

## LA ENTREVISTA DE REFERENCIA: UN ABORDAJE INTERDISCIPLINARIO DESDE LA ENSEÑANZA DE GRADO

Profa. Dra. María Gladys Ceretta Soria<sup>1</sup>

Prof. Lic. Javier Canzani Cuello<sup>2</sup>

Universidad de la República, EUBCA, Uruguay  
**Área Recursos y Servicios de Información**

### **Resumen:**

*Se describe una experiencia docente que se viene desarrollando desde el año 2007 en el marco del dictado de la asignatura optativa “La entrevista y el trabajo de referencia” perteneciente al cuarto año de la Licenciatura en Bibliotecología de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines (EUBCA). El objetivo principal de la asignatura es profundizar en el tratamiento de la “entrevista de referencia” a nivel de la formación de estudiantes de grado que están cursando el último año de la carrera. Se utiliza la técnica de seminario-taller y se busca especialmente que el espacio sea altamente participativo y de construcción colectiva. El enfoque del tema se hace desde una visión interdisciplinaria en donde se estudia la entrevista como herramienta de trabajo del Bibliotecólogo. La propuesta se centra especialmente en tomar conocimiento y recoger insumos de otras disciplinas en las cuales la entrevista es también una herramienta de trabajo profesional. En este marco participan especialistas de distintas áreas disciplinares: comunicación, psicología, sociología, medicina, nutrición, derecho, entre otras. La propuesta se enmarca en el contexto de las prácticas innovadoras de enseñanza y favorece la integración de conocimientos hacia la formación de profesionales autónomos y críticos.*

ENTREVISTA DE REFERENCIA – REFERENCIA – VINCULO  
USUARIO/BIBLIOTECÓLOGO

---

<sup>1</sup> Profesora Agregada responsable de la asignatura “Servicio de Información y Consulta” que se dicta en el primer año de la Licenciatura en Bibliotecología de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines (EUBCA) y de la asignatura optativa “La entrevista y el trabajo de referencia”, que se dicta en el cuarto año de la mencionada Licenciatura. Doctora en Documentación por la Universidad Carlos III de Madrid. Investigadora activa Nivel I del Sistema Nacional de Investigadores. E-mail: [mgceretta@gmail.com](mailto:mgceretta@gmail.com)

<sup>2</sup> Profesor Ayudante de Cursos Prácticos de la asignatura “Servicio de Información y Consulta” que se dicta en el primer año de la Licenciatura en Bibliotecología de la EUBCA y colaborador en la asignatura optativa “La entrevista y el trabajo de referencia”, que se dicta en el cuarto año de la mencionada Licenciatura. Licenciado en Bibliotecología y Maestrando de la Maestría en Información y Comunicación del Programa de Desarrollo Académico de la Información y la Comunicación (PRODIC) de la Universidad de la República. E-mail: [javiercanzani598@hotmail.com](mailto:javiercanzani598@hotmail.com)

## 1. Introducción

A través de la presente ponencia pretendemos compartir con el colectivo académico-profesional, una experiencia docente que venimos desarrollando en el marco del dictado de la asignatura optativa “La Entrevista y el trabajo de referencia”, que corresponde al cuarto año de la Licenciatura en Bibliotecología.<sup>3</sup>

La experiencia se puede categorizar como una práctica docente innovadora, pues promueve el abordaje de un tema de relevancia para el profesional bibliotecólogo desde una óptica interdisciplinar.

Los antecedentes de la propuesta tienen origen en la confluencia de intereses y propuestas de diversos actores. Por un lado, el equipo docente encargado de la asignatura “Servicio de Información y Consulta” detecta la necesidad de retomar el estudio del tema entrevista de referencia, y profundizar en su estudio (explicaremos en la ponencia esta afirmación). Asimismo, los propios estudiantes de la Licenciatura entienden que la entrevista de referencia es una de las herramientas fundamentales del quehacer bibliotecológico, pues es el medio para generar un relacionamiento vincular con el usuario, y para ello no es suficiente con un abordaje del tema sólo en el primer año de la carrera. Por otro lado, quienes ya están graduados y han ingresado al mercado laboral, manifiestan que más allá de lo que la experiencia de trabajo diario pueda darles sobre cómo entrevistar a un usuario que busca información, es necesario contar más elementos para poder manejar y analizar estas situaciones con mayor profesionalismo.

