

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Humanidades

Departamento de Documentación

Tesis:

**La prestación de servicios informativos en el ámbito de las bibliotecas
jurídicas**

**Estudio de la biblioteca del departamento Judicial de Necochea durante
el año 2012**

Directora: Mg. Chueque María Graciela

Tesista: Penco Leonardo Sebastián

Mar del Plata

2014

Servicio de Información Documenta
Dra. Liliana B. De Boschi
Facultad de Humanidades
U.N.M.D.P.

Dedicatoria

Dedicada a mis Padres que me formaron como persona, inculcándome los principios y valores que rigen el camino de la vida.

A Leticia, compañera de la vida a quien agradezco, su respeto, apoyo y comprensión que me brinda en todo lo que emprendo.

A Luana y Camila mis ahijadas

Agradecimientos

A mis colegas / compañeros de la Biblioteca Judicial Necochea, Virginia y Alejandro, por compartir la cotidianidad de la gestación de esta investigación y ayudar en ella.

A Geny, por todo el apoyo y tiempo dedicado a la lectura y modificaciones que consideraba necesaria.

A mis compañeros de carrera y colegas con los cuales recorrí los primeros pasos en lo que es esta hermosa profesión, Andrea, Marcelo, Darío, Cristian y Patricia

Índice de Contenidos

| | |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Resumen..... | 5 |
| Introducción..... | 6 |
| Capítulo 1 | |
| Estadio de la Cuestión..... | 8 |
| Definición del Problema..... | 10 |
| Objetivo General..... | 11 |
| Objetivos Específicos..... | 11 |
| Hipótesis Auxiliar..... | 11 |
| Hipótesis General..... | 11 |
| Capítulo 2 | |
| Identificación..... | 12 |
| Capítulo 3 | |
| Fundamentación..... | 13 |
| Mapa Conceptual..... | 14 |
| Capítulo 4 | |
| Marco Teórico..... | 15 |
| Usuario..... | 15 |
| Usuarios Reales – Usuarios Potenciales..... | 18 |
| Usuarios Jurídicos..... | 18 |
| Estudio de Usuarios..... | 21 |
| Importancia de los estudios de usuarios..... | 23 |
| Métodos de recolección de datos de los usuarios..... | 23 |
| Aplicaciones de los estudios de usuarios..... | 24 |
| Necesidad de Información..... | 26 |
| Diferencia entre "necesidad" y "demanda" de información..... | 27 |
| Comportamiento del usuario..... | 28 |
| Tipos de necesidades..... | 29 |
| Factores que determinan las necesidades..... | 30 |
| Información Jurídica..... | 31 |
| Áreas de la información jurídica..... | 32 |
| Documentación Jurídica..... | 35 |
| Clases de documentación jurídica..... | 36 |

| | |
|------------------------------------------------------|----|
| Funciones..... | 36 |
| Recursos de documentación jurídica..... | 37 |
| Forma Pública..... | 37 |
| Forma Privada..... | 39 |
| Biblioteca Jurídica..... | 46 |
| Misión..... | 46 |
| Tipos de bibliotecas jurídicas..... | 48 |
| Servicio de Información..... | 49 |
| Propósitos de un servicio de información..... | 49 |
| Requisitos de un servicio de información..... | 49 |
| Funciones de un servicio de información..... | 50 |
| Importancia de los servicios de información..... | 50 |
| Sociedad de la Información..... | 52 |
| Argentina en la sociedad de la información..... | 52 |
| Profesional de la Información..... | 54 |
| Bibliotecario Jurídico..... | 55 |
| Ética Profesional..... | 56 |
| Gestión de la Información..... | 60 |
| Funciones de la gestión de información..... | 61 |
| Dimensiones de la gestión de información..... | 61 |
| Resumen Marco Teórico..... | 66 |
| Capítulo 5 | |
| Unidad de Análisis Colectiva..... | 68 |
| Sistema de Bibliotecas del Poder Judicial de la | |
| Prov. de Bs As..... | 68 |
| Unidad de Análisis..... | 69 |
| Biblioteca Departamental Necochea..... | 69 |
| Capítulo 6 | |
| Diseño Metodológico..... | 72 |
| Tipo de Estudio..... | 72 |
| Determinación de la variable o aspectos a medir..... | 73 |
| Recolección de datos..... | 77 |
| Análisis de los datos..... | 77 |
| Procesamiento de los datos..... | 78 |

Capítulo 7

Resultados..... 108
Conclusiones..... 115
Recomendaciones..... 121

Capítulo 8

Glosario..... 122
Bibliografía..... 124
Anexos..... 130

RESUMEN

El tema escogido se funda sobre la utilización de los servicios de información de la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea con el fin de conocer las temáticas de información consultadas, la forma de consulta y búsqueda de información, las dependencias judiciales de los usuarios, los escalafones (cargos) que tienen dentro del Departamento Judicial de Necochea, los usuarios reales y los tipos de información consultados.

Esto permitirá analizar la usabilidad de la Biblioteca además de permitir al personal de la unidad de información, realizar tareas adicionales para direccionar acciones a fin de dar un uso inclusivo –si fuera necesario- y brindar valor agregado a los servicios de Información.

El estudio se ve enmarcado dentro del tipo de investigación exploratoria, el diseño de la investigación será "no experimental": dado que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. El instrumento de recolección de datos empírico es un cuestionario de tipo estructurado, preguntas cerradas.

Con el objetivo de acrecentar el desarrollo de la investigación, se empleará, las técnicas de observación y la entrevista.

Los resultados y las conclusiones propuestas brindan una coherencia con el cuerpo de estudio y dan respuesta a las cuestiones vinculadas con el problema inicial y sus problemas conexos. Generando una plataforma (impacto esperado) para proyectar cambios (recomendaciones) y continuidades en la Unidad de Información.

INTRODUCCION

La presente tesina parte de la necesidad de indagar el estado de situación de la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea, en cuanto a la prestación del servicio de información, desde la relación de los usuarios y el uso de información.

Luego de 25 años de funcionamiento la Biblioteca se ha desarrollado con el paso del tiempo, adecuándose a las distintas fases del aumento demográfico y profesional de la ciudad, consecuentemente con las diversas dependencias del Poder Judicial. Generando una mayor demanda de información. Surgiera la necesidad de indagar en la situación, en que se encuentra los servicios de información brindados a los usuarios.

Dicho trabajo se ha dividido en áreas las cuales se pasan a detallar a continuación.

En el área 1 se plantea el estadio de la cuestión, los problemas que se pretenden resolver, los objetivos del estudio, (Generales y Específicos) y el planteamiento de las Hipótesis (Principal y Auxiliar).

En el área 2 se realiza la Identificación del trabajo, se expone en forma de cuadro los elementos del trabajo efectuado, título, tema, metodología, área desarrollada, Unidad de Análisis, instrumentos de recolección de datos, lugar, fecha de realización y palabras claves que sitúan al lector en el tratamiento del tema.

En el área 3 refiere a la fundamentación del tema, situando los dos elementos constitutivos de la investigación, la bibliotecología y el derecho, donde se realiza una descripción de la temática del trabajo.

Antecediendo al área 4 se localiza el Mapa conceptual, donde se esquematiza lo expuesto en el Marco Teórico.

Comprendida el área, se estructura el Marco Teórico a través de una secuencia lógica que entrelaza los distintos componentes que se pretenden analizar para realizar la investigación aplicada a fin de llegar, luego de su análisis y procesamiento, a la conclusión requerida:

- El usuario y sus necesidades de información, como elemento primordial en una biblioteca.

- La información y documentación jurídica como, elemento tangible para solucionar la consulta del usuario.
- Las bibliotecas Jurídicas y su servicio de información, como institución / instrumento de información.
- Y para culminar una interpelación del profesional de la información como gestor de información concatenado a los elementos antes mencionados.

El área 5 enmarcado en la investigación aplicada se detalla la conformación y origen del sistema de Bibliotecas del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires (Unidad colectiva de Análisis).

Examinando en particular la Biblioteca de Departamento Judicial de Necochea (Unidad de Análisis), donde se pormenoriza origen, personal, colección de que la compone, usuarios, horario de atención y los servicios de información que presta.

El área 6 aborda el diseño metodológico, determinación de variables, recolección y procesamiento de los datos, adjuntando cuadros explicativos correspondientes a la estadística recabada.

El área 7 se expresa las conclusiones y recomendaciones que se han obtenido del análisis del material estadístico.

Finalmente en se añade (área 8) la bibliografía utilizada, glosario y anexos, con el modelo de cuestionario y planilla de recolección de datos.

ESTADIO DE LA CUESTIÓN

Con el fin de comprender mejor el estado actual de la cuestión investigada se ha realizado una revisión bibliográfica sobre el tema que nos compete.

Demuestra la inexistencia de estudios efectuados sobre el análisis de los servicios de información en las bibliotecas jurídicas. Con excepción del paper Krieger Barbara V. "Estadísticas en bibliotecas e indicadores de desempeño: su posible aplicación de las Bibliotecas Judiciales"¹

Los trabajos que se han publicado, en su mayoría son literatura extranjera originada en España, Mexico, Venezuela, Cuba, Estados Unidos e instituciones internacionales como la UNESCO.

No se corresponden con el objeto de esta investigación, ya que los temas que abordan son, por lo general, la **gestión de calidad** y la **evaluación de los servicios de información**.

De la bibliografía recabada sobre las temáticas antes mencionadas no pueden dejar de formar parte de la base conceptual de este trabajo, ya que le dan sustancia a esta investigación.

La *gestión de la calidad* se extiende después de la segunda guerra mundial. En Europa, frente a EEUU, la introducción de las técnicas de la calidad es tardía, consolidándose desde finales de los años cincuenta y principios de los años sesenta. Incluso al principio de los años 80 pocos gestores tenían la calidad como un asunto prioritario.

La calidad era considerada un tema de inspección y de corrección de los errores detectados, más que un tema que requiere proactividad y mucha atención en la concepción y gestión de los procesos de producción para eliminar de raíz la aparición de errores.

¹ Krieger Barbara V. *Estadísticas en bibliotecas e indicadores de desempeño: su posible aplicación de las Bibliotecas Judiciales*. En: Reunión de Bibliotecarios de la Suprema Corte de Justicia de Buenos Aires. 4/11/2011

La calidad desde la perspectiva del usuario, se entiende como: "la totalidad de las partes y características de un producto o servicio, que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas".²

Esta perspectiva, basada en el usuario como principio y fin de la calidad, es más compleja de lo que a menudo se cree, sobre todo, si se considera su dinámica y la existencia de elementos de las necesidades no revelables con facilidad, cuya atención proporcionaría altos grados de satisfacción del usuario.

El concepto *satisfacción de usuarios* adquiere un notable relieve en el ámbito de la Biblioteconomía en los años '80. Se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una Biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfaga a sus usuarios.

El otro concepto que se desprende del relevamiento bibliográfico es el de *evaluación de los sistemas de información*. El cual se plantea como **proceso de identificar y reunir datos sobre servicios o actividades específicas**, estableciendo criterios para valorar el éxito obtenido y determinar hasta qué punto se han cumplido los fines y objetivos previstos en un principio.

De esta forma se convierte en un valioso instrumento de control interno y en una gran ayuda para la toma de decisiones o la corrección de funcionamientos deficientes.

En este sentido, existen un grupo de criterios para la aplicación de indicadores normalizados, entre los que se destacan los recogidos por la Norma ISO 11620.

Aunque la investigación que se establece a continuación se ha nutrido de algunos aspectos antes mencionados, el trabajo se centra en el concepto de usabilidad que proviene del inglés *usability* y que, como tantos otros en el campo de la información, se ha adoptado para definir una noción que no tenemos en nuestro idioma. Se establece como "el grado en el que un determinado producto / servicio puede utilizarse por los usuarios a los que está

² Alarcón Echenique, Marlén [y otros]. **Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica**. En: *Acimed* 2007;15(4). [En línea] http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000400007&script=sci_arttext[Consultado: 20/10/2012].

dirigido, para que estos logren sus objetivos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso concreto"³

Se puede decir que la usabilidad es una medida empírica y relativa de la utilidad, la facilidad de aprendizaje, el rendimiento y la percepción que tienen los usuarios de un sistema de información. Esta definición se puede aplicar a todo tipo de productos y sistemas, no sólo a sitios Web o productos de software. De allí que los primeros desarrollos del concepto de usabilidad se establecieron en el ambiente de la relación de los usuarios y los sitios web o productos de software.

En el presente trabajo de investigación de carácter exploratorio expondrá el concepto de usabilidad en el ámbito de un servicio de información jurídica.

PROBLEMA:

El nuevo grupo de gestión de la Unidad de Información planteó la necesidad de resignificar los servicios de información, perfeccionar su rol y establecer una proyección hacia el futuro.

Determinando las siguientes cuestiones:

- *¿Cuál es el nivel de usabilidad de los servicios de información, por parte de los usuarios reales de la biblioteca del departamento Judicial de Necochea durante el año 2012?*
- *¿El uso que se da, por parte de los usuarios, puede considerarse satisfactorio?*
- *¿Qué propuesta debería tener la biblioteca para un mejor servicio?*
- *¿Existen usuarios potenciales que deberían ser incorporados a la Biblioteca?*

³ Travieso Rodríguez, Crispulo ;. Alonso Arévalo, Julio ; Vivancos Secilla, José María. -- **Usabilidad de los catálogos de las bibliotecas universitarias: propuesta metodológica de evaluación.** En: Acimed; vol. 16 N°2, 2007 [Consultado: 15/07/2014]. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000800004&lng=es&nrm=iso&tlng=es [En línea]

PROBLEMAS CONEXOS

En la biblioteca del departamento Judicial de Necochea durante el año 2012:

- .- ¿Cuáles son los tipos de información (Doctrina, Jurisprudencia y Legislación) prioritarios para los usuarios?*
- ¿Cuáles son las temáticas que resultan de mayor interés para los usuarios?*
- ¿Cuáles son las modalidades de consulta de información utilizada por los usuarios?*
- ¿Cuáles son los métodos de entrega de información utilizada por los usuarios?*
- ¿Cuáles son las modalidades de búsqueda de información (recursos utilizados) que desarrolla la unidad de información?*
- ¿Qué organismo (Administración de Justicia / Ministerio Público) del departamento judicial Necochea muestra un mayor acercamiento a la Biblioteca?*

OBJETIVO GENERAL

Conocer la utilización de los servicios de información por parte de los usuarios reales de la biblioteca del departamento judicial Necochea para poder ofrecer un adecuado apoyo que permita un verdadero soporte informacional al servicio de justicia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la "usabilidad" de la unidad de información **biblioteca del departamento Judicial de Necochea durante el año 2012.**

- Evaluar los servicios de información utilizado por los usuarios.
- Jerarquizar la utilización de información de acuerdo a la naturaleza de la misma y las temáticas de interés.
- Caracterizar las modalidades de consulta de información por parte de los usuarios.
- Caracterizar las modalidades de búsqueda de información por parte de la unidad de información.
- Determinar el organismo (Administración de justicia y Ministerio público) que demuestra un mayor acercamiento a la Biblioteca.

HIPOTESIS GENERAL

La biblioteca del departamento Judicial de Necochea durante el año 2012 tiene un buen nivel de usabilidad, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios.

HIPOTESIS AUXILIAR

El conocimiento resultante del análisis estadístico sobre la usabilidad permitirá al personal de la Biblioteca brindar un servicio de Diseminación Selectiva de la Información (DSI) y efectuar otros, como Boletines informativos, grupos de noticias y creación de listas de interés.

MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

| IDENTIFICACIÓN | |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominación | La prestación de servicios informativos en el ámbito de las bibliotecas jurídicas |
| Tipo de investigación | Exploratorio - Descriptivo |
| Tema | Estudio de utilización de los servicios de información de la biblioteca del departamento Judicial de Necochea durante el año 2012 |
| Área/s desarrollada/s | Servicios de información Jurídica Evaluación de Gestión de Servicios Calidad de Gestión de Servicios |
| Metodología | Cuantitativo |
| Unidad de Análisis | Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea. Suprema Corte de Justicia. |
| Instrumento/s recolección de datos | Cuestionario y observaciones de campo |
| Período realización investigación | 2012 |
| Palabras claves | Servicios de Información Información Jurídica Documentación Jurídica Bibliotecas Jurídicas Usuarios Evaluación de servicios de información |

FUNDAMENTACIÓN

Con la llegada de la llamada *sociedad de la información y del conocimiento* y la incorporación de las nuevas tecnologías de información (TICs) se ha fortalecido el acceso a la información, cambiando la tendencia de los servicios de información de acumular recursos, a un paradigma de la atención de las necesidades

La gestión y administración de la información en las bibliotecas, debe promover relaciones con instituciones afines y entre estas y el usuario, para reforzar el conocimiento.

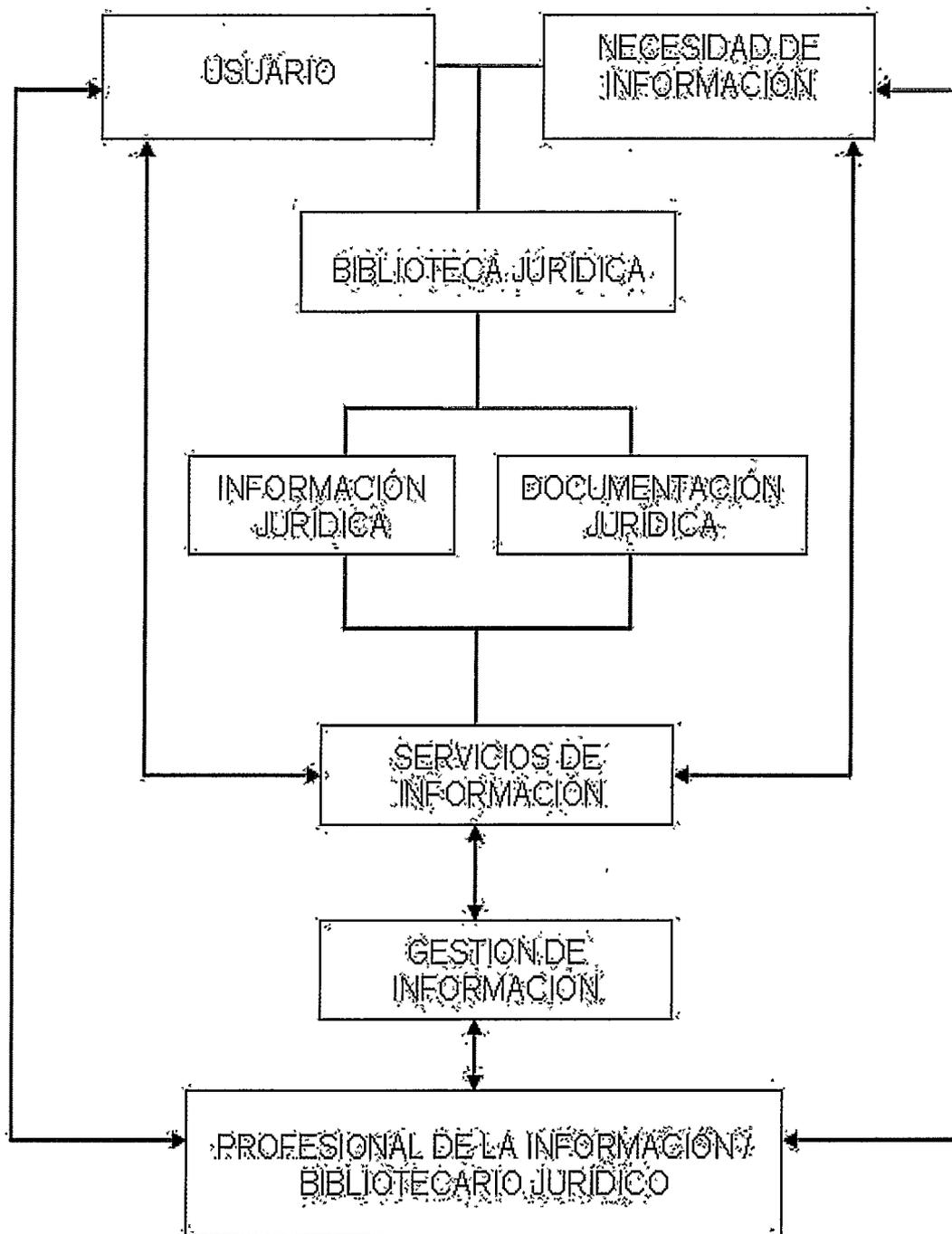
En esta función se sitúa el trabajo del profesional de la información, cuya finalidad como instrumento participante de la administración de justicia es auxiliar a los juristas y a los profesionales del Derecho acercando los principales elementos de información jurídica.

Investigar sobre el desarrollo y aplicación de los recursos de información. Recopilando, clasificando y analizando los documentos jurídicos, facilitando acceso y difusión.

El interés del autor de la presente Tesina es representar los datos recabados en el año 2012, dando así una perspectiva cabal sobre los servicios de información brindados en la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea, unidad de información especializada en Ciencias Jurídicas y Sociales, perteneciente al Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires.

En la misma se plantea la inquietud de marcar con esta investigación un punto de partida que permita establecer registros estadísticos sobre las actividades informacionales en dicha institución, debido a la inexistencia de estudios específicos sobre utilización de sistemas de información en bibliotecas jurídicas

MAPA CONCEPTUAL



MARCO TEORICO

El marco conceptual expone las interrelaciones existentes entre los conceptos que sirven de base para comprender e interpretar el problema.

El mismo plantea la usabilidad de los Servicios de Información de la Biblioteca Departamental Necochea, basados en las necesidades de información de los usuarios. La unidad de información adquiere, almacena, utiliza, y difunde información jurídica, plasmada en la documentación jurídica obtenidos a través de la gestión de información.

USUARIO

La raíz del término usuario proviene a su vez, del término, *usus* (uso), participio de *uti* (usar). El sufijo *ario* es una forma de nombrar la persona a cuyo favor se realiza algo.

Aunque no existe una definición única y concreta del término usuario en lo que a bibliotecología se refiere. Hay distintas acepciones del término para los sistemas de información, su satisfacción es el comienzo y el final de todo servicio.

Monfasani, Rosa en su libro de Usuarios de la información. Formación y desafíos define al usuario y da la acepción de lector.

Usuario es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación, y **lector** es el que lee o tiene el hábito de leer.⁴

A esta doble relación de usuario-lector Buonocore⁵ lo define, en referencia a una biblioteca: "...son aquellos que habitualmente utilizan uno o más de sus servicios. Sin embargo el término **usuario**, de sentido lato, no se identifica en su equivalencia con la palabra **lector**. Entre ambos, existe una relación de género a especie. Usuario de acuerdo con este criterio, sería la

⁴ Monfasani, Rosa M. ; Curzel, Marcela F. *Usuarios de la información. Formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

⁵ Buonocore, Domingo. *Diccionario de Bibliotecología*. 2ª ed. Aum. Buenos Aires: Marymar, 1976.

persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no solo del servicio de lectura, sino también, de otros que suelen proporcionar las bibliotecas.....” “...El lector, en cambio, es el que sólo concurre –la asistencia puede ser regular o esporádica- a servirse de un libro, esto es, *in situ*, o fuera de ella, por medio del préstamo a domicilio...”.....En síntesis, en el campo de la información, el lector es, por el solo hecho, un usuario, pero a la inversa no siempre es exacta, pues a veces el usuario prescinde del servicio específico de lectura para servirse de otros.”

Otros diccionarios y léxicos especializados ofrecen definiciones específicas. Por ejemplo, en el Diccionario de Bibliología y Ciencias afines⁶, de José Martínez de Sousa, un usuario es “toda persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o un archivo”.

El autor Marín Milanés en su trabajo⁷, nos acerca un concepto más amplio el de **usuario de la información**, el mismo da dos acepciones de este concepto:

“todo aquel individuo que usa o utiliza un servicio o producto de información o que disfruta el uso de un producto o bien informativo” y
“aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, sean profesionales o privadas, que utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo”

La Lic. Andrade⁸ en su tesis de grado efectuó un extenso detalle de las distintas definiciones dadas al concepto usuario de información:

Para la Association Française de Normalisation (AFNOR), que se refiere al término como usuario final (*utilisateur* final), es el que busca información para su propio uso, estableciendo una diferencia con el usuario

⁶ Martínez de Sousa, José. *Diccionario de Bibliotecología y Ciencias Afines*. 2º ed. aum. Madrid: Pirámide, 1993. (Biblioteca del Libro, 8).

⁷ Marín Milanés F. *Repensando la figura del usuario de la información*. En: Acimed 2006;14(5). [En línea] http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci20506.htm [Consultado: 20/10/2012].

⁸ Andrade María Laura. *Estudio de las necesidades de información de los usuarios reales de la Biblioteca del departamento Judicial de Mar del Plata durante el año 2003*. Tesina para optar por el grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2004.

intermediario (utilisateur intermédiaire o courtier), un mediador en los procesos de transferencia de la información.

María Teresa Di Vietro define al usuario como el receptor o recipiente, que percibe alguna laguna o falla en su conocimiento del mundo y que intenta encontrar datos (información) que lo ayuden a corregir esa anomalía.

De acuerdo a lo expresado por el profesor Elías Sanz Casado, de la Universidad Carlos III de Madrid, el usuario es aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades.

Mónica Izquierdo Alonso, investigadora del Grupo Semiodoc, de la Universidad de Murcia, lo delimita como aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto.

De todas estas definiciones se infiere que el usuario es el individuo que requiere ante todo información, para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas.

El usuario de la información posee una característica multidimensional que varían permanentemente, pues es un ser social, político, histórico, cultural y económico. Inmerso en un entorno familiar, laboral cultural, es decir social.

Por ende interviene en la mayoría de las operaciones de la cadena documental. Él conoce efectivamente las fuentes de información y las puede indicar y evaluar, puede ayudar a seleccionar las adquisiciones y hasta decidir las.

Puede facilitar el acceso a la literatura no convencional de la que está informado. Puede e incluso debe, contribuir a definir ciertos instrumentos de trabajo, tales como el lenguaje documental y las redes de análisis.

El usuario es un agente especial de creación, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de un sistema de información, cualquiera que sea. Es un factor dinámico que puede ser también

factor de parálisis cuando desconoce los mecanismos de información o vacila en compartirlos.⁹

No debe relegarse que los componentes (bibliotecarios) de una unidad de información son, ante todo usuarios de la información que buscan para los usuarios de la unidad.

Estos profesionales al tiempo de organizar los servicios en una unidad de información, deben preguntarse ¿y quiénes son nuestros usuarios?, lo que les permitirá conocer el uso que el mismo le dará a la información.¹⁰

Monfasani, Rosa Ema¹¹ permite categorizar a los usuarios en:

Usuarios Reales – Usuarios Potenciales

La literatura corriente ha definido dos grupos de usuarios de la información: los **potenciales**, que son los que necesitan información pero no están conscientes de ello y los **reales**, que también la necesitan, pero no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que la utilizan frecuentemente.

