Encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC de 2020

URICI
05/05/2021

Introducción

La presente encuesta continúa la serie iniciada en 2012 en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC y busca 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. Para continuar con la serie histórica, se ha mantenido el modelo de encuesta usado desde ese año en el primer apartado de preguntas pero, además, se han añadido dos nuevos apartados. El primero de ellos hace referencia a los nuevos servicios incorporados o a aquellos que han tomado una mayor importancia desde entonces; el segundo trata de conocer el nivel de satisfacción con los servicios y recursos disponibles desde el inicio de la pandemia por COVID-19, limitados por el estado de alarma y las diferentes medidas que afectaron a las bibliotecas que han ido, dependiendo de los casos y los momentos, desde el cierre total de todos los servicios, a la apertura con horario limitado y cita requerida, pasando por el servicio exclusivamente telemático y otras opciones.

La encuesta tuvo lugar entre el 13 y el 30 de octubre de 2020, tiempo durante el cual estuvo disponible en el enlace http://encuestas.csic.es/index.php/217218?lang=es. Para su diseño se usó la aplicación de encuestas que tiene contratada el CSIC.

Se recibieron 559 respuestas completas y 98 incompletas. Para el presente análisis sólo se han tenido en cuenta las respuestas completas. Las respuestas incompletas pueden deberse a abandono del usuario por no interesarle la encuesta o parecerle larga, por problemas de conexión o que el usuario la ha guardado y no ha podido o no ha querido recuperarla para terminar. En cualquier caso, el nivel de participación es mayor que en la anterior encuesta en 80 respuestas. Este incremento puede deberse a una mayor y mejor difusión, a que las fechas han sido más apropiadas o a que indicar en la difusión que se preguntaba por nuevos servicios y, especialmente los relacionados con la pandemia, puede haber fomentado una mayor participación. Se difundió la encuesta vía el Twitter de la Red, la página web de la misma, listas de distribución de correo y desde las propias bibliotecas.

Datos poblacionales

Las cuestiones sobre las que se ha preguntado y los datos obtenidos han sido:

Genero	Respuestas	%
Masculino	265	47,41%
Femenino	230	41,14%
Sin respuesta	64	11,45%

Tipo de usuario	Respuestas	%
Personal CSIC fijo	391	69,95%
Personal CSIC temporal	89	15,92%
Usuario externo	77	13,77%
Sin respuesta	2	0,36%

Grupo de Edad	Respuestas	%
Menor de 25	9	1,61%
26-35	51	9,12%
36-45	93	16,64%
46-55	172	30,77%
56-65	183	32,74%
Mayor de 65	49	8,77%
Sin respuesta	2	0,36%

Área científica	Respuestas	%
Biología y Biomedicina	72	12,88%
Ciencia y Tecnología de Alimentos	24	4,29%
Ciencia y Tecnología de Materiales	38	6,80%
Ciencia y Tecnologías Físicas	28	5,01%
Ciencia y Tecnologías Químicas	72	12,88%
Ciencias Agrarias	72	12,88%
Humanidades y Ciencias Sociales	182	32,56%
Recursos Naturales	71	12,70%

Frecuencia de uso	Respuestas	%
Muy frecuentemente (3 o + veces por semana)	198	35,42%
Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	154	27,55%
De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	154	27,55%
Rara vez (menos de 6 veces al año)	51	9,12%
Nunca	2	0,36%

Tipo de uso	Respuestas	%
Presencial	71	12,70%
No presencial	227	40,61%
Ambas	258	46,15%
Sin respuesta	3	0,54%

Tipo de personal	Respuestas	%
Personal científico	464	83,01%
Personal técnico	74	13,24%
Personal de administración	9	1,61%
Sin respuesta	12	2,15%

Los datos poblacionales, en comparación con los de la última encuesta, presentan una mayor presencia porcentual de la participación de mujeres, aunque en la pregunta sobre el género destaca sobre todo el alto nivel de no respuesta, nunca tan elevado.

Destaca el incremento del porcentaje de respuestas de personal CSIC fijo y la disminución del porcentaje de participación de personal temporal y usuarios externos, posiblemente justificado por la reducción general del uso del servicio durante 2020, especialmente en el caso de usuarios externos a los que se ha limitado en mayor medida por las restricciones de movilidad y las limitaciones en el acceso presencial.

Es llamativo que el grupo de edad con mayor porcentaje entre los que han respondido es el de 56 a 65 años que ha aumentado casi 8 puntos y el siguiente es el de 46 a 55 años que también ha crecido en 2 puntos porcentuales, datos estos que unidos confirman el envejecimiento del personal del CSIC y la, otras veces comentada, falta de renovación del personal.

Por áreas científicas aumenta el porcentaje de respuestas de usuarios de Humanidades y Ciencias Sociales y Ciencia y tecnología de Materiales y disminuye el de Ciencia y Tecnologías Físicas y Químicas, especialmente de la primera área.

Es relevante que el mayor porcentaje de usuarios entre los que han respondido son los que hacen un uso muy frecuente y que este porcentaje es 8 puntos mayor que en 2018 de modo que las respuestas están apoyadas en, posiblemente, un mayor conocimiento de los servicios y de su funcionamiento.

Como era de esperar, dadas las circunstancias de pandemia en este año, ha disminuido entre las respuestas el porcentaje de usuarios únicamente presenciales, si bien, es una tendencia que ya venía viéndose en sucesivas encuestas, ahora la situación lo ha incrementado notablemente.

Finalmente se observa un aumento del porcentaje de respuesta del personal científico en comparación con la última encuesta.

Por tanto, se destaca una mayor presencia en las respuestas de los grupos de mayor edad, del personal fijo y de los usuarios que hacen uso de los servicios muy frecuentemente, habiendo leves variaciones por área científica destacando los de humanidades. De este modo, el usuario tipo que ha respondido a esta encuesta podría ser un científico fijo del CSIC del área de Humanidades y Ciencias Sociales, de entre 56 y 65 años que hace uso muy frecuente de los servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos y que lo hace tanto presencial como telemáticamente.

Apartado 1: Satisfacción de los usuarios de los servicios de biblioteca del CSIC

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 preguntas, además existe en cada apartado 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.

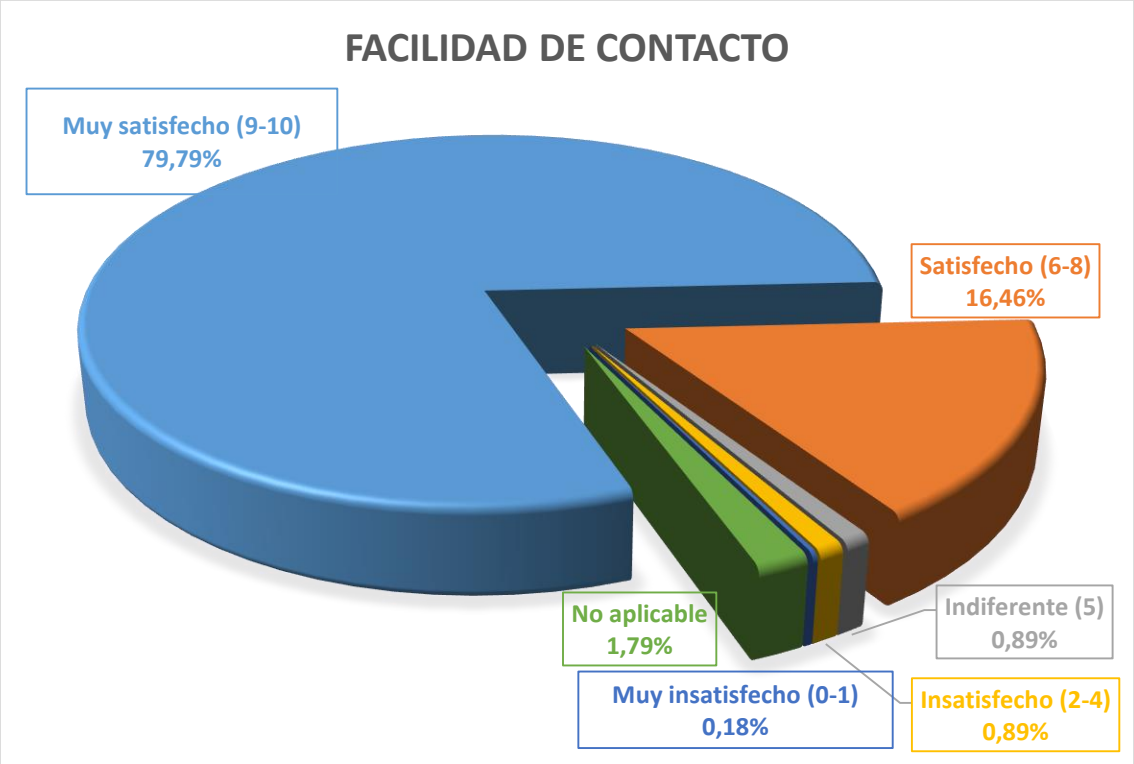
Las preguntas cerradas son valoraciones de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho.

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
No aplicable	No aplicable

Pregunta 1: Facilidad de contacto

El 97,14% de los usuarios que han respondido a la encuesta está satisfecho en relación con la facilidad de contacto con los servicios bibliotecarios por lo que aumenta el nivel de satisfacción en comparación con los datos de 2018 pero sin llegar al alcanzado en 2016. Destaca el incremento de los usuarios muy satisfechos, especialmente los que están totalmente satisfechos (10 sobre 10) que son más de la mitad de los encuestados. Por su parte, el porcentaje de usuarios insatisfechos se queda en un 1,07%, el más bajo de todas las encuestas realizadas. Un 1,79% no responde a la pregunta por no ser aplicable al uso hecho de los servicios de la Red. La nota media también mejora situándose en 9,2, sólo por detrás de la obtenida en 2012, y levemente por debajo del promedio de toda la encuesta de 2020 que es de 9,23, la mejor de todas las encuestas realizadas hasta ahora.



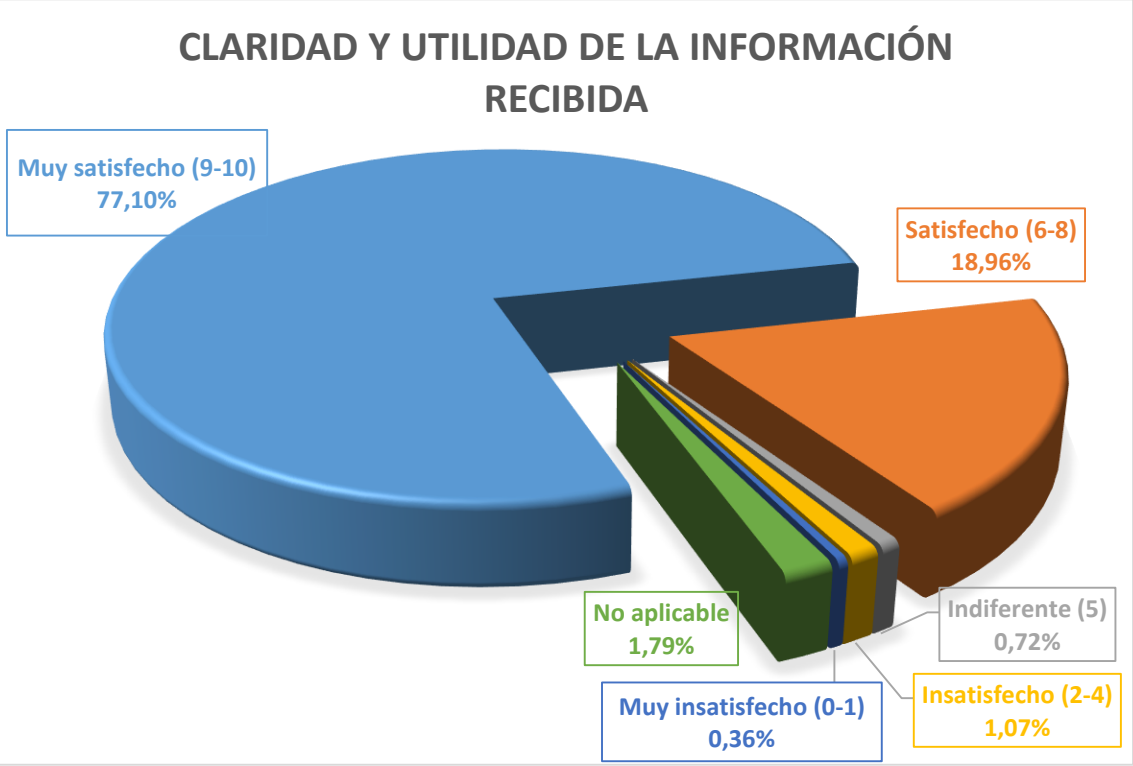
El usuario tipo más satisfecho sería personal fijo del CSIC o externo de una biblioteca del área de Recursos Naturales, Ciencias Agrarias o Ciencia y Tecnologías Químicas de edad superior a los 56 años, que usa el servicio de biblioteca frecuentemente y lo hace de modo presencial o combina éste con el no presencial.

Pregunta 2: Claridad y utilidad de la información recibida

En comparación con la encuesta anterior, se incrementa en casi un punto porcentual el porcentaje de usuarios satisfechos con la claridad y utilidad de la información recibida situándose en un 96,78% de los encuestados (destacando el aumento en casi cinco puntos porcentuales de los muy satisfechos) y se reduce algo más de un punto entre los insatisfechos que son el 1,43%. Ambos datos, aun siendo mejores que los de 2016, no alcanzan los niveles de las primeras encuestas por lo que esta área debe seguir trabajándose para mejorar. La nota media también mejora respecto a la anterior

encuesta, pero es la segunda más baja de este apartado (9,07) lo cual confirma que la información aportada a los usuarios debe hacerse más sencilla y de fácil comprensión para que realmente resulte de utilidad.

Destacar que, en este aspecto, el usuario más satisfecho es el usuario externo de edad entre los 46 y 55 años (también los mayores de 65 años a pesar de ser un grupo minoritario) de las áreas de Ciencia y Tecnologías Químicas o Ciencias Agrarias que hace un uso frecuente y presencial del servicio.

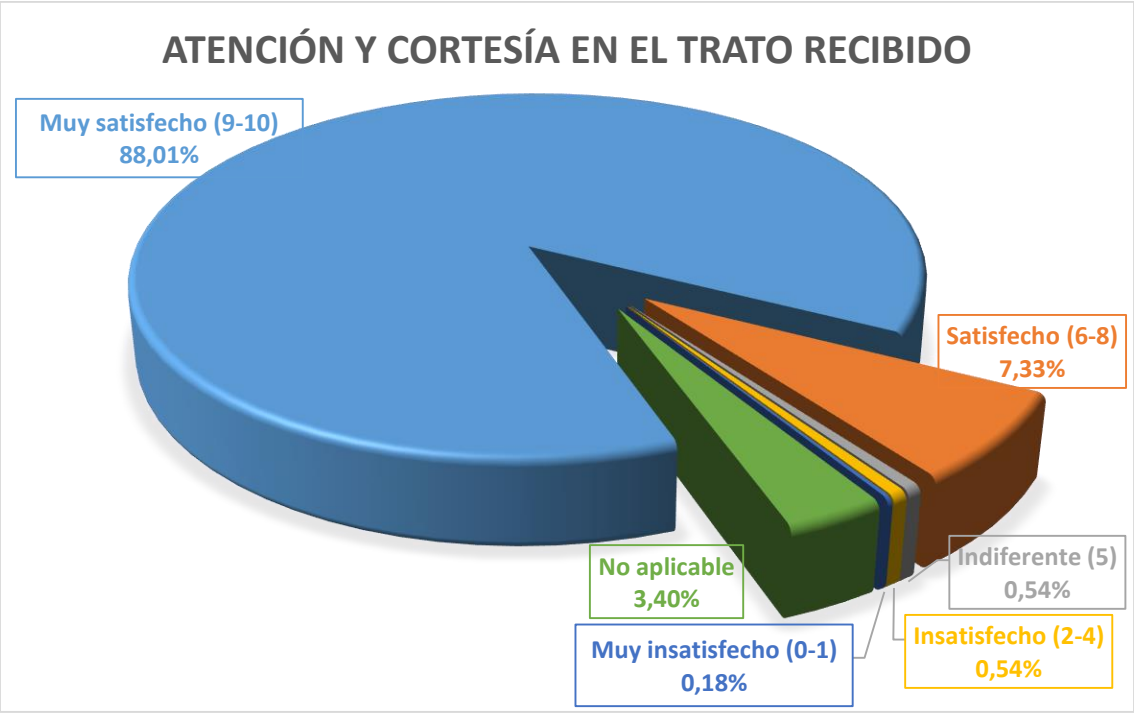


Pregunta 3: Atención y cortesía en el trato recibido

Es interesante el cambio que se ha producido en esta pregunta y en la siguiente. Ambas han sido siempre las que mejores datos han proporcionado en encuestas precedentes, pero, este año, el incremento de los usuarios que han respondido como no aplicable (3,4%) porque la pandemia ha impedido, en gran medida, el contacto presencial entre usuarios y personal de las bibliotecas, ha supuesto una muy leve reducción en el conjunto de los usuarios satisfechos y casi dos puntos porcentuales en los insatisfechos. Aunque el nivel de satisfacción es similar al obtenido otros años, se observa, en comparación con el resto de preguntas, que ya no son estas las que mejores datos de satisfechos aportan a la encuesta colocándose en una zona intermedia, sin dejar de ser muy buenos resultados como lo han sido siempre. No ocurre lo mismo si se analiza la media de esta pregunta, pues, dado que las medias sólo tienen en cuenta las respuestas dadas y el porcentaje de usuarios insatisfechos es tan bajo, se alcanza la media más alta de la encuesta y la más alta de todas las encuestas de usuarios hechas hasta ahora con un 9,57, levemente por encima del 9,54 de esta misma pregunta en 2012 y más de 3 décimas por encima de la media de este apartado de la encuesta que ha sido de 9,23. Por tanto, se puede afirmar que la atención y cortesía que da el personal sigue siendo uno de los valores principales de la Red, el nivel de satisfacción se mantiene, el número

de insatisfechos disminuye notablemente y la reducción en el trato presencial se ve reflejada en la falta de repuesta a la pregunta.

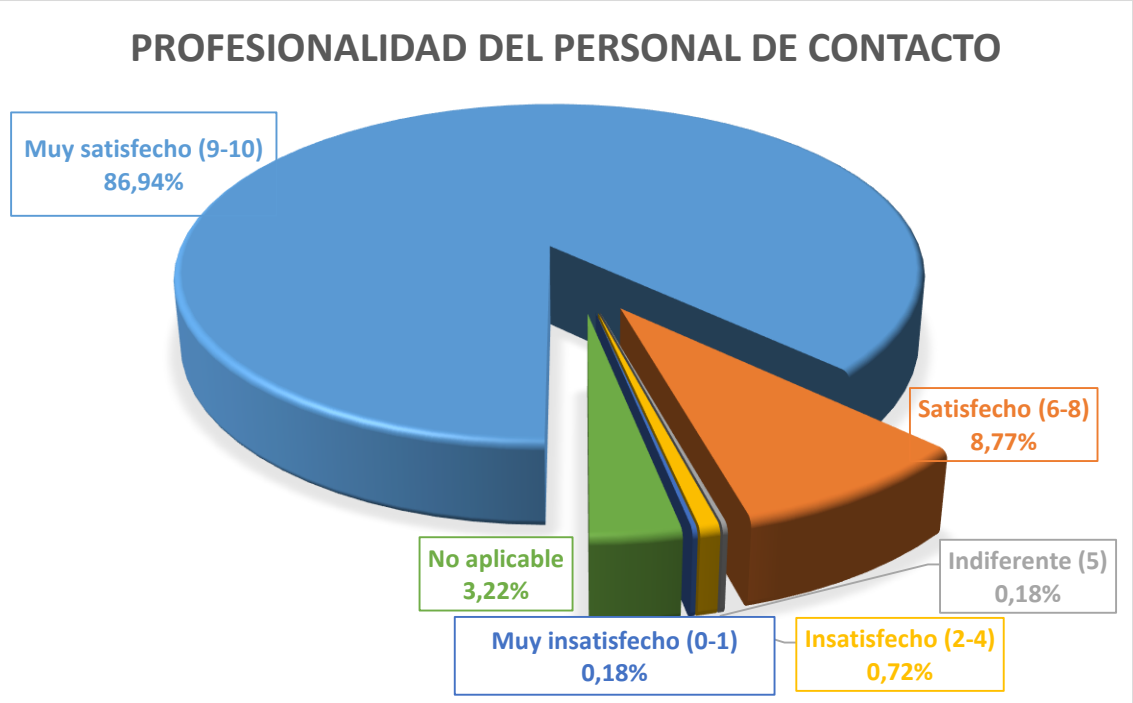
Este año han quedado más satisfechos los usuarios externos, aunque seguidos muy de cerca por el personal fijo del CSIC; por grupos de edad son los usuarios de mayor edad los grupos más satisfechos; por áreas científicas los valores son muy similares destacando Ciencia y Tecnologías Químicas y Ciencia y Tecnología de Materiales. De nuevo los usuarios más satisfechos son los que usan los servicios de modo frecuente y los que lo hacen combinando el modo presencial y no presencial, lo que es cada vez más habitual.



