



Universidad Nacional de Mar del Plata
Facultad de Humanidades –
Departamento de Documentación
Licenciatura en Bibliotecología y Documentación

EL ACCESO A LA INFORMACIÓN JURÍDICA EN LAS BIBLIOTECAS DEL PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE SUS BIBLIOTECARIOS

Tesina presentada para optar al grado de
Licenciado en Bibliotecología y Documentación

Autora: María Beatriz ALMANZA

Profesora Guía: Lic. María Laura ANDRADE

BUENOS AIRES
2017

*"Todo lo que Ud. necesita para su mejor éxito y futuro, está escrito ya.
Y, ¿Sabe Ud. una cosa? Está todo disponible. No tiene más que ir a la biblioteca".*
(Jim Rohn)

INTRODUCCIÓN Y CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El tema abordado en el presente trabajo se refiere a lo que se pueda averiguar acerca del acceso a la información jurídica en las bibliotecas judiciales de nuestro país. La investigación se centra en el estudio de las bibliotecas del Poder Judicial de la Nación, en las cuales se pudo observar que existen dificultades de comunicación entre usuarios y bibliotecarios respecto a los términos de búsqueda, y se advierten, en general, problemas para acceder a información que debiera ser de carácter público y, sin embargo, no siempre se puede llegar a ella con facilidad y certeza.

El objetivo de esta investigación consiste en conocer cuál es la percepción que tienen los bibliotecarios que se desempeñan en las bibliotecas del Poder Judicial de la Nación, respecto del acceso a los diferentes tipos de información jurídica, en especial, y a toda otra información que solicitan sus usuarios.

Para ello se desarrolló una metodología cuantitativa, a fin de obtener datos numéricos que permitieran una posterior visualización y análisis de los aspectos estudiados. Se utilizó la encuesta por considerarla como la técnica más idónea para la recolección de este tipo de datos. Se espera que los resultados de esta investigación permitan identificar las principales falencias

en el acceso a la información jurídica en tales bibliotecas, con el fin de buscar soluciones para paliar las dificultades observadas, interesando a las autoridades competentes para lograr una mejora en el servicio.

Modalidades de la investigación:

Se realizó el presente estudio utilizando el método cuantitativo, como forma de configurar una investigación de tipo descriptiva, transversal, ya que no se han encontrado otros trabajos similares. Como herramienta para el relevamiento de datos se utilizó la encuesta con un cuestionario diseñado ad-hoc.

Alcance temporal: actual

Alcance espacial: Argentina

Problema:

En este trabajo, se buscó responder el siguiente interrogante:

¿Los bibliotecarios del Poder Judicial de la Nación cuentan con los recursos suficientes para facilitar un acceso a la información jurídica eficaz y eficiente a sus usuarios?

Objetivo general:

Conocer como son las condiciones del acceso a la información forense que solicitan los usuarios de las bibliotecas judiciales, en base a la percepción de los encargados de las mismas.

Objetivo específico:

Conocer la percepción de los bibliotecarios jurídicos respecto a la calidad del acceso a la información solicitada por los usuarios, referida a:

- **Normativa** (leyes, normas, resoluciones, decretos) emanadas del Poder Legislativo y de distintos organismos del Poder Ejecutivo.
- **Jurisprudencia** originada en los diferentes Tribunales del Poder Judicial de la Nación y Tribunales Provinciales.
- **Doctrina jurídica.**

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

Habiendo percibido durante mi desempeño como bibliotecaria en la Biblioteca Central de la Corte Suprema de Justicia de la Nación “Dr. Roberto Repetto”, diversos inconvenientes en la recuperación de la información solicitada por los usuarios de dicha entidad, es que decidí encarar el presente trabajo de investigación, con el propósito de lograr una mejoría en la relación usuario-bibliotecario en base a la visualización de problemas concretos en ese vínculo.

Las bibliotecas, que durante siglos desempeñaron un papel más bien discreto en la transmisión del conocimiento, orientándose primordialmente al almacenamiento y conservación del patrimonio documental de la humanidad. Hoy en día están convirtiéndose en agentes de cambio, en elementos

importantes para los países y para las instituciones, particularmente ante la presencia del crecimiento de la producción documental en diversos medios, formatos y disciplinas, conocido como "explosión bibliográfica". El desarrollo acelerado de la informática y su aplicación en las bibliotecas, ha demostrado tener repercusiones muy importantes en estos servicios, también el auge en el proceso de globalización, que sitúa a países dentro del marco de una continua y estrecha relación.

La principal diferencia entre la biblioteca moderna y la tradicional es que su papel ha pasado a ser de conservador de la información a productor y difusor de la misma.

El bibliotecario ya no es el que ayuda al lector a manejar el fichero, sino el que busca fuentes de información no conocidas por los usuarios y los instruye básicamente en la utilización de terminales informáticas para las consultas on line.

Rader (2000) sostiene que las bibliotecas han formado parte de una gran revolución durante más de una década y ahora deben replantearse todas sus funciones, servicios y estructura organizativa. El impacto del entorno de la información electrónica y de la tecnología en constante cambio, están forzando cada vez más a los bibliotecarios a llevar a cabo cambios sustanciales respecto a la catalogación y recuperación de información. Mientras que los bibliotecarios tienen que permanecer en una continua actitud de aprendizaje para mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y fuentes,

deben replantearse cómo hacen su trabajo y cómo proporcionan sus servicios.

El manejo de la información es hoy en día un tema estratégico relevante, y la recuperación de la misma de manera sencilla y rápida es de gran importancia, por lo que estudiar las condiciones en que se encuentran los lugares en los que se guardan esos datos y la forma en que se los puede recuperar, adquieren una especialísima trascendencia, siendo necesario para ello el uso de estándares universales en la catalogación.

Hablar de Nuevas Tecnologías es referirse a la multimedia, la televisión por cable y satélite, al CD-ROM, y a los hipertextos en los que su materia prima es la información. Se consideran nuevas tecnologías esencialmente las computadoras y los programas informáticos que permiten el acceso a redes, básicamente porque los avances tecnológicos han dado a la computadora un protagonismo como instrumento pedagógico, ya que permite el acceso rápido y sencillo a grandes cantidades de información.

La Sociedad de la Información utiliza masiva e intensivamente las NTIs para difundir la información y el conocimiento, canalizando intercambios en la sociedad actual. Se genera un nuevo "hábitat", en el que esta sociedad se desenvuelve de una forma diferente y sus actores se transforman y asumen nuevos roles, entre ellos también los bibliotecarios como integrantes de esta sociedad, sienten la presión de esos cambios modificando su comportamiento y adaptándose a las innovaciones que la modernidad le presenta.

El impacto de las nuevas tecnologías, la proliferación de soportes

electrónicos para la información, la facilidad y la baja de costos para el acceso a base de datos remotas, han modificado el entorno de las bibliotecas especializadas y el rol del bibliotecario. Su entorno está siendo transformado por las nuevas tendencias en relación a los soportes electrónicos para la información, en la manera de acceder a ella en forma remota y a la educación del usuario al que el bibliotecario sirve.

Según Rader (2000), la explosión tecnológica y de la información electrónica está causando un gran impacto en toda la sociedad, particularmente en todos los negocios, la enseñanza y el mundo de las bibliotecas. La gente necesita nuevas destrezas para aprender y para enfrentarse en sus vidas a una información en constante expansión. Necesitan adquirir estas nuevas destrezas y aprender cómo obtener, evaluar y aplicar la información para solucionar problemas y resolver asuntos importantes en su trabajo y en su vida diaria.

Las bibliotecas han formado parte de una gran revolución durante más de una década y ahora deben replantearse todas sus funciones, servicios y estructura organizativa. El impacto del entorno de información electrónica y de la tecnología, en constante cambio, están forzando cada vez más a los bibliotecarios a llevar a cabo cambios sustanciales. Mientras que aquellos tienen que permanecer en una continua actitud de aprendizaje para mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y fuentes, deben replantearse cómo hacen su trabajo y cómo proporcionan sus servicios.

Tradicionalmente los bibliotecarios han prestado servicios de referencia y de información de acuerdo a ciertos cánones, y se ha esperado que los usuarios se atengan a esos términos. Ahora, sin embargo, los profesionales de la información deben comenzar a entender los deseos y necesidades cambiantes de sus requirentes en relación con la adquisición de conocimientos y el uso de información. Más y más gente tiene ahora acceso a los ordenadores en el trabajo, en la casa, en la escuela o en sus lugares de investigación. Están experimentando un acceso a la información y una distribución de ésta a través de Internet, y esperan de las bibliotecas la misma rapidez de resultados, es decir, la instantaneidad. Podrían, sin embargo, necesitar orientación, consejo e instrucciones para conseguir la información específica que necesitan y quieren, especialmente en relación con el manejo eficaz y crítico de la información.

Si bien hemos sabido de los problemas existentes en la recuperación de información jurídica, no hemos hallado en la bibliografía específica antecedentes de investigaciones concretas referidas a la relación con los usuarios de este tipo de bibliotecas, por lo que este trabajo pretende contribuir a dicho estudio y hacer aportes al respecto.

Es de destacar, el enriquecimiento que aporta a la labor del profesional de la información, realizar este tipo de trabajos, con los que se detectarán fortalezas y debilidades del sistema, muchas de las cuales se nos presentan

cotidianamente y deben ser tenidas en cuenta para la gestión de recuperación ágil y certera de la información jurídica.

Se espera que los resultados de esta investigación permitan conocer cuáles son las principales falencias que advierten los bibliotecarios, en relación con la recuperación de la información jurídica, y trabajar en la creación de procesos y herramientas que contribuyan a solucionar esos problemas.

De las distintas reuniones académicas a las que he asistido y de la bibliografía consultada, se desprende que la forma de encarar los problemas de recuperación de información y de satisfacción de las demandas de los usuarios se presenta compleja y debe ser analizada por los responsables de las bibliotecas, a fin de alcanzar un mejor nivel de respuesta.

Estado de la cuestión

El estudio de las bibliotecas judiciales, en general, es un campo que se encuentra todavía por explorar, si tenemos en cuenta la escasez de literatura profesional existente en español y en otros idiomas.

La experiencia cotidiana de quienes nos desempeñamos en las bibliotecas judiciales, nos muestra algunas deficiencias que limitan la accesibilidad a la información en estas instituciones.

Podría tomarse como antecedente orientativo del presente trabajo la publicación realizada en Información, cultura y sociedad en 2004 por Irene Münster, titulada “La crisis de las bibliotecas universitarias argentinas”. Esta

investigación se hizo en todas las bibliotecas universitarias del país, tanto privadas como estatales, llegando su autora a las siguientes conclusiones:

- Es muy difícil compartir recursos entre las distintas bibliotecas porque no existe un uso generalizado de estándares internacionales.
- No existe aún un catálogo centralizado a nivel nacional de obras, de publicaciones periódicas ni de monografías.
- Hay dificultades de comunicación entre los usuarios y los bibliotecarios respecto a los términos de búsqueda.

En otro estudio difundido en *Cataloging & Classification Quarterly* (2014), una de las revistas internacionales más prestigiosas (si no la más prestigiosa), se publicó un artículo en el que Lori J. Terrill se propone dilucidar cuáles son las fuentes más utilizadas por los bibliotecarios, según su propia percepción y sin basarse en estadísticas de uso. De hecho, las categorías que utiliza, por ejemplo para saber el nivel de uso de un determinado tipo de fuente, es simplemente que el bibliotecario diga si piensa que la usa “nada”, “poco”, “mucho”, etc.

El correcto funcionamiento de las bibliotecas judiciales es un factor crítico en el desempeño de las actividades propias de quienes cumplen un papel de trascendencia para el país: jueces, secretarios y demás agentes que desarrollan sus funciones dentro de la estructura organizativa del Poder

Judicial de la Nación y de los Tribunales Provinciales, deben poder acceder a todo el universo de la información jurídica para desempeñar cabalmente las funciones que se les han confiado.

MARCO CONCEPTUAL

Documentación jurídica:

La documentación jurídica puede definirse como “la generada en la creación, aplicación, difusión e investigación del Derecho, abarcando, 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 e informático”, tal como fue expresado por Juan Reviriego y Mateo Maciá en su “Manual de Documentación jurídica” (1998).

La irrupción de las nuevas tecnologías de la información es un hecho que amplió la capacidad de alcance del conocimiento en todos los ámbitos y aspectos de la sociedad. Así, Internet se ha convertido en una de las herramientas principales de la comunicación y fuente importantísima de información.

El uso generalizado de Internet ha posibilitado que la información jurídica sea más accesible y que este acceso sea inmediato. García Palomeque y Pérez Campos (2003) explican que el aumento de la accesibilidad a la documentación jurídica ha venido acompañado de un

aumento considerable del número de recursos disponibles para el tratamiento de la información.

Para estos autores, la fuente de información jurídica se estructura en cuatro grandes bloques: documentación parlamentaria, legislación, jurisprudencia y doctrina. Estos bloques responden a las tipologías tradicionales de documentación jurídica.

Conforme a lo expresado por los autores antedichos, dentro de la documentación jurídica encontramos:

- La documentación judicial, emanada de los órganos de la administración de justicia en el desarrollo de su actividad jurisdiccional (sentencias, resoluciones, etc.).
- La documentación parlamentaria, generada en la actividad de los poderes legislativos, tanto nacional cuanto provinciales (leyes, normas, proyectos, proposiciones, deliberaciones en las comisiones, etc.), que nos permite vislumbrar el espíritu y sentido de las leyes y normas.
- La documentación jurídica de los distintos poderes ejecutivos del país (decretos, resoluciones, reglamentos, etc.).
- La documentación de doctrina jurídica, formada por documentos de autor, como las monografías, manuales, artículos de revista, tesis y otros trabajos de investigación.

Tipos de documentación jurídica:

Podemos clasificarla en tres grandes grupos: Legislación, Jurisprudencia Y Doctrina, con total independencia del soporte en que se encuentren publicados.

Legislación:

Esta categoría incluye todo tipo de documento normativo así como su entorno de discusión y tratamiento parlamentario.

Eduardo Jiménez de Aréchaga (2002), sostiene que es el conjunto de las normas jurídicas dictadas por los órganos competentes del Estado. Es aquella fuente del derecho que consiste en la declaración y promulgación de normas jurídicas generales, sin relación con una controversia concreta, por parte de una autoridad pública competente para dictarlas. En este sentido amplio afirma: “la legislación comprende no sólo la ley ordinaria, sino también la ley constitucional y los reglamentos y ordenanzas de carácter general”.

Abarca

- Leyes.
- Decretos.
- Resoluciones.
- Disposiciones administrativas.
- Circulares del BCRA.

- Ordenanzas y normas aduaneras.
- Acordadas de la Corte Suprema.
- Normas de organismos internacionales.
- Convenios colectivos de trabajo, etc.

Jurisprudencia:

Comprende el conjunto de decisiones de los órganos que realizan la función jurisdiccional, emitidas en las causas sometidas a su resolución. Tal como lo expresara Véscovi (2001), en nuestro régimen jurídico la jurisprudencia no es fuente formal del derecho. La decisión de un juez en un caso no obliga para otro. Es decir que cuando nos encontramos frente a una interpretación judicial de una norma, ello no constituye una fuente de derecho, puesto que no es obligatoria, ni siquiera para el mismo juez que la ha dictado.

La jurisprudencia está formada por:

- Fallos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.
- Sentencias de los tribunales superiores provinciales.
- Dictámenes de las Cámaras de apelaciones tanto nacionales cuanto provinciales.
- Sentencias firmes de primera instancia, etc.

Doctrina:

Crego Castaño y Gallego Rubio (1991) han expresado que la doctrina jurídica es la opinión de los juristas sobre una materia concreta y constituye una fuerza de convicción para el juez, el legislador y el desarrollo del derecho consuetudinario; ya que la opinión y la crítica de los teóricos del Derecho, influye en la formación de la opinión de los que posteriormente, crearán normas nuevas o aplicarán las existentes.

Tal como expresara Mateo Maciá (1998), en esta categoría se agrupan documentos como las monografías, manuales, artículos de publicaciones periódicas y tesis de investigación, entre otros.

Siguiendo a José Manuel Lastra Lastra (2001) encontramos que la doctrina la constituyen los trabajos de “investigación, sistematización e interpretación que llevan a cabo los jurisconsultos en sus obras”. La doctrina, o sea la opinión de los entendidos en el Derecho, tiene importancia como fuente de conocimiento del derecho comparado, pues es el medio más útil para conocer y estudiar los regímenes jurídicos de los distintos países.