Usuarios Jurídicos

La bibliografía consultada en su mayoría no caracteriza en forma particular a los usuarios de las bibliotecas jurídicas, les son aplicables las descripciones generales que se hacen sobre los usuarios del área de las Ciencias sociales, en cuanto al comportamiento en la búsqueda de información y a sus preferencias documentales.

En ese sentido, se destaca la propuesta de la bibliotecaria del Centro de Ciencias Jurídicas da Universida de Federal da Paraíba, María Teresa Ferlini

⁹ Berger, Monica Beatriz. *Las nuevas tecnologías: ¿un reto para la formación de usuarios de una biblioteca jurídica?* Tesina para optar por el grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2006.

¹⁰ Alpízar Moya, Sandra ; Hugo Cáceres Ramos.; María Lourdes Flores de Izquierdo. *El usuario y los servicios de información: un reto de hoy*. Costa Rica: ILANUD, 1993.

¹¹ Monfasani, Rosa Ema ; Curzel, Marcela Fabiana. *Usuarios de la información : formación y desafíos*. Buenos Aires : Alfagrama, 2006.

Machado, citado por Andrade María Laura¹², que agrupa a los usuarios de la comunidad jurídica en:

- Abogados: necesitan de informaciones precisas, actuales y exhaustivas acerca de la legislación vigente y jurisprudencia, para fundamentar las causas que defienden, utilizan la interpretación y la argumentación.

- Magistrados: sus necesidades de información son semejantes a las del abogado, sobre todo la utilizan para la toma de decisiones en las causas a su cargo.

- Juristas e investigadores: necesitan de informaciones extensas y exhaustivas sobre Doctrina, legislación y Jurisprudencia, realizando un trabajo de creación que subsidia a los demás profesionales del área.

- Legisladores: necesitan tener un conocimiento exhaustivo y preciso de la legislación vigente, así como de las ciencias afines al Derecho que permitan una adecuada visión del contexto social, político, económico, educacional y cultural, para que las normas sirvan al bien común.

- Funcionarios: sus necesidades informacionales varían, de acuerdo con los profesionales con quien colaboren, sean ellos abogados, juristas, legisladores, magistrados, profesores o profesionales de otras áreas distintas a la jurídica, pero que necesitan de la información jurídica para su desempeño profesional.

- Profesores: sus necesidades varían de acuerdo con la situación de aprendizaje en que se encuadre en un determinado momento, pues se preparan para asumir diferentes papeles en la comunidad jurídica.

- Comunidad en general: sus necesidades de información se relacionan, de modo general, con el conocimiento de sus derechos y deberes.

¹² Andrade María Laura. *Estudio de las necesidades de información de los usuarios reales de la Biblioteca del departamento Judicial de Mar del Plata durante el año 2003*. Tesina para optar por el grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2004.

En esta categorización la autora instaaura, sintéticamente, las principales líneas del perfil de cada uno de los usuarios de las bibliotecas jurídicas.

ESTUDIOS DE USUARIOS

Los estudios de usuarios se comienzan a realizar en los años 20, pero estos trabajos son excesivamente rudimentarios. Siendo necesario esperar entre finales de los años cuarenta¹³ y los años cincuenta para que aparezcan los primeros trabajos de investigación sobre esta disciplina.

El colectivo de usuarios donde se realizan los primeros estudios son los científicos experimentales y los tecnólogos. Concluida la Segunda Guerra Mundial donde los avances científicos y tecnológicos habían sido tan abundantes. La cantidad de documentos que se había generado y que había que procesar, era tanta que colapsaron los servicios de información de laboratorios, universidades y otros centros de investigación. De tal forma, que se hizo necesaria la realización de estudios de usuarios para poder distribuir de forma racional, esos enormes recursos que se habían producido.¹⁴

Es difícil encontrar definiciones claras de este tipo de estudios. Son muchos los investigadores que han trabajado en el tema

El profesor Sanz Casado¹⁵ señala que son sistemas dinámicos y complejos y los define como "el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos – principalmente estadísticos – a su consumo de información".

¹³ Martín Moreno, Carmen. *Metodología de investigación en estudios de usuarios*. En Revista general de información y documentación, 2007; Vol. 17, Nº 2. p. 129-149 [En línea] <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220129A/9407> [Consultado: 20/05/2014].

¹⁴ Sanz Casado, Elias. *La realización de estudios de usuarios : una necesidad urgente*. En: Revista General de Información y Documentación, 1993; Vol. 3 [En línea] <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID9393120155A/11793> [Consultado: 22/05/2014].

¹⁵ Andrade María Laura. *Estudio de las necesidades de información de los usuarios reales de la Biblioteca del departamento Judicial de Mar del Plata durante el año 2003*. Tesina para optar por el grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata : Nacional de Mar del Plata, 2004.

La autora Martín Moreno, Carmen en su trabajo¹⁶, nos acerca más acepciones del concepto.

El Centre for Research on User Studies (CRUS) definió los estudios de usuarios como “Un área multidisciplinar del conocimiento, que se dedica al estudio del comportamiento de los usuarios (y no usuarios) de información, de la información y de los servicios de los sistemas de información”.

Menzel señalaba “la necesidad de conocer la forma en que científicos e ingenieros usaban los sistemas de información, las demandas que hacían, la satisfacción obtenida, y el posterior impacto que tenían sus trabajos, con objeto de planificar tanto la política de información, como los sistemas más adecuados”.

En dicho artículo la autora establece que probablemente, la definición más general es la de Hernández Salazar, ya que la misma hace especial hincapié en conocer los intercambios existentes entre la información y los usuarios. Lo considera “Como un área multidisciplinar del conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario”.

El denominador común de las diversas definiciones recabadas sobre estos estudios es el análisis de la relación entre la información y el usuario.

En consecuencia podemos considerar a los estudios de usuarios, como un método multidisciplinar de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario, utilizando para ello distintas técnicas de investigación.

En la práctica se pueden concebir como una herramienta que, mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos, permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales.

¹⁶ Martín Moreno, Carmen. *Metodología de investigación en estudios de usuarios*. En: Revista general de información y documentación, 2007; Vol. 17, Nº 2. p. 129-149 [En línea] <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220129A/9407>[Consultado: 20/05/2014].

Importancia de los estudios de usuarios

La importancia de la realización de un estudio de usuarios radica en que éstos le permiten a las unidades de información evaluar y diagnosticar los servicios prestados en relación con las necesidades de información de los usuarios, dando la oportunidad de diseñar nuevas políticas que faciliten el mejoramiento de tales servicios, sistemas, espacio, colección, etc. A favor de sus usuarios para lograr darles un óptimo servicio que satisfaga sus necesidades de información.¹⁷

Métodos de recolección de datos de los usuarios

Los procedimientos para la recolección de información sobre los usuarios se pueden integrar en dos grandes grupos, en función de la actuación del usuario en el estudio que se lleve a cabo. Estos dos grupos están formados por los denominados métodos directos y los métodos indirectos.

- **Métodos directos.** Permiten analizar las características de los usuarios que son objeto del estudio, a través de la información que ellos mismos aportan al responder a distintas preguntas planteadas. Este método se utiliza cuando se quiere obtener una información profunda, que provenga directamente del sujeto analizado, pues será este mismo el que la proporcione.

En cuanto a las técnicas más utilizadas se pueden establecer dos mayormente utilizadas en este tipo de estudios.

- **Encuesta Auto-administrada** es un método de recogida de datos, que requiere de una herramienta instrumento de medición que se conoce como cuestionario.
- **Entrevista** Consiste en una conversación entre dos personas.
- **Métodos indirectos.** Permiten deducir las características de los usuarios, y obtener la información sobre sus hábitos, necesidades o uso de la

¹⁷ Madriz, Vanessa. **Estudio de Usuarios de la Colección Bibliográfica General de la Biblioteca Nacional de Venezuela.** Universidad Central de Venezuela : Caracas 2007. p.115 [En línea] <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/1899/1/FINAL%20TESIS.pdf> [Consultado: 20/05/2014].

información, a través de sus trabajos, o de la información que demandan a un centro de información. Es decir, aunque el objeto de estudio es el usuario, este solo interviene de forma indirecta, pues la información se obtiene sin consultarlos.

Las dos técnicas más utilizadas son el análisis de referencias y el análisis de peticiones de documentos.

- **Análisis de referencias** Consiste en recoger la información a partir de la bibliografía referenciada por los investigadores en sus trabajos científicos. Este método no sirve para estudiar cualquier comunidad de usuarios, pudiéndose aplicar únicamente al estudio de comunidades científicas, debido a que sus componentes son los que realizan y publican los trabajos científicos.
- **Análisis de petición de documentos** la información necesaria para realizar el estudio de usuarios se obtiene de documentos existentes en el centro, pero generados con una finalidad ajena al estudio de usuarios, como puede ser la solicitud de distintos servicios. Así, entre los documentos sobre peticiones que se pueden analizar, encontramos los siguientes:
 - La petición de préstamos de la propia colección
 - La petición de fotocopias
 - La solicitud de documentos en sala
 - Los préstamos interbibliotecarios solicitados¹⁸

Aplicaciones de los estudios de usuarios

Mónica Izquierdo Alonso¹⁹ en su ponencia establece muy claramente las aplicaciones que pueden darse a los estudios de usuarios en el contexto de las bibliotecas, agrupándolas en cinco categorías:

¹⁸ Martín Moreno, Carmen. *Metodología de investigación en estudios de usuarios*. En: Revista general de información y documentación, 2007; Vol. 17, Nº 2. p. 129-149 [En línea] <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220129A/9407> [Consultado: 20/05/2014].

¹⁹ Izquierdo Alonso, Mónica. *Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información : bases conceptuales y metodológicas*. En: Investigación bibliotecológica. 1999 v 13 nº26 ene/jun. [En línea] <http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3902/3454> [Consultado: 20/05/2014].

- el análisis de las necesidades: el contenido y tipo de información buscada, desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. Este análisis permite definir los productos, los servicios y hasta la clase de unidad de información que mejor se adapte a las distintas circunstancias.
- el análisis de los comportamientos de información, que indica cómo se satisfacen normalmente las necesidades, aclaran el contexto de los productos y servicios, precisan las condiciones que éstos deben cumplir y permiten establecer el tipo de formación de usuarios más adecuado.
- el análisis de motivaciones y actitudes, es decir, de los valores, deseos expresados y ocultos frente a la información y a las actividades relacionadas con ella; expectativas, nivel de satisfacción, imagen de los servicios bibliotecarios que tiene el usuario. Este análisis permite conocer el fundamento de los comportamientos y las necesidades.
- el análisis del consumo y producción de literatura científica, centrado en estudios bibliométricos descriptivos (producción, colaboración y análisis temáticos) y en el análisis de citas.
- el análisis de modelos de gestión de la información, atendiendo a los fenómenos psicocognitivos que se evidencian en cada una de las fases del proceso documental (creación, tratamiento, difusión, uso e influencia de la información).

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Calva González, Juan José y Santos Rosas, Antonia²⁰ conceptualizan el término **necesidades de información** como una construcción abstracta, un término genérico, generalmente usado para responder, porque las personas buscan, demandan, encuentran y usan la información.

Alpízar Moya, Sandra define a las necesidades de información, como todos aquellos mensajes y textos informativos especializados que son expresados o potencialmente requeridos por algún usuario para hacer frente a su realidad del plano institucional.

Ello puede incluir tanto una situación determinada de resolución de problemas como el interés personal por ampliar y actualizar sus conocimientos independientemente de algún problema en especial. Pueden ser expresas o potenciales.

- **Necesidades de información expresas** son aquellas que el usuario manifiesta espontáneamente, en un principio observable, aunque no siempre resulte fácil hacerlo.
- **Necesidades de información potenciales** son requerimientos no manifestados espontáneamente; el usuario no está consciente de una parte de éstas, la cual puede ser puesta en evidencia a través de una consulta directa. La otra parte está oculta o bloqueada debido a una inadecuada conceptualización o a un desconocimiento del problema.

Estos requerimientos no emergen de una consulta y pueden ser develados por medio de acciones desempeñadas por otros especialistas de su área.²¹

Otra acepción es la dada por Laurie Ann Ortiz Rivera²² de la Universidad Carlos III de Madrid, donde establece que las necesidades de información son

²⁰ Calva González, Juan José y Santos Rosas, Antonia. **Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio**. En: Documentación de las Ciencias de la Información. Vol 20 (1997). [En línea]
<http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN9797110207A/19820>[Consultado: 29/11/2012].

²¹ Alpízar Moya, Sandra ; Hugo Cáceres Ramos.; María Lourdes Flores de Izquierdo. **El usuario y los servicios de información: un reto de hoy**. Costa Rica: ILANUD, 1993.

una condición en la que cierta información contribuye al logro de un propósito genuino. La necesidad de información es una relación que se establece entre la información y el propósito de la información.

La necesidad a la que hacen referencia los autores implica la sensación de carencia de información y el estado de incertidumbre que provoca.

La literatura profesional coincide en que las necesidades de información se traducen en la búsqueda, el requerimiento o demanda de la información.

Diferencia entre "necesidad" y "demanda" de información

Alpizar Moya, Sandra²³ determina que el vocablo demanda es utilizado como sinónimo de necesidades de información, sin embargo a continuación se pondrá en claro que ambos términos no representan lo mismo.

La **necesidad** significa requerir algo, hacer falta algo para un fin determinado, hacer menester de una cosa, mientras que cuando estamos hablando de **demanda** significa petición o solicitud.

De esta forma se puede ver que la demanda, es un concepto más concreto y que la noción de necesidad como se ha argumentado una de sus acepciones es un tanto más abstracto, ya que tiene que ver con estados psicológicos del ser humano. Al estar en contacto con los usuarios de la información es primordial establecer esta diferencia, ya que los mismos presentan en la mayoría de los casos una problemática para conocer, definir y transmitir sus verdaderas necesidades de información.

Esto hace que:

- a) No todas las necesidades de información de los usuarios se transformen en solicitudes.

²² Ortiz Rivera, Laurie. **Usuarios y necesidades de información**. En: Forinf@ n° 8, abr-jun, 2000, p.15 [En línea] <http://lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewFile/34/35> [Consultado: 08/11/2012].

²³ Alpizar Moya, Sandra ; Hugo Cáceres Ramos.; María Lourdes Flores de Izquierdo. **El usuario y los servicios de información: un reto de hoy**. Costa Rica: ILANUD, 1993.

- b) No todas las preguntas hechas por los usuarios a un servicio de información representan las necesidades de información que se requieren.
- c) Los usuarios frecuentemente preguntan menos de lo que necesitan.
- d) Hay una tendencia de los usuarios a preguntar lo que ellos creen que un servicio de información les puede proporcionar, en vez de preguntar por lo que realmente necesitan.²⁴

Estas situaciones reflejan que las demandas de información son mucho más generales, que las necesidades de información que el usuario tiene verdaderamente.

Comportamiento del usuario

El usuario con una necesidad de información puede o no tratar de satisfacerla, ya que el acceso a la información admite un conjunto de acciones que envuelven un sacrificio (tiempo/esfuerzo).

Las acciones que los usuarios pueden realizar se encuadran dentro de los siguientes procedimientos:

- identificación de las fuentes;
- elección de las fuentes relevantes
- y obtención de la información,

Los enfrentan a problemas como:

- a) No tienen conocimiento si consta la información que necesita y no saben cómo obtenerla.
- b) No tienen el adiestramiento adecuado para la búsqueda y no solicitan ayuda.
- c) No están motivado ni entrenados para la búsqueda.

²⁴ Alpízar Moya, Sandra ; Hugo Cáceres Ramos.; María Lourdes Flores de Izquierdo. *El usuario y los servicios de información: un reto de hoy*. Costa Rica: ILANUD, 1993.

- d) No tienen definidas sus necesidades de información y por ende los encargados de proporcionarla no se implican de lleno con la búsqueda del usuario.
- e) Desconocen el funcionamiento, fuentes y recursos que existe en la biblioteca para llegar a la información.²⁵

La formulación expresada de una necesidad es la demanda. Por lo general, es la pregunta que plantea el/los usuario/s al acercarse a una biblioteca. Las distintas demandas que formula el/los usuario/s actúan como la "traducción" de diversos **tipos de necesidades de información**.

Tipos de necesidades

Algunos autores dividen los tipos de necesidades de información en:

- a) Necesidad de información concreta (CIN).
- b) Necesidad de información orientada a un problema (requiere investigación).²⁶

En síntesis, los usuarios necesitan información para la resolución de problemas prácticos, la investigación y la actualización o "puesta al día", además de la recreación u otras cuestiones personales.

Factores que determinan las necesidades

Diversos autores analizan los factores que intervienen en la necesidad de información.

Ortiz Rivera²⁷, presenta cinco condicionantes principales:

- los niveles de servicios de información disponibles.
- los usos para los que la información se ha puesto a disposición.

²⁵ ²⁶ Alpízar Moya, Sandra ; Hugo Cáceres Ramos.; María Lourdes Flores de Izquierdo. *El usuario y los servicios de información: un reto de hoy*. Costa Rica: ILANUD, 1993.

²⁷ Ortiz Rivera, Laurie. *Usuarios y necesidades de información*. En: Forinf@ n° 8, abr-jun, 2000, p.15 [En línea] <http://lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewFile/34/35> [Consultado: 08/11/2012].

- el trasfondo, motivación y orientación profesional y otras características individuales del usuario.
- los sistemas sociales, políticos y económicos que conforman el entorno del usuario.
- las consecuencias del uso de la información.

Mónica Izquierdo Alonso²⁸, se aboca a esta problemática describiendo los factores externos e internos que afectan las necesidades de información de los usuarios y pueden incurrir, en su ***comportamiento ante la búsqueda de información***. Entre ellos se destacan:

- La pertenencia a una determinada área o disciplina científica.
- las competencias cognitivas.
- el marco relacional o laboral.
- los condicionantes culturales.
- los condicionantes temporales y espaciales.
- las experiencias personales.
- los elementos afectivos y emocionales.
- las influencias informativas, documentales y sociales.

El comportamiento de búsqueda de información refiere fundamentalmente a las acciones puestas en práctica para localizar los elementos dispersos del conocimiento. Son las acciones que conducen a una alta satisfacción de las necesidades de información.

Las necesidades de información serán solucionadas parcial o totalmente mediante la obtención de ***información jurídica***.

²⁸ Izquierdo Alonso, Mónica y otros. ***Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad***. En: Fesabid'98 : VI Jornadas Españolas de Documentación. [En línea] http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm[Consultado: 25/11/2012].

INFORMACIÓN JURÍDICA

Los autores consultados coinciden en definir la *información jurídica* a través de sus elementos constitutivos, sin ofrecer un concepto exacto desde el plano del Derecho como desde la Bibliotecología /Documentación. Así también utilizan como sinónimo el término *informática jurídica*. Esta última es delimitada como la aplicación de instrumentos tecnológicos a las operaciones que realizan quienes actúan en el ámbito del derecho (abogados, jueces, peritos, etc.)²⁹

Tradicionalmente se ha diferenciado entre

- Informática Jurídica de Gestión
- Informática Jurídica Documental
- Informática Jurídica Decisoria

La *Informática Jurídica de Gestión* es la aplicación de la informática a las tareas cotidianas de abogados, jueces, peritos, etc., a través del uso de computadoras y programas para realizar tareas de procesamiento de textos, de almacenamiento de datos, para efectuar comunicaciones mediante redes. etc.

La *Informática Jurídica Documental*, pretende dar solución a las dificultades en el trabajo de recuperar documentos en amplios repositorios, bases de datos, portales jurídicos.

La *Informática Jurídica Decisoria*, consiste en la aplicación al derecho de técnicas y modelos de inteligencia artificial, con el objeto de lograr sistemas expertos que simulen el razonamiento jurídico. Esta disciplina sí tiene en consideración, las estructuras lógicas normativas y trabaja a partir de sistemas inferenciales.

²⁹ Peña, Carlos A. *Informática Jurídica y Derecho Informático*. En: Revista Ciencia y Tecnología. Buenos Aires : Universidad de Palermo. Facultad de Ingeniería. N°7. 2007. <http://www.palermo.edu/ingenieria/downloads/pdfwebc&T8/8CyT05.pdf>[En línea] [Consultado: 29/11/2012].

La bibliotecaria E.J.Lima Passos³⁰ de la Consultoría Legislativa del Senado de Brasil (Brasilia), conceptualiza a la información jurídica como “toda unidad del conocimiento humano que tiene por finalidad contener manifestaciones del pensamiento de jueces, tratadistas, legisladores, abogados y de todos aquellos que trabajan con la materia jurídica, necesarias cuando se procura estudiar (desde el punto de vista legal) o reglamentar, situaciones, relaciones y comportamientos humanos, o interpretar y aplicar dispositivos legales.”

Otra acepción a dicha definición es la dada por el bibliotecario y abogado José Augusto Chaves Guimarães³¹ citado por la Lic. Andrade en su tesis de grado.

La información jurídica es “un conjunto de contenidos pertenecientes al universo conceptual del derecho, que se expresa a través de documentos reveladores de la actuación jurídica.”

Las dos descripciones dadas por los autores son específicas y pueden utilizarse equitativamente.

Áreas de la información jurídica

La información jurídica está constituida por tres elementos, semejantes a las fuentes del derecho:

- las normas generales revestidas de autoridad (legislación en sentido amplio).
- los fallos de los conflictos ante los tribunales (precedentes jurisprudenciales).

³⁰ Passos, Edilenice Lima. *O controle da informação jurídica no Brasil: a contribuição do Senado Federal*. En: *Ciencia de Informação*. v.23, n^o 3 set-dez, 1994. p.363 [En línea] <http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=8914>[Consultado: 20/10/2012].

³¹ Andrade María Laura. *Estudio de las necesidades de información de los usuarios reales de la Biblioteca del departamento Judicial de Mar del Plata durante el año 2003*. Tesina para optar por el grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata : Nacional de Mar del Plata, 2004.

- el compendio de ideas y opiniones de los autores (doctrina jurídica).

Para precisar estos términos se consultó el "Diccionario jurídico"³² de Garrone, Jorge Alberto, del que se han seleccionado las siguientes acepciones:

Jurisprudencia: "...reiterada y habitual concordancia de las decisiones de los órganos jurisdiccionales del Estado sobre situaciones jurídicas inéditas o análogas."³³

Doctrina: "Opinión de un autor sobre determinada materia. Interpretación teórica de las reglas de derecho común, según las enseñanzas de los principales autores."³⁴

Legislación: "en sentido etimológico, conjunto de las leyes de un país"³⁵

Considerando escueta la anterior definición se acompaña el concepto de "ley":

Ley: 1."Fuentes del derecho en que se manifiestan las normas que regulan con carácter obligatorio la convivencia humana".

2. "...En un sentido material o sustancial, que señala el contenido de la palabra y la caracteriza como una norma general, abstracta y permanente, destinada a regular obligatoriamente un número indefinido de casos".

3." En un sentido formal... desde este punto de vista son leyes las disposiciones obligatorias que emanan del organismo legislativo del Estado".³⁶

La principal y de mayor relevancia de las fuentes del derecho es la legislación (ley), debido a su carácter obligatorio. Sin detrimento de ello, la

³² Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005.

³³ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.3. p 64

³⁴ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.2. p

297

³⁵ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.3. p

110

³⁶ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.3. p 143

jurisprudencia y la doctrina también tienen su importancia, complementando su interpretación y aplicación.

La información relativa a estas áreas se encuentra registrada en diversos números de documentos que constituyen ***documentación jurídica***.

DOCUMENTACIÓN JURÍDICA

Jesús Gómez Fernández-Cabrera, citando a Juan Reviriego y Mateo Maciá³⁷ en "Manual de Documentación jurídica", describe a la documentación jurídica como la generada en la creación, aplicación, difusión e investigación del Derecho. Abarca, por tanto, todas las fuentes del conocimiento del Derecho, esto es, la legislación, la jurisprudencia y la doctrina científica en cualquiera de sus soportes: papel o informática.

Esta definición refiere a la especificidad temática, es decir la variedad del tipo de soportes en que se presenta la topología de documentación que estamos viendo.

La documentación jurídica es organizada en distintas clases. Cada una de ellas personifica la expresión de la información jurídica relativa a la legislación, la jurisprudencia o la doctrina.

Clases de documentación jurídica

Documentación Legislativa, producida por los órganos titulares del poder legislativo en el ejercicio de la facultad que tienen conferida para llevar a cabo la elaboración las reglas de conducta (normas). Esta autoridad corresponde las Cámaras de Diputados y Senadores y al Ejecutivo, en los tres niveles organizacionales del estado (nacional, provincial y municipal).

La legislación nacional y provincial está conformada por la constitución (de la Nación Argentina y de cada provincia), las leyes, los decretos y las resoluciones.

Los generados en el ámbito municipal, con ordenanzas (del Concejo Deliberante), decretos y resoluciones del Intendente.³⁸

³⁷ Gómez Fernández-Cabrera, Jesús; Maciá, Mateo y otros. *Manual de documentación jurídica*. Madrid : Síntesis, 1998. (Biblioteconomía y Documentación, 18)

³⁸ Andrade, María Laura. *Eje 3 Área legislativa*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

Documentos jurisprudenciales, originada por los órganos encargados de la función jurisdiccional en ejercicio. Comprende todas las resoluciones de jueces y tribunales que tengan carácter jurisdiccional. Las sentencias tienen un papel central en la documentación judicial en la medida en que a través de ellas se genera y conforma la jurisprudencia.³⁹

Documentos doctrinarios, conformada por los documentos más tradicionales en las ramas del Derecho, como son las monografías, manuales, tratados, artículos de publicaciones periódicas, tesis y otros trabajos de investigación.⁴⁰

Funciones

La Lic. Andrade⁴¹ realiza un pormenorizado detalle de las funciones de los que cumplen cada una de las clases de documentos jurídicos.

Se atribuye a los documentos doctrinarios, cuatro funciones:

- a. Exegética, en cuanto se ocupan del análisis particular y profundo de diferentes cuestiones jurídicas.
- b. Explicativa, porque dan cuenta de la realidad estudiada por el Derecho, de un modo sistemático y organizado.
- c. Innovadora, cuando proponen modificaciones a las normativas en forma fundada, con el objeto de resolver cuestiones problemáticas o contradictorias.
- d. Educativa, porque posibilita y consolida los procesos de enseñanza / aprendizaje del Derecho.

³⁹ Andrade, María Laura. *Eje 4 Área Jurisprudencia*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

⁴⁰ Andrade, María Laura. *Eje 5 Área Doctrinaria*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

⁴¹ Andrade María Laura. *Estudio de las necesidades de información de los usuarios reales de la Biblioteca del departamento Judicial de Mar del Plata durante el año 2003*. Tesina para optar por el grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2004.

Los documentos legislativos tienen dos funciones:

- a. Imperativa, "tomando en consideración el proceso por el cual la letra escrita, en determinadas fuentes autorizadas transforma en obligatoria y coercitiva una regla previamente establecida".
- b. De publicidad, que posibilita el conocimiento y divulgación de las normas.

Por último, se asigna a los documentos jurisprudenciales la función de registro de la actividad judicial y el establecimiento de criterios uniformes.

