



UNL

*Utilización de los servicios de biblioteca por
parte de los alumnos de la
Universidad Nacional del Litoral.
Estudio y análisis de Egresados 2007/2008*

Trabajo presentado para optar al título de Licenciada en
Bibliotecología

Universidad Nacional del Litoral
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Licenciatura en Bibliotecología

Alumno: *Bibl. Silvia Susana Sattler*

Directora: *Mag. Marcela Pérez*

SANTA FE – ARGENTINA
2009



Agradecimientos

A mi familia, soporte y apoyo en todo emprendimiento

*A Marcela, por la paciencia y el entusiasmo con los que guió mis
primeros pasos de investigación*

*A mis compañeras de grupo OAS por la hermosa experiencia
compartida en esta modalidad a distancia*

*A mis colegas y compañeros de la UNL por aportar trabajo para el logro
de esta presentación*

Tabla de Contenido

Resumen	5
---------------	---

Capítulo 1: Estructura del Proyecto

1.1 Introducción	6
1.2 Objetivos	8
1.2.1 Objetivo General	8
1.2.2 Objetivos Específicos.....	8
1.3 Justificación.....	8

Capítulo 2: Marco Teórico

2.1 Marco Teórico	11
-------------------------	----

Capítulo 3: Análisis del Entorno

3.1 Análisis del Entorno Externo	15
3.1.1 Ciudad de Santa Fe	15
3.1.2 Ciudad de Esperanza.....	17
3.2 Análisis del Entorno Interno	18
3.2.1 Universidad Nacional del Litoral	18
3.2.1.1 Casco histórico.....	22
3.2.1.2 Ciudad Universitaria.....	24
3.2.1.3 Ciudad de Esperanza.....	27

Capítulo 4: Metodología

4.1 Material y Métodos	30
------------------------------	----

Capítulo 5: Resultados

5.1 Tablas y Gráficos	35
-----------------------------	----

5.2 Análisis de los Resultados Obtenidos.....	54
---	----

Conclusiones	57
--------------------	----

Referencias Bibliográficas.....	59
---------------------------------	----

Anexo	62
-------------	----

a.- Modelo de Certificado de Libre Deuda	64
--	----

b.- Modelo de Encuesta	66
------------------------------	----

RESUMEN

El estudio de usuarios es uno de los instrumentos que permite conocer y analizar cuali y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, adaptando la biblioteca a las necesidades cambiantes del entorno real y potencial, siempre con el propósito de mejorar su calidad. Con el objetivo de optar al título de Licenciatura en Bibliotecología se presenta en este trabajo el estudio y análisis de la utilización de los servicios de bibliotecas por parte de los alumnos egresados de la Universidad Nacional del Litoral, en el período comprendido entre los meses de marzo y agosto del año 2008, en seis de sus Unidades Académicas, atendidas por cuatro Bibliotecas. La conducta informativa de los noveles egresados se evaluó a través de un estudio de usuarios formal mediante el método descriptivo transversal, por medio de una encuesta confeccionada especialmente para este fin. La encuesta se elaboró con cinco preguntas cerradas y fue entregada a los alumnos al momento de solicitar el Libre Deuda de Biblioteca (requisito obligatorio para gestionar su título), por el método no probabilístico por conveniencia. De las 700 muestras recolectadas, en el 18% de los casos los encuestados afirman no haber sido usuarios de las bibliotecas. En su mayoría por haber sido egresados de carreras a distancia y los restantes, por haber optado por otros medios de información. En ningún caso se argumentó desconocimiento de los servicios que prestan las bibliotecas, ni falta de motivación por parte de los docentes para acercarse a las mismas. A través del estudio realizado, se deja planteada la posibilidad de realizar nuevos estudios de usuarios ampliando el espectro hacia los docentes e investigadores de las Casas de Estudio, de modo de poder apreciar su satisfacción o necesidades de información, sus expectativas hacia los servicios que pudieran ofrecer las bibliotecas y/o detectar necesidades de capacitación en el manejo de recursos digitales, por ejemplo, en el caso de acceder a buscadores y portales especializados.

CAPÍTULO 1

ESTRUCTURA DEL PROYECTO

1.1 INTRODUCCIÓN

Los estudios de usuarios como herramientas básicas para la gestión de bibliotecas comenzaron en las Unidades Anglosajonas a partir de mediados del siglo XX, y en las españolas hacia las últimas décadas del mismo.

En 1981, Tom Wilson señala el concepto de necesidad de información como derivado del deseo de satisfacer necesidades primarias; fisiológicas (abrigo y sustento), afectivas (seguridad, reconocimiento) y cognitivas (llenar brechas en el conocimiento). Hasta entonces las investigaciones se centraban en el uso del sistema antes que en el comportamiento del usuario, de la persona.

Actualmente, el estudio de la conducta informativa es un área bien definida dentro de la Ciencia de la Información.

De acuerdo a lo expresado por Gómez Hernández (1997) “la Biblioteca debe orientarse a los usuarios para los cuales existe y se financia”; para esto debe partir del estudio y conocimiento de sus usuarios, no sólo de sus necesidades de información sino de la valoración, usos y expectativas que les generan los servicios bibliotecarios.

Conocer a quienes se sirve, a los usuarios de la información, que son la razón de ser de las bibliotecas; permite ajustar las propuestas a sus necesidades de información y de formación, las que permanentemente cambian en esta vorágine de la nueva Sociedad de la Información, donde el conocimiento crece desmesuradamente y se presenta en diversidad de soportes. (Price, 1973)

En la biblioteca moderna, que ha ingresado a la era digital y se ha convertido en Unidad de Información o en Centro Multimedial, el libro convive con videos, disquetes, CD Roms, DVDs, conexión a internet; bases de datos en línea, bibliotecas virtuales, digitales, PCs, entre otros.

La biblioteca en la actualidad debe ser dinámica y de estructura flexible a fin de adaptarse a los cambios del entorno y ser capaz de responder a la demanda cambiante de sus usuarios; comprenderlo es fundamental para el diseño de más y mejores servicios, para fortalecer los eficientes; fijar políticas de desarrollo de la colección y expurgo. (Di Vietro, Teresa, 1984)

Así como las empresas necesitan estudios de mercado para asegurarse que sus productos resulten atractivos, conocidos, deseados por el consumidor, la Biblioteca debe preocuparse por conocer qué esperan de ella sus usuarios no sólo reales, los que la visitan periódicamente, sino los potenciales; ese "mercado" que aún no ha captado, ese usuario que aún no se ha interesado en ella o no ha descubierto su necesidad de información y el medio para obtenerla que la biblioteca significa, es ahí donde debe enfocar sus esfuerzos por concretar esta idea de marketing.

Los usuarios potenciales representan un porcentaje cercano al 90 por ciento (Sanz Casado; 1994) por cuanto los estudios de usuarios realizados sobre demandas y necesidades de los usuarios reales, cuyos resultados y conclusiones se extrapolan a toda la población no siempre los representan.

El presente trabajo analiza a los usuarios potenciales de las bibliotecas universitarias y sus razones para no convertirse en usuarios reales.

1.2 OBJETIVOS:

1.2.1 Objetivo general

El objetivo general planteado para la realización del presente estudio es el de detectar y analizar las posibles causas que llevan a los estudiantes universitarios a no utilizar los servicios que brindan las bibliotecas de sus respectivas Unidades Académicas.

1.2.2 Objetivos específicos

Para alcanzar el objetivo general, se plantean como objetivos específicos:

- Cuantificar el número de egresados que solicitan su libre deuda durante un período de seis meses y cuantificar aquellos que durante su vida universitaria no requirieron los servicios de biblioteca.
- Analizar las causas que llevan a estos estudiantes como usuarios potenciales a no convertirse en reales.
- Evaluar el grado de responsabilidad de la Biblioteca Universitaria ante la falta de motivación de los alumnos para concurrir a ella.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Los egresados de cualquiera de las carreras de la Universidad Nacional del Litoral deben presentar un Certificado de Libre Deuda de la Biblioteca de su Unidad Académica, al momento de gestionar su título. Este trámite sencillo pretende resguardar el patrimonio de la misma; ya que verifica que, quien lo presenta, no adeuda material bibliográfico a ésta.

El modelo de Certificado de Libre Deuda se presenta en el Anexo A.

Históricamente cada Biblioteca de la Universidad Nacional del Litoral ofrecía como servicio a toda la comunidad su acervo completo para la consulta en sala; y el préstamo a domicilio a aquellos usuarios que, perteneciendo a su misma Unidad Académica, se registraran en ella.

Con la puesta en marcha del Reglamento General de Acceso a la Información y de Préstamos en las Bibliotecas por Resolución del Consejo Superior N° 214/2004 toda persona vinculada a la Universidad puede retirar material a domicilio de cualquiera de las Bibliotecas dependientes de la misma; con lo cual se amplía considerablemente la oferta para los usuarios. Esto incluye a docentes, investigadores, trabajadores no docentes, alumnos de grado y postgrado, egresados y público en general.

No obstante ello, el trabajo diario en estas salas, muestra que, periódicamente, no pocos egresados al momento de solicitar el “Libre Deuda de Biblioteca” hacen la aclaración que nunca fueron “socios” de la misma o lo que para ellos es un sinónimo: nunca “retiraron libros a domicilio”. Por otra parte se ha podido constatar que esta “modalidad” no se restringe sólo a la biblioteca de una Unidad Académica, sino a la mayoría de ellas.

Surge entonces la necesidad de determinar y entender las razones que llevan a los alumnos a no aprovechar este servicio accesible y gratuito, que debería ser el más utilizado por ellos, con el propósito de evaluar la forma de corregir esta actitud y descubrir posibles estrategias a aplicar desde la biblioteca universitaria para captar el interés de los alumnos hacia ella.

Por otra parte, la oportunidad de contacto con los usuarios potenciales que brinda el trámite descrito se entendió como ideal para recabar la información, descartando una primera intención de aplicar un estudio de citas en las bibliografías de las tesis correspondientes, para analizar la utilización de la colección por parte de los alumnos; entendiendo que, el hecho de citar la obra no garantizaba la utilización de un ejemplar existente en la biblioteca estudiada. (Urbano Salido, 2000)

De las aplicaciones para estudios de usuarios enumeradas por Elías Sanz Casado (1994):

- *conocer hábitos y necesidades de información;*
- *evaluar los recursos de los centros de información;*
- *medir la eficacia de los centros de información;*

- *adecuar el espacio;*
- *evaluar el sistema nacional de información;*
- *conocer la estructura y dinámica de colectivos de investigadores; y*
- *facilitar la realización de cursos de formación de usuarios;*

se seleccionaron para justificar el presente trabajo el análisis de los hábitos de estudio que desarrollaron los egresados para satisfacer sus necesidades de información y de formación en el tiempo que les demandó su carrera.

Zapala (1996) señala:

El problema fundamental son los intereses de los lectores y, en especial, las condiciones en que estos se forman. El estudio de los intereses de los lectores sirve para sacar conclusiones sobre el papel que desempeña el libro en la vida de la sociedad y en la del individuo, y para saber qué materias se leen y en qué sentido se dan las preferencias de los lectores. (p. 26).

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

En la publicación de UNESCO (1981): "Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental)" se hace referencia a los estudios de usuarios como un subgrupo de la investigación de las ciencias sociales dedicado al *"estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones"*.

Por su parte, Elías Sanz Casado (1994) explica que son *"el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información"*.

En su obra "Gestión de Bibliotecas" Gómez Hernández (2002) señala la necesidad de conocer no sólo a quienes utilizan los servicios de las bibliotecas sino a aquellos que aún no consultan las Unidades de Información. Ya que como este autor ha definido, las bibliotecas son instituciones de servicio, que se han de orientar a satisfacer a los usuarios para los cuales existen y ello exige conocerlos, tanto en sus necesidades de información como en sus expectativas, usos y valoraciones de este servicio.

Asimismo identifica como usuarios **reales** a los que efectivamente hacen uso de los servicios de la biblioteca; **potenciales reales** aquellos a quienes hemos de interesar por nuestra biblioteca y **potenciales virtuales**, los que utilizan los servicios de la biblioteca en modalidad remota o a distancia.

