



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Vicerrectorado de Calidad

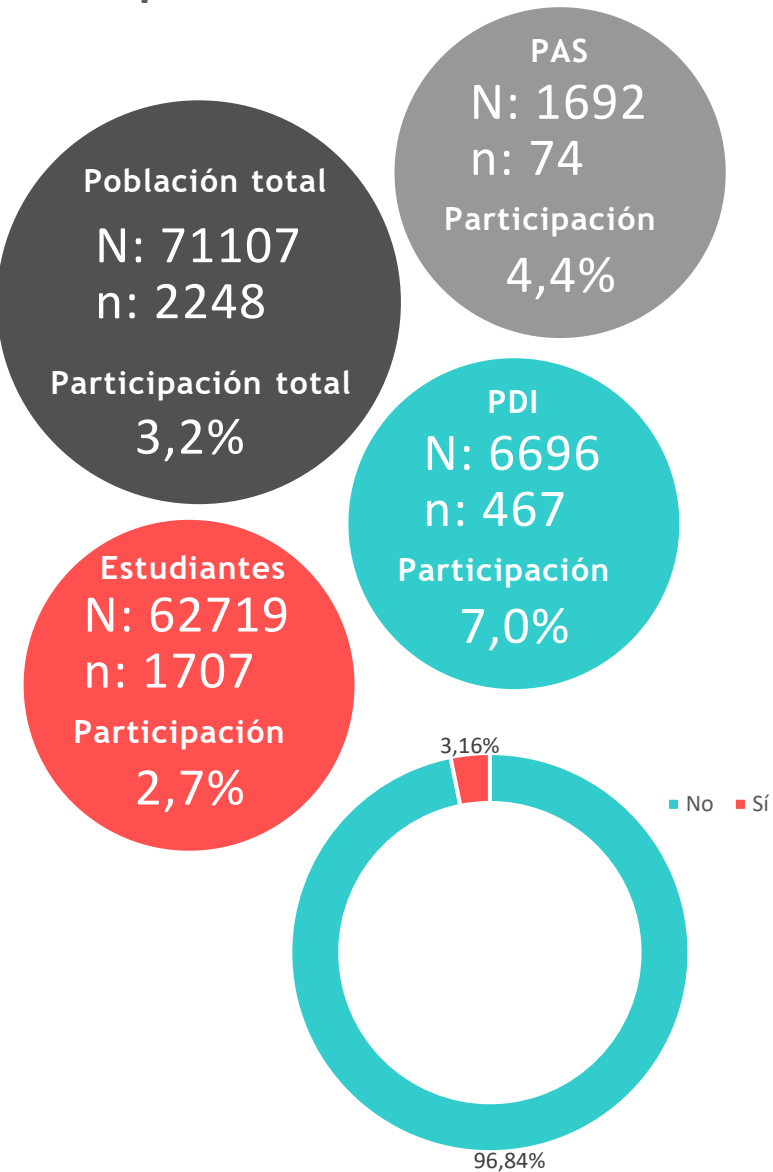
Resultados del estudio de experiencia de uso del buscador Cisne

Unidad de
Indicadores de
Calidad UCM

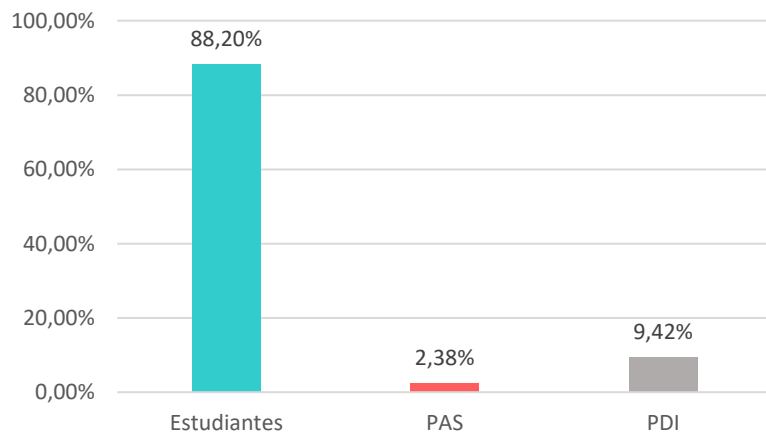
2019
2020

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

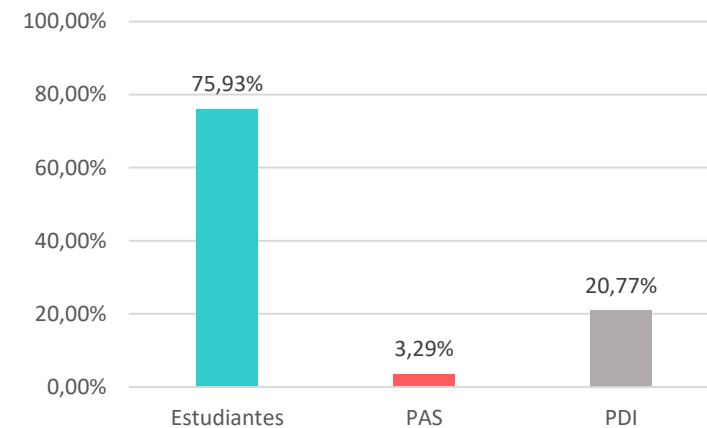
Participación



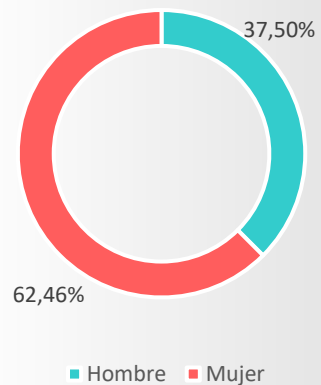
Población por colectivo



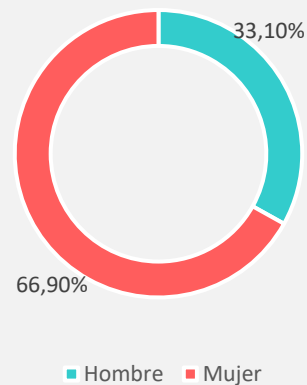
Participantes por colectivo



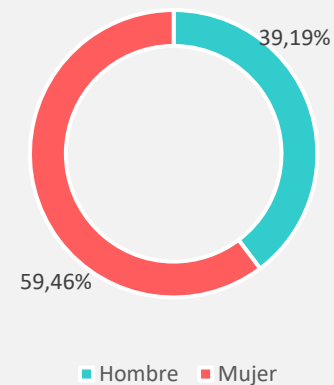
Sexo de los participantes



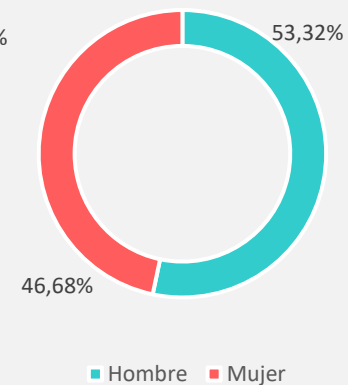
Sexo de los estudiantes



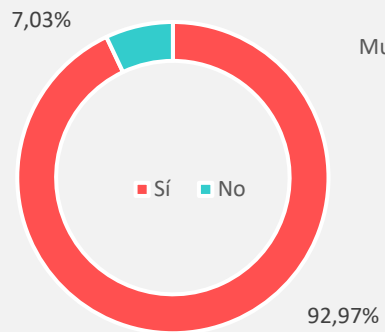
Sexo del PAS



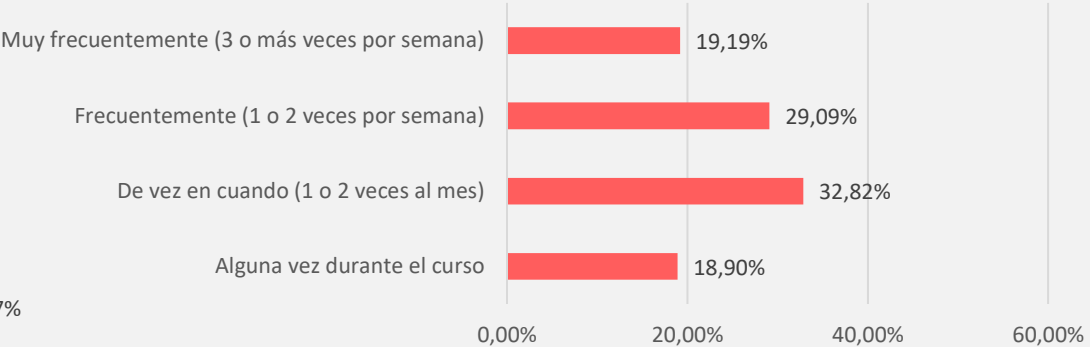
Sexo del PDI



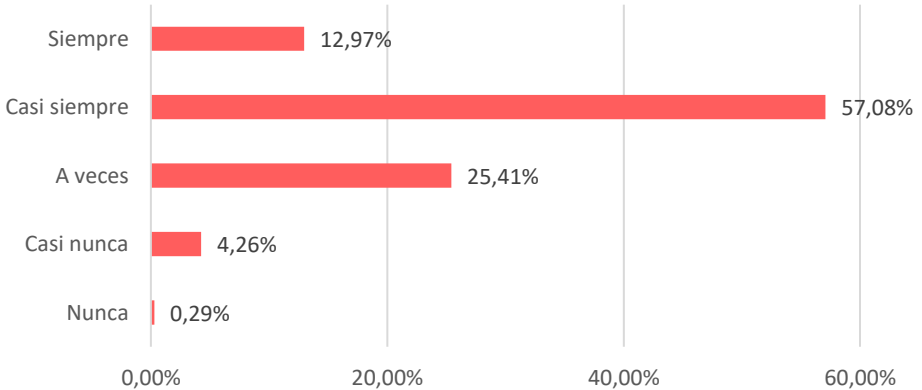
Ha utilizado alguna vez el buscador Cisne



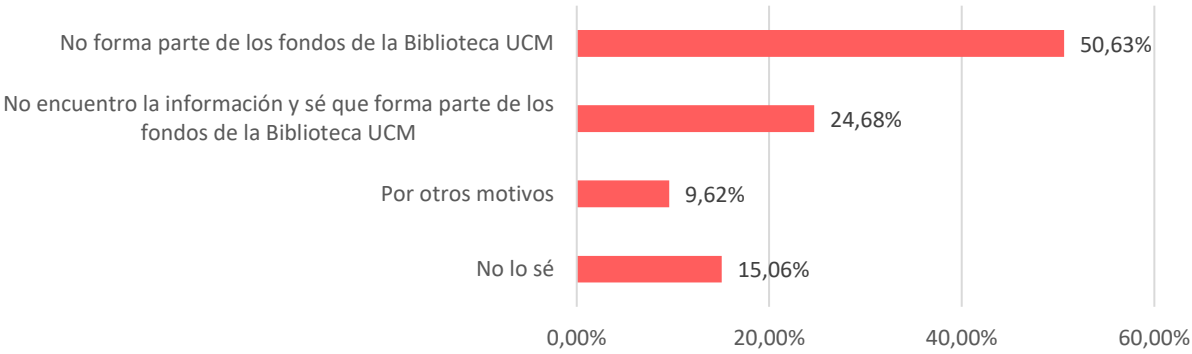
Frecuencia de uso de Cisne



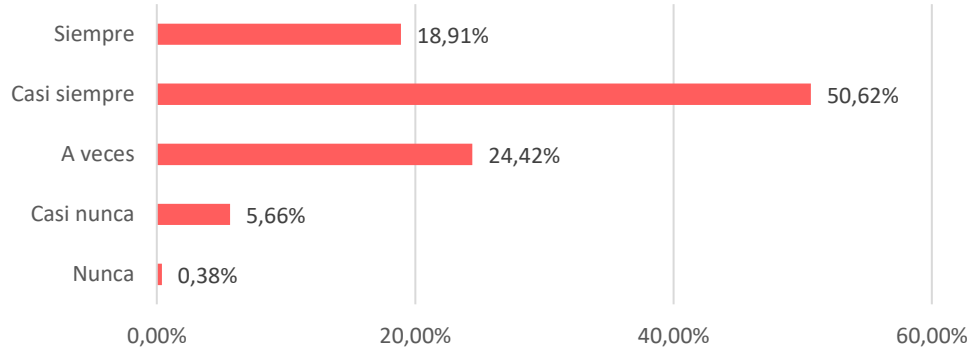
Encuentra la información que busca en el buscador Cisne



Motivos por los que no encuentra la información que buscaba

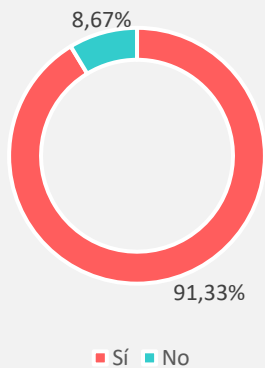


Encuentra la información con rapidez entre todos los resultados de la búsqueda

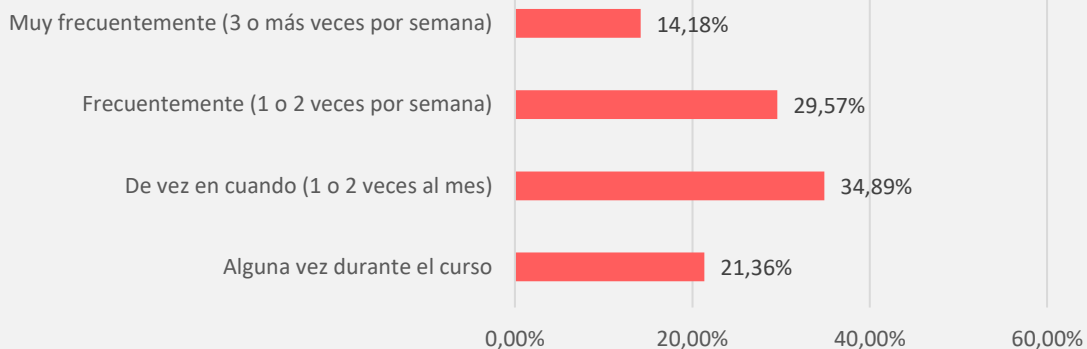


USO DE CISNE: ESTUDIANTES

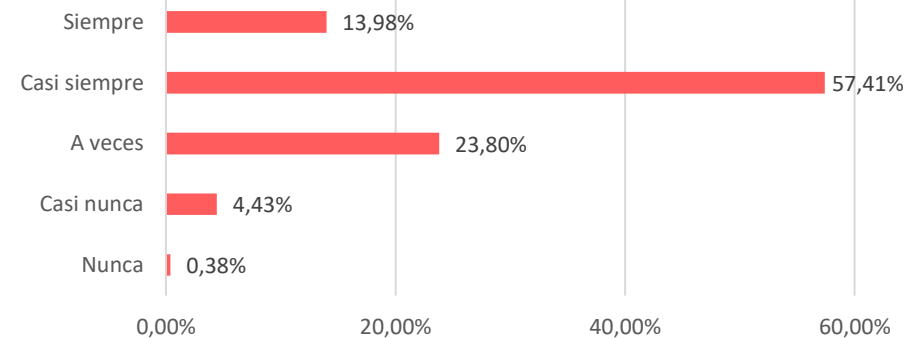
Ha utilizado alguna vez el buscador Cisne



