



**Departamento de Posgrado  
Especialización en Gestión de Bibliotecas**

**Trabajo Final Integrador**

## **Innovación del Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro**

Tutor: Lic. Prof. Gonzalo Cabral  
Estudiante: Rocío García Hartridge  
Año: 2024

## Índice

<b>Dedicatoria</b>	4
<b>Agradecimientos</b>	5
<b>Resumen</b>	6
<b>Abstract</b>	7
<b>Introducción</b>	8
<b>1. Planteamiento del problema</b>	9
1.1 Tema	9
1.2 Problema	10
1.3 Preguntas de investigación	12
1.4 Justificación y relevancia	12
1.5 Población beneficiaria	13
1.6 Objetivos	14
1.6.1 Objetivo general	14
1.6.2 Objetivos específicos	14
<b>2. Estado del Arte</b>	15
<b>3. Marco Teórico</b>	24
3.1 Biblioteca Especializada	24
3.1.1 Concepto	24
3.1.2 Características	26
3.1.3 Funciones	28
3.1.4 Servicios	29
3.1.5 Colecciones	30
3.1.6 Usuarios	32
3.1.7 Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro. Historia, características, servicios, funciones	34
3.2 Servicio de Referencia	40
3.2.1 Concepto	40
3.2.2 Características	41

3.2.3 Tipos de Servicios de Referencia	43
3.2.4 Colección de Referencia	44
3.2.5 Servicio de Referencia Virtual	44
3.2.6 Origen y Evolución	46
3.2.7 Elementos de la Referencia Virtual	48
3.2.8 El Proceso de Referencia Virtual	49
3.2.9 Entrevista de Referencia Virtual	50
3.2.10 Recomendaciones de la IFLA para el Servicio de Referencia Virtual	54
3.2.11 Soportes tecnológicos (sincrónicos y asincrónicos)	56
3.2.12 Evaluación del Servicios de Referencia Virtual	60
<b>4. Investigación Aplicada. Metodología</b>	<b>65</b>
4.1 Criterios para la selección de la unidad de análisis	66
4.2 Técnicas de recolección de información	67
4.2.1 Análisis documental	67
4.2.2 Instrumento para la recolección de datos. Encuesta	67
<b>5. Resultados</b>	<b>73</b>
5.1. Presentación y análisis de la información	73
5.2 Encuestas	73
5.2.1 Encuesta para Personal de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro	73
5.2.2 Encuesta para Magistrados del Poder Judicial de San Isidro	81
5.2.3. Encuesta para Funcionarios del Poder Judicial de San Isidro	87
5.2.4 Encuesta para Empleados del Poder Judicial de San Isidro	93
5.2.5 Encuesta para Usuarios Externos de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro	99
5.3 Interpretación de la información	104
5.3.1 Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas al Personal de la biblioteca	104
5.3.2 Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los Magistrados del Poder Judicial de San Isidro	109

5.3.3 Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los Funcionarios del Poder Judicial de San Isidro	111
5.3.4 Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los Empleados del Poder Judicial de San Isidro	113
5.3.5 Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los Usuarios Externos del Poder Judicial de San Isidro	116
<b>6. Conclusiones</b>	<b>118</b>
<b>7. Bibliografía consultada</b>	<b>121</b>

## **Dedicatoria**

A mis hijos, Dante y Emma.

## **Agradecimientos**

A la UCES, por la posibilidad de cursar la Especialización en Gestión de Bibliotecas.

A mi tutor, Lic. Prof. Gonzalo Cabral, por su acompañamiento, su orientación, sugerencias y, sobre todo, por su predisposición y trato siempre amable y cordial.

A mis compañeros, especialmente a Silvina, quien siempre fue una guía en mi proceso de estudio.

A mis padres, Laura y Jorge, por ser un ejemplo de esfuerzo y superación personal y por apoyarme siempre en mis proyectos.

A mis hijos, Dante y Emma, quienes son mi mejor incentivo y motor.

## Resumen

El presente Trabajo Final Integrador (TFI) plantea como problema de investigación la necesidad de determinar las innovaciones más adecuadas para mejorar el Servicio de Referencia Virtual —SRV—, de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro, las cuales deben ser visualizadas, reconocidas e implementadas para brindar un servicio óptimo a los diferentes usuarios que la utilizan. De acuerdo al relevamiento realizado a partir de las encuestas implementadas al personal de la biblioteca, así como a sus actuales usuarios: magistrados, funcionarios, empleados y externos, la incorporación de nuevos SRV se advierten como potencial mejora. El WhatsApp, el Formulario web, el Instagram y, en menor medida, la base de conocimiento, son reconocidos por el personal de la biblioteca como herramientas factibles para optimizar el servicio ofrecido. Los magistrados, quienes consultan jurisprudencia como fuente de información principal, consideran también factible y necesaria la incorporación del servicio de Bibliotecario en línea, coincidiendo con los demás tipos de usuarios. Por su parte, los funcionarios y empleados judiciales, que consultan esta unidad de información principalmente para utilizar como fuentes la jurisprudencia y los libros, adhieren a que la incorporación de nuevos SRV sería óptima. Los usuarios externos, que acceden a resoluciones y acordadas como las fuentes más utilizadas y, en segundo lugar, a la jurisprudencia, asumen como necesaria la incorporación de mejoras, especialmente en lo referido a la implementación de nuevos canales de comunicación más adecuados para ellos. Lo expresado anteriormente, fortalece el desarrollo de todo este TFI, considerando la necesidad de la incorporación de SRV para optimizar el servicio de la biblioteca. Esto permitiría ofrecer a los usuarios una experiencia más cómoda y flexible, además de hacerla accesible a potenciales usuarios. Las nuevas tecnologías deben ser incorporadas a las unidades de información especializadas, como la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro.

**Palabras clave:** biblioteca especializada, biblioteca jurídica, servicio de referencia virtual, innovación de servicio de referencia virtual.

## **Abstract**

The present Integrative Final Project (IFP) poses as a research problem the need to determine the most appropriate innovations to improve the Virtual Reference Service -VRS-, of the Library of the Judicial Branch of San Isidro, which must be visualized, recognized and implemented to provide optimal service to the different users who use it. According to the survey carried out based on the surveys implemented among library staff, as well as its current users: magistrates, officials, employees and external personnel, the incorporation of new VRSs are seen as a potential improvement. WhatsApp, a Web Form, Instagram and, to a lesser extent, a knowledge base, are recognized by library staff as feasible tools to optimize the service offered. The magistrates, who consult jurisprudence as the main source of information, also consider the incorporation of the online Librarian service to be feasible and necessary, coinciding with the other types of users. For their part, judicial officials and employees, who consult this information unit mainly to use jurisprudence and books as sources, agree that the incorporation of new VRSs would be optimal. External users, who access resolutions as the most used sources and, in the second place, jurisprudence, assume the incorporation of improvements is necessary, especially with regard to the implementation of new communication channels more suitable for them. What was expressed above strengthens the development of this entire IFP, considering the need to incorporate VRS to optimize the library service. This would allow us to offer users a more comfortable and flexible experience, in addition to making it accessible to potential users. New technologies must be incorporated into specialized information units, such as the Judicial Branch Library of San Isidro.

**Keywords:** specialized library, legal library, virtual reference service, virtual reference service innovation.

## **Introducción**

El presente Trabajo Final Integrador (TFI) plantea como problema de investigación la necesidad de determinar las innovaciones más adecuadas para mejorar el Servicio de Referencia Virtual —en adelante SRV— de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro, las cuales deben ser visualizadas, reconocidas e implementadas, para brindar un servicio óptimo a los diferentes usuarios que la utilizan.

De acuerdo con esta problemática, el objetivo general se enuncia como sigue: identificar las innovaciones más adecuadas para mejorar el SRV de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro aspirando al logro de un servicio óptimo para los diferentes usuarios que la utilizan. El mismo se operacionaliza en los siguientes objetivos específicos: caracterizar a la Biblioteca de San Isidro como unidad de información especializada; identificar los saberes propios referidos a SRV de las bibliotecarias que se encargan del servicio en la biblioteca; reconocer los diferentes grupos de usuarios que asisten a la biblioteca; relevar las opiniones sobre SRV del personal y usuarios de la biblioteca, a través de encuestas.

El TFI se organiza iniciando con un acercamiento al Estado del Arte, necesario para dar cuenta de los trabajos académicos en torno a la temática seleccionada y establecer así la ausencia de investigaciones referidas a bibliotecas jurídicas. Luego se avanza en la construcción del Marco Teórico, para definir los conceptos clave que fundamentan esta investigación. Inmediatamente, se definen los aspectos metodológicos que permiten relevar los datos necesarios para la presentación de Resultados: la encuesta realizada y la interpretación de la información recabada. Por último, se arriba a Conclusiones.

La elección de la temática se justifica a partir de la necesidad de innovar en cuanto a la aplicación de los SRV para optimizar los recursos de la biblioteca; aumentar su visibilidad y difusión y ofrecer a los usuarios una mejor experiencia, además de hacer la biblioteca accesible a nuevos usuarios.

# Innovación del Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro

## 1. Planteamiento del problema

### 1.1 Tema

La planificación de los SRV en las bibliotecas resulta fundamental para garantizar el acceso a la información y el conocimiento a la comunidad de usuarios y su demanda permanente y cambiante.

En el contexto actual, las bibliotecas deben facilitar, a través de distintas herramientas, la accesibilidad a las colecciones, además de brindar servicios que satisfagan las necesidades de información de los usuarios. Esto implica adaptarse a los cambios introducidos por las tecnologías de la información y comunicación.

Merlo Vega (2009) afirma que estos servicios no han cambiado significativamente en lo esencial, sino que, con el apoyo de las tecnologías de la información, se han modernizado y ampliado. Es importante que las unidades de información se adapten a las necesidades particulares de cada comunidad e identificar los canales o medios donde se interactúa.

Las bibliotecas deben aprovechar las posibilidades que brindan las tecnologías de la información para crear, preparar e implementar productos y servicios de información que ofrezcan información evaluada, analizada y organizada en el menor tiempo posible. Tal como afirma Manso Rodríguez (2006) *“los servicios de información deben replantearse sus modelos de actuación y orientar sus esfuerzos en adaptarse a las exigencias de los nuevos tiempos, así como identificar nuevas soluciones que sean factibles para manejar grandes cantidades de datos y hacerlos accesibles a los usuarios”*.

Manso Rodríguez y Pinto (2014) manifiestan que es importante que, en el aprendizaje continuo para integrar y adaptar las potencialidades que ofrecen las tecnologías, se adquieran nuevas competencias informacionales e informáticas para el desarrollo del proceso en un ambiente virtual de colaboración y ayuda recíproca.

Estos autores explican que los profesionales de la información se enfrentan al reto de aprender, comprender y también enseñar las competencias informacionales, integrando sus conocimientos a los nuevos paradigmas, modelos y métodos educativos. La competencia comunicacional, tanto oral como escrita, es fundamental, así como la incorporación de nuevas formas de comunicación que requieran el dominio de herramientas tecnológicas y de las competencias lingüísticas necesarias, como el dominio del inglés.

En este sentido, Merlo Vega (2009) señala que las herramientas tecnológicas deben permitir una comunicación eficaz entre el bibliotecario y el usuario, así como la búsqueda y recuperación de información de manera rápida y eficiente.

## **1.2 Problema**

El presente trabajo gira en torno a los SRV innovadores que podrían mejorar los servicios que la Biblioteca de Tribunales de San Isidro, especializada en Ciencias Jurídicas y Sociales, brinda en la actualidad. La misma cuenta con una amplia variedad de recursos, que incluyen desde acordadas y resoluciones hasta revistas especializadas y bases de datos jurídicas. El personal es especializado, ofrece orientación y asistencia a los usuarios, ayuda en la búsqueda de doctrina y jurisprudencia, y ofrece apoyo en la interpretación de las sentencias.

Su fondo bibliográfico resulta fundamental para el desarrollo jurisprudencial y doctrinario de funcionarios y magistrados. Estos usuarios, al igual que los empleados y los abogados externos que consultan la Biblioteca, pueden obtener información precisa y confiable para respaldar sus decisiones

e investigaciones. Para mejorar los tiempos de respuesta y la accesibilidad no sólo a los documentos, sino y, que, a la vez a la biblioteca misma, es necesario implementar un servicio de respuesta más efectivo. Para lograrlo, es importante disponer de nuevos recursos y canales de comunicación que permitan interactuar con los usuarios con mayor celeridad y sencillez.

Esto es así, dado que, la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro es frecuentada principalmente por empleados y funcionarios. Los magistrados utilizan los servicios de la biblioteca en menor medida, y suelen delegar sus consultas en los otros tipos de usuarios mencionados.

Los agentes judiciales que se desempeñan en el Ministerio Público —fiscalías, defensorías y asesorías—, si bien forman parte de la misma estructura del Poder Judicial, no suelen consultar con la biblioteca porque no conocen los servicios que ofrece. Esto se debe a que el Ministerio Público y las oficinas propias de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia —en adelante SCBA—, son administradas de manera distinta y en forma separada, y la biblioteca es una de las oficinas propias de la SCBA y no del Ministerio Público. Es por esta razón que gran parte del personal de este organismo no la conoce.

Los usuarios externos, especialmente los abogados de la matrícula, muchas veces quedan sin poder evacuar sus consultas, debido a que no saben cómo dirigirse a la biblioteca, ya que generalmente consultan el portal de la SCBA y no encuentran ninguna opción para contactar con la oficina. Estos usuarios suelen buscar resoluciones, acordadas y sentencias que necesitan para citar en sus escritos y no tienen forma de encontrarlas, y tampoco saben a dónde dirigirse para hacerlo.

En respuesta a estos desafíos planteados en la actualidad, las bibliotecas tienen la oportunidad de convertirse en agentes activos en el desarrollo y participación en los nuevos espacios de interacción digitales. Actualmente, cualquier servicio de información debe diseñarse para fomentar e incrementar la accesibilidad de los usuarios a aquellos productos que satisfagan sus necesidades de información.

El personal que desempeña sus funciones como bibliotecarios, coinciden en que un SRV más amplio y actualizado, permitiría superar un obstáculo que hoy advierten; esto es, la Biblioteca de San Isidro podría ofrecer un servicio de mayor y mejor calidad para todos los tipos de usuarios que concurren, pero, la escasa cantidad de canales de comunicación existentes en la actualidad, dificulta la concreción de este objetivo.

Por lo expresado, el problema de investigación se presenta como sigue:  
¿De qué manera las innovaciones más adecuadas para mejorar el SRV de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro, deben ser visualizadas, reconocidas e implementadas, para brindar un servicio óptimo a los diferentes usuarios que la utilizan?

### **1.3 Preguntas de investigación**

1. ¿Por qué es necesaria la incorporación de nuevos SRV en el corto plazo?
2. ¿Qué características tiene el proceso de SRV en la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro?
3. ¿La incorporación de nuevos SRV es reconocida por el personal de la Biblioteca como herramienta factible de optimizar el servicio?
4. ¿En qué medida se verían beneficiados los diferentes usuarios que asisten a partir de la implementación de estos nuevos SRV?

### **1.4 Justificación y relevancia**

La innovación de los SRV en la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro puede ofrecer numerosas ventajas tanto para los usuarios como para la institución.

Estos nuevos servicios pueden proporcionar una atención más rápida y eficiente a los usuarios, ya que pueden recibir respuestas en tiempo real y por múltiples canales. Asimismo, permiten mejorar la calidad de la atención al usuario, al poner al alcance de los bibliotecarios nuevas herramientas tecnológicas para responder a las distintas consultas.

Por otro lado, la ampliación de los SRV permite optimizar los recursos de la biblioteca, ya que ofrece la posibilidad de atender a los usuarios sin necesidad de contratar más personal, especialmente teniendo en cuenta que en la actualidad no se están realizando nombramientos por temas presupuestarios.

Finalmente, la incorporación de estos servicios puede ser beneficioso para la institución, al aumentar su visibilidad y difusión, especialmente a través de las redes sociales como Instagram.

De acuerdo con lo expuesto, la incorporación de nuevos SRV en la biblioteca permitiría ofrecer a los usuarios una experiencia más cómoda y flexible, además de hacerla accesible a nuevos usuarios.

### **1.5 Población beneficiaria**

Los beneficiarios principales de este Trabajo Final son todos los agentes judiciales y los usuarios externos, con la posibilidad de ampliar el registro de usuarios reales —incluidos en esta investigación—, hacia aquellos potenciales que, advirtiendo las mejoras en el servicio, puedan acercarse a la consulta. La incorporación de nuevos servicios permitiría atraer, dentro del primer grupo, a los magistrados. Estos usuarios, al igual que los empleados, los funcionarios y los abogados externos que consultan la Biblioteca, pueden obtener información precisa y confiable para respaldar sus decisiones e investigaciones. Para mejorar los tiempos de respuesta y la accesibilidad a los documentos, es necesario implementar un servicio de respuesta más efectivo para que todas las inquietudes de los usuarios puedan ser atendidas de manera oportuna. Para eso, es importante disponer de nuevos recursos y canales de comunicación claros y eficaces para interactuar con los usuarios de forma rápida y sencilla.

En una segunda instancia, otras bibliotecas judiciales que no cuentan con dicho servicio en tanto podría ser una herramienta de trabajo; luego, podría replicarse a otras bibliotecas jurídicas que, aun contando con este servicio quieran optimizarlo. Manteniendo el criterio de bibliotecas dependientes de uno

de los tres Poderes del Estado, podría ser de aplicación en bibliotecas dependientes del Poder Ejecutivo.

De acuerdo con lo expuesto, la incorporación de nuevos SRV en la biblioteca permitiría ofrecer a los usuarios una experiencia más cómoda y flexible, además de hacerla accesible a nuevos usuarios.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

➤ Identificar las innovaciones más adecuadas para mejorar el SRV de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro aspirando al logro de un servicio óptimo para los diferentes usuarios que la utilizan.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

➤ Caracterizar a la Biblioteca de San Isidro como unidad de información especializada.

➤ Identificar los saberes propios referidos a SRV de las bibliotecarias que se encargan del servicio en la biblioteca.

➤ Reconocer los diferentes grupos de usuarios que asisten a la biblioteca.

➤ Releva las opiniones sobre SRV del personal y usuarios de la biblioteca, a través de encuestas.

## 2. Estado del Arte

En respuesta a estos desafíos planteados en la actualidad, las bibliotecas tienen la oportunidad de convertirse en agentes activos en el desarrollo y participación en los nuevos espacios de interacción digitales.

La Biblioteca del Poder Judicial debe considerar las opciones disponibles en el mercado y evaluarlas en función de sus necesidades y recursos. Es importante que la biblioteca seleccione herramientas y tecnologías que sean fáciles de usar y que permitan a los usuarios acceder a la información de manera rápida y eficaz. Cualquier servicio de información debe diseñarse para fomentar e incrementar la accesibilidad de los usuarios a aquellos productos que satisfagan sus necesidades de información.

Los autores Gómez González y Sosa Zaragoza (2020) en su artículo publicado en el Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios ofrecen un panorama sobre el uso de redes sociales en bibliotecas universitarias en México. Si bien el mismo se focaliza otro tipo de bibliotecas, expone aspectos aplicables a cualquier biblioteca que decida utilizar las redes sociales, como el análisis de su utilización, qué tipo de difusión ofrecen, qué promocionan y que posibilidades brindan como medio de comunicación masiva a bajo costo. Entre otras ventajas, destacan la importancia de las redes sociales para potenciar los servicios y recursos de información que posee la biblioteca.

Estos autores afirman que la información está cambiando de manera vertiginosa y las bibliotecas deben responder de manera eficaz a estos cambios para adaptarse a las necesidades de la sociedad a la que sirven y ofrecer los recursos y servicios que los usuarios necesitan.

En su estudio exponen el análisis de tendencias en las publicaciones que se realizan a nivel nacional, así como de la aplicación y la utilización de las plataformas, qué tipo de difusión ofrecen y qué promocionan. De igual manera, describen qué tanto se aprovechan las posibilidades que brindan estas plataformas como medio de comunicación masiva a bajo costo. Para eso,

realizan una revisión de publicaciones de 50 sitios de las bibliotecas universitarias en Twitter y 50 sitios en Facebook en el periodo de enero de 2017 a los primeros días del mes de agosto de 2019.

Finalmente concluyen en que las bibliotecas universitarias mexicanas que utilizan Facebook y Twitter para promocionar sus bibliotecas y servicios precisan contar con planes de desarrollo de contenidos en sus publicaciones que sean acordes a los objetivos de las instituciones que las respaldan, ya que, de lo contrario, pierden cierto sentido de responsabilidad institucional y a corto plazo visibilidad o alcance en el público deseado. Por eso, aseguran que la planificación para la creación y gestión de sitios en redes sociales en estas bibliotecas deben tomar en cuenta los aspectos de identidad institucional. Con el potencial de las redes sociales, las bibliotecas encuentran una nueva forma de acercarse a la sociedad y de conseguir que sus contenidos lleguen más lejos. Los autores recomiendan plantear la gestión con criterios claros y establecer estrategias y que el personal bibliotecario que gestione estas plataformas trabaje en equipo con sus colegas, ya que las redes también son muy demandantes y se podrían atender de forma eficiente, además el intercambio de ideas y la creatividad colectiva ayuda a generar nuevos contenidos para las publicaciones.

En este sentido, es importante destacar que las redes sociales como Instagram permiten intercambiar información de interés y a su vez generar una comunidad digital de usuarios. En la actualidad, es habitual que las bibliotecas recurran a las redes sociales como herramientas para promocionar y ofrecer sus servicios y establecer comunicación con sus usuarios.

Gutiérrez (2018), en su artículo publicado en el portal de Infotecarios, considera que la gestión de redes sociales es una de las competencias que el bibliotecario debe implementar en su tarea cotidiana. Este autor realiza una síntesis de los aportes brindados por diversos cursos de formación y asesorías sobre la Web Social y el uso de redes sociales en bibliotecas, destacando la importancia de que los bibliotecarios reciban formación específica en cultura digital para poder gestionar el uso de las plataformas digitales disponibles con

la finalidad de mejorar el Servicio de Referencia Virtual, a partir de una mayor visibilidad y otro tipo de interacción con los usuarios.

Gutiérrez recomienda no sólo tener una página de la biblioteca en Facebook, sino también utilizar otras plataformas, principalmente aplicaciones como Instagram, Snapchat y YouTube, y agrega que estas redes deben utilizarse para generar interacción con el usuario y no como un tablón de anuncios.

Por otro lado, hace hincapié en la importancia de cuidar el contenido y de profesionalizar el trabajo en la biblioteca sobre redes sociales. Para este autor, el bibliotecario debe aprender a estar en varias plataformas para encontrar la lógica de comunicación de los usuarios en cada red social.

Paz y Locles (2021), publicaron una ponencia con el objetivo de exponer las diversas tareas que realiza su biblioteca teniendo en cuenta el desafío que se presenta actualmente en la sociedad del conocimiento, que, entre otras cosas, pasa por reconocer los nuevos canales de comunicación, que han evolucionado cada vez más rápido, sobre todo en la población más joven, utilizando la tecnología como impulso para generar nuevos espacios digitales de interacción.

En el caso de esta biblioteca, se viene trabajando desde el año 2019, en la gestión de redes sociales por parte del personal. Específicamente la red social Instagram, comenzando a partir de ensayos y pruebas, hasta lograr adaptar algunos servicios como el de promoción, difusión de recursos, talleres de formación y tutoriales de acceso, además generar empatía con tópicos variados de conciencia ecológica, material de cultura general, arte y video sugerencias con profesionales de la salud, tópicos que les permiten establecer una conexión con los usuarios a través de sus canales virtuales cotidianos.

De acuerdo con Paz y Locles (2021), Instagram es una de las redes sociales más utilizadas a nivel mundial, y posee mucho potencial para

desarrollar una política de gestión de información. La misma puede resultar muy útil como "vitrina" para implementar nuevos servicios y darles visibilidad.

Estos autores focalizan en la gestión de redes sociales como una de las competencias que el bibliotecario debe implementar en su tarea cotidiana. Ambos destacan a Instagram como un canal que permite intercambiar información de interés y a su vez generar una comunidad digital de usuarios. Estos nuevos espacios de interacción son utilizados principalmente por la población más joven. Estos autores afirman que esta red social posee mucho potencial para desarrollar una política de gestión de información. La misma puede resultar muy útil como una especie de vidriera para implementar nuevos servicios y darles visibilidad. En el contexto actual, las bibliotecas pueden beneficiarse de esta "ventana de acceso" siempre y cuando se adopte un rol activo por parte de los profesionales responsables.

Como conclusión, estos bibliotecarios afirman que la red social Instagram ha logrado adaptarse a las nuevas generaciones y demanda de los usuarios y su efecto es vertiginoso, ya que las posibilidades que ofrece son infinitas. En esta línea, se pueden aprovechar las ventajas que ofrecen las redes sociales y las mencionadas competencias de gestión digital que cada vez más el profesional de la información está asumiendo, con la finalidad de sacar partido de esta nueva vitrina para las bibliotecas. Además, las redes sociales pueden ser una herramienta útil para el desarrollo de nuevos canales donde se pueden compartir servicios novedosos y creativos que benefician a toda la comunidad. Como profesionales de la información, debemos aceptar el desafío de formar parte activa en el desarrollo de estas nuevas competencias y estrategias digitales y ser parte de este mundo nuevo y dinámico.

Por su parte, Navas Benito (2019) destaca los aportes de un servicio público de información cooperativo, como es el caso de "Pregunte: las bibliotecas responden".

"Pregunte: las bibliotecas responden" es un servicio público de información cooperativo de información general atendido mediante turnos

diarios por más de 50 bibliotecas de toda España. El mismo se ofrece gratuitamente y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades e intereses informativos de todos los ciudadanos, atendiendo preguntas sobre cualquier materia de carácter general.

Esta plataforma permite a los usuarios realizar consultas a las bibliotecas participantes a través de dos modalidades: correo electrónico (24 horas al día, 365 días al año) y chat (días laborables en horario de atención al usuario). También se ofrecen enlaces a recursos en línea para localizar información de interés sin la intermediación de un bibliotecario. Este modelo de actuación es un ejemplo de creación de una comunidad activa de usuarios que apuesta por la participación social, la cooperación, la colaboración y el conocimiento compartido, así como simplifica el acceso y consumo de información. El mismo representa un ejemplo de servicio que es factible aplicar a cualquier biblioteca que desee modernizar su Servicio de Referencia Virtual.

Navas Benito (2019) asegura que este portal representa el ejemplo más claro de que los servicios bibliotecarios van mucho más allá de los que ofrece una institución física contenedora de documentos o información.

Este portal impulsa el papel activo de las bibliotecas públicas en la sociedad como centros de información accesible para todos los ciudadanos, prestando un servicio de manera innovadora y acorde con los hábitos y expectativas de los usuarios. Por otro lado, ofrece un servicio rápido y eficaz, al haber siempre una biblioteca de turno para responder las preguntas del usuario, eliminando problemas de tiempo y espacio. Además, desde este modelo se permite el aprovechamiento de sus potencialidades en pos de una mayor participación y colaboración. Al tratarse de un servicio cooperativo, permite optimizar recursos tanto bibliográficos como humanos.

Los aportes realizados en estos artículos permiten evaluar la posibilidad de incorporar nuevas ideas para seguir mejorando el Servicio de Referencia Virtual en el futuro.

Los servicios bibliotecarios deben adaptarse continuamente al contexto digital imperante, de manera que el servicio de referencia pueda cumplir el propósito de facilitar el acceso a la información de los usuarios, de forma rápida y precisa, atendiendo a sus solicitudes, incluyendo no sólo el material que se encuentre en la biblioteca, sino también cualquier otro que se encuentre disponible en formato electrónico o digital en cualquier otro lugar.

Como explica Contreras Hernández (2017), una de las grandes ventajas del servicio de referencia virtual es que ha permitido reducir la brecha espacio-tiempo, ya que con la incorporación de las herramientas digitales se puede proporcionar un servicio más rápido y efectivo mediante una atención personalizada.

En su tesis de maestría, esta autora realiza una investigación para determinar la importancia de la utilización de redes sociales como recurso de información en bibliotecas académicas, enfatizando en que las redes sociales representan una nueva oferta tecnológica con nuevas opciones de difusión para que los bibliotecarios académicos puedan ofrecer los recursos de la biblioteca sin que los usuarios tengan que dejar la comodidad de los sitios web que más utilizan.

Por su parte, Ortiz Ancona y otros (2022) realizaron un estudio comparando los servicios de ayuda disponibles el portal de la biblioteca digital de la Universidad Autónoma de México (UNAM). Esta biblioteca cuenta con cuatro servicios para brindar ayuda a los usuarios que necesitan acceder a las colecciones digitales puestas a disposición mediante el portal: ayuda presencial, ayuda telefónica, ayuda por email y ayuda por chat. Finalmente, concluyeron en que el servicio de chat es el más eficiente.

Estos autores destacan que la herramienta ideal para dar una respuesta a los usuarios es mediante la implementación de un servicio de ayuda en línea en tiempo real, ya que lo que ellos desean y necesitan es una respuesta inmediata. Ellos remarcan la importancia que tuvieron los recursos digitales en la pandemia, al representar un gran apoyo para el desarrollo de las actividades

académicas, y al tener la disponibilidad por medio del servicio de chat, los usuarios estuvieron satisfechos de contar con un medio de contacto para ser atendidos de forma personal, obteniendo respuestas rápidas a sus dudas y pre-guntas.

De Groote (2021) menciona la afectación que tuvieron las bibliotecas académicas en 2020 debido al cierre total de las actividades, las limitaciones en las consultas de manera presencial y la migración de las bibliotecas tradicionales a las bibliotecas digitales y a las fuentes académicas digitales. Si bien este cambio ya se venía realizando desde hacía por lo menos 20 años, durante la pandemia la biblioteca digital realmente tomó relevancia en toda la población. Por esta razón el servicio de chat abrió una puerta muy importante de comunicación entre los usuarios y la biblioteca digital.

En palabras de Albornoz (2022):

Cada vez crece más la preocupación por la visibilidad y posicionamiento de las bibliotecas ante los cambios que se generan en la comunidad relativos a la búsqueda de información, la proliferación de múltiples plataformas en las que los ciudadanos se interrelacionan y comparten datos, los nuevos modos de producción científica y de divulgación de sus resultados, la inclinación a utilizar plataformas que permiten la participación y generación de contenidos propios. Esta transformación en la cultura, en las costumbres y en los medios de comunicación —con enorme incidencia de la tecnología—, plantea interrogantes e inquietudes que sólo serán respondidas y superadas con muchos esfuerzos en cuanto a análisis, contextualización y apropiación de las plataformas preferidas por los usuarios con el fin de brindar nuevos servicios, productos y actividades demandados por la comunidad.

Existen bibliotecas que han definido sus perfiles en distintas plataformas, pero no han avanzado en la generación de contenidos ni actualizado sus páginas, muros o secciones de noticias. La utilización de otras posibilidades como es el caso de los blogs, suelen ser dejadas de lado para dar lugar a

Instagram, Twitter o Facebook, a las que se suman las aplicaciones de mensajería como Messenger o WhatsApp.

Un punto importante a tener en cuenta son las dificultades que suelen tener las bibliotecas en relación a los permisos institucionales para tener presencia en las redes sociales, así como la carencia de recursos presupuestarios y de personal para desarrollar su implementación y para poder asegurar la calidad de las prestaciones que se realicen en estas plataformas.

Estas dificultades se pueden superar realizando un estudio minucioso de las potencialidades de cada red social, de las motivaciones que tenga cada biblioteca para implementarlas, la capacitación adecuada del personal, la planificación de cada etapa de adopción y uso individual de las plataformas elegidas, así como estudios de necesidades de los usuarios para que estas opciones de comunicación resulten efectivas y exitosas.

Tal como afirma Albornoz (2022), es fundamental tener en claro que las redes sociales son herramientas de estrategia social que exigen la consideración de factores clave como las necesidades e intereses de los usuarios y los propósitos que orientan su uso antes de implantarlas en la biblioteca. Además, es importante comprender cómo participar en cada plataforma para obtener su máximo potencial.

Las bibliotecas sirven a sus comunidades y las mismas cambian, al igual que las redes sociales y la web 2.0 en general. Es imperioso estar atento a los cambios para proporcionar ofertas innovadoras y diferenciadoras, manteniendo la esencia, pero respondiendo a las preferencias y necesidades de los usuarios.

Tal y como puede verse a lo largo del desarrollo de este apartado, la presencia de los SRV en bibliotecas se ha impuesto como herramienta de uso cotidiano, otorgando una mayor eficacia en el servicio brindado. Al mismo tiempo, promovió nuevos conocimientos en los bibliotecarios para poder acceder e interactuar con los usuarios, a través de las diferentes plataformas y

redes. Ciertamente es que, en el relevamiento realizado, no se encontraron investigaciones ni trabajos académicos que den cuenta de la realidad de los SRV en bibliotecas jurídicas.

### 3.Marco Teórico

#### 3.1 Biblioteca Especializada

##### 3.1.1 Concepto

Una biblioteca especializada es un centro de información que centraliza, organiza, adquiere y facilita información relativa a un tema o un grupo de temas afines. De acuerdo con Millán Ráfales (2003), *“la misión principal de estas bibliotecas es proporcionar información a las personas que enfocan sus actividades hacia estos temas, así como a las que trabajan en esos centros, para que puedan desarrollar adecuadamente sus tareas en base a estudios e investigaciones”*.

Su aparición es relativamente reciente, adquiriendo más fuerza a partir de la segunda mitad del siglo XX como resultado de la explosión de la información y de la especialización como valor social.

El servicio de información y referencia cumple un papel fundamental en estas bibliotecas, ya que las consultas más importantes de los usuarios son resueltas a través de este servicio.

Penna (1960), citado por García (1996) afirma que:

El desarrollo más notable alcanzado por las bibliotecas de América Latina lo registran las bibliotecas especializadas. En virtud de las necesidades de investigación en todos los campos, especialmente en los de la técnica y de la ciencia, estas bibliotecas se han multiplicado, cuentan con adecuados recursos y muchas de ellas resultan buenos exponentes de organización y eficacia.

En relación a las bibliotecas jurídicas, Álvarez Avendaño y otros (2022) las definen como: *"(...) instituciones especializadas en el ámbito jurídico, por lo que es necesario que sus productos y servicios sean de alta calidad para sus investigadores, estudiantes y profesionales que se desarrollan en el área del derecho; tomando en cuenta que éstas se actualizan constantemente, y buscar la creación de contenidos que puedan ser utilizados de manera interdisciplinaria y multidisciplinaria. La aplicación del marketing es de suma importancia para dar a conocer estos cambios y llamar la atención de más usuarios y, consecuentemente, apoyar con la producción de investigación, avance académico, práctica jurídica y la mejora continua en la toma de decisiones con fundamento legal de sus usuarios."*

Para Hernández Pacheco (2022), se trata de *"una institución especializada en recursos de información legal que brinda asistencia a jueces, legisladores, abogados y estudiantes del derecho y áreas afines. Contiene colecciones y ofrece servicios para especialistas del derecho y aquellos servidores de organizaciones públicas o privadas que requieran información jurídica para generar conocimiento o tomar decisiones precisas y oportunas"*.

Strable (1968) afirma que:

Mientras que los objetivos principales de otros tipos de bibliotecas pueden ser la educación, la recreación, la apreciación estética o la investigación científica, el objetivo tradicional más importante de las bibliotecas especializadas ha sido, y continúa siendo, la información con fines inmediatos y utilitarios. Y, debido a la naturaleza misma de las bibliotecas especializadas, la información se puede con frecuencia dar mucho antes de necesitarla.

La Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro es una biblioteca jurídica, es decir, un tipo de biblioteca especializada que se sitúa en el punto de encuentro entre dos disciplinas: la Documentación y el Derecho.

Como explica Andrade (2017), el Derecho atraviesa todos los campos del conocimiento y su expansión continua hace que surjan vínculos con nuevas disciplinas, como la Bioética y la Informática, entre otras. Esta autora define a la biblioteca jurídica como *“una unidad de información que, a partir de un profundo análisis documental y una estrecha relación usuario-bibliotecario, brinda un nivel máximo de servicios en el área del Derecho y sus disciplinas relacionadas.”*

Las bibliotecas jurídicas trabajan con información jurídica, definida por Passos (1994) como: *“Toda unidad del conocimiento humano que tiene por finalidad contener manifestaciones del pensamiento de jueces, tratadistas, legisladores, abogados y de todos aquellos que trabajan con la materia jurídica, necesarias cuando se procura estudiar (desde el punto de vista legal) o reglamentar, situaciones, relaciones y comportamientos humanos, o interpretar y aplicar dispositivos legales”* (p. 363).

Para Chaves Guimarães (1999), la información jurídica se compone de *“un conjunto de contenidos pertenecientes al universo conceptual del derecho, que se expresa a través de documentos reveladores de la actuación jurídica”* (p. 11).

### **3.1.2 Características**

En general, las bibliotecas especializadas pertenecen a departamentos gubernamentales, asociaciones profesionales, organizaciones industriales o culturales y a todo tipo de instituciones que desarrollan su trabajo en un determinado ámbito. Así, pueden encontrarse bibliotecas especializadas de empresas y firmas comerciales, de instituciones religiosas, de centros de investigación, etc.

Casanova Huerta (2010), explica que *“las bibliotecas especializadas se han encontrado, durante mucho tiempo en instituciones de investigación y con el paso del tiempo se fueron desarrollando en diversos sectores sean públicos*

*o privados, así se han orientado hacia actividades tecnológicas, de investigación o de servicios."*

Entre sus características, Millán Ráfales (2003) destaca algunas que las diferencian de otro tipo de centro de información:

- La tipología y tratamiento de sus documentos.
- Los usuarios, con una formación elevada y unos requerimientos especializados.
- Los profesionales que las mantienen, con formación especializada en el área temática en que se especializa la biblioteca.
- Su funcionamiento activo y su continua actualización.
- Conexión y relación con otras bibliotecas, centros e instituciones.
- El alto grado de automatización de todos sus servicios, que facilita notablemente el acceso y la recuperación de la información.

En relación a la información jurídica, Andrade (2017) explica que la misma presenta ciertas características que la distinguen de otros tipos de información:

- Constante crecimiento.
- Grandes volúmenes de información.
- Longevidad.
- Continua producción documental.
- Variedad de fuentes de información.
- Proliferación de multiplicidad de soportes.
- Vinculación con otras áreas del conocimiento (filosofía, psicología, medicina, sociología, economía, estadística, historia, informática, política, etc.).
- Usuarios exigentes.
- Usuarios diversificados en cuanto a la pluralidad de fines de la información pretendida.
- Rapidez y rigor en su difusión.

En cuanto a su función, Chaves Guimarães (1999) le asigna la de brindar el conocimiento necesario sobre la forma en que se regulan las relaciones entre las personas y entre éstas con el Estado.

### **3.1.3 Funciones**

Vellosillo González (1997), destaca las siguientes funciones de una biblioteca especializada:

- Proporcionar información de manera rápida y eficaz.
- Realizar un tratamiento exhaustivo de los documentos, que permita obtener una mayor información.
- Actualización continua de su fondo bibliográfico y catálogos.
- Facilitar el acceso a bases de datos relacionadas con su temática.
- Generación de productos con un alto valor añadido de tratamiento documental y análisis de contenido.
- Capacitación y perfeccionamiento de los bibliotecarios.
- Evaluación de la colección para mantener su vigencia y pertinencia.

Andrade (2017) sostiene que la exhaustividad, la actualización y la rapidez en la búsqueda y comunicación de resultados son claves en toda biblioteca especializada.

En relación a las bibliotecas jurídicas en particular, siguiendo lo expresado por Alpízar Moya, Cáceres Ramos y Flores de Izquierdo (1993), las funciones de una biblioteca jurídica son:

- Suministrar a la comunidad de usuarios a la que sirve la información precisa de acuerdo a sus necesidades.
- Servir de medio de interacción entre una población particular de usuarios y el suministro de recursos documentales.
- Interrelacionar a los usuarios con los recursos bibliográficos de la manera más eficiente y económica posible.

- Ofrecer la información requerida por el usuario en el momento que éste lo solicite.
- Alertar a la comunidad de usuarios sobre los documentos adquiridos de acuerdo al perfil de usuario.
- Mantener un permanente intercambio con otras bibliotecas y centros de información.
- Poseer los mecanismos adecuados para referir al usuario a otras fuentes que puedan satisfacer sus necesidades en caso de carecer de los recursos apropiados.

### **3.1.4 Servicios**

Entre sus servicios suelen estar incluidos los siguientes:

- ✓ Préstamos internos en sala.
- ✓ Préstamos interbibliotecarios.
- ✓ Sistema de préstamo con instituciones nacionales e internacionales, universidades locales y extranjeras.
- ✓ Asistencia técnica a profesionales y estudiantes.
- ✓ Búsquedas bibliográficas solicitadas de manera remota.
- ✓ Catálogo de libros y revistas online.
- ✓ Difusión Selectiva de la Información (DSI), realizada “a medida” de las necesidades de los usuarios.
- ✓ Formación y orientación de usuarios.
- ✓ Desarrollo de contenidos.

Andrade (2017) afirma que el bibliotecario jurídico, como marca distintiva de su actividad, debe hacer que cada problema de información presentado por los usuarios se convierta en propio, con responsabilidad y con actitud de compromiso con la profesión y con la comunidad a la que sirve.

### 3.1.5 Colecciones

La colección de una biblioteca especializada se caracteriza por su vigencia y actualización constante. De acuerdo con Vellosillo González (1996), tiene tres componentes principales:

1. Información publicada: publicaciones periódicas, monografías, normas, patentes, obras de referencia.
2. Información generada internamente por la institución en que se ubica: literatura gris (papeles de trabajo, correspondencia), informes, estudios, proyectos, etc.
3. Información disponible a través de fuentes externas a la institución u organización: bases de datos y catálogos de otras instituciones.

Esta tipología contempla la inclusión de documentos no sólo bibliográficos, sino en múltiples formatos. En este tipo de biblioteca se presta mayor atención al tratamiento del contenido. Por eso, es frecuente el uso del resumen como instrumento de selección de la información, las palabras clave utilizadas para las listas de términos o tesauros especializados. La colección hace referencia a contenidos específicos sobre los temas que aborda la organización, aunque debe incluir también materiales sobre temáticas paralelas a la propia de la especialización para ofrecer un servicio más completo a sus usuarios.

Esta autora expresa que la colección de la biblioteca especializada contempla simultáneamente la inclusión de documentos no sólo bibliográficos, sino en múltiples formatos (sonoros, visuales, etc.). Todo esto orientado a un alto nivel de investigación, por medio de procedimientos sistemáticos propiciados por el perfil de interés de sus usuarios, contando con un óptimo bagaje intelectual de sus bibliotecarios.

Paralelamente a estos componentes, los tipos de documentos que más frecuentemente contienen las colecciones de las bibliotecas especializadas son:

- Publicaciones periódicas: constituyen uno de los materiales más abundantes porque son las que proporcionan una información más actual. Pueden encontrarse publicaciones periódicas primarias (revistas especializadas) y secundarias (revistas de resúmenes y referencias de documentos primarios).
- Literatura gris: documentos que contienen información no comercializada que suele ser muy especializada, como tesis, proyectos, informes, actas de conferencias y congresos, etc.
- Publicaciones oficiales
- Enciclopedias, anuarios, repertorios
- Normas y patentes
- Monografías

En el caso de las bibliotecas jurídicas, es fundamental tener en cuenta que el derecho es un objeto de conocimiento altamente complejo e interdisciplinario vinculado a las humanidades, que lleva en sí mismo un nivel de obsolescencia asimétrico, el cual depende de la rama del derecho de que se trate. Por lo tanto, el desarrollo de una colección actualizada y pertinente implica la realización periódica de estudios de usuarios que identifiquen sus necesidades de información y su evolución, bibliotecarios capacitados y alfabetización informacional en las TIC.

Por otro lado, tal como afirma Godínez Méndez (2020), la exhaustividad de la colección dependerá también de la observación que tenga el profesional de la información sobre los integrantes de la comunidad y los temas que trabajan, adelantándose a la adquisición de materiales de utilidad futura.

De acuerdo con lo detallado anteriormente, la colección de una biblioteca jurídica se compone de información legislativa, jurisprudencial y doctrinaria.

Aftalión, García Olano y Vilanova (1967) afirman que *“la legislación es el establecimiento de normas generales por un órgano de la comunidad*

*autorizado al efecto (legislador) en forma deliberada, reflexiva y consciente, es decir, por medio de la palabra (en principio, escrita)."*

En relación a la jurisprudencia, Ossorio (1999) explica que, en sentido general, se entiende por jurisprudencia la interpretación de la ley que hacen los tribunales para aplicarla a los casos sometidos a su jurisdicción. Así, la jurisprudencia se compone del conjunto de sentencias dictadas por los miembros del Poder Judicial sobre una determinada materia.

Por su parte, Llambías (1997) agrega que se advierte la tendencia de los tribunales a seguir los precedentes y que, al dictarse una serie de fallos coincidentes sobre una misma cuestión, brota de ese hecho una fuerza de convicción para las decisiones futuras.

En cuanto a la doctrina, Ossorio (1999) la define como el "*conjunto de tesis y opiniones de los tratadistas y estudiosos del Derecho que explican y fijan el sentido de las leyes o sugieren soluciones para cuestiones aún no legisladas.*"

Andrade (2017) describe que se trata del "*conjunto de producciones documentales que explican, interpretan, analizan, sistematizan y evalúan críticamente contenidos relativos a la materia jurídica*".

Estas tres fuentes pueden encontrarse en toda colección de una biblioteca jurídica, como libros, en artículos publicados en revistas especializadas, en códigos comentados, y en forma digital en las bases de datos jurídicas.

### **3.1.6 Usuarios**

Las bibliotecas especializadas orientan sus servicios a las personas que trabajan o colaboran con la institución en la cual se encuentran. Se trata de usuarios especializados e interesados en la temática que trata la biblioteca. La mayoría de ellos suele ser profesionales que tienen un alto nivel de formación y

desarrollo profesional y cuyos requerimientos de información exigen respuestas rápidas, eficaces y precisas.

Este tipo de usuario en general demanda información constante sobre las novedades informativas que se producen en su ámbito profesional y de estudio, cuyo grado de complejidad y necesidades suelen hacer indispensable el contacto con resúmenes o abstracts de la información a consultar, para lograr una mayor velocidad en la satisfacción de sus requerimientos. Asimismo, es frecuente que se solicite al bibliotecario que seleccione y filtre los materiales recuperados. Se trata de un usuario exigente, que busca soluciones rápidas y adecuadas a sus demandas informativas.

En palabras de Casanova Huerta (2010), los usuarios de las bibliotecas especializadas se caracterizan por la exigencia en el nivel de información, ya que son expertos cualificados en las áreas de especialización de las instituciones a las que pertenecen, de ahí que se les proporcione continuidad sobre las novedades que se producen en torno a su ámbito profesional o de estudio; por su parte, el bibliotecario debe tener la particularidad de proporcionar la información “hecha a medida” de cada uno de sus usuarios.

En relación a los usuarios de la comunidad jurídica, Machado (2000) los agrupa de la siguiente manera:

- Abogados: necesitan información precisa, actual y exhaustiva sobre la legislación vigente, la jurisprudencia y la doctrina para fundamentar las causas que defienden, utilizan la interpretación y la argumentación.
- Magistrados y funcionarios: sus necesidades de información son semejantes a las del abogado, con la diferencia de que la utilizan para la toma de decisiones de las causas a su cargo.
- Juristas e investigadores: necesitan de información extensa y exhaustiva sobre legislación, jurisprudencia y doctrina para realizar un trabajo de creación que subsidia a los demás profesionales del área.
- Legisladores: necesitan tener un conocimiento exhaustivo y preciso de la legislación vigente, así como de las ciencias afines al Derecho que

permitan una adecuada visión del contexto social, político, económico, educacional y cultural, para que las normas sirvan al bien común.

- Profesores: sus necesidades varían de acuerdo con la situación de aprendizaje en que se encuadren en un determinado momento, ya que se preparan para asumir distintos papeles en la comunidad jurídica.
- Comunidad en general: sus necesidades de información se relacionan, de modo general, con el conocimiento de sus derechos y deberes.

Es importante destacar que las distintas categorías enumeradas suelen combinarse entre sí, lo que resulta en docentes que ejercen la profesión, magistrados que dictan cátedras, etc.

### **3.1.7 Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro. Historia, características, servicios, funciones**

El Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires cuenta con 23 bibliotecas judiciales especializadas en ciencias jurídicas y sociales. Hay una biblioteca en cada cabecera de los 18 departamentos judiciales en que se divide la Provincia, mientras que en el Departamento Judicial La Plata coexiste la Biblioteca Central de la Suprema Corte que funciona en el Palacio de Tribunales, con la Biblioteca de Ciencias Penales instalada en el Edificio Penal. Asimismo, existen cuatro bibliotecas descentralizadas en Tandil, Olavarría, Tres Arroyos y Avellaneda.

Actualmente, las bibliotecas judiciales dependen de la Secretaría de Servicios Jurisdiccionales, a través de una Coordinación de Bibliotecas. Tienen como misión garantizar el acceso a la información doctrinaria, legislativa y jurisprudencial necesaria para que la institución pueda cumplir sus objetivos y los usuarios mantenerse actualizados en el avance y desarrollo de las ciencias jurídicas y sociales y sus disciplinas auxiliares.

Estas bibliotecas integran una red informativa judicial provincial utilizando el mismo sistema automatizado de gestión que posibilita contar con un catálogo colectivo, actualmente disponible en este sitio. Cada biblioteca

judicial se rige por su propio reglamento Interno, el que contiene datos referentes a horarios de atención, categorías de usuarios, tipos de préstamos, plazos, sanciones, servicios que presta e información relativa a los mismos.

El servicio de información comprende: circulación (préstamo) y difusión de la información/referencia bibliográfica, legislativa y jurisprudencial. Dichos datos pueden ser solicitados y brindados en forma personal, por correo postal, telefónicamente o por los medios electrónicos disponibles para el Poder Judicial, tales como el e-mail y el Skype.

La información jurídica que circula en estas bibliotecas se compone de las distintas fuentes del derecho, como la ley, la jurisprudencia y la doctrina de los autores.

Como explica Andrade (2017), la ley es la norma general obligatoria establecida por la autoridad pública, la jurisprudencia es el conjunto de decisiones judiciales concordantes sobre una misma cuestión, mientras que la doctrina es el conjunto orgánico de las ideas y opiniones de los autores.

Estas tres fuentes fundan las tres áreas de la información jurídica: Legislativa, Jurisprudencial y Doctrinaria. La información relativa a estas tres áreas se encuentra registrada en una cantidad creciente y diversa de documentos que, en su conjunto, constituyen la documentación jurídica.

De acuerdo con Chaves Guimarães (1999), la documentación jurídica puede definirse como la generada en la creación, aplicación, difusión e investigación del Derecho, abarcando todas las fuentes del conocimiento de esta disciplina, es decir, la legislación, la jurisprudencia y la doctrina científica en cualquiera de sus soportes.

En cuanto al préstamo de material bibliográfico que se realiza en estas bibliotecas, el mismo se rige por el siguiente orden de preferencia:

- a. Magistrados

- b. Funcionarios del Poder Judicial según su jerarquía.
- c. Empleados de la Administración de Justicia.
- d. Otros usuarios (a determinar en el reglamento interno de cada biblioteca)

En cuanto a las obras de valor histórico, manuscritos o cualquier obra de difícil o imposible reposición, solo pueden ser consultadas previa autorización del jefe o subjefe de la biblioteca y en presencia de personal de la misma. Por otro lado, entre sus servicios, las bibliotecas judiciales facilitan en calidad de consignadas aquellas obras de uso permanente e indispensable que soliciten los titulares de las dependencias de la Administración de Justicia del departamento judicial respectivo, cuya disponibilidad en el lugar de trabajo se justifique por su ubicación física distante de las mismas.

El Departamento Judicial San Isidro fue creado por la Ley N° 6615, promulgada el 10 de noviembre de 1961. Luego, la Acordada N° 1469 del 23 de febrero de 1965 fijó su puesta en funcionamiento para el 8 de marzo de ese mismo año. La Biblioteca Departamental fue una de las dependencias contempladas en tales normativas y comenzó a funcionar en esa misma fecha.

Su planta funcional fue fijada mediante la Resolución N° 1813 del 4 de diciembre de 1979. La misma estableció los diferentes cargos y sus transformaciones. Más adelante, el Acuerdo N° 2051 del 23 de diciembre de 1983 reglamentó el funcionamiento de las Bibliotecas Departamentales en la órbita de la por entonces Subsecretaría de Información.

Mucho tiempo después, el Acuerdo N° 3536 del 16 de marzo de 2011 dispuso la creación del Área Coordinación de Bibliotecas, de la cual dependen actualmente las Bibliotecas Judiciales.

Entre las normativas destacadas se encuentra el Acuerdo N°3751 del 1° de abril de 2015, que establece el Reglamento vigente para todas las bibliotecas y el Acuerdo N°3937, del 15 de mayo de 2019, que propone la creación de un Repositorio Institucional del Poder Judicial bajo el control de la

Coordinación de Bibliotecas y de la Biblioteca Central. A pesar de las iniciativas presentadas, hasta el día de hoy el mismo aún no ha sido implementado.

En cuanto a la distribución de funciones, cada biblioteca integra su planta funcional con la cantidad de personal profesional adecuado según el número de dependencias y usuarios a los que deba prestar servicio siguiendo también las propuestas de los estándares de gestión nacionales y / o internacionales. Las plantas funcionales de las bibliotecas judiciales instaladas en cabeceras departamentales se integran —además del cargo de Jefe y Subjefe— con un plantel que pueda responder a los requerimientos existentes en la jurisdicción. En el caso de la Biblioteca Departamental de San Isidro, la misma cuenta con cuatro bibliotecarios, a la fecha.

En este sentido, los cuatro bibliotecarios actuales, además de las consultas presenciales, deben atender las telefónicas, las realizadas por el chat interno -Skype- y por mail. Entre sus tareas se encuentran:

- ✓ Análisis de doctrina y jurisprudencia
- ✓ Redacción de respuestas ajustadas a las consultas solicitadas.
- ✓ Registro, control y distribución de publicaciones periódicas.
- ✓ Realización y actualización de boletines de doctrina
- ✓ Difusión de la información.
- ✓ Manejo estratégico de la información y los recursos para satisfacer las necesidades y objetivos de una organización en términos de comunicación interna y externa.
- ✓ Creación y edición de contenido relevante y de calidad, asegurándose de que sea coherente con la identidad y los objetivos institucionales.
- ✓ Realización de reclamos.
- ✓ Facilitación y gestión del préstamo interbibliotecario.
- ✓ Realización de pedidos y envíos a otras bibliotecas y centros de información.
- ✓ Control de inventario antes de cada feria judicial.

Las Bibliotecas Judiciales están a cargo de un funcionario con título de Bibliotecario Profesional, Bibliotecólogo, Bibliotecario documentalista, Licenciado en Bibliotecología y Documentación, Documentalista u otro con idénticas incumbencias vinculado con las Ciencias de la Información, otorgado por universidades oficiales o privadas o institutos superiores de nivel terciario con reconocimiento oficial.

El personal profesional que se incorpore a la planta de las bibliotecas judiciales tiene como requisito indispensable para acceder al cargo, además del título de bibliotecario, habilidades probadas en la utilización de las herramientas tecnológicas específicas. El ascenso a los cargos superiores se realiza por concurso. En el caso de que en las plantas de personal no existan posibilidades de movilidad por falta de cargos, el jefe puede solicitar la transformación progresiva de los mismos.

La Ac. N°3751 enumera las tareas de los cargos superiores. Así, establece que el jefe tiene a su cargo fundamentalmente la gestión organizacional, la gestión del personal y las relaciones públicas de la Biblioteca. El jefe debe dirigir la Biblioteca a su cargo, cumpliendo y haciendo cumplir dentro de la esfera de su competencia las normas reglamentarias correspondientes, para lo cual debe tomar todas las medidas que dentro de sus atribuciones le permita la reglamentación vigente y le aconseje la experiencia en beneficio del servicio, delegando en el Subjefe de la Biblioteca las tareas que considere necesarias. Además, debe coordinar el equipo de trabajo, desde la selección de sus integrantes hasta el control del cumplimiento eficiente de las tareas a su cargo, incluyendo la evaluación de su desempeño y concurrencia. Asimismo, queda a su cargo la comunicación externa de la oficina. Entre sus tareas principales se encuentran las siguientes:

- ✓ Administración de partidas presupuestarias asignadas.
- ✓ Gestión de órdenes de compra.
- ✓ Compra y adquisición de material bibliográfico.
- ✓ Catalogación y clasificación.
- ✓ Elaboración del Reglamento Interno.

- ✓ Toma de decisiones acerca de la utilización de los recursos.
- ✓ Coordinación de adquisiciones con la Biblioteca Central y Delegación de Administración.
- ✓ Comunicación con editoriales jurídicas.
- ✓ Utilización del catálogo colectivo para el ingreso de material bibliográfico.
- ✓ Planificación de actividades y servicios.
- ✓ Organización y asignación de tareas al personal.
- ✓ Pedido y otorgamiento de licencias.
- ✓ Selección del personal.
- ✓ Análisis y evaluación del desempeño del personal.
- ✓ Participación activa en eventos y actividades de la organización,
- ✓ Representación profesional de la organización.
- ✓ Coordinación, con el Departamento Histórico Judicial, de las tareas necesarias a efectos de determinar el valor histórico del material bibliográfico obrante en la biblioteca a su cargo y su preservación.

En cuanto al Subjefe, la Ac N°3751 establece que debe ocuparse de las tareas delegadas por el jefe de la Biblioteca, cumpliendo y haciendo cumplir dentro de la esfera de su competencia las normas reglamentarias correspondientes, para lo cual debe tomar todas las medidas que dentro de sus atribuciones le permita la reglamentación vigente y le aconseje la experiencia en beneficio del servicio. Además, el subjefe controla el cumplimiento de tareas por parte del personal subordinado, desde la concurrencia al lugar de trabajo, hasta el servicio brindado al usuario. Entre sus tareas puntuales se encuentran las siguientes:

- ✓ Supervisión de los procesos técnicos del material bibliográfico.
- ✓ Cumplir la función de agente inventariador.
- ✓ Realizar toda tarea que el Superior o el Titular le encomiende.
- ✓ Coordinar las actividades conjuntamente con el jefe.
- ✓ Control del cumplimiento de las actividades del personal subordinado.
- ✓ Reemplazo del jefe en caso de licencias temporales.
- ✓ Realización del inventario de material bibliográfico.

- ✓ Control y registro de consignaciones.
- ✓ Recuento físico de bienes.
- ✓ Gestión de bajas y expurgo.
- ✓ Confección de libre deuda del material bibliográfico.
- ✓ Realización de analíticas.
- ✓ Gestionar presentación de certificados médicos o de estudio.

## **3.2 Servicio de Referencia**

### **3.2.1 Concepto**

De acuerdo con Merlo Vega (2009), el servicio bibliotecario de referencia es el sector de la biblioteca desde el cual se atienden las consultas bibliográficas e informativas de los usuarios.

Este autor explica que la acepción bibliotecaria del término referencia procede del inglés “reference”, el cual se utiliza como sinónimo de consulta.

Se trata de una de las áreas principales de toda biblioteca. Los profesionales de la información instruyen y ayudan a los usuarios a encontrar y elegir los materiales que requieren, para así poder satisfacer sus necesidades de información.

Todas las bibliotecas cuentan con un servicio de información que atiende las consultas de los usuarios, aunque el grado de importancia de este servicio depende del modelo de biblioteca, de la política bibliotecaria seguida y de sus objetivos (Merlo Vega, 2000, p.93).

Torres Vargas y Sánchez Avillaneda (2005) explican que el concepto más antiguo del servicio de referencia moderno le es atribuido a Samuel Swett Green en su trabajo titulado “Personal relations between librarians and readers” publicado en 1876, el cual refleja la postura de este autor acerca de la importancia de contar con un servicio personalizado en la biblioteca y la orientación que se realice al usuario. Hasta ese momento las bibliotecas se

concentraban en adquirir y organizar materiales, y se esperaba que los usuarios realizaran la búsqueda de información de manera autónoma.

Las ideas de Green ya contemplaban las tres funciones básicas del servicio de referencia actual: información, guía e ins-trucción, actividades que se llevaban a cabo desde el momento en que el usuario entraba a la biblioteca en búsqueda de información.

El surgimiento de esta actividad se originó a partir de las necesidades de información de los usuarios. El servicio de pregunta-respuesta comenzó con la aparición de las bibliotecas, con el objetivo de que el usuario pudiera localizar la información que necesitaba con la ayuda del bibliotecario. El servicio de referencia es un componente indispensable de los servicios ofrecidos por cualquier tipo de biblioteca.

### **3.2.2 Características**

El servicio de referencia consiste en la asistencia personal al usuario en el proceso de búsqueda de información. El principal objetivo del servicio de referencia es que todas las consultas realizadas sean satisfechas. Por esta razón, la biblioteca debe contar con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta que resulte útil y pertinente para los usuarios. Además, debe desarrollar las iniciativas y procedimientos necesarios para facilitarles al usuario el acceso a la información.

Los distintos servicios de información que prestan las bibliotecas varían según las informaciones que ofrezcan. Por este motivo se emplean distintos términos para denominar la actividad, consistente en facilitar información a los usuarios. Así se habla del servicio de referencia, servicio de información bibliográfica, servicio de orientación de consulta, de búsquedas documentales, etc.

Según Merlo Vega (2000), no todas las consultas se atienden de la misma manera, ya que, dependiendo de la demanda de información, se

atiende al usuario en un espacio u otro, se emplea más o menos tiempo y se utilizan recursos o herramientas diferentes para la resolución de las preguntas.

Las preguntas generales sobre el uso de la biblioteca (horarios, reglamento, sistema de inscripción, etc.) se suelen atender en el mostrador de recepción de la biblioteca. Son preguntas de fácil solución, por lo que no es necesario utilizar formularios para recogerlas ni emplear fuentes de información para responderlas. Las cuestiones que se planteen sobre la colección, el catálogo, etc., se reciben generalmente cerca de los fondos, los catálogos o los servicios bibliotecarios. Los usuarios interrogan al personal sobre el sistema de búsqueda del catálogo, la ubicación de los fondos, el método de consulta de una obra, las normas de préstamo, etc., cuando están al lado de los objetos o servicios que provocan la consulta.

Las demandas de información que no tengan por objeto la biblioteca, su colección o sus servicios deben atenderse en la sección de referencia, donde se pregunta al usuario por su consulta mediante la entrevista de referencia. Las cuestiones más elaboradas requieren que el usuario delimite, con la ayuda del bibliotecario, los distintos aspectos del tema de la consulta.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que la tipología de usuarios que utiliza la biblioteca define el tipo de servicio bibliotecario que se brinde. Es por esto que el servicio de referencia varía de acuerdo a las características específicas de los usuarios.

En cuanto al personal, es importante que los encargados de los servicios informativos de las bibliotecas tengan capacidad de análisis y síntesis, para delimitar las consultas de los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas realizadas. Además, deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia, para conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible. Esto obliga a la familiarización con las nuevas tecnologías, para utilizar las fuentes de referencia electrónicas y para utilizar procedimientos de información automatizados.

### 3.2.3 Tipos de Servicios de Referencia

Merlo Vega (2000) divide al servicio de referencia en tres bloques: servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación. (p.97)

- Información: resuelve las consultas de los usuarios. Por lo general se trata de preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas y obtención de documentos.
- Formación: trata de orientar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia. Incluye acciones formativas, tanto individuales como grupales, para el desarrollo de habilidades de información en los usuarios en el uso de los recursos y servicios de información.
- Orientación: asesora al usuario para la selección de una obra o una fuente de información. Se trata de actividades realizadas por las bibliotecas para dar a conocer distintos documentos.

Por otro lado, también es posible agrupar lo distintos servicios de información que se desarrollan en las bibliotecas a partir de la actividad que se realice:

- Consultas de respuesta rápida: resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca.
- Consultas bibliográficas: elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas
- Acceso al documento: préstamo interbibliotecario, escaneos, envío de material por correo electrónico, etc.
- Información sobre novedades: boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
- Difusión Selectiva de la Información: entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios.
- Orientación bibliográfica y documental: guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
- Asesoramiento técnico: preparación de informes y recopilación de información sobre un tema.

- Formación de usuarios: uso del servicio, de la colección, etc.

### **3.2.4 Colección de Referencia**

Según Merlo Vega (2000), las colecciones bibliotecarias están formadas por fondos de distintas características, soportes y temáticas, siempre orientados a satisfacer los tres objetivos de la biblioteca: formación, información y entretenimiento. Es por esta razón que en una biblioteca pueden encontrarse documentos útiles para la formación académica y profesional de los usuarios, así como obras de consulta y otras de esparcimiento. La distribución de la colección depende del tipo de biblioteca: en bibliotecas universitarias primará la colección de formación, en las especializadas la de información y en las públicas la de ocio, por ejemplo.

Este autor asegura que en las bibliotecas especializadas se lleva a cabo el servicio de referencia más exhaustivo debido al perfil de los usuarios y la función de suministro de información de estas bibliotecas. Por eso, es necesario que las mismas dispongan de múltiples servicios de referencia para atender las consultas y para facilitar información de interés antes de que la misma sea requerida. El personal de referencia de las bibliotecas especializadas debe dominar las fuentes de información sobre el campo temático de la biblioteca, ya que, muchas veces, las informaciones solicitadas no se encuentran en la propia biblioteca sino en colecciones externas.

### **3.2.5 Servicio de Referencia Virtual**

Existen diversas denominaciones para el Servicio de Referencia Virtual, tales como servicio de referencia en línea, digital, electrónico y virtual.

Para Merlo Vega (2009), la incorporación del término digital, electrónico o virtual no cambia la función de los servicios bibliotecarios de consulta, simplemente afecta a los procedimientos de trabajo y a los medios de comunicación con los usuarios. Según él, los fundamentos de los servicios de información son idénticos, independientemente de que este servicio se ofrezca en línea o presencialmente.

Manso Rodríguez (2006) menciona que la utilización de cada uno de estos términos depende de las herramientas implicadas en la transacción del servicio, como el chat, la videoconferencia, los formularios web o el correo electrónico. Por ejemplo, si se utiliza el chat como herramienta se puede entender como un servicio de referencia en línea, ya que se realiza exclusivamente cuando tanto el usuario como el bibliotecario se encuentran conectados al mismo tiempo.

Por su parte, Lankes (2004) coincide en que se utilizan diversos términos para este servicio, pero destaca que todos comparten un concepto central, que es el uso de software y de Internet para facilitar la intermediación a distancia entre usuario y bibliotecario.

Este autor explica que la referencia digital implica una red de expertos, la intermediación y la puesta en disposición de diferentes recursos para los usuarios que buscan respuestas en un entorno en línea, enfatizando en el factor humano del servicio.

Rodríguez Briz (2005) lo define como *“la red virtual que se conforma entre el profesional, la interfase que oficiará como soporte de la interacción, los recursos (electrónicos o no) puestos a disposición de aquel que busca respuestas en el entorno virtual, y el usuario.”*

La ALA (2003) define a la referencia virtual de la siguiente manera:

La referencia virtual es un servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen el chat, la videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea. Aunque es frecuente la utilización de fuentes en línea para la provisión del servicio de referencia virtual, el uso de fuentes electrónicas en la búsqueda de respuestas no es en sí misma referencia

virtual. El seguimiento de las consultas de referencia virtual se hace a menudo por teléfono, fax o correo electrónico, aun cuando esos modos de comunicación no son considerados virtuales.

Finalmente, Manso Rodríguez y Pinto (2014) lo definen como: *“Aquel, basado en la experiencia de los servicios tradicionales y desarrollado en un ambiente mediado por las tecnologías de la información y la comunicación, satisfacen de manera interactiva, participativa, colaborativa y personalizada las necesidades y expectativas de información y conocimiento de los usuarios. Incluye los mecanismos de comunicación bidireccional entre profesionales y usuarios, y la integración de los productos y servicios que pretenden la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas desde una sola interfaz de comunicación.”*

### **3.2.6 Origen y Evolución**

El servicio de referencia se fue ampliando y desarrollando a partir de la primera mitad del siglo XX, a medida que se fueron incorporando distintos soportes, materiales y herramientas. Paralelamente, los usuarios comenzaron a demandar otro tipo de información.

El desarrollo de este servicio se produjo debido a la necesidad de brindar un servicio personalizado que ayude a los usuarios en la búsqueda de información. Más adelante, al final de la Segunda Guerra Mundial, se produjo una explosión de publicaciones científicas, lo cual hizo necesario que se crearan sistemas automatizados de recuperación de la información.

En la década del 50 comenzaron a utilizarse computadoras para la recuperación de información en forma de citas bibliográficas. En la década siguiente comenzó a automatizarse el almacenamiento e indexación de los resúmenes y grandes cantidades de información comenzaron a transformarse a formatos en cintas magnéticas legibles por máquina. Además, aparecieron los primeros proyectos de bases de datos para el almacenamiento de la información.

A partir de los años 70, las bases de datos se expandieron más y llegaron a más instituciones. Las computadoras aumentaron su capacidad de almacenamiento. Aparecieron bases como Bank, BASIS y ORBIT. En los 80 se generalizó el uso de los sistemas de búsqueda online con la ayuda del bibliotecario referencista.

En los 90, con la creación del CD-ROM se hizo posible acceder a los datos en cualquier momento sin necesidad de conectarse a internet. Con el auge de internet apareció el problema de la sobreinformación, lo cual replanteó la función del servicio de referencia y el rol del referencista, que se volvió un guía y gestor de la información. En este período las bibliotecas comenzaron a brindar servicios de atención al usuario de manera remota. Se empezaron a incluir distintas herramientas para las consultas de referencia en las páginas web, como los formularios web y comenzó a utilizarse el e-mail.

Estos comienzos en la interactividad en las bibliotecas tuvieron influencia en el surgimiento de la referencia virtual. El desarrollo del call center permitió incorporar en las bibliotecas el servicio conocido como Web Contact Center o Web Collaboration Center, que permitió una interacción en tiempo real con los usuarios.

De acuerdo con Manso Rodríguez y Pinto (2014), la introducción de las TIC en las últimas décadas del siglo XX permitió que el servicio de referencia adquiriera nuevas potencialidades, como los catálogos de bibliotecas en línea (OPAC), la facilidad de consultar fuentes y recursos variados de información y la incorporación de nuevos canales de comunicación.

Este desarrollo fue marcado también por otras iniciativas como ASKERIC (1992) y Ask a Question (1995). El primero estaba orientado a la comunidad académica y proporcionaba un servicio de referencia para profesores e investigadores sobre educación. El segundo, por su parte, es de carácter general y abarca varias disciplinas científicas, utiliza el formulario web como herramienta de comunicación, y ofrece además un archivo de preguntas

frecuentes (FAQ), un directorio temático y un tutorial de ayuda para usuarios que necesiten buscar información en internet de manera autónoma.

Desde la perspectiva de Lankes, el término de referencia digital surge cuando comienza a utilizarse el correo electrónico como apoyo al servicio de referencia ofrecido, el cual amplió la función tradicional del servicio básico de toda biblioteca hacia un servicio más rápido y especializado mediante el uso de una computadora, y con el surgimiento de los sitios expertos en preguntas/respuestas (Torres Vargas, 2005).

Lankes considera que el término referencia digital se refiere a la red de expertos, a la intermediación y a los recursos puestos a disposición de una persona que busca respuestas en un ambiente en línea. También se conoce esto bajo los términos de referencia virtual, referencia en tiempo real, y referencia en vivo, considerando que el uso del correo electrónico, chat, los mensajes instantáneos y las videoconferencias permiten una comunicación inmediata. Este autor señala también que todas estas tecnologías tienen un propósito fundamental: proporcionar mediación entre el ser humano y la información en línea. En este sentido, el concepto central consiste en el uso de Internet y un software especial que facilite la comunicación entre el usuario/referencista en un espacio diferente y en el tiempo que se desee.

### **3.2.7 Elementos de la Referencia Virtual**

Los elementos fundamentales del servicio de referencia virtual son:

- El usuario
- La interfaz de comunicación
- El profesional de la información
- Las fuentes de información
- Las relaciones entre estos elementos

Todos estos componentes interactúan entre sí. Por lo general, lo hacen el siguiente orden:

- Formulación y recepción de la pregunta
- Chequeo y redireccionamiento de la pregunta
- Formulación de la respuesta
- Envío de la respuesta, y archivo y control del servicio

### **3.2.8 El Proceso de Referencia Virtual**

Manso Rodríguez y Pinto (2014) explican que los SRV, salvo algunas variaciones leves, funcionan de una manera similar: los intermediarios evalúan las solicitudes realizadas a través de la herramienta de comunicación establecida o de las necesidades de información detectadas, después se traza la estrategia de búsqueda, se consulta el archivo de soluciones anteriores y de no corresponder se procede a realizar la búsqueda. Una vez concluida se le remite la respuesta al usuario y se compilan las estadísticas del servicio.

Según estos autores, este proceso consta de cinco etapas, las cuales fueron identificadas por Lanke:

1. Adquisición de la pregunta: obtención de la información ofrecida por el usuario.
2. Encauzar la pregunta a un experto temático o referencista: puede realizarse por medios automáticos o mediante filtro humano. Se chequean las bases de datos de preguntas y respuestas y se conforma la estrategia de búsqueda.
3. Formulación de la respuesta: se realiza la búsqueda y localización de la información, se conforma la respuesta y se envía al usuario.
4. Archivo: se archiva la respuesta en la base de datos de preguntas y respuestas y se actualiza la base de conocimientos, en caso de que sea necesario.
5. Estadísticas: se realiza el seguimiento y control de las preguntas, se identifican los temas más frecuentes y se realiza el control de la utilización del servicio por categoría de usuarios.

En general, el servicio de referencia virtual mantiene los mismos procedimientos que el tradicional, lo único que cambia es la forma de interacción entre los usuarios y el referencista y el soporte de las fuentes documentales. Su éxito depende de un diseño correcto que permita al mayor número posible de usuarios acceder a recursos y conocimientos, sin importar barreras geográficas o imposibilidad tecnológica (Manso Rodríguez y Pinto, 2014).

### **3.2.9 Entrevista de Referencia Virtual**

La entrevista de referencia es la conversación que mantiene el personal referencista con el usuario, con el objetivo de delimitar y clarificar sus demandas de información.

Merlo Vega (2000) expresa que la entrevista de referencia es la mejor manera de recoger las consultas de los usuarios, ya que permite delimitar y clarificar sus demandas de información. El grado de profundidad de la entrevista de referencia depende de la consulta, cuanto más especializado sea el tema, más detallada será la entrevista.

Este autor considera que una entrevista de referencia completa debe incluir:

- Tema principal de la búsqueda y tema relacionados con el mismo. El tema debe ser delimitado al máximo, con la mayor cantidad de detalles posible. Es muy común que el usuario no tenga una idea clara acerca de qué es lo que le interesa y qué no, por lo que el personal debe hacer todas las preguntas necesarias hasta que la consulta esté perfectamente especificada.
  
- Información que ya conoce el usuario: es importante saber qué datos, obras o autores ha manejado el usuario, para no darle información redundante.

- Objeto de la demanda: saber para qué quiere el usuario la información es útil para determinar el grado de especialización y en qué fuentes se realizará la búsqueda.
- Profundidad o nivel de la información: es importante preguntar qué tipo de información va a ser útil para el usuario, a fin de eliminar aquella que no se ajuste a sus necesidades.
- Cantidad de información: a veces basta con un número limitado de documentos, mientras que otras veces se necesitan todas las referencias o datos que se encuentren. - Idiomas de la información.
- Límites cronológicos: se debe establecer a partir de qué año quiere el usuario que se haga la búsqueda.
- Formato de las respuestas y modo de recepción.
- Tiempo de repuesta: urgencia del usuario por recibir la información y disponibilidad de la biblioteca para entregarla.

Merlo Vega (2000) agrega que en todos estos ítems pueden emplearse preguntas tanto abiertas como cerradas. En las primeras el usuario puede expresarse libremente para comunicar sus necesidades de información, mientras que en las segundas únicamente debe contestar a una de las opciones que le plantee el referencista como alternativa.

Además, deben tenerse en cuenta algunas cuestiones como las características del usuario y la realización de preguntas para evaluar la situación y conocer más del tema.

En el mundo virtual existen diferentes tipos de preguntas:

- Direccionales: son aquellas que no requieren herramientas bibliográficas ni material de referencia. Por ejemplo, preguntas sobre el horario de la

biblioteca. Es recomendable tener una guía para el usuario y FAQ (preguntas frecuentes).

- De referencia rápida: son aquellas que no requieren más que la consulta a una fuente de referencia, ya que el usuario necesita saber específicamente un dato. Son preguntas del tipo: quién, qué, dónde y cuándo. Suelen aparecer con la opción: pregunte a un bibliotecario.
- Instruccionales: tratan generalmente sobre el manejo de bases de datos, búsqueda de información a texto completo, manejo del catálogo, elaboración de citas, comprensión de los sistemas de clasificación, etc. Requieren instrucción, para promover independencia en el usuario. Son preguntas del tipo cómo.
- De investigación: requieren de más de una fuente de referencia. Requieren de un trabajo de investigación, más exhaustivo, con una mayor diversidad de fuentes y a menudo con un importante trabajo de seguimiento. Es importante que la entrevista incluya la cuestión del formato en el que el usuario necesitará la información y el marco de tiempo de que dispone.

La transacción virtual debe tener en cuenta distintas pautas:

-Acercamiento al usuario: el link del servicio de referencia debe colocarse en cada página del sitio web de la biblioteca. Se debe incluir en el apartado del servicio una breve descripción de su historia, cuál es su objetivo, qué situaciones puede resolver y cuáles no, etc.

-Escuchar y preguntar: el acto de escuchar y preguntar hace que el usuario verbalice sus necesidades de información y encuentre nuevas aristas al problema informacional, y brinda pistas para el trabajo del referencista.

-Búsqueda: una vez identificada la consulta, se puede formular la estrategia de búsqueda. Se puede pensar en términos amplios o acortar la

búsqueda, se pueden adoptar diferentes enfoques al problema planteado, utilizar sinónimos, familias de palabras, etc.

-Seguimiento: es necesario determinar si el usuario está con la información enviada o si aún necesita que la biblioteca continúe trabajando en la búsqueda.

Teniendo en cuenta las directrices de la IFLA, para las entrevistas por chat se recomienda:

- Aclarar qué información necesita el usuario. Permitir que explique la información que necesita antes de responder.
- Usar preguntas con final abierto para que el usuario pueda ampliar su pregunta: “¿Me puede dar alguna información adicional?”, “¿Cuánta información necesita?”
- Usar preguntas para refinar la búsqueda: “¿Ha encontrado algo ya?” “¿Qué tipo de información necesita?” “¿Qué antigüedad debe tener la información?”
- Dividir las respuestas largas en bloque.
- Si es necesario comprobar fuentes impresas o la pregunta llevará tiempo, proporcionar al usuario el recurso para que lo consulte o la opción de seguimiento por e-mail.
- Usar citas completas
- Si hay que remitir la pregunta a otro bibliotecario, informar al usuario si este servicio lo realiza la biblioteca o debe realizarlo él mismo. En ese caso, se le debe aclarar a quién debe dirigirse, cómo ponerse en contacto con esa persona y qué preguntarle.
- Evitar respuestas del tipo sí/no, puesto que se pueden interpretar como frías y poco amigables, al igual que en persona.
- Aclarar la terminología confusa y evitar el exceso de jerga. Utilizar terminología que el usuario pueda entender y pedir aclaraciones en el caso de que sea necesario comprender el lenguaje utilizado por el usuario.

### 3.2.10 Recomendaciones de la IFLA para el Servicio de Referencia Virtual

La IFLA (Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias) ha elaborado un documento que constituye una recopilación de recomendaciones y pautas elaboradas por la institución para la promoción de las mejores prácticas de referencia digital a nivel internacional.

El mismo trata aspectos fundamentales para ofrecer un servicio de calidad y de manera eficiente, como la planificación de acuerdo a los recursos financieros disponibles, la capacitación del personal bibliotecario, el diseño de la interfaz, los aspectos legales y la publicidad y promoción de los servicios, entre otros temas.

Las directrices brindadas por la IFLA tienen como objetivo la promoción de las mejores prácticas de referencia digital a escala internacional. Estas recomendaciones son un intento de crear pautas comunes a partir de diferentes tradiciones, con la esperanza de que la comunidad internacional de bibliotecarios pueda explorar libremente sus posibilidades.

Las mismas establecen pautas relativas al diseño de la interfaz y su facilidad de navegación, el nivel de sofisticación técnica a la hora de diseñar un sitio web y también lo relacionado a los comportamientos deseables en la transacción virtual, en las formas de expresión y comunicación, así como en el modo de dar las respuestas (se responde de modo amable, informal, evitando la terminología confusa, etc.). Las recomendaciones aclaran que: *“El servicio de referencia en línea debería estar diseñado para permitir que el mayor número posible de personas acceda a recursos y conocimientos técnicos, sin tener en cuenta el idioma, la capacidad técnica y los impedimentos físicos. Se debe tener en cuenta, al planificar un servicio en línea, no menospreciar los detalles físicos (IFLA, 2014).”*

Entre estas recomendaciones se destacan las siguientes:

-Contar con una interfaz fácil de usar y de navegación sencilla: el servicio de referencia en línea debe estar diseñado para permitir que el mayor número posible de personas acceda a recursos y conocimientos técnicos, sin tener en cuenta el idioma, la capacidad técnica y los impedimentos físicos.

-El diseño y la estructura de esta interfaz deben utilizarse de modo coherente en todo el sitio, para que el usuario que entra por primera vez pueda comprender cómo navegarlo después de utilizar una o dos pantallas. El vínculo al servicio (botón de "pregunte al bibliotecario") debe figurar en todas las páginas web de la institución.

-Deben emplearse los íconos e imágenes que sean necesarios para orientar al usuario y no abusar del texto.

-Se debe indicar el nombre de la Institución y un vínculo hacia la página principal de la biblioteca.

-Es importante incluir un breve párrafo en el que se explique el ámbito de los servicios de referencia de la institución y se mencione el tiempo que tarda una respuesta a sus preguntas.

-Proporcionar información para orientar al usuario en el formulario (explicarle que debe incorporar en su solicitud datos como n° de volumen, el n° de página, fecha, título, información del autor, etc.).

-Se pueden añadir campos de información básicos en los formularios web: dirección de correo electrónico, texto de la pregunta y campos optativos como: nombre, número de teléfono, nivel de estudio, etc.

-Es recomendable insertar vínculos para recursos en línea que sean importantes, tanto internos como externos: páginas principales, catálogos en línea, bases de datos y preguntas frecuentes, y también un vínculo para información sobre políticas generales de referencia y correspondencia de la institución.

-Es importante tener en cuenta las posibles limitaciones del equipo informático y la sofisticación técnica de los usuarios finales a la hora de planificar un sitio web.

-También se debe indicar quién responde las preguntas y especificar lo que el servicio no hará.

El seguimiento de estas guías resulta fundamental a la hora de crear o innovar un servicio de referencia virtual en cualquier biblioteca o centro de documentación.

### **3.2.11 Soportes tecnológicos (sincrónicos y asincrónicos)**

Las bibliotecas pueden servirse de distintas herramientas en la virtualidad para asistir a sus usuarios. Su implementación depende tanto de los recursos económicos con que cuente la institución, así como también de una planificación efectiva y de una evaluación continua del servicio para la mejora continua de los procesos que lleva a cabo.

Los recursos del bibliotecario referencista se clasifican en soportes tecnológicos sincrónicos y asincrónicos.

En la actualidad, en la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro se utilizan los siguientes servicios de referencia virtual: chat interno (Skype), mail y teléfono. Como propuesta de innovación de acuerdo al tipo de tecnología a utilizar, se encuentra la incorporación de servicios de referencia asincrónica y sincrónica.

La referencia asincrónica es aquella en la que el usuario envía una consulta y el bibliotecario la responde luego, generalmente entre las 24 o 48 hs. posteriores. Dentro de este tipo de referencia se incluye el Formulario web y la Base de conocimiento.

La referencia sincrónica, por su parte, es aquella en la que el usuario recibe la respuesta en el momento en que hace la pregunta, en tiempo real, sin demoras. Dentro de este tipo de referencia se incluyen: WhatsApp, Instagram, Bibliotecario en línea y Co-Browsing.

- **Formulario web:** la programación de páginas web en HTML y lenguajes derivados permite la creación de formularios en los cuales el diseñador decide los campos y las acciones a realizar en función del comportamiento de los usuarios ante dicho formulario. Se trata de una herramienta sencilla de emplear, por su carácter intuitivo y adaptable. Como explica Merlo Vega (2009), *“el usuario solamente debe completar los campos y confirmar el envío mediante el elemento encargado de transferir los datos al servidor”*.

Este servicio resultaría útil principalmente para aquellos usuarios que navegan la web de la SCBA y no encuentran los datos de la Biblioteca Departamental de San Isidro. En general, se trata de abogados de la matrícula que precisan fallos puntuales de estos tribunales, así como acordadas y resoluciones. Por ende, permitiría evacuar y agilizar las consultas y sus respectivas respuestas a un tipo de usuario específico, que difícilmente se contacte por otros medios, o le resulte más engorroso.

El formulario debe ser sencillo y amigable. Como campos esenciales deben incluirse: nombre y apellido, tipo de usuario (interno o externo), dependencia (en caso de ser interno), e-mail, teléfono, urgencia en la respuesta y consulta. Como campos complementarios: motivo de la consulta, edad y localidad.

- **Base de conocimiento:** se trata de un archivo donde se almacenan las respuestas a las solicitudes de información planteadas al servicio de referencia virtual, incluyendo la pregunta realizada y las fuentes o recursos de información que sirvieron para confeccionar la respuesta, con la posibilidad de compartirlas y retornarlas para darles solución a necesidades de información similares nuevamente planteadas.

Esta herramienta evita que se duplique el trabajo de búsqueda del referencista.

Rodríguez Briz (2006) sostiene que así se trate de servicios de referencia virtuales o no, las bases de conocimiento deberían ser una práctica habitual de los servicios de referencia, porque ahorran tiempo y recursos al permitir la indexación de temas consultados con antelación.

- **WhatsApp:** el teléfono móvil, como soporte sincrónico, es una herramienta existente en la mayoría de las bibliotecas, y resulta ideal para responder consultas de tipo direccionales. Esta aplicación de mensajería instantánea ha sido incorporada por la mayoría de las Bibliotecas del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires. Por decisión de la Jefatura de la Biblioteca de San Isidro, esta biblioteca no lo ha hecho hasta el momento.

Este medio permite brindar respuestas rápidas y hacer reclamos, entre otras funciones. Además de permitir la recepción y realización de llamadas, posibilita el envío de documentos y capturas de imágenes.

Durante la pandemia, por cuestiones de comodidad y rapidez, varios agentes judiciales comenzaron a comunicarse por este medio con los bibliotecarios, y lo siguen haciendo en la actualidad. El hecho de poder contar con una línea exclusiva de la biblioteca solucionaría el inconveniente del envío de mensajes a líneas personales y concentraría todas las consultas en un único lugar.

- **Instagram:** se trata de un canal que permite intercambiar información de interés y a su vez generar una comunidad digital de usuarios.

La presencia de las instituciones en las redes sociales es cada vez más fuerte, y las bibliotecas no pueden estar exentas a esta realidad. En la actualidad, es habitual que las bibliotecas recurran a las redes sociales como herramientas para promocionar y ofrecer sus servicios y establecer comunicación con sus usuarios. Estos nuevos espacios de interacción han evolucionado muy rápido, y son utilizados principalmente por la población más joven.

Las redes sociales permiten potenciar los servicios y recursos de información que posee la biblioteca. Para Gutiérrez (2018) la gestión de redes sociales es una de las competencias que el bibliotecario debe implementar en su tarea cotidiana. De acuerdo con Paz y Locles (2021), Instagram es una de las redes sociales más importantes y utilizadas a nivel mundial, y posee mucho potencial para desarrollar una política de gestión de información. La misma puede resultar muy útil para implementar nuevos servicios y darles visibilidad.

En el contexto actual, las bibliotecas pueden beneficiarse de esta herramienta siempre y cuando se adopte un rol activo por parte de los profesionales responsables.

- **Bibliotecario en línea:** este servicio permite realizar una conversación con el bibliotecario de forma sincrónica a través de un chat. Este servicio, al igual que el formulario web, resultaría útil especialmente para los usuarios externos que navegan la web de la SCBA. Otra posibilidad es redirigir al usuario desde la web hacia el WhatsApp disponible en la biblioteca. Es importante fijar días y horarios en la cual se va a responder las preguntas de los usuarios.

Merlo Vega (2009) explica que el chat implica un grado mayor de desarrollo en los servicios de referencia digital, ya que parten de los mismos esquemas que los servicios que se presentan de manera presencial, pero añadiendo las condiciones de frescura, agilidad e inmediatez. Por eso, es necesario que el personal esté preparado y pueda manejar distintos recursos de información, así como aplicar diversas técnicas de comunicación fluidas.

- **Co-Browsing:** también llamada "co-navegación" o "navegación sincronizada", es la capacidad de navegar junto con el usuario al mismo tiempo. Cualquier acción llevada a cabo por el usuario es vista por el bibliotecario y viceversa. De esta manera, ambos pueden conducirse mutuamente a distintos sitios; aunque, en la práctica, es el bibliotecario quien sugiere los sitios a los que ingresa el usuario.

Este sistema evidencia amplias ventajas en la formación de usuarios, pero también puede presentar algunos problemas de compatibilidad con las bases de datos comerciales, con los protocolos de autenticación de usuarios, con los propios navegadores e incluso con los distintos sistemas operativos.

En la esta biblioteca podría hacerse mediante la habilitación e instalación, por parte de la Delegación de Tecnología Informática, de un software que ofrezca este servicio, teniendo en cuenta que esta dependencia ya utiliza este tipo de tecnología para solucionar problemas técnicos en forma remota. Un ejemplo puede ser el servicio ofrecido por Reve-chat. En primer lugar, debería realizarse una capacitación, o al menos un tutorial, para que los futuros usuarios y prestadores del servicio puedan aprender y/o comprender cómo se utiliza.

Muchos usuarios prefieren realizar sus propias búsquedas de doctrina y jurisprudencia, y concurren de manera presencial a la biblioteca para que el personal les explique de qué manera navegar en la web de la SCBA o en algunas bases de datos jurídicas a las cuales tienen acceso. Este servicio permitiría agilizar este tipo de consultas, pudiendo evacuarlas de manera remota.

### **3.2.12 Evaluación del Servicios de Referencia Virtual**

Para que los SRV implementados puedan mantener y, sobre todo, mejorar sus prestaciones, deben actualizarse de manera permanente no sólo para adaptarse a los avances tecnológicos, sino también a las necesidades cambiantes de los usuarios. Para eso, es necesario el desarrollo de mecanismos de evaluación de los mismos.

Manso Rodríguez (2006) explica que la biblioteca, como cualquier otra organización, evalúa periódicamente los servicios que ofrece a su comunidad de usuarios para conocer el comportamiento de los mismos, identificar las áreas con problemas y establecer las mejoras necesarias. Es por eso que la evaluación es también un componente esencial en el planeamiento de los SRV. La evaluación debe asegurar la confiabilidad, la calidad y la eficacia del

servicio, con el objetivo de lograr la satisfacción de las necesidades de información del usuario.

La evaluación es esencial para:

- ✓ Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos del servicio.
- ✓ Evaluar en qué medida la referencia virtual apoya a la biblioteca y a las metas de la organización en general.
- ✓ Supervisar el estado del servicio y su funcionamiento para hacer mejoras continuas y modificaciones al servicio.
- ✓ Obtener datos estadísticos relativos a la tendencia de uso, usuarios y tiempo de utilización del servicio.
- ✓ Determinar el grado en que se están satisfaciendo las necesidades de información de los usuarios a través del servicio.
- ✓ Justificar los costos y beneficios del servicio y compararlos con los del servicio de referencia tradicional.
- ✓ Mantener los datos de planificación continua y desarrollo del servicio.
- ✓ Determinar el tipo de personal a entrenar y el apoyo que podría ser necesario.
- ✓ Identificar los aspectos del servicio de referencia virtual que necesitan ser revisados o mejorados.

Una herramienta importante a la hora de desarrollar la actividad de evaluación es la definición del tipo de información estadística a recolectar. McClure y otros (2002), citado en Manso Rodríguez (2006), recomiendan una serie de parámetros, estadísticas y normas que permitan realizar esta actividad, dividida en cinco secciones, las que comprenden: parámetros y estadísticas descriptivas, análisis de frecuencia de uso, parámetros de satisfacción del usuario, costo y tiempo empleado por el personal.

La guía que proponen estos autores desarrolla distintos procedimientos válidos para evaluar el servicio de referencia virtual, que son los siguientes:

1. Parámetros y estadísticas descriptivas

- a) Cantidad de preguntas recibidas por el servicio de referencia virtual
- b) Número de contactos virtuales del referencista con el usuario
- c) Cantidad de respuestas ofrecidas
- d) Cantidad de preguntas recibidas digitalmente pero no contestadas por los medios completamente digitales
- e) Total de la actividad de referencia – preguntas recibidas
- f) Porcentaje de preguntas de referencia virtual en comparación con el total de las preguntas de referencia
- g) Tasa de completamiento de respuestas correctas del servicio de referencia virtual
- h) Tiempo de confección de la respuesta en el servicio de referencia virtual
- i) Cantidad de preguntas del servicio virtual no satisfechas
- j) Tipo de preguntas recibidas por el servicio de referencia virtual
- k) Cantidad de usuarios redireccionados
- l) Tasa de saturación
- m) Fuentes utilizadas por preguntas
- n) Usuarios frecuentes

## 2. Análisis de uso

- a) Número de sesiones del servicio de referencia virtual
- b) Uso del servicio de referencia virtual por días
- c) Uso del servicio de referencia virtual por horas
- d) Navegador utilizado por el usuario
- e) Plataforma utilizada por el usuario

## 3. Parámetros para medir la satisfacción del usuario

- A) Conocimiento del servicio
- B) Accesibilidad del servicio
- C) Expectativas para el servicio
- D) Otras fuentes utilizadas por el usuario
- E) Motivos por los cuales se usa
- F) Motivos por los cuales no se usa

- G) Mejoras necesarias a realizar / servicios adicionales que necesitan ser ofertados
- H) Satisfacción con el personal que brinda el servicio
- I) Satisfacción con la forma de entrega
- J) Impacto del servicio en el usuario
- K) Información demográfica del usuario

#### 4. Costo

- a. Costo del servicio de referencia virtual
- b. Costo del servicio de referencia virtual en comparación con el total del presupuesto para el servicio de referencia
- c. Costo del servicio de referencia virtual en comparación con el total del presupuesto para la biblioteca o la organización

#### 5. Tiempo empleado por el personal

- a. Porcentaje de tiempo empleado por el personal en la supervisión de la tecnología
- b. Porcentaje de tiempo empleado por el personal en ayudar a los usuarios con la tecnología

Estos procedimientos enumerados dan una idea general de los parámetros a tener en cuenta a la hora de realizar la evaluación de un servicio de referencia virtual. Cada organización selecciona aquellos criterios que más se ajustan a su caso particular.

McClure y otros (2002) recomiendan que, a la hora de comenzar a evaluar un servicio recién implementado, se tomen aquellos indicadores que faciliten la obtención de criterios que permitan corroborar si se cumplen los niveles deseados y realizar los ajustes y correcciones necesarios. En la medida en que se avancen el desarrollo del servicio se han de ir incorporando criterios que permitan ir paulatinamente elevando la calidad en la prestación del mismo.

Manso Rodríguez (2006) explica que el plan de evaluación también debe contemplar los métodos a utilizar para la recolección de datos, como encuestas

y cuestionarios, observación, entrevistas y casos de estudio, seleccionando aquellos que resulten más idóneos en el caso concreto.

Otro punto a tener en cuenta en la evaluación son los criterios para determinar la calidad de los SRV. McClures (2002), citado en Manso Rodríguez (2006) propone los siguientes:

- ✓ *Cortesía*: proporción entre el trato descortés y el muy atento con que el personal atiende a los usuarios.
- ✓ *Exactitud*: porcentaje de respuestas correctas a las preguntas recibidas.
- ✓ *Satisfacción*: grado en que el usuario se siente muy descontento o muy satisfecho con el servicio prestado.
- ✓ *Retorno de los usuarios*: porcentaje de usuarios que después de usar el servicio por primera vez regresan a hacer uso del mismo.
- ✓ *Conocimiento*: cantidad de usuarios, respecto a los usuarios potenciales, que conoce la existencia del servicio.
- ✓ *Costo*: ajuste del servicio a lo fijado en el presupuesto.
- ✓ *Tiempo de respuesta*: tiempo en que el personal da solución a la pregunta formulada por el usuario.
- ✓ *Accesibilidad*: factores que facilitan al usuario el acceso al mismo y que le permiten trabajar sin requerir la ayuda de un especialista, como una interfaz de comunicación amigable y herramientas tecnológicas fáciles de usar.

Andrade (2017) explica que la búsqueda permanente de la calidad es parte del carácter profesional del bibliotecario, especialmente en una biblioteca jurídica donde la excelencia de los servicios al usuario es una condición enlazada a la toma de decisiones sobre la vida de las personas y el desarrollo de una sociedad.

#### 4. Investigación Aplicada. Metodología

El tipo de estudio que se utiliza a los fines de desarrollar el presente Trabajo Final Integrador es de tipo exploratorio-descriptivo. Teniendo en cuenta lo expresado en los antecedentes de esta investigación, no se hallaron trabajos académicos referidos a las bibliotecas jurídicas. De acuerdo al tipo de estudio, es exploratorio cuando, como en este caso, examina un tema sobre el que no hay abordajes académicos que puedan relevarse. Siguiendo las definiciones de Hernández Sampieri (2014, p. 91): *“Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.”* Al mismo tiempo, es descriptivo, dado que, busca especificar las características que, en particular tienen los usuarios de la Biblioteca Judicial de San Isidro, su vínculo con ella y las demandas en torno a los SRV. De acuerdo con el autor: *“Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”* (Hernández Sampieri, 2014, p. 92)

La estrategia metodológica es de tipo cualitativa, dado que, no pretende exhaustividad estadística sino más bien, profundización de los aspectos teóricos que refieren a la problemática planteada. Tal y como sostiene, Hernández Sampieri (2014): *“la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto.”* (p. 390). Por ello, se hace necesaria una recopilación y análisis de datos bibliográficos —de fuentes primarias y secundarias— a los fines de ampliar el conocimiento sobre la temática abordada. La investigación posee un enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que su propósito consiste en determinar la forma en que

ciertos individuos experimentan un fenómeno, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados.

#### **4.1 Criterios para la selección de la unidad de análisis**

El objeto de investigación del presente Trabajo Final es la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro.

En lo que respecta a la población de estudio de esta investigación, coincide con la muestra y la unidad de análisis seleccionada; esto es, los usuarios activos de la Biblioteca Judicial de San Isidro que, conforman un número semanal de consulta. Generalmente, son usuarios cautivos, esto determina un número de población que no excede los 30 usuarios por mes.

La muestra, siguiendo los aportes de Hernández Sampieri (2014), se construye en torno a participantes voluntarios. A razón de: personal encargado de la biblioteca (4); los usuarios de la misma agrupados en magistrados (10), funcionarios (10), empleados (10), externos (10). Justifica este número, los aportes realizados por Hernández Sampieri (2014), cuando sostiene que:

(...) en los estudios cualitativos el tamaño de la muestra *no* es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador *no* es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la indagación cualitativa es profundidad. Nos conciernen casos (participantes, personas, organizaciones, eventos, animales, hechos, etc.) que nos ayuden a entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación (...) En el enfoque cualitativo las muestras responden más a la idea de muestra no probabilística, es decir, que los procedimientos de selección responden más a el juicio del investigador y la conveniencia, entre otros. (p. 394).

Al mismo tiempo, este número de participantes consultados, constituye la unidad de análisis propuesta.

## **4.2 Técnicas de recolección de información**

### **4.2.1 Análisis documental**

En primer lugar, el tema de investigación se abordará a través de la consulta exhaustiva de documentos bibliográficos. El enfoque de la investigación partirá de un interrogante previo y analizará la documentación para tomar una postura acerca de lo que la misma aporta, a partir de lo analizado por distintos autores.

La investigación documental es una técnica del tipo de investigación cualitativa. Esta técnica tiene como principal función la de recolectar y clasificar información a partir de la lectura de fuentes y publicaciones literarias. Dichas fuentes son libros, artículos académicos, tesis, tesinas y monografías, entre otras. Según Hernández Sampieri (2014, p.61) “La revisión de la literatura implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación.” De allí que la revisión es selectiva.

La información obtenida a partir de este método es difícilmente cuantificable. Es por esa razón que no se utiliza en investigaciones cuantitativas.

La revisión de la literatura para ilustrarse acerca del problema de investigación no es sólo inicial, sino que se vuelve sobre ella de manera reiterada a lo largo del proceso para revisar, reinterpretar, confirmar o descartar resultados preliminares. Las fases de muestreo, recolección y análisis de datos se realizan prácticamente de manera simultánea.

### **4.2.2 Instrumento para la recolección de datos. Encuesta**

Para acceder a los datos de los sujetos participantes, se realiza una encuesta dirigida al personal encargado de la biblioteca seleccionada (4); a la

vez que a los usuarios de la misma agrupados en magistrados (10), funcionarios (10), empleados (10), externos (10). Para ello se requiere acceder por pedido formal para obtener la conformidad para colaborar.

Las dimensiones sobre las que se articula la encuesta son: elementos, proceso, entrevista, soportes tecnológicos, evaluación. Las mismas se seleccionan de los aportes del Marco Teórico desarrollado en el apartado 3.2. Cada dimensión se operacionaliza en un conjunto de variables que abarcan los conceptos clave desarrollados en el Marco Teórico referidos al servicio de referencia virtual.

En base al análisis de los datos recabados, se pretenden extraer aquellos aspectos comunes que permitan visualizar las innovaciones más adecuadas para mejorar el servicio de referencia virtual de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro. Estos datos, una vez elaborados y analizados pueden ser remitidos a las unidades de información, población beneficiaria, de este Trabajo Final.

Como ya se dijo, la encuesta aplicada como herramienta para la recolección, se organiza en torno a las dimensiones seleccionadas respecto del servicio de referencia virtual y operacionalizadas en torno a un conjunto de variables.

Dado que los destinatarios de la misma ocupan diferentes roles en relación con la Biblioteca, se elabora una encuesta para cada grupo; esto es: personal de la biblioteca seleccionada; a la vez que a los usuarios de la misma agrupados en magistrados, funcionarios, empleados, usuarios externos.

En cuanto a la encuesta para el personal de la Biblioteca, la misma se organiza como sigue:

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL			
ENCUESTA PARA PERSONAL DE LA BIBLIOTECA DEL PODER JUDICIAL DE SAN ISIDRO			
DIMENSIONES	VARIABLES	INTERROGANTES	RESPUESTAS
Servicio de Referencia Virtual	Concepto	1. ¿Qué entiende por servicio de referencia virtual?	<i>Explique</i>
	Características	2. ¿Qué entiende por innovación en el servicio de referencia virtual?	<i>Explique</i>
	Usuario	3. ¿Con qué finalidad consultan?	Puede elegir más de una opción Información Formación Orientación
Elementos del Servicio de Referencia Virtual	Fuentes de información	4. ¿Cuáles son las fuentes de información más utilizadas?	Libros
			Jurisprudencia
			Doctrina
			Legislación
Proceso de Referencia Virtual	Contacto del usuario	5. ¿Qué medios utiliza el usuario para contactarse con la biblioteca?	Mesa de Entradas Mail Skype Teléfono interno
	Acceso a la información por parte del bibliotecario	6. ¿Cómo accede el bibliotecario a la información solicitada?	Fondo bibliográfico Bases de datos jurídicas Consultas a otras bibliotecas o centros de información
	Envío de la respuesta	7. ¿Qué medios se utilizan habitualmente para el envío de la respuesta?	<b>Mencione todos los que utiliza habitualmente.</b>
	Archivo	8. ¿Se archiva la respuesta en la base de datos de preguntas y respuestas?	SI NO
	Estadísticas	9. ¿Cree pertinente realizar el seguimiento y control de las preguntas, su identificación por temas más frecuentes y un control de la utilización del servicio por categoría de usuarios?	SI
			NO
Entrevista de Referencia Virtual	Tema principal de la búsqueda y tema relacionados	10. ¿Realiza todas las preguntas necesarias hasta que la consulta está perfectamente especificada?	SI NO
	Objeto de la demanda	11. ¿Considera necesario conocer para qué requiere la información el usuario?	SI NO
	Tiempo de respuesta	12. ¿Cuenta la biblioteca con la disponibilidad para entregar la información en tiempo y forma?	SIEMPRE A VECES NUNCA
Soportes Tecnológicos	Población beneficiaria	13. ¿Cree usted que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual permitiría que más usuarios consulten la dependencia?	SI
			NO
	Nuevos servicios de referencia virtual	14. ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual?	SI NO
	Referencia sincrónica y asincrónica	15. ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual deberían estar incluidos en la biblioteca?	Formulario web
			Base de conocimiento
WhatsApp			
Instagram			
Bibliotecario en línea			
Co-Browsing			
Personal y capacitación	16. ¿Cree que con el personal actual podrían brindarse estos nuevos servicios?	SI	
		NO	
Evaluación del Servicio de Referencia Virtual	Apoyo a las metas de la biblioteca	17. ¿Cree Ud. que el servicio de referencia virtual puede apoyar los objetivos de la biblioteca?	SI NO
	Mejoras del servicio y su funcionamiento	18. ¿Cree Ud. necesaria la supervisión del servicio para	SI
			NO

		realizar mejoras?		
	<b>Grado de satisfacción de los usuarios</b>	19. ¿Cuál cree Ud. que es la valoración de los usuarios sobre el servicio que brinda la biblioteca?	MUY BUENA	
			BUENA	
			REGULAR	

En lo que refiere a magistrados y funcionarios del Poder Judicial que utilizan la Biblioteca, objeto de estudio:

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL				
ENCUESTA PARA MAGISTRADOS Y FUNCIONARIOS DEL PODER JUDICIAL DE SAN ISIDRO				
DIMENSIONES	VARIABLES	INTERROGANTES	RESPUESTAS	
<b>Elementos del Servicio de Referencia Virtual</b>			<b>Puede elegir más de una opción</b>	
	<b>Uso</b>	1. ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca?	Información	
			Formación	
			Orientación	
	<b>Fuentes de información</b>	2. ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza?	Libros	
			Jurisprudencia	
			Doctrina	
		Legislación		
	<b>Frecuencia de uso</b>	3. ¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca?	Diariamente	
			Semanalmente	
			Mensualmente	
			Cada vez que la necesito	
<b>Proceso de Referencia Virtual</b>	<b>Contacto</b>	4. ¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca?	Mesa de Entradas	
			Mail	
			Skype	
			Teléfono interno	
	<b>Respuesta</b>	5. ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta?	Mesa de Entradas	
		Mail		
		Skype		
		Teléfono		
<b>Soportes Tecnológicos</b>	<b>Población beneficiaria</b>	6. En el caso de que consulte a la biblioteca por intermedio de otro agente judicial, ¿considera que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual motivaría que usted hiciera las consultas por su propia cuenta?	SI	
			NO	
	<b>Nuevos servicios de referencia virtual</b>	7. ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca?	SI	
			NO	
	<b>Referencia sincrónica y asincrónica</b>	8. ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual deberían estar incluidos en esta biblioteca?	Formulario web	
			Base de conocimiento	
		WhatsApp		
		Instagram		
		Bibliotecario en línea		
<b>Evaluación del Servicio de Referencia Virtual</b>	<b>Mejoras del servicio y su funcionamiento</b>	9. ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca?	SI	
			NO	
			<b>Escala: Muy Bueno/Bueno/Regular</b>	
	<b>Grado de satisfacción de los usuarios</b>	10. Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo a los servicios de referencia virtual que brinda actualmente.	Calidad	
			Cortesía	
			Exactitud	
		Tiempo de respuesta		
		Accesibilidad		

Teniendo en cuenta a los empleados del Poder Judicial que consultan a la Biblioteca, objeto de estudio, la encuesta se conforma como sigue:

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL				
ENCUESTA PARA EMPLEADOS DEL PODER JUDICIAL DE SAN ISIDRO				
DIMENSIONES	VARIABLES	INTERROGANTES	RESPUESTAS	
Elementos del Servicio de Referencia Virtual	Uso	1. ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca?	Información	
			Formación	
			Orientación	
	Fuentes de información	2. ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza?	Libros	
			Jurisprudencia	
			Doctrina	
			Legislación	
	Frecuencia de uso	3. ¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca?	Diariamente	
			Semanalmente	
Mensualmente				
Cada vez que la necesito				
Proceso de Referencia Virtual	Contacto	4. ¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca?	Mesa de Entradas	
			Mail	
			Skype	
			Teléfono interno	
	Respuesta	5. ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta?	Mesa de Entradas	
			Mail	
Soportes Tecnológicos	Población beneficiaria	6. En el caso de que consulte a la biblioteca por pedido de otro agente judicial ¿considera que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual motivaría que ese agente hiciera las consultas por su propia cuenta?	SI	
			NO	
	Nuevos servicios de referencia virtual	7. ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca?	SI	
			NO	
	Referencia sincrónica y asincrónica	8. ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual deberían estar incluidos en esta biblioteca?	Formulario web	
			Base de conocimiento	
			WhatsApp	
			Instagram	
	Evaluación del Servicio de Referencia Virtual	Mejoras del servicio y su funcionamiento	9. ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca?	SI
NO				
<i>Escala: Muy Bueno/Bueno/Regular</i>				
Grado de satisfacción de los usuarios		10. Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo a los servicios de referencia virtual que brinda actualmente.	Calidad	
			Cortesía	
			Exactitud	
			Tiempo de respuesta	
			Accesibilidad	

Para finalizar y, considerando que la Biblioteca recibe la consulta de usuarios externos, amerita la consulta a través de la siguiente encuesta:

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL			
ENCUESTA PARA USUARIOS EXTERNOS DEL PODER JUDICIAL DE SAN ISIDRO			
DIMENSIONES	VARIABLES	INTERROGANTES	RESPUESTAS
Elementos del	Uso	1. ¿Cuáles son las razones por	<i>Seleccione una opción</i>

<b>Servicio de Referencia Virtual</b>		las que accedió por primera vez la Biblioteca?	Para buscar jurisprudencia	
		Para buscar una acordada o resolución		
		Para buscar un fallo de una Cámara Departamental		
		Para buscar artículos de doctrina sobre un tema en particular		
		Para buscar información en libros		
		<b>Puede elegir más de una opción</b>		
	<b>Fuentes de información</b>	2. ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca?	Información	
			Formación	
			Orientación	
	<b>Frecuencia de uso</b>	3. ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza?	Libros	
Jurisprudencia				
Doctrina				
Legislación				
Otros				
<b>Proceso de Referencia Virtual</b>	<b>Contacto</b>	4. ¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca?	Diariamente	
			Semanalmente	
			Mensualmente	
			Cada vez que la necesito	
<b>Proceso de Referencia Virtual</b>	<b>Respuesta</b>	5. ¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca?	Mesa de Entradas	
			Mail	
			Skype	
			Teléfono interno	
<b>Soportes Tecnológicos</b>	<b>Nuevos servicios de referencia virtual</b>	6. ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta?	Mesa de Entradas	
			Mail	
			Skype	
			Teléfono interno	
<b>Soportes Tecnológicos</b>	<b>Referencia sincrónica y asincrónica</b>	7. ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca?	SI	
			NO	
			Formulario web	
			Base de conocimiento	
			WhatsApp	
<b>Evaluación del Servicio Referencia Virtual</b>	<b>Mejoras del servicio y su funcionamiento</b>	8. ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual deberían estar incluidos en esta biblioteca?	Instagram	
			Bibliotecario en línea	
			SI	
			NO	
			<b>Escala: Muy Bueno/Bueno/Regular</b>	
<b>Evaluación del Servicio Referencia Virtual</b>	<b>Grado de satisfacción de los usuarios</b>	9. ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca?	Calidad	
			Cortesía	
			Exactitud	
			Tiempo de respuesta	
			Accesibilidad	
<b>Evaluación del Servicio Referencia Virtual</b>	<b>Grado de satisfacción de los usuarios</b>	10. Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo a los servicios de referencia virtual que brinda actualmente.		

## 5. Resultados

### 5.1. Presentación y análisis de la información

Construido y aplicado el instrumento de recolección de información, se procede a la presentación de los resultados, agrupados por dimensiones y variables. Inicialmente, se procede con las encuestas realizadas al personal de la biblioteca; para luego presentar las que refieren a los usuarios de la misma. La finalidad de la presentación es poder establecer comparaciones entre los encuestados, utilizando siempre las dimensiones y variables establecidas, para luego efectuar un análisis de las respuestas obtenidas en el marco de los aportes teóricos elaborados en apartados precedentes.

En base al análisis de la información obtenida, se pretenden visualizar las innovaciones más adecuadas para mejorar el servicio de referencia virtual de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro. Y que, como ya se expresara, estos datos, una vez elaborados y analizados pueden ser remitidos a las unidades de información, población beneficiaria, de este Trabajo Final.

### 5.2 Encuestas

#### 5.2.1 Encuesta para Personal de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro

Dimensión	Variables	Interrogantes
Servicio de Referencia Virtual	Concepto	1. ¿Qué entiende por servicio de referencia virtual?
	Características	2. ¿Qué entiende por innovación en el servicio de referencia virtual?

#### 1) ¿Qué entiende por servicio de referencia virtual?

- La referencia virtual es un servicio de referencia iniciado electrónicamente, en general en tiempo real, donde los usuarios utilizan computadoras u otra tecnología para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente en la biblioteca.

- La referencia virtual es un servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente en la biblioteca.
- Es el servicio en línea brindado al usuario mediante diversas fuentes de información para la referencia en la web.
- Es una forma de brindar información por medios electrónicos.

De las cuatro bibliotecarias encuestadas, dos dieron una definición exacta del servicio de información virtual. Las otras dos realizaron una descripción más breve. Todas ellas relacionaron el servicio de referencia virtual con la posibilidad de brindar información al usuario de manera electrónica.

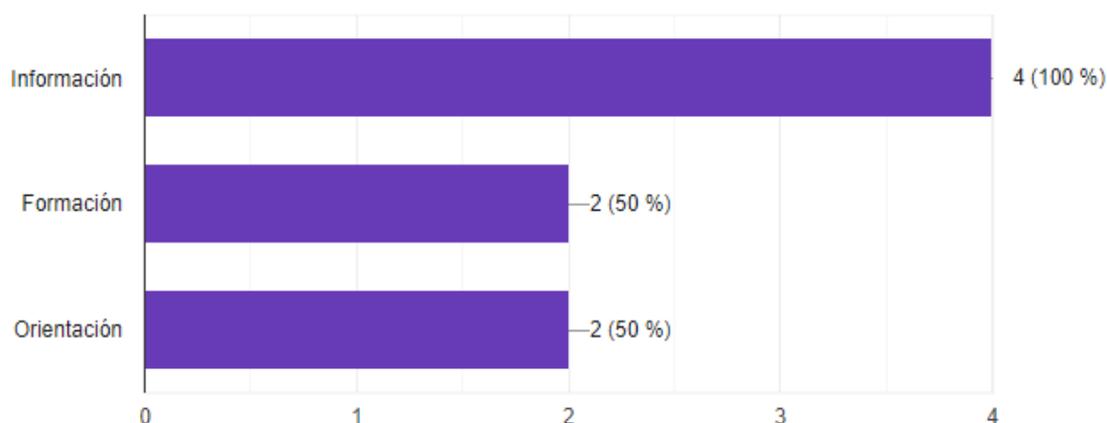
## 2) ¿Qué entiende por innovación en el servicio de referencia virtual?

- Incorporar nuevas plataformas.
- Entiendo que tiene que ver con ofrecer nuevas herramientas o plataformas para acceder a este servicio.
- Son los cambios y transformaciones que se pueden implementar en el servicio de referencia a la luz de las nuevas tecnologías de la información.
- Tiene que ver con la modificación en la forma de brindar el servicio de referencia a partir de las nuevas tecnologías.

Dos de las bibliotecarias encuestadas relacionaron la innovación en el servicio de referencia virtual con la incorporación de nuevas plataformas para brindar el mismo. Las otras dos relacionaron la innovación con la modificación en el servicio a partir de las nuevas tecnologías.

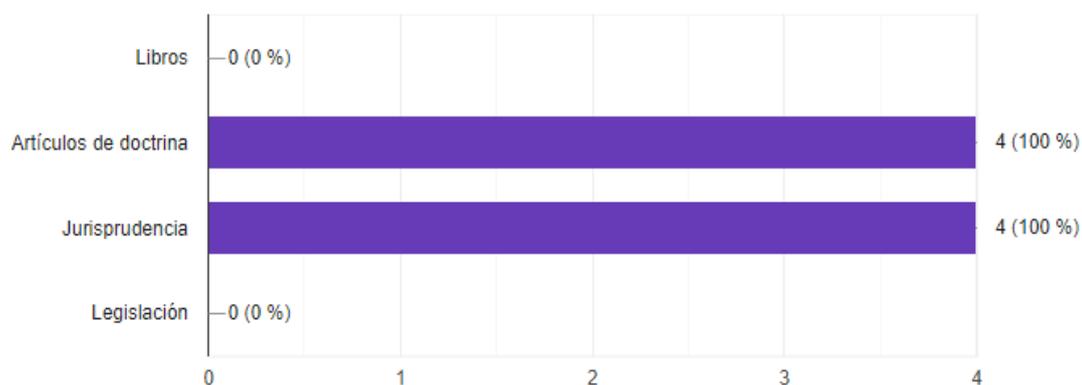
Dimensión	Variables	Interrogantes
Elementos del Servicio de referencia virtual	Usuario	3. ¿Con qué finalidad consultan?
	Fuentes de información	4. ¿Cuáles son las fuentes de información más utilizadas? <i>Puede elegir más de una opción.</i>

**3) ¿Con qué finalidad consultan? Puede elegir más de una opción.**



Las cuatro bibliotecarias encuestadas respondieron que los usuarios consultan con la biblioteca con la finalidad de informarse. Además, dos de ellas respondieron que también lo hacen con el objetivo de formarse y orientarse en las búsquedas bibliográficas.

**4) ¿Cuáles son las fuentes de información más utilizadas? Puede elegir más de una opción.**

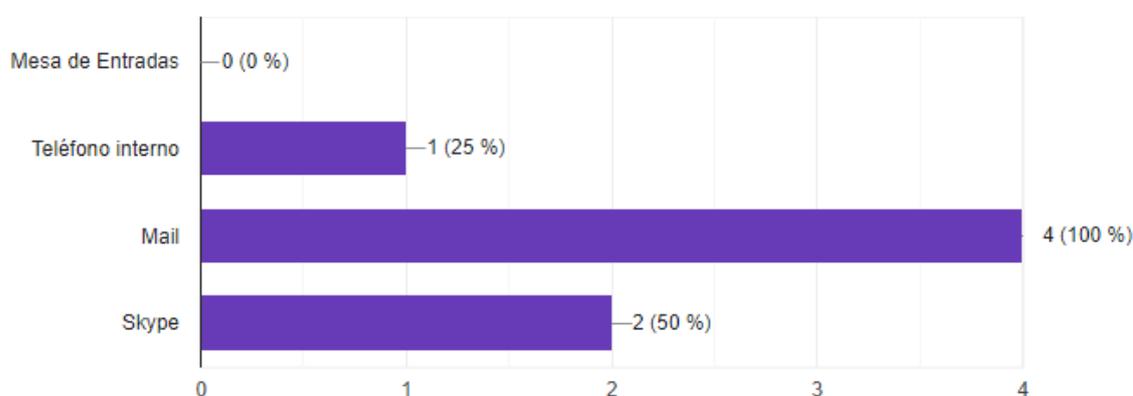


Las cuatro bibliotecarias encuestadas coincidieron en que las fuentes de información más utilizadas por los usuarios son los artículos de doctrina y la jurisprudencia.

Dimensión	Variabes	Interrogantes
Proceso de Referencia Virtual	Contacto del usuario	5. ¿Qué medios utiliza el usuario para contactarse con la biblioteca?
	Acceso a la información por parte del bibliotecario	6. ¿Cómo accede el bibliotecario a la información solicitada?

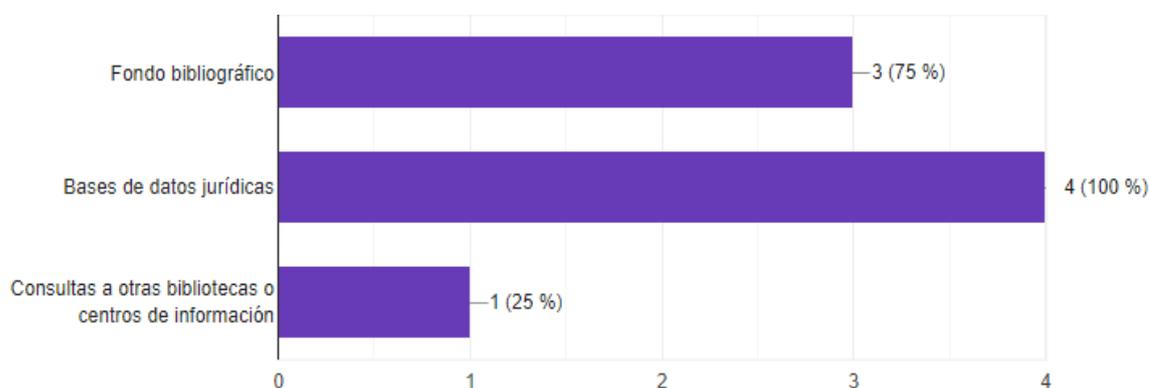
	Envío de la respuesta	7. ¿Qué medios se utilizan habitualmente para el envío de la respuesta?
	Archivo	8. ¿Se archiva la respuesta en una base de datos de preguntas y respuestas?
	Estadísticas	9. ¿Cree pertinente realizar el seguimiento y control de las preguntas, su identificación por temas más frecuentes y un control de la utilización del servicio por categoría de usuarios?

**5) ¿Qué medios utiliza el usuario para contactarse con la biblioteca?  
Puede elegir más de una opción.**



Las cuatro bibliotecarias encuestadas coincidieron en que el mail es el medio más utilizado por el usuario para contactarse con la biblioteca y que prácticamente no utilizan la Mesa de Entradas para hacerlo de manera presencial. Asimismo, dos de ellas respondieron que utilizan el Skype como medio de contacto y, en menor medida, el teléfono.

**6) ¿Cómo accede el bibliotecario a la información solicitada?**



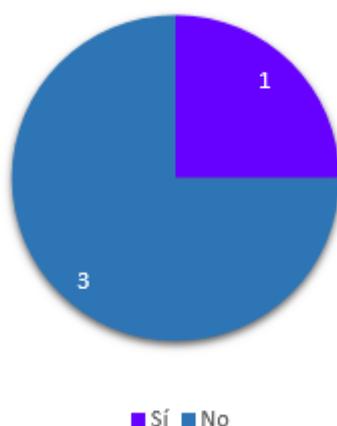
Las cuatro bibliotecarias encuestadas coincidieron en que las bases de datos jurídicas son el medio más utilizado para acceder a la información solicitada. Además, tres de ellas coinciden en que se utiliza también el fondo bibliográfico, y una de ellas incluyó también la consulta a otras bibliotecas o centros de información.

**7) ¿Qué medios se utilizan habitualmente para el envío de la respuesta?**

- Correo electrónico, Skype, presencial
- Por mail o por Skype
- Mail, Skype y, en menor medida, la Mesa de Entradas
- Fundamentalmente el mail, también el Skype y, en menor medida, la Mesa de Entradas

Todas las bibliotecarias encuestadas coincidieron en que el mail es el medio más utilizado para el envío de la respuesta al usuario. En segundo lugar, ubicaron al Skype y, tres de ellas consignaron como tercera opción la Mesa de Entradas de manera presencial.

**8) ¿Se archiva la respuesta en una base de datos de preguntas y respuestas?**



Tres de las bibliotecarias encuestadas coincidieron en que no se realiza un archivo de preguntas y respuestas, mientras que sólo una de ellas respondió de manera afirmativa.

**9) ¿Cree pertinente realizar el seguimiento y control de las preguntas, su identificación por temas más frecuentes y un control de la utilización del servicio por categoría de usuarios?**

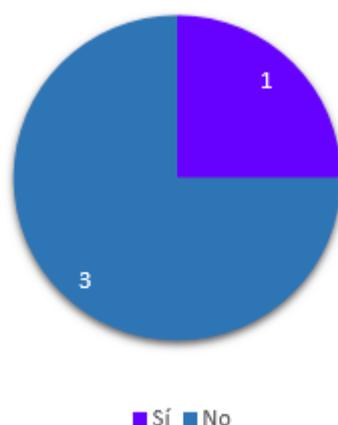
Las cuatro bibliotecarias encuestadas coincidieron en que consideran pertinente realizar el seguimiento y control de las preguntas, su identificación por temas más frecuentes y un control de la utilización del servicio por categoría de usuarios.

<b>Dimensión</b>	<b>Variables</b>	<b>Interrogantes</b>
Entrevista de Referencia Virtual	Tema principal de la búsqueda y temas relacionados	10. ¿Realiza todas las preguntas necesarias hasta que la consulta está perfectamente especificada?
	Objeto de la demanda	11. ¿Considera necesario conocer para qué requiere la información el usuario?
	Tiempo de respuesta	12. ¿Cuenta la biblioteca con la disponibilidad para entregar la información en tiempo y forma?

**10) ¿Realiza todas las preguntas necesarias hasta que la consulta está perfectamente especificada?**

Las cuatro bibliotecarias encuestadas respondieron que realizan las preguntas necesarias para especificar de manera detallada las consultas de los usuarios.

**11) ¿Considera necesario conocer para qué requiere la información el usuario?**



Tres de las bibliotecarias consideran necesario conocer para qué requiere la información el usuario, mientras que sólo una de ellas considera que no es así.

**12) ¿Cuenta la biblioteca con la disponibilidad para entregar la información en tiempo y forma?**

Las cuatro bibliotecarias encuestadas respondieron que la biblioteca cuenta con la disponibilidad para entregar la información en tiempo y forma.

Dimensión	Variabes	Interrogantes
Soportes Tecnológicos	Población beneficiaria	13. ¿Cree usted que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual permitiría que más usuarios consulten la dependencia?
	Nuevos servicios de referencia virtual	14. ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual?
	Referencia sincrónica y asincrónica	15. ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual considera que deberían estar incluidos en la biblioteca?
	Personal y capacitación	16. ¿Cree que con el personal actual podrían brindarse estos nuevos servicios?

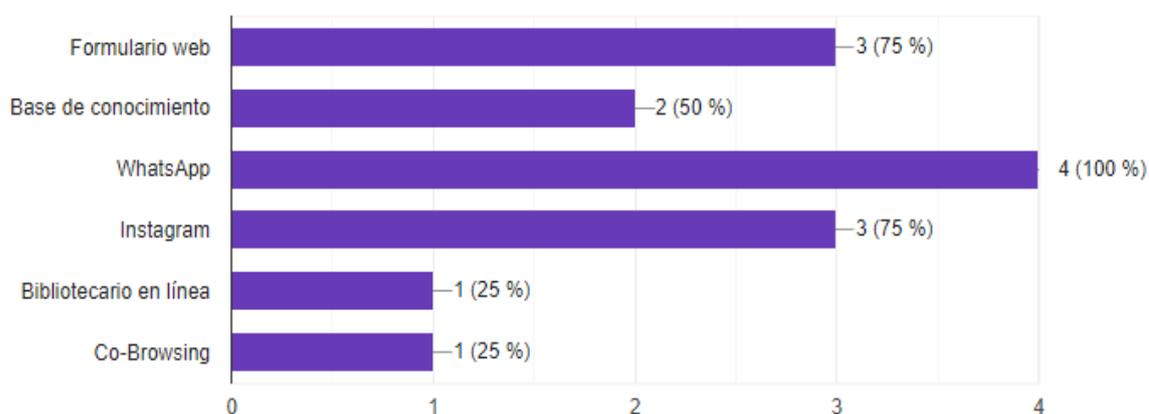
**13) ¿Cree usted que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual permitiría que más usuarios consulten la dependencia?**

Todas las bibliotecarias encuestadas consideran que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual permitiría que más usuarios consulten la dependencia.

**14) ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual?**

Las cuatro bibliotecarias encuestadas consideran que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en la biblioteca.

**15) ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual considera que deberían estar incluidos en la biblioteca?**



Las cuatro bibliotecarias encuestadas coincidieron en que el WhatsApp debería estar incluido como uno de los servicios de referencia virtual en la biblioteca. Además, tres de ellas consideraron que el Formulario web y el Instagram deberían también incorporarse. En menor medida, dos de ellas consideraron como servicios a incorporar la Base de conocimiento, y sólo una de ellas al servicio de Bibliotecario en línea y el Co-Browsing.

**16) ¿Cree que con el personal actual podrían brindarse estos nuevos servicios?**

Las cuatro bibliotecarias encuestadas respondieron que consideran que con el personal actual podrían brindarse estos nuevos servicios.

Dimensión	Variables	Interrogantes
Evaluación del Servicio de Referencia Virtual	Apoyo a las metas de la biblioteca	17. ¿Cree Ud. que el servicio de referencia virtual puede apoyar los objetivos de la biblioteca? <i>Sí/No</i>

	Mejoras del servicio y su funcionamiento	18. ¿Cree Ud. necesaria la supervisión del servicio para realizar mejoras <i>Sí/No</i>
	Grado de satisfacción de los usuarios	19. ¿Cuál cree Ud. que es la valoración de los usuarios sobre el servicio que brinda la biblioteca? <i>Muy Buena/Buena/Regular</i>

**17) ¿Cree usted que el servicio de referencia virtual puede apoyar los objetivos de la biblioteca? *Sí/No.***

Todas las bibliotecarias encuestadas respondieron que consideran que el servicio de referencia virtual puede apoyar los objetivos de la biblioteca.

**18) ¿Cree Ud. necesaria la supervisión del servicio para realizar mejoras?**

Las cuatro bibliotecarias encuestadas respondieron que consideran necesaria la supervisión del servicio para realizar mejoras.

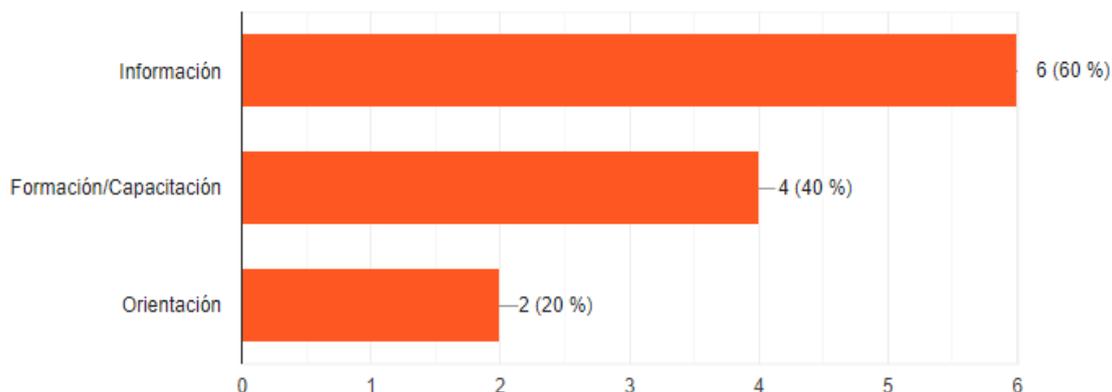
**19) ¿Cuál cree Ud. que es la valoración de los usuarios sobre el servicio que brinda la biblioteca? *Muy Buena/Buena/Regular***

Todas las bibliotecarias encuestadas respondieron que consideran que los usuarios valoran el servicio que brinda la biblioteca como muy bueno.

### 5.2.2 Encuesta para Magistrados del Poder Judicial de San Isidro

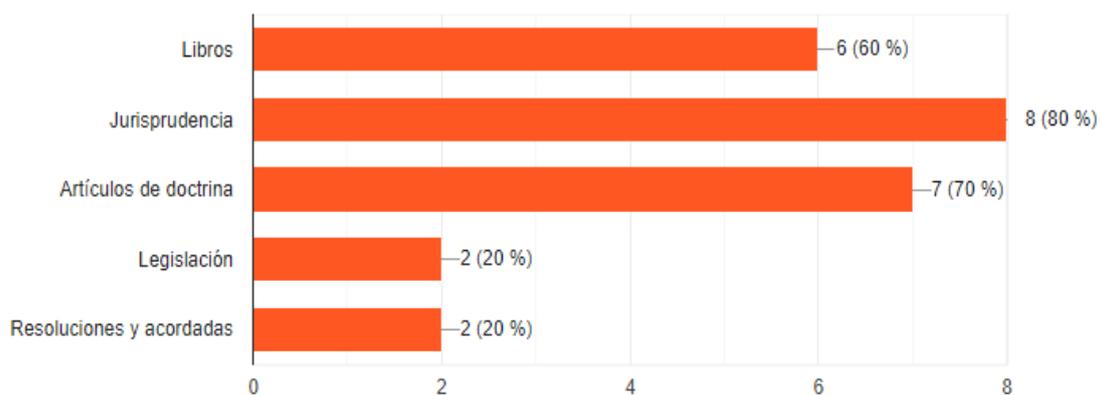
Dimensión	Variables	Interrogantes
Elementos del Servicio de Referencia Virtual	Uso	1. ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Fuentes de información	2. ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Frecuencia de uso	3. ¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>

**1) ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca? Puede elegir más de una opción.**



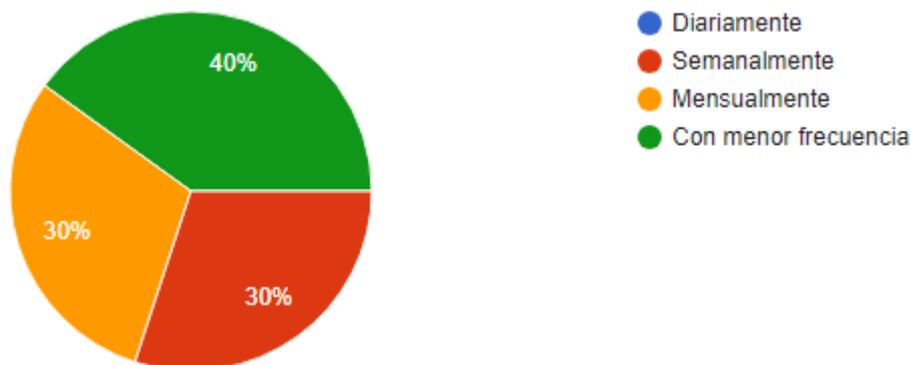
De los diez magistrados encuestados, seis respondieron que consultan la biblioteca con la finalidad de recibir información. Cuatro de ellos también lo hacen para formación y capacitación, mientras que sólo dos respondieron que lo hacen también para recibir orientación.

**2) ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza? Puede elegir más de una opción.**



Ocho de los diez magistrados encuestados respondieron que utilizan la jurisprudencia como fuente de información. Siete de ellos eligieron también los artículos de doctrina. En menor medida, seis de ellos seleccionaron a los libros, mientras que sólo dos eligieron la legislación y las resoluciones y acordadas.

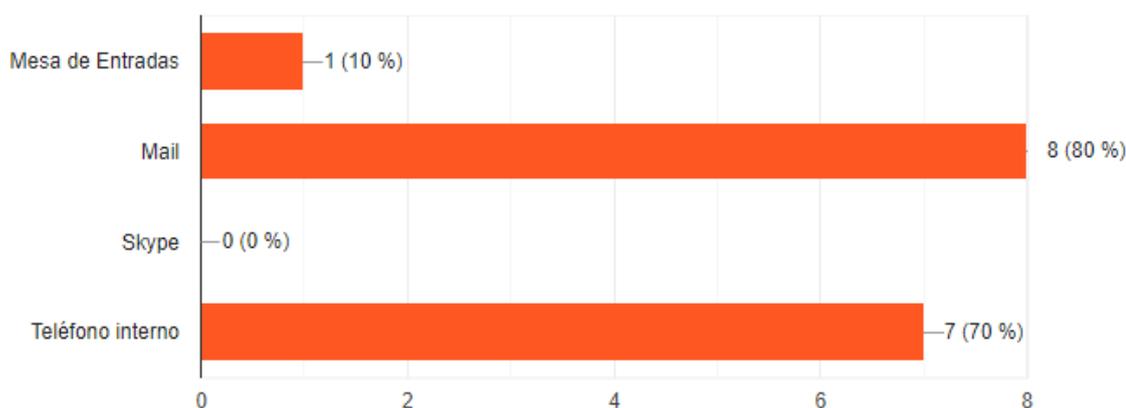
3) **¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca? Puede elegir más de una opción.**



Cuatro de los diez magistrados encuestados respondieron que consulta la biblioteca menos de una vez al mes. Tres de ellos respondieron que lo hacen semanalmente y otros tres en forma mensual.

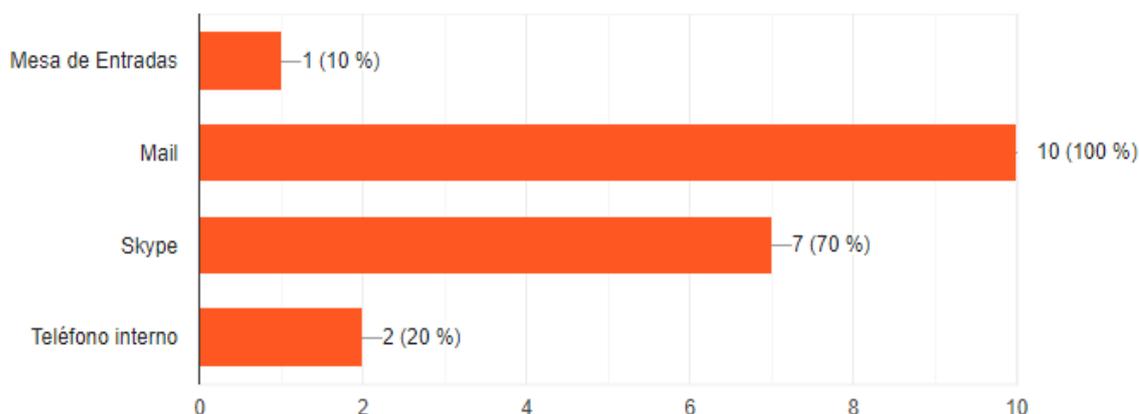
Dimensión	Variables	Interrogantes
Proceso de Referencia Virtual	Contacto	4. ¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Respuesta	5. ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta? <i>Mencione todos los que utiliza habitualmente.</i>

4) **¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca? Puede elegir más de una opción.**



De los diez magistrados encuestados, ocho respondieron que utilizan el mail como medio para contactarse con la biblioteca. Siete de ellos afirmaron que también utilizan el teléfono interno, mientras que sólo uno seleccionó a la Mesa de Entradas.

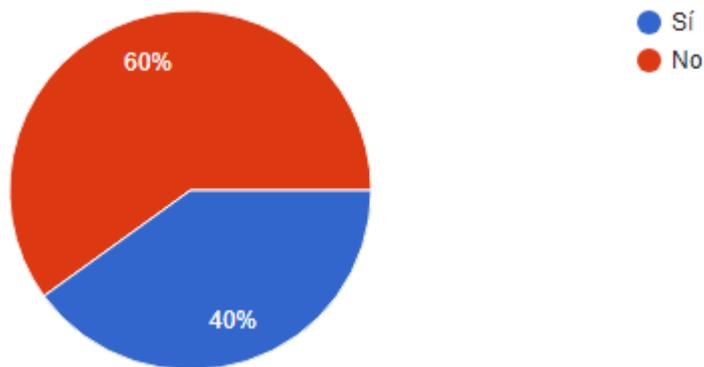
**5) ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta? Puede seleccionar más de una opción.**



Todos los magistrados encuestados respondieron que reciben la respuesta a su consulta por mail. Asimismo, siete de ellos respondieron que también la reciben por Skype. En menor medida, dos de ellos respondieron que lo hacen por teléfono interno, mientras que sólo uno respondió que lo hace también por Mesa de Entradas.

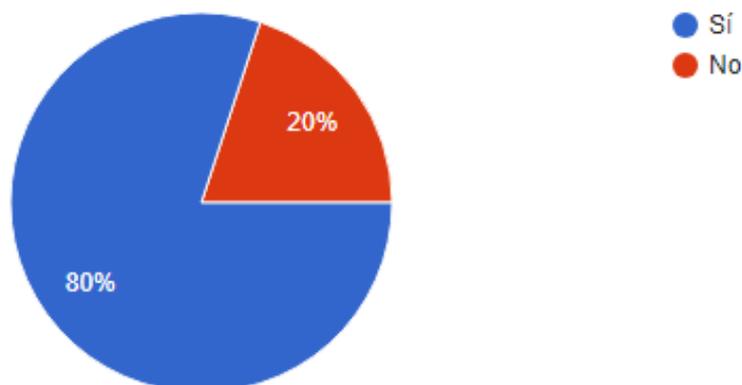
Dimensión	Variables	Interrogantes
Soportes Tecnológicos	Población beneficiaria	6. En el caso de que consulte a la biblioteca por intermedio de otro agente judicial, ¿considera que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual motivaría que usted hiciera las consultas por su propia cuenta? <i>Sí/No</i>
	Nuevos servicios de referencia virtual	7. ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca? <i>Sí/No</i>
	Referencia sincrónica y asincrónica	8. ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual considera Ud. que deberían estar incluidos en esta biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>

**6) En el caso de que consulte a la biblioteca por intermedio de otro agente judicial, ¿considera que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual motivaría que usted hiciera las consultas por su propia cuenta?**



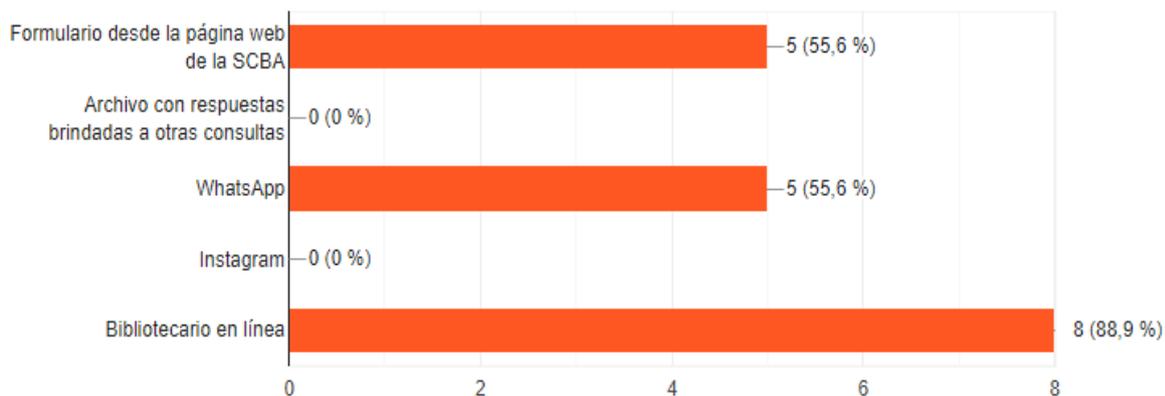
Seis de los diez magistrados encuestados respondieron que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual no motivaría que hicieran las consultas por su propia cuenta, mientras que cuatro de ellos respondieron de manera afirmativa.

**7) ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca?**



Ocho de los diez magistrados encuestados respondieron que consideran factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en la biblioteca, mientras que dos respondieron que no lo consideran así.

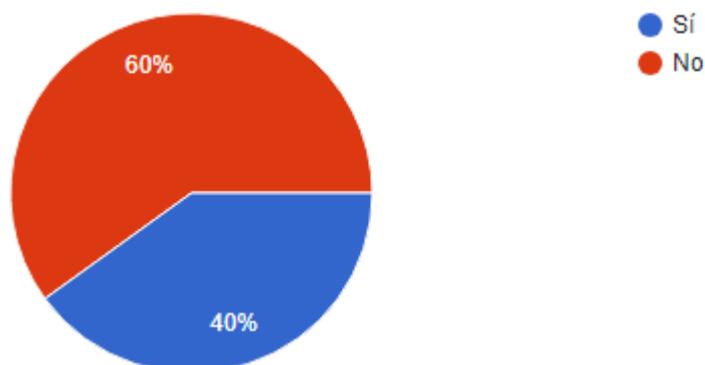
**8) ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual considera Ud. que deberían estar incluidos en esta biblioteca? *Puede elegir más de una opción.***



Ocho de los diez magistrados encuestados respondió que considera que debería estar incluido el servicio de Bibliotecario en línea en la biblioteca. Cinco de ellos respondieron que también consideran que debería incluirse el WhatsApp y la misma cantidad respondió que debería incluirse el formulario web.

Dimensión	Variables	Interrogantes
Evaluación del Servicio de Referencia Virtual	Mejoras del servicio y su funcionamiento	9. ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca? <i>Sí/No</i>
	Grado de satisfacción de los usuarios	10. Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo con los servicios de referencia que brinda actualmente. <i>Escala: Muy bueno/Bueno/Regular.</i>

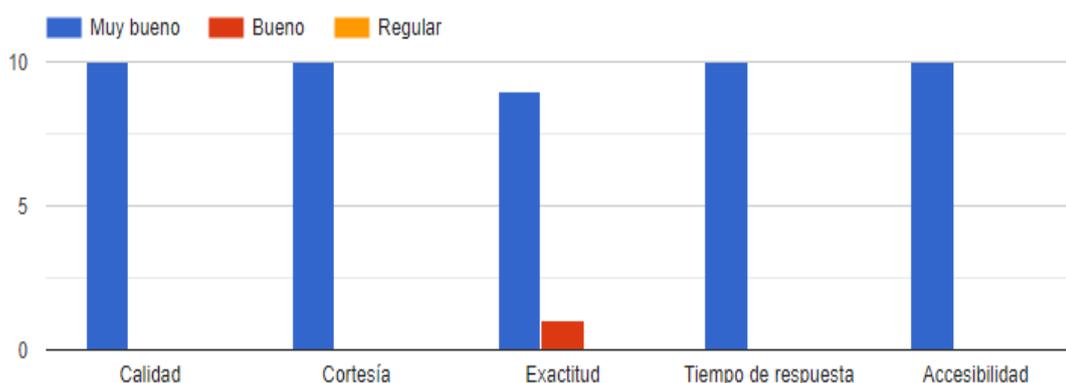
**9) ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca? Sí/No.**



Seis de los diez magistrados encuestados respondieron que consideran necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual

brindados actualmente por la biblioteca, mientras que cuatro respondieron que no lo consideran así.

**10) Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo con los servicios de referencia que brinda actualmente. Escala: Muy bueno/Bueno/Regular.**

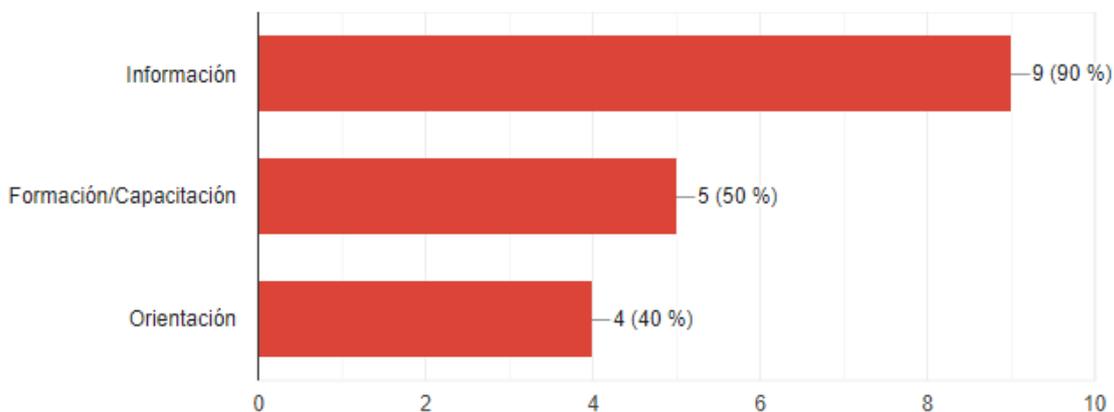


Todos los magistrados encuestados valoraron como muy bueno el servicio ofrecido por la biblioteca en relación a la calidad, la cortesía, el tiempo de respuesta y la accesibilidad. En relación a la exactitud, nueve de ellos la valoraron como muy buena, mientras que sólo uno la consideró como buena.

### 5.2.3 Encuesta para Funcionarios del Poder Judicial de San Isidro

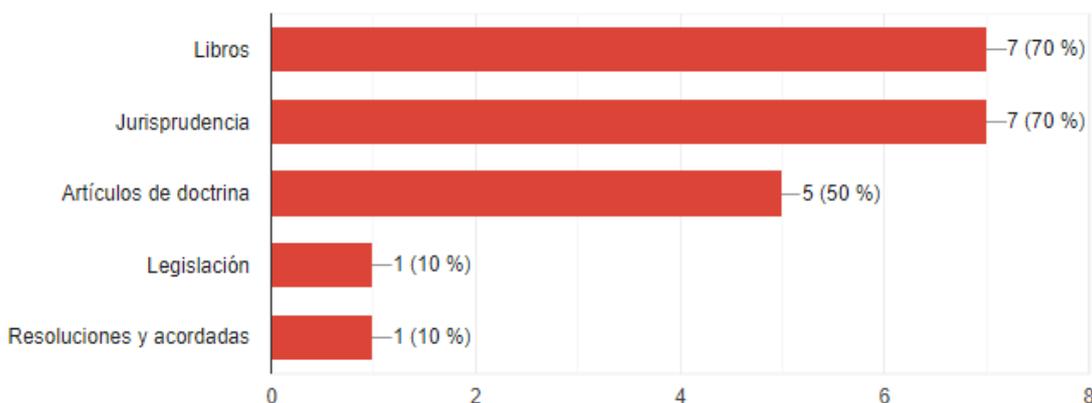
Dimensión	Variables	Interrogantes
Elementos del Servicio de Referencia Virtual	Uso	1. ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Fuentes de información	2. ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Frecuencia de uso	3. ¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>

**1) ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca? *Puede elegir más de una opción.***



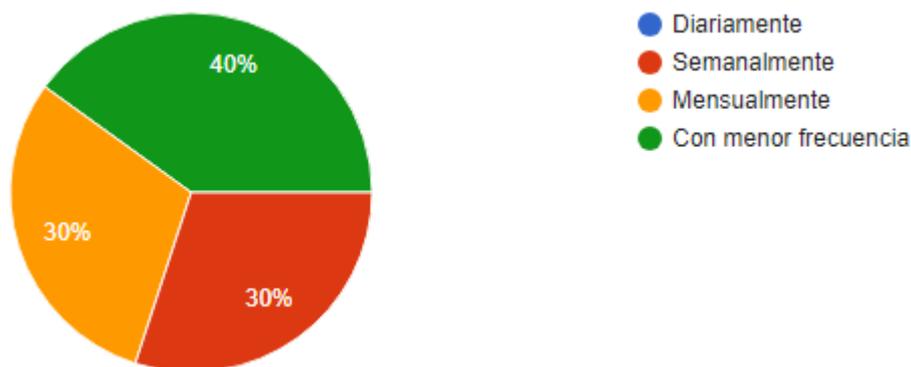
De los diez funcionarios encuestados, nueve respondieron que consultan la biblioteca en búsqueda de información. Cinco de ellos lo hacen también para formación y capacitación. En menor medida, cuatro de ellos respondieron que la consultan con la finalidad de recibir orientación.

**2) ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza? *Puede elegir más de una opción.***



Siete de los diez funcionarios encuestados respondieron que utilizan tanto libros como jurisprudencia como fuentes de información. Cinco de ellos utilizan asimismo artículos de doctrina. En menor medida, sólo uno de ellos utiliza fuentes legislativas, así como acordadas y resoluciones.

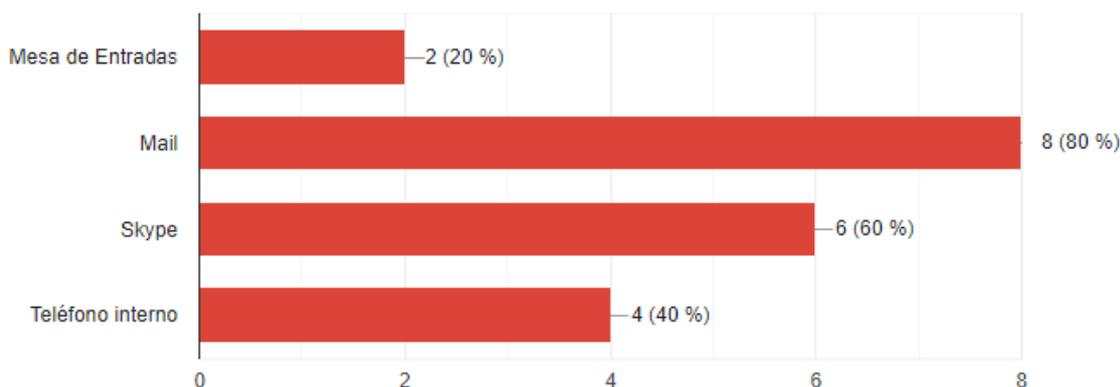
**3) ¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca? *Puede elegir más de una opción.***



Tres de los diez funcionarios encuestados consulta la biblioteca en forma semanal. La misma cantidad lo hace en forma mensual, mientras que la mayor parte de los diez funcionarios encuestados respondió que consulta la biblioteca con menor frecuencia.

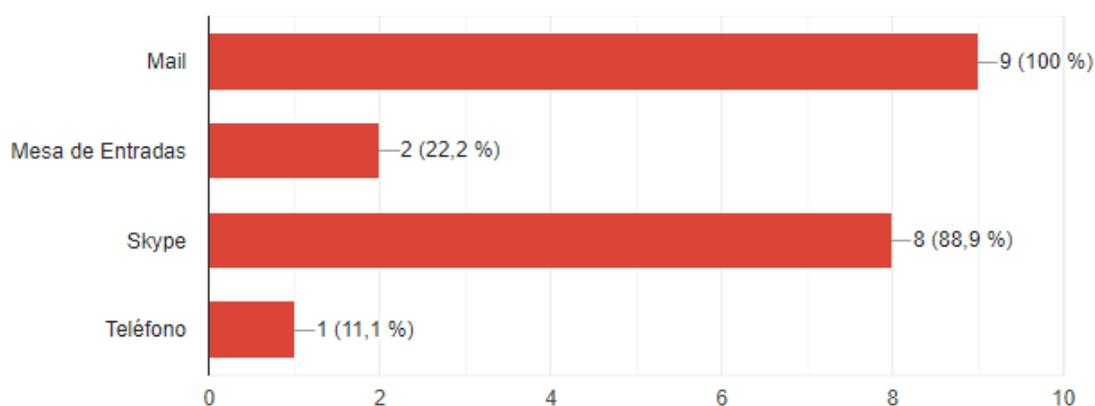
Dimensión	Variables	Interrogantes
Proceso de Referencia Virtual	Contacto	4) ¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Respuesta	5) ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta? <i>Mencione todos los que utiliza habitualmente.</i>

**4) ¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca? *Puede elegir más de una opción.***



La mayoría de los funcionarios encuestados utiliza el mail para contactarse con la biblioteca. En segundo lugar, utilizan el Skype. En tercer lugar, utilizan el teléfono interno y, en menor medida, la mesa de entradas.

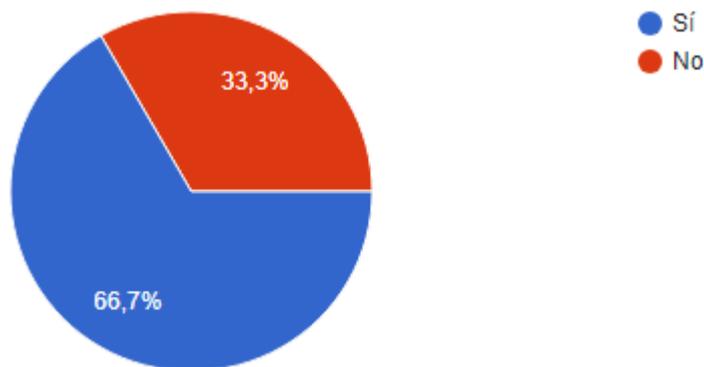
**5) ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta?  
Mencione todos los que utiliza habitualmente.**



Nueve de los diez funcionarios encuestados reciben la respuesta a su consulta por mail. Ocho de ellos respondieron que también la reciben por Skype. En menor proporción, sólo dos de ellos expresaron que la reciben de manera presencial mediante la Mesa de Entradas, mientras que sólo uno de ellos respondió que también la recibe por teléfono.

Dimensión	Variables	Interrogantes
Soportes Tecnológicos	Población beneficiaria	<b>6)</b> En el caso de que consulte a la biblioteca por intermedio de otro agente judicial, ¿considera que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual motivaría que usted hiciera las consultas por su propia cuenta? <i>Sí/No</i>
	Nuevos servicios de referencia virtual	<b>7)</b> ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca? <i>Sí/No</i>
	Referencia sincrónica y asincrónica	<b>8)</b> ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual considera Ud. que deberían estar incluidos en esta biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>

**6) En el caso de que consulte a la biblioteca por intermedio de otro agente judicial, ¿considera que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual motivaría que usted hiciera las consultas por su propia cuenta?**

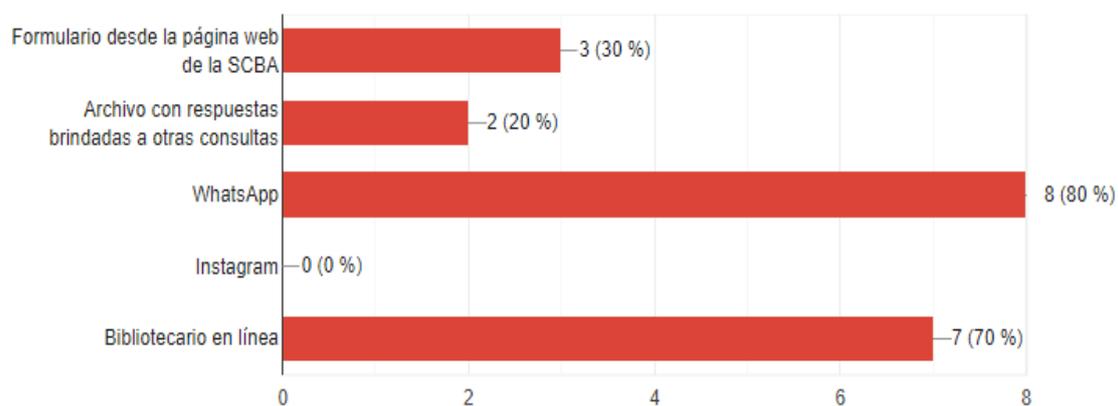


La mayoría de los funcionarios encuestados considera que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual los motivaría a hacer las consultas por su propia cuenta, mientras que sólo tres de los diez consideran que seguiría realizando las consultas por intermedio de otro agente judicial.

**7) ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca?**

Todos los funcionarios encuestados coincidieron en que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca.

**8) ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual considera Ud. que deberían estar incluidos en esta biblioteca? *Puede elegir más de una opción.***

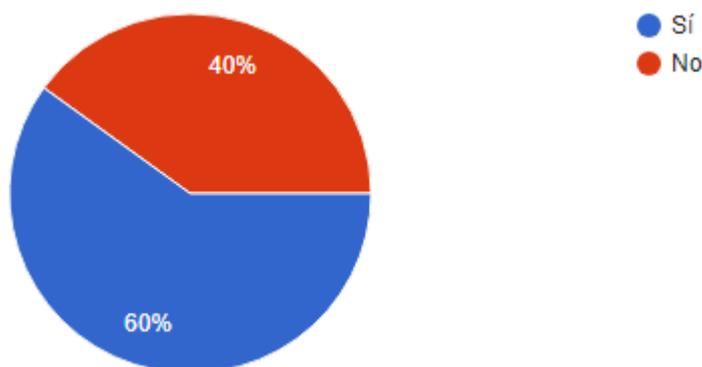


De los diez funcionarios encuestados, ocho seleccionaron al WhatsApp como un servicio de referencia virtual que debería estar incluido en la biblioteca. Siete de ellos eligieron también al servicio de bibliotecario en línea. Tres de

ellos eligieron al formulario web y sólo dos de ellos al archivo con respuestas brindadas a otras consultas.

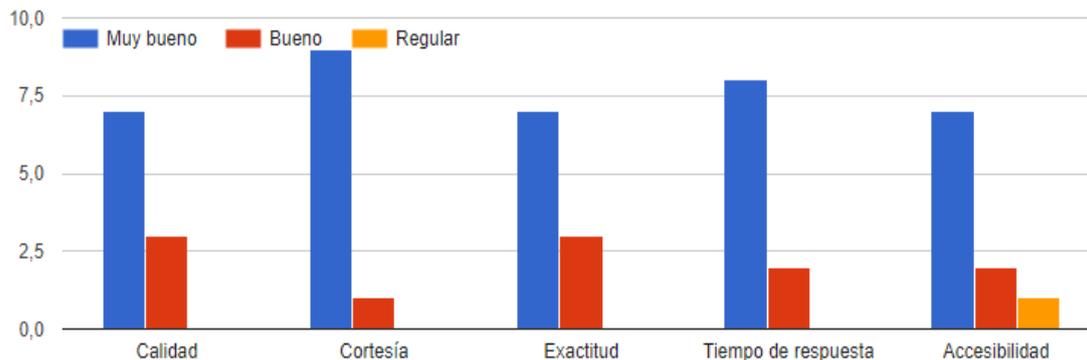
Dimensión	Variables	Interrogantes
Evaluación del Servicio de Referencia Virtual	Mejoras del servicio y su funcionamiento	<b>9)</b> ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca? <i>Sí/No</i>
	Grado de satisfacción de los usuarios	<b>10)</b> Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo con los servicios de referencia que brinda actualmente. <i>Escala: Muy bueno/Bueno/Regular.</i>

**9) ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca? Sí/No.**



Seis de los diez funcionarios encuestados consideran necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca, mientras que cuatro consideran que no es necesario hacerlo.

**10) Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo con los servicios de referencia que brinda actualmente. Escala: Muy bueno/Bueno/Regular.**



Nueve de los diez funcionarios encuestados calificaron como muy bueno el servicio de referencia virtual brindado actualmente por la biblioteca en relación a la cortesía. Sólo uno de ellos lo consideró como bueno.

Ocho de ellos también calificaron como muy bueno el tiempo de respuesta, mientras que dos lo calificaron como bueno.

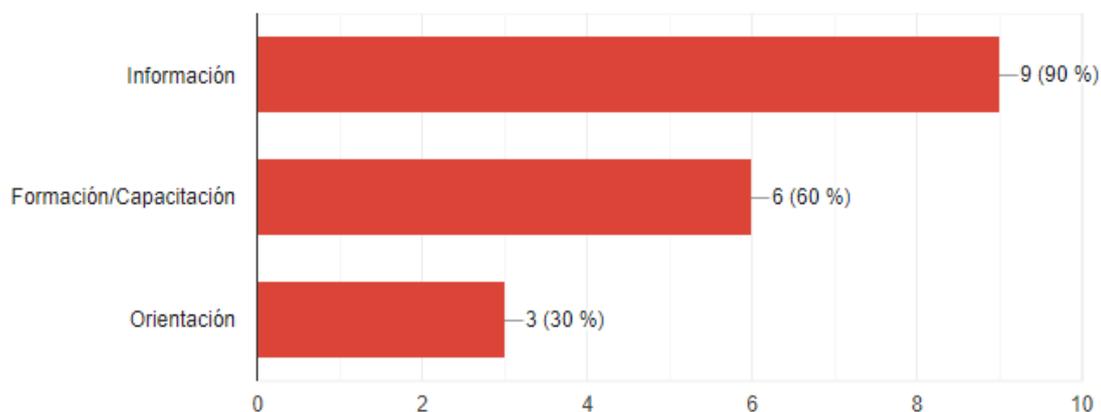
En cuanto a la calidad, la exactitud y la accesibilidad, siete de ellos destacaron como muy bueno el servicio brindado. Tres de ellos calificaron como buena la calidad y la exactitud.

La accesibilidad fue la única condición considerada como buena por dos funcionarios y regular por uno de ellos.

#### 5.2.4 Encuesta para Empleados del Poder Judicial de San Isidro

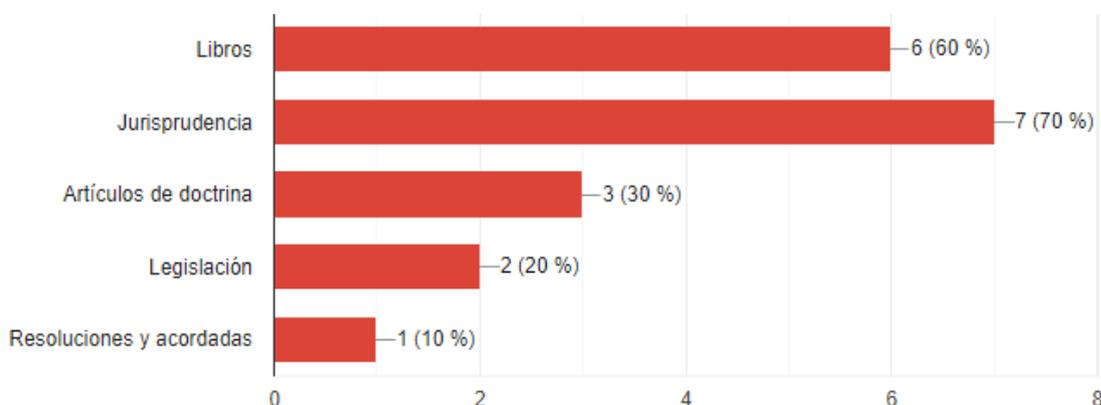
Dimensión	Variables	Interrogantes
Elementos del Servicio de Referencia Virtual	Uso	1. ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Fuentes de información	2. ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Frecuencia de uso	3. ¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>

**1) ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca? *Puede elegir más de una opción.***



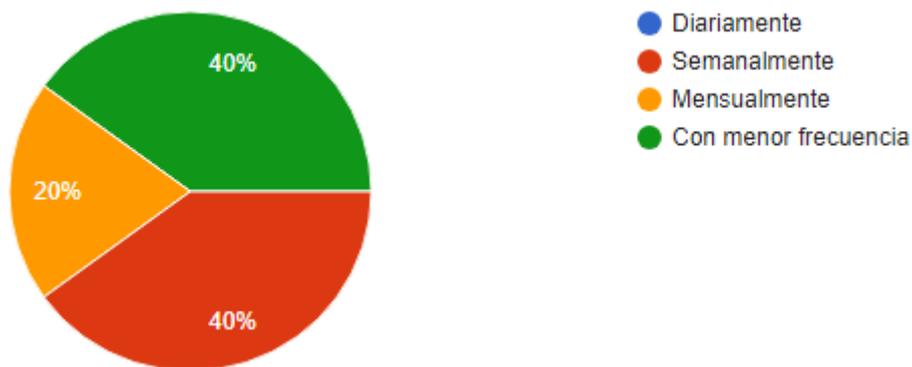
Nueve de los diez empleados encuestados respondieron que consultan la biblioteca con la finalidad de recibir información. Seis de ellos expresaron que también lo hacen con la finalidad de formación, mientras que sólo tres respondieron que consultan la biblioteca para recibir orientación.

**2) ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza? *Puede elegir más de una opción.***



De los diez empleados encuestados, siete respondieron que utilizan la jurisprudencia como fuente de información, mientras que seis expresaron que también consultan los libros. En menor medida, tres de ellos afirmaron que utilizan artículos de doctrina, dos de ellos la legislación y sólo uno las resoluciones y acordadas.

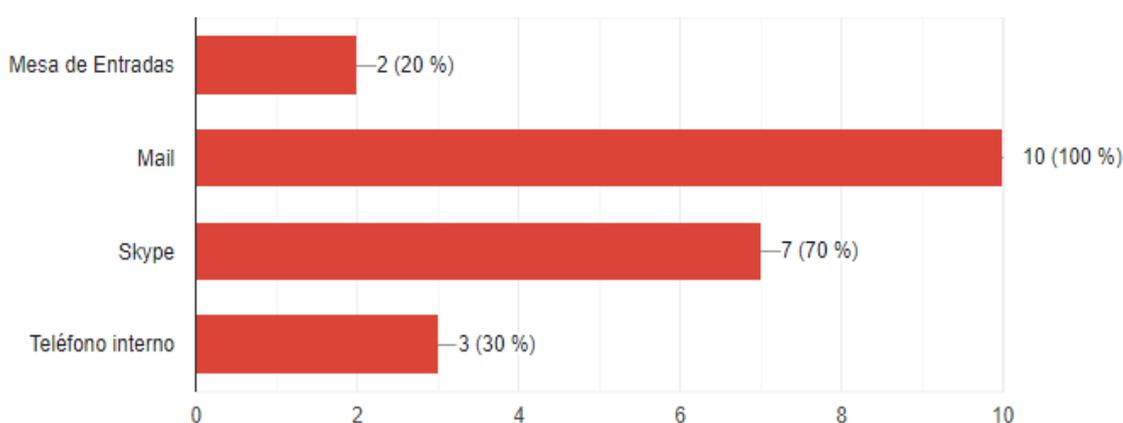
**3) ¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca? *Puede elegir más de una opción.***



De los diez empleados encuestados, cuatro respondieron que consultan la biblioteca de manera semanal. La misma cantidad afirmó que lo hace menos de una vez al mes, mientras que sólo dos de ellos respondieron que lo hacen mensualmente.

Dimensión	Variables	Interrogantes
Proceso de Referencia Virtual	Contacto	4. ¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Respuesta	5. ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta? <i>Mencione todos los que utiliza habitualmente.</i>

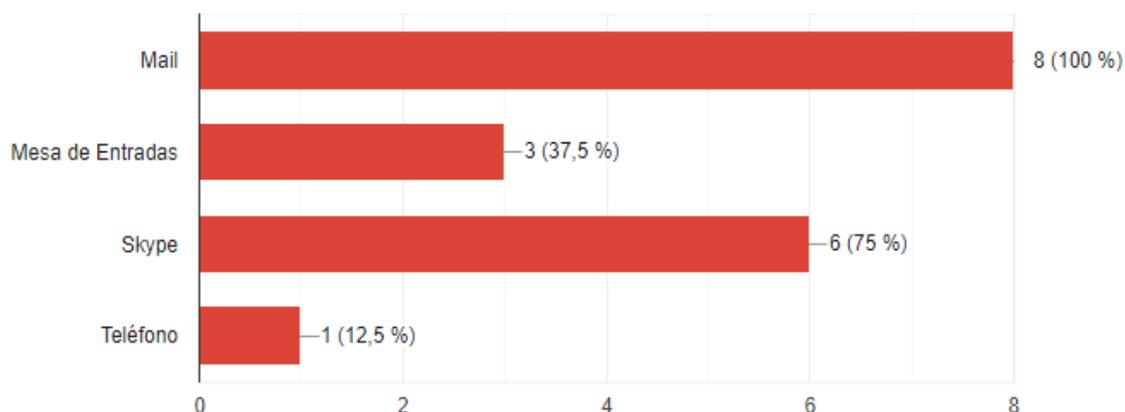
**4) ¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca? *Puede elegir más de una opción.***



Todos los empleados encuestados respondieron que utilizan el mail para contactarse con la biblioteca. Siete de ellos respondieron que también lo hacen por Skype. En menor medida, tres de ellos afirmaron utilizar también el teléfono

interno, mientras que sólo dos respondieron que utilizan la Mesa de Entradas como otro medio de contacto.

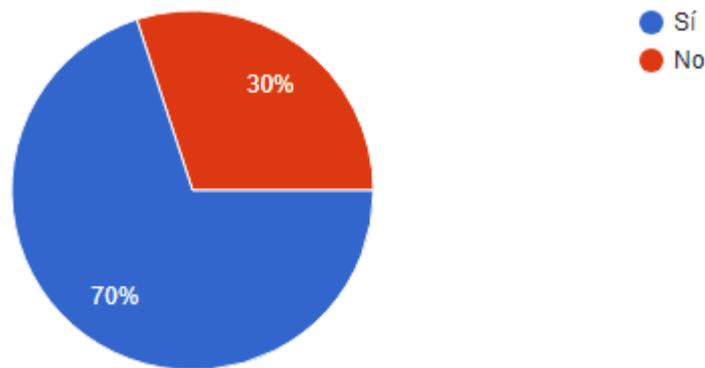
**5) ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta?  
Mencione todos los que utiliza habitualmente.**



Ocho de los diez empleados encuestados respondieron que reciben la respuesta a su consulta por mail. Seis de ellos afirmaron que también la reciben por Skype. En menor medida, tres de ellos seleccionaron asimismo la Mesa de Entradas, mientras que sólo uno respondió que también la recibe por teléfono.

Dimensión	Variables	Interrogantes
Soportes Tecnológicos	Población beneficiaria	6. En el caso de que consulte a la biblioteca por pedido de otro agente judicial, ¿considera que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual motivaría que ese agente hiciera las consultas por su propia cuenta? <i>Sí/No</i>
	Nuevos servicios de referencia virtual	7. ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca? <i>Sí/No</i>
	Referencia sincrónica y asincrónica	8. ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual considera Ud. que deberían estar incluidos en esta biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>

**6) En el caso de que consulte a la biblioteca por pedido de otro agente judicial, ¿considera que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual motivaría que ese agente hiciera las consultas por su propia cuenta?**

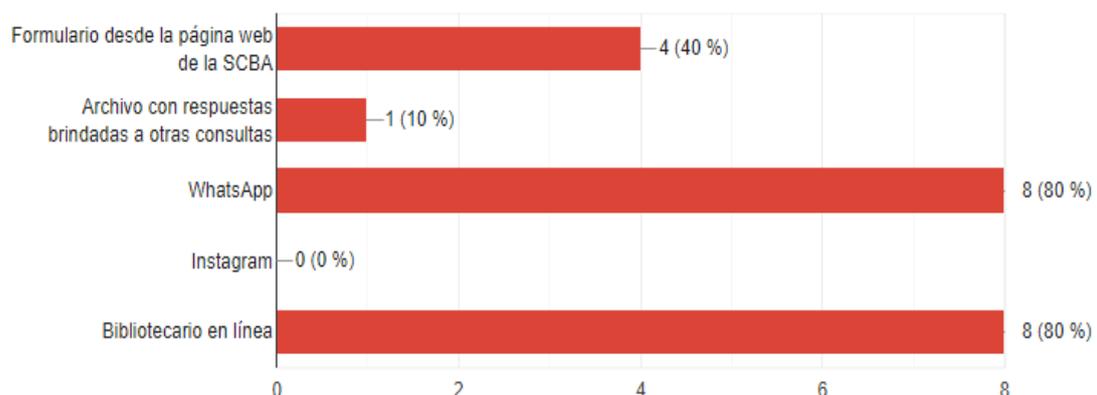


De los diez empleados encuestados, siete respondieron que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual motivaría que los agentes judiciales que no consultan la biblioteca por su cuenta empiecen a hacerlo, mientras que sólo tres consideró que no habría modificaciones en los hábitos de esos usuarios.

**7) ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca? Sí/No.**

Todos los empleados encuestados respondieron que consideran factible la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca.

**8) ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual considera Ud. que deberían estar incluidos en esta biblioteca? Puede elegir más de una opción.**

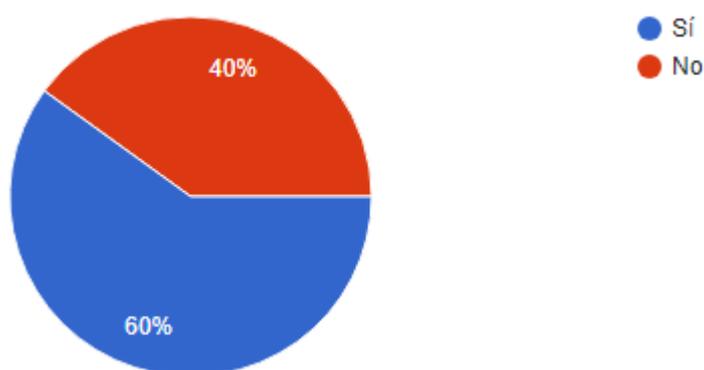


Ocho de los diez empleados encuestados respondió que deberían estar incluidos el WhatsApp y el servicio de Bibliotecario en línea en la biblioteca.

Cuatro de ellos afirmaron que también debería incluirse un formulario web, mientras que sólo uno respondió que considera que sería necesario incorporar un archivo con respuestas brindadas a otras consultas.

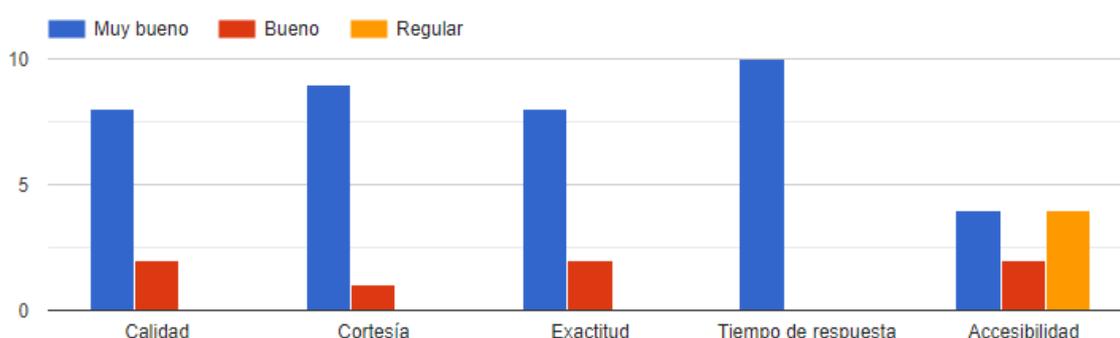
Dimensión	Variables	Interrogantes
Evaluación del Servicio de Referencia Virtual	Mejoras del servicio y su funcionamiento	9. ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca? <i>Sí/No</i>
	Grado de satisfacción de los usuarios	10. Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo con los servicios de referencia que brinda actualmente. <i>Escala: Muy bueno/Bueno/Regular.</i>

**9) ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca? Sí/No.**



Seis de los diez empleados encuestados respondieron que consideran necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual brindados actualmente, mientras que cuatro de ellos consideraron que no es necesario hacerlo.

**10) Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo con los servicios de referencia que brinda actualmente. Escala: Muy bueno/Bueno/Regular.**

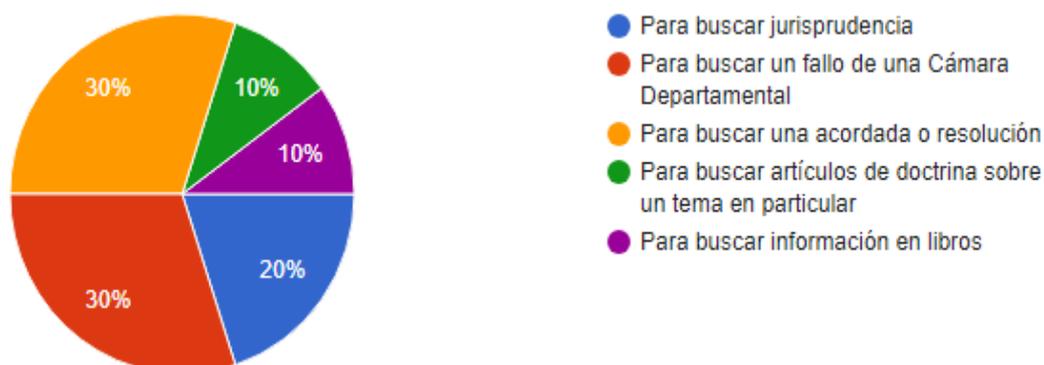


Todos los empleados encuestados respondieron que el tiempo de respuesta en el servicio brindado por la biblioteca es muy bueno. Nueve de ellos respondieron que la cortesía brindada en el servicio es muy buena, mientras que sólo uno consideró que es buena. En cuanto a la exactitud y la calidad, ocho de ellos respondieron que es muy buena y dos que es buena. Finalmente, en relación a la accesibilidad, cuatro de ellos consideraron que es muy buena, mientras que la misma cantidad consideró que es regular, y sólo dos calificaron este criterio como bueno.

### 5.2.5 Encuesta para Usuarios Externos de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro

Dimensión	Variables	Interrogantes
Elementos del Servicio de Referencia Virtual	Uso	1. ¿Cuáles son las razones por las que accedió por primera vez a la biblioteca? <i>Seleccione una opción.</i>
		2. ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Fuentes de información	3. ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Frecuencia de uso	4. ¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca?

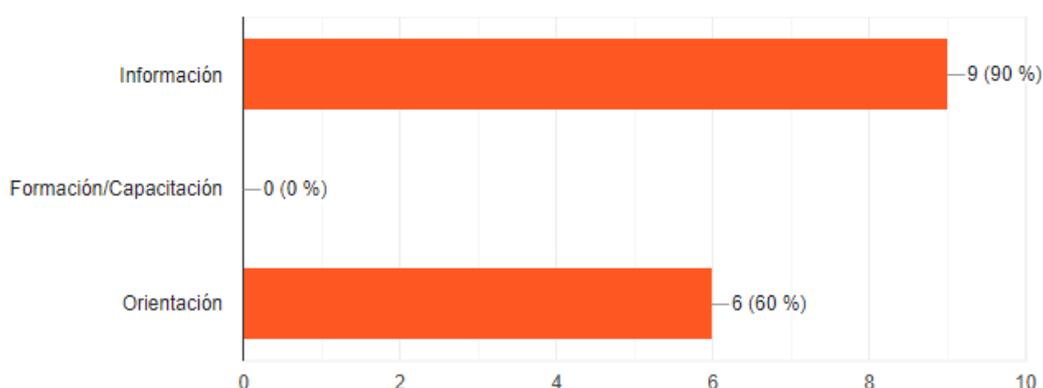
1) ¿Cuáles son las razones por las que accedió por primera vez a la biblioteca? *Seleccione una opción.*



De los diez usuarios externos encuestados, tres respondieron que se acercaron a la biblioteca por primera vez para buscar acordadas o

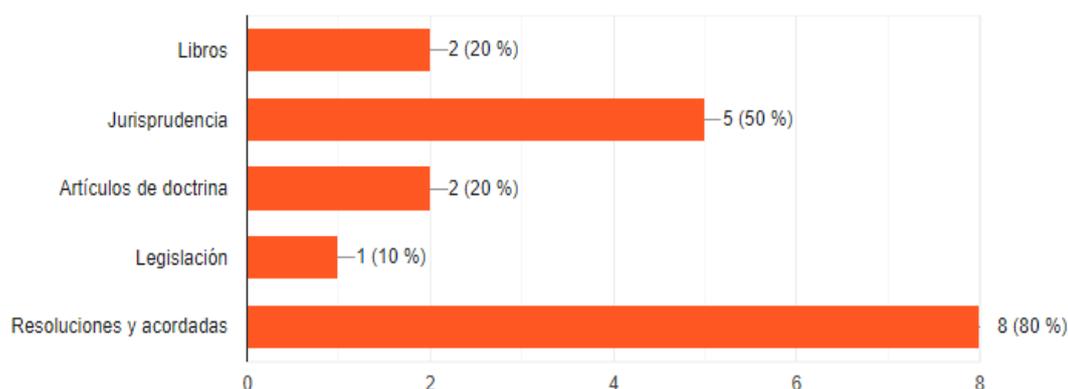
resoluciones. La misma cantidad lo hizo para buscar un fallo de una Cámara Departamental, mientras que dos de ellos lo hicieron para buscar jurisprudencia. En menor proporción, uno de ellos respondió que lo hizo para buscar información en libros y otro para buscar artículos de doctrina sobre un tema en particular.

**2) ¿Con qué finalidad consulta Ud. la biblioteca? Puede elegir más de una opción.**



De los diez usuarios externos encuestados, nueve respondieron que consultan la biblioteca con la finalidad de obtener información, mientras que seis respondieron que lo hacen buscando orientación.

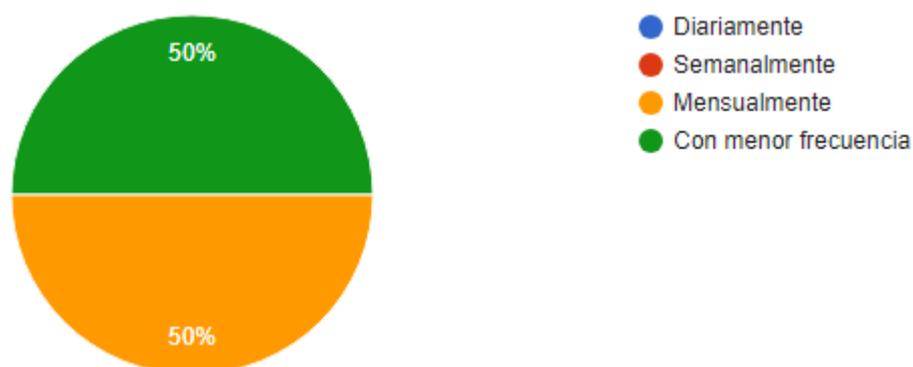
**3) ¿Cuáles son las fuentes de información que más utiliza? Puede elegir más de una opción.**



Ocho de los diez usuarios externos encuestados respondieron que utilizan las resoluciones y acordadas como principal fuente de información. En segundo lugar, cinco de ellos ubicaron a la jurisprudencia como fuente de información. En menor medida, dos de ellos seleccionaron los artículos de doctrina y los

libros del fondo bibliográfico de la biblioteca, y sólo uno de ellos eligió la legislación.

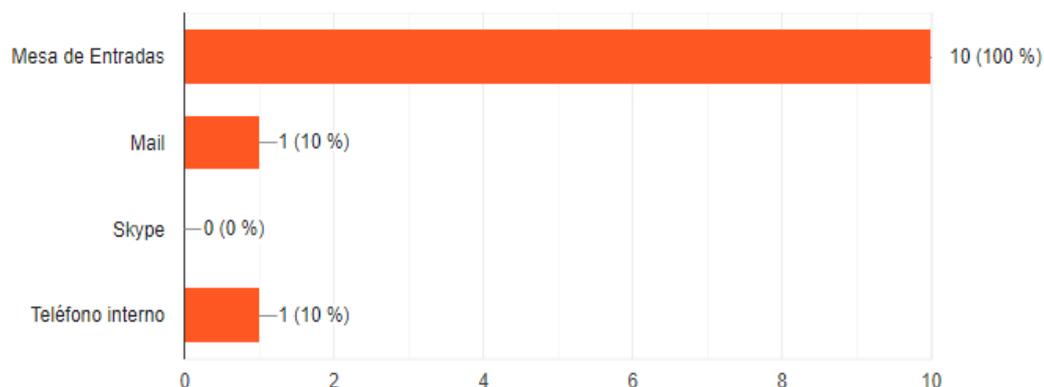
#### 4) ¿Con qué frecuencia consulta la biblioteca?



La mitad de los usuarios externos encuestados respondió que consulta la biblioteca mensualmente, mientras que la otra mitad respondió que lo hace con menor frecuencia.

Dimensión	Variables	Interrogantes
Proceso de Referencia Virtual	Contacto	5. ¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>
	Respuesta	6. ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta? <i>Mencione todos los que utiliza habitualmente.</i>

#### 5) ¿Qué medios utiliza para contactarse con la biblioteca? *Puede elegir más de una opción.*



Todos los usuarios externos encuestados respondieron que utilizan la Mesa de Entradas como medio para contactarse con la biblioteca. Uno solo de ellos seleccionó como otro medio al mail, y otro al teléfono interno.

**6) ¿A través de qué medios recibe la respuesta a su consulta?  
Mencione todos los que utiliza habitualmente.**

- Personalmente
- Personalmente o por mail
- Por Mesa de Entradas o por mail
- Presencialmente
- En persona

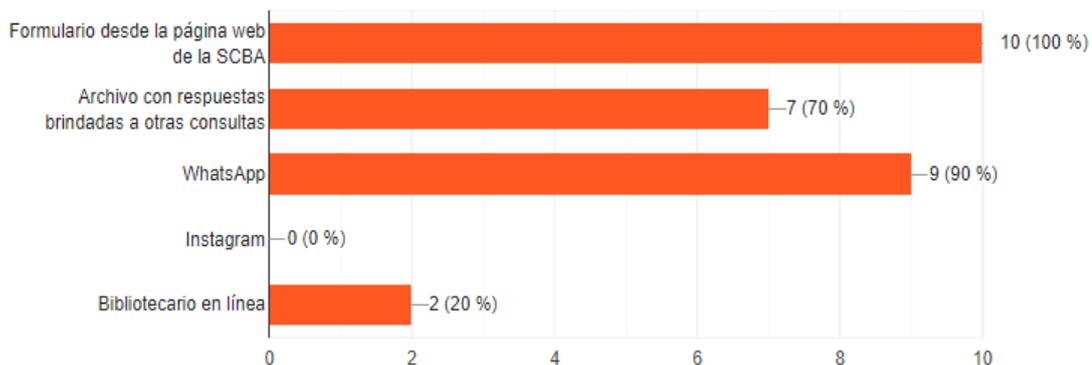
La gran mayoría de los usuarios externos encuestados respondieron que reciben la respuesta a su consulta de manera personal por Mesa de Entradas. Algunos respondieron que también la reciben por mail.

Dimensión	Variables	Interrogantes
Soportes Tecnológicos	Nuevos servicios de referencia virtual	7. ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca? <i>Sí/No</i>
	Referencia sincrónica y asincrónica	8. ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual considera Ud. que deberían estar incluidos en esta biblioteca? <i>Puede elegir más de una opción.</i>

**7) ¿Considera Ud. que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca? *Sí/No***

Los diez usuarios externos encuestados respondieron que es factible que la biblioteca incorpore nuevos servicios de referencia virtual.

**8) ¿Qué tipo de servicios de referencia virtual considera Ud. que deberían estar incluidos en esta biblioteca? *Puede elegir más de una opción.***



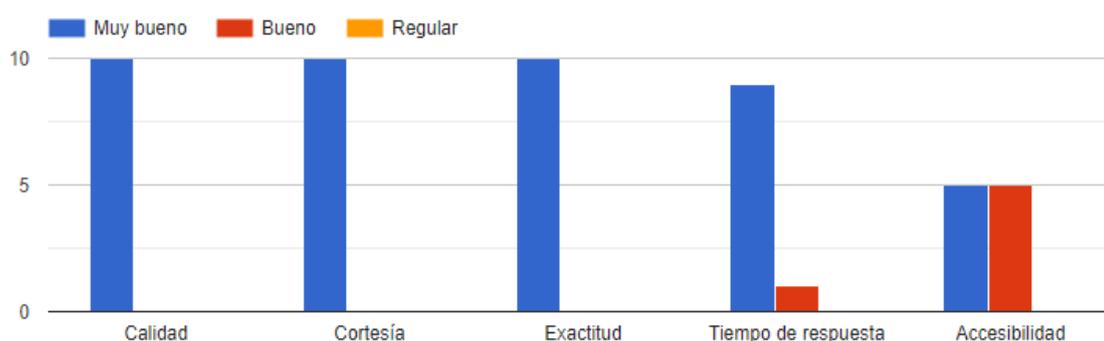
La totalidad de los usuarios externos encuestados respondieron que consideran que el formulario web es un servicio virtual que debería ofrecer la biblioteca. Nueve de ellos también consideraron al WhatsApp como uno de los medios necesarios a incorporar. En menor medida, siete de ellos seleccionaron al archivo con respuestas brindadas a otras consultas, mientras que dos de ellos eligieron el servicio de Bibliotecario en línea.

Dimensión	Variables	Interrogantes
Evaluación del Servicio de Referencia Virtual	Mejoras del servicio y su funcionamiento	9. ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca? <i>Sí/No</i>
	Grado de satisfacción de los usuarios	10. Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo con los servicios de referencia que brinda actualmente. <i>Escala: Muy bueno/Bueno/Regular.</i>

**9) ¿Cree Ud. necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca? *Sí/No.***

La totalidad respondió que consideran necesaria la incorporación de mejoras en los SRV para el funcionamiento de la biblioteca.

**10) Por favor, valore su grado de satisfacción con la biblioteca, de acuerdo con los servicios de referencia que brinda actualmente. *Escala: Muy bueno/Bueno/Regular***



En este punto valoran como muy buenos a la calidad, la cortesía y la exactitud en el servicio de referencia que brinda la biblioteca actualmente. En cuanto al tiempo de respuesta, nueve de ellos valoraron al servicio como muy bueno, mientras que uno lo consideró como bueno. En relación a la accesibilidad, cinco de los encuestados lo valoró como muy bueno, mientras que la otra mitad lo consideró bueno.

### **5.3 Interpretación de la información**

Ya presentados los datos recabados a través de las encuestas implementadas, a continuación, se realiza la interpretación de los mismos, teniendo en cuenta las dimensiones y variables de análisis, así como el agrupamiento realizado en el apartado anterior.

#### **5.3.1 Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas al Personal de la biblioteca**

En la dimensión Servicio de Referencia Virtual, se destaca que todas las bibliotecarias relacionaron el servicio de referencia virtual con la posibilidad de brindar información al usuario de manera electrónica.

Teniendo en cuenta los aportes ya referidos en el Marco Teórico, para Merlo Vega (2009), la incorporación del término digital, electrónico o virtual no cambia la función de los servicios bibliotecarios de consulta. Siguiendo sus lineamientos, los fundamentos de los servicios de información son idénticos, independientemente de que el mismo se ofrezca en línea o presencialmente.

Por su parte, Manso Rodríguez (2006) menciona que la utilización de cada uno de estos términos; esto es: digital, electrónico o virtual, depende de las herramientas implicadas en la transacción del servicio. En este sentido, y de acuerdo a lo referido en la encuesta realizada, en la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro, sería necesario alcanzar un óptimo deseable en cuanto a los tres términos citados. Lankes (2004) coincide en que se utilizan diversos términos para definir este servicio, pero destaca que todos comparten un

concepto central, que es el uso de software y de Internet para facilitar la intermediación entre usuario y bibliotecario. De acuerdo a la realidad de la Biblioteca, objeto de estudio, tanto software como Internet, ameritarían una actualización.

En cuanto al concepto de innovación en este servicio, como resultado de la encuesta, lo relacionaron con la incorporación de nuevas plataformas y con la modificación de las existentes a partir de las nuevas tecnologías. Siguiendo a Manso Rodríguez (2006), ya citado en el apartado 1.1., *“los servicios de información deben replantearse sus modelos de actuación y orientar sus esfuerzos en adaptarse a las exigencias de los nuevos tiempos”*. De acuerdo a esto, la biblioteca debería aprovechar las posibilidades que brindan las tecnologías más actuales, para preparar e implementar servicios que ofrezcan información evaluada, analizada y organizada en el menor tiempo posible.

En la dimensión Elementos del Servicio de Referencia Virtual, de acuerdo con lo expresado por el personal de la biblioteca, los usuarios consultan con la biblioteca con la finalidad de informarse, algunos con la de formarse y, en menor medida, otros lo hacen para recibir orientación. Esto coincide con lo expresado en el apartado 3.2.4. del Marco Teórico, cuando Merlo Vega (2000), establece que la biblioteca tiene tres objetivos: información, formación y entretenimiento. Al tratarse de una biblioteca especializada, los usuarios utilizan sus servicios principalmente para informarse. Asimismo, muchos de ellos los utilizan para su formación académica y profesional. En menor medida consultan con la biblioteca con la finalidad de recibir orientación.

En relación a las fuentes de información más utilizadas por los usuarios, en esta biblioteca, son los artículos de doctrina y la jurisprudencia, según coinciden en sus respuestas las bibliotecarias consultadas. Como explica Merlo Vega (2000), citado en el apartado 3.2.4, en las bibliotecas especializadas se lleva a cabo el servicio de referencia más exhaustivo debido al perfil de los usuarios y la función de suministro de información de estas bibliotecas. Por eso, el personal de referencia debe dominar las fuentes de información sobre el campo temático de la biblioteca. En esta biblioteca es fundamental el análisis

documental de doctrina y jurisprudencia en cada demanda específica del usuario, necesaria para su trabajo diario en la fundamentación de sus argumentaciones jurídicas.

En este sentido, en la biblioteca relevada, los usuarios precisan constantemente información actualizada sobre los temas de su interés, la cual se encuentra en las bases de datos jurídicas a las que accede el personal bibliotecario en búsqueda de doctrina y jurisprudencia. En menor medida se consulta el fondo bibliográfico, ya que no tiene el mismo grado de actualización que el material disponible en forma electrónica.

En la dimensión Proceso de Referencia Virtual, puede vislumbrarse que, de acuerdo a lo expresado por el personal, el mail es el medio más utilizado por los usuarios para contactarse con la biblioteca. Prácticamente no utilizan la Mesa de Entradas para hacerlo de manera presencial. Asimismo, las bibliotecarias remarcaron que los usuarios también utilizan el Skype como medio de contacto y, en menor medida, el teléfono.

Por otro lado, todas coincidieron en que las bases de datos jurídicas son el medio más utilizado para acceder a la información solicitada. En cuanto al envío de la respuesta al usuario, todas coincidieron en que el mail es el medio más utilizado, seguido por el Skype.

Teniendo en cuenta que casi todas las consultas se reciben en forma electrónica a través del mail o el Skype, es por esta razón que la respuesta suele enviarse por el mismo medio.

En cuanto al archivo de preguntas y respuestas, la mayoría de las bibliotecarias expresó que no se realiza ningún tipo de almacenamiento de las consultas realizadas. La biblioteca actualmente no cuenta con una base de conocimiento que permita almacenar las respuestas a las solicitudes de información planteadas al servicio de referencia virtual. Sin embargo, las cuatro bibliotecarias consideran pertinente realizar el seguimiento y control de las preguntas, su identificación por temas más frecuentes y un control de la

utilización del servicio por categoría de usuarios. Esto último es recomendable, teniendo en cuenta lo expresado en el apartado 3.2.8., por Manso Rodríguez y Pinto (2014). Así, los intermediarios deberían evaluar las solicitudes realizadas a través de la herramienta de comunicación establecida o de las necesidades de información detectadas, después se debería trazar la estrategia de búsqueda, consultando el archivo de soluciones anteriores y, de no corresponder, se procedería a realizar la búsqueda. Una vez concluida, deberían remitir la respuesta al usuario, a la vez que compilar las estadísticas del servicio.

En la dimensión Entrevista de Referencia Virtual, se destaca que las cuatro bibliotecarias realizan las preguntas necesarias para especificar de manera detallada las consultas de los usuarios. Además, la mayoría de ellas consideran necesario conocer para qué requiere la información el usuario. En este sentido, en el apartado 3.2.9. ya se hizo referencia a que, es muy común que el usuario no tenga una idea clara acerca de qué es lo que le interesa y qué no, por lo que el personal debe hacer todas las preguntas necesarias hasta que la consulta esté perfectamente especificada. Para eso, es importante saber qué información ya conoce el usuario, para no darle información redundante. Por otro lado, saber para qué quiere el usuario la información es útil para determinar el grado de especialización y en qué fuentes se realizará la búsqueda. Todos estos aportes, siguiendo a Merlo Vega (2000), se completan con la idea que, la entrevista de referencia permite delimitar y clarificar las demandas de información del usuario. Y, por esto, el grado de profundidad de la entrevista de referencia depende de la consulta, cuanto más especializado sea el tema, más detallada será la entrevista.

En cuanto a la disponibilidad para entregar la información en tiempo y forma, todas las bibliotecarias afirman que, esta unidad de información no tiene inconvenientes al respecto. Siguiendo al autor citado en el párrafo anterior, el mismo hace referencia a la relevancia de conocer la urgencia del usuario por recibir la información y la disponibilidad de la biblioteca para entregarla.

En la dimensión Soportes Tecnológicos, es importante remarcar que todas las bibliotecarias expresaron que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual sería factible, y que el WhatsApp debería ser uno de los servicios ofrecidos, seguido por el formulario web y el Instagram. Además, las cuatro afirman que, con el personal actual podrían brindarse estos nuevos servicios. En este punto, es significativo advertir que, para los cuatro tipos de usuarios consultados, el servicio de Instagram no es considerado como relevante. Así, puede verse en los siguientes apartados cuando se realiza la interpretación de las encuestas realizadas a los mismos.

En este sentido, y teniendo en cuenta la problemática planteada para este Trabajo Final de Especialización; esto es, visualizar las innovaciones más adecuadas para mejorar el servicio de referencia virtual de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro, aparece como pertinente remarcar este primer hallazgo. Si bien, para las cuatro bibliotecarias el servicio de Instagram sería deseable para optimizar el servicio brindado; los usuarios no lo consideran como tal.

En cuanto a la variable referencia sincrónica y asincrónica, en la actualidad, en la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro se utilizan como servicios de referencia virtual el chat interno —Skype—, el mail y el teléfono. De acuerdo a lo expresado por el personal, como referencia asincrónica podrían implementarse el formulario web y la base de conocimiento; mientras que como referencia sincrónica podría incluirse el WhatsApp. Estas incorporaciones, serían cubiertas con el personal actual, de acuerdo a lo referido por las cuatro bibliotecarias consultadas.

En la dimensión Evaluación del SRV, todas las bibliotecarias respondieron que consideran que la incorporación de nuevos servicios permitiría que más usuarios consulten a la dependencia. También coincidieron en que la supervisión del servicio es necesaria para realizar mejoras. En cuanto a la valoración del servicio ofrecido, de acuerdo al personal, los usuarios lo califican como muy bueno.

Para que los SRV implementados puedan mantener y, sobre todo, mejorar sus prestaciones, deben actualizarse de manera permanente no sólo para adaptarse a los avances tecnológicos, sino también a las necesidades cambiantes de los usuarios, según lo expresado ya en el apartado 3.2.12. Para eso, es necesario el desarrollo de mecanismos de evaluación de los mismos.

Ahora bien, si se consideran los aportes de Manso Rodríguez (2006) cuando explica que la biblioteca debe evaluar periódicamente los servicios que ofrece, sería deseable que esto sea considerado en el marco de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro. Esto debería ser así dado que la evaluación, permite conocer el comportamiento de los usuarios, identificar las áreas con problemas y establecer las mejoras necesarias. De allí la importancia de la evaluación como componente esencial en el planeamiento de los SRV, dado que permitiría asegurar la confiabilidad, la calidad y la eficacia del servicio.

### **5.3.2 Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los Magistrados del Poder Judicial de San Isidro**

En la dimensión Elementos del SRV, se destaca que la mayoría de los magistrados consultan la biblioteca para recibir información. Muchos otros lo hacen también para formación y capacitación, ya que es frecuente que realicen estudios de posgrado, rindan concursos o se dediquen a la docencia universitaria.

Las fuentes de información más utilizadas por ellos son la jurisprudencia y los artículos de doctrina. Este tipo de usuarios consultan con la biblioteca en manera mensual o con menor frecuencia, y muchas veces canalizan sus consultas a través de los funcionarios o empleados, que son quienes reciben la información por parte de las bibliotecarias.

En la dimensión Proceso de Referencia Virtual puede distinguirse que el mail es el medio más utilizado para consultar la biblioteca, seguido por el teléfono interno. De los distintos usuarios que tiene la biblioteca, los

magistrados son los que más utilizan el teléfono para explicar al personal bibliotecario sus inquietudes.

Por otro lado, para recibir las respuestas a sus consultas, lo más frecuente es que se utilice el mail y, en menor medida, el Skype. Al ser la jurisprudencia y los artículos de doctrina las fuentes de información más utilizadas por este tipo de usuario, es manifiesto que la información solicitada se recibe por estos medios, por donde se pueden enviar archivos en formato digital.

En la dimensión Soportes Tecnológicos es posible subrayar que la incorporación motivaría que algunos magistrados realicen las consultas por su propia cuenta. Es importante considerar también que varios de ellos no modificarían sus hábitos de consulta, ya que están acostumbrados a canalizar sus inquietudes a través de otros agentes judiciales y les resulta más cómodo hacerlo de esa manera. Además, la mayoría de los magistrados consideran que es factible que la biblioteca incorpore nuevos servicios de referencia virtual.

En cuanto al tipo de SRV, consideran que deberían incluirse el servicio de Bibliotecario en línea, WhatsApp y el formulario web.

En la dimensión Evaluación del SRV, la mayoría considera que es necesaria la incorporación de mejoras en los servicios brindados actualmente por la biblioteca.

En relación al servicio ofrecido por la biblioteca, todos los magistrados lo valoran como muy bueno en relación a la calidad, la cortesía, el tiempo de respuesta y la accesibilidad. En relación a la exactitud, es considerada como muy buena y en algunos casos como buena. Esto se refrenda con lo expresado en el Marco Teórico, al citar a McClures (2002), apartado 3.2.12, quien propone distintos criterios para determinar la calidad de los SRV. Entre ellos, incluye la

cortesía, la exactitud, el tiempo de respuesta y la accesibilidad; justamente los valorados de manera positiva en esta encuesta.

### **5.3.3 Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los Funcionarios del Poder Judicial de San Isidro**

En la dimensión Elementos del Servicio de Referencia Virtual, la mayoría de los funcionarios afirmaron que consultan la biblioteca en búsqueda de información; mientras que la mitad de ellos expresaron que también lo hacen para formación y capacitación. En menor medida, algunos respondieron que la consultan con la finalidad de recibir orientación.

Esto se debe a que la principal tarea de la biblioteca es el trabajo de análisis y filtrado de la información doctrinaria y jurisprudencial, necesaria para el trabajo de argumentación realizada en el Poder Judicial. Por otro lado, es importante destacar que muchos funcionarios realizan posgrados y especializaciones, otros son profesores universitarios y es usual que se postulen en distintos concursos. Esto hace que también consulten con la biblioteca con la finalidad de formarse y capacitarse. Muy pocas veces acuden a la misma para ser orientados en las búsquedas bibliográficas.

La mayoría de los funcionarios afirmaron que utilizan tanto libros como jurisprudencia como fuentes de información. La mitad de ellos manifestó que utilizan también artículos de doctrina. En menor medida, sólo uno de los encuestados afirmó que utiliza fuentes legislativas, así como acordadas y resoluciones. En cuanto a la frecuencia en el uso, algunos expresaron que consultan la biblioteca de manera semanal, otros en forma mensual, mientras que la mayoría lo hace con menor frecuencia.

En la dimensión Proceso de Referencia Virtual, la mayoría de los funcionarios afirmó que utiliza el mail y el Skype para contactarse con la biblioteca y que reciben las respuestas a sus consultas por los mismos medios. El teléfono y la Mesa de Entradas se utilizan en menor medida.

Esto se debe a que la gran mayoría de los funcionarios trabaja de manera remota y sólo lo hace de manera presencial una o dos veces a la semana, con lo cual cada vez que tienen que realizar una consulta es más frecuente que lo hagan por medios electrónicos. Asimismo, es importante destacar que cuando trabajan en forma presencial, utilizan los mismos medios, ya que les resulta más cómodo que tener que desplazarse hacia la biblioteca. También es fundamental tener en cuenta que muchos funcionarios trabajan en oficinas descentralizadas y no frecuentan sus instalaciones.

En la dimensión Soportes Tecnológicos, es importante remarcar que la mayoría de los funcionarios expresó que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual los motivaría a hacer las consultas por su propia cuenta; mientras que sólo algunos consideraron que seguirían realizando las consultas por intermedio de otro agente judicial.

Es muy frecuente que los funcionarios canalicen sus consultas a la biblioteca a través de los empleados, por una cuestión de comodidad. Sin embargo, es un dato importante que la mayoría de ellos considere que otros canales de consulta motivaría que se contacten con la biblioteca directamente y no a través de intermediarios.

Todos los funcionarios encuestados coincidieron en que es factible incorporar nuevos servicios de referencia virtual en esta biblioteca. La mayoría de ellos seleccionaron al WhatsApp y al servicio de Bibliotecario en línea. En menor medida, algunos eligieron al formulario web y sólo dos de ellos el archivo con respuestas brindadas a otras consultas.

Como ya se dijo en el Marco Teórico, en el apartado 3.2.11, el teléfono móvil, como soporte sincrónico, es una herramienta existente en la mayoría de las bibliotecas, y resulta ideal para responder consultas de tipo direccionales. Esta aplicación de mensajería instantánea ha sido incorporada por la mayoría de las Bibliotecas del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires. Por decisión de la Jefatura de la Biblioteca de San Isidro, esta biblioteca no lo ha hecho hasta el momento.

Este medio permite brindar respuestas rápidas y hacer reclamos, entre otras funciones. Además de permitir la recepción y realización de llamadas, posibilita el envío de documentos y capturas de imágenes.

A partir de la pandemia, muchos funcionarios se acostumbraron a contactarse por WhatsApp a las líneas personales de las bibliotecarias. El hecho de contar con una línea habilitada para la dependencia evitaría que estas consultas se realicen de ese modo y que se canalicen en un solo lugar.

En cuanto al servicio de bibliotecario en línea, el mismo permitiría establecer una conversación con el bibliotecario de forma sincrónica a través de un chat, especificando días y horarios del servicio.

Como explica Merlo Vega (2009), el chat implica un grado mayor de desarrollo en los servicios de referencia digital. Por eso, es necesario que el personal esté preparado y pueda manejar distintos recursos de información, así como aplicar diversas técnicas de comunicación fluidas, tal y lo expresado en 3.2.11.

En la dimensión Evaluación de los SRV, la mayoría de los funcionarios manifestó que es necesario incorporar mejoras en los servicios de referencia virtual actuales para el funcionamiento de la biblioteca. Asimismo, expresaron que el servicio brindado actualmente es muy bueno en la mayoría de los criterios establecidos: cortesía, tiempo de respuesta, calidad y exactitud. El único criterio que recibió una calificación más baja fue el de accesibilidad.

Como puede observarse, muchos de los funcionarios consideran que el servicio de referencia virtual de la biblioteca debe optimizarse para lograr una mayor accesibilidad por parte de los usuarios.

#### **5.3.4 Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los Empleados del Poder Judicial de San Isidro**

En la dimensión Elementos del Servicio de Referencia Virtual, casi todos los empleados respondieron que consultan la biblioteca con la finalidad de recibir información. Varios de ellos expresaron que también lo hacen con la finalidad de formación; mientras que sólo algunos respondieron que consultan la biblioteca para recibir orientación.

La mayoría de ellos también afirmó que la fuente de información más utilizada es la jurisprudencia y, en menor medida, los libros. Algunos utilizan también artículos de doctrina, unos pocos la legislación y sólo un par las resoluciones y acordadas.

En general, los empleados consultan información solicitada por los funcionarios y los magistrados, que prefieren canalizar sus inquietudes por intermedio de ellos. Lo más frecuente es que soliciten jurisprudencia a las bibliotecarias sobre un caso puntual. Por eso, son muy pocos los que solicitan orientación para la búsqueda por sus propios medios.

En relación a la frecuencia de uso, los empleados suelen consultar la biblioteca de manera semanal o una vez al mes.

En la dimensión Proceso de Referencia Virtual, se puede apreciar que todos los empleados encuestados utilizan el mail para contactarse con la biblioteca. Muchos de ellos también lo hacen por Skype. En menor medida, algunos utilizan también el teléfono interno; mientras que unos pocos utilizan la Mesa de Entradas como otro medio de contacto.

Esto permite vislumbrar que los medios electrónicos son los más elegidos por los empleados para contactar con la biblioteca y que sólo unos pocos se acercan de manera presencial.

Por otro lado, la mayoría de los empleados reciben las respuestas por los mismos medios: mail o Skype. Sólo algunos lo hacen de manera presencial y casi ninguno de manera telefónica. Esto se debe a que las consultas suelen ser para recibir jurisprudencia e información específica sobre determinados

temas, la cual es enviada en un formato digital; mientras que por teléfono sólo pueden responderse consultas puntuales que no requieren exhaustividad.

En la dimensión Soportes tecnológicos, la mayoría de los empleados consideran que la incorporación de nuevos servicios de referencia virtual motivaría que los agentes judiciales que no consultan la biblioteca por su cuenta empiecen a hacerlo. Si bien los magistrados y funcionarios suelen canalizar sus consultas a través de los empleados, es interesante que ellos opinen que al existir otros canales se lograrían cambiar los hábitos de los usuarios para consultar con la biblioteca por su propia cuenta. Además, todos los empleados consideran factible la incorporación de nuevos SRV en esta biblioteca.

La mayoría de los empleados considera que deberían estar incluidos el WhatsApp y el servicio de Bibliotecario en línea.

El servicio de Bibliotecario en línea —apartado 3.3.12 del Marco Teórico— permite realizar una conversación de forma sincrónica a través de un chat. Este servicio, al igual que el formulario web, resultaría útil especialmente para los usuarios externos que navegan la web de la SCBA. Otra posibilidad es redirigir al usuario desde la web hacia el WhatsApp disponible en la biblioteca. Es importante fijar días y horarios en los cuales se puedan responder las preguntas de los usuarios.

En la dimensión Evaluación, se destaca que varios empleados consideran necesaria la incorporación de mejoras en los servicios de referencia virtual brindados actualmente. Por otro lado, todos ellos consideran que el tiempo de respuesta en el servicio brindado por la biblioteca es muy bueno.

En cuanto a los criterios para evaluar el servicio, es importante tener en cuenta que varios empleados consideran que la accesibilidad es regular, a diferencia del resto de los criterios, que fueron mejor calificados. Este dato es de fundamental importancia para determinar la necesidad de incorporar otros servicios de referencia virtual y optimizar los existentes.

### **5.3.5 Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los Usuarios Externos del Poder Judicial de San Isidro**

En la dimensión Elementos del Servicio de Referencia Virtual se destaca que los usuarios externos se acercan a la biblioteca fundamentalmente para solicitar acordadas o resoluciones citadas en distintas sentencias o para buscar un fallo en particular. Estos usuarios consultan la biblioteca con la finalidad de obtener información y orientación. Las resoluciones y acordadas son la principal fuente de información utilizada por ellos, seguida por la jurisprudencia. Estos usuarios consultan la biblioteca en forma mensual o con menor frecuencia.

En la dimensión Proceso de Referencia Virtual, es posible vislumbrar que todos los usuarios externos utilizan la Mesa de Entradas como medio para contactarse con la biblioteca y reciben las respuestas a sus consultas de manera personal por Mesa de Entradas o por mail.

En la dimensión Soportes Tecnológicos, sobresale que todos los usuarios externos consideran factible que la biblioteca incorpore nuevos servicios de referencia virtual. Además, todos ellos consideran que el formulario web es un servicio virtual que debería ofrecer la biblioteca, al igual que el WhatsApp y, en menor medida, el archivo con respuestas brindadas a otras consultas.

De todas las categorías de usuarios existentes, los usuarios externos son los que remarcaron la necesidad de contar con una Base de conocimiento. Se trata de un archivo donde se almacenan las respuestas a las solicitudes de información planteadas al servicio de referencia virtual, incluyendo la pregunta realizada y las fuentes o recursos de información que sirvieron para confeccionar la respuesta. Esto abre la posibilidad de compartirlas y retornarlas para dar solución a necesidades de información similares en otra ocasión, tal y lo expresado en el Marco Teórico, 3.2.11.

Lo expresado adquiere relevancia si se toma en cuenta el aporte de Rodríguez Briz (2006) quien sostiene que así se trate de servicios de referencia virtuales o no, la Base de conocimiento debería ser una práctica habitual de las unidades de información especializadas. Esto redundaría en el ahorro de tiempo y recursos al permitir la indexación de temas consultados con antelación.

En la dimensión Evaluación del Servicio de Referencia Virtual, se remarca que todos los usuarios externos consideran necesaria la incorporación de mejoras en los SRV actuales para el funcionamiento de la biblioteca.

En relación a la calidad, la cortesía, la exactitud y el tiempo de respuesta en el servicio de referencia que brinda la biblioteca actualmente, todos los usuarios externos la consideran de manera muy positiva. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el criterio de accesibilidad es valorado como bueno por la mitad de estos usuarios, acentuándose la diferencia en la valoración en comparación con los otros criterios enumerados.

En este punto, se torna relevante considerar la incorporación del formulario web. En particular, resultaría útil principalmente para estos usuarios, quienes suelen navegar la web de la SCBA y no encuentran los datos de la biblioteca para contactarse. Por ende, este medio permitiría evacuar y agilizar las consultas y sus respectivas respuestas a un tipo de usuario específico, que difícilmente se contacte por otros medios, o le resulte más engorroso.

Para finalizar este apartado, puede decirse que, de la interpretación de los datos surge a las claras, la necesidad de la incorporación de nuevos SRV en la biblioteca, de acuerdo a las demandas planteadas por los diferentes usuarios que la visitan y teniendo el acuerdo, en consonancia, de su personal.

## 6. Conclusiones

Teniendo en cuenta el problema de investigación planteado para este Trabajo Final Integrador; esto es, de qué manera las innovaciones más adecuadas para mejorar el SRV de la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro, deben ser visualizadas, reconocidas e implementadas, para brindar un servicio óptimo a los diferentes usuarios que la utilizan puede arribarse a las siguientes conclusiones.

La incorporación de nuevos SRV en la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro podría ofrecer, en el corto plazo, numerosas ventajas tanto para los usuarios como para la institución. Estas innovaciones permitirían proporcionar una atención eficiente a los diferentes usuarios, ya que podrían recibir respuestas en tiempo real y por múltiples canales. Asimismo, permitirían mejorar la calidad de la atención al usuario, al poner al alcance del personal nuevas herramientas tecnológicas para responder a las distintas consultas.

Siguiendo los datos obtenidos como resultados a través de las encuestas realizadas, el proceso de SRV en la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro se caracteriza, actualmente con la utilización del mail como el medio más elegido por los usuarios para contactarse con la biblioteca y, es el mismo a través del cual se envían las respuestas, de acuerdo a lo solicitado. Las bases de datos jurídicas disponibles en la biblioteca permiten acceder a la información solicitada. Por otro lado, no se realiza almacenamiento alguno en formato archivo de preguntas y respuestas, porque no se cuenta con una base de conocimiento que permita almacenar las respuestas a las solicitudes de información planteadas al SRV. Esta realidad va más allá de las opiniones de las bibliotecarias, que consideran pertinente realizar el seguimiento y control de las preguntas, su identificación por temas más frecuentes y un control de la utilización del servicio por categoría de usuarios.

Por esto, la incorporación de nuevos SRV es reconocida por el personal de la Biblioteca como herramienta factible para optimizar el servicio. Así se infiere, a través de la encuesta realizada, donde manifiestan que la incorporación

de nuevos SRV permitiría que más usuarios consulten la dependencia, siendo factible hacerlo y podría cubrirse con el personal actual. Sería necesaria la incorporación de WhatsApp, el formulario web e Instagram y, en menor medida, la base de conocimiento. El personal reconoce que el SRV permite alcanzar las metas de la biblioteca; a la vez que sostiene que la supervisión del servicio es necesaria para realizar mejoras. Se destaca, la valoración que realizan los usuarios sobre el servicio, calificándolo como muy bueno.

En lo que refiere a los beneficios que podrían promoverse teniendo en cuenta a los diferentes usuarios de la Biblioteca, puede concluirse que:

Entre los magistrados, que consultan jurisprudencia como fuente de información principal a través del mail, consideran factible la incorporación de nuevos SRV. Acuerdan con un bibliotecario en línea, WhatsApp y formulario web, siendo necesario incorporar mejoras en los SRV brindados actualmente.

Por su parte, los funcionarios consultados utilizan tanto libros como jurisprudencia con una frecuencia semanal. El mail es el medio más utilizado para contactar y recibir las respuestas, seguido por el Skype. Consideran que la incorporación de nuevos SRV los motivaría para que hicieran las consultas por su cuenta. Todos consideran que es factible y sugieren la incorporación de WhatsApp y bibliotecario en línea.

En cuanto a los empleados judiciales, sus consultas devienen en solicitudes semanales de información, jurisprudencia y libros. El mail es el medio más utilizado, seguido por el Skype. Posiblemente, la incorporación de nuevos SRV motivaría a que los otros agentes consulten por su cuenta. Recomiendan la incorporación de WhatsApp, bibliotecario en línea y formulario web. La mayoría considera necesaria la mejora, entendiendo que redundaría en su propio beneficio.

Por último, los usuarios externos, consultan principalmente para buscar fallos puntuales o acordadas y resoluciones, para recibir información y orientación. En este sentido, las resoluciones y acordadas son las fuentes más

utilizadas. En segundo lugar, la jurisprudencia. Las consultas son mensuales, siendo la Mesa de Entradas el medio más utilizado para realizarlas y recibir las respuestas. Sugieren sumar formulario web, WhatsApp y archivo, asumiendo como necesaria la incorporación de mejoras. Cabe agregar que, en cuanto a la accesibilidad, en estos usuarios puntualmente, se advierte como debilidad de la biblioteca, el no contar con canales de comunicación más adecuados para ellos. Esto fortalece el desarrollo de todo este Trabajo Final, considerando la necesidad de la incorporación de SRV para optimizar el servicio de la biblioteca.

De acuerdo con lo expuesto, la incorporación de nuevos SRV en la biblioteca permitiría ofrecer a los usuarios una experiencia más cómoda y flexible, además de hacerla accesible a nuevos usuarios. Las nuevas tecnologías deben ser incorporadas a las unidades de información especializadas, como la Biblioteca del Poder Judicial de San Isidro. El desafío está planteado.

## 7. Bibliografía consultada

Aftalión, E.; García Olano, F. y Vilanova, J. (1967). Introducción al derecho. La Ley.

Albornoz, S. (2022). Las redes sociales como factor determinante para el posicionamiento de los servicios bibliotecarios. En: Bibliotecas jurídicas: tendencias internacionales para la solución de problemas en la sociedad de la información y del conocimiento. Instituto de Investigaciones Jurídicas. UNAM.  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/14/6673/22.pdf>

Alpízar Moya, S.; Cáceres Ramos, H. y Flores de Izquierdo, M. L. (1993). El usuario y los servicios de información: un reto de hoy. Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la prevención del delito y tratamiento del delincuente (ILANUD).

Álvarez Avendaño, M., Córdova Palomino, M.; Villatoro García, A. (2022). El marketing de servicios en las bibliotecas jurídicas. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.  
[https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Cordova-Palomino/publication/371133746\\_El\\_marketing\\_de\\_servicios\\_en\\_las\\_bibliotecas\\_juridicas/links/6474f25d6a3c4c6efbef05c5/El-marketing-de-servicios-en-las-bibliotecas-juridicas.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Cordova-Palomino/publication/371133746_El_marketing_de_servicios_en_las_bibliotecas_juridicas/links/6474f25d6a3c4c6efbef05c5/El-marketing-de-servicios-en-las-bibliotecas-juridicas.pdf)

Andrade, M. L. (2017). Bibliotecas jurídicas. Saberes y orientaciones prácticas. Dunken.

Balbi, M. (2023). Metodología de la Investigación Científica. Material de cátedra. Unidades 1-4. UCES.

Bazán, V.; Ortiz-Repiso, V. (2013). Más allá del mostrador de referencia: del correo electrónico a la web 2.0. *Información, cultura y sociedad*, no. 28

(junio 2013), p. 11-32. UBA, Facultad de Filosofía y Letras.  
<http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n28/n28a02.pdf>

Borell, M. (2008). Servicios de referencia virtual. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE), Universidad Nacional de La Plata (UNLP).[https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.246/ev.246.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.246/ev.246.pdf)

Casanova Huerta, A. (2010). Software libre: una opción viable en la organización bibliográfica de fotografías. Caso Biblioteca de las Artes. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de México.  
[http://eprints.rcdis.org/7771/1/Araceli\\_Casanova\\_Software\\_Libre\\_Tesina.pdf](http://eprints.rcdis.org/7771/1/Araceli_Casanova_Software_Libre_Tesina.pdf)

Chaves Guimarães, J. A. (1993). Formas da informação jurídica: uma contribuição para su abordagem temática. En: Revista Brasileira Biblioteconomía e Documentação, v.26, no. 1-2.

Contreras Hernández, B. (2017). Las redes sociales como recurso de información para el servicio de referencia virtual en bibliotecas académicas. UNAM.  
[https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/TM18](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/TM18)

De Groote, S.; Scoulas, J.M. (2021). Impact of covid-19 on the use of the academic library. *Reference Services Review*, vol. 49, no. 3/4, pp. 281-301. <https://doi.org/10.1108/RSR-07-2021-0043>

García, J. (1996). Las bibliotecas especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de América Latina. [Conferencia]. En: 62nd IFLA General Conference and Council The Challenge of Change: Libraries and Economic Development. <http://archive.ifla.org/IV/ifla62/62-garc.htm>

- Godínez Méndez, W. (2020). El desarrollo de colecciones en bibliotecas jurídicas. En: El futuro de las bibliotecas y los servicios de información jurídica en México. Instituto de Investigaciones Judiciales. UNAM.
- Gómez González, C. D.; Sosa Zaragoza, P. (2020). El uso de las redes sociales en las bibliotecas universitarias de México: un estudio comparativo. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 119, p. 51-75. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673439>
- Gutiérrez, F. G. (2018). Gestión de redes sociales en bibliotecas: reflexiones urgentes. <https://core.ac.uk/download/pdf/290493283.pdf>
- Hernández Pacheco, F. Escenarios del desarrollo de bibliotecas públicas y jurídicas dentro de la historia del mundo y de México. En: El futuro de las bibliotecas y los servicios de información jurídica en México. Instituto de Investigaciones Judiciales. UNAM. [https://www.researchgate.net/profile/Diana-Quezada/publication/345820856\\_La\\_biblioteca\\_publica\\_y\\_la\\_biblioteca\\_juridica\\_como\\_entidades\\_convergentes/links/5faf22b7a6fdcc9ae050d019/La-biblioteca-publica-y-la-biblioteca-juridica-como-entidades-convergentes.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Diana-Quezada/publication/345820856_La_biblioteca_publica_y_la_biblioteca_juridica_como_entidades_convergentes/links/5faf22b7a6fdcc9ae050d019/La-biblioteca-publica-y-la-biblioteca-juridica-como-entidades-convergentes.pdf)
- Hernández Sampieri y otros (2014). Metodología de la investigación. [https://www.academia.edu/20792455/Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion\\_6ta\\_edicion\\_Roberto\\_Hernandez\\_Sampieri](https://www.academia.edu/20792455/Metodologia_de_la_Investigacion_6ta_edicion_Roberto_Hernandez_Sampieri)
- IFLA (2014). Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>
- Iglesias, G.; Resala, G. (2013). Elaboración de tesis, tesinas y trabajos finales : diferentes modalidades: pautas metodológicas: indicadores de evaluación. Noveduc.

- Llambías, J. (1997). Tratado de derecho civil: parte general. Tomo 1. Abeledo Perrot.
- Machado, M. T. (2000). Relacionamento biblioteca/usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. En: Encontro Nacional de Documentação e Informação Jurídica, 7. Porto Alegre.
- Manso Rodríguez, R. (2006). *Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación* (Cap.3). Santa Clara: Freijo. <http://eprints.rclis.org/12495/1/2>. Servicio de Referencia Virtual R. Manso.pdf
- Manso Rodríguez, R.; Pinto, M. (2014). Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas. Gijón: Trea.
- Merlo Vega, J. A. (2009). El servicio bibliotecario de referencia digital. *Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Editum, Ediciones de la Universidad de Murcia.
- Millán Ráfales, María Carmen (2003). Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: Situación en el sistema de andaluz de bibliotecas, y centro de documentación. Boletín de Asociación Andaluza de Bibliotecarios. <http://eprints.rclis.org/5895/>
- Navas Benito, E. (2019). "Pregunte: las bibliotecas responden": un servicio de Referencia Virtual multitudinario. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6885097>
- Ortiz Ancona, D.; Ibarra Contreras, R.; Algarín Árzate S. M.; Macedo Reza, Y. y Ávila Juárez E. J. (2022). La eficiencia del servicio de mensajería instantánea: una experiencia en BiDi UNAM durante la pandemia. *Biblioteca Universitaria*, 25 (2). <https://doi.org/10.22201/dgbsdi.0187750xp.2022.2.1405>

- Ossorio, M. (1999). Diccionario de Ciencias jurídicas, políticas y sociales. Heliasta.
- Passos, E. (2001). Bibliotecário jurídico: seu perfil, seu papel. En: Infolegis: Pesquisa jurídica no Brasil. Trabalho apresentado no 3º Encontro de Documentação e Informação Jurídica, Río de Janeiro.
- Paz, G.; Locles, M. J. (2021). Construir comunidad: Gestión de redes sociales; Instagram - la nueva vitrina de las bibliotecas. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Biomédicas – Universidad Austral. [:https://riu.austral.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1865/Construir%20comunidad%20Gesti%C3%B3n%20de%20redes%20sociales%3B%20Instagram%20la%20nueva%20vitrina%20de%20las%20Bibliotecas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riu.austral.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1865/Construir%20comunidad%20Gesti%C3%B3n%20de%20redes%20sociales%3B%20Instagram%20la%20nueva%20vitrina%20de%20las%20Bibliotecas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Resala, G. (2017). Los errores más comunes al escribir una tesis: guía práctica con explicaciones, ejemplos, ejercicios y soluciones. Noveduc.
- Rodríguez Briz, F. (2005). Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Alfagrama.
- Strable, E. (1968). Bibliotecas especializadas: sus funciones y administración. Unión Panamericana.
- Torres, S.; González Bonorino, A.; Vavilova, I. (2012). La cita y referencia bibliográfica: guía basada en las normas APA 3ª ed. Rev. y ampl. <http://www.uces.edu.ar/biblioteca/citas-bibliograficas-APA-2012.pdf>
- Torres Vargas, G.; Sánchez Avillaneda, M. (2005). El servicio de referencia en la biblioteca digital. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología E información*, 19(39), 120–133. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2005.39.4080>

Valdés Abreu, M. (1999). Consideraciones generales en torno al valor añadido de la información. *Biblios*, 2001, n. 8. <http://eprints.rclis.org/5569/1/B8-03.pdf>

Vellosillo González, I. (1996). Las bibliotecas especializadas. En: *Manual de biblioteconomía. Síntesis*.