

**TITULO: “Estudio de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Leopoldo Marechal de la Universidad Nacional de La Matanza”**

**AUTOR:** Izarcelaya, Ana María

**RESUMEN:**

Objetivo general

Determinar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca Leopoldo Marechal de la Universidad Nacional de La Matanza a través de un estudio de satisfacción de sus usuarios.

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

**PALABRAS CLAVE:**

---

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

**Fecha de presentación:** Agosto de 2009

**Director/a:** Lic. Silvia Sleimen

**Co Director/a:**

*Humadoc no ha realizado ninguna modificación de forma como tampoco de contenido de los documentos en esta colección publicados.*



*Documento recuperado del Repositorio Institucional Humadoc de la Facultad de Humanidades de  
la Universidad Nacional de Mar del Plata  
<http://humadoc.mdp.edu.ar/repositorio>*

## **TABLA DE CONTENIDOS**

<b><u>PARTE I. INTRODUCCIÓN</u></b> .....	<b>5</b>
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
<b><u>PARTE II. MARCO TEÓRICO</u></b> .....	<b>9</b>
<b><u>Capítulo I. Las Bibliotecas</u></b> .....	<b>10</b>
1.    La biblioteca universitaria.....	11
1.2.    Los recursos humanos.....	13
<b><u>Capítulo II. El usuario, sus necesidades de información y la satisfacción del usuario</u></b> .....	<b>17</b>
1.    Introducción.....	17
2.    El usuario como eje central de los sistemas de información .....	17
2.1.    Las necesidades de información.....	19
2.2.    Tipologías de de usuarios de información.....	20
2.2.1.    Sanz Casado.....	20
2.2.2.    Páez Urdaneta .....	23
2.2.3.    Gómez Hernández.....	24
2.3.    Criterios para categorizar a los usuarios de bibliotecas universitarias .....	24
3.    La satisfacción del usuario.....	27
<b><u>Capítulo III. Universidad Nacional de La Matanza</u></b> .....	<b>29</b>
1.    Carreras y Departamentos.....	32
<b><u>Capítulo IV. Biblioteca Leopoldo Marechal</u></b> .....	<b>34</b>
1.    Generalidades.....	34
2.    Infraestructura y equipamiento .....	35
3.    Colecciones .....	37
4.    Personal .....	39
6.    Estadísticas.....	40
7.    Servicios brindados .....	41
<b><u>PARTE III. METODOLOGÍA</u></b> .....	<b>44</b>
1.    Tipo y diseño de investigación.....	45
2.    Población y muestra .....	45
3.    Técnicas para la recolección de los datos .....	46
<b><u>PARTE IV. ANÁLISIS DE DATOS</u></b> .....	<b>47</b>
1.    Edad .....	48

2. Realización de actividad laboral.....	49
3. Horas trabajadas.....	50
4. Carrera en curso.....	51
5. Turno en el que cursa la carrera.....	53
6. Nivel en curso de la carrera.....	54
7. Frecuencia de visita a la biblioteca.....	56
8. Momento del día en que asiste a la biblioteca.....	57
9. Cantidad de horas de permanencia en la biblioteca.....	58
10. Tipos de servicios utilizados en la biblioteca.....	60
11. Disponibilidad de los textos solicitados en préstamo.....	61
11.1 Motivos de la respuesta.....	63
12. Días otorgados en el préstamo a domicilio.....	64
12.1. Motivos de la respuesta.....	65
13. Consulta a la sección Hemeroteca.....	65
13.1. Motivos de la respuesta.....	67
14. Tipos de materiales utilizados.....	68
15. Tipo de información buscada.....	70
15.1 Motivos por lo que busca esa información.....	72
16. Actualización de la información.....	72
17. Dificultades para ubicar la información requerida.....	73
18. Satisfacción de las necesidades de información del usuario.....	74
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 de la sala virtual.....	77
20. Atención del personal.....	79
20.1. Motivos de las respuestas.....	81
21. Atención del profesional bibliotecario.....	83
22. Información de los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca.....	85
23. Señalización.....	88
24. Instalaciones.....	89
25. Facilidad en el uso de terminales de consulta del catálogo.....	92
26. Uso del catálogo de la página web.....	94
26.1 Motivos por los que no consulta el catálogo.....	96
27. Niveles de satisfacción.....	97
27.1 Préstamo a domicilio.....	98
27.2. Consulta al profesional bibliotecario.....	99
27.3. Base de datos de la sala virtual.....	100
27.4. Comodidad de la sala parlante.....	102
27.5. Comodidad de la sala silenciosa.....	103
27.6. Horarios de atención.....	104
27.7. Relación bibliográfica básica de la carrera y material disponible en la biblioteca.....	105
28. Sugerencias.....	107
<b><u>PARTE V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b>110</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>119</b>

# **PARTE 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, las cuales 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 clientes 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.

Por otra parte, es durante los Siglos XII y XIII -en la Edad Media- que surgen las primeras universidades de la historia: Bolonia, París, Oxford, Salamanca, Padua, Tolouse, etc. Uno de los rasgos en común de las distintas corporaciones universitarias en nacimiento fue la importancia que todas ellas le dieron a los libros y, en consecuencia, a la biblioteca. Por lo tanto, las bibliotecas no solo resultaron ser esenciales para la formación de las Universidades, por su primitiva misión del estudio de autores, sino que contribuyeron al desarrollo de las distintas ramas científicas.

En la actualidad, las bibliotecas universitarias se configuran como un servicio esencial sin el cual no puede funcionar la educación académica. Pero la biblioteca universitaria también ha 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 aloja, los cambios tecnológicos introducidos para facilitar la gestión y, fundamentalmente, el gasto económico que todo ello implica.

Por otra parte, las condiciones exigidas por la actual sociedad del conocimiento, con relación a la calidad, satisfacción y necesidades de los usuarios, comienza a ganar un papel importante en las bibliotecas universitarias

y éstas deben incorporar, cada vez más, estudios de usuarios, como un elemento básico de su estrategia de actuación institucional.

Según Fushimi (2002) la preocupación por la evaluación de las bibliotecas es un tema con larga tradición en los países anglosajones. Sin embargo, en Argentina es relativamente nuevo. La autora argumenta que: *"Concretamente, el tema aparece en las bibliotecas universitarias argentinas a partir de la creación de la CONEAU en 1993 y la consiguiente aplicación de procesos de evaluación a las carreras de grado y posgrado que se dictan en las universidades nacionales y, por tanto, la preocupación de estas instituciones educativas por certificar una determinada infraestructura de calidad (incluida la biblioteca) que soporte estas actividades. Hasta ese momento, nuestra bibliotecas estuvieron abocadas, casi exclusivamente, al procesamiento técnico y la informatización de sus catálogos, sin una visión de futuro que les permita despegarse del quehacer cotidiano."* (Fushimi, 2002:1)

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

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)

Es así que a partir de estas consideraciones ha parecido oportuno realizar una investigación que indague respecto de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Biblioteca Leopoldo Marechal de la Universidad Nacional de La Matanza. Para ello se ha realizado un estudio de satisfacción de los usuarios que permitió 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 la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca Leopoldo Marechal de la Universidad Nacional de La Matanza a través de un estudio de satisfacción de sus usuarios.

### **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

## **PARTE 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 los mismos, que el material esté al alcance de los usuarios.

Por otra parte, existen diferentes tipos de bibliotecas, según los diversos tipos 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:

---

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

1) *Bibliotecas Nacionales*

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

- *Bibliotecas universitarias centrales*
- *Bibliotecas de institutos y departamentos universitarios*
- *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. **La biblioteca universitaria**<sup>2</sup>

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

---

<sup>2</sup> Por cuestiones de espacio y relevancia teórica solo ahondaremos en el desarrollo de las bibliotecas de tipo universitario, y dejaremos sin desarrollar las de otro tipo.

*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 interactúen 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 Committee (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 countries", (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>3</sup> **“poner los conocimientos en acción”**

## **1.2. Los recursos humanos**

Para llevar adelante y gestionar con éxito una empresa 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:

---

<sup>3</sup> American Library Association

*“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>4</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 bibliotecólogo 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:*

- a) 1 bibliotecólogo por cada 500 alumnos.*
- b) 1 asistente de biblioteca por cada 500 alumnos.*
- c) 1 bibliotecólogo 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.*

---

<sup>4</sup> Administrar abarca las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar la organización a su cuidado.

*La disponibilidad de personal determina el nivel de servicio, además se debe considerar la presencia de un bibliotecólogo 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 y paraprofesional. 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”.*

## **Capítulo II.**

### **El usuario, sus necesidades de información y la satisfacción del usuario**

#### **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 estas técnicas 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 estas técnicas están las de 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 los usuarios de 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 a 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) define al usuario de información 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 los perfiles de usuarios no es una tarea sencilla. Por lo general, se ha tratado de armar

categorías de usuarios a partir de la pregunta "¿la información para quién?". 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 la 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 el uso que hace de la información. 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."*

Pero, ¿qué son las necesidades de información?

## **2.1. 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 del sistema nervioso del sujeto. *"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 cuales lo 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 a 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. Además, la necesidad de información

no está solo presente en las personas sino también en las organizaciones o instituciones, ya sean estas compañía, industrias, empresas, instituciones públicas y educativas, etc.)

Para satisfacer las necesidades de información pueden tomarse dos caminos:

- a. La información que cada individuo adquiere con la experiencia y que va acumulándose en su cerebro y;
- b. Aquella información que está fuera del cerebro pero que está registrada en cualquier soporte material diseñado por el hombre.

Así, "*...la biblioteca es la institución que ha creado el ser humano para preservar, organizar y difundir la información sin importar el material en que se encuentre registrada.*" (Santos Rosas y Calva González, 1997:209)

Pero para poder satisfacer las necesidades de información es necesario, primeramente, conocerlas. Ello permitirá, posteriormente, configurar una colección de diversos materiales documentales cuyos contenidos respondan de manera efectiva a las necesidades de la comunidad de que se trate y a la que la biblioteca sirve.

## **2.2. Tipologías de de usuarios de información**

A continuación se ofrecen algunas tipologías genéricas de usuarios de información

### **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. Veamos con mayor profundidad 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. Son usuarios que

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.

Pero, 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 a 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 de usuario 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.

4. 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 al trabajo que esté desempeñando al momento de solicitar la información. Así, la autora 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 necesita el usuario, 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 por lo que parece oportuno introducir criterios que permitan categorizar a los usuarios de bibliotecas universitarias

### **2.3. Criterios para categorizar a los usuarios de bibliotecas universitarias**

Según Izquierdo Alonso (1999) para categorizar a los usuarios de bibliotecas universitarias es necesario tener en cuenta diversos criterios de tipo sociodemográficos y psico-sociológicos.

Entre los sociodemográficos destacan los siguientes:

- Actividad a la que se dedica el usuario: en las bibliotecas universitarias es factible encontrar estudiantes, profesores, investigadores, personal administrativo, etc.
- Sector en que se enmarca la actividad del usuario: en las bibliotecas universitarias la mayor parte de los usuarios realizan actividades vinculadas a lo académico. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los usuarios pueden realizar también otros tipos de actividades que no están directamente relacionadas con la actividad académica.
- Nivel de formación y cargo del usuario: el nivel de formación está directamente relacionado con el grado académico lo que, por tanto, determina el comportamiento del usuario. Por otra parte, el cargo del usuario es también un elemento que posibilita categorizar a los usuarios en tanto establece diferencias entre ellos. Así, pueden identificarse diversos cargos: estudiantes, docentes, investigadores, directores, etc.
- Tipo de actividad para la cual se busca información. Este criterio trata de dar respuesta al siguiente interrogante: ¿cuál es la finalidad que dará el usuario a la información recuperada? Esta finalidad puede estar orientada a realizar trabajos prácticos, preparar una clase magistral o realizar una investigación.
- Relación del usuario con los sistemas de información: se trata de la frecuencia y/o familiaridad que el usuario mantiene con la biblioteca. Esto evidenciará diferencias de comportamiento entre aquellos que acuden frecuentemente, y están habituados entonces a los modos de funcionamiento para la obtención de la información, de aquellos que la visitan esporádicamente.

Entre los criterios psico-sociológicos pueden mencionarse los siguientes:

- Actitudes y valores del usuario ante las unidades de información y su relación con la información. Estas actitudes y valores surgen a partir de las experiencias anteriores de los usuarios. Se trata de la valorización que el usuario otorga a la biblioteca y de la actitud que asume frente a ella.
- Factores que generan y determinan la necesidad. Se trata de los motivos por los que el sujeto asiste a la biblioteca. Responde a la pregunta ¿por qué quiero determinada información? En las bibliotecas universitarias uno de los factores generadores de la motivación es el pedido de los profesores que motivan a los alumnos al uso de un libro de texto ya sea este básico o complementario, etc.
- Habilidades informativas del usuario. Este factor hace referencia a la habilidad y también a las dificultades que tienen el usuario para buscar la información. Trata de responder a la pregunta ¿pide ayuda a otro compañero, recurre al personal de la biblioteca o, directamente, no acude a ella en busca de información?
- Experiencia vivida con el uso de la información y los servicios de las unidades de información. Se trata de la actitud que asume el usuario frente al uso de la biblioteca. Si el usuario vio satisfechas sus necesidades a partir del uso de la biblioteca probablemente siga acudiendo a ésta y no a otra. Así su actitud frente a los servicios brindados por la biblioteca será calificada como positiva y útil.
- Condiciones sociales y culturales. Muchas veces es posible distinguir el comportamiento de aquellos que tienen mayores recursos de aquellos que no los tiene. Ello es posible pues, aquellos que tienen computadora podrán más fácilmente deducir cómo funciona, por ejemplo, el catálogo automatizado.

- Preferencias por ciertos medios y soportes de información. Se trata de los usuarios que prefieren medios impresos, de aquellos que prefieren los medios electrónicos como modos para el acceso a la información que ofrece la biblioteca.
- Uso dado a la información suministrada. Este aspecto busca dar respuesta a la pregunta ¿para qué necesita la información? Por ejemplo, el uso que dará a la información un estudiante es distinto al que le dará un investigador. Este último utilizará la información para armar un proyecto de investigación mientras que el estudiante podrá utilizar la bibliografía obtenida para preparar un examen. El uso que se hace de la información, por otro lado, está influenciado no solo por la actividad del usuario sino también por otros factores tales como los hábitos de estudio, el impacto de la información en el usuario, etc.

### **3. 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 por el cual 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 a las demandas o necesidades de los usuarios.

