

Tratamiento de la información estable e información predecible en un centro de información. Características y diferencias.

Prácticas para la elaboración de clasificaciones adaptadas a los centros de información juvenil e información al ciudadano

Julio Alonso Arévalo
alar@gugu.usal.es

Objetivos

- Comprensión del concepto de clasificación
- Reconocimiento de los principales sistemas de clasificación
- Elaboración y adaptación de unos sistemas de clasificación
- Clasificaciones por centros de interés

Resumen

Los centros de información juvenil y al ciudadano por sus propias características y la documentación que recogen, procesan y difunden, han de disponer de sistemas de clasificación que faciliten en la medida de lo posible el acceso a la información. Se exponen diferentes soluciones para diferentes tipos, formatos y soportes de información. La elaboración de dossieres temáticos, las clasificaciones por centros de interés y la organización de la información a través de sistemas nemotécnicos (colores, imágenes...)

Palabras clave: Información juvenil/ Información a la comunidad/ Gestión de la colección/ Clasificaciones bibliográficas/ Centros de interés

Esquema

Objetivos	1
Resumen	1
Esquema	1
1. Introducción	2
2. Información y documentación en los servicios de información juvenil y al ciudadano	5
2.1 Tipos de información	6
2.2. Fuentes y adquisición de información	6
2.3. Tratamiento de la información	7
A. Información No Elaborada.....	7
B. Publicaciones menores: folletos, carteles, hojas sueltas.....	7
C. Información elaborada.....	9
Bibliografía:	11
· Centros de interés	11
· CDU	12
· Clasificación	12
· Clasificación bibliográfica	12
· Clasificación Decimal de Dewey	13

· Información juvenil	13
· Información a la comunidad	14
· Servicios de Información	16
· Servicios de información bibliográfica	16
Cuestionario	19

1. Introducción

Las funciones y actividades de todo centro de información se organizan en torno a un espacio definido, e irán dirigidas a un grupo humano determinado en el que la concepción del edificio y organización de la colección va a ser de vital importancia para la consecución de los objetivos planteados. De manera que antes de emprender cualquier tipo de actividad sería deseable plantearnos conocer quienes son nuestros potenciales usuarios, que características personales y profesionales concurren en este grupo y cuales son sus necesidades de información. Cuando diseñemos el espacio en el que vamos a desarrollar nuestra actividad sería conveniente tener en cuenta una serie de recomendaciones:

- Localización en una zona de tránsito obligatorio
- Visibilidad desde el exterior
- Facilidad de acceso

La planificación del espacio interior y la presentación de los fondos va a estar condicionada en buena medida por la disponibilidad de espacios, por las necesidades de información del grupo a servir y por los servicios que se van a ofertar.

Una cuestión importante será que el mismo sea visible desde el exterior, atractivo, y aunque parezca obvio que suscite la curiosidad e invite a entrar. Para ello vamos a colocar aquella información que pueda llamar más la atención del usuario a la entrada, como si fuera un escaparate ante el viandante que quizás nunca ha pensado en dirigirse a un centro de este tipo creyendo que pueda serle de utilidad para resolver sus problemas cotidianos, y que en muchos de los casos ni siquiera sabe expresar sus necesidades informativas más básicas.

Uno de los grandes errores que se comete cuando se diseña un servicio de información es considerar que conocemos de antemano cuales son las necesidades de información de nuestros usuarios; ya que a pesar de tener unas características generales comunes, cada grupo humano tiene unas peculiaridades específicas de comportamiento, ninguno es igual a otro, por lo cual es necesario hacer un estudio previo de usuarios para determinar cuales son sus expectativas; es decir, que esperan nuestros potenciales usuarios de un servicio de este tipo.

La metodología para llevarlo a cabo es a través de recogida de datos directos (encuesta, entrevistas...) e indirectos (estadísticas, datos,...). Los datos que nos interesan son

- Evolución histórica de la comunidad
- Tendencias de desarrollo
- Actividades económicas fundamentales
- Población y composición por edad, sexo, raza, lengua, movilidad...
- Área de influencia de la comunidad

- Incidencia del desempleo
- Servicios que se prestan
- Características sociales de la comunidad.. etc.

Estos estudios tienen más importancia cuando trabajamos con poblaciones de usuarios heterogéneos y poco definidos, como ocurre en los servicios de información a la comunidad. Otro aspecto que se tendrá en consideración es la existencia de otros centros del entorno (bibliotecas públicas, universitarias, centros de documentación, etc.) que ya cubran alguna de estas necesidades, para o bien cooperar con ellos a mejorar los servicios o redirigir a los usuarios que nos soliciten ese tipo de servicios a estas instituciones.

Las necesidades de información expresadas por la población nos orientarán y serán determinantes para considerar la política de adquisiciones del centro, y por tanto la gestión y organización de la colección.

La organización de la colección puede responder a diversas concepciones y criterios, nosotros hemos de adoptar aquella organización que consideremos más adecuada a la colección de documentos y a los intereses de nuestros usuarios, siempre intentando que esta sea lo más sencilla y pertinente posible, para que el usuario sea lo más autosuficiente a la hora de encontrar la información.

En los sistemas de información tradicionales la documentación se organiza en función del soporte de comunicación: Monografías, periódicas, multimedia... etc. Otros criterios obedecen a una organización integrada (La mediateca), en la cual se crea un espacio único con todo tipo de documentos, pues se considera que al usuario interesado en un tema no le importa en que soporte se presente; y que la información que aparece en diferentes soportes se complementa

Tipos:

1. Por documentos
 - Biblioteca (libros y documentos)
 - Fonoteca (Audiovisuales)
 - Hemeroteca (Prensa y Revistas)
2. Colección Integrada
(Mdiateca)

Otro concepto organizativo es el que estructura los servicios de información en tres estadios que vienen determinados por su nivel de accesibilidad: cercano, intermedio y lejano¹

- *Sector lejano*, que se correspondería con el depósito, donde el usuario no tiene acceso directo, y en el que se conserva aquella información que ha perdido actualidad y/o uso. El principio de organización es el orden de registro de entrada del documento en la unidad *-Números currents -* .Ocuparía la zona más desfavorable del centro: zonas subterráneas con poca luz diurna.
- *Sector intermedio*. Sería la zona de libre acceso con material clasificado temáticamente a través de uno de los esquemas tradicionales al uso. (CDU : Clasificación Decimal Universal, Dewey...)
- *Sector cercano* Sería la zona más próxima al exterior, y los fondos que en ella se exponen se corresponderían con aquella documentación que va a resultar más atractiva al usuario, y sobre todo al no usuario. Su clasificación no

¹ Domínguez Sanjurjo, María Ramona. Nuevas formas de organización y servicios en la bibliotecas pública. Gijón : Trea, 1996

responde a ningún esquema predeterminado, los documentos se disponen de manera informal, fácil y práctica. Los fondos no se colocan en estanterías, se colocan en expositores sin tan siquiera un esquema de orden interno (subclasificación alfabética...)

