



FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA
Y RELACIONES INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

Licenciatura en Gestión Universitaria
Trabajo Integrador Final

LA DISMINUCIÓN DE LA DEMANDA EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA U.N.R.

Desde 2018 hasta 2024

DIRECTORA:

Prof. VEUTRO, Joselina Mariana

AUTORES:

ABIP, Pablo Cesar (pabip@hotmail.com)

AMUE, Adrián Omar (adrianamue@hotmail.com)

FERNANDEZ, Marisa Soledad (marufernandez.msf@gmail.com)

PEREZ, Mauro Sebastián (mauros23@hotmail.com)

SEVES, Leonardo Fabián (leosevesrc@hotmail.com)

Fecha: 9 de junio de 2025

Agradecimientos

Este trabajo representa la culminación de un largo y complejo proceso de aprendizaje, un trayecto que solo quienes hemos combinado la vida como docentes con las exigencias de una carrera universitaria podemos comprender plenamente. Fueron años de jornadas extenuantes, de sacrificios personales y de momentos de profunda incertidumbre. Sin embargo, cada obstáculo superado nos ha fortalecido de manera significativa. Este logro no es solo nuestro, sino también de quienes nos han acompañado en este arduo camino.

Por todo lo antes expuesto, queremos agradecer profundamente a nuestras familias, por su apoyo incondicional, su paciencia infinita y su fe inquebrantable en nosotros, pilar fundamental que nos sostuvo en los momentos más difíciles. Gracias por cada palabra de aliento, cada gesto de comprensión que nos permitió seguir adelante.

A la Universidad Nacional de Rosario (UNR), nuestro mayor reconocimiento por brindarnos la posibilidad de acceder a la educación superior, creando una carrera pensada en los trabajadores docentes, abriéndonos de ese modo las puertas a un futuro mejor.

A nuestro gremio (APUR), gracias por darnos la oportunidad de capacitarnos, por el acompañamiento constante y por el espacio físico que nos permitió estudiar para formarnos y prepararnos en un ambiente confortable y propicio.

A nuestros compañeros de los distintos lugares de trabajo, por su comprensión, flexibilidad y paciencia ante nuestras ausencias y las exigencias de la carrera.

Finalmente, expresamos la más sincera gratitud a nuestra directora de Tesis, Lic. Josefina Mariana Veutro, cuya guía, paciencia y apoyo fue fundamental para alcanzar nuestros objetivos y culminar con éxito este camino.

Con este trabajo final llegamos a la meta, lo cual no fue para nada fácil, en muchos momentos el camino ha sido cuesta arriba, por eso la emoción de alcanzar este título de Licenciados en Gestión Universitaria es inmensa. Esto es un testimonio de la perseverancia, dedicación y el poder transformador que nos da la educación pública y de calidad.

Gracias.

Resumen:

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar la disminución en la demanda de los servicios bibliotecarios de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (UNR) durante el período 2018-2024.

Con el fin de abordar esta realidad, el trabajo se centra en identificar y analizar las causas subyacentes a la reducción en la utilización de los servicios bibliotecarios. Se considera prioritario examinar las necesidades y expectativas de los usuarios, así como analizar la evolución de sus prácticas de estudio en un contexto marcado por la preponderancia de lo digital. En este sentido, se reflexiona sobre el posible desplazamiento del uso tradicional de la biblioteca debido al auge de fuentes virtuales y plataformas en línea.

La hipótesis central postula que la disminución en la demanda se origina en transformaciones en las modalidades de búsqueda y acceso a la información, caracterizadas por una preferencia creciente hacia recursos digitales. Asimismo, se analiza el impacto de la pandemia de COVID-19 en los patrones de acceso a la información, evaluando si este evento extraordinario agudizó la problemática. En este marco, se exploran las transformaciones en las rutinas académicas hacia entornos virtuales y sus implicancias en la interacción con los recursos bibliotecarios.

Para abordar el objeto de estudio, se empleó una metodología mixta, integrando enfoques cualitativos y cuantitativos. Esta estrategia metodológica combinó el análisis de datos empíricos, la realización de entrevistas y un relevamiento bibliográfico exhaustivo, con el propósito de generar un análisis comprehensivo y fundamentado.

Palabras clave: biblioteca universitaria, usuarios, digitalización, hábitos de estudio, pandemia, entornos virtuales, Servicios, Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Rosario

Índice

Introducción.....	5
Capítulo 1: Problema de investigación.....	6
1.1 Planteamiento del problema.....	6
1.2 Objetivos.....	6
1.2.1 Objetivo general.....	6
1.2.2 Objetivos específicos	7
1.3 Hipótesis.....	7
1.4 Estado de la cuestión	7
1.5 Marco teórico	10
1.6 Estrategia metodológica	13
1.6.1 Tipo de estudio	13
1.6.2 Técnicas de recolección de datos	14
Capítulo 2: Desarrollo de la investigación.....	15
2.1 La biblioteca de la Facultad de Derecho de la UNR.....	15
2.1.1 Ubicación.....	15
2.1.2 Reseña histórica	15
2.1.3 Misión y funciones de la Biblioteca.....	17
2.1.4 Descripción analítica de las áreas.....	18
2.1.5 Organigrama Facultad de Derecho - UNR.....	22
2.2 Servicios bibliotecarios	23
2.3 Fortalezas y limitaciones del servicio bibliotecario	25
2.4 Percepciones y expectativas de los usuarios	27
2.5 Pandemia y digitalización	28
2.6 Actores claves	28
2.7 Gráficos de resultados de las encuestas realizadas.....	30
2.7.1 Relevamiento de afluencia de usuarios.....	30
2.7.2 Preferencias, expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios	34
Capítulo 3: Conclusiones y sugerencias.....	40
Capítulo 4: Bibliografía.....	43
Capítulo 5: Anexos	45

Introducción:

La biblioteca universitaria constituye un pilar esencial en el proceso de formación de los estudiantes, así como en el desarrollo académico y científico de la educación superior. El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar las causas de la disminución en la utilización de los servicios bibliotecarios de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (UNR) entre 2018 y 2024. El estudio se centra en identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, evaluar las tendencias derivadas del avance tecnológico y analizar el impacto del período pandémico en los patrones de uso de los servicios bibliotecarios.

Para abordar esta problemática, se diseñó un estudio de campo que integra una metodología mixta, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Se emplearon encuestas estructuradas, entrevistas semiestructuradas y el análisis de estadísticas internas de la biblioteca. Los hallazgos preliminares sugieren la existencia de múltiples factores que contribuyen a la baja frecuencia en el uso de las instalaciones y servicios bibliotecarios, así como a la ausencia de un sentido de apropiación y pertenencia hacia este espacio por parte de los usuarios. Surge, por tanto, el interrogante de si esta carencia de identificación con el espacio constituye un factor determinante en la disminución de su utilización.

Por otra parte, la irrupción de la era digital y la amplia disponibilidad de TICs representan un factor potencialmente determinante en la problemática, al modificar las dinámicas de acceso a la información.

Para la presentación de este trabajo, en el capítulo 1, se realiza un análisis de las causas de la baja en la utilización de los servicios como la digitalización, cambios en hábitos de los usuarios, limitaciones institucionales y la pandemia mediante un enfoque metodológico mixto. Se plantea una hipótesis que denota la inclinación y la preferencia por fuentes digitales y la falta de estrategias institucionales. El marco teórico resalta la transformación digital de las bibliotecas y la importancia de conocer a los usuarios.

En el capítulo 2, se presenta una descripción de la biblioteca, su historia, estructura y funciones, identificando fortalezas y debilidades mediante un análisis FODA.

En el capítulo 3, se confirman las causas de la disminución en el uso: desconocimiento de servicios, preferencia por recursos digitales, percepción de desactualización, infraestructura deficiente y efectos de la pandemia. Se muestran datos que marcan una caída significativa de usuarios y se sugieren acciones para intentar revertir la tendencia.

Capítulo 1: Problema de investigación

1.1 Planteamiento del problema

En el período comprendido entre 2018 y 2024, se ha constatado un progresivo y significativo descenso en la utilización de los servicios bibliotecarios de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (UNR). Este fenómeno, que refleja una tendencia preocupante, pone en cuestión el rol de la biblioteca como recurso esencial en el ámbito académico, requiriendo un análisis exhaustivo para identificar sus causas y proponer estrategias de intervención.

Este estudio busca profundizar en las causas de la marcada disminución en la utilización de los servicios bibliotecarios, respondiendo a la pregunta central: ¿Cuáles son los factores principales que han contribuido a la reducción en el uso de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la UNR entre 2018 y 2024?

En este contexto, el estudio plantea las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es el grado de conocimiento de los estudiantes sobre los servicios y recursos disponibles en la biblioteca?; ¿Cuáles son los motivos que explican la no utilización de los servicios bibliotecarios por parte de los usuarios?; ¿En qué medida los servicios ofrecidos satisfacen las necesidades de los usuarios?; ¿Cómo perciben los usuarios actuales y potenciales los servicios y recursos proporcionados por la biblioteca?; ¿Cuáles son las expectativas de los usuarios en relación con la ubicación, accesibilidad y condiciones de infraestructura de la biblioteca? ; ¿De qué manera la pandemia de COVID-19 impactó en los patrones de uso de los servicios bibliotecarios? ; ¿Cómo influye la digitalización y la proliferación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en el acceso y uso de los servicios bibliotecarios?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Objetivo general: Analizar las causas que contribuyeron a la baja en el uso de los servicios de la biblioteca de la Facultad de Derecho desde el 2018 hasta el 2024.

1.2.2 Objetivos específicos

- 1- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios actuales y potenciales de la biblioteca de la Facultad de Derecho.
- 2- Analizar las preferencias de estudio ante los avances tecnológicos.
- 3- Analizar los efectos que trajo consigo la pandemia en el uso de los servicios de la biblioteca.

1.3 Hipótesis

La disminución en la utilización de los servicios bibliotecarios de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (UNR) se atribuye a transformaciones estructurales en las prácticas de búsqueda y acceso a la información por parte de los usuarios, quienes evidencian una preferencia creciente por fuentes digitales. Esta tendencia, que se consolidó durante el período de la pandemia de COVID-19, refleja un cambio paradigmático en los hábitos de consumo informativo de la comunidad académica. Complementariamente, la carencia de estrategias institucionales efectivas para la promoción, modernización y adaptación de los servicios bibliotecarios ha generado una desconexión significativa entre las expectativas y necesidades de los usuarios y la oferta de recursos y servicios proporcionada por la biblioteca. Esta brecha, limita la capacidad de la biblioteca para mantener su centralidad como recurso académico esencial.

1.4 Estado de la cuestión

A partir de una revisión bibliográfica sistemática, se identificaron teorías y estudios previos que fundamentan el análisis de la disminución en la utilización de los servicios bibliotecarios de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), enfocada en el período 2018-2024. Esta exploración permitió delimitar el objeto de estudio, contextualizar la problemática y justificar su relevancia, al considerar antecedentes cronológicamente significativos que aportan perspectivas críticas sobre las dinámicas de las bibliotecas universitarias. La comprensión de estos factores resultó imprescindible para orientar la

investigación hacia un enfoque preciso, proporcionando una base teórica sólida que articula los cambios en los hábitos de los usuarios, las limitaciones institucionales y el impacto de eventos externos, como la pandemia de COVID-19.

Un estudio clave de Marcela Fushimi (2003), titulado “Autoevaluación de bibliotecas universitarias: Modelo de medición y diagnóstico a partir de datos estadísticos”, presentado como tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación, destaca que la reducción en la demanda de servicios bibliotecarios responde a múltiples factores interrelacionados. Fushimi subraya la imperiosa necesidad de que las bibliotecas universitarias adapten sus servicios, infraestructura y estrategias de promoción para responder a las cambiantes expectativas y necesidades de los usuarios, una observación que resuena con la situación de la UNR. Complementariamente, el informe de Herrera (1995), citado por Fushimi (2003), evidencia la carencia de políticas integrales en las bibliotecas universitarias argentinas, las cuales, hasta finales del siglo XX, se enfocaron casi exclusivamente en el procesamiento técnico y la informatización de catálogos, sin desarrollar una visión estratégica que aborde la capacitación del personal, la promoción de servicios innovadores, la incorporación de tecnologías avanzadas o el análisis sistemático de los requerimientos de los usuarios.