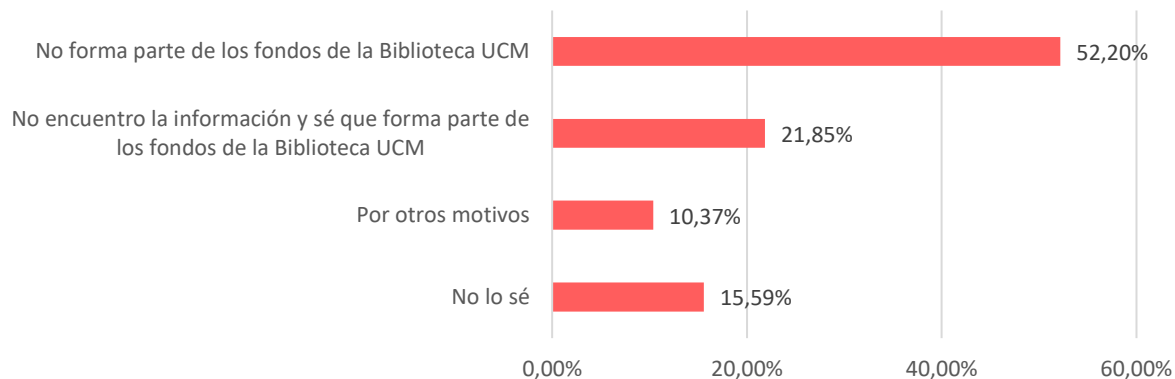
Frecuencia de uso de Cisne



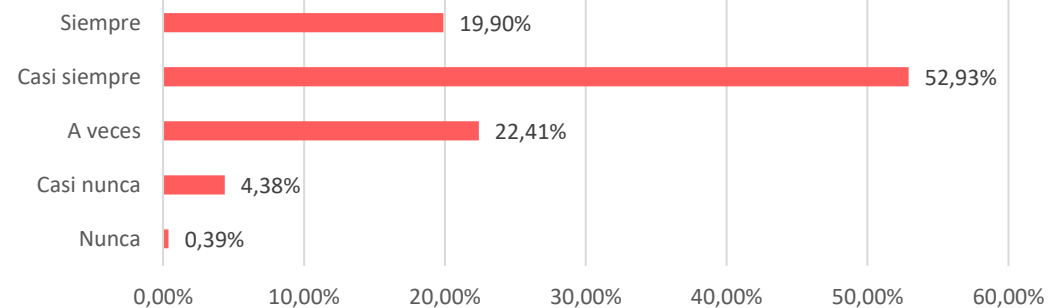
Encuentra la información que busca en el buscador Cisne



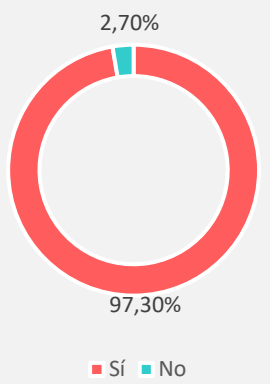
Motivos por los que no encuentra la información que buscaba



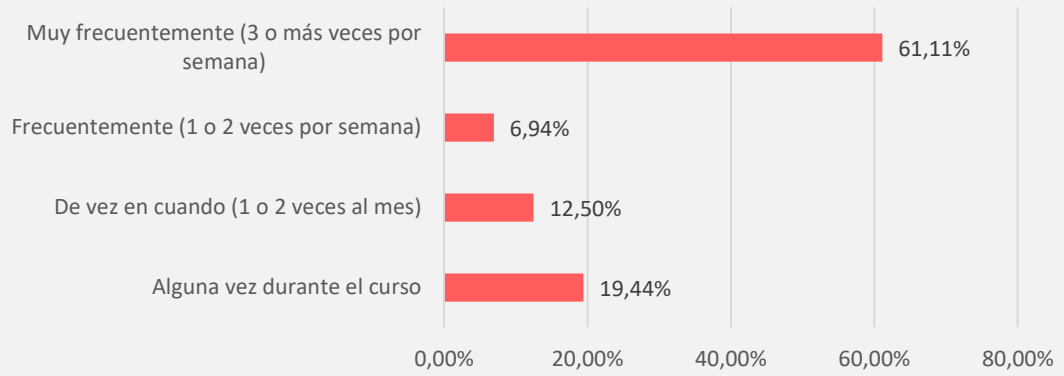
Encuentra la información con rapidez entre todos los resultados de la búsqueda



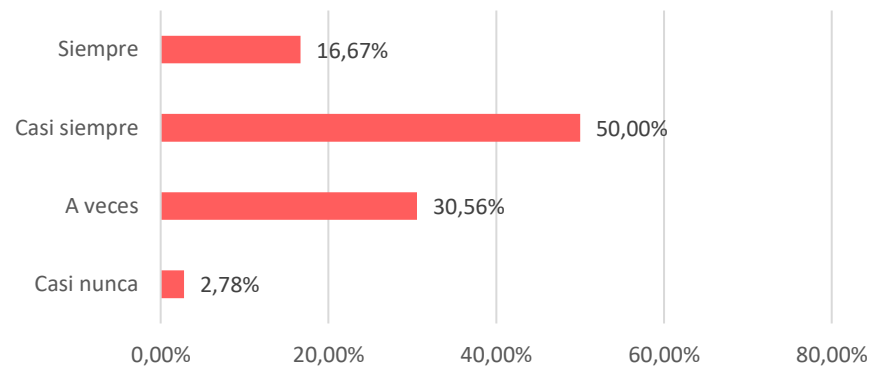
Ha utilizado alguna vez el buscador Cisne



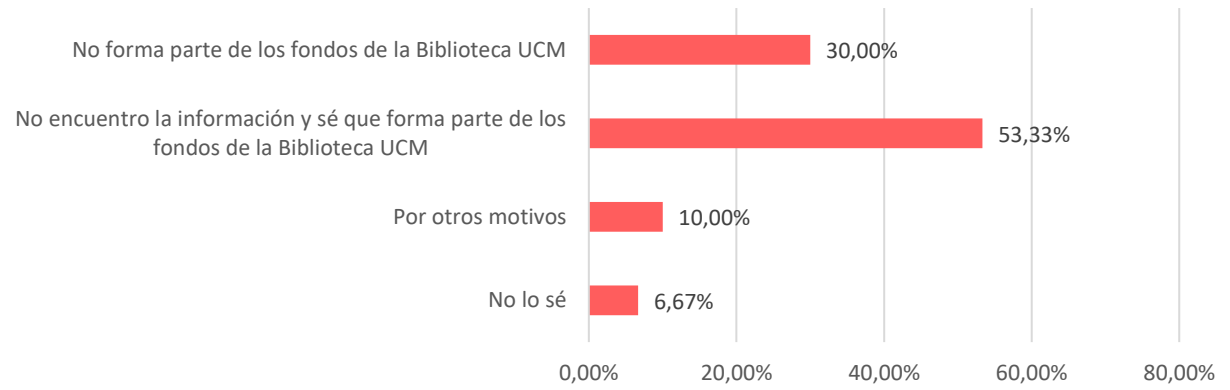
Frecuencia de uso de Cisne



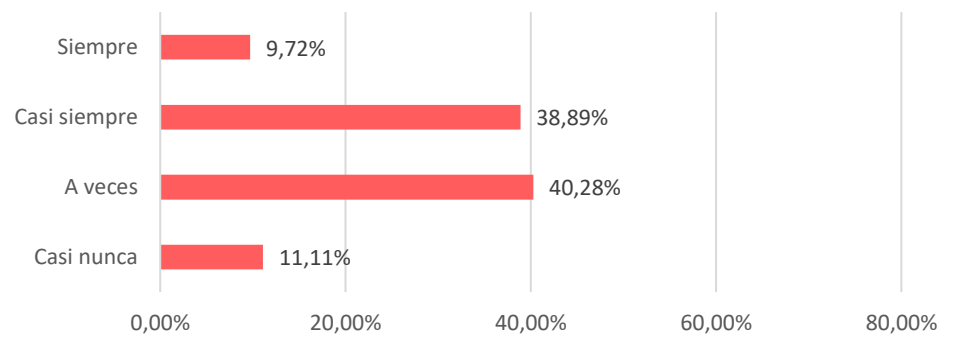
Encuentra la información que busca en el buscador Cisne



Motivos por los que no encuentra la información que buscaba

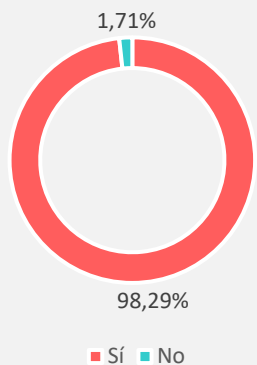


Encuentra la información con rapidez entre todos los resultados de la búsqueda

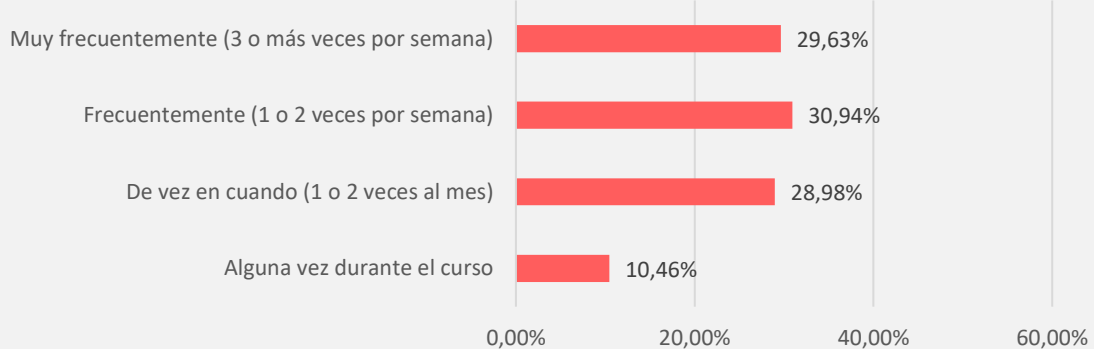


USO DE CISNE: PDI

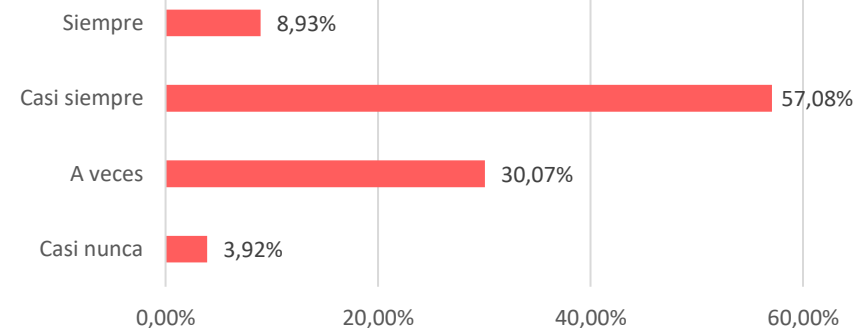
Has utilizado alguna vez el buscador Cisne



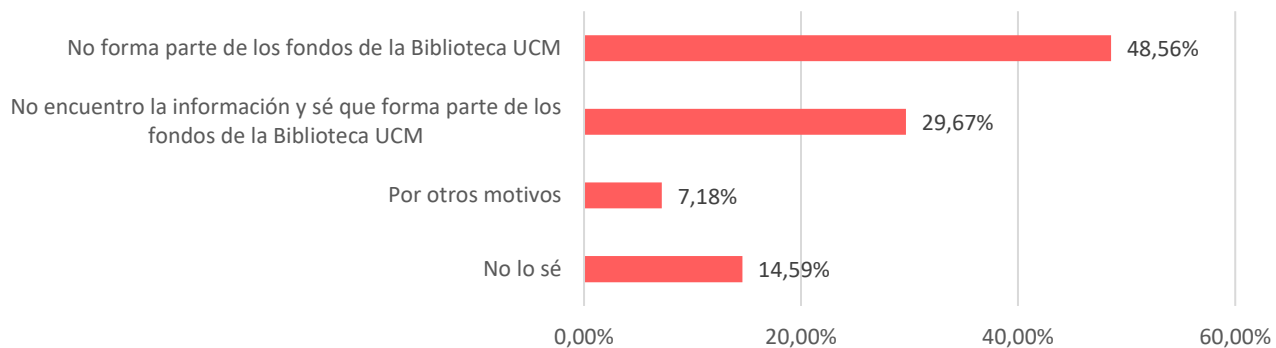
Frecuencia de uso de Cisne



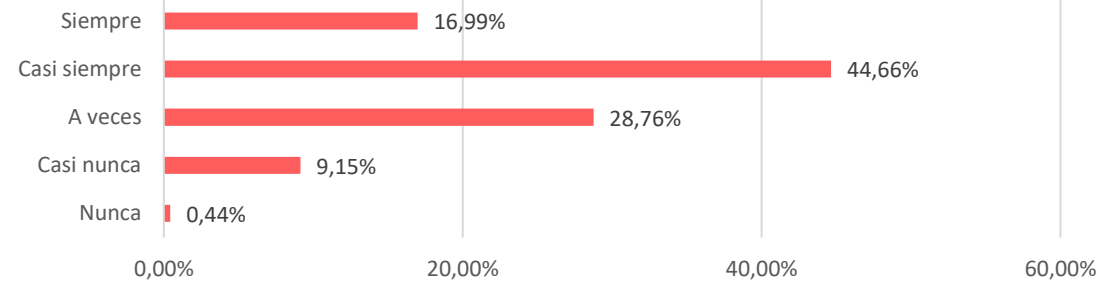
Encuentra la información que busca en el buscador Cisne