Este tipo de organización no responde a un esquema puro, pues en función de las necesidades y fondos podremos adoptar las variantes que mejor se adapten a nuestra situación.

La sección cercana se correspondería con lo que se conoce como organización orientada al usuario o "*centros de interés*", que trata de ser una forma de organización alternativa que facilita el acceso y comprensión por parte del usuario que no está familiarizado con el uso de unidades de información, a las que considera algo ajeno y distante.

El esquema adoptado es el utilizado por las grandes superficies comerciales: una señalización atractiva cuya base es la imagen, y una organización sencilla en función de lo que demanda el usuario. Se trata de una zona informal para curiosear y hojear en un ambiente acogedor y distendido, que pretende desmarcarse de la presentación clásica en estanterías bien ordenadas y clasificadas.

Los centros de interés no son esquemas de clasificación en el sentido estricto de la palabra, más bien se trata de un conjunto de documentos que se ubican en un grupo amplio donde previsiblemente irá a buscarlos el usuario.

Los centros de interés son cambiantes como lo es el comportamiento, gustos y circunstancias del usuario. Obedecen a demandas puntuales

Tomando un ejemplo: Centros de interés pueden ser: "Libros herramienta" que recogería obras divulgativas de tipo práctico, tales como las tituladas "Como encuadernar un libro", "Aprender a tocar la guitarra... ", o simplemente "Libros con letra grande", "Libros para mirar", "Libros de los que se habla", "Novela histórica"... , e incluso aquellos que obedecen a una demanda circunstancia generados por una moda o un acontecimiento. Por ejemplo si se celebra el V Centenario del Descubrimiento de América, sería una excelente ocasión para exponer aquellos libros, novelas, películas que traten sobre este tema.

Recordemos que una forma de organización sencilla y atractiva será clave para garantizar el éxito de la empresa que vamos a desarrollar. Los esquemas de clasificación tradicionalmente utilizados en la biblioteca no responden a este propósito, o al menos en su estado puro. Esquemas como la CDU (Clasificación Decimal Universal) se asientan en una organización de los conocimientos en diez categorías, de las que derivan sucesivamente otras diez, que son fiel reflejo del estado de los conocimientos en una época, y que no responden a la actualidad ni al dinamismo de estos centros, que requieren de sistemas más sencillos y atractivos.

CDU	
Clasificación Decimal Univ.	
0.	Generalidades
1.	Filosofía
2.	Religión
3.	Ciencias sociales
4.	NO utilizado
5.	Ciencias
6.	Ciencias aplicadas
7.	Arte
8.	Lingüística y lenguas
9.	Geografía e historia

Esquema de clasificación CDU

Estos en buena medida se han desarrollado en bibliotecas infantiles donde se han ensayado sistemas de organización más comprensibles a través de colores e imágenes.

2. Información y documentación en los servicios de información juvenil y al ciudadano

Son multitud los centros se han creado en los últimos años dedicados a satisfacer las necesidades informativas de los jóvenes y de los ciudadanos en todos los niveles administrativos. Aunque no siempre pueden ser considerados centros de información en un sentido amplio, ya que muy buena parte solamente se dedican a proporcionar folletos del centro del que dependen. Sin ser centros donde se selecciona, procesa y difunde información como realmente correspondería a un verdadero centro de información.

Para poder establecer unas premisas generales de organización tenemos que tener en cuenta que usuarios utilizan o puede utilizar estos servicios, como lo hacen, que demandan de ellos, y en función de esto determinar cuales son las fuentes de información, que colección va a tener, y que información se nos va a requerir.

Todo el mundo necesita información, pero no todo el mundo está igualmente capacitado para acceder a ella. Esta diferencia en la «capacidad» de acceder a la información guarda una relación muy clara con la situación económico-social de los distintos grupos que conforman la sociedad. Serán los grupos más desfavorecidos los que tengan mayores dificultades para acceder a la información y, a su vez, esta falta de información ayuda a mantener; y aun a ahondar; las diferencias económico-sociales existentes.

Es necesario atraer y atender las necesidades de información de estos grupos de población más desfavorecidos. Pero lo cual es preciso tener un conocimiento de sus modos de vida, peculiaridades, problemas y necesidades. De manera que exista una adecuación entre la demanda de información y los servicios que ofrecemos.

Aunque los estudios de necesidades mostrarán resultados distintos en función del grupo humano objeto de estudio, podemos extraer algunas conclusiones generales sobre las características comunes a estos grupos:

- Vivían en zonas deprimidas, en viviendas en malas condiciones.
- Alto índice de desempleo.
- Problemas de escolarización.
- Carencia de servicios sociales.
- Población desarraigada.
- Alto índice de inseguridad y delincuencia.

Y sus necesidades de información se orienta a hacer frente a los problemas de la vida diaria:

- Posibilidades de empleo.
- Problemas familiares.
- Problemas sociales: droga, alcoholismo, etc.
- Ayuda a la vivienda.
- Asistencia sanitaria.
- Cuestiones legales.

La información que este tipo de servicios puede ofrecer es muy amplia y diversificada. Por ello, y ante la imposibilidad de abarcarlo todo con la misma profundidad y dedicación, es imprescindible establecer prioridades atendiendo a:

- Principales necesidades detectadas.
- Inexistencia de otros servicios que las cubran.

Ya se ha señalado la importancia de establecer contactos con otras asociaciones, instituciones, asociaciones y organismos para conocer las principales necesidades de información de nuestra comunidad y la existencia de lagunas informativas en determinadas áreas. Para establecer unas relaciones de cooperación estables.

2.1 Tipos de información

En su origen, los servicios de información a la comunidad, nacían como respuesta a las necesidades específicas de los grupos sociales más desfavorecidos, y centraban su atención en las necesidades básicas del individuo (enseñanza, salud, cuestiones legales, cuestiones familiares, vivienda, etc.).

Con el paso del tiempo, estos servicios de información han ido evolucionando y ampliando sus competencias a otro tipo de informaciones útiles para el ciudadano (consumo, transportes, información cultural, información turística, etc.).

Está claro que ningún centro debe recoger más información de la que pueda procesar y organizar adecuadamente para su presentación al ciudadano. Cuando se pone en marcha un servicio de este tipo, es preferible marcarse objetivos realistas que se puedan ir alcanzando con facilidad. A medida que el servicio se va asentando y desarrollando, se podrán plantear objetivos más ambiciosos.