En el ámbito conceptual, la American Library Association (ALA), según Merlo (1998), define a la biblioteca universitaria como un sistema de recursos establecido y gestionado por una institución de educación superior para satisfacer las necesidades informativas de estudiantes, docentes e investigadores, apoyando los programas curriculares y de investigación. Esta definición se alinea con la perspectiva de Gómez Hernández (1998), quien sostiene que la biblioteca es una institución indispensable para el cumplimiento de los fines universitarios — formación, investigación y extensión—, dado que sus objetivos se integran orgánicamente con los de la universidad. Asimismo, Günter Gotterman (1985), en una conferencia de la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), posiciona a la información como el recurso más valioso del campus, destacando el rol de las bibliotecas universitarias en servir tanto a la comunidad académica como al público general. En síntesis, el Consejo Argentino de Bibliotecología e Información Documental (CABID, 2003) conceptualiza a la biblioteca universitaria como una entidad dinámica que combina personas, colecciones físicas y digitales, infraestructura y servicios, con el propósito de transformar la información en conocimiento para sus usuarios.

No obstante, la tesina de Collado y Lucero (2021) señala que las bibliotecas universitarias han mantenido históricamente un rol estático, centrado en la circulación de materiales impresos, la atención presencial y el uso de espacios físicos, con un predominio del soporte papel en América Latina (Quijano Solís, 2007). Desde hace más de tres décadas, la revolución

tecnológica y la irrupción de internet han transformado las prácticas bibliotecarias, los métodos de enseñanza-aprendizaje y los hábitos de los usuarios, quienes han modificado sus patrones de adquisición, uso y consumo de información, así como sus prácticas de lectura, estudio y aprendizaje. En este contexto, Alonso Arévalo y Vásquez-Vásquez (2018) proponen que las bibliotecas universitarias deben evolucionar hacia centros multifacéticos que integren diversas actividades de aprendizaje e investigación, adaptándose a las necesidades de estudiantes e investigadores en un entorno digital.

El artículo de Llarina González-Solar (2018), publicado en la Revista *Biblios*, enfatiza la relevancia de los estudios de usuarios como herramienta estratégica para planificar servicios de apoyo a la investigación, un enfoque que permite alinear los recursos bibliotecarios con las demandas específicas de la comunidad académica. En una línea similar, Carlos Penna (1970) define la finalidad de los servicios bibliotecarios como garantizar el acceso equitativo a la información y las ideas almacenadas, mediante la selección, organización y difusión de materiales orientados a objetivos específicos de una comunidad. Por su parte, la IFLA (2011) conceptualiza a la biblioteca digital como una colección en línea de objetos digitales de alta calidad, gestionada conforme a estándares internacionales y respaldados por servicios que facilitan su accesibilidad y uso. Torres Vargas (2008) amplía esta noción, describiendo a la biblioteca digital como un sistema de información documental en red, con contenidos y servicios accesibles globalmente a través de servidores distribuidos en diferentes latitudes del mundo.

La pandemia de COVID-19, según Gómez y Montiel (2021), aceleró la digitalización de los servicios bibliotecarios, pero también expuso limitaciones significativas en la infraestructura digital de muchas instituciones, incluyendo restricciones legales para la digitalización de materiales protegidos por derechos de autor. Esta transición, aunque necesaria, no siempre fue fluida, contribuyendo a una disminución en la utilización de los servicios tradicionales. Suárez (2020) argumenta que las bibliotecas deben reconfigurar sus espacios físicos, tradicionalmente dedicados a la lectura, en entornos híbridos que combinen enseñanza y aprendizaje presencial y a distancia, respondiendo a las nuevas dinámicas de los usuarios.

Por consiguiente, la revisión bibliográfica revela que la disminución en el uso de los servicios bibliotecarios es un fenómeno complejo, influenciado por la digitalización, los cambios en los hábitos de los usuarios y las deficiencias en la gestión estratégica de las bibliotecas universitarias. Estos antecedentes permiten analizar la problemática en la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la UNR, orientando la investigación hacia estrategias que promuevan su adaptación a las demandas del contexto académico contemporáneo.

1.5 Marco teórico

A nuestro criterio se hace necesario ahondar en el concepto y el rol que tienen las bibliotecas universitarias para poder entrar en contexto y apreciar su importancia dentro de las entidades académicas.

Vemos reflejado el espíritu de nuestra investigación en lo manifestado por Gavilán, quien afirma que paulatinamente se ha ido imponiendo la concepción de la biblioteca como centro neurálgico de la universidad, en detrimento de un concepto donde la biblioteca quedaba relegada a simple depósito de libros y sala de estudio para estudiantes. (Gavilán, 2008).

Además, adoptamos la opinión de Wolfenden (1977) sobre un informe dado por la University Grants Committee en 1977, afirmaba que la biblioteca es el corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico, como un recurso que es, ocupa y sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación y creación de nuevo conocimiento y la trasmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente.

La biblioteca universitaria puede definirse también según la ALA "como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento". Esta definición contiene algunos aspectos claves, incluyendo la estrecha relación que debe haber entre ésta y la docencia y la investigación, los dos canales principales a través de los cuales se transmite y produce conocimiento en la universidad.

González-Fernández-Villavicencio (2017) reafirma la importancia de la biblioteca universitaria y vislumbra una nueva tendencia de la misma "El objetivo de la biblioteca ha dejado de ser el acceso y uso de los recursos bibliotecarios, para tener un multiobjetivo, promover y dar soporte al aprendizaje, la enseñanza y la investigación de la universidad (...) cambiará su papel de proveedora de conocimiento dentro de la universidad para ser una colaboradora dentro del rico y diverso ecosistema del aprendizaje y la investigación" (2017, p.116).

Si nos basamos en el modelo educativo centrado en el aprendizaje, la Biblioteca Universitaria se posiciona como un elemento indispensable para que este objetivo pueda llevarse a cabo, ya que son lugares que facilitan el autoaprendizaje, la biblioteca constituye un servicio y un espacio clave que apoya dos funciones que son la razón de ser de la institución universitaria: la investigación o creación de conocimientos y la enseñanza o comunicación de dichos conocimientos.

La biblioteca universitaria es un sistema de información activo, vivo, organizado y multifacético en continuo crecimiento. Es un organismo que forma parte de un sistema mayor y requiere una evolución continua para responder, con todos sus recursos y personal, a los desafíos de la educación superior.

Las últimas décadas resultaron cruciales para la evolución de las bibliotecas que, en el “nuevo contexto socioeducativo cambian su dimensión organizacional” (Tarango y Romo González, 2015, p. 25). Las TICs e Internet agilizan la transformación de las unidades de información como el quehacer bibliotecario e imponen nuevas políticas de información, mejora la gestión documental, la organización en el trabajo administrativo, la operatividad técnica de las bibliotecas, como, además, el almacenaje, acceso y recuperación de la información. Así mismo, el avance tecnológico posibilitó la incorporación y el desarrollo de formatos y soportes documentales diversos (tangibles y digitales), la implementación de servicios bibliotecarios virtuales a través de la Web y la cosecha de recursos documentales electrónicos instantáneos, dispuestos para el público en forma remota de consulta inmediata, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Pensamos a los usuarios como actores fundamentales de la biblioteca universitaria, dado que ellos representan la base de la existencia de la misma y además son la fuente indispensable para obtener la información en materia de sus intereses y preferencias.

A través de los estudios de los mismos se obtiene una información fundamental para orientar las acciones de la biblioteca universitaria, ya que permiten conocer las necesidades y expectativas de sus usuarios, reales y potenciales, a fin de alcanzar su satisfacción (Solimine, 2009).

Dentro del denominado paradigma "orientado al usuario" (Dervin y Nilan, 1986), los estudios de usuarios pueden ser definidos como los trabajos de investigación, tanto cualitativos como cuantitativos, realizados sobre grupos definidos de los mismos, para obtener un mejor y mayor conocimiento de sus características sociodemográficas, sus pautas de consumo y necesidades de información, sus motivaciones y expectativas respecto de los servicios de información que se les ofrecen. Este enfoque "orientado al usuario", seguido en este trabajo y surgido en la década de 1980, pone al usuario y sus circunstancias en el centro del estudio (Wildemuth y Case, 2010), incluyendo otros factores de importancia, que convergen y participan en los procesos de uso y reutilización de la información.

Los estudios de usuarios corresponden con un modelo multidisciplinar de conocimiento (Martín Moreno, 2007) en el que las características, necesidades y motivaciones de los individuos se averiguan a través de distintos procedimientos, incluyendo las encuestas, los grupos focales,

las entrevistas, el análisis de expertos y la consulta de fuentes escritas, entre otros. Su uso combinado puede ofrecer importantes ventajas dentro de planteamientos metodológicos elaborados para la planificación de servicios bibliotecarios, pues permite evitar los sesgos propios de cada uno de ellos.

Martínez y García (2022) han señalado que el descenso en la utilización de las bibliotecas también puede atribuirse a cambios en las necesidades y las expectativas de los usuarios. Los mismos, en este último tiempo, han mostrado una mayor preferencia por las plataformas digitales y otros recursos, reduciendo así la necesidad de utilizar los servicios presenciales de las bibliotecas, y los contenidos en formato papel. (Martínez & García, 2022).

Para seguir con el contexto de las bibliotecas, otro punto importante que contemplamos por considerarlo relevante es conocer, entender y aprovechar los servicios que ofrece una biblioteca universitaria ya que promueve el desarrollo personal y profesional de los usuarios. Es por eso que vamos a emplear nociones sobre los servicios bibliotecarios, su finalidad y valor dentro de la investigación.

Si bien el presente trabajo trata específicamente la temática sobre bibliotecas universitarias, no podemos dejar de mencionar lo referido en el Manifiesto de la UNESCO (1994) sobre la Biblioteca Pública, donde expresa que ésta es parte integrante del proceso educativo. Los servicios pueden ser esenciales para desarrollar los conocimientos básicos, los rudimentos en materia de información, la enseñanza, el aprendizaje y la cultura; como por ejemplo: respaldar y realizar los objetivos del proyecto educativo y del plan de estudios; inculcar y fomentar en los alumnos el hábito y el placer de la lectura, el aprendizaje y la utilización de las bibliotecas a lo largo de toda su vida; ofrecer oportunidades para la utilización de información a fin de adquirir conocimientos; prestar apoyo a todos los alumnos para la adquisición y aplicación de capacidades que permitan evaluar y utilizar la información, independientemente de su soporte, formato o medio de difusión; facilitar el acceso a los recursos y posibilidades locales, regionales, nacionales y mundiales para que los alumnos tengan contacto con ideas, experiencias y opiniones varias; proclamar la idea de que la libertad intelectual y el acceso a la información son fundamentales para ejercer la ciudadanía y participar en una democracia con eficiencia y responsabilidad; fomentar la lectura y promover los recursos y servicios de la biblioteca dentro y fuera del conjunto de la comunidad universitaria (UNESCO, 1994).

Por último, vamos a mencionar un hecho que marcó un quiebre, un cambio de paradigma. Las nuevas tecnologías, que avanzan de manera continua, han planteado nuevos e importantes desafíos para las bibliotecas universitarias.

Hemos observado una disminución en la concurrencia física de usuarios a la biblioteca dado que en la actualidad acceden a gran parte de la bibliografía de manera remota. Esto, en muchos casos ha permitido que la biblioteca amplíe su oferta, especialmente en libros electrónicos, con títulos accesibles desde cualquier lugar.

De aquí surge un nuevo concepto, la Biblioteca digital, aquella que pone a disposición de los usuarios una colección digital, ofrecen diversas funcionalidades y se han convertido en facilitadores del aprendizaje, ya que son plataformas que brindan beneficios a los usuarios.

En vista de lo planteado anteriormente sobre el descenso en el uso de los servicios que brinda la biblioteca universitaria por parte de los alumnos, tomamos como referencia la propuesta de investigación de Sandra Beatriz Lucero y Sergio Daniel Collado (2021), la cual analizó la percepción de los bibliotecarios sobre el funcionamiento de los recursos y servicios durante la pandemia. Si bien la pandemia presentó desafíos importantes, trajo aparejados cambios que pueden seguir beneficiando a las bibliotecas y a sus usuarios en el futuro, como ser la implementación de tecnologías y nuevas formas de servicios. Las bases teóricas citadas en dicha tesis también nos brindan una guía para entender y abordar el problema.