Por su parte, Poll y otros (1998:139) definen a 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.**

#### **Universidad Nacional de La Matanza**

Del Informe Final de Evaluación externa, efectuado por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria en abril de 2007, reproducimos las notas características referidas a la Universidad:

*“La Universidad Nacional de La Matanza está emplazada en el distrito de La Matanza, ubicado en el Gran Buenos Aires (323 km<sup>2</sup> de superficie y cercano a los dos millones de habitantes).*

*La población de este distrito es sólo superada por el resto de la Provincia de Buenos Aires, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias de Córdoba, Santa Fe y Mendoza.*

*En 1980 había en La Matanza 152.000 jóvenes de 18 a 24 años de edad de los cuales 16.600 aspiraban a acceder a una universidad. En 1985 había 15.000 residentes que cursaban estudios superiores fuera del Partido y ese mismo año 2.685 alumnos domiciliados en La Matanza se inscribieron en el Ciclo Básico Común de la Universidad de Buenos Aires.*

*Ese CBC a dictarse en una proyectada sede regional a abrirse en la zona no se llegó a concretar, pero en 1987 la Universidad Nacional de Lomas de Zamora instaló una sede académica.*

*Las fuerzas vivas locales, comunales y vecinales, habían venido manifestándose en el reclamo de la creación de una Universidad Nacional de La Matanza.*

*El proyecto de creación de la Universidad, presentado en la Cámara de Diputados de la Nación, tenía como agregado las miles de firmas recogidas por la Comisión Promotora de la Universidad Nacional de La Matanza avalando la propuesta.*

*Dicho proyecto, que fue aprobado en 1989 a través de la Ley 23.748, recogía en su fundamentación conceptos relevados por esa Comisión Promotora en lo que respecta a las causales de “no ingreso a la universidad” y “deserción de los estudios universitarios”, atribuidos a las “condiciones pedagógicas masificantes” y al “macrosistema universitario” imperante en la época.*

*Por ello, el proyecto finalmente concretado se orientó a dotar a la Universidad Nacional de La Matanza de propósitos particulares y precisos como ser el de “Contribuir a la retención y al asentamiento de la población joven localizada en La Matanza y su área de influencia”, “Servir a las necesidades de la comunidad, es decir: sus habitantes en general, empresas, instituciones, profesionales y demás actores sociales” y “Actuar como factor de cambio y desarrollo”.*

*Bajo el amparo de la ley, en 1990 por medio del Decreto 896, se designó Rector Normalizador al Ing. Mario Pinelli. El período de normalización fue continuado desde 1993 por el Ing. Ernesto Cartier hasta que en mayo del año 1994, la Asamblea General Universitaria aprueba el Estatuto y lo elige como primer Rector en el marco de su propia autonomía. En el año 1998 se elige como Rector al Lic. Daniel Eduardo Martínez, que venía desempeñándose como Vicerrector, quien ha continuado en esa función hasta el presente.*

*Aquellos propósitos, señalados más arriba, y que formaban parte del proyecto de creación, fueron finalmente incorporados a su Estatuto, por medio del cual la Universidad se comprometió al desarrollo de carreras “cortas y con títulos con rápida salida laboral” y “que correspondan a las necesidades actuales del medio y/o a los proyectos tendidos hacia un futuro de desarrollo”, con “un régimen curricular ágil, que permita la cancelación temporaria o definitiva del ingreso a determinadas carreras cuando se juzguen cubiertas las necesidades de la región” y a un “sistema de enseñanza aprendizaje que integre a docentes y alumnos, propendiendo al trabajo grupal y al análisis crítico”.*

*De la misma manera también, en ese Estatuto se planteó una “permanente vinculación con la totalidad del sistema educativo, con los gobiernos nacionales y provinciales, con los municipios de su zona de influencia, con las fuerzas de la producción y el trabajo e instituciones intermedias de la región, para conocer sus necesidades y recepcionar la voluntad de su aporte” y a través de un programa de Extensión Universitaria “contribuir a la difusión del accionar universitario y de la cultura nacional y brindar servicios a la comunidad”.*

*Afianzando la concepción originaria, el Estatuto además consignó (más allá de otras expresiones genéricas), “adecuar su accionar en función de la problemática local” y “detectar problemas y necesidades que traban o demoran”*

ese proceso y “reconocer las causales y proponer y/o instrumentar las soluciones”.

*El primer año académico de la Universidad se desarrolló en el año 1991. Por ese entonces ante la ausencia de una infraestructura propia, las actividades se realizaron en dos escuelas del distrito de La Matanza, las N° 27 y 51, recordadas con afectuosa nostalgia por los “fundacionales” como “las escolitas”.*

*En el año 1990, el Estado Nacional dictó la Ley 23.884 por medio de la cual se dispone un régimen especial para las donaciones efectuadas a las universidades nacionales y/o fundaciones cuyo fin específico y excluyente sea desarrollar, promover, organizar y/o estimular las actividades académicas de una universidad nacional.*

*Dentro de ese marco, la Empresa Autolatina S.A. cedió a la Fundación Universidad Nacional de La Matanza, quién expresamente lo aceptó, el predio que actualmente ocupa la Universidad, en donación mediante escritura pública del 17 de junio de 1991 con la “condición esencial, especial y determinante” de que se utilice el bien donado con el fin específico y excluyente señalado en el párrafo anterior.*

*Cabe destacar que, como el Estatuto de la Fundación señala que ésta tiene por objeto “desarrollar, promover, organizar y estimular las actividades académicas y la proyección en la comunidad de la Universidad Nacional de La Matanza, creada por la Ley Nacional N° 23.748”, queda como consecuencia que dicho predio, más allá de su titularidad a favor de la Fundación, tiene como uso excluyente el desarrollo de las actividades de la Universidad Nacional de La Matanza.*

*En el año 1992 la Fundación Universidad Nacional de La Matanza puso a disposición de la Universidad dicho predio. La Universidad recicló algunas de sus instalaciones y comenzó a funcionar en ese lugar, pero en condiciones muy distintas a las actuales, habiendo desde ese momento evolucionado muchísimo en lo que hace al confort y funcionalidad de las instalaciones, convirtiéndolas en ámbitos adecuados para el desarrollo de las prácticas de la enseñanza, la investigación y la extensión.*

*Aprovechando la concentración de actividades en un único predio, la Universidad adoptó una estructura organizacional de un fuerte componente centralista en lo que hace a la administración y un componente descentralizado en lo que hace a las actividades académicas.*

*Con su estructura departamental en este aspecto, intentó “simplificar la estructura horizontal y compleja del sistema tradicional de facultades y cátedras que atomiza los centros de decisión, demora la gestión, contribuye a quitarle fuerza a la acción de la organización e incentiva el aislamiento”. Se propuso “una organización más vertical que favorece la coordinación y mejora la eficiencia al maximizar el uso de los medios disponibles evitando superposición de funciones y áreas” y “fortalecer la autoridad de la conducción y mejorar los niveles de integración de la organización para que la eficiencia caracterice a la nueva institución”, pronosticó que el alumno “será de la Universidad, no del Departamento” y que éstos “constituirán unidades académicas de docencia e investigación y se agruparán en ellos las disciplinas afines”.*

*En la sede de La Matanza la Universidad realiza todas sus actividades salvo las de posgrado. Éstas comenzaron en 1995 y se desarrollan, en su mayor parte, en una sede en el centro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Hacia la actualidad la Universidad ha evolucionado significativamente en varios rubros, con lo cual se ha convertido en una Universidad de tipo “mediano” y que cuenta con parámetros aproximados e identificatorios en ese sentido, tales como el número de alumnos de grado, el número de docentes, el número de no docentes, el presupuesto anual, el tamaño de su Biblioteca, entre otros aspectos.”*

## **1. Carreras y Departamentos**

La función académica de la Universidad está organizada por Departamentos. Estos son las grandes unidades de docencia e investigación. Cada departamento agrupa disciplinas afines y provee del cuerpo docente a las distintas carreras.

El criterio aplicado es superador de una tradición universitaria apoyada en la conformación por facultades. En efecto, la estructura departamental simplifica la cadena escalar, muy horizontal y compleja en el sistema arraigado, que demora las decisiones, contribuye a restarle fuerza a la acción ejecutiva y de organización, incentiva el aislamiento y debilita el poder.

Los departamentos, con sus respectivas carreras son los siguientes:

**Dpto. Ingeniería**

Ingeniería en Informática

Ingeniería en Electrónica

Ingeniería Industrial

**Dpto. Sociales**

Lic. en Comunicación Social

Lic. en Trabajo Social

Lic. en Relaciones Laborales

Lic. en Educación Física

Lic. en Relaciones Públicas

Tec. en Ceremonial y Protocolo

**Dpto. Económicas**

Lic. en Administración de empresas

Contador Público

Lic. en Comercio Internacional

**Dpto. Derecho**

Abogacía

Lic. en Ciencia Política

## **Capítulo IV.**

### **Biblioteca Leopoldo Marechal**

#### **1. Generalidades**

La Biblioteca de la Universidad Nacional de La Matanza inicia sus actividades en 1992 como sala de lectura, ubicada en un precario lugar donde hoy funcionan las actividades artísticas. En 1994 se traslada a la parte central del edificio Adolfo Pérez Esquivel, donde comienzan a tomar envergadura sus colecciones y se hace necesaria su informatización. En 1996 se instalan seis computadoras en red que permitían la consulta automatizada directamente por el usuario. A partir de 1999, mientras se comienza a trabajar en el proyecto de una nueva biblioteca que pudiera satisfacer las necesidades crecientes de la Universidad, sufrió una anegación por desborde de las napas freáticas, lo que ocasionó la pérdida de algún material.

El proyecto se concreta a partir del 12 de diciembre de 2003, cuando se inauguran las actuales instalaciones con el nombre de "Leopoldo Marechal".

La Biblioteca Central, y única para toda la Universidad, depende jerárquicamente de la Secretaría Académica y hay que destacar que la biblioteca prioriza las necesidades de los estudiantes cuyo origen humilde (cercano al 80% del total de alumnos) hace necesario abastecerlos de texto de estudio en detrimento de las necesidades bibliográficas de los docentes investigadores que recurren al financiamiento de este rubro computándolo dentro de sus programas de investigación.

Una mención aparte merece la creación de la Biblioteca Sonora, que está destinada a todas aquellas personas no videntes, con baja visión o con problemas de comprensión o retención en la lectura de textos.

Su origen se remonta al año 1998, cuando dos estudiantes estaban realizando el curso de ingreso a la carrera de Comunicación Social: Agustín Capurro (actualmente licenciado y coordinador de la actual Biblioteca Sonora) y Liliana Silva y tenían como compañero del ingreso a Adrián Páez, un alumno no

vidente. Como forma de ayuda, le leían los apuntes y se los grababan en casetes, con el fin de poder facilitarle la tarea a su compañero. Luego de superar con éxito el ingreso, siguieron con el método – al que ellos llamaban biblioteca parlante - pero quisieron hacerlo de forma más profesional, por eso luego de algunos contratiempos, presentaron un proyecto al Centro de Estudiantes, solicitando una PC con micrófono, compactera, casetera y un espacio físico y comenzaron con la labor de grabar apuntes a una computadora y almacenarlos en CD-Rom para que otros lo pudieran aprovechar, ya que al interesarse en el tema averiguaron que no existía en la Argentina, ninguna biblioteca universitaria para ciegos.

Pasó el tiempo y la cantidad de alumnos no videntes se iba incrementando y las necesidades también, así es que cuando se inauguró el actual edificio de la Biblioteca Central, se les dio un sector exclusivo y las instalaciones de hardware y software necesarios para cumplir su objetivo: que las personas que posean alguna discapacidad visual, puedan integrarse a la Universidad y desarrollar su vida académica de la misma manera que los demás compañeros.

Es de destacar el empuje y la iniciativa de su promotor y actual coordinador, el Lic. en Comunicación Social Agustín Capurro, que pese a no tener conocimientos bibliotecológicos, convirtió su solidaridad y su sueño de esa primitiva biblioteca parlante, en la primera Biblioteca Universitaria para ciegos de América Latina.

## **2. Infraestructura y equipamiento**

El edificio de la Biblioteca Central Leopoldo Marechal se encuentra dentro del predio de la Universidad, ocupa aproximadamente 1750 mt.<sup>2</sup> Posee climatización central.

Entre sus divisiones, podemos contar:

- Hall de entrada, con acceso a terminales de consulta y espacio de lockers: 8 terminales de consulta del catálogo

- Biblioteca Sonora : una PC multifunción en forma de scanner Galileo, una máquina de escribir Mountbatten Braille. 10 Software Jaws y Open Book
- Despacho del Director
- Sala virtual: 15 equipos (PC) con acceso a Internet. 6 de ellos con scanner para uso exclusivo de los no videntes
- Sala de lectura silenciosa: cuenta con 120 asientos
- Sala parlante: con estantería abierta y 500 asientos
- Sector de referencia: espacio semi exclusivo rodeado con títulos de la hemeroteca.
- Sector de depósito, procesos técnicos y circulación

FOTO

## FOTOS

## FOTOS

## FOTO

### 3. Colecciones

- Libros: cuenta con un total aproximado de 12.000 títulos que hacen un total de casi 45.000 ejemplares
- Publicaciones periódicas: aproximadamente 100 títulos corrientes sobre un total de 700 títulos discontinuos.
- Biblioteca sonora: aproximadamente 24.000 títulos digitalizados

### 4. Personal

La administración y el personal dependen de la Secretaría Académica. Los recursos humanos ascienden a 24 personas:

- Director (abogado)
- 1 bibliotecóloga
- Lic. en bibliotecología (en procesos técnicos)
- 14 administrativos, repartidos entre circulación, préstamos y referencia
- 6 alumnos-pasantes.

- Coordinador de la biblioteca sonora (Lic. en Comunicación Social)

## **5. Procesos técnicos**

Actualmente no posee manuales de procedimientos.

Para la construcción de su catálogo, dispone de un sistema propio, realizado por informáticos de la misma Universidad, 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 tesauro de la UNESCO.

Actualmente están 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 de la Universidad, 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.

## **6. Estadísticas**

Las cifras proporcionadas son muy endeble dado que no efectúan conteos o estadísticas de ninguna clase. El número de alumnos totales de la Universidad oscila en los 25.000

La circulación de usuarios, diariamente varía entre 1.000 a 1.500, 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 ya que es a estantería abierta.

Los préstamos a domicilio varían si son épocas de exámenes o no. Se calcula en unos 500 préstamos diarios.

El horario de la biblioteca de la UNLAM es de lunes a viernes de 8.00 a 22.00 y los sábados de 9.00 a 18.00

## 7. **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:** tienen 2 salas, una silenciosa con mesas, buena iluminación, cómodos asientos y climatización acorde a la época del año y la parlante con mesas amplias, 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. Los préstamos a docentes (son ínfimos) los realizan por un lapso de 7 días. Los alumnos deben pedir el libro en los mostradores de circulación, por la signatura, que extraen de las terminales de consulta del catálogo

**Sala virtual:** es un espacio con puestos informáticos con acceso a Internet y con la posibilidad de acceder a bases de datos (por ejemplo La Ley, Ebsco, etc.) También cuenta con scanner (alguno de ellos son de uso exclusivo de los no videntes)

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

**Reprografía:** no realizan.

**Préstamo interbibliotecario:** no realizan

**Presencia en la Web:** sólo se puede consultar el catálogo de la biblioteca. No se pueden efectuar reservas, renovaciones ni ninguna otra actividad.

**FOTO**

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

**Biblioteca sonora:** se efectúan digitalizaciones de material con salida en formato txt o word para que sean leídos por el software y puedan ser escuchados por los usuarios no videntes.

En general podemos decir que los usuarios reales de la biblioteca son los alumnos que hacen uso de ella, escasísima (o casi nula) cantidad de docentes y 15 alumnos no videntes que siguen alguna carrera en la universidad

## **PARTE III**

## **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 a las investigaciones de tipo transeccional o transversal como aquellos que *“...recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.”* Respecto de este tipo de trabajo pero descriptivos considera que tienen 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 Leopoldo Marechal de la Universidad Nacional de La Matanza.

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 orienta 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 perseguimos. 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 31 preguntas, entre las cuales existen las 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 nos 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.

## **PARTE IV.**

### **ANÁLISIS DE DATOS**

## **Análisis de los datos**

Se ha entrevistado a 113 personas, de los cuales, 57 son mujeres y 56 son hombres. Por otra parte, la mayor parte de los entrevistados son argentinos, aunque también se ha entrevistado a un boliviano y a un paraguayo.

