

**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA**

**ESTUDIO DE USUARIOS  
2014-2015**

**Lic. Beatriz Celiberti  
Directora**

**Colaboradoras:  
Lic. Andrea Abella  
Lic. Gabriela Rodríguez  
Lic. Mariela Ruiz**

**Montevideo  
2015**

# **CONTENIDO**

## **I.- INTRODUCCIÓN**

## **II.- FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

## **III.- OBJETIVOS**

## **IV.- MARCO TEÓRICO**

## **V.- CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO Y COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECÓLOGO**

## **VI.- METODOLOGÍA**

### **1.- Plan de análisis**

## **VII.- ANÁLISIS DE DATOS**

### **1.- Análisis de datos – Estudiantes**

### **2.- Análisis de datos – Egresados**

### **3.- Análisis de datos – Docentes**

## **VIII.- CONCLUSIONES**

## **IX.- BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

## **X.- ANEXOS**

### **1.- Formulario recolección de datos Estudiantes y Egresados**

### **2.- Formulario recolección de datos Docentes**

### **3.- Tablas y gráficos Estudiantes**

### **4.- Tablas y gráficos Egresados**

### **5.- Tablas y gráficos Docentes**

# **ESTUDIO DE USUARIOS**

## **I.- INTRODUCCIÓN**

El Estudio de Usuarios facilita la identificación de hábitos informativos de los individuos a través de herramientas teóricas y metodológicas. El mismo se debe realizar al momento de diseñar productos y planificar cursos de acción en los servicios de información.

Enmarcados en el contexto de las bibliotecas universitarias, el Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Enfermería, realizó su segundo estudio tomando como antecedente el llevado adelante entre los años 2005-2006.

La tipología de usuarios de la Facultad de Enfermería está conformada por: docentes, egresados y estudiantes. La mejor forma de estudiarlos es con un abordaje integral, es decir tener en cuenta los factores que los hacen complejos y los diferentes contextos en los cuales se encuentran inmersos dentro de la realidad social.

## **II.- FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

- La imagen que tienen los usuarios de la Biblioteca, de los productos y servicios que ofrece, es muy buena.
- Los talleres de formación de usuarios son una vía de difusión y promoción de las fuentes de información disponibles, así como un puente para estrechar vínculos entre la Biblioteca y los usuarios.
- La colección de la Biblioteca ha mejorado en actualización y suficiencia numérica.

## **III.- OBJETIVOS**

- 1.- Conocer cuáles son las necesidades de información de los estudiantes y egresados de la Licenciatura.
- 2.- Recabar datos sobre la satisfacción de los usuarios referente a los servicios ofrecidos por la Biblioteca.
- 3.- Releva fuentes de insatisfacción.
- 4.- Conocer las sugerencias propuestas por los usuarios para mejorar el servicio.

## **IV.- MARCO TEÓRICO**

Dentro de la Bibliotecología y Ciencia de la Información se encuentran los Estudios de Usuarios que refieren a la investigación de los usuarios, necesidades, usos y comportamientos.

Este tipo de estudios constituye uno de los temas más abordados dentro de la investigación en la esfera de las actividades informativas. Los conceptos, definiciones y abordajes han evolucionado a lo largo de la historia y se han desarrollado respondiendo a diferentes objetivos y metodologías. González Teruel (2005) distingue los estudios de

necesidades y usos de la información, los estudios de satisfacción y los estudios de impacto o beneficio<sup>1</sup>.

Estos estudios pueden abordarse desde diferentes perspectivas: una centrada en el sistema, donde el usuario debe adaptarse al sistema al cual pertenece y se relevan datos demográficos y respecto a las actividades que desarrolla, y otra centrada en el propio usuario donde, además de los datos mencionados anteriormente, se pretende establecer vínculos con otros elementos como la estructura del conocimiento, la relación del usuario con el sistema y su entorno, con el objetivo de conformar un grupo de variables que comprendan elementos afectivos, emocionales, psicológicos y cognitivos.

Los primeros intentos por conocer a los usuarios de la información se realizan en la década de 1920, con carácter muy elemental, sin profundizar en el comportamiento frente a la información, ni en los roles de los usuarios, ni tampoco en su relación laboral o social.

Comienzan a desarrollarse en la década del '40, con la aparición de la Teoría de Sistemas de Von Bertalanffy. Abordaban variables cuantitativas, sin darle importancia a la individualidad de los usuarios.

Es hacia finales de la década del '60, con la introducción de las dimensiones afectivas y emocionales, que los estudios enfocan al usuario en forma más detallada, individualizada, con un enfoque subjetivo, relacionando las necesidades de información con su uso.

Hacia los años '80 emergen los enfoques teórico-metodológicos orientados al conocimiento individual del usuario, tomando en cuenta el ambiente, la situación que motiva la necesidad y los rasgos afectivos del usuario en el momento de la búsqueda de información. Se visualiza como objetivo el comprender al usuario en su contexto y analizar los motivos que determinan la necesidad de información.

En los años '90 se consolida un cuerpo teórico centrado en el usuario, con especial importancia del contexto cognitivo, social, organizacional y afectivo en el que se desarrolla, considerando que el fenómeno de la conducta informativa forma parte del proceso de comunicación humana y se denomina comportamiento informacional.

En un comienzo, los estudios sobre comportamiento informacional impulsan la investigación empírica, actualmente desarrollan diferentes metodologías: estudio de casos, etnografía, teoría fundamentada, fenomenología, etc.

Estos desarrollos teóricos fueron favorecidos por la aplicación de una metodología cualitativa. Dada una mayor complejidad en el entorno de la información, el análisis de datos requiere mayor flexibilidad y variabilidad.

Como consecuencia de la evolución en los enfoques las definiciones sobre Estudios de Usuarios también fueron evolucionando durante la historia. Las primeras definiciones manejadas se refieren, casi exclusivamente, al interés por conocer cómo los usuarios utilizan la información.

Posteriormente comienzan a incluir conceptos como necesidades, transferencia y difusión de información, comportamiento de los usuarios ante la información y la comunicación, flujo de comunicación entre investigadores, uso de los servicios y de la documentación.

---

<sup>1</sup> González Teruel A. Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea; 2005.

Un importante aporte lo hace Sanz Casado (1994) al introducir el método matemático, especialmente la estadística para determinar hábitos de información. Considera que los estudios de usuarios son un “conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos (principalmente estadísticos), a su consumo de información”<sup>2</sup>.

Posteriormente Hernández Salazar (1997) aporta una definición más general haciendo hincapié en el conocimiento de los intercambios que existen entre la información y los usuarios. Considera a los estudios de usuarios como “un área multidisciplinar del conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario”<sup>3</sup>.

Martín Moreno (2007) amplía este concepto y los define “como un método multidisciplinar de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario, utilizando para ello distintas técnicas de investigación. En la práctica se pueden concebir como una herramienta que, mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos, permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales”<sup>4</sup>.

Actualmente, la importancia de los Estudios de Usuarios radica en que se pueden aplicar a muchas de las actividades del mundo de la información y la Documentación, como conocer los hábitos, comportamientos, necesidades y demandas de información de los usuarios, detectar cambios que se vayan produciendo, permiten evaluar recursos y servicios de las unidades de información, medir la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios, adecuación de espacios físicos, motivación para la organización de talleres de formación de usuarios, conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación.

Con estos estudios se determina el grado de satisfacción de los usuarios, permiten monitorear si se está cumpliendo con los objetivos trazados, además de contribuir al fortalecimiento y la búsqueda de optimización de los servicios, proyectando una imagen hacia la comunidad de usuarios a la que la Biblioteca sirve.

