



**TÍTULO:** “Estudio de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Islas Malvinas del Conservatorio de Música Alberto Ginastera de Morón”

**AUTOR:** Stochetti, Edith Ruth

**RESUMEN:** Se presenta un estudio de usuarios aplicado a la biblioteca de nivel terciario especializada en Música del Conservatorio Alberto Ginastera; con el fin de buscar un mejor desarrollo de eficiencia en la atención de los usuarios, búsqueda, acceso y manejo de la información. Se explica y sustenta por qué resulta fundamental conocer a los usuarios que asisten a la unidad de información, evaluando el servicio que se está prestando. Se analiza dichos beneficios: la definición de grupos que acuden al servicio, la contribución al establecimiento de los objetivos para las programas de formación de usuarios, la toma de decisiones en la adquisición de materiales y todo aquello que contribuya a satisfacer sus demandas. Se aportan resultados y conclusiones.

**PALABRAS CLAVE:** estudios de usuarios, biblioteca académica, biblioteca especializada, necesidades de información, servicios.

---

Tesis presentada para obtener el grado de Licenciado/a en Bibliotecología y Documentación.

**Fecha de presentación:** Junio de 2016

**Directora:** Dra. Silvia Sleimen

**Co Directora:** Lic. Marcela Ristol

## TABLA DE CONTENIDOS

### I. INTRODUCCIÓN .....5

1. Descripción del tema y planteo del problema de investigación.....	6
2. Objetivos de la investigación.....	8
2.1 Objetivo general.....	8
2.2 Objetivos específicos.....	8

### II. MARCO TEÓRICO .....9

<b>Capítulo I. Las Bibliotecas</b> .....	<b>10</b>
1. La biblioteca universitaria.....	11
1.2. Los recursos humanos.....	13
2. La biblioteca especializada.....	15
2.1. Características.....	16
2.3. Funciones .....	16
2.4. Fondos.....	17
2.5. Servicios.....	17
2.6. Recursos Humanos.....	17

<b>Capítulo II. El usuario, sus necesidades de información y su satisfacción</b> .....	<b>19</b>
1. Introducción.....	19
2.El usuario como eje central de los sistemas de información.....	20
2.2. Categorías de usuarios .....	21
2.3. Tipología de usuarios de información .....	21
2.3.1. Sanz Casado.....	22
2.3.2. Páez Urdaneta.....	24
2.3.3. Gómez Hernández.....	24
3. Características de los usuarios de bibliotecas especializadas.....	25
4. Las necesidades de información.....	26
5. La satisfacción del usuario.....	27

<b>Capítulo III. Conservatorio de Música “Alberto Ginastera” de Morón.....</b>	<b>29</b>
<b>1. Carreras y Estructura Académica .....</b>	<b>38</b>

<b>Capítulo IV. Biblioteca Islas Malvinas.....</b>	<b>41</b>
<b>1. Generalidades.....</b>	<b>41</b>
<b>2. Infraestructura y equipamiento .....</b>	<b>43</b>
<b>3. Colecciones .....</b>	<b>43</b>
<b>4. Personal .....</b>	<b>43</b>
<b>5. Procesos técnicos.....</b>	<b>44</b>
<b>6. Estadísticas.....</b>	<b>44</b>
<b>7. Servicios brindados .....</b>	<b>45</b>

**III. METODOLOGÍA.....51**

<b>1. Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>52</b>
<b>2. Población y muestra .....</b>	<b>52</b>
<b>3. Técnicas para la recolección de los datos .....</b>	<b>53</b>

**IV. ANÁLISIS DE DATOS.....54**

<b>1. Edad .....</b>	<b>55</b>
<b>2. Realización de actividad laboral.....</b>	<b>56</b>
<b>3. Horas trabajadas.....</b>	<b>57</b>
<b>4. Carrera en curso.....</b>	<b>58</b>
<b>5. Turno en el que cursa la carrera.....</b>	<b>59</b>
<b>6. Nivel en curso de la carrera .....</b>	<b>60</b>
<b>7. Frecuencia de visita a la biblioteca .....</b>	<b>61</b>
<b>8. Momento del día en que asiste a la biblioteca.....</b>	<b>62</b>
<b>9. Cantidad de horas de permanencia en la biblioteca .....</b>	<b>63</b>
<b>10. Tipo de servicios utilizados en la biblioteca.....</b>	<b>64</b>
<b>11. Disponibilidad de los textos solicitados en préstamo .....</b>	<b>65</b>
<b>11.1 Motivos de la respuesta .....</b>	<b>66</b>

12. Días otorgados en el préstamo a domicilio .....	67
12.1. Motivos de la respuesta .....	68
13. Consulta a la sección Hemeroteca .....	68
13.1. Motivos de la respuesta .....	69
14. Tipo de materiales utilizados .....	70
15. Tipo de información buscada .....	71
15.1 Motivos por lo que busca esa información.....	72
16. Actualización de la información .....	73
17. Dificultades para ubicar la información requerida .....	74
18. Satisfacción de las necesidades de información del usuario .....	75
18.1. Medios a los que recurre si la biblioteca no satisface algunas de sus necesidades de información .....	76
19. Información de la base de datos .....	77
20. Atención del personal .....	78
20.1. Motivos de las respuestas.....	79
21. Atención del profesional bibliotecario.....	80
22. Información de los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca.....	82
23. Señalización.....	83
24. Instalaciones.....	84
25. Facilidad en el uso de terminales de consulta del catálogo.....	86
26. Uso del catálogo de la biblioteca.....	88
26.1 Motivos por los que no consulta el catálogo.....	89
27. Niveles de satisfacción.....	90
27.1 Préstamo a domicilio.....	90
27.2. Consulta al profesional bibliotecario.....	91
27.3. Base de datos de la sala .....	92
27.4. Comodidad de la sala de lectura.....	93
27.5. Horarios de atención .....	94
27.6. Relación bibliográfica básica de la carrera y material disponible en la biblioteca .....	95
28. Sugerencias .....	96

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
--	----

BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXOS.....	107

I

## **INTRODUCCIÓN**

## **1. Descripción del tema y planteo del problema de investigación**

Según Perea Vega (2002) la función de las bibliotecas ha sufrido transformaciones a lo largo del tiempo. En la antigua Mesopotamia, se construyeron las primeras, que funcionaron como almacén de información administrativa; más tarde, ya en la Edad Media, tuvieron la finalidad de copiar y resguardar la cultura del momento. Pero, es recién a finales del Siglo XIX cuando las bibliotecas, en general, pasan a convertirse en instituciones que se orientan a ofrecer conocimiento a la población. De este modo se constituyen en servicios para la comunidad.

La biblioteca contemporánea tiene por función brindar a la comunidad de usuarios reales y potenciales diversos servicios que son indispensables: sala de lectura, préstamo domiciliario, acceso a documentos en diversos formatos, acceso a material bibliográfico remoto, etc.

En la actualidad, las bibliotecas de nivel terciario se configuran como un servicio esencial sin el cual no puede funcionar la educación académica. Han sufrido una transformación a lo largo del tiempo, especialmente en el transcurso del Siglo XX. Ello se evidencia en el aumento de su uso y del número de usuarios, la documentación que alojan, los cambios tecnológicos introducidos para facilitar la gestión y, fundamentalmente, la inversión económica que todo ello implica.

Por otra parte, las condiciones exigidas por la actual sociedad del conocimiento, en relación con la calidad, satisfacción y necesidades de los usuarios, comienzan a ganar un papel importante en las bibliotecas especializadas y éstas deben incorporar, cada vez más, estudios de usuarios, como un elemento básico de su estrategia de actuación institucional.

Según Monfasani (2002) la calidad de un servicio puede ser entendida como el grado de eficacia con que este se desempeña. Dicha eficacia, se determinada en función de las actividades realizadas en la biblioteca, lo que incluye los productos y servicios generados por ella.

La autora considera que: *"Los factores intervinientes principales en la evaluación son los profesionales de la información, a los que habitualmente se considera gestores y los usuarios, consumidores de la información. El bibliotecario aportará creatividad y pondrá en práctica sus conocimientos, para consolidar los servicios y aportar valor a la institución. El usuario a través de sus demandas impulsará la mejora y ampliación de los productos y servicios."* (Monfasani, 2002:1)

La idea primordial que persiguen los estudios de usuarios es diseñar y planificar unidades de información acorde con las necesidades y hábitos de información de las comunidades de usuarios y la transformación de sus servicios; es por ello que el estudio

de usuarios de la Colección Bibliográfica General responde a la necesidad de obtener datos sobre la forma en que el personal de los servicios de información está aplicando los métodos y técnicas documentales y su adecuada selección de acuerdo con las demandas y necesidades de los usuarios que la frecuentan.

Según las líneas de investigación de la Bibliotecología, este trabajo se encuentra enmarcado dentro de la evaluación de las necesidades del sector de la información, ya que analiza las necesidades y grado de satisfacción de un servicio de información, a través de un estudio de usuarios.

Es así que a partir de estas consideraciones se realiza una investigación que indaga respecto de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Biblioteca del Conservatorio de Música de Morón, una de las Unidades de información más importantes en la zona Oeste del Gran Buenos Aires; por su acervo bibliográfico, numeroso y de gran calidad. Concentrando la colección específicamente a la Música Clásica, y en forma complementaria a la Música Popular y Contemporánea. Su perfil y configuración tienen como consecuencia, una gran afluencia de usuarios en busca de satisfacer sus necesidades de información. Es por ello que realizar un estudio de satisfacción de los usuarios permitirá determinar virtudes y falencias respecto de la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la biblioteca.

## **2. Objetivos de la investigación**

### **2.1 Objetivo general**

- Determinar las necesidades y grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Islas Malvinas del Conservatorio de Música Alberto Ginastera de Morón.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Determinar virtudes y falencias en la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca.
- Reconocer las necesidades de información de los usuarios.
- Descubrir motivaciones y hábitos de conducta más frecuentes de los usuarios.

II

**MARCO TEÓRICO**

## **Capítulo I.**

### **Las Bibliotecas**

La biblioteca, desde tiempos remotos, se ha constituido en una herramienta indispensable para satisfacer las necesidades informativas, recreativas, culturales, etc., de los sujetos. Pero, ¿qué es una biblioteca?

Según Orera Orera (1996:67) la UNESCO la define como "...aquella institución que consiste en una colección organizada de libros, impresos y revistas o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales y sus correspondientes servicios del personal para proveer y facilitar el uso de tales materiales según lo requieran las necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento de los usuarios."

En consecuencia, la biblioteca tiene por función:

- Adquirir material bibliográfico, es decir, una colección, que permita la satisfacción de las necesidades de información, recreativas, culturales, etc.- de la comunidad a la que pretende servir.
- Organizar y procesar físicamente el material bibliográfico a través de las normas establecidas y gracias al uso de diversas herramientas.
- Mantener la disponibilidad de los materiales. Ello permitirá, gracias al procesamiento previo de estos, que el material esté al alcance de los usuarios.

Por otra parte, existen diferentes tipo de bibliotecas, según los diversos tipo de usuarios<sup>1</sup> o comunidades a los cuales pretenden servir. Así, Orera Orera (1996:69) señala que la UNESCO estableció una tipología de bibliotecas. Se trata de:

1) Bibliotecas Nacionales

2) Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior. Se distinguen tres tipos:

- Bibliotecas universitarias centrales
- Bibliotecas de institutos y departamentos universitarios

---

<sup>1</sup> Sobre los tipos de usuarios se profundizará más adelante.

- Bibliotecas de centros de enseñanza superior que no forman parte de la universidad.

3) Otras bibliotecas importantes no especializadas. Son bibliotecas enciclopédicas de carácter científico o erudito, que no son ni universitarias ni nacionales aunque pueden ejercer funciones de biblioteca nacional en un área

Geográfica determinada (bibliotecas centrales de comunidades autónomas, etc.)

4) Bibliotecas escolares

5) Bibliotecas públicas o populares

6) Bibliotecas especializadas

## 1. **Biblioteca universitaria**

Diversas son las definiciones de la biblioteca universitaria. Sin embargo, aquí tomaremos algunas. Según García Ejarque (2000:52) la biblioteca universitaria puede ser definida como aquella *"...biblioteca que está formada por una o varias unidades para atender las necesidades de información de los alumnos y profesores de un centro de enseñanza universitaria."* Por su parte, Corbalán Sánchez (2003), la define como *"...la biblioteca que primordialmente sirve a los estudiantes y profesores de las universidades y de otros centros de enseñanza de tercer nivel y que también en ocasiones, pueden funcionar como biblioteca pública."*; y también se considera que se trata de *"...una parte integrante de una universidad u otra institución académica de educación post secundaria, organizada y administrada para satisfacer las necesidades de información de los estudiantes, profesores y personal de la institución."*

Por otra parte, la biblioteca universitaria tiene distintas funciones. Se trata de:

- **Funciones educativas:** en tanto la colección está orientada a satisfacer las necesidades de información principalmente de estudiantes, pero también de docentes. Según Rocha Monroy (2003:14-15) la biblioteca *"...debe responder a los programas y planes de las carreras que allí se impartan, por lo que debe haber una estrecha relación entre la universidad y la biblioteca."*

- Funciones de instrucción: para que el personal de la biblioteca pueda enseñar los servicios que la institución ofrece es necesario que se establezca comunicación con la comunidad a la que sirve, es decir, que mantenga relaciones con estudiantes y docentes. De este modo podrá conocer la opinión de los usuarios respecto de la selección de la colección.
- Funciones recreativas: la biblioteca puede ser lugar de fines recreativos en tanto está habilitada para la realización de eventos tales como exhibiciones de arte, exposiciones, tertulias, etc.
- Funciones de socialización: la biblioteca puede ser un lugar en el que los estudiantes interaccionen y expresen sus opiniones, lo que fomenta la socialización con otras personas.
- Funciones de investigación: *"La biblioteca debe responder con los materiales que posee las necesidades de información de sus usuarios, sin olvidar que la ciencia, técnica, humanidades y artes es algo que está en constante cambio. Es importante aclarar que la investigación se apoya cuando se desarrolla dentro de la institución, de otro modo no es prioritario."* (Rocha Monroy, 2003:15)

Según Thompson (1990), en el prólogo que realizó Wolfenden para la University Grants Committe (1977) *"la biblioteca es el corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico, como un recurso que se ocupa y sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la transmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente"*

Siguiendo con Thompson, y citando a Leonard Jolley, la función de la biblioteca universitaria implica *"jugar una parte distinta e indispensable en el objetivo básico de la universidad, animando al estudiante a la búsqueda personal e individual del conocimiento y del saber; en cuanto al personal de la biblioteca no deberá de interesarse tanto por las tareas rutinarias y administrativas, sino que se ha de inclinar por la promoción del estudio y del conocimiento, la verdadera tarea del bibliotecario es formar al estudiante para que se forme a sí mismo"*

A su vez, Gelfand, en "University Libraries for developing camping", (Unesco, 1968) dice que el papel principal de la biblioteca universitaria es el educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un **instrumento**

**dinámico de educación**. Esto lo podemos relacionar con la máxima de la ALA<sup>2</sup> “**poner los conocimientos en acción**”

## 1.2. **Los recursos humanos**

Para llevar adelante y gestionar con éxito una Unidad de Información de servicios, como lo es la Biblioteca, se necesita, no sólo de idóneos, sino de recursos humanos profesionales capacitados y que puedan tener la oportunidad horaria y económica para actualizarse periódicamente.

Por ello, a continuación, vamos a incluir los niveles recomendados (estándares), para las bibliotecas universitarias chilenas que, según la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (2003) deben reunir los recursos humanos de las bibliotecas universitarias:

*“La planta funcionaria tendrá el tamaño y la calidad adecuados para atender las necesidades de la biblioteca universitaria, considerando a los usuarios, servicios, programas y recursos de información.*

*El Director de la Biblioteca Universitaria es el responsable de administrar<sup>3</sup> los recursos de información, recursos humanos, físicos y financieros de la biblioteca universitaria, asegurando el desarrollo eficiente de ésta y un armónico cumplimiento de la misión. También tendrá rango y remuneración acorde con su nivel y será el responsable de la selección de todo el personal de la biblioteca universitaria. Debe ser nombrado mediante decreto y reunir las siguientes características:*

- *El Director debe ser un bibliotecario con amplia experiencia profesional en el área.*
- *El Director debe tener las atribuciones necesarias para llevar a cabo su gestión, tanto en el ámbito interno de la universidad, como en el ámbito externo a nivel nacional e internacional.*
- *Las responsabilidades y atribuciones del Director deben ser establecidas en un documento oficial.*
- *Informar a la comunidad sobre sus logros, e identificar sus reales necesidades.*

*Además se estima que el personal que labora en una biblioteca universitaria, con régimen de estantería abierta o cerrada, debe incluir:*

---

<sup>2</sup> American Library Association

<sup>3</sup> Administrar abarca las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar la organización a su cuidado

- a) 1 bibliotecario por cada 500 alumnos.
- b) 1 asistente de biblioteca por cada 500 alumnos.
- c) 1 bibliotecario por cada biblioteca especializada.

*En todo caso, la planta funcionaria debe ser determinada a partir del plan estratégico, la distribución física de las instalaciones y el horario de atención.*

*La disponibilidad de personal determina el nivel de servicio, además se debe considerar la presencia de un bibliotecario durante la jornada de atención de usuarios. También se recomienda la formación de equipos profesionales multidisciplinarios, que complementen y especialicen el quehacer de la biblioteca universitaria.*

*Es recomendable que la biblioteca universitaria cuente, dentro de su personal, con un profesional del área informática, encargado de la administración y operación de sistemas, redes y equipos.*

*Asimismo, se debe buscar un equilibrio entre los recursos profesionales y no profesionales para optimizar su gestión.*

*Es muy importante establecer un plan de desarrollo, capacitación y educación continua para el personal profesional. Este plan debe dotar a los funcionarios de las habilidades, capacidades y conocimientos necesarios para cubrir las necesidades futuras de la organización. El plan también cumple con la finalidad de actualizar y perfeccionar al personal en aquellos ámbitos que favorecen el desarrollo del servicio y de responder a las expectativas individuales dentro del ámbito laboral.*

***El personal de la biblioteca universitaria representa el activo más importante de la biblioteca para apoyar el plan estratégico de la universidad. Toda acción de innovación, renovación o modernización pasa por el compromiso de estas personas y por la satisfacción que éstas encuentran en el trabajo realizado.***

*Cada miembro del personal será informado por escrito de sus funciones y responsabilidades.*

*Las remuneraciones del personal que labora en la biblioteca universitaria deben ser equivalentes a otras posiciones de la universidad que requieran capacidades y habilidades comparables y coherentes con las remuneraciones de mercado.*

*Los métodos de ingreso de personal deben estar basados en una cuidadosa descripción de cargos y en una evaluación objetiva de antecedentes y calificaciones.*

*Las calificaciones del personal deben ser coordinadas por el Director de biblioteca, a lo menos una vez por año.*

*En caso de utilizar el apoyo de alumnos ayudantes, éstos deben ser asignados a actividades de responsabilidad limitada, no comprometiendo el patrimonio de la institución y de acuerdo a las normas de cada Universidad”.*

## **2. Bibliotecas especializadas**<sup>4</sup>

Las bibliotecas especializadas son aquellas que **recogen, tratan y difunden información relativa a un tema o grupo de temas afines**, es decir, aquellas cuya colección se centra en una materia o área concreta del conocimiento, la ciencia o la técnica.

Entre las definiciones más extendidas, emitidas por organismos internacionales, cabría señalar, por ejemplo, las de la **IFLA** y la **UNESCO**:

Para la **IFLA**, son bibliotecas que **se concentran en una disciplina o grupo de disciplinas particulares** o que ofrecen servicios a usuarios interesados en una determinada profesión, actividad o proyecto. En consecuencia, proporcionan información especializada a usuarios especializados.

La **UNESCO** las concibe como bibliotecas que **dependen de organismos públicos o privados** concretos, excluidas las universitarias, y cuyos fondos pertenecen en su mayor parte a una disciplina. Esta definición añade, por tanto, un segundo matiz esencial de dependencia respecto de la institución a la que sirven.

Bibliotecas que se concentran en una disciplina o grupo de disciplinas particulares o que ofrecen servicios a usuarios interesados en una determinada profesión, actividad y proyecto. Colección de documentos que sirve para satisfacer las necesidades académicas de una institución.

Los usuarios de esta biblioteca cuentan con una formación elevada y tienen unos requerimientos de información altamente especializados. Está avocada a cumplir con el propósito de conservar, difundir y transmitir el conocimiento mediante el apoyo que debe prestar a las funciones de docencia, investigación y difusión de la institución a la que pertenece. Ofrecen servicios de información especializada a usuarios especializados. De acuerdo con su organización pueden responder a tres modelos de gestión: *centralizado, descentralizado y descentralizado coordinado*. Son, generalmente, núcleos pequeños cuyos fondos tratan de un tema concreto. Tienen un fondo general y un usuario específico.

---

<sup>4</sup> Por cuestiones de espacio y relevancia teórica solo se ahondará en el desarrollo de las bibliotecas de tipo: universitaria y especializada: dejando sin desarrollar las correspondientes a otra clasificación.

## **2.1 Características**

En estas bibliotecas se lleva a cabo un tratamiento exhaustivo de los documentos. Además de la descripción bibliográfica completa, suele hacerse un profundo análisis de contenido, con clasificación, indización y resumen. Para ello pueden contar con sus propios tesauros y sistemas de clasificación. Se desarrollan otros procesos añadidos como el vaciado de revistas. Suelen ser de pequeño tamaño en cuanto a la colección, espacio y personal. Los bibliotecólogos cuentan, generalmente, con formación específica en el área temática de la que se ocupa el centro.

## **1.2. Funciones**

Ofrecer un servicio de *Difusión Selectiva de la Información* (DSI), realizado a la medida de las necesidades de los usuarios:

- ❖ Función educativa: facilitar la formación de la enseñanza superior, facilitar materiales para la investigación científica y facilitar fondos que permitan la sistematización de la cultura superior.
- ❖ Difusión activa de la información, mediante boletines con nuevas adquisiciones, circulares, resúmenes, anuncios, cursos, etc. para hacer llegar la información a los usuarios.
- ❖ Función técnica: constitución, organización y conservación de la colección y su accesibilidad para estudiantes, profesores e investigadores.

Proveer textos y fuentes relacionados con los programas impartidos, así como los medios básicos para la investigación; formar a los usuarios para la investigación; difusión de la catalogación y proporcionar acceso a las fuentes externas como repertorios, bases de datos, catálogos de otras bibliotecas, etc. Continúa puesta al día de catálogos y materiales, que obligará a realizar tareas de evaluación de la colección y expurgo. La vigencia es lo que da valor añadido a la colección, y lo que impulsará a buscar documentos incluso antes de su publicación. Reunir, organizar y difundir la documentación precisa para tareas docentes e investigadores de la comunidad educativa, ofreciendo servicios que proporcionen la cobertura documental indispensable a todo trabajo de investigación.

### **1.3. Fondos**

Sus fondos deben cubrir los siguientes aspectos: consulta y referencia, libros de texto, obras de formación de las distintas carreras, documentos de investigación, publicaciones periódicas, medios audiovisuales y literatura gris. Sus fondos deben incluir estos tipos de documentos: Publicaciones periódicas (más abundantes que los libros porque proporcionan la información más actual), Literatura gris (documentos con información no comercializada y de escasa difusión), Publicaciones oficiales, Obras de referencia especializadas, Normas y Monografías. Sus fondos deben mantener una colección viva y activa, para satisfacer las necesidades de cada materia del plan de estudios y de cada investigación que se desarrolle en la institución.