### **1. Edad**

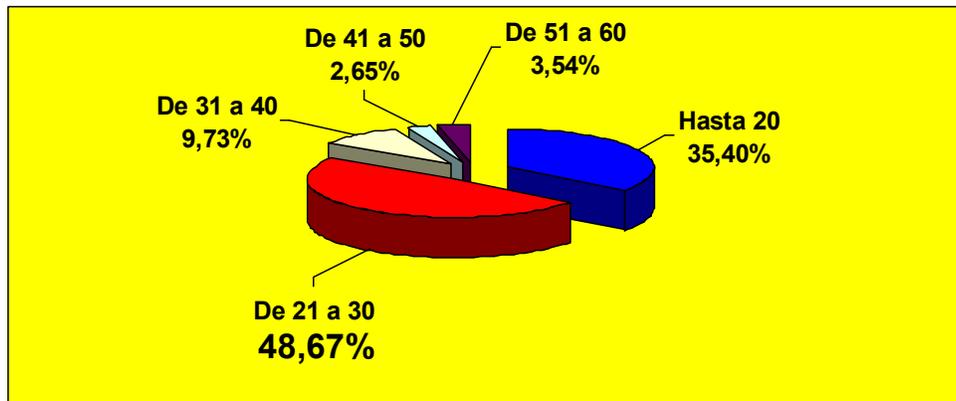
Casi la mitad de la muestra (55 casos, 48.67%) que concurre a la biblioteca tienen entre 21 y 30 años de edad. Por otra parte, cuarenta son los usuarios que tienen hasta 20 años (35.40%) mientras que once manifestaron tener entre 31 y 40 años. Por últimos, la categoría “de 51 a 60” presentó un valor absoluto de 4 y uno relativo de 3.54%, mientras que la categoría “de 41 a 50 años” acumuló una frecuencia absoluta de 3 y una relativa de 2.65%.

**Tabla N° 1: Distribución por edad**

<b>Edad</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Hasta 20 años	40	35.40%
De 21 a 30 años	55	48.67%
De 31 a 40 años	11	9.73%
De 41 a 50 años	3	2.65%
De 51 a 60 años	4	3.54%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 1: Distribución por edad**



Fuente: elaboración propia

## ◆ **2. Realización de actividad laboral**

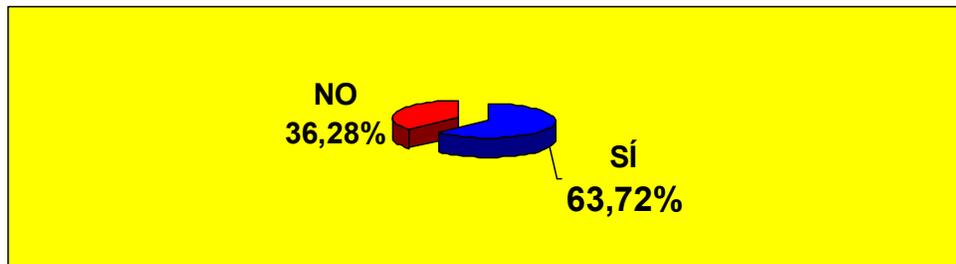
La mayor parte de la muestra de usuarios manifestó estar realizando, al momento de la entrevista, una actividad laboral. Se trata de 72 casos, que presentaron un valor relativo de 63.72%; por otra parte, 41 fueron los usuarios que dijeron no estar trabajando al momento de la realización de la entrevista (36.28%).

**Tabla N° 2: Realización de actividad laboral**

¿Trabaja?	Valor absoluto	Valor relativo
SÍ	72	63.72%
NO	41	36.28%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 2: Realización de actividad laboral**



Fuente: elaboración propia

### ◆ **3. Horas trabajadas**

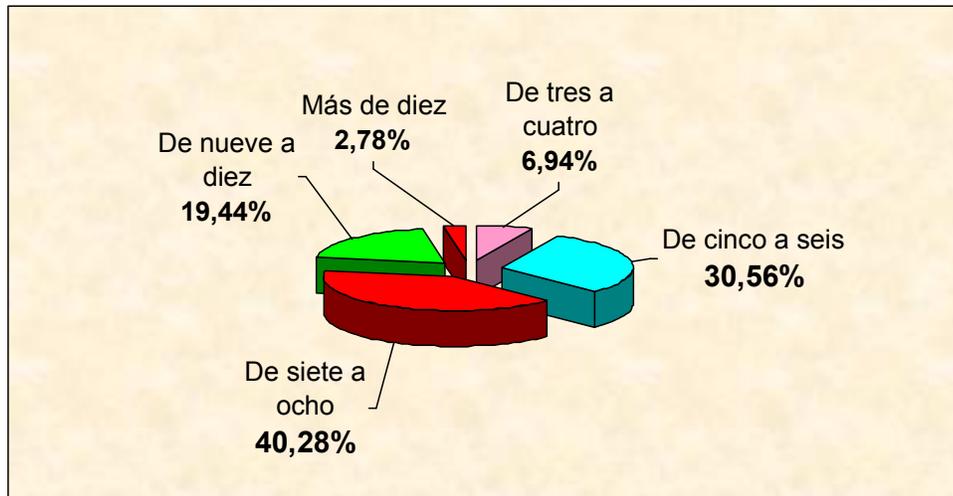
Gran parte de los usuarios entrevistados trabaja entre siete y ocho horas por día: se trata de 29 casos que presentaron una frecuencia relativa de 40.28%; importante también es la cantidad de usuarios entrevistados que manifestaron trabajar entre cinco y seis horas por día: son 22 casos que acumularon un valor relativo de 30.56%, mientras que otros 14 casos dijeron trabajar entre nueve y diez horas por día (19.44%). Por último, la categoría “de tres a cuatro” presentó un valor absoluto de 5 y uno relativo de 6.94% y la categoría “mas de 10” uno absoluto de 2 y uno relativo de 2.78%.

**Tabla N° 3: Horas trabajadas por día**

Horas trabajadas por día	Valor absoluto	Valor relativo
De tres a cuatro horas	5	6.94%
De cinco a seis horas	22	30.56%
De siete a ocho horas	29	40.28%
De nueve a diez horas	14	19.44%
Más de 10 horas	2	2.78%
<b>Totales</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 3: Horas trabajadas por día**



Fuente: elaboración propia

#### ◆ **4. Carrera en curso**

La mayor cantidad de usuarios entrevistados de la biblioteca cursan la carrera de Abogacía: se trata de 33 casos que presentaron un valor relativo de 29.46%. Por otra parte, las categorías “Relaciones Laborales”, “Ingeniería Informática” e “Ingeniería Electrónica” presentaron, cada una, un valor absoluto de 11 y uno relativo de 9.82%; mientras que las categorías “Educación Física” y “Contador Público acumularon un valor absoluto de 9 y uno relativo de 8.04% para cada categoría. La distribución de frecuencias absolutas y relativas, respectivamente, es la siguiente: “Administración de Empresas” (8 casos, 7.14%); “Comercio Internacional” (6 casos, 5.36%); “Comunicación Social” (5

casos, 4.46%); Relaciones Públicas (5 casos, 4.46%); “Ciencia Política” (3 casos, 2.68%) e “Ingeniería Industrial” (1 caso, 0.89%).

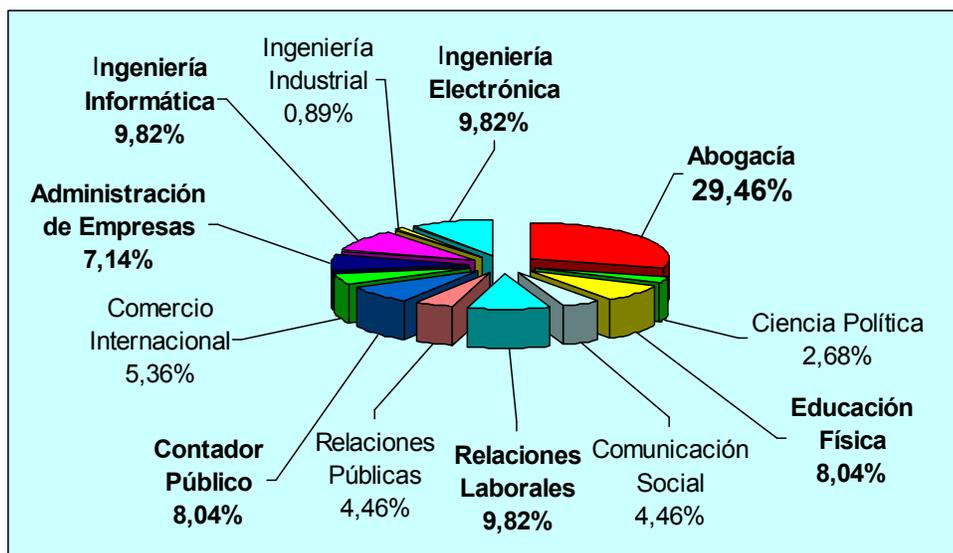
Por otra parte, debe aclararse que solo un usuario, de los 113 entrevistados, no era estudiante, sino docente de inglés.

**Tabla N° 4: Carrera en curso**

<b>Carrera en curso</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Abogacía	33	29.46%
Ciencia Política	3	2.68%
Educación Física	9	8.04%
Comunicación Social	5	4.46%
Relaciones Laborales	11	9.82%
Relaciones Públicas	5	4.46%
Contador Público	9	8.04%
Comercio Internacional	6	5.36%
Adm. de Empresas	8	7.14%
Ingeniería Informática	11	9.82%
Ingeniería Industrial	1	0.89%
Ingeniería Electrónica	11	9.82%
<b>Totales</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 4: Carrera en curso**



Fuente: elaboración propia

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

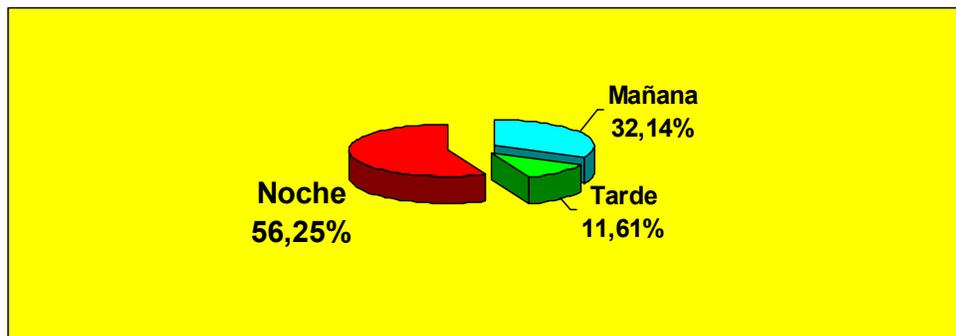
Más de la mitad de la muestra cursa su carrera de grado en el turno noche. Se trata de 63 casos que presentaron un valor relativo de 56.25%. Por otra parte, la categoría “mañana” presentó un valor absoluto de 36 y uno relativo de 32.14%, mientras que la categoría “tarde” acumuló una frecuencia absoluta de 13 y una relativa de 11.61%.

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

Turno	Valor absoluto	Valor relativo
Mañana	36	32.14%
Tarde	13	11.61%
Noche	63	56.25%
<b>Totales</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

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



Fuente: elaboración propia

## ◆ **6. Nivel en curso de la carrera**

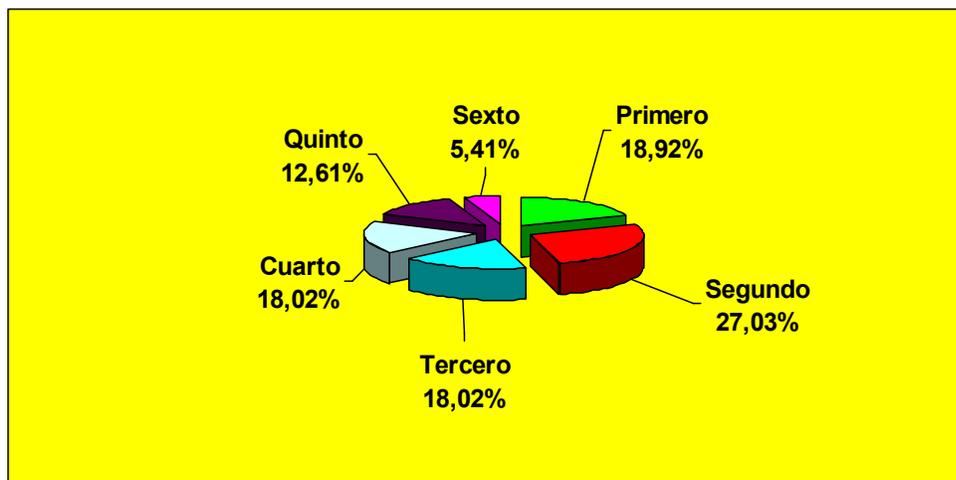
Treinta han sido los usuarios que manifestaron estar cursando el segundo año de la carrera (27.03%). Por otra parte, la categoría “primero” acumuló una frecuencia absoluta de 21 y una relativa de 18.92% mientras que las categorías “tercero” y “cuarto” presentaron, cada una, un valor absoluto de 20 y uno relativo de 18.02%. Además, catorce entrevistados manifestaron estar cursando el quinto año (12.61%) mientras que otros seis, el sexto (5.41%). Por último, un entrevistado manifestó no estar cursando ningún nivel de la carrera pues ya los había cursado todos. Sin embargo, según aclaró, estaba en proceso de realización de su tesis de grado.

**Tabla N° 6: Nivel en curso de la carrera**

<b>Año en curso</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Primero	21	18.92%
Segundo	30	27.03%
Tercero	20	18.02%
Cuarto	20	18.02%
Quinto	14	12.61%
Sexto	6	5.41%
<b>Totales</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 6: Nivel en curso de la carrera**



Fuente: elaboración propia

## ◆ 7. Frecuencia de visita a la biblioteca

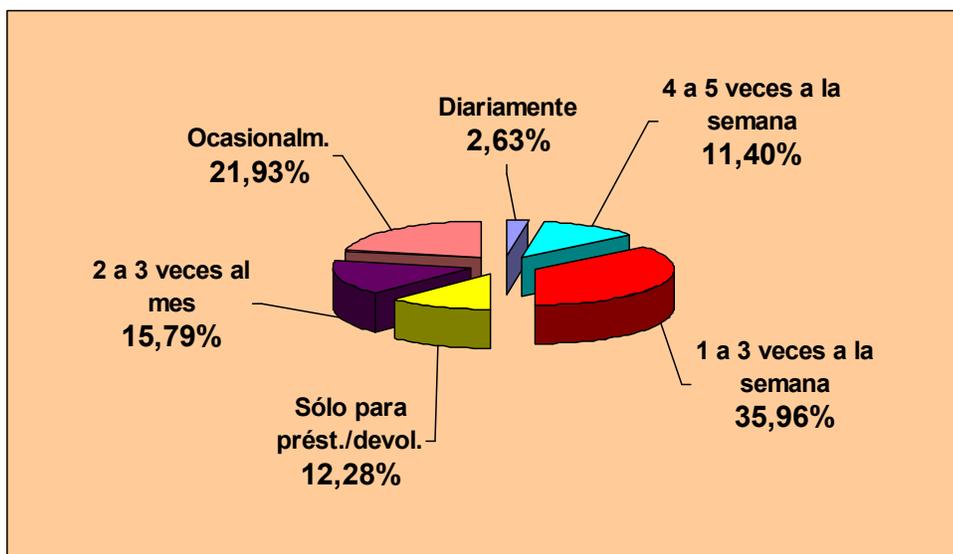
Gran parte de los usuarios concurre a la biblioteca de una a tres veces por semana: se trata de 41 casos que acumularon una frecuencia relativa de 35.96%. Por otra parte, 25 son los casos (21.93%) que concurren ocasionalmente, y 18 (15.79%) los que lo hacen de 2 a 3 veces al mes. Por otra parte, 14 usuarios visitan la biblioteca para préstamos o devolución del material (12.28%) mientras que 13 casos manifestaron concurrir entre 4 y 5 veces por semana. Por último, la categoría “diariamente” presentó un valor absoluto de 3 y uno relativo de 2.63%.

**Tabla N° 7: Frecuencia de visita a la biblioteca**

<b>Frecuencia</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Diariamente	3	2.63%
4 a 5 veces a la semana	13	11.40%
1 a 3 veces a la semana	41	35.96%
Solo para préstamos/devolución de material	14	12.28%
2 a 3 veces al mes	18	15.79%
Ocasionalmente	25	21.93%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 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 tarde. Se trata de 65 casos que presentaron un valor relativo de 57.52%. Por otra parte, la categoría “noche” presentó un valor absoluto de 32 y uno relativo de 28.32%, mientras que la categoría “mañana” acumuló una frecuencia absoluta de 16 y una relativa de 14.16%.

