

Universitat Politècnica de València.
Servicio de Biblioteca y Documentación Científica. Nuevas Tecnologías

Jornadas Expania Mayo 2013. Universitat Pompeu Fabra

La satisfacción de los usuarios con PoliBuscador. Análisis de la encuesta de Abril de 2013

Inmaculada Ribes Llopes
Subdirectora de Nuevas
Tecnologías

Raquel Vallés Navarro
Unidad de Nuevas
Tecnologías

Repasando el marco conceptual de PoliBuscador

- Qué es PoliBuscador** Primo + SFX + Aleph + [MetaLib] + colección
- A destacar** No hay OPAC propio, Primo hace esa función
- Fecha lanzamiento** Enero 2012
- Visión de PoliBuscador** Portal de acceso a toda la información bibliográfica
- Campaña de marketing** Especialmente dirigida al alumnado

Encuesta *Primer Aniversario de PoliBuscador*

Objetivo de la encuesta

Medir la satisfacción de los colectivos UPV con PoliBuscador y hacerlo atendiendo a detalles para planificar actuaciones.

Presentación

El nuevo PoliBuscador celebra el primer aniversario de su lanzamiento. Con este motivo le invitamos a responder esta encuesta anónima. Apenas le costará 5 minutos y sus respuestas nos ayudarán a mejorar el servicio. La encuesta está formada por preguntas cerradas agrupadas en varios apartados, cada pregunta ofrece 5 grados de acuerdo y la opción de “sin respuesta” en caso de que no tenga opinión al respecto. La encuesta termina con dos preguntas abiertas donde esperamos nos haga llegar sus sugerencias. Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto con biblioteca.digital@bib.upv.es Para agradecerle su participación, sólo por enviar la encuesta rellena podrá participar en un sorteo de distintos regalos. La Biblioteca UPV.

Agradecimiento

Sorteo de 80 vales de 10€ de concesionarios de la universidad.

Los apartados de la encuesta

	Alumnos	Doctorandos	PDI	PAS
Buscar y descubrir	x	x	x	x
Pantallas	x	x	x	x
Bases de datos especializadas		x	x	
Colección	x	x	x	x
Comunicación	x	x	x	x
Conclusión y preguntas abiertas	x	x	x	x

Las preguntas de la encuesta

		Alumnos	Doctorandos	PDI	PAS	
Buscar y descubrir	A1	Polibuscador permite la búsqueda simultánea en varios recursos (catálogo, Primo Central, RiuNet...) esta funcionalidad me parece interesante	x	x	x	x
	A2	La forma de buscar bibliografía en el catálogo es satisfactoria	x	x	x	x
	A3	La forma de buscar documentos electrónicos (artículos, congresos...) es satisfactoria	x	x	x	x
	A4	Los filtros para reducir los resultados y las sugerencias de búsqueda para ampliarlos me resultan útiles	x	x	x	x

Las preguntas de la encuesta

Pantallas

Alumnos

Doctorandos

PDI

PAS

B1

Cuando encuentro un documento, los datos del mismo (los ejemplares libres, las reservas...) son satisfactorios

x

x

x

x

B2

Una vez autenticado, la pantalla de Mi biblioteca es satisfactoria para la consulta de los préstamos, de las solicitudes, de las búsquedas realizadas, mensajes de aviso...

x

x

x

x

B3

La aplicación de préstamo interbibliotecario, en Mi biblioteca, es satisfactoria

x

x

x

x

B4

La pantalla de búsqueda de la Bibmobil es satisfactoria

x

x

x

x

B5

La integración de PoliBuscador en PoliformaT es satisfactoria

x

x

x

x

Las preguntas de la encuesta

			Alumnos	Doctorandos	PDI	PAS
Bases de datos especializadas	C1	El acceso a las bases de datos especializadas (Scopus, Web of Knowledge...) me resulta satisfactorio		x	x	
	C2	En las bases de datos especializadas encuentro la información que necesito		x	x	

Las preguntas de la encuesta

			Alumnos	Doctorandos	PDI	PAS
Colección	D1	En PoliBuscador encuentro a texto completo los artículos electrónicos que necesito	x	x	x	x
	D2	En PoliBuscador encuentro a texto completo los libros electrónicos que necesito	x	x	x	x
	D3	En PoliBuscador encuentro las bases de datos especializadas que necesito		x	x	
	D4	PoliBuscador tiene la mayor parte de la bibliografía recomendada para mis asignaturas	x	x		

Las preguntas de la encuesta

			Alumnos	Doctorandos	PDI	PAS
Comunicación	E1	Cuando pregunto a los bibliotecarios sobre PoliBuscador en el mostrador de las bibliotecas las respuestas son satisfactorias	X	X	X	X
	E2	Cuando pregunto a través del formulario La Biblioteca Responde, las respuestas son satisfactorias	X	X	X	X
	E3	La información recibida sobre PoliBuscador (cambios, novedades, incidencias,...) es satisfactoria	X	X	X	X
	E4	Los canales de información sobre PoliBuscador son adecuados	X	X	X	X
	E5	Me informo sobre PoliBuscador a través de: (Bibliotecas UPV: mostradores, carteles, pantallas,...)	X	X	X	X
	E6	Me informo sobre PoliBuscador a través de: (Página web de las Bibliotecas UPV)	X	X	X	X
	E7	Me informo sobre PoliBuscador a través de: (Blog PoliBuscador)	X	X	X	X
	E8	Me informo sobre PoliBuscador a través de: (Facebook Bibliotecas UPV)	X	X	X	X
	E9	Me informo sobre PoliBuscador a través de: (Twitter BiblioUPV)	X	X	X	X
	E10	Me informo sobre PoliBuscador a través de: (Twitter PoliScienceUPV)	X	X	X	X
	E11	Me informo sobre PoliBuscador a través de: (Otro)	X	X	X	X

Las preguntas de la encuesta

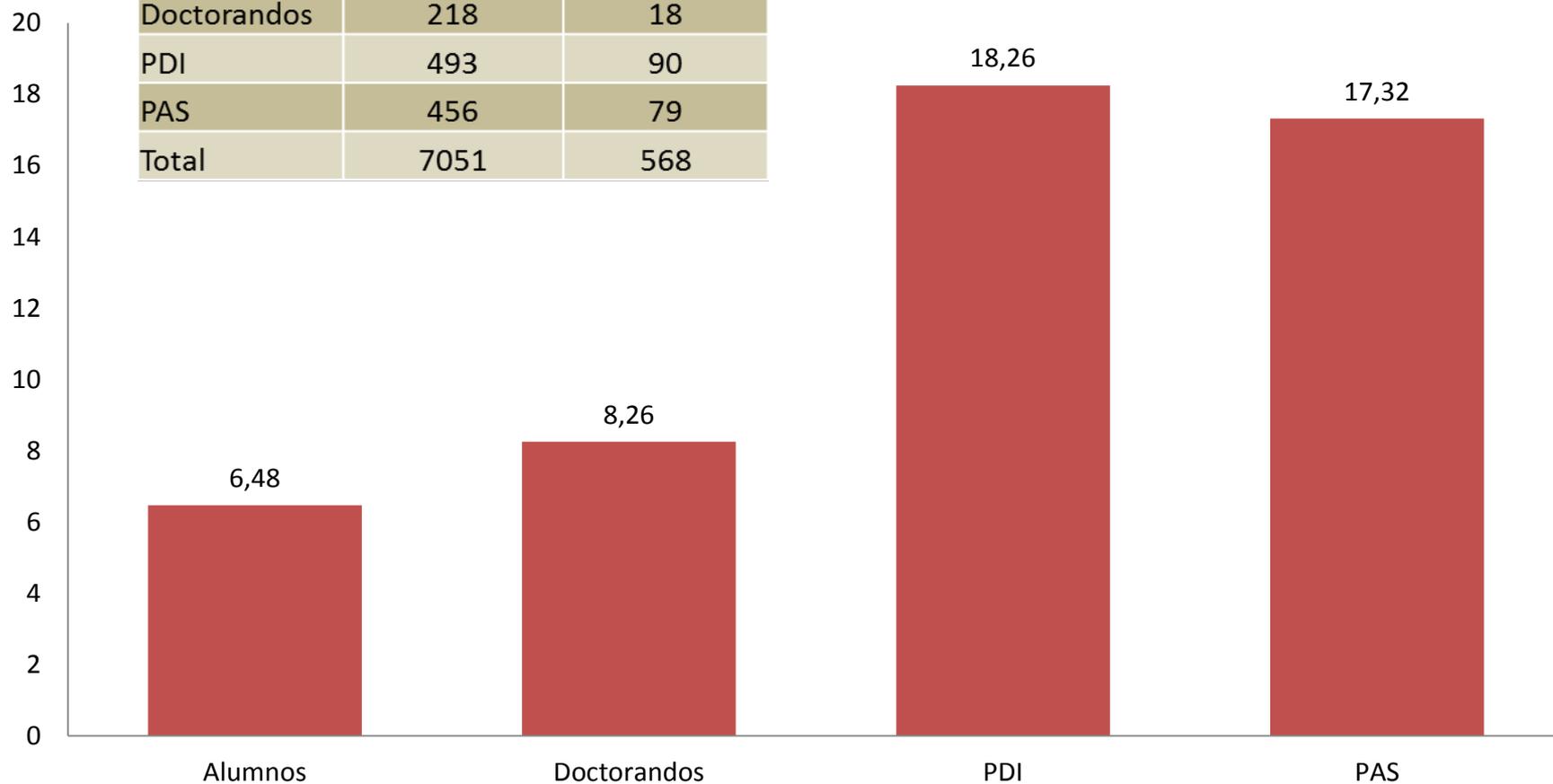
		Alumnos	Doctorandos	PDI	PAS	
Conclusión y preguntas abiertas	F0	PoliBuscador resulta eficaz para mis investigaciones		X	X	
	F0	PoliBuscador resulta eficaz para mis búsquedas bibliográficas y de información	X			X
	F00	PoliBuscador resulta eficaz para el ejercicio de mi docencia			X	
	F1	¿Cree que necesita formación para usar PoliBuscador con más eficacia?, indique en qué aspectos	X	X	X	X
	F2	¿Qué más le pediría a PoliBuscador?	X	X	X	X

