

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Humanidades

Departamento de Ciencia de la Información

TESIS

Evaluación de los servicios bibliotecarios en instituciones terciarias del partido de La Matanza: indicadores de calidad y herramientas de análisis funcional.

Para obtener el grado de Licenciado/a en Bibliotecología y Documentación.

Alumna/o

Hernan Alfredo Alderete

Director/a

Mag. Laura Daniela Orellano

Mar del Plata, Argentina

2026

Citar/Howto cite	(Alderete, 2026)
Referencia/Reference	Alderete, H. A. (2026). <i>Evaluación de los servicios bibliotecarios en instituciones terciarias del Partido de La Matanza: indicadores de calidad y herramientas de análisis funcional</i> . [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Repositorio Institucional Humadoc.
Estilo/Style: APA (7ma ed.)	

“La evaluación no se lleva a cabo como un ejercicio intelectual, sino con el fin de recoger datos útiles para resolver problemas o para llevar a cabo acciones dentro del proceso de toma de decisiones”. (Marcela Fushimi y Sandra Miguel, 2010).

“...fortalecer y mejorar las prácticas de evaluación de las bibliotecas, que hoy constituyen una necesidad y un desafío permanente que enfrentan los profesionales”. (Fushimi y otros, 2010).

Agradecimientos

Muchas muchas gracias a:

-Mis padres, que me han dado la vida, y han venido de lo profundo del monte santiagueño buscando un futuro mejor a la periferia de la ciudad. Este trabajo representa eso también. A mi hermano-padre Daniel.

-A mi familia: María mi compañera y sostén, sin su ayuda no podría haber completado este proyecto. A mis hijos, Nehuen y Ayun, les pido disculpas por los momentos en que no estuve completamente presente.

-A la educación pública de mi país en todos sus niveles (que me ha permitido llegar hasta aquí), a quiénes la han pensado, la llevan adelante y la sienten como un motor de progreso, igualador de oportunidades, herramienta para un país mejor.

-A la Universidad Pública, la Universidad Nacional de Mar del Plata, que ha puesto en marcha esta propuesta de educación a distancia (pionera en esto), que me ha permitido cursar este nivel de licenciatura.

-A todos los profesores de LICAD, por su dedicación, calidez y experticia, especialmente a Silvia Sleimen y Andres Vuotto. También a los profesores del seminario de investigación, Emilia Artigas y Francisco Aiello (gracias por el trabajo y la paciencia).

-A los profesores del Área de tesis Mateo Porta, Rocío Paz y especialmente a mi directora de tesis Laura Orellano, muchas gracias por la infinita paciencia, la gran ayuda y acompañamiento, y obviamente, por la gran profesionalidad que han tenido en esta etapa de finalización. Gracias por estar tan presentes y haberme acompañado a finalizar este proyecto. Gracias.

-A los compañeros de los Institutos Superiores de La Matanza, quienes generosamente desde sus roles (equipo de conducción, profesionales de la información) han brindado la información que nutre a este trabajo, espero que se refleje lo mejor posible la realidad estudiada.

-A mis estudiantes de la Tecnicatura Superior en Bibliotecología del ISFDyT N°56 de González Catán, que me han alentado con cariño para terminar con mis estudios.

-Espero no olvidar a nadie, y si es así pido disculpas, sepan que todos han colaborado, y que sin su intervención, no podría haber llegado hasta aquí.

A mi hermana Virginia.

Resumen

En el presente trabajo se lleva a cabo la evaluación de los servicios bibliotecarios de las instituciones terciarias del Partido de La Matanza durante el segundo cuatrimestre del año 2025. Se ha buscado obtener información sobre las fortalezas y debilidades de estas unidades de información, con la finalidad de proponer estrategias orientadas a la mejora continua de dichos servicios. Se ha realizado una descripción del contexto institucional y geográfico, buscando obtener información sobre las condiciones de funcionamiento de los institutos superiores y sus *Bibliotecas pedagógicas*.

La revisión de la literatura ha incorporado el análisis de la normativa específica que regula el funcionamiento de estas organizaciones, tanto a nivel nacional como provincial, como también antecedentes sobre evaluación de servicios utilizados en distintas tipologías bibliotecarias. El marco teórico se basó en definir aspectos como servicios, evaluación, indicadores (tanto empíricos como estandarizados), bibliotecas pedagógicas, restricción presupuestaria y brecha digital, con la finalidad de obtener un cuerpo conceptual sólido, y que además se adaptara al contexto de estudio.

Se ha utilizado una metodología mixta, que combina indicadores fundamentalmente cuantitativos, combinados con dimensiones de tipo cualitativa basadas en las percepciones del personal sobre el funcionamiento de las prestaciones.

Respecto de las conclusiones, el 50% de los institutos posee un edificio propio para el funcionamiento de su biblioteca; en los restantes casos se comparten instalaciones con otras instituciones o no se cuenta con edificio. Sobre los servicios, la mayor presencia se ha observado en prestaciones como consulta y lectura in situ, préstamo al aula y a domicilio y referencia, con una alta valoración sobre el *control de la información* y la *biblioteca como lugar*. Los servicios de extensión reflejan altos valores para promoción de la lectura, y baja presencia en los demás indicadores. Respecto de los entornos digitales, reportan los niveles más bajos en la muestra, con el dato ilustrativo de que ninguna biblioteca cuenta con catálogo en línea. A partir de estos hallazgos, se presentan propuestas de mejora de las prestaciones que se ofrecen.

Palabras Clave: Evaluación institucional, Estándares de desempeño, Bibliotecas pedagógicas, Evaluación de servicios bibliotecarios, Provincia de Buenos Aires, Área metropolitana de Buenos Aires.

Tabla de Contenido

Resumen.....	5
1. Introducción.....	9
1.1. Descripción del problema de investigación.....	9
1.2. Objetivos del estudio.....	11
1.2.1. Objetivo general.....	11
1.2.2. Objetivos específicos.....	11
1.3. Estado del arte.....	11
1.3.1. Normativa.....	12
1.3.2. Evaluación de servicios.....	15
1.3.3. Enfoque desde la teoría de la administración.....	19
2. Marco Teórico.....	21
2.1. Servicios bibliotecarios.....	21
2.1.1. Evaluación de los servicios bibliotecarios.....	24
2.1.2. Indicadores de calidad y estándares de evaluación.....	26
2.1.3. Indicadores internacionales para la evaluación de servicios bibliotecarios.....	29
2.2. Bibliotecas Pedagógicas en la Provincia de Buenos Aires.....	31
2.3. Restricción presupuestaria y brecha digital.....	35
3. Metodología.....	37
3.1. Tipo de investigación y enfoque metodológico.....	37
3.2. Métodos y técnicas.....	38
3.3. Definición y operacionalización de variables.....	38
3.4. Población y muestra.....	46
3.5. Fuentes de datos.....	46
3.6. Contexto del estudio.....	47
4. Análisis y discusión de resultados.....	51
5. Conclusiones.....	84
6. Referencias bibliográficas.....	101
7. Anexos.....	107
Modelo de encuesta.....	107

Lista de Tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de las variables</i>	40
Tabla 2: <i>Listado de institutos de educación superior en La Matanza</i>	47
Tabla 3: <i>Edificio propio o compartido y cantidad de sedes en los institutos superiores en La Matanza</i>	53

Tabla 4: 5. Sistema integrado de gestión bibliotecaria. 6. Catálogo automatizado..	58
Tabla 5: 8. Valoración afectiva (VA) de los servicios generales de mayor interés por parte de los usuarios en las Bibliotecas Pedagógicas de La Matanza.....	62
Tabla 6: Servicios de extensión en las Bibliotecas Pedagógicas de La Matanza...	64
Tabla 7: Servicios web en las Bibliotecas Pedagógicas de La Matanza.....	67
Tabla 8: Utilización semanal de los servicios en las Bibliotecas Pedagógicas de La Matanza.....	73
Tabla 9: Disponibilidad de dispositivos tecnológicos en las Bibliotecas Pedagógicas de La Matanza.....	75
Tabla 10: Fortalecimiento del perfil profesional en las Bibliotecas Pedagógicas de La Matanza.....	78
Tabla 11: Pregunta abierta 1. ¿Qué servicios no se prestan y le interesaría que se presten en la biblioteca?.....	80
Tabla 12: Pregunta abierta 2. ¿En qué áreas le interesaría recibir capacitación?...80	
Tabla 13: Pregunta abierta 4. ¿Qué importancia tiene para usted la elaboración de manuales, políticas y normas de funcionamiento (manual de procedimientos, reglamento, política de desarrollo de colecciones, etc.)? ¿Por qué?.....	82
Tabla 14: Comentarios, sugerencias y observaciones de los bibliotecarios.....	82

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Modalidad de educación del instituto.....	53
Gráfico 2: Biblioteca propia.....	54
Gráfico 3: Cantidad total estimada de estudiantes por instituto sup. en La Matanza.....	56
Gráfico 4: Presencia de servicios generales del 1 al 4.....	57
Gráfico 5: 6. Tipos de software utilizados.....	59
Gráfico 6: 7. Préstamo interbibliotecario.....	60
Gráfico 7: 9. Cobertura de las necesidades de información (Control de la Inf.).....	63
Gráfico 8: 11. Promoción de la lectura.....	65
Gráfico 9: 16. Catálogo en línea en las Bibliotecas pedagógicas de La Matanza.....	68
Gráfico 10: 21. Disponibilidad de sala de lectura.....	69
Gráfico 11: 22. Conexión a internet.....	71

Gráfico 12: 23. Disponibilidad de presupuesto en las Bibliotecas pedagógicas de La Matanza.....	71
Gráfico 13: 26. Horario de atención, horas de apertura por día.....	73
Gráfico 14: 30. Adecuación del espacio para el trabajo intelectual. Biblioteca como lugar (ES).....	77

Lista de abreviaturas

AMBA - Área Metropolitana de Buenos Aires.

CENDIE - Centro de Documentación e Información Educativa.

CIIE - Centro de Capacitación, Información e Investigación Educativa.

DGCyE - Dirección General de Cultura y Educación.

EMATP - Encargado de Medios de Apoyo Técnico - Pedagógicos.

INDEC - Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

ISFD - Instituto Superior de Formación Docente.

ISFT - Instituto Superior de Formación Técnica.

ISFDyT - Instituto Superior de Formación Docente y Técnica.

ISO - International Organization for Standardization.

1. Introducción

1.1. Descripción del problema de investigación

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), el Partido de La Matanza registra 1.837.168 habitantes¹, lo que lo convierte en el municipio más poblado de la Provincia de Buenos Aires y de la Argentina. El distrito cuenta con 10 institutos de educación superior, sin cifras oficiales sobre la cantidad de alumnos, pero se estima que asisten a sus aulas alrededor de 10.000 estudiantes. No existe información sobre el estado de funcionamiento de las bibliotecas del nivel educativo terciario de La Matanza, por lo que es necesario analizar estas unidades de información con la finalidad de proponer estrategias orientadas a la mejora de los servicios bibliotecarios.

Existen diferentes situaciones estructurales para cada una de estas instituciones que es necesario indagar. En principio, se trata de Institutos de Educación Superior de la Provincia de Buenos Aires, que ofrecen formación docente, formación técnica y formación docente y técnica (institutos mixtos), según cada caso. Contextualizando, los institutos se encuentran posicionados geográficamente en un radio de 45 kilómetros, en un área densamente poblada y en la que se presentan diferentes situaciones socioeconómicas.

Cada instituto presenta particularidades propias que configuran su medio y repercuten en el desarrollo de los servicios bibliotecarios de sus unidades de información. Por ejemplo, algunos funcionan en más de una sede, otros cuentan con hasta tres, mientras que solo unos pocos disponen de un edificio propio. En muchos casos, comparten instalaciones con otras instituciones —principalmente escuelas de nivel medio y primario—, y son escasos los que disponen de una biblioteca exclusiva.

Sobre la cuestión bibliotecológica, es necesario mencionar que no existen instancias de supervisión y apoyo específico que regulen y promuevan a este tipo de

¹ Argentina. INDEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos). Censo Nacional de población, hogares y viviendas 2022. Disponible en: <https://censo.gob.ar/>

bibliotecas. La Dirección de Educación Superior de la Provincia de Buenos Aires y otras oficinas de gobierno, de las cuales estos institutos dependen, producen documentos con lineamientos respecto de misión y objetivos, pero no existe un acompañamiento territorial efectivo y sistemático. Este puede ser un motivo por el cual este tipo de biblioteca carece de normativa y políticas de funcionamiento actualizadas. Esta es una razón, también, que justifica este tipo de trabajo en el contexto señalado. Por otra parte, en la bibliografía tampoco abundan los estudios de evaluación de las bibliotecas del nivel educativo terciario en la región AMBA (Área Metropolitana de Buenos Aires) y en el interior de la Provincia de Buenos Aires.

Es necesario realizar una investigación que aborde los servicios de cada una de estas bibliotecas, para conocer su situación actual, identificar sus fortalezas y debilidades y, a partir de ello, establecer un diagnóstico inicial en este ámbito. A partir de esta primera etapa, se dispondrá de insumos analíticos que permitan delinear planes de acción orientados a la mejora continua de los servicios bibliotecarios.

Problemas de investigación:

- ¿Qué servicios ofrecen actualmente las bibliotecas del nivel terciario en La Matanza?
- ¿Qué indicadores de calidad son más adecuados para evaluar los servicios bibliotecarios en el contexto de instituciones terciarias?
- ¿Qué herramientas de análisis permiten detectar fortalezas y debilidades en los servicios bibliotecarios locales?
- ¿Qué buenas prácticas pueden incorporarse para optimizar los servicios?
- ¿De qué manera la evaluación sistemática puede integrarse en una estrategia de mejora continua en bibliotecas terciarias?

1.2. Objetivos del estudio

1.2.1. Objetivo general

Evaluar los servicios bibliotecarios de las instituciones terciarias del partido de La Matanza mediante indicadores de calidad y herramientas de análisis con el fin de proponer estrategias orientadas a su mejora continua.

1.2.2. Objetivos específicos

- Caracterizar los principales servicios brindados por las bibliotecas del nivel educativo terciario en La Matanza.
- Aplicar indicadores de calidad para evaluar la eficacia y eficiencia de los servicios ofrecidos.
- Formular recomendaciones y estrategias de mejora continua a partir de los resultados de análisis.

1.3. Estado del arte

En una primera aproximación al estado del arte, es necesario mencionar que la temática de este trabajo ha sido investigada en el campo de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información; no obstante, el partido de La Matanza carece aún de estudios específicos. En efecto, en la bibliografía disciplinar no se han realizado análisis sobre los servicios que brindan las bibliotecas de los Institutos Superiores de Formación Docente y los Institutos de Formación Docente y Técnica en este distrito bonaerense densamente poblado. Por otra parte, presenta cierta dificultad la localización de fuentes que den cuenta de la evaluación de servicios en este tipo de unidades de información en el AMBA y el interior de la provincia de Buenos Aires, debido a la escasez de investigaciones en estos contextos específicos.

A su vez, la revisión de trabajos se enfoca en un recorte del corpus bibliográfico, centrado en lo más relevante que se ha investigado sobre el tema, tratando de realizar una pesquisa de casos análogos y normativa institucional, con la intención de concretar un acercamiento al objeto de estudio. Accesoriamente, también se propone la identificación de los trabajos más novedosos, referentes a

investigaciones de otros contextos, fundamentalmente de bibliotecas públicas y universitarias de Argentina y Latinoamérica, ya que el análisis de estos casos amplía el marco de herramientas posibles para llevar a cabo la evaluación de servicios bibliotecarios.

1.3.1. Normativa

En su investigación sobre el servicio de referencia en las bibliotecas pedagógicas de la Provincia de Buenos Aires, Peredo (2024), advierte que la legislación educativa vigente, en particular la Ley Nacional de Educación N° 26.206/06, no contempla una definición específica para esta tipología bibliotecaria, que abarca tanto a las bibliotecas de los Institutos Superiores de Formación Docente, los Institutos Superiores de Formación Docente y Técnica (en adelante ISFD/ISFDyT) como a las de los Centros de Capacitación, Información e Investigación Educativa (en adelante CIIE). A partir del análisis de dicha normativa, se observa que, en algunos pasajes, estas bibliotecas son referidas genéricamente como bibliotecas escolares, sin que se expliciten con claridad sus funciones, características ni su rol dentro del sistema educativo, dando a entender que no existe una definición conceptual desarrollada y unificada para este tipo de unidad de información.

A su vez, la Ley N° 26.917/13² define a las Bibliotecas Pedagógicas como parte del Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y Unidades de Información Educativas. En este caso se las menciona como Bibliotecas Pedagógicas junto a otras unidades de información como bibliotecas escolares, centros de documentación y de información educativa y museos de escuela, integradas al sistema educativo en todos sus niveles y jurisdicciones. Sin embargo, se advierte que dicha ley solo realiza una mención superficial de las Bibliotecas Pedagógicas, sin detallar aspectos clave como objetivos, presupuesto, perfil del personal, servicios, colecciones o condiciones edilicias y tecnológicas, evidenciando también, el vacío conceptual referente a este tipo de unidad de información.

² Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y Unidades de Información Educativas. Disponible en <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/225000-229999/225024/norma.htm>

Por su parte, la Ley Provincial de Educación N° 13.688/07 regula el ejercicio del derecho a aprender y enseñar en el territorio bonaerense, entendiendo a la educación y al conocimiento como bienes públicos, derechos personales y sociales, dentro de una concepción del estado como garante de esos derechos. Respecto de las unidades de información, el artículo N° 16 promueve a las “bibliotecas escolares y especializadas” en las instituciones educativas, como ámbitos propicios para la formación de lectores y usuarios críticos y autónomos de información, sin hacer una distinción específica sobre el rol de las bibliotecas pedagógicas.

Asimismo, la Resolución N° 2245/09 “Orientaciones para la organización de la biblioteca escolar”, de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires (en adelante DGCyE), enmarca el funcionamiento de las unidades de información educativa para todos los niveles, con el objetivo de mejorar la gestión de las bibliotecas escolares del sistema educativo bonaerense. Dentro de esta conceptualización, en donde se definen objetivos y funciones de las unidades de información de todo el sistema educativo provincial, se incluye a las bibliotecas pedagógicas como parte de las bibliotecas escolares, sin hacer una mención específica de sus particularidades.

En la misma línea, el documento de apoyo “La Biblioteca de Educación Superior: su organización y funcionamiento”, incorporado a la Resolución N° 2245/09, establece lineamientos para “orientar la organización, funcionamiento, gestión y promoción de las bibliotecas escolares de los institutos del Nivel de Educación Superior de la Provincia de Buenos Aires” (p. 1). Cabe señalar que este documento no emplea la denominación *bibliotecas pedagógicas* para referirse a este tipo de unidades de información. En cambio, realiza una conceptualización de la biblioteca escolar, detallando las particularidades de su funcionamiento en el ámbito de los Institutos Superiores, reforzando la idea del vacío conceptual respecto de las Bibliotecas Pedagógicas.

En el documento se presenta la organización de la biblioteca del nivel superior dividida en cuatro áreas: procesos técnicos, pedagógica, comunitaria y organizativa. Respecto a los servicios, se encuentran en el área pedagógica, mencionando a la atención de usuarios (referencia, consulta y préstamo), formación

de usuarios, promoción de lectura, entre otros. No obstante, no se explicita una metodología de evaluación para dichos servicios. De todos modos, este es el trabajo con mayor nivel de profundidad analítica sobre este tipo de biblioteca.

De manera más específica, el “Reglamento Marco para los Institutos de Educación Superior no Universitaria, de Formación Docente, Técnica y Artística” (Resolución N° 2383/05 de la DGCyE) aborda el rol de los bibliotecarios en el nivel superior, con un encuadre dentro del ámbito técnico-pedagógico. Entre las funciones relacionadas a los servicios, se mencionan: atención al público, selección de la colección, tareas técnicas, préstamo de materiales y servicio de referencia, promoción de la lectura y extensión cultural, sin realizar aportes sobre la evaluación.

Por su parte, la recientemente publicada Resolución 6179/25, referida a los mecanismos de evaluación y selección para el acceso a cargos en los institutos superiores, incorpora en su anexo 4 las “Instancias para la cobertura de bibliotecarias y bibliotecarios”. Al igual que en la Resolución 2383/05, dicho anexo detalla las funciones del profesional de la información, aunque en este caso se enfatiza en la participación activa del bibliotecario con otros actores institucionales y se refuerza el componente de gestión cultural.

Entre estas funciones se incluyen la promoción y mediación de la lectura, la formación de usuarios, la organización de presentaciones de libros, actividades con escritores, talleres, círculos de lectura, ferias y ciclos de cine. Si bien la finalidad de esta resolución no es definir de manera exhaustiva los servicios bibliotecarios, también aquí se evidencia cierta ambigüedad conceptual, dado que se vuelve a designar a este tipo de unidad de información como “bibliotecas del nivel superior”, abandonando la denominación de biblioteca pedagógica (Bombini, 2021, Peredo, 2024).

En síntesis, el marco normativo que regula el funcionamiento de las bibliotecas del sistema educativo ha incorporado progresivamente diversas herramientas destinadas a ordenar y orientar la labor de las bibliotecas del nivel superior. Sin embargo, persiste un vacío conceptual en los documentos oficiales respecto de la definición y caracterización específica de las bibliotecas pedagógicas.

Como se ha mencionado, a partir de los aportes recientes de distintos trabajos (Peredo, 2024; Bombini, 2021), comienza a delinearse una conceptualización más precisa de este tipo de bibliotecas, en particular en lo que respecta a su rol dentro de la formación docente y su vínculo con la investigación educativa. De manera que las nuevas investigaciones en este campo tienen como función reforzar el análisis de las bibliotecas pedagógicas y contribuir a la construcción de un corpus teórico propio.

1.3.2. Evaluación de servicios

En el plano local, Stochetti (2016, p. 45), en su estudio sobre la satisfacción de usuarios de la biblioteca “Islas Malvinas” del Conservatorio Alfredo Ginastera, situado en el vecino municipio de Morón, incluye como dimensiones de evaluación de los servicios los siguientes elementos: servicio de referencia, lectura en sala, préstamo a domicilio, sala virtual, disseminación selectiva de la información, reprografía, préstamo interbibliotecario, presencia en la web y formación de usuarios. La cercanía geográfica e institucional, así como la pertenencia al ámbito de la educación pública, convierten a este trabajo en una referencia pertinente para el análisis de los servicios bibliotecarios en el nivel terciario en el partido de La Matanza. No obstante, su utilización requiere una cuidadosa adaptación de los elementos analizados al contexto específico de estudio.

Continuando con el Conservatorio Ginastera, en esta institución se dictan carreras de formación docente orientadas a la enseñanza de la música, además de ofrecer propuestas formativas para niños y adolescentes, lo que configura a este establecimiento con carácter de multinivel. El punto de contacto con el trabajo analizado radica en la caracterización que la autora realiza sobre la biblioteca, especialmente en lo referido a aspectos de infraestructura. En particular, se señala la falta de adecuación del espacio físico para el funcionamiento de la unidad de información, una condición que podría afectar el desarrollo eficiente de los servicios bibliotecarios.

Siguiendo con esta investigación, se realiza una descripción detallada del nivel de utilización de los servicios: préstamo a domicilio, referencia, consulta en estantería abierta y lectura en sala, así como otros referidos a colecciones específicas que completan el cuadro. Resulta destacable el corte que la autora realiza sobre la consulta de los servicios, ya que se establecen indicadores que informan los porcentajes de uso de cada uno de ellos. Un dato que resulta interesante es que se llega a la conclusión de que el 59,13 % de los usuarios desconoce las prestaciones que brinda su biblioteca, cuestión a tener en cuenta en cualquier evaluación sobre la oferta disponible y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Por su parte Digiacomo (2010) en su tesis sobre evaluación de las bibliotecas municipales de la zona sur del Gran Buenos Aires, toma como tópicos de análisis de los servicios a los siguientes indicadores: recursos humanos, colección, edificio y parque informático. Para cada elemento formula un nivel de profundización que va desde la conceptualización de cada dimensión hasta llegar a los indicadores que permiten medir el desempeño de cada ítem propuesto. Como por ejemplo en el indicador de la evaluación de la colección, al igual que en otros trabajos analizados (Stochetti, 2016; Pickenhayn, 2022), se resalta la falta de espacio físico como un componente que influye en el desarrollo eficiente de los servicios.

En su hipótesis la autora destaca un tema recurrente, también presente en los presupuestos de esta investigación: las bibliotecas que analiza requieren de una urgente evaluación de sus servicios con el propósito de obtener mejoras en su rendimiento. Los elementos destacados como dimensiones de estudio de los servicios, al igual que en Stochetti (2016), son tomados como referencias válidas ya que determinan una óptica desde la cual llevar a cabo su evaluación. Por otro lado, se declara una ausencia de políticas públicas específicas para este segmento de bibliotecas, cuestión que también se replica en el partido de La Matanza.

Retomando el trabajo de Peredo (2024), se indaga acerca del funcionamiento del servicio de referencia en las bibliotecas pedagógicas. Se plantea la cuestión del servicio de referencia y sus particularidades, profundizando en aspectos como la

definición del perfil de usuario, la dinámica del servicio, el rol del referencista y su metodología, haciendo énfasis en el análisis de la utilización de repositorios institucionales educativos.

Este trabajo resulta un antecedente importante ya que se realiza un abordaje preciso desde el aspecto institucional, definiendo claramente los actores, desde los niveles superiores –DGCyE-, hasta llegar a moldear definiciones concretas sobre los ISFDyT y las bibliotecas pedagógicas de los CIIES, cuestión que no es observada en otros trabajos similares. La terminología utilizada es actual, abarcadora y específica, definiendo conceptos como bibliotecas pedagógicas y la introducción de normativa específica, cuestión que le otorga una conceptualización más vigorosa sobre el objeto de estudio y su contexto.

