



Trabajo Original

Universidad de Ciencias Médicas Dr. Faustino Pérez Hernández Sancti Spíritus

Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus.

Satisfaction degree of users of the university library of Medical Sciences in Sancti Spíritus.

Lic. E. Amiris Llano Gil¹, Lic. Tania del Carmen Acosta Mursulí², Dr. Edgardo Conde Lara³, Dra. Magaly Bernal Torres⁴, Lic. Elizabeth Manso Fernández⁵, Lic. Carmen Sánchez Sánchez⁶

Licenciada en Gestión de Información en Salud. Profesor Asistente. Sancti Spíritus. Cuba ¹

Licenciada en Gestión de Información en Salud ²

Especialista de 2^o grado en Medicina Interna. Máster en Ciencias de la Educación Superior. Profesor Auxiliar ³

Doctora en Medicina Veterinaria. Diplomado en Higiene de los Alimentos. Diplomado en Seguridad y Salud en el Trabajo. Profesor Asistente ⁴

Licenciada en Educación. Especialidad: Español y Literatura. Profesor Instructor ⁵

Licenciada en Filología. Profesor Asistente ⁶

RESUMEN

Introducción: Las Bibliotecas Universitarias son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos pero estos servicios no siempre son utilizados al máximo. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción que poseen los usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas "Faustino Pérez Hernández" sobre los servicios recibidos. Material y Método: Se realizó un estudio descriptivo transversal. La población estuvo constituida por 116 estudiantes y 124 profesores. Se aplicó un cuestionario anónimo y autoadministrado para la recogida de la información. Las variables analizadas fueron: satisfacción de los usuarios y servicios prestados por la biblioteca. Resultados: El 83% de los estudiantes visitaron la biblioteca varias veces a la semana, sólo el 46,8% de los docentes tienen ese hábito y el 16,1% de estos la visitan menos de una vez por mes. El 92,2% de los estudiantes y el 81,4% de los docentes se dirigen a la biblioteca del centro para satisfacer sus necesidades informativas; los documentos más utilizados fueron los libros (100% de los estudiantes y el 87,9% de los profesores), los profesores utilizan las revistas (75,8%) y las tesis (50,8%). Conclusiones: Se observó buen nivel de satisfacción de los usuarios en la mayoría de los servicios prestados por la biblioteca sobresaliendo la satisfacción por la calidad en la atención recibida por las bibliotecarias; muestran mayor nivel de insatisfacción la tecnología de la biblioteca y el acceso a la información para su trabajo diario y para la docencia.

DeCS: SERVICIOS DE BIBLIOTECA, NECESIDADES Y DEMANDAS DE SERVICIOS DE SALUD
Palabras clave: Nivel de satisfacción, servicios bibliotecarios

SUMMARY

Introduction: University libraries are institutions that collect, organize and spread information for learning, teaching and researching, and reinforce the creation of new knowledge, but these services are not always used to the maximum. Objective: To evaluate the satisfaction degree that users of the "Faustino Pérez Hernández." university library of Medical Sciences have about the services received. Material and Method: A descriptive cross-sectional study was made. The population was made up of 116 students and 124 professors. An anonymous and self-administered questionnaire was applied for collecting information. The variables analyzed were: users' satisfaction and services provided by the library. Results: 83% of students visited the library several times a week, 46,8% of professors only have that habit and 16,1% of them visit it less than once a month. 92,2% of the students and 81,4% of the professors go to the library of the center to satisfy their informational needs. The documents used were books (100% of the students and 87,9% of the professors), the professors use journals (75,8%) and theses (50,8%). Conclusions: A good satisfaction degree of users was observed in most of the services provided by the library, with the satisfaction with quality in the attention received by librarians standing out. A higher degree of dissatisfaction is shown with the library's technology and the access to information for their daily work and for teaching.

MeSH: LIBRARY SERVICES, HEALTH SERVICES NEEDS AND DEMAND
Keywords: Degree of satisfaction, librarian services

INTRODUCCIÓN

En Cuba antes de 1959 había pocas posibilidades para la formación de profesionales universitarios en Ciencias Médicas, con el triunfo revolucionario comenzaron a producirse profundos cambios en el orden político, económico y social en todo el país, y se establecieron dos importantes principios: la salud es un derecho del pueblo y la educación de la sociedad es una responsabilidad del Estado, los cuales se han mantenido y cumplido hasta el presente.