La doctrina está compuesta por:

- Artículos de publicaciones periódicas.
- Monografías.
- Tesis.
- Ponencias en Congresos y Conferencias.

- Comentarios a leyes y proyectos de leyes.
- Comentarios a jurisprudencia, etc.

LAS FUENTES DE INFORMACIÓN DEL DERECHO

Los autores García Palomeque y Pérez Campos (2003) describen los recursos que facilitan la localización de la información jurídica, considerando principalmente los accesos a través de Internet; al igual que las bases de datos en soporte informático y otros recursos como el papel.

Estos estudiosos caracterizan los diversos tipos de bases de datos según su contenido en:

- Bases de datos jurídicas: “conjuntos de documentos jurídicos básicos (legislación, jurisprudencia, interpelaciones parlamentarias y doctrina) almacenados en soportes magnéticos o de cualquier otro material, susceptibles de ser tratados, recuperados y transmitidos de forma total o parcial mediante procedimientos y medios informáticos que, con la aplicación de técnicas derivadas de la utilización de la informática jurídica, pretenden ser utilizados con una finalidad divulgativa pública y generalizada de su contenido”.
- Bases de datos legislativas: “son aquellas que recogen información obtenida de textos legislativos (normativa nacional,

local o regional, tratados internacionales, acuerdos de organismos internacionales)”.

- Bases de datos jurisprudenciales: “son aquellas que recogen autos o sentencias elaborados por los diferentes juzgados y tribunales”.
- Bases de datos parlamentarias: “son aquellas que incorporan información emanada de la actividad parlamentaria”.
- Bases de datos doctrinales: “Son aquellas que recogen, en forma bibliográfica o referencial, la doctrina jurídica elaborada en el país productor de la misma, incluyendo en ciertos casos la de los países de su entorno socioeconómico”.

Las bases de datos del derecho tienen como finalidad la difusión de todo lo que hace a la producción forense facilitando el acceso de los usuarios a datos fidedignos, que cubran el más amplio espectro posible y ofrezcan la mayor seguridad jurídica.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FORENSE

Es de gran importancia la preparación adecuada del personal encargado de la gestión de un volumen tan grande de información, como el que corresponde a los temas forenses, y su correcto tratamiento y actualización.

Dado que dicha información se encuentra en continua transformación, las bases de datos a las que acude el usuario deben tener garantizado que sus contenidos sean actualizados en forma sumamente dinámica. Esto se logra con las nuevas tecnologías informáticas que hace que la difusión sea mucho más rápida y segura, facilitándose la búsqueda de los datos requeridos, a pesar del enorme volumen de la información existente.

En el tratamiento de esta información tiene gran importancia la ciencia de la biblioteconomía considerada como conjunto integrado de conocimientos, técnicas y habilidades para la gestión de las bibliotecas y sus bases de datos, considerando también su interrelación con otras unidades de información dedicados a temas afines.

FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA

Definir la misión de la biblioteca significa formalmente describir el marco en el que opera la biblioteca. La definición de la misión deberá especificar el grupo principal de usuarios a los que se pretende servir y el tipo de servicios fundamentales que se quiere ofrecer.

Se considera la biblioteca como un servicio de información y sus funciones son fundamentalmente orientar y acompañar al usuario en la recuperación de la información documental que ella posee, publicar guías y boletines para difundirla, y dar asesoramiento y consultoría sobre la información y sus fuentes.

Las bibliotecas se diferencian de los archivos meramente administrativos o históricos, en que éstas no se limitan a acumular documentos editados sino que prestan un servicio de asesoramiento y consulta sobre los mismos, no solamente de aquellos que se encuentran depositados en sus anaqueles sino también los que puedan ser recuperados mediante el uso de recursos informáticos.

Lancaster (1979) afirma que: "La información es una cosa bastante intangible, no es posible verla, oírla o sentirla. Estamos informados acerca de una materia si nuestro estado de conocimiento de aquélla se transforma de alguna manera".

Rodríguez Reyes (1997) señala que la Información hoy en día tiene repercusiones directas en actividades económicas, educativas, sociales, culturales, científicas y políticas; tanto es así que la misma evolución de la humanidad tiene que ver, en buena medida, con la transmisión del conocimiento. Con la invención de la escritura el género humano se encontró con el medio idóneo de plasmar y transmitir la cultura; en su momento las tabletas de arcilla, los rollos de papiro, los códices, el libro y actualmente los audiovisuales, así como los medios magnéticos y ópticos son los instrumentos del hombre de hoy para comunicarse, para acercarse y para que ese conocimiento le trascienda y le permita conseguir esa "transformación del estado del conocimiento", tal como lo expresó Lancaster (1979). Todo ese

cúmulo de conocimiento plasmado en las distintas formas expresadas es lo que ha constituido históricamente el acervo de las bibliotecas.

Teniendo en cuenta que las bibliotecas que estamos tratando son especializadas en temas jurídicos, las mismas deberán producir guías dirigidas al conocimiento, fundamentalmente de los profesionales del derecho, como así también de todo personal del Poder Judicial de la Nación.

Según Gómez Hernández (1996) la biblioteca debe en concreto proporcionar:

- “Una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento jurídico, en relación a las necesidades que tiene sus usuarios”.
- “Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales, tanto en aportes impresos como electrónicos, de acceso local, en red o por teledocumentación, que puedan ser base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de acceso”.
- “Una colección documental especializada en las distintas ramas del derecho, disponible tanto para los magistrados como público interesado en general”.
- “Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios, que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando para un óptimo aprovechamiento de sus

recursos”.

- “Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales y orientación bibliográfica especializada”.

La doctora en bibliotecología Talavera Ibarra, especialista en búsqueda de información en Internet y bases de datos, nos hizo saber que por "el advenimiento de la tecnología de la información (TI), y su amplia difusión en diversas áreas de nuestro quehacer cotidiano, el trabajo bibliotecario, y especialmente el de referencia, ha sufrido diversos cambios. Tenemos por ejemplo, una cantidad enorme de CD-ROMs con información de diverso tipo, acceso a bases de datos en-línea, redes de información, Internet, entre otros, que han ocasionado que el trabajo de referencia se torne muy variado, pero a la vez difícil de ser proporcionado a cabalidad debido a esa explosión de información y de recursos. Podemos decir que aunque la misión sigue siendo la misma, los materiales, equipos, y usuarios son diferentes, por ello es importante para nuestro desarrollo profesional, el conocer los cambios que actualmente están ocurriendo en el trabajo de referencia en diversos países, y los retos que están enfrentando los profesionales de la información para proveer un eficiente servicio".

BIBLIOTECAS JUDICIALES

Definición:

Son aquellas que tienen una colección de libros publicaciones, documentos y recursos informáticos referidos a las ciencias del derecho y se encuentran dependiendo de los diversos Tribunales del Poder Judicial de la Nación. Tal como lo expresara Andrade (2004), “La biblioteca jurídica es una unidad de información que, a partir de un profundo análisis documental y una estrecha relación usuario - bibliotecario, brinda un nivel máximo de servicios en el área del Derecho y sus disciplinas relacionadas”.

Misión:

Las bibliotecas judiciales tienen como misión satisfacer las necesidades de información de letrados, Magistrados, Funcionarios, personal judicial y público en general, mediante la prestación de servicios dinámicos, eficientes y oportunos, contribuyendo, como órgano auxiliar, a la prestación de servicios de justicia. Es por ello que sus bases de datos deberán ser lo más exhaustivas posibles, representando en ellas la más amplia gama de información jurídica que pueda ser hallada, garantizando así el acceso a la información doctrinaria, legislativa y jurisprudencial necesaria para que sus usuarios se mantengan permanente actualizados en los avances y desarrollo de las ciencias jurídicas.

Funciones:

Las bibliotecas ya no sólo cuentan con materiales impresos, sino que el medio electrónico constituye hoy en día un extraordinario soporte para la transmisión de conocimientos, tecnológico, científicos, humanísticos, etc. Mediante las nuevas tecnologías, y de manera especial con Internet, se tiene acceso a información pero no al conocimiento. Es por ello que en las tres últimas décadas se ha intensificado el desarrollo de las tecnologías para el almacenamiento, procesamiento, búsqueda y recuperación de la información, este desarrollo tecnológico incide notoriamente en el proceso de organización de las unidades de información.

El entorno electrónico, en continua evolución, ha influido sin duda tanto en los servicios de referencia cuanto en la formación bibliográfica. La necesidad de profesionales a cargo de las bibliotecas públicas y especializadas está dada por el hecho de que los usuarios necesitan con frecuencia ayuda idónea y orientación, en razón de la superabundancia de publicaciones electrónicas. En los últimos años se ha demostrado que los bibliotecarios necesitan ofrecer a sus usuarios ayuda específica para la recuperación de la información requerida.

Los usuarios de las diversas bibliotecas necesitan ayuda experta y formación para navegar por la Web y por multitud de otros formatos de información electrónica. Los bibliotecarios son los profesionales expertos en el actualmente complejo entorno informacional, capacitados para atender las

necesidades de información de los lectores, investigadores, etc., con una variedad de fuentes cuidadosamente seleccionadas; en un entorno abierto, de acceso igualitario y sin costo alguno.

El procesamiento de la información, para su óptima recuperación y utilización, comprende competencias y habilidades profesionales que los bibliotecarios han sabido desarrollar y mantener a lo largo de los años.

De acuerdo con la Special Libraries Association, un profesional de la información hace un uso estratégico de ella para alcanzar la misión de su organización. No solo recopila y procesa información para su óptima recuperación y utilización, sino que gestiona además recursos y servicios que tienen una importancia decisiva para el desarrollo organizacional.

La Bibliotecología no ha sido una excepción. A principios de la década de 1990 Michel Bauwens (1993) publicó el "Cybrarians Manifesto" donde advertía que los bibliotecarios ejercen una profesión cuyo título está ligado a un edificio -biblioteca- y no a sus competencias o know how. Este manifiesto analizaba la necesidad de migrar hacia un nuevo modelo de servicios, orientado a las necesidades de los usuarios y a las posibilidades que aportan las tecnologías de la información. No deben ser los usuarios quienes se trasladen a la biblioteca, centros o unidades de información, sino la biblioteca quien llegue a las necesidades de los mismos.

Las bibliotecas ya no son vistas como depositarias de documentos, centradas en el procesamiento de la información a la espera de que alguien la

necesite, sino que han comenzado a operar como intermediarias y proveedoras de puntos de acceso a la información, en el momento en que ésta sea requerida (Bauwens, 1993).

Los profesionales de bibliotecas están estrechamente ligados a los principios de la democracia, facilitando la libertad de elección, el acceso a todo tipo de opiniones y pensamientos, y ofreciendo oportunidades de aprendizaje durante toda la vida.

Por todo lo antedicho concluimos que la función de la biblioteca judicial es:

- Prestar asistencia informativa de primera calidad con orientación esencial hacia el área del derecho y las ciencias sociales.
- Inventariar, catalogar y clasificar las obras y publicaciones de la bibliografía forense conforme a las normas en uso.
- Establecer intercambio de información y publicaciones con bibliotecas jurídicas y legislativas, organismos y dependencias gubernamentales, instituciones jurídicas nacionales, provinciales y extranjeras.
- Dictar normas que reglamenten el funcionamiento de la biblioteca.
- Encuadernar, reencuadernar y restaurar el material bibliográfico, velando por su calidad, y llevar adelante procedimientos para su más segura conservación.

- Elaborar publicaciones y boletines acerca de las novedades de la entidad, haciendo conocer adquisiciones y otras noticias referidas a la misma.

Recursos:

Se considera recursos de la biblioteca todo el material bibliográfico que se encuentra en ella, estos son:

- Tradicionales (en papel): Tratados, monografías, manuales, textos universitarios, obras de referencia, tesis, trabajos de investigación, repertorios y series, boletines oficiales, revistas, etc.
- Digitales y electrónicos: medios de almacenamiento óptico (CD ROM, DVD ROM, etc.), bases de datos electrónicos, Internet, catálogos, listas de distribución, grupos de intereses comunes, etc.

Servicios y productos:

Las bibliotecas ya no son vistas como depósitos de documentos, centradas en el procesamiento de información a la espera de que alguien la necesite, sino que han comenzado a operar como intermediarias y proveedoras de puntos de acceso a la información, en el momento en que sea requerida (Bauwens, 1993).

Con el advenimiento de las nuevas tecnologías informáticas, las bibliotecas hoy en día tienden a actuar como entes cooperativos, habiendo tomado gran importancia la colaboración interbibliotecaria producida por la utilización de las redes informáticas de interconexión entre las diversas entidades con objetivos comunes.

La ISO ha definido la red antedicha como el “Plan o procedimiento en el que unidades de bibliotecas trabajan juntas, compartiendo servicios y recursos de manera que dé como resultado mejores servicios a los usuarios”.

El concepto de la biblioteca como ente cooperativo ha sido desarrollado por José Antonio Merlo Vega (1999), quien destaca entre otros puntos, los siguientes:

- Mejora de los servicios. Existen servicios, como el préstamo interbibliotecario, que requieren una estructura coordinada para su correcta aplicación; además, la cooperación permite que los servicios que una biblioteca presta se amplíen y se ofrezcan a los usuarios de todas las bibliotecas con las que se trabaja en común. Junto a esto cabe decirse que instrumentos como los catálogos colectivos no serían posibles si no existiera la colaboración interbibliotecaria.
- Aumento de la calidad. La actividad cooperativa permite que se alcance un elevado nivel de calidad, ya que las distintas bibliotecas participantes aportarán sus críticas, conocimientos y experiencia en los distintos

trabajos realizados, eliminando los errores y aumentando, por consiguiente, la efectividad de los servicios, tarea y productos.

- Fortalecimiento de la imagen. Al pertenecer a una red o sistema cooperativo, las bibliotecas cobran importancia y hasta cierto punto puede decirse que “salen de sus edificios”. Esto ayudará a ser más respetadas por las instituciones de las que dependen y a que sus usuarios tengan un mejor concepto de las mismas.
- Ayuda profesional. Las bibliotecas tienen que tomar decisiones importantes para su funcionamiento. Al estar asociadas puede consultarse a las restantes bibliotecas o seguir la política común. Esto es de interés especialmente en todo lo relacionado con las nuevas tecnologías, ya que los equipos y productos son muy diversos y los conocimientos necesarios muy especializados. Pero no todo son ventajas en la cooperación bibliotecaria, ya que el trabajo en grupo obliga a seguir el mismo ritmo que los demás centros y a cumplir las normas establecidas, lo que muchas veces es difícil o imposible para algunas bibliotecas.

La biblioteca deberá ofrecer servicios destinados a satisfacer las demandas de información de sus usuarios, reales y potenciales. Entre ellos están:

- Referencia bibliográfica.

- Orientación al usuario en el uso de los espacios de la biblioteca y en la búsqueda en la base de datos.
- Consulta en sala de lectura.
- Préstamo.
- Remisión de obras a los despachos judiciales, a pedido de los magistrados.

Usuarios:

El usuario es la razón de ser y el fundamento de la biblioteca, este es el motivo por el cual debemos conocer quiénes son, cómo podemos segmentarlos, cuáles son sus necesidades de información, cuál es su actitud frente a la información y a las unidades de información, en definitiva conocer la comunidad a la que servimos. El principal objetivo de la biblioteca es satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, para lo cual debe focalizar las debilidades y fortalezas que presenta como institución frente a sus clientes.

Es el primer factor, dentro del orden de importancia, del proceso de la información científica, pues es en función del usuario, de sus necesidades e intereses que se debe caracterizar y dirigir toda la actividad del bibliotecario especializado, para lo cual hay que partir del conocimiento de sus necesidades, demandas, hábitos y conductas.

Las nuevas tecnologías han traído consigo un cambio en las relaciones de la información con los usuarios, que puede caracterizarse en dos

conceptos: interactividad e interconectividad, agregados a la velocidad de obtención de la misma.

De acuerdo a la opinión de Albuquerque Barrero (1998):

- Interactividad representa la posibilidad de acceso del usuario, en tiempo real, a diferentes fuentes de información, liberándolo de los diversos intermediarios ejecutores de estas funciones en tiempo lineal, mediante el paso al acceso online con lenguajes interactivos. También representa las múltiples formas de interacción entre el usuario y las estructuras de información contenidas en dichas fuentes.
- Interconectividad se refiere a la posibilidad del usuario de pasar de un espacio de información a otro, en el momento en que su propia voluntad se lo indique, convirtiéndose en su propio intermediario en la selección de la información. La interconectividad reposiciona la relación usuario-espacio-información.

