



REFERENCIAS I

PROFESORA: LIC. IRMA LUZ GARCÍA
AYTP.: LIC. LAURA LUCHETTI
Programa 2020

Fundamentación

La asignatura presenta las bases conceptuales y metodológicas para el desarrollo del servicio de referencia en los distintos tipos de bibliotecas. Se introduce en el conocimiento, tipología y análisis de las fuentes y recursos de información, con énfasis en las fuentes secundarias no bibliográficas. Analiza los procesos de búsqueda y recuperación de la información, los usuarios y las técnicas de entrevista, el desarrollo de la colección y los servicios en el servicio de referencia.

Objetivos Generales

En relación al Servicio de Referencia e Información, se pretende que los estudiantes:

- Conozcan los fundamentos teóricos, conceptos básicos, desarrollo histórico y tendencias actuales.
- Desarrollen competencias cognitivas, actitudinales y procedimentales básicas para:
 - la evaluación
 - la resolución de problemas de información.
- Apliquen los conocimientos, las competencias adquiridas y la creatividad a la problemática a los distintos tipos de unidades de información.

Objetivos Específicos

En relación al Servicio de Referencia e Información, se pretende que los estudiantes:

- Analicen y comparen distintas concepciones y sus modalidades.
- Conozcan las fuentes de información en distintos soportes.
- Conozcan y ejerciten las técnicas de análisis, evaluación y gestión.
- Realicen prácticas de búsqueda de información con distintos grados de complejidad que los introduzcan en el diseño de estrategias.

Programa Analítico

Unidad 1: La Referencia

1. Biblioteca. Concepto. Tipos. Biblioteca Nacional. Colección general y de referencia. Bibliotecario. Referencista. Usuarios.
2. Referencia. Concepto. Historia. Disciplina. Servicio. El lugar de la Referencia en la Bibliotec-



logía y la Ciencia de la Información.

3. Las actividades del servicio de referencia: información, orientación, formación de usuarios, guía, provisión de documentos, etc.
4. Problemática y tendencias actuales: el desafío de las nuevas tecnologías, competencia informativa - alfabetización informacional - information literacy - multialfabetización - servicio de referencia virtual.

Unidad 2: Las Fuentes de Información

1. Concepto de fuente de información y obra de referencia.
2. Tipología básica. Fuentes primarias, secundarias y terciarias.
3. Técnicas y criterios para el análisis y la evaluación de fuentes secundarias. Pautas.
4. Herramientas para la selección de fuentes de información: guías de obras de referencia general, manuales de referencia y otras fuentes que dan acceso a fuentes primarias y secundarias, revistas de reseñas y otras.

Unidad 3: Las fuentes de información secundarias no bibliográficas

1. 3.1. Concepto, características y evolución. Tipología, estructura y organización. Evaluación. Estrategias de búsqueda. Fuentes de acceso.
2. Diccionarios. Conceptos básicos de lexicografía.
3. Enciclopedias.
4. Repertorios Biográficos.
5. Fuentes de información factual: guías, directorios, anuarios, almanaques mundiales, fuentes estadísticas: censos y anuarios estadísticos.
6. Fuentes geográficas e históricas: atlas, mapas, guías turísticas, sistemas de información geográfica - SIG.
7. Otras fuentes de información: citas, frases célebres, refraneros, anecdotarios, curiosidades, records, etc.
8. Annuals reviews - estados de la cuestión.

Unidad 4: El proceso de búsqueda de información

1. El problema de información: deseo, necesidad, pregunta / demanda.
2. El proceso de Referencia: la comunicación entre el referencista y el usuario. Entrevista de referencia. Tipos.
3. El proceso de búsqueda y recuperación de información.
4. Estrategias y tácticas de búsqueda y recuperación de información en general e Internet.

Unidad 5: Desarrollo de la colección y de los servicios de acceso

1. Concepto de desarrollo de la colección y de los servicios de acceso. Animación de la colección.
2. Políticas de desarrollo de la colección general, de referencia y especial.
3. Adquisición. Asignación presupuestaria.
4. Selección. Descarte. Evaluación.