Aurora González Teruel (2005) cita al “Centre for Research on User Studies (CRUS)” definiendo a los estudios de usuarios como “*un área de conocimiento multidisciplinario dirigida al estudio de la conducta de los usuarios (y no usuarios) de la información, de los sistemas y de los servicios*”. Esta autora hace referencia en su obra a Bawden (1990) quien plantea que los mismos “*tienen como propósito genérico la indagación sistemática de las características, necesidades, conducta y opiniones de los usuarios (potenciales y reales) de los sistemas de información*”.

En Argentina Romanos de Tiratel (1998) en su artículo “Los estudios de usuarios y el desarrollo de la colección en las bibliotecas” define “*En el ámbito de la bibliotecología, los estudios de usuarios se pueden definir como un área multidisciplinaria del conocimiento que, a través de métodos de investigación tanto cuantitativos como cualitativos, intenta analizar los hábitos, los comportamientos, las motivaciones, las actitudes, las opiniones, las expectativas, los deseos, las necesidades y las demandas de las personas en relación con la información, y con los servicios y sistemas bibliotecarios*”.

La misma autora señala que en nuestro país, se ha producido un incremento de las investigaciones acerca de las necesidades de información de los usuarios a partir de mediados de 1990; destacándose, en cuanto a cantidad, los estudios realizados por universitarios sobre sus pares; en desmedro de los realizados por profesionales de la Bibliotecología.

Por otra parte, los conocimientos de las necesidades de los usuarios de las bibliotecas se basan principalmente en las impresiones que los bibliotecarios recogen en el trabajo diario de atención al público, en los comentarios que los usuarios realizan en ese momento, y en las estadísticas que manejan estas unidades, fundamentalmente del servicio de préstamo a domicilio y visitas a salas de lectura.

En el caso particular de las Bibliotecas Universitarias en la Argentina se generó un intercambio de ideas en la lista de discusión BIBUNAR —lista que nace como un medio de comunicación entre los Directores de Bibliotecas de las Universidades Nacionales de la República Argentina. Con el paso del tiempo, y por el pedido de muchos, se transforma en una lista de interés sobre las bibliotecas universitarias argentinas (nacionales o privadas)— en la que se muestra preocupación por una baja progresiva en los préstamos a domicilio que se registra desde el año 2003.

Al respecto se planteaban las bajas observadas en las estadísticas de distintas bibliotecas universitarias dependientes por ejemplo de Universidad Nacional de Entre Ríos, Universidad Nacional de La Plata, Universidad Nacional de La Pampa; Universidad Nacional de Villa María, entre otras; tratando de buscar explicaciones a estas bajas; sobresaliendo razones tales como:

- bibliografía desactualizada;
- insuficiente duplicación de ejemplares sobre todo para ciencias básicas;
- fotocopiadoras instaladas en las mismas Unidades Académicas que ofrecen textos completos;
- guías armadas por el docente con los capítulos que le interesan;
- utilización de buscadores para recuperar información digital, aún con riesgo de no ser “académica”;
- bajas en la matrículas; menos ingresos y más deserción;
- docentes que no utilizan y no recomiendan utilizar los servicios de biblioteca;
- alumnos que estudian en grupos donde sólo uno es “socio” de biblioteca;

En el caso particular de la Universidad Nacional del Litoral, cuyos egresados son objeto del presente estudio, el Programa de Desarrollo de

Bibliotecas establece como una de sus finalidades la de *“proveer a los alumnos la información necesaria, en distintos soportes y a través de diversidad de mecanismos, para desarrollar sus estudios e investigaciones”*.

Cada una de las Unidades que componen la Red de Bibliotecas de la Universidad Nacional del Litoral reconoce como su misión la de *“proveer a la comunidad en general y, a la universitaria en particular, de los medios a su alcance para la obtención de la información relevante y pertinente”*.

En el caso de varias de estas Bibliotecas, debido a la aparición constante de nuevas carreras, no se han detectado bajas en las estadísticas de préstamos a domicilio pero hay una conciencia colectiva que indicaría la existencia de muchos usuarios potenciales.

Se considera que el motivo de la no utilización de los servicios que estas brindan, debe responder, necesariamente, a distintas razones que pueden coincidir o no con las enunciadas precedentemente.

Para este estudio en particular, se tendrá en cuenta el colectivo de usuarios alumnos y se define como **usuarios reales** a aquellos alumnos/egresados que durante sus estudios utilizaron los servicios de las bibliotecas de las facultades seleccionadas para este trabajo. Como **usuarios potenciales** a aquellos que no lo hicieron mientras fueron estudiantes.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS DEL ENTORNO

3.1 ENTORNO EXTERNO

3.1.1 Ciudad de Santa Fe

La ciudad de Santa Fe de la Vera Cruz está emplazada en un nodo de vinculaciones terrestres y fluviales del llamado Corredor Bioceánico del MERCOSUR. Se encuentra rodeada por los ríos Salado y Paraná, y por localidades menores: Santo Tomé, Recreo, San José del Rincón, Monte Vera y Sauce Viejo con las que conforma el Aglomerado del Gran Santa Fe (AGSF). Este conglomerado se extiende como urbanización en forma lineal por aproximadamente 50 km a lo largo de la Costa, desde Sauce Viejo hasta inmediaciones del Arroyo Leyes (Figura 1).



Figura 1. Croquis del Aglomerado Gran Santa Fe
http://www.inmobiliariabernardi.com/la_costa_santafesina/

Según datos del Censo Nacional de 2001, el Aglomerado llega a los 463.855 habitantes, de los cuales 369.589 viven en la ciudad de Santa Fe.

La ciudad fue fundada el 15 de noviembre de 1573 por Juan de Garay, cerca de la zona que hoy ocupa la localidad de Cayastá en las barrancas del Río Quiloazas (actualmente río San Javier). Entre 1651 y 1660 el aislamiento que sufría la zona motiva el traslado de la ciudad a unos 80 km hacia el Sur, hacia su actual emplazamiento. Desde entonces, la nueva ciudad se llamó Santa Fe de la Vera Cruz, siendo una réplica exacta de la fundada por Juan de Garay.

Santa Fe es la cuna de la Constitución de la Nación Argentina de 1853 y sede de la Convención reformadora de 1994.



*Vista del Parque Manuel Belgrano; Peatonal San Martín; Costanera y Puente Colgante –
Paseos tradicionales de la Ciudad de Santa Fe*
<http://www.1santafe.com.ar/galerias/fotos-de-la-ciudad-de-santa-fe.html>

En el ámbito educativo cuenta con tres Universidades: la Universidad Nacional del Litoral; la Universidad Católica de Santa Fe y la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Santa Fe; además de numerosos Institutos terciarios, públicos y privados, que la proveen de una variada oferta académica, convirtiéndola en un polo de ciencias que abarca todas las ramas del conocimiento y hacen que, cada año miles de estudiantes lleguen a la ciudad desde diversos puntos de la provincia, del país e incluso de países limítrofes para concretar sus estudios superiores.

3.1.2 Ciudad de Esperanza

La ciudad de Esperanza, cuna de la colonización argentina, es conocida como la primera colonia agrícola del país. Está enclavada en una zona agroganadera por excelencia. Fue fundada, entre fines de enero y comienzos de febrero de 1856, por colonos suizos que viajaron directamente desde Europa,

persuadidos por don Aarón Castellanos, quien se había comprometido con el gobierno de Santa Fe a formar cinco colonias, en tierras públicas cedidas a los inmigrantes en forma gratuita, en el marco de lo que fue la política migratoria a nivel nacional.

Actualmente cuenta con una población de 33.672 habitantes según el Censo Nacional 2001; conservando su idiosincrasia de pueblo de trabajo, que la constituye en una localidad pujante y tranquila, típica del interior santafesino.



Vista de la Municipalidad y Plaza de los Colonizadores de la Ciudad de Esperanza

<http://www.turismosantafe.com.ar/esperanza/ciudad.htm>

3.2 ENTORNO INTERNO

3.2.1 Universidad Nacional del Litoral

La Universidad Nacional del Litoral fue creada en 1889 como Universidad Provincial de Santa Fe; en la que podían cursarse estudios de Derecho, Ciencias Sociales, Ciencias Físico-Matemáticas y más tarde de Farmacia y Obstetricia.

Al iniciar el nuevo siglo surge de sus mismos claustros un movimiento renovador de lucha por la nacionalización de la propia universidad; un mitín de los centros de estudiantes de la Facultad de Derecho y de la Escuela de Farmacia y Obstetricia, en setiembre de 1912, fue el punto de partida de una lucha que se concretó, tiempo después, en el Congreso Nacional, con el proyecto del diputado Víctor Pesenti (1913) y el apoyo del entonces gobernador de la Provincia Dr. Manuel Menchaca (Grüning Rosas, 1940).

Rosario, como gran ciudad, también deseaba contar con un instituto universitario, lo que provocaría un desequilibrio entre el norte y el sur de la provincia. Esto intensificó la lucha por convertir a la capital de la provincia en un centro universitario y por consiguiente sede de una Universidad Nacional, aspiración que involucraba también a las provincias mesopotámicas.

La Universidad Nacional del Litoral (UNL) es creada por Ley Nacional el 17 de octubre de 1919, constituyéndose en la "hija de la Reforma"; que en 1918 proclamó al país y a toda América Latina sus ideas de comunidad universitaria libre y abierta, políticamente autónoma y aseguradora del carácter estatal de la enseñanza universitaria; y la primera institución de carácter regional, con sedes en distintas provincias: Santa Fe, Entre Ríos y Corrientes (Menchaca, 1913).



Vista del Rectorado de la Universidad Nacional del Litoral
<http://www.1santafe.com.ar/educacion.html>

En la actualidad, con noventa años de trayectoria, la UNL cuenta con nueve Facultades, un Instituto Superior, cuatro Escuelas Universitarias, dos de nivel medio, una de nivel primario y un jardín de infantes, además de diversos institutos científico-tecnológicos distribuidos en las ciudades de Santa Fe, Esperanza, Reconquista y Gálvez.

Ofrece un total de cien carreras de pregrado y grado; cincuenta de postgrado; y veintidós ciclos de Licenciatura; contando además con una amplia oferta de carreras a distancia; a las que suma nuevas propuestas año a año.

En la ciudad de Santa Fe la Universidad Nacional del Litoral (UNL) ha conservado tres facultades en el denominado “Casco Histórico”, enclavado en el centro de la ciudad: Ingeniería Química (FIQ), Ciencias Económicas (FCE) y Ciencias Jurídicas y Sociales (FCJS); cada una de ellas posee su biblioteca propia.



Vista del frente de la Facultad de Ingeniería Química (izquierda); de la Facultad de Ciencias Económicas (derecha)

<http://www.1santafe.com.ar/educacion.html>



Vista del frente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

<http://www.panoramio.com/photos>

Otras cuatro facultades: Arquitectura, Diseño y Urbanismo (FADU), Humanidades y Ciencias (FHUC); Bioquímica y Ciencias Biológicas (FBCB) e Ingeniería y Ciencias Hídricas (FICH); conjuntamente con el Instituto Superior de Música (ISM); la Escuela Superior de Sanidad (ESS) y la Escuela de Ciencias Médicas (ECM) de reciente creación, funcionan en la “Ciudad Universitaria”.



Vista de la Ciudad Universitaria - <http://www.unl.edu.ar/eje.php?ID=67>

Este sitio, en permanente crecimiento y remodelación edilicia, fue fundado hace más de 25 años, en el paraje El Pozo y se encuentra unido a la ciudad por el tradicional Puente Colgante y el Puente Oroño. Es un lugar privilegiado por el paisaje natural que lo rodea, el cual incluye la reserva ecológica de la UNL y Fundación Hábitat y el nuevo predio deportivo y cultural UNL-ATE.



Vistas y plano del predio

<http://www.ate.org.ar/home/index.php?acc=cro>



Vista de los puentes Oroño y Colgante

<http://www.1santafe.com.ar/galerias/fotos-de-la-ciudad-de-santa-fe.html>

Las bibliotecas de las Facultades que allí funcionan se han unificado en dos Consorcios FBCB-FICH-ECM por un lado y FADU-FHUC-ISM por otro.

Las dos Facultades restantes de Ciencias Agrarias (FCA) y de Ciencias Veterinarias (FCV), se encuentran emplazadas en la ciudad de Esperanza; y comparten una Biblioteca Central.