2.2. Fuentes y adquisición de información

La información que recoge un centro de estas características en muchas de las ocasiones se trata de literatura gris, o sea, de información no publicada por los canales de formales de información teniéndose que recurrir a:

- Mantener unas relaciones estrechas con los centros y organismos que suministrarán la información y de la importancia que tiene establecer unos cauces adecuados que aseguren este suministro.
- La consulta de guías y directorios de distinto tipo, permitirá extraer datos y direcciones de asociaciones, entidades o centros de especial interés dentro y fuera de nuestra comunidad que deseemos incluir en nuestro fichero.
- Prestar atención a novedades editoriales, y contactar con editoriales específicas que trabajen con información pertinente para nuestra unidad y área de trabajo.
- La consulta de la prensa diaria local y nacional, proporcionará información abundante y actual de interés para nuestro servicio.
- Contactos personales con especialistas en áreas de nuestro interés.
- Prestar atención a los distintos eventos que tengan lugar en la comunidad, consultar tablones de noticias de otros centros, etc.

2.3. Tratamiento de la información

Respondiendo al tipo de publicación, la información que puede formar parte de la colección de una unidad de información juvenil o al ciudadano, responderá a tres tipos principales de documentos

- a) Información no elaborada ni publicada
- b) Publicaciones menores: folletos, carteles, hojas sueltas, etc.
- c) Información elaborada: Monografías, guías, directorios, publicaciones periódicas, bases de datos, etc.

A. Información No Elaborada.

Se trata de aquella información que es de interés para los usuarios de nuestro centro, pero que no utiliza unos canales de publicación establecidos, o sea que no se edita a través de los canales habituales, es lo que se conoce como "Literatura gris", para poder recibir esta información es conveniente contactar directamente con los productores de la misma, en muchos casos otros organismos públicos que realizan informes y estudios.

Para aquella información no elaborada tendremos que tener en cuenta una serie de elementos para su identificación:

- Fecha en que se establecieron los primeros contactos con ese organismo.
- Fecha en que se ha solicitado la última actualización de datos.
- Fecha en que se ha realizado la última actualización de datos (sería la fecha en la que recibimos contestación a nuestra solicitud de actualización).
- Encabezamiento de materia o área temática de acuerdo con la clasificación elegida.
- Establecer punto de acceso a la información con entradas alternativas (persona de contacto, materias, áreas temáticas...).

La forma más común de organizar esta guía-directorio suele ser la alfabética por el nombre de la institución, pero para poder dar respuesta a las preguntas planteadas por nuestros usuarios necesitaremos incluir en nuestro fichero una segunda ficha por materia o área temática, o realizar un índice temático que nos remita a las instituciones competentes en cada tema.

B. Publicaciones menores: folletos, carteles, hojas sueltas

Este material es quizá el más difícil de organizar y presentar debido, de una parte, a la diversidad de sus formatos y contenidos y, de otra, a la rápida caducidad de la información que contienen. Más adelante veremos algunas formas de clasificación muy simples, que nos permitirán agrupar estos materiales en distintos apartados atendiendo a las cuestiones más comúnmente planteadas por los usuarios.

Veamos ahora la forma física de almacenarlos y presentarlos. Generalmente, este tipo de material requiere tres tipos de presentación combinados entre sí:

- Exposición en paneles.
- Almacenamiento en cajas o carpetas.
- Presentación en expositores o mesas.

1. Paneles informativos

La información se presentará en paneles, organizados por áreas temáticas. (Empleo, Cursos, Becas...). Será de gran importancia una adecuada gestión de los mismos para evitar que crezca de forma descontrolada, se hará una revisión periódica de los anuncios para proceder a retirar aquellos que han perdido actualidad, ya que frecuentemente nos encontramos con instituciones que mantienen paneles atestados de anuncios en los que permanecen durante meses y meses informaciones que no tienen validez y que realmente están dificultando el acceso a la información actualizada. Un buen método para realizar esta revisión es indicar en el documento la fecha en la cual pierde interés informativo que nos servirá para retirarlo en su momento.

Si se considera oportuno, se podrá crear una base de datos relativa a actividades culturales, becas, cursos, esta base de datos no debe sustituir a los paneles, sino complementarla. Los paneles presentan la ventaja de que son atractivos visualmente y no requieren ningún conocimiento antes de la consulta. Además, los paneles «informan» incluso a aquellos que no acuden al centro en busca de ese tipo de información.

Con la incorporación de las nuevas tecnologías a los servicios de información, disponemos de un buen aliado para la dinamización de estos servicios, que nos permitirá llegar a más personas de manera regular, y proporcionar un servicio más completo y personalizado. Podemos optar por dos posibilidades, publicar esta información en la Web, o bien establecer lista de distribución de correo electrónico, de manera que seamos nosotros los que nos adelantemos al planteamiento de la necesidad, proporcionando periódicamente a cada usuario la información que necesita en su dirección de correo electrónico.

2.. Almacenamiento en cajas o carpetas

Cada centro elegirá la forma que crea más adecuada para almacenar todos los folletos, hojas sueltas, recortes de prensa de carácter tan puntual como la presentada en los tablones.

Se trata, como ya se ha comentado, de una información que apenas necesita ser procesada. La ficha informativa de cada centro u organismo prevé un espacio para reseñar las publicaciones que cada uno edite. En ese lugar podemos hacer referencia a estas publicaciones menores.

Para su uso, esta información se puede almacenar en carpetas de anillas, protegiendo con fundas de plástico aquellos materiales más endeble. También se puede disponer en cajas de folletos abiertas. Las características físicas de esta información, así como el elevado uso que suele hacerse de la misma, aconsejan reorganizarla muy a menudo, ya que se descoloca con facilidad. Igual que en el caso anterior, esta información requiere una actualización periódica frecuente.

3. Presentación en expositores o mesas

Buscaremos la forma de presentación más adecuada o varias formas combinadas de presentación para aquellos materiales que se ponen a disposición del público para que se los pueda llevar. Estos materiales deben situarse en un espacio propio y perfectamente señalado para evitar confusiones con los materiales de consulta, ya que en muchos casos el tipo de material va a ser el mismo.

C. Información elaborada

El tercer tipo de información que recogerá nuestro servicio será el correspondiente a la categoría de «elaborada». Esto es, información previamente recogida por otros organismos y dispuesta para su consulta de diferentes formas: monografías, guías, directorios, publicaciones periódicas, listados, bases de datos en disquetes, CD-ROM o en acceso en línea, etc. El proceso de esta información, que normalmente tendrá un periodo de vigencia más largo que las publicaciones menores a las que nos hemos referido anteriormente, puede ser el mismo que el utilizado para el resto de los materiales de la biblioteca.