La muestra

- Tamaño de la muestra, proximadamente un 10% de la población
- Método de selección pseudo-aleatorio
- Criterio: usuarios cuyo n-simo digito del DNI fuera un dígito determinado.
 - PAS: octavo digito del DNI 1 ó 5
 - PDI: octavo digito del DNI 0 ó 6
 - Master y grado: octavo digito del DNI 4 ó 9
 - Doctorando: octavo digito del DNI 3 ó 7

Porcentaje de preguntas respondidas en relación a encuestas respondidas

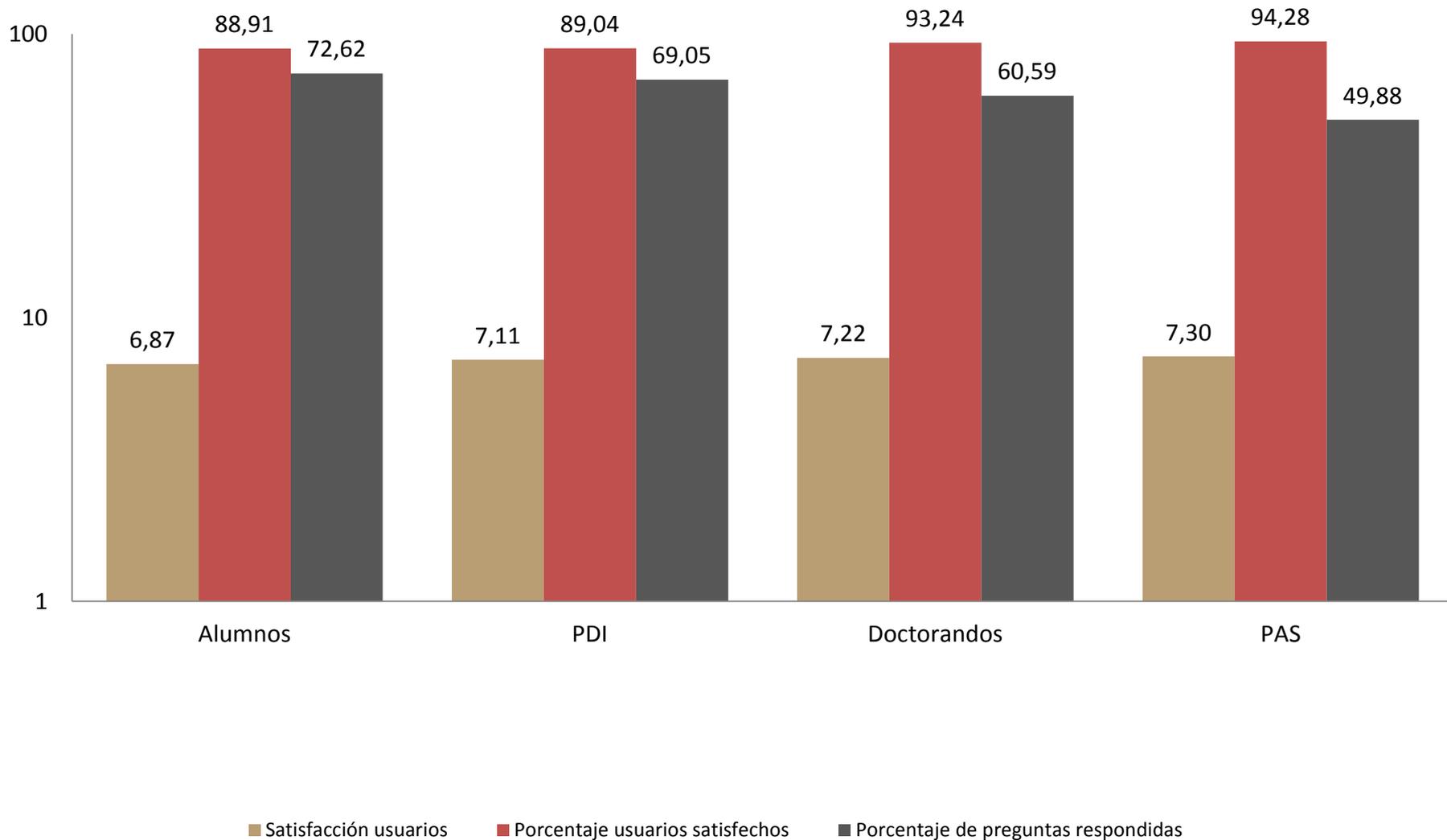
	Encuestas enviadas	Encuestas respondidas
Alumnos	5884	391
Doctorandos	218	18
PDI	493	90
PAS	456	79
Total	7051	568



