



CÁTEDRA: SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

AÑO ACADÉMICO: 2019

Régimen anual

Cantidad de Horas cátedra Reloj semanales:

Teóricas: 3 hs.

Prácticas: 1 h 30 min.

Equipo Docente:

Prof. Adjunta Ded. Simple: Lic. María Eugenia Gómez

Auxiliar Docente de 1ª Ded. Simple: Lic. Patricia Inés Posanzini

CONTEXTO DE LA ASIGNATURA

La asignatura Servicios de Información y Referencia se encuentra en el 2° nivel de la Licenciatura en Ciencias de la Información de la Orientación Bibliotecología y 5º nivel para la Orientación Archivología. Los alumnos que cursan esta asignatura poseen conocimientos básicos relacionados con procesos técnicos y servicios en unidades de información, además de experiencia práctica en el manejo de herramientas informáticas, habilidades que les servirán de punto de partida para el desarrollo de los contenidos de la presente asignatura.

FUNDAMENTACIÓN

En el marco de las Ciencias de la Información, los archivos y bibliotecas y otras unidades de información tienen el enorme desafío de desarrollar productos y servicios con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de los usuarios de manera rápida y eficiente. En este sentido el conocimiento de los recursos de información tradicionales y en línea junto a las habilidades comunicativas de los referencistas se convierten en las herramientas fundamentales para el logro de dichos objetivos.

El presente programa permitirá a los alumnos conocer y utilizar una diversidad de fuentes de información y referencia en diversos formatos así como también les brindará las herramientas básicas para seleccionarlas y evaluarlas según diversos objetivos.

De la misma manera los alumnos se apropiarán de los conceptos teóricos para el diseño, implementación y evaluación de servicios y productos de referencia de acuerdo a las necesidades de información de la comunidad de usuarios a los cuales se dirige.

En este contexto la Asignatura Servicios de Información y Referencia sienta las bases conceptuales para el posterior desarrollo de contenidos del área en asignaturas de niveles superiores tales como Estudio de Usuarios, Desarrollo de Colecciones, Marketing de Productos y Servicios en Unidades de Información, Análisis, Evaluación de Sistemas y Servicios de Información e Investigación de Servicios, Mercados y Flujos de información.



OBJETIVOS

Que el alumno:

- Conozca la diversidad de fuentes y servicios de información generales y especializadas disponibles en diversos formatos y pueda utilizarlas con diversos fines.
- Desarrolle habilidades para utilizar y evaluar Obras de Referencia tradicionales y de acceso en línea.
- Incorpore conocimientos teóricos y prácticos que le permitan elaborar productos de información de acuerdo a necesidades de información concretas.
- Sea capaz de planificar, implementar y evaluar un Servicio de Referencia para una unidad de información acorde a las características de su comunidad y usuarios.

PROGRAMA ANALÍTICO

EJE TEMÁTICO I – EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

UNIDAD 1. El servicio de Información y Referencia.

Introducción al Servicio de Información y Referencia. Fundamentos e Historia. Concepto. Importancia. Modalidades que adopta el servicio. Normativa internacional. Los servicios de Referencia tradicionales: Tipología. Relación del servicio con otros departamentos. El sector de Referencia. Los servicios de referencia digitales en línea. Servicios de Referencia cooperativos. El referencista. Formación profesional.

Bibliografía Unidad 1:

- BOPP, R., SMITH, L. (Ed.). (2002) *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM, CUIB. Cap. 1 y 2.
- GARCÍA, I.L., PORTUGAL, M. (2008) *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama. Cap. 8.
- IFLA (2009). *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Disponible en <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>
- MAGÁN WALS, J.A. (coord.)(1995). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Complutense. Cap.1.2 y 4.4.
- MELNIK, D. (2006). *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta*. BuenosAires: Alfagrama. Cap. 1
- ORERA ORERA,L.(Ed).(1998).*Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis. Cap. 14
- RODRIGUEZ BRIZ, F. (2006). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama. Parte 1 y 4



UNIDAD 2. El proceso de Referencia.

El proceso de búsqueda y recuperación de la información. La entrevista de referencia. Tipos y modalidades. Estrategias de búsqueda. Internet como fuente de información. Buscadores. Tipos de búsqueda. Evaluación y difusión de resultados. Principales productos.

