

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO. FACULTAD DE
HUMANIDADES Y ARTES**



**Ciclo de Complementación Curricular de Licenciatura en
Bibliotecología y Documentación**

**Valoración de los servicios bibliotecarios por los estudiantes de las carreras de
ingeniería, usuarios de la Biblioteca de la
Facultad Regional Rosario (FRRo) de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN)**

María Paula Páez

Tutor: Licenciado Nicolás M. Tripaldi

Diciembre 2019

Agradecimientos

A mi madre y hermanos, por acompañarme siempre.

A Nicolás por su conocimiento, su apoyo, el tiempo y la paciencia dedicados a esta tesina.

A Sofía, colega bibliotecaria por su apoyo.

Resumen

Esta investigación realiza un aporte de conocimiento sobre el grado de valoración de los servicios de la Biblioteca “Manuel Belgrano” de la Facultad Regional Rosario Universidad Tecnológica Nacional, de acuerdo a las necesidades y expectativas de sus usuarios reales.

Los usuarios encuestados, estudiantes de las carreras de grado de ingeniería, valoran en forma positiva o negativa en concordancia con sus experiencias con los servicios y el personal bibliotecarios. Pero también, a través de este análisis, aparecen puntos débiles que el sistema bibliotecario y la institución mayor deben reforzar para retener y atraer usuarios de la sociedad de la información y tecnología.

PALABRAS CLAVE: BIBLIOTECA UNIVERSITARIA – VALORACION - USUARIOS – SERVICIOS BIBLIOTECARIOS - INGENIERIA

Abstract

This research makes a contribution of knowledge about the degree of assessment of the services of "Manuel Belgrano" Library of the Regional Faculty from Rosario's National Technological University, according to the needs and expectations of its patrons.

Surveyed patrons, students of engineering careers, value positively or negatively according to their experiences with library services and staff. But also, through this analysis, appear weaknesses that the library system and the major institution must reinforce to retain and attract users of the information and technology society.

KEY WORDS: UNIVERSITY LIBRARY - VALUATION - PATRONS - LIBRARY SERVICES - ENGINEERING

Tabla de contenidos

Agradecimientos	i
Resumen	ii
Prólogo	iv
Introducción	vi
Marco teórico conceptual de la investigación	1
• Los usuarios de la información en la Biblioteca	1
• Técnicas de la investigación	8
Contexto institucional	9
a. Universidad Tecnológica Nacional	9
c. Facultad Regional Rosario	11
d. Biblioteca de la FRRo	12
Observación directa simple de la biblioteca de la FRRo	15
Biblioteca y sus usuarios	17
a. Características de la muestra	17
b. El ambiente de trabajo, visto por los usuarios	19
c. Hábitos de los usuarios en la Biblioteca	21
d. Acceso a la información por parte de los usuarios	23
e. Acceso a los recursos de información en línea	24
f. Servicios más utilizados	26
g. Percepción de los usuarios con respecto al personal de la Biblioteca	27
h. Sugerencias de los usuarios	28
Conclusión	29
Bibliografía	31
Anexo	34

Prólogo

El presente trabajo se realiza con la finalidad de obtener el título de grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación.

El objetivo general es conocer la valoración de los servicios bibliotecarios que tienen los usuarios reales de la Biblioteca de la Facultad Regional Rosario.

Se trabajó teniendo en cuenta los siguientes objetivos específicos

- Describir la biblioteca y sus servicios.
- Reconocer y analizar las necesidades de información de los estudiantes de ingeniería de la FRRo que usan la biblioteca.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los servicios bibliotecarios.

Definiendo como usuario, a una persona que usa habitualmente algo, en este caso los servicios de la biblioteca; o sea a sus usuarios reales presenciales que son los estudiantes de las carreras de grado de las Ingenierías, los mismos son identificados a través de la Base de Datos (BD) Sysacad (Sistema Académico) de sus módulos Alumnos, Biblioteca, Préstamos, perteneciente a la UTN.

En el presente trabajo los usuarios reales son estudiantes de las carreras de grado de la Facultad: Ingeniería Civil (IC), Ingeniería Mecánica (IM), Ingeniería Eléctrica (IE), Ingeniería Química (IQ) e Ingeniería en Sistemas de Información (ISI) que asisten a la biblioteca (presenciales).

Se utilizaron técnicas mixtas, ya que se tiene presente que los datos de estudio son subjetivos porque se basan en percepciones y actitudes de los usuarios. Las herramientas elegidas fueron la observación directa simple y el cuestionario. Se han graficado los datos primarios obtenidos para una mejor visualización de los resultados.

La muestra de la encuesta la conforman cuarenta (40) usuarios, que son quienes respondieron el cuestionario, distribuido durante una semana en noviembre de 2018, en la sala de lectura.

La estructura del trabajo consta de una introducción general con las características de la sociedad actual, de los objetivos de la educación superior argentina y de las bibliotecas universitarias como apoyo. Se entrelazan con conceptos de calidad.

En el primer capítulo se trata sobre los usuarios de la información en relación con la Biblioteca y se procede a detallar brevemente las técnicas de investigación empleadas que son la observación directa simple y la aplicación de un cuestionario (ver anexo).

En el segundo capítulo se hace un acercamiento a la historia de la Universidad Tecnológica Nacional y de la Facultad Regional Rosario y se describe la Biblioteca de con sus características locales.

En el tercer capítulo describe la observación realizada durante una jornada, en el turno tarde de seis horas

En el cuarto capítulo se brindan los datos obtenidos a partir de la respuestas de los usuarios en el cuestionario, se muestran a través de gráficos los resultados permitiendo conclusiones parciales.

La metodología aplicada permite llegar a una conclusión del tema, en la cual se resaltan las características favorables y las no tan favorables, a través de los ojos de sus usuarios, de la Biblioteca de la FRRO inserta en la Universidad Tecnológica Nacional.

Introducción

En la sociedad actual, sociedad de la información, sociedad del conocimiento y sociedad del aprendizaje, “el desarrollo de procesos formativos está enfocado en que cualquier sujeto aprenda a aprender, que adquiera las habilidades para el autoaprendizaje permanente , que sepa enfrentarse a la información (buscar, seleccionar, analizar, elaborar, difundir) que se califique laboralmente para el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento, y la cultura que entorno a ellas se produce (creación de comunidades virtuales de aprendizaje, educación virtual). (Alfonso Sánchez, I., 2016).

Indicadores de una sociedad de conocimiento (Kruger, K., 2016):

En el ámbito económico se observa que los sectores de producción de bienes pierden importancia en la estructura económica a favor del sector de servicios. Más concretamente, crece la importancia de los mercados globalizados de divisas, de finanzas y de capitales frente a los mercados de productos.

La estructura ocupacional cambia radicalmente a través del crecimiento de las categorías profesionales altamente calificadas y la disminución de las categorías menos calificadas.

Dentro de las empresas, crece la relevancia de tener sistemas adecuados de gestión del conocimiento y adaptar las estructuras organizativas y de gestión a un entorno cambiante.

En el ámbito político, dependen cada vez más de una legitimación científica, lo que causa que los actores políticos dependan cada vez más de expertos y asesores.

Relacionada con las estructuras ocupacionales, se observa una creciente importancia de la educación, que queda reflejada en el nivel de educación más alto de la población. Un indicador es la transformación de las universidades como instituciones de elite en instituciones de educación superior masificadas.

En este trabajo se destaca la educación universitaria como una fuerza propulsora de cambios. En Argentina, “Las instituciones universitarias tienen por finalidad la generación y comunicación de conocimientos del más alto nivel en un clima de libertad, justicia y solidaridad, ofreciendo una formación cultural interdisciplinaria dirigida a la integración del saber, así como una capacitación científica y profesional específica para

las distintas carreras que en ellas se cursen, para beneficio del hombre y de la sociedad a la que pertenecen... “(Ley N° 24521, 1992, art. 27).

La Biblioteca universitaria debe contribuir a los logros de la Universidad.

La BU debe ofrecer servicios de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. Entendiéndose calidad, en contexto de las ISO 9000 es el relativo a la totalidad de funciones del producto/servicio. La definición “aptitud para el uso”. Cualquier función o característica de un producto o servicio que sea necesaria para satisfacer las necesidades del cliente o para alcanzar la aptitud para el uso es una característica de calidad. Las características de los servicios tienen una dimensión humana, son: accesibilidad, precisión, cortesía, confort, competencia, credibilidad, formalidad, eficiencia, efectividad, flexibilidad, honestidad, puntualidad, rapidez de respuesta, confiabilidad.

Las metas de calidad:

- Establecer las necesidades de sus clientes
- Diseñar servicios cuyas características reflejen las necesidades del cliente
- Construir servicio que reproduzcan fielmente el diseño que conviene a las necesidades del cliente.
- Verificar antes del suministro que sus servicios posean funciones requeridas para satisfacer las necesidades del cliente.
- Hacer sus operaciones más efectivas y eficientes
- Descubrir que deleitara a su cliente y proporcionárselo. (Hoyle, D. 1996)

La norma ISO 11620 “Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario” define a la biblioteca en el punto 3.3: organización, o parte de ella, cuya principal función es mantener una colección de documentos y facilitar, mediante el trabajo de su personal, el uso de esos documentos para satisfacer las necesidades de información, de investigación, educativas o de ocio de sus usuarios. Continúa con la definición de calidad en el punto 3.4: conjunto de todas las características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades declaradas o implícitas.

Esta Norma, en el anexo B (normativo) presenta entre los aspectos a evaluar para analizar las áreas y servicios “opinión del usuario” y su indicador es la “satisfacción del usuario” que está en el estándar VII mediciones de eficiencia.

Este indicador puede utilizarse para medir la opinión de los usuarios sobre:

- Horas de apertura;
- Instalaciones para estudiar;
- Disponibilidad de documentos;
- Servicio de préstamo interbibliotecario;
- Servicio de información y referencia;
- Formación de usuarios;
- Actitud del personal de la biblioteca;
- Los servicios de la biblioteca en su conjunto.

