

**Maite Carballo**

CENDIE (DGCyE)

# Nuevos desafíos en el servicio de referencia virtual del CENDIE

---

## RESUMEN

El confinamiento provocado por el COVID-19 generó un cambio profundo en todos los ámbitos de la vida, al igual que en otros sectores y a nivel global. Las bibliotecas tuvieron que adaptarse a una nueva realidad, tratando de dar respuesta a las necesidades de información de todo tipo de usuarias y usuarios. Este texto pretende dar a conocer, el recorrido iniciado en el CENDIE para transformar y adecuar un servicio tradicional de referencia a una nueva plataforma para la atención desde su sitio web de corresponder a un público digital y aislado en el nuevo contexto y excepcional que propuso la pandemia. En una segunda parte presenta los resultados del estudio de caracterización de las usuarias y los usuarios que demandan información educativa que utilizan el Servicio de referencia del CENDIE. Lo cual aún, en tiempos de postpandemia, continúa siendo un enorme desafío para afianzar el crecimiento de este servicio, difundir contenidos con la información requerida y promover nuevos derechos de ciudadanía.

**Palabras clave:** Servicio de referencia, Usuario de las bibliotecas, Evaluación del sistema de información.

## LA ASISTENCIA REMOTA EN LA WEB DEL CENDIE

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la epidemia de COVID-19 como emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. El Director General de la OMS, el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunció el 11 de marzo de 2020 que la nueva enfermedad

por Coronavirus COVID-19 podía caracterizarse como una pandemia. Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en su Informe especial COVID-19 sostuvo que la acción más importante para enfrentar la crisis sanitaria era la contención de la expansión del virus mediante el aislamiento, la cuarentena y el distanciamiento social.<sup>1</sup> La ciencia aseveró que esa medida tiene impactos positivos para la salud al aplanar la curva de contagio. Pero, también afectaría la actividad económica, ya que el distanciamiento generalmente implica la desaceleración de la producción o incluso su interrupción total.

A raíz de esta situación mundial y dadas las medidas adoptadas por las distintas autoridades gubernamentales de forma progresiva, para evitar la propagación del virus COVID-19, muchas bibliotecas cerraron sus puertas. A partir de entonces el sector bibliotecario y las bibliotecas impulsaron y promovieron los *servicios remotos* para dar continuidad a la atención y brindar información pertinente para la capacitación y acceso a la cultura. Estos servicios, con mucha presencia en el ámbito bibliotecario, permiten una interacción personalizada entre el público y la bibliotecaria o el bibliotecario referencista para proveer información, recursos que tiene la biblioteca o contenidos que se encuentran disponibles en otros acervos digitales, accediendo desde cualquier lugar. Muchas instituciones debieron diseñar y crear estos servicios, algunos fueron transitorios y de emergencia, otras instituciones lo ampliaron para facilitar el acceso a las colecciones y para perdurar en el tiempo. Este fue el caso del CENDIE.

A partir de las primeras medidas preventivas del orden nacional, de la provincia de Buenos Aires y las iniciativas adoptadas por de la DGCyE,<sup>2</sup> las autoridades de la Subsecretaría de Planeamiento (SSP), la Dirección Provincial de Evaluación e Investigación, la Dirección de Investigación, el equipo de Comunicación de la SSP junto al personal del CENDIE comenzaron a diseñar y planificar una serie de actualizaciones del sitio web institucional

<sup>1</sup> Para ahondar sobre los efectos económicos y sociales de la pandemia en América Latina se recomienda la lectura del informe "América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19. Efectos económicos y sociales" en [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/S2000264\\_es.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/S2000264_es.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

<sup>2</sup> En el siguiente link se puede consultar la "Compilación de normas en relación al COVID-19" <https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2021-08/Compilaci%C3%B3n.%20Legislaci%C3%B3n%20ante%20COVID-19.pdf>

de la DGCyE. De esta manera, durante los meses de abril y de agosto de 2020 ambos departamentos, Información y Documentación, y áreas del CENDIE junto a las autoridades iniciaron la tarea de considerar y renovar con nuevos contenidos para actualizar y dar accesibilidad a su sitio web.<sup>3</sup>

