



T.I.E.B.

Taller de Indicadores
de Evaluación de Bibliotecas

3 - 4 de Diciembre de 2007, La Plata, Argentina.

Resultados del Estudio de Satisfacción de Usuarios en las Bibliotecas de la UNLP



Prof. Norma Mangiaterra, UNLP
Lic. Cecilia Rozemblum, UNLP



Dr. Javier López Gijón, UGR



FaHCE
Facultad de Humanidades
y Ciencias de la Educación

 **UNLP**
Universidad Nacional de La Plata





ADAPTACIÓN DE LA ENCUESTA EN LA UNLP

- Adaptación del Modelo LibQual a las Bibliotecas UNLP
 - Lenguaje
 - Ordenamiento

- Elaboración de la Encuesta con instructivo
 - Papel
 - Digital

INTERNA

- Autoridades de la UNLP: Presidente – Secretario General
 - Comunicación formal e informal
- Decanos de UUAA y Directores de Colegios
 - Comunicación formal
- Directores de Bibliotecas UNLP
 - Comunicación formal – Reuniones de Trabajo
 - Talleres de capacitación – Personal involucrado

EXTERNA

- **En papel**
 - Afiches uniformes (adaptación de Lugar)
 - Medios Locales: Diario “Hoy” del 19.07.07
- **Digital**
 - Web-Roble y sus enlaces a cada Biblioteca
 - Web-UNLP con link a Roble



ROBLE

Portal de Bibliotecas de la UNLP

[Acerca de](#) | [Estadísticas](#) | [Servicios](#) | [Noticias](#)

Noticia actualizada 20/6/07

[Formulario estadístico 2006](#)



Noticia actualizada 6/6/07

[Las Bibliotecas de la UNLP se autoevalúan](#)



Noticia actualizada 13/2/07

[Anuario Estadístico 2004](#)
Acceda a la versión definitiva ...



[ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO 2007](#)

Necesitamos de tu opinión para mejorar, ayudanos respondiendo esta encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

26268 Visitantes desde el 12/5/05

Sitio diseñado en 800*600,
Navegadores IE 4 o superior
roble@huma.fahce.unlp.edu.ar

EMPRENDOR XXI
Para hacer realidad tus proyectos

Becada	
La UNLP desarrolla un proyecto de preservación ambiental en el conurbano	11/07/2007
Teatro en el Liceo Víctor Mercante	11/07/2007
Conferencia: La educación (que es) del otro	06/07/2007
'Con este presupuesto se dificultará seriamente el funcionamiento de la UNLP'	04/07/2007
El 90% de los egresados de la UNLP en 2005 y 2006 ya tienen empleo	04/07/2007
Exposición de Arte Digital y Fotografía	04/07/2007
Charla debate en la Facultad de Trabajo Social	03/07/2007
Facultad de Periodismo: Conferencia sobre el Plan Cóndor	03/07/2007
Becas para estudiantes de Ciencias Naturales	02/07/2007

Junio 2007

Finalizan las obras de restauración y puesta en valor del Colegio Nacional	30/06/2007
Jornada debate en Derecho: Pensar la Universidad hoy	29/06/2007
Conferencia internacional en el Museo	27/06/2007
Conciertos del Coro de Cámara de la UNLP	27/06/2007
Ciclo de cine documental vasco	27/06/2007
La Universidad participa de la Fiesta del Vino de la Costa	27/06/2007
Conferencia sobre la poesía de Luis de Tejeda	27/06/2007
Conferencia en Arquitectura: Antoni Gaudí en el Siglo XXI	26/06/2007
La UNLP inaugura un centro permanente de vacunación para toda la comunidad	25/06/2007

Con la opinión de los usuarios, las bibliotecas de la UNLP se autoevalúan

Creo de Teatro en el Colegio Nacional	21/06/2007
Conferencia: La integración no es sin malestar	21/06/2007
Conferencia internacional en la Facultad de Psicología	21/06/2007
Estudian la incidencia de los factores humanos en accidentes aéreos	20/06/2007
Aniversario de la Reforma Universitaria de 1918	15/06/2007
La UNLP capacita a los jóvenes para la búsqueda de empleo	13/06/2007
Curso de fútbol infantil para entrenadores	12/06/2007
Congreso de Tecnología en Educación en la Facultad de Informática	11/06/2007
La UNLP mejora el servicio de atención médica para los estudiantes	07/06/2007

Concurso de Fotos

OTRAS DEPENDENCIAS

**ROBLE**

Portal de Bibliotecas de la UNLP

[Acerca de](#)[Estadísticas](#)[Servicios](#)[Noticias](#)

El catálogo colectivo es un esfuerzo de todos por brindar un mejor servicio a nuestros usuarios. Por eso, desde este lugar le damos las gracias a quienes desinteresadamente dedicaron su tiempo y esfuerzo en esto.

// noticias > proyecto conjunto con la universidad de granada

AUTOEVALUACION DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UNLP

En el marco del proyecto de investigación PCI A/6936/06: *Hacia la calidad en las bibliotecas universitarias: desarrollo de una metodología de evaluación con soporte informático y basada en indicadores para mediciones cuantitativas y cualitativas*, financiado por la AECI e integrado en forma conjunta por miembros de la Facultad de Humanidades de la UNLP y la Universidad de Granada, España, se realizó el primer encuentro de intercambio y capacitación en el que participó personal de las bibliotecas agrupadas en ROBLE.

El objetivo de este proyecto es diseñar una herramienta metodológica de evaluación de bibliotecas, que permita realizar mediciones cuantitativas y cualitativas basándose en datos estadísticos y en encuestas de satisfacción de usuarios.

Parte de esta metodología ha sido desarrollada por la Universidad de Granada y el proyecto prevé su adaptación e implementación al contexto latinoamericano, en particular, se realizarán estudios en las bibliotecas de la UNLP, del Poder judicial de la provincia de Buenos Aires y de un centro de investigación de CONICET.