Citando a Arriola Navarrete. O. (2006) “si el objetivo prioritario de cualquier biblioteca es satisfacer la demanda del usuario y esta demanda se presenta habitualmente en forma de pregunta, la satisfacción de tal demanda será una respuesta veraz, completa, y en el momento pertinente. Por lo tanto, las bibliotecas, además de ser un lugar de acogida para el estudio y la investigación, deben establecer dos tipos de servicios fundamentales:

1. El servicio de referencia e información bibliográfica, en el que se atienden las demandas de información, de manera local y remota.
2. El servicio de acceso al documento, en el que se incluyen los servicios de préstamos en sala, préstamo a domicilio y prestamos interbibliotecario.”

Definiendo a usuarios, en el presente trabajo, a una persona que usa habitualmente algo. Siguiendo a Romanos de Tiratel, S. (2000) “si no se comprende la conducta informativa no es posible diseñar sistemas de información significativos, ni estos pueden utilizarse razonablemente. La autora cita Robert S. Taylor (1968) que propone a los referencistas ayudar a los buscadores de información a comprender su necesidad “comprometida”. Taylor identifica cuatro niveles de necesidad de información:

- 1) Necesidad visceral
- 2) Necesidad consciente
- 3) Necesidad formalizada, y
- 4) Necesidad comprometida

Se considera que cada usuario está en un ambiente social, su experiencia y madurez en cuanto a sus necesidades de información, si pertenece al mercado laboral, en qué etapa de la carrera esta.

Rey Martin, 2000, menciona a Eiglier y Langeard, que indican que es mejor emplear como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo.

Marco teórico conceptual de la investigación

Los usuarios de la información de la Biblioteca

Los usuarios de la información son el eje principal, en el proceso de enseñanza-aprendizaje como del proceso de la información científica, ya que a través de sus necesidades, intereses y expectativas es que se organiza todo el sistema biblioteca.

Siguiendo a **Izquierdo Alonso** (1999) se puede inferir algunos elementos fundamentales y característicos del usuario de información:

- a) la utilización de un servicio de una unidad de información;
- b) el uso de un producto informativo, y
- c) el hábito o frecuencia con que se acude a dicho servicio o con el que se usa dicho producto.

Sanz (1994) El usuario real “no sólo es consciente de que necesita información, sino que la utiliza frecuentemente.”

Taylor, R., mencionado por Romanos de Tiratel (2000), propone a los referencistas que ayuden a los buscadores de información a comprender su necesidad “comprometida”.

Este es uno de los cuatro niveles de necesidad de información identificados por el autor, quien los describe así:

1. **Necesidad visceral.** Antes que nada, está la necesidad de información consciente o aun inconsciente que no existe en la experiencia recordada del que busca. Puede ser sólo un tipo vago de insatisfacción. Probablemente sea inexpresable en términos lingüísticos. Esta necesidad (realmente no es todavía una pregunta) cambiará de forma, calidad, concreción y criterios cuando se agregue información, cuando sea influida por la analogía, cuando su importancia crezca con la investigación.

2. **Necesidad consciente.** En el segundo nivel existe una descripción mental consciente de una mal definida área de indecisión. Probablemente será una formulación ambigua y vaga. El buscador puede, en este estado, hablar con alguien más para afinar su enfoque. Presumiblemente espere que sucedan dos cosas en este proceso:

- (a) sus colegas comprenderán las ambigüedades; y
- (b) esas ambigüedades desaparecerán gradualmente en el curso del diálogo.

3. **Necesidad formalizada.** En este nivel un buscador puede dar forma a una formulación cualificada y racional de su pregunta. Aquí describe su área de duda en

términos concretos, esta puede ser pensada o no dentro del contexto o de las restricciones del sistema del que quiere información. Por cierto, en este nivel puede ver al bibliotecario como parte del sistema antes que como un colega.

4. Necesidad comprometida. En el cuarto nivel la pregunta se reformula en anticipación a lo que los archivos pueden proporcionar. El buscador debe pensar en términos de la organización de archivos particulares y de paquetes discretos disponibles --tales como libros, informes, artículos, dibujos o tablas. Estos cuatro niveles de formación de preguntas se somborean una a la otra a lo largo del espectro de preguntas posibles.

Según **Izquierdo Alonso (1999)**, las categorías de usuarios pueden definirse en función de dos tipos de **criterios: socio demográficos y psico sociológicos.**

1.- Los criterios socio demográficos son los de más fácil identificación y cuantificación.

Entre ellos se engloban:

- La categoría socio profesional o el grupo de actividad al que pertenece el usuario (dirección, investigación, servicios, etc.).
- El sector específico al que pertenece la rama de actividad desempeñada (administración, industria, agricultura, etc.).
- El nivel de formación y responsabilidad del usuario (directivo, técnico, personal de administración, responsable principal de un equipo de investigación, becario de investigación, etc.).
- La naturaleza de la actividad o el tipo de actividad para la cual se busca la información.
- El objeto de la relación con los sistemas de información.
- La conciencia del universo existente de recursos informativos, etc.

2.- Entre los criterios psicossociológicos se incluyen:

- Las actitudes y valores del usuario con relación a la información en general, y con las unidades de información de modo particular.
- Los factores que determinan su necesidad.
- El comportamiento que manifiesta el usuario hacia las unidades de información (respecto a sus productos y diferentes servicios).
- Las condicionantes cognitivas y afectivas del usuario (competencia cognitiva, condicionantes culturales, experiencia personal ante el uso de información, actitudes y criterios evaluativos, etc.) y una valoración de todo esto.

- Los procesos de adquisición y procesamiento de la información, y un estudio de esto.
- Los fundamentos del desarrollo de la búsqueda de información y de comunicación de la información: cómo selecciona las fuentes de información, cómo formula sus preguntas, cómo escoge la información, preferencias por ciertos medios de información (determinados por la competencia cognitiva del usuario, los condicionantes temporales o espaciales, los socioculturales, etc.), el grado de fiabilidad que le concede a las diferentes fuentes de información, las condiciones materiales y los hábitos de trabajo, y se valora todo esto.
- El uso dado a la información suministrada, etc. En el caso de la información científica, es preciso analizar todo el circuito de la información, desde su producción hasta los procesos de tratamiento y transferencia de información.

Los usuarios se presentan en la biblioteca porque tienen una o varias necesidades de información.

Según **Calva González, J. (2007)** “el fenómeno de las necesidades de información de los usuarios debe estudiarse en forma integral **sus tres fases**:

- **Surgimiento de las necesidades de información**
- **Comportamiento en la búsqueda de información**
- **Satisfacción de las necesidades de información**

La primera fase es el momento en el que surgen o se originan en el sujeto las necesidades de información.

Esta fase constituye el origen del fenómeno, así como la base del desarrollo del mismo. Entonces las unidades de información requieren la comprensión de los mecanismos mediante los cuales surgen las necesidades de información en sus usuarios, trátense de entes individuales o colectivos. El surgimiento de las necesidades de información documental estará bajo la influencia de los factores externos (ambiente) y los factores internos (características particulares de cada sujeto).

La segunda fase corresponde a la manifestación de esas necesidades de información que promueven el comportamiento informativo. Precisamente en esta fase el sujeto o usuario es motivado a buscar la satisfacción de dichas necesidades. El comportamiento informativo estará bajo la influencia de los factores internos y externos que lo determinarán en diversos momentos de forma sustancial.

La tipología de necesidades de información se halla entre la primera y segunda fase. La combinación de influencias o impactos de los factores internos y externos en el sujeto miembro de una comunidad, dará por resultado la aparición de los diferentes tipos de necesidades de información.

La satisfacción de las necesidades de información, esta fase, es el fin último de las necesidades de información, pues el sujeto en realidad busca la satisfacción de tales necesidades. En esta etapa se observa el uso que el usuario da a la información obtenida, pues, dependiendo de la utilización que el sujeto tenía en mente, éste se sentirá satisfecho o insatisfecho, es decir, el individuo no satisficiera su necesidad si no puede usar la información obtenida.

El comportamiento informativo, con sus tipos y patrones, lo conforman las distintas manifestaciones de las necesidades de información de los sujetos y se ubican entre la segunda y la tercera fase del fenómeno. Aquí también la combinación de los factores internos y externos influye en el usuario o sujeto, determinando la aparición de los diferentes tipos y patrones de comportamiento informativo.

Cuando se investiga esta fase, pero sin considerar que su origen se halla en una necesidad informativa, las respuestas de las unidades de información serán parciales y no responderán a la verdadera naturaleza de ese comportamiento informativo, antes bien responderán únicamente a la demanda del usuario cuando se presente en la biblioteca o centro de documentación.

Son dos los factores que intervienen en este proceso: externos e internos. De los factores externos destaca el siguiente:

- El ambiente. Incluye las presiones que el ambiente externo ejerce sobre el sujeto, como los aspectos sociales, políticos, económicos, educativos, etc. El medio ambiente, incluso el físico, ejerce una influencia o presión en el ser humano y provoca una respuesta; estas reacciones se procesan en el cerebro y se convierten en necesidades.

Entonces, el ambiente o los factores externos varían de comunidad a comunidad, es decir, no son los mismos y propician la existencia de diferentes tipos de necesidades de información. Estos factores impactarán al sujeto, quien a través de su sistema nervioso manifestará sus necesidades por medio de un comportamiento informativo, como consecuencia, tendrá diferentes tipos y patrones específicos. Pero también la variabilidad del ambiente dificulta que la unidad de información tenga un control eficiente y anula la posibilidad de un conocimiento completo sobre éste. No obstante, es

posible indagar sobre el ambiente en el que se ubica una comunidad de usuarios y la unidad de información podrá —con los métodos, técnicas e instrumentos adecuados— obtener datos que después de analizarlos le permitan predecir con certidumbre las necesidades de información y el comportamiento informativo de dicha comunidad que le compete.

Los factores internos. Corresponden a las características particulares de cada persona: conocimientos, experiencia, habilidades, capacidades, entre otros. En estos factores se considera que igualmente se involucran los psicológicos o emocionales, factores que, al tratarse de los del sujeto, lo presionan a tener una necesidad de información, los cuales, en combinación con los externos, originan las necesidades de información.

La combinación de ambos factores, cuando inciden en el sujeto, lo conducirán a buscar la satisfacción de sus necesidades y propiciarán la aparición de un comportamiento informativo. Cabe señalar que el impacto de estos factores se ocurre en el surgimiento de las necesidades y en el comportamiento informativo.