Recursos de documentación jurídica

En nuestro país se producen anualmente innumerables documentos jurídicos que se publican y recopilan de dos formas:

Forma Pública

El BON (Boletín Oficial Nacional) es el órgano de difusión a través del cual se publican todas las normas sancionadas por el Congreso de la Nación y los actos emanados del Poder Ejecutivo.

Su creación data del 2 de mayo de 1893 y su publicación está reglamentada por el decreto 659/47 (Adla, VII-505) y los actos administrativos que se publican en forma sintetizada están indicados en el decreto 15.209/59 (Adla, XIX-A, 854). El mismo se edita en soporte papel y en versión electrónica.

Consta de tres secciones:

- Primera Sección: Legislación y Avisos Oficiales.
- Segunda Sección: Sociedades Comerciales y Edictos Judiciales.
- Tercera Sección: Licitaciones y Contrataciones.⁴²

⁴² Andràde, María Laura. *Eje 3 Área legislativa*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

Enmarcados en las tecnologías de la información el estado ha creado herramientas especializadas a las cuales se puede acceder libremente:

INFOLEG - Centro de Documentación e Información del Ministerio de Economía de la República Argentina

Es una base de datos jurídica que surge de las acciones fijadas en la legislación vigente que establece, que la actual Área de Información Legislativa y Documental del Centro de Documentación e Información (CDI) del Ministerio de Economía (MECON) debe:

Coordinar la recopilación y actualización de la legislación nacional, sus normas interpretativas y antecedentes. Es una base de datos para consultar, legislación de acceso libre y gratuito.

INFOJUS

El **Sistema Argentino de Informática Jurídica** es un servicio gubernamental, administrado por la Dirección Técnica de Formación e Informática Jurídico-Legal, dependiente de la Subsecretaría de Relaciones con el Poder Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la República Argentina, que brinda información online sobre **normas, jurisprudencia y doctrina** tomadas de fuente oficial.

El Decreto 1431 / 2011 (publicado en el Boletín Oficial de la República Argentina del 19 de septiembre de 2011) modifica la denominación del **Sistema Argentino de Informática Jurídica** por la de **Sistema Argentino de Información Jurídica**.

INFOJUS es un portal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación que brinda información jurídica a un amplio universo de usuarios, integrado por magistrados, abogados, docentes, estudiantes y ciudadanos en general. Su acceso es totalmente libre y gratuito. A través de su buscador pueden localizarse:

- Todas las leyes nacionales, analizadas, ordenadas y actualizadas diariamente, incluidos los tratados internacionales ratificados por leyes nacionales.
- Todos los decretos nacionales generales y vigentes desde 1975, ordenados y actualizados y todos los decretos reglamentarios de leyes vigentes.
- Leyes provinciales ordenadas y actualizadas, provistas por sus propios organismos de origen.
- Selección de sentencias de jurisprudencia del ámbito federal, nacional y provincial.
- Artículos de doctrina de importantes autores e investigadores del Derecho.
- Dictámenes de la Procuración del Tesoro de la Nación.
- Normas del MERCOSUR y Resoluciones generales de la AFIP.⁴³

Otras herramientas informacionales son los sitios Web de diversas instituciones gubernamentales. A continuación mencionas las más importantes de carácter nacional.

- Honorable Senado de la Nación Argentina
(<http://www.senado.gov.ar>)
- Honorable Cámara de Diputados de la Nación
(<http://www.diputados.gov.ar>)
- Corte Suprema de Justicia de la Nación (www.csjn.gov.ar)

Forma Privada

De manera privada aparecen numerosas publicaciones con estructura y contenido variado abarcando doctrina, legislación y jurisprudencia.

⁴³ Andrade, María Laura. *Eje 4 Área Jurisprudencia*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

Las principales editoriales jurídicas, que a su vez tienen recursos de información de acceso digital son:

La Ley:

Entre sus principales productos se pueden presentar los siguientes:

Anales de Legislación Argentina editada desde 1941, esta publicación de carácter acumulativo cronológico, ofrece la novedad de incluir legislación provincial y los antecedentes parlamentarios de las leyes más importantes, aparte de algunos comentarios de doctrina.

Revista Jurídica Argentina (soporte papel y en soporte electrónico). Se publican anualmente 6 tomos de la Revista y 2 tomos del Repertorio General. El Repertorio sólo ofrece los sumarios de los fallos, mientras que la Revista contiene los textos completos. Para comenzar una búsqueda se sugiere consultar en primer lugar el Repertorio y luego, si es necesario, la Revista.

Revistas Jurídica Regionales (La Ley Buenos Aires, La Ley Noroeste, La Ley Gran Cuyo, La Ley Litoral, La Ley Patagonia, La Ley Ciudad de Buenos Aires, La Ley Córdoba) (soporte papel y en soporte electrónico).

Doctrina Judicial (soporte papel y en soporte electrónico).

Doctrina Judicial procesal (soporte papel).

Derecho del Trabajo (soporte papel y en soporte electrónico).

Revista Responsabilidad Civil y Seguros, Impuestos (soporte papel y en soporte electrónico).

Revista de Derecho de Familia y las Personas (soporte papel).

Revista de Derecho Comercial del Consumidor y de la Empresa (soporte papel).⁴⁴

Publicaciones Periódicas

Suplemento Mensual del Repertorio General Se publican los sumarios de los fallos, clasificados por materia, durante el mes correspondiente.

Suplementos Regionales se publica dos ejemplares por mes y luego al finalizar el año se recibe el tomo que compila toda la jurisprudencia y doctrina del año. Cada tomo se identifica con el año y la región al cual pertenece. Por ejemplo La Ley Gran Cuyo – 2010.

Diariamente se publica **El Diario de La Ley**, contiene trabajos de destacados doctrinarios, jurisprudencia reciente y cuando ésta lo justifica trabajos de notas a fallos, con información de todo el país. El Suplemento de Actualidad viene junto con el Diario y se publica los (días martes y jueves). Contiene información sobre trabajos de interés general, cursos, jornadas, noticias y los adelantos de fallos novedosos.

Suplementos de actualización por materia: se publican ocho suplementos de cada materia por año, enviándose dos ejemplares de cada uno en cada aparición. Los Suplementos son:

- **Derecho Constitucional**
- **Derecho Penal y Procesal Penal**
- **Derecho Administrativo**
- **Concursos y Quiebras**

Edición electrónica

La Ley online es un servicio que compila 27 años de jurisprudencia y doctrina nacional, provincial y extranjera a texto completo, publicada en la

⁴⁴ Andrade, María Laura. *Eje 3 Área legislativa*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

colección de Revista Jurídica Argentina La Ley y en las Revistas Regionales.

Comprende la información publicada desde el tomo 1979-A la actualidad incluyendo el diario del día.⁴⁵

EL DERECHO

Edición en papel

Esta publicación contiene información jurisprudencial y doctrinaria en todas las materias del derecho, seleccionada y comentada -en el caso de la jurisprudencia por destacados especialistas del mundo jurídico argentino y se edita de lunes a viernes durante todo el año.

Esta Colección es la base de la Biblioteca Jurídica EL DERECHO, cuyas doctrinas y fallos son citados en forma permanente en los escritos judiciales de la Argentina.

Edición electrónica

El derecho on-line es un sistema de Recuperación de Información Jurídica, que compila Jurisprudencia, Doctrina, y el Índice del Diario.

IJ EDITORES

Es una empresa que pertenece a IJ Internacional Legal Group, especializada en brindar herramientas jurídicas a los abogados, al Poder Judicial y otros Poderes y Organismos Estatales. Ofrece un producto que se basa en información jurídica exclusiva vía Internet sin límites de accesos. El acceso a la base de datos es por suscripción.

Es una editorial que cuenta con una Biblioteca Jurídica Online, cuyos productos jurídicos fueron pensados como una herramienta fundamental para el desarrollo profesional.

⁴⁵ Andrade, María Laura. *Eje 5 Área Doctrinaria*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

Productos ofrecidos

Base de Doctrina: Cuenta con la colaboración de autores de primera línea, que publican sus artículos a través de la editorial. Publica online, a través de su Biblioteca Jurídica, el contenido de las siguientes publicaciones:

- Revista de las Sociedades y Concursos,
- Revista "Laboral", de la Sociedad Argentina de Derecho Laboral,
- Revista del Notariado del Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires,
- Revista del Colegio de Abogados de La Plata,
- Revista de la Asociación de Derecho Administrativo de la Ciudad de Buenos Aires,
- Revista Latinoamericana de Derecho Penal y Criminología,
- Revista de Institutos de Estudios Penales,
- Revista Ateneo de Transporte,
- Revista de la Asociación de Magistrados y Funcionarios de la Justicia de la Nación,
- Revista Latino Americana de Derecho Aeronáutico,

Base de Jurisprudencia: IJ Editores ofrece Sumarios y Fallos a texto completo de los Tribunales Nacionales, Tribunales Federales y de todas las provincias del país.

Bases de Legislación: IJ Editores ofrece acceso a Constituciones Nacionales y Provinciales, Códigos Nacionales y Provinciales, Leyes Nacionales, Provinciales, Decretos Nacionales y Provinciales. Toda la normativa va acompañada de artículos de doctrina y jurisprudencia relacionada.⁴⁶

⁴⁶ Andrade, María Laura. *Eje 5 Área Doctrinaria*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

Rubinzal Culzoni

Es una empresa editorial destacada en Doctrina Jurídica, donde se publican una gran variedad de tratados y revistas sobre diferentes áreas del derecho.

En cuanto a las Revistas se destaca la siguiente colección que compila importantes artículos de Doctrina⁴⁷:

- Revista de Derecho Comparado – suscripción anual (2 tomos semestrales).
- Revista de Derecho de Daños – suscripción anual (3 tomos cuatrimestrales).
- Revista de Derecho Laboral – Suscripción anual (2 tomos semestrales).
- Revista de Derecho Penal – Suscripción anual (2 tomos semestrales).
- Revista de Derecho Privado y Comunitario – Suscripción anual (3 tomos).
- Revista de Derecho Procesal – Suscripción anual (2 tomos).
- Revista de Derecho Público – Suscripción anual (2 tomos).

Edición Electrónica

La presente editorial cuenta con una base de datos on-line, que por medio de suscripción, está destinada a proveerle al usuario el material necesario para el desarrollo de la profesión y el ejercicio de las funciones judiciales o administrativas de un modo eficaz.

En la versión on-line se puede acceder las siguientes bases:

- La información diaria actualizada mediante Boletines.
- Legislación.
- Jurisprudencia.
- La bibliografía de la Editorial.
- la Doctrina online de las Revistas de la editorial en la forma que se indica y de otros artículos incorporados a la Base que pueden resultar de interés.

⁴⁷ Andrade, María Laura. *Eje 5 Área Doctrinaria*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

- La práctica procesal y contractual.
- Otras bases externas jurídicas y de información y conocimiento general que pueden resultar de su interés en diversas materias y a revistas extranjeras.

Como complemento mantiene informado diariamente con la nueva legislación, jurisprudencia y doctrina y tiene una Agenda de Actividades Académicas nacionales e internacionales y otras que también pueden ser útiles.⁴⁸

Abeledo Perrot y Lexis Nexis

Son destacadas editoriales que publican importantes artículos de Doctrina a través de revistas, tratados y suplementos especiales, como por ejemplo:

- Revista Interdisciplinaria de Doctrina y Jurisprudencia de Derecho de Familia Abeledo Perrot.
- Revista de Derecho Comercial y de las Obligaciones de Lexis Nexis.
- Tratado de Derecho Administrativo Abeledo Perrot.
- Suplementos de Derecho Administrativo Lexis Nexis.
- Suplementos Especiales (Ejemplo: "Derecho Penal Aduanero"; "Mobbing" "Bioética") Lexis Nexos ⁴⁹

Toda la documentación jurídica forma la pieza primordial de las **bibliotecas jurídicas**, que mediante el desarrollo de la cadena documental llevara a cabo la difusión de esta topología de material.

La misma se definirá y caracterizara en el apartado siguiente.

^{48 49} Andrade, María Laura. *Eje 5 Área Doctrinaria*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

BIBLIOTECAS JURÍDICAS

La biblioteca jurídica son unidades de información especializada en el área del Derecho y sus disciplinas relacionadas. Enmarcadas dentro de las bibliotecas especializadas Gómez Hernández, José A., las define como: "Suele considerarse biblioteca especializada aquella cuya colección está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica. La especialización temática lleva a peculiaridades organizativas, a modos característicos de dar los servicios, demandas y necesidades de los usuarios diferenciadas, etc."⁵⁰

Responde asimismo a lo establecido por la UNESCO en su definición de bibliotecas especializadas: "Son aquellas bibliotecas que dependen de una asociación, servicio oficial, departamento, centro de investigación, sociedad erudita, asociación profesional, museo, empresa....o cualquier otro organismo, y cuyos acervos pertenezcan en su mayoría a una rama particular, por ejemplo: ciencias naturales, ciencias sociales, historia, etc".⁵¹

Limitadas en su alcance temático, estas bibliotecas se organizan en forma intensiva en torno a esa especialidad, sirviendo a los intereses de una comunidad usuaria definida.

Misión

Su misión primordial es ***prestar servicios de información óptimos en el ámbito del Derecho.***

Lograr este cometido es el elemento fundamental de esta tipología de unidades de información. Para lograrlo las mismas deberán intervenir los

⁵⁰ Gómez Hernández, José A. *Bibliotecas especializadas y científicas. Gestión de biblioteca*. Murcia: DM, 2002. [En línea] <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibespi/intranet/211especializadas2002.PDF> [Consultado: 18/11/2012].

⁵¹ García, Jesús Fco. *Las Bibliotecas Especializadas y su Incidencia en el contexto económico y social De América Latina*. En: 62nd IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 25-31, 1996 [En línea] <http://hfigueroabsociol.tripod.com/bibliespjfg.htm> [Consultado: 25/10/2012].

recursos de todo tipo de información que solucione la demanda realizada por los usuarios.

James Wyer, en su texto de 1930, "Reference Work",⁵² argumenta que la biblioteca, en un nivel máximo de servicios, debe "desear encontrar o crear caminos y medios para satisfacer a todos los usuarios que plantean una pregunta".

Desde esta perspectiva, el bibliotecario debe hacer que cada necesidad de información, cada cuestión que plantea el usuario, se convierta en su propia responsabilidad.

Tipos de bibliotecas jurídicas

La formulación de una tipología de bibliotecas jurídicas puede fundarse en dos criterios de agrupación:

Uno de ellos es el enfocado a partir del alcance temático y los documentos que abarca. De esta forma se presentan:

- **Bibliotecas jurídicas** generales, aglutinantes de documentos de cualquier tipo, fuente y procedencia referidos al Derecho.
- **Bibliotecas jurídicas especializadas por áreas temáticas** (como por ejemplo, una biblioteca de Derecho Comercial).
- **Bibliotecas jurídicas especializadas por fuente del Derecho** (como el caso de una biblioteca que sólo reúna documentos legislativos).
- **Bibliotecas mixtas**, donde la especialidad jurídica se comparte con otras disciplinas, por ejemplo, la Economía.
- **Bibliotecas especializadas en otros dominios temáticos**, donde los documentos jurídicos tienen un peso significativo en la colección general (por ejemplo, una biblioteca sobre Familia, donde gran parte

⁵² Wyer, James I. **Reference Work : A textbook for Students of Library Work and Librarians**. Chicago : American Library Association, 1930.

de los documentos están referidos a la protección legal de las mujeres y los menores).⁵³

Esta es una clasificación no convencional, aunque a los fines de un mejor acercamiento más beneficioso y práctico a esta tipología de unidades de información, resulta considerar aquellas cuyo criterio de agrupación combine los objetivos del organismo del que depende la biblioteca y los intereses informativos de los usuarios.

Desde este punto de vista, se establece:

- **Bibliotecas académicas**, que acompañan el proceso de aprendizaje de los estudiantes de derecho y funcionan como centro de investigación para docentes, alumnos avanzados e investigadores.
- **Bibliotecas profesionales**, que pertenecen a asociaciones y colegios profesionales, y mantienen informado y actualizado al graduado, facilitando su ejercicio profesional.
- **Bibliotecas judiciales**, que sirven a la administración de la justicia nacional y provincial.
- **Bibliotecas legislativas**, que realizan su actividad en base a normativas (leyes, decretos, etc.) y sirven al legislador en su tarea de elaboración de las normas jurídicas.⁵⁴

⁵³ ⁵⁴ Andrade, María Laura. *Introducción. Unidades de información especializadas en ciencias Jurídicas*. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Los servicios de información se definen como las actividades relacionadas con la provisión a un usuario de determinada información científica o técnica presentada en forma de libros, documentos, publicaciones periódicas o cualquier otro medio de transmisión de la información que se utilice en la actualidad.⁵⁵

Propósitos de un servicio de información

- suministrar el flujo de información en forma rápida.
- dar respuesta a una determinada necesidad del usuario.
- reglamentar y organizar la selección, adquisición y evaluación de información de los entornos (científico, económico, tecnológico y social).
- organizar la información.
- orientar a disposición de los usuarios los recursos bibliográficos para satisfacer necesidades de información.
- servir como medio de transferencia de la información.
- favorecer en la solución de problemas de tipo operativo, técnico y estratégico.⁵⁶

Requisitos de un servicio de información

- flexibilidad.
- Adaptabilidad.
- organización administrativa.
- recursos humanos, económicos y físicos.

⁵⁵ ⁵⁶ Alpízar Moya, Sandra ; Hugo Cáceres Ramos ; María Lourdes Flores de Izquierdo. *El usuario y los servicios de información: un reto de hoy*. Costa Rica: ILANUD, 1993.

- determinación de las técnicas a utilizar en el procesamiento de la información.⁵⁷

Funciones de un servicio de información

- proveer a la comunidad de usuarios a la que sirve, la información precisa de acuerdo a sus consultas.
- servir de intermediario entre los usuarios y el suministro de recursos documentales.
- relacionar a los usuarios con los recursos bibliográficos de un modo eficiente y económico.
- brindar la información solicitada por el usuario en el momento que éste lo requiera.
- avisar a la comunidad de usuarios sobre los documentos adquiridos de acuerdo su perfil.
- conservar un permanente intercambio con otras unidades de información.
- poseer los mecanismos adecuados para referir al usuario a otras fuentes que puedan satisfacer sus necesidades en caso de contar con los recursos apropiados.⁵⁸

Importancia de los servicios de información

- impulsan el uso de los recursos.
- brindan orientación y ayuda que les permita a los usuarios conocer los recursos disponibles.
- amenizar mediante diversos medios al usuario, para que éste se mantenga informado.
- satisfacer las consultas de los usuarios.⁵⁹

^{57 58 59} Alpízar Moya, Sandra ; Hugo Cáceres Ramos ; María Lourdes Flores de Izquierdo. *El usuario y los servicios de información: un reto de hoy*. Costa Rica: ILANUD, 1993.

Estos servicios de información con el correr de los años se han visto modificados y actualizados, debido a la relación del usuario con la información, su utilización y producción en lo que se ha dado en llamar **la sociedad de la información**.

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Existen tres hechos en la sociedad actual que demuestran que vivimos en la Sociedad de la Información:

- a) las organizaciones para ser competitivas necesitan usar la información y las tecnologías de la información de forma inteligente
- b) los ciudadanos utilizan las tecnologías de la información cada vez más en todos los ámbitos de su vida y
- c) el sector de la información tiende a convertirse en uno de los de mayor peso en la economía mundial.⁶⁰

Argentina en la sociedad de la información

Por el decreto del Poder Ejecutivo Nacional 101/98 se crea el Programa Nacional para la Sociedad de la información (PSI), luego modificado por los decretos 252/00 y 243/01, que constituyen los primeros pasos de la Argentina en la sociedad de la información. El programa tiene competencia en las actividades y cuestiones destinadas al diseño e implementación de políticas públicas, destinadas a promover:

- La universalización de internet y otras redes digitales de datos.
- El desarrollo del comercio electrónico.
- La formación de recursos humanos especializados en su gestión.
- El fomento de las inversiones.
- El desarrollo en general, de las telecomunicaciones, la informática, la electrónica, el software y demás tecnologías afines.

El documento argentino titulado "Las nuevas fronteras de la Sociedad de la información", con fecha enero de 2003, presentado en la Cumbre Mundial de la sociedad de la información, asegura que la Argentina, en cuanto a su infraestructura, nivel de penetración en Internet, capacidades de la población,

⁶⁰ Moore, N.: **La sociedad de la información**.- En Informe mundial sobre la información 1997/98.- Madrid: UNESCO /CINDOC, 1998 [En línea]
<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001102/110221sb.pdf> [Consultado: 20/11/2012].

libertad de expresión, producción de contenidos y penetración en otro tipo de tecnologías, se acerca a países desarrollados, "aunque es destacable observar que en la repercusión de las TICs en su economía, sociedad y Estado se asemeja más a los países de similar grado de desarrollo".⁶¹

Traza varios aspectos, entre ellos los nuevos desafíos para reducir la brecha digital refiriéndose a: la infraestructura, la alfabetización digital, el desarrollo de contenidos útiles, especialmente vinculados a la producción y el acceso a dichos contenidos.

El 3 de diciembre de 2003, el presidente de la Nación firma y presenta el decreto 1172/03 "Mejora de la calidad de la democracia y de sus instituciones", con motivo de fortalecer la relación entre el Estado y la sociedad civil. Con este decreto se pone en marcha el acceso a la información pública a través, de "un 'sistema integral para que todos puedan acceder a la información relativa al desarrollo de sus actividades, facilitar el control de la gestión y fomentar la participación activa en el ámbito de toda su jurisdicción".⁶²

Con el decreto 378/05 se firma el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, que pretende facilitar la vinculación de los ciudadanos con el Estado mediante la utilización de TICs, mejorar la gestión pública, reducir los costos en los procedimientos y sistemas de información de cada organismo, y facilitar la participación e integración de los ciudadanos en los procesos políticos.⁶³

Las personas, individual o colectivamente, suelen tener necesidades de información de tipo científico, cultural o social, bien para tomar decisiones o para la adquisición de nuevos conocimientos, relativos a cualquier ámbito de la vida: historia, política, derecho, economía, ciencia, educación, deportes, vida social, etc.

Para facilitar la búsqueda, procesamiento y difusión de la información en la sociedad actual, se requiere de las habilidades del **profesional de la información**.

⁶¹ ⁶² ⁶³ Monfasani,, Rosa Ema ; Curzel, Marcela Fabiana. *Usuarios de la información : formación y desafíos*. Buenos Aires : Alfagrama, 2006. p. 23.

EL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN

El término "profesional" tiene su origen en la Edad Media, a partir del verbo "professare" que significaba realizar los votos religiosos. Esta connotación religiosa sugiere la idea de deber y de servicio prestado a clientes y la identificación del profesional con este servicio.

En 1915, se establece la primera definición sistematizada de lo que es una profesión. La misma se fundamenta en una actividad intelectual, requiere de sus miembros la posesión de un conocimiento, tiene objetivos bien definidos, posee técnicas que pueden ser comunicadas y una organización propia, motivada por el deseo de trabajar por el bienestar de la sociedad.⁶⁴

Existen varias definiciones del concepto de profesional. Sin embargo, todas cubren las nociones de monopolio de conocimientos, de autonomía y de ejecución de un servicio.

Las profesiones pasan por etapas de evolución:

- En un primer momento, se produce un ingreso desordenado de profesionales; a continuación, estos profesionales se organizan en corporaciones voluntarias.
- La siguiente etapa consiste en la imposición del requisito de formación. Esta exigencia es reforzada a través del reconocimiento de programas de enseñanza específicos.
- La última etapa se caracteriza por una mayor elaboración del proceso de reconocimiento profesional a través de la creación de especialidades.

Desde la creación de la imprenta de Gutenberg en el siglo XV hasta el presente, las profesiones de la información han vivido un desafío y una transformación de una profundidad inigualable⁶⁵. Pero, a pesar de los cambios

⁶⁴ ⁶⁵ Vieira da Cunha. Miriam. *El sistema de las profesiones y el profesional de la información*. En: Scire. 9 : 1 (enero.-junio. 2003) p.85-93. [En línea] <http://www.ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/viewFile/1457/1435> [Consultado: 15/11/2012].

la tarea fundamental de las profesiones de la información es servir a la sociedad, respondiendo a sus necesidades de información.

Según el Glosario ALA⁶⁶ un bibliotecario es la "persona que trabaja en una biblioteca con responsabilidades profesionales, incluyendo las de gestión, que requieren criterio independiente, interpretación de reglas de procedimientos, análisis de los problemas de la biblioteca y formulación de soluciones originales y creativas empleando sus conocimientos de biblioteconomía acreditado por un título de licenciado universitario".

El futuro del profesional de la información está relacionado a su capacidad de adecuarse a nuevas demandas y a la diversidad en la forma de trabajar con la información.

Dentro de este nuevo profesional inmerso en la sociedad de la información, podemos encontrar específicamente el que nos evoca para este trabajo, el **bibliotecario jurídico** o **profesional de la información jurídica**.

Bibliotecario jurídico

"El término **bibliotecario jurídico** abarca no solo a los bibliotecarios académicos, prácticos, bibliotecarios de la industria y el comercio, sino también a funcionarios y gerentes de información, documentalistas y otros proveedores de literatura legal y material de referencia. La tarea del bibliotecario jurídico es acceder a la información desde una amplia variedad de fuentes, eficiente y rápidamente. Estas fuentes incluyen legislación, informes jurídicos, libros de texto, periódicos, trabajos de referencia y fuentes electrónicas on-line. Una consulta puede ser sobre un precedente legal del siglo 17 y la siguiente sobre la información publicada en el día. El bibliotecario jurídico es el miembro clave de cualquier equipo legal y debe combinar muchas habilidades. El bibliotecario jurídico necesita tener una excelente comprensión de las noticias actuales, un conocimiento operativo de la tecnología de la información y de cómo explotarla..."⁶⁷

⁶⁶ *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Madrid : Ediciones Díaz de Santos. 1988.

⁶⁷ *Qué es un bibliotecario jurídico?* EN: II Jornada de Bibliotecas de Derecho y Ciencias Jurídicas. 2000.

Argentina no ha formulado, una declaración sobre las competencias del bibliotecario jurídico al igual que otros países (Estados Unidos, Inglaterra e Irlanda). Por ende es posible transponer las capacidades ya definidas al contexto de las bibliotecas jurídicas de nuestra sociedad.

Se opta por presentar las sugeridas por la *American Association of Law Libraries*, que aprobó en 2001 las Competencias del bibliotecario jurídico (Competencies of Law Librarianship)⁶⁸. Estas se encuentran concentradas en seis secciones: competencias básicas, referencia, administración, tecnología, desarrollo de colecciones y enseñanza.

