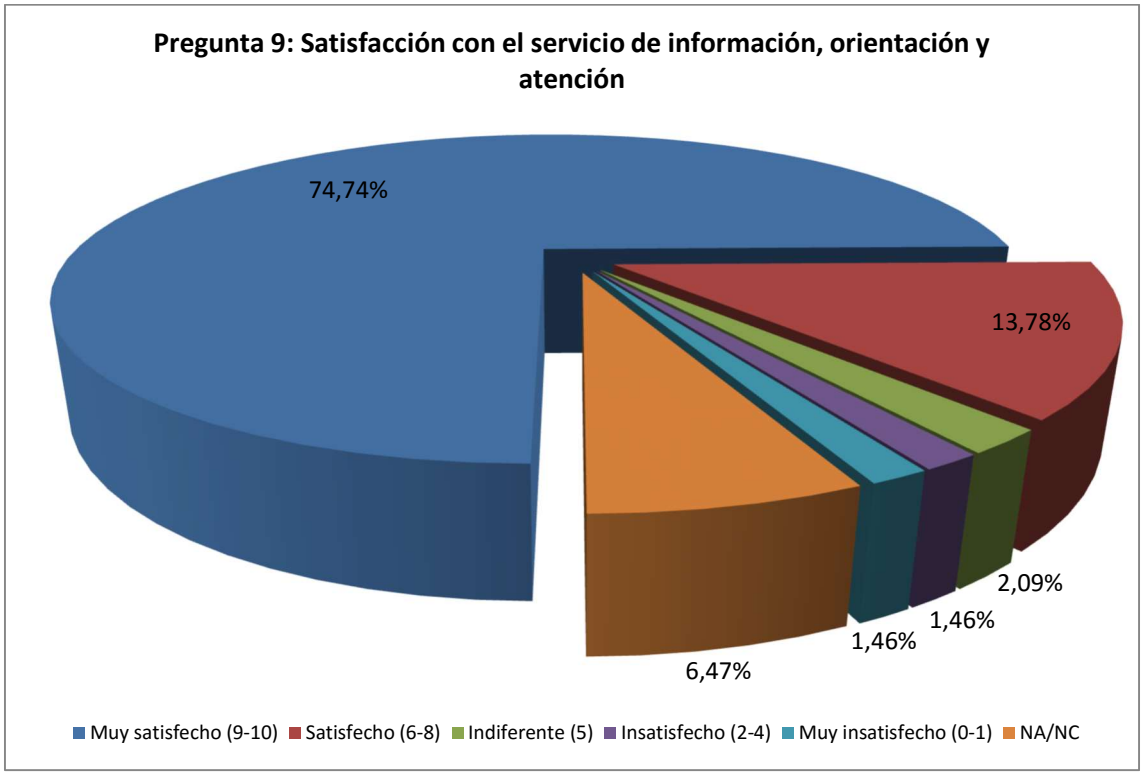
Como viene ocurriendo desde que se inició la realización de encuestas de satisfacción de usuarios en 2012, sigue disminuyendo el porcentaje de usuarios que no responde a esta pregunta por no conocer el servicio o no haberlo usado ni necesitado. Esto

seguramente se debe al mayor conocimiento y conformidad, por parte de los usuarios, con los servicios que se les presta. Como se comentó en encuestas precedentes, si los niveles de insatisfacción que se han dado en las encuestas realizadas hasta ahora son tan bajos y continúan reduciéndose, 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, repite el valor de 2016 con un 8,92, una de las más bajas de la encuesta, pero se entiende que sea así dado el bajo número de repuestas. El porcentaje de usuarios satisfechos aumenta y se acerca al 64% y el de insatisfechos es similar a la anterior encuesta, pero esta vez supera levemente el 2%. En general mejores datos que en 2016 en paralelo a un mejor conocimiento del servicio y a su innecesario uso, posiblemente por el buen funcionamiento general de los servicios que presta la Red.

