



UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas

2o. cuatrimestre de 2006

Curso de posgrado

Usuarios y referencistas en entornos digitales

Fundamentación

Los procesos de búsqueda y recuperación de información se desarrollan en torno a los usuarios, que son en general quienes lo inician y a quienes deben servir sus resultados. Los referencistas pueden intervenir en ellos; pero para que dicha intervención tenga un efecto positivo, es necesario tener en cuenta diversos aspectos de esos procesos que se desarrollan en ámbitos ajenos.

Los entornos de las búsquedas están cada vez más digitalizados, por lo cual frecuentemente la formación de profesionales y usuarios se centra en algunas características de recursos informáticos específicos. Este abordaje estructural, aunque imprescindible para optimizar la práctica profesional y posibilitar la inducción de conceptualizaciones al respecto, no es suficiente, dadas la falta de explicitación de las características de funcionamiento de muchos sistemas, la proliferación de nuevos recursos o interfaces con cualidades diferentes, etc.

Por lo antedicho, este curso procura combinar las perspectivas procedimental y socio-psicológica, enfocando aspectos humanos y conductuales relacionados con el proceso de referencia y el trabajo de los referencistas en los entornos electrónicos actuales.

Objetivos

Generar un espacio de reflexión acerca de la centralidad de lo humano en el proceso de referencia en entornos digitales, y de las consecuencias de ese hecho en el trabajo profesional y la investigación.

Que los asistentes mejoren su capacidad para:

- Agregar valor en el proceso de búsqueda de información.
- Interactuar adecuadamente con herramientas electrónicas sin perder de vista al usuario y sus objetivos, los orígenes humanos de la información y su destino humano

Contenidos

1) Los usuarios en el inicio de los procesos de búsqueda-recuperación en entornos digitales.

Los usuarios, sus dudas, necesidades y objetivos. Tipología de usuarios. El contexto; ambientes saturados de información, trabas y limitaciones en el acceso. El hallazgo de información. El usuario y su elección de fuentes y modos de acceso.

2) Los referencistas, su trabajo y la interacción con los usuarios.

Perfil del referencista: presente y perspectivas. Conocimientos, habilidades y atributos personales. Referencia presencial y virtual. Interacción con el usuario: etapas, modalidades, abordajes, tendencias. Problemas y errores frecuentes. Derivaciones y colaboración. La formación de usuarios de recursos electrónicos.

3) Los cambios en las modalidades de acceso a la información.

El éxito de los sistemas orientados al usuario final: ventajas y desventajas. Los recursos mutantes. Las variaciones en el concepto de documento y en los modelos de recuperación. El descubrimiento de comportamientos de fuentes. Minería de datos, inteligencia empresarial y gestión del conocimiento. Acceso a la información no textual. Visualización de información.

4) La utilización de medios digitales.

La selección y el trabajo con fuentes y los entornos. Espacios virtuales de búsqueda. La búsqueda por correspondencia de términos: selección de términos, sintaxis, refinación. La búsqueda a través de sistemas arborescentes o que forman agregados. La navegación hipertextual. Ordenamiento, revisión y evaluación de los resultados. Herramientas digitales en la gestión del servicio de referencia.

5) Los recursos generados por el servicio de referencia:

Uso, organización y actualización de marcadores. Las colecciones de referencia virtuales. Los tipos de bibliotecas digitales. La producción de ayudas. Las responsabilidades acerca de los recursos generados.

Actividades previstas

1. Exposiciones del docente
2. Lecturas y debates.
3. Realización de un taller.

Bibliografía

Baeza-Yates, Ricardo y Berthier Ribeiro-Neto. 1999. Introduction. P. 1-20. En Baeza-Yates, Ricardo y Berthier Ribeiro-Neto [eds.]. *Modern Information Retrieval*. New York: ACM

Bates, Marcia J. 1996. Human, database, and domain factors in content indexing and access to digital libraries and the Internet. <<http://edfu.lis.uiuc.edu/allerton/96/s1/bates.html>> [Consulta 15 setiembre 1999] En Allerton Institute (38th: 1996: Allerton) <<http://edfu.lis.uiuc.edu/allerton/96/>>.