Bibliografía Unidad 2:

- BOPP, R., SMITH, L. (Ed.). (2002) *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM, CUIB. Cap. 3.
- CORDÓN GARCÍA, J.A, ALONSO ARÉVALO, J., GÓMEZ DÍAZ, R., GARCÍA RODRÍGUEZ, A. (2016). *Las nuevas fuentes de información: La búsqueda informativa y de investigación en el ámbito digital*. Madrid: Pirámide. Cap. 2.
- GARCÍA, I.L., PORTUGAL, M. (2008) *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama. Cap. 10.
- IFLA (2009). *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Disponible en <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>
- MANSO RODRÍGUEZ, R. A. (2014). *Servicio de referencia virtual. Realidad y perspectivas*. Gijón: Trea. Cap. 3
- MELNIK, D. (2006) *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta*. Buenos Aires: Alfagrama. Cap. 2
- RODRIGUEZ BRIZ, F.(2006). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama. Parte 2 y 3

UNIDAD 3. Organización y evaluación del Servicio de Referencia

Planeamiento e implementación del Servicio de Referencia. Fundamentación. Objetivos. Etapas. Recursos humanos, materiales, financiamiento, tecnología. Modalidades.

Evaluación de los servicios, productos y transacciones. Control del servicio. Indicadores de satisfacción y uso. Estándares de calidad. Aplicaciones estadísticas.

Bibliografía Unidad 3:

- BAZÁN, V., ORTIZ REPISO, V. (2013). Más allá del mostrador de referencia: del correo electrónico a la Web 2.0. *Información, cultura y sociedad*, 28, pp.11-32. Recuperado de <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/ics/article/view/2673>
- GARCÍA, I.L., PORTUGAL, M. (2008) *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama. Cap. 2.
- MANSO RODRÍGUEZ, R. A. (2006). *Servicio de referencia virtual. Concepto, Organización y Evaluación*. Santa Clara: Feijoó. Cap. 2 y 3. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf
- MANSO RODRÍGUEZ, R. A. (2014). *Servicio de referencia virtual. Realidad y perspectivas*. Gijón: Trea. Cap. 5.
- MELNIK, D. (2005). *Principio de referencia, fuentes y servicios de consulta*. Buenos Aires: Alfagrama.



MERLO VEGA, J. A. (2009). *Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Universidad.

RODRIGUEZ BRIZ, F. (2005). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama.

EJE TEMÁTICO II - FUENTES Y OBRAS DE REFERENCIA

UNIDAD 4: Obras de consulta directa

Introducción al concepto. Tipologías clásicas y nuevas tendencias de fuentes de información. Clasificación. Fuentes de referencia y obras de referencia. Diccionarios: Concepto, características y evolución. Tipologías, estructura, organización y criterios de valoración. Enciclopedias. Biografías. Concepto. Tipologías. Directorios y Guías. Concepto. Tipologías.

Fuentes de información geográfica e histórica. Fuentes de información factual: anuarios, cronologías, almanaques, estadísticas y censos. Otras: refraneros, citas y frases célebres, anecdotarios, records.

Bibliografía Unidad 4:

BOPP, R., SMITH, L. (Ed.). (2002) *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM, CUIB. Cap. 12-17

MANSO RODRÍGUEZ, R. A. (2014). *Servicio de referencia virtual. Realidad y perspectivas*. Gijón: Trea. Cap. 3

MELNIK, D. (2006) *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta*. Buenos Aires: Alfagrama.

ROMANOS DE TIRATEL, S. (2000). *Guía de fuentes de información especializadas: Humanidades y Ciencias Sociales*. (2.ed.). Buenos Aires: GREBYD.

TORRES RAMÍREZ, I. (Ed). (1999). *Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos*. Madrid: Síntesis.

CORDÓN GARCÍA, J.A., LÓPEZ LUCAS, J., VAQUERO PULIDO, J.R. (2001). *Manual de investigación bibliográfica y documental: teoría y práctica*. Madrid: Pirámide.

UNIDAD 5. Obras Referenciales

Catálogos de unidades de información. OPACs. Catálogos colectivos. Índices más destacados por disciplina. Índices de Citaciones. Métricas tradicionales y alternativas. Contenidos corrientes. Bases de datos bibliográficas locales, nacionales e internacionales. Bases de datos primarios. Sistemas nacionales de datos argentinos.

