

# Evaluación de la plataforma de servicios bibliotecarios WMS

## Resultados de la encuesta de experiencia de usuarios del buscador Cisne *Cisne user experience survey*

15 diciembre 2020, versión 1  
*December 15th 2020, v. 1*

## Datos de la encuesta / *Survey data*

- La elaboración de la encuesta fue realizada con el asesoramiento de José Manuel Segovia Guisado, de la Oficina para la Calidad de la UCM, con el que se celebraron diversas reuniones para elaborar es cuestionario definitivo.  
*The survey was advised by José Manuel Segovia Guisado, from the UCM Office for Quality, with whom various meetings were held to prepare the final questionnaire.*
- Encuesta realizada entre el 17 y el 23 de marzo de 2020  
*Survey conducted between March 17 and 23, 2020*
- Han contestado **2.248 personas**
  - 1707 estudiantes,
  - 467 docentes,
  - 74 PAS.*2,248 people have answered: 1707 students, 467 teachers, or 74 PAS.*
- El **92,97 %** (2.090 personas) **afirma haber utilizado el buscador Cisne**. De ellos el 48,28% lo utiliza frecuente o muy frecuentemente, el 32, 82 % de vez en cuando, y un 18,9% alguna vez durante el curso.  
*92.97% (2.090 people) use the search engine. Of these, 48.28% use it frequently or very frequently, 32, 82% occasionally, and 18.9% sometime during the course.*

## Satisfacción global / *Global satisfaction*

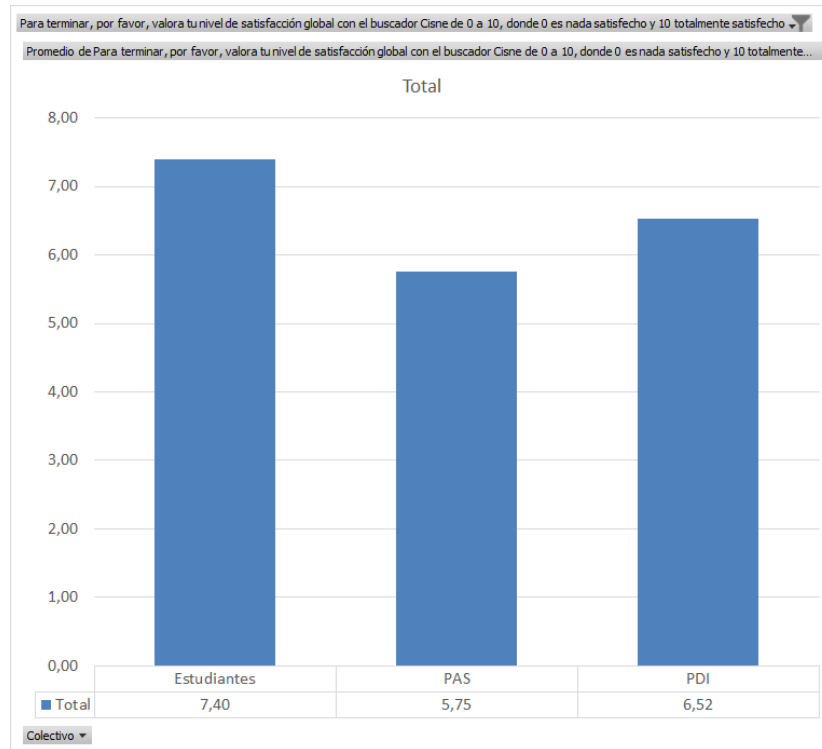
El promedio de satisfacción global con Cisne, para el conjunto de los usuarios, es de **7,15**.

*The average global satisfaction with Cisne for all users is **7.15**.*

El **88,04% valora entre 5 y 10 el buscador**, el 11,96% restante entre 0 y 4.