Por otra parte García (2024), en su trabajo referido al estudio del perfil de usuarios de la Biblioteca “Ismael Busich Escobar”, toma como parámetros para medir la satisfacción de usuarios los siguientes servicios: sala de lectura, préstamo interno, préstamo interbibliotecario, referencia in situ, referencia virtual, reproducción digital y formación de usuario. Si bien el enfoque en este caso se centra en caracterizar al usuario de información, es importante destacar la relación que se analiza entre usuarios y servicios, ya que para caracterizar a los primeros se recurre al estudio de los segundos, evidenciando la relación intrínseca entre estos dos elementos.

Se realiza un estudio pormenorizado de los perfiles de usuarios, incorporando información como edad, nivel de estudio, motivación, frecuencia de utilización de los servicios, entre otros. Es interesante observar que este tipo de enfoque tiene puntos en común respecto a la metodología de evaluación de servicios LIBQUAL aplicada a bibliotecas públicas (Mamani Quispe y Vilca Colquehuanca, 2022), en donde el foco está puesto en la percepción del usuario respecto de la calidad de los servicios bibliotecarios.

En tal caso se pueden identificar diferentes “corrientes” de análisis de usuarios y servicios, que provisionalmente podemos relacionar con los tipos de

bibliotecas en el que se aplican. En el caso de Bibliotecas Pedagógicas (Bombini, 2021; Peredo, 2024, Stochetti, 2016) se determina una clasificación de los servicios cercana al uso cotidiano de las bibliotecas del nivel educativo terciario de La Matanza, basada en un enfoque empírico. Por otra parte, en el caso Bibliotecas Universitarias y Públicas se observa la utilización de la metodología LIBQUAL (Rojas Rodríguez , 2025; Foa, 2017, p. 33; Ávila, Rozemblum, 2007) en combinación con la aplicación de estándares internacionales, como las normas ISO (Guerra Bretaña, Orozco Inca, 2020) como métodos de evaluación del binomio usuario-servicios.

Por su parte, Izarcelaya (2009) realiza un estudio de satisfacción de usuarios y calidad de la atención brindada en la biblioteca “Leopoldo Marechal” de la Universidad Nacional de La Matanza. La finalidad del trabajo ha sido detectar las virtudes y falencias de los servicios y productos disponibles en esta unidad de información. Respecto de la evaluación, la investigación toma como variables de análisis las siguientes dimensiones: referencia, lectura en sala –sala silenciosa y sala parlante--, préstamo a domicilio, sala virtual y presencia en la web, que incluye el catálogo en línea y la biblioteca parlante, un dispositivo de transformación a formato accesible de obras para personas con dificultad visual.

Desde un enfoque de estudio de usuarios, se realiza una caracterización teniendo en cuenta aspectos como edad, situación laboral, carrera, nivel de curso de la carrera, frecuencia de visita a la biblioteca, tiempo de permanencia y servicios utilizados. Estas son dimensiones que dan cuenta de un análisis exhaustivo del perfil del usuario, en donde se enfatiza, como en otros estudios (Stochetti, 2016, Pickenhayn, 2022), en la obtención de datos sobre la utilización de los servicios.

En concordancia con otros antecedentes (Modelo LIBQUAL), se busca analizar la adecuación de las instalaciones para definir su eficiencia. A su vez, otro de los objetivos del trabajo ha sido medir la calidad de todos los servicios utilizando la encuesta como método de recolección de datos con el objeto de definir los porcentajes de satisfacción del usuario en préstamo a domicilio, consulta al bibliotecario, utilidad de la sala de lectura, uso de la base datos, eficiencia de los horarios de atención, entre otros.

Para finalizar, es fundamental destacar la importancia de que la metodología de evaluación de servicios en las bibliotecas pedagógicas permita recopilar y reconstruir diversos aspectos a partir de una amplia gama de indicadores. Esta necesidad responde tanto a las particularidades del objeto de estudio como al contexto específico de las bibliotecas del nivel educativo terciario en el partido de La Matanza. En este marco, la investigación se orientará al análisis de distintos casos y a la adaptación crítica de dicho corpus de experiencias al objeto de estudio. Por esta razón, se consideran relevantes los estudios de caso que presentan distintas herramientas tanto estandarizadas (como las normas ISO y el modelo LIBQUAL) como empíricas (Stochetti, 2016; Peredo, 2024; García, 2024; Digiaco, 2010), las cuales permiten establecer indicadores eficaces para la evaluación de los servicios bibliotecarios.

1.3.3. Enfoque desde la teoría de la administración

A nivel nacional, Pickenhayn (2022) se propone analizar la correlación entre el uso de los servicios que brinda la Biblioteca "Dra. Cecilia Grierson" y su promoción a través de distintas vías de comunicación, muchas de las cuales fueron implementadas de manera abrupta en el contexto del confinamiento provocado por la pandemia de COVID-19. El trabajo se enmarca en un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y adopta como referencia el modelo LIBQUAL+, diseñado para evaluar la calidad del servicio desde la percepción de los usuarios, centrándose en tres dimensiones: afecto del servicio, adecuación del control de la información y entorno de la biblioteca. A partir de la aplicación de encuestas y el análisis de datos, se examina el impacto de las estrategias comunicacionales sobre la utilización efectiva de los servicios, con el objetivo de reflexionar sobre la importancia de la comunicación institucional en contextos de crisis y su incidencia en la mejora continua de las bibliotecas académicas.

Siguiendo el mismo enfoque, en su investigación sobre el clima organizacional y la calidad autopercebida de los servicios bibliotecarios, Rojas Rodríguez et al. (2025) analizan la relación existente entre la realidad institucional y la valoración que los usuarios hacen del servicio. En este estudio se encuestaron a

150 empleados y 343 usuarios, utilizando como herramienta de recolección de datos al software Microsoft Forms. En el trabajo se destacan como variables de análisis la presencia de recursos, la capacitación del personal y la retroalimentación institucional en la comunicación, caracterizándolas como elementos que influyen positivamente en la percepción de la calidad de los servicios por parte de los usuarios. A su vez, cabe mencionar la introducción de elementos desde la teoría de administración de empresas, ya que se introducen conceptos como *clima organizacional*, para tratar el tema de las relaciones humanas dentro de la biblioteca y otros tópicos como *empresa* y *cliente*, para referirse a la institución y a los usuarios.

Continuando con la valoración de los servicios, se menciona como elementos de evaluación la ponderación que los *clientes* realizan sobre la excelencia o superioridad de las prestaciones que reciben de la organización. Respecto del *clima laboral*, es interesante observar que se define como el conjunto de percepciones compartidas que tienen los empleados sobre su entorno de trabajo, incluyendo elementos como la estructura, el liderazgo, la comunicación, las recompensas, entre otros. Se indaga si existe una relación directa entre un clima laboral positivo, en donde los empleados reflejan un mejor desempeño y actitud hacia el público, y la calidad autopercibida por parte de los clientes. Se supone que, a mayor satisfacción del personal, mayor es la calidad que se brinda al usuario.

Como herramienta de análisis se menciona la introducción del modelo SERVQUAL, que conceptualiza la calidad de servicio como la brecha entre las expectativas del cliente y sus percepciones sobre la prestación real. En el trabajo, al considerar dicho modelo como descontextualizado al ámbito de las bibliotecas, se alude a otras propuestas. Las adaptaciones del SERVQUAL, entre las que se encuentran SERVPERF y LIBQUAL+, establecen como elementos de análisis de los servicios aspectos como el acceso y control de la información, el control del personal, la biblioteca como espacio y su efecto en el usuario.

Es interesante destacar que en las conclusiones del trabajo no se evidencia una relación directa entre clima organizacional y calidad percibida, por lo que los

autores, además del modelo planteado (SERVQUAL y sus adaptaciones), sugieren un análisis multidimensional de los servicios. Dentro de este nuevo enfoque los autores sugieren analizar otros factores como: a) Inversión en infraestructura y tecnología, b) Desarrollo de programas de capacitación del personal, y c) Implementación de sistemas de retroalimentación continua con los usuarios para identificar áreas de mejora específicas (Rojas Rodríguez et. ál, 2025, p. 15).

Por lo expuesto, se considera que este modelo de análisis constituye un aporte complementario para la construcción de indicadores aplicables a las bibliotecas pedagógicas analizadas en la presente investigación.

2. Marco Teórico

2.1. Servicios bibliotecarios

Se puede definir a los servicios de una biblioteca como la materialización de su misión y objetivos. En tal sentido esta concreción de ideales supone el nexo fundamental entre la biblioteca y los usuarios (Dobra, 2007; Orera Orera, 1998). Dado que los servicios tienen como finalidad responder a las necesidades de los usuarios, resulta fundamental disponer de información sobre su grado de satisfacción.

Reforzando la idea de los servicios como componente esencial, Gallo-León (2015) afirma que las bibliotecas siempre se han fundamentado más en la prestación que en la colección. Más allá de la polémica que pueda desatar esta afirmación, no hay dudas del lugar que ocupan los servicios para el desarrollo de las unidades de información.

Por otra parte, resulta fundamental integrar la dimensión de los servicios como pilares que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca. Entre ellos, uno de los más importantes es el derecho de acceso a la información, considerado como un derecho social, de los que buscan la igualdad para que sean reales las condiciones para que todos, sin discriminación alguna, puedan acceder a

recursos de información diversificada y plural. Asimismo, este derecho se constituye como una herramienta esencial para la formación de ciudadanos productores de conocimiento y cultura, garantes de una sociedad verdaderamente democrática (Sanllorenti, 2015).

En esta misma línea, Mamani y Vilca (2022) destacan la relevancia de las bibliotecas públicas como instituciones democratizadoras del conocimiento y la información en sus comunidades. Se menciona también que su valor público radica en la satisfacción de las necesidades de información de la población. Desde la pandemia, advierten, su presencia en las ciudades ha sido puesta en cuestión, debido al uso intensivo de tecnologías digitales para el acceso a la información. En este contexto las unidades de información tienen el desafío de reinventarse para seguir perdurando. En tal sentido, cuestiones como la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son de suma importancia.

Desde una óptica más pragmática, para Luisa Orera Orera (1998, p. 246) la formación, organización y mantenimiento de la colección se efectúa, o debería efectuarse, desde un objetivo puntual: que el documento llegue al lector. Este enfoque introduce de manera explícita el concepto de colección, complementando lo señalado por Gallo-León (2015) en relación con la importancia de los servicios. En efecto, para garantizar el acceso al documento, la biblioteca estructura un conjunto de prestaciones orientadas a facilitar dicho acceso. Claro que esta es una definición clásica del tema, pero que no deja de tener vigor conceptual ya que coloca al documento en un lugar central.

Volviendo a los servicios, en su enumeración la autora española menciona: la sala de lectura, préstamo, información y referencia, extensión cultural y extensión bibliotecaria. Esta lista responde al siglo XX y muchos de estos elementos han sido incorporados al mundo digital con la inclusión de la tecnología (Serrano-Muñoz et al., 2018; Pickenhayn, 2022).

Esta concepción clásica de los servicios ha sido modificada con la inclusión de la tecnología en casi todos los órdenes del quehacer bibliotecario. En la

actualidad se pueden enumerar toda una serie de servicios web, entre ellos, página web, catálogo en línea, referencia en línea, biblioteca digital, repositorios institucionales, redes sociales, webinars, talleres, charlas, entre otros (Serrano-Muñoz et al., 2018; López Yepes, 2015).

Continuando, la biblioteca “Prof. Guillermo Obiols” (Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación), desde su reglamento refiere sobre las funciones del departamento *Servicios de Información*. Se menciona que la misión de este departamento es “facilitar el acceso, la difusión y el uso de los recursos de información, en cualquier formato o soporte existentes, dentro y fuera de la biblioteca, colaborando en los procesos de creación de conocimiento y gestión, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la institución”. Sus divisiones son: Circulación, Referencia y Formación de Usuarios (Reglamento de la Biblioteca “Prof. Guillermo Obiols”, p. 4).

En el reglamento también se despliegan una serie de servicios que es necesario tomar como referencia. Se destacan los espacios físicos adecuados para el acceso y consulta de los materiales; los servicios de préstamo a domicilio e interbibliotecario, la reproducción de documentos; así como la referencia y el catálogo bibliográfico. Respecto de la extensión bibliotecaria y cultural, se menciona la organización de charlas, debates, cursos y talleres de formación de usuarios que faciliten la difusión y el acceso a los servicios. Al respecto cabe recordar a Stochetti (2016), en donde se destaca la falta de conocimiento de los servicios por parte de los usuarios, y cómo este factor incide en su utilización.

Además, se incluyen elementos de análisis como: equipamiento tecnológico para actividades de estudio y docencia e investigación, creación y mantenimiento de las colecciones digitales y la participación en convenios y redes que puedan incidir en la expansión de los servicios. Esta conceptualización se reconoce como una de las más completas y actualizadas, ya que incluye una amplia gama de servicios, incorporando la dimensión virtual, tecnológica y de extensión bibliotecaria³.

³ Para ampliar sobre este último tema consultar a Batista Zaninelli, 2025.

Respecto del uso de internet para acceder a la información, al igual que Mamani y Vilca (2022), Gallo-León (2015) advierte en la incorporación de la tecnología un peligro para la institución biblioteca, para la profesión y el profesional, argumentando que su utilización puede alejar al usuario de las unidades de información. En consecuencia propone su fortalecimiento a través de la potenciación de los servicios existentes y la adaptación al contexto actual, léase, incorporación de tecnología a los servicios.

Volviendo al contexto de las bibliotecas del nivel superior en La Matanza, es necesario pensarlas desde un doble posicionamiento en pos de que los servicios puedan responder al máximo a las necesidades del usuario. Por un lado la tradición, la colección y los servicios presenciales, que en definitiva es lo que otorga valor a la unidad de información, y por otro el diseño de servicios remotos que irán evolucionando de acuerdo al entorno, con una doble dimensión física-virtual, ampliando su radio de acción. Esto último se relaciona a que gran parte de las bibliotecas pedagógicas analizadas no cuentan con desarrollo web y procesos de automatización de sus servicios.

2.1.1. Evaluación de los servicios bibliotecarios

La calidad de la educación superior se encuentra estrechamente relacionada con la importancia que se le otorgue a los servicios bibliotecarios en estas instituciones (Guerra Bretaña y Orozco Inca, 2020). Por tanto, su evaluación debería estar entre las prioridades de las instituciones de educación superior.

En la introducción del libro “Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva”, Aguado (2010) destaca la importancia de la evaluación, refiriendo que durante mucho tiempo no se llevaron a cabo evaluaciones sistemáticas para medir el rendimiento de los servicios. Se sostiene que la institución biblioteca ha experimentado cambios, y en el presente es necesario justificar su existencia, planificar sus actividades, su presupuesto y rendir cuentas. En ese sentido la actividad de medir la calidad de las prestaciones y la

satisfacción de usuarios se ha convertido en una acción imprescindible para llevar adelante una gestión más eficiente y proponer mejoras continuas.

Entre los elementos a relevar en el proceso de evaluación se menciona a los usuarios, servicios, colecciones, infraestructura, personal, presupuesto, entre otros. Para esta tarea se deben elaborar y aplicar una serie de indicadores y estándares de evaluación que guíen el proceso de forma organizada, sin descartar el compartir experiencias con otros profesionales involucrados en la misma labor, como también hallazgos y fracasos en esta actividad (p. 8).

Si bien Aguado hace referencia a la evaluación de bibliotecas en un sentido más completo que en el presente trabajo, ya que no sólo menciona a los servicios sino que incluye dimensiones como presupuesto, infraestructura y otros, sintetiza muy bien la importancia de la evaluación para cualquier biblioteca y sus postulados no han perdido vigencia. En el caso de la evaluación de servicios para las bibliotecas del nivel superior de La Matanza, se retoman estas ideas como base para amalgamarlas con otras, con herramientas empíricas y distintos estándares e indicadores, a fin de producir instrumentos ajustados al contexto, que no es el mismo que el de bibliotecas universitarias, públicas o populares.

Por su parte, Orera Orera (1998, p. 315) señala que la evaluación en el ámbito bibliotecario tiene como propósito central generar una retroalimentación organizacional efectiva. Contar con información precisa y relevante sobre el funcionamiento y la actividad tanto de la biblioteca como de sus servicios permite revisar y, en caso necesario, reformular sus objetivos, estrategias, proyectos y acciones. Este proceso facilita la implementación de decisiones orientadas a alcanzar de manera más eficaz los objetivos de la unidad de información.

Adentrándonos en el tema de los servicios e indicadores de evaluación, además de los ya mencionados hasta el momento, Batista Zaninelli (2025) realiza un análisis desde la perspectiva de los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU (ODS, agenda 2030). Desde esta mirada el autor incorpora otras dimensiones de evaluación como la comodidad de la estructura edilicia y espacios de debate que

incorporen temáticas LGBT, salud mental, maternidad en soltería en conjunción con espacios para ferias y exposiciones, poniendo de manifiesto nuevas manifestaciones de intereses de los usuarios, cuestión que impacta en la configuración de la construcción de indicadores.

Respecto de las dimensiones a analizar sobre los servicios de la biblioteca universitaria, el autor destaca que por una parte, las unidades de información ofrecen servicios tradicionales orientados a responder a las exigencias técnicas y pedagógicas de la formación profesional, como el acceso a colecciones físicas y digitales, los servicios de estandarización, la formación en competencias investigativas y el préstamo de materiales, muchos de los cuales pueden utilizarse de forma remota gracias al desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. Por otra parte, los estudiantes también presentan demandas más específicas vinculadas a la socialización, el esparcimiento, la cultura y el bienestar emocional. Estas necesidades requieren ser contempladas por las unidades de información mediante propuestas que generen valor y promuevan un vínculo más significativo con el entorno bibliotecario (p. 12).

En conclusión, a las dimensiones de análisis sobre servicios bibliotecarios ya definidas como clásicas en la disciplina bibliotecológica, y presentes en las distintas corrientes teóricas, es necesario sumar los enfoques que acompañan la transformación del contexto, de los usuarios y de sus necesidades, incorporando además el análisis del entorno de las bibliotecas de nivel educativo terciario en La Matanza.

2.1.2. Indicadores de calidad y estándares de evaluación

Si bien el objeto de estudio del presente trabajo no entra dentro de la tipología de biblioteca pública o universitaria, existen en el campo de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información numerosas aplicaciones de indicadores, normas y estándares internacionales que guían el proceso de evaluación de servicios para este tipo de unidades de información. Como ya se ha mencionado, en el contexto de las bibliotecas de nivel superior no universitario, en los denominados Institutos de

Formación Docente e Institutos de Formación Docente y Técnica de la Provincia de Buenos Aires, no existe una tradición en evaluación de servicios bibliotecarios, por tanto es factible introducir y aplicar algunas de estas herramientas de medición.

En tal sentido, la consulta de normativas internacionales emanadas de diferentes instituciones relacionadas al mundo de las bibliotecas o la estandarización servirán de marco para la construcción de indicadores adaptados a esta realidad poco estudiada. La labor estará centrada en seleccionar los elementos que más se ajusten, desechar los que no apliquen, y modificar, si es necesario, dimensiones de evaluación. No se puede realizar esta empresa⁴ sólo desde la dimensión empírica, por más que esta sea determinante. Entonces, es necesario consultar a la tradición, lo que se ha trabajado desde la profesionalización y la experticia, a fin de acceder a un banco de herramientas que es necesario examinar. Siempre se parte de una base para poder crear algo nuevo en el campo de la construcción del conocimiento.

Las directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de bibliotecas públicas (2002) establecen:

Las bibliotecas públicas constituyen una entidad comunitaria que ofrece acceso, a escala local, a una variedad de conocimientos y de datos en beneficio de la persona y la sociedad en su conjunto. Con el propósito de mantener el nivel de los servicios necesarios y de desempeñar sus funciones, deben estar respaldadas por una legislación y un financiamiento sostenidos (p. 19).

Ya se ha hecho referencia al tema de los servicios como un derecho social, cuestión también presente en las directrices IFLA. A su vez, se introducen aquí dos elementos importantes: legislación y presupuesto. Respecto del primero, a nivel provincial existen documentos que dan un marco, un tanto general, del funcionamiento de las bibliotecas pedagógicas. Sobre el segundo elemento, no hay datos oficiales. En ese sentido más adelante se analiza la restricción presupuestaria

⁴ Se utiliza aquí el término "empresa" en su sentido clásico: acción que implica dificultad y esfuerzo, y no en su acepción asociada a organizaciones comerciales.

y la brecha digital (Lancho Mena, 2018; Felicié Soto, 2006), como una dimensión del estado actual de las bibliotecas estudiadas que puede llegar a incidir negativamente en el desarrollo de sus servicios.

Siguiendo, en las directrices se indica cuáles deberían ser los elementos importantes para la prestación eficaz de los servicios bibliotecarios (p. 26), incluyendo aspectos como la identificación de posibles usuarios, el análisis de sus necesidades, creación de servicios para grupos y personas, elaboración de políticas de atención al usuario, cooperación, creación de redes electrónicas, garantía del acceso a todos los servicios (accesibilidad) y el estado de los edificios. Algunos de estos elementos ya están presentes en otras caracterizaciones, y otros representan dimensiones a tener en cuenta en la construcción de indicadores, como en el caso de la elaboración de políticas de atención al usuario.

En las directrices se menciona la importancia de analizar al usuario incorporando herramientas que puedan recopilar datos sobre sus necesidades de información. Es interesante resaltar que se define como objetivos de las bibliotecas la satisfacción del acceso a la información, la educación y la cultura. En consonancia con lo expuesto, se realiza una enumeración que puede servir de marco a la hora de elaborar una tipología de servicios. Se destaca: préstamo de libros y documentación, información en medios impresos y electrónicos, asesoramiento a lectores, información a la comunidad, educación de los usuarios, programas de alfabetización y programas culturales.

A los efectos del presente trabajo, esta enumeración de condiciones materiales, funciones y objetivos, describe y configura los servicios desde diferentes dimensiones, incorporando aspectos de análisis necesarios en la construcción de indicadores de calidad para las bibliotecas del nivel educativo terciario en La Matanza. Para finalizar este apartado, es ilustrativa la cita de Fushimi et al. (2010) respecto de la utilización de indicadores “no hay una lista única de indicadores ni tampoco una única forma de agruparlos” (p. 36); su selección y agrupación debe estar en relación con los objetivos planteados en la evaluación, es decir, qué se quiere evaluar.

2.1.3. Indicadores internacionales para la evaluación de servicios bibliotecarios.

En un análisis de la normativa internacional para la evaluación de servicios bibliotecarios en Ecuador, Guerra Bretaña y Orozco Inca (2020) mencionan que entre los requisitos a tener en cuenta para cumplir con estándares de acreditación externos, se encuentran: la disponibilidad de instalaciones apropiadas para las bibliotecas, acervo bibliográfico físico y digital acorde a la oferta académica, presencia de un sistema de información, recursos y personal calificado para responder a las necesidades de la comunidad.

Asimismo, se señala que, además de la incorporación de tecnologías, la evaluación de los servicios bibliotecarios se ve influenciada por la consolidación de una cultura digital entre los usuarios y por el acceso abierto a la información. En este marco, adquiere relevancia la mención a las colecciones digitales abiertas, especialmente en lo que respecta a la presencia de repositorios institucionales. En relación con este punto, Peredo (2024) subraya la necesidad de incorporar Repositorios Educativos en las bibliotecas pedagógicas, lo cual permite contextualizar la inclusión de colecciones digitales a estas unidades de información. Cabe destacar que la noción de Repositorio Institucional resulta poco adecuada para describir las características y necesidades del entorno analizado.

Las normas ISO (International Organization for Standardization) representan un parámetro para la evaluación de las bibliotecas. La aplicación de este tipo de estándares puede ayudar a mejorar la gestión y desempeño de las unidades de información de las instituciones de educación superior. Una parte de las normas elaboradas por el Comité Técnico ISO/TC 46 se ocupa de la evaluación del desempeño y la calidad de los servicios bibliotecarios.

La norma ISO 2789:2013 incluye indicadores de evaluación como el tamaño de la colección, cantidad y tipo de usuarios, uso del servicio, y personal. También se incluye el análisis de datos relacionados con los recursos y servicios basados en la web, y servicios orientados a usuarios con necesidades especiales.

La modificación de la norma ISO 2789 en el año 2022 incluye elementos que constituyen los servicios de la biblioteca. Cabe aclarar que esta norma tiene como objetivo la preparación y presentación de informes y estadísticas. En la presente investigación el objetivo es presentar indicadores que den cuenta de los servicios en el contexto estudiado; por ello, resulta necesario un trabajo de análisis y adecuación de dichos indicadores.

En el apartado servicios y uso de la biblioteca se mencionan como indicadores: acceso virtual, acceso físico, usuario activo, página web, servicio digital (incluye catálogo en línea, colección digital, préstamo electrónico, referencia en línea, entre otros), diversidad de usuarios, servicio educativo, eventos y exposiciones, entre otros (ISO 2789:2022). Por su parte la norma ISO 11620:2014 incluye indicadores de evaluación agrupados en 4 ejes: 1) Recursos, acceso e infraestructuras (mide la disponibilidad de estos ítems), 2) Uso (mide la utilización de recursos y servicios), 3) Eficiencia (mide la eficiencia de recursos y servicios, y 4) Potencial y desarrollo (mide la inversión en servicios, recursos novedosos y capacitación).

Continuando, la norma ISO 9001 evalúa la gestión de la calidad y es utilizada en la evaluación de las bibliotecas universitarias. Según los autores la aplicación de este tipo de norma puede elevar la calidad de los servicios y mejorar la satisfacción del usuario. Se concluye en que la utilización de normas ISO relacionadas con la gestión de las bibliotecas ayudan a implementar sistemas de gestión que contribuyen a mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios.