La educación médica superior ha cumplido cabalmente los principios establecidos por el sistema nacional de educación cubano, función estatal en el proceso docente-educativo, estudio y trabajo, coeducación en todos los niveles de enseñanza, gratuidad, carácter democrático y constituir un derecho de todos¹, este pertenece al Subsistema de Educación Superior y metodológicamente se subordina al Ministerio de Educación, organismo rector de esta actividad, la dirección administrativa de los centros de educación médica superior a él adscritos le corresponde al Ministerio de Salud Pública^{2,3}.

La biblioteca universitaria como cualquier sistema de información es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos⁴. La American Library Association (ALA) define la Biblioteca Universitaria como "...biblioteca (o sistema de estas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios"². En esta definición se revela el nexo entre biblioteca, docencia e investigación, es decir, los canales mediante los que se produce y transmite el conocimiento en la universidad⁵.

En estudios consultados la consideran como "un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad/institución en su conjunto (...). Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad/institucionales"⁶.

Los tiempos actuales reclaman que los estudiantes universitarios adquieran y desarrollen aptitudes y habilidades en el uso de la información desde su entrada en la enseñanza superior. Sin lugar a dudas, saber buscar, evaluar, interpretar y utilizar la información en cualquiera de sus formas,

ofrece ventajas al educando de hoy, que se enfrenta a los retos que impone la sociedad de la información y del conocimiento, especialmente Internet, el mayor depósito de conocimientos que la humanidad haya construido en toda su historia⁷.

La Asociación de Bibliotecas Americanas define la alfabetización informacional, como un conjunto de habilidades que requieren las personas para reconocer cuando necesitan información, cómo localizarla, evaluarla y utilizarla eficazmente⁸. El bibliotecario deja de ser un técnico especialista, solo en el tratamiento de la documentación, para pasar a ser un nuevo agente del proceso educativo universitario que facilite y asegure al profesor y al estudiante la generación y apropiación de nuevos conocimientos⁹.

La biblioteca universitaria es un espacio ideal para articular la ciencia, el conocimiento y la cultura, pero se precisa de un reordenamiento de sus funciones y estructuras que permitan diferenciar, en alguna medida, lo que se ha hecho hasta el momento. No se trata de privilegiar una actividad sustantiva universitaria de otra, sino de ofrecer a cada una lo que le corresponde¹⁰.

La biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas “Dr. Faustino Pérez Hernández” comenzó a prestar servicios a estudiantes y profesores en 1986. Se observa que los servicios que están a disposición de los docentes y estudiantes de la universidad no son utilizados al máximo, no existe hábito de lectura, no se realiza una divulgación de los documentos recibidos por parte del personal de la biblioteca, además no existe un estudio de las necesidades informativas de los usuarios, las bases de datos no son utilizadas para realizar búsqueda de información. La biblioteca no cuenta con avances tecnológicos donde los usuarios puedan hacer sus búsquedas para sus necesidades informativas y no se ha evaluado el nivel de satisfacción que poseen los usuarios sobre los servicios que brinda, de aquí que el objetivo de esta investigación para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios recibidos en la biblioteca universitaria de la Facultad de Ciencias Médicas “Dr. Faustino Pérez Hernández”.

MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó un estudio descriptivo transversal en la biblioteca universitaria de la Facultad de Ciencias Médicas “Dr. Faustino Pérez Hernández” de la provincia de Sancti Spíritus durante el curso escolar 2008–2009. La población fueron los 154 estudiantes de 1^{ro} y 2^{do} años de la carrera de medicina y 174 docentes distribuidos en 12 departamentos. La muestra fue de 116 estudiantes y 124 docentes la cual se aumentó en 5% para evitar caídas de la muestra por no responder y se seleccionó de forma automatizada utilizando un nivel de precisión del 5% y una confiabilidad del 95%. Las variables fueron satisfacción de los usuarios y servicios prestados por la biblioteca.

Se aplicó un cuestionario de administración directa o autoadministrado. (Anexo 1), los datos recogidos fueron procesados mediante una base de datos, para el análisis de la información se utilizó la estadística descriptiva según las características de las variables. (Frecuencia absoluta y relativa), los datos se presentan en tablas de distribución de frecuencia y tablas de contingencia

Al iniciar la búsqueda de la información se contó con el consentimiento informado de la totalidad de los participantes (Anexo 2).