En lo que respecta a su organización, se seguirá el mismo esquema que se haya adoptado para los demás materiales que conforman el *servicio de información a la comunidad*, independientemente de la forma en que éstos se presenten. Para su identificación bastará colocarles una etiqueta, como en el caso de las publicaciones menores, indicando el nombre del apartado a que corresponde.

Este tipo de publicaciones se presentará al usuario de forma «integrada», con el resto de materiales que conforman el *servicio de información a la comunidad*. En el caso de informaciones que se presentan en Soporte informático, puede ser aconsejable dejar en libre acceso el cuadernillo explicativo que suele acompañarlas, con la indicación de que se solicite el disquete o CD-ROM al personal del centro.

Los servicios de información a la comunidad no acostumbran a utilizar ninguna clasificación general del tipo de las que normalmente utilizan las bibliotecas (CDU u otras). El hecho de que en su origen estos servicios se orientasen fundamentalmente a los grupos de población con menos medios y formación, los ha llevado a adoptar sistemas de organización muy simples. Toda la documentación e información recogida se organiza en amplios grupos designados por un epígrafe que define de forma sencilla el tipo de información que en cada grupo se puede encontrar. De alguna forma se repite aquí la misma filosofía que anima la presentación de fondos por centros de interés

Es aconsejable que el número de grupos en que se organice y presente la información de este servicio no sea demasiado grande. Incluso en aquellos servicios de información a la comunidad de mayor tamaño es preferible situarse en un número máximo de 10 a 15 grupos, ya que la proliferación de grupos, lejos de ser una ventaja, provocará la dispersión de la información.

La división y organización de los grupos puede variar dependiendo del tamaño y características de cada servicio. A continuación se da una lista orientativa de grupos:






- Educación.
- Trabajo y empleo
- Asistencia social
- Asistencia médica
- Asistencia legal.
- Vivienda y servicios.
- Transportes, comunicaciones y viajes.
- Ocio y cultura.
- Trámites y procedimientos.
- Turismo
- Organismos oficiales
- Asociaciones
- Información general - otros servicios de información

Como se ha dicho, el número y contenido de los apartados puede variar dependiendo de las características de cada localidad. Será preciso tener en cuenta las necesidades concretas de la población y los otros servicios de información existentes. Esto puede decidirse a unir dos de los apartados anteriores en uno. Por ejemplo, *asistencia médica* y *asistencia social* podrían

reunirse bajo el epígrafe *asistencia médica y social*. También podrían hacerse subdivisiones por categorías dentro de algunos grupos. O incluir grupos nuevos cuando hayamos detectado una necesidad o una laguna informativa grande en algún campo. Por ejemplo, juventud, tercera edad, etc.

Al tratarse de pocos apartados podremos utilizar distintos colores en las etiquetas que identifican a los documentos (Tejuelos). De manera que se facilitará el acceso por parte del usuario al identificar un color con un grupo temático, además de facilitar la colocación del material y evitar descolocaciones voluntarias o no, pues si un documento se colocara en un lugar distinto a su grupo temático resaltaría enseguida el error de ubicación.

Otra manera de facilitar el acceso es la utilización de imágenes que identifiquen el grupo temático. Estas deben de ser de fácil comprensión (nemotécnico) y apoyarse en una señalización textual en las estanterías, donde aparecerá el icono que identifica al grupo junto con la información textual sobre el contenido del mismo. Por ejemplo

-  Educación y cultura
-  Asistencia social
-  Viajes
-  Solidaridad
-  Información

Estas imágenes además irán en las etiquetas que se colocan adheridas en cada uno de los documentos.

Si lo estimamos oportuno podremos establecer una subclasificación interna dentro de cada área temática. Éstas serán alfabéticas e intentarán ser de carácter nemotécnico con una ordenación secuencial. Por ejemplo, si se tratara de un libro sobre “Turismo rural en León” se etiquetaría:



ESP
leo

“ESP” se correspondería a España y “leo” a León

De esta manera tendremos todos los libros de turismo juntos, ordenados secuencialmente por países con subclasificación por regiones o provincias, de manera que todos los libros sobre turismo en España aparezca en el mismo grupo, y a su vez los de cada provincia juntos. Con ello facilitaremos la consulta de aquellos documentos que tengan una afinidad a los que aparecen junto a ellos en la estantería.

Más efectividad tendrá el sistema de clasificación si combinamos iconos y colores. De manera que las áreas temáticas diferentes llevarán el icono de color distinto. Así los libros sobre Educación llevarían el icono en verde, lo cual les diferenciaría de otras disciplinas. Así una Guía de la Universidad de Salamanca iría:



_____ EDUCACION
ESP _____ ESPAÑA
usa _____ Universidad de Salamanca

Si se va a prestar por primera vez un servicio de este tipo, es preferible plantear la difusión de la información en distintas etapas y no pretender abarcarlo todo desde el primer día. Por ello, es necesario establecer prioridades. En primer lugar; habrá que centrarse en la difusión de la información «in situ». Esto supondrá prestar especial atención a las siguientes cuestiones:

- Ubicación del servicio en una zona visible y cercana a la entrada.
- Señalización general del lugar en donde se instale el servicio.
- Señalización particular adecuada de los distintos elementos que componen el servicio: paneles, estanterías, expositores y mesas con folletos para llevar; ordenador; etc.
- Poner a disposición del público una hoja informativa en la que se explique claramente el funcionamiento del servicio y la organización de los materiales de información.
- Preparación de la persona o personas que se harán cargo de la atención directa al público.
- Contestación por teléfono o correo a las consultas recibidas, cuando así lo requieran.
- Evaluar periódicamente el servicio, recabando información de los usuarios para detectar deficiencias y cambio en las conductas y necesidades de información

A medida que el servicio de información se vaya asentando y adquiriendo un lugar propio dentro de la comunidad a la que sirve, se podrán plantear objetivos más ambiciosos. En lo que respecta a la difusión de la información, las posibilidades son muchas. Señalaremos, a título de ejemplo, algunas de ellas:

- Elaboración de hojas informativas temáticas, que se enviarán a los distintos organismos interesados.
- Elaboración y difusión de boletines bibliográficos.
- Elaboración y difusión de boletines de servicios.
- Elaboración y difusión de dossieres de prensa generales (de todo el servicio) o temáticos.
- Servicio de DSI (Difusión Selectiva de la Información).
- Elaboración de un directorio de asociaciones y organismos y difusión del mismo
- Organización de reuniones con otros centros y asociaciones que deseen crear centros similares
- Creación de una lista de distribución de correo electrónico por temas de interés (Empleo, Cuross... etc.)