Dentro de la evaluación de servicios bibliotecarios, el modelo LIBQUAL+ constituye una de las herramientas más reconocidas a nivel internacional por su capacidad para analizar la calidad percibida desde la perspectiva de los usuarios. Desarrollado por la Association of Research Libraries (ARL), este modelo surge como una adaptación del conocido SERVQUAL, diseñado originalmente en el ámbito empresarial, y propone una evaluación a partir de tres dimensiones fundamentales: afecto del servicio, control de la información y la biblioteca como espacio. Estas dimensiones permiten identificar brechas entre las expectativas de los usuarios y su

experiencia real, lo cual resulta central para orientar procesos de mejora continua en las unidades de información (Foa, 2011, Pickenhayn, 2022, Rojas Rodríguez , 2025).

2.2. Bibliotecas Pedagógicas en la Provincia de Buenos Aires

Es necesario destacar dos aportes fundamentales para la caracterización de las denominadas Bibliotecas Pedagógicas: los trabajos de Bombini (2021) y, especialmente, el de Peredo (2024). Como ya se ha señalado, existe un vacío conceptual respecto de esta tipología bibliotecaria. Esta falta de definición también se refleja en la ausencia de un consenso terminológico sobre las instituciones de las que estas bibliotecas dependen, mencionadas de diversas maneras en la normativa (Leyes nacionales N° 26206, N° 26917; Ley provincial N° 13688; Resoluciones Provinciales N° 2245 y 2383), y la bibliografía: Institutos de Educación Superior de la Provincia de Buenos Aires, Institutos Superiores de Formación Docente y Técnica, o Institutos de Educación Terciaria. La coexistencia de estas distintas denominaciones evidencia la necesidad de profundizar en el estudio del marco institucional en el que se insertan estas unidades de información, a fin de avanzar en una conceptualización más precisa.

Retomando el trabajo de Peredo (2024), se observa la adopción de la denominación “Bibliotecas Pedagógicas”, también presente en Bombini (2021), para referirse a aquellas que brindan servicios en los Institutos de Formación Docente, los Institutos de Formación Docente y Técnica, los Institutos de Formación Técnica así como en los Centros de Investigación e Información Educativa (CIIE). La incorporación de esta nomenclatura específica resulta especialmente valiosa para el presente estudio, ya que permite delimitar con mayor precisión el objeto de análisis. Habitualmente, estas bibliotecas tienden a ser asimiladas junto a las escolares, lo cual constituye una confusión significativa, dado que las instituciones y los perfiles de usuarios que atienden, si bien todos pertenecientes al sistema educativo provincial, presentan diferencias sustanciales. Por lo tanto, no es pertinente aplicar una misma categoría conceptual para ambas, siendo necesaria una distinción clara entre ellas.

Complementariamente, cabe destacar el ciclo de conversaciones “Las bibliotecas pedagógicas en la trama institucional” (2021), impulsado por la Dirección de Educación Superior de la Provincia de Buenos Aires, que forma parte del “Proyecto integrado Bibliotecas Pedagógicas” coordinado por Gustavo Bombini. Este espacio busca definir objetivos, funciones y acciones de las bibliotecas pedagógicas. Se abordan temáticas como la gestión de materiales, recursos en papel y digitales, estrategias de mediación de lectura, articulación institucional y trabajo en red. Aunque no se centra específicamente en la evaluación de los servicios, contribuye a fortalecer el rol de estas bibliotecas en su relación con la formación docente y la investigación educativa y a establecer líneas de acción referidas a los servicios.

Bombini (2021) define a las bibliotecas pedagógicas como portadoras de fuentes de información, incluyendo libros, revistas, producciones normativas y curriculares oficiales; también se presentan otro tipo de recursos como computadoras, mapas, láminas entre una variedad de artefactos pedagógicos y didácticos. Además, se caracteriza a estas unidades de información como responsables y generadoras de acciones que van acompañando procesos de formación inicial y permanente de docentes y futuros docentes de la provincia de Buenos Aires. Hay que agregar a esta definición que este tipo de educación superior de la provincia también posee una oferta académica técnica que es necesario poner en relieve, como por ejemplo el dictado de diferentes tecnicaturas que van desde la tecnología aplicada a la prestación de servicios, tal es el caso de las distintas opciones de formación bibliotecológica que ofrecen los diseños curriculares de la especialidad presentes en los ISFDyT de la provincia de Buenos Aires.

Continuando, el autor vincula el devenir histórico de esta tipología bibliotecaria en su relación con los diferentes proyectos políticos a lo largo del tiempo. En ese sentido los objetivos de conservación y difusión de la información, ligados a los postulados tradicionales, se fueron tiñendo con objetivos relacionados a la coyuntura y los lineamientos políticos, orientados a colaborar en la formación de docentes comprometidos con su formación ciudadana activa y profesional, ponderando un sentido de pertenencia con la educación pública y su función democratizadora. Con esta finalidad, afirma, se forman colecciones que además del

objetivo curricular histórico, incluyen también temáticas como historia, psicología, artes, ciencia política, y distintos campos y subcampos de la pedagogía y la educación.

Es interesante analizar en las distintas bibliografías consultadas (Digiacomio, 2010; Fushimi, 2010; Izarcelaya, 2015; Stochetti, 2016; Lancho Mena, 2018; Pickenhayn, 2022; García, 2024) que tópicos como la falta de presupuestos o condiciones estructurales deficientes y también la conformación de indicadores de evaluación son trabajadas por profesionales de la información y los estudios de casos “independientes” (es decir, estudio de casos, fundamentalmente de bibliotecas públicas y universitarias), por diferenciarlos de documentos oficiales. Por otra parte, en documentos de origen oficial, emanados por entidades gubernamentales o asociaciones profesionales, no se realiza mención sobre la falta de presupuestos o condiciones estructurales deficientes y se enfoca más bien el trabajo desde los objetivos propuestos y logros alcanzados.

La observación precedente se realiza con la finalidad de traer a primer plano el aspecto presupuestario y financiero ya que es un aspecto importante que incide en la prestación de servicios. A tal efecto, y porque se consideran parte del contexto que repercute en las unidades de información, se abordan en este marco conceptual elementos como la restricción presupuestaria y la brecha digital, siempre teniendo como finalidad realizar un análisis profundo del objeto de estudio.

Por otra parte, continuando con Bombini (2021), en el trabajo se sugiere una serie de articulaciones interinstitucionales de gran importancia, de llevarse a cabo, y que es necesario seguir trabajando. Se menciona la colaboración de las bibliotecas pedagógicas con el CENDIE (Centro de Documentación e Información Educativa, dependiente de la DGCyE), la red de bibliotecas populares y públicas y las universidades nacionales presentes en los diferentes territorios. También se contempla la asociación con la BNM (Biblioteca Nacional de Maestros), la Biblioteca Nacional Mariano Moreno y diferentes portales educativos estatales como Educ.ar, Encuentro y Paka Paka, entre otros.

Si bien el documento del que emanan estas informaciones data de 2021, tales articulaciones no se han concretado en toda su dimensión, registrándose únicamente la actividad “Voces de bibliotecas”. Igualmente, es muy interesante tomar la conceptualización de este tipo de colaboraciones debido a los beneficios que pueden traer a las bibliotecas analizadas, influyendo de manera positiva en cuestiones técnicas como pedagógicas, como por ejemplo en la promoción de la lectura, generando y fortaleciendo programas, o propiciando el acceso a redes de información del sistema público.

Por otra parte, vinculando el concepto de Biblioteca Pedagógica con la normativa oficial de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires (DGCyE), a través de la Dirección de Educación Superior y a su vez de la Dirección de Formación Docente Inicial, surge la Resolución 2245/09 (CENDIE, 2009; Peredo, 2024). Dicha normativa tiene un apartado especial denominado La Biblioteca de Educación Superior:

“Las Direcciones Provinciales de Educación Primaria, Educación Secundaria y Educación Superior y Capacitación Educativa, son responsables de la supervisión, acompañamiento y desarrollo de las bibliotecas escolares propias de cada nivel” (p. 1).

En este marco normativo, la resolución establece una sección para las bibliotecas de educación superior, entendidas dentro de la órbita de las bibliotecas escolares. Se enumeran aspectos de organización y funcionamiento, además de identificarlas como organizaciones portadoras de recursos bibliográficos que brindan servicios a los miembros de la comunidad educativa, fortaleciendo prácticas pedagógicas en el contexto de formación de docentes, técnicos y profesionales.

Sobre la organización de la biblioteca, se la define en cuatro dimensiones: procesos técnicos, pedagógica, comunitaria y organizativa. El área de procesos técnicos comprende a la organización y difusión de la colección. El área pedagógica abarca a los servicios, a saber: atención al usuario, consulta, préstamo y referencia, servicios de extensión (formación de usuarios, promoción de lectura, promoción del

trabajo intelectual, articulación bibliotecaria). El área comunitaria se orienta a la articulación y el trabajo en red con otras instituciones. Finalmente, el área organizativa contempla la gestión y administración de la unidad de información, incluyendo la elaboración de manuales y políticas de funcionamiento.

Resulta necesario reflexionar sobre la vigencia de la Resolución 2245/09 y considerar la conveniencia de su actualización a la luz del contexto actual en el que operan las bibliotecas del nivel educativo superior en la Provincia de Buenos Aires. Dicha resolución establece, entre sus objetivos, que cada institución educativa elabore sus propias normas de funcionamiento. A más de una década de su sanción, es pertinente indagar si esta disposición se ha implementado efectivamente. En este sentido, el presente trabajo se orienta a generar información que permita avanzar en esa línea, tomando como base las disposiciones de la resolución y las diversas normas, directrices y estándares vigentes en materia de evaluación de servicios bibliotecarios.

2.3. Restricción presupuestaria y brecha digital

Es importante tener en cuenta la influencia de la cuestión presupuestaria en el desarrollo de los servicios bibliotecarios. Sobre el concepto de *restricción presupuestaria*, Lancho Mena (2018) toma la definición del diccionario de la real academia española (2017) para definir *crisis económica*: ...*"reducción en la tasa de crecimiento de la producción de una economía, o fase más baja en la actividad de un ciclo económico"*.

En nuestro país, y particularmente en el financiamiento del sector de la educación pública, son bien conocidos los alcances de estos términos. Las bibliotecas padecen los recortes presupuestarios. No es aventurado afirmar que las instituciones del nivel terciario de La Matanza funcionan sin un presupuesto formal. Esto afecta el desarrollo de sus servicios.

Por otra parte, se puede definir a la brecha digital como la falta de acceso de las personas o las instituciones a dispositivos tecnológicos, como pueden ser

computadoras y el acceso a internet, y la falta de capacitación respecto de la utilización de estos elementos (Felicié Soto, 2006). Es necesario analizar el estado de acceso a los recursos tecnológicos de estas unidades de información para tener una medida su influencia en los servicios.

Los beneficios derivados de la incorporación de tecnologías en los servicios bibliotecarios son ampliamente reconocidos, y su implementación ha permitido importantes avances, tales como el acceso a bases de datos, el uso de redes sociales, el desarrollo de portales web, catálogos en línea, referencia virtual, recursos digitales y repositorios institucionales, entre otros (Serrano-Muñoz , 2018; López Yepes, 2015). Sin embargo, el desafío en el siglo XXI, en el contexto estudiado y por la restricción presupuestaria, es trabajar en función de lo que establece Arriola Navarrete (2023): “garantizar la igualdad de acceso a las tecnologías e infraestructuras digitales” (p.1). Por su parte, Tardón (1998), citado por Barrios (2015) retoma el aspecto de la restricción presupuestaria, caracterizándola como una falencia presente en las bibliotecas universitarias que obliga a los profesionales a adecuar sus servicios debido a la falta de colecciones e instalaciones.

Según Arriola Navarrete (2023) las bibliotecas juegan un papel crucial en la alfabetización académica y la reducción de la brecha digital. En ese sentido, definir un cuadro de situación de los servicios bibliotecarios puede ayudar a delinear acciones tendientes a mejorar dichos servicios.

3. Metodología

3.1. Tipo de investigación y enfoque metodológico

El tipo de investigación es descriptiva con un diseño no experimental transeccional ya que, según señalan Hernández Sampieri et al. (1997), se observan y analizan fenómenos existentes en su contexto, sin manipulación intencional de variables por parte del investigador, en un momento dado. Se analizaron las bibliotecas del nivel educativo terciario de La Matanza con el fin de obtener información acerca del funcionamiento de sus servicios. El enfoque es de tipo mixto ya que se lleva a cabo un proceso secuencial que pretende observar y describir, analizando regularidades para generalizar los resultados y complementar estos datos con información cualitativa a partir de la introducción de preguntas abiertas y otras estructuradas basadas en la percepción de los bibliotecarios.

La elección del enfoque “facilita la adaptación de los estándares e indicadores a nuestra propia realidad” (Fushimi et al., 2010), constituyendo esta investigación un punto de partida para un futuro análisis más pormenorizado sobre el impacto que ejerce la biblioteca en la comunidad que atiende. Dicha elección se fundamenta en que algunos aspectos son más sencillos de medir, por su carácter tangible —como los recursos materiales, el personal o el presupuesto—, mientras que otros resultan de cuantificación más compleja, como las percepciones acerca del estado y la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la biblioteca. Por tanto, se requiere la combinación y adecuación de métodos de evaluación tanto cuantitativos como cualitativos.

Para fortalecer esta tarea, se incluye una dimensión que busca medir desde la autopercepción del profesional de la información la calidad de los servicios prestados, permitiendo identificar fortalezas y debilidades. Se insertan entonces variables de evaluación subjetiva basadas en opiniones y juicios de valor sobre el estado de las prestaciones.

Sobre esto último, Fushimi et al. refieren que “ambos enfoques se complementan entre sí y es recomendable que cuando se planifica un proceso de evaluación se contemple la posibilidad de estudiar el sistema-biblioteca desde estos dos puntos de vista” (2010, pág. 15). Además, señalan que la dimensión objetiva y la subjetiva son complementarias ya que juntas constituyen un modelo ideal de evaluación de la calidad de una unidad de información (Pené, Rozemblum, p.77).

Ampliando sobre la importancia de combinar métodos objetivos y subjetivos de evaluación, las autoras afirman: “Podemos decir, con certeza, que esta valiosa información -tanto cuantitativa como cualitativa- nos ha permitido alcanzar un mayor conocimiento acerca del estado de nuestras bibliotecas, sus fortalezas y debilidades; conocimiento que ha posibilitado encarar acciones concretas de mejora”.

3.2. Métodos y técnicas

Como método de recolección de datos se utilizó la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario que incluye preguntas cerradas y abiertas. Este instrumento permite al investigador obtener información de fuentes primarias a través de herramientas estandarizadas. Según Hernández Sampieri et al. (1997, p. 321), “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. En este caso, se busca cuantificar indicadores relacionados con tres dimensiones: los servicios ofrecidos, el ambiente y el fortalecimiento del perfil profesional.

3.3. Definición y operacionalización de variables

Según Galtung (como se cita en Baranger, 1992, p. 1), todo dato hace referencia a una estructura constituida por tres elementos: unidad de análisis, variable y valor. En la presente investigación, utilizando como base la normativa vigente (Res. 2245/09), distintos antecedentes empíricos y modelos estandarizados, se agruparon los valores en las tres variables antes mencionadas.

Para poder realizar la medición de cada variable ha sido necesario desagregarlas desde lo general hacia lo más específico. En la operacionalización

(Azcona et al., 2013, p. 71), los niveles de respuesta de las preguntas precodificadas fueron: presencia, ausencia y en proceso de desarrollo del servicio. También se incluyó, en menor medida, preguntas relacionadas con la autopercepción del bibliotecario sobre la calidad del servicio y otras abiertas orientadas a obtener informaciones complementarias.

Tabla 1: Operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Servicios generales	Son los servicios básicos que una biblioteca debe brindar. Aunque varían adecuándose a las particularidades, la mayoría de ellos son susceptibles de funcionar en cualquier tipología bibliotecaria (Dobra, 2007)	Los niveles de respuesta de las preguntas precodificadas serán: presencia, ausencia y en proceso de desarrollo del servicio. Para las variables de tipo subjetiva se utilizan indicadores que den cuenta del nivel de uso de las dimensiones propuestas desde parámetros cualitativos.	1. Servicio de consulta y lectura <i>in situ</i>. 2. Servicio de préstamo en el aula. 3. Servicio de préstamo a domicilio. 4. Servicio de referencia. 5. Sistema integrado de gestión bibliotecaria. 6. Catálogo automatizado. 7. Préstamo interbibliotecario. 8. Servicios de mayor interés por parte del usuario (VA)⁵. 9. Cobertura de las necesidades de información del usuario (CI)⁶	➤ Medida de la utilización de un servicio. ➤ Medida en que se cubren las necesidades de información.	➤ Presencia. ➤ Ausencia. ➤ En proceso de construcción. ➤ Mayor utilización. ➤ Utilización media ➤ Menor utilización. ➤ Excelente. ➤ Muy buena. ➤ Buena. ➤ Regular. ➤ No se cubren las necesidades.

⁵ Se corresponde con una valoración subjetiva, basada en la dimensión Valor Afectivo (VA), relacionada con el *interés* manifestado sobre un servicio a través de su utilización.

⁶ Se corresponde con una valoración subjetiva, basada en la dimensión Control de la Información (CI), relacionada con la efectividad de la colección en la respuesta a las necesidades de información.

Servicios de extensión	Son los servicios que otorgan valor agregado a la unidad de información y que tienden a establecer un contacto activo con la comunidad a través de diferentes estrategias (Dobra, 2007; Orera Orera, 1998). Constituyen la dimensión social de la unidad de información.	Los niveles de respuesta de las preguntas precodificadas serán: presencia, ausencia y en proceso de desarrollo del servicio. Para este indicador, en caso de ser positivo, se pide indicar el servicio prestado.	10. Formación de usuarios. 11. Promoción de la lectura. 12. Promoción del trabajo intelectual. 13. Articulación bibliotecaria. 14. Otros servicios de extensión bibliotecaria o cultural.	➤ Alfabetización académica. ➤ Articulación con otras bibliotecas. ➤ Articulación con otras instituciones.	➤ Presencia. ➤ Ausencia. ➤ En proceso de construcción. ➤ Presencia. ➤ Ausencia. ➤ Servicios de extensión prestados.
Servicios web	Los servicios presentes a través de la web permiten ampliar la presencia de la biblioteca al mundo virtual, adaptándose al entorno tecnológico y creando nuevas funcionalidades (Serrano Muñoz et al., 2018).	Los niveles de respuesta de las preguntas precodificadas serán: presencia, ausencia y en proceso de desarrollo del servicio. Para el indicador Redes sociales, en caso afirmativo, se pide indicar las redes sociales utilizadas.	15. Página web. 16. Catálogo en línea. 17. Biblioteca digital. 18. Referencia en línea. 19. Redes sociales.		➤ Presencia. ➤ Ausencia. ➤ En proceso de construcción. ➤ Presencia. ➤ Ausencia. ➤ Red social/es utilizada/s.
Variable ambiente	Refiere a aspectos estructurales que hacen al contexto concreto en que se desarrollan los servicios	Para la dimensión Edificio, se pide indicar la cantidad de m2. Las dimensiones Sala de	20. Espacio físico propio. 21. Sala de lectura.	➤ Cantidad de m2. ➤ Cantidad de m2.	➤ Presencia. ➤ Ausencia. ➤ En proceso de construcción. ➤ Presencia.

		lectura, Conexión a Internet y presupuesto se miden por presencia, ausencia y en proceso de desarrollo del servicio. Para la dimensión personal, se busca medir la cantidad de bibliotecarios por turnos. Para la dimensión Usuarios, se busca cuantificar el uso de los servicios de manera semanal.	22. Conexión a Internet. 23. Presupuesto. 24. Personal. 25. Usuarios.	➤ Cantidad de bibliotecarios por turno. ➤ Presencia de bibliotecarios en todos los turnos. ➤ Edad promedio. ➤ Cantidad de usuarios que asisten a la biblioteca por semana. ➤ Cantidad de préstamos a domicilio por semana. ➤ Cantidad de usuarios que utilizan la sala de lectura por semana. ➤ Cantidad de préstamos al aula por semana. ➤ Cantidad de transacciones de	➤ Ausencia. ➤ En proceso de construcción. ➤ Número de bibliotecarios por turno. ➤ Presencia. ➤ Ausencia. ➤ Promedio de edad en años. ➤ Promedio de cantidad de usuarios en números. ➤ Promedio de préstamos a domicilio en números. ➤ Promedio de usuarios que utilizan la sala de lectura por semana en números. ➤ Promedio de préstamos al aula por semana en números. ➤ Promedio de respuestas de referencia por
--	--	--	--	--	--

		La dimensión Horario de atención busca cuantificar el tiempo de apertura de la biblioteca. Las dimensiones Dispositivos tecnológicos buscan medir la cantidad de dispositivos disponibles para bibliotecarios y usuarios. Para las variables de tipo subjetiva se utilizan indicadores que den cuenta del nivel de uso de las dimensiones propuestas desde parámetros cualitativos.	26. Horario de atención al usuario. 27. Mobiliario. 28. Dispositivos tecnológicos para bibliotecarios. 29. Dispositivos tecnológicos para los usuarios. 30. Adecuación del espacio para el trabajo intelectual del usuario (ES)⁷.	referencia por semana. ➤ Cantidad de horas de apertura diaria en números.	semana en números. ➤ Hasta 4,30 horas. ➤ Hasta 9 horas. ➤ Más de 9 horas. ➤ Cantidad de mesas destinadas a la lectura y el estudio. ➤ Cantidad de sillas destinadas a la lectura y al estudio. ➤ Si ➤ No ➤ Cantidad y naturaleza. ➤ Excelente. ➤ Muy bueno. ➤ Bueno. ➤ Regular. ➤ Malo. ➤ No hay espacio para el trabajo intelectual.
--	--	--	---	---	--

⁷ Se corresponde con una valoración subjetiva, basada en la dimensión Biblioteca como lugar (ES), relacionada con la evaluación del espacio físico en sus aspectos de *disponibilidad, confortabilidad y acogimiento*.

Variable fortalecimiento del Perfil Profesional	Refiere a las condiciones de formación, actualización y fortalecimiento del rol del bibliotecario en el nivel superior.	Busca medir el nivel de titulación del profesional bibliotecario, su antigüedad en años, su participación en reuniones profesionales, en cursos y capacitaciones. Indaga sobre otro tipo de capacitación y en la existencia de producción académica.	31. Nivel de titulación⁸. 32. Antigüedad en el cargo. 33. Participación en cursos de formación y actualización pedagógica y/o técnica. 34. Participación en reuniones profesionales: jornadas, congresos, encuentros, talleres y otros.	➤ Bibliotecario escolar. ➤ Bibliotecólogo/Técnico Superior en Bibliotecología. ➤ Auxiliar de biblioteca. ➤ Licenciado en bibliotecología. ➤ Capacitación docente. ➤ Otro. ➤ Antigüedad expresada en años. ➤ Presencia. ➤ Ausencia. ➤ Cursos y formación en que ha participado. ➤ Presencia. ➤ Ausencia. ➤ Reuniones profesionales en las que ha participado. ➤ Presencia.
--	---	--	--	--

⁸ “Nivel de titulación” se basa en el modelo presente en la encuesta de la investigación **“Lectura, información y aprendizaje. Estudio exploratorio sobre la situación de las Bibliotecas Escolares en Argentina”**, coordinado por la Organización de Estados Iberoamericanos y la Biblioteca Nacional de Maestras y Maestros. <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdxtKGxPgVqRMzxiyKmhE7InoJh0tkmoHQbf1odqN3k9wZ83g/formResponse>

			35. Otra formación.		➤ Ausencia. ➤ Tipo de formación.
			36. Producción de investigación y publicación académica.		➤ Presencia. ➤ Ausencia. ➤ En proceso de construcción. ➤ Tipo de trabajo.

Nota: Adaptado de (Klubus, 2025). *Fuente:* Propia.

Preguntas abiertas:

1. ¿Hay algún servicio o actividad que le gustaría que la biblioteca incorporara? ¿Por qué?
 2. ¿En qué áreas le interesaría recibir capacitación?
 3. ¿Ha recibido pedidos para la creación de servicios de extensión cultural o bibliotecaria para grupos de personas (directrices IFLA), o referidos a otras temáticas como salud mental, maternidad en soltería o la utilización de la biblioteca como lugar de encuentro (Baptista Zaninelli)?
 4. ¿Qué importancia tiene la elaboración de manuales, políticas y normas de funcionamiento (manual de procedimiento, reglamentos, política de desarrollo de colecciones, etc.)? ¿Por qué?
- Espacio para consignar cualquier comentario, sugerencia u observación que desee hacer acerca de los servicios de la biblioteca, o bien de la encuesta que acaba de llenar.

3.4. Población y muestra

La población está determinada por las bibliotecas de los diez institutos de educación terciaria del partido de La Matanza. El tipo de muestra es no probabilística o dirigida ya que se configura a través de “...una controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema” (Hernández Sampieri et al., 1997, p. 278).

Para la muestra se encuestó a las bibliotecarias de las siguientes unidades de análisis, divididas por su situación geográfica dentro del municipio de La Matanza:

- Cordon 1: Caso 1 y Caso 2.
- Cordon 2: Caso 3 y Caso 4.
- Cordon 3: Caso 5 y Caso 6.

Este recorte representa el 60% del total de la unidad de observación. El criterio de selección ha sido la representación de los tres cordones en los que se divide el distrito (Sena y Bareiro Gardenal, 2019, p. 1).

3.5. Fuentes de datos

Las fuentes de datos son de carácter primario, ya que se trata de bibliotecarias encuestadas pertenecientes a institutos de educación superior del partido de La Matanza, seleccionadas de manera específica para conformar la muestra. El acceso a dichas informantes se ha gestionado a partir del contacto previo con los equipos directivos de las instituciones mencionadas.

La recolección de datos se realizó de manera virtual mediante la administración de cuestionarios a través de la plataforma Google Forms. En aquellos casos en los que fue necesario profundizar, ampliar o aclarar la información obtenida, se recurrió a una instancia complementaria de comunicación, consistente en entrevistas presenciales efectuadas en los institutos seleccionados para conformar la muestra.

