

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

**ESTUDIO DE USUARIOS
2005 - 2006**

**Lic. Beatriz Celiberti
Directora de Biblioteca**

**Lic. Karina Camps
As. de Biblioteca**

**MONTEVIDEO
Diciembre, 2006**

CONTENIDO

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

II. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

III. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

IV. MARCO TEÓRICO

V. METODOLOGÍA

1. Plan de análisis

VI. ANÁLISIS DE DATOS

1. Análisis de datos – Estudiantes

2. Análisis de datos - Egresados

3. Análisis de datos - Docentes

VII. CONCLUSIONES GENERALES

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Formularios de relevamiento de información

Anexo 2. Tabulación de datos

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estudio de usuarios es una actividad periódica que todo servicio de información debe realizar al momento de diseñar productos y planificar cursos de acción. En el contexto de las bibliotecas universitarias, el Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Enfermería, se plantea por primera vez un estudio de tales características, para el cual no cuenta con antecedentes institucionales.

A tales efectos y en función de la percepción de los profesionales que allí se desempeñan, se conocen ciertas problemáticas que serán planteadas como hipótesis guía del estudio.

II. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS:

1. El acervo bibliográfico que posee la biblioteca adolece de problemas que condicionan el uso que los usuarios hacen de los servicios. Los problemas que se detectan son: insuficiencia de materiales, desactualización y falta de profundidad en las especialidades de enfermería.
2. Los docentes no promueven el uso de algunos servicios ofrecidos por la biblioteca por desconocimiento de los mismos.
3. El estudiante recurre frecuentemente en forma exclusiva a material fotocopiado y a los apuntes de clase y el uso que hace de la biblioteca es mínimo.

III. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1. Conocer las necesidades de información de los estudiantes y egresados de la Licenciatura en Enfermería.
2. Conocer particularmente la opinión de los docentes en tanto informantes clave.
3. Obtener datos sobre la satisfacción que los usuarios tienen con los servicios ofrecidos.
4. Relevar fuentes de insatisfacción.
5. Conocer las sugerencias de mejora propuestas por los usuarios.

IV. MARCO TEÓRICO

Como disciplina del área social que es la bibliotecología existe un campo de estudio que refiere a la investigación. En torno a esta área se centran los estudios de evaluación de servicios y unidades de información y como parte importante de los mismos su impacto en la comunidad a servir.

Cuando se comienza a estudiar el comportamiento, necesidades y usos de información, se está en el terreno de los Estudios de Usuarios.

El "Estudio de usuarios" en tanto técnica, es definido por Alpízar[1] como "el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlas apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema"

Como lo expresa Izquierdo Alonso y otros[2] "las actividades y los servicios de información existen "por" y "para" el usuario, convirtiéndose este último en un agente esencial de concepción, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de los sistemas de información, cualesquiera que éstos sean."

Los enfoques de estos estudios según Sanz Casado[3], se orientan en dos direcciones. Una de ellas es la que refiere al análisis de usos y necesidades de información de una comunidad determinada y otra es el análisis de las características de la información que utiliza esa comunidad.

En la primera de ellas, los objetivos son conocer la percepción que los usuarios tienen de los servicios e identificar carencias que los mismos tienen en la satisfacción de las necesidades de la comunidad a la que sirven.

En la segunda, los estudios son de carácter cualitativo y buscan conocer los hábitos de búsqueda y uso de información y requieren abordajes interdisciplinarios.

El estudio que planteamos se enmarca en la primera de las direcciones es decir que busca describir una realidad, conocer rasgos de comportamiento con respecto a la biblioteca, conocer opiniones sobre los servicios ofrecidos y realizar un modesto acercamiento a una comunidad nunca antes estudiada.

Los métodos utilizados por los estudios de usuarios se centran en dos abordajes: directo e indirecto. Dentro de los métodos de abordaje directo se encuentra la encuesta autoadministrada y la entrevista.

La encuesta autoadministrada será el método utilizado por considerarlo el más pertinente a los objetivos del estudio y la población a servir.

Este estudio forma parte de las actividades de Evaluación de la Biblioteca cuyo cuerpo principal fue elevado al Decanato en noviembre de 2004 (nota Nº 23/04 del 5 de noviembre "Informe de autoevaluación de la Biblioteca) y presentado a la Jornada organizada por la Comisión de Evaluación Institucional de la Facultad.

El concepto de evaluación institucional sirve de guía en los emprendimientos que realiza la biblioteca, tanto a la hora de diseñar servicios, como de justificar cambios y propuestas.

En el ámbito de las investigaciones sobre las opiniones y usos que los usuarios hacen de los servicios, se plantea actualmente investigar a aquellos usuarios que, formando parte de la población que potencialmente debería hacer uso de los mismos, no lo hace, es decir de los usuarios potenciales.

Estos estudios son más ambiciosos y suponen otro tipo de infraestructura a la que el presente grupo no puede acceder. No obstante, es una gran preocupación conocer las características de aquel usuario que por opción decide no utilizar los servicios de esta biblioteca.

"Sin usuarios, las Unidades de Información, no tendrían razón de ser"[\[4\]](#). Esta premisa guía el presente trabajo.

V. METODOLOGÍA

La población total de estudio se compone de 1200 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.

El diseño de este estudio es descriptivo ya que no se cuenta con estudios previos y por lo tanto es necesario abordar la realidad de manera de conocer el comportamiento de los usuarios de acuerdo a ciertas variables tales como: tipo de usuario, generación de origen, frecuencia de uso de la biblioteca, asistencia a orientaciones, 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.

La población de este estudio es estratificada y por lo tanto se considerarán como tres poblaciones diferentes: Estudiantes, Egresados y Docentes.

En cuanto a los Docentes, se realizará un estudio exhaustivo enviando a todas las cátedras y a las Direcciones del Básico y de Posgrado, los formularios para la totalidad de los docentes que allí trabajan.

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 se encuentra habilitado para el uso de los servicios.

Se realizará una encuesta mediante formulario auto administrado a los usuarios que concurren a la biblioteca durante el período julio-noviembre 2005.

El período considerado ha sido el de concurrencia más sostenida a lo largo del análisis estadístico de 4 años, por ser además los meses en que se concentra la mayor cantidad de cursos según el cronograma del año 2005, por lo cual se entiende pertinente para la realización del estudio.

El estudio se realizará mediante un muestreo no-probabilístico (accidental) por conveniencia ya que se relevarán los datos de 1 de cada 4 de los estudiantes y la totalidad de los egresados que concurren a la biblioteca durante el período de análisis.