Las Bibliotecas seleccionadas como parte del presente estudio, pertenecen a las Facultades que poseen carreras consideradas tradicionales y cuentan con una importante cantidad de alumnos. Todas permanecen entre las más elegidas en los últimos años (El Paraninfo, 54) y representan además, a cada uno de estos tres tipos particulares de emplazamiento, que posee la Universidad: Casco Histórico; Ciudad Universitaria y Ciudad de Esperanza.

3.2.1.1 Casco histórico:

Facultad Ciencias Jurídicas y Sociales

La Biblioteca Pablo Vrillaud, pertenece al casco histórico de esta ciudad. Se destaca por la imponente estructura edilicia y alberga 200.000 ejemplares entre libros, publicaciones periódicas y materiales audiovisuales. Su fortaleza radica en la visión de futuro de quienes diseñaron su local y el desarrollo de sus colecciones, pues han tenido muy en claro su perdurabilidad.

El método de ordenación de libros que rige para las obras que se encuentran fuera de uso, es por tamaño. Es decir, secciones dispuestas según la medida del lomo del libro, identificando cada sector con una letra. Las secciones clasificadas de este modo hoy constituyen el depósito de libros en las áreas de menos acceso (subsuelos, planta alta). Posteriormente, a partir de la automatización del fondo bibliográfico, se decide la ubicación sistemática del material de uso corriente y del material nuevo clasificándolo a través del Sistema de Clasificación Universal (CDU) y Tablas de Cutter de 3 cifras para ordenación alfabética en los estantes.



Vista de Sala de Lectura y colecciones
<http://www.fcjs.unl.edu.ar/biblioteca>

Facultad Ciencias Económicas

La Biblioteca está ubicada en el ala oeste del edificio antiguo de la Facultad, ocupando 180 metros cuadrados; fue refaccionada y equipada, gracias a los aportes de la Asociación Cooperadora de la Facultad e inaugurada en septiembre de 1996.

La Sala de Consulta tiene 70 metros cuadrados con capacidad para 50 asientos. En esta Sala se encuentran tres terminales para uso del público, desde donde se puede acceder a los catálogos propios (OPACs), a bases en línea a través de internet y al Portal de la SECYT¹. En estas PCs se pueden consultar bases en CDROM y cuentan además con impresoras a chorro de tinta y scanner; para cuya utilización se requiere un permiso previo.

Para el control de la circulación de los materiales, el personal dispone de una PC e impresora. La oficina donde el personal realiza sus tareas administrativas y técnicas tiene 20 metros cuadrados, con equipamiento informático, impresoras y scanner.

El depósito cuenta con 60 metros cuadrados en planta baja y un entresuelo de 30 metros cuadrados, que alberga un total de 500 metros de estantería para almacenar el fondo bibliográfico que, al momento del presente estudio, tiene colmada su capacidad.

¹ *Secretaría de Ciencia y Técnica de la Nación*



Vista de colecciones y Sala de Lectura
<http://www.fce.unl.edu.ar/biblioteca>

3.2.1.2 Ciudad Universitaria

Consorcio de Bibliotecas de: Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas (FICH), Facultad de Bioquímica y Ciencias Biológicas (FBCB), Escuela Superior de Sanidad (ESS) y Escuela de Ciencias Médicas (ECM)

Biblioteca de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas (FICH):

Coincidiendo con el auge mundial de la Hidrología como ciencia, y con un importante desarrollo de los recursos hidráulicos en nuestro país, en mayo de 1970 la Universidad Nacional del Litoral crea el Departamento de Hidrología General y Aplicada. Hacia 1973 se efectúa la primera compra importante de libros y se organiza el sistema de préstamos de la Biblioteca; en el año 1979 el Departamento de Hidrología General y Aplicada se traslada a su actual emplazamiento en la Ciudad Universitaria del Paraje el Pozo siendo transformada en Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas en el año 1985.

En un edificio en constante modificación, el espacio físico destinado a la biblioteca sufrió permanentes cambios, siempre en pos de mejorar las instalaciones que se ofrecían. Paralelamente, en los años 90 se re catalogó el patrimonio bibliográfico según Reglas Angloamericanas de Catalogación (AACR2) se lo clasificó con Clasificación Decimal de Dewey (CDD). Se incorporó equipamiento informático para la creación de una base de datos en MicroISIS (sistema generalizado de almacenamiento y recuperación de información desarrollado y distribuido gratuitamente por Unesco); y posteriormente se adquirió el sistema de préstamos automatizado creado por Oscar Santomero, para modernizar los servicios al público, sumando además

la habilitación de una terminal para la consulta de la Base de datos propia por parte de los usuarios.

Biblioteca de la Facultad de Bioquímica y Ciencias Biológicas (FBCB):

La Biblioteca de esta Unidad Académica nace junto a la Facultad alrededor del año 1974. En sus comienzos, la misma funcionó junto a la Biblioteca “Dr. Ezio Emiliani” de la Facultad de Ingeniería Química (FIQ), compartiendo servicios y fondos bibliográficos. En el año 1981, la FBCB y su biblioteca se trasladan a la Ciudad Universitaria. Por el año 1991, durante la gestión del Sr. Decano Bioq. Amadeo Cellino, se traspasan definitivamente al patrimonio, las colecciones de libros que habían pertenecido a la Facultad de Ingeniería Química. En el año 1996 se anexa la Biblioteca de la Escuela Superior de Sanidad, comenzado a funcionar como biblioteca unificada.

Biblioteca de la Escuela Superior de Sanidad (ESS):

Por Resolución del 7 de diciembre de 1946, se encomienda al Dr. Lorenzo A. García la organización de la Escuela de Salubridad, la que abre sus puertas en 1947. Uno de los propósitos de las autoridades de la casa fue la creación de una buena biblioteca, lo cual fue posible gracias a numerosas donaciones, entre las que se destaca la del primer médico sanitarista y Director de la Escuela Dr. Luis Najera. En 1996 la Escuela Superior de Sanidad, dependiente de la Facultad de Bioquímica y Ciencias Biológicas, se traslada a la Ciudad Universitaria y comienza un proceso de unificación técnico administrativa, que incluye las bibliotecas.

A partir del año 1999 esta biblioteca unificada y la de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas firman un Acuerdo de Préstamo Interbibliotecario por el cual sus socios podían utilizar indistintamente una u otra en todos sus servicios; compartían el espacio físico de una gran sala de lectura parlante; y los depósitos de libros estaban separados por una pared en común.

Escuela de Ciencias Médicas (ECM)

En respuesta a una creciente demanda social de ampliación de la oferta académica en el ámbito de las Ciencias de la Salud, en el año 2001 se crea el Programa de Desarrollo de las Ciencias Médicas de la Universidad Nacional

del Litoral, como emprendimiento conjunto con la Universidad Nacional de Rosario y el Ministerio de Salud y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe.

La población estudiantil comienza a ser atendida por la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias; pero transcurrido un breve período y ante la afinidad con los temas del acervo de la Biblioteca unificada de la Facultad de Bioquímica y Ciencias Biológicas y de la Escuela Superior de Sanidad, sus libros y usuarios son derivados a ésta.

Dado el desarrollo adquirido por la carrera Medicina en el ámbito de la UNL; los procesos logrados de autonomía de gestión e infraestructura edilicia, y el avance en la formación de recursos humanos del cuerpo de docentes tutores, en el año 2006 se crea la Escuela de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Litoral.

La suma de estos antecedentes, convenios y unificaciones, más el informe de evaluación externa realizado por expertos, en el marco del Proyecto FOMEC (Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria) N° 817 dan origen a la Biblioteca Centralizada.

Nace la Biblioteca Centralizada “Ezio Emiliani”

Por Resolución N° 197/03 del H. Consejo Superior se crea en el año 2003 la Biblioteca Centralizada “Ezio Emiliani”. La misma unifica el acervo de las Bibliotecas de la Facultad de Bioquímica y Ciencias Biológicas, la Escuela Superior de Sanidad, la Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas y la Escuela de Ciencias Médicas; conservando el nombre que la primera tomara como desprendimiento de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química.

Es así que se refaccionaron y modernizaron los espacios comunes, planificados y puestos en marcha por los especialistas del área, con participación del personal de las respectivas bibliotecas, atendiendo especialmente los requerimientos presentados por los usuarios.

Actualmente la Biblioteca Centralizada posee salas modernas y confortables: una sala parlante para 70 usuarios, con estantería abierta, equipada con sistema antihurto y 7 PCs conectadas a Internet a disposición de

los usuarios más 1 PC para la consulta en línea de Normas IRAM; dos salas de lectura silenciosa con 10 puestos individuales cada una y dos salas de video, provistas de auriculares para evitar el ruido, con 4 puestos cada una.

A éstas instalaciones se suman dos espacios alternativos adyacentes, pensados para trabajar en grupo y disponibles para consumir alimentos y bebidas; de manera que, todos los usuarios puedan disfrutar de momentos de esparcimiento y socialización en su tiempo de estudio.

Todos los sectores están equipados con mobiliario adecuado, acondicionamiento de frío-calor y excelente iluminación.

En el año 2005, coincidiendo con la inauguración del local refaccionado se pone en marcha el SIPREBI: Sistema Único de Gestión de Préstamos de Bibliotecas de la Universidad Nacional del Litoral. Este sistema fue desarrollado por el Centro de Telemática de la Universidad, con software libre, permitiendo realizar el control de préstamos. Además, anexa la disponibilidad del material en página web; incluyendo la posibilidad de realizar reservas de este material a través de Internet.



Vista de Sala de Lectura y acceso de la Biblioteca Centralizada "Ezio Emiliani"
<http://www.fcb.unl.edu.ar/biblioteca> y <http://www.fich.unl.edu.ar/biblioteca> respectivamente

3.2.1.3 Ciudad de Esperanza

Facultades de Ciencias Agrarias y de Ciencias Veterinarias

Biblioteca Central FAVE

La entidad educativa comenzó sus actividades en el año 1960, en el Colegio San José como Escuela Preparatoria de Agricultura y Ganadería,

convirtiéndose el 10 de abril de 1961 en Facultad de Agronomía y Veterinaria (FAVE), dependiente de la Universidad Católica de Santa Fe.

Un valioso aporte económico de religiosos alemanes se concretó en edificio propio y la Facultad comenzó a dictar clases en la construcción situada sobre la Ruta Provincial Nº 70.

En 1973 se traspasa a la Universidad Nacional del Litoral, en carácter de Escuela, recuperando el status de Facultad en el año 1979.



Vista del edificio de las Facultades de Ciencias Agrarias y de Ciencias Veterinarias
www.panoramio.com/photos

La organización de la Biblioteca comienza en el año 1965 con la confección de un inventario del material bibliográfico disponible. Al trasladarse la Facultad de Agronomía y Veterinaria (FAVE) al edificio actual, la biblioteca se instala en un salón del tercer piso contando con 1800 ejemplares; la mayoría ingresados por donación. Posteriormente, con la incorporación a la Universidad Nacional del Litoral, la biblioteca se traslada al primer piso del edificio, lugar que ocupaba la Capilla.

Fundamentado en el hecho de que ambas carreras tenían visiones, objetivos, currículos y actividades que las diferenciaban, el 15 de febrero de 1999, se crean la Facultad de Ciencias Agrarias y la Facultad de Ciencias Veterinarias, con una biblioteca en común.

Actualmente, la Biblioteca Central FAVE tiene su edificio propio, inaugurado el 24 de noviembre de 1999. Este nuevo espacio físico y las innovaciones tecnológicas permiten ofrecer a los usuarios amplias comodidades como Salas de Lecturas, acceso libre a los estantes, Sala de Multimedia y búsquedas de información on-line.



Vista de colecciones y Sala de Multimedia
<http://www.fcv.unl.edu.ar/biblioteca>

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA

4.1 MATERIAL Y METODOS

Con el propósito de cumplimentar los objetivos propuestos en el trabajo y analizar las causas que llevan a los usuarios potenciales a no convertirse en usuarios reales se procedió a definir el diseño de muestra.