Bibliografía Unidad 5:

BOPP, R., SMITH, L. (Ed.). (2002) *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM, CUIB. Cap. 19-20



CORDÓN GARCÍA, J.A, ALONSO ARÉVALO, J., GÓMEZ DÍAZ, R., GARCÍA RODRÍGUEZ, A. (2016). *Las nuevas fuentes de información: La búsqueda informativa y de investigación en el ámbito digital*. Madrid: Pirámide. Cap. 4.

MALDONADO MARTÍNEZ, A. (coord.) (2006). *La información especializada en Internet*. 2ª ed. Madrid: CSIC-CINDOC.

UNIDAD 6. La Bibliografía

Bibliografía: concepto, evolución, clasificación. Relación de la Bibliografía con otras ciencias afines. Diferencias entre catálogo y bibliografía. El control bibliográfico. La bibliografía como producto. Fases para confeccionar una bibliografía. Bibliografía exhaustiva y retrospectiva. Citación y referencia. Derechos de autor y copyright. Normas y estilos de citación según disciplinas. Estilo APA. Gestión de referencias bibliográficas en la web. Importación y exportación de referencias. Software de gestión de bibliografías.

Bibliografía Unidad 6:

ANGULO MARCIAL, N. (2013). *La cita en la escritura académica*. Innovación Educativa, 13(63), 95-116.

Recuperado de

<http://www.innovacion.ipn.mx/Revistas/Documents/Revistas%202013/Innovaci%C3%B3n-Educativa-63/5-63La-cita-en-la-escritura-acad%C3%A9mica.pdf>

Recuperado de <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/13955/1/GestoresEPI.pdf>

BOPP, R., SMITH, L. (Ed.). (2002) *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM, CUIB. Cap. 18

CORDÓN GARCÍA, J.A., MARTÍN RODERO, H., ALONSO ARÉVALO, J. (2009). *Gestores de referencias de última generación: análisis comparativo de RefWorks, EndNote Web y Zotero*. El Profesional de la Información, 18(4), 445-454. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/13955/>

CORDÓN GARCÍA, J.A, ALONSO ARÉVALO, J., GÓMEZ DÍAZ, R., GARCÍA RODRÍGUEZ, A. (2016). *Las nuevas fuentes de información: La búsqueda informativa y de investigación en el ámbito digital*. Madrid: Pirámide. Cap. 13.

DELGADO CASADO, J. (2005). *Introducción a la bibliografía: Los repertorios bibliográficos y su elaboración*. Madrid: Arco-Libros.

EJE TEMÁTICO III – SERVICIOS DE INFORMACIÓN, INCLUSIÓN Y CIUDADANÍA

UNIDAD 7: Los servicios de información y el acceso abierto.

El movimiento de acceso abierto y los repositorios. Repositorios institucionales. Concepto, uso e importancia para la UI y para el usuario. Directrices del SNRD. Colecciones digitales en archivos, bibliotecas y museos. Licencias Creative Commons. Repositorios locales, nacionales, regionales e internacionales.



DOAJ. ARXIV. PUBMED. Proyectos cooperativos: SciELO, La Referencia, E-LIS. Evolución del acceso abierto: Ciencia abierta y datos abiertos. Gobierno abierto y datos abiertos gubernamentales.

Bibliografía Unidad 7:

- CORDÓN GARCÍA, J.A, ALONSO ARÉVALO, J., GÓMEZ DÍAZ, R., GARCÍA RODRÍGUEZ, A. (2016). *Las nuevas fuentes de información: La búsqueda informativa y de investigación en el ámbito digital*. Madrid: Pirámide. Cap. 7.
- GARCÍA, I.L., PORTUGAL, M. (2008) *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama. Cap. 12.
- MALDONADO MARTÍNEZ, A. (coord.) (2006). *La información especializada en Internet 2*. ed. Madrid: CSIC-CINDOC.
- MERLO VEGA, J. A, SORLI ROJO, A (1997). *Biblioteconomía y documentación en internet*. Madrid: CINDOC.

UNIDAD 8. Productos y servicios para la inclusión.

