

Centros documentales y nuevas redes de información

Por Julio Alonso Arévalo

Los centros de documentación. a diferencia de otras unidades informativas con las que comparten similares intereses –archivos y bibliotecas-, tienen unas características específicas que les definen:

- Papel activo en el proceso informativo, intenta adelantarse a las demandas de necesidades de sus usuarios
- Intenta prestar servicios de información personalizados
- En una sociedad en la que la información es poder, ayuda a la organización a la que sirve en la mejora de su sistema de comunicación y racionaliza los flujos informativos, ayudando a la toma de decisiones
- Hacen un análisis más profundo de la información, no sólo proporcionan información referencial, si no que analizan y condensan esa información.
- Toma una postura activa en la difusión de la información

El término centro de documentación está ciertamente en desuso, prefiriéndose el de Servicio de Información, además en muchos de los casos estos funcionan anexos a una biblioteca o tienen su propia biblioteca como complemento a los servicios que prestan.

Otro aspecto que ha incidido de manera directa en la gestión y organización de trabajos, servicios y recursos de todas las entidades que trabajan con información, ha sido la incorporación de las tecnologías de la información (Automatización, redes, internet) que han cambiado la dimensión de los servicios y el impacto en los usuarios.

Este hecho tiene diversas e importantes repercusiones para los actuales servicios de información y documentación y para los profesionales de los mismos, encargados de gestionar el conocimiento que se está generando en dichos sistemas. Si consideramos que la información, tanto la interna como la externa, es un elemento clave y estratégico dentro de las organizaciones y un

elemento de competitividad para las mismas.¹

PLANIFICACIÓN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

La planificación de un centro de documentación requiere la consecución de una serie de fases:

- Conocimiento del mercado (análisis del entorno externo)
- Determinación de la situación (análisis del entorno interno)
- Establecimiento de objetivos
- Normalización de los procesos
- Evaluación del sistema y replanteamiento de los objetivos

A. Análisis del entorno externo (Conocimiento del mercado)

Es evidente que para ofrecer un buen servicio, el punto de partida ha de consistir en determinar quienes son nuestros usuarios (clientes), y cuales son las necesidades informativas de estos, con el fin de mejorar la imagen de nuestro servicio, ampliar su cobertura y hacer un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. Lo que en el ámbito de servicios públicos se denomina "estudios de usuarios". La información pertinente la explotaremos a partir de datos estadísticos y encuestas directas, ya que la gestión de la calidad se basa en un punto clave: las necesidades de los clientes (expectativas de los usuarios)

En este primer acercamiento a la realidad de nuestro centro, las necesidades expresadas por los usuarios serán de vital importancia para establecer las prioridades que el servicio deberá cubrir. Necesitamos saber que y como quieren esos usuarios que se presten esos servicios

Es importante hacer un análisis riguroso del mercado, ya que suele haber lagunas sustanciales entre lo que se estima que son las necesidades previsibles y reales. Se trata de conocer que demanda el usuario, y en función de ello determinar los procesos, para adecuar nuestra producción documental a ese mercado.

La metodología de trabajo se basará en datos preexistentes (número de usuarios, edades, sexo, formación profesional, estructura de la organización... etc.). También será importante recoger datos de forma directa a través de encuestas y entrevistas.

B. Análisis del entorno interno (Determinación de la situación)

¹ García Caballero, R. and Martín Galán, B., "Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación," *Jornades Catalanes de Documentació*, Vol. 7, 1999, pp. 463-472 URL: <http://www.cobdc.org/09jornades/7es//27.pdf>

Se trata de un estudio directo de la situación de la unidad de información, y este análisis deberá hacerse desde una doble perspectiva:

- El Centro de Documentación
- Los usuarios

La metodología de recopilación de datos es muy similar al caso anterior. Salvo la diferencia de que el objeto de análisis es el propio centro documental. Saber con que recursos e infraestructuras sería necesario contar para dar el mejor de los servicios en las condiciones que disponemos:

- Recursos humanos
- Recursos económicos
- Infraestructuras espaciales
- Infraestructuras materiales
- Equipamiento

C. Establecimiento de objetivos

La recogida de datos en las dos fases precedentes, nos ha proporcionado información acerca de dos aspectos:

- Necesidades de los usuarios
- Situación de nuestro centro

Cotejando los datos hemos de establecer un ajuste entre esas necesidades expresadas a través de cuestionarios y lo que sería el mejor de los servicios que nosotros podemos proporcionar en función de nuestras disponibilidades (económicas, de personal, volumen de trabajo, instalaciones...). En unas pocas palabras determinar los objetivos sobre una base real, para que estos sean factibles. Se trata de analizar las causas que nos impiden llegar a esas expectativas de los usuarios y establecer soluciones.