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

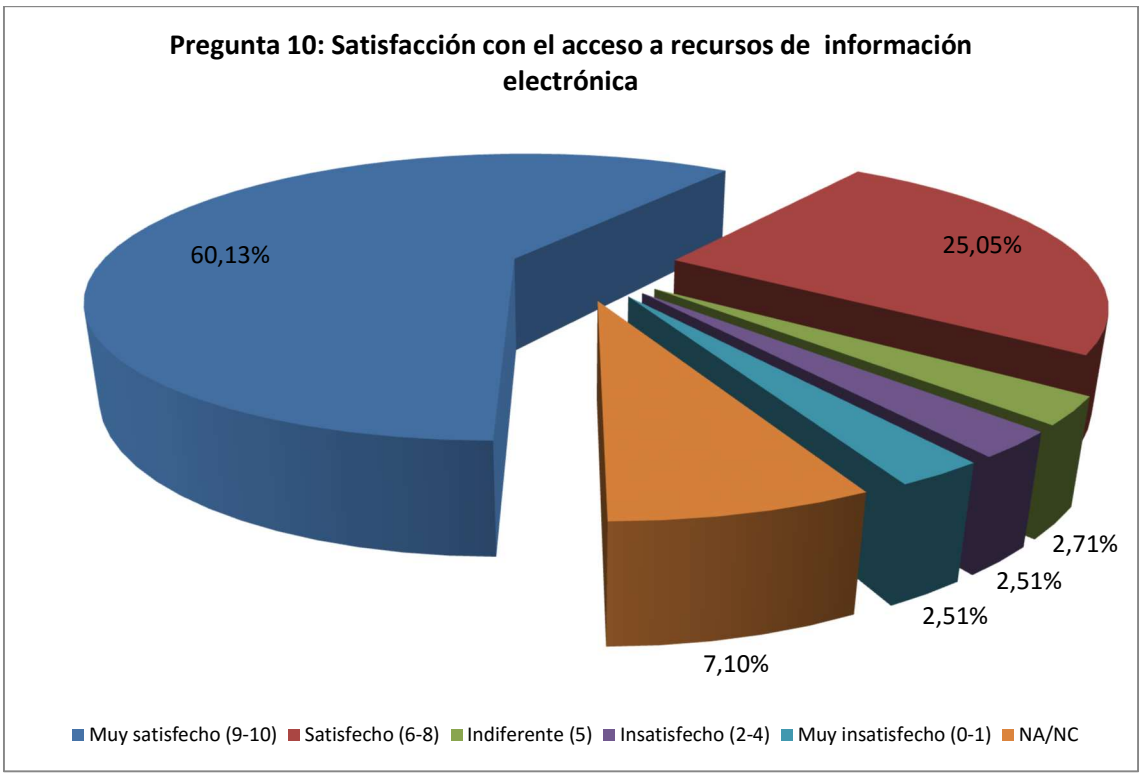
Uno de los 3 indicadores del nivel de calidad en la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC es el que se obtiene con los datos que aporta esta pregunta. Algo más del 90% de los usuarios están satisfechos con el servicio de información, orientación y atención y casi un 3% está insatisfecho mientras que los que no responden suponen casi el 6,5%. De nuevo los datos son similares a los obtenidos en 2014 si bien aumenta el porcentaje de insatisfechos. Esta área ha sufrido un leve retroceso en comparación con los resultados de encuestas precedentes, si bien los valores siguen siendo muy positivos.



La media se sitúa levemente por encima del 9 y supera la media de la encuesta de este año por muy poco, por tanto, sigue siendo un dato positivo pero no lo es tanto como en 2016. Como todas las cuestiones de la encuesta que sirven de indicador de la carta de servicios de la Red, tiene un alto porcentaje de usuarios que no responden, si bien de los 3 indicadores es el que tiene un porcentaje más bajo (6,47%), lo cual está motivado, por la falta de uso, o de necesidad de uso, del servicio de información y orientación por parte de los usuarios. En cualquier caso, el hecho de que estas 3 cuestiones obtengan resultados levemente más bajos que el resto de las cuestiones de la encuesta justifica mantener e incentivar la difusión de todos estos servicios iniciada tras analizar los resultados de la primera de las encuestas hecha a usuarios de la Red en 2012.

El usuario muy satisfecho tipo sería personal fijo del CSIC de entre 36 y 45 años o 56 y 65 del área de Ciencia y Tecnologías Químicas que hace uso frecuente o muy frecuente y que combinan el uso presencial y el no presencial o sólo hacen uso presencial. Como en 2016 se considera necesario continuar con 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 está levemente por debajo del 88%, por tanto, otra vez, se vuelve a los valores de 2014 y vuelve a ser la pregunta con el más bajo porcentaje de usuarios satisfechos como había sido hasta esa fecha. Otro tanto ocurre con los porcentajes de no respuesta, el 7% de los usuarios, y de usuarios insatisfechos, el 5%, valores muy similares a 2014. En este sentido parece razonable que la fecha en la que se realizó la encuesta en 2018, en pleno proceso de migración a la nueva herramienta de gestión del catálogo y de los recursos electrónicos, haya influido en la no consolidación de los datos obtenidos en 2014. Otro tanto puede ocurrir por el hecho de haber tenido un nivel de participación menor. Ambos factores han podido influir en la

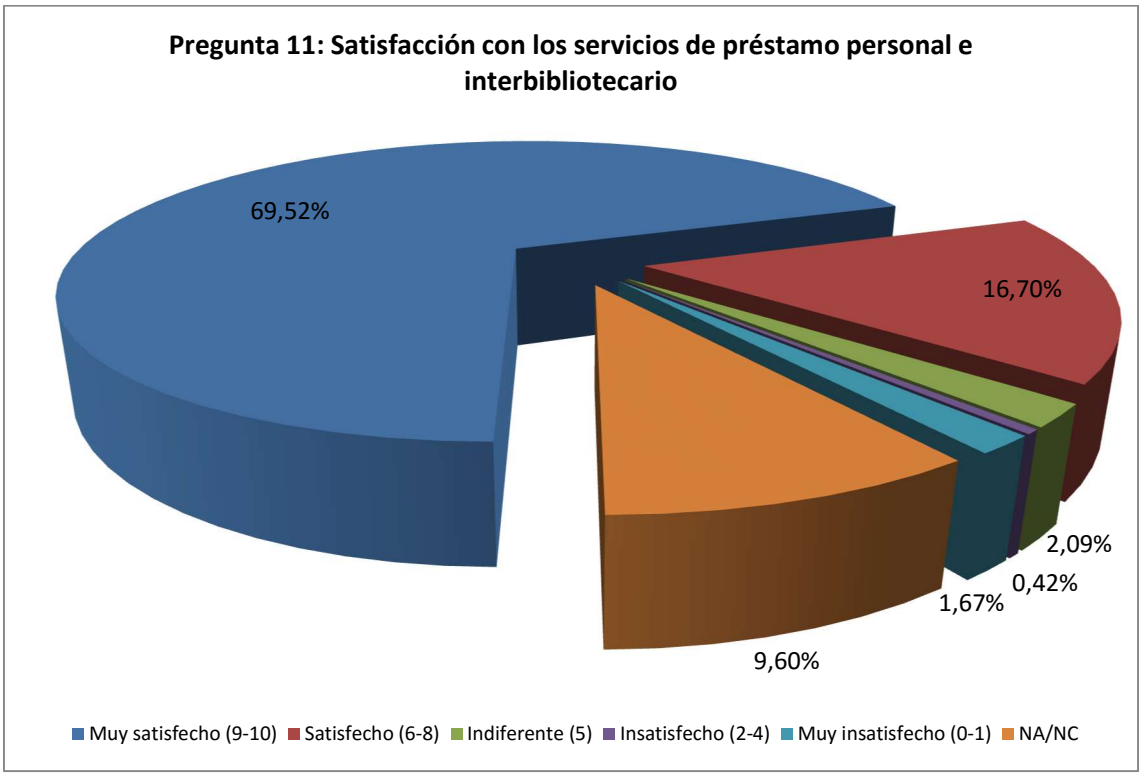
encuesta en general y más aún en esta cuestión en particular que es tan importante como se ha demostrado en todas las encuestas y que parece determinante de la percepción general del servicio.