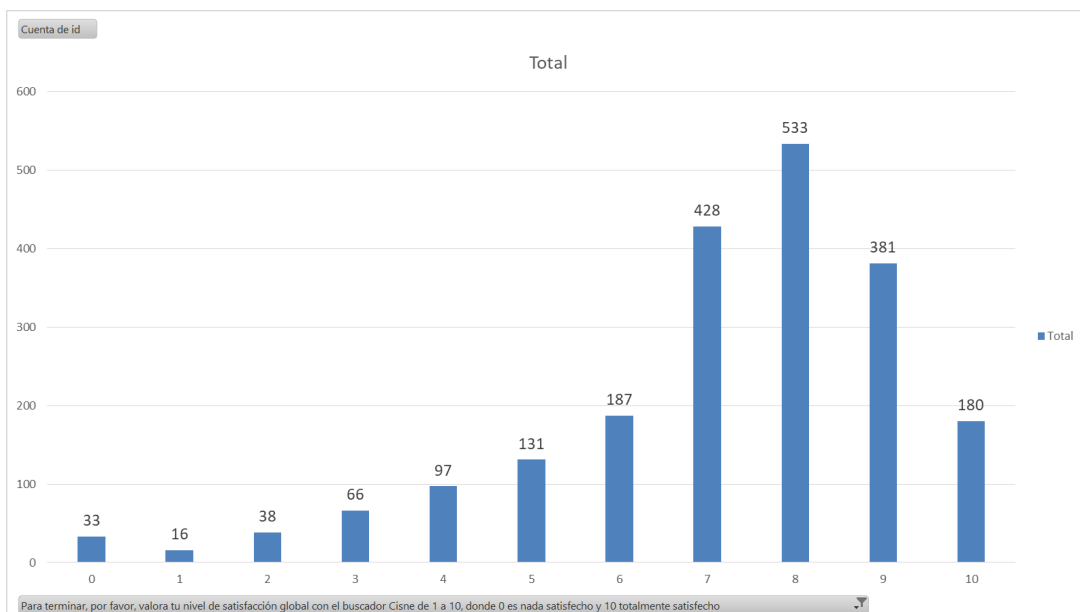
*88.04% values the search engine between 5 and 10, the remaining 11.96% between 0 and 4*

Valora tu nivel de satisfacción global con el buscador Cisne, donde 0 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho, por colectivo. *Rate your overall satisfaction level with our search engine from 1 to 10, where 0 is not at all satisfied and 10 is totally satisfied.*

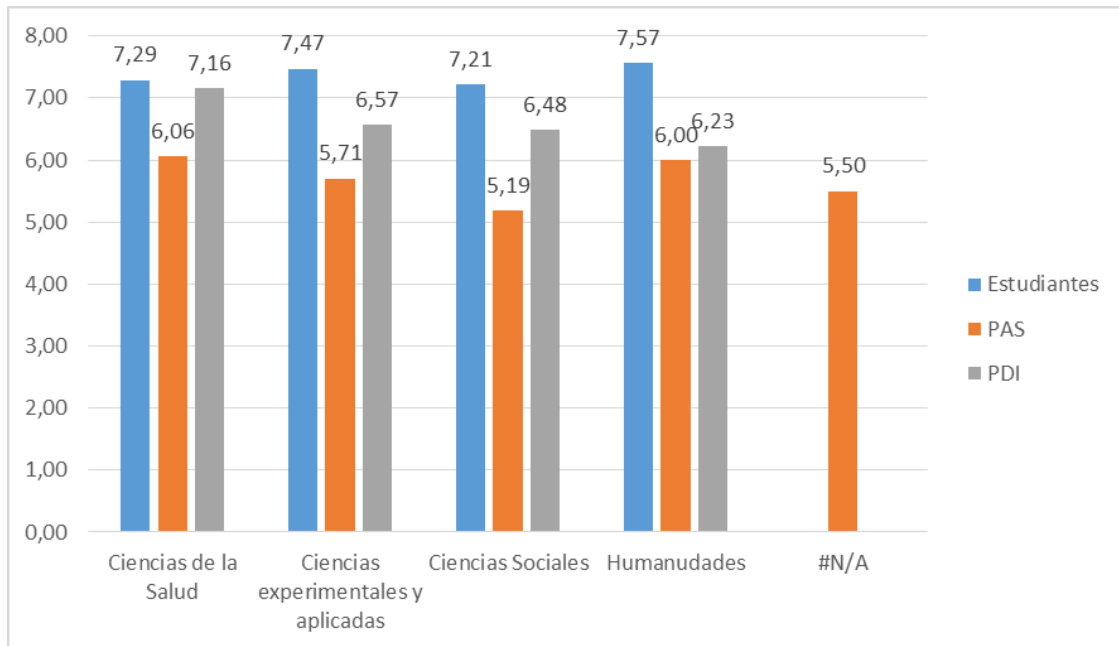


Valora tu nivel de satisfacción global con el buscador Cisne de 1 a 10, donde 0 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho. *Rate your overall satisfaction level with our search engine from 1 to 10, where 0 is not at all satisfied and 10 is totally satisfied.*