D. Normalización de los procesos

Para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos marcado, será necesario adecuar los recursos materiales y humanos a la consecución de los mismos. Se tratará de hacer un estudio de los medios, servicios y distribución de tareas para acercarnos a la meta que queremos conseguir en un tiempo determinado. Seleccionar soluciones e implantarlas.

- Planificación del número de personal que se debe dedicar a una tarea y en cuanto tiempo puede realizar una unidad de producción
- Que colección y que material documental necesitaremos para cubrir las exigencias de nuestros usuarios
- Que servicios debemos de ofrecer y con que frecuencia
- Que parte de nuestros recursos debemos dedicar a adquisiciones, como distribuir los presupuestos por áreas temáticas, tipo de materiales... etc.

Estos procesos se irán ajustando progresivamente en función de los resultados intermedios, sin esperar a la evaluación final.

E. Evaluación del sistema y reorientación de objetivos

El sistema ha de tener un método de recogida de información que nos permita visualizar los desajustes y desviaciones en los objetivos que nos hemos planteado, de manera que podamos corregir esas situaciones anómalas reorientándolas hacia la optimización de recursos y la eficacia en la prestación de servicios.

La evaluación es un análisis crítico de los servicios ofrecidos por la entidad, que hoy día se contempla como una necesidad para ofrecer los mejores servicios al menor coste (Efectividad).

En conclusión, la gestión de la calidad es un recurso eficaz para mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios, y el grado de satisfacción de los usuarios, pues permite objetivar las propuestas y corregir constantemente las desviaciones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Un centro de documentación tipo podría estructurarse en las siguientes unidades²:

- Unidad de fondos documentales y publicaciones. Dedicada a la selección, adquisición y evaluación de los recursos documentales pertinentes en función de las necesidades informativas del centro.
- Unidad de análisis documental. Es la unidad técnica: se encarga de las tareas de clasificación, catalogación, indización resúmenes, etc.
- Unidad de recuperación y difusión de la información, a la que corresponde la búsqueda retrospectiva de la información y la difusión selectiva de la misma.
- Unidades auxiliares: se ocupan de funciones tales como la reprografía, traducciones, administración, etc., y la unidad informática, encargada de mantener al día todo el funcionamiento automatizado del centro.

RECURSOS HUMANOS

Los profesionales de la información y de la documentación tienen una historia antigua que se confunde con el desarrollo de la imprenta y actualmente con el de las redes de información³.

El paso de la sociedad industrial a la sociedad de la información y del conocimiento comporta importantes cambios en las organizaciones y un nuevo papel de los servicios de información y de los profesionales. Son necesarias nuevas competencias, gran parte de ellas ligadas a la formación permanente, pero también (y estos aspectos adquieren cada vez mayor importancia) nuevas actitudes y aptitudes. Se demanda un mayor compromiso y ser capaz de aportar valor a la propia organización y a la sociedad en general.⁴

La calidad de una organización en muy buena manera viene dado por la adecuada formación profesional de las personas que la integran. El

² López de prado, Rosario, El centro de Documentación. Zaguán 2000 URL: <http://www.geocities.com/zaguan2000/501.html>

³ Accart, J.-P., "Bibliothécaire documentaliste: méme métier," Bulletin des bibliothèques de France, Vol. 45, No. 1, 2000, pp. 88-93. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2000-1/11-accart.pdf>

⁴ Alòs-Moner, A. d., "El profesional del siglo XXI al servicio de la sociedad y de las organizaciones," El profesional de la información, Vol. 10, No. 12, 2001, pp. 6-29 <http://www.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=YH9YAGRPLPNJKBMXD8A8>

documentalista es un profesional de la información que debe estar formado en una serie de áreas que son imprescindibles para el desarrollo de su trabajo:

- Uso y conocimiento de las tecnologías de la información
- Capacitado en las técnicas de análisis, organización y recuperación de la información
- Conocimiento de los formatos documentales
- Conocimiento de las fuentes de información generales y especializadas
- Iniciativa para crear y desarrollar proyectos y sistemas de información
- Capacidad para relacionarse con fluidez

También sería deseable que poseyera, sino una formación, sí al menos Un buen conocimiento del campo científico en el que trabaja,

- Conocer las fuentes de información en le área en que trabaja
- Conocer los flujos y el comportamiento de la información en ese campo

A pesar de la entidad del profesional de la documentación en cualquier organización, nunca ha de perder de vista su papel como mediador. El documentalista no es la información, pero si debe ser un medio seguro para llegar a ella, ya que en su labor de análisis y organización de la misma, es la persona más capacitada para conocer las necesidades de sus usuarios y satisfacerlas. Sería un intermediario entre las necesidades expresadas por los usuarios y las reservas documentales de la organización.