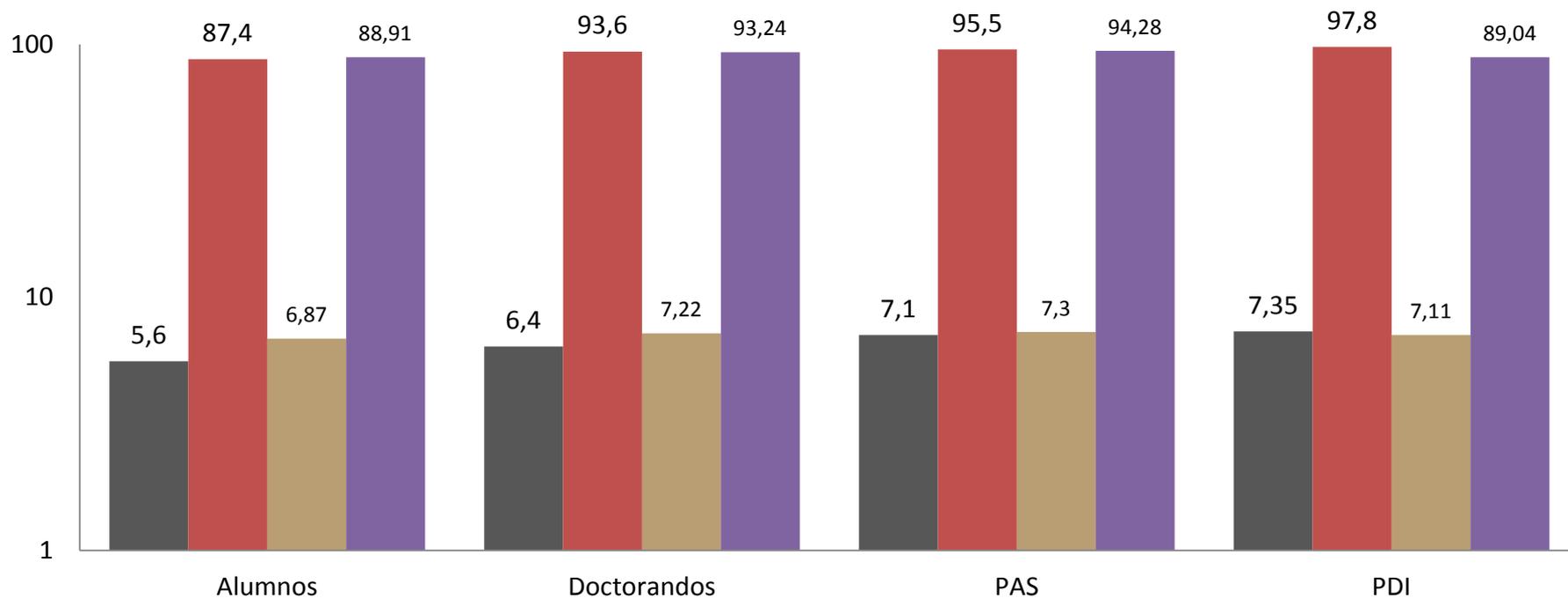
Las medidas

- **Satisfacción de usuarios** (puntuación con escala de 1 a 5 en la encuesta, transformada a base 10 en los gráficos siguiendo criterios de Pegasus:
 - 5 → 10
 - 4 → 7,5
 - 3 → 5
 - 2 → 2,5
 - 1 → 0
- **Porcentaje de usuarios satisfechos** (puntuación mayor de 2)
- **Porcentaje de preguntas respondidas en relación a encuestas contestadas** (indicación: no responde si no usa el servicio o no tiene opinión)

Satisfacción PoliBuscador Comparativa por colectivos



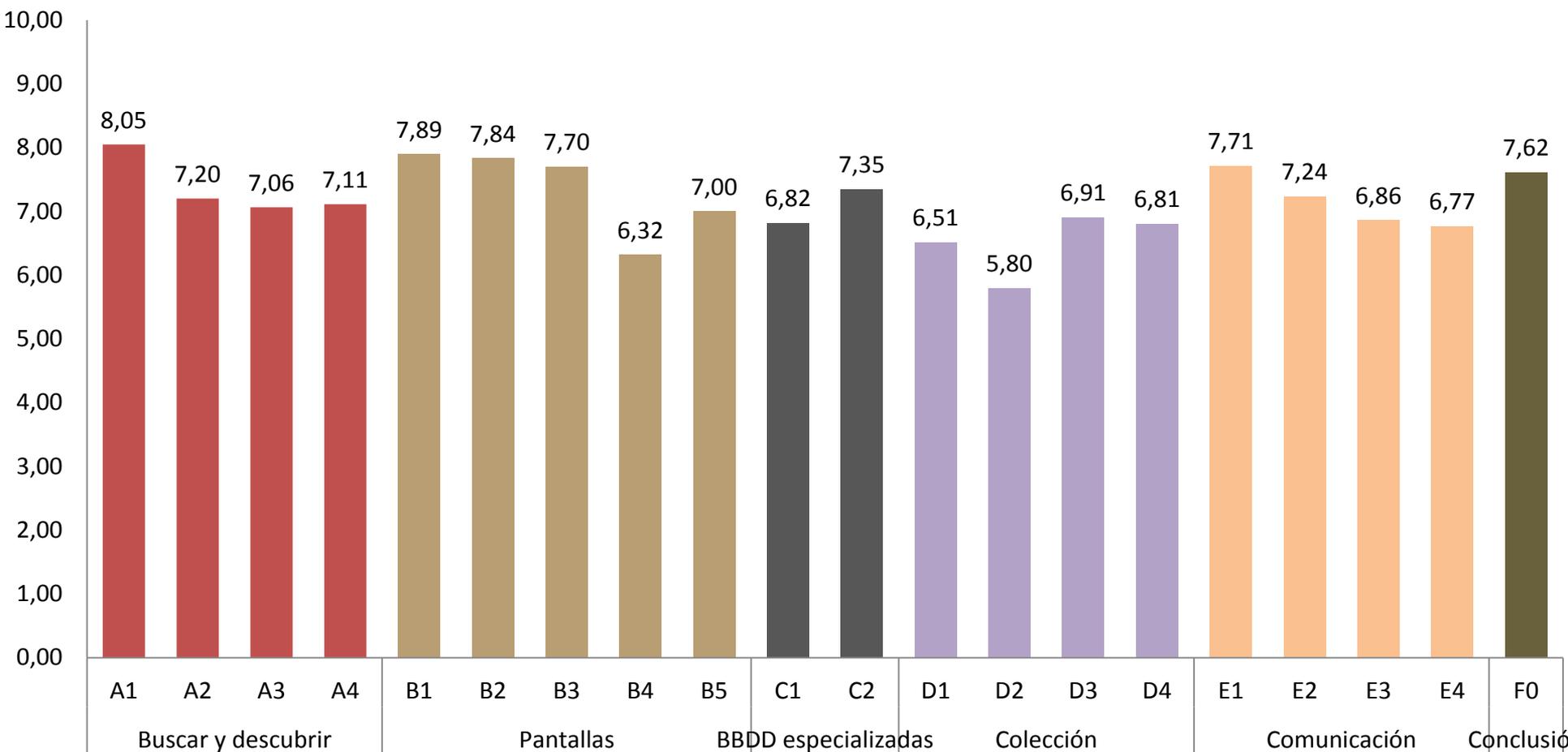
Comparativa Pegasus 2011 y Encuesta 2013



■ Pegasus puntuación satisfacción
■ Encuesta puntuación satisfacción

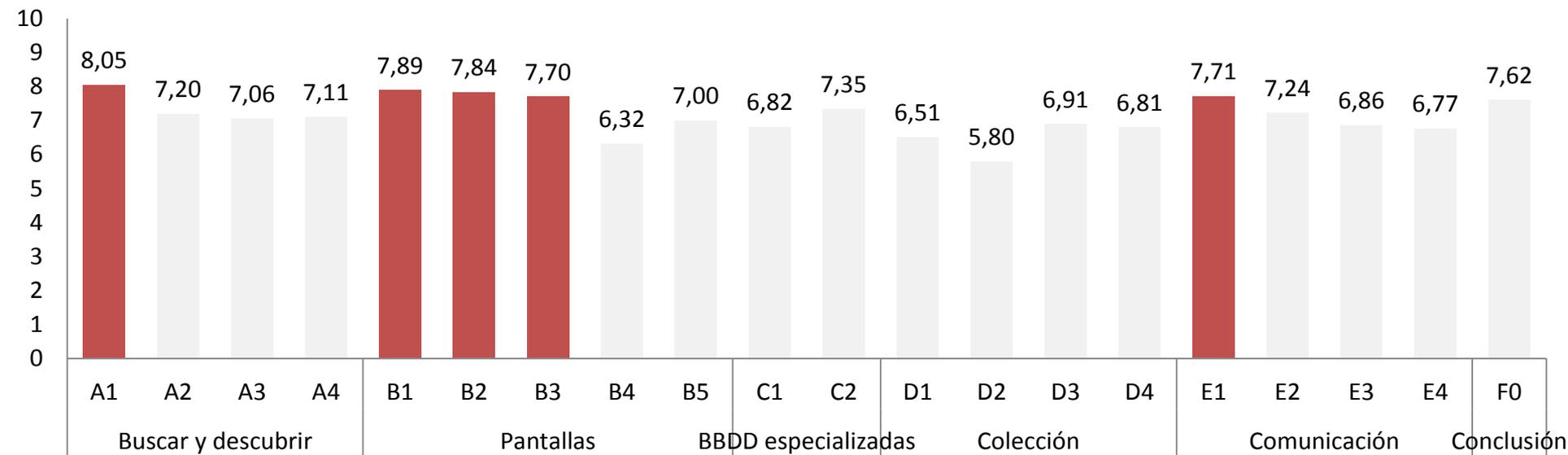
■ Pegasus porcentaje satisfechos
■ Encuesta porcentaje satisfechos

Satisfacción global PoliBuscador por preguntas



Lo mejor valorado

Satisfacción global PoliBuscador por preguntas



A1 PoliBuscador permite la búsqueda simultánea en varios recursos (catálogo, Primo Central, RiuNet...) esta funcionalidad me parece interesante

