

Servicio de referencia, fuentes de información y desarrollo de colecciones: una propuesta de formación integral

Serviço de referência, fontes de informação e desenvolvimento de coleções: uma proposta de formação integral

Autores:

Magela Cabrera. Uruguay. ¹ <https://orcid.org/0000-0002-6289-5538>

Javier Canzani. Uruguay. ² <https://orcid.org/0000-0001-7253-9628>

Ignacio Saraiva. Uruguay. ³ <https://orcid.org/0000-0002-7227-927X>

Gladys Ceretta Uruguay. ⁴ <https://orcid.org/0000-0003-0153-6440>

¹ Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación, Uruguay, magela.cabrera@fic.edu.uy

² Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación, Uruguay, javier.canzani@fic.edu.uy

³ Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación, Uruguay, ignacio.saraiva@fic.edu.uy

⁴ Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación, Uruguay, gladys.ceretta@fic.edu.uy

Resumen

Se presenta una propuesta de formación integral de las unidades curriculares Servicio de referencia, Fuentes de información especializada, Formación y desarrollo de colecciones y Alfabetización en Información de la Carrera Licenciatura en Bibliotecología de la Facultad de Información y Comunicación. Existen varios puntos de encuentro entre dichas unidades curriculares, identificando a veces relaciones cíclicas o vinculares según el tema que se aborde. Entre las sinergias posibles se identifican: el servicio de referencia y su colección de fuentes especializadas; la gestión de colecciones especializadas en un área de conocimiento; el estrecho vínculo entre la alfabetización en información y el servicio de referencia como marco para el desarrollo de la misma.

A partir de la identificación de dichos vínculos se propone una metodología de trabajo aplicada a la enseñanza universitaria de la Carrera de la Licenciatura en Bibliotecología que permite una formación integrada de los contenidos. Se espera que esta metodología redunde en una mejor comprensión de los temas para el estudiantado obteniendo una formación integral de los temas.

Palabras clave: SERVICIO DE REFERENCIA; DESARROLLO DE COLECCIONES; FUENTES DE INFORMACIÓN; ALFABETIZACIÓN EN INFORMACIÓN

Resumo

Apresenta-se uma proposta de formação integral das unidades curriculares Serviço de Referência, Fontes de Informação Especializada, Formação e desenvolvimento de coleções e Alfabetização informacional da Licenciatura em Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação. Existem vários pontos de encontro entre estas unidades curriculares, identificando-se por vezes relações cíclicas ou de ligação de acordo com o assunto abordado. Entre possíveis sinergias se identificam: o serviço de referência e sua coleção de fontes especializadas; a gestão de acervos especializados em uma área do conhecimento; a estreita ligação entre a alfabetização informacional e o serviço de referência como enquadramento para o seu desenvolvimento.

A partir da identificação desses vínculos, propõe-se uma metodologia de trabalho aplicada ao ensino universitário da Carreira de Licenciatura em Biblioteconomia, que permite uma formação integrada dos conteúdos. Espera-se que esta metodologia resulte em um melhor entendimento dos assuntos para o corpo estudantil, obtendo uma formação integral sobre as temáticas.

Palavras-chave: SERVIÇO DE REFERÊNCIA; DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES; FONTES DE INFORMAÇÃO; ALFABETIZAÇÃO INFORMACIONAL

Abstract

This work presents a proposal for comprehensive training of the curricular units Reference Service, Specialized Information Sources, Collections' development and Information Literacy in the Bachelor's Degree in Library Science of the Faculty of Information and Communication. There are several meeting points among these subjects, sometimes identifying cyclical or linking relationships depending on the

topic being addressed. Possible synergies included are the reference service and its collection of specialized sources; the management of specialized collections in an area of knowledge; the close link between information literacy and the reference service as a framework for its development. Based on the identification of these links, it is proposed a methodology applied to university teaching of the bachelor's degree in library science, which allows an integrated formation of the contents. It is expected that this methodology will result in a better understanding of the topics for the student body, obtaining a comprehensive training on the topics.

Key words: REFERENCE SERVICE; INFORMATION SOURCES; COLLECTIONS' DEVELOPMENT; INFORMATION LITERACY

1. Introducción

La formación en bibliotecología implica la conjunción de diversos temas, los cuales se encuentran en constante actualización, obligando a quienes cumplimos tareas de docencia pensar la formación en un escenario situado en la sociedad actual regida por niveles de sobreabundancia de información.