Algunas de las competencias básicas más importantes son:

- Demostrar un fuerte compromiso con la excelencia de servicios al usuario.
- Reconocer la diversidad de usuarios en la comunidad.
- Demostrar conocimiento del sistema legal y de la profesión jurídica.
- Entender el contexto socio-económico-político en que el sistema legal existe.
- Comprender la importancia de la interdisciplinariedad de los programas y los proyectos de la organización.
- Compartir conocimiento y habilidades con colegas y usuarios.
- Disponer de habilidades de comunicación y ser capaz de promover la biblioteca, defendiendo sus necesidades.
- Mantener comunicación efectiva con editores y con la industria gráfica para promover los intereses de la biblioteca.
- Buscar activamente el desarrollo personal y profesional a través de la educación permanente.

Dé las competencias especiales se puede destacar:

⁶⁸ American Association of Law Libraries. *Competencies of Law Librarianship*. Chicago : ALL, 2001. [En línea] <http://www.aallnet.org/main-menu/Leadership-Governance/policies/PublicPolicies/competencies.html> [Consultado: 19/11/2012].

- Intermedia y filtra información, sin condicionarla o crearla, evitando la sobrecarga irrelevante.
- Demuestra conocimiento del sistema legal y de la profesión legal.
- Interpretar las necesidades de información del usuario.
- Comunicar conocimientos acerca de los recursos de información.
- Diseña sistemas de acceso a la información.
- Actúa dentro de la organización para implementar los principios de administración del conocimiento.
- Provee servicios de referencia profesionales y adecuados sobre temas legales y no legales.
- Asiste a los usuarios con búsquedas legales.
- Asiste a los abogados en el acceso a la ley, dentro de los lineamientos de conducta profesional de los abogados.
- Monitorea las tendencias en las áreas específicas de la ley.
- Capacidad para la cooperación y trabajo en equipo.

Los preceptos fundamentales en los que se tiene que basar la conducta, son normas y reglas que determinen la **ética profesional** en el desempeño de sus actividades.

Ética profesional

El término "ética" procede del vocablo griego antiguo ethos, que significaba en un principio: estancia, vivienda común. Posteriormente adquirió otros significados: hábitos, temperamento, carácter, modo de pensar.

En la esfera estrictamente profesional, la ética proporciona un marco de trabajo para dirigir las funciones esenciales de los especialistas, establecer políticas y desarrollar estrategias para los servicios o bienes que producen.⁶⁹

⁶⁹ Rojas Mesa, Y., Cabrales Hernández, G., Gregorio Chaviano, O., et al. *La ética : un nuevo reto para el profesional de la información en el siglo XXI*. En: ACIMED. Vol. 12, N. 2, 2004. [En línea] http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=es#cargo [Consultado: 15/05/2012]

Las premisas éticas se ven estructuradas en los códigos de ética que han reflejado siempre las peculiaridades y necesidades de los profesionales del campo, acorde con intereses y problemas concretos, propios de los marcos temporales y espaciales en que surgieron.

Los principios éticos que se pueden aplicar en un bibliotecario jurídico son:

- **Acceso a la información y nuevas tecnologías de la información:** oponerse a cualquier forma de censura en la prestación de servicios y en el desarrollo de las colecciones de recursos documentarios, ajustándose a la legislación vigente y a las normas de las instituciones correspondientes.
- **Imparcialidad y objetividad** Desempeñar el labor profesional ejerciendo un criterio libre e imparcial que garantice la objetividad de su trabajo, sin ocultar ni desvirtuar los hechos (fidelidad de datos, adquisición y diseminación).
- **Relaciones con los usuarios** Ofrecer un trato amable, profesional y discrecional a todos los usuarios que dentro del marco institucional correspondiente soliciten sus servicios; sin parcialidad ni discriminación considerando confidencial toda información que se produzca durante la transacción profesional. Desempeñar una función clave para la formación y educación del usuario de la información.
- **Secreto profesional y confidencialidad de la información.** Guardar total reserva de los hechos respecto a la información solicitada o recibida, a los datos personales del usuario, así como a materiales consultados o prestados, a menos que lo autoricen los interesados.⁷⁰

⁷⁰ Arriola Navarrete, O., Carrión Rodríguez, G., Gordillo, R.A., et al. **Código de ética profesional**. 1991. [En línea] http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12219/1/Colegio_Nacional_de_Bibliotecarios.pdf [Consultado: 18/05/2012]

Las transformaciones que ocurren en los profesionales de la información reflejan la evolución de meros administradores de la información a **gestores responsables de la información.**⁷¹

⁷¹ Rodríguez Mateos, David ; Hernández Pérez, Antonio. **Las nuevas competencias del profesional de la información del control de documentos a la gestión del conocimiento.** En: La gestión del conocimiento : retos y soluciones de los profesionales de la información : VII Jornadas Españolas de Documentación, Bilbao 19-20-21 octubre 2000, Palacio Euskalduna, p. 89-98. [En línea] http://biblioteca.upc.es/rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf [Consultado: 29/10/2012]

GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Es frecuente la utilización de los términos “Gestión de la información”, “Gestión del conocimiento” y “Gestión de contenidos”, como si fueran la misma cosa, aunque realmente son tres conceptos diferentes.

- **Gestión del conocimiento** corresponde al nivel superior y estaría relacionado con las políticas de información, y además implicaría su asimilación por parte de los individuos que operan en la institución.
- **Gestión de la información** Se trataría de la explotación de la información para la consecución de los objetivos de la entidad. Su creación, adquisición, procesamiento y difusión.
- **Gestión de contenidos.** Serie de acciones y destrezas profesionales que permite la creación y administración de contenidos.⁷²

La gestión de la información (GI) se sostiene en dos principios básicos, conceptualizados por Ponjuán Dante:

- El carácter sistémico de la información. Un sistema de información está integrado por un conjunto de componentes que almacenan, procesan y distribuyen información.
- El ciclo de vida de la información. constituye un tránsito dialéctico de un estado a otro en un estadio de actividad (reflejado como vida).⁷³

La finalidad de la Gestión de la información es ofrecer mecanismos que permitieran a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor costo posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización.

⁷² Alonso-Arévalo, Julio. *Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento*. En: II Jornadas de trabajo del Grupo SIOU, Salamanca (Spain), 8-9 November 2007. [En línea] http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf [Consultado: 29/10/2012]

⁷³ Ponjuán Dante, Gloria. *Gestión de información en la sociedad de la información*. En: Abinia. vol 3. N°1. Feb-abr. 2004. [En línea] <http://www.abinia.org/boletin/3-1/temas.htm> [Consultado: 18/05/2012]

En sí la gestión de información consistiría en obtener la información adecuada, para la persona que lo precisa, en el momento que lo necesita, al mejor precio posible para tomar las más óptimas decisiones.

Las funciones de la Gestión de Información

Abarcarían desde:

- Determinar las necesidades de información en correspondencia a sus funciones y actividades
- Mejora de los canales de comunicación y acceso a la información
- Mejora de los procesos informativos
- Empleo eficiente de los recursos⁷⁴

Dimensiones de la Gestión de Información

La gestión de información se desarrolla en contextos específicos en cada organización, no obstante en opinión de la autora⁷⁵, se reconocen distintas dimensiones que pueden asociarse a segmentos típicos de la organización. Para ello, distingue las siguientes dimensiones:

- el ambiente;
- los procesos;

⁷⁴ Moreno González, Nancy and Rodríguez Gonzalez, Fermín Orestes. **La gestión de la información como base a la gestión del conocimiento y del aprendizaje en las organizaciones en las universidades**. En "Educación Superior (Universidad de la Habana)". vol. 2, n. 2002. http://www.dict.uh.cu/Revistas/Educ_Sup/022002/Art030202.pdf [Consultado: 18/05/2012]

⁷⁵ Ponjuán Dante, Gloria. **Gestión de información en la sociedad de la información**. En: Abinia. vol 3. Nº1. Feb-abr. 2004. [En línea] <http://www.abinia.org/boletin/3-1/temas.htm> [Consultado: 18/05/2012]

- las personas;
- la tecnología;
- la infraestructura;
- los productos/servicios.⁷⁶

Gestión de información y ambiente: En el ambiente externo se generan cuatro procesos vitales que aseguran la captación de información:

- El examen minucioso de todo el ambiente para identificar fuentes externas que puedan ser útiles.
- La vigilancia y observación que capta de inmediato cualquier información
- El cálculo o predicción de los hechos que puedan ocurrir
- La determinación de la importancia o la valoración de todo indicador que oriente la atención hacia determinado objetivo⁷⁷

Gestión de información y procesos: Se entiende por proceso "Al suministro de insumos, la transformación de estos (agregación de valor) y la obtención de un producto final para el usuario/cliente".

Los procesos poseen dos características:

- Tienen consumidores (internos y externos).
- Cruzan fronteras organizacionales; por ejemplo, ocurren a través o entre subunidades de la organización.⁷⁸

Los procesos ayudan a crear compromisos, generan recursos, proyectan una situación, solucionan conflictos y facilitan el logro de objetivos y metas.

^{76 77 78} Moreno González, Nancy and Rodríguez Gonzalez, Fermín Orestes. **La gestión de la información como base a la gestión del conocimiento y del aprendizaje en las organizaciones en las universidades.** En "Educación Superior (Universidad de la Habana)". vol. 2, n. 2002.

En el diseño y mejoramiento de los procesos, la información juega un papel importante.

Gestión de información y personas: En esta sociedad el elemento más importante es el hombre, es quien tiene la capacidad de crear y transformar. Por lo tanto quienes diseñan y operan los sistemas de información son las personas.

Las personas son las responsables de la calidad, las que marcan las diferencias entre procesos, organizaciones y aún entre ellas mismas.

Algunas operaciones en los sistemas de información son realizadas por máquinas, pero estas han sido diseñadas y se operan por personas.

En las organizaciones, las personas asumen roles diferentes en su trabajo con la información. El rol está dado por el vínculo entre persona y recurso, siendo la relación con algunos recursos de usuarios, gerentes o procesadores de información.

Es importante que las organizaciones inviertan en preparar a su personal en las actividades, pero para su desempeño hay algunos temas que no deben faltar:

- La recuperación de información.
- El reordenamiento de información.
- La organización de información.
- La gestión.
- El trabajo de oficina.
- El mercadeo.
- El uso de tecnologías de información.

- La especialización en los temas relativos al objeto de trabajo (misión) de la organización.⁷⁹

Gestión de información y tecnología: En la infraestructura de la organización la arquitectura tecnológica forma parte de ella. Aunque se trata de darle un tratamiento diferenciado por el peso extraordinario que ejerce en el manejo de información.

La tecnología ejerce influencia en las arquitecturas dedicadas a la gestión de información y en la estructura de los servicios de información, como las páginas Web, Itranets, bibliotecas digitales, bases de datos, productos de multimedia, etc.⁸⁰

Gestión de información, estructura y estrategia: La gestión de información puede estar favorecida o limitada por la estructura. Se pueden ver muchos enfoques, pero no debe olvidarse que la información es la sangre de las organizaciones, llega a todos los rincones. Por tal motivo es imposible centralizar las funciones informacionales. Se trata de organizar, coordinar, compartir, regular, a todo lo que favorezca un flujo fluido y sistemático, permanente y dinámico.

Todo esto se desarrolla en las categorías estratégicas de mayor dimensión para la organización: su misión, visión, objetivos y metas. En estas categorías se enmarca el esfuerzo organizacional, sin lo cual no podrían existir ventajas competitivas, ni manejo efectivo y eficaz de los recursos, ni se podrán diseñar políticas ni arquitecturas que soporten su actividad.

Gestión de información y productos y servicios: En esta dimensión se sintetizan todos los demás aspectos de la gestión de información: componentes del ambiente, procesos, tecnologías, personas; marcados por un dominio de regulaciones, políticas y tendencias. Competencias e información marcan las diferencias.

⁷⁹ Ponjuán Dante, Gloria. *Gestión de información en la sociedad de la información*. En: Abinia. vol 3. N°1. Feb-abr. 2004. [En línea] <http://www.abinia.org/boletin/3-1/temas.htm> [Consultado: 18/05/2012]

⁸⁰ Moreno González, Nancy and Rodríguez Gonzalez, Fermín Orestes. *La gestión de la información como base a la gestión del conocimiento y del aprendizaje en las organizaciones en las universidades*. En "Educación Superior (Universidad de la Habana)". vol. 2, n. 2002.

La gestión de información ocurre en toda organización y por tanto, también en unidades de información. Las mismas son sistemas de información especializados por lo general en la gestión de documentos. Tienen el ciclo de vida de los documentos y de la información en un primer lugar, trabajan para un ambiente y en muchos casos dependen de él. Se rigen por procesos de agregación de valor.

La gestión de la información ha ido ocupando espacios cada vez mayores en las sociedades modernas debido al paradigma de tomar a la información como un recurso, un valor que debe ser gerenciado como cualquier otro.

RESUMEN DEL MARCO TEÓRICO

El poder judicial es el poder del Estado encargado de administrar la justicia en la sociedad, mediante la aplicación de las normas jurídicas en la resolución de conflictos.

En el seno del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires se encuentran las Bibliotecas departamentales.

La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de solventar los conflictos objetivo fundamental de la institución.

Enmarcados en la sociedad de la información con el paradigma de un nuevo profesional encargado de la gestión de la información para elaborar conocimiento

El presente trabajo analiza los elementos constituyentes de la unidad de información de lo general a lo particular. Observando en una primera medida a los usuarios y sus necesidades de información, luego continuando con los tipos de información requeridos - doctrina, jurisprudencia y legislación - y los formatos documentales que los contienen.

A correlación se analiza in situ a las bibliotecas jurídicas, objetivos y tipología.

Finalmente nos enfocamos en una valoración cuantitativa de los servicios de información (núcleo central de la investigación).

Los servicios de información son las actividades relacionadas con la provisión a un usuario de determinada información científica o técnica presentada en forma de libros, documentos, publicaciones periódicas o cualquier otro medio de transmisión de la información que se utilice en la actualidad.

Identificada una necesidad y definido el problema, se busca recursos aplicables; reúne y consume información, analiza e interpreta, sintetiza y comunica eficazmente a otras personas y evalúa el producto realizado.

El bibliotecario jurídico debe tener habilidades, hábitos, y destrezas dentro de dicho campo del conocimiento para orientar, promover y mejorar los hábitos de uso de la biblioteca.

La evaluación de los servicios de información es llevada a cabo para valorar el acceso a los recursos, la efectividad, eficacia de los mismos.

Para lograr la calidad de los servicios de información es necesario entender que calidad es cuando un producto o servicio logra satisfacer la necesidad del usuario. La calidad debe considerarse como un proceso en el cual se pretende mejorar continuamente el producto o servicio respecto a las expectativas y requerimientos de los usuarios tienen con el mismo.

UNIDAD DE ANALISIS COLECTIVA

Sistema de Bibliotecas del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires

La Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires crea la "Biblioteca Central del Poder Judicial" a través de la Acordada nro. 1286, del 25 de septiembre de 1956.

En el artículo 4to. de la misma norma se establecen e instalan bibliotecas en cada uno de los departamentos judiciales de la provincia, "para el servicio de la administración de justicia, inclusive de sus auxiliares".

Una en cada cabecera de los 18 Departamentos Judiciales en que se divide la provincia, con excepción del: Departamento Judicial La Plata donde coexisten la Biblioteca Central de la Suprema Corte que funciona en el Palacio de Tribunales y la Biblioteca de Ciencias Penales instalada en el Edificio Penal; del Departamento Judicial de Azul que cuenta con dos descentralizadas: Tandil y Olavarría y del Departamento Judicial Bahía Blanca que tiene como descentralizada la de Tres Arroyos.

Por art. 5° del Acuerdo N° 3387 (3/IX/2008) se dispuso que las mismas dependan de la Secretaría de Planificación y a efectos de facilitar la gestión de dichas dependencias, por Res. 001/08 del Secretario del área, se encomienda a una Coordinación General de Bibliotecas actuar de nexo y brindarles asistencia.

Las Bibliotecas Judiciales Integran una red informativa judicial provincial utilizando el mismo sistema automatizado de gestión que posibilita contar con un Catálogo Colectivo.

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

UNIDAD DE ANALISIS

Biblioteca Departamental Necochea

En el año 1988 (acuerdo 2271) comienza a funcionar el Departamento Judicial de Necochea, estableciéndose al poco tiempo su Biblioteca, situada en la calle 52 n° 3326 como primera ubicación de la misma. En la actualidad la unidad de información se encuentra compartiendo inmueble con la Cámara Civil y Comercial de dicho departamento, en la calle 65 n° 2795 de esta ciudad.

El Acuerdo 2051, que reglamenta el funcionamiento de las bibliotecas judiciales de la provincia de Buenos Aires, expone en sus artículos 30 y 31 el orden de preferencia para obtener el préstamo de material bibliográfico, determinando de esta forma, el tipo de usuarios:

- a) los **Magistrados**.
- b) los **funcionarios** del Poder Judicial, según el orden fijado por su jerarquía.
- c) los **empleados** que sean estudiantes, previa justificación de su carácter de empleados expedida por sus superiores.
- d) dicha reglamentación autoriza a los Jefes de Bibliotecas a extender el préstamo externo a **profesionales y estudiantes** con domicilio real en el lugar de funcionamiento de la Biblioteca y que demuestren su condición de tales con la credencial correspondiente. En estos casos, no se prestarán más de dos libros por lector y el jefe podrá por razones de servicio suspender el préstamo o limitarle a obras de mejor consulta.

Horario de atención

La Biblioteca funciona de lunes a viernes en el horario de 8:00 hs. a 14.00 hs.

Personal

La planta funcional de la Unidad de Información se compone de un Jefe de Biblioteca (con cargo de Perito 1), un Subjefe de Biblioteca (con cargo de Sub Jefe de Despacho), un Oficial tercero. Todos ellos poseen el título de bibliotecario, requisito indispensable para el desempeño en esta dependencia.

Colección

La colección bibliográfica está conformada por monografías, publicaciones periódicas, diccionarios y léxicos especializados, habiéndose contemplado en su integración la pertenencia a las distintas ramas del derecho y sus disciplinas relacionadas, ascendiendo a un número de 7000 documentos inventariados.

La adquisición de este material se realiza mediante dos compras de carácter semestral debido a las asignaciones presupuestarias, de acuerdo a las últimas novedades editoriales y las sugerencias de los usuarios. Otra manera de adquisición de dichos materiales es mediante la donación.

De esta manera las colecciones se actualizan y mantienen al día la información que brinda la Biblioteca

La hemeroteca muestra también una diversidad de temáticas, desplegando más de una treintena de títulos de publicaciones periódicas.

Tipos de servicios

La determinación del tipo de servicios de información que se brindan en una biblioteca o centro de documentación, debe basarse en el conocimiento anticipado que tiene el encargado de la unidad de información. Desde esta evaluación la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea brinda los siguientes servicios de información:

- Préstamo de material bibliográfico: a domicilio o en sala de lectura.
- Prestamos interbibliotecarios.

- Referencia legislativa, jurisprudencial y doctrinaria.
- Dossiers especializados (Confección a pedido de todo lo relacionado con un tema, todo el estado del arte en el asunto. La recopilación no sólo de la referencia sino también de la información).
- Difusión de la información (índices).
- Fotocopias.

La búsqueda y recuperación de la información se realiza en las principales publicaciones jurídicas (periódicas y monográficas), como así también en las bases de datos externas de La Ley, El Derecho, El Dial y Jurisprudencia Argentina (*Abeledo Perrot*), Jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia (JUBA), Jurisprudencia de la Corte Suprema de la Nación Argentina (FANA), bases de datos propias (creadas por la Biblioteca) y en distintos sitios jurídicos de Internet.

La difusión de la información que responde a las necesidades informativas de los usuarios, se realiza a través de:

- Lista de adquisiciones
- Cartelera informativa

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de Estudio

De acuerdo a lo relevado en la recopilación bibliográfica el diseño es la descripción de cómo se va a realizar la investigación.

El estudio se ve enmarcado dentro del tipo de investigación exploratoria dado que la información recabada sobre el tema es mínima o escasa.

El tipo de diseño de la investigación será "no experimental": dado que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basará fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

En la investigación se estudiará la variable "usabilidad" como variable dependiente y como variables independientes se utilizarán usuario, necesidad de información, información Jurídica, temáticas de intereses, medio de consulta, medio de entrega de material, recursos de información, servicios de información

La población con la que se trabaja en este estudio es la siguiente:

Población: todos los miembros del Poder Judicial (Administración de Justicia y Ministerio Público) de la provincia de Buenos Aires, que pertenecen al Departamento Judicial Necochea y usuarios externos (Estudiantes /Abogados de la Matrícula) que sean usuarios reales de la unidad de información.

Determinación de la variable o aspectos a medir

Usabilidad

Definición conceptual: Facilidad con que las personas pueden utilizar una herramienta particular o cualquier otro objeto fabricado por humanos con el fin de alcanzar un objetivo concreto.

Definición operacional: Cantidad de veces que los usuarios utilizaron en forma efectiva, eficiente y satisfactoria la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea dependiente del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires durante el período 2012.

Usuarios

Definición conceptual: Todo aquel individuo que usa o utiliza un servicio o producto de información o que disfruta el uso de un producto o bien informativo.

Definición operacional: Cantidad de individuos (Magistrados, funcionarios, empleados, profesionales y estudiantes) correspondientes a la Administración de Justicia, al Ministerio Público o del ámbito externo consultantes de la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea dependiente del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires durante el período 2012.

Necesidad de información

Definición conceptual: Es la sensación de carencia de información y el estado de incertidumbre que provoca. Se expresa en la demanda que formula el usuario.

Definición operacional: Cantidad de veces que los usuarios demandaron información a la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea dependiente del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires durante el período 2012.

Información Jurídica

Definición conceptual: Toda unidad del conocimiento humano que tiene por finalidad contener manifestaciones del pensamiento de jueces, tratadistas, legisladores, abogados y de todos aquellos que trabajan con la materia jurídica, necesarias cuando se procura estudiar (desde el punto de vista legal) o reglamentar, situaciones, relaciones y comportamientos humanos, o interpretar y aplicar dispositivos legales.

Definición operacional: Tipo de información jurídica (jurisprudencia, doctrina y legislación) requerida por los usuarios de la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea dependiente del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires durante el período 2012.

Temática de intereses

Definición conceptual: Temáticas principales de consulta y líneas de investigación de los usuarios.

Definición operacional: Repetición de una temática en las consultas de los usuarios de la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea dependiente del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires durante el período 2012.

Medio de consulta

Definición conceptual: Modo en que un usuario formula una necesidad de información jurídica, incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna determinada información.

Definición operacional: Cantidad de modos de consulta (mail, teléfono, personal) realizadas por los usuarios de la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea dependiente del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires durante el período 2012.

Medio de entrega de material

Definición conceptual: Modo en que la biblioteca entrega la información requerida por los usuarios.

Definición operacional: Cantidad de formas de entrega de información (mail, teléfono, personal) realizada por la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea dependiente del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires durante el período 2012.

Recursos de información

Definición conceptual: Medios y bienes que permiten adquirir, ampliar, precisar o comunicar conocimientos, con el fin de resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.⁸¹

Definición operacional: Repetición de utilización de los recursos de información (bases de datos propias, Internet, bases de datos privadas, colección) para la resolución de las consultas requeridas por los usuarios de la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea dependiente del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires durante el período 2012.

Servicios de información

Definición conceptual: Las actividades relacionadas con la provisión a un usuario de determinada información científica o técnica presentada en forma de libros, documentos, publicaciones periódicas o cualquier otro medio de transmisión de la información que se utilice en la actualidad.

Definición operacional: Cantidad de consultas a los servicios de información, determinado por sus tipos (préstamos a domicilio, consulta en

⁸¹ Moscoso, Purificación. **Reflexiones en torno al concepto "Recurso de información"**. En: Revista General de Información y Documentación, Vol. 8, n.0 1. Universidad Complutense. Madrid, 1998. [En línea]
<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9898120327A/10861>
[Consultado: 15/11/2012].

sala, referencia y búsqueda especializada) requeridas por los usuarios de la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea dependiente del Poder Judicial de la Prov de Buenos Aires durante el período 2012.

Recolección de datos

El instrumento de recolección de datos empírico es un cuestionario de tipo estructurado, preguntas cerradas.

El mismo es completado por los miembros de la unidad de información luego de la consulta de los usuarios formado por 7 ítems. Anexo 1.

Con el objetivo de acrecentar el desarrollo de la investigación, se empleará, las técnicas de observación y la entrevista.

Observación: la observación es una técnica cualitativa y directa que consiste en “percibir activamente la realidad exterior con el propósito de obtener los datos que, previamente han sido definidos como de interés para la investigación.”⁸²

Entrevista: la entrevista es un acto de comunicación oral que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el o los entrevistados), en este caso, bibliotecario y usuario/s, con el fin de descubrir y conocer distintas necesidades y conductas relacionados con la información.

Se plantea la realización de las entrevistas en forma desestructurada dinámicas y prácticas.

Análisis de los datos

Recolectada toda la información a través del análisis del cuestionario, los datos son examinados siguiendo métodos bibliométricos teniendo en cuenta la estadística descriptiva para la tabulación.

Codificada en símbolos o valores numéricos que se transferirán luego a la matriz de datos de la planilla del programa Excel.

⁸² Sabino, Carlos. A. *El proceso de investigación*. 2ª ed. Buenos Aires : Lumen/Humanitas, 1996.

Esta matriz es un cuadro analítico en el que se especificarán las variables a estudiar.

Procesamiento de los datos

Identificación y registro de usuarios

Al inicio de este trabajo la biblioteca no contaba con un documento sobre los usuarios, por lo que se decidió comenzar por la identificación y el registro de usuarios reales y potenciales, extrayendo los datos de las planillas de préstamos: apellido y dependencia a la que pertenecen.

De la consulta con la Delegación administrativa del Departamento Judicial de Necochea se obtuvo la cantidad total de miembros del Poder Judicial local, por organismo y por cargo, lo que sumado a los datos de la Base de préstamos, arroja los resultados que se presentan en las siguientes tablas:

SCBA. Departamento Judicial Necochea

| | Magistrado | Funcionario | Empleado | Total |
|----------------------------|------------|-------------|----------|-------|
| Administración de Justicia | 22 | 82 | 146 | 250 |
| Ministerio Público | | 55 | 47 | 102 |
| Total | 22 | 137 | 193 | 352 |

Cuadro 1.

Administración de Justicia

| | Usuarios Reales | Usuarios Potenciales | Total |
|-------------|-----------------|----------------------|-------|
| Magistrado | 12 | 10 | 22 |
| Funcionario | 29 | 53 | 82 |
| Empleado | 23 | 123 | 146 |
| Total | 64 | 186 | 250 |

Cuadro 2.

| | Usuarios Reales | Usuarios Potenciales | Total |
|--------------------|------------------------|-----------------------------|--------------|
| Funcionario | 19 | 36 | 55 |
| Empleado | 8 | 39 | 47 |
| Total | 27 | 75 | 102 |

Cuadro 3.

El cuestionario completado por los profesionales de la unidad de información arribo a un total de 144 usuarios reales, que consultaron la misma en periodo correspondiente al año 2012.