A pesar de todo ello la media es de un 8,47, la segunda más alta después de la de 2016, por lo tanto, se considera que, aunque con un leve frenazo, la situación mejora desde que se empezaron a hacer encuestas de usuarios, tanto por la mejora de los productos como de las infraestructuras de soporte.

El usuario tipo más satisfecho es personal técnico fijo del CSIC de entre 36 y 45 años, perteneciente al área de Ciencia y Tecnologías Químicas que hace un uso muy frecuente del servicio y que lo hace combinando el servicio presencial con el no presencial.

Como viene observándose desde 2016, el nivel de satisfacción con este servicio de los usuarios externos, aunque no es tan positivo como el del personal fijo o del temporal del CSIC, no marca de modo tan claro como en los primeros años de realización de esta encuesta la opinión sobre el mismo a pesar de estar limitado su uso para ellos.

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



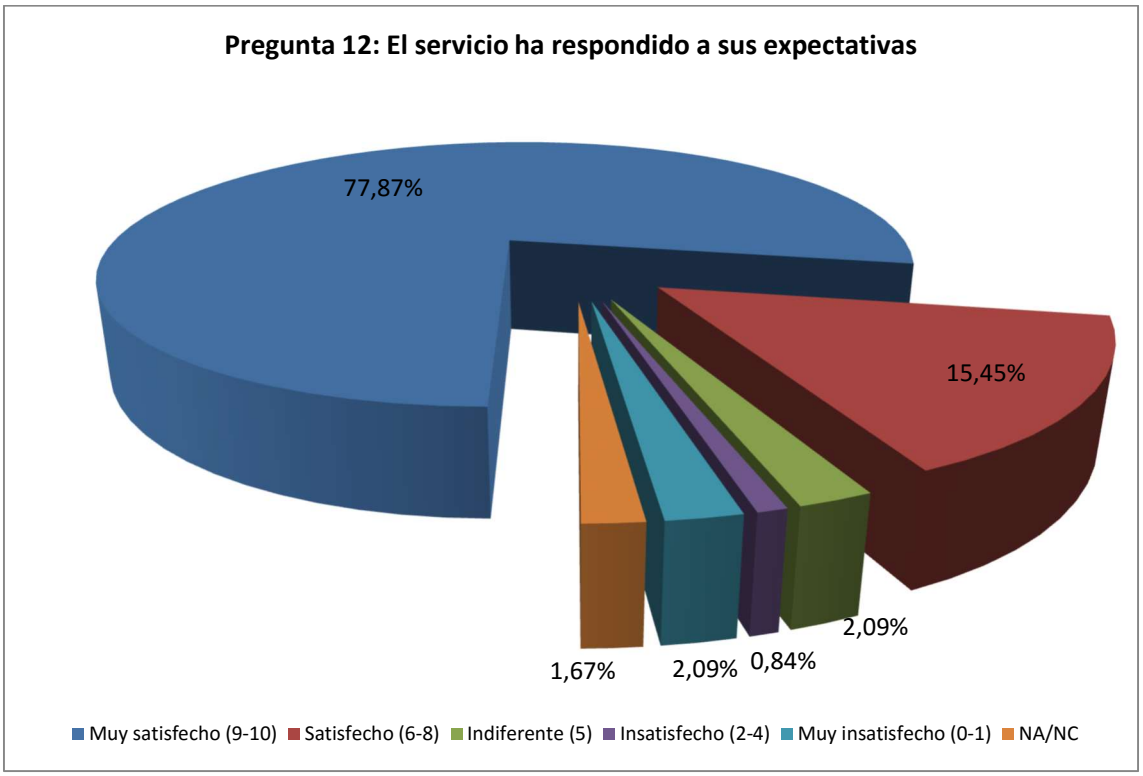
Este servicio es el único que mejora sus resultados en relación a los de 2016, si bien en este año se dio el proceso contrario en relación a 2014. Algo más del 88% son usuarios satisfechos, dato levemente inferior al obtenido en 2014 que rozaba el 89%. Destaca en este caso la reducción del porcentaje de usuarios que no contestan a la pregunta por no haber usado o no poder usar este servicio en todas sus vertientes, por ejemplo el préstamo interbibliotecario para usuarios externos, si bien sigue teniendo el porcentaje

más alto de no respuesta si descontamos la cuestión sobre quejas y sugerencias. La media se sitúa rozando el 9, valor muy similar a años precedentes y coincide con la media de la encuesta, por tanto, el nivel de satisfacción es positivo, el servicio está muy bien valorado y parece que sigue mejorando.

