

Materia: Servicio de referencia e información

Departamento:
Bibliotecología y Ciencia de la Información

Profesor:
Giudici, Adriana

2° Cuatrimestre - 2023

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 FILOSOFÍA Y LETRAS**

DEPARTAMENTO: BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACION

CÓDIGO N°: 0846

**MATERIA: SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACION
RÉGIMEN DE PROMOCIÓN: PD**

MODALIDAD DE DICTADO: PRESENCIAL ajustado a lo dispuesto por REDEC-2022-2847-UBA-DCT#FFYL.

PROFESOR/A: GIUDICI, ADRIANA

2° CUATRIMESTRE 2023

AÑO: 2023

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
CÓDIGO N°: 0846

MATERIA: SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACIÓN

MODALIDAD DE DICTADO: PRESENCIAL ajustado a lo dispuesto por REDEC-2022-2847-UBA-DCT#FFYL ¹

RÉGIMEN DE PROMOCIÓN: PD

CARGA HORARIA: 96 HORAS

2° CUATRIMESTRE 2023

PROFESOR/A: GIUDICI ADRIANA

EQUIPO DOCENTE:²

JEFE DE TRABAJOS PRÁCTICOS: Lic. TEPPA PANNIA, VIRGINIA

AYUDANTE DE PRIMERA CATEGORIA: Lic. GRIMBERG, DANIELA

SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACIÓN

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.

En la actualidad, 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, 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

¹ Establece para el dictado de las asignaturas de grado durante la cursada del Bimestre de Verano, 1° y 2° cuatrimestre de 2023 las pautas complementarias a las que deberán ajustarse aquellos equipos docentes que opten por dictar algún porcentaje de su asignatura en modalidad virtual.

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

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 relevante 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 La comunicación científica. Definición. Modelos. Publicaciones periódicas, estructura y presentación. Modelos de acceso abierto. Repositorios. Herramientas de evaluación de publicaciones periódicas. Prácticas fraudulentas. El rol de la biblioteca y los bibliotecarios en la comunicación científica.

1.2 La bibliografía. Aspectos teóricos. Evolución histórica. Características. Técnica de compilación bibliográfica. El control bibliográfico universal: problemática universal y latinoamericana.

- 1.3 Repertorio Bibliográfico: concepto y caracterización. Tipos de bibliografías. Criterios de evaluación. Bibliografías de bibliografías. Bibliografías internacionales. Bibliografías comerciales.
- 1.4 Bibliografías nacionales. Bibliografía nacional de la República Argentina: intentos históricos, situación actual.
- 1.5 El uso de los catálogos de bibliotecas y catálogos colectivos como recursos bibliográficos. Cooperación bibliotecaria.
- 1.6 Repertorios para el acceso al contenido de las publicaciones. Servicios de indexación y de resúmenes: características, tipos y usos. Bases de datos bibliográficas unidisciplinarias y multidisciplinares.

2. Servicio de referencia

2.1. Modelos de servicio. Aspectos éticos en el servicio de referencia. La política del Servicio de Referencia e Información. Servicio de referencia virtual. 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.

2.4. El bibliotecario referencista. Nuevos roles y competencias.

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

Unidad 1

Babini, Dominique (2019). La comunicación científica en América Latina es abierta, colaborativa y no comercial : Desafíos para las revistas. *Palabra Clave*, 8 (2) : e065. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de 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.

Guédon, Jean-Claude. (2011). El acceso abierto y la división entre ciencia «principal» y «periférica». *Crítica y Emancipación*, 3(6), 135-182. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/secret/CyE/6/CyE-6.pdf>

Morales López, V. (2000). "El desarrollo histórico del concepto bibliografía". En: *Investigación bibliotecológica*, 14 (29) 151-166. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/A357

Parent, I. (2008). The Importance of National Bibliographies in the Digital Age. *International cataloguing and bibliographic control*, 37(1), 9. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de <https://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/089-Parent-en.pdf>

Rodríguez, Marcia. (2017). O depósito legal na Argentina: análise da Ley 11.723/1933. Información, cultura y sociedad, 36, 29-42. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/2849>

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. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de 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. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4861/ev.4861.pdf

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. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de 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. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20141217052547/Indicadores_de_acceso_abierto.pdf

Duranti, Bárbara. (1 de noviembre de 2021). El patrimonio bibliográfico argentino : escenario actual y desafíos para el futuro. En: VIII Encuentro Nacional de Catalogadores. Conferencia inaugural. [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/live/quP6ulhw6Q0?feature=share>

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. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/2243>

Unidad 2

Bibliografía obligatoria

Alonso-Arévalo, J., & Saraiva, R. M. (2020). Las competencias básicas en materia de información en el contexto de la universidad del siglo XXI. Información, Cultura Y Sociedad, (42), 153-162. <https://doi.org/10.34096/ics.i42.7428>

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. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/46145>.

