

SATISFACCIÓN DE USUARIOS: PROPUESTA DE UN PLAN DE RECOGIDA DE EXPECTATIVAS Y REPUTACIÓN ONLINE DE LA BV-SSPA

María del Mar Pérez Hidalgo;
Pilar Toro Sánchez-Blanco; Laura Muñoz González;
Isabel Montes del Olmo; Francisco Alvarado Gómez;
Verónica Juan-Quilis



Biblioteca Virtual
del Sistema Sanitario Público de Andalucía



LA BIBLIOTECA VIRTUAL DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO ANDALUZ

La Biblioteca Virtual del SSPA es un conjunto de **servicios** y **recursos de información** que se ofrecen a través de Internet al Servicio Sanitario Público Andaluz, el cual atiende a una población mayor de *8 millones* de habitantes a las que presta servicios a través de:

- Hospitales: Grandes (13); Medianos (18); Pequeños (10)
- Atención Primaria: +- 1.500 centros
- Centros no asistenciales: 10
- Profesionales sanitarios: 92.000

Evolución de productos y servicios

- Recursos de información: de 975 pp en 2006 a 1678 (69.02% con F.I.)
- Cartera de servicios: SOD centralizado (abr. 09) y e-learning
- Acceso remoto desde feb 2008 (17% trabajadores SAS ya lo ha utilizado)
- _ Metabuscar Gerión, con un aumento de búsquedas de un 141% en 2008



Futuro inmediato

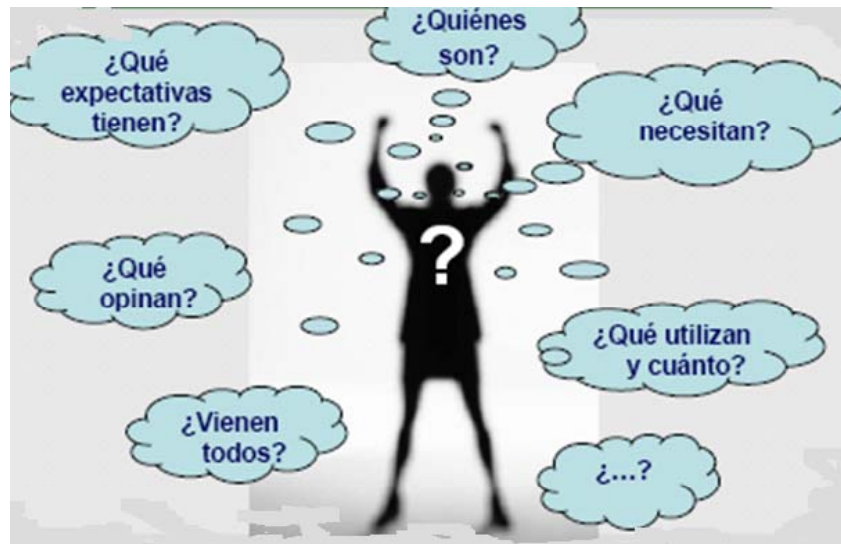
- Nueva web 2.0 con preparación a 3.0
- **Orientación hacia la ciudadanía, profesional sanitario, bibliotecarios**
- Recursos por especialidades
- Repositorio institucional



Biblioteca Virtual
del Sistema Sanitario Público de Andalucía

EL USUARIO: SUS NECESIDADES DE INFORMACION. Concepto de estudios de usuarios

Se podría definir como estudios sistemáticos y exhaustivos que tratan de identificar cuáles son las **necesidades y expectativas** de los distintos **segmentos de usuarios**, a través del análisis de sus percepciones y hábitos de utilización de la biblioteca virtual, para satisfacer dichas necesidades y expectativas con el mayor grado de **excelencia**, que sería el nivel óptimo de calidad.



