



UNIVERSIDAD NACIONAL
de MAR DEL PLATA
.....



**FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN**

TESINA

“El Servicio de Referencia en las bibliotecas pedagógicas: sus características en los Centros de Información e Investigación Educativa (CIIE) y los Institutos Superiores de Formación Docente y Técnica (ISFDYT) de la Provincia de Buenos Aires, con énfasis en la indagación sobre el uso y evaluación de RICE (Repositorios Institucionales de Contenido Educativo)”

Autora: Silvia E. Peredo

Director: Prof. Andrés Vuotto

Lugar y fecha: Cnel. Pringles, pcia. de Buenos Aires, 2024

AGRADECIMIENTOS

Al Prof. Andrés Vuotto, por su paciencia y su comprensión.

A mi compañero de vida, por ayudarme siempre a centrarme en lo esencial.

A mis compañeros tesisistas, por ser permanente sostén en los momentos más complicados.

ÍNDICE

1	TEMA: Características generales de los Servicios de Referencia en las bibliotecas pedagógicas de los CIIEs. Inclusión de Repositorios Institucionales de Contenido Educativo. ...6	6
2	TÍTULO: “El Servicio de Referencia en las bibliotecas pedagógicas: sus características en los Centros de Información e Investigación Educativa (CIIE) y los Institutos Superiores de Formación Docente y Técnica (ISFDYT) de la Provincia de Buenos Aires, con énfasis en la indagación sobre el uso y evaluación de RICE (Repositorios Institucionales de Contenido Educativo)”6	6
2.1.	Resumen.....6	6
2.2	Palabras clave.....6	6
	SERVICIO DE REFERENCIA - BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS — REPOSITORIOS INSTITUCIONALES DE CONTENIDO EDUCATIVO - EVALUACIÓN DE REPOSITORIOS INSTITUCIONALES DE CONTENIDO EDUCATIVO.....6	6
3	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN6	6
4	PROBLEMA.....7	7
4.1	Problemas conexos7	7
5	OBJETIVO GENERAL.....7	7
5.1.	Objetivos Específicos7	7
6	FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA7	7
6.1.	Por qué es necesario indagar acerca de la realidad actual de los Servicios de referencia en las Bibliotecas Pedagógicas de los CIIEs y los ISFDyT. Qué se espera aportar al trabajo concreto de los SR de las UI pedagógicas de los CIIE y los ISFDyT de la provincia de Buenos Aires. 8	8
7	ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN10	10
7.1.	La escasez de estudios sobre las bibliotecas pedagógicas de los CIIEs y los ISFDyT. Breve descripción de los trabajos encontrados; delimitación de su pertinencia y utilidad para el estudio a desarrollar.....10	10
7.1.1.	El estado de la cuestión en la bibliografía sobre los Servicios de Referencia en general 10	10

7.1.2.	El estado de la cuestión en la bibliografía sobre Servicios de referencia en bibliotecas pedagógicas.....	13
7.1.3.	Estudios sobre repositorios institucionales en los SR de las UI del nivel superior. La evaluación de RI.	14
7.2	La evaluación de RI	15
7.3	Una aproximación a la temática desde las percepciones iniciales.	17
8	MARCO CONCEPTUAL	19
8.1	La educación superior en la provincia de Buenos Aires: cómo se organiza.	20
8.1.1.	La Dirección de Formación Docente Permanente. Los Centros de Información e Investigación Educativa de la provincia de Buenos Aires: breve historia de su creación....	21
8.1.2.-	La Dirección de Formación Docente Inicial. Los Institutos Superiores de Formación Docente	22
8.2.-	Las bibliotecas pedagógicas.....	23
8.2.1.-	La biblioteca pedagógica como UI especializada. Concepto según diversos especialistas de la teoría bibliotecológica y organismos internacionales.....	23
8.2.2.-	Características particulares de una biblioteca pedagógica.....	24
8.2.3.-	Normativa: las bibliotecas pedagógicas de los CIIE y los ISFDyT y sus bibliotecarios.	25
	Estas funciones específicas pueden rastrearse, también, desde la normativa mencionada más arriba, en la delimitación de las funciones de las bibliotecas y de los bibliotecarios de los ISFDyT y los de los CIIE. (Ver Anexo).....	25
8.2.4.-	Los servicios de las bibliotecas pedagógicas de los CIIE y los ISFDyT.....	27
8.3	El Servicio de Referencia: su devenir histórico	28
8.3.1.-	El servicio bibliotecario de referencia según organismos internacionales y teóricos de la Bibliotecología.....	30
8.3.2.-	Tendencias actuales para los SR.....	31
8.3.3.-	El SR en una biblioteca pedagógica: sus particularidades	32
8.4	Los Repositorios Institucionales de Contenido Educativo	33
8.4.1.-	Los Repositorios Institucionales.....	34
8.4.2.-	Los RI de Contenido Educativo.....	36

8.5	Definición de la necesidad de inclusión de los Repositorios Institucionales de Contenido Educativo en las UI pedagógicas.	37
8.6.-	La evaluación de un RICE. Elementos a tener en cuenta para adecuar una evaluación de RICE a los requerimientos específicos de UI pedagógicas específicas.	39
9.-	DISEÑO METODOLÓGICO.....	40
9.1	Recolección, análisis y procesamiento de los datos.	40
9.1.2.	Recolección de datos	40
9.1.3.	Análisis y procesamiento de los datos. Cuestionarios auto administrados: tabulación y análisis de respuestas.....	41
9.1.4.	Tabulación y análisis de respuestas	41
	Resultados	42
10.-	CONCLUSIONES	56
10.1	Síntesis de los datos obtenidos	57
10.2.-	Vinculación de los datos obtenidos y el marco teórico general del estudio con los problemas de investigación planteados.....	61
11.-	RECOMENDACIONES.....	62
11.1	Propuesta de inclusión de Repositorios Institucionales de Contenido Educativo en los Servicios de referencia de las Bibliotecas Pedagógicas de los CIIEs y los ISFDyT de la provincia de Buenos Aires.....	62
11.1.1.-	Necesidad de contextualización de la temática: documento de divulgación.	62
11.1.2.-	Propuesta de protocolo de evaluación de Repositorios Institucionales de Contenido Educativo.....	62
12.-	ANEXOS.....	65
12.1	Instrumentos de recolección de datos	65
12.1.1	ENCUESTA ACADÉMICA CIIE – ISFDyT. Administrada a bibliotecarios de las bibliotecas pedagógicas de dichas instituciones.	65
12.1.2	Entrevista semi estructurada a bibliotecarios de las bibliotecas pedagógicas de CIIE e ISFDyT	66
12.1.3	Entrevista semi estructurada a referentes del Proyecto Integrado “Bibliotecas Pedagógicas”.....	67

12.1.4.- Entrevista semi estructurada a Directores de CIIE e ISFDyT	67
12.1.5. FUNCIONES DEL BIBLIOTECARIO DE LOS ISFDYT.....	68
12.1.6 FUNCIONES DE LOS BIBLIOTECARIOS DE LOS CIIE	69
12.1.7 Protocolo de evaluación de Repositorios Institucionales	71
13.-BIBLIOGRAFIA.....	82

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Contextualización gráfica de la temática: interrelaciones institucionales, sistema informativo documental, pág. 18

Gráfico N°2: Respuestas de los bibliotecarios a los formularios enviados, pág. 41

Gráfico N°3: Para qué tipo de actividad requieren material los usuarios, pág. 42

Gráfico N°4: Las prácticas del bibliotecario referencista con los usuarios docentes, pág. 42

Gráfico N° 5: Las prácticas del bibliotecario referencista con la categoría de usuarios Directivos, pág. 44

Gráfico N° 6: Las prácticas del bibliotecario referencista con la categoría de usuarios estudiantes, pág. 44

Gráfico N° 7: Recursos físicos de los SR, pág. 45

Gráfico N° 8: Inclusión de otros recursos en los SR, pág. 46

Gráfico N° 9: Porcentaje de SR que incluyen Repositorios Institucionales, pág. 47

Gráfico N° 10: Respuestas a la pregunta “¿Qué áreas del conocimiento se atienden a través de los RI”, pág. 48

Gráfico N°11: Áreas que se atienden a través de la inclusión de RI en los SR, pág. 48

- 1 **TEMA: Características generales de los Servicios de Referencia en las bibliotecas pedagógicas de los CIIEs y los ISFDyT de la provincia de Buenos Aires. Inclusión de Repositorios Institucionales de Contenido Educativo.**

- 2 **TÍTULO: “El Servicio de Referencia en las bibliotecas pedagógicas: sus características en los Centros de Información e Investigación Educativa (CIIE) y los Institutos Superiores de Formación Docente y Técnica (ISFDYT) de la Provincia de Buenos Aires, con énfasis en la indagación sobre el uso y evaluación de RICE (Repositorios Institucionales de Contenido Educativo)”**

2.1. Resumen

Este trabajo pretende indagar cómo están diseñados los Servicios de Referencia en las Bibliotecas Pedagógicas de los Centros de Información e Investigación Educativa (CIIEs) y de los Institutos Superiores de Formación Docente y Formación Docente y Técnica (ISFD e IFDyT) de la provincia de Buenos Aires. La exploración de las características de los SR referidos, que atienden a un universo de usuarios muy específico y con requerimientos especiales, permitiría verificar la inclusión de los RICE (Repositorios Institucionales de Contenido Educativo) en los SR, y si dicha inclusión viene precedida de una evaluación que los haya jerarquizado según sus valores a partir de la aplicación de un protocolo específico. A partir de los datos recogidos, se espera poder contribuir con el aporte de un protocolo de evaluación de RICE. Para contextualizar la exploración de la temática, se reseñarán brevemente las características particulares de los CIIEs y los ISFD y los ISFDyT, determinantes para la definición de la misión, la visión y la especificidad de las bibliotecas pedagógicas que albergan, y por ende para sus Servicios de Referencia, ya que se encuentran orientados a la atención tanto de docentes en ejercicio como de docentes en formación.

2.2 Palabras clave

*SERVICIO DE REFERENCIA - BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS —
REPOSITORIOS INSTITUCIONALES DE CONTENIDO EDUCATIVO -
EVALUACIÓN DE REPOSITORIOS INSTITUCIONALES DE CONTENIDO
EDUCATIVO*

3 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación de tipo cualitativo, estudio exploratorio-descriptivo acerca del diseño actual de los Servicios de Referencia de las Bibliotecas Pedagógicas de los CIIEs y los ISFDyT de la provincia de Buenos Aires.

4 PROBLEMA

¿Cómo están diseñados los servicios de referencia en las bibliotecas pedagógicas de los CIIE y los ISFDyT de la provincia de Buenos Aires: se tiene en cuenta el perfil de usuarios y sus requerimientos especiales como docentes (en ejercicio y en formación) de todos los niveles y modalidades? ¿Cómo se detectan las necesidades y/o demandas de información de los usuarios? ¿Cuáles son las tareas concretas como referencistas que llevan a cabo los bibliotecarios de esas UI? ¿Con qué materiales y equipamiento cuentan para llevarlas a cabo?

4.1 Problemas conexos

Teniendo en cuenta las características del universo de usuarios a los que atienden: ¿las bibliotecas pedagógicas de los CIIE y los ISFDyT han desarrollado Servicios de Referencia especializados? Dentro de los recursos que se ofrecen: ¿se incluye a los Repositorios Institucionales de contenido educativo? ¿Se evalúan antes de su inclusión? ¿De qué manera?

5 OBJETIVO GENERAL

Explorar los modos de organización y funcionamiento de los servicios de referencia de las bibliotecas pedagógicas de los CIIEs y los ISFDyT y los servicios que ofrecen, con énfasis en verificar la inclusión de los RICE entre sus prestaciones y su evaluación previa, a través de la consulta directa a los responsables de dichas UI, con la finalidad de proponer una alternativa de evaluación y jerarquización de los mismos.

5.1. *Objetivos Específicos*

- 1.- Indagar acerca de los modos de organización y funcionamiento de los SR de las bibliotecas pedagógicas de los CIIEs y los ISFDyT mediante cuestionarios auto administrados y entrevistas semiestructuradas.
- 2.- Examinar la inclusión y evaluación de los RICE entre las prestaciones ofrecidas por los SR de las UI de información referidas.
- 3.- Elaborar un protocolo de evaluación de RICE adecuado a las realidades de las bibliotecas pedagógicas de los CIIEs y los ISFDyT y sus Servicios de Referencia.

6 FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

6.1. Por qué es necesario indagar acerca de la realidad actual de los Servicios de referencia en las Bibliotecas Pedagógicas de los CIIEs y los ISFDyT. Qué se espera aportar al trabajo concreto de los SR de las UI pedagógicas de los CIIE y los ISFDyT de la provincia de Buenos Aires.

Las instituciones educativas tienen la responsabilidad de ser administradoras del conocimiento que circula por diversas vías, más o menos accesibles, más o menos visibles. Son el seguro para la preservación de la memoria de un país, de su cultura, su historia y su inserción en la cultura de la humanidad, mediante la generación y transmisión de esos conocimientos, con el fin de formar a una población en condiciones de alcanzar estándares de vida cada vez más altos mediante el aprovechamiento de todos los recursos humanos y naturales de su tiempo. Gestionar la distribución equitativa de ese conocimiento, recogiendo los productos de la investigación científica y práctica, es una de las misiones más trascendentes de las bibliotecas en general y las de las instituciones educativas en particular, que deben ser un motor para el desarrollo de estrategias que faciliten dicha gestión.

Cuando esas instituciones educativas, como los Institutos de Formación Docente y Técnica o los Centros de Investigación e Información Educativa, forman a futuros educadores o contribuyen a la capacitación constante de los que están en ejercicio de su profesión, la misión de las bibliotecas que albergan, devenidas bibliotecas especializadas o, más específicamente, bibliotecas pedagógicas, se potencia, en tanto están aportando herramientas para el ejercicio de la profesión docente que emanan directamente o indirectamente de la gestión de los recursos de información.

El desarrollo de las tecnologías de la información supone un gran salto *cuantitativo* –puesto que el volumen de información circulante crece exponencialmente a medida que se optimizan los sistemas de recuperación de esa información– como *cualitativo*, puesto que esos mismos sistemas permiten la selección de los mejores entre esos recursos. Por ejemplo, la aparición de los Repositorios Institucionales, alrededor del año 2002, gracias al desarrollo de tecnologías de almacenamiento de recursos digitales de todo tipo y de acceso y recuperación de los mismos, permite reunir la producción científica y académica de variadas instituciones, ordenándola, preservándola y facilitando su divulgación.

Se puede suponer, entonces, que son los Servicios de Referencia de las bibliotecas pedagógicas que sirven al Nivel Superior en la educación a las que aludíamos, los que

deberían ofrecer entre sus insumos el acceso a RI de calidad, con contenidos pertinentes a los requerimientos y necesidades informativas de sus usuarios, previamente seleccionados y evaluados para garantizar su calidad.

En la práctica, las bibliotecas de los CIIE y los ISFDyT, en la provincia de Buenos Aires parecen no haber evolucionado en esta línea. Frente a todas las ideas previas que pudieran tenerse al ver “desde afuera” la gestión de las bibliotecas pedagógicas de estas instituciones, una vez incorporada esta tesista al trabajo concreto en una de ellas, la realidad se mostró muy distinta: se dispone de una colección (formato libro) muy cuidada y conservada (sin haberse realizado un expurgo consistente en los más de 50 años de existencia de la biblioteca), con todos los procesos técnicos al día, pero con escasísimas acciones de servicios al usuario. Por ejemplo, nunca hubo un Servicio de Referencia delimitado como tal, sino una pasiva recepción de consultas ocasionales, de las que se tiene más una memoria institucional/personal que un registro formal. Lo mismo sucede en la biblioteca pedagógica del ISFDyT con la que tenemos frecuentes contactos. Nos preguntábamos entonces: ¿es así la realidad de todas las bibliotecas pedagógicas de Nivel Superior en la provincia? ¿Se verifica la aseveración de Gibaja (2013), cuando afirma que pese a que los bibliotecarios “tienen una impresión positiva acerca de su potencial como profesionales de la información, la mayoría trabaja en bibliotecas, centros de información y archivos, realizando tareas vinculadas a aspectos pragmáticos e históricos de la profesión” (p. 49)?.

En este punto, es insoslayable registrar que esa y otras preguntas conexas fueron los motivos reales que llevaron a la selección de la temática en este trabajo de investigación: a la luz de la teoría que había alimentado el trayecto formativo de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación, las expectativas sobre las características del trabajo concreto en esas UI eran también altas: indudablemente, hay un preconceito sobre lo que debería ofrecer una biblioteca pedagógica, y sus altos estándares de prestaciones para una tipología de usuario tan particular (docentes en formación, docentes en capacitación permanente).

Por tanto, atendiendo a las percepciones subjetivas, surge la necesidad de la corroboración metodológica de los supuestos. La circunstancia de pertenecer a (e interactuar con) una comunidad de bibliotecarios de los CIIE y los ISFDyT, en principio auguraba la posibilidad de indagar en las cuestiones que surgían de la observación empírica. Delimitando el campo de trabajo, entonces, se decidió que era a partir de las prácticas de esos bibliotecarios concretos que podría obtenerse, por un lado, un panorama sobre el diseño de los Servicios de Referencia en las bibliotecas pedagógicas, y paralelamente, indagar si se incluye entre las

prestaciones específicas el uso de los Repositorios Institucionales. En este caso, también se consideró pertinente analizar si se realiza una evaluación de los repositorios antes de ser ofrecidos, y de qué manera.

De esta última indagatoria surge la posibilidad de ofrecer, como aporte derivado de esta investigación, un protocolo de evaluación de repositorios institucionales, una herramienta concreta que permite la selección informada de recursos valiosos.

7 ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN

7.1. La escasez de estudios sobre las bibliotecas pedagógicas de los CIIEs y los ISFDyT. Breve descripción de los trabajos encontrados; delimitación de su pertinencia y utilidad para el estudio a desarrollar.

Sin perder de vista la delimitación del campo de estudio para este trabajo, el cual se describe en el apartado correspondiente partiendo de su inserción en el sistema educativo de la provincia de Buenos Aires, es necesario abordar el estado de la cuestión, centrándonos en las bibliotecas pedagógicas en el nivel superior, sus servicios de referencia y la inclusión de repositorios institucionales en ellos. Para ello, se planificó verificar cuál es ese estado a través de las siguientes fuentes de información:

- Estudios sobre servicios de referencia en general, los de bibliotecas pedagógicas en particular, y dentro de éstas las que dependen de los CIIEs y los ISFDyT.
- Estudios sobre repositorios institucionales en general y de contenido educativo. La evaluación de RI
- Indagaciones a especialistas ligados a la temática: funcionarios provinciales encargados de proyectos relacionados, autores de tesis relacionados con la temática, bibliotecarios de CIIE e ISFDyT, directores de esos organismos, usuarios.

Los resultados de dichas indagaciones, pueden resumirse como sigue:

7.1.1. El estado de la cuestión en la bibliografía sobre los Servicios de Referencia en general

Dos obras insoslayables son “*Servicio de referencia: una propuesta integradora*”, de Irma Luz García y Mercedes Portugal (2008) y “*Servicios de referencia en línea*”, de Jhon Alexander González Flórez (2014). En la primera, pensada para la revalorización del servicio centrándose en las prácticas, las autoras agregan valor al tradicional enfoque sobre la búsqueda de información centrada en las demandas de los usuarios, incorporando una visión desde el márketing bibliotecario centrado en la promoción del SR en la UI, y partiendo del estudio de usuarios y el desarrollo de la colección de referencia. Sin embargo, y a pesar de la exhaustividad de la obra, no se ofrecen alternativas diferenciadas para distintos tipos de biblioteca; a pesar de que estos lineamientos generales son aplicables al amplio espectro de UI existente, consideramos que una inmersión en ciertas categorías de bibliotecas, como las pedagógicas, requeriría establecer especificidades del servicio. Tampoco hay referencias explícitas a distintas herramientas que podrían formar parte de los SR, como los repositorios institucionales.

La segunda obra, producto de una exhaustiva investigación, está centrada en cuatro ideas básicas que sustentan la visión prospectiva y de diseño de las estrategias digitales que se consideran imprescindibles en toda UI: uso de estándares abiertos para la interoperabilidad, uso de tecnologías digitales que aporten a la eficacia y la productividad, diseño de dichas estrategias basado en los estudios de usuarios y planificación de las estrategias digitales sustentada en las oportunidades y desafíos que el mundo digital ofrece. Estos ejes, que confluyen en dos grandes temas, el servicio de referencia en línea y la estrategia digital, aportan herramientas para el diseño de SR centrados en el usuario, abordando cuestiones que tienden a la comprensión de la necesidad de romper barreras espacio/temporales, centrándose en la experiencia del usuario y considerando que toda institución bibliotecaria debe promover e incentivar el acceso a la información de dominio público. Tampoco ofrece una segmentación por tipo de UI, aunque su desarrollo aporta a todas. No se hace referencia a herramientas concretas como los repositorios institucionales.

En cuanto a artículos, tesis y ponencias centradas en los servicios de referencia, se encuentran en gran cantidad (con distintos grados de calidad), aunque no se localizan trabajos centrados específicamente en los SR de bibliotecas pedagógicas. A los efectos prácticos, se han seleccionado para verificar el estado de la cuestión en este aspecto aquellos que también aluden al papel del bibliotecario centrado en el rol de referencista, atendiendo a la necesidad de la especialización de roles y funciones dentro de las UI, ya que consideramos que, cuanto más se puedan delinear y caracterizar esas funciones, más se jerarquiza el servicio y el rol.

José Antonio Merlo Vega es un autor que no puede obviarse en el abordaje de nuestro tema. En su artículo *“El servicio bibliotecario de referencia”* (2000) parte de considerar las funciones básicas de toda biblioteca: formar, informar, entretener. Si bien aclara que estas funciones se desarrollan en forma diferente según las características de cada biblioteca, entre las mencionadas no se especifica a las bibliotecas pedagógicas, aunque puede inferirse que las asimila en la categoría “bibliotecas especiales o especializadas”. Para éstas, indica que es allí donde se realiza el servicio de referencia más exhaustivo, y que el bibliotecario referencista debe dominar las fuentes de información sobre el campo temático de su UI, ya que muchos aspectos de la información solicitada se encontrarán en colecciones externas. No se hace alusión específica a la inclusión de RI entre esas fuentes, pero los conceptos de especialización de la UI y sus usuarios y la necesidad de ampliar las fuentes disponibles, nos acerca a nuestros objetos de estudio. El autor realiza una aproximación a las características del bibliotecario referencista y brinda un punteo acerca de los diversos tipos de demandas de información con los que puede encontrarse; además, al referirse a las características y componentes de la colección de referencia (en el año 2000), incorpora las categorías de información basada en “sistemas de telecomunicaciones” y “sistemas basados en Internet”, lo que anticipa en cierta forma el advenimiento posterior de los repositorios institucionales.

En *“El servicio de referencia y el bibliotecario referencista”*, de Agustina Rollán Malmierca, artículo publicado por la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (1998), la autora declara su intención de contribuir a un vacío de abordaje sobre la cuestión que se verifica en el ámbito español. Es muy interesante su desarrollo de la evolución de los servicios de referencia, puesto que se basa explícitamente en “los procesos lógicos de búsqueda de información” para luego desembocar en la problemática relativa a la organización, planificación y uso de los SR. Se aboca también a caracterizar (en forma clara, breve y ágil) las etapas de un proceso de referencia a partir del cual el bibliotecario referencista realiza su trabajo. También hace un paneo sobre el pasado, las funciones y características de un bibliotecario referencista, que, a pesar de resultar básicas, son un buen andamiaje para la ampliación de esos temas con otros autores y obras con fines didácticos y de divulgación. Es con esa intención que se considera el valor de este artículo, puesto que, cuando incursiona en las “nuevas tecnologías” en el SR, dado el año de su publicación (1998), ha quedado muy desfasado.

Nora A. Sibetti, en su tesis para la obtención del título de Licenciado en Bibliotecología y Documentación otorgado por la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata: *“Competencia del bibliotecario en el servicio de referencia especializado”* (2009), si bien se centra en las bibliotecas especializadas del sistema de información cooperativo en ciencias de la salud, hace una caracterización de las UI especializadas, en general, que aporta

a nuestro eje de trabajo, así como también el desglose de las características de las demandas de información de los usuarios y su satisfacción desde los SR, con una incursión en las nuevas tecnologías y su aporte para la búsqueda de fuentes digitales, aunque, nuevamente, no se encuentran referencias a los repositorios institucionales.

7.1.2. El estado de la cuestión en la bibliografía sobre Servicios de referencia en bibliotecas pedagógicas.

En cuanto a la aproximación a nuestro campo de trabajo concreto, las bibliotecas pedagógicas de la provincia de Buenos Aires y sus servicios de referencia, no hay, aparentemente, producción de conocimientos al respecto. En principio, es muy poco frecuente encontrar referencias sobre la categoría específica de “biblioteca pedagógica”. No se las menciona específicamente en la Ley Nacional de Educación N° 26206 del 2006 cuando en el Art. 91 se habla de “fortalecer a las bibliotecas” asegurando su creación mantenimiento y aporte de planes de promoción, ya que se habla de “bibliotecas escolares”, sin más distinciones. Incluso la lectura atenta del Capítulo II de la citada Ley, que habla de la formación docente, puede detectar que en todos sus considerandos subyace la necesidad de contar con una biblioteca pedagógica que organice, distribuya, haga accesible el acceso democrático a la información, sin que sean expresamente aludidas. Sí se las menciona con su denominación específica de “bibliotecas pedagógicas” en la Ley 26.917 que crea el Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y UI Educativas.