Es importante destacar que la página original del CENDIE dispone desde el año 2006 con el catálogo en línea y un espacio de consulta, de herramientas intermediarias entre los fondos documentales y las usuarias y los usuarios, lo cual permite identificar, localizar y consultar la colección (libros, publicaciones seriadas, legislación educativa, documentos de la DGCyE), incluso en algunos casos permite su descarga. El espacio de consulta del servicio de referencia remota, también creado el mismo año, posibilitaba redactar la consulta de información y recibirla en un correo electrónico.<sup>4</sup>

En simultáneo, desde el Departamento de Información, se comenzó a realizar un relevamiento de la situación de las bibliotecas argentinas, con un interés particular en el sistema de educación nacional a través de los Centros de Documentación e Información Educativa, bibliotecas pedagógicas y especializadas en el ámbito educativo de las distintas jurisdicciones. La primera acción fue identificarlas a través de sus sitios web y relevar el tipo de servicio de información documental que habían establecido para paliar el aislamiento y dar continuidad a un servicio necesario y tan vital para el colectivo de actores e instituciones. Entre ellos: los servicios en línea, recursos y gestión de información, acciones para con su comunidad de usuarias y usuarios en contextos de aislamiento, con la intención de evaluar e innovar el servicio de información y referencia del CENDIE que hasta entonces se venía desarrollando desde el correo electrónico y la atención en sede.

Cabe señalar que antes de la pandemia, un grupo importante de bibliotecas estaban adaptándose con éxito a la creación de repositorios digitales, organizando, según el tipo de unidades de información, buena parte de las colecciones impresas en archivos digitales para preservarlas y ofrecer su acceso libre, para su lectura en diferentes dispositivos y al alcance de

<sup>3</sup> El nuevo sitio web del CENDIE al que hacemos referencia se puede acceder desde el siguiente link: <https://abc.gob.ar/secretarias/areas/subsecretaria-de-planeamiento/evaluacion-e-investigacion/cendie/cendie>

<sup>4</sup> Hoy el mismo servicio funciona enviando la consulta al correo [dep\\_informacion@abc.gob.ar](mailto:dep_informacion@abc.gob.ar)

un mayor público.<sup>5</sup> La constitución de un repositorio digital dentro de un servicio bibliotecario es uno de los anhelos más interesantes del conjunto de bibliotecarias y bibliotecarios, por su trabajo integral, interdisciplinario pero fundamentalmente, por su propósito. En el CENDIE en particular, disponer de un repositorio que reúna, preserve la memoria pedagógica y registre la producción educativa, cumpliría con el objetivo de garantizar el acceso y difusión a la información relevante para la política y la investigación educativa, para las y los actores del sistema educativo y la ciudadanía en general.

Finalmente, luego de un trabajo integral, la página del CENDIE quedó compuesta de la siguiente manera: una presentación institucional (historia, autoridades y contacto) y barra de menús: catálogo en línea, Servicio de Información y Referencia (SIR), boletines y publicaciones, Programa Integral de Bibliotecas Escolares y Especializadas del sistema educativo, Bibliotecas Personales y Documentos bibliotecológicos.<sup>6</sup> Otro acceso directo es a la revista *Anales de la Educación Común* que se encuentra alojada en la plataforma de acceso abierto Open Journal System.<sup>7</sup> También se incorporó, en el marco del servicio de referencia, el nuevo “Formulario para la consulta y solicitud de información”, el vínculo más inmediato con el público que busca y desea información.<sup>8</sup> El cual nos permite conocer varios aspectos importantes que se brindan a continuación.