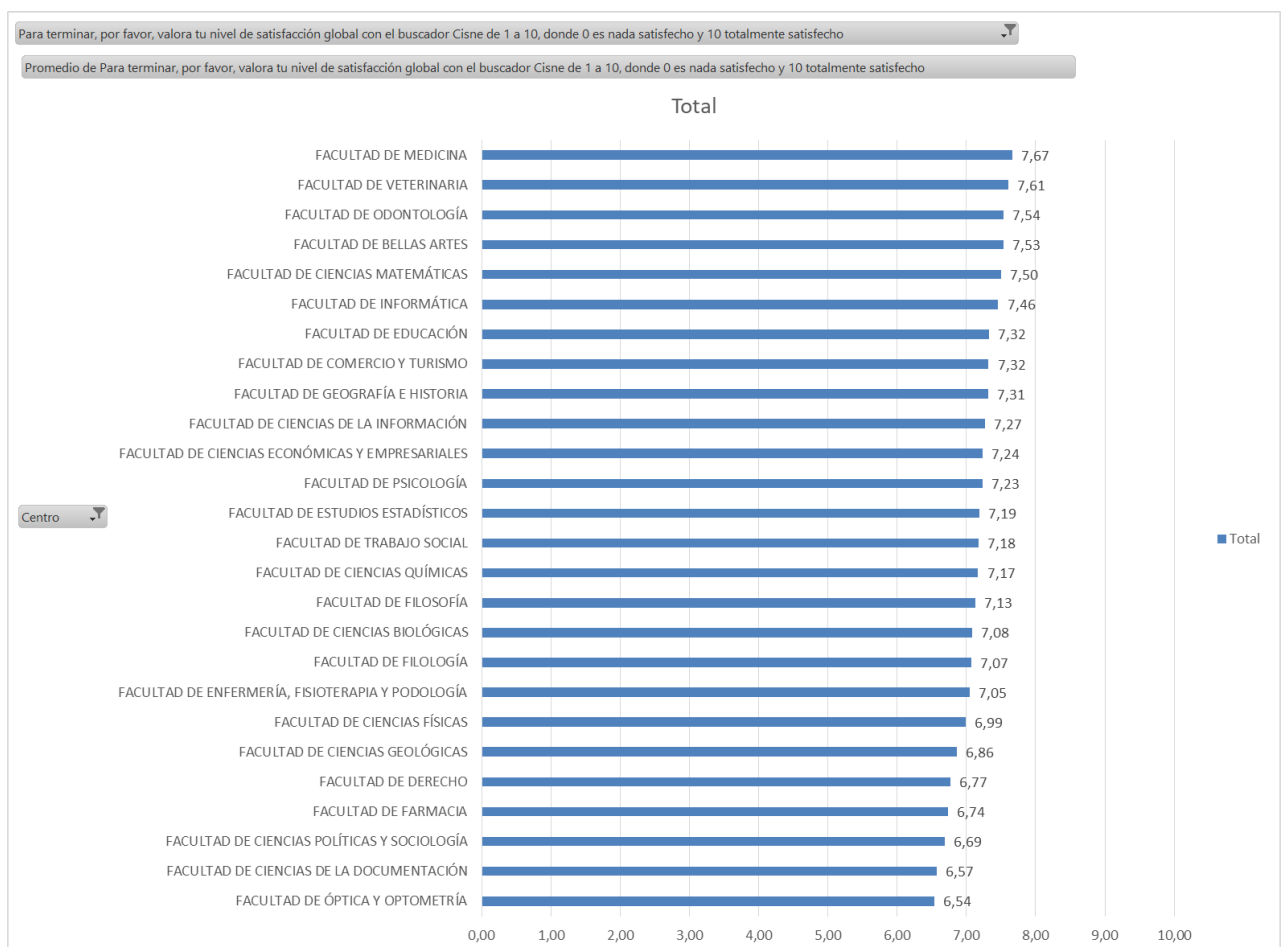
Distribución de la puntuación global: *Global score distribution:*



Valoración por tipo de usuario según el área de conocimiento: *Results by type of user according to the area of knowledge:*