Gustavo Bombini (2022) dice, al respecto, que *“la biblioteca de la formación docente no es una biblioteca escolar, y tampoco una biblioteca académica, no es la biblioteca de los investigadores de la universidad, no es tampoco la biblioteca popular, se define por oposición a otras y delineando su propia especificidad”*. Esta atinada observación, no obstante, plantea la necesidad de producir conocimiento al respecto, sugiriendo nuevas líneas de investigación que aporten a la definición de esa especificidad desde las prácticas bibliotecarias.

La tesis del Lic. Pablo Bana, ya referida en el apartado 8.1.1 del marco conceptual, es el único documento al que hemos tenido acceso que se refiere en forma concreta a las bibliotecas pedagógicas del nivel superior, en su caso los Centros de Investigación e Información Educativa, y que si bien hace un abordaje historicista de la cuestión (reseña la constitución de las “bibliotecas del docente” como antecedente a la creación de los CIIE), es una excelente instancia de introducción para concretar la línea de trabajo propuesta más arriba.

7.1.3. Estudios sobre repositorios institucionales en los SR de las UI del nivel superior. *La evaluación de RI.*

Para esta temática la bibliografía es muy abundante, por lo que se hace necesario definir un criterio que facilite la selección adecuada para indagar acerca del estado de la cuestión en este aspecto. En principio, se estima que sería interesante incorporar a este trabajo referencias a documentos que aporten a la divulgación del conocimiento sobre las características, beneficios y estructura de los repositorios institucionales, con el objetivo de su posterior socialización acompañando o precediendo al protocolo de evaluación de RI que se ofrece como producto de esta investigación.

Un dossier sencillo y accesible, elaborado por alumnos de la carrera de Bibliotecología de un ISFDyT, puede ser una buena introducción para quienes no se encuentren familiarizados con la temática. Aborda generalidades sobre la cuestión, y ofrece una bibliografía cuya exploración facilita una complejización creciente del tema.

En el mismo sentido, el trabajo del mexicano Alvarez Terrazas y otros (2011), *“La importancia de los repositorios institucionales para la educación y la investigación”* hace una completa introducción al tema y se detiene especialmente en los objetivos y características de la herramienta y los fines con que son utilizados en beneficio de la transmisión y producción de conocimientos y la mejora de los aprendizajes. Desde Venezuela, José Texier relaciona repositorios institucionales, bibliotecas virtuales y educación superior en su trabajo de 2013, en el que muestra la evolución de las Bibliotecas Digitales (BD) y Repositorios Institucionales (RI) como una manera de democratizar el conocimiento por parte de los docentes, investigadores y alumnos para contribuir al desarrollo social y humano.

En España hay una abundante producción de trabajos que aportan en ese sentido; por ejemplo, el de Santos-Hermosa y otros, *“Recursos educativos abiertos: repositorios y uso”* (2012) que si bien reseña el estado de la cuestión en España y la región, presenta una revisión bibliográfica, historia, características, desarrollo, proyectos y líneas de investigación de los recursos educativos abiertos (OERs), así como su disposición en repositorios y su uso en la práctica educativa de nivel superior.

En nuestro país encontramos trabajos que indagan en la cuestión y muestran los avances en el conocimiento e incorporación de los RI para la formación docente. Un ejemplo es el de

Benchoff (2021), quien presenta un completo panorama acerca del devenir del uso de RI para la educación superior en América Latina, y a través del estudio de un caso concreto en la provincia de Buenos Aires, devela, por ejemplo, entre otras cuestiones centrales, el desconocimiento de los docentes sobre las ventajas que ofrecen los repositorios institucionales y los modos en que puede ponerse valor el recurso.

El trabajo de Medina (2021), sobre sistemas de información en línea y recursos educativos abiertos, también brinda un paneo sobre el desarrollo en nuestro país del conocimiento acerca de esas herramientas, su uso efectivo y los motivos que las hacen imprescindibles por sobre otros recursos. El desarrollo del artículo también ofrece vínculos a valiosos recursos.

Por otra parte, desde el análisis de la normativa en nuestro país puede obtenerse un panorama del estado de la cuestión, en tanto por ley 26.899 se crea el Sistema Nacional de Repositorios Digitales (SNRD)¹. Desde este sitio puede accederse a un completo listado de repositorios institucionales de acceso abierto.

7.2 La evaluación de RI

Sin perder de vista que este trabajo pretende concluir con una propuesta de protocolo de evaluación de RI para su inclusión en los SR de las bibliotecas pedagógicas, la inmersión en el estado de la cuestión en este aspecto es especialmente relevante. En general, hay una abundante producción de conocimientos sobre el tema. Haciendo foco en nuestro país, en primera instancia, se encuentran experiencias de evaluación de repositorios sobre todo en el ámbito de la educación superior universitaria.

En su tesina “Análisis, aplicación y propuesta de indicadores para la evaluación de repositorios institucionales de acceso abierto en Argentina” (2019), Acevedo Rodríguez investiga cuáles son los indicadores que se proponen a nivel internacional para la evaluación de RI, con la finalidad de generar una propuesta específica para la producción nacional de RI. La Universidad Nacional de Córdoba (2018) produce un trabajo que resulta en la definición de criterios de evaluación de un repositorio institucional, aplicados específicamente en el proceso de creación y activación de sus RI concretos. Fushimi y otros, en tanto, en su trabajo “Indicadores para evaluar repositorios universitarios argentinos, de la teoría a la práctica”

¹ Disponible en <https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Content/about>

(2011) presentan 51 indicadores cualitativos y cuantitativos que se consideraron relevantes dentro del contexto de las universidades nacionales argentinas, agrupados en categorías que atienden tanto a aspectos de usabilidad como técnicos.

En el ámbito internacional, la “Guía para la evaluación de repositorios institucionales de investigación” (Barrueco Cruz, 2017), del Grupo de Trabajo sobre Evaluación de RIs de Recolecta¹, pretende ofrecer una serie de directrices que guíen la creación y permitan la evaluación de los RIs. Aunque diseñada para monitorear internamente los RI y para ser una orientación en el desarrollo de RI, es una guía útil para la gestión de su inserción en servicios bibliotecarios de referencia.

Por su parte, Serrano (2014) en su trabajo “Indicadores para la evaluación de RI de acceso abierto” evalúa la calidad de los repositorios en sí y de los servicios que ofrecen al usuario, es decir, cómo los contenidos y los servicios creados a partir de éstos satisfacen las necesidades de los investigadores, principales colaboradores y destinatarios de los repositorios.

Pero atendiendo a la particular circunstancia del universo específico en el que indagamos, creemos que para los SR de las bibliotecas pedagógicas de CIIE e ISFDyT, dada su situación actual, que reseñamos en el apartado que sigue, a la hora de evaluar un RI es importante atender a aspectos más generales que contemplen tanto las características de las UI que nos ocupan como las necesidades específicas de los distintos grupos de usuarios potenciales a los que atienden.

En ese sentido, el documento “La evaluación de los materiales didácticos digitales (Cepeda Romero y otros, 2017)” caracteriza aspectos generales atendiendo a la dimensión tecnológica y de diseño, pero también, y en forma exhaustiva, a la *dimensión pedagógica* de los sistemas de información a analizar, la que no suele estar incluida en otros protocolos de evaluación más orientados a los aspectos técnicos. El trabajo de Gabarda Méndez (2021), “Los materiales didácticos digitales en educación infantil: análisis de repositorios institucionales”, recoge y adapta aquella guía haciéndola aún más pertinente a los fines que perseguimos.

¹ RECOLECTA, o Recolector de Ciencia Abierta, es el agregador nacional español de repositorios de acceso abierto. En esta plataforma se agrupan a todas las infraestructuras digitales españolas en las que se publican o depositan resultados de investigación en acceso abierto. Creada en 2007 por colaboración entre la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) y la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN)

Ahora bien: ¿cómo se verifica en la práctica, y en las UI que nos ocupan, el estado de la cuestión?

7.3 Una aproximación a la temática desde las percepciones iniciales.

Es posible que muchas investigaciones cualitativas se originen en una impresión subjetiva acerca del tema que ha surgido como problemática. En ese sentido, atender a las percepciones puede ser una manera de delimitar los interrogantes que guiarán el trabajo y dejar abierta la posibilidad de registrar otras preguntas que serían el origen de nuevas investigaciones.

En efecto, cuando se consideró el tema objeto de esta investigación, fue a partir de resignar supuestos: dada la trascendencia de la misión de las bibliotecas pedagógicas, del mandato de constituirse en “territorios formativos”, se partía de una concepción de biblioteca pedagógica como corazón y eje central del trabajo, tanto en los CIIE como en los ISFDyT, con fuerte impronta en el servicio de referencia como sustento de las prácticas docentes. En la práctica, se encontraron testimonios de experiencias que delegaban o heredaban tradiciones (“esto se hizo siempre así”), cierta evidencia de falta de ejercicio y/o motivación para aprovechar nuevos recursos y que en general están lejos de ser superadoras de las prácticas “cristalizadas”.

La indagación entre los actores en estos escenarios comienza en marzo de 2023, cuando esta tesista contaba con un año de experiencia en el Nivel Superior, y comenzaba a verificar la existencia de líneas de trabajo originadas en la crisis de la pandemia de 2020, generando paradójicamente, en un contexto de aislamiento, un acercamiento entre los profesionales de la información de maneras impensadas antes de la emergencia, con estrategias y modos alternativos de acción para compensar la no presencialidad. Una reseña de esas líneas de trabajo puede leerse en el Anuario sobre Bibliotecas, Archivos y Museos Escolares 2022, donde se mencionan diversas acciones de extensión cultural, acompañamiento en capacitaciones, presentación de la obra de diversos autores, optimización de las colecciones y su circulación mediante diversos modos alternativos de brindar servicios.

A pesar de referir algunas valiosas experiencias, no se encuentran alusiones específicas a los Servicios de Referencia como tales, ni a la inclusión de RI en los mismos. Por otra parte, haciendo un rápido recorrido por los sitios virtuales de las bibliotecas pedagógicas de los CIIE

(algunas nucleadas por regiones) se verifica que no se incluye a los Repositorios Institucionales (salvo algunos muy puntuales, como los que nuclean material específico para la ESI, o acceso a algunas bibliotecas virtuales de instituciones vinculadas al quehacer docente). En cuanto a las bibliotecas pedagógicas de los ISFDyT, se obtienen datos que se reseñan más adelante.

Dentro de las acciones que se delinearon en el marco del Proyecto de integración y articulación entre las bibliotecas pedagógicas de los 136 CIIE y los 178 ISFDyT de la provincia de Buenos Aires se encuentra una serie de conversatorios virtuales específicamente destinados al intercambio entre bibliotecarios de esas UI con referentes del área y especialistas invitados. Uno de ellos, titulado *“Las bibliotecas pedagógicas en la trama institucional”* se llevó a cabo en octubre de 2021, y consistió, entre otras cosas, en la presentación de los referentes y coordinadores de la labor bibliotecaria, quienes, habiendo asumido sus funciones a fines del 2020, comenzaron a delinear su proyecto de trabajo mediante los datos recogidos a partir de una serie de reuniones por regiones o con distritos puntuales, acompañadas de otros instrumentos de indagación tendientes a elaborar un panorama de la situación general de bibliotecas y bibliotecarios. En el apartado correspondiente, se analizan los datos que uno de los referentes del proyecto mencionado ha compartido con nosotros.

8 MARCO CONCEPTUAL

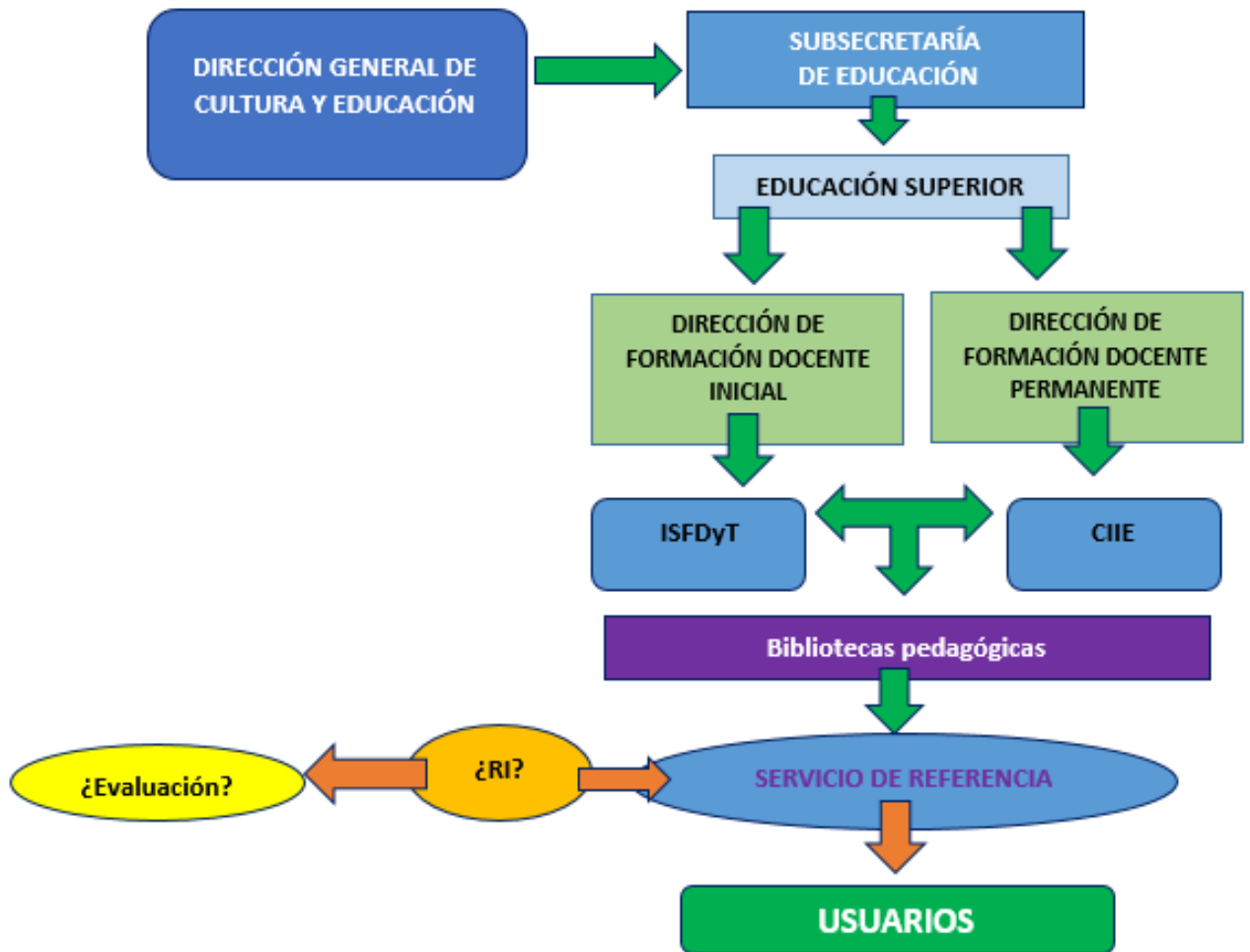


Gráfico N°1: Contextualización gráfica de la temática: interrelaciones institucionales, sistema informativo documental. Fuente: elaboración propia.

Para dar un marco teórico a esta investigación, es preciso partir desde la generalidad del contexto hacia la particularidad del fenómeno a examinar, visualizando la organización de las instituciones como un sistema de información. Desglosar los componentes de este sistema, supone ubicarse desde los fundamentos de la Ciencia Bibliotecológica, cuyo objeto de estudio es el Sistema Informativo Documental (SID), que explicita la interrelación existente entre el mundo de la información, la institución informativa documental, el documento y el usuario. (Rendón Rojas, 2005). Esta interrelación puede graficarse de modo que se constituya en una guía que permita, con una mirada desde la disciplina madre, avanzar en la investigación desde la delimitación de sus objetos de estudio.

El recorrido teórico realizado parte, como decíamos, de la contextualización de la temática a partir de la visualización del organigrama en el que se insertan las instituciones que albergan las UI de referencia, su caracterización y breve historización: los Centros de Información e Investigación Educativa de la provincia de Buenos Aires, CIIE, con una breve referencia a la influencia que los vaivenes políticos nacionales, con su correlato desde la Historia de la Educación en nuestro país y la adscripción a diversos modelos que dejan su impronta en las instituciones, y las características de los Institutos de Formación Docente. Se centrará en las Bibliotecas Pedagógicas que forman parte de los CIIEs, y las de los ISFDyT, con sus características particulares; específicamente, sus Servicios de Referencia en cuanto a su adecuación y/o desarrollo de acuerdo al particular universo de usuarios a los que atienden; y por último, haciendo foco en los Repositorios Institucionales de Contenido Educativo, caracterizándolos con el propósito de hacer luego una recomendación de inclusión en los Servicios de Referencia de las bibliotecas referidas, aportando al mismo tiempo instrumentos de evaluación para los mismos que faciliten y guíen su elección.

8.1 La educación superior en la provincia de Buenos Aires: cómo se organiza.

La Dirección General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires está compuesta de diversas áreas: Planeamiento, Copret, Consejos Escolares, Recursos Humanos, Legal y Técnica y Educación. Esta última, nucleada en la Subsecretaría de Educación, define los aspectos pedagógicos y didácticos de los distintos Niveles y Modalidades.

Interesa especialmente a este trabajo la Dirección Provincial de Educación Superior (DPES) que “tiene como propósito la formación inicial y permanente del conjunto de docentes de los niveles y modalidades del sistema. De este modo, busca contribuir a conformar un espacio integrado por las diferentes instituciones del nivel” (Portal abc). Está integrada por la Dirección de Formación Docente Inicial (DFDI) y la Dirección de Formación Docente Permanente (DFDP).

La DFDI se ocupa de acompañar a los ISFD-ISFDyT de la provincia. Por su parte, la DFDP tiene la función de, a través de los Centros de Capacitación Investigación e Información Educativa (CIIE), atender los problemas de la enseñanza desde una ampliación de la agenda con propuestas de formación para el conjunto de docentes de los distintos niveles y modalidades.

En ambos casos, se incluye a las bibliotecas pedagógicas que, tanto en los CIIE como en los ISFD, constituyen pilares fundamentales para cumplir los objetivos de formación tanto inicial como permanente.

8.1.1. *La Dirección de Formación Docente Permanente. Los Centros de Información e Investigación Educativa de la provincia de Buenos Aires: breve historia de su creación.*

“A lo largo de sus más de cincuenta años de historia, los CIE se constituyeron en una institución provincial reconocida por las y los docentes que buscan continuar su formación una vez recibidos. Esto se relaciona con su propuesta fundacional basada en tres grandes objetivos: el perfeccionamiento docente, la investigación educativa y la extensión cultural”, dice el Lic. Pablo Bana (2021). En efecto, los Centros de Información e Investigación Educativa de la provincia de Buenos Aires tienen una historia particular y no exenta de hitos importantísimos que reflejan tanto los vaivenes políticos de nuestro país como las representaciones generales de la idea de educación y de capacitación docente que subyacen en su evolución. Según reseña Santos La Rosa (2021), en realidad, y en general, son las bibliotecas pedagógicas las que primero hacen su aparición en la provincia de Buenos Aires alrededor de los años 1959/60, generalmente como iniciativas de docentes en ejercicio o profesionales de la educación que, habiendo alcanzado su retiro, ofrecen su propia biblioteca como núcleo fundacional de bibliotecas “del maestro” y dedican sus esfuerzos y su tiempo a incrementar sus fondos. En este sentido, cabe tener en cuenta, siguiendo a Bana (2021) a las “Bibliotecas Pedagógicas” como antecesoras en la creación de los Centros, que “aparecen como una red previa de instituciones destinadas a la formación docente” y parecen ser la base desde la cual se crean los CIE (Bana, 2021) Luego, estas bibliotecas pasan a ser parte constitutiva de los que serían los CIIE de la actualidad.

Según la investigación del Lic. Pablo Bana (2021) en 1959 una Resolución Ministerial aborda la problemática de la capacitación docente disponiendo la organización de seminarios para “el perfeccionamiento docente, la investigación educativa y la extensión cultural” (Bana, 2021, p.9), que se llevarían a cabo en la Jefatura de Zona de cada partido de la provincia, dirigidas exclusivamente al Nivel Primario, y que constituyen un antecedente de las acciones que se implementarían de allí en más desde las diversas dependencias encargadas de la formación permanente del cuerpo docente bonaerense. Es en 1985 cuando con la creación de la Dirección de Investigación Educativa por Resolución N° 60020 “se amplía la oferta de

perfeccionamiento a docentes de otros niveles y modalidades del sistema educativo, además del magisterio” (Bana, 2021, p. 10). Entre los vaivenes políticos que afectan a las instituciones, en 1992 los recién creados CIE (Centros de Investigación Educativa) sufren un cierre rápidamente repudiado; la reapertura se verifica con los bibliotecarios a cargo de la institución, mientras se sustancian concursos que completan legítimamente las plantas funcionales con Directores, Secretarios y Jefes de Medios Técnicos.

La Ley Provincial de Educación del año 2011 en su artículo 96 les da encuadre formal como instituciones descentralizadas para la formación docente continua y como bibliotecas pedagógicas. Actualmente los CIIEs dependen de la Dirección Provincial de Educación Superior, a través de la Dirección de Formación Docente Permanente, cuya función es atender “a través de los Centros de Capacitación Investigación e Información Educativa (CIIE), los problemas de la enseñanza desde una ampliación de la agenda con propuestas de formación para el conjunto de docentes de los niveles y modalidades” (Portal abc) Las bibliotecas pedagógicas son parte fundamental en este proceso

8.1.2.- La Dirección de Formación Docente Inicial. Los Institutos Superiores de Formación Docente

La formación docente en la Argentina, tuvo su nacimiento, desarrollo y consolidación fuera del nivel universitario. (Cámpoli, 2004). En su origen, la formación pedagógica en nuestro país se generó y promocionó en el nivel secundario, puntualmente a partir de la creación de los Escuelas Normales Nacionales (E.N.N). Es decir, la formación de Profesores para los niveles elementales, intermedios y medios pasa a tener lugar exclusivamente en el nivel elemental (dos años de duración), en el intermedio (tres años) con especialización en áreas y en el nivel medio, con especialidad por asignaturas (cuatro o cinco años) pero con asignaturas.

Luego, en una segunda etapa, su perfeccionamiento y diversificación se realizó en los institutos de profesorados, -de nivel terciario- también llamados Institutos de Educación Superior y que son los que hoy en día sustentan gran parte de la oferta de formación docente o pedagógica. Los Institutos Superiores de Formación Docente nacen el 02/10/1970 con la Resolución N° 2321/790 del Ministerio de Educación y Cultura de la Nación, por lo cual se crea la carrera de «Profesor de Nivel Elemental» y se estructuran y organizan los Institutos Superiores de Formación Docente en función del Decreto N° 46 del 17/06/70 sobre políticas nacionales de

educación, dictado en base al acuerdo de IV Reunión Anual de Ministros de educación de la Nación y de las Provincias realizada en Santa Fe en mayo del 70.(Pettiti, 2017).

Son instituciones educativas de nivel superior que ofrecen carreras vinculadas al ejercicio de la docencia, por lo tanto, los títulos que otorgan son de profesor en alguna especialidad. Por ejemplo, Profesorado de Educación Inicial o Primario, Educación Especial o de alguna área del nivel Secundario. Algunos institutos, además, tienen en su oferta académica carreras técnicas.

En la Provincia de Buenos Aires hay 178 institutos superiores de formación docente (ISFD) y formación técnica (ISFDyT) con una oferta de carreras muy diversa. Sus fines y objetivos se establecen en la Resolución 2383 de 2005, y emanan de lo pautado por las leyes 24.521 (Ley Nacional de Educación Superior, 1995) y 11.612 (Ley de Educación de la Provincia de Buenos Aires). Dicha resolución estipula, en su Cap. VII, Art. 27, las funciones del bibliotecario en las bibliotecas pedagógicas de los institutos (ver Anexo)

8.2.- Las bibliotecas pedagógicas

8.2.1.- La biblioteca pedagógica como UI especializada. Concepto según diversos especialistas de la teoría bibliotecológica y organismos internacionales.

Para arribar al concepto de biblioteca pedagógica como es entendido hoy en el contexto de la capacitación docente permanente e inicial, es preciso indicar cómo se conceptualiza desde la teoría bibliotecológica, para luego abordar su tratamiento e inclusión en las leyes nacionales y provinciales. En principio podemos decir, siguiendo a Orera Orera (2000) que “el concepto científico de biblioteca se ha ido gestando a lo largo de los siglos como producto de la experiencia sobre la realidad bibliotecaria y las reflexiones científicas aportadas por bibliotecarios y otros investigadores”. La diversificación y crecimiento de la información y sus fuentes es exponencial y pareciera inabarcable; con la especialización de su abordaje y tratamiento podemos posicionarnos en su gestión, como profesionales de la información, teniendo en mente a usuarios específicos con necesidades particulares.