<sup>5</sup> Estos Repositorios digitales son creados con la finalidad de organizar, gestionar, preservar y ofrecer acceso libre a la producción científica, académica o cultural, en soporte digital. Las producciones se guardan de manera acumulativa y perpetua, con carácter abierto e interoperable con otros sistemas. En las últimas décadas, el movimiento de Acceso Abierto abrió un nuevo escenario en materia de gestión de información en bibliotecas y centros de investigación gubernamentales, y así fueron naciendo los Repositorios Digitales e Institucionales. En nuestro país, ha sido decisiva la Ley 26.899/13 de Creación de Repositorios Digitales Institucionales de Acceso Abierto, Propios o Compartidos, con la cual cobró impulso el acceso libre y gratuito a la literatura científica y a la producción generada por organismos públicos.

<sup>6</sup> A partir de la web institucional del CENDIE se pueden acceder a los distintos servicios y contenidos. <https://abc.gob.ar/secretarias/areas/subsecretaria-de-planeamiento/evaluacion-e-investigacion/cendie/cendie>

<sup>7</sup> La revista *Anales de la Educación Común* se puede consultar desde su primer número en el OJS, donde se puso a disposición de la ciudadanía la colección digitalizada en el siguiente link: <https://cendie.abc.gob.ar/revistas/index.php/revistaanales>

<sup>8</sup> [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUc6CgRpbqFQ9pasbasEVgyRM1sYZUAKEmVb48t\\_w8QmXW2g/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUc6CgRpbqFQ9pasbasEVgyRM1sYZUAKEmVb48t_w8QmXW2g/viewform)

## CONOCIMIENTO DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS DEL CENDIE

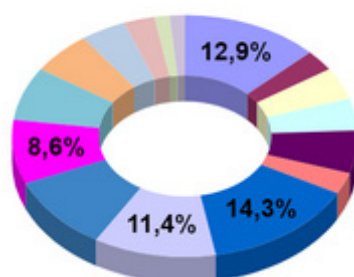
El tradicional Servicio de Referencia del CENDIE está orientado a difundir información del ámbito educativo, del presente en general y de escenas retrospectivas de la historia de la educación bonaerense y nacional en lo particular, permitiendo el acceso de la ciudadanía al conocimiento y a la memoria pedagógica contenida en distintas colecciones. Estas colecciones son obras del fondo general, libros y documentos de la producción de la DGCyE; colecciones de la hemeroteca, compuesta por publicaciones seriadas especializadas, entre ellas la publicación fundada por Domingo Faustino Sarmiento en 1858, *Anales de la Educación Común*, revista que acompañó la política institucional de la provincia en materia educativa.

Aproximadamente, la actual hemeroteca cuenta con 750 títulos de revistas de más de 50 países. Continúan como parte integrante de la colección del CENDIE las obras de las bibliotecas personales que pertenecieron a tres destacados educadores bonaerenses: Luis Fortunato Iglesias, Mario Vitalone y Manuel Trejo. Así mismo, como otro conjunto importante del acervo del CENDIE, el Departamento de Información dispone de una colección organizada de más de cinco décadas de legislación educativa en formato papel reservado en archivos verticales, y disponibles digitalizados, en gran cantidad, en su catálogo en línea a fin de facilitar la búsqueda de información y el acceso al público. Pero, ¿quiénes utilizan este servicio?, ¿de qué distritos y regiones nos consultan?, ¿qué tipo de información o documentación demandan?, ¿qué uso de la información realizan? Uno de los métodos más efectivos para el estudio del comportamiento de usuarias y usuarios de la información, la evaluación de los servicios de información en las bibliotecas son los estudios de usuarios. El conjunto de datos recogidos permiten caracterizar a las usuarias y los usuarios del CENDIE, también son útiles para planificar, modificar los servicios, mejorar los recursos documentales, entre otros aspectos.

A continuación se presentan las principales conclusiones de este método indirecto, de recuento y recopilación de datos, interacciones entre usuarias y usuarios en el sistema del servicio de referencia online, desde el correo electrónico y el nuevo sistema de formulario online desde la página web. Asimismo, del análisis de estudios anteriores (técnica de revisión documental). La fase analizada corresponde a los períodos de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (DISPO) y el siguiente año 2022 de medidas preventivas.