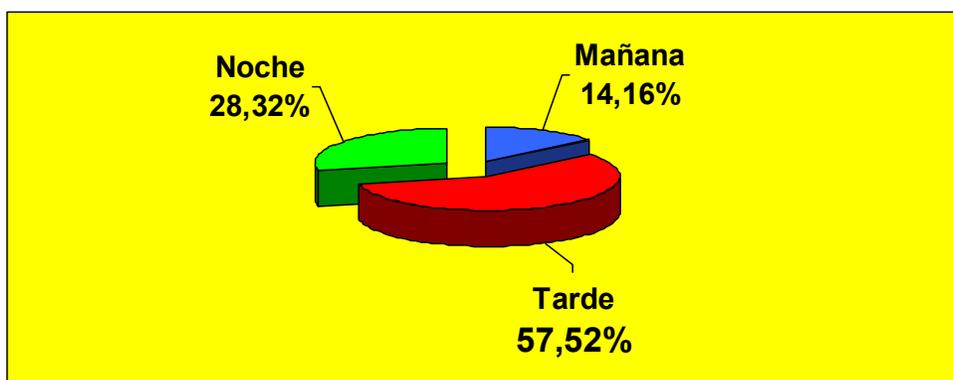
**Tabla N° 8: Momento del día en el que asiste a la biblioteca**

Momento del día	Valor absoluto	Valor relativo
Mañana	16	14.16%
Tarde	65	57.52%
Noche	32	28.32%

<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>
----------------	------------	-------------

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**

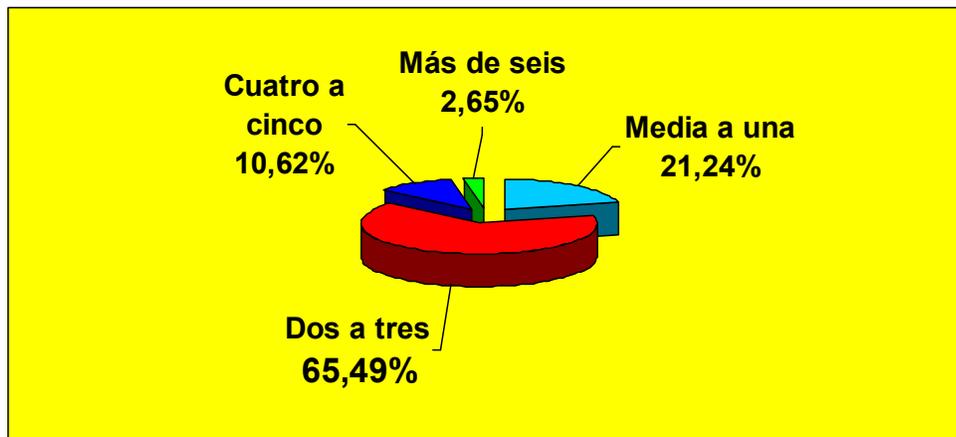
La mayor parte de los usuarios permanece, en promedio, en la biblioteca, entre dos y tres horas. Se trata de 74 casos que presentaron una frecuencia relativa de 65.49%. Por otra parte, 24 casos (21.24%) permanecen entre media y una hora, mientras que otros 12 casos manifestaron estar en la biblioteca entre cuatro y cinco horas (10.62%). Por último, la categoría “más de seis” presentó un valor absoluto de 3 y uno relativo de 2.65%.

**Tabla N° 9: Cantidad de horas de permanencia**

<b>Cantidad de horas</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Media a una hora	24	21.24%
Dos a tres horas	74	65.49%
Cuatro a cinco horas	12	10.62%
Más de seis horas	3	2.65%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 9: Cantidad de horas de permanencia**



Fuente: elaboración propia

## ◆ 10. Tipos de servicios utilizados en la biblioteca

Gran parte de los entrevistados manifestaron utilizar el préstamo a domicilio. Se trata de 103 casos que presentaron un valor relativo de 36.51%. Por otra parte, otros servicios de importancia utilizados son la sala parlante que presentó un valor absoluto de 81 y uno relativo de 28.42% y la sala silenciosa que acumuló una frecuencia absoluta de 71 y una relativa 24.91%. Otros servicios utilizados son las búsquedas en bases de datos en la sala virtual, que presentó un valor absoluto de 20 y uno relativo de 7.02% y la consulta al profesional bibliotecario que acumuló una frecuencia absoluta de 10 y una relativa de 3.51%. Por último, la categoría "biblioteca sonora" no presentó menciones.

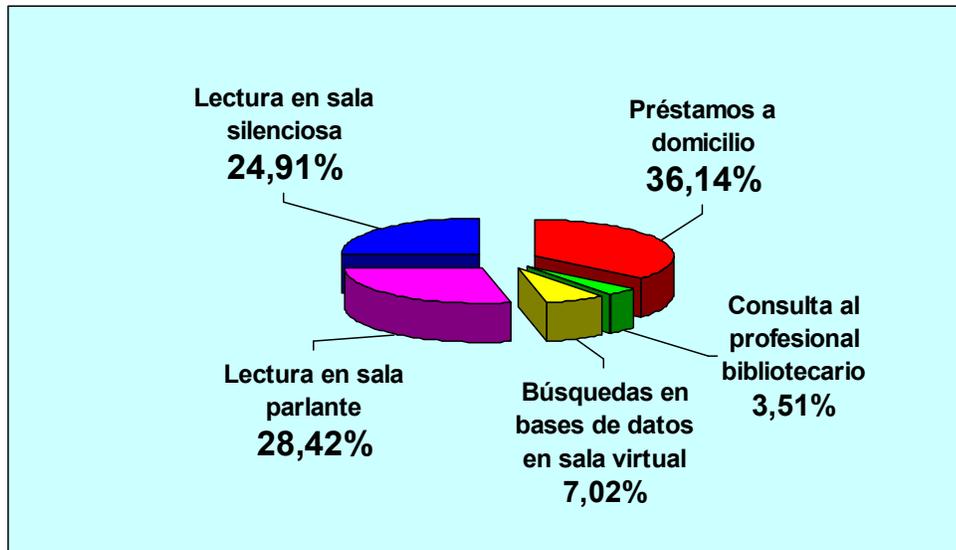
**Tabla N° 10: Tipos de servicios utilizados en la biblioteca**

<b>Tipos de servicios utilizados</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Préstamos a domicilio	103	36.14%
Consulta al profesional bibliotecario	10	3.51%
Búsquedas en bases de datos en sala virtual	20	7.02%
Lectura en sala parlante	81	28.42%
Lectura en sala silenciosa	71	24.91%
<b>Totales</b>	<b>285<sup>5</sup></b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

<sup>5</sup> La suma de las frecuencias es mayor a la cantidad de entrevistados pues marcaron más de una opción

**Gráfico N° 10: Tipos de servicios utilizados en la biblioteca**



Fuente: elaboración propia

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

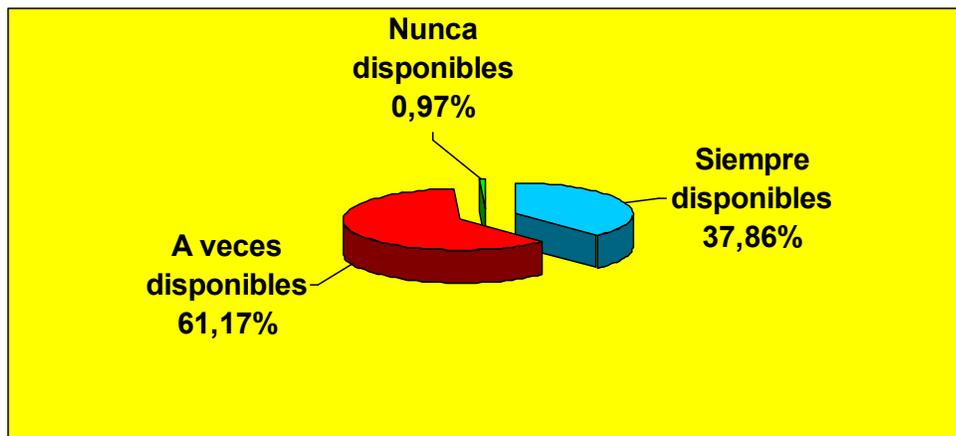
La mayor parte de los entrevistados que utilizan el servicio de préstamos a domicilio consideraron que los textos solo a veces están disponibles. Se trata de 63 casos que presentaron un valor relativo de 61.17%. Por otra parte, 39 fueron los usuarios que manifestaron que los textos están siempre disponible (37.86%), mientras que solo una persona consideró que los textos nunca están disponibles (0.97%).

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

<b>Considera usted que los textos que solicita para el préstamos a domicilio están:</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Siempre disponibles	39	37.86%
A veces disponibles	63	61.17%
Nunca disponibles	1	0.97%
<b>Totales</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

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 nº 1)  
“...nunca tuve problemas para conseguir libros...” (entrevistado nº 6);  
“...amplio stock y diversidad de autores...” (entrevistado nº 17);  
“...nunca faltó lo que busqué...” (entrevistado nº 18), 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 2);  
“...hay textos que son una lucha encontrarlos...” (entrevistado nº 3);  
“...en épocas de examen, especialmente a la noche, no quedan ejemplares disponibles...” (entrevistado nº 8);  
“...mucha demanda en épocas de examen...” (entrevistado nº 23);  
“...lamentablemente el material que requiero sólo existe en pequeña cantidad o, directamente, es único...” (entrevistado nº 31)  
“...a veces no están disponibles porque hay sólo dos ejemplares de los que solicito...” (entrevistado nº 41)  
“...a veces no hay disponibilidad porque están todos prestados, aunque pocas veces...” (entrevistado nº 95), entre otras respuestas similares.

La única persona que marcó la opción “**nunca disponibles**” dijo que “...creo que se debe a la falta de ejemplares...” (entrevistado nº 78)

◆ 12. Días otorgados en el préstamo a domicilio

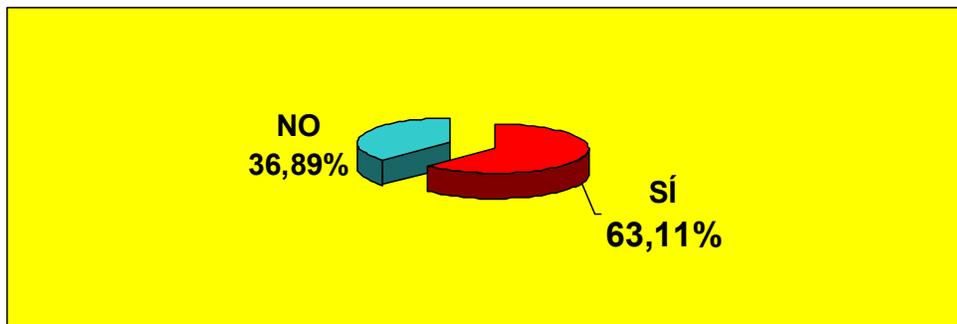
La mayor parte de los usuarios considera que la cantidad de días otorgados para préstamo a domicilio son los adecuados. Se trata de 65 casos que presentaron un valor relativo de 63.11%. La categoría "no" presentó un valor absoluto de 38 y uno relativo de 36.89%.

**Tabla N° 12: Días otorgados en los préstamos a domicilio**

<b>¿Considera que los días otorgados para préstamo a domicilio son adecuados?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Si	65	63.11%
No	38	36.89%
<b>Totales</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 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:

*“...dado que vivo lejos y no curso todos los días, a veces debo venir sólo para devolverlos...”* (entrevistado nº 1);

*“...son pocos los días otorgados, debieran permitir renovar en el mismo momento...”* (entrevistado nº 2);

*“...tendrían que ser acordes a los días de cursada. A veces hay que venir especialmente para la devolución...”* (entrevistado nº 3);

*“...deberían ser más de tres días...”* (entrevistado nº 14);

*“...es una manera poco efectiva de compensar la falta de ejemplares, debido a la extensión de los textos a los que debo acudir. Es muy difícil una lectura in extenso debido al escaso tiempo de préstamo. Esto alienta a la utilización de guías y resúmenes de ninguna o poca calidad...”* (entrevistado nº 31);

*“...no son suficientes para leer el material y combinarlos con apuntes de clase...”* (entrevistado nº 41);

*“...no nos da tiempo para resumir y estudiar...”* (entrevistado nº 93);

*“...deberían dejar renovar sin tener que dejar pasar 24 horas para el mismo libro...”* (entrevistado nº 100);

*“...no me permiten llevar nuevamente el libro por dos días, aunque no esté reservado por otro alumno...”* (entrevistado nº 107), entre otras respuestas similares.

### ◆ 13. Consulta a la sección Hemeroteca

La mayor parte de los entrevistados manifestó que "NO" consulta la hemeroteca. Se trata de 102 casos que presentaron un valor relativo de 90.27%. Por otra parte, la categoría "SÍ" presentó un valor absoluto de 11 y uno relativo de 9.73%.

**Tabla N° 13: Consulta a la sección Hemeroteca**

<b>¿Consulta la sección Hemeroteca?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
SÍ	11	9.73%
NO	102	90.27%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 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 tipos:

- 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 que existía”).

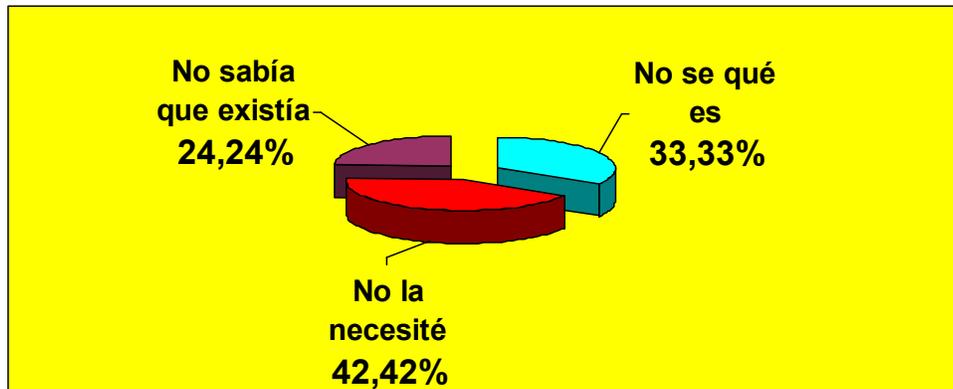
Así, la distribución de frecuencias para estas categorías han sido las siguientes: “no la necesité” 42 casos, 42.42%; “no sé qué es” 33 casos, 33.33% y “no sabía que existía”, 24 casos, 24.24%.