Pregunta 4: Profesionalidad del personal de contacto

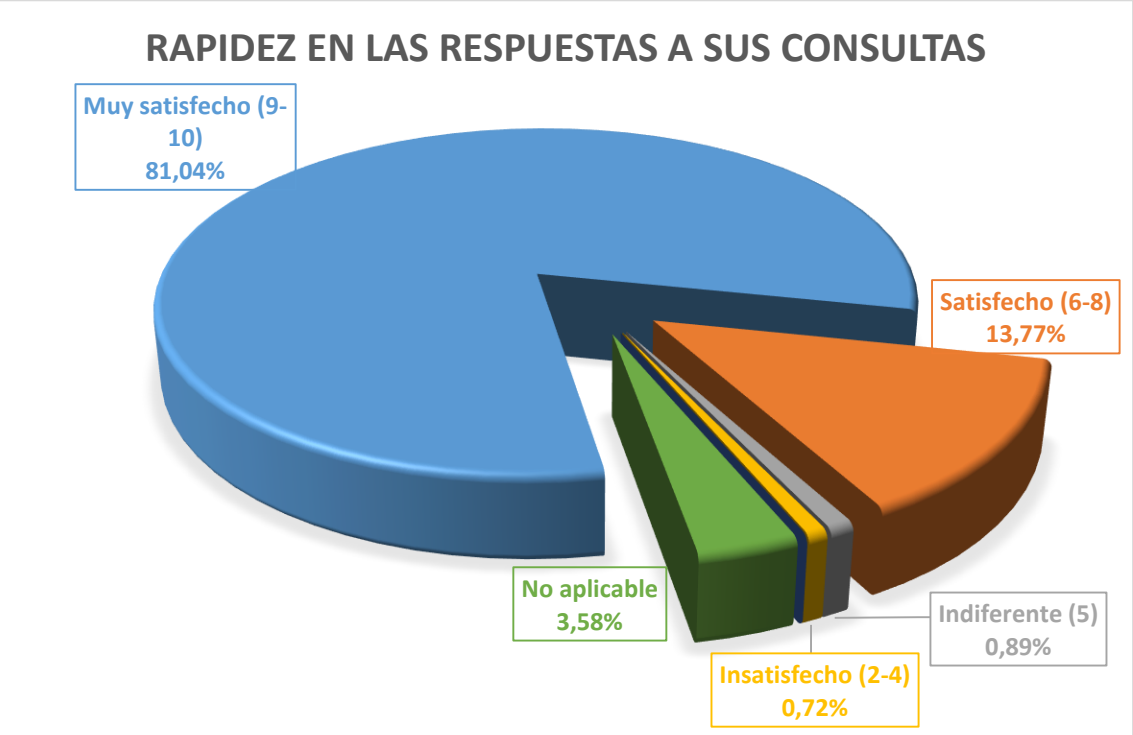
En relación con la profesionalidad del personal se puede repetir lo comentado en la pregunta anterior. Se mantiene alto el porcentaje de usuarios satisfechos pero pasa a ser de la zona media de los resultados obtenidos en este apartado este año. Se reduce en igual medida el porcentaje de insatisfechos y aumenta en la misma el de respuestas no dadas por no ser de aplicación. Del mismo modo, la media (9,5) es la mejor en esta pregunta de todas las encuestas y la tercera de todas las preguntas hechas en encuestas hasta hoy.

El usuario tipo más satisfecho sería un científico externo de los grupos de mayor edad y de las áreas de Ciencia y Tecnologías Químicas o de Humanidades y Ciencias Sociales, 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

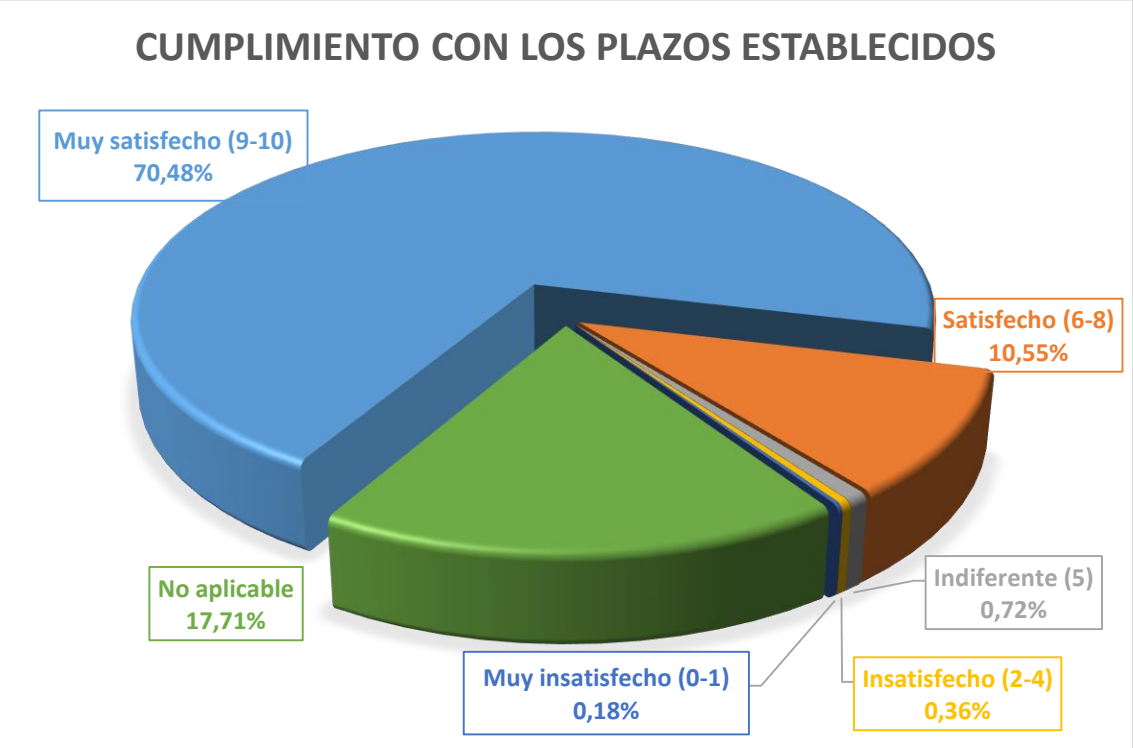
La valoración media de este aspecto es de 9,29 lo que la sitúa entre las preguntas que están por encima de la media de la encuesta y es la mejor nota obtenida en esta pregunta en todas las encuestas que se han realizado hasta la fecha. Mejora muy levemente el porcentaje de usuarios satisfechos (casi el 96%) y se reduce el de insatisfechos mientras crece el de usuarios que no responden a esta pregunta, de nuevo es posible que esto esté motivado por no haber hecho uso de los servicios.



En este caso, el usuario muy satisfecho tipo es personal científico fijo del CSIC de los grupos de mayor edad con un uso muy frecuente de los servicios que combina el uso presencial con el no presencial y que pertenece al área de Ciencia y Tecnologías Químicas o a la de Ciencias Agrarias.

Pregunta 6: Cumplimiento con los plazos establecidos

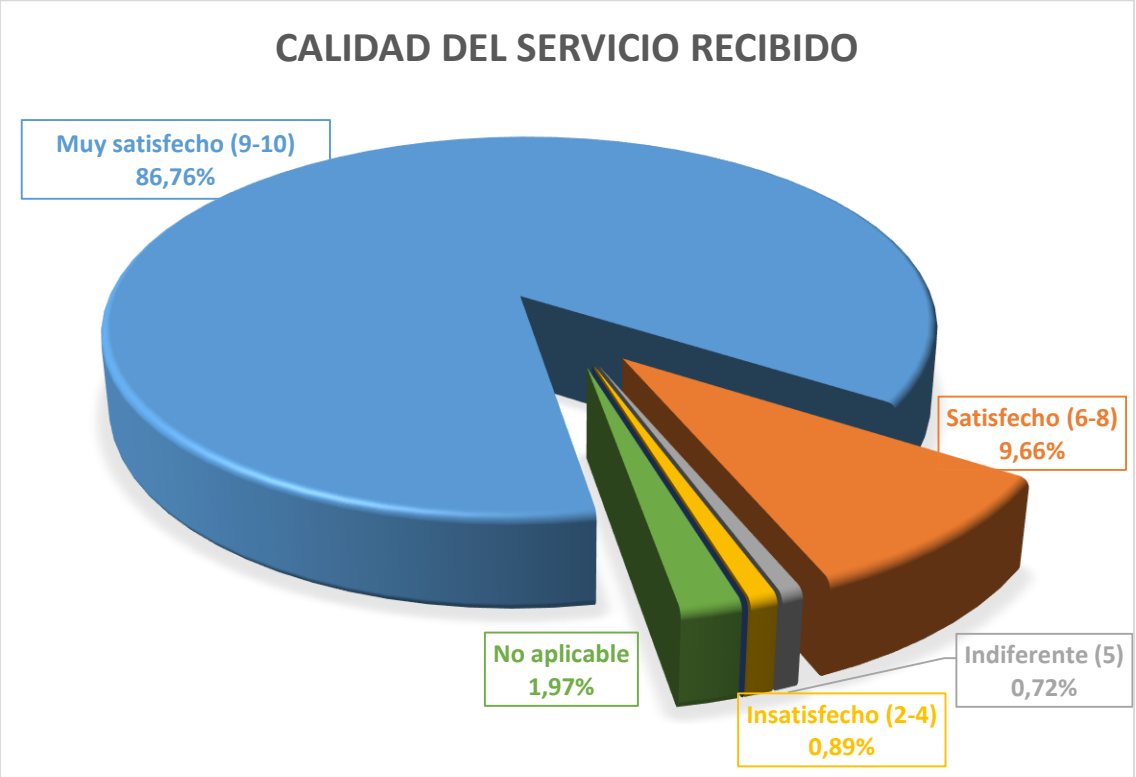
El valor medio obtenido es de 9,31, el valor más alto para esta pregunta de todas las encuestas hechas hasta la fecha y también por encima de la media de este apartado de la encuesta. En esta ocasión es muy significativo el incremento de los usuarios que no consideran de aplicación esta pregunta pasando de 3,76% en 2018 al 17,71% en 2020. En encuestas precedentes este dato era significativo porque los usuarios externos no pueden acceder a ciertos servicios y por ello no es de aplicación esta pregunta para ellos pero, en esta ocasión, es altamente probable que la disminución del uso de los servicios y la comprensión de los usuarios de la dificultad en el cumplimiento de los plazos durante este año de pandemia, haya llevado a este importante incremento. Se confirma esto, además de con la media obtenida, con el bajo porcentaje de usuarios insatisfechos (0,54%), el menor de todo el apartado de la encuesta y el más bajo obtenido sobre cualquiera de las preguntas en encuestas precedentes, por lo que, a pesar de haberse reducido de modo significativo el porcentaje de usuarios satisfechos (81%), no se puede hablar de insatisfacción sino de falta de uso y de comprensión de que era difícil cumplir los plazos dadas las circunstancias.



El usuario más satisfecho, a pesar de que no tiene acceso a todos los servicios, es el externo. Por áreas destaca el nivel de satisfacción de los usuarios de Humanidades y Ciencias Sociales y los de Ciencia y Tecnología de Alimentos. Por edad es llamativo que es la primera pregunta en el que los más satisfechos son los usuarios entre 26 y 35 años, hasta ahora lo han sido los de mayor edad. Sobre el tipo de uso y la frecuencia, los usuarios más satisfechos son los que combinan el presencial con el no presencial y los que hacen un uso más frecuente de los servicios.

Pregunta 7: Calidad del servicio recibido

Con un 9,37 esta cuestión mejora los resultados de encuestas anteriores y sigue obteniendo la tercera media más alta del apartado, sólo por detrás de las preguntas relacionadas con el personal. También se mejora el nivel de satisfacción llegando al 97% y siendo, junto a otras dos cuestiones, la segunda con el nivel más alto, además es destacable el incremento del porcentaje de los muy satisfechos lo cual añade valor a los datos obtenidos. El porcentaje de usuarios insatisfechos ha disminuido notablemente en relación a la anterior encuesta y se sitúa por debajo del 1% y, en este caso, al valorarse el servicio en general, los usuarios que consideran de no aplicación la pregunta son también un porcentaje muy bajo, por debajo del 2%. En definitiva, muy buenos resultados que avalan la calidad del servicio que presta la Red.



En esta ocasión el usuario tipo es un usuario externo perteneciente a alguno de los grupos de mayor edad, si bien todos los grupos de edad tienen niveles de satisfacción muy similares, de las áreas de Ciencia y Tecnología de Materiales y Ciencias y Tecnologías Químicas, que hace un uso frecuente y combina el modo presencial y el no presencial.

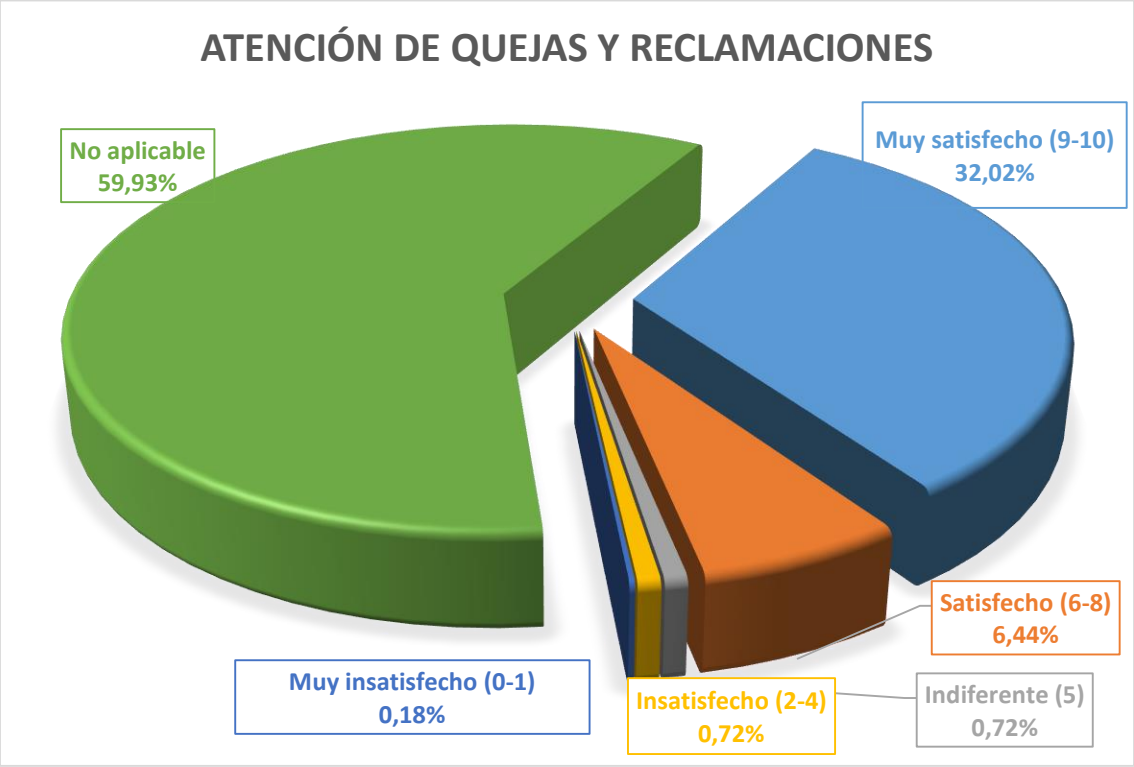
Pregunta 8: Atención de quejas y reclamaciones

Se ha frenado y cambiado bruscamente la tendencia de las encuestas precedentes de disminución del porcentaje de usuarios que consideraban esta pregunta no aplicable a sus hábitos de uso de los servicios de la Red y han sido casi el 60% los que no han respondido a esta pregunta. Sí, como parecía mostrar la tendencia de encuestas anteriores, el conocimiento de este servicio crecía, se confirmaría que los resultados reflejan la falta de necesidad de los usuarios de realizar quejas o reclamaciones, lo cual

es una señal positiva del servicio prestado por la Red en un año tan complejo, o, al menos, si esto no fuera así, la comprensión, por parte de los usuarios, de las dificultades en ofrecer un servicio de mejor calidad dadas las circunstancias.

También confirmaría esta sospecha el bajo porcentaje de usuarios que dicen estar insatisfechos (menos del 1%), que es el resultado más bajo de todas las encuestas hechas desde 2012, y que sigue siendo importante el porcentaje de usuarios satisfechos (39%). 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 mayoría de las cuales, tradicionalmente, desde que existe el servicio de quejas y sugerencias en el CSIC, tienen más que ver con las instalaciones (responsabilidad de los centros e institutos) que con los servicios prestados (responsabilidad de la Red).

La media crece en comparación con los años anteriores y se sitúa en un 9,09, por debajo de la media del apartado, pero, teniendo en cuenta que el número de respuestas con valoración es del 40%, con un resultado muy bueno.



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

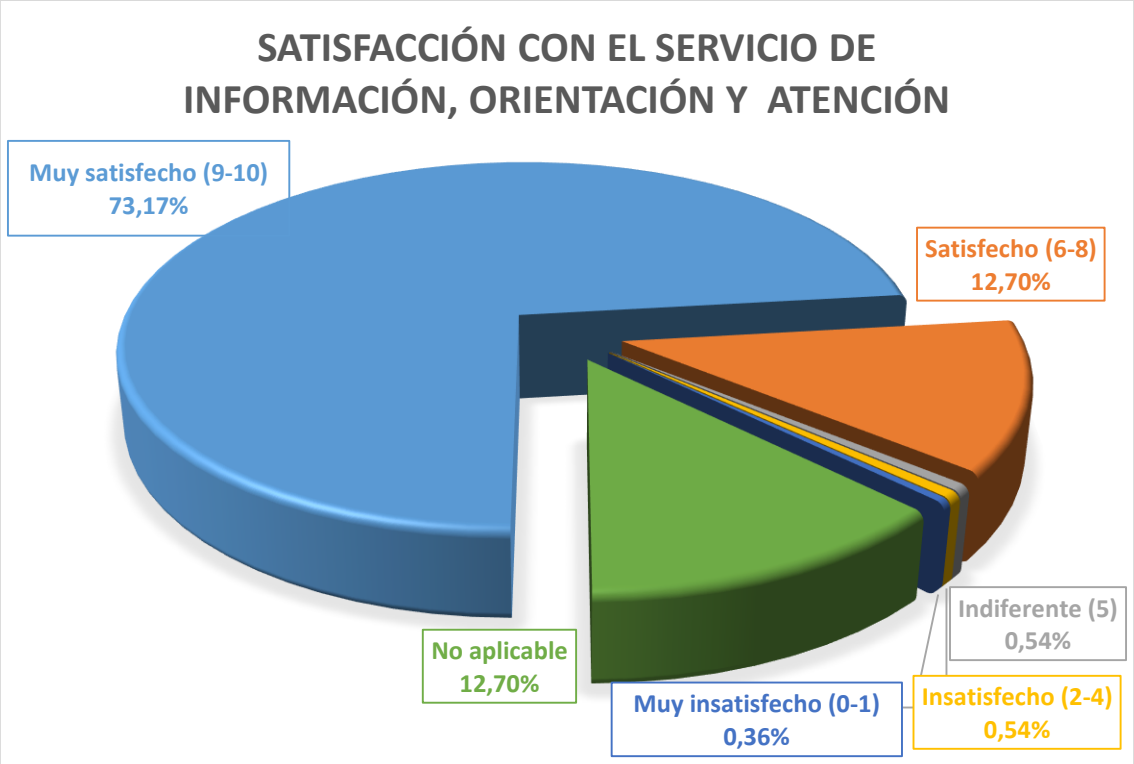
Uno de los 3 indicadores que tradicionalmente comprueba el nivel de calidad en la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC[1] es el que se obtiene con los datos que aporta esta pregunta. Como viene observándose a lo largo del análisis de las respuestas recibidas este año en la encuesta, se ha incrementado de forma notable la no repuesta o la consideración de que esta pregunta no es aplicable al uso que los usuarios han hecho este año de los servicios de la Red. Esto es lógico pues, al reducirse de modo notable la actividad en general, y la presencial en particular, el servicio de información, orientación y atención ha reducido su uso y, por tanto, los usuarios no

[1] Con la renovación de la carta de servicios en 2019 se han añadido más indicadores que se han incorporado también como preguntas en el apartado 2 de la encuesta de 2020.

entran a valorarlo por lo que el porcentaje de usuarios que consideran esta pregunta no es aplicable ha crecido hasta el 12,7%, duplicando el resultado de la encuesta de 2018 que ya era, de por sí, indicativo de que este servicio se usa de forma importante pero no por todos los usuarios.

Este hecho ha provocado que se reduzca el porcentaje de usuarios satisfechos hasta el 86,4% (uno de los más bajos de la encuesta) pero este dato no toma relevancia si tenemos en cuenta que el porcentaje de usuarios insatisfechos ha bajado 2 puntos, no llega al 1%, y que la media se sitúa en un 9,27, es decir, por encima de la media general del apartado y superando de modo significativo los valores obtenidos por la misma pregunta en encuestas anteriores.

Por tanto, y teniendo en cuenta la situación vivida, los datos son reflejo de un servicio que funciona bien y que es altamente valorado por los usuarios que lo utilizan.