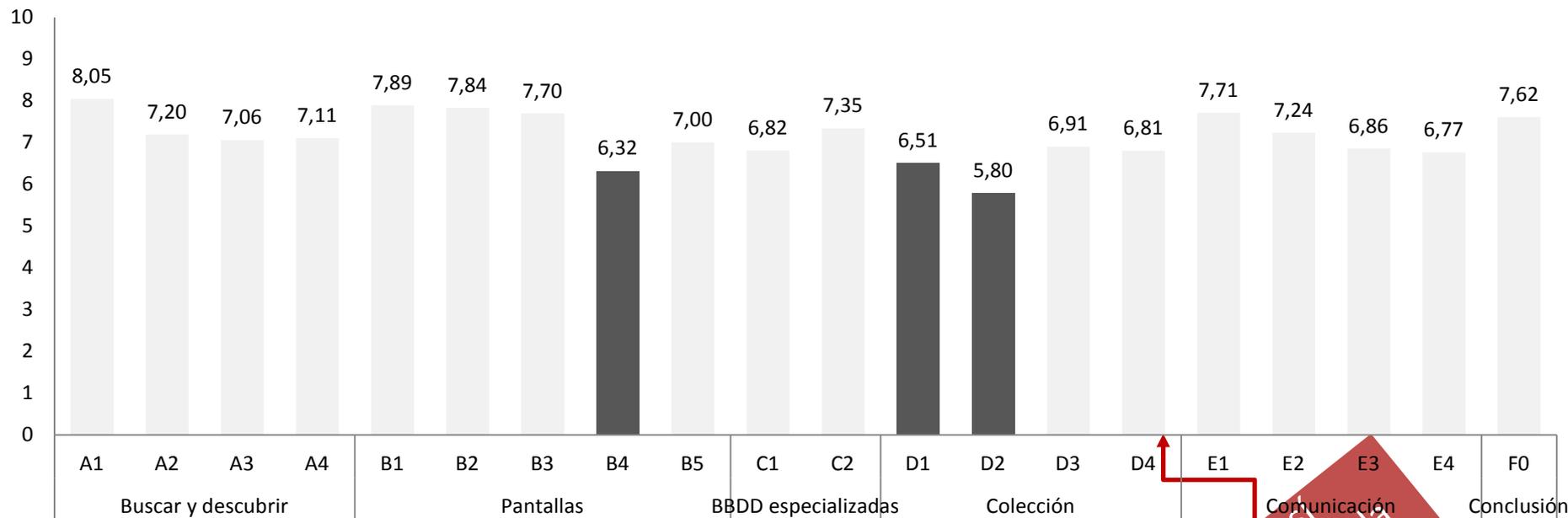
B1 Cuando encuentro un documento, los datos del mismo (los ejemplares libres, las reservas...) son satisfactorios

B2 Una vez autenticado, la pantalla de Mi biblioteca es satisfactoria para la consulta de los préstamos, de las solicitudes, de las búsquedas realizadas, mensajes de aviso...

E1 Cuando pregunto a los bibliotecarios sobre PoliBuscador en el mostrador de las bibliotecas las respuestas son satisfactorias

Lo peor valorado

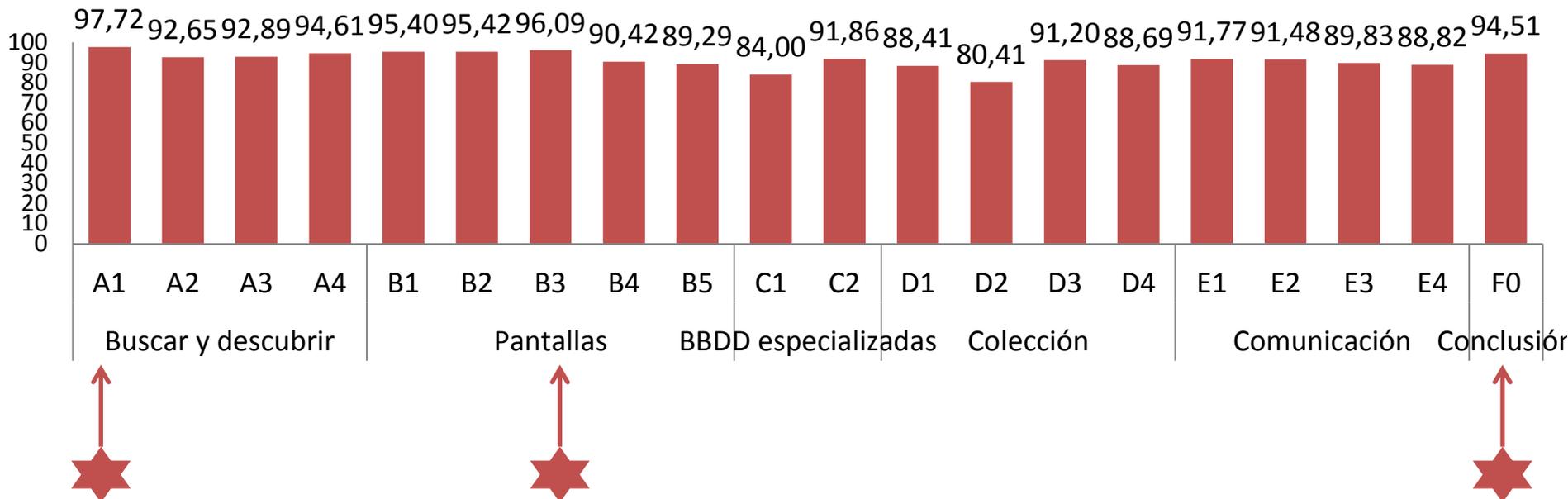
Satisfacción global PoliBuscador por preguntas



- B4** La pantalla de búsqueda de la Bibmobil es satisfactoria
- D1** En PoliBuscador encuentro a texto completo los artículos electrónicos que necesito
- D2** En PoliBuscador encuentro a texto completo los libros electrónicos que necesito

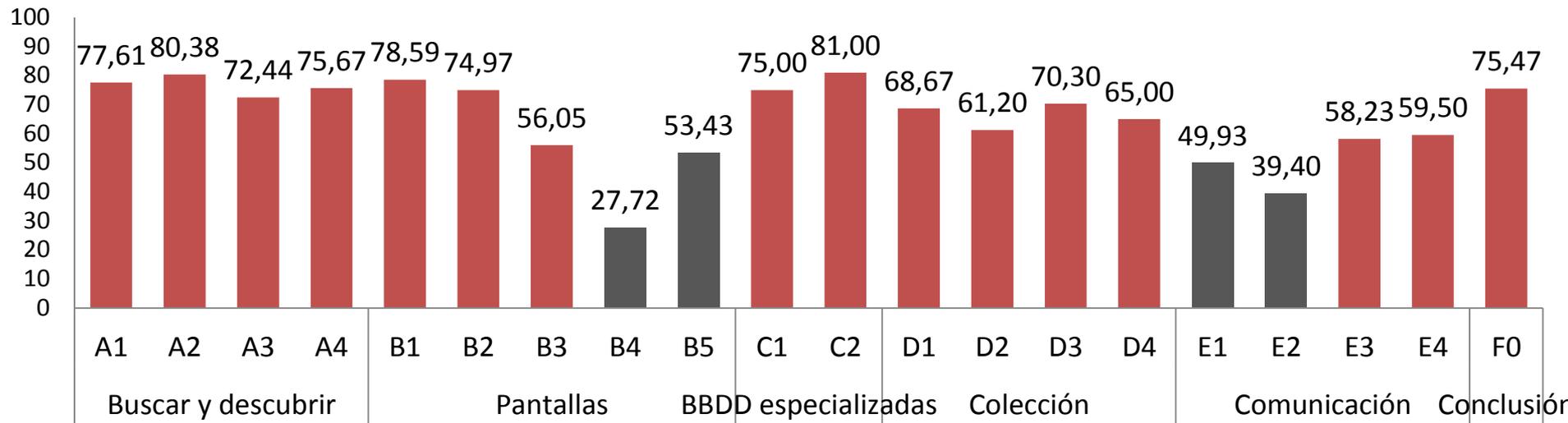
Pero si encuentran la bibliografía recomendada

Porcentaje global de usuarios satisfechos



- A1** PoliBuscador permite la búsqueda simultánea en varios recursos (catálogo, Primo Central, RiuNet...) esta funcionalidad me parece interesante
- B3** La aplicación de préstamo interbibliotecario, en Mi biblioteca, es satisfactoria
- F0** PoliBuscador resulta eficaz para mis [investigaciones, docencia, búsquedas...]