1.6 Estrategia metodológica

1.6.1 Tipo de estudio

El presente capítulo desarrolla el marco metodológico que sustenta la investigación, alineado con las características y el alcance de los objetivos específicos definidos previamente, los cuales constituyen una guía fundamental para orientar y concretar el estudio. Se adopta un enfoque metodológico mixto, conforme al modelo propuesto por Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (2014), que integra perspectivas cualitativas y cuantitativas en un abordaje amplio, flexible y sistemático. Esta metodología permite una comprensión integral de los fenómenos investigados, al combinar la profundidad interpretativa del análisis cualitativo con la precisión empírica del análisis cuantitativo. La triangulación de ambos enfoques asegura un tratamiento riguroso y complementario de los datos, superando las limitaciones de los métodos aplicados de manera aislada y justificando su pertinencia para abordar los puntos centrales de la investigación. La elección de este enfoque responde a la necesidad de generar un análisis multidimensional que articule la recopilación, sistematización

e interpretación de la información, garantizando la rigurosidad, la validez y confiabilidad de los resultados en el contexto de los objetivos establecidos.

1.6.2 Técnicas de recolección de datos

Se consideraron diversos instrumentos como la observación de formularios, registro de anotaciones, encuestas, entrevistas y relevamiento bibliográfico que dieron a conocer aspectos relevantes que incidieron en la disminución del uso de los servicios que presta biblioteca.

En relación a la observación investigativa, fue directa y proporcionada por las personas que se encuentran a cargo de la biblioteca. Este instrumento tuvo como meta la exploración, descripción de elementos y tareas, comprensión de circunstancias, entre otras actividades. Una vez definidos qué elementos o categorías requieren la aplicación de este instrumento, se diseñó un formato de observación modelo ficha con la descripción analítica del área.

De acuerdo a Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, & Pilar Baptista Lucio (2014) “la observación no se limita al sentido de la vista, a ver el mundo y tomar nota, sino a todos los sentidos (...) y los elementos se van convirtiendo en unidades de análisis (...) no se determinan de antemano, ya que surgen de la misma inmersión y observación” (pág.399). Aplicando estos elementos orientadores, la actividad práctica de la observación como instrumento tuvo como ejes los propios objetivos específicos definidos en esta investigación. La observación fue efectuada en doble turno (mañana y tarde) con sesiones sincrónicas, visibilizando en los mismos aspectos relacionados con el comportamiento informativo de los usuarios, los documentos más utilizados, las necesidades de información más solicitadas, y demás factores que influyen en la accesibilidad de los servicios.

Por otra parte, sobre la encuesta, se tomó una muestra sobre alumnos de 6to año de la carrera, proporcionado desde la base de datos de la Dirección de Biblioteca, se optó por utilizar el correo electrónico como soporte para la recolección de información.

Otra fuente de datos relevantes fue la entrevista dirigida al personal que cumple funciones técnicas-administrativas en la biblioteca y se centró en recolectar información sobre los métodos habituales utilizados de clasificación y organización documental, adecuación de infraestructura y accesibilidad, así como también aspectos ligados a los servicios que presta la biblioteca. Desde un enfoque cualitativo se obtuvieron datos concretos de situaciones en su contexto.

Capítulo 2: Desarrollo de la investigación

2.1 La biblioteca de la Facultad de Derecho de la UNR

2.1.1 Ubicación

La biblioteca de la Facultad de Derecho perteneciente a la Universidad Nacional de Rosario se encuentra ubicada en el Edificio del "Ex Palacio de Justicia", Monumento histórico Nacional de la ciudad de Rosario, con domicilio en Córdoba 2020 de dicha ciudad. La misma recibe el nombre de "Dr. Rodolfo Fontanarrosa" y está situada de manera estratégica en el centro del edificio, con ingreso accesible para cualquier usuario incluso para aquellos con dificultades motrices, es de estanterías abiertas, salvo el sector especializado que tiene acceso restringido. Si bien esta es una biblioteca pública, el perfil de usuario al que está enfocado mayormente es a los alumnos de grado y posgrado, a docentes, investigadores y también comunidad en general. El acervo bibliográfico consta de una amplia Bibliografía específica en Derecho y publicaciones periódicas.

2.1.2 Reseña histórica

En el año 1970 la Facultad de Derecho y Escuela de Ciencia Política y Relaciones Internacionales funcionaba en el edificio de Tribunales ubicado en calle Córdoba 2020. La Facultad todavía no contaba con Biblioteca propia, ya que el material bibliográfico había quedado en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas donde funcionaba anteriormente.

La Biblioteca comenzó a funcionar desde 1971 y hasta 1978 se ubicó en la planta alta en la esquina sobre Moreno y Córdoba. En el mes de agosto de 1978 se traslada al local donde funcionaba el archivo de Tribunales, también en la planta alta.

Al año siguiente sufre un nuevo traslado, esta vez a la sala que hoy se denomina "Aula Fontanarrosa", donde todavía se encuentra colocada una placa conmemorativa recordando este suceso.

En el año 1980 la trasladan a la parte central del edificio en planta baja, lugar que ocupa actualmente, aun compartiendo espacio con la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Agrarias.

La Biblioteca prestaba servicios a la Facultad de Derecho y a la Facultad de Ciencia Política y RR. II. hasta 1987, año en que la colección bibliográfica perteneciente a la Facultad de Ciencia Política es transferida.

En el año 2001 se la remodela totalmente y el espacio que se compartía con el Centro de Información y Documentación Científica (*CIDOC*) de la Universidad Nacional de Rosario y con la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Agrarias queda para uso solamente de la Biblioteca de Derecho.

En la actualidad, es un ámbito que brinda las condiciones no solo para el estudio y la lectura, sino que también es un espacio propicio para que el usuario pueda confeccionar trabajos prácticos e imprimirlos, cuenta con una sala de lectura climatizada; además cabe destacar el asesoramiento a los usuarios por parte del personal.

Cuenta con los siguientes servicios:

- Préstamo a sala y a domicilio.
- Búsquedas de jurisprudencia, legislación o doctrina.
- Confección de documentos.
- Envío de información por correo electrónico.
- Catálogo de consulta automatizado.
- Servicio de correo electrónico.
- Disponibilidad de Internet.
- Préstamos ínter bibliotecarios.

La biblioteca posee distintos sectores:

- General, que consta con una bibliografía muy amplia en materia de derecho y también con bibliografía sobre otras materias. Es de libre acceso.
- Especializada, conformada por colecciones muy antiguas resguardadas por tratarse de ejemplares únicos y difíciles de reemplazar. El acceso es restringido, sólo con personal de la biblioteca.

- Hemeroteca, cuenta con colecciones jurisprudenciales y con publicaciones periódicas de determinadas editoriales.
- Nodo informático, donde se realizan cargas informatizadas de los libros, publicaciones periódicas y revistas jurisprudenciales. Además de poseer ordenadores disponibles para los usuarios.

El personal que se desempeña en esta área, se divide en circulación y préstamo, hemeroteca y procesos técnicos. El número de agentes que forman parte del personal es el mínimo e indispensable como para sostener la atención de toda la amplitud horaria, el plantel cuenta con dos profesionales bibliotecólogos y seis empleados nodocentes, estructura de recursos humanos que se ha visto resentida a partir de la no cobertura de los puestos de quienes se han jubilado.

2.1.3 Misión y funciones de la Biblioteca

La Dirección de Biblioteca tiene por misión gestionar el acervo bibliográfico de la Facultad, atendiendo la recepción de solicitudes de préstamo de material bibliográfico de funcionarios, docentes y estudiantes. Le corresponden las siguientes funciones:

- Organizar y desarrollar los medios y servicios que faciliten la lectura y el estudio a los estudiantes de grado y Posgrado, y también la formación y perfeccionamiento de los docentes.
- Proporcionar colecciones de obras de referencias que sirvan para introducir en la investigación (en soporte papel e informático), incluyendo búsqueda de jurisprudencia, doctrina, leyes etc.
- Proporcionar una colección de fuentes especializadas en las distintas materias que correspondan al Plan de Estudios y a los proyectos de investigación, disponible tanto para los alumnos como para los profesores.
- Brindar acceso a la información digitalizada en cualquier soporte: papel; electrónico; Internet; redes; bases de datos.
- Orientar en la búsqueda, recuperación y difusión de la información, tanto in situ, como a través de correo electrónico.
- Cooperar con otras instituciones a los fines de compartir los recursos (canje) tanto en soporte papel como en soporte digital.

2.1.4 Descripción analítica de las áreas

Para el caso de estudio utilizamos modelos de fichas estandarizados, los cuales adaptamos en base a bibliografía específica sobre bibliotecología, con la participación y colaboración del personal de biblioteca quienes nos informaron sobre el funcionamiento de su área de trabajo.

Cabe mencionar que una ficha de descripción analítica de áreas de trabajo es un documento que detalla las responsabilidades, tareas, habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar un puesto específico dentro de una organización y sirve para definir claramente el rol del empleado y facilitar la selección, evaluación y desarrollo del personal.

La estructura administrativa de este sector de la facultad sigue los lineamientos del Convenio Colectivo de Trabajo para el Personal Nodocente de las Instituciones Universitarias Nacionales a través del Decreto 366/06: Tramo mayor: Director/a y Jefe de Departamento, tramo intermedio: Jefe de supervisión y tramo inicial: auxiliares.

Unidad de Trabajo / Área: Dirección de Biblioteca	
Depende de: Secretaría Académica	A cargo de:
<u>Unidades dependientes</u>	<u>Cantidad de personas</u>
Hemeroteca	1 persona:
Circulación y préstamos	*Directora (Nodocente y bibliotecóloga).
Nodo informático	
<p><u>Misión:</u> Apoyar los procesos académicos de aprendizaje, docencia e investigación, facilitando el acceso y difusión de recursos, conectando a la comunidad universitaria y a la sociedad con la información, acompañándolos en los procesos de descubrimiento y creación de nuevo conocimiento.</p>	
<p><u>Funciones:</u> a) Organizar, coordinar y evaluar el funcionamiento de la biblioteca. b) Localizar, identificar y procesar técnicamente los diferentes materiales bibliográficos. c) Supervisar la organización, la circulación, la difusión y mantenimiento de los materiales documentales que conforman los acervos de la biblioteca, patrimonio de la Facultad de derecho. d) Formar a los usuarios en el desarrollo de habilidades informativas para la recuperación la información a través de los servicios que ofrece la biblioteca. e) Capacitar al personal técnico y administrativo de la biblioteca, en las diferentes áreas de actividades para lograr un mejor servicio. f) Velar por el cumplimiento del reglamento y normas de utilización de los servicios de la biblioteca. g) Establecer y evaluar sistemas, procesos y servicios de información que faciliten a los usuarios el acceso al conocimiento cualquiera sea su forma de presentación y ubicación dentro y fuera de la Universidad. h) Coleccionar, organizar y conservar la producción intelectual de la Facultad</p>	

Ficha 1 – Descripción Analítica del área Dirección de Biblioteca

Unidad de Trabajo / Área: Circulación y Préstamos	
Depende de: Dirección de biblioteca	A cargo de: No tiene
<u>Unidades dependientes</u>	<u>Cantidad de personas</u>
	3 personas:
	*agentes administrativos (Nodocentes)
<u>Misión:</u> Brindar acceso a la información y al material bibliográfico existente en la Biblioteca	
<u>Funciones:</u> a) Ubicar adecuadamente los libros en las estanterías, acorde al sistema de clasificación.	
b) Asesorar a los usuarios en el uso y manejo de los materiales que hacen parte de la colección, permitiendo encontrar rápidamente los libros que se encuentran ubicados en las estanterías, debido a que la biblioteca tiene su colección en la modalidad de estantería abierta de consulta, donde el usuario puede acceder a él sin necesidad de ficheros.	
c) Resguardar el estado físico de los libros.	
d) Identificar el documento que se va a prestar	
e) Identificar al usuario que se lo lleva	
f) Relacionar los datos del documento con los del usuario mientras dure el préstamo. Puede ser de forma manual o por sistema automatizado.	
g) Recolección y detección de material necesario a incluir en la compra para mantener actualizada la bibliografía.	
h) Mantenimiento de estadísticas de todos los puntos de servicios de la Dirección.	

