

Materia: Servicio de Referencia e Información

Departamento:

Bibliotecología y Ciencia de la Información

Profesor:

Colombo, Floriana

2° Cuatrimestre - 2016

Programa correspondiente a la carrera de Bibliotecología y Ciencia de la Información Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires

Programas



UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

DEPARTAMENTO: *Bibliotecología y Ciencia de la Información*

ASIGNATURA: *Servicio de Referencia e Información*
(PD) **U.B.A. Fac. F. y L. Dirección de Bibliotecas**

PROFESORA: *Floriana Colombo*

aprobado por Resolución

CUATRIMESTRE: *Segundo*

AÑO: *2016*

PROGRAMA N°: *0846*

N° (D) 2946/16

Marta de Palma

MARTA DE PALMA
Directora de Despacho y Archivo General

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
ASIGNATURA: Servicio de Referencia e Información
PROFESOR: Floriana Colombo
Segundo Cuatrimestre 2016
PROGRAMA No. 0846

SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACIÓN

1-Fundamentación

El Servicio de Referencia e Información conocido como Consulta, es un sector o departamento, según el tamaño o la importancia que la Biblioteca le otorgue a estas actividades, que se encuentra inmerso dentro una Institución mayor, la biblioteca, que experimenta al igual que los servicios que presta, cambios cada vez más rápidos y constantes.

Las fuentes de información, se producen y publican en nuevos formatos y cambian sus contenidos y estructura, los usuarios de las bibliotecas, tienen nuevas y distintas necesidades de información y se plantean nuevos escenarios o espacios físicos y/o virtuales donde el triángulo, colección, usuario y bibliotecario construyen una interacción. Hoy, este tipo de actividades se realizan tanto en bibliotecas, centros de información, empresas, redes sociales, etc, con distintos tipos de usuarios, con distintos modos de interacción y por medio de distintos dispositivos tecnológicos.

El Servicio de Referencia es un elemento clave en la política de comunicación y de difusión de la información de la institución a la que pertenece, por lo tanto quienes intermedien entre las necesidades de información de los usuarios y los recursos de información existentes deben contar con sólidos conocimientos teóricos y prácticos sobre la materia pero también con la convicción de "servicio" que lleva implícita la profesión.

En este tramo de la Formación Profesional Básica, se estudiarán los recursos bibliográficos, los productos informativos, las actividades inherentes al servicio, las tendencias y los retos futuros relacionados con la bibliografía y los servicios que de ella emanan

2. Objetivos

2.1. Objetivos generales

Que los estudiantes conozcan los fundamentos teóricos, desarrollo histórico y tendencias actuales de la bibliografía y los recursos de información bibliográficos

Que los estudiantes desarrollen competencias cognitivas y procedimentales básicas para la evaluación y la resolución de problemas de información.

Que los estudiantes apliquen los conocimientos y las competencias adquiridos a la problemática específica que se desarrolla en el Servicio de Referencia.

2.2. Objetivos específicos

Que los estudiantes puedan identificar, comparar y evaluar los recursos de información bibliográfica y determinar criterios de uso.

Que los estudiantes puedan buscar y recuperar información usando para ello estrategias viables en distintos tipos de recursos de información bibliográfica.

Que los estudiantes conozcan la problemática relacionada con la Bibliografía en general, y con la Bibliografía Nacional Argentina en particular.

Que los estudiantes puedan identificar el servicio de referencia en diferentes contextos, analizarlos, evaluarlos y reconfigurarlos.

Que los estudiantes puedan reconocer el impacto de las tecnologías de la información en los servicios de referencia, su potencialidad y su uso.

3-Unidades Temáticas

Unidad 1: Los recursos de información bibliográfica

1.1. Comunicación científica: definición. Proceso de comunicación científica. Cambios y crisis. Acceso abierto, repositorios.

1.2. La bibliografía: aspectos teóricos, evolución histórica. Funciones. Compilación bibliográfica: etapas de la compilación. El control bibliográfico universal: problemática universal y latinoamericana.

