

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

Juan Pedro López Monjón

juan.pedro@bib.csic.es

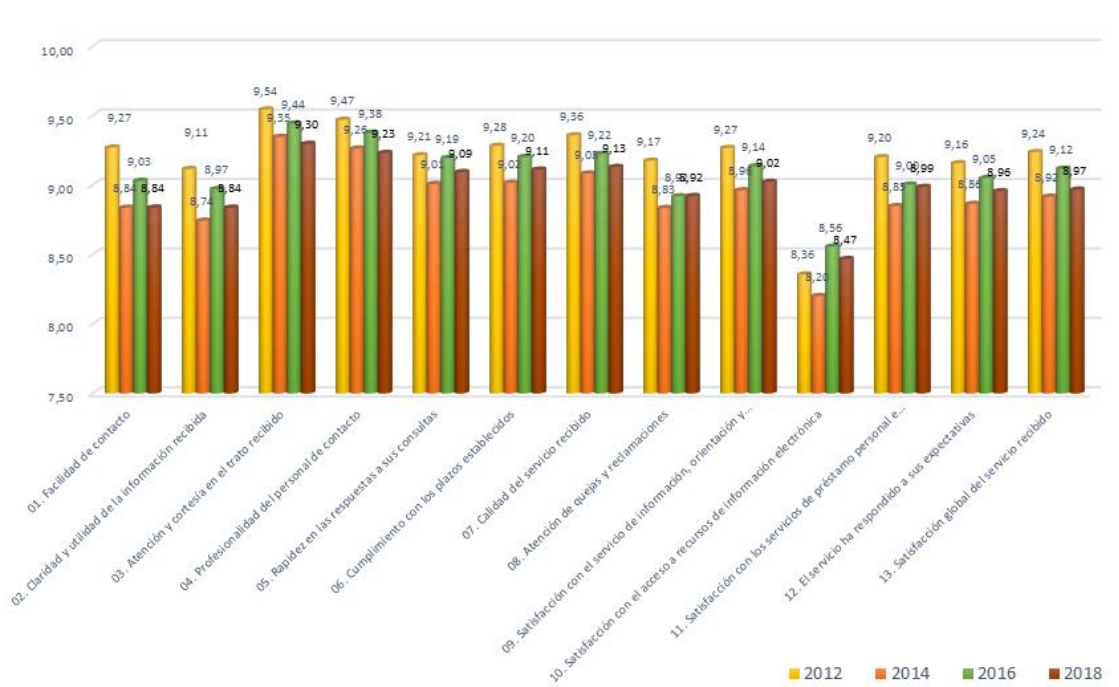
Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI-CSIC)
Madrid

Desde 2012 la **Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC** hace encuestas de satisfacción de usuarios cada 2 años como parte del Plan de Calidad del CSIC y como medio para conocer el grado de satisfacción con los servicios que les proporciona.

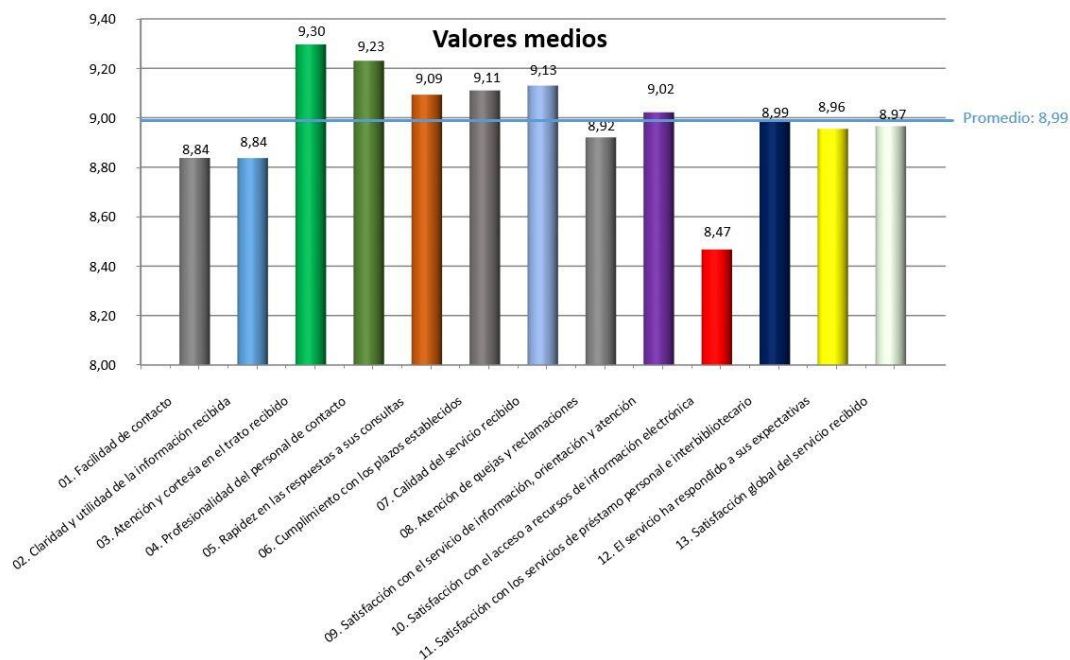
En 2018 la encuesta tuvo lugar entre los días 20 y 29 de junio. Se recibieron 479 respuestas, lo que supone un importante descenso en la participación en comparación con encuestas anteriores. A pesar de ello, los resultados siguen siendo representativos y mantienen la tendencia positiva de las precedentes encuestas. Así se siguen consiguiendo unos porcentajes de satisfacción y unas notas medias muy altas, con datos, por lo general, muy similares a los de 2014. Además, los comentarios y sugerencias recibidas siguen siendo útiles para conocer las fortalezas y debilidades que tiene el servicio.