La asignatura “Servicio de Información y Consulta” que corresponde al primer año, segundo semestre, de la Licenciatura en Bibliotecología, forma parte del Departamento de “Bibliografía y Referencia”. En su programa de curso incluye el tema

---

<sup>3</sup> El Plan de Estudios en el que se enmarca la asignatura fue aprobado en 1987 con modificaciones en 1989. Se destaca que el pasado 21 de agosto de 2012, el Consejo Directivo Central aprobó un nuevo Plan de Estudios que comenzará a implementarse en breve.

“entrevista de referencia”. Es una de las primeras materias técnico-profesionales que acercan al estudiante de primer año a los contenidos propios de la profesión.

Dicha asignatura enfatiza específicamente en tres grandes pilares: el usuario y sus necesidades informativas; los recursos de información y el profesional Bibliotecólogo. El contenido temático se focaliza especialmente en recursos de información dirigidos a público en general (no especializado) y toma como base de trabajo las bibliotecas públicas, comunitarias y de enseñanza. Como se mencionó anteriormente, esta es la primera etapa de un proceso formativo del estudiante en el área de la referencia o información y consulta que luego se va profundizando a medida que transcurre el cursado de otras asignaturas relacionadas y pertenecientes a la misma Área o Departamento.

En este marco, la entrevista de referencia se convierte en uno de los aspectos más relevantes del curso. El relacionamiento entre el usuario y el Bibliotecólogo en el marco del trabajo de referencia es una función inherente al profesional Bibliotecólogo y más allá de la existencia del servicio de referencia o información y consulta como tal, en todo momento estamos asesorando, orientando, guiando al usuario para que pueda satisfacer sus necesidades informativas.

En este entendido, dedicamos una importante carga horaria para el estudio teórico de la entrevista de referencia. En particular se realizan prácticas de aula en donde se simulan casos de entrevistas y los estudiantes trabajan en función de la modalidad taller, aplicando la técnica de asumir distintos roles, tanto sea de usuario como de Bibliotecólogo, según corresponda.

El objetivo principal de esta práctica es tratar de introducir al estudiante en lo que implica el vínculo entre el usuario y el Bibliotecólogo, y se trata en la medida de lo posible que las situaciones planteadas se acerquen y/o asemejen a lo que pueda

sucedir en la realidad de una unidad de información u otro ámbito de desarrollo profesional.

Luego, en el resto de los cursos que el estudiante cursará hasta llegar al cuarto año, no vuelve a retomarse el tema de la entrevista de referencia, pero si se sigue profundizando en el estudio de usuarios y el conocimiento de recursos de información especializados.

Ante esta situación de hecho, en el año 2007 resolvemos proponer una asignatura optativa denominada “La entrevista y el trabajo de referencia”, que se ofrece a estudiantes que están cursando el cuarto año de la carrera. Como expresamos es una asignatura optativa o sea el estudiante tiene la posibilidad de elegir cursarla o no. Pero desde que comenzó a dictarse podemos constatar que siempre hemos tenido un importante número de estudiantes interesados en el curso, especialmente porque el mismo ofrece una propuesta innovadora para el tratamiento del tema.

¿Por qué hacemos la propuesta de la asignatura para los estudiantes de cuarto año?. La pregunta tiene una respuesta fundamentada en el siguiente argumento. El tratamiento temático de la entrevista de referencia con los estudiantes de primer año, encuentra sus limitaciones en cuestiones que sobre todo se relacionan con la falta de conocimiento de la disciplina (recién comienzan su formación académica) y el hecho de que en ese momento aún no han tenido contacto con la realidad laboral. Este último aspecto comienza generalmente a partir del segundo año de la carrera.

Por lo tanto, y a pesar del destaque que la entrevista de referencia tiene en el programa de la asignatura “Servicio de Información y Consulta”, no siempre el estudiante puede llegar a captar y comprender a cabalidad la dimensión que dicha actividad tiene para el trabajo profesional, porque aún le faltan elementos teórico-prácticos de otras áreas temáticas y experiencia laboral concreta.