Del **25 de junio al 20 de julio de 2007** se realizará una [encuesta](#) de satisfacción a los usuarios para conocer su opinión y percepción de los servicios, que se aplicará en todas las Bibliotecas de la UNLP, para lo que requerimos la colaboración de nuestros usuarios en su llenado.

Es nuestro interés lograr la participación de toda nuestra comunidad académica, a los efectos de realizar un estudio de evaluación completo que nos permita contar con información de base para conocer el estado de nuestras bibliotecas y saber qué opinan los usuarios, para en base a ello poder planificar y proponer acciones concretas de mejora.

[\[acerca de\]](#) [\[estadísticas\]](#) [\[servicios\]](#)

- En línea – En papel
 - 25 de junio-20 julio´07 (receso invernal)
- Carga de Encuestas en papel
 - A partir del 21 de julio´07
- **TOTAL DE ENCUESTAS: 2943**
 - En línea: 1172
 - Carga manual: 1771

GRADO DE PARTICIPACIÓN (1 de 2)

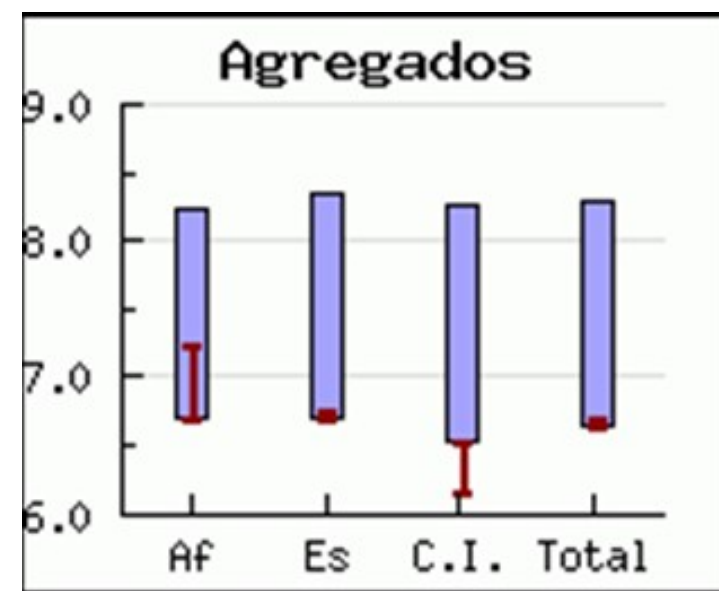
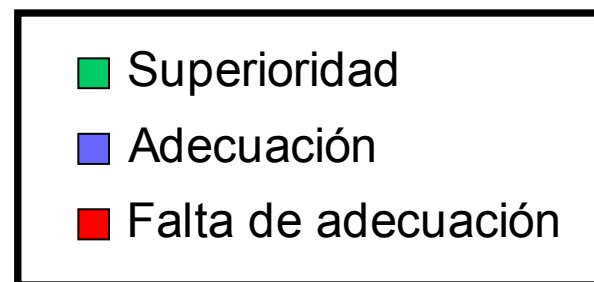
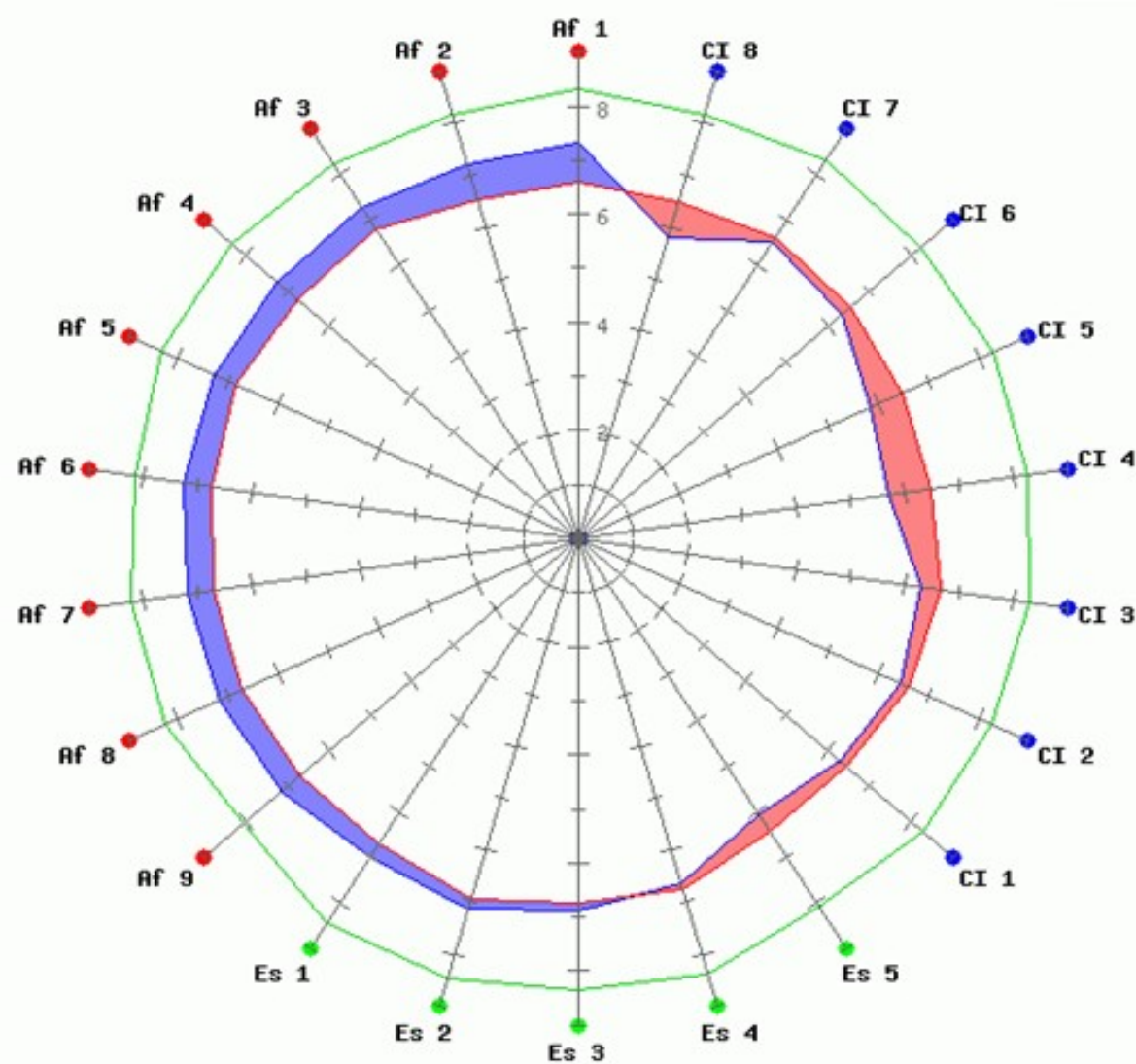
Número de encuestas cumplimentadas