1.3 Concepto y caracterización del repertorio bibliográfico. Tipos de bibliografías. Clasificación. Bibliografías de bibliografías. Bibliografías internacionales. Bibliografías nacionales y regionales. Bibliografía nacional de la República Argentina: intentos históricos, resultados actuales. Bibliografías comerciales. Índices y revistas de resúmenes: características, tipos y usos. El uso de los catálogos de bibliotecas y catálogos colectivos como recursos bibliográficos.

1.4. Recursos de información electrónicos: concepto, historia, bases de datos: posibilidades de búsqueda, posibilidades de acceso.

Bibliografía general

Alperin, J.P.; Packer, A.; Aguado-López, E. et al. (2014) . Indicadores de Acceso Abierto y Comunicaciones Académicas en América Latina. Buenos Aires, CLACSO.

Balsano, L.. (1998) La bibliografía: historia de una tradición. Gijón: Trea.

Pensato, R.(1994). Curso de bibliografía: guía para la compilación y uso de reproducción bibliográfica. Gijón: Trea .

Robinson, A. M. L.(1992) Introducción a la bibliografía: guía práctica para trabajos de descripción y compilación. 4ª.ed. rev. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide.

Romanos de Tiratel, S. (2005). Itinerarios bibliográficos en la Literatura Argentina. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires.

Sabor, J.(1978) .Manual de fuentes de información. 3ª ed. Buenos Aires: Marymar

Bibliografía específica

Castillo Vidal, J. (2003). Catálogos colectivos, redes de bibliotecas y catálogos virtuales. *El Profesional de la Información* 12 (2) 112-116.

Delgado López-Cózar, E. (2015). Las revistas electrónicas en acceso abierto: pasado, presente y futuro. *RELIEVE* 21 (1) <https://ojs.uv.es/index.php/RELIEVE/article/view/5005/5031> (Consulta 10/05/2016)

Fernandez Falero, M; Peral Pacheco, D (2009) Un nuevo concepto de bibliografía: revisión y análisis cualitativo. *Revista de Estudios Extremeños* 45 (3) 1373-1388.

Hernández Pérez, T., Rodríguez Mateos, D. ; Bueno de la Fuente, G. (2007) Open Access: el papel de las bibliotecas en los repositorios institucionales de acceso abierto. *Anales de documentación*, (10), p. 185-204.

Miguel, S., Bongiovani, P., Gómez, N. D., & Bueno de la Fuente, G. (2013). Situación y perspectivas del desarrollo del Acceso Abierto en Argentina. *Palabra clave* 2(2), 1-10.

Reyna Espinosa, F. R. La Bibliografía latinoamericana de la UNAM: a propósito de los 350 años de la primera revista científica. *Ibersid*. 9 (2015) 47-52.

Romanos de Tiratel, S. (2004) . La bibliografía nacional Argentina: una deuda pendiente. *World Library and Information Congress:70th IFLA General Conference and Council*. Buenos Aires. URL: http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/046s_Tiratel.pdf. (Consulta 10/05/2016)

Sabor, J. (1976) Apuntes sobre el concepto de bibliografía. *Documentación bibliotecológica* 6, 130-144.

Sabor, J. (1963) .La bibliografía general argentina en curso de publicación. *Handbook of Latin American Studies* 25, 374-381.

Zumer, M. (Ed) .(2009). Bibliografías nacionales en la era digital: guía y nuevas orientaciones. [en línea] http://www.ifla.org/files/bibliography/nb_spanish_version.pdf (Consulta 10/05/2016).

Unidad 2: El Servicio de referencia e información.

2.1. Modelos de servicio. Aspectos éticos en el servicio de referencia. La política del Servicio de Referencia e Información. El servicio de referencia extramuros. El papel de mediador subjetivo. Producción de contenidos y repertorios. El servicio como un "lugar" en la biblioteca: físico y virtual. Servicios innovadores..

2.2. Formación de usuarios: el servicio de referencia como formador y la formación como servicio

2.3. Desarrollo de la colección de referencia.

2.4. Evaluación del Servicio: estándares, métodos

Bibliografía general

Cassell, K.A.y Uma Hiremath. (2009). Reference and information services in the 21st. century: an introduction. (2nd. ed.). New York: Neal Schuman.