Unidad 6: El Servicio de Referencia e Información

1. Políticas, organización, administración y gestión del servicio de referencia e información.



- Niveles del servicio.
2. El personal de referencia y el usuario. Formación, entrenamiento y desarrollo. Estudios y formación de usuarios.
 3. Evaluación del servicio de referencia.

Bibliografía

Unidad 1: La Referencia

Arias, M. L.; et al. (2000). Biblioterapia. Información, Cultura y Sociedad, 2, 85-93.

Bawden, David. Traducción de Piedad Fernández Toledo y José A. Gómez Hernández. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. Anales de documentación, 5, 361-408.

Bopp, Richard y Linda Smith. (2000) Introducción general al Servicio de Consulta / trad. Carlos C. Compton García Fuentes. México: UNAM, CUIB; Fideicomiso para la Cultura México-EUA; Información Científica Internacional; Alfagrama, xxviii, 448 p. -- (Manuales, 24).

Cassell, K. A.; U. Hiremath. (2011). Reference and information services in the 21st century: an introduction. 2nd ed. revised. New York: Neal-Schuman.

----- (2009). Reference and information services in the 21st century: an introduction. 2nd ed. New York: Neal-Schuman.

García, I. L., Portugal, M.; prólogo S. Romanos de Tiratel. (2009) Servicio de referencia: una propuesta integradora. 2ª ed. Corregida y revisada. Buenos Aires: Alfagrama. (Biblioteca Alfagrama. Introducción a la Biblioteconomía). 278 p.

García Suárez, Víctor.(1995)El servicio de referencia y el referencista contemporáneos: retos y oportunidades. En: Ciencias de la Información, v.26, nº 2 (jun.), p. 52-60.

Gazpio, Dora y Marcela Alvarez. (1998). Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de las habilidades de información. Buenos Aires: Ciccus.

----- (2006) Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de habilidades de información. (3ª. ed.) Buenos Aires: Ciccus. 176 p.

Gómez Hernández, José A. (2002). La alfabetización informacional como servicio de las bibliotecas. Referencias, 7, (1), 5-14.

González Flores, Jhon Alexánder. (2014). Servicios de referencia en línea. Directrices para una estrategia digital. Buenos Aires: Alfagrama.

- González Teruel, A. (2005). Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). Recomendaciones para el servicio de referencia digital. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>.
- Katz, William. (1997). Introduction to reference work. – 7th ed. – New York: McGraw Hill, 2 v.
- Manso Rodríguez, Ramón; Pinto, María. (2014). Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas. Gijón: Trea.
- Merlo Vega, J. A. (2009). Información y referencia en entornos digitales. Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. Murcia: Universidad de Murcia.
- Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. Anales de Documentación, 3, 93-126.
- Monfasani, R. E.; M. F. Curzel. (2006). Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, (Biblioteca Alfagrama dirigida por Pablo Somma).
- Naranjo Vélez, E.; Rendón G. (2003). Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. Revista Interamericana de Bibliotecología. 26, (2), 13-37.
- Orera Orera, L. (Ed). (1998). Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis. (Ciencias de la Información; Biblioteconomía y Documentación, 12). – 509 p.
- Rodríguez Briz, F. (2005). Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires: Alfagrama, 156 p.
- Romanos de Tiratel, S. (1988). El servicio de referencia y el adiestramiento de usuarios en la biblioteca universitaria. Servicios al público y extensión bibliotecaria. Buenos Aires: XXIV Reunión Nacional de Bibliotecarios.
- Sabor, Josefa E. (1984). Manual de Bibliotecología. 2ª ed. ampl. y actual. México: Kapelusz Mexicana, 242 p. (Actualización pedagógica).
- Sanz Casado, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide. (Biblioteca del libro, 62)
- Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios / coordinadora Patricia Hernández Salazar; participantes Saray Córdoba González, María Cristina Pérez Giffoni, Susana Romanos de Tiratel y Martha Sabelli de Louzao. (1997). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, p. 1-24.
- Svinicki, M. D.; B. A. Schwartz. (1991). Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.



