

# Materia: Servicio de Referencia e Información

Departamento:  
Bibliotecología

Profesor:  
Colombo, Floriana

## 2° Cuatrimestre - 2020

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

Programas



**UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

**DEPARTAMENTO: BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA  
INFORMACION**

**MATERIA: SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACION**

**RÉGIMEN DE PROMOCIÓN: EF**

**MODALIDAD DE DICTADO: VIRTUAL** (según Res. D 732/20  
y normativa específica dispuesta a los efectos de organizar el  
dictado a distancia)

**PROFESOR/A: COLOMBO, FLORIANA**

**CUATRIMESTRE: 2°**

**AÑO: 2020**

**CÓDIGO N°: 0846**

**UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**  
**DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN**  
**MATERIA: SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACION**  
**MODALIDAD DE DICTADO: VIRTUAL<sup>1</sup>**  
**RÉGIMEN DE PROMOCIÓN: EF**  
**CARGA HORARIA: 96 HORAS**  
**CUATRIMESTRE Y AÑO: 2° 2020**  
**CÓDIGO N°: 0846**

**PROFESOR/A: COLOMBO, FLORIANA**

**EQUIPO DOCENTE:<sup>2</sup>**

JEFE DE TRABAJOS PRACTICOS: Lic. ADRIANA GIUDICI

AYUDANTE DE PRIMERA CATEGORIA: Bibl. VIRGINIA TEPPA PANNIA

## **SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACION**

### **a. Fundamentación y descripción**

El Servicio de Referencia e Información conocido como Consulta, Servicios al Público, entre otros nombres que se le otorgan, es un sector o departamento, según el tamaño de la Biblioteca 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, constantes y críticos.

Los recursos de información se producen y publican en nuevos formatos y cambian sus contenidos y estructura. Los usuarios de las Bibliotecas, presenciales o virtuales, reales y potenciales, 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 necesaria y esperable.

Hoy, este tipo de actividades se realizan tanto en bibliotecas, centros de

---

<sup>1</sup> Programa adecuado a las pautas de funcionamiento para la modalidad virtual establecidas en Res. (D) N°. 732/20 y otra normativa específica dispuesta a los efectos de organizar la cursada en el contexto de la emergencia sanitaria que impide el desarrollo de clases presenciales en la Universidad.

<sup>2</sup> Los/as docentes interinos/as están sujetos a la designación que apruebe el Consejo Directivo para el ciclo lectivo correspondiente.

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, de manera presencial o virtual entre las necesidades de información de los usuarios y los recursos de información existentes en la propia biblioteca o en otros entornos físicos o virtuales, deberán contar con sólidos conocimientos teóricos y prácticos sobre la materia pero también con la fuerte convicción de "servicio" que lleva implícita la profesión.

En este tramo de la Formación Profesional Básica, se estudiarán los recursos de información con énfasis en los bibliográficos, los productos informativos, las tendencias y los retos futuros relacionados con la bibliografía y los servicios que de ella emanan, los servicios tradicionales, los no convencionales, los innovadores que ofrecen las bibliotecas y las actividades inherentes a esos servicios.

Las clases se consideran espacios de intercambio y construcción colectiva del conocimiento, que demandan la participación activa de los estudiantes. Se procura promover el pensamiento crítico y desarrollar las competencias y habilidades para la resolución creativa de problemas que resulten de las búsquedas de información, acceso a los documentos, selección de recursos pertinentes para la solución de preguntas de referencia.

**b. Objetivos:**

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 adquiridas a la problemática específica que se desarrolla en el Servicio de Referencia de una Biblioteca sea este un departamento específico o una actividad.

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 la diversidad de recursos de información, de los canales formales e informales por los que se accede y ofrece información en los servicios de referencia

Que los estudiantes puedan examinar la importancia de la evaluación de recursos de información para luego poder elaborar otros recursos teniendo en cuenta las necesidades específicas de información de los usuarios.

c. **Contenidos:**

Unidad 1 : Recursos de información

1.1 Comunicación científica. definición. Proceso de comunicación científica. Cambios y crisis. Publicaciones periódicas; editoriales predadoras; acceso abierto, repositorios.