Motivos por los que no encontraba la información que buscaba

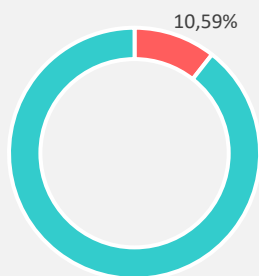


Encuentra la información con rapidez entre todos los resultados de la búsqueda



UTILIZACIÓN DEL APARTADO AYUDA (BIBLIOGUÍAS)

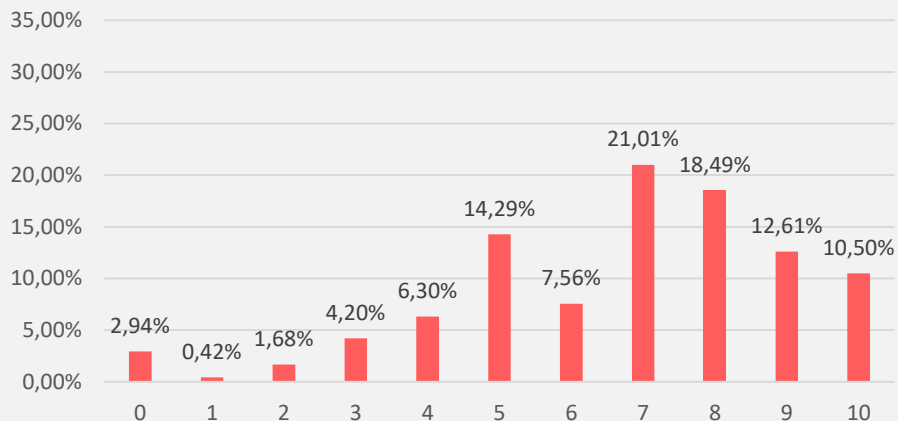
Ha utilizado el apartado de ayuda



89,41%
10,59%

■ Sí ■ No

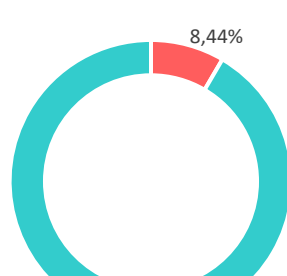
Valoración de la utilidad de las biblioguías (valoración en escala de 0 - 10)



Media

6,72

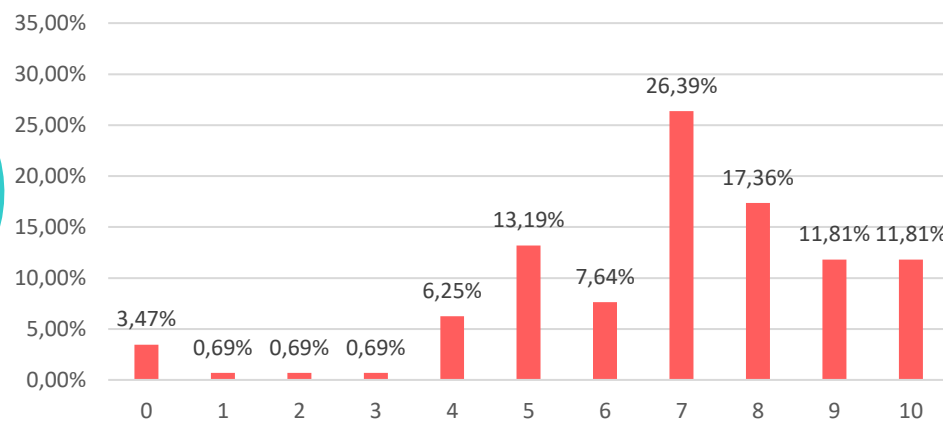
Ha utilizado el apartado de ayuda. **Estudiantes**



91,56%
8,44%

■ Sí ■ No

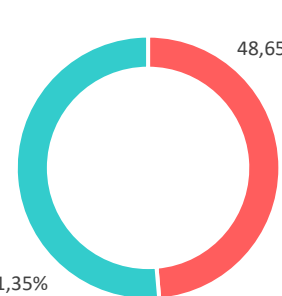
Valoración de la utilidad de las biblioguías (valoración en escala de 0 - 10). Estudiantes



Media

6,89

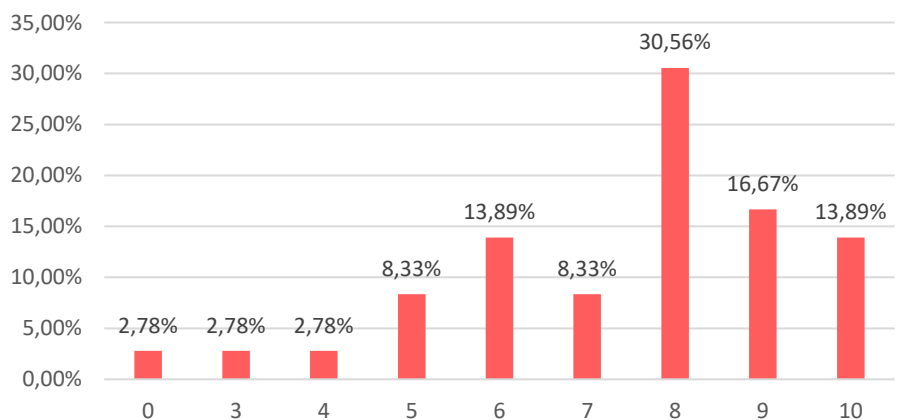
Ha utilizado el apartado de ayuda. **PAS**



51,35%
48,65%

■ Sí ■ No

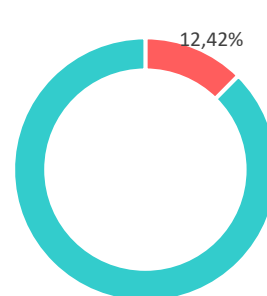
Valoración de la utilidad de las biblioguías (valoración en escala de 0 - 10). PAS



Media

7,36

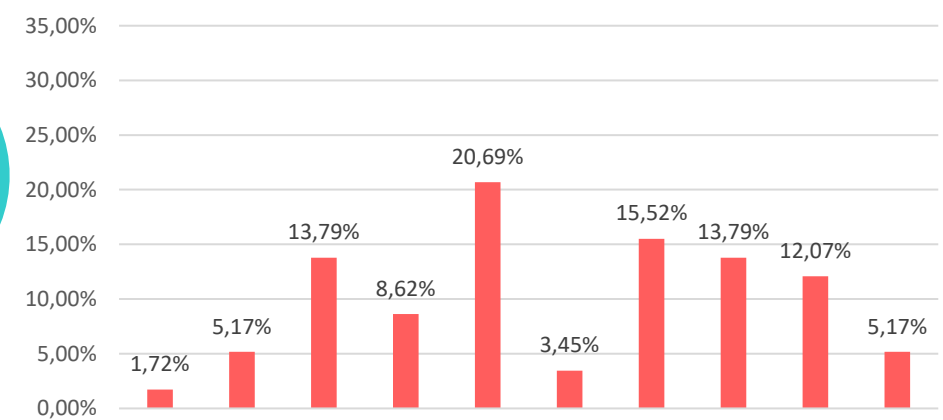
Ha utilizado el apartado de ayuda. **PDI**



87,58%
12,42%

■ Sí ■ No

Valoración de la utilidad de las biblioguías (valoración en escala de 0 - 10). PDI

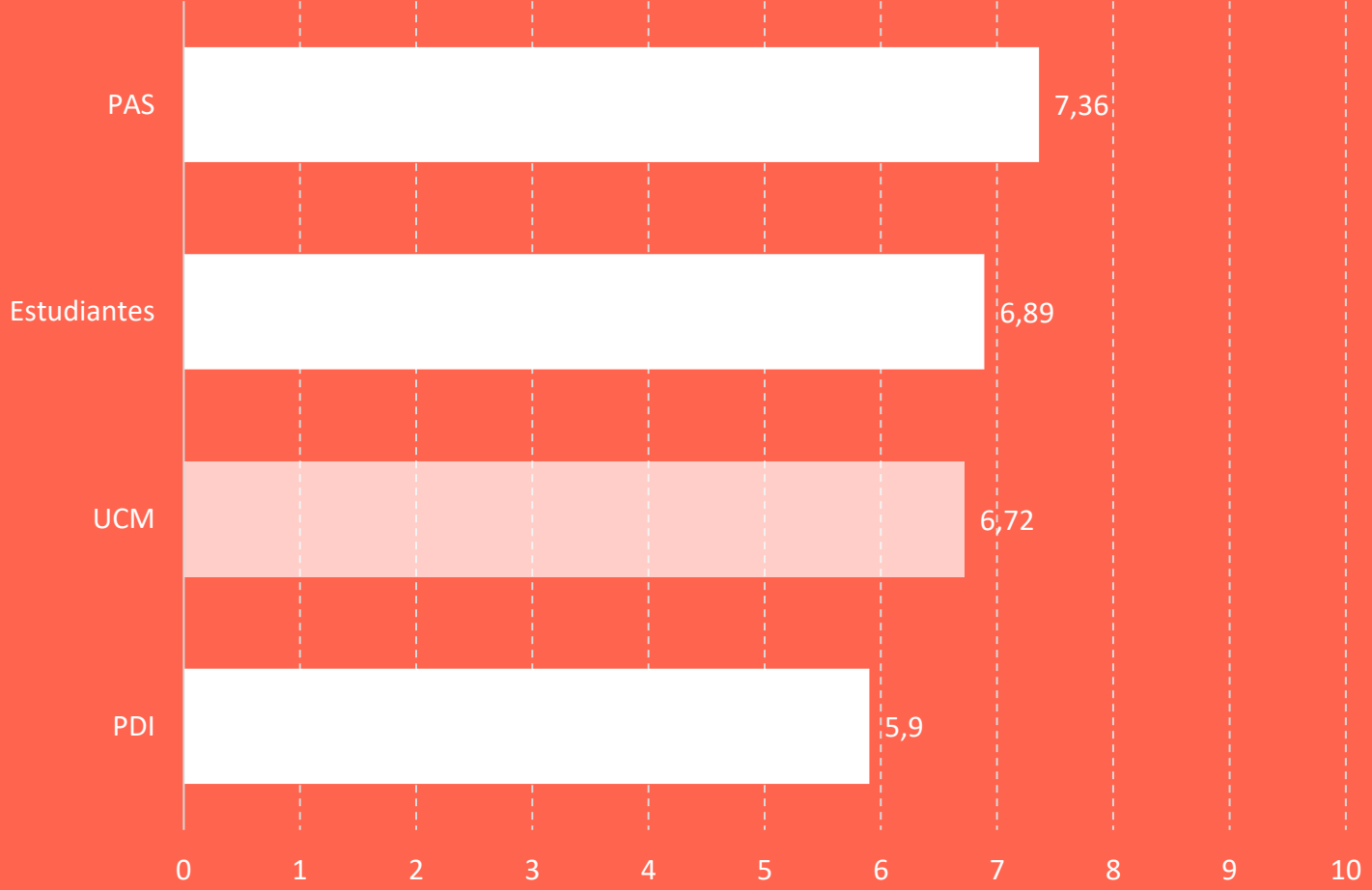


Media

5,90

UTILIZACIÓN DEL APARTADO AYUDA

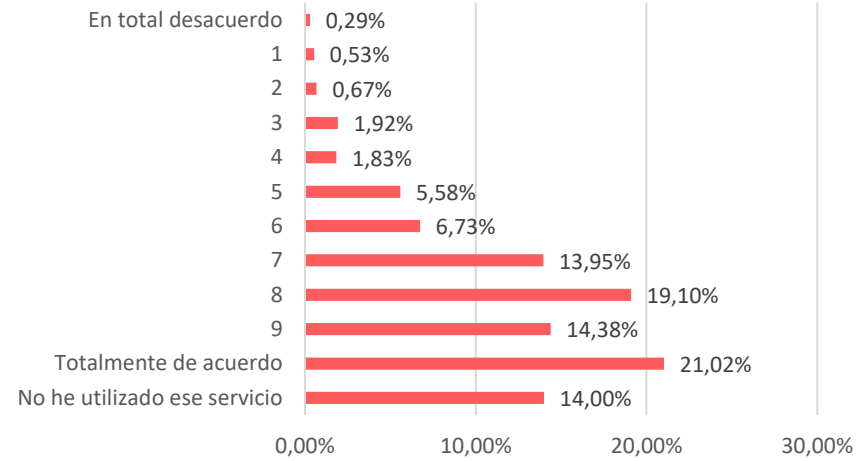
COMPARACIÓN DE LAS MEDIAS DE VALORACIÓN POR COLECTIVO



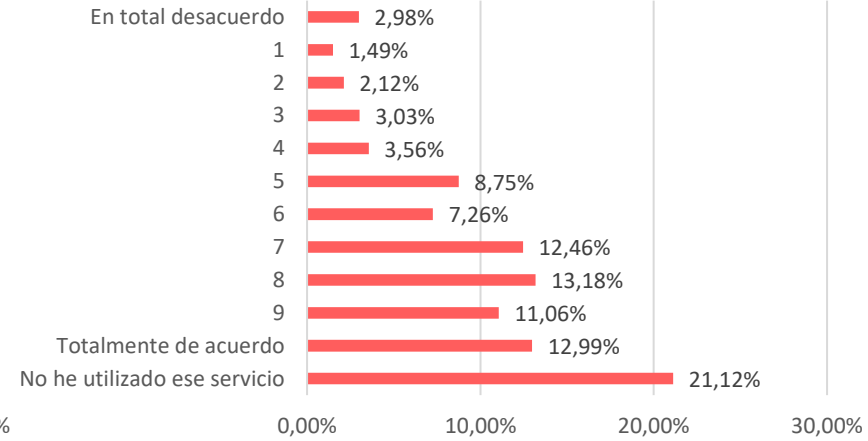
De los usuarios que han accedido a CISNE, son los usuarios PAS los que mayor valoración dan al apartado de ayuda. Mientras que el colectivo que más usa CISNE, los estudiantes, dan medio punto menos a la valoración respecto al PAS, situándola por debajo del 7.

VALORACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES DE CISNE

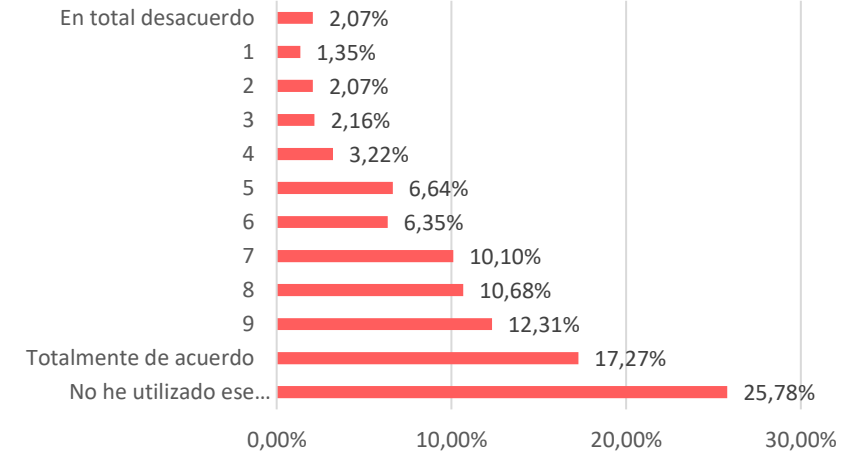
Las funcionalidades de Mi cuenta son útiles



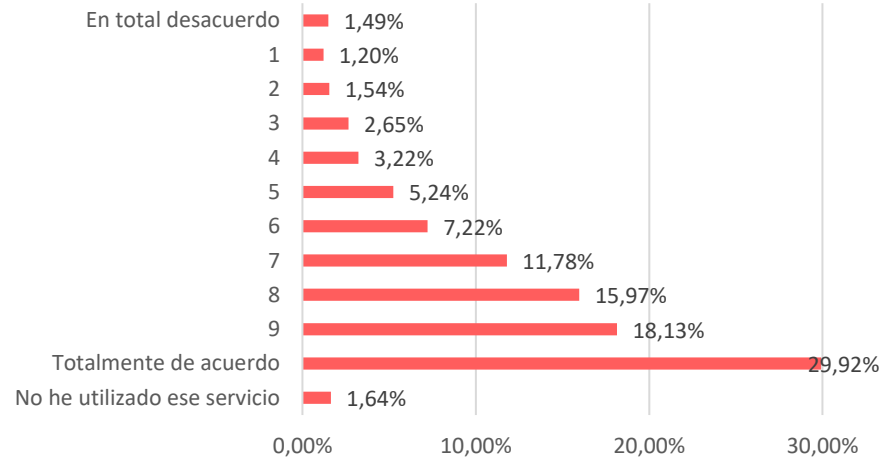
La opción de reservar un documento aparece con suficiente frecuencia



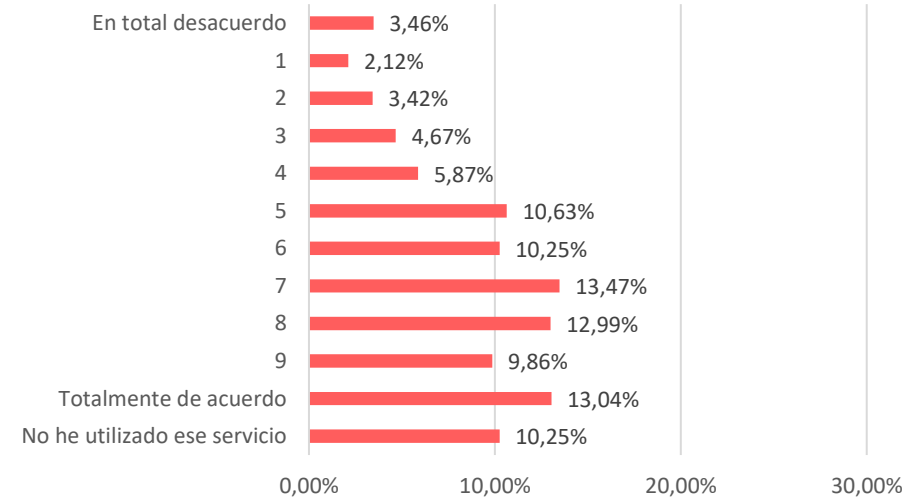
Es fácil solicitar la petición anticipada de un documento



Encuentro fácilmente en qué biblioteca y en qué ubicación está el documento que me interesa

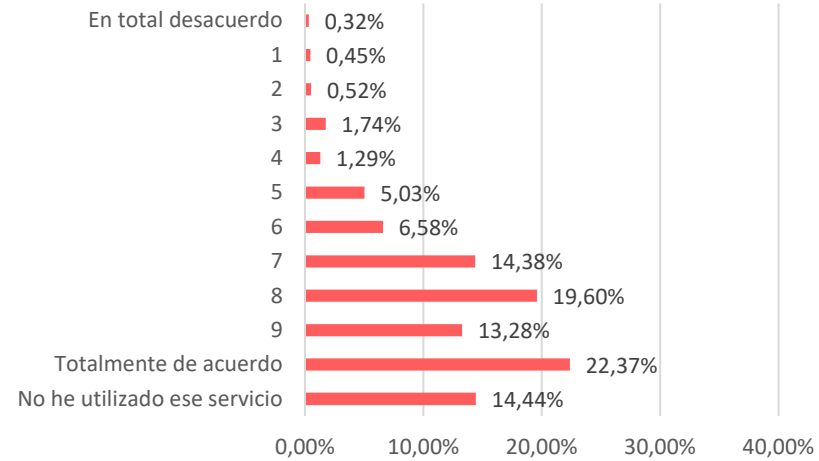


Entiendo los términos empleados por el buscador

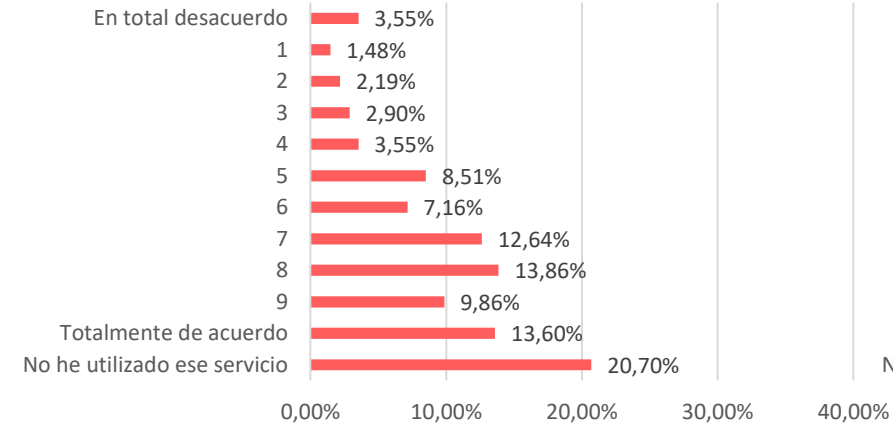


VALORACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES DE CISNE: ESTUDIANTES

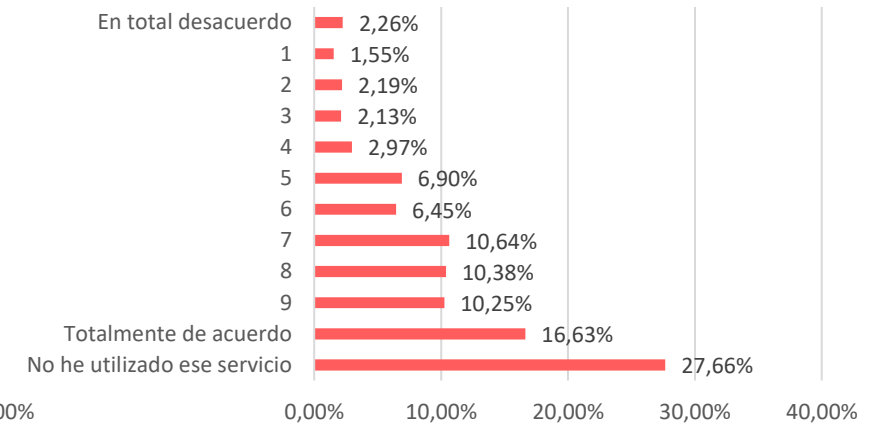
Las funcionalidades de Mi cuenta son útiles



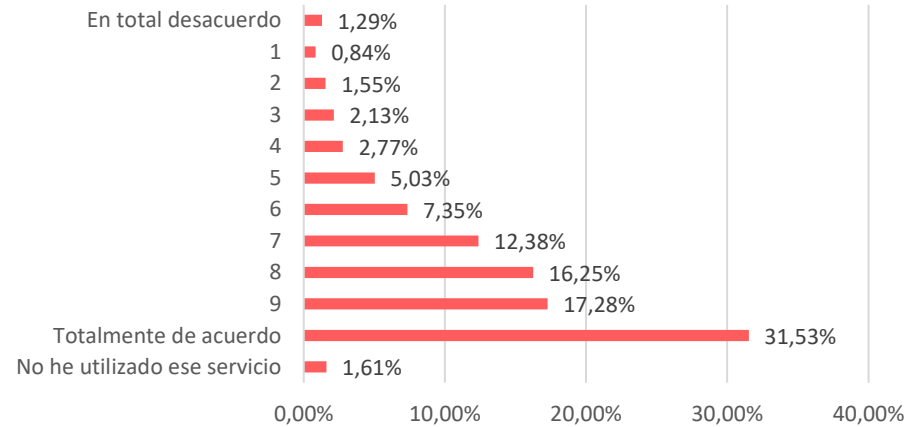
La opción de reservar un documento aparece con suficiente frecuencia



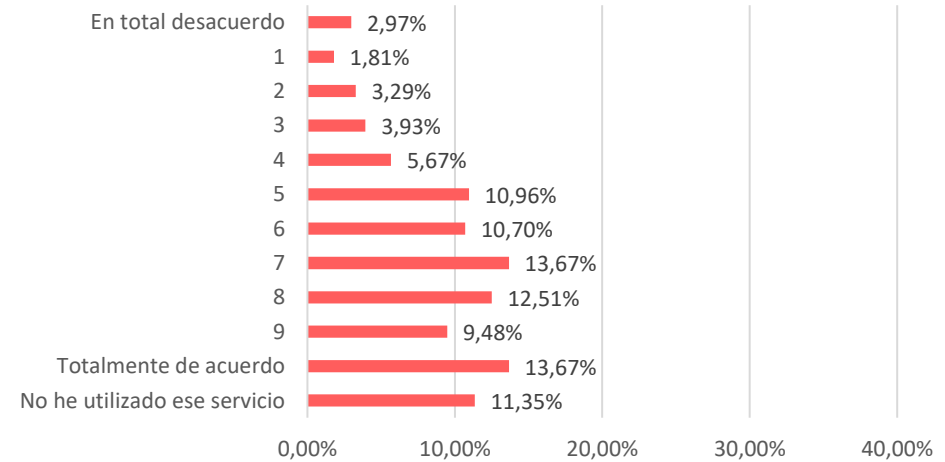
Es fácil solicitar la petición anticipada de un documento



Encuentro fácilmente en qué biblioteca y en que ubicación está el documento que me interesa

