

Universidad Nacional del Litoral
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGIA

Título del Trabajo:

"Satisfacción de los usuarios que consultan de manera *online* la Biblioteca Central de la Universidad Hospital Italiano"

Alumna: Aldana Ljeschak Marino

Directora: Prof. Lic. Carolina Mutti

Año: 2026

AGRADECIMIENTOS

A Carlos, Edith y Gastón, que me acompañaron siempre.
A Ariel, Adela y Amadeo que siempre dijeron “prentese”.
A Magui, que cree mucho más que yo en mi perseverancia.
A Teresa que me mostró el camino sin dejar de decirme que podía.
A Silvia, que me ayudó a seguir.
A Carolina Mutti, por acompañarme en la dirección de este trabajo.
A la Universidad Hospital Italiano, a su Biblioteca Central y a sus alumnos de grado por permitirme realizar esta investigación. A Virginia Garrote, que confió.
A la UNL y la educación pública que me permitieron lograrlo.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de grado de la Universidad Hospital Italiano (UHI) con respecto a los servicios *online* de su Biblioteca Central. La motivación principal surge de la transformación acelerada que vivió la biblioteca durante la pandemia de COVID-19, cuando los servicios virtuales —hasta entonces complementarios— pasaron a ser el canal principal de atención.

El estudio adopta una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal. La muestra se conformó con 103 estudiantes (13% del universo de 800 usuarios), a quienes se les administró un cuestionario estructurado de 22 preguntas organizadas en cinco bloques: servicios consultados, actualidad de los recursos, aspectos tecnológicos, dificultades en el uso y valoración de la utilidad de los servicios.

El marco teórico articula perspectivas provenientes del marketing de servicios y de la bibliotecología, integrando modelos sobre la formación de expectativas y su confirmación o desconfirmación, conceptualizaciones específicas de la satisfacción en contextos bibliotecarios y tipologías de usuarios de entornos virtuales.

Entre los principales resultados se destaca que los servicios más utilizados son los recursos electrónicos (*e-books, e-journals* y bases de datos), las búsquedas bibliográficas y el acceso remoto desde el hogar. La percepción sobre la actualidad de los contenidos es marcadamente positiva, y la mayoría de los usuarios considera que la oferta responde a sus necesidades académicas. En cuanto a los aspectos tecnológicos, si bien el diseño del sitio se percibe como sencillo, una parte significativa de los usuarios señala dificultades en la navegación. Las principales dificultades reportadas son los problemas de autenticación en el acceso remoto, la existencia de enlaces rotos y, sobre todo, las restricciones para descargar, copiar e imprimir contenido. Por otro lado, servicios como el Catálogo Koha, el Repositorio Institucional Trovare y el boletín de Diseminación Selectiva de Información (DSI) presentan un uso y una valoración muy bajos, lo que se atribuye principalmente al desconocimiento de su existencia.

La conclusión general indica que el nivel de satisfacción de los usuarios es mayoritariamente alto. Sin embargo, persisten áreas de mejora vinculadas a la usabilidad, la compatibilidad con distintos dispositivos y, especialmente, la difusión y la capacitación en torno a los servicios menos conocidos.

Palabras clave:

Satisfacción de usuarios · Biblioteca virtual · Biblioteca universitaria · Servicios bibliotecarios *online* · Recursos electrónicos · Acceso remoto · Usabilidad · Universidad Hospital Italiano

ABSTRACT

This research aims to determine the level of satisfaction among undergraduate students at Universidad Hospital Italiano (UHI) regarding the online services offered by its Central Library. The study was motivated by the significant transformation the library underwent during the COVID-19 pandemic, when virtual services—previously complementary—became the primary mode of service delivery.

The study employs a quantitative, descriptive, and cross-sectional methodology. The sample consisted of 103 students (13% of the universe of 800 users), who completed a structured 22-question survey organized into five thematic blocks: online services used, currency of resources, technological aspects, difficulties encountered, and perceived usefulness of services.

The theoretical framework draws on perspectives from services marketing and library science, integrating models on the formation of expectations and their confirmation or disconfirmation, library-specific conceptualizations of user satisfaction, and typologies of users in virtual environments.

Key findings reveal that the most frequently used services are electronic resources (e-books, e-journals, and databases), bibliographic searches, and remote access from home. Users' perception of the currency of available content is largely positive, with most respondents feeling that the library's offerings adequately meet their academic needs. Regarding technological aspects, while the website design is generally perceived as simple, a significant proportion of users report difficulties navigating it. The main difficulties identified include authentication problems when accessing the system remotely, broken links, and—most notably—restrictions on downloading, copying, and printing content. Conversely, services such as the Koha catalog, the institutional repository Trovare, and the Selective Information Dissemination (DSI) bulletin show very low usage and appreciation, attributed mainly to users' lack of awareness of their existence.

The overall conclusion is that user satisfaction is predominantly high. However, areas for improvement remain, particularly regarding usability, cross-device compatibility, and—above all—the promotion and training around lesser-known services so that the entire academic community can make full and equitable use of the

library's online offerings.

Keywords:

User satisfaction · Virtual library · Academic library · Online library services · Electronic resources · Remote access · Usability · Universidad Hospital Italiano

Tabla de contenido

AGRADECIMIENTOS **2**

RESUMEN **3**

ABSTRACT **4**

LISTA DE TABLAS **7**

LISTA DE GRÁFICOS **8**

INTRODUCCIÓN **9**

CAPÍTULO 1 **11**

TEMA Y PROBLEMA 11
OBJETIVOS 11
JUSTIFICACIÓN 12

CAPÍTULO 2 **13**

MARCO TEÓRICO 13
ANTECEDENTES 21

CAPÍTULO 3 **25**

METODOLOGÍA 25

CAPÍTULO 4 **29**

RESULTADOS 29

CAPÍTULO 5 **62**

CONCLUSIONES 62

BIBLIOGRAFÍA ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ANEXO **69**

Lista de tablas

Tabla A	**27**
Tabla 1	**30**
Tabla 2	**31**
Tabla 3	**32**
Tabla 4	**33**
Tabla 5	**34**
Tabla 6	**36**
Tabla 7	**37**
Tabla 8	**38**
Tabla 9	**39**
Tabla 10	**41**
Tabla 11	**42**
Tabla 12	**43**
Tabla 13	**44**
Tabla 14	**46**
Tabla 15	**46**
Tabla 16	**48**
Tabla 17	**49**
Tabla 18	**50**
Tabla 19	**52**
Tabla 20	**53**
Tabla 21	**54**
Tabla 22	**55**
Tabla 23	**56**
Tabla 24	**58**

Lista de gráficos

Gráfico 1	**30**
Gráfico 2	**31**
Gráfico 3	**33**
Gráfico 4	**34**
Gráfico 5	**35**
Gráfico 6	**36**
Gráfico 7	**38**
Gráfico 8	**39**
Gráfico 9	**40**
Gráfico 10	**41**
Gráfico 11	**42**
Gráfico 12	**43**
Gráfico 13	**45**
Gráfico 14	**46**
Gráfico 15	**47**
Gráfico 16	**48**
Gráfico 17	**49**
Gráfico 18	**51**
Gráfico 19	**52**
Gráfico 20	**53**
Gráfico 21	**54**
Gráfico 22	**55**
Gráfico 23	**57**
Gráfico 24	**58**

INTRODUCCIÓN

El acceso a las bibliotecas virtuales universitarias ha transformado la manera en que los usuarios obtienen información académica, permitiéndoles acceder de forma directa a recursos especializados sin la necesidad de consultar físicamente los materiales. Estos contenidos digitales se encuentran alojados en servidores distribuidos geográficamente y gestionados por proveedores de servicios *online*, lo que garantiza un acceso remoto y eficiente a grandes colecciones de información científica y académica.

Actualmente las bibliotecas universitarias mantienen desarrolladas plataformas digitales que permiten el acceso *online* a recursos bibliográficos, bases de datos especializadas y servicios de información, respondiendo a las demandas de una comunidad académica cada vez más conectada. A su vez, los estudiantes universitarios se caracterizan por su familiaridad con las tecnologías digitales y adoptan naturalmente el uso de servicios bibliotecarios *online* como parte integral de su proceso de aprendizaje. Esta generación, espera encontrar información de manera inmediata, accesible y eficiente, estableciendo nuevos estándares de calidad para los servicios bibliotecarios virtuales.

La evolución en la relación entre las bibliotecas y sus usuarios impulsa a las instituciones educativas a implementar alternativas tecnológicas que aseguren el acceso continuo a las plataformas virtuales especializadas en la gestión y consulta de materiales académicos.

En este contexto, la satisfacción del usuario emerge como un indicador fundamental para evaluar la efectividad de estos servicios digitales y su capacidad para satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios. Estar atentos a estos niveles de satisfacción requiere un proceso constante de observación y consulta sobre las necesidades específicas de los usuarios, con el propósito de cumplir con el objetivo principal de la biblioteca: brindar servicios útiles y necesarios para un público académico determinado (Parasuraman, et.al., 1985).

La Biblioteca Central de la Universidad Hospital Italiano emplazada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Tte. J. D. Perón 4190 - 1º piso, escalera J, ofrece mediante su sitio web, el acceso *online* a su biblioteca virtual[1]. Desde allí, se puede acceder a diferentes tipos de servicios, como el sistema de gestión bibliotecaria Koha; solicitud de artículos y búsquedas bibliográficas, capacitación de usuarios, DSI

[1] https://instituto.hospitalitaliano.org.ar/#!/home/bibliotecanueva/inicio

(Diseminación selectiva de información) y Biblioguías (forman parte de Servicios al Usuario); en Recursos Electrónicos se encuentra el acceso a los materiales que suscribe la biblioteca (*UpToDate, ClinicalKey, Ovid, Access Medicina, Springer, Scopus,* Panamericana), un catálogo de *e-books* y otro de *e-journals*, el repositorio institucional Trovare y enlaces de interés a sitios web.

Es en el marco de esta oferta de servicios y recursos *online* que se desarrolla la presente investigación, cuya estructura se organiza de la siguiente manera: Introducción, cinco capítulos, recursos bibliográficos consultados y un anexo.

El **capítulo 1** comienza con la delimitación del problema de investigación, el planteo de los objetivos, y se justifican las razones por las cuales se realizó esta investigación.

El **capítulo 2** presenta el marco conceptual que sustenta esta investigación. En primer lugar, se desarrolla el concepto de satisfacción del usuario, incluyendo sus fundamentos teóricos y su aplicación específica en el contexto bibliotecológico. Posteriormente, se define el concepto de biblioteca universitaria y se establece la distinción conceptual entre biblioteca digital y biblioteca virtual. Asimismo, se delimitan las características de los recursos electrónicos y servicios *online* que ofrecen estas instituciones. Finalmente, se exponen los antecedentes de investigaciones similares realizadas en el ámbito internacional, proporcionando un panorama del estado del arte en la temática abordada.

En el **capítulo 3** se describe el marco metodológico que guió la realización de este estudio. Tipo de investigación, unidades de análisis, operacionalización de las variables, técnica utilizada, instrumento de recolección de datos, y por último la modalidad de tratamiento y procesamiento de datos.

El **capítulo 4** corresponde al análisis e interpretación de los resultados.

En el **capítulo 5** se exponen las conclusiones de este estudio, las mismas responden a cada uno de los objetivos planteados.

Por último, se listan los recursos bibliográficos consultados y se agrega el anexo con la herramienta de recolección de datos.

CAPÍTULO 1

Tema y problema

El objeto de estudio de esta investigación se centra en poder determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios, en este caso los estudiantes de grado de una universidad privada, con respecto a la consulta *online* de la Biblioteca Central de la Universidad Hospital Italiano, reconociendo la importancia de analizar la correspondencia entre las expectativas, percepciones y valoración estudiantiles y la realidad de los servicios virtuales ofrecidos en pos de mantener la calidad del servicio o realizar mejoras a futuro.

En base a esto surgen diferentes preguntas que constituyen el fundamento de toda investigación, ya que despiertan la curiosidad sobre el tema de estudio y resultan esenciales para definir los objetivos del trabajo. La pregunta principal se enfoca en: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan en forma *online* los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Hospital Italiano?

Otros interrogantes que derivan de esta pregunta son: ¿Cuáles son los servicios *online* más consultados y por qué?

¿Qué opinión tienen con respecto a la actualidad de los servicios *online* y recursos de información disponibles? y ¿Qué opinan sobre los aspectos tecnológicos?

¿Cuáles son las principales dificultades que experimentan los usuarios al utilizar los servicios *online*?

¿Qué servicios *online* consideran más útiles y cuáles menos necesarios?

A partir de las preguntas expuestas se formulan los objetivos de trabajo.

Objetivos:

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan de manera *online* la Biblioteca Central de la Universidad Hospital Italiano.

Objetivos específicos

1. Identificar los servicios *online* más consultados por los usuarios *online*.
2. Indagar la opinión que tienen usuarios de la biblioteca virtual con respecto a la actualidad de los servicios y recursos de información disponibles *online*.

3. Indagar sobre la opinión que poseen los usuarios en relación a los aspectos tecnológicos.
4. Identificar las principales dificultades que experimentan los usuarios al utilizar los servicios *online*.
5. Conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios *online* en relación a los que consideran más útiles y aquellos que son innecesarios.

Justificación

El interés en este tema surge de nuestra convicción de que las bibliotecas universitarias son pilares fundamentales en la formación de futuros profesionales. En la era digital, la capacidad de las bibliotecas de satisfacer las necesidades de los usuarios es un factor relevante en el éxito educativo y de investigación. Entendemos que, una biblioteca que satisface plenamente a sus usuarios no sólo facilita el acceso al conocimiento, sino que inspira y potencia la excelencia académica.

La motivación de la presente investigación surge del salto cualitativo que se produjo durante la pandemia de Covid-19 en la Biblioteca Central de la Universidad Hospital Italiano. Ante la imposibilidad de brindar atención presencial, la biblioteca se vio obligada a reconfigurar su oferta de servicios hacia entornos virtuales que hasta entonces cumplían un rol complementario y que, a partir de ese momento, pasaron a ser centrales. Esta transformación, impulsada por las circunstancias, instaló un interrogante relevante: ¿cómo perciben y valoran los usuarios esa nueva modalidad de acceso a los servicios bibliotecarios?

El presente estudio pretende abordar el grado de satisfacción de estos usuarios con respecto al acceso *online* y que se pueda utilizar la información recabada para, de ser posible, mejorar los servicios y recursos ofrecidos o poder seguir manteniendo una oferta igual o superadora en un futuro. Asimismo, aporta información valiosa que puede servir como base empírica para investigaciones posteriores que profundicen el tema o para estudios comparativos con otras realidades.

CAPÍTULO 2

Marco teórico

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Satisfacción: fundamentos teóricos

Para comprender su evolución, Cardozo (1965) fue pionero en el ámbito del *marketing* al proponer que la satisfacción del consumidor con un producto genera compras repetidas, aceptación de líneas similares y publicidad boca a boca favorable. Oliver (1980), en su estudio desarrolló un modelo integrado basado en la teoría de la confirmación/desconfirmación de expectativas. Este modelo se sustenta en dos conceptos clave:

- Expectativas: creencias sobre el desempeño previsto del producto.
- Desconfirmación**:** comparación entre lo esperado y lo experimentado.

Las expectativas establecen un marco de referencia para el juicio comparativo. Por otra parte, una desconfirmación negativa (desempeño inferior) genera insatisfacción, mientras que una positiva (desempeño superior) produce satisfacción. De este modo, la satisfacción resulta de la combinación aditiva entre el nivel de expectativa y la desconfirmación.

En 1985, Parasuraman y otros, propusieron un modelo conceptual de calidad del servicio centrado en la satisfacción como resultado de la discrepancia entre expectativas previas y percepción real del servicio. Expresan en este trabajo que la calidad percibida es relativa: surge cuando el servicio cumple o supera expectativas, generando alta satisfacción; de lo contrario, produce insatisfacción.

El modelo identifica inicialmente diez dimensiones de calidad del servicio, derivadas de entrevistas con ejecutivos y *focus groups* con consumidores:

- Credibilidad
- Confianza
- Competencia técnica

- Cortesía
- Comunicación
- Comprensión del cliente
- Accesibilidad
- Confiabilidad
- Respuesta
- Elementos tangibles

Para estos autores, la satisfacción emerge de una evaluación holística y multidimensional, donde el cliente integra múltiples dimensiones interrelacionadas en una percepción global, no fragmentaria. Esta visión enfatiza que los servicios intangibles se evalúan subjetivamente como procesos dinámicos.

Desde otra perspectiva, Kotler (2001) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Posteriormente, Kotler y Keller (2006) la describen como una sensación de placer o decepción derivada de esa comparación. Clasifica sus niveles en:

- Insatisfacción: cuando el desempeño percibido está por debajo de las expectativas.
- Satisfacción: cuando coincide con las expectativas.
- Complacencia: cuando las supera.

Por otro lado, desde un punto de vista conceptual, la satisfacción se entiende como el proceso mediante el cual se complace un deseo o se cubre una necesidad específica (Hernández Salazar, 2011).

Satisfacción de usuarios en bibliotecas

Aunque los estudios iniciales sobre satisfacción con productos y servicios se originaron en *marketing* y administración, la bibliotecología adopta este concepto para evaluar el ciclo de producción y transferencia de conocimiento, priorizando la opinión de los usuarios y su satisfacción integral de necesidades informativas (Hernández Salazar, 2011).

A su vez, Rey Martín (2000) propone y define la satisfacción de usuarios en

contexto bibliotecario como: "La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio". (p. 143).

Esta definición otorga un valor subjetivo a la relación servicio-usuario, reconociendo que un servicio no es de calidad si el usuario no lo percibe así. Además, el estándar de servicio varía según las expectativas individuales de cada usuario.