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

<b>Motivos</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
No sé qué es	33	33.33%
No la necesité	42	42.42%
No sabía que existía	24	24.24%
<b>Totales</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 14: Motivos**



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, otros entrevistados dieron las siguientes respuestas:

*"...ví el cartel pero no sé cómo se usa..."* (entrevistado n° 6);

*"...uso Internet..."* (entrevistado n° 22)

*"...una vez quise saber y nadie me supo guiar..."* (entrevistado n° 73)

#### ◆ 14. Tipos de materiales utilizados

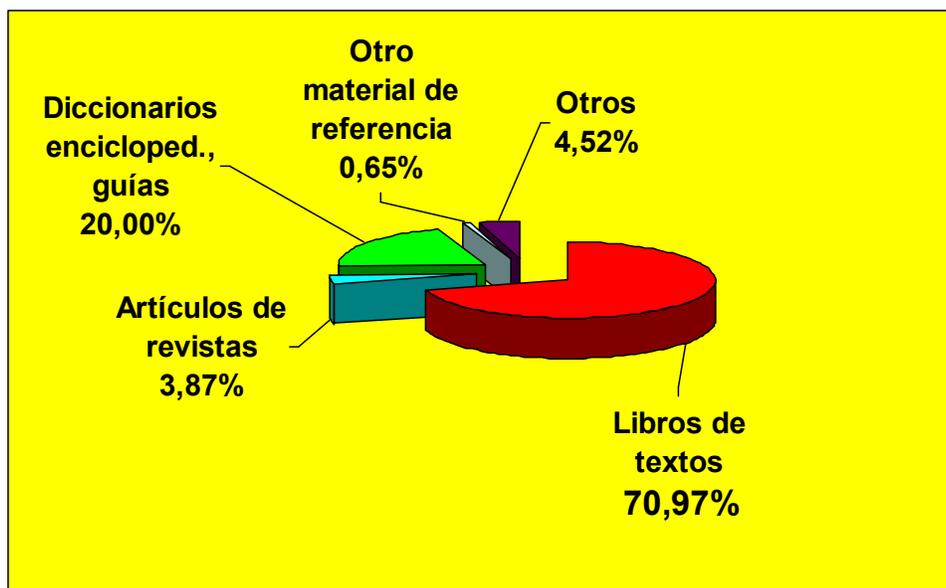
Gran parte de los entrevistados utiliza los libros de textos: se trata de 110 casos, que presentaron un valor relativo de 70.97%. Por otra parte, la categoría "diccionarios, enciclopedias, guías" presentó un valor absoluto de 31 y uno relativo de 20% mientras que la categoría "artículos de revistas" acumuló una frecuencia absoluta de 6 y una relativa de 3.87%. Por último, la categoría "otro material de referencia" solo fue mencionado en una oportunidad (0.65%). La categoría "otros" presentó un valor absoluto de 7 y uno relativo de 4.52%.

**Tabla N° 15: Tipos de materiales utilizados**

<b>Tipos de materiales utilizados</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Libros de textos	110	70.97%
Artículos de revistas	6	3.87%
Diccionarios, enciclopedias, guías	31	20%
Otro material de referencia	1	0.65%
Otros	7	4.52%
<b>Totales</b>	<b>156<sup>6</sup></b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 15: Tipos de materiales utilizados**



<sup>6</sup> La suma de las frecuencias es mayor a la cantidad de entrevistados pues estos marcaron más de una opción

Fuente: elaboración propia

◆ 15. **Tipo de información buscada**

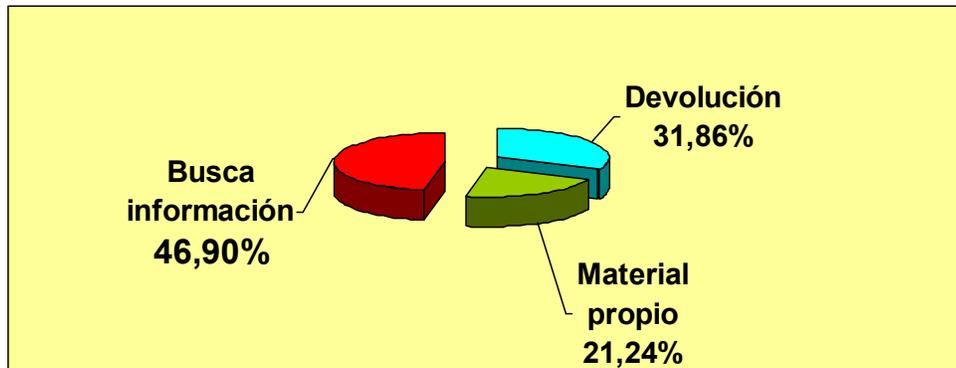
Cincuenta y tres es el número de usuarios que manifestaron, al momento de la entrevista, concurrir a la biblioteca para buscar algún tipo de información (46.90%). Por otra parte, treinta y seis personas manifestaron concurrir, al momento de la entrevista, a devolver material que habían llevado en préstamo a su domicilio (31.86%) mientras que veinticuatro personas dijeron concurrir a la biblioteca para la lectura de su propio material (21.24%).

**Tabla N° 16: Tipo de información buscada**

<b>Motivos</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Devolución	36	31.86%
Material propio	24	21.24%
Busca información	53	46.90%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 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 que hemos agrupado según carreras y/o materias:

Derecho: contratos, constitucionalismo, obligaciones, fallos con cesión de derechos hereditarios y propiedad intelectual, sociología, código civil comentado, fallos derecho constitucional, sucesiones, responsabilidad de los profesionales, diccionario de términos filosóficos, entre otros.

Materia transversal Inglés: diccionarios.

Educación física: atletismo, carrera con vallas, historia de la educación.

Relaciones laborales: trabajo infantil, leyes laborales, filosofía.

Administración de empresas: leyes impositivas.

Ingeniería: física, matemática, información técnica, electrónica, 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:

“...busco información para realizar un trabajo práctico...” (entrevistado nº 8, nº 26 y nº 35);

“...para completar un fichero de una materia...” (entrevistado nº 38);

“...para hacer un ensayo...” (entrevistado nº 47);

“...para hacer mi tesis...” (entrevistado nº 52 y nº 113);

“...no entiendo una parte del material de estudio y esto me sirve...” (entrevistado nº 66).

### ◆ 16. Actualización de la información

Gran parte de los entrevistados considera que la información consultada, en general, está actualizada. Se trata de 99 casos que presentaron un valor relativo de 87.61%. Catorce, por otra parte, son los entrevistados que consideraron que la información no está, en general, actualizada (12.39%)

**Tabla Nº 17: Actualización de la información**

<b>¿Considera usted que la información consultada, en general, está actualizada?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
SÍ	99	87.61%
NO	14	12.39%

<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>
----------------	------------	-------------

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 17: Actualización de la información**



Fuente: elaboración propia

◆ **17. Dificultades para ubicar la información requerida**

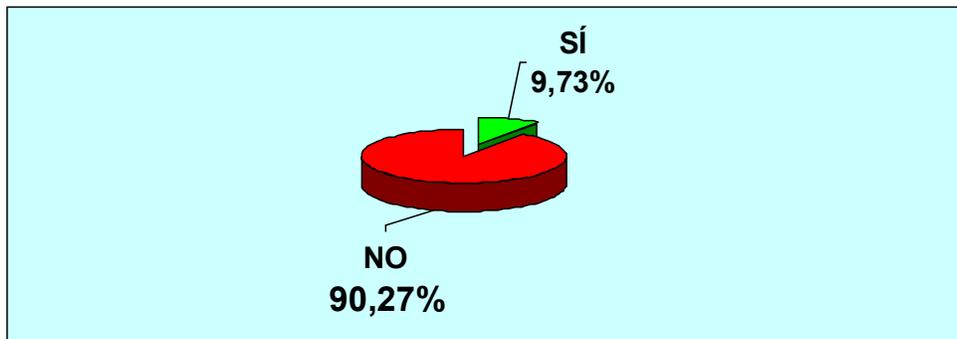
Gran parte de los usuarios entrevistados manifestó no tener dificultades para ubicar la información requerida. Ello se debe a que consultan el catálogo de la Biblioteca, o bien, acuden directamente a las estanterías. Se trata de 102 casos que presentaron un valor relativo de 90.27%. Quienes tienen dificultades para encontrarla son 11 casos (9.73%).

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

<b>¿Tiene dificultades para ubicar la información que requiere?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
SÍ	11	9.73%
NO	102	90.27%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

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 frecuentemente sus necesidades de información. Se trata de 82 casos

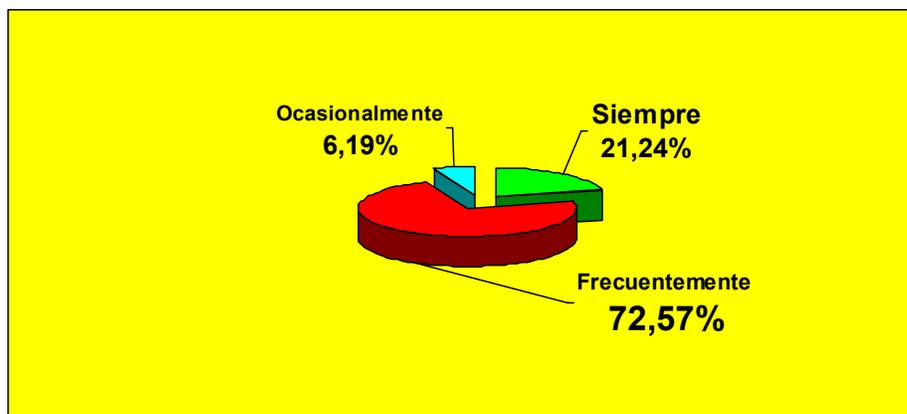
que presentaron un valor relativo de 72.75%. Por otra parte, veinticuatro usuarios consideraron que la biblioteca siempre satisface sus necesidades de información (21.24%) mientras que otros 7 dijeron que ocasionalmente (6.19%). La categoría "nunca" no presentó menciones.

**Tabla N° 19: Satisfacción de las necesidades de información del usuario**

<b>¿Satisface la biblioteca sus necesidades de información?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Siempre	24	21.24%
Frecuentemente	82	72.75%
Ocasionalmente	7	6.19%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 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: se trata de 85 casos que presentaron un valor relativo de 42.08%. Por otra parte, 72 usuarios recurren a la compra de libros o a las fotocopias de los mismos (35.64%) mientras que siete usuarios manifestaron recurrir a otras bibliotecas (3.47%). Por último, la categoría "otros" presentó un valor absoluto de 38 y uno relativo de 18.81%. En esta categoría, 36 consulta Internet mientras otros dos manifestaron tener amigos bibliotecarios.

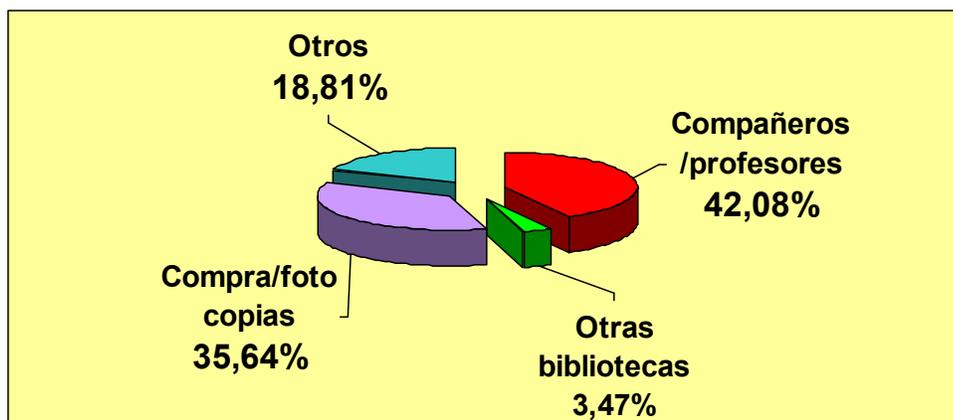
**Tabla N° 20: Medios a los que recurre si la biblioteca no satisface algunas de sus necesidades de información**

<b>Medios a los que recurre</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Compañeros/profesores	85	42.08%
Otras bibliotecas	7	3.47%
Compra/fotocopias	72	35.64%
Otros	38	18.81%
<b>Totales</b>	<b>202<sup>7</sup></b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

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

**Gráfico N° 20: Medios a los que recurre si la biblioteca no satisface algunas de sus necesidades de información**



Fuente: elaboración propia

◆ 19. **Información de la base de datos de la sala virtual**

Gran parte de los entrevistados (87 casos, 76.99%) no tienen opinión formada sobre la información incluida en la base de datos. Ello se debe, fundamentalmente, a que nunca han consultado la misma, aunque también se han ofrecido otras razones:

- ✓ falta de conocimiento respecto de su existencia:

“...nadie me informó que existía...”, (entrevistado n° 16);

“...no me informaron ni pregunté...”, (entrevistado n° 68),

- ✓ dificultad en las búsquedas:

“...para abogacía buscar fallos se complica porque el personal que atiende no sabe brindar ayuda...”, (entrevistado nº 8);

“...no siempre es fácil buscar ahí...”, (entrevistado nº 20),

✓ complicaciones informáticas:

“...es posible acceder a los sitios mas destacados del ramo de mis estudios, lo único discordante es que, por lo general, los medios de almacenamiento no funcionan correctamente...”, (entrevistado nº 31)

✓ ausencia del personal:

“...el día que quise consultar no estaba la persona que atendía...”, (entrevistado nº 35)

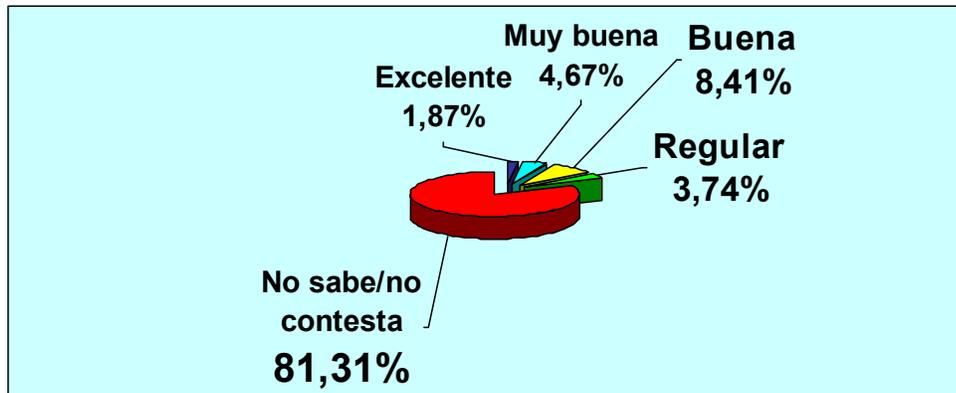
De aquellos usuarios que pudieron realizar una evaluación primó la categoría “buena” que acumuló un valor absoluto de 9 y uno relativo de 8.41%. Por otra parte, la categoría “muy buena” presentó una frecuencia absoluta de 5 y una relativa de 4.67% mientras que la categoría “regular” una absoluta de 4 y una relativa de 3.74%. Por último, la categoría “excelente” presentó un valor absoluto de 2 y uno relativo de 1.87%. Las categorías “mala” y “muy mala” no presentaron menciones.

**Tabla N° 21: Información de la base de datos accesibles en la sala virtual**

<b>La información de la base de datos es</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Excelente	2	1.87%
Muy buena	5	4.67%
Buena	9	8.41%
Regular	4	3.74%
No sabe/no contesta	87	81.31%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 21: Información de la base de datos accesibles en la sala virtual**



Fuente: elaboración propia

◆ **20. Atención del personal**

Gran parte de los entrevistados (72 casos, 63.72%) consideraron que la atención del personal es buena. Por otra parte, 20 usuarios (17.70%) dijeron que es regular mientras que otros trece (11.50%) la consideraron muy buena. Por otra parte, la categoría “excelente” presentó un valor absoluto de 2 y uno relativo de 1.77% mientras que la categoría “no sabe/no contesta” uno absoluto de 6 y uno relativo de 5.31%. No se encontraron menciones para las categorías “mala” y “muy mala”.

**Tabla N° 22: Atención del personal**

<b>Atención del personal</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Excelente	2	1.77%
Muy buena	13	11.50%
Buena	72	63.72%
Regular	20	17.70%
No sabe/no contesta	6	5.31%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 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:

“...siempre atienden rápido y con buen humor, nunca he tenido inconvenientes...”

(entrevistado nº 13)

“...nunca tuve problemas...” (entrevistado nº 95).

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

“...por la celeridad en el préstamo del material...”, entrevistado nº 17

“...son muy rápidos...”, entrevistado nº 24

✓ la buena predisposición amabilidad y cordialidad:

“...generalmente están bien predispuestos...”, entrevistado nº 20

“...son amables...”, entrevistado nº 57)

✓ el profesionalismo:

“...tienen trato profesional...”, entrevistado nº 32

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 predispuestos...”, “...tienen buena onda...” “...son rápidos...”, entre otras similares.