Para las unidades de información, la distinción de los factores internos significa conocer a sus comunidades de usuarios, o sea, conocer sus características. Esto permitirá una mayor comprensión del surgimiento de las necesidades de información y redundará en que la biblioteca cuente con los documentos que respondan a esas necesidades.

El fenómeno de las necesidades de información consta, además, de otros elementos, los cuales se citan a continuación: **el tiempo, la pertinencia, la relevancia, la precisión, la recopilación, la valoración de la satisfacción y el uso de la información.**

- El tiempo. Las necesidades en el sujeto deben ser satisfechas más inmediatamente. El tiempo que transcurre desde que se origina una necesidad hasta su satisfacción es un elemento insoslayable, pues cuando se prolonga, adquiere un matiz determinante para la insatisfacción del usuario.

En cambio, si entre la aparición de la necesidad y su satisfacción el tiempo fue breve, se traducirá en un elemento relevante para la valoración que haga el sujeto de la fuente o recurso utilizado; de ahí que este elemento represente para la unidad de información un factor ineludible en el manejo cotidiano de documentos y usuarios.

- La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación. Estos cuatro elementos se relacionan entre sí, pero sólo respecto de la información entregada al usuario, en respuesta a su necesidad de información; de ahí la posibilidad de agruparlos en un apartado, pero sin perder de vista que influyen únicamente sobre la tercera fase del fenómeno: la satisfacción.

El predominio de estos cuatro elementos en la última fase del fenómeno determinará la valoración de la satisfacción del usuario, quien asignará valores positivos o negativos (insatisfacción) a lo obtenido.

- La valoración de la satisfacción. Después de que se han originado en el sujeto las necesidades de información y que las ha manifestado a través de un comportamiento informativo, además de que está por llegar a la meta —satisfacción de tales necesidades—, el individuo se vería ante el hecho de que la información obtenida un documento o proporcionada por un recurso informativo no le satisface, lo que provoca cierto estado emocional y material en el usuario.

Por ello, pertinencia, relevancia, precisión y recopilación son aspectos que todas las unidades de información deben atender. El conocimiento y manejo adecuado de estos elementos permitirán que las bibliotecas controlen y satisfagan a la comunidad de usuarios que atienden.

La satisfacción es la parte valorativa del fenómeno, pues en ésta se establece la satisfacción (positiva) o la insatisfacción (negativa).

La evaluación de la satisfacción es la comprobación de que la necesidad de información documental que motivaba al sujeto ya se cubrió y ha dejado de existir para dar paso a otra nueva necesidad. Asimismo, la satisfacción o insatisfacción que advierta el sujeto respecto de su necesidad de información, repercutirá en la aparición de las nuevas necesidades de información y en el comportamiento informativo.

Así pues, la valoración —sea positiva o negativa— repercutirá en el sujeto y permitirá la predicción del inicio de un nuevo ciclo de las necesidades de información, pues el hombre continuamente se halla bajo la presión de las necesidades y la constante búsqueda de su satisfacción.

La suma de la valoración satisfactoria (positiva) o insatisfactoria (negativa) repercutirá principalmente en el comportamiento informativo, pero también en el surgimiento de las nuevas necesidades de información en el sujeto.

La valoración total del usuario al sentirse complacido, favorecerá la aparición de una nueva necesidad de información originada en la anterior, u otra completamente nueva. En cambio, tal vez la valoración total del usuario sea su inconformidad, en cuyo caso seguirá teniendo la misma necesidad primigenia de información. Así, aunque transcurra el tiempo, el sujeto tendrá otras necesidades, u ocurra también que la que quedó insatisfecha se sume a las nuevas que surgen.

- El uso de la información. Para satisfacer su necesidad de información, el usuario dará un uso específico a ésta, ya sea para adquirir el conocimiento que requiere sobre algún objeto, hecho o fenómeno; o bien para utilizarlo de forma práctica: elaborar una conferencia, apoyar el diseño de equipo o instrumentos, preparar una clase, solventar un problema personal, familiar o de sus amistades, entre muchos otros casos.

El uso de la información estará determinado por lo que el usuario quiera hacer con ésta en el momento que la obtenga, de ahí que se acepte que el uso mismo de la información forma parte de los factores internos que orillan al sujeto a cubrir una necesidad de información.

De igual modo, conviene señalar que el uso de la información ocuparía un lugar bivalente, es decir, aparecerá cuando se presente la satisfacción de la necesidad de información, puesto que se relaciona con la valoración (positiva o negativa, o sea insatisfacción) de dicha satisfacción, en el momento en que el usuario la requiera como tenía pensado, pero, a la vez, forma parte de los factores internos que atañen al usuario, pues, desde el momento en que surge la necesidad, este elemento de los factores internos incide en dicha necesidad, ya que el sujeto tendrá una idea de qué uso le dará a la información que obtenga. Asimismo, el uso de tal información permitirá al usuario restablecer el equilibrio, satisfaciendo la necesidad habida.

Técnicas de la investigación

Como se expresó en el prólogo, la valoración de los servicios bibliotecarios por parte de los usuarios es subjetiva, por lo tanto se utilizaron técnicas mixtas en esta investigación.

En primera instancia se procedió a observar la biblioteca y su interacción con los usuarios durante el turno tarde, tratando de no intervenir en la rutina habitual del departamento.

A la semana siguiente se realizó una encuesta entre los usuarios de la biblioteca. El cuestionario (ver Anexo) se aplicó a los estudiantes de ingeniería de la Facultad que usan la biblioteca, se hizo en forma presencial en la sala de lectura.

En sala de lectura se les entregó el cuestionario a los estudiantes que estaban presentes, en la mayoría de los casos se lo completó en el momento y se dejó en el mostrador de préstamos, una minoría decidió hacerlo después y entregarlo otro día, procedimiento que se efectuó durante dos semanas en el mes de noviembre de 2018.

La muestra es aleatoria simple de acuerdo con las respuestas recibidas de cuarenta alumnos.

El cuestionario tiene preguntas cerradas y categorizadas (dando las posibles opciones al usuario para que elija entre ellas) para poder categorizarlas y poder calcular las frecuencias de las distintas respuestas. También se brinda un espacio al final para sugerencias, ya que permite al usuario ofrecer algunos puntos de vista que se puedan haber pasado por alto.

La primera parte del cuestionario se identifica al usuario: carrera que cursa, edad, sexo, si trabaja, nos brindaran las características de la muestra poblacional, a través del procesamiento de las respuestas a las preguntas de identificación de cuestionario.

El resto del cuestionario indaga sobre el conocimiento que tiene de la biblioteca y las actividades que desarrolla en ella.

Contexto institucional

A) Universidad Tecnológica Nacional (UTN)

La UTN fue creada el 14 de octubre de 1959 por medio de la ley 14.855, integrando desde ese entonces, el sistema universitario nacional.

Precedentes educativos

A través de la Ley 13.229, sancionada el 19 de agosto de 1948, se implanta para los trabajadores del ciclo de aprendizaje y capacitación de las escuelas dependientes de la Comisión Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional, el segundo nivel orientado a la especialización técnica.

En el Capítulo II, art. 9 de dicha Ley, se establece la creación de la Universidad Obrera Nacional como institución superior de enseñanza técnica, dependiente de la citada Comisión, con el objeto de formar integralmente profesionales de origen laboral, destinados a satisfacer las necesidades de la industria argentina. Al egresado se le otorgaba el título de Ingeniero de Fábrica en las especialidades correspondientes.

Para el ingreso a la Universidad se estableció que los alumnos, en todos los casos, debían desarrollar simultáneamente una actividad afín con la carrera que cursaran.

Durante casi una década se produjo un rápido desarrollo a lo largo del país de esta modalidad educativa, que acompañaba la expansión industrial argentina de aquellas pocas. Este proceso requería un nivel cada vez más profundo en la formación de los egresados, lo que se tradujo en importantes cambios académicos y organizativos. Estos fueron reconocidos oficialmente a partir de 1952 por el Decreto 3014/52, que aprobó un nuevo Reglamento de organización y funcionamiento con carácter de Universidad, alcanzando el estatus definitivo de Universidad Nacional por la Ley 14.855 (Ley de Autonomía) del 14 de octubre de 1959.

La Universidad Tecnológica Nacional - U.T.N. - surge, así como Universidad Nacional con la función específica de crear, preservar y transmitir la técnica y la cultura universal en el campo de la tecnología, siendo la única Universidad Nacional del país cuya estructura académica tiene a las ingenierías como objetivo central.

Desarrollo institucional

La institución venía actuando desde el año 1953 con la estructura académica de Universidad, existiendo ya en ese entonces las Facultades Regionales de Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Rosario y Santa Fe, a las que se sumaron - en 1954 - las Facultades Regionales de Bahía Blanca, La Plata, Tucumán y luego Avellaneda.

Esta actividad fue posible a partir de 1952, ya que el Decreto 3014/52, había aprobado su Reglamento de organización y funcionamiento con carácter de Universidad.

Luego de su creación, las características organizativas y académicas continuaron atrayendo a un número cada vez más elevado de alumnos, lo que llevó a la creación de nuevas Facultades Regionales.

El 31 de agosto de 1962, la Asamblea Universitaria aprobó el Primer Estatuto de U.T.N., que al momento contaba con once (11) Facultades Regionales.

A inicios de 1984, Argentina retoma definitivamente el camino de la democracia institucional. En el mes de junio de ese año, el Congreso de la Nación aprueba la Ley 23.068, destinada a normalizar las Universidades Nacionales, seriamente afectadas por las medidas tomadas en todos los campos por el ex gobierno de facto.

La referida ley permitió iniciar los trabajos destinados a devolver a la UTN toda la fuerza creadora que necesitaba para reasumir su papel en la reconstrucción de la educación universitaria.

En diciembre de 1986, UTN elige nuevamente sus propias autoridades a través de la Asamblea Universitaria, resultando electo Rector el Ing. Juan Carlos Recalcatti, quien fue reelecto en 1989.

En 1993 la Universidad Tecnológica Nacional renueva sus autoridades y la Asamblea Universitaria convocada al efecto en diciembre del mismo año elige como Rector al Ing. Héctor Carlos Brotto.