Para obtener resultados positivos el bibliotecólogo debe poder adelantarse a los cambios de sus usuarios, y así la unidad de información se modificará al ritmo de las demandas. Es indispensable escuchar atentamente a quien se acerca a la entidad en busca de conocimiento. Los supuestos de la Biblioteca podrían confirmarse o alterarse radicalmente cuando obtenemos directamente de ellos información acerca de lo que valoran. Conociendo a los

usuarios, las metodologías de investigación de mercados, el cómo formarlos para que puedan utilizar y beneficiarse al máximo con los servicios que brinda la biblioteca, los usuarios podrán desarrollar habilidades con el fin de incrementar la calidad de los Servicios Bibliotecológicos.

Los usuarios de las bibliotecas judiciales pueden ser:

- Pertenecientes al Poder Judicial de la Nación.
- Abogados y profesionales del derecho.
- Estudiantes universitarios.
- Público en general.

BIBLIOTECARIO JURÍDICO

El profesional de la información se define por el rol de mediador entre los creadores de información, los proveedores de información, los usuarios de información y las tecnologías de información.

Más allá de meros conocimientos técnicos, el trabajador del conocimiento está críticamente involucrado en el acto analítico y simbólico del procesamiento de la información y debe ser capaz de desarrollar nuevos servicios y productos, así como transmitir su conocimiento basado en la experiencia al resto de trabajadores.

Las competencias del profesional de la información han aumentado en complejidad con el pasar del tiempo. Por esta razón, organizaciones profesionales como la Special Libraries Association (2003) han establecido los

lineamientos en las competencias de este profesional. Evidencia de esto es el documento conocido como Competencias del Profesional de la Información del Siglo XXI (2003).

Requisitos:

En un artículo de la Revista de la Asociación Civil de Bibliotecarios Jurídico (ACBJ) N° 9 del año 2016, El Dr. Efrén Chávez explica la complejidad del manejo de información jurídica y la gran diversidad de problemas semánticos y conceptuales al que se enfrenta el personal académico en su labor de catalogación. Para superar esta complejidad, destacó la función altamente especializada del personal, lo cual tiene que complementarse con una permanente capacitación técnica bibliotecaria.

La Dra. Diana E. González Ortega sostuvo la necesidad de una gestión flexible que permita una cooperación para compartir la información, y la importancia de que el bibliotecario tenga una capacitación constante no sólo en cuestiones técnicas sino también jurídicas que le permitan dar mejor servicio a los usuarios de la biblioteca.

Por lo tanto sus requisitos son:

- Ser profesional bibliotecario, dado que esa formación es muy importante para la correcta catalogación del material de la biblioteca, para su posterior recuperación.

- Tener formación específica para la organización y el tratamiento de la información forense.
- Conocimiento del sistema judicial.
- Habilidad para conseguir la información requerida y recuperarla.
- Capacidad para preparar bases de datos y mantener actualizada la información jurídica.
- Ofrecer un servicio de calidad y con muy buena disposición, acorde a las necesidades de los usuarios.

Competencias del bibliotecario jurídico:

Para Leonardo S. Penco (2016) las bibliotecas jurídicas están inmersas en un medio cambiante. Este cambio viene dado directamente por el nuevo modelo de sociedad actualmente caracterizada por la capacidad de sus miembros para obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que prefieran, ayudados por el desarrollo de las nuevas tecnologías. Esta es la llamada "Sociedad de la información" en la que, además del acceso a productos fabricados y a servicios prestados por otros, cada persona u organización puede acceder a la información generada por los demás. Ante esta situación, la biblioteca jurídica debe adaptarse para poder ser un participante activo en este nuevo marco y así promover su papel en el ámbito institucional. La formación de usuarios se está viendo afectada también por estos cambios que no se centran sólo en enseñar a usar

herramientas, sino que amplía su campo de acción formando al usuario en localizar, acceder, evaluar y usar la información de forma autónoma.

La OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico), señala que “competencia es la capacidad para responder a las demandas y llevar a cabo tareas de forma adecuada. Cada competencia se construye a través de la combinación de habilidades cognitivas y prácticas, conocimientos (incluyendo el conocimiento tácito), motivación, valores, actitudes, emociones, y otros componentes sociales y conductuales”. Podemos deducir, que las competencias genéricas identifican los elementos compartidos y comunes a cualquier titulación. Frente a una sociedad cambiante, donde las demandas tienden a hallarse en constante reformulación, debe ser dinámico y perfectible.

Las competencias básicas comprenden los elementos comunes y compartidos por cualquier titulación, como por ejemplo, capacidad de aprender, de tomar decisiones, de diseñar proyectos, esenciales en una sociedad cambiante y con demandas novedosas emergentes en forma permanente.

Las más importantes son:

- Demostrar un fuerte compromiso con la excelencia de los servicios al usuario.
- Reconocer la diversidad de usuarios en la comunidad, especialmente en cuanto a los funcionarios judiciales, y sus necesidades.

- Demostrar conocimiento del sistema legal y de la labor judicial.
- Entender el contexto socio-económico-político en que el sistema legal se desenvuelve.
- Compartir conocimientos y habilidades con colegas y usuarios.
- Disponer de aptitudes de comunicación y ser capaz de promover la biblioteca.
- Mantener comunicación efectiva con editores y con la industria gráfica para acrecentar y actualizar los fondos bibliográficos de la institución.
- Buscar activamente su desarrollo personal y profesional, a través de la formación permanente, congresos, encuentros, etc.

Las competencias especializadas son aquellas referidas a los conocimientos y destrezas relacionados con cada área de estudio. Las destrezas son los métodos y técnicas apropiados que pertenecen a las áreas de cada disciplina, como por ejemplo indización, catalogación, referencia y bibliografía, etc. El término competencia incluye conocimientos, comprensión y habilidades que se espera que el profesional domine y comprenda.

Las más importantes son:

- Proveer y personalizar servicios de referencia sobre cuestiones jurídicas y también en tópicos no jurídicos relevantes.

- Auxiliar al usuario en sus investigaciones, utilizando tanto recursos impresos como electrónicos existentes no sólo en la biblioteca sino en otros acervos a los que se pueda acceder.
- Tener conocimientos y habilidades como para agregar contenido a la variedad de recursos para mejorar y facilitar el acceso del usuario a la información requerida (palabras claves, vínculos de Internet, etc.).

Si bien no podemos afirmar que existe uniformidad en cuanto al concepto de competencias, sin lugar a dudas existe un gran consenso en relación a agruparlas en las “genéricas” y en la “específicas”. En donde cada grupo alude a las competencias comunes que deben tener los profesionales que operan en el campo de determinadas disciplinas afines o complementarias; y las concretas y particulares que deben estar presentes en la formación profesional de un campo disciplinar.

TIPO DE ESTUDIO Y TÉCNICAS EMPLEADAS

Una investigación se puede clasificar de diversas maneras. Enfoques positivistas promueven la investigación empírica (basado en la experiencia y en la observación de los hechos, experimental) con un alto grado de objetividad suponiendo que si alguna cosa existe, existe en alguna cantidad y si existe en alguna cantidad se puede medir. Esto da lugar al desarrollo de investigaciones conocidas como cuantitativas, las cuales se apoyan en las

pruebas estadísticas tradicionales. Pero especialmente en el ámbito de las ciencias sociales se observan fenómenos complejos y que no pueden ser alcanzados ser observados a menos que se realicen esfuerzos holísticos (holístico indica que un sistema y sus propiedades se analizan como un todo, de una manera global e integrada) con alto grado de subjetividad y orientados hacia las cualidades más que a la cantidad. Así se originan diversas metodologías para la recolección y análisis de datos con los cuales se realiza la investigación conocida con el nombre de Cualitativa.

Los metodólogos que son quienes dominan el arte de planificar, proyectar y diseñar una investigación científica, han dividido a los tipos de estudios en cuatro grupos:

- Exploratorios: Este tipo de estudio se realiza cuando el objeto de estudio a examinar ha sido poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando nos hemos encontrado con guías de investigaciones previas vagamente relacionadas con nuestro problema.
- Descriptivos: Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de los fenómenos que hemos acotado en nuestro planteo. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Estos estudios miden de manera más bien independiente los conceptos o variables acotados. Pero, hay que tener en cuenta

que su objetivo no es establecer la relación entre éstos. Su propósito se centra en medir con la mayor precisión posible.

- **Correlaciones:** Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más concepto o variables. Este proceso se hace para corroborar si los conceptos o variables están o no relacionados en los mismos parámetros después de analizar la correlación. La utilidad de estos estudios es saber cómo se puede comparar un concepto o variable conociendo el comportamiento de la otra u otras variables relacionadas.
- **Explicativos** Estos estudios van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más.

El presente estudio es una investigación de tipo descriptivo, no experimental, con un enfoque cuantitativo, de los llamados también “investigaciones diagnósticas”. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores, que se han podido conocer a través de la encuesta realizada.

Teniendo en cuenta lo expuesto por Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Sabemos que el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas involucradas. Su meta no se limita solamente a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las variables en análisis.

En el desarrollo de este estudio se recolectaron datos, se expusieron y se resumió la información de manera cuidadosa y luego se analizaron minuciosamente los resultados, buscando extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento de la percepción que tienen los bibliotecarios que se desempeñan en bibliotecas judiciales, respecto del acceso a los diferentes tipos de información forense que solicitan sus usuarios y a sus requerimientos específicos.

La metodología utilizada fue la investigación documental y de campo, con recolección de información, tal como se lo ha formulado en los objetivos específicos; registros gráficos como forma de visualizar la información, empleando la observación y exploración a través de una encuesta en el ámbito del Poder Judicial de la Nación y, con ello, expresar en las conclusiones las

necesidades de los gestores de la información en cuestión y los requerimientos básicos de las instituciones encuestadas. Todo ello como una forma de exteriorización plena de los requerimientos de estas bibliotecas tan especializadas.

UNIVERSO Y MUESTRA

Roberto Hernández Sampieri (2010), sostiene que la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Comenzamos a desarrollar este tema aclarando que existen autores que señalan el término universo como población; en cambio otros determinan al universo como todo elemento de una determinada área para investigaciones físicas, dicho de otro modo para aquellas investigaciones abióticas y elementos inanimados. Por ejemplo: agua, arena luz, fuego etc., mientras otros designan netamente la población a investigaciones sociales y naturales dirigidas a estudios con seres vivos tales como: personas animales, plantas etcétera.

Carrasco Díaz (2009) señala que universo es el conjunto de elementos –personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otras- finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las

variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación.

En tal sentido definimos al universo como un conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas. Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionara un subconjunto al cual se denomina muestra.

Se tomó como universo de la presente investigación las diferentes bibliotecas del Poder Judicial de la Nación, a saber:

1. Biblioteca Central de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, “Dr. Roberto Repetto”.
2. Biblioteca de la Cámara Nacional de Casación Penal, CABA.
3. Biblioteca de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo, CABA.
4. Biblioteca de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, CABA.
5. Biblioteca de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, CABA.
6. Biblioteca de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, CABA.
7. Biblioteca de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, CABA.
8. Biblioteca de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional, CABA.

9. Biblioteca de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional Federal, CABA.
10. Biblioteca de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Penal Económico, CABA.
11. Biblioteca de la Cámara Federal de la Seguridad Social, “Dr. Roberto Wassner”, CABA.
12. Biblioteca de la Cámara Federal de Apelaciones de Bahía Blanca, Buenos Aires.
13. Biblioteca de la Cámara Federal de Comodoro Rivadavia, Chubut.
14. Biblioteca de la Cámara Federal de Córdoba, “Dr. Cornelio Moyano Gacitúa”.
15. Biblioteca de la Cámara Federal de Corrientes.
16. Biblioteca de la Cámara Federal de Apelaciones de General Roca, Río Negro.
17. Biblioteca de la Cámara Federal de La Plata, Buenos Aires.
18. Biblioteca de la Cámara Federal de Mar del Plata, Buenos Aires.
19. Biblioteca de la Cámara Federal de Mendoza, “Dr. Jorge Vera Vallejos”.
20. Biblioteca de la Cámara Federal de Apelaciones de Paraná, Entre Ríos.
21. Biblioteca de la Cámara Federal de Posadas, Misiones, “Dr. Marcial P. Toledo”.

22. Biblioteca de la Cámara Federal de Rosario, Santa Fe.
23. Biblioteca de la Cámara Federal de Resistencia, Chaco.
24. Biblioteca de la Cámara Federal de Salta.
25. Biblioteca de la Cámara Federal de Apelaciones de San Martín, Buenos Aires.
26. Biblioteca de la Cámara Federal de Tucumán.

Mapa de localización de bibliotecas



Para la encuesta se contactaron las veintiséis bibliotecas antedichas, de las cuales solamente participaron respondiendo el formulario enviado veintiuna instituciones, las que han sido identificadas en el Anexo 2.

PROCEDIMIENTO Y TÉCNICA

Los procedimientos son los componente del método que se adecúan a las condiciones específicas en que se va a desarrollar el método, o sea, es el modo de ejecutar las operaciones.

La técnica es una operación del método que se relaciona con el medio y que se usa en la investigación para recolectar, procesar y analizar la información sobre el objeto de estudio.

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.

Según Stanton, Etzel y Walker (2007), una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente.

Para Richard L. Sandhusen (2002), las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.

Según Naresh K. Malhotra (2008), las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado

que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Para Trespalacios Gutiérrez, Vázquez Casielles y Bello Acebrón (2005), las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

En síntesis, y teniendo en cuenta las anteriores definiciones, se puede deducir que la encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

Completando estas definiciones podemos agregar la del Diccionario de Marketing de Cultural S. A. define el término encuestación como el método de recogida de información cuantitativa que consiste en interrogar a los miembros de una muestra, sobre la base de un cuestionario perfectamente estructurado.

En la presente investigación la técnica utilizada es la encuesta, redactada conforme a los fines específicos de este trabajo. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de diez preguntas, tanto abiertas como cerradas, diseñado ad-hoc para la presente investigación. El

cuestionario fue confeccionado utilizando el programa abierto Google docs, en formato “formulario”.

Los bibliotecarios fueron contactados en forma individual, mediante un correo electrónico, para informarles respecto de la investigación que se pretendía realizar y solicitar su participación. A tales efectos, se les pidió autorización para enviarles un enlace, a fin de que los encargados de las instituciones integrantes del Poder Judicial de la Nación pudieran responder a la encuesta que se les proponía. Una vez cumplido el plazo establecido para la recolección de los datos, aquellos requeridos que no enviaron las respuestas a la encuesta, fueron nuevamente contactados telefónicamente a fin de solicitarles que hicieran llegar los datos necesarios. Así se logró contar con veintiuna (21) encuestas respondidas, de las veintiséis (26) enviadas, las que conforman la totalidad de la muestra, lo que evidencia un buen grado de certeza para arribar a algunas conclusiones (ver Anexo 2).