En cuanto a los docentes, se elaboró una herramienta de recolección de datos específica que se analizará en forma independiente.

Para considerar la composición de la población en estudio, se tomaron en cuenta los datos de los padrones estudiantiles y de egresados que posee la facultad. No pudiendo aplicarse el concepto de población objetivo prescrito por la norma ISO 11620 [5] se optó por aplicar a los numéricos obtenidos la "Ley de Pareto" la que expresa que: el 80% de las demandas es generada por el 20% de los usuarios. Por lo tanto la composición de los usuarios reales es el 20% de los padrones.

En el siguiente cuadro se presentan los datos:

Cantidad de usuarios reales

Estudiantes (20% del padrón)	758
------------------------------	-----

Egresados (20% del padrón)	362
----------------------------	-----

Total	1120
-------	------

Para la población de estudio "Docentes" se considera que siendo una población fácilmente identificable, accesible y en número finito de unidades de análisis, es pertinente la realización de un estudio exhaustivo. Según el padrón Docente aportado por la Sección Personal de la Facultad el número de individuos que conforman este grupo es de 100.

Docentes	100
----------	-----

En cuanto a la población "Egresados" se consideró a todos los egresados que concurrieron durante el período de análisis, considerándose el método aleatorio simple de muestreo.

Las herramientas de recolección de datos para las tres categorías en estudio se presentan en el Anexo 1. Los formularios aplicados a las tres categorías recogen las variables ya mencionadas.

1. Plan de análisis

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

Las preguntas fueron numeradas y en los casos que fuera necesario también codificadas.

VI. ANÁLISIS DE DATOS

1. Análisis de datos – Estudiantes

El período analizado fue el comprendido entre los meses de julio y noviembre, dónde se encuestaron 142 usuarios que conforman el 13% de los usuarios reales (estudiantes 758, egresados 362) de la Biblioteca. Esta muestra, obtenida por el método probabilístico accidental, se compone por 8 egresados y 134 estudiantes. Los egresados representan el 2% de los usuarios reales egresados, que hacen uso de los servicios y los estudiantes el 18%.

De los 142 formularios recibidos en el período de estudio, el 94,6% pertenece a Estudiantes y el 5,4% pertenece a Egresados (Gráfico nº 1). Como fuera planteado se realizará un análisis por separado de estas categorías, si bien se entiende que el bajo número de egresados no permite generalizar comportamientos y es por lo tanto insuficiente la información que pudo recabarse.

Al estudiar la variable "Generación" surge que las generaciones de mayor concurrencia en el período fueron la 2002 y 2003, si bien es importante el número de usuarios que omitieron la respuesta de la generación de origen (Gráfico nº 2).

Al contrastar la generación de origen con la antigüedad en el uso de la biblioteca, se comprueba que esta pregunta condice con la anterior, ya que el 52,2% asisten desde hace 2 a 3 años (Gráfico nº 3).

En cuanto a la realización de talleres de orientación en el uso de la información y de los servicios bibliotecarios, se destaca que el 93,20% de los encuestados ha realizado alguna de las orientaciones. El 6,80% que representa a aquellos usuarios que no realizaron ninguna de las orientaciones, procede de las generaciones encuestadas más antiguas, es decir aquellas anteriores a 2001, año en que la orientación para el registro en biblioteca se estableció como obligatoria (Gráfico nº 4).

En cuanto a esta variable y la asistencia de los usuarios a la orientación debe mencionarse dos aspectos. En primer lugar que muchos usuarios se registran en biblioteca avanzada la carrera y en segundo lugar que las orientaciones, no siendo obligatorias, se impartían en una única instancia anual y el usuario podía igualmente registrarse sin haber asistido a ella. Esto redundaba en que algunos encuestados pudieran entender a esa instancia anual a la que asistieron, como taller obligatorio.

No obstante lo aclarado, el 88,8% declaró haber realizado el Taller Obligatorio (TO) para registro en biblioteca. No siendo categorías mutuamente excluyentes, los encuestados manifestaron haber realizado también, pero en menores porcentajes, los talleres de formación del usuario en el marco de la materia Metodología de la Investigación II (MCII) y los talleres de apoyo en la elaboración de la Tesis (AT) (Gráfico nº 4.1).

En lo que refiere a la concurrencia a la biblioteca el 44% de los encuestados declaró concurrir una vez a la semana, lo que con relación a los problemas de escasez de material, insuficiencia de volúmenes y cantidad de días en préstamo, resulta un comportamiento adecuado. Ningún servicio de información presenta datos elevados de uso diario y las respuestas entorno a ello es también un bajo porcentaje, 2,90% (Gráfico nº 5).

La concurrencia de tres veces a la semana fue destacada por el 27,2% y la de algunas veces al mes por el 23%.

La pregunta sobre el motivo de concurrencia presenta categorías no mutuamente excluyentes, de modo que un mismo usuario declaró varios motivos de asistencia.

El de mayor concurrencia, que representa un 97%, es el de hacer el uso de los servicios básicos, es decir préstamo, renovación y devolución de materiales. Las categorías siguientes que rondan entre el 35% y el 25% de los encuestados son las de estudio en sala con materiales propios, trabajo en grupo o solicitud de información o datos concretos. Las restantes opciones fueron respondidas por menores porcentajes de usuarios (Gráfico nº 6).

Conviene destacar sin embargo que, a pesar de la infraestructura edilicia, el 27,60% de los estudiantes concurre a la biblioteca para realizar trabajos en grupo en la sala de lectura. Este dato es significativo puesto que la sala de lectura no brinda espacios adecuados para que los estudiantes que deben realizar trabajos en grupo e intercambio de ideas lo hagan sin obstaculizar el estudio de quienes lo hacen en forma individual. Si bien las categorías de esta pregunta no son mutuamente excluyentes, puede interpretarse que el resto de los encuestados no concurre a sala de lectura por no resultarles un lugar siempre propicio, tanto para el estudio individual como grupal.

El siguiente segmento de preguntas (7 a 10), tenía por objetivo estudiar en qué medida es efectivo el apoyo del bibliotecólogo en la búsqueda de información concreta y en qué medida los usuarios solicitan apoyo para obtener una solución a su problema de información.