También se intenta medir la **reputación online**, a través de la percepción que otros tienen sobre nosotros



Teoría de Taylor

SATISFACCIÓN = PERCEPCIONES – EXPECTATIVAS

lo que dice haber obtenido

lo que se esperaba que ocurriera

Existen diferencias en las percepciones, expectativas y satisfacción relacionadas con los servicios digitales, así concretamente:

1. Diferentes comunidades de usuarios tienen diferentes necesidades de información y diferentes percepciones de los servicios digitales actuales en términos de conciencia, permanencia de uso, importancia, facilidad de uso, utilidad, precisión y uso futuro
2. Las distintas comunidades no están igualmente satisfechas con los servicios digitales y tienen diferentes expectativas relacionadas con los diferentes servicios digitales futuros

La aplicación de modelos de **excelencia** como el criterio 6 del modelo EFQM nos permitirán conocer el cómo y no el qué se le da al usuario y para conocer estos usuarios e identificar los **segmentos** en los que se clasifican





NUESTROS USUARIOS: LOS PROFESIONALES DEL SSPA

- Análisis a través del Formulario de Contacto
- Análisis a través de instrumentos de uso de la website: Awats y Website
- Análisis con herramientas como Website Grader o Alexa

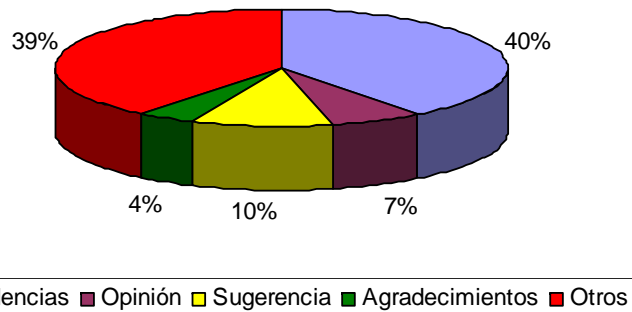


Sistema Sanitario Público de Andalucía
Formulario de contacto
 Por favor, rellene los datos de este formulario de acuerdo con la consulta que nos quiera realizar.
 Muchas gracias por su colaboración.
 Sistema Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía
<http://www.psaandalucia.es/sistemavirtual>
 Calle Vitoria 119, 41013 Sevilla, España

Nombre:
 Apellidos:
 Email:
 Profesión: (Seleccionar de la lista...)
 Centro de trabajo: (Seleccionar de la lista...)

ANÁLISIS A TRAVÉS DEL FORMULARIO DE CONTACTO

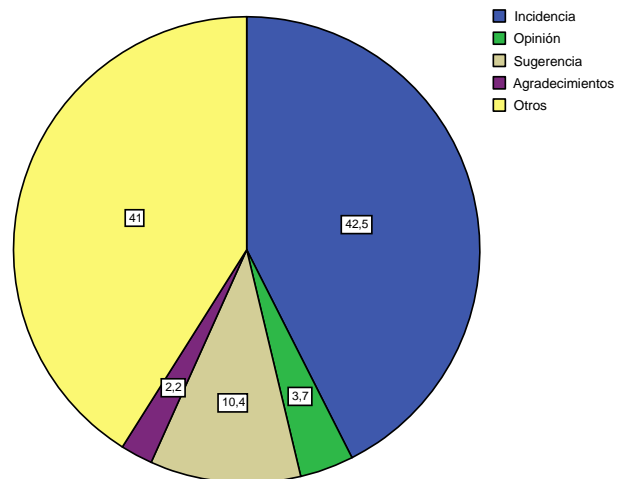
Tipos de consultas



Tipo de consultas recibidas a través del formulario de contactos nov. 07- dic. 08

Incidencias	137 (40%)
Opinión	23 (7%)
Sugerencia	35 (10%)
Agradecimientos	14 (4%)
Otros	136 (39%)
Total	345

Tipo de consulta



Tipo de consultas recibidas a través del formulario de contactos Ene. 09- jun. 09

Incidencia	57 (42.5%)
Opinión	5 (3.7%)
Sugerencia	14 (10.4%)
Agradecimientos	3 (2.2%)
Otros	55 (41%)
Total	134



Formulario de contacto

Por favor, rellene los datos de este formulario de acuerdo con la consulta que nos quiera realizar.
Muchas gracias por su colaboración.

Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía
http://www.sanidadandaluces.es/bibliotecavirtual
Calleja-Vigares 21 PE, 48944 Sanlúcar, tel. 954 994950

Nombre

Apellidos

Email *

Profesión *
--- Seleccionar de la lista...

Centro de trabajo *
--- Seleccionar de la lista...