Porcentaje promedio de preguntas respondidas



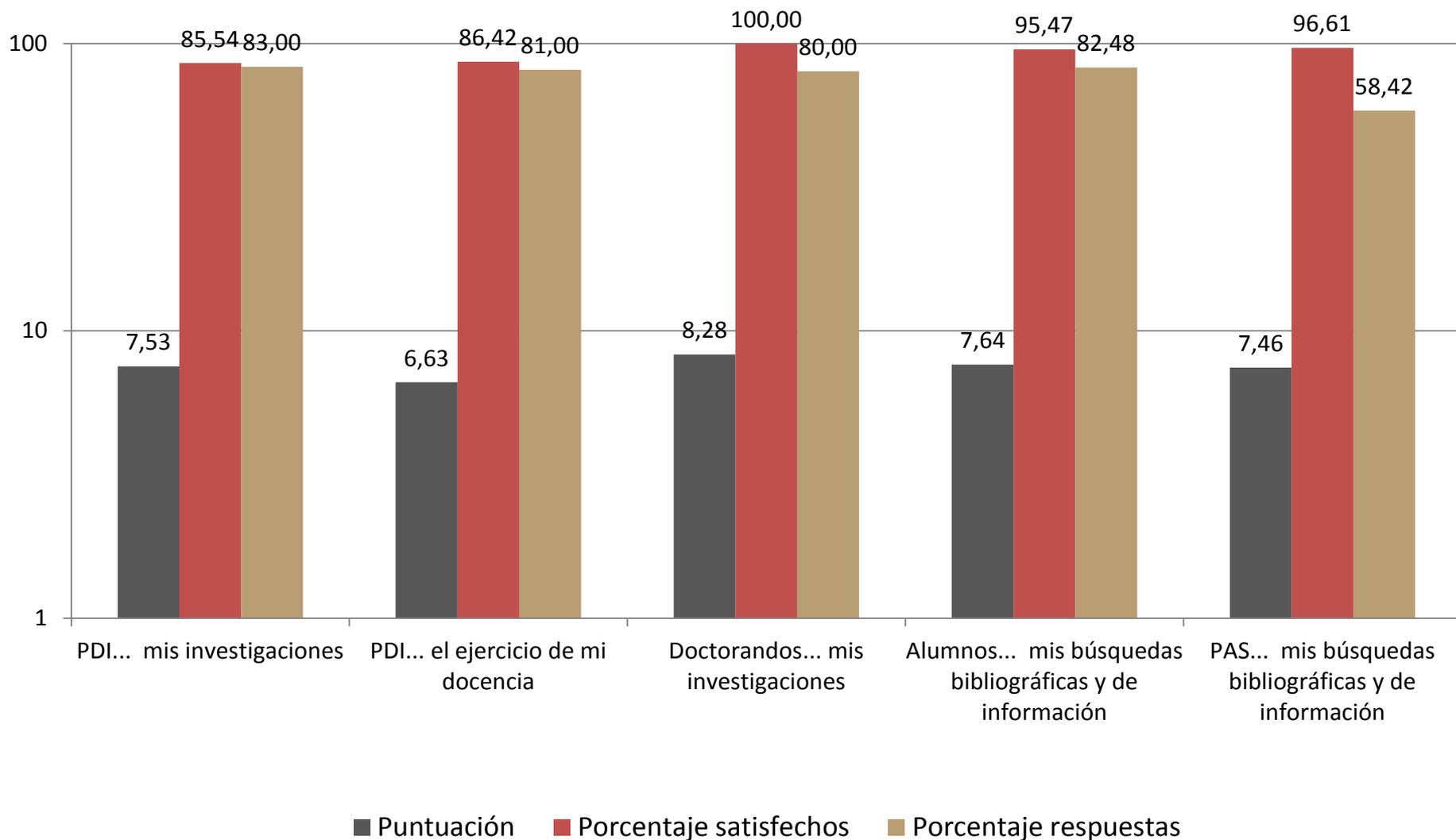
B4 La pantalla de búsqueda de la Bibmobil es satisfactoria

B5 La integración de PoliBuscador en PoliformaT es satisfactoria

E1 Cuando pregunto a los bibliotecarios sobre PoliBuscador en el mostrador de las bibliotecas las respuestas son satisfactorias

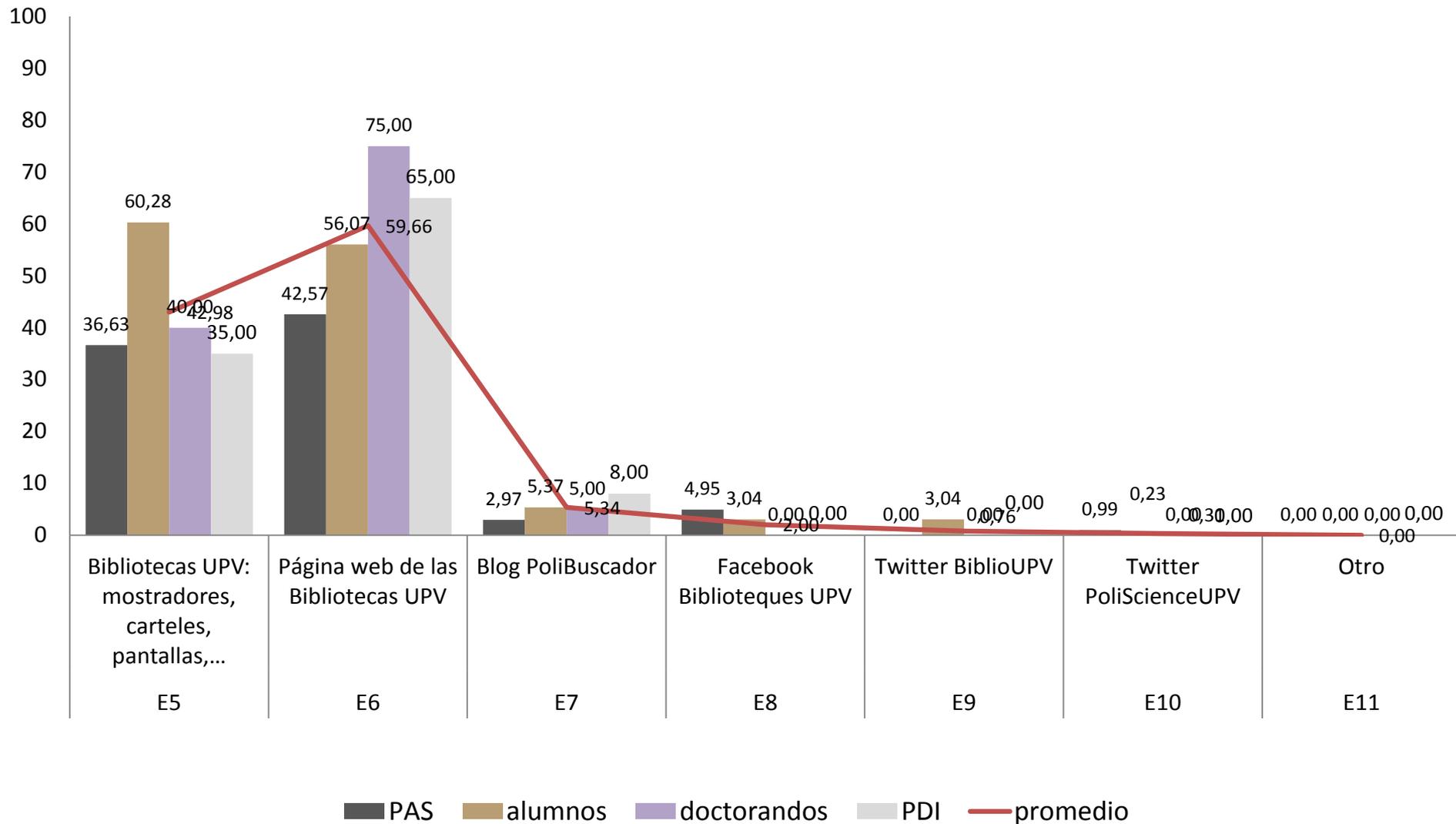
E2 Cuando pregunto a través del formulario *La Biblioteca Responde* las respuestas son satisfactorias

PoliBuscador resulta eficaz para...