Del análisis de las respuestas surge que el 88% de los encuestados ha concurrido con un problema concreto de información (Tabla nº 7). De esos 117 individuos, el 82,9% encontró lo que buscaba pero siempre solicitando ayuda a los profesionales de la biblioteca. El 7,75% cumplió con sus objetivos sin solicitar ayuda y el 6,8%, no habiendo encontrado solución inmediata para su problema de información, sí encuentra alternativas a instancias de la ayuda del profesional (Gráfico nº 7).

De esto se concluye que los usuarios recurren frecuentemente a los bibliotecólogos quienes brindan apoyo efectivo en todas las oportunidades en que los usuarios lo demandan.

La pregunta siguiente tenía por objetivo valorar un posible alejamiento del usuario de los servicios y los motivos por los cuales ello podía ocurrir.

En un principio llama la atención el alto porcentaje, casi un 50%, de encuestados que manifestaron haber dejado de concurrir por más de dos meses (Gráfico nº 8). Al analizar los motivos de alejamiento surge que el motivo de mayor incidencia fueron las "Vacaciones". Al respecto de esta respuesta cabe aclarar que el "Motivo de alejamiento" era una pregunta abierta que luego al procesarla es cerrada por categorías de motivos, por lo cual, el encuestado supuso que el alejamiento durante sus vacaciones era un motivo importante de no uso de los servicios.

A los efectos de la evaluación de los servicios, el alejamiento por vacaciones no está marcando una problemática de servicios ofrecidos, sino más bien la estacionalidad en el uso de los mismos.

Durante las vacaciones de los estudiantes la biblioteca ha permanecido cerrada haciendo coincidir las licencias del personal, a los efectos de no lesionar los servicios durante el año lectivo.

Los motivos que siguen en porcentaje de respuesta son: "Poseía bibliografía propia" y "No necesitar material de la biblioteca", ambos con el 18,2%. Estos motivos marcan que en algunas ocasiones los estudiantes obtienen soluciones a sus problemas de información por fuera de los servicios bibliotecarios. La realidad marca que existe hoy mayores facilidades para la adquisición de materiales y el hábito de utilización de fotocopias como único material de estudio (Gráfico nº 9).

En un menor porcentaje, 3,04%, respondieron haber hecho uso de otros servicios de información.

La lejanía del local de biblioteca como motivo de no concurrencia fue marcada por la lejanía del campo de práctica y la residencia en el interior con el 4,54% y el 10,60% respectivamente. Si bien no consta en los formularios, es a través del contacto con el usuario en el Sector Préstamo, que se conocen los problemas económicos que limitan sus traslados.

Es una convicción del personal de biblioteca, que existe una insuficiencia numérica de la colección para satisfacer las necesidades estudiantiles. Esta afirmación se sustenta en las largas listas de reservas, la imposibilidad de renovación del material y el agotamiento de existencias en los estantes, lo que demuestra problemas de disponibilidad.

No obstante lo explicado, fue solamente un 1,51% de los encuestados quienes manifestaron su alejamiento por motivos de insuficiencia de materiales. No puede interpretarse este dato por su oposición, es decir, interpretar que los materiales son suficientes, ya que la muestra no permite generalizaciones y el dato deberá contrastarse con los estudios de evaluación de la colección.

La biblioteca tiene a disposición de los usuarios catálogos impresos con las obras que posee y sobre el uso que de ellos se hace fueron interrogados los encuestados. El comportamiento con respecto al uso de los mismos dio como resultado valores muy

parejos, ya que el 44,77% sí los consulta y el 51,49% no (Gráfico nº 10). Este resultado puede contrastarse con una realidad y es que el estudiante concurre a biblioteca por bibliografía especialmente recomendada, no teniendo la inquietud de investigar sobre otras posibilidades que le puede brindar la biblioteca.

También se consultó sobre el conocimiento de la publicación de las bases de datos a través de la web. A pesar de que esta información se les brinda en las charlas de orientación, el 86,60% respondió que no tenía conocimiento de las mismas (Gráfico nº 11). El 11,90% restante que sí las conoce, manifestó que las había consultado una vez (Gráfico nº 12).

La baja frecuencia de consulta de las bases de datos tiene múltiples interpretaciones tales como: las dificultades de acceso a una computadora, la falta de pericia en el sistema de búsqueda o la resistencia al uso de las nuevas tecnologías.

Se introdujo en el segmento 16, una escala de Lickert, para medir apreciaciones con respecto a los servicios. Dadas las afirmaciones con sentido siempre positivo, el encuestado debía marcar en la misma su total acuerdo hasta su total desacuerdo en una escala de 1 a 5, donde el número 1 expresaba el total desacuerdo y el número 5 el total acuerdo. Tales eran los valores con que se procesaba la respuesta a la afirmación.

En cada formulario se sumó la puntuación total de las afirmaciones para obtener la apreciación general del encuestado sobre el servicio. Luego de ello se consideró tres tipos de apreciaciones: negativa, neutrales y positivas. Los valores que correspondían a las mismas son los siguientes:

Apreciaciones negativas	10 a 20
Apreciaciones neutrales	21 a 30
Apreciaciones positivas	31 a 50

La escala se procesó en forma general dando como resultado que el 88,80% de los estudiantes tiene una apreciación positiva con respecto a la biblioteca y sus servicios (Gráfico nº 14). Quienes presentaron apreciaciones negativas fue el 1,50% que representa a 2 individuos, mientras que un 9,7% fueron apreciaciones neutrales.

Posteriormente las afirmaciones fueron procesadas por separado y no se realizará comentarios de todas pero si de aquellas que merecen un análisis particular.

Con respecto al acuerdo sobre la experiencia que los estudiantes han tenido en la

biblioteca un 91,04% manifestó apreciaciones de tipo positivo (Afirmación nº 1).

Se destacan los datos de la afirmación nº 3 en la que un 72.38% plantea apreciaciones positivas con respecto a la necesidad de implementar nuevos servicios (Afirmación nº 3).

Se plantearon afirmaciones que debían contrastar las hipótesis de insuficiencia y desactualización de la colección. Con respecto a la actualización de los materiales, los estudiantes respondieron en un 40,30% que están en desacuerdo con la afirmación de que los materiales que ofrece la biblioteca son actualizados (Afirmación nº 5).

Con respecto a la afirmación de que los materiales son suficientes, se manifestaron negativamente en un 58,95% (Afirmación nº 6).

Siendo coherentes con las preguntas sobre el apoyo que los profesionales brindan en la búsqueda de información, un 71,64% entiende que la atención que brinda el personal es muy buena (Afirmación nº 7) y un 75,38% declara confiar en la información que se le brinda (Afirmación nº 8).