## **V.- CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO Y COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECÓLOGO**

El usuario de una biblioteca universitaria posee características bien diferentes a los usuarios de otro tipo de servicios de información. Generalmente acude al servicio con un objetivo específico y en busca de solución a una necesidad de información concreta.

Al asistir periódicamente y recibir los servicios en forma sistemática, con el transcurso del tiempo conoce los recursos disponibles, tanto informativos como tecnológicos, y los emplea para su desarrollo profesional.

---

2 Sanz Casado E. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; 1994.

3 Hernández Salazar P. (coord). Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas; 1997.

4 Martín Moreno C. Metodología de investigación en estudios de usuarios. Revista General de Información y Documentación [Internet] 2007; 17(2): 129-49. Disponible en:  
<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0707220129A/9407> [consulta: ].

En el caso de nuestra Biblioteca, la población estudiantil es mayoritariamente femenina, joven, del interior del país, con necesidades de información que pretenden cumplir con los objetivos académicos.

El docente es quien plantea necesidades de información determinadas y específicas de acuerdo con la actividad que desempeña, por lo que requiere respuestas en plazos breves y confía en el profesional de la información para la solución a sus demandas.

Para cumplir con éxito sus funciones y brindar un servicio de calidad, el Bibliotecólogo ha tenido que modificar sus competencias profesionales adquiriendo ciertos conocimientos y habilidades que permiten el desarrollo de su actividad en el contexto actual de la sociedad de la información.

Por un lado debe manejar los estándares internacionales sobre los servicios bibliotecarios, el desarrollo de bibliotecas virtuales y bases de datos disponibles en la web, así como las nuevas tecnologías de información y comunicación, para lograr una interoperabilidad con otros servicios y unidades de información.

Por otro, el Bibliotecólogo ha debido formarse para la aplicación de metodologías que permitan definir y evaluar las necesidades de información, el conocimiento y aprendizaje de los usuarios y el diseño de servicios a medida. Debe poseer formación en metodologías de investigación y estudios de usuarios.

## **VI.- METODOLOGÍA**

El diseño de este estudio es descriptivo transversal. Fue realizado mediante un formulario de encuesta anónimo y auto-administrado a los usuarios que concurrieron a la Biblioteca durante el período octubre-noviembre 2014 y dada la escasa respuesta se prolongó durante marzo-mayo 2015.

Para la consideración de este período se tomó en cuenta la concurrencia sostenida a lo largo del análisis estadístico de los últimos años y por ser, además, los meses en que se concentra la mayor cantidad de cursos según el cronograma 2014.

La población total de estudio se compone de 454 usuarios reales. Se entiende por usuarios reales a aquellos usuarios activos, es decir aquellos que efectivamente utilizan la Biblioteca. Según la norma ISO 11620 se considera usuario real a aquel que ha hecho uso de los servicios bibliotecarios, al menos una vez, durante el período de un año.

La población de este estudio es estratificada y por lo tanto, para el relevamiento y para el análisis, se consideraron como tres poblaciones diferentes: Estudiantes, Egresados y Docentes.

Se considera "Estudiantes" a todos aquellos usuarios que pertenecen a la masa estudiantil registrada en la Biblioteca de la Facultad. La condición de usuario registrado implica que realizó la inscripción de sus datos conformándose como un registro dentro de la base de datos de usuarios y por lo tanto habilitado para el uso de los servicios.

La calidad de "Egresado" la proporciona el haber cumplido con todos los requisitos académicos establecidos que habilitan a la obtención del título expedido por Facultad.

La categoría de “Docente” queda establecida con la relación contractual con la Facultad y fueron considerados de la misma forma Efectivos, Interinos y Contratados.

El estudio fue realizado mediante un muestreo no-probabilístico, aleatorio ya que se relevaron los datos de 1 cada 5 de los **estudiantes** que concurrieron a la Biblioteca durante el período de análisis, y por conveniencia ya que se relevaron los datos de la totalidad de los **egresados** que concurrieron a la Biblioteca en el mismo período.

En cuanto a los **docentes**, al constituir una población fácilmente identificable, accesible y en número finito de unidades de análisis, se realizó un estudio exhaustivo enviando los formularios a la totalidad de los docentes que se desempeñan en las diferentes Cátedras y Unidades del Básico y Posgrado, en papel y vía e-mail.

Para cumplir con el objetivo de conocer el comportamiento de los usuarios se utilizaron determinadas variables tales como: tipo de usuario, generación de origen, frecuencia de uso de la Biblioteca, asistencia a talleres, motivos de concurrencia, interrupción en la concurrencia, efectividad en la búsqueda de información, apoyo brindado por el personal, uso de los catálogos, conocimiento de las bases de datos y satisfacción del usuario en términos generales.

Los instrumentos de recolección de datos para las tres categorías en estudio recogen las variables ya mencionadas y se presentan en los Anexos 1 y 2.

## **1.- Plan de análisis**

De acuerdo con el diseño descriptivo se realizará una tabulación general de los datos y se cruzarán variables significativas para obtener información más completa.

El período analizado fue el comprendido entre los meses de octubre y noviembre 2014 y marzo-mayo 2015 donde se recibieron un total de 56 formularios de los cuales 50 corresponden a estudiantes y egresados, más 6 respuestas de docentes.

Del total de formularios recibidos (56) el 89% pertenece a Estudiantes y Egresados (50), mientras que el 11% corresponde a docentes (6).

Dentro de los que corresponden a Estudiantes y Egresados (50), el 80% corresponden a Estudiantes (40), mientras que el 20% a Egresados (10).

Se realiza un análisis por separado de las categorías, y dada la escasa respuesta, en todas las categorías de usuarios, no permite generalizar comportamientos. Por la misma razón no se realizarán comparaciones con el estudio realizado en el año 2006.

Esta muestra, obtenida en forma aleatoria, representa el 12% de los usuarios reales (454), en el caso de estudiantes corresponde al 9.7%, Egresados representa el 1% y el 1.3% son docentes.

Se analizan por separado las categorías de usuarios (Estudiantes, Egresados, Docentes), agrupando las respuestas por tipos de variables.

## **VII.- ANÁLISIS DE DATOS**

### **1.- Análisis de datos – Estudiantes**

- A.- Tipo de usuario: Estudiante – Generación
- B.- Formación de usuarios
- C.- Concurrencia a la Biblioteca
- D.- Búsqueda de información
- E.- Acceso a bases de datos
- F.- Apreciación de la Biblioteca

#### **A.- Tipo de usuario: Estudiante – Generación**

Estudiando la variable Generación – Estudiantes, surge como tendencia, que la mayor concurrencia a la Biblioteca corresponde a la generación de 2013 con 35%, seguida de la generación de 2014 con 20% (Pregunta 1) (Anexo 3 Gráficos 1 y 2).

#### **B.- Formación de usuarios**

Todos los talleres de formación de usuarios comenzaron a realizarse a partir del año 1997, de acuerdo a un Programa que establece niveles según la categoría de usuario. En la actualidad se imparten los siguientes:

- taller inicial
- taller a tesistas
- taller a pedido de docentes, específicos para cada curso
- taller a maestrandos

El taller inicial es obligatorio para registrarse en Biblioteca. A través del mismo se orienta al usuario en cuanto a los servicios de la Biblioteca y sus productos, especialmente se le orienta en tres principales productos en línea:

- la Biblioteca Virtual en Salud de Enfermería (BVS-E), desde donde se accede a varias fuentes de información.
- la herramienta BIUR que integra el Catálogo Automatizado del Sistema de Bibliotecas de la UdelaR con sus respectivas transacciones.
- el paquete EBSCO, que ofrece acceso a varias bases de datos especializadas.