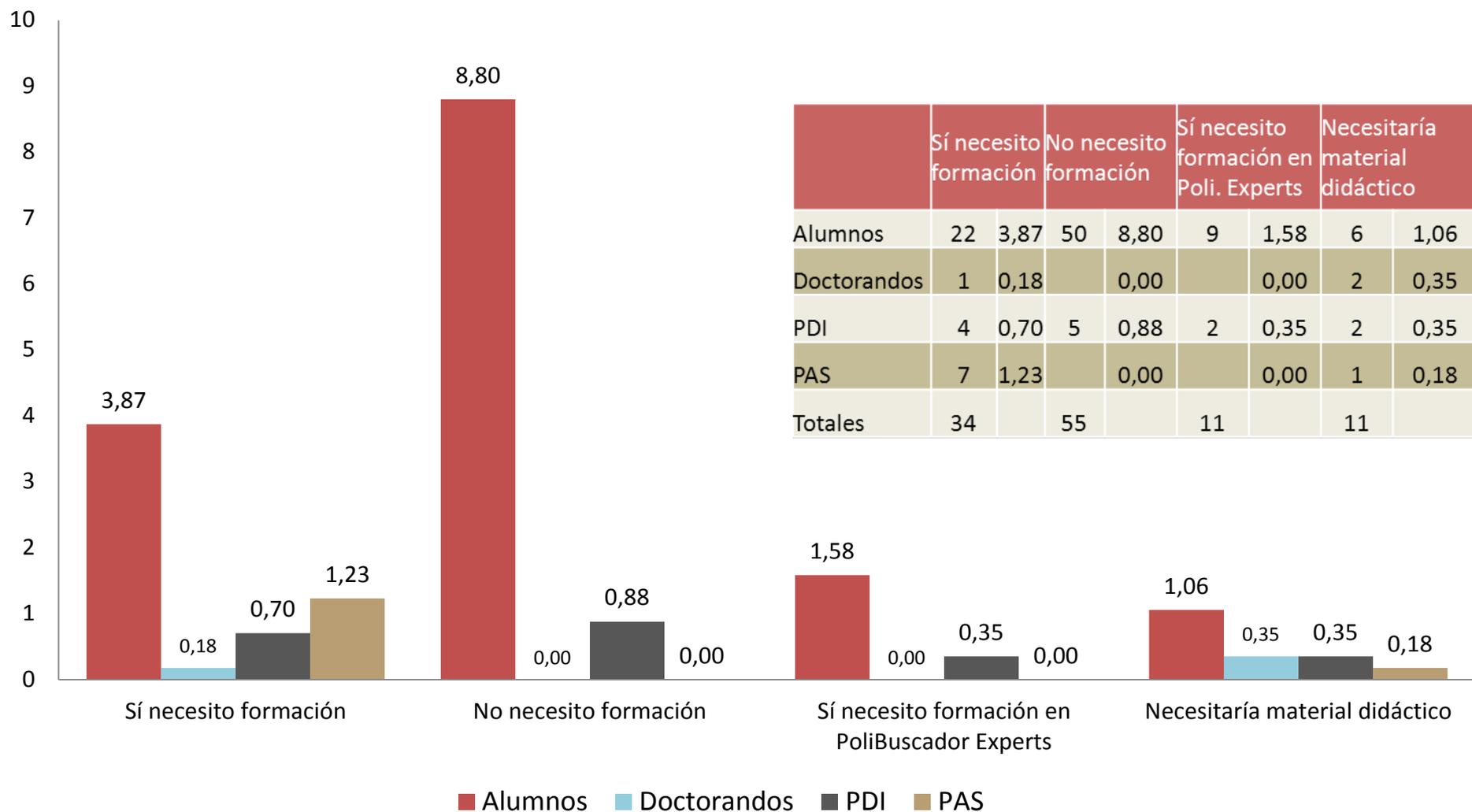
“Me informo sobre PoliBuscador a través de...”

Porcentaje promedio por colectivo

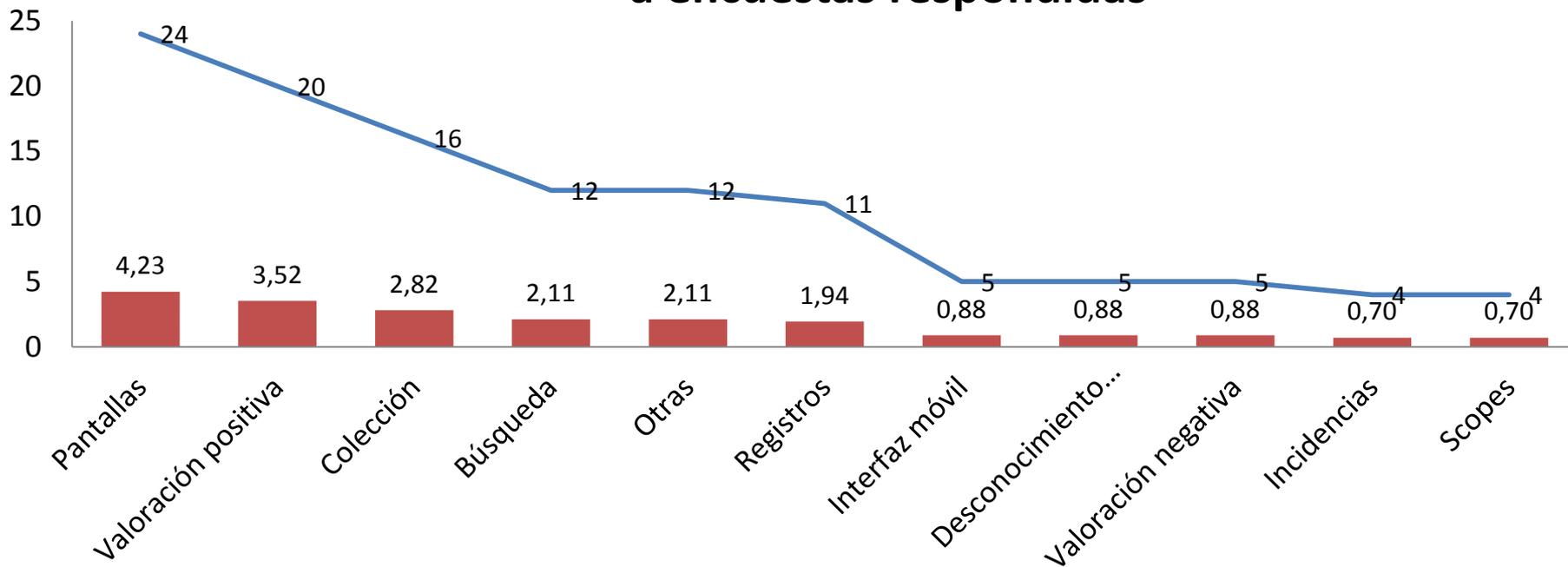


Pregunta abierta F1. ¿Cree que necesita formación para usar PoliBuscador con más eficacia?.