El usuario más satisfecho sería personal técnico fijo del CSIC de entre 36 y 45 años, de las áreas de Recursos Naturales o Humanidades y Ciencias Sociales que usan el servicio de modo frecuente y presencialmente o bien combinado con el no presencial.

Pregunta 12: El servicio ha respondido a sus expectativas

La nota media es de 8,96 unas centésimas por debajo de la media global y una de las notas bajas de la encuesta en relación a la media. El servicio que presta la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC está muy bien considerado, tal como se demuestra con los resultados de esta y de las encuestas precedentes, lo cual provoca que las expectativas de los usuarios sean siempre muy altas y que el cumplimiento de estas sea también alto pero no perfecto por lo que se dan estos resultados que, aun siendo positivos, invitan a la mejora continua. El porcentaje de usuarios satisfechos está por encima del 95% aunque es levemente menor al de 2016.



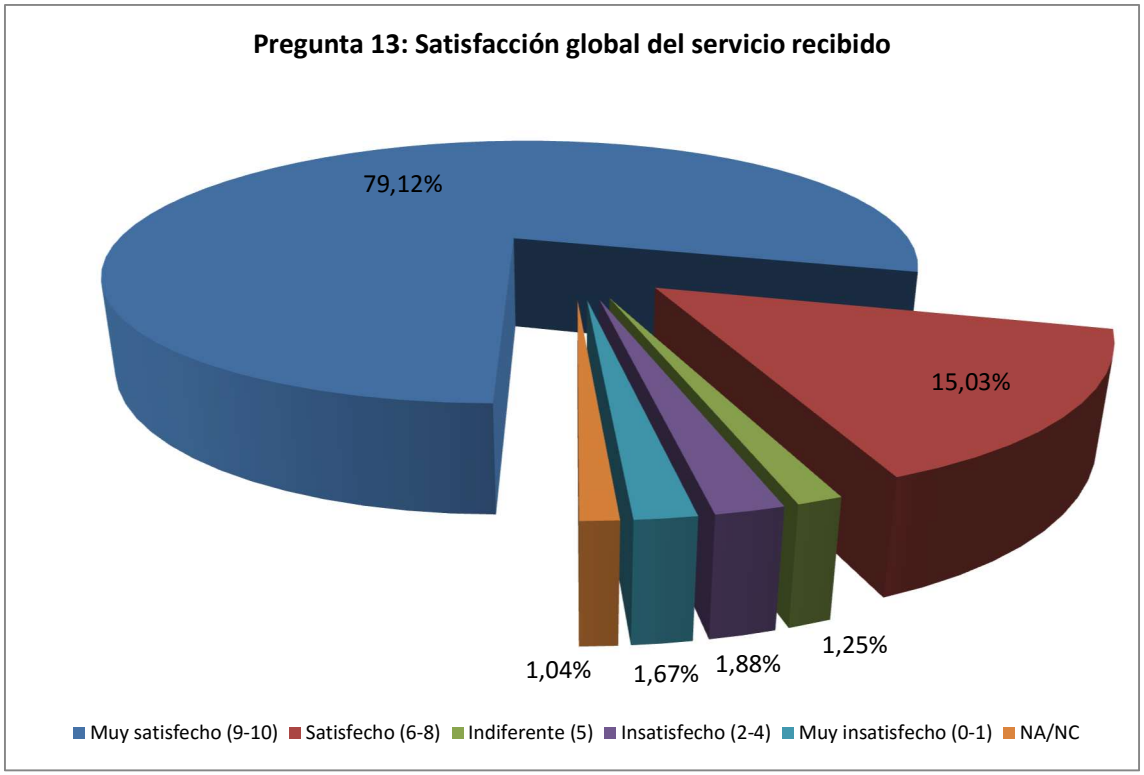
El usuario que ve cumplidas sus expectativas de modo más claro es personal técnico fijo del CSIC de entre 36 y 45 años, de las áreas de Ciencia y Tecnología de Alimentos o Ciencia y Tecnologías Químicas con un uso frecuente o muy frecuente llevado a cabo de modo no presencial mayoritariamente.

Pregunta 13: Satisfacción global con el servicio recibido

La nota media es de 8,97, levemente por debajo de la media global, una nota muy buena teniendo en cuenta que valora el servicio al completo.

El total de usuarios satisfechos es de casi el 95,5% y destaca que el de muy satisfechos que son casi el 80%. En el lado menos positivo el 3,5% de usuarios insatisfechos superando los valores obtenidos en las encuestas precedentes, posiblemente por las fechas de realización de la encuesta.