Los talleres a tesistas, maestrandos y a pedido de docentes, incluyen además el manejo de otros recursos disponibles en Internet, así como la presentación formal de los trabajos y la elaboración de citas bibliográficas según el Estilo Vancouver.

Estos talleres son evaluados en forma anónima por cada usuario que asiste a los mismos, a través de un Cuestionario que se les distribuye al finalizar el taller.

En cuanto a la realización de alguno de los talleres de formación de usuarios (Pregunta 3) (Gráfico 4), se constata que el 50% de los estudiantes declara haber realizado alguno, mientras que un 47.5% afirma no haber participado en ninguna de las instancias. Sólo el 2.5% no responde la pregunta.



Es necesario precisar el carácter de obligatoriedad del Taller Inicial para registrarse en Biblioteca y poder hacer uso de todos los servicios, especialmente préstamo a domicilio. De esto se desprende que fueron encuestados estudiantes que están haciendo uso de algunos servicios de la Biblioteca pero no se encuentran habilitados para el préstamo a domicilio.

Se solicitó al usuario que marque el o los talleres a los cuales ha asistido a lo largo de su formación curricular (Pregunta 4) (Gráfico 4.1). Esta pregunta ofrece opciones no excluyentes por lo que el usuario puede marcar más de una.

El 40% de los encuestados realizó el Taller Inicial mientras que el Taller a pedido de la Cátedra Adulto-Anciano lo realizó un 20% de estudiantes de la muestra y el Taller a pedido de la Cátedra Materno-Infantil un 12.5%. Un 47.5% de los encuestados no responde.

Por lo tanto se comprueba que un 40% de la población, según la muestra obtenida, queda en condiciones para iniciarse en el uso adecuado de los servicios y productos que ofrece la Biblioteca.

Se considera que el estudiante logra satisfacer sus necesidades de información, complementando sus conocimientos en talleres específicos a pedido de las Cátedras, para lograr un uso adecuado de herramientas en línea, como base de datos especializadas en áreas determinadas.

Es importante destacar que, de acuerdo a lo observado por el personal y a los registros de usuarios, un porcentaje de los estudiantes se registra en Biblioteca cuando ya están muy avanzados en la carrera. Si analizamos posibles causas de esta situación, y las propias manifestaciones de los usuarios, surge que el estudiante se maneja con bibliografía propia, utiliza documentos obtenidos de Internet, además de materiales obtenidos en préstamo por otros usuarios registrados.

Se presentan a continuación las sugerencias que los propios estudiantes han planteado a lo largo del año 2014, respondiendo a un cuestionario al finalizar cada Taller realizado:

#### Frecuencia

- Hacerlo en dos veces
- Hacer el taller mas veces al año
- Hacerlo al comienzo de la carrera

#### Nuevas tecnologías

- Cuesta acostumbrarse a la tecnología y a veces necesitamos un empujón
- Muy bueno, en mi caso no conocía el entorno virtual

#### Taller

- Muy bueno, la forma de acceder a la información, muchas veces es complicada, de esta manera podemos organizarnos mejor para realizar las monografías
- Hacer el taller más veces al año

#### Aula informática

- Que la conexión a Internet sea mas rápida y ágil, demora mucho cargar las páginas
- Más horarios para la gente que trabaja

En las sugerencias se marcan **dos constantes**:

- que el Taller es valorado por el usuario y solicita se realice en dos encuentros ya que en uno solo le resulta insuficiente
- que se imparta en el horario matutino y vespertino para cubrir ambos turnos.

### **C.- Concurrencia a la Biblioteca**

Luego se solicita información sobre el uso que de la Biblioteca hacen los estudiantes (Pregunta 2) (Gráfico 3). Se destaca que el 30% la utiliza desde hace 2 a 3 años y un 27.5% desde hace poco más de un año o menos de un año. La generación que más la utiliza es la 2013, desde hace más de 4 años. Le sigue la generación 2014 en la categoría de menos de un año.

Más adelante en el cuestionario se consulta sobre la frecuencia de asistencia a la Biblioteca (Pregunta 5) (Gráfico 5), en base a los porcentajes obtenidos se establece:

- todos los días: 5% en la muestra actual de estudiantes
- tres veces a la semana de concurrencia: 10%
- una vez a la semana: 22.5%
- algunas veces al mes: 47.5%
- algunas veces al año: 15%

Las constante en las concurrencia de estudiantes a la Biblioteca en la actualidad es de una vez a la semana y algunas veces al mes (sumatoria de 70%); mientras que la concurrencia de todos los días, tres veces a la semana y algunas veces al año manifiesta una baja notable.

Esto puede explicarse fácilmente ya que luego de la implantación del software Aleph, fue necesaria la coordinación y normalización en los plazos de préstamo, por lo tanto desde el año 2010 el plazo de préstamo de los materiales aumentó a una semana. Otra consecuencia es que el software posibilita la realización de algunas transacciones como renovación y reserva vía web, por lo que el usuario no necesita trasladarse hasta la Biblioteca.

Por otro lado los estudios conocidos dan cuenta de un bajo porcentaje de usuarios que asisten diariamente a Biblioteca. Al mismo tiempo es necesario precisar que varios usuarios de los que asisten a diario lo hacen con el fin de utilizar sólo las instalaciones físicas y permanecen utilizando materiales propios.

Se consultó acerca de los motivos de concurrencia (Pregunta 6) (Gráfico 6), donde también se presentaron categorías no excluyentes por lo que los usuarios pudieron marcar más de una opción:

Así el 62.5% concurre para realizar las transacciones básicas que son: préstamo, renovación y devolución del material, mientras que el 52.5% concurre para hacer uso de la Sala de Lectura a fin de realizar trabajos en grupo. También un 52.5% concurre en busca de información y datos concretos.

Otra categoría que merece destacarse es la consulta a las tesis de grado en Sala de Lectura, lo que representa un 15%.

El motivo prioritario es la solicitud y obtención de materiales. Conviene precisar que la infraestructura de la Sala de Lectura no favorece el estudio en grupo sin obstaculizar a los usuarios que lo hacen en forma individual. Independientemente de esto las condiciones de higiene y calefacción tampoco son óptimas, lo que hace que los usuarios prefieran asistir a otras Bibliotecas. Sin embargo un 35% de los usuarios asiste a la Sala de Lectura con el objetivo de consultar material propio.

Se pretendió valorar un posible alejamiento del usuario y los motivos por los cuales podría ocurrir (Pregunta 11) (Gráfico 11), a lo que la mayoría de la muestra que conforma un 55% afirmó que sí dejó de concurrir a Biblioteca, mientras que un 45% declaró que no. Esto, lejos de llamar la atención, es un fenómeno recurrente en otros servicios universitarios.

Al analizar los motivos expuestos por los encuestados se comprueba que el período de vacaciones y no necesitar material comparten el porcentaje de 22.7%, residir en el interior y poseer bibliografía propia representan el 13.6%. Otros motivos de menor incidencia fueron haber interrumpido la carrera y la lejanía del campo de práctica con respecto a la Biblioteca.

Es preciso puntualizar que a efectos de realizar la evaluación de los servicios, el alejamiento por vacaciones no se enmarca en lo que puede considerarse una problemática de servicios. Tampoco se descarta que otros motivos pueden ser, por un lado, al acceso libre a bibliografía en línea y a bases de datos especializadas, y por otro a las posibilidades que ofrece el mercado librero para la compra de material bibliográfico.