Abordajes teóricos sobre Bibliotecología y Archivología social. Adecuación para personas con discapacidad. Comunidades en contextos vulnerables. Productos y servicios para minorías étnicas, religiosas, de género. Experiencias en América Latina. Alfabetización informacional y digital. Ciudadanía digital

Bibliografía Unidad 8:

- CASTRO, C.A. (org.) (2012). *Ciência da informação: múltiplos discursos*. São Luís: EDFAMA, EDUFMA. Cap. 4
- CIVALERO, E. (2013). Aproximación a la bibliotecología progresista. *El profesional de la información*, marzo-abril, 22(2), 155-162. Disponible en: <http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2013/marzo/10.html>.
- COOK, Terry. (2012) *Arquivología e Pós-modernismo: novas formulações para velhos conceitos*. *Informação Arquivística*. 1(1). 123-148. Recuperado de: <http://www.aerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/9/20>
- CORDÓN GARCÍA, J.A, ALONSO ARÉVALO, J., GÓMEZ DÍAZ, R., GARCÍA RODRÍGUEZ, A. (2016). *Las nuevas fuentes de información: La búsqueda informativa y de investigación en el ámbito digital*. Madrid: Pirámide. Cap. 15
- DÍAZ JATUF, J.(2013). Una propuesta de enseñanza fundamental para los primeros años de formación universitaria: El caso de la Bibliotecología Social. En: *Ingreso Universitario. V Encuentro Nacional y II Latinoamericano. Políticas y estrategias para la inclusión: Nuevas complejidades; nuevas respuestas*. 7 al 9 de agosto, Luján. Buenos Aires: UBA Facultad de Filosofía y Letras. Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información. Recuperado de http://eprints.rclis.org/19835/1/Lujan_JDJ_4.1_BS.pdf .
- ESPAÑA. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. (2008). *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. Colección Manuales y Guías. Serie Servicios Sociales, N° 33010. Madrid: IMSERSO. Recuperado de: <http://www.imsero.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/33010bibiotacc2011.pdf>



SANTOS, J. M. (2015). Ação cultural em bibliotecas públicas: o bibliotecário como agente transformador. *Revista Brasileira de Biblioteconomia*. 11(2). 173-189. Recuperado de: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/425>

URUGUAY. Ministerio de Desarrollo Social. (2016). *Comunicación y discapacidad: guía de buenas prácticas para trabajadoras y trabajadores de la comunicación*. Montevideo: Pronadis. Recuperado de: http://pronadis.mides.gub.uy/innovaportal/file/69279/1/manual_buenas_practicas_pronadis_v_digital.pdf

METODOLOGÍA

La asignatura se dictará en forma presencial y los contenidos se complementarán con actividades a través del Aula virtual. La propuesta de trabajo para el desarrollo de la asignatura consta de dos aspectos:

- a) Teórico-conceptual: Abordaje del conocimiento de las fuentes de información y su importancia para las UI y para los usuarios, propiciando la transferencia a situaciones problemáticas reales, así como la puesta en común y reflexión crítica de la bibliografía. En los encuentros semanales se propiciará el debate y reflexión sobre algunos temas de interés para cada unidad.
- b) Práctico: Logrando que el alumno desarrolle destrezas para reconocer, utilizar y evaluar las fuentes y obras analizadas. Los prácticos se dictarán de manera coordinada con el desarrollo de las clases teóricas. Consistirán en entregas impresas o archivos digitales enviados a través de la plataforma Moodle. La modalidad de los Prácticos será individual o grupal según lo establezca el docente.

Como actividad complementaria se programarán visitas a algunas Unidades de Información con el fin de tomar contacto con las colecciones y servicios propios, que por sus características particulares así lo ameriten.

Estrategias metodológicas:

- Uso del aula- taller.
- Exposiciones dialogadas.
- Utilización del aula virtual de la cátedra.
- Reflexión y argumentación en grupos de discusión, con base en lecturas previas.
- Visita a distintas Unidades de Información, focalizando en las buenas prácticas.
- Juego de roles de situaciones reales, ejemplificación de situaciones de la práctica cotidiana.
- Análisis de casos extraídos de la práctica profesional.
- Ejercitación y evaluación de fuentes.

Recursos y materiales didácticos:

- Aula virtual - <http://virtual-moodle.unne.edu.ar/>
- Presentaciones power point.
- Instructivos
- Laboratorio de Informática para acceso a bases de datos y repositorios.



CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Relación teoría-práctica.
- Actitud proactiva ante las propuestas
- Presentación de trabajos en tiempo y forma
- Uso correcto del lenguaje técnico
- Capacidad de análisis, síntesis y relación de contenidos
- Resolución de situaciones problemáticas utilizando sus conocimientos
- Correcta exposición oral y escrita.

CONDICIONES DE CURSADO

Se establecen las condiciones de conformidad al Régimen Pedagógico de la Facultad de Humanidades-UNNE ([Res. 005/17-CD](#))

Promocional

Asistencia al 80% de las clases teóricas y prácticas.

Aprobar tres exámenes parciales y los trabajos prácticos. Sólo uno de los parciales se podrá recuperar y un trabajo práctico.

Regular con examen final

Asistir al 80% de los trabajos prácticos.

Aprobar dos exámenes parciales y los trabajos prácticos. Sólo uno de los parciales se podrá recuperar y un trabajo práctico.

Libre con examen final

Examen escrito y oral según calendario académico.

TRABAJOS PRACTICOS

Nº	TITULO	ACTIVIDAD	Modalidad
1	Servicios web en UI de la región	Relevamiento de servicios y productos web de bibliotecas y archivos de Chaco y Corrientes	Informe individual
2	Fuentes de información tradicionales, digitales y en línea. Generales y especializadas	Manejo de diversas fuentes de información tradicionales, digitales y en línea. Ejercitación acorde a las particularidades de cada una. Reconocer, diferenciar y evaluar fuentes impresas, digitales y en línea.	Informe grupal



3	Proceso de búsqueda de información.	Análisis de caso. Descripción de la/s estrategia/s utilizada/s para su resolución. Fuentes y productos utilizados. Evaluación de resultados	Informe grupal
4	Relevamiento de datos en UI	Recolección de datos para TFI	Guía de observación. Grupal
5	Bibliografías	Confección de bibliografía en base a un tema dado, de acuerdo a normas APA. Uso de Zotero.	Presentación individual
6	Bases de datos	Búsquedas en Biblioteca Electrónica de C y T Argentina (ex MINCYT) Búsqueda en el sistema nacional de datos	Presentación grupal en cuadro comparativo
7	Repositorios institucionales de acceso abierto	Conocimiento y evaluación de Repositorios Institucionales de Acceso Abierto Búsqueda y recuperación de información. RIUNNE y Sistema Nacional de Repositorios Digitales (SNRD) – Ingreso de Datos en Dspace	Individual
8	Servicios para la Inclusión	Recursos para la diversidad	Construcción colaborativa. Wiki

Elaboración de Trabajo Final de la Asignatura

En función del relevamiento realizado en el TP N°1 los alumnos deberá elaborar y presentar un informe sobre las Unidades de Información estudiadas. Se ofrecerán instancias de orientación y seguimiento del proceso de desarrollo del trabajo.

Para el desarrollo del TP N° 7 se articulará desde el Proyecto Académico “Visibilidad de Tesis de Posgrado de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y Agrimensura- UNNE. Un aporte desde la Cátedra Servicios de Información y Referencia al Repositorio Institucional RIUNNE”.

Presentaciones:

Los Trabajos Prácticos escritos serán entregados en la fecha establecida por las docentes, de acuerdo a la siguiente estructura:

- Carátula: donde se consigne los siguientes datos: Universidad, Facultad, Carrera, Cátedra, Profesores, N° y título del TP, Nombre del/de los Alumno/s, fecha de entrega.
- Letra: Arial, 11.
- Margen: justificación normal.



MÓDULOS PREVISTOS

Teóricos	56
Prácticos	27
Total	83

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE CÁTEDRA

Docentes	Nombre	Dictado
Adjunta	María Eugenia Gómez	Teóricos Miércoles 16:30 a 19:30
Auxiliar 1ª	Patricia Inés Posanzini	Prácticos Viernes 18:00 a 19:30

DISTRIBUCIÓN DE EXÁMENES PARCIALES Y RECUPERATORIO

Exámenes	Fecha
1º parcial	29/05/19
2º parcial	11/09/19
3º parcial	13/11/19
Recuperatorio teórico	20/11/19
Recuperatorio práctico	22/11/19

Resistencia, marzo de 2019.