Se planteó una afirmación que buscaba indagar sobre la efectividad del buzón de devoluciones, constatándose que un 88,81% de los estudiantes, tiene una apreciación positiva sobre la rapidez que el mismo brinda al servicio (Afirmación nº 9). En la realidad se comprueba que este sistema ha contribuido a descongestionar el mostrador de préstamo.

Como afirmación final se planteó que el tiempo de espera es acorde a las necesidades de los estudiantes y con respecto a ello, un 25,37% tiene apreciación negativa, un 20,89% se manifiesta neutral y un 53,74% se manifiesta en forma positiva (Afirmación nº 10).

Las cifras negativas de esta afirmación no son despreciables ya que, si bien se han introducido elementos con la intención de dar mayor dinámica a la Sección Préstamo, la misma continúa con un funcionario por turno y una sola computadora donde realizar las transacciones.

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 suman un total de 8.

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 a una necesidad concreta debido a actividades laborales o la preparación de concursos. En el período estudiado no se conoce la implementación de concursos en instituciones asistenciales, por lo que la concurrencia fue baja.

De estos encuestados, 5 respondieron haber realizado algún tipo de orientación que brinda la biblioteca, en donde 4 de ellos realizaron el taller que forma parte de la materia Metodología Científica II.

Ante la pregunta de la frecuencia de concurrencia a la biblioteca, se confirma lo antes mencionado, ya que solamente 1 egresado manifestó concurrir 3 veces a la semana y sólo 2 manifestaron hacerlo 1 vez a la semana, mientras que 3 lo hacen algunas veces al mes y 2 algunas veces al año.

La frecuencia de asistencia más destacada fue entonces la de algunas veces al mes. Los motivos que movilizan a los egresados a concurrir, son mayoritariamente para devolver, renovar o solicitar materiales en préstamo, ya que el 100% de los mismos así lo manifestó.

De estos 8 egresados, 5 manifestaron como única opción, concurrir por el motivo analizado en el párrafo anterior. Los tres restantes, declararon además otros motivos: utilizar la sala de lectura para trabajo en grupo, solicitar o buscar información concreta y consultar a los profesionales.

En el segmento de preguntas 7 a 10 que valora la efectividad de la biblioteca en evacuar consultas concretas, 8 egresados responden haber acudido por ese motivo.

La forma en que lograron su objetivo fue: 7 de ellos encontró lo que buscaba solicitando ayuda al bibliotecólogo y 1 de ellos, no habiendo encontrado lo que buscaba, sí solicitó ayuda y al igual que los anteriores obtuvo una solución.

La totalidad de los egresados declaró obtener ayuda de los profesionales para tener una solución concreta o alternativas para sus necesidades.

Se consultó a los egresados por el cese en la concurrencia, a lo que 7 de ellos si lo hicieron por más de dos meses y los motivos expuestos fueron: 2 poseían bibliografía propia y 3 por no coincidencia con los horarios laborales. Los restantes no declararon ningún motivo.

Con respecto al uso de los catálogos impresos, 7 egresados declararon hacer uso de ellos, pero con respecto al conocimiento de la publicación web de las bases de datos, la totalidad de los encuestados manifestó no conocerlas.

En cuanto al procesamiento de la escala de Lickert, se analiza lo siguiente:

- El 87,5% de los egresados encuestados manifiesta apreciaciones positivas con respecto a su experiencia general en la biblioteca y el 12,5% se manifiesta neutral, no existiendo apreciaciones negativas.
- El 62,5% manifiesta Acuerdo en la suficiencia de servicios para sus necesidades, pero el 25% plantea desacuerdos.
- Manteniéndose una coherencia con la afirmación precedente, el 75% se manifestó positivamente a la necesidad de implementar nuevos servicios, el 25% se mantiene neutral y no existen desacuerdos.
- En cuanto a la excelencia en la calidad de los servicios 4 egresados mantiene acuerdo y 4 se expresan neutrales.
- Con respecto a la afirmación que expresa que los materiales de la biblioteca son actualizados 4 encuestados se manifiestan con apreciación negativa, 2 se manifiestan neutrales y 2 de acuerdo.
- Las manifestaciones referidas a la suficiencia de materiales se distribuyen de la siguiente manera: 3 tienen apreciación positiva, 2 neutral y 3 en desacuerdo.
- En cuanto a la atención que ofrece el personal, 6 encuestados manifiestan apreciaciones positivas, 1 se mantiene neutral y 1 no contesta.
- En relación a la confianza que el usuario tiene en la información que se le brinda, 7 se manifestaron de acuerdo y 1 no contesta.
- Consultados ante la celeridad que brinda el buzón de devoluciones: 4 manifiestan apreciación positiva, 1 neutral, 2 apreciaciones negativas y 1 no contesta.
- Refiriéndose al tiempo de espera los egresados se manifestaron: 3 con apreciaciones positivas, 3 neutrales, 1 en desacuerdo y 1 no contesta.

Al igual que a los estudiantes, se le solicitó a los egresados expresar sus comentarios y sugerencias con respecto a la biblioteca y los servicios que ofrece. Los comentarios recogidos fueron realizados por 4 encuestados y son los siguientes:

Un horario más amplio y un plazo mayor de préstamo.

Acceso a internet y un ambiente cálido en la sala de lectura.

Préstamos de libros por más días.

Es necesario que el préstamo de libros se realice por más tiempo o se pueda renovar los mismos por Internet si no está reservado, ya que brinda más comodidad y disponibilidad a los usuarios.

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.

El dato del padrón docente se actualizó con la consulta directa a la cátedra de la cantidad de docentes que en ella desempeñan tareas. El total de formularios repartidos asciende a la cantidad de 100, número total actualizado de docentes. De los 100 docentes registrados, solamente el 48% respondió a la encuesta.

Las cátedras que se relevaron en mayor porcentaje fueron: COMUNITARIA, con un 81.25% de respuestas y ENSAME con un 75%. Las cátedras de DIBA y MATERNO INFANTIL, respondieron ambas en un 50%, mientras que las restantes no llegan a este nivel. Del departamento de POSGRADO no se obtuvo ninguna respuesta.

De las cátedras que dieron respuesta, en 4 de ellas se obtuvo respuesta de los docentes G^o 5 (Gráfico n^o 2). Este hecho resulta significativo porque se considera a estos docentes como informantes calificados y en el futuro se plantea la metodología de entrevista con este segmento de la población docente.