Ficha 2 – Descripción Analítica del área Circulación y Préstamos

Unidad de Trabajo / Área: Hemeroteca	
Depende de: Dirección de Biblioteca	A cargo de: No tiene
<u>Unidades dependientes</u>	<u>Cantidad de personas</u>
	2 personas:
	*agentes administrativos (Nodocentes)
<p><u>Misión:</u> facilitar el acceso al material bibliográfico (publicaciones periódicas*) brindando los servicios necesarios para satisfacer la demanda según el tipo de usuario.</p> <p>*-Como Publicación Periódica se entiende a aquella que contiene artículos de uno o más autores, que se emite a intervalos más o menos regulares, numerada consecutivamente durante un tiempo indeterminado. -</p>	
<p><u>Funciones:</u> a) Consulta en sala de lectura de la colección disponible en estantería abierta.</p> <p>b) Recolección, conservación y almacenaje de diarios, revistas u otras publicaciones periódicas afines a estos para su posterior consulta.</p> <p>c) Gestionar y organizar la colección de publicaciones periódicas, tanto impresa como electrónica, ofreciendo al usuario todos los servicios inherentes a estos materiales.</p> <p>d) Localización de publicaciones periódicas en otros centros de información.</p> <p>e) Preparación y publicación de los catálogos para lograr una mejor difusión, facilitando las operaciones de préstamo.</p>	

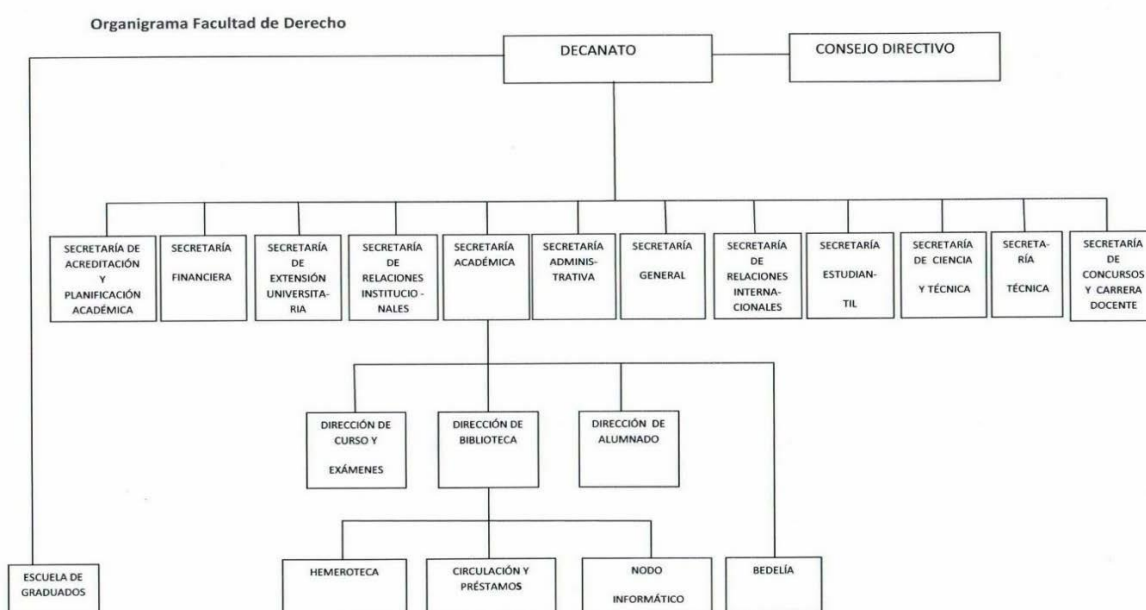
Ficha 3 – Descripción Analítica del área Hemeroteca

Unidad de Trabajo / Área: Nodo Informático	
Depende de: Dirección de biblioteca	A cargo de: No tiene
<u>Unidades dependientes</u>	<u>Cantidad de personas</u>
	3 personas
	*agentes administrativos (2 Nodocentes y 1 bibliotecólogo).
<u>Funciones:</u> a) Ingreso del material bibliográfico a las bases de datos digitalizadas. b) Acceso a internet por parte de los usuarios. c) Procesamiento de la información d) Inscripción de socios a la biblioteca e) Búsqueda de información on-line f) Acceso a páginas de editoriales exclusivamente desde los ordenadores que posee la Biblioteca.	

Ficha 4 – Descripción Analítica del área Nodo Informático

2.1.5 Organigrama Facultad de Derecho - UNR

El Organigrama de la organización contiene informaciones sobre la división y las relaciones entre las distintas dependencias de la Institución. Permite la visualización de los niveles jerárquicos, líneas de comunicaciones formales y de mando y la comprensión de las responsabilidades. A continuación, presentamos el organigrama parcial de la Facultad de Derecho de la U.N.R. donde se enmarca el área a intervenir.



2.2 Servicios bibliotecarios

Aunque de carácter público, la biblioteca está orientada principalmente a estudiantes de grado y posgrado, docentes e investigadores, quienes constituyen su núcleo de usuarios prioritarios. Este espacio no solo facilita el estudio y la consulta bibliográfica, sino que también ofrece condiciones óptimas para la elaboración de trabajos académicos, con una infraestructura que incluye una sala de lectura climatizada, servicios de impresión y asesoramiento personalizado por parte del personal bibliotecario.

Entre los servicios disponibles se incluyen:

- Préstamo en sala y a domicilio, gestionado mediante el sistema automatizado Marco Polo.
- Búsquedas especializadas de jurisprudencia, legislación y doctrina jurídica.
- Confección y envío de documentos por correo electrónico.
- Acceso a un catálogo automatizado y a una base de datos en línea que integra los recursos de todas las bibliotecas de la UNR.
- Conexión a internet y suscripciones a plataformas editoriales especializadas en información jurídica.
- Préstamos interbibliotecarios para ampliar el acceso a recursos externos.

Además, la biblioteca cuenta con un acervo bibliográfico de valor histórico en su sección de Biblioteca Especializada, lo que refuerza su relevancia como repositorio de conocimiento jurídico.

EQUIPAMIENTO		
Ítem	Cantidades	
	Uso general	Disponible para docentes de Grado y Posgrado
Computadoras	10	6
Impresoras	3	2
Impresoras Multifunción*	1	-
Scanner	1	1
Fax	1	-

Cuadro 1. Equipamiento de biblioteca – relevamiento año 2023. Fuente: Elaboración propia.

Material Bibliográfico

Especialidad	Cantidades
Empresa y Derecho Laboral	132
Derecho Laboral	350
Contratos Comerciales	20
Quiebras	110
Sociedades	150
Cooperativas	65
Derecho Internacional Privado	90
Derecho Penal	402
Derecho Penal Económico	10
Derecho Tributario	120
Comercial Internacional	25
Derecho Bancario	32
Derecho del Consumidor	56
Derecho Ambiental	114
Transporte	46
Economía	625
Contabilidad y Sistemas contables	60
Derecho administrativo	160

Cuadro 2. Material bibliográfico disponible – relevamiento año 2023 (Los datos relevados corresponden únicamente a los títulos, sin tener en cuenta los libros repetidos y aquellos que cuentan con varios volúmenes, que pertenecen a: 1. Libros correspondientes a la bibliografía de las carreras de grado y posgrado, 2. Material bibliográfico para los programas de investigación, 3. Libros de bibliografía complementaria) Fuente: Elaboración propia.

2.3 Fortalezas y limitaciones del servicio bibliotecario

Entre las fortalezas de la biblioteca se destacan: una atención al público caracterizada por su cordialidad y un horario amplio; una infraestructura adecuada; el acceso a recursos digitales y suscripciones a plataformas jurídicas y la apertura a usuarios externos, con disponibilidad de préstamos interbibliotecarios.

No obstante, se identifican limitaciones significativas que obstaculizan su pleno aprovechamiento. Entre ellas se encuentran: la insuficiente difusión de los servicios; la escasez de recursos humanos, que compromete la calidad y la continuidad de la atención; el retraso en la adopción de técnicas modernas de gestión bibliotecaria, agravado por la carencia de herramientas tecnológicas adecuadas; y una gestión informal de los procesos de préstamo, sin protocolos estandarizados que permitan optimizar la eficiencia operativa.

Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<p>La atención al público es cordial según la encuesta on-line publicada en la página oficial de la biblioteca.</p> <p>La franja horaria es amplia (lunes a viernes de 8 a 20 hs. y sábados de 8 a 13 hs.).</p> <p>La sala de lectura es climatizada.</p> <p>Se ofrece un acervo bibliográfico de valor histórico en el sector de Biblioteca Especializada.</p> <p>Se realizan préstamos interbibliotecarios.</p> <p>El servicio de préstamo a domicilio es automatizado con el sistema Marco Polo (sistema informático especial para gestionar procesos en bibliotecas).</p> <p>Posee un nodo informático con libre acceso a internet, lo cual favorece la utilización del servicio de suscripción a páginas editoriales con información jurídica con el que cuenta la biblioteca.</p> <p>Cuenta con una base de datos en internet con el catálogo de todas las bibliotecas de la U.N.R (http://bibliotecas.unr.edu.ar/).</p>	<p>No posee una política de difusión de los servicios que brinda la biblioteca.</p> <p>Carece de un manual de procedimiento referente a la gestión de préstamo.</p> <p>Suele existir resistencia al cambio cuando se trata de incorporar nuevos sistemas sobre todo basados en TIC's.</p> <p>Recursos humanos limitados, hacen que la incorporación de nuevas técnicas o métodos se dificulte aún más.</p> <p>El personal carece de los conocimientos básicos en materia de bibliotecología.</p> <p>No posee una sala de lectura silenciosa.</p>

Cuadro 3. Fortalezas y debilidades Biblioteca Facultad de Derecho UNR – Fuente: Elaboración propia.

Matriz FODA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	<p>Ciertas editoriales realizan habitualmente convenios con instituciones para proveer nuevo material bibliográfico.</p> <p>Otras instituciones tienen como política el canje de material.</p> <p>Cursos de auxiliar en bibliotecología para capacitar al personal.</p> <p>Hay técnicos especialistas para la elaboración de un manual de descripción de puestos.</p> <p>Muchas editoriales cuentan con suscripciones para la búsqueda de información.</p>	<p>Costos elevados en las suscripciones.</p> <p>Costos muy altos para la actualización del equipamiento tecnológico.</p> <p>Cambio de autoridades por término de mandato o decisiones políticas.</p> <p>Cambio de hábito de los usuarios.</p>

Cuadro 4. Oportunidades y Amenazas Biblioteca Facultad de Derecho UNR – Elaboración propia. Fuente: Elaboración propia.

2.4 Percepciones y expectativas de los usuarios

Un estudio de campo realizado en 2018, basado en una encuesta aplicada a 80 usuarios (estudiantes de diversos años, docentes y graduados, seleccionados aleatoriamente), reveló que el 85% no utiliza los servicios bibliotecarios. Las razones principales incluyen la preferencia por fuentes digitales accesibles a través de internet, el desconocimiento de los servicios ofrecidos y, en menor medida, la percepción de incomodidades en la sala de lectura, como la falta de un ambiente silencioso. El 15% restante, que sí concurre, expresó satisfacción con la calidad de los servicios y la atención recibida.

Una segunda encuesta, realizada de manera anónima en agosto de 2024 por la Dirección de la Biblioteca, permitió identificar tendencias en el uso de los servicios y las expectativas de los usuarios. Los resultados destacan la influencia de factores como el servicio esperado (percepción previa al uso), la zona de tolerancia (aceptación de variaciones en la calidad del servicio) y el servicio deseado (nivel ideal esperado por los usuarios). Estos elementos son

fundamentales para comprender las brechas entre las expectativas y la experiencia real de los usuarios.

2.5 Pandemia y digitalización

La pandemia de COVID-19, iniciada en 2020, intensificó la disminución en la utilización de los servicios bibliotecarios. La crisis sanitaria provocó una transición abrupta hacia entornos virtuales de estudio y trabajo, lo que redujo significativamente la demanda de servicios presenciales, una tendencia que ya se manifestaba previamente. Este contexto desafió a las bibliotecas universitarias a redefinir sus servicios, adaptándose a nuevas dinámicas de acceso a la información.