Valoración por centro: *Results by branch:*



## Principales resultados / *Main results*

- **El 70 % encuentra siempre o casi siempre la información que busca.**  
*70% always or almost always find the information they are looking for.*
- **El 44.07 % afirma que no la encuentra porque no forma parte de los fondos de la biblioteca**  
*44.07% affirm that they cannot find it because it is not part of the library collection*
- **El 69,35 % encuentra la información con rapidez** entre todos los resultados de la búsqueda.  
*69.35% find the information quickly among search results.*
- **El 89,2 % no ha utilizado el apartado de ayuda**  
*89.2% have not used the help section*
- **El 80% está de acuerdo con que la funcionalidad de Mi Cuenta es útil**  
*80% agree that My account functionality is useful*
- **Más del 65% considera que la opción de reservar un documento aparece con la suficiente frecuencia**  
*More than 65% consider that the option to book a document appears frequently enough*
- **De los que han hecho uso del servicio de petición anticipada el 85,35% están de acuerdo con que es fácil de usar.**  
*85,35% of those who have used the request in advance service agree that it is easy to use.*
- **El 89,33% afirma que encuentra fácilmente en qué biblioteca y en qué ubicación** está el documento que le interesa  
*89.33% affirm that they easily find in which library and location is the document they are interested*
- **El 78% entiende los términos empleados por el buscador**, p.e. agrupar ediciones, formato, etc.  
*78% understand the terms used by the search engine, eg group editions, format, etc.*
- **El 74% no ha tenido ninguna incidencia a la hora de utilizar el buscador**  
*74% did not have any incidence when using the search engine*
- **El 61,88 % utiliza también otros buscadores**, preferentemente Google, Dialnet, Scopus, Pubmed, etc.  
*61.88% also use other search engines, preferably Google, Dialnet, Scopus, Pubmed, etc.*
- **El 75,8% no ha realizado ningún curso de la biblioteca**; de los que sí lo han realizado, más del **93% lo consideran útil o muy útil.**

*75.8% have not taken any library training session; of those who have done, more than 93% consider it useful or very useful.*

- El **52,58% le gusta usar el buscador** Cisne frente al 16,6 % que no le gusta. El 30,8% restante se sitúa en el medio.  
*52.58% like to use the search engine compared to 16.6% who do not like it.*
- El **56,41% no está de acuerdo con que sea innecesariamente complejo**, el 23,49 % sí lo considera. El resto a medias.  
*56.41% disagree that it is unnecessarily complex, 23.49% do consider it.*
- El **58,33 % considera que es fácil de usar**, el 19,33% no. El restante se sitúa en el medio.  
*58.33% consider it easy to use, 19.33% do not.*
- El **72,11% no está de acuerdo con que sea necesario el apoyo de un experto**.  
*72.11% disagree about support of an expert being necessary.*
- El **42% considera que las funciones están bien integradas** frente al 20,62% que no lo consideran. El restante se sitúa en el medio.  
*42% consider that the functions are well integrated compared to 20.62% who do not.*
- El **51,2% no está de acuerdo con que el buscador contenga funciones que no sirven para nada**, frente al 14,5% que si lo consideran. El restante se sitúa en el medio.  
*51.2% disagree that the search engine contains functions that are useless, compared to 14.5% that do consider it.*
- El **60,48% cree que la mayoría de la gente puede aprender rápidamente a manejar el buscador Cisne**, frente al 17,56% que no lo cree así. El restante se sitúa en el medio.  
*60.48% believe that most people can quickly learn to use the search engine, compared to 17.56% who do not think so.*
- Al **65,28% no le pareció muy complicado de usar**, frente al 16,5% que sí le pareció complicado.  
*65.28% did not find it very difficult to use, compared to 16.5 that did find it difficult.*
- El **63,01% se siente seguro usando el buscador**, el 14,3 % no se siente cómodo. El restante se sitúa en el medio.  
*63.01% feel safe using the search engine, 14.3% do not feel comfortable.*
- El **52,01% no está de acuerdo con que necesite formarse antes de usar el buscador**, el 22,84 sí lo está. El restante se sitúa en el medio.  
*52.01% do not agree that they need to be trained before using the search engine; 22.84% does agree.*

## Incidencias / *Incidents*

En cuanto a las incidencias, hay 308 (13,7%) usuarios que han descrito alguna incidencia, referentes principalmente a