Uribe Tirado, A. Alfabetización informacional en Iberoamérica. Estado del arte.

http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/2568/1/UribeAlejandro_alfabetizacioninformacionaliberoamerica.pdf [Consultado el 19/03/2019]

Unidad 2: Las Fuentes de información.

Bates, Marcia. (1995). What is a reference book? En: White, Howard; Marcia Bates y Patrick Wilson. (1992). For information specialist: interpretations of reference and bibliographic work. – Norwood, N.J.: Ablex, p. 9- 26.

Cassell, K. A.; U. Hiremath. (2011). Reference and information services in the 21st century: an introduction. 2nd ed. revised. New York: Neal-Schuman.

----- (2009). Reference and information services in the 21st century: an introduction. 2nd ed. New York: Neal-Schuman.

García, I. L., Portugal, M.; prólogo S. Romanos de Tiratel.(2009). Servicio de referencia: una propuesta integradora. 2ª ed. Corregida y revisada. Buenos Aires: Alfagrama. (Biblioteca Alfagrama. Introducción a la biblioteconomía). 278 p.

Torres Ramírez, Isabel de, editora. (1999). Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos. Madrid Síntesis. (Ciencias de la Información, Biblioteconomía y Documentación, 17). 430 p.

Cordón García, José A., et. al. (2010). Las nuevas fuentes de información: información y búsqueda documental en el contexto de la web 2.0. Madrid: Pirámide.

Pautas para el estudio de recursos y la elaboración de productos y servicios de información. Compiladoras y compaginadoras, Susana Romanos, Floriana Colombo, Irma Luz García y Alejandra Plaza. (2010). Buenos Aires: Facultad Filosofía y Letras. UBA. (Ficha de cátedra).

Romanos de Tiratel, Susana. (1996). Guía de fuentes de información especializadas: Humanidades y Ciencias Sociales. Buenos Aires: EB publicaciones. 230 p.

----- (2000).Guía de fuentes de información especializadas: Humanidades y Ciencias Sociales. 2ª. Ed. Buenos Aires: GREBYD, 2000. 281 p.

Unidad 3: Las fuentes de información secundarias no bibliográficas.

Argentina. Presidencia de la Nación. Ministerio de Defensa. Instituto Geográfico Nacional. Base de datos geográfica. <http://www.ign.gob.ar/sig> [Consultado el 02/03/2019]

American Library Association. (1996). Reference Books Bulletin Editorial Board. Purchasing an encyclopedia: 12 points to consider. 5 th ed. Chicago: ALA, Booklist publications, 43 p.

- Cassell, K. A.; U. Hiremath. (2009). Reference and information services in the 21st century: an introduction. New York: Neal-Schuman. [Hay otra edición 2011].
- Gucciardi, Jean Pierre. (1986). La aventura de la Enciclopedia. En: La Enciclopedia. Madrid: Hyspamérica. p. 4-12. – (Cuadernos de historia, 17)
- Haensch, Günter. (1997). Los diccionarios del español en el umbral del siglo XXI: problemas actuales de la lexicografía, los distintos tipos de diccionarios, una guía para el usuario, bibliografía de publicaciones sobre lexicografía. Salamanca: Universidad de Salamanca. (Obras de Referencia, 10).
- Martín Vega, A. (1996). Fuentes de información general. Gijón: Trea.
- Menéndez Pidal, Ramón. (1979). El diccionario que deseamos. En: Vox diccionario general ilustrado de la lengua española. 4ª ed. Barcelona: Bibliograph. p. 1-19.
- Pautas para el estudio de recursos y la elaboración de productos y servicios de información. (2010). Compiladoras y compaginadoras, Susana Romanos, Floriana Colombo, Irma Luz García y Alejandra Plaza. Buenos Aires: Facultad Filosofía y Letras. UBA (Ficha de cátedra).
- Sabor, Josefa E. (1978). Manual de fuentes de información. 3ª ed. Buenos Aires: Marymar. 380 p. (Bibliotecología y Documentación).
- Sweetland, J. H. (2001). Fundamental reference sources. 3rd ed. Chicago: ALA.
- Torres Ramírez, Isabel, coord. (1999). Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos. Madrid: Síntesis. (Biblioteconomía y Documentación. Coordinador José Lopez Yepes; 17).
- Unidad 4: El proceso de búsqueda de información**
- Alfiatayo, Benjamin; Yau Yip y John Blunden-Ellis. (1996). Reference transaction and the nature of the process for general reference assistance. En: Library and Information Science Research. v. 18.
- Arranz, M. (1994). La búsqueda bibliográfica: una técnica y algo más. Valencia: Institut Valencià d'Estudis en Salut Pública. (Quaderns de salut pública i administració de serveis de salut, 9).
- Belkin, N. J. (1980). Anomalous states of knowledge as a bases for information retrieval = États anomaux des connaissances com me base du repérage de l'information. Canadian Journal of Information Science, 5, 133-143.
- Bradley, P. (2004). The advanced Internet searches` handbook. 3rd ed. London: Facet Publishing.
- Cassell, K. A.; U. Hiremath. (2009). Reference and information services in the 21st century: an introduction. New York: Neal-Schuman. [Hay otra edición 2011]