Las cuatro bibliotecas descritas: de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales; de la Facultad de Ciencias Económicas; la Centralizada “Ezio Emiliani” (Consortio FBCB-FICH-ECM) y la Central FAVE, integraron el diseño de muestra. En cada una de ellas se entregaron a los egresados que gestionaron su libre deuda de biblioteca para tramitar su título los formularios de la encuesta diseñada especialmente para este fin. La misma se confeccionó a través del método no probabilístico por conveniencia (la selección de los elementos se realiza según criterio del investigador; y a quienes se adaptan mejor a su comodidad). El período de análisis comprendió los meses de marzo a agosto de 2008.

Cabe destacar, que si bien la tramitación del título no siempre es inmediata a la culminación de los estudios, en el presente trabajo se analiza a aquellos egresados de los años 2007 y 2008 que solicitaron su certificado en el

período delimitado. Entre los mismos no se encuentra ningún egresado de la Escuela de Ciencias Médicas, debido a que su creación es muy reciente.

La encuesta, que se adjunta en el Anexo B, se encabezó con un título claro y con un breve párrafo explicativo sobre los motivos y el uso que se daría a los datos aportados.

A continuación se formuló un cuestionario breve, con la premisa que para completarlo demandara al encuestado el mismo tiempo que la confección del certificado que solicitaba. Las preguntas fueron de dos tipos:

- a) cerradas dicotómicas, es decir, sólo dos respuestas posibles, debiendo seleccionar una, y
- b) semi-abiertas de elección múltiple, donde se ofrece al encuestado varias respuestas posibles; ofreciéndole la alternativa de agregar opiniones, pudiendo proporcionar más de una.

La estructura comprendió una pregunta introductoria de clasificación, a modo de presentación y con el fin de direccionar por pertenencia a las distintas bibliotecas. En ésta se debía contestar la carrera que cursó y la facultad a la que pertenece.

A continuación una pregunta de clasificación en relación al tiempo que demandó su carrera universitaria y luego una pregunta sencilla, cuya información no es estrictamente necesaria para la investigación pero que relaja y prepara al encuestado para el tema central: si fue usuario de bibliotecas en alguna etapa de su vida.

Seguidamente, se formuló la pregunta filtro para detectar a los usuarios potenciales objeto del estudio. Quienes coincidían con el perfil debían especificar por qué no utilizaron los servicios de su biblioteca. Es aquí donde se formula la pregunta semi-abierta de selección múltiple.

En el orden de las respuestas posibles que lo llevaron a no utilizar los servicios de biblioteca, se asumió en primer lugar que la negación surgía de la propia biblioteca, ofreciendo como alternativas distintas sub variables como

ausencia de material, falta de ejemplares, maltrato u otra. Si esta última era la opción elegida debía especificar las razones.

La siguiente presenta una responsabilidad compartida: *no le explicaron cómo utilizar los servicios*, lo que involucra a la propia biblioteca y a los docentes.

Ambas variables permitirían evaluar si la falta de difusión de los servicios o de especificaciones claras de cómo utilizarlos por parte de la biblioteca, y/o una prestación deficitaria por falta de ejemplares o maltrato hacia el usuario, contribuyó a que el estudiante no concurriera a la misma.

Se contempló también la posibilidad del docente como *no motivador para la utilización de bibliografía*.

Posteriormente se ofrecen distintas alternativas donde es el usuario el responsable de haber utilizado o no los servicios de bibliotecas al tomar diferentes decisiones sobre su forma de estudiar: *con compañeros que sí utilizaban la biblioteca; con apuntes tomados o provistos por el docente; porque las fotocopias le resultaban más accesibles que los libros; porque estudió siempre con sus propios libros o bien porque utilizó los servicios de otra Biblioteca.*

Para finalizar se deja la opción de consignar *otra* respuesta, especificando las causas.

Se considera que con esta estructura de encuesta se logró brindar un amplio espectro de posibilidades para categorizar el motivo/causa que hizo que los estudiantes no se convirtieran en usuarios reales de sus bibliotecas y, al encuestador un medio eficiente para la concreción de los objetivos de este trabajo.

El análisis y la medición de los datos y variables se realizaron con el software DYANE 2 (Santesmases Mestre, M., 2001).

Para ello se numeraron las preguntas y sus respuestas de la siguiente manera:

Pregunta 1. Facultad a la que pertenece

1. FBCB
2. FICH
3. FCE
4. FCJS
5. FCV
6. FCA

Pregunta 2. Tiempo que le demandó su carrera universitaria

1. menos de 5
2. entre 5 y 10
3. más de 10

Pregunta 3. ¿Fue usuario de alguna biblioteca en alguna etapa de su vida?

1. SÍ
2. NO

Pregunta 4. ¿Fue usuario de la Biblioteca de su Facultad durante sus estudios universitarios?

1. SÍ
2. NO (Pasar a la pregunta 5)

Pregunta 5. Si su respuesta es NO especifique por qué

- 1. Su primer contacto con la biblioteca de su facultad fue negativo y lo hizo desertar como usuario
- 2. Nunca le explicaron cómo utilizar los servicios de la Biblioteca
- 3. El docente responsable de la asignatura no lo motivó a consultar bibliografía
- 4. Estudió siempre con compañeros que sí utilizaban la biblioteca
- 5. Los apuntes que usted tomaba y los que le proveía el docente fueron suficientes
- 6. Las fotocopias eran más accesibles que los libros
- 7. Siempre estudió con sus libros
- 8. Utilizó los servicios de otra biblioteca
- 9. Otra. Especifique

Reformulación de variable Biblioteca de Facultad para considerar las Centralizadas:

Pregunta 6. Biblioteca de Facultad a que pertenece

1. EZIO
2. FCE
3. FCJS
4. FAVE

Esta última pregunta no aparece en el formulario entregado a los encuestados, se elaboró como reformulación de variable para estudiar el caso particular de las bibliotecas centralizadas que agrupan a los egresados de distintas facultades.

CAPÍTULO 5

RESULTADOS

5.1 Tablas y gráficos

Para el presente estudio se recolectaron 700 (setecientos) cuestionarios distribuidos según la Facultad a la que pertenecen los egresados de la siguiente manera (Tabla 1):

<i>Facultad a la que pertenece</i>			
Valor	Significado	Frecuencia	%
1	FBCB	160	22,86
2	FICH	65	9,29
3	FCE	178	25,43
4	FCJS	172	24,57
5	FCV	79	11,29
6	FCA	46	6,57
Total frecuencias		700	100,00

Tabla 1. Facultad a la que pertenecen los egresados

Considerando que cuatro de las Facultades del cuadro anterior 1 y 2 (FBCB y FICH) y 5 y 6 (FCV y FCA) comparten sus bibliotecas como Biblioteca Centralizada “Ezio Emiliani”, las primeras y Biblioteca Centralizada FAVE las segundas, se reformula la variable como se muestra en el siguiente cuadro (Tabla 2):

Biblioteca de Facultad a que pertenece

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	EZIO	225	32,14
2	FCE	178	25,43
3	FCJS	172	24,57
4	FAVE	125	17,86
Total frecuencias		700	100,00

Tabla 2. Reformulación de la variable en función de las Bibliotecas

En función de la pertenencia, se obtuvieron los siguientes gráficos (Figuras 1 y 2):

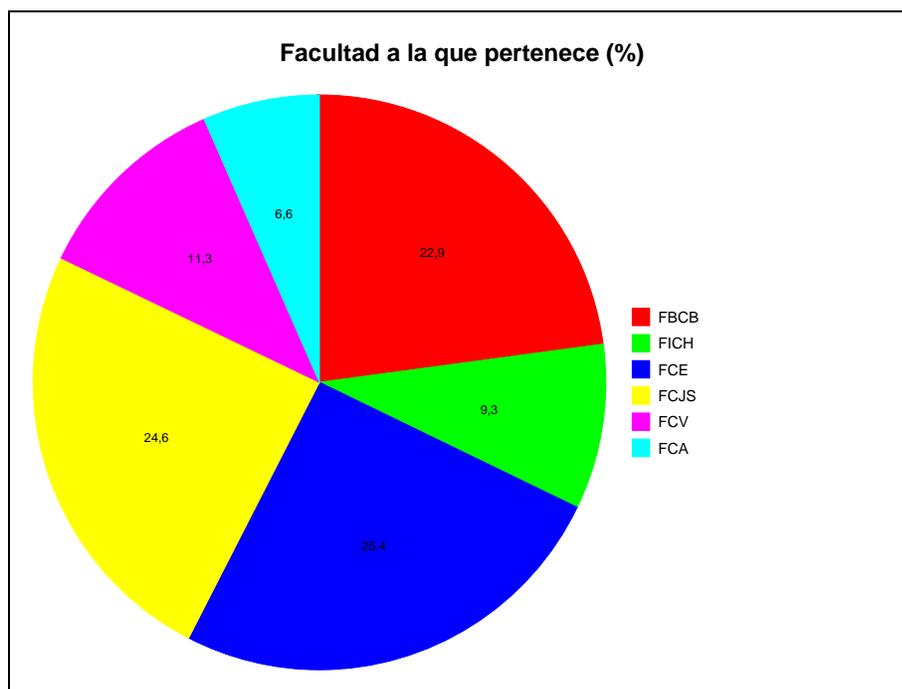


Figura 1. Facultad a la que pertenece el egresado

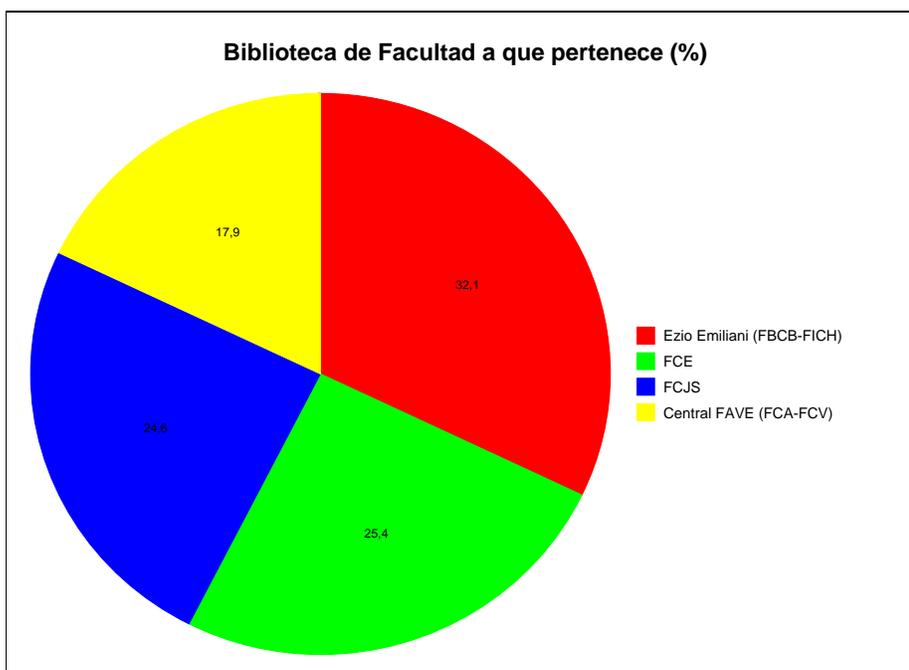


Figura 2. Biblioteca a la que pertenece el egresado

Considerando el tiempo que demandó la carrera universitaria, la mayoría de los egresados respondieron que entre 5 y 10 años fue la duración de sus estudios universitarios (Tabla 3 y Figura 3); este es el tiempo promedio estimado para las carreras de grado.