### **1.5. Servicios**

El servicio de información y referencia en estas bibliotecas cumple un papel central porque las demandas más importantes por parte de los usuarios son resueltas en este ámbito. Además de los tradicionales debe ofrecer servicios de valor añadido. Los principales son: Préstamo, Información y Referencia, Formación de Usuarios, Facilidades para el Estudio.

Además, es necesario considerar una serie de servicios prestados a raíz de las demandas del usuario, tales como difusión pasiva: información factual, información bibliográfica, información sobre publicaciones seriadas, y los que la biblioteca presta por iniciativa propia adelantándose a las demandas, difusión activa: boletines de novedades, difusión selectiva de información, formación de usuarios, extensión cultural, reprografías y traducciones.

### **1.6. Recursos humanos**

En este tipo de sistemas, el bibliotecario suele conocer personalmente a sus usuarios y sabe lo que demanda habitualmente. Además, sus competencias profesionales están relacionadas con el área o las áreas de conocimiento de la biblioteca. Esta debe contar, generalmente, con un mínimo de tres bibliotecarios a nivel de licenciatura, además de personal suficiente en número y cualificación para cumplir sus objetivos. El director de la institución es el responsable.

La **relación bibliotecario-usuario** en la biblioteca especializada tiende a ser más **estrecha** que en otras, lo cual favorece una mayor colaboración entre ambos. El

personal debe estar compuesto, ante todo, por **profesionales debidamente preparados y formados**, dispuestos a cumplir sus funciones con una actitud diligente.

La mencionada **SLA** elaboró, en **1996**, un informe llamado “**Competencias para los bibliotecarios especializados del siglo XXI**”, englobándolas en dos categorías: **profesionales y personales**.

- Las **competencias profesionales** son las relacionadas con el conocimiento de las **áreas de contenido de la biblioteca** y con el **manejo de los recursos disponibles** para extraer la información. Abarcan también el uso apropiado de las NTIC a su alcance, el apoyo excelente a los usuarios, la elaboración de productos informativos especializados o la evaluación continua de los resultados obtenidos, con el fin de mejorar día a día.
  
- Las **competencias personales** comprenden un conjunto de **habilidades, actitudes y valores** que permiten a los bibliotecarios trabajar de forma eficiente y propiciar un ambiente de respeto y confianza. Por ejemplo, ser **buenos comunicadores**, buscar el **aprendizaje continuo** durante toda su carrera, ser **flexibles y positivos** ante los cambios, etc.

## **Capítulo II.**

### **El usuario, sus necesidades de información y su satisfacción**

#### **1. Introducción**

Durante la década de los noventa ha podido observarse un cambio en la gestión de las bibliotecas. Ello se debió a la incorporación progresiva de técnicas que, tradicionalmente, fueron aplicadas a instituciones públicas o a empresas de servicios. Se trata de la planificación estratégica, la planificación por objetivos y las técnicas de gestión de calidad total. Según Rey Martín (1999:1) la finalidad de estas técnicas es la "...optimización de los recursos para prestar un servicio de calidad que proporcione la máxima satisfacción al usuario de los servicios."

Al introducirse estos elementos de gestión al ámbito bibliotecario se reconoce la necesidad de optimizar los recursos económicos, estructurales y humanos con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad. Ligada a ellos aparece, asimismo, la evaluación. Su objetivo es "...valorar si la biblioteca cumple su función de apoyo en la comunicación del saber y su misión en la formación, además de su papel de conexión entre la información y los usuarios o, en ocasiones, para determinar si ésta es rentable y, con menor presencia, si consigue satisfacer a los usuarios." (Rey Martín, 1999:2)

Y agrega el autor: "Todo ello conduce a la paulatina generalización tanto en el bibliografía como en la práctica bibliotecaria de la voluntad de disponer de más servicios que proporcionen la máxima satisfacción al usuario y consecuentemente de las diversas técnicas que pretenden alcanzar, tal como ya se había producido en otros ámbitos de los servicios." (Rey Martín, 1999:2)

De este modo, gracias a la difusión de la filosofía de la mayor calidad posible dentro del ámbito bibliotecario, es que los estudios de usuarios toman nuevo impulso con la clara finalidad de analizar y reconocer las necesidades, el comportamiento y la satisfacción de quienes utilizan información.

## **2. El usuario como eje central de los sistemas de información**

Las actividades y los servicios de información nucleados en la institución documental existen por y para el usuario. Este se convierte en un agente especial en tanto hacia él se orienta la concepción, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de los sistemas de información.

La institución documental tiene por finalidad la transferencia de información para la realización de la práctica social, pero también, para la generación del conocimiento científico o para la satisfacción de una necesidad de tipo recreativo y/o cultural. De este modo la unidad de información tiene por misión dar respuesta al problema cuantitativo de la información, seleccionándola cualitativamente y canalizándola adecuadamente hacia los núcleos de usuarios.

Según Izquierdo Alonso y otros (1998:2) "...frente a las necesidades materiales las que atienden la mayor parte de los productos de consumo, los productos informativos satisfacen necesidades de orden intelectual, estético y recreativo. El principal atributo del producto documental será, pues, su naturaleza de "bien intelectual": tratamos con conocimiento, emociones, etc., soportados y fijados en documentos. El contenido informativo, el mensaje al que se le atribuye una utilidad por parte del usuario, será la característica esencial de este tipo de productos."

Por otra parte, el usuario es multidimensional, en tanto, en el análisis que puede realizarse de él están involucrados factores de tipo psicológico, cognitivos, socioculturales, lingüísticos, etc. ¿Pero, qué es un usuario de información? Sanz Casado (1994:19) lo define como "...aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades." Sin embargo, esta definición puede ser aplicada a todos los individuos pues todos ellos necesitan y utilizan la información para desempeñarse en la vida cotidiana.

Así, es que para aclarar el concepto se han propuesto dos categorías de usuarios de la información: aquellos que no son conscientes de las necesidades de la información y que, por tanto, no las expresan y, los usuarios reales, es decir, los que no solo son conscientes de dicha necesidad de información sino que, fundamentalmente, la utilizan de manera frecuente.

Sin embargo, en términos prácticos, tratar de definir sus perfiles no es una tarea sencilla. Por lo general, se ha tratado de armar categorías a partir de la pregunta "¿Para quién es la información?".

Izquierdo Alonso y otros (1998) considera que, en realidad, sería conveniente realizarse otra pregunta: "¿la información para qué?" o bien "¿qué uso pretende darse a

la información?", debido a que cada individuo, como usuario de información, tiene preocupaciones diversas. La pregunta, entonces, se orienta a determinar las finalidades del uso de la información y no ya al individuo, pues este puede tener diversas intenciones en esa utilización. De este modo, dicen Izquierdo Alonso y otros (1998:3): "Las necesidades de información cambian en función de las tareas realizadas y del objetivo y alcance de éstas."

## **2.1 Categorías de usuarios de información**

Según Sanz Casado (1994), los usuarios de información se dividen en dos grupos: reales y potenciales

- Usuarios potenciales: "son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto no expresan sus necesidades"

- Usuarios reales: "son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente". (p.19).

## **2.2 Tipología de usuarios de información**

Los usuarios son individuos o grupos de personas que enfrentan una realidad que les plantea problemas y que tienen una capacidad para resolverlos, esto supone la identificación de requerimientos de información y la utilización de dicha información. Ellos son quienes definen las políticas y productos de un sistema de información, puesto que son un componente activo, participativo y determinante. Además, son quienes utilizan los productos y servicios informativos para la toma de decisiones, para aplicarlas en proceso de decisión o para otros fines.

Una forma de categorizar las distintas necesidades es establecer tipologías en función de distintos criterios, que vayan generando distintos perfiles de cada uno de ellos, de manera que los servicios se orienten a esos perfiles. Los estudios de usuarios

y la práctica bibliotecaria hacen ya previsibles algunas de sus aspiraciones informativas. Aunque existen distintos criterios para categorizarlos.

### **2.2.1 Sanz Casado**

Según Sanz Casado (1994), puede construirse una tipología de usuarios de información a partir de los comportamientos de los individuos. Así, distingue cuatro tipos: 1. El investigador y el docente; 2. La industria; 3. El administrador, planificador y político y; 4. El hombre de la calle. Se detalla a continuación cada uno de ellos:

1. El investigador y el docente: se trata de un tipo de usuario de la información que precisa, por lo general, información muy exhaustiva pero poco elaborada, incluida aquella información que pueda parecer irrelevante.

Están interesados en toda aquella información publicada para el campo en el que realizan la investigación. Sin embargo, la información requerida siempre dependerá del área del conocimiento al que pertenezca el investigador o docente.

Por otra parte, debido a la gran cantidad de información que se publica continuamente es deseable que se conformen productos que se adecuen a este tipo de usuarios.

Dentro de la categoría de *los investigadores* puede agruparse cuatro tipos en función de sus hábitos y necesidades de información. Se trata de *los científicos puros y experimentales, los tecnólogos, los científicos sociales y los humanistas*.

Estos grupos presentan características similares. Las fuentes primarias utilizadas, por lo general, son las publicaciones periódicas, las monografías, las actas de congresos, las tesis, los manuales y los contactos personales. Los científicos puros y experimentales utilizan frecuentemente los contactos personales y las publicaciones periódicas mientras que los científicos sociales y los humanistas se orientan hacia el uso de monografías.

Por otra parte, y en relación con las fuentes secundarias, los científicos experimentales utilizan los boletines de índices, de resúmenes, etc., con la finalidad de actualizarse permanentemente; mientras que los humanistas y científicos sociales tienen bastante menos interés por las fuentes secundarias.

Las bases de datos son profusamente utilizadas por los científicos experimentales y tecnológicos mientras que los científicos sociales y los humanistas apenas las utilizan.

*Los humanistas*, por otro lado, son los investigadores que con mayor frecuencia utilizan documentos cuya fecha de publicación es lejana; lo contrario rige para los tecnólogos y científicos experimentales.

Por otra parte, se trata de un tipo de usuario que produce información a la vez que se nutre de ella para sus investigaciones por lo que, de esta manera, produce y reproduce el conocimiento que se pone a disponibilidad de otros investigadores.

"En general, se puede decir que estos usuarios son los que más tradición tienen en el uso de la información y, por lo tanto, se puede afirmar, que la mayoría de los centros de información están diseñados para atender sus necesidades." (Sanz Casado, 1994:40)

2. La industria: se trata de un tipo de usuario muy heterogéneo. Por lo general, necesitan información específica y elaborada que haga referencia a cuestiones concretas y que brinde, en lo posible, soluciones a diversos problemas.

El tipo de información que necesita este tipo es muy variada pues depende de las necesidades del momento y del sector de la industria en el que se desempeña el usuario. Así, pueden mencionarse, a grandes rasgos, necesidades de información surgidas ante los problemas que generan el cambio y la innovación, información comercial y de marketing, competitividad, entre muchas otras áreas.

Respecto de las fuentes de información utilizadas, también estas son variadas. Sin embargo, en muchos casos se utilizan las publicaciones periódicas, aunque también existe interés por los documentos relacionadas a las patentes y los informes.

La industria también produce conocimiento, sin embargo, no se comparte con el exterior, pues es el resultado de la experiencia y el conocimiento propio.

Difundirla sería menguar las posibilidades de la ventaja competitiva obtenida a través del conocimiento generado por una industria en particular.

El uso de fuentes secundarias se limita a los boletines de resúmenes o de índice en las empresas donde existan centros de documentación (no siempre disponibles, especialmente en las pequeñas y medianas empresas), mientras que la utilización de las bases de datos no despierta gran interés.

3. El administrador, planificador y político: se trata de un tipo de usuario que demanda información muy elaborada pero, en lo posible, sometida a síntesis. La información puede abarcar diversos aspectos aunque los principales se vinculan a la necesidad de comprender problemas de tipo político, económicos y sociales con la finalidad de tomar decisiones.

Las fuentes utilizadas son principalmente documentos de actualidad tales como diarios y semanarios. También utilizan informes específicamente relacionados con el tema o problema que está tratando.

Se trata, por otra parte, de un tipo de usuario que hace uso frecuente de fuentes informales; además, carece de tiempo para desentrañar informes complejos que exijan grandes conocimientos sobre la cuestión.

- 3 *El hombre de la calle*: se trata de un tipo de usuario de gran complejidad y heterogeneidad. Por lo tanto, necesitan información muy variada que dependerá de sus necesidades e intereses puntuales. La información científica y técnica deberá ser interpretada y aplicada apropiadamente con la finalidad de que pueda entenderla. Se trata, básicamente, de información de carácter divulgatorio. Por lo general, demanda diarios, semanarios, libros y medios audiovisuales.

### **2.2.2 Páez Urdaneta**

Para clasificar los tipos de usuario Páez Urdaneta (1992) propone tomar en cuenta el grado de especialización del usuario y el tipo de información que requiere de acuerdo con el trabajo que esté desempeñando al momento de solicitar la información. Así, el autor hace referencia a tres aspectos o dimensiones a tener en cuenta:

- “1) La identidad informacional del usuario
- 2) La necesidad informacional del usuario
- 3) La estrategia de satisfacción informacional del usuario” (Páez Urdaneta, 1992:2)

El primer punto se relaciona directamente con la necesidad de conocer quién es el usuario, cuáles son sus necesidades así como sus habilidades para recuperar información, evaluarla, saber si es o no la indicada para satisfacer la necesidad, etc.

El segundo punto hace referencia al conocimiento respecto de lo que este necesita, es decir, qué tipo de información requiere. Teniendo en cuenta esto puede armarse un perfil del interés del usuario.

El último punto hace hincapié en los medios o soportes, ya sean estos impresos o electrónicos, gracias a los cuales se recuperará y encontrará la información.

### **2.2.3 Gómez Hernández**

Para este autor, los usuarios pueden categorizarse en función de los siguientes indicadores:

- “1) *Personales – educativos*
- Características personales (edad, sexo, profesión)
- Educación (nivel de estudios, satisfacción con los estudios)

- Hábito lector y preferencias lectoras
- Conocimiento y uso de las bibliotecas. Actitudes, motivaciones y expectativas hacia la biblioteca
- Uso y relación con los servicios
- Valoración de necesidades de información y cultura

## 2) *Entorno familiar*

- Tipo de familia y relaciones de convivencia familiar
  - Características personales de los miembros de la unidad familiar (edad, sexo, profesión, etc.)
  - Trabajo (ocupación, categoría, situación laboral, satisfacción con el trabajo de los miembros)
  - Ingresos económicos
  - Integración en grupos sociales, políticos o religiosos
  - Educación (nivel de estudios alcanzados, centro, etc.)
  - Tiempo libre (lugar y tiempo de vacaciones, prácticas y consumos de ocio, televisión)
  - Fomento de la lectura en la unidad familiar.” (Gómez Hernández, 1997:54)
- Estas tipologías son de carácter general.

### 3. Características de los usuarios de bibliotecas especializadas

Suelen ser **expertos cualificados**, con frecuencia **profesionales pertenecientes a la propia institución** en la que se ubica la biblioteca. Esta última constituye para ellos una valiosa **herramienta de trabajo**, ya que la consulta de sus fondos contribuye al desempeño de sus funciones y al logro de sus fines. Suele tratarse de personas con un alto nivel de estudios y un amplio bagaje cultural, por lo que sus **demandas**, además de **especializadas y complejas**, suelen precisar **respuestas rápidas y concisas**. A pesar de esta exigencia, su gran capacidad para definir las consultas termina facilitando enormemente la labor del bibliotecario.

Al margen de estos rasgos generales comunes, es **difícil hablar de un usuario único dentro de las bibliotecas especializadas**, ya que los perfiles pueden variar

considerablemente según la disciplina estudiada. Los expertos en la rama científica y tecnológica, por ejemplo, suelen interesarse más por las revistas especializadas y recientes que por las monografías, mientras que los expertos en la rama humanística, de menor obsolescencia, suelen considerar más útiles los trabajos que abarcan períodos de tiempo más dilatados y suelen buscar una mayor interdisciplinariedad en sus investigaciones. Por eso, es vital que las bibliotecas especializadas realicen **estudios de usuarios**, para poder establecer servicios acordes con sus verdaderas necesidades.

#### **4. Las necesidades de información**

Según Santos Rosas y Calva González (1997) las necesidades humanas se manifiestan a través de reacciones del individuo, las cuales se reflejan, a su vez, en su conducta. Estas necesidades pueden tener su origen en causas básicas o elevadas. Estas últimas tienen lugar cuando intervienen factores ambientales que son externos al organismo del individuo. Las reacciones del individuo, por otra parte, se manifiestan a través de su sistema nervioso.

"Las necesidades de información surgen cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas (alimento, sueño, sed, etc.), de manera aceptable, y se encuentra influenciado por factores externos (medio ambiente: político, económico, educativo, etc.) los que los estimulará a que tenga una reacción, deberá adaptarse a él." (Santos Rosas y Calva González, 1997:209)

Por otra parte, el concepto de "necesidades de información" es una abstracción que, generalmente, es utilizado para responder las demandas de las personas, a lo que estos buscan y encuentran, así como a la utilidad que hacen de la información.

La información, como hemos sugerido anteriormente, es necesaria para el desarrollo de la vida cotidiana: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares, en la vida social y familiar, etc. Sin embargo, dicha necesidad también tiene un origen basado en la curiosidad.

Según Sanz (1994), la necesidad de información se puede definir como "*la sensación de carencia de algo*". Todo sistema de información sabe la importancia de conocer a cabalidad las necesidades del grupo al cual va dirigido sus servicios. (Pág. 24).

Las necesidades de información, según Lancaster (1983), citado por Sanz Casado (1994) se dividen en dos grandes grupos: las de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o título, por una parte; y por otra, las de

localizar los documentos relativos a un tema en particular, conocida como necesidad de tipo temático. Además, señala que su satisfacción depende del tamaño de la colección, de su organización, la utilidad de los catálogos y la aptitud del personal para utilizar estos recursos. (Pág. 24).

Palacios Reina (1997) afirma que “las necesidades de información son las que hacen que el usuario sienta la obligación de obtener o localizar información determinada para llevar a cabo una actividad, bien sea al ámbito laboral o para resolver una situación de la vida diaria”. (Pág. 21).

Por otra parte, Nuñez Paula (1990) asegura que las necesidades de información “existen inconsciente y objetivamente para el hombre, por ello las necesidades de cada individuo son particulares, pues dependen de sus características propias; se considera que la profesión o bien la principal actividad que cada individuo desempeñe será un factor determinante para sus necesidades”. (Pág. 32).

## **5. La satisfacción del usuario**

Según el diccionario de la Real Academia Española (1992:1311), satisfacción, en su tercera acepción, significa “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.”, por lo que se puede entender, en una primera aproximación, al hecho de dar una solución a una duda, a una dificultad. También puede entenderse como la acción de quedar conformes o complacidos con lo conseguido.

En el contexto bibliotecológico, el término “satisfacción de usuarios” puede definirse como el grado en el que una unidad de información es capaz de contestar las necesidades del usuario. Así, la satisfacción del usuario puede ser entendida como la capacidad que tiene una biblioteca para responder sus demandas o necesidades.

Por su parte, Poll y otros (1998:139) definen la satisfacción de usuarios como “...una medida de rendimiento subjetiva que refleja la dimensión cualitativa de los servicios de la biblioteca en su conjunto o la de los componentes específicos de los servicios que se proporcionan...” Los autores agregan, además, que la satisfacción del usuario puede ser medida en dos niveles: la satisfacción general del usuario en tanto este evalúa los servicios de la biblioteca en general y; la satisfacción del usuario respecto de cada uno de los servicios o componentes que ofrece la biblioteca.

Así, según Camarillo Figueroa (2002:12) “La satisfacción de usuarios se puede definir como aquella capacidad que tiene la biblioteca, para poder cubrir todas las necesidades de información que demandan sus usuarios, reflejada ésta en la conducta

que tenga el usuario hacia la biblioteca” y “Las bibliotecas y los bibliotecarios tienen un gran compromiso con sus usuarios, de tal manera que ambas partes están obligadas a dar respuestas a las necesidades reales siendo así los responsables del éxito o fracaso de esta labor bibliotecaria.”

### **CAPÍTULO III.**

#### **Conservatorio de Música “Alberto Ginastera” de Morón<sup>5</sup>**

##### **En cuanto a su contexto geográfico:**

El Conservatorio *Alberto Ginastera* se halla ubicado en San Martín 370, Partido de Morón, específicamente en la cabecera de dicho partido, a 18 km. de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Posee una ubicación de privilegio, en tanto se halla en pleno centro de Morón, lo cual facilita el acceso a la institución. Se encuentra a escasas cuadras de la Estación de Morón (Ferrocarril Sarmiento) y por sus cercanías pasan más de diez líneas de transporte que lo conectan con los distintos puntos del Gran Buenos Aires y de la C.A.B.A.

A la vuelta de su sede central, sobre la calle Nuestra Señora del Buen Viaje, se halla ubicada la Iglesia Catedral de la ciudad de Morón y frente a ésta, la Plaza donde se sitúa el edificio de la Municipalidad.

En un radio de diez cuadras a la redonda, podemos encontrar numerosos establecimientos educativos entre los que se destacan la Universidad de Morón, el Colegio Nacional Normal Superior Manuel Dorrego (Inicial, Primario, Medio y Superior), el Colegio San José (Inicial, Primario, Medio) el Colegio Parroquial *Nuestra Señora del Buen Viaje* (Inicial, Primario, Medio y Superior), la Escuela de Educación Especial N° 501 y 502, la Escuela Provincial de Teatro de Morón, la Escuela Municipal de Danzas *José Neglia*, la Escuela de Estética de Morón, entre otras.

Asimismo se halla a igual distancia de la Biblioteca Municipal de Morón, del Consejo Escolar de Morón, de la Secretaría de Inspección y del CIIE del distrito.

De las actividades predominantes que se desarrollan en la zona, además de la cultural que es notoria, Morón tiene un movimiento comercial importante. El dato lo confirman, además de su centro comercial propiamente dicho, el movimiento producido

---

<sup>5</sup> Datos extraídos del PEI-98 del Conservatorio, revisado, corregido y actualizado por Beatriz Mastrángelo, Directora de la Institución, al 24 de abril de 2016.

por ser una importante zona bancaria (más de diez bancos en los alrededores de la institución).

Específicamente atendiendo al movimiento cultural, el distrito y sus alrededores puede considerarse como “demandante”. Así lo demuestra la presencia activa del Museo Histórico General San Martín, en el cual hemos realizado numerosas presentaciones y el Teatro Municipal Gregorio de Laferrere, entre cuyas actividades permanentes se incluye también la presencia del Conservatorio.

Iglesias, Colegios y Escuelas, el Colegio de Escribanos de Morón, el Centro Comercial *Plaza Oeste*, entre otras entidades, mantienen con el Conservatorio una relación fluida requiriendo la presencia de sus organismos para eventos diversos.

El contexto se presenta así como favorable al desarrollo de la propuesta institucional.