3.6. Contexto del estudio.

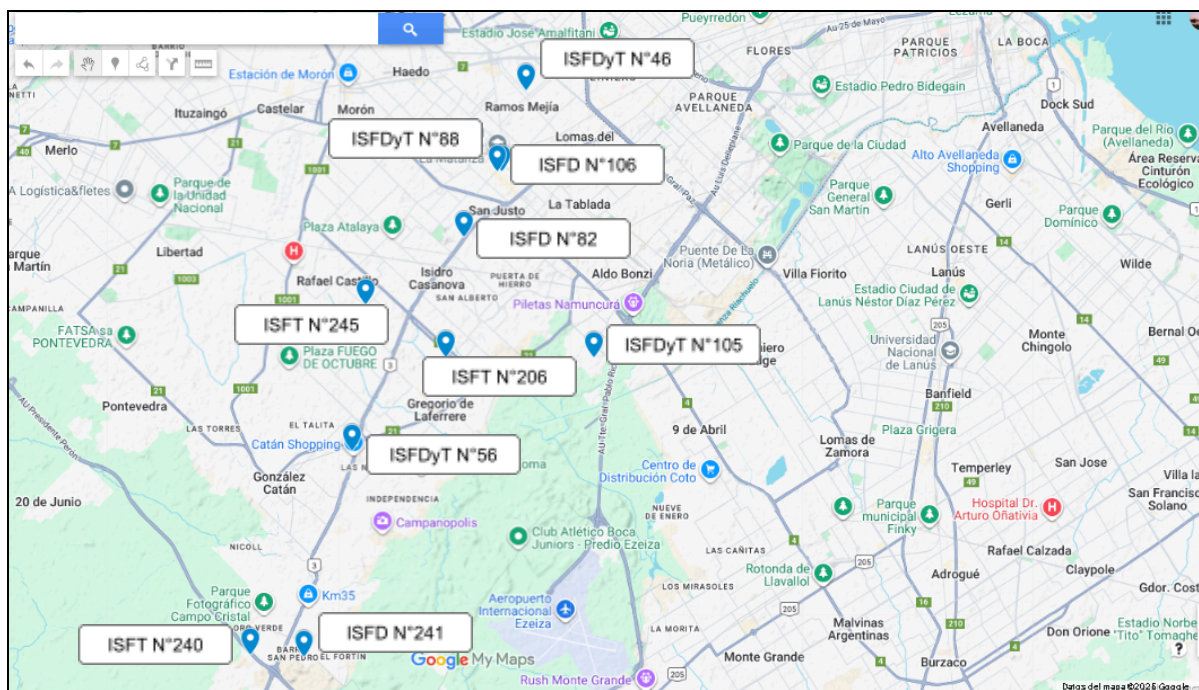
Tabla 2: *Listado de institutos de educación superior en La Matanza.*

Instituto	Cordón	Sedes en las que funciona	Dirección	Carreras	Página web
ISFDyT N° 46. "2 de Abril de 1982".	Cordón 1	Sede central Anexo	Pueyrredón 1250. Ramos Mejía. La Matanza. Puerredón 914. Esc. Primaria N° 24 "Patricias Argentinas. Ramos Mejía. La Matanza.	-Profesorado de ed. secundaria en Biología. -Profesorado de ed. secundaria en Historia. -Profesorado de ed. secundaria en Geografía. -Profesorado de educación Primaria. -Tecnatura superior en Psicopedagogía. -Tecnatura superior en Hotelería. -Tecnatura superior en Turismo. -Tecnatura superior en Guía de Turismo. -Tecnatura superior en Análisis, desarrollo y programación de aplicaciones. -Tecnatura superior en Economía social para el desarrollo local. -Trayecto de Formación Pedagógica complementaria para graduados técnicos de nivel superior-secundario.	http://www.instituto46.edu.ar/
ISFDyT N° 88 "Paulo Freire".	Cordón 1	Sede central Anexo Anexo	Salta 2309. San Justo. La Matanza. Hipólito Yrigoyen 2462. San Justo. La Matanza. Av. Brigadier Gral. Juan Manuel de Rosas 5975. Isidro Casanova. La Matanza.	-Profesorado de educación Inicial. -Profesorado de educación Primaria. -Profesorado de Lengua y Literatura. -Profesorado de Inglés. -Tecnatura superior en Gestión Cultural. -Tecnatura superior en Tiempo Libre y Recreación.	https://isfd88-bue.infed.edu.ar/sitio/
ISFD N° 106	Cordón 1	Sede	Almafuerte 2385. San	-Profesorado de educación Primaria.	https://isfd106-bue.infed.edu.ar/sitio

"Almafuerte".		central.	Justo. La Matanza.	-Profesorado de educación secundaria en Matemática. -Profesorado de educación secundaria en Biología. -Profesorado de educación secundaria en Física. -Profesorado de educación secundaria en Química.	/
ISFDyT N° 105 "Escuela Normal Superior Dr. Mariano Etchegaray".	Cordón 2	Sede central.	El leñatero 2050. Ciudad Evita. La Matanza.	-Profesorado de educación Inicial. -Profesorado de educación Primaria. -Profesorado de educación Especial. -Tecnatura superior en Comunicación social para el desarrollo. -Tecnatura superior en Trabajo social. -Tecnatura superior en Interpretación y traducción de Lengua de señas Argentina-Español.	https://isfd105-bue.infed.edu.ar/sitio/
ISFD N° 82 "Carlos Fuentealba".	Cordón 2	Sede central. Anexo	Av. Brigadier Gral. Juan Manuel de Rosas 5795. Isidro Casanova. La Matanza. República del Portugal 3409. Esc. Primaria N° 85. Isidro Casanova. La Matanza.	-Profesorado de educación secundaria en Historia. -Profesorado de educación secundaria en Geografía. -Profesorado de educación secundaria en Economía. -Profesorado de educación secundaria en Filosofía. -Profesorado de educación secundaria en Ciencia Política. -Profesorado de educación secundaria en Psicología. -Profesorado de educación secundaria en Lengua y Literatura.	https://isfd82-bue.infed.edu.ar/sitio/
ISFT N° 206 "Satélite ARSAT-1"	Cordón 2	Sede central.	Coronel Montt y Víctor Martínez. Gregorio de	-Tecnatura superior en Mecatrónica. -Tecnatura superior en Logística.	https://sites.google.com/view/isft206/inicio?authuser=0

			LaFerrere. La Matanza.	-Tecnatura superior en Automatización y Control. -Tecnatura superior en Material Rodante Ferroviario. -Tecnatura superior en Higiene y Seguridad en el Trabajo. -Tecnatura superior en Mantenimiento Industrial.	
ISFT N° 245	Cordón 2	Sede central.	Sudamérica 2550. Rafael Castillo. La Matanza.	-Tecnatura superior en Gestión de Energías Renovables. -Tecnatura superior en Diseño y Desarrollo de Productos Mecánicos.	https://sites.google.com/view/isft245/inicio?authuser=0
ISFDyT N° 56	Cordón 2 y 3	Sede central. Anexo	Ramírez de Velazco 5479. González Catán. La Matanza. Santa Catalina 5909. Gregorio de LaFerrere. La Matanza.	-Profesorado de educación Inicial. -Profesorado de educación Primaria. -Profesorado de educación secundaria en Biología. -Profesorado de educación secundaria en Física. -Profesorado de educación secundaria en Química. -Profesorado de educación secundaria en Lengua y Literatura. -Profesorado de educación secundaria en Matemática. -Tecnatura superior en Bibliotecología.	https://isfd56-bue.infed.edu.ar/sitio/
ISFT N° 240	Cordón 3	Sede central.	Urien 6951. Virrey del Pino. La Matanza.	-Tecnatura superior en Energía Eléctrica. -Tecnatura superior en Análisis de Sistemas.	https://isft240.edu.ar/index.html
ISFD N° 241	Cordón 3	Sede central.	California 8305. Virrey del Pino. La Matanza.	-Profesorado de educación Primaria. -Profesorado de Educación Física. -Profesorado de Inglés.	https://isfd241-bue.infed.edu.ar/sitio/

Fuente: Propia.



Partido de La Matanza y alrededores. Ubicación de los institutos superiores (sedes centrales).

Para acceder a un mapa más detallado de la ubicación de los institutos superiores de La Matanza puede acceder al siguiente sitio: https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1D7BJqjv02wHM1kZ_cyYVDT7GxBA_ShwE&usp=sharing

4. Análisis y discusión de resultados.

Este trabajo se ha propuesto obtener información sobre el estado de funcionamiento de las bibliotecas del nivel educativo terciario en La Matanza. Para la realización de esta tarea ha sido necesario crear una matriz de indicadores que se considera una adaptación de distintas experiencias empíricas de corte cuantitativo (Stochetti, 2016; Izarcelaya, 2009), otras basadas en indicadores estandarizados de corte cualitativo (Aguado y Fushimi, 2010) y la introducción de preguntas abiertas para abordar aspectos que amplían estos enfoques. El estudio de la normativa también ha sido incorporado, ya que proporciona un encuadre que analiza el funcionamiento de las bibliotecas del nivel superior, estableciendo sus características y funciones. Asimismo, la utilización de dicho encuadre también permite la caracterización de los servicios y del perfil profesional.

Para esta tarea se ha construido un cuestionario que ha sido suministrado a los profesionales de la información de las bibliotecas seleccionadas para la muestra, y que se estructura de la siguiente manera:

- **General:** incluye aspectos estructurales de la institución que influyen en la prestación de los servicios, como la modalidad de educación (docente, técnica o mixta), la posesión de edificio propio, la cantidad de sedes de funcionamiento y la cantidad de alumnos. Esta sección ha sido creada en último lugar, ya que sus datos complementaban los de la encuesta original y se consideró recomendable ubicarlos al comienzo de las preguntas.
- **Servicios generales:** comprende los servicios básicos que una biblioteca debe brindar, entre los que se incluyen la consulta en sala, referencia, hasta el préstamo interbibliotecario. En este apartado se incorporaron dos dimensiones de naturaleza cualitativa, una referida al valor afectivo (VA) sobre estos servicios y otra que analiza la satisfacción del usuario respecto de la efectividad de la colección (Control de la Información).

- **Servicios de extensión:** abarca la formación de usuarios, promoción de la lectura y articulación bibliotecaria, entre otros.
- **Servicios web:** contempla la existencia de página web, catálogo en línea y referencia en línea, entre otros.
- **Ambiente:** incluye aspectos referidos a los recursos materiales, edificio, presupuesto, personal, horarios, dispositivos tecnológicos, entre otros. Se incorpora una dimensión de tipo cualitativa sobre la efectividad del espacio físico para responder al servicio en sala (Biblioteca como espacio).
- **Fortalecimiento del perfil profesional:** profundiza sobre el nivel de titulación, antigüedad, formación y producción de conocimiento del personal bibliotecario.
- **Preguntas abiertas:** buscan obtener datos sobre la opinión del personal respecto de servicios que deberían prestarse, áreas vacantes de capacitación, demandas de los usuarios respecto a nuevos servicios, importancia de la normativa y un espacio abierto para consignar cualquier opinión u observación sobre los servicios o la encuesta.

Antes de comenzar con el análisis propiamente dicho, es necesario aclarar que no se ha incluido a las bibliotecas de CIIE, y que por tanto no se analiza la totalidad de las bibliotecas pedagógicas (Peredo, 2024) del distrito La Matanza, en el que se encuentran las bibliotecas del CIIE de Gregorio de LaFerrere, del CIIE de Ramos Mejía y de la Escuela de arte “Leopoldo Marechal”, esta última ubicada en la localidad de Isidro Casanova en donde se ofrece formación docente en el área de artística.

4.1. General.

El relevamiento analiza aspectos como la orientación de la oferta educativa, la cuestión edilicia, la presencia de una biblioteca propia para el instituto, y como sucede que en muchos casos estas instituciones educativas funcionan en más de un edificio, también se analiza la presencia de una biblioteca propia para cada sede de funcionamiento.

Sobre la modalidad de educación del instituto, es decir si tiene orientación en formación docente, técnica o mixta, el siguiente gráfico refiere los datos de manera sintética:

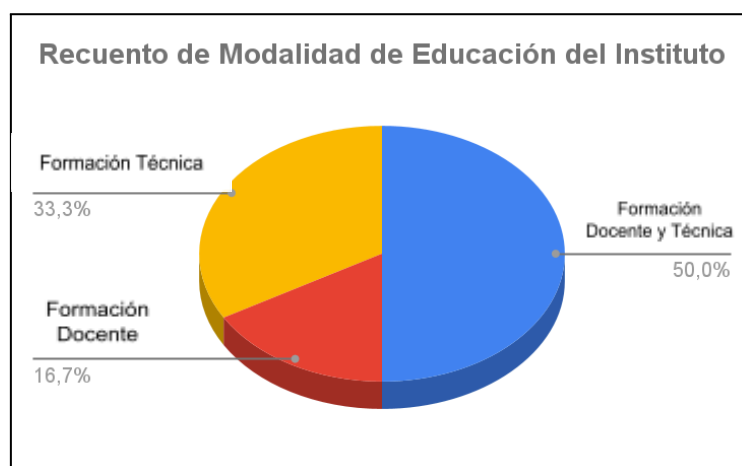


Gráfico 1. Modalidad de Educación del Instituto. *Fuente:* Propia.

Como primera observación, se puede decir que la mitad de los institutos se orientan a la formación docente y técnica, son los denominados institutos “mixtos”, mientras que 2 casos corresponden a formación técnica y 1 a formación docente exclusiva.

Fue necesario relevar la cuestión edilicia, analizando si los institutos contaban con edificio propio, si compartían el espacio con otras instituciones y, en aquellos casos en que la matrícula impedía el funcionamiento en una única sede, la cantidad total de sedes disponibles.

Tabla 3: Edificio propio o compartido y cantidad de sedes de los institutos superiores en La Matanza.

<u>Cordón</u>	Casos	Sedes en las que funciona el Instituto	En caso de compartir Edificio, indicar cantidad de sedes del Instituto
Primer Cordón	Caso 1	Comparte edificio	Funciona en dos sedes
	Caso 2	Comparte edificio	Funciona en más de dos sedes
Segundo Cordón	Caso 3	Edificio propio y edificio compartido	Funciona en dos sedes
	Caso 4	Comparte edificio	Funciona en una sede
Tercer Cordón	Caso 5	Edificio propio y edificio compartido	Funciona en dos sedes
	Caso 6	Comparte edificio	Funciona en una sede

Fuente: Propia.

De los 6 casos analizados, sólo 2 institutos poseen edificio propio. Y aún en estos casos excepcionales, estas instituciones deben recurrir a utilizar las instalaciones de otras escuelas para poder albergar a su comunidad. De manera que la cuestión edilicia es un tema importante para el desarrollo de los institutos superiores en La Matanza, y por tanto, también para el correcto funcionamiento de sus bibliotecas. Para ilustrar la problemática del espacio físico en los institutos, se puede mencionar al caso 2, que no posee instalaciones propias, y que además debe utilizar las aulas de otras dos instituciones diferentes para el dictado de sus clases. Es decir que este instituto funciona en tres sedes, y ninguna le pertenece. Esta cuestión genera una serie de inconvenientes, relacionados con la convivencia y la distribución de los espacios, por el funcionamiento de más de una organización en un mismo establecimiento, y que además pertenecen a diferentes niveles educativos.

La cuestión edilicia, lógicamente, se traslada al espacio físico destinado para la biblioteca, como se observa en el siguiente gráfico:

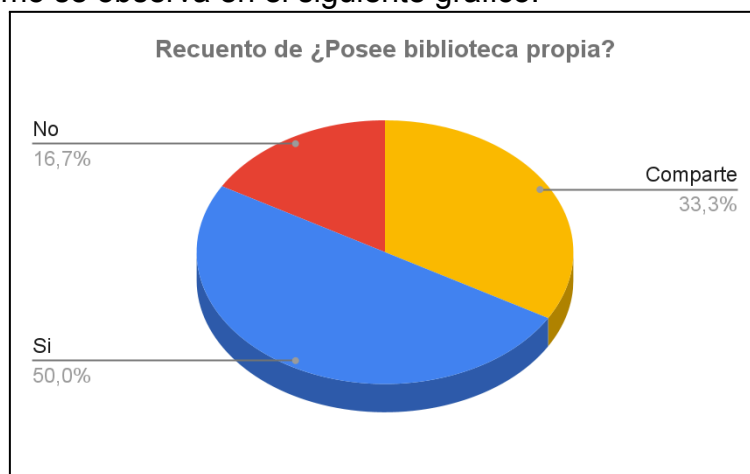


Gráfico 2. Biblioteca propia. *Fuente:* Propia.

La mitad de las bibliotecas de los institutos superiores de La Matanza no posee espacio físico propio. De ese 50%, el 33% comparte edificio con otra institución, es decir, funcionan las bibliotecas de dos instituciones en un mismo espacio. El caso 4 representa el 16,7% de la muestra y no posee espacio físico para su biblioteca. En este caso particular, el instituto funciona en un edificio compartido, y la otra institución (escuela primaria) no le permite utilizar las instalaciones de la

biblioteca, generando una situación particular: a pesar de que el instituto cuenta con un bibliotecario, no hay biblioteca, y por ende, no se prestan servicios bibliotecarios.

Dentro del 50% de casos que cuentan con biblioteca propia, dos institutos funcionan en más de una sede, son los casos 3 y 5. El caso 3 posee una biblioteca en su sede central, pero no en el anexo. El caso 5 posee bibliotecas para ambas sedes, una propia en sede central, y una compartida en el anexo o subsede. Por su parte, el caso 6 posee biblioteca para la única sede de funcionamiento. Cabe aclarar que esta biblioteca es de reciente creación, por lo que sus servicios están en proceso de construcción.

En términos generales, se puede afirmar que:

- El 50% de los institutos posee biblioteca propia. De ese porcentaje, 2 casos funcionan en más de una sede (casos 3 y 5), y sólo 1 posee biblioteca en su sede central y en la subsede (caso 5). El caso 6 es de reciente creación, por lo que no presta servicios al momento de la recolección de datos ya que se trabaja en la conformación de sus instalaciones.
- El 50% de los institutos no posee biblioteca propia. De ese porcentaje, un 33,3% comparte su espacio físico con la biblioteca de otra institución, y no posee espacio de biblioteca en sus anexos (casos 1 y 2). El 16,7% (caso 4) no tiene espacio físico para el funcionamiento de su unidad de información, por lo que no se prestan servicios.

Para concluir este apartado dedicado a cuestiones generales, y especialmente en la repercusión de la cuestión edilicia en los servicios bibliotecarios, podemos citar a Guerra Bretaña y Orozco Inca (2020), quienes mencionan que entre los indicadores de acreditación de calidad externos se encuentran la *disponibilidad de instalaciones apropiadas para las bibliotecas*. Por su parte, Stochetti (2016) y Pickenhayn (2022) dan cuenta de la importancia del espacio físico como un componente que influye en la prestación de servicios.

Si solo la mitad de las bibliotecas del distrito cuenta con espacio físico propio, y de ese 50% sólo una institución tiene lugar para que funcionen sus unidades de información (sede central y anexo), se puede afirmar que la situación estructural presenta un carácter deficitario. La cuestión no es exclusiva de las bibliotecas, también los institutos poseen superpoblación y falta de aulas, sobre todo en el comienzo del ciclo lectivo, en donde muchas veces los alumnos tienen dificultades para encontrar espacio para ejercer su derecho a educarse.

Sobre la cantidad de alumnos que asisten a los institutos, el siguiente gráfico, elaborado con datos del final del segundo cuatrimestre del año 2025, ilustra al respecto:

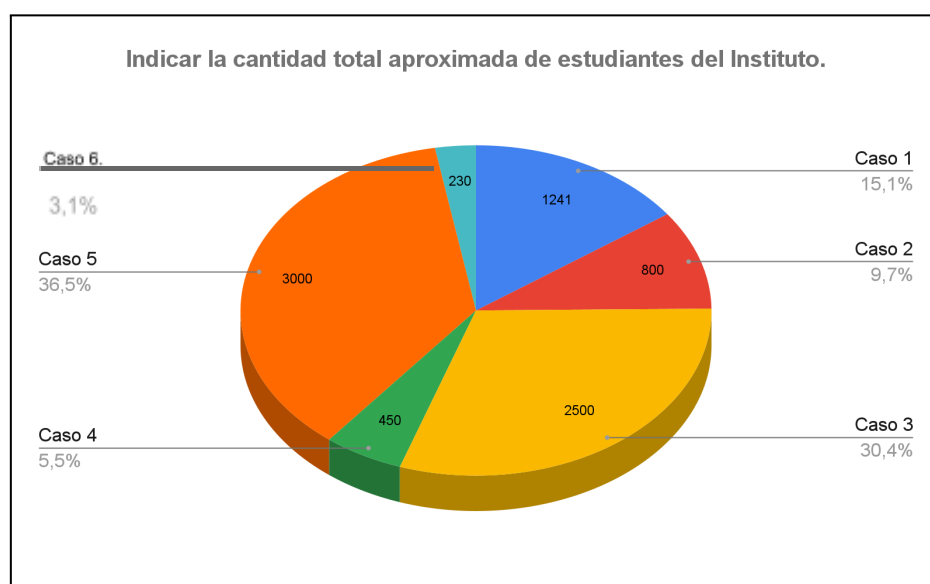


Gráfico 3. Cantidad total estimada de estudiantes por instituto superior en La Matanza.
Fuente: Propia.

Si se realiza un análisis puramente cuantitativo de la población estudiantil, se puede establecer de manera provisoria que el 24,8% del total de alumnos asisten a los institutos del primer cordón, el 35,9% a los del segundo, y el 39,6% a los del tercero, con la salvedad de que el caso 5, que cuenta con la mayor cantidad de alumnos, funciona en dos sedes, una en el tercer cordón y otra en el segundo. Habría que redefinir aquí los porcentajes, estudiando este caso según sus sedes. Lo que sí es posible determinar a primer golpe de vista, es que tanto el segundo como

el tercer cordón detentan la mayor cantidad de estudiantes, superando el 75% de la muestra.

4.2. Servicios generales.

Para el análisis de este tipo de servicios se optó por utilizar dos tipos de indicadores: los de naturaleza cuantitativa, relacionados con los servicios más frecuentes, tomando como modelo los trabajos más cercanos geográficamente (Stochetti, 2016; Izarcelaya, 2009), y otros de naturaleza cualitativa (Foa, 2017; Fushimi et al., 2010; Guerra Bretaña y Orozco Inca, 2020), basados en la percepción de los profesionales de la información.

Para una mejor lectura de la información, cabe aclarar que a partir de este punto tanto los servicios (generales, web, de extensión), como los demás aspectos que se analizan (ambiente y fortalecimiento del perfil profesional), se encuentran numerados del 1 al 36. En algunos casos se agrupa indicadores para mejorar la exposición, y también puede suceder que algunas dimensiones no se analicen, por no apartarnos del discurso central. Quienes necesiten indagar en la información completa encontrarán la información disponible en los anexos.

Se ha optado por agrupar los servicios más esenciales por la coincidencia en las respuestas para todos los casos:

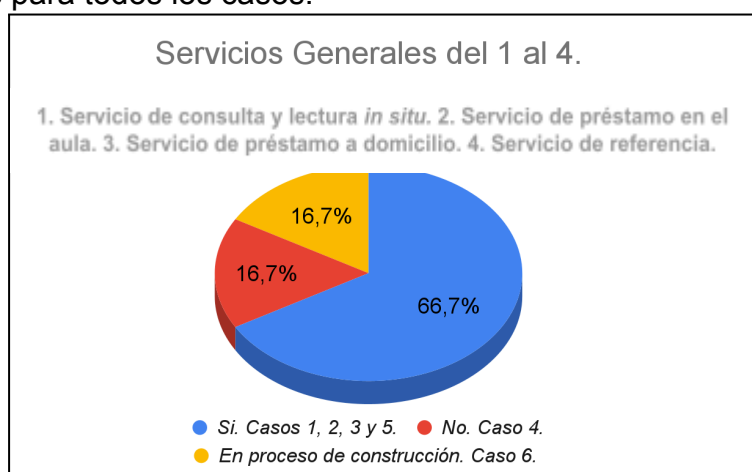


Gráfico 4. Presencia de servicios generales del 1 al 4.
Fuente: Propia.

Sobre la presencia de servicios generales, cuatro de los seis casos los ofrecen. De las dos bibliotecas restantes, el caso 6 presenta una situación particular, ya que su biblioteca es de reciente creación, por tal motivo se coloca el nivel de respuesta como “en proceso de construcción” suponiendo que pronto se sumará a las unidades de información que sí prestan estos servicios. Debido a esto, también, el nivel de respuesta en los demás servicios para el caso 6 será “en proceso de construcción”. El caso 4 representa el 16,7% de la muestra y debido a las razones ya mencionadas, no ofrece servicios (y esto se repetirá para los demás indicadores).

Si se tiene en cuenta a las bibliotecas que prestan los servicios de manera efectiva (66,7%), y tomando como parámetro la pertenencia a los cordones que componen el distrito, dos bibliotecas pertenecen al primer cordón (casos 1 y 2), una al segundo (caso 3) y otra al tercero (caso 5). Entonces, todas las bibliotecas del primer cordón ofrecen estos servicios, en tanto que el 50% de las unidades de información del segundo y tercer cordón ofrecen estas prestaciones básicas.

Sobre la utilización de Sistemas de Gestión Bibliotecaria en estas instituciones, necesarios para la automatización de tareas de gestión de la colección, préstamos y consultas, entre otras prestaciones, se observa lo siguiente:

Tabla 4: 5. Sistema integrado de gestión bibliotecaria. 6. Catálogo automatizado.

Cordón	Casos	5. Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria.	6. Catálogo automatizado.	6.a. Indicar software utilizado.
Primer Cordón	Caso 1	Si.	Si.	Aguapey y Koha (solo instalado).
	Caso 2	No.	No.	----- ----
Segundo Cordón	Caso 3	En proceso de construcción.	En proceso de construcción.	Desarrollo propio
	Caso 4	No.	No.	----- ----
Tercer Cordón	Caso 5	En proceso de construcción.	En proceso de construcción.	Aguapey
	Caso 6	En proceso de construcción.	En proceso de construcción.	Desarrollo propio

Fuente: Propia.