RESULTADOS

El 83% de los estudiantes visitó la biblioteca varias veces a la semana, el 15,5% lo hizo una vez a la semana y sólo un 1,7% una vez al mes; ningún estudiante asiste a la biblioteca de forma regular, el 46,8% de los docentes la visitaron varias veces a la semana y una cifra considerable lo hacen menos de una vez al mes (20 docentes para un 16,1%). (Tabla 1)

Los servicios más conocidos por los estudiantes y docentes fueron la sala de lectura, préstamo y bibliografía; el servicio de referencia es conocido por el 49,2% de los docentes y el 58,6% de los estudiantes; 57 encuestados conocen el servicio de formación de usuarios para un 23,7%; el 18,5% de los docentes conocen el servicio de verificación de citas y de los estudiantes un 1,70. (Tabla 2)

El 100% de los estudiantes y el 87,9% de los profesores utilizaron con frecuencia los libros. El 63,8% de los estudiantes consultaron las revistas y las obras de consultas y referencias; el 75,8% los profesores se informaron además con las revistas y las tesis; el 11,2% de los estudiantes y el 41,1% de los profesores utilizan los reprints. (Tabla 3)

El 81% de los estudiantes y el 91,9% de los docentes percibieron un buen servicio en la biblioteca y el 13,3% lo considera regular. (Tabla 4)

El 81% de los estudiantes y el 79,8% de los docentes mantuvieron el criterio de que los fondos utilizados en la biblioteca se encuentran actualizados y el 19,6% de los encuestados manifestaron insatisfacción sobre la actualización de los fondos. (Tabla 5)

El 93,5% de los encuestados estuvieron satisfecho con la atención recibida por las bibliotecarias, lo que demuestra la gran profesionalidad y calidad humana del personal técnico que labora en la institución, no existiendo tampoco insatisfacción por los servicios prestados por la biblioteca. Los aspectos que muestran mayor nivel de insatisfacción son la tecnología de la biblioteca (32,2%) y el acceso a la información para su trabajo diario (16,9%). (Tabla 6)

El 71,6% de los estudiantes estuvieron satisfechos con la calidad en la atención recibida por las bibliotecarias, y el 33,6% refieren estar insatisfechos con la tecnología de la biblioteca. (Tabla 7)

DISCUSIÓN

La asistencia de los estudiantes a la biblioteca de la Universidad es elevada, no comportándose de la misma forma los profesores, pues la mayoría de estos mantiene una esporádica visita a la misma, hecho que es contradictorio porque el profesorado necesita mayor búsqueda de información para mantenerse actualizado y así perfeccionar el proceso docente educativo, este resultado coincide con un estudio realizado en la Universidad de Salamanca donde describen que el 34,6% de los profesores acude a la biblioteca de cinco a diez a veces en el curso académico¹¹. En un estudio observacional transversal que se realizó en el 2002 en el Hospital Puerta de Hierro en Madrid el 96% de los profesionales que acudieron a la biblioteca lo hacían de forma regular¹².

Sobre el conocimiento de los servicios que ofrece la biblioteca coincide esta investigación con otros autores que consideran que la promoción y divulgación de los servicios que ofrece la unidad de información es un importante aspecto dentro del trabajo bibliotecario, porque a pesar de un constante aumento de las ofertas de los servicios, se constata el desconocimiento de los mismos debido a falta de eficacia en la transmisión de la información¹³⁻¹⁵.

Es llamativa la utilización generalizada de revistas pues la biblioteca cuenta con pocas revistas impresas que en estos momentos se reciben títulos adquiridos por donaciones desde el año 1995 las revistas científicas cubanas se publican en soporte electrónico y la biblioteca no cuenta con computadoras para realizar la búsqueda de revistas digitales electrónicas, para la obtención de referencias actualizadas; resultado contradictorio al expuesto en trabajo realizado en la biblioteca de la Facultad de Estomatología de La Habana donde se plantea el decrecimiento en la utilización de revistas después del año 2000 al sólo aparecer estas de forma digital y no tener la biblioteca los recursos técnicos para su revisión^{16,17}.

Al analizar la percepción que tienen los usuarios de la calidad de los servicios que se brindan en la biblioteca los resultados hablan a favor del trabajo realizado por el colectivo técnico de las bibliotecarias; si se tienen en cuenta los criterios de Pinto Molina quien plantea que la calidad desde la perspectiva del usuario se entiende como “la totalidad de las partes y características de un producto o servicio, que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas”^{18,19}. La percepción de la calidad de los servicios se vio empañada por elementos relacionados con la falta de recursos materiales para satisfacer la demanda tecnológica de la información.