- Cordón García, José Antonio; López Lucas, Jesús; Vaquero Pulido, José Raúl. (1999). Manual de búsqueda documental y práctica bibliográfica. – Madrid: Pirámide. 238 p. – (Ozaldid).
- Cordón García, J. A.; J. López Lucas; J. R. Vaquero Pulido. (2001). Manual de investigación bibliográfica y documental: teoría y práctica. Madrid: Pirámide.
- Falcato, P. (2000). Guías para la selección y utilización de términos de búsqueda en bases de datos con campos de lengua natural. Información, cultura y sociedad, 3, 33-46.
- (2005). Sistema de ayuda para la redacción de mensajes en un servicio de referencia por correo electrónico. Información, Cultura y Sociedad, 13, 11-28.
- Falcato, P.; López, A. I. y Araujo, J. F. (2004). Directrices para las transacciones de referencia en la Biblioteca del Instituto Nacional de Tecnología Industrial. Información, Cultura y Sociedad, 10, 67-82.
- García, I. L., Portugal, M.; prólogo S. Romanos de Tiratel. (2009). Servicio de referencia: una propuesta integradora. 2ª ed. Corregida y revisada. Buenos Aires: Alfagrama. (Biblioteca Alfagrama. Introducción a la Biblioteconomía).
- Jahoda, Gerald y Judith Braunagel. (1980). The librarian and reference queries: a systematic approach. New york, NY: Academic press. cap. 8 y 9.
- Merlo Vega, José Antonio. (1998). Sistemas de acceso a la información telemática. En: Scire. v. 4, n° 2 (jul-dic). p 79 - 103.
- Vaquero Pulido, J. R. (1997). Recuperación de la información en Internet: motores y otros agentes de búsqueda. SCIRE: representación y organización del conocimiento, 3, 2 (jul.-dic.), 85-100.
- Wilson, Patrick. (1992). Searching: strategies and evaluation. White, Howard; Marcia Bates y Patrick Wilson. For information specialist: interpretations of reference and bibliographic work. (p.p. 153-181). Norwood, N.J.: Ablex.
- Unidad 5: Desarrollo de la colección y de los servicios de acceso.**
- Cagnoli, R. (1984). Administración. En: Sabor, Josefa E. coord. Manual de bibliotecología. 2ª ed. ampl. y actual. México: Kapelusz Mexicana. 242 p. (Actualización pedagógica)
- Díaz Grau, A.; F. J. García Gómez. (2005). Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública. Buenos Aires: Alfagrama. (Biblioteca Alfagrama dirigida por Pablo Somma).
- Escobar Carballal, S. T. (2006). Cotización de colecciones bibliotecarias: fundamentos y procedimientos para una valoración. Buenos Aires: Alfagrama. (Biblioteca Alfagrama dirigida por Pablo Somma).
- Gaudet, Françoise y Lieber, Claudine. (2000). El expurgo en la biblioteca. Madrid: ANABAD. 271 p.



