

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

La demanda digital de información en la Biblioteca de Facultad de Derecho

Chavez Villadeamigo, Liliana ¹

González Liesegang, Liana ²

Sosa Pudiza, Estela ³

Palabras claves: DEMANDA DE INFORMACION - ESTUDIO DE USUARIOS – REFERENCIA DIGITAL - BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Resumen: Se describe la demanda de información digital que recibe el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica a través de la herramienta Google Drive, implementada en la página de la Biblioteca en el sitio web de la Facultad de Derecho. Se realiza una lectura porcentual de los datos estadísticos recabados en período de nueve meses y se presentan los resultados por medio de gráficas.

1. INTRODUCCIÓN

Los medios digitales representan una oportunidad para reformular nuestros roles habituales de mediador y gestor de la información en un ambiente distinto. En cuanto a los medios digitales nos preguntamos cuánto nos construyen, nos cambian

¹Chavez Villadeamigo, Liliana Lic. En Bibliotecología - Lic. En Sociología. Asistente de Biblioteca en el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica en el Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Derecho – Udelar. Email liicililia@gmail.com

²González Liesegang, Liana. Lic. En Bibliotecología. Bibliotecóloga en el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica en el Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Derecho – Udelar. Email: lianagon@gmail.com

³Estela Sosa Pudiza. Lic. En Bibliotecología. Jefa en el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica en el Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Derecho – Udelar. Encargada de la Biblioteca del Saint Patrick College, en todos sus sectores. Email: esosa63@gmail.com

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

o nos transforman.

La biblioteca universitaria se encuentra en una dinámica de cambio constante, por una parte debido a las nuevas necesidades y conductas de los usuarios por la adopción de los nuevos modelos de aprendizaje, Se ha dejado de ser el mero intermediario de la información para cumplir funciones formativas siendo parte del aprendizaje colaborativo que se impone.

La figura del Bibliotecólogo se vuelve indispensable a la hora de la selección de las fuentes de información y para la formulación de las estrategias de búsqueda.

Hasta no hace muchos, tanto el fichero tradicional como las bases locales eran la principal herramienta y la gran solución, desde la llegada de Internet la accesibilidad/conectividad por la realidad de la infraestructura país obliga a aggiornarse permanentemente, tanto así como convertirnos de bibliotecólogos a bibliotecólogos-usuarios expertos en tics.

Como dice Hallie Richie “La biblioteca de hoy tiene que ver más con lo que hacemos por la gente que con lo que tenemos. Y en este marco el profesional de la biblioteca que construye relaciones y capacita a los usuarios en la formación y/o les orienta acerca de los recursos digitales que tienen a su disposición es quien hoy por hoy proporciona un mayor valor a la biblioteca.” (RICHIE, H., FELDMAN, S : 2015)

En palabras de Merlo Vega, el perfil que se debe tener para brindar estos servicios “requieren una formación profesional sólida y en continuo reciclaje, poseyendo competencias tanto en la comunicación personal, los aspectos tecnológicos y las destrezas informacionales” (Merlo Vega, 2009)

El desafío es posicionarse como parte del engranaje educativo en la comunidad universitaria interconectada, donde además de localizar la información que se

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

solicita, “se debe ayudar a los usuarios a formular las preguntas que necesitan contestar”. (RICHIE, H., FELDMAN, S : 2015)

Si bien se constata un incremento en las habilidades para el uso de las tecnologías de la información y comunicación, aún hay un grupo de usuarios (que atraviesa las distintas categorías de usuarios con los que trabaja la Facultad de Derecho) que no cuentan con un dominio claro de estas herramientas.

2. ANTECEDENTES

La sección realiza anualmente diagnósticos estadísticos de uso de las diferentes bases de datos que se ofrecen a los usuarios.

También se llevan a cabo estudios sobre el grado de satisfacción del usuario en las investigaciones bibliográficas a pedido. Asimismo se evalúa la formación de usuarios que se realiza durante el año.

3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1. REFERENCIA DIGITAL

Se entiende el servicio de Referencia digital como “...el servicio que proporcionan los centros documentales para atender de forma telemática demandas de información. Entre los elementos definitorios de la referencia digital se deben destacar los siguientes: son servicios prestados por bibliotecas o centros de información; en definitiva, son servicios de información; atienden consultas, que responden a las preguntas realizadas por usuarios; se llevan a cabo completamente en línea, desde Internet; están basados en tecnologías, tanto para la comunicación con los usuarios como para la resolución de las consultas”

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

Los formatos/soportes digitales cambian constantemente. Incorporar estas tecnologías así como el manejo idóneo de las mismas nos exige formar/nos en el uso de estas herramientas para lograr usuarios autónomos.

Es necesario aprehender el lenguaje de recuperación para luego poder transmitirlo al usuario. Implica un desafío intelectual y profesional estar a la altura de los usuarios especializados.

...”El perfil de los referencistas requiere una formación profesional sólida y en continuo reciclaje. Deberán poseer competencias específicas en tres campos: comunicación personal, aspectos tecnológicos y destrezas informacionales” (MERLO VEGA, J : 2009).

4. BIBLIOTECA

La Biblioteca de la Facultad de Derecho surge administrativamente en torno al año 1892, y su organización se ha desarrollado con diferentes criterios, a lo largo de su existencia.

A mediados de 1993 la Facultad impulsa la automatización y reorganización de la Biblioteca, entrando en una etapa que conlleva profundos cambios, que demandan la capacidad de proyectarse en modernos resultados que deben integrar las etapas de organización anteriores. Como queda en evidencia no es nueva la preocupación sobre la puesta al día en la utilización de las tecnologías informacionales.

La Biblioteca de la Facultad de Derecho forma parte del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de la República (BIUR). Una única base de datos que contiene todas las colecciones de libros, revistas y otros documentos en sus diferentes soportes de las

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

Bibliotecas de la Universidad de la República y Servicios de Información.

La sección Referencia e Información Bibliográfica atiende las necesidades de información de docentes, investigadores, magistrados, aspirantes, estudiantes de posgrado, estudiantes avanzados y egresados; se elaboran bibliografías desarrollando procedimientos que se consideren necesarios a través de estrategias coordinadas de búsqueda y recuperación.

Se cuenta con accesos a Portales de Acceso y Bases de datos a texto completo con temáticas afines, como Timbo, Dialnet, Redalyc, etc. Y se brinda el acceso en biblioteca a recursos pagos y especializados en el área del derecho, tanto nacionales como internacionales, como son CADE, LA LEY online Uruguay, LA LEY online Argentina, Vlex y Penta Transaction.

El personal que trabaja en la sección cuenta con las competencias necesarias para el servicio digital siendo capaces de evaluar y seleccionar los recursos de información en función de la calidad y la pertinencia.

Hay un elevado nivel de uso y desarrollo de la bases referenciales para uso interno, en ellas se registran las bibliografías realizadas con el fin de reutilizarlas, y acelerar el proceso de recuperación de los temas más demandados.

La Biblioteca cubre una extensión horaria de 12 horas. Se realiza formación de usuarios, atención al público presencial y virtual además de tareas internas.

Hay tres canales de acceso digital para las demandas bibliográficas:

- ✓ Correo institucional del Servidor de la Facultad de Derecho
- ✓ Correo institucional Gmail.
- ✓ Formulario Drive de Google

Este servicio implica la “asistencia en tiempo real” (GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

VILLAVICENCIO, N, : 2012), como ser las consultas telefónicas y de respuestas rápidas por mail o formulario de consulta durante el horario de atención. Las búsquedas que implican el manejo de varias bases de datos o consultas bibliográficas temporalmente o temáticamente exhaustivas se las trata como búsquedas asincrónicas y colaborativas.

Todas las consultas son resueltas, solo se realizan bibliografías especializadas a aquellas que representan búsquedas exhaustivas temporal y temáticamente, con un alto nivel de especialización. Estas implican el uso de bases de datos a texto completo, cuyo acceso solo se tiene desde biblioteca, como son Vlex, CADE, La LEY online Argentina y La LEY online Uruguay.

Otros productos que se realizan a pedido:

- ✓ Orientación en la citación bibliografía.
- ✓ Evaluación de páginas web.
- ✓ Presentación de pautas para investigaciones bibliográficas.
- ✓ Taller de búsqueda en bases de datos especializadas.
- ✓ Elaboración de Bibliografías por programa, recavándose la información

digital.

- ✓ Desarrollo de Temas en el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA).
- ✓ Compilación de Sitios Web de Interés para los usuarios de la Biblioteca.
- ✓ Compilación de Revistas Digitales de Acceso Abierto.

Las compilaciones cumplen con las siguientes condiciones: Acceso Abierto y Calidad Académica. Los enlaces se comprueban con periodicidad.

Las solicitudes de magistrados, docentes y estudiantes avanzados tienen prioridad sobre las demás consultas, y todas tienen una demora aproximada de tres días

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

hábiles para su resolución.

La tradicional entrevista de referencia se encuentra presente en el formulario, ya que este permite al usuario en las preguntas abiertas expresarse sobre la solicitud, además presenta campos obligatorios como el de contacto vía email, y teléfono, que permiten interactuar directamente con ellos cuando se considera necesario, y coordinar entrevistas personales.

4.1. USUARIOS

Usuarios

El usuario de la Facultad de Derecho se desenvuelve en las carreras de abogacía, notariado, relaciones laborales, relaciones internacionales y traductorado

La categorías de usuarios que contempla la biblioteca son las siguientes:

Estudiante: cursando desde la inscripción

Estudiante avanzado: es aquel que tiene el 75% de la carrera aprobada

Aspirante: estudiante avanzado o egresado que comienza la carrera docente por debajo del grado 1 Integrando la lista de aspirantes.

Docente/Investigador: integrantes del padrón docente

Egresado: aquellos que obtuvieron un título universitario de la Facultad de Derecho de la Udelar

Magistrado: profesional del derecho investido de la autoridad oficial requerida para desempeñar la función jurisdiccional y obligado al cumplimiento de los deberes propios de ella bajo la responsabilidad que establecen la Constitución y las leyes.

Posgrado estudios universitarios posteriores al título de grado

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

5. OBJETIVOS

El objetivo fijado de esta investigación es la descripción de la demanda de información por parte de los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Derecho a través del formulario web de solicitudes bibliográficas.

6. METODOLOGÍA

Se utilizará metodología cuantitativa, a través del análisis porcentual de las solicitudes bibliográficas recibidas por el formulario disponible en la página web de la Biblioteca dentro del Sitio de la Facultad de Derecho.

6.1. RELEVAMIENTO DE LOS DATOS

Se analiza la demanda de solicitudes de los usuarios a través de la herramienta Formulario de autollenado de Google Drive. Se representaran los resultados a través de gráficos y con lecturas porcentuales. Hay preguntas abiertas y otras cerradas. El formulario actual paso por un período de pre test durante seis meses hasta obtener la versión actual.

The image shows a web form titled "Solicitud de bibliografías" with a red asterisk indicating it is mandatory. The form is divided into three main sections:

- Left Column:** "Categoría de usuario *" with radio button options: Aspirante, Docente, Egresado, Estudiante, Estudiante avanzado (5to. y 6to. años), Magistrado, Posgrado, Otros, and Otro: [input field]. Below are fields for "Apellidos y nombres *", "Dirección", "Teléfono/s *", and "Correo electrónico *".
- Middle Column:** "Correo electrónico *" (input field), "Institución de pertenencia *" (input field), "Tema solicitado *" (text area), "Descriptores *" (input field), and "Finalidad de la solicitud *" with checkboxes for: Artículo, Causa judicial, Docencia, Investigación, Monografía, Ponencia, Tesis, and Otros...
- Right Column:** "Materia/s *" (input field), "Tipo de material *" with checkboxes for: Obras monográficas, Publicaciones periódicas, Doctrina nacional, Doctrina extranjera, Jurisprudencia nacional, Jurisprudencia extranjera, Legislación nacional, and Legislación extranjera. Below are "Delimitación geográfica *" (input field), "Idioma/s en que prefiere la información *" (input field), and "Años que debe cubrir la búsqueda bibliográfica *" (input field). At the bottom, there is a blue "Enviar" button, a progress bar showing "100% has terminado.", and a note: "Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google."

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

7. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

Variable	Definición
Demanda	Se entenderá por demanda. aquellos datos e información que el usuario necesita para desarrollar su formación, docencia, investigación y ejercicio de las profesiones que se imparten en la facultad de derecho Pregunta abierta: Tema solicitado

Variable	Definición
Usuarios	Se toma definición y dimensiones como fueron establecida en el punto 4.1. Pregunta cerrada: Categoría de usuario

Variable	Definición
Finalidad de la demanda	Se entiende por finalidad de la demanda como el motivo por el cual se solicita la información. La caracterización surge del análisis de la experiencia del servicio.
	<p>Investigación Solicitado por el investigador u otra categoría de usuario que está en un proceso de búsqueda de respuestas a problemas definidos como relevantes para las áreas que se trabajan en esta facultad de derecho</p> <p>Artículo Información solicitada para la elaboración de artículos académicos</p> <p>Monografía Información solicitada para trabajo final de cursos para la aprobación de asignaturas o complemento de calificaciones</p> <p>Causa judicial Información solicitada para la resolución de un proceso judicial</p> <p>Tesis Información solicitada trabajo final de posgrado</p> <p>Ponencia Información solicitada para realizar un trabajo a ser presentado por pares en instancias académicas</p> <p>Docencia Información solicitada para el ejercicio docente</p> <p>Presentación en clase Información solicitada para elaborar un tema a presentar en una clase</p>

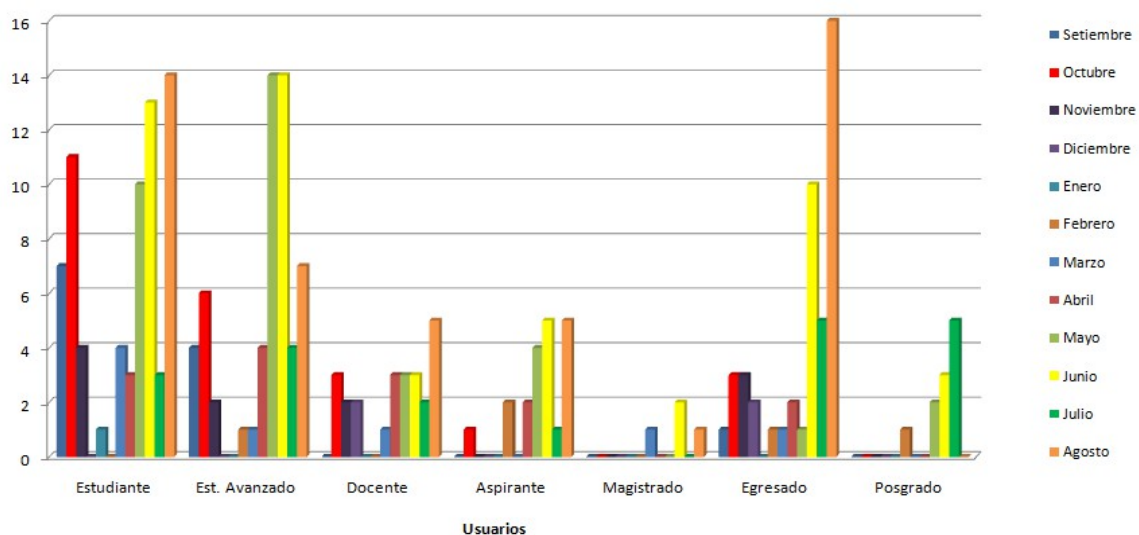
13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

	Pregunta cerrada: Finalidad de la solicitud
--	--

Variable	Definición
MATERIA	Se define tema como aquella área del conocimiento sobre la cual los usuarios de esta biblioteca estudian, reflexionan, trabajan e investigan.
Dimensiones. Los usuarios definen el campo de estudios sobre el que trabajan en el formulario de autollenado.	Derecho constitucional. Derecho penal. Derecho financiero. Derecho agrario y minero. Derecho civil. Derecho administrativo. Derecho informático. Derecho comercial. Derecho procesal. Derecho Int. Público. Derecho Int. Privado. Derecho laboral. Sociología. Ciencia Política. Derecho Notarial. Historia del derecho. Filosofía del derecho. Economía. Educación. Metodologías Pregunta abierta: Materias

9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

SOLICITUDES DE USUARIOS POR MES



Tablas y gráficos 1. Solicitudes de usuarios por mes.

Esta gráfica muestra el comportamiento de las diferentes categorías de usuarios en tanto el volumen de solicitudes de búsqueda bibliográfica (desde aquí Solicitudes) por mes.

Estudiantes: Se observa en esta categoría que durante los meses de julio, agosto y octubre es cuando se recibe la mayor cantidad de Solicitudes. Tanto en diciembre como en febrero no hay solicitudes de estudiantes.

Estudiantes Avanzados: Los Estudiantes Avanzados solicitan mayor cantidad de búsquedas en los meses de mayo y junio, durante los meses de diciembre y enero no se recibieron solicitudes por el formulario Web.

Docentes: Mantienen una frecuencia promedio en sus solicitudes durante el año lectivo, no efectuando solicitudes durante los recesos de cursos.

Aspirantes: Esta categoría solicita principalmente durante los meses de mayo y junio y decaen a partir de julio, comenzando a solicitar sobre el mes de marzo.

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

Estudiantes avanzados: Estos usuarios básicamente se destacan en que no tienen interacción con el servicio en diciembre y enero.

Sus pedidos giran en torno a las monografías finales y causas judiciales en cuanto a quienes estudian derecho.

Sus meses más fuertes son de abril a julio y de setiembre a octubre.

Docentes: No hay demanda en los meses de setiembre, enero y febrero, el mes de mayor demanda de esta categoría de usuario es el mes de agosto

Aspirante: Junio es el mes de mayor solicitud de los aspirantes, coincide con el comienzo de clases del segundo semestre que es agosto.

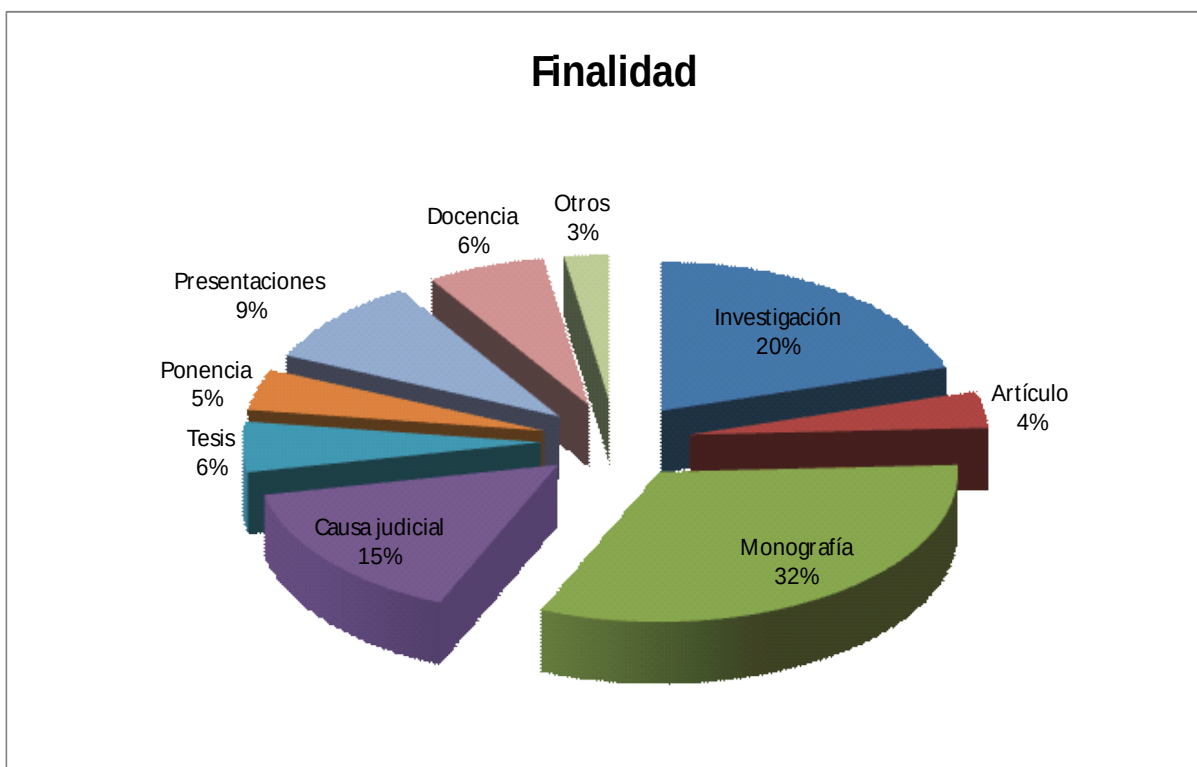
Febrero aparece como segundo momento de mayores solicitudes justo al comienzo del año lectivo

Magistrado: Los magistrados solicitan de acuerdo al tipo de caso en el que se está fallando, de allí la dispersión que se observa en la gráfica. Se reciben consultas de magistrados extranjeros.

Egresado: En este caso se destaca el trimestre junio – agosto, siendo agosto el mes que presenta más solicitudes. Hay que tener presente que en los meses de enero y julio hay receso judicial, eso condiciona el comportamiento de este tipo de usuario.

Posgrados: Solicitan información durante los meses de Febrero y Julio, cuando se esta saliendo de los recesos, y comenzando los cursos.

CANTIDAD DE SOLICITUDES POR FINALIDAD



Tablas y gráficos 2. Finalidad.

El grueso de las solicitudes según su finalidad se concentran en la elaboración de Monografías en un 32%, la Investigación representa el 20% y un 15 % se utilizan para Causas Judiciales.

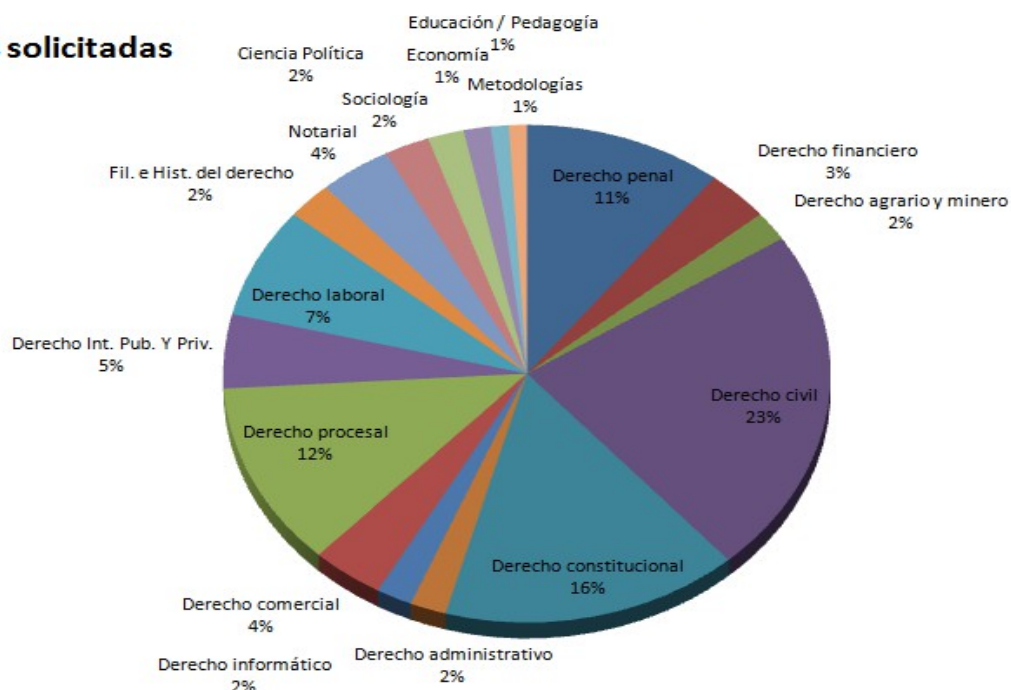
Al cruzar Usuario con la variable Finalidad se encontró que un 16,7 % de los docentes y un 20% de los aspirantes solicitan el material para la elaboración de Artículos. El resto de las categorías aparecen muy dispersas.

Un 57% de los estudiantes solicitan bibliografías que tiene como Finalidad la Monografía de pasaje de curso y un 24 % para presentaciones en clase.

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MATERIA

Materias solicitadas

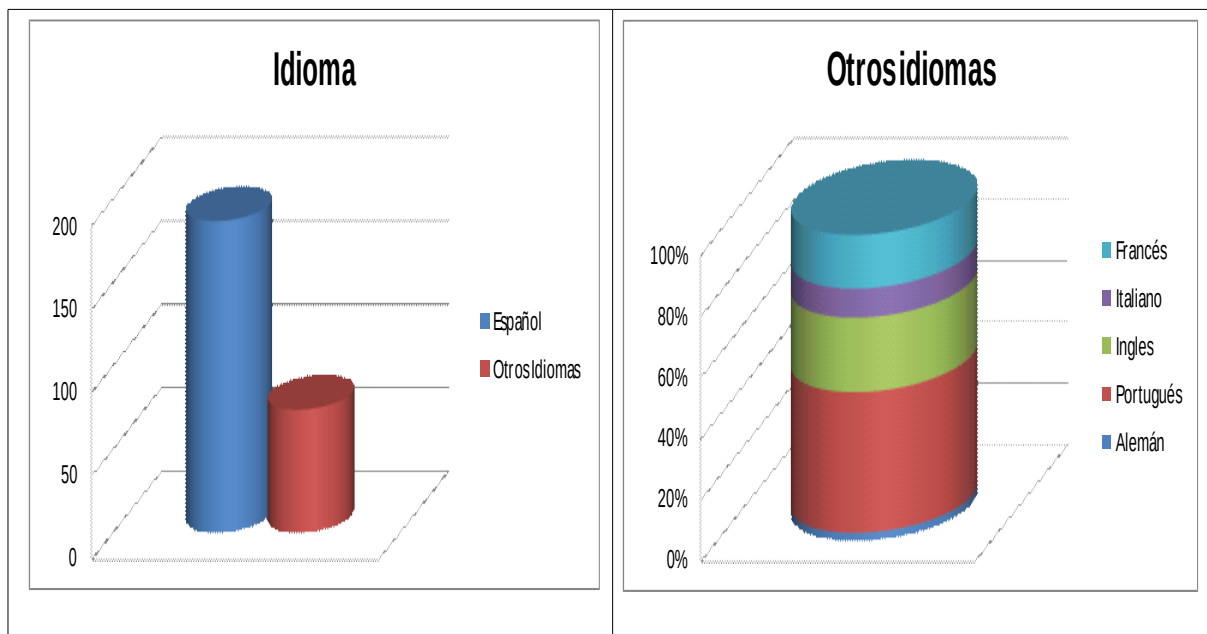


Tablas y gráficos 3. Cantidad de solicitudes por materia.

La materia más consultada es Derecho Civil, un 23% de las solicitudes, cabe destacar que la categoría estudiante no solicita la materia Derecho Civil. Los egresados conforman un 41 % de quienes solicitan esta materia.

Un 16 % de las categorías solicitadas corresponden al Derecho Constitucional, al Derecho procesal un 12% y el Derecho Penal con un 11%.

SOLICITUDES POR IDIOMA



Tablas y gráficos 4. Solicitudes por idioma.

Todos las solicitudes eligen como idioma principal el español, y el 34,57 % solicitan información en otros idiomas también. De ellos el idioma portugués es el más solicitado, le sigue el inglés, además del francés e italiano.

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

9.1. CONCLUSIONES

Se puede observar que las categorías de usuarios vinculados a la formación como, Estudiantes, Estudiantes Avanzados, Posgrados, Aspirantes y Docentes demandan información de acuerdo a los ritmos fijados por el año lectivo, incrementándose durante los períodos de exámenes. Ilustrativo es el caso de los Estudiantes Avanzados los cuales comienzan a demandar información en el mes de abril, cuando comienzan sus cursos y se asignan los casos en el consultorio jurídico.

Otros usuarios como Magistrados presentan una frecuencia irregular, una hipótesis a contrastar sería que solicitan información cuando se encuentran ante temas puntuales que requieren actualización de conocimientos.

Otro punto a destacarse es la vinculación entre el área del derecho sobre la que se trabaja y el idioma en que se lee.

La plataforma EVA (Entorno Virtual de Aprendizaje) permite publicar las bibliografías y personalizar la información, según las necesidades docentes directamente vinculado a año lectivo.

Se dispone de información digital de calidad y actualizada, nacional e internacional.

Esta oferta de información y el acceso a las bases de datos a texto completo permiten sostener e ir adaptando el servicio a las necesidades de los usuarios.

Solo a través de la creación de un lazo de confianza , basado en el profesionalismo y una actitud receptiva a las demandas de los usuarios en el momento de brindar el servicio de referencia se llegará a la eficiente y eficaz resolución de la solicitud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. (2012) Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. *El profesional de la información*,, vol. 21, no 6, p. 567-576. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: <http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2012/noviembre/03.html>

MERLO VEGA, J. A. (2009) Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: <http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/70659>

RICH, H.; FELDMAN, S. (2015) Transforming the Library Profession Recruiting librarianship’s best and brightest June 9, [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: <http://americanlibrariesmagazine.org/2015/06/09/transforming-the-library-profession/>

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

GUIJARRO, M.; VÉLEZ, S.; CARRILLO, C. El servicio de referencia en bibliotecas digitales: la experiencia de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. *IV Jornadas de bibliotecas digitales JBIDI*, 2003, p. 10-12. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: http://infonautica.net/docs/jbidi/jbidi2003/08_2003.pdf

GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N., et al. Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva. *El profesional de*

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

la información, 2009, vol. 18, no 6, p. 633-641. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: <http://eprints.rclis.org/17328/>

GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N; CÁNOVAS-ÁLVAREZ, E; ARAHAL-JUNCO, C. Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria: Biblioteca de la Universidad de Sevilla. *Revista Española de Documentación Científica*, 2014, vol. 37, no 2, p. E045. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/848>

GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. *El profesional de la información*, 2012, vol. 21, no 6, p. 567-576. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: <http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2012/noviembre/03.html>

GONZÁLEZ-TERUEL, A. Estrategias metodológicas para la investigación del usuario en los medios sociales: análisis de contenido, teoría fundamentada y análisis del discurso. *El profesional de la información*, 2015, vol. 24, no 3. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: <http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2015/may/12.html>

GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves, et al. Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva. *El profesional de la información*, 2009, vol. 18, no 6, p. 633-641. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: <http://eprints.rclis.org/17328/>

13a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria y 1a del “Integración de bibliotecas digitales universitarias: innovación. Mercosur, JBDU2015 y responsabilidad social”

PÉREZ RODRÍGUEZ, Y.; MILANÉS GUIADO, Y. La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual. *Acimed*, 2008, vol. 18, no 3, p. 0-0. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352008000900004&script=sci_arttext

SERRA, E.; CEÑA, M. Las competencias profesionales del bibliotecario-documentalista en el siglo XXI. XV Jornadas Asociación de Bibliotecarios y Bibliotecas de Arquitectura, Construcción y Urbanismo. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: http://bibliotecnica.upc.es.Rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf, 2004.

TRAMULLAS, Jesús; SÁNCHEZ-CASABÓN, Ana I.; GARRIDO-PICAZO, Piedad. Evaluación centrada en el usuario de herramientas de creación de bibliotecas digitales: Greenstone. 2012. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: <http://eprints.rclis.org/17160/>

VÁZQUEZ-MOCTEZUMA, Salvador E., et al. Tecnologías de almacenamiento de información en el ambiente digital. *e-Ciencias de la Información*, 2015, vol. 5, no 2. [Consultada: 04/09/2015] Disponible en: <http://eprints.rclis.org/25655/>