Paralelamente, el avance de la digitalización y la proliferación de TICs han transformado los hábitos de búsqueda y consumo de información, consolidando la preferencia por recursos en línea. Este cambio cultural, combinado con los efectos de la pandemia, ha relegado el uso de la biblioteca física, exigiendo una reconfiguración de su rol para mantenerse relevante en un entorno académico cada vez más digitalizado.

2.6 Actores claves

El análisis de actores realizado en el marco del estudio sobre la disminución del uso de los servicios bibliotecarios permitió identificar los distintos grupos e instituciones que inciden directa o indirectamente en esta problemática. Se evidenció que los principales actores con alto interés, pero limitada capacidad de decisión, son los usuarios directos: estudiantes, docentes y miembros de la comunidad. Su comportamiento y necesidades reflejan el impacto inmediato del problema, aunque su influencia en la toma de decisiones estructurales es reducida.

En contraste, los directivos de la institución poseen un alto grado de influencia, dado que definen las políticas de gestión, asignación de recursos y estrategias de modernización que afectan directamente a la biblioteca. El personal bibliotecario, en contacto permanente con los usuarios, representa también un actor clave para el diagnóstico de la situación.

Este análisis permite establecer además los roles, intereses e influencias entre los actores involucrados. Para estructurar esta caracterización, los actores se clasificaron según su lugar de pertenencia, facilitando una comprensión integral de sus interacciones.

Facultad de Derecho:

1. Usuarios: se identifican como el actor principal, no solo por ser los receptores directos de los servicios, sino también por su influencia en la dinámica de uso y valoración de la biblioteca.
2. Decanato: su rol es apoyar a la biblioteca siguiendo los pilares de la Facultad (Formación, docencia e investigación). Cuenta con las herramientas de las decisiones la implementación de la política de gestión.
3. Secretaría Académica: su rol es asesorar al decano en las decisiones y su herramienta el permanente seguimiento del funcionamiento de los departamentos académicos.
4. Secretaría Financiera: su rol es entender sobre la distribución de los recursos económico-financieros y su herramienta el control de la gestión económico-financiera.
5. Secretaría Administrativa: su rol es supervisar el cumplimiento de las funciones y objetivos de las Direcciones, Departamentos y Servicios a su cargo y demás áreas administrativas de la Facultad. Cuenta con la herramienta de cumplir y hacer cumplir las directivas que emanen del Decano.
6. Secretaría Técnica: en su rol de secretario interviene en la administración de espacios y la definición de usos de superficies de la Facultad. Su herramienta es el estudio y ejecución de las cuestiones específicamente técnicas del edificio de la Facultad.
7. Dirección de Biblioteca: su rol es velar por cumplir la misión de la biblioteca, supervisar los materiales documentales y orientar al personal técnico y administrativo de la biblioteca en las diferentes áreas de actividades para lograr un mejor servicio. Su herramienta es la evaluación del funcionamiento de la biblioteca y toma de decisiones para los cambios necesarios.
8. Personal de Biblioteca: Cuenta con el conocimiento del área y del material bibliográfico.
9. Docente autor: su rol es de proveedor de bibliografía. Su herramienta es la obra de su autoría.

2.7 Gráficos de resultados de las encuestas realizadas

Para el caso de estudio tomamos como herramienta tanto una encuesta física como una encuesta virtual. Cabe aclarar que, en una biblioteca universitaria, las encuestas virtuales tienden a generar respuestas más rápidas y una mayor tasa de participación, pero también pueden mostrar una menor calidad de respuesta o sesgo debido a la facilidad de responder de forma apresurada o influenciada por factores como la privacidad o la falta de contexto. Las encuestas físicas, por otro lado, pueden ofrecer una mayor calidad de respuesta y una mejor tasa de participación, pero requieren más tiempo y recursos

Los siguientes datos permiten observar de manera cuantitativa una tendencia sostenida a la baja en indicadores clave como el número de préstamos, visitas presenciales, consultas en sala, entre otros servicios.

El análisis de esta información resulta fundamental para comprender la magnitud del problema y detectar posibles causas asociadas al comportamiento de los usuarios, la adecuación de los servicios, o la implementación de estrategias institucionales. Así, estos gráficos constituyen una herramienta clave para respaldar el diagnóstico y orientar futuras acciones de mejora.

2.7.1 Relevamiento de afluencia de usuarios

Concurrencia a la biblioteca



Fig. 1. Encuesta realizada a diferentes integrantes de la comunidad universitaria, base 80. Realizada en 2018 (forma física). – Fuente elaboración propia

El gráfico revela que un 85 % de los encuestados manifestó no asistir a la biblioteca, lo que confirma una tendencia significativa de desuso por parte de la comunidad universitaria. Este dato representa una alerta sobre la desconexión entre los servicios ofrecidos y las necesidades, hábitos o intereses actuales de los usuarios. El bajo nivel de concurrencia puede estar relacionado con factores como la preferencia por fuentes digitales externas, la falta de información sobre los servicios disponibles, o percepciones negativas sobre la utilidad del espacio bibliotecario.

Para obtener una mejor perspectiva, se diferencié el cuestionario entre las respuestas positivas y las que lo hicieron negativamente.

Respuestas afirmativas:

Como lo demuestra el gráfico anterior, sobre los 80 encuestados, 12 respondieron afirmativamente sobre la concurrencia a la biblioteca. Dentro de los cuales 10 manifestaron no conocer todos los servicios que ofrece la biblioteca (83.4%) y solo 2 dijeron conocerlos (16,6 %).

Conocimiento de los servicios por parte de los que SI concurren

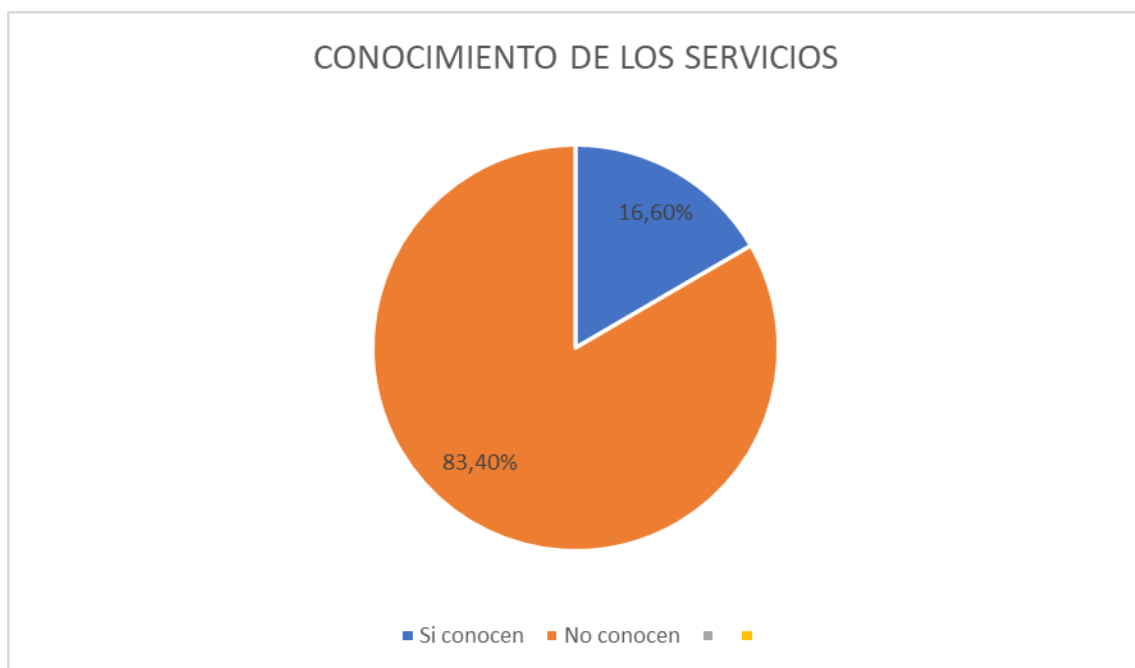


Fig. 2. Encuesta en base a respuestas positivas. Realizada en 2018 (forma física). – Fuente elaboración propia

Otra pregunta fue direccionada hacia la expectativa y necesidad de la búsqueda de los usuarios, sobre si se colma la misma y se van conforme con la respuesta que le brinda la biblioteca.

De los encuestados que se manifestaron afirmativamente, 8 respondieron que estaban satisfechos (66,67%) y 4 que no (33,33%).

Satisfacción de las necesidades de búsqueda



Fig. 3. Encuesta en base a respuestas positivas. Realizada en 2018 (forma física). – Fuente elaboración propia

Respuestas negativas:

Para las respuestas negativas, en torno a la concurrencia a la biblioteca, se plantearon otras opciones. Se indagó sobre las causas de la no concurrencia, sobre el conocimiento de los servicios que se ofrecen y por las alternativas de búsquedas por las cuales optan para no utilizar la biblioteca. De los 68 que manifestaron no concurrir, 60 expresaron no conocer los servicios (88,24%). Sin embargo, los 8 restantes opinaron de igual modo si conocer los servicios que presta la biblioteca (11,76%).

Conocimiento de los servicios de parte de los que No concurren

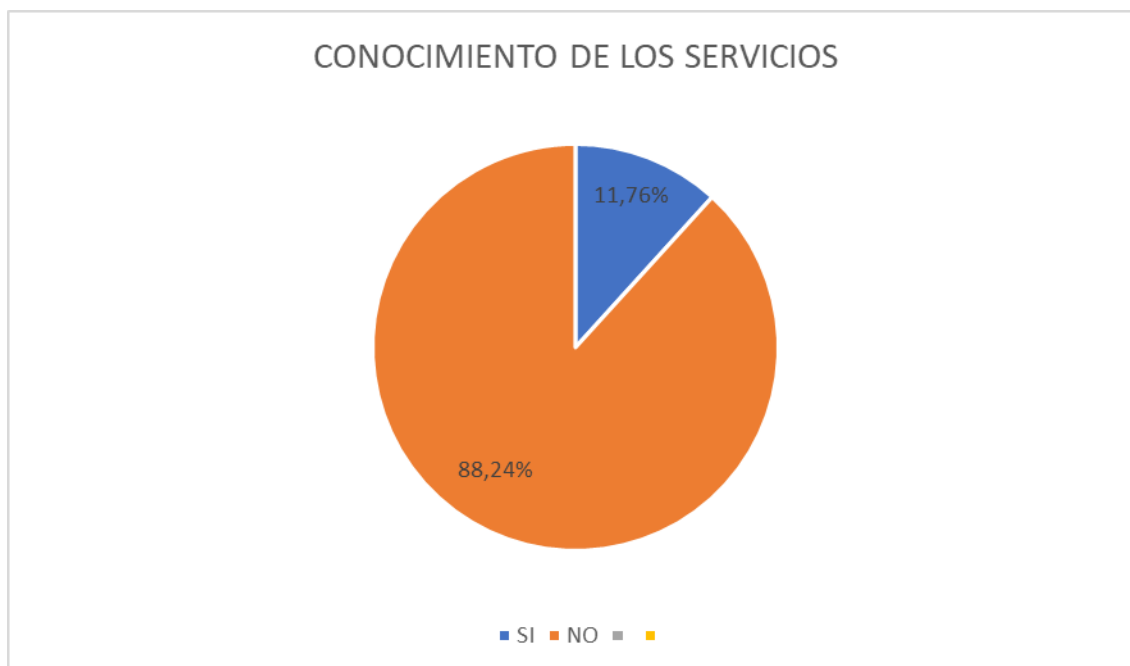


Fig. 4. Encuesta en base a respuestas negativas. Realizada en 2018 (forma física). – Fuente elaboración propia

Movimientos de la Biblioteca de la Facultad de Derecho

	Registro de ingresos	Socios	Préstamos para salas	Préstamos para domicilio
2018	225000	600	40700	4100
2024	130000	300	31600	2700

Tabla 1, registros de movimientos de usuarios - Fuente: Dirección de Biblioteca (base de datos internas)

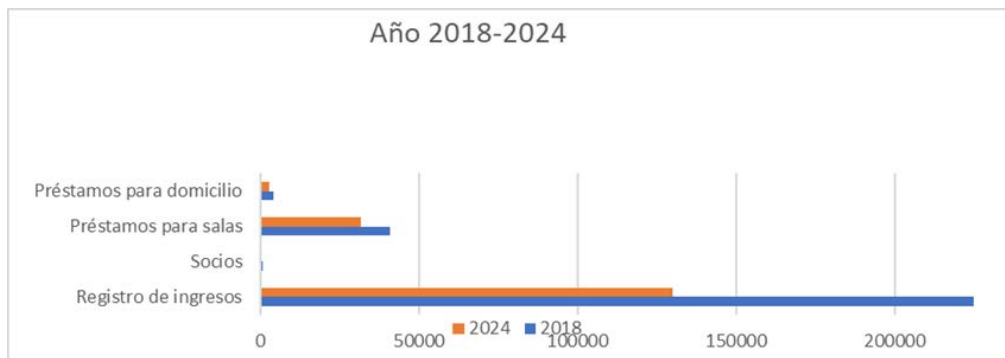


Fig 5. Registros de usuario - Fuente: Dirección de Biblioteca (base de datos internas)

Los números obtenidos por esos indicadores acompañan los datos arrojados por la encuesta en torno a la situación que atraviesa el establecimiento puesto que, por ejemplo: el registro de ingresos reflejo que en el año 2018 era de 225000 usuarios al año y en el 2024 fueron 130000 usuarios. El padrón de asociados a la biblioteca en 2018 era de 40700 para sala y 4150 para domicilio y en el 2024 el padrón de asociado a esta fue de 31600 para sala y 2700 para domicilio.

