

# Materia: Servicio de Referencia e Información

Departamento:  
Bibliotecología y Ciencia de la Información

Profesor:  
Colombo, Floriana

## 2° Cuatrimestre - 2015

Programa correspondiente a la carrera de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la 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)*

PROFESORA: *Floriana Colombo*

CUATRIMESTRE: *Segundo*

AÑO: *2015*

PROGRAMA N°: *0846*

**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 2015**  
**PROGRAMA No. 0846**

## SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACIÓN

### 1-Fundamentación

El Servicio de Referencia e Información o también conocido como Consulta, es un sector o departamento, según el tamaño o la importancia que la Biblioteca le otorgue a estas actividades. Se encuentra inmerso dentro una Institución mayor, que experimenta al igual que los servicios que presta, cambios constantes, debido a la incorporación en las tareas cotidianas, de las nuevas tecnologías de información y comunicación por un lado y a las múltiples funciones que el referencista debe atender por el otro.

Hoy, este tipo de actividades se realizan tanto en bibliotecas, centros de información, empresas, etc, con distintos tipos de usuarios, con distintos modos de interacción con ellos, en distintos espacios: los físicos y los virtuales, 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

#### Objetivos generales

- Que los estudiantes conozcan los fundamentos teóricos, desarrollo histórico y tendencias actuales de la bibliografía.
- 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.

### Objetivos específicos

- Que los estudiantes puedan buscar y recuperar información usando para ello estrategias viables.
- Que los estudiantes puedan identificar, comparar y evaluar los recursos de información bibliográfica.
- Que los estudiantes conozcan la problemática relacionada con la Bibliografía en general y con la Bibliografía Nacional Argentina en particular y latinoamericana.
- Que los estudiantes puedan analizar repertorios bibliográficos de los tipos más importantes y determinar criterios de uso.
- 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: La Bibliografía.

- 1.1. Concepto. Definición.. Disciplina. Funciones .Tipología.
- 1.2. Otlet y el control bibliográfico universal. Problemática universal y latinoamericana.
- 1.3. Bibliografía nacional de la República Argentina: intentos históricos, resultados actuales.
- 1.4 Evolución histórica de la bibliografía
- 1.5 Compilación bibliográfica: desarrollo, etapas y producto final.

#### Bibliografía general

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

Delgado Casado, J. (2005) Introducción a la bibliografía: los repertorios bibliográficos y su elaboración. Madrid: Arco Libros.

Krummel , D. W. (1993) Bibliografías: sus objetivos y métodos / tr. del inglés Isabel Fonseca Ruiz. Madrid: Pirámide.

Malclés, L.N. (1960) .La Bibliografía. Buenos Aires: Eudeba.

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

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

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.

## Bibliografía específica

- Aguirre Bello, R. (2011) Depósito legal electrónico en la Biblioteca Nacional de Chile. World Library and Information Congress: 13-18 August 2011, San Juan, Puerto Rico. URL <http://conference.ifla.org/past-wlic/2011/193-bello-es.pdf> (Consulta 10/05/ 2015).
- Hazen, D. (2004) La bibliografía nacional en un mundo globalizado: el caso de América Latina . World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council, Buenos Aires. URL [http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/158f\\_trans-Hazen.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/158f_trans-Hazen.pdf) (Consulta 10/05/ 2015)
- Morales López, V. (2000) . El desarrollo histórico del concepto bibliografía. Investigación Bibliotecológica 14, 151- 165.
- Naumis Pena, C. (2008). Registro bibliográfico y referencia bibliográfica: una revisión conceptual. Revista Interamericana de Bibliotecología [en línea]. 31 (1) 227-245.
- Romanos de Tiratel, S. (2004) . La bibliografía nacional Argentina: una deuda pendiente. En World Library and Information Congress: 70th IFLA general Conference and Council. Buenos Aires. URL: [http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/046s\\_Tiratel.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/046s_Tiratel.pdf). (Consulta 10/05/2015)
- Romanos de Tiratel, S. (2008) . Paul Otlet, el antepasado olvidado: revisión bibliográfica II. Aspectos tecnológicos e internacionales. Información, Cultura y Sociedad 19, 13-34.
- Romanos de Tiratel, S. (2008) Paul Otlet, el antepasado olvidado: revisión bibliográfica I. Aspectos biográficos, históricos y teóricos. Información, Cultura y Sociedad 18, 13-36.
- 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](http://www.ifla.org/files/bibliography/nb_spanish_version.pdf) (Consulta 10/05/2015) .