Es llamativo que las respuestas se orienten, fundamentalmente, al trato que el personal dispensa a los usuarios más que a su desempeño profesional.

Por ejemplo:

*“...porque hay algunos que no atiende de buena manera, aunque hay algunos otros de ellos que atienden de manera responsable...”* (entrevistado nº 45)

*“...porque aunque atienden respetuosamente, a veces el trato es austero...”* (entrevistado nº 48)

*“...podrían ser un poco más simpáticos...”* (entrevistado nº 68)

*“...faltaría mejor trato a los alumnos, más cordialidad...”*

Algunos usuarios, sin embargo, se extendieron un poco más en las respuestas e incluyeron otros elementos para realizar su evaluación sobre la atención del personal:

*“...en general es correcta, pero a veces necesito información de códigos y, pudiendo darla, no lo hacen a pesar de dar el autor del libro...”* (entrevistado nº 1)

*“...siempre están a disposición del alumno, sin embargo, debería haber mas personal en determinadas horas...”* (entrevistado nº 27);

*“...el trato denota calidad interpersonal, aunque en el sentido más profesional, deja mucho que desear. El personal de préstamos es incapaz de otorgar una opinión sobre tal o cual autor, y ello, a mi parecer, no debiera ser así.”* (entrevistado nº 31)

Entre los que calificaron la atención del personal como **“regular”** destaca, nuevamente, la orientación hacia la forma en que el personal trata a los usuarios:

*“...algunos tienen poca paciencia...”* (entrevistado nº 4);

*“...a veces están de mal humor...”* (entrevistado nº 5);

*“...no siempre son amables...”* (entrevistado nº 26)

*“...a veces casi ni te miran...”* (entrevistado nº 72);

*“...parte del personal de la biblioteca tiene una mala predisposición y atención...”*  
(entrevistado nº 85).

✓ las críticas vinculadas al profesionalismo del personal:

*“...muchas veces no saben qué responderte o te dicen que te fijes vos, que ellos no saben...”* (entrevistado nº 38);

*“...poco solidarios, suelen preferir las situaciones resueltas, eluden, algunos, brindar asesoramiento...”* (entrevistado nº 47);

*“...muchas veces tienen mala predisposición, o no saben dónde está lo que yo solicito, creo que no están bien capacitados...”* (entrevistado nº 70);

*“...la razón es que no veo que cuenten con la capacitación suficiente...”*  
(entrevistado nº 78);

*“...los empleados son poco competentes...”* (entrevistado nº 113).

Pocos entrevistados mencionaron, también, la lentitud de los empleados:

*“...a veces son muy lentos y uno está apurado...”* (entrevistado nº 100)

*“...son muy lentos...”* (entrevistado nº 104).

## ◆ 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 de 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 1)

*“...no sabía que había diferencia con el personal de préstamos...”* (entrevistado nº 6);

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

*“...para emitir una opinión debería siquiera haber tenido trato con tal profesional, y ello no ha ocurrido aún, puesto que sólo tengo contacto con el personal de préstamos...”* (entrevistado nº 31)

*“...no los consulté nunca...”* (entrevistado nº 64)

*“...no los distingo para consultarlos...”* (entrevistado nº 72).

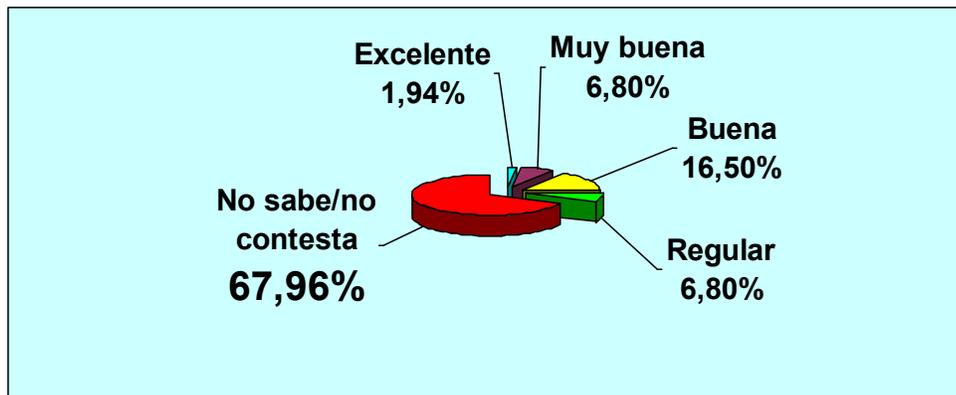
Los valores para las demás categorías son: “buena” (17 casos, 16.50), “muy buena” y “regular” cada una con 7 casos y 6.80% en valores relativos y “excelente” (2 casos, 1.94%). Los motivos de las respuestas para éstos no se diferencian de las ofrecidas para el personal de préstamos.

**Tabla Nº 23: Atención del profesional bibliotecario**

<b>Atención del profesional bibliotecario</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Excelente	2	1.94%
Muy buena	7	6.80%
Buena	17	16.50%
Regular	7	6.80%
No sabe/no contesta	70	67.96%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 23: Atención del profesional bibliotecario**



Fuente: elaboración propia

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

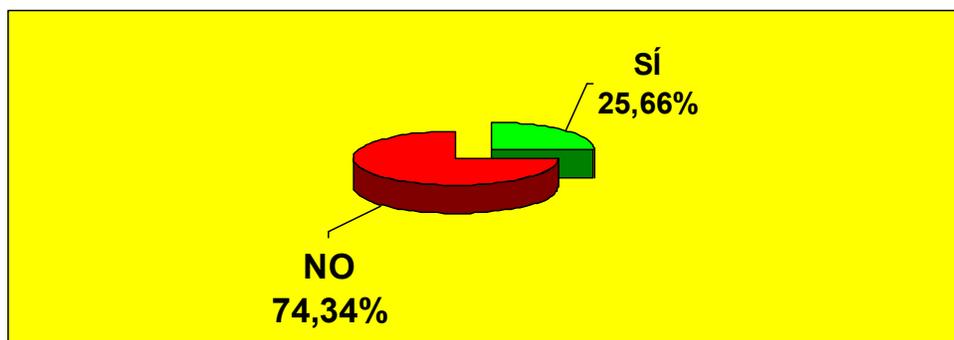
Gran parte de los entrevistados manifestó no tener información sobre los servicios que presta la biblioteca: se trata de 84 casos que presentaron un valor relativo de 74.34%. Los que sí poseen información, son los restantes 29 casos (25.66%)

**Tabla N° 24: Información de los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca**

<b>¿Está informado de todos los servicios que presta la biblioteca?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
SÍ	29	25.66%
NO	84	74.34%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 24: Información de los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca**



Fuente: elaboración propia

Gran cantidad 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, en gran cantidad, 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 1)

*“...no efectúan una difusión eficiente, a veces colocan en cartelera pero hay que detenerse a leer un cartel muy chico...”* (entrevistado nº 8)

*“...no se publicitan los mismos...”* (entrevistado nº 22);

*“...falta publicidad...”* (entrevistado nº 30);

*“...varios de los servicios han llegado a mi conocimiento sólo por casualidad, haría falta una correcta difusión de todos ellos al público en general, con todos los detalles pertinentes, por ejemplo, biblioteca sonora...”* (entrevistado nº 31);

*“...poca difusión, falta de carteles bien visibles...”* (entrevistado nº 53) entre otras respuestas similares.

**Otros, manifestaron haber conocido alguno de los servicios a través de la realización de esta investigación (por medio de la encuesta):**

*“...me enteré por la encuesta de algunos servicios...”* (entrevistado nº 26);

*“...me enteré por la encuesta sobre la sala virtual y la biblioteca sonora...”* (entrevistado nº 58);

*“...creía que sí pero ahora me entero por la encuesta de la biblioteca sonora y de la sala virtual...”* (entrevistado nº 68), entre otras respuestas similares.

### ◆ 23. Señalización

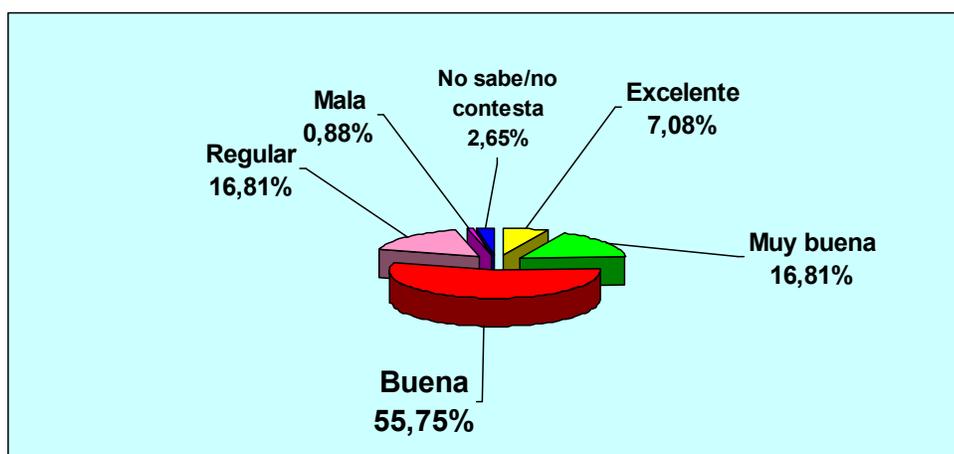
Más de la mitad de la muestra, 63 casos, 55.75%, considera que la señalización de la biblioteca es buena. Por otra parte, las categorías “muy buena” y “regular” presentaron, cada una, un valor absoluto de 19 y uno relativo de 16.81%. Ocho fueron los casos que consideraron la señalización como excelente (7.08%) mientras que uno la evaluó como mala (0.88%).

**Tabla N° 25: Señalización**

<b>Considera que la señalización de la biblioteca es:</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Excelente	8	7.08%
Muy buena	19	16.81%
Buena	63	55.75%
Regular	19	16.81%
Mala	1	0.88%
No sabe/no contesta	3	2.65%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 25: Señalización**



Fuente: elaboración propia

◆ **24. Instalaciones**

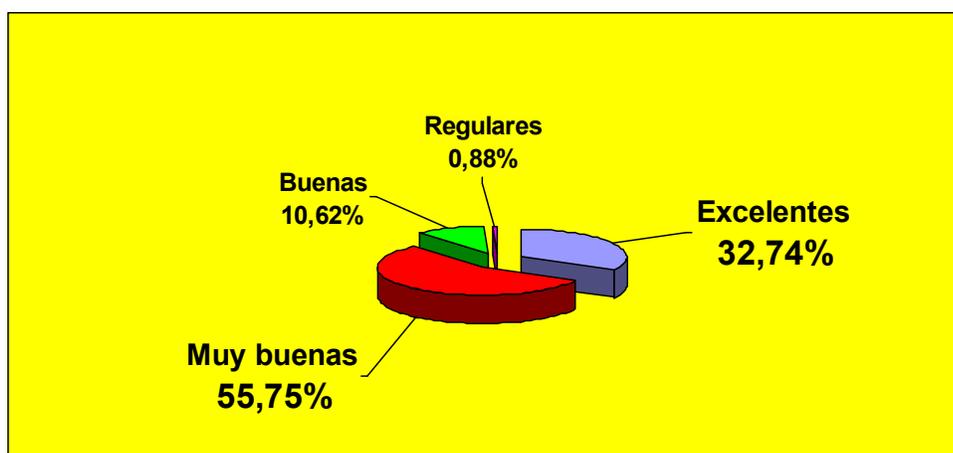
Más de la mitad de la muestra (63 casos, 55.75%) consideran que las instalaciones de la biblioteca, en general, son muy buenas. Por otra parte, 37 fueron los usuarios que la evaluaron como excelentes (32.74%) mientras que otros 12 las consideraron buenas (10.62%). Por último, sólo un usuario dijo que eran regulares (0.88%).

**Tabla N° 26: Instalaciones**

<b>Considera que, en general, las instalaciones de la biblioteca son:</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Excelentes	37	32.74%
Muy buenas	63	55.75%
Buenas	12	10.62%
Regulares	1	0.88%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 26: Instalaciones**



Fuente: elaboración propia

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

“...la amplitud y comodidad de la misma permite el debate en los grupos de estudios sin interposición entre los mismos...” (entrevistado nº 1);

“...hay muy buena climatización...” (entrevistado nº 5);

“...hay mucha comodidad...” (entrevistado nº 6);

“...es muy limpia, ordenada, tiene calefacción para el invierno y aire acondicionado para el verano. Siempre me sentí a gusto en ella y considero que es el mejor lugar para reunirse a realizar trabajos prácticos...” (entrevistado nº 13);

“...limpieza, orden y respeto es lo que caracteriza a la biblioteca...” (entrevistado nº 17);

“...está todo en muy buen estado de conservación...” (entrevistado nº 27);

“...todos los muebles son modernos y nuevos, está limpia...” (entrevistado nº 46)

“...es un ambiente propicio para el estudio, para reunirse...” (entrevistado nº 65)

“...es grande, cómoda y moderna...” (entrevistado nº 105), entre otras respuestas similares.

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

“...está muy ordenada y es moderna...” (entrevistado nº 4);

“...está todo en perfecto estado, hay muy buena iluminación...” (entrevistado nº 9);

“...es muy cómoda para estudiar...” (entrevistado nº 21);

“...el espacio físico es amplio y el mobiliario está en muy buen estado...” (entrevistado nº 23);

“...está todo muy bien organizado, ordenado, de buena calidad...” (entrevistado nº 24);

“...el aseo es mantenido de manera muy puntillosa. Los mobiliarios son de buena prestancia, cómodos y adecuados para las tareas que deben llevarse a cabo en la biblioteca...” (entrevistado nº 31);

*“...tiene muy buen ambiente y está todo bien delimitado...”* (entrevistado n° 48);  
*“...es grande y está bien equipada...”* (entrevistado n° 67);  
*“...en el turno tarde que utilizo siempre hay lugar...”* (entrevistado n° 88);  
*“...me gusta la sala silenciosa, es climatizada y bien iluminada...”* (entrevistado n° 107);  
*“...hay comodidad, aire acondicionado y lugar...”* (entrevistado n° 113), entre otras respuestas similares.

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

*“...en general el mobiliario es muy bueno, es cómoda pero falta señalización y ofertas de servicios...”* (entrevistado n° 19);  
*“...a veces se llena...”* (entrevistado n° 74);  
*“...es cómoda...”* (entrevistado n° 97), entre otras respuestas similares.

El único entrevistado que calificó las instalaciones como **“regulares”** dijo:

*“...en etapas de parcial las salas están repletas y es difícil encontrar ubicación. Muchas veces estudio en otros sectores porque la sala silenciosa está llena...”* (entrevistado n° 41).

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

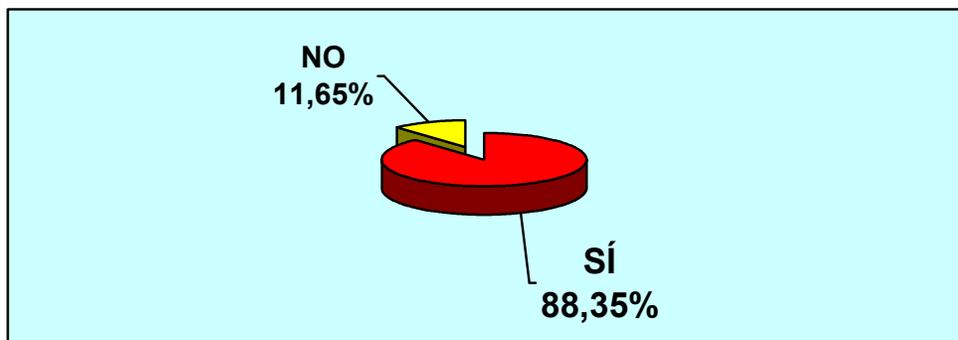
La mayor parte de los entrevistados, 91 casos, 88.35%, manifestaron que es fácil el uso de las terminales de consulta del catálogo para solicitar libros en préstamos. El resto, 12 casos, 11.65%, dijeron que no es fácil.