Organismos como UNESCO o IFLA no incluyen específicamente a la biblioteca pedagógica en su clasificación. Podríamos considerar la de UNESCO¹, e incluirlas como

¹ UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

“bibliotecas especializadas” o “bibliotecas de instituciones de enseñanza superior que no forman parte de la universidad. “. Para IFLA¹ podrían incluirse dentro de las “bibliotecas generales de investigación” o “bibliotecas especializadas”. Según IFLA es, entonces, la “Biblioteca establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, una asociación, un organismo estatal u otro grupo o entidad que tienen interés por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización. El ámbito de las colecciones y de los servicios se limita al interés en la materia de la organización que mantiene la biblioteca”.

Para ALA², organismo que tampoco alude específicamente a las bibliotecas pedagógicas, quedarían sin embargo incluidas en la definición de “biblioteca especializada”: ofrecen oportunidades para trabajar en un entorno especializado de interés, como organizaciones, hospitales, ejército, museos, empresas privadas y el gobierno y pueden servir a usuarios particulares, o estar dedicadas a colecciones especiales.

Para Gómez Hernández (2002) según la variedad de fondos que alberguen, las bibliotecas pueden clasificarse a grandes rasgos como enciclopédicas o especializadas, sin mencionar específicamente a las pedagógicas, aunque hace la salvedad de que es difícil aplicar universalmente una clasificación porque “ninguno de los numerosos criterios de clasificación es completamente satisfactorio”. Pero indica que “suele considerarse biblioteca especializada aquella cuya colección está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica. La especialización temática lleva a peculiaridades organizativas, a modos característicos de dar los servicios, a demandas y necesidades de los usuarios diferenciadas, etc.”. Agrega que dichas bibliotecas suelen formar parte de organismos de investigación, lo que las acerca más al concepto que buscamos. (Gómez Hernández, p. 333, 2002).

8.2.2.- Características particulares de una biblioteca pedagógica.

Retomando el concepto de “biblioteca especializada” de ALA cuando menciona que está dedicada a “colecciones especiales” podemos relacionarlo con la reflexión de Manuel Carrión Gútiérrez (1990, p.2) cuando nos dice que “formar la colección, organizarla de forma adecuada y ponerla en servicio son, pues, las tareas fundamentales que justifican la existencia de una

¹ IFLA: Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas

² ALA: American Library Association

biblioteca”. Es desde este punto de vista que podemos profundizar en el concepto de biblioteca especializada asociándola directamente a la realidad social que enmarca actualmente a las bibliotecas de los CIIEs y los ISFD, y a su definición de “pedagógicas” desde su misma génesis, como en el primer caso: anteceden a los CIIEs y son parte de su núcleo fundacional. Son conformadas, en muchos casos, a partir de los aportes de docentes para ser “bibliotecas del maestro”: es decir, en palabras de Carrión Gútiérrez (1990) se pone en servicio y disponibilidad una colección que entra en “el flujo creativo de la comunicación”, en este caso, entre y para docentes. Gustavo Bombini (2021, p. 2) es quien termina de definir la cuestión cuando, a partir también de la mirada sobre la colección de estas bibliotecas y su función específica, dice que “aquellas bibliotecas que forman parte de las instituciones de formación docente inicial y permanente responden a necesidades y funciones específicas”.

8.2.3.- Normativa: las bibliotecas pedagógicas de los CIIE y los ISFDyT y sus bibliotecarios.

Estas funciones específicas pueden rastrearse, también, desde la normativa mencionada más arriba, en la delimitación de las funciones de las bibliotecas y de los bibliotecarios de los ISFDyT y los de los CIIE. (Ver Anexo)

8.2.3.1- Normativa para las bibliotecas y los bibliotecarios de los ISFDyT

En el documento “La Biblioteca de Educación Superior: su organización y funcionamiento”, producido en el marco de la Resolución N° 2245 de la DGCyE, se concibe a esta UI como “una organización, un espacio educativo abierto, un centro de recursos bibliográficos, documentales y multimediales, que brinda servicios de calidad dando respuesta a las necesidades académicas de todos los miembros de la comunidad educativa”. En el desglose por áreas de las funciones y tareas de la biblioteca, se menciona especialmente, como sub área, la de Servicios, indicando en “Atención al usuario: referencia, consulta y préstamo”. Específicamente para los bibliotecarios, la Resolución N° 2383 de 2005 que reglamenta a los Institutos Superiores, en su Capítulo VIII, “Del Ámbito Técnico-pedagógico”, artículo 27, indica que las funciones del bibliotecario de los ISFDyT son:

- Atender diariamente la biblioteca del establecimiento en un turno completo
- Responsabilizarse respecto a la organización, mantenimiento y funcionamiento de la biblioteca
- Asesorar a la Dirección para la adquisición de los textos básicos para cada espacio curricular

- Ordenar, clasificar y catalogar de acuerdo con las normas y sistemas específicos, todo el material bibliográfico y audiovisual con que contare la biblioteca

8.2.3.2- Normativa para las bibliotecas y los bibliotecarios de los CIIE

La disposición 38/07 de la que era en ese momento la Dirección de Capacitación, indica que “los CIIE articulan la administración de la biblioteca pedagógica, el relevamiento de documentación y la sistematización de experiencias educativas e investigación en cada uno de los distritos de la provincia”. Y establece que “es preciso delimitar las funciones inherentes al cargo de bibliotecario de los CIIE”. Son éstos:

- Dar a conocer la biblioteca del CIIE, su reglamentación y difundir su fondo documental
- Posibilitar el acceso a la información
- Asesorar y atender consultas y pedidos de docentes, capacitadores y capacitandos sobre la utilización de los servicios de la biblioteca del CIIE
- Favorecer la asistencia de los docentes y estudiantes a la UI y promover la formación de los mismos como usuarios de todos los servicios que ofrece el CIIE
- Realizar los procesos técnicos propios de la biblioteca: inventariar, catalogar, clasificar, procesar informáticamente, de acuerdo a las normas de catalogación vigentes
- Cumplimentar los estados administrativos propios de la organización de la biblioteca (manual de procedimientos, reglamento de funcionamiento de la biblioteca, reglamento de préstamo, registro de usuarios, estadística)
- Seleccionar y difundir el material de apoyo para las diferentes acciones de capacitación y/o concursos e investigaciones educativas
- Evaluar la tarea institucional propia de su área en forma permanente junto con el Jefe de Medios de Apoyo Técnico Pedagógico
- Apoyar y complementar la función del Jefe de Medios de Apoyo Técnico Pedagógico
- Garantizar las funciones del en caso de ausencia del mismo
- Apoyar y acompañar las acciones que componen el quehacer institucional del CIIE (capacitación, investigación, asistencias técnicas, actividades de extensión y culturales)
- Participar con todo el personal en la planificación anual de las tareas técnicas y pedagógicas en el marco de las acciones que desarrolla el CIIE
- Prestar apoyo técnico en las tareas que el Director disponga

8.2.4.- Los servicios de las bibliotecas pedagógicas de los CIIE y los ISFDyT

Más allá de lo que instituye la normativa en forma individual para las funciones de los bibliotecarios de CIIE e ISFDyT, y de las cuales se desprenden en gran parte las características de los servicios que se brindan desde ambas UI, se han establecido iniciativas que tienden a dar cumplimiento a una necesidad que viene perfilándose desde hace mucho tiempo tanto desde la Dirección de Educación Superior como desde las prácticas de los bibliotecarios. En efecto, la proximidad de ambas UI en cuanto a la tipología de usuarios a los que atiende, a sus necesidades de información y los fines últimos de su trabajo, hacía inevitable que en algún momento confluyeran ideas para integrarlas de manera efectiva, más allá de las acciones que en algunos casos se han llevado a cabo de manera informal.

Desde 2020 se instituyó el Proyecto Integrado “Bibliotecas Pedagógicas”, para Institutos de Formación Docente y Centros de Capacitación, Información e Investigación Educativa (CIIE). El proyecto aborda diferentes ejes de la tarea en las bibliotecas pedagógicas: gestión de materiales y recursos en formatos papel y digital, estrategias de mediación de lectura (conferencias, encuentros, talleres, ateneos, mesas de trabajo), articulación con otras instituciones (ministerios y otros organismos gubernamentales y de investigación, museos, editoriales universitarias, etc.), trabajo cooperativo en red con bibliotecas populares y comunitarias. Cuenta con una Coordinación General y dos coordinaciones específicas, para las bibliotecas de los CIIE y para las bibliotecas de los ISFD.

Los objetivos del Programa, son, a grandes rasgos, la articulación y el trabajo integrado entre los Centros de Capacitación, Información e Investigación Educativa (CIIE) y los Institutos de Formación Docente del mismo distrito o región, teniendo a la formación docente como contenido transversal; el fortalecimiento de los perfiles tanto de los usuarios (docentes en ejercicio y en formación) como de los mismos bibliotecarios a cargo de las bibliotecas pedagógicas; la articulación con diversas áreas y organismos relacionados.

De lo anterior se desprende que también sus Servicios de Referencia tendrían objetivos y prestaciones comunes o de similares características.

8.3 El Servicio de Referencia: su devenir histórico

Una biblioteca, pensada desde su inserción social y por ende como institución de servicio, puede caracterizarse por tres funciones básicas: seleccionar y coleccionar información registrada, según las necesidades de la comunidad donde se inserta; organizar esa información de modo que pueda ser posteriormente recuperada; y auxiliar a las personas a encontrar la información que necesitan (Romanos de Tiratel, en García y Portugal, 2008). Podríamos aunar esta aseveración en una: sin dejar de lado las demás funciones vitales de una UI, es innegable la importancia del servicio de referencia en la base misma de las funciones aludidas.

Hace un siglo y medio, en 1876, Samuel Green publicaba en el primer volumen de *Library Journal* su “Personal Relations Between Librarians and Readers”, donde proclamaba la necesidad de contar, en la biblioteca pública, con bibliotecarios que asistieran personalmente a los usuarios en su uso eficiente. Sugería que el bibliotecario “debía desempeñar cuatro funciones: instruir al lector en el uso de la biblioteca; asistirlo en sus preguntas; ayudarlo en la selección de obras buenas; y promover la biblioteca dentro de la comunidad” (Romanos de Tiratel, en García y Portugal, 2008). Esas cuatro funciones aún son el eje de un servicio de referencia.

En 1886 Melvil Dewey organiza el servicio de referencia para la biblioteca de la Universidad de Columbia; luego, es trasladado a la biblioteca pública de Nueva York, y replica la experiencia. A partir de allí, aparecerá paulatinamente en muchas bibliotecas públicas; se verifica tal vez la aseveración de Bishop (1915, citado por García y Portugal, 2008), quien decía que “el referencista siempre ha existido, sólo que la división del trabajo en el siglo XX le había otorgado un nombre” (García y Portugal, 2008)

El servicio se mantuvo, con sus características, a lo largo del tiempo y hasta nuestros días: en general, mientras la ciencia bibliotecológica avanzaba, el concepto de servicio personal y directo de un bibliotecario hacia el usuario se afianzaba. Aparecieron ocasionalmente algunas diferencias en cuanto a la manera de organizar el servicio de referencia, como por ejemplo la división en áreas disciplinares. Los estándares para bibliotecas públicas que difunde ALA entre las décadas de 1930 y 1950, afirman también que el servicio de referencia es un pilar indiscutible para la labor de la biblioteca.

En las décadas del '60 y '70 aparecen las primeras grandes bases de datos científicas y comerciales, sistemas muy complejos que, aunque ofrecían grandes reservorios de información, requerían cada vez más de una persona especializada que mediara entre el dato y el usuario. En los '80 y '90, con la aparición de las computadoras personales y el CD-ROM, la posibilidad de acceso cada vez mayor a Internet y la enorme variedad de recursos de información de todo tipo disponibles a partir de la implementación de la World Wide Web produjo, por un lado, la ilusión de que un usuario podía satisfacer sus necesidades de información de manera autónoma. Pero, por otra parte,

“el exceso de información y la proliferación de páginas web de dudosa calidad denominado 'saturación informativa' debido al crecimiento desmedido de Internet, instó a que el referencista se transformara en un guía dentro de ese mundo de recursos, seleccionando e indexando aquellos de mejor calidad para el usuario (...) el referencista dio un paso más y se convirtió en formador, enseñando al usuario las habilidades necesarias para moverse dentro de Internet y para conocer los múltiples recursos existentes que permiten satisfacer distintas necesidades”. (García y Portugal, 2008)

En esta breve línea histórica es insoslayable recordar los aportes de Ranganathan, quien, aunque murió antes del impacto de las nuevas tecnologías de la información, tiñe todavía cualquier análisis que se realice en torno a la labor bibliotecaria. En 1931 expuso sus famosas cinco “leyes” o principios normativos que aún hoy pueden pensarse asociados al ejercicio más genuino de la profesión:

- *Los libros están para usarse*
- *A cada lector su libro*
- *A cada libro su lector*
- *Ahorrar tiempo al lector*
- *La biblioteca es un organismo en crecimiento.*

En su obra explica cómo la administración bibliotecaria, los procesos técnicos de una biblioteca, los servicios a los lectores son regulados por estos principios. En el caso de los servicios al usuario, hace especial hincapié en el préstamo y la referencia. Tres de los cinco principios (primero, segundo y quinto) están directamente relacionados con nuestro tema, por la enorme importancia que Ranganathan les daba a las necesidades de información de los usuarios y a los servicios de información que una biblioteca debía ofrecer.

En general, se tiende a pensar que un servicio de referencia en la actualidad, y con proyección futura, debiera incorporar los últimos avances de la tecnología para optimizar el trabajo, llegar a más usuarios, ampliar sus servicios. Pero siguiendo la línea de pensamiento de Susana Romanos de Tiratel en el prólogo a “Servicio de referencia: una propuesta integradora”, de Irma L. García y Mercedes Portugal, debería pensarse que las diferencias más perdurables en cuanto a los cambios de mentalidad que son imprescindibles para aspirar a un

mundo más justo, solidario, sustentable y en paz, requieren del factor humano, el contacto personal. Dice Romanos de Tiratel:

“En ese mundo, y acompañando esos cambios, tienen un lugar importante las bibliotecas donde, modesta y calladamente, un ser humano ayuda a otro a dar un paso, quizá pequeño, tal vez poco importante, hacia esa mutación necesaria”.

8.3.1.- El servicio bibliotecario de referencia según organismos internacionales y teóricos de la Bibliotecología

“Las principales funciones de la biblioteca son formar, informar y entretener”, dice Merlo Vega (2000), y estarán más o menos desarrolladas y puestas en valor según de qué tipo de biblioteca se trate. Cuando se complejiza la información, se requiere pasar de la orientación básica que se ofrece al usuario, hasta llegar al SR propiamente dicho, en el que no solamente se brinda una atención personalizada, sino que se elaboran productos “que facilitan la información bibliográfica antes de que se demande”, (Gómez Hernández, 2002). Merlo Vega (2000, p. 94) también indica que según la información que se ofrece varía la naturaleza y denominación del servicio. Sus objetivos (Merlo Vega, 2000) están relacionados con la satisfacción de las necesidades de información y la adecuación a usuarios específicos, y en cuanto a la oferta de la misma, menciona las recomendaciones de IFLA (1988) en sus “Pautas para bibliotecas públicas”, que se aplican también a la tipología de UI que nos ocupa.

Para González-Fernández-Villavicencio (2012), el servicio de referencia ofrece asesoramiento e indicaciones sobre creación, gestión, evaluación de recursos de información, herramientas y servicios, para que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de información. La mayoría de bibliotecas tienen estos servicios en modos presencial y virtual o digital y muy orientados hacia la enseñanza de fuentes de información y técnicas de búsqueda. La autora indica, y es un punto muy importante a la hora de la indagación entre los bibliotecarios sobre cómo diseñan sus SR, que, de acuerdo a recientes investigaciones (cita a Merlo Vega, 2009, Mitchell et al., 2012, Saunders, 2012 entre otros), hay una declinación constante en el uso del SR y surgen diversas tendencias, ligadas al marketing bibliotecario. Esto incluye una inmersión en la figura misma del bibliotecario referencista, que según investigaciones precedentes (Casas Baroja, 2012) debe adecuar sus prácticas profesionales y cultivar sus habilidades y competencias específicas para actuar en un panorama complejo.

Por otra parte, la tendencia a nivel global indica que debe considerarse la práctica de una evaluación de los servicios de referencia en las bibliotecas pedagógicas, que deberá partir del análisis de las necesidades de información de sus usuarios, y del ambiente que rodea a la UI como institución: el sistema educativo, académico y tecnológico donde se encuentra inmersa la biblioteca.

8.3.2.- Tendencias actuales para los SR

Todos los autores consultados en la bibliografía especializada coinciden en que existe un descenso generalizado en el uso de los SR. Entre las razones que consignan diversos autores, parece estar en primer lugar los rápidos avances tecnológicos que, aunque aparentemente aporte ventajas, hace que cambie la percepción que los mismos bibliotecarios tienen acerca del servicio (Merlo Vega, 2009). Para Mitchell (2012, en Villavicencio, 2012) en consonancia con lo anterior, es la creciente oferta de acceso a la información a través de Internet, de “forma fácil y autónoma” (Mitchell, 2012) lo que hace que el usuario cambie sus expectativas de uso de los servicios de referencia: si Internet satisface sus necesidades de información de manera (aparentemente) inmediata, esperarán que cualquier otro servicio lo haga de esa forma, y en formato exclusivamente digital, lo que no es factible en muchas UI (Saunders, 2012, en Villavicencio, 2012).

Para Langan (2012, en Villavicencio, 2012) es la proliferación de opciones de búsqueda mediante directorios, buscadores, navegadores y motores de búsqueda lo que hace que las bibliotecas deban competir en inferioridad de condiciones para retener a un usuario “antes cautivo” (Langan, 2012, en Villavicencio, 2012). Entre las causas que afectan al bajo uso de los SR y que pueden verificarse al interior de las bibliotecas, Cassell (citado por Villavicencio, 2011) están la deficiente identificación y promoción del servicio, que hace que el usuario lo desconozca o la percepción negativa del servicio “cuando éste no le ha sido útil o el bibliotecario no ha sido amable” (Connaway; Radford, 2011, citado por Villavicencio, 2012).

De acuerdo a este somero panorama sobre la cuestión, e integrando la visión de varios autores sobre las tendencias actuales de los SR, se pueden consignar las siguientes:

- Si se consulta exhaustivamente a los usuarios, declaran preferir la atención personal por sobre la remota, aun cuando este dato contradiga los anteriores, y aunque resulte escasa la oferta de atención personalizada

- Por otra parte, progresivamente los usuarios han ido cambiando y prefieren el acceso remoto (Ward; Phetteplace, 2012, citado por Villavicencio, 2012) “por lo que como respuesta se observa un progresivo aumento de los servicios virtuales”.
- Aunque el número de transacciones desciende, las preguntas que se atienden son de mayor nivel y complejidad (Alexander et al., 2011, citado por Villavicencio, 2012).

Una particular visión sobre las nuevas tendencias en los servicios de referencia la ofrece Merlo Vega (2009) cuando describe un panorama innovador: el bibliotecario referencista (en algunos lugares, en ciertas condiciones...) está haciendo la experiencia de

- salir de los espacios físicos habituales (ir al encuentro del usuario allí donde se necesite)
- ofrecer servicios virtuales cada vez más completos (OPAC con ayuda para el usuario, múltiples links a diversos productos y servicios virtuales en las bibliotecas virtuales... más allá del servicio virtual de referencia)
- uso de herramientas de la web social (para la difusión y/o resolución de problemas de los SR)
- colaboración entre profesionales (desde distintas UI para atender a consultas puntuales o colectivas)

8.3.3.- El SR en una biblioteca pedagógica: sus particularidades

Si bien la bibliografía existente ofrece una amplia variedad de textos enfocados al análisis, historicidad, características, de los SR en las bibliotecas en general, no se han encontrado alusiones a los de las bibliotecas pedagógicas en particular. Sin embargo, basándonos en la caracterización de las instituciones que albergan a las bibliotecas pedagógicas que nos ocupan, se puede inferir que las mismas características indican con claridad cuál es el perfil de los servicios de referencia que se requieren. Por otra parte, desglosando el antes mencionado Proyecto integrado “Bibliotecas Pedagógicas”, el concepto queda más claro aun cuando mencionamos sus objetivos:

- La articulación y el trabajo integrado entre los Centros de Información e Investigación Educativa (CIIE) y los ISFDyT del mismo distrito.
- La formación docente como contenido transversal y en diálogo con las líneas de la formación docente inicial y la formación permanente

- Registro, documentación y producción de conocimiento acerca de las prácticas bibliotecarias
- El fortalecimiento de los perfiles de docentes, bibliotecarios, estudiantes, usuarios, como sujetos políticos y sociales
- La gestión y articulación con otras áreas de la DGCyE de la provincia, con espacios de formación del nivel superior universitario y otros organismos.

Es indudable que, para alcanzar esos objetivos, el servicio de referencia de las bibliotecas pedagógicas tiene un papel preponderante. Tanto si se ha diseñado específicamente o no un SR, en estas bibliotecas el perfil de las instituciones a las que sirven, el flujo mismo de la información y las demandas de los usuarios determinan su existencia de hecho. El tipo de servicios que se brinde seguramente estará dentro de la caracterización que de los mismos hace Merlo Vega (2000): servicios de información, de formación y de orientación. Indudablemente, adecuar los SR a las comunidades específicas a las que se atiende, parte de un estudio de usuarios, de sus “características sociales, económicas, demográficas, de las personas y su entorno ambiental” (García y Portugal, 2008), de manera sistemática o impresionista.

8.4 Los Repositorios Institucionales de Contenido Educativo

Partimos de la base de que un profesional de la información debe ofrecer excelencia, seleccionando entre las producciones científico-técnicas las mejores, como una forma de no perder de vista que las fuentes de información que alimentan los contenidos disciplinares son precisamente las de la ciencia y la técnica, aunque llegan más o menos transpuestas didácticamente a las prescripciones de cuerpos teóricos de las disciplinas. El bibliotecario, por otra parte, debería estar en condiciones de realizar aportes sustanciales a la configuración de entornos personales de aprendizaje para distintos colectivos profesionales, en nuestro caso docentes en formación y en ejercicio, a través de la explotación de los mejores sistemas de recuperación de la información, posicionándose como un “intermediario crítico del conocimiento” (Reig, D. 2010) al facilitar el acceso del colectivo docente a los reservorios de contenidos que permitan una constante actualización, mediante un proceso de selección que involucra a SRI específicos también cuidadosamente escogidos y evaluados, para luego realizar un filtrado que garantice calidad y relevancia. Entre estos Sistemas de recuperación de la Información se encuentran los RI.

8.4.1.- Los Repositorios Institucionales

Los repositorios institucionales (RI), una tipología especial de SRI, aparecen cuando se reconoce la enorme importancia que tiene para el desarrollo humano la colaboración entre instituciones donde se produce el conocimiento, creando oportunidades de intercambio y socialización de todo tipo de recursos teóricos gracias a los avances tecnológicos que se precipitan en los primeros años de este siglo. A medida que transcurrieron esos primeros tiempos fundacionales para esta herramienta de transformación en el campo del conocimiento, diversas instituciones fueron adoptando los repositorios para almacenar y preservar la producción científica y académica. En este proceso, los RI y los bibliotecarios fueron adquiriendo un rol preponderante y activo en el desarrollo, transmisión y transferencia del conocimiento, información e innovación en post del porvenir de las sociedades.

Dentro de los Sistemas de Recuperación de la Información, los Repositorios Institucionales (RI) se perfilan como recursos con un gran potencial para ser incorporados al servicio de referencia de una UI pedagógica. Un RI está formado por representaciones de productos científicos y académicos, un conjunto de archivos digitales que pueden ser recuperados por diversas categorías de usuarios. Albergan recursos científicos, académicos, administrativos, descriptos a través de metadatos, lo cual facilita el propósito de los RI de “recopilar, catalogar, gestionar, acceder, difundir y preservar” esos contenidos (Texier, 2013). Lynch (2003) define a los RI (universitarios, en este caso) como “un conjunto de servicios que ofrece la universidad a los miembros de su comunidad para la dirección y distribución de materiales digitales creados por la institución y los miembros de esa comunidad [y supone] un compromiso organizativo para la administración de estos materiales digitales, que incluye la preservación a largo plazo cuando sea necesario, así como la organización, acceso y/o distribución”.

Por su parte, la Universidad Autónoma de Madrid (Flores Cuesta y Sánchez Tarragó, 2007) define a un RI como “un conjunto de servicios web centralizados, creados para organizar, gestionar, preservar y ofrecer acceso libre a la producción científica, académica o de cualquier otra naturaleza cultural, en soporte digital, generada por los miembros de una institución”.