Sólo una biblioteca del primer cordón (el caso 1) declara la presencia de un software de gestión bibliotecaria y catálogo automatizado en funcionamiento, esto representa el 16,7% de la muestra. Por otra parte, el 50% de las bibliotecas (casos 3, 5 y 6) informan que este servicio se encuentra *en proceso de construcción*, por lo que se espera que en el futuro estos sistemas se encuentren presentes. El 33,3% que completa la muestra (casos 2 y 4), no implementan programas para la gestión de las tareas, por lo que se supone que el caso 2 gestiona estas funciones de manera manual, y el caso 4 no cuenta con servicios por las razones antes mencionadas. Para concluir con estos indicadores, el 83,3% de las bibliotecas del nivel superior no utilizan programas para la gestión de búsquedas, préstamos, entre otras funciones, aunque se espera que de ese porcentaje, el 50% pueda implementar programas en el futuro. De concretarse estas proyecciones, el 66,7% presentaría software de gestión. Lo cierto es que en la actualidad sólo un porcentaje muy bajo, el 16,7%, utiliza de manera efectiva programas para optimizar sus procesos y servicios.

A pesar del bajo porcentaje de aplicación logrado, es interesante destacar el tipo de software utilizado tanto en el caso 1, como en los tres casos que se encuentran en fase de construcción del servicio (estos 4 casos representan el 66,7% de la muestra):

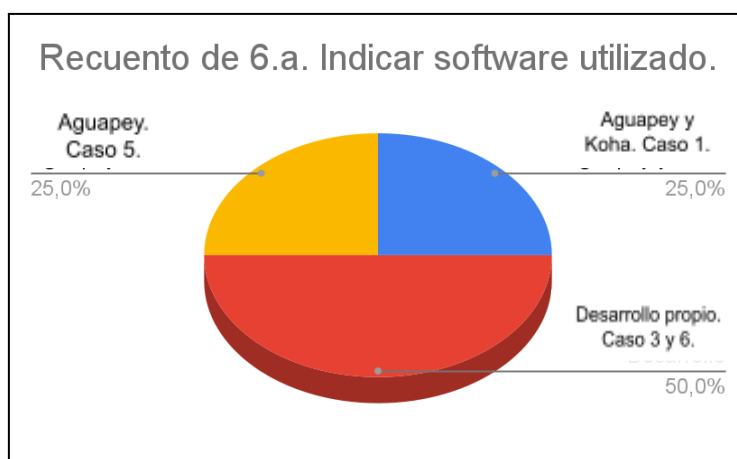


Gráfico 5. Tipos de software utilizado. *Fuente:* Propia.

El caso 1, que ha logrado implementar el software de gestión de biblioteca y automatizar su catálogo local, utilizando Aguapey, y se encuentra trabajando para

migrar esos datos a Koha. Los casos 5, 3 y 6 se encuentran en *proceso de construcción* de este servicio y utilizan:

- Caso 5: Aguapey.
- Casos 3 y 6: desarrollo propio.

En síntesis, dos casos utilizan el sistema Aguapey (el 1 y el 5), reconocido por su gratuidad y facilidad de instalación, pero también por su falta de actualización, y es una buena señal que el caso 1 esté trabajando en la migración a un software más actualizado. Lo que resulta más interesante es que los dos casos restantes (casos 3 y 6) se encuentran trabajando en sistemas propios. En el caso 3 se explica ya que cuentan con personal EMATP (Encargado de Medios de Apoyo Técnico-Pedagógicos) especializado en el área informática que apoya las tareas del profesional de la información. El caso 6 cuenta con especialistas del área informática ya que se dicta en ese instituto la Tecnicatura Superior en Análisis de Sistemas, y se trabajó como proyecto con los alumnos la creación de un sistema de gestión para la biblioteca.

Pasando a otra dimensión, el indicador número 7 analiza la presencia de préstamo interbibliotecario y los resultados son los siguientes:

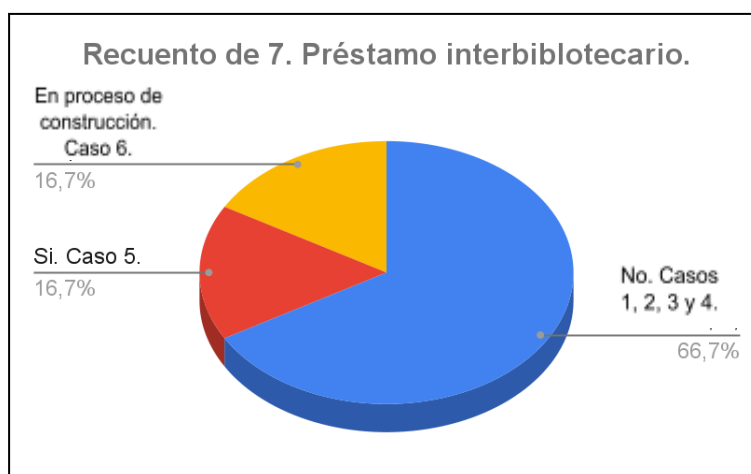


Gráfico 6. Préstamo interbibliotecario. *Fuente:* Propia.

Solo el caso 5 aplica el préstamo interbibliotecario y el caso 6 se encuentra en proceso de construcción de este servicio, la gran mayoría de las bibliotecas no realiza este tipo de préstamo.

Complementando el análisis cuantitativo de los servicios generales que van del 1 al 7, se incorporaron además dimensiones de análisis de carácter cualitativo, fundamentadas en la percepción subjetiva de los profesionales de la información respecto del valor afectivo (VA) de dichos servicios. El siguiente cuadro presenta los resultados correspondientes a esta valoración:

Tabla 5: 8. Valoración afectiva (VA) de los servicios generales de mayor interés por parte de los usuarios en las bibliotecas pedagógicas de La Matanza⁹.

Cordón	Casos	Consulta y lectura in situ.	Préstamo en el aula.	Préstamo a domicilio.	Servicio de referencia.	Sistema Integrado de Gestión Bibliot.	Catálogo automatizado	Préstamo interbibliotecario.
Primer Cordón	Caso 1	Mayor utilización.	Mayor utilización.	Mayor utilización.	Utilización media.	Utilización media.	Utilización media.	No se presta el servicio
	Caso 2	Mayor utilización.	Utilización media.	Utilización media.	Mayor utilización.	No se presta el servicio	No se presta el servicio	No se presta el servicio
Segundo Cordón	Caso 3	Utilización media.	Mayor utilización.	Utilización media.	Mayor utilización.	No se presta el servicio	No se presta el servicio	No se presta el servicio
	Caso 4	No se presta el servicio	No se presta el servicio	No se presta el servicio	No se presta el servicio	No se presta el servicio	No se presta el servicio	No se presta el servicio
Tercer Cordón	Caso 5	Utilización media.	Utilización media.	Mayor utilización.	Mayor utilización.	No se presta el servicio	No se presta el servicio	Utilización media.
	Caso 6	En proceso de construcción.	En proceso de construcción.	En proceso de construcción.	En proceso de construcción.	Mayor utilización.	Mayor utilización.	No se presta el servicio
Valoración total (%)		-Mayor utilización: 33,3%. -Utilización media: 33,3%.	-Mayor utilización: 33,3%. -Utilización media: 33,3%.	-Mayor utilización: 33,3%. -Utilización media: 33,3%	-Mayor utilización: 50%. -Utilización media: 16,7%.	-Mayor utilización: 16,7%. -Utilización media: 16,7%.	-Mayor utilización: 16,7%. -Utilización media: 16,7%.	Utilización media: 16,7%.
No prestan el servicio (%)		33,3%.	33,3%.	33,3%.	33,3%.	66,7%.	66,7%.	83,3%.

Fuente: Propia.

⁹ Para la dimensión 8, valor afectivo (VA), se utilizan los siguientes valores: Servicios de mayor utilización, Servicios de utilización media y Servicios de menor utilización.

En relación con el caso 4, ya se ha expuesto previamente la causa por la cual no se prestan servicios en esa biblioteca. No obstante, resulta pertinente efectuar algunas aclaraciones respecto del caso 6. Este corresponde a una unidad de información que se encuentra en proceso de construcción, dado que el instituto de educación superior al que pertenece es de reciente creación. En este contexto, no se brindan aún servicios básicos (ítems 1 a 4), ya que la institución se halla en una etapa de acondicionamiento del espacio físico.

Paralelamente, se observa que se encuentran avanzando en el desarrollo de su sistema de gestión, circunstancia que está vinculada con el hecho de que el instituto cuenta con una carrera con orientación en programación. Este factor permitiría explicar la elevada valoración asignada a los servicios de sistema de gestión bibliotecaria y catálogo automatizado, ambos con un 16,7%. Cabe destacar que se trata del único caso de la muestra que otorgó valores altos a estos ítems.

A modo de contraste, el caso 1 —que representa también el 16,7% de la muestra y es el único que cuenta con un sistema de gestión en funcionamiento— ha considerado dichos servicios con la valoración *utilización media*.

La dimensión 9 se corresponde con una valoración de tipo subjetiva, basada en la dimensión Control de la Información (CI), relacionada con la efectividad de la colección en la respuesta a las necesidades de información:

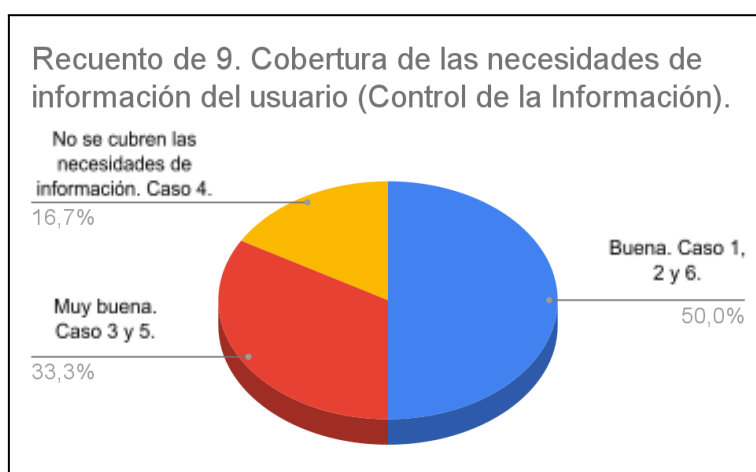


Gráfico 7. Cobertura de las necesidades de información (Control de la Información).
Fuente: Propia.

Si se suman las valoraciones *Buena* y *Muy buena*, se puede inferir que el 83,3% del nivel de respuesta a las necesidades de información, es decir la capacidad de la colección a responder a las demandas, oscila en valores que van desde lo aceptable hacia lo óptimo. Sobre el caso 4 ya se ha mencionado sus particularidades.

Sobre el 50% que declara que la respuesta es buena, los casos 1 y 2 comparten la biblioteca con otra institución, mientras que el caso 6 se encuentra en proceso de construcción de todos sus servicios. El 33,3% que la define como muy buena, son bibliotecas que poseen un espacio físico propio. Todavía es necesario definir si la posesión de una biblioteca de uso exclusivo, y por ende una colección propia, son factores que inciden en la percepción sobre el control de la información, como se puede desprender del análisis de los datos del indicador número 9.

4.3. Servicios de extensión.

Para el análisis de los servicios de extensión se utilizaron indicadores cuantitativos que miden la presencia, ausencia o una tercera opción, *en proceso de construcción del servicio*. La tabla 6 sintetiza los resultados:

Tabla 6: *Servicios de extensión en la bibliotecas pedagógicas de La Matanza.*

Cordón	Casos	10. Formación de usuarios.	11. Promoción de la lectura.	12. Promoción del trabajo intelectual.	13. Articulación bibliotecaria	14. Otros serv. de ext. bibliotecaria o cultural.	14. Indicar el o los servicios de extensión.
Primer Cordón	Caso 1	Si.	En proc. de constr.	No.	No.	No.	
	Caso 2	Si.	Si.	No.	No.	No.	
Segundo Cordón	Caso 3	No.	Si.	En proc. de constr.	No.	Si.	Salidas educativas a otras Bibliotecas
	Caso 4	No.	Si.	Si.	No.	No.	
Tercer Cordón	Caso 5	En proc. de constr.	Si.	No.	No.	No.	
	Caso 6	En proc. de constr.	Si.	Si.	En proc. de constr.	No.	
Valor total (%)		-Si: 33,3%.	-Si: 83,3%.	-Si: 33,3%.	-No: 83,3%.	-Si: 16,7%.	

	-No: 33,3%. -En proc. de constr.: 33,3%.	-En proc. de constr.: 16,7%.	-No: 50 %. -En proc. de constr.: 16,7%	-En proc. de constr.: 16,7%.	-No: 83,3%.	
--	---	------------------------------	---	------------------------------	-------------	--

Fuente: Propia.

Es necesario intentar definir la naturaleza de este tipo de servicios. Por ejemplo, en la resolución 2245/09 de la DGCyE, en el apartado “La biblioteca de educación superior”, se define a los servicios de extensión dentro de la órbita del *Área Pedagógica*. Además de los servicios generales ya mencionados (atención al usuario, consulta, préstamo y referencia), la extensión comprende la formación de usuarios, la promoción de la lectura, la promoción del trabajo intelectual, y la articulación bibliotecaria. Por otra parte dentro del *Área Comunitaria* de la misma resolución, se incluye el trabajo en red con otras instituciones; todas estas dimensiones se encuentran presentes en la construcción de los indicadores.

Continuando con el análisis, en relación con la *Formación de usuarios*, los resultados muestran una distribución equitativa: el 33,3 % de las unidades presta este servicio, otro 33,3 % no lo brinda y el 33,3 % restante se encuentra en proceso de construcción del mismo. En cuanto al indicador *Promoción de la lectura*, los resultados resultan especialmente relevantes, dado que el 83,3 % de los casos ofrece este servicio, mientras que el 16,7% se halla en proceso de implementación, representando el indicador más positivo de la dimensión Servicios de extensión.



Gráfico 8. 11. Promoción de la lectura. Fuente: propia.

En relación a los altos valores de presencia de la promoción de la lectura, puede mencionarse que algunos profesionales han referido la presencia de un grupo de whatsapp de las bibliotecas pedagógicas de La Matanza, y la intervención de una referente bibliotecológica que depende del nivel central de la DGCyE, también en articulación con los CIIES locales y con la inspección de nivel de La Matanza. En ese sentido, se han trabajado los materiales de la jornada [Leer en comunidad](#) y se ha entregado a las bibliotecas las colecciones [Identidades bonaerenses](#), [ESI en las escuelas bonaerenses](#), [más derechos en las aulas](#) y [Biblioteca para una pedagogía de la memoria](#). Por tanto, estas acciones han influido de manera positiva en la implementación de los servicios de extensión, particularmente en la promoción de la lectura, con el 83,3% de presencia del servicio en la muestra.

Sobre la *Promoción del trabajo intelectual*, entendida desde las acciones tendientes a trabajar la alfabetización académica, los datos son los siguientes: el 33,3% de las bibliotecas brinda el servicio, el 50% no y el 16,7% se encuentra en proceso de construcción. En tanto que en *Articulación bibliotecaria*, que tiene como objetivo la vinculación de la unidad de información con otras instituciones y bibliotecas, los números son aún más bajos: el 83,3% no realiza articulación y el 16,7% está en proceso de brindar el servicio.

El objetivo del indicador *Otros servicios de extensión bibliotecaria o cultural* consiste en analizar la existencia en las bibliotecas de servicios orientados a dar respuesta a nuevas demandas de los usuarios (Batista Zaninelli, 2025). Entre estas se incluyen aspectos vinculados a la adecuación y comodidad de la estructura edilicia, la incorporación de temáticas LGBT, salud mental y maternidad en soltería, así como el desarrollo de actividades asociadas a ferias, exposiciones y otros espacios culturales. En conjunto, estas iniciativas buscan tender puentes entre la institución y la comunidad, favoreciendo la socialización y el intercambio, y configurándose como servicios que aportan un valor agregado y promueven un vínculo activo con la comunidad, constituyéndose como la dimensión social de la biblioteca (Dobra, 2007; Orera Orera, 1998). Los resultados correspondientes a este indicador evidencian niveles reducidos de implementación: únicamente el 16,7 % de

los casos ofrece esta actividad, consistente en una salida educativa a otra unidad de información, mientras que el 83,3% no brinda este tipo de servicio.

En síntesis, la prestación con mayor nivel de desarrollo es la *Promoción de la lectura*, seguida por la *Formación de usuarios*, que registra un 33,3 % de respuestas afirmativas. La *Promoción del trabajo intelectual* también alcanza un 33,3 % de implementación, aunque presenta un 50 % de ausencia del servicio. Por su parte, *Otros servicios de extensión bibliotecaria o cultural* muestran valores bajos, con un 16,7 % de presencia, y los niveles más reducidos corresponden a la *Articulación bibliotecaria*, indicador en el cual el 16,7 % de la muestra se encuentra en proceso de construcción del servicio

4.4. Servicios web.

Para la medición de esta variable se han utilizado indicadores cuantitativos que dan cuenta de la inserción de estas unidades de información al entorno de la web. Se recuerda que el avance de la tecnología para el acceso a la información y servicios obliga a la biblioteca a adaptarse a los tiempos actuales (Mamani y Vilca, 2022), en tanto que la incorporación al mundo web implica una potenciación de los servicios existentes (Gallo León, 2015).

Tabla 7: Servicios web en las bibliotecas pedagógicas de La Matanza.

Cordón	Casos	15. Página web.	16. Catálogo en línea.	17. Biblioteca digital.	18. Referencia en línea.	19. Redes sociales.	19.a. Redes sociales utilizadas.
Primer Cordón	Caso 1	En proc. de constr.	No.	En proc. de constr.	No.	No.	
	Caso 2	No.	No.	Si.	No.	No.	
Segundo Cordón	Caso 3	En proc. de constr.	En proc. de constr.	Si.	Si.	Si.	Instagram
	Caso 4	En proc. de constr.	En proc. de constr.	En proc. de constr.	En proc. de constr.	No.	
Tercer Cordón	Caso 5	Si.	No.	Si.	No.	No.	
	Caso 6	En proc. de constr.	En proc. de constr.	En proc. de constr.	En proc. de constr.	En proc. de constr.	

Valor total (%)	Si: 16,7%. No: 16,7%. En proc. de constr.: 66,7%.	No: 50%. En proc. de constr.: 50%.	Si: 50%. En proc. de constr.: 50%.	Si: 16,7%. No: 50%. En proc. de constr.: 33,3%.	Si: 16,7%. No: 66,7%. En proc. de constr.: 16,7%.	
------------------------	---	---------------------------------------	---------------------------------------	---	---	--

Fuente: Propia.

Si se analiza los datos de los servicios web de manera general, los resultados son magros para estos indicadores. La dimensión que mayor presencia presenta es la de *Biblioteca digital*, con un 50% de unidades de información que ofrecen este tipo de colección en línea, y el otro 50% se encuentra en fase de desarrollo del servicio.

Para *Página web*, sólo el caso 5 presenta esta prestación, mientras que el 66,7% de la muestra se encuentra en proceso de construcción y el 16,7% directamente no posee página web. Respecto de los indicadores *Referencia en línea* y *Redes sociales*, el 16,7% de las bibliotecas presenta estos servicios, puntualmente el caso 3. El resto de los casos refiere que el 50% no presta el servicio de referencia en línea y el 66,7% no posee redes sociales.

Por la importancia que presenta en la actualidad el *Catálogo en línea* como instrumento democratizador del acceso a las colecciones, este es un indicador que requiere una atención prioritaria. Si se suman los casos que no prestan el servicio, y los que se encuentran en proceso de construcción, es posible afirmar que al momento del relevamiento (segundo cuatrimestre del 2025) el 100% de las bibliotecas del nivel superior de La Matanza no ofrece este servicio a sus comunidades.

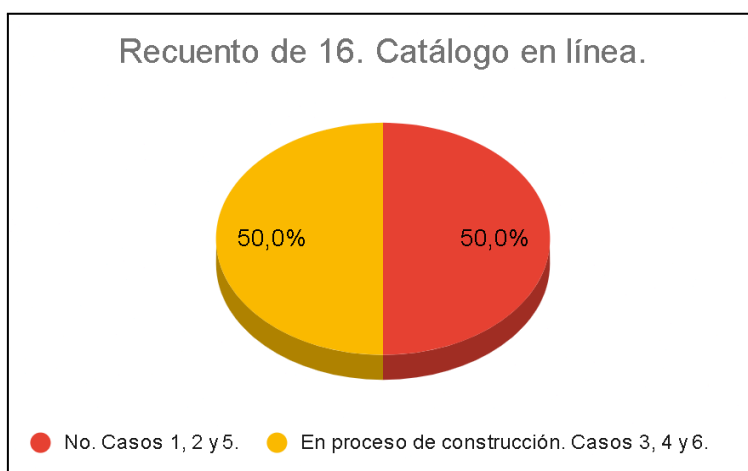


Gráfico 9. 16. Catálogo en línea en las Bibliotecas pedagógicas del Partido de La Matanza.

Fuente: Propia.

En resumen, sólo el indicador *Biblioteca digital* se encuentra en el nivel del 50% de presencia en la muestra. Para las restantes dimensiones, los valores resultan inexistentes o apenas alcanzan el 16,7%, lo que evidencia una baja implementación de este tipo de servicios. No obstante, como proyección favorable a futuro, cabe señalar que entre el 50% y el 66,7% de los casos se encuentran trabajando en poner en marcha los servicios de página web, catálogo en línea y biblioteca digital.

4.5. Ambiente.

Esta dimensión examina la presencia de aspectos estructurales vinculados al funcionamiento institucional a partir de la aplicación de indicadores predominantemente cuantitativos. De manera complementaria, se incorpora una dimensión de carácter cualitativo orientada a la adecuación del espacio destinado al trabajo intelectual, la cual se sustenta en una valoración de tipo subjetivo asociada a la evaluación del espacio físico en términos de *disponibilidad, condiciones de confort y grado de acogimiento* (ES). Esta dimensión de análisis en particular, junto con el eje *General*, reviste una importancia significativa debido a su incidencia directa en la eficacia de los servicios. Comenzando con este apartado, se indican los resultados respecto de la disponibilidad de sala de lectura en los institutos analizados:

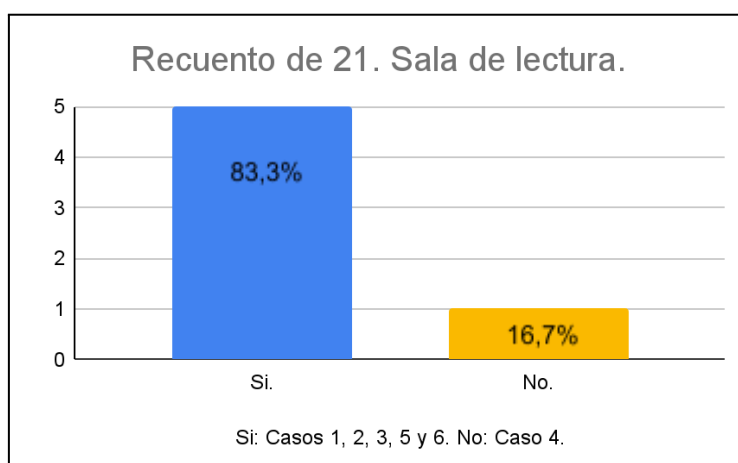


Gráfico 10. 21. Disponibilidad de sala de lectura. *Fuente:* Propia.

A fin de garantizar el derecho de acceso a la información y favorecer que los ciudadanos accedan a recursos informativos —entendidos como insumos indispensables en los procesos de producción de conocimiento y de cultura (Sanllorenti, 2015)—, así como de atender a la dimensión social de la biblioteca (Dobra, 2007; Batista Zaninelli, 2025), resulta imprescindible la disponibilidad de un espacio físico adecuado. Dicho espacio se materializa, en la mayoría de los casos, en la sala de lectura, concebida como un ámbito privilegiado y uno de los servicios fundamentales para la socialización y el acceso a la colección, así como a los servicios generales y de extensión.

Diversos autores (Stochetti, 2016; Digiaco, 2010; Pickenhayn, 2022), destacan la importancia de contar con una infraestructura de espacio físico adecuada y su incidencia directa en la correcta prestación de los servicios. Por ejemplo, Stochetti (2016, p. 102) menciona en su estudio de satisfacción de usuarios del Conservatorio de Música “Alfredo Ginastera” de Morón, que los usuarios se manifiestan “algo a nada satisfechos en cuanto a la comodidad de la sala de lectura”. Al establecer una comparación con casos de mayor proximidad empírica, se observa que el caso 4 de la muestra carece de espacio físico propio, mientras que en el caso 3 se indica que, en determinadas ocasiones, la sala de lectura es utilizada como aula para el dictado de clases, debido a la insuficiencia de espacios disponibles en el instituto.

Concluyendo, se puede afirmar de manera general según los datos que arroja la muestra, que el 66,7% de los institutos superiores de La Matanza disponen de una sala de lectura, y el 16,7% está en vías de crear una. Por tanto, si sumamos estos datos, el 83,3% de las unidades de información cuentan con este servicio o están en proceso de desarrollarlo, lo cuál representa un valor positivo para este ítem.

Respecto de la disponibilidad de conexión a internet en las bibliotecas, que representa un aspecto importante para el acceso a recursos electrónicos y la posibilidad de desarrollo de servicios web, los valores son los siguientes:

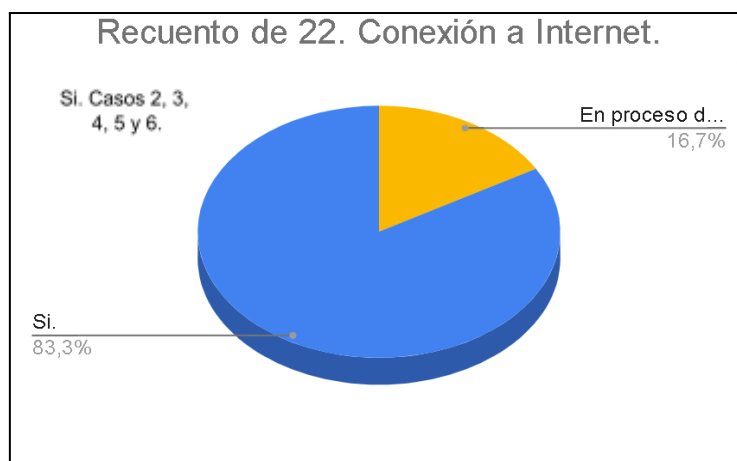


Gráfico 11. 22. Conexión a internet. Fuente: propia.