Variable 2: Tiempo que le demandó su carrera universitaria

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	menos de 5	108	15,43
2	entre 5 y 10	535	76,43
3	más de 10	57	8,14
Total frecuencias		700	100,00

Tabla 3. Tiempo que demandó la carrera universitaria

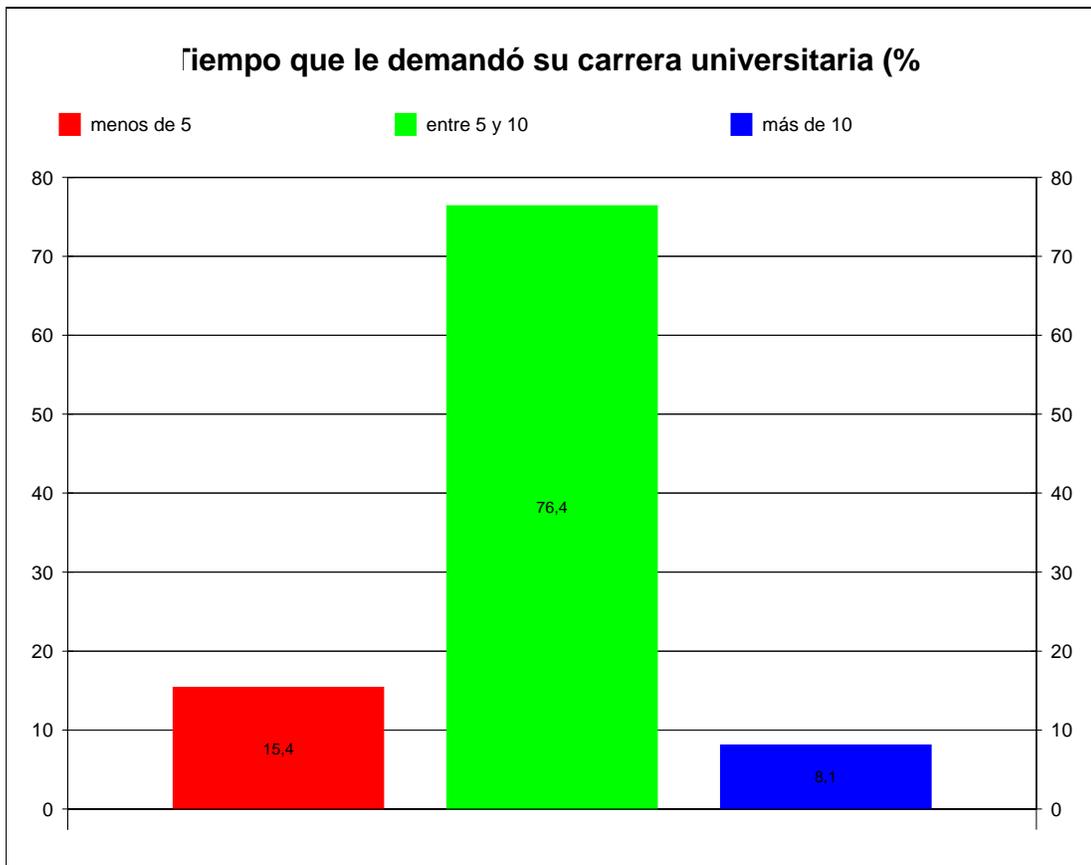


Figura 3. Tiempo que demandó la carrera universitaria

Si bien, la variable 3 (Tabla 4 y Figura 4) fue definida como una pregunta cuya información no es absolutamente necesaria para la investigación –sino que relaja y prepara para el tema central– es interesante observar, al compararla con la variable 4 que es la pregunta filtro para detectar a los usuarios potenciales objetos del estudio (Tabla 5 y Figura 5) que:

- no haber utilizado bibliotecas en alguna etapa de sus vidas (181 casos)
- no implica que no lo hagan durante sus estudios universitarios (129 casos).

De hecho 52 encuestados (Tabla 6) utilizaron servicios bibliotecarios por primera vez en su etapa de vida universitaria.

Variable 3: ¿Fue usuario de alguna biblioteca en alguna etapa de su vida?

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	SÍ	519	74,14
2	NO	181	25,86
Total frecuencias		700	100,00

Tabla 4. Resultados de la encuesta para la Variable 3.

Variable 4: ¿Fue usuario de la Biblioteca de su Facultad durante sus estudios universitarios?

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	SÍ	571	81,57
2	NO	129	18,43
Total frecuencias		700	100,00

Tabla 5. Resultados de la encuesta para la Variable 4.

DIFERENCIA OPCIÓN NO ENTRE VARIABLES 3 Y 4

<i>variable 3 frecuencia</i>	<i>181</i>
<i>variable 4 frecuencia</i>	<i>129</i>
	<i>-----</i>
	<i>52</i>

Tabla 6. Diferencia entre la Variable 3 y la Variable 4

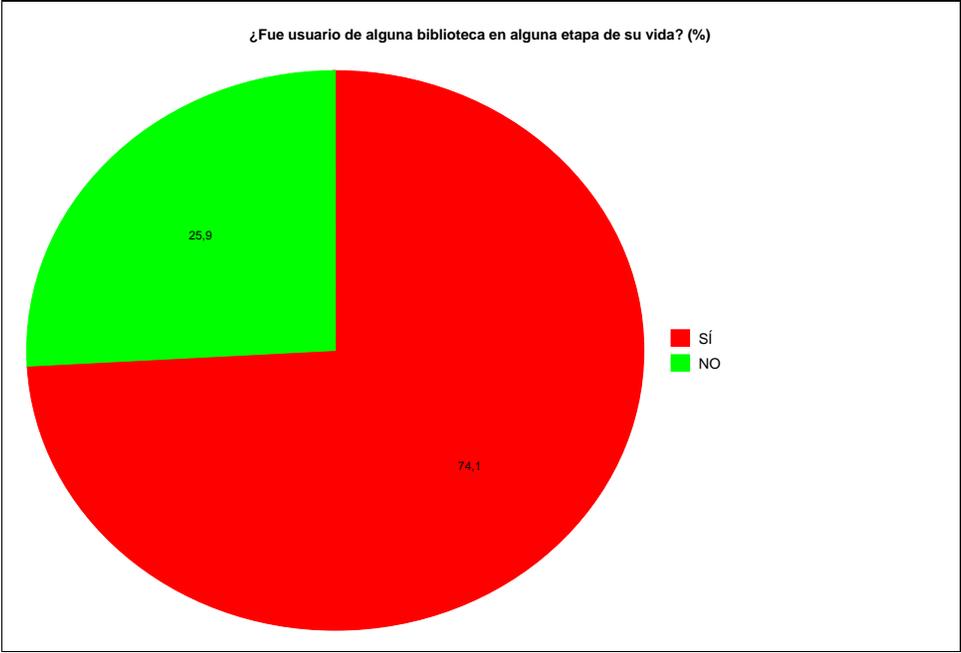


Figura 4. Resultados de la encuesta para la Variable 3.

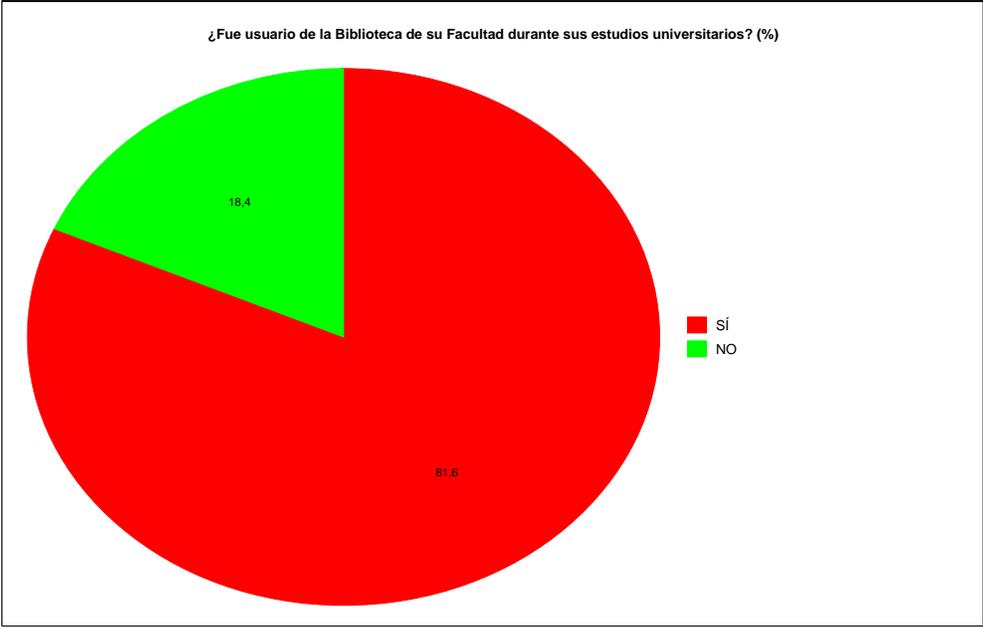


Figura 5. Resultados de la encuesta para la Variable 4.

La Variable 5 reúne a los 129 egresados que afirmaron no haber utilizado los servicios de la biblioteca de su facultad. En este caso la pregunta permitía respuestas múltiples para especificar la razón de esta decisión, por cuanto la frecuencia asciende a 186 (Tabla 7 y Figura 6).

Variable 5: Si su respuesta es NO especifique por qué

Valor	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Primer contacto negativo	1	0,54	0,78
4	Estudió con otros compañeros	13	6,99	10,08
5	Apuntes suficientes	80	43,01	62,02
6	Fotocopias más accesibles	29	15,59	22,48
7	Siempre estudió con sus libros	22	11,83	17,05
8	Utilizó otra biblioteca	27	14,52	20,93
9	Otra. Especifique	14	7,53	10,85
Total frecuencias		186	100,00	144,19
Total Muestra		129		

Tabla 7. Respuesta a la Variable 5

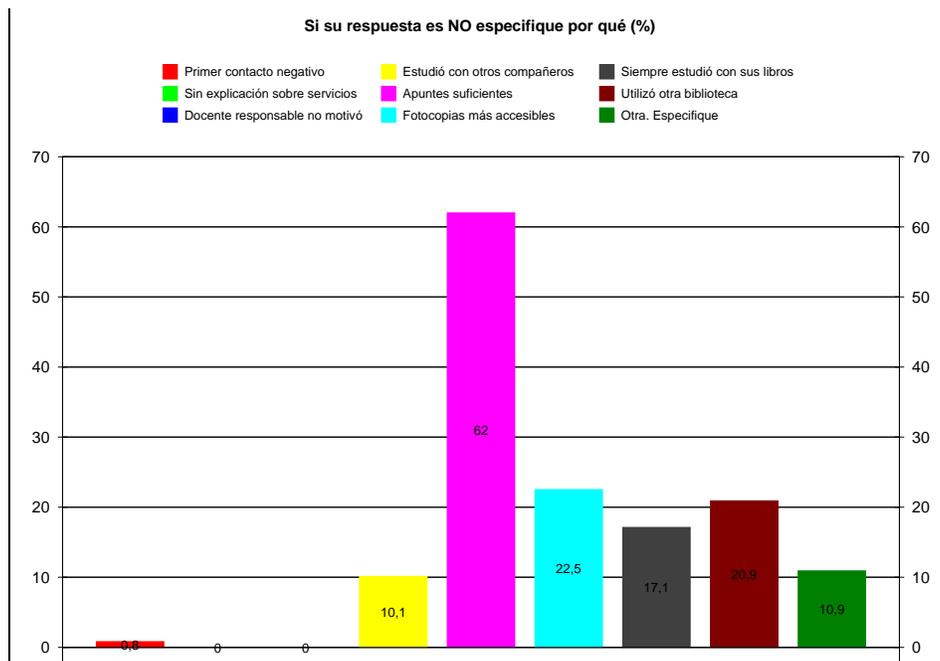


Figura 6. Respuesta a la encuesta para la Variable 5

Se observa en el gráfico la gran supremacía de la opción *los apuntes que tomaba y le proveía el docente fueron suficientes* (80) respuestas; le siguen *fotocopias más accesibles y utilización de otras bibliotecas* (29 y 27, respectivamente). A continuación: *estudiaba con sus propios libros* (22); *estudió con otros compañeros* y la alternativa *otra* (13 y 14 respectivamente).

La opción de *primer contacto con la biblioteca negativo* fue seleccionada por un sólo usuario que señaló que fue por falta de duplicación de ejemplares de los libros; y los valores *no le explicaron cómo utilizar los servicios de biblioteca* y *el docente responsable de la asignatura no lo motivó a investigar* no fueron tenidos en cuenta o seleccionados por ninguno de los encuestados.

Los datos anteriores y su visualización en gráficos permiten observar un análisis estadístico básico.

Estos mismos datos también se analizaron a través de tabulaciones cruzadas, técnica estadística por la que se obtiene una tabla de doble entrada o de *contingencia* en la que se presentan los valores de las frecuencias conjuntas de dos variables. De este modo se calcula la distribución de frecuencias de una variable para cada una de las categorías en las que se divide la variable con la que se cruza.