## Unidad 2: Repertorios bibliográficos, recursos de información.

2.1. Concepto y caracterización del repertorio bibliográfico. Pautas para la evaluación de los repertorios bibliográficos.

2.1. Acceso a los libros: Guías de obras de referencia general: sus actualizaciones. Bibliografías de bibliografías, Bibliografías internacionales. Bibliografías nacionales y regionales. Bibliografías comerciales. Catálogos de bibliotecas y catálogos colectivos de bibliotecas.

2.2. Acceso a publicaciones periódicas: Bibliografías. Catálogos colectivo de publicaciones periódicas.

2.3. Acceso a los contenidos de las publicaciones periódicas: servicios de indización y condensación, índices de citas.

2.4. Otras fuentes de acceso indirecto a la información.

### Bibliografía general

Boop, Richard y Linda Smith. (2000). Introducción general al Servicio de Consulta (trad. Carlos C. Compton, García Fuentes). México: UNAM, CUIB; Fideicomiso para la Cultura Mexico-EUA; Información Científica Internacional; Alfagrama

Delgado Casado, J. (2005) Introducción a la bibliografía: los repertorios bibliográficos y su elaboración. Madrid: Arco Libros

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.

Romanos de Tiratel, S. (2000) Guía de fuentes de información especializadas: Humanidades y Ciencias Sociales. 2ª. Ed. Buenos Aires: GREBYD .

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

Torres Ramírez, Isabel de. (Ed). (1999). Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos. Madrid Síntesis.

### Bibliografía específica

Ayuso García, M. D. y V. Martínez Navarro (2005). Protocolo de evaluación de fuentes y recursos informativos en la sociedad del conocimiento: propuestas, enfoques y tendencias. Revista general de Información y Documentación, 15(1), 21-53

Buckland, M. (2011), Data management as bibliography. Bulletin of the American Society for Information Science and Technology , 37: 34-37.

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

### Unidad 3 : El Servicio de Referencia e Información

3.1. Naturaleza y función del Servicio de Referencia.

3.2. Distintos modelos del Servicio de Referencia e Información.

3.3. Impacto de las tecnologías de información y comunicación en los Servicios de Referencia e Información.

3.4. El Servicio de Referencia Virtual

#### Bibliografía general

Accart, J. P. (2008) *Les services de référence, du présentiel au virtuel*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie. (Coll. Bibliothèques)

Boop, Richard y Linda Smith. (2000). *Introducción general al Servicio de Consulta* (trad. Carlos C. Compton, García Fuentes). México: UNAM, CUIB; Fideicomiso para la Cultura Mexico-EUA; Información Científica Internacional; Alfagrama

García, I. L., Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama. (Biblioteca Alfagrama. Introducción a la biblioteconomía).

Guidelines for Information Services. American Library Association. 2006.  
URL [http://www.ala.org/rusa/stdn\\_consumer.html](http://www.ala.org/rusa/stdn_consumer.html) (Consulta 10/05/2015)

Janes, J. (2003) *Introduction to reference work in the digital age*. New York: Neal-Schuman.

Jara de Súmar, J. (2002) . *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima : PUCP, Departamento de Humanidades.

Johnson, I., Reid, P. y Newton, R. *Guidelines for e-reference library services for distance learners and other remote users*. Aberdeen: Robert Gordon University, 2011. URL [http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/mow/guidelines\\_ereference\\_library\\_services\\_distance\\_learners\\_en.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/mow/guidelines_ereference_library_services_distance_learners_en.pdf) (Consulta 10/05/2015)

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.; Cordón García, J.A.; Gómez Díaz, R.; García-Delgado Giménez, B. (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, URL <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0187358X14709098> (Consulta 10/05/2015)

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)

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 10/05/2015)

González Fernández-Villavicencio, N. (2012) . Servicio de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. *El Profesional de la información* 21(6) 567-76.

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)

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

## 4. Bibliografía

Se presenta una bibliografía básica general y específica. En la clases teórico-prácticas 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: 20 hs  
Unidad 2: 20 hs  
Unidad 3: 24 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:

- asistir al 80% de las clases teórico-prácticas y prácticas;
- aprobación de las evaluaciones escritas y orales con un promedio mínimo de 7 (siete) puntos;
- 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:

- cumplido con una asistencia del 75% de las clases prácticas;
- 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 registrá 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.

### VIII. COMPOSICIÓN DE LA CÁTEDRA

Prof. Adjunta Regular con dedicación semiexclusiva: Floriana Colombo



Mg. Estela Pagani

Directora  
Dep. Bibliotecología y  
Ciencia de la Información



Floriana Colombo