Cuenta actualmente con 29 Facultades Regionales, un Instituto Superior y un Centro de Estudios, distribuidos en todas las regiones de la República Argentina.

Desde su creación - Ley 14.855 del año 1959 - han egresado más de 30.000 profesionales de sus carreras de ingeniería.

La historia de la UTN se extrajo de la página web de la universidad:
<http://www.utn.edu.ar/institucional/historia.utn>

UTN. Estatuto, 2011. Art. 2: Es MISIÓN de la Universidad Tecnológica Nacional: crear, preservar y transmitir los productos de los campos científico, tecnológico y cultural para la formación plena del hombre como sujeto destinatario de esa cultura y de la técnica, extendiendo su accionar a la comunidad para contribuir a su desarrollo y transformación.

A tales fines, la Universidad Tecnológica Nacional debe cumplir con el propósito de lograr los OBJETIVOS que se detallan a continuación:

En relación con lo académico:

- a) Preparar profesionales idóneos en el ámbito de la tecnología capaces de actuar con eficiencia, responsabilidad, creatividad, sentido crítico y sensibilidad social, para satisfacer las necesidades del medio socio productivo, y para generar y emprender alternativas innovadoras que promuevan sustentablemente el desarrollo económico nacional y regional, en un marco de justicia y solidaridad social.
- b) Promover y desarrollar estudios e investigaciones y formar recursos humanos del más alto nivel académico, de manera de contribuir a una mejor calidad de vida de la sociedad y desarrollo nacional, y la prestación de asistencia científica y tecnológica a entidades públicas y privadas para la promoción, fomento, organización y dirección de la producción.

B) Facultad Regional Rosario (FRRo)

En Rosario, la Facultad Regional de la Universidad Tecnológica Nacional tiene sus orígenes en 1953 sobre la base de la Escuela Fábrica N° 40 (hoy E.E.T. N° 468) y del Ciclo Técnico (que funcionaba en el actual Colegio Nacional N° 2), dependientes ambos de la Comisión Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional. El primer Secretario Técnico fue el Ing. Giordano Marchiori, quien conformó las primeras cátedras e inscribió los primeros alumnos en las carreras de: Ingeniería Mecánica, Ingeniería en Construcciones e Ingeniería Electromecánica.

Funcionó hasta 1955 en las instalaciones de la Escuela Industrial Superior de la Nación Gral. José de San Martín (actual Instituto Politécnico Superior) y luego, se trasladó al Colegio Nacional N° 1.

Ingresaban solamente a esta Institución quienes trabajaban en la especialidad elegida y tenían prioridad los alumnos egresados de los ciclos técnicos de la Comisión Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional. La primera promoción es del año 1958, siendo el primer egresado el Ing. Mecánico Regino Miralles.

El actual edificio se comenzó a construir en el año 1965 en la gestión del primer Decano electo, el Ing. Eduardo Arbones.

En el año 1969 se inauguró el anexo y al año siguiente la planta baja y el primer piso del edificio central, habiéndose llegado en la actualidad a un nivel de cuatro pisos y el ala sur del quinto. Esta información fue extraída de: <https://www.frro.utn.edu.ar/>

Las carreras de grado que se dictan en la FRRo son:

Ingeniería Civil

Ingeniería Eléctrica

Ingeniería mecánica

Ingeniería Química

Ingeniería en Sistemas de Información

También se dictan maestrías, postítulos y licenciaturas.

C) Biblioteca de la FRRo

La Biblioteca de la Facultad Regional Rosario comienza a funcionar como tal, conjuntamente con el inicio de las actividades Académicas - año 1953 - por la iniciativa de los primeros Docentes de esta Casa de Estudios que donan una cantidad importante de ejemplares de libros técnicos constituyendo en ese acto, la primera organización bibliográfica de nuestra Facultad. Sus comienzos se inician en el edificio del Instituto Superior Politécnico y posteriormente adquiere una mejor y mayor organización cuando la Facultad Regional Rosario se muda en el mismo año a los altos del Colegio Nacional N° 1. En ese año la Biblioteca incrementa su acervo Bibliográfico al continuar las donaciones de profesores y alumnos de la Regional y se establecen las primeras adquisiciones de libros y enciclopedias técnicas por parte de las autoridades de la Facultad.

En el año 1969 se inaugura el edificio de nuestra Facultad (Zeballos 1346, hoy anexo) y con ello la Biblioteca se muda al nuevo edificio. Posteriormente en el año 1970 se inauguran la planta baja y el 1er. piso del edificio de Zeballos 1341 (actual) y la

Biblioteca comienza a funcionar en lo que hoy es la Sala de Profesores. La Biblioteca se organiza profesionalmente y su acervo bibliográfico, para esa época, llega a los 2300 ejemplares. Comienza a funcionar además la Hemeroteca, que cuenta con las primeras revistas y publicaciones técnicas.

Durante el año 1983 se da por terminado el subsuelo y entrepiso y la Biblioteca se instala en las dos alas que albergaban tanto Sala de Lectura como Biblioteca. Con la presencia de toda la Comunidad Universitaria e Invitados Especiales se reinaugura bajo el nombre de " Biblioteca Manuel Belgrano". La cantidad de ejemplares supera los 3000 y su horario de funcionamiento es de lunes a viernes de 14.00 a 20.00.

Actualmente, la biblioteca se encuentra ubicada en planta baja. Abarca una superficie aproximada de 400 metros cuadrados. Incluye sala de estudios (que incluye puestos con PCs) y áreas de trabajo del personal. (Anexo 1 Plano de la Biblioteca)

El personal está compuesto por cuatro personas: Jefe de departamento, subjefe y dos Auxiliares.

Se comparte el espacio, tanto la sala de lectura como el archivo o estanterías de los libros dividido por el mostrador de préstamos.

Se cuenta con dieciocho computadoras: dos para el escaneo de las tapas de los libros, dos para el préstamo; dos para el ingreso y procesamiento técnico de los libros, dos para consultar el catálogo, ocho a disposición de los estudiantes, y dos trámites administrativos.

La biblioteca es de estanterías cerradas al público.

El fondo bibliográfico está constituido por 9800 ejemplares que se manifiestan en títulos que responden a las especialidades de las carreras que dicta la facultad: Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Química e Ingeniería en Sistemas. Todos los libros están catalogados de acuerdo a las Reglas de Catalogación Anglo-americanas, 2^a ed. (RCA) , clasificados según el sistema de Clasificación Decimal Universal (CDU) e ingresados en la Base de Datos Libros del Sysacad (Sistema Académico, software creado por la UTN) todo el fondo documental se puede observar en la página web de la biblioteca en: <https://www.frro.utn.edu.ar/biblioteca.php> , donde los usuarios pueden hacer búsquedas por palabras incluidas en el título o por el apellido del autor entre otros, también hay buscador para consultar los datos de proyectos finales, publicaciones periódicas, normas IRAM.

El préstamo bibliográfico está informatizado a través del BD Préstamos del Sysacad, ya que tanto en la portada de los libros como en la credencial de usuario se utilizan códigos de barra, lo que permite que este servicio se brinde eficientemente; al mismo tiempo BD Prestamos permite realizar estadísticas.

Los servicios que se brindan son los tradicionales; consulta en sala, préstamo a domicilio, reserva y renovación de libros, referencia y orientación del usuario, hemeroteca y wifi. Se han extendidos los horarios de atención al público de 8.00 a 20.00.

Se firmaron convenios con otras instituciones y se ha actualizado la Hemeroteca con la suscripción a nuevas publicaciones

Observación directa simple de la Biblioteca de la FRRo

Se ingresa a la Facultad, al hall, se observa señalización donde se indican la ubicación por piso de los departamentos académicos, no se encuentra la de biblioteca. Al terminar el hall hay una salida que da a una escalera y rampa eléctrica para bajar y entrar a la biblioteca

Lunes de noviembre 2018, turno tarde 14.00 a 20.00. se eligió este día por ser el de mayor actividad durante la semana de acuerdo a los bibliotecarios. Se procede a describir lo observado en la biblioteca.

Usuarios y personal

Los usuarios se dirigen al mostrador de préstamos y solicitan al bibliotecario el libro por el título o por el autor, generalmente esto es suficiente para que el personal recupere los libros de las estanterías, ya que hace varios años que trabaja en el departamento. Luego el bibliotecario pide el carné al usuario para proceder al préstamo por sistema que se hace a través de un código de barra con el número de documento en el carné y el número de inventario en la portada del libro y se presta por siete días corridos. Le hace la observación de la fecha en que debe ser devuelto el libro o proceder a su renovación.

Durante la observación un estudiante se acercó para saber los requisitos para hacerse el carné entonces el bibliotecario advierte que es de primer año y le da información: días y horarios de atención, servicios que se prestan, cantidad de libros a domicilio, tiempo de préstamo y condiciones para renovar el mismo. Luego le indica la pc de consulta de los usuarios y le muestra la página de la Facultad y le indica el link donde se encuentra la biblioteca y como usar el buscador y las ventajas de que esté por internet ya que el usuario puede saber que libros están en la biblioteca y si están disponibles o en préstamo.

El trato es cordial entre el personal y los usuarios. Lo que hay que destacar que todos los usuarios al entrar a la biblioteca miran hacia donde se encuentran los bibliotecarios y los saludan con movimiento de cabeza o de la mano respetando el silencio de la sala.

Servicios que utilizan:

Préstamos: Se prestaron 17 libros a 13 usuarios (de éstos, 6 femeninos) cuya temática son de: probabilidad, ingeniería química, ingeniería mecánica, fisicoquímica, calculo diferencial, resistencia de materiales, dos de matemáticas discretas, química analítica, nociones de geometría, calculo 1, hidrología, diccionario inglés-español. Se destaca que

la mayoría de los títulos se utilizan a partir de los segundos años de las carreras a excepción de 3 el de geometría y el cálculo 1 y el diccionario de inglés-español.

Devoluciones: 3 y los usuarios no retiraron libros en préstamo ni permanecieron en la sala

Sala de lectura:

Se observó 2 usuarios desde el turno mañana y 32 durante el turno tarde, la mayoría consultando su propio material de estudio, se observa 3 con libros de la biblioteca, 5 trabajando en las pcs (se cuentan los dos usuarios del turno mañana). La mayoría permanece en la sala de lectura más de dos horas. Tienen a hacer descansos, salen al patio, dejando sus materiales de estudio en la mesa, y regresan a los 15 minutos aproximadamente.