En la actualización de los fondos se pueden justificar los resultados al ser las fuentes documentales más utilizadas en la biblioteca, los libros y las revistas; con la utilización mucho menos frecuente de reprint y tesis que pueden brindar una información más actualizada. Es innegable que las bibliotecas de las Universidades Médicas en Cuba son instituciones que reúnen, organizan y defienden información lo más actualizada posible para garantizar la docencia, la investigación y la asistencia, potencializando la creación de nuevos conocimientos científicos y culturales en el personal de la salud²⁰.

La satisfacción de los docentes y estudiantes con los servicios recibidos se puede considerar aceptables señalando la falta de recursos materiales que imposibilita satisfacer la demanda tecnológica para poder adquirir información actualizada¹⁸.

CONCLUSIONES

Se observó un buen nivel de satisfacción de los usuarios en la mayoría de los servicios prestados por la biblioteca sobresaliendo la satisfacción por la calidad en la atención recibida por las bibliotecarias; los aspectos que muestran mayor nivel de insatisfacción son la tecnología de la biblioteca y el acceso a la información para su trabajo diario y para la docencia.

BIBLIOGRAFÍA

1. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Principios y legislación vigente fundamental para el sistema educativo. Madrid: OEI; 1995. p. 20-1.
2. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Área de Docencia e Investigaciones. Objetivos para el año 2001. La Habana: MINSAP; 2001. p. 234.
3. Delgado García G. Desarrollo histórico de la enseñanza médica superior en Cuba desde sus orígenes hasta nuestros días. Educ Méd Super. 2004 [citado 2009 abr 28]; 18(1). Disponible en: <http://bvs/revistas/ems/indice.html>
4. Johnson DE. Ancient Libraries. En su: An introduction to the history of written, printed, books and libraries. 3ra.ed. New York: Scarecrow; 1986: 30-44.
5. Orera Orera L. Reflexiones sobre el concepto biblioteca. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf> [citado 12 de abril de 2008].
6. García Reche G, Candil Gutiérrez M, Bustamante Rodríguez AT. Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios; 2004. p.115-33. Disponible en:http://www.aab.es/pdfs/baab75_76/75a12.pdf
7. Bawden D. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital [seriada en línea]. An Doc 2002;(5). Disponible en:<http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0500.html>
8. Bernhard P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual [seriada en línea]. An Doc. 2002; (5). Disponible en: <http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0500.html>.
9. Gómez Hernández JA. La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria; organización de programas para enseñar el uso de la información. En: Gómez Hernández

- JA. Estrategias y modelos para enseñar a usar la información; guía para docentes, bibliotecarios y archiveros. Murcia; 2000. p. 171-255.
10. Sánchez Vignau Bárbara Susana. Ciencia, Investigación y Cultura en la biblioteca universitaria actual. ACIMED 2007 Ene [citado 2009 Mayo 14]; 15(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000100016&lng=es&nrm=iso
 11. Evaluación del servicio de bibliotecas de la Universidad de Salamanca. Informe elaborado por el comité de autoevaluación del servicio de bibliotecas de la Universidad de Salamanca. Programa Institucional de calidad de la Universidad de Salamanca. Documento no publicado; 2004.
 12. Cyr J, Ackley R, Balogh L. Standards for hospital libraries 2002. J Med Libr Assoc. 2002; 90:465-72.
 13. Núñez Paula IA. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. Acimed. 1997 dic; 5(3): 32-51. Disponible en: <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5-3-97/aci06397htm>
 14. Gómez Hernández JA. Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación. Murcia: DM [Serie en Internet] 2002. (citado 20 de abril 2009). Disponible en: www.um.es/stiweb/gomez/bibgen/intranet/04gestion.b.pdf
 15. Indicadores de calidad para medir la frecuencia en los servicios de la biblioteca; 2003. [Citado 28 de Abril 2009]. Disponible en: www.adffactory.com
 16. Utilización insuficiente en la ICT en las ciencias médicas. Informe presentado en el Simposio de la XI reunión del Consejo del Sistema de MEDIFORM. Ciudad de la Habana, 1-5 dic.; 1986.
 17. López Manzanero MJ, Goas Paz Ana, Vázquez Valero M. El préstamo interbibliotecario en España. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria; 1996.
 18. Pinto Molina M. Gestión de la calidad en documentación [Monografía en Internet] Universidad de Granada: Facultad de Documentación; 1998. Disponible en: <http://www.dialnet.uniriga.es/servlet/autor?codigo.html>
 19. Alarcón Echenique M, Cárdenas Izquierdo L, Bello Villariño M, Santiesteban Gómez I. Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórica – metodológica. [serie en internet]. Acimed. 2007 [citado 2009 abril 28]; 15(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352007000400007&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 20. González Guitian MV, Molina Piñeiro M. Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. Acimed. 2008 [citado 2009 mayo 2]; 18(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=1024-943520080008&lng=es&nrm=iso
-

