

CRECS 2017

7ª Conferencia internacional sobre revistas de ciencias sociales y humanidades.
Cuenca, 4-5 mayo 2017

Título de la comunicación

PoliPapers: evaluación de la satisfacción con el servicio de la Biblioteca.

Autores

Margalejo Ferrández, Mª Isabel. Universitat Politècnica de València. mmargale@bib.upv.es +34 96 387 70 85
Ribes-Llopes, Inmaculada. Universitat Politècnica de València. ribes@bib.upv.es +34 96 387 70 85

Palabras clave

PoliPapers / OJS / plataforma de publicación / comunicación científica / Biblioteca y servicios de postpublicación / encuesta de satisfacción de usuarios.

PoliPapers: evaluación de la satisfacción con el servicio de la Biblioteca.

En 2010 la Universitat Politècnica de València (UPV), apostó por impulsar la edición científica en abierto en la institución. Así nació PoliPapers, el portal de revistas científicas en soporte electrónico, editadas por la universidad.

1. El rol de la Biblioteca en PoliPapers

La comunicación científica supone un complejo proceso en el que interviene una amplia comunidad que va desde los autores, editores o revisores, hasta los gestores e informáticos del sistema. En el caso de la UPV la gestión de la edición científica propia se realiza desde dos Servicios, la Editorial y la Biblioteca.

La gestión de Biblioteca en PoliPapers puede agruparse en cinco grandes ámbitos de trabajo.

➤ Administración del portal

Supone la configuración y el mantenimiento evolutivo del mismo. En este caso se trata de la aplicación OJS de la PKP. Actualmente está en producción la versión 2.4.7.1. y se tiene en desarrollo la 3.0.2.

➤ Asesoramiento a la comunidad PoliPapers

Biblioteca ofrece consultoría personalizada a cualquier usuario de la plataforma, no sólo a los editores, o revisores, sino también a los autores e incluso a lectores, y ello en todo el proceso de edición de los artículos, desde la fase de envío, pasando por la de revisión y llegando a la de publicación.

➤ **Gestión de las revistas**

La vida de una revista en PoliPapers comienza con su creación, configuración y determinación del flujo de edición de acuerdo con los editores de la misma.

Un aspecto esencial de la gestión es el relativo a la comunicación de la revista con el entorno. En primer lugar hay que mencionar la denominada “indexación” de las revistas, en las principales bases de datos, Web of Science, Scopus, etc., y en bases de datos especializadas en temáticas politécnicas, así como en Dialnet o REDIB y recursos similares.

Además hay que mantener una comunicación permanente con los portales de políticas editoriales, Sherpa/Romeo y Dulcinea, informándoles regularmente de las licencias de uso de cada revista. También los directorios tales como Ulrich's, DOAJ, ErihPlus o Latindex deben tener información actualizada de las revistas para que ser recogidas adecuadamente. No hay que olvidar la comunicación con portales de evaluación tales como CIRC, MIAR ni por supuesto con entidades como FECYT para la solicitud del Sello de Calidad FECYT para las revistas.

Otro ámbito de trabajo consiste en la creación y mantenimiento del perfil de cada revista en Google Scholar. De esta forma los artículos publicados en las revistas de PoliPapers son recolectados regularmente por Google Scholar, garantizando así su visibilidad en el ámbito científico mundial.

Esta presencia en Google permitirá el envío trimestral a cada editor del informe de Google Analytics sobre su revista.

Por último hay que decir, que tanto el repositorio institucional RiuNet como el descubridor PoliBuscador, recolectan los contenidos de PoliPapers, acercando así sus contenidos a la comunidad universitaria UPV. Para ello se desarrollan pasarelas entre las aplicaciones origen y destino cuya configuración hay que mantener al día.

➤ **Proceso de edición**

En la edición de los sucesivos números de la revista el trabajo de Biblioteca se centra en la obtención del DOI, la emisión del informe de antiplagio y el servicio Cited by, todos ellos de Crossref.

➤ **Gestión de las revistas. Servicios de postpublicación**

Cada vez que se publica un número, Biblioteca realiza un conjunto de rutinas para que los nuevos contenidos aparezcan cuanto antes en las diferentes bases de datos en que la revista está indexada.

Se realizan también operaciones tales como la comprobación de las citas recibidas por cada revista o la rectificación de DOIs erróneos.

Sistemáticamente se envían ficheros XML o de metadatos a distintos recursos. Por ejemplo se mandan a CrossRef las referencias de los artículos a fin de mejorar el servicio *Cited by link*, y asegurar que las citas a las revistas PoliPapers serán correctas.

En la actualidad el funcionamiento de la pasarela entre PoliPapers y RiuNet requiere la realización de rutinas tras la publicación de cada número.