- Encontrar lo buscado (72)
- Resultados (39)
- Búsquedas por título (32)
- Búsquedas por autor (26)
- Recursos electrónicos (25)
- Reservas (24)
- Revistas (17)
- Préstamo (14)
- Base de datos (12)
- Documentos digitalizados (10)
- Petición anticipada (9)
- Ubicación de los documentos (9)
- Ediciones (8)
- Mi cuenta (6)
- Búsqueda avanzada (5)
- Renovaciones (2)
- Tildes (2)

*Regarding incidents, there are 308 (13.7%) users who have described an incidence, mainly referring to*

- *Find what you are looking for (72)*
- *Results (39)*
- *Title Searches (32)*
- *Author searches (26)*
- *Electronic Resources (25)*
- *Hold requests (24)*
- *Journals (17)*
- *Loan (14)*
- *Database (12)*
- *Digitized documents (10)*
- *Location of documents (9)*
- *Requests in advance (9)*
- *Editions (8)*
- *My account (6)*
- *Advanced search (5)*
- *Renovations (2)*
- *Accent marks (2)*

## Conclusiones / *Conclusions*

La encuesta muestra que el buscador es relativamente bien valorado, con una puntuación media global de 7,15, que refleja el grado en el que Cisne cumple las expectativas subjetivas de los usuarios. Sin embargo, desde el punto de vista más objetivo de la

*Resultados de la encuesta de experiencia de usuarios... versión 1*

usabilidad, ha obtenido una puntuación de 65,43 sobre 100, que estaría considerada por debajo de lo recomendable por todos los estudios de usabilidad.

Al examinar los resultados por separado se observa que hay áreas de mejora, en las que se puede aspirar a una mejor valoración: el 52,58% de los encuestados dice que le gusta, el 56% cree que no es innecesariamente complejo, el 52% cree que no hace falta formarse para usarlo, son poco más del 60% los que valoran positivamente la facilidad de uso. Algo parecido ocurre con otras preguntas, donde apenas algo más de la mitad de las respuestas son abiertamente positivas. Una cuarta parte de los usuarios contesta que solo encuentra lo que busca *A veces*, lo que resulta preocupante. Son frecuentes las incidencias que no reflejan satisfacción. Se añora repetidamente el catálogo anterior, que es el catálogo de referencia para usuarios habituales.

Algunos datos extraídos de la encuesta ponen de manifiesto las grandes diferencias de apreciación entre los distintos colectivos o en función del centro al que estos pertenecen:

- en un mismo centro, hay valoraciones muy positivas del PDI y muy negativas de los alumnos (ejemplo: usuarios de Estudios Estadísticos valoran 5=PDI y 8,5=alumnos);
- el mismo colectivo ofrece valoraciones muy diferentes en distintos centros (la puntuación que da el PAS al buscador oscila entre el 2,75 en Ciencia de la Información y el 9,5 en Ciencias Económicas y Empresariales), con muchas notas muy bajas y pocas altas.

Además, el PAS puntúa más desfavorablemente el catálogo a medida que lo usa más: 8,29 alguna vez, 7,44 de vez en cuando, 6,60 frecuentemente, 4,50 muy frecuentemente. Esta última puntuación destaca por su severidad.

Paralelamente, la lectura de las observaciones muestra descontento; apenas hay comentarios positivos: solo en cinco ocasiones la nota alta coincide con un comentario positivo o neutro. Las quejas se refieren principalmente a:

1. exceso de ruido: muchos resultados poco pertinentes que confunden al usuario;
2. lentitud de la consulta, sobre todo cuando hay que utilizar filtros y desde el móvil;
3. acceso a la documentación electrónica: enlaces que no siempre funcionan, dificultad para saber si se dispone o no del texto completo;
4. poco amigable: hay exceso de información irrelevante (ejemplares disponibles en otras bibliotecas del mundo), solo se visualiza la primera ubicación, dificultad para encontrar una revista impresa;
5. poco intuitivo: dificultad para encontrar el enlace que muestra la ubicación del ejemplar dentro de la sala o cómo solicitar un libro del depósito;
6. rigidez del buscador, que no da resultados ni sugerencias ante una errata o error ortográfico, o cambios de mayúsculas y minúsculas;
7. la mayoría de las incidencias reportadas se da en búsquedas por título y autor, pues son las más usadas; a menudo el usuario las identifica gracias a que sabe positivamente que los libros están en la biblioteca, pero el buscador no los localiza.