El 91,68% de los encuestados hace uso de los servicios con una antigüedad mayor a 4 años y solamente 4 docentes que representan el 8,32% lo hacen por poco más de un año y menos de un año. Ningún docente hace uso de los servicios con una antigüedad de entre 2 y 3 años (Gráfico n^o 3).

En lo que refiere al conocimiento de las instancias de orientación para docentes y estudiantes, el 77,10% respondió afirmativamente y el 22,920% lo hizo en forma negativa. Además de las respuestas obtenidas, 3 docentes declararon no estar en conocimiento de la existencia de talleres específicos para el cuerpo docente (Gráfico n^o 4).

Se consultó si el docente había podido evaluar la incidencia de las orientaciones en el desempeño de los estudiantes, a lo que respondieron en un 54,17% no haber podido hacerlo y un 45,83% respondió afirmativamente. Los comentarios realizados por los docentes se ven en 4.1 del Anexo 2 "Apreciaciones sobre los talleres de orientación".

En estos comentarios, los docentes manifestaron tanto lo positivo de los mismos como los problemas detectados en el estudiantado. Con respecto a los aspectos positivos de los talleres, resaltaron una mejora en el manejo de material bibliográfico y en la cita y descripción bibliográfica de los mismos. En cuanto a los problemas que detectan en los estudiantes se refieren al poco manejo de las fuentes bibliográficas.

Se encuestó sobre la asistencia del propio docente a alguna de las orientaciones, a lo que un 43,75% respondió afirmativamente, mientras que un 56,25% no realizó ninguna orientación. En la respuesta sobre cual de las orientaciones realizó, el encuestado podía marcar más de una opción. Fueron 7 docentes los que realizaron más de una orientación, pero se destaca que el taller dictado en el marco de las Maestrías fue el respondido por la mayor cantidad de encuestados con un 38,10% (Gráfico nº 6.1).

Sobre la consulta de con qué frecuencia asiste a la biblioteca, un 52,08% algunas veces al mes, un 27,08% algunas veces al año y un 20,84% declararon hacerlo una vez a la semana (Gráfico nº 7). De esto se deduce que el docente no concurre asiduamente a la biblioteca, situación que se podrá explicar al analizar los comentarios, sugerencias y sugerencias de servicios a implementar.

Sobre los motivos por los que concurre el docente, los cuales no eran excluyentes, el 79.16% manifestó hacerlo para devolver, renovar o solicitar material en préstamo, comportamiento que no difiere del de otras categorías de usuarios. El 68,75% declaró concurrir para consultar material directamente de las estanterías. El 50% de los encuestados declaró concurrir también para la revisión y actualización bibliográfica de los cursos y el 25% manifestó concurrir para buscar asesoramiento de los bibliotecólogos (Gráfico nº 8).

Al realizar el análisis de los motivos de concurrencia en el grupo de docentes G^o 5, resulta interesante que la tendencia varía con respecto a la tendencia general, ya que el 100% de estos docentes concurre para consultar material directamente de las estanterías, mientras que en un 75% lo hacen además para solicitar, devolver y renovar material. El 50% de los G^o5 manifestó concurrir para realizar actualización bibliográfica de sus cursos (Gráfico nº 9).

A los docentes les fue planteada también la pregunta que evalúa la efectividad de la biblioteca en brindar información concreta o alternativas para solucionar el problema planteado. De los 48 docentes, el 80% si ha concurrido con un problema concreto y en esos casos, obtuvieron una solución directa o alternativa, siempre con la ayuda de los profesionales (Tabla nº 10).

Se encuestó a esta población sobre la interrupción en la concurrencia, a lo que el 65% respondió afirmativamente (Gráfico nº 10). En cuanto a los motivos expuestos se destaca que se relevaron mediante pregunta abierta que luego se cerró para la tabulación. Debe destacarse que ninguno de los motivos expresados alcanza a un 30% de la población (Gráfico nº 12).

Se consultó en forma de pregunta abierta sobre la frecuencia de actualización de la

bibliografía para los cursos, a lo que la mayoría de los docentes declaró hacerlo una vez al año. De los 4 docentes de la Cátedra de Niño y Adolescente, 1 de ellos declaró la periodicidad anual como suficiente debido a la falta de adquisiciones bibliográficas por parte de la institución.

Con respecto al uso de los catálogos impresos, un 56,25% declara hacer uso de ellos, mientras que un 43,75% no lo hacen. En cuanto a la distribución por cátedras de esta pregunta, la Cátedra de ENSAME es la que muestra mayor porcentaje de docentes que efectivamente utilizan estas herramientas de acceso, seguida de la Cátedra de Comunitaria con un 61,54%.

Se consultó también sobre el conocimiento del acceso web a las bases de datos bibliográficas de la Facultad. El 56,25% manifestó su falta de conocimiento de las mismas. La cátedra que proporcionalmente tiene menos conocimiento es la de Administración con un 66,60% de los encuestados (Gráfico nº 15).

Esta misma pregunta fue tabulada de acuerdo al grado de los docentes de lo que surgió que en todos los grados, el no conocimiento de la publicación web de las bases de datos, oscila entre el 50% y 60%. De los Gº 5, el 50% si tienen conocimiento y la otra mitad no.

De los docentes que sí tienen conocimiento de la publicación web de las BDB, se encuestó sobre la consulta a las mismas y la frecuencia con que las utilizan, de lo que surge que el 57,14% (Gráfico nº 17) sí las ha consultado, pero la frecuencia con que lo hacen o hicieron es esporádica en un 50%. No obstante el 33,34% las consulta muy frecuentemente, siendo éstos docentes de las cátedras de Administración, Adulto y Anciano y Ensame. El 8, 33% de los consultados sobre este ítem no respondió la pregunta y en igual frecuencia relativa respondieron aquellos que manifestaron haberlas consultado una sola vez (Gráfico nº 18).

En la herramienta de recolección de datos aplicada a los docentes, fue introducida también una escala de Lickert para medir las apreciaciones con respecto a una serie de datos sobre la biblioteca y a su vez obtener una apreciación general.

Cuando se procesó en términos generales los valores obtenidos en las escalas, se observó que, casi el 70% de los docentes, tiene una apreciación positiva de la biblioteca, mientras que más de un 30% se manifestó en el terreno de la neutralidad. Ninguno de los docentes se manifestó negativamente en términos generales.