#### *Acerca de su historia:*

Por una disposición de la Municipalidad de Morón **se creó** la *Escuela Municipal de Arte Nativo*, **el 19 de abril de 1949**, bajo la Dirección del Profesor José Lojo Vidal. En sus inicios funcionó en Salta 58, en el antiguo Chalet de Gil, conocido popularmente como la “Casa de las lechuzas”, y, como su nombre permite inferir, pretendía desarrollar una tarea educativo-cultural, a nivel popular, de raíces netamente folklóricas. Por lo tanto la enseñanza que allí se impartía era de las danzas tradicionales e instrumentos folklóricos argentinos, como guitarra, charango, pincullo, quena y bombo.

La escuela otorgaba certificados de competencia para Maestros de Danza Folklórica e Intérpretes de Música Folklórica. En 1950, unos 500 alumnos concurrían a las clases de danzas nativas, guitarra, piano, violín, arpa india, caja, quena y canto nativo.

En 1953, la Escuela de Arte Nativo pasó a denominarse Escuela de Música y Danza, y al año siguiente se trasladó al local que había pertenecido a la Usina de la Compañía Eléctrica, en el antiguo ámbito de la Plaza Conesa. En 1956, tras la caída del peronismo, fue rebautizada como Escuela de Danza y Folklore. Poco a poco fueron agregándose otras especialidades como: Piano, Arpa y Trompeta, hasta que en el año 1960 se reestructuró la Escuela, cambiando al mismo tiempo su nombre. Así nació el *Conservatorio Municipal de Música y Danzas “Julián Aguirre”*.

En esta nueva etapa se contó con las especialidades de: Piano, Violín, Arpa, Trompeta, Violoncello, Canto y se agrega la enseñanza de: Danzas Clásicas y Españolas.

Los cargos docentes, desde ese momento, comenzaron a cubrirse por antecedentes y oposición, designados por tribunales del Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires.

**En 1968 la Escuela se subdividió** en dos instituciones: la *Escuela Municipal de Danzas* y el *Conservatorio de Música “Julián Aguirre”*.

El Conservatorio comenzó a funcionar en los turnos mañana y tarde y la *Escuela Municipal de Danzas* lo hizo en el turno vespertino, compartiendo el mismo edificio.

Testigos de esa época, como estudiantes o Profesores/as, sostienen que el Conservatorio de Música era considerado una autoridad en la zona, ya que no había otra institución oficial desde la Capital Federal hasta Morón y sus alrededores, y por lo tanto era el referente para la enseñanza de la música en un amplio radio geográfico. Además, la designación de los/las docentes por concurso, lo dotaba de personalidades relevantes en el mundo artístico de la época, con alta calidad académica, lo que era muy valorado por la comunidad.

**En el año 1968 por convenio entre el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y la Municipalidad de Morón, el Conservatorio pasó a depender de la Dirección de Enseñanza Artística de la Dirección General de Escuelas.** Esta provincialización le permitió extender certificados de estudios con validez nacional, para ejercer la docencia en las escuelas en el área de Música y en el propio Conservatorio. La carrera completa en aquel entonces duraba diez años y el único título que ofrecía era el de Profesor Superior de Instrumento. No había titulación intermedia.

El primer Director que asumió de este modo fue el Profesor Humberto Carfi, quien llevó adelante el desarrollo del Instituto hasta 1970.

Durante este período el Conservatorio funcionaba en un sólo turno.

En 1971, asumió la Dirección, el Profesor Gerardo Artal, quien permaneció en ese cargo hasta 1984, año en que renunciaba por motivos de su Jubilación. Bajo su gestión se amplió aún más el número de especialidades, incorporando: Clarinete, Flauta, Oboe, Trombón, con lo que se abarcaron casi todos los instrumentos de la Orquesta Sinfónica en sus diferentes secciones de viento, cuerda y percusión.

En el año 1973 se produjo el primer egreso, que correspondió al Profesorado de Piano.

Una vez que el Conservatorio se separó de la Escuela de Danzas y se trasladó a un nuevo edificio, en la calle Alte. Brown 1045, comenzó a funcionar de lunes a viernes en los tres turnos, hecho que se mantuvo hasta nuestros días, con el agregado posterior de los sábados.

El 16 de Octubre de **1978 el Conservatorio se trasladó a su sede definitiva de la calle San Martín 370, edificio propio donado a la Dirección General de Escuelas de la Provincia de Buenos Aires por un vecino de Morón**, para tal fin.

En 1979 el Profesorado de Arpa tuvo su primer egresado.

Los testimonios que se aportan sobre esta década de la institución permiten inferir que el Conservatorio se afianzó en la comunidad no ya sólo como un lugar donde satisfacer aspiraciones de índole artística, sino también como una posibilidad laboral más amplia. De alguna manera esto implicó una modificación de la composición de la matrícula, que entraría en un camino de democratización. Esto significa que ya no concurren solamente los hijos de familias con sólida cultura musical, o los hijos de los profesionales, etc. es decir, los hijos de los sectores más acomodados de la comunidad, tanto en lo económico como desde su status profesional. En esa época, y a pesar del ingreso restringido por el examen de admisión que se aplicaba en la educación media y terciaria, comenzaron a ampliarse los sectores sociales que se acercan al Conservatorio. Desde luego que este hecho no es casual, sino que responde a la tendencia de democratización de los estudios secundarios y terciarios que viviera la Argentina.

Sin embargo, a pesar de lo antedicho, los relatos testimonian un estilo institucional aún regresivo, caracterizado por funcionamientos psico-familiares, por una suerte de hermetismo institucional o aislamiento con el afuera, por roles rígidos, entre otras cosas.

De todas formas no puede analizarse este estilo de funcionamiento sin tener en cuenta que no hizo más que responder a los modelos de organización institucional típicos de la época a la que se hace referencia.

La década de los '80 no planteó grandes diferencias con la etapa anterior en lo que a estilo de funcionamiento se refiere. El Conservatorio continúa siendo una institución que planteó un crecimiento lento pero sostenido.

Sí, puede hablarse de cambios políticos en el país producto de la apertura democrática del '83, con repercusiones en las estructuras centrales de conducción del sistema educativo.

El acceso irrestricto a cualquiera de los niveles del sistema educativo público asociado al concepto de equidad, la libertad, el pluralismo, la democratización del acceso de los puestos de trabajo, la creciente presencia del gremio docente como contralor de estas acciones, etc. fueron algunos de los sucesos que atravesaron el sistema educativo y de los que el Conservatorio de Música de Morón no fue ajeno.

Paralelamente, y acorde con la situación económica por la que atravesaba el país, comenzó a instalarse en el sistema educativo un lenguaje propio de las corrientes economicistas.

Por primera vez, se habló de “*formación de recursos para el sistema*”; el alumnado se convirtió en *insumo* y los egresados en *productos* tendientes a satisfacer las necesidades de cubrir los cargos de docentes de música de la Provincia de Buenos Aires.

No fue casual la aplicación para todos los Conservatorios de la Provincia de un nuevo Plan de estudios (R.M. 344/1981) con la aparición de un título intermedio en la Carrera del Profesorado de Educación Musical, específico para los niveles inicial y primario de la vieja estructura del sistema. Si bien estas intenciones estaban lejos de ser criticables en tanto trataban de definir y adecuar el personal especializado que estaría a cargo de las cátedras de música en las diferentes escuelas de los diferentes niveles del sistema, analizadas globalmente, plantearon situaciones paradójicas.

La necesidad de cubrir cargos obligó al sistema a nombrar estudiantes; la necesidad de democratizar y hacer transparente el acceso a las cátedras del Conservatorio, conllevó que no siempre éstas estuvieran cubiertas por el personal más idóneo y comprometido con el proyecto institucional; el pedido de cantidad de egresados resignó, en ocasiones, el criterio de calidad.<sup>6</sup>

Un dato importante es que recién en 1983 egresó el primer Maestro de Música, y en 1986 el primer Profesor de Educación Musical. Si bien puede ser un dato anecdótico, marca la necesidad del sistema por resolver la problemática de la cantidad de recursos.

En definitiva, podría denominarse a la década de los '80 como una etapa de transición para el Conservatorio que reflejó los acontecimientos macro-educativos de la época.

Durante esta década se incorporan las especialidades de Corno, Saxofón y Dirección coral.

La profesora Teresa Urbain de Estoup fue la encargada de la conducción, luego de que renunciara el profesor Artal, (1985)

Una nueva etapa de conducción se abrió en la década de los '90.

Luego del fallecimiento de la citada Directora, Profesora Teresa Urbain, en 1991, asumió como Director el Prof. Roberto Saccente. A partir de allí, la conformación del

---

<sup>6</sup> Debe tenerse en cuenta que la situación descripta no es atributo únicamente de la educación artística, sino que todos los niveles que se expandieron lo hicieron sin una revisión profunda de sus mandatos de origen, y sus modelos de formación. En este sentido, la prioridad desde los niveles centrales de gobierno era la atención de las grandes masas incorporadas al sistema. Si bien la temática reviste suma complejidad, puede sostenerse que la discusión acerca de la calidad educativa no fue una temática típica de la época.

nuevo equipo Directivo fue consolidándose con el paso de los años, llevó sin dudas a un replanteo tanto en el modelo de gestión, como en el perfil institucional.

La institución decidió asumir los riesgos organizativos y académicos de contemplar las demandas de la comunidad y transformarse en un establecimiento cuya matrícula promedia los 1.700 alumnos transitando por los tres turnos de funcionamiento.

Se institucionalizó el funcionamiento del Laboratorio de Música Electroacústica, consolidando su propuesta y un prestigio notable a lo largo los años, colaborando con la apertura de la Carrera de Profesorado de Composición.

El Coro de Cámara de Conservatorio, autorizado por planta funcional desde 1989, también dirigido por el Profesor Roberto Saccente fue adquiriendo solidez y prestigio nacional e internacional cumpliendo con su propósito de difundir la música coral con calidad. Contó con numerosos premios y reconocimientos y ha realizado giras por nuestro país y el exterior, siendo recibido en 2013 por el Papa Francisco en El Vaticano.

El Plan 344/81, a través de una resolución que lo modificó, introdujo como novedad el Ciclo de Formación Básica para Adultos con un sistema de cursada modular, en lugar de anual, para las asignaturas Lenguaje Musical e Instrumento (o Canto). De esta forma se intentó flexibilizar los tiempos de cursada y aprobación de las materias troncales para los alumnos mayores de 15 años, que ingresaron por este plan.

En el año 1992 se abrieron las especialidades Bandoneón, Flauta Dulce, Fagote y Viola.

En 1993, por disposición de la Dirección de Educación Artística se aplicó un nuevo plan de estudios, con Resolución 229, cuyas modificaciones con respecto al anterior, se relacionó con el régimen de correlatividades e introdujo algunas variantes en las carreras del Profesorado de Canto y de Educación Musical.

Desde 1994 y por espacio de dos años y un cuatrimestre, a ciclo cerrado, se instrumentó el Plan Resolución 936/92, destinado a Maestros de Música que se desempeñaban en el nivel inicial sin poseer título habilitante o que poseían títulos de instituciones no oficiales. Se reciben tras la implementación, nueve nuevas Maestras de Música para el Nivel Inicial.

En los primeros años de esta década y con una continuidad sostenida el Conservatorio comenzó a recoger los frutos de su **Formación de Grado**, obteniendo, además de los profesorados ya mencionados, sus primeros egresados de los profesorados de Canto, Flauta, Oboe, Violín. Así también, la segunda mitad de la década, vería sus frutos con el Profesorado de Saxofón y los Profesorados Superiores de Instrumento, Canto, Composición y Dirección Coral.

Es importante remarcar el rasgo de continuidad en las promociones. Mientras en la década anterior, los egresos eran discontinuos, es decir, el primer egresado en 1973,

el segundo en 1979, por ejemplo, la década de los noventa marcó un resultado sostenido y creciente a lo largo de los años. En primer lugar, todos los años hay egresos de los diferentes profesorados y magisterio. En segundo lugar, desde el '95 claramente se ven los resultados de diversas gestiones que han trabajado para ello, en el sentido de que se sostiene la cifra de egresados y aumenta progresivamente, pasando por los 34 profesores, maestros y profesores superiores que se recibieron durante el ciclo lectivo 1997 y los 62 del año 2007.

Diversas circunstancias habían provocado que, en intercambio con la comunidad, desde esta nueva década, el Conservatorio se fuera perfilado como una institución abierta y de alto impacto con el contexto que lo alberga. No casualmente, es en los '90 que comenzó a promoverse el desarrollo de las agrupaciones tales como la Banda, la Orquesta, el Taller de Ópera, el grupo de Percusión, cuyo aporte pedagógico es invaluable así como su incidencia en el enriquecimiento del patrimonio cultural de la comunidad.

Desde un sentido pedagógico hay que pensar que estas agrupaciones ayudaron a romper con la dicotomía teoría/práctica que cuesta superar en la formación de grado y sobre lo que tantos autores han escrito aquí y en el resto del mundo, transformando este aprendizaje en una saber praxial.

Actualmente la participación musical es tan grande que desborda los límites de la Casa brindando su producción desde y hacia otras instituciones escolares, estatales o privadas, a través de Conciertos Didácticos, Festivales, Encuentros Regionales, como establecimiento invitado o en eventos que son organizados por el propio Conservatorio.

En 1995 se le impuso el nombre de *Conservatorio de Música de Morón "Alberto Ginastera"* a propuesta de los/las docentes de la casa. Respondió a la necesidad de realizar un homenaje a un destacado músico y pedagogo de nuestra cultura, como lo fue Alberto Ginastera, y a quien fuera a la vez, el primer Director de un Conservatorio de Música en la Provincia de Buenos Aires, recordando su desempeño en el Conservatorio de Música de la ciudad de La Plata.

Desde el año 1996, se creó el **Consejo Consultivo** conformado por docentes de la casa que se postulan voluntariamente. Actualmente, y después de breves períodos en los que este organismo no funcionó, su lugar ha sido tomado por el **Consejo Académico Institucional** que, reuniendo representantes de los diferentes grupos de actores/actrices de la comunidad educativa: preceptores/as, auxiliares, estudiantes, además de los profesores/as y directivos que constituían el anterior cuerpo colegiado, colabora en la toma de decisiones en lo que respecta al Proyecto Educativo Institucional.

También con funcionamiento discontinuo, a partir de 1997, contó con un **Centro de Estudiantes**, con una función muy comprometida en la defensa de los derechos de los/las estudiantes, y trabaja incansablemente junto con directivos, docentes y autoridades del Consejo Escolar, por la consecución de un edificio y condiciones dignas de funcionamiento.

En 1997, como necesidad de generar un espacio académico de intercambio y difusión de las investigaciones y los debates actuales en las diversas temáticas musicales, se concretó la edición de la revista ***Orpheotrón, Estudio e investigación***, cuya circulación no se limitó a esta casa de estudios sino que, por el contrario, fue enviada a Conservatorios y entidades dedicadas a la investigación musical del país y del exterior con una repercusión notable.

*Orpheotrón*, además de constituirse en uno de los orgullos de este Conservatorio por haber sido el producto de un esfuerzo compartido, logró demostrar su nivel académico, valiéndole el reconocimiento del Fondo Nacional de las Artes, quien colaboró económicamente, durante un determinado momento, para su edición. Otra de las señales que dio cuenta de su nivel fue el convenio logrado con la publicación *Psychology of Music* (Gran Bretaña), quien autorizó a *Orpheotrón* a traducir al español y a publicar los resúmenes de sus artículos.

También han hecho mención de la calidad de *Orpheotrón* e importancia en el área, las revistas *Zona Educativa* (Ministerio de Cultura y Educación de la Nación), *La Educación en Nuestras Manos* (S.U.T.E.B.A.) y *Eufonía* (Graò-Barcelona). Lamentablemente, *Orpheotrón* dejó de publicarse tras su sexto número, fundamentalmente por problemas económicos.

Podría decirse que los primeros cinco años de la década fueron de apertura del Conservatorio hacia la comunidad que lo alberga. El Conservatorio buscó salir a la calle a mostrar sus productos: su coro, la banda, la orquesta, el grupo de percusión, el taller de Opera, aportando y ampliando las experiencias culturales de la comunidad.

Los siguientes, en cambio, lograron trascender su comunidad y buscar nuevos horizontes a través, como ya se expresó, de su revista, de las giras de sus agrupaciones y de la firma de Convenios con otras instituciones educativas y culturales de prestigio reconocido.

En 1998, luego de muchos años de solicitarlo a las autoridades sin obtener una respuesta favorable, se concretó la apertura de la carrera de Profesorado en Musicología.

Tras la jubilación del Profesor Saccente, en 1998, siguieron en la Dirección por un breve lapso cada uno de ellos, la Profesora Norma Beatriz Galetto y el Profesor Claudio

Rubén Magnano. En época de estos últimos Directores se implementó el Plan de Estudios R.13.231 y 13.234/99.

Durante el año 2004, se llevó adelante el proceso de acreditación de las instituciones formadoras de docentes de todo el país, realizado por la entonces Vicedirectora titular a cargo de la Dirección, Lic. Beatriz Mastrángelo. Luego de ser evaluado, el Conservatorio de Música de Morón obtuvo **acreditación completa**.

De los más de 800 egresados/as Conservatorio *Alberto Ginastera*, a lo largo de sus 65 años de vida, no llegan a diez quienes no poseen título docente, es decir, aquellos que eligieron cursar la Tecnicatura como Instrumentistas.

**Desde marzo de 2007 se halla al frente de la Institución** (con carácter provisional, por renuncia del Director anterior) **la profesora** ganadora de la Vicedirección titular por concurso organizado por la Dirección de Educación Artística de la Provincia de Buenos Aires en el año 2004, **Lic. Mg. Beatriz Mastrángelo**.

El objetivo fundamental de ella y su equipo directivo (conformado por Directora, Vicedirectora, Regente de Estudios, Secretaria, Prosecretaria y Jefes de Área), es el de promover e instalar un verdadero modelo de gestión participativa y democrática, que intente dar respuesta a las nuevas problemáticas que plantea la sociedad actual, defendiendo y mejorando la calidad académica tanto en lo musical como en lo pedagógico didáctico.

Durante su gestión se crearon las Orquestas de Tango, la de Jazz y la de Folklore, trayendo nuevos sonidos a los ya tradicionales de la música académica del Conservatorio.

Completan el personal institucional, otros agentes muy importantes y necesarios para un mejor funcionamiento del Conservatorio, como son las Bibliotecarias, los/as Encargados/as de medios de apoyo técnico y pedagógico, los/as preceptores/as y el personal auxiliar.

También la Asociación Cooperadora cumple un rol fundamental en el desarrollo de las actividades de la Institución. Gracias a la colaboración activa de sus socios/as, se encarga del mantenimiento, reparación, reposición y compra de instrumentos musicales, atiende las necesidades materiales que demanda el trabajo administrativo en su conjunto, provee los artículos de limpieza necesarios, así como cualquier otro tipo de problema que demande erogaciones que no son contempladas por el Estado.

Actualmente, **el Conservatorio de Música de Morón *Alberto Ginastera* mantiene su tradición de institución compleja, por su importancia y tamaño, que atiende a más de 2200 estudiantes y unos 200 profesores**, por lo que está atravesando un difícil período en el que busca, junto con la Asociación Cooperadora y el

Centro de Estudiantes, conseguir un nuevo edificio para poder solucionar su problema de falta de espacio y poder atender los requerimientos de la matrícula existente, que incluye estudiantes con necesidades educativas especiales.

Afortunadamente, un Proyecto de cesión de un terreno municipal de 7000 metros cuadrados, a la Provincia, con el objeto de destinarlos a la construcción de este nuevo edificio por tantos años deseado, se aprobó por unanimidad en septiembre de 2015 en el Concejo Deliberante de la Municipalidad de Morón.

Niños/as, jóvenes y adultos se distribuyen entre las más de veinte especialidades que brinda la institución, a saber: **Profesorado y Tecnicatura en Arpa, Bandoneón, Canto, Corno, Contrabajo, Clarinete, Fagote, Flauta, Flauta Dulce, Guitarra, Oboe, Percusión, Piano, Saxofón, Trombón, Trompeta, Tuba, Viola, Violín, Violoncello, Profesorado de Educación Musical, Profesorado de Composición, Profesorado de Dirección Coral y Profesorado de Musicología**, además de la posibilidad de integrar los diferentes organismos musicales: **Coros (de Cámara *Alberto Ginastera*, Juvenil, Infanto-Juvenil e Infantil) ,Orquestas Sinfónicas (Infantil, Juvenil, de Profesorado), las Orquestas de Tango, de Folklore y de Jazz, la *Camerata Concentus*, la Banda Sinfónica, los Conjuntos de Percusión, de Saxofones, de Clarinetes, el Grupo de Música Antigua, el Taller de Ópera y Canto Camarístico, el Laboratorio de Electroacústica o el Conjunto de Música Contemporánea *Vórtice*.**

Aunque muchos son los aspectos a superar, la comunidad en general reconoce los esfuerzos realizados día a día, por lo que el Conservatorio se ha posicionado claramente como un referente de importancia en la zona Oeste, para el crecimiento cultural, el desarrollo de las actividades de índole artística musical y la formación de educadores musicales en las diferentes especialidades, para abastecer las instituciones superiores y escuelas de los distintos niveles, no sólo de la localidad de Morón, sino de toda la región que lo circunda y circunscripciones vecinas.

## **1. Carreras - Estructura Académica**

El Conservatorio es una Institución oficial dependiente de la Dirección General de cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires, dentro de la Educación Artística. Los títulos que otorga son de validez nacional y se cursan en él diferentes carreras atinentes al área artístico-musical. Ellas son:

- **Profesor de Instrumento:** (especialidades: Arpa, Bandoneón, Contrabajo, Corno, Clarinete, Fagot, Flauta Dulce, Flauta Traversa, Guitarra, Oboe, Percusión, Piano, Saxofón, Trombón, Trompeta, Tuba, Viola, Violín, Violoncello y Canto Lírico-Carismático)
- **Educación Musical**
- **Dirección coral**
- **Composición**
- **Musicología**

**En todas las carreras recibirán el título Profesor o Profesor Superior en las carreras y especialidades mencionadas (títulos docentes)**

*Su comunidad educativa la integran:*

Equipo de conducción: un Director, un vicedirector, un Regente de Estudios, dos Jefes de Área, un Secretario y un Pro-secretario.

Secretaría: un Jefe de preceptores y preceptores que tienen a su cargo la atención de estudiantes, profesores y público en general (cuatro Preceptores por turno)

Personal docente a cargo de cátedras: doscientos Profesores

Personal auxiliar: nueve Auxiliares entre los tres turnos.

Estudiantes: la matrícula supera los 2200 estudiantes

Asociación Cooperadora: integrada por sus socios, que pueden ser estudiantes, padres de estudiantes menores, docentes y personas de la comunidad que deseen colaborar.

Pañol de Instrumentos: este recinto creado por la Asociación Cooperadora con la finalidad de ordenar, cuidar y preservar los materiales didácticos adquiridos, como: instrumentos, metrónomos, cuerdas, equipos de audio, DVD, proyectores, etc. A cargo hay tres personas (músicos)

*Merecen ser presentados en este informe otros organismos que se articulan con el funcionamiento de los anteriores:*

Consejo Consultivo: grupo de ocho docentes elegidos por sus pares que actúan como órgano de consulta del equipo directivo, siendo así el nexo entre este y el cuerpo de profesores. Se convocan reuniones mensuales.

Centro de Profesores: organismo, integrado por los docentes del establecimiento que deseen participar. Su misión es promover las actividades artísticas, resguardar los derechos laborales, etc.