Sin embargo, cuando el estudiante llega al cuarto año de la carrera, ya es prácticamente un egresado y está muy cercano a obtener su título de Licenciado. Tiene un panorama general de en qué consistirá su labor profesional, tiene práctica en unidades de información y generalmente ha definido su perfil y sus intereses particulares de desarrollo profesional y/o académico. Asimismo, en su mayoría tienen claro el paradigma a partir del cual van a ejercer su carrera y poseen elementos para elaborar construcciones teóricas que habilitan el desarrollo de nuevos conocimientos disciplinares.

Por eso, están en inmejorables condiciones para afrontar el desafío de realizar un curso que les ofrece profundizar en la temática de la entrevista y sobre todo reflexionar sobre las distintas prácticas profesionales.

Con este marco introductorio, formularemos a continuación los objetivos que perseguimos con esta ponencia; haremos una breve conceptualización teórica de lo que significa la entrevista de referencia; describiremos la práctica docente innovadora que hemos implementado para ofrecer la asignatura optativa “La entrevista y el trabajo de referencia”, para sobre el final presentar algunas conclusiones que hacen a la experiencia.

## **2. Objetivos**

El objetivo general de la ponencia es dar a conocer la experiencia que se lleva adelante en el marco de la asignatura optativa “La entrevista y el trabajo de referencia” que se dicta en el cuarto año de la Licenciatura en Bibliotecología como una práctica docente innovadora.

Los objetivos específicos que nos planteamos son los siguientes:

- Conceptualizar la entrevista de referencia y sus particularidades
- Explicar las características que presenta la propuesta de enseñanza-aprendizaje;

- Realizar una evaluación primaria del impacto del dictado de la asignatura y su incidencia en la formación de los futuros profesionales.

### **3. ¿En qué consiste la entrevista de referencia?**

Para comenzar el tratamiento del tema nos parece pertinente recordar en qué consiste la entrevista de referencia.

La bibliografía sobre el tema es extensa y muchos han sido los autores que la han definido y conceptualizado. Si estudiamos la evolución histórica del servicio de referencia o información y consulta, vemos que de una forma y otra, ha estado muy presente la relación usuario-bibliotecólogo como centro de atención del servicio. Por supuesto que los cambios sufridos en los paradigmas de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información han incidido en el enfoque del servicio de referencia y por lo tanto, también lo han hecho sobre la entrevista, que empieza a tomar gran relevancia sobre todo a partir de fines de los años setenta del siglo veinte.

A los efectos de este trabajo tomaremos dos definiciones de autores especialistas en la temática. Así por ejemplo Bopp (2001) expresa que “la entrevista de referencia puede ser definida como una conversación entre un miembro del personal de consulta de la biblioteca y el usuario, con el propósito de aclarar con éste último sus necesidades de información y de ayudarlo a satisfacerlas”. Por su parte, Merlo Vega (2000) dice que “se trata de la conversación que el personal referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de éste”.

Desde nuestra posición docente, entendemos que la entrevista de referencia es un diálogo entre el usuario y el bibliotecólogo con la finalidad de determinar con claridad y

precisión los límites de la demanda de información y poder ofrecer al usuario, las fuentes de información más pertinentes y relevantes a su necesidad informativa <sup>4</sup>.

Es importante aclarar que el diálogo que mantienen el usuario y el bibliotecólogo, no tiene una finalidad social, sino que apunta a saber con exactitud cuáles son las necesidades informativas del usuario, o sea tiene una finalidad eminentemente técnico-profesional. En definitiva la entrevista conlleva un fuerte componente de relacionamiento humano, pero con una clara finalidad técnica. Integrar ambos aspectos es la clave del éxito en el desarrollo de cualquier entrevista de referencia.

Desde hace unos años estamos asistiendo a un nuevo fenómeno que permea todo el trabajo de referencia y es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. La entrevista de referencia en contextos virtuales/digitales es cada vez más frecuente. Además está decir que esta nueva modalidad adquiere formas diferenciales de la entrevista presencial, pero en esencia los principios básicos se mantienen, pues el objetivo de la entrevista no varía en sí mismo. (Merlo Vega, 2009; IFLA, 2003)

Distintas dimensiones están presentes durante la entrevista de referencia, ya sea que la misma se dé en forma presencial o virtual/digital. Así por ejemplo, podemos señalar dos componentes fundamentales de cualquier entrevista: la comunicación entre el usuario y el Bibliotecólogo (verbal, no verbal, escrita); y los aspectos psicológicos que hacen a la relación vincular entre los individuos que son protagonistas del diálogo. De la conjunción de ambos componentes es responsable el Bibliotecólogo y más allá de lo que pueda implicar el comportamiento del usuario y sus propias características, la entrevista será exitosa si el Bibliotecólogo cuenta con las competencias necesarias y perfil adecuado para cumplir esta función.

