



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 la Biblioteca del CIOp

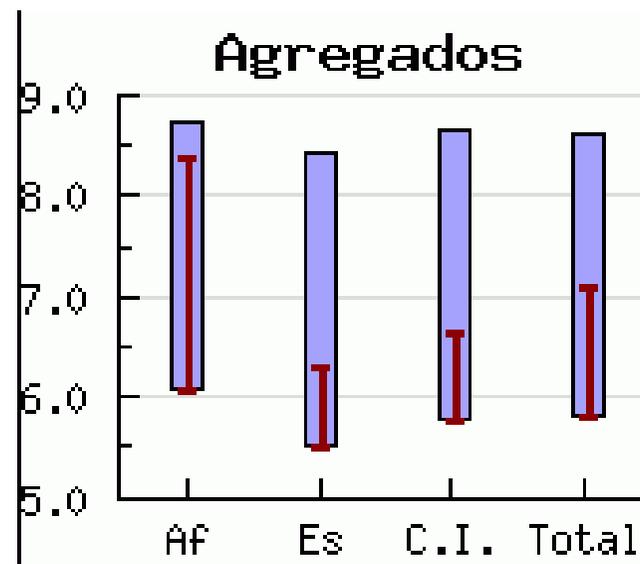
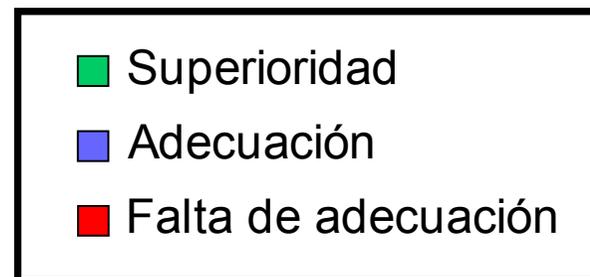
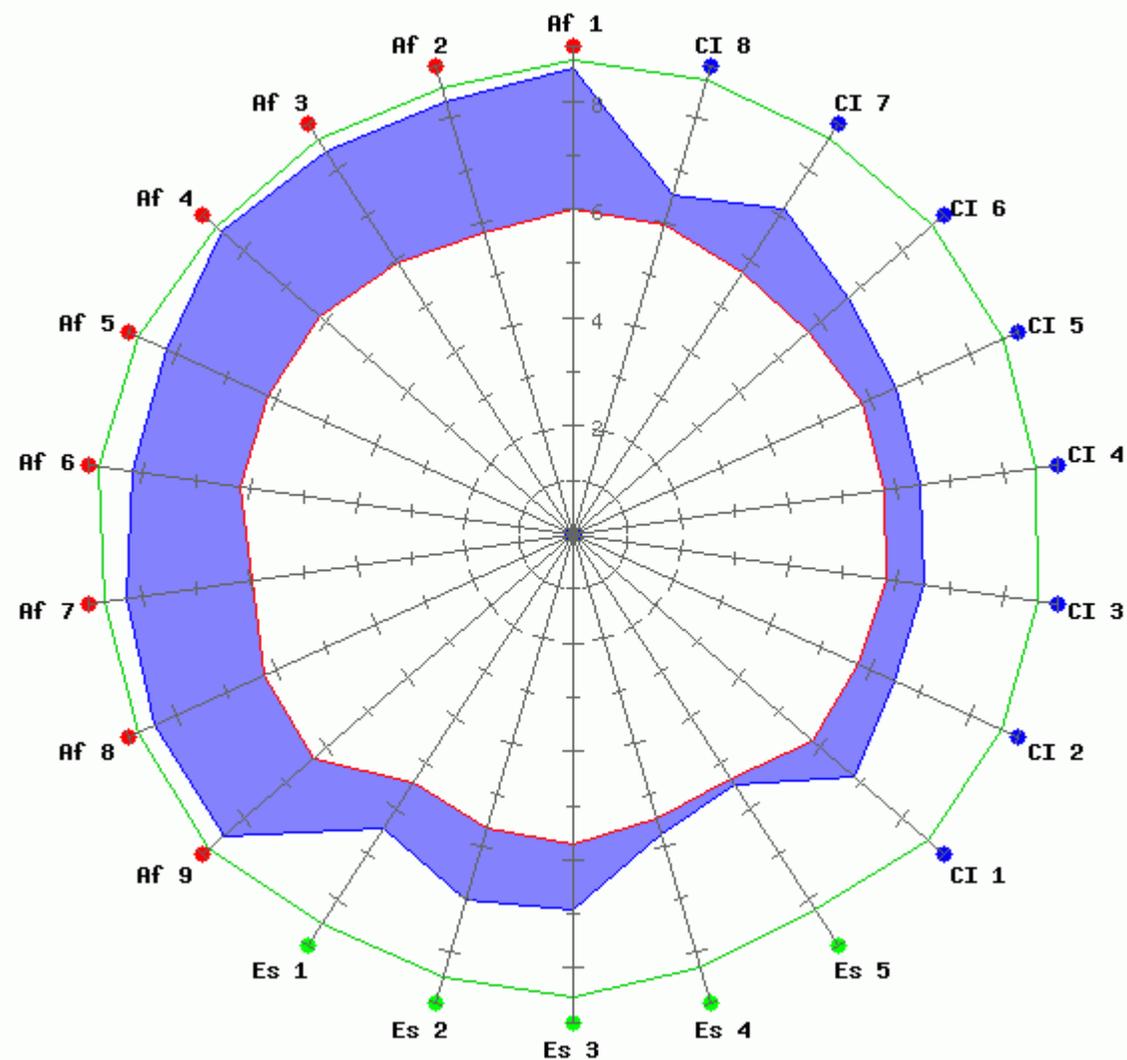
Bibl. Claudia M. González
correo-e: claudiag@ciop.unlp.edu.ar