Biblioteca	No de encuestas	Población	%
Totales facultades	2.272	106.213	2,14%
Totales colegios	206	7.477	2,76%
Totales facultades y colegios	2.478	113.690	2,18%
Biblioteca Pública de la UNLP (Plaza Rocha)	465		
Total (Facultades, Colegios, BP)	2.943		

GRADO DE PARTICIPACIÓN (2 de 2)

Tipos de Usuarios

Tipología de encuestados	Número de encuestas	%
Alumnos carrera de grado	2.089	71,0
Alumnos carrera de postgrado	45	1,5
Alumnos colegio primario/secundario	142	4,8
Graduado sin relación de dependencia con la UNLP	64	2,2
Personal de la biblioteca	53	1,8
Personal no docente	35	1,2
Profesor/Auxiliar docente/Investigador/Becario	445	15,1
Usuario externo/Público en general	70	2,4
TOTAL ENCUESTAS	2.943	100



	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.71	7.24	8.23	-1.00	0.53
La Biblioteca como Espacio	6.71	6.75	8.34	-1.60	0.04
Control de la Información	6.54	6.15	8.26	-2.11	-0.39



INTERPRETACIÓN RESULTADOS GENERALES UNLP

- Dos dimensiones son ADECUADAS VA (0,53) y Es (0,04).
- Los usuarios de la UNLP solo consideran inadecuada la dimensión CI (-0.39).
- El valor observado más alto se da en el VA (0,53).
- Lo que más desean los usuarios de la UNLP es Es (0,04).
- La valoración global del servicio recibido es positiva para los usuarios de la UNLP.

PREGUNTAS MEJOR Y PEOR VALORADAS EN LA UNLP

MEJOR VALORADAS

Af 1: El personal le inspira confianza (0.73)

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.68)

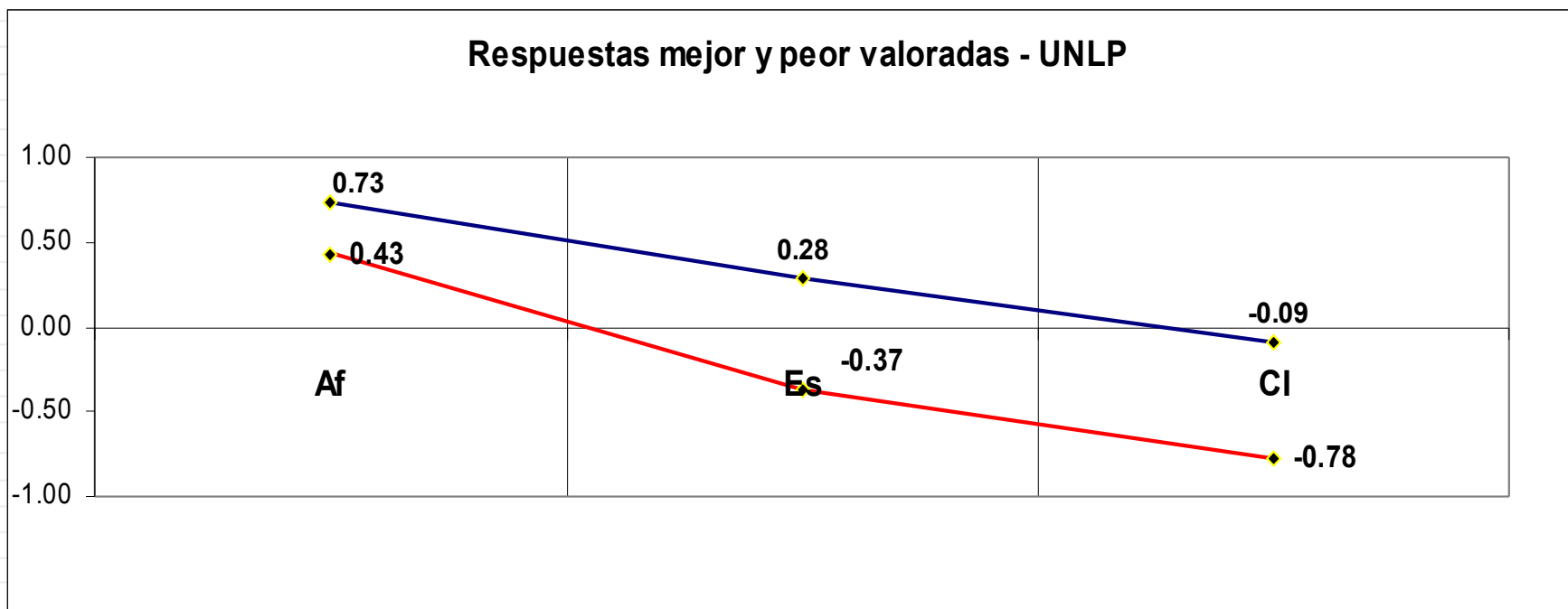
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (0.52)