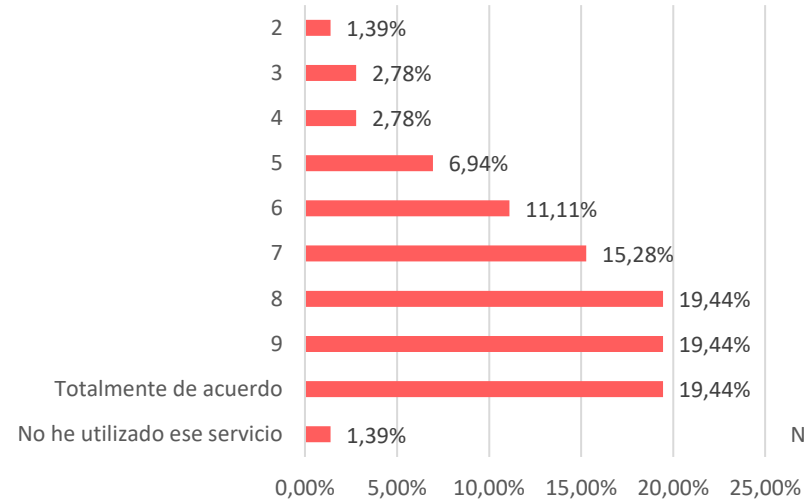


Entiendo los términos empleados por el buscador

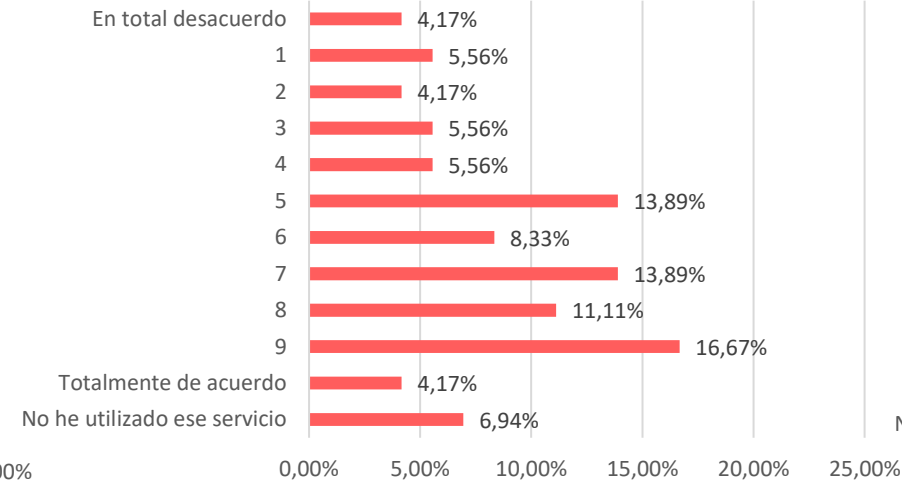


VALORACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES DE CISNE: PAS

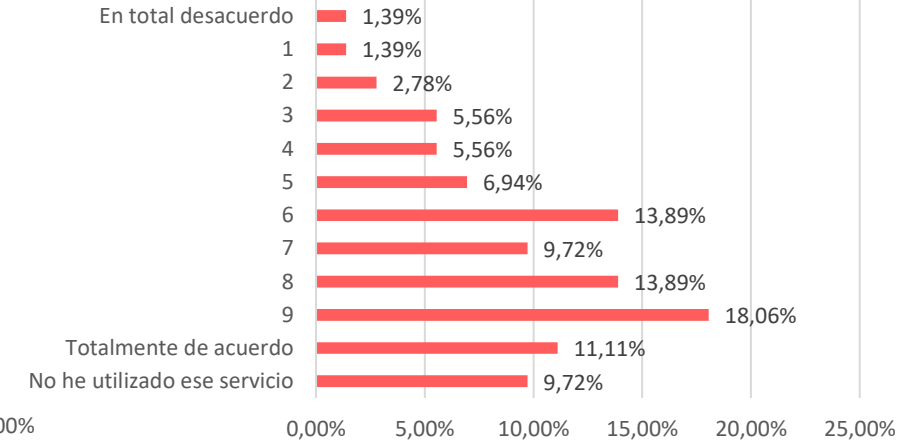
Las funcionalidades de Mi cuenta son útiles



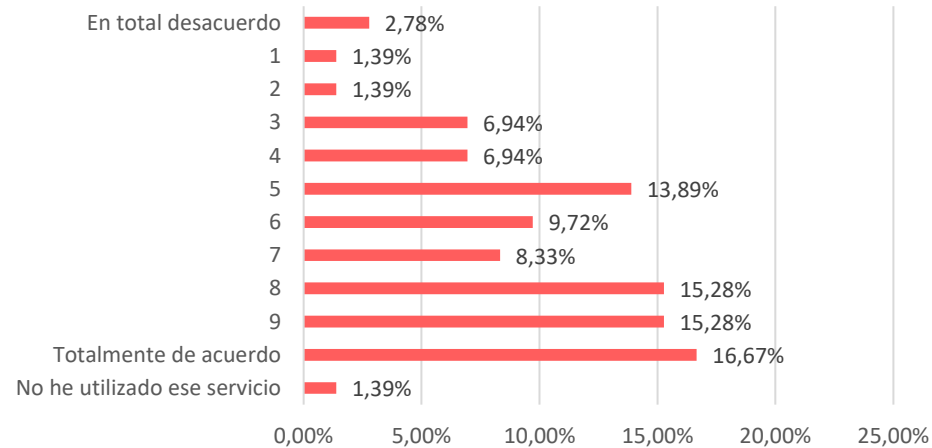
La opción de reservar un documento aparece con suficiente frecuencia



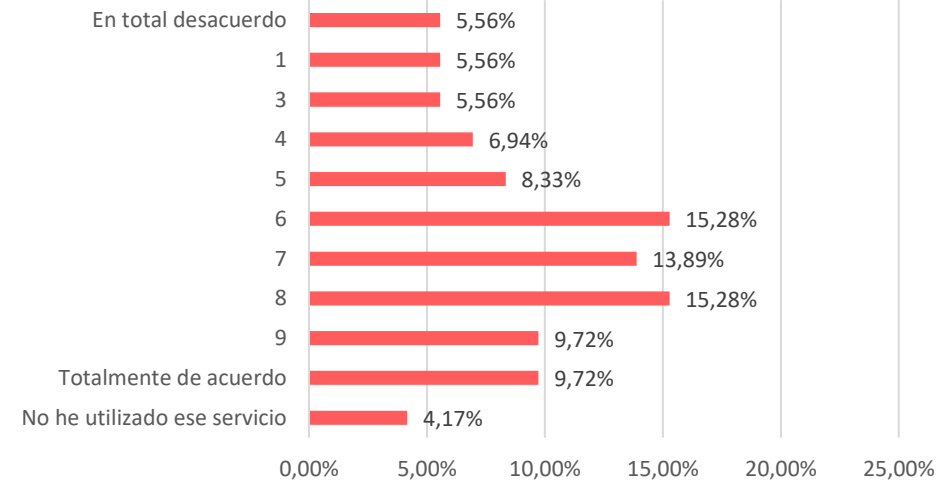
Es fácil solicitar la petición anticipada de un documento



Encuentro fácilmente en qué biblioteca y en qué ubicación está el documento que me interesa

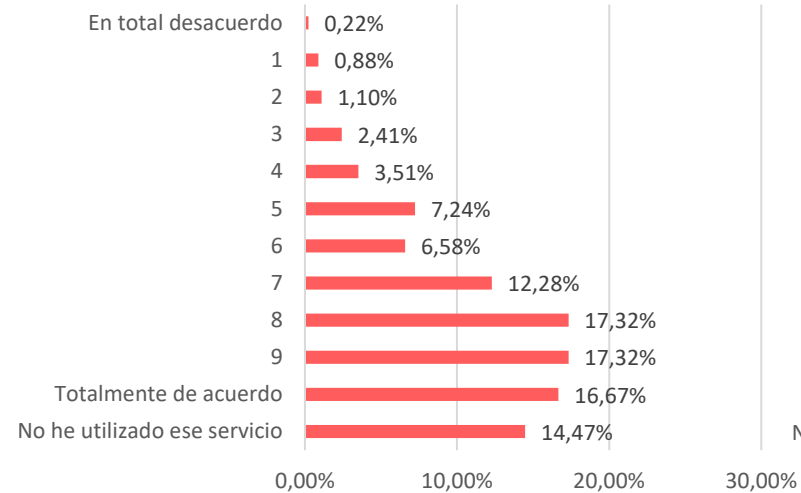


Entiendo los términos empleados por el buscador

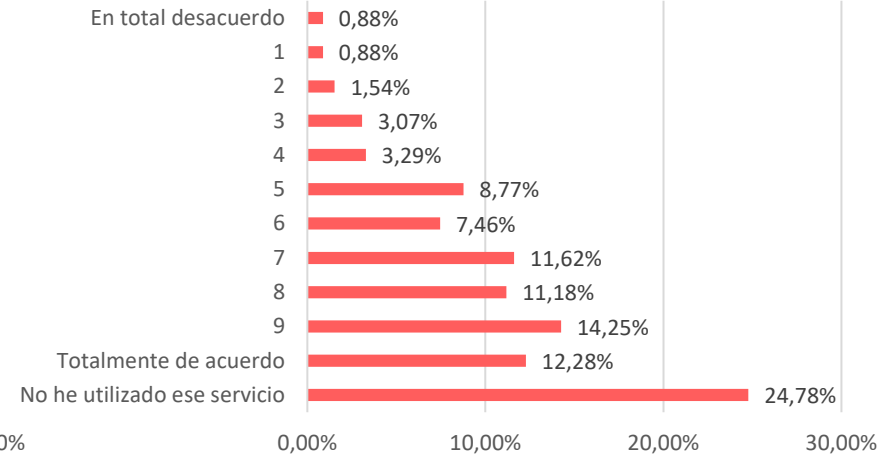


VALORACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES DE CISNE: PDI

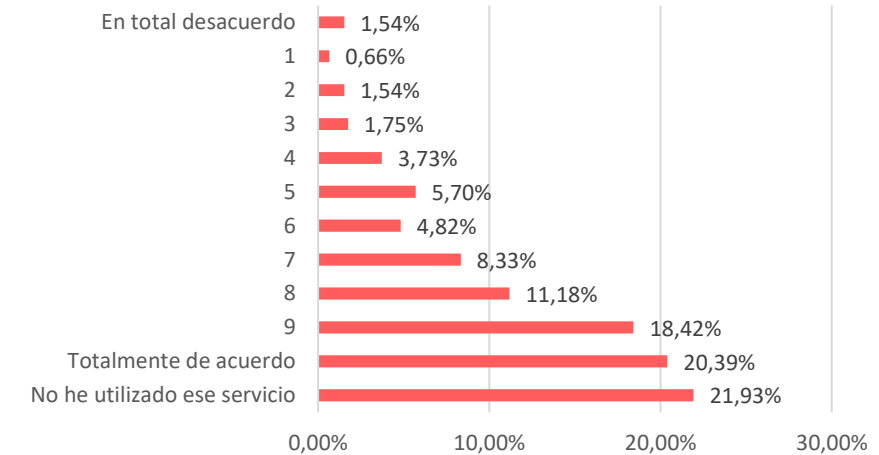
Las funcionalidades de Mi cuenta son útiles



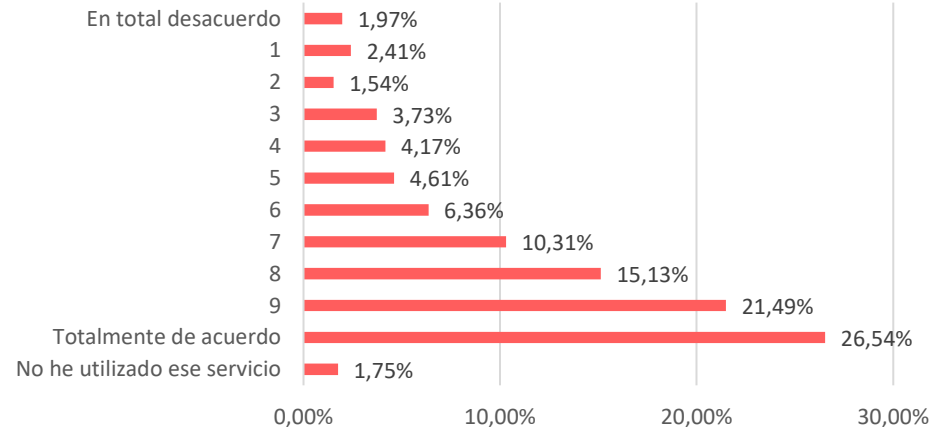
La opción de reservar un documento aparece con suficiente frecuencia



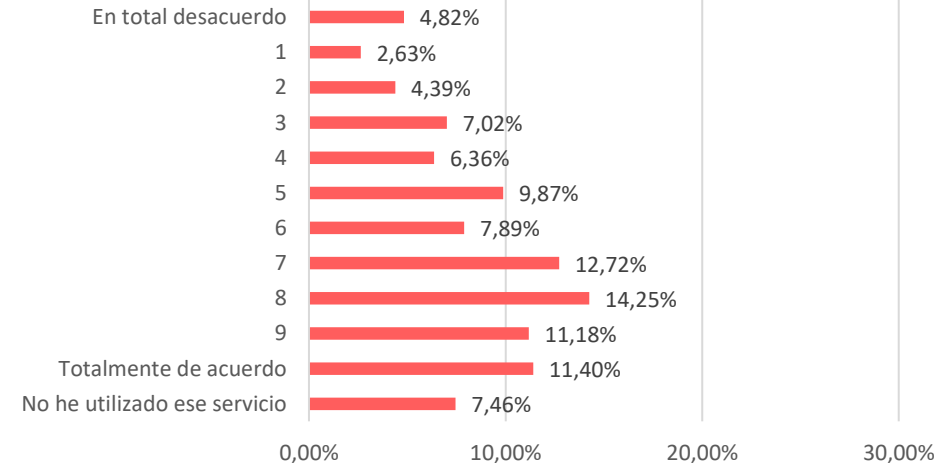
Es fácil solicitar la petición anticipada de un documento



Encuentro fácilmente en qué biblioteca y en qué ubicación está el documento que me interesa

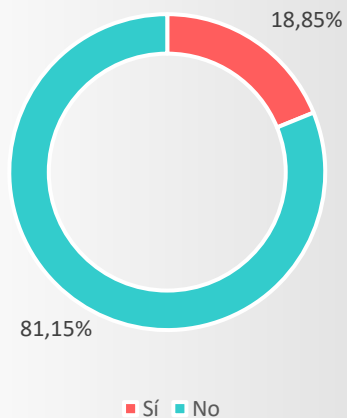


Entiendo los términos empleados por el buscador

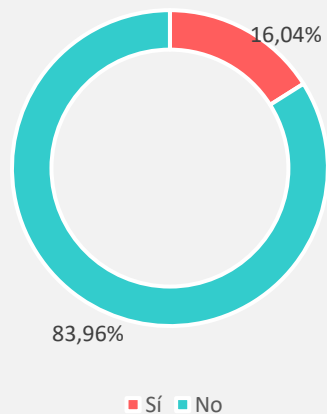


INCIDENCIAS DE USO Y OTROS BUSCADORES

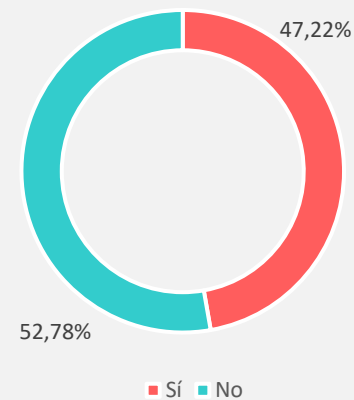
Ha tenido alguna incidencia al utilizar el buscador Cisne