Porcentaje de respuestas en relación a encuestas respondidas



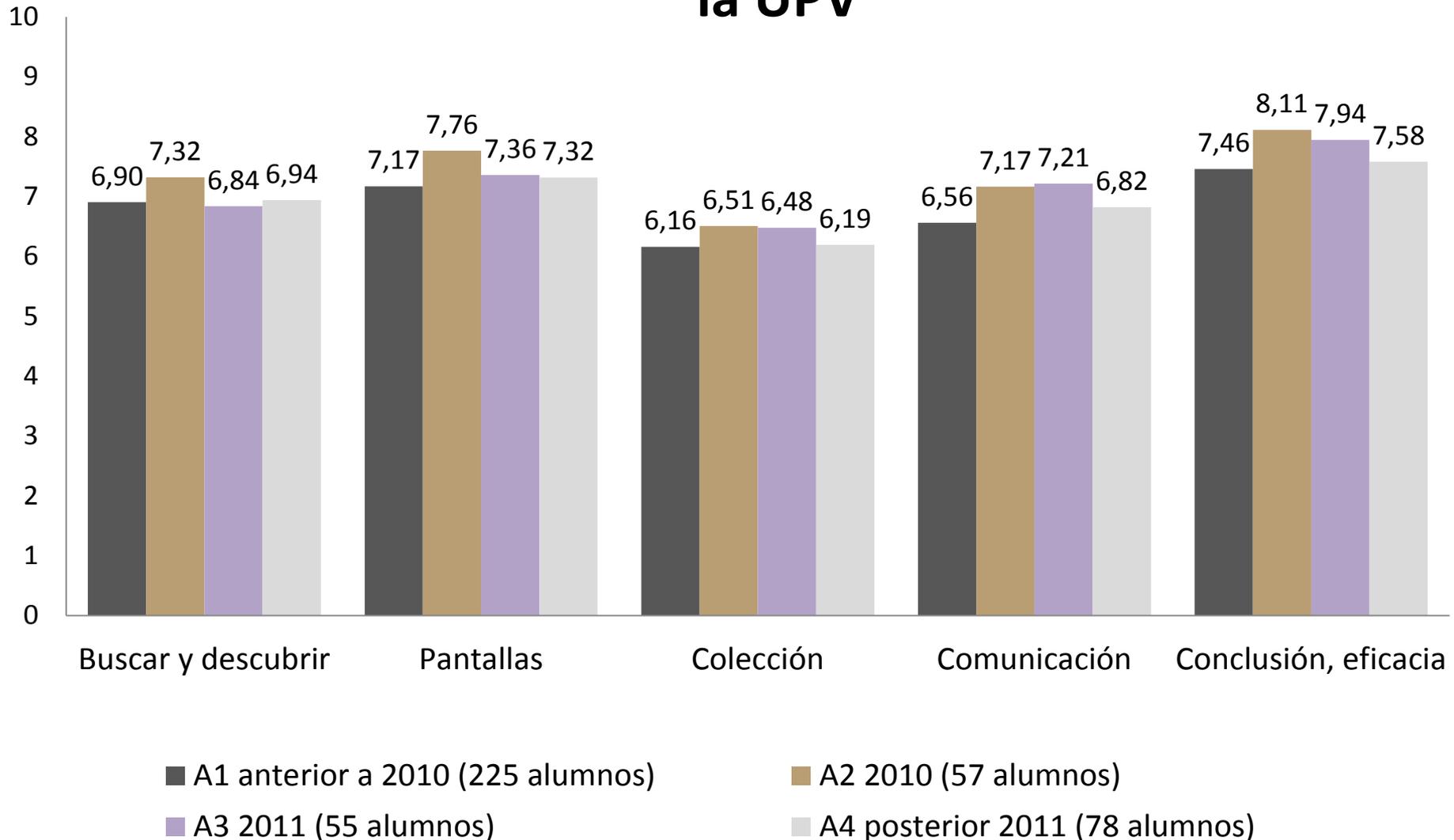
Pregunta abierta F2. “Qué más le pediría a PoliBuscador”. Número y porcentaje de respuestas categorizadas en relación a encuestas respondidas



F2 “Qué más le pediría a PoliBuscador” Respuestas por colectivos	
alumnos	94
PDI	13
PAS	6
doctorandos	4

Satisfacción de alumnos por apartado.

Datos desagregados por año de incorporación a la UPV



Análisis de resultados

Comparativa por colectivos

- Las puntuaciones de satisfacción oscilan entre 6,87 y 7,30, no hay por tanto diferencias importantes entre los colectivos.
- El porcentaje de satisfechos es igualmente muy similar, yendo del 88,91 al 94,28%.
- En ambos casos la satisfacción de los alumnos es apenas ligeramente inferior a los otros colectivos.
- En cuanto a las preguntas en blanco, la mayor abstención es del PAS, donde el porcentaje medio de preguntas respondidas es del 49,88% en relación a las encuestas contestadas. En el otro extremo los alumnos responden por término medio al 72,62% de las preguntas.

Satisfacción de usuarios por apartado.

Datos desagregados por año de incorporación a la UPV

Hipótesis de partida: los usuarios más antiguos, más habituados al OPAC anterior, mostrarán mayor rechazo al nuevo PoliBuscador.

- No se han observado diferencias en los colectivos PDI, doctorandos y PAS, además el tamaño de esas muestras desaconsejaba los análisis segregados.
- En el colectivo alumnos se observan leves diferencias a favor de los incorporados a la universidad en 2010 y 2011.

La puntuación baja ligeramente para los grupos anteriores al 2010 y posteriores del 2011.

Las diferencias son más marcadas en los bloques de comunicación y eficacia.

No obstante estas ligeras diferencias no se aprecia necesidad de tratamiento diferenciado de los grupos de alumnos.

Análisis de resultados “Buscar y descubrir”

- La pregunta A1 refleja la visión del nuevo PoliBuscador

A1 “PoliBuscador permite la búsqueda simultánea en varios recursos (catálogo, Primo Central, RiuNet...) esta funcionalidad me parece interesante”

Resulta ser la mejor valorada de la encuesta, con una puntuación de 8,05; un porcentaje de satisfacción del 97,72 y un porcentaje de respuesta del 77,61.

Estos datos muestran el éxito del proyecto. La comunidad universitaria valora de forma generalizada la integración de fuentes de información bibliográfica en un único portal.

- El resto de preguntas alcanza muy buenas posiciones en las tres medidas. El porcentaje de preguntas respondidas es algo menor para las búsquedas de documentos electrónicos (A3) que para las búsquedas en el catálogo (A2), estos datos coinciden con las estadísticas de Primo y con las previsiones, el catálogo sigue siendo el principal recurso para la mayoría de la población.

Análisis de resultados “Pantallas”

- Hay tres aspectos del apartado “pantallas” especialmente bien valorados:
 - Los datos mostrados a nivel de documento (B1)
 - Las funcionalidades de la pantalla de Mi biblioteca (B2)
 - La aplicación de préstamo interbibliotecario en Mi biblioteca (B3)

El porcentaje de respuestas baja considerablemente en la pregunta B3, debido a las limitaciones de la política de préstamo interbibliotecario para el colectivo Alumnos.

- El nivel de satisfacción baja a 6,32 con la pregunta

B4. La pantalla de búsqueda de la Bibmobil es satisfactoria

También el porcentaje de usuarios satisfechos baja a 90,42. Sin embargo el dato más significativo es el elevado porcentaje de abstención, sólo el 27,72 de encuestados responde a esta pregunta. Este dato también coincide con las estadísticas de uso disponibles.

- En cuanto a la B5, el porcentaje de satisfechos también baja ligeramente 89,29 al igual que el índice de respuestas que se queda en el 53,43%.

B5. La integración de PoliBuscador en PoliformaT es satisfactoria

Quedan claras dos líneas de actuación: el interfaz móvil de PoliBuscador y la integración de éste en PoliformaT

Análisis de resultados. “Bases de datos especializadas”

- Este apartado se dirige a los colectivos de profesorado y alumnos de tercer ciclo puesto que se trata de recursos orientados a esos perfiles.
- El objetivo de estas dos preguntas era conocer la adecuación del acceso y hasta qué punto estas bases de datos especializadas siguen siendo necesarias en el nuevo PoliBuscador que cuenta por defecto con el índice Primo Central.

C1 El acceso a las bases de datos especializadas (Scopus, Web of Knowledge...) me resulta satisfactorio

C2 En las bases de datos especializadas encuentro la información que necesito

La satisfacción con la primera (C1), es más bien baja, con una puntuación de 6,82. El porcentaje de satisfechos con el acceso a estos recursos baja al 84%. La mejora correspondiente se abordará en unos meses, a propósito de la próxima cancelación de MetaLib.

En cuanto al índice de respuesta, la pregunta C2 alcanza el mayor porcentaje de toda la encuesta, siendo contestada por el 81% de los encuestados.

Queda claro que las bases de datos especializadas son un recurso indispensable hoy por hoy, con un segmento de usuarios reducido pero altamente fidelizado.

Análisis de resultados. “Colección”

- Las dos primeras preguntas de este apartado están entre en las puntuaciones más bajas en satisfacción de toda la encuesta, especialmente la D2 correspondiente a libros electrónicos.

D1 En PoliBuscador encuentro a texto completo los artículos electrónicos que necesito

D2 En PoliBuscador encuentro a texto completo los libros electrónicos que necesito

Esta misma pregunta D2 desciende al porcentaje de satisfechos más bajo de toda la encuesta. Aún así el 80,41% de los encuestados está satisfecho con la colección de libros electrónicos.