Bibliografía:

- **Centros de interés**

Domínguez Sanjurjo, N., "**Biblioteca Pública Casa de las Conchas**". *Educación y biblioteca*, Vol. 11, No. 101, 1999, pp. 32-35.. El partir de cero suponía una serie de ventajas ya que el inicio del proyecto suponía una oportunidad. Texto completo: <http://www.bcl.jcyl.es/BiblioCyl/EduyBib/Salamanca.html>

Lador, P.-Y., "**Une expérience de mise en 'stabulation libre' d'une partie des collections**". *Bulletin des bibliothèques de France*, Vol. 46, No. 1, 2001, pp. 54-56. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2001-1/07-lador.pdf>

- **CDU**

McIlwaine, Ia C. Sección de Clasificación e Indización - Informe de actividades, 1999-2000. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/036-96s.htm>

McIlwaine, Ia C. Section on Classification and Indexing. Review of activities, 1999-2000. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/036-96e.htm>

San Segundo Manuel, Rosa. Futura implantación de los distintos sistemas de clasificación en las bibliotecas del Estado español. "Jornades Catalanes de Documentació". vol. 7, n. 99), pp. 507-520. <http://www.cobdc.org/7es/36.pdf>

- **Clasificación**

Coetzee, H S. The thinking preferences of learners in cataloguing and classification: summary of a study of second year learners at the University of Pretoria. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/014-171e.htm>

Madsen, Mona. Teaching bibliography, bibliographical control, and bibliographical competence. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/144-183e.htm>

McIlwaine, Ia C. Sección de Clasificación e Indización - Informe de actividades, 1999-2000. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/036-96s.htm>

McIlwaine, Ia C. Section on Classification and Indexing. Review of activities, 1999-2000. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/036-96e.htm>

Scheschy, Virginia M. Technical Services and the World Wide Web. "Untangling the Web". vol. 96), pp. <http://www.library.ucsb.edu/untangle/scheschy.html>

Turiel, Josep. Recursos web per a la classificació . "BiD : Biblioteconomía y Documentació". vol. 6 (2001), pp. <http://www.ub.es/biblio/bid/06turiel.htm>

- **Clasificación bibliográfica**

Beguet, Bruno. Des corpus dans un plan de classement: l'expérience de la Bibliothèque National de France. "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 45, n. 3 (2000), pp. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2000-3/12-beguet.pdf>

Broughton, Vanda. A new classification for the literature of religion. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/034-130e.htm>

Broughton, Vanda. Una nueva clasificación para la literatura sobre religión. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/034-130s.htm>

Cañedo Andalia, Rubén. Esquema de clasificación temática para las ciencias de la salud y afines. "ACIMED". vol. 9, n. 1 (2001), pp. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci121001.pdf

Caro Castro, Carmen. Sistemas de clasificación y organización del conocimiento en Internet. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 197-204. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/c_caro.htm

Chan, Lois Mai Xia Lin and Marcia Lei Zeng. Structural and multilingual approaches to subject access on the Web. "IFLA journal". vol. 26, n. 3 (2000), pp. 187-187. <http://www.ifla.org/V/iflaj/jour2603.pdf>

Elazar, David H. The making of a classification scheme for libraries of Judaica. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/080-174e.htm>

Lim, Edward. Pasarelas temáticas del Sudeste Asiático: análisis de sus métodos de clasificación. "IFLA Council and General Conference". vol. 65 (99), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/011-117s.htm>

Lim, Edward. Southeast Asian Subject gateways: examination of their classification practices. "IFLA Council and General Conference". vol. 65 (99), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/011-117e.htm>

López Alonso, Miguel Angel and Mares Martín, Juan. La organización del conocimiento contenido en la información Hipertextual de Internet. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 489-495. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/ma_lopez.htm

Ruiz Abellán, Joaquín and Izquierdo Alonso, Mónica. Organización de los fondos de Bibliotecas Escolar y de aula en los Centros de Educación Infantil y primaria. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 769-778. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/j_ruiz2/j_ruiz2.htm

San Segundo Manuel, Rosa. Futura implantación de los distintos sistemas de clasificación en las bibliotecas del Estado español. "Jornades Catalanes de Documentació". vol. 7, n. 99), pp. 507-520. <http://www.cobdc.org/7es/36.pdf>

Spiteri, Louise F. The Classification Research Group and the Theory of Integrative Levels . "Katharine Sharp Review". vol. 1 (95), pp. <http://www.lis.uiuc.edu/review/summer1995/spiteri.html>

Urbizagástegui Alvarado, Rubén and Medina Muñoz, Myriam. Clasificando y catalogando los documentos oficiales de los Presidentes Colombianos, 1810-1998 . "Biblios". vol. 2, n. 7 (2000), pp. <http://www.rcp.net.pe/rcp/bibliotecas/biblios/flash/zip/b7-04.zip>

- **Clasificación Decimal de Dewey**

Giunti, Maria Chiara. In SBN con Dewey: il catalogo classificato del Polo della Biblioteca nazionale centrale di Firenze. "Bolletino AIB". vol. 41, n. 1 (2001), pp. 31-45. <http://www.aib.it/aib/boll/2001/01-1-031.htm>

Hanqing, Hou and Dongbo, Wang. La preparación de un índice para la edición china de la Clasificación Decimal de Dewey (21ª ed.): problemas y soluciones. "IFLA Council and General Conference". vol. 65 (99), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/013-117s.htm>

Hanqing, Hou and Dongbo, Wang. The Preparation of an Index for the Chinese DDC 21: Issues and Approaches. "IFLA Council and General Conference". vol. 65 (99), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/013-117e.htm>

- **Información juvenil**

Caldera Serrano, J., "Características generales del centro de información juvenil." Jornadas Andaluzas de Documentación, Vol. 2, 1999, pp. 95-102.

Caldera Serrano, J., "La red de información juvenil de la Comunidad Autónoma de Extremadura." Jornadas Andaluzas de Documentación, Vol. 1, 1997, pp. 110-118.