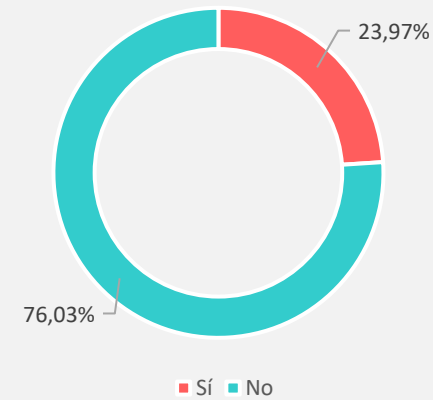
Ha tenido alguna incidencia al utilizar el buscador Cisne. **Estudiantes**



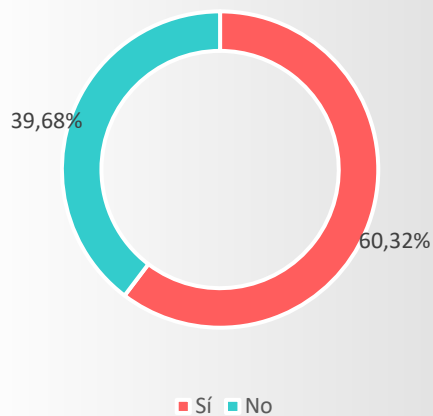
Ha tenido incidencia al utilizar el buscador Cisne. **PAS**



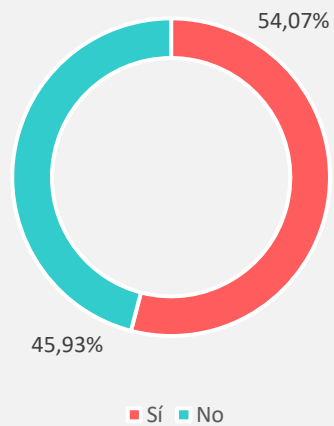
Ha tenido incidencia al utilizar el buscador Cisne. **PDI**



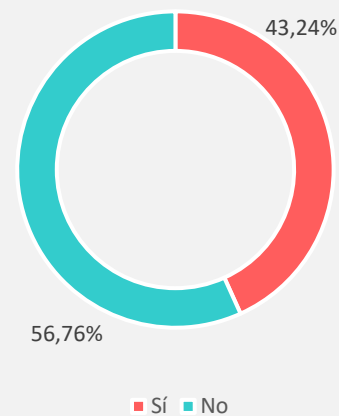
Emplea algún otro buscador de contenido y bibliografía científico-académica



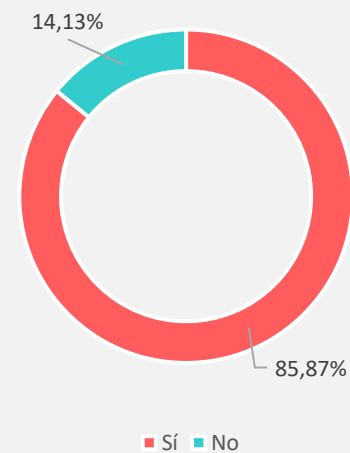
Emplea algún otro buscador de contenido y bibliografía científico-académica. **Estudiantes**



Emplea algún otro buscador de contenido y bibliografía científico-académica. **PAS**

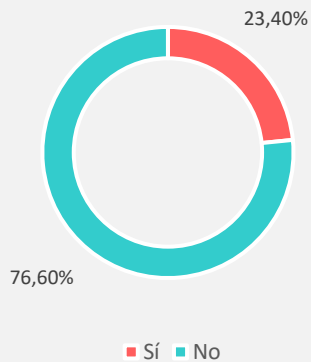


Emplea algún otro buscador de contenido y bibliografía científico-académica. **PDI**

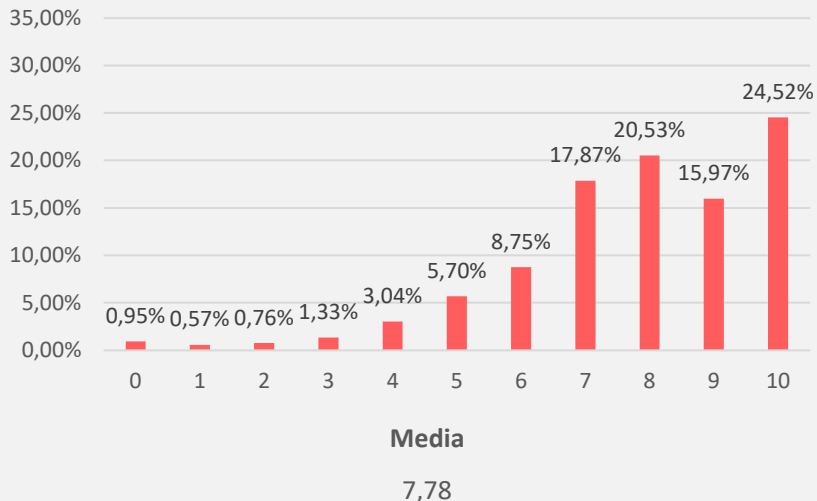


CURSOS DE LA BIBLIOTECA

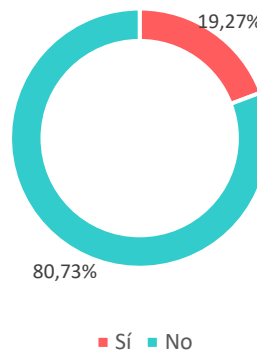
Ha realizado algún curso de la biblioteca



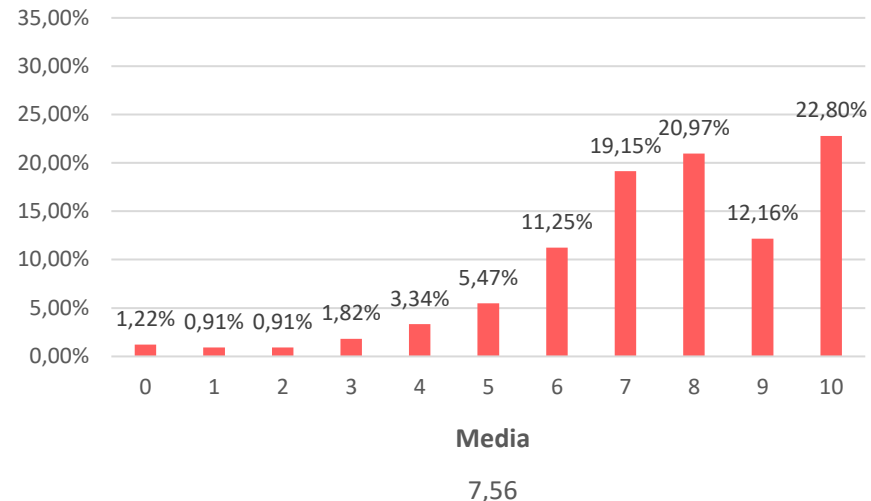
Satisfacción global con los cursos de la biblioteca (valoración en escala de 0 - 10)



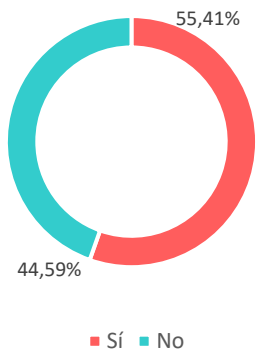
Ha realizado algún curso de la biblioteca. **Estudiantes**



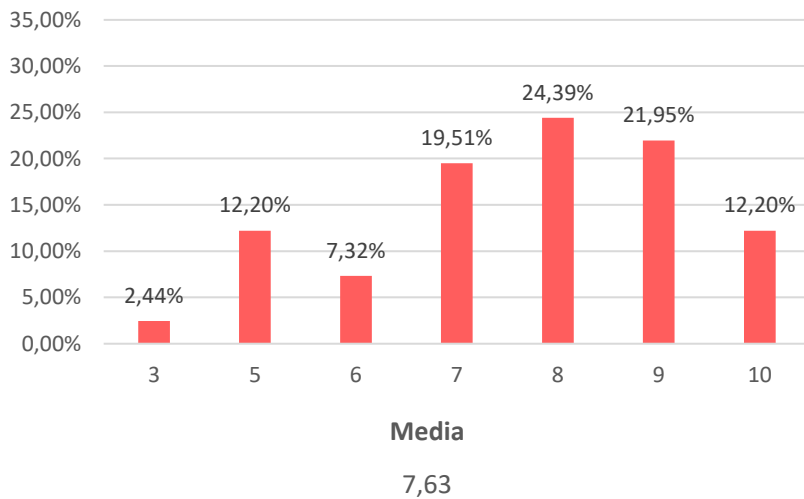
Satisfacción global con los cursos de la biblioteca (valoración en escala de 0 - 10). **Estudiantes**



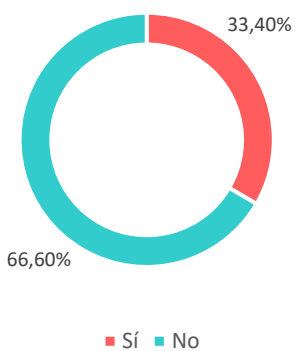
Ha realizado algún curso de la biblioteca. **PAS**



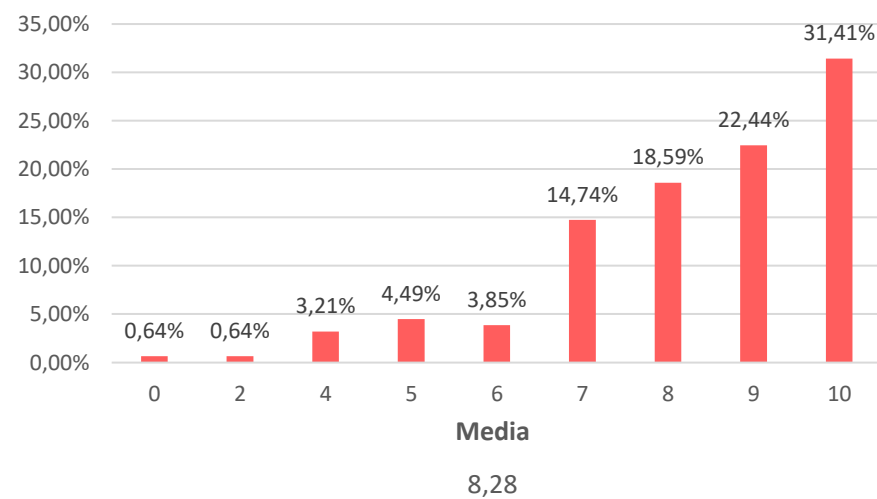
Satisfacción global con los cursos de la biblioteca (valoración en escala de 0-10). **PAS**



Han realizado algún curso de la biblioteca. **PDI**

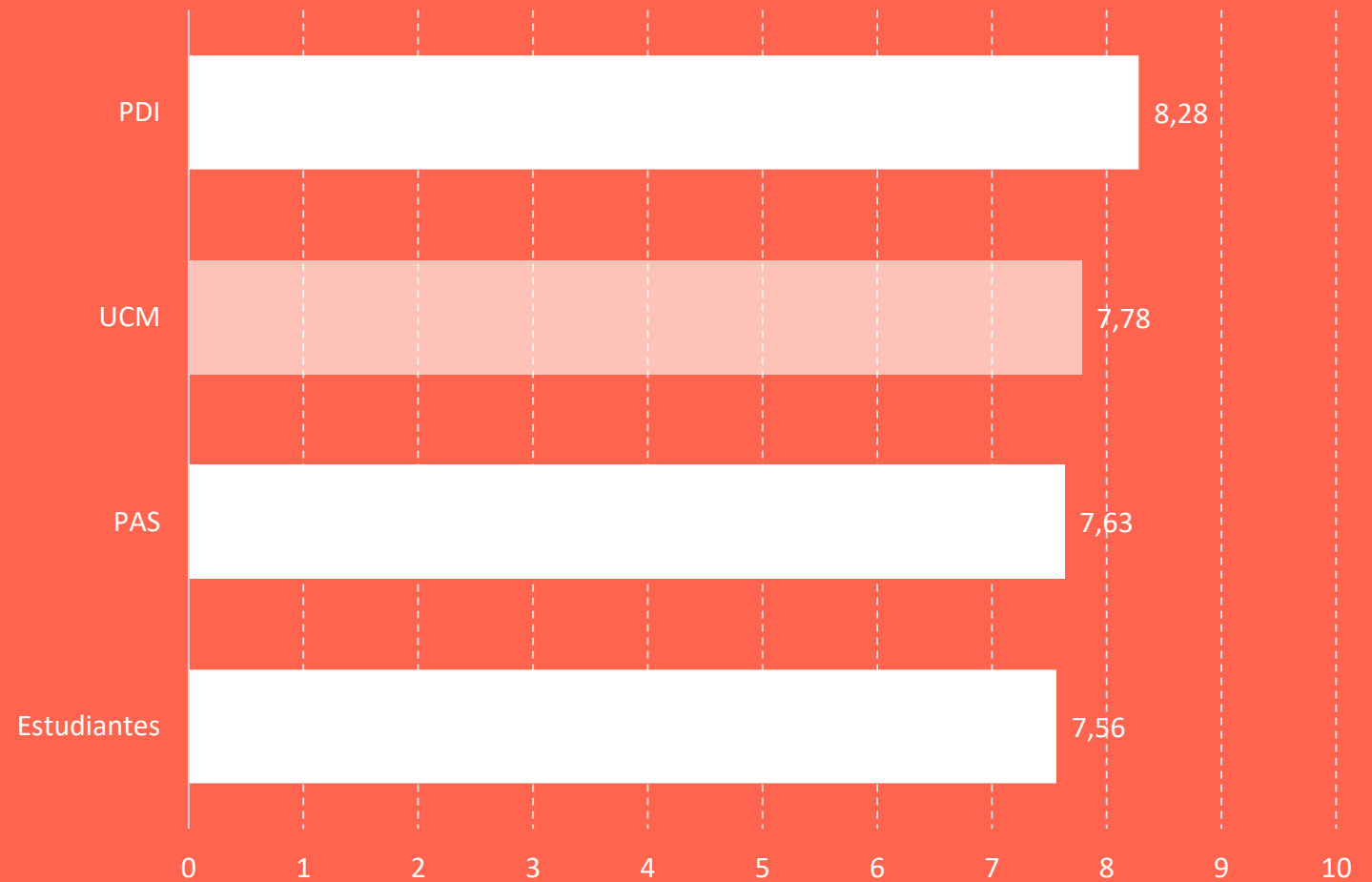


Satisfacción global con los cursos de la biblioteca (valoración en escala de 0 - 10). **PDI**