2. La gestión de la calidad en la Universitat Politècnica de València

Desde hace años la UPV viene apostando por la gestión de la calidad. En 2006 vió la luz Pegasus, el programa de mejora en la gestión de la administración y los servicios universitarios de la Universitat Politècnica de València.

Impulsado directamente por Gerencia, Pegasus se define como un programa para la mejora de la gestión de la administración y los servicios universitarios con tres objetivos: ofrecer unos servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios, consolidarse como un sistema de mejora continua de los servicios y facilitar la implantación de un sistema de retribución por productividad del Personal de Administración y Servicios de la UPV.

El programa cuenta con cuatro elementos: la identificación de los procesos, el establecimiento de unos indicadores de rendimiento y de percepción, la elaboración de Cartas de servicio y la implantación de un sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados (SQF).

Para la recogida de los indicadores de percepción anualmente la universidad pasa una encuesta de satisfacción para determinados servicios entre toda la comunidad universitaria.

3. PoliPapers y la gestión de la calidad

Desde 2013 PoliPapers está incluido en el programa Pegasus. Tiene identificados unos procesos, establecidos unos indicadores de rendimiento, está incluido en la Carta de Servicios de Biblioteca y sujeto al sistema SQF. Tan sólo queda pendiente la recogida de indicadores de percepción, o sea de satisfacción.

La apuesta sostenida de la universidad por la plataforma invita a un mayor nivel de compromiso, desde Biblioteca se entiende que ha llegado el momento de incluir el servicio PoliPapers en esa consulta anual. El feedback obtenido permitirá abordar planes de mejora alineados con el Plan Estratégico 2020 de la UPV, aumentando el impacto de la Biblioteca en la institución y falicitando el diseño de una estrategia para la capitalización de recursos.

Pero antes de dar el paso a nivel institucional parece prudente realizar una prospectiva. Para ello se ha pasado previamente una encuesta en el primer trimestre de 2017 a toda la “Comunidad PoliPapers”.

4. Encuesta de prospectiva PoliPapers: *Evaluation of satisfaction with Library Service*

Así pues Biblioteca ha pasado una encuesta de prospectiva respecto a la satisfacción con PoliPapers. Para ello se ha utilizado la herramienta LimeSurvey. La encuesta ha estado abierta entre el 5 y el 21 de Abril de 2017, y se ha mandado un recordatorio el día 11 de Abril.

La invitación para rellenar la encuesta se envió a 7.304 correos, todos ellos registrados como usuarios, con distinto perfil, en el portal PoliPapers. Hay que señalar que en algunos casos el perfil de una persona es múltiple, de hecho en OJS se tienen 11.429 registros. Las encuestas contestadas corresponden por tanto a autores, editores, revisores y/o lectores, con posibilidad de perfil múltiple.

Los correos, así como la encuesta por defecto, se mandó en inglés, con la opción de pasar al castellano. En este sentido cabe señalar que el 44% de encuestados respondió en inglés, lo que da idea de la internacionalización de las revistas PoliPapers.

Se recibieron 689 respuestas completas, lo que supone un porcentaje de respuestas del 9,43%. Si bien es un porcentaje bajo la muestra parece suficientemente sólida.

Respecto a la población UPV participante, la encuesta fue enviada a 480 correos UPV, o sea el 6,57 de la población total. Se recibieron 93 respuestas completas que suponen el 1,28% de la población total y el 13,49 de las respuestas recibidas.

La encuesta se presentaba en cinco apartados, el primero con datos de población y otros cuatro correspondientes a distintos ámbitos de intervención de la Biblioteca: diseño de la página web, soporte técnico, servicios de la biblioteca, y un genérico de satisfacción general.

a. Apartado Datos de población

La encuesta comienza con unas preguntas de situación orientadas a conocer tendencias de la comunidad PoliPapers. Concretamente se trata de estas cinco preguntas que se revisan a continuación.

El **perfil de acceso**. Puede ser de autor, editor, revisor o lector, pudiendo elegir el encuestado varios perfiles si es el caso. Casi la mitad de las respuestas, el 46,31%, lo son de perfil de autor. Le sigue el perfil de lector con un peso del 29,18% y el de revisor con casi el 17%. Los editores de revista o editores de sección apenas llegan al 6,51%.

Estos porcentajes hay que leerlos en relación a su población indicada en la siguiente tabla. Se toman los datos del portal OJS.

	Registrados en OJS	Respuestas	Porcentaje
Otros	129	11	8,53%
Editores	307	60	19,54%
Revisores	2.871	155	5,40%
Autores	4.134	427	10,33%
Lectores	3.988	269	6,75%
Totales	11.429	922	

El **país de procedencia**. Casi la mitad de las encuestas, concretamente 337, no fueron contestadas desde España.