Posteriormente, Hernández Salazar (2011) revisa los antecedentes históricos, señalando que la evaluación de satisfacción se inicia, enfocada originalmente en colecciones, alrededor de 1960 con Lancaster (1995, como se cita en Hernández Salazar, 2011), en la década del 70 White (1978) posiciona la satisfacción como propósito fundamental de la evaluación, priorizando las necesidades de la comunidad usuaria sobre intereses institucionales o profesionales e instala el concepto de minimización de la frustración del usuario. Para reducir la frustración los bibliotecarios pueden:

1. Mejorar la habilidad de los usuarios para utilizar el o los sistemas de recuperación de la información.
2. Mejorar la capacidad de los sistemas de recuperación de información para distinguir entre los materiales apropiados e inapropiados (habilidad de depuración).
3. Mejorar la capacidad del sistema para proporcionar materiales relevantes.
4. Aumentar el ambiente físico de la biblioteca.

Recién a mediados de los 1980 emergen los primeros estudios académicos sistemáticos.

Hernández Salazar (2011) propone un concepto clave de satisfacción de usuarios de la información:

> "Es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado es siempre un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos". (p. 353).

Para el autor esta satisfacción abarca tres áreas fundamentales, alineadas con la ontología bibliotecológica:

- Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información.
- Recurso de información obtenido (calidad y relevancia).
- Servicios de acceso y mediación.

La facilidad para encontrar información relevante, la calidad del material recuperado y las actividades que facilitan el acceso constituyen pilares esenciales para el rendimiento bibliotecario efectivo.

Satisfacción del usuario de bibliotecas *online*

Si bien se mostró un panorama general de la satisfacción, el usuario *online* de la biblioteca, al que se refiere esta investigación, presenta ciertas particularidades.

La satisfacción en bibliotecas virtuales depende de las expectativas previas, la percepción de servicios y recursos, y la experiencia con la interfaz y navegación del sitio web. Rey Martín (2000) identifica condicionantes que influyen en esta valoración, como patrones de uso de información, entorno informativo y factores personales del usuario.

A su vez, Ferrada Cubillos (2005) propone evaluar la satisfacción del usuario *online* desde un enfoque centrado en el usuario, considerando su comportamiento, actitud y nivel de satisfacción percibida y basándose en la tipología de Romero (2002) y el constructo del modelo mental, que diferencia al usuario *online* del *offline* según su proceso de aprendizaje y regularidades conductuales:

> El novato: desconoce el entorno digital y carece de modelo mental de referencia. Tolera errores, los atribuye a sí mismo y confía en la experiencia para aprender.
>
> El experto concreto: posee un modelo mental afianzado pero incompleto. Prioriza su experiencia sobre información externa, atribuye fallos al sitio web y repite acciones pese a retroalimentación negativa.
>
> El maestro: alcanza rapidez, precisión y transferencia de conocimiento entre aplicaciones.

Esta tipología resulta especialmente útil para el análisis de la satisfacción de usuarios de bibliotecas virtuales, ya que permite comprender que la percepción sobre un servicio *online* no depende únicamente de sus características objetivas, sino también del nivel de experiencia y del modelo mental que cada usuario construye en su interacción con el entorno virtual. En este sentido, una misma interfaz o un mismo recurso puede ser valorado de manera muy diferente según el perfil del usuario que lo utiliza, lo que refuerza la importancia de diseñar servicios accesibles y de ofrecer

instancias de formación que acompañen a los usuarios en distintas etapas de su aprendizaje digital.

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Históricamente las bibliotecas universitarias tenían como propósito primordial custodiar volúmenes y publicaciones seriadas. A lo largo del tiempo, la noción de biblioteca se reconfiguró: abandonó su función exclusiva de conservar y preservar documentos y se consolidó como una instancia proveedora de información y de espacios para la investigación académica. Actualmente, la transformación de las bibliotecas está condicionada por el desarrollo sociocultural y por las mutaciones tecnológicas, lo que impone la necesidad de readaptar sus actividades y servicios en sintonía con los avances tecnológicos. La disponibilidad de tecnologías de la información y el acceso irrestricto a las telecomunicaciones constituyen requisitos indispensables para que una biblioteca universitaria responda a las exigencias actuales. (Medina del Sol et al., 2009)

Progresivamente, conforme la tecnología evoluciona, los desafíos de las bibliotecas para responder a nuevas exigencias de los usuarios se complejizan, pues deben articular servicios tradicionales con otros innovadores. Esto implica, simultáneamente, una selección adecuada de la tecnología a emplear y su adaptación a las características de cada institución. Esta circunstancia ha propiciado la emergencia del modelo de biblioteca híbrida, que integra recursos tradicionales (impresos) y digitales en un acceso unificado. (Morales Campos, 2001)

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA VIRTUAL

Esta investigación se desarrolla en el contexto de una biblioteca universitaria, definida por García Reche et al. (2004) 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". Su misión principal es "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/institución" (p. 121).

Estos fines educativos —formación integral de estudiantes y apoyo a la investigación académica— permanecen vigentes tanto en modalidades presenciales como virtuales.

Por otro lado, la *American Library Association* conceptualiza la biblioteca universitaria como:

"... biblioteca (o sistema de éstas) 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" (citado por Orera Orera, 2008, p. 28).

En dicha conceptualización se hace hincapié en el respaldo que una biblioteca universitaria debe otorgar a la docencia y a la investigación, matices que se alinean con las funciones propias de la universidad (docencia, investigación, extensión y gestión) contempladas en los estatutos universitarios.

Morales Campos (2001) sostiene que:

"Con el fin de apoyar sus funciones y retos, la universidad tendrá que contar con bibliotecas actualizadas para el acceso, libre y sin censura, a los recursos de actualidad y vanguardia, útiles en la docencia y la investigación que, a través de la información, hagan accesible el conocimiento que puede mantener al mundo en movimiento y equilibrio."(sección II)

En este contexto las bibliotecas universitarias se adaptan a los avances tecnológicos, transitando de la presencialidad a la virtualidad para responder a demandas de acceso rápido con información confiable. Ofrecen recursos como revistas, libros, bases de datos e informes a través de plataformas digitales que garantizan actualización y accesibilidad remota. Esta transición, inició a finales del siglo XX con catálogos en línea (OPAC) y recursos electrónicos, acelerándose con Internet, que habilitó el acceso remoto a colecciones y servicios. Borgman (2025) documenta estos cuarenta años de evolución de bibliotecas hacia entornos digitales, identificando desafíos clave en la integración de datos y servicios virtuales.

La transformación digital ha redefinido la relación entre bibliotecas universitarias y usuarios, consolidando los servicios de consulta *online* como canal

esencial para apoyo bibliográfico, orientación en búsqueda de información y acceso remoto a recursos especializados. Comprender los factores de satisfacción del usuario es crucial para cumplir la misión de apoyo a la formación académica e investigación (Ferrada Cubillos, 2005).

Es fundamental distinguir biblioteca virtual de biblioteca digital. Hípola et al. (2000, como se citó en Ferrada Cubillos, 2005, p. 29) establecen que mientras la biblioteca digital contiene elementos digitalizados en los que no actúa el elemento humano de manera directa y simultánea al servicio, la biblioteca virtual es:

> "Aquella que da un valor añadido a la biblioteca digital complementándola con servicios bibliotecarios y documentales, en los cuales interviene, de forma constante el elemento humano, que ayuda y complementa la acción del usuario, dándole estos servicios de forma virtual (a distancia), y que aprovecha la respuesta virtual de los usuarios para organizar la información y los contenidos que éste necesita, o para darle las herramientas necesarias para obtener información".

Las bibliotecas virtuales facilitan acceso a educación e información mediante TIC (Tecnología de la Información y Comunicación), ofreciendo libros, materiales bibliográficos y publicaciones periódicas en formato digital. Conservan funciones esenciales —rescate, acopio, organización, conservación y difusión del conocimiento— adaptadas a entornos remotos, priorizando la accesibilidad independientemente de ubicación y formato (Zamora Fonseca y Cañedo Iglesias, 2008).

Proporcionan acceso remoto a contenidos nacionales e internacionales (planes de estudio, revistas académicas, fuentes especializadas) junto con servicios tradicionales, integrando recursos electrónicos en redes digitales para distribución eficiente (Singh et al., 2022).

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS *ONLINE*

Los servicios bibliotecarios *online* se definen como prestaciones ofrecidas a través de plataformas digitales y web que permiten acceso remoto a recursos informativos y servicios bibliotecológicos sin presencia física. Estas prestaciones adaptan funciones tradicionales a entornos virtuales, priorizando accesibilidad y autonomía del usuario.

Sus características principales son:

Acceso sin restricciones horarias.

Disponibilidad desde cualquier ubicación con conexión a Internet.

Interacción directa con el sistema sin intermediarios.

Personalización según necesidades específicas.

Integración de múltiples recursos en una sola plataforma.

Tipos de servicios *online*:

Catálogo en línea (OPAC).

Bases de datos electrónicas.

Repositorios digitales institucionales.

Servicios de referencia virtual.

Renovación y reserva de materiales.

Difusión selectiva de información (DSI).

Formación de usuarios virtual.

Estos servicios consolidan la biblioteca como plataforma integral de apoyo académico, combinando autonomía tecnológica con soporte especializado para satisfacer necesidades informativas complejas (Breeding, 2016).

Servicios bibliotecarios *online* en universidades

El desarrollo de servicios bibliotecarios *online* en universidades responde a avances tecnológicos y la necesidad de apoyar la educación a distancia, proporcionando acceso equitativo a recursos digitales, asistencia personalizada e integración con plataformas de aprendizaje virtual. Esta transformación se aceleró durante la pandemia de Covid-19, catalizando la implementación de consulta *online*, entrega electrónica de documentos y enseñanza virtual para sostener el aprendizaje remoto (Llano Fontela, 2021). En este marco, diversos autores han identificado los aportes centrales que definen el valor de los servicios bibliotecarios *online* en el contexto universitario actual, entre los cuales se destacan los señalados por Tury (2025):

Acceso 24/7: recursos disponibles en cualquier momento y lugar, esencial para estudiantes a distancia.

Alfabetización informacional: orientación *online* para mejorar habilidades de búsqueda.

Comunidades virtuales: servicios que fomentan colaboración y sentido de pertenencia académica.

La literatura especializada coincide en señalar que una biblioteca universitaria *online* de calidad se sostiene sobre tres pilares fundamentales. El primero refiere a una asistencia al usuario sólida y diversificada, que incluya servicios de referencia virtual, apoyo educativo y estrategias de difusión y *marketing* digital orientadas a visibilizar la oferta disponible (Bonnand y Hansen, 2015). El segundo alude a la implementación de mecanismos de retroalimentación que permitan una mejora continua de los servicios en función de las necesidades cambiantes de los usuarios (Al-Baridi, 2021). El tercero remite a la disponibilidad de una amplia gama de recursos digitales —libros electrónicos, bases de datos y materiales multimedia— que garanticen el acceso a información actualizada y pertinente para la comunidad académica (Borgman, 2025). La articulación de estos tres elementos constituye la base sobre la cual una biblioteca virtual puede responder de manera efectiva y sostenida a las demandas de su comunidad académica.

En síntesis, el marco teórico desarrollado demuestra que la satisfacción del usuario en bibliotecas universitarias virtuales emerge de la interacción entre las expectativas previas, la percepción multidimensional de la calidad del servicio y la efectividad de plataformas digitales accesibles. Desde los modelos seminales de confirmación/desconfirmación (Oliver, 1980; Parasuraman et al., 1985) hasta las tipologías específicas de usuarios *online* (Ferrada Cubillos, 2005), se evidencia que no existe un perfil único de usuario ni una experiencia homogénea, y que la satisfacción depende tanto de las características objetivas del servicio como del nivel de experiencia y las expectativas de quien lo utiliza. Este sustento teórico orienta el diseño empírico de la presente investigación, proporcionando las herramientas conceptuales necesarias para evaluar la oferta de servicios *online* de la biblioteca y proponer mejoras que respondan a las demandas académicas actuales.

Antecedentes

Diversos estudios internacionales dan cuenta de la necesidad de las bibliotecas de conocer la opinión de los usuarios con relación a la satisfacción sobre los recursos que obtienen y el servicio que reciben.

Tyler y Hastings (2011) realizaron una investigación cuantitativa con el objetivo de determinar si los usuarios virtuales de una biblioteca universitaria del noroeste de

Florida se encontraban satisfechos con los recursos y servicios *online* disponibles, y de identificar qué factores demográficos influían en dicha satisfacción. El estudio se basó en una encuesta web administrada a 439 estudiantes de grado y posgrado que cursaban al menos una materia en modalidad virtual.

En cuanto a los resultados, los estudiantes manifestaron una satisfacción general entre neutra y muy alta tanto con los recursos como con los servicios *online* de la biblioteca. En relación a los recursos, los más utilizados fueron el catálogo, las bases de datos *online* y el buscador de la página de inicio. Respecto a los servicios, si bien la satisfacción general fue positiva, una proporción significativa de estudiantes no había utilizado servicios como el préstamo interbibliotecario, la entrega de documentos o la consulta a especialistas por área temática, lo que sugirió, para las autoras, un desconocimiento de su existencia más que una valoración negativa. En cuanto a los factores demográficos, el análisis reveló que la edad, el género, el nivel educativo alcanzado y la condición de estudiante influyeron significativamente en la satisfacción con los recursos *online*: los estudiantes más jóvenes, las mujeres y los estudiantes de grado resultaron ser los grupos más satisfechos. La experiencia informática fue el único factor demográfico que influyó de manera significativa tanto en la satisfacción con los recursos como con los servicios, evidenciando una correlación positiva entre mayor experiencia digital y mayor satisfacción.

Las conclusiones del estudio destacan que la facilidad de uso y la utilidad percibida son determinantes clave de la satisfacción de los usuarios virtuales. Del análisis de las respuestas abiertas emergieron tres áreas de mejora prioritarias: la navegabilidad del sitio web, el acceso a más materiales digitales —especialmente *e-books* y revistas— y la difusión de los servicios disponibles, dado que muchos estudiantes desconocían la existencia de recursos y servicios ofrecidos por la biblioteca. Las autoras concluyen que proveer recursos y servicios *online* resulta insuficiente si no se acompaña de estrategias activas de comunicación y formación de usuarios.

En tal sentido, Garibay Castillo (2019), realizó una tesis denominada “Biblioteca virtual y satisfacción de los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad de Chimbote” Perú, con el objetivo de determinar la relación que tiene la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes. El estudio arrojó que existe relación directa entre la satisfacción de los estudiantes y los servicios que presta la biblioteca virtual, donde se evidenció que un 63,5% de los estudiantes lo valoran de

manera alta, demostrando así que este servicio es significativo para su formación académica.

Mamani Quispe y Vilca Colquehuanca (2022), estudiaron la “Calidad de Servicios y Satisfacción de los usuarios en Bibliotecas virtuales públicas municipales del sur de Perú”. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas virtuales públicas en las Municipalidades provinciales de la región Puno. Los resultados del estudio reflejaron que una gran parte de la insatisfacción de los usuarios se debe a las deficiencias de las bibliotecas, especialmente en cuanto a la limitada conectividad a internet, la escasa disponibilidad de material bibliográfico actualizado y, en general, un bajo rendimiento tecnológico. Además nueve bibliotecas municipales presentaron un bajo desempeño en calidad de servicio, esto indica dificultades en la adecuación de la oferta de servicios bibliotecarios y una débil organización interna, factores que contribuyen a la insatisfacción de una gran parte de los usuarios. Sin embargo, si bien es cierto que la calidad del servicio es baja y también hay un alto porcentaje de insatisfacción, cuando se analiza la correspondencia entre las variables por cada biblioteca, resulta que las dos bibliotecas con mejor desempeño en calidad de servicio no necesariamente tienen los más altos porcentajes de satisfacción. Lo contrario tampoco ocurre; es decir, bajos desempeños en calidad de servicio no coinciden con altos porcentajes de satisfacción. Por lo tanto, la relación esperada no resulta ser tan clara y no se halló evidencia de una correlación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción en los usuarios.

Juárez Solís, Zetina Pérez y Martínez Flores (2023) desarrollaron una investigación titulada "Satisfacción del servicio bibliotecario en una universidad pública del estado de Tabasco", estudio que resulta particularmente relevante para la presente investigación debido a su enfoque en el análisis del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios digitales bibliotecarios. Los autores incorporaron como variable de análisis la conectividad de internet, identificando que las deficiencias en este servicio dentro de la institución universitaria impactaban significativamente en la experiencia del usuario. Esta investigación aporta una perspectiva valiosa al demostrar cómo factores técnicos externos pueden influir en la satisfacción del usuario con los servicios bibliotecarios digitales, estableciendo un precedente metodológico para evaluar no solo la satisfacción en sí misma, sino también los elementos del entorno tecnológico que la condicionan.

Collado Gutiérrez (2024) en su tesis doctoral “Modelo de análisis de la satisfacción de los estudiantes con las bibliotecas universitarias: un estudio de caso en un país en desarrollo con necesidades profesionales para el impulso de la economía comunitaria” busca analizar cómo diferentes dimensiones de calidad de las bibliotecas digitales impactan en la experiencia y comportamiento del usuario. El estudio examina cómo las tres dimensiones de calidad (sistema, información y servicio) influyen en: la facilidad de uso percibida, la satisfacción del usuario y la utilidad percibida. Además, analiza el efecto en cadena donde la satisfacción del usuario se ve afectada por la facilidad de uso, la utilidad percibida y la lealtad del usuario. El modelo teórico propuesto subraya la importancia de armonizar los entornos físicos y digitales de las bibliotecas para mejorar la experiencia del usuario. Esto implica que la calidad y accesibilidad de los recursos digitales, así como la infraestructura física de las bibliotecas, deben complementarse para satisfacer eficazmente las necesidades de los usuarios. Menciona que es esencial monitorear regularmente el uso de los servicios y la satisfacción de los usuarios, utilizando esta información para realizar mejoras continuas que potencien el impacto de las intervenciones.