En el primer caso se observa el cuadro de datos y el gráfico de columnas correspondiente al comportamiento de los encuestados en cuanto a ser o no usuarios de biblioteca según la facultad a la que pertenecen seguido de la variable reformulada según la biblioteca correspondiente a su facultad, o sea cómo se distribuyen los 129 usuarios potenciales (Cuadros y Gráficos 1 y 2, respectivamente).

El comportamiento de utilización o no de biblioteca según el tiempo demandado por los estudios universitarios cursados, permite observar una mayoría de usuarios potenciales en las carreras cortas, generalmente de modalidad a distancia. (Cuadro y Gráfico 3)

La variable 5 que explica el por qué de la no utilización de los servicios de biblioteca se analiza por facultad y por bibliotecas (Cuadros y Gráficos 4 y 5, respectivamente). En el primer caso se aprecia en forma clara cómo incide el

tipo de carrera cursada en los hábitos de estudio. Así por ejemplo se destaca el crecimiento de la categoría “otra” con la aclaración de consulta de bibliografía en Internet en la FICH donde se cursan las carreras de Informática. Pero al utilizar la variable reformulada donde FICH y FBCB convergen en una biblioteca única, esta opción ocupa el tercer lugar luego de suficiencia de apuntes tomados y provistos por el docente y de fotocopias más accesibles. Esta última, por otro lado es la dominante en todas las bibliotecas.

En la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales las opciones *utilización de otras bibliotecas* y *estudiaba con sus propios libros* ocupan un lugar importante. En este caso podría hacerse la lectura que la ubicación en el casco histórico (centro de la ciudad de Santa Fe) hace más accesibles otras bibliotecas, y el tipo de carrera tradicional, generalmente influenciada por la familia, hace que se cuente con libros o posibilidad de adquirirlos. Esta variable también destaca en Ciencias Veterinarias.

TABULACIÓN CRUZADA : CUADROS Y GRÁFICOS

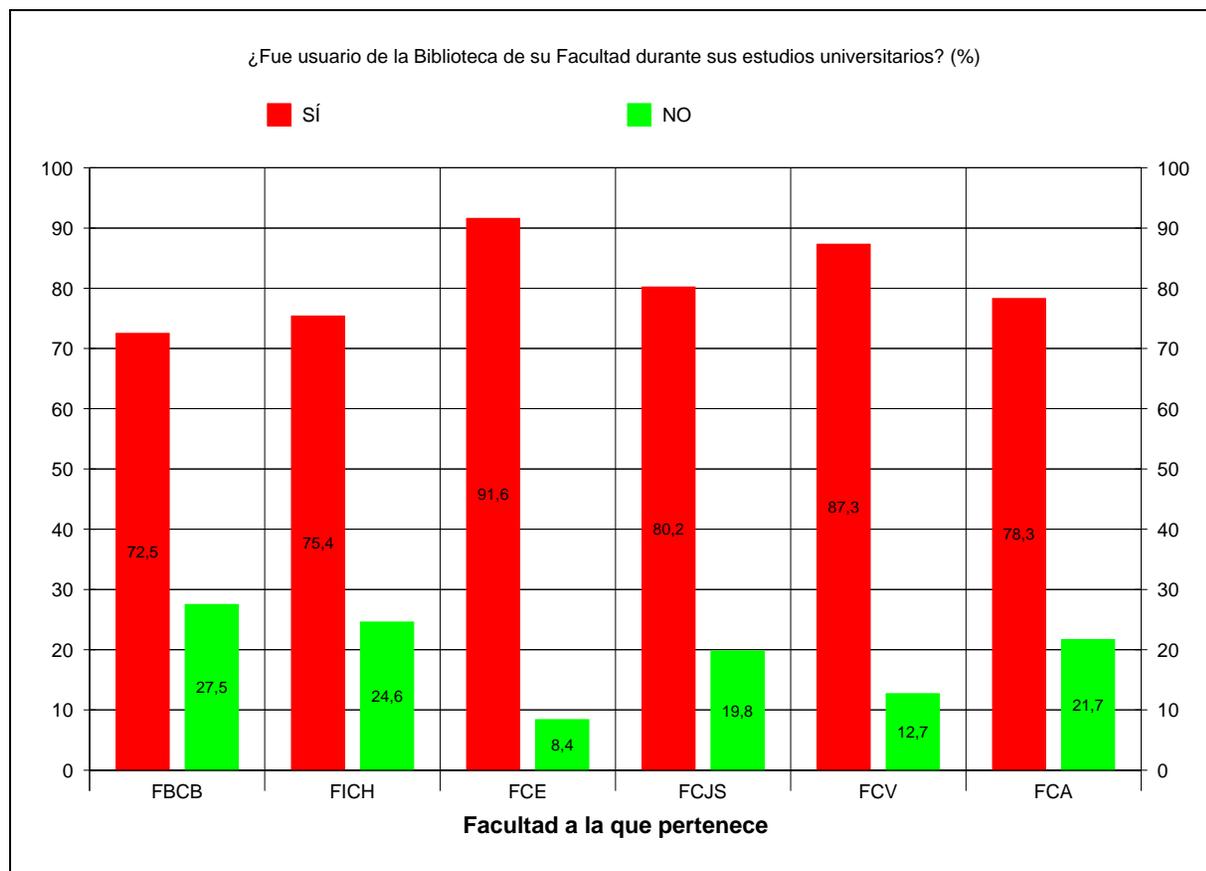
=====

CUADRO 1

Filas: 4. ¿Fue usuario de la Biblioteca de su Facultad durante sus estudios universitarios?
Columnas: 1. Facultad a la que pertenece

USA_BFA	TOTAL MUESTRA		FACULTAD											
			FBCB		FICH		FCE		FCJS		FCV		FCA	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 SÍ	571	81,57	116	72,50	49	75,38	163	91,57	138	80,23	69	87,34	36	78,26
2 NO	129	18,43	44	27,50	16	24,62	15	8,43	34	19,77	10	12,66	10	21,74
TOTAL	700	(700)	160	(160)	65	(65)	178	(178)	172	(172)	79	(79)	46	(46)

GRÁFICO 1

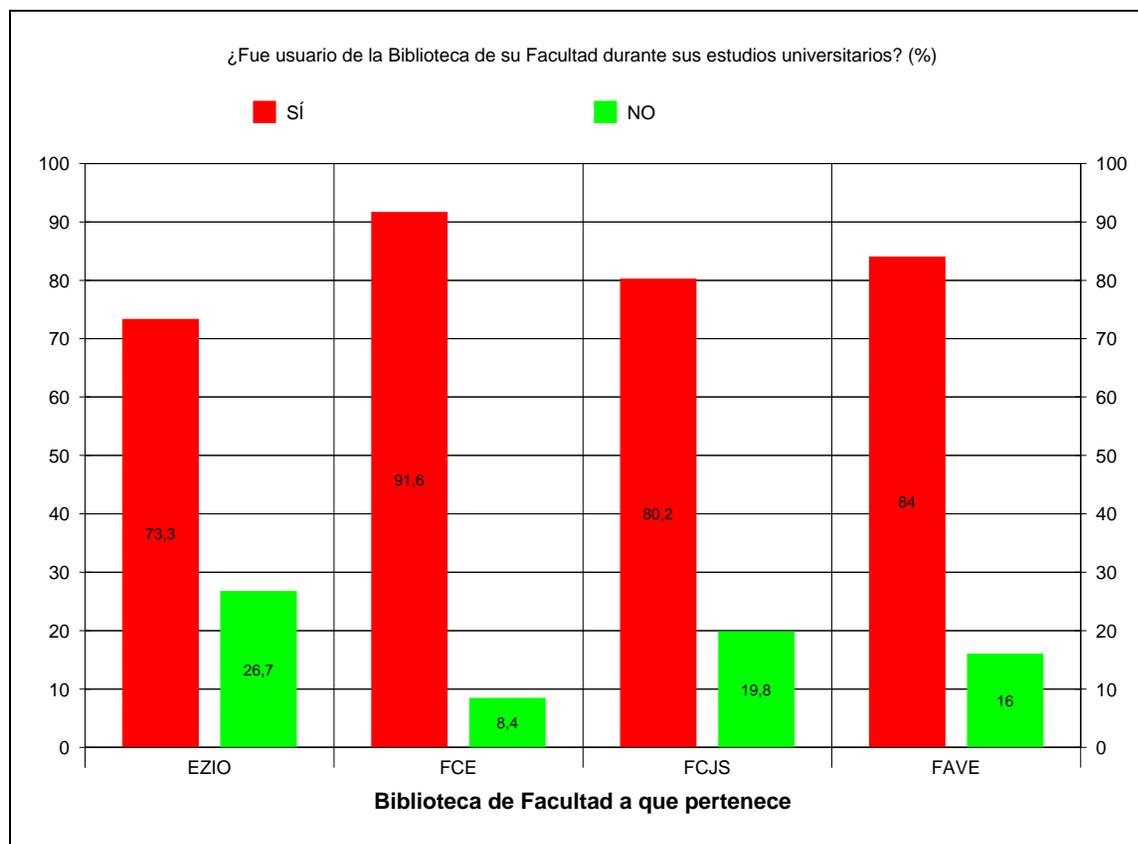


CUADRO 2

Filas: 4. ¿Fue usuario de la Biblioteca de su Facultad durante sus estudios universitarios?
 Columnas: 6. Biblioteca de Facultad a que pertenece

USA_BFA	BIBLIO									
	TOTAL MUESTRA		EZIO		FCE		FCJS		FAVE	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 SÍ	571	81,57	165	73,33	163	91,57	138	80,23	105	84,00
2 NO	129	18,43	60	26,67	15	8,43	34	19,77	20	16,00
TOTAL	700	(700)	225	(225)	178	(178)	172	(172)	125	(125)

GRÁFICO 2

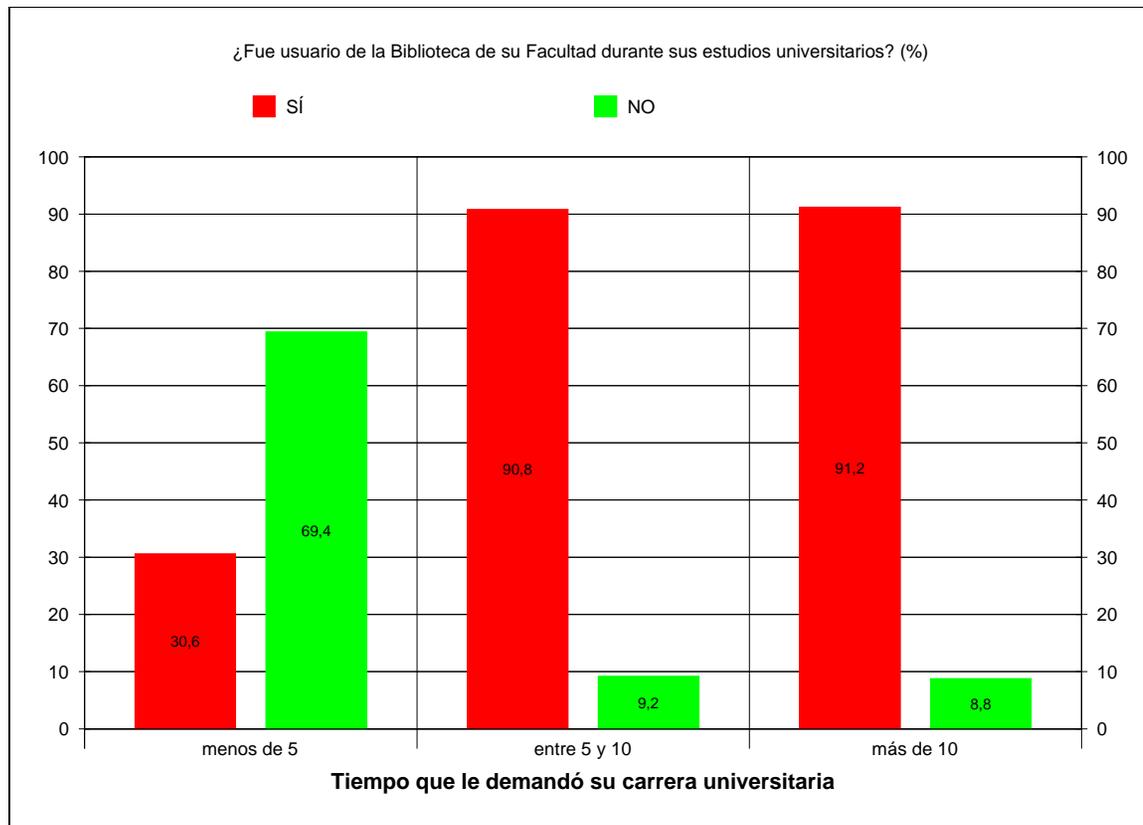


CUADRO 3

Filas: 4. ¿Fue usuario de la Biblioteca de su Facultad durante sus estudios universitarios?
 Columnas: 2. Tiempo que le demandó su carrera universitaria