Hacia las 19.00 se agregan 2 usuarios y permanecen hasta la hora de cierre, utilizan las pcs con internet, tienen más de cuarenta años aproximadamente y son alumnos de la facultad.

Resumiendo:

Total de usuarios en la jornada: 48

De ellos 14 (29%) son femeninos, 6 utilizaron el servicio de préstamos y el resto la sala de estudio.

Los restantes, 34, son masculinos y también la mayoría utilizó la sala de estudios y 7 el servicio de préstamos.

Más del 95% de los usuarios está en el rango de 18 a 30 años de edad y de ellos casi el 70% son varones.

Más de 40 años: 2

Se observa que la mayoría de los usuarios utiliza la Biblioteca como un lugar para estudiar y que traen su propio material y en algunas ocasiones solicita libros del fondo documental.

La Biblioteca y sus usuarios

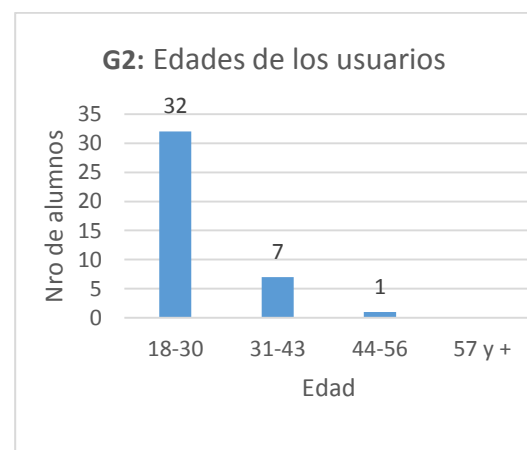
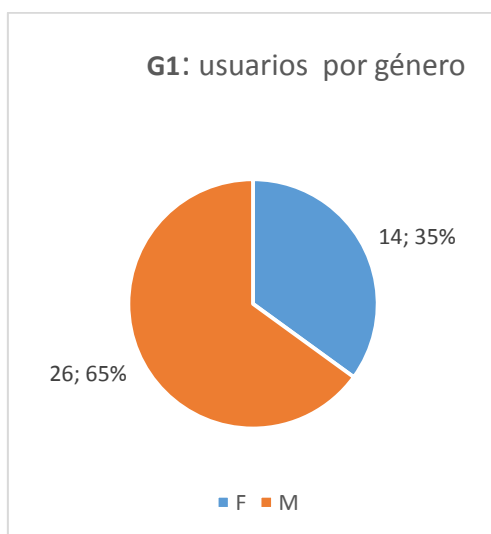
a) Características de la muestra

Los siguientes gráficos, obtenidos con datos de la encuesta realizada (ver anexo), muestran las características de los usuarios reales y/o presenciales de la Biblioteca.

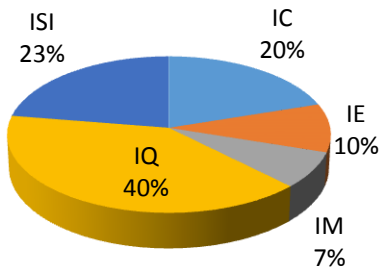
Los usuarios:

- Son en su mayoría de sexo masculino, el 65% (G1)
- El 80% tiene de 18 a 30 años, seguido por un 17.5% de 31 a 43 años. (G2)
- cursan las siguientes carreras: el 40% cursa IQ, seguido por el 23% ISI, el 20% IC, el 10% IE y solo 7% IM. (G3)
- Turnos que cursan la carrera el 40% lo hace por la tarde, otro 40% por la noche y una minoría cursa la carrera en dos turnos. (G4)
- El 58% está cursando el 2° y 3° año de la carrera, seguidos por un 35% que cursan 4° y 5°. (G5)
- El 45% de los usuarios trabaja(G6)

Se destaca que son minoría los usuarios de la biblioteca de primer año de las carreras (7%, en G5).

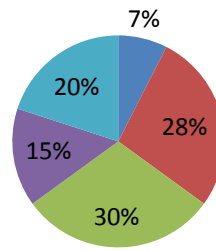


G3: Carreras de grado

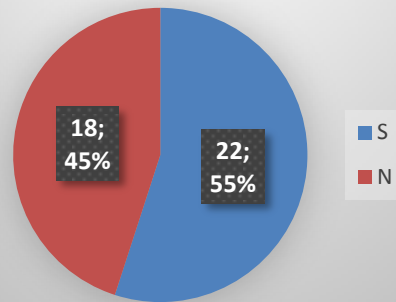


G5: Año que cursan

■ 1º ■ 2º ■ 3º ■ 4º ■ 5º

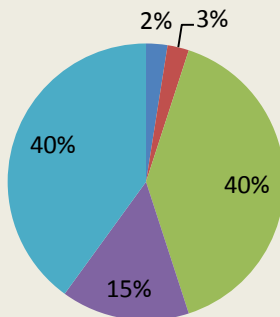


G6: Usuarios que trabajan



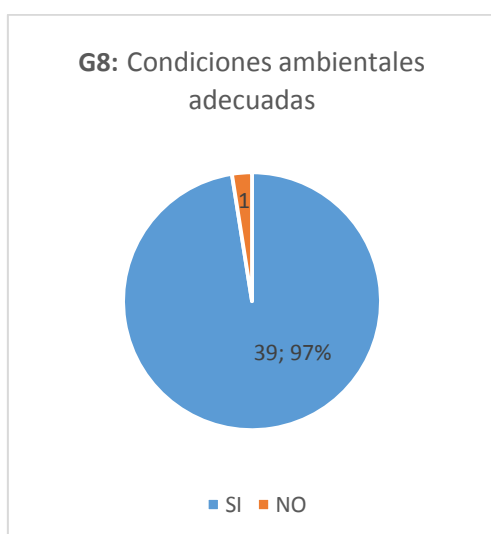
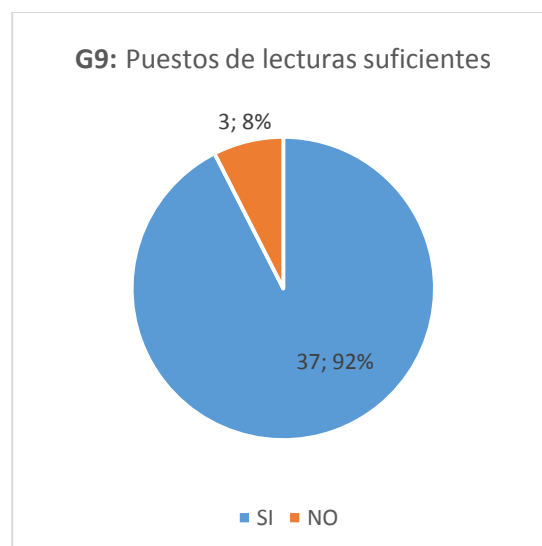
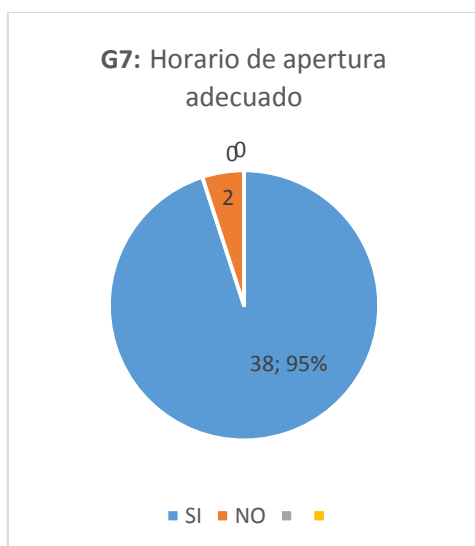
G4: Turno de clases

■ M ■ MTN ■ T ■ TyN ■ N



b) El ambiente de trabajo o estudio

Es importante que el edificio de la biblioteca esté bien planificado y que ofrezca un espacio seguro y adecuado para facilitar el estudio y la investigación, con las condiciones medioambientales (iluminación, aireación, disposición de puestos de trabajo, etc.) requeridas para los servicios, personal, recursos y colecciones. Los usuarios encuestados opinaron lo siguiente:



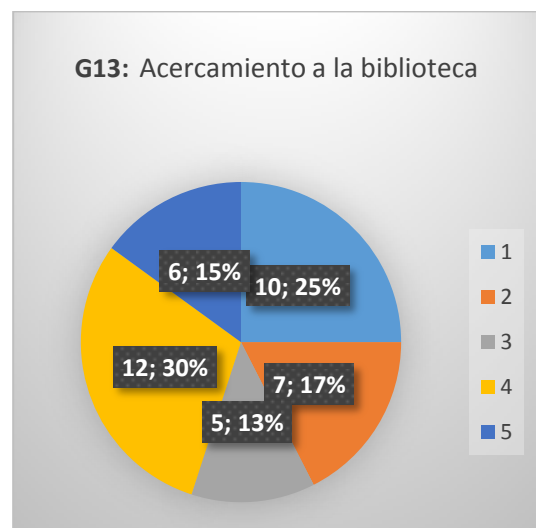
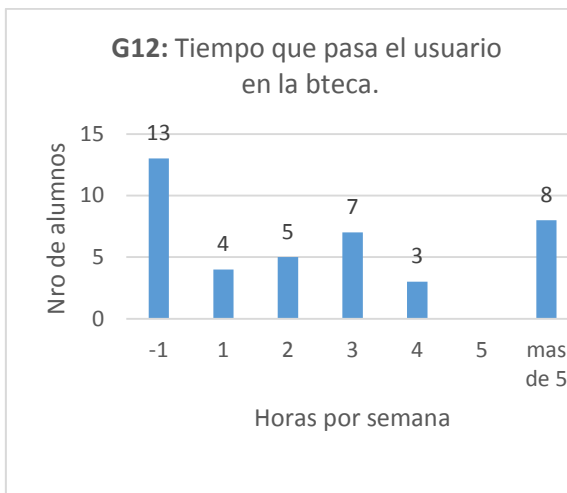
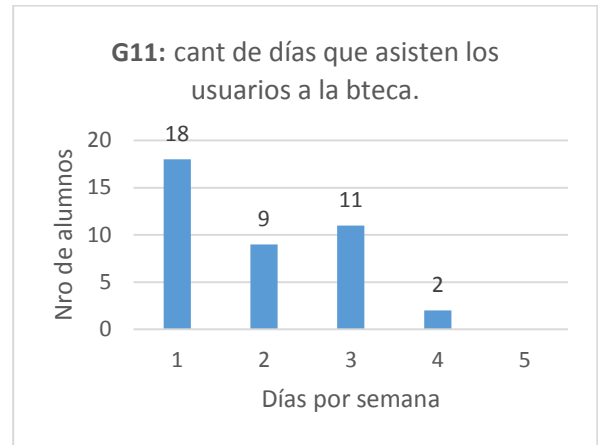
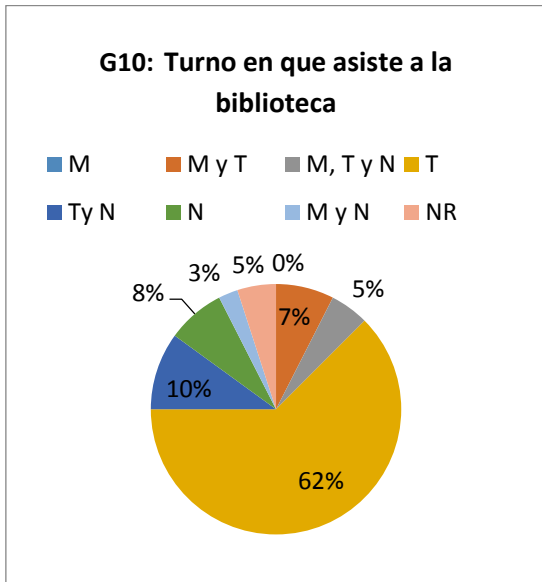
Como muestran los gráficos:

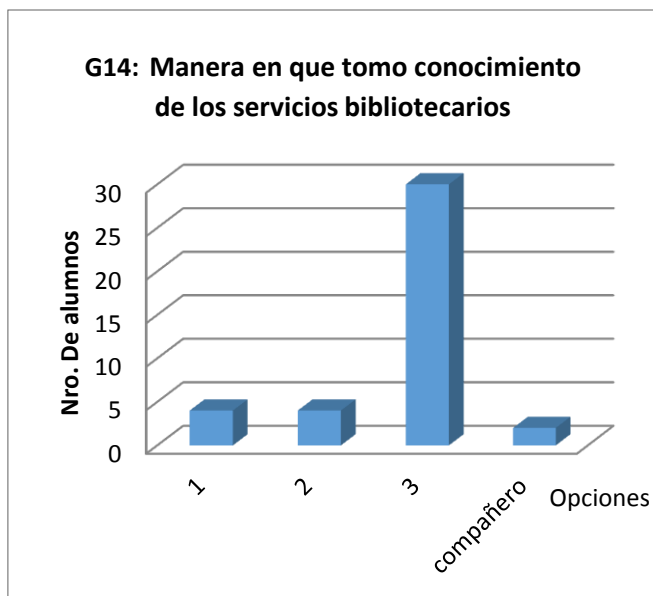
- El 95% de los encuestados está conforme con el horario de apertura de la biblioteca que es a las 8.00 (el inicio de las clases es a las 7.30) (G7)
- El 97% piensa que son adecuadas las condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ventilación). (G8)
- El 92% piensa que son suficientes los puestos de lectura. (G9)

“La mayoría de los usuarios está conforme con las condiciones ambientales”

c) Hábitos de los usuarios en la Biblioteca

De acuerdo a las respuestas recibidas, se graficó de la siguiente manera:

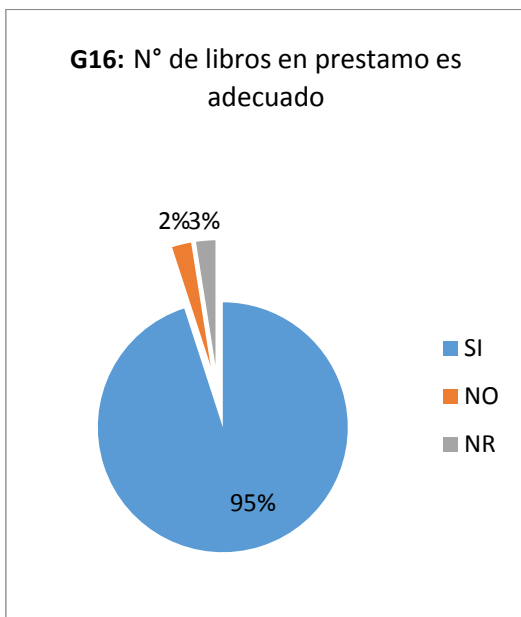
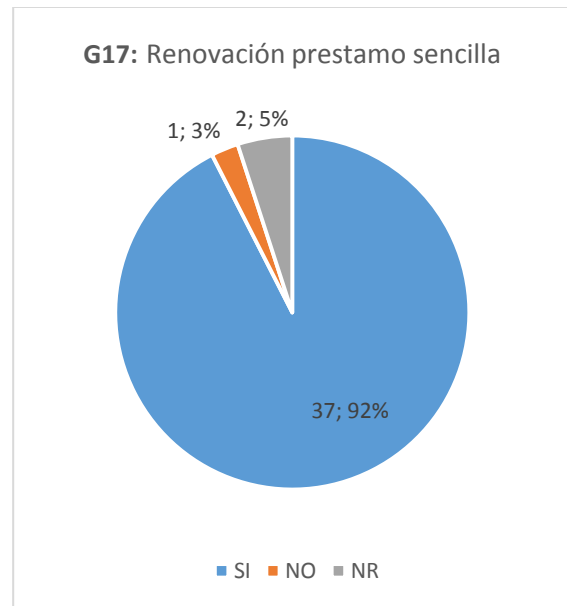
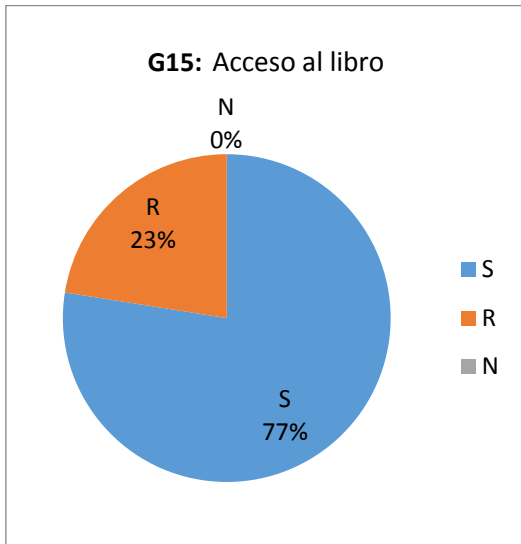




- Los usuarios asisten a la biblioteca, casi en un 80% durante el turno tarde y el turno noche, que coincide con el turno en que asisten a clases. (G10)
- El 45% de los encuestados asiste a la biblioteca un día por semana que podría ser debido a que los préstamos de los libros son por siete días corridos. El 27.5% 3 días por semana, seguido por un 22.5% 2 días y solo un 5% 4 días.(G11)
- En cuanto a tiempo el 32.5% permanece menos de una hora en la biblioteca. Seguidos por 20% que está por más de cinco horas semanales. El 17.5% que está tres horas por semana. Seguido por un 12.5% que permanece por cinco horas. El 10% una hora y el 7.5% cuatro horas.(G12)
- El 30% de los encuestados se acercó a la biblioteca porque un compañero de estudio se lo sugirió. Otro 25% a través de los docentes de la cátedra, seguidos por el 17.5% a través del curso introductorio de las carreras, un 15% porque acompañó a un compañero de estudio, y un 13% a través de la página web. Lo que indica que el trato interpersonal es el más valorado por los estudiantes.(G13)
- Servicios de la biblioteca, el 75% de los encuestados se enteró con el uso frecuente, un 10% a través del bibliotecario, otro 10% por la página web y un 5% por un compañero. Los estudiantes valoran más la experiencia o la práctica vivida, o ésta es asimilada como resultado de satisfacer una necesidad de información en tiempo y forma. Consideran conocer los servicios bibliotecarios por el uso directo. (G14)

d) Acceso a la información por parte de los usuarios

En esta instancia se refiere al acceso que tienen los usuarios al libro impreso, se obtuvo la siguiente información:



Acceso a la información:

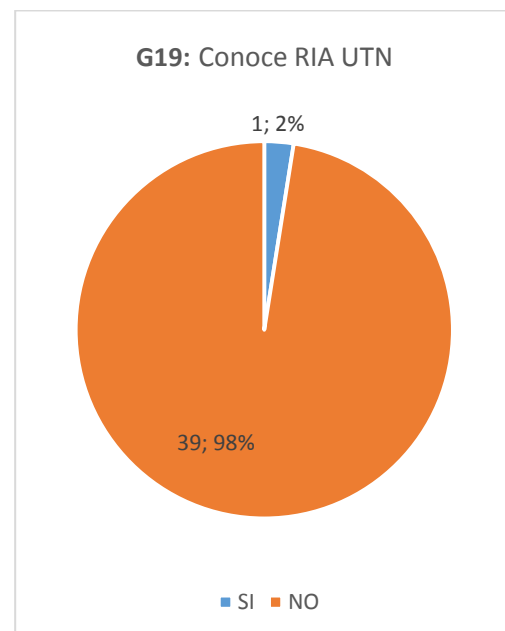
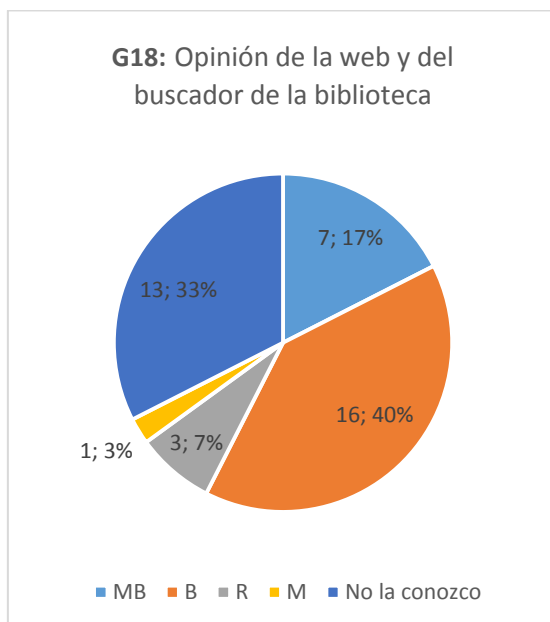
- en el 77% de los casos siempre pueden disponer de los libros que solicitan y el 23% por ciento los hace en forma regular. Estos últimos no indican los motivos por los que los libros no están disponibles ni que hagan reservas de los mismos. (G15)