Corcero Herreo, José Luis ; merlo Vega, José Antonio. "Servicios de información y documentación juvenil : principios generales" Cuadernos de ADAB, vol. 1, n. 1, 1993. pp.53-63

Diament, Nic. Comment s'informer sur la littérature de jeunesse : revues et centres de ressources. "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 44, n. 3 (99), pp. 26-38. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-3/03-diament.pdf>

Ezratty, Viviane. Les bibliothèques françaises pour jeunesse : quelques questions toujours d'actualité. "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 44, n. 3 (99), pp. 8-13. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-3/01-ezratty.pdf>

Leguem, Georgia. Offre et usages des cédéroms en bibliothèque jeunesse : la Médiathèque des Enfants de la Cité des Sciences et de l'Industrie. "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 44, n. 3 (99), pp. 60-65. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-3/08-leguem.pdf>

Martín Ramos, Ignacio. Servicios de información universitarios : situación actual y tendencias para la elaboración de un modelo aplicable a estos centros y al tratamiento de este tipo de información. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 557-565. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/i_martin/i_martin.htm

Perrot, Jean. Recherche et littérature de jeunesse en France : recherche publié ou appliqué? "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 44, n. 3 (99), pp. 13-25. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-3/02-perrot.pdf>

- **Información a la comunidad**

Ardaiz, O., Navarro, Leandro, Rodríguez, G., Serra, A, and Turró, J. Localnet: Arquitectura de la plataforma de integración de servicios locales de información. "Boletín de la Red Iris". vol. 46-47 (99), pp. 15-22. <http://www.rediris.es/rediris/boletin/46-47/ponencia3.html>

Bonet, F. J., Cabrer, M., Serra, B. Sánchez-Monge M., and Sola, A. Sistema de distribución de información multimedia. "Boletín de la Red Iris". vol. 54-55 (2001), pp. <http://www.rediris.es/rediris/boletin/54-55/ponencia11.html>

Boston, Jeane, Dean, Charles W., Philips, Hugh, and Pope, Nolan F. The public electronic library : integrating GIS resources and tools. "Library hi tech". vol. 16, n. 3-4 (98), pp. 100-106. <http://www-sp.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=628LMQLN6DEA33WFWGWP>

Das, Malabika. Public Libraries and Community Networks. "Ariadne". vol. 22 (99), pp. <http://www.ariadne.ac.uk/issue22/das/>

Domínguez Sanjurjo, Nona. Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Cap. 8. Información a la comunidad. Trea: Gijón, 1994

Domínguez Sanjurjo, Nona. Biblioteca Pública Casa de las Conchas. "Educación y biblioteca". vol. 11, n. 101 (99), pp. 32-35. <http://www.bcl.jcyl.es/BiblioCyl/EduyBib/Salamanca.html>

Ducassou, Dominique. Collectivités locales et universités. "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 46, n. 3 (2001), pp. 27-33. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2001-3/04-ducassou.pdf>

Fernández Callou, Angelo Braslios. Projeto fractais:comunicaçao rural aberta e a distancia . "Congreso Internacional sobre Retos de la Alfabetización tecnológica en un mundo en red". vol. 1, n. 2000), pp. <http://168.143.67.65/congreso/ponencias/ponencia-17.pdf>

García Gómez, Juan Carlos, Martínez Méndez, Francisco Javier, López Carreño, Rosana, Saorín Pérez, Tomás, and González Olivares, José Luis. Aproximación a la implantación de salas de consulta digital en las Bibliotecas Públicas Municipales. Situación del Proyecto Jumilla : Escenario 0. "Xornadas de Arquivos, Bibliotecas e Museos de Galicia". vol. 3, n. 99), pp. <http://www.um.es/pjumilla/escenario0.html>

- García Maza, Julia. Sistemas de información : lugar de encuentro entre el desafío tecnológico y el desarrollo social. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 345-350. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/j_garcia.htm
- Gómez, A. F., Martínez, G. García J., Hidalgo, J. F., and Jiménez, T. EcoMobile: Sistema instantáneo de acomodación de desplazamientos sobre teléfonos móviles mediante JavaCard y SIM Application Toolkit. "Boletín de la Red Iris". vol. 54-55 (2001), pp. <http://www.rediris.es/rediris/boletin/54-55/ponencia9.html>
- Gómez, Fco. Javier and Díaz Grau, A. El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (II). "Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios". vol. 16, n. 62 (2001), pp. 31-48. <http://www.aab.es/51n62a2.pdf>
- Gómez, Francisco. Javier and Díaz Grau, A. El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (I). "Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios". vol. 15, n. 61 (2000), pp. <http://www.aab.es/51n61a3.pdf>
- González Olivares, José Luis. Proyecto Jumilla: Desarrollo de un servicio integrado de información local. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 413-418. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/jl_gonzalez/jl_gonzalez.htm
- Guerrero, David. El servicio WAP-BOE: Publicación de información con tecnología WAP. "Boletín de la Red Iris". vol. 54-55 (2001), pp. <http://www.rediris.es/rediris/boletin/54-55/ponencia10.html>
- Magaz Fernández, Justo. La Biblioteca Municipal de Ponferrada (León) : centro de información para la comunidad. "Educación y biblioteca". vol. 11, n. 101 (99), pp. 64. <http://www.bcl.jcyl.es/BiblioCyl/EduyBib/Ponferrada.html>
- Martín Vega, Arturo. El servicio de referencia comunitaria. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 556-572. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/a_martin.htm
- Mayer, Louise. Bodibeng: To quench the people's thirst from the lake of knowledge. Creating Bodibeng Community Library in Soshanguve, South Africa. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/023-121e.htm>
- Merlo Vega, José Antonio and Merlo Vega, María Jesús. Servicios de información en línea para el desarrollo local. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 587-596. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/ja_merlo.htm
- Papazoglou, Alexandra and Semertzaki, Eva. Changes and developments in Greek libraries. "Electronic library". vol. 19, n. 3 (2001), pp. 158-167. <http://fernando.emeraldinsight.com/vl=24022397/cl=28/nw=1/rpsv/cgi-bin/fulltext?cw/mcb/02640473/v19n3/s4/p158.idx>
- Perkins, Mark. Public health information and a diverse population. "IFLA Council and General Conference". vol. 65 (99), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/137-86e.htm>
- Rabina, Debbie L. Access to government information in Israel: stages in the continuing development of a national information policy. "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/018-160e.htm>
- Rowlatt, Mary. A new profile for citizens' (or community) information? "Ariadne". vol. 19 (99), pp. <http://www.ariadne.ac.uk/issue19/rowlatt/>
- Sánchez Vignau, Susana Barbara Rodríguez Muñoz José V. La información como recurso en el desarrollo de las organizaciones de las administraciones públicas. "Anales de Documentación". vol. 3, n. 2000), pp. 165-175. <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/10informdesarrollo.PDF>
- Saorín Pérez, Tomás. Los Portales bibliotecarios : biblioteca pública como centro de acceso al conocimiento, independientemente de su soporte material y de su ubicación física, y de utilidad para todos los ciudadanos. "Los Portales de Internet (Curso)". vol. 1, n. 2001), pp. <http://www.um.es/gtiweb/portales/portales-Bibliotecas.PDF>

Silleras, María Elvira and Colomer, Mercé. Tecnología y calidad al servicio del ciudadano: el centro de información municipal. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 847-854. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/me_silleras.htm

Spink, Amanda and Coleb, Charles. Information and poverty: information-seeking channels used by African American low-income households . "Library & information science research". vol. 23, n. 1 (2001), pp. 45-65. <http://www.sciencedirect.com/science/journal/07408188>