Es necesario destacar que el documentalista debe mantener un papel activo en el proceso informativo, no solo debe proporcionar la información, sino que debe intentar generar necesidades y satisfacer expectativas.

Las tecnologías de la información han provocado un fuerte impacto en casi todos los ámbitos profesionales, pero este ha sido -como cabría esperar - más fuerte en aquellos profesionales que trabajan con información. El gestor de información ha tenido que adaptar y redefinir su trabajo en función de las nuevas exigencias, que ha su vez ha supuesto una oportunidad y un desafío para ampliar y desarrollar nuevos servicios.⁵

⁵ Jean Michel , "Dossier Internet, un outil de travail pour les bibliothécaires. Les document@listes et Internet ," Bulletin d'informations (Association des Bibliothécaires Français), No. 182, 2000.: <http://www.abf.asso.fr/publications/bulletin/182/article1.html>

PROCESOS DOCUMENTALES: EL ANÁLISIS DOCUMENTAL

El tratamiento de la información documental será el medio que nos garantice que la recuperación de esa información sea adecuada y efectiva, condicionando en buena manera el valor del sistema documental. Sin embargo el proceso técnico no debe ser el centro de la labor del documentalista, ni consumir los mayores efectivos de disponibilidad de los profesionales, es una herramienta para llegar a la información.

El análisis documental conlleva una serie de tareas que se inician desde que el documento es seleccionado hasta que este es proporcionado al usuario final. Estas podrían resumirse en:

- Selección y adquisición del documento
- Análisis de la información
 - o Información referencial
 - o Análisis del contenido
 - o Indización
- Recuperación de la información
- Difusión de la información

A. Selección y adquisición

El ideal para cualquier unidad de información sería disponer de todo el material que exista en un ámbito del conocimiento para poder así cubrir cualquier exigencia o demanda de información. Si bien deseable aunque no posible, se impone seleccionar esa información por varias cuestiones:

- Necesidades espaciales, los recursos espaciales son limitados, y la producción de información sobre cualquier materia es físicamente inabarcable.
- Recursos económicos limitados
- No toda la información publicada es igualmente válida. Actualmente se habla de "Sobreinformación" y se impone filtrar este exceso de información para seleccionar aquella que es más pertinente a nuestros intereses
- No sería posible analizar toda esa información

En los últimos años se habla de "gestión de la colección", esto es que deberemos de adecuar nuestra producción documental a los intereses reales de nuestra entidad y de nuestros usuarios. En alguna manera esto viene a

significar que no por disponer de más documentos informaremos mejor, si no que el éxito de nuestro sistemas de información vendrá en alguna manera determinado por una colección limitada, equilibrada y adecuada.

Para ello deberemos tener en consideración algunas variables:

- Objetivos de nuestra entidad
- Intereses de nuestros usuarios
- Disponibilidades de recursos

Objetivos de nuestra entidad

Si una empresa pública o privada considera la necesidad de que exista un servicio que gestione la información en la entidad, es porque tiene unos objetivos últimos que cubrir, en los cuales el proceso informativo tiene un peso importante. Por lo tanto es una perspectiva que se deberá tener siempre en consideración qué desea la entidad de nuestra unidad., y para ello que materiales documentales necesitamos.

Intereses de nuestros usuarios

Necesitaremos conocer cuáles son las necesidades de información que tienen nuestros usuarios potenciales. Para ello deberemos de hacer un análisis de mercado, para determinar las características de quienes nos van a demandar una información. Este análisis variará en función del tipo de entidad, pero en general deberemos recopilar datos relativos a la edad, sexo, nivel de estudios, conocimiento de idiomas... y otros de tipo cualitativo que obtendremos a través de encuestas a una muestra del todo el conjunto. De manera que podamos diseñar un plan de acción para adecuar nuestra producción documental a las expectativas de nuestros usuarios; o lo que es lo mismo a lo que los usuarios esperan que les proporcione el servicio de información.

Disponibilidad de recursos

El material seleccionado será el más pertinente para la entidad, no sólo por condicionantes de índole intelectual, si no también por que los presupuestos son limitados, así como las disponibilidades espaciales y de recursos humanos para analizar esos documentos.

La adquisición es una operación técnica que una vez que hayamos determinado el material que vamos a comprar, consistirá en hacer efectiva esa compra. Hemos de considerar hacia donde dirigirla, hacia que distribuidor, librero o editor en función de la especialización, precio y disponibilidad de la obra.

Existe otro tipo de material que incorporaremos a la unidad que son de gran utilidad para la misma, pero que se edita fuera de los canales habituales

de venta y distribución, nos referimos a documentos tales como: informes internos, documentos de trabajo, literatura gris, folletos, documentos accesibles a través de internet,

B. Tratamiento de la información

Una vez que esa información esta en nuestra unidad se procederá a considerar si es susceptible de ser analizada en función de su perdurabilidad e interés para la organización.