En el marco de la formación de grado de Bibliotecología de la Facultad de Información y Comunicación focalizaremos este trabajo en las áreas: Servicio de referencia, Fuentes de información especializada, Formación y desarrollo de colecciones y Alfabetización en Información. Dichas denominaciones corresponden a unidades curriculares del plan de estudios y su correspondiente malla curricular. Estas unidades curriculares se encuentran nucleadas bajo el Departamento Fuentes Documentales, Recursos y Servicios de Información. El potencial de esta estructura departamental radica en la posibilidad de trabajar de forma integrada y establecer relaciones vinculares entre contenidos que pueden encontrarse parcelados en unidades curriculares específicas. En este sentido se propone acompañar los objetivos planteados en el Plan bienal del Departamento enfocados en: *profundizar la construcción de una identidad académica conjunta integrando los enfoques disciplinares de la Archivología y la Bibliotecología e Impulsar la creación de espacios de trabajo en el seno del Departamento que permitan el desarrollo de las funciones universitarias* (Facultad de Información y Comunicación, 2019, p.6).

A través de este trabajo pretendemos dar cuenta de una propuesta de formación integral de las unidades curriculares mencionadas antes. A continuación, presentamos una breve descripción de las unidades curriculares mencionadas:

La unidad curricular Referencia y servicios al usuario es impartida en el segundo semestre de cursado de la carrera y aspira a brindar al estudiante los elementos necesarios para abordar los aspectos básicos de los distintos servicios que pueden ofrecerse al usuario en una unidad de información dirigida a público en general, otorgando particular énfasis al servicio de referencia.

. Entre sus objetivos podemos destacar:

- Introducir al estudiante en el conocimiento de los servicios que pueden ser brindados al usuario en distintas unidades de información, con especial énfasis en los servicios de referencia y préstamo;
- Abordar el estudio de los fundamentos teóricos del servicio de referencia y sus modalidades de implementación;
- Identificar, analizar, usar y evaluar recursos de información de carácter general aplicando una metodología de trabajo específica;
- Estudiar los aspectos más significativos a tener en cuenta para el diseño y la implementación de un servicio de préstamo.
- Abordar los conceptos básicos de la Alfabetización en Información y su vínculo con el servicio de referencia.

La Alfabetización en información es un contenido introducido en el marco de la unidad curricular Referencia y Servicios al Usuario, luego en la oferta de unidades curriculares optativas los estudiantes pueden elegir tomar una asignatura específica sobre el tema. Si bien se trata de un contenido opcional, cuenta con una continuidad de más de 15 años en la currícula. Allí pretendemos introducir en el concepto de Alfabetización en Información, abordando desde su origen hasta el desarrollo actual del tema donde entran en juego aspectos relacionados a la sobreabundancia de información, la mediación de la tecnología, las alfabetizaciones múltiples y los procesos de desinformación presentes en nuestra sociedad. Al mismo tiempo brindamos herramientas para la generación de programas de Alfabetización en Información de acuerdo con las necesidades específicas de cada comunidad.

Entre sus objetivos se encuentran:

- Brindar una introducción en el estudio y análisis conceptual del tema alfabetización en información y sus potencialidades en el actual contexto social
- Tomar conocimiento de las nuevas realidades de desarrollo de la alfabetización en información y múltiples alfabetizaciones
- Dar a conocer las políticas de alfabetización en información y estudiar en forma comparativa declaraciones, normas y modelos
- Tomar contacto con experiencias de alfabetización en información a nivel nacional, regional e internacional.
- Conocer el aporte de la Alfabetización en Información a los procesos de desinformación.

A su vez en años posteriores de la carrera se ofrece otra unidad curricular optativa: La entrevista y el trabajo de referencia que intentan profundizar en esa temática, iniciada en Referencia y Servicios al Usuario y que cuenta con aportes de otras disciplinas que utilizan la entrevista como herramienta de trabajo profesional.

En la unidad curricular Fuentes de Información Especializada se estudian las características de la información especializada, desde diversos enfoques como ser la generación, circulación, control, difusión, acceso y uso de la misma. A la vez se presentan y analizan diversas fuentes de información según las distintas áreas de conocimiento. Para ello abordamos las fuentes internacionales, regionales y nacionales, observando los aspectos vinculados a la producción y uso de la información especializada. La UC es impartida en el cuarto semestre de cursado de la carrera. Entre sus objetivos se encuentran:

- Conceptualizar el fenómeno bibliográfico y la producción de recursos de información, en relación con la creación de conocimiento y la comunicación científica, su papel en la investigación.
- Introducir en el conocimiento de los problemas bibliográficos, y en la generación, control, disponibilidad y acceso a la información especializada (fuentes primarias, secundarias y terciarias), con centralidad en el usuario y su contexto de producción y uso.
- Analizar los principales tipos de fuentes de información especializada, su acceso y producción, estrategias de búsqueda y uso, en el marco de políticas de acceso libre a la información y de inclusión social y cultural.