Strasser, Theresa C. Geographic information systems and the New York State Library : mapping new pathways for Library Science. "Library hi tech". vol. 16, n. 3-4 (98), pp. 43-50. <http://www-sp.ebsco.com/online/Fulltext/25EJGMN2A1N1W6EJH140>

Tourneau, Cécile Le. Un système d'information géographique : mise en œuvre dans le cadre d'une bibliothèque départementale. "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 45, n. 6 (2000), pp. 77-82. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2000-6/11-letourneau.pdf>

Vaerenbergh, Jan van. Internet in All Public Libraries: A Major Government Initiative in Flanders (Belgium) . "IFLA journal". vol. 24, n. 4 (98), pp. <http://www.ifla.org/V/iflaj/jour2404.pdf>

- **Servicios de Información**

Alonso Arévalo, Julio ; Martín Cerro, Sonia. Benchmarking : una herramienta para gestionar la excelencia aplicada a las bibliotecas . "Jornadas de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León". vol. 3, n. 2000), pp. <http://www.ubu.es/biblioteca/bucle/5.htm>

Bonett, Monica. Personalization of Web Services: Opportunities and Challenges. "Ariadne". vol. 28 (2001), pp. <http://www.ariadne.ac.uk/issue28/personalization/>

Harnad, Stevan. Minotaur: Six Proposals for Freeing the Refereed Literature Online: A Comparison. "Ariadne". vol. 28 (2001), pp. <http://www.ariadne.ac.uk/issue28/minotaur/>

Ntunja, A. and Gabriel, L. Forming a new Information Services Section: A Case Study - Parliament of the Republic of South Africa. "IFLA Council and General Conference". vol. 65 (99), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/146-69e.htm>

- **Servicios de información bibliográfica**

Alonso Arévalo, J., ; Martín Castilla, S. "Uso de Internet en las bibliotecas : información estática y dinámica como herramienta de información." Coloquio de la Asociación Internacional de Bibliología, Vol. 15, 2000.

Angós Ullate, José María, Fernández Ruiz, María Jesús, and Salvador Oliván, José Antonio. El impacto de WWW en la evolución y futuro de los centros de documentación. "Jornades Catalanes de Documentació". vol. 7, n. 99), pp. 137-144. <http://www.cobdc.org/7es/25.pdf>

Baiget, Clara. Servei d'alerta d'informació NewsAgent. "BiD : Biblioteconomía y Documentació". vol. 6 (2001), pp. <http://www.ub.es/biblio/bid/06baige1.htm>

Biddiscombe, Richard. Managing the new learning agenda in a converged service environment. "IATUL". vol. 17-99), pp. <http://educate.lib.chalmers.se/IATUL/proceedcontents/chanpap/biddisco.html>

Blair, E., Upfield, H., and Whitaker, J. Milestone for Mailbase: ten years value-added service to UK HE. "Ariadne". vol. 20 (99), pp. <http://www.ariadne.ac.uk/issue20/mailbase/>

Blanco Muriel, Angela, Madrid Díaz, María Victoria, and Ortega Vaquero, Isabel. Servicio de información del Patrimonio Histórico de Andalucía. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 157-168. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/a_blanco/angela_blanco.htm

Boston, Jeane, Dean, Charles W., Philips, Hugh, and Pope, Nolan F. The public electronic library : integrating GIS resources and tools. "Library hi tech". vol. 16, n. 3-4 (98), pp. 100-106. <http://www-sp.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=628LMQLN6DEA33WFWGWP>

Centelles, Miquel. Los programas de Fuentes y servicios de información en las escuelas norteamericanas de Biblioteconomía y Documentación. "BiD : Biblioteconomía y Documentación". vol. 5 (2000), pp. <http://www.ub.es/biblio/bid/05cente2.htm>

Daniels, Wayne and Scardellato, Kathy. Past into future : capturing library expertise in a virtual library. "Library hi tech". vol. 17, n. 2 (99), pp. 181-188. <http://www-sp.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=YTXHA82HXG6A57DKXALH>

Fernández Fernández, Rocío. La Unidad de Referencia de la Biblioteca Universitaria de Burgos: bases de datos y formación de usuarios. "Jornadas de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León". vol. 3, n. 2000), pp. <http://www.ubu.es/biblioteca/bucle/6.htm>

García, Juan Carlos, Sánchez Martínez, Caridad, and Alegría Martín, Manuel José. Bases para la construcción de un Centro Universitario de Información y Documentación Administrativa. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 323-331. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/jc_garcia.htm

Garner, Imogen. New reference: diversifying service delivery . "IATUL Proceedings". vol. 9, n. 99), pp. <http://educate3.lib.chalmers.se/IATUL/proceedcontents/chanpap/garner.html>

Gómez, A. F., Martínez, G. García J., Hidalgo, J. F., and Jiménez, T. EcoMobile: Sistema instantáneo de acomodación de desplazamientos sobre teléfonos móviles mediante JavaCard y SIM Application Toolkit. "Boletín de la Red Iris". vol. 54-55 (2001), pp. <http://www.rediris.es/rediris/boletin/54-55/ponencia9.html>

Gómez, Fco. Javier and Díaz Grau, A. El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (II). "Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios". vol. 16, n. 62 (2001), pp. 31-48. <http://www.aab.es/51n62a2.pdf>

Gómez, Francisco. Javier and Díaz Grau, A. El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (I). "Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios". vol. 15, n. 61 (2000), pp. <http://www.aab.es/51n61a3.pdf>

González Olivares, José Luis. Proyecto Jumilla: Desarrollo de un servicio integrado de información local. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 413-418. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/jl_gonzalez/jl_gonzalez.htm

Hernandez, Mary N. and Tallman, Karen Dalziel. Untangling the Web: Using the World Wide Web for Art and Humanities Reference Services. "Untangling the Web". vol. 96), pp. <http://www.library.ucsb.edu/untangle/hernandez.html>

Huber, Charles F. Electronic Journal Publishers: A Reference Librarian's Guide. "Issues in Science and Technology Librarianship". vol. 27 (2000), pp. <http://www.library.ucsb.edu/istl/00-summer/article2.html>

Lamy, Jean-Philippe. Les espaces d'information : éléments de programmation. "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 45, n. 3 (2000), pp. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2000-3/11-lamy.pdf>

Lamy, Jean-Philippe. Évaluer un service de référence : quelques outils. "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 46, n. 4 (2001), pp. 82-80. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2001-4/13-lamy.pdf>

Lanny, Jean-Philippe. L'entretien de référence : una notion à introduire dans l'enseignement rénové. "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 43, n. 6 (98), pp. 52-59. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-6/07-lamy.pdf>