2.7.2 Preferencias, expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios.

Se utilizó como recopilación de datos la realización de una encuesta virtual dirigida a los alumnos del 6° año de la carrera de Abogacía, la cual se fundamentó en la necesidad de conocer y comprender las preferencias, expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca universitaria. Este grupo, por su nivel avanzado en la carrera, posee una experiencia acumulada en el uso de los recursos bibliográficos y digitales, lo que los convierte en una fuente clave de información para la mejora continua del servicio. La misma se realizó enviando correos electrónicos a los distintos usuarios.

Encuesta en gráficos alumnos 6º año de la carrera.

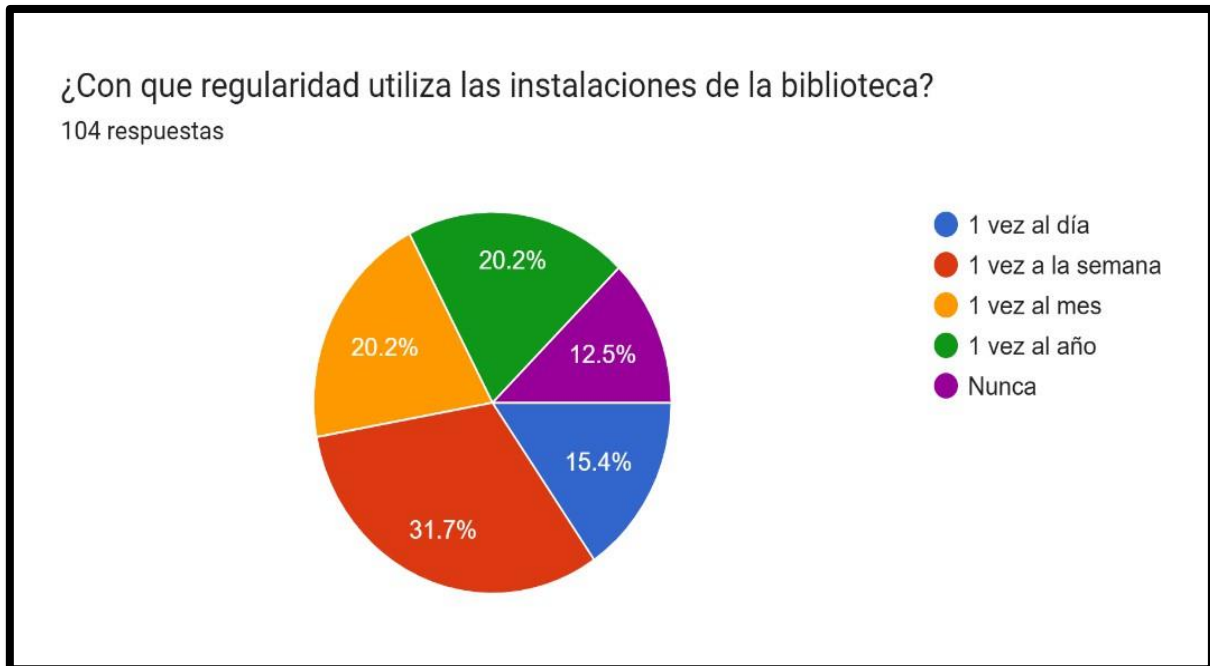


Fig 6. ¿Con que regularidad utiliza las instalaciones de la biblioteca? - Fuente: Dirección de Biblioteca, realizada en el año 2024.

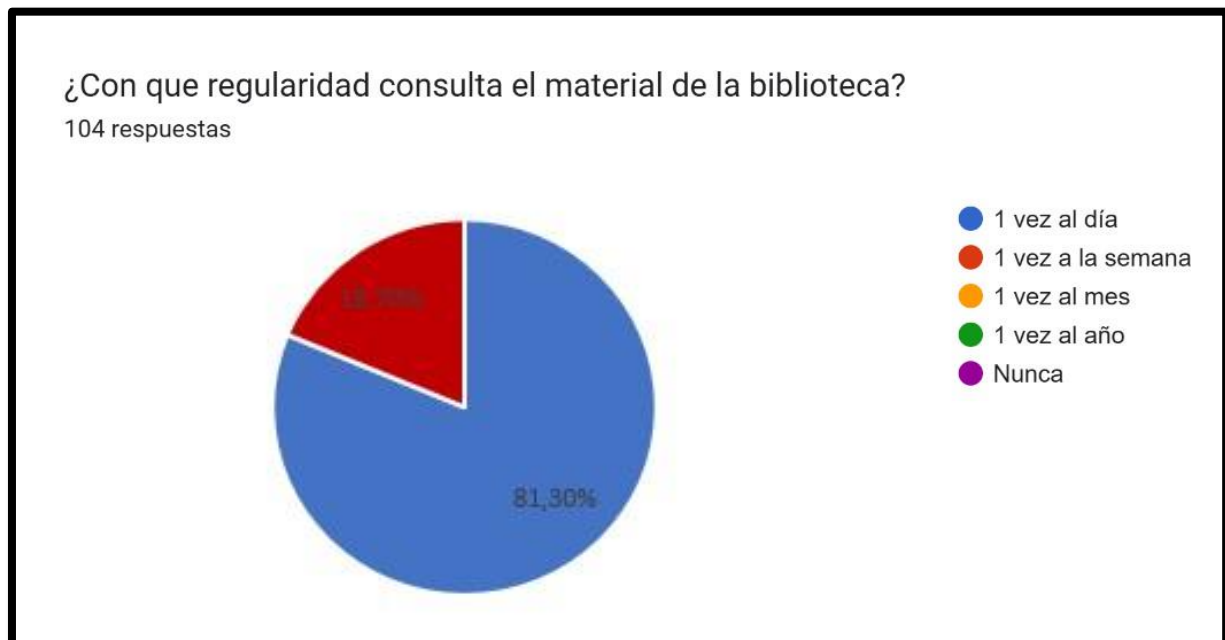


Fig 7. ¿Con que regularidad consulta el material de la biblioteca? Fuente: Dirección de Biblioteca, realizada en el año 2024.

Si utiliza la biblioteca, indique el tiempo de espera para poder utilizar el espacio.

96 respuestas

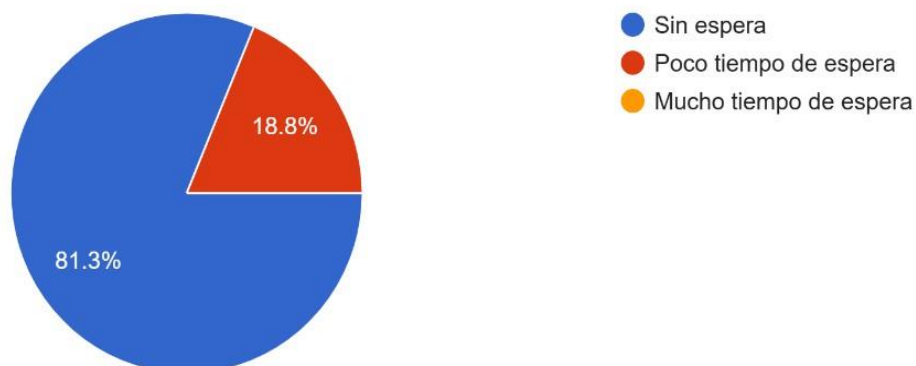


Fig 8. Si utiliza la biblioteca, indique el tiempo de espera para poder utilizar el espacio - Fuente: Dirección de Biblioteca, realizada en el año 2024.

Si utiliza la biblioteca, indique el nivel de comodidad de las instalaciones (mesas, sillas, luces, Wi-Fi, dispenser, etc.).

96 respuestas

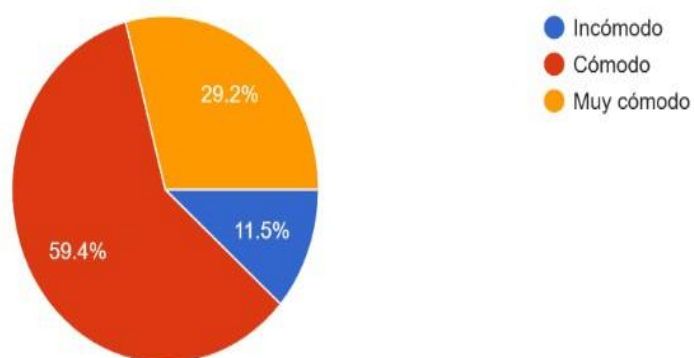


Fig 9. Si utiliza la biblioteca, indique el nivel de comodidad de las instalaciones. - Fuente: Dirección de Biblioteca, realizada en el año 2024.

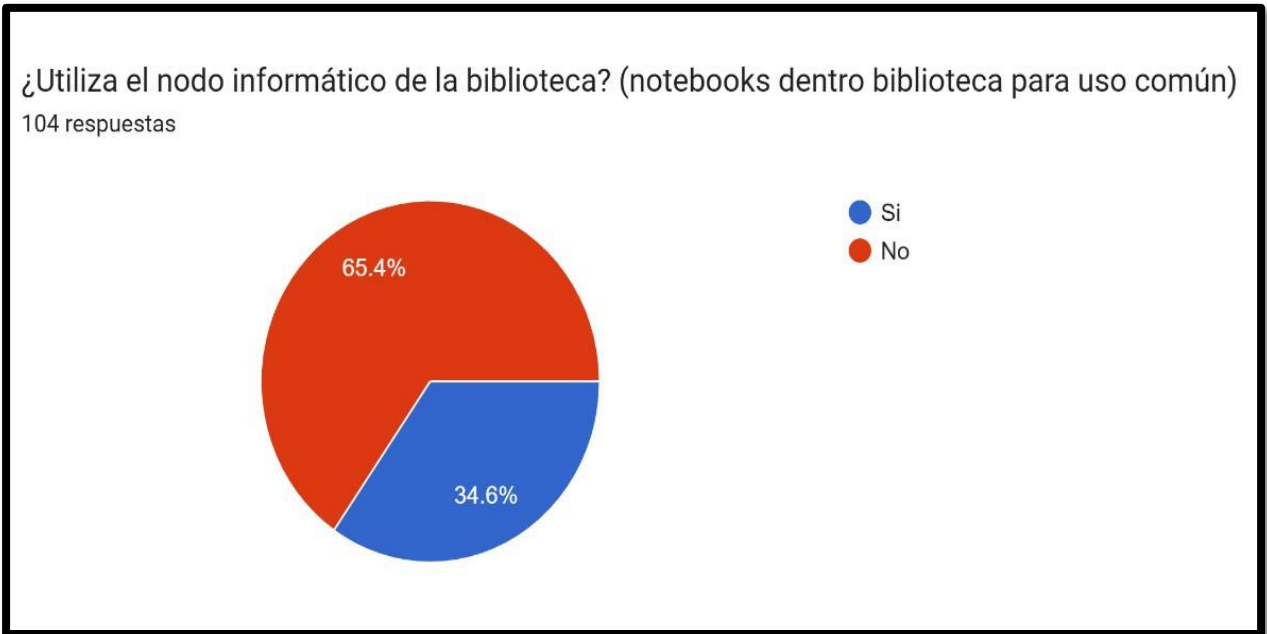


Fig.10. ¿Utiliza el nodo informático de la biblioteca? Fuente: Dirección de Biblioteca, realizada en el año 2024.