---

<sup>4</sup> Esta definición es la propuesta por los profesores Ceretta y Canzani, autores de la presente ponencia y responsables de la asignatura optativa “La entrevista y el trabajo de referencia”. La misma se brinda a los estudiantes durante el dictado del curso.

Tomando en cuenta las cuestiones conceptuales y algunos de los principios básicos mencionados, es que a continuación describiremos la experiencia que estamos llevando adelante en este ámbito.

#### **4. La experiencia desde la asignatura “La entrevista y el trabajo de referencia”.**

La propuesta de la asignatura se basa esencialmente en generar un espacio de reflexión y análisis entre estudiantes y docentes en donde se trabaja en forma conjunta el tema entrevista. Para construir este ámbito se retoman los conocimientos adquiridos por el estudiante sobre la entrevista de referencia que los alumnos vieron en su primer año de carrera. Se utiliza la modalidad de seminario-taller por ser la más apropiada para promover una dinámica de aula participativa e integradora. Se pretende especialmente que los estudiantes sean los artífices de su propio proceso de aprendizaje, apoyado en la construcción colectiva y en la orientación dada por los docentes.

A partir de este primer acercamiento se analiza la entrevista no sólo desde el punto de vista teórico sino particularmente desde las propias vivencias de los estudiantes relacionadas con su desempeño pre-profesional en distintas unidades de información. Recordemos que sobre el final de la carrera la mayoría de los estudiantes ya están trabajando a través de pasantías, becas, y otro tipo de contratación. Este hecho y su avanzada formación académica facilitan la modalidad de abordaje del tema, creándose verdaderos espacios de discusión, análisis y fundamentación sobre los distintos aspectos tratados.

El centro medular de la propuesta consiste en conocer el rol de la entrevista, como herramienta de trabajo, en otras áreas disciplinares y/o profesionales. Para implementar esta línea de acción invitamos a la clase a reconocidos académicos y/o profesionales de esas disciplinas, que transmiten a los estudiantes sus conocimientos,



experiencias y brindan un marco de referencia sobre la entrevista en su área disciplinar concreta.

En este sentido, el estudiante tiene la posibilidad en principio de obtener conocimientos generales sobre lo que implica el proceso de comunicación entre los individuos y las competencias comunicacionales para poder relacionarse con el usuario.

Por otro lado, conocen de primera mano cuales son las particularidades de la entrevista en el periodismo, en el área médica, nutricional (Ibañez; Saravia, 1999), jurídica, sociológica y psicológica.

¿Para qué sirve este tipo de actividad? Justamente la idea principal que sustenta la propuesta es que al conocer otras experiencias sobre el uso de la herramienta entrevista, el estudiante podrá asociar similitudes y marcar diferencias con la entrevista de referencia, como así también considerar otros aspectos que quizás no había tenido en cuenta hasta ese momento. En este sentido, se pueden destacar a modo de ejemplo algunos de los aspectos que se reiteran en las distintas exposiciones sobre la entrevista: la necesidad de generar un vínculo de interacción entre los individuos que la mantienen (la transferencia en psicología) (Tabó, 2007a); el respeto al otro y la garantía de privacidad; el saber cómo actuar frente a los comportamientos de los individuos en lo personal y en lo social; el proceder ético del profesional; los límites entre lo profesional y lo personal, entre otros.

A los efectos que los estudiantes puedan volcar en una práctica concreta los conocimientos adquiridos, al final del curso se plantea un trabajo que consiste en recrear una entrevista de referencia a través de la técnica de la dramatización (Tabó, 2007b). Los propios docentes proporcionan los parámetros generales que contextualizan la práctica y se insiste especialmente en que deben tener en cuenta los insumos recibidos a través de la bibliografía y de las charlas brindadas por los

invitados de otras áreas disciplinares y volcar sus propias experiencias en el ámbito laboral si es que ya las tienen.