**Tabla N° 27: Facilidad en el uso de terminales de consulta del catálogo**

<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	91	88.35%
NO	12	11.65%
<b>Totales</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 27: Facilidad en el uso de terminales de consulta del catálogo**



Fuente: elaboración propia

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

*“...al principio me costó un poco...”* (entrevistado nº 1);  
*“...me costó las primeras veces...”* (entrevistado nº 2);  
*“...a veces están trabadas...”* (entrevistado nº 3);  
*“...hay que practicar para encontrar los autores...”* (entrevistado nº 8);  
*“...muchas veces se me complicó buscar ciertos autores. Hay que escribir su nombre de manera perfecta...”* (entrevistado nº 13);  
*“...no siempre se encuentra lo que uno quiere...”* (entrevistado nº 20);  
*“...ya me acostumbré, pero al principio me costó...”* (entrevistado nº 26);  
*“...lo único en contra es que a veces las computadores se encuentran fuera de servicio y eso provoca una congestión y subsiguiente pérdida de tiempo...”* (entrevistado nº 31);  
*“...no es un catálogo muy amigable para el usuario novato...”* (entrevistado nº 35);  
*“...en varias ocasiones no reconoce los datos ingresados...”* (entrevistado nº 85);  
*“...al principio me costó porque había que buscar los autores con el nombre bien escrito...”* (entrevistado nº 91);  
*“...la primera vez yo sola no pude, me tuvo que explicar una compañera...”* (entrevistado nº 101).

## ◆ 26. Uso del catálogo de la página Web

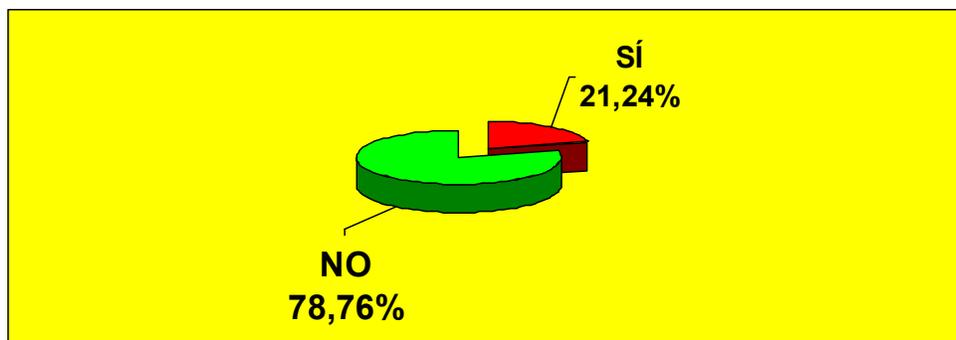
La mayor parte de los usuarios no consulta el catálogo de la página Web. Se trata de 89 casos que presentaron un valor relativo de 78.76%. Quienes lo utilizan son 24 usuarios (21.24%).

**Tabla N° 28: Uso del catálogo de la página Web**

<b>¿Consulta el catálogo de la biblioteca ubicado en la página Web de la Universidad?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
SÍ	24	21.24%
NO	89	78.76%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 28: Uso del catálogo de la página Web**



Fuente: elaboración propia

## ◆ 26.1 Motivos por los que NO consulta el catálogo Web

Un poco más de la mitad de los entrevistados que manifestaron no consultar el catálogo lo hacen por desconocimiento de su existencia: se trata de 49 casos, que presentaron una frecuencia absoluta de 55.06%. Las otras razones son: “no lo necesité” (11 casos, 12.36%), “voy directamente a la biblioteca” (8 casos, 8.99%); las categorías “no funciona correctamente” y “no encontré lo que buscaba/no es útil” presentaron, cada una, un valor absoluto de 7 y uno relativo de 7.87%. Por otra parte, la categoría “pocas prestaciones/pocos servicios” fueron mencionadas por tres usuarios (3.37%) mientras que la categoría “otras respuestas” presentó un valor absoluto de 4 y uno relativo de 4.49%.

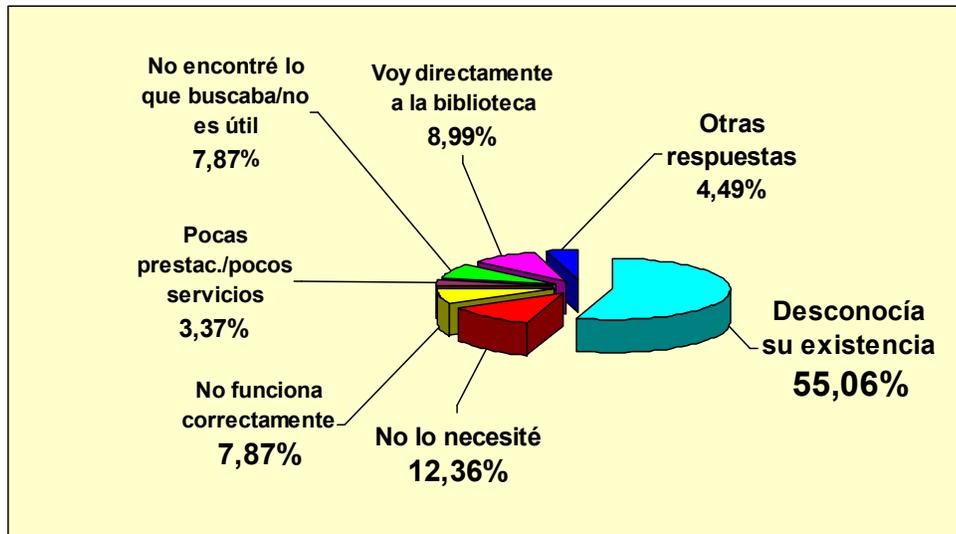
**Tabla N° 29: Motivos por los que no consulta el catálogo Web**

<b>Motivos por los que no consulta el catálogo Web<sup>8</sup></b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Desconocía su existencia	49	55.06%
No lo necesité	11	12.36%
No funciona correctamente	7	7.87%
Pocas prestaciones/pocos servicios	3	3.37%
No encontré lo que buscaba/no es útil	7	7.87%
Voy directamente a la biblioteca	8	8.99%
Otras respuestas	4	4.49%
<b>Totales</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

<sup>8</sup> Si bien ésta ha sido una pregunta con respuesta abierta, hemos considerado conveniente presentar a modo de tabla las respuestas pues muchas de ellas son coincidentes.

**Gráfico N° 29: Motivos por los que no consulta el catálogo Web**



Fuente: elaboración propia

## **27. Niveles de satisfacción**

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

- Préstamo a domicilio
- Consulta al bibliotecario
- Base de datos de la sala virtual
- Comodidad de la sala parlante

- Comodidad de la sala silenciosa
- Horarios de atención
- Relación bibliografía básica de la carrera respecto del material disponible en la biblioteca.

#### ◆ 27.1 Préstamo a domicilio

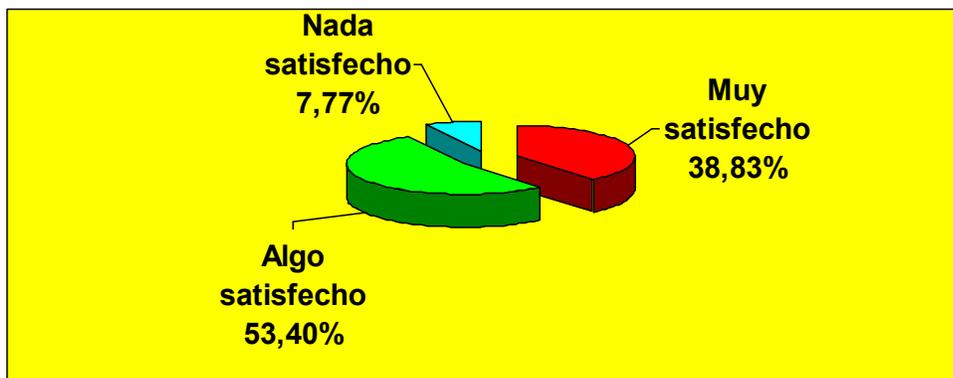
Más de la mitad de los usuarios que utilizan como servicio el préstamo a domicilio manifestaron estar algo satisfechos con el mismo. Se trata de 55 casos (53.40%). Por otra parte, la categoría “muy satisfecho” presentó un valor absoluto de 40 y uno relativo de 38.83% mientras que la categoría “nada satisfecho” uno absoluto de 8 y uno relativo de 7.77%.

**Tabla N° 30: Préstamo a domicilio**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Muy satisfecho	40	38.83%
Algo satisfecho	55	53.40%
Nada satisfecho	8	7.77%
<b>Totales</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 30: Préstamo a domicilio**



Fuente: elaboración propia

◆ **27.2. Consulta al profesional bibliotecario**

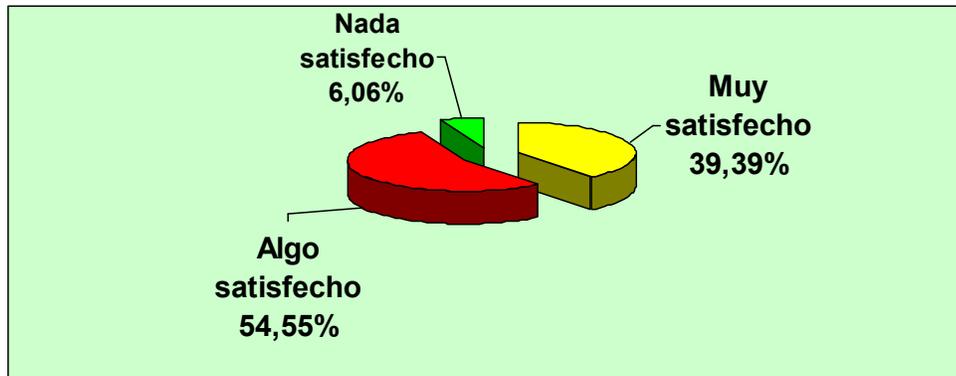
De aquellos entrevistados que han realizado consultas al profesional bibliotecario, los resultados han sido los siguientes: “algo satisfecho” (18 casos, 54.55%), “muy satisfecho” (13 casos, 39.29%), “nada satisfecho” (2 casos, 6.06%).

**Tabla N° 31: Consulta al profesional bibliotecario**

Nivel de satisfacción	Valor absoluto	Valor relativo
Muy satisfecho	13	39.39%
Algo satisfecho	18	54.55%
Nada satisfecho	2	6.06%
<b>Totales</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 31: Consulta al profesional bibliotecario**



Fuente: elaboración propia

◆ **27.3. Base de datos de la sala virtual**

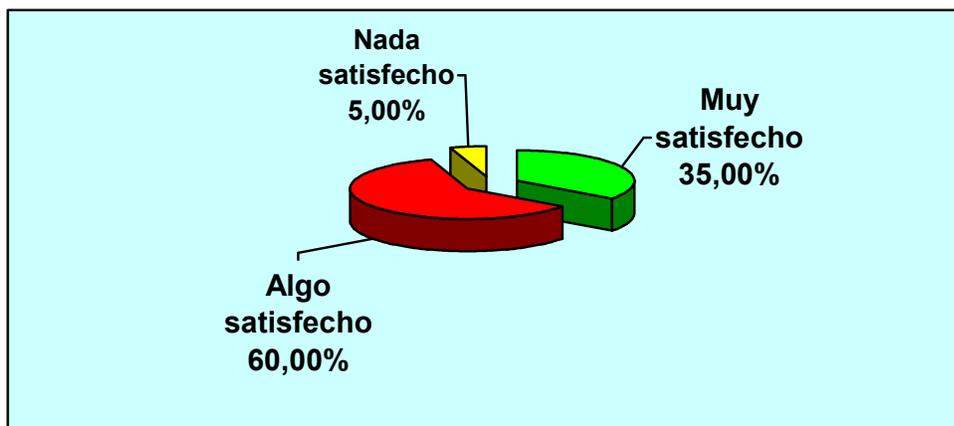
Más de la mitad de los usuarios que consultan la base de datos de la sala virtual manifestaron estar algo satisfechos con este servicio. Se trata de 12 usuarios (60%). Por otra parte, la categoría “muy satisfecho”, presentó un valor absoluto de 7 y uno relativo de 35% mientras que la categoría “nada satisfecho” solo fue mencionada por un usuario (5%).

**Tabla N° 32: Base de datos de la sala virtual**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Muy satisfecho	7	35%
Algo satisfecho	12	60%
Nada satisfecho	1	5%
<b>Totales</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 32: Base de datos de la sala virtual**



Fuente: elaboración propia

#### 27.4. Comodidad de la sala parlante

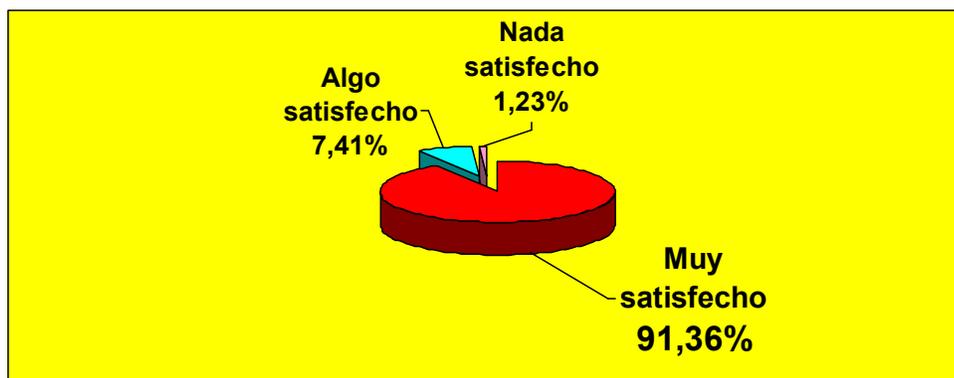
La mayor parte de los usuarios que utilizan la sala parlante manifestaron estar muy satisfechos con las comodidades que ofrece. Esta categoría presentó un valor absoluto de 74 y uno relativo de 91.36%. Por otra parte, la categoría “algo satisfecho” presentó una frecuencia absoluta de 6 y una relativa de 7.41% mientras que la categoría “nada satisfecho” una absoluta de 1 y una relativa de 1.23%.