Centro de Estudiantes: realiza diferentes actividades, alguna de ellas consisten en colaborar con la dirección del Conservatorio, organizar apoyatura gratuita en diferentes áreas, etc.

## Capítulo IV.

### Biblioteca “Islas Malvinas”

#### **1. Generalidades**

La Biblioteca “Islas Malvinas”, creada en 1950, ocupa un lugar privilegiado como Centro de documentación.

Desde siempre las Bibliotecas han sido los centros por excelencia de conservación del saber, ya sea en todas sus disciplinas o en algunas de ellas en particular, tal como es el caso abordado.

La cuestión fundamental es para qué se conserva ese caudal de información.

En este Conservatorio, la razón de ser de la Biblioteca es adquirir, organizar y administrar dicha información para ponerla al alcance de todos en condiciones de igualdad, de tal manera que cada uno pueda acceder a ella, potenciarla y recrearla según su propia óptica y creatividad. Con este norte, la Biblioteca del Conservatorio trabaja esforzadamente para que ningún alumno deba abandonar sus estudios por carecer del material necesario, para que todos los docentes de la casa puedan contar con herramientas variadas y actualizadas para enriquecer su propuesta pedagógica y, también, para que la comunidad encuentre aquí un espacio en el cual canalizar sus intereses en el área de la música.

La importancia de **la biblioteca como centro de documentación musical** único en la zona queda demostrado por la cantidad de estudiantes, investigadores, docentes, etc. que recibe a diario, buscando información entre sus múltiples y variadas colecciones.

No sólo satisface los requerimientos de los planes y programas oficiales de estudio, sino que excede el marco programático proporcionando un espectro de material lo más amplio y variado posible.

La Biblioteca, acorde con el espíritu de la Institución, valora y promueve la coexistencia y no la desunión de géneros y autores. Se trata de crear un ámbito en el cual todas las expresiones musicales: Música Étnica, Jazz, Folklore, Tango, Rock, Música Infantil, Música Clásica..., puedan convivir en amable y fructífera hermandad.

En los últimos años, gracias al apoyo de la Asociación Cooperadora y lo recibido del Estado Nacional, a través el plan Conectar Igualdad y los Proyectos de Mejora financiados por el Instituto Nacional de Formación Docente (creado gracias a la nueva

Ley de Educación Nacional), se ha trabajado no sólo para incrementar el material bibliográfico, sino para mejorar la calidad de este e incorporar nuevos tipos de materiales de estudio. En este sentido, se han comprado partituras no editadas en el país, provenientes de editoriales europeas y estadounidenses; se han incorporado computadoras, recursos TIC, aparatos de audio y placas de sonidos que permiten elevar la calidad de las clases y permitir a los alumnos que puedan llevarse de la Biblioteca en sus pen drive.

Se ha agregado últimamente, el registro en archivos digitales de parte de los recursos existentes.

Pese a sus dimensiones no acordes con la cantidad de material y de usuarios, la Biblioteca busca acompañar el proceso de aprendizaje y auto-aprendizaje de los usuarios, proporcionando el material y tomando nota de las sugerencias a fin de buscar la vía para canalizarlas.

La magnitud e importancia de la Biblioteca tanto para alumnos como para docentes e investigadores de la casa y externos a ella, ha desbordado la posibilidad de atención de una sola bibliotecaria por turno.

Desde hace años se viene peticionando la designación de más Encargados de Medios de Apoyo Técnico-Pedagógico, pero por el momento no se ha obtenido aún respuesta favorable al respecto.

En la actualidad las tareas de digitalización del fichero del material no se encuentran al día; ya que son constantes y abundantes las donaciones que recibe. La falta de tiempo y de departamentalización de la unidad de información para ingresar la totalidad de partituras a la base de datos Winisis. Se ha intentado convocar al alumnado para colaborar con esta tarea, pero el éxito fue parcial en tanto la colaboración, si bien fue de gran aporte, no fue constante.

El que la biblioteca pueda contar con material en braille, facilita el acceso al material de estudio para alumnos no videntes: ítems de Leguaje Musical, Método de contrabajo, trombón, obras de canto.

Muchos aspirantes al coro de ciegos o a la banda sinfónica de ciegos, pudieron acceder a estos materiales y un alumno ciego egresó como profesor de trombón.

Elogiosos comentarios de músicos que la visitan, han hecho que la fama de la Biblioteca del *Ginastera* también haya trascendido los límites físicos de la Institución, por lo que son muchas las personas que se acercan a donar valiosos ejemplares, tanto de libros como de partituras, conoedores del cuidado y buen uso que se les dará en el Conservatorio. Entre ellas, se puede nombrar, a la reconocida compositora argentina Alicia Terzián, quien ha donado partituras originales de composiciones de su autoría, junto con gran parte de su biblioteca personal.

A comienzos de este año se decidió crear un espacio exclusivo, para albergar todas las obras de los compositores argentinos, tratando de propiciar y afianzar la identidad nacional; profundizando de este modo un mayor conocimiento por parte del usuario.

## **1. Infraestructura y equipamiento**

La Biblioteca “Islas Malvinas”, se encuentra dentro del establecimiento del Conservatorio, ocupa aproximadamente 350 mt.2. Posee calefacción y aire acondicionado.

Entre sus divisiones, se puede contar:

- Recepción y sala de consulta, dentro de un mismo espacio reducido y sin división física.
- Sala de lectura: cuenta con 10 asientos, con estantería abierta.
- Sector de referencia: espacio semi exclusivo
- Hemeroteca; carece de espacio exclusivo para su consulta
- Sector de depósito, procesos técnicos y circulación

## **2. Colecciones**

- Libros y partituras: cuenta con un total aproximado de 16.146 ejemplares. (Libros en braille de Lenguaje Musical; Método completo para contrabajo y Tratado de Musicografía (argentino))
- Publicaciones periódicas: aproximadamente 100 títulos corrientes sobre un total de 300 títulos discontinuos.
- 470 cassettes y los 350 discos compactos.
- CD: 3000 aproximadamente.
- DVD:200

### **3. Personal**

La administración y el personal dependen de la Dirección del Establecimiento.

Recursos humanos: 4 personas:

- \_ Director (No posee)
- \_ 4 Bibliotecarias

*Todo el personal, sin división de tareas, efectuando: procesos técnicos-administrativos, repartidos entre circulación, préstamos y referencia.*

### **4. Procesos técnicos**

Posee manual de procedimientos.

Para la construcción de su catálogo, dispone de un sistema AGUAPEY, relacionado con la base de alumnos para la realización de préstamos.

Para catalogar se utiliza la norma AACR2, clasificación: CDU y la asignación de descriptores con tesoro de la UNESCO.

Actualmente está en un plan de modificación de sus bases de datos, ya que por utilizar un software de creación propio, no tienen un formato normalizado, por lo que no les es posible participar en catálogos colectivos o redes de información. Asimismo, la presencia de la Biblioteca en la página Web del Conservatorio de Música, se limita a una búsqueda dentro del catálogo, pero por lo arriba mencionado, están muy acotados de brindar todas las prestaciones que un verdadero OPAC ofrece.

### **5. Estadísticas**

Las cifras proporcionadas arrojan un promedio de 500 usuarios al mes. En tanto, el Conservatorio cuenta con más de 2200 alumnos.

La circulación de usuarios, diariamente varía entre 100 a 150, ya que los estudiantes entran y salen libremente sin llenar ningún formulario. Si están en la sala parlante o van a la sala silenciosa pueden tomar libremente el material, dispuesto en estantería abierta.

Los préstamos a domicilio varían si son épocas de exámenes. Se calcula en unos 70 registros diarios.

El horario de la biblioteca es de lunes a viernes de 8.00 hs. a 22.30 hs

## **6. Servicios brindados**

**Servicio de referencia:** no tiene personal dedicado exclusivamente para ello ni un servicio profesional armado al efecto. Está más orientado a la respuesta de preguntas generales, que a los pedidos de búsqueda de información.

**Lectura en sala:** cuenta con una sala silenciosa con mesas, buena iluminación, mobiliario escaso porque está condicionado al poco espacio y climatización acorde con la época del año; estanterías abiertas, donde los alumnos libremente toman el material y luego lo dejan sobre las mesas para que lo acomode el personal de la biblioteca.

**Préstamos a domicilio:** los préstamos se realizan a alumnos (por número de documento) por el lapso de 3 días, renovable pasadas 24 hs. de su devolución. Deben pedir el libro en los mostradores de circulación.

Los préstamos a docentes los realizan por un lapso de 7 días.

**Sala virtual:** es un espacio con puestos informáticos con acceso a Internet y con la posibilidad de acceder a documentos en pdf y material de cátedra dejado por los docentes, etc.), se encuentra dentro de la sala de lectura, debido al poco espacio físico.

**Diseminación selectiva de la información:** no realiza.

**Reprografía:** no realiza.

**Préstamo interbibliotecario:** realiza.

**Presencia en la Web:** no tiene el catálogo subido a la página institucional, sólo hay una breve información sobre la biblioteca y los servicios que presta.

No se pueden efectuar reservas, renovaciones ni ninguna otra actividad a través del sitio.

**Cursos de entrenamiento a usuarios:** no realiza

En general podemos decir que los usuarios reales de la biblioteca son los alumnos que hacen uso de ella, al igual la cantidad de docentes y 6 alumnos no videntes que siguen alguna carrera en el Conservatorio, específicamente los de Profesorado de Canto, Contrabajo y Trombón.



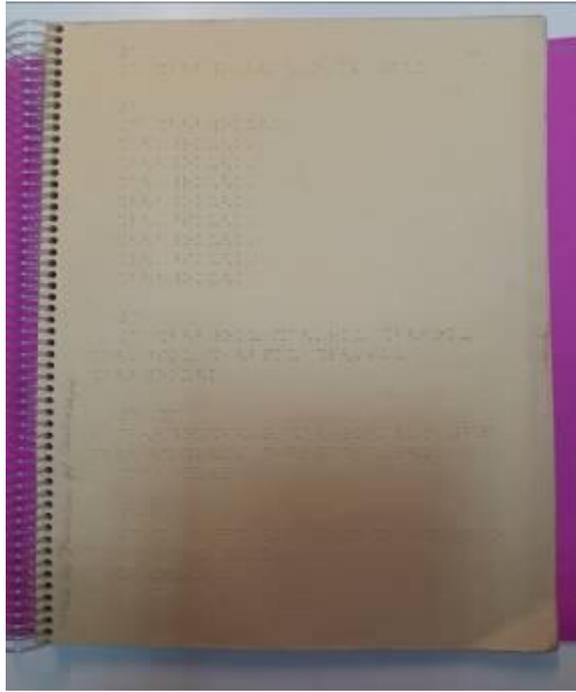
**Estantería de partituras**



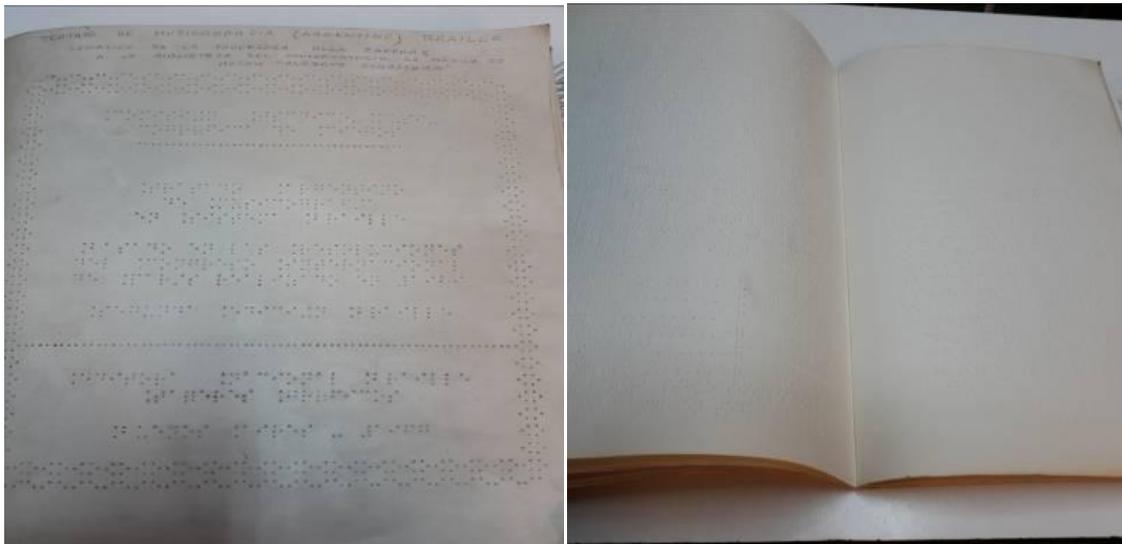
**Colección de CDs- Libros**



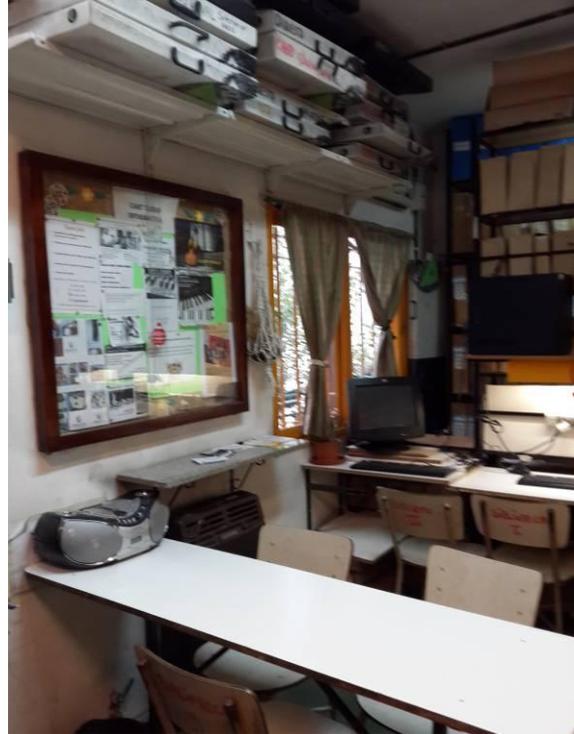
**Estantería de libros**



Método de contrabajo en braille



Tratado de Musicografía en braille



**Sala de Lectura**

II

## **METODOLOGÍA**

## **1. Tipo y diseño de investigación**

Se trata de una investigación de tipo cuantitativo enmarcada en una estrategia de diseño no experimental. Según Hernández Sampieri y otros (1998:184), en este tipo de diseños se observan "...fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos." A esto agrega el autor: "...no se construye ninguna situación sino que se observan situaciones ya existentes, no provocada intencionalmente por el investigador." (Hernández Sampieri y otros, 1998:184)

Por otra parte, se trata también de un trabajo de tipo transeccional o transversal de tipo descriptivo. Hernández Sampieri y otros (1998:186) definen las investigaciones de tipo transeccional o transversal como aquellos que "...recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único." El trabajo es descriptivo, considera que tiene como objetivo la indagación en ciertos aspectos y las formas en que estos se manifiestan.

## **2. Población y muestra**

La población de estudio está compuesta por todas aquellas personas que utilizan la Biblioteca Islas Malvinas del Conservatorio de Música Alberto Ginastera de Morón.

La muestra, por tanto, ha sido no probabilística o dirigida. Según Hernández Sampieri y otros (1998:227), este tipo de muestras no requiere tanto de una representatividad de elementos de una población, como en las probabilísticas, sino "...una controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema." El límite de la muestra estuvo determinado por el concepto de saturación, es decir, cuando la realización de nuevas entrevistas no generó información realmente novedosa.

Por otra parte, se trata también de un estudio de casos. Según Marradi y otros (2007:238) "...cualquier unidad de análisis puede convertirse en ese objeto (de estudio) ('el caso'), el cual se puede tratar tanto de una unidad individual como colectiva -una persona, una institución, una empresa, un programa, una política, una comunidad, un sistema, un país, etcétera. Una vez definido el objeto, en él se concentra toda la atención investigativa orientada a un análisis intenso de sus significados con la intención de comprenderlo en su especificidad más que buscando generalizaciones

### **3. Técnicas para la recolección de los datos**

Para el presente estudio se empleó el método de la encuesta y el instrumento cuestionario, considerado como el más apropiado para los fines que se persiguen. La entrevista semiestructurada con preguntas de respuestas cerradas y abiertas, fue, por lo tanto, el instrumento elegido para la recolección de datos (ver Anexo)

El cuestionario se estructuró en treinta y un preguntas, entre las cuales existen algunas combinadas, un espacio para indagar los motivos de las respuestas de la primera parte de la pregunta y la última pregunta para explayarse sobre sugerencias para mejorar la biblioteca. Así arrojó información sobre datos generales, uso de la biblioteca, de los servicios, asistencia, necesidades de información, el personal, instalaciones y equipamiento.

Además, un apartado para marcar el grado de satisfacción (tres niveles, muy satisfecho, medianamente satisfecho y nada satisfecho), sobre distintos aspectos.

**IV**

**ANÁLISIS DE DATOS**

## Análisis de los datos

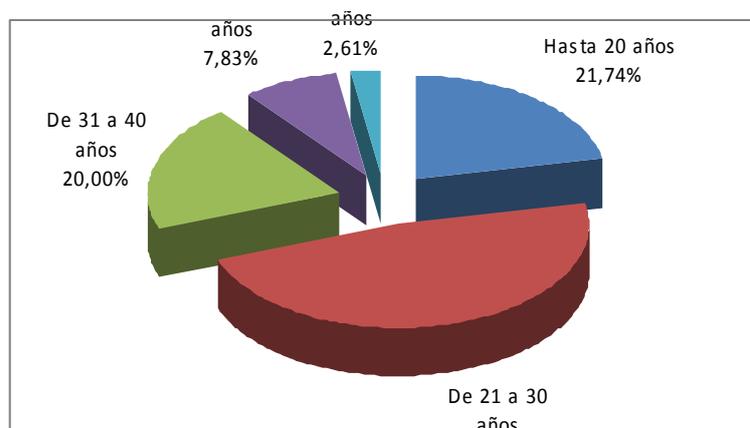
Se entrevistó a 115 personas, 58 mujeres y 57, hombres. Todos los entrevistados son argentinos.

- **1. Edad**

Casi la mitad de la muestra (55 casos, 47.83%) que concurre a la biblioteca tiene entre 21 y 30 años de edad. Por otra parte, veinticinco son los usuarios que tienen hasta 20 años (21.74%) mientras que veintitrés manifestaron tener entre 31 y 40 años. Por últimos, la categoría “de 51 a 60” presentó un valor absoluto de 3 y uno relativo de 2.60%, mientras que la categoría “de 41 a 50 años” acumuló una frecuencia absoluta de 9 y una relativa de 7.83%, tal y como puede observarse en la Tabla 1

<b>Edad</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Hasta 20 años	25	21.74 %
De 21 a 30 años	55	47.83 %
De 31 a 40 años	23	20%
De 41 a 50 años	9	7.83%
De 51 a 60 años	3	2.60%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 1: Distribución por edad.** Fuente: elaboración propia



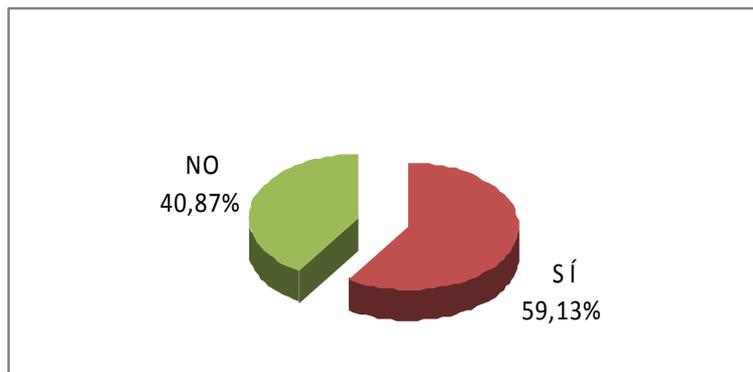
**Gráfico Nº 1: Distribución por edad.** Fuente: elaboración propia

- **2. Realización de actividad laboral**

La mayor parte de la muestra de usuarios manifestó estar realizando, al momento de la entrevista, una actividad laboral. Se trata de 68 casos, que presentaron un valor relativo de 59.13%; por otra parte, 47 fueron los usuarios que dijeron no estar trabajando al momento de la realización de la entrevista (40.87%), tal y como puede observarse en la Tabla 2

<b>¿Trabaja?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
SÍ	68	59.13%
NO	47	40.87%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 2: Realización de actividad laboral** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº2: realización de la actividad laboral** Fuente: elaboración propia

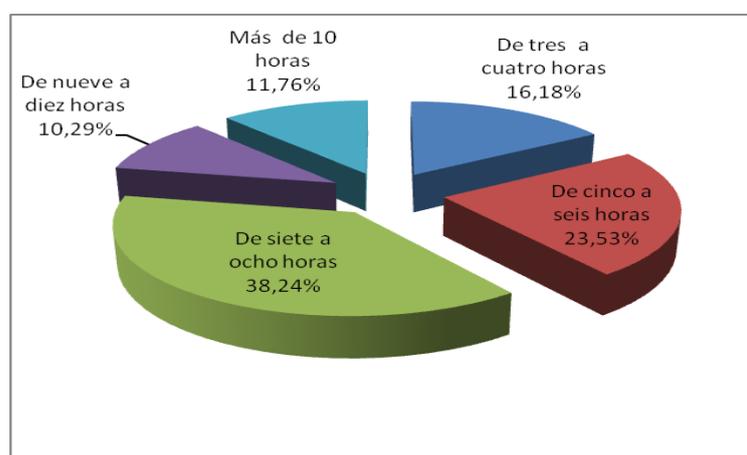
#### **4. Horas trabajadas**

Gran parte de los usuarios entrevistados trabaja entre siete y ocho horas por día: se trata de 26 casos que presentaron una frecuencia relativa de 38.24%; importante también es la cantidad de usuarios entrevistados que manifestaron trabajar entre cinco y seis horas por día: son 16 casos que acumularon un valor relativo de 23.53%, mientras que otros 7 casos dijeron trabajar entre nueve y diez horas por día (10.29%). Por último,

la categoría “de tres a cuatro” presentó un valor absoluto de 11 y uno relativo de 16.18% y la categoría “más de 10” uno absoluto de 8 y uno relativo de 11.76%, tal y como puede observarse en la Tabla 3

Horas trabajadas por día	Valor absoluto	Valor relativo
De tres a cuatro horas	11	16.18 %
De cinco a seis horas	16	23.53%
De siete a ocho horas	26	38.24%
De nueve a diez horas	7	10.29%
Más de 10 horas	8	11.76%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 3: Horas trabajadas por día** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 3: Horas trabajadas por día** Fuente: elaboración propia

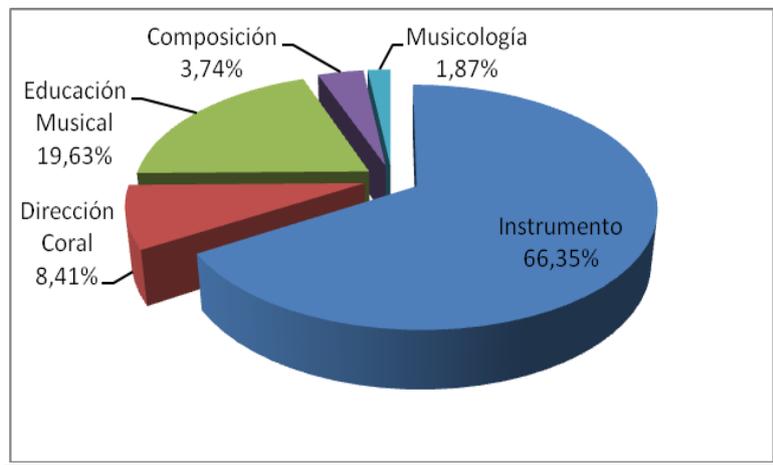
## 5. Carrera en curso

La mayor cantidad de usuarios entrevistados de la biblioteca cursan la carrera de Instrumento: se trata de 71 casos que obtuvieron un valor relativo de 66.35%. Por otra parte, la categoría “Educación Musical” presentó, un valor absoluto de 21 y uno relativo de 19.63%; mientras que las categoría “Dirección Coral” acumuló un valor absoluto de 9 y uno relativo de 8.41%. La distribución de frecuencia absoluta y relativa, es la siguiente para “Composición” (4casos, 3.74%); “Musicología” (2 casos, 1.87%).