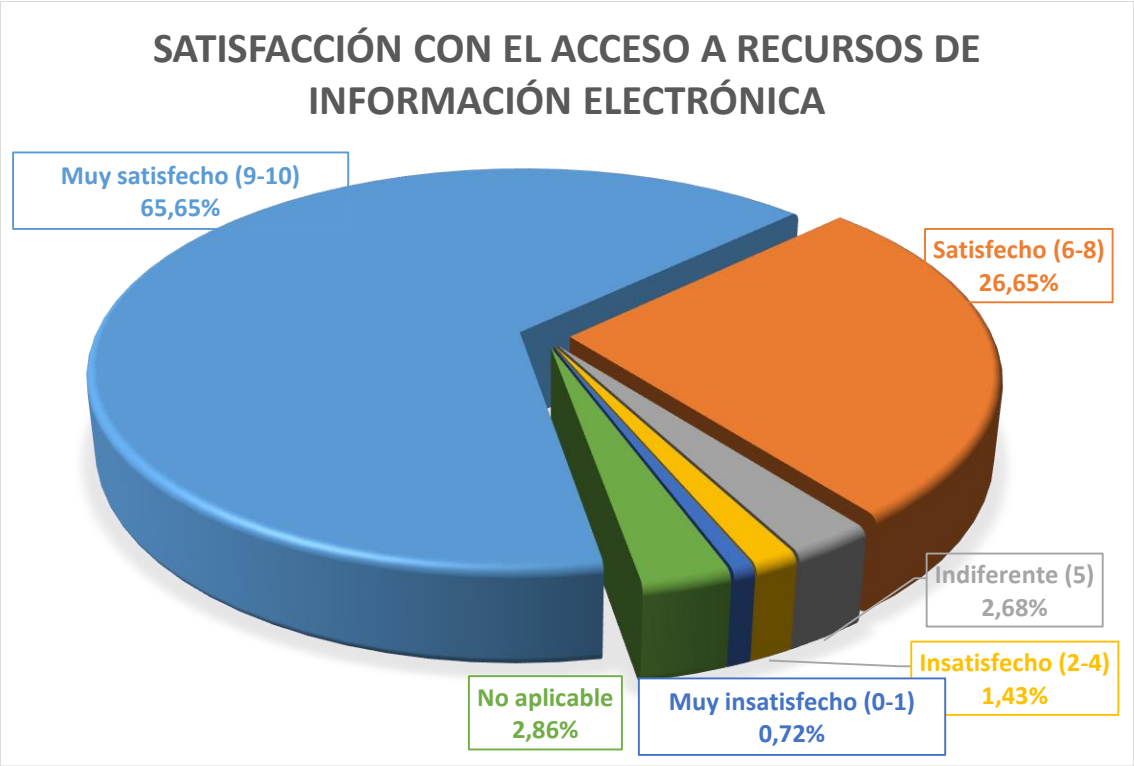


El usuario más satisfecho tipo es uno externo y, por primera vez en esta encuesta, perteneciente a un grupo de edad de los más jóvenes (entre los 26 y los 35 años), si bien los mayores de 65 son los más satisfechos, aunque, dado el bajo número de respuestas en este grupo, su importancia es menor que el resto de casos. En consonancia con este dato de los grupos más jóvenes, por primera vez en esta encuesta de 2020 es el personal técnico el más satisfecho, por encima del científico, lo cual refleja, también, una mayor utilización de estos usuarios del servicio de información y orientación. Por áreas destacan de nuevo los de Ciencia y Tecnologías Químicas, seguidos por los de Humanidades y Ciencias Sociales. Por frecuencia y tipo de uso destacan por su satisfacción los que hacen un uso frecuente o muy frecuente y los que combinan el uso presencial y el no presencial o sólo hacen uso presencial.

Destacar, en relación con esta pregunta de la encuesta, que durante 2020 el Servicio de Asistencia y Referencia Virtual (SARV), herramienta que complementa, de modo telemático y global para toda la Red, a los servicios de información propios de cada biblioteca, ha incrementado de modo notable las consultas recibidas. Este hecho

probablemente esté justificado por la difusión de este servicio hecha como parte de las recomendaciones de anteriores encuestas y por las necesidades de consulta telemática que ha ocasionado el confinamiento y posterior desconfinamiento por la pandemia. En cualquier caso, dadas las circunstancias actuales y los resultados que se han dado en esta cuestión de la encuesta, sigue siendo necesario fomentar entre los usuarios el uso de los servicios de información de las bibliotecas y del SARV para un mayor y mejor servicio de la Red en su conjunto.

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



Es muy significativo el cambio que se ha experimentado con los resultados de esta pregunta en comparación con las encuestas precedentes. En primer lugar, hay una importante reducción de los usuarios que no responden por no ser de aplicación debido a que no han usado este servicio, así, este porcentaje, no llega al 3% cuando en otras encuestas rondaba el 6-7%; esto seguramente está justificado por el aumento del uso de los recursos electrónicos debido a la situación de cierre permanente o temporal de las bibliotecas por la pandemia. Este hecho es más significativo porque implica un incremento de las valoraciones y, al ser estas mayoritariamente positivas, se confirma que el servicio ha mejorado y ha estado a la altura de las especiales circunstancias vividas; esto lo demuestra el bajísimo porcentaje de usuarios insatisfechos (levemente por encima del 2%), el más bajo para esta pregunta en todas las encuestas hechas, si bien es el más alto de este apartado, lo cual no es llamativo porque es especialmente bajo. Muy relevante es el porcentaje de usuarios satisfechos que aumenta en 7 puntos porcentuales respecto a 2018 y se sitúa en el 95%, por primera vez a la altura de los mejores resultados del resto de preguntas de este apartado de la encuesta, destacando el incremento de los muy satisfechos (respuestas con un 9 o un 10). En definitiva, unos datos muy indicativos de los cambios en los hábitos de los usuarios que han tenido lugar en relación con los servicios electrónicos por la pandemia; y de la madurez y preparación de estos servicios (una vez superado el proceso de migración del catálogo llevado a

cabo en 2018 y que provocó una bajada en la valoración), madurez y preparación que ha facilitado su adaptación a dichos cambios con buenos resultados, siendo valorados muy positivamente en esta encuesta. Así mismo, es posible que la implantación de Lean Library a principios de marzo haya sido de gran ayuda para que el servicio funcione mejor y tenga mejores valoraciones.

A pesar de todo lo dicho la media sigue siendo la más baja de este apartado de la encuesta pero aumenta en casi medio punto situándose en un 8,73 que, es el mejor resultado de esta pregunta a lo largo de todas las encuestas hechas desde 2012. Se confirma, pues, la mejor valoración de este servicio, tanto por la mejora de los productos, como de las infraestructuras de soporte, posiblemente unido a su consolidación en la Red y a la necesidad de uso por las circunstancias vividas en 2020.

El usuario tipo más satisfecho es personal técnico y, curiosamente, pese a no tener acceso a todos los servicios de información electrónica, los usuarios externos, de los grupos de mayor edad, pertenecientes, de nuevo como en encuestas anteriores, al área de Ciencia y Tecnologías Químicas y a Ciencia y Tecnología de Materiales, que hace un uso frecuente o muy frecuente del servicio y que lo hace, como era de esperar, de modo no presencial.

Destacar en este sentido la buena valoración entre los usuarios externos, seguramente porque muchos de ellos han tenido, por las especiales circunstancias que se han dado en 2020, la posibilidad de hacer uso por primera vez de algunos de servicios de acceso a los recursos electrónicos y porque, en ocasiones, ha sido el único modo de poder acceder. Además, la mejora en el tiempo de esta valoración tras 5 encuestas de satisfacción de usuarios, puede estar acompañada de una mayor apertura de este servicio a estos usuarios tan importantes para la Red.

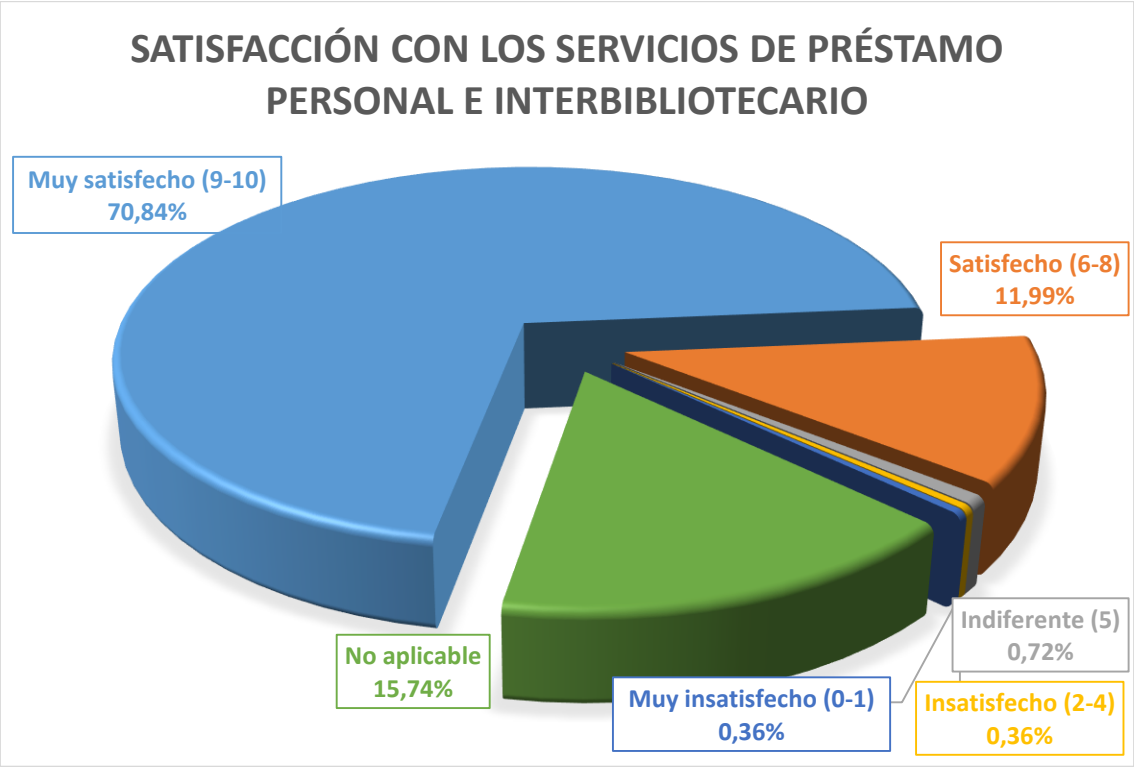
Pregunta 11: Satisfacción con los servicios de préstamo personal e interbibliotecario

En este caso se repite el crecimiento del porcentaje de usuarios que no responden a la pregunta por no ser de aplicación al no haber usado el servicio o no poder usarlo por las restricciones inherentes al servicio, acrecentadas por las que acarreó la pandemia. Este porcentaje siempre había sido alto en encuestas precedentes pero su crecimiento ha sido notable pasando de un 9,6% en 2018 a un 15,57% en 2020 y superando el más alto de 11,36% en 2016. Por tanto, un servicio que se ve afectado doblemente por las restricciones (propias y externas) por lo que también la falta de respuesta supera a las preguntas sobre otros servicios reflejados en la carta de servicios y presentes en este apartado de la encuesta.

Este hecho provoca, por otro lado, que el incremento que se venía observando en las anteriores encuestas del porcentaje de usuarios satisfechos se vea frenado y se reduzca en casi 5 puntos porcentuales (de 88,3 a 83,5) lo cual, aunque parece negativo, no es indicativo de retroceso pues, del mismo modo, se ha reducido el porcentaje de usuarios insatisfechos algo más de un punto (de 2,1 a 0,7) y la media obtenida, que sólo tiene en cuenta las respuestas con valoración, se sitúa en un 9,24, levemente por encima de la media del apartado en esta encuesta y claramente por encima de los valores obtenidos en esta pregunta en encuestas precedentes que, salvo en 2012, no superaron el 9 aunque estaban siempre muy cerca.

Por tanto, se estima que se continua el proceso de una mejor valoración general del servicio de préstamo y préstamo interbibliotecario observado previamente y más si tenemos en cuenta que, como se ha dicho, este servicio está limitado en el caso de los usuarios externos y ha sido limitado por la situación excepcional vivida este año. En este sentido, se considera que, las medidas tomadas en este ámbito: ampliación de plazos

de préstamo, renovación de los préstamos en bloque, introducción del sistema de cita previa para las devoluciones o nuevos préstamos, etc., han sido acertadas y valoradas muy positivamente por los usuarios.



Pese a que estos servicios están limitados para los usuarios externos, su valoración es casi tan positiva como lo es para el personal fijo y mejor que para el personal temporal del CSIC, lo cual puede reflejar que se hayan flexibilizado las restricciones en las bibliotecas por la situación anómala vivida, hecho que, también, puede servir como banco de pruebas para una revisión de estas restricciones, dependiendo de las posibilidades de cada biblioteca. En este sentido, el usuario tipo más satisfecho sería personal investigador o técnico (también con valores muy similares), fijo del CSIC o externo, de entre 46 y 55 años, pero también de los demás grupos de mayor edad, del área de Humanidades y Ciencias Sociales (porque en estas bibliotecas este servicio es fundamental y quizá también porque ha sido posible flexibilizar las restricciones) y, en menor medida, de Ciencia y Tecnologías Químicas y Recursos Naturales, que usan el servicio de modo frecuente y combinado el uso presencial con el no presencial. Destacar, además, que aquellos que hacen mayoritariamente uso presencial tienen, también, importantes niveles de satisfacción, lo cual ratificaría que el sistema de apertura paulatina de las bibliotecas y el de cita previa ha funcionado bien y ha permitido el uso de estos servicios de préstamo de modo útil y satisfactorio.

En relación con los compromisos de la carta de servicios sobre los que se pregunta en este apartado de la encuesta, el hecho de que estas 3 cuestiones obtengan resultados levemente más bajos que el resto de las cuestiones de este apartado justifica mantener e incentivar la difusión de dichos servicios iniciada tras analizar los resultados de la primera de las encuestas hecha a usuarios de la Red en 2012.

Pregunta 12: El servicio ha respondido a sus expectativas

El porcentaje de usuarios satisfechos se incrementa en relación con los datos de años precedentes y se sitúa como segundo porcentaje más alto del apartado, junto a otras 2 preguntas, con un 97,14%. Este incremento se debe también a reducción en 1 punto porcentual de los usuarios que no responden, el segundo más bajo del apartado con un 0,7% pues es una cuestión fácilmente valorable por ser genérica y hablar de expectativas; del mismo modo, se ha reducido levemente el porcentaje de usuarios insatisfechos, de casi un 3% a poco más de un 2%, si bien este porcentaje es el más alto, junto al obtenido por el acceso a los recursos electrónicos, de todo el apartado de la encuesta. Por tanto, una leve mejora en los resultados en comparación con otros años, con valores positivos, tanto en el pasado como ahora, pero siempre mejorables, cosa que habitualmente ocurre cuando se pregunta por expectativas.

La media, como ha ocurrido con todas las preguntas de este apartado, crece en comparación con los resultados de años anteriores y alcanza el 9,17, la más alta de todos los años de encuestas pero, como ocurrió en éstas, levemente por debajo de la media del apartado.

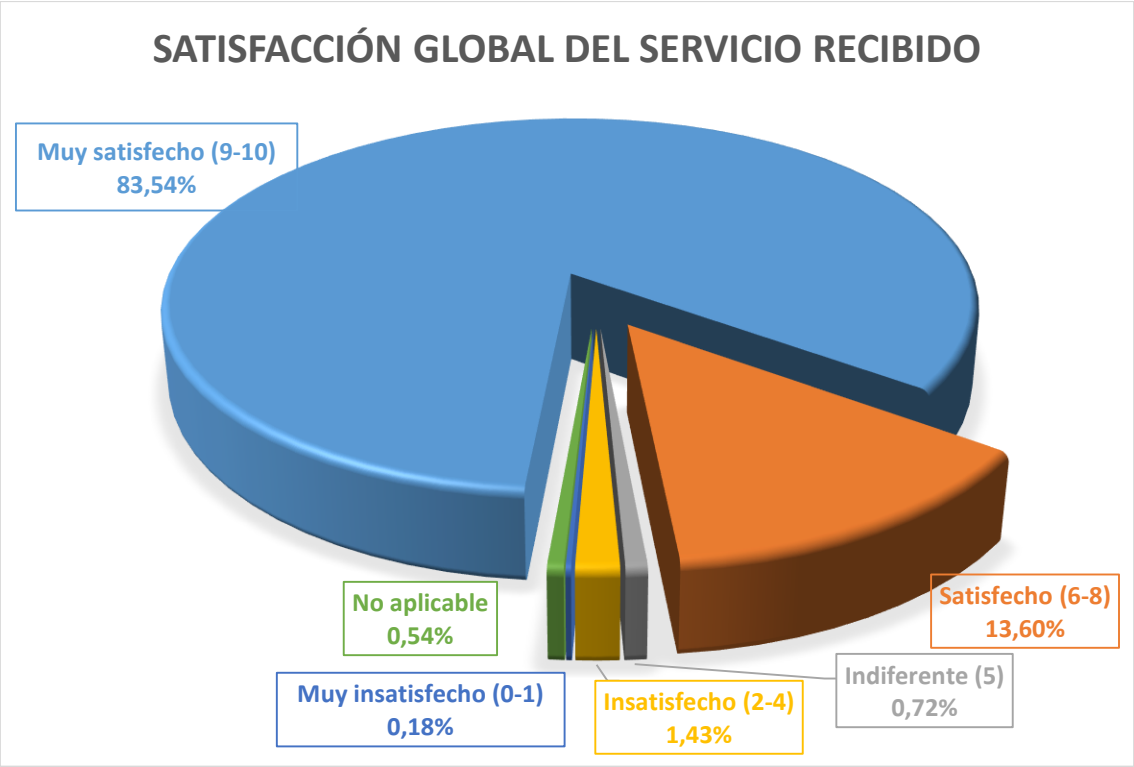
Tanto los niveles de satisfacción como las medias obtenidas en este apartado de la encuesta, así como en las encuestas hechas con anterioridad, reflejan que el servicio que presta la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC está muy bien considerado, ello provoca que las expectativas de los usuarios sean siempre muy altas y, aunque el nivel de cumplimiento de éstas también lo sea, siempre quedan áreas y mejoras a abordar por lo que estos datos sobre las expectativas deben ser un incentivo para la Red en su conjunto.

El usuario tipo que ve cumplidas sus expectativas de modo más claro es, de nuevo en esta encuesta, el usuario externo, es decir, el que, supuestamente, menos conoce el servicio, este dato debe ser muy tenido en cuenta, para el exterior, la Red es más

eficiente que para el usuario interno, quizá porque este está acostumbrado a un servicio de calidad y reclama más mientras el personal externo puede conocer otros servicios con menos calidad y en la comparación la Red sale beneficiada. En el mismo sentido, el personal técnico es el que presenta mejores niveles de satisfacción; junto a los grupos de mayor edad (56 a 65 y mayores de 65) y los que tienen entre 26 y 35 años, posiblemente los técnicos jóvenes que se incorporan al CSIC tienen impresiones similares a los usuarios externos en cuanto al cumplimiento de sus expectativas. Por área científica los más satisfechos son los de Ciencia y Tecnología de Materiales y los de Ciencia y Tecnologías Químicas. Finalmente, por frecuencia y tipo de uso de los servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, los que ven más satisfechas sus expectativas son los usuarios que hacen un uso frecuente y combinan el uso presencial con el no presencial.

Pregunta 13: Satisfacción global con el servicio recibido

El primer elemento a destacar, y más teniendo en cuenta que esta pregunta es una valoración global del servicio, es que es la que obtiene el más alto porcentaje de usuarios satisfechos (97,85%), destacando el de muy satisfechos (83,54%), de este apartado de la encuesta. Si a esto se une que presenta el porcentaje más bajo de no respuesta (0,57%) del apartado, este dato toma más valor. En cuanto a los usuarios insatisfechos (1,61%), aun siendo de los más altos del apartado es destacable su reducción respecto a 2018 en casi 2 puntos porcentuales lo cual es un avance muy significativo en valores tan bajos, del mismo modo es el porcentaje más bajo de todos los años en que se ha hecho encuesta de satisfacción a los usuarios.



La media es de 9,21, levemente por debajo de la media del apartado, una nota muy buena teniendo en cuenta el alto porcentaje de respuesta a la misma, que valora el servicio al completo y que se realiza la encuesta tras un año de pandemia. En relación con las medias obtenidas en las 5 anteriores encuestas también se mejoran resultados

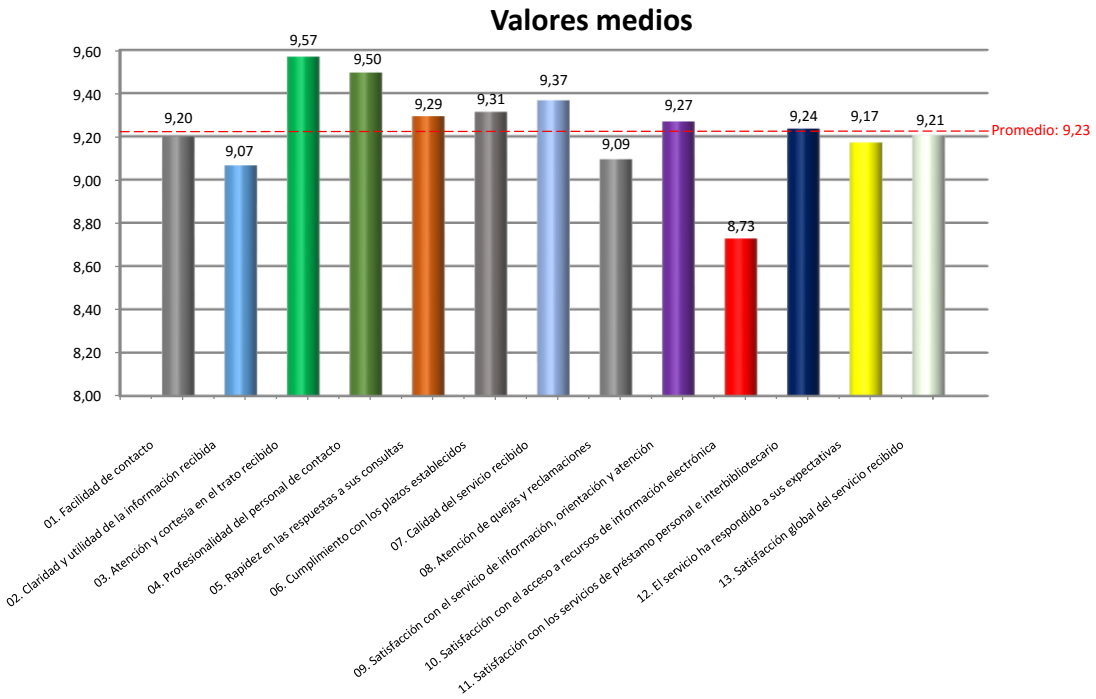
salvo los obtenidos en 2012 que fueron muy positivos también en general. En definitiva, unos resultados que se consideran altamente positivos y que animan a la mejora continua.

