
Encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC 2022

CSIC Library and Archives Network Users Satisfaction Survey 2022

Juan Pedro López Monjón

(juan.pedro@bib.csic.es)

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

Recibido: 24-11-2022; Revisado: 28-11-2022; Publicado:15-12-2022

Resumen: Resultados y conclusiones de la Encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC realizada en 2022 dentro del Plan de Calidad del CSIC.

Palabras clave: Encuestas de satisfacción; Usuarios; Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

Abstract: Results and conclusions of the CSIC Libraries and Archives Network users satisfaction survey carried out in 2022 as part of the CSIC Quality Plan.

Keywords: Satisfaction surveys; Users; CSIC Libraries and Archives Network

Como citar este artículo/Citation: López Monjón, J.P. (2022). Encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC 2022. *Enredadera: revista de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC*, (38), 85-89. <https://doi.org/10.20350/digitalCSIC/14827>

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.

Para continuar con la serie histórica se ha mantenido el modelo de encuesta usado desde 2012 en el primer apartado de preguntas y el propuesto en 2020 en el segundo apartado, referido a los nuevos servicios incorporados o a aquellos que han tomado una mayor importancia en los últimos años.

La encuesta tuvo lugar entre el 30 de mayo y el 22 de junio de 2022. Se recibieron 462 respuestas, casi 100 menos que en 2020 y cerca de las 479 de 2018.

Los grupos poblacionales con mayor participación han sido:

- Los grupos de mayor edad
- Personal científico
- Personal fijo



- Quienes utilizan los servicios muy frecuentemente
- Quienes usan los servicios de modo no presencial
- Y leves variaciones por área científica, pero destacando los de Humanidades y Ciencias Sociales.

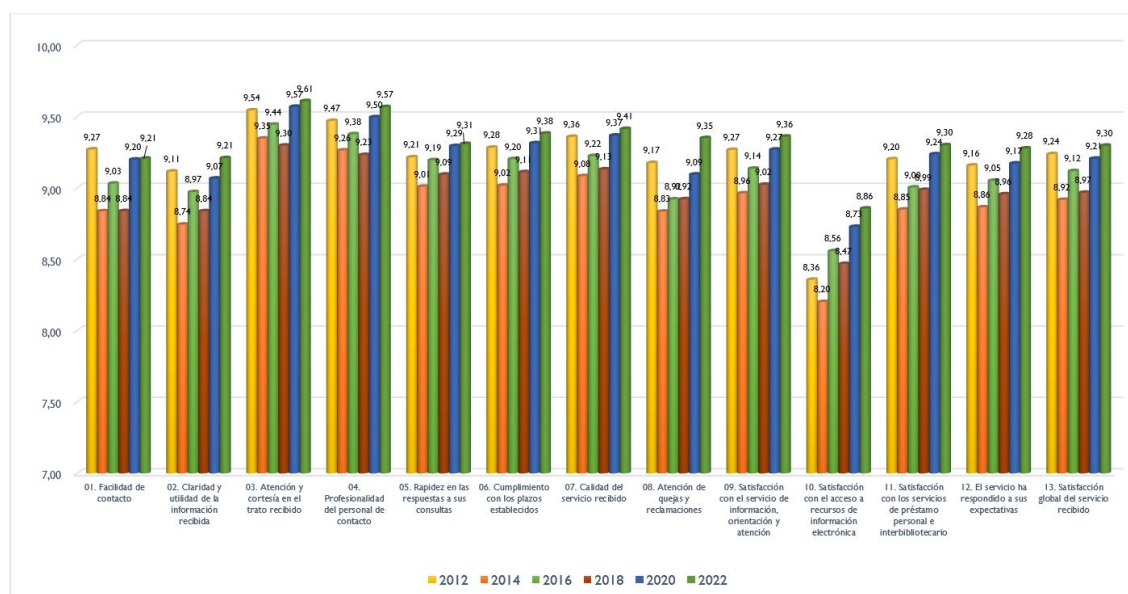
Se mantiene e incrementa la tendencia positiva de encuestas anteriores. Los porcentajes de satisfacción y, especialmente, las notas medias son muy altas, las más altas desde que se hacen encuestas. Los comentarios y sugerencias recibidas siguen siendo útiles para conocer las fortalezas y debilidades del servicio.

El primer apartado, el que viene usándose desde 2012 y que se centra en cuestiones generales y algún servicio concreto, presenta una evolución muy en positivo. Destaca la mayor satisfacción de los usuarios externos, del personal técnico, los más jóvenes y, en la mayoría de las cuestiones, el personal del área de Humanidades y Ciencias Sociales, quienes usan los servicios de modo muy frecuente y, también, quienes combinan el uso presencial y no presencial.