- Observar los problemas de producción, evaluación, diseminación y acceso al conocimiento científico mediante la revista científica y otras fuentes, con énfasis en la situación de los países latinoamericanos.

Formación y desarrollo de colecciones es una unidad curricular obligatoria de la carrera, que se dicta en el sexto semestre. En ella se analizan los procesos relacionados con la creación, puesta en práctica y desarrollo de las políticas de gestión de colecciones, lo que incluye las distintas modalidades de adquisición, evaluación, selección y descarte de una colección, la comprensión de las lógicas de producción y diseño de la información, así como el entendimiento del mercado editorial, en una estrecha relación con las necesidades de los usuarios y los objetivos de cada una de las unidades de información. Algunos de sus objetivos son:

- Conceptualizar sobre el fenómeno de la gestión y desarrollo de colecciones en el marco del aumento exponencial de información, como un proceso central a la hora de satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios y como un elemento central para el adecuado funcionamiento de las unidades de información.
- Describir el proceso de gestión de colecciones, y su relación directa con la comprensión de una política de gestión de colecciones como un elemento dentro de la planificación de las unidades de información.
- Especificar las etapas involucradas en la redacción de una política de gestión de colecciones en función de cada tipo de biblioteca;
- Utilizar criterios y métodos adecuados para evaluar las colecciones en relación a las necesidades de los usuarios y de los objetivos planteados;
- Identificar las diferentes formas y procedimientos de selección y adquisición de materiales, en función de su soporte. Esto implica la comprensión y dimensión del movimiento de acceso abierto y como impacta en la formación de colecciones; los diversos problemas relacionados con las editoriales predadoras, el análisis de los *big deals*, etc.
- Comprender las políticas editoriales, así como los procesos de edición que aportan al desarrollo de la colección.

2. Metodología

Para el abordaje del problema se realizó una primera etapa de análisis de los programas de las unidades curriculares anteriormente mencionadas. El análisis permitió identificar un conjunto de áreas y procesos comunes que atraviesan la labor del profesional en las unidades de información. Tales procesos deben ser abordados de forma compleja e integral, puesto que se encuentran directamente relacionados con las necesidades de información de los usuarios. Por lo que, el determinar las áreas comunes que atraviesan las unidades curriculares permite aportar a la adecuada formación de los estudiantes y fortalecer un conjunto de herramientas indispensables que serán esenciales en su desempeño profesional.

En una segunda etapa se analizaron las áreas comunes identificadas. Aquí fue importante establecer cómo se insertan en el Plan de Estudios, cómo se encuentran planteadas en cada uno de los programas curriculares y en qué etapa de la licenciatura se dictan las mencionadas unidades curriculares. A partir de ello, realizamos una aproximación a un posible abordaje integral de las mismas y las posibilidades de puesta en práctica del mismo en la enseñanza, así como en actividades de investigación y extensión.

Objetivos:

- Identificar áreas comunes de trabajo entre las unidades curriculares: Servicio de referencia, Alfabetización en Información, Fuentes de información especializada y Formación y desarrollo de colecciones de la carrera de la Licenciatura en Bibliotecología de la Facultad de Información y Comunicación.
- Establecer puntos de encuentro temáticos que permitan proyectar líneas de investigación situadas en la curricula del plan de estudios de bibliotecología.
- Brindar a los estudiantes un abordaje integral de los contenidos de la carrera en bibliotecología desde diversas unidades curriculares.

