

La Red

Segunda encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC: 2014

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

La realización periódica de [encuestas de satisfacción de usuarios](#) de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC se enmarca en los sucesivos Planes de Gestión de la Calidad del CSIC (2010-2013 y 2014-2017), en concreto, en el proyecto 9 de Calidad en el Servicio de Información Científica y Bibliotecas. Las encuestas son una herramienta fundamental para conocer el grado de satisfacción de los servicios que proporciona la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. En 2012 se llevó a cabo la primera y en 2014 se realizó la segunda de modo que se puede ver la evolución en este periodo.

Como ya ocurrió con la encuesta realizada en 2012, los resultados han sido muy positivos, no sólo por los porcentajes de satisfacción que se han obtenido sino también por los comentarios y sugerencias recibidas que dan muchas pistas de lo que va bien, lo que es mejorable y lo que gustaría a los usuarios.

En comparación con la encuesta de 2012, el primer punto a destacar es el elevado nivel de participación, casi se triplica el número de respuestas recibidas, lo cual da un mayor grado de fiabilidad a la encuesta y un menor margen de error. Los resultados presentan las mismas tendencias que se dieron en 2012 pero con valores medios y porcentajes de satisfacción más bajos, el cambio en el modo de hacer la encuesta y el alto nivel de participación se consideran las principales causas de estas diferencias.

Se han podido realizar análisis poblacionales de un modo sencillo que confirman algunas de las conclusiones que se dieron en 2012, como es el hecho de que los usuarios externos sean los que menos nivel de satisfacción tienen con algunos aspectos del servicio como el préstamo, el acceso a los recursos electrónicos, etc. al tiempo que consideran positivo el servicio en general.

Las notas medias se sitúan en torno al 9, por tanto la percepción por parte de los usuarios sigue siendo muy positiva; igualmente el hecho de que mayoritariamente se supere el 90% de “usuarios satisfechos”, que en 6 de las 13 preguntas se esté por encima del 95% y que los porcentajes de “usuarios insatisfechos”, salvo un caso, no superen el 3% es indicativo de la buena valoración que el servicio de bibliotecas tiene entre sus usuarios.

Por tipo de usuario se detecta una situación más favorable entre el personal fijo que, habitualmente, es el de mayor edad y el que más tiempo lleva usando el servicio, por lo que lo conoce mejor y presenta niveles de satisfacción más altos que entre el personal temporal y los usuarios externos. En estos dos grupos se dan situaciones extremas entre los usuarios externos, con “usuarios muy satisfechos”, por encontrarse con colecciones de gran utilidad y un servicio bien organizado y “usuarios insatisfechos”, en la mayoría de las ocasiones por desconocimiento del servicio, de su existencia, modos y limitaciones de uso, plazos establecidos, etc. por lo que se detectan líneas de formación a incentivar, mantener y desarrollar, labor que se sigue llevando a cabo, especialmente en relación con los recursos electrónicos, cuyos efectos deberían hacerse más visibles en próximas encuestas.

Especialmente interesante es el análisis de los usuarios por áreas científicas. En este caso se detectan áreas que tienen niveles de satisfacción elevados frente a otras con un nivel más contenido. En el primer grupo se encuentra el área de Recursos Naturales, donde se observa un porcentaje de participación alto y unos niveles de satisfacción muy elevados, y las áreas de Ciencias Agrarias, Ciencia y Tecnología de Alimentos y Ciencia y Tecnologías Químicas donde el porcentaje de participación es menor. En el lado menos bueno, el área de Biología y Biomedicina presenta en casi todas las cuestiones el porcentaje de “usuarios muy satisfechos” más bajo de todas las áreas, coincidiendo además con los porcentajes de “usuarios insatisfechos” más elevados, todo ello unido a un nivel de participación menor. En una situación similar, pero menos marcada y sólo en algunas cuestiones, están las áreas de Ciencia y Tecnología de Materiales y Ciencia y Tecnologías Físicas. Caso aparte es el área de Humanidades y Ciencias Sociales donde la participación es importante y sus respuestas se encuentran habitualmente en valores medios de “usuarios muy satisfechos”, lo cual es positivo, pero también con porcentajes de “usuarios insatisfechos” similares al área de Biología y Biomedicina; por tanto los usuarios de esta área tienen unas situaciones más extremas que el resto y se pueden dar cuestiones con importantes niveles de satisfacción y relevantes niveles de insatisfacción, quizá el hecho de ser el área con más usuarios da pie a mayores opciones.

En relación con la frecuencia de uso se ha observado que a mayor uso, mayor nivel de satisfacción y a menor uso, menor nivel de satisfacción; la cuestión será detectar si el menor uso provoca la menor satisfacción o la menor satisfacción provoca el menor uso.

Dependiendo de si el uso es presencial o no presencial o si se usan ambos en semejante medida, también se observan diferencias. En este último caso se dan los resultados más positivos en la mayoría de las cuestiones. En los otros dos casos, dependiendo de la



cuestión, se dan variaciones, por ejemplo se dan porcentajes de insatisfacción más importantes (aun siendo muy bajos siempre) entre los usuarios presenciales, en cuestiones como el préstamo, el acceso a recursos electrónicos, etc. lo cual se vincula a que estos usuarios son

mayoritariamente externos y las limitaciones de uso que tienen generan insatisfacción.

El acceso a los recursos electrónicos sigue siendo el aspecto en el que los usuarios hacen más demandas, en especial lo que tiene que ver con las facilidades de acceso remoto y con la definición de una colección mayor y más acorde con sus necesidades de investigación. Otras necesidades que se transmiten tienen que ver con la usabilidad de las webs o del catálogo, con el servicio de préstamo en el que también se piden modificaciones en su normativa. Todo ello acompañado con formación e información continua sobre los recursos y posibilidades que aporta la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.

Finalmente es de destacar que se confirma de nuevo el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC con porcentajes de satisfacción superiores al 80% planteado en el indicador, si bien es en estos servicios concretos de la Red donde sigue siendo más necesario introducir mejoras.