Por otra parte, debe aclararse que 8 usuarios, de los 115 entrevistados, no eran estudiantes, sino docentes; tal y como puede observarse en la Tabla 4

Carrera en curso	Valor absoluto	Valor relativo
Instrumento	71	66.35%
Dirección Coral	9	8.41%
Educación Musical	21	19.63%
Composición	4	3.74%
Musicología	2	1.87%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 4: Carrera en curso** Fuente: elaboración propia



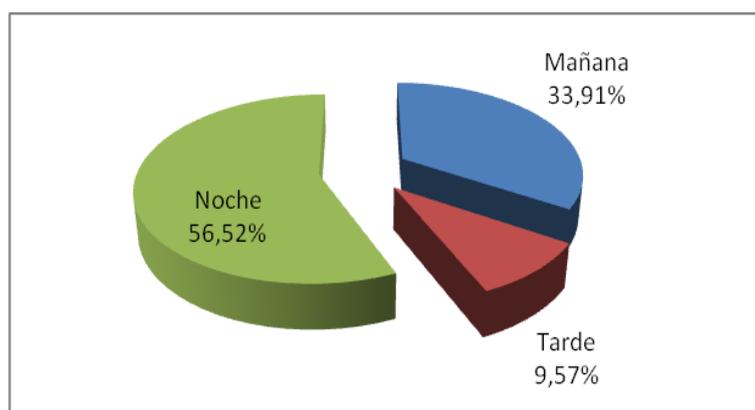
**Gráfico Nº 4: Carrera en curso** Fuente: elaboración

### **5. Turno en el que cursa la carrera**

Más de la mitad de la muestra cursa su carrera de grado en el turno noche. Se trata de 65 casos que arrojaron un valor relativo de 56.52%. Por otra parte, la categoría “mañana” presentó un valor absoluto de 39 y uno relativo de 33.91%, mientras que la categoría “tarde” acumuló una frecuencia absoluta de 11 y una relativa de 9.57%, tal y como puede observarse en la Tabla 5

Turno	Valor absoluto	Valor relativo
Mañana	39	33.91%
Tarde	11	9.57%
Noche	65	56.52%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 5: Turno en el que cursa la carrera** Fuente: elaboración propia



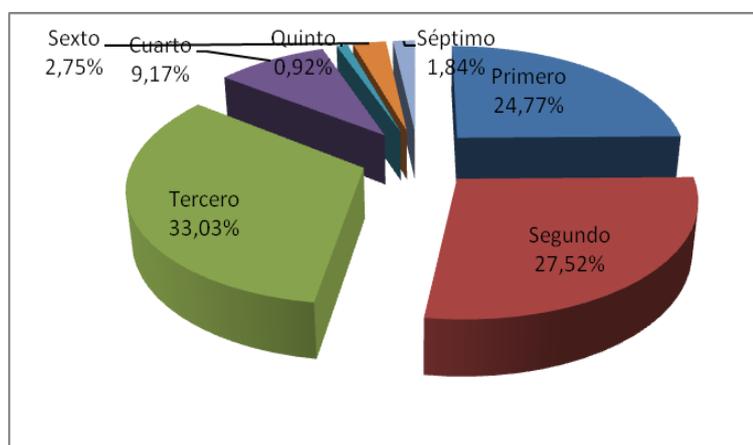
**Gráfico N° 5: Turno en el que cursa la carrera** Fuente: elaboración propia

## 6. Nivel en curso de la carrera

Treinta y seis han sido los usuarios que manifestaron estar cursando el tercer año de la carrera (33.03%). Por otra parte, la categoría “segundo” acumuló una frecuencia absoluta de 30 y una relativa de 27.52% mientras que la categoría “primero” presentó, un valor absoluto de 27 y uno relativo de 24.77%. Además, diez entrevistados manifestaron estar cursando el cuarto año (9.17%) mientras que otros tres, el sexto (2.75%); dos respondieron estar cursando el séptimo año, con un valor relativo de 1.84% Por último, un entrevistado contestó no estar cursando el quinto año de la carrera, con un valor relativo de 0.92%, tal y como puede observarse en la Tabla 6

<b>Año en curso</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Primero	27	24.77 %
Segundo	30	27.52 %
Tercero	36	33.03 %
Cuarto	10	9.17 %
Quinto	1	0.92%
Sexto	3	2.75%
Séptimo	2	1.84%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 6: Nivel en curso de la carrera** Fuente: elaboración propia



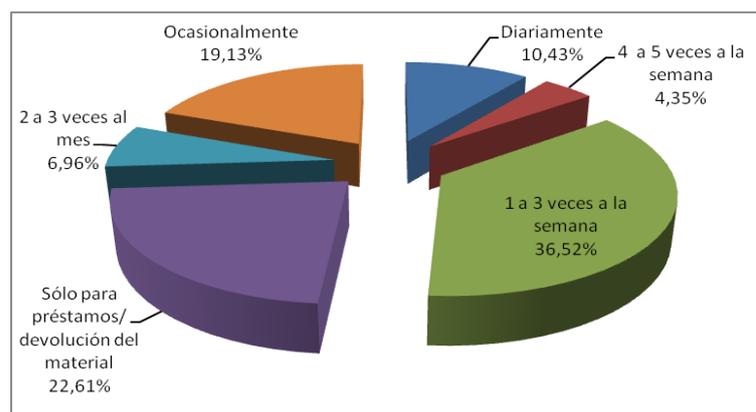
**Gráfico Nº 6: Nivel en curso de la carrera** Fuente: elaboración propia

## **7. Frecuencia de visita a la biblioteca**

Gran parte de los usuarios concurre a la biblioteca de una a tres veces por semana: se trata de 42 casos que acumularon una frecuencia relativa de 36.52%. Por otra parte, 26 son los casos (22.61%) que concurren solo para préstamos/devolución de material, y 22 (19.13%) los que lo hacen ocasionalmente. Por otra parte, 12 usuarios visitan la biblioteca diariamente, (10.43%) mientras que 8 casos manifestaron concurrir entre 2 a 3 veces al mes. Por último, la categoría entre 4 a 5 veces a la semana presentó un valor absoluto de 5 y uno relativo de 4.35%, tal y como puede observarse en la Tabla 7

Frecuencia	Valor absoluto	Valor relativo
Diariamente	12	10.43 %
4 a 5 veces a la semana	5	4.35 %
1 a 3 veces a la semana	42	36.52 %
Sólo para préstamos/ devolución del material	26	22.61%
2 a 3 veces al mes	8	6.96%
Ocasionalmente	22	19.13 %
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100 %</b>

**Tabla Nº 7: Frecuencia de visita a la biblioteca** Fuente: elaboración propia



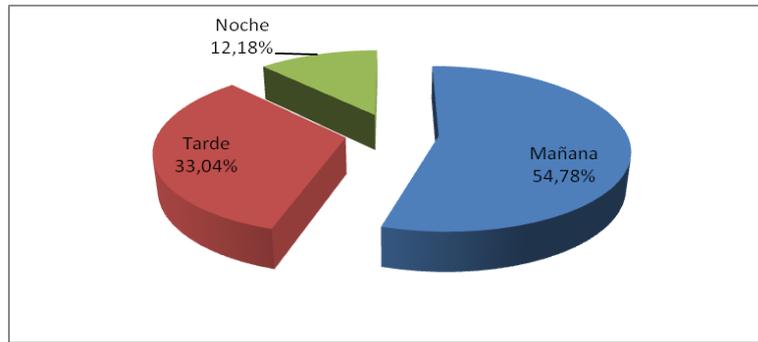
**Gráfico Nº 7: Frecuencia de visita a la biblioteca** Fuente: elaboración propia

## 8. Momento del día en que asiste a la biblioteca

La mayor parte de la muestra asiste a la biblioteca durante la mañana. Se trata de 63 casos que presentaron un valor relativo de 54.78%. Por otra parte, la categoría “tarde” expresó un valor absoluto de 38 y uno relativo de 33.04%, mientras que la categoría “noche” acumuló una frecuencia absoluta de 14 y una relativa de 12.18%, tal y como puede observarse en la Tabla 8

Momento del día	Valor absoluto	Valor relativo
Mañana	63	54.78%
Tarde	38	33.04%
Noche	14	12.18%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 8: Momento del día en el que asiste a la biblioteca** Fuente: elaboración propia



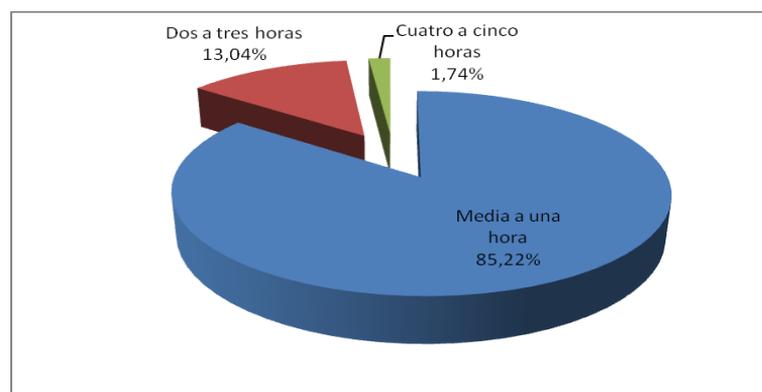
**Gráfico N° 8: Momento del día en el que asiste a la biblioteca** Fuente: elaboración propia

### **9. Cantidad de horas de permanencia en la biblioteca**

La mayor parte de los usuarios permanece, en promedio, en la biblioteca, entre media y una hora. Se trata de 98 casos que presentaron una frecuencia relativa de 85.22%. Por otra parte, 15 casos (13.04%) permanecen de dos a tres horas, mientras que otros 2 casos manifestaron estar en la biblioteca entre cuatro y cinco horas (1.74%). Por último, la categoría “más de seis” no presentó ninguna mención; tal y como puede observarse en la Tabla 9

Cantidad de horas	Valor absoluto	Valor relativo
Media a una hora	98	85.22%
Dos a tres horas	15	13.04%
Cuatro a cinco horas	2	1.74%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 9: Cantidad de horas de permanencia** Fuente: elaboración propia



**Gráfico N° 9: Cantidad de horas de permanencia** Fuente: elaboración propia

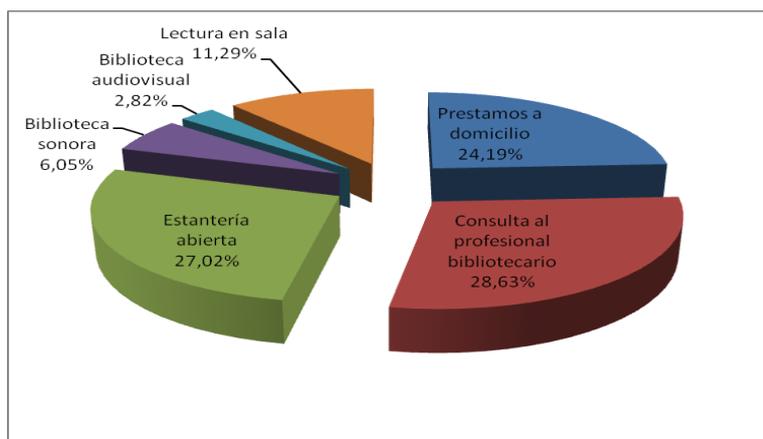
## 10. Tipo de servicios utilizados en la biblioteca

Gran parte de los entrevistados manifestaron utilizar la consulta al profesional bibliotecario. Se trata de 71 casos que presentaron un valor relativo de 28.63%.

Por otra parte, otros servicios de importancia utilizados son la búsqueda en estantería, que arrojó un valor absoluto de 67 y uno relativo de 27.02%, el préstamo a domicilio que acumuló una frecuencia absoluta de 60 y una relativa 24.19%. Otros servicios, en orden decreciente, sala de lectura reflejó un valor absoluto de 28 y uno relativo de 11.29% y la biblioteca sonora acumuló una frecuencia absoluta de 15 y una relativa de 6.05%., la categoría biblioteca audiovisual tuvo 7 menciones respondiendo a un valor relativo de 2.82%. Por último la categoría “Búsqueda en base de datos” no obtuvo menciones; tal y como puede observarse en la Tabla 10

Tipos de servicios utilizados	Valor absoluto	Valor relativo
Prestamos a domicilio	60	24.19%
Consulta al profesional bibliotecario	71	28.63%
Estantería abierta	67	27.02%
Biblioteca sonora	15	6.05%
Biblioteca audiovisual	7	2.82%
Lectura en sala	28	11.29%
<b>Total</b>	<b>248<sup>7</sup></b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 10: Tipos de servicios utilizados en la biblioteca** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 10: Tipos de servicios utilizados en la biblioteca** Fuente: elaboración propia

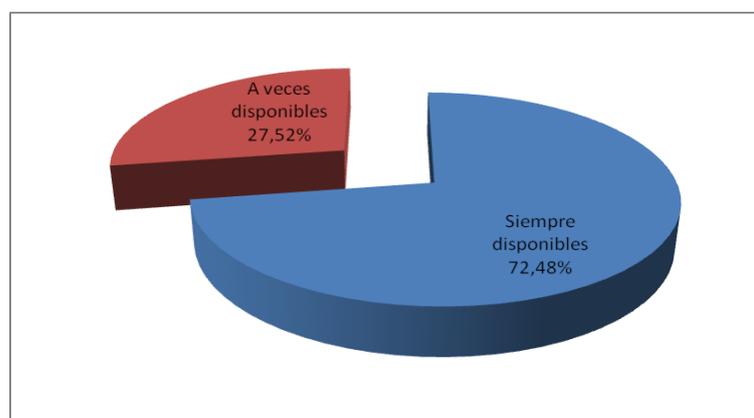
## **11. Disponibilidad de los textos solicitados en préstamo**

La mayor parte de los entrevistados que utiliza el servicio de préstamos a domicilio consideró que los textos siempre están disponibles. Se trata de 79 casos que arrojaron un valor relativo de 72.48%. Por otra parte, 30 fueron los usuarios que manifestaron que los textos están a veces disponibles (27.52%), mientras que la categoría: “nunca disponibles” no presentó menciones; tal y como puede observarse en la Tabla 11

<sup>7</sup> La suma de las frecuencias es mayor a la cantidad de entrevistados pues marcaron más de una opción

Considera usted que los textos que solicita para el préstamo a domicilio están:	Valor absoluto	Valor relativo
Siempre disponibles	79	72.48 %
A veces disponibles	30	27.52%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 11: Disponibilidad de los textos solicitados en préstamos** Fuente: elaboración propia



**Gráfico N° 11: Disponibilidad de los textos solicitados en préstamos**

Fuente: elaboración propia

### 11.1 Motivos de la respuesta

Aquellos entrevistados que manifestaron que los textos solicitados en préstamos estuvieron “**siempre disponibles**” se han dado los siguientes tipos de respuesta:

“...siempre conseguí los libros que necesitaba...” (entrevistado n° 47)

“...nunca tuve problemas para conseguir libros...” (entrevistado n° 91);

“...generalmente la biblioteca cuenta con varias copias del material más utilizado por los usuarios...” (entrevistado n° 87);

“...nunca faltó lo que busqué...” (entrevistado n° 50), entre otras respuestas similares.

Respecto de aquellos usuarios entrevistados que marcaron la categoría “**a veces disponibles**” se ha dicho:

“...a veces de algunos libros no hay muchos ejemplares...” (entrevistado nº 45);

“...hay textos que son una difícil encontrarlos...” (entrevistado nº 51);

“...no encuentro al menos una de las partituras que me pidió el profesor...” (entrevistado nº 48);

“...mucho demanda en épocas de examen...” (entrevistado nº 29);

“...puede haber un solo texto solicitado por más de un alumno...” (entrevistado nº 88)

“...porque alguna persona se lo llevó y no lo devolvió por mucho tiempo...” (entrevistado nº 84)

“...a veces no hay disponibilidad porque están todos prestados, aunque pocas veces...” (entrevistado nº 35), entre otras respuestas similares.

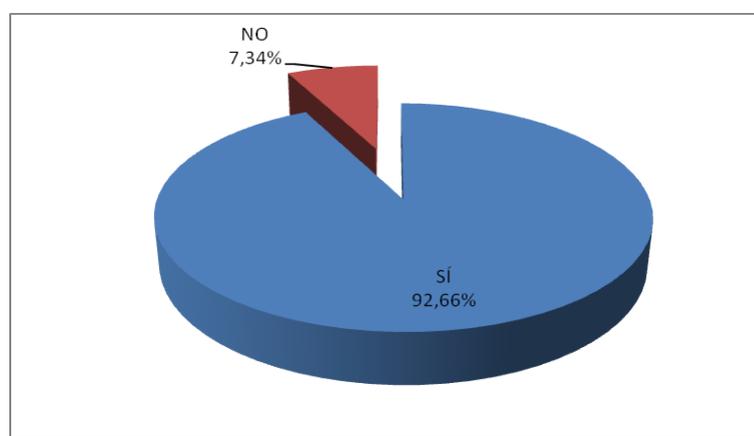
## **12. Días otorgados en el préstamo a domicilio**

La mayor parte de los usuarios considera que la cantidad de días otorgados para préstamo a domicilio son los adecuados. Se trata de 101 casos que obtuvieron un valor relativo de 92.66%. La categoría "no" presentó un valor absoluto de 8 y uno relativo de 7.34%; tal y como puede observarse en la Tabla 12

¿Considera que los días otorgados para el préstamo a domicilio son adecuados?	Valor absoluto	Valor relativo
SÍ	101	92.66%
NO	8	7.34%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 12: Días otorgados en los préstamos domicilio**

Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 12: Adecuación días otorgados en el préstamo a domicilio**

Fuente: elaboración propia

### 12.1. Motivos de la respuesta

Respecto de los motivos por los que los entrevistados manifestaron que la cantidad de días disponibles para el préstamo a domicilio no son los adecuados se ha recogido las siguientes expresiones:

“...teniendo en cuenta la situación de la comunidad de la biblioteca me parece correcto...” (entrevistado nº 2);

“...porque son flexibles con los días de préstamos...” (entrevistado nº 83);

“...es suficiente una semana...” (entrevistado nº 66);

“...sino otros no podrían tener acceso a el material...” (entrevistado nº 21);

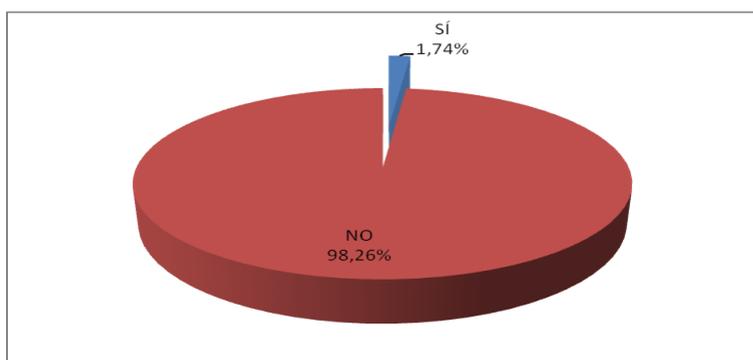
“...es lo conveniente...” (entrevistado nº 12);  
 “...nunca tuve inconvenientes...” (entrevistado nº 19);  
 “...están bien regulados...” (entrevistado nº 11);  
 “...porque es lo justo...” (entrevistado nº 23);  
 “...es un tiempo razonable...” (entrevistado nº 13 ), entre otras respuestas similares.

### 13. Consulta a la sección Hemeroteca

La mayor parte de los entrevistados expresó que “NO” consulta la hemeroteca. Se trata de 113 casos que tuvieron un valor relativo de 98.26%. Por otra parte, la categoría "Sí" obtuvo un valor absoluto de 2 y uno relativo de 1.74%; tal y como puede observarse en la Tabla 13

¿Consulta la sección Hemeroteca?	Valor absoluto	Valor relativo
SÍ	2	1.74%
NO	113	98.26%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 13: Consulta a la sección Hemeroteca** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 13: Consulta a la sección Hemeroteca** Fuente: elaboración propia

#### 13.1. Motivos de la respuesta

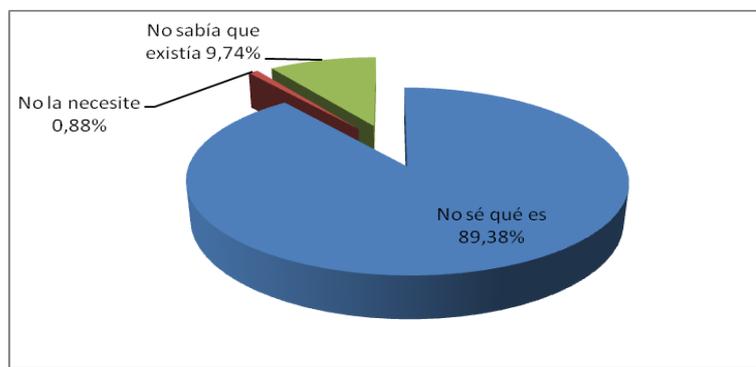
Los motivos de la respuesta de aquellos que no consultan la sección hemeroteca han podido agruparse en tres clases:

- la ausencia de conocimiento respecto de lo que es una hemeroteca (“no sé qué es”)
- la falta de necesidad en su uso (“no la necesité”)
- el desconocimiento de la existencia de una en la biblioteca (“no sabía qué existía”).