Dalilis et al. (2024) realizaron un estudio descriptivo en la Universidad Estatal de Benguet (Filipinas) con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes de grado con los servicios *online* de la biblioteca universitaria durante la pandemia de COVID-19. La muestra se conformó con 132 usuarios activos de seis facultades, y los datos se recolectaron mediante un cuestionario estructurado con escala *Likert* de cuatro puntos.

Los resultados evidenciaron que la totalidad de los servicios relevados —referencia *online*, entrega electrónica de documentos, diseminación de información a través de redes sociales, catálogo en línea (OPAC) y recursos electrónicos— satisfizo las necesidades y expectativas de los usuarios, con una media general de 3,56 sobre 4. El servicio de entrega electrónica de documentos fue el más valorado, en tanto que los recursos electrónicos obtuvieron la puntuación más baja, atribuida principalmente al desconocimiento de su existencia y a dificultades en su uso. Se identificaron diferencias significativas entre facultades en los servicios de referencia *online*, entrega de documentos y OPAC, vinculadas al nivel de familiaridad de cada carrera con las herramientas digitales.

Los autores concluyen que la satisfacción no depende únicamente de la disponibilidad de los servicios, sino también de la eficacia de las estrategias de

difusión y de la formación de los usuarios para aprovecharlos. Este antecedente resulta especialmente pertinente para la presente investigación, ya que aborda un contexto similar al que motivó la transformación digital de la Biblioteca Central de la Universidad Hospital Italiano, y coincide en señalar la brecha entre la oferta disponible y el conocimiento que los usuarios tienen de ella.

Swe y Yang (2024) llevaron a cabo un estudio cuantitativo en Myanmar, Birmania con el objetivo de desarrollar un modelo teórico para evaluar la satisfacción de los usuarios de sitios web de bibliotecas universitarias. La investigación analizó 273 encuestas válidas provenientes de seis bibliotecas universitarias de Yangon.

Los resultados revelaron que la calidad de la información y los servicios bibliotecarios influyen principalmente en la utilidad percibida por los usuarios, mientras que la calidad del sistema incide de manera más significativa en la percepción de facilidad de uso. Se confirmó que la utilidad percibida tiene un impacto directo y significativo sobre la satisfacción del usuario, mientras que la facilidad de uso percibida no resultó ser un determinante significativo de dicha satisfacción. Asimismo, se identificaron diferencias considerables en el uso de los sitios web según variables demográficas como género, edad y nivel educativo.

En cuanto a las conclusiones, el estudio subraya que si las universidades desean mejorar la satisfacción de sus usuarios, deben orientar sus esfuerzos hacia el aumento de la utilidad percibida de sus plataformas digitales, priorizando la calidad y relevancia de la información por sobre la usabilidad técnica. Los autores señalan que, dado que la mayoría de los usuarios ya posee competencias digitales básicas, el foco debería estar en ofrecer información completa y actualizada. También destacan la necesidad de una estrategia colaborativa entre autoridades universitarias, administradores web y bibliotecarios para elevar los estándares de los sitios web de bibliotecas, e instan a comunicar periódicamente los avances a las autoridades competentes como mecanismo de mejora continua.

CAPÍTULO 3

Metodología

Tipo de investigación

La investigación corresponde a la metodología cuantitativa, de tipo descriptivo transversal. Según Pineda y Alvarado (2008) "los estudios descriptivos son los que están dirigidos a determinar cómo es o cómo está la situación de las variables que se estudian" (p.82). Es transversal cuando se estudian las variables simultáneamente en determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

Universo y unidad de Análisis

La unidad de análisis de la investigación se conforma por cada uno de los usuarios que utilizan el acceso *online* de la Biblioteca Central de la Universidad Hospital Italiano. Según Hernandez Sampieri, et al. (2010) este grupo de personas se encontraría en condiciones de describir los temas que se consideran de interés para la investigación.

La población estudiada son 800 estudiantes de grado de la Universidad Hospital Italiano que utilizan la biblioteca virtual. Se extrajo una muestra del 13% de la población total, fueron unas 103 respuestas, un número suficientemente representativo de la población a investigar**.**

Operacionalización de las Variables

En toda investigación es necesario establecer definiciones operacionales de los conceptos que conforman el problema de estudio. La operacionalización representa el proceso mediante el cual las variables abstractas se traducen en indicadores específicos y cuantificables, facilitando así su medición y análisis en el contexto particular de la investigación. (Texidor, 2019).

Tabla A: Operacionalización de las Variables

Objetivos	Variables	Indicadores

OE1: Identificar los servicios *online* más **consultados** por los usuarios *online.*	Servicios *online* más **consultados** (OE1)	Servicios preferidos Patrones de consulta
OE 2: Indagar la opinión que tienen usuarios de la biblioteca virtual con respecto a la **actualidad** de los servicios y recursos de información disponibles *online*.	**Actualidad** de los servicios y recursos de información (OE2)	Valoración de vigencia de recursos Adecuación temporal a necesidades académicas Satisfacción
OE 3: Indagar sobre la opinión que poseen los usuarios en relación a los **aspectos tecnológicos.**	**Aspectos tecnológicos** de la plataforma (OE3)	Valoración de la interfaz Rendimiento del sistema Facilidad de navegación
OE 4: Identificar las principales **dificultades** que experimentan los usuarios al utilizar los servicios *online.*	**Dificultades** en el uso de servicios *online* (OE 4)	Dificultades técnicas Obstáculos en búsqueda y recuperación Barreras de usabilidad
OE 5: Conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios *online* en relación a los que consideran más **útiles y aquellos que son innecesarios.**	Valoración de **utilidad** de servicios (OE 5)	Eficiencia de los servicios Valor añadido percibido Resultados obtenidos Servicios más valorados Servicios menos valorados

Técnica

En primer lugar se aplicó la técnica de búsqueda bibliográfica, tanto en bases de datos como en repositorios institucionales que abordaran el tema de: “satisfacción

de usuarios que consultan de manera *online* bibliotecas virtuales", estos resultados fueron el sustento en el que se basó la presente investigación.

Por otro lado se utilizó la técnica de encuesta mediante un cuestionario para recolectar los datos de los alumnos.

Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos requieren de la planificación pormenorizada de procedimientos que nos permitan recabar datos con un fin específico. (Hernández Sampieri, et. al. 2010).

Como instrumento de recolección de datos se confeccionó, para los alumnos, un cuestionario estructurado. El mismo fue diseñado a partir de las variables prefijadas que inciden en la satisfacción de los alumnos sobre el uso *online* de la Biblioteca; estructurado en seis bloques, con un apartado general donde se abordan características socio demográficas y cinco aspectos específicos:

Datos sociodemográficos
Servicios consultados *online*
Actualidad de los servicios y recursos de información disponibles *online*
Valoración de aspectos tecnológicos del sitio web
Dificultades en el uso de servicios *online*
Valoración de utilidad de servicios

Conformando un total de veintidós preguntas, la mayoría de opción múltiple y algunas abiertas. El cuestionario se probó con cinco alumnos y alumnas de la carrera de Medicina y de Ingeniería Biomédica, el día 11 de noviembre de 2025.

Posteriormente, se solicitó la correspondiente autorización a los directivos de la Universidad para poder realizar el trabajo de campo. Una vez autorizado, se dialogó y explicó al Departamento de Grado el motivo, propósito, y procedimiento de aplicación del mismo, y se acordó la fecha para el envío del cuestionario por *mail.* El primer envío se realizó el 26 de marzo de 2026 y el jueves 9 de abril de 2026 se realizó un segundo envío.

Tratamiento y procesamiento de datos

Los cuestionarios se numeraron de forma ascendente a medida que se recibían. Se construyó la matriz de datos en Excel y se procedió a cargar los datos. Una vez finalizada la carga se procesó la información y se confeccionaron las

respectivas tablas y gráficos.

Por último, se analizaron los datos para establecer los resultados en función de los objetivos específicos. Finalmente, se elaboraron las conclusiones.

CAPÍTULO 4

Resultados obtenidos

Se presentan a continuación los resultados obtenidos de la encuesta a los alumnos, ordenados de acuerdo con los bloques del instrumento de recolección de datos.

A. Datos socio demográficos

Tabla 1. Distribución por sexo		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Femenino	86	83%
Masculino	15	15%
Otra	1	1%
Sin respuesta	1	1%
Prefiero no decirlo	0	0%
Total	**103**	**100%**

Figura 1. Distribución por sexo

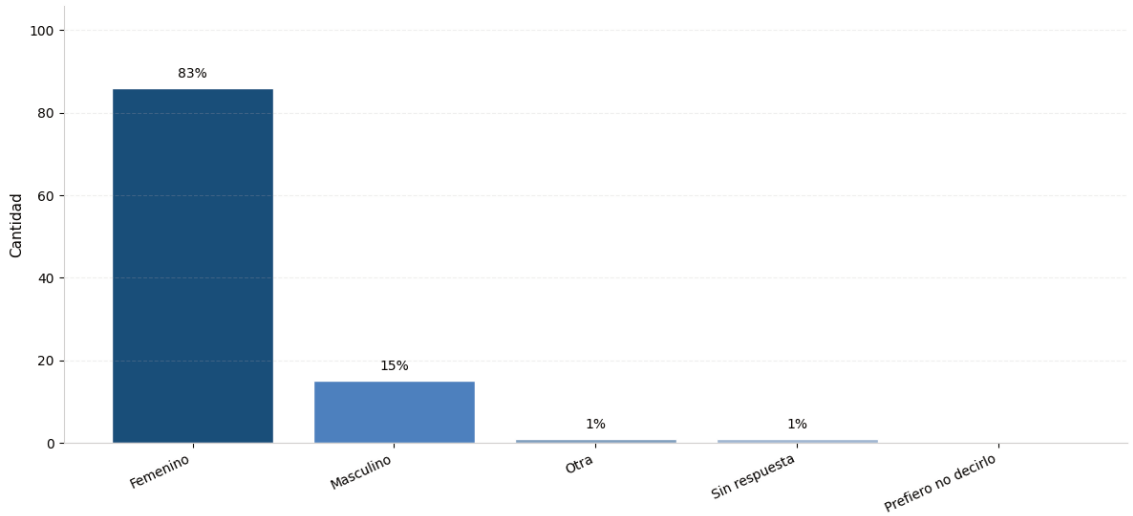
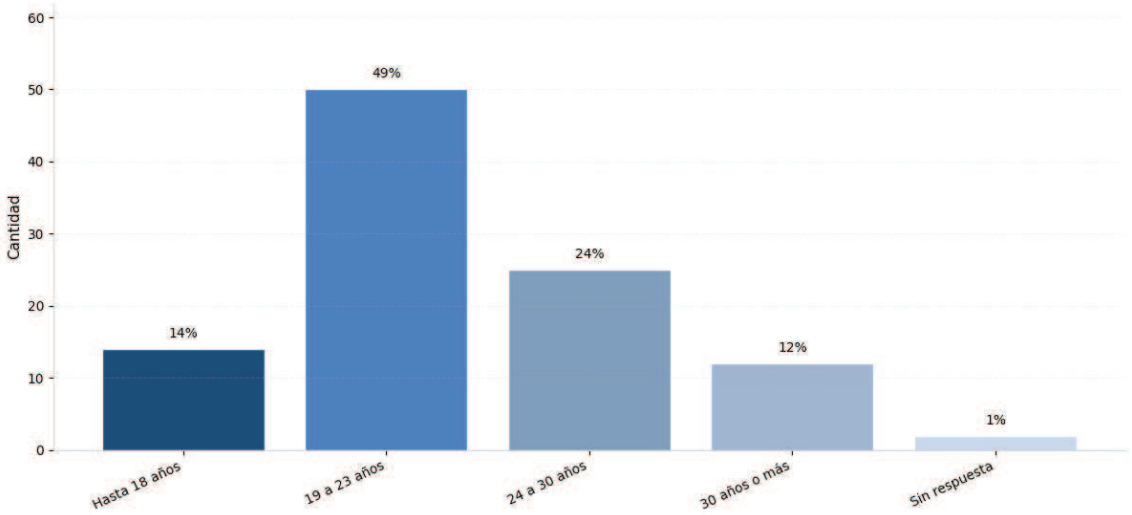


Tabla 2: Distribución por edad		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Hasta 18 años	14	14%
19 a 23 años	50	49%
24 a 30 años	25	24%
30 años o más	12	12%
Sin respuesta	2	1%
Total	**103**	**100%**

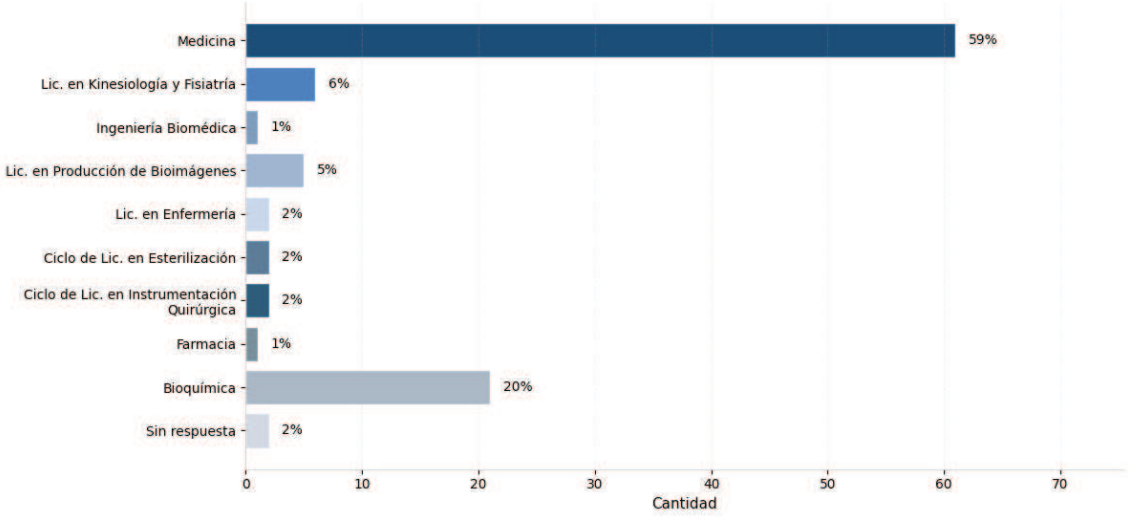
Figura 2. Distribución por edad



En la tablas 1 y 2 se evidencia una amplia mayoría de mujeres que respondieron la encuesta y el mayor porcentaje de edades ronda los 19 a 23 años.

Tabla 3: Distribución según carrera que cursa		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Medicina	61	59%
Lic. en Kinesiología y Fisiatría	6	6%
Ingeniería Biomédica	1	1%
Lic. en Producción de Bioimágenes	5	5%
Lic. en Enfermería	2	2%
Ciclo de Lic. en Esterilización	2	2%
Ciclo de Lic. en Instrumentación Quirúrgica	2	2%
Farmacia	1	1%
Bioquímica	21	20%
Sin respuesta	2	2%
Total	**103**	**100%**

Figura 3. Distribución según carrera que cursa



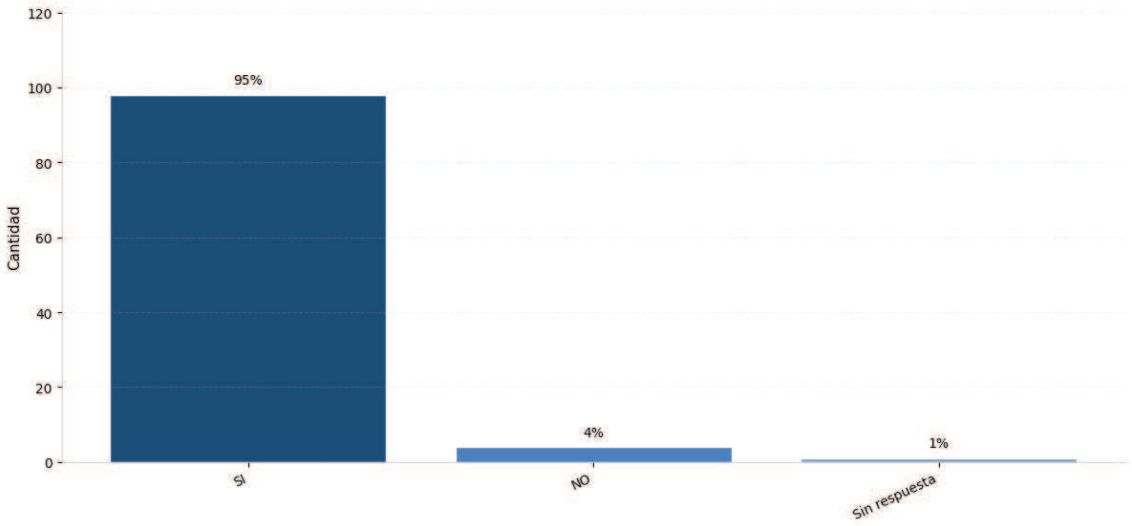
En la Tabla 3 podemos observar que en su gran mayoría los alumnos que respondieron pertenecen a la carrera de Medicina (59%) seguidos por los de Bioquímica (20%). También se comprueba que la única participante de Ingeniería biomédica es con quien se probó el cuestionario.

B. Servicios consultados *online*

Este bloque cuenta con tres preguntas cuyos resultados se presentan en las tablas 4 a 6.

Tabla 4: P1. ¿Conoces el sitio web de la Biblioteca?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
SI	98	95%
NO	4	4%
Sin respuesta	1	1%
Total	**103**	**100%**

Figura 4. P1. ¿Conoces el sitio web de la Biblioteca?