## 1-Actores que realizan las consultas

Usuaris y usuarios (Perfil)



- 
- 1- Docentes de Nivel Superior No Universitario (14,3%)
  - 2- Docentes de Nivel Superior Universitario. Investigadores (12,9%)
  - 3- Bibliotecaria y Bibliotecario Escolar. Nivel Primaria y Secundaria. (11,4%)
  - 4- Docentes de niveles obligatorios y modalidades (8,6 %)
  - 5- Usuarios Institucionales: ISFD, bibliotecas especializadas y redes de información (SNIE, bibliotecas pedagógicas, Centros de documentación jurisdiccionales)
  - 6- Actores del nivel central

Como se observa en el primer gráfico, más del 25% de las usuarias y los usuarios del CENDIE son docentes de Nivel Superior e investigadores, tesisistas y docentes que están en formación continua o en capacitación permanente. Seguido, con un 11,4% son las bibliotecarias y los bibliotecarios de los servicios educativos, y con un 8,6% de docentes del Nivel Primario en gran número y de otras modalidades. Este último año han ingresado consultas de estudiantes de Nivel Superior que corresponden en su mayoría a la carrera de Bibliotecología, una vinculación cercana por la actividad de extensión de visitas guiadas a la institución. En otros registros anteriores, se puede observar que predominaban consultas y solicitudes de estudiantes de la carreras de formación docente, estudiantes de Ciencias de la Educación de la Facultad de Humanidades de la UNLP. Las Bibliotecarias y los Bibliotecarios Referentes del CENDIE como integrantes del Programa de Bibliotecas también se presentan como usuarias y usuarios activos del Servicio de Referencia y además cumplen con la tarea importantísima de

ser promotores de este servicio en sus regiones para otros actores del territorio.

En menor medida se reciben anualmente solicitudes de otras reparticiones de la DGCyE y actores del nivel central. Es necesario destacar que estas solicitudes y demandas de información una vez recepcionadas al servicio de referencia del Departamento de Información, se inicia rápidamente el proceso de búsqueda y asistencia debido a que una de las principales misiones históricas del CENDIE es la de cubrir y suministrar información para satisfacer los requerimientos a los responsables de la gestión educativa en la toma de decisiones.

Por último el intercambio de información, solicitudes y consultas se reciben por parte de las usuarias y los usuarios internos: equipos de los departamentos y áreas del CENDIE para el desarrollo de una tarea institucional en particular.

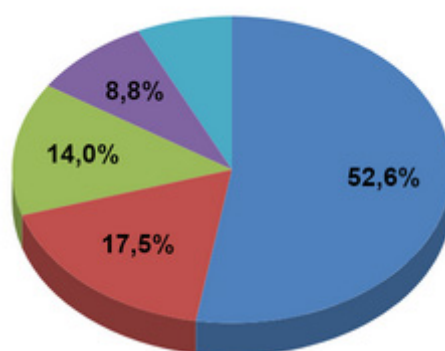
## 2-Algunas temáticas solicitadas en este período ASPO-DISPO y 2022:

<ul style="list-style-type: none"> <li>● DERECHO A LA EDUCACIÓN</li> <li>● GÉNESIS DEL SISTEMA EDUCATIVO</li> <li>● FUNDACIÓN DE ESCUELAS</li> <li>● ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA EDUCATIVO</li> <li>● ADMINISTRACIÓN ESCOLAR</li> <li>● BIBLIOTECAS ESCOLARES</li> <li>● EDUCACIÓN Y PERONISMO</li> <li>● EDUCACIÓN Y DICTADURA</li> <li>● EDUCACIÓN SEXUAL INTEGRAL (ESI)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● EDUCACIÓN Y DEMOCRACIA</li> <li>● DISCIPLINAMIENTO</li> <li>● INCLUSIÓN EDUCATIVA</li> <li>● DISCAPACIDAD</li> <li>● EXPERIENCIAS INNOVADORAS</li> <li>● MUJERES Y EDUCACIÓN</li> <li>● TRAYECTORIAS EDUCATIVAS</li> <li>● VIOLENCIA DISCIPLINA CONVIVENCIA</li> <li>● EDUCACIÓN RURAL</li> </ul>
--	--