Así, la distribución de frecuencias para estas categorías han sido las siguientes: “no sé qué es” 101 casos, 89.38%; “no sabía que existía” 11 casos, 9.74% y “no la necesite”, 1 caso, 0.88%; tal y como puede observarse en la Tabla 14

Motivos	Valor absoluto	Valor relativo
No sé qué es	101	89.38 %
No la necesite	1	0.88%
No sabía que existía	11	9.74 %
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 14: Motivos de la no consulta a hemeroteca** Fuente: elaboración propia



**Gráfico N° 14: Motivos** Fuente: elaboración propia

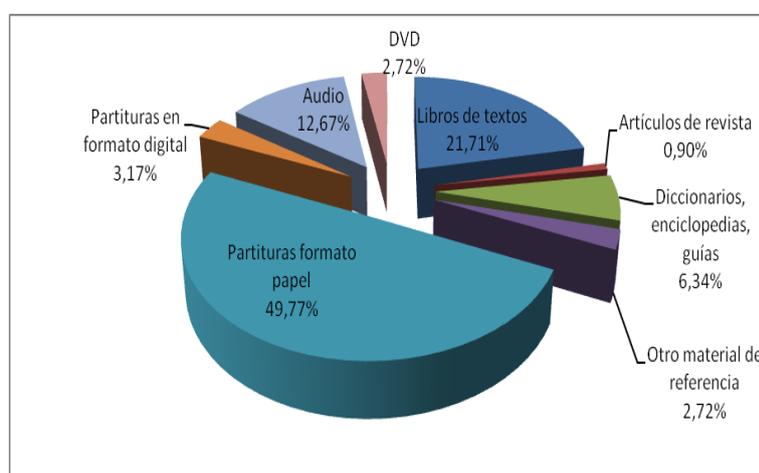
#### 14. Tipo de materiales utilizados

Gran parte de los entrevistados utiliza partituras en formato papel, se trata de 110 casos, que arrojaron un valor relativo de 49.77%. Por otra parte, la categoría "libros de textos" presentó un valor absoluto de 48 y uno relativo de 21.71% mientras que la categoría "audio" acumuló una frecuencia absoluta de 28 y una relativa de 12.67%.

“Diccionarios, enciclopedias, guías” con 14 casos y un valor relativo de 6.34%. “partituras en formato digital” con un valor absoluto de 7 y un valor relativo de 3.17%. Las categorías “Otro material de referencia” y “DVD” compartieron un valor absoluto de 6 y uno relativo de 2.72% respectivamente. Por último, la categoría "artículos de revistas" solo fue mencionada en dos oportunidades (0.90%). La categoría "otros" no obtuvo menciones; tal y como puede observarse en la Tabla 15

<b>Tipos de materiales utilizados</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Libros de textos	48	21.71%
Artículos de revista	2	0.90%
Diccionarios, enciclopedias, guías	14	6.34%
Otro material de referencia	6	2.72%
Partituras formato papel	110	49.77%
Partituras en formato digital	7	3.17%
Audio	28	12.67%
DVD	6	2.72%
<b>Total</b>	<b>221<sup>8</sup></b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 15: Tipo de materiales utilizados** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 15: Tipo de materiales utilizado** Fuente: elaboración propia

## 15. Tipo de información buscada

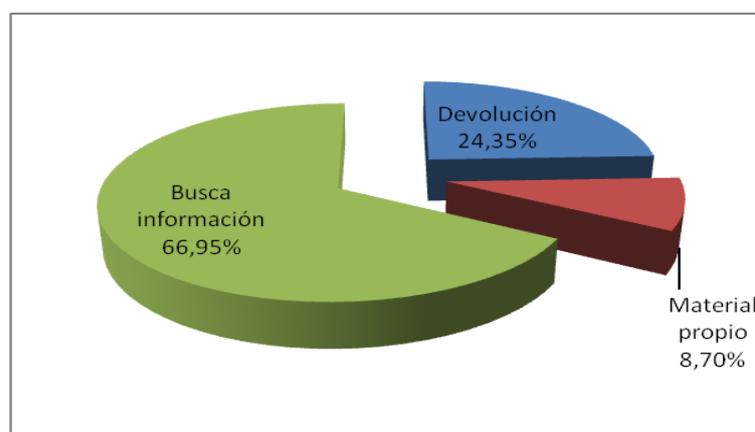
Setenta y siete usuarios manifestaron, al momento de la entrevista, concurrir a la biblioteca para buscar algún tipo de información (66.95%). Por otra parte, veintiocho

<sup>8</sup> La suma de las frecuencias es mayor a la cantidad de entrevistados pues estos marcaron más de una opción

personas expresaron concurrir, al momento de la entrevista, a devolver material que habían llevado en préstamo a su domicilio (24.35%) mientras que diez, dijeron concurrir a la biblioteca para la lectura de su propio material (8.70%); tal y como puede observarse en la Tabla 16

Motivos	Valor absoluto	Valor relativo
Devolución	28	24.35%
Material propio	10	8.70%
Busca información	77	66.95 %
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 16: Tipo de información buscada** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 16: Tipo de información buscada** Fuente: elaboración propia

Respecto de aquellos usuarios que, al momento de la entrevista, concurrieron a la biblioteca en busca de información, se han enunciado los siguientes temas, agrupados según carreras y/o materias:

Instrumento: partituras, audio, libros de métodos y técnicas, solfeos, diccionarios de alemán, italiano, francés.

Educación Musical: libros de métodos, psicología, pedagogía, sociopolítica.

Dirección coral: .partituras para coro.

Composición: audio, partituras, libros de composición.

Musicología: apuntes de la cátedra, entre otros.

### **15.1 Motivos por lo que busca esa información**

Gran parte de los usuarios entrevistados manifestaron recurrir a la información buscada para preparar exámenes. Sin embargo, se han dado, también, las siguientes razones:

“...lecciones de piano para estudiar en clase...” (entrevistado nº 75, nº 77, nº 71);

“...métodos de educación musical...” (entrevistado nº 68);

“...partituras de obras en italiano, para repertorio...” (entrevistado nº 37);

“...obras para música de cámara...” (entrevistado nº 2);

“...libros de historia de la música para trabajo de investigación de una materia...” (entrevistado nº 59).

“...estudios de violín...” (entrevistado nº 55);

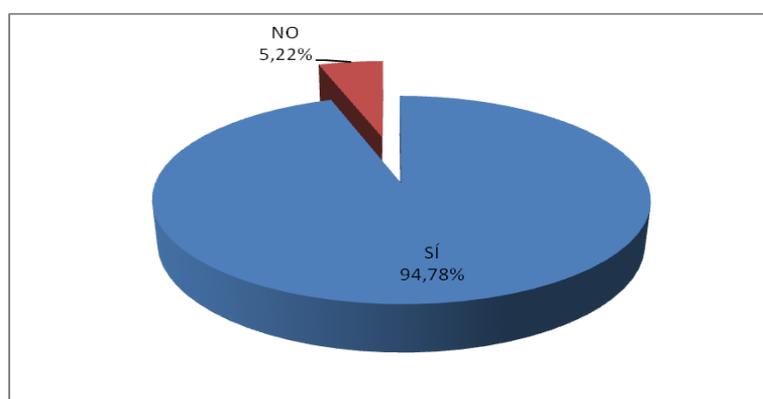
“...partituras, libros de armonía, para ampliar conocimientos...” (entrevistado nº 53).

### **16. Actualización de la información**

Gran parte de los entrevistados considera que la información consultada, en general, está actualizada. Se trata de 109 casos que obtuvieron un valor relativo de 94.78%. Seis, por otra parte, son los entrevistados que consideraron que la información no está, en general, actualizada (5.22%); tal y como puede observarse en la Tabla 17

¿Considera usted que la información consultada, en general, está actualizada?	Valor absoluto	Valor relativo
SÍ	109	94.78%
NO	6	5.22%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 17: Actualización de la información** Fuente: elaboración propia



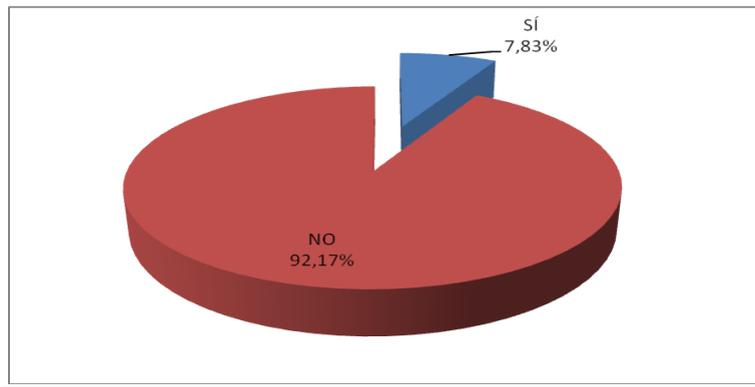
**Gráfico Nº 17: Actualización de la información** Fuente: elaboración propia

### 17. Dificultades para ubicar la información requerida

Gran parte de los usuarios entrevistados manifestó no tener dificultades para ubicar la información requerida. Ello se debe a que consultan el catálogo de la Biblioteca, o bien, acuden directamente a las estanterías. Se trata de 106 casos que tuvieron un valor relativo de 92.17%. Quienes tienen dificultades para encontrarla son 9 casos (7.83%); tal y como puede observarse en la Tabla 18

¿Tiene dificultades para ubicar la información que requiere?	Valor absoluto	Valor relativo
SÍ	9	7.83%
NO	106	92.17%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 18: Dificultades para ubicar la información requerida** Fuente: elaboración propia



**Gráfico N° 18: Dificultades para ubicar la información requerida** Fuente: elaboración propia

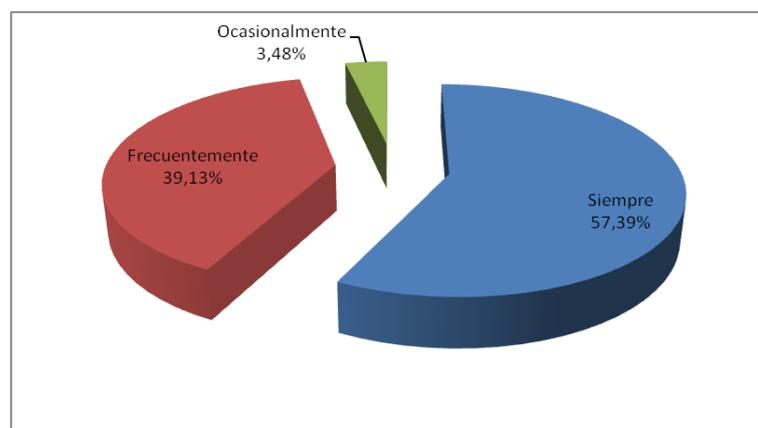
## **18. Satisfacción de las necesidades de información del usuario**

La mayor parte de los usuarios entrevistados consideran que la biblioteca satisface siempre sus necesidades de información. Son 66 casos y presentaron un valor relativo de 57.39%. Por otra parte, cuarenta y cinco usuarios expresaron que la biblioteca frecuentemente satisface sus necesidades de información (39.13%) mientras que otros 4 dijeron que ocasionalmente (3.48%). La categoría "nunca" no tuvo menciones; tal y como puede observarse en la Tabla 19

¿Satisface la biblioteca sus necesidades de información?	Valor absoluto	Valor relativo
Siempre	66	57.39%
Frecuentemente	45	39.13%
Ocasionalmente	4	3.48%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 19: Satisfacción de las necesidades de información del usuario**

Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 19: Satisfacción de las necesidades de información del usuario**

Fuente: elaboración propia

### **18.1. Medios a los que recurre si la biblioteca no satisface algunas de sus necesidades de información**

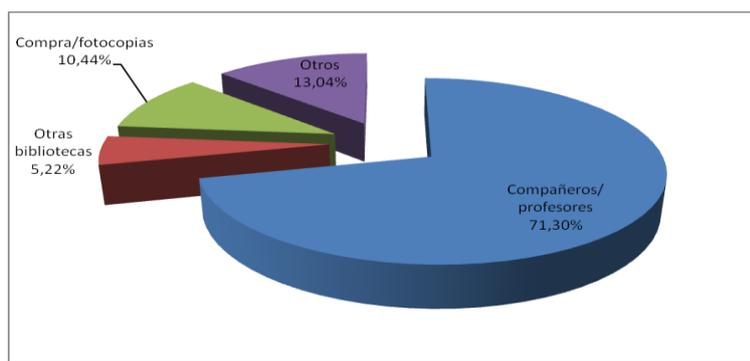
La mayor parte de los usuarios entrevistados recurre a los compañeros y/o profesores cuando la biblioteca no satisface algunas de sus necesidades de información: 82 casos y presentaron un valor relativo de 71.30%.

Por otra parte, 15 usuarios mencionaron "otros"; en esta categoría, consulta Internet mientras otros manifestaron tener amigos bibliotecarios. (13.04%) doce usuarios respondieron compra/fotocopias (10.44%). Por último, la categoría "otras

bibliotecas " presentó un valor absoluto de 6 y uno relativo de 5.22%; tal y como puede observarse en la Tabla 20

Medios a los que recurre	Valor absoluto	Valor relativo
Compañeros/ profesores	82	71.30 %
Otras bibliotecas	6	5.22%
Compra/fotocopias	12	10.44 %
Otros	15	13.04%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 20: Medios a los que recurre si la biblioteca no satisface algunas de sus necesidades de información** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 20: Medios a los que recurre si la biblioteca no satisface algunas de sus necesidades de información** Fuente de elaboración propia

## **19. Información de la base de datos**

Gran parte de los entrevistados (83 casos, 72.17%) no tienen opinión formada sobre la información incluida en la base de datos. Ello se debe, fundamentalmente, a que nunca la han consultado, aunque también se han ofrecido otras razones:

- falta de conocimiento respecto de su existencia:  
 “...nadie me informó que existía...”, (entrevistado nº 70);  
 “...no me informaron ni pregunté...”, (entrevistado nº 69),

➤ preferencia de búsqueda:

“...se lo pido a las bibliotecarias...”, (entrevistado nº 59)

“...Le pregunto a la bibliotecaria...”, (entrevistado nº 53)

➤ Falta de uso:

“...no la utilizo...”, (entrevistado nº 18);

“...no la uso...”, (entrevistado nº 111),

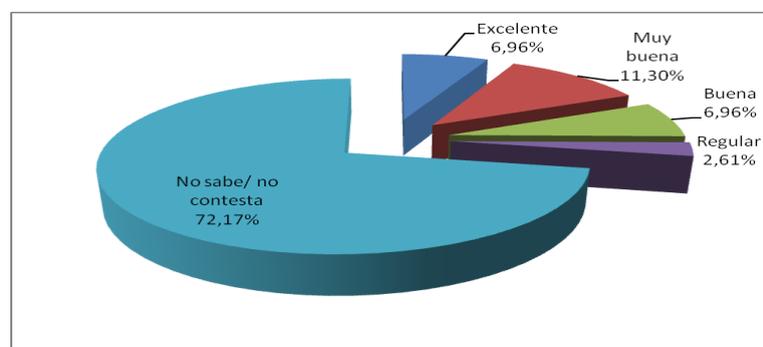
➤ complicaciones informáticas:

“...no soy bueno con la computadora...”, (entrevistado nº 63),

De aquellos usuarios que pudieron realizar una evaluación primó la categoría “Muy buena” que acumuló un valor absoluto de 13 y uno relativo de 11.30%. Por otra parte, la categoría “Excelente” y “Buena” presentaron una frecuencia absoluta de 8 y una relativa de 6.96%. Por último la categoría “regular” una absoluta de 3 y una relativa de 2.61%. Las categorías “mala” y “muy mala” no tuvo menciones; tal y como puede observarse en la Tabla 21

La información de la base de datos es:	Valor absoluto	Valor relativo
Excelente	8	6.96%
Muy buena	13	11.30%
Buena	8	6.96%
Regular	3	2.61%
No sabe/ no contesta	83	72.17%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 21: Información de la base de datos** Fuente: elaboración propia



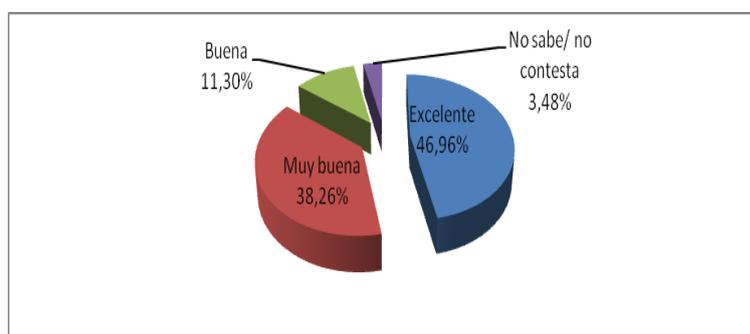
**Gráfico Nº 21: Información de la base de datos** Fuente: elaboración propia

## 20. Atención del personal

Gran parte de los entrevistados (54 casos, 46.96%) consideró que la atención del personal es excelente. Por otra parte, 44 usuarios (38.26%) dijeron que es muy buena mientras que otros trece (11.30%) la calificó como buena. Por otra parte, la categoría “no sabe/no contesta” uno absoluto de 4 y uno relativo de 3.48%. No se encontraron menciones para las categorías: “regular”, “mala” y “muy mala”; tal y como puede observarse en la Tabla 22

Atención del personal	Valor absoluto	Valor relativo
Excelente	54	46.96%
Muy buena	44	38.26%
Buena	13	11.30%
No sabe/ no contesta	4	3.48%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 22: Atención del personal** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 22: Atención del personal** Fuente: elaboración propia

### 20.1. Motivos de las respuestas

Los dos casos de usuarios que consideraron que la atención del personal era “**excelente**” adujeron los siguientes motivos:

“...son sencillos no la complican...” (entrevistado nº 92)

“...la bibliotecaria es muy eficiente en su trabajo...” (entrevistado nº 96).

Entre aquellos usuarios que calificaron la atención como “**muy buena**” las respuestas estuvieron orientadas a la rapidez en la búsqueda del material solicitado:

“...siempre te ayudan en las consultas y/ o búsqueda del material...” (entrevistado nº 93)

“...saben lo que necesito...” (entrevistado nº 102)

➤ la buena predisposición amabilidad y cordialidad:

“...atienden muy amablemente, cuando la biblioteca está sobrepasada de gente, atienden a todos...” (entrevistado nº 94)

“...ayudan un montón y son muy amables...” (entrevistado nº 101)

➤ el profesionalismo:

“...siempre resolvieron las consultas que tenía...” (entrevistado nº 105)

“...tienen conocimiento del material...” (entrevistado nº 110)

“...siempre saben lo que necesito y me voy muy satisfecho...” (entrevistado nº 99)

Entre aquellos usuarios que consideraron la atención del personal como “**buena**”, se evidenciaron, en su mayor parte, respuestas como las siguientes:

“...son correctos...”, “...son eficientes...”, “...son atentos...”, “...generalmente están bien dispuestos...”, “...tienen buena onda...” “...son rápidos...”, entre otras similares.

## **21. Atención del profesional bibliotecario**

Más de la mitad de la muestra (70 casos, 67.96%) **no pudo evaluar** la atención del profesional bibliotecario debido a tres motivos:

- nunca los consultó
- desconocía su existencia
- se ignora la diferencia entre personal de préstamo y profesionales bibliotecarios

Por ejemplo, se ha dicho:

“¿...hay diferencia entre personal de préstamos y bibliotecarios...?” (entrevistado nº 62)

“...no sabía que había diferencia con el personal de préstamos...” (entrevistado nº 63);

“...ignoraba que había diferencia entre el personal de préstamo y profesional bibliotecario...”;

“...no los consulté nunca...” (entrevistado nº 46)

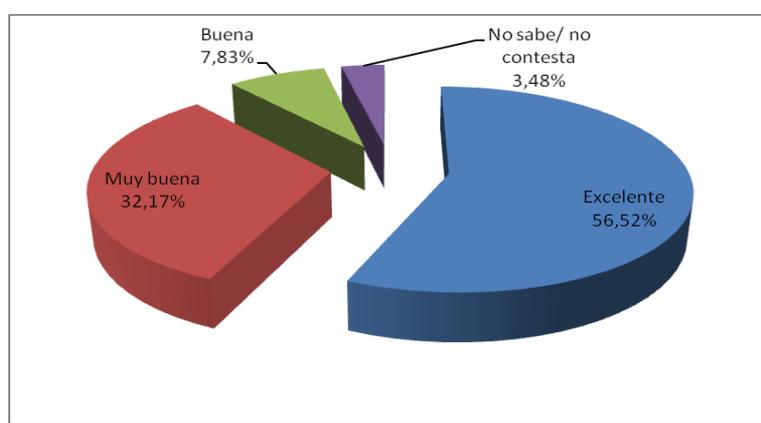
“...no los distingo para consultarlos...” (entrevistado nº 86).

Los valores para las demás categorías son: “excelente” (65 casos, 56.52%), “muy buena” con 37 casos y 32.17% en valores relativos y “buena” (9 casos, 7.83%). Por último “no sabe/no contesta ofreció un valor absoluto de 4 y un relativo de 3.48%; tal y como puede observarse en la Tabla 23

Los motivos de las respuestas para éstos no se diferencian de las ofrecidas para el personal de préstamos.

Atención del profesional bibliotecario	Valor absoluto	Valor relativo
Excelente	65	56.52%
Muy buena	37	32.17%
Buena	9	7.83%
No sabe/ no contesta	4	3.48%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 23: Atención del profesional bibliotecario** Fuente: elaboración propia



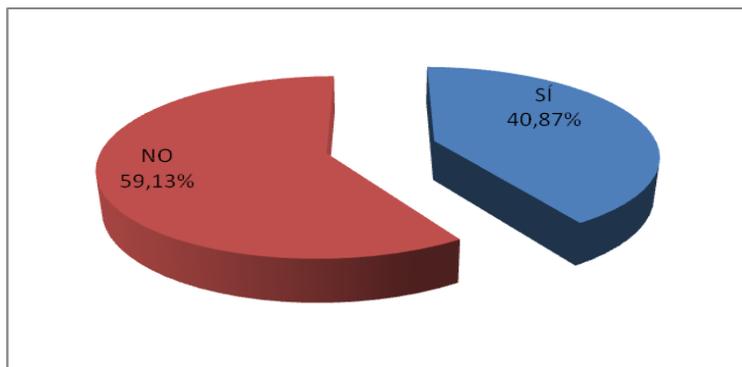
**Gráfico Nº 23: Atención del profesional bibliotecario** Fuente: elaboración propia

## **22. Información de los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca**

Gran parte de los entrevistados manifestó no tener información sobre los servicios que presta la biblioteca: se trata de 68 casos que presentaron un valor relativo de 59.13%. Los que sí poseen información, son los restantes 47 casos (40.87%); tal y como puede observarse en la Tabla 24

¿Está informado de todos los servicios que presta la biblioteca?	Valor absoluto	Valor relativo
SÍ	47	40.87%
NO	68	59.13%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 24: Información de los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 24: Información de los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca** Fuente: elaboración propia

Un importante número de usuarios manifestó no tener información sobre todos los servicios que ofrece la biblioteca apelando a las frases:

“...no me fijé...”;

“...no pregunté...” y similares.

Otros, dijeron que no conocen los servicios debido a la falta de difusión por parte de la propia biblioteca:

“...no veo la información al respecto...” (entrevistado nº 54)

“...no efectúan una difusión eficiente, a veces colocan en cartelera pero hay que detenerse a leer y no hay tiempo...” (entrevistado nº 63)

“...no se publicitan los mismos...” (entrevistado nº 3);

“...falta publicidad...” (entrevistado nº 42);

“...no sé, muchas veces no me tomo el tiempo de informarme...” (entrevistado n° 64);

“...no estoy muy interiorizada...” (entrevistado n° 58);

“...poca difusión, falta de carteles bien visibles...” (entrevistado n° 100) entre otras respuestas similares.