Esta actividad resulta una de las más estimulantes para los estudiantes, pues a través de la misma no sólo logran integrar y canalizar sus experiencias prácticas, conocimientos teóricos, sino que les permite reflexionar sobre el quehacer de la entrevista de referencia y ser creativos a la hora de enfrentar situaciones diversas que puedan presentarse.

La asignatura se aprueba con un trabajo final que se realiza generalmente en grupo. El mismo busca reunir en un documento reflexivo los distintos aspectos abordados en el curso desde la propia teoría, las experiencias transmitidas por los invitados y un análisis de la dramatización realizada en clase con su correspondiente argumento y fundamentación.

Al final de cada edición de la asignatura se realiza una evaluación de curso y de los docentes por parte de los estudiantes. El principal objetivo de esta evaluación es saber si el camino elegido para el abordaje temático es el adecuado y poder reformular, adaptar y/o agregar nuevos enfoques a la propuesta.

## **5. Conclusiones**

Luego de casi cinco años de implementación de esta práctica docente, estamos en condiciones de enunciar algunas de las conclusiones a las que hemos arribado:

- La asignatura ha tenido una evaluación altamente positiva por parte de los estudiantes y destacan que la metodología aplicada para el dictado de la misma favorece la reflexión y el análisis;
- Asimismo, valoran concretamente la importancia de tener la posibilidad de reunir en un curso distintos enfoques disciplinares de una misma temática, en especial teniendo en cuenta que se encuentran en su último año de carrera;

- La propuesta no se limita a cuestiones prácticas, sino que apunta a profundizar en la teoría de una temática que actualmente está en revisión debido a los nuevos escenarios que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación;
- Se ha detectado que es necesario que la formación bibliotecológica contemple cuestiones básicas de conocimientos comunicacionales, psicológicos y pedagógicos.
- El abordaje del tema entrevista de referencia se realiza desde la integración de los conocimientos disciplinares que el estudiante ha adquirido a lo largo de su carrera e intenta articular los mismos para contribuir a la formación de futuros profesionales críticos y reflexivos;
- Los docentes y profesionales invitados realizan aportes sumamente valiosos que pueden ser volcados en la puesta en práctica de la entrevista de referencia. Asimismo han manifestado su interés en seguir manteniéndose en contacto para implementar instancias similares a la descrita en el marco de sus respectivas disciplinas.

En suma, la práctica docente que estamos llevando adelante se puede evaluar como muy positiva y promueve un ámbito de formación con características particulares en donde se conjugan los distintos enfoques del tema que se sustentan en la teoría, más la práctica y la experiencia laboral, para generar un ámbito de enseñanza-aprendizaje de construcción colectiva.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. 2001. Reference and information services: an introduction. 3a.ed. Colorado: Libraries Unlimited, 617 p. [Citado 31 ag 2012]  
 Disponible en World Wide Web:  
<http://www.bvsde.paho.org/bvsair/fulltext/referencia/manual/3entrevista.pdf>

Ibañez, Ana; Saravia, Luisa. 1999. La entrevista: una herramienta fundamental en la práctica del Nutricionista. Montevideo : AEM.

IFLA. 2003. Recomendaciones para el servicio de referencia digital [Citado 31 ag 2012] Disponible en World Wide Web: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

Merlo Vega, José Antonio. 2000. El servicio bibliotecario de referencia. En: Anales de Documentación, No. 3, p. 93-126. [Citado 31 ag 2012]] Disponible en World Wide Web: <http://mail.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/1671/1/AD07-2000.pdf>

Merlo Vega, José Antonio. 2009. Servicios de referencia para una sociedad digital. En: El profesional de la información. Vol.18, N°6, p.581-586.

Tabó, Julia. 2007a. Entrevista: con y desde la subjetividad actual-un encuentro historizante. En: Entrevista devenires en la clínica. Resp. Docentes del Área de Diagnóstico e intervención Psicológica, Curso Teoría y Técnica de la Entrevista. Montevideo : Psicolibros.

Tabó, Julia. 2007b. Herramientas para la práctica preprofesional. En: Entrevista devenires en la clínica. Resp. Docentes del Área de Diagnóstico e intervención Psicológica, Curso Teoría y Técnica de la Entrevista. Montevideo : Psicolibros.