De nuevo el usuario más satisfecho es el externo, con valores que superan el 92%, y el técnico, con más del 87%, datos que confirman el cambio antes comentado. Por grupos de edad, los más satisfechos son los mayores de 56 años. En cuanto a sus áreas científicas destacan, otra vez, los usuarios de Ciencia y Tecnología de Materiales y los de Ciencia y Tecnologías Químicas. Respecto al tipo y la frecuencia de uso, los más satisfechos son los que hacen uso frecuente del servicio y combinando el modo presencial con el no presencial o bien solamente el presencial, cambiando por tanto, la tendencia de satisfacción que en encuestas precedentes era mayor entre los que sólo hacían uso no presencial de los servicios, pues, si bien los servicios de acceso electrónico han mejorado en su valoración, los que se refieren al contacto (telemático en su mayoría este año) no lo han hecho y ha podido influir en este cambio.

Análisis comparativo de las diferentes preguntas

Promedios

Los datos de este apartado de la encuesta, el único que se puede comparar con las precedentes, son bastante mejores a los obtenidos en todas ellas salvo si se compara con la primera de 2012 en la que son sensiblemente mejores, pero, en cualquier caso, son los más positivos obtenidos hasta la fecha. Teniendo en cuenta que el número de respuestas es mayor que en 2018 y los resultados son claramente mejores se puede deducir que, si bien en 2018 los resultados estuvieron algo condicionados por los cambios en las herramientas que provocaron algunos inconvenientes a los usuarios, los inconvenientes que se han sufrido en 2020, que no han sido menos importantes, no se reflejan en la valoración pues, el servicio parece haberse podido prestar en condiciones a pesar de las dificultades y limitaciones que han sido bien entendidas por los usuarios y valoradas en su justa medida a la hora de dar una puntuación. Por tanto, la Red puede decir que ha superado este año excepcional con un servicio de calidad y bien valorado.



En concreto, el promedio de valoración de este apartado de la encuesta se sitúa en un 9,23, el más alto de las 5 encuestas realizadas hasta la fecha, sólo se acerca la media de 2012 (9,2) y, algo menos, la de 2016 (9,09). Esta media tan elevada da una idea de la excelente valoración que se tiene de los servicios que presta la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, así como de la Red en su conjunto.

A la hora de analizar los valores medios obtenidos en cada pregunta se puede observar como, por encima de la media global, se encuentran, como viene siendo habitual, claramente destacados, los temas relacionados con el personal de la Red, y, en menor medida, los relacionados con la calidad del servicio recibido, el cumplimiento de plazos, la rapidez en las respuestas a las consultas, el servicio de información, orientación y atención y, como novedad este año y por primera vez, el servicio de préstamo y préstamo interbibliotecario, lo cual es una muy buena noticia. Por debajo de la media el resto de cuestiones, si bien están muy cerca de la media la valoración de la facilidad de contacto y la valoración global del servicio, con una desviación mínima de centésimas. En cualquier caso, salvo una cuestión, todas están por encima de 9 lo que da una idea del alto grado de valoración general.

De los compromisos de la Carta de Servicios recogidos en este apartado de la encuesta, sólo el relacionado con el acceso a recursos electrónicos está por debajo de la media global y es el único que no llega al 9, como ha ocurrido siempre, sin embargo, es la cuestión que más ha evolucionado a lo largo de las encuestas realizadas y se acerca cada año más a la media; si la desviación sobre la media de 2012 fue de 0,85 centésimas, desde entonces ha ido reduciéndose esta desviación hasta situarse en un 0,5, por tanto, se refleja claramente la mejoría del servicio que tradicionalmente tiene las valoraciones menos buenas (no se puede decir que una media de 8,73 sea mala). Los otros dos servicios: el de información, orientación y atención y el de préstamo y préstamo interbibliotecario, están por encima de la media global y la desviación en estos años ha sido mínima pero siempre mejorando de modo que este año el de préstamo y préstamo interbibliotecario se ha puesto por encima de la media por primera vez. Si comparamos los 3 compromisos únicamente con sus resultados en 2018 la mejora ha sido la misma en los tres casos, con milésimas de diferencia entre ellas.

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 y la atención a las quejas y sugerencias, con desviaciones levemente mayores de una décima.

El siguiente gráfico, que presenta todas las medias obtenidas por cada pregunta en cada una de las encuestas, muestra cómo, este año, ha habido una clara variación en positivo; en algunos casos, superando las mejores medias obtenidas en 2012 y, en el resto, acercándose mucho a éstas y siempre mejores que las del resto de encuestas.

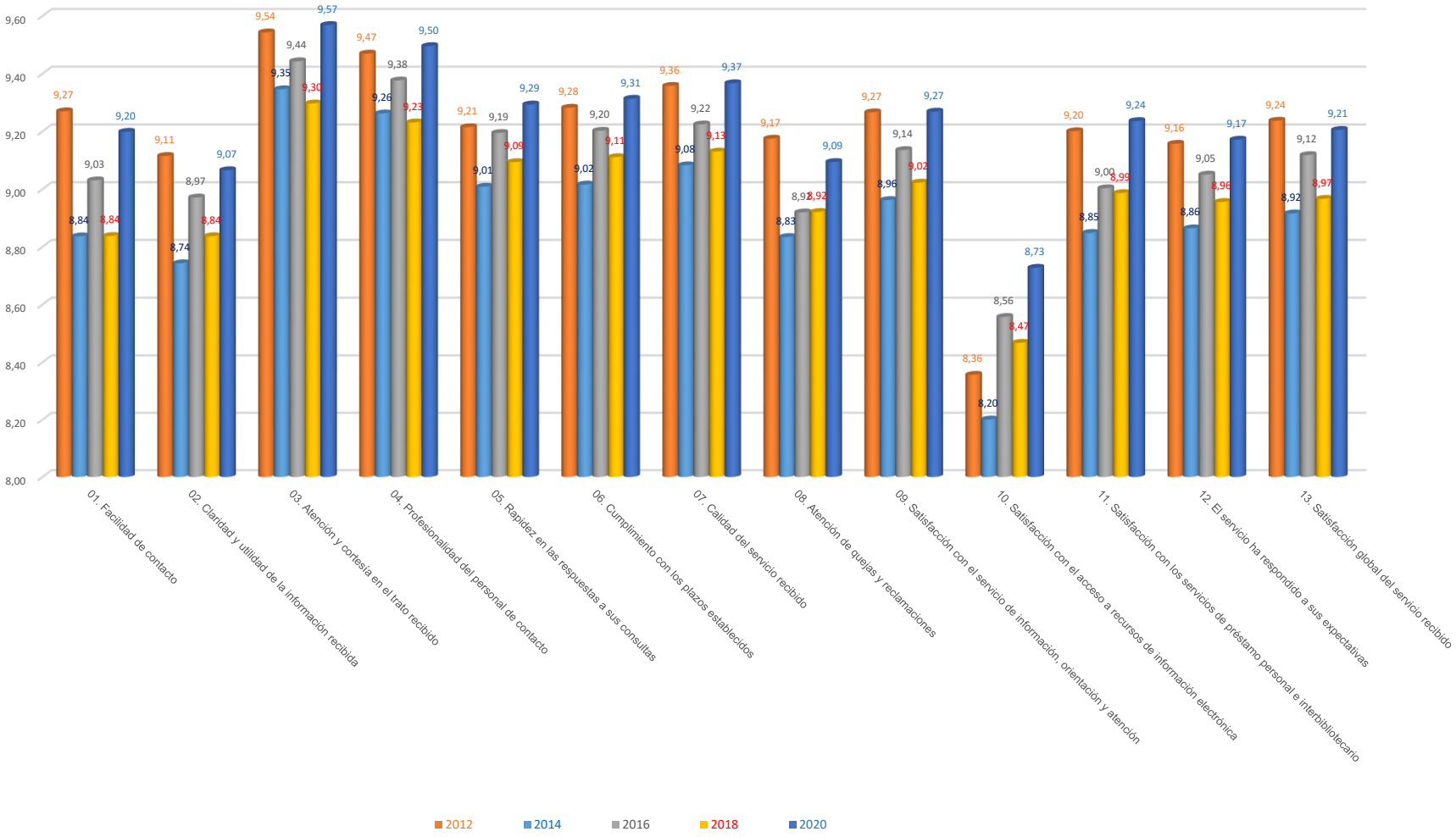


Gráfico: Comparativa de valores medios obtenidos en las encuestas de 2012, 2014, 2016, 2018 y 2020

Porcentaje de satisfacción

Aunque la gran mayoría de las preguntas se sitúan por encima del 95% de usuarios satisfechos, esta vez la encuesta destaca, tal como se ha venido comentando, por el incremento notable de usuarios que no responden o no consideran de aplicación algunas de las preguntas en relación con el uso que hacen de los servicios de la Red. Este hecho no es nuevo en la cuestión 8 sobre la "atención de quejas y reclamaciones", que siempre ha tenido valores relevantes pues los usuarios no necesariamente han hecho uso de este servicio, pero sí es nuevo el alto porcentaje alcanzado, que roza el 60% (casi 26 puntos más que en 2018). Del mismo modo es importante el incremento de esta falta de respuesta en la pregunta 6 sobre el "cumplimiento de plazos", casi 14 puntos porcentuales más, rozando el 18%; otro tanto ocurre en las preguntas 9 y 11 con algo más de 6 puntos porcentuales más que en 2018 rozando el 13% y el 16%, respectivamente. En el resto de cuestiones, aumenta en 1 o 2 puntos porcentuales, en la mayoría de los casos, o disminuye, en 3 de los casos, destacando la disminución (algo más de 4 puntos) en la pregunta 10 sobre el acceso a los recursos electrónicos, debido, como se ha dicho, al mayor uso en este año por la situación sobrevenida.

2020	Satisfecho ☺	Insatisfecho ☹	No aplicable 😐
01. Facilidad de contacto	97,14%	1,07%	1,79%
02. Claridad y utilidad de la información recibida	96,78%	1,43%	1,79%
03. Atención y cortesía en el trato recibido	95,89%	0,72%	3,40%
04. Profesionalidad del personal de contacto	95,89%	0,89%	3,22%
05. Rapidez en las respuestas a sus consultas	95,71%	0,72%	3,58%
06. Cumplimiento con los plazos establecidos	81,75%	0,54%	17,71%
07. Calidad del servicio recibido	97,14%	0,89%	1,97%
08. Atención de quejas y reclamaciones	39,18%	0,89%	59,93%
09. Satisfacción con el servicio de información, orientación y atención	86,40%	0,89%	12,70%
10. Satisfacción con el acceso a recursos de información electrónica	94,99%	2,15%	2,86%
11. Satisfacción con los servicios de préstamo personal e interbibliotecario	83,54%	0,72%	15,74%
12. El servicio ha respondido a sus expectativas	97,14%	2,15%	0,72%
13. Satisfacción global del servicio recibido	97,85%	1,61%	0,54%

Estos hechos han provocado modificaciones llamativas, en relación con los datos de 2018, en el porcentaje de usuarios satisfechos y también en el de insatisfechos.

En el primer caso ha disminuido el porcentaje de usuarios satisfechos de forma notable en las 4 cuestiones que han reducido de modo relevante el número de valoraciones así, las preguntas 8, 6, 11 y 9 no alcanza ninguna el 90% de usuarios satisfechos, con reducciones que van de algo más de 24 puntos (pregunta 8) a poco más de 4 (preguntas 11 y 9) pasando por poco más de 12 puntos (pregunta 6). El resto de cuestiones varían sobre un punto porcentual por encima o por debajo en relación a 2018 y otras mejoran entre un 1,5 o 3 puntos, salvo la pregunta sobre el acceso a recursos electrónicos que mejora en más de 7; teniendo en cuenta que esta pregunta es la que siempre ha tenido los datos menos buenos, esta mejora es claramente muy valorable por todos los aspectos comentados.

Especialmente destacable es la variación de los porcentajes de usuarios insatisfechos, aunque las variaciones son mucho menores, esto se debe a que los datos de partida son los más bajos de todos. Aun así, es de destacar que todas las preguntas presentan datos inferiores a los obtenidos en 2018, reduciéndose entre casi un punto porcentual (0,78% menos en la pregunta 12) y casi 3 (2,86% menos en la pregunta 10); pero, lo que es más relevante, los porcentajes, se reducen, salvo en un caso, en valores que van de la mitad a los tres cuartos menos de porcentaje de insatisfacción. Por tanto, un nivel de insatisfacción mucho más bajo que en 2018 lo cual es una gran noticia.

2018	Satisfecho ☺	Insatisfecho ☹	No aplicable 😐
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%

Todo esto lo que demuestra es una mucha mejor valoración que la recibida en 2018 al tiempo que esta valoración se considera más real porque sólo responden a las preguntas aquellos que han usado el servicio por el que se les pregunta.

De este modo, si se combinan los resultados de porcentajes de satisfacción con los valores medios obtenidos y se comprara con encuestas precedentes, se tiene una visión de la evolución en la mejora de la valoración por parte de los usuarios que es altamente positiva y más, teniendo en cuenta los acontecimientos ocurridos este año.

Análisis de los comentarios recibidos

La última pregunta de este apartado de la encuesta pide opiniones en texto libre por lo que aporta mucha información. El 21% de los encuestados (120) han realizado algún comentario, si bien estos suelen referirse a más de un asunto. Se repiten los temas de anteriores encuestas pero se incluyen, directa o indirectamente, los relacionados con el servicio durante la pandemia y los nuevos servicios ligados al apoyo a la publicación.

Se han agrupado temáticamente como se viene haciendo en anteriores informes:

- Comentarios generales: 22 comentarios, todos positivos, incluso llegando a afirmar: “El mejor de los servicios centrales del CSIC!”, “Es de los mejores servicios que funcionan en el CSIC“, “Muy satisfecho, no soy capaz de identificar aspectos mejorables que dependan de la red de bibliotecas” o “…He comprobado que es la

envidia de otras muchas instituciones, tanto nacionales como internacionales…" entre otros del mismo tono, lo cual debe ser un revulsivo para el personal de la Red.

- Infraestructuras: aunque sigue habiendo comentarios en este sentido se reducen de modo significativo y se circunscriben a unas pocas bibliotecas. En un caso se refieren a un depósito con humedades y en el resto (5 comentarios) a que se está quedando obsoleta la infraestructura informática, si bien su adquisición depende de los centros/institutos.
- Horarios: también se reduce el número de comentarios (4) sobre la ampliación o recuperación de horarios y su extensión a las tardes y se aboga por no cerrar el servicio para lo que se reclama que haya más personal. Por otro lado, se comenta la dificultad en el uso de la colección impresa por la pandemia (1 comentario).
- Adquisiciones: otra reducción del número de comentarios (4), en ellos se pide ampliar y centralizar las adquisiciones y mejorar el sistema de solicitudes.
- Personal: la mayor parte de los comentarios hacen referencia al personal (34) y, salvo alguna excepción en la que se transmite que el personal, por provenir de otras áreas de trabajo, carece de algunos conocimientos, todos ellos son muy positivos, de agradecimiento, de valoración del esfuerzo hecho a pesar de los inconvenientes de este año y de compresión de la situación que provoca la falta de personal, incluso reclamando que se incorpore personal.
- Información y orientación: se repite algún comentario sobre los problemas de localización de los ejemplares y cuestionamiento de su ordenación en alguna biblioteca concreta.
- Recursos electrónicos: como siempre, este asunto da para muchos comentarios (37) pues es un servicio muy usado, especialmente este año. Unos hacen referencia al acceso, otros al funcionamiento y otros a la colección contratada. En el acceso, a pesar de que ha mejorado notablemente, pueden producirse algunos errores, en la mayoría de las ocasiones no debidas a la Red (lo cual algunos ya saben identificar) pero que generan algo de malestar. La incorporación del servicio Lean Library poco antes de que se iniciara el confinamiento ha permitido que los problemas de acceso remoto a los recursos electrónicos se redujeran y que el nivel de satisfacción se haya incrementado. En relación con el funcionamiento los comentarios se deben a problemas de los proveedores, alguna falta de actualización de los recursos o desconocimiento de los usuarios por lo que es necesario estar atento a la localización de problemas y solucionarlos con los proveedores, gestionando las actualizaciones con más fluidez y formando a los usuarios. Los comentarios sobre la colección son recurrentes y suelen deberse a que algunos recursos no se contratan por ser de escaso uso por lo que aquellos que los necesitan se sienten agraviados, esto es difícilmente corregible con presupuestos limitados, sin embargo, cada vez es más amplia la oferta de recursos de información.
- Web: hay comentarios relativos a la web de alguna biblioteca (3) y no a la de la Red, por tanto, parece que la nueva web de la Red, puesta en marcha en 2020, ha supuesto una mejora. Del mismo modo, parece haberse consolidado la web del catálogo que, en la anterior encuesta, en pleno proceso de migración, sufrió algún que otro comentario negativo.
- Préstamo: hay un notable incremento de los comentarios sobre este servicio (12) y, aunque algunos de ellos son claramente positivos, el tono general de los mismos solicita que se flexibilicen sus condiciones: más préstamos, más peticiones de consulta en sala en el día, sacar de sala los préstamos interbibliotecarios, renovar telemáticamente los préstamos, que los documentos electrónicos tengan un mayor número de accesos permitidos, que el material anexo también se reciba, los inconvenientes de tener que devolver un documento por la petición de otro usuario,

etc. En definitiva, comentarios que se deben a un incremento claro del uso de este servicio de modo telemático y posteriormente con cita previa.

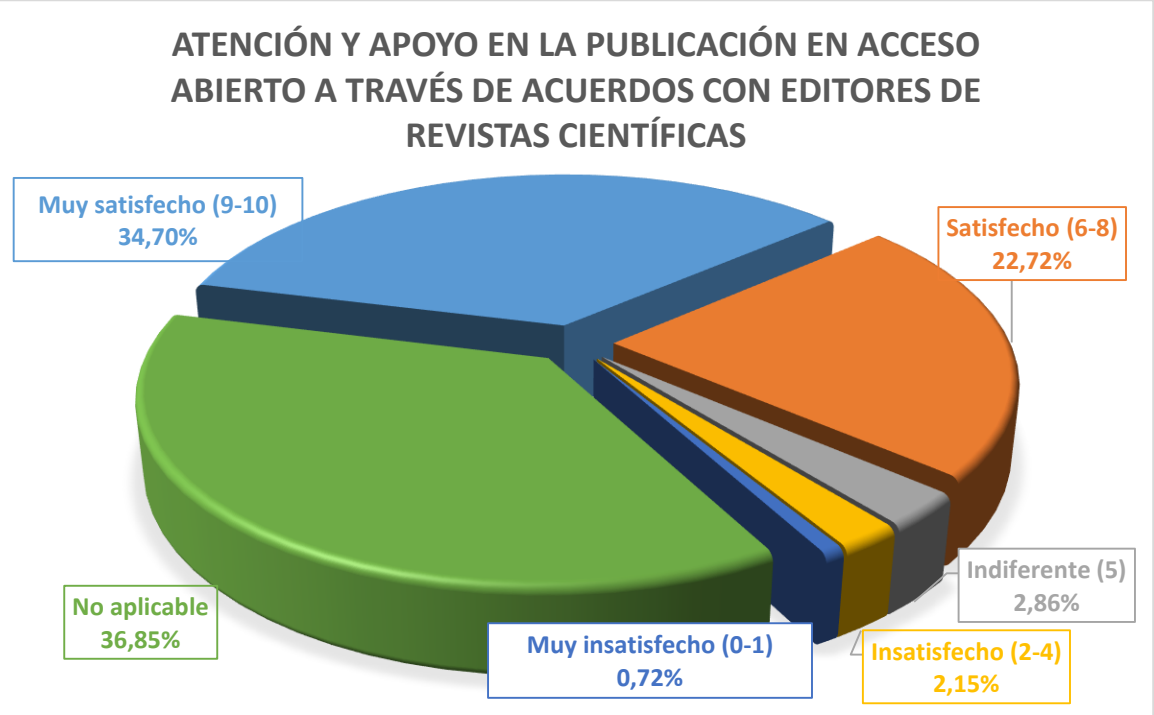
- Formación: se incrementan los comentarios (4) pidiendo formación: desean conocer los recursos disponibles, los modos y posibilidades de acceso a ellos y reclaman la existencia de FAQs sobre estos asuntos y sesiones de formación. El número de FAQs que hay en la web de la Red es importante por lo que quizá lo oportuno sería ampliar su difusión o hacerlas más visibles en la web y en el catálogo.
- Apoyo a la publicación: desaparecen los comentarios sobre Digital.CSIC y se incorporan algunos (3) sobre este tema emergente, uno de agradecimiento por la iniciativa, otro pidiendo incrementarlo y el último reclamando que se desarrolle en su biblioteca que, parece poco implicada en ello. Importante que este asunto aparezca en la encuesta y el tono reconociendo el trabajo pero pidiendo un mayor desarrollo, lo cual está en la línea de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.
- Otros: existen comentarios sobre cuestiones que no son responsabilidad de la Red como la cancelación del contrato de gestores bibliográficos llevada a cabo por el CSIC o las dificultades que implica la pandemia.