El **navegador** utilizado, con posible respuesta múltiple. El 57,73% dice entrar a las revistas con Google Chrome, procesador recomendado.

El **punto de acceso**, pudiendo elegir entre PoliPapers, la revista, el repositorio institucional, buscadores..., también con posible respuesta múltiple. El 43,56% accede a la revista desde la página de la revista, seguido del 26,70% que lo hace desde Google o similar y el 21,19 que accede desde PoliPapers, la incidencia de RiuNet y las bases de datos es mínima.

La **frecuencia de acceso**: mensual, trimestral, anual... Casi el 80% acceden a una revista con frecuencia mensual o trimestral.

➤ **Resultados más relevantes**

Todos los datos de este apartado muestran un buen índice de exogamia e internacionalización de las revistas PoliPapers, casi la mitad de las encuestas NO se responde desde España.

Casi la mitad de los accesos NO se hace con Google, que es el navegador recomendado. Este dato aconseja trabajar la adaptación del portal a otros navegadores.

Los usuarios acceden a las revistas desde la página de la propia revista en primer lugar, le sigue el acceso desde Google y en tercer lugar desde PoliPapers. Por tanto los esfuerzos deberán centrarse en el portal de la revista.

Atendiendo a la frecuencia de acceso cabe concluir que el usuario de PoliPapers está fidelizado y accede asiduamente.

b. Apartado Diseño de la página web

En este apartado se miden dos aspectos. Por una parte se pregunta por el diseño de la página web fijándose en asuntos tales como la estructura y organización, la accesibilidad, navegación y la facilidad de uso.

Por otro lado se mide la satisfacción con los apartados específicos de cada revista: información, indexación, artículos con más visitas, estadísticas, herramientas del artículo (article metrics), red de citas (Cited by CrossRef) y redes sociales.

➤ **Resultados más relevantes**

El diseño del portal es el aspecto menos satisfactorio en la encuesta. Aún con todo las puntuaciones medias oscilan entre el 4,01 y el 4,09 sobre 5 puntos dependiendo del perfil.

Los ítems peor valorados son la facilidad de uso, con un 3,95 y las redes sociales con un 3,88.

En cuanto al porcentaje de satisfechos oscila, según ítems, entre el 91,29 y el 95,97.

Está claro que la página web constituye un punto de mejora para PoliPapers.

c. Apartado Soporte técnico

Las preguntas de este apartado se dirigen sólo a los perfiles autor, editor y revisor, pero no al de lector. Se mide la satisfacción con la atención recibida en el flujo de trabajo: el envío de ficheros erróneos, la resolución de incidencias en el flujo de revisión, etc. Esta medición se realiza en base a la eficacia de las respuestas, el tiempo de las mismas y la atención recibida.

➤ **Resultados más relevantes**

Este apartado es el mejor valorado por los editores, con una puntuación de 4,67 sobre 5 puntos. Está claro que el soporte recibido les resulta de gran utilidad.

Todos los ítems obtienen puntuaciones muy similares.

d. Apartado Servicios realizados desde la biblioteca

Forman parte de este apartado todas las tareas de gestión con las revistas concretadas en servicios tales como configuración de los apartados, la gestión de los DOIs, la emisión de informes de originalidad o antiplagio, la creación del perfil de la revista Google Scholar Citations o todo el proceso de indexación.

En el diseño de la encuesta se decidió dirigir la pregunta a toda la comunidad, no sólo a los editores, porque toda la comunidad, de alguna forma, se ve afectada por la calidad de la gestión.

➤ Resultados más relevantes

Resulta el apartado mejor valorado por todos los colectivos, destacando las puntuaciones de los revisores y los autores.

Atendiendo a los ítems concretos destaca la gestión de los DOIs que es puntuada con un 4,50, si bien las diferencias son mínimas entre ellos.

El porcentaje de satisfechos llega en algún caso al 100% y en todos ellos alcanza los máximos niveles.

La satisfacción con los servicios de Biblioteca por todos los perfiles y en todos los ítems resulta evidente.

e. Apartado Satisfacción global

Este apartado hace las veces de resumen de la medición de satisfacción.

➤ Resultados más relevantes

Las diferencias por colectivo son insignificantes, oscilando entre 4,17 para los autores y 4,29 para los editores.

Los datos globales arrojan una puntuación de 4,19 y un porcentaje del 97,19% de satisfechos.

Hay que hacer notar que la puntuación media de los cuatro colectivos no coincide con la puntuación global porque incide en ella el sumatorio de los perfiles múltiples.

5. Conclusiones

La medición del rendimiento y de la satisfacción de los servicios constituye el punto de partida para la mejora continua. Si además la institución apuesta por una línea retributiva basada en la productividad, como es el caso de la UPV, la presencia de PoliPapers en el mapa de los servicios universitarios y su evaluación anual resultan de máximo interés.