USA_BFA	TOTAL MUESTRA		TIEMPO					
			menos de 5		entre 5 y 1 más de 10			
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 SÍ	571	81,57	33	30,56	486	90,84	52	91,23
2 NO	129	18,43	75	69,44	49	9,16	5	8,77
TOTAL	700	(700)	108	(108)	535	(535)	57	(57)

GRÁFICO 3

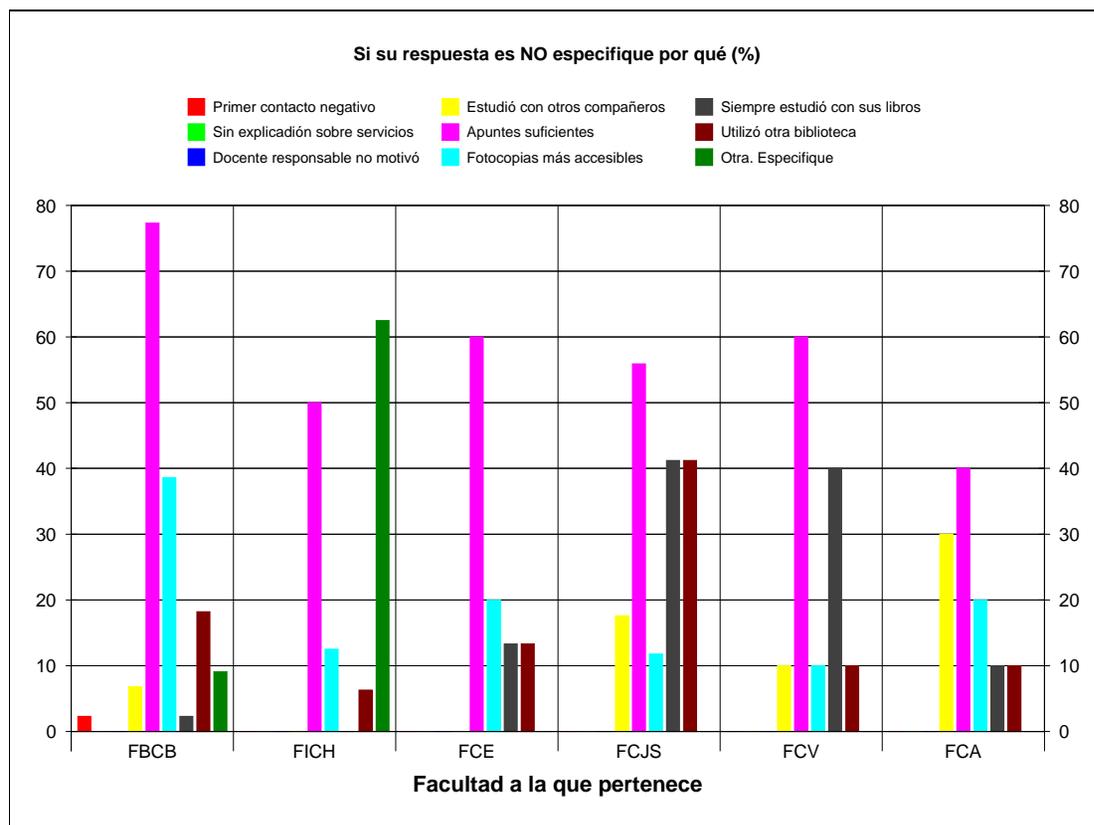


CUADRO 4

Filas: 5. Si su respuesta es NO especifique por qué
Columnas: 1. Facultad a la que pertenece

POR QUÉ	TOTAL MUESTRA		FACULTAD											
			FBCB		FICH		FCE		FCJS		FCV		FCA	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Primer contacto negativo	1	0,78	1	2,27	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
4 Estudió con otro compañero	13	10,08	3	6,82	0	0,00	0	0,00	6	17,65	1	10,00	3	30,00
5 Apuntes suficientes	80	62,02	34	77,27	8	50,00	9	60,00	19	55,88	6	60,00	4	40,00
6 Fotocopias más accesibles	29	22,48	17	38,64	2	12,50	3	20,00	4	11,76	1	10,00	2	20,00
7 Compró libros	22	17,05	1	2,27	0	0,00	2	13,33	14	41,18	4	40,00	1	10,00
8 Utilizó otra Biblioteca	27	20,93	8	18,18	1	6,25	2	13,33	14	41,18	1	10,00	1	10,00
9 Otra.	14	10,85	4	9,09	10	62,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	186	(129)	68	(44)	21	(16)	16	(15)	57	(34)	13	(10)	11	(10)

GRÁFICO 4

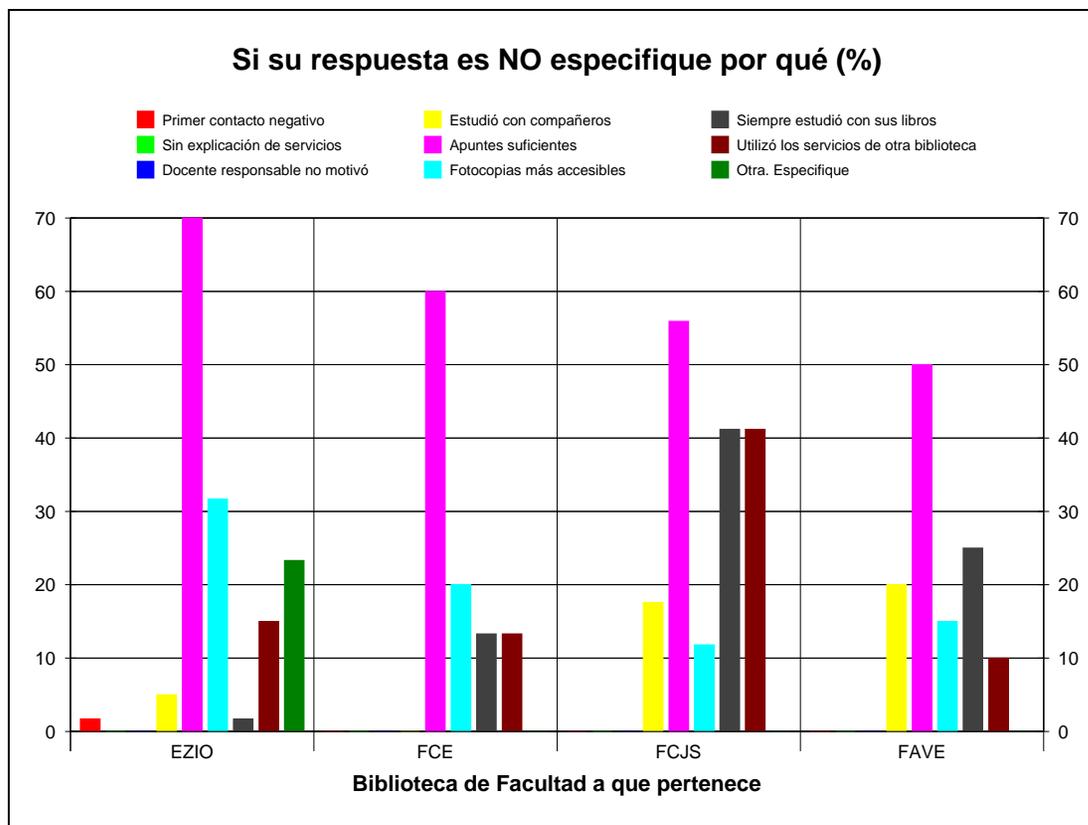


CUADRO 5

Filas: 5. Si su respuesta es NO especifique por qué
Columnas: 6. Biblioteca de Facultad a que pertenece

POR QUÉ	BIBLIO									
	TOTAL MUESTRA		EZIO		FCE		FCJS		FAVE	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Primer contacto negativo	1	0,78	1	1,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00
4 Estudió con otro compañero	13	10,08	3	5,00	0	0,00	6	17,65	4	20,00
5 Apuntes suficientes	80	62,02	42	70,00	9	60,00	19	55,88	10	50,00
6 Fotocopias más accesibles	29	22,48	19	31,67	3	20,00	4	11,76	3	15,00
7 Compró libros	22	17,05	1	1,67	2	13,33	14	41,18	5	25,00
8 Utilizó otra Biblioteca	27	20,93	9	15,00	2	13,33	14	41,18	2	10,00
9 Otra.	14	10,85	14	23,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	186	(129)	89	(60)	16	(15)	57	(34)	24	(20)

CUADRO 5



5.2 Análisis de los resultados obtenidos

El procesamiento de las encuestas y su posterior análisis permite obtener los siguientes resultados para el estudio de usuarios encarado:

- El 18% de los encuestados manifestó no haber sido usuario de la biblioteca de su facultad durante su carrera (129 de 700).
- La mayoría de los egresados que respondió no haber utilizado los servicios de sus bibliotecas, corresponde a alumnos de carreras a distancia que realizan sus estudios en un corto tiempo y se manejan con apuntes y bibliografía que les provee el docente o bien con otras bibliotecas más cercanas a su domicilio.
- La utilización de fotocopias por parte de los estudiantes y el estudiar con sus apuntes y los provistos por el docente, son una constante en todas las carreras.
- En carreras tradicionales como Ciencias Jurídicas; Ciencias Económicas; y Ciencias Veterinarias crece el número de alumnos que adquieren sus propios libros.
- En la FICH, donde se estudian carreras tales como Analista en Informática Aplicada e Ingeniería Informática se observa que para la pregunta 5, en donde debe justificar por qué no fue usuario de bibliotecas crece la variable “Otra” con la especificación de consultar bibliografía en Internet.
- En el único caso detectado que señala un primer contacto negativo con la Biblioteca, y que la mostraría como responsable de la no utilización de los servicios, la opción elegida fue: *No había disponibilidad de ejemplares.*
- Las opciones de: *desconocimiento de los servicios que presta la biblioteca y el docente responsable de la asignatura no lo motivó a consultar* fueron ignoradas por todos. Por consiguiente, se considera que conocen los servicios que se brindan aunque no los utilicen y que se les incentiva a utilizarlos aunque las sugerencias son ignoradas.

En función de los resultados obtenidos al procesar y analizar la encuesta diseñada, se considera oportuno transcribir un párrafo de Adán Griego, bibliotecario de la Universidad de Standford (Estados Unidos), al participar el 29 de marzo de 2007 del Webchat moderado por la Biblioteca Benjamín Franklin de la ciudad de México, sobre su obra ***“¡Texto completo aquí y ahora! Así lo piden los nuevos usuarios”***. Se considera que las ideas expresadas por este autor estarían brindando una visión bastante clara del por qué les cuesta tanto a los usuarios el contacto con los libros. El autor se refiere de la siguiente manera: *“...Las bibliotecas académicas en Estados Unidos han empezado a recibir todo un grupo de usuarios que han crecido rodeados de toda una serie de tecnologías (e-mail, Ipod, teléfono móvil). Además de haber dedicado menos de 5000 horas a la lectura han pasado más de 10.000 horas con juegos de video, y unas 2.000 horas frente a la Tele (ver Pensky en <http://www.marcprensky.com/writing/default.asp>).*

Estos usuarios llegan con una expectativa clave: encontrar todo lo que necesitan para sus trabajos de investigación. No solamente en formato electrónico, sino en texto completo. El Informe de OCLC² del 2002 (<http://www.oclc.org/research/announcements/2002-06-24.htm>) muestra que un 80% hace uso de la Web para sus tareas. Están acostumbrados a usar Yahoo, AOL y Google como el primer paso antes de llegar a la biblioteca. Y un 60% preguntará a un amigo al necesitar ayuda antes de hacerlo a un profesional de la información. Solamente un 20% irá directamente a un bibliotecario. Todo esto presenta un nuevo reto: cómo llegar a estos usuarios que son, pero no están”.