Apartado 2: Otros servicios de biblioteca del CSIC

Al ser este y el siguiente apartado nuevos en la encuesta no se tienen datos previos con los que establecer comparaciones por lo que el análisis se circunscribe a la interpretación de sus porcentajes de satisfacción y notas medias obtenidas.

Análisis de las respuestas

Pregunta 1: Atención y apoyo en la publicación en acceso abierto a través de acuerdos con editores de revistas científicas



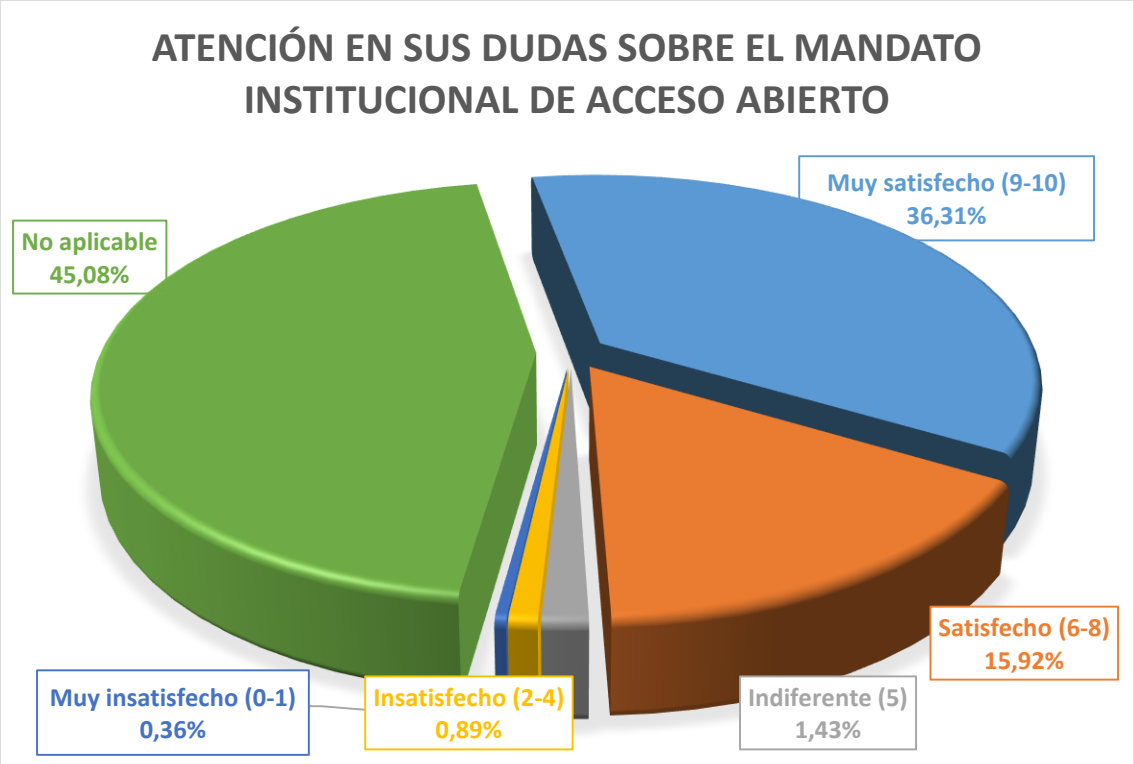
Este servicio es de reciente incorporación y tiene limitado su uso exclusivamente al personal del CSIC por lo que ambos factores provocan un alto porcentaje de usuarios

que no responden o no consideran de aplicación esta pregunta. Este hecho condiciona no sólo el porcentaje de satisfacción, también la media obtenida que se sitúa en 8,27, la más baja del apartado. A pesar de ser un servicio nuevo ya ha tenido comentarios en el apartado anterior, tal como se ha comentado, y su desarrollo augura buenos resultados y una buena valoración en el futuro. En esta encuesta, el 60% de los usuarios están satisfechos y el 37% no responde por lo que los usuarios insatisfechos no llegan al 3%.

Es interesante ver cómo los usuarios más satisfechos son los de los grupos de edad más jóvenes (menores de 25 y de 26 a 35 años, lo cual puede ser indicativo de la tendencia de publicación entre los jóvenes investigadores), personal científico fijo, que hace uso frecuente y de modo mayoritariamente no presencial destacando los del área de Ciencia y Tecnología de Materiales.

Pregunta 2: Atención en sus dudas sobre el Mandato Institucional de Acceso Abierto

Es aún más destacable el porcentaje de usuarios que no responden a esta pregunta por no ser de aplicación. Es posible que se unan otros factores al hecho, como en la anterior pregunta, de ser un servicio exclusivo para el personal del CSIC como puede ser: lo novedoso del servicio, la posible falta de conocimiento de su existencia por parte de los usuarios o que no haya sido necesario usarlo por no tener dudas sobre el Mandato Institucional de Acceso Abierto.



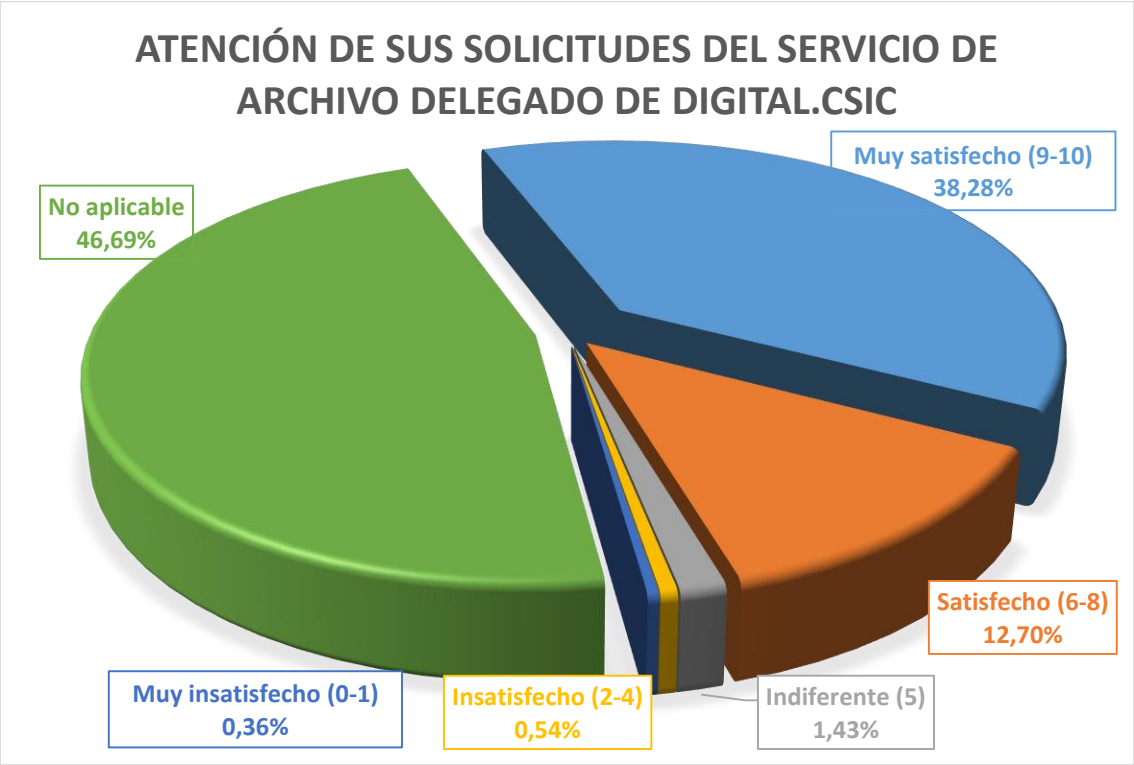
Este alto porcentaje de no respuesta hace que el de usuarios satisfechos sólo alcance poco más del 53%, uno de los más bajos del apartado, si bien el de insatisfechos es muy bajo, 1,25%. Por su parte, la media es la tercera más alta del apartado con 8,65. Por tanto, es un servicio desconocido y, por ello, poco usado pero con una valoración general buena.
Los porcentajes más altos de satisfacción se encuentran entre el personal científico fijo del CSIC, de entre 46 y 55 años, de las áreas de Ciencia y Tecnología de Materiales o

Ciencias Agrarias, que hacen uso frecuente o muy frecuente del servicio y lo hacen combinando la presencialidad con el uso telemático.

Pregunta 3: Atención de sus solicitudes del Servicio de Archivo Delegado de Digital.CSIC

Se incrementa un poco más el porcentaje de usuarios que no responden a esta pregunta (46,7%), se entiende que de nuevo confluyen los motivos argüidos en anteriores preguntas y alguno nuevo: no disponible para usuarios externos, desconocimiento del servicio o no haber tenido necesidad de utilizarlo, bien porque la carga en Digital.CSIC la realiza la biblioteca o personal técnico dedicado a ello en el centro/instituto, o bien la Oficina Técnica de Digital.CSIC en el caso de usuarios de centros del Plan 100%Digital, o, también, por hacerlo el personal investigador de modo autónomo sin necesidad de utilizar este el Servicio de Archivo Delegado.

Esto lleva, de nuevo, a una reducción del porcentaje de usuarios satisfechos (52%) pero, también, de los insatisfechos (0,9%), el más bajo de este apartado. Todo ello tiene su explicación en que es el servicio más antiguo de los contemplados en el apartado, está claramente consolidado y funciona de modo positivo como se ha podido comprobar en el análisis de los compromisos de la carta de servicios que se han hecho desde su publicación. Todo esto provoca que esta pregunta tenga la media más alta del apartado con un 8,89. Por tanto, se trata de un servicio consolidado, bien valorado y. seguramente, el mejor conocido de este apartado.

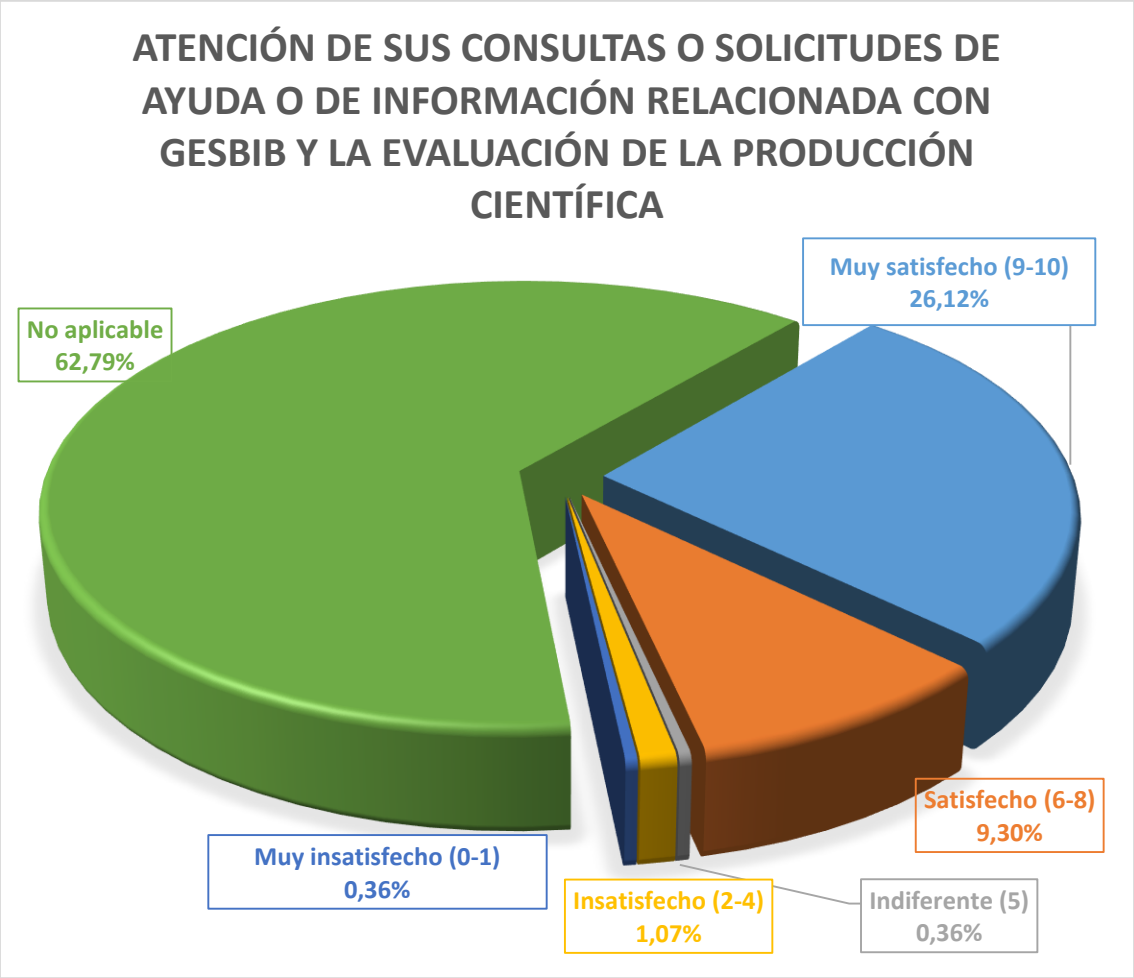


En esta pregunta se repite el modelo de usuario con los porcentajes más altos de satisfacción de la pregunta anterior por lo que se puede entender que son los que más usan este servicio, por tanto, personal científico fijo del CSIC, de entre 46 y 55 años, de las áreas de Ciencia y Tecnología de Materiales o Ciencias Agrarias, que hacen uso, en este caso, frecuentemente y combinando el modo presencial con el no presencial.

Pregunta 4: Atención de sus consultas o solicitudes de ayuda o de información relacionada con GesBib y la evaluación de la producción científica

Este servicio es el que tiene un mayor porcentaje de no respuestas de todo el apartado alcanzando casi el 63%. Claramente se justifica este hecho en los mismos motivos que en anteriores preguntas pero, principalmente, en que es el más nuevo de todos los servicios incorporados en los últimos años; además, su campo de acción es más estrecho pues dentro del personal CSIC se centra en el personal científico. Consecuencia de esto es que tiene el porcentaje más bajo de usuarios satisfechos (36%) y un muy bajo, también, de insatisfechos (1,4%). Estos datos no le restan valor como demuestra el hecho de que, a pesar de no ser muy usado, tiene la segunda mejor media del apartado con 8,74, es decir, el uso que hay lo encuentra de gran utilidad.

Los porcentajes más altos de satisfacción varían algo en comparación con anteriores cuestiones así, en este caso, se trata de personal científico fijo del CSIC, de entre 56 y 65 años, de las áreas de Ciencia y Tecnología de Materiales o, por primera vez en este apartado, de Humanidades y Ciencias Sociales, que hacen uso frecuentemente y, en esta ocasión, mayoritariamente presencial.

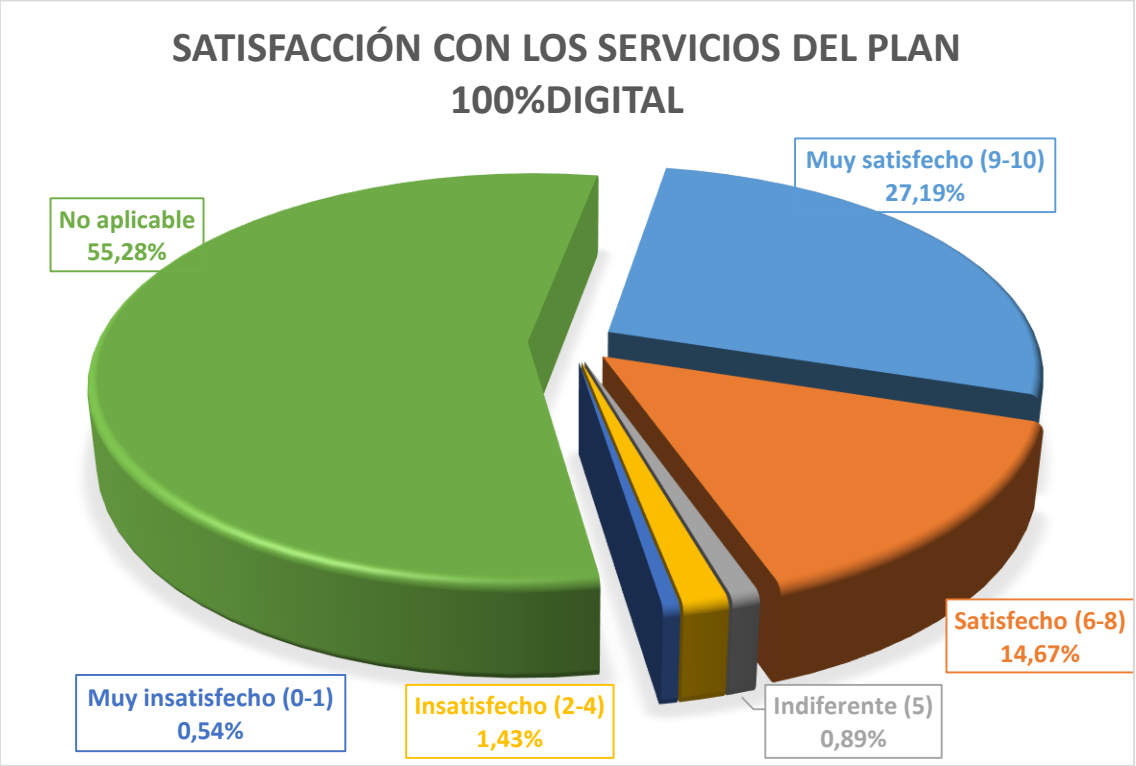


Pregunta 5: Satisfacción con los servicios del Plan 100%Digital

Este Plan es de aplicación sólo en 40 centros/institutos del CSIC por lo que es totalmente comprensible que se dé, también en este caso, un alto porcentaje de no respuesta a esta pregunta pues no puede ser usado más que por el personal CSIC adscrito a estos centros, a ello también puede unirse algo de desconocimiento pero es un servicio ya consolidado y con tiempo en marcha por lo que es posible que esto solo ocurra con aquellos que no pueden usarlo.

El porcentaje de usuarios satisfechos supera el 42% y el de insatisfechos roza el 2% y la media el 8,5; por tanto, unos datos positivos pero no especialmente destacables entre el resto de servicios incluidos en este apartado. El hecho de ser usado minoritariamente puede haber influido en este caso.

Los más altos porcentajes de satisfacción se dan entre el personal científico del CSIC, curiosamente los mayores de 65 años y, de nuevo, del área de Ciencia y Tecnología de Materiales que usan el servicio frecuentemente y de modo no presencial.



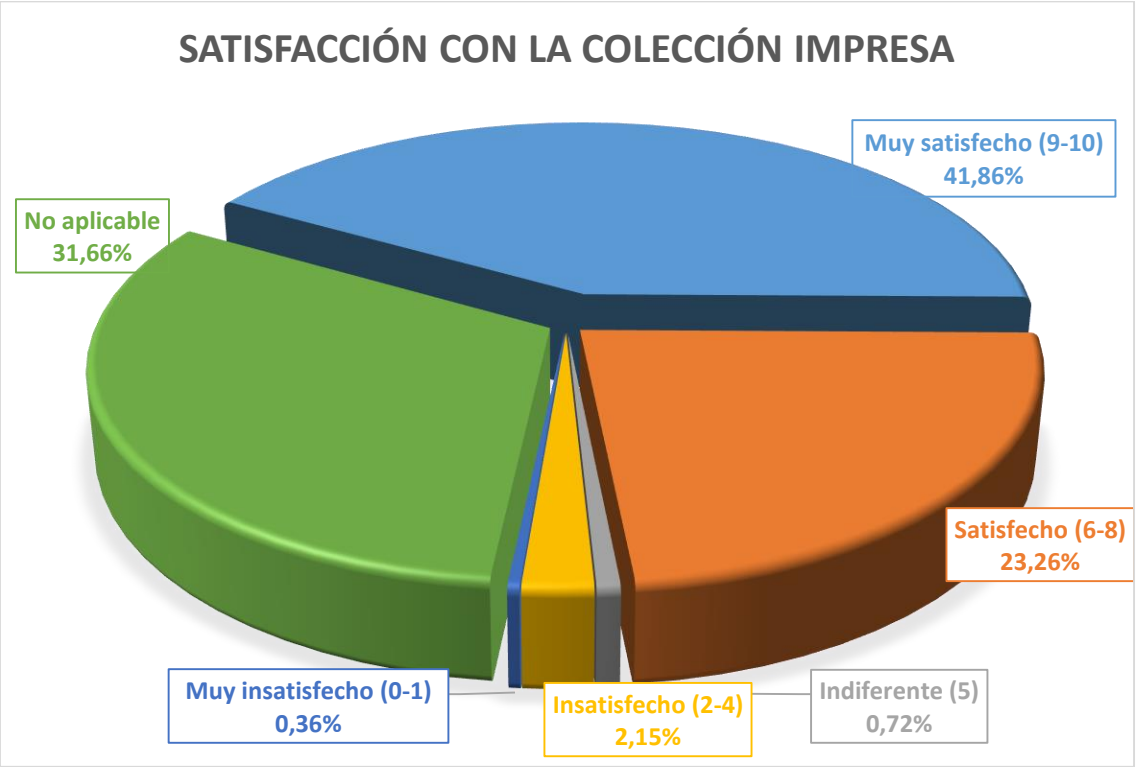
Pregunta 6: Satisfacción con la colección impresa

Como era de esperar, se rompe la tendencia de no respuesta pues se pregunta por el recurso más tradicional de las bibliotecas, la colección impresa, aun así, tiene un porcentaje por encima del 30% que puede deberse a que durante este año de pandemia no ha podido ser utilizada en la medida que habitualmente se ha hecho.