NIVEL DE RESPUESTAS

Captura de datos: 20 de junio / 22 de julio

TOTAL USUARIOS	39	
Contestaron	35	89,7%

Tipología de encuestados	Número de encuestas	%
Becario	7	20,00%
Profesional de apoyo	9	25,71%
Investigador	19	54,29%
TOTAL ENCUESTAS	35	100%



	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio como Espacio	6.09	8.39	8.74	-0.35	2.30
Control de la información	5.52	6.33	8.43	-2.10	0.81
	5.79	6.65	8.67	-2.02	0.85



INTERPRETACIÓN RESULTADOS GENERALES CIOp

- Las 3 dimensiones son ADECUADAS.
- Sorprende el valor que consigue la Afectividad del Servicio (2.30).
- Los valores mínimos, observados y deseados más altos se dan en la Afectividad del Servicio.
- La Afectividad del Servicio está próxima a conseguir SUPERIORIDAD (-0.35).
- La valoración global del servicio recibido es positiva para los usuarios del CIOp.

- **Los mejores resultados** se producen en la dimensión

Valor afectivo

AF2 - El personal inspira confianza

AF4 - Disposición del personal para ayudar a los usuarios

AF3 – Amabilidad del personal

- **Los peores resultados** se producen en las dimensiones:

La Biblioteca como lugar

ES4 – Es el lugar ideal para estudiar, aprender e investigar

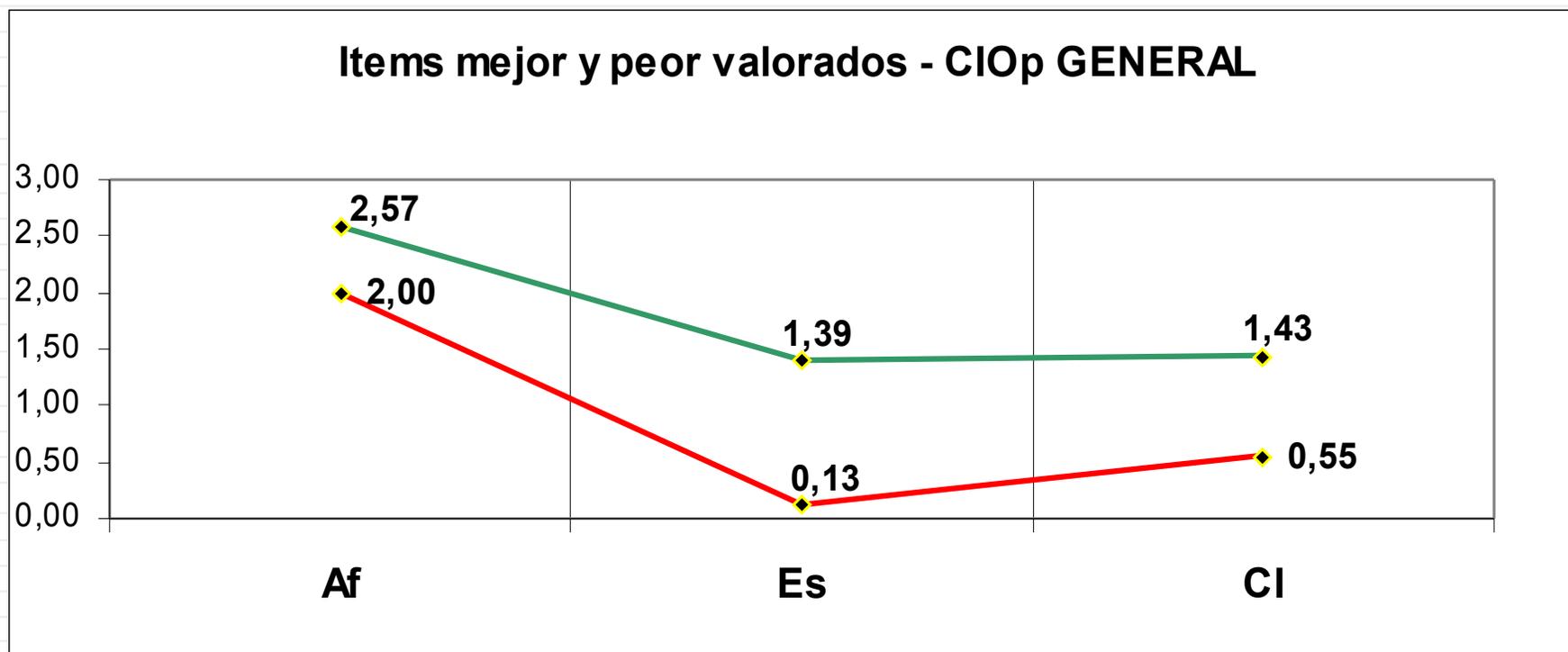
ES5 - Puede ser usado como espacio comunitario para estudio en grupo