TABLA DE CONTINGENCIA TIPO DE RESPUESTA * PROFESIÓN Ene-Jun 09

Recuento	Profesión										Total
	TIPO R.	Bibliotecario/a	Enfermero/a	Farmacéutico/a	Fisioterapeuta	Médico/a de Atención Primaria	Médico/a Especialista	Médico/Farmacéutico Análisis Clínicos	Otros	Personal Advo	
Acceso BV-SSPA Otros	1	1	1	1	2	3	0	4	0	1	14
Acceso BV-SSPA Recurso Específico	2	1	0	1	6	8	0	2	2	0	22
Acceso BV-SSPA SAS	0	10	0	1	5	17	1	2	0	0	36
Acceso BV-SSPA SSPA	0	0	0	0	2	6	0	1	0	1	10
Agradecimiento	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Biblioteca centro	1	2	0	0	0	6	0	1	0	0	10
Búsquedas	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	5
Curso Moodle	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Desiderata	1	1	0	0	0	6	0	1	0	0	9
Imposibilidad de contestar	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	4
Otro Organismo	2	0	1	0	2	1	0	10	1	2	19
SOD	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
Total	7	16	2	3	21	50	2	25	4	4	134



CONCLUSIONES DE LOS REGISTROS DEL FORMULARIO DE CONTACTO

NOV'07 A JUN'09

Desde nov de 2007 a jun de 2009: 479 reg.

- La mayor parte son sobre incidencias en el acceso remoto, con un porcentaje acumulado del 44.8% en el primer semestre de 2009
- 16.4% incidencia sobre el acceso a algún recurso específico, destacando el hecho de que fueran bibliotecarios quienes utilizaran este medio
- Se ha utilizado para la solicitud de búsquedas y comunicar desideratas
- Retraso considerable en contestar hasta la puesta en marcha del protocolo de respuestas





ANÁLISIS A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS DE USO DE LA WEBSITE

Se han utilizado dos herramientas: Awstats y Website, y las conclusiones son:

- El mayor número de visitas ha sido en los meses de Junio a Agosto de 2009
- En Septiembre de 2009 los días más visitados: lunes-miércoles y viernes y las horas de 16 a 19 horas, y en cuanto a su duración, en un 63.9% ha sido mayor de 1 hora
- En un 76.6% la entrada ha sido desde páginas externas y sólo en un 23% desde la entrada directa o favoritos
- Los códigos de error http más frecuentes (50.9%) ha sido que el documento solicitado está alojado en otro site y la url debería ser interpretada como reemplazada temporalmente





FACILIDADES Y DIFICULTADES EN LA OBTENCIÓN DE DATOS

- Limitaciones como las distintas urls desde los que se puede acceder como:
 - www.juntadeandalucia.es
 - www.bsalud.es
 - www.bibliotecavirtualsalud.org
- En un futuro se podrá obtener resultados en el ranking de blogs, del.icio.us o rss feed, cuando se disponga de herramientas web 2.0
- En la investigación de mercado de servicios, las reclamaciones o quejas no sirven como único medio, ya que sólo el 4% de los usuarios insatisfechos comunican sus quejas a las empresas (Zeithaml y col., 1993). Se debe complementar con estudios de incidentes críticos, investigación de expectativas (cumplimiento y revisión, expectativas futuras), encuestas de relación entre el cliente y el servicio, paneles de clientes



• Esquema Lógico REDER



PLAN DE RECOGIDA DE EXPECTATIVAS Y REPUTACION ONLINE DE LA BV-SSPA



LibQUAL+
Charting Library Service Quality...

¿QUÉ ES LIBQUAL+?

Permite identificar carencias y lagunas en la prestación de los servicios, siempre basándose en las percepciones subjetivas de los usuarios.

Mide la calidad de los servicios de la biblioteca a través de la percepción y expectativas de los usuarios.

Tiene su origen en SERVQUAL, una herramienta desarrollada en los años ochenta para la investigación de mercados en el sector empresarial.

LibQUAL+ es una encuesta desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL)





OBJETIVOS

Elaborar un plan de recogida de expectativas de los usuarios, con objeto de promover un mayor conocimiento de las necesidades de los grupos de interés a través de encuestas, grupos focales y mejorar el formulario de contacto existente, así como otros estudios

- Proponer una segmentación de usuarios
- Elaborar un protocolo común para atender quejas y sugerencias.
- Construir indicadores de rendimiento basados en los nuevos medios digitales
- Medir la reputación online de la BV-SSPA mediante un sistema de votación online





ETAPAS

- Identificación de los grupos de interés
- Detectar las necesidades de los grupos de interés y procedimientos a utilizar
- Aplicación del Plan
- Revisión del Plan