Merlo Vega, J.(2009) Información y referencia en entornos digitales : desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.

Tyckoson, D.A.; Dove,J. (2015) Reimaging reference in the 21th century. Indiana, Purdue University Press.

Pérez-Salmerón, G; Wiorogórska, Z. ; Kontiainen, K. ET AL. (2016) *Bibliotecas 2029 : Documentos de las Jornadas "Bibliotecas 2029"* Murcia: ANABAD.
http://eprints.rclis.org/29123/1/Bibliotecas_2029_Documentos.pdf (Consulta 10/05/2016)

Bibliografía específica

Campello, B. (2010). Del trabajo de referencia hacia la alfabetización informativa: La evolución del papel educativo del bibliotecario. *Investigación Bibliotecológica*, 24(50), 83-108. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v24n50/v24n50a6.pdf> (Consulta 10/05/2016).

Gallo León, JP. (2015) La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). El profesional de la información. 24 (2) 87-93. URL
<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/46145> (Consulta 10/05/2016)

Kuruppu, P. U. (2007). Evaluation of reference services – A review. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(3), 368-381.

Manso Rodríguez, Ramón Alberto. (2011). Referencia social: el camino para los servicios de referencia virtual. ACIMED, 22(1), 18-31.

Reference and User Services Association. (2008). Definitions of Reference. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference> (Consulta 10/05/2016)

Ryan, B. (2011). Developing Library Websites Optimized for Mobile Devices. The Reference Librarian, 52(1-2).128 - 135.

Santana Arroyo, Sonia; (2010). Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información. (Primera Parte). Ciencias de la Información 41 (2) 3 - 10.

Santana Arroyo, Sonia; (2010). Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información. (Segunda Parte). Ciencias de la Información, 41 (3) 21-28.

Stephen P. Buss (2016): Do We Still Need Reference Services in the Age of Google and Wikipedia? The Reference Librarian DOI: 10.1080/02763877.2015.113437

Tykoson, D (2001) What Is the Best Model of Reference Service? Library Trends 50, 183-196.

Tyckoson, D. (1997) What we do. The Reference Librarian 28 (1) 3-13 .

Unidad 3 : Recursos y servicios de información en distintos tipos de bibliotecas.

3.1.Bibliotecas públicas , populares y escolares.

3.2 Bibliotecas especializadas y universitarias.

3.3. Grandes bibliotecas.

Bibliografía general

Cassell, K.A.y Uma Hiremath. (2009). Reference and information services in the 21st. century: an introduction. (2nd. ed.). New York: Neal Schuman.

Merlo Vega, J.(2009) Información y referencia en entornos digitales : desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.

Tyckoson, D.A.; Dove,J. (2015) Reimaging reference in the 21th century. Indiana, Purdue University Press.

Bibliografía específica

Alonso Arévalo, A.; Cordon García, J.A.; Gómez Díaz, R. et al. (2014). Uso y aplicación de herramientas 2.0 en los servicios, producción, organización y difusión de la información en la biblioteca universitaria. *Investigación Bibliotecológica: Bibliometría, Archivonomía e Información*, 28(64) 51-74
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0187358X14709098> (Consulta 10/05/2016)

Avila Barrientos, E. (2015) Los servicios móviles de información en el marco de la biblioteca académica. *E-Ciencias de la Información* 5 (1) URL: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/16782> (Consulta 10/05/2015)

Corda, M., & Ferrante, M. (2013). Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina. *e-Ciencias de la Información*, 4(1), 1-21.

González Fernández-Villavicencio, N. (2012). Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. *El Profesional de la Información* 21(6). 567-576. <http://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/viewFile/eipi.2012.nov.03/17869> (Consulta 10/05/2016)

Iménez Chornet, V. (2015) Redes sociales en las bibliotecas escolares. *Revista sobre la infancia y la adolescencia* 8, 15-27. URL: <https://ojs.cc.upv.es/index.php/reinad/article/view/3286> (Consulta 10/05/2015)

Kilzer, R. (2011) Reference as service, reference as Place: a view of reference in the academic library. *The Reference Librarian* 52 (4) 291-299.