Acceso y control de la información

CI8 – Las revistas en papel y electrónicas cubren mis necesidades de información

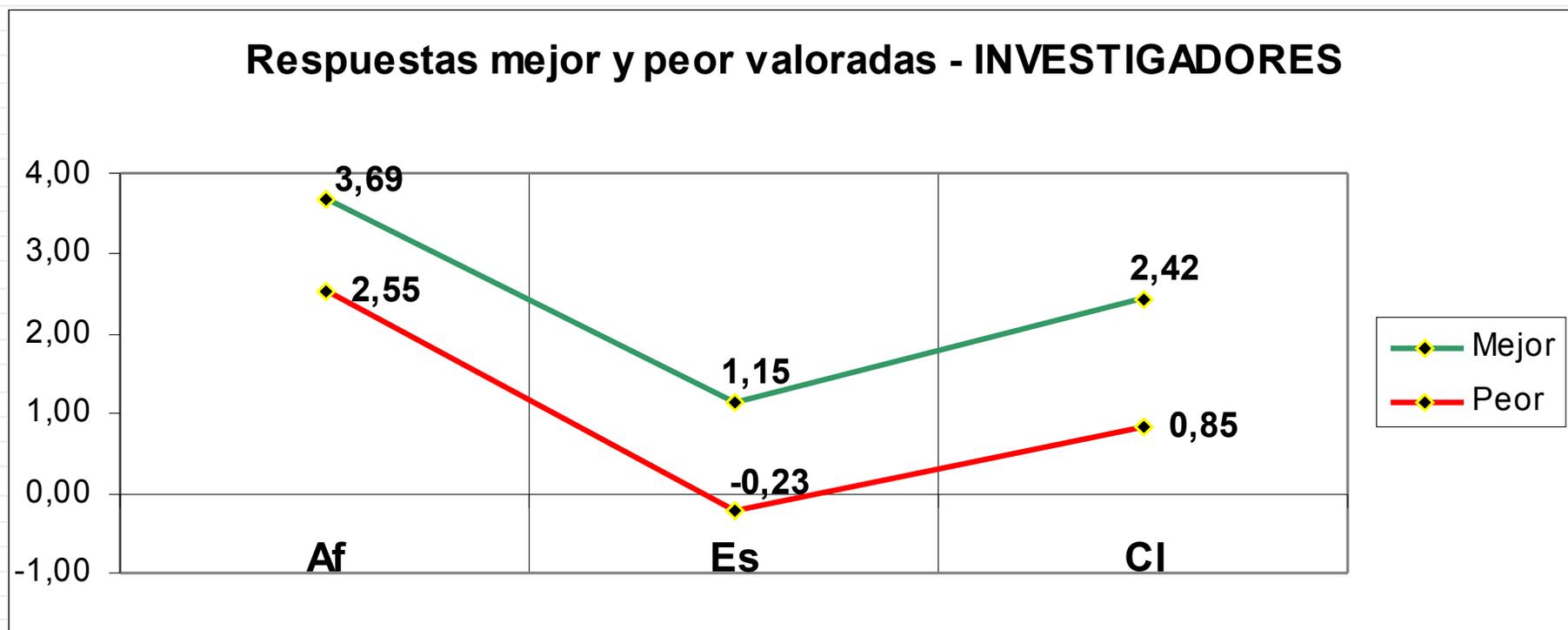
ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES

	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af1 (2.57)	Af6 (2.00)
Biblioteca como Espacio	ES2 (1.39)	ES5 (0.13)
Control de la información	CI7 (1.43)	CI8 (0.55)



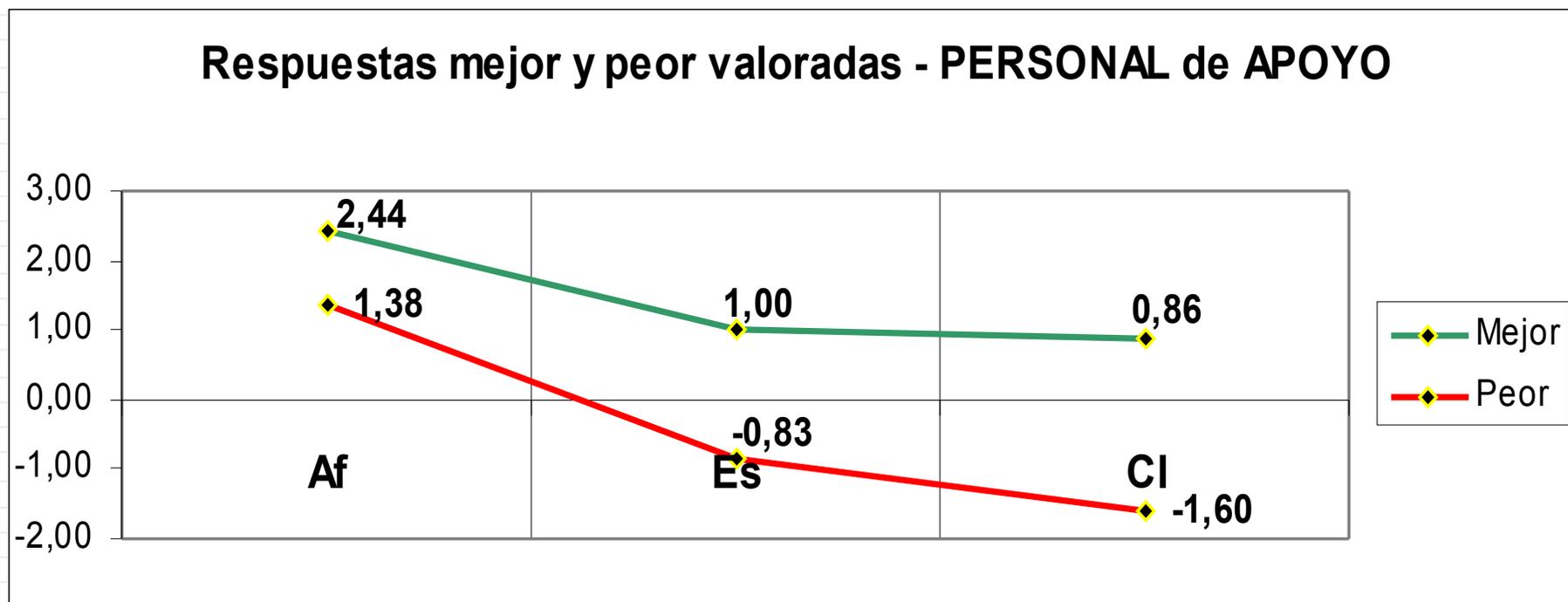
ÍTEMES MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES

	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af1 (3,69)	Af6 (2,55)
Biblioteca como Espacio	ES2 (1,15)	ES5 (-0,23)
Control de	CI7 (2,42)	CI8 (0,85)



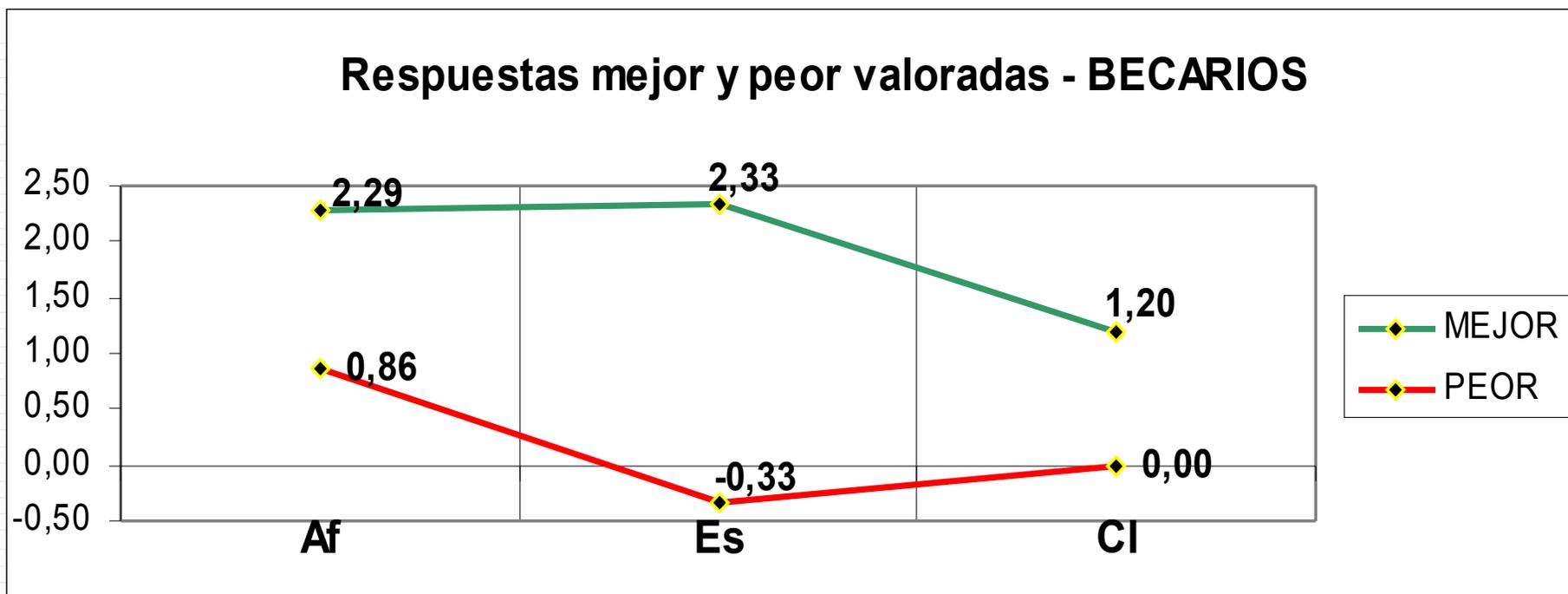
ÍTEMES MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES

	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af1 (2,44)	Af6 (1,38)
Biblioteca como Espacio	ES2 (1,00)	ES5 (-0,83)
Control de	CI7 (0,86)	CI8 (-1,60)



ÍTEMES MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES

	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af1 (2,29)	Af6 (0,86)
Biblioteca como Espacio	ES2 (2,33)	ES5 (-0,33)
Control de	CI7 (11,20)	CI8 (0,00)





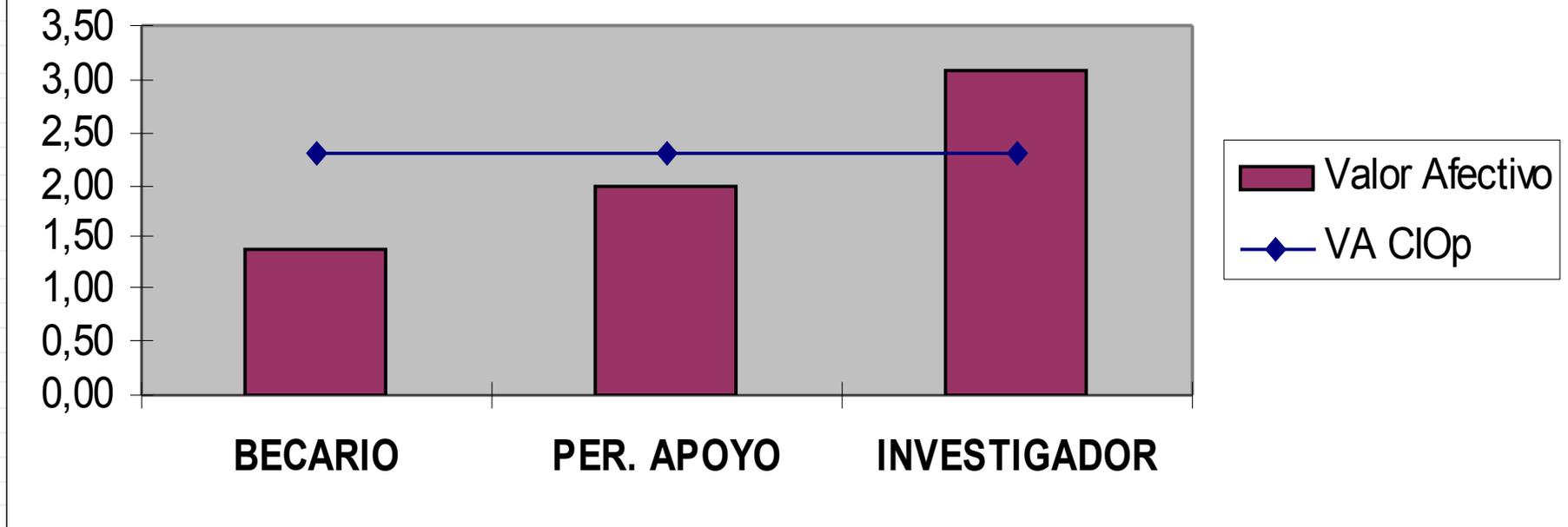
ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES

- A nivel global, se observa una muy baja dispersión entre los valores de adecuación de la dimensión Afectiva.
- En el extremo de mayor dispersión se encuentra la dimensión de Espacio.
- En la dimensión de Control de la Información vemos una dispersión intermedia aunque más cercana a la de Espacio.
- Diferencias similares se observan entre el Personal de Apoyo y los Investigadores.
- Por el contrario en los resultados de los becarios se observa una dispersión importante en la dimensión de Espacio.

ADECUACION POR USUARIOS Y POR DIMENSIONES

BECARIO	PERSONALE de APOYO	INVESTIGADOR
1,40	2,00	3,08

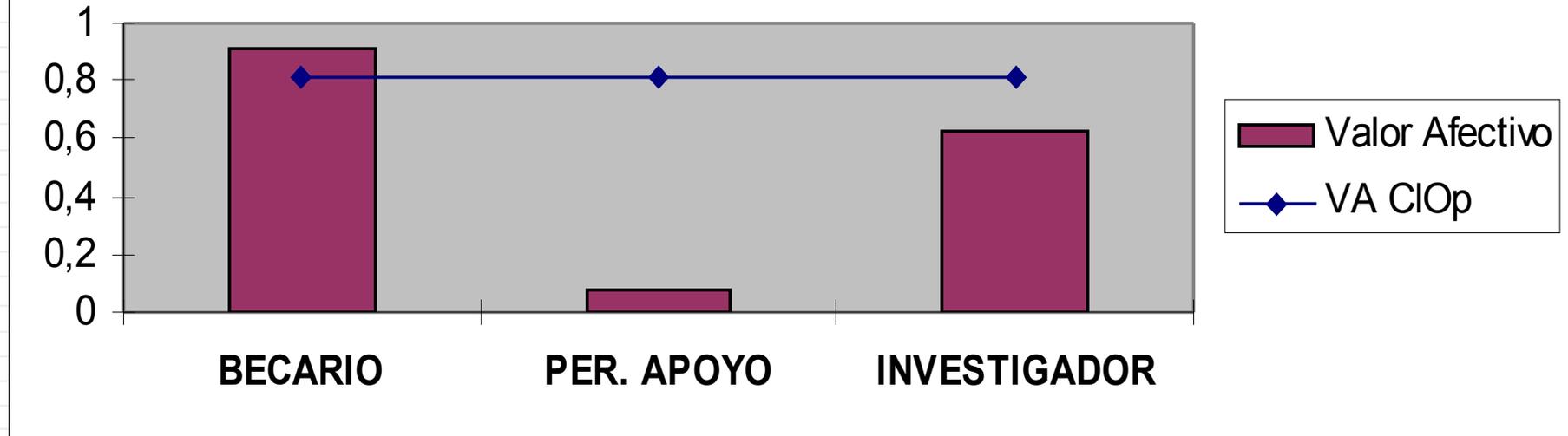
VALOR AFECTIVO



ADECUACION POR USUARIOS Y POR DIMENSIONES

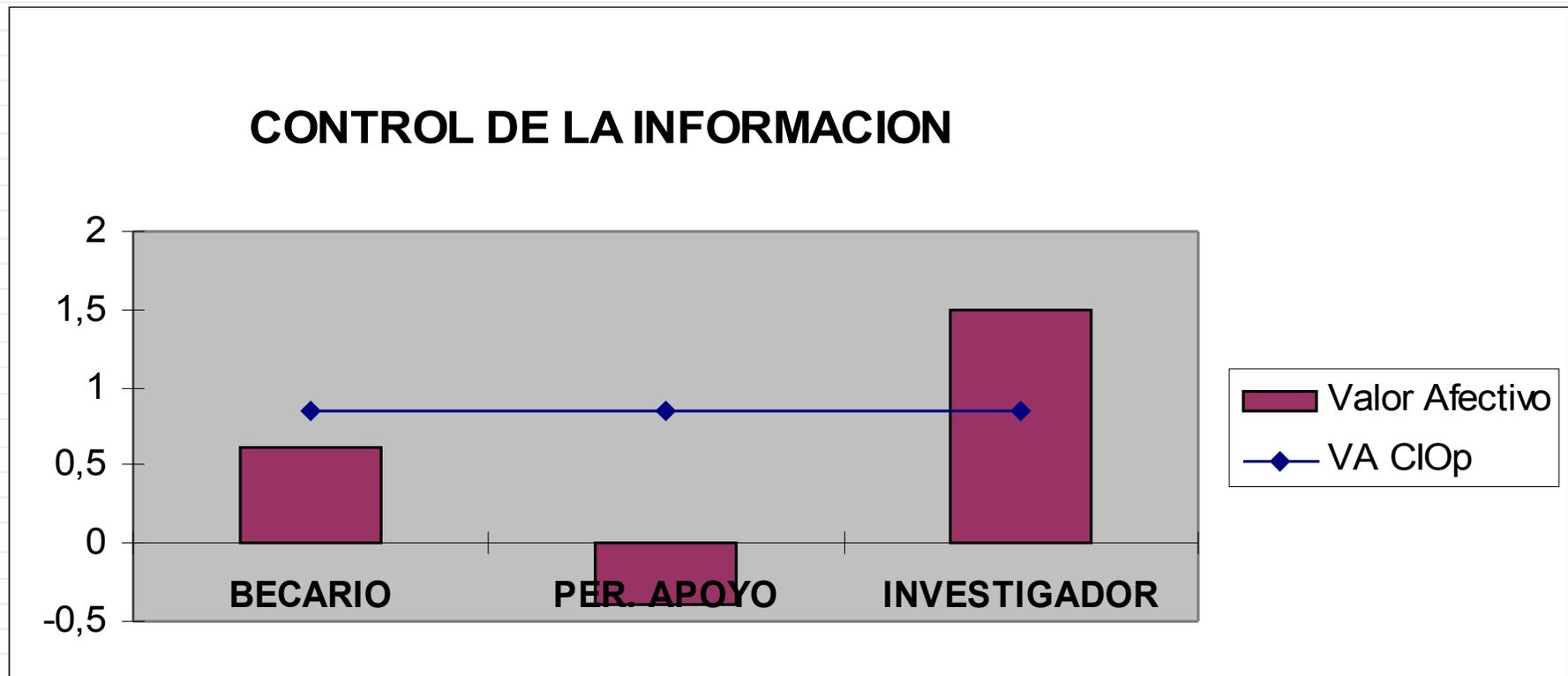
BECARIO	PERSONALE de APOYO	INVESTIGADOR
0,91	0,08	0,62

LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO



ADECUACION POR USUARIOS Y POR DIMENSIONES

BECARIO	PERSONALE de APOYO	INVESTIGADOR
0,62	-0,39	1,49





ÍTEMES MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES

- El personal investigador es el que mejor valora el servicio en sus tres dimensiones.
- El Personal de Apoyo es el más crítico, especialmente en la dimensión Control de Información que lo considera inadecuado.
- El investigador supera los valores Medios en las dimensiones Valor afectivo y Control de la Información.
- Los becarios superan los valores medios en la dimensión Espacio.

- Necesidad de modificar el Espacio.
 - Necesidad de indagar particularmente entre los miembros del Personal de Apoyo cuales son sus necesidades en cuanto a la colección.
-