#### **D.- Búsqueda de Información**

Se encuestó sobre si el usuario ha concurrido en busca de información concreta (Pregunta 7) (Gráfico 7), a lo que un 72.5% responde afirmativamente, mientras que el 27.5% lo hace en forma negativa.

El siguiente segmento de preguntas tiene como objetivo estudiar en qué medida los usuarios solicitan apoyo para obtener una solución a su necesidad de información y si es efectivo el apoyo de los profesionales Bibliotecólogos en la búsqueda de información concreta a los usuarios (Pregunta 8, 9 y 10) (Gráfico 8).

Ante la búsqueda de información concreta, el 65% de los estudiantes declara haber encontrado lo que buscaba, asistido por un profesional. El 2.5% encontró lo que buscaba sin solicitar ayuda, mientras que también un 2.5% no encontró lo que buscaba y solicitó ayuda profesional obteniendo solución concreta o alternativas para sus necesidades. El 30% de los encuestados no responde alguna de las preguntas de este segmento.

Posteriormente se consulta sobre el uso y manejo de los catálogos impresos (Pregunta 12) (Gráfico 12). Esto dió como resultado valores muy extremos. El 90% de los usuarios manifestó no utilizarlos, mientras que tan solo un 10% afirma haberlos consultado alguna vez.

Del análisis del comportamiento de los usuarios, surge que en el transcurso de los diez últimos años (Informe 2006), el usuario ha modificado sus hábitos en las búsquedas de información prefiriendo consultar el catálogo en línea (BIUR). Esto es consistente con el objetivo de los talleres de formación donde se los forma para su uso y manejo.

Se consultó, además, si el usuario accede a Internet desde Biblioteca (Pregunta 13) (Gráfico 13), a lo que el 72.5% manifiesta utilizar su propio PC, mientras que tan solo el 10% utiliza el PC de la Sala de Lectura.

Es necesario puntualizar que el 25% de los encuestados no contestó la pregunta y el 10% declara no utilizar Internet, según los datos relevados.

Conviene señalar que la Sala de Lectura cuenta con acceso a WIFI, lo que posibilita que el usuario acceda también desde su telefonía celular para realizar búsquedas concretas de información.

## **E.- Acceso a bases de datos**

El siguiente segmento de preguntas pretende evaluar el conocimiento que tiene el usuario sobre la disponibilidad de las bases de datos en Internet, si las consulta y con qué frecuencia.

En lo que refiere al conocimiento de las bases de datos en línea (Pregunta 14) (Gráfico 14), el 75% de los encuestados contestó afirmativamente, mientras que el 25% lo hace en forma negativa.

Los porcentajes marcan un fuerte ascenso en el conocimiento de las herramientas disponibles a través de Internet. Esto se explica dado que esta información se brinda en los talleres de formación de usuarios incentivando su uso.

Por otro lado, el uso obligatorio de las nuevas tecnologías se ha generalizado a nivel curricular y académico, por lo que se hace imprescindible su manejo por parte del usuario.

Respecto a si las consultó alguna vez (Pregunta 15) (Gráfico 15), el 73% respondió afirmativamente, y tan solo el 25% lo hace en forma negativa. Esto también pone de manifiesto una nueva tendencia en las búsquedas de información del usuario adaptado al uso de las TICs.

Nos pareció importante recabar el dato de la frecuencia de consulta (Pregunta 16) (Gráfico 16). La constante es de 35% esporádicamente, el 22.5% una vez las consultó mientras que un 37.5% no respondió la pregunta.

## **F.- Apreciación de la Biblioteca**

Se pretendió relevar las vías por las cuales el usuario se mantiene informado (Pregunta 17) (Gráfico 17). Las opciones fueron categorías no excluyentes, por lo que el usuario podía escoger más de una.

Un alto porcentaje, 66% se informa directamente con el funcionario en el mostrador, la cartelera es la segunda fuente de información con un 25%, la tercera vía es la web de Biblioteca con un 17% y por último con un 7% el Blog de Biblioteca.

Se podría inferir que para el usuario la información más directa y confiable es la proporcionada por el personal. A pesar de esta preferencia realizamos esfuerzos por mantener actualizadas las carteleras y el Blog como formas alternativas de comunicación.

En el último segmento se introdujo una Escala de Likert (Pregunta 18) (Gráfico 18), para medir apreciaciones con respecto a los servicios ofrecidos por Biblioteca. Dada las afirmaciones con sentido siempre positivo, el encuestado debía marcar en la misma su total acuerdo hasta su total desacuerdo en una escala del 1 al 5, donde el número 1 expresaba el total desacuerdo y el número 5 el total acuerdo.

Para obtener una apreciación general de los encuestados respecto de los servicios ofrecidos, en cada formulario se sumó la puntuación de las afirmaciones. Luego se consideraron 3 tipos de apreciaciones: negativas, neutrales y positivas.

Apreciaciones negativas	1-18	0%
Apreciaciones neutrales	19-35	30%
Apreciaciones positivas	36-45	70%

La escala se procesó en forma general dando como resultado que el 70% de los estudiantes encuestados tiene una apreciación positiva con respecto a la Biblioteca y los productos y servicios ofrecidos. Ninguno de los encuestados presentó apreciaciones negativas, mientras que el 30% fueron apreciaciones neutrales. Por lo que se deduce un alto grado de satisfacción.

En una segunda instancia las afirmaciones fueron procesadas por separado presentándose a continuación los resultados obtenidos.

Con respecto a la experiencia que los estudiantes han tenido en Biblioteca un 97,5% manifestó apreciaciones de tipo positivo (Afirmación 1) (Gráfico Afirmación 1).

Sobre si son suficientes los servicios que la Biblioteca ofrece para cubrir las necesidades de los usuarios, se observó que un 87.5% manifestó apreciaciones de tipo positivo (Afirmación 2) (Gráfico Afirmación 2).

Respecto a la implementación de nuevos servicios un 40% de los encuestados manifestaron apreciaciones positivas (Afirmación 3) (Gráfico Afirmación 3). Un 12.5% de los estudiantes encuestados no considera necesaria la implementación de nuevos servicios, mientras que el resto (47.5%) se manifestaron en forma neutral.

La siguiente afirmación pretendía conocer la opinión de los usuarios acerca de si la calidad de los servicios es excelente y un 80% manifestó apreciaciones de tipo positivo (Afirmación 4) (Gráfico Afirmación 4).

Se plantearon afirmaciones que debían contrastar las hipótesis formuladas sobre actualización y suficiencia numérica.

Con respecto a la actualización, los estudiantes respondieron en un 65% que están en desacuerdo con la afirmación de que los materiales que ofrece la Biblioteca son actualizados (Afirmación 5) (Gráfico Afirmación 5).

Sobre la afirmación de si los materiales son suficientes, se manifestaron positivamente el 47% y negativamente el 22.5% (Afirmación 6) (Gráfico Afirmación 6), mientras que el resto se pronuncia en forma neutral. Esto se deberá tener en cuenta a la hora de definir las políticas de adquisiciones.

Uniendo estas afirmaciones a las preguntas sobre el apoyo que los profesionales brindan en la búsqueda de información, se observa que un 87.5% entiende que la atención que brinda el personal es muy buena (Afirmación 7), y un 85% declara confiar en la información que se le brinda (Afirmación 8) (Gráfico Afirmación 8).

Como última afirmación se planteó que el tiempo de espera es acorde a las necesidades de los estudiantes, obteniendo como resultado que el 82.5% de los encuestados se manifiesta en forma positiva (Afirmación 9) (Gráfico Afirmación 9).