PEOR VALORADAS

- **CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (-0.78)**
- **CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-0.70)**
- **CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.62)**

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES

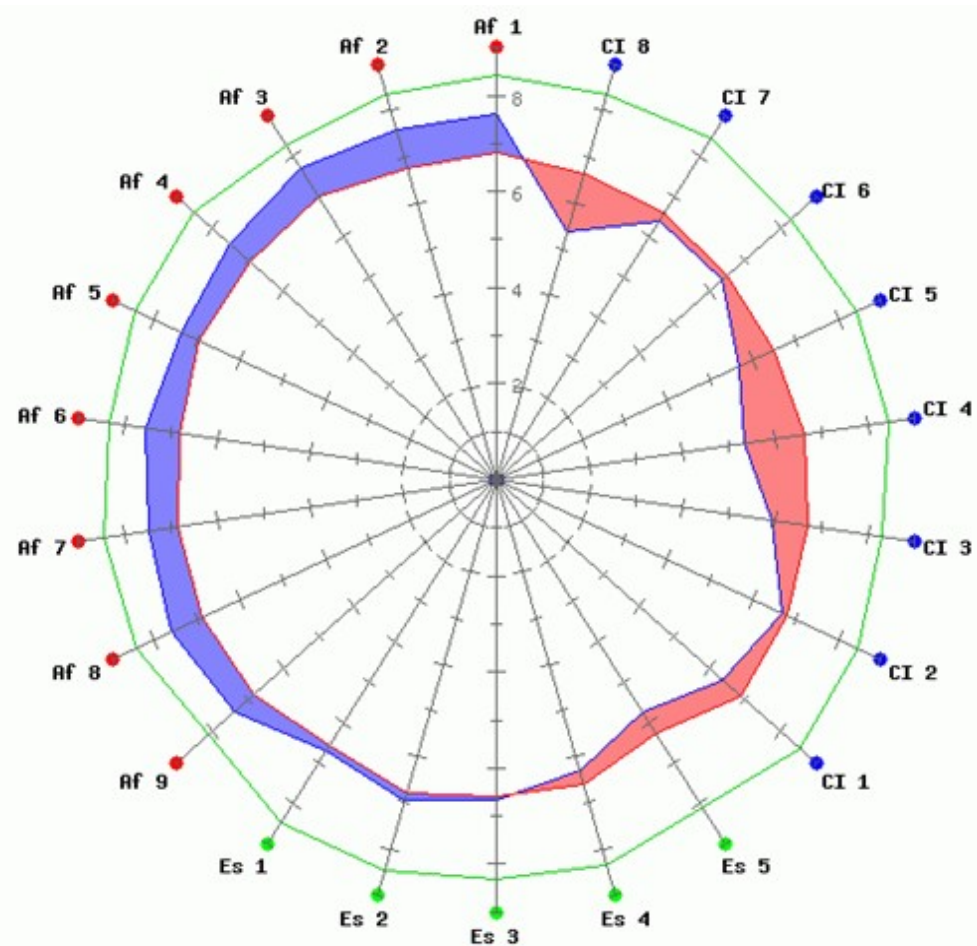
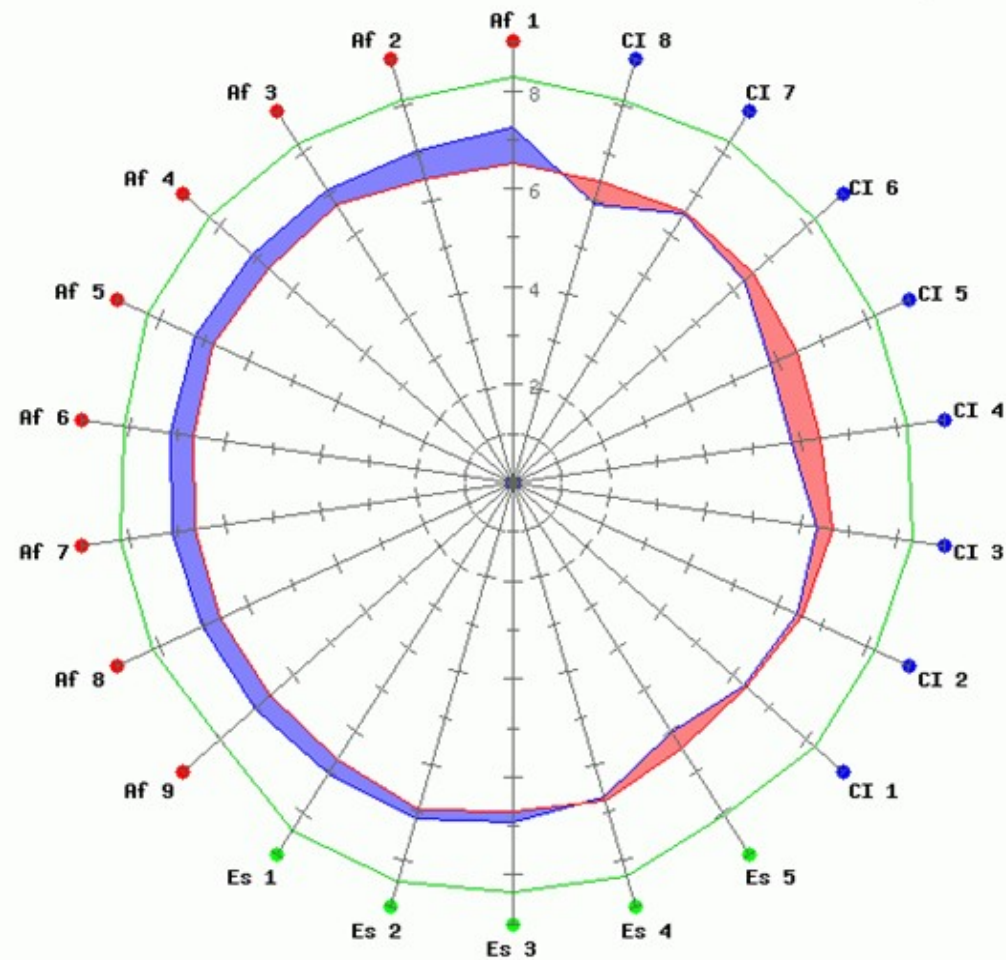
ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	0,73 (Af.1)	0,43 (Af.5)
Biblioteca como Espacio	0,28 (Es.1)	-0,37 (Es.5)
Control de la Información	-0,09 (CI 7)	-0,78 (CI4)