El proceso técnico consistirá en generar un producto documental de referencia, hoy indiscutiblemente a través de una herramienta informática (base de datos) que nos posibilite que cuando alguien necesite esa información podamos garantizar su acceso efectivo a la misma.

Existen tres etapas:

- Análisis externo
- Análisis interno
- Análisis del contenido

Análisis externo

Consistirá n determinar cuales son los elementos fundamentales del documento: Autor, título, lugar de edición, editor, año de edición, descripción física.

Análisis interno

Intentará determinar cuales son las materias que definen el contenido del documento. Para ello utilizaremos un lenguaje controlado – Tesauro, listas de encabezamientos de materia – que nos permita establecer un método normalizado para la forma que daremos a esa materia, así como sus relaciones con otras materias afines o similares, con el fin de que la recuperación se haga a través de un término que elimine la ambigüedad del lenguaje natural. O sea, si tenemos un documento que trata sobre ordenadores podemos utilizar el término computadoras u ordenadores. El lenguaje controlado nos indicará cual es el término que deberemos usar siempre, y que si usamos el otro nos remitirá hacia el adecuado.

Ordenadores

Usado por Computadoras

Computadores

Usar **Ordenadores**

Esta operación es lo que se denomina indización, o extraer a través de los términos autorizados las materias que definen el contenido de los documentos para que posteriormente la recuperación de los mismos sea efectiva.

Análisis del contenido

Consistirá en elaborar un resumen o "abstracts" del contenido del documento, de manera que la persona que pudiera tener un posible interés en un determinado documento se haga una idea rápida de si ese documento le interesa realmente o no.

Ejemplo de un registro bibliográfico

Aguilera Jiménez, N ; Sánchez Macarro, M., "Análisis de la asistencia técnica prestada por el S.A.T. de la Consejería de Cultura a las bibliotecas acogidas a la licencia corporativa del programa Absys," *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, Vol. 16, No. 64, 2001, pp. 9-31.

Descriptor: ABSYS/ Bibliotecas/ Automatización/ Sistemas integrados de gestión/ Evaluación

Resumen: Análisis por provincia y tipo de centro, de las llamadas recibidas por el SAT de ABSYS de la Consejería de Cultura, durante el periodo de 1999 a 2001, observando su tipología y duración. Además se evalúa el uso que los centros adscritos a la Licencia Corporativa del programa Absys han hecho del Servicio de asistencia y mantenimiento. Texto completo: <http://www.aab.es/51n64a1.pdf>

SERVICIOS

Todo lo expuesto hasta el momento tiene por finalidad que se presten unos servicios y que estos sean de calidad. El centro de documentación se caracteriza respecto a otro tipo de entidades que trabajan con información por el dinamismo en la prestación de servicios, aunque cada vez existe una mayor convergencia en cuanto a este tema.

Existen una serie de servicios que podríamos denominar como tradicionales que son los que habitualmente se han proporcionado en bibliotecas

- Lectura en sala
- Préstamo
- Reproducción de documentos
- Préstamo interbibliotecario
- Información bibliográfica

Y existen otros servicios que vendrían a marcar la diferencia

- Servicio de información
- Difusión selectiva de la información
- Referencia en línea
- Servicios Internet
- Biblioteca digital
- Formación de usuarios

Servicio de información

Respecto al servicio tradicional de información bibliográfica, que se ceñía exclusivamente a la información que disponía la biblioteca -como su propia palabra dice-, el servicio de información abarca un espectro mayor, se refiere a todo tipo de información – bibliográfica o no- que tenga interés para quienes la demandan. Por ejemplo imaginemos un centro de documentación público que proporcionaría información sobre: otras entidades, servicios, empleo, información a la comunidad, cursos de formación... Intenta que el centro de documentación sea un centro de recursos que cubra necesidades informativas de todo orden.

Se trata del servicio por excelencia que da sentido al centro de documentación, pero tampoco nos llamemos a engaño en menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de referencia se apoya en una buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma.

Organización

El servicio de información es conveniente que aparezca como una sección diferenciada y con entidad propia, en aquellos casos en que la disponibilidad de personal no permita esta especialización, se dará igualmente este servicio.

En cuanto a la organización del mismo, este podrá hacerse con personal en tareas fijas, o bien con personal que vaya rotando por las distintas secciones. Ambas formas de organización tienen sus propias ventajas e inconvenientes, pero parece más conveniente que se realice con personal en turnos rotativos para no desligar a quienes tienen que proporcionar la información de otros procesos técnicos que inciden en este aspecto.