Se aprecia un leve retroceso en la satisfacción de los usuarios que parece deberse, en gran medida, a la coincidencia de las fechas de la encuesta con los primeros momentos de uso de la nueva versión del catálogo una vez finalizada la migración al nuevo Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria.

En relación con el **acceso a los recursos electrónicos** se puede destacar que la satisfacción baja muy levemente pero no vuelve a los niveles iniciales de las dos primeras encuestas por lo que se entiende que se consolida un mejor servicio debido a las políticas de mejora que se pusieron en marcha al detectar estos problemas.



Las medias de las preguntas siguen en valores muy altos, por encima del 8,45 sobre 10, si bien la mayoría está muy cerca o supera el 9, por tanto, la percepción por parte de los usuarios sigue siendo muy positiva.



Por otro lado, salvo la pregunta relacionada con las quejas y sugerencias y las tres preguntas que tienen que ver con la carta de servicios, todas superan el 95% de usuarios satisfechos, lo cual es indicativo de un nivel de satisfacción muy alto; sin embargo, ha aumentado el porcentaje de usuarios insatisfechos en comparación con encuestas precedentes, esto puede deberse a la baja participación y las fechas de realización de la encuesta. En cualquier caso, se vuelve a los valores de 2014 y no se consideran indicativos de un retroceso de la satisfacción de los usuarios sino más bien un momento puntual que habrá que confirmar en la siguiente encuesta

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

El **personal** sigue siendo lo mejor valorado de la Red, tanto en lo que concierne a la atención y la cortesía en el trato como a su profesionalidad, y, en los comentarios recibidos, se reclama que aumente y que en las bibliotecas cerradas temporalmente por su falta lo recuperen.

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

Hay una variación en los **grupos de edad** más satisfechos. Así, si antes los de mayor edad eran los más satisfechos, ahora lo son los de edades intermedias. Por tanto, se podría decir que se “rejuvenece algo” el usuario más satisfecho. Esto podría deberse a cambios en la pirámide de población del CSIC, pero no existen estudios recientes que puedan confirmarlo.

Los **usuarios externos** siguen teniendo un nivel de satisfacción menor que el resto de usuarios con algunos aspectos del servicio como el préstamo, el acceso a los recursos electrónicos, etc., y, además, reclaman poder usarlos más claramente que en anteriores encuestas. Hay que tener en cuenta que estas demandas son difíciles de satisfacer debido a las condiciones que tienen las licencias de acceso de los recursos electrónicos que imponen los editores y a las políticas generales de la Red, que deben satisfacer prioritariamente las necesidades de sus usuarios internos.

En la presente encuesta destaca el nivel de satisfacción de los usuarios del área de Ciencia y Tecnologías Químicas que aparecen como los más satisfechos en la mayoría de las cuestiones. Por su parte, los usuarios de las áreas de Recursos Naturales, Humanidades y Ciencias Sociales y Ciencia y Tecnología de Alimentos acompañan a los primeros con niveles de satisfacción altos en algunas de las cuestiones planteadas.

La tendencia de que a mayor frecuencia de uso mayor nivel de satisfacción ha cambiado, así los que hacen un uso solamente “frecuente” y no “muy frecuente”, son los que tienen mejores niveles de satisfacción.

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

Como en anteriores encuestas, la diferenciación entre personal científico, personal técnico y personal de administración es la que menos información aporta, pues el grupo principal es el científico y sus respuestas marcan los valores principales de la encuesta matizando algunos resultados la opinión del personal técnico.

Finalmente, los comentarios realizados por los usuarios son muy similares a los de encuestas precedentes; en esta ocasión destacan los que tienen que ver con los horarios y la falta de personal en algunas bibliotecas, es decir, el servicio es demandado y necesario. Las demás opiniones inciden en la necesidad de ampliar colecciones, servicios a usuarios externos como el préstamo y préstamo interbibliotecario, la digitalización de fondos patrimoniales, así como mejorar tanto las colecciones de recursos electrónicos como el acceso a ellas. Este último asunto es recurrente y, a pesar de las mejoras realizadas en los últimos años y el reconocimiento de los usuarios de éstas, no parece sencillo conseguir que no haya cierta insatisfacción, debida a las crecientes necesidades de los usuarios, ni que se deje de demandar un servicio que amplíe colecciones y que solvante problemas técnicos que suelen ser puntuales y, en la

mayoría de los casos, debidos a problemas de los proveedores o de los equipamientos técnicos que utilizan los usuarios, si bien, las labores de seguimiento y mantenimiento continuo que realiza la Red tampoco están exentos de posibles errores.

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

Finalmente destacar que las cuestiones planteadas como indicador del nivel de calidad en la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC presentan porcentajes de satisfacción entre el 87% y el 91% lo cual confirma la calidad de dichos servicios no exenta de la necesidad de mejora permanente.