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

1.3 Repertorio Bibliográfico: concepto y caracterización. Tipos de bibliografías. Clasificación. Bibliografías de bibliografías. Bibliografías internacionales. Bibliografías comerciales.

1.4 Bibliografías nacionales. Bibliografía nacional de la República Argentina: intentos históricos, resultados actuales.

1.5 Servicios de indexación y de resúmenes: características, tipos y usos. Bases de datos bibliográficas

1.6 El uso de los catálogos de bibliotecas y catálogos colectivos como recursos bibliográficos.

2. Servicio de referencia

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. Desarrollo de la colección de referencia y la colección general.

2.3. Evaluación del Servicio: estándares, métodos.

d. **Bibliografía, filmografía y/o discografía obligatoria, complementaria y fuentes, si correspondiera:**

Unidad 1:

### Bibliografía/Filmografía/Discografía obligatoria

Babini, Dominique (2019) La comunicación científica en América Latina es abierta, colaborativa y no comercial : Desafíos para las revistas. Palabra Clave, 8 (2) : e065. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.9934/pr.9934.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.9934/pr.9934.pdf)

Bazán, C. (2004). "Bibliografía argentina y Nación (décadas del '70 y '80)". En: 1º Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas. Buenos Aires.

Morales López, V. (2000). "El desarrollo histórico del concepto de bibliografía". En: Investigación bibliotecológica, 14 ( 29) 151-166.

Parent, I. (2008). The Importance of National Bibliographies in the Digital Age. International cataloguing and bibliographic control, 37(1), 9.

Rodríguez, Marcia. (2017). O depósito legal na Argentina: análise da Ley 11.723/1933. Información, cultura y sociedad, 36, 29-42.

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](http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/046s_Tiratel.pdf).

Rozemblum, C.; Banzato, G. (2015). Hacia una bibliografía analítica y resguardo digital de revistas argentinas en acceso abierto. En : 13va Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria 5 al 6 de noviembre de 2015 Montevideo, Uruguay. Integración de bibliotecas digitales universitarias: Innovación y responsabilidad social. Universidad de la República.

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

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

Zumer, M. (Ed) .(2009). Bibliografías nacionales en la era digital: guía y nuevas orientaciones [http://www.ifla.org/files/bibliography/nb\\_spanish\\_version.pdf](http://www.ifla.org/files/bibliography/nb_spanish_version.pdf)

### Bibliografía complementaria

Alperin, J.P.; Packer, A.; Aguado-López, E. et al. (2014) . Indicadores de Acceso

Abierto y Comunicaciones Académicas en América Latina. Buenos Aires, CLACSO.

Pinto, M. R. S. (2013). Preservar o digital ou não, a questão do depósito legal. XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação, Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010. <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/2243>

## Unidad 2

### Bibliografía obligatoria

Bopp, R., Smith, L. (2000). Cap.8: La evaluación de los servicios de consulta. En Introducción general al servicio de consulta: Libro de consulta para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta. México; Buenos Aires: UNAM, Alfagrama, . pp.147-161.

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> .

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

Manso Rodríguez, R.; Pinto Molina, M.. Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas. Gijón: Trea, 2011.

Stephen P. Buss (2016) Do We Still Need Reference Services in the Age of Google and Wikipedia?, The Reference Librarian, 57:4, 265-271, DOI: 10.1080/02763877.2015.1134377

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

Mangas, S. (2007). Como planificar e gerir um Serviço de Referência. Biblios 28 <https://www.core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>.

### Bibliografía complementaria

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

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](http://eprints.rclis.org/29123/1/Bibliotecas_2029_Documentos.pdf)

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.

Unfried-González, A. J. (2014). Aspectos conceptuales para la investigación de la labor de bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan servicios de referencia. e-Ciencias de la Información, 4(2), pp. 1-14. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view>

e. **Organización del dictado de la materia:**

La materia se dicta en modalidad virtual mientras duren las restricciones establecidas por el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio definido por el gobierno nacional (DNU 297/2020). Su funcionamiento se adecua a lo establecido en la Res. (D) N° 732/20 y a la normativa específica dispuesta a los efectos de organizar el dictado a distancia.