Entre sus principales **características** podemos mencionar (adaptación sobre aportes de Texier, 2013):

- Los RI pertenecen a una institución académica o de investigación

- Albergan los materiales de las instituciones que representan su producción intelectual [...] dando lugar a una colección de documentos y objetos, de varios tipos y formatos.
- Investigadores afiliados u otras personas pertenecientes a la organización [...] pueden depositar directamente sus textos, conjuntos de datos, archivos de sonido, imágenes o cualquier otro tipo de documento, de manera personal (autoarchivo) o a través de los catalogadores.
- Un porcentaje alto de los Repositorios Institucionales están fundamentados en los ideales y objetivos del Open Access.
- Los RI pueden estar agrupados en directorios de repositorios

En cuanto a la **tipología** de los RI, las principales son (Texier, 2013):

- Repositorios de Datos: referente a los datos finales de investigación aceptados por la comunidad científica y necesarios para validar los resultados de una investigación
- Repositorios de Documentos Administrativos: abarcan los documentos administrativos de la institución.
- Repositorios de Objetos de Aprendizaje: administran recursos para la instrucción, aprendizaje o enseñanza apoyada por la tecnología.
- Repositorios Multimedia: abarcan materiales de audio, videos, etc.
- Repositorios Temáticos: tratan de la producción de un tema en particular, sin importar si pertenece a una persona o institución. Si tratan varios temas son conocidos como multidisciplinarios.
- Repositorios de Tesis y Disertaciones: solo administran ese tipo de material

Las necesidades más específicas según las características de los usuarios a los que atienden las bibliotecas pedagógicas, llevó a la exploración de una tipología de repositorios que albergan contenidos educativos específicos: los REA, Recursos Educativos Abiertos. Estos son materiales didácticos, de aprendizaje o de investigación que se encuentran en el dominio público o que se publican con licencias de propiedad intelectual que facilitan su uso, adaptación y distribución gratuitos, con acceso sin restricciones, bajo los valores y metas del “acceso abierto” y/o la “iniciativa de archivos abiertos” (OAI). La Declaración de Budapest (BOAI, 2002), define al acceso abierto como: "Disponibilidad gratuita en la Internet pública, para que cualquier usuario la pueda leer, descargar, copiar, distribuir, imprimir, con la posibilidad de buscar o enlazar todos los textos de estos artículos, recorrerlos para indexación exhaustiva, usarlos como datos para software, o utilizarlos para cualquier otro propósito legal,

sin barreras financieras, legales o técnicas, distintas de la fundamental de ganar acceso a la propia Internet".

Según la Declaración de Qingdao (UNESCO, 2015): "Los recursos educativos abiertos (REA) dan a los interesados del ámbito de la educación oportunidades de mejorar la calidad de los libros de texto y otras formas de contenido didáctico y ampliar el acceso a los mismos, a fin de catalizar el uso innovador del contenido y fomentar la creación de conocimientos".

Los REA incluyen cualquier material educativo diseñado para uso en la enseñanza y el aprendizaje (OECD, 2007): cursos, programas curriculares, módulos didácticos; guías del estudiante, herramientas de evaluación; libros de texto, artículos de investigación; informes; videos, streamings, podcasts, imágenes, mapas; materiales multimedia, interactivos, simulaciones, juegos; software, aplicaciones informáticas... Otros contenidos son los Objetos de Aprendizaje (ROA), un conjunto de recursos digitales, con una función didáctica explícita. Incluyen contenidos, actividades de aprendizaje, procedimientos de evaluación.

8.4.2.- Los RI de Contenido Educativo

Dentro de la variada tipología de repositorios, los denominados RICE (Repositorios Institucionales de Contenido Educativo), son los que mejor se perfilan como insumos de las bibliotecas pedagógicas. Si los contenidos institucionales universitarios ofrecen un contenido mixto, tanto material para el investigador como para el docente, los RICE son repositorios en los que se alberga en exclusiva y únicamente material cuyo objeto es la enseñanza y el aprendizaje (Gonzalez Díaz et al, 2015). Siguiendo a Bueno de la Fuente (2010) podemos definir el RICE como: (...) un repositorio digital que reúne la colección de materiales de enseñanza y aprendizaje de producción propia de los miembros de una institución académica en el desarrollo de sus actividades, creada con el objetivo de facilitar el almacenamiento, la gestión, el acceso, la distribución y la preservación de los recursos que forman la colección, y cuyo fin último es fomentar el intercambio y la reutilización de estos recursos como soporte a las actividades de enseñanza y aprendizaje (Bueno de la Fuente, 2010).

En tanto, un repositorio institucional de contenido educativo es: "un repositorio digital que reúne la colección de materiales de enseñanza y aprendizaje de producción propia de los miembros de una institución académica en el desarrollo de sus actividades, creada con el objetivo de facilitar el almacenamiento, la gestión, el acceso, la distribución y la preservación de los recursos que forman la colección, y cuyo fin último es fomentar el intercambio y la

reutilización de estos recursos como soporte a las actividades de enseñanza y aprendizaje”. (Bueno de la Fuente, 2010)

8.4.2.1.- Finalidad y funciones del RICE

Según el tipo de RICE será su finalidad. En el caso de los repositorios institucionales multidisciplinares, por ejemplo, el propósito o finalidad principal se concreta en poder compartir y reutilizar recursos educativos en el seno de la institución, preservar los materiales de docencia y aprendizaje como activos de conocimiento de la institución, y potenciar la colaboración e integración a nivel intra-institucional (Margaryan et al., 2006, citado por Bueno de la Fuente, 2010). Un repositorio puede ser considerado educativo cuando haya sido creado para proporcionar acceso a los materiales digitales educativos, y si la naturaleza de su contenido y sus metadatos indican sus posibles usos para la enseñanza y el aprendizaje (Holden, 2003, citado por Gonzalez Bueno, 2010).

En definitiva, según Gonzalez Bueno (2010) un repositorio digital educativo es “un tipo de repositorio o biblioteca digital que permite el almacenamiento, la gestión y el uso (y reutilización) de recursos educativos. La finalidad y funciones de un repositorio de recursos educativos digitales se diferencian de las de otros repositorios digitales en varias cuestiones, pero especialmente, por su especial enfoque en el fomento del intercambio y la reutilización de materiales educativos, así como en el apoyo al proceso educativo mediante el soporte a comunidades de aprendizaje”. (Gonzalez Bueno, 2010)

Por su parte, Bueno de la Fuente consigna que Un RICE es (...) un repositorio digital que reúne la colección de materiales de enseñanza y aprendizaje de producción propia de los miembros de una institución académica en el desarrollo de sus actividades, creada con el objetivo de facilitar el almacenamiento, la gestión, el acceso, la distribución y la preservación de los recursos que forman la colección, y cuyo fin último es fomentar el intercambio y la reutilización de estos recursos como soporte a las actividades de enseñanza y aprendizaje (Bueno de la Fuente, 2010: 264).-

8.5 Definición de la necesidad de inclusión de los Repositorios Institucionales de Contenido Educativo en las UI pedagógicas.

Es innegable que lo que se pretendería desde las bibliotecas pedagógicas de las instituciones que nos ocupan al incluir entre las prestaciones de su SR a los RICE, es apoyar el aprendizaje, tanto de los docentes en formación como de los que siguen capacitándose en ejercicio. Pero, ante la gran cantidad de material disponible en Internet sobre los contenidos

que pueden llegar a ser de interés para las comunidades de usuarios a los que sirven las bibliotecas pedagógicas, se hace necesario analizar, comparar y procesar diferentes tipos de información para evitar la “infoxicación”. Este término, introducido por Alfons Cornella (2000), surge de la unión de las palabras información e intoxicación y se refiere a la idea de la sobrecarga de información que recibe un usuario, en especial de Internet en todas sus formas, que puede “causar la sensación de no poder abarcarla ni gestionarla” (Alfons Cornella, 2000). Son los profesionales de la información quienes primero deben advertir los beneficios que la incorporación de los RICE en sus servicios de referencia. Para la comunidad de usuarios de una biblioteca pedagógica de un Centro de Información e Investigación Educativa, o de un Instituto de Formación Docente, esos beneficios, siguiendo a Gema Bueno de la Fuente (2010) pueden sintetizarse, adaptados a nuestros objetivos, de la siguiente manera:

- *Beneficios para los docentes en formación permanente:*
 - Recuperar recursos para que su acceso pueda ser recomendado a los alumnos y proporcionarles recursos adicionales para complementar o consolidar su aprendizaje.
 - Recuperar recursos que enriquezcan sus capacitaciones disciplinares y generales
 - Acceder a recursos educativos de otros docentes que sirvan de modelo y permitan extender buenas prácticas en el desarrollo de recursos y en la metodología docente.
 - Gestionar información y conocimiento para su intercambio en el marco de comunidades de prácticas, compartiendo recursos con alumnos y colegas educadores de distintas instituciones

- *Beneficios para los docentes en formación:*
 - Mayor disponibilidad de materiales para consultar y emplear en su aprendizaje, favoreciendo el aprendizaje autónomo, el modelo autodidacta y la mejora personal en diversos temas.
 - Acceso único, permanente y garantizado a los materiales educativos.
 - Facilidad de búsqueda y localización de recursos educativos conforme a características (metadatos) de diversa índole (educativa, administrativa, legal, tecnológica, etc.)

- Mayores niveles de calidad en los materiales digitales de docencia y aprendizaje.
- *Beneficios para la comunidad educativa y la sociedad:*
 - Disponibilidad de bases de recursos de valor educativo y de calidad producido por especialistas, y disponible para su consulta por estudiantes, docentes, autodidactas y los ciudadanos en general.
 - Desarrollo de una buena reputación profesional de los individuos y las instituciones en el sector de la educación superior.

8.6.- La evaluación de un RICE. Elementos a tener en cuenta para adecuar una evaluación de RICE a los requerimientos específicos de UI pedagógicas específicas.

La inclusión de determinados insumos en los Servicios de Referencia de una UI, más aún si se trata de una biblioteca pedagógica, debiera estar precedida por una evaluación que pondere la calidad de los mismos. Sería deseable que dicha evaluación, también en el caso de los Repositorios Institucionales, se realizara siguiendo algún tipo de protocolo que la estandarice, lo cual facilitaría y avalaría la toma profesional de decisiones.

Si bien son las necesidades y prácticas de los usuarios reales de una UI las que debieran guiar la confección de dicho protocolo de evaluación, pueden establecerse (antes de ofrecer nuestro protocolo de evaluación de RICE, como se anticipa en los considerandos de la Fundamentación) algunos parámetros generales. En principio, dar cuenta de datos generales que enmarcan el recurso, información descriptiva del mismo como el origen académico, los destinatarios, áreas curriculares que abarca, descripción organizativa del material, dimensión tecnológica, de diseño, etc. (Méndez, 2021)

Como otros SRI, los RI son pasibles de ser evaluados según criterios e indicadores ampliamente reconocidos. Para este trabajo se realizará una adaptación de tales pautas de evaluación a partir del análisis de los documentos emanados de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, FECYT (Guía para la Evaluación de Repositorios Institucionales de Investigación, 2021), la Subsecretaría de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Administración del Centro Regional Universitario Córdoba (Aplicación de criterios para la evaluación de un repositorio institucional en implementación. El caso del Repositorio Digital Universitario (RDU) del CRUC –IUA, 2018) y del trabajo de R. Serrano Vicente y otros

(Indicadores para la evaluación de repositorios institucionales de acceso abierto, 2014), en los que se referencian también otros trabajos de investigación en torno al tema de la evaluación de repositorios que ofrecen un marco de trabajo concreto y bien definido.

9.- DISEÑO METODOLÓGICO

*“Las respuestas son el camino andado.
Solo las preguntas nos conducen hacia delante” (Gaarder, 1998)*

Para este trabajo se escogió un diseño no experimental, transeccional o transversal. Se aplicaron diversas técnicas de recolección de datos (cuestionarios auto administrados, entrevistas semi estructuradas y entrevistas en profundidad), a bibliotecarios de las UI pedagógicas de los CIEs y los ISFDyT de la provincia de Buenos Aires y a referentes y especialistas del área.

Siguiendo a Hernandez Sampieri, los diseños de investigación transeccional o transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Sampieri, 2018). Dicha categoría de diseño fue seleccionada precisamente porque este trabajo se propuso, desde el momento en que fue concebido, indagar cierta comunidad en cierto contexto, relevando características poco conocidas y/o investigadas. Es un sondeo inicial que pretende recoger experiencias, pero fundamentalmente atender a las preguntas que surgen del análisis de los datos que se recolectaron.

9.1 *Recolección, análisis y procesamiento de los datos.*

Entrevistas semi estructuradas y en profundidad: Lectura del material y selección de información relevante. Desglose en ítems preestablecidos. Descripción de resultados y comentarios.

Cuestionarios auto administrados: tabulación y análisis de respuestas.

9.1.2. *Recolección de datos*

En esta etapa se ha presentado como principal obstáculo la escasez de respuesta a los instrumentos de recolección de datos oportunamente administrados. A pesar de que el mismo proyecto de articulación entre bibliotecas pedagógicas del nivel superior hace especial hincapié en la necesidad del “registro, documentación y producción de conocimiento acerca de las prácticas bibliotecarias” a través de la investigación, en la práctica no se estaría verificando esta declaración de principios.

9.1.3. Análisis y procesamiento de los datos. Cuestionarios auto administrados: tabulación y análisis de respuestas.

En un primer intento de recolectar datos, se elaboró una encuesta que fue remitida por mail a cada uno de los bibliotecarios de los CIIE de la provincia. Se atendió a la falta de respuesta y los comentarios informales que argumentaban las dificultades de acceso al correo (falta de computadoras, de tiempo, etc.) y el uso mayoritario del teléfono celular¹, por lo que se adaptó (y simplificó, puesto que algunos comentarios informales hablaban de “complejidad”) dicha encuesta a un formulario de Google, que fue el que circuló luego también para bibliotecarios de los ISFDyT. La versión final de la encuesta (precedida por una comunicación individual en la que se solicitaba la respuesta voluntaria del mismo, y se aseguraba la confidencialidad en cuanto al tratamiento de los datos obtenidos) puede consultarse en el Anexo correspondiente.

9.1.4. Tabulación y análisis de respuestas

De los 313 formularios enviados (a 135 bibliotecarios de los Centros de Información e Investigación Educativa, más los 178 bibliotecarios de los Institutos de Formación Docente), se recibieron, luego de varios reenvíos a lo largo del año 2022, 49 (cuarenta y nueve) respuestas. Estas cifras, en esa ventana de tiempo, son ya un indicador si tomamos en cuenta que un escaso 15,65 % de los bibliotecarios ha considerado revisar sus prácticas y su gestión con fines de investigación. Por otra parte, no todas las personas responden todo el cuestionario.

¹ Un estudio de 2018 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos corrobora este dato: en nuestro país, 8 de cada 10 personas emplean el celular como forma de acceso a la información. (Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH. Cuarto trimestre de 2017. En Informes Técnicos. Vol. 2, nº 92.)

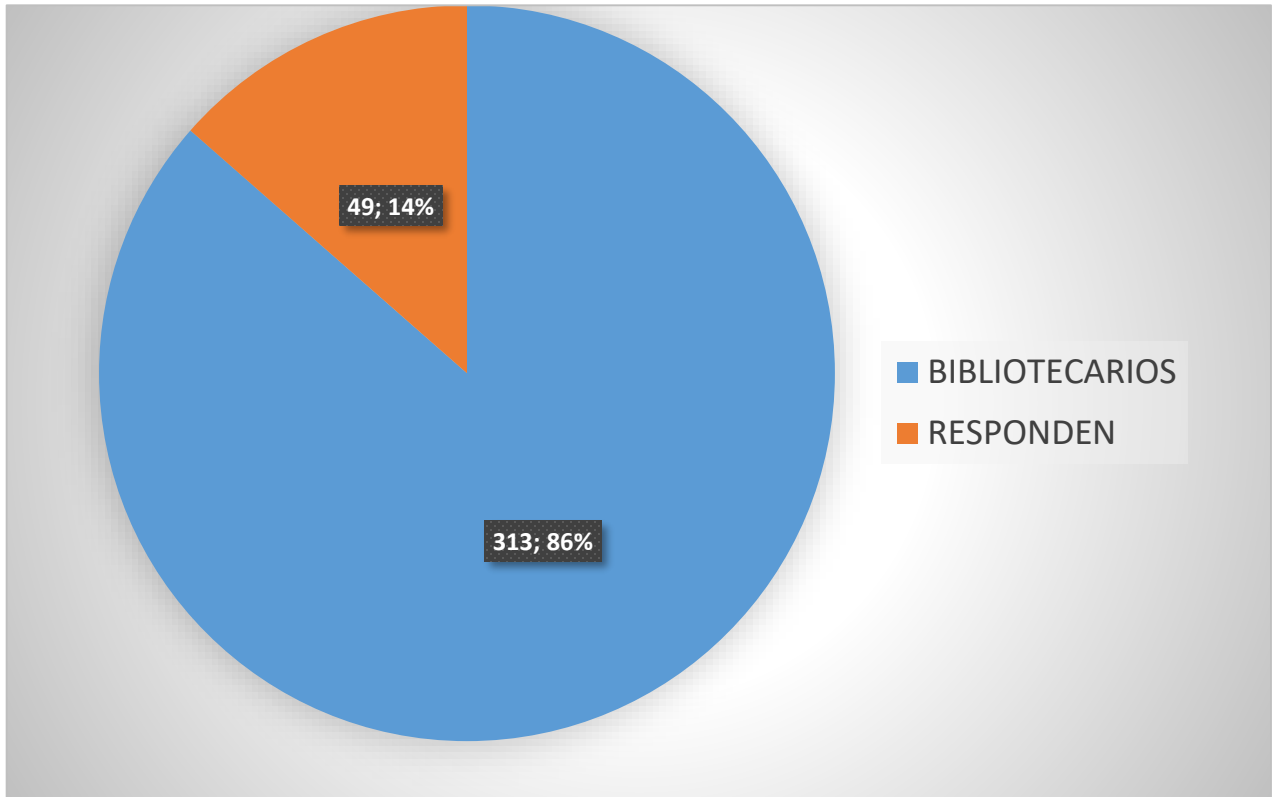


Gráfico N°2: Respuestas de los bibliotecarios a los formularios enviados. Fuente: elaboración propia

Resultados

El perfil de usuarios en las UI pedagógicas: acercarnos al conocimiento del **perfil de usuarios** en las bibliotecas pedagógicas de los ISFDyT y los CIIE aporta a nuestra intención de obtener un panorama general de la gestión de estas UI. Los resultados indican que son los *estudiantes* (de nivel terciario) quienes acuden en mayor proporción a las bibliotecas pedagógicas y los *directivos* (considerando los de instituciones educativas de todos los niveles y modalidades) quienes menos lo hacen. En medio, la categoría *docente* parece estar escasamente representada entre los usuarios.

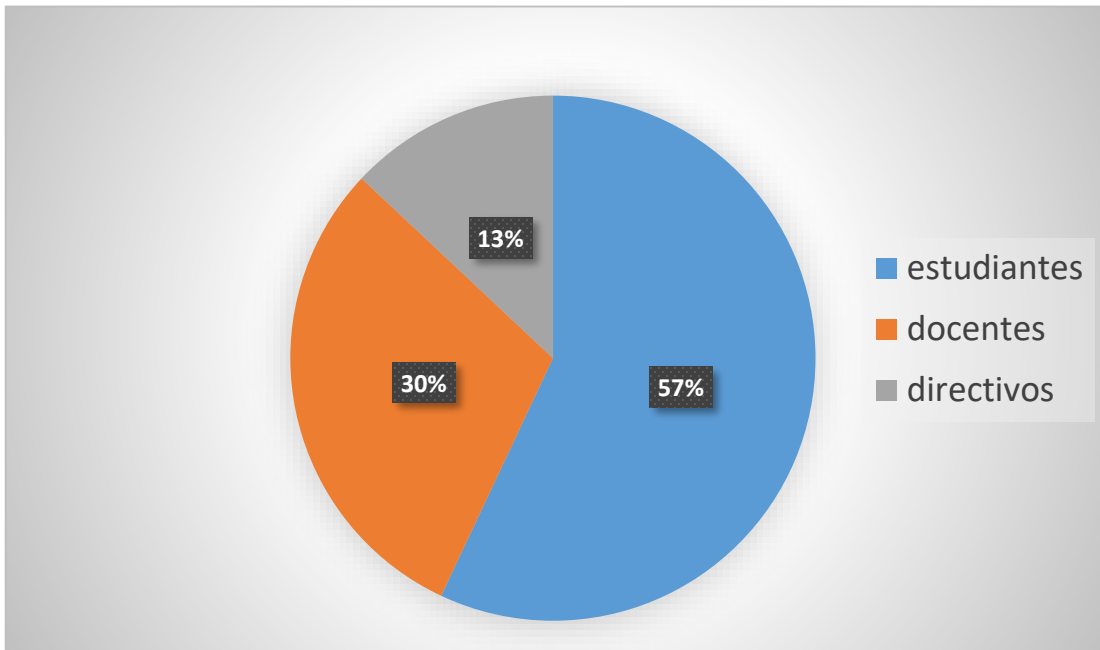


Gráfico N°3: Perfil de usuarios de las UI en los CIIE e ISFDyT. Fuente: elaboración propia.

Actividades de los usuarios: en esta sección se trató de conocer **para qué tipo de actividad** requieren información los usuarios, puesto que poner el acento en las *necesidades de información* facilita la *selección de recursos*. En este sentido, es interesante tenerlas en cuenta para vincularlas luego con los recursos que se ofrecen desde el servicio de referencia. Los resultados indican que mayoritariamente (un 48%), tanto estudiantes como docentes, requieren material para sus clases, y en menor proporción (algo más del 30%) para prácticas docentes. Mucho menos se requiere material para talleres (alrededor del 4%, a pesar de que entre los usuarios de las UI de los CIIE se considera a los Equipos Técnicos Regionales, con sus capacitadores). La investigación es una actividad muy poco representada (apenas superior al 12 %) entre los requerimientos. El resto (alrededor del 6%) no responden a esta cuestión.

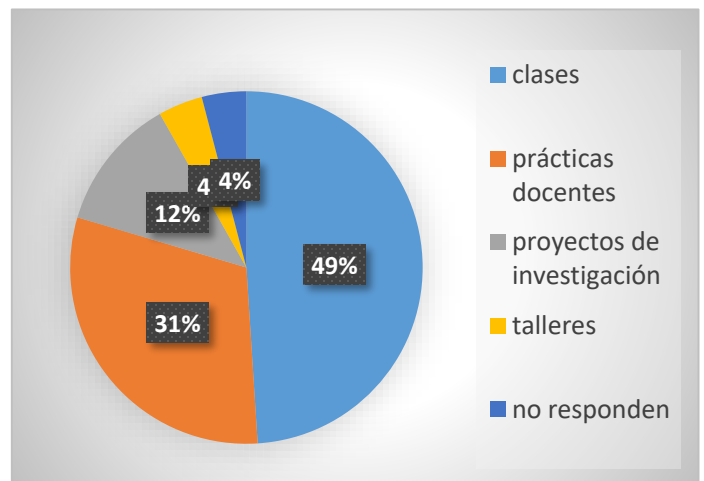


Gráfico 4: Para qué tipo de actividad requieren material los usuarios. Fuente: elaboración propia.

La práctica del bibliotecario referencista: acercándonos en esta sección a la configuración de los Servicios de Referencia en las UI que nos ocupan, se pidió a nuestros informantes examinar las propias prácticas como referencistas, vinculándolas a las diferentes categorías de usuarios delimitadas. Las *respuestas rápidas a consultas sobre temas no especializados* son mucho más frecuentes para estudiantes y directivos. Descienden para docentes, que es el grupo de usuarios menos atendido. La *obtención de documentación de otras UI* no es una práctica frecuente, aunque aumenta en el caso de los docentes. Es muy poco usual la práctica de *verificación de citas bibliográficas* para todas las categorías de usuarios, entendiéndose ésta como la acción de brindar todos los datos necesarios para que el usuario pueda localizar la obra requerida en nuestra biblioteca o en otra unidad de información. La *selección literaria* se realiza muy esporádicamente para directivos, aumentando para docentes y estudiantes, aunque no en la proporción que se esperaba. La *selección de recursos en diversos formatos*,

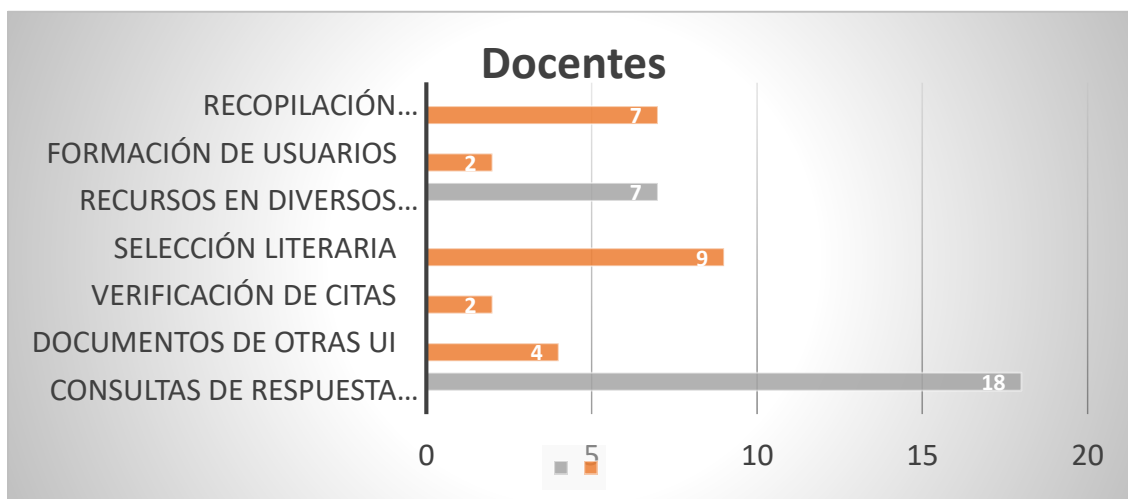


Gráfico N°4: Las prácticas del bibliotecario referencista con la categoría de usuarios docentes. Fuente: elaboración propia.

una práctica clave para el desempeño de un referencista, está escasamente representada en general, siendo levemente mayor para el grupo de usuarios directivos. Otra práctica propia de un servicio de referencia, como es la *recopilación de bibliografía sobre un tema solicitado* no presenta la relevancia esperable; es mayor para los usuarios docentes, muy escasa para

directivos y estudiantes. En cuanto a la *formación de usuarios*, no se considera para el grupo de usuarios docentes, escasamente para directivos y estudiantes.