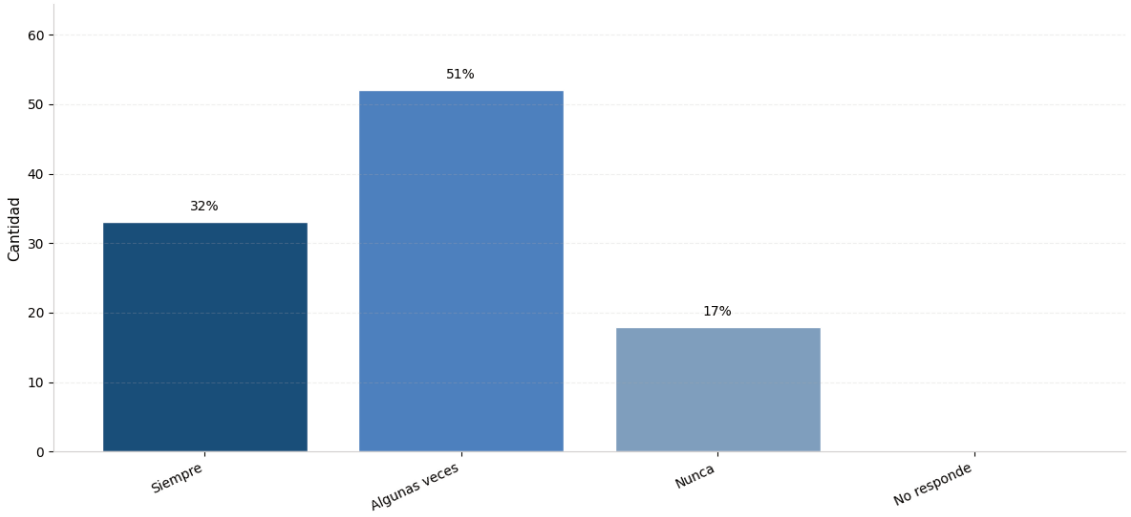


Vemos en la Tabla 4 un amplio porcentaje de respuestas afirmativas con respecto al conocimiento de la existencia del sitio web de la Biblioteca (95%). Sólo un 4% no conoce el sitio web.

Tabla 5: P2: ¿Con qué frecuencia usás la biblioteca virtual?

Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Siempre	33	32%
Algunas veces	52	51%
Nunca	18	17%
No responde	0	0%
Total	**103**	**100%**

Figura 5. P2. ¿Con qué frecuencia usás la biblioteca virtual?

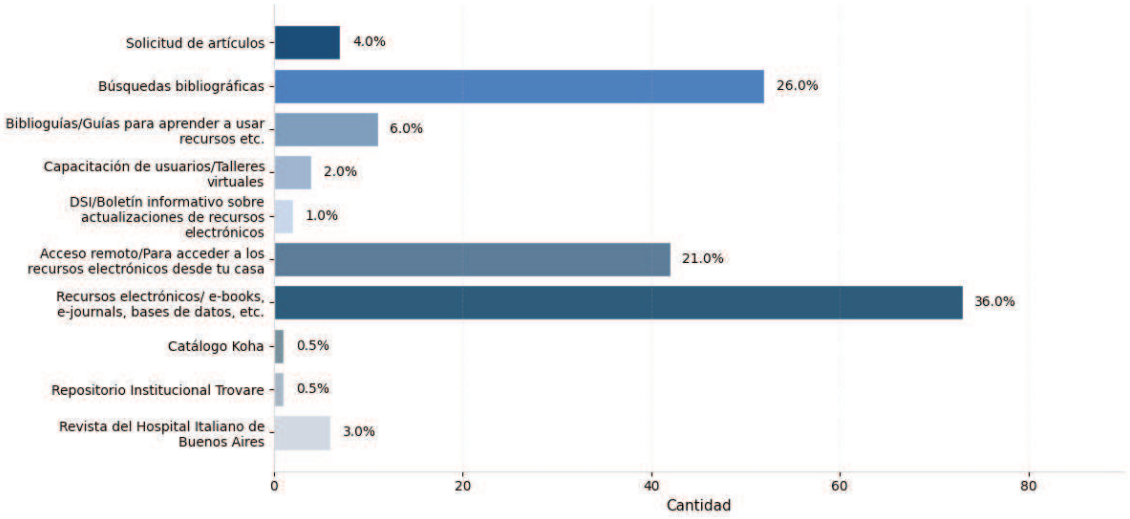


En la Tabla 5 podemos apreciar que la gran mayoría de los encuestados (83%) usan la biblioteca virtual entre Siempre (32%) y Algunas veces (51%) Sin embargo un 17% declara no utilizarla nunca, este porcentaje, aunque minoritario, merece atención: podría estar relacionado con desconocimiento de los servicios disponibles, dificultades de acceso, falta de necesidad percibida, o preferencia por otras fuentes de información.

En este caso, la pregunta admitía respuestas múltiples, lo que resultó en 199 respuestas para 95 encuestados que respondieron.

Tabla 6: P3: ¿Cuál de estos servicios *online* utilizás con mayor frecuencia?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Solicitud de artículos	7	4%
Búsquedas bibliográficas	52	26%
Biblioguías/Guías para aprender a usar recursos etc.	11	6%
Capacitación de usuarios/Talleres virtuales	4	2%
DSI/Boletín informativo sobre actualizaciones de recursos electrónicos	2	1%
Acceso remoto/Para acceder a los recursos electrónicos desde tu casa	42	21%
Recursos electrónicos/ e-books, e-journals, bases de datos, etc.	73	36%
Catálogo Koha	1	0.50%
Repositorio Institucional Trovare	1	0.50%
Revista del Hospital Italiano de Buenos Aires	6	3%
Total	**199**	**100%**

Figura 6. P3. ¿Cuál de estos servicios online utilizás con mayor frecuencia?



Entre los servicios utilizados con mayor frecuencia, tal como muestra la Tabla 6, se encuentran las Búsquedas bibliográficas con un 26%, el Acceso Remoto con un 21% y las Recursos electrónicos (*e-books, e-journals*, bases de datos, etc.) con un 36%. Este patrón es coherente con el perfil de usuarios identificado en la sección anterior: estudiantes universitarios de ciencias de la salud que requieren acceso a bibliografía académica actualizada y especializada, especialmente desde fuera del ámbito físico de la institución. La alta demanda del acceso remoto, a su vez, refleja una tendencia consolidada tras la pandemia de COVID-19, que aceleró la digitalización de los hábitos de consulta académica.

Entre los menos utilizados, el Catálogo Koha con un 0.5%, el Repositorio Institucional Trovare con un 0.5% y el servicio de DSI (Boletín informativo sobre actualizaciones de recursos electrónicos) con un 1%. Esta situación podría deberse a un desconocimiento de su existencia o funcionalidad, a una interfaz poco intuitiva, o a que los usuarios satisfacen sus necesidades informacionales a través de otros servicios antes de recurrir a ellos.

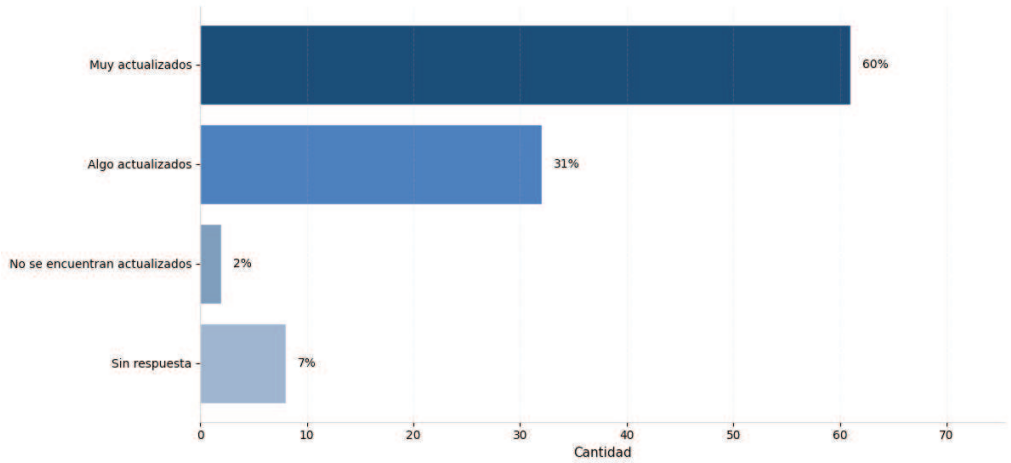
Actualidad de los servicios y recursos de información disponibles *online*

Este bloque cuenta con dos preguntas cuyos resultados se presentan en las tablas 7 y 8.

Tabla 7: P4: ¿Cuál es tu opinión respecto a la actualidad de los servicios *online* que ofrece la biblioteca?

Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Muy actualizados (los encuentro siempre al día)	61	60%
Algo actualizados (encuentro recursos recientes, pero no siempre)	32	31%
No se encuentran actualizados	2	2%
Sin respuesta	8	7%
Total	**103**	**100%**

Figura 7. P4. ¿Cuál es tu opinión respecto a la actualidad de los servicios online que ofrece la biblioteca?

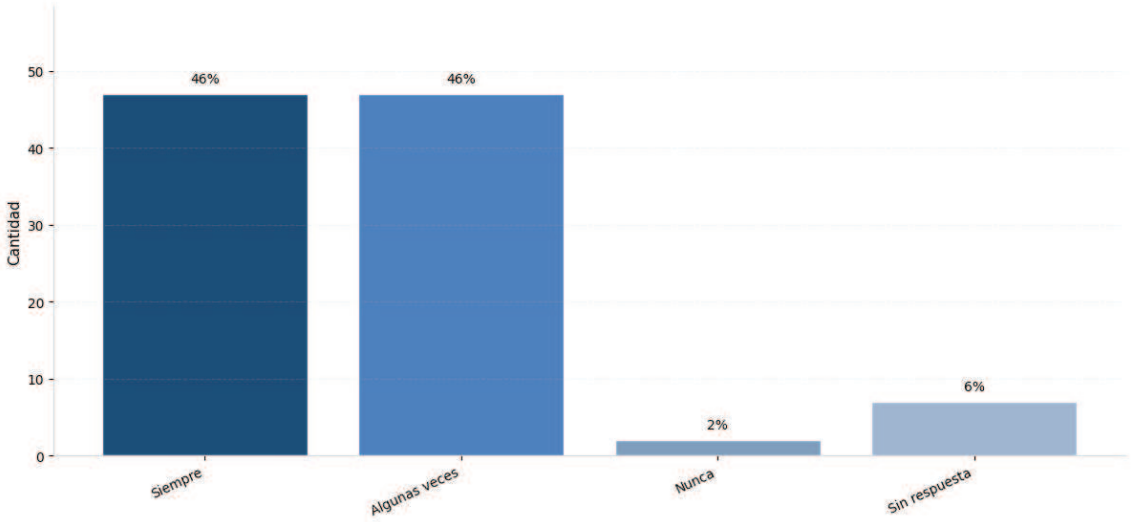


En la Tabla 7 la actualización es predominantemente positiva: el 60% de los encuestados considera que los servicios se encuentran muy actualizados, y el 31% los percibe como algo actualizados. Cabe señalar que un 7% no respondió esta pregunta, lo cual podría indicar que una porción de usuarios no tiene suficiente experiencia de uso como para emitir una opinión fundamentada, dato que se articula con el 17% que declaró no utilizar nunca la biblioteca virtual en la Tabla 5.

Tabla 8: P5: ¿La biblioteca virtual cumple con tus intereses como estudiante?

Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Siempre	47	46%
Algunas veces	47	46%
Nunca	2	2%
Sin respuesta	7	6%
Total	**103**	**100%**

Figura 8. P5. ¿La biblioteca virtual cumple con tus intereses como estudiante?



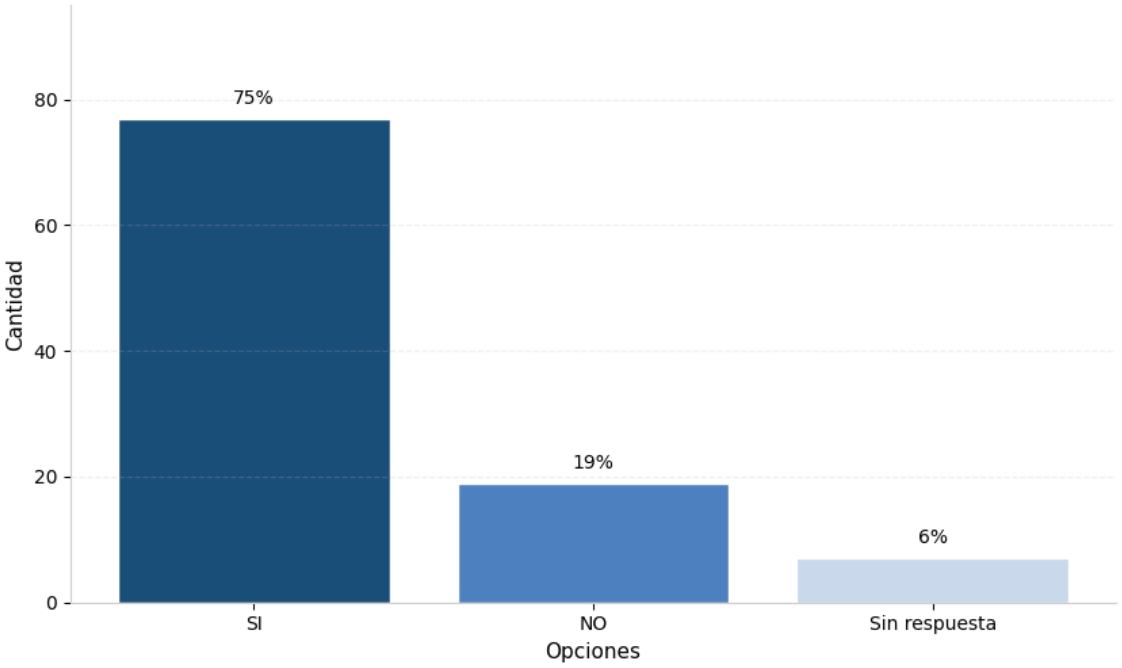
Respecto de si la biblioteca cumple con los intereses de los estudiantes la gran mayoría respondió que sí (92%), un 46% siempre y otro 46% algunas veces. Sólo un 2% especifica que nunca cumplió con sus intereses, tal como se muestra en la Tabla 8. La paridad exacta entre las opciones "siempre" y "algunas veces" es un dato que invita a la reflexión: si bien la satisfacción general es alta, la mitad de los usuarios satisfechos no encuentra cobertura plena a sus necesidades. Esto podría estar relacionado con brechas en la cobertura temática, limitaciones en el acceso a determinados recursos, o incluso con expectativas que exceden la oferta posible de una biblioteca universitaria.

Valoración de aspectos tecnológicos del sitio web.

Este bloque cuenta con tres preguntas cuyos resultados se presentan entre las tablas 9 y 11.

Tabla 9. P6: ¿El diseño de la biblioteca virtual es sencillo?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
SI	77	75%
NO	19	19%
Sin respuesta	7	6%
Total	**103**	**100%**

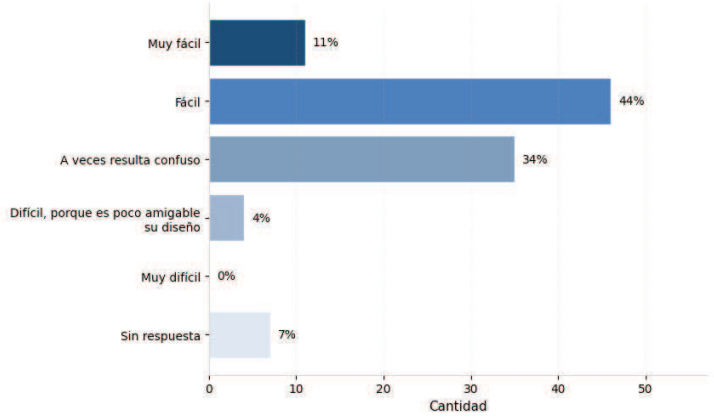
Figura 9. P6. ¿El diseño de la biblioteca virtual es sencillo?



En la Tabla 9 se aprecia que la gran mayoría (75%) opina que el diseño de la biblioteca virtual es sencillo. Si bien la mayoría tiene una valoración positiva, ese 19% de respuestas negativas no es un dato menor: casi uno de cada cinco usuarios percibe el diseño como complejo, lo cual puede constituir una barrera de acceso y afectar la experiencia general de uso.

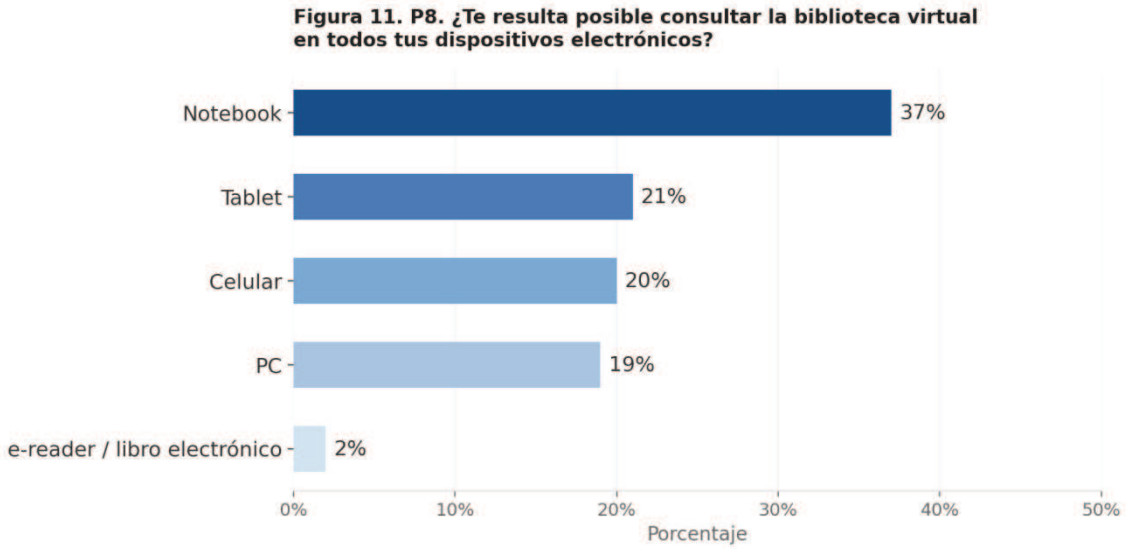
Tabla 10: P7: ¿Cuál es tu opinión sobre lo fácil o difícil que te resulta navegar por el sitio web de la biblioteca?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Muy fácil	11	11%
Fácil	46	44%
A veces resulta confuso	35	34%
Difícil, porque es poco amigable su diseño	4	4%
Muy difícil	0	0%
Sin respuesta	7	7%
Total	**103**	**100%**

Figura 10. P7. ¿Cuál es tu opinión sobre lo fácil o difícil que te resulta navegar por el sitio web de la biblioteca?