Personal

En cuanto al personal que debe de atender un servicio de referencia, hay que diferenciar dos aspectos:

- Información básica, o en primera instancia, que podrá atender personal auxiliar
 - Información compleja o elaborada, que atenderá personal ayudante o facultativo

El documentalista que atiende este servicio tiene que tener una formación orientada en tres aspectos

1. Conocimiento de las fuentes de información sobre el tema o temas de especialización del centro
2. Desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas
3. Habilidades de comunicación.

Proceso de referencia

- La pregunta

Es la primera etapa en el proceso de referencia, y el primer contacto con el usuario que se acerca al mostrador de información. En toda pregunta existe una información costatable, y otra implícita. Por lo cual es importante plantearse que se deduce de las preguntas de los usuarios.

Tipos de preguntas:

- Preguntas de información general - (horarios, donde está el catálogo, hay teléfono... Requieren una respuesta inmediata
- Preguntas de respuesta rápida - Pregunta en las que se solicita un dato concreto (Factuales) - Siglas, cifras, teléfonos, direcciones que requieren un tiempo de respuesta de unos seg. A varios minutos
- Preguntas de información bibliográfica - Requiere una información más elaborada (Propiamente dichas) - Búsquedas bibliográficas por materias
- Elaboración de dossiers. Estos tres tipos de pregunta tienen un nivel ascendente de complejidad y requieren un aumento de cualificación profesional.

- La respuesta

La solución dada al usuario. Esta podrá ser evaluada en términos de complejidad, eficiencia y tiempo. Existen preguntas que pueden evitarse, con la simple señalización, o edición de folletos explicativos. Se trata de anticiparse a las preguntas. Lo cual supone liberar al servicio de referencia de preguntas básicas, y la posibilidad de dedicar más tiempo a búsquedas bibliográficas más complejas.... etc.

La metodología para evaluar la capacidad de respuesta será recoger preguntas y respuestas, y analizar aspectos como:

- Tema
- Nivel de profundidad de la respuesta
- Complejidad
- Tiempo de respuesta
- Tipo y número de fuentes usadas
- Respuestas satisfactorias

- La entrevista de referencia

Esta tiene lugar en el caso de preguntas de búsquedas de información bibliográfica que tienen un alto nivel de complejidad, y va encaminada a matizar y concretar la pregunta efectuada por el usuario para dilucidar que es lo que se está solicitando exactamente.

- Determinación de la materia para descartar posibles ambigüedades
- Objetivo y motivación propósito del estudio
- Características personales del usuario: idiomas, formatos...
- Relacionar la pregunta con la organización de la información en la unidad documental.

Difusión Selectiva de la Información

Se trata de un servicio de alerta informativa a la medida de cada uno de los usuarios en función de sus intereses concretos. El usuario que acude a un servicio de este tipo mantendrá una entrevista con el documentalista en la que este le ayudará a una definición precisa de su centro de interés. El documentalista a continuación elaborará un perfil de usuario ajustado a esas características; de tal forma que el sistema elabore cada unidad de tiempo determinado una búsqueda a partir de esos términos de indización (estrategia de búsqueda), proporcionando al usuario un impreso con las novedades informativas de su demanda. Y un cuestionario, en el que el usuario evalúa la calidad de la búsqueda, y si esta debe ser corregida para adecuarse a su perfil.

Formación de usuarios

La formación de usuarios es una tarea fundamental en cualquier unidad documental, en la medida que se reconoce la existencia de estas en función de sus usuarios. La formación de usuarios tiene como objetivo el mejor conocimiento y aprovechamiento de los recursos disponibles.

En cuanto a su organización habría que diferenciar entre aquella que tiene un carácter específico (cursos de formación de usuarios), y aquella que se realiza de manera cotidiana y tiene que ver con la tarea de información bibliográfica

Servicios bibliotecarios en INTERNET : La Biblioteca digital

Este fenómeno perfila una dimensión de la información nunca antes conocida, algunos lo han comparado con la invención de la imprenta, y cuyos recursos están todavía por explotar.

Internet supone la sobredimensión de nuestros servicios, y la maximización en cuanto al potencial alcance de los mismos en las coordenadas espaciales y temporales. El concepto de usuario se amplía, ya no utilizan nuestros servicios únicamente la gente que viene a nuestra unidad documental, son susceptibles de ser usados por cualquiera de las personas que se conecta a la red en cualquier parte del mundo y a cualquier hora.

Surge un nuevo concepto que es el de Biblioteca Digital o portal de recursos en Internet al que se puede acceder a través de información estructurada que posibilita la rentabilizar las fuentes de información existentes facilitando el acceso a las mismas.

Servicio de referencia en línea

Se trata de un servicio en tiempo real, en el que a modo de CHAT entramos en contacto con el usuario que nos plantea una cuestión, estableciendo un auténtico diálogo como si fuera un servicio de referencia in situ.