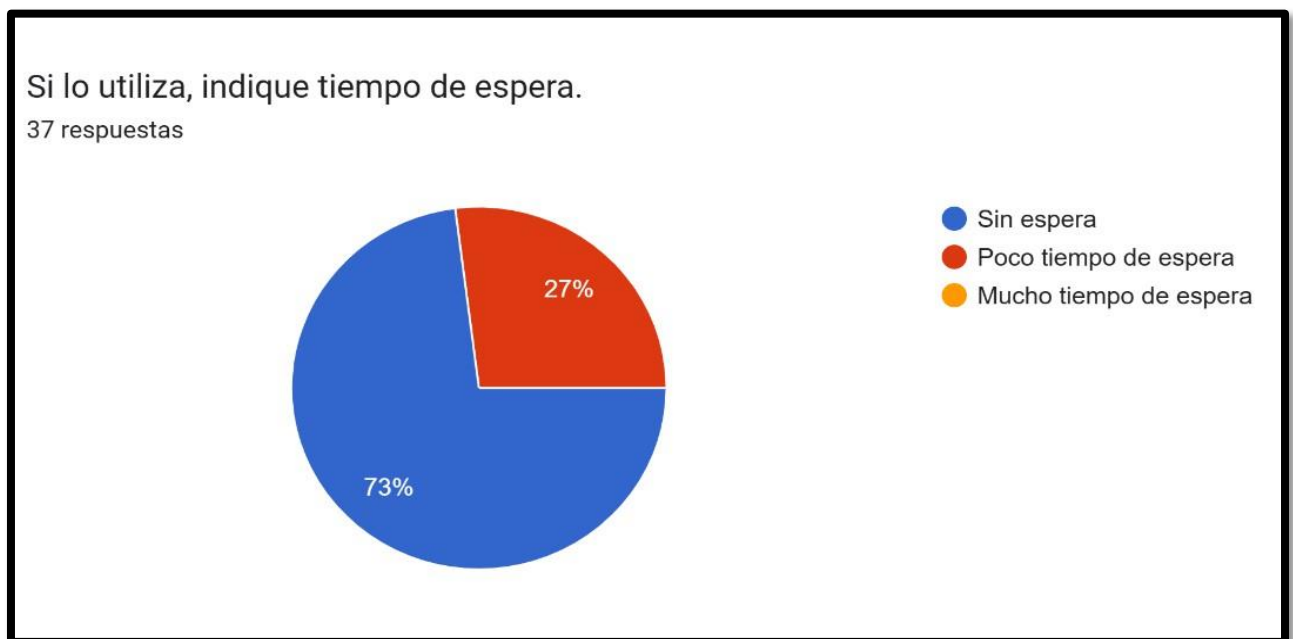


Fig.11. Si lo utiliza, indique tiempo de espera. Fuente: Dirección de Biblioteca, realizada en el año 2024.

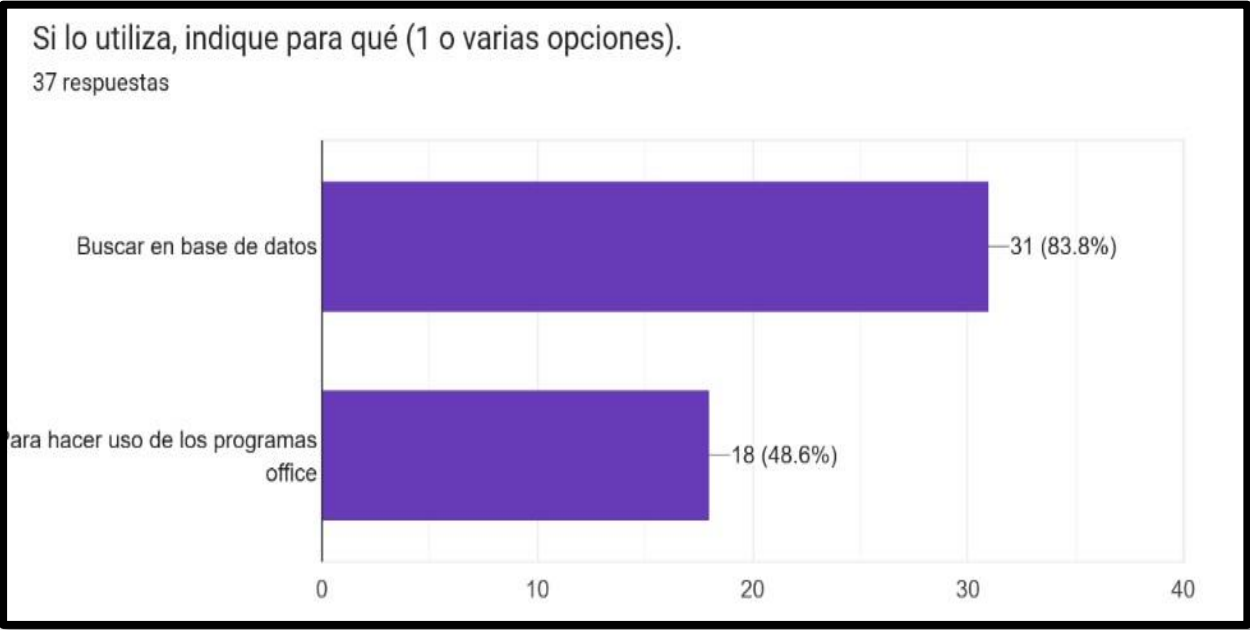


Fig.12. Si lo utiliza, indique para qué. Fuente: Dirección de Biblioteca, realizada en el año 2024.

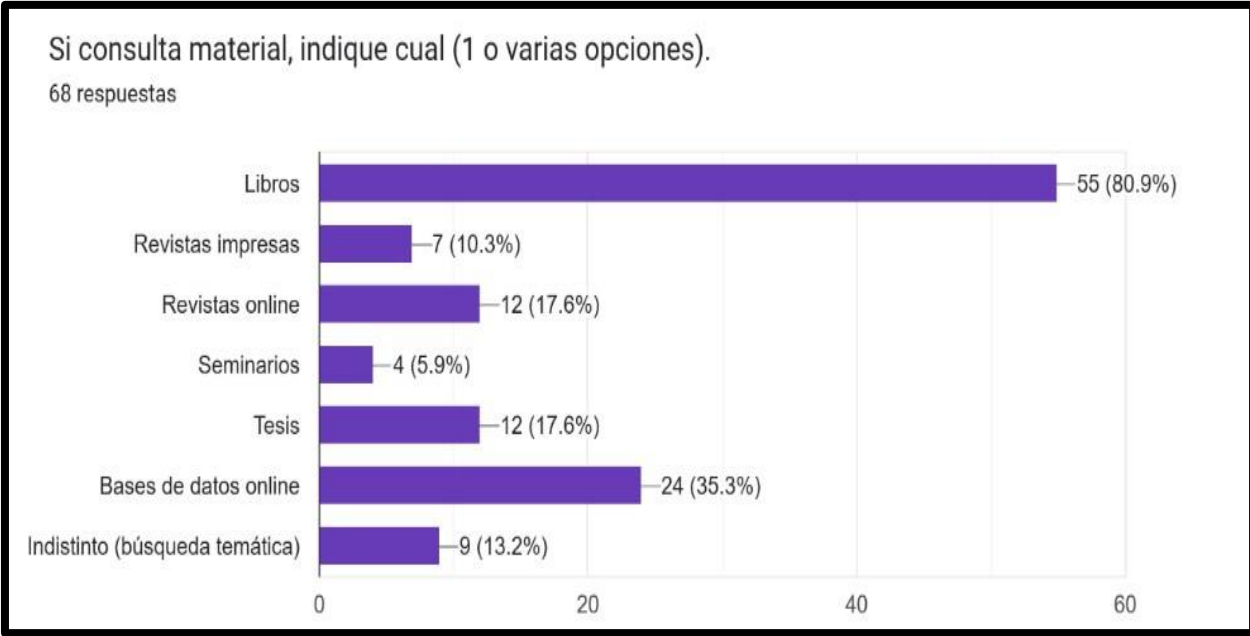


Fig.13. Si consulta material, indique cual Fuente: Dirección de Biblioteca, realizada en el año 2024.

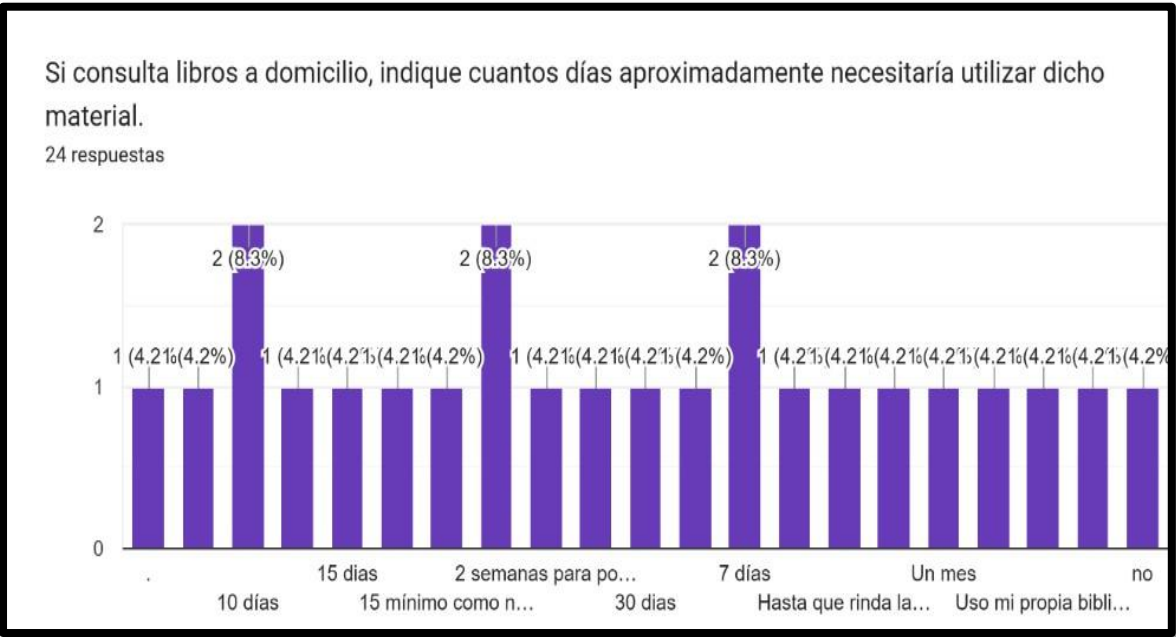


Fig.14. Cantidad de días que necesita el material Fuente: Dirección de Biblioteca, realizada en el año 2024.

Capítulo 3: Conclusiones y sugerencias

La biblioteca universitaria constituye un pilar estructural en la dinámica académica de la UNR, alineándose con los objetivos institucionales de formar profesionales con pensamiento crítico y brindar soporte a las actividades de docencia e investigación. En el marco de los ejes estratégicos de la Facultad de Derecho —formación, docencia, investigación y extensión—, la biblioteca desempeña un papel crucial al garantizar el acceso equitativo a recursos informativos, un componente indispensable para el desarrollo intelectual y la especialización de la comunidad académica, que incluye estudiantes, docentes, investigadores y personal Nodocente.