Realizando un procesamiento más discriminado, pero aún general, surgen los datos del gráfico nº 23, donde se visualiza que el 29,16% de los encuestados se manifestaron en la puntuación de la Neutralidad, el 47,92% lo hicieron en la puntuación del Acuerdo y más modestamente se manifestaron en la escala de Totalmente de acuerdo con un 16,67%. Tres encuestados no respondieron a la escala y representan el 6,25% (Gráfico nº 20).

Al procesar por separado las diferentes afirmaciones, las tendencias generales

variaron de una afirmación a otra.

La tendencia se mantuvo con respecto a la afirmación nº 1, donde el 89,60% de las apreciaciones son de tipo positivo y no existiendo ninguna en la puntuación de apreciaciones negativas. El concepto general que el docente posee sobre su experiencia en la biblioteca es entonces positivo (Afirmación nº 1).

No obstante los datos precedentes, la afirmación nº 2 que versa sobre la suficiencia de los servicios brindados y la satisfacción de las necesidades de información de los docentes, presenta una casi tercera parte de las opiniones de los encuestados en los tres tipos de apreciaciones: negativas, neutrales y positivas. Estas últimas son las de mayor porcentaje, pero no es menor que el 29,17% sean de tipo negativo y el 31,25% neutral. Para la casi tercera parte de los docentes, los servicios resultan insuficientes (Afirmación nº 2).

En la siguiente afirmación y como contrastación de la anterior, el 81,25% de los docentes se manifestó en forma de Acuerdo y Totalmente de acuerdo con respecto a la necesidad de implementar nuevos servicios, sin embargo hubo docentes que se manifestaron en forma de Desacuerdo total y lo hicieron en un 6,25%, es decir 3 docentes (Afirmación nº 3).

Con respecto a la calidad de los servicios brindados el 43,75% se manifestó de manera positiva y el 39,58% lo hizo de manera neutral. En forma minoritaria hay quienes plantean apreciaciones negativas. En este caso debe destacarse que la neutralidad es preocupante también, ya que puede conjeturarse mucho acerca de lo que realmente expresa ese dato, ya sea desde un desinterés del encuestado, una falta de reflexión al respecto o la reserva de una verdadera mala opinión. Esto mismo resulta con los docentes que decidieron no contestar esa pregunta (Afirmación 4).

Las afirmaciones nº 5 y 6, ponían al encuestado a reflexionar sobre dos aspectos sumamente concretos de la biblioteca y que son actualmente una problemática detectada pero no puesta de relevancia por las otras dos poblaciones estudiadas: estudiantes y egresados. Ante las consultas sobre la actualización de los materiales y la suficiencia numérica para la cantidad de público a la que se sirve, los docentes se manifestaron negativamente en un casi 50% en ambos aspectos. Y en un 20% aproximadamente mantuvieron una posición neutral (Afirmaciones nº 5 y 6). De esto se desprende que los docentes consideran a la colección de la biblioteca insuficiente y desactualizada y así lo manifestaron libremente en las sugerencias y comentarios que lucen en el Anexo 2, preguntas 19 y 20.

Se consultó en otra afirmación sobre la apreciación que tienen los docentes sobre la atención que brinda el personal, a lo que un 83,33% se manifestó en forma positiva a la afirmación de que la atención ofrecida es "muy buena" (Afirmación nº 7). Estas respuestas pueden ser contrastadas con varias de las preguntas realizadas. Una de ellas es la obtenida sobre el asesoramiento que los profesionales brindan en la búsqueda de información concreta, en donde surgió que la mayoría de los docentes lo obtiene satisfactoriamente y otra es la cantidad de comentarios elogiosos sobre la atención brindada en el segmento nº 20 de "Comentarios y sugerencias".

Surge como apoyo a lo anterior que en la afirmación siguiente, un alto porcentaje de los encuestados, el 81,25%, tiene una manifestación positiva con respecto a la confianza en la información que se le brinda (Afirmación nº 8) y este aspecto resulta muy importante a la hora de evaluar el servicio.

En las últimas afirmaciones se evaluaba la rapidez del servicio, tanto en la introducción de un buzón de devoluciones como en el tiempo de espera para la atención en el mostrador. El buzón fue visto positivamente por los docentes como un mecanismo que brinda rapidez en un 75% y el 66,67% manifestó como positiva la afirmación de que el tiempo de espera es acorde a las necesidades del plantel docente.

En cuanto a los servicios más demandados y los comentarios que hicieron los docentes se destaca la necesidad de contar con una sala de informática para búsquedas en bases de datos especializadas y otros servicios informáticos. Se mencionó reiteradas veces la necesidad de contar con bibliografía actualizada en las diversas materias. Algunos docentes contrastaron esta problemática con la buena disposición en la atención que brinda el personal, pero esto no es una solución para el problema de fondo.

VII. CONCLUSIONES GENERALES

- ✓ Se considera que siendo la primera experiencia de acercamiento y estudio de los usuarios de la biblioteca de la facultad, esta práctica es el inicio de una línea de trabajo basada en el relevamiento periódico de necesidades. Es además un primer acercamiento que servirá de experiencia para la continuidad de los estudios. Todas las limitaciones que surgieron en éste serán corregidas y perfeccionadas para el futuro.
- ✓ Habiéndose relevado solamente el 13% de los usuarios reales, en las poblaciones de Estudiantes y Egresados, se entiende que los próximos estudios deberán contemplar una muestra más representativa y deberán realizarse durante dos períodos en el año teniendo en cuenta el cronograma de cursos.
- ✓ A través de los datos recogidos en esta pequeña muestra, se pudo observar que en términos generales la biblioteca está bien conceptuada por los usuarios de cualquiera de las poblaciones en estudio. Si bien es un dato que se lee con visión optimista para quienes llevan adelante el servicio, no deja de entenderse que muchas cosas pueden mejorarse, cambiarse y renovarse. Por otra parte se entiende que muchas veces la carencia de experiencia en el uso de servicios de información, genera usuarios poco demandantes que tienden a quedar satisfechos con servicios mínimos.
- ✓ En concordancia con lo mencionado, los datos relevados sobre concurrencia y motivo de la misma son acordes a la cantidad de materiales que la biblioteca puede ofrecer y a los plazos de préstamo. El uso diario de la biblioteca no es un porcentaje alto, y esto puede obedecer no solamente a los problemas de falta de materiales, sino también a las dinámicas actuales de

estudio, como por ejemplo el intenso uso de fotocopias y la consulta exclusiva de apuntes de clase.