Los datos obtenidos han sido analizados, principalmente, mediante el uso del ya mencionado programa Google docs, habiéndose agregado a estas estadísticas un análisis relacional de los datos, realizado de forma manual a partir de la observación de cada una de las encuestas, entendidas en sí mismas como un todo, relacionando las diferentes variables que la conforman. En base al análisis realizado, se agregaron las estadísticas correspondientes y se confeccionaron los gráficos respectivos mediante una planilla de cálculo (Excel), a fin de poder visualizar mejor los datos que fueron proporcionados

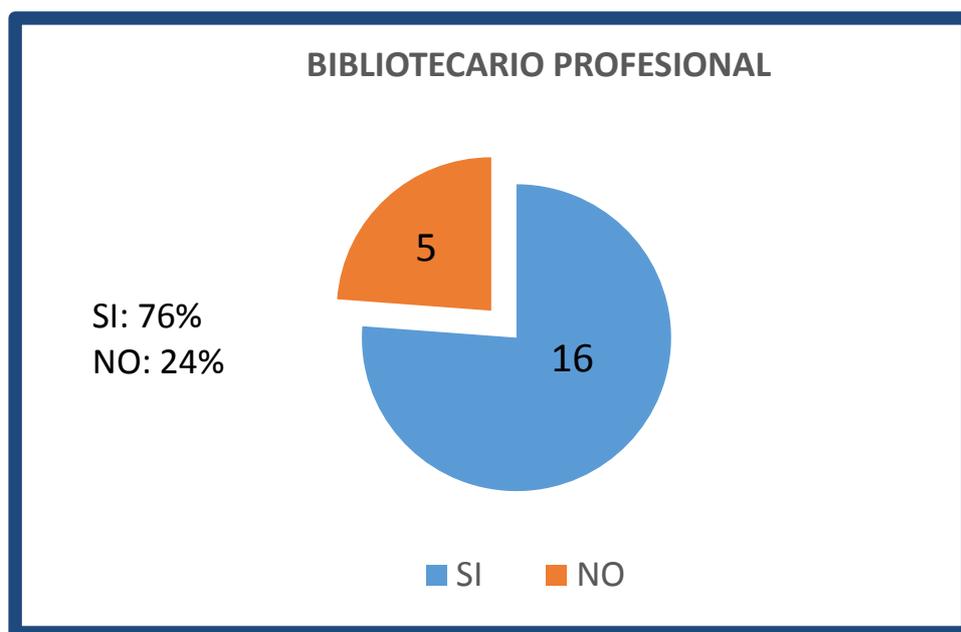
por las bibliotecas en cuestión. Para el análisis estadístico de las diferentes variables se tomó como población total solamente las veintiuna respuestas obtenidas.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA Y ANÁLISIS DE DATOS

Este trabajo se basó en el estudio de las respuestas aportadas por los encargados de las bibliotecas antedichas a una encuesta de diez preguntas que se detallarán seguidamente, tal como fueron formuladas, y que serán analizadas a continuación.

Tal como hemos adelantado, se obtuvo veintiuna (21) respuestas de las veintiséis (26) bibliotecas consultadas.

En primer lugar, surge de los datos registrados en el sondeo uno que llama nuestra atención: solamente el 76% de las personas a cargo de las bibliotecas del Poder Judicial de la Nación son bibliotecarios profesionales. Lo cual aparece como una importante falencia en la organización de estas instituciones y de los modernos requerimientos que éstas tienen, atento tanto a los sistemas de catalogación cuanto a la recuperación de una información tan específica como la requerida por sus usuarios.



A continuación se analizan las diez preguntas formuladas, con sus variantes:

Pregunta N° 1: *La biblioteca, ¿cuenta con estadísticas que permitan conocer la cantidad de consultas mensuales recibidas? por cualquier medio por los que se reciban consultas: presenciales, a distancia, telefónicas o por mail. Marque la respuesta correspondiente y responda las preguntas siguientes en consecuencia.* (21 respuestas).

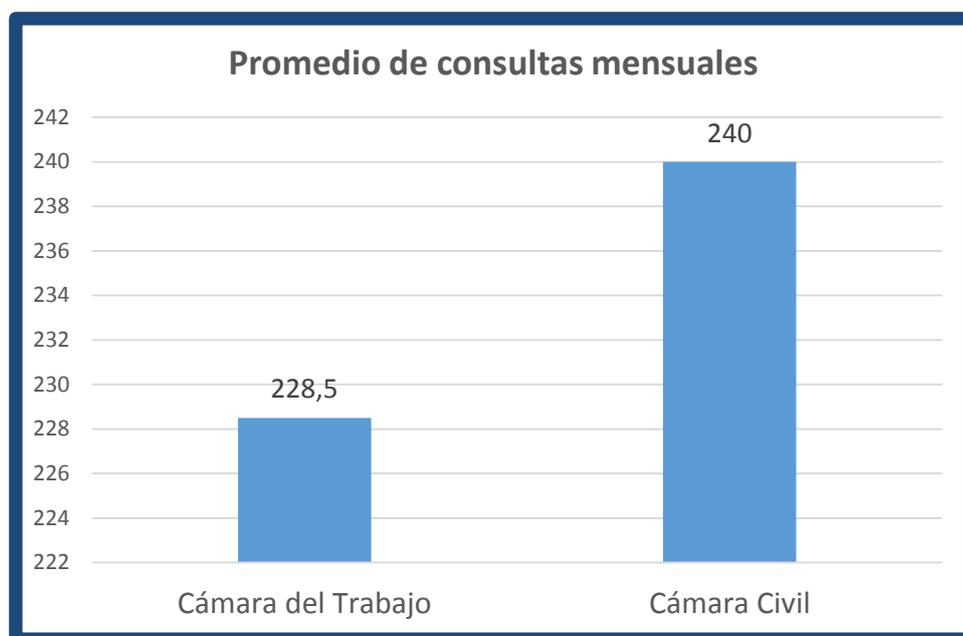
De las veintiuna (21) respuestas obtenidas se desprende que el 86% de las bibliotecas en cuestión **no poseen** estadísticas que permitan conocer la cantidad real de consultas mensuales recibidas, en cualquiera de sus modalidades: presencial, a distancia, telefónicas o por correo electrónico. Esto, por supuesto, dificulta mucho el efectivo conocimiento del movimiento de la biblioteca y de sus reales requerimientos, tanto con respecto a sus fondos bibliográficos, cuanto al desempeño de su personal en la recuperación de la información que requieren los usuarios de la misma.



1.1: Si a la pregunta anterior su respuesta es SI: ¿Cuál es el promedio de consultas recibidas mensualmente? (3 respuestas).

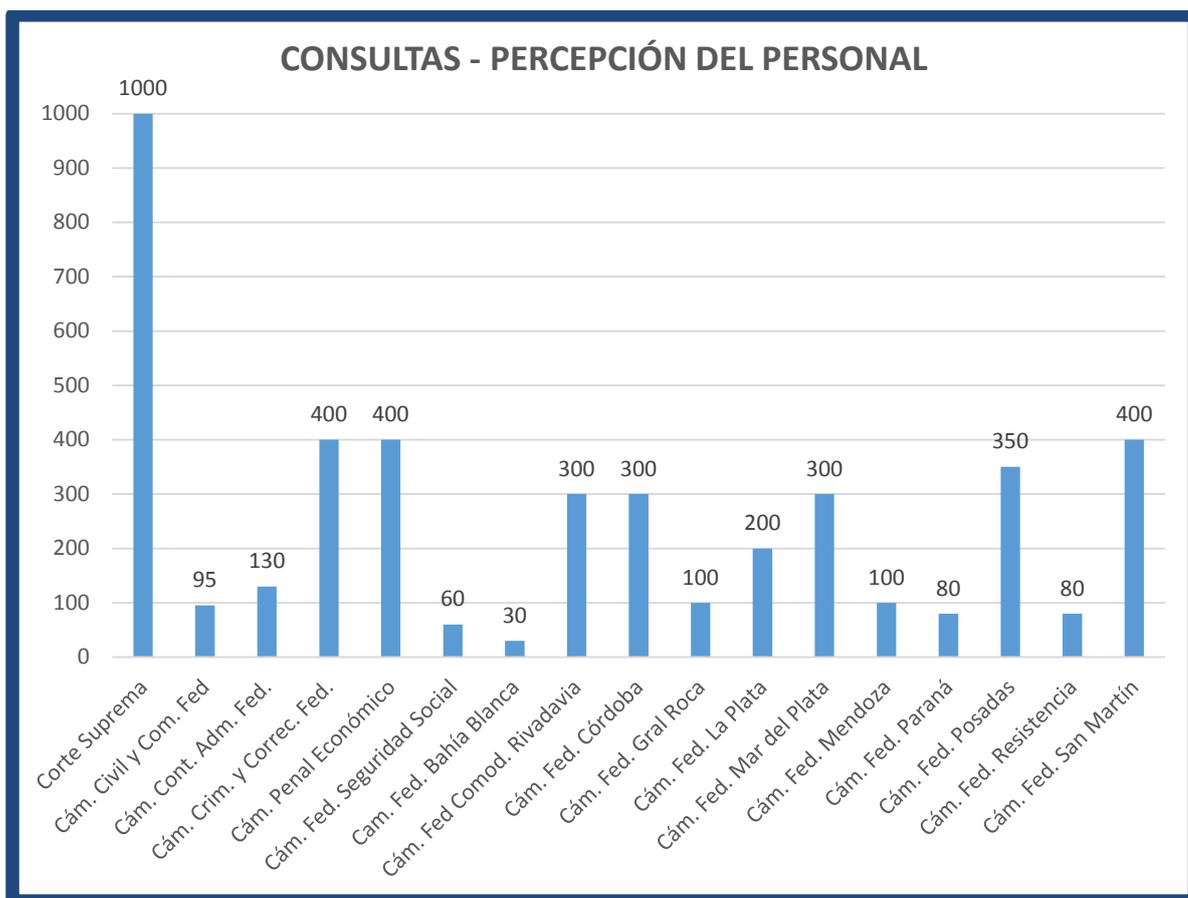
A tenor de la muy escasa información recolectada, dado que de las veintiuna bibliotecas encuestadas respondieron afirmativamente tan sólo tres, dando cifras reales únicamente dos; el promedio de consultas recibidas mensualmente en esas instituciones oscila en 234,25. Déjase constancia de

que una de las bibliotecas que respondió afirmativamente, manifestó que el promedio es “variable, de acuerdo al flujo de consultas internas del Tribunal”, sin aportar datos concretos.



1.2: Si su respuesta es NO: En función de su percepción, ¿aproximadamente qué cantidad de consultas se reciben mensualmente en su biblioteca? (18 respuestas).

Las dieciocho (18) instituciones que manifestaron no llevar estadísticas realizaron una estimación de las consultas recibidas, las que se encuentran en el siguiente gráfico, con excepción de la Biblioteca de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo que sin dar cifras, manifestó que según su apreciación, era “similar al promedio real”.

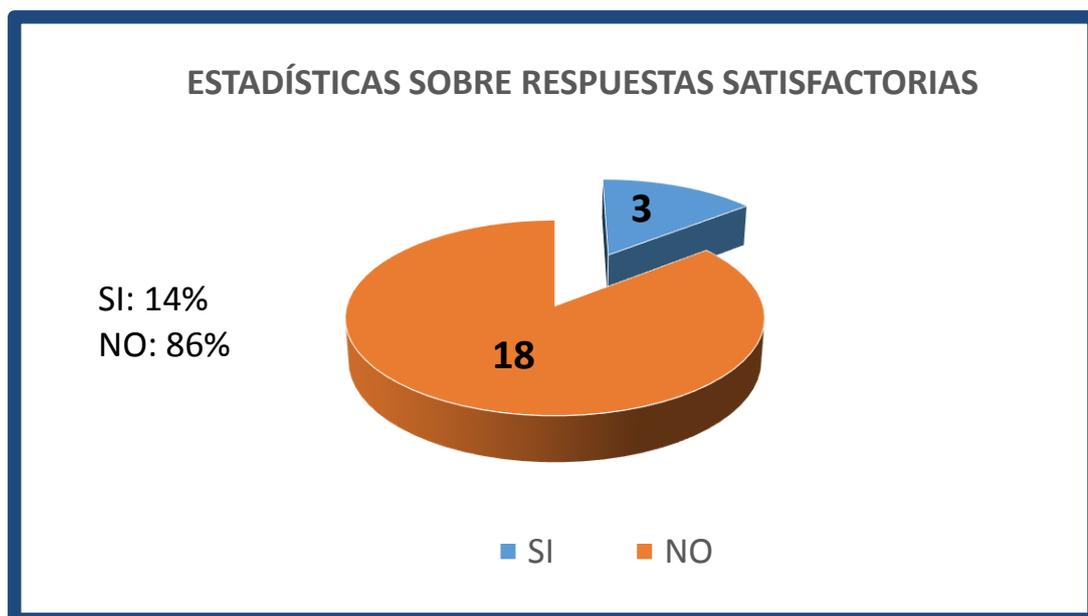


Pregunta N° 2: La biblioteca, ¿cuenta con estadísticas que permitan conocer la cantidad de consultas mensuales respondidas satisfactoriamente (respuestas satisfactorias: aquellas en las que se pudo encontrar la/s fuente/s de información necesaria/s para satisfacer la necesidad de información)? marque la respuesta correspondiente y responda las preguntas siguientes en consecuencia. (21 respuestas).

Respondieron a esta consulta las veintiuna bibliotecas encuestadas, haciéndolo sólo tres en forma afirmativa, correspondiendo por lo tanto un 86%

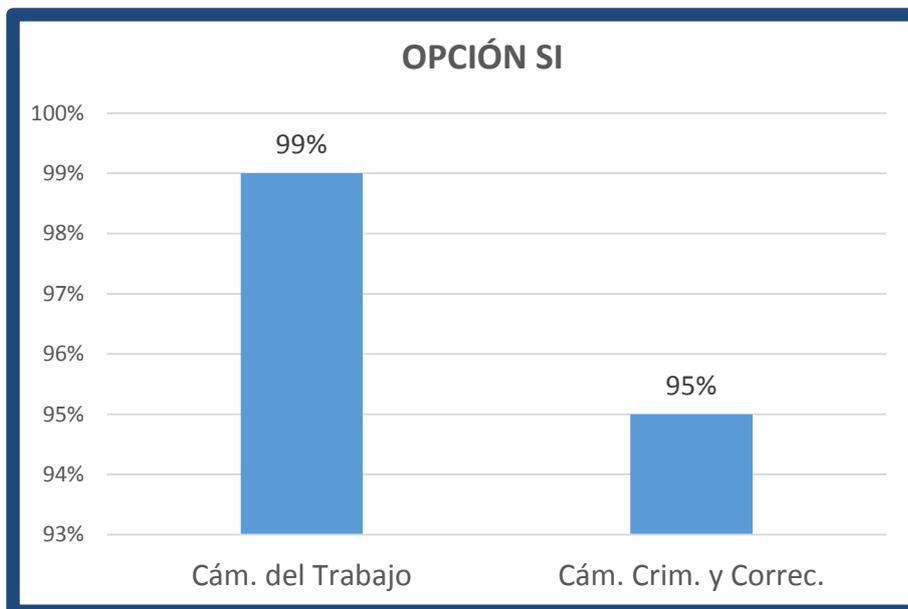
a aquellas que no llevan estadística alguna y un 14% a las que manifiestan llevarlas.

Aunque el dato es complejo de interpretar, a la luz de las respuestas anteriores, de las que surge que, en general, no se llevan estadísticas de las consultas formuladas.



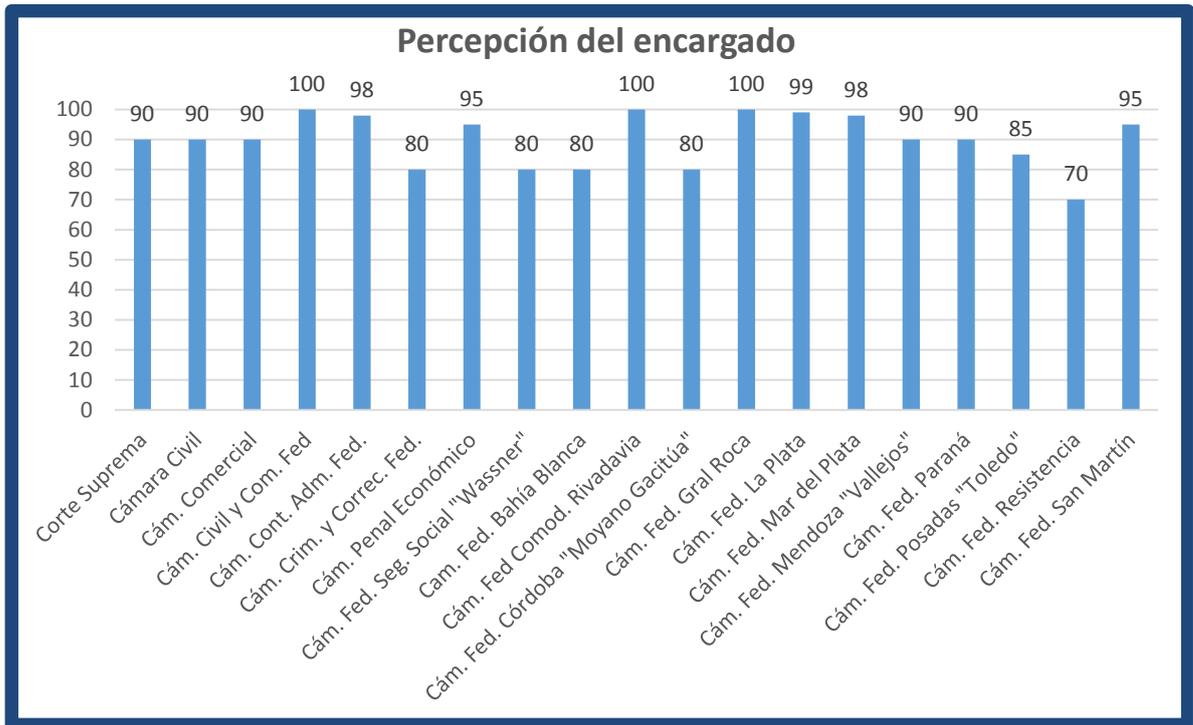
2.1: Si a la respuesta anterior su respuesta es SI: ¿Cuál es el porcentaje de consultas mensuales respondidas satisfactoriamente? (3 respuestas).