RESULTADOS POR TIPO DE USUARIOS (1 de 2)

Estudiantes de Grado (71%)

Personal Docente e Investigador



RESULTADOS POR TIPO DE USUARIOS

Estudiantes de Grado

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.64	7.12	8.19	-1.07	0.48
La Biblioteca como Espacio	6.72	6.76	8.34	-1.57	0.05
Control de la Información	6.49	6.18	8.23	-2.04	-0.31

- Mejor Valoradas

- Af 1: El personal le inspira confianza (0.71)
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.61)
- Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (0.47)

- Peor Valoradas

- CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.61)
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (-0.60)
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-0.50)

RESULTADOS POR TIPO DE USUARIOS

Personal Docente e Investigador

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.87	7.54	8.37	-0.83	0.67
La Biblioteca como Espacio	6.57	6.47	8.35	-1.87	-0.09
Control de la Información	6.65	6.02	8.40	-2.38	-0.64

• Mejor Valoradas

- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.84)
- Af 1: El personal le inspira confianza (0.83)
- Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (0.75)

• Peor Valoradas

- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (-1.29)
- CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.80)
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-1.26)

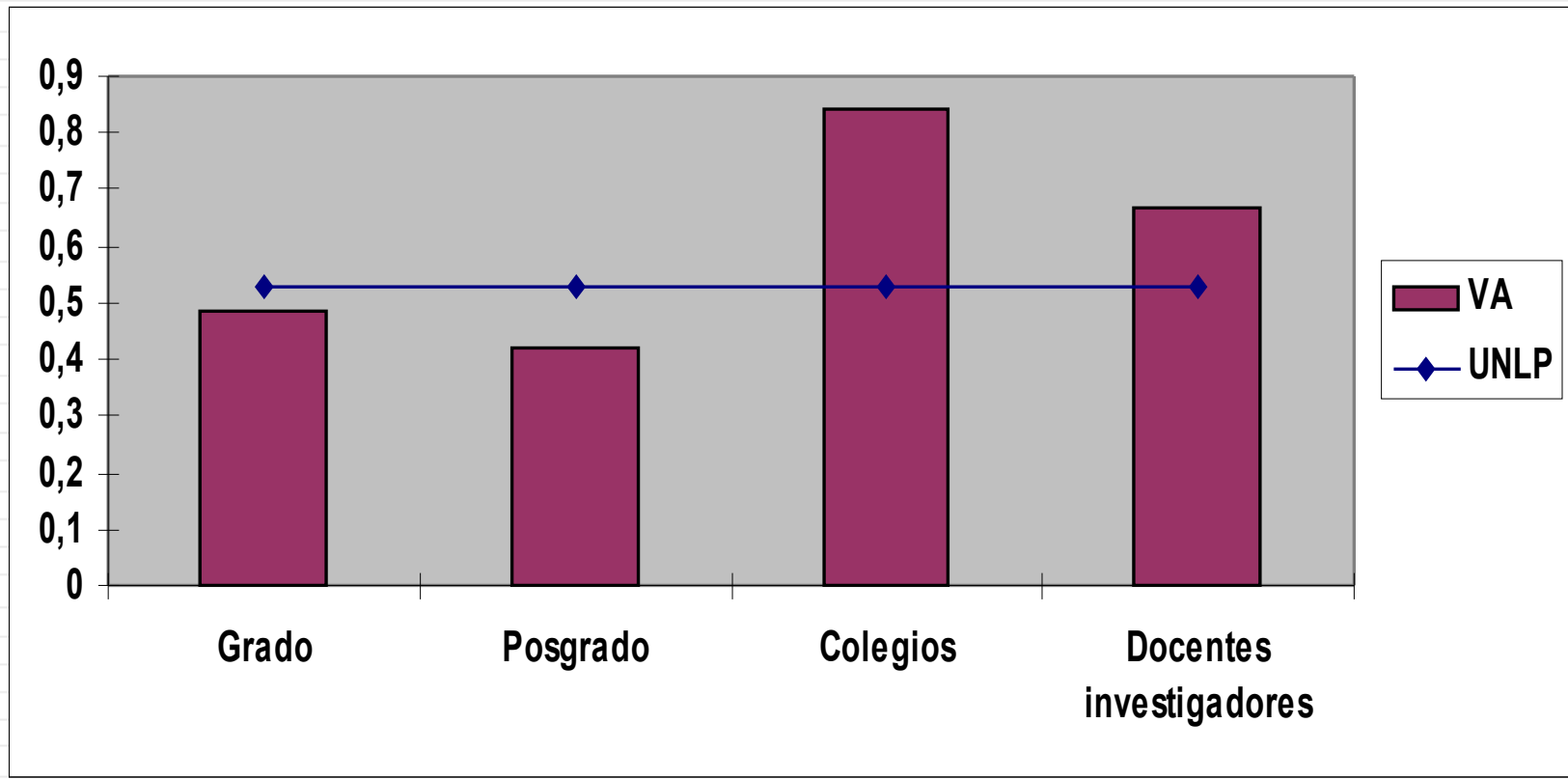
ADECUACIÓN POR TIPOS DE USUARIOS Y POR DIMENSIONES