El total de usuarios se distribuye de la siguiente forma:

Relevamiento de usuarios

| Usuario | Cargo |
|-----------------------|--------------|
| Magistrado | 12 |
| Funcionario | 48 |
| Externo | 53 |
| Empleado | 31 |
| Cuenta general | 144 |

Cuadro 4.

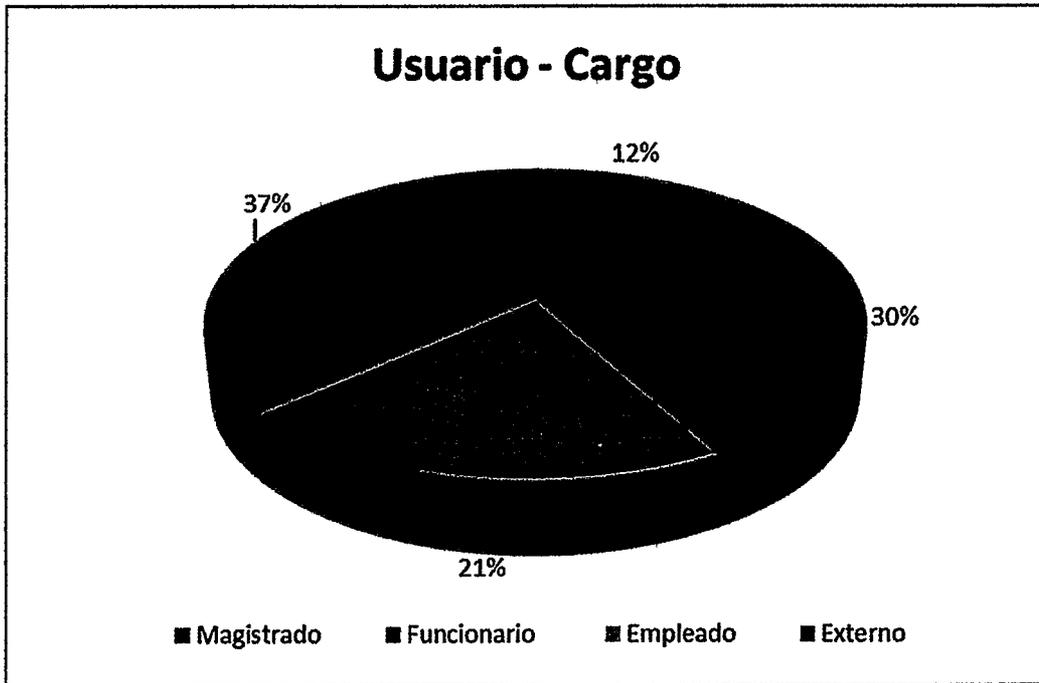


Gráfico 1

Sexo de los usuarios

| Usuario | Sexo |
|--------------|------------|
| Femenino | 68 |
| Masculino | 76 |
| Total | 144 |

Cuadro 5.

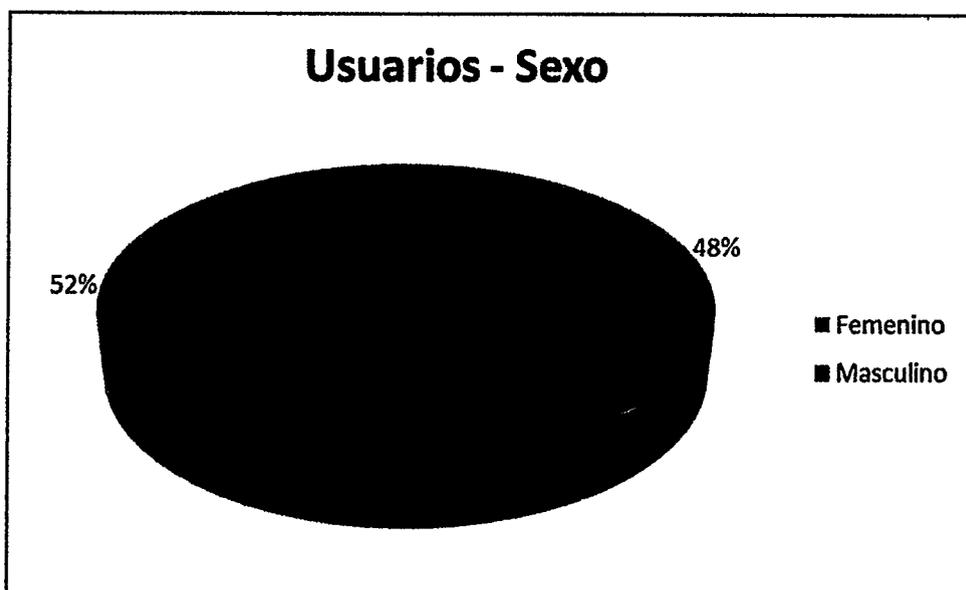


Gráfico 2

Relación cargo - sexo

| Cargo / Sexo | Cantidad |
|---------------|-----------|
| Magistrados F | 3 |
| Magistrados M | 9 |
| Funcionario F | 28 |
| Funcionario M | 20 |
| Empleados F | 19 |
| Empleados M | 12 |
| Total | 91 |

Cuadro 6.

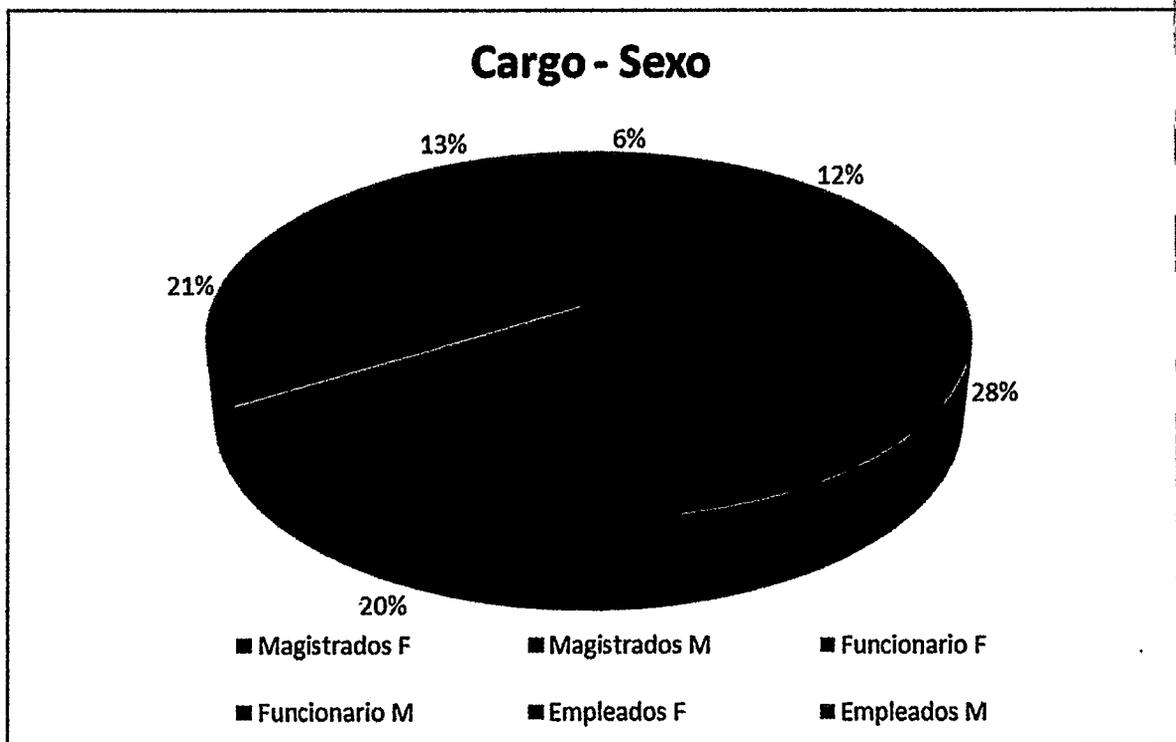


Gráfico 3.

Organismo de pertenencia (Administración de Justicia / Ministerio Publico)

| Organismo | Usuarios |
|----------------------------|-----------|
| Administración de Justicia | 64 |
| Ministerio Publico | 27 |
| Total | 91 |

Cuadro 7.

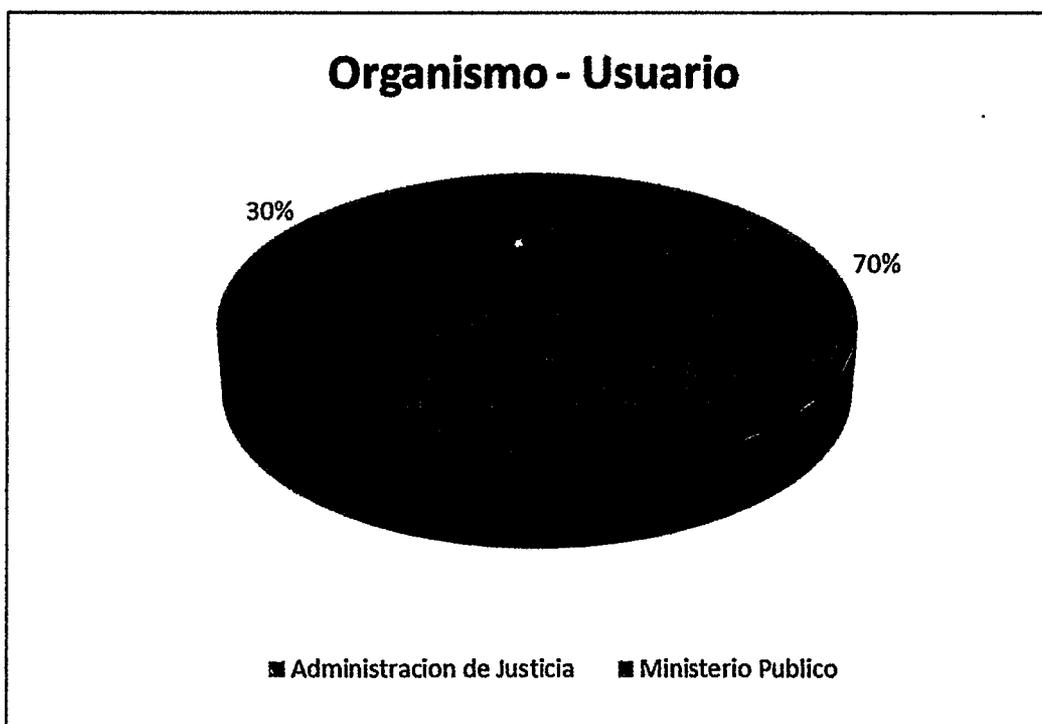


Gráfico 4

Cargo-organismo

| Cargo | Usuarios | Organismo |
|--------------|-----------|----------------------------|
| Magistrado | 12 | Administración de Justicia |
| Funcionario | 29 | |
| Empleado | 23 | |
| Funcionario | 14 | Ministerio Publico |
| Empleado | 8 | |
| Total | 91 | |

Cuadro 8.

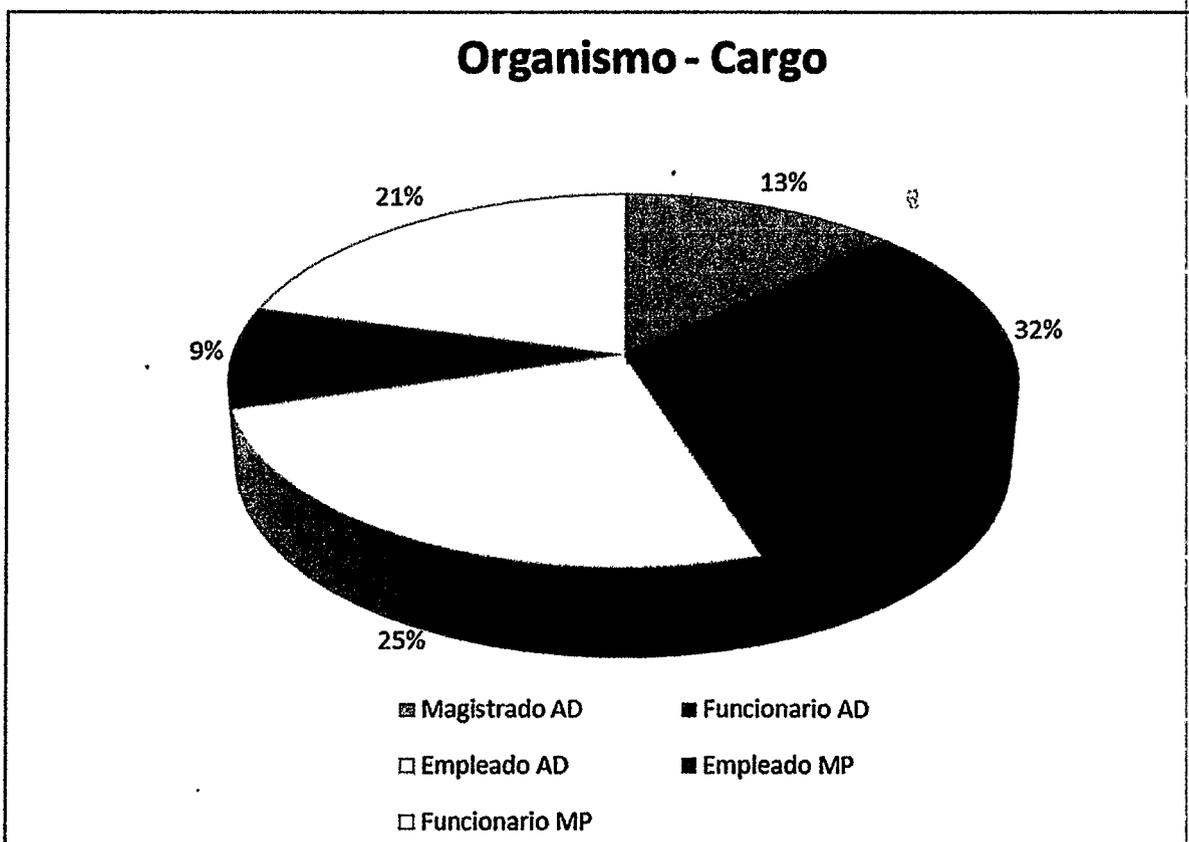


Gráfico 5.

Sexo - organismo (Administración de Justicia / Ministerio Publico)

| Sexo / Organismo | Cantidad |
|------------------|-----------|
| Femenino AD | 36 |
| Femenino MP | 14 |
| Masculino AD | 28 |
| Masculino MP | 13 |
| Total | 91 |

Cuadro 9.

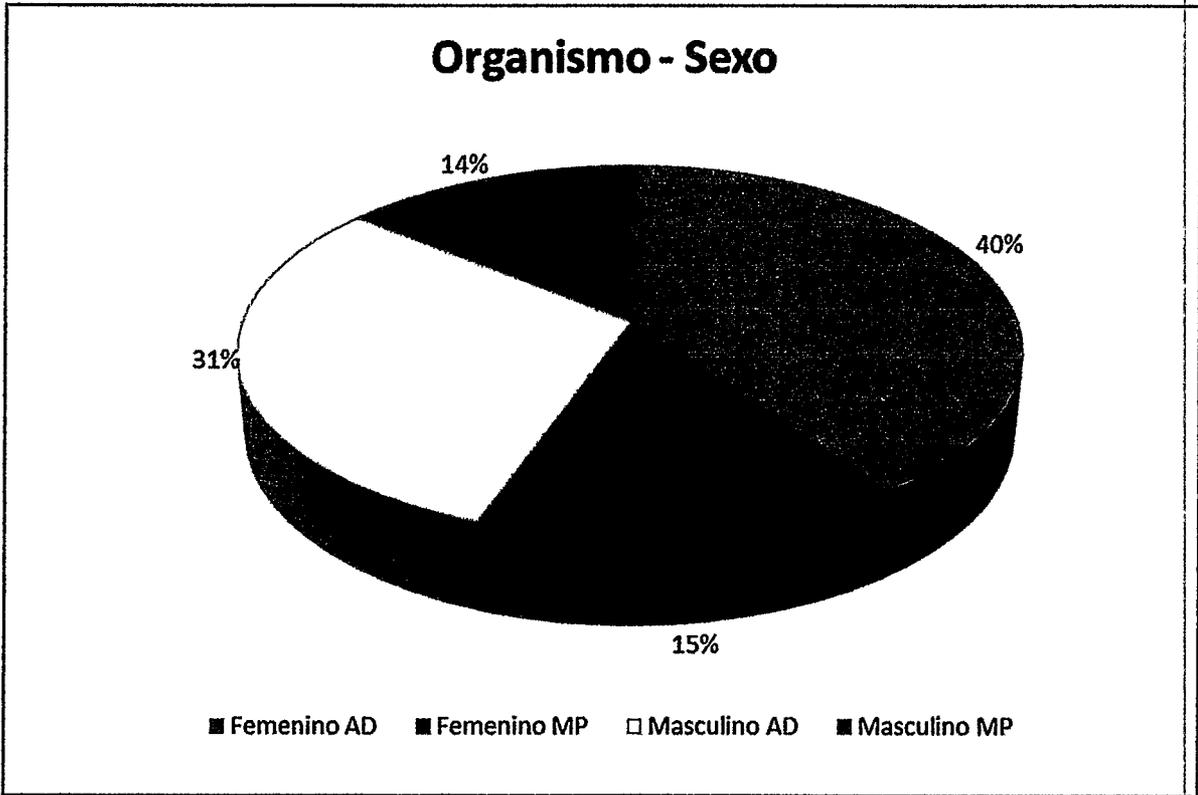


Gráfico 6.

Dependencias

| Dependencias | Usuarios |
|---------------------------------------|----------|
| C. Civil | 14 |
| C. Penal | 10 |
| J. Garantías 2 | 9 |
| Asesoría de Incapaces | 8 |
| Defensoría General | 5 |
| J. Civil 1 | 4 |
| J. de Responsabilidad Penal Juvenil | 4 |
| T. Criminal 1 | 4 |
| J. Garantías 1 | 3 |
| UFI N°2 | 3 |
| Asesoría Pericial | 2 |
| Contencioso Administrativo | 2 |
| J. Civil 2 | 2 |
| J. Familia 1 | 2 |
| UFI N°20 | 2 |
| UFI N°3 | 2 |
| UFI N°30 | 2 |
| Archivo | 1 |
| Biblioteca Departamental | 1 |
| Arquitectura | 1 |
| Intendencia | 1 |
| J. Garantías del Joven | 1 |
| J. Paz de Lobería | 1 |
| Receptoría de Expedientes | 1 |
| Secretaría de gestión administrativa | 1 |
| T. Trabajo | 1 |
| UFD Civil N°3 | 1 |
| UFD N°5 Responsabilidad Penal Juvenil | 1 |
| UFD Penal N°4 | 1 |
| UFI N°1 | 1 |

Cuadro 10.

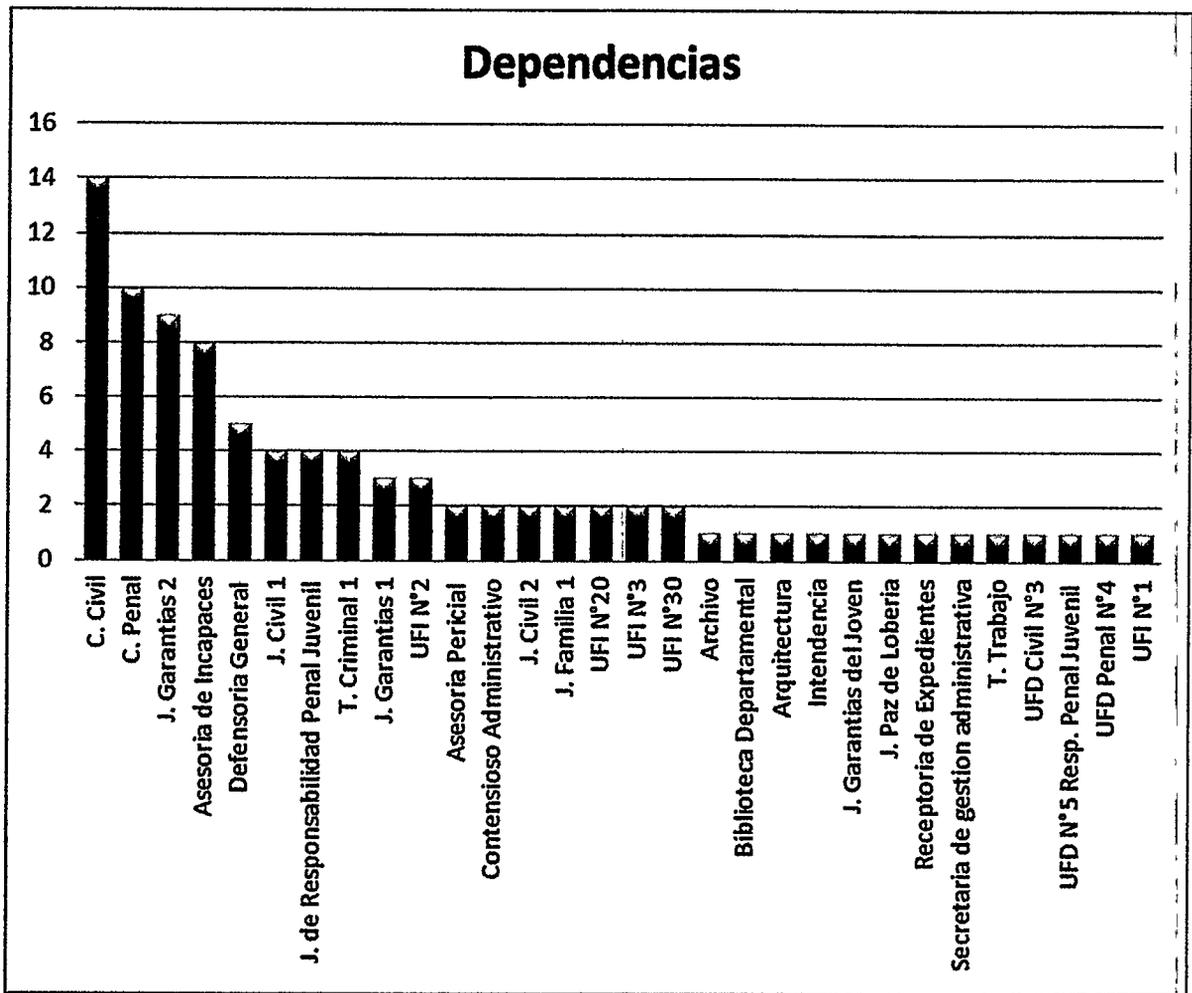


Gráfico 7.

SERVICIO DE INFORMACION

Usuarios - consultas

| Mes | Administración de Justicia | Porcentaje de Usuarios | Acumulados de usuarios por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 6 | 0,93 | 6 | 0,93 |
| Febrero | 44 | 6,83 | 50 | 7,76 |
| Marzo | 49 | 7,61 | 99 | 15,37 |
| Abril | 29 | 4,50 | 128 | 19,88 |
| Mayo | 55 | 8,54 | 183 | 28,42 |
| Junio | 71 | 11,02 | 254 | 39,44 |
| Julio | 42 | 6,52 | 296 | 45,96 |
| Agosto | 65 | 10,09 | 361 | 56,06 |
| Septiembre | 55 | 8,54 | 416 | 64,60 |
| Octubre | 91 | 14,13 | 507 | 78,73 |
| Noviembre | 84 | 13,04 | 591 | 91,77 |
| Diciembre | 53 | 8,23 | 644 | 100,00 |
| Total | 644 | | | |
| Promedio | 53,67 | | | |
| Desviación Media Típica | 23,12 | | | |
| Moda | 55 | | | |

Cuadro 11.

| Mes | Ministerio Publico | Porcentaje de Usuarios | Acumulados de usuarios por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|--------------------|------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | - | 0 | - |
| Febrero | 5 | 3,65 | 5 | 3,65 |
| Marzo | 13 | 9,49 | 18 | 13,14 |
| Abril | 6 | 4,38 | 24 | 17,52 |
| Mayo | 14 | 10,22 | 38 | 27,74 |
| Junio | 16 | 11,68 | 54 | 39,42 |
| Julio | 13 | 9,49 | 67 | 48,91 |
| Agosto | 17 | 12,41 | 84 | 61,31 |
| Septiembre | 15 | 10,95 | 99 | 72,26 |
| Octubre | 12 | 8,76 | 111 | 81,02 |
| Noviembre | 14 | 10,22 | 125 | 91,24 |
| Diciembre | 12 | 8,76 | 137 | 100,00 |
| Total | 137 | | | |
| Promedio | 11,42 | | | |
| Desviación Media Típica | 5,09 | | | |
| Moda | 13 | | | |

Cuadro 12.

| Mes | Externos | Porcentaje de Usuarios | Acumulados de usuarios por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|--------------|------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 3 | 1,75 | 3 | 1,75 |
| Febrero | 6 | 3,51 | 9 | 5,26 |
| Marzo | 9 | 5,26 | 18 | 10,53 |
| Abril | 11 | 6,43 | 29 | 16,96 |
| Mayo | 13 | 7,60 | 42 | 24,56 |
| Junio | 25 | 14,62 | 67 | 39,18 |
| Julio | 9 | 5,26 | 76 | 44,44 |
| Agosto | 20 | 11,70 | 96 | 56,14 |
| Septiembre | 14 | 8,19 | 110 | 64,33 |
| Octubre | 22 | 12,87 | 132 | 77,19 |
| Noviembre | 28 | 16,37 | 160 | 93,57 |
| Diciembre | 11 | 6,43 | 171 | 100,00 |
| Total | 171 | | | |
| Promedio | 14,25 | | | |
| Desviación Media Típica | 7,81 | | | |
| Moda | 9 | | | |

Cuadro 13.

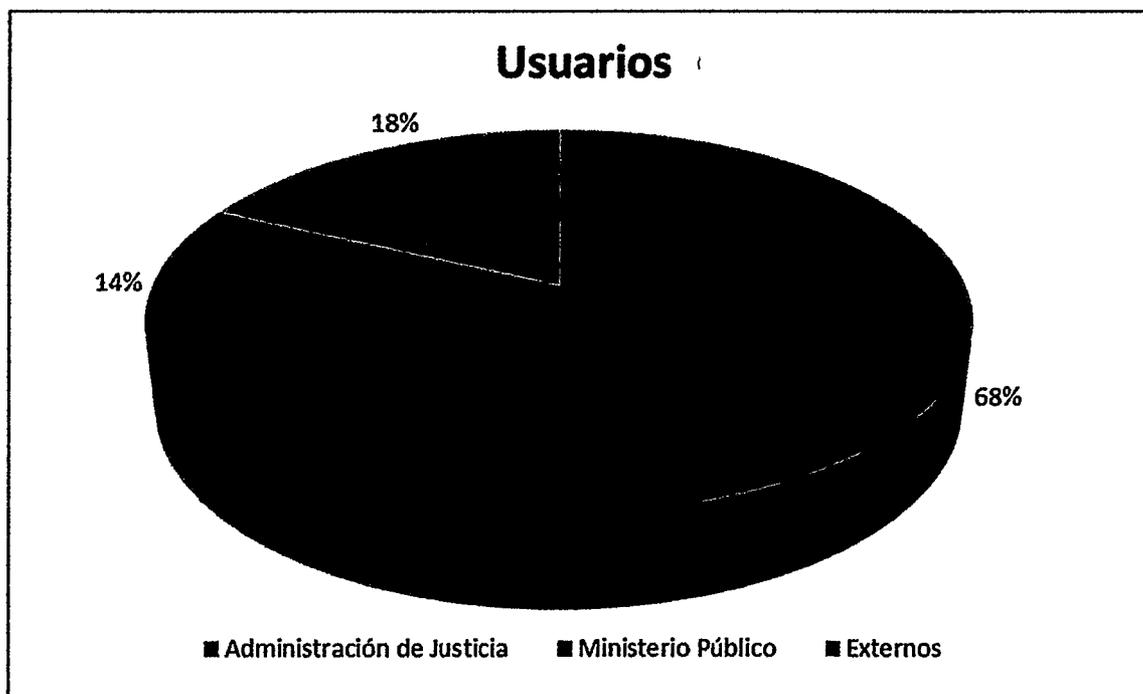


Gráfico 8.

Solicitudes - Medio de consulta

| Mes | Solicitudes x Mail | Porcentaje de Consultas | Acumulados de consultas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|---------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 1 | 0,84 | 1 | 0,84 |
| Febrero | 7 | 5,88 | 8 | 6,72 |
| Marzo | 10 | 8,40 | 18 | 15,13 |
| Abril | 4 | 3,36 | 22 | 18,49 |
| Mayo | 8 | 6,72 | 30 | 25,21 |
| Junio | 12 | 10,08 | 42 | 35,29 |
| Julio | 12 | 10,08 | 54 | 45,38 |
| Agosto | 16 | 13,45 | 70 | 58,82 |
| Septiembre | 9 | 7,56 | 79 | 66,39 |
| Octubre | 13 | 10,92 | 92 | 77,31 |
| Noviembre | 17 | 14,29 | 109 | 91,60 |
| Diciembre | 10 | 8,40 | 119 | 100,00 |
| Total | 119 | | | |
| Promedio | 9,92 | | | |
| Desviación | | | | |
| Media Típica | 4,60 | | | |
| Moda | 10 | | | |

Cuadro 14.

| Mes | Solicitudes x Teléfono | Porcentaje de Consultas | Acumulados de consultas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|---------------------|------------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 3 | 1,58 | 3 | 1,58 |
| Febrero | 2 | 1,05 | 5 | 2,63 |
| Marzo | 13 | 6,84 | 18 | 9,47 |
| Abril | 8 | 4,21 | 26 | 13,68 |
| Mayo | 25 | 13,16 | 51 | 26,84 |
| Junio | 31 | 16,32 | 82 | 43,16 |
| Julio | 14 | 7,37 | 96 | 50,53 |
| Agosto | 17 | 8,95 | 113 | 59,47 |
| Septiembre | 19 | 10,00 | 132 | 69,47 |
| Octubre | 20 | 10,53 | 152 | 80,00 |
| Noviembre | 23 | 12,11 | 175 | 92,11 |
| Diciembre | 15 | 7,89 | 190 | 100,00 |
| Total | 190 | | | |
| Promedio | 15,83 | | | |
| Desviación | | | | |
| Media Típica | 8,65 | | | |
| Moda | — | | | |

Cuadro 15.

| Mes | Solicitudes x Fax | Porcentaje de Consultas | Acumulados de consultas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|-------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | - | 0 | - |
| Febrero | 1 | 14,29 | 1 | 14,29 |
| Marzo | 0 | - | 1 | 14,29 |
| Abril | 0 | - | 1 | 14,29 |
| Mayo | 0 | - | 1 | 14,29 |
| Junio | 0 | - | 1 | 14,29 |
| Julio | 4 | 57,14 | 5 | 71,43 |
| Agosto | 0 | - | 5 | 71,43 |
| Septiembre | 0 | - | 5 | 71,43 |
| Octubre | 0 | - | 5 | 71,43 |
| Noviembre | 2 | 28,57 | 7 | 100,00 |
| Diciembre | 0 | - | 7 | 100,00 |
| Total | 7 | | | |
| Promedio | 0,58 | | | |
| Desviación Media Típica | 1,24 | | | |
| Moda | 0 | | | |

Cuadro 16.

| Mes | Solicitudes Personales | Porcentaje de Consultas | Acumulados de consultas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 5 | 0,78 | 5 | 0,78 |
| Febrero | 45 | 7,04 | 50 | 7,82 |
| Marzo | 48 | 7,51 | 98 | 15,34 |
| Abril | 35 | 5,48 | 133 | 20,81 |
| Mayo | 49 | 7,67 | 182 | 28,48 |
| Junio | 70 | 10,95 | 252 | 39,44 |
| Julio | 33 | 5,16 | 285 | 44,60 |
| Agosto | 70 | 10,95 | 355 | 55,56 |
| Septiembre | 57 | 8,92 | 412 | 64,48 |
| Octubre | 92 | 14,40 | 504 | 78,87 |
| Noviembre | 84 | 13,15 | 588 | 92,02 |
| Diciembre | 51 | 7,98 | 639 | 100,00 |
| Total | 639 | | | |
| Promedio | 53,25 | | | |
| Desviación Media Típica | 23,76 | | | |
| Moda | 70 | | | |

Cuadro 17.

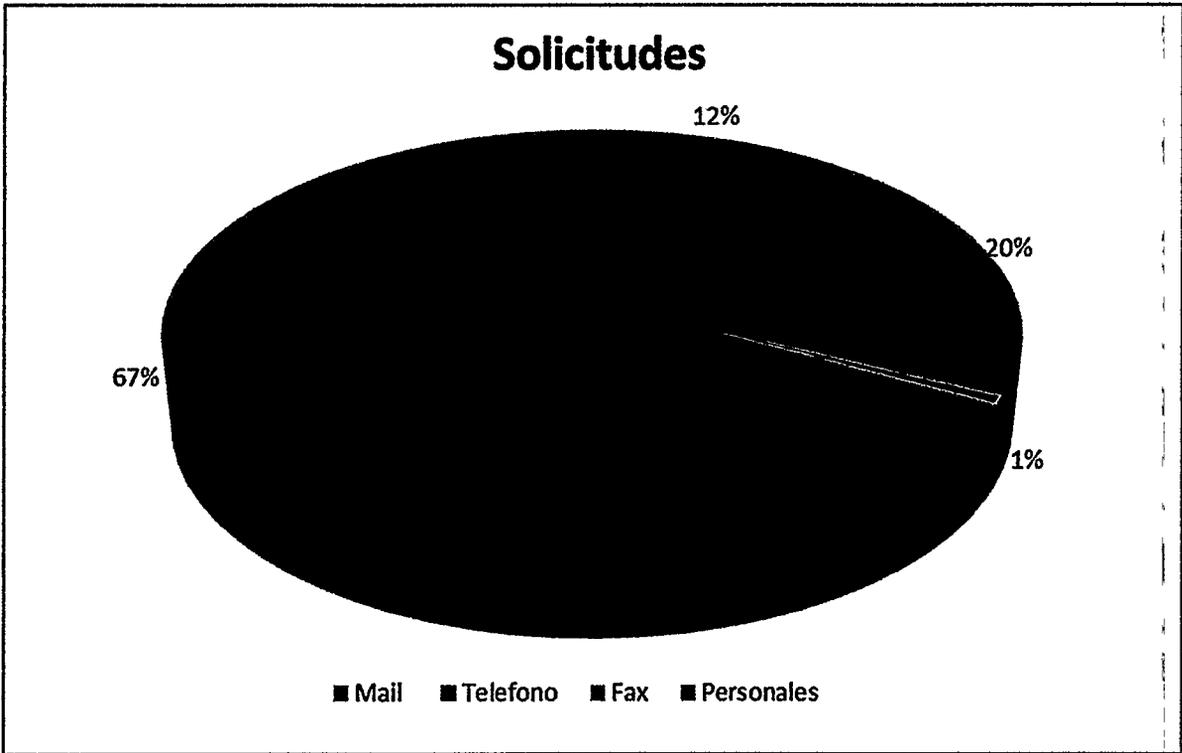


Gráfico 9.

Tipos de Información

| Mes | Jurisprudencia | Porcentaje de tipo de información | Acumulados de tipo de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|----------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 4 | 1,35 | 4 | 1,35 |
| Febrero | 12 | 4,04 | 16 | 5,39 |
| Marzo | 29 | 9,76 | 45 | 15,15 |
| Abril | 13 | 4,38 | 58 | 19,53 |
| Mayo | 22 | 7,41 | 80 | 26,94 |
| Junio | 50 | 16,84 | 130 | 43,77 |
| Julio | 23 | 7,74 | 153 | 51,52 |
| Agosto | 37 | 12,46 | 190 | 63,97 |
| Septiembre | 18 | 6,06 | 208 | 70,03 |
| Octubre | 42 | 14,14 | 250 | 84,18 |
| Noviembre | 28 | 9,43 | 278 | 93,60 |
| Diciembre | 19 | 6,40 | 297 | 100,00 |
| Total | 297 | | | |
| Promedio | 24,75 | | | |
| Desviación Media Típica | 13,26 | | | |
| Moda | ----- | | | |

Cuadro 18.

| Mes | Doctrina | Porcentaje de tipo de información | Acumulados de tipo de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|--------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 2 | 0,32 | 2 | 0,32 |
| Febrero | 45 | 7,17 | 47 | 7,48 |
| Marzo | 48 | 7,64 | 95 | 15,13 |
| Abril | 31 | 4,94 | 126 | 20,06 |
| Mayo | 59 | 9,39 | 185 | 29,46 |
| Junio | 66 | 10,51 | 251 | 39,97 |
| Julio | 39 | 6,21 | 290 | 46,18 |
| Agosto | 66 | 10,51 | 356 | 56,69 |
| Septiembre | 56 | 8,92 | 412 | 65,61 |
| Octubre | 72 | 11,46 | 484 | 77,07 |
| Noviembre | 91 | 14,49 | 575 | 91,56 |
| Diciembre | 53 | 8,44 | 628 | 100,00 |
| Total | 628 | | | |
| Promedio | 52,33 | | | |
| Desviación Media Típica | 22,47 | | | |
| Moda | 66 | | | |

Cuadro 19.

| Mes | Legislación | Porcentaje de tipo de información | Acumulados de tipo de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|--------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 3 | 3,70 | 3 | 3,70 |
| Febrero | 1 | 1,23 | 4 | 4,94 |
| Marzo | 2 | 2,47 | 6 | 7,41 |
| Abril | 3 | 3,70 | 9 | 11,11 |
| Mayo | 4 | 4,94 | 13 | 16,05 |
| Junio | 5 | 6,17 | 18 | 22,22 |
| Julio | 4 | 4,94 | 22 | 27,16 |
| Agosto | 8 | 9,88 | 30 | 37,04 |
| Septiembre | 10 | 12,35 | 40 | 49,38 |
| Octubre | 14 | 17,28 | 54 | 66,67 |
| Noviembre | 17 | 20,99 | 71 | 87,65 |
| Diciembre | 10 | 12,35 | 81 | 100,00 |
| Total | 81 | | | |
| Promedio | 6,75 | | | |
| Desviación Media Típica | 21,16 | | | |
| Moda | 3 | | | |

Cuadro 20.

| Mes | Dossier | Porcentaje de tipo de información | Acumulados de tipo de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Febrero | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Marzo | 1 | 25 | 1 | 25 |
| Abril | 0 | 0 | 1 | 25 |
| Mayo | 0 | 0 | 1 | 25 |
| Junio | 1 | 25 | 2 | 50 |
| Julio | 0 | 0 | 2 | 50 |
| Agosto | 0 | 0 | 2 | 50 |
| Septiembre | 0 | 0 | 2 | 50 |
| Octubre | 0 | 0 | 2 | 50 |
| Noviembre | 2 | 50 | 4 | 100 |
| Diciembre | 0 | 0 | 4 | 100 |
| Total | 4 | | | |
| Promedio | 0,33 | | | |
| Desviación Media Típica | 0,65 | | | |
| Moda | 0 | | | |

Cuadro 21.

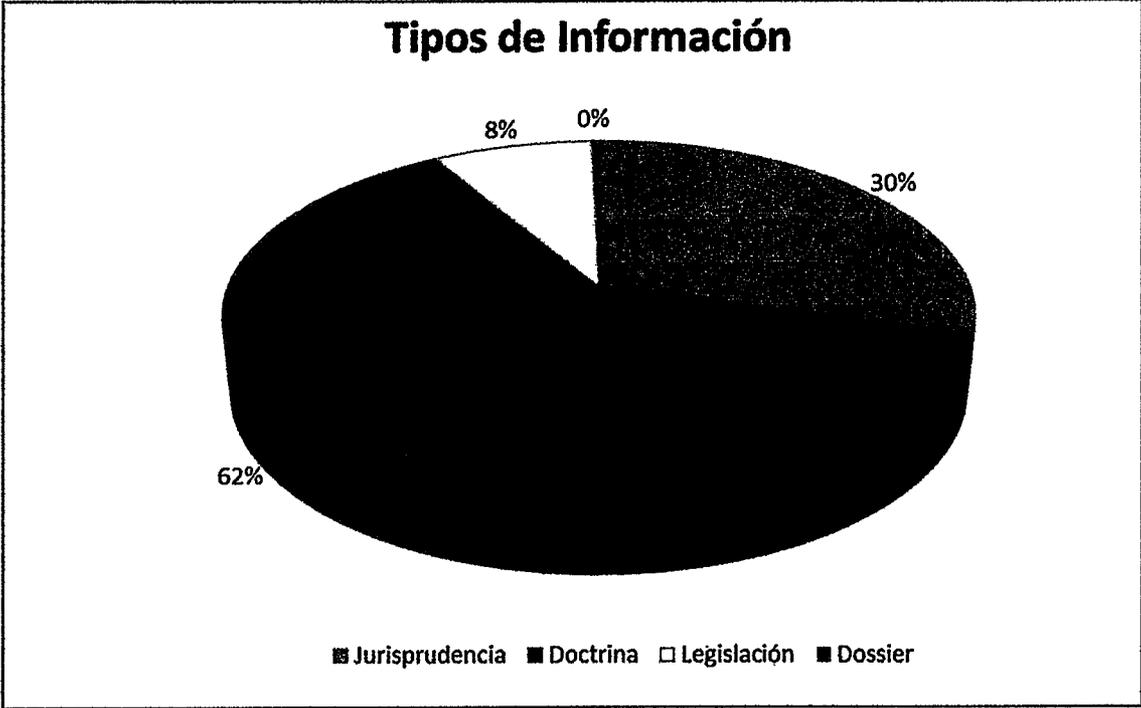


Gráfico 10.

Entrega de información (medios)

| Mes | Entrega x mail | Porcentaje de entrega de información | Acumulados de entrega de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|----------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 5 | 2,01 | 5 | 2,01 |
| Febrero | 9 | 3,61 | 14 | 5,62 |
| Marzo | 20 | 8,03 | 34 | 13,65 |
| Abril | 8 | 3,21 | 42 | 16,87 |
| Mayo | 35 | 14,06 | 77 | 30,92 |
| Junio | 30 | 12,05 | 107 | 42,97 |
| Julio | 24 | 9,64 | 131 | 52,61 |
| Agosto | 24 | 9,64 | 155 | 62,25 |
| Septiembre | 15 | 6,02 | 170 | 68,27 |
| Octubre | 25 | 10,04 | 195 | 78,31 |
| Noviembre | 32 | 12,85 | 227 | 91,16 |
| Diciembre | 22 | 8,84 | 249 | 100,00 |
| Total | 249 | | | |
| Promedio | 20,75 | | | |
| Desviación Media Típica | 63,98 | | | |
| Moda | 24 | | | |

Cuadro 22.

| Mes | Entrega x Fax | Porcentaje de entrega de información | Acumulados de entrega de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | - | 0 | - |
| Febrero | 1 | 33,33 | 1 | 33,33 |
| Marzo | 1 | 33,33 | 2 | 66,67 |
| Abril | 0 | - | 2 | 66,67 |
| Mayo | 0 | - | 2 | 66,67 |
| Junio | 0 | - | 2 | 66,67 |
| Julio | 0 | - | 2 | 66,67 |
| Agosto | 0 | - | 2 | 66,67 |
| Septiembre | 0 | - | 2 | 66,67 |
| Octubre | 0 | - | 2 | 66,67 |
| Noviembre | 0 | - | 2 | 66,67 |
| Diciembre | 1 | 33,33 | 3 | 100,00 |
| Total | 3 | | | |
| Promedio | 0,25 | | | |
| Desviación Media Típica | 0,45 | | | |
| Moda | 0 | | | |

Cuadro 23.

| Mes | Entrega Personal | Porcentaje de entrega de información | Acumulados de entrega de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 5 | 0,71 | 5 | 0,71 |
| Febrero | 47 | 6,71 | 52 | 7,43 |
| Marzo | 49 | 7,00 | 101 | 14,43 |
| Abril | 38 | 5,43 | 139 | 19,86 |
| Mayo | 46 | 6,57 | 185 | 26,43 |
| Junio | 82 | 11,71 | 267 | 38,14 |
| Julio | 40 | 5,71 | 307 | 43,86 |
| Agosto | 78 | 11,14 | 385 | 55,00 |
| Septiembre | 69 | 9,86 | 454 | 64,86 |
| Octubre | 99 | 14,14 | 553 | 79,00 |
| Noviembre | 94 | 13,43 | 647 | 92,43 |
| Diciembre | 53 | 7,57 | 700 | 100,00 |
| Total | 700 | | | |
| Promedio | 58,33 | | | |
| Desviación Media Típica | 26,93 | | | |
| Moda | | | | |

Cuadro 24.

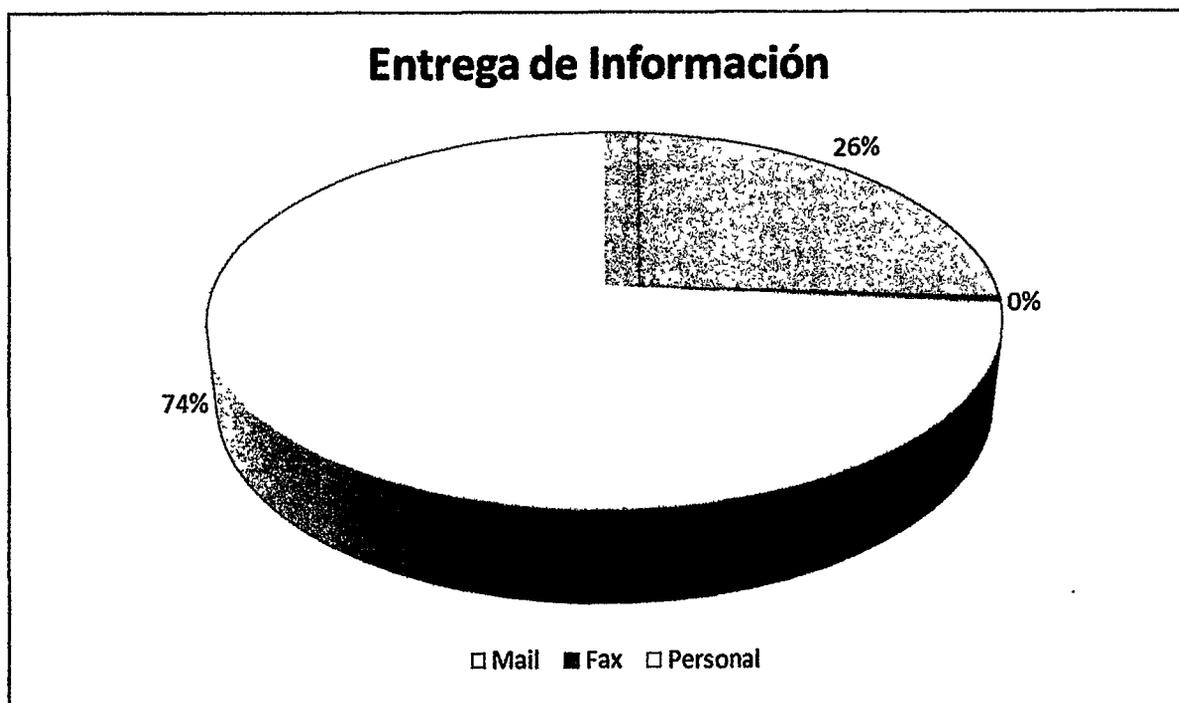


Gráfico 11.

Servicios de información

| Mes | Búsqueda especializada | Porcentaje de servicio de información | Acumulados de servicio de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 8 | 1,51 | 8 | 1,51 |
| Febrero | 28 | 5,27 | 36 | 6,78 |
| Marzo | 41 | 7,72 | 77 | 14,50 |
| Abril | 23 | 4,33 | 100 | 18,83 |
| Mayo | 50 | 9,42 | 150 | 28,25 |
| Junio | 65 | 12,24 | 215 | 40,49 |
| Julio | 41 | 7,72 | 256 | 48,21 |
| Agosto | 53 | 9,98 | 309 | 58,19 |
| Septiembre | 51 | 9,60 | 360 | 67,80 |
| Octubre | 66 | 12,43 | 426 | 80,23 |
| Noviembre | 63 | 11,86 | 489 | 92,09 |
| Diciembre | 42 | 7,91 | 531 | 100,00 |
| Total | 531 | | | |
| Promedio | 44,25 | | | |
| Desviación Media Típica | 17,75 | | | |
| Moda | 41 | | | |

Cuadro 25.

| Mes | Referencia | Porcentaje de servicio de información | Acumulados de servicio de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 1 | 0,50 | 1 | 0,50 |
| Febrero | 5 | 2,48 | 6 | 2,97 |
| Marzo | 7 | 3,47 | 13 | 6,44 |
| Abril | 7 | 3,47 | 20 | 9,90 |
| Mayo | 16 | 7,92 | 36 | 17,82 |
| Junio | 30 | 14,85 | 66 | 32,67 |
| Julio | 16 | 7,92 | 82 | 40,59 |
| Agosto | 25 | 12,38 | 107 | 52,97 |
| Septiembre | 25 | 12,38 | 132 | 65,35 |
| Octubre | 40 | 19,80 | 172 | 85,15 |
| Noviembre | 23 | 11,39 | 195 | 96,53 |
| Diciembre | 7 | 3,47 | 202 | 100,00 |
| Total | 202 | | | |
| Promedio | 16,83 | | | |
| Desviación Media Típica | 11,92 | | | |
| Moda | 7 | | | |

Cuadro 26.

| Mes | Préstamo domiciliario | Porcentaje de servicio de información | Acumulados de servicio de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 1 | 0,29 | 1 | 0,29 |
| Febrero | 29 | 8,41 | 30 | 8,70 |
| Marzo | 32 | 9,28 | 62 | 17,97 |
| Abril | 21 | 6,09 | 83 | 24,06 |
| Mayo | 29 | 8,41 | 112 | 32,46 |
| Junio | 41 | 11,88 | 153 | 44,35 |
| Julio | 17 | 4,93 | 170 | 49,28 |
| Agosto | 46 | 13,33 | 216 | 62,61 |
| Septiembre | 29 | 8,41 | 245 | 71,01 |
| Octubre | 40 | 11,59 | 285 | 82,61 |
| Noviembre | 36 | 10,43 | 321 | 93,04 |
| Diciembre | 24 | 6,96 | 345 | 100,00 |
| Total | 345 | | | |
| Promedio | 28,75 | | | |
| Desviación Media Típica | 12,17 | | | |
| Moda | 29 | | | |

Cuadro 27.

| Mes | Préstamo en sala | Porcentaje de servicio de información | Acumulados de servicio de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 1 | 0,97 | 1 | 0,97 |
| Febrero | 3 | 2,91 | 4 | 3,88 |
| Marzo | 6 | 5,83 | 10 | 9,71 |
| Abril | 4 | 3,88 | 14 | 13,59 |
| Mayo | 12 | 11,65 | 26 | 25,24 |
| Junio | 11 | 10,68 | 37 | 35,92 |
| Julio | 6 | 5,83 | 43 | 41,75 |
| Agosto | 7 | 6,80 | 50 | 48,54 |
| Septiembre | 10 | 9,71 | 60 | 58,25 |
| Octubre | 15 | 14,56 | 75 | 72,82 |
| Noviembre | 14 | 13,59 | 89 | 86,41 |
| Diciembre | 14 | 13,59 | 103 | 100,00 |
| Total | 103 | | | |
| Promedio | 8,58 | | | |
| Desviación Media Típica | 4,72 | | | |
| Moda | 6 | | | |

Cuadro 28.

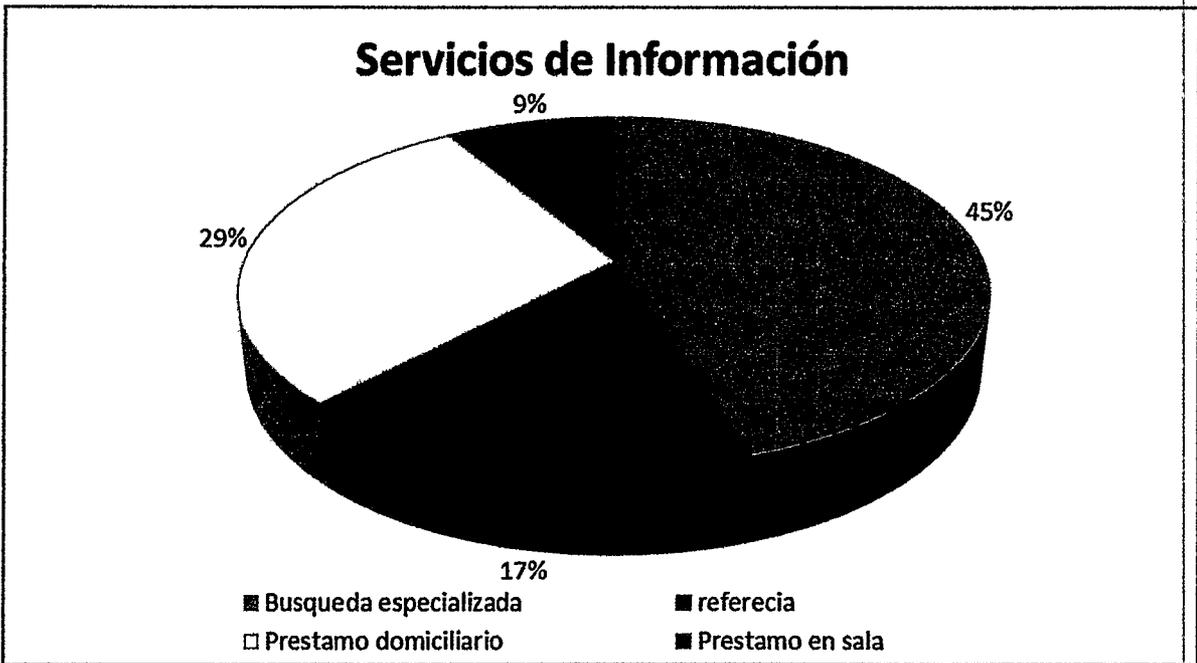


Gráfico 12.

Recursos utilizados

| Mes | Bases de Datos propias | Porcentaje de recursos de información | Acumulados de recursos de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 5 | 2,11 | 5 | 2,11 |
| Febrero | 20 | 8,44 | 25 | 10,55 |
| Marzo | 2 | 0,84 | 27 | 11,39 |
| Abril | 23 | 9,70 | 50 | 21,10 |
| Mayo | 46 | 19,41 | 96 | 40,51 |
| Junio | 40 | 16,88 | 136 | 57,38 |
| Julio | 13 | 5,49 | 149 | 62,87 |
| Agosto | 16 | 6,75 | 165 | 69,62 |
| Septiembre | 16 | 6,75 | 181 | 76,37 |
| Octubre | 6 | 2,53 | 187 | 78,90 |
| Noviembre | 32 | 13,50 | 219 | 92,41 |
| Diciembre | 18 | 7,59 | 237 | 100,00 |
| Total | 237 | | | |
| Promedio | 19,75 | | | |
| Desviación Media Típica | 13,68 | | | |
| <<Moda | 16 | | | |

Cuadro 29.

| Mes | Bases Datos comerciales / CD | Porcentaje de recursos de información | Acumulados de recursos de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 3 | 0,70 | 3 | 0,70 |
| Febrero | 24 | 5,62 | 27 | 6,32 |
| Marzo | 31 | 7,26 | 58 | 13,58 |
| Abril | 19 | 4,45 | 77 | 18,03 |
| Mayo | 38 | 8,90 | 115 | 26,93 |
| Junio | 53 | 12,41 | 168 | 39,34 |
| Julio | 32 | 7,49 | 200 | 46,84 |
| Agosto | 40 | 9,37 | 240 | 56,21 |
| Septiembre | 38 | 8,90 | 278 | 65,11 |
| Octubre | 61 | 14,29 | 339 | 79,39 |
| Noviembre | 55 | 12,88 | 394 | 92,27 |
| Diciembre | 33 | 7,73 | 427 | 100,00 |
| Total | 427 | | | |
| Promedio | 35,58 | | | |
| Desviación Media Típica | 16,15 | | | |
| Moda | 38 | | | |

Cuadro 30.

| Mes | Publicaciones Periódicas | Porcentaje de recursos de información | Acumulados de recursos de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 1 | 0,99 | 1 | 0,99 |
| Febrero | 13 | 12,87 | 14 | 13,86 |
| Marzo | 22 | 21,78 | 36 | 35,64 |
| Abril | 4 | 3,96 | 40 | 39,60 |
| Mayo | 0 | - | 40 | 39,60 |
| Junio | 2 | 1,98 | 42 | 41,58 |
| Julio | 6 | 5,94 | 48 | 47,52 |
| Agosto | 9 | 8,91 | 57 | 56,44 |
| Septiembre | 14 | 13,86 | 71 | 70,30 |
| Octubre | 9 | 8,91 | 80 | 79,21 |
| Noviembre | 18 | 17,82 | 98 | 97,03 |
| Diciembre | 3 | 2,97 | 101 | 100,00 |
| Total | 101 | | | |
| Promedio | 8,42 | | | |
| Desviación Media Típica | 7,08 | | | |
| Moda | 9 | | | |

Cuadro 31.

| Mes | Fondo bibliográfico (monografías) | Porcentaje de recursos de información | Acumulados de recursos de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | - | 0 | - |
| Febrero | 28 | 5,68 | 28 | 5,68 |
| Marzo | 40 | 8,11 | 68 | 13,79 |
| Abril | 27 | 5,48 | 95 | 19,27 |
| Mayo | 43 | 8,72 | 138 | 27,99 |
| Junio | 63 | 12,78 | 201 | 40,77 |
| Julio | 35 | 7,10 | 236 | 47,87 |
| Agosto | 58 | 11,76 | 294 | 59,63 |
| Septiembre | 40 | 8,11 | 334 | 67,75 |
| Octubre | 66 | 13,39 | 400 | 81,14 |
| Noviembre | 56 | 11,36 | 456 | 92,49 |
| Diciembre | 37 | 7,51 | 493 | 100,00 |
| Total | 493 | | | |
| Promedio | 41,08 | | | |
| Desviación Media Típica | 18,41 | | | |
| Moda | 40 | | | |

Cuadro 32.

| Mes | Internet | Porcentaje de recursos de información | Acumulados de recursos de información por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Enero | 0 | - | - | - |
| Febrero | 2 | 3,03 | 2 | 3,03 |
| Marzo | 4 | 6,06 | 6 | 9,09 |
| Abril | 2 | 3,03 | 8 | 12,12 |
| Mayo | 2 | 3,03 | 10 | 15,15 |
| Junio | 7 | 10,61 | 17 | 25,76 |
| Julio | 4 | 6,06 | 21 | 31,82 |
| Agosto | 8 | 12,12 | 29 | 43,94 |
| Septiembre | 4 | 6,06 | 33 | 50,00 |
| Octubre | 13 | 19,70 | 46 | 69,70 |
| Noviembre | 13 | 19,70 | 59 | 89,39 |
| Diciembre | 7 | 10,61 | 66 | 100,00 |
| Total | 66 | | | |
| Promedio | 5,5 | | | |
| Desviación Media Típica | 4,23 | | | |
| Moda | 2 | | | |

Cuadro 33.

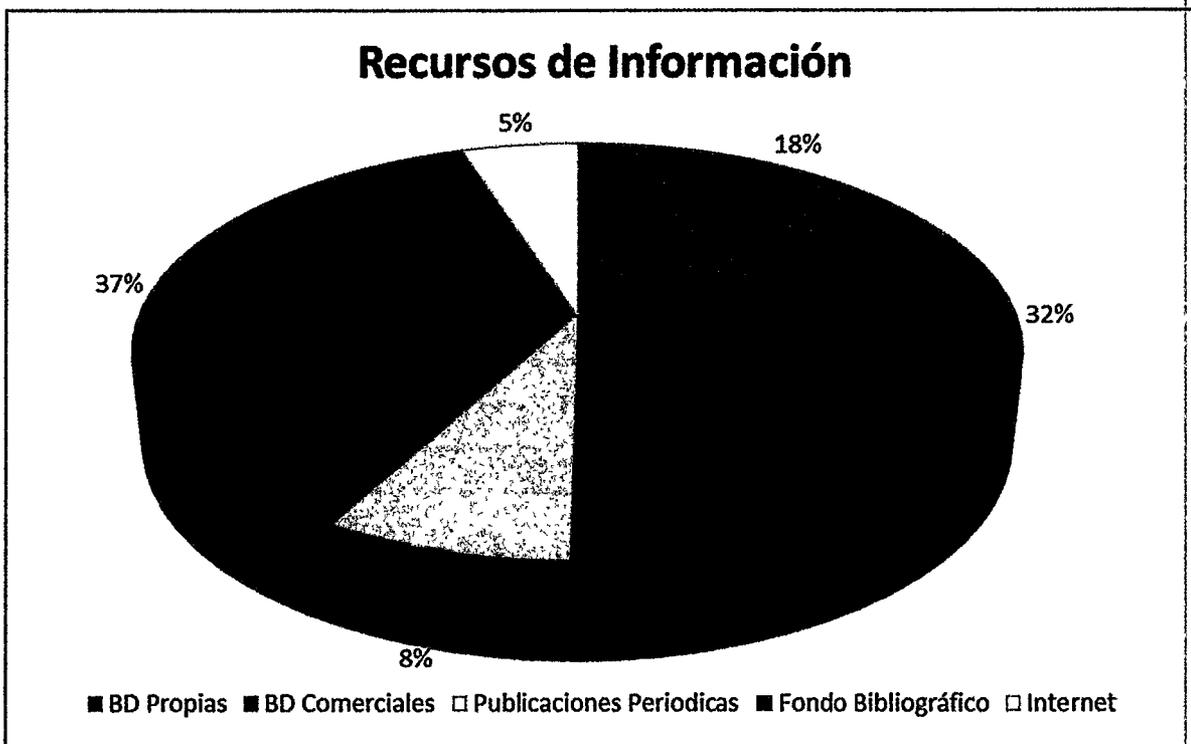


Gráfico 13

Intereses Temáticos

| Mes | Civil | Porcentaje de temas | Acumulados de temas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|--------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | - | 0 | - |
| Febrero | 34 | 7,23 | 34 | 7,23 |
| Marzo | 32 | 6,81 | 66 | 14,04 |
| Abril | 23 | 4,89 | 89 | 18,94 |
| Mayo | 33 | 7,02 | 122 | 25,96 |
| Junio | 54 | 11,49 | 176 | 37,45 |
| Julio | 23 | 4,89 | 199 | 42,34 |
| Agosto | 41 | 8,72 | 240 | 51,06 |
| Septiembre | 43 | 9,15 | 283 | 60,21 |
| Octubre | 71 | 15,11 | 354 | 75,32 |
| Noviembre | 81 | 17,23 | 435 | 92,55 |
| Diciembre | 35 | 7,45 | 470 | 100,00 |
| Total | 470 | | | |
| Promedio | 39,17 | | | |
| Desviación Media Típica | 21,72 | | | |
| Moda | 23 | | | |

Cuadro 34.

| Mes | Laboral | Porcentaje de temas | Acumulados de temas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|-------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | - | 0 | - |
| Febrero | 3 | 10,00 | 3 | 10,00 |
| Marzo | 2 | 6,67 | 5 | 16,67 |
| Abril | 2 | 6,67 | 7 | 23,33 |
| Mayo | 1 | 3,33 | 8 | 26,67 |
| Junio | 2 | 6,67 | 10 | 33,33 |
| Julio | 3 | 10,00 | 13 | 43,33 |
| Agosto | 2 | 6,67 | 15 | 50,00 |
| Septiembre | 3 | 10,00 | 18 | 60,00 |
| Octubre | 3 | 10,00 | 21 | 70,00 |
| Noviembre | 1 | 3,33 | 22 | 73,33 |
| Diciembre | 8 | 26,67 | 30 | 100,00 |
| Total | 30 | | | |
| Promedio | 2,5 | | | |
| Desviación Media Típica | 1,98 | | | |
| Moda | 3 | | | |

Cuadro 35.

| Mes | Procesal Civil | Porcentaje de temas | Acumulados de temas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|----------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Enero | 3 | 3,23 | 3 | 3,23 |
| Febrero | 8 | 8,60 | 11 | 11,83 |
| Marzo | 16 | 17,20 | 27 | 29,03 |
| Abril | 6 | 6,45 | 33 | 35,48 |
| Mayo | 8 | 8,60 | 41 | 44,09 |
| Junio | 13 | 13,98 | 54 | 58,06 |
| Julio | 4 | 4,30 | 58 | 62,37 |
| Agosto | 9 | 9,68 | 67 | 72,04 |
| Septiembre | 0 | - | 67 | 72,04 |
| Octubre | 11 | 11,83 | 78 | 83,87 |
| Noviembre | 12 | 12,90 | 90 | 96,77 |
| Diciembre | 3 | 3,23 | 93 | 100,00 |
| Total | 93 | | | |
| Promedio | 7,75 | | | |
| Desviación Media Típica | 4,75 | | | |
| Moda | 3 | | | |

Cuadro 36.

| Mes | Penal | Porcentaje de temas | Acumulados de temas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|-------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Enero | 2 | 3,39 | 2 | 3,39 |
| Febrero | 3 | 5,08 | 5 | 8,47 |
| Marzo | 9 | 15,25 | 14 | 23,73 |
| Abril | 2 | 3,39 | 16 | 27,12 |
| Mayo | 8 | 13,56 | 24 | 40,68 |
| Junio | 6 | 10,17 | 30 | 50,85 |
| Julio | 3 | 5,08 | 33 | 55,93 |
| Agosto | 7 | 11,86 | 40 | 67,80 |
| Septiembre | 3 | 5,08 | 43 | 72,88 |
| Octubre | 4 | 6,78 | 47 | 79,66 |
| Noviembre | 5 | 8,47 | 52 | 88,14 |
| Diciembre | 7 | 11,86 | 59 | 100,00 |
| Total | 59 | | | |
| Promedio | 4,92 | | | |
| Desviación Media Típica | 2,43 | | | |
| Moda | 3 | | | |

Cuadro 37.

| Mes | Contencioso | Porcentaje de temas | Acumulados de temas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|-------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Febrero | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Marzo | 3 | 18,75 | 3 | 18,75 |
| Abril | 6 | 37,5 | 9 | 56,25 |
| Mayo | 1 | 6,25 | 10 | 62,5 |
| Junio | 3 | 18,75 | 13 | 81,25 |
| Julio | 0 | 0 | 13 | 81,25 |
| Agosto | 0 | 0 | 13 | 81,25 |
| Septiembre | 0 | 0 | 13 | 81,25 |
| Octubre | 0 | 0 | 13 | 81,25 |
| Noviembre | 2 | 12,5 | 15 | 93,75 |
| Diciembre | 1 | 6,25 | 16 | 100 |
| Total | 16 | | | |
| Promedio | 1,33 | | | |
| Desviación Media Típica | 1,87 | | | |
| Moda | 0 | | | |

Cuadro 38.

| Mes | Procesal Penal | Porcentaje de temas | Acumulados de temas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|--------------------------------|----------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Febrero | 3 | 18,75 | 3 | 18,75 |
| Marzo | 0 | 0 | 3 | 18,75 |
| Abril | 5 | 31,25 | 8 | 50 |
| Mayo | 1 | 6,25 | 9 | 56,25 |
| Junio | 0 | 0 | 9 | 56,25 |
| Julio | 0 | 0 | 9 | 56,25 |
| Agosto | 2 | 12,5 | 11 | 68,75 |
| Septiembre | 1 | 6,25 | 12 | 75 |
| Octubre | 2 | 12,5 | 14 | 87,5 |
| Noviembre | 1 | 6,25 | 15 | 93,75 |
| Diciembre | 1 | 6,25 | 16 | 100 |
| Total | 16 | | | |
| Promedio | 1,33 | | | |
| Desviación Media Típica | 1,50 | | | |
| Moda | 0 | | | |

Cuadro 39.

| Mes | Comercial | Porcentaje de temas | Acumulados de temas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|-------------------------|-----------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Enero | 4 | 3,74 | 4 | 3,74 |
| Febrero | 13 | 12,15 | 17 | 15,89 |
| Marzo | 7 | 6,54 | 24 | 22,43 |
| Abril | 7 | 6,54 | 31 | 28,97 |
| Mayo | 11 | 10,28 | 42 | 39,25 |
| Junio | 11 | 10,28 | 53 | 49,53 |
| Julio | 11 | 10,28 | 64 | 59,81 |
| Agosto | 12 | 11,21 | 76 | 71,03 |
| Septiembre | 8 | 7,48 | 84 | 78,50 |
| Octubre | 11 | 10,28 | 95 | 88,79 |
| Noviembre | 8 | 7,48 | 103 | 96,26 |
| Diciembre | 4 | 3,74 | 107 | 100,00 |
| Total | 107 | | | |
| Promedio | 8,92 | | | |
| Desviación Media Típica | 3,03 | | | |
| Moda | 11 | | | |

Cuadro 40.

| Mes | Penal juvenil | Porcentaje de temas | Acumulados de temas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|-------------------------|---------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | - | - | - |
| Febrero | 0 | - | - | - |
| Marzo | 1 | 8,33 | 1,00 | 8,33 |
| Abril | 3 | 25,00 | 4,00 | 33,33 |
| Mayo | 2 | 16,67 | 6,00 | 50,00 |
| Junio | 1 | 8,33 | 7,00 | 58,33 |
| Julio | 1 | 8,33 | 8,00 | 66,67 |
| Agosto | 2 | 16,67 | 10,00 | 83,33 |
| Septiembre | 0 | - | 10,00 | 83,33 |
| Octubre | 0 | - | 10,00 | 83,33 |
| Noviembre | 2 | 16,67 | 12,00 | 100,00 |
| Diciembre | 0 | - | 12,00 | 100,00 |
| Total | 12 | | | |
| Promedio | 1 | | | |
| Desviación Media Típica | 1,04 | | | |
| Moda | 0 | | | |

Cuadro 41.

| Mes | Constitucional | Porcentaje de temas | Acumulados de temas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|-------------------------|----------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | 0 | 0 | - |
| Febrero | 3 | 18,75 | 3 | 18,75 |
| Marzo | 0 | 0 | 3 | 18,75 |
| Abril | 3 | 18,75 | 3 | 18,75 |
| Mayo | 1 | 6,25 | 4 | 25,00 |
| Junio | 2 | 12,5 | 3 | 18,75 |
| Julio | 0 | 0 | 2 | 12,50 |
| Agosto | 2 | 12,5 | 2 | 12,50 |
| Septiembre | 3 | 18,75 | 5 | 31,25 |
| Octubre | 1 | 6,25 | 4 | 25,00 |
| Noviembre | 0 | 0 | 1 | 6,25 |
| Diciembre | 1 | 6,25 | 1 | 6,25 |
| Total | 16 | | | |
| Promedio | 1,33 | | | |
| Desviación Media Típica | 1,23 | | | |
| Moda | 0 | | | |

Cuadro 42.

| Mes | Varios | Porcentaje de temas | Acumulados de temas por mes | Porcentaje de acumulados por mes |
|-------------------------|--------|---------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Enero | 0 | - | 0 | - |
| Febrero | 5 | 2,63 | 5 | 2,63 |
| Marzo | 7 | 3,68 | 12 | 6,32 |
| Abril | 12 | 6,32 | 24 | 12,63 |
| Mayo | 12 | 6,32 | 36 | 18,95 |
| Junio | 27 | 14,21 | 63 | 33,16 |
| Julio | 16 | 8,42 | 79 | 41,58 |
| Agosto | 25 | 13,16 | 104 | 54,74 |
| Septiembre | 24 | 12,63 | 128 | 67,37 |
| Octubre | 27 | 14,21 | 155 | 81,58 |
| Noviembre | 19 | 10,00 | 174 | 91,58 |
| Diciembre | 16 | 8,42 | 190 | 100,00 |
| Total | 190 | | | |
| Promedio | 15,83 | | | |
| Desviación Media Típica | 8,97 | | | |
| Moda | 12 | | | |

Cuadro 43.

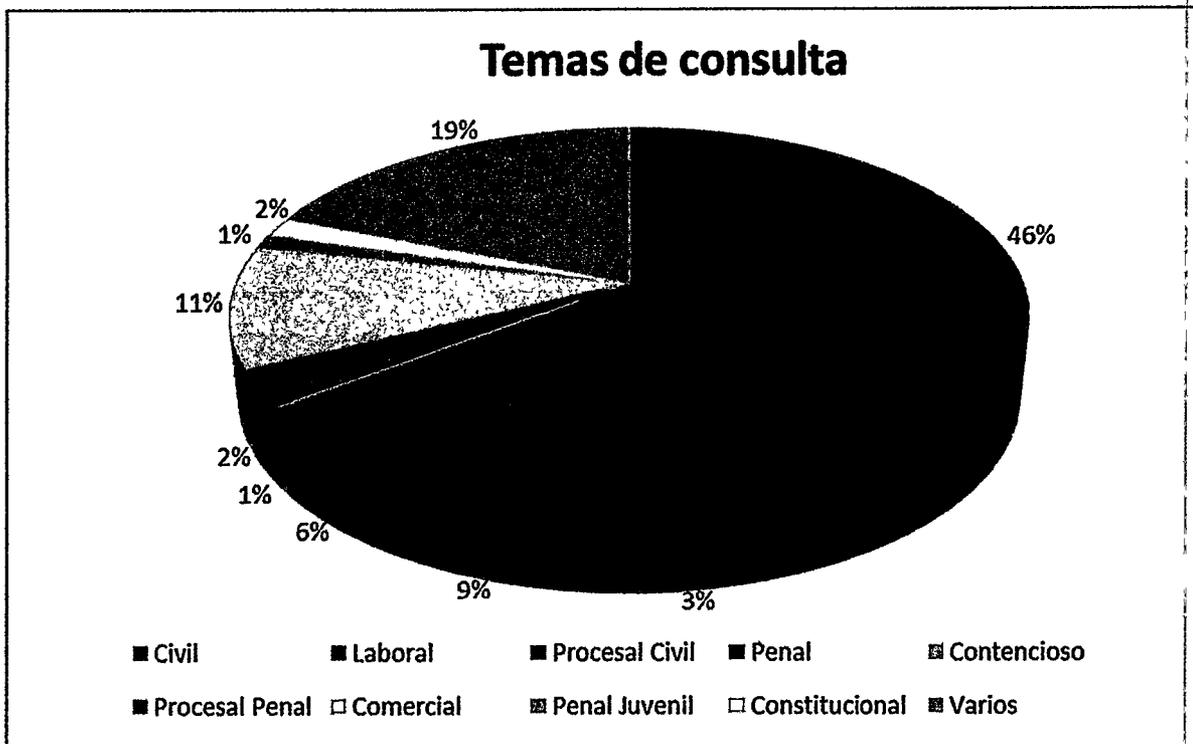


Gráfico 14.

Análisis de Resultados

Población demográfica analizada

Evaluados los datos del relevamiento de usuarios y el organismo de pertenencia de los mismos, se pueden establecer los siguientes resultados:

El Departamental Judicial Necochea presenta 352 miembros, 250 empleados pertenecientes a la Administración de Justicia y 102 empleados concernientes al Ministerio Público.

El 63 % (91 personas) de los usuarios reales forma parte del Departamento Judicial de Necochea. Los usuarios externos (Estudiantes / Abogados de la matrícula) no empleados en el Departamento Judicial de Necochea representan un porcentaje del 37%. (53 usuarios)

El 70% (64 persona) de los usuarios reales pertenece a la Administración de Justicia y el concerniente al Ministerio Público 30%, (27 personas).

Estableciéndose de esta forma que casi tres cuartas partes de los usuarios reales pertenecientes al Departamento Judicial de Necochea, se encuentran abocados en la Administración de Justicia, relación que se ve también plasmada en la tesis de grado de la Lic. Andrade⁸³

- En la Administración de Justicia los usuario reales representan el 13% (12 personas) a Magistrados, el 32% (29 personas) a Funcionarios y el 25% (23 personas) a empleados;
- En el Ministerio Publico los usuario reales representan, el 21% (14 personas) a Funcionarios y el 9% (8 personas) a empleados.

Los datos relevados muestran un colectivo de usuarios que dependen en su mayoría de entes de Segunda Instancia, es decir la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, (14 usuarios) y la Cámara de Apelaciones en lo Penal, (10 usuarios).

En contraposición a los datos anteriores podemos observar que se registran 7 dependencias con solo 2 usuarios por cada una de ellas y 11 dependencias con 1 solo usuario. Más de la mitad de las dependencias relevadas tienen este promedio de usuario de la biblioteca departamental.

Se advierte en los cargos de mayor jerarquía (Magistrados) los usuarios masculinos duplican a los femeninos. En cambio en los siguientes rangos (Funcionarios y empleados) los porcentajes son moderadamente equivalentes.

- El 12% (11 usuarios) corresponde a Magistrados masculinos;
- El 6% (6 usuarios) corresponde a Magistrados femeninos;
- El 20% (18 usuarios) corresponde a Funcionarios masculinos;
- El 28 % (25 usuarios) corresponde a Funcionarios femeninos;
- El 13% (12 usuarios) corresponde a Empleados masculinos;
- El 21% (19 usuarios) corresponde a Empleados femeninos.

⁸³ Andrade María Laura. *Estudio de las necesidades de información de los usuarios reales de la Biblioteca del departamento Judicial de Mar del Plata durante el año 2003*. Tesina para optar por el grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2004.

- En la Administración de Justicia, los usuario reales masculinos representan el 31% (28 personas) y los usuarios femeninos representan el 40% (36 personas);
- En el Ministerio Publico, los usuario reales masculinos representan el 14% (13 personas) y los usuarios femeninos representan el 15% (14 personas).

Consultas de usuarios

En el período analizado se realizaron 644 consultas (68%) de usuarios dependientes de la Administración de Justicia del Departamento Judicial de Necochea. Un promedio de consultas es de 53,67 por mes, una desviación media típica de 23,12 y una Moda de 55.

Las solicitudes de los usuarios dependientes del Ministerio Publico del Departamento Judicial de Necochea, se plasmaron en 137 ocasiones (14%). Un promedio de consultas es de 11,42 por mes, una desviación media típica de 5,09 y una Moda de 13.

Son 171 las consultas (18%) de usuarios externos (Estudiantes y Abogados de la Matrícula). Un promedio de consultas es de 14,25 por mes, una desviación media típica de 7,81 y una Moda de 9.

Servicios de Información

Los servicios utilizados por los usuarios en cuanto a sus necesidades de información son:

Las búsquedas específicas de información (531 oportunidades), el 45%. Un promedio de 44,25 por mes, una desviación media típica de 17,75 y una Moda de 41.

Los préstamos de documentos (345 oportunidades), el 29%. Un promedio de 28,75 por mes, una desviación media típica de 12,17 y una Moda de 29.

El servicio de referencia (202 oportunidades), el 17%. Un promedio de 16.83 por mes, una desviación media típica de 11,92 y una Moda de 7.

El préstamo/consulta de documentos en sala (103 oportunidades), el 9%. Un promedio de 8,58 por mes, una desviación media típica de 4,72 y una Moda de 6.

Información jurídica

Las preferencias de los usuarios en cuanto a la naturaleza de la información buscada está dada:

En primer término por la doctrina (628 consultas), representando el 62% de las consultas, un promedio de 52,33 consultas por mes, una desviación media típica de 22,47 y una Moda de 66;

La jurisprudencia, (297 consultas) simboliza un 30%. Un promedio de 24,75 consultas por mes, una desviación media típica de 13,26 y una Moda que no se logró determinar ya que no hubo cifras iguales en ningún mes.

La legislación (81 consultas) alude al 18%, un promedio de 6,75 consultas por mes, una desviación media típica de 21,16 y una Moda de 3 y en una ínfima porción que no registra el 1% (4 consulta) a Dossiers. Un promedio de 0,33 consultas por mes, una desviación media típica de 0,65 y una Moda que no se logró determinar ya que no hubo cifras iguales en ningún mes.

Modalidades de consulta de información

Las modalidades de consulta de información utilizada por los usuarios en primer lugar son personalmente (639 consultas), el 67%. Un promedio de 53,25 por mes, una desviación media típica de 23.76 y una Moda de 70.

Seguida de la vía telefónica (190 consultas), el 20%. Un promedio de 15,83 llamados por teléfono por mes, una desviación media típica de 8,65 y una Moda que no se logró determinar ya que no hubo cifras iguales en ningún mes.

El e-mail es utilizado en (119 consultas), el 12%. Un promedio de 9,92 correos electrónicos por mes, una desviación media típica de 4,60 y una Moda de 10.

Mientras que una mínima expresión (7 consultas), el 1% se han realizado por fax. Un promedio de 0,58 consultas por este medio por mes, una desviación media típica de 1,24 y una Moda de 0.

Modalidades de búsqueda de información

Las modalidades de búsqueda de información (recursos utilizados) que los bibliotecarios manejaron son el fondo bibliográfico (monografías / doctrina) (493 ocasiones) el 37% para resolver las consultas de los usuarios. Un promedio de 41,08 por mes, una desviación media típica de 18,41 y una Moda de 40.

Seguidas de las base de datos comerciales (427 ocasiones), el 32%; un promedio de 35,58 por mes, una desviación media típica de 16,15 y una Moda de 38.

Las bases de datos propias (237 ocasiones), el 18%. Un promedio de 19,75 por mes, una desviación media típica de 13,68 y una Moda de 16.

Las Publicaciones Periódicas (101 ocasiones), el 8%, Un promedio de 8,42 por mes, una desviación media típica de 7,08 y una Moda de 9 y el uso de Internet (66 ocasiones), el 5% como ultima fuente de información. Un promedio de 5,5 por mes, una desviación media típica de 4,23 y una Moda de 2.

Métodos de entrega de información

Los usuarios con respecto a la entrega de información solicitada establecen las siguientes modalidades:

En forma personal (700 oportunidades) el 74%; Un promedio de 58,33 por mes, una desviación media típica de 26,93 y una Moda que no se logró determinar ya que no hubo cifras iguales en ningún mes.

El correo electrónico (249 oportunidades) el 26%, un promedio de 20,75 e-mail por mes, una desviación media típica de 63,98 y una Moda de 24

y en una pequeña medida mediante fax (3 oportunidades) porción que no registra el 1%. Un promedio de 0,25 envíos por mes, una desviación media típica de 0,45 y una Moda de 0.

Temáticas consultadas

Los intereses temáticos de los usuarios del servicio de información son:

Correspondiendo a la temática del derecho civil se realizaron 470 consultas, 46%. Un promedio de 39,17 por mes, una desviación media típica de 21,72 y una Moda de 23.

Concerniendo a la temática del derecho laboral se efectuaron 30 consultas, 3%. Un promedio de 2,5 por mes, una desviación media típica de 1,98 y una Moda de 3.

Referido a la temática del derecho procesal civil se consumaron 93 consultas, 9%. Un promedio de 7,75 por mes, una desviación media típica de 4,75 y una Moda de 3.

Vinculado a la temática del derecho penal se hicieron 59 consultas, el 6%. Un promedio de 4,92 por mes, una desviación media típica de 2,43 y una Moda de 3.

Relacionado a la temática del derecho contencioso administrativo se efectuaron 16 consultas, el 1%. Un promedio de 1,33 por mes, una desviación media típica de 1,87 y una Moda de 0.

Concordado a la temática del derecho procesal penal se verificaron 16 consultas, el 2%. Un promedio de 1,33 por mes, una desviación media típica de 1,50 y una Moda de 0.

Correspondiendo a la temática del el derecho comercial se analizaron 107 consultas, el 11%. Un promedio de 8,92 por mes, una desviación media típica de 3,03 y una Moda de 11.

Pertenciente a la temática del derecho penal juvenil se efectuaron 12 consultas, el 1%. Un promedio de 1 por mes, una desviación media típica de 1,04 y una Moda de 0.

Correspondiente a la temática del derecho constitucional se hicieron 16 consultas, el 2%. Un promedio de 1,33 por mes, una desviación media típica de 1,23 y una Moda de 0.

Vinculado a temas varios se realizaron 190 consultas, el 19%. Un promedio de 15,83 por mes, una desviación media típica de 8,97 y una Moda de 12.

Conclusiones

Considero que se ha realizado un tratamiento sistemático del problema, brindando coherencia con el cuerpo de estudio y el análisis de los datos obtenidos, la observación y entrevistas (charlas informales).

Dado que se ha tratado de un estudio exploratorio de la cuestión, debido a ser la primera implementación de actividades de medición de la usabilidad mediante herramientas estadísticas en un servicio de información jurídica, considero que mediante esta investigación aplicada se ha alcanzado los objetivos propuestos.

Problema

¿Cuál es la utilización de los servicios de información, por parte de los usuarios reales de la biblioteca del departamento Judicial de Necochea durante el año 2012?

Recabando y valorando los datos se establece que los usuarios reales de la unidad de información utilizaron en el año 2012 en primer medida los servicios de búsquedas especializadas. Sin desmedro del préstamo domiciliario (segundo lugar), el servicio de referencia (tercer lugar) y por último el préstamo/consulta en sala.

La ubicación en primer lugar del servicio de búsquedas especializadas no sorprende debido a que al tipo de unidad de información, la mayoría de sus usuarios utiliza los conocimientos del profesional bibliotecario para hallar la información requerida.

¿El uso que se da, por parte de los usuarios, puede considerarse satisfactorio?

El uso que los miembros del Departamento Judicial de Necochea dan a la unidad de información es considerado poco satisfactorio debido a que solo 91 usuarios (Magistrados, Funcionarios y empleados) es decir solo el 26% del

total de empleados entre la Administración de Justicia y el Ministerio Público, han utilizado sus servicios de información en el transcurso del año 2012.

En contraposición podemos establecer que 53 usuarios externos (abogados de la matrícula / estudiantes) consultan en la unidad de información, representando más de la mitad de lo realizado por los miembros del Poder Judicial. Este valor representa más del 10% de los profesionales (abogados) de la ciudad de Necochea.

¿Existen usuarios potenciales que deberían ser incorporados a la Biblioteca?

Evaluados los datos recabados se considera que si existen usuarios potenciales a los cuales la unidad de información debería incorporar.

- En la Administración de Justicia los mismos representan el 4% (10 personas) a Magistrados, el 20% (53 personas) a Funcionarios y el 47% (123 personas) a empleados. Un total de 186 usuarios potenciales.
- En el Ministerio Público los usuarios potenciales constituyen, el 14% (36 personas) a Funcionarios y el 15% (39 personas) a empleados. Un total de 75 usuarios potenciales.
- Tomando en cuenta que el Colegio de Abogados de la ciudad tiene una matrícula de entre 300 y 400 profesionales. El 90% de los mismos es considerado como usuario potencial.
- Correspondiente a la segunda porción de usuarios externos (estudiantes), no se tienen datos de la matrícula de los mismos por ende ha sido infructuoso el cálculo.

¿Qué propuesta debería tener la biblioteca para un mejor servicio?

Para el cumplimiento de un mejor funcionamiento de los servicios de información de la biblioteca se debería plantear las siguientes propuestas:

- Promover una mejor integración y participación entre las unidades de información que componen el Sistema de Bibliotecas del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires;
- Mejorar la utilización / acceso de los catálogos informatizados parcialmente (no todas las unidades de Información del Sistema de Bibliotecas del Poder Judicial de la Prov. de Buenos Aires tienen toda el fondo bibliográfico cargado);
- Fomentar la elaboración e implantación de un plan de formación de usuarios en la utilización de las TIC. Permitiendo la formación de recursos humanos en el uso eficiente de la unidad de información y las tecnologías de comunicación e información;
- Impulsar métodos e indicadores de evaluación de bibliotecas como instrumentos de apoyo a la toma de decisiones y como estrategia para la búsqueda de la mejora continua de la calidad;
- Optimizar y ampliar los canales y mecanismos de comunicación, difusión e interacción de la unidad de información con la comunidad jurídica. Mediante la utilización del correo electrónico como medio de comunicación y difusión de boletines de información e índices doctrinarios.

Problemas conexos

¿Cuáles son los tipos de información (Doctrina, Jurisprudencia y Legislación) prioritarios para los usuarios?

Las preferencias de los usuarios en cuanto a la naturaleza de la información buscada está dada, en primer término, por la doctrina, seguida de la jurisprudencia, y la legislación. En una ínfima porción los usuarios han requerido Dossiers informativos.

Dada la preponderancia de la doctrina, la legislación (primera fuente del derecho) altera su rol y se dispone en el último lugar.

Los usuarios aun teniendo sus propias colecciones de consulta (materiales en consignación), buscan información en la biblioteca.

¿Cuáles son las modalidades de consulta de información utilizada por los usuarios?

Las modalidades de consulta de información utilizada por los usuarios en primer lugar es personalmente, seguida de la vía teléfono, el e-mail, mientras que una mínima expresión de las consultas se ha realizado por fax.

¿Cuáles son las modalidades de búsqueda de información (recursos utilizados) que desarrolla la unidad de información?

Estimando los datos recabados se establece que las modalidades de búsqueda de información (recursos utilizados) que los profesionales de la unidad de información utilizaron son el fondo bibliográfico (monografías / doctrina) para resolver las consultas de los usuarios, seguidas de las bases de datos comerciales, bases de datos propias, las Publicaciones Periódicas y el uso de Internet como última fuente de información.

¿Cuáles son los métodos de entrega de información utilizada por los usuarios?

El comportamiento de los usuarios con respecto a la entrega de información requerida a la Biblioteca se plantea en forma personal, seguida por el correo electrónico y en pequeña medida mediante fax.

De esta forma podemos establecer también que los usuarios tienen una mayor aceptación al soporte papel que al soporte electrónico como medio de almacenamiento de la información.

¿Cuáles son las temáticas que resultan de mayor interés para los usuarios?

Las temáticas de mayor interés resultan, por orden de importancia:

- ✓ Derecho civil

- ✓ Varios (Derecho Internacional Privado y Publico, Aeronáutico, Minero, Aduanero, Navegacion, Municipapal, etc)
- ✓ Derecho Comercial
- ✓ Derecho Procesal Civil
- ✓ Derecho Penal,
- ✓ Derecho Laboral
- ✓ Derecho Procesal Penal y
- ✓ Derecho Constitucional
- ✓ Derecho Penal Juvenil y
- ✓ Derecho Contencioso Administrativo.

La importancia de estas ramas del derecho en la vida de una sociedad, como la situación que la unidad de información comparte inmueble con la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial, son una de las causas que han hecho del derecho civil y comercial los temas de interés prioritarios en la búsqueda de información.

¿Qué organismo (Administración de justicia, Ministerio público) del departamento judicial Necochea demuestra un mayor acercamiento a la Biblioteca?

En principio, es mayor la cantidad de integrantes de la Administración de Justicia que concurre a la Biblioteca, debido a que sus integrantes superan en número a los del Ministerio Público, por lo que se logra establecer, un igual interés y acercamiento por parte de ambos organismos.

Otro dato que podemos recabar de la investigación es la confluencia de usuarios externos (Abogados de la Matricula/estudiantes) a la Biblioteca del Departamento Judicial de Necochea, esto se debe a que en la zona de

influencia es la única unidad de información dedicada a la temática del Derecho.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Se considera que el/los objetivo/s general y específicos se han cumplido por cuanto se ha podido determinar la utilización de los servicios de información por parte de los usuarios reales, pudiéndose de esta manera realizar acciones futuras tendientes a fortalecer el soporte informacional al servicio de Justicia. Así mismo se ha evaluado y jerarquizado los servicios de la biblioteca de acuerdo a su utilización y a la naturaleza de las temáticas de interés. Se caracterizó las modalidades de búsqueda y consulta de información por parte de los usuarios y se determinaron los diversos organismos que denuestran mayor acercamiento a la Biblioteca Departamental.

HIPOTESIS GENERAL Y AUXILIAR

Se considera que en este sentido se ha corroborado parcialmente la hipótesis general formulada:

- La biblioteca tiene un buen nivel de usabilidad, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios.

Solo un margen mayor del 25% de los empleados del Departamento Judicial de Necochea accede a los servicios de la unidad de información y un número aún menor de usuarios externos, pero que a su vez representan más de la mitad de lo realizado por los miembros del Poder Judicial. A su vez estos usuarios reales han podido satisfacer eficiente y eficazmente sus necesidades de información.

La corroboración parcial de la hipótesis general, plantea la relevancia de la hipótesis auxiliar ya que se considera que con:

- El conocimiento resultante del análisis estadístico sobre la usabilidad permitirá al personal de la Biblioteca brindar un servicio de

Diseminación Selectiva de la Información (DSI) y efectuar otros, como Boletines informativos, grupos de noticias y creación de listas de interés.

De esta manera, brindando nuevos servicios de información se podrá llegar a un número mayor de usuarios (potenciales). Incrementando así el acercamiento de los mismos a la unidad de información.

Recomendaciones

Presentados los resultados y las conclusiones se proponen las siguientes recomendaciones:

- ✓ Promover la realización de estudios de usuarios y usabilidad en forma sistemática en todas las bibliotecas jurídicas de la provincia de Buenos Aires.
- ✓ Utilizar los resultados del estudio de plataforma para el diseño y puesta en marcha de otros proyectos. Expuestos a continuación:
 - ✓ Relevamiento de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca
 - ✓ Evaluación de la política de adquisición de material
 - ✓ Coordinación de actividades con otras Bibliotecas Jurídicas para generalizar acciones tendientes a la capacitación de usuarios.
- ✓ Efectuar una descripción del ámbito de aplicación de la información recabada por los usuarios en biblioteca. Evaluando como caso palpable la jurisprudencia producida por las dependencias del Depto. Judicial Necochea para establecer correlación de citas de material bibliográfico ubicado o buscado por la unidad de información.
- ✓ Promover conjuntamente con la Instituto de Capacitación Judicial acciones tendientes a la capacitación personal de la Biblioteca en la rama del derecho y bibliotecológicos, con el fin de una actualización permanente para que puedan ofrecer servicios acordes a las necesidades de sus usuarios.

Glosario

Acordada: es una resolución de carácter administrativo destinada por las cortes y cámaras de apelación, bien por el voto unánime o bien por el de la mayoría de sus miembros. En razón de aquel carácter, las acordadas se refieren a asuntos vinculados con la actividad de los tribunales y demás organismos judiciales que ellas dependen, como por ejemplo, el orden de recepción de las causas, o sea del turno; el horario de funcionamiento de los juzgados; el servicio de feria durante el descanso anual, etc. ⁸⁴

Administración de justicia: En un sentido general, es el conjunto de tribunales que, en un país, tiene la misión de aplicar e interpretar las leyes en los casos concretos que se le plantean de acuerdo con sus respectivas jurisdicciones. En la provincia de Buenos Aires es ejercida por la Suprema Corte de Justicia, el Tribunal de Casación Penal, las Cámaras de Garantías en lo Civil y Comercial, en lo Contencioso Administrativo y en lo Penal; los jueces de Primera Instancia en lo Civil y Comercial, de Garantías, en lo Correccional y de Ejecución en lo Penal; los Tribunales en lo Criminal, Contencioso Administrativo, Trabajo, Familia, Menores; los Juzgados de Paz y el Juzgado Notarial. ⁸⁵

Dictamen: Opinión y juicio que se forma o mite sobre una cosa. Opinión de una institución o autoridad sobre una cuestión determinada. Opinión de jurista sobre el problema legal sometido a su consideración. ⁸⁶

Digesto: conjunto de textos sistematizados y ordenados donde se compilan todas las normas de carácter público y obligatorio para la ciudadanía, lo que

⁸⁴ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.1. p. 108.

⁸⁵ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.1. p. 184.

⁸⁶ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.2. p. 274.

permite acceder al derecho positivo existente y suprimir las leyes derogadas o caducas.⁸⁷

Fallo: Decisión expresa, positiva y precisa, de conformidad con las prescripciones deducidas en el juicio, calificadas según correspondiere por ley, que declara de derecho de los litigantes y condena o absuelve de la demanda y reconvención, en su caso, en todo o en parte.⁸⁸

Jurisdicción: Denota los límites territoriales dentro de los cuales ejercen sus funciones específicas los órganos del Estado, sean ellos judiciales o administrativos. Aplicada a los tribunales de justicia, es sinónimo de "fuero".⁸⁹

Litigio: Controversia en las relaciones jurídicas. Disputa que da material a un juicio. Se llama puntos litigiosos o controvertidos aquellos sobre los que hay disconformidad de partes y respecto de los cuales debe resolver el tribunal.⁹⁰

Ministerio público: Denominarse Ministerio Público al conjunto de funcionarios a quienes se halla confiada, como misión especial, la defensa de intereses vinculados al orden público y social. Sus miembros integran una magistratura especial, distinta y autónoma con respecto a la de los jueces y tribunales, con quienes colaboran en la función de administrar justicia, pero de cuyos poderes decisorios carecen aunque, aunque en materia penal, las leyes reconocen al Ministerio Público (fiscal) ciertas potestades ordenatorias e instructoras. Está integrado por el cuerpo de Fiscales, Defensores Oficiales y Asesores de Incapaces y encabezado por el Procurador General.⁹¹

Sentencia: acto decisorio que pone fin a las cuestiones de fondo planteadas en el proceso, puede ser caracterizada desde distintos puntos de vista. Se

⁸⁷ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.2. p. 276.

⁸⁸ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.2. p. 599.

⁸⁹ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.3. p. 46.

⁹⁰ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.3. p. 198.

⁹¹ Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.3. p. 351.

habla así, de sentencias de primeras, segunda o última instancia, atendiendo al órgano del cual emanan y a las formalidades específicas que las rodean.⁹²

⁹² Garrone, Jorge Alberto. *Diccionario jurídico*. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005. v.4. p. 358.

Bibliografía

Alarcón Echenique, Marlén [y otros]. **Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica**. En: Acimed 2007;15(4). [En línea]

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000400007&script=sci_arttext

[Consultado: 20/10/2012].

Alonso-Arévalo, Julio. **Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento**. En: II Jornadas de trabajo del Grupo SIOU, Salamanca (Spain), 8-9 November 2007. [En línea]

[http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas GRUPO SIOU.pdf](http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf) [Consultado:

29/10/2012]

Alpizar Moya, Sandra ; Hugo Cáceres Ramos.; María Lourdes Flores de Izquierdo.

El usuario y los servicios de información: un reto de hoy. -- Costa Rica:

ILANUD, 1993.

American Association of Law Libraries. **Competencies of Law Librarianship**.

Chicago : ALL, 2001. [En línea] [http://www.aallnet.org/main-menu/Leadership-](http://www.aallnet.org/main-menu/Leadership-Governance/policies/PublicPolicies/competencies.html)

[Governance/policies/PublicPolicies/competencies.html](http://www.aallnet.org/main-menu/Leadership-Governance/policies/PublicPolicies/competencies.html) [Consultado: 19/11/2012].

Andrade María Laura. **Estudio de las necesidades de información de los usuarios reales de la Biblioteca del departamento Judicial de Mar del Plata durante el año 2003**. Tesina para optar por el grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2004

Andrade, María Laura. **Introducción. Unidades de información especializadas en ciencias Jurídicas**. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

Andrade, María Laura. **Eje 3 Área legislativa**. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

Andrade, María Laura. **Eje 4 Área Jurisprudencia**. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

Andrade, María Laura. **Eje 5 Área Doctrinaria**. En: Seminario de posgrado: servicios de referencia y recursos de Información en el área jurídica. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2012.

Arriola Navarrete, O., Carrión Rodríguez, G., Gordillo, R.A., et al. **Código de ética profesional**. 1991. [En línea]
http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12219/1/Colegio_Nacional_de_Bibliotecarios.pdf [Consultado: 18/05/2012]

Begner, Monica Beatriz. **Las nuevas tecnologías: ¿un reto para la formación de usuarios de una biblioteca jurídica?** Tesina para optar por el grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata, 2006

Buonocore, Domingo. **Diccionario de Bibliotecología**. 2ª ed. Aum. Buenos Aires : Marymar, 1976.

Calva González, Juan José y Santos Rosas, Antonia. **Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio**. En: Documentación de las Ciencias de la Información. Vol 20 (1997). [En línea]
<http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN9797110207A/19820>[Consultado: 29/11/2012].

García, Jesús Fco. **Las Bibliotecas Especializadas y su Incidencia en el contexto económico y social De América Latina**. En: 62nd IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 25-31, 1996
[En línea] <http://hfigueroabsociol.tripod.com/bibliespifg.htm> [Consultado: 25/10/2012].

Garrone, Jorge Alberto. **Diccionario jurídico**. -- Buenos Aires : Lexis Nexis, 2005.

Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Madrid : Ediciones Díaz de Santos, 1988.

Gómez Fernández-Cabrera, Jesús; Maciá, Mateo y otros. **Manual de documentación jurídica**. Madrid : Síntesis, 1998. (Biblioteconomía y Documentación, 18).

Gómez Hernández, José A. **Bibliotecas especializadas y científicas**. Gestión de biblioteca. Murcia: DM, 2002. [En línea]

<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibesp/intranet/211especializadas2002.PDF>

[Consultado: 18/11/2012].

Izquierdo Alonso, Mónica y otros. **Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad**. En: Fesabid'98 : VI Jornadas Españolas de Documentación.

[En línea] [http://fesabid98.florida-](http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm)

[uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm](http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm)[Consultado: 25/11/2012].

Izquierdo Alonso, Mónica. **Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información : bases conceptuales y metodológicas**. En:

Investigación bibliotecológica. 1999 v 13 n°26 ene/jun . [En línea]

<http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3902/3454> [Consultado:

20/05/2014].

Qué es un bibliotecario jurídico? En: II Jornada de Bibliotecas de Derecho y Ciencias Jurídicas.2000.

Krieger Barbara V. **Estadísticas en bibliotecas e indicadores de desempeño: su posible aplicación de las Bibliotecas Judiciales**. En: Reunión de Bibliotecarios de la Suprema Corte de Justicia de Buenos Aires. 4/11/2011

Marín Milanés F. **Repensando la figura del usuario de la información**. En:

Acimed 2006;14(5). [En línea]

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci20506.htm [Consultado: 20/10/2012].

Martín Moreno, Carmen. **Metodología de investigación en estudios de usuarios**.

En: Revista general de información y documentación, 2007; Vol. 17, Nº 2. p. 129-149 [En línea]

<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220129A/9407>

[Consultado: 20/05/2014].

Martinez de Sousa, José. *Diccionario de Bibliotecología y Ciencias Afines*. 2º ed. aum. Madrid: Pirámide, 1993. (Biblioteca del Libro, 8).

Madriz, Vanessa. *Estudio de Usuarios de la Colección Bibliográfica General de la Biblioteca Nacional de Venezuela*. Universidad Central de Venezuela : Caracas 2007. p.115 [En línea]
<http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/1899/1/FINAL%20TESIS.pdf>
[Consultado: 20/05/2014].

Monfasani, Rosa M. ; Curzel, Marcela F. *Usuarios de la información. Formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

Moscoso, Purificación. *Reflexiones en torno al concepto "Recurso de información"*. En: Revista General de Información y Documentación, Vol. 8, n.0 1. Servicio de Publicaciones Universidad Complutense. Madrid, 1998. [En línea]
<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9898120327A/10861>[Consultado: 15/11/2012].

Ortiz Rivera, Laurie. *Usuarios y necesidades de información*. En: Forinf@ nª 8, abr-jun, 2000, p.15 [En línea]
<http://lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewFile/34/35>
[Consultado: 08/11/2012].

Passos, Edilenice Lima. *O controle da informação jurídica no Brasil: a contribuição do Senado Federal*. En: Ciencia de Informação. v.23, nª 3 set-dez, 1994. p.363 [En línea]
<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=8914>[Consultado: 20/10/2012].

Peña, Carlos A. *Informática Jurídica y Derecho Informático*. En: Revista Ciencia y Tecnología. Buenos Aires : Universidad de Palermo. Facultad de Ingeniería. Nª7. 2007. <http://www.palermo.edu/ingenieria/downloads/pdfwebc&T8/8CyT05.pdf>[En línea] [Consultado: 29/11/2012].

Ponjuán Dante, Gloria. *Gestión de información en la sociedad de la información*. En: Abinia. vol 3. Nª1. Feb-abr. 2004. [En línea]
<http://www.abinia.org/boletin/3-1/temas.htm> [Consultado: 18/11/2012]

Rodríguez Mateos, David ; Hernández Pérez, Antonio. **Las nuevas competencias del profesional de la información del control de documentos a la gestión del conocimiento**. En: La gestión del conocimiento : retos y soluciones de los profesionales de la información : VII Jornadas Españolas de Documentación, Bilbao 19-20-21 octubre 2000, Palacio Euskalduna, p. 89-98. [En línea] http://bibliotecnica.upc.es/rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf [Consultado: 29/10/2012] .

Rojas Mesa, Y., Cabrales Hernández, G., Gregorio Chaviano, O., et al. **La ética : un nuevo reto para el profesional de la información en el siglo XXI**. En: ACIMED. Vol. 12, N. 2, 2004. [En línea] http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=es#cargo [Consultado: 15/05/2012]

Sabino, Carlos. A. **El proceso de investigación**. 2ª ed. Buenos Aires : Lumen / Humanitas, 1996.

Sanz Casado, Elias. **La realización de estudios de usuarios : una necesidad urgente**. En: Revista General de Información y Documentación, 1993; Vol. 3 [En línea] <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID9393120155A/11793> [Consultado: 22/05/2014].

Travieso Rodríguez, Crispulo ; Alonso Arévalo, Julio ; Vivancos Secilla, José María. -- **Usabilidad de los catálogos de las bibliotecas universitarias: propuesta metodológica de evaluación**. En: Acimed; vol. 16 Nº2, 2007 [Consultado: 08/11/2012]. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000800004&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Vieira da Cunha. Miriam. **El sistema de las profesiones y el profesional de la información**. En: Scire. 9 : 1 (enero.-junio. 2003) p.85-93. [En línea] <http://www.ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/viewFile/1457/1435> [Consultado: 15/11/2012].

Wyer, James I. **Reference Work : A textbook for Students of Library Work and Librarians**. Chicago : American Library Association, 1930.



Provincia de Buenos Aires
Poder Judicial

Biblioteca: Departamento Judicial Necochea

FECHA: / /

APELLIDO Y NOMBRE:

DEPENDENCIA:AD MP E

SOLICITADO: MAIL FAX PERS ENVIADO : MAIL FAX PERS

SERVICIOS: BUSQ. ESPEC. REF PREST. DOM. PREST. SALA PREST. INTERB.

TIPO: JURISPRUDENCIA DOCTRINA LEGISLACIÓN DOSSIER

BD PROPIAS P.P.

BD COMERCIALES/CD FONDO BIBLOG.

CAT. MANUAL INTERNET

TEMAS: PENAL PENAL JUVENIL CIVIL CONTENCIOSOS LABORAL

CONSTITUCIONAL PROCESAL CIVIL PROCESAL PENAL COMERCIAL

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

FECHA: / /

APELLIDO Y NOMBRE:

DEPENDENCIA:AD MP E

SOLICITADO: MAIL FAX PERS ENVIADO : MAIL FAX PERS

SERVICIOS: BUSQ. ESPEC. REF PREST. DOM. PREST. SALA PREST. INTERB.

TIPO: JURISPRUDENCIA DOCTRINA LEGISLACIÓN DOSSIER

BD PROPIAS P.P.

BD COMERCIALES/CD FONDO BIBLOG.

CAT. MANUAL INTERNET

TEMAS: PENAL PENAL JUVENIL CIVIL CONTENCIOSOS LABORAL

CONSTITUCIONAL PROCESAL CIVIL PROCESAL PENAL COMERCIAL

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