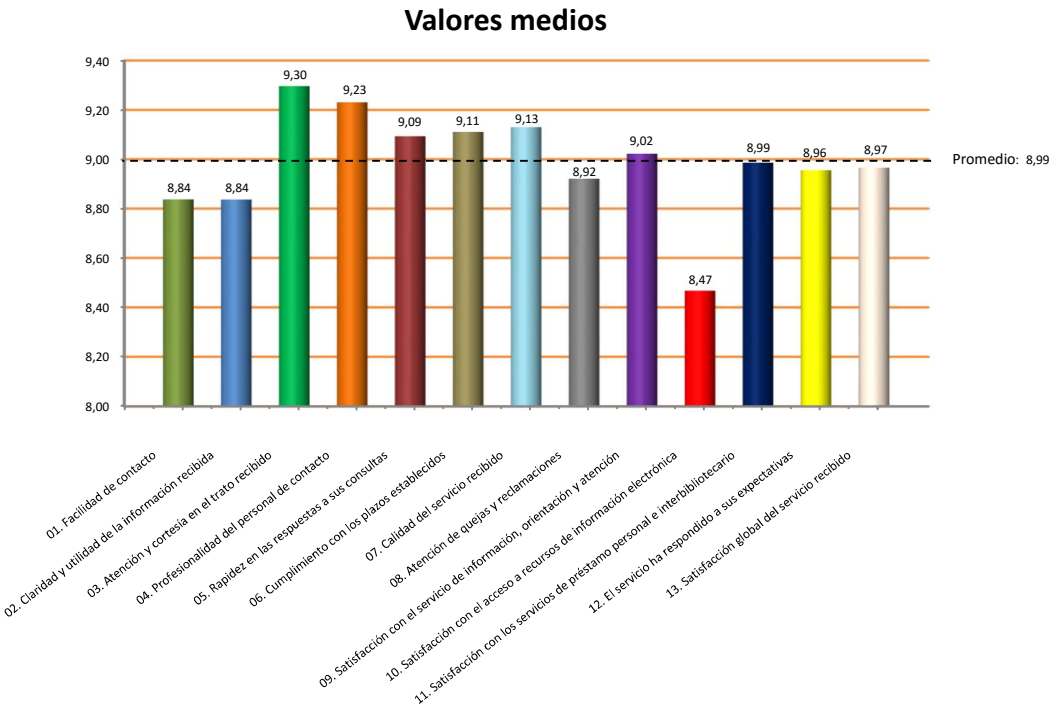
En este caso el usuario más satisfecho sería personal técnico fijo del CSIC y, por primera vez en la encuesta, usuarios externos lo cual es una muy buena noticia; de entre 36 a 45 años o 56 a 65, perteneciente a las áreas de Ciencia y Tecnología de Alimentos, Ciencia y Tecnologías Químicas o Recursos Naturales con un uso muy frecuente del servicio y mayoritariamente realizado de modo no presencial.



Análisis comparativo de las diferentes preguntas de la encuesta

Promedios

Los datos de esta encuesta son similares a los obtenidos en 2014 y sensiblemente más bajos que los de 2016. Teniendo en cuenta que el tipo y el método de encuesta ha sido el mismo, implica que se ha producido un leve retroceso de la mejora de la situación lo cual es una noticia que debe servir para indagar en las causas de la misma. Así, el promedio de valoración casi alcanza el 9 con un 8,99.



Si se comparan los datos de 2016 con los obtenidos en 2018 en todos los casos, salvo uno que es igual, disminuye la media 1 o casi 2 décimas. Esto no debe entenderse como un retroceso pues es tan leve y las medias son tan altas que es más probable que el cambio se deba a situaciones puntuales que al inicio de una tendencia negativa en la valoración de los usuarios de los servicios que se le prestan. Esto puede explicar que, si comparamos las medias de 2018 con las de 2014 en casi todos los casos se haya producido una mejora en 2018, por tanto, se considera que la situación sigue siendo positiva y que sigue habiendo posibilidades de mejora.

Por encima de la media global de 2018 se encuentran, como viene siendo habitual, los temas relacionados con el personal de la Red, con la calidad del servicio, cumplimiento de plazos, la rapidez en las respuestas a las consultas, el servicio de información, orientación y atención. Por debajo de la media el resto de cuestiones y se une la valoración global del servicio con una desviación mínima de centésimas.

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 del préstamo coincide con la media global y el de acceso a recursos electrónicos está por debajo como lo ha estado siempre.

Los aspectos que presentan unas medias más bajas son, el ya comentado del acceso a los recursos de información electrónica, al que se unen la claridad y utilidad de la información recibida, la facilidad de contacto y la atención a las quejas y sugerencias.

Es interesante ver la evolución de todas y cada una de las medias obtenidas en las diferentes encuestas así, el siguiente gráfico muestra como las variaciones son menores y mantienen una tendencia a la mejora a pesar del retroceso de este año.