### **Otros, manifestaron haber conocido algunos de los servicios:**

“...siempre que vengo al dialogar con las bibliotecarias me entero y a veces por la información de la cartelera...” (entrevistado n° 62);

“...siempre hay cosas nuevas...” (entrevistado n° 60);

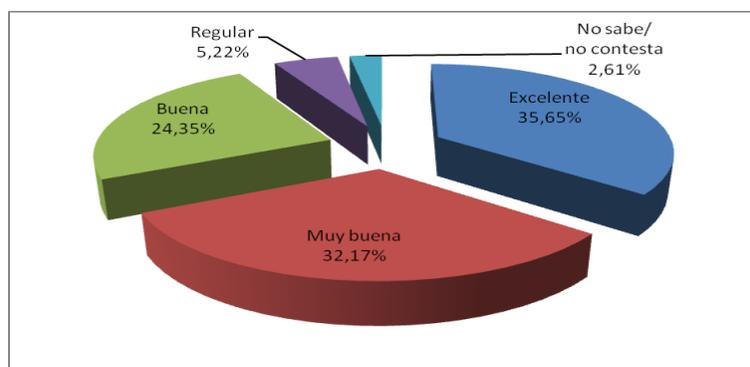
“...porque las bibliotecarias nos lo dicen o a veces lo publican en la página...” (entrevistado n° 13), entre otras respuestas similares.

## **23. Señalización**

La muestra arrojó 41 casos, 35.65%, considera que la señalización de la biblioteca es excelente. Por otra parte, la categoría “muy buena” obtuvo, un valor absoluto de 37 y uno relativo de 32.17%. Veintiocho fueron los casos que consideraron la señalización como buena (24.35%) mientras que seis la evaluó como regular (5.22%).no sabe/no contesta presentó 3 casos con un valor relativo de 2.61%.La categoría “mala” no tuvo menciones; tal y como puede observarse en la Tabla 25

Considera que la señalización de la biblioteca es	Valor absoluto	Valor relativo
Excelente	41	35.65%
Muy buena	37	32.17%
Buena	28	24.35%
Regular	6	5.22%
No sabe/ no contesta	3	2.61%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 25: Señalización** Fuente: elaboración propia



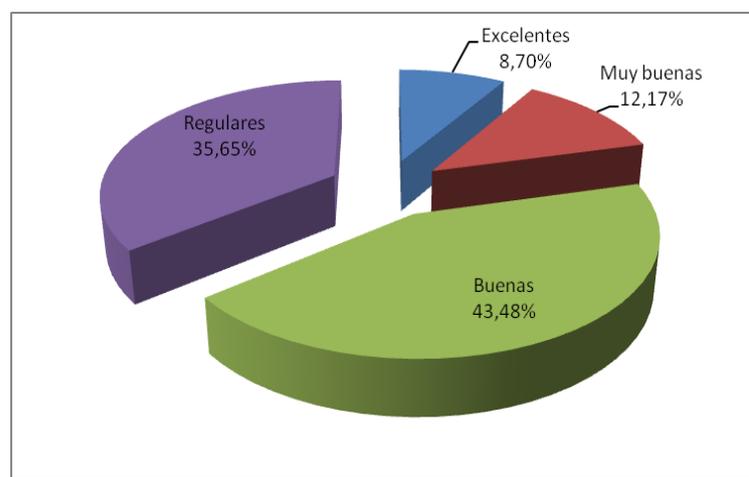
**Gráfico Nº 25: Señalización** Fuente: elaboración propia

## 24. Instalaciones

Casi la mitad de la muestra (50 casos, 43.48%) manifestó que las instalaciones de la biblioteca, en general, son buenas. Por otra parte, 41 fueron los usuarios que las evaluaron como regulares (35.65%) mientras que otros 14 las consideraron muy buenas (12.17%). Por último, sólo 10 usuarios dijeron que eran excelentes (8.70%). Por último las categorías: “malas” y “muy malas” no presentaron menciones; tal y como puede observarse en la Tabla 26

Considera que, en general, las instalaciones de la biblioteca son:	Valor absoluto	Valor relativo
Excelentes	10	8.70%
Muy buenas	14	12.17%
Buenas	50	43.48%
Regulares	41	35.65%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 26: Instalaciones** Fuente de elaboración propia



**Gráfico Nº 26: Instalaciones** Fuente: elaboración propia

Entre las razones de aquellos que calificaron a las instalaciones de la biblioteca como “**excelentes**” se ha dicho:

- “...las cosas que normalmente uso están en condiciones...” (entrevistado nº 43);
- “...por su organización a pesar del poco espacio...” (entrevistado nº 110);
- “...hay muy buena climatización...” (entrevistado nº 68);
- “...limpieza, orden y respeto es lo que caracteriza a la biblioteca...” (entrevistado nº 32);
- “...está todo en muy buen estado de conservación...” (entrevistado nº 85);

“...a pesar de ser chica, se aprovechan muy bien los espacios...” (entrevistado nº 69)

“...es un ambiente propicio para el estudio, para reunirse...” (entrevistado nº 86), entre otras respuestas similares.

Aquellos que calificaron a las instalaciones como “**muy buenas**” dijeron:

“...está muy ordenada...” (entrevistado nº 4);  
“... hay muy buena iluminación...” (entrevistado nº 9);  
“...es muy cómoda para estudiar...” (entrevistado nº 21);  
“...es tranquilo...” (entrevistado nº 48);  
“...está todo muy bien organizado, ordenado, de buena calidad...” (entrevistado nº 24);  
“...el espacio está bien aprovechado...” (entrevistado nº 112);  
“...tiene muy buen ambiente y está todo bien delimitado...” (entrevistado nº 48);  
“...me gusta la sala de lectura, es climatizada y bien iluminada...” (entrevistado nº 107);  
“...hay aire acondicionado y estufa pero falta más lugar...” (entrevistado nº 113), entre otras respuestas similares.

Aquellos usuarios que calificaron a las instalaciones como “**buenas**” han manifestado lo siguiente:

“...para el poco espacio está muy bien...” (entrevistado nº 91);  
“...a veces se llena...” (entrevistado nº 29);  
“...porque resguarda bien el material; aunque se está quedando muy chica...” (entrevistado nº 46), entre otras respuestas similares

Algunos de los entrevistados que calificaron las instalaciones como “**regulares**” dijeron:

“...muchas veces somos muchos y es poco el espacio...” (entrevistado nº 99) ;  
“...se necesita más espacio...” (entrevistado nº 63) ;  
“...espacio físico reducido...” (entrevistado nº 40) ;  
“...es chica...” (entrevistado nº 47) ;

“...se necesita más espacio para alumnos y para la cantidad de material que hay...” (entrevistado nº 88) entre otras respuestas similares.

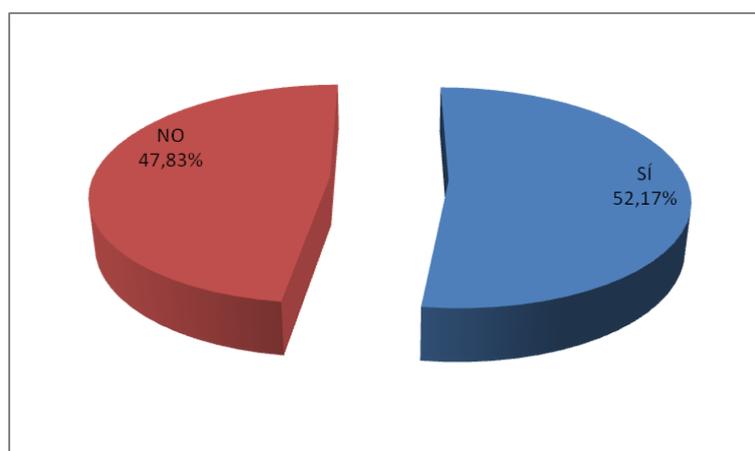
## **25. Facilidad en el uso de terminales de consulta del Catálogo**

Se evidencio una mínima de los entrevistados, 60 casos, 52.17%, manifestaron que es fácil el uso de las terminales de consulta del catálogo para solicitar libros en préstamos. El resto, 55 casos, 47.83%, dijeron que no es fácil; tal y como puede observarse en la Tabla 27

<b>¿Considera de fácil uso las terminales de consulta del catálogo para solicitar libros en préstamo?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
SÍ	60	52.17%
NO	55	47.83%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 27: Facilidad en el uso de terminales de consulta del catálogo**

Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 27: Facilidad en el uso de terminales de consulta del catálogo**

Fuente: elaboración propia

Las razones que presentaron aquellos usuarios que expresaron que el uso de las terminales no es fácil fueron las siguientes:

- “...al principio me costó un poco...” (entrevistado nº 43);
- “...me costó las primeras veces...” (entrevistado nº 92);
- “...a veces están trabadas...” (entrevistado nº 102);
- “...hay que practicar para encontrar los autores...” (entrevistado nº 8);
- “...muchas veces se me complicó buscar ciertos autores o compositores. Hay que escribir su nombre de manera perfecta...” (entrevistado nº 16);
- “...no siempre se encuentra lo que uno quiere...” (entrevistado nº 9);
- “...ya me acostumbré, pero al principio me costó...” (entrevistado nº 23);
- “...lo único en contra es que a veces las computadores se encuentran ocupadas y eso provoca una congestión y subsiguiente pérdida de tiempo...” (entrevistado nº 13);
- “...no es un catálogo muy amigable para el usuario novato...” (entrevistado nº 22);
- “...en varias ocasiones no reconoce los datos ingresados...” (entrevistado nº 24);
- “...al principio me costó porque había que buscar los autores con el nombre bien escrito...” (entrevistado nº 41);
- “...la primera vez yo sola no pude, me tuvo que explicar una de las bibliotecarias...” (entrevistado nº 35).

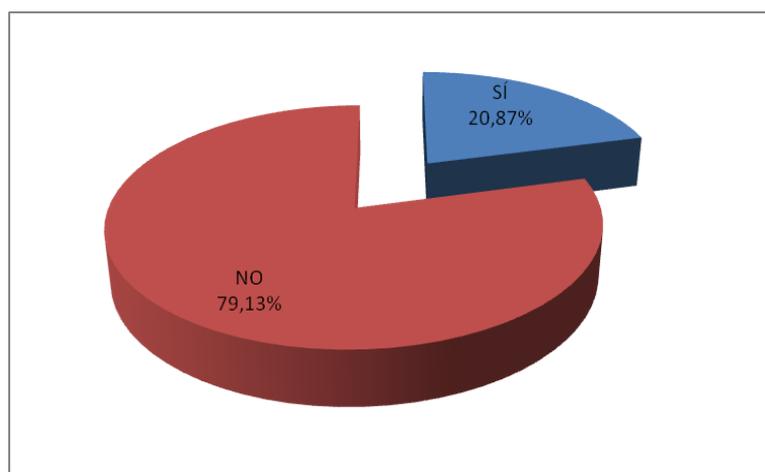
## **26. Uso del catálogo de la biblioteca**

La mayor parte de los usuarios no consulta el catálogo de la biblioteca.

Se trata de 91 casos que obtuvieron un valor relativo de 73.13%. Quienes lo utilizan son 24 usuarios (20.87%); tal y como puede observarse en la Tabla 28

¿Consulta el catálogo de la biblioteca?	Valor absoluto	Valor relativo
SÍ	24	20.87%
NO	91	79.13%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 28: Uso del catálogo de la biblioteca** Fuente: elaboración propia



**Gráfico N° 28: Uso del catálogo de la biblioteca** Fuente: elaboración propia

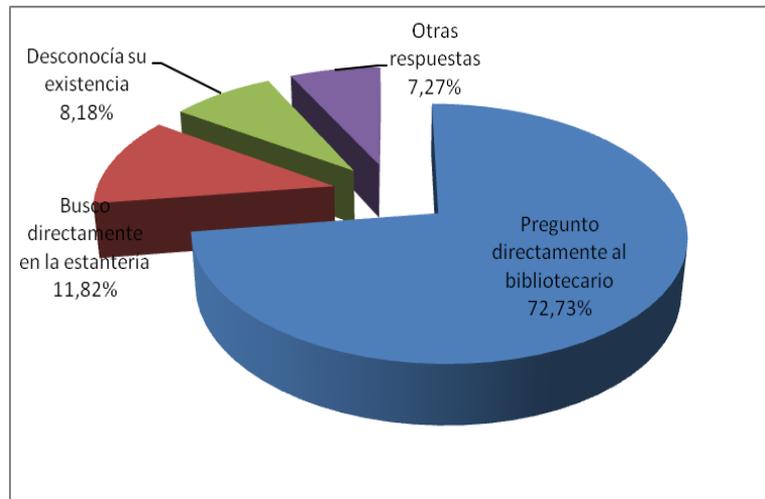
### **26.1 Motivos por los que NO consulta el catálogo**

La gran mayoría de los entrevistados que manifestaron no consultar el catálogo por preguntar directamente al bibliotecario: se trata de 80 casos, que presentaron una frecuencia absoluta de 72.73%. Las otras razones son: “busco directamente en la estantería” (13 casos, 11.82%), “desconocía su existencia” (9 casos, 8.18%); las categorías “otras respuestas” obtuvo, un valor absoluto de 8 y uno relativo de 7.27%. Por otra parte, la categoría “no lo necesité” fueron mencionadas por 5 usuarios (4.35%); tal y como puede observarse en la Tabla 29

Motivos por lo que no consulta el catálogo	Valor absoluto	Valor relativo
Pregunto directamente al bibliotecario	80	72.73%
Busco directamente en la estantería	13	11.82%
Desconocía su existencia	9	8.18%
Otras respuestas	8	7.27%
No lo necesite	5	4.35%
<b>Total</b>	<b>115<sup>9</sup></b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 29: Motivos por los que no consulta el catálogo de la biblioteca**

Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 29: Motivos por los que no consulta el catálogo de la biblioteca**

Fuente: elaboración propia

## 27. Niveles de satisfacción

En este apartado se presentan los datos en relación con los niveles de satisfacción de los usuarios en cuanto a:

<sup>9</sup> Si bien ésta ha sido una pregunta con respuesta abierta, se ha considerado conveniente presentar a modo de tabla las respuestas pues muchas de ellas son coincidentes.

- Préstamo a domicilio
- Consulta al bibliotecario
- Base de datos
- Comodidad de la sala de lectura
- Horarios de atención
- Relación entre la bibliografía básica de la carrera y el material disponible en la biblioteca.

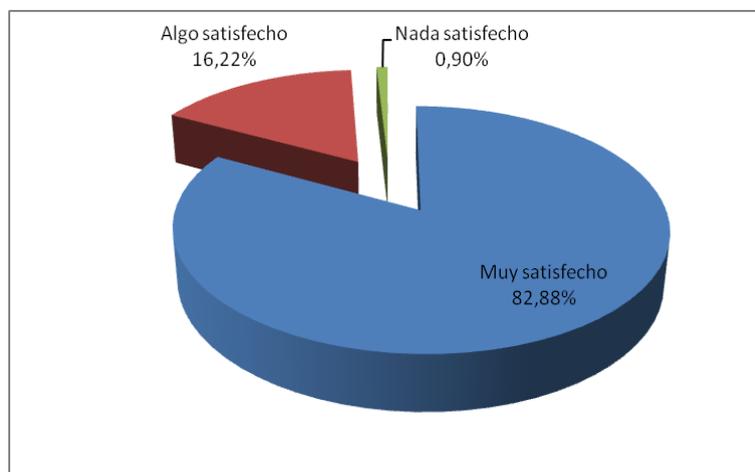
### **27.1 Préstamo a domicilio**

La gran mayoría de los usuarios que utilizan como servicio el préstamo a domicilio expresaron estar muy satisfechos. Se trata de 92 casos (82.88%).

Por otra parte, la categoría “algo satisfecho” arrojó un valor absoluto de 18 y uno relativo de 16.22% mientras que la categoría “nada satisfecho” uno absoluto de 1 y uno relativo de 0.90%; tal y como puede observarse en la Tabla 30

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Muy satisfecho	92	82.88%
Algo satisfecho	18	16.22%
Nada satisfecho	1	0.90%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 30: Préstamo a domicilio** Fuente: elaboración propia



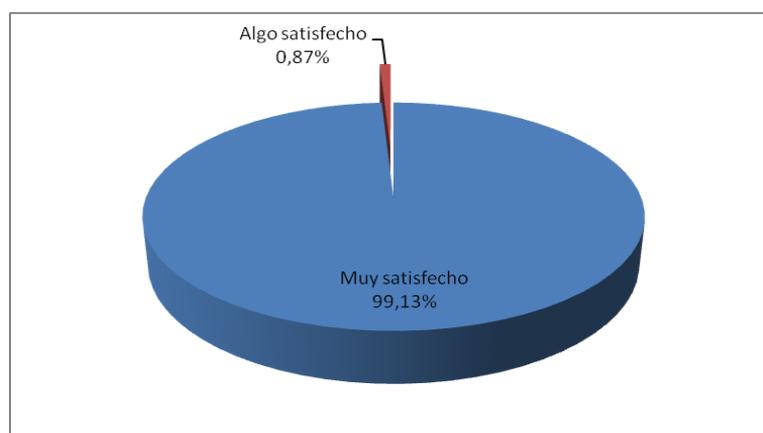
**Gráfico Nº 30: Préstamo a domicilio** Fuente: elaboración propia

## 27.2. Consulta al profesional bibliotecario

Entre aquellos entrevistados que han realizado consultas al profesional bibliotecario, los resultados han sido los siguientes: “muy satisfecho” (114 casos, 99.13%), “algo satisfecho” (1 caso, 0.87%), “nada satisfecho” no tuvo menciones; tal y como puede observarse en la Tabla 31

Nivel de satisfacción	Valor absoluto	Valor relativo
Muy satisfecho	114	99.13%
Algo satisfecho	1	0.87%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 31: Consulta al profesional bibliotecario** Fuente: elaboración propia



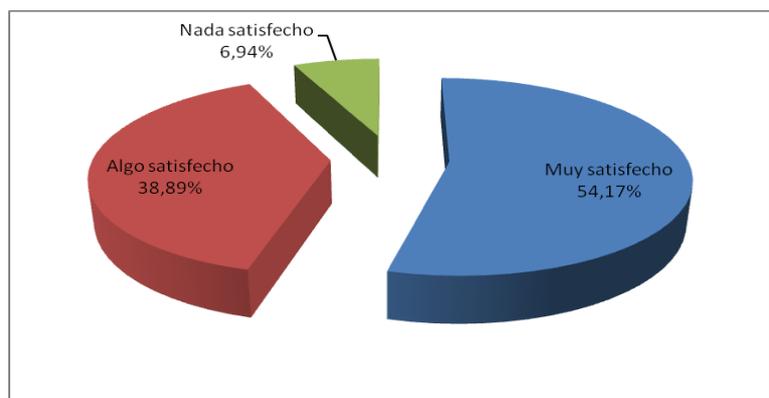
**Gráfico Nº 31: Consulta al profesional bibliotecario** Fuente: elaboración propia

## 27.3. Base de datos

Los usuarios que consultan la base de datos de la sala manifestaron estar muy satisfechos con este servicio. Se trata de 39 encuestados (54.18%). Por otra parte, la categoría “algo satisfecho”, presentó un valor absoluto de 28 y uno relativo de 38.88% mientras que la categoría “nada satisfecho” solo fue mencionada por cinco de ellos (6.94%); tal y como puede observarse en la Tabla 32

Nivel de satisfacción	Valor absoluto	Valor relativo
Muy satisfecho	39	54.17%
Algo satisfecho	28	38.89%
Nada satisfecho	5	6.94%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 32: Base de datos** Fuente: elaboración propia



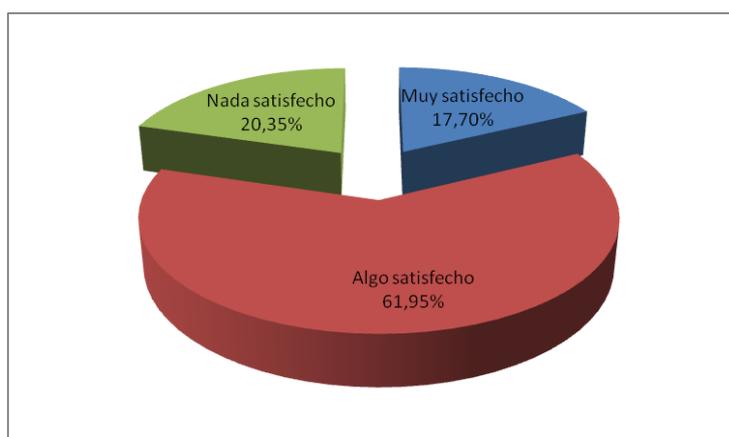
**Gráfico N° 32: Base de datos** Fuente: elaboración propia

#### **27.4. Comodidad de la sala de lectura**

La mayor parte de los usuarios que utiliza la sala expresó estar algo satisfecho con las comodidades que ofrece. Esta categoría presentó un valor absoluto de 70 y uno relativo de 61.95%. Por otra parte, la categoría “nada satisfecho” obtuvo una frecuencia absoluta de 23 y una relativa de 20.35%. Mientras que la categoría “muy satisfecho” una absoluta de 20 y una relativa de 17.70%; tal y como puede observarse en la Tabla 33

Nivel de satisfacción	Valor absoluto	Valor relativo
Muy satisfecho	20	17.70%
Algo satisfecho	70	61.95%
Nada satisfecho	23	20.35%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 33: Comodidad de la sala** Fuente: elaboración propia



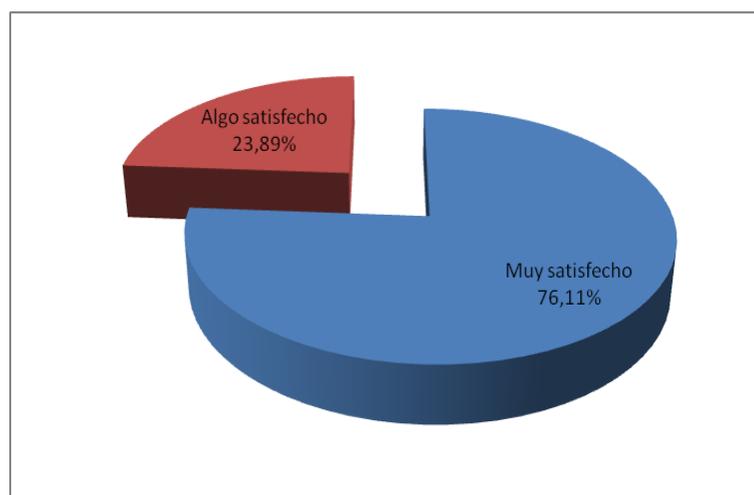
**Gráfico Nº 33: Comodidad de la sala** Fuente: elaboración propia

## 27.5. Horarios de atención

La mayor parte de los entrevistados manifestó estar muy satisfecho con los horarios de atención que tiene la biblioteca. Se trata de 86 casos (76.11%). Por otra parte, la categoría “algo satisfecho” presentó un valor absoluto de 27 y uno relativo de 23.89%, mientras que la categoría “nada satisfecho” no obtuvo menciones; tal y como puede observarse en la Tabla 35

Nivel de satisfacción	Valor absoluto	Valor relativo
Muy satisfecho	86	76.11%
Algo satisfecho	27	23.89%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 35: Horarios de atención** Fuente: elaboración propia



**Gráfico N° 35: Horarios de atención** Fuente: elaboración propia

## **27.6. Relación bibliográfica básica de la carrera y material disponible en la biblioteca**

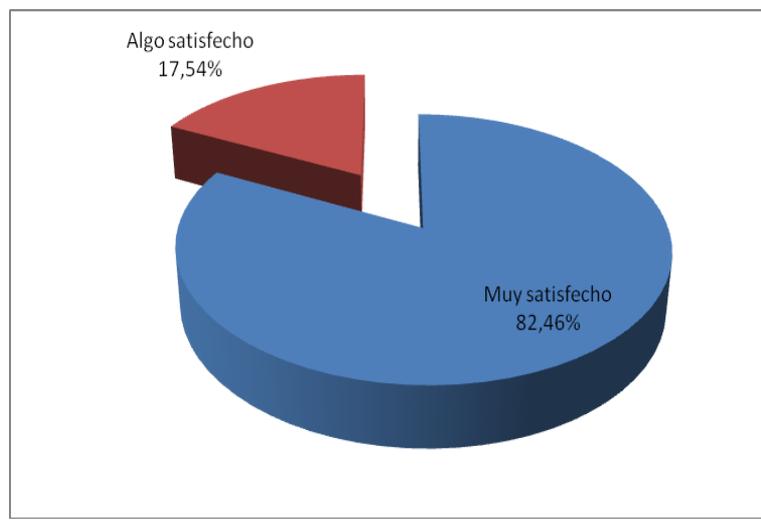
La mayor parte de la muestra que consulta el material disponible en la biblioteca manifestó estar muy satisfecha respecto de la relación existente entre la bibliografía básica de la carrera y el material disponible sobre ella. Se trata de 94 casos que arrojaron un valor relativo de 82.46%.