Lary, Marylin. Reference Services: Yesterday and Tomorrow . "LIBRES: Library and Information Science Research Electronic Journal". vol. 5, n. 2 (95), pp. <http://mirrored.ukoln.ac.uk/lis-journals/libres/libres/5n2/lary>

Lupovici, Catherine. L'information bibliographique des documents électroniques. "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 43, n. 4 (98), pp. 42-47. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-4/09-lupovici.pdf>

Martín Ramos, Ignacio. Servicios de información universitarios : situación actual y tendencias para la elaboración de un modelo aplicable a estos centros y al tratamiento de este tipo de información. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 557-565. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/i_martin/i_martin.htm

Martín Vega, Arturo. El servicio de referencia comunitaria. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 556-572. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/a_martin.htm

Merlo Vega, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia . "Anales de Documentación". vol. 3, n. 2000), pp. 93-125. <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/07servbibreferencia.PDF>

Merlo Vega, José Antonio and Sorli Rojo, Angela. Directorios de fuentes de información y referencia en Internet. "Revista española de documentación científica". vol. 23, n. 3 (99), pp. 411-416. <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/redcrefe.htm>

Moss, Molly M. Reference Services for Remote Users . "Katharine Sharp Review". vol. 5 (97), pp. <http://www.lis.uiuc.edu/review/5/moss.html>

Moura, Janeti L. Bombini de, Puga-Nass, Nilce T., and Silveira, Amélia. Projeto Exagri – Informação para produtores e trabalhadores rurais do estado de São Paulo, Brasil. "Ciência da informação". vol. 29, n. 3 (2000), pp. <http://www.ibict.br/cionline/290300/2930011.pdf>

Ntunja, A. Forming a new Information Services Section: A Case Study - Parliament of the Republic of South Africa. "IFLA Council and General Conference". vol. 65 (99), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/146-69e.htm>

Parus, Dale J. The Reference Interview: Communication and the Patron . "Katharine Sharp Review". vol. 2 (96), pp. <http://www.lis.uiuc.edu/review/winter1996/parus.html>

Pastor Sánchez, Juan Antonio, García Ferrando, Vicente, Medina Arriazu, Ana María, Nicolás Abellán, Pilar, and Martínez Méndez, Francisco Javier. SABIO: Sistema de Acceso a Bases de Información Organizada. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 695-702. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/ja_pastor/ja_pastor.ht

Placé Pérez, Zulema. INTERNET en La Diaria, el servicio de noticias sobre salud en Cuba. "ACIMED". vol. 7, n. 2 (99), pp. 121-126. http://www.sld.cu/revistas/aci/vol7_2_99/aci06299.htm

Rowlatt, Mary. A new profile for citizens' (or community) information? "Ariadne". vol. 19 (99), pp. <http://www.ariadne.ac.uk/issue19/rowlatt/>

Ruiz Felipe, Jose Angel. las bibliotecas responden: servicios de referencia en línea. "Sociedad de la información". vol. 1 (2001), pp. <http://www.sociedadelainformacion.com/20010901/Bibliotecas/Pregunte.htm>

Sánchez Vignau, Susana Barbara Rodríguez Muñoz José V. La información como recurso en el desarrollo de las organizaciones de las administraciones públicas. "Anales de Documentación". vol. 3, n. 2000), pp. 165-175. <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/10informdesarrollo.PDF>

Silleras, María Elvira and Colomer, Mercé. Tecnología y calidad al servicio del ciudadano: el centro de información municipal. "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 847-854. http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/me_silleras.htm

Strasser, Theresa C. Geographic information systems and the New York State Library : mapping new pathways for Library Science. "Library hi tech". vol. 16, n. 3-4 (98), pp. 43-50. <http://www-sp.ebsco.com/online/Fulltext/25EJGMN2A1N1W6EJH140>

Talavera Ibarra, Ana María. El bibliotecario electrónico : Consideraciones en torno al Servicio de Referencia en la Era Digital. "Biblios". vol. 1, n. 4 (2000), pp. <http://www.rcp.net.pe/rcp/bibliotecas/biblios/flash/zip/b3-01.zip>

Valdés Abreu, Manuela de la Caridad. Consideraciones generales en torno al valor añadido de la información. "ACIMED". vol. 7, n. 1 (99), pp. 8-14. http://www.sld.cu/revistas/aci/vol7_1_99/aci02199.htm

Cuestionario

Cuestión 1. ¿Cómo organizaríamos documentos de información no elaborada?

- A. Por la materia
- B. Por la Entidad
- C. Cronológicamente
- D. Alfabéticamente

Cuestión 2. Los folletos y hojas las presentaremos en paneles informativos ¿Qué clasificación utilizaremos?

- A. Materias
- B. Alfabética
- C. Por áreas temáticas
- D. Cronológicamente

Cuestión 3. Para la gestión de paneles informativos hay un aspecto esencial para su adecuada gestión

- A. Indicar la entidad que lo manda
- B. Indicar la fecha de caducidad de la información
- C. Indicar el número de páginas
- D. Logotipo de la entidad

Cuestión 4. Como se llaman las etiquetas que se adhieren a los documentos para poder localizarlos con facilidad

- A. Tejuelo
- B. Signatura
- C. Topográfica
- D. Sistema de clasificación

Cuestión 5. ¿Qué significa CDU?

- A. Clasificación de Documentos Universitarios
- B. Clasificación Documental Universal
- C. Clasificación Decimal Universitaria

D. Clasificación Decimal Universal

Cuestión 6 ¿Cuál sería en centro de interés que utilizaríamos para clasificar libros de programas informáticos?

- A. El nombre el autor
- B. La materia
- C. El nombre de los programas
- D. La fecha de publicación

Cuestión 7 ¿Por qué criterio clasificaríamos libros de viajes?

- A. El nombre el autor
- B. La materia
- C. Lugar geográfico
- D. La fecha de publicación

Cuestión 8 ¿Por qué criterio clasificaríamos una biografía?

- A. Por el autor
- B. Por el Título
- C. Por el personaje biografiado
- D. Por la materia

Cuestión 9 ¿Qué criterio sería el más adecuado para clasificar una guía académica?

- A. Por el autor
- B. Por el Título
- C. Por el País
- D. Por la entidad

Cuestión 10. Si elaboramos una lista de cursos, congresos y conferencias ¿Qué criterio de ordenación escogeríamos?

- A. Por la entidad convocante
- B. Por el Título
- C. Por el mes de celebración
- D. Por la materia

Respuestas

- 1. B
- 2. C
- 3. B
- 4. A
- 5. D
- 6. C
- 7. C
- 8. C
- 9. D
- 10. C