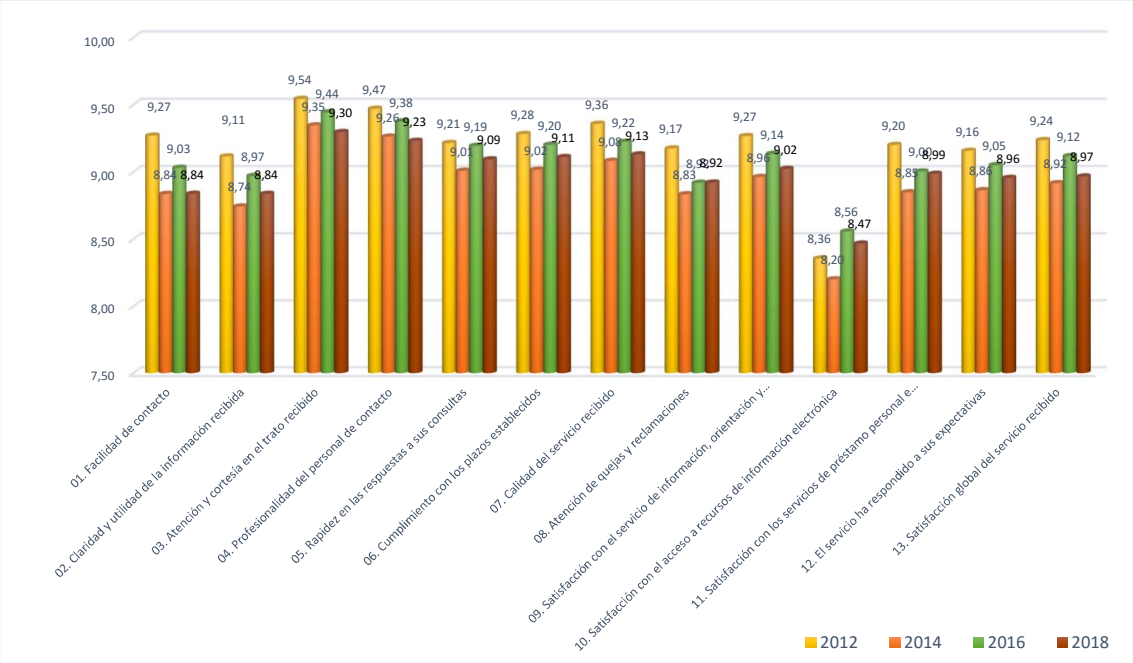


Grafico: Comparativa de valores medios obtenidos en las encuestas de 2012, 2014, 2016 y 2018

Porcentaje de satisfacción

Preguntas	Satisfecho	Insatisfecho	NC
01. Facilidad de contacto	95,62%	3,34%	1,04%
02. Claridad y utilidad de la información recibida	95,82%	2,71%	1,46%
03. Atención y cortesía en el trato recibido	96,03%	2,51%	1,46%
04. Profesionalidad del personal de contacto	95,62%	2,92%	1,46%
05. Rapidez en las respuestas a sus consultas	95,82%	2,51%	1,67%
06. Cumplimiento con los plazos establecidos	94,15%	2,09%	3,76%
07. Calidad del servicio recibido	95,41%	2,51%	2,09%
08. Atención de quejas y reclamaciones	63,88%	2,09%	34,03%
09. Satisfacción con el servicio de información, orientación y atención	90,61%	2,92%	6,47%
10. Satisfacción con el acceso a recursos de información electrónica	87,89%	5,01%	7,10%
11. Satisfacción con los servicios de préstamo personal e interbibliotecario	88,31%	2,09%	9,60%
12. El servicio ha respondido a sus expectativas	95,41%	2,92%	1,67%
13. Satisfacción global del servicio recibido	95,41%	3,55%	1,04%

Todas las preguntas se sitúan levemente por encima del 95% de usuarios satisfechos, salvo la que hace referencia a la atención y cortesía en el trato que supera levemente el 96% de usuarios satisfechos y las que habitualmente han estado en valores más bajos en todas las encuestas realizadas que son las que se refieren las quejas y sugerencias y las tres preguntas que tienen que ver con la carta de servicios y a ellas se ha unido levemente por debajo del 95% lo relacionado con el cumplimiento de los plazos. Por

tanto, aunque, como se ha visto, con datos más bajos que en 2016, el alto nivel de satisfacción se mantiene.

Las cuestiones que sirven de indicador de la carta de servicios tienen, también, valores altos pero algo más bajos que el resto situándose levemente en un 90% o levemente por debajo hasta casi el 88%. 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. También el caso de la pregunta sobre el cumplimiento de los plazos, que tiene un 94% de usuarios satisfechos, muestra como los servicios concretos tienen una variación de la opinión más detectable que el resto.

Aunque siguen siendo valores muy bajos, se ha dado un aumento de los porcentajes de usuarios insatisfechos en relación a 2016 acercándose, con leves variaciones, a los datos de 2014. Todos se sitúan por encima del 2% pero sólo unos pocos superan el 3% y son aquellos que tienen que ver con la facilidad del contacto, la satisfacción global y, como ha ocurrido en todas las encuestas realizadas, la pregunta relacionada con el acceso a recursos de información electrónica con un 5% (algo menos que en 2014 en cualquier caso). Aunque parece que este sigue siendo el principal asunto en el que la Red de Bibliotecas y Archivos debe intervenir, las labores de formación llevadas a cabo y las mejoras introducidas han tenido buenos resultados y, posiblemente, el periodo de migración a la nueva herramienta de gestión del catálogo y de los recursos electrónicos haya influido en que no se haya constatado la mejora, a lo que se unen los tradicionales problemas atribuibles a los proveedores y a necesidades específicas de algunos usuarios.

Se constata, como en encuestas anteriores, tanto por los valores medios como por el porcentaje de usuarios satisfechos, 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 opinión en texto libre que se incluye en el apartado final de la encuesta aporta mucha información que confirma los análisis de las preguntas anteriores. De las 479 respuestas a la encuesta tan sólo 128 tienen comentarios, lo cual supone el 26% de los encuestados, porcentaje similar a otras encuestas. Por tanto, uno de cada cuatro usuarios ha hecho algún comentario que aporta información que ayudará a mejorar el servicio.

Como en otras ocasiones, para analizarlos se han agrupado temáticamente observándose que se repiten los temas de anteriores encuestas, son los siguientes:

- Comentarios generales: 16 comentarios positivos y 2 negativos.
- Infraestructuras: 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 en algunas bibliotecas si bien los propios usuarios comentan que estas mejoras no dependen de la biblioteca sino del centro.
- Horarios: como en todas las encuestas precedentes hay críticas por el cierre de las bibliotecas a media tarde. Son bibliotecas concretas que cierran por decisión del centro.
- Adquisiciones: se ha reducido el número de comentarios sobre este asunto pero siguen apareciendo, si bien, reconociendo que es un tema de asignación de recursos económicos más que de la propia Red. Se mantienen también los relacionados con la selección de recursos que no siempre contentan a todos cuando hay limitación de recursos.
- Personal: se mantienen los comentarios positivos sobre el personal de encuestas precedentes pero lo que más hay es demanda de aumento de personal o, en algunos casos, la existencia del mismo para que la biblioteca pueda estar abierta. También un comentario negativo, posiblemente debido a una situación puntual.
- Información y orientación: algún comentario sobre los problemas de localización de los ejemplares y cuestionamiento de su ordenación en alguna biblioteca concreta.
- PAPI: se han reducido considerablemente las quejas sobre el servicio PAPI para acceder desde fuera del centro de trabajo por lo que se confirma la mejora del mismo si bien siempre pueden darse situaciones puntuales que posiblemente se deban más a las limitaciones por centro que al funcionamiento del servicio como tal o bien a problemas de software.
- 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. El hecho de que esta encuesta casi coincida con la migración al nuevo software de trabajo de los bibliotecarios ha influido claramente en los comentarios sobre este particular. Además algunos usuarios externos reclaman tener acceso acreditando la realización de tareas de investigación
- Web: se dan comentarios relativos a la web de la Red pero especialmente sobre el catálogo, el hecho de coincidir la encuesta con la migración al nuevo Primo ha incidido claramente aumentando estos comentarios.
- Préstamo: se pide alguna mejora que con la nueva herramienta se podrán realizar pero, sobre todo, se dan comentarios de usuarios externos pidiendo poder usar este servicio y el de acceso a los recursos electrónicos, también algún comentario sobre la calidad de las digitalizaciones.

- Digitalización: se pide una mayor digitalización de fondos y se critica la herramienta de SIMURG por ser lenta en la presentación de las digitalizaciones.
- Digital.CSIC: unos pocos comentarios reclamando más cargas de registros, más personal y mejoras en su web.
- Formación: si en la anterior encuesta habían desaparecido comentarios reclamando formación, en esta ocasión han vuelto con un par de ellos, es de suponer que relacionados con los cambios en el catálogo ya comentado.

Conclusiones

En primer lugar destacar el retroceso del nivel de participación, las fechas no parecen haber sido las más apropiadas por lo que ha bajado considerablemente el número de respuestas. También se considera que los usuarios pueden estar algo cansados de este tipo de encuestas a pesar de que se hace cada dos años. Otra causa de la disminución de la participación puede estar motivada en la difusión realizada, en esta ocasión se ha incidido más en las redes sociales y ha sido menor la realizada desde las bibliotecas o la web de la Red. En cualquier caso, sería recomendable que en próximas encuestas se recupere el nivel de participación de las precedentes (792 y 995 respuestas en 2016 y 2014 respectivamente) pues los datos tendrían un mayor grado de fiabilidad.

Los resultados, con leves disminuciones en relación con las encuestas precedentes, han sido muy positivos pues se siguen consiguiendo unos porcentajes de satisfacción y unas notas medias muy altas, con datos habitualmente muy similares a los de 2014. Además, los comentarios y sugerencias recibidas siguen siendo útiles para conocer las fortalezas y debilidades que tiene el servicio.

Como se ha comentado en algún momento a lo largo de este informe parece que este leve retroceso en la satisfacción de los usuarios puede tener su origen en la coincidencia de las fechas de la encuesta con los primeros momentos de uso, por parte de los usuarios, de la nueva versión del catálogo una vez finalizada la migración al nuevo Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria.

Las tendencias de encuestas precedentes varían muy levemente si bien los resultados son un poco más bajos en algunos casos. La satisfacción en relación con el acceso a los recursos electrónicos baja pero no vuelve a los niveles iniciales de las dos primeras encuestas por lo que se entiende que se consolida un mejor servicio en este aspecto y la leve reducción puede tener más que ver con el nivel de participación que con una reducción real de la satisfacción.

Los usuarios externos siguen teniendo un nivel de satisfacción menor que el resto de usuarios con algunos aspectos del servicio como el préstamo, el acceso a los recursos electrónicos, etc., y, además, reclaman poder usarlos más claramente que en anteriores encuestas. El personal fijo del CSIC sigue estando más satisfecho que el temporal posiblemente porque este último está acostumbrado a otro tipo de servicios propios de universidades.

Las medias de las preguntas han bajado pero siguen en valores muy altos, por encima del 8,45 sobre 10, si bien la mayoría está muy cerca o supera el 9, 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; por el contrario, ha aumentado el porcentaje de usuarios insatisfechos en comparación con encuestas precedentes, esto puede deberse a los aspectos antes comentados de la participación y las fechas de realización de la encuesta. En cualquier caso, se vuelve a los valores de 2014, que no eran nada malos, y no se consideran indicativos de un retroceso de la satisfacción de los usuarios sino más bien un momento puntual que habrá que confirmar en la siguiente encuesta.

Aunque ha bajado el nivel de satisfacción y la media de la pregunta sobre el acceso a recursos de información electrónica se mantiene la mejora de la situación respecto a las encuestas de 2012 y 2014, el desarrollo paulatino del nuevo Sistema Integrado de

Gestión Bibliotecaria debería consolidar y mejorar aún más estos resultados pero habrá que esperar a próximas encuestas.

El personal sigue siendo lo mejor valorado de la Red y se reclama que aumente y que no desaparezca de bibliotecas cerradas temporalmente en los comentarios recibidos.

El servicio PAPI parece ser más conocido y sigue siendo bien valorado a pesar de que algunos usuarios encuentran aún problemas por resolver. El catálogo, en esta ocasión, presenta algunas quejas pero no pueden considerarse relevantes porque la encuesta se realizó en pleno proceso de migración y los cambios no siempre son bien recibidos y, en los momentos iniciales, suelen traer problemas menores que son rápidamente solucionados. Parece oportuno seguir incidiendo en la difusión y formación en algunos servicios como el de información y orientación o los que componen el Plan 100% Digital.