De manera que sumando las unidades de información que cuentan con conexión a internet, más las que están en proceso de acceder, se puede afirmar que el 100% de las bibliotecas contará con internet en el corto plazo.

Si se analiza la presencia de presupuesto, la cuestión es muy diferente:

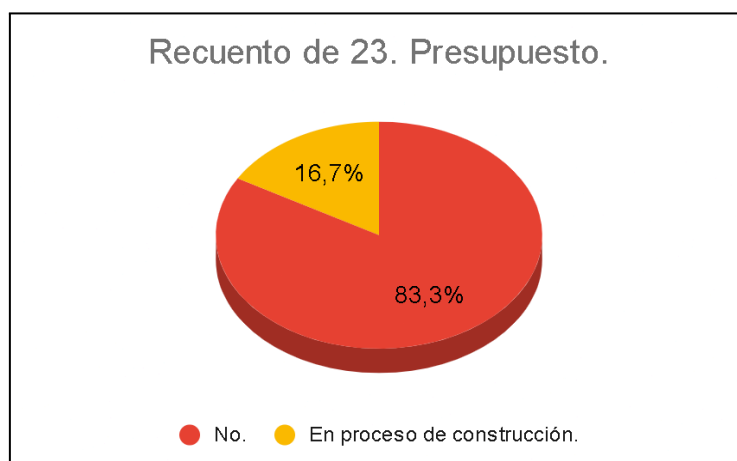


Gráfico 12. 23. Disponibilidad de presupuesto en las Bibliotecas pedagógicas de La Matanza.

Fuente: propia.

Según Pereira y Melnik (2005) el presupuesto representa la versión monetaria del plan de acción a seguir, y es considerado como la cantidad de dinero para hacer frente a gastos de la vida cotidiana o de un proyecto particular. El presupuesto debería estar directamente a cargo de la unidad de información para que esta pueda tener un control anticipado del uso de los recursos y la planificación de tareas y objetivos. Como ventajas del presupuesto se menciona: obliga a la evaluación,

forma una nueva mentalidad, tiene un efecto positivo en la motivación, ayuda a coordinar el trabajo de toda la biblioteca, mejora las asignaciones de recursos y mejora la comunicación.

Puede afirmarse que la totalidad de las unidades de información de los institutos de educación superior del partido de La Matanza opera sin contar con la asignación de una partida presupuestaria directa. De ese porcentaje, sólo un 16,7% se encuentra “en proceso” de conseguir financiamiento directo. El presupuesto representa un elemento fundamental para la planificación de ingresos y egresos durante un período determinado, y en una biblioteca, como en cualquier tipo de organización, representa una herramienta indispensable para poder planificar acciones a futuro.

En este sentido, Lancho Mena (2018) aborda con claridad la problemática al definir los alcances del concepto de *restricción presupuestaria*. A partir de los datos relevados, se concluye que las bibliotecas del nivel superior del partido de La Matanza desarrollan su funcionamiento sin contar con recursos monetarios asignados de forma directa. La incorporación de recursos materiales y humanos se efectúa mediante la intervención del Estado y requiere de una mayor inversión si se pretende alcanzar niveles elevados de calidad en la prestación de los servicios.

Sobre la disponibilidad de personal bibliotecario, el 100% de la muestra cuenta con al menos 1 profesional de la información en un turno de funcionamiento¹⁰, mientras que el 16,7% -caso 2-, dispone de 2 bibliotecarios por turno. Por otra parte, el 33,3%, los casos 3 y 5, informan que disponen de personal disponible para dos turnos de funcionamiento del instituto (9 horas). Cabe destacar que algunos de estos institutos funcionan en 3 turnos, mañana-tarde-noche (lo que equivale a 13,5 horas), por tanto existe un turno en el que la biblioteca no presta sus servicios por no disponer de personal. Para ilustrar al respecto, en los casos 3 y 5 el instituto funciona en 3 turnos, pero cuenta con personal para cubrir sólo 2, por tanto

¹⁰ En los institutos del nivel superior de la Provincia de Buenos Aires los turnos tienen una duración de 4,30 hs., funcionando desde 1 turno, 2 turnos y hasta en 3 turnos por día, dependiendo de la institución.

el turno noche queda sin funcionamiento. Por su parte, los casos 4 y 6 funcionan en 1 solo turno.

En relación con la cantidad de horas de funcionamiento de las bibliotecas del nivel superior del partido de La Matanza, el gráfico que se presenta a continuación expone los datos relevados¹¹:

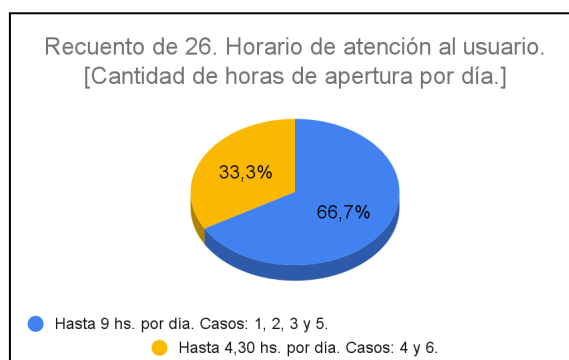


Gráfico 13. 26. Horario de atención, horas de apertura por día. *Fuente:* Propia.

Asimismo, uno de los aspectos más importantes del eje *Ambiente* ha sido la caracterización de los usuarios en función de la utilización de los servicios:

Tabla 8: *Utilización semanal de los servicios en las bibliotecas pedagógicas de La Matanza.*

Cordón	Casos	25.a. Edad promedio de los usuarios.	25.b. Promedio de usuarios que asisten a la biblioteca por semana.	25.c. Promedio de préstamos a domicilio por semana.	25.d. Promedio de usuarios que utilizan la sala de lectura por semana.	25.e. Promedio de préstamos al aula por semana.	25.f. Promedio de respuestas de referencia por semana.
Primer Cordón	Caso 1	25	40	15	20	15	20
	Caso 2	19 a 60	50	20	50	10	25
Segundo Cordón	Caso 3	30	25	5	15	15	10
	Caso 4						

¹¹ Para una mejor lectura de los datos, se ha optado por adelantar el indicador número 26 ya que se encuentra asociado al número 24 (Personal, cantidad de bibliotecarios y horas de apertura de la biblioteca). Por este motivo el ítem 26 aparece antes que el 25.

Tercer Cordón	Caso 5	25	60	70	15	10	15
	Caso 6	30					
Valor total:			175	110	100	50	70

Fuente: Propia.

Es necesario mencionar la provisionalidad de este apartado en particular, ya que no se puede determinar si los datos se corresponden con la totalidad de los turnos en los que funciona la biblioteca, o sólo es información sobre el turno en el que se desempeña el encuestado, cuestión que es necesario dilucidar en el futuro ya que puede modificar sustancialmente estos resultados. Dicho esto, como primer dato se puede afirmar que la edad promedio de los usuarios va de los 25 a los 30 años, para el 66,7% de la muestra y, por otra parte, el 16,7% declara que la edad de sus usuarios va desde los 19 hasta los 60 años.

En relación a los indicadores referidos al promedio de usuarios que asisten a la biblioteca, al promedio de préstamos a domicilio, a la utilización de la sala de lectura, préstamos al aula y consultas de referencia, resulta necesario realizar ciertas distinciones. En los casos que corresponden al primer cordón, estas prestaciones funcionan para el 100% de las bibliotecas, mientras que en el segundo y tercer cordón funcionan en el 50% de los casos, situación que incide directamente en los resultados obtenidos. En función de ello, los valores registrados en el primer cordón resultan superiores a los del segundo y tercer cordón, dado que la cantidad de prestaciones ofrecidas es mayor.

Entonces, si por ejemplo se analiza la cantidad de usuarios que asisten a la biblioteca por semana, para el primer cordón se corresponden 90 usuarios semanales, mientras que para segundo y tercer cordón sumados, se cuentan 85 usuarios, siendo estos dos últimos espacios geográficos los que detentan más del 75% de la totalidad del alumnado de toda la muestra. Se observa entonces aquí una disparidad en el uso de la biblioteca; una explicación posible es que en la muestra, el caso 4 y el 6 (ambos del segundo y tercer cordón) no presentan espacios físicos disponibles para el funcionamiento de la biblioteca, y por tanto no brindan servicios generales. Esto se encuentra reflejado para todos los indicadores de este apartado,

y explica los bajos rendimientos de estos espacios en comparación con el primer cordón.

Siguiendo con los aspectos estructurales, el siguiente cuadro presenta la disponibilidad de dispositivos tecnológicos para bibliotecarios y usuarios :

Tabla 9: *Disponibilidad de dispositivos tecnológicos en las bibliotecas pedagógicas de La Matanza.*

<u>Cordón</u>	Casos	28. Dispositivos tecnológicos para bibliotecarios.	28.a. Cantidad y naturaleza de los dispositivos.	29. Dispositivos tecnológicos para los usuarios.	29.a. Cantidad y naturaleza de los dispositivos.
Primer Cordón	Caso 1	Si.	1 PC y 1 impresora.	No.	
	Caso 2	No.		No.	
Segundo Cordón	Caso 3	Si.	1 Netbook	Si.	Netbooks, Computadoras de escritorio, proyectores, parlantes, micrófonos
	Caso 4	No.		No.	
Tercer Cordón	Caso 5	Si.	1 PC	Si.	Netbooks
	Caso 6	En proceso de construcción.		En proceso de construcción.	
Valor total (%)		Si: 50%. No: 33,3%. En proceso de construcción: 16,7%.		Si: 33,3%. No: 50%. En proceso de construcción: 16,7%.	

Fuente: Propia.

Al analizar la disponibilidad de dispositivos tecnológicos, se observa que el 50% de las bibliotecas del nivel superior del partido de La Matanza cuenta con computadoras, ya sean de escritorio o netbooks, mientras que sólo el 16,7 % dispone de impresora para el desarrollo de sus tareas y la prestación de servicios. Asimismo, el 16,7 % de los casos —correspondiente al caso 6— se encuentra en proceso de adquisición de una computadora. Resulta relevante señalar que el 33,3 % de la muestra no dispone de PC ni de un dispositivo tecnológico equivalente.

En este sentido, los datos permiten afirmar que el 50 % de estas unidades de información carece de dispositivos tecnológicos, lo que constituye un porcentaje elevado. Si se considera que los servicios web representan desde hace tiempo una oportunidad significativa para la adaptación y el fortalecimiento de los servicios bibliotecarios (Serrano Muñoz et al., 2018; López Yepes, 2015), puede sostenerse que la falta de dispositivos en la mitad de las bibliotecas analizadas evidencia una brecha digital considerable (Felicié Soto, 2006) en relación con el acceso a tecnologías por parte de los profesionales de la información. Esta última información podría explicar entonces los bajos valores obtenidos para la presencia de servicios web en estas bibliotecas.

Siguiendo con el análisis de la disponibilidad de dispositivos para los usuarios, los resultados evidencian valores aún más bajos: el 33,3 % de las bibliotecas dispone de equipamiento tecnológico para su comunidad, el 50 % no ofrece este recurso y el 16,7 % se encuentra en proceso de incorporarlo. En consecuencia, la brecha digital resulta aún más pronunciada en lo que respecta al acceso de los estudiantes a dispositivos tecnológicos en las bibliotecas del nivel superior del partido de La Matanza.

Es necesario destacar la singularidad del caso 3 y 5, del segundo y tercer cordón, que cuentan con disponibilidad de dispositivos para sus usuarios. Concretamente el caso 3 dispone de netbooks para sus estudiantes, proyector y dispositivos de audio, tan importantes para el trabajo intelectual como para llevar a cabo actividades de extensión y el caso 3 tiene disponibilidad de netbooks para sus usuarios.

Para finalizar este apartado, el ítem *Adecuación de la biblioteca para el trabajo intelectual (ES)*, refleja una valoración subjetiva sobre la capacidad del espacio físico en sus aspectos de disponibilidad, confort y acogimiento:

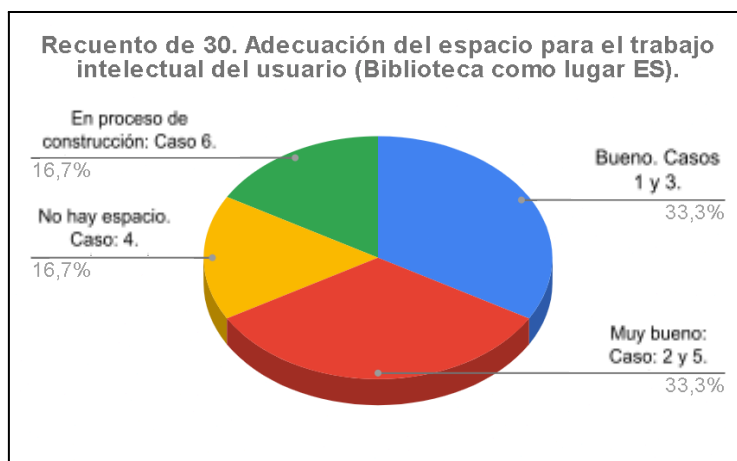


Gráfico 14. 30. Adecuación del espacio para el trabajo intelectual. Biblioteca como lugar (ES).
Fuente: Propia.

La valoración de la biblioteca como lugar es positiva ya que el 66,7% de la muestra sostiene que la adecuación del espacio físico para el trabajo intelectual es de *buena a muy buena*. Si se enlaza esta ponderación a los resultados de los servicios generales del 1 al 4 (presencia del 66,7%) y con los valores obtenidos en el ítem número 9 *Cobertura de las necesidades de información* (CI), que indican que el 83,3% de la muestra considera de *Buena a Muy buena* la respuesta a las necesidades de información, aquí se encuentra la conjunción de los aspectos más positivos de rendimiento en las unidades de información analizadas, fundamentalmente basados en una valoración positiva para los servicios generales.

4.6. Fortalecimiento del perfil profesional.

Esta variable busca establecer el perfil del profesional de la información en base a su titulación, experiencia, antigüedad en el cargo, participación en jornadas técnicas o pedagógicas y en otra capacitación oficial o no oficial que el personal haya desarrollado. Además de poder determinar un perfil, también se busca establecer una relación de estos aspectos con las preguntas abiertas, de manera particular sobre las que indagan sobre la opinión de los bibliotecarios sobre áreas en las que les resultaría interesante recibir capacitación y en la creación de nuevos servicios.

Tabla 10: Fortalecimiento del perfil profesional en las bibliotecas pedagógicas de La Matanza.

<u>Cordón</u>	Casos	31. Nivel de titulación.	32. Antigüedad en el cargo (años).	33. Participación en cursos de formación y actualización pedagógica y/o técnica en los últimos 2 años.	33. En caso de respuesta afirmativa, indicar los cursos en los que ha participado.	34. Participación en reuniones prof.: jornadas, congresos, encuentros, talleres y otros en los últimos 2 años.	34. En caso de respuesta afirmativa, indicar las reuniones profesionales en las que ha participado.	35. Otra formación.	35. En caso de respuesta afirmativa, indicar los tipos de formación.	36. Producción de investigación y publicación académica.
Primer Cordón	Caso 1	Bibliotecario escolar.	7	No.		Si.	Jornadas CIIE. Encuentros virtuales con la dir. prov. del nivel superior.	No.		No.
	Caso 2	Bibliotecario escolar.	6 meses	No.		Si.	Jornadas CIIE. Encuentros virtuales con la dir. prov. del nivel superior.	Si.	Profesora del nivel primario	No.
Segundo Cordón	Caso 3	Técnico sup. en bibliotecología/ Tramo de Formación Pedagógica	2	Si.	Cursos de ABC. Cursos docentes varios. Diplomatura en Alfab. Digital.	Si.	Encuentros Bibliotecarios Escolares, Jornadas de capacitación. Talleres de ESI.	Si.	Prof. de Inglés (no escolar). Licenciatura en Bibliotecología (en proceso)	No.
	Caso 4	Bibliotecario escolar.	10	No.		No.		Si.	Profesor de Ed. Física.	No.
Tercer Cordón	Caso 5	Bibliotecario escolar.	18	No.		Si.	Las organizadas por el Distrito	No.		No.
	Caso 6	Téc. sup. biblio /Cap. docente	3	Si.	Cap. a bibliot. Cursos de CIIE.	Si.	10	No.		En proceso de producción

Fuente: Propia.

En lo que respecta al nivel de titulación del personal bibliotecario, el 66,7 % declara poseer el título de Bibliotecario Escolar, mientras que el 33,3 % restante cuenta con formación correspondiente a la Tecnicatura Superior en Bibliotecología, complementada con el Tramo o Capacitación Docente. Asimismo, en relación con la presencia de otras instancias de formación, el 50 % de los encuestados respondió de manera afirmativa. En este grupo, el caso 2 posee el título de profesora de nivel primario; el caso 3 es profesora de inglés (no escolar) y se encuentra cursando la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación; y el caso 4 manifiesta poseer el título de profesor en Educación Física.

Respecto de la antigüedad en el cargo, la situación resulta heterogénea: un caso registra 18 años de trayectoria, el 66,7 % de la muestra presenta una antigüedad que oscila entre los 2 y los 10 años, y el 16,7 % restante cuenta con 6 meses de permanencia en el puesto.

Sobre la participación en cursos de formación y actualización, o a reuniones de tipo profesional como pueden ser jornadas, talleres, congresos, el 83,3% refiere que ha asistido a alguna de estas actividades durante los últimos 2 años. Particularmente se destaca la asistencia a los cursos y jornadas dictadas por los CIIE, los encuentros provinciales con el nivel superior y los encuentros de bibliotecarios. Este último dato es coincidente con el desarrollo de las jornadas *Leer en comunidad* y las acciones llevadas a cabo por el nivel central, en donde tuvieron lugar charlas y reuniones con bibliotecarios, referentes provinciales e inspectores del nivel superior.

Para finalizar, sobre el ítem *Producción de investigación y publicación académica*, el 83,3% informa que no ha producido trabajos, mientras que el 16,7% se encuentra en proceso de producción.

4.7. Preguntas abiertas.

Como última dimensión de análisis se han incorporado una serie de preguntas abiertas destinadas a los profesionales de la información que tienen como

objetivo obtener información complementaria sobre la necesidad de nuevos servicios, capacitación, necesidades de los usuarios, opinión sobre documentos de gestión y por último, la efectividad de la encuesta o cualquier otra información que se considerase relevante para esta investigación. A continuación los resultados:

Tabla 11: Pregunta abierta n° 1.

Cordón	Casos	1. ¿Qué servicio/s no se presta/n y le interesaría que se preste/n en la biblioteca?
Primer Cordón	Caso 1	Internet.
	Caso 2	Catálogo en línea.
Segundo Cordón	Caso 3	Sala de lectura silenciosa, Catálogo en línea, DSI, Alfabetización Informacional.
	Caso 4	No se prestan servicios de biblioteca, por no contar con espacio físico (ya que el instituto funciona en edificio prestado).
Tercer Cordón	Caso 5	Catálogo en línea.
	Caso 6	

Fuente: Propia.

El 66,7% de la muestra refiere la necesidad de incorporar servicios relacionados con la inclusión de la tecnología: Internet para el caso 1, siendo el único caso que no presta el servicio y Catálogo en línea para el 50% de la muestra. Es necesario aclarar que la situación del caso 4 es particular, y el caso 6, como ya se ha mencionado, se encuentra en proceso de acondicionamiento de su nuevo emplazamiento físico.

Existe una correlación entre los bajos indicadores observados en algunos casos en la prestación de servicios web, la brecha digital evidenciada —reflejada en que el 50 % de las bibliotecas carece de dispositivos destinados al personal— y las percepciones de los bibliotecarios respecto de la necesidad de incorporar nuevos servicios. En particular, dichas opiniones se orientan mayoritariamente hacia el fortalecimiento y la ampliación de los servicios web dirigidos a sus comunidades.

Tabla 12: Pregunta abierta n° 2.

Cordón	Casos	2. ¿En qué áreas le interesaría recibir capacitación?
Primer Cordón	Caso 1	Biblioteca virtual. Actualización de software para bibliotecas.

	Caso 2	
Segundo Cordón	Caso 3	Tecnología, Uso de Inteligencia Artificial, Procesos Técnicos.
	Caso 4	
Tercer Cordón	Caso 5	Tecnología.
	Caso 6	Restauración y conservación.

Fuente: Propia.

Al igual que para la pregunta n°1, las áreas de interés respecto de capacitación de los profesionales se relacionan con la inclusión de la tecnología. En este ítem, el 66,7% de la muestra ha respondido, mientras que el 33,3% no emite opinión. En algunos casos se contesta de manera genérica, mencionando “tecnología”, y en otros las respuestas son más específicas: biblioteca virtual, software de bibliotecas e inteligencia artificial. En particular, el 16,7% refiere como tema de capacitación la conservación y restauración de los documentos y a los procesos técnicos.

La pregunta n°3, “¿Ha recibido pedidos para la creación de servicios de extensión cultural o bibliotecaria para grupos de personas, o referidos a temáticas como salud mental, maternidad en soltería o la utilización de la biblioteca como lugar de encuentro? Mencione los servicios” tiene como objetivo analizar las sugerencias de nuevos servicios de extensión en línea con las directrices IFLA y con los servicios que aborda Batista Zaninelli (2025) en su trabajo. Aquí es interesante notar que sólo un caso refiere haber recibido pedidos de nuevos servicios, sin mencionar qué tipo de servicio. Quizás esto se deba a un error en la construcción de la encuesta.

El 50% ha respondido que no ha recibido sugerencias sobre necesidades de los usuarios respecto de nuevos servicios de extensión. El caso 1 informa que la biblioteca no cuenta con espacio físico para estas actividades, y el caso 3 refiere que no ha recibido sugerencias, pero que igualmente el espacio ya es utilizado como lugar de reunión.

Tabla 13: Pregunta abierta n° 4.

<u>Cordón</u>	Casos	4. ¿Qué importancia tiene para usted la elaboración de manuales, políticas y normas de funcionamiento (manual de procedimientos, reglamento, política de desarrollo de colecciones, etc.)? ¿Por qué?
Primer Cordón	Caso 1	Poca importancia en una biblioteca escolar.
	Caso 2	Es importante para la organización con los demás bibliotecarios.
Segundo Cordón	Caso 3	Mucha importancia ya que organizan y normalizan el funcionamiento de la biblioteca y las acciones a tomar ante distintas situaciones, ya sean rutinarias o medidas a largo plazo.
	Caso 4	
Tercer Cordón	Caso 5	Es importante, hace al orden y buen funcionamiento de la biblioteca.
	Caso 6	Es importante para determinar la visión y misión de la biblioteca

Fuente: Propia.

En relación a esta dimensión, el 66,7% considera importante la presencia de manuales, políticas y normas de funcionamiento, ya que mejoran la comunicación entre el personal, optimizan la puesta en marcha de objetivos y actividades, colaborando con su normalización, generando una mejor organización institucional. El 16,7% de la muestra no contesta, y el 16,7% considera que este tipo de herramientas tiene poca importancia en una biblioteca escolar. Se evidencia aquí también una falta de consenso terminológico para referirse a las bibliotecas del nivel superior no universitario.

Para concluir con el análisis y la discusión de los resultados, se presentan las sugerencias de los profesionales de la información:

Tabla 14: Comentarios, sugerencias y observaciones de los bibliotecarios.

<u>Cordón</u>	Casos	Espacio para consignar cualquier comentario, sugerencia u observación que desee hacer acerca de los servicios de la biblioteca o bien de la encuesta que acaba de llenar.
Primer Cordón	Caso 1	
	Caso 2	
Segundo Cordón	Caso 3	“Es necesario aclarar que las respuestas fueron contestadas en base a una biblioteca que se usa como aula en uno de los turnos y esto imposibilita el óptimo funcionamiento. Pero además, se encuentra en proceso de organización en muchos sentidos”.
	Caso 4	

Tercer Cordón	Caso 5	
	Caso 6	“No se especifica si las capacitaciones o talleres son desde que tengo el cargo en superior o desde que trabajo en cargo de Bibliotecaria en todos los niveles, en mi caso trabaje en primaria, secundaria y superior y mi antigüedad es de 8 años”.

Fuente: Propia.

5. Conclusiones

El objetivo principal de esta investigación ha sido evaluar los servicios de las bibliotecas del nivel educativo terciario en La Matanza, es decir, las *Bibliotecas pedagógicas* (Bombini, 2021; Peredo, 2024) de este distrito. Para esto se ha realizado una descripción de su situación actual, con la intención de identificar fortalezas y debilidades, estableciendo un diagnóstico provisional susceptible de ser utilizado en la planificación de mejoras continuas en los servicios de estas unidades de información y otras similares.

Para llevar a cabo esta tarea, se realizó el análisis de las instituciones a partir de modelos de evaluación predominantemente cuantitativos, complementados con enfoques cualitativos. Si bien estos últimos fueron incorporados en menor proporción, resultaron igualmente relevantes para la comprensión integral del objeto de estudio. La construcción y adaptación de estos insumos analíticos contempló la selección de una muestra representativa de los tres cordones en los que se divide el municipio bonaerense de La Matanza (Sena y Bareiro Gardenal, 2019), con el propósito de reflejar de manera adecuada las características del conjunto del distrito, es decir, de los diez institutos (ISFD, ISFT y ISFDyT).