Si bien el 55% evalúa positivamente la navegación —11% "muy fácil" y 44% "fácil"—, un significativo 34% señala que el sitio "a veces resulta confuso", y un 4% lo encuentra difícil por su diseño poco amigable. Esto implica que cerca de 4 de cada 10 usuarios experimenta algún grado de dificultad al navegar el sitio. Este dato matiza la percepción positiva sobre la sencillez del diseño registrada en la Tabla 9 y sugiere que, aunque la interfaz pueda parecer simple visualmente, su arquitectura de información o la organización de los contenidos puede presentar dificultades para una parte considerable de los usuarios.

Tabla 11: P8: ¿Te resulta posible consultar la biblioteca virtual en todos tus dispositivos electrónicos?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Celular	43	20%
Tablet	44	21%
e-reader//libro electrónico	3	2%
Notebook	79	37%
PC	42	19%
Total	**211**	**100%**



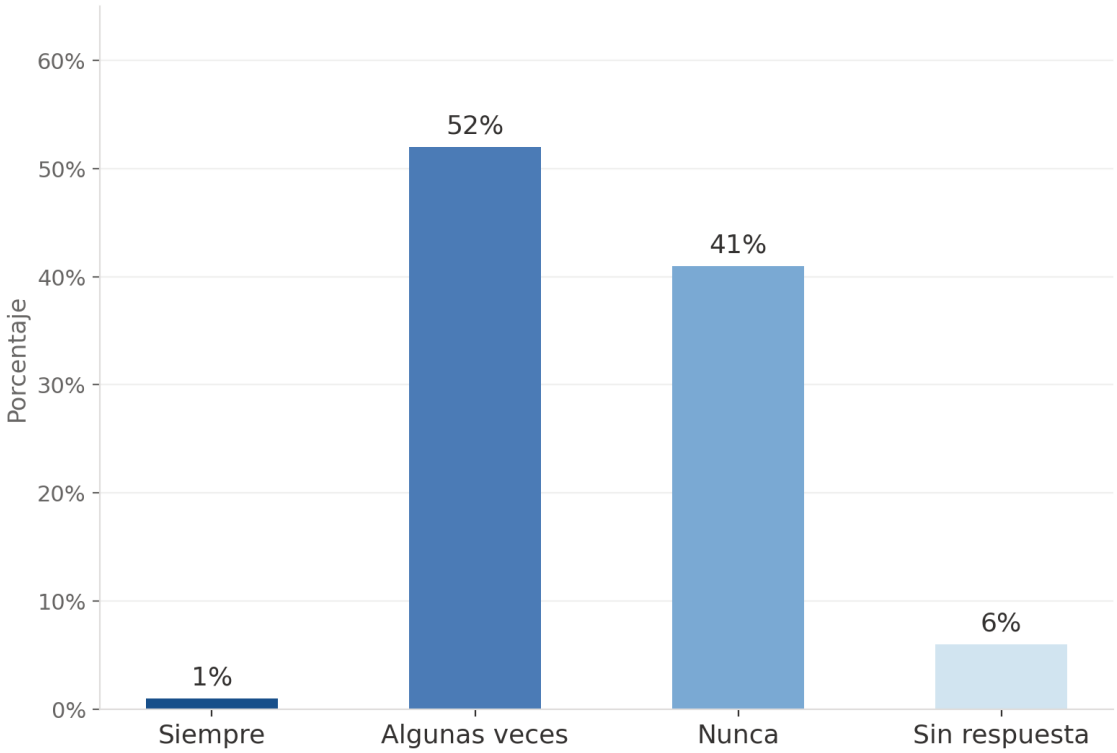
En este caso, la pregunta admitía respuestas múltiples, resultando en 211 respuestas para 95 encuestados. En la Tabla 11 podemos observar que el dispositivo móvil más utilizado para la consulta de la biblioteca virtual es la *notebook* con un 37% mientras que el celular, la tablet y la PC comparten porcentajes similares. Sin embargo el libro electrónico tiene escasa popularidad con un 2%. La distribución relativamente pareja entre celular, tablet y PC —con porcentajes de entre 19% y 21%— indica que los usuarios acceden a la biblioteca virtual desde una variedad de dispositivos, lo que vuelve especialmente relevante que el sitio cuente con un diseño responsivo y adaptable.

Dificultades en el uso de servicios *online*

Este bloque cuenta con cinco preguntas cuyos resultados se presentan entre las tablas 12 y 16.

Tabla 12: P9: ¿Tuviste problemas para *loguearte* en el acceso remoto?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Siempre	1	1%
Algunas veces	53	52%
Nunca	43	41%
Sin respuesta	6	6%
Total	**103**	**100%**

Figura 12. P9. ¿Tuviste problemas para loguearte en el acceso remoto?



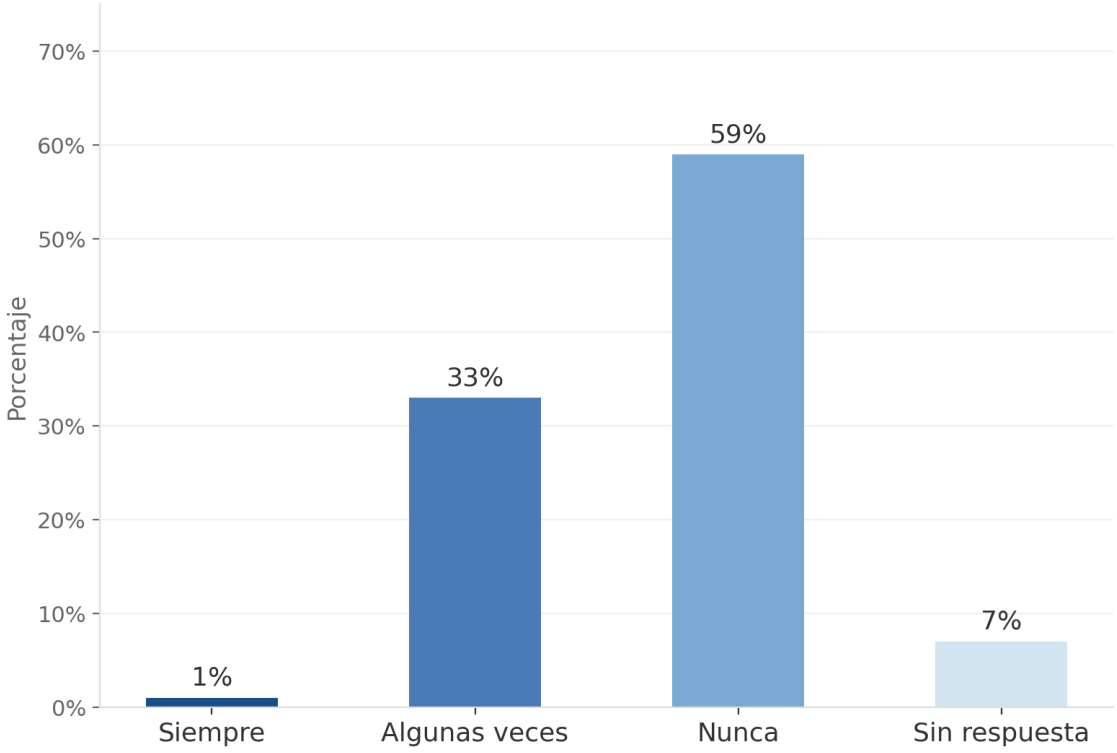
Podemos apreciar que un 52% alguna vez tuvo dificultades para acceder remotamente a los recursos electrónicos, marcando una visible dificultad en el uso de

este servicio, como puede verse en la Tabla 12. El 52% de los encuestados declara haber tenido problemas para *loguearse* en el acceso remoto en alguna ocasión, y un 1% afirma tenerlos siempre. Esto implica que más de la mitad de los usuarios ha experimentado algún tipo de inconveniente con este servicio. Dado que el acceso remoto fue identificado en la Tabla 6 como uno de los tres servicios más utilizados, esta dificultad adquiere especial relevancia: las barreras de autenticación pueden desincentivar el uso del servicio e impactar negativamente en la experiencia general del usuario.

Tabla 13: P10: ¿Encontraste alguna vez errores en los enlaces dentro del sitio web?

Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Siempre	1	1%
Algunas veces	34	33%
Nunca	61	59%
Sin respuesta	7	7%
Total	**103**	**100%**

Figura 13. P10. ¿Encontraste alguna vez errores en los enlaces dentro del sitio web?



En la Tabla 13 se observa que la mayoría de los encuestados nunca encontró errores en los enlaces dentro del sitio web, lo cual es un indicador positivo de mantenimiento técnico. Sin embargo, un tercio de los usuarios afirma haberlos encontrado en alguna ocasión, un porcentaje que no debe subestimarse: los enlaces rotos o defectuosos representan una falla concreta en la accesibilidad de los recursos y pueden generar frustración, especialmente en aquellos usuarios que ya experimentan dificultades de navegación, como se evidenció en la Tabla 10.

Tabla 14: P11: ¿Cuál es tu opinión sobre lo fácil o difícil que te resulta descargar el contenido seleccionado?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Muy fácil	17	17%
Fácil, pero a veces resulta confuso hacerlo	47	46%
Difícil, porque es confuso	18	17%
Muy difícil	13	12%
Sin respuesta	8	8%
Total	**103**	**100%**

Figura 14. P11. ¿Cuál es tu opinión sobre lo fácil o difícil que te resulta descargar el contenido seleccionado?

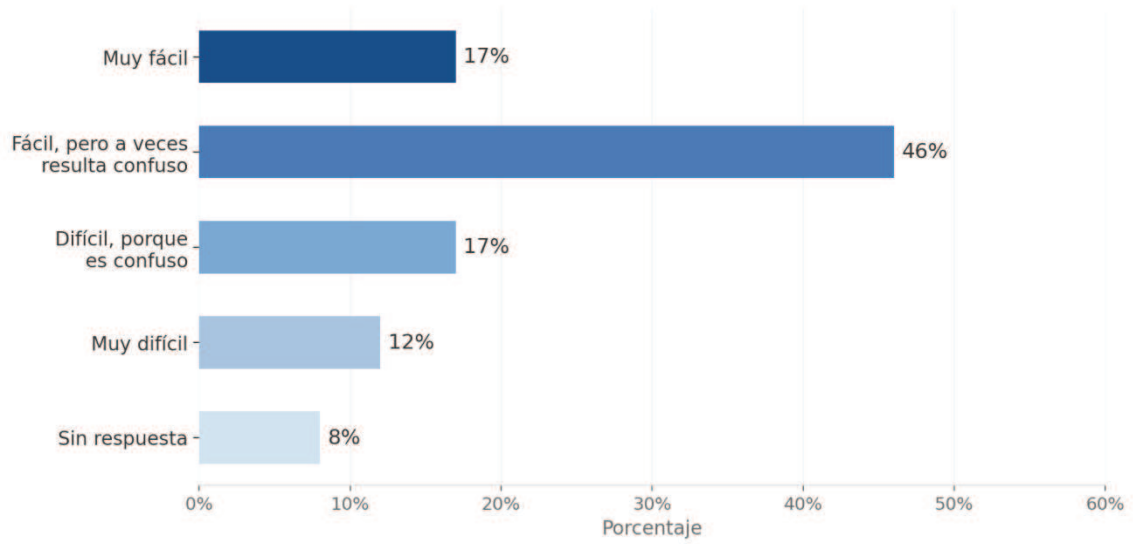
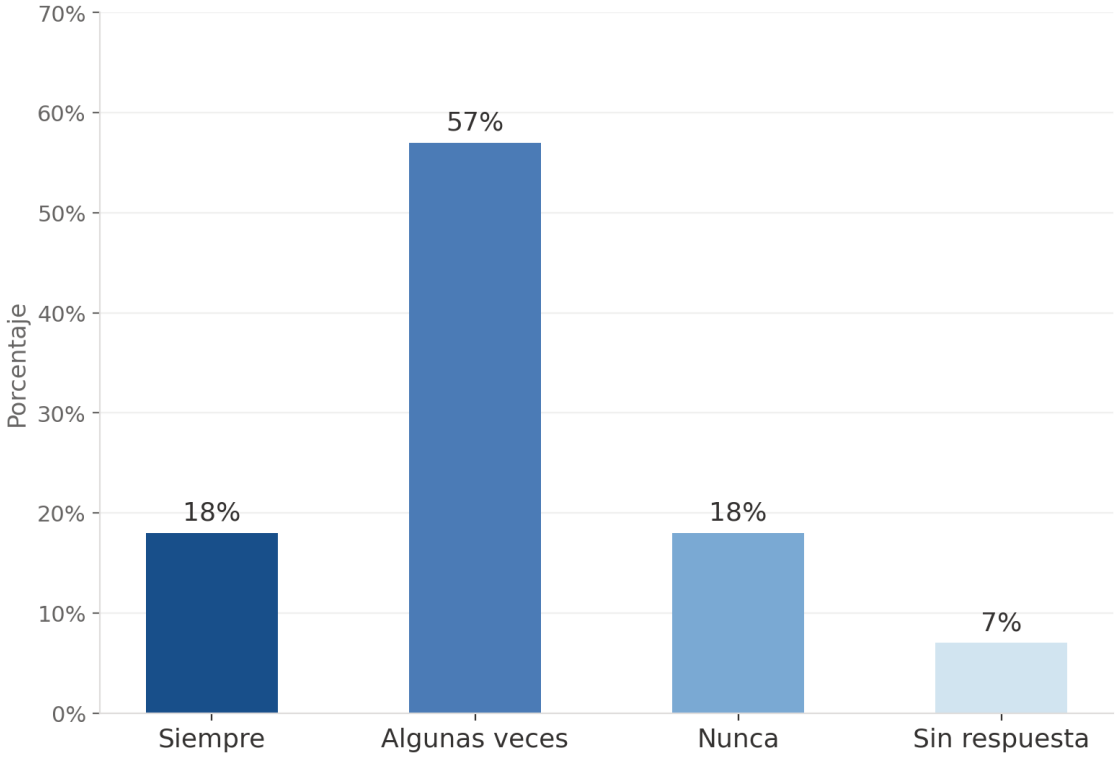


Tabla 15: P12: ¿Podés copiar, descargar e imprimir información de manera simple?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Siempre	19	18%
Algunas veces	58	57%
Nunca	19	18%
Sin respuesta	7	7%
Total	**103**	**100%**

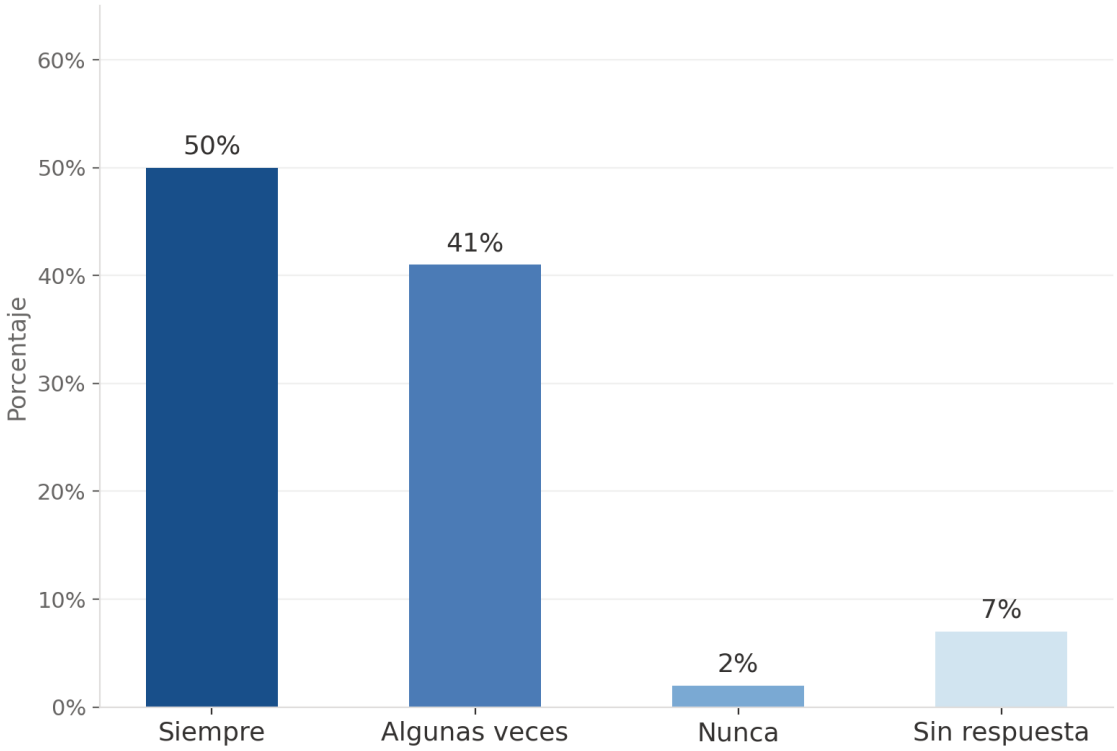
Figura 15. P12. ¿Podés copiar, descargar e imprimir información de manera simple?