IFLA Reference and Information Services Section. (2014). Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital <https://repository.ifla.org/handle/123456789/719>

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

Mangas, S. (2007). Como planificar e gerir um Serviço de Referência. Biblios 28. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de <https://www.core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>.

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

Tyckoson, D (2001) What Is the Best Model of Reference Service? Library Trends 50, 183- 196. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8398/librarytrendsv50i2d_opt.pdf

Bibliografía complementaria

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

Gaitán, A.; Coraglia, M.I. (2021). Las bibliotecas universitarias argentinas y la educación en línea ante la pandemia por COVID19. Anales de Documentación, 24(1). Recuperado el 4 de mayo de 2022 <https://doi.org/10.6018/analesdoc.439631>

Grimberg, D., Soria, M. A., & Colombo, F. (2022). El servicio de referencia ante la pandemia de COVID-19: Estudio de caso. Información, Cultura y Sociedad, 47, 103–114. <https://doi.org/10.34096/ics.i47.11757>

Pérez-Salmerón, G; Wiorogórska, Z. ; Kontiainen, K. ET AL. (2016) Bibliotecas 2029 : Documentos de las Jornadas "Bibliotecas 2029" Murcia: ANABAD. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de http://eprints.relis.org/29123/1/Bibliotecas_2029_Documentos.pdf

Pintro, S., Varvakis, G., & Inomata, D. O. (2017). Competências do bibliotecário no processo de referência educativo de bibliotecas universitárias. Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 22(2), 329–342.

Quispe-Farfán, G . (2020). Las bibliotecas públicas peruanas frente a la crisis de la COVID- 19: servicios, reflexiones y desafíos. Revista Interamericana de Bibliotecología, 43(2), 1–14. Recuperado el 4 de mayo de 2022 <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v43n3eRf2>

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. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181421569001>

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. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181417704003.pdf>

Temesio Vizoso, S. (2021). Inteligencia artificial en GLAM : políticas de información. VI Jornadas de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología, 12 y 13 de agosto de 2021, La Plata, Argentina. Disponible en: https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.14285/ev.14285.pdf

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. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/15128/14431>

e. Organización del dictado de la materia:

Se dicta en modalidad presencial. De forma transitoria, y según lo pautado por la resolución REDEC-2022-2847-UBA-DCT#FFYL, el equipo docente puede optar por dictar hasta un treinta por ciento (30%) en modalidad virtual mediante actividades exclusivamente asincrónicas.

El porcentaje de virtualidad y el tipo de actividades a realizar en esa modalidad se informarán a través de la página web de cada carrera antes del inicio de la inscripción.

- Carga Horaria:

Materia Cuatrimestral: La carga horaria mínima es de 96 horas (noventa y seis) y comprenden un mínimo de 6 (seis) y un máximo de 10 (diez) horas semanales de dictado de clases.

f. Organización de la evaluación:

OPCIÓN 2

**Régimen de
PROMOCIÓN DIRECTA (PD)**

Establecido en el Reglamento Académico (Res. (CD) N° 4428/17.

El **régimen de promoción directa** consta de 3 (tres) instancias de evaluación parcial. Las 3 instancias serán calificadas siguiendo los criterios establecidos en los artículos 39° y 40° del Reglamento Académico de la Facultad.

Aprobación de la materia:

La aprobación de la materia podrá realizarse cumplimentando los requisitos de alguna de las siguientes opciones:

Opción A

-Aprobar las 3 instancias de evaluación parcial con un promedio igual o superior a 7 puntos, sin registrar ningún aplazo.

Opción B

-Aprobar las 3 instancias de evaluación parcial (o sus respectivos recuperatorios) con un mínimo de 4 (cuatro) puntos en cada instancia, y obtener un promedio igual o superior a 4 (cuatro) y menor a 7 (siete) puntos entre las tres evaluaciones.

-Rendir un EXAMEN FINAL en el que deberá obtenerse una nota mínima de 4 (cuatro) puntos.

Para ambos regímenes:

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.

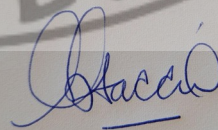
VIGENCIA DE LA REGULARIDAD:

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 el equipo docente de la materia.

Aclaración: GIUDICI ADRIANA NOEMÍ
Cargo: PROF. ADJUNTO INTERINO



Mostaccio, Maria Rosa
Directora del Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información