- ✓ 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, surge que el usuario recurre con preferencia a los bibliotecólogos, no generándose muchas veces el hábito de investigación y búsqueda necesario para todo estudiante universitario.
- ✓ En cuanto a las demandas sobre el aumento del plazo de préstamo, que fueron realizadas por 32 estudiantes y 4 egresados, éste está directamente relacionado al número de copias del material y por lo tanto la biblioteca debe garantizar una rotación equitativa, de manera que más usuarios puedan consultar una misma obra.
- ✓ En lo que refiere al horario más amplio, que fuera demandado por 4 estudiantes y 1 egresado, el mismo está condicionado a la cantidad de personal existente en la biblioteca y a los horarios con mayor volumen de trabajo. Actualmente las horas pico de funcionamiento son las comprendidas entre las 11 y las 14 horas, horario en el cual la atención al público se encuentra reforzada.
- ✓ El eje de formación del usuario fue destacado como altamente positivo por los docentes, quienes aprovecharon la instancia para manifestar carencias detectadas en la población estudiantil en cuanto al manejo de bibliografía. En función de ello se considera necesario continuar con el programa de "Formación de Usuario".
- ✓ De acuerdo a la frecuencia en la concurrencia y a las necesidades de servicios planteados por los docentes, se concluye que estos usuarios necesitan la información en su propio lugar de trabajo, es decir la cátedra. Por lo tanto sería necesaria la implementación de servicios a distancia y capacitar al docente en el uso de los mismos. En ese caso sería imprescindible generar la infraestructura adecuada de manera que todas las cátedras cuenten con equipamiento y conexión a Internet.
- ✓ Tanto en la población de docentes como en la estudiantil, la hipótesis 1 planteada acerca de las carencias del acervo bibliográfico fue totalmente comprobada. La demanda de servicios en línea es una arista más del propio problema, ya que supondría una solución paliativa a la falta de material bibliográfico actualizado disponible físicamente.
- ✓ El uso de los catálogos así como el conocimiento y consulta de las bases de datos bibliográficas, demostraron ser servicios poco usufructuados por los usuarios de cualquiera de las poblaciones y ello viene a demostrar la veracidad de la hipótesis 2 de nuestro estudio. El porcentaje de docentes que conoce y hace uso de estos servicios se encuentra en el orden del 50%.
- ✓ La contrastación de un bajo conocimiento de ciertos servicios ofrecidos lleva a la reflexión sobre la efectividad de los mecanismos de comunicación y difusión implementados por la biblioteca.
- ✓ Se pudo comprobar que los estudiantes hacen uso básicamente de los servicios mínimos como lo son el préstamo, devolución y renovación de materiales; no demandando además otro tipo de servicios que se ajusten más a las nuevas necesidades. Como consecuencia se entiende que la hipótesis 3 del estudio fue también comprobada ya que, a través de los comentarios de los docentes acerca de los cursos de formación del usuario, se manifestó con amplitud las variadas carencias que los estudiantes presentan a la hora de

elaborar y presentar trabajos.

- ✓ A la luz de estos resultados podrán surgir nuevas inquietudes que, enriquecidas con otras investigaciones como la de 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.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1. FORMULARIOS DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

- A. Formulario de encuesta aplicado a Estudiantes y Egresados**
- B. Formulario de encuesta aplicado a Docentes**

Formulario de encuesta aplicado a Estudiantes y Egresados

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA. FACULTAD DE ENFERMERÍA BIBLIOTECA – año 2005

Señor usuario:

Deseamos conocer sus apreciaciones con respecto a los servicios que ofrece la Biblioteca, la atención que ha recibido y otros aspectos de gran importancia para la mejora de los servicios que ofrecemos de manera que éstos se ajusten a sus necesidades.

La información que Usted brinde es totalmente anónima y los resultados serán utilizados para el mejoramiento de los servicios actuales, el diseño de otros nuevos y el emprendimiento de todas las actividades de mejora posibles a nivel general.

Le agradecemos por su tiempo y sus respuestas.

Fecha de entrega:

Fecha de recepción:

1. Tipo de usuario: Estu ante Generaci
 Egresado año de egreso

2. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza la biblioteca? (marque una sola opción)

Más de 4 años	<input type="checkbox"/>
De 2 a 3 años	<input type="checkbox"/>
Poco más de 1 año	<input type="checkbox"/>
Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>

3. Realizó alguna de las orientaciones o talleres en el uso de la información que brinda la biblioteca?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

4. Marque cual de ellos

Taller obligatorio para registro en la biblioteca	<input type="checkbox"/>
Etapas de la investigación y revisión bibliográfica en el marco de Metodología II	<input type="checkbox"/>
Taller de apoyo a grupos de tesis	<input type="checkbox"/>
Taller para Maestrías	<input type="checkbox"/>

5. ¿Con qué frecuencia viene a la biblioteca? (marque una sola opción)

Todos los días	<input type="checkbox"/>
Tres veces a la semana	<input type="checkbox"/>
Una vez a la semana	<input type="checkbox"/>
Algunas veces al mes	<input type="checkbox"/>
Algunas veces al año	<input type="checkbox"/>

6. ¿Por qué motivos concurre más frecuentemente a la biblioteca?

Para devolver, renovar o solicitar materiales en préstamo	<input type="checkbox"/>
Leer una revista en sala de lectura	<input type="checkbox"/>
Revisar las tesis de grado	<input type="checkbox"/>
Utilizar obras de consulta	<input type="checkbox"/>
Solicitar o buscar información o datos concretos	<input type="checkbox"/>
Estudiar en sala con material propio	<input type="checkbox"/>
Estudiar en sala con los materiales de la biblioteca	<input type="checkbox"/>
Consultar al bibliotecólogo por algunas obras	<input type="checkbox"/>
Utilizar la sala de lectura para trabajo en grupo	<input type="checkbox"/>

7. ¿Ha acudido usted a la biblioteca en busca de una información concreta?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Si contestó afirmativamente conteste las preguntas 8, 9 y 10; en caso contrario pase a la pregunta 11.

8. ¿Encontró la información que buscaba?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

9. ¿Solicitó ayuda al bibliotecólogo?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

10. Si no encontró usted la información que buscaba,

a) ¿Le brindaron otra solución para encontrar la información buscada?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

11. ¿En algún momento dejó de concurrir a la biblioteca por un tiempo considerable (por ejemplo más de dos meses)?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Si respondió afirmativamente, ¿cuál fue el motivo?