En la Tabla 14 vemos que un 46% expresa que es fácil descargar contenido seleccionado pero que a veces les resulta confuso hacerlo. Sumados, el 29% de los usuarios enfrenta dificultades reales para descargar contenido, lo cual es un porcentaje significativo. Esta situación se profundiza al analizar la Tabla 15: solo el 18% puede copiar, descargar e imprimir información de manera simple y consistente, mientras que el 57% lo logra solo algunas veces y el 18% nunca puede hacerlo. Este último dato es particularmente preocupante, ya que la capacidad de obtener y gestionar la información encontrada es una función esencial de cualquier biblioteca virtual, aunque las restricciones en la descarga e impresión pueden estar vinculadas a limitaciones impuestas por los proveedores de recursos electrónicos, es un dato que alerta sobre el buen funcionamiento del sitio.

Tabla 16: P13: ¿Tus consultas y/o necesidades de información se solucionan en tiempo y forma?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Siempre	51	50%
Algunas veces	42	41%
Nunca	2	2%
Sin respuesta	8	7.00%
Total	**103**	**100%**

Figura 16. P13. ¿Tus consultas y/o necesidades de información se solucionan en tiempo y forma?



El 50% de los encuestados afirma que siempre sus consultas o necesidades de información se solucionan en tiempo y forma y un 41% menciona que algunas veces. La suma del 91% con valoración positiva sugiere que, a pesar de las dificultades técnicas identificadas en las preguntas anteriores, la biblioteca logra dar respuesta a la mayoría de las necesidades informacionales de sus usuarios. Este dato es relevante

porque disocia la satisfacción con el resultado final de la experiencia de uso, que como se vio, presenta fricciones en aspectos técnicos concretos.

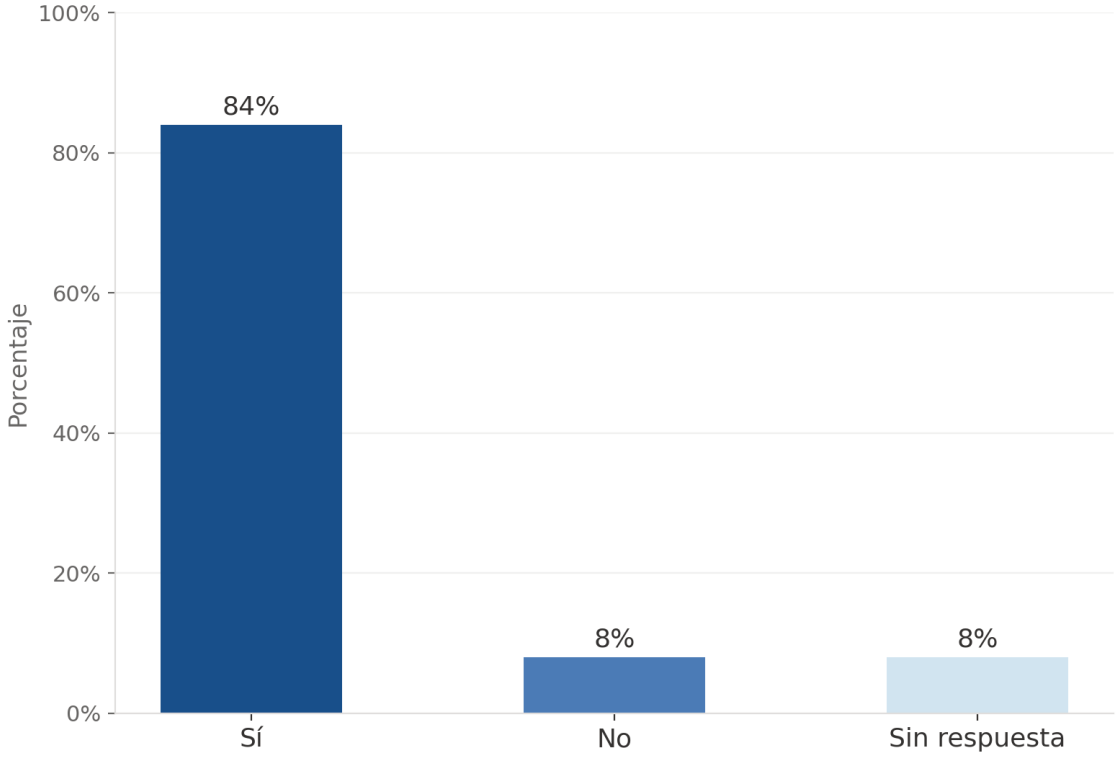
Valoración de utilidad de servicios

Este bloque cuenta con diez preguntas cuyos resultados se presentan entre las tablas 17 y 24. También se mencionan las opiniones y sugerencias de la pregunta 22.

Tabla 17: P14: ¿Te parece que la orientación y ayuda para el uso de recursos y servicios *online* es la adecuada?

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	86	84%
NO	9	8%
Sin respuesta	8	8%
Total	**103**	**100%**

Figura 17. P14. ¿Te parece que la orientación y ayuda para el uso de recursos y servicios online es la adecuada?

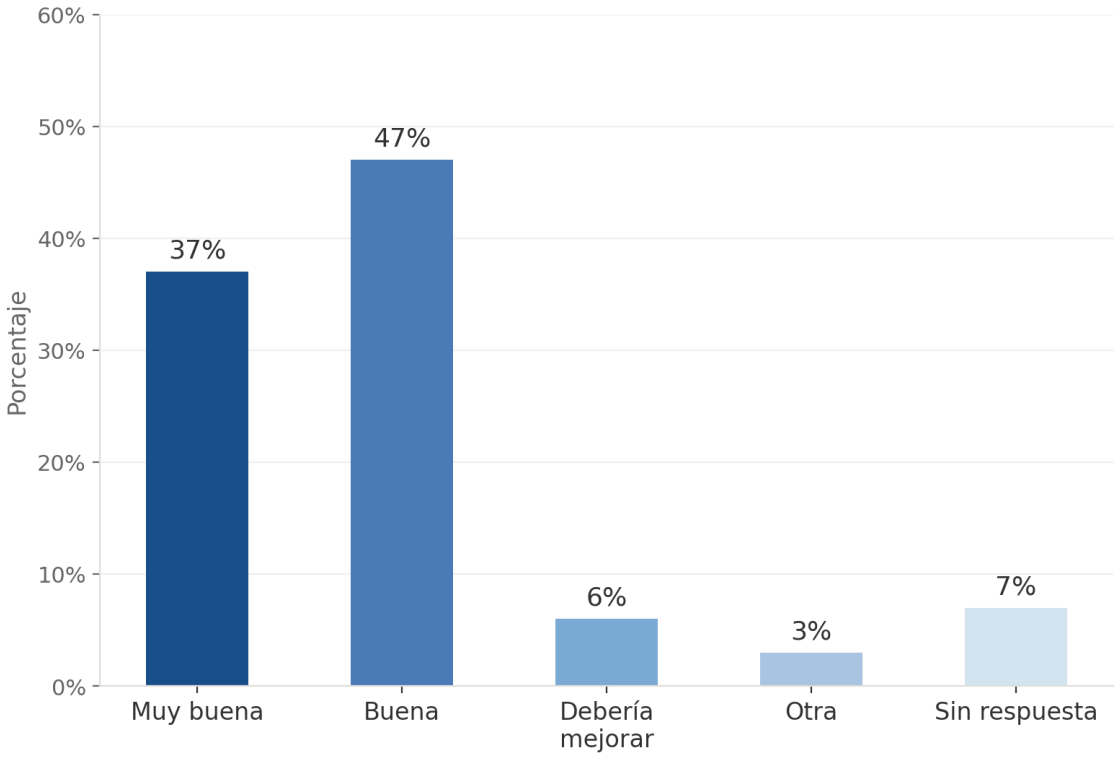


En la Tabla 17 observamos que la gran mayoría (84%) opina que la orientación y ayuda para el uso de recursos y servicios *online* es adecuada. Se puede interpretar que están conformes con las opciones de talleres y capacitaciones que ofrece la Biblioteca. Este dato es consistente con la alta valoración general que los usuarios expresan a lo largo de toda la encuesta y sugiere que la biblioteca ha logrado construir una oferta de acompañamiento —talleres, capacitaciones, biblioguías— que resulta pertinente para la mayoría de su comunidad.

Tabla 18: P15: ¿Cómo calificarías la oferta de recursos y servicios *online*?

Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Muy buena	39	37%
Buena	46	47%
Debería mejorar	7	6%
Otra	3	3%
Sin respuesta	8	7%
Total	**103**	**100%**

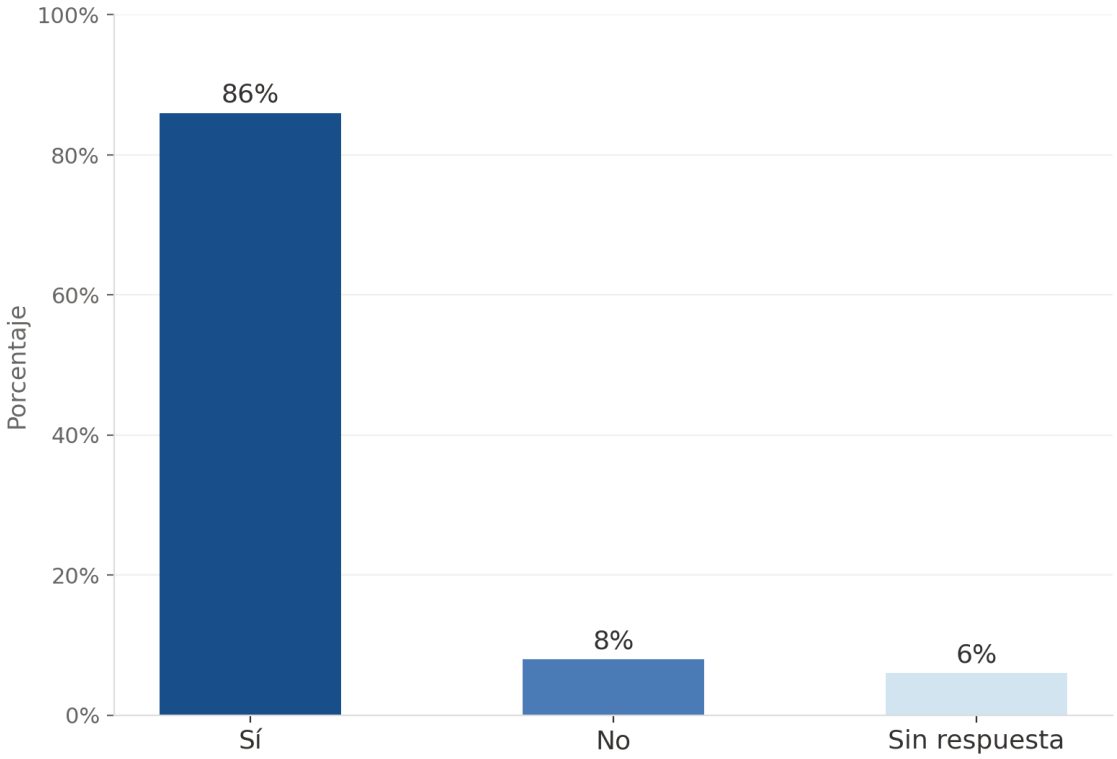
Figura 18. P15. ¿Cómo calificarías la oferta de recursos y servicios online?



Un 47% de los encuestados opina que la oferta de recursos y servicios *online* es buena y un 37% que es muy buena, podemos afirmar que un 84% está de acuerdo con la oferta actual. Las tres respuestas agrupadas bajo "Otra" resultan analíticamente valiosas, ya que expresan necesidades concretas: el acceso a recursos específicos como ScienceDirect y Osmosis, las restricciones para descargar, imprimir o anotar documentos —retomando la problemática identificada en las Tablas 14 y 15— y la no utilización del servicio.

Tabla 19: P16: ¿Las suscripciones de la biblioteca a recursos electrónicos te parecen un valor añadido a la universidad?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
SI	89	86%
NO	8	8%
Sin respuesta	6	6%
Total	**103**	**100%**

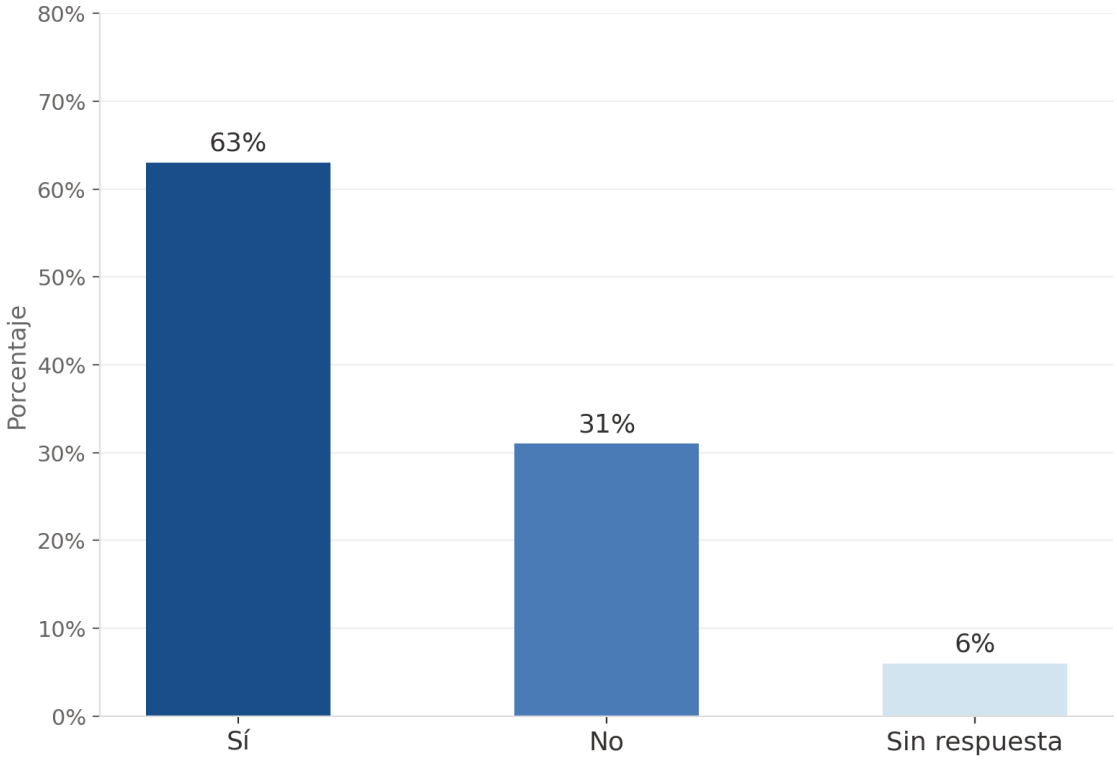
Figura 19. P16. ¿Las suscripciones de la biblioteca a recursos electrónicos te parecen un valor añadido a la universidad?



En la Tabla 19 se observa que la mayoría de los encuestados, un 86%, creen que las suscripciones a recursos electrónicos son un valor añadido a la universidad. Este dato refuerza la percepción de que los recursos electrónicos son el núcleo más valorado de la oferta bibliotecaria digital, en coherencia con los resultados de las Tablas 6 y 23.

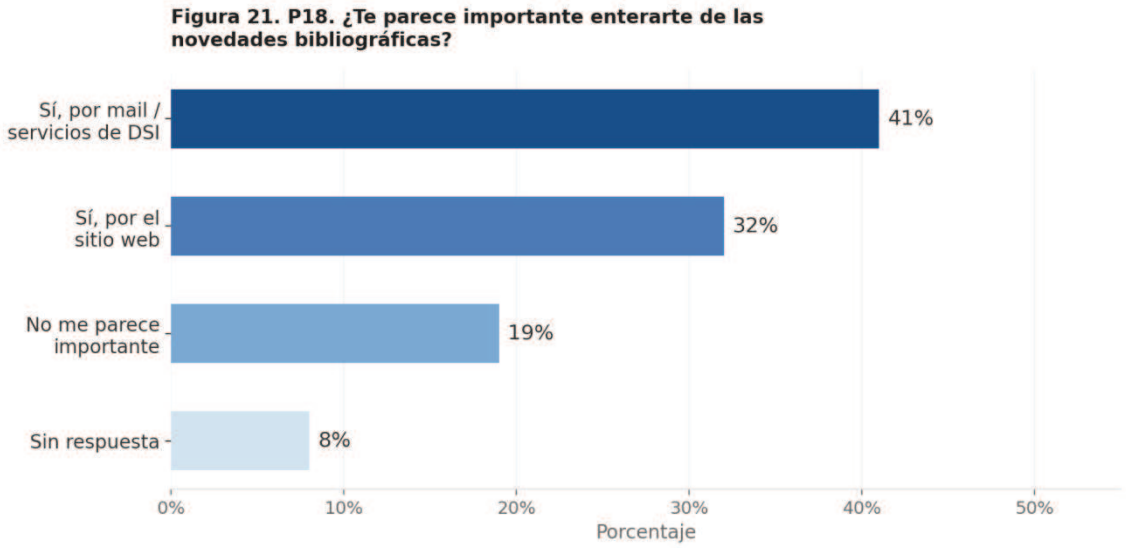
Tabla 20: P17: ¿Te parece importante contar con capacitaciones para aprender sobre el uso de estos recursos?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
SI	65	63%
NO	32	31%
Sin respuesta	6	6%
Total	**103**	**100%**

Figura 20. P17. ¿Te parece importante contar con capacitaciones para aprender sobre el uso de estos recursos?



Un 63% valora positivamente contar con capacitaciones para aprender a usar estos recursos, Esta división puede interpretarse de dos maneras no excluyentes: por un lado, podría indicar que una parte de los usuarios ya posee las competencias informacionales necesarias para utilizar los recursos de forma autónoma; por otro, podría reflejar un desconocimiento del valor formativo de estas instancias. Este dato se articula con la Tabla 17, donde la mayoría valora la orientación disponible, sugiriendo que quienes usan las capacitaciones las aprecian, pero no todos sienten la necesidad de acceder a ellas.