Hay una variación en los grupos de edad más satisfechos así, si antes los de mayor edad eran los más satisfechos, ahora lo son los de edades intermedias, en unas preguntas los de entre 36 y 45, en otras los que tienen entre 46 y 56 y en otras estos dos grupos a la par. Por tanto, se podría decir que se “rejuvenece algo” el usuario más satisfecho. También esto podría deberse a cambios en la pirámide de población del CSIC pero como no existen estudios recientes sobre este particular es difícil confirmarlo.

Se mantiene el alto nivel de participación de los usuarios de las áreas de Humanidades y Ciencias Sociales; el resto ha variado en relación a 2016 así en un segundo plano se sitúan los de Ciencia y Tecnologías Químicas, Ciencias Agrarias, Biología y Biomedicina y Recursos Naturales. Por el contrario, señalar el bajo nivel de participación de los usuarios de las áreas de Ciencia y Tecnología de Alimentos y Ciencia y Tecnología de Materiales.

En la presente encuesta destaca el nivel de satisfacción de los usuarios del área de Ciencia y Tecnologías Químicas que aparecen como los usuarios más satisfechos en la mayoría de las cuestiones y cuando no son los más satisfechos están en el grupo de los que más lo están. Además es el área que ocupa el segundo lugar por porcentaje de participación de modo que los buenos resultados de la encuesta pueden deberse de modo importante a ellos que tienen una muy buena valoración de los servicios de la Red. Por su parte, los usuarios de las áreas de Recursos Naturales, Humanidades y Ciencias Sociales y Ciencia y Tecnología de Alimentos acompañan a los primeros con niveles de satisfacción altos en algunas de las cuestiones planteadas.

La tendencia de que a mayor frecuencia de uso mayor nivel de satisfacción ha cambiado así los que hacen un uso solamente frecuente, no “muy frecuente”, son los que tienen mejores niveles de satisfacción. Esto es relevante pues, si en anteriores encuestas, los que hacían un mayor uso eran los que más satisfechos estaban se podía decir que el servicio era altamente eficiente, si este grupo de usuarios deja de ser el más satisfecho puede ser indicativo de un servicio menos eficiente. En cualquier caso, los niveles de satisfacción siguen siendo altos por lo que no es un asunto preocupante pero sí interesante de hacer un seguimiento que demuestre si es puntual o una tendencia.

Sobre el tipo de uso se observa la lenta disminución del uso exclusivamente presencial y el lento avance del uso combinado (presencial y no presencial) que llega al 44% de los que han participado en la encuesta. Además, son estos usuarios los que tienen unos mejores niveles de satisfacción en la mayoría de las preguntas por lo que se puede decir que el servicio es de similar calidad independientemente de si se da de modo presencial o no, si bien en algunos aspectos de la encuesta acompañan a este grupo los que hacen uso exclusivamente presencial o los que lo hace exclusivamente no presencial dependiendo de la pregunta en cuestión.

Como en anteriores encuestas 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 matizando algunos resultados la opinión del personal técnico.

Finalmente, los comentarios realizados por los usuarios son muy similares a los de encuestas precedentes; en esta ocasión destacan los que tienen que ver con los horarios y la falta de personal en algunas bibliotecas, es decir, el servicio es demandado y necesario. Los demás temas inciden en la necesidad de ampliar colecciones, servicios a usuarios externos como el préstamo y préstamo interbibliotecario, la digitalización de fondos patrimoniales así como mejorar tanto las colecciones de recursos electrónicos como el acceso a ellas. Este último asunto es recurrente y, a pesar de las mejoras realizadas en los últimos años y el reconocimiento de los usuarios de éstas, no parece sencillo conseguir que no haya cierta insatisfacción, por las crecientes necesidades de los usuarios, ni que se deje de demandar un servicio que amplíe colecciones y que solvente problemas técnicos que suelen ser puntuales y, en la mayoría de los casos, debidos a problemas de los proveedores o de los equipamientos técnicos que utilizan los usuarios, si bien, las labores de seguimiento y mantenimiento continuo que realiza la Red tampoco están exentos de posibles errores.

En definitiva, los resultados de la encuesta siguen siendo muy positivos como lo han sido hasta ahora en todas las encuestas realizadas. Es cierto que ha habido un retroceso importante en la participación y un retroceso leve en los niveles de satisfacción, pero no se puede saber si uno es causa del otro o a la inversa. Es posible que las fechas elegidas no hayan sido las más acertadas, es posible que la difusión no haya sido mucha, es posible que los usuarios estén cansados de opinar, es posible que la coincidencia en el tiempo con los cambios en el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria hayan podido influir, cualquiera de estos factores, y alguno más, pueden haber influido en los resultados pero éstos siguen siendo positivos y mantienen las tendencias de otras ocasiones por lo que es posible que los niveles de satisfacción muestren la necesidad de mantener e incidir en las mejoras y correcciones que se han ido realizando desde que se iniciaron las encuestas al tiempo que es posible ir ampliando los servicios como se viene haciendo con herramientas como GesBib y las nuevas posibilidades que permite el nuevo Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria.

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 91% lo cual confirma la calidad de dichos servicios no exenta de la necesidad de mejora permanente.

Líneas de intervención

Como siempre se ha hecho tras las diferentes encuestas se plantean una serie de líneas de intervención en busca de mejorar los aspectos 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. Algunas 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.
- 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.
- 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.