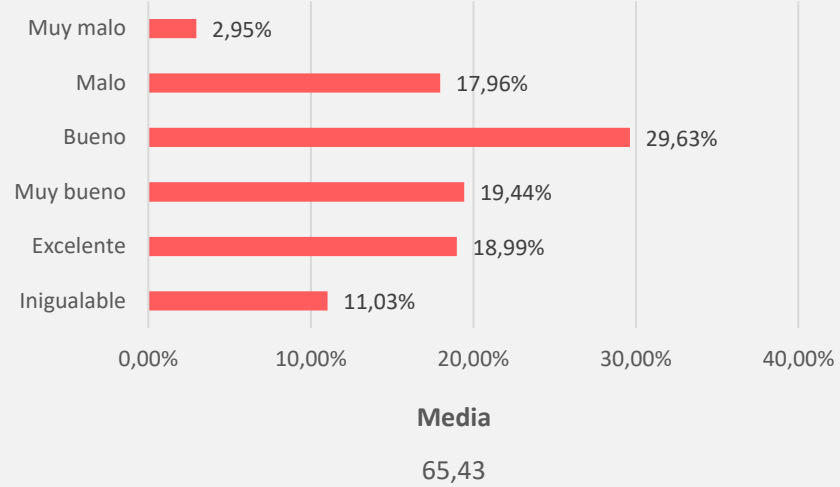
CURSOS DE LABIBLIOTECA

COMPARACIÓN DE LAS MEDIAS
DE VALORACIÓN POR COLECTIVO

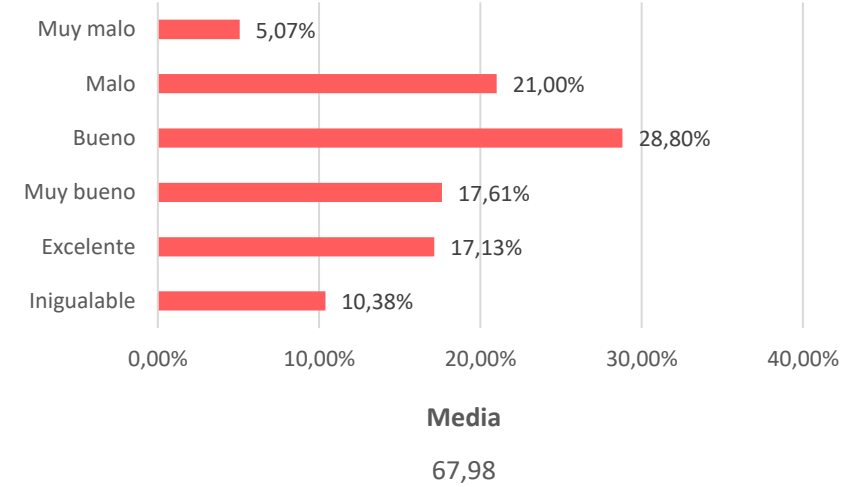


Los usuarios que en mayor medida han asistido a los cursos de Biblioteca, encontramos al PAS, que da una puntuación por debajo de la media de la UCM, y medio punto inferior a la puntuación que da el PDI que es de 8,28, y que sería el segundo colectivo en mayor asistencia a los cursos.

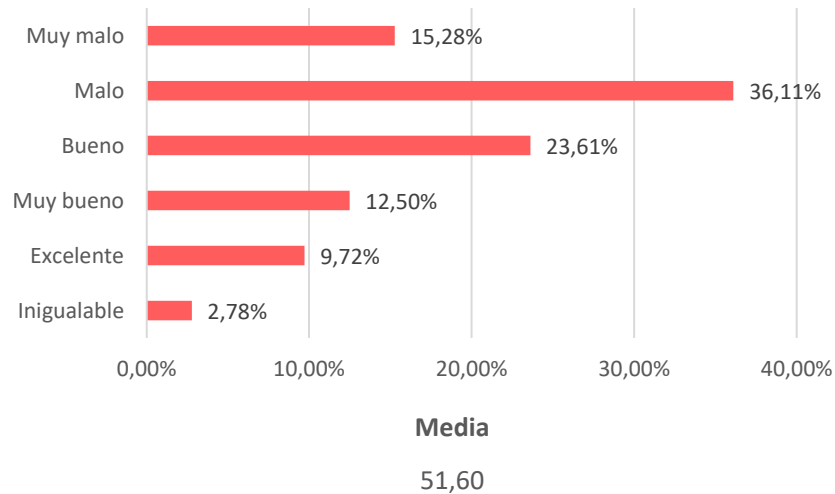
Experiencia del usuario con Cisne (valoración en escala de 0 – 100).



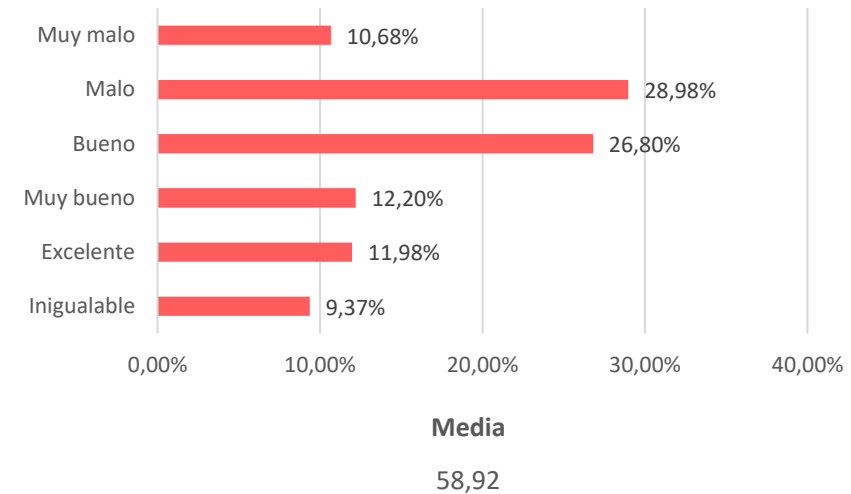
Experiencia del usuario con Cisne (valoración en escala de 0- 100). **Estudiantes**



Experiencia del usuario con Cisne (valoración en escala de 0 – 100). **PAS**

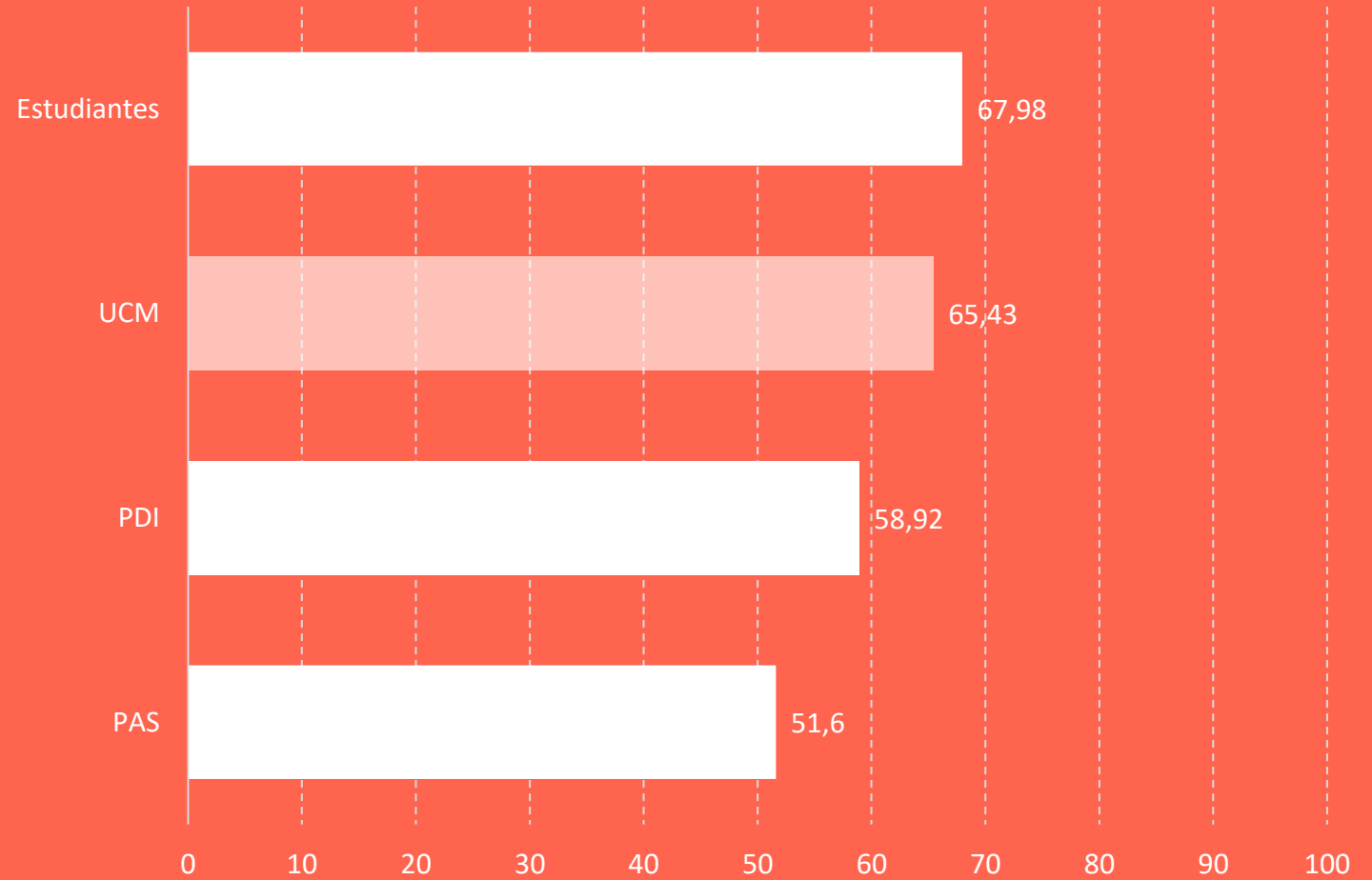


Experiencia del usuario con Cisne (valoración en escala de 0 – 100). **PDI**



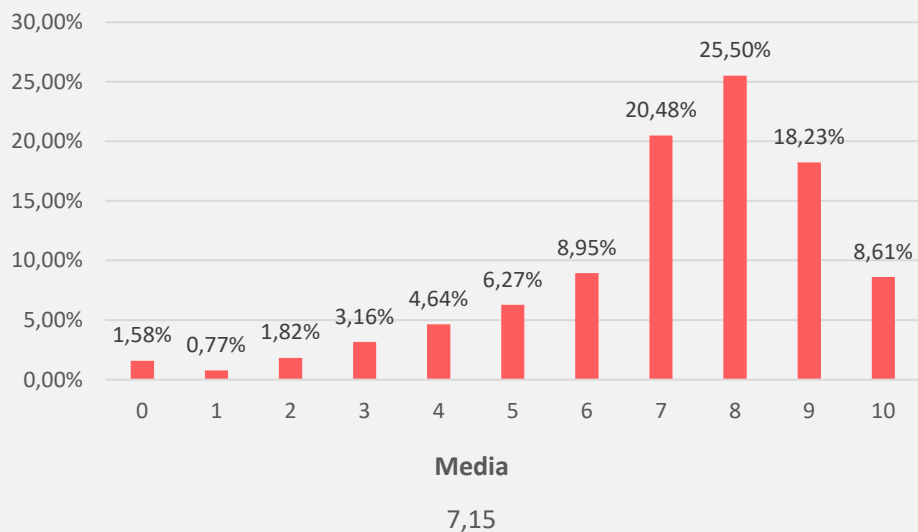
UX-CISNE

ANÁLISIS DE LA
EXPERIENCIA DEL
USUARIO

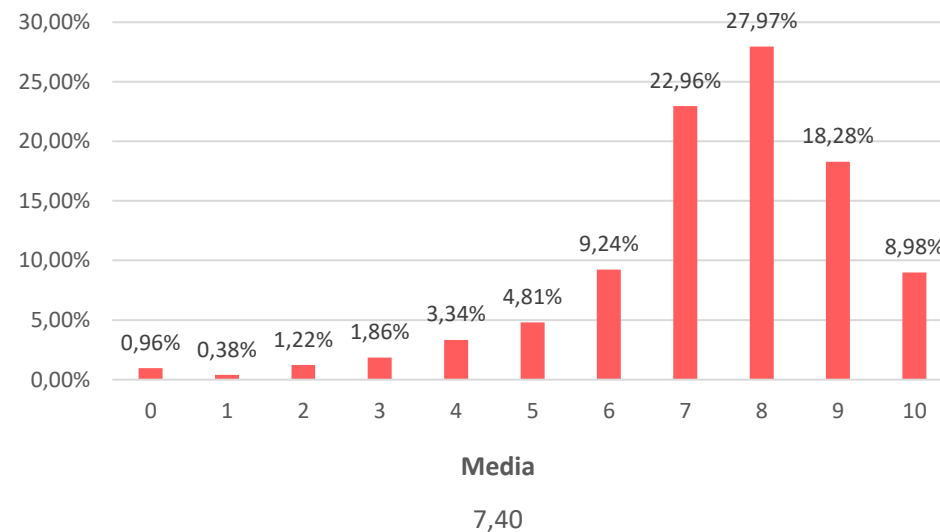


SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL BUSCADOR CISNE

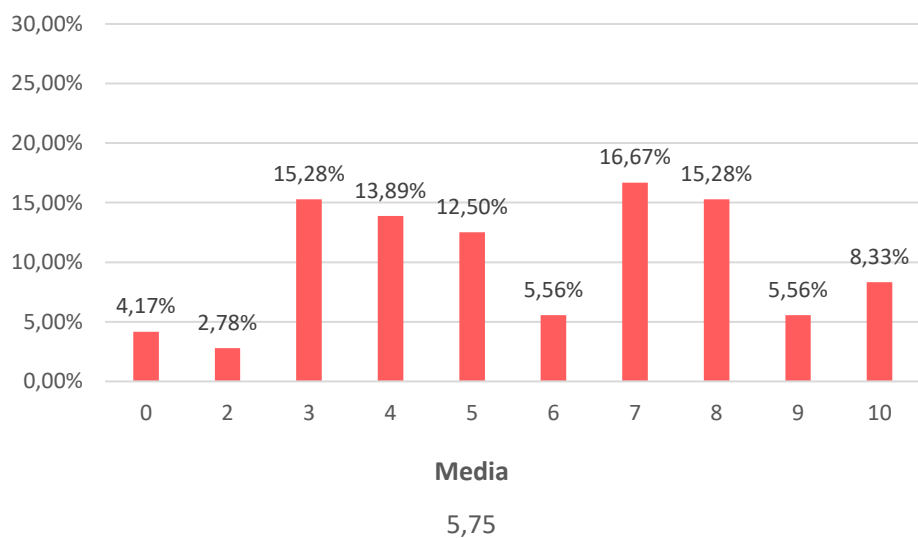
Satisfacción global con el buscador Cisne (valoración en escala de 0 - 10)