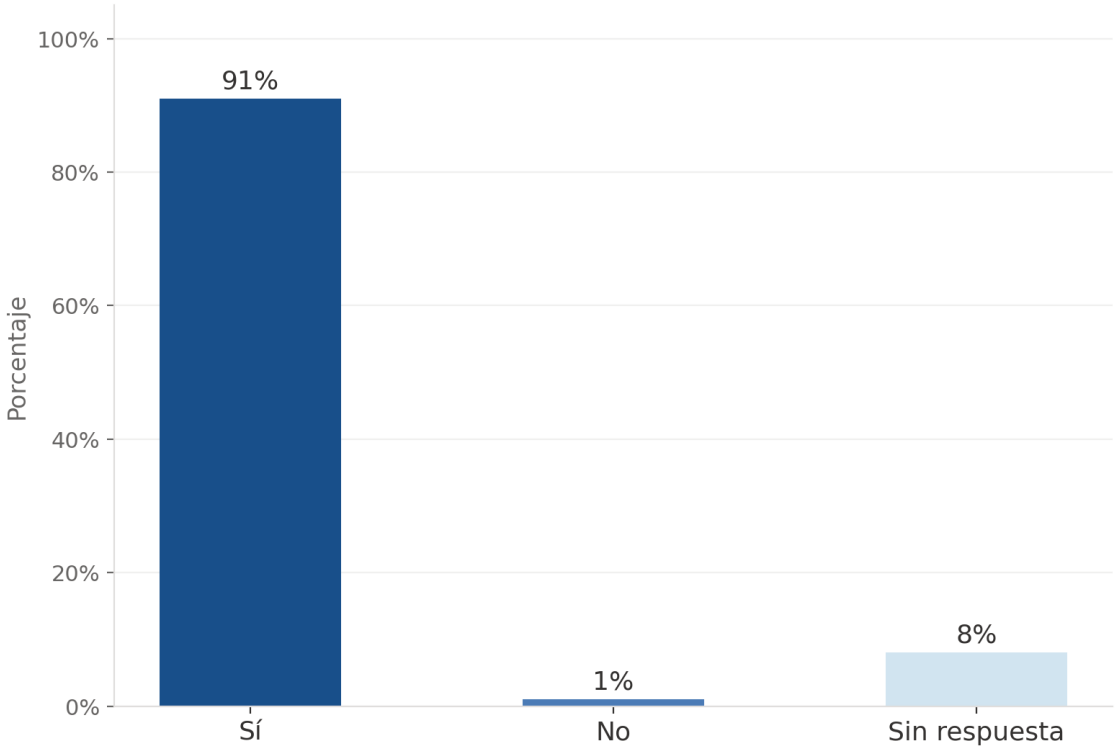
Tabla 21: P18: ¿Te parece importante enterarte de las novedades bibliográficas?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Si, por *mail*//servicios de DSI	42	41%
Si, por el sitio web	33	32%
No me parece importante	20	19%
Sin respuesta	8	8%
Total	**103**	**100%**



Un 73% opina que es importante enterarse de las novedades bibliográficas, el 41% expresa que por medio de *e-mail* o servicios de DSI y el 32% por medio del sitio web. Este resultado contrasta notablemente con la baja utilización del servicio de DSI registrada en la Tabla 6 (1%), lo que sugiere que la escasa adopción del servicio no responde a falta de interés sino, muy probablemente, a desconocimiento de su existencia o de cómo acceder a él. Esta brecha entre interés declarado y uso efectivo representa una oportunidad concreta de difusión para la biblioteca.

Tabla 22: P19: ¿Te parece un aspecto positivo poder acceder a los recursos electrónicos desde tu casa?		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
SI	94	91%
NO	1	1%
Sin respuesta	8	8%
Total	**103**	**100%**

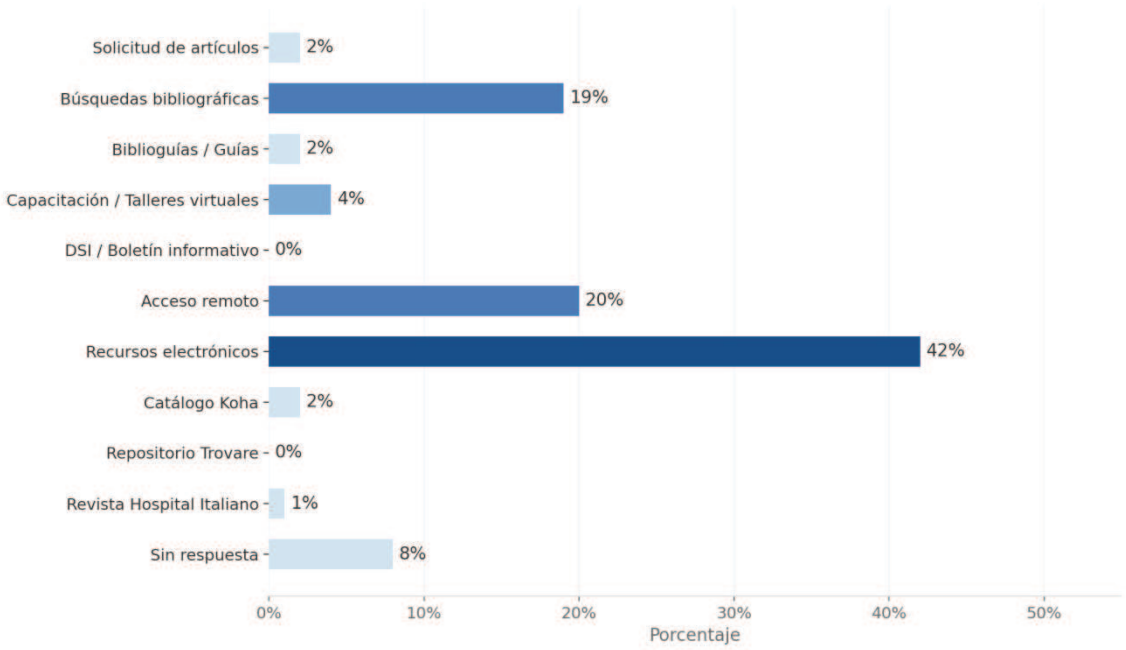
Figura 22. P19. ¿Te parece un aspecto positivo poder acceder a los recursos electrónicos desde tu casa?



La mayoría opina que es positivo poder acceder a los recursos electrónicos desde su casa (91%) es el porcentaje más alto de toda la encuesta en una pregunta de valoración, esto concuerda con la opinión positiva sobre la Tabla 19, valorando el acceso remoto como un valor añadido a la universidad. Este resultado adquiere mayor significado considerando que más de la mitad de los usuarios reportó dificultades para *loguearse* remotamente (Tabla 12): los usuarios valoran enormemente este servicio precisamente porque lo consideran esencial, lo que hace que sus fallas técnicas sean especialmente frustrantes.

Tabla 23: P20: Si tuvieras que decir cual servicio es para vos el más valorado, dirías:		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Solicitud de artículos	2	2%
Búsquedas bibliográficas	20	19%
Biblioguías/Guías para aprender a usar recursos etc.	2	2%
Capacitación de usuarios/Talleres virtuales	4	4%
DSI/Boletín informativo sobre actualizaciones de recursos electrónicos	0	0%
Acceso remoto/Para acceder a los recursos electrónicos desde tu casa	21	20%
Recursos electrónicos/ e-books, e-journals, bases de datos, etc.	43	42%
Catálogo Koha	2	2%
Repositorio Institucional Trovare	0	0%
Revista del Hospital Italiano de Buenos Aires	1	1%
Sin respuesta	8	8%
Total	**103**	**100%**

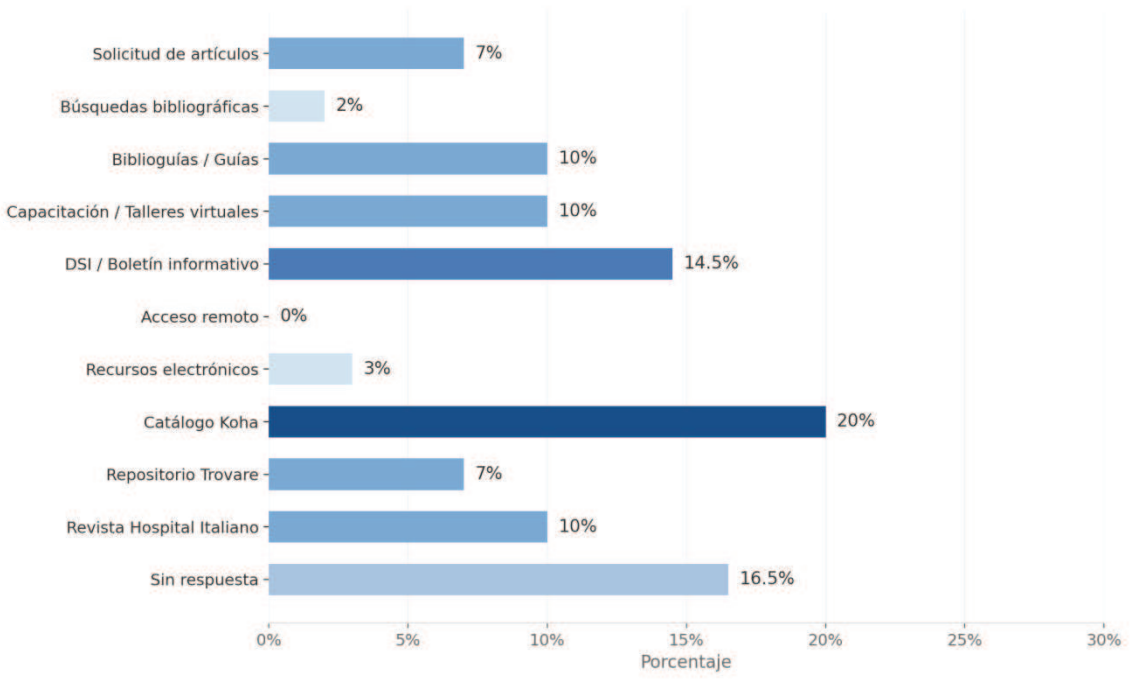
Figura 23. P20. Si tuvieras que decir cuál servicio es para vos el más valorado, dirías:



En la Tabla 23 podemos ver que el servicio *online* ampliamente más valorado son los recursos electrónicos (*e-books, e-journals*, bases de datos, etc.) con un 42%. Esta jerarquía es consistente con los patrones de uso identificados en la Tabla 6 y confirma que el núcleo de valor percibido de la biblioteca virtual se concentra en el acceso a contenidos académicos especializados y en la posibilidad de obtenerlos desde cualquier lugar.

Tabla 24: P21: Y el menos valorado:		
Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Solicitud de artículos	8	7%
Búsquedas bibliográficas	2	2%
Biblioguías/Guías para aprender a usar recursos etc.	10	10%
Capacitación de usuarios/Talleres virtuales	10	10%
DSI/Boletín informativo sobre actualizaciones de recursos electrónicos	15	14,5%
Acceso remoto/Para acceder a los recursos electrónicos desde tu casa	0	0%
Recursos electrónicos/ e-books, e-journals, bases de datos, etc.	3	3%
Catálogo Koha	21	20%
Repositorio Institucional Trovare	7	7%
Revista del Hospital Italiano de Buenos Aires	10	10%
Sin respuesta	17	16,5%
Total	**103**	**100%**

Figura 24. P21. Y el menos valorado:



En la Tabla 24 apreciamos que el servicio menos valorado es el catálogo Khoa. El alto porcentaje de no respuesta (16,5%) es un dato en sí mismo: la dificultad para identificar un servicio "menos valorado" puede interpretarse como una señal de satisfacción general con la oferta, o bien como falta de conocimiento suficiente de todos los servicios disponibles como para emitir un juicio comparativo.

Pregunta 22: sugerencias y opiniones

Las respuestas abiertas constituyen un complemento cualitativo fundamental para interpretar los datos cuantitativos relevados a lo largo de la encuesta. Su análisis permite identificar patrones, matizar tendencias y dar voz a experiencias concretas que los ítems cerrados no logran capturar en su totalidad. A continuación se exponen algunos de los comentarios recabados en la pregunta 22:

Encuestado 5: *"Me gustaría aprender a usar la biblioteca virtual, y pocas veces observo mails o tutoriales explicativos sobre estos. Me encanta la posibilidad de poder obtener libros en pdf o artículos desde casa, por eso quisiera aprender a utilizarla adecuadamente."*

Encuestado 10: *"Me parecería esencial poder tener acceso a Science Direct y Osmosis ya que siempre poseen información valiosa de Medicina y no se puede acceder al contenido completo de forma gratis."*

Encuestado 24: *"Me entere a partir de este cuestionario la existencia de algunos servicios de la biblioteca, estaría bueno que difundan como acceder a ellos por mail o algún otro medio"*

Encuestado 26: *"La biblioteca del hospital es sin dudas un recurso indispensables para los alumnos de la Universidad, es verdad que hay veces en la que la bibliografía obligatoria no se encuentra en la biblioteca, lo cual es un aspecto que podría mejorar (aunque tengo entendido que por cuestiones de editoriales a veces puede dificultarse), pero sin lugar a dudas, en dichos casos uno puede utilizar otros recursos de la biblioteca, los cuales son fundamentales para estar al día con los nuevos avances de la medicina."*

Encuestado 43: *"El espacio de la biblioteca me parece genial, sobretodo su aspecto de e-books."*

Encuestado 93: *"Opino que la biblioteca tiene muchos recursos y que siempre se puede encontrar la información adecuada y basada en fuentes confiables."*

En términos generales, predomina una valoración positiva de la biblioteca virtual. Expresiones como "excelente", "muy buen recurso educativo", "muy práctica" e "indispensable" aparecen de manera recurrente y confirman los altos niveles de satisfacción registrados en los bloques anteriores. Los usuarios valoran especialmente la posibilidad de acceder a libros y artículos en formato digital desde el hogar, la pertinencia y actualización de la colección, y la organización general del sitio.

Sin embargo, emerge con notable consistencia un núcleo de insatisfacción técnica centrado en las restricciones para descargar, copiar, resaltar e imprimir contenidos. Esta limitación —ya identificada cuantitativamente en las Tablas 14 y 15— adquiere aquí una dimensión concreta: los usuarios no solo reportan dificultad técnica, sino que describen su impacto directo en las prácticas de estudio. La imposibilidad de subrayar, extraer imágenes o guardar capítulos en PDF interfiere con hábitos de aprendizaje consolidados, lo que lleva a algunos usuarios a buscar versiones gratuitas en internet o directamente a no utilizar la biblioteca virtual. Es importante señalar que estas restricciones no son necesariamente atribuibles a decisiones de la biblioteca, sino que frecuentemente responden a condiciones impuestas por los contratos con editores y proveedores de recursos electrónicos. No obstante, comunicar esta situación claramente a los usuarios podría reducir la frustración generada.

Otro eje problemático recurrente son las fallas técnicas específicas por plataforma y dispositivo. Varios usuarios con dispositivos iOS reportaron la imposibilidad de abrir libros de la plataforma Eureka de la editorial Panamericana en forma remota. También se mencionaron fallas en el buscador de ClinicalKey. Estos problemas refuerzan lo señalado en el bloque 4 sobre la necesidad de garantizar una experiencia de usuario consistente en distintos dispositivos y sistemas operativos.

Un hallazgo particularmente relevante desde una perspectiva bibliotecológica es que algunos usuarios conocieron la existencia de ciertos servicios recién al completar la encuesta. Este dato, aunque anecdótico en términos cuantitativos, es sumamente significativo: confirma la brecha identificada en la Tabla 21 entre el interés declarado por las novedades bibliográficas y la baja adopción del servicio de DSI, y señala que la estrategia de difusión de la biblioteca tiene margen de mejora. La demanda de tutoriales, biblioguías y comunicaciones por correo electrónico que aparece en varias respuestas indica que los usuarios no solo quieren usar mejor los recursos, sino que están dispuestos a formarse para hacerlo.

Finalmente, varios encuestados expresaron demandas de ampliación de la

colección, mencionando plataformas como ScienceDirect, y Osmosis, así como títulos específicos de anatomía y semiología de uso frecuente en las cursadas. Estas solicitudes, aunque no pueden resolverse siempre por razones presupuestarias o contractuales, constituyen información valiosa para orientar futuras adquisiciones y negociaciones con proveedores.

CAPÍTULO 5

Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones, obtenidas a partir del análisis e interpretación de los resultados en este estudio, las mismas se ordenaron en función de los objetivos planteados.

OE 1: Identificar los servicios *online* más consultados por los usuarios.

La biblioteca virtual es ampliamente conocida y utilizada por la comunidad estudiantil. La gran mayoría de los encuestados reconoce la existencia del sitio web y lo emplea con alguna frecuencia, lo que indica una presencia institucional *online* consolidada. Los servicios más consultados son los recursos electrónicos —*e-books, e-journals* y bases de datos—, las búsquedas bibliográficas y el acceso remoto desde el hogar, lo cual es coherente con el perfil de usuarios relevado: estudiantes universitarios de ciencias de la salud que requieren acceso frecuente a bibliografía académica especializada y actualizada.

En contraste, herramientas institucionales como el Catálogo Koha, el Repositorio Institucional Trovare y el boletín DSI presentan niveles de uso muy bajos. Particularmente llamativa es la brecha entre el interés declarado por recibir novedades bibliográficas —manifestado por la mayoría de los encuestados— y el escaso uso efectivo del servicio de DSI. Esta disparidad no parece responder a falta de interés sino al desconocimiento del servicio, lo cual representa una oportunidad concreta de acción para la biblioteca.

OE 2: Indagar la opinión que tienen usuarios de la biblioteca virtual con respecto a la actualidad de los servicios y recursos de información disponibles *online*.