ANEXOS

Cuestionario Estimado usuario necesitamos nos responda de forma clara y conciente formulario para poder precisar la satisfacción de los usuarios ante los servicios recibidos en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas “Dr. Faustino Pérez Hernández”.

Preguntas:

Categoría ocupacional:

Docentes _____

Estudiantes de pregrado _____

Residentes _____

Categoría docentes: Instructor

Asistente

Auxiliar

Titular

Indique la frecuencia con que asiste usted a la biblioteca.

a) ___ Varias veces a la semana.

b) ___ Una vez por semana

c) ___ Una vez al mes

d) ___ Menos de una vez por mes

De los servicios que relacionamos a continuación indique cuáles usted conoce.

___ Sala de lectura

___ Bibliografías

___ Referencias

___ Préstamo bibliotecario

___ Extensión bibliotecaria

___ Diseminación selectiva de la información

___ Desarrollo de encuentros científico técnicos

___ Formación de usuarios

___ Verificación de citas

¿Qué fuentes documentales usted utiliza?

___ Tesis

___ Libros

___ Reprint

___ Periódicos

___ Revistas

___ Obras de consulta y referencia

___ Literatura general

¿Cómo considera la calidad de los servicios que brinda la biblioteca?

___ Bueno

___ Regular

___ Malo

¿Cómo considera el nivel de actualización de los fondos utilizados en la biblioteca?

___ Actualizado

___ Desactualizado

Marque con una X de acuerdo su nivel de satisfacción con:

	Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho
Calidad en la atención recibida por las bibliotecarias	.	.	.
Expectativas cubiertas en el servicio solicitado	.	.	.
Calidad de la capacitación recibida para el uso de las nuevas tecnologías	.	.	.
Acceso a la información para su trabajo diario	.	.	.
Acceso a la información para su actividad docente	.	.	.
Los servicios de la biblioteca	.	.	.
Tecnología de la biblioteca	.	.	.

Expresa algunas sugerencias o recomendaciones para el mejoramiento de los servicios que brinda la biblioteca.

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN

Hoja informativa

Con el propósito de perfeccionar el proceso de atención a usuarios en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas "Faustino Pérez Hernández" de nuestra provincia se decide realizar esta investigación. Cada una de las personas que participen será sometida a una entrevista individual para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a nuestro departamento. Para ello se empleará un modelo de cuestionario previamente elaborado y validado en investigaciones anteriores.

Consentimiento de participación

Yo _____ después de haber sido informado de las características generales y los procedimientos a los que seré sometido como parte del estudio declara que:

He podido aclarar todas las dudas a cerca de la investigación que se propone.

Se me ha garantizado que los resultados de la investigación serán usados solo con fines de la misma y para la toma de decisiones sobre la conducta a seguir en el perfeccionamiento del proceso de atención a usuarios que asisten a la biblioteca.

Podré abandonar el estudio en el momento en que lo considere preciso.

He sido informado que el equipo de investigación se hace responsable de la celosa custodia de los mismos para impedir que se viole la privacidad de datos que puedan obtenerse de cada uno.

Doy mi consentimiento de participación en este estudio en uso de todas mis facultades mentales.

Para que así conste firmo este documento.

Nombre del actor participante: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Tabla No. 1 Frecuencia con que los encuestados asisten a la biblioteca. Biblioteca universitaria FCM "Dr. Faustino Pérez Hernández" Curso 2008 – 2009.

Frecuencia	Estudiantes (n = 116)		Profesores (n = 124)	
	No.	%	No.	%
Varias veces a la semana	96	83.0	58	46.8
Una vez por semana	18	15.5	35	28.2
Una vez al mes	2	1.7	11	8.9
Menos de una vez por semana	0	0	20	16.1

Fuente: Cuestionario

Tabla No. 2 Conocimientos de los servicios que presta la biblioteca. Biblioteca Universitaria FCM "Dr. Faustino Pérez Hernández". Curso 2008 – 2009.