De las tres bibliotecas que manifestaron llevar estadísticas, sólo dos de ellas indicaron los porcentajes reales requeridos, tal como se muestra en el cuadro adjunto, no habiéndose pronunciado el resto de las encuestadas.



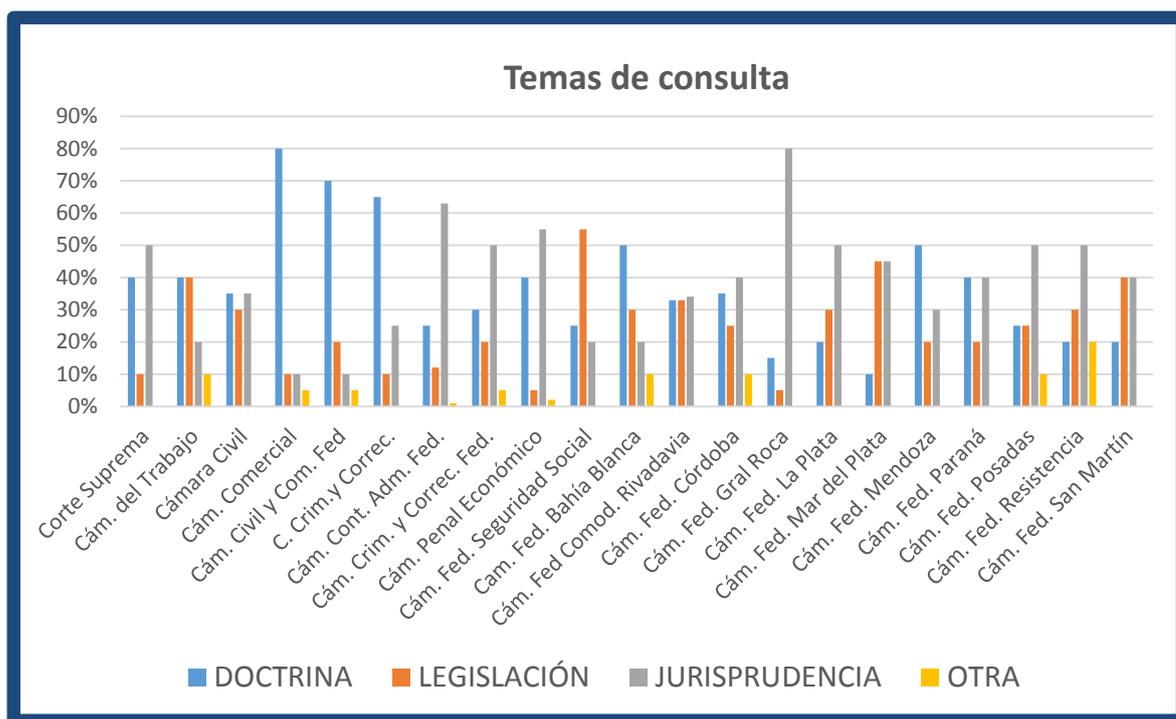
2.2: Si su respuesta es NO: En función de su percepción, ¿aproximadamente qué cantidad de consultas mensualmente se responden satisfactoriamente? (19 respuestas).

El 86% de las bibliotecas entrevistadas, como ya se ha expresado, no poseen las estadísticas en cuestión y la percepción es en esos casos que, en promedio, el 90% de las consultas son respondidas satisfactoriamente, según lo expresado por los responsables apelando tan sólo a su memoria y experiencia. Todo ello se encuentra consignado en el siguiente gráfico:



Pregunta N° 3: Indique, en función de su percepción, qué porcentaje de las consultas hacen referencia a cuestiones doctrinarias, qué porcentaje a cuestiones normativas (legislación, normas, resoluciones, etc.); y qué porcentaje a cuestiones jurisprudenciales. (21 respuestas).

De acuerdo con las respuestas obtenidas, alrededor de un 35,26% del total de las consultas efectuadas están dirigidas a cuestiones doctrinarias, un 23,64% están referidas a temas de legislación, se hallan vinculadas con jurisprudencia un 37,51% y el 3,59% restante conforma un conjunto de consultas que pueden ser agrupadas en temas diversos, representados en la opción "otra" de la encuesta.



3.1: Si respondió “otra” describa brevemente cuáles. (10 respuestas).

De las respuestas referidas surge que dentro del rubro “otra” se encuentran diversos temas de interés como los siguientes, sin que esto sea excluyente: Estadísticas, informes de organismos internacionales, documentos internos de distintas entidades, cuestiones financieras y cambiarias, contactos personales dentro de instituciones, organismos, etc. Asimismo, temas muy puntuales sobre los que, por ser relativamente nuevos, no se encuentra bibliografía pero sí puede haber artículos de opinión; consulta sobre autoridades y direcciones postales de otros Tribunales, búsqueda de información de superintendencia, antecedentes y debates parlamentarios, consultas referidas a páginas de información jurídica por internet, Información

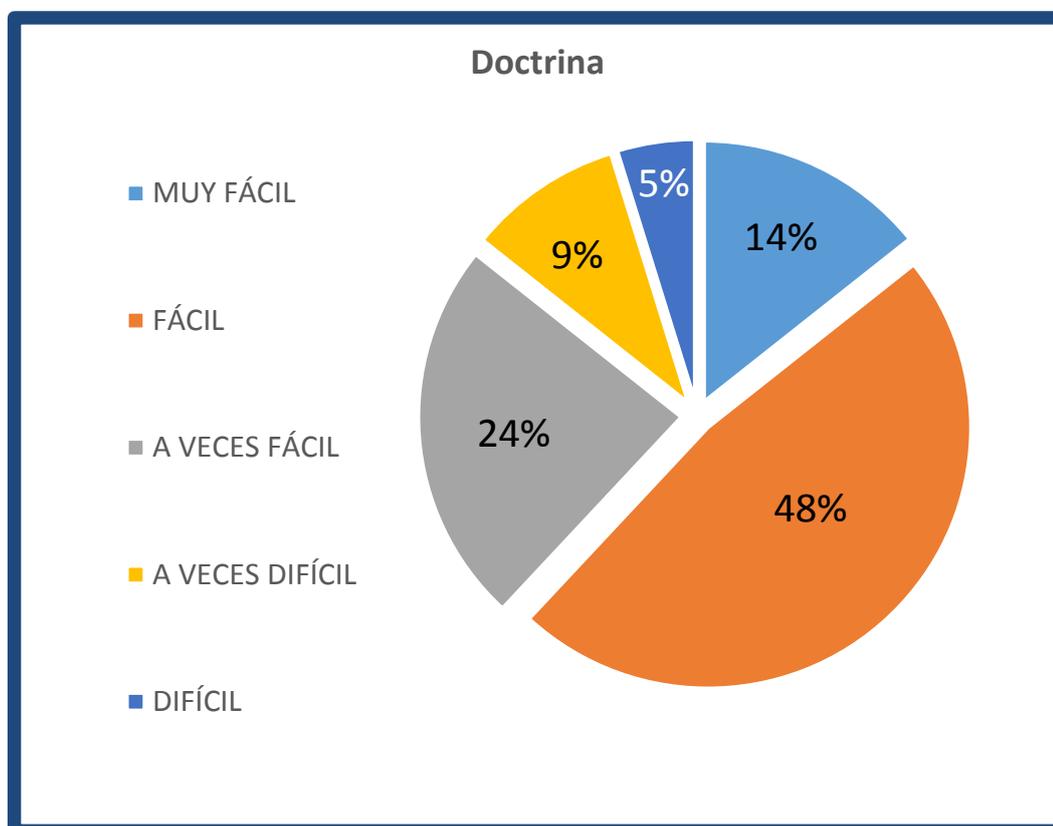
técnica sobre temas económicos, búsquedas de tipo periodístico, cultural, demográfico, etc., compilaciones, reseñas temáticas sobre legislación, etc.

Pregunta N° 4. Indique, en función de la escala propuesta, el nivel de dificultad que usted percibe en el acceso a la información para cada una de las categorías mencionadas en la pregunta 3. (Escala: 1-Se accede muy fácilmente a este tipo de información. 2-Se accede fácilmente a este tipo de información. 3-En ocasiones es fácil acceder a este tipo de información. 4 en ocasiones es difícil acceder a este tipo de información. 5 es difícil acceder a este tipo de información. 6 es muy difícil acceder a este tipo de información. (21 respuestas).

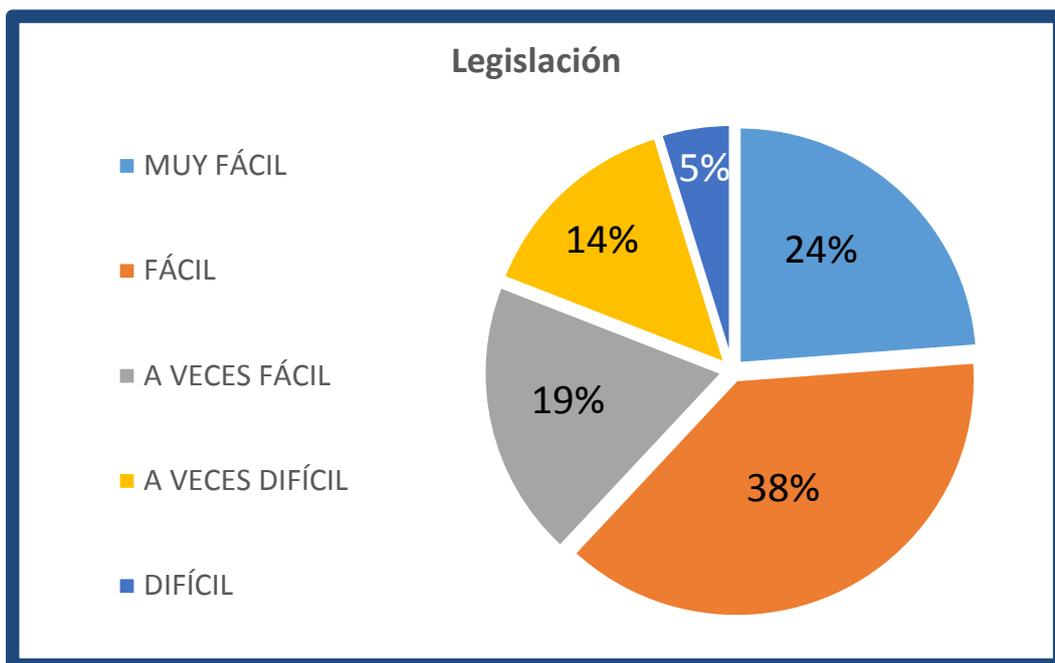
No hubo entre las encuestadas respuestas que indicaran que el acceso a ninguna de las categorías antedichas de información haya sido “muy difícil”.

Con respecto a los niveles de dificultad en materia de recuperación de la información requerida en cuanto a temas de doctrina, se evidencia que en un 86% de los casos se accede con un grado aceptable de facilidad, considerando en esa proporción la sumatoria de los porcentajes correspondientes a los ítems “muy fácil”, “fácil” y “a veces fácil”.

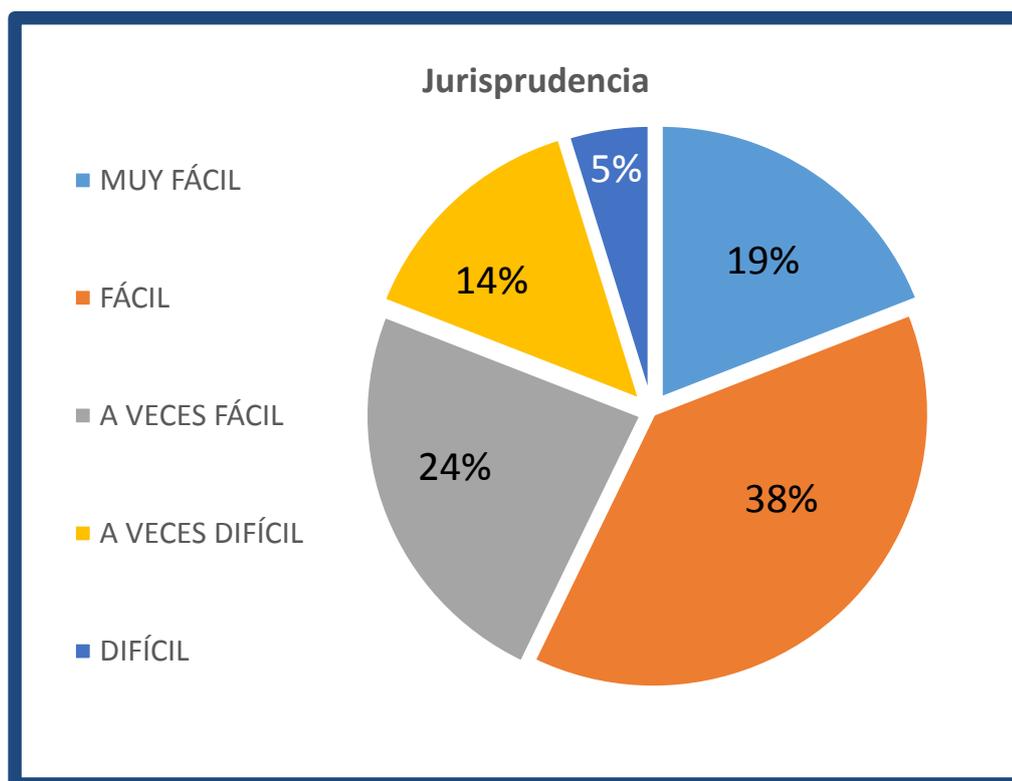
Un 14% de los encuestados manifestó que se accede con cierta dificultad a esa información.



Respecto de las consultas sobre legislación, un 81% de los encargados de las bibliotecas respondieron que es fácil recuperar esa información, manifestando un 19% que se les presentan algunas dificultades para obtener las respuestas requeridas.