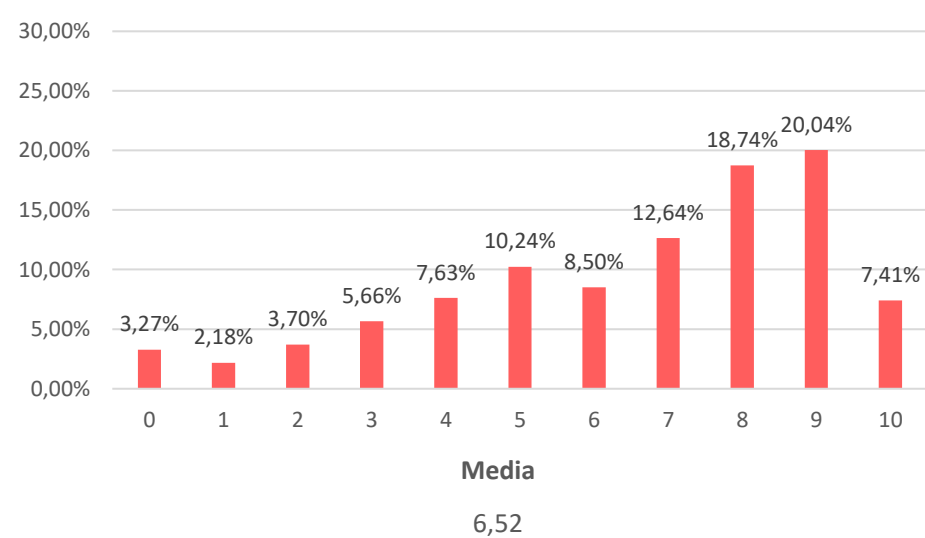
Satisfacción global con el buscador Cisne (valoración en escala de 0 - 10). **Estudiantes**



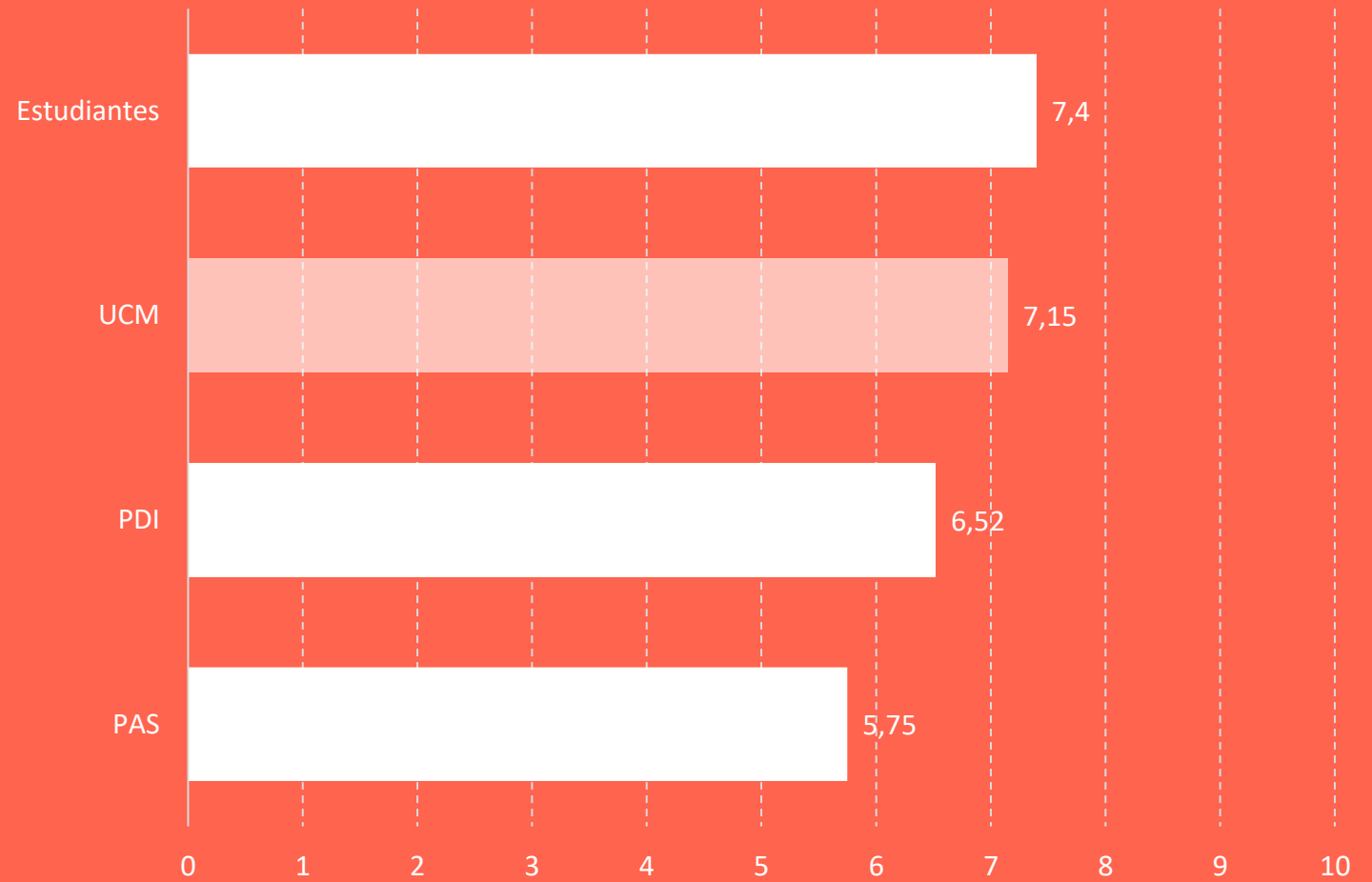
Satisfacción global con el buscador Cisne (valoración en escala de 0 - 10). **PAS**



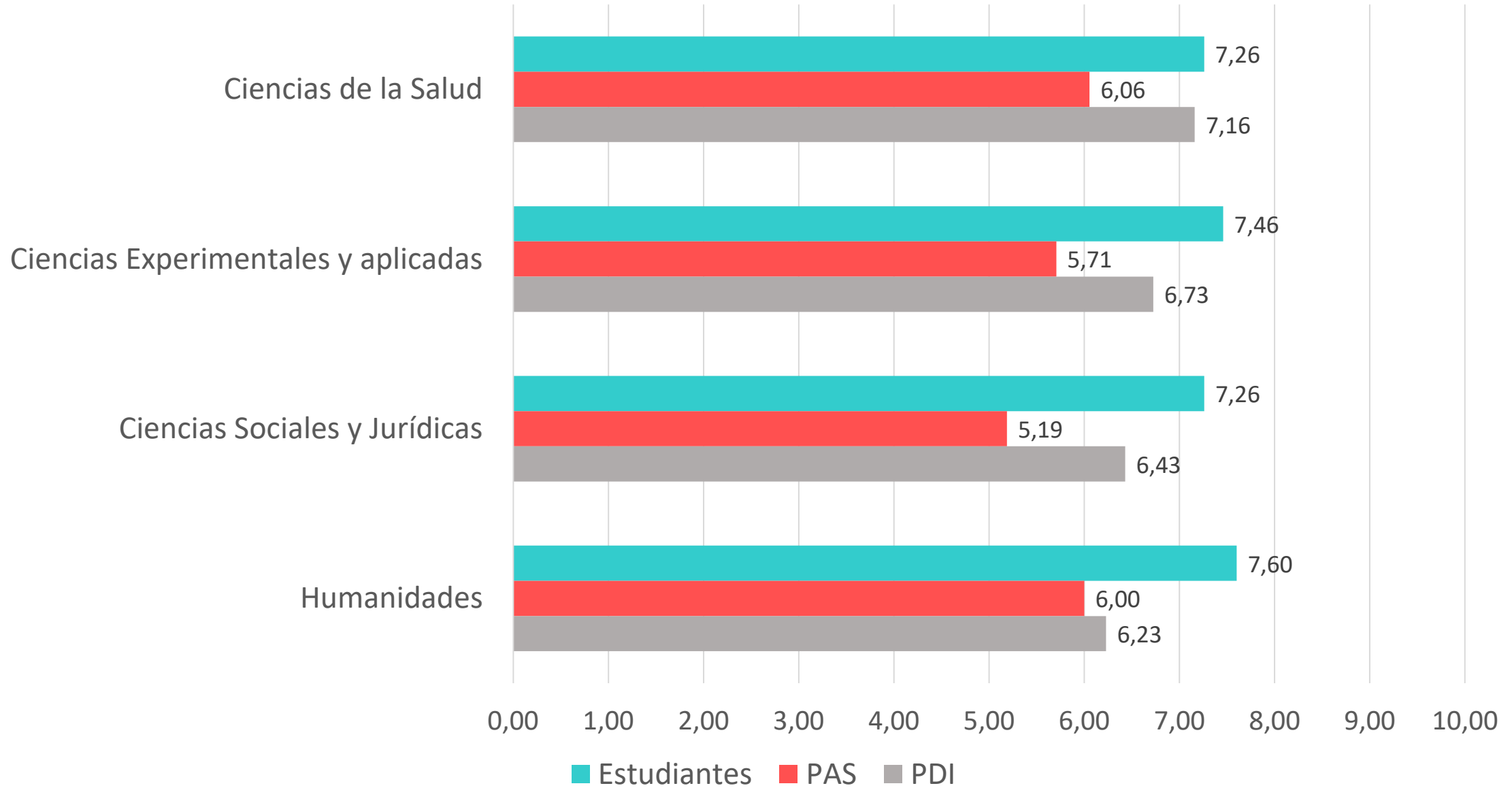
Satisfacción global con el buscador Cisne (valoración en escala de 0 -10). **PDI**



SATISFACCIÓN GLOBAL CON CISNE



SATISFACCIÓN GLOBAL POR ÁREA DE CONOCIMIENTO



Conclusiones

- Respecto a la participación, a pesar de no ser no muy elevada, el colectivo que más responde a la encuesta es el de estudiantes, seguido del Personal Docente e Investigador y, por último, el Personal de Administración y Servicios.
- Cerca del 93% de los participantes ha usado el buscador CISNE, mayoritariamente con una alta frecuencia de uso. Cuando nos fijamos en los resultados que ofrece el buscador, no siempre se encuentra lo buscado, normalmente por no ser parte de los fondos, aunque es preocupante ver que hay un 24,7% de los usuarios que saben que a pesar de formar parte de los fondos de la biblioteca siguen sin dar con los documentos buscados. La rapidez con la que encuentran la información es otro punto débil, ya que un 30% de los usuarios manifiesta que “a veces”, “casi nunca” y “nunca” encuentran la información, es decir, 3 de 10 usuarios no encuentran lo que buscan con rapidez y además 3 de cada 10 no siempre encuentran lo que buscan.
- Las biblioguías tienen poco uso por parte de los encuestados, siendo el mayor usuario el PAS y de igual manera una puntuación a la utilidad de las mismas de un 7,36, mientras que la peor valoración la da el PDI con un 5,90.
- Las valoraciones de las funcionalidades son elevadas en su mayoría, en especial la de encontrar la biblioteca en la que se ubica el documento que les interesa, aunque hay que destacar, el gran porcentaje de no utilización de las funcionalidades de reserva del documento y de la petición adelantada de un documento. Por otro lado, cabe reseñar que al preguntar si los usuarios entienden los términos empleados por el buscador, las valoraciones son las más bajas del apartado. Las incidencias al utilizar el buscador CISNE son de un 18,9% de media, siendo los colectivos que más incidencias detectan el PAS y el PDI. Por otro lado, de forma mayoritaria todos los colectivos utilizan otros buscadores y destaca el PDI con un uso alternativo de buscadores bibliográficos de casi el 86%.
- Los cursos de bibliotecas se usan sobre todo por parte del PAS y el PDI y obtienen una buena valoración media de 7,78, siendo el colectivo que mejor los valora el PDI.
- Respecto a la experiencia de uso del buscador CISNE, podemos decir que es media, de un 65,4 sobre 100, dando la mejor valoración los estudiantes mientras que los colectivos PAS y PDI sólo aprueban su experiencia de uso con el buscador CISNE.
- Por último, la satisfacción global con el buscador CISNE es de 7,15, incrementando esta media nuevamente los estudiantes, mientras que los más críticos son el PAS con un 5,75. Los colectivos PAS y PDI de Ciencias de la Salud tiene la satisfacción más alta de todas las ramas. Aunque la satisfacción más alta pertenece a los estudiantes de Humanidades con un 7,6 y la más baja al PAS de Ciencias Sociales y Jurídicas con un 5,2.