Servicios	Estudiantes (n = 116)		Profesores (n = 124)	
	No.	%	No.	%
Sala de lectura	116	100	119	96.0
Bibliografía	57	49.1	83	66.9
Referencias	68	58.6	61	49.2
Préstamos	94	81.0	104	83.9
Extensión bibliotecaria	13	11.2	23	18.5
Diseminación selectiva de la información	37	31.9	51	41.1
Desarrollo de encuentro Científico – Técnico	22	19.0	22	17.7
Formación de usuarios	37	31.9	20	16.1
Verificación de citas	2	1.7	23	18.5

Fuente: Cuestionario

Tabla No. 3 Utilización de las fuentes documentales por los estudiantes y docentes. Biblioteca Universitaria FCM "Dr. Faustino Pérez Hernández" Curso 2008 – 2009.

Fuentes documentales utilizadas	Estudiantes (n = 116)		Profesores (n = 124)	
	No.	%	No.	%
Tesis	26	22.4	63	50.8
Libros	116	100	109	87.9
Reprint	13	11.2	51	41.1
Periódicos	37	31.9	13	10.5
Revistas	74	63.8	94	75.8
Obras de consulta y referencias	61	52.6	53	42.7
Literatura general	46	39.7	41	33.1

Fuente: Cuestionario

Tabla No. 4 Percepción de la calidad de los servicios que brinda la biblioteca. Biblioteca Universitaria FCM "Dr. Faustino Pérez Hernández" Curso 2008 – 2009.

Calidad de los servicios	Estudiantes (n = 116)		Docentes (n = 124)		Total (n = 240)	
	No.	%	No.	%	No.	%
Bueno	94	81.0	114	91.9	208	86.7
Regular	22	19.0	10	8.1	32	13.3
Malo	0	0	0	0	0	0

Fuente: Cuestionario realizada por el autor.

Tabla No. 5 Criterio sobre el nivel de actualización de los fondos de la biblioteca. Biblioteca Universitaria FCM "Dr. Faustino Pérez Hernández" Curso 2008 – 2009.

Criterio	Estudiantes (n = 116)		Docentes (n = 124)		Total (n = 240)	
	No.	%	No.	%	No.	%
Actualizado	94	81.0	99	79.8	193	80.4
Desactualizado	22	19.0	25	20.2	47	19.6

Fuente: Cuestionario

Tabla No. 6 Nivel de satisfacción de los docentes ante los servicios recibidos. Biblioteca Universitaria FCM "Dr. Faustino Pérez Hernández" Curso 2008 – 2009.

	Nivel de satisfacción					
	Satisfecho		Parcialmente satisfecho		Insatisfecho	
	No.	%	No.	%	No.	%
Calidad en la atención recibida por las bibliotecarias.	116	93.5	8	6.5	0	0
Expectativas cubiertas en el servicio solicitado.	86	69.4	35	28.2	3	2.4
Calidad de la capacitación recibida para el uso de las nuevas tecnologías.	73	58.9	43	34.6	8	6.5
Acceso a la información para su trabajo diario.	73	58.9	30	24.2	21	16.9
Acceso a la información para su trabajo docente.	53	42.7	61	49.2	10	8.1
Los servicios de la biblioteca.	116	93.5	8	6.5	0	0
Tecnología de la biblioteca.	28	22.6	56	45.2	40	32.2

Fuente: Cuestionario realizada por el autor.

Tabla No. 7 Nivel de satisfacción de los estudiantes ante los servicios recibidos. Biblioteca Universitaria FCM "Dr. Faustino Pérez Hernández" Curso 2008 – 2009.

	Nivel de satisfacción					
	Satisfecho		Parcialmente satisfecho		Insatisfecho	
	No.	%	No.	%	No.	%
Calidad en la atención recibida por las bibliotecarias.	83	71.6	31	26.7	2	1.7
Expectativas cubiertas en el servicio solicitado.	79	68.1	32	27.6	5	4.3
Calidad de la capacitación recibida para el uso de las nuevas tecnologías.	77	66.4	32	27.6	7	6.0
Acceso a la información para su trabajo diario.	57	49.1	57	49.1	2	1.7
Acceso a la información para su trabajo docente.	70	60.4	39	33.6	7	6.0
Los servicios de la biblioteca.	81	69.8	31	26.7	4	3.5
Tecnología de la biblioteca.	33	28.5	44	37.9	39	33.6

Fuente: Cuestionario