**Tabla N° 33: Comodidad de la sala parlante**

Nivel de satisfacción	Valor absoluto	Valor relativo
Muy satisfecho	74	91.36%
Algo satisfecho	6	7.41%
Nada satisfecho	1	1.23%
<b>Totales</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 33: Comodidad de la sala parlante**



Fuente: elaboración propia

### ◆ 27.5. Comodidad de la sala silenciosa

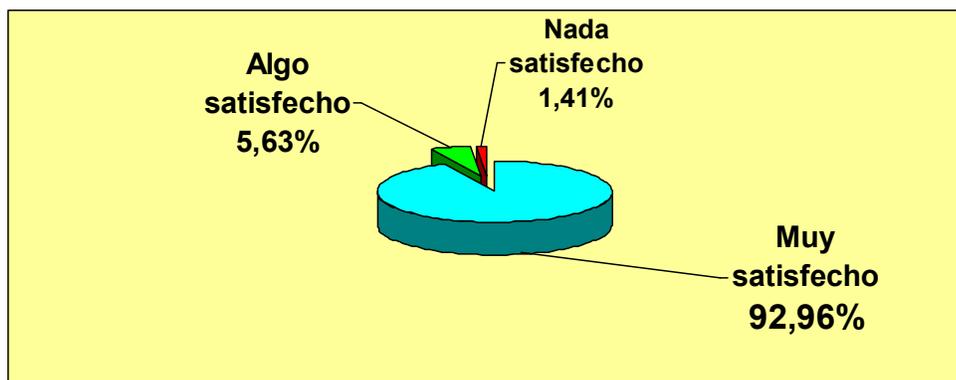
Gran parte de los usuarios que utilizan la sala silenciosa manifestaron estar muy satisfechos respecto de las comodidades que ofrece: son 66 casos (92.96%). Por otra parte, la categoría “algo satisfecho” presentó un valor absoluto de 4 y una relativa de 5.63% mientras que la categoría “nada satisfecho” solo fue mencionada por un usuario (1.41%)

**Tabla N° 34: Comodidad de la sala silenciosa**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Muy satisfecho	66	92.96%
Algo satisfecho	4	5.63%
Nada satisfecho	1	1.41%
<b>Totales</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 34: Comodidad de la sala silenciosa**



Fuente: elaboración propia

## ◆ 27.6. Horarios de atención

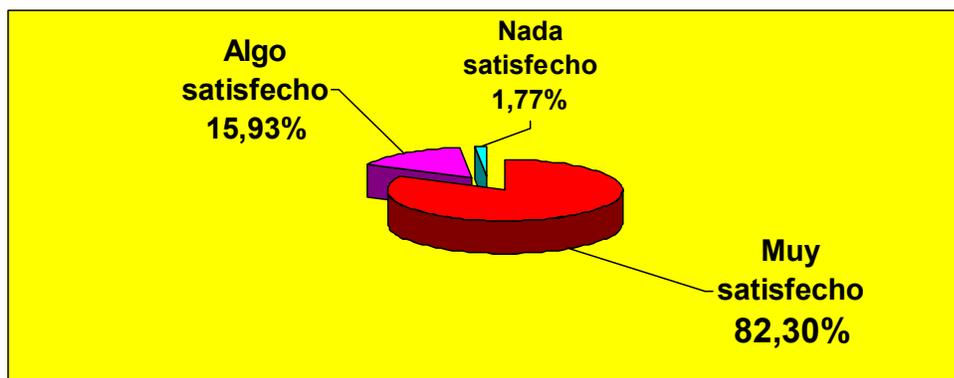
La mayor parte de los entrevistados manifestaron estar muy satisfechos con los horarios de atención que tiene la biblioteca. Se trata de 93 casos (82.30%). Por otra parte, la categoría “algo satisfecho” presentó un valor absoluto de 18 y uno relativo de 15.93%, mientras que la categoría “nada satisfecho” uno absoluto de 2 y uno relativo de 1.77%.

**Tabla N° 35: Horarios de atención**

Nivel de satisfacción	Valor absoluto	Valor relativo
Muy satisfecho	93	82.30%
Algo satisfecho	18	15.93%
Nada satisfecho	2	1.77%
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 35: Horarios de atención**



Fuente: elaboración propia

◆ 27.7. **Relación bibliográfica básica de la carrera y material disponible en la biblioteca**

La mitad de la muestra que consulta el material disponible en la biblioteca manifestó estar algo satisfecho respecto de la relación existente entre la bibliografía básica de la carrera y el material disponible sobre ella. Se trata de 54 casos que presentaron un valor relativo de 50%.

Sin embargo, es elevado el nivel de usuarios que dijeron estar muy satisfechos: son 48 casos que acumularon una frecuencia relativa de 44.44%.

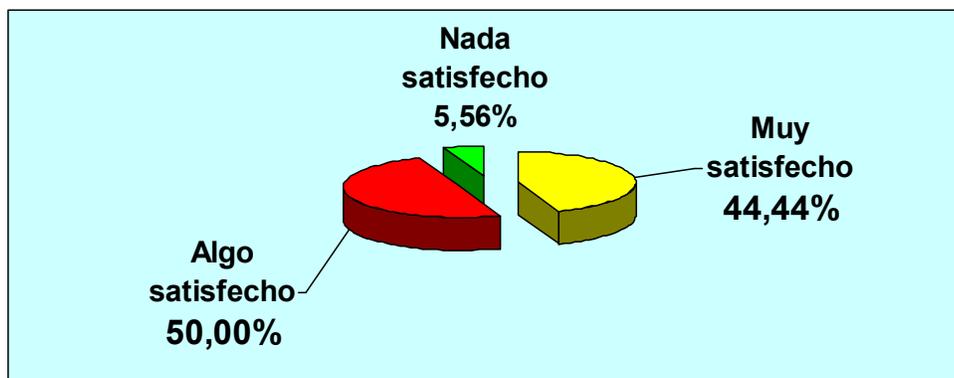
Por último, 6 usuarios dijeron estar nada satisfechos (5.56%)

**Tabla N° 36: Relación bibliográfica básica de la carrera y material disponible en la biblioteca**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Muy satisfecho	48	44.44%
Algo satisfecho	54	50%
Nada satisfecho	6	5.56%
<b>Totales</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 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:

- la compra de mayor cantidad de volúmenes de libros obligatorios vinculados a la carrera, así como la actualización de los existentes (16 casos, 21.62%),
- mayor personal capacitado (10 casos, 13.51%);
- mayor difusión de servicios (9 casos, 12.16%);
- curso de formación de usuarios (7 casos, 9.46 %)
- buffet/expendedor de bebidas (6 casos, 8.11 %).

Por otra parte, las categorías “reserva/renovación a través de la Web” y “mejor trato por parte del personal” presentaron, cada una, un valor absoluto de 5 y uno relativo de 6.76% mientras que la categoría “más días de préstamos” acumuló una frecuencia absoluta de 3 y una relativa de 4.05%.

Asimismo, las categorías “catálogo mas sencillo”, “posibilidad de renovar los libros por otro período consecutivo”, “que los lockers funcionen sin monedas”, y “servicio de fotocopiadoras” presentaron, cada una, un valor absoluto de 2 y uno relativo de 2.70%.

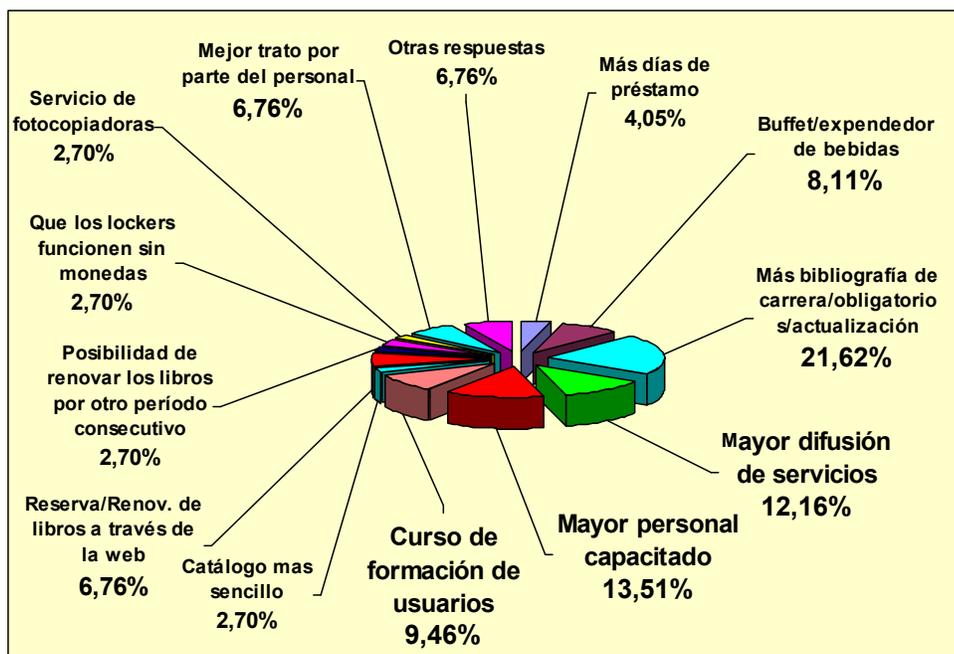
Por último, en la categoría “otras respuestas” (5 casos, 6.76%) se ofrecieron las siguientes sugerencias: más temas de actualidad argentina, sala silenciosa más grande, modernizar las pc, ampliar la sala parlante, ampliar el horario de atención.

**Tabla N° 37: Sugerencias**

<b>Sugerencias</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor relativo</b>
Más días de préstamo	3	4.05%
<b>Buffet/expendedor de bebidas</b>	6	<b>8.11%</b>
<b>Más bibliografía de carrera/obligatorios/actualización</b>	16	<b>21.62%</b>
<b>Mayor difusión de servicios</b>	9	<b>12.16%</b>
<b>Mayor personal capacitado</b>	10	<b>13.51%</b>
<b>Curso de formación de usuarios</b>	7	<b>9.46%</b>
Catálogo más sencillo	2	2.70%
<b>Reserva/Renovación de libros a través de la Web</b>	5	<b>6.76%</b>
Posibilidad de renovar los libros por otro período consecutivo	2	2.70%
Que los lockers funcionen sin monedas	2	2.70%
Servicio de fotocopadoras	2	2.70%
<b>Mejor trato por parte del personal</b>	5	<b>6.76%</b>
Otras respuestas	5	6.76%
<b>Totales</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 37: Sugerencias**



Fuente: elaboración propia

## **PARTE V.**

### **CONCLUSIONES**

**Y**

### **RECOMENDACIONES**

## Conclusiones

Los usuarios de la Biblioteca Leopoldo Marechal de la Universidad Nacional de La Matanza son, fundamentalmente, **jóvenes** cuyas edades oscilan entre los **18 y los 30 años**. Al momento de la realización de esta investigación tenían **actividad laboral** a la que destinaban entre **cinco y ocho horas por día**.

Los usuarios que concurren a la biblioteca son, primordialmente, alumnos -sólo se encontró un docente- que cursan las carreras de: abogacía, relaciones laborales, licenciatura en educación física, ciencias económicas e ingeniería en algunas de sus orientaciones, etc.

El **turno de cursada** (mayoritario) es el **nocturno** y consultan la biblioteca alumnos de todos los niveles, aunque existe una pequeña tendencia de alumnos 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 **dos y tres horas** y utilizan, fundamentalmente, **tres servicios: el préstamo a domicilio, la lectura en la sala parlante y la lectura en la sala silenciosa**.

Los usuarios de la biblioteca consideran que los **libros en préstamos sólo a veces están disponibles** aunque la cantidad de días de préstamos es adecuada.

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

El material utilizado en la biblioteca es, fundamentalmente, el **libro de texto** 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 también a la compra del material o a la realización de fotocopias.

Asimismo, en cuanto a la información de las **bases de datos de la sala virtual**, 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 virtual se la calificó como buena y muy buena.

La **atención del personal** es considerada de **buena a regular**; el motivo de esta calificación es, fundamentalmente, el trato personal antes que el desempeño profesional.

Respecto de la **atención del profesional bibliotecario**, gran parte **no tienen 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 de buena a muy buena.

Los **usuarios desconocen la totalidad de los servicios** que ofrece la biblioteca mientras que evalúa **la señalización de la misma como entre buena y muy buena**. Por otra parte, considera que **las instalaciones son de muy buenas a excelentes**.

Por otra parte, consideran que las **terminales de consulta del catálogo** para solicitar libros en préstamo son **de fácil acceso** aunque **no consulta el catálogo de la biblioteca disponible en la página Web de la Universidad, 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 de la sala virtual y relación existente entre la bibliografía básica de la carrera y el material disponible en la biblioteca**, los usuarios están entre **algo y muy satisfechos**.

Por otra parte, están **muy satisfechos** en cuanto a la **comodidad de la sala parlante y de la sala silenciosa así como con el horario de atención**.

En resumen, podemos decir que la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca Leopoldo Marechal de la Universidad Nacional de La Matanza es **buena**, en tanto, las apreciaciones de los usuarios, en casi todos los ítems, se orientaron hacia dicha calificación.

## **Recomendaciones**

No descuidar los puntos fuertes: infraestructura, equipamiento, bibliografía básica de las carreras y su actualización.

Sin embargo, como también surge de los resultados de esta investigación, podemos 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 de la Universidad.
- ✚ Implementación de cursos de formación de usuarios, para instruir a los usuarios en los procesos de identificación, localización, selección, utilización y evaluación de datos e información. Así se formarían usuarios que no desconozcan lo que es una Hemeroteca o las funciones esenciales del bibliotecario profesional.

Además de lo que surge de los resultados de esta investigación, como profesional de la bibliotecología y como una alumna más de la Universidad, y por lo tanto usuaria también de la Biblioteca, considero que tal como lo hiciera la CONEAU en su evaluación externa, la Universidad, tendría que

considerar en 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, no podemos dejar de reconocer que la Universidad Nacional de la Matanza cumple una gran función educativa en el partido más populoso y con menos 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. Pero, no menos cierto es que la Biblioteca de una Universidad, debe, no sólo satisfacer las necesidades de información de la comunidad de pertenencia, sino, como dice Gómez Hernández (1995) *“la biblioteca universitaria tiene la compleja misión, por un lado, de recoger y facilitar el acceso a la multiforme información científica, tanto para hacer posible el estudio como para la investigación. Y por otro, debe proporcionar formación documental y estimular en los estudiantes la capacidad de asumir la responsabilidad de su propio aprendizaje”*

***“El modo en que la biblioteca cumple su función, y por tanto la dimensión de los servicios de la biblioteca universitaria, depende de cómo la comunidad universitaria entienda la realización de sus fines, configurando unos hábitos y modelos determinados de enseñanza e investigación”***

## **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> (consulta: 19 enero 2009)

CONEAU (2007): *Informe Final de Evaluación Externa de la Universidad Nacional de La Matanza* [en línea] <http://www.coneau.gov.ar/archivos/evaluacion/UNLaM.pdf> (consulta: 20 mayo 2008)

CORBALÁN SÁNCHEZ, Luis M.; AMAT, Carlos B. (2003): *Vocabulario de información y documentación automatizada*. Valencia: Universitat de Valencia [en línea] <<http://books.google.com.ar/books?id=BzPal4b0FAC&dq=isbn:8437056683>> (consulta: 23 febrero 2009)

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.

FUSHIMI, Marcela (2002): *Normas y criterios para la evaluación de bibliotecas universitarias: la experiencia de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata*. En: Simposio Electrónico Evaluación y Calidad en Bibliotecas.

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/> (Consulta: 3 abril 2008)

-----, (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>> (consulta: 10 mayo 2007)

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>> (consulta: 23 diciembre 2007)

MARRADI, Alberto; ARCHENTI, Nélica; PIOVANI, Juan I. (2007): *Metodología de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Emecé.

MONFASANI, Rosa (2002): *Bibliotecas universitarias: ¿es posible evaluar la calidad de los servicios?* En: Simposio Electrónico Evaluación y Calidad en Bibliotecas.

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.

PEREA VEGA, Gustavo (2002): *La biblioteca de la Universidad Da Coruña. Estudio con los alumnos*. En: *Revista Española de Documentación Científica*, v. 25, N°1. [en línea] <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/85> (consulta: 10 enero 2008)

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.

REY MARTIN, Carina (1999): *La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas*. Facultat de Biblioteconomia i Documentació. [en línea] <http://www.ub.es/biblio/bid/03rey1.htm> (consulta: 10 mayo 2008)

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> (consulta: 10 mayo 2008)

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

## ANEXOS

### ENCUESTA

Se solicita su colaboración para contestar el siguiente cuestionario, ya que nos servirá de ayuda en un proyecto de investigación sobre la Biblioteca Leopoldo Marechal.

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 bases de datos en sala virtual
- Lectura en sala parlante
- Lectura en sala silenciosa
- Biblioteca sonora
- 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
- 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 accesibles en la sala virtual, 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 ubicado en la página Web de la Universidad?

- SI
  - NO ¿Por qué?-----
- 

31.- ¿Qué sugeriría para mejorar la biblioteca?

-----

-----

-----

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

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

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**