Las últimas preguntas fueron de carácter abierto. Se solicitó que el usuario enunciara los servicios que no se brindan en Biblioteca y fueran considerados como necesarios implementar (Pregunta 19). Se destacan algunos servicios que, además, el usuario ha manifestado verbalmente en el mostrador:

- más cantidad de ejemplares por títulos de libros
- que se instrumente la colocación de un buzón exterior para devolución de materiales fuera del horario de Biblioteca
- más computadoras en Sala de Lectura con torre para dispositivos USB (pendrive), que posibilite almacenar documentos.

Por último fue solicitado que el usuario realizara comentarios y sugerencias (Pregunta 20), pretendiendo mejorar el Servicio.

Las más relevantes desde el punto de vista técnico, con miras a efectuar cambios en la medida de las posibilidades e infraestructura son:

- extender los plazos de cada préstamo
- mayor cantidad de material actualizado
- mayor cantidad de material audiovisual.

La Biblioteca posee una Mediateca muy pequeña compuesta por los CD que acompañan a libros. Este material, si bien se encuentra a disposición de los usuarios, resulta insuficiente dado que sólo contiene ilustraciones y ejercicios prácticos.

## **2.- Análisis de datos – Egresados**

Dada la metodología de recolección de datos, la cantidad de egresados que concurrió a la Biblioteca y que finalmente respondió la encuesta suma un total de 10. Esta cantidad de usuarios no es representativa y por lo tanto no se podrá generalizar ningún tipo de conclusión, pero se realiza una tabulación separada intentando analizar el comportamiento en forma descriptiva.

De la experiencia de trabajo surge que la asistencia del egresado responde fundamentalmente a necesidades concretas debido a actividades laborales o a la preparación de concursos. En el período estudiado no se conoce la implementación de concursos en instituciones asistenciales, por lo que la concurrencia ha sido baja.

Al igual que para el análisis de Estudiantes, se agrupan las respuestas por tipo de variables.

- A.- Tipo de usuario: Egresado - Año de egreso
- B.- Formación de usuarios
- C.- Concurrencia a la Biblioteca
- D.- Búsquedas de información
- E.- Acceso a bases de datos
- F.- Apreciación de la Biblioteca

### **A.- Tipo de usuario: Egresado – Año de egreso**

Al estudiar la variable Egresados – Año de egreso, surge que la mayor concurrencia a la Biblioteca corresponde a la generación 2014 con 50%, el porcentaje restante se divide entre los egresados de los años 1986, 2006, 2010, 2012 y 2013, todas con un 10% cada una (Pregunta 1) (Anexo 4 Gráfico 1).

### **B.- Formación de usuarios**

Como ya hemos especificado en la actualidad la Biblioteca imparte diferentes talleres:

- inicial
- a tesistas
- a pedido de docentes, específicos para cada curso
- a maestrandos

En referencia a la realización de alguno de los talleres a lo largo de su formación (Pregunta 3) (Gráfico 3), el 80% afirmó haber asistido a alguno de ellos, mientras que el 10% manifestó no haber asistido a ninguna de las instancias y también el 10% no responde la pregunta.

Luego se pide que el usuario indique los talleres a los que haya asistido (Pregunta 4) (Gráfico 4). El usuario podía marcar varias opciones. La muestra nos aporta que el 50% de los encuestados participó en el Taller Inicial, mientras que de los talleres a pedido de las Cátedras: Materno-Infantil, Adulto-Anciano y también de Postgrado constituyen respectivamente un porcentaje de 25% cada uno.

El alto porcentaje de asistencia a los talleres puede interpretarse de acuerdo a la observación del personal que se desempeña en el sector. Los egresados de los últimos años corresponden a las generaciones para las cuales se les han organizado mayor cantidad de talleres, solicitados por los docentes de diferentes Cátedras, especialmente Adulto y Anciano y Materno Infantil.

### **C.- Concurrencia a la Biblioteca**

Con respecto a la solicitud de información sobre el tiempo que hace que utiliza la Biblioteca (Pregunta 2) (Gráfico 2), la constante de concurrencia es de más de 4 años con un porcentaje de 90%, seguida de 2 a 3 años con un porcentaje de 10%.

Ante la consulta sobre la frecuencia con que los egresados concurren a la Biblioteca (Pregunta 5) (Gráfico 5), en base a los porcentajes obtenidos se establece que:

- todos los días: 0% en la muestra actual de egresados
- tres veces a la semana de concurrencia: 10%
- una vez a la semana: 20%
- algunas veces al mes: 40%
- algunas veces al año: 20%
- no contesta: 10%

La frecuencia de asistencia más destacada de los egresados en la actualidad es de algunas veces al mes con un 40%. Los motivos que movilizan a los egresados en busca de los servicios de Biblioteca son mayoritariamente para realizar solicitudes de préstamo y devolución.

Sumadas las opciones de una vez a la semana y algunas veces al mes, surge que el 60% de los egresados encuestados asiste regularmente a Biblioteca.

La siguiente pregunta consulta sobre los motivos fundamentales de concurrencia (Pregunta 6) (Gráfico 6). Esta pregunta presenta categorías no excluyentes por lo que los usuarios tenían la posibilidad de marcar más de una opción.

La gran mayoría, que constituye el 70%, manifestó concurrir para las transacciones básicas (préstamo, renovación y devolución), mientras que la solicitud de información o datos concretos merecen un 50%, concurre para utilizar tesis de grado un 40% de los encuestados e igual porcentaje (40%) para utilizar obras de consulta en Sala.

Otra categoría a destacar es la de estudiar en Sala de Lectura con materiales de Biblioteca, lo que representa un 30%. Por último un 20% de los encuestados asiste a la Sala de Lectura con el objetivo de realizar trabajos grupales, a pesar de que la infraestructura de la misma no favorece la realización de dicha tarea sin obstaculizar a los usuarios que lo hacen en forma individual.

Se buscó relevar las razones de un posible alejamiento del usuario (Pregunta 11) (Gráfico 11), a lo que la mayor parte de la muestra, un 60%, afirma que sí dejó de concurrir, mientras que un 40% afirma que no.

Los motivos expuestos fueron varios:

- poseer material propio
- acceder por Internet
- estudiar de fotocopias

Es de destacar que el egresado posee mayores posibilidades para acceder a bibliografía a través de la adquisición de material bibliográfico.

#### **D.- Búsqueda de información**

En cuanto a la consulta sobre si el usuario ha concurrido en busca de información concreta (Pregunta 7), se constata que el 100% de los egresados responde afirmativamente.



El siguiente segmento de preguntas tienen como objetivo estudiar en qué medida los usuarios solicitan apoyo para obtener una solución a su necesidad de información y si es efectivo el apoyo de los profesionales Bibliotecólogos en la búsqueda de información concreta a los usuarios (Preguntas 8, 9 y 10) (Gráfico 8).

Ante la búsqueda de información concreta, el 80% de los egresados afirma haber encontrado lo que buscaba, asistido por un profesional. El 20% no encontró lo que buscaba y solicitó ayuda profesional obteniendo solución concreta o alternativas para sus necesidades.

Luego se consulta a los usuarios sobre el uso y manejo de los catálogos impresos (Pregunta 12) (Gráfico 12). El 60% manifestó no utilizarlos, mientras que el 40% afirma haberlos consultado.

Se visualiza una cierta diferencia entre estos porcentajes, por lo que podemos suponer que aquellos que no hacen uso del catálogo impreso modificaron sus hábitos de búsquedas de información gracias al acceso de las nuevas tecnologías y a la orientación del profesional Bibliotecólogo al catálogo en línea (BIUR).