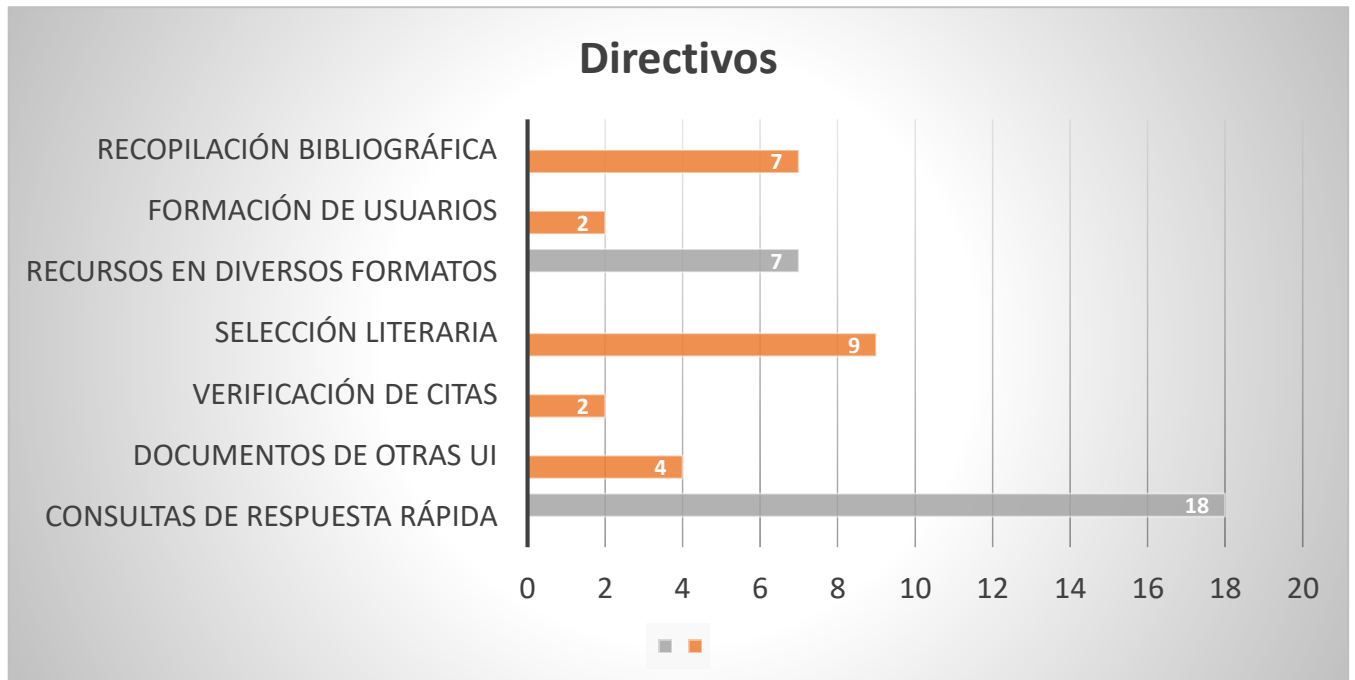


Gráfico N° 5: Las prácticas del bibliotecario referencista con la categoría de usuarios Directivos. Fuente: elaboración propia.

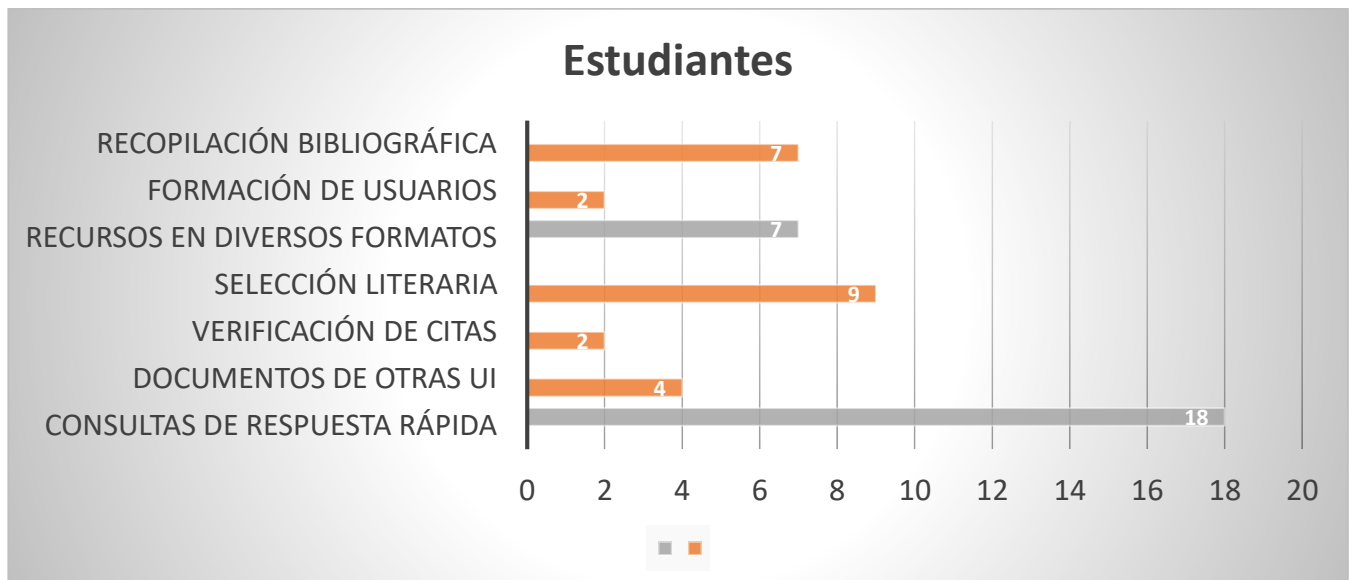


Gráfico N° 6: Las prácticas del bibliotecario referencista con la categoría de usuarios estudiantes. Fuente: elaboración propia.

Los recursos del SR: en este apartado (es importante considerar que sólo lo responde el 75% del total de 49 bibliotecarios que efectivamente devuelven el formulario) se indagó sobre cuáles son los recursos físicos para solventar esas prácticas como referencistas. Diccionarios, libros para las diversas áreas disciplinares, sobre didáctica y de literatura, los recursos más referidos. El resto de los materiales físicos con los que cuentan las UI, conservan una proporción usual. Es correcto indicar en este punto que se ha omitido la solicitud de un dato muy importante en cuanto a la conformación de las colecciones físicas de estas UI, como lo es la **obsolescencia del material**. En efecto, esta realidad se presenta a través de las entrevistas, pero más frecuentemente en momentos de comunicación más informal, por un lado, y en instancias de capacitación para bibliotecarios¹ por el otro.

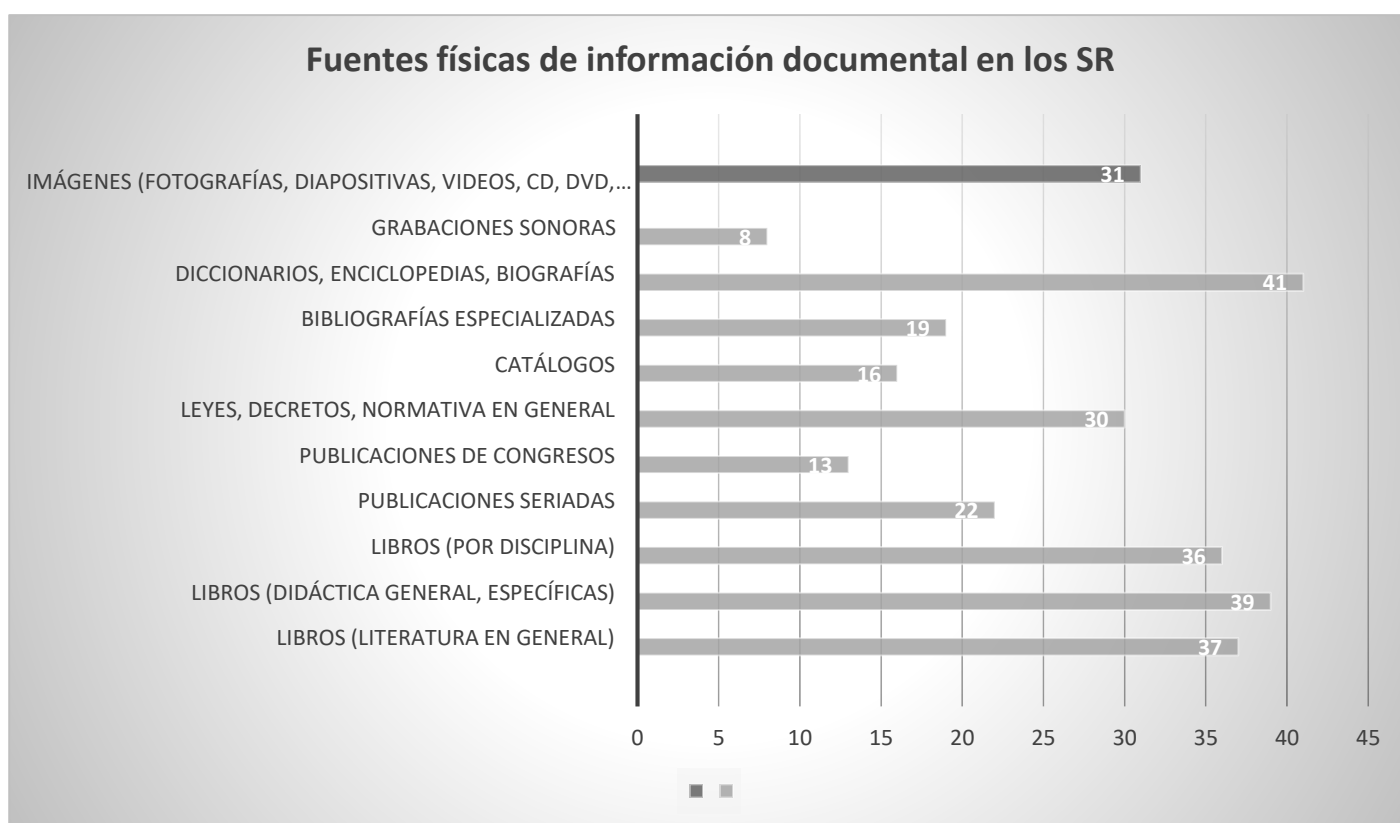


Gráfico N° 7: Recursos físicos de los SR. Fuente: elaboración propia.

¹ En las que esta tesista ha participado, en forma virtual o presencial, ha sido un reclamo recurrente: la falta de bibliografía actualizada y acorde a los requerimientos de los distintos tipos de usuarios de las bibliotecas pedagógicas, lo que se ha comenzado a subsanar en parte durante 2023, a través del envío de bibliografía actualizada editada por el INFOD, por ejemplo, y otras publicaciones sobre temas puntuales, como ESI o producciones literarias bonaerenses.

Otros recursos para el SR: en este punto se pretendió indagar acerca de si se ofrecen otro tipo de recursos ante las necesidades de información de los usuarios de estas UI, junto con los materiales físicos, sobre todo los que se acceden a través de la web. En principio, sólo responden a esta cuestión 30 personas sobre 49 formularios, un escaso 61.22%, dada la importancia de la cuestión. Y las respuestas están lideradas en más de un 30% con un rotundo y escueto “no”.

Las respuestas restantes son tan diversas que amerita su desglose:

- A veces se envía material educativo a través de mail y del whatsapp (1)
- Bases de datos diversas (2)
- Búsquedas específicas en páginas web y repositorios (1)
- Contamos con un proyector conectado a una computadora con Internet (1) ?????
- Continuemos estudiando, abc, Plataforma educativa Pcia. de Bs. As., educ.ar, páginas oficiales, páginas de museos, páginas de divulgación científica, webs diversas sobre educación (5)
- Curación de contenidos consensuada con el usuario sobre temas específicos (puede incluir materiales recuperados de diversos sitios) (1)
- Páginas específicas de diversas bibliotecas digitales (2)
- La biblioteca posee una página web con recursos educativos (1)
- Libros en PDF que no están en la colección de la biblioteca (1)
- Página oficial del Instituto y catálogo Koha distrital (2)
- Divulgación sobre autores de literatura, páginas con acceso a material literario (2)



Gráfico N° 8: Inclusión de otros recursos en los SR. Fuente: elaboración propia

Inclusión de los RI en los SR: cuando se pregunta específicamente acerca de la inclusión de algún tipo de repositorio institucional entre esos recursos, un amplio porcentaje declara no incluirlos. Podemos inferir que dentro de este porcentaje que declara no incluir RI entre los recursos de su servicio de referencia, habrá cierto grado de desconocimiento sobre el particular, como se ha podido constatar a través de comentarios informales. Esta constatación abona nuestra intención de ofrecer también como producto final de este trabajo un sencillo documento de divulgación que pudiera contribuir a la exploración de la potencialidad de este recurso.

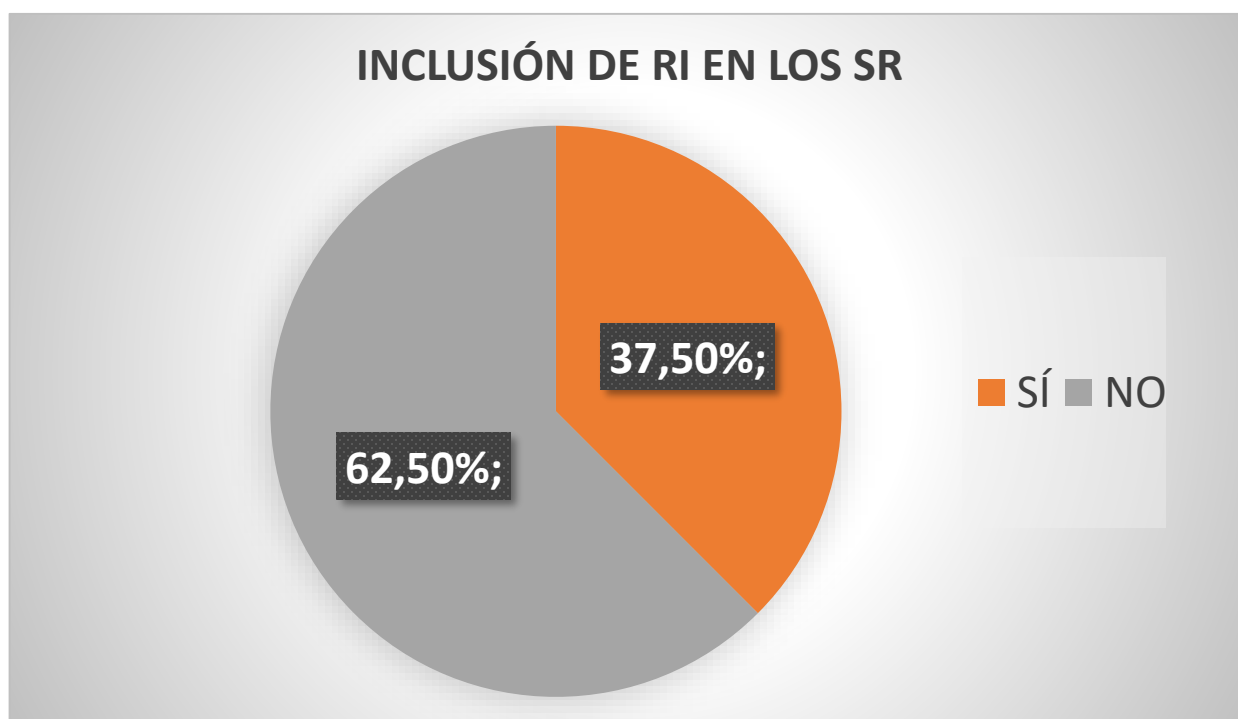


Gráfico N° 9: Porcentaje de SR que incluyen Repositorios Institucionales. Fuente: elaboración propia

Áreas del conocimiento atendidas con la inclusión de RI: Cuando se profundiza en lo anterior, solicitando precisiones sobre cuáles son las áreas del conocimiento que se atienden cuando efectivamente se ofrecen RI entre los recursos de los SR, sólo responde el 67.34% a esta cuestión; las 16 respuestas afirmativas, con mínimas variantes, dan cuenta de que se ofrecen/solicitan según muy diversas áreas del conocimiento, sobre todo sobre temáticas inherentes a las carreras dictadas por los distintos ISFDyT, normativa, temáticas relacionadas

con las pruebas de selección¹, y más específicamente Literatura, Ciencias de la Tierra y Educación Sexual Integral.

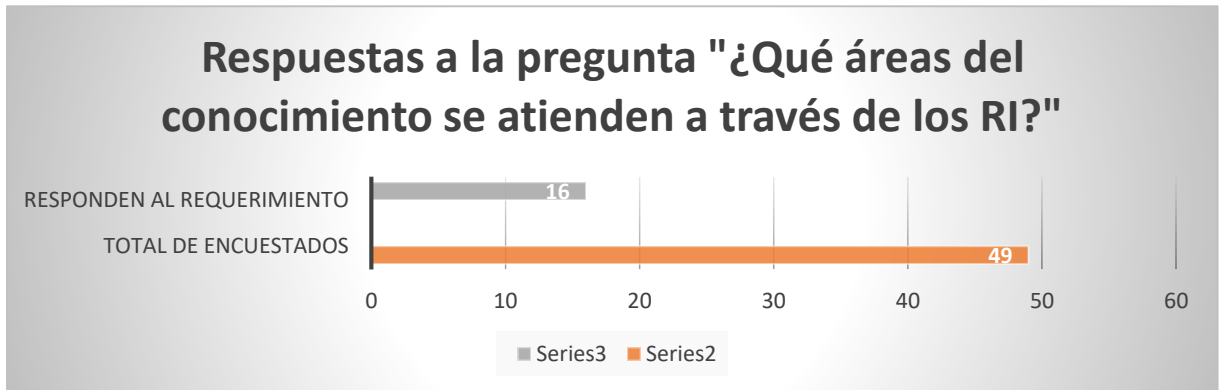


Gráfico N° 10: Respuestas a la pregunta "¿Qué áreas del conocimiento se atienden a través de los RI?". Fuente: elaboración propia.

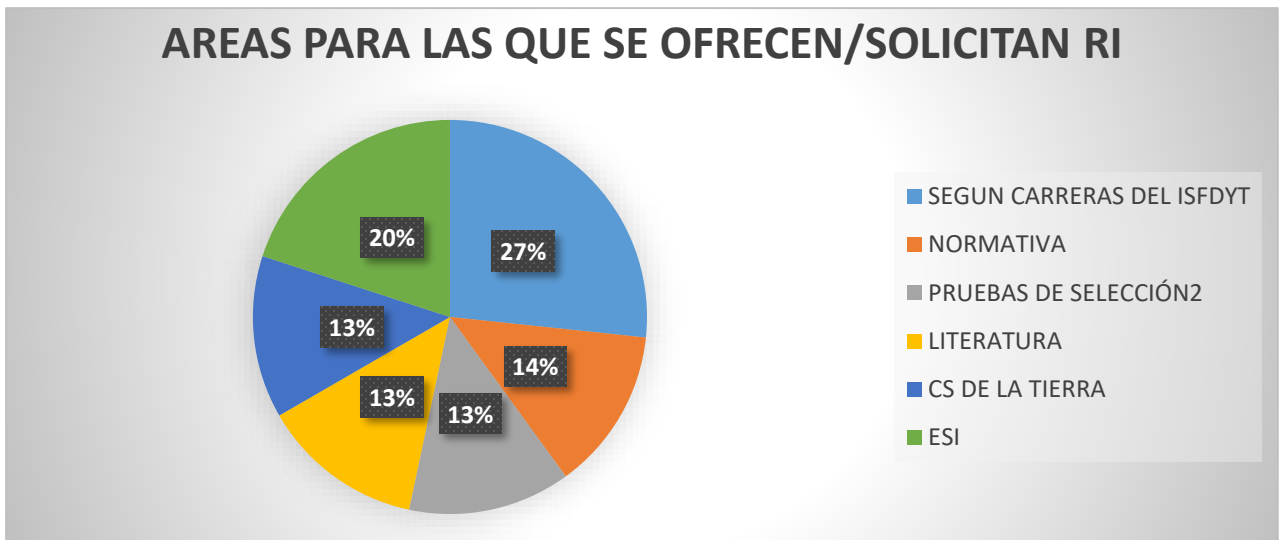


Gráfico N°11: Áreas que se atienden a través de la inclusión de RI en los SR.

Objetivos de la inclusión de RI en los SR de las UI pedagógicas: conectada con la anterior, la siguiente pregunta pretendió establecer cuáles fueron los objetivos evidenciados para el uso de los RI. Sólo responden a esta cuestión alrededor del 33% de los encuestados. Los objetivos que se refieren, en resumen, están relacionados con

- promover el acceso abierto a la información
- democratizar el acceso al conocimiento y a la información
- difundir la bibliografía nueva y/o temática según los diversos intereses de los usuarios

¹ Durante 2022 y 2023 se realizaron pruebas de selección para cubrir cargos de Director de CIIE y de capacitadores para todas las disciplinas, para conformar los Equipos Técnicos Regionales

- acceder a recursos variados, de calidad y fundamentalmente centralizados y agrupados, lo que ahorra tiempo de búsqueda
- apoyar a los trabajos de investigación (de docentes y estudiantes)
- aportar información y materiales para las clases de los docentes

La evaluación de los RI: finalmente, se indagó acerca de la evaluación de los RI cuando éstos efectivamente están integrados en la gestión de los Servicios de Referencia de las UI pedagógicas. El porcentaje de respuestas coincide con el escaso 33% sobre el total de encuestados, aunque responden a estas cuestiones puntuales menos personas que las que declaran incluir RI en sus prácticas de referencistas. Entre las 17 respuestas, más del 17% declara no evaluar los RI. El resto, que no refiere en ningún caso una evaluación sistemática, tiene en cuenta, en resumen, diversos *aspectos en esa evaluación*:

- accesibilidad, presentación
- actualización y actualidad del material (inclusión de fechas de actualización)
- autoría reconocida
- pertinencia
- observación del recurso en base a las opiniones de docentes de la institución
- vinculación con instituciones de prestigio
- inclusión de autores recomendados en bibliografías específicas

Entrevistas semi estructuradas y en profundidad: Lectura del material y selección de información relevante. Desglose en ítems preestablecidos. Descripción de resultados y comentarios.

Luego de recoger los datos a través de las respuestas a los cuestionarios virtuales, se procedió a solicitar a bibliotecarios de CIIE e ISFD, de diversas regiones, la respuesta a una entrevista semiestructurada que pretendía profundizar en algunos aspectos que brindarían un panorama más completo acerca de los SR de dichas instituciones. Se repitió la falta de respuesta en los niveles que se esperaban, aunque el resultado de las entrevistas (nuevamente, a partir de comentarios informales de los mismos bibliotecarios que no llegaban a responder formalmente) se podría extrapolar para ser aplicado a la generalidad de las UI. Registramos a continuación algunas respuestas entre las más relevantes, que se repiten con ligeras variantes en las catorce entrevistas completas recibidas luego de nuestro requerimiento:

En cuanto a la indagación acerca **de cómo se efectiviza en el servicio de referencia de las bibliotecas pedagógicas de los CIIE y los ISFDyT**, las respuestas revisten muy pocas variantes. La selección de tres de ellas representa la forma de cómo los bibliotecarios dan cuenta de cómo se concreta su tarea como referencistas en la práctica cotidiana.

- *Los usuarios, generalmente docentes, suelen pedir materiales de manera informal, hay que propiciar un momento de charla personal para poder definir y delimitar bien lo que necesitan, y que lo que el bibliotecario ofrezca sea realmente útil.*
- *Suelo aprovechar los momentos en que hay reuniones de docentes (en el nivel superior) o de alumnos del Instituto, para escuchar y estar atenta a lo que necesitan. Si no doy yo el primer paso, no suelen considerar la posibilidad de solicitar ayuda al bibliotecario.*
- *Es difícil que se registre una “demanda” de información. Por lo general, hay que atender a “necesidades” más o menos difusas.*

Indagando acerca de la vinculación entre la expresión de necesidades y/o demandas de información de los usuarios y los **recursos que se consideran necesarios para optimizar la prestación eficiente en un SR**, tres de las respuestas condensan la gran mayoría de las opiniones:

- *Creo que ahora se podría hacer más uso del SR, porque en todos los CIIE pasaba lo mismo (de acuerdo a testimonios de reuniones que hemos tenido con bibliotecarios), era la falta de bibliografía actualizada. Hoy en día, como ha llegado mucho material, creemos que va a ser más fácil que la gente demande el SR.*
- *Le faltaría difusión (al SR) y mejorar la conectividad. En mi gestión personal creo que me faltaría hacer más uso de la tecnología y de las redes, y más vinculación con el CIIE local.*
- *(los bibliotecarios de los CIIE) no nos relacionamos mucho, trabajamos de forma autónoma cada uno, nos cuesta armar redes de trabajo con los Institutos.*

Cuando se pregunta acerca de la **inclusión de los RI como insumo de los SR**, en la totalidad de las respuestas se hace alusión al impacto que tuvo la pandemia en las prácticas bibliotecarias en general, al implementarse por necesidad la modalidad de trabajo virtual. En cuanto al tema específico de la inclusión de los RI entre los recursos que se pusieron en valor, se observa que en general se confunden y entremezclan conceptos: se menciona por igual a las bibliotecas digitales, blogs o espacios en Facebook, sin tener en cuenta la especificidad de los repositorios digitales, lo que podría llevar a concluir que hay cierto desconocimiento sobre el tema. Pero, por otra parte, en todos los casos se expresa la voluntad de conocer el recurso y cómo evaluarlo. Seleccionamos las respuestas que representan la opinión de la mayoría.