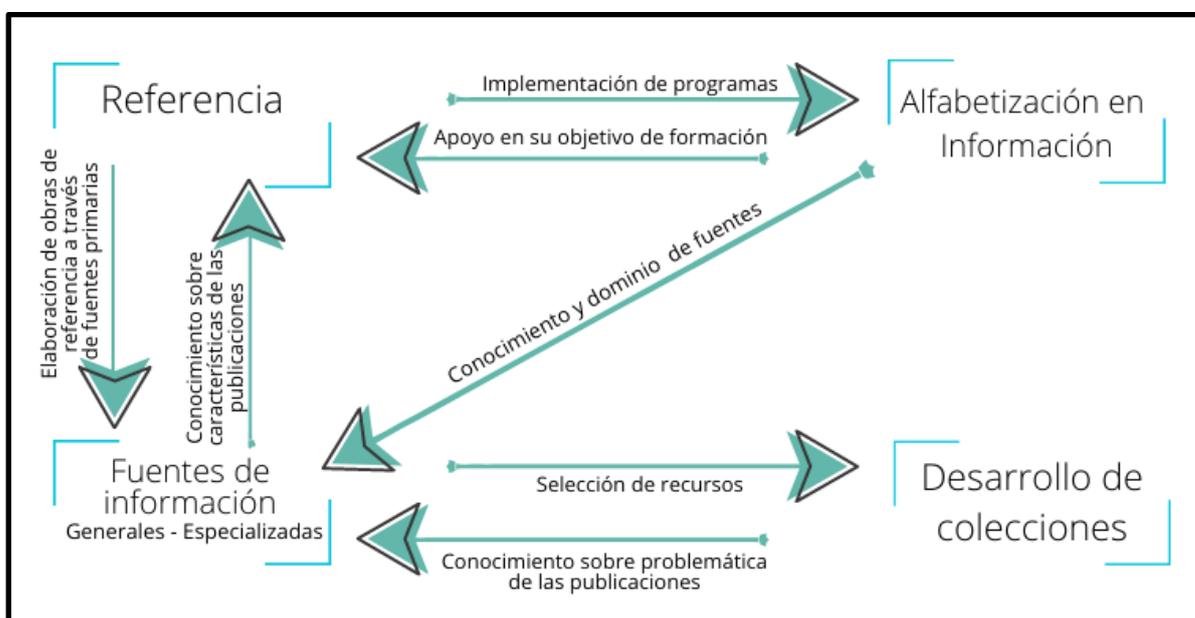
Ambas etapas se orientaron en función de los objetivos previstos y requirieron el trabajo conjunto y continuo de los equipos docentes a cargo de las distintas unidades curriculares. Para ello se organizaron diversos talleres en los que participaron activamente los docentes involucrados. Dichas instancias permitieron, no solo analizar en profundidad los programas de los cursos, sino especialmente determinar las áreas comunes en cuanto contenidos temáticos. Dichos insumos se volcaron en los espacios

de intercambio y fueron la base para acordar los contenidos de abordajes integrales, las modalidades de dictado, las evaluaciones, entre otros. La clave del diseño de esta metodología de trabajo se basa en el fuerte compromiso docente y en una visión formativa integral.

3. Resultados

A continuación, se identifican algunas líneas de trabajo que dan cuenta de las relaciones entre contenidos de las unidades curriculares abordadas en este trabajo. En la imagen se muestran dichas relaciones.

Cuadro 1: Relaciones entre Servicio de referencia, formación y desarrollo de colecciones, Fuentes de información y Alfabetización en Información.



Fuente: Elaboración propia

3.1 Fuentes y recursos de información generales y especializados

La tipología de recursos de información ha tenido grandes cambios en la era digital, por este motivo se hace necesario analizar las clasificaciones y denominaciones tradicionales, así como su caracterización. Las clásicas denominaciones de fuentes primarias, secundarias y terciarias se confunden con las prestaciones que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación, siendo necesario un análisis desde los objetivos y prestaciones de cada fuente y recurso, así como su vínculo con otras

fuentes. Por ejemplo: muchas bases bibliográficas que inician como referenciales han ido incorporando acceso a través de links, o repositorios que iniciaron con objetivos de memoria, preservación y acceso han incorporado herramientas de medición y hasta han generado sus propias métricas. En otro sentido los recursos académicos y las formas de abordar los problemas de nuestra sociedad (en todas las áreas) suelen ser cada vez más integradores e interdisciplinarios en cuanto a áreas de conocimiento, razón por la cual algunos recortes disciplinares pueden quedar fuera de tiempo cuando hablamos de fuentes académicas.

Desde esta perspectiva un abordaje integral de las tipologías de fuentes que a la vez integre la perspectiva según se trate de fuentes generales o especializadas resulta en una línea que a priori puede parecer tradicional pero que es necesario repensar en función de las transformaciones y apariciones de nuevas fuentes.