En lo que refiere a si el usuario accede a Internet desde Biblioteca (Pregunta 13) (Gráfico 13), el 70% declara utilizar su propio PC. Podemos inferir que esto sucede dado que la Sala de Lectura cuenta con acceso a WIFI y los PC de los usuarios están equipados para la búsqueda de material en línea. Referente a los otros porcentajes tan solo el 10% utiliza el PC ubicado en la Sala de Lectura y el 20% de los encuestados no contestó la pregunta.

## **E.- Acceso a bases de datos**

A través del siguiente segmento de preguntas se buscó relevar sobre el conocimiento que posee el usuario de la existencia de bases de datos en línea, si las consultó y con qué frecuencia.

Sobre si tiene conocimiento de las bases de datos que ofrece la Biblioteca (Pregunta 14) (Gráfico 14), el 60% de los encuestados contestó afirmativamente, mientras que el 40% lo hace en forma negativa.

En cuanto a si las consultó alguna vez (Pregunta 15) (Gráfico 15), el 60% contestó afirmativamente, el 20% responde negativamente mientras que el resto no contesta.

Respecto de la frecuencia de consulta a las bases de datos (Pregunta 16) (Gráfico 16), la constante es que el 67% consultaron esporádicamente, mientras el 33% lo realizó muy frecuentemente.

## **F.- Apreciación de la Biblioteca**

Posteriormente se buscó relevar las vías por las cuales el usuario se mantiene informado (Pregunta 17) (Gráfico 17). Las opciones fueron categorías no excluyentes, por lo que el usuario podía escoger más de una.

El 60% se informa directamente con el funcionario en el mostrador, el Blog de Biblioteca es la segunda fuente de información con un 30%, la tercera vía es la cartelera con un 20%

y por último con un 10% la web de Biblioteca.

Por último se introdujo la Escala de Likert (Pregunta 18) (Gráfico 18), para medir apreciaciones con respecto a los servicios ofrecidos por Biblioteca. Dada las afirmaciones con sentido siempre positivo, el usuario encuestado debía marcar en la misma su total acuerdo hasta su total desacuerdo en una escala del 1 al 5, donde el número 1 expresaba el total desacuerdo y el número 5 el total acuerdo.

Para obtener una apreciación general de los encuestados respecto de los servicios ofrecidos, en cada formulario se sumó la puntuación de las afirmaciones. Luego se consideraron 3 tipos de apreciaciones: negativas, neutrales y positivas.

Apreciaciones negativas	1-18	0%
Apreciaciones neutrales	19-35	10%
Apreciaciones positivas	36-45	90%

La escala se procesó en forma general dando como resultado que el 90% de los egresados tiene una apreciación positiva con respecto a la Biblioteca. Aquellos que presentaron apreciaciones neutrales constituyen el 10%, no existiendo apreciaciones de carácter negativo. Por lo que se deduce un alto grado de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos.

En una segunda instancia las afirmaciones fueron procesadas por separado presentándose a continuación los resultados obtenidos.

Con respecto a la experiencia que los egresados han tenido en Biblioteca, un 100% manifestó apreciaciones de tipo positivo (Afirmación 1) (Gráfico Afirmación 1).

En cuanto a si son suficientes los servicios que la Biblioteca ofrece, se observa que un 80% manifiesta apreciaciones de tipo positivo (Afirmación 2) (Gráfico Afirmación 2).

Respecto a la implementación de nuevos servicios, un 60% de los egresados manifestó apreciaciones positivas, pero debemos destacar que uno de los encuestados no contestó dicha afirmación (Afirmación 3) (Gráfico Afirmación 3).

La siguiente afirmación pretendía conocer la opinión de los usuarios respecto de si la calidad de los servicios es excelente y un 80% se manifestó en forma positiva (Afirmación 4) (Gráfico Afirmación 4).

Se plantearon afirmaciones que debían contrastar las hipótesis formuladas sobre actualización y suficiencia numérica.

Con respecto a la actualización de los materiales, los egresados respondieron en un 90% que están de acuerdo con la afirmación de que los materiales que ofrece la Biblioteca son actualizados (Afirmación 5) (Gráfico Afirmación 5).

Sobre la afirmación de si los materiales son suficientes, un 70% se pronunció de manera positiva (Afirmación 6) (Gráfico Afirmación 6).

Se destaca que el 100% de los encuestados entiende que la atención que brinda el profesional Bibliotecólogo es muy buena y que confían en la información que se les

brinda (Afirmaciones 7 y 8) (Gráfico Afirmación 7) (Gráfico Afirmación 8).

Como última afirmación se planteó que el tiempo de espera es acorde a las necesidades de los egresados, obteniendo como resultado que el 100% de los egresados se manifiesta en forma positiva (Afirmación 9) (Gráfico Afirmación 9).

Se solicitó que el usuario enunciara los servicios que no se brindan en Biblioteca y fueran considerados como necesarios implementar (Pregunta 19). Los servicios sugeridos fueron:

- Préstamos de más de 3 libros
- Digitalizar libros para implementar un mayor número de copias
- Sala de estudios diferenciada para estudiantes que desean trabajar en grupo.

Por último, también de carácter abierto, se les solicitó que realizaran comentarios y sugerencias, pretendiendo mejorar el servicio (Pregunta 20). Es de destacar que se recibieron varios comentarios favorables referidos a los servicios brindados y al trato por parte de los profesionales.

Sólo existió un comentario que refiere a:

- destinar una inversión financiera superior para incrementar el material bibliográfico acorde a los avances tecnológicos y científicos.

### **3.- Análisis de datos – Docentes**

Para el relevamiento de datos de la población docente, se procedió a la entrega de formularios en las Cátedras y el envío de los mismos por correo electrónico.

Al igual que para las categorías de Estudiantes y Egresados, para el análisis se agruparon las preguntas por tipo de variables.

- 1.- Tipo de usuario: Docente-Grado
- 2.- Formación de usuarios
- 3.- Concurrencia a la Biblioteca
- 4.- Búsquedas de información
- 5.- Acceso a bases de datos
- 6.- Apreciación de la Biblioteca

#### **A.- Tipo de usuario: Docentes – Grado**

Al estudiar la variable Docente – Grado, la concurrencia a la Biblioteca se divide en igual porcentaje(50%) para los Grados 3 y 2 (Pregunta 1). Esto significa que se obtuvieron respuestas sólo de docentes Grados 2 y 3 (Anexo 5 Gráfico 1).

#### **B.- Formación de usuarios**

Como ya se ha mencionado anteriormente la Biblioteca hace hincapié en la formación de usuarios a través de diferentes talleres que se imparten a lo largo del año curricular (inicial de carácter obligatorio, tesis, a pedido de docentes específicos para cada Cátedra y a maestrandos).

En referencia a si está en conocimiento de la existencia de instancias de formación de usuarios que brinda Biblioteca para estudiantes y docentes (Pregunta 3) (Tabla 3), el 100% afirmó estar en conocimiento.

Esto pone de manifiesto la difusión de los servicios ofrecidos por Biblioteca entre el plantel docente de la institución.

Se le solicita al docente que responda si ha podido evaluar de qué manera inciden estas orientaciones en el manejo de bibliografía por parte de sus estudiantes (Pregunta 4) (Gráfico 4). La muestra nos aporta que el 83% contesta que sí, mientras que el 17% contesta que no.