Negrete Gutiérrez, M. del C. (2003). El desarrollo de colecciones y la selección de recursos en la biblioteca universitaria. México: UNAM, CUIB. (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad).

Negrete Gutiérrez, María del Carmen, Calva González, Juan José. (1996). Desarrollo de colecciones y diseño de servicios. México: UNAM, CUIB. 81 p. (Cuadernos, 2)

Romanos De Tiratel, S. Los estudios de usuarios y el desarrollo de la colección en las bibliotecas.

Unidad 6: El Servicio de Referencia e Información.

Arriola Navarrete, O.; prólogo de J. A. Verdugo Sánchez. (2006). Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios: Library Outsourcing Service; Buenos Aires: Alfagrama, (Biblioteca Alfagrama dirigida por Pablo Somma).

Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. (2003). Comisión Asesora De Bibliotecas Y Documentación. Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas. 2ª ed. Santiago: CRUCH.

Escobar Carballal, S. T. (2006). Cotización de colecciones bibliotecarias: fundamentos y procedimientos para una valoración. Buenos Aires: Alfagrama. (Biblioteca Alfagrama dirigida por Pablo Somma).

Fuentes, Juan José. (1999). Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. – Gijón: Trea. 237 p. (Biblioteconomía y Administración Cultural, 29)

García Suárez, Víctor. (1995). El servicio de referencia y el referencista contemporáneos: retos y oportunidades. En: Ciencias de la Información, v.26, nº 2 (jun.), p 52-60.

Lancaster, F. W; R. Abad Hiraldo (trad.); Altuna Esteibar, B. (trad.). (1996). Evaluación de la biblioteca. 2ª ed. Madrid: ANABAD. 374 p. (Estudios).

Merlo Vega, José Antonio. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. En: Anales de Documentación. vol. 3, p. 93-126.

Moreno Jiménez, D. (2005). Interpretación de la norma ISO 9001: 2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas. México: Universidad del Valle de México. Colegio Nacional de Bibliotecarios; Library Outsourcing Service,

Moreno Torres, Rosario. (1991). El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial. En Revista española de documentación científica. v. 14, nº 3, p. 287-300.

Pujol, D. (trad.). (1995). Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas. Barcelona: Eumo; Octaedro: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documnetalistes de Catalunya. (Materiales para la Biblioteca Pública).

Sabor, Josefa E. (1984). Servicio de referencia. En: Manual de bibliotecología. 2ª ed. ampl. y actual. México: Kapelusz Mexicana. p.201 - 213. (Actualización pedagógica)



Sanz Casado, Elías. (1994). Manual de estudios de usuarios. – Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide. (Biblioteca del libro, 62)

Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios. (1997). Coordinadora Patricia Hernández Salazar; participantes Saray Córdoba González, María Cristina Pérez Giffoni, Susana Romanos de Tiratel y Martha Sabelli de Louzao. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, p. 1-24.

Cronograma

Unidades	Meses
1 y 2	Mayo
3	Mayo - Septiembre
4	Septiembre
5	Octubre
6	Noviembre

Metodología

El programa se desarrolla en clases teórico-prácticas, consideradas espacios de intercambio y construcción colectiva del conocimiento, que demandan la participación activa de los estudiantes, con el fin de promover el pensamiento crítico y desarrollar las competencias y habilidades para la resolución creativa de problemas. Los contenidos se desarrollan mediante clases grupales, donde se analiza la bibliografía, los recursos de información, las nuevas tecnologías y se trabaja con técnicas gráficas, de evocación, desempeño de roles, elaboración de biografía, entre otras.

Los trabajos prácticos consisten en el análisis de las fuentes de información, impresas, electrónicas y en línea, propuestas por la cátedra o que se encuentran en las distintas unidades de información a las que se accede. El estudiante realiza búsquedas individuales y grupales, responde cuestionarios sobre esas fuentes y elabora un fichado. Durante el transcurso del año podrá indicarse bibliografía adicional y específica para cada tema.