Dicho esto, las conclusiones que resultan de esta investigación se encuentran organizadas de acuerdo a los objetivos analíticos, y también a aspectos que fueron surgiendo a lo largo del trabajo. En lo posible se trató de mantener la estructura de las variables analizadas, aunque necesariamente se realizaron cruzamientos, paralelismos y asociaciones entre dimensiones, con la finalidad de obtener el mayor provecho posible de los resultados.

Respecto a la dimensión *General*, que analiza aspectos estructurales relacionados a la situación los Institutos Superiores de La Matanza, sobre la situación edilicia se puede informar que sólo dos institutos poseen edificio propio, representando el 33,3% de la muestra. El 66,7% restante comparte edificio con otra institución educativa. Si se aborda el ítem *Biblioteca propia*, el 50% de unidades de información funcionan en un edificio propio (el caso 6 se encuentra acondicionando

su biblioteca), el 33,3% comparte espacio con la biblioteca de otra institución y el 16,7% no posee infraestructura para su biblioteca, es decir, no cuenta con biblioteca.

Se desprende de estos datos que la situación edilicia *resulta desfavorable*, tanto para el funcionamiento de los institutos como de sus bibliotecas, ya que no cuentan con instalaciones apropiadas en gran parte de los casos. Si se realiza una distinción por cordón (Sena y Bareiro Gardenal, 2019), los institutos del primer cordón no cuentan con edificio propio para su funcionamiento y el de sus bibliotecas. En el segundo y tercer cordón se encuentran los institutos que poseen edificio propio; sin embargo, estas instalaciones resultan insuficientes para albergar a la totalidad de su población, por lo que deben utilizar las instalaciones de otras instituciones educativas.

Cabe destacar que a pesar de disponer de instalaciones que se comparten, el primer cordón cuenta con el 100% de espacio físico para sus bibliotecas, mientras que en el segundo y tercer cordón, el 50% los institutos poseen lugar físico para su unidad de información. El caso 4 no tiene autorización para utilizar la biblioteca de la institución con la que comparte edificio, por tanto no se prestan servicios bibliotecarios, lo que requiere de una solución apropiada a fin de poder garantizar el derecho de acceso a la información a su comunidad. Por su parte, el caso 6 se encuentra construyendo su espacio de biblioteca.

Los factores mencionados inciden de manera directa en la prestación de los servicios, dado que, como se desarrolla más adelante, los índices de disponibilidad y presencia de servicios resultan más elevados en los institutos del primer cordón -que detenta el 24,8% de la matrícula- que en los del segundo y tercero, a pesar de que estos últimos sumados concentran el 75,2 % de la población estudiantil del distrito.

Concluyendo con las condiciones edilicias, se observa también una tendencia a utilizar la sala de lectura como aula, ante la falta de espacio físico para el dictado de clases (casos 3 y 5). Respecto de esto, es necesario mencionar que cuando sucede esta readecuación de espacios, la sala de lectura deja de funcionar como tal, y todo proceso de trabajo vinculado a los servicios se encuentra afectado. En ese

caso, no se contabiliza aquí las consecuencias de utilizar las salas de lectura como “aulas”, pero sin duda que todos los indicadores de calidad del servicio bibliotecario descienden en esos casos, ya que esto incide de manera negativa en su prestación.

Siguiendo con las conclusiones, los *Servicios generales* son los que presentan los niveles más altos de presencia en las bibliotecas pedagógicas, situación que se encuentra reflejada en los resultados favorables obtenidos para esta dimensión. Los indicadores del 1 al 4 -servicio de consulta y lectura in situ, préstamo en el aula, préstamo a domicilio y referencia-, se encuentran disponibles en el 67,7% de la muestra. Si se suma a este porcentaje el caso 6, que se encuentra el proceso de construcción de estos servicios, en poco tiempo se alcanzará el 83,3%, casi la totalidad de la muestra.

Los elevados valores registrados en los *Servicios generales* pueden explicarse en función del interés de los usuarios por su utilización, tal como se refleja en el indicador *Valoración afectiva de los servicios generales (VA)*. En este sentido, los encuestados señalan que dichos servicios concentran los mayores niveles de uso, con categorías de *mayor utilización* y *utilización media* en el 67,7 % de los casos, mientras que la opción correspondiente a *menor utilización* no fue seleccionada.

En la misma línea interpretativa, la valoración de tipo subjetiva *Cobertura de las necesidades de información (Control de la información)*, que mide la efectividad de la colección para responder a las necesidades de información del usuario, indica que la colección física responde de forma *buena* en el 50% de los casos, y *muy buena* en el 33,3% restante, con un 16,7% en donde no se cubren (caso 4). Es necesario mencionar en este análisis que el 50% que define como *buena* esta valoración, se corresponde con las bibliotecas que comparten espacio con la biblioteca de otra institución y nivel (casos 1 y 2); el caso 6 presenta la particularidad de estar con construcción de su biblioteca, lo que ameritaría revisar los criterios empleados para asignar la valoración como *buena*. El caso 3 y 5 consideran como *muy buena* la respuesta de la colección a las necesidades de información del usuario, por lo que hay una correspondencia entre poseer una biblioteca y colección

propias (es decir, sin compartir espacio con la biblioteca de otra institución) y mejores resultados en el control de la información.

Si se conjugan los valores precedentes con los obtenidos en la *Adecuación del espacio para el trabajo intelectual (Biblioteca como lugar ES)*, en donde los datos establecen que el 66,7%¹² de los casos coincide en ubicar el rendimiento de este indicador de *bueno a muy bueno*, se puede establecer que esta convergencia de dimensiones constituye el mayor rendimiento y la fortaleza de estas unidades de información.

Todo lo expuesto contribuye a sostener la idea de que, a pesar de que el 33,3% no cuenta con instalaciones, una parte significativa de estas bibliotecas garantiza el derecho de acceso a la información de sus comunidades, mediante la provisión de un espacio físico de permanencia y el acceso a recursos disponibles en formato físico. Sobre esta función, Mamani y Vilca (2022) afirman que la biblioteca es una institución democratizadora del conocimiento y la información en su comunidad y su valor público radica allí.

Fundamentando sobre la importancia de las bibliotecas como espacios que garantizan el derecho de acceso a la cultura y el conocimiento, Sanllorenti (2015) refiere: “Entre ellos, uno de los más importantes es el derecho de acceso a la información, considerado como un derecho social, de los que buscan la igualdad para que sean reales las condiciones para que todos, sin discriminación alguna, puedan acceder a recursos de información diversificada y plural” (p. 1) .

Continuando con los *Servicios generales*, la situación en el estado de utilización de *Sistemas integrados de gestión bibliotecaria* y *Catálogo automatizado* es muy distinta, con rendimientos bajos. Sólo el caso 1, que representa el 16,7% de la muestra utiliza este tipo de herramientas para la gestión de la colección y la búsqueda y recuperación de la información. El 50% se encuentra en proceso de implementación de estas aplicaciones y el 33% restante no las utiliza (el caso 4 por las razones ya expuestas).

¹² De concretarse la puesta en marcha de los servicios en el caso 6, este porcentaje podría incrementarse.

Por tanto, en el aspecto de aplicación de tecnologías, el 83,3% de las bibliotecas no aplican programas para la gestión de sus procesos y servicios, un valor que refleja una falta de acceso y adecuación a la tecnología. Este tema, por su relación con otras dimensiones, se retomará más adelante con las variables *Servicios web* y *Ambiente*.

Concluyendo con análisis de los *Servicios de extensión*, el indicador que ha arrojado los valores más altos de presencia ha sido el que corresponde a *Promoción de la lectura*, con un 83,3% de casos que llevan a cabo esta prestación. La razón de los altos valores para este ítem podría subyacer en lo referido por algunos encuestados sobre la existencia de un grupo de whatsapp regional, que comunica a los bibliotecarios con referentes del nivel central. Se ha referido que las temáticas han estado relacionadas con el programa provincial *Leer en comunidad* y también se ha trabajado en la difusión de las colecciones proporcionadas por la DGCYE, cuestión que ha incidido de manera positiva en los altos valores para este ítem. Lo cierto es que este es el único valor que representa una buena performance de presencia en la muestra para los servicios de extensión.

Para los demás servicios de extensión como *Formación de usuarios*, *Promoción del trabajo intelectual*, *Articulación bibliotecaria* y *Otros servicios de extensión bibliotecaria o cultural*, los valores de presencia no superan el 33,3% de la muestra, por lo que se puede inferir que un bajo porcentaje de los casos aplica estos servicios. Cabe destacar que el caso 3 es el único que desarrolla *Otros servicios de extensión bibliotecaria o cultural*, llevando a cabo salidas educativas a otras bibliotecas.

Respecto de este último punto, la inclusión del indicador *Otros servicios de extensión bibliotecaria o cultural* ha tenido como finalidad relevar información acerca de la existencia o la demanda de nuevas prestaciones por parte de los usuarios, especialmente aquellas vinculadas con la dimensión social de la biblioteca (Dobra, 2007; Batista Zaninelli, 2025). No obstante, a partir de los datos obtenidos, no se evidencia una oferta sistemática de este tipo de servicios ni una demanda explícita

por parte de los usuarios, según los datos complementarios de las preguntas abiertas.

Continuando con los resultados, los *Servicios web* son las prestaciones que detentan los más bajos niveles de presencia en las Bibliotecas Pedagógicas de La Matanza. Se observa nuevamente problemas en la aplicación de la tecnología, estos aspectos serán relacionados más adelante con las variables *Ambiente* y *Fortalecimiento del perfil profesional*, ya que se considera que existe vinculación entre las mismas.

Para ilustrar el párrafo anterior, el indicador *Biblioteca digital* presenta el valor más elevado dentro de este eje, con un 50 % de presencia efectiva. En contraste, otros indicadores registran niveles considerablemente más bajos: *Página web* 16,7%, *Referencia en línea* 16,7% y *Redes sociales* 16,7%, aunque se informa que en muchos casos se está en proceso de construcción de estos servicios. Respecto del ítem biblioteca digital es necesario continuar indagando sobre la naturaleza de estas colecciones digitales, ya que no se presentan, a primera vista, como repositorios educativos (Peredo, 2024).

Por su importancia en la democratización del acceso a las colecciones, *Catálogo en línea* es la dimensión que más destaca del conjunto, con un 100% de casos que no poseen este servicio (el 50% de la muestra refiere estar en proceso de construcción del servicio). Por tanto, este representa uno de los puntos más débiles en el estado de funcionamiento de estas unidades de información y uno de los que incide de manera negativa en el desempeño de estas bibliotecas.

Dada su incidencia en la calidad de las prestaciones, el análisis de las variables *General* y *Ambiente* reviste especial relevancia, y su articulación con las restantes dimensiones permite arribar a nueva información de forma más integral y consistente. Una de las dimensiones más importantes de la variable ambiente ha sido el relevamiento de la disponibilidad de sala de lectura en las bibliotecas pedagógicas.

Como dato positivo, se puede afirmar que el 83,3% de muestra posee una sala de lectura propia o compartida, incluyendo al caso 6, que ha reportado datos de

existencia de este ítem. Este dato se relaciona de manera particular, además, con los buenos rendimientos obtenidos en servicios generales del 1 al 4 (ver tabla 1), en la valoración del espacio para el trabajo intelectual (ítem n.º 30) y el control de la información (ítem n.º 9) ya que funciona como lugar de consulta de los materiales.

Siguiendo con el ítem n.º 22, *Conexión a internet*, los valores obtenidos son altos, con el 83,3% de casos con disponibilidad de conexión, mientras que el 16,7% se encuentra en proceso de incorporarla. Por otra parte, no se observa correspondencia entre el alto grado de conexión y los bajos valores para los *Servicios web*. Es comprensible que prestaciones como *Página web* y *Catálogo en línea* requieran en algunos casos de asistencia técnica para su implementación, pero otros servicios, como *Referencia en línea* y *Redes sociales* podrían tener mayor presencia en la muestra. Quizás, estos bajos valores se deban a la falta de *Disponibilidad de dispositivos tecnológicos* para los profesionales, aspecto que será abordado con mayor detalle en el análisis del ítem n.º 28.

Una de las conclusiones más relevantes se relaciona con la existencia de *Presupuesto* disponible para el funcionamiento de estas unidades de información. El 83,3% de los casos funciona sin presupuesto formal, y el 16,7% se encuentra en vías de acceder a un presupuesto. Cabe aclarar que el presupuesto es entendido como la disponibilidad directa de recursos monetarios para la adquisición de bienes y servicios. En este sentido, se puede afirmar que estas bibliotecas padecen de una fuerte restricción presupuestaria (Lancho Mena, 2018), por no disponer de dinero para planificar sus acciones. La disponibilidad de recursos en este caso es otorgada por acción del estado, pero sin la participación directa de las unidades de información en el proceso de planificación.

Es necesario reflexionar sobre cómo los servicios mejorarían su rendimiento si se contara con un presupuesto disponible, con el que los profesionales pudieran contar para planificar el funcionamiento de las unidades de información. Sin dudas que las prestaciones a la comunidad serían de mayor calidad, equiparando los rendimientos con otro tipo de bibliotecas, como las universitarias o las grandes bibliotecas públicas. Por otra parte, los altos valores obtenidos en algunas variables,

son altamente valorados por funcionar en un contexto de fuerte restricción presupuestaria.

El análisis de la *Disponibilidad de dispositivos tecnológicos* adquiere especial relevancia en tanto que incide directamente en la prestación de los servicios y de manera particular, en el desarrollo de los servicios web. Los resultados indican que el 50% de las bibliotecas no posee dispositivos disponibles para su personal, en tanto el 33,3% dispone de dispositivos para sus usuarios. En este sentido, puede concluirse que una proporción significativa de los casos (50 %) se ve afectada por una situación de brecha digital, entendida como la falta de acceso a recursos tecnológicos, condición que impacta negativamente tanto en la implementación de servicios web como en la posibilidad de brindar a los usuarios acceso a este tipo de dispositivos.

En relación a la variable *Fortalecimiento del perfil profesional*, se puede afirmar que el 100% del personal que se desempeña en estas bibliotecas posee titulación específica para el cargo (bibliotecario escolar y tecnicatura superior en bibliotecología combinados con tramos de formación o capacitación docente), en tanto que el 50% cuenta con otro tipo de titulación, en su mayoría de carácter docente, lo que da cuenta de un alto grado adecuado de capacitación académica para su función. Si se combina estos datos con una antigüedad promedio que va de los 2 a los diez años para el 67,7%, los datos sobre titulación y experiencia en el cargo son valores positivos. Respecto de la producción de conocimiento, no se destaca en la muestra, con un 16,7% de casos que se encuentran en proceso de construcción de algún tipo de documento académico, mientras que el 83,3% desarrolla este tipo de producción.

En relación a la asistencia a cursos, talleres y charlas, el 83,3% refiere haber asistido a alguna de estas instancias formativas en los últimos 2 años. Se destaca particularmente la asistencia a los cursos del CIIE, y los encuentros con bibliotecarios, coordinados por los inspectores del distrito y el nivel central. Parte de este trabajo conjunto ha estado orientado al abordaje del programa Leer en

comunidad, lo que se encuentra reflejado en los altos valores obtenidos en el ítem Promoción de la lectura (83,3% de presencia).

Por otra parte, en los presupuestos de este trabajo se ha informado que no existen instancias de supervisión formales, esta afirmación que se ve descartada ante estos datos. Cabe indagar en el futuro la naturaleza de estas reuniones con inspectores y personal del nivel central, su sistematicidad, las temáticas que se abordan y la repercusión de estas actuaciones en los servicios.

Estas últimas reflexiones se relacionan con la importancia de la evaluación y la normativa para el correcto funcionamiento de las unidades de información. Sobre esto, Guerra Bretaña y Orozco Inca (2020), observan que la evaluación debe estar entre las prioridades de la educación superior con la finalidad de ofrecer servicios de calidad; por su parte, Aguado (2010), menciona que para llevar a cabo una gestión más eficiente y proponer mejoras, es imprescindible medir la calidad de las prestaciones y la satisfacción de usuarios.

Respecto de la normativa se coincide con Peredo (2024), quien advierte sobre la necesidad de desarrollo de normativa oficial unificada, específica y actualizada, agregando que es necesario la comunicación fluida con las bibliotecas, previendo instancias de retroalimentación y evaluación integral del funcionamiento y aplicación de estas políticas en las bibliotecas del nivel superior para lograr una mayor profesionalización del rol y los servicios.

Obviamente que esto debe estar acompañado de mejoras en el aspecto de los recursos, sobre todo en el aspecto edilicio, la provisión de insumos tecnológicos y la cantidad de personal bibliotecario, para que se cubran todos los turnos y la biblioteca cuente con un espacio que favorezca la realización de los diferentes objetivos propuestos.

En el desarrollo de este trabajo se advierte que la normativa específica no constituye un aspecto abordado de manera sistemática, dado que no se registran documentos oficiales que definan la naturaleza y el funcionamiento de las bibliotecas

del territorio analizado. Esta ausencia normativa “en territorio” conlleva desventajas significativas, entre ellas la falta de uniformidad en los modos de funcionamiento y, especialmente, la inexistencia de instancias sistemáticas de evaluación que permitan establecer diagnósticos sobre su desempeño.

Si bien Peredo (2024) señala la falta de homogeneidad en los documentos oficiales al momento de denominar a este tipo de bibliotecas, el diagnóstico aquí propuesto puede ampliarse al constatar no solo dicha inconsistencia terminológica, sino también la ausencia de aplicación de normativa de cualquier índole en estas unidades de información. En consecuencia, este aspecto se configura como una línea de análisis relevante a profundizar en futuras investigaciones.

En relación con las *Preguntas abiertas*, su incorporación resultó altamente significativa para profundizar el análisis y establecer relaciones entre los distintos indicadores. A partir de estas respuestas, puede afirmarse que existe una correlación entre los bajos valores registrados en algunos casos en la prestación de servicios web, la brecha digital evidenciada —expresada en que el 50 % de las bibliotecas carece de dispositivos tecnológicos destinados al personal— y las percepciones de los bibliotecarios en torno a la necesidad de incorporar nuevos servicios y fortalecer instancias de capacitación.

En particular, dichas percepciones se orientan mayoritariamente hacia el fortalecimiento y la ampliación de los servicios web destinados a sus comunidades, tales como el acceso a internet, el catálogo en línea y la alfabetización informacional. En menor medida, se manifiesta la demanda de contar con un espacio físico adecuado para la implementación de una sala de lectura silenciosa. En correspondencia con estas demandas, las áreas de mayor interés para la capacitación profesional se vinculan principalmente con el ámbito tecnológico —biblioteca virtual, software bibliotecario e inteligencia artificial—, mientras que, en menor proporción, se mencionan áreas como la conservación y restauración de materiales y los procesos técnicos.

Sintetizando esta información, se puede indicar una lista de fortalezas y debilidades en estas unidades de información:

Fortalezas:

- Buenos resultados en servicios generales del 1 al 4 (ver tabla 1), en la valoración afectiva de los mismos (VA), en el control de la información (CI) y en la adecuación del espacio para el trabajo intelectual. Garantización del derecho de acceso a la información para el 67,7% de la muestra, ampliable al 83,3% (ver caso 6).
- Los casos que presentan una biblioteca exclusiva, es decir que no comparten espacio con otra institución, presentan mayores valores para el ítem control de la información (mejor respuesta de la colección para responder a las necesidades de información del usuario).
- El 66,7% de los casos (con proyecciones de poder llegar a un 83,3%) dispone de una sala de lectura para sus usuarios.
- Desarrollo de software propio: los casos 3 y 6 refieren estar trabajando en la implementación de Sistemas integrados de gestión bibliotecaria de desarrollo propio, mientras que el caso 1 informa que se encuentra en fase de prueba en la instalación de Koha.
- El 83,3% de los casos desarrolla el servicio de extensión Promoción de la lectura en sus comunidades.
- El 83,3% de los casos manifiesta contar con servicio de internet, mientras que el 16,7% se encuentra en vías de obtener el servicio.
- El Estado garantiza el funcionamiento de estas unidades de información en el 66,7% de los casos, garantizando un espacio físico propio y la disponibilidad de recursos materiales y personal (el caso 4 no cuenta con biblioteca y el caso 6 se encuentra en construcción de la misma; ambos representan el 33,3% de la muestra). Este valor se ampliará al 83,3% cuando el caso 6 se encuentre en pleno funcionamiento.
- Existencia de reuniones con el nivel central, a través de las actividades referentes al programa Leer en comunidad, como también entre bibliotecarios e inspectores, constituyen un ámbito de comunicación que ha funcionado de manera positiva, con buenos indicadores en la presencia de la promoción de la lectura en las bibliotecas.

- El personal expresa como posibles áreas de capacitación el área tecnológica: biblioteca virtual, software bibliotecario e inteligencia artificial. Esto es positivo previendo la mejora de los servicios web.
- El 66,7 % del personal considera relevante la existencia de normativa de gestión y funcionamiento, en tanto constituye un elemento organizador del quehacer y la efectividad de la biblioteca.

Debilidades:

- Falta de espacio físico en el 16,7% de los casos, lo que impide contar con servicios bibliotecarios.
- El 33,3% comparte espacio físico con la biblioteca de otra institución, por lo que no dispone de edificio propio para el emplazamiento de su biblioteca.
- El 16,7 % de los casos se encuentra en proceso de construcción de las instalaciones de la biblioteca, motivo por el cual no dispone aún de un espacio físico para la prestación de sus servicios.
- El 83,3% de estas unidades de información funciona sin un presupuesto formal y de ejecución directa, mientras que el 16,7% se encuentra en vías de acceso a presupuesto.
- La utilización de la sala de lectura como espacio áulico en algunos casos, situación que obstaculiza la adecuada prestación de los servicios bibliotecarios.
- En estas unidades de información no está garantizada la igualdad de acceso a las tecnología e infraestructuras digitales (Arriola Navarrete, 2023) debido a la falta de dispositivos tecnológicos.
- Falta de aplicación de la tecnología: sólo un caso utiliza software integrado de gestión bibliotecaria y catálogo automatizado. Baja implementación de servicios como página web, referencia en línea y redes sociales.
- Brecha digital: el 50% de los casos no dispone de dispositivos tecnológicos para su personal, y sólo el 33% cuenta con dispositivos disponibles para sus usuarios, cuestión que puede explicar los bajos valores obtenidos en los indicadores de presencia de servicios web.
- Catálogo en línea: no existen catálogos en línea funcionando en las bibliotecas pedagógicas de La Matanza.

- Servicios de extensión: un bajo porcentaje de casos ofrece los servicios Formación de usuarios, Promoción del trabajo intelectual, Articulación bibliotecaria u otros servicios de extensión.
- Falta de personal bibliotecario: el 33,3% de las unidades de información no cuenta con personal para cubrir todos los turnos de funcionamiento del instituto.

¿Qué buenas prácticas pueden incorporarse para optimizar los servicios?

- Se debe complementar este trabajo con un estudio de usuarios que de cuenta de la satisfacción de los servicios por parte de los usuarios, para tener un análisis completo de la situación y su impacto en la comunidad. Por otra parte resulta necesario, al igual que en Stochetti (2016), Peredó (2024), García (2024) e Izarcelaya (2009), definir el perfil de usuario de este tipo de unidad de información.
- Abordar la cuestión edilicia y de uso exclusivo de la sala de lectura con fines bibliotecológicos, y no como “aula”. El 50% de las bibliotecas del segundo y tercer cordón no cuentan con espacio físico para el emplazamiento de su biblioteca, es decir, no cuentan con biblioteca.
- Incorporación de tecnología: es necesario incluir dispositivos para bibliotecarios y usuarios, y brindar asesoramiento y capacitación para la dinamización y ampliación de los servicios web.
- Abordar la cantidad de bibliotecarios por turno, sumando personal en los turnos donde no se cuente con profesionales.
- Actualización de la normativa, comunicación con las diferentes regiones. Implementación de instancias de retroalimentación entre las instancias centrales y las regiones, con inclusión de evaluación de los servicios. Al respecto Orera Orera habla de una “retroalimentación organizacional efectiva” (1998). Sobre la necesidad de introducir normativa, las directrices IFLA definen que para concretar sus objetivos las bibliotecas deben estar respaldadas por legislación sostenida.

- Para obtener una gestión más eficiente de los servicios bibliotecarios es necesario introducir instancias de evaluación de la calidad de las prestaciones (Aguado, 2010), para mejorar el cumplimiento de objetivos, estrategias, proyectos y acciones.
- Es necesario realizar capacitaciones sobre servicios web, como la temática referencia en línea, bibliotecas digitales y redes sociales, ya que sólo 1 caso ha manifestado realizar esta tarea, y 2 casos en proceso en construcción de este servicio. Cabe mencionar que 5 casos manifiestan tener internet, y 1 caso en proceso de acceso. Por otra parte los profesionales manifiestan querer recibir capacitación respecto de aspectos tecnológicos: software bibliotecario, biblioteca virtual e inteligencia artificial.
- Consolidación de la conceptualización sobre la biblioteca pedagógica: Bombini (2021) y Peredó (2024) han establecido un lineamiento conceptual que profundiza las funciones de este tipo de bibliotecas, estableciendo la denominación Biblioteca Pedagógica. La reciente res. 6179/25, en el anexo 4 trata la cobertura de puestos en las bibliotecas del nivel superior, pero no se hace mención en todo este apartado al concepto de biblioteca pedagógica (se utiliza el término Biblioteca de instituto superior), a pesar de que esta resolución emana desde la DGCyE, desde donde también ha surgido este término conceptual no hace más de 5 años. Se evidencia entonces una falta de uniformidad respecto de la conceptualización de estas bibliotecas desde el ámbito central. Es necesaria la producción de normativa abarcadora que profundice en este tipo de biblioteca, sobre su naturaleza, objetivos, funciones y límites, ya que su función es específica y está orientada a la formación de docentes, técnicos y a la investigación educativa.
- Automatización de los servicios: utilizar la red de comunicación entre los profesionales de los institutos con la que ya se cuenta (inspectores, reuniones DGCYE) para compartir experiencias sobre la implementación de software de gestión (por ejemplo el caso 1 trabaja con Aguapey y Koha, el caso 3 y 6 en sistemas propios) que aborde el proceso de automatización y se compartan criterios, para poder llegar a una política conjunta y potenciar recursos. Los saberes técnicos de los casos 3 y 6 pueden ser consultados para mejorar el proceso en los demás casos. Lo más urgente es trabajar en el desarrollo de

los catálogos en línea. El tema de redes sociales y referencia en línea puede ser trabajado mediante capacitaciones y charlas, ya que el 83,3%% de los casos poseen internet, y podrían brindar este servicio de manera remota sin la necesidad de invertir grandes recursos en capacitación, contratación de servicio técnico o equipamiento tecnológico.