Destacamos que los docentes tenían la oportunidad de realizar sus aportes respecto a este punto, resaltando las siguientes opiniones:

- Mejora la búsqueda bibliográfica en función de los objetivos, y la construcción del marco teórico.
- Muy positivo para la revisión de artículos y bibliografía.
- Lo incorporan rápidamente para sus trabajos de práctica clínica.

Se encuestó sobre la asistencia del propio docente a alguna de las orientaciones o talleres (Pregunta 5) (Gráfico 5). La muestra nos aporta que el 67% de los encuestados contestó haber realizado algún taller, mientras que el 33% contestó que no.

Esta pregunta constaba de una segunda parte que le permitió al usuario marcar varias opciones no excluyentes (Gráfico 5.1). Todos los que respondieron haber realizado algún taller (67%), también manifestaron haber realizado el taller de Maestría.

Los otros porcentajes a destacar son: Taller Inicial 75%, de los talleres a pedido de las Cátedras: Adulto-Anciano con un 75%, taller de Postgrado 50%, los restantes son taller de apoyo a docente y taller de tesistas, tienen respectivamente un porcentaje de 25% cada uno.

Es oportuno señalar que los talleres de apoyo a docentes se organizaron a pedido de los responsables de los cursos y con carácter obligatorio.

### **C.- Concurrencia a la Biblioteca**

Respecto a la solicitud de información sobre el tiempo que hace que utiliza la Biblioteca (Pregunta 2) (Gráfico 2), la constante de concurrencia es de más de 4 años con un porcentaje de 83%, seguido de dos a tres años con un porcentaje de 17%.

En cuanto a la frecuencia en la que los docentes concurren a la Biblioteca (Pregunta 6) (Gráfico 6), en base a los porcentajes se establece que:

- todos los días: 0% en la muestra actual de docentes
- tres veces a la semana: 0%
- una vez a la semana: 16.7%
- algunas veces al mes: 66.7%
- algunas veces al año: 16.6%

La siguiente pregunta consulta sobre los motivos fundamentales de concurrencia (Pregunta 7) (Gráfico 7). Esta pregunta contiene categorías no excluyentes por lo que los usuarios tenían la posibilidad de marcar varias opciones.

Analizados los porcentajes vemos que tres categorías repiten porcentaje: 66.7% manifestó concurrir para las transacciones básicas (préstamo, renovación y devolución), así como para la solicitud de información o datos concretos y también para buscar asesoramiento de los Bibliotecólogos.

Otras categorías que merecen ser mencionadas son: consultar material directamente de las estanterías (50%), revisión y actualización de bibliografía para cursos (50%), utilizar la sala de lectura (16.7).

Se encuestó a la población docente sobre la interrupción en la concurrencia (Pregunta 12), a lo que el 50% respondió en forma afirmativa y el resto en forma negativa.

El motivo expuesto por la mayoría fue problemas de horarios.

#### **D.- Búsquedas de información**

En cuanto a la consulta sobre si el docente ha concurrido en busca de información concreta (Pregunta 8), se constata que el 100% responde afirmativamente.

El siguiente segmento de preguntas tienen como objetivo estudiar en qué medida los usuarios solicitan apoyo para obtener una solución a su necesidad de información y si es efectivo el apoyo de los profesionales Bibliotecólogos en la búsqueda de información concreta a los usuarios (Preguntas 9, 10 y 11) (Gráfico 9).

Ante la búsqueda de información concreta, el 83% de los docentes afirma haber encontrado lo que buscaba, siempre asistido por un profesional.

Destacamos que el 17% no contestó el segmento de preguntas 9, 10 y 11.

Se consultó sobre la frecuencia en que el docente realiza actualización de la bibliografía del curso (Pregunta 13) (Gráfico13). Analizando los porcentajes vemos que:

- Anualmente actualiza un 33.3%
- Dos o tres veces al año un 16.67%
- Dos veces al año un 16.67%
- Tres veces al año un 16.67%
- No contesta un 16.67%

Se consultó a los docentes sobre el uso y manejo de los catálogos impresos (Pregunta 14) (Gráfico 14). El 67% manifestó utilizarlos, mientras que el 33% afirma no haberlos consultado. Observamos una amplia diferencia entre estos porcentajes, por lo que podemos suponer que aquellos que hacen uso del catálogo mantienen los viejos hábitos de búsqueda manual aunque la orientación del profesional Bibliotecólogo apunte a la búsqueda autónoma a través del catálogo en línea (BIUR).

En lo que refiere a si el docente accede a Internet desde Biblioteca (Pregunta 15) (Gráfico 15), el 83% declara utilizar su propio PC. Inferimos que esto sucede dado que la Sala de

Lectura cuenta con acceso a WIFI y los PC de los usuarios están equipados para la búsqueda de material en línea. Referente al uso del PC ubicado en la Sala de Lectura sólo el 17% accede a Internet desde allí.

### **E.- Acceso a bases de datos**

Se consultó también sobre el conocimiento, por parte del docente, de las bases de datos en línea que ofrece la Biblioteca (Pregunta 16) (Gráfico 16), a lo que el 67% de los encuestados contestó afirmativamente, mientras que el 33% lo hace en forma negativa.

Seguidamente se le solicita al docente responder si las consultó alguna vez (Pregunta 17) (Gráfico 17), a lo que el 33.3% manifiesta haberlas consultado, el 50% contestó negativamente y 16.7% no contestó la pregunta.

Nos pareció importante recabar la frecuencia de consulta a dichas bases (Pregunta 18) (Gráfico 18). Los resultados obtenidos muestran que: muy frecuentemente consulta el 16.7%, esporádicamente el 33.3% y no contesta el 50%.

### **F.- Apreciación de la Biblioteca**

Se buscó relevar las vías por las cuales los docentes se mantienen informados de los anuncios y servicios de Biblioteca (Pregunta 19) (Gráfico 19). Las opciones nuevamente fueron categorías no excluyentes, por lo que el usuario podía escoger más de una.

El 50% se informa a través de la web de Biblioteca, directamente con el profesional en el mostrador de préstamo un 33.3%, igual porcentaje a través del Blog de Biblioteca y por cartelera un 16.7%.

Por último, en la herramienta de recolección de datos aplicada a los docentes, también se introdujo la Escala de Likert (Pregunta 20) (Gráfico 20), para medir apreciaciones con respecto a los servicios ofrecidos por Biblioteca.

Dada las afirmaciones con sentido siempre positivo, el usuario encuestado debía marcar en la misma su total acuerdo hasta su total desacuerdo en una escala del 1 al 5, donde el número 1 expresaba el total desacuerdo y el número 5 el total acuerdo.

Para obtener una apreciación general de los encuestados respecto de los servicios ofrecidos, en cada formulario se sumó la puntuación de las afirmaciones. Luego se consideraron 3 tipos de apreciaciones: negativas, neutrales y positivas.

Apreciaciones negativas	1-20	0%
Apreciaciones neutrales	21-39	17%
Apreciaciones positivas	40-50	83%

La escala se procesó en forma general dando como resultado que el 83% de los docentes tiene una apreciación positiva con respecto a la Biblioteca. Aquellos que presentaron apreciaciones neutrales constituyen el 17%, no existiendo apreciaciones de carácter negativo. Por lo que se puede deducir un alto grado de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos.

En una segunda instancia las afirmaciones fueron procesadas por separado presentándose a continuación los resultados obtenidos.

Con respecto a la experiencia que los docentes han tenido en Biblioteca, el 100% manifestó apreciaciones de tipo positivo (Afirmación 1) (Gráfico Afirmación 1).