La primera aproximación a las tipologías de fuentes y recursos suele hacerse desde la UC Referencia y Servicios al Usuario, pero esto es retomado y resignificado en Fuentes de Información Especializada, siendo necesaria una base de aprendizaje anterior que permita introducir y comprender las particularidades de las fuentes especializadas. A su vez, desde la gestión y desarrollo de colecciones, el conocimiento de las tipologías de fuentes resulta de fundamental tanto para la planificación, evaluación y adquisición de los acervos.

3.2 Referencia y fuentes especializadas

El trabajo de referencia y las fuentes de información especializadas constituyen dos grandes temas de desarrollo. Es conocida la necesidad del bibliotecólogo referencista sobre el conocimiento de las fuentes y recursos de información, más aún en el ámbito especializado, donde la complejidad de las fuentes es mayor. Desde el programa de la unidad curricular FIE se presentan las obras de referencia especializadas y sus características. En este sentido se retoman conceptos generales de obras de referencia y se los traslada a la casuística de las obras especializadas.

A través de la presentación de ejemplos reales de fuentes de referencia especializada es posible identificar las características generales de las obras de referencia, a la vez que se pueden analizar rasgos particulares que hacen a las diferentes especialidades y las formas de comportamiento documental según cada área.

A su vez, desde Formación y desarrollo de colecciones se comprende que el servicio y trabajo de referencia debe estar fuertemente asociado para que ambos procesos puedan cumplir con su objetivo. El conocimiento de la política de gestión y desarrollo de la colección permitirá un mayor acercamiento a las fuentes especializadas y a su relación con los usuarios. Un ejemplo de ello es la planificación y elección de recursos especializados para una biblioteca, que implica no solamente la comprensión del mundo informacional y sus diversas fuentes especializadas sino también de las necesidades de los usuarios planteadas en el proceso de referencia.

3.3 Fuentes y desarrollo de colecciones

Las fuentes y recursos de información tanto generales como especializadas, representan un reto a la hora de pensar la gestión y desarrollo de colecciones. En este punto se entrecruzan diversas cuestiones como por ejemplo el presupuesto, su planificación y ejecución, que implican desde la suscripción a grandes bases de datos hasta la comprensión del mercado editorial. En el caso del sistema de comunicación científica que involucra a diversas fuentes de información especializada, se ve atravesada por varias problemáticas relacionadas con el acceso, el incremento exponencial de los precios suscripción, el surgimiento y consolidación del acceso abierto, la presencia de editoriales y revistas predadoras, así como la diversificación en el ecosistema de comunicación científica que ha llevado a reevaluar las tipologías utilizadas.

En el ámbito de las fuentes de información generales, el panorama no es distinto. Las tecnologías de la información y la comunicación han cambiado las formas de producción y vías de acceso de la sociedad en general, lo que ha repercutido en la transformación y conformación, por ejemplo, de fuentes de referencia generales al mundo digital. Tal vez el caso paradigmático sea la consolidación de Wikipedia como enciclopedia de gran consulta y que involucra tanto los entornos colaborativos como el acceso abierto a las fuentes.

Es necesario que desde Formación y desarrollo de colecciones se tomen en cuenta estos elementos que repercuten directamente en la gestión de la colección a la hora de establecer las políticas para las unidades de información.

3.4 Referencia y desarrollo de colecciones

La adecuada articulación entre la unidad curricular Referencia y servicios al usuario y Formación y desarrollo de colecciones es indispensable. En Referencia se analizan las principales características de la colección y el servicio de referencia, elementos que se encuentran íntimamente relacionados con la gestión y desarrollo de la colección, en el entendido de que los servicios prestados por parte del profesional deben estar vinculados con la colección. Por lo que, lo incluido en el marco de la unidad curricular Referencia, luego es retomado y profundizado en Formación y desarrollo de colecciones, puesto que se establecen y planifican las políticas que permitirán adquirir recursos informacionales que repercutirán en un adecuado trabajo de referencia, así como en la mejora de la colección en general. A su vez, cabe señalar que el proceso del trabajo de referencia es un espacio esencial a la hora de mediar entre las necesidades informacionales de los usuarios y la colección, por lo que una adecuada articulación entre estos elementos es indispensable para lograr servicios eficientes.

3.5 Referencia y Alfabetización en Información

Como mencionamos antes, en el marco de la unidad curricular Referencia y Servicios al usuario, se incluye una introducción a la Alfabetización en Información, que luego es complementado con una unidad curricular optativa específica de Alfabetización en Información, también en el marco del Departamento Fuentes Documentales de Información, Recursos y Servicios de Información. Como lo han establecido varios autores (Rader, 2000; Manso Rodríguez y Pinto, 2014; Canzani, 2019) el servicio de referencia es el marco ideal para el desarrollo de la alfabetización en información en una unidad de información ya que a través de este servicio y de los profesionales de la información a cargo del mismo se pueden implementar los diferentes programas que formen a los individuos en las diferentes competencias en información que necesitan para su vida cotidiana y/o académica.