- Seguir intensificando las articulaciones del nivel central con las bibliotecas pedagógicas, tal es el caso de la promoción de la lectura (Leer en comunidad, colección identidades bonaerenses) en otras dimensiones presentes en la resolución 2245/09: de la biblioteca del nivel superior, procesos técnicos, área comunitaria y el área organizativa.
- Trabajar en la profundización de los servicios de extensión: la formación de usuarios, la promoción del trabajo intelectual y la articulación bibliotecaria, por ejemplo promoviendo el préstamo interbibliotecario, que presenta bajos valores en los datos. Realizar un estudio de usuarios para analizar la demanda de nuevos servicios (Batista Zaninelli, 2025) en las comunidades.
- Analizar la posibilidad de implementar el planteo de Peredo (2024) sobre la creación de Repositorios institucionales educativos, como un servicio web (repositorio institucional) específico para la tarea pedagógica y técnica de las bibliotecas pedagógicas.
- Para una mejor implementación de los programas de lectura, sería bueno que las temáticas se encuentren consensuadas con las comunidades, generando un proceso más democrático y una mayor participación de la comunidad educativa.

Finalizando con las conclusiones, se puede afirmar, de acuerdo a la valoración subjetiva de los profesionales de la información que la cobertura de las necesidades de información (Control de la información) es *buena* y *muy buena*. Entonces, la colección y el acceso democrático a la información (Sanllorenti, 2015) son derechos que se ejercen satisfactoriamente en este tipo de bibliotecas y sus comunidades. Se puede concluir, al igual que en Mamani y Vilca (2022), que las bibliotecas del nivel superior de La Matanza cumplen con su función de instituciones democratizadoras del conocimiento y la información en sus comunidades.

Cabe destacar que esta función se desarrolla sin contar con un presupuesto formal, por tanto se valora la acción del estado en garantizar el acceso a la información brindando personal y recursos materiales; asimismo, se reflexiona sobre la importancia de que este tipo de bibliotecas cuenten con presupuesto disponible de manera directa para la mejora integral de sus prestaciones, por ejemplo, con la puesta en marcha de catálogos en línea, la incorporación de dispositivos tecnológicos y el enriquecimiento de las colecciones físicas y virtuales.

Respecto de la presencia o demanda de nuevos servicios (Batista Zaninelli, 2025), no se visualizan servicios ofrecidos o demanda de ellos. El servicio que más responde a esta mirada es la actividad [“Leer en comunidad: Jornadas de bibliotecas escolares abiertas”](#) llevada a cabo en algunas bibliotecas del nivel superior en La Matanza, con la asistencia de las instancias de nivel de inspección de educación superior o desde el ámbito central la DGCYE.

El presente trabajo se constituye en un insumo relevante para la apertura de instancias de análisis más profundas, orientadas tanto al desarrollo de estudios de satisfacción de usuarios como a la planificación de procesos de mejora de las prestaciones de estas unidades de información, abiertas tanto a los profesionales de la información como a las instancias de supervisión y a las comunidades educativas de los institutos superiores.

En este marco, la investigación permitió caracterizar los servicios bibliotecarios del nivel terciario en La Matanza, aplicar indicadores de calidad pertinentes e identificar fortalezas y debilidades estructurales. El diagnóstico obtenido constituye un insumo para la planificación de estrategias de mejora continua, especialmente en materia de infraestructura, tecnología, normativa y evaluación sistemática.

Para concluir este trabajo, se agradece la gran ayuda recibida, tanto del personal de las bibliotecas como de sus equipos directivos, sin los cuáles esta investigación no se podría haber llevado a cabo. Se espera que tanto los datos que resultan de esta investigación como sus conclusiones, guarden la mayor

correspondencia con la realidad que se vive en cada institución, ese ha sido el objetivo metodológico.

A modo de cierre, se destaca el comentario de una joven profesional bibliotecaria de La Matanza en el espacio de sugerencias: *“Es necesario aclarar que las respuestas fueron contestadas en base a una biblioteca que se usa como aula en uno de los turnos y esto imposibilita el óptimo funcionamiento. Pero además, se encuentra en proceso de organización en muchos sentidos”*.

Hay aquí dos factores interesantes para el futuro: el primero, relacionado con las dificultades del medio, que amenazan el funcionamiento óptimo, que por otra parte representa el anhelo de todos los profesionales. Y en segundo, y más importante, resaltar ese estado de *proceso de organización en muchos sentidos*. Bajo este estado de reorganización permanente, entendida como una dinámica de mejora constante, es que realizan las labores cotidianas, o deberían realizarse. Es ese estado el que permite realizar acciones, planificar cambios, en definitiva, *trabajar* para mejorar los servicios que se ofrecen a la comunidad, a pesar de las limitaciones del contexto. Ese ha sido, también, el objetivo que ha perseguido la presente investigación.

H. A., Enero de 2026.

6. Referencias bibliográficas

- Arriola Navarrete, O. (2023). La brecha digital en la revolución industrial 4.0: Oportunidad y reto para las bibliotecas. *Revista interamericana de bibliotecología*. 46 (3). <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/345719>
- Ávila, B. & Rozemblum, C. (2007, 3-4 de diciembre). *Un modelo para los estudios de satisfacción de usuarios: Metodología LibQual* [Ponencia]. Primer taller de indicadores de evaluación de bibliotecas. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Argentina. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4972/ev.4972.pdf
- Azcona, M., Manzini, F. & Dorati, J. (2013, 13 al 15 de noviembre). *Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación: aplicación a la investigación en psicología*. [Ponencia]. 4° Congreso internacional de investigación, Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Argentina. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.12219/ev.12219.pdf
- Baranger, D. (1992). Construcción y análisis de datos. Editorial Universitaria.
- Barrios, R. O. (2015). *El nivel de autogestión en el uso del OPAC de la biblioteca central de la Universidad del Nordeste, por parte de sus usuarios reales presenciales, en el ciclo lectivo 2014, y su relación con el grado de satisfacción de estos, en cuanto al servicio de búsqueda y recuperación de la información*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Humadoc. Repositorio Institucional de la Facultad de Humanidades. <https://humadoc.mdp.edu.ar/files/original/aa6e793aaf68e814211fc00cc0aae37d88fbdd4e.pdf>
- Batista Zaninelli, T. (2025). Agenda 2030 e o papel social da biblioteca universitária : uma reflexão em torno dos serviços de informação frente a diversidade dos estudantes cotistas no ensino superior. *Palavra Chave*, 14(2). https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.18973/pr.18973.pdf

- Bombini, G. (2021). Algunas ideas en torno del desarrollo de las “Bibliotecas Pedagógicas” de Institutos de Formación Docente y Centros de Capacitación, Información e Investigación Educativa (CIIE). *Anuario de Bibliotecas, Archivos y Museos Escolares*, 1(1), 64-70. <https://cendie.abc.gob.ar/revistas/index.php/abame/article/view/709/1850>
- Digiaco, N. L. Y. (2010). *Evaluación de bibliotecas municipales de la zona sur del Gran Buenos Aires: análisis de la situación en el COMCOSUR*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Humadoc. Repositorio Institucional de la Facultad de Humanidades. <https://humadoc.mdp.edu.ar/files/original/ff03c06c3e38ece60b5c6ea9e49b831de9943622.pdf>
- Dirección General de Cultura y Educación. (2005). Reglamento marco para los institutos de educación superior no universitarios, de formación docente, técnica y artística. <https://normas.gba.gob.ar/documentos/BK3oQJTn.pdf>
- Dirección General de Cultura y Educación. (2009). La biblioteca de educación superior. <https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2021-08/La%20Biblioteca%20de%20educaci%C3%B3n%20superior.pdf>
- Dirección General de Cultura y Educación. (2009). Resolución 2245/09. Orientaciones para la organización de la biblioteca escolar. <https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2021-08/Resoluci%C3%B3n%202245-09.pdf>
- Dirección General de Cultura y Educación. (2025) Resolución 6175/25. Cobertura por pruebas de selección. <https://drive.google.com/file/d/1rXlhB6TQMKCjCRO4iu3RZUKzGoAsTXqm/view>.
- Dobra, A. (2007). *La biblioteca popular, pública y escolar: una propuesta para su organización*. Ciccus.
- Felicié Soto, A. M. (2006). *Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital*. Alfagrama.

- Foa, A. V. (2017). *La percepción de la calidad de los servicios en las bibliotecas de las Universidades Nacionales de la red universitaria del Conurbano Bonaerense (RUNCOB)*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Humadoc. Repositorio Institucional de la Facultad de Humanidades. <https://humadoc.mdp.edu.ar/files/original/0cdb71d92772ca894bb8dabc053174848fa91049.pdf>
- Fushimi, M., Aguado, A. & Archuby, C. (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Alfragrama. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf>
- Gallo-León, J. P. (2015). La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). *El profesional de la información*, 24(2), 87-93. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2015.mar.01/18801>
- García, A. W. (2024). *Estudio sobre perfil de usuarios, para conocer hábitos, comportamientos, actitudes, necesidades y demandas de información y servicio de consulta de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" del Museo Histórico Sarmiento*, 2022. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Humadoc. Repositorio Institucional de la Facultad de Humanidades. http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/bitstream/handle/123456789/1569/Garc%c3%ada_Licenciatura%20en%20Bibliotecologia%20y%20Documentacion.pdf?sequence=1
- Gill, P. (2002). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. International Federation of Library Associations and Institutions. <https://core.ac.uk/download/pdf/11879797.pdf>
- Guerra Bretaña, R. M. & Orozco Inca, E. E. (2020) Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 16(3), 237-248. <http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/31/30>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

- ISO. (2022). *Norma ISO 2789:2022 Información y documentación – Estadísticas de bibliotecas internacionales*. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (ISO).
<https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:2789:ed-6:v1:en:sec:3>
- Izarcelaya, A. M. (2009). *Estudio de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Leopoldo Marechal de la Universidad Nacional de La Matanza*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Humadoc. Repositorio Institucional de la Facultad de Humanidades.
<https://humadoc.mdp.edu.ar/files/original/4512e2b6f433dd95933561ca8cca90d719f5a7af.pdf>
- Kublus, M. A. (2025). *TIC y biblioteca escolar: la injerencia del saber tecnológico en el servicio de referencia*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Humadoc. Repositorio Institucional de la Facultad de Humanidades.
<https://humadoc.mdp.edu.ar/files/original/c90199bcd091fd232a3b913a9552126e728aa30a.pdf>
- Lancho Mena, A. B. (2018). *El efecto de la crisis económica en las bibliotecas públicas del Estado de España*. [Tesis de grado, Universidad de Extremadura]. Dehesa. Repositorio institucional de la Universidad de Extremadura.
<https://dehesa.unex.es/handle/10662/7421>
- Ley 26.917 de 2014. Sistema nacional de bibliotecas escolares y unidades de información educativas. 9 de enero de 2014
- López Yepes, J. (2015). *La ciencia de la información documental. El documento, la disciplina y el profesional en la era digital*. Universidad Panamericana.
https://iibi.unam.mx/f/La_Ciencia_de_la_Informacion_documental.pdf
- Mamani Quispe, K. R. & Vilca Colquehuanca, G. L. (2022). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur de Perú. *Rehuso*, 7 (3). <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136>
- Melnik, D. & Pereira, M. E. (2005). *Bases para la administración de bibliotecas : organización y servicios*. Alfagrama.

Orera Orera, L. (1998). *Manual de biblioteconomía*. Síntesis.

Peredo, S. E. (2024). *El servicio de referencia en las bibliotecas pedagógicas: sus características en los Centros de de Información e Investigación Educativa (CIIE) y los Institutos Superiores de Formación Docente y Técnica (ISFDYT) de la Provincia de Buenos Aires, con énfasis en la indagación sobre el uso y evaluación de RICE (Repositorios Institucionales de Contenido Educativo)*. [Tesina de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Humadoc. Repositorio Institucional de la Facultad de Humanidades. <https://humadoc.mdp.edu.ar/files/original/ab469fb744d489852919be3246d61e537cb63db4.pdf>

Pickenhayn, M. (2022). *Estudio de correlación entre el uso de los servicios que ofrece la biblioteca “Dra. Cecilia Grierson” y la promoción brindada por sus distintas vías de comunicación, muchas de las cuales fueron implementadas de manera abrupta por el confinamiento provocado por la pandemia Covid-19*. [Tesina de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Humadoc. Repositorio Institucional de la Facultad de Humanidades. <https://humadoc.mdp.edu.ar/files/original/ac910f92d622c24730626d7ceaec09e33a3339d6.pdf>

Rojas Rodríguez, I. A., Preciado Villegas, C. L., Rosetti López, S. R. & Moreno Montijo, J. M. (2025). Clima organizacional y calidad percibida en un sistema bibliotecario universitario : un estudio correlacional. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Bus. Rev.*, 10(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10025245>

Sanllorenti, A. M. (2015, 24 de abril). *Claroscuros del acceso al conocimiento en Argentina* [ponencia]. Jornada académica IFLA-LAC. Biblioteca del Congreso de La Nación. Buenos Aires, Argentina. https://bibliotecadigital.exactas.uba.ar/Download/Documentos/AccesoConocimiento_Sanllorenti_Abril2015.pdf

- Sena, A. D. & Bareiro Gardenal, F. (2019). Sobre habitabilidad en La Matanza. *Síntesis clave, boletín informativo*. 145. Universidad Nacional de La Matanza. Observatorio Social. https://cis.unlam.edu.ar/upload/sintesis/20_Sintesis_145.pdf
- Serrano-Muñoz, J., Martínez, M. N., Díaz Barro, N. & Prego, M. (2018). *Catálogo de servicios digitales en las bibliotecas*. Grupo Estratégico del Consejo de Cooperación Bibliotecaria. https://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/catalogo_de_servicios_digitales.pdf
- Stochetti, E. R. (2016). *Estudio de satisfacción de usuarios de la biblioteca Islas Malvinas del conservatorio de música Alfredo Ginastera de Morón*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Humadoc. Repositorio Institucional de la Facultad de Humanidades. <https://humadoc.mdp.edu.ar/files/original/2518ea8f1c93aebcb03249c5a36c6dbdae90ab6e.pdf>
- Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (2017, 7 de Marzo). *Resolución Nro. 259/2017. Reglamento de Biblioteca "Prof. Guillermo Obiols"*. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/normativa/no.65/no.65.pdf>

7. Anexos

Modelo de encuesta.

TESIS

Evaluación de los servicios bibliotecarios en instituciones terciarias del partido de La Matanza: indicadores de calidad y herramientas de análisis funcional.

Encuesta a bibliotecarias y bibliotecarios del nivel superior del partido de La Matanza.

Estimado/a Bibliotecario/a:

En el marco de elaboración de la tesina en curso "*Evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones terciarias del partido de La Matanza: indicadores de calidad y herramientas de análisis funcional*" desarrollada en el ámbito del [Departamento de Ciencia de la Información de la Universidad Nacional de Mar del Plata](#), se le solicita contestar las siguientes preguntas con la finalidad de tener noticias sobre el estado de los servicios de este tipo de bibliotecas en nuestro distrito. Esta encuesta se basa en indicadores cuantitativos, cualitativos y algunas preguntas abiertas que buscan obtener información sobre los servicios y el estado general de la biblioteca.

Aclaración: toda la información que se obtenga a través de la encuesta es totalmente anónima, los datos procesados serán tratados exclusivamente desde el punto de vista estadístico.

Agradeciendo su ayuda y colaboración, le saludo cordialmente.

Hernan Alderete, bibliotecario profesional.

Sección 1 de 5.

Correo electrónico

--

Modalidad de Educación del Instituto

1. Formación docente.	
2. Formación docente y técnica.	
3. Formación técnica.	

Sedes en las que funciona el Instituto

1. Edificio propio..	
2. Comparte edificio.	
3. Edificio propio y edificio compartido.	

En caso de compartir edificio, indicar la institución/es con la/s que se comparte edificio.

--

¿Posee biblioteca propia?.

1. Si.	
2. No.	
e. Comparte espacio con otra biblioteca o dependencia.	

En caso de funcionar en más de una sede, ¿Posee biblioteca para cada una de las sedes?

1. Si.	
2. No.	

Indicar la cantidad total aproximada de estudiantes del instituto.

--

Sección 2 de 5.

Servicios.

Incluye: Servicios Generales, Servicios de Extensión y Servicios Web.

Servicios Generales.

Son los servicios básicos que una biblioteca debe brindar. Aunque varían adecuándose a las particularidades, la mayoría de ellos son susceptibles de funcionar en cualquier tipología bibliotecaria (Dobra, 2007).

Las opciones de respuesta son:

- Si: si el servicio se brinda
- No: si el servicio no se brinda.
- En proceso de construcción: si el servicio está en vías de brindarse.

1. Servicio de consulta y lectura *in situ*.

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de consulta y lectura en sala.

1. SI	
2. NO	

e. En proceso de construcción.	
--------------------------------	--

2. Servicio de préstamo en el aula

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de préstamo en el aula.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

3. Servicio de préstamo a domicilio.

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de préstamo a domicilio.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

4. Servicio de referencia.

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de referencia.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

5. Sistema integrado de gestión bibliotecaria.

Indique si la biblioteca utiliza un sistema integrado de gestión bibliotecaria.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

6. Catálogo automatizado.

Indique si la biblioteca utiliza un catálogo automatizado.

1. SI	
Indicar el software utilizado.	

2. NO	
e. En proceso de construcción.	

7. Préstamo interbibliotecario.

Indique si la biblioteca utiliza el servicio de préstamo interbibliotecario.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

8. Autopercepción (LIBQUAL adap.).

Servicios de mayor interés por parte del usuario (**Valor Afectivo**).

Indicar para cada servicio su nivel de utilización.

	Servicios de Mayor utilización	Serv. de utilización media.	Servicios de menor utilización.	No se presta el servicio.
1. Servicio de lectura y consulta in situ.				
2. Servicio de préstamo en el aula.				
3. Servicio de préstamo a domicilio.				
4. Servicio de referencia.				
5. Sistema integrado de gestión bibliotecaria				
6. Catálogo automatizado.				
7. Préstamo interbibliotecario.				

9. Autopercepción (LIBQUAL adap.).

Cobertura de las necesidades de información del usuario (**Control de la Información**).

Efectividad de la colección para responder a las necesidades de información del usuario.

1. Excelente.	
2. Muy buena.	
3. Buena.	
4. Regular.	
5. No se cubren las necesidades de información.	

Servicios de extensión.

Son los servicios que otorgan valor agregado a la unidad de información y que tienden a establecer un contacto activo con la comunidad a través de diferentes estrategias (Dobra, 2007; Orera Orera, 1998). Constituyen la dimensión social de la unidad de información.

10. Formación de usuarios.

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de formación de usuarios.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

11. Promoción de la lectura.

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de Promoción de la lectura.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

12. Promoción del trabajo intelectual.

Indicar si existen actividades relacionadas con la alfabetización académica o similares.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

13. Articulación bibliotecaria.

Indicar si existen actividades en conjunto con otras bibliotecas o instituciones.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

13. a. En caso de respuesta afirmativa, indicar en qué consiste la articulación y con qué instituciones se lleva a cabo.

--

14. Otros servicios de extensión bibliotecaria o cultural.

Indicar si existen actividades relacionadas con otras bibliotecas o instituciones.

1. SI	
¿Cuál o cuáles?.....	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

Servicios Web

Los servicios presentes a través de la web permiten ampliar la presencia de la biblioteca al mundo virtual, adaptándose al entorno tecnológico y creando nuevas funcionalidades (Serrano Muñoz et al., 2018).

15. Página web.

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de Página Web.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

16. Catálogo en línea.

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de Catálogo en línea.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

17. Biblioteca digital.

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de Biblioteca digital.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

18. Referencia en línea.

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de Referencia en línea.

1. SI	
2. NO	

e. En proceso de construcción.	
--------------------------------	--

19. Redes sociales.

Indique si la biblioteca ofrece el servicio de Redes sociales.

1. SI	
¿Qué red/redes social/es utiliza?.....	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

Sección 3 de 5.

Ambiente

Incluye: edificio, recursos materiales, horario de atención, usuarios y personal.

20. Espacio físico propio.

Indique si la biblioteca posee espacio físico propio para el desarrollo de sus servicios.

1. SI	
Indicar cantidad de m2.	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

21. Sala de lectura.

Indique si la biblioteca posee sala de lectura disponible para su utilización.

1. SI	
Indicar cantidad de m2.	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

22. Conexión a internet.

Indicar si la biblioteca posee conexión a internet.

1. SI	
2. NO	

e. En proceso de construcción.	
--------------------------------	--

23. Presupuesto.

Indicar si la biblioteca posee disponible un presupuesto para utilización directa.

1. SI	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

24. Personal.

Indique la cantidad del personal de la biblioteca por turno:

1. 1 bibliotecario por turno.	
2. 2 bibliotecarios por turno.	
3. 3 bibliotecarios por turno.	

24.a. ¿Todos los turnos cuentan con bibliotecario?:

--

25. Usuarios

Indicar sobre los usuarios:

1. Edad promedio	
2. Cantidad promedio de usuarios que asisten a la biblioteca por semana.	
3. Cantidad de préstamos a domicilio por semana.	
4. Cantidad de personas que utilizan la sala de lectura por semana.	
5. Cantidad de préstamos al aula por semana	
6. Cantidad de transacciones de referencia por semana	

26. Horario de atención al usuario.

Indique la cantidad de horas en que la biblioteca permanece abierta por día:

1. Hasta 4,30 horas.	
----------------------	--

2. Hasta 9 horas.	
3. Más de 9 horas.	

27. Mobiliario.

Indicar:

1. Cantidad de mesas destinadas a la lectura y el estudio.	
2. Cantidad de sillas destinadas a la lectura y el estudio.	

28. Dispositivos tecnológicos para bibliotecarios.

1. SI	
Indicar naturaleza y cantidad de dispositivos.	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

29. Dispositivos tecnológicos para los usuarios.

1. SI	
Indicar naturaleza y cantidad de dispositivos.	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

30. Autopercepción (LIBQUAL adap.).

Adecuación del espacio para el trabajo intelectual del usuario (Biblioteca como lugar **ES**).
Evaluación del espacio físico en sus aspectos de *disponibilidad, confortabilidad y acogimiento*.

1. Excelente.	
2. Muy bueno.	
3. Bueno.	
4. Regular.	
5. Malo.	
6. No hay espacio para el trabajo intelectual.	

Sección 4 de 5.

Fortalecimiento del perfil profesional.

Refiere a las condiciones de formación, actualización y fortalecimiento del rol del bibliotecario en el nivel superior.

31. Nivel de titulación¹³.

Indique la titulación del personal de la biblioteca.

1. Bibliotecario Escolar	
2. Bibliotecólogo / Técnico Superior en Bibliotecología	
3. Auxiliar de biblioteca	
4. Licenciado en bibliotecología	
5. Capacitación Docente	

32. Antigüedad en el cargo.

Indique la antigüedad en la profesión bibliotecaria en años.

--

33. Participación en cursos de formación y actualización pedagógica y/o técnica.

Indique si ha participado en cursos de formación/actualización pedagógica y técnica en los últimos dos años.

1. SI	
¿En cuál/es ha participado?.....	
2. NO	

34. Participación en reuniones profesionales: jornadas, congresos, talleres, simposios, capacitaciones, entre otras.

Indique si ha participado en reuniones profesionales, jornadas, congresos, talleres, simposios, capacitaciones, entre otras en los últimos dos años.

1. SI	
¿En cuál/es ha participado?.....	

¹³ “Nivel de titulación” se basa en el modelo presente en la encuesta de la investigación “Lectura, información y aprendizaje. Estudio exploratorio sobre la situación de las Bibliotecas Escolares en Argentina”, coordinado por la Organización de Estados Iberoamericanos y la Biblioteca Nacional de Maestros y Maestros.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdxtKGxPgVqRMzxiyKmhE7lnoJh0tkmoHQbf1odgN3k9wZ83g/formResponse>

2. NO	
-------	--

35. Otra formación.

Indique si posee otro tipo de formación.

1. SI	
¿Qué tipo de formación?.....	
2. NO	

36. Producción de Investigación y publicación académica.

Indique si posee trabajos de investigación.

1. SI	
¿Qué tipo de trabajo?.....	
2. NO	
e. En proceso de construcción.	

Sección 5 de 5.

Preguntas abiertas.

Para finalizar, y agradeciéndole haber llegado hasta aquí, se indican una serie de preguntas abiertas.

1. ¿Qué servicio/s no se presta/n y le interesaría que se preste/n en la biblioteca?
2. ¿En qué áreas le interesaría recibir capacitación?
3. ¿Ha recibido pedidos para la creación se servicios de extensión cultural o bibliotecaria para grupos de personas, o referidos a temáticas como salud mental, maternidad en soltería o la utilización de la biblioteca como lugar de encuentro? Mencione los servicios.
4. ¿Qué importancia tiene para usted la elaboración de manuales y políticas y normas de funcionamiento (manual de procedimiento, reglamento, política de desarrollo de colecciones, etc.)? ¿Por qué?
5. Espacio para consignar cualquier comentario, sugerencia u observación que desee hacer acerca de los servicios de la biblioteca o bien de la encuesta que acaba de llenar.

Enlace a las respuestas del cuestionario:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rzi_LENPoO9bLdwruGDE_cjvWF6xyYJrtF1RZwSGfnM/edit?usp=sharing