Sólo el 61,20% responde a esta pregunta.

- Rompiendo con la tónica del apartado, la última pregunta relativa a colección alcanza unos niveles medios, si bien sólo un 65% responde a la pregunta. Sin duda esta situación mejorará con la próxima integración de la bibliografía docente en PoliBuscador

D4 PoliBuscador tiene la mayor parte de la bibliografía recomendada para mis asignaturas

- Respecto a la pregunta D3, las bases de datos especializadas son la colección mejor valorada, en este caso todas las medidas se sitúan en posiciones medias.

D3 En PoliBuscador encuentro las bases de datos especializadas que necesito

Análisis de resultados. “Comunicación”

Este apartado está formado por dos tipos de preguntas, las que miden satisfacción y las que identifican el uso de cada canal de información.

Repasemos las que miden satisfacción

- E1 Cuando pregunto a los bibliotecarios sobre PoliBuscador en el mostrador de las bibliotecas las respuestas son satisfactorias
- E2 Cuando pregunto a través del formulario La Biblioteca Responde, las respuestas son satisfactorias
- E3 La información recibida sobre PoliBuscador (cambios, novedades, incidencias...) es satisfactoria
- E4 Los canales de información sobre PoliBuscador son adecuados

La comunicación mejor valorada es la recibida en los mostradores de la biblioteca con un 7,71 seguida de la recibida por el canal de la Biblioteca Responde con 7,24.

En cuanto a la cantidad de información recibida y los canales de comunicación la satisfacción baja ligeramente a 6,86 y 6,77 respectivamente.

Por su parte el porcentaje de usuarios satisfechos mantiene la misma distribución oscilando los valores entre 91,48 y 88,82

La situación cambia cuando nos fijamos en el porcentaje de preguntas respondidas. Menos del 40% contesta sobre su satisfacción con las respuestas personales y menos del 50% no contesta a cuál es su satisfacción con las respuestas recibidas a través de La Biblioteca Responde.

Análisis de resultados. “Canales de comunicación”.

Preguntas que identifican el uso de cada canal de información

- Las respuestas a estas siete preguntas no son excluyentes sino acumulativas.
- El 59,66% de los encuestados utilizan la página web para informarse sobre PoliBuscador, siendo los mejores clientes los doctorandos con un 75% de uso y el profesorado con un 65%
- Por su parte el 42,98% de los encuestados se informan sobre PoliBuscador a través de las bibliotecas físicas: mostradores, carteles, pantallas... El colectivo con más uso es el de Alumnos.
- El Blog de PoliBuscador es consultado por el 8% de los profesores encuestados, en el caso del resto de colectivos el uso ronda en torno al 5%.
- El resto de canales apenas tiene uso en este ámbito de PoliBuscador.

Análisis de resultados. Conclusión F0 y F00

En este caso, y puesto que a cada colectivo se le ha hecho una pregunta diferente, el análisis requiere un estudio comparado por colectivos.

- PDI y doctorandos: PoliBuscador resulta eficaz para mis investigaciones
- PDI: PoliBuscador resulta eficaz para el ejercicio de mi docencia
- Alumnos y PAS: PoliBuscador resulta eficaz para mis búsquedas bibliográficas y de información

El PDI es el colectivo que puntúa más bajo la eficacia de PoliBuscador, especialmente para la docencia, no obstante la puntuación llega al 6,63 y el porcentaje de satisfechos alcanza el 86,42%.

El PAS es el colectivo con mayor número de preguntas no respondidas, un promedio de 41,58% de estas preguntas se dejan en blanco.

Los doctorandos y los alumnos son los colectivos que encuentran PoliBuscador más eficaz con puntuaciones de 8,28 y 7,64 respectivamente.

Análisis de resultados.

Pregunta abierta F1 Necesidad de formación

En esta pregunta abierta...

F1 ¿Cree que necesita formación para usar PoliBuscador con más eficacia?, indique en qué aspectos

el dato más destacable es la ausencia de respuestas, de las 568 encuestas respondidas sólo 111 hacen algún comentario al respecto.

El segundo dato a considerar es que, como muestra el gráfico, la mayoría de alumnos dice no necesitar formación 8,80 mientras que el PDI con apenas 13 respuestas se encuentra dividido.

Una fuente importante de interpretación viene dada por las preguntas abiertas, en algunos casos, por ejemplo cuando se demanda visualización de los préstamos efectuados, los encuestados demandan funcionalidades que sí tienen disponibles pero cuya existencia desconocen.

Análisis de resultados.

Pregunta abierta F2. “Qué más le pediría a PoliBuscador”

- La mayoría de comentarios, concretamente 24, sugieren mejoras relativas a las **pantallas**: acceso al préstamo interbibliotecario o a la reserva de portátiles más directo, firmas de los ejemplares más visibles... y en general pantallas más sencillas
- El segundo tipo de aportación más frecuente, 20 entradas, corresponde a **valoraciones positivas** del estilo de “Considero que en general es una muy buena aplicación” o “Trobe que es un recurs molt complet”
- Le siguen 16 peticiones relativas a más **colección**: normas tecnológicas, libros-e, revistas-e...
- Las 16 demandas relativas a **búsquedas** solicitan sobre todo más rapidez o nuevos filtros tales como filtro por rango de fechas, género literario...
- En el apartado **“otras”** se han englobado 12 peticiones tales como que PoliBuscador vuelva a estar accesible desde la página principal de la universidad o la de un usuario que pide una mayor integración de PoliBuscador en PoliformaT

Análisis de resultados.

Pregunta abierta F2. “Qué más le pediría a PoliBuscador” (2)

- En la categoría de “registros” se incluyen 11 peticiones relativas asuntos tales como: ordenación de los registros, más índices y portadas de libros, inclusión de un plano a nivel de ejemplar con la ubicación del mismo en las salas de la biblioteca o más y mejores metadatos para discriminar la adecuación de los libros encontrados
- Actualmente PoliBuscador cuenta con una interfaz móvil pero no suficiente para algunos usuarios, 5 de ellos han pedido mejoras sobre la interfaz móvil, especialmente a nivel de ejemplares y de Mi biblioteca
- Otras 5 peticiones se deben a desconocimiento de funcionalidades ya existentes. Tal es el caso de la petición de visualización del histórico de préstamos realizados, esta funcionalidad está disponible en Mi biblioteca. Igualmente la petición de poder guardar búsquedas es una opción ya disponible
- Por último 4 intervenciones informan de incidencias observadas, la mayoría relativa a fallos en el envío de cartas de cortesía para devolución de préstamos; otras 4 solicitan el establecimiento por defecto el scope “catálogo” para evitar ruido documental; y otras 4 intervenciones aportan una valoración negativa del estilo “Em costa molt trobar un llibre, amb comparació amb el sistema antic”



otras
positivo
scope
móvil
pantallas
registro
negativo
búsqueda
incidencia
colección

Conclusiones ⁽¹⁾

El índice de participación ha sido más bajo que en las encuestas Pegasus ¿es normal al ser una encuesta sectorial? ¿es bueno porque se supone que no hay mucho que decir? ¿o es malo porque indica desinterés?

Los puntos fuertes

- La puntuación de los alumnos ha subido un punto y medio respecto a la anterior Pegasus. La campaña de márketing, dirigida especialmente a los alumnos ha dado resultado
- La visión del proyecto como “portal” está muy bien valorada (primera pregunta)
- Resulta eficaz (última pregunta)

Los puntos débiles

- Se demanda una interfaz de Primo “Mi biblioteca” para móviles
- Mejorar la colección de libros electrónicos, una petición recurrente con difícil solución inmediata. Los problemas: presupuesto, políticas editoriales y estilos de venta.
- Mayor integración con PoliformaT

Conclusiones. Acciones (2)

- Integrar y dar visibilidad a la bibliografía docente desde PoliBuscador
- Mejorar la integración de PoliBuscador con PoliformaT
- Revisar la estrategia de comunicación de las novedades de PoliBuscador
- Replantear las pantallas de acceso a las bases de datos externas
- Enriquecer los registros con planos de ubicación de los libros
- Producir tutoriales a partir de la experiencia de usuario detectada
- Instalar la próxima versión Primo, solucionará algunas peticiones, por ejemplo la demanda de filtro por rango de fechas
- Estudiar la conveniencia de replantear los servicios de Biblioteca Digital en Pegasus, desglosando para medir mejor