Correo electrónico

Una de las herramientas más útiles de INTERNET es el correo electrónico, que supone la posibilidad abierta de enviar y recibir mensajes, en tiempo de segundos, y con unos costes inapreciables. Muchos de los productos que antes difundía la biblioteca en formato papel: boletines de novedades,

sumarios de revistas. Actualmente a través del servicio E-mail se pueden difundir en pocos segundos, y eliminamos el alto coste que suponía en esfuerzo humano y económico la elaboración de los mismos. Con lo que podemos hacer llegar la información a más personas a menor coste.

Otra de las ventajas de las que podemos beneficiarnos de este servicio es la suscripción a un *foro de discusión* de los tantos que existen para cada campo del conocimiento¹³.

Listas nos permiten estar al día de aquellos temas de interés que se suscitan dentro de la profesión, además de anunciarse novedades editoriales, podemos anunciar las recibidas en nuestro centro, solicitar consejo a los colegas para la resolución de problemas, cursos especializados y de formación, ofertas de empleo, con lo que podemos mantener a nuestros usuarios informados a través de carteles informativos en el tablón de anuncios de la biblioteca y el centro.

También es muy útil a la hora de comunicarnos con otros profesionales de manera inmediata, para solicitar cualquier información concreta, solicitar un artículo, o incluso el envío de archivos legibles por ordenador.

World Wide Web

Herramienta que permite abarcar toda la información de la red, como si de un único documento se tratara, enlazando las diferentes partes mediante hipertexto. Se trata de la herramienta más potente de la red en cuanto a disponibilidad de información. Este recurso acrecienta hasta un punto difícilmente imaginable las posibilidades informativas de una unidad de información "biblioteca virtual". Ello también supone un cambio de mentalidad y de metodología de trabajo. El bibliotecario en esta situación tiene que moverse con habilidad para seleccionar la información y proporcionársela al usuario, ya que Internet es un entorno descentralizado que distribuye información, y este también es su inconveniente. Para el acceso al gran volumen de información se han diseñado unas herramientas de búsqueda llamados Rastreadores de información o Motores de búsqueda, que facilitan la recuperación de información por métodos estadísticos.

GESTION DE LA COLECCIÓN vs GESTION DEL CONOCIMIENTO

Hasta hace no tanto tiempo el principal capital de un servicio de información era su colección, sus contenidos. Desde hace unos años se ha incorporado un nuevo término "Gestión del conocimiento", que esta relacionado con otros aspectos tales como la economía de la información y el valor añadido de la misma; ello ha sensibilizado sobre la necesidad de

gestionar la información como un medio de producción más, que ayudará la toma de decisiones en la empresa, y a que ésta sea competitiva en el mercado.

El conocimiento adquirido a través de diferentes experiencias, producto de las relaciones con los clientes, constituye un valioso activo, por que las organizaciones necesitan gestionarlo y potenciarlo. En la operación diaria de una organización tanto los errores como los aciertos realizan importantes aportes al conocimiento global de la misma, sin embargo, esto ocurre si estas experiencias son transmitidas dentro de ella y la organización aprende a partir de ellas. De no darse la transmisión del conocimiento aumenta la posibilidad de que se cometan los mismos errores, lo cual repercute en el tiempo y el costo que se requiere para brindar un determinado producto o servicio.⁶

Igualmente, estas pérdidas en tiempo y costo, pueden originarse producto de fugas de conocimiento, las cuales ocurren cuando miembros de la empresa se retiran de la organización y el conocimiento de ellos no ha sido recopilado.

El objetivo es establecer una orientación hacia la administración del conocimiento, donde exista una estrategia que permita concentrarlo y a la vez transmitirlo a través de la organización.

IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Los profesionales de la información están llamados a aceptar los desafíos que impone el desarrollo tecnológico, si desean enfrentar con éxito las exigencias actuales de su profesión y utilizar las crecientes facilidades que proporciona esta red de redes, para asegurar el acceso a la información y satisfacer las necesidades de la sociedad en este sentido⁷

⁶ González, F., "Administración del conocimiento ," TI Magazine, No. 1, 2002.
<http://www.timagazine.net/magazine/1201/know.cfm?id=1201/know&clave=cliente%20OR%20customer%20OR%20knowledgment%20OR%20gestion%20OR%20conocimient>

⁷ Cabada Arena, M. T., "El profesional de la información ante los desafíos del paradigma tecnológico ," ACIMED, Vol. 9, No. 3, 2001, pp. 209-216. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_3_02/aci05301.pdf

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

Amat, Nuria. **La documentación y sus tecnologías.** [2a. ed.] Madrid : Pirámide, 1995. TRAD. Y DOCUMENT. TD/002 AMA doc

Cordón García, José Antonio ; López Lucas, Jesús ; Vaquero Pulido, José Raul. **Manual de investigación bibliográfica y documental : teoría y práctica** Madrid : Pirámide, D.L. 2001 BB. ARTES-PSICOLOGIA PS/001 COR man

