



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

INTRODUCCIÓN AL SERVICIO DE LA INFORMACIÓN Y REFERENCIA

Código: 8221

Departamento	:	Estudio y Comprensión del Hombre
Especialidad	:	Ciclo Básico
Curso	:	Segundo semestre
Prelación	:	Introducción a las Ciencias de la Información (8119)
Tipo de Asignatura	:	Obligatoria Teórica y Práctica
Número de Créditos	:	3
Número de horas semanales	:	3
Profesor que dicta la materia	:	Aída Damas y Rafael Martínez Scott

JUSTIFICACIÓN

Los Servicios de Información y Referencia de los diversos centros, son los responsables de dar respuesta y orientar al usuario para la satisfacción de sus necesidades informativas, cubren desde el suministro de una simple pregunta hasta la formación de usuarios.

Es por esto que el profesional de la información requiere de una serie de conocimientos, habilidades profesionales y cualidades personales que le permita localizar y sintetizar la información que se produce en el mundo actual y suministrarla adecuadamente en servicios en la medida de las necesidades del usuario.

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar los conocimientos, desarrollar habilidades, destrezas y actitudes en el estudiante para facilitar la transferencia de información a través de la interacción con los usuarios, en los servicios de información y referencia.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los diferentes tipos de servicios de información.
- Conocer las técnicas para la realización de la entrevista de referencia y la importancia de su aplicación.
- Conocimiento general de las fuentes de referencia tradicionales y automatizadas.
- Conocimiento general sobre la aplicación de normas y procedimientos de los servicios de información y referencia.
- Conocer las principales necesidades del usuario de los servicios de información y referencia, y los criterios por los cuales el usuario juzgará su funcionamiento.
- Desarrollar el Interés y la habilidad en el trato con las personas.
- Desarrollar la habilidad en la elaboración de estrategias de búsqueda.
- Desarrollar la habilidad para la recuperación de información.

CONTENIDO PROGRAMÁTICO

Unidad I

El servicio de información y referencia

- 1.1. Conceptos.
- 1.2. Evolución histórica.
- 1.3. Tipos de servicios de información y referencia.

Unidad II

Funciones del servicio de información y referencia

- 2.1. Servicios de información
 - 2.1.1. Consulta rápida.
 - 2.1.2. Verificación bibliográfica.
 - 2.1.3. Consultas bibliográficas en línea y fuera de línea.
 - 2.1.4. El repertorio Bibliográfico. Normativas para su elaboración.
 - 2.1.5. Alerta informativo y obtención de documentación externa.
 - 2.1.6. Diseminación selectiva de información.
 - 2.1.7. La entrevista de referencia y la elaboración de estrategias de búsqueda informativa.
 - 2.1.8. Formación de usuarios



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

- 2.2. La colección de referencia:
2.2.1. Composición.
2.2.2. Obra de referencia: conceptos.
2.2.3. Tipología

Unidad III
Referencista

- 3.1. Rol del Referencista.
3.2. Características y habilidades.
3.3. Responsabilidades y ética.

METODOLOGÍA O ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

Se utilizará un modelo pedagógico sustentado en la capacidad de los estudiantes de aprender a resolver problemas reales a partir de los conocimientos teóricos y vivenciales expuestas por el profesor, en un ambiente didáctico que incite la participación activa y la elaboración práctica-creativa de los trabajos asignados.

En este sentido, las sesiones contemplarán exposiciones del profesor y actividades de discusión que incentiven el debate en torno al tema del diseño de investigaciones, con miras a que el alumnado consolide las herramientas de información e investigación. Se incluye la realización de lecturas y pruebas escritas, la elaboración de trabajos y ejercicios propuestos al estudiante.

EVALUACIÓN

Para los fines de evaluación del curso, se utilizara la normativa específica prevista en la Ley de Universidades y en el Reglamento de Exámenes.

CRITERIOS ESPECIFICOS PARA LA EVALUACIÓN:

- Lecturas obligatorias, previas a las correspondientes secciones practicas.
- Presentación de informes y trabajos prácticos, individuales o en equipos.
- Intervenciones en clase.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS:

- Estudio de casos en las siguientes unidades de información:
- Aplicar metodología de la observación no participante y observación participante en los trabajos sobre servicios de información y referencia de: bibliotecas públicas, especializadas, universitarias, centros de documentación, servicios de



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

información a la comunidad, archivos históricos, administrativos, judiciales, servicios de atención al público en museos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Amat Noguera, Nuria. (1978). Técnicas documentales y fuentes de información. Barcelona: Bibliograf.
2. Anne G. Lipow. (1997). Thinking Out Loud: Who Will Give Reference Service in the Digital Environment?, Reference and User Services Quarterly, 37. Págs. 125-129.
3. Atherton, Pauline. (1978). Manual para sistemas y servicios de información. Paris: UNESCO.
4. Beumala, Ángel y otros. (1997). Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual. En: Revista española de documentación científica. Madrid: VOL. 20, N° 1. Págs. 25-38.
5. Caballero Valdes, O.; Peron Gonzalez, S. (1998). El bibliotecólogo y el profesional de la información modernos: ética, papeles, perfiles. En: Ciencias de la información. VOL.29, N° 1. Págs.19-24.
6. Carrizo Sainero, Gloria y otros (1994). Manual de fuentes de información. Madrid: CEGAL.
7. Correa Da Costa, Antonio F. (1990). Ciência de Informação o passado e uma actualidade. En: Ciencia da informação. Brasilia: VOL.19, N° 2. Págs. 137-143.
8. Fernández Molina, Juan C. (1995). La responsabilidad de los profesionales de la documentación en la prestación de servicios de información. En: Revista española de documentación científica. Madrid: VOL.18, N° 3. Págs. 320 –332.
9. Katz, William A. (1997). Introduction to reference work. VOL. 1 Basic Information Services. – 7th.ed. - New York, etc.: The MacGraw-Hill.
10. Lancaster, F. W. (1996). Evaluación de la biblioteca. Madrid: ANABAD.
11. López Yepez, J. y Ros García, J. (1993). ¿Qué es la documentación? Teoría e historia de concepto en España.- Madrid: Síntesis.
12. Martínez de Madariaga, R.; Arroyo Fernández, D. (1994). Aproximación a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información. En: Revista española de documentación científica. Madrid: VOL. 17, N° 3. Págs. 277-289.
13. Melniki, Diana. (2005). Principios de referencia. Buenos Aires: Alfagrama.
14. Moreno Torres, R. (1991). El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial. En: Revista española de documentación científica. Madrid: VOL.14, N° 3. Págs. 287-300.
15. Orera Orera, M. L. (Coord). (1998). Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis.
16. Torres Ramirez, I (Coord). (1998). Las fuentes de información. Estudios teórico – prácticos. Madrid: Síntesis.

Nota: A medida que se desarrolle el programa se indicaran lecturas complementarias, específicas para cada unidad.