- *Lo mejor que nos pasó en pandemia fue comenzar a investigar esos RICE, recomendamos bibliotecas digitales, compartimos enlaces de varios sitios relacionados con bibliotecas con cierto prestigio.*
- *Nos comunicábamos a través del blog del CIIE (durante la pandemia), o se enviaba la información por mail, compartíamos la información con varios CIIE de la región. No recuerdo cuántos sitios recomendamos, fueron muchos; algunos conocidos, otros no tanto, a lo sumo recorríamos el sitio o el repositorio recomendado para ver si la información podía servir a los docentes y los estudiantes del instituto.*

- *Durante la pandemia creamos un sitio donde subíamos material en PDF, hasta que hubo una discusión relacionada con los derechos de autor y tuvimos que dejar de hacerlo. También compartíamos espacios de Facebook, previamente chequeados, que fueran recomendables, se usó a modo de Repositorio digital. Siempre se trató de chequear la confiabilidad. Todo esto se usó mucho durante la pandemia, pero hoy en día ya no.*
- *Nunca me planteé evaluar sistemáticamente un recurso digital, pero sería bueno contar con una guía para hacerlo, es más profesional.*

Otro paso en la recolección de datos fue el intento de obtener respuestas a una serie de entrevistas semi estructuradas, enviadas vía mail o mensaje de whatsapp, para referentes del Proyecto Integrado “Bibliotecas Pedagógicas”, que coordinan desde distintas funciones el trabajo con bibliotecarios de CIIE e ISFDyT. Sintetizamos a continuación las respuestas obtenidas de uno de ellos; nuevamente, la falta de devolución ante los requerimientos de respuestas a esta sencilla entrevista, nos limita en la obtención de una perspectiva completa de la temática desde la mirada de estos actores en particular.

Cuando se pregunta acerca de qué relevancia se le asigna al Servicio de Referencia en una biblioteca pedagógica, y cuáles son, en su opinión, las tareas del bibliotecario referencista que efectivamente contribuyen a brindar un servicio integral al particular universo de usuarios de las UI pedagógicas, una síntesis de sus respuestas nos brinda un cierto panorama.

Las bibliotecas de nivel superior, particularmente las pedagógicas, tienen una gran relevancia tanto en la formación docente inicial como en el acompañamiento de los docentes en el dictado de las clases. El servicio de referencia dependerá del desarrollo que tenga en cada institución y de la disponibilidad del personal bibliotecario para cubrirlo.

Considero que la situación generada durante la pandemia modificó sustancialmente la labor de nuestros profesionales ampliándose a cuestiones administrativas (programas de examen, cronogramas, digitalización de material, etc.) que permitió una nueva forma de vincularse con el alumnado. Desde el Proyecto Bibliotecas Pedagógicas hemos propuesto el afianzamiento de los profesionales con los documentos legales (diseños curriculares, resoluciones, disposiciones, etc.) que forman parte de la dinámica institucional.

Se preguntó luego acerca de los resultados de una encuesta que se realizó desde el Proyecto Bibliotecas Pedagógicas en 2021, a través de la cual se indagaron cuestiones generales de las prácticas cotidianas en las bibliotecas pedagógicas, solicitando compartir sus conclusiones sobre todo en lo que se refiere a las características de los SR en las UI de los CIIE y los ISFDyT de la provincia de Buenos Aires. Esta fue la respuesta:

Recorriendo los datos de lo que fue ese primer relevamiento, que puede tomarse como punto de partida, hoy, casi tres años después, la situación se modificó bastante, primero porque el relevamiento no se pudo hacer en la totalidad de las bibliotecas, porque lo que costó (y sigue costando) es tener una comunicación fluida con todas las instituciones [...]. De aquél primer relevamiento, respondieron, en una consulta masiva, 101 bibliotecarios; los números eran: un 40% de las bibliotecas no tenían catálogo, manual de procedimientos, gestor de base de datos; más de un 60% no estaba trabajando con documentos digitales, y alrededor el 70% no estaba trabajando con repositorios de acceso libre. Esto fue en 2021, veníamos de una situación de pandemia, que aceleró bastante lo que tenía que ver con todas estas situaciones, quizá tendríamos que volver a hacer la indagación ahora para ver cómo se ha modificado esta realidad.

Se preguntó luego si se relevó el uso y la posible evaluación previa de RI en dichos SR:

En el caso del uso de Repositorios aparecían la Biblioteca Nacional del Maestro, recursos de e-ducAR; catálogos de otras bibliotecas, recursos de la UBA, CONICET, INTA, CENDIIE, bibliotecas digitales en general, CLACSO, Open Libra, algunos de los que básicamente mencionan los bibliotecarios. A esta consulta específica respondieron 75 sobre 101.

La implementación del proyecto y el acompañamiento a los bibliotecarios hizo que se tome conocimiento sobre el uso de repositorios, además de toda la situación que se generó con la virtualidad de 2020 y 2021. Si se observa lo que cuentan sobre su labor los bibliotecarios en 2022, hay un trabajo muchísimo más avanzado. Por supuesto no es en la mayoría de las bibliotecas, lo preponderante sigue siendo el uso de material impreso, pero los bibliotecarios han empezado a trabajar muchísimo más con lo que es el formato digital, y con lo que es el acceso a los repositorios.

En cuanto al papel de los bibliotecarios de esas UI pedagógicas, se indagó específicamente acerca de cómo se considera su rol en cuanto las posibilidades de desarrollar la investigación educativa desde los CIIE y los ISFDyT. La respuesta:

[...] hay una propuesta, desde la Dirección de Educación Superior, de que todos los bibliotecarios, tanto de DFDP como de DFDI, puedan trabajar en investigación mancomunadamente con los docentes, [por ejemplo] en lo que tiene que ver con la implementación de los nuevos diseños curriculares para que puedan trabajar mano a mano y empezar a generar nuestras propias investigaciones. Allí hay un potencial impresionante, [teniendo en cuenta que] la profesionalización de nuestro rol se ha visto un poco desdibujado. Las bibliotecas de nivel superior son un tanto híbridas, porque están dentro de una institución escolar, por lo tanto, pueden considerarse bibliotecas escolares, pero al tener un fondo

específico serían bibliotecas especializadas; no se les termina de dar el rango que se merecen, que es el de biblioteca especializada con todo lo que ello implica.

[específicamente en el tema de la investigación] muchas veces por desconocimiento de los equipos directivos y cuerpos docentes de las instituciones, se cae en el voluntarismo, es decir, se espera que [se generen proyectos de investigación dependiendo de] las ganas que el profesional a cargo tuviera de llevar adelante determinados proyectos o acciones. [...]. Nuestro objetivo para este año es que los bibliotecarios comiencen a trabajar mucho más en el área de investigación dentro de sus instituciones específicamente, porque territorialmente sabemos que hay una gran riqueza en cada una de las instituciones, con sus particularidades y allí está el potencial de nuestras bibliotecas.

Por otra parte, se entrevistó a directores/as de CIIE y de Institutos de Formación Docente de diversas regiones de la provincia. Aquí una síntesis, consignando las respuestas más relevantes (respondieron ocho directores en total).

En la entrevista se hace referencia a las opiniones del prof. Gustavo Bombini, Coordinador General del Proyecto Integrado “Bibliotecas Pedagógicas”, quien en su artículo “*Algunas ideas en torno al desarrollo de las “Bibliotecas Pedagógicas” de los ISFD y de los CIIE*” (Bombini, 2021), destaca la potencia de la biblioteca como “el mejor domicilio para las más estimulantes experiencias intelectuales y pedagógicas”, pero también afirma que “la biblioteca es un lugar que pasaba desapercibido”. Cuando se les pide a los entrevistados su opinión en torno a estas afirmaciones, las respuestas más relevantes fueron:

- *No creo que pase desapercibida [la biblioteca]. Yo creo que los espacios hay que ocuparlos. Y según cómo los ocupemos, son percibidos por el entorno. Sí es cierto que hay que hacer mucha difusión, mucho trabajo de articulación con los formadores, para que trabajen y promuevan la colección, y con otras instituciones para visibilizarla.*
- *Coincido con Bombini porque considero que actualmente las bibliotecas funcionan como espacios que muy pocos transitan y cuando lo hacen es meramente para retirar o devolver un libro. Esta situación hace que las experiencias pedagógicas estimulantes a las que se refiere solo se “aprovechen” en ocasiones especiales como las Jornadas del Plan de lectura, del día del libro, etc.*

Entendiendo que es determinante la mirada de los directores tanto de los CIIE como de los ISFDyT, desde la gestión institucional, en cuanto a la relevancia del Servicio de referencia en las bibliotecas de esas instituciones, se les preguntó al respecto:

- *Creo que es sumamente relevante el SR, el tema es que no necesariamente todos los bibliotecarios lo gestionan, o tienen la iniciativa de organizarlo; a veces en el devenir de la gestión institucional se pierde el tema de la biblioteca porque [el trabajo diario comprende] otras muchas cosas. [hay que] atender al público y cumplir tareas administrativas y tener que estar también sobre el bibliotecario, proponiendo ideas, a veces... es difícil. Estaría buenísimo, pero necesitás que el bibliotecario tenga un poco más de iniciativa. O que, desde la coordinación, desde nivel central, les bajen más ideas a los bibliotecarios*
- *Me parece muy relevante ya que considero que la función del bibliotecario no es solamente reunir y catalogar material bibliográfico sino también presentar, difundir y compartir esa información con la comunidad educativa utilizando diferentes recursos pedagógicos.*

En cuanto a las tareas de los bibliotecarios que contribuyen a optimizar los servicios en las bibliotecas pedagógicas, los directores de los CIIE e ISFDyT opinan:

- *nosotros tenemos un espacio de lectura, un espacio con computadoras, como si fuera sala de estudio. También intentamos articular con los formadores para que en los cursos que dicten trabajen con o muestren bibliografía. No siempre nos funciona, hay que estar muy encima de eso. También hemos hecho recursos digitales, biblioteca digital, se ha gestionado la donación de libros, se han realizado articulaciones [con otras instituciones educativas de todos los niveles], eso favoreció la difusión, que nos vieran como un recurso, que se asociaran. También se implementa un carrito con libros que va a las escuelas, una valija viajera.*
- *El bibliotecario de CIIE no solo debe catalogar y gestionar el préstamo de material pedagógico, sino que también puede realizar actividades de extensión y difusión bibliotecaria a través de la planificación y puesta en marcha de talleres literarios, de narración oral, presentación de lecturas y otras actividades de articulación con bibliotecas escolares, populares e instituciones de la comunidad con el objetivo de generar experiencias pedagógicas estimulantes.*

Por último, se requirió la opinión de los directores en cuanto al papel de los bibliotecarios en la potencial puesta en valor de la investigación educativa en esas instituciones. Esto responden:

- *Sí, tiene incidencia, pero que hay que acompañarlos [a los bibliotecarios] mucho más desde la coordinación central porque tienen a su cargo una cuestión específicamente*

pedagógica, en los CIIE, para la que no necesariamente han tenido una capacitación específica como bibliotecarios escolares, en las escuelas no se trabaja de la misma manera, entonces los bibliotecarios a veces tienen una mirada más escolarizada, pero yo creo que si se los acompaña son agentes interesantes.

- *Me parece central el rol del bibliotecario como generador de conocimiento y como acompañante de investigaciones realizadas por otros, por ejemplo, Equipos Técnicos Regionales (capacitadores). Considero [el del bibliotecario] un rol clave para el trabajo en un equipo de investigación institucional en la gestión de información.*

10.- CONCLUSIONES

No se puede soslayar, en el momento de analizar los insumos recogidos e intentar elaborar conclusiones sobre la problemática escogida, la realidad de la escasa respuesta al requerimiento de bibliotecarios, referentes del Proyecto Integrado “Bibliotecas Pedagógicas” y directores de los Centros de Investigación e Información Educativa e Institutos de Formación Docente. Analizando más lo que se ha dicho informalmente que lo que se responde desde la formalidad de los cuestionarios y entrevistas, subyacen algunos problemas que, no por impensados, hemos dejado de intentar tipificar. En efecto, según García Muñoz (2003), cuando se presenta la falta de respuesta a determinadas preguntas dentro de un cuestionario, o directamente no se responde al pedido de colaboración con una investigación en curso, pueden tipificarse “distintas significaciones para esta categoría de respuesta: no familiaridad con la cuestión, no tener una actitud definida respecto del objeto de la cuestión, “evasiva intencional”, etc. Para Chitarroni (2008), en el mismo sentido “hay ocasiones en que la falta de respuesta es una respuesta en sí misma y puede ser interpretada como tal”¹. Es decir, parece verificarse en el campo de la metodología de la investigación el axioma “la falta de respuesta es una respuesta”. Tomando como insumo los comentarios informales de algunos de los informantes, esta falta de respuesta (que elegimos comentar, aun corriendo el riesgo de perder la necesaria objetividad y distancia que como investigadores debemos conservar) puede inscribirse en alguna de estas situaciones, ninguna de las cuales surge en la indagación formal:

- *“hace poco que estoy, no voy a poder responder nada de esto”*
 - *“hace mucho que estoy, a punto de jubilarme, siempre se hizo como se pudo”*
 - *“hay tan poco movimiento [en esta UI] que nada de esto puedo responder”*
 - *“no tengo computadora (libros-apoyo de mis superiores-tiempo...)”*
-

- “nunca implementamos un servicio de referencia, en realidad cuando viene alguien a preguntar le damos lo que tenemos”
- “no entiendo las preguntas”
- “cuando me hice cargo encontré cajas cerradas desde hace años con cientos de libros; imposible hacer otra cosa hasta que ordene esta biblioteca”
- [responder el cuestionario] “Se me complica por mail, ¿me lo podés mandar por WhatsApp?”
- [responder el cuestionario] “Se me complica por WhatsApp, ¿me lo podés mandar por mail?”
- Cuando tenga un tiempito te respondo...

Aunque pueda parecer meramente anecdótico, a los efectos de una investigación que depende de las respuestas de personas reales en desempeño de sus funciones reales, rescatar estas expresiones coloquiales y espontáneas aporta datos sobre un contexto que, de pretender reconstruirlo a través del análisis de los datos “formales” puede inducir a errores: por ejemplo, suponer que *siempre* se delimita un servicio de referencia en la gestión de una UI pedagógica, aunque no se lo nombre específicamente como tal, o asumir que *todos* los profesionales de la información son referencistas por default. Considerar estas realidades vislumbradas de manera informal posibilitó, por ejemplo, reconocer que el protocolo de evaluación de repositorios institucionales para ser ofrecido como producto final de esta investigación, debe ser precedido y acompañado por un dossier sencillo de divulgación acerca de los RI, sus características y potencialidades.

En contrapartida ante la falta de respuestas, esta misma situación ha generado preguntas, que iremos consignando más adelante, lo cual, lejos de ser considerado un inconveniente, se aprecia como una saludable secuela: nuevas preguntas pueden conducir a completar, mejorar y ampliar esta investigación.

10.1 Síntesis de los datos obtenidos

A partir de los cuestionarios virtuales para bibliotecarios de los CIIE y los ISFDyT

El perfil de usuarios de una UI debiera ser determinante a la hora de diseñar los SR. Los usuarios de las bibliotecas pedagógicas, según los bibliotecarios, son mayoritariamente estudiantes de nivel terciario, estando muy poco representados los docentes y en menor medida aún los directivos. Puede inferirse entonces que subyace la necesidad de realizar

acciones concretas de estudios de usuarios (quién asiste, cómo, por qué y para qué) y de márketing bibliotecario orientado al universo de usuarios potenciales, tendientes a establecer estrategias de atracción de nuevos usuarios y generar acciones concretas de conexión entre la colección (con todos sus recursos) y los usuarios: es decir, accionar desde la concepción del bibliotecario como gestor de la información.

Las primeras preguntas que surgen entonces son: **¿se realiza un diagnóstico integral tendiente a conocer la real situación de las UI pedagógicas? ¿se realizan estudios de usuarios en las bibliotecas pedagógicas de la UI relevadas?**

En el mismo sentido debería aportar el conocer para qué tipo de actividad requieren información dichos usuarios, de modo de poder orientar la selección de recursos a ofrecer: cerca del ochenta por ciento del universo de usuarios solicita material para prácticas docentes o para sus clases (en el caso de los estudiantes); es muy escasa la actividad en torno a la investigación. Por lo tanto, se infiere que es imprescindible diseñar acciones concretas para conocer las **necesidades de información** de los usuarios y su potencial traducción en **demandas de información**. Como no siempre estas necesidades son expresadas (porque tal vez el mismo usuario las desconoce) sería necesario hacer foco en aquellas necesidades no expresadas, generadas dentro del universo de usuarios potenciales de la UI.

Centrando la indagación en la configuración real de los servicios de referencia, se obtiene el dato de que se trabaja mucho más con respuestas rápidas a consultas sobre temas generales (mayoritariamente de parte de estudiantes y directivos), en tanto están escasamente referidas prácticas específicas de un SR, como la selección de recursos en diversos formatos y la recopilación de bibliografía sobre temas solicitados. Estos resultados evidencian lo que, tanto formalmente (en las entrevistas semi estructuradas) como informalmente, se vislumbra: en las UI pedagógicas que se analizan, los servicios de referencia no están configurados específicamente, sino que se realizan acciones a medida que aparecen las consultas de usuarios, de manera más espontánea que planificada. Sin embargo, desde la visión de directores de los CIIE e ISFDyT y la referente del Proyecto Integrado “Bibliotecas Pedagógicas”, se considera de suma relevancia el SR, como eje del trabajo con docentes en ejercicio y en formación.

Siguen surgiendo preguntas, que esta tesista considera centrales: **¿se contempla la configuración de un SR con objetivos específicos para una biblioteca pedagógica dentro de las UI que nos ocupan? ¿Se contempla su diseño a partir de los estudios de usuarios y sus conductas informativas, para que resulten funcionales a las particularidades de la comunidad a la que prestan servicio?**

En cuanto a los recursos con los que se cuenta en las UI pedagógicas indagadas para solventar las prácticas del SR, los materiales físicos son los habituales, con el agregado de

que tanto en las entrevistas como en los comentarios informales, surge con potencia el tema de la obsolescencia del material, que en parte se ha comenzado a subsanar en el transcurso de los dos últimos años, reparando una carencia histórica en la dotación de material; fundamentalmente para las bibliotecas de los CIIE, que no estaban contempladas en los circuitos oficiales de distribución de material. En cuanto a otro tipo de recursos, cerca de un tercio de quienes responden (poco más de la mitad de los encuestados) admite no ofrecerlos.

Esta situación condice con la indagación acerca de la inclusión de los Repositorios Institucionales en los SR de las UI aludidas, con un amplio porcentaje de bibliotecarios (más del 60%) que declara no ofrecerlos. En tanto, cuando se indaga acerca de los objetivos de la inclusión de RI para quienes sí los instrumentan, son relevantes y pertinentes, pero sólo un 33% de los encuestados responde a esta cuestión, un porcentaje menor que quienes informan incluirlos. Si bien se han utilizado RI en los SR (a pesar de no estar éstos formalmente estructurados) a partir de la etapa de la imprescindible virtualidad que se impuso en el trabajo durante la pandemia, fue precisamente porque se tuvo ocasión de explorar los recursos de la web: en efecto, se mezclan referencias tanto a RI como a blogs, páginas de Facebook, libros en PDF, etc. Las preguntas que surgen en este punto derivan de la impresión de que no hay un conocimiento específico acerca de las características y la tipología de los RI, y por ende se desdibuja su potencial: **¿los bibliotecarios de las bibliotecas pedagógicas han tenido oportunidad de capacitarse específicamente en el conocimiento y uso de los RI, ya sea durante el tramo de su formación como tales o luego en otras instancias de capacitación?**

Sólo un tercio de los encuestados responde a la cuestión de la evaluación de los RI cuando estos son ofrecidos a través de los SR: casi un cuarto declara no evaluarlos, el resto hace una evaluación general sobre aspectos importantes (como vinculación con instituciones reconocidas, accesibilidad y presentación, etc.), pero en ningún caso se realiza una evaluación sistemática con un protocolo específico.

A partir de las entrevistas semiestructuradas a bibliotecarios

Luego de analizar las respuestas a la entrevista semi estructurada que se realizó a bibliotecarios de los CIIE y los ISFDyT, las conclusiones a las que arribamos son concretas: los SR de las bibliotecas pedagógicas no están configurados como tales, se satisfacen las demandas de los usuarios a medida que aparecen, de manera más o menos informal, aunque hay intentos de conocer las necesidades de los usuarios a través de la observación y la escucha atenta. Como limitaciones a la gestión específica de un SR, se mencionan la faltad de conectividad, de bibliografía actualizada, de trabajo en red entre instituciones. En cuanto al uso

específico de recursos digitales, se mencionan diversos recursos, entre los cuales están escasamente mencionados los RI. Se declara no evaluar sistemáticamente los recursos digitales que se ofrecen, pero hay cierto interés en contar con una guía que facilite la tarea.

A partir de las respuestas de referente del Proyecto Integrado “Bibliotecas Pedagógicas”

Las respuestas del referente del proyecto integrado “Bibliotecas Pedagógicas” aportan un poco más de luz sobre nuestros interrogantes: en efecto, se reconoce que, a pesar de que su implementación es central en una biblioteca pedagógica, el desarrollo de los SR en las UI de CIIE e Institutos depende de la voluntad del profesional de la información, de las condiciones materiales de su lugar de trabajo y de la decisión institucional de acompañar la gestión, tomando decisiones conjuntas en base a las necesidades de la comunidad de usuarios.

Los resultados de una encuesta masiva realizada desde la coordinación del proyecto mencionado a más de 300 bibliotecarios, no distan demasiado de los obtenidos para este trabajo: escasa respuesta, en principio; luego, evidencia de muy escasos porcentajes de UI pedagógicas trabajando con documentos digitales en general y con RI en particular. Se reconoce que durante la etapa de aislamiento social que durante la pandemia disparó el uso de la virtualidad se incluyeron en la oferta diversos recursos digitales, entre los cuales estaban escasamente representados los RI. Pero también se expresa que se incrementó el uso de recursos de la web en general, lo que deja la puerta abierta a que, eventualmente, se haya incrementado el uso de repositorios. Pero queda en evidencia lo fundamental: los servicios de referencia de las UI pedagógicas no están organizados como tales en forma específica y sistemática.

A partir de las entrevistas semiestructuradas a directores de CIIE e ISFDyT

A pesar de la escasa respuesta de directores/as de CIIE e Institutos de Formación Docente a la entrevista semi estructurada, pueden inferirse algunas conclusiones en base a sus respuestas formales y sus comentarios informales: si bien se registra la centralidad de la biblioteca pedagógica en las instituciones de referencia, también se reconoce que está sub valorada por los usuarios a quienes sirve y desaprovechada en todo su potencial. Los directores reconocen la importancia de los servicios de referencia, pero también las falencias que dificultan desarrollarlos. Las razones: la superposición de tareas para el bibliotecario, que van más allá de las que competen específicamente a su trabajo, la escasa capacitación específica para los requerimientos de una biblioteca pedagógica, la falta de iniciativa de los

profesionales de la información para diseñar una gestión que acompañe a las demandas de sus usuarios pero que además detecte sistemáticamente cuáles son sus necesidades.

10.2.- Vinculación de los datos obtenidos y el marco teórico general del estudio con los problemas de investigación planteados.

Volviendo a considerar nuestras preguntas iniciales de investigación, en cuanto a las características de los SR de las bibliotecas pedagógicas de los CIIE e ISFDyT de la provincia de Buenos Aires, podemos concluir que, en las bibliotecas pedagógicas de los Centros de Investigación e Información Educativa y los Institutos Superiores de Formación Docente y Técnica, no se han desarrollado los Servicios de Referencia de forma sistemática. Crearlos o reestructurarlos, implica “administrar y planificar su organización en todas las aristas que presenta” (García y Portugal, 2008), que incluye en primer lugar la implementación de un diagnóstico general de la situación en la UI: un estudio de usuarios pertinente, para conocer a quiénes se va a dirigir ese SR, los recursos de información y la colección de referencia con los que se cuenta, los recursos materiales, de equipamiento, edificios, financieros, económicos, humanos. Y fundamentalmente, establecer las metas, los objetivos, las prioridades del SR, que estarán por supuesto en consonancia con la misión de la UI.

Pero, **¿estamos preparados los profesionales de la información para diseñar un servicio de referencia, más allá de la voluntad, la experiencia y la intuición?** Sería interesante indagar en los planes de estudio de las carreras de formación de bibliotecarios y bibliotecólogos si en sus planes de estudio se aborda el tema con la suficiente profundidad, y si se lo desarrolla de forma específica para una biblioteca pedagógica. Profundizando aún más en la cuestión, es válido preguntarse si no es pertinente, antes de eso, intentar una caracterización específica de las bibliotecas pedagógicas, que les de la entidad diferenciada que requieren (y merecen).