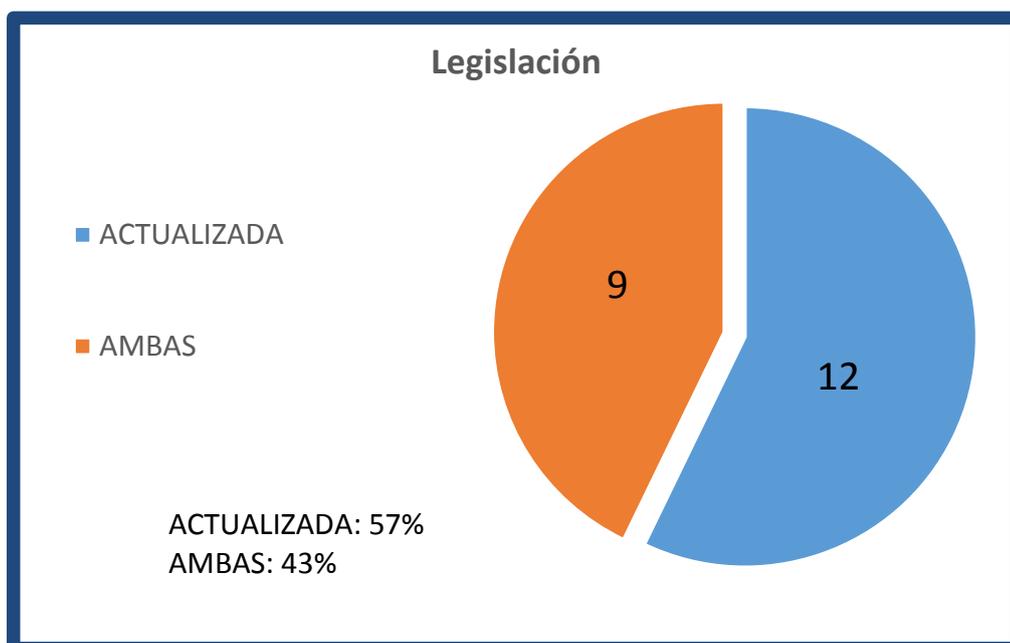
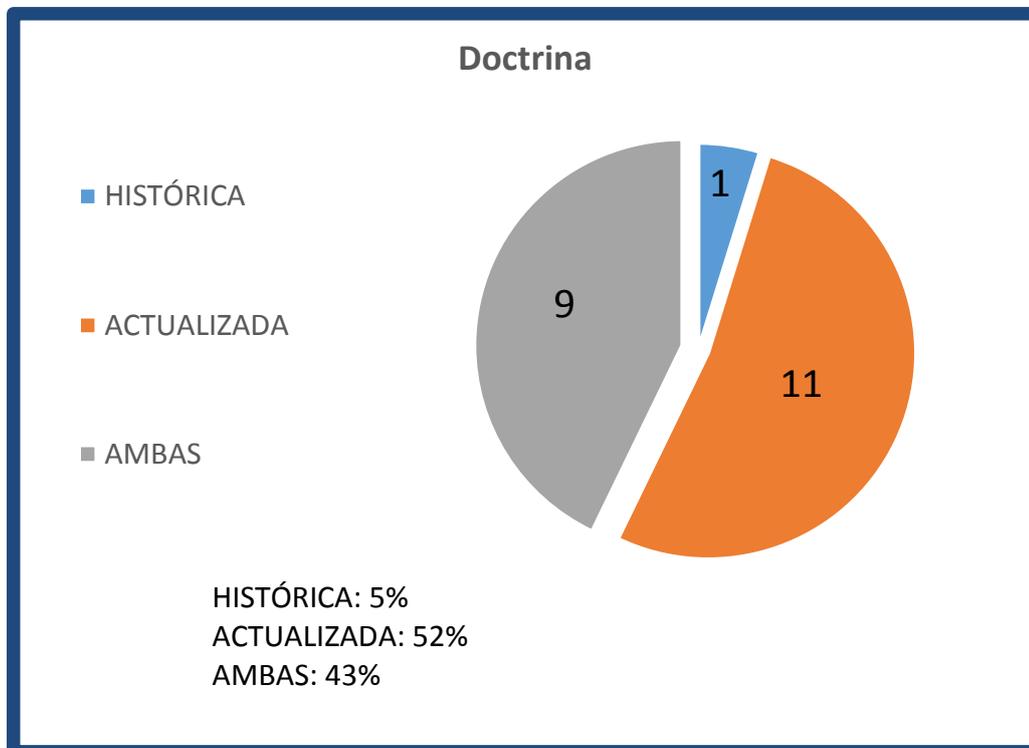
En cuanto a la recuperación de información acerca de consultas sobre jurisprudencias se presentan proporciones similares a las de legislación, las que se pueden visualizar en el gráfico siguiente:

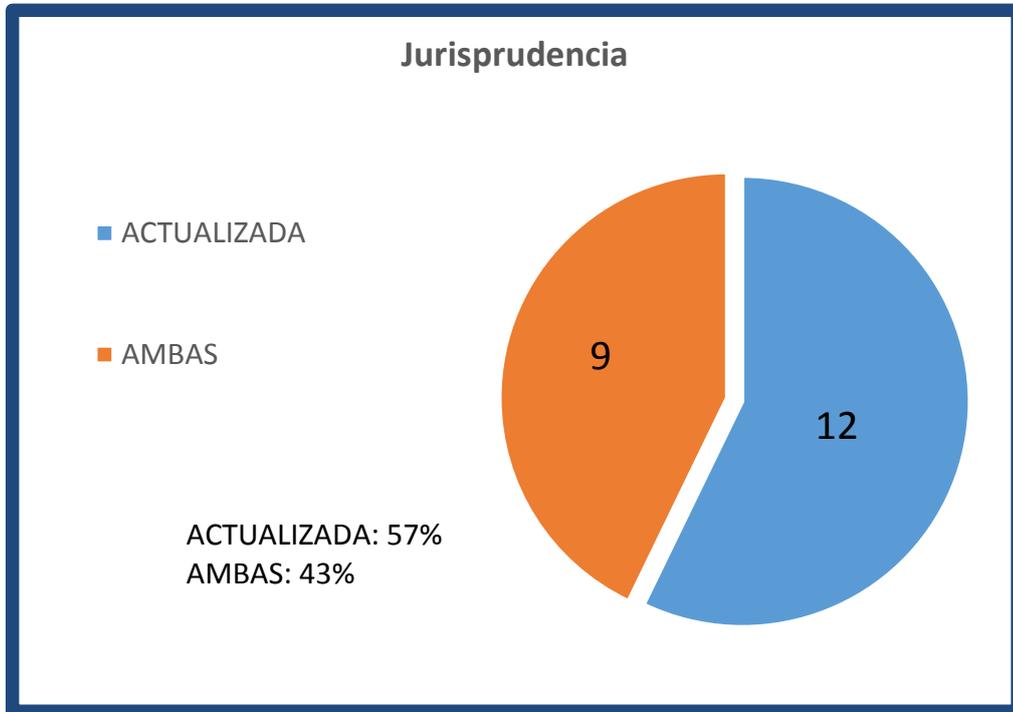


Pregunta N° 5. Indique, para cada una de las categorías propuestas en la pregunta 3, si considera que es más fácil acceder a información histórica, o a información actualizada, o si ambos tipos de información presentan el mismo nivel de dificultad, ya sea en formato digital o papel.
(21 respuestas).

Para las tres categorías propuestas surge, luego del análisis de las respuestas obtenidas, que hay mayor facilidad en el acceso a la información actualizada, es decir, contemporánea. En cuanto al acceso a los contenidos doctrinales históricos, sólo una de las bibliotecas informa que es fácil encontrar la información de vieja data. Asimismo nueve de las instituciones encuestadas

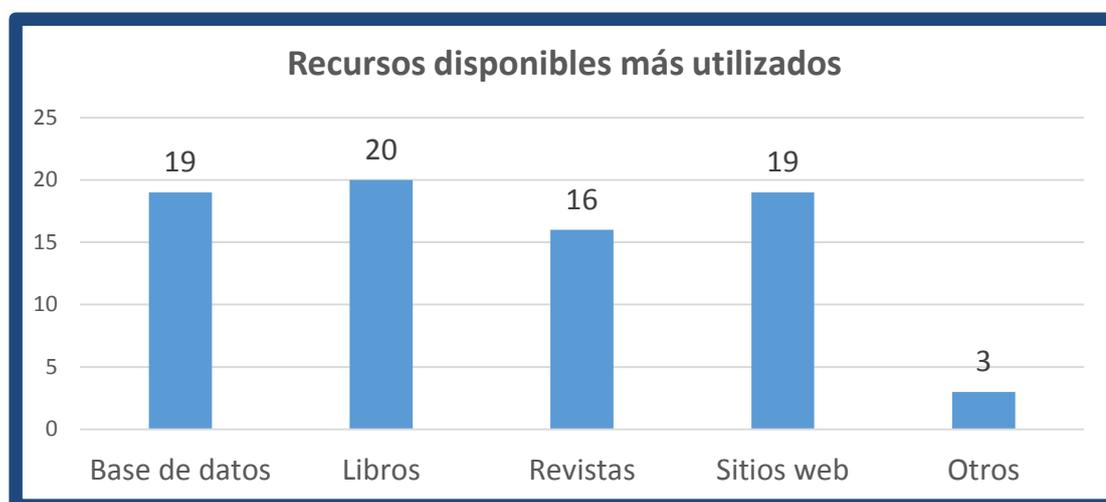
han respondido que tanto la información actualizada cuanto la histórica es fácil de hallar en los formatos indicados.





Pregunta N° 6. ¿Cuáles de los recursos disponibles en su biblioteca son los que más utiliza para responder a las consultas de los usuarios? Marque una o más de una de las opciones siguientes. (21 respuestas).

Las opciones propuestas, en cuanto a recursos, fueron: Base de datos, libros, revistas, sitios web y otros.



Se desprende de los resultados obtenidos que el uso de los recursos disponibles en las bibliotecas arroja guarismos aproximadamente similares. Siendo más baja la utilización de revistas, evidenciando posiblemente la necesidad de actualizar las hemerotecas, tal como lo ha expresado alguno de los encargados encuestados.

Sin embargo, es interesante destacar que el mayor porcentaje corresponde a los libros, aunque sea en una muy pequeña proporción respecto de los otros medios, mostrando que la tendencia es aún ir a la biblioteca en busca de ese tipo de material.

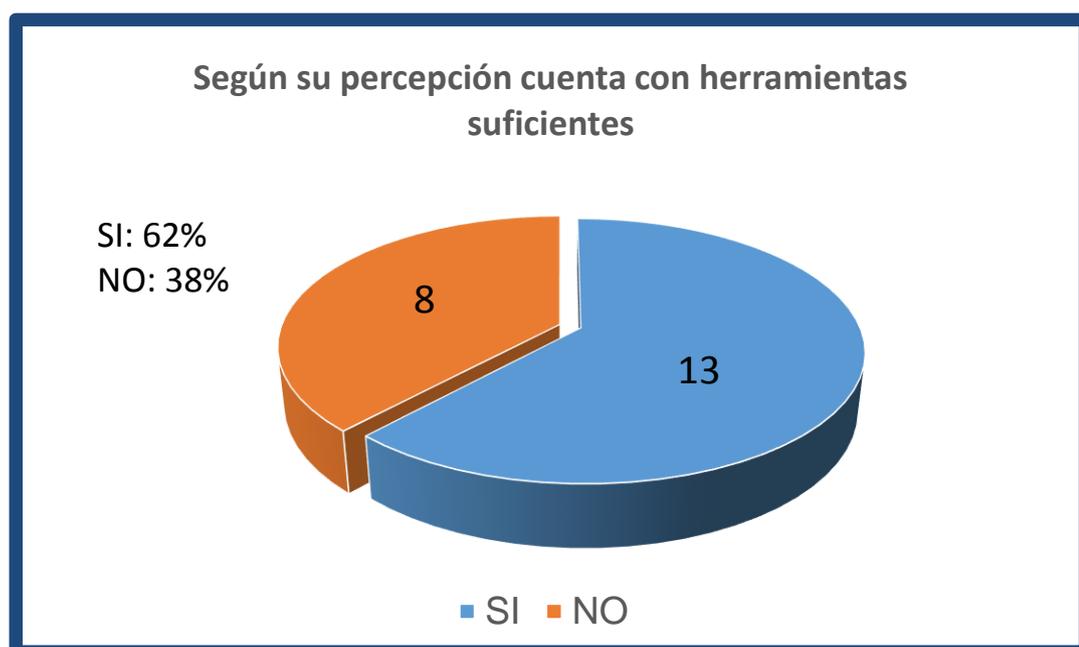
6.1: Si respondió “otra” describa brevemente cuáles. (3 respuestas).

Tan sólo tres de las bibliotecas encuestadas respondieron que utilizan otros recursos además de los citados anteriormente, entre ellos los siguientes:

Consultas interbibliotecarias, a organizaciones, instituciones y asociaciones que realizan congresos sobre temas del foro; a la CSJN, a distintos tribunales nacionales, federales y ordinarios tanto de CABA como del interior; al Congreso de la Nación, asociaciones jurídicas, etc.

Considero que es muy importante destacar que se hacen consultas interbibliotecarias, lo que hace resaltar la necesidad imperiosa de una integración de las bibliotecas judiciales en una red integrada, para un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

Pregunta N° 7: Según su percepción ¿la biblioteca cuenta con las herramientas y fuentes de información suficientes para dar respuesta a las consultas recibidas por parte de los usuarios? marque con una cruz la respuesta correspondiente y responda las preguntas siguientes en consecuencia. (21 respuestas).



Habiendo recibido 21 respuestas, encontramos que de los encuestados el 62% manifiesta que su biblioteca posee, en forma efectiva, el conjunto de herramientas necesarias para dar respuesta a la totalidad de las consultas recibidas por parte de los usuarios. Sin embargo, el 38% expresa lo contrario, manifestando que escasean muchos libros y publicaciones diversas cuyas suscripciones no han sido renovadas.

Esta disparidad de criterios evidencia las grandes diferencias que existen, tanto entre el tipo de los usuarios cuanto en el de los bibliotecarios y su formación.

7.1: ¿Cuáles son los recursos que no están disponibles en la biblioteca y que usted considera que podrían ayudar a responder satisfactoriamente las consultas de los usuarios? (13 respuestas).

De las respuestas verificadas surgen como necesidades imperiosas de las instituciones involucradas, para dar satisfactorias respuestas a sus usuarios, entre otras, las siguientes:

- Acceso a publicaciones periódicas, especialmente las relacionadas con temas de actualidad que, tal vez por problemas presupuestarios, se han dejado de suscribir.
- Implementación de un sistema integrado de bibliotecas judiciales, con índice de voces.

- Tener un presupuesto propio para la compra de libros y publicaciones, especialmente las correspondientes a las diferentes regiones del país.
- Acceso a Internet en todas las terminales de la biblioteca.
- Contar con un sistema adecuado de préstamos.

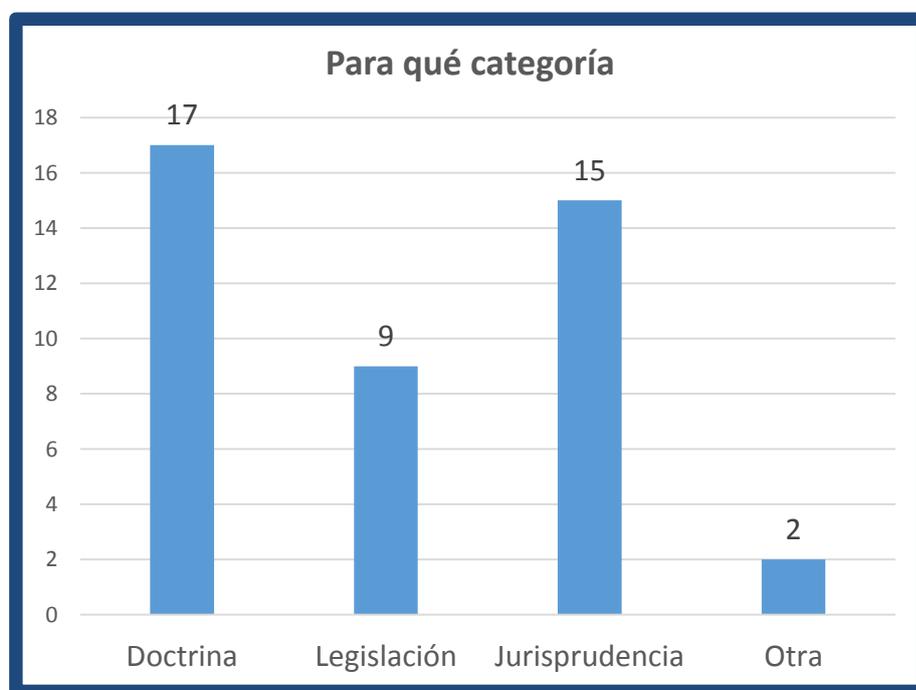
Pregunta N° 8-A: ¿Solicita ayuda a otras bibliotecas y/o centros de información para dar respuesta a las consultas recibidas? Marque la respuesta correspondiente y responda las preguntas siguientes en consecuencia. (21 respuestas).

Las veintiuna bibliotecas participantes en la encuesta respondieron afirmativamente, es decir, que solicitan ayuda externa para responder las consultas recibidas.

Nuevamente se evidencia en las respuestas antedichas la necesidad que tienen estas entidades de una integración más acabada con el resto de ellas, con lo que podría configurarse una gran biblioteca virtual del ámbito judicial.

8-B: Si su respuesta anterior es SI ¿Para cuáles de las categorías mencionadas en la pregunta 3? Marque una o más de una de las opciones siguientes. (21 respuestas).

Las cifras de las respuestas obtenidas se indican en el gráfico adjunto, desprendiéndose de éste que las consultas externas más frecuentes son acerca de temas de doctrina, seguido por las consultas de cuestiones jurisprudenciales y por último las referidas a legislación, con lo que se sigue notando la tendencia que ya habíamos visto, es decir, que el interés de los usuarios se vuelca más a consultas sobre los temas de doctrina. En dos casos las consultas se incluyeron en la categoría “otra”.