Omella i Claparols, E. (2003). Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración. *Anales de Documentación*, 6, 203-220. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1951> (Consulta 10/05/2016)

Santillán-Rivero, E., & Valles-Valenzuela, J. (2004). Las bibliotecas nacionales y los servicios para discapacitados. *Anales De Documentación*, 7. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1591/1641>(Consulta 10/05/2016)

Szafran, P. (2016). Las bibliotecas populares en el escenario cultural de América Latina: las experiencias de Argentina y Uruguay. *A Contracorriente*, 13(3), 157-177. <http://acontracorriente.chass.ncsu.edu/index.php/acontracorriente/article/view/1447/2622> (Consulta 10/05/2016)

4. Bibliografía

Se presenta una bibliografía básica general y específica. En las clases teóricas como en los trabajos prácticos, las docentes recomendarán bibliografía para cada tema cuando lo crean oportuno.

5. Metodología de la enseñanza

Se adopta el régimen de promoción directa. Las clases se consideran espacios de intercambio y construcción colectiva del conocimiento, que demandan la participación activa de los alumnos. Se procura promover el pensamiento crítico y desarrollar las competencias y habilidades para la resolución creativa de problemas. Durante el transcurso del cuatrimestre podrá indicarse bibliografía adicional y específica para cada tema.

Actividades planificadas

- Exposiciones de los docentes complementadas con debates y lecturas obligatorias y optativas.
- Búsqueda, análisis, manejo y evaluación de fuentes.
- Exposición de los alumnos sobre temas específicos.
- Elaboración de informes escritos individuales y grupales

6. Cronograma

Unidad 1: 22 hs

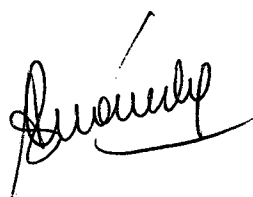
Unidad 2: 22 hs

Unidad 3: 20 hs

Total 64 hs.

Clases teórico-prácticas: 4 hs semanales

Clases prácticas: 4 hs semanales



7. Sistema de promoción y evaluación

Se adopta el régimen de promoción directa sin examen final.
Para alcanzar el régimen de promoción, los alumnos deberán:

- a. asistir al 80% de las clases teórico-prácticas y prácticas;
- b. aprobación de las evaluaciones escritas y orales con un promedio mínimo de 7 (siete) puntos;
- c. no haber desaprobado (menos de 4 -cuatro- puntos) ninguna de las evaluaciones escritas, y ninguno de los trabajos prácticos.

Los alumnos que cumplan dicho requisito, serán promovidos en esta materia.

Cada uno de los requisitos enunciados es condición necesaria y excluyente para alcanzar el régimen de promoción directa de la materia. Los alumnos que no cumplan los requerimientos antes mencionados podrán mantener su condición de regulares y presentarse como tales en la mesa general de exámenes, siempre y cuando hayan:

- a. cumplido con una asistencia del 75% de las clases prácticas;
- b. aprobación de las evaluaciones escritas y orales con un promedio mínimo de 4 (cuatro) puntos.

Cada uno de los requisitos enunciados es condición necesaria y excluyente para alcanzar la categoría de alumno regular en la materia. Quienes los cumplan podrán presentarse en condición de alumnos regulares en la mesa general de examen.

Los alumnos que opten por el régimen de libres, deberán entregar con un mínimo de tres semanas de antelación a la fecha del examen y aprobar un trabajo especial, que le será indicado por la cátedra como requisito previo para la presentación a la mesa general de exámenes. En todo lo demás, el examen libre se regirá por las condiciones establecidas en las reglamentaciones de la Facultad.


Se les recomienda además que concurren a bibliotecas del área científica técnica para observar y manejar directamente las fuentes, pudiendo solicitar orientación al respecto a los docentes.

8. COMPOSICIÓN DE LA CÁTEDRA

Prof. Adjunta Regular con dedicación semiexclusiva: Floriana Colombo



Prof. CARMEN SILVA
DIRECTORA
Dep. BIBLIOTECOLOGIA y
CIENCIA DE LA INFORMACION



Floriana Colombo