Del mismo modo, podemos preguntarnos si se aborda de manera específica el recurso de los Repositorios Institucionales, para, luego de conocer en profundidad cómo se originan y estructuran, estar en condiciones de buscarlos, encontrarlos y evaluarlos en función de las necesidades de los usuarios.

En suma, este trabajo posibilitó, por una parte, descartar supuestos y preconceptos. En algún sentido, se abandonó una visión un tanto ingenua sobre la realidad del trabajo en las bibliotecas pedagógicas, para acordar con Gibaja (2013), como decíamos al principio, cuando afirma que, pese a que los bibliotecarios “tienen una impresión positiva acerca de su potencial como profesionales de la información, la mayoría trabaja en bibliotecas, centros de información

y archivos realizando tareas vinculadas a aspectos pragmáticos e históricos de la profesión” (p. 49). Es decir, recorriendo caminos muy bien pavimentados, y mejor señalizados. Tal vez sea deseable intentar otros recorridos. El camino de la investigación, en solitario o, mucho más deseable, en alianza estratégica con los docentes en ejercicio o en formación, posibilitaría, no hay dudas, reencontrarse con aquellas tareas que alimenten la pasión por la profesión.

Por otra parte, para esta tesista la mejor de las conclusiones: la inmersión en la temática y más aún el análisis de las voces de los protagonistas, generó muchas más preguntas que respuestas. Consignarlas aquí es para nosotros el mejor punto final, porque

***“Las respuestas son el camino andado.
Solo las preguntas nos conducen hacia delante” (Gaarder, 1998)***

11.- RECOMENDACIONES

11.1 Propuesta de inclusión de Repositorios Institucionales de Contenido Educativo en los Servicios de referencia de las Bibliotecas Pedagógicas de los CIEs y los ISFDyT de la provincia de Buenos Aires.

11.1.1.- Necesidad de contextualización de la temática: documento de divulgación.

11.1.2.- Propuesta de protocolo de evaluación de Repositorios Institucionales de Contenido Educativo.

Cuando se indaga acerca de la inclusión de los RI entre los recursos de los servicios de referencia de las bibliotecas pedagógicas que nos ocupan, cerca del 63% de los encuestados responde que no los incluye. En nuestro análisis sobre esta cuestión puntual, y aunando los datos estadísticos a las respuestas de los bibliotecarios entrevistados y a lo que no se evidencia a través de ningún instrumento de recolección de datos (como comentarios informales de informantes clave recogidos por fuera de esos instrumentos), podemos inferir que dentro de las posibles causas de la no inclusión de RI en los SR estaría el *desconocimiento del recurso*. Realidad que podría explicarse de muy diversas formas (y que sin duda genera nuevas preguntas y abre nuevas líneas para posteriores investigaciones); entre ellas, que dentro de sus instancias de formación los profesionales de la información no han tenido acceso a esa información puntual.

Es por eso que, sin ánimo de pretender reemplazar ninguna instancia de capacitación formal, creemos que antes de incursionar en la temática de la evaluación de RI, sería deseable ofrecer un sencillo documento de divulgación que incluya una selección de artículos que posibilite su contextualización. Y eventualmente, que motive a los profesionales a buscar instancias de actualización en su formación personal como “intermediarios críticos del conocimiento” (Reig, 2010). Porque, como decíamos antes, para estar en condiciones de aportar a la configuración de entornos personales de aprendizaje de los docentes en formación y en ejercicio a los que atienden las bibliotecas pedagógicas, es insoslayable la inclusión de herramientas que posibiliten el acceso a esos reservorios de contenidos.

En cuanto a la sugerencia de un protocolo de evaluación para su uso en los SR de las bibliotecas pedagógicas, su diseño parte del análisis de los datos recogidos, al mismo tiempo que de la atención a las características de las instituciones que albergan a las UI de referencia.

En este punto, es preciso aclarar que, recuperando las conclusiones de un trabajo anterior de esta tesista (Peredo, 2021), en el que se diseñó un protocolo de evaluación de RI y se aplicó a diversos RI, que en general los recursos ofrecidos por los RI tienen un nivel académico que, la mayoría de las veces, puede exceder los requerimientos de determinado perfil de usuarios, como en el caso de los de las UI pedagógicas de ISFDyT y los CIIE. El “acceso libre a la producción científica” que declaran la mayoría de las definiciones y caracterizaciones de un RI, no garantiza que esté efectivamente al alcance de las demandas más específicas de sectores sociales ligados al conocimiento, pero no pertenecientes a los círculos de la investigación y la producción de conocimientos científicos. Por tanto, se requiere de una mirada del profesional de la información que contemple la posibilidad de recurrir a especialistas en las distintas disciplinas que posibiliten la necesaria transposición didáctica de los contenidos, cuando esto sea necesario. Clarificar, definir, delimitar las necesidades de información de los docentes sería un primer paso insoslayable. Este trabajo previo para develar las propias necesidades y poder comunicarlas eficazmente, serviría para sentar las bases de una búsqueda fructífera, para el trabajo compartido, el desarrollo de proyectos más específicos y enfocados, y por tanto más enriquecedores. Dice Rendón Rojas (2005) que en el mundo de la información nada surge de la nada, se construye a partir de la elaboración de las propiedades presentes en los objetos que la ciencia aborda. Pero para su efectiva materialización es necesaria la acción de un sujeto, porque “la información surge cuando el sujeto, a través de un documento, llega a la información”. Identificando entonces las necesidades de los usuarios docentes de una biblioteca pedagógica como necesidades

pragmáticas de información, tendremos que ofrecer información pragmática (Rendón Rojas, 2005).

Aun considerando las dificultades de transposición que pueden presentar muchos de los materiales (para un universo de usuarios que no está incluido en los circuitos de circulación del conocimiento científico), es decir, de un nivel tan elevado que a priori pueda considerarse dificultoso su aprovechamiento, en la experiencia de esta tesista, la exploración de estos recursos siempre arroja resultados positivos: por ejemplo, las listas bibliográficas son una fuente de información que vale la pena recorrer exhaustivamente, al igual que los trabajos monográficos. Esto no hace más que reafirmar que el mundo de la información del que disponemos es tan vasto y rico que no podemos desestimar su exploración y eventual aprovechamiento. En todo caso, la inclusión gradual de este tipo de contenidos considerados a priori como de un nivel demasiado elevado en la oferta que se brindaría al cuerpo docente, supone ser fieles a la misión de ofrecer lo mejor a nuestros usuarios. Y, por otra parte, abre nuevos interrogantes y líneas de investigación, como por ejemplo la exploración de posibilidades de diseñar instancias de capacitación conjunta con especialistas disciplinares, docentes y profesionales de la información orientadas a la adquisición de herramientas para esa (en muchos casos) imprescindible transposición didáctica.

Ambos documentos pueden consultarse en el Anexo.

12.-ANEXOS

12.1 Instrumentos de recolección de datos

12.1.1 ENCUESTA ACADÉMICA CIIE – ISFDyT. Administrada a bibliotecarios de las bibliotecas pedagógicas de dichas instituciones.

1) Características de usuarios

Perfil de usuarios de las Bibliotecas Pedagógicas de los ISFD y los CIIE. Valore de "1" a "5" según sea mayor o menor la cantidad de usuarios por categoría (aproximadamente)

Estudiantes – Docentes – Directivos

2) ¿Para qué tipo de actividad requieren información sus usuarios (docentes; directivos; estudiantes)?

- Proyecto de investigación
- Material para clases (en cualquier formato y soporte)
- Material para prácticas
- Material para talleres

3) *El Servicio de Referencia*: no siempre está expresamente delimitado como tal en una UI, pero podemos decir que un SR es el conjunto de tareas que el bibliotecario realiza con el fin último de satisfacer en forma personalizada las necesidades de información y formación de sus usuarios. Identifique cuáles son las tareas de referencista más frecuentes llevadas a cabo por usted para cada categoría de usuarios (docentes; directivos; estudiantes)

- Consultas de respuesta rápida (temas no especializados)
- Obtención de documentación de otras UI
- Verificación de citas bibliográficas
- Selección literaria
- Selección de recursos en diversos formatos
- Formación de usuarios
- Recopilación de bibliografía sobre un tema solicitado

4) *Los materiales en el Servicio de Referencia*: señale cuáles son las fuentes de información documentales físicas con las que cuenta en el SR de su UI

- Libros (literatura en general)
- Libros (didáctica general, específicas)
- Libros (por disciplina)
- Publicaciones seriadas

- Publicaciones de congresos
 - Leyes, decretos, normativa en general
 - Catálogos
 - Bibliografías especializadas
 - Diccionarios, enciclopedias, biografías
 - Grabaciones sonoras
 - Imágenes (fotografías, diapositivas, videos, CD, DVD, láminas, reproducciones de obras pictóricas, cartografía, etc.)
- 5) ¿Se ofrecen otros tipos de recursos, sistemas de recuperación de información y materiales educativos accesibles a través de la web? ¿Cuáles, y por qué? Por favor, desarrolle brevemente
- 6) Los Repositorios Institucionales: pueden definirse como un conjunto de servicios web centralizados, creados para organizar, gestionar, preservar y ofrecer acceso libre a la producción científica, académica o de cualquier otra naturaleza cultural, en soporte digital, generada por los miembros de una institución, como universidades, sociedades científicas, etc. ¿Incluye Ud. entre los recursos o fuentes de información algún repositorio institucional y/o repositorio institucional de contenido educativo (RICE)?
- 7) En caso afirmativo, ¿son ofrecidos (o solicitados) para determinadas áreas del conocimiento en particular? ¿Cuál/es? Desarrolle brevemente.
- 8) ¿Puede determinar cuál es el o los objetivo/s más frecuente/s para el uso de RI o RICE en su biblioteca pedagógica? Desarrolle brevemente.
- 9) Como todo recurso que se ofrezca desde el Servicio de Referencia, los RI deberán ser evaluados antes de incluirlos en la oferta. ¿Cómo realiza usted esta evaluación? ¿Qué aspectos tiene en cuenta para analizar la utilidad, pertinencia y adecuación de un RI para ser incluido en su SR? Desarrolle brevemente.

12.1.2 Entrevista semi estructurada a bibliotecarios de las bibliotecas pedagógicas de CIIE e ISFDyT

- 1) Considerando que el Servicio de Referencia es el proceso en el que el bibliotecario realiza diversas tareas con “el fin último de **satisfacer en forma personalizada las necesidades de formación e información** de la comunidad de usuarios a la que sirve la biblioteca”¹. En tal sentido: ¿cómo se materializa concretamente esta tarea en su biblioteca? ¿En qué situaciones de la práctica diaria los usuarios acuden a usted con sus **necesidades y/o demandas (cuando una necesidad se hace consciente) de información**?
- 2) Podemos decir que esta expresión de necesidades y demandas es el disparador de acciones que conforman un Servicio de Referencia, aunque no esté específicamente delimitado como tal. En su percepción: ¿qué le hace falta a su biblioteca y/o a su gestión para delimitar y configurar un servicio de referencia a medida de la realidad de su entorno?

¹ Concepto de García, I., Portugal, M. en “*Servicio de Referencia: una propuesta integradora*”, Alfagrama, 2008.

- 3) ¿Ha tenido oportunidad de recomendar, desde su tarea de referencista, algún tipo de **repositorio institucional de contenido educativo**? Si lo ha hecho: ¿de qué forma lo ha seleccionado o ha llegado a saber de su existencia? ¿ha podido evaluar su calidad y pertinencia? ¿de qué manera? Si no lo ha hecho: ¿le interesaría conocer sus características, su variedad y calidad, la forma de seleccionarlos y evaluarlos y de ofrecerlos a su comunidad de usuarios?

12.1.3 Entrevista semi estructurada a referentes del Proyecto Integrado “Bibliotecas Pedagógicas”

- 1) Situándonos en la cotidianeidad de la gestión de las bibliotecas pedagógicas: ¿cuál es la relevancia que, en su experiencia, tienen los servicios de referencia en las bibliotecas pedagógicas?
- 2) Si acordamos en definir al servicio de referencia como el *proceso en el que el bibliotecario realiza diversas tareas con “el fin último de satisfacer en forma personalizada las necesidades de formación e información de la comunidad de usuarios a la que sirve la biblioteca”¹*, ¿cuáles son, en su conocimiento y experiencia, las tareas que efectivamente contribuyen al servicio del universo de usuarios de las bibliotecas pedagógicas?
- 3) Rastreando insumos para el análisis, hemos visto el conversatorio de 2021 “*Las bibliotecas pedagógicas en la trama institucional*”, donde se hace referencia a una encuesta realizada entre bibliotecarios de los CIIEs y los ISFD, para “recoger la práctica cotidiana”, y a partir de esa información relevar el estado de cosas en el territorio. ¿Puede sintetizar los resultados de dicha indagatoria? ¿Cuáles fueron sus conclusiones en aquél relevamiento, concretamente en lo que se refiere a las características de los Servicios de Referencia de dichas instituciones?
- 4) ¿Se relevó específicamente el uso de repositorios institucionales de contenido educativo? ¿Cuál fue la conclusión?
- 5) ¿Cuál es su opinión acerca de la incidencia de los bibliotecarios de los CIIEs y los ISFD en la potencial puesta en valor de la investigación educativa desde esas instituciones?

12.1.4.- Entrevista semi estructurada a Directores de CIIE e ISFDyT

- 1) En su artículo “*Algunas ideas en torno al desarrollo de las “Bibliotecas Pedagógicas” de los ISFD y de los CIIE*”, el profesor Gustavo Bombini, coordinador general del Proyecto Integrado “Bibliotecas Pedagógicas”, destaca la potencia de la biblioteca para ser “el mejor domicilio para las más estimulantes experiencias intelectuales y pedagógicas”. Pero también dice que la biblioteca es “un lugar que pasaba desapercibido”. ¿Qué reflexiones le disparan ambas aseveraciones?
- 2) Las bibliotecas en general, y las pedagógicas en particular, incluyen (de manera más o menos organizada y/o explícita) a los Servicios de Referencia, entendidos como el **proceso en el que**

¹ Concepto de García, I., Portugal, M. en “*Servicio de Referencia: una propuesta integradora*”, Alfagrama, 2008.

el bibliotecario realiza diversas tareas con “el fin último de satisfacer en forma personalizada las necesidades de formación e información de la comunidad de usuarios a la que sirve la biblioteca”¹? ¿Cuál es la relevancia, según su mirada desde la gestión institucional, del servicio de referencia en la gestión bibliotecaria y el devenir de la institución?

- 3) ¿Cuáles son, en su conocimiento y experiencia, las tareas que efectivamente contribuyen a brindar un buen servicio al universo de usuarios de las bibliotecas pedagógicas?
- 4) ¿Cuál es su opinión acerca de la incidencia de los bibliotecarios de los CIIEs y los ISFD en la potencial puesta en valor de la investigación educativa desde esas instituciones?

12.1.5. FUNCIONES DEL BIBLIOTECARIO DE LOS ISFDYT

RESOLUCIÓN N° 2383 LA PLATA, 6 de Junio de 2005

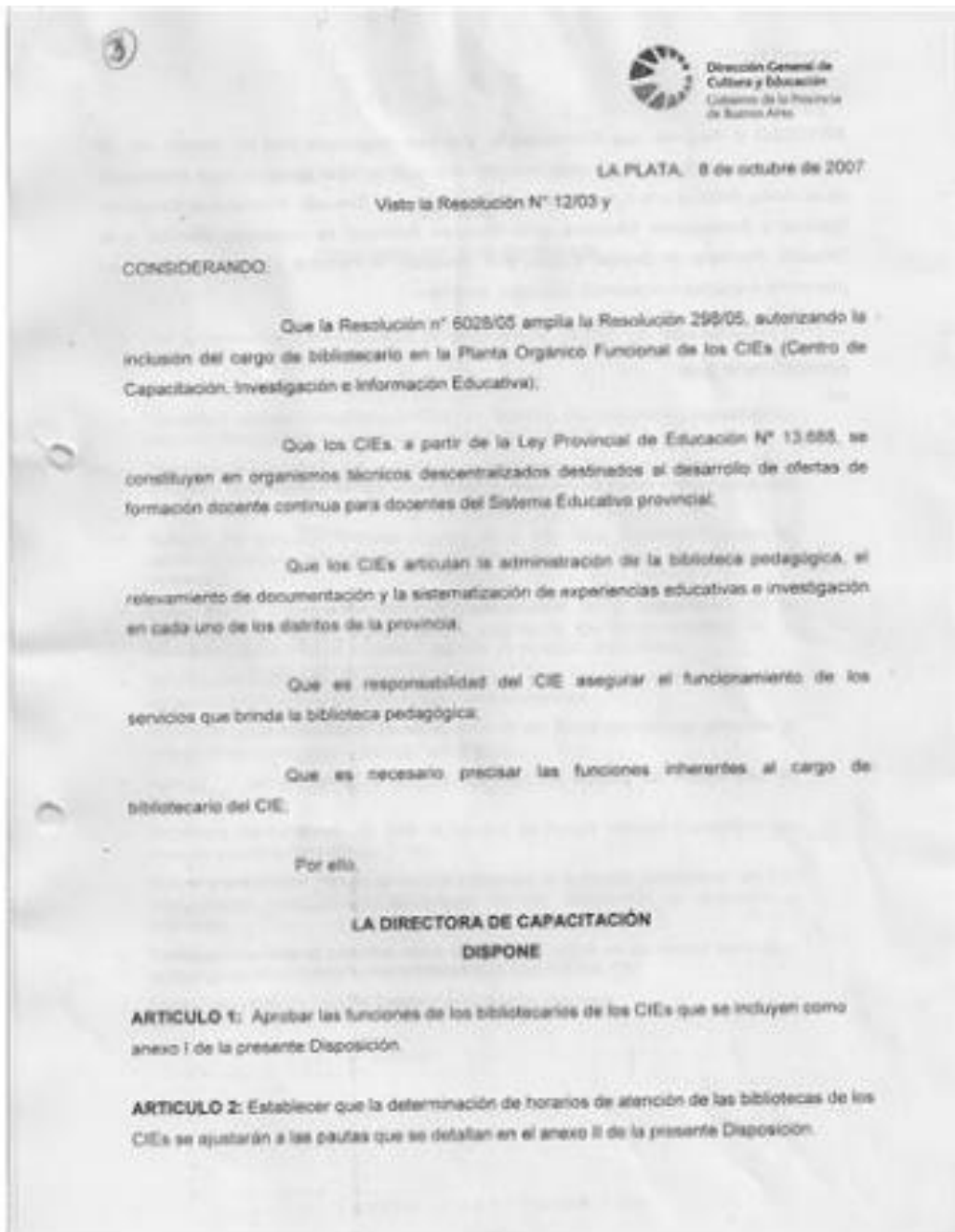
Artículo 1° Aprobar el " Reglamento Marco para los Institutos de Educación ----- Superior no Universitaria, de Formación Docente, Técnica y Artística" dependientes de esta Dirección General de Cultura y Educación y cuyo texto OBRA como ANEXO de la presente RESOLUCIÓN y consta de 10 (DIEZ) fojas.

CAPITULO VII Del Ámbito Administrativo

Artículo 27.- Son funciones del Bibliotecario:

- a) Atender diariamente la biblioteca del establecimiento en un turno completo.
- b) Responsabilizarse respecto a la organización, funcionamiento y mantenimiento de la biblioteca.
- c) Asesorar a la Dirección para la adquisición de los textos básicos para cada espacio curricular.
- d) Ordenar, clasificar y catalogar de acuerdo con las normas y sistemas específicos, todo el material bibliográfico y audiovisual con que contare la biblioteca.
- e) Mantener actualizado el inventario de la totalidad del material bibliográfico.
- f) Implementar un sistema de préstamo y consulta que permita el acceso al material del mayor número posible de lectores.
- g) Organizar actividades, acciones y propuestas referidas a la promoción de la lectura en el ámbito de la Educación Superior

¹ Concepto de García, I., Portugal, M. en *“Servicio de Referencia: una propuesta integradora”*, Alfagrama, 2008.



12.1.6 FUNCIONES DE LOS BIBLIOTECARIOS DE LOS CIIIE

FUNCIONES DEL BIBLIOTECARIO

- Dar a conocer el funcionamiento de la biblioteca del CIE, su reglamentación y difundir el fondo documental.
- Posibilitar el acceso a la información.
- Asesorar y atender consultas y pedidos de docentes, capacitadores y capacitandos sobre la utilización de los servicios de la biblioteca del CIE.
- Favorecer la asistencia de los docentes y estudiantes a la unidad de información y promover la formación de los mismos como usuarios de todos los servicios que ofrece el CIE.
- Realizar los procesos técnicos propios de la biblioteca: inventariar, catalogar, clasificar, procesar informáticamente, de acuerdo a las normas de catalogación vigentes.
- Cumplimentar los estados administrativos propios de la organización de la biblioteca (manual de procedimiento, reglamento de funcionamiento de la biblioteca, reglamento de préstamo, registro de usuarios, estadística)
- Seleccionar y difundir el material de apoyo para las diferentes acciones de capacitación y/o concursos e investigaciones educativas.
- Evaluar la tarea institucional propia de su área en forma permanente junto con el Jefe de Medios de Apoyo Técnico Pedagógico.
- Apoyar y complementar la función del Jefe de Medios de Apoyo Técnico Pedagógico
- Garantizar las funciones del Jefe de Medios de Apoyo Técnico Pedagógico en caso de ausencia del mismo.
- Apoyar y acompañar las acciones que componen el quehacer institucional del CIE (capacitación, investigación, asistencias técnica, actividades de extensión y culturales)
- Participar con todo el personal en la planificación anual de las tareas técnicas y pedagógicas en el marco de las acciones que desarrolla el CIE.
- Prestar apoyo técnico en las tareas que el director disponga.



12.1.7 Protocolo de evaluación de Repositorios Institucionales

**Los repositorios institucionales: un recurso potente para los SR
de las bibliotecas pedagógicas**

Una aproximación al conocimiento sobre los repositorios institucionales

Dentro de los Sistemas de Recuperación de Información (SRI), los Repositorios Institucionales (RI) se perfilan como recursos con un gran potencial para ser incorporados al servicio de referencia de una UI pedagógica. En breves líneas, un RI está formado por representaciones de productos científicos y académicos, un conjunto de archivos digitales que pueden ser recuperados por diversas categorías de usuarios. Albergan recursos científicos, académicos, administrativos, descritos a través de metadatos, lo cual facilita el propósito de

los RI de “recopilar, catalogar, gestionar, acceder, difundir y preservar” esos contenidos (Texier, 2013). Lynch (2003) define a los RI (universitarios, en este caso) como “un conjunto de servicios que ofrece la universidad a los miembros de su comunidad para la dirección y distribución de materiales digitales creados por la institución y los miembros de esa comunidad [y supone] un compromiso organizativo para la administración de estos materiales digitales, que incluye la preservación a largo plazo cuando sea necesario, así como la organización, acceso y/o distribución”.

Por su parte, la Universidad Autónoma de Madrid (Flores Cuesta y Sánchez Tarragó, 2007) define a un RI como “un conjunto de servicios web centralizados, creados para organizar, gestionar, preservar y ofrecer acceso libre a la producción científica, académica o de cualquier otra naturaleza cultural, en soporte digital, generada por los miembros de una institución”.

Entre sus principales **características** podemos mencionar (adaptación sobre aportes de Texier, 2013):

- Los RI pertenecen a una institución académica o de investigación
- Albergan los materiales de las instituciones que representan su producción intelectual [...] dando lugar a una colección de documentos y objetos, de varios tipos y formatos.
- Investigadores afiliados u otras personas pertenecientes a la organización [...] pueden depositar directamente sus textos, conjuntos de datos, archivos de sonido, imágenes o cualquier otro tipo de documento, de manera personal (autoarchivo) o a través de los catalogadores.
- Un porcentaje alto de los Repositorios Institucionales están fundamentados en los ideales y objetivos del Open Access.
- Los RI pueden estar agrupados en directorios de repositorios

En cuanto a la **tipología** de los RI, las principales son (Texier, 2013):

- Repositorios de Datos: referente a los datos finales de investigación aceptados por la comunidad científica y necesarios para validar los resultados de una investigación
- Repositorios de Documentos Administrativos: abarcan los documentos administrativos de la institución.
- Repositorios de Objetos de Aprendizaje: administran recursos para la instrucción, aprendizaje o enseñanza apoyada por la tecnología.
- Repositorios Multimedia: abarcan materiales de audio, videos, etc.

- Repositorios Temáticos: tratan de la producción de un tema en particular, sin importar si pertenece a una persona o institución. Si tratan varios temas son conocidos como multidisciplinarios.
- Repositorios de Tesis y Disertaciones: solo administran ese tipo de material

Las necesidades más específicas en cuanto a recursos de (casi) inmediata aplicación en el aula, cuenta con una tipología de repositorios que albergan contenidos educativos específicos: los **REA, Recursos Educativos Abiertos**. Estos son materiales didácticos, de aprendizaje o de investigación que se encuentran en el dominio público o que se publican con licencias de propiedad intelectual que facilitan su uso, adaptación y distribución gratuitos. Según la Declaración de Qingdao (UNESCO, 2015): “Los recursos educativos abiertos (REA) dan a los interesados del ámbito de la educación oportunidades de mejorar la calidad de los libros de texto y otras formas de contenido didáctico y ampliar el acceso a los mismos, a fin de catalizar el uso innovador del contenido y fomentar la creación de conocimientos”. Los REA incluyen cualquier material educativo diseñado para uso en la enseñanza y el aprendizaje (OECD, 2007) : cursos, programas curriculares, módulos didácticos; guías del estudiante, herramientas de evaluación; libros de texto, artículos de investigación; informes; videos, streamings, podcasts, imágenes, mapas; materiales multimedia, interactivos, simulaciones, juegos; software, aplicaciones informáticas... Otros contenidos son los Objetos de Aprendizaje (ROA), un conjunto de recursos digitales, con una función didáctica explícita. Incluyen contenidos, actividades de aprendizaje, procedimientos de evaluación.