Según los temas de interés manifestados por las usuarias y los usuarios del CENDIE se puede considerar que un gran número de investigadoras e investigadores utilizan el servicio para conocer la historia de algún período en particular. Un aspecto interesante a destacar es que para cubrir esas demandas se acude a la fuente histórica de la revista *Anales de la Educación Común*. En el período de ASPO y DISPO fue muy importante dar acceso a la colección, a sus números digitales.<sup>9</sup>

### 3- Tipo de colección solicitada



1-Legislación Educativa (52,6%)

2-Publicaciones y documentos en aa (17,5%)

3- Documentos técnicos y pedagógicos (14%)

4- Colección general: libros y bibliotecas personales (8,8%)

Como se observa en el gráfico, el tipo de colección que más se consulta y se solicita, un poco más de la mitad de la gran colección que conserva el CENDIE (52,6%), son los actos normativos, la legislación educativa del ámbito técnico-pedagógico de la DGCyE que comprende: resoluciones,

<sup>9</sup> Se consultan enormemente los sumarios e índices digitalizados, por ello sería muy interesante y necesario el avance del análisis documental de sus artículos, lo que se denomina en la ciencia documental, las analíticas.

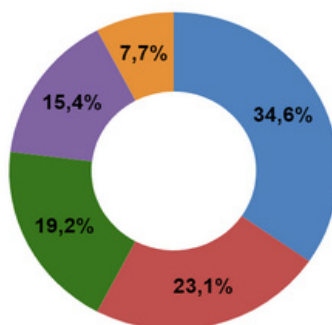


disposiciones y comunicaciones de los niveles y modalidades del sistema educativo. Así como también, leyes del orden de la provincia de Buenos Aires y nivel nacional. El segundo tipo de material más consultado son los artículos de las publicaciones de hemeroteca, entre ellas prevalece con firmeza la revista *Anales de la Educación Común*, y documentos que se citan como referencias: como las producciones científicas en acceso abierto depositadas en los distintos repositorios digitales, otros documentos en la web elaborados por organismos nacionales e internacionales (17,5%). Es importante señalar que estas producciones que se ofrecen en el Departamento de Información son los denominados servicios de Difusión Selectiva de la información (DSI) elaborados por el personal bibliotecario, con el objetivo de difundir y comunicar de manera concreta los resultados de un perfil de búsqueda personalizada. Asimismo, comprende este resultado, en ocasiones a la referencia de artículos de la revista *Anales de la Educación Común*.

Continúa con un 14% las series y documentos producidos por la Subsecretaría de Educación, los niveles y modalidades, documentos técnicos y pedagógicos. Y finalmente la consulta del fondo general (8,8%), libros y bibliotecas personales y series elaboradas por los equipos del CENDIE: documentos bibliotecológicos, material para las bibliotecas escolares del sistema educativo, compilaciones de actos normativos, materiales de apoyo elaborados en distintos períodos por el equipo del CENDIE. Finalmente con un 8,8% se consultan obras de la colección general y bibliotecas personales.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Un factor a considerar de que el público no demande obras y libros de la colección general como otros años, es la falta de su actualización el acervo bibliográfico.

#### 4- Uso de la Información consultada



34,6 % para la capacitación y formación permanente

23,1 % para la investigación docente y la producción académica.

19,2 % para la actuación profesional, actividades pedagógicas.