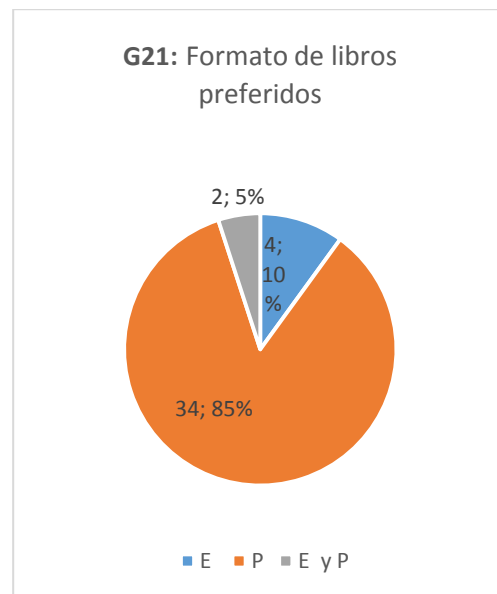
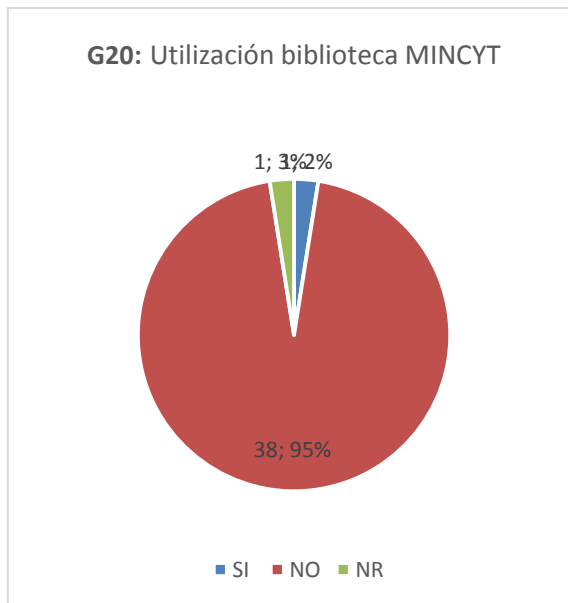
- El 95% de los encuestados dice que la cantidad de libros que se prestan es adecuada a sus necesidades (2 libros).(G16)
- (G17) El 92% cree que la renovación del préstamo es sencilla, un 5% no responde a la pregunta.

Resumiendo, la mayoría de los usuarios está satisfecha con el acceso a la información a través de los libros o fondo documental de la biblioteca.

e) Recurso de información en línea

En la sociedad de la información y de la tecnología que opinan los usuarios de la biblioteca de la Frro:





- Página web el 40% de los encuestados la calificó de buena, seguida por un 33% que dice no conocerla, seguido por un 17% que le parece muy buena, otro 7% regular y un 3% mala. O sea, se podría mejorar. (G18)
- El 98% de los usuarios no conoce el RIA UTN. (G19)
- El 95% no ha utilizado la biblioteca de MINCYT.(G20)
- El 85% de los usuarios prefiere estudiar en formato papel (impreso), el 10% en formato electrónico y un 5% en ambos formatos. (G21)

Cuestión que explicaría porque la mayoría de los usuarios no consulta los recursos de información en la web, aunque pertenezcan a su institución y respondan en forma positiva con el sistema bibliotecario, en especial con sus servicios tradicionales.

También se observaría una falta de evidencia de que la Institución socialice o comunique sus recursos.

f) **Servicios más utilizados por los usuarios** posicionados de 1 a 7, siendo el 1 (uno) el más utilizado

- A. Las computadoras con internet para realizar trabajos de estudio
- B. El préstamo a domicilio de los libros
- C. Consulta en sala de silencio de los libros
- D. Sala de silencio para estudiar
- E. Consulta a los bibliotecarios
- F. Internet (buscadores y directorios)
- G. Biblioteca del MINCyT

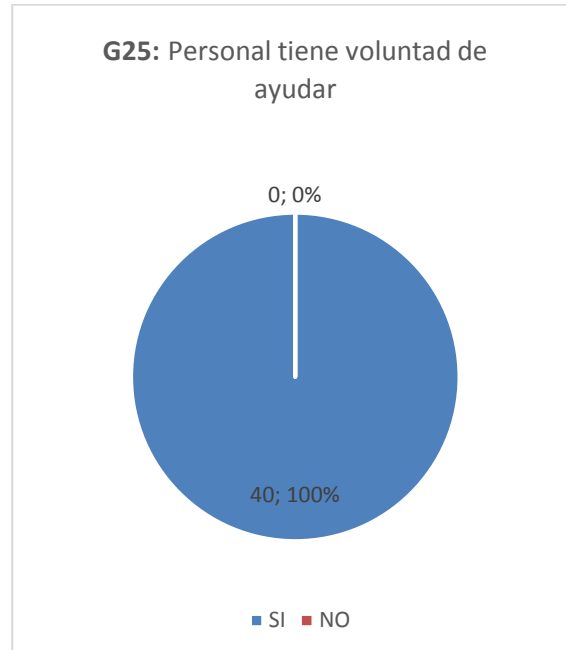
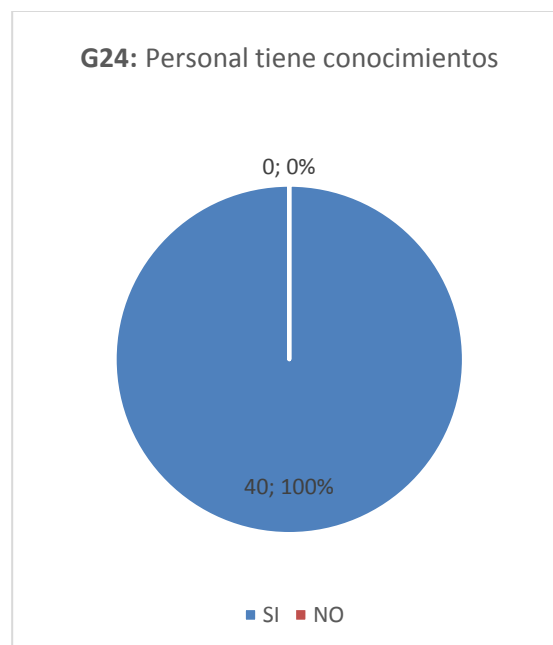
servicios	A	B	C	D	E	F	G
Posición							
1°	3	15	1	16	1	2	2
2°	9	7	2	3	2	6	0
3°	7	2	9	2	7	4	0
4°	5	2	8	2	2	5	1
5°	4	3	7	6	9	6	1
6°	1	1	2	2	7	8	5
7°	0	3	1	1	3	1	19

Las cifras del cuadro muestran cuantos usuarios, dieron por ej. el primer lugar al servicio “A”, tres (3).

Sumando las tres primera posiciones obtenemos con mayor número el préstamo a domicilio de los libros (B), en segundo lugar la sala de silencio para estudiar (D) y en tercer lugar las computadoras con internet para realizar trabajos de estudios (A).

g) Percepción de los usuarios con respecto al personal de la Biblioteca

De los datos obtenidos de la encuesta se presentan los siguientes graficos:



Los usuarios consideran muy buena la atención de los bibliotecarios (87%) y buena el 13%.(G22)

Todos los encuestados manifestaron que tienen confianza en el personal, como también que considera que tienen los conocimientos necesarios y buena voluntad.(G23, G24, G25)

Los usuarios opinan en forma muy positiva con respecto al personal de la biblioteca, si bien a la consulta de cómo te enteraste de los servicios de la biblioteca a través del bibliotecario solo se obtuvo un 10%. Valoran el trato personal o interrelación.

h) Sugerencias de los usuarios

27 usuarios no hicieron sugerencias, dejaron el espacio en blanco: 67.5%

3 usuarios que se permita ingresar con bebidas calientes y/o tener un dispenser: 7.5%

2 usuarios Ampliar el horario de cierre hasta las 21.00: 5%

1 usuario Acceso directo a los libros: 2.5%

1 usuario Aire acondicionado: 2.5%

1 Prestamos de útiles para usar en la biblioteca: 2.5%

2 Mejorar el servicio de Internet en las PCs de sala y cambio de CPU más modernas:
5%

3 usuarios felicitan por los servicios. 7.5%

Se deduce que la mayoría de los usuarios no hicieron sugerencias porque están satisfechos con los servicios, espacio y personal de la biblioteca.

Sólo un 5% mejorar el servicio de internet que no es un porcentaje tan malo considerando que el tercer servicio más usado es justamente éste y se corresponde con el hecho de que la mayoría prefiere el formato papel para estudiar.

Conclusión

La Biblioteca dentro de la Universidad constituye un servicio clave de apoyo a las dos funciones que son la razón de ser de la institución: la investigación o creación de conocimiento y la enseñanza o comunicación de dichos conocimientos.

La biblioteca universitaria es un centro para apoyar el aprendizaje, la docencia y la investigación. Por lo tanto, es vital que además de cumplir sus funciones conozca a sus usuarios o bien determinante conocer a sus usuarios para brindar un servicio eficiente y a la vez cumplir con los objetivos de la Universidad.

De acuerdo a lo analizado, los usuarios reales, estudiantes de las carreras de grado de las ingenierías están satisfechos con los servicios, el ambiente de estudio, con el trato del personal en un alto grado, tienen una valoración positiva.