METODOLOGÍA

- Combinación de estrategias cualitativas (grupos focales) y estrategias cuantitativas (el cuestionario y el formulario de contacto)
- Sistema de votación online

SEGMENTACIÓN DE USUARIOS/AS

- Profesionales Atención Primaria
- Profesionales Atención Especializada
- Directivos
- Personal en formación





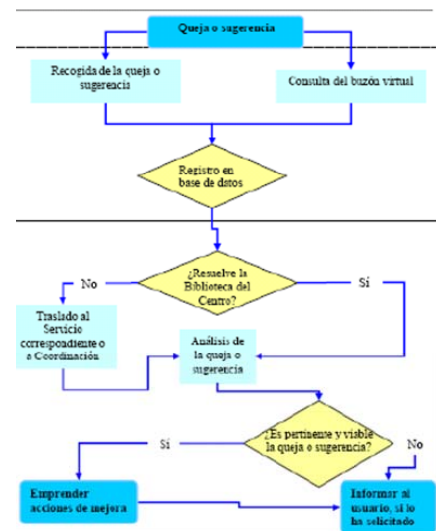
MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

ENTREVISTAS:

- **Comité Director de la BV:** responsable de establecer la política, directrices y prioridades
- **Comisión Técnica de la BV:** información sobre el desarrollo del Plan y para presentar su evaluación

FORMULARIO DE CONTACTO

- Respuesta < 5 días
- Plantillas de respuestas elaboradas
- Seguimiento incidencias





CUESTIONARIO ELABORADO ADHOC

- Adaptación del cuestionario de Bermúdez y Tamayo, que contempla las dimensiones transparencia, autoría, accesibilidad y actualización de la información, así como la usabilidad siguiendo la guía Research based Web design and usability guidelines v.2, con 24 items dicotómicos
- Índice de satisfacción de Atkinson (CSQ-8), adaptado a las características de un servicio digital. 8 items escala Likert 1 al 4
- Adaptación de la encuesta LibQual, al medir la distancia entre el valor observado y deseado de los servicios de la biblioteca. 9 items

	Resultado LibQual	Estado de la biblioteca
Positivo	+S (Superioridad)	CALIDAD Extraordinario/Excelente Modelo de buenas prácticas
Positivo	+A (Adecuación)	ADECUACIÓN Bien/Esperado/Normal
	A=0	UMBRAL/LÍMITE
Negativo	-A No adecuado	INADECUADO Mal/Problema/Acción

- Apartado de Observaciones/comentarios, que puede generar un Banco de expectativas



GRUPOS FOCALES: DESCRIPCION DE LA HERRAMIENTA ELABORADA

- 1) Objetivos del estudio : guía de temáticas
Participantes del grupo focal
Preparación de preguntas estímulo
Selección del moderador del grupo focal
Reunión
Proceso de los grupos focales
Etapas: ciclo apertura, clímax y cierre
Condiciones de los grupos focales
Interpretación de la información obtenida

INDICADORES DE RENDIMIENTO

IN01-PC02-SUBPC03. Porcentaje de propuestas, sugerencias, y/o quejas contestadas en el plazo de 5 días

IN02-PC02-SUBPC03. Porcentaje de reclamaciones gestionadas con relación al nº de reclamaciones recibidas

IN03-PC02-SUBPC03. Porcentaje de asistentes a las reuniones periódicas y entrevistas por el nº de usuarios/as convocados/as

IN04-PC02-SUBPC03. Porcentaje de cuestionarios cumplimentados por el total de la muestra seleccionada por segmento de usuario a los que se ha enviado
Objetivos del estudio : guía de temáticas





Resultados

ARQUETIPOS DE USUARIOS: TÉCNICA PERSON-SCENARIO

- Los personajes suelen contextualizarse con escenarios o descripciones de situaciones de uso concretas
- Los personajes (no más de 7 u 8) deben representar al mayor porcentaje posible de la audiencia

DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO

El diseño de la nueva Web 2.0 de la BV está dirigido por el usuario y la usabilidad es evaluada de forma iterativa y mejorada incrementalmente



