

Servicios de referencia como herramientas anti crisis: el caso de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata (BIBHUMA) entre los años 2019 y 2022

Reference services as anti-crisis tools: The case of Library of the Faculty of Humanities and Educational Sciences of the National University of La Plata (BIBHUMA) during 2019 to 2022

Felipe Quinteros

Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (UNLP-CONICET), Universidad Nacional de la Plata, Argentina

f.quinteros23@gmail.com

 <https://orcid.org/0009-0004-9963-8836>

Resumen

El siguiente trabajo tiene como objetivo general demostrar, mediante el caso testigo de la actividad del Servicio de Referencia de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata, de qué manera una buena *praxis* y gestión del mismo puede apoyar a una institución bibliotecaria en una situación de crisis. Para esto se emplearán los datos estadísticos de uso del servicio de los años 2017 al 2023 y se someterán a comparación cuantitativa y cualitativa. Se argumenta que entre los aspectos que contribuyeron a sostener y acrecentar el Servicio de Referencia durante la crisis sanitaria mundial del COVID-19 se encuentran las decisiones de gestión y la buena respuesta del personal.

Palabras clave: Crisis sanitaria, Servicio de referencia, Atención al público, Bibliotecas universitarias, Argentina.

Abstract

The following work has as a general objective to demonstrate, through the witness case of the activity of the Reference Service of the Library of the Faculty of Humanities and Educational Sciences of the National University of La Plata, of how good practice and management can support a library institution in a crisis situation. For this, statistical data on the use of the service from 2017 to 2023 will be used and will be subjected to quantitative and qualitative comparison. It is argued that among the aspects that contributed to sustaining and increasing the Reference Service during the COVID-19 global health crisis are management decisions and the good response of staff.

Keywords: Health crisis, Reference service, Public attention services, University libraries, Argentina.

Recepción: 29 Mayo 2024 | Aceptación: 31 Julio 2024 | Publicación: 01 Octubre 2024

Cita sugerida: Quinteros, F. (2024). Servicios de referencia como herramientas anti crisis: el caso de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata (BIBHUMA) entre los años 2019 y 2022. *Palabra Clave (La Plata)*, 14(1), e237. <https://doi.org/10.24215/18539912e237>



1. Introducción y objetivos

En la segunda mitad del año 2019 el mundo fue afectado por la crisis sanitaria producida por la difusión del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), que produjo la alteración y, en muchos casos, la interrupción del funcionamiento normal de la mayoría de las actividades sociales, educativas, productivas, etc. Argentina no fue la excepción, y tuvo que adoptar medidas de aislamiento parcial o total de forma obligatoria, todas reguladas por el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO).

La Universidad Nacional de La Plata, Argentina (UNLP) dictaminó el cierre de sus actividades presenciales en marzo del año 2020 y comenzó, en todas sus dependencias, un período de adaptación y reacondicionamiento de sus tareas. En la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación “Profesor Guillermo Obiols” (en adelante, BIBHUMA) este proceso no fue menor. Como cualquier institución bibliotecaria frente a semejante desafío, BIBHUMA pasó por varias decisiones institucionales que afectaron sus tareas en mayor o menor medida ante el zigzagueante contexto.

La bibliografía que aborda el devenir y las vicisitudes de las bibliotecas universitarias argentinas durante este contexto es diversa. Trabajos como el de Franchimont (2023) o el de Gaitán & Coraglia (2021) sirven como marco descriptivo de algunas de las actividades de las bibliotecas universitarias en mayor o menor medida (el primer trabajo se ocupa del ámbito de la UNLP, mientras que el segundo, de las universidades argentinas), así como el de Gutiérrez & Castaño (2020), pero para el caso de las bibliotecas argentinas en general. Otros, como el de Viñas (2021) o el de Zoppi (2020), trabajan las reflexiones sobre el quehacer bibliotecario durante la crisis sanitaria, como también los protocolos y las recomendaciones a seguir.

A pesar de esto, se advierte que, en lo referente a los servicios de referencia de las bibliotecas argentinas, la bibliografía que narre su experiencia y exponga los problemas y los desafíos existentes, tanto para el período anterior como posterior a la pandemia, es prácticamente nula. Esto es producto de una carencia de larga duración en el ámbito de la bibliotecología en general, y de la latinoamericana en particular: los bibliotecarios referencistas escriben poco sobre sus tareas. En otras palabras, la recolección del corpus bibliográfico respecto a este tema —como a otros que competen a la referencia— se vio afectado en lo que concierne a este trabajo.

Como muchas otras instituciones públicas, las bibliotecas adaptaron sus servicios al aislamiento. El ya mencionado trabajo de Gutiérrez & Castaño (2020) ejemplifica en cifras lo que implicó la imposibilidad de acceder a la colección y al espacio físico. Las bibliotecas son importantes espacios sociales (Parada, 2017), y esta característica se perdió, en su lugar la atención al público se intentó suplir, por ejemplo, con el empleo de diversas redes sociales, *chats* en línea y/o videollamadas. El acceso a la información documental pasó por la promoción de bibliotecas digitales o el empleo de servicios de referencia, aunque estas experiencias no hayan sido tan detalladas en la bibliografía. En resumen, el teletrabajo imperó en el ámbito bibliotecario, y en muchos casos la improvisación fue una herramienta para ajustar las formas del hacer.

No compete a este trabajo listar las innumerables iniciativas que se tomaron en pos de sostener los servicios bibliotecarios de la institución y a la vez adaptarse a las medidas estatales que buscaron contener la crisis sanitaria. En su lugar busca, como objetivos generales, describir, explorar y analizar la injerencia específica del Servicio de Referencia de BIBHUMA en su contribución a este sostenimiento, y establecerlo como caso testigo para un modelo a seguir ante una situación de crisis. Adicionalmente procura denotar la importancia de resaltar las tareas de los servicios de referencia y su actuación no solo en el ámbito profesional, sino también en el académico. De manera específica, en este trabajo se pretende describir las tareas, personal y objetivos del Servicio de Referencia de BIBHUMA en el período 2017-2023, así como la alteración de los mismos dado el contexto de crisis; comparar su actividad en el período seleccionado de forma cuantitativa y cualitativa y demostrar que, gracias a las medidas tomadas y sostenidas por el Servicio, la actividad general de la institución se benefició y acrecentó durante los años mencionados.

La hipótesis principal de este trabajo apunta a pensar que no solo la calidad del Servicio de Referencia de la institución hizo al cumplimiento adecuado de sus tareas durante la crisis sanitaria, sino que acrecentó la visualización y la importancia de la misma frente a su público usuario. En esta línea, cabe el interrogante, que se procura responder en este escrito: ¿cuáles fueron las razones del éxito del Servicio de Referencia de BIBHUMA durante el período tratado?

2. Metodología

Para el desarrollo de este trabajo se implementaron los métodos de recolección y comparación de datos y la observación indirecta. Además, se realizó una búsqueda de bibliografía a fin de relevar antecedentes afines a la investigación. La principal fuente de análisis son las estadísticas de uso del Servicio de Referencia de BIBHUMA de los años 2017 al 2023. Las mismas son documentos maleables que el personal referencista completa a medida que cada pedido de referencia es resuelto.

Dichas estadísticas fueron expuestas por año y comparadas mediante cuadros de doble entrada y gráficos para su mejor entendimiento. Las variables de estos cuadros fueron explicadas en su totalidad. Finalmente se extrajeron conclusiones parciales a medida que las constataciones de los diferentes años quedaron desglosadas de forma cuantitativa y cualitativa, con el fin de arribar a una conclusión general ordenada y clara.

3. Caracterización del Servicio de Referencia de BIBHUMA

BIBHUMA es una institución especializada dedicada a satisfacer las necesidades de información de un público usuario particular: el personal universitario con formación en ciencias humanas y sociales. Estas disciplinas son diversas, muestra de ellos la Facultad está dividida en diez departamentos docentes con sus respectivas carreras: bibliotecología, ciencias de la educación, ciencias exactas y naturales (profesorados), educación física, filosofía, geografía, historia, lenguas y literaturas modernas, letras y sociología.

A su vez debe considerarse que el público usuario es igual de diverso, ya que se atiende a estudiantes (de grado y posgrado), becarios, docentes, no docentes, investigadores, entre otros. Todos ellos con trasfondos académicos vinculados a los diez departamentos previamente mencionados. Las necesidades y demandas de información recibidas en la institución son, cuanto menos, variadas y deben ser canalizadas mediante un medio: la División de Referencia.

El Servicio de Referencia de BIBHUMA se encuentra inserto dentro del Departamento de Servicios de Información, tal como queda expresado en su sitio *web*:

El objetivo del servicio es asesorar y orientar a los usuarios en el uso de la Biblioteca, sus instalaciones y sus recursos bibliográficos impresos y digitales. También se realizan búsquedas especializadas a pedido, obtención de documentos externos, y bibliografías o listados sobre temas específicos (sobre un autor, sobre una materia, etcétera). BIBHUMA intentará localizar el documento solicitado a través de diversas fuentes, como pueden ser catálogos colectivos locales y nacionales, bibliotecas afines a la temática del material requerido, en la British Library (la Biblioteca está suscrita a los servicios del Document Supply Centre de la British Library, lo que le permite obtener documentos allí existentes), bibliotecas universitarias miembros del ISTECA (Consortio Iberoamericano de Educación en Ciencia y Tecnología) a los cuales se tiene acceso mediante el PREBI (Proyecto Enlace de Bibliotecas de la UNLP), y a través de listas profesionales” (FAHCE-BIBHUMA, 2024).

Adicionalmente, el servicio se encarga de gestionar los préstamos interbibliotecarios junto con el de préstamo regular, desarrollar tareas de formación de usuarios mediante el dictado de talleres especializados en diferentes áreas, poner en disponibilidad estrategias y recursos de información, así como dedicarse a la reproducción documental.

El personal del servicio está conformado por cuatro referencistas, entre los cuales se encuentra la bibliotecaria responsable del área. La atención está dividida en dos turnos que cubren el horario completo de

atención de la biblioteca, uno de mañana y otro de tarde. Cabe destacar que todos sus integrantes tienen formación superior en bibliotecología en la misma casa de estudios a la que pertenece el servicio (FaHCE-UNLP).

4. Descripción de los metadatos

El cómputo de los datos de uso del servicio de referencia se realizó (y continúa) mediante cuadros de doble entrada, tal como se aprecia en la Figura 1. El personal referencista completó cada uno a medida que se dio por satisfecha, o no, cada solicitud.

Figura N° 1

Metadatos empleados en los cuadros para computar los pedidos de referencia

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1		Usuario un o externo	Usuario solicitante				Ref. virtual	Proveedores				
2	Fecha		Tipo	Categoría	RE-PI-OD	Bibliografía		Origen	Tipo	Entidad	Satisfacción	Solicitado por

Fuente: elaboración propia sobre la base de los datos del Servicio de Referencia de BIBHUMA.

Las columnas representan las variables, y cada fila es un pedido. Con el fin de clarificar la lectura de la herramienta de cómputo de datos, se considera esencial la definición de las variables.

Fecha: fecha de recepción del pedido, ya sea por correo electrónico, teléfono o presencial.

Usuario interno o externo: si el usuario que realizó el pedido pertenece a la institución FaHCE y, por tanto, es socio de BIBHUMA o no lo es.

Tipo: si el usuario es interno, entonces este dato corresponde a determinar si se trata de estudiante, docente, investigador, etc. Si el usuario es externo, describe si se trata de una institución, un particular, etc.

Categoría: solo en caso de usuarios internos. Indica el departamento o dependencia de la FaHCE a la que pertenece el solicitante.

RE-PI-OD: refiere el tipo de pedido. Los valores posibles son:

RE: Referencia: indica que el pedido se soluciona respondiendo una o más interrogantes.

PI: Préstamo interbibliotecario: se gestiona el contacto y acuerdo con otra biblioteca para proveer o solicitar un documento físico.

OD: Obtención de documentos: el pedido debe atenderse mediante la búsqueda y provisión de documentos, ya sea digitales o físicos.

Bibliografía: señala lo que finalmente se proveyó. En caso de OD, se indica si el documento fue digital o copia física.

Referencia virtual: si el pedido fue *in situ* o vía correo electrónico/teléfono. También indica si en el proceso de atender el pedido, el referencista a cargo tuvo que recurrir a herramientas analógicas (por ej.: escanear un texto).

Origen: en referencia al recurso o proveedor de la información solicitada, *origen* indica si el proveedor es nacional o extranjero.

Tipo: en referencia al recurso o proveedor de la información solicitada, *tipo* indica si el susodicho fue una biblioteca, una base de datos, una institución gubernamental, etc.

Entidad: el nombre de la entidad proveedora.

Satisfacción: si el pedido quedó satisfecho o no.

Solicitado por: nombre del usuario/a solicitante.

5. Desarrollo. Exposición de los datos

Los datos que conciernen al estudio comparativo de este trabajo son, específicamente, los extraídos para un estudio de usuarios indirecto (Sanz Casado, 1994, p 101). Estos son: cantidad y tipos de usuarios atendidos; cantidad de transacciones totales de referencia; cantidad de préstamos interbibliotecarios gestionados por el servicio; cantidad de preguntas de referencia atendidas y cantidad de documentos buscados y entregados.

Asimismo, se dividieron los períodos temporales en tres grupos: años anteriores al ASPO, durante el ASPO y posteriores al ASPO. Finalmente, se elaboró un análisis cuantitativo y cualitativo de los tipos de usuarios del servicio.

5.1 Anteriores al ASPO (2017, 2018 y 2019)

El período se caracteriza, como puede observarse en la tabla 1, por un crecimiento pequeño de la población usuaria del Servicio, así como por una atención centralizada en un público mayormente compuesto por docentes, investigadores y becarios de la casa de estudios. Se destaca la gran cantidad de préstamos interbibliotecarios gestionada por la división.

Es importante resaltar que el personal a cargo del área de referencia durante estos años consistía en dos profesionales bibliotecarias, una de ellas jubilada a principios del 2019. A finales de ese mismo año, el personal capacitado específicamente en referencia se duplicó.

Tabla 1
Estadísticas de uso del Servicio de Referencia. Anteriores al ASPO

	2017	2018	2019
Cantidad de usuarios atendidos	110	152	161
Préstamos interbibliotecarios	21	100	47
Preguntas de referencia	68	86	119
Obtención de documentos	224	209	234
Transacciones totales	313	395	400

Fuente: elaboración propia con base en los datos del Servicio de Referencia de 2017, 2018 y 2019.

5.2 Durante el ASPO (2020 y 2021)

Los años de la pandemia vieron incrementada la población de usuarios del Servicio de Referencia a cantidades nunca antes alcanzadas, como se describe en la Tabla 2. Por razones atribuibles a la imposibilidad de

acceder a las colecciones físicas, la cantidad de préstamos interbibliotecarios cayó drásticamente, y en su lugar se acrecentaron las preguntas de referencia y la obtención de documentos. El público usuario, a su vez, se modificó, y aumentó la cantidad de estudiantes que consultaron el servicio.

Tabla 2
Estadísticas de uso del Servicio de Referencia. Durante el ASPO

	2020	2021
Cantidad de usuarios atendidos	316	490
Préstamos interbibliotecarios	46	4
Preguntas de referencia	83	137
Obtención de documentos	791	1321
Transacciones totales	922	1462

Fuente: elaboración propia con base en los datos del Servicio de Referencia del año 2020 y 2021.

5.3 Después del ASPO (2022 y 2023)

La Tabla 3 expone que después del ASPO el crecimiento de la atención no solo no disminuyó, sino que aumentó considerablemente. Las solicitudes de búsqueda de documentos conformaron el grueso de los pedidos, mientras que las preguntas de referencia y los préstamos interbibliotecarios mantuvieron sus números.

Tabla 3
Estadísticas de uso del Servicio de Referencia. Después del ASPO

	2022	2023
Cantidad de usuarios atendidos	864	1077
Préstamos interbibliotecarios	6	6
Preguntas de referencia	167	154
Obtención de documentos	2111	3114
Transacciones totales	2284	3275

Fuente: elaboración propia con base en los datos del Servicio de Referencia del año 2022 y 2023.

La Tabla 4 especifica que el público usuario cambió considerablemente entre los tres períodos establecidos. Durante los tres primeros años (2017, 2018 y 2019) la sumatoria de usuarios especializados — es decir docentes, becarios de investigación, estudiantes de posgrado y usuarios externos (en general, investigadores especializados en diferentes áreas de las humanidades) — superó a los usuarios estudiantes de grado. A partir del 2020 esto empezó a cambiar, y el estudiantado de la Facultad comenzó a igualar las cifras de la sumatoria antes mencionada y, hacia el 2023, directamente superó este número.

Tabla 4
Tipología de usuarios de referencia por año

Tipo de usuario	Cantidades por años						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Becarios	6	4	2	9	27	7	9
Docentes	41	34	36	70	105	134	139
Estudiantes	28	44	51	81	147	447	626
No docentes	1	2	2	3	5	8	9
Graduados	2	2	3	11	24	26	34
Posgrado	6	11	11	12	2	20	33
Externos	26	55	56	130	179	221	226
Totales	110	152	161	316	490	864	1077

Fuente: elaboración propia con base en los datos del Servicio de Referencia de BIBHUMA.

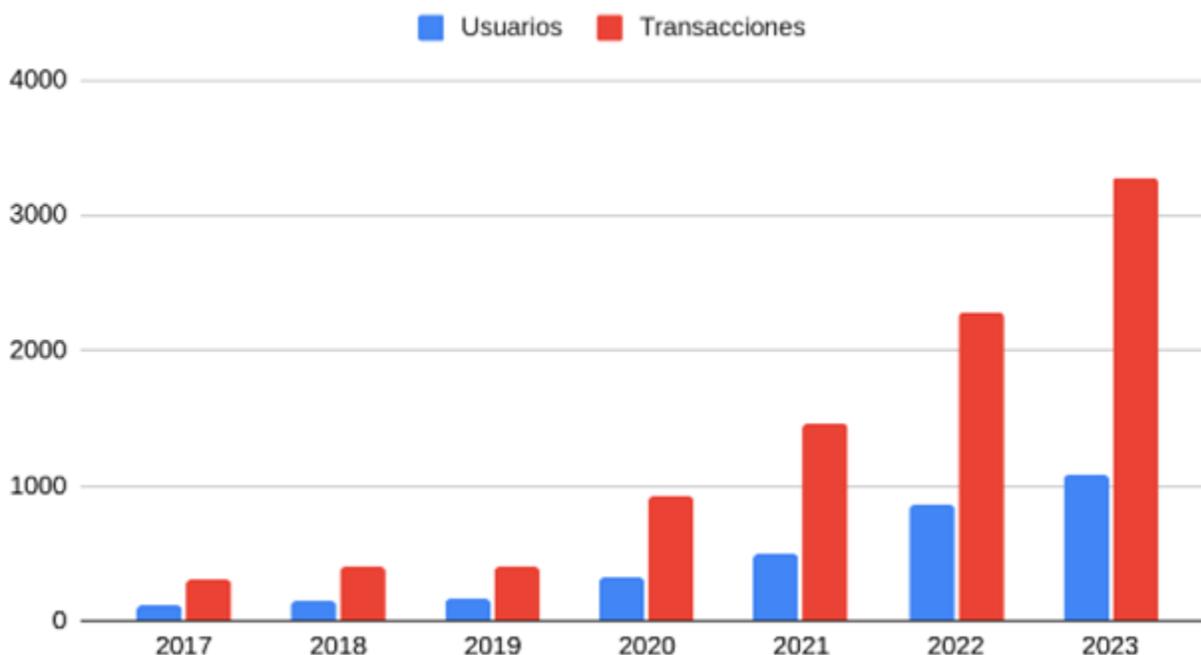
En resumidas cuentas, el público del Servicio de Referencia de BIBHUMA estuvo (y está) altamente capacitado en la búsqueda y el rastreo de la información académica enfocada en las ciencias humanas y sociales. Previo a la crisis sanitaria, predominaban los usuarios aún más especializados, al tratarse de docentes, investigadores de posgrado y becarios. Esto se debió a una demanda de información muy específica que el personal referencista estaba capacitado para cubrir. Con los servicios presenciales de la biblioteca imposibilitados, se alteró esta dinámica, y los estudiantes de grado hicieron mayor uso del Servicio, dado que el mismo se hizo más visible al atender todo tipo de necesidades.

En el Gráfico 1 se puede apreciar el crecimiento tanto de usuarios que hicieron uso del servicio como de las transacciones efectuadas anualmente por el mismo. Pero si bien los números son indiscutibles, interesa a este trabajo explicar las razones por las cuales se dio este aumento tanto de la cantidad de usuarios como de sus pedidos.

Gráfico 1

Usuarios y transacciones totales, 2017-2023

Usuarios y Transacciones



Fuente: elaboración propia con base en los datos del Servicio de Referencia de BIBHUMA.

6. Políticas tomadas para y por el Servicio de Referencia

En primer lugar, la División de Referencia de BIBHUMA demostró la necesidad de expansión durante los años anteriores a la pandemia. Con una de las dos referencistas a punto de jubilarse y las solicitudes en alza, la gestión de la biblioteca reconoció la oportunidad y en el año 2019 duplicó el personal bibliotecario capacitado en la actividad de referencia, como queda constatado en la Memoria de la Biblioteca Profesor Guillermo Obiols (FaHCE-UNLP, 2019). El incremento del personal indudablemente implicó la posibilidad de diversificar tareas e incrementar la atención sobre los pedidos de referencia.

En segundo lugar, es importante destacar el hecho de que, a diferencia de otras prestaciones ofrecidas por las unidades de información del mundo, el Servicio de Referencia sostuvo una ventaja ante una situación de crisis en la cual la espacialidad de las bibliotecas se vio comprometida: la virtualidad. Los servicios de referencia virtuales surgen en la década de 1980 (Manso Rodríguez, 2008) y su papel y significado sigue en constante reinención y cambio. A pesar de ello, está claro que hay pilares fundamentales en la tarea del bibliotecario referencista, relacionados con la conexión entre las necesidades de información de los usuarios y esa información, que en la mayoría de los casos no se encuentra dentro de la colección.

Sánchez Remón (2003) indica que con internet estas necesidades se volvieron más imperiosas, contagiadas por las ansias características de la era de Información. Pero también denota que el cambio en la profesión del referencista no se produce tanto en su tarea fundamental, cuanto en los modos de llevarla a cabo. Ayeni (2015) habla de un profesional híbrido por naturaleza, un bibliotecario que no solo debe vincular a los usuarios con la información, sino también con las tecnologías virtuales. Estos modos hacen al bibliotecario referencista un profesional particularmente alfabetizado en el terreno tecnológico dado su constante contacto con las tecnologías de la información y, sobre todo, con los medios virtuales.

Los bibliotecarios referencistas de BIBHUMA no fueron la excepción a la regla. Con un público muy específico y capacitado que atender, la actividad en la búsqueda de la información requerida por aquel se dio (y se da) en el vasto mundo de internet. En consecuencia, sus lógicas de trabajo eran menos dependientes de la colección física, y más de la disponibilidad de bases de datos específicas y especializadas. Por esta razón, los referencistas fueron una elección clara por parte de la dirección y la coordinación de BIBHUMA para atender los nuevos servicios adaptados al aislamiento.

Lo anterior queda evidenciado en la Memoria de la Biblioteca del 2021 (FaHCE-UNLP, 2022). Entre las razones principales del crecimiento del público usuario y de las transacciones se encuentra la incorporación del Servicio de apuntes de la fotocopadora del Centro de Estudiantes de Humanidades y Ciencias de la Educación (CEHCE) al catálogo de la biblioteca, servicio que los referencistas atendieron y continúan atendiendo. Pero no solo esto. La *American Library Association, en su Guidelines of the successful reference interview* (en castellano: *Guía para una entrevista de referencia exitosa*, 2016), deja en claro que el personal referencista debe estar disponible para su público usuario, debe mostrar interés en sus inquietudes, problemáticas y en sus temas de investigación. Estos principios, en combinación con el buen trato, son parte de la formación profesional de los bibliotecarios referencistas de BIBHUMA, y fueron la causa de que los usuarios se sintieran bienvenidos a la institución en un contexto de incertidumbre.

A su vez, en la memoria citada se especifica que el Servicio no descuidó la actividad de formación de usuarios, y brindó nueve espacios virtuales durante el aislamiento. La mayoría fueron talleres de capacitación en recursos de acceso abierto a la información solicitados por los docentes a cargo de diferentes cátedras, en particular pertenecientes a instancias avanzadas de las diferentes carreras a las que integraron o directamente formaron parte de seminarios de posgrado.

Conclusiones

La referencia como parte de las actividades bibliotecarias que brindan servicio al público usuario, tiene cierto grado de invisibilidad. Sus actividades e incumbencias suelen requerir una mayor explicación, tanto para quienes se inician en la práctica bibliotecológica como para quienes apuntan el servicio como potenciales beneficiarios.

Mediante este texto se demostró que, pese a esta invisibilidad, cuya responsabilidad recae por entero en la comunidad bibliotecológica, los referencistas trabajan constantemente en pos de cumplir su compromiso con el acceso a la información. El trabajo resulta, en muchos casos, complejo de explicar y demandante en su aplicación, lo que puede explicar la falta de bibliografía sobre la actividad de referencia escrita por referencistas que se mencionó en el apartado metodológico.

Se comprobó que el Servicio de Referencia del caso analizado (FaHCE-BIBHUMA) funcionó históricamente con el respeto y la atención brindados por las autoridades de la Biblioteca. Con esto, los números tanto de usuarios como de pedidos de información no hicieron más que crecer desde que se tomaron medidas directas que influyeron en el funcionamiento del servicio y otras que fueron producto de la coyuntura.

La incorporación de personal capacitado, que terminó duplicando los referencistas a cargo, fue el primer paso dado por la institución previo a la pandemia y las estadísticas demostraron que este factor empezó a tener un efecto positivo en la cobertura del servicio. Asimismo, las memorias de la biblioteca expresan claramente que el hecho de que el Servicio de Referencia quedara a cargo de la atención al público general (y no solo a sus usuarios acostumbrados) durante la pandemia, resultó en un aumento sustancial en el público. Además, el área de referencia se hizo cargo de servicios nuevos y claves, como los apuntes de la fotocopadora del CEHCE. Esto se debió a la buena praxis, no solo de los referencistas, sino de todo el personal de la institución, mas no puede negarse el papel fundamental de los primeros al tener una formación profesional orientada, entre otras muchas cosas, a la atención de los servicios virtuales. En consecuencia, también se deduce que la división creció gracias a la visualización de sus virtudes en el cumplimiento correcto de sus tareas, no solamente por la implementación

de uno o dos servicios novedosos. En este punto cabe destacar que, a pesar de considerar los tiempos que corren, caracterizados por el frenesí virtual y la carrera de los profesionales detrás de las nuevas tecnologías, es llamativa la falta de bibliografía que apunte a destacar un elemento clave en la atención del servicio de referencia: el factor humano. El interés, el respeto y la predisposición a la escucha son herramientas tanto o más importantes que las tecnológicas para atender a los usuarios de nuestras instituciones, y, sobre todo, para garantizar su retorno a las mismas.

Finalmente, es clave mencionar que el crecimiento de la actividad del Servicio no se detuvo, aun cuando el contexto de pandemia finalizó. Se concluye que la confianza otorgada tanto por la institución como por los usuarios durante la crisis sanitaria dio resultado, y que constituye un caso testigo válido de cómo la coordinación entre una buena gestión, la aplicación de las técnicas y herramientas indicadas, el reconocimiento y la atención al servicio, repercuten positivamente en la visualización de la biblioteca como un todo, aun en una situación crítica.

Referencias

- American Library Association. (2016). *Guidelines of the successful reference Interview*. Boston:National Archives. Boston. Recuperado de <https://www.archives.gov/files/boston/volunteers/reference-interviews.pdf>
- Ayeni, P. O. (2015). The relevance of reference librarian in the 21st century: a critical look. *Information and knowledge management*, 5(7), 113-116. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/234672108.pdf>
- Franchimont, P. (2023). *El impacto del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio en las bibliotecas y los servicios de acceso abierto de la Universidad Nacional de La Plata en 2020* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.2529/te.2529.pdf>
- Gaitán, A. & Coraglia, M. I. (2021). Las bibliotecas universitarias argentinas y la educación en línea ante la pandemia por COVID-19. *Anales de documentación*, 24(1). <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.439631>
- Gutiérrez, F. G. & Castaño, J. (2020). *Informe: bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por COVID-19*. Recuperado de <https://abgra.org.ar/wp-content/uploads/2020/05/Informe-Bibliotecas-argentinas-ante-el-aislamiento-social-y-obligatorio-por-el-COVID-19.pdf>
- Manso Rodríguez, R. A. (2008). Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. *Revista española de documentación científica*, 31(1), 39–51. <https://doi.org/10.3989/redc.2008.v31.i1.411>
- Parada, A. E. (2017). Bibliotecas e inclusión. *Información, cultura y sociedad*, 37, 5-12. Recuperado de <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/3881>
- Sánchez Remón, D. (2003). El servicio de referencia virtual en la gestión de Información. *ACIMED*, 11(2), 7-8. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000200004&lng=es&tlng=es
- Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Biblioteca de Humanidades Profesor Guillermo Obiols (2021). *Memoria 2019-2020*. Recuperado de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.4631/pm.4631.pdf>
- Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Biblioteca de Humanidades Profesor Guillermo Obiols (2022). *Biblioteca "Prof. Guillermo Obiols": Memoria 2021*. Recuperado de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.5201/pm.5201.pdf>
- Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Biblioteca de Humanidades Profesor Guillermo Obiols (2024). *Página web oficial. Servicios de la biblioteca*. Recuperado de <https://www.fahce.unlp.edu.ar/facultad/biblioteca/servicios>
- Viñas, M. (2021). Volver a nuestro trabajo: recomendaciones en tiempos de pandemia. En *VI Jornadas de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología*, La Plata, Argentina. Recuperado de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.14295/ev.14295.pdf
- Zoppi, C. (2020). Por una apertura responsable de archivos, museos y bibliotecas. Propuesta de protocolo para la Facultad de Humanidades y Artes de la Universidad Nacional de Rosario, Argentina. *Biblioteca universitaria*, 23(2), 235–245. <https://doi.org/10.22201/dgbsdi.0187750xp.2020.2.1138>