En concreto, se identifican como posibles áreas de mejora:

1. mejorar la relevancia de los resultados y su ordenación;
2. permitir aplicar varios filtros de forma simultánea;
3. mejorar la visualización de la información del registro:
  - dar visibilidad a los botones de localización del documento y solicitud del depósito;



- ocultar la información sobre otras ubicaciones en el mundo (permitiendo la consulta de dicha información en caso necesario);
4. ofrecer sugerencias en caso de erratas, faltas de ortografía, diacríticos...

Por otro lado, un dato muy preocupante es el alto porcentaje de usuarios que dice no haber utilizado nunca muchas de las funcionalidades ofrecidas por el buscador (alrededor de una cuarta parte de los encuestados declaran no haber usado nunca Mi cuenta, la opción de reservar un documento<sup>1</sup> o la petición anticipada de libros de depósito).

Sin embargo, la encuesta también pone de manifiesto algunos aspectos del buscador valorados muy positivamente:

1. facilidad para encontrar en qué biblioteca y en qué ubicación están los documentos que les interesan;
2. pocas incidencias en el uso del buscador.

Tras el análisis efectuado, se concluye que Cisne es un buscador con mucho potencial que, si bien responde relativamente bien a las necesidades de información de nuestros usuarios, la valoración de su usabilidad está por debajo de lo que sería deseable en una herramienta que pretende ser la puerta de acceso a los recursos y servicios de la Biblioteca Complutense, por lo que sería conveniente plantear a OCLC la necesidad de mejorar sustancialmente los aspectos del buscador peor valorados.

*The survey shows that the discovery is relatively well considered, with an overall average score of 7.15, which reflects the degree to which Cisne meets the subjective expectations of users. However, from the point of view of usability, it has obtained a score of 65.43 out of 100, which would be considered below what is recommended by usability studies.*

*When examining the results separately, areas for improvement are observed where a better evaluation can be desired: 52.58% say they like it, 56% believe that it is not unnecessarily complex, 52 % believe that training is not necessary" just over 60% positively value the ease of use. Something similar occurs with other questions: only over half of the answers are openly positive. A quarter of users answer that they only find what they are looking for "Sometimes", which is worrying. Incidents reflecting dissatisfaction are frequent. The old catalog, which is the reference catalog for regular users, is repeatedly missed.*

*Some data extracted from the survey reveal great differences of appreciation among different groups or depending on the faculty (branch) to which they belong:*

- *In the same faculty, there are very positive evaluations of the Teacher and Research Staff and very negative of the students (example: users of Statistical Studies rate 5 = teachers and research staff and 8.5 = students);*
- *The same group offers very different evaluations in different faculties (the score given by the Administrative Staff to the discovery ranges between 2.75 in Information Science and 9.5 in Economic and Business Sciences), with many very low marks and few high.*

*In addition, the Administrative Staff scores the discovery more unfavorably as it is used more: 8.29 sometimes, 7.44 occasionally, 6.60 frequently, 4.50 very frequently. This last score stands out for its severity.*

---

<sup>1</sup> Hay que tener en cuenta que la encuesta se realizó antes de que fuera obligatoria la reserva previa de un documento para poder llevarlo en préstamo.

At the same time, observations shows dissatisfaction. There are hardly any positive comments: only five times does the high note coincide with a positive or neutral comment. The complaints mainly concern:

1. excessive noise: many irrelevant results that confuse patrons;
2. search slow, especially when using filters and from the mobile phone;
3. access to electronic resources: broken links, difficulty knowing if full text is available;
4. unfriendly: there is an excess of irrelevant information (copies available in other libraries around the world), only first location is displayed, difficulty finding a printed journal;
5. not very intuitive: difficulty finding the link that shows the location of the item within the room or how to request a book from the stacks;
6. rigidity of the discovery which does not provide results or suggestions in the event of a misprint or spelling error, or changes in capital and lowercase;
7. most of the incidents reported occur in searches by title and author as they are the most used; often the user identifies them thanks to the positive knowledge that the books are in the library, but the search engine cannot locate them.

Specifically, the following are identified as possible areas for improvement:

1. improve the relevance of the results and their ordering;
2. allow multiple filters to be applied simultaneously;
3. improve the display of registry information:
  - give visibility to the buttons for locating the document and requesting from stacks;
  - hide information about other locations in the world (allowing the access of such information only if necessary);
4. offer suggestions in case of misprints, spelling mistakes, diacritics ...

On the other hand, a very worrying fact is the high percentage of users who say they have never used many of the features offered by the discovery: around a quarter of those surveyed state that they have never used My account, the option to reserve a document or advance request for books from stacks<sup>2</sup>.