8-B.1: Si respondió “otra” describa brevemente cuáles. (2 respuestas).

Las dos bibliotecas que respondieron “otra” refirieron haber consultado acerca de debates parlamentarios nacionales y provinciales, a la AFIP y a la Biblioteca del Congreso de la Nación, mostrando el interés y la dedicación de

sus encargados para dar una respuesta más completa a las consultas recibidas.

8-C Si su respuesta es NO ¿Por qué motivo? Marque una o más de una de las opciones siguientes.

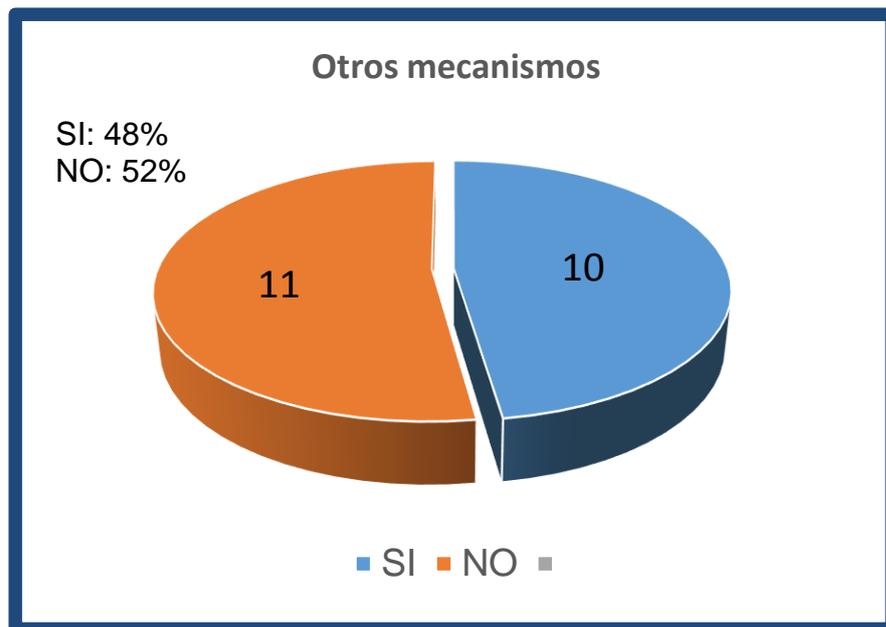
Dichas opciones son las siguientes: Porque no resulta necesario, porque no ha encontrado otra biblioteca que pueda proveerle la información que necesita, porque es una política institucional, otras.

Nuevamente surge de estas respuestas la necesidad de integración bibliotecaria.

Ninguna de las bibliotecas consultadas respondió NO a la pregunta N° 8, a la que se refiere la presente.

Pregunta N° 9: ¿Utiliza otros mecanismos aparte de los consultados en esta encuesta para responder a las consultas de sus usuarios? Marque con una cruz la respuesta correspondiente y responda las preguntas siguientes en consecuencia. (21 respuestas).

De las bibliotecas consultadas respondieron todas, correspondiendo un 48% a las que utilizan otros mecanismos, aparte de los ya enumerados, para satisfacer las consultas de los usuarios.

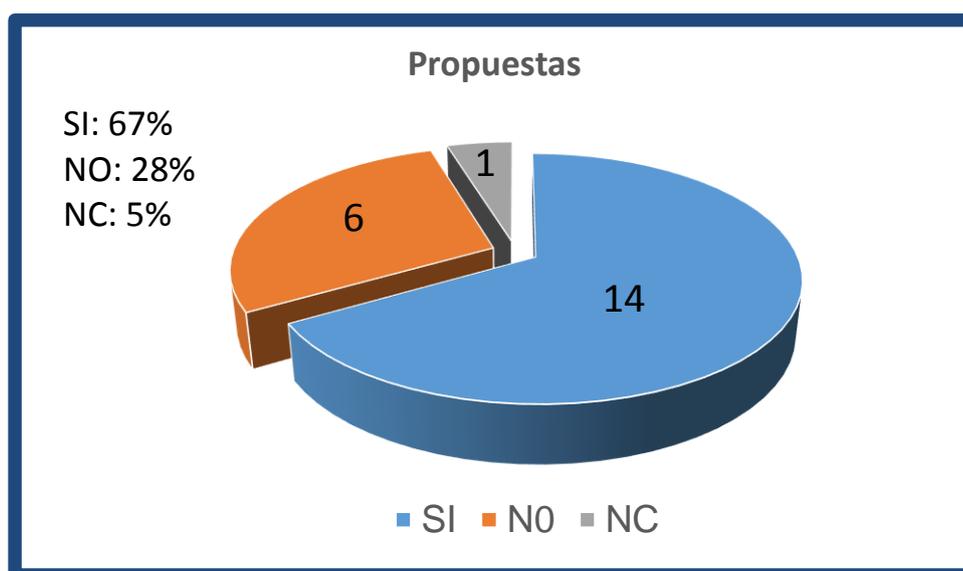


9.1: Si respondió "SI" describa brevemente cuáles. (10 respuestas).

Se puede establecer observando el gráfico correspondiente a la pregunta N° 9 que casi la mitad de las instituciones utiliza otros mecanismos de búsqueda además de los presentados en este sondeo, por ejemplo: Consulta a contactos externos que puedan brindar información, listas de discusión, Diario de Sesiones del Congreso de la Nación y legislaturas provinciales, Boletín Oficial, Registro Oficial de la República Argentina, revistas nacionales, regionales y extranjeras; archivos históricos provinciales, colecciones de jurisprudencias, otras bibliotecas, listas de discusión de la Red de Bibliotecarios Jurídicos (JURIREDA), consultas a distintas organizaciones acerca de sus normas, Google, etc.

Una respuesta destacable y que resume cabalmente la actitud que debe tener un bibliotecario es la siguiente: “Recurso a todos los medios accesibles y disponibles para obtener la información requerida por los usuarios, a fin de satisfacer la consulta, especialmente las de difícil solución”. Esta contestación debería ser todo un credo para los bibliotecarios.

Pregunta N° 10: ¿Considera que podría realizar alguna propuesta para mejorar el acceso a la información jurídica en las bibliotecas? (21 respuestas).



10.1: Si respondió "SI" describa brevemente cuál. (14 respuestas).

Teniendo en cuenta las catorce respuestas afirmativas, los responsables proponen entre otras cosas y con énfasis en varias de las respuestas recibidas, la conformación de una red de bibliotecas judiciales para agilizar los resultados y dar a conocer la producción propia de cada biblioteca en cuanto a catálogos, boletines, etc. Esto es muy importante, por cuanto se

incentiva la presentación de diversos productos por parte de las entidades y también la preparación y superación de su personal idóneo, el que deberá estar siempre al tanto de lo que ocurre entre sus pares del país.

También se hizo hincapié en algunas respuestas, en la necesidad de poner a disposición de los usuarios, a través del escaneo, fallos, resoluciones, jurisprudencia en general y libros en los que el estado de los derechos de autor así lo permitieren, con lo que se le facilita a quien acude en busca de información el poder llevarla consigo para su más detallado estudio.

CONCLUSIONES

A partir del contenido presentado a lo largo del presente trabajo de investigación, puede afirmarse que la biblioteca, junto con el personal que allí se desempeña, conforman un nexo indiscutible entre el usuario de la misma y el conocimiento existente en la información contenida y plasmada en cada una de las fuentes bibliográficas disponibles. De este modo, la biblioteca, a pesar del avance de la tecnología en la actualidad, sigue siendo una base sustentable de conocimiento y una fuente confiable de veracidad para generar, mejorar y ampliar investigaciones y también para la producción de contenidos involucrada. Con respecto a su vínculo con los avances tecnológicos, es menester destacar la importancia de la interconexión entre las bibliotecas por medio de una gestión mancomunada y de un sistema de intercomunicación institucional y organizacional, con el fin explícito de potenciar las búsquedas,

acelerarlas y fomentar un aumento en el nivel de eficiencia en cada una de las respuestas obtenidas.

Además, los sistemas de información de las bibliotecas deben adaptarse a las nuevas tecnologías, utilizándolas a su favor y en el del usuario, empleando todos los canales brindados por los avances referidos, es decir, correo electrónico, suscripciones, acceso por Internet dentro y fuera de las instalaciones de la biblioteca. Asimismo, mediante este sistema, al que tendrían acceso los usuarios, se podría recibir de éstos no sólo las consultas sino también propuestas y aclaraciones que ampliarían la bibliografía existente en las instituciones, de esta manera se conformaría una gran biblioteca virtual a la que podrían acceder todos los interesados en temas forenses.

En la mayoría de las respuestas obtenidas, se resalta la necesidad de concebir la biblioteca como un espacio físico y virtual de acceso y generación de información, en donde los usuarios puedan acceder a todos los datos que necesiten, tanto en el espacio físico en cuestión, como así también mediante el empleo de dispositivos tecnológicos que le permitan ampliar la búsqueda a otras instituciones y bases de datos.

De esta manera, el recurso humano institucional se enriquece y se genera una red de comunicación que abarca todos los elementos intervinientes en cada uno de los procedimientos de búsqueda.

Además, se destaca la propuesta de que cada uno de los usuarios registrados de la biblioteca pueda recibir alertas y novedades en forma

continua. Del mismo modo, sería importante que se retomara la recepción de aquellas publicaciones periódicas de actualidad en papel que se han dejado de suscribir. Por otro lado, surge que sería muy interesante que pudiesen localizarse resoluciones de las distintas Cámaras Nacionales del país, mediante un exhaustivo índice de voces, sin la necesidad de contar con datos precisos, los cuales, en múltiples ocasiones no están disponibles.

Asimismo, se ha postulado la idea de la generación de información por parte del usuario, con el fin expreso de aportarla a la institución, junto con comentarios y recomendaciones acerca de obras bibliográficas. También se considera importante el establecimiento de un sistema integrado de gestión bibliotecaria, ya que sería sumamente productivo que todas las bibliotecas del ámbito judicial estén enlazadas por medio de un sistema que posibilite y agilice las consultas, sin tener que efectuar la comunicación a través de un correo electrónico, a pesar de que este medio es ágil y eficiente. La red de bibliotecas judiciales antedicha posibilitaría el intercambio logístico de información y de datos de registros bibliográficos, con la finalidad de conocer la totalidad del material jurídico. En consonancia con el contenido previamente presentado, se propone la alternativa de respuestas ante consultas realizadas por e-mail, junto con la añadidura de los enlaces respectivos (links); la aplicación del recurso del escaneo y el mejoramiento en el sistema de préstamos.

Asimismo, mediante la realización de la encuesta que conforma el aparato metodológico de este trabajo, se ha podido comprobar la constante

predisposición de los bibliotecarios y de la totalidad del personal de las distintas instituciones para brindar un servicio de calidad en constante superación, en beneficio del usuario y de su propio enriquecimiento personal.

Observamos una diversificación de los profesionales de la información, con funciones más amplias, donde el tratamiento y la transferencia de los datos con un valor agregado para su consumo es una de las más importantes, porque la información, como recurso estratégico, ocupa actualmente un lugar determinante. Esto exige la mejora en los sistemas de administración y recuperación.

De la encuesta, han salido a la luz múltiples propuestas vinculadas con el mejoramiento de las debilidades presentadas en las instalaciones y en el sistema en su totalidad, buscando neutralizar estos defectos y procurando promover una mejora continua en cada proceso y en cada uno de los eslabones que forman parte del sistema bibliotecario del Poder Judicial de la Nación.

Atento a que de la encuesta realizada surge que solamente el 76% de los encargados de las bibliotecas judiciales es un bibliotecario profesional, considero que sería muy deseable para el logro de los lineamientos propuestos, que el personal que se encuentre al frente de esas instituciones tenga estudios específicos para el manejo de las bibliotecas.

De este modo, se ha podido alcanzar los objetivos planteados para este trabajo de investigación, ya que se ha evidenciado la percepción general y

específica de los bibliotecarios que desarrollan sus actividades en instituciones de índole judicial, teniendo en cuenta las demandas de sus usuarios. Asimismo, hemos logrado conocer las percepciones de cada uno de los bibliotecarios judiciales, en materia de acceso a la jurisprudencia emanada de las distintas dependencias del Poder Judicial de la Nación, como así también en cuanto a la doctrina y la normativa.

RESUMEN

La biblioteca judicial debe ser concebida y desarrollada siempre como un espacio físico en el que se brinda un servicio de información trascendental para el ámbito forense. Es, a su vez, un espacio contenedor de múltiples y variadas formas de conocimiento, en donde el bibliotecario y todo personal que allí se desempeñe, funcione como un nexo o herramienta vincular entre el usuario y este conocimiento disponible para él.

Del análisis de este vínculo, de su cuidado y mejoramiento dependerá el éxito institucional en cuestión.

PALABRAS CLAVES

Acceso a la información jurídica. Bibliotecarios jurídicos. Bibliotecas judiciales. Percepción bibliotecaria. Poder Judicial de la Nación. Red de bibliotecas judiciales.

BIBLIOGRAFÍA

Albuquerque Barreto, Aldo de (1998). Los tres mundos de la Ciencia de la información. *Ciencias de la información*, 29(3).

Allendez Sullivan, Patricia Mónica (2004). El impacto de las Nuevas Tecnologías en la Competencia laboral del bibliotecario del Siglo XXI. *Biblios*, 17, 25-35.

Alvite Díez, María (2003). Tendencias a la investigación sobre la recuperación de Información Jurídica. *Revista Española de documentación científica*, 26(2), 191-212.

American Association of Law Libraries (2001). *Competencies of Law Librarianship*. Chicago: AALL. Recuperado de

<http://www.aallnet.org/prodev/competencies.asp>

Andrade, María Laura (2004). 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 Licenciatura en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Blair, David C. (1984). The management of information: basic distinction. *Sloan management review*, 26(1), 13-23.

Caballero, José Antonio (s.f.). Acceso a la información judicial. Recuperado de <http://www.ijjusticia.org/docs/CABALLERO.pdf>

Carrasco Díaz, Sergio (2009). Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.

Chávez, Efrén (2016). Organización de colecciones jurídicas. *Revista ACBJ*, 9, 21-22.

Crego Castaño, Manuela, y Gallego Rubio, Cristina (1991). Reflexiones sobre problemas de acceso en bibliotecas universitarias. *Boletín de la ANABAD*, 41(3-4), 283-291.

Fontana, Vilma Raquel (2011). *El fondo bibliográfico histórico de la Biblioteca de los Tribunales de San Nicolás*. Recuperado de <http://www.bn.gov.ar/descargas/pnbc/fondosantiguosraros/18-2.pdf>

Gamboa Fuentes, Sonia Roxana (2000). Nuevo rol para el profesional de la biblioteca del futuro. *Biblios*, 2(6), 1-9.

García Palomeque, Rebeca, y Pérez Campos, Rafael (2003). Las nuevas tecnologías: un paso adelante en la documentación jurídica. *BiD Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 10.

Gómez Hernández, José Antonio (1996). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, p. 363-378.

Gómez Hernández, José A. (2002). *Gestión de Bibliotecas: Texto-guía de las asignaturas de Biblioteconomía general y Biblioteconomía especializada*. Murcia: Universidad de Murcia.

González Ortega, Diana E. (2016). La biblioteca jurídica del futuro. *Revista ACBJ*, 9, 27-29.

Hernández Pérez, Antonio, y Rodríguez Mateos, David (2000). Las nuevas competencias del profesional de la información: del control de documentos a la gestión del conocimiento. En *Jornadas Españolas de Documentación*. Bilbao: Fesabid, 89-98.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, y Baptista Lucio, Pilar (2010). Metodología de la investigación. (5a ed.). México: Mc Graw Hill.

Jiménez de Aréchaga, Eduardo (2002). Introducción al derecho. (4a ed.). Buenos Aires: Fundación de cultura universitaria.

Jornet Meseguer, Marcos y Martínez Maire, Nieves. Nuevo México (2011). La documentación jurídica en la formación del jurista. ROED: *Revista online de Estudiantes de Derecho*, 1, 5-5.

Lancaster, F. Wilfried (1979). Information retrieval systems : characteristics, testing and evaluation. (2a ed.). New York: Willey.

Lastra Lastra, José Manuel (2001). Fundamentos de derecho. México: Porrúa.

Loreti, Damián, M. (2005). El derecho a la información judicial: Estudio de casos. Análisis de la Jurisprudencia norteamericana, española y argentina. *Revista RAP Revista Argentina del Régimen de la Administración Pública, Provincia de Buenos Aires: Actualidad Jurídica Provincial*, 28, 5-43.

Maciá, Mateo y Reviriego, Juan (1998). Introducción general a la documentación jurídica. Maciá, Mateo. *Manual de Documentación Jurídica*. Madrid: Síntesis, 19-34.

Malhotra, Naresh K. (2008). Investigación de mercados. (5a ed.). México: Pearson Educación.

Merlo Vega, José Antonio. (1999). La cooperación en las bibliotecas universitarias: fundamentos y redes cooperativas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 54, 33-57.

Monfasani, Rosa (2012). Una mirada hacia el futuro de la profesión bibliotecaria. *Boletín electrónico ABGRA*, 4(1), 1-13.

Münster, Irene. (2004). La crisis de las bibliotecas universitarias argentinas. *Información, cultura y sociedad*, 11, 73-93.

Ortega y Gasset, José (1935). Misión del Bibliotecario. México. *Revista de Occidente*, 143, 121-162.

Penco, Leonardo Sebastián (2016). Criterios de elaboración de proyectos de formación de usuarios en servicios de información jurídica. *Revista ACBJ*, 9, 42-56.

Pérez-Olleros, Ana (2006). Aproximación al estudio de las bibliotecas judiciales. La biblioteca del Tribunal Supremo: notas para su historia. *Boletín de la ANABAD*, 56(3), p. 243-282.

Pujol Bengoechea, Bruno. Diccionario de marketing (1999). Madrid: Cultural.

Rader, Hannelore B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del Servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación*, 3, 209-216.

Rodríguez Reyes, Victórico (1997). Los servicios de información en el próximo milenio. *Ciência da Informação*, 26(1) Recuperado de

<https://dx.doi.org/10.1590/S0100-19651997000100011>

Sandhusen, Richard L. (2002) *Mercadotecnia*. México: Compañía Editorial Continental.

Solano, Montserrat (2004). El acceso a la información judicial en Perú, Chile y Argentina. *CEJA-Centro de Estudios de Justicia de las Américas*, 8.

Stanton, William J., Etzel, Michael J., Walker, Bruce J. (2007). *Fundamentos de marketing*. (14a ed.) México: McGraw Hill.

Talavera Ibarra, Ana María (2000). El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. *Biblios*, 3. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16100301>

Terrill, Lori J. (2014). Catalogers' Perceptions and Use of Social Media and Conventional Information Sources for Professional Development. *Cataloging & Classification Quarterly*, 52(2), 181-228.

Trespalacios Gutiérrez, Juan, Vázquez Casielles, Rodolfo y Bello Acebrón, Laurentino. (2005). Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en marketing. Madrid: Paraninfo.

Véscovi, Enrique (2001). Introducción al derecho. (20a ed.). Buenos Aires: B de F.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta

Percepción de los bibliotecarios para acceder a la información jurídica en las bibliotecas del Poder Judicial de la Nación

Nombre de la Biblioteca:

.....

Nombre y apellido del responsable:

.....

Bibliotecario profesional:

SI

NO

1. La biblioteca, ¿cuenta con estadísticas que permitan conocer la cantidad de consultas mensuales recibidas? por cualquier medio por los que se reciban consulta: presenciales, a distancia, telefónicas", o por mail. Marque la respuesta correspondiente y responda las preguntas siguientes en consecuencia

SI

NO

Si a la respuesta anterior su respuesta es SI: ¿Cuál es el promedio de consultas recibidas mensualmente?

.....

Si su respuesta es NO: En función de su percepción, ¿aproximadamente qué cantidad de consultas se reciben mensualmente en su biblioteca?

.....

2. La biblioteca, ¿cuenta con estadísticas que permitan conocer la cantidad de consultas mensuales respondidas satisfactoriamente (respuestas satisfactorias: aquellas en las que se pudo encontrar la/s fuente/s de información necesaria/s para satisfacer la necesidad de información)? marque con una cruz la respuesta correspondiente y responda las preguntas siguientes en consecuencia

SI

NO

Si a la respuesta anterior su respuesta es SI: ¿Cuál es el promedio de consultas mensualmente respondidas satisfactoriamente?

.....

Si su respuesta es NO: En función de su percepción, ¿aproximadamente qué cantidad de consultas mensualmente se responden satisfactoriamente?

.....

3. Indique, en función de su percepción, qué porcentaje de las consultas hacen referencia a cuestiones doctrinarias, qué porcentaje a cuestiones normativas (legislación, normas, resoluciones, etc.); y qué porcentaje a cuestiones jurisprudenciales

Doctrina

%

Jurisprudencia

%

Legislación

%

Otra

%

Si respondió "otra" describa brevemente cuáles

.....

4. Indique, en función de la escala propuesta, el nivel de dificultad que usted percibe en el acceso a la información para cada una de las categorías mencionadas en la pregunta 3. (Escala: 1-Se accede muy fácilmente a este tipo de información. 2-Se accede fácilmente a este tipo de información. 3-En ocasiones es fácil acceder a este tipo de información. 4-En ocasiones es difícil acceder a este tipo de información. 5-Es difícil acceder a este tipo de información. 6-Es muy difícil acceder a este tipo de información)

Doctrina	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Jurisprudencia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Legislación	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

5. Indique, para cada una de las categorías propuestas en la pregunta 3, si considera que es más fácil acceder a información histórica, o a información

parte de los usuarios? marque con una cruz la respuesta correspondiente y responda las preguntas siguientes en consecuencia

SI

NO

7.1. ¿Cuáles son los recursos que no están disponibles en la biblioteca y que usted considera que podrían ayudar a responder satisfactoriamente las consultas de los usuarios?

.....

8-A. ¿Solicita ayuda a otras bibliotecas y/o centros de información para dar respuesta a las consultas recibidas? marque la respuesta correspondiente y responda las preguntas siguientes en consecuencia

SI

NO

8-B. Si su respuesta anterior es SI ¿Para cuáles de las categorías mencionadas en la pregunta 3? Marque una o más de una de las opciones siguientes.

Doctrina

Jurisprudencia

Legislación

Otras

Si respondió "OTRAS" describa brevemente cuáles

.....

8-C. Si su respuesta es NO ¿Por qué motivo? Marque una o más de una de las opciones siguientes

- Porque no resulta necesario
- Porque no ha encontrado otra biblioteca que pueda proveerle la información que necesita
- Porque es una política institucional
- Otras

Si respondió "otras" describa brevemente cuáles

.....

9. ¿Utiliza otros mecanismos aparte de los consultados en esta encuesta para responder a las consultas de sus usuarios? marque con una cruz la respuesta correspondiente y responda las preguntas siguientes en consecuencia

- SI
- NO

Si respondió "SI" describa brevemente cuáles

.....

10. ¿Considera que podría realizar alguna propuesta para mejorar el acceso a la información jurídica en las bibliotecas?

- SI

NO

Si respondió "SI" describa brevemente cuál

.....

Anexo 2

Bibliotecas del Poder Judicial de la Nación con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Corte Suprema de Justicia de la Nación

Horario: de 7:30 a 19 hs.

Biblioteca Central "Dr. Roberto Repetto": Talcahuano 550 piso 7°

C.P.: C1013AAL - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4370-4699 - Fax: (011) 4371-9167

Bibliotecaria: Mariana del Carril

E-mail: biblioteca@csjn.gov.ar

Cámara Nacional de Casación Penal

Biblioteca: Comodoro Py 2002 piso 9°

C.P.: C1104BEN - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4032-7380

Secretaria: Dra. Cristina María Carjuzáa

E-mail: cncasacionpenal.jurisprudencia@pjn.gov.ar

Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo

Biblioteca: Lavallo 1554 piso 4°

C.P.: C1048AAL - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4124-5745

Bibliotecaria: Jéssica Susco

E-mail: cntrabajo.biblioteca@pjn.gov.ar

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil

Biblioteca: Lavallo 1220 Piso 2°

C.P.: C1048AAF - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4379-1869

Bibliotecaria: Lic. Laura Mónica Silberleib

E-mail: laura.silber@gmail.com

Bibliotecaria: Lic. Marcela Beatriz Dottori

E-mail: marcela.dottori@pjn.gov.ar

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal

Biblioteca: Talcahuano 550 Puerta 2003 PB

C.P.: C1013AAL - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4374-9853

Bibliotecaria: Leticia Eiras

E-mail: leticia.eiras@pjn.gov.ar

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial

Biblioteca: Av. Roque Sáenz Peña 1211 piso 4º

C.P.: C1035AAH - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4379-2027

Prosecretaria Administrativa: Sra. Navarro O'Connor, Soledad

E-mail: cncomercial.biblioteca@pjn.gov.ar

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal

Jurisprudencia y Biblioteca: Talcahuano 550 PB

C.P.: C1013AAL - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) (11) 4371-8544 / 1345 – Fax: (11) 4371-1345

Prosecretaria de Cámara: Teresita Grandoli

E-mail: teresita.grandoli@pjn.gov.ar

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional

Secretaría de Jurisprudencia y Biblioteca: Viamonte 1147 PB

C.P.: C1053ABW - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4370-4965 int.: 5145

Bibliotecaria: Susana Rago

E-mail: cncrimcorr.jurisprudencia@pjn.gov.ar

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional Federal

Secretaría de Jurisprudencia y Biblioteca: Comodoro Py 2002 piso 2º

C.P.: C1104BEN - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4032-7583

Prosecretario Jefe: Fernando Vivona

E-mail: cncrimcorrfed.jurisprudencia@pjn.gov.ar

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Penal Económico

Oficina de Jurisprudencia y Biblioteca: Av. De Los Inmigrantes 1950 piso 2º

C.P.: C1104ADO - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4130-6292

Bibliotecario: Rubén Zacarías

E-mail: ruben.zacarias@pjn.gov.ar

Cámara Federal de la Seguridad Social:

Biblioteca: Lavalle 1268 piso 8º

C.P.: C1048AAF - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4379-1926

Bibliotecaria: Lic. María Belén López Iribarren

E-mail: belubib@yahoo.com.ar

Bibliotecas del Poder Judicial de la Nación del interior del país

Cámara Federal de Bahía Blanca

Biblioteca: Mitre 60

C.P.: B8000CHB - Bahía Blanca (Buenos Aires)

Teléfono: (0291) *452-2713 / 452-3285

Bibliotecaria: Liliana Marta Castelli

E-mail: cfbahia blanca.biblioteca@pjn.gov.ar

Cámara Federal de Comodoro Rivadavia

Biblioteca: 25 de mayo 451

C.P.: U9000CXC - Comodoro Rivadavia (Chubut)

Teléfono: (0297) 444-0867

Bibliotecaria: Mirtha Liliana Saavedra

E-mail: mirta.saavedra@pjn.gov.ar

Cámara Federal de Córdoba

Biblioteca "Dr. Cornelio Moyano Gacitúa":

Av. Concepción Arenal y Wenceslao Paunero, 1° piso

C.P.: X5000IIZ - Córdoba (Córdoba)

Teléfono: (0351) 46-98271

Bibliotecaria: Patricia Cuvertino

E-mail: patcuvertino@hotmail.com

Cámara Federal de Corrientes

Biblioteca: Carlos Pellegrini 999

C.P.: W3400BAO - Corrientes (Corrientes)

Teléfono: (0379) 447-6950

Dra. María Mirtha García

E-mail: maria_mirtha.garcia@pjn.gov.ar

Cámara Federal de General Roca

Biblioteca: España 1690

C.P.: R8332EUH - General Roca (Río Negro)

Teléfono: (0298) 443-4991/5 int.: 102

Sra.: Mariel Rojas

E-mail: cfroca.biblioteca@pjn.gov.ar

Cámara Federal de La Plata

Biblioteca: Calle 8 N° 925

C.P.: B1900THC - La Plata (Buenos Aires)

Teléfono: (0221) 483-5730

Bibliotecaria: Julia Valdez

E-mail: julia.valdez@pjn.gov.ar
Cámara Federal de Mar del Plata
Biblioteca: Diagonal Pueyrredón 3138
C.P.: B7600DJF - Mar del Plata (Buenos Aires)
Teléfono: (0223) 491-3738 Fax: (0223) 494-1009
Bibliotecaria: María Marta Cuenca
E-mail: maria.cuenca@pjn.gov.ar

Cámara Federal de Mendoza
Biblioteca "Dr. Jorge Vera Wassner": Av. España 483
C.P.: M5500DXE - Mendoza (Mendoza)
Teléfono: (0261) *429-6200 int.: 330
Sra. María Nieves Verdaguer
E-mail: cfmendoza.biblioteca@pjn.gov.ar

Cámara Federal de Paraná
Biblioteca: 25 de Mayo 256
C.P.: E3100HIF - Paraná (Entre Ríos)
Teléfono: (0343) 431-2467 int.: 121
Bibliotecaria: María Belén Tepfich
E-mail: belen.tepfich@pjn.gov.ar

Cámara Federal de Posadas
Biblioteca "Dr. Marcial P. Toledo": Av. Mitre 2358
C.P.: N3300SCY - Posadas (Misiones)
Teléfono: (0376) 443-2873 int.: 13
Sra. Mónica Oria
E-mail: bibliotecacfap@arnet.com.ar
E-mail: monicaoria@yahoo.com.ar

Cámara Federal de Rosario
Biblioteca: Entre Ríos 435
C.P.: S2000CRG - Rosario (Santa Fe)
Teléfono: (0341) 424-0734
Bibliotecaria: Nancy Oitaven
E-mail: nancy.oitaven@pjn.gov.ar

Cámara Federal de Resistencia
Biblioteca: 25 de mayo 474
C.P.: H3500AAR - Resistencia (Chaco)
Teléfono: (0362) 444-0393
Bibliotecaria: Laura Elina Inda
E-mail: cfresistencia.biblioteca@pjn.gov.ar

Cámara Federal de Salta
Biblioteca: España 394
C.P.: A4400ANH - Salta (Salta)
Teléfono: (0387) 431-2289 / 431-1180 int.: 1082
María Julia Cintioni
E-mail: maria.cintioni@a1.pjn.gov.ar
E-mail: cfsalta.biblioteca@pjn.gov.ar

Cámara Federal de San Martín
Biblioteca: Güemes 3053, piso 2°
C.P.: 1650 San Martín (Buenos Aires)
Teléfono: (011) 4753-8569 int.: 165
Bibliotecaria: Verónica María Bash
E-mail: veronica.bash@pjn.gov.ar

Cámara Federal de Tucumán
Biblioteca: Las Piedras 418
C.P.: T4000BRJ San Miguel de Tucumán (Tucumán)
Teléfono: (0381) 484-6184
Dra. María Laura Barbado
E-mail: cftucuman.prosecretaria@pjn.gov.ar

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN Y CONSIDERACIONES PRELIMINARES	1
Modalidades de la investigación:	2
Problema:	2
Objetivo general:	2
Objetivo específico:	3
FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	3
Estado de la cuestión.....	8
MARCO CONCEPTUAL.....	10
Documentación jurídica:.....	10
Tipos de documentación jurídica:	12
Legislación:	12
Jurisprudencia:.....	13
Doctrina:.....	14
LAS FUENTES DE INFORMACIÓN DEL DERECHO	15
TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FORENSE	16
FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA	17
BIBLIOTECAS JUDICIALES	21
Definición:.....	21
Misión:	21
Funciones:.....	22
Recursos:	25
Servicios y productos:	25
Usuarios:	28

BIBLIOTECARIO JURÍDICO	30
Requisitos:.....	31
Competencias del bibliotecario jurídico:	32
TIPO DE ESTUDIO Y TÉCNICAS EMPLEADAS.....	35
UNIVERSO Y MUESTRA	39
Mapa de localización de bibliotecas.....	43
PROCEDIMIENTO Y TÉCNICA	44
RESULTADOS DE LA ENCUESTA Y ANÁLISIS DE DATOS	47
CONCLUSIONES	70
RESUMEN	74
PALABRAS CLAVES.....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	75
ANEXOS.....	80
Anexo 1	80
Encuesta.....	80
Anexo 2	87
Bibliotecas del Poder Judicial de la Nación con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	87
Bibliotecas del Poder Judicial de la Nación del interior del país.....	90
ÍNDICE.....	93