El porcentaje de usuarios satisfechos es el segundo más alto de este apartado de la encuesta con casi el 66 % y sólo un 2,5% está insatisfecho. Por su parte, la media obtenida se queda en un 8,59, una centésima por debajo de la media global del apartado que es de 8,6.

Del mismo modo, los porcentajes más altos de satisfacción cambian totalmente en comparación con las anteriores preguntas, así, estos se dan entre los usuarios externos,

seguramente porque es el servicio que más utilizan al ser el que menos restricciones tiene para ellos; de los grupos de edad más jóvenes (menores de 25 y entre 26 y 35); principalmente personal técnico, seguido muy de cerca por el personal investigador; del área de Humanidades y Ciencias Sociales, donde la colección impresa tiene un mayor peso y el desarrollo de la electrónica es más lento; que usa frecuentemente los servicios bibliotecarios y lo hace combinando el modo presencial con el no presencial.



Pregunta 7: Satisfacción con la colección electrónica

Cambia aún más la tendencia de no respuesta a las preguntas en este caso, así, el porcentaje se sitúa en poco más del 10%. Se considera que es alto para un servicio que se ha demostrado muy necesario en tiempo de pandemia, confinamiento y atención presencial limitada, pero también es comprensible teniendo en cuenta que este acceso está muy limitado para los usuarios externos, los cuales no pueden acceder a todos los recursos.

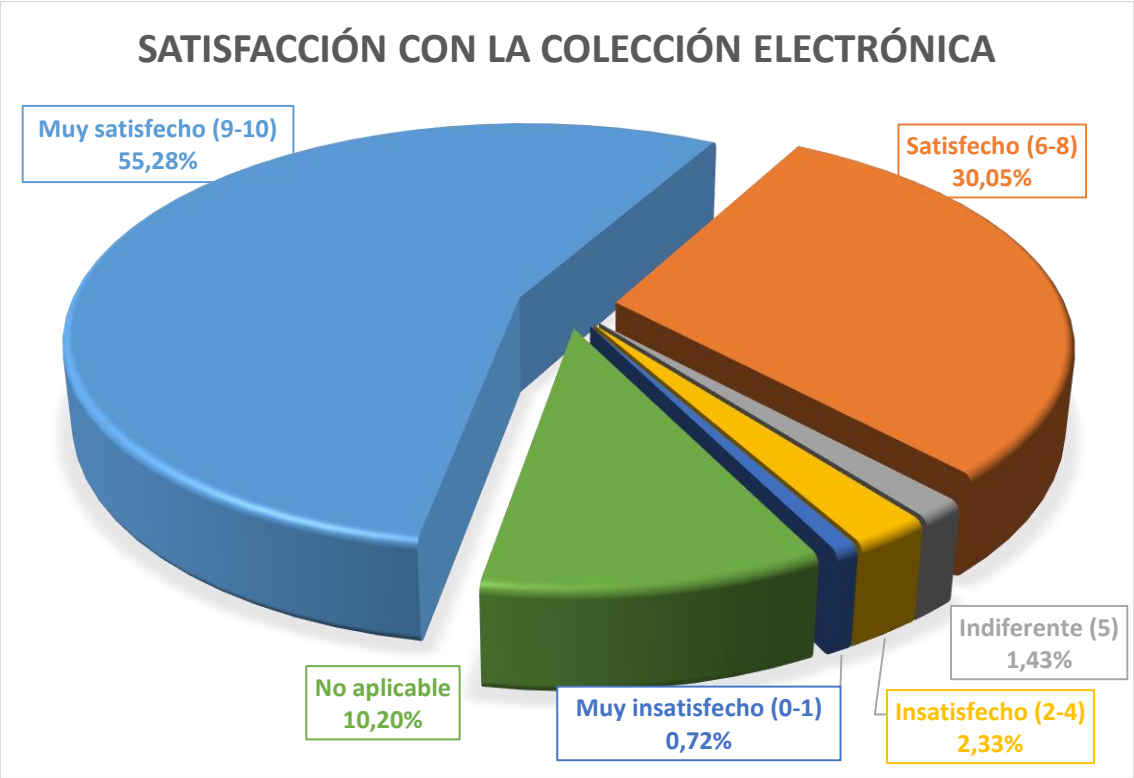
Al aumentar el porcentaje de respuesta se incrementa igualmente el de usuarios satisfechos, que es, con diferencia, el más alto del apartado con casi el 87%, del mismo modo que el de insatisfechos, también el más alto del apartado con un 3%.

La media, por su parte, se encuentra levemente por debajo de la media global del apartado y se sitúa en 8,53 puntos sobre 10.

Por tanto, la colección electrónica, como no podía ser de otra manera, ha sido el servicio más usado durante la pandemia y ha conseguido satisfacer las necesidades de información de los usuarios en gran medida, aunque no está exenta de la posibilidad de mejorar, tanto en la colección como tal, como en el acceso a la misma desde cualquier ubicación.

Los porcentajes más altos de satisfacción se dan entre el personal científico temporal del CSIC, pero casi a la par con el personal fijo y los usuarios externos; de nuevo, de

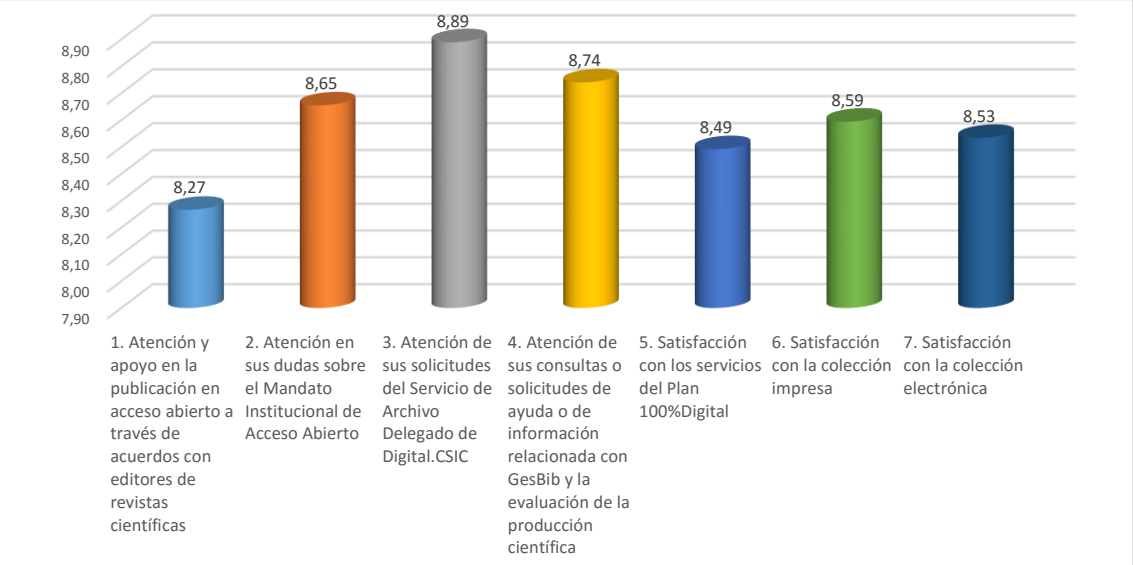
los grupos de edad más jóvenes (menores de 25 y de 26 a 35 años); del área de Ciencia y Tecnología de Materiales y de Ciencia y Tecnologías Químicas; con un uso frecuente de los servicios de la Red y principalmente de modo no presencial.



Análisis comparativo de las diferentes preguntas del apartado

Promedios

La media global del apartado es de 8,6 y los valores se mueven en el arco del 8,27 al 8,89.



Es decir, valores más bajos que el apartado anterior pero claramente influidos por ser preguntas específicas de servicios concretos al igual que las que tienen unas medias más bajas en el primer apartado (preguntas 8, 9 y 10). Es habitual que las preguntas genéricas tengan una mejor valoración que las de servicios concretos por lo que no se considera de especial relevancia que en este apartado las medias sean más bajas, en cualquier caso, se está hablando de medias que rondan el 8,5 sobre 10, una nota muy elevada para servicios que, algunos, son nuevos, poco conocidos o en proceso de desarrollo y consolidación, y otros, están muy limitados a usuarios concretos con lo que la opinión de los que no pueden usarlo seguramente distorsione algo los resultados. A pesar de todo, se observa como algunos servicios como el de la colección impresa es mucho mejor valorada por usuarios externos que por los propios y por los más jóvenes también mejor que por los más mayores (al igual, en este caso, que la colección electrónica), es decir, a ojos del exterior se tienen muy buenas colecciones y a ojos del interior se busca mejorar porque se sabe que lo que se puede tener puede incrementarse, lo cual es un reto continuo para la Red.

Porcentaje de satisfacción

En este apartado es muy de destacar, tal como se ha venido comentando en cada una de las preguntas, el alto porcentaje de no respuestas que se ha dado. Tal como se ha dicho, motivado porque la mayor parte de los servicios tienen restricciones de uso para los usuarios externos y, en otros casos, para los propios del CSIC, a lo que se une que algunos servicios no son necesarios para todos o son de nueva creación, por lo que su implantación es paulatina y su conocimiento, por parte del personal investigador, es parcial o escaso.

Los porcentajes de usuarios insatisfechos no son elevados, sólo uno, y por poco, supera el 3% y sólo 2 el 2%. Por tanto, no se genera una insatisfacción que implique un mal funcionamiento de los servicios, en todo caso estos porcentajes indican una necesidad de mejora continua lo cual está en el ánimo de la Red en su conjunto.

En lo que concierne a los niveles de satisfacción positiva se observa que están condicionados por las posibilidades de uso del servicio y, en general, son altos, lo que provoca las medias antes comentadas, que rondan el 8,6.

Preguntas	Satisfecho ☺	Insatisfecho ☹	No aplicable 😐
1. Apoyo en la publicación en acceso abierto	60,29%	2,86%	36,85%
2. Mandato Institucional de Acceso Abierto	53,67%	1,25%	45,08%
3. Servicio de Archivo Delegado de Digital.CSIC	52,42%	0,89%	46,69%
4. GesBib y la evaluación de la producción científica	35,78%	1,43%	62,79%
5. Satisfacción con los servicios del Plan 100%Digital	42,75%	1,97%	55,28%
6. Satisfacción con la colección impresa	65,83%	2,50%	31,66%
7. Satisfacción con la colección electrónica	86,76%	3,04%	10,20%

Análisis de los comentarios recibidos

También en este apartado se han pedido comentarios o propuestas de mejora sobre los servicios que se abordan en él. Han sido un total de 66 comentarios, por tanto, un 12% de los encuestados ha opinado en este apartado.

Como era de esperar, vistos los porcentajes de no respuesta de todas las preguntas, hay un grupo importante de comentarios (11) que inciden en que no pueden usar los

servicios por los que se les ha preguntado o bien no los conocen. Es comprensible el primer comentario entre los usuarios externos pero no tanto el segundo si los usuarios son del CSIC. En cualquiera de los casos estos comentarios y los resultados obtenidos en la encuestan muestran la necesidad de difundir los servicios y formar en su contenido al personal que usa los servicios de la Red, tanto externo como interno.

Los comentarios generales (5) son positivos o expresan conformidad y se dan otros comentarios que no hacen referencia a los servicios por los que se pregunta en este apartado como son 2 sobre el personal (positivos), uno sobre la compleja navegabilidad en Simurg, otro sobre la calidad baja de digitalizaciones en PI y 2 sobre temas que son decisión del CSIC, no de la Red (no mantener licencias de Acrobat o no adquirir una herramienta antiplagio, cosa que ha ocurrido recientemente).

En relación con las preguntas concretas del apartado destaca el número de comentarios relacionados con el apoyo a la publicación en acceso abierto (13), unos agradeciendo y valorando la ayuda, otros pidiendo más formación sobre el mismo, alguno quejándose de lo caro que sigue siendo, dos expresando disconformidad con el sistema y otros planteando alguna idea para que resulte menos oneroso como proponer a los proveedores descuentos por los revisores de la institución a las publicaciones de estos. Por tanto, muchos comentarios y variados para un tema candente y en pleno desarrollo en la Red.

Sobre el mandado institucional sólo un comentario de agradecimiento al personal de la biblioteca por su ayuda.

No hay comentarios sobre el Servicio de Archivo Delegado pero sí sobre Digital.CSIC (5) en los cuales se pide mejoras en la gestión de algunos aspectos y colaboración para publicar en otros repositorios o para exportar información ya incluida en Digital.CSIC

Sobre la colección impresa 5 comentarios insistiendo en su importancia y en las dificultades de acceso a ella en este año de limitaciones por la COVID-19.

Para la colección electrónica se dan 14 comentarios que plantean cuestiones similares a las del apartado anterior y se incluye la solicitud de apertura a la consulta para usuarios externos. También se agradece el apoyo para acceder durante la pandemia y se reclama, tanto ampliar suscripciones como mantener las vigentes y mejorar la accesibilidad.

En relación con ambas colecciones, impresa y electrónica, se dan un importante número de comentarios (14) sobre adquisiciones, estos se centran en reclamar la compra o suscripción de documentos del área específica del investigador o en otros idiomas, así mismo alguno pide el incremento de las adquisiciones en general.

En definitiva, unos comentarios más focalizados que en el anterior apartado y donde se reflejan más las dificultades propias del encuestado sobre estos servicios, aspectos que, cuando son generales, pueden abordarse más fácilmente que cuando es un tema individual.

Apartado 3: Servicios durante pandemia

Este último apartado de preguntas se ha dedicado a evaluar los servicios prestados por la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC desde que, el pasado 14 de marzo de 2020, se publicó el Real Decreto 463/2020, por el que se declaraba en todo el país el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. En su artículo 10, punto 3, se especificaba que se suspendía “la apertura al público de los museos, archivos, bibliotecas”. Se inició así un período de más de 3 meses durante el cual las bibliotecas y archivos de la Red estuvieron cerradas y su

personal confinado en sus hogares.

Una vez finalizado el estado de alarma, las bibliotecas y archivos fueron volviendo progresivamente a una "nueva" normalidad. Para llevar a cabo la adaptación de los servicios ofrecidos de forma presencial al plan de desescalada y desconfinamiento y al distinto grado de situaciones, según el protocolo de cada ámbito geográfico, se elaboró un Protocolo de apertura progresiva de los servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. Pero las repercusiones de la pandemia y del confinamiento fueron más allá del cierre de los espacios físicos:

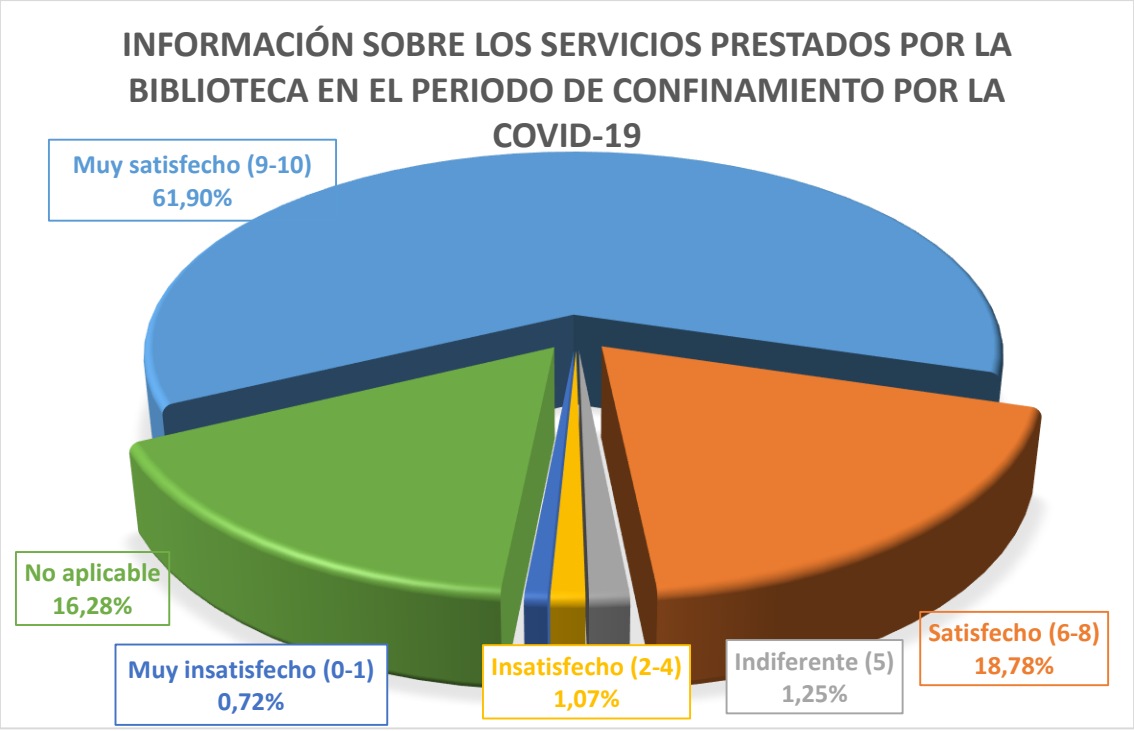
- Préstamos: los plazos de atención y renovación de préstamos y obtención del documento se vieron alterados, hubo que prorrogar el vencimiento de los préstamos.
- Adaptación de los servicios de la Red y su personal para una atención remota y telemática por el teletrabajo. Coincidió que una semana antes del confinamiento se había lanzado la herramienta Lean Library que, afortunadamente, sirvió como un importante refuerzo al servicio de información electrónica.
- Reacondicionamiento de los espacios para la reapertura:
    - Se aplicaron medidas de cuarentena de materiales que fueron difundidas por las bibliotecas y para cuya información y difusión se realizaron infografías: *Medidas para la cuarentena de materiales bibliográficos para el desconfinamiento en Bibliotecas y Archivos del CSIC* [8-may-2020]: https://digital.csic.es/handle/10261/210852
    - Adaptación de los espacios físicos: distanciamiento puestos de lectura, ventilación espacios, suministro de material higiénico (gel hidroalcohólico…). Infografía: *Medidas de higiene y limpieza y de seguridad para el desconfinamiento en Bibliotecas y Archivos del CSIC* [8-may-2020]: https://digital.csic.es/handle/10261/210851

Para evaluar los resultados de estas intervenciones y conocer la opinión del servicio prestado, o que se ha podido prestar, en estas circunstancias tan excepcionales se ha planteado este apartado cuyos resultados se evalúan a continuación.

Análisis de las respuestas

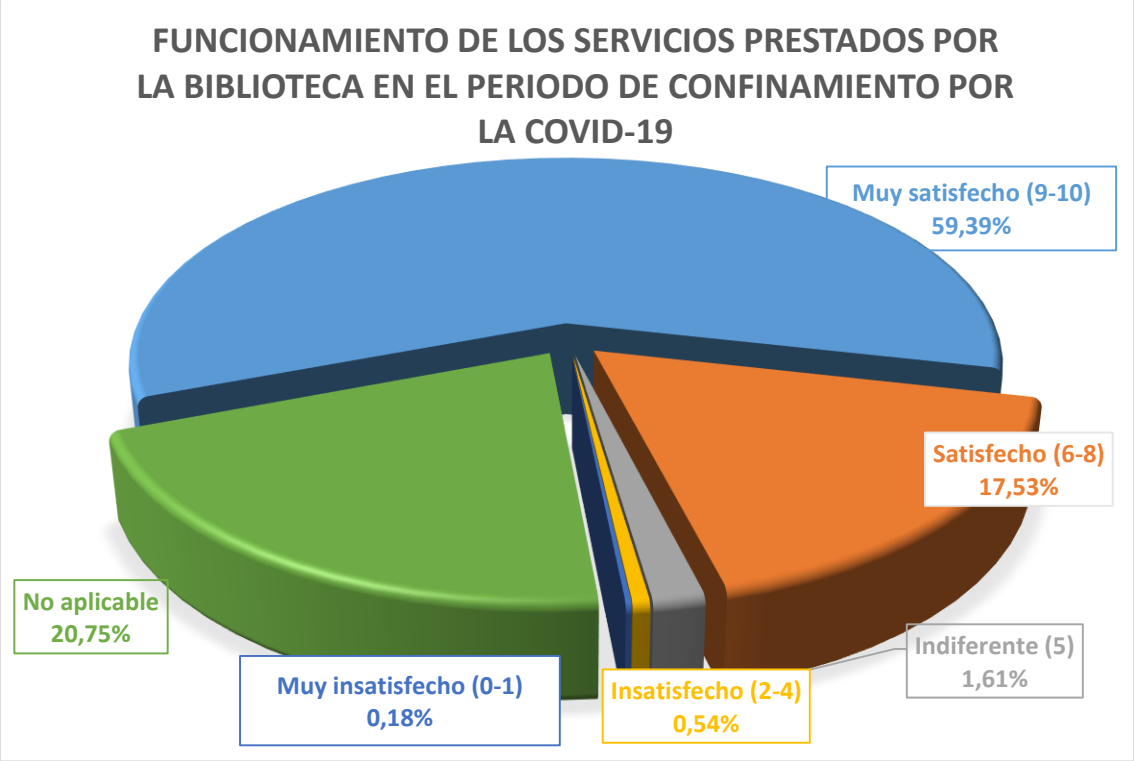
Pregunta 1: Información sobre los servicios prestados por la biblioteca en el periodo de confinamiento por la COVID-19

Aunque en menor medida que en el apartado anterior, vuelven a repetirse los porcentajes elevados de no respuesta a algunas de las preguntas y, en consecuencia, los porcentajes de satisfacción varían mientras que los de insatisfacción se mantienen en niveles muy bajos como ocurre a lo largo de toda la encuesta. En el caso concreto de esta pregunta se da algo más del 16% de no respuesta, seguramente porque el personal investigador no ha necesitado informarse pues ha podido trabajar tal como lo venía haciendo hasta ahora; esto seguramente ocurre entre los que acostumbran a hacer un uso no presencial pues, en realidad, aunque con mejoras coincidentes en el tiempo (implantación de Lean Library casi coetánea al confinamiento), han trabajado del mismo modo que antes del estado de alarma. Casi el 82 % de las respuestas muestran su satisfacción con esta información y no llegan al 2% las que muestran insatisfacción. La media de esta pregunta es de 8,89, levemente por debajo de la media del apartado que es de 8,93, por tanto, indicativa de que los usuarios se han mantenido informados y han podido utilizar aquellos servicios disponibles durante el confinamiento, es decir, acceso a recursos electrónicos y obtención de documentos exclusivamente en este formato, así como renovaciones automáticas de los préstamos físicos.



Los más altos niveles de satisfacción, en esta cuestión, se dan entre el personal investigador fijo del CSIC de los tramos de edad más elevada, de las áreas de Ciencia y Tecnología de Materiales o Ciencia y Tecnologías Químicas, que hacen un uso muy frecuente de los servicios de la Red y que, en su momento, hacían uso tanto presencial como no presencial. Significativo es el bajo porcentaje de usuarios externos satisfechos.

Pregunta 2: Funcionamiento de los servicios prestados por la biblioteca en el periodo de confinamiento por la COVID-19

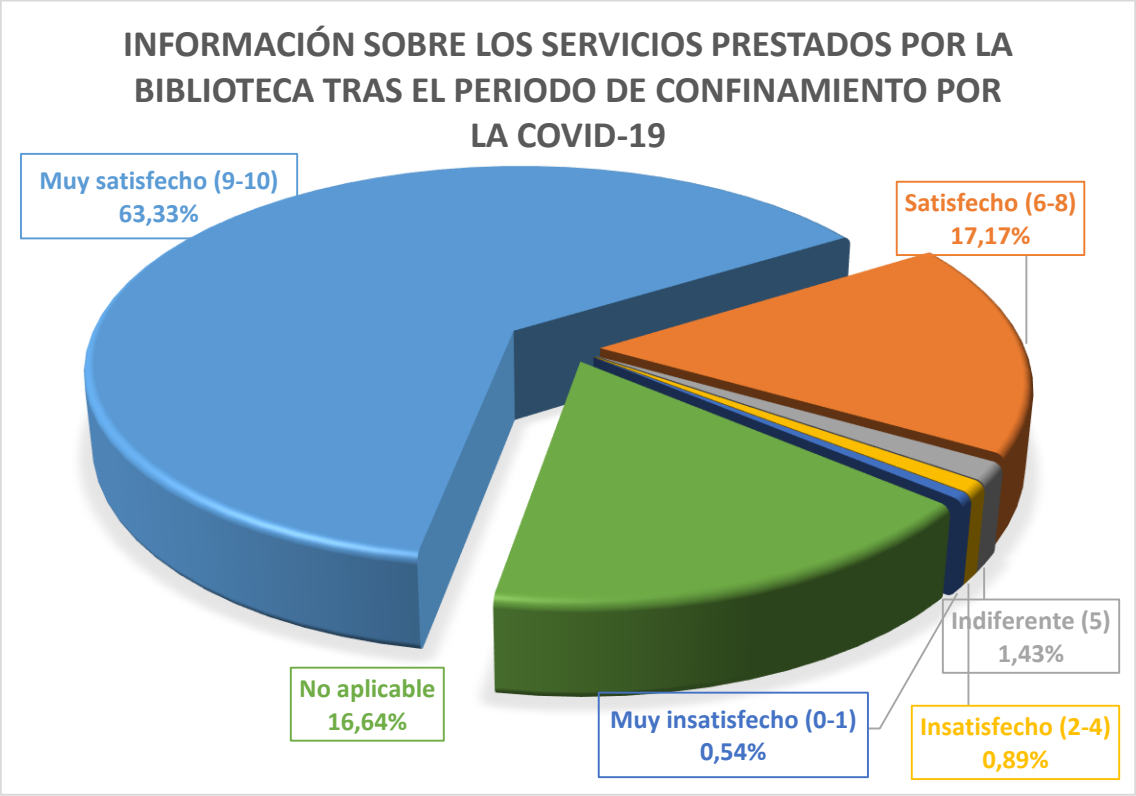


Se incrementa el porcentaje de no respuesta superando el 20% pero no disminuye el nivel de satisfacción pues los satisfechos superan el 78,5% y los insatisfechos son el porcentaje más bajo de este apartado de la encuesta 0,72% por lo que se puede decir que el funcionamiento de los servicios durante el confinamiento ha sido eficiente para los encuestados. La media supera en una centésima el 9 y está por encima de la global del apartado todo ello corrobora la opinión de que el servicio ha funcionado bien a pesar de las dificultades.

Los porcentajes más altos de satisfacción se dan entre el personal técnico del CSIC, de entre 46 y 55 años, de las áreas de Ciencia y Tecnología de Materiales o Ciencia y Tecnologías Químicas, que hacen un uso muy frecuente de los servicios de la Red de modo no presencial. Destacar que los porcentajes más bajos de satisfacción se dan entre los usuarios externos y los que hacen uso presencial, principalmente del área de Humanidades y Ciencias Sociales todo ello parece lógico pues, como se ha reseñado anteriormente, son los que más uso hacen de la colección física de la biblioteca y necesitan la biblioteca como espacio de acceso a los recursos de información

Pregunta 3: Información sobre los servicios prestados por la biblioteca tras el periodo de confinamiento por la COVID-19

Casi se repiten los porcentajes de la pregunta 1 aunque varía levemente su distribución hacia los valores más altos por lo que la media es mejor, alcanza el 8,97 y supera también la media global del apartado. Poco más del 16,6% no responde a esta pregunta, se da la misma proporción de usuarios satisfechos y baja la de insatisfechos por debajo del 1,5%. Por tanto, la información tras el desconfinamiento parece haberse recibido de forma muy parecida, aunque algo mejor, a la recibida durante el confinamiento.



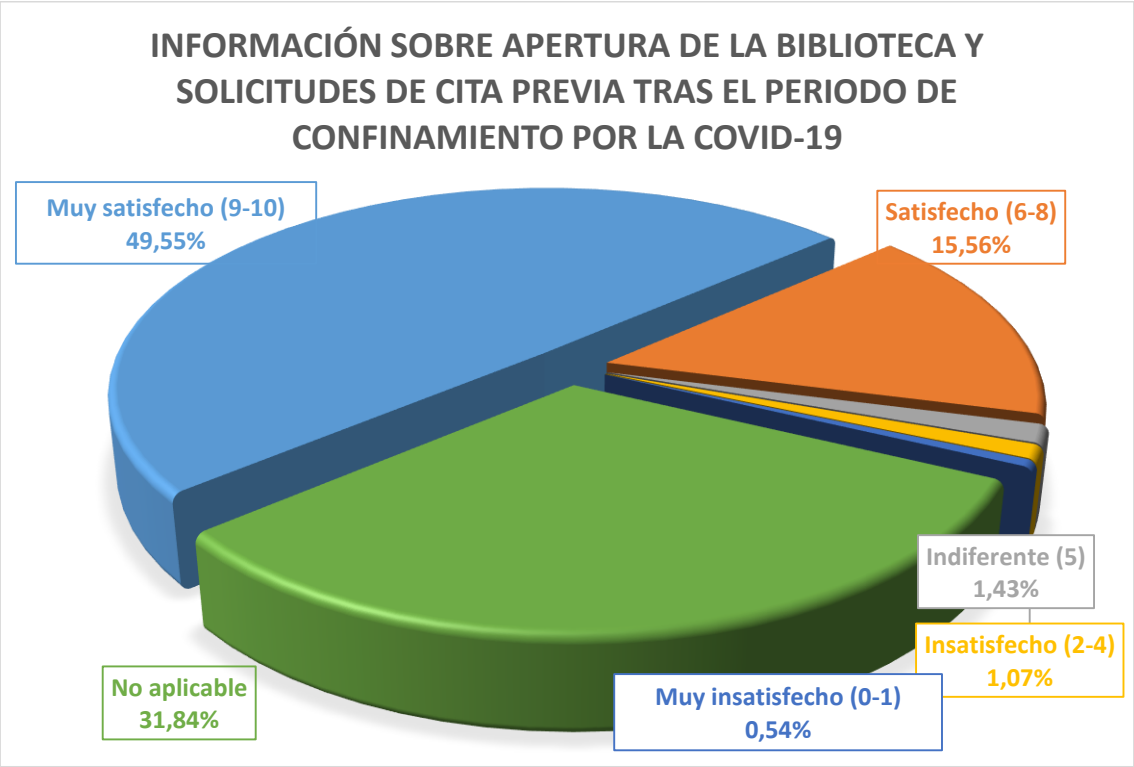
En este caso, el personal científico o técnico fijo del CSIC del área de Ciencias Agrarias mayor de 56 años que combina el uso presencial con el no presencial y hace uso muy

frecuente de los servicios de la Red es el que presenta los mejores porcentajes de satisfacción.

Pregunta 4: Información sobre apertura de la biblioteca y solicitudes de cita previa tras el periodo de confinamiento por la COVID-19

El alto porcentaje de usuarios que no responden a esta pregunta (casi el 32%) puede deberse a la falta de necesidad del uso presencial tras el confinamiento o al desigual proceso de desescalada en el desconfinamiento. Es muy posible que en un primer momento los usuarios mantuvieran el teletrabajo y accedieran a los recursos de modo telemático y no fuera necesario ir presencialmente a las bibliotecas ni pedir cita previa para ello. Como consecuencia, el porcentaje de satisfacción es el segundo más bajo de la encuesta (66,5%) y el de insatisfacción (1,6%) el tercero más alto. Todo ello provoca que la media esté por debajo de la global del apartado y sea la segunda más baja del mismo. No se considera que estos datos expresen una mala difusión de esta información, además, salvo un caso excepcional, no existen comentarios sobre un mal funcionamiento de la Red y sus bibliotecas tras el confinamiento. Se cree, al contrario, que ha sido a causa de la falta de necesidad de obtener información por parte de los usuarios, bien porque siguen teletrabajando, bien porque en su región la apertura ha sido más lenta o bien porque el uso presencial no lo necesitan y, por ello, obvian esta información.

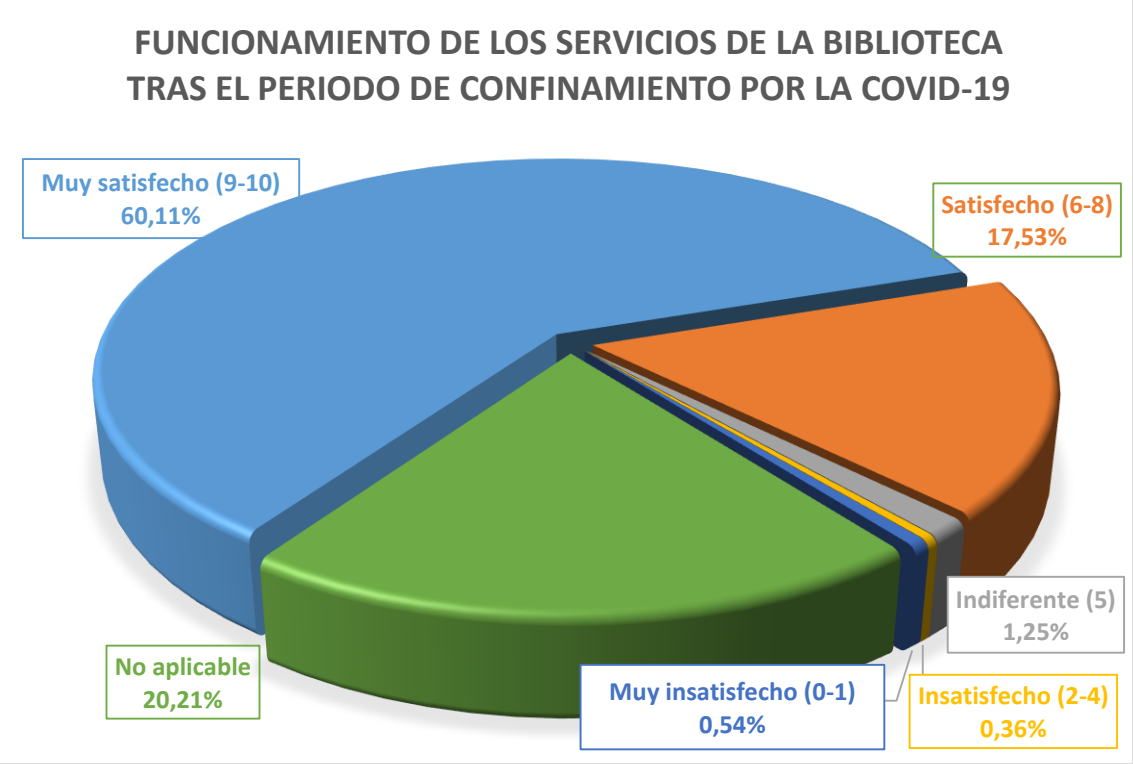
Los más satisfechos se encuentran entre el personal técnico temporal del CSIC y los usuarios externos (estos últimos seguramente porque el modo presencial es lo que más usan y son los que más han necesitado pedir cita previa y conocer los datos de apertura), de los tramos de edad más jóvenes (hasta los 36 años), de las áreas de Ciencias Agrarias y Humanidades y Ciencias Sociales (que tienen habitualmente un uso más presencial que otras áreas) y que usan los servicios frecuentemente combinando el uso presencial con el no presencial.



Pregunta 5: Funcionamiento de los servicios de la biblioteca tras el periodo de confinamiento por la COVID-19

Se reduce el porcentaje de no respuesta a la pregunta pero sigue siendo alto, uno de cada 5 encuestados no responde por lo que se entiende que no ha hecho uso de los servicios o no tiene una valoración que dar. De todos modos, el porcentaje de usuarios satisfechos es casi del 79% y menos del 1% está insatisfecho con el funcionamiento de los servicios tras el confinamiento lo cual provoca una media que supera el 9 por poco y es la segunda más alta del apartado. Se considera, pues, que aquellos que han tenido necesidad de usar los servicios de la Red lo han podido hacer y han quedado bastante satisfechos, lo cual, teniendo en cuenta las diferentes situaciones por regiones y las dificultades generales, es un dato muy positivo.

El personal técnico fijo del CSIC de los grupos de mayor edad del área de Ciencia y Tecnologías Químicas que usan muy frecuentemente los servicios y lo hacen tanto presencial como no presencialmente en igual medida, son los que presentan un nivel de satisfacción más elevado.

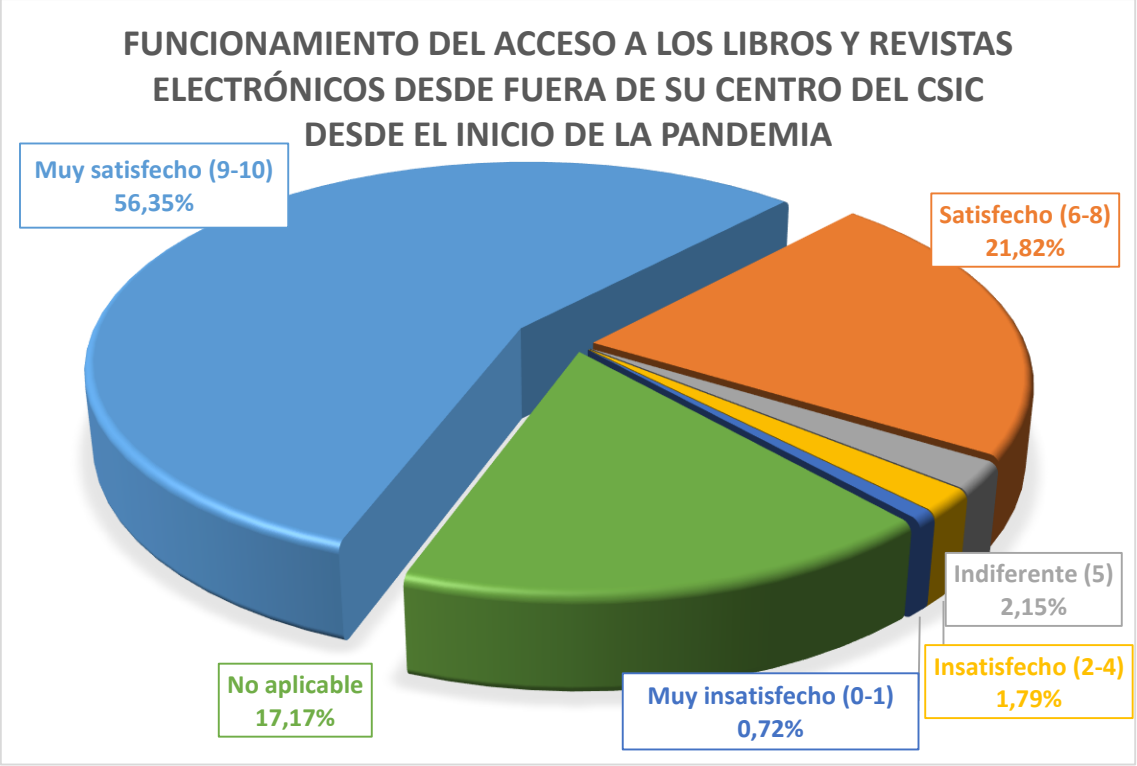


Pregunta 6: Funcionamiento del acceso a los libros y revistas electrónicos desde fuera de su Centro del CSIC desde el inicio de la pandemia

Como en apartados anteriores el acceso a los recursos electrónicos, a pesar de ser muy bien valorado, es lo que provoca una mayor controversia y, en consecuencia, niveles de satisfacción más bajos. El que los usuarios externos no tengan acceso a ellos, que den problemas de conexión por fallos de los proveedores o de la gestión de la Red, que cuenten con una navegabilidad compleja según cada proveedor, que esta no pueda ser unificada y que no se pueda tener acceso a todos los recursos por no poderse suscribir ni comprar todo lo que está disponible y, en consecuencia, sea necesario hacer una selección basada en su uso o cualquier otro de los criterios que se manejan, todo ello, y alguna cosa más que puede escapar, provoca estos resultados.

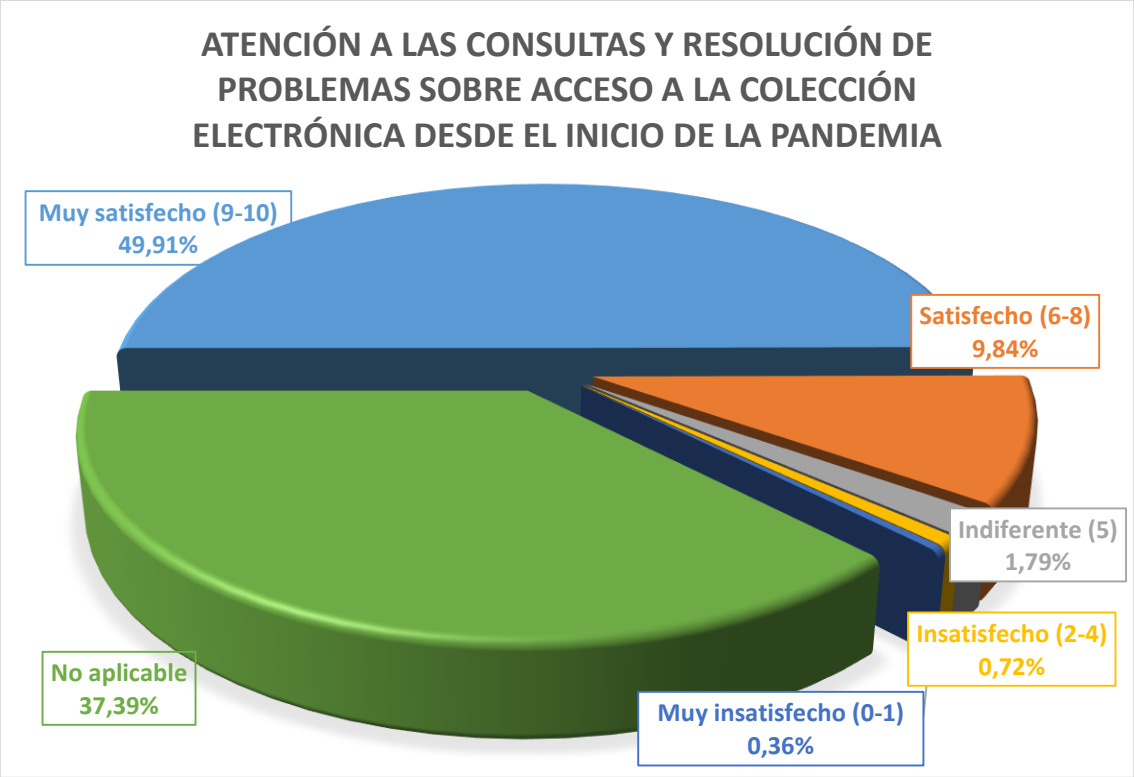
Entrando en estos resultados, no han respondido a esta pregunta el 17% de los encuestados (de los más bajos del apartado), por no haber hecho uso o no poder hacerlo; el 80% se muestra satisfecho y el 2,5% no, el porcentaje más alto de insatisfechos del apartado. Por ello, la media es la más baja del apartado con un 8,73, pero sigue siendo una muy buena nota. Es decir, es el aspecto donde se espera una mayor mejora, pero su valoración es muy positiva en general.

El personal investigador fijo del CSIC que hace un uso eminentemente no presencial y muy frecuente de los servicios, que pertenece a los grupos de edad más jóvenes y al área de Ciencia y Tecnología de los Alimentos es el que presenta los mejores porcentajes de satisfacción en relación con el acceso a los recursos electrónicos desde el inicio del estado de alarma.



Pregunta 7: Atención a las consultas y resolución de problemas sobre acceso a la colección electrónica desde el inicio de la pandemia

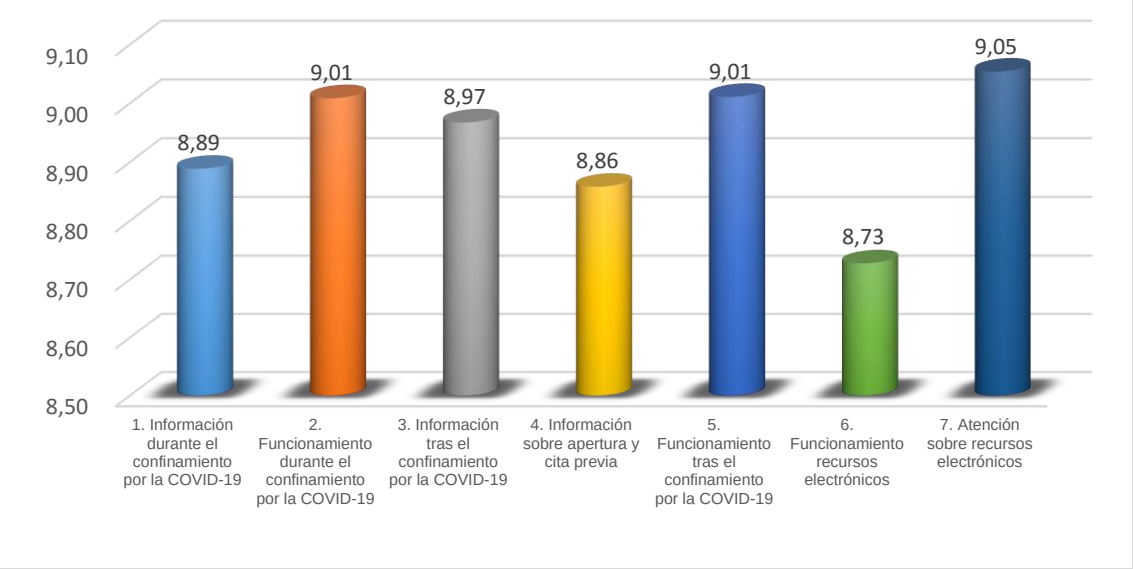
A pesar de que el acceso a los recursos electrónicos, como se ha visto en la pregunta anterior y en otras de los apartados precedentes, es el servicio que más controversia genera y obtiene tradicionalmente los niveles de satisfacción y notas medias más bajas, el nivel de consulta sobre el mismo no es muy elevado como demuestran dos datos obtenidos en esta pregunta: el alto nivel de no respuesta a la misma (37%), que es el más alto del apartado, y la nota media obtenida (9,05), la más alta del apartado. Por tanto, aunque el porcentaje de satisfacción baje (61%) por este alto de no respuesta y el de insatisfacción sea levemente mayor al 1%, se demuestra que, cuando han tenido la necesidad de hacer alguna consulta o solventar algún problema relacionado con el acceso, mayoritariamente se ha hecho de modo satisfactorio lo cual seguramente redunde en una paulatina mejor valoración del servicio de acceso a los recursos electrónicos como viene dándose desde que se empezaron las encuestas de satisfacción y como se ha comentado en el primer apartado, vista dicha evolución.



Los porcentajes más altos de satisfacción se dan entre el personal científico fijo del CSIC de los grupos de edad más jóvenes del área de Ciencia y Tecnologías Químicas que usan los servicios muy frecuentemente de modo presencial y no presencial en similar medida. Es pues, personal que usa el servicio de acceso a los recursos electrónicos y cuando ha tenido alguna duda o ha encontrado problemas ha acudido a su biblioteca o a la URICI y en ellos ha encontrado la información o solución a sus problemas.

Análisis comparativo de las diferentes preguntas del apartado

Promedios



La media global del apartado es de 8,93, rozando el 9, como en realidad rozan todas las medias de cada una de las preguntas, salvo la reiteradamente comentada del acceso a los recursos electrónicos.

Teniendo en cuenta las especiales circunstancias vividas debidas a la pandemia (el consiguiente estado de alarma con sus periodos de confinamiento y desconfinamiento), que se pregunta sobre servicios concretos donde no todos pueden hacer uso y que los usos varían según el área científica y están condicionados por el desigual proceso de desescalada en el desconfinamiento dependiendo de la ubicación de la biblioteca en una comunidad u otra, se considera que es lógico que las medias sean más bajas que en el primer apartado, siendo, en cualquier caso, unas medias elevadas que describen a la Red como un servicio de gran calidad y, por suerte, con margen de mejora.

Porcentaje de satisfacción

Los porcentajes de satisfacción son muy buenos pero están muy condicionados, como se ha comentado, por el porcentaje de usuarios que no han respondido a todas las preguntas, especialmente en algunas de ellas.

Los porcentajes de insatisfacción son muy bajos, solo en un caso se supera el 2% mientras el resto oscilan entre menos del 1% y el 2%, es decir, unos niveles que se pueden considerar anecdóticos, pero es sobre ellos y sobre los comentarios que lo reflejan donde se encuentran las vías de mejora.

Preguntas	Satisfecho ☺	Insatisfecho ☹	No aplicable 😐
1. Información durante confinamiento	81,93%	1,79%	16,28%
2. Funcionamiento durante confinamiento	78,53%	0,72%	20,75%
3. Información tras confinamiento	81,93%	1,43%	16,64%
4. Información sobre apertura y cita previa	66,55%	1,61%	31,84%
5. Funcionamiento tras confinamiento	78,89%	0,89%	20,21%
6. Funcionamiento recursos electrónicos	80,32%	2,50%	17,17%
7. Atención sobre recursos electrónicos	61,54%	1,07%	37,39%

Análisis de los comentarios recibidos

Como en los anteriores apartados se ha pedido a los encuestados comentarios o propuestas de mejora sobre los servicios que se abordan en él. Han sido un total de 46 comentarios, es decir solo un 8% de los encuestados ha opinado en este apartado, posiblemente porque hubiera sido suficiente con una pregunta en texto libre, sin embargo haber hecho una en cada apartado ha permitido encontrar más diversidad de temas y tener un conocimiento más afinado y aproximado de las opiniones de los usuarios.

La mayoría de los comentarios (24) son generales y trasladan el buen funcionamiento del servicio a pesar de las circunstancias, se valora y reconoce el esfuerzo del personal para que esto fuera así y se indica que no han notado gran diferencia con el servicio anterior a la pandemia. Es de suponer que estos últimos comentarios los hace personal que usa, siempre o casi siempre, de modo no presencial dichos servicios. Otros comentarios generales se refieren a que no se ha usado el servicio de las bibliotecas (presencial) por lo que es lógico que se hayan dado los porcentajes de no respuesta comentado. También algún comentario no aplicable a la Red como la necesidad de infraestructura informática para el personal CSIC para poder teletrabajar (tema que no es competencia de la Red).

Los comentarios sobre los periodos de confinamiento y desconfinamiento han sido 3, en el primer caso, y 6, en el segundo. En los referidos al periodo de confinamiento se transmite que se han solucionado los problemas iniciales gracias al personal y que han estado informados en todo momento, mientras otro indica lo contrario, seguramente porque era usuario externo y la difusión directa se hizo principalmente al personal propio mientras al externo fue a través de webs y redes sociales de modo indirecto. En los 6 comentarios del periodo de desconfinamiento, uno de ellos compara la apertura con la realizada por las bibliotecas públicas y critica que haya sido más lenta, en otros que el préstamo siga cerrado; en este caso se observa que la presencialidad ha sido dispar según la región y la situación específica de cada biblioteca, de ahí los comentarios.

Sobre los recursos electrónicos se dan 13 comentarios que inciden en algunos aspectos ya comentados de modo más específico, así un par de ellos piden el acceso a los recursos electrónicos para los usuarios externos, otro par hace referencia a que los posibles problemas de acceso pueden no ser responsabilidad de la Red de Bibliotecas, si no de la infraestructura informática del CSIC o de sus propios hogares durante el teletrabajo, es decir, se es consciente que intervienen muchos factores en el buen funcionamiento y no todos son responsabilidad de la Red. Otros comentarios agradecen la ayuda obtenida cuando han tenido algún problema y la solución del mismo, uno destaca la utilidad de Lean Library que se incorporó como herramienta poco antes del estado de alarma y ha sido de una ayuda inestimable, finalmente, el resto de comentarios son variados y comentan alguna dificultad ya comentada en apartados anteriores.

En definitiva, por lo que se puede interpretar de los comentarios, el servicio ha funcionado muy bien a pesar de las circunstancias provocadas por la pandemia; los usuarios han asumido los cierres, el sistema de cita previa y de información telemática, han encontrado la colaboración del personal ante cualquier problema y en muchos casos se indica que no han notado que la pandemia haya hecho disminuir la calidad del servicio, del mismo modo que reconocen el esfuerzo del personal para que esto sea así.

Conclusiones

En esta ocasión la encuesta de satisfacción de usuarios ha ampliado su contenido incluyendo 2 nuevos apartados con 7 preguntas cada una, por tanto, se han duplicado el número de preguntas y con ello los matices y cuestiones a valorar y tener en cuenta en el conjunto de mejoras a llevar a cabo.

A pesar de ser una encuesta más larga, el nivel de participación ha aumentado y, por tanto, hay más opiniones y un mayor nivel de fiabilidad de sus resultados. La difusión de la encuesta, a través de los canales web y de redes sociales, así como desde listas de distribución generales del CSIC o propias de las bibliotecas, seguramente ha ayudado a incrementar esta participación por lo que la primera conclusión es que hay que seguir en esta línea de difusión general y por todos los medios posibles para que la participación en próximas encuestas se mantenga y alcance valores de fiabilidad mayor.

En relación con el apartado primero, que repite las preguntas de encuestas anteriores, los resultados han sido muy positivos pues, por un lado, se siguen consiguiendo unos porcentajes de satisfacción y unas notas medias muy altas, y, por otro, se han mejorado notablemente en comparación con las últimas encuestas. Estos valores tan buenos animan a la Red a seguir mejorando, porque, pese a que el resultado de las respuestas puede haberse visto condicionado por las restricciones y limitaciones en el uso sobrevenidas por un año de pandemia, los usuarios transmiten su satisfacción pues no ha empeorado el servicio y siempre se han sentido ayudados por el personal, en un contexto en el que, seguramente también, su nivel de exigencia se ha adaptado a estas circunstancias adversas.

Está claro que el momento concreto de hacer la encuesta puede influir claramente en los resultados así, si en 2018 la encuesta se realizó poco después de que se iniciara la migración de la herramienta de trabajo (lo cual suele generar desajustes que se van corrigiendo) y los resultados no fueron tan buenos como en anteriores ocasiones, en esta de 2020, realizada cuando, en apariencia, había acabado lo peor de la pandemia, se ha notado que los usuarios han sentido que las bibliotecas y la Red, desde el inicio del estado de alarma y hasta ese momento, han proporcionado los recursos suficientes para poder avanzar en sus investigaciones de la mejor manera posible, lo cual influye en esta valoración tan positiva.

Incluir dos nuevos apartados, uno sobre los nuevos servicios y otros sobre el servicio durante la pandemia, también ha tenido consecuencias en los resultados y dan pistas sobre qué aspectos y servicios se pueden mejorar e impulsar y cuáles son más o menos conocidos, lo cual ayuda a su desarrollo.

Uno de los aspectos más destacables que se observan en la encuesta es el alto porcentaje de no respuesta de algunas preguntas y su incremento en relación con anteriores encuestas. Esto es especialmente relevante en el apartado dedicado a los nuevos servicios y también en el referido a la pandemia. En el primer caso es indicativo de que estos nuevos servicios no son de uso generalizado, en unos casos por estar limitado al personal CSIC, en otros por no tener necesidad de uso este personal o por desconocimiento de los mismos. Esto tiene como consecuencia la obtención de medias más bajas que en los otros apartados, aunque todas por encima del 8. Los porcentajes de insatisfacción son muy bajos y sólo uno supera el 3%. Teniendo en cuenta que este apartado está dedicado a servicios concretos, lo cual favorece una valoración más detallada, los resultados obtenidos son considerados muy buenos pero también animan a la mejora.

En cuanto al último apartado, el porcentaje de usuarios que no responden se debe a que estos usuarios no han tenido necesidad de informarse ni de cambiar nada, en su gran mayoría es casi seguro que es personal que trabaja habitualmente accediendo a los recursos electrónicos y no usa ni las colecciones ni las instalaciones físicas por lo que, como estos recursos electrónicos han funcionado igual y posiblemente mejor gracias a Lean Library, no han necesitado algunos de los servicios; en otros casos será por imposibilidad de uso real de los servicios como puede haber ocurrido a los usuarios externos. En cualquier caso, las medias obtenidas, rondando el 9, son, de nuevo, un indicativo de la calidad del servicio a pesar de las circunstancias.

A pesar de las labores de difusión continua, bien vía la web de la Red y de las bibliotecas, bien vía listas de distribución de correo o mediante la difusión por las redes sociales y, a pesar, de la existencia y mejora continua de las FAQs en la web, se transmite, en las respuestas y comentarios de la encuesta, que es necesario una mayor y más directa difusión de los servicios y novedades de la Red. La labor llevada a cabo es constante pero parece que siempre quedan usuarios sin tener noticia de las ventajas de la Red. Es por ello que quizá deba plantearse otro tipo de difusión más personalizada y directa, más sencilla y de fácil comprensión para que resulte de mayor utilidad.

Si bien la pandemia ha condicionado este año los resultados, estos muestran que, a pesar del estado de alarma, del confinamiento, del desconfinamiento, de las citas previas y de otras limitaciones, la Red ha aportado al personal del CSIC y, en menor medida, al externo, los recursos suficientes y necesarios para seguir trabajando en sus investigaciones. Es por ello que sus valoraciones han sido muy buenas y en los comentarios se transmite no sólo la alta valoración que tienen del personal de la Red, también la comprensión de las posibles dificultades y la puesta en valor del esfuerzo hecho por el personal de las bibliotecas y de la Red en su conjunto para que el servicio fuera el mejor posible a pesar de la situación.

A lo largo de todos los apartados de la encuesta se ve clara la necesidad de que el acceso remoto a los recursos electrónicos sea el elemento que mejor debe funcionar, es el que más se ha usado y el que ha favorecido que la investigación no pare; se encuentran aún ámbitos de mejora pero no todos tienen que ver con las funciones de la Red (cosa que muchos ya saben) y se reclama que estas mejoras lleguen. En cualquiera de los casos, la evolución positiva de este tema desde la primera encuesta de 2012 no hace más que demostrar que, siendo un asunto siempre con margen de mejora, su desarrollo y mejor funcionamiento no para y para ello, la inclusión de herramientas como Lean Library, la presión a los proveedores para facilitar las suscripciones y demás medidas tomadas tienen sus consecuencias positivas.

Hay que insistir en las buenas medias obtenidas en todas las preguntas, destacando la evolución en comparación con encuestas precedentes: ninguna está por debajo de 8 y la mayoría está por encima de 9, incluso las que tienen que ver con el personal por encima de 9,5 sobre 10, ésta es una media impresionante y de la que el personal de la Red debe estar orgulloso, y más cuando entre los comentarios se reciben alabanzas, se reclama que se mantengan e incrementen sus puestos y se agradece el esfuerzo hecho.

Los porcentajes de insatisfacción son casi anecdóticos, sólo uno por encima de 3%, y muchos por debajo del 1%, lo cual reafirma el nivel de calidad de los servicios y de la Red en su conjunto.

Los porcentajes de satisfacción, por su parte, son en general muy altos, especialmente en el primer apartado donde se ven menos afectados por la no respuesta por ser, la

mayor parte de las preguntas, de carácter general y no hacer referencia a servicios concretos que es donde baja el nivel de respuesta, tal como se ha venido comentando.

Por áreas científicas es destacable que en muchas cuestiones son los del área de Ciencia y Tecnología de Materiales y Ciencia y Tecnologías Químicas los más satisfechos y en otras lo son los de Humanidades y Ciencias Sociales, especialmente en aquellas que tienen que ver con el uso presencial de la colección física. Se observa, pues, que según las necesidades tradicionales de cada área se valora de una manera concreta u otra.

Se confirma de nuevo que a mayor uso, mayor satisfacción y aumenta el porcentaje de usuarios que combinan el uso presencial y el no presencial, una tendencia que ya se venía observando pero que la pandemia ha disparado en gran medida, es por ello que los que hacen uso principalmente presencial (usuarios externos y de humanidades en su mayoría), son los que más dificultades han encontrado ante la situación pero se han podido adaptar gracias a intervenciones como la renovación automática de préstamos durante el confinamiento y al sistema de cita previa tras el mismo.

Aunque viene siendo un tema recurrente, los usuarios externos siguen mostrando un menor nivel de satisfacción con algunos aspectos del servicio por no poder hacer uso de los mismos y porque algunos sobre los que se ha preguntado en esta encuesta no los conocen siquiera por ser de orden interno. En cualquier caso reclaman, como otras veces, que se les amplíen servicios como el de préstamo y préstamo interbibliotecario y el de acceso a los recursos electrónicos.

Los comentarios de todos los apartados repiten la mayoría de los temas de encuestas precedentes si bien, como en el segundo apartado se ha preguntado sobre la colección impresa y la colección electrónica, hay muchos pidiendo adquisiciones de su área de trabajo que, al ser tan especializada, puede quedar algo falta de cobertura. También como novedad los comentarios sobre el apoyo a la publicación científica en acceso abierto gracias a aparecer como nueva pregunta.

En relación con los servicios por los que se pregunta en el segundo apartado hay que destacar tanto la falta de conocimiento de muchos usuarios, especialmente externos porque no los pueden usar y no se les informa, pero también de personal CSIC. Las valoraciones de los mismos son muy positivas pero muestran margen de mejora, seguramente porque casi todos ellos tienen poco tiempo de implantación y están en pleno desarrollo. Los comentarios sobre estos servicios son claramente positivos, se valoran como útiles y, en algunos casos, no se comparte la política, pero son más relevantes los que no sólo les dan valor, algunos de ellos proponen ideas a tener en cuenta en las negociaciones como el hecho de que los que publican y también ejercen de revisores de revistas tengan mayores descuentos.

En lo que hace referencia al apartado sobre el servicio de la Red desde el inicio del estado de alarma por la COVID-19 los resultados son muy buenos, se observa qué servicios han sido más utilizados y se confirma que en muchos casos los usuarios han podido seguir usándolos sin mayor problema, no ocurre lo mismo con los que tienen un carácter más presencial pero, como este es cada vez menos necesario en muchas áreas de investigación, no se traduce en insatisfacción. Del mismo modo, se ha valorado muy positivamente el esfuerzo, el apoyo y la ayuda recibida del personal de la Red y esto influye mucho, incluso cuando no se les puede prestar el servicio al 100%, en la visión general de un servicio de calidad y de actualidad como es el que da la Red al personal investigador.

Líneas de intervención

Se plantean una serie de líneas de intervención en función del análisis de las respuestas y comentarios recibidos buscando mejorar los aspectos que tienen más sugerencias o críticas y potenciar los servicios más necesarios para los usuarios. La mayoría de estas líneas mantienen su vigencia en relación a las encuestas precedentes pues son necesarias de modo permanente para alcanzar los mejores niveles de satisfacción.

- Transformación digital: continuar impulsando el acceso a los recursos electrónicos, para ello, trasladar a los miembros de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación que trabajan en estas áreas los comentarios y los resultados de la encuesta 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.
- Puntos de servicio e infraestructuras: 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.
- Formación continua del personal de la Red: 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.
- Formación de usuarios: mantener e intensificar la formación y orientación de usuarios, identificando qué aspectos concretos o generales son más necesarios o demandados pues se ha demostrado que esta formación a los usuarios se corresponde con una mayor satisfacción de los mismos y, por tanto, ayuda a obtener mejores resultados en la encuesta.
- Servicios de apoyo a la investigación: en relación con los recursos electrónicos, la herramienta GesBib sobre impacto de publicaciones, el mandato institucional de acceso abierto, los acuerdos de financiación y demás servicios de apoyo a la investigación, buscar las formas de difundir de modo más activo, directo y focalizado, todas las novedades y cambios que se realicen, por los distintos canales de comunicación de la Red (redes sociales, web…) y por las listas de distribución de correo electrónico generales y las propias de las bibliotecas, centros o institutos. Asimismo, dinamizar la divulgación con campañas comunicativas de estos servicios vía infografías o cartelería para su difusión electrónica y física en las propias bibliotecas.
- Usuario proactivo: implicar a los usuarios en la identificación de los problemas de acceso, estabilidad y complejidad de uso de los recursos electrónicos 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.