Es bajo el nivel de usuarios que expresó estar algo satisfecho: son 20 casos que acumularon una frecuencia relativa de 17.54%.

Por último, la categoría “nada satisfechos” no tuvo menciones; tal y como puede observarse en la Tabla 36

Nivel de satisfacción	Valor absoluto	Valor relativo
Muy satisfecho	94	82.46%
Algo satisfecho	20	17.54%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 36: Relación bibliográfica básica de la carrera y material disponible en la biblioteca** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 36: Relación bibliográfica básica de la carrera y material disponible en la biblioteca** Fuente: elaboración propia

## 28. Sugerencias

Las sugerencias primordialmente realizadas por los usuarios han sido:

- más espacio físico (50 casos, 46.30%),
- conectividad-internet (10 casos, 9.26%)

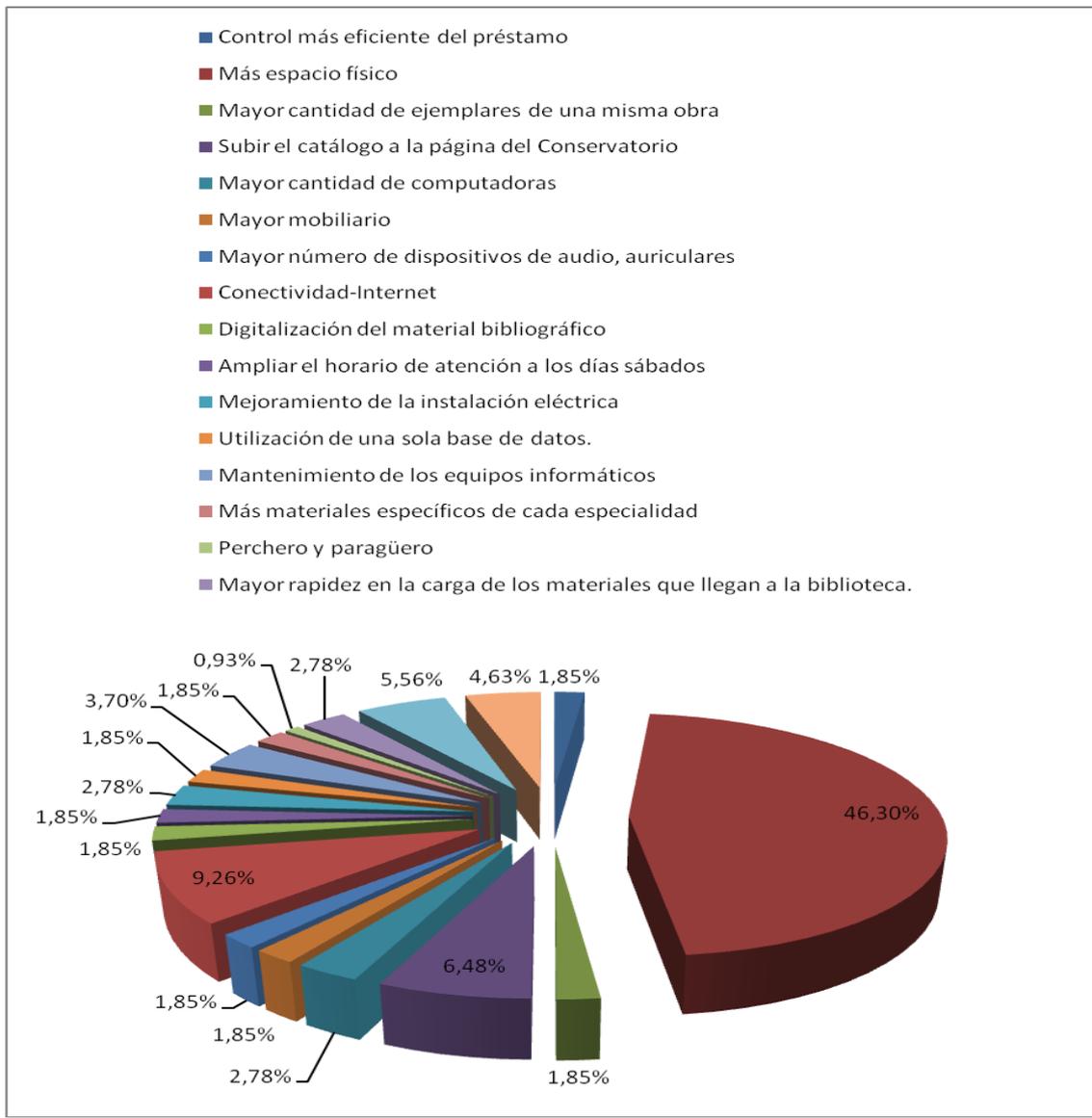
Por otra parte, las categorías “Subir el catálogo a la página del Conservatorio” presentó, un valor absoluto de 7 y uno relativo de 6.48% mientras que la categoría “Mayor difusión de servicios” acumuló una frecuencia absoluta de 6 y una relativa de 5.56%.

Asimismo, la categoría “servicios de fotocopidora”, presentó, cada una, un valor absoluto de 5 y uno relativo de 2.70%. La categoría: “mantenimiento de los equipos informáticos” tuvo un valor absoluto de 4 y uno relativo de 3.70%. Las categorías: “mayor cantidad de computadoras”, “mejoramiento de la instalación eléctrica” y “mayor rapidez en la carga de los materiales que llegan a la biblioteca” cada una se corresponde a un valor absoluto de 3 y un relativo de 2.78%, respectivamente. Por otra parte las categorías: “control más eficiente del préstamo”, “mayor cantidad de ejemplares de una misma obra”, “mayor mobiliario”, “mayor número de dispositivos de audio, auriculares”, “digitalización del material bibliográfico”, “ampliar el horario de atención a los días sábados”, “utilización de una sola base de datos”, “más materiales específicos de cada especialidad”, obtuvieron, cada una un valor absoluto de 2 y uno relativo de 1.85%.

Por último, en la categoría “perchero y paraguero” respondió a un solo usuario, con un valor relativo de 0.93%. Cabe destacar, que las sugerencias están contempladas en su totalidad, 7 usuarios no colocaron ninguna, respondiendo a un valor relativo de 6.09 %; tal y como puede observarse en la Tabla 37

<b>Sugerencias</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Control más eficiente del préstamo	2	1.85%
Más espacio físico	50	46.30%
Mayor cantidad de ejemplares de una misma obra	2	1.85%
Subir el catálogo a la página del Conservatorio	7	6.48%
Mayor cantidad de computadoras	3	2.78%
Mayor mobiliario	2	1.85%
Mayor número de dispositivos de audio, auriculares	2	1.85%
Conectividad-Internet	10	9.26%
Digitalización del material bibliográfico	2	1.85%
Ampliar el horario de atención a los días sábados	2	1.85%
Mejoramiento de la instalación eléctrica	3	2.78%
Utilización de una sola base de datos.	2	1.85%
Mantenimiento de los equipos informáticos	4	3.70%
Más materiales específicos de cada especialidad	2	1.85%
Perchero y paragüero	1	0.93%
Mayor rapidez en la carga de los materiales que llegan a la biblioteca	3	2.78%
Mayor difusión de servicios	6	5.56%
Servicio de fotocopadoras	5	4.63%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nº 37: Sugerencias** Fuente: elaboración propia



**Gráfico Nº 37: Sugerencias** Fuente: elaboración propia

**V**

**CONCLUSIONES**

**Y**

**RECOMENDACIONES**

## Conclusiones

Los usuarios de la Biblioteca Islas Malvinas del Conservatorio de Música Alberto Ginastera de Morón son, fundamentalmente, **jóvenes** cuyas edades oscilan entre los **21 y los 30 años**. Al momento de la realización de esta investigación tenían **actividad laboral** a la que destinaban entre **siete a ocho horas por día**.

Los usuarios que concurren a la biblioteca son, primordialmente, alumnos y algunos docentes, que cursan las Carreras Instrumento, Educación Musical, Dirección Coral, Composición y Musicología.

El **turno de cursada** (mayoritario) es el **nocturno** y consultan la biblioteca alumnos de todos los niveles, aunque existe una pequeña tendencia a favor de los que cursan los dos primeros años.

La **frecuencia de visita** es de **una a tres veces por semana**, por la tarde. **Permanecen** en la biblioteca entre **media y una hora** y utilizan, fundamentalmente, **tres servicios: Consulta al bibliotecario (servicio de referencia), búsqueda en estantería y biblioteca audiovisual**.

Los usuarios de la biblioteca consideran que los **libros en préstamo están disponibles la mayor parte de las ocasiones en las que los solicitan** y que la cantidad de días de préstamos es adecuada.

**No consultan la sección hemeroteca, por no necesitarla o por no saber en qué consiste.**

El material utilizado en la biblioteca es, fundamentalmente, **partitura en soporte papel** y consideran que la información ofrecida por la biblioteca está **actualizada**.

Por otra parte, no presentan problemas para **ubicar la información** requerida mientras que, frecuentemente, **la biblioteca satisface sus necesidades de información**. Si no encuentra la información solicitada en la biblioteca recurre a los compañeros y amigos y otros, como internet.

Asimismo, en cuanto a la información de **las bases de datos** de la sala, no tienen opinión formada, pues **nunca la han consultado o desconocen su existencia**. En cuanto a aquellos que tienen opinión formada sobre la información de la base de datos disponible en la sala se la calificó como **muy buena** o **buena**.

La **atención del personal** es considerada **Excelente a muy buena**; el motivo de esta calificación es fundamentalmente el trato personalizado y el desempeño profesional.

Respecto de la **atención del profesional bibliotecario**, gran parte **no tiene opinión formada pues se desconoce la diferencia entre el personal de préstamos y**

**el profesional bibliotecario.** Aquellos que pudieron realizar una evaluación la calificaron como **buena o muy buena.**

Los **usuarios desconocen la totalidad de los servicios** que ofrece la biblioteca mientras que evalúa **la señalización de esta, entre Excelente o muy buena.** Por otra parte, considera que **las instalaciones** son evaluadas de **regulares a buenas.**

Por otra parte, consideran que **las terminales de consulta del catálogo** para solicitar libros en préstamo **son de fácil acceso** aunque **no consultan el catálogo de la biblioteca, fundamentalmente, porque desconocen su existencia.**

En cuanto a los niveles de satisfacción para el **préstamo a domicilio, la consulta al profesional bibliotecario, la base de datos, el horario de atención, relación existente entre la bibliografía básica de la carrera y el material disponible en la biblioteca,** los usuarios están entre **muy y algo satisfechos.**

Por otra parte, están **algo a nada satisfechos** en cuanto a **la comodidad de la sala** de lectura.

En resumen, podemos decir que la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca Islas Malvinas del Conservatorio de Música Alberto Ginastera de Morón es **buena**, en tanto, las apreciaciones de los usuarios, en casi todos los ítems, se orientaron hacia dicha calificación.

## Recomendaciones

Atender fuertemente las debilidades que presentan: infraestructura, equipamiento y mantenimiento de ambos aspectos.

Sin embargo, como también surge de los resultados de esta investigación, es posible resaltar algunas cuestiones a tener en cuenta y formular algunas recomendaciones:

- Una mayor difusión y visibilidad de todos los servicios, tal vez por medio de promociones a través de folletería, carteleras más visibles, visita guiada a ingresantes, etc.
- Mayor cantidad de ejemplares de libros de textos más utilizados, en especial aquellos que son obligatorios para las distintas carreras, lo que permitiría la renovación de los préstamos de modo consecutivo.
- Mejora del funcionamiento y expansión de las prestaciones del catálogo presente en la página Web del Conservatorio.
- Implementación de cursos de formación de usuarios, para instruirlos en los procesos de identificación, localización, selección, utilización y evaluación de datos e información.
- Así se formarían usuarios que no desconozcan la Hemeroteca o las funciones esenciales del Bibliotecario profesional.

Además de lo que surge de los resultados de esta investigación, como profesional de la Bibliotecología considero que el Conservatorio tendría que considerar generar un proyecto global de desarrollo para con la Biblioteca, que atienda diferentes líneas de acción: recursos humanos calificados, normalización de formatos de la base de datos bibliográfica (para evitar el aislamiento por no poder participar en redes o intercambios), suscripción y/o búsqueda de mayores recursos de información en formato digital y publicaciones periódicas para dar sustento a la investigación y promover un mayor uso de los docentes e investigadores, entre otros.

Porque el Conservatorio de Música “Alberto Ginastera” cumple una gran función educativa en el partido de Morón, y porque no decirlo de la zona oeste, con escasos recursos de la provincia de Buenos Aires, y que la Biblioteca, desde su implementación trató de cubrir las necesidades básicas en lo que respecta a la bibliografía obligatoria de las distintas carreras dictadas.

Cabe destacar que las **bibliotecas especializadas** constituyen una de las tipologías bibliotecarias más recientes, ya que su desarrollo está ligado a la **explosión**

**documental e** iniciadas a mediados del siglo XX. Aunque su expansión queda relativamente cerca, cabe recordar que los **norteamericanos** habían sido ya pioneros en estudiar, reconocer y favorecer la formación de este tipo de bibliotecas desde principios del siglo pasado, gracias a la creación de la **SLA** (*Special Libraries Association*). Actualmente, las bibliotecas especializadas son una pieza clave para el avance de la **Sociedad del Conocimiento** y han evolucionado tanto que, sin llegar a solaparse, se asemejan cada vez más a los **centros de documentación**, tanto en su concepto y funciones como en la calidad de sus servicios.

## Bibliografía:

- ALLENDEZ SULLIVAN, Patricia Mónica (2002): *La calidad de los servicios bibliotecarios*. En: *Simposio Electrónico Evaluación y Calidad en Bibliotecas*.
- COMISIÓN ASESORA DE BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN (CABID) (2003): *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*, 2ª. ed. [en línea] <http://www.cabid.cl/doctos/estandares/estandares2003.pdf>
- CORBALÁN SÁNCHEZ, Luis M.; AMAT, Carlos B. (2003): *Vocabulario de información y documentación automatizada*. Valencia: Universidad de Valencia [en línea] <<http://books.google.com.ar/books?id=BzPal4b0FAC&dq=isbn:8437056683>
- GARCÍA AYLUARDO, Alberto (1998): *Bibliotecas especializadas*. En *Memorias de Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* (17: 1986: Puebla) México D F , p. 423-424
- GARCIA EJARQUE, Luis (2000): *Diccionario de archivero bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. Gijón: Trea.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. (1995): *La función de la biblioteca en la Educación Superior. Estudio aplicado a la Biblioteca Universitaria de Murcia*. Tesis de Doctorado–Universidad de Murcia ), [en línea]<http://www.tesisenxarxa.net/>
- -----, (1997): *Biblioteconomía general y aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: Universidad.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, Pilar (1998): *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill
- IZQUIERDO ALONSO, Mónica (1999): *Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas*. En *Revista de investigación Bibliotecológica: archivología, bibliotecología e información*, vol.13, nº 26, enero-junio. Universidad Nacional Autónoma de México, [en línea] <http://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=50246>

- IZQUIERDO ALONSO, Mónica; RUIZ ABELLÁN, Joaquín; PIÑERA LUCAS, José Tomás (1998): *Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información.* Presentado en: Jornadas Españolas de Documentación, 6 (Valencia: 29-31 Octubre 1998) [en línea] <<http://www.floridauni.es/fesabid98/comunicaciones/j/m-izquierdoj/m-ruiz-ruiz1.htm>>
- MARRADI, Alberto; ARCHENTI, Nélica; PIOVANI, Juan I. (2007): *Metodología de las ciencias sociales.* Buenos Aires: Emecé.
- MONFASANI, Rosa; CURZEL, Marcela Fabiana (2008): *Usuarios de la información: formación y desafíos.* Buenos Aires: Alfagrama.
- ORERA ORERA, Luisa (1996): “*La biblioteca*” En: Manual de bibliotecología. Madrid: Síntesis.
- PÁEZ URDANETA, Izaret. (1992): “*Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios*” En: Avances y problemas. Caracas: UNESCO, p. 2-3.
- POLL, Roswitha et al. (1998): *Medición de la calidad : directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias.* Madrid: ANABAD.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (1992): *Diccionario de la lengua española.* Madrid: RAE.
- ROCHA MONROY, Linda Briza (2003): *Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca del Colegio de Bachilleres Plantel N° 18 “Tlilhuaca-Azcapotzalco”* (Tesis de Licenciatura – Universidad Nacional Autónoma de México.
- SANTOS ROSAS, Antonia; CALVA GONZÁLEZ, Juan José (1997): *Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. Documentación de las Ciencias de la información, N° 20, p.207-224.* [en línea] <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9797110207A.PDF>

- SANZ CASADO, Elías (1994): *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- SELLTIZ, C. y otros (1980): *Métodos de investigación en las relaciones sociales*, Madrid: Rial
- TAYLOR, S.J. y BOGDAN, R. (1986): *Métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós
- THOMPSON, James y CARR, Reg (1990): *La biblioteca universitaria : introducción a su gestión*, Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez

ANEXO

**Cuestionario de opinión**

**CONSERVATORIO DE MÚSICA "ALBERTO GINASTERA" BIBLIOTECA "ISLAS MALVINAS"**

**COLECCIÓN GENERAL**

**ENCUESTA PARA EL USUARIO**

Estimado usuario, mediante su respuesta a esta encuesta solicitamos su colaboración para el mejoramiento de los servicios ofrecidos en esta unidad de información.

1.- Edad Sexo Nacionalidad ¿Trabaja? ¿Cuántas horas?

----- F M ----- SI - NO -----

2.- ¿Qué carrera estudia? ¿En qué turno? N° año de cursada

-----

3.- **Sólo para docentes**

¿Qué materias/s dicta y en qué disciplina/s se desempeña como docente?

-----  
-----  
-----

4.- **Sólo para investigadores**

¿Cuál es el tema sobre el que está investigando?

-----  
-----

5.- ¿Con qué frecuencia visita la biblioteca, normalmente?

- Diariamente
- 4 a 5 veces a la semana
- 1 a 3 veces a la semana
- Sólo para préstamos/devolución de material
- 2 a 3 veces al mes
- Ocasionalmente
- Otros (especificar) -----

6.- ¿En qué momento del día asiste, por lo general, a la biblioteca?

- Por la mañana

- Por la tarde
- Por la noche

7.- ¿Qué cantidad de horas permanece, en promedio, en la biblioteca?

---

8.- ¿Qué tipos de servicios utiliza en la biblioteca? (puede marcar más de una opción)

- Préstamo a domicilio (si también marcó esta opción pase a pregunta N° 9)
- Consulta al profesional bibliotecario
- Búsquedas en estantería abierta
- Lectura en sala
- Biblioteca sonora
- Biblioteca audiovisual
- Otros ¿Cuáles? -----

9.- Considera usted que los textos que solicita para el préstamo a domicilio están:

- Siempre disponibles
- A veces disponibles
- Nunca disponibles
- ¿Cuáles son los motivos de su respuesta?

-----  
 -----  
 -----

10.- ¿Considera que los días otorgados para préstamo a domicilio son adecuados?

- SI
- NO

¿Por qué? -----  
 -----

11.- ¿Consulta la sección Hemeroteca?

- SI
- NO

¿Por qué? -----  
 -----

12.- ¿Qué tipo de material utiliza en la biblioteca?

- Libros de textos
- Artículos de revistas

- Diccionarios, enciclopedias, guías
- Otro material de referencia
- Partituras formato papel
- Partituras en formato digital
- Audio
- DVD
  
- Otros (consignar) -----

13.- ¿Qué tipo de información está buscando hoy?

-----  
 -----  
 -----  
 -----

14.- ¿Cuáles son los motivos por los que hoy busca esta información?

-----  
 -----  
 -----  
 -----

15.- ¿Considera usted que la información consultada, en general, está actualizada?

- SI
- NO

16.- ¿Tiene dificultad para ubicar la información que requiere?

- SI
- NO

¿Por qué? -----  
 -----

17.- ¿Satisface la biblioteca sus necesidades de información?

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

¿Por qué? -----  
 -----

18.- Si la biblioteca no satisface alguna de sus necesidades de información, ¿a quién recurre?

- Compañeros / profesores
  - Otras bibliotecas
  - Compra / fotocopias
  - Otros (especifique)\_\_\_\_\_
- 

19.- Respecto de las bases de datos son accesibles, considera que la información encontrada en ella es:

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala
- No sabe / no contesta

¿Por qué?-----  
-----

20.- Considera que la atención del personal de préstamos de la biblioteca es:

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala
- No sabe / no contesta

¿Por qué?-----  
-----

21.- ¿Cuáles son las razones de su respuesta?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

22.- Considera que la atención del profesional bibliotecario es:

- Excelente
- Muy buena

- Buena
  - Regular
  - Mala
  - Muy mala
  - No sabe / no contesta
- ¿Por qué?

-----  
-----

23.- ¿Cuáles son las razones de su respuesta?

-----  
-----  
-----

---

24.- ¿Está informado de todos los servicios que presta la biblioteca?

- SI
- NO

25.- ¿Cuáles son las razones de su respuesta?

-----  
-----  
-----  
-----

26.- Considera que la señalización de la biblioteca es:

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala
- No sabe / no contesta

¿Por qué?-----  
-----

27.- Considera que, en general las instalaciones de la biblioteca son:

- Excelentes
- Muy buenas
- Buenas
- Regulares

- Malas
- Muy malas
- No sabe / no contesta

¿Por qué?-----  
-----

28.- ¿Cuáles son las razones de su respuesta?

-----  
-----  
-----

29.- ¿Considera de fácil uso las terminales de consulta del catálogo para solicitar libros en préstamo?

- SI
- NO

¿Por qué?

-----  
-----  
-----

30.- ¿Consulta el catálogo de la biblioteca?

- SI
- NO

¿Por qué?-----  
-----

31.- ¿Qué sugeriría para mejorar la biblioteca?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

En cuanto a la satisfacción sobre los siguientes aspectos, marque con una cruz:

	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>Nada satisfecho</b>
Préstamo a domicilio			
Consulta al bibliotecario			
Bases de datos			
Comodidad sala			
Horarios de atención			
Relación bibliografía básica carrera/ material disponible por la biblioteca			

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

---