Question [george_va71]: Como identificar a los usuarios virtuales? Jorge Valencia A. (UNAM³)

Adán Griego: Sabemos que estos usuarios aunque invisibles en nuestras bibliotecas, existen. Las estadísticas nos lo indican. En nuestro sistema de bibliotecas entre julio del 2005 y junio del 2006 se registraron casi 168.818 preguntas de referencia, de las cuales mas de 14.000 (11%) llegaron por correo electrónico. Creo que una manera de llegar a esa comunidad de usuarios es "salir

² OCLC Online Computer Library Center,

³ UNAM Universidad Nacional Autónoma de México

de nuestro propio espacio." Una biblioteca en el estado de Idaho en Estados Unidos de América indicaba que desde 1997 había visto una baja de 20% en el número de estudiantes que entraban a la biblioteca, mientras que para estos mismos usuarios invisibles en el edificio (que seguimos llamando el corazón del recinto universitario) el uso de artículos en formato electrónico había aumentado en un 350%." Si ya no vienen, nos toca ir a donde ellos están, ya sea en sus comunidades de aprendizaje (cursos) o reuniones en espacios menos formales"

CONCLUSIONES

Tras el análisis presentado, y a partir de las reflexiones realizadas luego del estudio empírico, se puede aportar una serie de conclusiones generales fruto tanto del trabajo encarado, como del marco teórico que respalda esta investigación.

La orientación al usuario debe formar parte de la filosofía general de la biblioteca y tiene que estar presente en todas las actuaciones que se planifiquen.

Sin embargo, la realización de estos estudios surge más bien como una iniciativa particular de los profesionales de las bibliotecas en lugar de una necesidad del sistema estructural de los organismos que las contienen o de su modo de gestión. Estos estudios de usuarios se focalizan en la mejora continua del servicio y permiten planificar acciones para intentar modificar aquellos atributos que no cuenten con una buena consideración por parte de los usuarios. En este sentido, la formación y capacitación de los bibliotecarios es fundamental para poner en práctica estas acciones de mejora.

En el caso específico del presente estudio, se considera que el porcentaje de encuestados que manifestó no utilizar el servicio de “préstamo de libros a domicilio” de sus bibliotecas no aparece como alarmante, considerando que, en su gran mayoría estos alumnos pertenecen a carreras a distancia, que generalmente no concurren al domicilio físico de sus Unidades Académicas, sino sólo a los sitios virtuales; comparado con el casi 90% que estima Sanz Casado constituyen los usuarios potenciales. El crecimiento de la modalidad a distancia, sumado a la comodidad de utilizar sólo fotocopias y los apuntes que provee el docente, como señala Adrián Griego, los nuevos usuarios (los jóvenes estudiantes sobretudo) quieren el texto completo YA!, y, debemos agregar, que lo prefieren “elaborado y breve”; esto se muestra como constante en todas las carreras y hacen que la Biblioteca deba pensar en nuevas estrategias para dar respuesta a esta nuevas demandas de sus usuarios.

Respecto al grado de responsabilidad de la Biblioteca Universitaria ante la falta de motivación, se vislumbra como mínima en estos resultados; sólo un

alumno aduce como contacto negativo el no encontrar disponibilidad de ejemplares, lo cual involucra de forma taxativa a la biblioteca, ya que no depende exclusivamente de ella el manejo de presupuesto para la adquisición de material.

Que se ignoraran las opciones de falta de explicación sobre los servicios que presta la Biblioteca y que el docente no motivara a consultarla, podría alertar también sobre un desconocimiento de la amplia gama de productos que ofrece la biblioteca, más allá del préstamo de libros a domicilio que es lo que el alumno interpreta como prestación exclusiva de la misma. Esto podría indicar la necesidad de mayor difusión de las actividades realizadas por la Biblioteca, la forma de acceder a ellas y los beneficios que reportan para el futuro profesional.

Queda abierta, la posibilidad de concretar nuevos estudios de usuarios, a realizar en el mismo momento de cumplimentar el requisito de certificado de Libre Deuda de Biblioteca, para medir la satisfacción del colectivo de los usuarios reales, por los servicios que utilizó durante su carrera, si sus necesidades de información se vieron cubiertas o no por su biblioteca; si notó cambios positivos o negativos en el tiempo que le demandó su carrera respecto a la evolución de la Biblioteca. Repetir incluso un estudio similar al presente, para cuantificar nuevamente a los usuarios potenciales, y ver si la tendencia crece o disminuye.

Por otra parte se considera pertinente ampliar el espectro a estudios de satisfacción o necesidades de información del colectivo docente e investigadores; aprovechar la instancia de ingreso de alumnos para indagar sobre sus hábitos de información y/o detectar necesidades de capacitación en el manejo de los diferentes soportes y recursos para poder adecuar los servicios a ofrecer, e incursionar en una formación formal de usuarios.

Respecto a la metodología, el programa utilizado en el diseño y el análisis de la encuesta que incluye el presente estudio, ofrece la posibilidad de realizar cuestionarios en línea, por lo que las bibliotecas de la Universidad Nacional del Litoral podrían aprovechar sus páginas web para conocer a sus usuarios virtuales.

Referencias Bibliográficas

- Ander-Egg, E. (2005). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Lumen.
- Bellofatto, A.; Carsen, T. y Lombardo, M. R. (2002). Encuesta de satisfacción de usuarios de Bibliotecas Universitarias: un análisis comparativo de dos casos (Argentina y Nueva Zelanda). *Simposio Virtual sobre Evaluación de Calidad en las Bibliotecas*. Buenos Aires: SAI.
- Boza Puerta, M. y Olmedo Granados, G. (1998) *¿Se adaptan los fondos de mi biblioteca a las necesidades de los usuarios?: un método objetivo de evaluación de colecciones en una biblioteca científica*. <http://hdl.handle.net/10261/2925>. Consultado: 7 Oct. 2008
- Cómo es el perfil de los nuevos universitarios. (2009, Octubre). *El Paraninfo*, 7 (54) pp. 8-9.
- Curzel, Marcela (2003). El Referencista y la Biblioteca Digital Universitaria. En: *Jornada sobre Biblioteca Digital Universitaria, 1*. Buenos Aires: UADE.
- Di Vietro, María Teresa. (1984). Los estudios de usuarios y su relación con la planificación bibliotecaria. *Bibliotecología y Documentación* 6 (jul-dic 1981/ene-jun 1984) pp. 15-23
- Germanaud, M. C. (1988). La biblioteca, los usuarios y los no usuarios. En M.C. Germanaud. *Crear y animar una biblioteca* (pp. 149-167). Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez.
- Gómez Hernández, J. A. (1997). Los usuarios. En L. Orera Orera, *Manual de Biblioteconomía* (pp- 229-242). Madrid: Síntesis
- Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Guijón: Trea.
- Griego, A. (2007). “¡Texto completo aquí y ahora! Así lo piden los nuevos usuarios”. Webchat moderado por Biblioteca Benjamín Franklin, México.

www.usembassy-mexico.gov/bbfcommon/chats/AGriego/transcript.htm.

Consultado: 7 Oct. 2008

Grüning Rosas, A. (1940). *Creación de la Universidad Nacional del Litoral (crónica retrospectiva)*. (re edición 2009) Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.

Hernández Sampieri R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Hillar Puxeddú, L. (2005). Los universitarios I. En: *Los que hicieron Santa Fe*. Santa Fe: El Litoral.

Lieberman, G. B. (2004). *Estudio de usuarios*. Santa Fe: UNL, Licenciatura en Bibliotecología.

Martino, L. (2005). Estudio de usuarios en la Facultad de Agronomía de la UBA. Trabajo presentado a la *Jornada de Bibliotecas Agropecuarias*, Buenos Aires.

Menchaca, M. J. (1913) *Universidad Nacional del Litoral: antecedentes de su creación* (re edición 2009) Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.

Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe de la Vera Cruz (2007). *Santa Fe 2010: Visión de la Ciudad y Plan Urbano*. Santa Fe: Autor.

Nueva enciclopedia de la Provincia de Santa Fe (1992). Santa Fe: Sudamericana.

Orera Orera, L. (1997). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

Price, D. (1973). *Hacia una ciencia de la ciencia*. Barcelona: Ariel.

Red de Bibliotecas de la Universidad Nacional del Litoral. www.unl.edu.ar/servicios acceso a página web de las bibliotecas de la Universidad. Consultado: 15 Set. 2008.

Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3 pp. 139-153.

- Romanos de Tiratel, S. (1998). *Los estudios de usuarios y el desarrollo de la colección en las bibliotecas*. <http://www.bcnbib.gov.ar/libraria/libraria2.htm>. Consultado 07 Oct. 2008
- Santesmases Mestre, M. (2001). *DYANE versión 2: Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercado*. Madrid: Pirámide.
- Sanz Casado, E. (1994). *Manual de Estudio de Usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Texidor, S. (2006). *Metodología de la investigación*. Santa Fe: UNL, Licenciatura en Bibliotecología.
- UNESCO (1981). *Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental)*. París: Autor.
- Urbano Salido, C. (2000). *El análisis de citas en publicaciones de usuarios de bibliotecas universitarias: estudio de las tesis doctorales de informática de la Universidad Politécnica de Cataluña, 1996-1998*. Barcelona: Tesis doctoral
- Wilson, T. (1981) On uses studies and information needs. En: *Journal of Documentation*, 37 (1) pp 3-15.
- Zapala, E. S. (1996). Estudio de Usuarios. En *La Biblioteca: actividades de promoción del libro y extensión bibliotecaria y cultural*. Buenos Aires: Colihue.

ANEXOS

a-Modelo de Certificado de Libre Deuda de Biblioteca



La dirección de la Biblioteca Centralizada "Dr. Ezio Emiliani" deja constancia que GASSER, AGUSTINA, DNI: 31419667, a la fecha no adeuda material en las bibliotecas que integran el Sistema único de Gestión de Préstamos de las Bibliotecas de la Universidad Nacional del Litoral.

Santa Fe, 16 de Noviembre de 2009, 7:35 hrs.

Universidad Nacional del Litoral Biblioteca Centralizada "Dr. Ezio Emiliani" Consortio FBCB-FICH-PCM-ESS	Ciudad Universitaria - Paraje "El Pozo" 3000, Santa Fe, Santa Fe República Argentina Tel.: (54-342) 4575206 / 4575209 (Int.124) Fax: (54-342) 4575221
---	---

b. Modelo de Encuesta

ENCUESTA A EGRESADOS QUE SOLICITAN SU LIBRE DEUDA DE BIBLIOTECA

LOS DATOS QUE NOS BRINDARÀ RESPONDIENDO ESTAS PREGUNTAS SON ABSOLUTAMENTE ANÓNIMOS Y CONFIDENCIALES. SERÁN UTILIZADOS COMO PARTE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN UNA TESINA PARA ACCEDER AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN DESINTERESADA.

Carrera – Facultad a la que pertenece:.....

Marcar con una X según corresponda:

Tiempo que le demandó su carrera universitaria

- menos de 5
- entre 5 y 10
- más de 10 años

¿Fue usuario de alguna Biblioteca en alguna etapa de su vida?

- SÍ
- NO

¿Fue usuario de la Biblioteca de su Facultad durante sus estudios universitarios?

- SÍ
- NO

Si su respuesta es NO, especifique por qué

- Su primer contacto con la Biblioteca de su Facultad fue negativo y lo hizo desertar como usuario porque:
 - No encontraba lo que buscaba
 - No había disponibilidad de ejemplares
 - Se sintió maltratado por el personal
 - Otro. Especifique.....
- Nunca le explicaron cómo utilizar los servicios de la Biblioteca de su Facultad
- El docente responsable de la asignatura no lo motivó a consultar bibliografía o realizar investigación bibliográfica
- Estudió siempre con compañeros que sí utilizaban la biblioteca
- Los apuntes que usted tomaba y los que le proveía el docente fueron suficientes
- Las fotocopias eran más accesibles que los libros
- Siempre estudió con sus propios libros
- Utilizó los servicios de otra Biblioteca
 - De la misma Universidad
 - De la ciudad de Santa Fe
 - De su localidad natal
 - Otra. Especifique.....