La percepción sobre la vigencia de los recursos y servicios disponibles es marcadamente positiva. La gran mayoría de los usuarios considera que la biblioteca virtual se encuentra actualizada y que su oferta responde adecuadamente a sus intereses académicos. Sólo una pequeña minoría expresa insatisfacción en este aspecto, lo que apunta a limitaciones puntuales que no afectan la percepción general pero que merecen atención para garantizar una cobertura uniforme de las necesidades de todos los usuarios.

OE 3: Indagar sobre la opinión que poseen los usuarios en relación a los aspectos tecnológicos.

La valoración de los aspectos tecnológicos es en general positiva, aunque con matices importantes. La mayoría de los usuarios percibe el diseño del sitio como sencillo, pero una proporción significativa señala que la navegación puede resultar confusa. Esta tensión sugiere que, aunque la interfaz sea visualmente simple, la arquitectura de información o la organización de los contenidos no siempre resultan intuitivas. Desde una perspectiva de usabilidad, un diseño limpio no garantiza por sí solo una experiencia de navegación fluida.

En cuanto al acceso desde distintos dispositivos, los usuarios consultan la biblioteca desde una variedad de soportes —*notebook*, celular, tablet y PC—, lo que vuelve especialmente relevante garantizar una experiencia consistente y funcional en todos ellos. Las fallas específicas reportadas en dispositivos iOS, mencionadas en las respuestas abiertas, señalan que este es un aspecto pendiente de resolución.

OE 4: Identificar las principales dificultades que experimentan los usuarios al utilizar los servicios *online.*

Aunque la biblioteca virtual satisface la mayoría de las necesidades informacionales de los usuarios, existen dificultades técnicas recurrentes que afectan la experiencia de uso. Las principales son:

- **Problemas de acceso remoto**: más de la mitad de los usuarios ha experimentado dificultades para autenticarse en el acceso remoto en alguna ocasión. Dado que este es uno de los servicios más utilizados y valorados, las barreras de autenticación tienen un impacto negativo en la experiencia general.
- **Enlaces rotos o defectuosos:** una parte considerable de los usuarios reporta haber encontrado errores en los enlaces del sitio en alguna oportunidad. Aunque no es una experiencia mayoritaria, puede generar frustración y dificultar el acceso a los recursos, especialmente en usuarios que ya encuentran confusa la navegación.
- **Dificultades para descargar, copiar e imprimir contenido**: esta es la dificultad más extendida y con mayor impacto en la experiencia de uso. La mayoría de los usuarios no puede realizar estas acciones de manera simple y consistente, lo que interfiere directamente con las prácticas habituales de estudio. Las respuestas abiertas revelan que algunos usuarios, ante estas restricciones, optan por buscar versiones

gratuitas en internet o directamente dejan de utilizar la biblioteca, lo que representa una pérdida efectiva de usuarios. Si bien parte de estas limitaciones responde a condiciones contractuales impuestas por los proveedores y editores, resulta importante tanto evaluar la usabilidad del sitio en este aspecto como comunicar con transparencia a los usuarios el origen de estas restricciones cuando corresponda.

OE 5: Conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios *online* en relación a los que consideran más útiles y aquellos que son innecesarios.

Los recursos electrónicos, el acceso remoto y las búsquedas bibliográficas son los servicios más valorados, en plena coherencia con los patrones de uso identificados. Los usuarios reconocen en estos servicios el núcleo de valor de la biblioteca virtual y los consideran esenciales para su formación académica.

En el extremo opuesto, el Catálogo Koha es el servicio menos valorado, seguido por el boletín DSI, las biblioguías, las capacitaciones y el Repositorio Institucional Trovare. La baja valoración de estas herramientas —varias de ellas estratégicas para la gestión y visibilidad del patrimonio documental institucional— podría estar indicando problemas de usabilidad, desconocimiento por parte de los usuarios, o simplemente que sus necesidades son satisfechas por otros canales antes de recurrir a ellas.

Un dato especialmente significativo surgido de las respuestas abiertas es que algunos usuarios conocieron la existencia de ciertos servicios recién al completar esta encuesta, lo que confirma que la estrategia de difusión tiene margen de mejora y que existe una demanda latente que la biblioteca podría capitalizar con acciones comunicacionales más activas y sistemáticas.

Resulta llamativo que una proporción considerable de encuestados haya optado por no responder la pregunta sobre el servicio menos valorado, lo cual no ocurrió con la misma intensidad en la pregunta sobre el más valorado. Esta asimetría puede interpretarse de distintas maneras: podría indicar que los usuarios no tienen suficiente conocimiento de todos los servicios disponibles como para emitir un juicio comparativo negativo, o bien que, en términos generales, no perciben ningún servicio como claramente prescindible o innecesario. En cualquiera de los casos, esta reticencia a señalar un servicio como el menos valorado puede leerse como un indicio adicional de satisfacción general con la oferta, o al menos de ausencia de rechazo explícito hacia alguno de los servicios disponibles.

Conclusión general

La presente investigación permitió corroborar que la Biblioteca Central de la Universidad Hospital Italiano cuenta con un servicio virtual ampliamente conocido, utilizado y valorado por su comunidad estudiantil. Su propuesta de valor se articula principalmente en torno a los recursos electrónicos —*e-books, e-journals* y bases de datos—, las herramientas de búsqueda y el acceso remoto, que constituyen los servicios más demandados y apreciados. A esto se suma una valoración positiva de la actualidad de los contenidos y de la orientación disponible, lo que refleja una gestión bibliotecaria reconocida y pertinente para las necesidades del entorno académico.

No obstante, persisten limitaciones concretas que afectan la utilidad efectiva de los servicios: dificultades técnicas vinculadas a las restricciones de descarga e incompatibilidades con ciertos dispositivos y sistemas operativos, deficiencias de usabilidad en la navegación, y baja visibilidad de herramientas institucionales estratégicas como el Catálogo Koha y el Repositorio Trovare. A estas se suman brechas en la difusión y la capacitación que impiden que una parte de los usuarios aproveche plenamente la oferta disponible.

En síntesis, el nivel de satisfacción de los usuarios puede caracterizarse como mayoritariamente alto. Atender las áreas de mejora identificadas no solo permitirá elevar ese nivel, sino también transformar la percepción positiva existente en un aprovechamiento pleno, equitativo y efectivo de los servicios *online* por parte de toda la comunidad académica.

Bibliografía

Al-Baridi, S.A. (2021). Use and awareness of online library services among faculty members of KFUPM, Dhahran, Saudi Arabia. *Library Philosophy and Practice*. https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=9959&context=libphilprac

Bonnand, S. y Hansen, MA. (2015). *Innovative solutions for building community in academic libraries*. IGI Global Scientific Publishing. DOI:10.4018/978-1-4666-8392-1

Borgman, C.L. (2025). Libraries, Digital Libraries, and Data: Forty Years, Four Challenges. *Portal: Libraries and the Academy*, 25(3S),39-58. DOI: https://doi.org/10.1353/pla.2025.a964199

Breeding, M.(2016). Informe sobre Sistemas de bibliotecas 2016: juegos de poder. *Universo Abierto: Blog de la biblioteca de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca*. https://librarytechnology.org/document/21927/

Cardozo, R.N. (1968), An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation, and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2 (August), 244-9.

Collado Gutiérrez, R.A. (2024). *Modelo de análisis de la satisfacción de los estudiantes con las bibliotecas universitarias. Un estudio de caso en un país en desarrollo con necesidades profesionales para el impulso de la economía comunitaria.* [Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba].https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/28432/202400000 2904.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dalilis, D.F. F., Ito, K.J., Cabbigat, K.J.C., Antonio, J.C., Madagsen, J.G., Estrada, J.M.M. y Paltiyan, J.A. (2024) Users' Satisfaction on the Online Services of Benguet State University-University Library and Information Services During the Pandemic. *Mountain Journal of Science and Interdisciplinary Research,* 84(1),80-95. DOI: https://doi.org/10.70884/mjsir.v84i1.402

Ferrada Cubillos, M. (2005). La satisfacción del usuario remoto de la biblioteca. *Biblos, 6*(21), 21-22. http://eprints.rclis.org/6726/

García Reche, G., Candil Gutiérrez, M. y Bustamante Rodríguez, A.T. (2004). Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios,*75-76,115-133. http://hdl.handle.net/10630/2738

Garibay Castillo, V.J. (2019). *Biblioteca virtual y satisfacción de los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad de San Pedro Chimbote.* [Tesis

Doctoral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43368/Garibay_CJV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34,349-368. http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010) *Metodología de la investigación*. (5a ed.). Mc Graw Hill.

Juárez Solís, S.P. Zetina Pérez, C.D. y Martínez Flores, B.J. (2023). Satisfacción del servicio bibliotecario en una universidad pública del estado de Tabasco. *Investigación Bibliotecógica,37*(95),51-69. https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v37n95/2448-8321-ib-37-95-51.pdf

Kotler, P. (2001*). Dirección de mercadotecnia.* Pearson Educación

Kotler, P. y Keller L.K. (2006). *Dirección de marketing*. Pearson Educación

Lancaster, F.W. (1995). The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información,* 9, (18),25-37. https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1995.18.3829

Llano Fontela, A. E. (2021). Nuevos servicios y nuevas formas de prestar los servicios tradicionales. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios,* 36(122), 8-32. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8352468

Mamani Quispe, M.K.R. y Vilca Colquehuanca, G.L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú*. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo),*7(3),1-16. https://www.redalyc.org/journal/6731/673172244001/html/

Medina del Sol, L. M., Home Martínez, A. A., Solsona Medina, A. M., Collado Almeida, D. y Solsona Medina, E. J. (2009). La biblioteca universitaria ante los nuevos retos del siglo XXI. *Medisur*, 7(2), 35-42. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8352468

Morales Campos, E. (2001). La Sociedad de la Información en el Siglo XXI y la Biblioteca Universitaria. *Revista Digital Universitaria*, 2 (2). http://www.revista.unam.mx/vol.2/num2/art1/index.html

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, *17*(4),460–469. https://doi.org/10.2307/3150499

Orera Orera, L. (2008). Reflexiones sobre el concepto de Biblioteca. *Saberes compartidos*, 1(2), 20-31. https://servicio.bc.uc.edu.ve/cdch/saberes/a1n2/art3.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., y Berry, L.L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Journal of Marketing*,*49*(4),41-50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Pineda, E. B. y Alvarado, E.L. (2008). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). OPS. https://iris.paho.org/handle/10665.2/51580

Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*,3,139-153. https://www.redalyc.org/pdf/635/63500309.pdf

Singh, B., Gangwar, S., Sharma, M. y Devi, M. (2022). An Overview of Hybrid, Digital and Virtual Library. *World Journal of English Language*,12(3), Special Issue,32-38. https://doi.org/10.5430/wjel.v12n3p32

Swe, T. M., y Yang, S. (2024). Factors Influencing User Satisfaction with University Library Websites in Myanmar. *Journal of information science theory and practice*, 12(2), 1-21. https://doi.org/10.1633/JISTaP.2024.12.2.1

Texidor, S. (2019). *Bibliotecología: Metodología de la Investigación.* UNL

Tury, S. (2025). Distance Online Library Provision. En D. Baker, y L. Ellis, *Encyclopedia of Libraries, Librarianship, and Information Science*, V.4 (pp. 147-160). Elsevier. https://doi.org/10.1016/B978-0-323-95689-5.00201-7

Tyler, K. y Hastings, N.B. (2011). Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services. *The Journal of Educators Online,* 8(2), 1-34. https://www.thejeo.com/archive/archive/2011_82/tylerandhastingspaperpdf

White, T. (1978). Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. *Ciencia bibliotecaria*, 2 (2), 78-85.

Zamora Fonseca, R. y Cañedo Iglesias, C. (2008). La Biblioteca Virtual: Reflexiones y consideraciones teóricas. *Biblios,* 33,1-14. https://www.redalyc.org/pdf/161/16118983004.pdf

Anexo

Cuestionario para medir la satisfacción de los estudiantes de grado de la UHI con respecto al uso *online* de la Biblioteca Central.

Te agradecemos por tomarte unos pocos minutos de tu tiempo para completar esta encuesta. Tus respuestas nos ayudarán a mejorar los servicios que ofrecemos.

Por favor a continuación completá los espacios en blanco:

*Edad: Hasta 18 años ( ) De 19 a 23 años ( ) De 24 a 30 años ( ) De 30 años o más ( )

*Género: Femenino ( ) Masculino ( ) Otro ( ) Prefiero no decirlo ( )

*Carrera que cursás: Medicina ( ) Ing. Biomédica ( ) Lic. en Producción de Bioimágenes ( ) Lic. en Enfermería ( ) Lic. en Kinesiología y Fisiatría ( ) Ciclo de Lic. en Esterilización ( ) Ciclo de Lic. en Instrumentación Quirúrgica ( ) Farmacia () Bioquímica ()

A) Servicios consultados *online*

1. ¿Conocés el sitio web de la Biblioteca Central UHI?

SI ( ) NO ()

2. ¿Con qué frecuencia usás la biblioteca virtual?
Siempre ( )
Algunas veces ( )
Nunca ( )

3. ¿Cuál de estos servicios *online* utilizás con mayor frecuencia? Podés marcar más de una opción:

Solicitud de artículos ( )
Búsquedas bibliográficas ( )
Biblioguías/Guías para aprender a usar recursos etc. ( )
Capacitación de usuarios/Talleres virtuales ( )
DSI/Boletín informativo sobre actualizaciones de recursos electrónicos ( )

Acceso remoto/Para acceder a los recursos electrónicos desde tu casa ( )

Recursos electrónicos/ e-books, e-journals, bases de datos, etc. ( )

Catálogo Koha ( )

Repositorio Institucional Trovare ( )

Revista del Hospital Italiano de Buenos Aires ( )

D) Actualidad de los servicios y recursos de información disponibles *online*

4. ¿Cuál es tu opinión respecto a la actualidad de los servicios *online* que ofrece la biblioteca?:

Muy actualizados (los encuentro siempre al día) ( )

Algo actualizados (encuentro recursos recientes, pero no siempre) ( )

No se encuentran actualizados ( )

5. ¿La biblioteca virtual cumple con tus intereses como estudiante?

Siempre ( )
Algunas veces ( )
Nunca ( )

C) Valoración de aspectos tecnológicos del sitio web.

6. ¿El formato de la biblioteca virtual es sencillo? Si ( ) No ( )

7. ¿Cuál es tu opinión sobre lo fácil o difícil que te resulta navegar por el sitio web de la biblioteca?

Muy fácil ( )

Fácil, ( )

A veces resulta confuso ( )

Difícil, porque es poco amigable su diseño ( )

Muy difícil ( )

8. ¿Te resulta posible consultar la biblioteca virtual en todos tus dispositivos electrónicos? Podés marcar más de una opción:

Celular ( )

Tablet ( )

e-reader//libro electrónico ( )

Notebook ( )

PC ( )

D) Dificultades en el uso de servicios *online*

9. ¿Tuviste problemas para *loguearte* en el acceso remoto?

Siempre ( )
Algunas veces ( )
Nunca ( )

10. ¿Encontraste alguna vez errores en los enlaces dentro del sitio web?

Siempre ( )
Algunas veces ( )
Nunca ( )

11. ¿Cuál es tu opinión sobre lo fácil o difícil que te resulta descargar el contenido seleccionado?

Muy fácil ( )

Fácil, pero a veces resulta confuso hacerlo ( )

Difícil, porque es confuso ( )

Muy difícil ( )

12. ¿Podés copiar, descargar e imprimir información de manera simple?

Siempre ( )
Algunas veces ( )
Nunca ( )

13. ¿Tus consultas y/o necesidades de información se solucionan en tiempo y forma?

Siempre ( )
Algunas veces ( )
Nunca ( )

14. ¿Te parece que la orientación y ayuda para el uso de recursos y servicios *online* es la adecuada? SI ( ) No ( )

E) Valoración de utilidad de servicios

15. La oferta de recursos y servicios *online* te parece:

Muy buena ( )

Buena ()
Debería mejorar ( )
Otra (aclare)

16. ¿Las suscripciones de la biblioteca a recursos electrónicos te parecen un valor añadido a la universidad? Si ( ) No ( )

17. ¿Te parece importante contar con capacitaciones para aprender sobre el uso de estos recursos? Si ( ) No ( )

18. ¿Te parece importante enterarte de las novedades bibliográficas?

a. Si, Por mail//servicios de DSI ( )
b. Si, Por el sitio web ( )
c. No me parece importante

19. ¿Te parece un aspecto positivo poder acceder a los recursos electrónicos desde tu casa? Si ( ) No ( )

20. Si tuvieras que decir cual servicio es para vos el más valorado, dirías:

Solicitud de artículos ( )
Búsquedas bibliográficas ( )
Biblioguías/Guías para aprender a usar recursos etc. ( )
Capacitación de usuarios/Talleres Virtuales ( )
DSI/Boletín informativo sobre actualizaciones de recursos electrónicos ( )
Acceso remoto/Para acceder a los recursos electrónicos desde tu casa ( )
Recursos electrónicos/ e-books, e-journals, bases de datos, etc. ( )
Catálogo Koha. ( )
Repositorio Institucional Trovare. ( )
Revista del Hospital Italiano de Buenos Aires. ( )

21. Y el menos valorado:

Solicitud de artículos ( )
Búsquedas bibliográficas ( )
Biblioguías/Guías para aprender a usar recursos etc. ( )
Capacitación de usuarios/Talleres Virtuales ( )
DSI/Boletín informativo sobre actualizaciones de recursos electrónicos ( )

Acceso remoto/Para acceder a los recursos electrónicos desde tu casa ( )

Recursos electrónicos/ e-books, e-journals, bases de datos, etc. ( )

Catálogo Koha. ( )

Repositorio Institucional Trovare. ( )

Revista del Hospital Italiano de Buenos Aires. ( )

22. Podés mencionar alguna opinión y/o sugerencia: ----------

¡Muchas gracias!