However, the survey also reveals some very positive aspects of the discovery:

1. easy to find in which library and in which location are the documents;
2. few incidents in the use of the search engine.

After the analysis, we can conclude that Cisne is a discovery engine with great potential that, although it responds relatively well to the information needs of our patrons, its usability is below what would be desirable in a tool that pretends to be the gateway to the resources and services of the Complutense Library. It is advisable to pose to OCLC the need to substantially improve the worst-rated aspects of the search engine.

## Anexo / Annex

### Encuesta y resultados / Questionnaire and results

---

<sup>2</sup> It must be kept in mind that the survey was carried out before booking of a document was mandatory to be able to borrow it

Cisne es el buscador de las colecciones de la Biblioteca Complutense. Permite el acceso a los fondos localizados en todas las bibliotecas pertenecientes a la Universidad Complutense y la AECID: libros, revistas, materiales audiovisuales, así como recursos electrónicos, tesis leídas en la Universidad Complutense, colecciones digitalizadas, bases de datos y revistas electrónicas suscritas por la Biblioteca. También incluye la producción científica y académica depositada en E-Prints Complutense.

1. ¿Has utilizado alguna vez el buscador Cisne?

1	Sí
2	No

2. ¿Con qué frecuencia utilizas el buscador Cisne

1	Nunca lo he utilizado
2	Alguna vez durante el curso
3	De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)
4	Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)
5	Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)

3. ¿Con qué frecuencia encuentras la información que buscas en el buscador Cisne?

1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

3.1. Cuando no encuentras la información que buscabas, se debe a que

1	No forma parte de los fondos de la Biblioteca UCM
2	No encuentro la información y sé que forma parte de los fondos de la Biblioteca UCM
3	Por otros motivos
4	No lo sé

3.2. Cuando la información que buscas aparece entre los resultados del buscador Cisne, ¿encuentras la información con rapidez entre todos los resultados de la búsqueda?

1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

4. ¿Has utilizado el apartado de ayuda (*biblioguías*) de Cisne?

1	Sí
2	No

4.1. ¿Te ha resultado de utilidad? Por favor, valora la utilidad de las *biblioguías* en una escala de 1 a 10, donde 1 es nada útil y 10 muy útil.

5. Por favor, nos gustaría que también valores en una escala de 1 a 10 tu nivel de acuerdo con las siguientes funcionalidades del buscador Cisne:

5.1	Las funcionalidades de Mi cuenta son útiles
5.2	La opción de reservar un documento aparece con suficiente frecuencia
5.3	Es fácil solicitar la petición anticipada de un documento
5.4	Encuentro fácilmente en qué biblioteca y en qué ubicación está el documento que me interesa
5.5	Entiendo los términos empleados por el buscador, p.e. agrupar ediciones, formato, etc.

6. ¿Has tenido alguna incidencia al utilizar el Buscador Cisne?

1	Sí
2	No

6.1. Por favor, indícanos qué incidencias has tenido.

7. ¿Empleas algún otro buscador de contenido y bibliografía científico-académica?

1	Sí
2	No

8. Por favor, indica que otros buscadores empleas (hasta un máximo de tres)

9. ¿Has realizado algún curso de la biblioteca?

1	Sí
2	No

9.1. Por favor, valora de 1 a 10 tu satisfacción global con los cursos en los que has participado.

10. Indica tu nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con el Buscador Cisne. Valóralo en una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente de acuerdo y 5 en total desacuerdo

		De 1 a 5
10.1	Me gusta usar el buscador Cisne con frecuencia	
10.2	El buscador Cisne es innecesariamente complejo	
10.3	Pienso que el buscador Cisne era fácil de usar	
10.4	Creo que necesitaría el apoyo de un experto para poder utilizar el buscador Cisne	
10.5	Las diversas funciones del buscador Cisne están bien integradas	
10.6	El buscador Cisne contiene funciones que no sirven para nada	
10.7	La mayoría de la gente puede aprender rápidamente a manejar el buscador Cisne	
10.8	El buscador Cisne me pareció muy complicado de usar	
10.9	Me siento seguro usando el buscador Cisne	
10.10	Antes de usar el buscador Cisne es necesario formarse	

11. Para terminar, por favor, valora tu nivel de satisfacción global con el buscador Cisne de 1 a 10, donde 0 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho.