



Facultad de
**Información y
Comunicación**



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY

Universidad de la República
Facultad de Información y Comunicación
Instituto de Información

Estado de situación del servicio de referencia de la Biblioteca jurídica de la Intendencia de Montevideo

Trabajo final de grado para optar al título de Lic. en Bibliotecología

Autora: Gianella Estevez

Tutor: Mag. Javier Canzani

Montevideo, 01 de julio de 2025



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.

El tribunal docente, integrado por los abajo firmantes, aprueba la monografía de investigación titulada: Estado de situación del servicio de referencia de la Biblioteca jurídica de la Intendencia de Montevideo.

Estudiante: Gianella Estévez

Licenciatura en Bibliotecología

Puntaje

.....

Tribunal:

Prof.

(nombre y firma)

Prof.

(Nombre y firma)

Prof.

(Nombre y firma)

Fecha.....

Agradecimientos

El siguiente trabajo está dedicado a una persona muy especial que ame con todo mi corazón Rene Stechina, que fue un pilar muy importante en mi vida que siempre me impulsó a creer en mí. Nunca dejó de apoyarme, me dio muy buenos consejos impulsándome a que estudie y que sea una persona con valores.

En segundo lugar, se lo dedico a mi madre Teresa Artigas, otro pilar en mi vida que siempre me dio todo, hasta la vida. Mujer luchadora como ninguna con sus esfuerzos siempre conmigo en todo. Te amo y gracias.

En tercer lugar, a mis hijos perrunos siempre acompañándome en mis horas de estudio.

En cuarto lugar, a mis amigos de la vida y compañeros de carrera como Sara García, Víctor Da Silva, Noelia Techera y otros que supieron estar en su momento.

En quinto lugar, a mi tutor Javier Canzani por sus aportes académicos.

En sexto lugar, a la encargada de la Biblioteca Jurídica, Lic. Carla Fusaro que siempre fue muy atenta en darme datos, aportes e información sobre el trabajo de referencia desempeñado en la biblioteca que se refiere mi trabajo final de grado.

En séptimo lugar le agradezco eternamente a la directora de la División de Asesoría Jurídica de la Intendencia de Montevideo, Carina Estéfano y a los usuarios de la biblioteca que se tomaron su tiempo para que les hiciera las entrevistas a cada uno gracias.

Resumen

El presente trabajo final de grado realiza un análisis del servicio de referencia en la Biblioteca jurídica de la Intendencia de Montevideo, identificando sus fortalezas, debilidades y posibles áreas de mejora. Al mismo tiempo, examina conceptos fundamentales vinculados a los servicios de referencia. Para desarrollarlo se definió la utilización de una metodología de enfoque cualitativo mediante la realización de entrevistas profundidad. A partir del análisis de los resultados, se proponen pautas para la mejora del servicio. El marco teórico desarrolla una visión integral del servicio de referencia, incluyendo su evolución, planificación, objetivos, tipos, recursos humanos involucrados, colección de referencia y herramientas de evaluación. Asimismo, se incorpora un apartado dedicado al servicio de referencia digital, en el que se analizan sus tipologías, recomendaciones de implementación, ventajas y desafíos actuales, con especial énfasis en el contexto del año 2024. Además, aborda la historia institucional de la Intendencia de Montevideo y de su biblioteca jurídica. La metodología empleada es de carácter cualitativo y se utilizan entrevistas en profundidad realizadas a usuarios, así como también a la encargada del servicio de referencia y a la directora de la biblioteca. A partir del análisis de los resultados, se proponen pautas para la mejora del servicio que incluyen la ampliación de recursos electrónicos, la digitalización de documentos físicos, el fortalecimiento de las capacitaciones en alfabetización informacional y el uso de bases de datos, así como el desarrollo de un servicio de referencia multicanal y una evaluación sistemática y continua del mismo. Las conclusiones del trabajo destacan el valor del servicio de referencia como eje estratégico en el acceso a la información jurídica, y la necesidad de su permanente adaptación a los cambios tecnológicos y a las necesidades de los usuarios.

Palabras clave: Bibliotecas jurídicas; Servicio de referencia; Referencia digital; Alfabetización informacional.

Abstract

This final degree project presents an analysis of the reference service at the Legal Library of the Montevideo City Hall, aiming to identify its strengths, weaknesses, and potential areas for improvement. To achieve these objectives, a literature review was conducted to better understand the theoretical framework and examine key related concepts. The theoretical framework offers a comprehensive view of the reference service, covering its evolution, planning, objectives, types, involved personnel, reference collection, and evaluation tools. It also includes a section on digital reference services, analyzing their types, implementation recommendations, advantages, and current challenges, with special attention to the context of the year 2024. The study focuses on specialized libraries, particularly legal libraries, and also addresses the institutional history of the Montevideo City Hall and its legal library. The methodology is based on qualitative approaches, specifically in-depth interviews with users, the head of the reference service, and the library director. Based on the analysis of the collected data, several improvement guidelines are proposed. These include expanding electronic resources, digitizing physical documents, strengthening training in information literacy and database use, developing a multichannel reference service, and implementing a systematic and ongoing evaluation process. The conclusions emphasize the importance of the reference service as a strategic pillar for access to legal information and the need for its continuous adaptation to technological changes and user needs.

Keywords: Law libraries; Reference service; Digital reference; information literacy.

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
Antecedentes.....	2
Marco teórico.....	4
Sociedad de la información.....	4
Tecnologías de la información y comunicación.....	8
Alfabetización en información.....	10
Servicio de referencia	14
Evolución y concepto.....	14
Planificación del servicio de referencia.....	17
Tipos de servicios de información.....	23
Colección de referencia.	26
El personal a cargo del servicio de referencia.....	27
La entrevista de referencia.	29
Evaluación del servicio de referencia.....	33
Servicio de referencia digital.....	37
Ventajas y desventajas del servicio de referencia digital.....	39
Tipos de servicios de referencia digital.....	40
Recomendaciones para el servicio de referencia digital.....	42
Servicio de referencia digital en la actualidad 2024.....	46
Bibliotecas especializadas	47
Biblioteca jurídica.....	50
Intendencia de Montevideo	52
Biblioteca jurídica IM.....	54
Objetivos.....	55
Objetivo general	55
Objetivos específicos.....	55
Metodología.....	55
Técnicas de recolección de datos.....	56
Presentación de resultados.....	58
Objetivos y usuarios.....	58
Canal y modalidad de consultas.....	59
Desarrollo del servicio y procedimientos.....	61
Formación y evaluación.....	61
Recursos y colección de referencia.....	61
Formación continua del profesional.....	61
Rol de la biblioteca.....	62
Aporte fundamental.....	63
Mejoras potenciales en los servicios.....	63
Características deseables del profesional a cargo.....	63
Importancia de la biblioteca.....	64
Calidad del servicio de referencia.....	65
Necesidades de información.....	65
Recursos y servicios adicionales.....	65

Pautas de mejora.....	66
Pautas para las mejoras de la implementación del servicio de referencia de la Biblioteca Jurídica Intendencia de Montevideo.....	66
Fortalecimiento de los recursos electrónicos.....	66
Digitalización de documentos físicos.....	66
Capacitación continua en alfabetización informacional y uso de bases de datos...	67
Actualización permanente del fondo bibliográfico.....	67
Evaluación sistemática del servicio de referencia.....	67
Conclusiones.....	68
Referencias bibliográficas.....	70
Anexos.....	78
Anexo A. Guía de preguntas para las entrevistas.....	78
Anexo B. Imágenes fotográficas de la Biblioteca Jurídica de la IM.....	81

Lista de tablas

Tabla Nro. 1: cronología del servicio de referencia.

Tabla Nro. 2: tipo de servicios de referencia.

Tabla Nro. 3: tipología de servicios de referencia.

Tabla Nro. 4: indicadores ALA para evaluar el servicio de referencia.

Tabla Nro. 5: tipos de servicio de referencia digital.

Tabla Nro. 6: estadísticas anuales de la biblioteca jurídica de la IM.

Lista de imágenes

Imagen Nro. 1: organigrama de la IM

Imagen Nro. 2: entrada de la Biblioteca jurídica.

Imagen Nro. 3: sector de referencia de la Biblioteca jurídica.

Imagen Nro. 4: sala de lectura de la Biblioteca jurídica.

Lista de abreviaturas y siglas.

ALA – American Library Association

ALFIN - Alfabetización Informacional

CCB – Consejo de Cooperación Bibliotecaria

CDRS - Collaborative Digital Reference Service

FIC - Facultad de Información y Comunicación

IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions

IM - Intendencia de Montevideo

MARS - Machine Assisted Reference

SI - Sociedad de la Información

SLA – Special Libraries Association

TIC - Tecnología de la Información y Comunicación

Udelar - Universidad de la República

Introducción

El presente trabajo se realiza en el marco del trabajo final de grado de la Licenciatura en Bibliotecología de la Facultad de Información y Comunicación (FIC), de la Universidad de la República (Udelar).

La elección del tema surge a partir de la realización de una pasantía en la Biblioteca jurídica de la Intendencia de Montevideo, la cual ha sido una experiencia muy enriquecedora y motivadora a la hora de realizar este proyecto final.

El objetivo principal es analizar el servicio de referencia que ofrece la biblioteca, con énfasis en identificar sus fortalezas y debilidades, así como algunas posibles mejoras. En efecto, la investigación se basa en una revisión teórica sobre distintos conceptos vinculados al servicio de referencia, desde su evolución histórica hasta los elementos claves para su implementación y evaluación. Se incluye además un apartado sobre el servicio de referencia digital, atendiendo a su realidad en el año 2024, sus ventajas y también sus dificultades.

El servicio de referencia constituye una parte fundamental en las bibliotecas, ya que se encarga de orientar a los usuarios en la búsqueda de la información que necesitan. En el contexto actual, marcado por los avances en las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el crecimiento de la sociedad de la información (SI), se vuelve importante revisar cómo se ofrece este servicio en bibliotecas especializadas como las jurídicas.

Desde el punto de vista metodológico se utiliza una estrategia cualitativa. Como herramienta de recolección de datos se realizó una revisión bibliográfica y entrevistas en profundidad a personas con tres perfiles distintos: usuarios de la biblioteca, la encargada del servicio y la directora de la unidad de la que depende la biblioteca. Con esto se buscó obtener una mirada más amplia sobre el funcionamiento real del servicio.

La estructura del trabajo está compuesta por varios capítulos. Primero se introduce el tema, luego se presentan antecedentes relevantes, el marco teórico, los objetivos de la investigación, la metodología empleada, la

presentación de los resultados, las conclusiones, las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Antecedentes

La bibliografía sobre este tema es amplia y en los últimos años se ha visto actualizada ya que se han publicado diversos estudios monográficos sobre la temática. No obstante, hasta el momento no se han elaborado trabajos sobre el estado de situación del servicio de referencia de las bibliotecas jurídicas del país. El caso más cercano es el reciente trabajo final de grado elaborado por García Van Velthoven y Rodríguez Figueroa (2023), el cual se titula “Actualización de los servicios de referencia parlamentarios de la Biblioteca del Poder Legislativo”. A través de este estudio, se puede observar a detalle cómo se han actualizado los servicios de referencia en el entorno parlamentario. Aunque no está centrado específicamente en biblioteca jurídica, brinda una base para entender para entender cómo se encuentra la situación y cómo el servicio ha ido adaptándose a las necesidades de los usuarios.

María Beatriz Almanza (2017), realiza un análisis exhaustivo sobre el acceso a la información en las bibliotecas jurídicas. Este proyecto resulta relevante, ya que las bibliotecas jurídicas ocupan un lugar destacado en la investigación. Aunque el estudio se centra en Argentina, el marco conceptual planteado puede aplicarse al contexto de Uruguay, proporcionando elementos clave para comprender el funcionamiento del servicio de referencia en este tipo de bibliotecas.

Siguiendo con el panorama nacional, se encuentra la monografía de grado de Víctor Da Silva (2020), titulada “Servicio de referencia: estudio comparativo entre la Facultad de Información y Comunicación, Udelar y la Facultad de Traducción y Documentación, USAL”. En dicho trabajo se hace un relevamiento de dos bibliotecas con realidades diferentes (geográficas y económicas). Con este tipo de relevamiento, se puede apreciar cómo funciona el servicio de referencia en contextos diferentes y cómo las condiciones locales impactan al mismo.

Otro documento muy importante es el publicado por Javier Canzani (2019), para obtención del título Magister en Información y Comunicación, en el cual se tratan los fundamentos teóricos que sustentan el servicio de referencia digital. Al hacer foco en el servicio de referencia digital, esta investigación brinda fundamentos para analizar el paso del servicio de referencia tradicional a la digital.

Ledesma (2009), brinda pautas para el diseño de un servicio de referencia digital especializado en turismo y deporte en Uruguay. Además, a través de su documento se puede apreciar la evolución que ha tenido el servicio de referencia en los últimos años, ya que han pasado quince años de su publicación.

Ya en el ámbito internacional dos son los autores claves para realizar cualquier investigación en español sobre el servicio de referencia, Merlo Vega académico español integrante del Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Salamanca, que con su documento “Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta” publicado en 2010, aporta conceptos fundamentales para entender qué es el servicio de referencia, brinda un marco conceptual muy detallado sobre cómo gestionar este servicio en el área digital. Del mismo modo lo hace Manso Rodríguez doctor en Documentación e Información Científica por la Universidad de Granada, con su tesis doctoral titulada "Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterio de calidad y herramientas de la web 2.0" publicada en 2010, en la cual aporta criterios de calidad y uso de herramientas para esta nueva era digital, aspectos que deben de ser utilizados para crear/mantener cualquier tipo de servicio de referencia.

En cuanto a la alfabetización en información, la *American Library Association* (ALA) brinda información de utilidad, ya que relaciona a las bibliotecas, la sociedad de la información y la alfabetización en información. La ALA es fundamental para entender el vínculo entre las bibliotecas y la alfabetización en información, porque esta es clave para el acceso, uso y evaluación crítica de la información en la sociedad actual.

En el ámbito nacional, en su trabajo final de grado, Martínez Diego (2023), realizó una tesis titulada “Alfabetización en Información y enseñanza

virtual: experiencia de intervención profesional en Biblioteca Escolar Abre tu Mente” donde analiza cómo las bibliotecas pueden integrar nuevas tecnologías para mejorar sus servicios, optimizar entornos virtuales y garantizar información de calidad. A través de este estudio, es posible obtener un enfoque contemporáneo sobre la temática y entender cómo se pueden aplicar las nuevas tecnologías de la información en el servicio, mejorando entornos virtuales y brindando información de calidad.

Marco teórico

El presente marco teórico se centra en analizar y fundamentar conceptos claves para esta investigación enfocada en el servicio de referencia en bibliotecas jurídicas de Uruguay, en este caso específico, la Biblioteca Jurídica de la intendencia de Montevideo

Para comenzar, se abordan conceptos para entender en el contexto que nos encontramos actualmente, la sociedad de la información y el papel que tienen las TIC y la comunicación en dicho contexto, temas que se vinculan fuertemente a la alfabetización en información. Seguido, se hace un desarrollo exhaustivo del servicio de referencia, detallando cómo ha evolucionado, sus conceptos más importantes, planificación y los diferentes tipos de servicios existentes. Dado que el servicio de referencia ya no es solamente físico, se ha incluido el servicio de referencia digital., describiendo las tipologías del mismo, recomendaciones, ventajas y desventajas de la modalidad, finalizando con un estado actual de situación.

Para terminar, se analiza el concepto de bibliotecas especializada más precisamente el de biblioteca jurídica, incluyendo una reseña histórica de la perteneciente a la Intendencia de Montevideo.

Sociedad de la información

En las últimas décadas, se ha visto un cambio radical en la forma en la que la información se crea, se distribuye y se consume. Esto se ha visto (en gran medida) gracias a las TIC y la proliferación de internet.

Antiguamente la información se centraba en una región en concreto, hoy en día, todo sucede en un espacio y tiempo diferente. Es decir, apenas existen fronteras a la hora de acceder a la información. Esto se ha dado porque vivimos en un contexto globalizado digitalmente gracias al avance de las TIC, las cuales han cambiado drásticamente la manera en la que vivimos y consumimos información. El acceso a la información estaba sumamente limitado por barreras geográficas, económicas y tecnológicas. Las personas tenían que dirigirse a ciertos lugares (bibliotecas, archivos, centros culturales, etc.) para acceder a información. Pero en la actualidad ya no es así, el contenido está mayoritariamente digitalizado y la expansión de internet ha permitido llegar a lugares recónditos. Gracias a las redes sociales, bibliotecas digitales, Google, etc., se puede acceder a múltiples tipos de recursos.

Según Alfonso Sánchez (2016), a finales del siglo XX se ha comenzado a debatir sobre este nuevo concepto. También se habla de “sociedad de la información y comunicación”, “sociedad del conocimiento” y “sociedad del aprendizaje” (p. 235). Además, el autor afirma que “La sociedad mundial ha emprendido una transformación fundamental al evolucionar desde la sociedad industrial a la sociedad de la información” (p. 236), sosteniendo que el aprendizaje y los conocimientos se constituyen en propulsores de esta nueva sociedad. Con esto, hace especial hincapié en que la información y la comunicación serán dos factores claves en la sociedad actual.

Con más exactitud, es a partir de las décadas de los 60 y 70 donde se comienza a definir el concepto de sociedad de la información (si, a partir de ahora en adelante). Entre los autores más destacados se encuentra Machlup (1962), quien comenzó a utilizar la expresión en su libro llamado “The production and distribution of knowledge in the United States”. Por otro lado, Masuda (1981) sociólogo japonés el cual comenzó a utilizar el término en su publicación titulada “Towards the information society” y Nora y Minc (1978) con un informe titulado “L’informatisation de la société”. Pero el término se comenzó a popularizar gracias a la publicación de Masuda (1981), quien publicó “Sociedad informatizada como sociedad post-industrial”. Allí el término comenzó a ganar relevancia hasta convertirse en lo que es hoy en día.

Los aportes de los autores mencionados anteriormente han sido fundamentales para definir el concepto como hoy en día conocemos. Machlup (1962) fue uno de los pioneros en analizar el papel del conocimiento desde una perspectiva económica, estableciendo a la información como un recurso muy importante para la economía. Masuda (1981), se encargó de anticipar la transformación social, ya que el cambio se dio a una economía basada en el conocimiento remarcando el papel de las tecnologías de la información y cómo afectaría la estructura social.

Nora y Minc (1978) se encargaron de analizar el impacto de la informatización en la vida cotidiana, la economía y la política. Haciendo hincapié en la importancia de integrar las TIC en las políticas públicas. Alfonso Sánchez (2016) menciona que Naisbitt (1980), con el apoyo de las publicaciones de Masuda en los 80, ayudó a darle fuerza al concepto de sociedad informatizada, dándole una visión de sociedad postindustrial en la cual la información y el conocimiento tienen mucha importancia en el desarrollo económico y social.

Otra perspectiva muy interesante la brindan Sánchez Torres, González Zabala y Sánchez Muñoz (2012), quienes sostienen que:

El concepto de Sociedad de la Información (SI) surge cuando los expertos en el tema observan cómo la sociedad industrial se transforma en otro tipo de sociedad, que se diferencia de las anteriores en la posibilidad de tener un acceso casi ilimitado a la información generada por otros, en contraposición con el acceso a los bienes materiales (p. 116).

Con esto la autora refuerza la idea de Alfonso Sánchez (2016), de que nos encontramos en un cambio de paradigma, ya no nos encontramos en una sociedad industrial donde las fábricas y la producción en masa tenían gran importancia. En efecto, las TIC pasan a ser el pilar fundamental.

Para profundizar en el cambio de paradigma, resulta especialmente relevante la definición proporcionada por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cataluña, citada por Sánchez Torres, González Zabala y Sánchez Muñoz (2012), quienes afirman que:

La Sociedad de la Información no es una sociedad en donde la tecnología esclaviza a los individuos, sino justamente al contrario: se trata de una sociedad en la que la tecnología genera puestos de trabajo que, y en donde esta misma tecnología automatiza tareas rutinarias, y permite acceso a la instrucción y a la cultura por parte de aquellas personas que están en lugares remotos, o que bien por cualquier motivo se ven incapacitadas a la hora de desplazarse; en definitiva, una sociedad que permite un mejor tratamiento de las enfermedades, así como una mejor participación del ciudadano en la vida política (p.117).

Con esta definición, se puede apreciar claramente que las personas ya no son vistas como mano de obra barata, sino que están comenzando a convertirse en personas alfabetizadas y cultas. A raíz de esto, Barber (2004) dice que “las sociedades de la información tienen algunas características identificables: una población culta y alfabetizada; una buena infraestructura tecnológica; un sistema bibliotecario altamente desarrollado y una industria de medios de comunicación de masas avanzada” (p. 4).

Ya entrando en terreno de la bibliotecología y su relación con la SI, Jaramillo, Montoya Ríos y Uribe Tirado (2008), señalan que “profundos cambios económicos, políticos, sociales, culturales, educativos, tecnológicos e informativos que se han vivido, especialmente en las últimas dos décadas” (p. 9). Esta reflexión remarca cómo las bibliotecas se han visto impactadas por dicha transformación, lo cual se complementa con lo que dicen Rodrigues Bernardino, Cuevas-Cerveró y Suaíden (2014):

Los cambios en la sociedad y en el flujo de información mediado por las tecnologías afectan a las bibliotecas públicas y sus servicios, lo cual, en un contexto informacional de profundas transformaciones, revela una nueva función para la biblioteca pública como productora y difusora de información digital (p. 2).

Los autores sostienen que la aparición de la SI, ha hecho que la misión de la biblioteca pública (y no solo públicas, de las bibliotecas en general), sea otra. La biblioteca ahora es productora y difusora de información digital. Con esto hace que su alcance sea mucho mayor y pueda dar respuesta a la

necesidad de información de más personas, no solo a aquellas que se encuentran ubicadas en la misma ubicación física.

Los autores mencionados anteriormente hacen hincapié en que vivimos en una sociedad alfabetizada, culta, y la biblioteca tiene un papel fundamental en esto, ya que es quien se encarga de producir y difundir información.

Sin lugar a dudas, el servicio de la biblioteca que más se ha visto involucrado en este cambio de paradigma ha sido el servicio de referencia, ya que ahora tiene la capacidad de resolver cuestiones más allá de su espacio físico, en un margen de tiempo mucho más rápido y brindando variedad de soluciones. Pero esto no es todo, la constante evolución de la tecnología, hace que el personal encargado de dicho servicio tenga la necesidad de actualizarse constantemente para poder estar a la altura de la situación.

El pensamiento de estos autores nos deja en claro que en la sociedad de la información es importante estar alfabetizado, ser cultos y poseer muchos conocimientos. Pero, ¿a qué nos referimos con “mucho” conocimiento? Por ejemplo, Ruiz-Barrantes y Gallardo-Allen (2023), defienden la idea de que es sumamente importante tener conocimientos básicos de estadística para poder tomar mejores decisiones. Los autores mencionan que “conocimientos básicos de estadística como una herramienta para una toma de decisiones más eficiente” (p. 1). Es decir, actualmente nos encontramos en un contexto donde el conocimiento es poder, y cuanto más conocimiento se tenga mejores decisiones se podrán tomar.

Tecnologías de la información y comunicación

Hoy en día, las TIC forman continuamente parte de nuestra vida cotidiana, ya sea por internet, celular, computadoras, redes de comunicación, etc. Con ellas somos capaces de comunicarnos y mantenernos al tanto de todo lo que sucede en el mundo en cuestión de segundos. Las TIC han cambiado la forma en la que nos comunicamos y la inmediatez es un aspecto muy destacable.

Martínez Sánchez (1996), afirma que:

podemos entender por nuevas tecnologías a todos aquellos medios de comunicación y de tratamiento de la información que van surgiendo de la unión de los avances propiciados por el desarrollo de la tecnología electrónica y las herramientas conceptuales, tanto conocidas como aquellas otras que vayan siendo desarrolladas como consecuencia de la utilización de estas mismas nuevas tecnologías y del avance del conocimiento humano (p. 102).

Baeleo Álvarez y Cantón Mayo (2009), definen a las TIC como “cualquier herramienta basada en los ordenadores y que la gente utiliza para trabajar con la información, apoyar a la información y procesar las necesidades de información” (p. 2). Es decir, toda la tecnología que conocemos hoy en día que nos facilita nuestras tareas de aprendizaje.

La *Organisation for economic co-operation and development* (OECD), (2002), define las TIC como “aquellos dispositivos que capturan, transmiten y despliegan datos e información electrónica y que apoyan el crecimiento y desarrollo económico de la industria manufacturera y de servicios” (p.2).

Hasta aquí hemos visto aspectos generales de las TIC, pero es importante resaltar cómo todo esto ha afectado a las bibliotecas. Si bien Jaramillo et al. (2008) basan su artículo en el contexto de las bibliotecas públicas, actualmente es posible adaptarlo a casi cualquier tipo de biblioteca, ya que son aspectos generales. Además, los autores dicen que “la biblioteca pública tiene el desafío de incorporar las TIC a sus procesos y con el apoyo de estas ofrecer los servicios y programas que la sociedad actual necesita y espera” (p. 17). Es decir, todas las bibliotecas tienen la necesidad de adaptarse a este nuevo contexto. Algo interesante a resaltar es que utiliza la palabra “desafío” ya que considera que no es una tarea fácil y teniendo en cuenta el contexto socioeconómico en el que vivimos, muchas veces adaptarse es un gran desafío para las instituciones.

Al mismo tiempo, Jaramillo et al. (2008) sostienen que la aplicación de las TIC en las bibliotecas implica un cambio en el paradigma, pero no solo en el funcionamiento de la biblioteca, sino que en las tareas de los bibliotecólogos , (p. 25). Las bibliotecas deben implementar estas nuevas tecnologías, pero también los bibliotecólogos deben aprender a utilizar estas herramientas de

forma acorde. “No se trata solamente de adquirir tecnologías, sino de administrarlas, tener capacidad para aplicarlas y adaptarlas en beneficio de la comunidad a la cual sirve la biblioteca” (Jaramillo et. al 2008, p. 25).

En la actualidad, se ha demostrado que las TIC son de gran importancia para la sociedad y el aprendizaje ya que permiten a los estudiantes desarrollar habilidades y competencias que antes no eran posibles (o no eran tan fácil).

Además, Salgado Reyes (2023), dice que “pueden mejorar la calidad educativa al permitir una mayor interacción entre los estudiantes y los profesores, así como también por la posibilidad de personalizar el aprendizaje para adaptarlo a las necesidades individuales de cada estudiante”. El autor deja en claro que hoy en día las TIC no han sido un problema y con su apoyo la educación se ha facilitado, logrando que los estudiantes estén más conectados y puedan acceder a procesos con mayor facilidad.

Alfabetización en información

La alfabetización en información (ALFIN) se ha convertido en un aspecto fundamental en la era actual en la que vivimos. Al estar en un mundo cada vez más digitalizado, es imprescindible que las personas posean las capacidades necesarias para poder acceder, evaluar y utilizar la información de manera correcta y sobre todo ética y quienes no sean capaces, correrán el peligro de quedarse aislados. La mayoría de autores que habla sobre sociedad de la información hace hincapié en la importancia de la alfabetización en información.

Antes de comenzar con un análisis más exhaustivo, es importante definir qué se entiende por alfabetización en información. Marzal (2009) la define como “la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de información, empleando los conocimientos, habilidades, actitudes, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos de información”. El autor hace hincapié en la capacidad de utilizar de forma eficaz la información en todo su espectro, es decir, desde que se crea hasta cuando se comprende y difunde.

Otra definición muy interesante la dan Johnston y Webber (2004) citados por Serrano Vicente (2005) en la cual se define a la alfabetización en

información como: “la adopción de un adecuado comportamiento hacia la información que permita obtener a través de cualquier canal o medio, información que se adapte de una forma conveniente a las necesidades” (p.4). Nimon (2002) citado por Serrano Vicente (2005) dice que las personas alfabetizadas en información serán “capaces de reconocer sus necesidades de información, e identificar, localizar, acceder, evaluar y aplicar la información que requieren” (p.4).

La *American Library Association* (1989) sostiene que

Para poder ser considerada alfabetizada en información debe ser capaz de reconocer cuándo necesita información, así como tener la capacidad para localizarla, evaluarla y usarla efectivamente. Los individuos alfabetizados en información son aquellos que han aprendido cómo aprender. Ellos saben cómo aprender porque saben cómo está organizado el conocimiento, saben cómo encontrar información y cómo usar la información de manera tal que otros puedan aprender de ellos.

Saber utilizar las TIC no es sinónimo de estar alfabetizado en información. Ya que la alfabetización de la información conlleva aspectos de razonamiento más allá, como la capacidad de evaluar la información y usarla de manera efectiva. Johnston y Weber (2003) y Serrano Vicente (2005) han llegado a la misma conclusión.

Centrándonos más en el mundo bibliotecario, Asher (2013) discute sobre la alfabetización informacional e información bibliográfica. El autor reflexiona sobre el papel que han tenido los bibliotecarios a lo largo del tiempo. La principal tarea ha sido la de formar a los usuarios para localizar, evaluar y usar de forma apropiada la información proporcionada. La única diferencia que hay hoy en día es que la información digital abunda, pero parece ser que la alfabetización informacional va más allá que la información bibliográfica. El autor habla de “*information literacy*” es decir, las personas saben qué hacer con la información. No solamente se basa en encontrar información que sea redundante para cumplir su objetivo informacional, sino que también es importante convertir esa información en nuevo conocimiento. Serrano Vicente (2005) define esto como “aspecto que va más allá de simplemente saber cómo utilizar una biblioteca o información bibliográfica y es algo más cercano al trabajo académico” (p. 5).

La alfabetización en información según Lupton (2002) consta de 7 fases:

- 1 Tecnologías de la información: utilización de las tecnologías de la información para la recuperación de información y la comunicación.
- 2 Fuentes de información: búsqueda de información en distintas fuentes.
- 3 Proceso de información: ejecutando el proceso.
- 4 Control de la información: control de la información.
- 5 Construcción del conocimiento: construir una base de conocimientos personales en una nueva área de interés.
- 6 Ampliación de conocimientos: trabajar con conocimientos y perspectivas personales adoptados de tal manera que se obtengan perspectivas novedosas.
- 7 Sabiduría: utilizar sabiamente la información en beneficio de los demás.

Estas 7 etapas se basan en el recorrido académico que las personas alfabetizadas en información realizan desde la utilización hasta la transmisión de conocimiento.

En el contexto de la ALFIN, es muy importante destacar el desarrollo del pensamiento crítico ya que ha quedado claro que es una competencia fundamental en la sociedad de la información. Nos encontramos en un entorno donde la información es abundante y accesible, por lo que ser capaz de analizar, evaluar y utilizar la información de manera correcta, es fundamental. No solo saber utilizar la información, sino que también poseer la capacidad de analizarla y evaluarla. Con esto, se puede evitar caer en la desinformación, la cual afecta a muchas personas. Por ejemplo, un trabajo publicado por Statista (2025) el cual se titula “Porcentaje de población que consumió información falsa o engañosa en el mundo en 2022, por país”, muestra altas tasas de consumo de información falsa, entre los países que más consumieron información falsa se encuentran: Filipinas 89%, Perú 87%, México 87%, Rumania 84%, Bulgaria 83%.

El pensamiento crítico permite a las personas reconocer las necesidades de información y también cuestionar la validez y fiabilidad de la información encontrada.

Coonan, Geekie, Goldstein, Jeskins, Jones, Macrae-Gibson, Secker y Walton (2019), definen a la alfabetización en información como

La alfabetización informacional incorpora un conjunto de destrezas y habilidades que todo el mundo necesita para llevar a cabo tareas relacionadas con la información; por ejemplo, cómo descubrir, acceder, interpretar, analizar, gestionar, crear, comunicar, almacenar y compartir información. Pero es mucho más que eso: se refiere a la aplicación de las competencias, atributos y confianza necesarios para hacer el mejor uso de la información e interpretarla con criterio. Incorpora el pensamiento crítico y la concienciación, así como la comprensión de las cuestiones éticas y políticas asociadas al uso de la información (Coonan et al. 2019).

A partir de esto, surge una reflexión muy interesante. ¿El bibliotecólogo como profesor? Lupton (2002) nos deja en claro que el papel del bibliotecólogo se ha transformado, ha pasado del “bibliotecólogo que enseña” hacia el “bibliotecólogo profesor”. Reafirmando esto, Serrano Vicente (2005) afirma que “ambos enseñan alfabetización de la información, pero el bibliotecario profesor es más consciente de que es parte de un entorno educacional” (p.6).

Pasando del área de la bibliotecología a la jurídica, Ruiz Domínguez (2023) hace una distinción muy interesante de la ALFIN. El autor sostiene que la alfabetización jurídica se puede clasificar en dos tipos: la relacionada con la disciplina jurídica en sí y la que se vincula con los procesos de aprendizaje. Es decir, la primera es la forma en la que el estudiante entiende al mundo y en la segunda, se entiende como la ayuda al estudiante a desarrollar opciones para comprender mejor el mundo.

Dadas ambas definiciones, es posible asumir que la alfabetización jurídica puede llegar a considerarse un derivado de la alfabetización informacional, ya que ambas tienen un mismo objetivo en común: capacitar a las personas, para que puedan buscar, evaluar y utilizar información de forma adecuada. La ALFIN tiene como objetivo abarcar un conjunto de competencias

que permitan a las personas ser más críticas y autónomas a la hora de utilizar la información. Esto es posible aplicarlo al ámbito jurídico, ya que los usuarios deberían tener la capacidad de acceder, comprender y usar correctamente la información.

Es importante destacar que Ruiz Domínguez (2023) separa a la alfabetización jurídica en dos tipos: la que se vincula directamente con la disciplina jurídica (el conocimiento de las leyes, normas, procedimientos legales, etc.) y otra enfocada en los procesos de aprendizaje, la cual se encarga de desarrollar habilidades y competencias críticas, las cuales ayudarán a los usuarios a aplicar la información legal de forma correcta y ética , (p.104).

Servicio de referencia

Evolución y concepto.

Para referirse al servicio de referencia, es común escuchar muchos otros términos para denominar a este servicio de la biblioteca. Se lo puede conocer como servicio de referencia, servicio de orientación, servicio de consulta, servicio de información bibliográfica, etc. Pero se ha impuesto el nombre servicio de referencia, el cual procede de la palabra en inglés *reference*. La cual es utilizada como sinónimo de consulta.

Antiguamente en algunos manuales era posible encontrar la diferencia entre servicio de referencia y servicio de información bibliográfica. La principal diferencia era el tipo de consulta que atendían, el servicio de referencia resolvía cuestiones rápidas y sencillas (soluciones ubicadas en las obras de referencia) y el servicio de información bibliográfica se especializaba en brindar información más compleja y elaborada. Como las búsquedas en bases de datos entre otras cosas. Estas diferencias apenas se ven en la actualidad, ya que todo tipo de consultas son resueltas por el mismo servicio (Merlo Vega, 2000, p.94).

En cuanto a la cronología, podemos ubicarlo de la siguiente manera:

Tabla Nro 1: cronología del servicio de referencia.

1876	Samuel Green. Personal relations between librarians and readers. American Library Journal. Primera publicación que trata de forma moderna el tema de la interacción usuario-bibliotecario y la necesidad de establecer servicios de atención al usuario en las bibliotecas.
1880	Melvil Dewey define el reference service como “la asistencia al usuario en la búsqueda de información”.
1890	Primeras actividades bibliotecarias conocidas propiamente como de asistencia a los lectores (EEUU) Se introduce en los currículos académicos de algunas universidades la instrucción bibliográfica (EEUU)
1893	El término referencia adquiere su significación actual en EEUU: proporcionar un servicio de información utilizando la colección o cualquier otro recurso de la biblioteca para resolver cuestiones planteadas por el usuario.
1900	James Wyer. Reference work: A textbook for students of library work and librarians. Chicago: ALA, 1930. Consolidación del término moderno de servicio de referencia.
1931	S. R. Ranganathan. The five laws of library science. Introduce los conceptos de uso y difusión como funciones fundamentales de la biblioteca por encima de la conservación.
1944	Margaret Hutchins. Introduction to Reference Work. Chicago: ALA, 1944 Primera descripción de la entrevista de referencia (reference interview).
1960	Expansión de los servicios de referencia por todo el mundo Las primeras tareas de conservación dejan paso a las de difusión de la información. Implantación de servicios de alerta y edición de boletines bibliográficos.
1968	Robert S. Taylor. Question negotiation and information seeking in libraries. Colleges and Research Libraries, 29, (1968), p. 178-194 Primer estudio científico de la entrevista de referencia, entendida como un proceso interactivo entre quien busca la información y el profesional intermediario
1970	Creciente interés por la metodología de la difusión: impulso a la instrucción bibliográfica de los usuarios
1970-1975	Primeras bases de datos bibliográficas de acceso en línea MEDLARS, ERIC, Chemical Abstracts, Science Citation Index...