15,4 % para la planificación escolar (primer período de pandemia)

7,7 % para satisfacer requerimientos de temas bibliotecológicos (consultas interbibliotecarias, de otras instituciones y redes de información)

Las usuarias y los usuarios actuales valoran altamente los servicios y la atención por parte del equipo profesional del centro. El Centro de Documentación históricamente ha brindado servicios de referencia, en sede y de manera remota desde el año 2006, a docentes de Nivel Superior, investigadores, profesionales del ámbito de las bibliotecas y a distintos actores del sistema educativo, redes y sistemas de información. En registros e informes anteriores se distingue, similar en la actualidad, que prevalece la solicitud de la legislación educativa provincial, como el tipo de material predominante y que su uso principal es para la capacitación docente y actuación profesional. En este estudio el uso de la información solicitada corresponde a un 34,6% para la capacitación y formación permanente. Otros años se advierte en informes su principal consulta y uso para la cobertura de cargos, pruebas de selección. Lo que llevó inmediatamente al personal del CENDIE a la elaboración y distribución de CDs con la selección de actos normativos y documentos por el alto número de pedidos en los distintos distritos y regiones educativas. Un 23,1% comprende el uso para la investigación docente y la producción académica. En este último contexto de pandemia se pudo observar que

uno de los motivos, que prevaleció durante varios meses, fueron las solicitudes y las consultas de docentes de Nivel Superior y un porcentaje menor de otros niveles de enseñanza para retomar, continuar e incluso dar comienzo a estudios de especialización o estudios de postgrados. Lo cual se consideró, para el trabajo de orientación y asistencia bibliográfica, la búsqueda en fuentes como la revista *Anales de Educación*, recorrer los sumarios de los distintos períodos. El uso de la información obedeció a que han sido tiempos para retomar o iniciar estudios superiores, reincorporaciones para culminar tesis, trabajos de investigación. Por otra parte, un 19,2% realiza un uso normativo de la información para la actuación profesional, actividades pedagógicas. Otro motivo, muy frecuente en los primeros meses de aislamiento y distanciamiento es que predominaron las solicitudes de recursos digitales para la confección de planificaciones escolares y planes de clases. Un 15,4% utilizaron la información para la planificación escolar, principalmente en el primer período de pandemia. Lo cual permitió, como servicio desde el departamento, elaborar propuestas y material de apoyo con antelación para brindar herramientas y directorios de bibliotecas virtuales, recursos disponibles en acceso abierto para consultar en cualquier momento y permitirles a los actores del sistema educativo disponer de ese material para desarrollar sus clases, para producir y planificar actividades escolares. También posibilitó por primera vez en el Departamento de Información la elaboración de un documento de apoyo para el Nivel Secundario como propuesta para la continuidad pedagógica durante el aislamiento y distanciamiento.

Un 7,7% resultan de consultas interbibliotecarias, de otras instituciones y redes de información. Su uso responde para satisfacer requerimientos de temas bibliotecológicos, referenciar a otros centros o servicios educativos en búsquedas de creaciones de escuelas, datos estadísticos, o simplemente referenciar a otros organismos donde se localiza con exactitud la información.

Esta es una primera aproximación y muestra de los hábitos más generales del público del CENDIE. Más adelante se podrá iniciar con otros métodos como las encuestas para conocer las expectativas hacia los servicios, la conducta informativa y uso de las fuentes, opiniones o nivel de satisfacción y asistencia al CENDIE, entre otros elementos que pueden ser explorados en beneficio del funcionamiento de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- García, I. L. (2009). *El servicio de referencia: una propuesta integradora*. Alfagrama.
- Gazpio, D. (2006). *Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de las habilidades de información*. Ediciones Ciccus.
- IFLA. (2005). *Declaración de Alejandría sobre alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida*. <https://www.ifla.org/es/publications/faros-para-la-sociedad-de-la-informacion-declaracion-de-alejandria-sobre-la-alfabetizacion-informacional-y-el-aprendizaje-a-lo-largo-de-la-vida/>
- Martí Lahera, Y. (2007). *Alfabetización informacional*. Alfagrama.
- Monfasani, R. E. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Alfagrama.
- Romanos de Tiratel, S. (2000). Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales. *Revista Española De Documentación Científica*, 23(3), 267–285. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/324/495>