Manual de información y documentación / José López Yepes (coordinador)
Madrid : Pirámide, 1996 541 p. TRAD. Y DOCUMENT. TD/002 MAN

Marcos Recio, Juan Carlos. **La documentación electrónica en los medios de comunicación.** Edición 1a. ed. Publicac Madrid : Fragua, 1999. Ubicación: TRAD. Y DOCUMENT. TD/002 MAR doc

Otlet, Paul **El tratado de documentación : el libro sobre el libro : teoría y práctica.** Murcia : Universidad de Murcia, D.L. 1996 TRAD. Y DOCUMENT. TD/002 OTL tra

BIBLIOGRAFÍA ESPECIALIZADA

Abella, Teresa. **Servicios de información para empresas: experiencia del ICT . "Hipertext.net".** vol. 1 (2003), pp. <http://www.hipertext.net/web/pag200.htm>

Afuera, Ángeles. **El departamento de documentación de la SER ante el reto digital.** "*Cuadernos de documentación multimedia*". vol. 6-7, n. 98), pp. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/ser.htm>

Alim Garga, M. **The creation of a Parliamentary Research Centre.** "*IFLA Council and General Conference*". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/137-98e.htm>

Aparicio i Morata, Iria. **El Knowledge Center de DiamondCluster International.** "*BiD : Biblioteconomía y Documentació*". vol. 6 (2001), pp. <http://www.ub.es/biblio/bid/06aparic.htm>

Aquesolo Vegas, José. **Situación de los servicios en la prensa diaria de Andalucía** "*Cuadernos de documentación multimedia*". vol. 5, n. 96), pp. 101-106. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuadern5/aquesolo.htm>

Astruc, Jean, Le Maguer, Jacques, and Picard, Jean-François. **Le CNRS et l'information scientifique et technique en France .** "*Revue SOLARIS*". vol. 4 (97), pp.

<http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d04/4le maguer.html>

Bejarano Rojas, Natividad. **Los servicios de información y documentación en una empresa pública y su razón de ser en la organización.** "*Jornadas Españolas de Documentación*". vol. 6, n. 98), pp. 141-148. http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/n_bejarano.htm

Benach i Pascual, Ernest. **El valor de la informació per a l'activitat parlamentària .** "*BiD : Biblioteconomia y Documentació*". vol. 8 (2002), pp. <http://www.ub.es/biblio/bid/08benach.htm>

Bermello Navarrete, Rosa, Kessel Sardiñas, Ivi M., and Herrera Medina, Héctor. **Los servicios de información en salud en la provincia de La Habana.** "*ACIMED*". vol. 8, n. 3 (2000), pp. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol8_3_00/aci07300.htm

Butera Fajardo, María Jesús. **CineDocNet: Un servicio documental on-line dedicado al cine.** "*Cuadernos de documentación multimedia*". vol. 11, n. 2002), pp. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num11/paginas/articulos/butera/butera.pdf>

Caldera Serrano, Jorge. **Incidencia angular y planos en la descripción de imágenes en movimiento para los servicios de documentación de las empresas televisivas .** "*Biblios*". vol. 4, n. 13 (2002), pp. <http://www.rcp.net.pe/rcp/bibliotecas/biblios/flash/zip/b13-02.zip>

Caldera Serrano, Jorge. **Unidades de documentación en los servicios informativos de las empresas televisivas .** "*Biblios*". vol. 2, n. 6 (2000), pp. <http://www.rcp.net.pe/rcp/bibliotecas/biblios/flash/zip/b6-01.zip>

Caldera Serrano, Jorge and Zapico Alonso, Felipe. **Principales fuentes de información audiovisual en las televisiones estatales.** "*Anales de Documentación*". vol. 4, n. 2001), pp. 39-50. <http://www.um.es/fccd/anales/ad04/a02tv.pdf>

Carbonari, Luca and Leoni, Gilda. **The Istituto Fisico on Via Panisperna: the new Museo Storico della Fisica e Centro Studi e Ricerche "Enrico Fermi" di Roma.** "*Libraries Webzine*". vol. 7 (2003), pp. <http://library.cern.ch/HEPLW/7/papers/3/>

Casals Fornos, Carmen. **El centro de documentación ambiental del Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente (MOPTMA).** "*Métodos de Información*". vol. 3, n. 10 (96), pp. <http://www.uv.es/cde/mei/mei10/moptma.html>

Colas, Alain. **La formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur.** "*Bulletin des bibliothèques de France*". vol. 44, n. 1 (99), pp. 24-29. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-1/03-colas.pdf>