1973	Las bibliotecas de la Ohio State University ofrecen el primer catálogo en línea de acceso público (OPAC), todavía muy rudimentario
1981	The retrieval of information in the humanities and the social sciences. Thomas Slavens (ed. Lit) New York : Marcel Dekker, 1981 Obra fundamental, antecedente librario de los servicios FAQs
1985-1990	Primeras fuentes de referencia en soporte óptico
1987	Primeras aplicaciones del correo electrónico en los servicios de referencia de ciertas bibliotecas universitarias norteamericanas
1992	Creación del Ad Hoc Comité on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services en el seno de la American Library Association. Reconocimiento de la importancia de ofrecer servicios de calidad total a los usuarios.
1993	Primeras bibliotecas conectadas a la www
1990	Las bibliotecas comienzan a explorar el uso de internet para la distribución de recursos y servicios. La web se convierte en una herramienta esencial para los servicios de referencia.
2000	La American Library Association introduce las "Directrices para el Servicio de Referencia y Usuario", enfatizando la importancia de la interacción digital y presencial.
2000	Se popularizan los servicios de referencia virtuales, que permiten la consulta asincrónica, a través de correos electrónicos y formularios web.
2010	Aumento en la adaptación de tecnologías móviles, permitiendo a los usuarios acceder a servicios de referencia desde cualquier lugar mediante smartphones y tablets.
2010	Las bibliotecas comienzan a colaborar con plataformas de redes sociales para difundir información y facilitar servicios de referencia.
2019	Se desarrollan sistemas de inteligencia artificial y chatbots para asistir en las consultas de referencia, ofreciendo respuestas rápidas y automáticas.
Actualidad	Las bibliotecas están integrando más recursos de inteligencia artificial para personalizar la experiencia del servicio de referencia, mejorando la interacción y accesibilidad para los usuarios.

Fuente: Tomada de Lourdes Castillo (2001-2002).

González-Fernández-Villavicencio, Cánovas-Álvarez, y Arahál-Junco (2014) sostienen que “el servicio de referencia lo constituyen, desde una macro perspectiva, todas las transacciones que se llevan a cabo con el usuario para satisfacer sus necesidades de información” (p.2), por lo cual, el servicio de referencia es una parte vital de cualquier biblioteca. Dado que el servicio de referencia es una parte de todas las bibliotecas, Merlo Vega (2009) afirma que:

La biblioteca deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta útil. Además, deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesarios para facilitar al usuario el acceso a la información (p. 94).

Tanto González-Fernández-Villavicencio et al. (2014) como Merlo Vega (2009) le otorgan al servicio de referencia un papel fundamental en las bibliotecas, ya que el servicio de referencia es un puente entre el usuario y la información. En el servicio de referencia se dan las primeras interacciones entre el usuario y la información que posteriormente satisfará las necesidades de información. Lo cual resulta un elemento clave, ya que esa información que obtendrá el usuario, posiblemente (si es de utilidad) se convierta en conocimiento.

El servicio de referencia va más allá de brindar respuestas a preguntas concretas, también orienta a los usuarios en las búsquedas de información y evaluación de fuentes. Permite capacitar a los usuarios en herramientas informativas, fomentando la autonomía y habilidades de manejo de información.

Planificación del servicio de referencia.

Para la implementación de un servicio de referencia, la planificación es un aspecto clave para alcanzar los objetivos. Agostinho Mangas (2007), sostiene que la construcción de un servicio de referencia es uno de los principales mecanismos para garantizar la satisfacción de los usuarios (p. 8).

Es fundamental definir con claridad qué se propone, qué se ofrece, a quién y de qué manera, aspectos que deben plasmarse en un documento accesible para los usuarios. El autor resalta la importancia de una planificación detallada, aunque también enfatiza la necesidad de considerar las condiciones y el contexto de cada servicio, ya que no todas las bibliotecas disponen de los mismos recursos económicos, estructurales o tecnológicos.

A la hora de instalar este tipo de servicio en las bibliotecas, Acebes Jiménez (2000) sostiene que es importante buscar financiación sustentada total o parcialmente por los departamentos, que se benefician directamente del servicio, y aporta su personal y su infraestructura informativa y tecnológica (pp. 65-66). Para cumplir con esto, hay que:

- 1 Realizar previamente estudios de viabilidad, con el fin de comprobar la capacidad tecnológica de implantación en el entorno de la biblioteca, con extensión a los departamentos.
- 2 Hay que tener en cuenta el porcentaje presupuestario y la disponibilidad real del mismo.
- 3 Analizar las diferentes opciones que presenta el mercado.

Acebes Jiménez (2000) dice que:

El papel que adoptará la biblioteca es, por un lado, el de un mediador entre la empresa con la que se contrate y, por otro, el de gestor del recurso en sus implicaciones directas e indirectas para los usuarios finales. Para ello, aporta, en su caso, al menos una parte de la financiación (solidariamente con los departamentos), su personal y su infraestructura (servidores, página web, conexiones, estructura informativa, etc.) (p. 66).

Al mismo tiempo, el autor brinda una lista detallada de directrices importantes a cumplir:

- Base de datos de artículos científicos y académicos, ensayos en obras colectivas, capítulos de libros y literatura gris. Debe posibilitar la consulta por palabras clave, autores, títulos, nombre de la revista, fecha de publicación y descriptores; y permitir la función de rastreo y cotejo

(browsing). El contenido de las referencias debe ser sencillo para el usuario final, pero claro y preciso; y se valorará positivamente la presencia de resúmenes.

- Sumario de revistas, que permita consultar el contenido de números concretos y completos.
- Cobertura mínima superior a 10.000 títulos.
- Gestión de programa integrada, acceso en línea, formato HTML y manejo a través de navegador de Internet.
- Periodicidad muy frecuente de actualización de la información.
- Adaptabilidad a las características y necesidades de cada usuario, que pueda definir ampliamente la información que quiere recibir y con qué periodicidad.
- Diversas posibilidades de suministro de los documentos primarios (fax, correo aéreo, correo electrónico) y velocidad en el suministro (Acebes Jiménez, 2000, pp. 66-67)

Un punto importante a destacar es el énfasis que hace el autor sobre la colaboración entre los diferentes departamentos de la biblioteca, destacando el enfoque interinstitucional para la sostenibilidad del servicio.

Las directrices planteadas son muy importantes, puesto que la tecnología y la accesibilidad a la información son dos puntos clave para que el servicio de referencia pueda funcionar bien. Pero, siempre es importante tener en cuenta el perfil del usuario, ya que cada biblioteca necesita adaptarse a las necesidades de los usuarios, sobre todo, si son bibliotecas especializadas. Por ejemplo, una biblioteca jurídica, no puede seguir directrices de cómo implementar un servicio de referencia universitario.

Las autoras García y Portugal (2008) en base a su conocimiento, afirman que los plazos medios para elaborar un servicio de referencia eficaz son: largo (5 años o más), mediano (3 años), corto (1 año o menos de un año). Siempre teniendo en cuenta que existen problemas al momento de llevar a cabo una planificación (p. 35). Al mismo tiempo, plantean siete etapas de planificación:

1. Recolectar datos y fuentes de información que permitirán realizar un diagnóstico general del servicio de referencia
 - a. Usuarios
 - b. Colección
 - c. Recursos humanos
 - d. Recursos materiales, de equipamiento y edificios
 - e. Recursos financieros y económicos
2. Formular la misión del servicio, la misma deberá mantener relación con la misión de la unidad de información
 - a. Habrá que establecer metas, no cuantificables
 - b. Objetivos: estos preparan a los propósitos, ya que requieren un tiempo más concreto de realización
 - c. Prioridades: delimitar un orden determinado. Pueden ser urgentes, importantes, permanentes, etc.
3. Desarrollar estrategias y actividades en función al presupuesto disponible.
4. Llevar a cabo estrategias: definir tareas, prioridades, responsabilidades, coordinación general y supervisión
5. Asignación de recursos
6. Establecer un cronograma
7. Evaluación.

Como se mencionó anteriormente, todas las etapas a desarrollar, deben de estar plasmadas y disponibles para la consulta de las partes implicadas. Además de no quedar en una planificación estática, es decir, el servicio debe de ser evaluado y ajustado todo el tiempo, con el fin de brindar cada día un mejor servicio. Siendo la etapa de evaluación una de las más importantes, ya que es el principio para identificar las áreas a mejorar y adaptar.

Objetivos

Es evidente que uno de los principales objetivos del servicio de referencia es satisfacer las demandas informativas de sus usuarios. Pero Merlo Vega (2002) plantea que “el servicio bibliotecario de referencia debe plantearse como objetivo prioritario que el mismo sea empleado por los usuarios.” Merlo Vega (p. 95). El servicio debe tener como objetivo principal resolver todas las demandas de consultas recibidas. Pero para que esto suceda, se deben cumplir con ciertos requisitos. Estos requisitos los destaca el mismo autor y son:

- Contar con una buena colección.
- Acceso a fuentes de información de calidad.
- Personal capacitado.
- Colección de referencia.
- Posibilidad de brindar otras opciones cuando no se encuentra la información.

El autor habla sobre “colección de referencia”, pero hoy en día este concepto está en desuso y se considera un término antiguo, ya que casi nadie utiliza la colección de referencia. El concepto ha caído en desuso por el avance en la tecnología y sobre todo por la forma en la que accedemos a la información. Tradicionalmente, era común utilizar diccionarios, enciclopedias, atlas y otros materiales muy voluminosos. Hoy en día, las personas accedemos a esos recursos, pero a través de internet. Lo cual hace que sea más cómodo, rápido y ocupe menos espacio físico.

La *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) en sus *Pautas para bibliotecas públicas* mencionan aspectos a tener en cuenta en los servicios de referencia, los principales son:

- 1 Aceptar la responsabilidad de dar respuestas precisas actualizadas de manera rápida e imparcial.
- 2 Estar preparada para buscar fuera de la biblioteca cuando sea necesario, así como para atender consultas de usuarios de otras bibliotecas.

- 3 Dar a conocer el papel informativo de la biblioteca mediante la publicidad u otros medios. Instruir en el uso de las fuentes informativas.
Proporcionar información mediante tableros de anuncios.
Compilar bibliografías y guías de lectura.
- 4 Ofrecer servicios de actualización.

Acebes Jiménez (2000), determina nueve objetivos, sin hacer diferencia entre principal y secundarios, estos objetivos son los siguientes:

- 1 Determinar regularmente las necesidades de información de los usuarios: qué tipos de información, en qué soportes, en qué cantidad, cuántos puntos de consulta, acceso a Internet. Debe llevar a un proceso racional de selección y adquisición de recursos.
- 2 Definir la disponibilidad de los recursos informativos en relación al tiempo de acceso, al grado de exhaustividad de las fuentes, y a las posibilidades de acceso en los centros bibliotecarios y a través de la web de la biblioteca. Se debe tratar de maximizar la disponibilidad de consulta a través de recursos y personal de la biblioteca, aunque contando con otros externos.
- 3 Difundir desde el principio tanto los servicios como los recursos, de modo que los usuarios tengan conocimiento de las posibilidades reales de utilización de los mismos.
- 4 Diversificación de la política del servicio de consultas, haciendo factibles las consultas personalizadas (peticiones directas, por teléfono o a través de correo electrónico e incidiendo en la integración de servicios en la web de la biblioteca en Internet).
- 5 Disponer de fuentes y recursos suficientes, también en razón de su calidad.
- 6 Diversificar la oferta de fuentes de información y de soportes.
- 7 Atender al imperativo de la actualización constante, como característica fundamental de las fuentes de información de referencia y de las técnicas y habilidades de la plantilla respecto a la búsqueda de la información solicitada y a la relación profesional de atención al usuario o

cliente. Esto último exige la formación continua del personal y su entrenamiento en las diversas partes de la función de referencia.

- 8 Garantizar la prestación del servicio en todos los centros de la biblioteca y el acceso diverso a los recursos.
- 9 Desarrollar una infraestructura para la evaluación del servicio.

Para Acebes Jiménez (2000), cumplir con todos estos objetivos es importante (pp. 71-72), pero combinando los pensamientos de él y de Merlo Vega (2009), se concluye de que el principal objetivo es hacer que los usuarios utilicen el servicio ya que un servicio sin usuarios, es un servicio inexistente.

Tipos de servicios de información.

Algunos de los autores que mejor resumen la tipología de servicios de información son Boop y Smith (1995). Ellos separan a los servicios de diferencia en tres bloques: servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación.

Merlo Vega (2009, p. 97) realiza una tabla con los 3 bloques, reflejando la idea del autor estadounidense:

Tabla Nro. 2: tipos de servicios de referencia

Tipo de servicios	Descripción	Ejemplos
Información	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
Orientación	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a

	información	conocer documentos
--	-------------	--------------------

Fuente: tomado de Merlo Vega (2009).

En el bloque de información, se resolverán las consultas informacionales que reciban en el servicio, ya sean rápidas o complejas. El bloque formación se encargará de formar a los usuarios en la utilización de los recursos de la biblioteca, es decir, se encargará de alfabetizar en información, y el bloque de orientación será el que asesore a los usuarios en las fuentes de información, brindando ayuda en la toma de decisiones. Un servicio de referencia útil, debería integrar estos tres bloques, logrando brindar un servicio completo.

Al mismo tiempo, Merlo Vega (2000) plantea que “es posible agrupar los distintos servicios de información que se desarrollan en las bibliotecas en virtud de factores diversos” (p. 97). Y plantea la siguiente sistematización:

Tabla Nro. 3: tipología de servicios de referencia

Servicio de información	Descripción
Consultas de respuestas rápidas	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, fotodocumentación, envío 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.

Fuente: tomado de Merlo Vega (2009).

Colección de referencia.

La colección de referencia ha sido durante mucho tiempo un elemento clave en las bibliotecas, estaba integrada por diccionarios, anuarios, enciclopedias, entre otros. Esta bibliografía era perfecta para resolver cuestiones concretas. Sin embargo, a medida que la tecnología avanzó, estos elementos comenzaron a quedar en desuso y la colección de referencia ya no es lo que solía ser. Esto es posible sostenerlo gracias a la afirmación de García y Portugal (2008), quienes señalan que “la colección de referencia se caracterizó por su variedad, volumen y sus altos costos. Pero con la aparición de los recursos electrónicos marcó un cambio considerable en relación con los costos y el volumen” (p. 62).

De Torres Ramírez (1991), define la colección de referencia como:

Las obras de consulta son fuentes que han sido redactadas con el propósito expreso de facilitar el acceso rápido y puntual a cierto tipo de informaciones. El conjunto de estas obras de consulta o de referencia constituye, como hemos dicho ya, la llamada colección de referencia, y es el instrumento más idóneo para llevar a cabo la tarea de información encomendada dentro de las bibliotecas (p. 59).

Además de los costos y el volumen, otro aspecto clave en la transformación de la colección de referencia ha sido la accesibilidad y la actualización de la información. Mientras que las obras físicas requerían reposición periódica y tenían limitaciones de acceso geográfico y temporal, los recursos electrónicos permiten actualizaciones constantes y acceso inmediato desde cualquier lugar.

Este cambio no solo ha reducido el espacio físico necesario en las bibliotecas, sino que también ha transformado la manera en que se accede a la información. La digitalización ha permitido que los usuarios consulten fuentes de referencia desde cualquier lugar sin necesidad de acudir físicamente a una biblioteca. De esta manera, las colecciones de referencia han evolucionado de un formato tangible a un modelo más dinámico y accesible, adaptándose a las nuevas necesidades de los usuarios en la era digital.

El personal a cargo del servicio de referencia.

Para ser referencista, se necesita una gran profesionalidad, lo que implica conocer bien las fuentes de información, elegir el formato adecuado y saber cómo acceder y utilizar estas fuentes. También es esencial estar familiarizado con la colección de la propia biblioteca y con las de otros centros de información, tener un alto nivel cultural, comprender las necesidades de los usuarios y los temas de sus investigaciones, y poseer habilidades para las relaciones públicas. Además, es crucial la formación y actualización profesional continua.

Sin embargo, algunas preguntas que realizan los usuarios pueden ser sencillas y comunes, como los horarios o la ubicación de las secciones, y pueden ser respondidas por personal no profesional del centro, como auxiliares o recepcionistas. La solución es tener dos mostradores con indicadores: uno de información general, atendido por personal con diferentes niveles de cualificación para las preguntas comunes, y otro para consultas temáticas y el manejo de fuentes, atendido por el referencista profesional.

El referencista no solo debe atender y resolver las demandas de referencia e información bibliográfica, sino también crear productos anticipados como preguntas frecuentes (FAQs), guías bibliográficas y de recursos electrónicos, y repertorios documentales.

Merlo Vega (2000), defiende la idea que “es necesario que estos estén atendidos por profesionales especializados en la atención y resolución de las demandas de información” (p. 98). Es decir, los servicios de referencia deben estar a cargo de personas capaces de resolver demandas de información, pero también brindar un buen servicio de atención. Ambos aspectos deben de ir juntos y no deben de ir por separado, ya que eso podría significar brindar un mal servicio.

Claramente el personal a cargo debe de tener formación en bibliotecología, ya que es importante conocer las técnicas y los servicios de información de forma adecuada. Como también conocer la colección de la biblioteca, ya sea general o virtual. Además “deberá estar informado de las fuentes de referencia externas, para obtener datos que no pueden extraerse de la colección de la biblioteca” (Merlo Vega, 2000, p.98).

Pero no solo es importante tener conocimientos en bibliotecología, también es importante poseer capacidad de análisis y síntesis, con el fin de delimitar las consultas y los usuarios y para que las respuestas se ajusten a ello, sumando el poder conseguir las respuestas en el menor tiempo posible. Es decir, están obligados a ser personas ágiles con las tecnologías de información y comunicación, la utilización de fuentes de referencia electrónicas y la elaboración de información electrónicas (bases de datos, repertorios hipertextuales, etc). En simples palabras, el referencista debe de ser una persona alfabetizada en información.

Un buen referencista debe conocer las necesidades informativas de los usuarios, a fin de poder elaborar bibliografías, guías u otros productos similares, con temas e información de interés, y ser activo, ya que así podrá desarrollar métodos de información adecuados a los usuarios (correo electrónico, actualización bibliográfica). Como características personales, es necesario que se demuestre objetividad, para utilizar todas las fuentes de información disponibles y responder verazmente a las consultas sin omisiones ni errores deliberados; otro requisito es un nivel cultural medio alto, que permita poder atender y satisfacer todas las demandas de información que reciba el servicio. Además, se requiere una personalidad afable, que permita relacionarse con usuarios de cualquier tipo (Merlo Vega, 2000, p. 98).

Está claro que el papel del referencista es un papel complejo e importante dentro de una biblioteca. No solo se trata de un profesional que responde preguntas, sino que su base está en la gestión y recuperación de información para facilitar el acceso al conocimiento. Es indispensable contar con profesionales perfectamente alfabetizados en información y el manejo de tecnologías emergentes, con el fin de garantizar a los usuarios respuestas precisas y contextualizadas en el menor tiempo posible. Para eso, también es importante contar con recursos que optimicen la experiencia de los usuarios.

En este sentido, se puede apreciar que la formación continua y el desarrollo de habilidades interpersonales es muy importante a la hora de ofrecer un servicio de referencia de calidad. Se considerará referencista competente a aquel que pueda dominar las fuentes de información, entienda las necesidades de los usuarios. La combinación de estos factores, tecnología acorde y un trato

adecuado podrá convertir al servicio de referencia en un pilar importante dentro de la unidad de información. Tanto el referencista como el servicio en sí deben estar en constante evolución y adaptación.

La entrevista de referencia.

Folgueiras Bertomeu (2016), propone que “la entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma” (p. 2).

Dada la definición de entrevista, está claro que esta será la mejor forma de conocer profundamente las demandas de los usuarios. En la entrevista de referencia, el referencista deberá ir anotando todas las facetas del tema, con el fin de que la respuesta se ajuste con perfección al tema de la consulta, teniendo siempre en cuenta que el grado de profundidad de la entrevista será en base a la consulta. Cuanto más detallada sea la consulta, más profunda deberá ser la entrevista.

Para realizar una entrevista de referencia completa hay que tener en cuenta los siguientes aspectos delimitados por Merlo Vega (2000, p. 107):

- 1 Tema principal de la búsqueda y tema relacionados con el mismo. El tema debe ser delimitado al máximo, excluyendo todos aquellos sobre los que el usuario no muestre interés. 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.
- 2 Información que ya conoce el usuario. Es importante saber qué datos, obras o autores ha manejado el usuario, ya que de lo contrario la biblioteca podría darle información redundante.
- 3 Objeto de la demanda. Saber para qué quiere el usuario la información será útil para determinar el grado de especialización y en qué fuentes se realizará la búsqueda.
- 4 Profundidad o nivel de la información. Hay que preguntar qué tipo de información va a ser útil para el usuario, a fin de eliminar aquella que por defecto o por exceso no se ajuste a las necesidades del usuario, ya sea

por su nivel científico, por la exhaustividad de los datos, el grado de especialización o por cualquier otro motivo.

- 5 Cantidad de información. En este punto se demandará sobre el número de respuestas que requiere el usuario. En ocasiones simplemente bastará con un número limitado de documentos, mientras que otras veces se necesitaran todas las referencias o datos que se encuentren.
- 6 Idiomas de la información. En las búsquedas que se realicen aparecerán documentos en varias lenguas, por lo que habrá que preguntar al usuario qué idiomas quiere y cuáles no, a fin de eliminar directamente aquellas referencias que no va a emplear.
- 7 Límites cronológicos. Dependiendo del tema de la búsqueda la fecha de la información será útil o no, por lo que habrá que establecer a partir de qué año quiere el usuario que se haga la búsqueda.
- 8 Formato de las respuestas y modo de recepción. Preguntar si la respuesta se entregará en papel o en disquete y si el usuario la recogerá en la biblioteca o se le enviará por correo postal, fax o correo electrónico.
- 9 Importe económico. Muchas consultas se resuelven únicamente en bases de datos o en servicios de información de pago, por ello hay que preguntar al usuario cuánto está dispuesto a gastar para la resolución de su consulta.
- 10 Tiempo de respuesta. Urgencia del usuario por recibir la información y disponibilidad de la biblioteca para entregarla.

Es importante tener en cuenta que las preguntas pueden ser tanto abiertas como cerradas y no todas las entrevistas de referencias deben realizarse de la misma manera, el referencista debe de ser capaz de poder modificar la entrevista según le convenga. Lo importante es no realizar las entrevistas de la misma manera, puesto que las consultas que se reciben son distintas.

Merlo Vega (2000, pp. 108-109). plantea que las consultas deben adecuarse a la demanda de información:

- Consulta rápida: la entrevista se centrará en delimitar con la mayor precisión la consulta. Al tratarse de datos concretos se puede prescindir de formularios complejos, empleándose otros más sencillos en los que se anote un breve resumen de la consulta, si se cree necesario.
- Búsquedas especializadas: en muchos casos las consultas requieren realizar una búsqueda compleja para localizar la información demandada. Este tipo de consulta necesita de una entrevista exhaustiva, en la que se delimiten todos los aspectos de la misma.
- Difusión Selectiva de la Información: la entrevista de referencia para la recogida de un perfil para Difusión Selectiva de la Información debe ser realizada con detalle, ya que los datos aportados por el usuario serán utilizados con frecuencia. Para establecer los temas de interés es necesario emplear los mismos tesauros o listas de encabezamientos de materias con los que se trabaje en la biblioteca para la descripción de los documentos, a fin de garantizar que se envía la información sobre temas que realmente interesan al usuario.
- Orientación bibliográfica: la entrevista de referencia que tiene por finalidad orientar al usuario sobre títulos concretos debe centrarse en conocer los gustos de los usuarios y sus criterios de evaluación. En estos casos es útil preguntar por lecturas anteriores o autores predilectos. Si la orientación bibliográfica se realiza sobre obras que no son de ficción entonces será necesario conocer, además, el objeto de la consulta: lectura personal, trabajo, investigación, etc.
- Información a la comunidad: los servicios de referencia atienden frecuentemente consultas sobre la vida administrativa, económica o sociocultural de la localidad. En estos casos es importante clarificar qué información se pretende, ya que es fácil confundirse de entidad. La entrevista de referencia dejará claro qué organismo es el que se busca y qué datos se requieren sobre el mismo: dirección, horarios, gestiones, etc.
- Formación de usuarios: cuando la entrevista de referencia se realiza para enseñar al usuario los servicios y técnicas bibliotecarios se partirá

de una explicación del personal para, a continuación, responder las cuestiones que les vayan planteando los usuarios.

- Búsqueda en bases de datos: la principal cuestión en la entrevista de referencia que se realice para consultar una base de datos es traducir el tema de la consulta a descriptores, empleando el lenguaje controlado de la base de datos que se esté interrogando.
- Atención por correo electrónico o WWW: si el mensaje es un poco confuso, el referencista tendrá que preguntar todo aquello que no ha sido claro. En este tipo de entrevista es necesario determinar el método de entrega de las respuestas.

En cuanto a las preguntas abiertas, cerradas o neutrales. Los bibliotecólogos pueden desarrollar técnicas efectivas para preguntar sobre qué necesitan. Rollán Malmierca (1998, p.15) define a estas preguntas de la siguiente forma:

Preguntas abiertas: permiten al usuario responder a su manera, se usan al principio de la entrevista para hacer hablar a los usuarios y que estos digan con sus propias palabras lo que necesitan. Siempre empiezan por QUIÉN/ QUÉ/ POR QUÉ/ DÓNDE/ CUÁNDO.

Preguntas cerradas: limitan la respuesta a varias opciones presentadas (si/no), (esto/eso), (a, b o c) restringiendo la respuesta del usuario. Son efectivas para enfocar el camino de una conversación y también al final de la entrevista para verificar que el bibliotecario ha entendido lo que se necesita realmente.

Preguntas neutrales: deben ser abiertas y preguntar sobre algún aspecto del contexto de la pregunta del usuario, este contexto estará formado por tres elementos:

- 1 situación del usuario.
- 2 intervalos de entendimiento.
- 3 uso de la información obtenida.

Un aspecto mínimo, pero no menor es la paciencia. Es importante tener paciencia y ser comprensible con los usuarios, ya que ellos usualmente acuden a la consulta sin saber qué están buscando. Entonces, la tarea del referencista en la entrevista de referencia es traducir la pregunta para luego saber qué poder buscar.

Evaluación del servicio de referencia.

La evaluación es un aspecto fundamental para medir en qué nivel se están cumpliendo los objetivos planteados. Merlo Vega (2000) defiende la idea de que todos los servicios y actividades de la biblioteca pueden y deben de ser evaluados y el servicio de referencia es uno de los más importantes de evaluar, ya que mediante la evaluación se corregirán errores y mejorará la eficacia del mismo.

González-Fernández-Villavicencio et al. (2014) hablan sobre la importancia de aprovechar todos los datos cualitativos que aporta el servicio de referencia, no solo sobre la biblioteca, también sobre los usuarios y sus necesidades. A través de estos datos se podrá desprender la facilidad de uso percibida y la rentabilidad del servicio, ya que los usuarios y los bibliotecólogos tienen diferentes visiones. El usuario es cliente y el bibliotecólogo proveedor.

Un estudio publicado por OCLC de Connaway y Radford (2011) muestra que el 70% de los usuarios del servicio de referencia virtual consideran que pueden tener una buena comunicación con un bibliotecario presencial y en un 30% con uno virtual.

La evaluación del servicio deberá hacerse en conjunto, es decir, tanto el virtual como el físico, pero para poder hacer esto, es sumamente importante registrar todas las transacciones realizadas en el servicio de referencia, o sino un muestreo (muestreo grande) el cual permitirá interpretar la información de forma clara. Merlo Vega (2000) menciona diferentes motivos por los cuales es importante evaluar el servicio de referencia, los motivos son los siguientes:

- Asegurar que las tareas propias del servicio se están realizando correctamente.

- Necesidad de obtener el máximo rendimiento del servicio, tanto de cara a la institución de la que se depende, como hacia el usuario.
- Avance de las nuevas tecnologías, que provocan cambios en las formas de trabajar.

Otra opinión importante la brinda Arturo Martín Vega a través de Merlo Vega (2000)

La evaluación tiene como objetivos principales, desde el punto de vista científico, obtener un conocimiento del funcionamiento general del servicio (observar si los resultados de las búsquedas son positivos o negativos), medir el grado de satisfacción de los usuarios y, desde el punto de vista administrativo, justificar las actividades realizadas (p.117).

Básicamente, la evaluación del servicio debe realizarse, primero para controlar las actividades desarrolladas y por otra parte para comprobar la utilidad del mismo. Al momento de analizar los datos extraídos, se realizará la evaluación y se tomarán las decisiones pertinentes, teniendo en cuenta los puntos débiles y buscar aumentar la calidad del servicio.

González-Fernández-Villavicencio et al. (2014, p.3) citando a varios autores, han realizado una lista de los diferentes factores a tener en cuenta a la hora de evaluar:

- 1 Datos sobre la transacción, basados en la accesibilidad de los servicios, tiempo de respuesta y duración y porcentaje de preguntas recibidas y contestadas o no contestadas.
- 2 Coste y efectividad de la sesión, la infraestructura y el software necesario para dar soporte, e impacto en otros costes de la biblioteca.
- 3 Satisfacción del usuario con el proceso y los resultados usando indicadores tales como duración, comportamiento del personal, etc. Se mide la satisfacción del usuario, su grado de compromiso y el nivel de difusión del mismo por parte del usuario. Una de las metodologías que más se utilizan para obtener datos de satisfacción de usuarios es

LibQUAL+®, ya que detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios.

- 4 Calidad de las respuestas del personal, nivel de competencias y habilidades necesarias. Se evalúa la seguridad de la información, lo completa que sea y si se adecúa a la pregunta del usuario, las referencias que aporta, si la respuesta es apropiada a la audiencia, la oportunidad para la interactividad, el nivel de formación en competencias informacionales que se ofrece durante la transacción.

La ALA también hace su aporte con una lista de indicadores importante a tener en cuenta:

Tabla Nro. 4: indicadores ALA para evaluar el servicio de referencia.

Ámbito	Indicadores
Servicios y medios	- Horas de apertura - Número de puestos disponibles - Número de usuarios por puesto - Ocupación de puestos - Número de personal de información asignado - Ratio entre profesionales y no profesionales (personal de apoyo) en la plantilla - Porcentaje de horas totales de apertura en las que se ofrece asistencia profesional - Equipo: tipo y número - Equipo: proporción de tiempo total en el que está siendo usado y cuánto tiempo los usuarios tienen que esperar hasta que el equipamiento esté disponible
Uso del servicio	- Visitantes en persona - Número de llamadas de teléfono y correos electrónicos - Usos remotos de la biblioteca - Uso de los recursos en la biblioteca

Consultas	- Número de consultas recibidas - Tiempo transcurrido hasta que una consulta es tratada - Llamadas contestadas tras un número determinado de tonos - Cartas, correos electrónicos, etc. contestados en X días - Materiales encontrados en el fondo propio en X minutos - Materiales encontrados en fondos externos en X horas - Satisfacción del usuario - Resolución completa de las consultas (consultas exactas, completas y relevantes)
Colección	- Ejemplares incorporados (nuevos y reposiciones) - Ejemplares eliminados - Gasto anual - Títulos de publicaciones periódicas empleados - Proporción entre la colección de libre acceso y acceso restringido - Exactitud en las estanterías (ordenación correcta)

Fuente: tomada de Merlo Vega, J. A. (2000).

Un punto muy importante sobre la evaluación es quién la llevará a cabo. Para que la evaluación sea más efectiva, deberá de ser coordinada por un equipo de trabajo, con el fin de que la evaluación sea lo más objetiva posible. Se recomienda contar con un servicio profesional externo, los cuales deben poseer conocimientos demostrados en el tema. No se recomienda que la dirección forme parte del proceso de evaluación, pero sí de la coordinación.

Todo con el fin de lograr objetividad y neutralidad en el trabajo realizado(Merlo Vega, 2000, p.117).

Ya desde el momento de planificar un servicio de referencia, está claro que la evaluación debe tener un lugar especial, ya que es la encargada de garantizar la calidad y efectividad del servicio. A través de la evaluación como bien afirman los autores mencionados en este capítulo no solo se puede identificar los errores y aspectos a mejorar. También se puede medir la eficacia del servicio y asegurar que los objetivos se estén cumpliendo correctamente, logrando que se maximice el rendimiento, tanto para la institución, como también para los usuarios.

Como reflexión final es importante dejar en claro que todos los autores le prestan mucha importancia a la evaluación y remarcan que debe de ser un proceso continuo y multidimensional, es decir, debe contemplar aspectos cuantitativos y cualitativos. Además de ser realizada por un equipo de expertos, ajenos a la institución, o al menos al servicio, ya que de esta forma se evitan sesgos y se asegura un análisis imparcial. Así se logrará tener una visión clara del servicio y se podrán tomar decisiones de manera informada.

Servicio de referencia digital

Con la llegada de las TIC, el servicio de referencia se ha visto altamente involucrado y esto ha hecho que se tenga que actualizar al nuevo contexto. Se podría afirmar que el servicio de referencia digital es “nuevo”, ya que las TIC continúan avanzando y diariamente aparecen nuevos elementos y formas de evolucionar.

Merlo Vega (2009) dice que se puede llamar: en línea, electrónico, virtual o digital. Pero el autor defiende la idea de llamarlo “servicio de referencia digital” ya que llamarlo “virtual” puede hacer referencia a algo que no es real y puede prestarse a confusiones. Sobre todo, tomando en cuenta la definición de virtual según la Real Academia Española (2019) “Que reúne las condiciones necesarias para llegar a ser real o efectivo, aunque no lo es”. Dado este motivo, a partir de ahora nos referiremos a este tipo de servicio como servicio de referencia digital.

Otra definición muy interesante la aporta Manso Rodríguez (2008), el cual define al servicio de referencia digital

como aquel que, mediante el empleo de las tecnologías de la información, permite la comunicación del usuario con el profesional de la información o experto en una temática, en cualquier momento y lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas (p. 61).

A diferencia de Merlo Vega, la IFLA en sus "Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital" nos dicen que "Los términos "referencia virtual", "referencia digital", "servicios de información en Internet", "referencia permanente" y "referencia en tiempo real" son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma" (IFLA, 2004)

Una definición muy interesante la da el comité *Machine Assisted Reference Section* (MARS) de la *American Library Association*, quienes definen al nuevo servicio de referencia como como:

La referencia virtual es un servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean las computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar presentes físicamente. Los canales de comunicación usados con frecuencia en la referencia virtual incluyen el Chat, la videoconferencia, Voz sobre IP, correo electrónico y la mensajería instantánea. Aunque las fuentes en línea se utilizan a menudo para proveer la referencia virtual, el uso de estas fuentes electrónicas en las respuestas a las solicitudes no constituye en sí mismos una referencia virtual (ALA, 2004).

El *Online Dictionary for Library and Information Science* (s.f.) define al servicio como

Aquel que proporciona información a través de Internet, generalmente vía correo electrónico, mensajería instantánea o formularios Web, y las soluciones pueden ser ofrecidas por el personal de una biblioteca

específica. o de forma cooperativa por una red de este tipo de institución (Reitz, s.f.).

Todas estas definiciones se dirigen hacia un mismo sitio y centran al servicio en dar soluciones a través de internet. Es decir, utilizar las TIC para brindar soluciones a los usuarios, sin importar el espacio y tiempo, y aquí es cuando entra en juego de la información sin barreras. Ya que el servicio de referencia digital será el encargado (en el contexto de las bibliotecas) de capacitar a los usuarios en el uso de las nuevas tecnologías.

Como se ha mencionado anteriormente, la colección de referencia ha estado en desuso, todos los usuarios que estaban acostumbrados a utilizar este tipo de herramienta, deberán empezar a utilizarlas de manera online. Lo mismo sucede con el servicio de referencia digital, ya no es necesario utilizarlo de manera física, no es necesario ir a una biblioteca a resolver las dudas. Todas las dudas podrán ser resueltas de manera remota y además, será el servicio de referencia el encargado de formar a los usuarios en bases de datos, navegación, etc.

Ventajas y desventajas del servicio de referencia digital.

El servicio de referencia digital trae consigo muchas ventajas y desventajas. A continuación, veremos las principales ventajas y desventajas de dicho servicio. Garnsey y Power (2003), sostienen que realizar una entrevista de referencia a través del correo electrónico es una gran desventaja, ya que la comunicación no es fluida y no es posible expresarse con fluidez, o al menos no como si la persona estuviese presente (p. 60). Si bien este aspecto que destacan los autores es cierto, hoy en día el primer contacto sería a través de correo electrónico nada más. Existen muchas herramientas con capacidades de ofrecer charlas sincrónicas, video chat, llamadas de audio y más. El correo electrónico podría ser útil para un primer encuentro y luego poder realizar la entrevista de referencia con más profundidad utilizando otros medios.

Garnsey y Power (2003), defienden la idea de que “un mensaje leído en una pantalla contiene nada más que palabras” (p. 60). Y es cierto, pero esto solo debe de ser el principio y toda la entrevista de referencia no sucederá allí. La postura de las autoras es interesante de analizar, ya que por aquellos años no era común la realización de video llamada. Hoy en día existen tecnologías

de comunicación más avanzadas, las cuales ayudan a romper con esa limitación, mejoran la fluidez de la conversación y proporcionar más cercanía.

A su vez, los mismos autores destacan la ventaja de “los bibliotecarios especializados en un área concreta o expertos puedan responder las preguntas relacionadas con su especialidad, en lugar del bibliotecario referencista que se encuentra en ese momento al frente del mostrador de referencia” (Manso Rodríguez, 2010, p. 21). Al mismo tiempo, la posibilidad de poder estar en todos lados permite brindar respuestas a cualquier persona mejorando la calidad de respuesta del servicio sin importar quién sea y dónde se encuentre. Además, se incrementa el valor del servicio de referencia digital.

El registro de las preguntas puede ser de utilidad para resolver respuestas futuras, creando una base de datos con preguntas ya realizadas. Esta función la realizan en “Pregunte, las bibliotecas responden”, servicio de España el cual posee un buscador de preguntas con todas las consultas ya realizadas por otro usuario, indicando año de la pregunta y la consulta con su respectiva respuesta.

Manso Rodríguez (2010), destaca que otra ventaja es la eficiencia, puesto que el bibliotecólogo puede buscar varias preguntas al mismo tiempo y las respuestas pueden tardar menos tiempo. Pero la principal ventaja es la disponibilidad 24/7. Si bien, el servicio puede estar cerrado, las consultas pueden seguir llegando según el método implementado.

Tipos de servicios de referencia digital.

Está claro que existen diferentes formas de brindar un servicio a través del servicio de referencia virtual. Desde la recopilación de información hasta la posibilidad de tener un encuentro virtual con un bibliotecólogo. Dado esto, Manso Rodríguez (2010) realiza una división de cuatro grupos tomando como referencia el empleo de las tecnologías, por la forma de presentar la información, por su alcance, y por la forma de gestión o administración.

Berube (2003) hace otra división a través de dos grandes categorías. Las transacciones sincrónicas y las asincrónicas. Las transacciones asincrónicas implican que el usuario y el intermediario operan en momentos distintos, como en el caso del correo electrónico y los formularios web. Por otro lado, las transacciones sincrónicas se llevan a cabo en tiempo real, con

respuestas instantáneas, utilizando herramientas como el chat y la videoconferencia.

Teniendo en cuenta estos conocimientos, Manso Rodríguez (2010) creó la siguiente tabla, con el fin de resumir el servicio de referencia digital:

Tabla Nro 5: tipos de servicio de referencia digital

Tecnología de la información	Asincrónicas	Correo electrónico Formulario web
	Sincrónicas	Chat Videoconferencia
Presentación	Servicios de información	Lista de enlaces
	Valor agregado	Instrucción Buscadores Enlaces agrupados por materias
	Comunicación	Foros de discusión Chat Correo electrónico
	Transacciones	Reserva de préstamos Desiderata Registro de datos Transferencia de ficheros
	Temática	Especializada General
	Forma de atención	Personal Automática
	Dependencia institucional	Públicos Comerciales
	Modelo de servicio	Servicios de bibliotecas Referencia social Servicios de expertos

Alcance	Global Local Abiertos Restringidos	
Gestión o administración	Individual Cooperativo Colaborativos	
Tipología de bibliotecas	Públicas Escolares Universitarias Especializadas	

Fuente: tomada de Manso Rodríguez, 2010.

Recomendaciones para el servicio de referencia digital.

Con el fin de poder desarrollar un servicio de referencia eficaz, la IFLA ha implementado una lista de directrices para mejorar las prácticas de referencia digital a escala internacional, ya que es normal que surjan diferencias de problemas según el contexto geográfico ubicado. Es importante que las directrices sean un intento de crear pautas con el fin de que las comunidades internacionales puedan explorar con libertad según sus posibilidades.

La naturaleza única de la referencia digital plantea nuevas cuestiones y retos. La necesidad de pautas y normas es cada vez más importante a medida que los servicios de referencia digital siguen evolucionando en todo el mundo (IFLA, 2004).

En 1998 un grupo de profesionales de la información comenzaron a tratar el avance de las tecnologías de la información y comunicación en el servicio de referencia. Ya en 2002 se creó el “Comité Permanente oficial sobre Trabajo de Referencia”. Las pautas tratadas surgieron de este comité, el cual se encargaba de realizar talleres y reuniones sobre la temática.

Primero que nada, es importante definir a qué tipo de cliente se va a dirigir, ya que el empleo de las TIC puede ampliar con notoriedad el grupo inicial de usuarios y hay que tener en cuenta que la ubicación es lo menos

importante en este caso, ya que los usuarios normales de la biblioteca podrán tener acceso y también los usuarios de los servicios en línea.

Ya definidos los usuarios, es importante examinar los procedimientos y políticas actuales de la biblioteca, para así evaluar el impacto que tendrá en los servicios afectados. Según qué se vaya hacer, se recomienda reconsiderar las políticas de servicio tradicionales, aclararlas y adaptarlas al nuevo entorno.

En cuanto a la planificación, esta debe de ser realista y tener en cuenta los recursos financieros disponibles. Teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad a la que se sirve.

El ámbito de los servicios que se prestan debería estar basado en una planificación realista y en los recursos financieros disponibles, así como en las necesidades que se observen en la comunidad a la que se sirve.

Las directrices marcan que seleccionar acorde el personal es de suma importancia y han establecido la siguiente lista:

- Seleccionar personal participativo atendiendo al interés (aspecto clave), capacidades, disponibilidad, conocimientos informáticos y aptitudes de comunicación interpersonal. Defina claramente sus responsabilidades y tareas específicas.
 - Estimar cuántos bibliotecarios se necesitan a jornada completa para distribuir y responder preguntas, así como cuantos técnicos o informáticos, si procede.
 - Tener la suficiente flexibilidad en cuestiones de personal como para incorporar miembros que expresen interés en participar una vez que hayan asumido los objetivos. Recordar que el futuro del proyecto depende de fomentar el interés más que desalentar al personal.
 - En caso de que no se pueda conseguir o no se desee un servicio de 24 horas, hacer un calendario del personal durante las horas que mejor se adapten a las necesidades de información y expectativas de los clientes, lo que se debe tener especialmente en cuenta si se emplean herramientas de referencia por chat.

- o Examinar y evaluar la planificación y distribución de la carga de trabajo de los bibliotecarios basándose en información actual. Realizar ajustes cuando sea necesario y posible.
- o Elaborar un calendario de turnos de trabajo centralizado para el personal estable, así como para sustitutos y/o auxiliares.
- Establecer quién proporcionará el apoyo técnico necesario dentro de la institución o consorcio (un grupo de soporte técnico organizado es fundamental para el éxito del servicio de referencia digital).
- Decidir quiénes serán los miembros del personal que controlarán el cumplimiento de las restricciones de uso.
- Decidir quiénes serán los miembros del personal responsables de asegurar que las "Normas para el Servicio de Referencia Digital" se cumplan.
- Planificar la integración del "Servicio" en los procedimientos diarios y el flujo de trabajo. Normalizar los procedimientos para que cuando haya personal ausente, no se pierdan preguntas de referencia.

En cuanto a la formación, es necesario establecer quién formará al personal. Además, el bibliotecólogo referencista debe de poseer las siguientes aptitudes:

- Capacidad de multitarea.
- Buena comunicación, sobre todo escrita.
- Conocimiento para realizar búsquedas en bases de datos.
- Capacidad para entrevistar a distancia, teniendo en cuenta las dificultades de la entrevista asincrónica.
- Conocimiento de los recursos de referencia.
- Estar familiarizado con programas informáticos.
- Actualización continua, mantenerse al día con las novedades del ámbito.

IFLA (2004) dice 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”. Es decir, la IFLA propone un servicio de referencia digital totalmente inclusivo, un servicio al alcance de todos. El mensaje de la IFLA es muy interesante, ya que pretende que la información de calidad esté al alcance de todos, sin discriminar a la persona por su estado físico, religión, idioma, etc. La información debe de ser accesible para todos, y el servicio de referencia digital puede ayudar en eso.

Para que el referencista pueda trabajar correctamente, es necesario proporcionarle un espacio adecuado con mobiliario, equipos informáticos, programas, acceso a internet, un navegador y una cuenta de correo electrónico. Así como elaborar una interfaz fácil de usar y amigable para los usuarios. Si bien, no se exige una interfaz diseñada por un diseñador UX, es importante tener una interfaz en la cual el usuario se sienta cómodo.

Otro aspecto de suma importancia son los aspectos legales el bibliotecólogo debe estar al tanto de la legislación sobre acceso a la información pública en la región, ya sea derecho de autor, políticas nacionales de información, etc.

Anteriormente hemos visto que la evaluación es un aspecto fundamental para saber cómo está funcionando el servicio. En el caso del servicio de referencia digital, sucede lo mismo. Es importante hacer una evaluación continua. Para esto debe:

- Efectuar encuestas tanto a clientes como a trabajadores. Supervisar sus problemas y preguntas.
- Recoger y hacer una evaluación de las estadísticas de la actividad del servicio, así como asuntos técnicos o políticos, si es posible.
- Introducir los cambios a los servicios basándose en el análisis de las estadísticas y las respuestas de bibliotecarios y clientes.

Las recomendaciones para implementar un servicio de referencia digital van de la mano con las directrices para la creación de un servicio de referencia

mencionadas con anterioridad. Todas las recomendaciones tienen un mismo fin: lograr un servicio eficaz con usuarios capacitados.

Un punto muy importante a destacar es el énfasis realizado por la IFLA, en cuanto a la accesibilidad. Este enfoque debe de estar visto no solo en la infraestructura, sino de todo el servicio en su totalidad. Es decir, debe de ser inclusivo no solo en temas de contenido o acceso, también debe adaptarse a la mayor cantidad de usuarios posibles, ya sea creando interfaces fáciles de utilizar, brindar soporte a quienes lo necesiten, etc.

Servicio de referencia digital en la actualidad 2024.

Hoy en día prestar ayuda a través de internet es muy fácil, es decir. Existen muchas opciones. Por ejemplo: la facultad de veterinaria de la Udelar presta sus servicios a través de *whatsapp*. En España existe un sitio *Web* llamadas” Pregunte, las bibliotecas responden” en el cual pueden preguntar y allí un bibliotecario contesta desde una biblioteca pública.

La biblioteca del Congreso y otras dieciséis bibliotecas han empezado a probar un servicio de referencia en línea que estará disponible 24 horas al día, siete días a la semana, para usuarios de todo el mundo. Esta asociación única, conocida como *Collaborative Digital Reference Service* (CDRS), su fin es conectar a los usuarios con información precisa, oportuna y creíble en cualquier momento y lugar a través de una red digital internacional de bibliotecas e instituciones afines.

“Ask Us 24/7” es un servicio de Empire State Library Network y ofrece su servicio las 24 horas del día.

El servicio de referencia digital es un claro ejemplo de cómo la tecnología ayuda a mejorar el acceso a la información. Herramientas como la CDRS y *Ask Us 24/7* dejan en evidencia el compromiso de las bibliotecas por hacer la información accesible, sin barreras geográficas ni temporales. A través de estas plataformas, usuarios de todo el mundo pueden obtener respuestas a sus preguntas, sin importar su contexto geográfico, social o económico, lo cual refuerza la idea de que la referencia digital ha llegado para quedarse y sobre todo para transformar la manera en la cual interactuamos con la información.

Nos encontramos en un punto donde la información es poder y estos servicios empoderan a los usuarios. Desempeñan un papel cada vez más activo y accesible en una sociedad donde la desinformación cada vez está más presente.

Bibliotecas especializadas

Las bibliotecas especializadas son una de las categorías de bibliotecas que existen, como lo pueden ser las bibliotecas universitarias o las bibliotecas escolares. Carvalho de Miranda (2019) dice que las bibliotecas especializadas están formadas por colecciones diseñadas para satisfacer necesidades de la organización a la pertenecen, aunque siempre a la pertenecen, aunque siempre incluye un cierto número de áreas afines. Su objetivo es facilitar el proceso de recuperación de información específica de este modo, encontrar toda la información.

Sus objetivos se derivan de los objetivos planteados por las organizaciones a las que pertenecen. Los usuarios suelen ser empleados, investigadores, técnicos, científicos, etc., con la misma finalidad, creando una clientela especializada y limitada (Carvalho de Miranda, 2007, p. 87).

Este enfoque sobre la "clientela especializada" resalta un aspecto clave que me parece muy pertinente. La biblioteca especializada se distingue por su capacidad para ofrecer servicios específicos y colecciones orientadas a usuarios con necesidades de información particulares.

Esta visión coincide con la IFLA, que también define estas bibliotecas como aquellas que se concentran en una disciplina o grupo de disciplinas particulares, proporcionando información especializada a usuarios igualmente especializados. Sin embargo, el concepto de "clientela limitada" que plantea Carvalho de Miranda (2019) no es tan explícito en la IFLA, que se enfoca más en la especialización de los recursos, aunque este detalle me parece crucial para comprender la estructura y funcionamiento de las bibliotecas especializadas.

Por otro lado, la UNESCO concibe estas bibliotecas como aquellas que dependen de organismos públicos o privados concretos, excluyendo las universidades, y cuyo fondo pertenecen principalmente a una disciplina en particular. Este enfoque también está alineado con el concepto de

“especialización” de Carvalho de Miranda (2019), aunque resalta más la dependencia institucional que la especialización de los usuarios.

La *Special Libraries Association* (SLA) en 1996 elaboró un informe titulado “Competencias para los bibliotecarios especializados del siglo XXI” que agrupa las competencias en dos categorías: profesionales y personales.

1. Las competencias profesionales están relacionadas con el conocimiento de las áreas de contenido de la biblioteca y con el manejo de los recursos disponibles para extraer la información.
2. Las competencias personales comprenden un conjunto de habilidades, actitudes y valores que permiten a los bibliotecarios trabajar de forma eficiente y propiciar un ambiente de respeto y confianza. Por ejemplo, ser buenos comunicadores, buscar el aprendizaje continuo durante toda su carrera, ser flexibles y positivos ante los cambios, etc. (Marshall, Fisher, Moulton, y Piccoli, 1966).

Estas competencias, tanto profesionales como personales, son esenciales para el bibliotecario especializado. Al igual que lo menciona la SLA, el bibliotecario debe no solo ser un experto en el manejo de recursos especializados, sino también un comunicador eficaz que pueda adaptarse rápidamente a los cambios del entorno y mantener una relación de confianza con sus usuarios. Esto se alinea con la visión de Carvalho de Miranda (2019) sobre la necesidad de que los bibliotecarios especializados tengan un dominio profundo de las herramientas de su campo, y me parece fundamental en el contexto actual donde el acceso a la información no solo depende de colecciones físicas, sino también del manejo adecuado de las herramientas digitales.

Con la ayuda de Vellosillo González (1996), se puede dividir la colección principal en 3 categorías:

1. Información publicada: publicaciones seriadas, monografías, normas, patentes, obras de referencia, etc.
2. Información generada internamente por la institución a la que sirven: literatura gris, informes, estudios, proyectos, etc.

3. Información obtenida a través de fuentes externas, tales como bases de datos o catálogos de otros centros.

A su vez, la autora destaca que los documentos más frecuentes son:

- Publicaciones periódicas, uno de los materiales más abundantes en las bibliotecas especializadas, por la actualidad de sus informaciones.
- Literatura gris, es decir, documentos no comercializados y de escasa difusión, pero de gran valor, como las actas de conferencias y congresos, las tesis.
- Publicaciones oficiales.
- Obras de referencia especializadas.
- Normas y patentes.
- Monografías.

Estas categorías de colección, como señala Velloso González (1996), son fundamentales para que las bibliotecas especializadas ofrezcan información relevante y actualizada. Parece interesante cómo estas fuentes complementan las bibliotecas especializadas tradicionales con documentos no tan fácilmente accesibles como las publicaciones periódicas o la literatura gris, lo cual marca una diferencia respecto a las bibliotecas más generales.

Al mismo tiempo, la autora destaca la importancia que tiene Internet hoy en día en las bibliotecas especializadas. La digitalización de la información ha abierto nuevas posibilidades para que los usuarios accedan a los recursos sin depender de los espacios físicos de las bibliotecas. Este cambio ha transformado la manera en que las bibliotecas especializadas interactúan con sus usuarios, facilitando el acceso a información actualizada y relevante de manera más eficiente. En este sentido, la digitalización y el uso de recursos electrónicos, como bases de datos en línea, se ha convertido en un pilar clave en la gestión de información especializada.

En España, el Consejo de Cooperación Bibliotecaria (CCB) ha creado un documento con la clasificación y tipología de las bibliotecas especializadas en España. Se las puede clasificar en:

- Bibliotecas de instituciones religiosas

- Bibliotecas de la administración
- Bibliotecas de centros de investigación
- Bibliotecas de asociaciones y colegios profesionales
- Bibliotecas de empresas y firmas comerciales
- Bibliotecas de centros sanitarios
- Bibliotecas de archivos y museos
- Otras bibliotecas especializadas

Esta clasificación refleja como, en España, las bibliotecas especializadas se extienden a una amplia variedad de sectores. Esto, a su vez, subraya la capacidad de adaptación y la flexibilidad de estas bibliotecas para responder a las necesidades específicas de los usuarios, lo que es coherente con la visión de Carvalho de Miranda (2019) sobre cómo estas bibliotecas sirven a organizaciones que requieren una información muy concreta y especializada.

En conclusión, las bibliotecas especializadas juegan un papel fundamental en la gestión de la información, especialmente en campos específicos como la ciencia, la investigación o el ámbito profesional. A través de sus colecciones y servicios especializados, ofrecen una respuesta adaptada a las necesidades concretas de sus usuarios, todo mientras evolucionan con las nuevas tecnologías para facilitar el acceso a la información de forma eficiente y sin barreras geográficas.

Biblioteca jurídica.

La biblioteca jurídica es una de las tantas subcategorías que existen de las bibliotecas especializadas. Montes Gómez (2020) las define como:

Una institución de servicio público, que reúne y colecciona información especializada, relacionada con los procesos de creación, aplicación, interpretación e investigación jurídica. Su propósito esencial es divulgar los contenidos documentales que en ella se encuentran, para atender el amplio espectro de necesidades de información de los usuarios, con base en principios de oportunidad, pertinencia y confiabilidad, tanto en formatos electrónicos como impresos (p.175).

El autor define a la biblioteca jurídica como un depósito de información especializada en materia jurídica. La cual debe permitir el acceso abierto a

diferentes recursos de información relacionados con el área de interés. Mario Barité y Guimaraes (1999) crearon la siguiente división según los temas y la documentación que tipifican a las bibliotecas jurídicas:

- Bibliotecas jurídicas generales, aglutinantes de documentos de cualquier tipo, fuente y procedencia referidos al derecho.
- Bibliotecas jurídicas especializadas por áreas, como ser una biblioteca de derecho comercial o de derecho penal.
- Bibliotecas jurídicas especializadas por fuente del derecho, como el caso de una biblioteca concentrada sólo en documentos de legislación.
- Bibliotecas mixtas, donde la especialidad jurídica se comparte con otras disciplinas, como son la administración, la economía, la sociología, etcétera.
- Bibliotecas especializadas en otros dominios temáticos, donde los documentos del derecho, sin embargo, tienen un peso significativo en la colección general, donde los distintos aspectos vinculados a la protección social y legal de los menores, los ancianos y las mujeres generan un fuerte respaldo documental.

Según Bolt y Burge (2011) “la biblioteca jurídica es un tipo de biblioteca gubernamental, es decir, en esta categoría se agrupan a las bibliotecas financiadas o sostenidas por el Estado, y bajo esa base resulta lógico observar que la división clásica del poder político.” Y los tipos de bibliotecas gubernamentales son los siguientes:

- Bibliotecas del Poder Legislativo
 - Bibliotecas legislativas o parlamentarias nacionales.
 - Bibliotecas de parlamentos autonómicos, regionales o subnacionales.
- Bibliotecas del Poder Ejecutivo
 - Bibliotecas ministeriales o departamentales.

- o Bibliotecas de agencias, organizaciones y proyectos gubernamentales.
- o Bibliotecas de gobiernos subnacionales, regionales o locales.
- o Bibliotecas de misiones diplomáticas y embajadas.
- o Bibliotecas nacionales.
- Bibliotecas del Poder Judicial
 - o Bibliotecas del tribunal supremo.
 - o Otras bibliotecas judiciales.

Intendencia de Montevideo

Esta monografía se centra en la Biblioteca jurídica de la IM por lo cual, es muy importante describir el marco referencial del mismo con el fin de situar el trabajo.

La IM es un órgano ejecutivo del gobierno departamental de Montevideo, Uruguay. Se encarga de administrar y gestionar los servicios públicos locales, como también el desarrollo urbano y planificación territorial. En efecto, su fin es mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad a través de la prestación eficiente de servicios, la promoción de la cultura y el turismo, y el impulso de políticas de inclusión social.

Al mismo tiempo, la intendencia es responsable de gestionar áreas tales como el transporte público, limpieza de la ciudad, mantenimiento de zonas verdes y regular el tránsito de la capital. La IM debe de trabajar estrechamente con los diferentes organismos y actores locales con el fin de garantizar el bien de la comunidad y lograr el mejor desarrollo posible tanto para la población como para la ciudad.

La persona encargada de ejercer el poder ejecutivo de la institución es llamada “intendente”. En la actualidad, el actual intendente es Mauricio Zunino. Otros nombres han sido: Carolina Cosse, Christian Di Candia, Daniel Martínez, Ana Olivera y más.

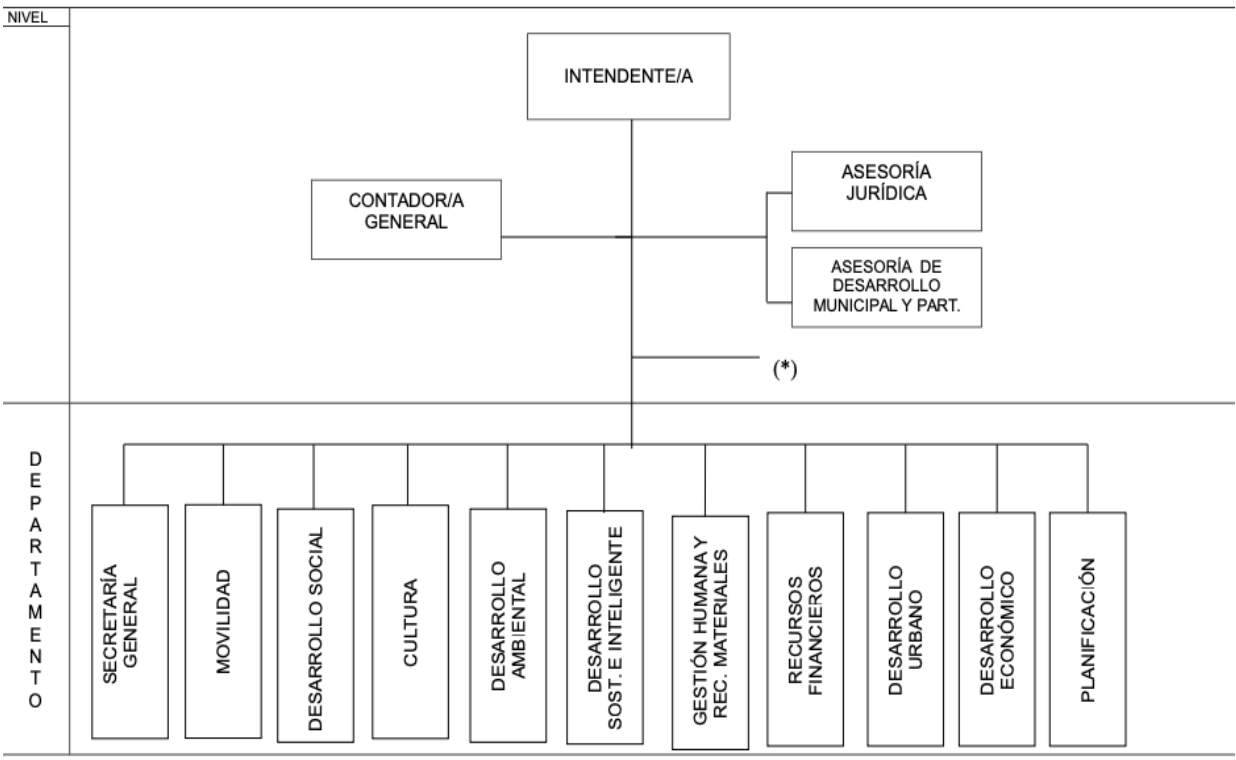
Los requisitos para ser Intendente se detallan en el artículo Nro. 267 de la Constitución de la República:

- Tener 30 o más años de edad.
- Poseer ciudadanía natural o legal con más de 7 años de ejercicio.
- Ser nativo de Montevideo, o al menos estar radicado con mínimo 3 años antes de la fecha de toma de posesión.

Según el artículo Nro. 266 de la Constitución de la República, el Intendente puede durar hasta cinco años en ejercicio. Con la posibilidad de ser reelecto una sola vez.

La estructura administrativa de la IM, se encuentra dividida en distintos niveles. La División Asesoría Jurídica depende directamente del intendente, y tiene dentro de su estructura diferentes unidades: Registro Civil, Escribanía, Actividades contencioso, Sumario, Asesoría.

Imagen 1: organigrama de la IM



Fuente: Tomado de Intendencia de Montevideo. (2025).

Biblioteca jurídica IM

La Biblioteca jurídica depende directamente de la Unidad Asesoría y tiene como cometidos principales: contar con la información necesaria para el desarrollo de las tareas de los profesionales de la División Asesoría Jurídica, facilitar el acceso a la normativa departamental y nacional, y mantener actualizadas las publicaciones jurídicas que competen al Gobierno Departamental de Montevideo para el desempeño de las tareas de la División.

Su misión:

Preservar la herencia bibliográfica y documental. Tener las mejores herramientas de información para brindar a la administración el mejor camino de transformación en gestión de recursos que esta sociedad del conocimiento necesita, para estar mejor informada y así poder tomar decisiones estratégicas para lograr emprendimientos que mejoren la calidad de vida de todos los montevideanos (Intendencia de Montevideo, 2023).

Visión:

La Biblioteca debe ser siempre dinámica e innovadora, planteando desafíos; estudiando nuevas alternativas; mejorando su estructura, en espacio, iluminación, accesibilidad; apuntando a las nuevas tecnologías; transmitiendo siempre conocimiento a la comunidad de usuarios para estar mejor formados e informados, contribuyendo a la exigencias y desarrollo de su trabajo, aportando al mejoramiento de la institución. (Intendencia de Montevideo, 2023).

La biblioteca cuenta con una licenciada en Bibliotecología y un pasante como recursos humanos.

Como se ha mencionado a lo largo de todo documento, la biblioteca debe de brindar las herramientas necesarias para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, ya sea contando con una amplia colección o utilización de bases de datos. En este caso, la biblioteca ofrece:

- Catálogo de la Biblioteca Jurídica
- Base de Datos Normas Biblioteca Jurídica
- Analíticas de libros y revistas
- Disposiciones municipales y nacionales
- También acceso a Impo, Cade, El Derecho Digital, La Ley, La Justicia Uruguay, etc.

Objetivos

Objetivo general

- Realizar un diagnóstico sobre el servicio de referencia de la biblioteca jurídica de la Intendencia de Montevideo con la finalidad de proponer estrategias para la mejora del servicio de referencia.

Objetivos específicos

- Conocer la percepción de los usuarios hacia el servicio de referencia.
- Identificar cuáles son las funciones más necesarias que debería tener el servicio de referencia para los objetivos de la biblioteca.
- Proponer pautas para una mejora del servicio de referencia.

Metodología

A la hora de abordar la investigación realizada, la metodología aplicada ha sido de carácter cualitativo.

En primera instancia, se realizó una revisión de literatura en diferentes bases de datos académicas a través de Timbó y Google Scholar para recabar toda la información necesaria para profundizar mejor los temas tratados. Para la recolección de datos, se realizó una lista de preguntas guías al personal más importante de la biblioteca. En este caso ha sido la directora y la encargada del servicio de referencia de la institución. Todo con el fin de lograr una comprensión profunda y detallada del servicio de referencia proporcionado por

la biblioteca a través de las experiencias y percepciones del personal encargado de dicho servicio.

La investigación se ha diseñado con base en entrevistas semiestructuradas, permitiendo flexibilidad en la indagación y la posibilidad de profundizar en aspectos relevantes que puedan surgir durante la conversación.

Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada en esta investigación fue la entrevista en profundidad, un tipo de metodología de carácter cualitativo, la cual permite recolectar información detallada y de calidad teniendo en cuenta los matices sobre las experiencias y perspectivas de los entrevistados. En esta oportunidad, se entrevistaron tres grupos claves: usuarios de la biblioteca, encargada del servicio de referencia y la directora de la biblioteca. Teniendo en cuenta lo que dicen Denzin y Lincoln (2018), este tipo de técnica es especialmente útil para indagar en las percepciones subjetivas y obtener una comprensión profunda de los fenómenos estudiados (p. 22).

La entrevista en profundidad se caracteriza por ser un método flexible, donde el entrevistador guía la conversación con preguntas abiertas, lo que permite que los participantes expresen libremente sus opiniones (Fontana y Frey, 2005, p. 698). Este enfoque es adecuado cuando se busca explorar la complejidad de los comportamientos y actitudes humanas, en lugar de obtener respuestas cuantitativas y estructuradas. Además, las entrevistas fueron diseñadas para facilitar el acceso a las vivencias personales de los entrevistados, lo que refuerza la validez de los datos obtenidos (Kvale, 1994, p. 35).

En la revisión de la literatura sobre técnicas de investigación cualitativa, diversos autores coinciden en la importancia de las entrevistas en profundidad como una de las herramientas más potentes para obtener información subjetiva y matizada. Según Patton (2015), este método permite acceder a datos que no pueden ser capturados mediante técnicas cuantitativas, ya que profundiza en las percepciones individuales y proporciona una comprensión más rica del contexto estudiado (p. 57). Además, Yin (2018) señala que las entrevistas son particularmente útiles cuando se investiga el funcionamiento de organizaciones

o servicios, ya que permiten obtener diferentes perspectivas de los actores involucrados (p.108). Estas ideas han sido fundamentales para estructurar la recolección de datos en este estudio, permitiendo explorar las dinámicas internas de la biblioteca y los servicios de referencia desde la visión de quienes los gestionan y los utilizan.

En cuanto al diseño de la investigación, la elección de la entrevista como método de recolección de datos responde a la necesidad de comprender el uso de la biblioteca y la percepción de los servicios de referencia desde diferentes perspectivas. Las entrevistas proporcionaron una visión integral sobre las dinámicas internas de la biblioteca, las necesidades de los usuarios y las estrategias implementadas por la dirección para mejorar los servicios. Es importante destacar que este método es ideal para estudios exploratorios y descriptivos, ya que permite profundizar en aspectos que no podrían ser abordados mediante enfoques cuantitativos tradicionales (Silverman, 2020, p. 49).

Con la aplicación de estas técnicas, se ha podido hacer un análisis en profundidad de los aspectos más relevantes de la biblioteca, teniendo en cuenta a la biblioteca como un todo, ya sea el contexto social, cultural, humano, etc.

Al mismo tiempo, la lectura y el desarrollo del marco teórico ha sido de ayuda para la creación de las preguntas que guiaron las entrevistas. Todas tuvieron el mismo fin, recolectar información que nos permita conocer y entender a la biblioteca como un todo. Es decir, conocer todos sus aspectos y no enfocarnos solamente en algunos.

Las preguntas se agruparon en diferentes categorías: carácter general (días y horario de atención), servicio de referencia (objetivos del servicio, rol dentro del servicio, personas trabajando en el servicio, etc.), usuarios (tipos de consultas, satisfacción de los usuarios) y recursos físicos (bases de datos, espacio designado).

En cuanto a las preguntas realizadas a los usuarios, todas estuvieron enfocadas en conocer su satisfacción con la biblioteca y con el servicio de referencia. En este punto, es importante destacar que la entrevista es una de las herramientas más importantes dentro de la metodología cualitativa, ya que

permite explorar en profundidad las experiencias, percepciones y emociones de los participantes en un estudio. A diferencia de los métodos cuantitativos, donde el foco está en la medición numérica de variables, las entrevistas cualitativas buscan obtener una comprensión más rica y detallada de los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores involucrados. Como señala Patton (2015) "la entrevista cualitativa ofrece una oportunidad única para descubrir el mundo subjetivo de los participantes, explorando en detalle sus significados y experiencias" (p. 42). Esto es clave en la investigación cualitativa, ya que permite a los investigadores captar las sutilezas y complejidades de los contextos estudiados.

Presentación de resultados

Antes de presentar los resultados, es importante señalar que, si bien se formularon alrededor de 20 preguntas, no todas arrojaron información significativa para el análisis. Por ello, a continuación se presentan únicamente aquellas preguntas cuyas respuestas aportaron datos más relevantes.

En primer lugar, se presenta la entrevista a la licenciada encargada de Biblioteca jurídica. Esta permitió obtener una visión integral sobre el funcionamiento, objetivos y desafíos del servicio. La biblioteca opera con un horario de lunes a viernes entre las 9 y las 16 horas, pero su servicio de referencia no está formalmente diferenciado, ya que forma parte de las tareas cotidianas de la biblioteca y se brinda asistencia principalmente a los funcionarios de la División Asesoría Jurídica (Encargada de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

Objetivos y usuarios

El servicio de referencia se orienta principalmente a la asistencia de funcionarios de dicha división, a quienes se les facilita el acceso a la normativa departamental y nacional. Sin embargo, está disponible para otros empleados de la Intendencia Municipal que lo requieran. Los usuarios que frecuentan este servicio son fundamentalmente los funcionarios de la división, con prioridad sobre el resto de funcionarios de la IM (Encargada de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

Canal y modalidad de consultas

La mayoría de las consultas se reciben de forma presencial, siendo el servicio de referencia clásico el más utilizado, aunque también se encuentra disponible el correo electrónico para recibir consultas.

Según la encargada, no existe un espacio físico designado específicamente para el servicio de referencia, ya que se trata de una función inherente a las actividades diarias de la biblioteca.

El flujo de consultas varía día a día, pero se estiman unas setenta consultas mensuales.

Tabla Nro 6: Estadísticas anuales de la biblioteca jurídica de la IM

<u>2024</u>	Sala/Reuniones	Préstamos/Devoluciones	Mails/Tel	<u>Total</u>
Enero	1	42	5	48
Febrero	1	66	7	74
Marzo	1	60	5	66
Abril	1	74	12	87
Mayo	3	86	2	91
Junio	3	91	2	96
Julio	4	94	14	112
Agosto	6	71	8	85
Septiembre	2	97	6	105
Octubre	8	103	3	114
Noviembre	1	59	5	65
Diciembre				
<u>Total</u>	31	843	69	943

Fuente: proporcionada por la Lic. en Bibliotecología de la Biblioteca jurídica de la IM.

Desarrollo del servicio y procedimientos

La biblioteca, que tiene más de 70 años de existencia, se ha adaptado a las necesidades de los usuarios a lo largo del tiempo. Uno de los cambios recientes ha sido la posibilidad de descargar normativa en formato digital, así como la creación de una biblioteca de estante abierto, lo que ha supuesto un avance importante, aunque el progreso ha sido lento debido a la limitación de recursos humanos (Encargada de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

En cuanto a los procedimientos, cuando la información solicitada no está disponible de inmediato, la biblioteca actúa como intermediaria para obtenerla de otras fuentes, ya sea dentro de la misma IM o en la Junta Departamental.

Formación y evaluación

En términos de formación, la encargada mencionó que existe un vínculo estrecho con los usuarios debido a la naturaleza interna de la biblioteca, lo que facilita que las búsquedas se realicen de manera conjunta. Sin embargo, no se cuenta con un espacio formal para la formación de usuarios, aunque se elaboró un instructivo para la descarga de normativa disponible (Encargada de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

En cuanto a la evaluación del servicio, se planea implementar una evaluación al final del año, mediante un formulario de satisfacción enviado por correo electrónico, pero hasta el momento no se ha realizado una evaluación formal (Encargada de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

Recursos y colección de referencia

La biblioteca cuenta con acceso a bases de datos jurídicas especializadas, como Cade, La Ley Online y Derecho Digital, además de bases libres como la IMPO. La colección de referencia, compuesta por diccionarios, enciclopedias y anuarios, es uno de los recursos más consultados dentro de la biblioteca (Encargada de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

Formación continua del profesional

Finalmente, la encargada destacó la importancia de la formación continua para los profesionales de la bibliotecología, argumentando que brinda herramientas adicionales que pueden enriquecer las tareas del servicio.

Aunque la biblioteca no ofrece formación específica en bibliotecología, organiza ciclos de charlas de actualización sobre temas jurídicos relevantes para la IM (Encargada de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

La entrevista revela la importancia de la flexibilidad del servicio de referencia en una biblioteca especializada y de uso interno. Aunque no cuenta con un espacio dedicado ni personal exclusivo para el servicio de referencia, su función es crucial para la operativa diaria de la División Asesoría Jurídica. La falta de formalización del servicio, que se adapta constantemente a las necesidades de los usuarios y a la limitación de recursos, es un punto clave que podría abordarse en futuras mejoras.

Este análisis también subraya la necesidad de realizar una evaluación formal del servicio para mejorar su calidad, así como la importancia de una formación continua tanto para el personal bibliotecario como para los usuarios. Las propuestas de digitalización de la normativa y la apertura de estantes constituyen avances significativos que responden a las necesidades actuales de los usuarios, a pesar de las limitaciones de recursos humanos.

La segunda entrevista fue realizada a la Directora interina. Esta revela una perspectiva institucional del rol crucial que la biblioteca desempeña dentro de la División de Asesoría Jurídica de la IM. La directora resalta repetidamente que el trabajo de los abogados de la división sería "imposible" sin el respaldo de los recursos bibliográficos que proporciona la biblioteca. Esta relación directa entre el acceso a la información jurídica y la calidad del trabajo jurídico resalta el papel central de la biblioteca, no solo como un lugar de almacenamiento de información, sino como un pilar fundamental para el ejercicio de la labor jurídica (Directora interina de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

Rol de la biblioteca

Desde la visión de la dirección, la biblioteca cumple una función fundamental al proporcionar los recursos necesarios para que los abogados puedan realizar sus tareas de asesoramiento y patrocinio jurídico de manera efectiva. La directora subraya que los materiales bibliográficos disponibles permiten estudiar y preparar defensas sólidas en los juicios, siendo la biblioteca "vital para la asistencia" de su trabajo. Para la unidad de asesoría que dirige, la

biblioteca representa una herramienta esencial que "apuntala" la labor diaria, y su ausencia afectaría gravemente el desempeño de los abogados. (Directora interina de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

Aporte fundamental

El principal aporte de la biblioteca radica en su especialización en derecho público, específicamente en derecho administrativo, lo que permite un apoyo directo y eficaz a los profesionales. La directora enfatiza que este carácter especializado es lo que distingue a la biblioteca de otras, ya que no se limita a tener cualquier tipo de material bibliográfico, sino que selecciona cuidadosamente los recursos que son relevantes para la labor jurídica. (Directora interina de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

La capacidad de la biblioteca de facilitar el acceso a esta información especializada asegura que los abogados puedan desarrollar su trabajo con los mejores recursos posibles.

Mejoras potenciales en los servicios

La directora también menciona que sería ideal mejorar ciertos aspectos del servicio que presta la biblioteca. Un aspecto clave sería perfeccionar el sistema de búsqueda, optimizando las bases de datos para facilitar el acceso a la información de manera más eficiente. Además, señala que tener una biblioteca de estante abierto sería un "sueño", ya que permitiría a los usuarios acceder directamente a los volúmenes, lo que mejoraría significativamente la calidad del servicio, aunque reconoce que el espacio limitado es un obstáculo. (Directora interina de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

Características deseables del profesional a cargo

En cuanto a las características del personal bibliotecario, la directora hace hincapié en dos cualidades esenciales: la servicialidad y el conocimiento especializado. Si bien el profesional a cargo no necesita ser abogado, se espera que con el tiempo adquiera ciertos conocimientos básicos sobre derecho, autores y materias específicas, lo que facilitará su trabajo en la búsqueda y selección de los recursos más adecuados para los usuarios. La servicialidad, entendida como la capacidad de "facilitar el trabajo de otros", es considerada una característica esencial en cualquier bibliotecólogo, pero en el

contexto de una biblioteca jurídica especializada, el conocimiento básico del derecho también es importante para optimizar la calidad del servicio (Directora interina de la Biblioteca jurídica de la IM, 2024).

La entrevista también ofrece una visión estratégica de la importancia de la biblioteca en la División de Asesoría Jurídica. La dependencia directa de los abogados en los recursos de la biblioteca refuerza la idea de que el servicio no es un mero soporte, sino un actor fundamental en la operativa de la división. El énfasis en la especialización y la necesidad de mejorar los recursos bibliográficos y las herramientas de búsqueda son puntos que destacan la constante evolución de la biblioteca en respuesta a las demandas profesionales.

Este análisis también pone de relieve la necesidad de que el personal bibliotecario combine habilidades de gestión con un conocimiento específico sobre las áreas jurídicas más consultadas. Esto sugiere que, a futuro, una formación continua para el personal de la biblioteca, en términos de derecho básico, podría ser una inversión valiosa para mejorar el servicio.

En cuanto a los usuarios, 6 han sido entrevistados en un período de 5 días. Los principales resultados fueron:

Importancia de la biblioteca

Las 6 entrevistas revelan un consenso claro sobre la importancia de la biblioteca como un pilar fundamental en el trabajo diario de los profesionales del ámbito jurídico. Los entrevistados, que incluyen abogados y procuradores, destacan que recurren a la biblioteca para resolver dudas y obtener información crítica que influye en la elaboración de escritos y la toma de decisiones en casos complejos. Por ejemplo, tanto usuario 1 como usuario 2 mencionan que la biblioteca es esencial para investigar temas que no pueden ser resueltos en otras oficinas, subrayando su papel como recurso indispensable en la práctica jurídica. Este hallazgo sugiere que la biblioteca no solo es un lugar de consulta, sino un aliado en el ejercicio profesional, lo que podría incentivar a las autoridades a seguir invirtiendo en su desarrollo y actualización.

Calidad del servicio de referencia

La calidad del servicio de referencia ha sido elogiada por todos los entrevistados, quienes lo califican como "muy bueno" o "excelente". Usuario 1 menciona que el personal siempre está predispuesto a ayudar, mientras que usuario 3 destaca que los funcionarios se preocupan por buscar el material solicitado. Este aspecto es crítico, ya que sugiere que el personal no solo está bien capacitado, sino también comprometido con la satisfacción del usuario. La atención personalizada que ofrecen es un factor clave que mejora la experiencia del usuario, facilitando la búsqueda de información y aumentando la eficiencia en su trabajo.

Necesidades de información

Los entrevistados expresan necesidades específicas de información, particularmente en áreas relacionadas con la doctrina y jurisprudencia. La capacidad del servicio de referencia para filtrar información y proporcionar recursos relevantes rápidamente es fundamental para los usuarios, como señala usuario 4. Esto indica que, aunque la biblioteca cuenta con una amplia gama de materiales, la habilidad de los funcionarios para ayudar a los usuarios a acceder a la información más pertinente es igualmente crucial. La necesidad de información precisa y adaptada a casos particulares destaca la importancia de contar con un personal bien entrenado que comprenda el contexto legal de las solicitudes.

Recursos y servicios adicionales

Existen expectativas significativas entre los entrevistados respecto a la oferta de recursos y servicios adicionales en el área de referencia. Muchos de ellos expresan el deseo de contar con talleres y guías temáticas que les ayuden a optimizar sus búsquedas y a familiarizarse con los recursos disponibles. Por ejemplo, usuario 5 menciona la necesidad de un "método para ir del tema general al particular", lo que sugiere que los usuarios a menudo se sienten abrumados al no saber exactamente qué buscar. La implementación de talleres sobre el uso de la biblioteca y sus recursos podría no solo facilitar el acceso a la información, sino también empoderar a los profesionales en su capacidad de investigación.

Pautas de mejora

Aunque la experiencia general con el servicio de referencia es positiva, algunos usuarios han señalado áreas donde podría haber mejoras. Usuario 2 sugiere que la digitalización de documentos físicos que actualmente están en carpetas podría ser un avance significativo, asegurando que la información valiosa no se pierda y sea accesible para todos. Esta necesidad de digitalización es un punto recurrente, y refleja una tendencia más amplia hacia la transformación digital en el ámbito de la información. Además, la sugerencia de usuario 6 sobre la posibilidad de dedicar tiempo a la capacitación en bases de datos muestra una disposición entre los usuarios a recibir formación que les permita aprovechar al máximo los recursos de la biblioteca.

Pautas para las mejoras de la implementación del servicio de referencia de la Biblioteca Jurídica Intendencia de Montevideo

En base a los resultados obtenidos se establecen los siguientes lineamientos de mejoras del servicio.

Fortalecimiento de los recursos electrónicos.

La mayor parte de los usuarios ha expresado gran satisfacción hacia el servicio de referencia, pero han remarcado la necesidad de tener más recursos electrónicos disponibles. Cassell y Hiremath (2013) en su libro *“Reference And Information Services in the 21st Century: An Introduction”* remarcen la importancia de ofrecer fuentes electrónicas confiables y sobre todo acceso accesibles como parte de un servicio de referencia moderno.

Digitalización de documentos físicos.

Varios usuarios estuvieron de acuerdo en que existe la necesidad de hacer cambios en la forma de almacenamiento. Mucha información valiosa se encuentra almacenada en carpetas, lo cual dificulta el acceso. González-Fernández-Villavicencio et al. (2014) realizan una reflexión muy interesante y sostienen que la preservación y conservación es vital en toda institución. Con esto se logra que el patrimonio documental se encuentre a salvo y preservado para futuras generaciones. Así como copias para diseminar la información sin que se dañe (p.38).

En relación a esto, la biblioteca cuenta con gran parte de ese material disponible para su descarga desde la base de datos y se enviaron vía correo electrónico instructivos paso a paso para su búsqueda y utilización.

Capacitación continua en alfabetización informacional y uso de bases de datos.

Vivimos en la sociedad de la información, por lo que resulta fundamental dar continuidad a los talleres de alfabetización informacional. Estos fueron valorados positivamente por los usuarios y se alinean con la bibliografía revisada, que destaca el rol central de la biblioteca en la formación de usuarios críticos y competentes en el uso de la información.

Actualización permanente del fondo bibliográfico.

Los usuarios han remarcado el esfuerzo de la unidad por brindar un buen servicio de referencia, pero también han remarcado la necesidad de seguir ampliando y renovando el fondo bibliográfico. La actualización constante de la colección es un aspecto muy importante a tener en cuenta en el desarrollo de colecciones según Evans (1979). Con una colección en constante evolución (tanto física como digital) se pueden responder con mayor precisión a necesidades cambiantes de los usuarios.

Evaluación sistemática del servicio de referencia.

Según la IFLA, es muy importante evaluar el servicio sistemáticamente. A través de encuestas de satisfacción, tanto a clientes como trabajadores. Tener en cuenta sus problemas y preguntas. Además, recoger datos y hacer evaluaciones de estadística e introducir los cambios en base a los resultados estadísticos obtenidos.

Conclusiones

Con base en los resultados analizados, se puede ver con claridad que el servicio de referencia se reafirma como un elemento clave en la unidad de información.

Los usuarios consultados han estado de acuerdo en que la biblioteca y el servicio de referencia constituyen un apoyo fundamental a la hora de resolver dudas y en el apoyo a investigaciones en casos complejos. Este aspecto es sumamente importante ya que posiciona a la biblioteca en un lugar con mucho valor y crea la necesidad de que la misma se mantenga y continúe con ese rol, logrando la satisfacción de las demandas de los usuarios con bases de datos actualizadas, bibliografía moderna y profesional capacitado.

Otro aspecto altamente valorado por los usuarios ha sido la asistencia prestada por el personal. Han destacado el compromiso y la disposición para ayudar. Con esto, se puede llegar a la conclusión de que el personal se encuentra bien capacitado y desempeña un papel importante en la experiencia del usuario en la biblioteca. Aun así, es importante que el personal continúe capacitándose en temas legales y de búsqueda de información, ya que las entrevistas han dejado en evidencia que los usuarios requieren mucha ayuda en estos aspectos.

Se puede apreciar una clara demanda entre los usuarios para que se realicen más cursos o talleres adicionales, ya sean talleres de capacitación o guías de ayuda. Los entrevistados han demostrado interés a la hora de aprender a navegar en bases de datos o buscar en la colección. Por lo cual, la biblioteca podría beneficiarse aplicando estos programas de formación orientados a crear usuarios más alfabetizados en información, ayudando al personal a tener menos trabajos y a crear usuarios más independientes.

Además, se vio en evidencia la necesidad de digitalizar materiales y recursos que actualmente solamente se encuentran en soporte físico. Esto ha sido un tema recurrente. Los usuarios han remarcado que la digitalización facilitaría mucho el acceso a información valiosa. Este punto debe ser tenido en cuenta por la biblioteca, ya que responde a las tendencias actuales en el área de la información y la comunicación.

1 Más allá de los puntos a mejorar, la satisfacción general de los usuarios es buena. Los usuarios se sienten cuidados y apoyados, lo cual indica que se ha establecido una relación de confianza entre referencista y usuarios.

2 Las conclusiones de este análisis, sugieren que el servicio de referencia de la biblioteca jurídica tiene potencial para continuar evolucionando. Ha logrado adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios, pero necesita invertir en algunos aspectos como la digitalización de recursos. Invertir en la mejora del servicio, la capacitación del personal y la digitalización hará que se consolide en su rol dentro de la biblioteca.

En palabras finales, el servicio de referencia desempeña un papel indispensable en el desarrollo de usuarios en el ámbito jurídico. Las sugerencias de los usuarios, representan una oportunidad con mucho valor para potenciar aún más su relevancia y efectividad en la unidad. En consecuencia, la implementación de estas sugerencias podría significar una experiencia muy poderosa para el servicio de referencia.

Referencias bibliográficas

- Acebes Jiménez, R. (2000). *Planificación de un sistema integral de servicios de información en una biblioteca universitaria*. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/78040838-89ce-4a90-8054-04dd18368c91/content>
- Agostinho Mangas, S. F. (2007). Como planificar e gerir um serviço de referencia. *Revista Biblios*, 28, 1-31. Recuperado: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>
- Alfonso Sánchez, I. A. (2016). La sociedad de la información, sociedad del conocimiento y sociedad del aprendizaje. Referente en torno a su formación. *Bibliotecas anales de investigación*, 12(2), 235-243. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5766698>
- Almanza, M. B. (2017). *El acceso a la información Jurídica en las Bibliotecas del Poder Judicial de la Nación desde la perspectiva de sus bibliotecarios*. (Tesis de grado, Facultad de Humanidades. Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata).
- American Library Association. (1989). *Presidential Committee on Information Literacy*. Final report. Chicago, IL: American Library Association.
- Asher, C. (2013). Separate but equal: librarians, academics and information literacy. *Australian Academic & Research Libraries*, 34(1), 52-55. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00048623.2003.1075521>
- Arriola Navarrete, O. y Tecuatl Quechol, G. (2011). Bibliotecas universitarias y automatización: un panorama de la Ciudad de México. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34(2), 129-146. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762

- Baelo Álvarez, R. B., y Cantón Mayo, I. C. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Estudio descriptivo y de revisión. *Revista Iberoamericana de educación*, 50(7), 1-12. Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/1965>
- Barber, E. (2004). La educación en Bibliotecología y Ciencia de la Información ante el desafío de la Sociedad de la Información. *Información, cultura y sociedad*, (10), 9-25. Recuperado de https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402004000100002&lng=es&tlng=es.
- Barité, M. y Chávez Guimaraes, J. A. (1999). *Guía metodológica para el acceso, el análisis y la organización temática de documentos jurídicos. Universidad de la República*. Comisión central de educación permanente.
- Berube, L. (2003). *Digital Reference Overview: An Issue Paper for the Networked Services Policy Task Group*. UKOLN. Recuperado de <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>
- Bolt, N. y Burge, S. (Eds.). (2011). *Directrices para bibliotecas gubernamentales* International. (Trad. M. Biota, M. E. Dorta-Duque, M. I., Navas-Fernández y K, Tymczak) Federation of Library Associations and Institutions IFLA Professional Reports, 133. Recuperado de <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/133.pdf>
- Boop, R. E., y Smith, L. C. (2000). Introducción general al servicio de consulta: Libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta. *Investigación Bibliotecológica Archivonomía Bibliotecología e Información*, 14(28). Recuperado de <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2000.28.3938>
- Canzani, J. (2019). *El servicio de referencia en la era digital : Análisis conceptual y estudio de caso*. (Tesis de maestría, Universidad de la

- República). Colibrí. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12008/28603>
- Cassell, K. A., y Hiremath, U. (2006). *Reference and information services in the 21st century: An introduction*. Neal Schuman Pub.
- Castillo, L. (2001-2002). *Servicios de referencia e información bibliográfica. Curso 2001-2002*. Universidad de Valencia. Recuperado de <https://www.uv.es/macass/SR1.pdf>
- Connaway, L. S., y Radford, M. L. (2011). *Seeking Synchronicity: Revelations and Recommendations for Virtual Reference*. Dublin, Ohio: OCLC. Recuperado de <http://www.oclc.org/reports/synchronicity/default.htm>
- Coonan, E., Geekie, J., Goldstein, S., Jeskins, L., Jones, R., Macrae-Gibson, R., Secker, J. y Walton, G. (2019). Definición de alfabetización informacional de CILIP. (Trad. D. Sales Salvador), *Anales de documentación*, 23 (1). 1-5. Recuperado: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/373811/277781>
- Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (2019). *Nuevos documentos sobre clasificación y tipología de bibliotecas especializadas en España*. Recuperado de <https://www.ccbiblio.es/nuevos-documentos-sobre-clasificacion-y-tipologia-de-bibliotecas-especializadas-en-espana/>
- Carvalho de Miranda, A. C. (2007). Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. *Informação & Sociedade*, 17(1), 87-94. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/335841698_FORMACAO_E_DESENVOLVIMENTO_DE_COLECOES_EM_BIBLIOTECAS_ESPECIALIZADAS_Palavras-chave GERENCIAMENTO DE MATERIAIS INFORMATICAIS_FORMACAO_E_DESENVOLVIMENTO_DE_COLECOES_POLITICA_DE_DESENVOLVIMENTO_DE_COLE
- Da Silva, V. (2020). *Servicio de referencia: estudio comparativo entre la facultad de Información y Comunicación, Udelar y la Facultad de Traducción y Documentación, USAL*. (Tesis de grado, Universidad de la República, Montevideo).

- De Torres Ramírez, I. (1991). El servicio de referencia en la biblioteca escolar. *Asociación educación y bibliotecas. Educación y biblioteca*, 3(14). 57-60. Recuperado de <https://gredos.usal.es/handle/10366/113314>
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). Los Angeles, CA: SAGE Publications.
- Evans, G. E. (1979). *Developing library collections*. Littleton, CO: Libraries Unlimited. Recuperado de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://ia600404.us.archive.org/30/items/developinglibrary00edwa/developinglibrary00edwa.pdf>
- Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista: Técnica de recogida de información: La entrevista*. Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona. Recuperado de <https://hdl.handle.net/2445/99003>
- Fontana, A., y Frey, J. H. (2005). The interview: From neutral stance to political involvement. En N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE handbook of qualitative research* (3.^a ed., pp. 695-728). Los Angeles, CA: SAGE Publications.
- García, I. L. y Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagram.
- García Van Velthoven, R. M., y Rodríguez Figueroa, M. V. (2023). *Actualización de los servicios de referencia parlamentarios de la Biblioteca del Poder Legislativo*. (Tesis de grado, Universidad de la República, Montevideo). Recuperado de <https://trabajosdegrado.fic.edu.uy/index.php/s/yAa7dV7ttLsEc2S>
- Garnsey, B. A., y Power, R. R. (2003). Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 18(71), 58-76. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/353/35307106.pdf>
- González-Fernández-Villavicencio, N., Cánovas-Álvarez, E. y Arahál-Junco, C. (2014). Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria: Biblioteca de la Universidad de Sevilla. *Revista Española*

- de *Documentación Científica*, 37(2), 1-17. Recuperado de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/848/1111>
- Intendencia de Montevideo. (2023). Biblioteca jurídica. Recuperado de <https://montevideo.gub.uy/institucional/dependencias/biblioteca-juridica>
- Intendencia de Montevideo. (2025). *Organigrama. Estructura orgánica de la Intendencia de Montevideo*. Recuperado de https://montevideo.gub.uy/buscador?search_api_fulltext=organigrama
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2004). *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. (Trad. C. L. Cabello). Madrid: ANABAD. Recuperado de <https://www.anabad.org/wp-content/uploads/2020/04/recomendacionesservicioreferencia-1.pdf>
- Jaramillo, O., Montoya Ríos, M. y Uribe Tirado, A. (2008). La biblioteca pública: su gestión en el contexto de la sociedad de la información. Buenos Aires: Biblioteca Alfagrama.
- Kvale, S. (1994). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. Sage Publications, Inc.
- Ledesma, M. (2009). *Servicio de referencia virtual en tiempo real en el área de la información turística: en el caso del Mitur*. (Tesis de grado, Universidad de la República, Montevideo).
- Lupton, M. (2002). The Getting of Wisdom: Reflections of a Teaching Librarian. *Australian Academic & Research Libraries*, 33(2), 75–85. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/00048623.2002.10755184>
- Machlup, F. (1962). *The production and distribution of knowledge in the United States*. Princeton University Press. Recuperado de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mises.at/static/literatur/Buch/machlup-production-and-distribution-of-knowledge-in-the-us.pdf>
- Manso Rodríguez, R. A. (2008). Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información. *Ciencias de la Información*, 39(2), 59-68. Recuperado de

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/1814/181421632006.pdf>

- Manso Rodríguez, R. A. (2010). *Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterio de calidad y herramientas de la web 2.0*. (Tesis doctoral, Universidad de Granada, Granada) Recuperado de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/15410/19562871.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez Sanchez, F. (1996). La enseñanza ante los nuevos canales de comunicación, en Tejedor, F. J. y G^a. Varcárcel, A. (eds.): *Perspectivas de las Nuevas Tecnologías en la Educación*, Madrid, Narcea, pp. 101-119.
- Marshall, J., Fisher, B., Moulton, L., y Piccoli, R. (1996). *Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI*. Special Libraries Association. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/565111025/Competencias-para-Bibliotecarios-Especiales-del-siglo-XXI>
- Marzal, M. Á. (2009). Evolución conceptual de la alfabetización en información a partir de la alfabetización múltiple en su perspectiva educativa y bibliotecaria. *Investigación bibliotecológica*, 23(47), 129-160. Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2009000100006>
- Martínez Diego, K. (2023). *Alfabetización en información y enseñanza virtual : experiencia de intervención profesional en la Biblioteca Escolar Abre tu Mente*. (Tesis de grado, Universidad de la República, Montevideo). Recuperado de <colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/38888>
- Masuda, Y. (1981). *Towards the information society as Post-Industrial Society*. Washington DC: World future society. Recuperado de https://books.google.com.uy/books?id=ynkmlxF1G3AC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, 3, 93-126. Recuperado de

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/635/63500307.pdf>

Merlo Vega, J. A. (2009). Servicio de referencia para una sociedad digital. *El profesional de la información*, 18(6), 581-586. Recuperado de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2009.nov.01/21586>

Merlo Vega, J. A. (2010). *Información y Referencia en entornos digitales. Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Ediciones de la Universidad de Murcia.

Montes Gómez, R. (2020). *La biblioteca jurídica del futuro*. En F. Hernández Pacheco (Coord.), *El futuro de las bibliotecas y los servicios de información jurídica en México* (pp. 165–178). Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6178/11.pdf>

Nora, S., y Minc, A. (1978). *L'informatisation de la société : rapport à M. le Président de la République, Volumen 2*. La Documentation française.

Organisation for economic co-operation and development. (2002). *Reviewing the ICT Sector Definition: Issues for Discussion*. Recuperado de https://www.oecd.org/en/publications/measuring-the-information-economy-2002_9789264099012-en.html

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.

Real Academia Española. (2019). Virtual. *En diccionario de la lengua española*. Recuperado de <https://www.rae.es/diccionario-estudiante/virtual>

Reitz, J. M. (s.f.). *ODLIS: Online dictionary for library and information science*. ABC-CLIO. Recuperado de https://odlis.abc-clio.com/odlis_s.html

Ruiz-Barrantes, E., y Gallardo-Allen, E. (2023). La alfabetización y el pensamiento estadístico en la sociedad de la información: una reflexión desde el ejercicio docente. *Revista Innovaciones Educativas*, 25(38), 198-210. Recuperado de

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322023000100198

Ruiz Domínguez, A. I. (2023). Patrones de alfabetización informacional en el uso del conocimiento jurídico mexicano. *Revista Estudios De La Información*, 1(1), 102-120. Recuperado de https://revistascientificas.uach.mx/index.php/Estudios_Informacion/article/view/1196

Rodrigues Bernardino, M, C., Cuevas-Cerveró, A. y Suaiden, E. J. (2014) (2014). Bibliotecas públicas y acceso a la información: retos para la sociedad de la información en Brasil y España. *Biblios Journal of librarianship and Information Science*, (57), 1-11. Recuperado de <https://biblios.pitt.edu/ojs/biblios/article/view/172>

Rollán Malmierca, A. (1998). El servicio de referencia y el bibliotecario referencista. *Boletín de la asociación Andaluza de bibliotecario*, 51, 9-26. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/34139/1/EI%20servicio%20de%20referencia.pdf>

Salgado Reyes. (2023). Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la educación presencial. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 8(4), 1357–1364.

Sánchez Torres, J., González Zabala, M. P., y Sánchez Muñoz, P. (2012). La sociedad de la información. Génesis, iniciativas, concepto y su relación con las TIC. *Revista UIS Ingeniería*, 11(1), 113- 128. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6299784>

Serrano Vicente, R. (2005). *Alfabetización en información en bibliotecas universitarias. Algunas experiencias en el ámbito anglosajón*. Recuperado de <https://dadun.unav.edu/entities/publication/6fddabf7-ea8a-40bd-828e-73b425715ca4>

Silverman, D. (2020). *Interpreting qualitative data*. (6th ed.). SAGE Publications.

Statista. (2025). *Porcentaje de población que consumió información falsa o engañosa en el mundo en 2022, por país*. Recuperado de

Vellosillo González, I. (1996). Las bibliotecas especializadas. En L. Orera Orera (Coord.), *Manual de biblioteconomía* (pp. 379–385). Madrid: Síntesis.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Anexos

Anexo A. Guía de preguntas para las entrevistas

Preguntas al Servicio de referencia

- 1 - ¿Cuál es el horario de la biblioteca?
- 2 - ¿Existe el servicio de referencia? ¿En qué modalidad?
- 3 - ¿Cuáles son los objetivos del servicio?
- 4 - ¿Qué tipo de usuarios concurren al servicio de referencia?
- 5 - ¿Cuál es el canal a través del cual se reciben las consultas de los usuarios
¿Cuál es el rol del servicio dentro de la biblioteca?
- 6 - ¿Cuáles fueron los aspectos que tuvieron en cuenta para el desarrollo del servicio de referencia?
- 7 - ¿Cuál es el procedimiento a realizar cuando no se puede evacuar la necesidad de información del usuario? ¿Cuál es el flujo de consulta?
- 8 - ¿Cómo le entregan la información al usuario?
- 9 - ¿Realiza formación de usuario? ¿Bajo qué modalidad?

Recursos

- 1 - ¿Cuántas personas trabajan en el servicio de referencia?
- 2 - ¿Realizas otras tareas? O solamente se encarga del servicio de referencia

3 - ¿Tienen un espacio físico designado especial para el servicio de referencia?

4 - ¿Poseen acceso a bases de datos académicas? Sin contar Timbó

5 - ¿Utilizan la colección de referencia?

Evaluación

1 - ¿Evalúan el servicio? ¿Cómo?

2 - ¿Cada cuánto tiempo se evalúa?

3 - ¿Quién realiza la evaluación?

4 - ¿Utilizan formulario de satisfacción?

Formación profesional

1 - ¿Cuál es su formación?

2 - ¿Realizan cursos de actualización? Es decir, posgrados, congresos, maestrías.

3 - ¿Cree que es importante una formación continua del profesional?

4 - ¿La biblioteca brinda la posibilidad de formarse?

Preguntas para los usuarios

1 - ¿La biblioteca significa un pilar a la hora de resolver tus dudas?

2 - ¿Cómo calificarías la calidad de la asistencia que recibiste del personal de referencia en tu última visita?

3 - ¿Qué tipo de información o recursos estabas buscando y cómo te ayudó el servicio de referencia a encontrarlos?

4 - ¿Te gustaría que se ofrecieran más recursos o servicios adicionales en el área de referencia, como talleres o guías temáticas?

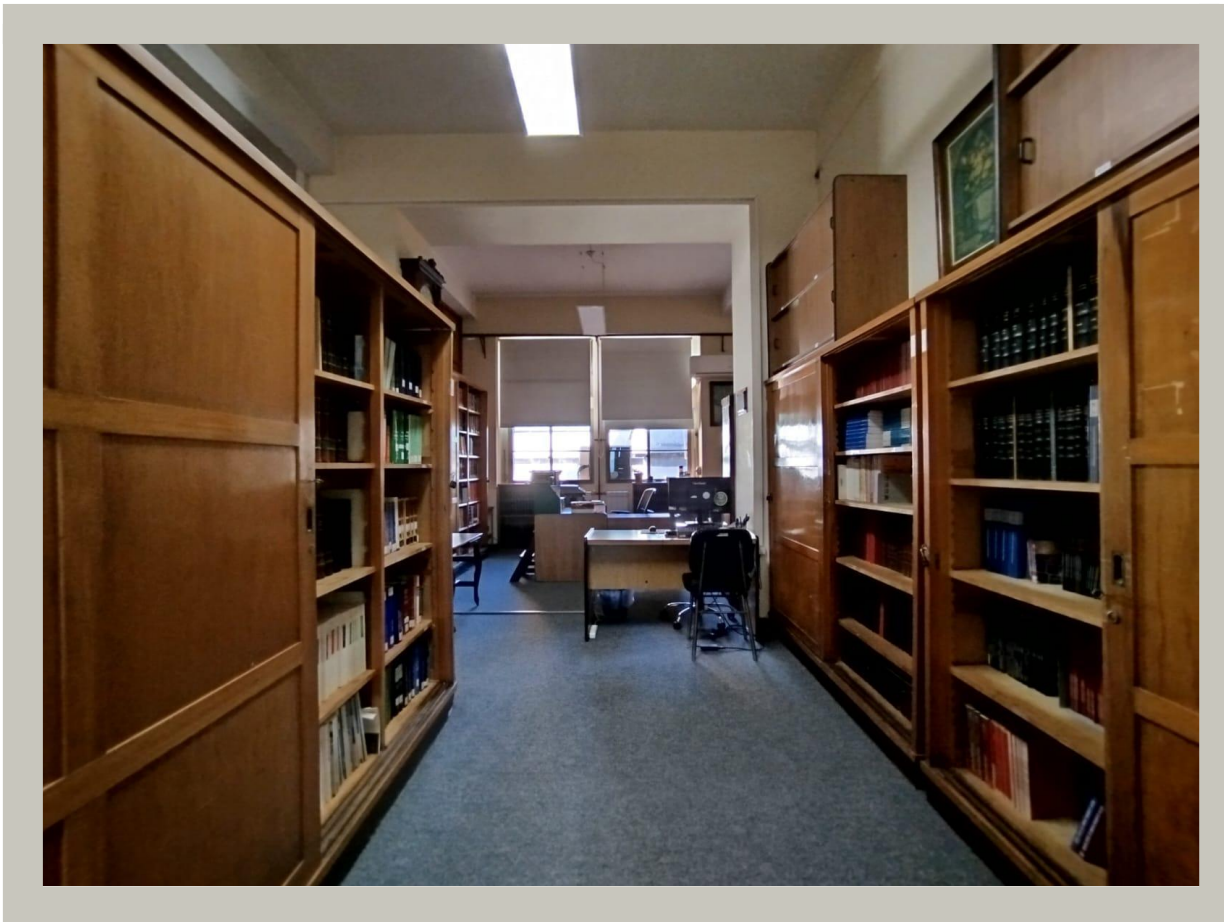
5- ¿Hubo algún aspecto del servicio de referencia que crees que podría mejorarse para facilitar tu experiencia?

Preguntas Dirección de la Unidad Asesoría de la División de Jurídica de la I.M. Responsable de la biblioteca

- 1 - ¿Desde la dirección qué rol cree que debe tener la Biblioteca para la División?
- 2 - ¿Cuál cree que es el aporte fundamental que brinda el servicio a la división?
- 3 - ¿Qué otro recursos o servicio podría brindar la biblioteca?
- 4 - ¿Qué características esperan que tenga el profesional a cargo del servicio de referencia?

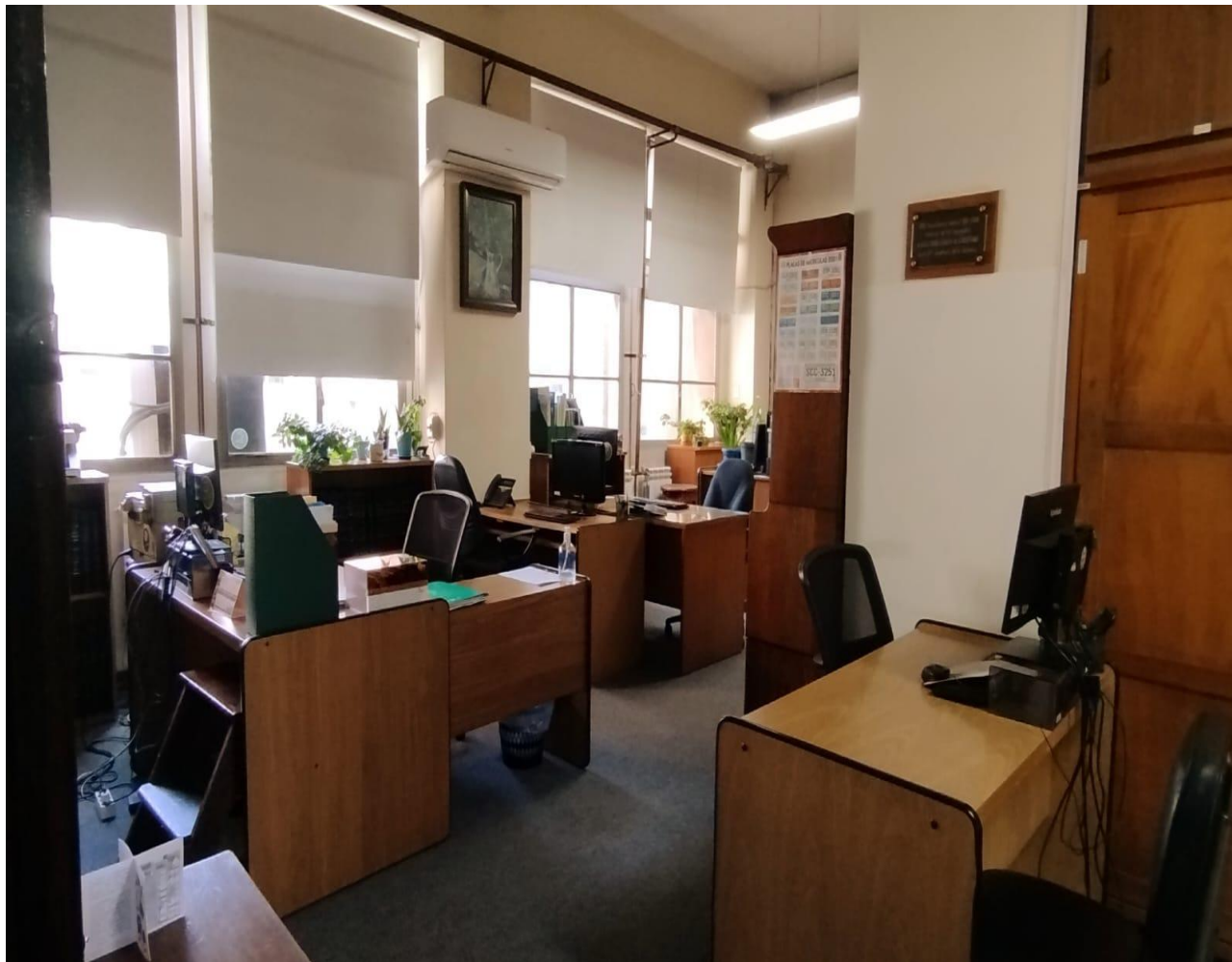
Anexo B. Imágenes fotográficas de la Biblioteca Jurídica de la IM

Imagen Nro. 2: entrada de la Biblioteca jurídica.



Fuente: autoría propia.

Imagen Nro. 3: sector de referencia de la Biblioteca jurídica.



Fuente: autoría propia.

Imagen Nro. 4: sala de lectura de la Biblioteca jurídica.



Fuente: autoría propia.