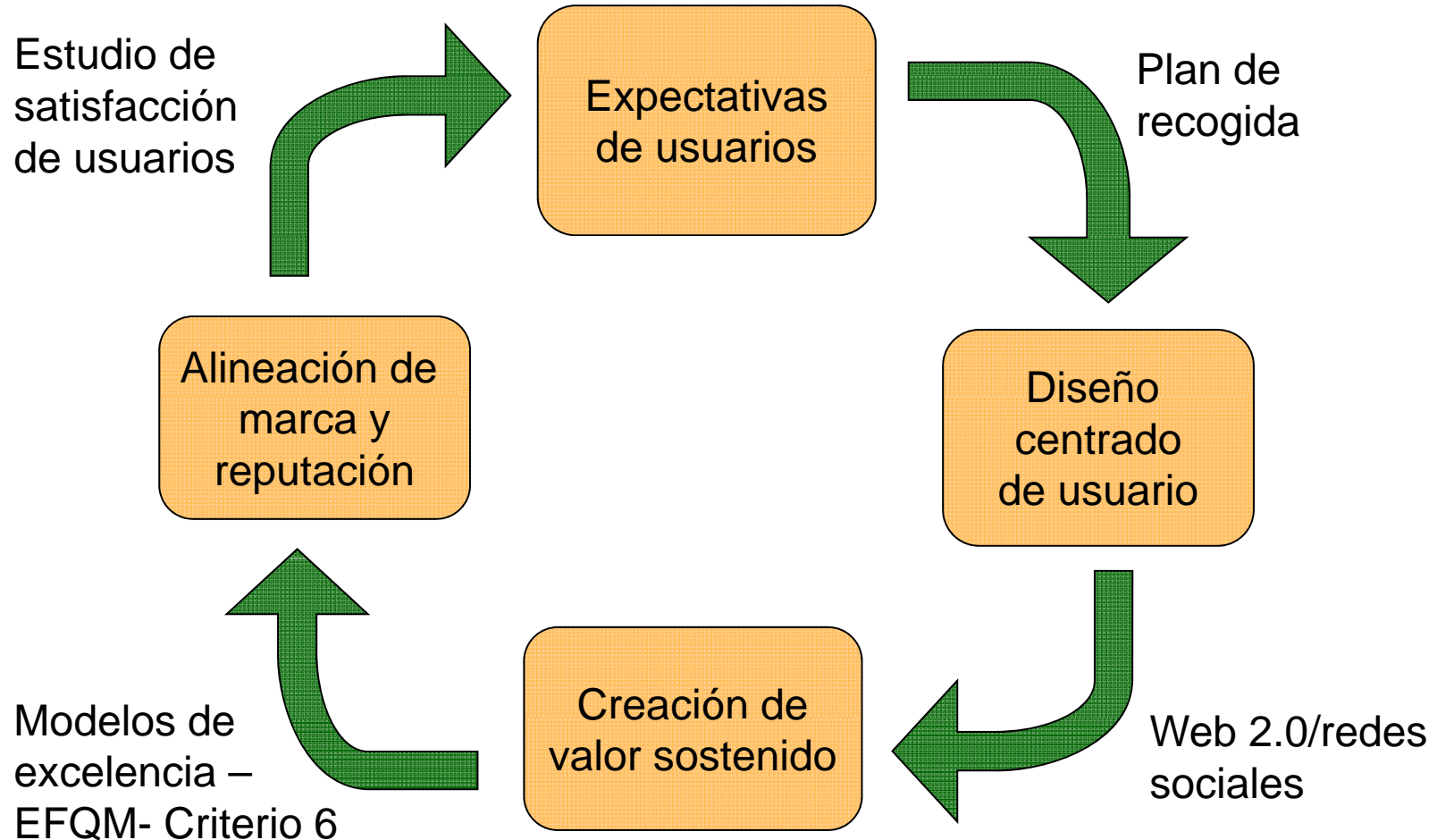


PUESTA EN MARCHA, EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN

Aplicar modelos de excelencia nos indican cómo debemos actuar para la creación de valor sostenido y nos permitirán alinear marca y reputación



Conclusiones





XIII JORNADAS NACIONALES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN CIENCIAS DE LA SALUD

14, 15 y 16 de Octubre 2009 Oviedo



Biblioteca Virtual
del Sistema Sanitario Público de Andalucía

c/ Capitán Viguera 1-1º E · 41004. Sevilla
Tel.: +34 954 994 920 - Fax: +34 954 994 935
bibliotecavirtualsalud@juntadeandalucia.es

www.juntadeandalucia.es/salud/bibliotecavirtual



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons
[Reconocimiento-Sin obras derivadas 3.0 España](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/)