El dictado de clases se realiza a través del campus virtual de la Facultad de Filosofía y Letras y de otros canales de comunicación virtual que se consideren pertinentes para favorecer el intercambio pedagógico con los/las estudiantes.

La carga horaria total es de 96 horas.

**Modalidad de trabajo**

La forma de trabajo prevista para el dictado de esta materia será usando el Campus de la FFyL de la UBA y una plataforma para realizar encuentros virtuales. Se presentarán exposiciones de las docentes complementadas con debates y lecturas obligatorias y optativas. Los estudiantes realizarán búsqueda, análisis, manejo y evaluación de fuentes de información de acceso abierto, elaboración de informes escritos individuales con discusión grupal mediante la participación en los foros .

La forma de evaluación será mediante la realización de un examen parcial,

trabajos prácticos y un trabajo integrador.

**f. Organización de la evaluación:**

La materia se dicta bajo el régimen de promoción con EXAMEN FINAL (EF) establecido en el Reglamento Académico (Res. (CD) N° 4428/17) e incorpora las modificaciones establecidas en la Res. (D) N° 732/20 para su adecuación a la modalidad virtual de manera excepcional.

**-Regularización de la materia:**

Es condición para alcanzar la regularidad de la materia aprobar 2 (dos) instancias de evaluación parcial (o sus respectivos recuperatorios) con un mínimo de 4 (cuatro) puntos en cada instancia.

Quienes no alcancen las condiciones establecidas para el régimen con EXAMEN FINAL deberán reinscribirse u optar por rendir la materia en calidad de libre.

**-Aprobación de la materia:**

La aprobación de la materia se realizará mediante un EXAMEN FINAL presencial en el que deberá obtenerse una nota mínima de 4 (cuatro) puntos. La evaluación podrá llevarse a cabo cuando las condiciones sanitarias lo permitan.

Se dispondrá de UN (1) RECUPERATORIO para aquellos/as estudiantes que:

- hayan estado ausentes en una o más instancias de examen parcial;
- hayan desaprobado una instancia de examen parcial.

La desaprobación de más de una instancia de parcial constituye la pérdida de la regularidad y el/la estudiante deberá volver a cursar la materia.

Cumplido el recuperatorio, de no obtener una calificación de aprobado (mínimo de 4 puntos), el/la estudiante deberá volver a inscribirse en la asignatura o rendir examen en calidad de libre. La nota del recuperatorio reemplaza a la nota del parcial original desaprobado o no rendido.

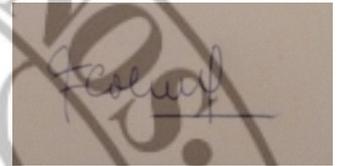
La corrección de las evaluaciones y trabajos prácticos escritos deberá efectuarse y ser puesta a disposición del/la estudiante en un plazo máximo de 3 (tres) semanas a partir de su realización o entrega.

**VIGENCIA DE LA REGULARIDAD:**

Durante la vigencia de la regularidad de la cursada de una materia, el/la estudiante podrá presentarse a examen final en 3 (tres) mesas examinadoras en 3 (tres) turnos alternativos no necesariamente consecutivos. Si no alcanzara la promoción en ninguna de ellas deberá volver a inscribirse y cursar la asignatura o rendirla en calidad de libre. En la tercera presentación el/la estudiante podrá optar por la prueba escrita u oral.

A los fines de la instancia de EXAMEN FINAL, la vigencia de la regularidad de la materia será de 4 (cuatro) años. Cumplido este plazo el/la estudiante deberá volver a inscribirse para cursar o rendir en condición de libre.

RÉGIMEN TRANSITORIO DE ASISTENCIA, REGULARIDAD Y MODALIDADES DE EVALUACIÓN DE MATERIAS: El cumplimiento de los requisitos de regularidad en los casos de estudiantes que se encuentren cursando bajo el Régimen Transitorio de Asistencia, Regularidad y Modalidades de Evaluación de Materias (RTARMEM) aprobado por Res. (CD) N° 1117/10 quedará sujeto al análisis conjunto entre el Programa de Orientación de la SEUBE, los Departamentos docentes y la cátedra.



Floriana Colombo  
Prof. Adjunta Regular



Mg. Carmen L. Silva  
Directora