Del análisis de los datos obtenidos, a través de encuestas, entrevistas y estadísticas internas, se permite corroborar una tendencia sostenida a la baja en el uso de los servicios proporcionados por la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (UNR). Esta situación puede atribuirse a una multiplicidad de factores interrelacionados, entre los cuales se destacan el bajo nivel de conocimiento por parte de los usuarios sobre los recursos y servicios disponibles, la percepción de desactualización o limitada utilidad de la biblioteca —comúnmente sustentada en la creencia de que todo está accesible en línea—, la falta de adecuación de los servicios a las necesidades reales de los usuarios, el incumplimiento de las expectativas relativas a las condiciones de los espacios físicos, y el impacto de la digitalización junto con la crisis sanitaria provocada por la pandemia.

La disminución en la utilización de los servicios bibliotecarios de la Facultad de Derecho de la UNR entre los años 2018 y 2024 puede explicarse en gran medida por los cambios en la búsqueda y el acceso a la información, impulsados por la era digital y la disponibilidad inmediata de recursos en línea. La investigación confirma que la preferencia por recursos digitales y plataformas en línea ha desplazado significativamente el uso de los servicios bibliotecarios tradicionales. La encuesta de 2018 mostró que el 85% de los usuarios no asiste a la biblioteca, tendencia que se mantuvo en 2024, con una caída en los ingresos de 225,000 usuarios en 2018 a 130,000 en 2024, y una reducción en el padrón de asociados de 600 a 300, préstamos en sala (de 40,700 a 31,600) y préstamos a domicilio (de 4,150 a 2,700). Este cambio refleja una creciente tendencia hacia fuentes digitales accesibles remotamente, lo que ha relegado el uso de los espacios físicos.

Por otra parte, el impacto significativo de la pandemia COVID-19 aceleró la transición hacia entornos virtuales, intensificando la disminución en la demanda de servicios presenciales. Las entrevistas semiestructuradas con el personal bibliotecario revelaron que, durante el período

pandémico, la biblioteca enfrentó dificultades para adaptar sus servicios a las nuevas dinámicas, como restricciones legales para digitalizar materiales y limitaciones en la infraestructura tecnológica, lo que contribuyó a una desconexión con los usuarios.

La transición hacia un entorno digital ha transformado de manera radical las preferencias de estudiantes y docentes, quienes ahora disponen de diversas plataformas que facilitan el acceso rápido y eficiente a la información. Este acceso instantáneo ha reconfigurado las expectativas en relación con los servicios bibliotecarios tradicionales, resultando en una disminución del interés por utilizar los recursos ofrecidos por la Biblioteca de Derecho.

La investigación además arrojó un desconocimiento en el uso de los servicios, tanto las encuestas como las entrevistas destacaron que una proporción significativa de estudiantes desconoce los recursos y servicios disponibles, como el catálogo en línea, las bases de datos jurídicas y los préstamos interbibliotecarios. Este desconocimiento, combinado con una percepción de desactualización de los servicios, limita la utilización de la biblioteca como espacio académico relevante.

El estudio también demostró limitaciones institucionales, la falta de estrategias efectivas de promoción, la escasez de personal (dos bibliotecólogos y seis nodocentes para una gran amplitud horaria) y la resistencia al cambio en la adopción de tecnologías modernas fueron identificadas como barreras. Las entrevistas al personal técnico-administrativo marcaron la necesidad de protocolos estandarizados y mayor capacitación para optimizar la gestión bibliotecaria.

A partir de los hallazgos de nuestra investigación, se manifiesta una clara necesidad de modernización e innovación en los servicios brindados, tanto en su modalidad presencial como digital. Asimismo, se evidencia una necesidad de implementar estrategias de difusión, fomentar la participación estudiantil y mejorar la infraestructura, con el fin de recuperar el interés y la confianza de los usuarios. Solo a través de un enfoque integral y adaptado a las nuevas demandas académicas será viable revertir esta tendencia y reposicionar a la biblioteca como un espacio clave en la vida universitaria.

Resulta fundamental fortalecer la difusión de los servicios: Implementar campañas de comunicación dirigidas a estudiantes, docentes y la comunidad universitaria, utilizando canales digitales (correos electrónicos, redes sociales) y presenciales (cartelería, talleres informativos). Las entrevistas sugirieron que los usuarios valorarían capacitaciones breves sobre el uso del catálogo en línea y las bases de datos jurídicas, lo que podría aumentar el conocimiento y uso de los recursos disponibles.

Se podría ampliar el acceso a recursos digitales mediante la suscripción a nuevas plataformas jurídicas y a través de la digitalización de materiales especializados, respetando las normativas de derechos de autor. Además, sugerimos optimizar el nodo informático con más equipos y software actualizado, respondiendo a la demanda de los usuarios por mayor acceso a herramientas tecnológicas.

Resultaría conveniente implementar un sistema de evaluación periódica mediante encuestas y entrevistas para medir la satisfacción de los usuarios y ajustar los servicios en consecuencia. Los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos en esta investigación pueden servir para futuras evaluaciones.

Estas consideraciones buscan abordar las causas estructurales y coyunturales de la disminución en el uso de la biblioteca, promoviendo su adaptación a un contexto académico cada vez más digitalizado y dinámico.

Capítulo 4: Bibliografía

Alonso Arévalo, J., & Vázquez Vázquez, M. (2018). La contribución de la biblioteca universitaria al logro de los planes y proyectos de la institución. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 29, 42–53.

Arriola Navarrete, O. (2009). Una caracterización de la biblioteca universitaria actual. *Revista Códice*, 5(2), 113–131.

CABID. (2003). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas (2.ª ed.)*. Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación.

Convenio Colectivo de Trabajo para el Sector No Docente de las Instituciones Universitarias Nacionales - Decreto 366/2006. (2006). Recuperado el 22 de mayo de 2025, de <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-366-2006-115242>

Fernández Marcial, V. (2006). Las bibliotecas, espacios culturales en desuso: análisis crítico de las estrategias de promoción. *Biblios*, (25–26), julio–diciembre.

Fushimi, M. (2003). *Autoevaluación de bibliotecas universitarias: Modelo de medición y diagnóstico a partir de datos estadísticos* [Tesina de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación, Universidad Nacional de La Plata].

Gavilán, C. M. (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función*. Los CRAI. *Temas de Bibliotecología*.

Gómez Hernández, J. A. (1998). La biblioteca universitaria. En *Manual de biblioteconomía* (pp. 363–378). Madrid: Síntesis.

González Fernández Villavicencio, N. (2017). Espacios físicos de la biblioteca universitaria en el nuevo ecosistema de aprendizaje. *Anuario ThinkEPI*, 11, 109–118.

González Solar, L. (2018). Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso. *Biblios*, (72).

González Teruel, A. (2011). La perspectiva del usuario y del sistema en la investigación sobre el comportamiento informacional. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 12(1), 28–46.

Gotterman, G. (1985). IFLA. University libraries in developing countries. New York: IFLA.

Hernández Samieri, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, M. P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). México: McGraw Hill Education.

Herrera, L. (1995). Bibliotecas universitarias argentinas (pp. 38–39). Buenos Aires: Ministerio de Cultura y Educación, Secretaría de Políticas Universitarias.

IFLA. (1998). Comunidades multiculturales: Directrices para el servicio bibliotecario (2.ª ed.). La Haya: IFLA, Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales.

Lucero, S., & Collado, S. D. (2021). Las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo en época de pandemia COVID-19: Percepción de los bibliotecarios acerca del funcionamiento de los recursos y servicios durante el año 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo].

Parada, A. E. (2021). Pospandemia y bibliotecas: ¿Y ahora qué? Información, Cultura y Sociedad, (44), 5–12.

Penna, C. V. (1970). Planeamiento de servicios bibliotecarios y de documentación (2.ª ed.). Madrid: Oficina de Educación Iberoamericana / Unesco.

Resolución Decano 1116/18. (2018). Facultad de Derecho UNR. Por la cual se establece organigrama. Recuperado el 23 de mayo de 2025, de <https://www.fder.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2021/04/1116-18-Organigrama-de-la-Facultad.pdf>

Servicios TIC. (2006). Definición de TIC. Recuperado el 20 de octubre de 2014, de <http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html>

Tarango, J., & Romo González, J. R. (2015). Bibliotecas académicas e investigación: Elementos para evaluar la rentabilidad de los servicios informativos. Buenos Aires: Alfagrama.

Thompson, J., & Carr, R. (1990). La biblioteca universitaria: Introducción a su gestión. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide.

Torres Vargas, G. A. (2008). El estudio de la biblioteca digital académica en México mediante el uso de redes sociales. Investigación Bibliotecológica, 22(46), septiembre–diciembre.

UNESCO. (1994). Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública. París: UNESCO.

Respuesta negativa:

No concurre. ¿Podría indicar por qué?

--

¿Conoce los servicios que brinda la biblioteca?

SI	NO
----	----

¿Cómo accede al material de estudio?

--

Anexo 2: Formulario de Encuesta Año 2024 (virtual)

Encuesta de la Biblioteca Dr. Rodolfo Fontanarrosa de la Facultad de Derecho de la UNR - 2024

Breve introducción de la biblioteca.

La Biblioteca Dr. Rodolfo Fontanarrosa de la Facultad de Derecho de la UNR tiene como finalidad apoyar y contribuir a los requerimientos de información que las carreras de dicha institución necesitan, poniendo en el centro del quehacer a los usuarios.

Para lograr este objetivo, la biblioteca cuenta con los siguientes servicios:

- Colección de libros impresos con préstamos en sala y a domicilio.
- Colección de revistas impresas para consulta en sala.
- Resguardo de seminarios y tesis para consulta en sala.
- Acceso en línea a revistas, jurisprudencia, legislación y doctrina.
- Servicio de búsqueda de información, ya sea de forma presencial o remota, a través del personal de la biblioteca.
- Catalogo en línea donde los usuarios pueden realizar sus propias búsquedas para conocer el acervo bibliográfico.
- Sala de lectura con acceso a Wi-Fi y 6 notebooks de uso común.

¿Con que regularidad utiliza las instalaciones de la biblioteca? *

- 1 vez al día
- 1 vez a la semana
- 1 vez al mes
- 1 vez al año
- Nunca

Si utiliza la biblioteca, indique el nivel de comodidad de las instalaciones (mesas, sillas, luces, Wi-Fi, dispenser, etc.).

- Incómodo
- Cómodo
- Muy cómodo

Si utiliza la biblioteca, indique el tiempo de espera para poder utilizar el espacio.

- Sin espera
- Poco tiempo de espera
- Mucho tiempo de espera

¿Tiene alguna sugerencia en estos apartados? Detalle.

¿Con que regularidad consulta el material de la biblioteca? *

- 1 vez al día
- 1 vez a la semana
- 1 vez al mes
- 1 vez al año
- Nunca

Si consulta material, indique cual (1 o varias opciones).

- Libros
- Revistas impresas
- Revistas online
- Seminarios
- Tesis
- Bases de datos online
- Indistinto (búsqueda temática)

Si consulta libros a domicilio, indique cuantos días aproximadamente necesitaría utilizar dicho material. Días

¿Tiene alguna sugerencia en estos apartados? Detalle.

¿Utiliza el nodo informático de la biblioteca? (notebooks dentro biblioteca para uso común) *

- Si
- No

Si lo utiliza, indique para qué (1 o varias opciones).

- Buscar en base de datos
- Para hacer uso de los programas office

Si lo utiliza, indique tiempo de espera.

- Sin espera
- Poco tiempo de espera
- Mucho tiempo de espera

¿Tiene alguna sugerencia en estos apartados? Detalle.

Indique alguna sugerencia o agregado para mejorar el servicio de la biblioteca (1 o varias opciones).

- Boxes para trabajos grupales
- Sala silenciosa de estudio
- Prestar más cantidad de libros a domicilio (actualmente son 3)
- Ninguna

Si tiene otra sugerencia para mejorar el servicio de la biblioteca, detalle.

¿Cuál de estos servicios ofrecidos por la biblioteca conoce? (1 o varias opciones) *

- Préstamo de libros
- Préstamo de revistas (solo en sala)
- Consulta del catálogo en línea de la biblioteca
- Sala de lectura
- Servicio de búsqueda de información a través del personal de biblioteca
- Nodo informático (notebooks dentro de la biblioteca de uso común)
- Ninguno

¿Le interesaría una capacitación para poder conocer y utilizar mejor los servicios de la biblioteca?

- Si
- No