Tanto el volumen de respuesta como los resultados obtenidos en la presente encuesta de prospectiva muestran un servicio maduro, preparado para entrar en la encuesta de satisfacción institucional de la UPV. Por tanto se solicitará la introducción en la próxima encuesta Pegasus de la pregunta “PoliPapers, servicios Biblioteca: portal, gestión e indexación, asesoramiento y postpublicación”.

Cabe inferir que la puntuación del apartado de página web obtenida en la presente encuesta se corresponderá con los indicadores “Información recibida” y “Sencillez de los mecanismos” de Pegasus, mientras que los apartados de soporte técnico y servicios lo hará con los indicadores Pegasus “Adecuación de los plazos”, “Trato recibido” y “Profesionalidad”, y el apartado de satisfacción global lo hará con su homólogo en Pegasus.

Queda pendiente de un análisis más pormenorizado la decisión del colectivo al que se encuestará, pudiendo ser la población destino, bien todo el personal investigador, o bien los editores concretos de las revistas PoliPapers.

Con la plena entrada de PoliPapers en el Programa Pegasus se abrirá la oportunidad de planes de mejora con financiación institucional. Una mayor atención a las redes sociales o la mejora de la experiencia de usuario en el diseño web se vislumbran como próximas actuaciones preferentes.

6. ANEXO

Encuesta: PoliPapers: evaluation of satisfaction with Library Service

Situación

PoliPapers: evaluation of satisfaction with Library Service

0% 100%

English ▾

1. Which profile do you access with to PoliPapers?

Check any that apply

Author

Reviewer

Editor/Section Editor

Reader

Other:

2. From which country do you usually enter?

3. From which browser do you usually access PoliPapers?

Choose one of the following answers

Google Chrome

Internet Explorer

Microsoft Edge

Mozilla Firefox

Opera

Safari

Other:

4. What journals do you usually access?

Check any that apply

Applied General Topology

Con A de animación

Culturas. Revista de Gestión Cultural

Economía Agraria y Recursos Naturales - Agricultural and Resource Economics

EGA. Revista de expresión gráfica arquitectónica

EME Experimental Illustration, Art & Design

EN BLANCO. Revista de Arquitectura

Ingeniería del agua

International Journal of Production Management and Engineering

Lenguaje y Textos

Loggia, Arquitectura & Restauración

Modelling in Science Education and Learning

Multidisciplinary Journal for Education, Social and Technological Sciences

REDU. Revista de Docencia Universitaria

Revista de Lingüística y Lenguas Aplicadas

Revista de Teledetección

Revista sobre la infancia y la adolescencia

The EuroCALL Review

Virtual Archaeology Review

VITRUVIO - International Journal of Architectural Technology and Sustainability

VLC arquitectura. Research Journal

World Rabbit Science

WPOM - Working Papers on Operations Management

5. Where do you usually enter from?

Check any that apply

From Journal portal

From PoliPapers portal

From Riunet

From Internet search engine (Google, Explorer,...)

From Databases

Other:

6. How often do you access one of the journals?

Choose one of the following answers

Monthly

Quarterly

Annually

Other:

Página web

PoliPapers: evaluation of satisfaction with Library Service

0% 100%

English ▼

7. Web page layout

Rate your satisfaction with the following aspects of web page layout

1: not at all satisfied. 5: completely satisfied.

This question is mandatory. Please complete all parts.

	1	2	3	4	5	DK/NA
Structure, organization, ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibility, navigation, ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Easy to use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Journal Info section	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indexation section	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Popular Articles (12 months)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Journal Statistics (No. of article views)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Article tools	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Statistics of an article (article queries)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cited by CrossRef	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Social networks (SHARE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Improvements suggestions

Servicios

PoliPapers: evaluation of satisfaction with Library Service

0% 100%

English ▼

8. Technical support on the platform

Rate your satisfaction with technical support from Library.

1: not at all satisfied. 5: completely satisfied.

	1	2	3	4	5	DK/NA
Answers to questions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Response time	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attention provided	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problem resolution	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Services performed by the Library

As editor/section editor rate from 1 to 5 the following sections related with journals services performed by the Library

1: very low. 5: very high.

	1	2	3	4	5	DK/NA
Doi's management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anti-plagiarism reports (Similarity Check)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Google scholar citations profile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indexing management: WoS, Scopus, DOAJ, Dialnet, ERIHPLUS, MIAR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Setting up the journal's web site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfacción global

PoliPapers: evaluation of satisfaction with Library Service

0% 100%

English ▾

*** Global satisfaction with the Library services in PoliPapers**

1: not at all satisfied. 5: completely satisfied.

	1	2	3	4	5	DK/NA
General satisfaction	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>