La media global del apartado es de 9,32 sobre 10, una nota excelente. Destaca, además, la mejora general de las medias del apartado, en especial la evolución en positivo de la cuestión relacionada con el acceso a los recursos electrónicos que sigue progresando en su valoración y se acerca a los valores del resto de preguntas, todos por encima del 9,2 sobre 10.

La excelente adaptación de los servicios durante la pandemia que se reflejó en los resultados de la encuesta de 2020 se ha consolidado en los últimos dos años, ampliando servicios, mejorando los recursos de información y el acceso a los mismos, tanto de modo presencial como telemático.

Tabla 1



El segundo apartado, centrado en servicios incorporados en los últimos años y en algunos más tradicionales, presenta también resultados mejores que en la encuesta de 2020, primera en la que se preguntó por estos servicios.

Se mejoran los porcentajes de satisfacción y se reducen los de insatisfacción y los de no respuesta por ser servicios no usados por los encuestados. Todo ello es reflejo de un mayor uso e implantación de los servicios al tiempo que se consolidan y generan una mayor satisfacción.

La nota media del apartado se sitúa en un 8,74 sobre 10 mejorando en una décima el resultado de 2020. Son todas medias por encima del 8,6 y cercanas al 9, unas notas muy elevadas para servicios que son, mayoritariamente, de implantación reciente, siguen en fase de difusión, desarrollo y consolidación y, la mayoría, limitados en su uso al personal del CSIC.

Tabla 2



Se consolidan los servicios que en 2020 estaban empezando a funcionar o no llevaban mucho tiempo en marcha, mientras los servicios más tradicionales mejoran, pero no de modo tan pronunciado. Esto es una buena señal pues los servicios de la Red se adecuan a las necesidades del personal y lo hacen de modo oportuno lo cual favorece su satisfacción. La mejoría es especialmente destacable en la cuestión relacionada con el Apoyo a la publicación en Acceso Abierto.

En relación con los grupos poblacionales la satisfacción cambia de perfil en este apartado dado que estos servicios tienen limitaciones de uso y el enfoque es diferente. Quienes están más satisfechos son personal científico perteneciente al CSIC, de los grupos de edad entre 36 y 45 años, de áreas como Ciencia y Tecnología de Materiales, Ciencia y Tecnología de Alimentos o Ciencia y Tecnologías Químicas. También aquellos que usan los servicios de modo frecuente o muy frecuente y los que los usan combinando el modo presencial con el no presencial son los que muestran una mayor satisfacción.

La encuesta presenta también preguntas de texto libre donde los participantes expresan sus opiniones de modo más concreto. Es destacable el nivel de

satisfacción que estos comentarios reflejan y muy especialmente con servicios en desarrollo como el Apoyo a la publicación en Acceso Abierto, el Apoyo con el Mandato Institucional de Acceso Abierto o Gesbib, así como demandas de mayores adquisiciones de recursos de información tanto electrónicos como impresos.

A modo de ejemplo:

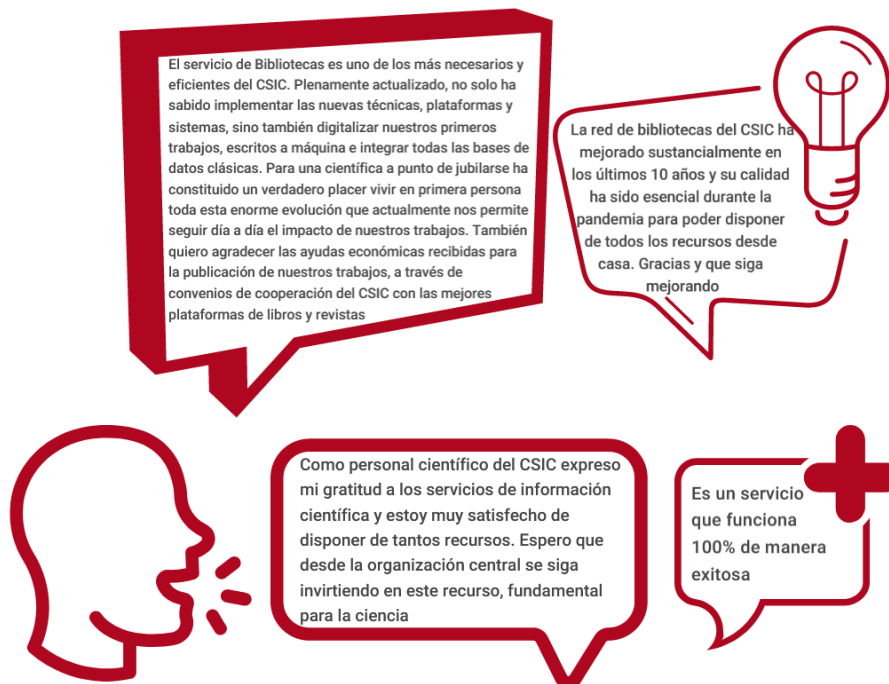


Ilustración 1

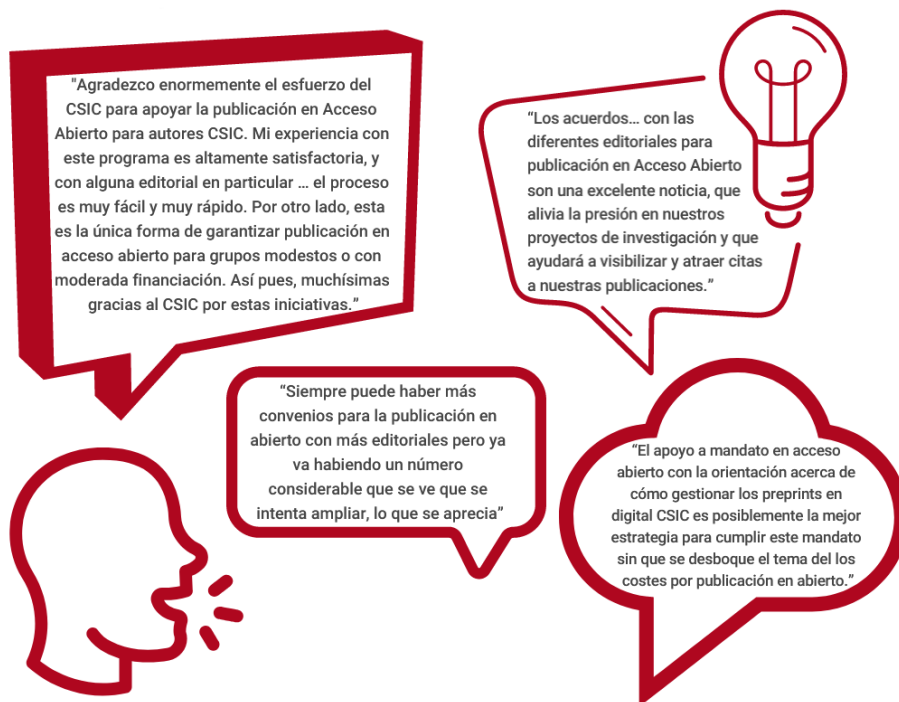


Ilustración 2

Algunas de las conclusiones que se derivan de los resultados obtenidos son:

- Se ha conseguido un mayor nivel de satisfacción general con los servicios de la Red y se ha reducido, en ocasiones hasta niveles anecdóticos, el nivel de insatisfacción.
- Como viene siendo habitual, la valoración del personal de las bibliotecas es muy positiva, se le reconoce su trabajo, su disponibilidad y la atención que presta.
- La mejora en el acceso y la paulatina incorporación de recursos electrónicos en áreas tradicionalmente con menos fondos de este tipo puede explicar la mejora constante de los resultados en la pregunta sobre el acceso a los recursos electrónicos, lo cual indica que la política llevada a cabo por la Red va en la línea apropiada.
- Parece oportuno incrementar la ya importante labor de difusión de los servicios que se prestan por parte de la Red mediante sesiones de presentación, formación básica y especializada en aquellos servicios más demandados.
- Es destacable el interés por el servicio de Apoyo a la publicación en Acceso Abierto que se refleja en la mejora de los resultados de la pregunta y en los múltiples comentarios que se dan, la mayoría alabando el servicio y otros pidiendo más formación o difusión del mismo.
- Se reclaman más recursos impresos para bibliotecas del área de Humanidades y Ciencias Sociales, pero no sólo, y también más recursos electrónicos para esta área, tema en el que se ha trabajado bastante este año en la Red.

En definitiva, una evolución en positivo como muestran los resultados de la encuesta y más si se comparan con las anteriores. Se reducen claramente las muestras de insatisfacción, se incrementa el porcentaje de no respuesta cuando no procede, lo cual es bueno pues elimina la contaminación con opiniones sin haber usado los servicios, y se incrementan las medias, dato este, que, junto a la no respuesta, es de gran valor pues es una opinión fundamentada en el uso y si es cada vez más positiva es que se va en buena línea, si bien, siempre queda margen de mejora y en su búsqueda se continua.

Para más información de los resultados de la encuesta de 2022 puede consultarse el [informe completo](#) y la [versión de difusión](#).