En cuanto a la suficiencia de los servicios brindados y la satisfacción de sus necesidades se observa que un 83.3% de los docentes manifiesta apreciaciones de tipo positivo (Afirmación 2) (Gráfico Afirmación 2).

Respecto a la necesidad de implementación de nuevos servicios, el 100% de los docentes manifestó apreciaciones positivas (Afirmación 3) (Gráfico Afirmación 3).

La siguiente afirmación pretendía conocer la opinión de los docentes respecto de si la calidad de los servicios es excelente y un 66.67% se manifestó en forma positiva, mientras que un 16.67 se mantiene neutral, y un 16.67% no respondió la afirmación (Afirmación 4) (Gráfico Afirmación 4).

Se plantearon afirmaciones que debían contrastar las hipótesis formuladas sobre actualización y suficiencia numérica.

Con respecto a la actualización de los materiales, los docentes respondieron en un 83.3% que están de acuerdo con la afirmación de que los materiales que ofrece la Biblioteca son actualizados (Afirmación 5) (Gráfico Afirmación 5).

Sobre la afirmación de si los materiales son suficientes para su materia, un 83.3% se pronunció de manera positiva (Afirmación 6) (Gráfico Afirmación 6).

Respecto a la afirmación de si Biblioteca cubre en profundidad su especialidad en enfermería, el 83.4% se manifiesta de forma positiva (Afirmación 7) (Gráfico Afirmación 7).

Se consultó en las siguientes afirmaciones sobre la apreciación que tienen los docentes sobre la atención que brinda el personal, a lo que el 100% de los encuestados entiende que la atención es muy buena y confían en la información que los profesionales Bibliotecólogos brindan (Afirmaciones 8 y 9) (Gráfico Afirmación 8) (Gráfico Afirmación 9).

La última afirmación intenta evaluar la rapidez del servicio y si es acorde a las necesidades de los docentes, obteniendo como resultado que el 100% de los mismos se manifiesta en forma positiva (Afirmación 10) (Gráfico Afirmación 10).

Se solicitó que el usuario enunciara los servicios que no se brindan en Biblioteca y se consideran como necesarios implementar (Pregunta 21), no obteniéndose respuesta para esta opción.

Por último, también de carácter abierto, se les solicitó que realizaran comentarios y sugerencias, pretendiendo mejorar el servicio (Pregunta 22). Los comentarios refirieron a:

- Adquirir bibliografía más actualizada, del 2010 en adelante.
- Ampliar la Sala de Lectura sería muy beneficioso ya que muchas veces los grupos de estudiantes conversan en voz alta y eso impide la lectura.

## VIII.- CONCLUSIONES

- Al haber relevado sólo un 12% de los usuarios reales, se entiende que es necesario obtener una muestra más representativa para estudios futuros.
- Todas las limitaciones que fueron detectadas en este segundo estudio serán abordadas para corregir en los próximos. Por ejemplo se contemplará la entrevista a los docentes Grado 5, como informantes calificados.
- A través de los datos recogidos en esta pequeña muestra, se pudo observar que en términos generales la Biblioteca está muy bien conceptuada por los usuarios de las tres poblaciones estudiadas (97.5% de Estudiantes, 90% de Egresados y 100% de Docentes). Las necesidades de información de los usuarios son cubiertas satisfactoriamente desde la colección, los servicios ofrecidos y la asistencia del profesional, por lo que se entiende que la hipótesis 1 queda plenamente comprobada.
- Si bien es un dato que puede leerse como una visión optimista por quienes llevamos adelante el servicio, no dejamos de entender y aceptar que hay muchas cosas que pueden y deben mejorarse, cambiarse y renovarse. Esto está directamente ligado a los avances científico-tecnológicos y a la disponibilidad presupuestal.
- El eje de Formación de Usuarios, a través de la organización de talleres fue destacado como altamente positivo tanto por estudiantes y egresados como por los docentes. La demanda de realizarlos en dos encuentros nos obliga a repensar su estructuración y plantear la necesidad de disponer del Aula de Informática en mayor horario. Esto demuestra la veracidad de la hipótesis 2 de nuestro estudio.
- Los datos relevados sobre la concurrencia a la Biblioteca y los motivos de la misma son acordes a la cantidad de materiales disponibles y a los plazos de préstamo. El uso diario de la Biblioteca constituye un porcentaje muy bajo (5%) en el caso de Estudiantes y es nulo en Egresados y Docentes. Esto puede obedecer a las dinámicas actuales de estudio, como por ejemplo el intenso uso de fotocopias y la obtención de información a través de Internet.
- Contrastando el comportamiento de búsqueda de material y el uso que se hace de los catálogos impresos o las bases de datos a través de la web, se constata un mayor uso y consulta a las bases de datos, deduciendo que el usuario ha modificado sus hábitos a partir del desarrollo de la tecnología y el estímulo que se ejerce a través de los talleres. Sin embargo persiste una preferencia por requerir la asistencia y orientación del Bibliotecólogo.
- Se pudo comprobar que tanto Estudiantes, como Egresados y Docentes están debidamente informados sobre los servicios que ofrece la Biblioteca. Sin duda que la generación de canales de comunicación como los talleres de formación de usuarios, el Blog y las carteleras son las vías de información adecuada para la difusión de los productos y servicios diseñados.
- Por último, la hipótesis 3 también queda comprobada a través de las opiniones de la mayoría de los usuarios ante la consulta sobre actualización y suficiencia numérica de la colección. Los esfuerzos realizados por la Facultad, en materia de



inversión bibliográfica, son reconocidos por los usuarios. No obstante ello, el destino de rubros para la actualización del acervo debe ser una política definida por las autoridades con carácter permanente.

- A la luz de estos resultados podrán surgir nuevas inquietudes que, enriquecidas con otras investigaciones como la evaluación de la colección, serán el motor de otros estudios que profundicen en las problemáticas de los usuarios y sean el insumo de las propuestas de mejora y desarrollo de los servicios.

## **IX.- BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

Bustamante Paco S. Estudios de usuarios, método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. [Internet]. 2003. Disponible en:  
<http://eprints.rclis.org/4672/1/lapaz24.pdf> [consulta: 17 nov 2015].

Fernández Valdés MM, Núñez Paula IA. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación en salud. Acimed (Cuba) 2007; 15(4). Disponible en:  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_04\\_07/aci04407.htm#cargo#cargo](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_04_07/aci04407.htm#cargo#cargo) [consulta: 21 oct 2015].

González Teruel A. Investigación sobre usuarios y realidad de la gestión de unidades de información. Interacciones posibles y necesarias. [Internet]. 2011. Disponible en:  
[http://eprints.rclis.org/18526/1/AGT\\_2011\\_UFF.pdf](http://eprints.rclis.org/18526/1/AGT_2011_UFF.pdf) [consulta: 8 set 2015].

Rodríguez Sifontes CE. Procedimiento para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC "Hermanos Gómez". [Internet] 2010. Disponible en:  
[http://mail.fenf.edu.uy/mail/?\\_task=mail&\\_action=get&\\_mbox=INBOX&\\_uid=16656&\\_part=2&\\_frame=1](http://mail.fenf.edu.uy/mail/?_task=mail&_action=get&_mbox=INBOX&_uid=16656&_part=2&_frame=1) [consulta: 7 oct 2015 ].

**X.- ANEXOS:**

**1.- Formulario recolección de datos Estudiantes y Egresados**

**2.- Formulario recolección de datos Docentes**

**3.- Tablas y gráficos Estudiantes**

**4.- Tablas y gráficos Egresados**

**5.- Tablas y gráficos Docentes**