Lecturas complementarias

Como complemento de esta breve introducción al tema, sugerimos la lectura del dossier “*Todo lo que hay que saber sobre RI*”, elaborado por alumnos de la Tecnicatura en Bibliotecología del ISFDyT de Monte Grande en 2019 (Medina et al, 2019). El mismo introduce el tema ofreciendo un breve recorrido sobre el *origen, propósitos, requisitos y beneficios* que ofrecen los RI, cómo es el *proceso de construcción de un RI*, qué significa el concepto de “*acceso abierto*”, referencias a la *Ley de creación de RI* de nuestro país y *vínculos* con distintos repositorios argentinos. La exploración atenta de la bibliografía que sustenta a este dossier también aporta un camino interesante para profundizar en estos puntos preliminares. Se accede a este recurso, y a los siguientes, en el link de Drive habilitado al efecto¹.

¹ https://drive.google.com/drive/folders/1D50k-8k8c5j_Z--PKfLcb2ExVM3NBs?usp=sharing (sugerencia: copiar el link y pegarlo en el navegador para acceder rápidamente)

Para introducirse un poco más en la necesidad de la inclusión de los RI en nuestros servicios de referencia, es útil la lectura del breve trabajo de Álvarez Terrazas (Álvarez Terrazas et al, 2011), “*La importancia de los RI para la educación y la investigación*”, donde ahonda en esos considerandos desde la perspectiva de su experiencia en el ámbito académico mexicano. Desde Venezuela, José Texier relaciona repositorios institucionales, bibliotecas virtuales y educación superior en su trabajo de 2013, en el que muestra la evolución de las Bibliotecas Digitales (BD) y Repositorios Institucionales (RI) como una manera de democratizar el conocimiento por parte de los docentes, investigadores y alumnos para contribuir al desarrollo social y humano.

En España hay una abundante producción de trabajos que aportan en ese sentido; por ejemplo, el de Santos-Hermosa y otros, “*Recursos educativos abiertos: repositorios y uso*” (2012) que, si bien se refiere a la experiencia en España y la región, presenta una revisión bibliográfica, historia, características, desarrollo, proyectos y líneas de investigación de los recursos educativos abiertos (OERs), así como su disposición en repositorios y su uso en la práctica educativa de nivel superior.

El trabajo de Medina (2021), sobre sistemas de información en línea y recursos educativos abiertos, también brinda un paneo sobre el desarrollo en nuestro país del conocimiento acerca de esas herramientas, su uso efectivo y los motivos que las hacen imprescindibles por sobre otros recursos. El desarrollo del artículo también ofrece vínculos a valiosos recursos. También en el sitio del Sistema Nacional de Repositorios Digitales (SNRD) se puede acceder a un completo listado de RI de acceso abierto.

La selección de los RI

a) *Necesidades de los usuarios*: La selección de los RI pertinentes para ser recomendados desde el servicio de referencia de una biblioteca pedagógica, debería partir de la detección de las necesidades generales y particulares de ese colectivo de usuarios. En este sentido, para concretar este primer paso se puede recurrir a diversas maneras de recoger esas necesidades, como por ejemplo entrevistas personales con los docentes de algunas de las disciplinas que mayor demanda de actualización personal profesional y disciplinar han demostrado a través de su perfil particular de usuarios de esta UI, indagando en factores tales como:

- Necesidades individuales y colectivas de los docentes en cuanto a actualización de ciertos contenidos de su disciplina
- Proyectos de los docentes (interdisciplinares o no, en curso o con proyección futura)

- Proyectos en los que están involucrados los alumnos de estos docentes (interdisciplinarios o no, en curso o con proyección futura)
- Características de los grupos de alumnos de los docentes interesados
- Contenidos disciplinares específicos de interés que se derivan de los factores anteriores en conexión con los Diseños Curriculares pertinentes

b) *Características generales:* los primeros aspectos a los que deberíamos prestar atención en cuanto a la selección de un RI específico; que los repositorios de interés sean

- Pertenecientes a instituciones reconocidas a nivel nacional e iberoamericano
- Que sean incluidos en recomendaciones de expertos y/o en directorios de RI disciplinares
 - Que alberguen datos, contenidos, recursos, investigaciones, tesis, objetos de aprendizaje en general, conectados directa o indirectamente a la demanda específica detectada.
 - Que dichos contenidos se perfilen como potencialmente pasibles de trasposición didáctica, entendido este concepto (Chevallard, 1991) como un proceso en el cual el saber científico o las producciones de los colectivos académicos, se transforman y adaptan para ser utilizados por los docentes en el aula o en su propia capacitación, o por los estudiantes en sus trayectos de formación, con una base científica pero con un nivel adecuado de presencia de tecnicismos y de información especializada.

c) *El registro:* para el registro organizado de los RI evaluados, se sugiere unificar los resultados de la exploración mediante la confección de una sencilla ficha, que contenga

RI N°...

Nombre del RI:

URL:

Institución:

Breve descripción del contenido que alberga:

Incluido en el Directorio de RI:

Ejemplo

RI N° 1

Nombre del RI: Repositorio de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

URL: <https://repositorio.uptc.edu.co/>

Institución: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Breve descripción del contenido que alberga: producciones de los docentes e investigadores de las Facultades de Ciencias, Educación, de la Salud, de Ciencias

Agropecuarias, de Ingeniería, de Derecho y Ciencias Sociales, del sello editorial de la casa de altos estudios, de producciones específicas de investigaciones.

Incluido en el Directorio de RI: El repositorio de La UPTC forma parte de los repositorios de la Red Colombiana de Información Científica REDCOL conformada por Colciencias y de La Red Federada de Repositorios Institucionales de Publicaciones Científicas (La REFERENCIA), red Latinoamericana de Repositorios de Acceso Abierto.

d) *El protocolo de evaluación: indicadores.* Como cualquier sistema de recuperación de información, los RI son pasibles de ser evaluados según criterios e indicadores ampliamente reconocidos. Para este protocolo de evaluación, se realizó una adaptación de tales pautas, adecuándolas a las características generales de los SR de las bibliotecas pedagógicas, a partir del análisis de documentos de la FECYT (Fundación E3spañola para la Ciencia y la Tecnología), como la Guía para la Evaluación de RI de investigación (2021), la Subsecretaría de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Administración del Centro Regional Universitario Córdoba (Aplicación de criterios para la evaluación de un repositorio institucional en implementación. El caso del Repositorio Digital Universitario (RDU) del CRUC –IUA, 2018) y del trabajo de R. Serrano Vicente y otros (Indicadores para la evaluación de repositorios institucionales de acceso abierto, 2014), en los que se referencian también otros trabajos de investigación en torno al tema de la evaluación de repositorios que ofrecen un marco de trabajo concreto y bien definido.

Para organizar la exploración de cada RI, se han definido ciertos indicadores cuya presencia (o no) otorgará un puntaje que posibilitará la confección de un ranking, en el que los RI mejor puntuados serán los que primero se ofrezcan. El conjunto de todas las exploraciones configura un banco de datos sobre RI que, de poder mantenerse y enriquecerse constantemente, se convierte en una herramienta de suma importancia para un SR. Y, por otra parte, facilita el intercambio en un verdadero trabajo colaborativo entre las bibliotecas pedagógicas, multiplicando los recursos cuando se comparte el trabajo de evaluación realizado.

Estos indicadores pueden organizarse según se refieran a **aspectos generales**, **aspectos relacionados con la formulación de la consulta y la recuperación de la información**, y **adecuación del RI a las necesidades de información puntuales**.

Aspectos generales

- *Visibilidad: presencia en directorios nacionales e internacionales:* si un RI está incluido en un **directorio de repositorios**¹ o es mencionado en un **recolector de repositorios**², es un indicio de su calidad, ya que dichas inclusiones son precedidas de rigurosos controles. Es sencillo ubicar estas herramientas; un aporte: esta guía de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Castilla-La Mancha, España, “Recolectores y Directorios de RI”³
- *Políticas: existe una definición de la misión y objetivos del repositorio:* conocer cuáles son es importante para verificar que coinciden en líneas generales con la misión y objetivos de nuestra biblioteca.
- *Política de Open Access:* El Acceso Abierto (OA, Open Access en inglés) es el movimiento que promueve la “disponibilidad gratuita, a través de Internet, a la literatura científica, permitiendo que cualquier usuario lea, descargue, copie, distribuya, imprima, busque y enlace el texto completo de estos artículos, que los rastree para indexarlos, que se los transforme en datos para ser incluidos en programas informáticos y se los use con cualquier otro propósito legítimo, sin que medie ningún impedimento financiero, legal o técnico”. (Declaración de Budapest, 2002)
- *Aspectos legales: autorización del autor de cada documento; está disponible información sobre derechos de autor en el repositorio:* un aspecto importante que no podemos perder de vista cuando ofrecemos información a nuestros usuarios, y que es imprescindible verificar en cada RI
- *Servicios de valor añadido: estadísticas, CV de autor, FAQs (preguntas frecuentes), vocabularios controlados, alertas RSS (servicio de difusión de información actualizada, previa suscripción):* si se ofrecen en el RI, son de gran valor puesto que nos mantiene al tanto de las actualizaciones que aparezcan para la información que hemos buscado, en el caso de las alertas; todos los demás servicios aportan al trabajo de búsqueda.
- *Integración del repositorio con gestores bibliográficos. (El repositorio permite exportar las citas a diferentes plataformas o gestores bibliográficos (Mendeley, Refworks, Zotero, etc.):* importante sobre todo cuando asistimos a nuestros usuarios en trabajos de investigación.
- *Usabilidad:* definida como la “capacidad de un producto de software de ser entendido, aprendido, utilizado y atractivo para el usuario, cuando es utilizado en unas determinadas condiciones”, un aspecto que puede resultar central para definir la recomendación o no de un RI. Dependiendo de cuán “usable” se considere el recurso, en la valoración final se le asignará un puntaje entre 0 y 10.

¹ Es la reunión organizada de repositorios que facilita el acceso a cada uno de ellos de forma individualizada. Por tanto, carece de herramientas que permitan realizar consultas y accesos en todos o varios depósitos de forma simultánea.

² Es un servidor externo a los repositorios que permite que el usuario busque, localice y acceda a través de un único interface y de forma simultánea a la información y los materiales depositados en varios de ellos. El recolector no contiene documentos originales, solo sus metadatos. Si el usuario desea consultar el documento completo el recolector, por medio de enlaces, le dirige al repositorio correspondiente para la consulta del documento original completo. Su importancia está en que, al permitir las búsquedas en todo el conjunto de documentos de varios repositorios, facilitan el acceso y el análisis de la información, además de ofrecer otros servicios añadidos.

³ <https://www.uclm.es/-/media/Files/A08->

Biblioteca/Archivos/Investigacion/Recolectores.ashx?la=es#:~:text=Directorio%20de%20repositorios,varios%20de p%C3%B3sitos%20de%20forma%20simult%C3%A1nea.

Formulación de la consulta y recuperación de la información: la presencia de estos indicadores (o de la mayoría de ellos) garantiza el aprovechamiento integral de los recursos que ofrece un RI. Se registrará su presencia con SI o NO.

- *Devuelve resultados por relevancia*
- *Permite búsqueda por campos*
- *Permite selección de formato de documentos*
- *Admite consultas avanzadas, filtros, frase exacta, etc.*
- *Ofrece ayudas al usuario*
- *Ofrece nube de tags*
- *Permite compartir información a través de redes sociales*
- *Ofrece enlaces a recursos en la web*
- *Ofrece documentos a texto completo*

Adecuación del RI a las necesidades de información puntuales: aspectos centrales a tener en cuenta cuando seleccionamos RI

- *En líneas generales alberga recursos vinculados con las demandas disciplinares específicas*
- *Los recursos son aptos para su transposición didáctica*
- *Contenido: pertinencia y adecuación a los requerimientos de las prescripciones curriculares de las disciplinas (la valoración depende de la evaluación del profesional de la información, quien pondrá en juego su conocimiento de los currículos oficiales y la mirada de los especialistas sobre ellos; se le asignará a cada RI un máximo de 10 y un mínimo de 0 puntos)*

Una sugerencia para la organización de la información

Una sencilla tabla, que se puede ir actualizando a medida que exploramos RI, nos permite visualizar rápidamente los resultados de nuestro trabajo. En el **ejemplo**, se incluyen dos grupos de RI a evaluar, pero puede ampliarse la cantidad de disciplinas, o bien confeccionar una tabla independiente para cada área que se defina.

Repositorios institucionales recomendables para el área de las Ciencias Sociales (1,2,3,4). Ciencias Naturales (A; B; C; D)								
INDICADORES	RI 1	RA	RI2	RB	RI	RC	RI	RD
					3		4	
Aspectos generales								

La puntuación: hacia un ranking final

Debemos tener en cuenta que luego de una evaluación de los SRI que se ponen bajo análisis para considerarlos como recursos del servicio de referencia de la UI, es necesario confeccionar un ranking que facilite una jerarquización según sus mejores características, con un criterio más personal, aunque sin resignar la necesaria objetividad, antes de sacar conclusiones y tomar decisiones. Para ello, se observarán algunos indicadores a los que se les asignará un valor numérico objetivo que facilite, en la sumatoria, la confección de un índice de calidad, integrando una visión cuanti/cualitativa e incluyendo las conclusiones preliminares de la primera evaluación de los Repositorios Institucionales que se consideran.

A modo de síntesis:

- **Aspectos generales:** índice de indicadores positivos (sobre 8, suma 1 punto por cada uno)
- **Formulación de la consulta y recuperación de la información:** índice de indicadores positivos (sobre 9, suma un punto por cada uno)
- **Adecuación del RI a las características generales requeridas:** índice de indicadores positivos (sobre 2, suma un punto por cada uno)
- **Contenido:** índice de pertinencia y adecuación a los requerimientos de las prescripciones curriculares de las disciplinas (valoración entre un máximo de 10 y un mínimo de 0 puntos)

En el siguiente ejemplo, se puede visualizar más claramente nuestra sugerencia:

PUNTUACIÓN	REP 1	REP 2	REP 3	REP 4	REP A	REP B	REP C	REP D
Aspectos generales: índice de indicadores <u>positivos</u> (sobre 8, suma 1 punto por cada uno)	7	3	8	7	6	8	6	7
Formulación de la consulta y recuperación de la información: índice de indicadores <u>positivos</u> (sobre 9, suma un punto por cada uno)	9	9	8	9	9	6	9	6
Adecuación del RI a las características generales requeridas: índice de indicadores <u>positivos</u> (sobre 2, suma un punto suma un punto por cada uno)	2	2	2	2	1	2	2	2

Contenido: índice de pertinencia y adecuación a los requerimientos de las prescripciones curriculares de las disciplinas (valoración entre un máximo de 10 y un mínimo de 0 puntos)	7	7	7	8	8	7	7	5
Usabilidad: Valoración: entre 10 y 0 puntos, dependiendo de cuán usable se considere el recurso.	7	10	8	8	6	7	7	7
TOTAL	32	31	33	34	30	30	31	27

Al ordenar los resultados totales, se obtendrá un ranking en el que se visualizan cuáles son los RI más recomendables:

PUNTUACIÓN FINAL	
RI recomendables para el área de las Cs. Sociales	RI recomendables para el área de las Cs. Naturales
RI 4: 34 puntos RI 3: 33 puntos RI 1: 32 puntos RI 2: 31 puntos	RI C: 31 puntos RI A y B: 30 puntos RI D: 27 puntos

13.-BIBLIOGRAFIA

Acevedo Rodríguez, M. (2019). Análisis, aplicación y propuesta de indicadores para la evaluación de repositorios institucionales de acceso abierto en Argentina. Disponible en Repositorio humadoc, <http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/handle/123456789/805>

Álvarez Terrazas, J. A., Álvarez Terrazas, M. M., Gallegos Cereceres, V., & Polanco Rodríguez, I. (2011). La importancia de los repositorios institucionales para la educación y la investigación. *Synthesis*, 57(48), 43-48.

Bana, O. P. Perfeccionar, actualizar y capacitar al magisterio: los seminarios de jefatura de zona y los centros de investigaciones educacionales (Buenos Aires, 1959-1985) Tesis. Buenos Aires: FLACSO.

Barrueco Cruz, J. M. (2017). Guía para la evaluación de repositorios institucionales de investigación.

Barruecos, J.M. y García Testal, C. (2009), Interinformación. XI Jornadas Españolas de Documentación: 20, 21 y 22 de mayo de 2009. Auditorio Palacio de Congresos de Zaragoza, 2009, ISBN 978-84-692-2663-6, págs. 99-108, consultado 7 de septiembre 2023

Benchoff, D. E. (2021). Recursos educativos multimediales en repositorios de acceso abierto de América Latina: un estudio de caso. *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología*, (30), 134-135.

Bombini, G. (2021). Algunas ideas en torno al desarrollo de las “Bibliotecas Pedagógicas” de Institutos de Formación Docente y Centros de Capacitación, Información e Investigación Educativa (CIIE). *Anuario de Bibliotecas, Archivos y Museos Escolares*, 1(1), 64-70.

Bombini, G. (2021). Algunas ideas en torno al desarrollo de las “Bibliotecas Pedagógicas” de Institutos de Formación Docente y Centros de Capacitación, Información e Investigación Educativa (CIIE). *Anuario sobre Bibliotecas, Archivos y Museos Escolares*, 1, 64-70.

Bombini, G., Battistuzzi, L., Ledesma, F., Lupori, A., & Tártara, P. (2022). La biblioteca pedagógica: Ámbito clave de la formación docente. *Anuario sobre Bibliotecas, Archivos y Museos Escolares*, 2, 52-65.

Bueno-De-la-Fuente, G. (2010). Modelo de repositorio institucional de contenido educativo (RICE): la gestión de materiales digitales de docencia y aprendizaje en la biblioteca universitaria.

Cámpoli, O. (2004). La formación docente en la republica argentina. Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina, IESALC. Buenos Aires, 2004. Disponible en <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000139828>. Última consulta: 26/11/2023

Carrión, M. (1990) Manual de bibliotecas. Madrid, Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Pirámide

Casas Barojas, M. (2021) Identificación de necesidades de información entre usuarios de una biblioteca especializada: diseño de una guía de referencia virtual que mejore el servicio.

Cepeda Romero, O., Gallardo Fernández, I. M., & Rodríguez Rodríguez, J. (2017). La evaluación de los materiales didácticos digitales. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 2017, vol. 16, num. 2, p. 79-95.

Chevallard, Y. (1991). La transposición didáctica: del saber sabio al saber enseñado. In *La transposición didáctica: del saber sabio al saber enseñado*

Chitarroni, H., Aguirre, S. M., Colotta, M., Coniglio, V., Destro, L., Diyarian, V., ... & Maestro, C. (2008). La investigación en ciencias sociales: lógicas, métodos y técnicas para abordar la realidad social. *Buenos Aires: Universidad del Salvador*.

Ciulli, M. E., & Disderi, J. (2018). Aplicación de criterios para la evaluación de un repositorio institucional en implementación. El caso del Repositorio Digital Universitario (RDU) del CRUC-IUA.

Cornella, A. (2000). Cómo sobrevivir a la infoxicación. *Infonomía. com*, 8.

Dossier elaborado por Melisa Y. Melina, Daiana S. Strianese y Mario F. Arcella, en el marco de las Prácticas Profesionales II de la Tecnicatura Superior en Bibliotecología del Instituto Superior de Formación. Docente y Técnica N°35 (Monte Grande) en la Biblioteca Leopoldo Marechal, 2019.

Fernández-Villavicencio, N. G. (2012). Alfabetización para una cultura social, digital, mediática y en red. *Revista Española de Documentación Científica*, (Monográfico), 17-45.

Flores Cuesta, G., & Sánchez Tarragó, N. (2007). Los repositorios institucionales: análisis de la situación internacional y principios generales para Cuba. *Acimed*, 16(6), 0-0.

Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, FECYT (Guía para la Evaluación de Repositorios Institucionales de Investigación, 2021), Fecha de publicación: 6 de mayo de 2021 Edita: Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, FECYT. (2021). Catálogo General de Publicaciones de la Administración General del Estado: <https://cpage.mpr.gob.es/>

Fushimi, M., Genovés, P., Pené, M. y Unzurrunzaga, C. (2011) Indicadores para evaluar repositorios universitarios argentinos, de la teoría a la práctica [En línea]. Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas, 27 y 28 de junio de 2011, La Plata. Disponible en Memoria Académica: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.878/ev.878.pdf

Gaarder, J. (2012). *El mundo de Sofía: novela sobre la historia de la filosofía* (Vol. 1). Siruela.

García, I. y Portugal, (2008). Servicio de referencia: una propuesta integradora. Buenos Aires: Alfagrama.

García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Recuperado de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf*.

Gibaja, V. (2013). El Bibliotecario como profesional de la información: horizontes laborales más allá de a biblioteca. *Información, Cultura y Sociedad*, 29, 49-79. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263030849004>. Consultado 10 de abril 2023

Gómez Hernández, J. A. Gestión de bibliotecas Murcia: DM, 2002

González Flores, J. A. (2014). Servicios de referencia en línea. *Directrices para una estrategia digital*. Buenos Aires: Alfagrama.

González-Díaz, C., Iglesias-García, M., Martín-Llaguno, M., & González-Pacanowski, A. (2015). Antecedentes y estado de la cuestión sobre los Repositorios Institucionales de Contenido Educativo González-Fernández-Villavicencio, N.; Cánovas-Álvarez, E.; Arahal-Junco, C. (2014). Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria: Biblioteca de la Universidad de Sevilla. *Revista Española de Documentación Científica*, 37(2):e045. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2014.2.1072ICE>).

Lynch, C. A. (2003). Institutional repositories: essential infrastructure for scholarship in the digital age. *portal: Libraries and the Academy*, 3(2), 327- 336.

Medina, C. (2021). Sistemas de Información en línea y Recursos Educativos Abiertos (REA): una introducción conceptual. *Anuario sobre Bibliotecas, Archivos y Museos Escolares*, 1, 149-163.v

Méndez, V. G., Regueira, N. R., & Ruiz, C. G. (2021). Los materiales didácticos digitales en educación infantil: análisis de repositorios institucionales. *Revista iberoamericana de educación*, 85(1), 61-79.

Méndez, V. G., Regueira, N. R., & Ruiz, C. G. (2021). Los materiales didácticos digitales en educación infantil: análisis de repositorios institucionales. *Revista iberoamericana de educación*, 85(1), 61-79.

Merlo Vega, J. A., (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, (3),93-126. [fecha de Consulta 28 de noviembre de 2023]. ISSN: 1575-2437. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500307>

Orera, L. O. (2000). Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. *Cuadernos de documentación multimedia*, (10), 7.

Peredo, S. (2021) “Los repositorios Institucionales: recursos para incorporar al servicio de referencia de la UI en instituciones educativas”, Trabajo Final para la acreditación de “Seminario B”, en el marco de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación, UNMDP, 2021.

Petitti, Eva Mara. (2017). Los Institutos Superiores de Pedagogía: La formación docente en provincia de Buenos Aires durante el primer peronismo. *Propuesta educativa*, (47), 99-107. Recuperado en 26 de noviembre de 2023, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1995-77852017000100011&lng=es&tlng=es.

Reig, D. (2010). Content Curator, Intermediario Crítico del Conocimiento: Nueva profesión para la Web 3.0. *Recuperado de: <http://www.dreig.eu/caparazon/2010/01/09/content-curatorweb-3>*.

Reig, D. (2010). Content Curator, Intermediario Crítico del Conocimiento: Nueva profesión para la Web 3.0. *Recuperado de: <http://www.dreig.eu/caparazon/2010/01/09/content-curatorweb-3>*.

Rendón Rojas, M.A. (2005), Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología, UNAM, México.

Rollán-Malmierca, A. (1998). El servicio de referencia y el bibliotecario referencista. *Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios*, (51), 9-26.

Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México

Santos-Hermosa, G., Ferran-Ferrer, N., & Abadal, E. (2012). Recursos educativos abiertos: repositorios y uso. *Profesional de la Información*, 21(2), 136-145.

Serrano Vicente, R. S., Melero, R. M., & Abadal, E. (2014, September). Indicadores para la evaluación de repositorios institucionales de acceso abierto. In *Anales de documentación* (Vol. 17, No. 2). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

Sibetti, N. A. (2015). Competencia del bibliotecario en el servicio de referencia de biblioteca especializada.

Texier, J. (2013). Los repositorios institucionales y las bibliotecas digitales: una somera revisión bibliográfica y su relación en la educación superior. 11th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology Cancun, Mexico

Vega, J. A. M. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. In *Anales de documentación* (Vol. 3, pp. 93-126). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

Vicente, R. S., Melero, R. M., & Abadal, E. (2014, September). Indicadores para la evaluación de repositorios institucionales de acceso abierto. In *Anales de documentación* (Vol. 17, No. 2). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.