ADECUACIÓN POR TIPOS DE USUARIOS					
	UNLP	Grado	Postgrado	Colegios	Docentes
Valor Afectivo del Servicio	0,53	0,48	0,42	0,84	0,67
La Biblioteca como Espacio	0,04	0,05	-0,24	0,61	-0,09
Control de la Información	-0,39	-0,31	-0,57	-0,63	-0,64

ADECUACIÓN POR TIPOS DE USUARIOS MEJOR - PEOR GRADO DE SATISFACCIÓN					
	MEJOR	-	-	-	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	COL	DOC	UNLP	GRA	POS
La Biblioteca como Lugar	COL	GRA	UNLP	DOC	POS
Control de la Información	GRA	UNLP	POS	COL	DOC

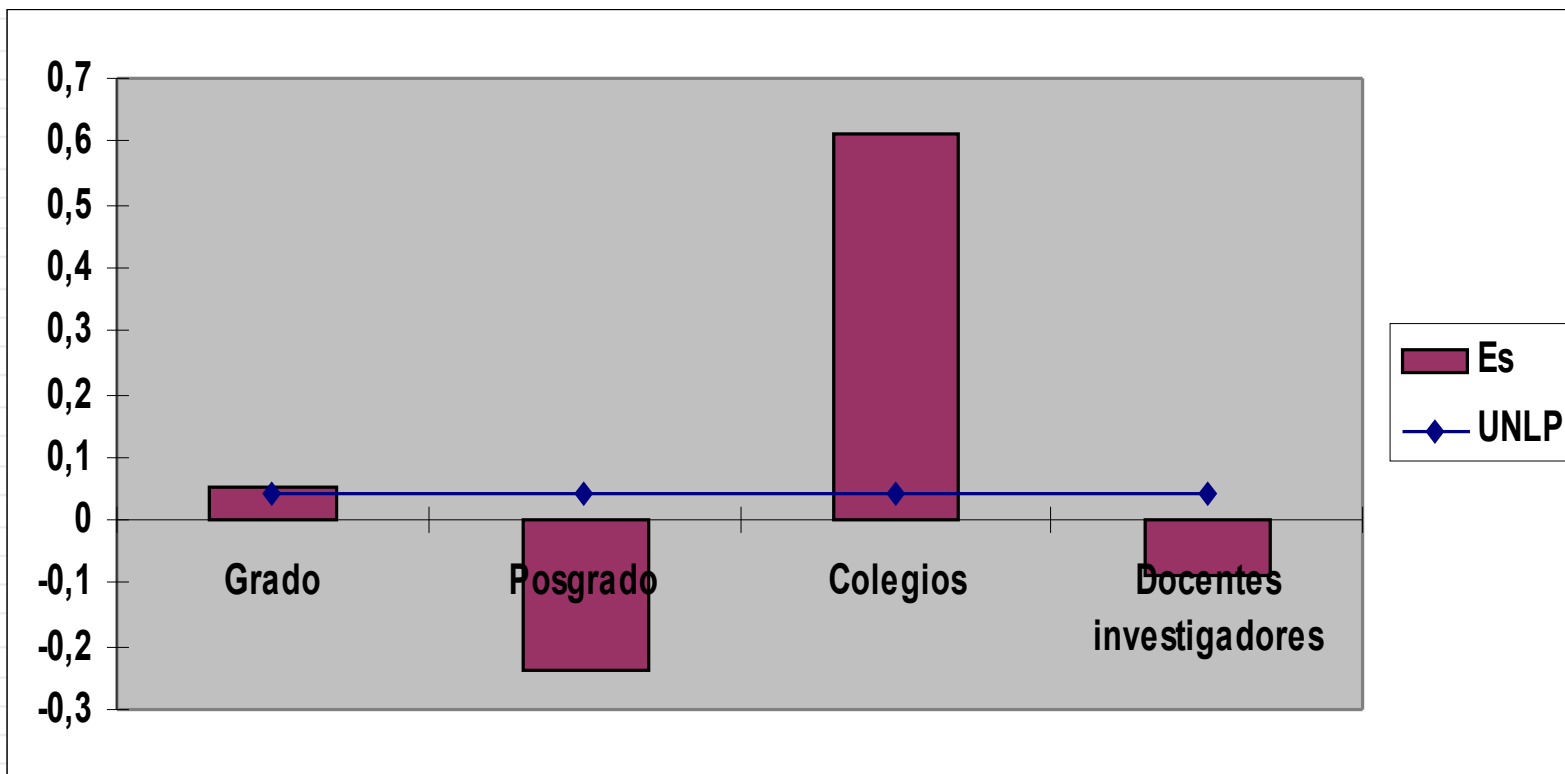
ADECUACIÓN POR TIPOS DE USUARIOS Y POR DIMENSIONES

Adecuación por Tipos de Usuarios					
	UNLP	Grado	Postgrado	Colegios	Docentes
Valor Afectivo del Servicio	0,53	0,48	0,42	0,84	0,67