Se observa a través de determinadas respuestas que los usuarios se centran en el material que pertenece al fondo documental, impresos. No hacen búsquedas en internet, en forma general tampoco en catálogos de otras bibliotecas ni en el repositorio institucional de su Universidad.

También se destaca la falta de señalización con la ubicación de la biblioteca, dentro de la Facultad. Quién está realmente interesado o tiene una necesidad de información pregunta a sus pares donde está la biblioteca. Con respecto a los servicios bibliotecarios, estos son internalizados a medida que los utilizaron.

Se observa una falta de comunicación entre la facultad y la biblioteca y el resto de la comunidad universitaria. Hay un intento de ampliar las relaciones a través de la página web de la Facultad, de atraer más usuarios, pero un indicador es que, entre los usuarios reales de biblioteca, el 30% tomó conocimiento de la biblioteca y sólo el 17% de los encuestados la calificó como “muy buena”.

Se hace necesario para poner en valor, de acuerdo a la sociedad de la información, a la biblioteca y sus servicios, potenciar la comunicación dentro de la Facultad, con carteles en la planta baja y en los cinco pisos indicando su ubicación. Desde la biblioteca hacer jornadas de “introducción a la biblioteca” recibiendo a los alumnos primer año de las carreras.

La biblioteca debe participar o potenciar redes con bibliotecas universitarias de la región que compartan objetivos y fondo documental de la misma temática, abrirse hacia el exterior.

Implementar un software de código abierto, contenidos abiertos, compartir el trabajo bibliotecario con sus pares.

Difundir el repositorio institucional abierto de la universidad, destacando su importancia como aporte al conocimiento al reunir en la colección los trabajos de los profesores, investigadores y trabajos de grado de los estudiantes.

En cuanto a las relaciones interpersonales dentro de la biblioteca, se destaca la confianza que facilita la interacción y exige reciprocidad.

La biblioteca universitaria debe adaptarse a los cambios de la sociedad y en un ideal adelantarse a ellos e incentivar a su comunidad a valorarse. La biblioteca de la FRRo debe pensar en un futuro en usuarios presenciales y remotos en consonancia con la realidad digital de la actualidad y los desarrollo tecnológicos “ubicuos” (Tablet, celulares, etc.)

BIBLIOGRAFIA

- Alfonso Sánchez, I. R. (2016) La sociedad de la información, sociedad del conocimiento y sociedad del aprendizaje. Referentes en torno a su formación. *Anales de Investigación. Bibliotecas*, 12 (2): 235-243
- Arriola Navarrete, O. (2006) Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México : Alfagrama
- Calva González, J. J. (2007) El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico. 1ª ed. UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. (Cuadernos de Investigación ; 4)
- Calva González, J. J. (2004) Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. 1ª. ed. Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en: [file:///D:/Mis%20Cosas/Descargas/necesidades_informacion_fundamentos%20\(1\).pdf](file:///D:/Mis%20Cosas/Descargas/necesidades_informacion_fundamentos%20(1).pdf)
- CONEAU (2016). Evaluación institucional: criterios y procedimientos para la evaluación externa. 1ª. ed. amp. Buenos Aires. En: http://www.coneau.gov.ar/archivos/EvaluacionInstitucional_int_baja.pdf
- CRUCH (2003) Estándares para bibliotecas universitarias chilenas. 2ª. ed. Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión asesora de Bibliotecas y Documentación.
- Estatuto de la UTN (2011). En: <http://csu.rec.utn.edu.ar/AU/RES/2011/1.pdf>
- García Maruco, M. J. (2004) Uso de nuevas tecnologías de la información (NTIs) en el servicio de referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP). En: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/garcia_mm/garcia_mm.pdf
- Garza Mercado, A. (1982). Función y forma de la biblioteca universitaria. El colegio de México; jornadas 83. En: <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2012/LYM/El-ColMexico-Jor.pdf>
- González Teruel, A. (2011) La perspectiva del usuario y del sistema de investigación sobre el comportamiento informacional. En: <https://core.ac.uk/download/pdf/11887695.pdf>
- González Teruel, A. (2010) La perspectiva del usuario y del sistema en la investigación sobre el comportamiento. Teoría de la educación. *Educación y cultura de la información*. 12 (1): 9-27
- Goñi Camejo, I. & Núñez Paula, I. (1999) ¿Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida? Segunda parte *ACIMED* (30), 4: 27-38

- Hoyle, D. (1996) ISO 9000. Manual de sistemas de calidad. (3ª. ed.). Madrid: Paraninfo.
- Izquierdo Alonso, M. (1999) Una aproximación interdisciplinar al estudio de usuarios de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica* 13 (26), 112-134
- Jaramillo, O. & Villegas, L. (1998) La biblioteca universitaria: autoevaluación y acreditación. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 21 (2): 49-60
- Kruger, K. (2016) El concepto de sociedad del conocimiento. *Biblio 3 W Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*. Universidad de Barcelona XI, (683). En: www.ub.es/geogrit/b3w-683.htm
- Argentina. Ministerio de Cultura y Educación (1995). Ley Nacional de Educación Superior N° 24521. En: Boletín oficial, n° 28204.
- Madrid, I. (2002). Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. *Información, cultura y sociedad*. Buenos Aires: UBA. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (6), 103-113
- Méndez Álvarez, C.E. (2001). Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación. (3ª. ed.). Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Núñez Paula, I. (2004). Las necesidades de información y de formación: perspectivas socio-psicológicas e informacional. *ACIMED* 12(5)
- Núñez Paula, I. (1997) Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. *ACIMED* 5 (3): 32-51 En: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci06397.htm
- Páez Urdaneta, I. (1992). Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios (III). *Infolac*, 5 (1), 2-6
- Ponjuán Dante, G. (2004). Gestión de la información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Parahadigma.
- Revista Española de Documentación Científica* (1999) Normas. Consejo superior de Investigación Científica 22 (2)
- Rey Martin, C. (1999) La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalana. *Biblioteconomía y documentación* (3). Disponible en: <http://bid.ub.edu/03rey2.htm>
- Rey Martin, C. (2000) La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación* (3): 139-153. En: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2451-11741-1-PB%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2451-11741-1-PB%20(1).PDF)

Romanos de Tiratel, S. (2000) Necesidades, búsqueda y uso de la información: revisión de la teoría. *Información, cultura y sociedad* (2), 9-44

Sanz Casado, E. (1994) Manual de estudios de usuarios. Madrid. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. (Biblioteca del libro)

Sobrevila, M. A. & Blanco, E. (2008) La profesión de ingeniero. Buenos Aires. Alsina

Thompson, J. & Carr, R. (1990) La biblioteca universitaria: una introducción a su gestión. Madrid. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. (Biblioteca del libro)

Vogt, H. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsman. Disponible en: <https://www.fundacionbertelsmann.org/es/home/publicaciones-raiz/publicacion/did/el-usuario-es-lo-primero/>

ANEXO : CUESTIONARIO

Los servicios de la biblioteca de la FRRo.

Marque con una X la opción elegida.

Sexo: F..... M.... Edad:..... Turno: M..... T..... N.....

Año que cursa: Carrera:.....

Trabaja: SI..... NO.....

¿En qué turno asistes a la biblioteca? M..... T..... N.....

¿Con qué frecuencia asistes a la biblioteca por semana?

1..... 2..... 3..... 4..... 5..... (días)

¿Cuántas horas pasas en la biblioteca por semana?

- de 1 h 1 2..... 3..... 4..... 5..... + de 5.....

¿Cómo tomaste conocimiento de la biblioteca?, a través:

1. De los docentes de las cátedras.
2. En el curso introductorio de las carreras de ingeniería
3. de la página web de la facultad
4. Un compañero te sugirió que fueras.....
5. Por curiosidad acompañe a un amigo que iba a la biblioteca

¿Cómo te enteraste de los servicios que proporciona la biblioteca?

1. A través de la página web
2. El bibliotecario te informó el primer día que fuiste
3. Con el uso frecuente te fuiste enterando
4. A través de un compañero.....

¿Qué servicios utiliza en la biblioteca? Enumere de 1 a 7 (siendo 1 el servicio más consultado)

- H. Las computadoras con internet para realizar trabajos de estudio.....
- I. El préstamo a domicilio de los libros.....
- J. Consulta en sala de silencio de los libros.....
- K. Sala de silencio para estudiar.....
- L. Consulta a los bibliotecarios.....
- M. Internet (buscadores y directorios).....
- N. Biblioteca del MECyt.....

Cuándo necesitas un libro ¿está disponible?

Siempre..... Regularmente Nunca.....

Si su respuesta es nunca, sabe el motivo de ello:

1. El libro no está en la colección de la biblioteca.....
2. Hay pocos ejemplares de esos libros.....
3. Es un libro muy solicitado por lo tanto siempre está en préstamos.....

De ser lo último la causa ¿hace reserva del material? SI..... NO.....

El número de libros que puedes tener al mismo tiempo en préstamo es adecuado a tus necesidades.SI....NO....

¿Las gestiones que realizas para renovar el préstamo de un libro son sencillas?
SI..... NO..... No Responde.....

¿Te parece bien el horario de apertura de la biblioteca? SI..... NO.....

¿Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ventilación) de la sala de lectura son las adecuadas?

SI NO.....

¿El número de puestos de lectura es suficiente? SI NO.....

¿Cómo calificas la atención que brindan los bibliotecarios?

- 1) Muy Buena.....
- 2) Buena.....
- 3) Regular.....
- 4) Mala.....

¿El personal te inspira confianza? SI.... NO.....

¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a tus preguntas? SI.... NO....

¿El personal tiene voluntad de ayudarte en tu búsqueda de información? SI.... NO....

¿Qué opinas de la página web de la biblioteca, de su buscador?

- 1) Muy buena.....
- 2) Buena.....
- 3) Regular.....
- 4) Mala.....
- 5) No la conozco.....

¿Conoces el Repositorio Institucional Acceso Abierto de la UTN?SI.... NO...

¿Has utilizado la Biblioteca electrónica del MINCYT? SI... NO...

¿Prefieres estudiar con libros en formato:

Electrónico..... o impresos en papel..... Ambos.....

SUGERENCIAS:.....
.....
.....