12. ¿Utiliza los catálogos impresos que se encuentran en la biblioteca? (frente al mostrador de préstamo)

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

13. ¿Sabe que las bases de datos bibliográficas de la biblioteca pueden consultarse a través de internet? (si responde negativamente pase a la pregunta 16)

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

14. ¿Las ha consultado alguna vez? (Si responde negativamente pase a la pregunta 16)

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

15. ¿Con qué frecuencia?

Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Esporádicamente	<input type="checkbox"/>
Una vez la consulté	<input type="checkbox"/>

16. Manifieste su acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones en la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

Mi experiencia en la biblioteca ha sido buena en general				
Los servicios de la biblioteca son suficientes para satisfacer mis necesidades				
Es necesario implementar servicios nuevos				
La calidad de los servicios es excelente				
Los materiales que ofrece la biblioteca son actualizados				
Los materiales son suficientes				
La atención que ofrece el personal es muy buena				
Confío en toda la información que se me brinda				
El buzón de devoluciones brinda rapidez al servicio				
El tiempo de espera es acorde a nuestras necesidades				

17. ¿Qué servicios no brinda la biblioteca y usted considera necesario que se implementen? Por favor fundamente su respuesta.

18. Comentarios y sugerencias

Muchas gracias.

Formulario de encuesta aplicado a Docentes

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA. FACULTAD DE ENFERMERÍA

BIBLIOTECA – año 2006

Señor Docente:

Deseamos conocer sus apreciaciones con respecto a los servicios que ofrece la Biblioteca, su colección, el uso que Usted hace de ella, la atención que ha recibido, y otros aspectos de gran importancia para la mejora de los servicios que ofrecemos de manera que éstos se ajusten a sus necesidades.

La información que Usted brinde es totalmente anónima y los resultados serán utilizados para el mejoramiento de los servicios actuales, el diseño de otros nuevos y el emprendimiento de todas las actividades de mejora posibles a nivel general.

Le agradecemos por su tiempo y sus respuestas.

Fecha de entrega:

Fecha de recepción:

1. Tipo de usuario:

Docente Grado

2. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza la biblioteca? (marque una sola opción)

Más de 4 años

De 2 a 3 años

Poco más de 1
año

Menos de 1 año

3. ¿Está en conocimiento de la existencia de instancias de formación del usuario dirigida a estudiantes y docentes?

4. ¿Ha podido evaluar de qué manera inciden las orientaciones en el manejo de bibliografía por parte de sus estudiantes?

SI

NO

4.1 Comente sus apreciaciones:

5. Realizó usted alguna de esas orientaciones o talleres?

SI

NO

5.1 Marque cual de ellos

Taller obligatorio para registro en la biblioteca

Etapas de la investigación y revisión bibliográfica en el marco de Metodología II

Taller de apoyo a grupos de tesis

Taller para Maestrías

Taller específico para docentes

5.2 ¿Qué opinión tiene sobre ellos?

6. ¿Con qué frecuencia viene a la biblioteca? (marque una sola opción)

Todos los días

Tres veces a la semana

Una vez a la semana

Algunas veces al mes

Algunas veces al año

7. ¿Por qué motivos concurre más frecuentemente a la biblioteca?

Para devolver, renovar o solicitar materiales en préstamo

Consultar material directamente de las estanterías

Solicitar o buscar información o datos concretos

Buscar asesoramiento de los bibliotecólogos

Revisión y actualización de bibliografía para los cursos

Estudiar en sala de lectura

8. ¿Ha acudido usted a la biblioteca en busca de una información concreta?

SI

NO

Si contestó afirmativamente conteste las preguntas 9, 10 y 11; en caso contrario pase a la pregunta 12.

9. ¿Encontró la información que buscaba?

SI

NO

10. ¿Solicitó ayuda al bibliotecólogo?

SI

NO

11. Si no encontró usted la información que buscaba,

¿Le brindaron otra solución para encontrar la información?

SI

NO

12. ¿En algún momento dejó de concurrir a la biblioteca por un tiempo considerable (por ejemplo más de dos meses)?

SI

NO

Si respondió afirmativamente, ¿cuál fue el motivo?

13. ¿Cada cuánto tiempo realiza actualización de la bibliografía del curso?

14. ¿Utiliza los catálogos impresos que se encuentran en la biblioteca? (frente al mostrador de préstamo)

SI

NO

15. ¿Sabe que las bases de datos bibliográficas de la biblioteca pueden consultarse a través de internet? (si responde negativamente pase a la pregunta 16)

SI

NO

16. ¿Las ha consultado alguna vez? (Si responde negativamente pase a la pregunta 16)

SI

NO

17. ¿Con qué frecuencia?

Muy frecuentemente

Esporádicamente

Una vez la consulté

18. Manifieste su acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones en la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

Mi experiencia en la biblioteca ha sido buena en general					
--	--	--	--	--	--

Los servicios de la biblioteca son suficientes para satisfacer mis necesidades					
--	--	--	--	--	--

Es necesario implementar servicios nuevos					
---	--	--	--	--	--

La calidad de los servicios es excelente					
--	--	--	--	--	--

Los materiales que ofrece la biblioteca para mi materia son actualizados					
--	--	--	--	--	--

Los materiales para mi materia son suficientes					
--	--	--	--	--	--

La biblioteca cubre en profundidad mi especialidad de Enfermería					
--	--	--	--	--	--

La atención que ofrece el personal es muy buena					
---	--	--	--	--	--

Confío en toda la información que se me brinda					
--	--	--	--	--	--

El buzón de devoluciones brinda rapidez al servicio					
---	--	--	--	--	--

19. ¿Qué servicios no brinda la biblioteca y usted considera necesario que se implementen? Por favor fundamente su respuesta.

20. Comentarios y sugerencias

Muchas gracias.

[1] Citado por: Bustamante Paco S. Estudio de usuarios: un método importante para medir la calidad de los servicios de biblioteca. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00001103> (Consultado: 30/10/06) p. 2

[2] Izquierdo Alonso M, Ruiz Abellán J, Piñera Lucas J. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad: propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. En: Jornadas Españolas de Documentación, 6ª; Valencia: FESABID, 1998

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

[4] Bustamante Paco S. Op. Cit

[5] b.2.1.1.3. “Un usuario es, para el propósito de este indicador, una persona que ha visitado la biblioteca o usado los servicios de la biblioteca en otros modos durante el último año. Norma ISO 11620 :1998 (E) Información y Documentación – Indicadores de desempeño para bibliotecas.