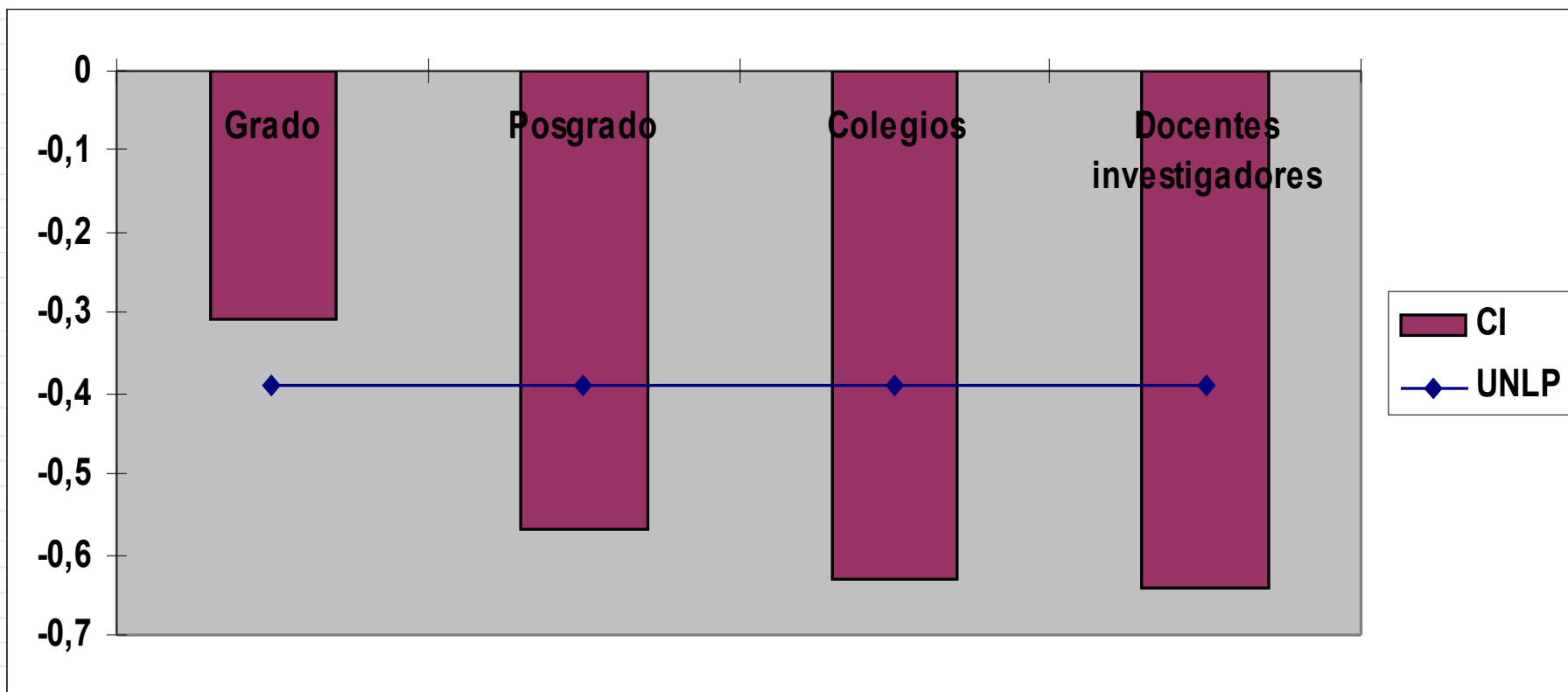
ADECUACIÓN POR TIPOS DE USUARIOS Y POR DIMENSIONES

Adecuación por Tipos de Usuarios					
	UNLP	Grado	Postgrado	Colegios	Docentes
La Biblioteca como Espacio	0,04	0,05	-0,24	0,61	-0,09

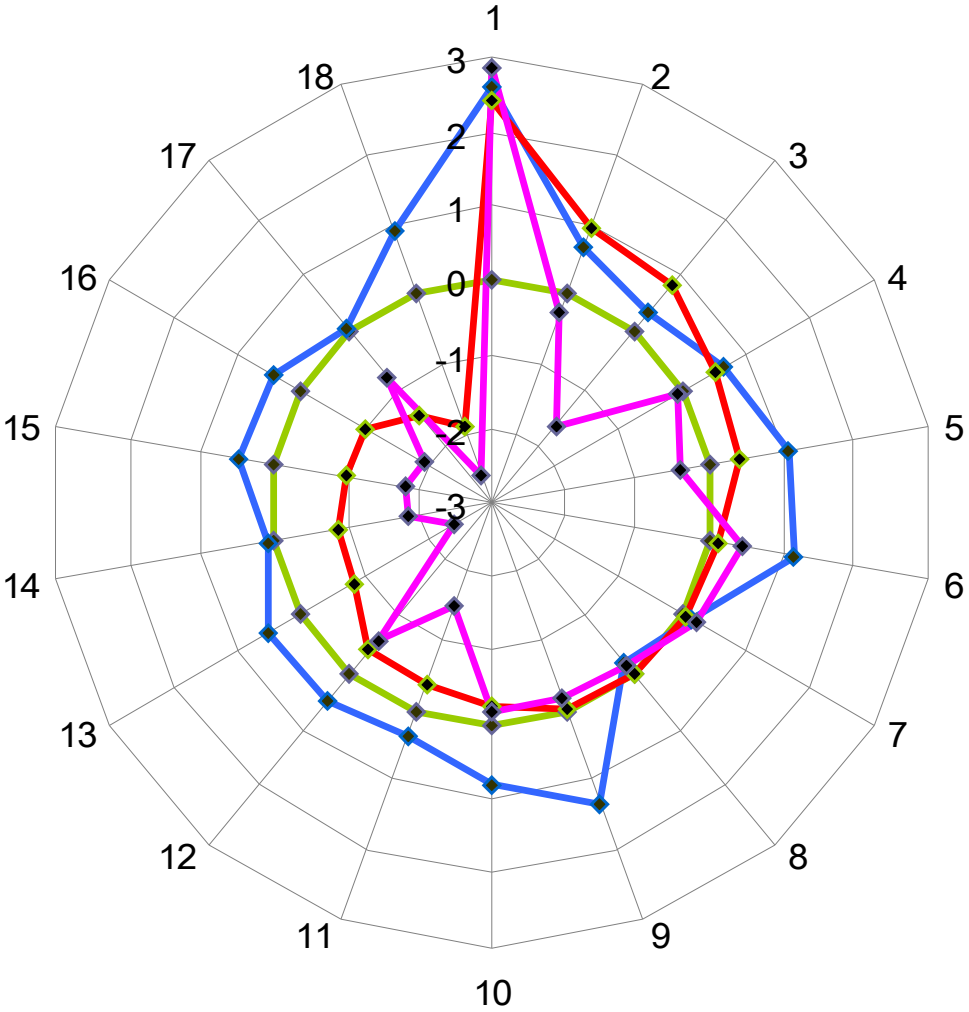


ADECUACIÓN POR TIPOS DE USUARIOS Y POR DIMENSIONES

Adecuación por Tipos de Usuarios					
	UNLP	Grado	Postgrado	Colegios	Docentes
Control de Información	-0,39	-0,31	-0,57	-0,63	-0,64