Desde las herramientas que brinda la alfabetización en información y el desarrollo que ha tenido su componente educativo también se puede pensar en el apoyo desde esta área al objetivo de formación del servicio de referencia (Bopp, 1995 citado por Merlo Vega, 2000, p.97)

A su vez ya que las unidades de información son espacios sociales, culturales y de construcción ciudadana se considera que la alfabetización en información coopera para la concreción de estas realidades.

3.6 Fuentes de información y Alfabetización en Información

Desde la base de que estar alfabetizado en información es saber buscar, acceder, interpretar, analizar, gestionar y comunicar la información, así como interpretarla de manera crítica y usarla en forma ética (CILIP. Information Literacy Group, 2018), el conocimiento general sobre las características de las fuentes y recursos de información se hace totalmente necesario. Algunos preceptos de la alfabetización en información son herramientas fundamentales para esta tarea, como ser: el conocimiento de criterios de calidad a la hora de evaluar recursos, la posibilidad de utilizar esos recursos de manera ética, el aprendizaje continuo en función de que los recursos se modifican y se reproducen constantemente. En este sentido se propone continuar trabajando desde la enseñanza (a través de la unidad curricular optativa Alfabetización en Información) y la investigación en dichas áreas.

Servicios al usuario

Todas las unidades curriculares mencionadas apuntan a generar contenidos relacionados a planificar y brindar servicios en unidades de información y satisfacer necesidades de los usuarios. Es así que desde diferentes perspectivas y poniendo en juego diversas competencias y contenidos estas unidades construyen un ecosistema compuesto por: agentes (usuarios, comunidades, profesionales de la información), servicios (referencia, alfabetización en información) y recursos (colecciones, fuentes de información). Estos elementos son indispensables a la hora de identificar, diseñar e implementar servicios al usuario, lo que pone en juego diversas habilidades y competencias que debe poseer el profesional. El diálogo y las posibles sinergias entre estos componentes son fundamentales para lograr una visión integral de los contenidos que luego deberán ser puestos en práctica en situaciones reales.

4. Conclusiones

A partir de la puesta en común y análisis de los contenidos de las diferentes unidades curriculares presentadas, se han podido establecer diferentes sinergias que permiten

pensar en una propuesta integral de formación. Esto es un desafío para los docentes, debido a que propone desplazarnos de un abordaje parcializado y específico para pensar en una perspectiva transversal de temáticas y conceptos tratados en el Departamento Fuentes Documentales, Recursos y Servicios de Información.

Entendemos que este tipo de abordaje es una fortaleza al momento de consolidar equipos de trabajo docente, promoviendo además el trabajo colaborativo y potenciando las líneas temáticas del Departamento.

Desde la perspectiva de la enseñanza, destacamos la relevancia de poner foco en las oportunidades de formación integral para los estudiantes, donde puedan comprender las relaciones posibles entre diferentes conceptos, aun cuando no se encuentran impartidos en una misma unidad curricular. También, contar con la posibilidad de retomar conceptos a lo largo de diferentes estadios de avance en la carrera hace posible intensificar el grado de complejidad en el abordaje de cada tema.

Finalmente, teniendo en cuenta el componente de investigación, que a nuestro entender no debería dissociarse de las prácticas de enseñanza, visualizamos la posibilidad de nuevas líneas de investigación donde se puedan integrar los contenidos anteriormente mencionados. En algunos casos, con antecedentes en el tratamiento de las temáticas y en otros con la propuesta de perspectivas innovadoras y emergentes.

5. Referencias

Canzani Cuello, J. A. (2019). *El servicio de referencia en la era digital: análisis conceptual y estudio de caso* [Tesis de maestría]. FIC. Universidad de la República.

CILIP (2018). New definition of information literacy. CILIP. <https://infolit.org.uk/ILdefinitionCILIP2018.pdf>

Facultad de Información y Comunicación. Instituto de Información. Departamento FDRSI (2019). *Plan de trabajo bienal*.

Manso Rodríguez, R., & Pinto, M. (2014). *Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas*. Gijón: Trea.

Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*(3), 93-126. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Rader, H. B. (2000). Alfabetización en información en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación*(3), 209-216.
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2541/2531>