Curry, Evelyn L [ed.]. 2001. *Technological Advances in Reference: A Paradigm Shift? Library trends*, Vol. 50, No.2 .

Chowdhury, G.G. 2004. *Introduction to modern information retrieval*. 2nd. ed. London: Facet.

Dürstler, Juan C. 2000- . *Inf@vis!*. <http://www.infovis.net>. <acceso 12 de junio de 2006>

Eito Brun, Ricardo y José A. Senso. 2004. Minería textual. En *El profesional de la información*. Vol. 13, no.1, 11-27.

Falcato, Pedro. 2005. Sistema de ayuda para la redacción de mensajes en un servicio de referencia por correo electrónico. En *Información, cultura y sociedad*. No. 13, 11-28.

Falcato, Pedro. 2000. Guías para la selección y utilización de términos de búsqueda en bases de datos con campos de lengua natural. En *Información, cultura y sociedad*. No. 3, p. 33-46.

Ferraro, Ricardo A. 2003. Prólogo. p. 13-23. En: Boscherini, Fabio ; Marta Novick y Gabriel Yoguel [comps.]. *Nuevas tecnologías de información y comunicación: los límites en la economía del conocimiento*. Buenos Aires: Miño y Dávila; UNSAM.

Flynn, David A. 2005. Seeking peer assistance: Use of e-mail to consult weak and latent ties. En *Library & Information Science Research* Vol. 27, 73-96.

Gandhi, Smiti. 2004. Knowledge management and reference services. *Journal of Academic Librarianship*, Volume 30, Number 5, pages 368-381

- Hearst, Marti A. 1999. User interfaces and visualization. P. 257-324. En Baeza-Yates, Ricardo y Berthier Ribeiro-Neto [eds.]. *Modern Information Retrieval*. New York: ACM.
- Hsieh-Yee, Ingrid. 1993. Effects of search experience and subject knowledge on the search tactics of novice and experienced searchers. En *Journal of the American Society for Information Science*. Vol 44, no. 3, 161-174.
- Iivonen, Mirja y Diane H. Sonnenwald. 1998. From translation to navigation of different discourses: a model of search term selection during the pre-online stage of the search process. En *Journal of the American Society for Information Science*. Vol. 49, no. 4, 312-326
- Ingwersen, Peter. 1992. *Information retrieval interaction*. London: Taylor Graham.
- McClennen, Michael y Patricia Memmott. 2001. Roles in Digital Reference. En: *Information technology and libraries* Volume 20, Number 3. <http://www.ala.org/ala/lita/litapublications/ital/2003mcclennen.htm> acceso 2 mar 2004
- Rodríguez Briz, Fernanda. 2005. *Los servicios de referencia digital: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Savolainen, Reijo y Jarkko Kari. 2006. Facing and bridging gaps in Web searching. En *Information processing and management*. Vol. 42, p. 519-537.
- Stacey, Alison.; Stacey, Adrian. 2004. *Effective information retrieval from the Internet: an advanced user's guide*. Oxford: Chandos.
- Vargas-Quesada, Benjamín; Félix de Moya Anegón y María Dolores Olvera Lobo. 2002. Enfoques en torno al modelo cognitivo para la recuperación de información: análisis crítico. En *Ciência da Informação* (Brasília). Vol. 31, No.2, p. 107-119.

Régimen de acreditación

Durante el desarrollo del curso se realizará un taller en el cual deberán participar los alumnos con un trabajo escrito como requisito para aprobar el curso. Además, se necesitará el 80 % de asistencia a clase

Carga horaria

El curso tendrá una duración de 16 horas.

Fechas y horarios previstos

7, 9, 14 y 16 de noviembre, en el horario de 17 a 21.

Docente

Pedro Falcato.