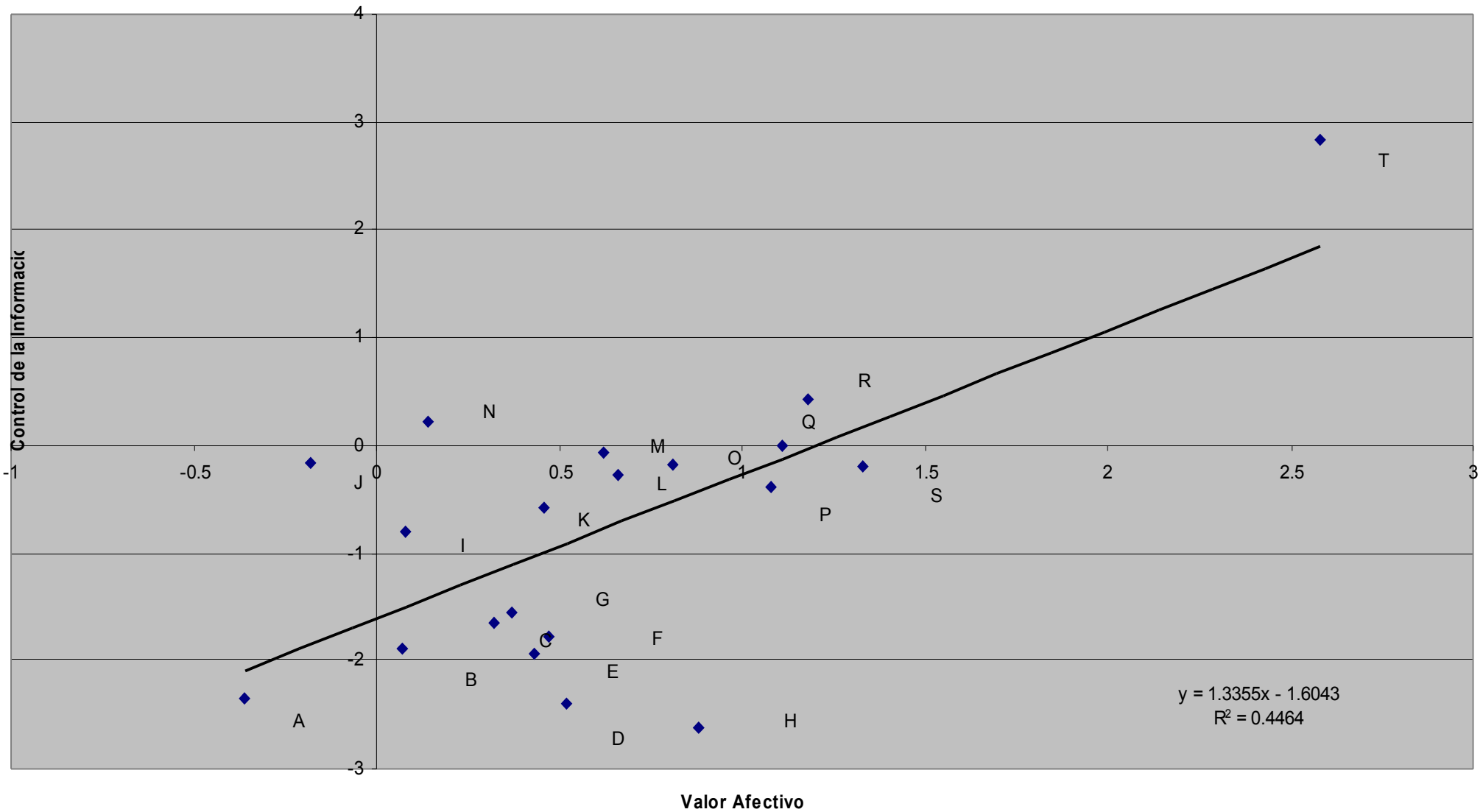


DIMENSIONES POR BIBLIOTECA



- Eje 0
- VA
- Es
- CI

CORRELACION ENTRE VA/CI



CONCLUSIONES

- SI Q → CAPACIDAD PARA SATISFACER A USUARIOS
↓
- NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
↓
- PERCEPCIÓN = ADECUACIÓN DE SERVICIOS
- V.Global de ADECUACIÓN DE SERVICIOS POSITIVA
- PERO:
 - ADECUACIÓN POSITIVA EN VA y Es
 - ADECUACIÓN NEGATIVA EN CI



CONCLUSIONES

- **PMC – PLAN DE ACCIÓN**
 - OBJETIVOS DE MEJORA
- **PRIORITARIO: CONTROL DE INFORMACIÓN**
- **SUPERADORES EN: VALOR AFECTIVO Y ESPACIO**
- **AUTOEVALUARNOS EN CICLOS CONTINUOS PARA SEGUIR MEJORANDO.**



T.I.E.B.

Taller de Indicadores
de Evaluación de Bibliotecas

3 - 4 de Diciembre de 2007, La Plata, Argentina.

Resultados del Estudio de Satisfacción de Usuarios en las Bibliotecas de la UNLP



Prof. Norma Mangiaterra, UNLP
Lic. Cecilia Rozemblum, UNLP



Dr. Javier López Gijón, UGR



FaHCE
Facultad de Humanidades
y Ciencias de la Educación



UNLP
Universidad Nacional de La Plata



UGR | Universidad
de Granada