

La Red

Encuesta de satisfacción de usuarios 2016

Juan Pedro López Monjón. Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (Madrid)

Desde 2012, cada 2 años, la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC realiza encuestas de satisfacción de usuarios como herramienta fundamental para conocer el grado de satisfacción con los servicios que proporciona.

La [última de ellas](#) tuvo lugar entre el 31 de mayo y 10 de junio de 2016, se recibieron 801 respuestas, de ellas 792 válidas, que le dan un nivel de confianza del 99% y un margen de error algo mayor del 4,5%. El nivel de participación ha descendido levemente en comparación con la encuesta de 2014 pero sigue siendo suficientemente representativa. Como ocurrió en encuestas precedentes, los resultados han sido muy positivos pues se han obtenido unos porcentajes de satisfacción y unas notas medias muy altas, superando los datos de 2014 (Gráfico 1). Además, los comentarios y sugerencias recibidas siguen siendo útiles para conocer las fortalezas y debilidades que tiene el servicio.

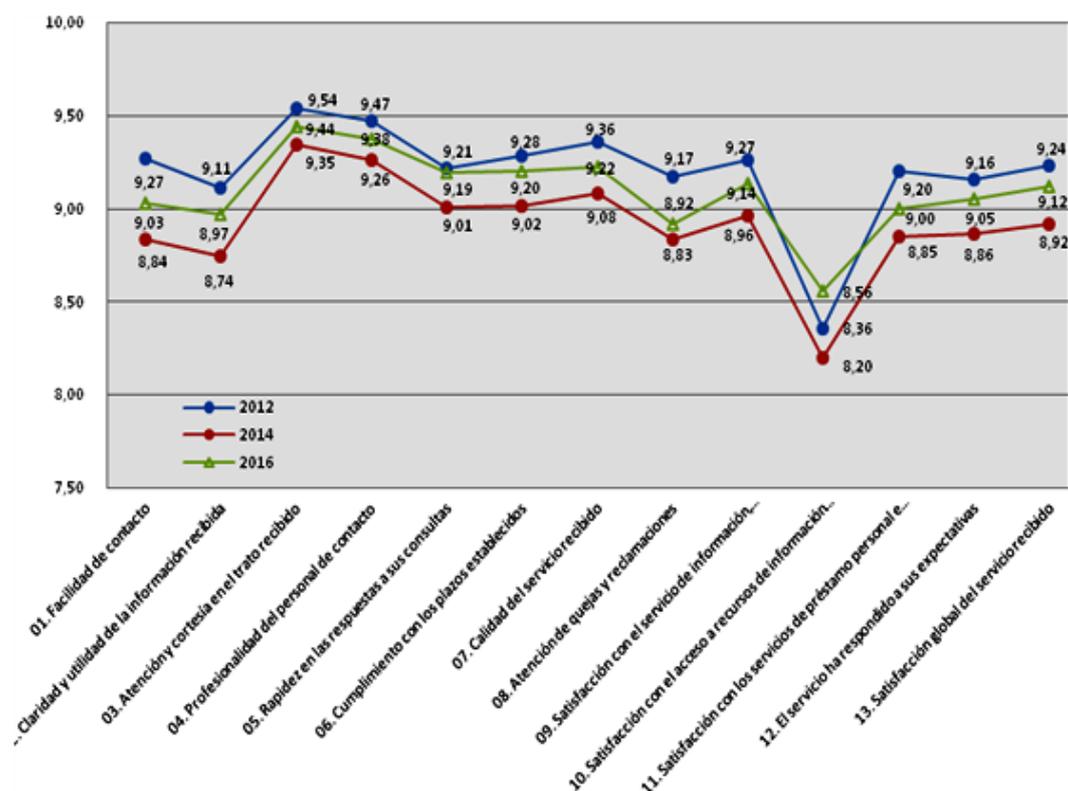


Gráfico 1: Notas medias obtenidas en las encuestas 2012, 2014 y 2016

Destaca la mejora de los resultados especialmente en el caso de la pregunta que hace referencia al acceso a los recursos electrónicos, síntoma de que las medidas llevadas a cabo han tenido sus resultados y, por tanto, deben mantenerse.

Todas las preguntas superan el 95% de usuarios satisfechos, salvo la pregunta relacionada con las quejas y sugerencias y las tres preguntas que tienen que ver con la carta de servicios, lo cual es indicativo de un nivel de satisfacción muy alto; a ello se unen los bajos porcentajes de insatisfacción (Tabla 1).

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

Tabla 1: Porcentajes de satisfacción por pregunta

Los resultados de la encuesta de 2014 detectaron 2 servicios que necesitaban un análisis más profundo: el acceso a los recursos electrónicos y el servicio PAPI (acceso remoto a recursos electrónicos) y el Plan 100% Digital (servicios para centros o institutos sin biblioteca presencial). Para poder intervenir sobre ellos se incluyeron en esta encuesta dos apartados con preguntas específicas.

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

Ambos servicios presentan para los usuarios cierta complejidad de uso por lo que será necesario buscar una mayor sencillez. Del mismo modo se observa que PAPI presenta más problemas de funcionamiento que el acceso a los recursos electrónicos, aunque estos no son siempre achacables al servicio pues intervienen otros factores en la calidad del mismo.

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

Los principales problemas que se dan son la cobertura de los recursos electrónicos, las dificultades para conocer la disponibilidad de los recursos por centro, además de los fallos en el acceso a los textos completos o la falta de claridad de las instrucciones de PAPI. Por tanto, sigue siendo necesaria la difusión de información que aclare estos aspectos. Para la resolución de problemas la consulta al bibliotecario es la opción preferida y, además, genera un elevado grado de satisfacción.

Los datos obtenidos sobre el Plan 100% Digital muestran el desconocimiento del servicio que tienen sus usuarios además del bajo nivel de participación de los mismos en la encuesta. Todo ello implica la necesidad de difundir el servicio y de hacerlo mediante nuevas vías que sean más efectivas que las usadas hasta ahora pues, como demuestran las respuestas, las fuentes de información sobre el mismo son poco utilizadas y obtienen escasos resultados.

En definitiva, los resultados de la encuesta son muy positivos, como ya lo fueron en encuestas precedentes, y mejoran los datos de la más reciente, la de 2014, siendo

especialmente destacable, como siempre ha ocurrido, la valoración del personal bibliotecario.

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