Cousins, Sarah Jane and Muir, Adrienne. **Providing information on economic and monetary union: A case study of the East Midlands European Information Relay .** "*Journal of Documentation*". vol. 58, n. 4 (2002), pp. 396-421. <http://angelina.emeraldinsight.com/vl=10072901/cl=56/nw=1/fm=docpdf/rpsv/cw/mcb/00220418/v58n4/s3/p396>

D'Iorio , P. and Turner , W. A. **Nietzsche sur Internet. L'observation des collaborations médiatisées par ordinateurs dans les sciences de l'érudition.** "*Revue SOLARIS*". vol. 5 (98), pp. <http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d05/5turner.html>

Delano, Marialyse. **Issues for smaller legislative research services.** "*IFLA Council and General*

Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/096-98e.htm>

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>

Dominique, Hausfater. **Une cartographie des fonds musicaux en France.** "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 47, n. 2 (2002), pp. http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002_47_2/2002-2-p23-hausfater.xml.asp

Dougnac, Marie-Hélène. **Les politiques documentaires dans les instituts universitaires de formation des maîtres : une réalité plurielle.** "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 44, n. 2 (99), pp. 14-19. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-2/03-dougnac.pdf>

Drake, Miriam A. **The impact of electronic information on library and documentation center organization and services.** "Jornades Catalanes de Documentació". vol. 7, n. 99), pp. <http://www.cobdc.org/09jornades/7es/drake.pdf>

Ferran, Núria. **Evolución de los sistemas de almacenamiento y distribución de fotografías en el diario regional La verdad.** "El profesional de la información". vol. 10, n. 10 (2001), pp. 22-24. <http://www.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=GX20MJY8EN7E17FM7P5A>

Frank, Christine and Karnoscak, Bill. **Results of an academic health sciences learning resource center survey.** "MC Journal: The Journal of Academic Media Librarianship". vol. 6, n. 2 (99), pp. <http://wings.buffalo.edu/publications/mcjrnl/v6n2/beall.html>

García Caballero, Ricardo and Martín Galán, Bonifacio. **Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación.** "Jornades Catalanes de Documentació". vol. 7, n. 99), pp. 463-472. <http://www.cobdc.org/09jornades/7es//27.pdf>

García Cano, José Miguel. **La documentación en el Museo Arqueológico de Murcia.** "Anales de Documentación". vol. 2, n. 99), pp. 159-168. <http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD10-1999.PDF>

García Jiménez, Antonio. **El gabinet de premsa i comunicació coma centre de documentació.** "Jornades Catalanes de Documentació". vol. 7, n. 99), pp. 173-193. <http://www.cobdc.org/09jornades/7es//78.pdf>

García-Morales, Elisa. **La Gestion de la qualité en Espagne : situation actuelle.** "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 43, n. 1 (98), pp. 72-77. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-1/13-garcia.pdf>

Gardner, Bob. **Ensuring high quality research services .** "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/030-98e.htm>

Giuliani, Elizabeth. **Association internationale des bibliothèques, archives et centres de documentation musicaux: Un demi-siècle d'existence et d'activités.** "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 46, n. 6 (2001), pp. 111-113. http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_6/2001-6-p111-giuliani.xml.asp

Gómez Vázquez, Miguel. **El servicio de documentación de El Mundo.** "Cuadernos de documentación

multimedia". vol. 6-7, n. 98), pp. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/gomez.htm>

Granados Molina, Carlos E. **CRM (Customer Relationship Management) y servicios de información.** "Biblios". vol. 3, n. 10 (2001), pp. <http://www.rcp.net.pe/rcp/bibliotecas/biblios/flash/zip/b10-01.zip>

Greslou, Jeanne-Claude. **Les outils et la démarche de management de la qualité : études de cas.** "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 43, n. 1 (98), pp. 47-51. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-1/09-greslou.pdf>

Guertin, Hélène. **Des Mini-centres d'informations de réalité virtuelle.** "Cursus". vol. 2, n. 1 (96), pp. <http://www.fas.umontreal.ca/EBSI/cursus/vol1no2/guertin.html>

Gutiérrez Pérez, Mònica. **El Centre de Documentació del Port de Barcelona.** "BiD : Biblioteconomía y Documentació". vol. 9 (2002), pp. <http://www.ub.es/biblio/bid/09gutier.htm>

Iturrioz, Cristina. **eSustapen: una nueva iniciativa sobre los servicios de información para las pymes.** "El profesional de la información". vol. 10, n. 9 (2001), pp. 20-22. <http://www.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=RBUEK0PPJAR1V3F92DBP>

Izquierdo Alonso, Mónica, Ruiz Abellán, Joaquín, and Piñera Lucas, José Tomás. **Los estudios de usuarios en los programas de gestión de la calidad aplicados a los servicios de información : propuesta de un marco-teórico integrador para el estudio del usuario de la información.** "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 433-444. http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm

Jovell, Albert J. **Fundació Biblioteca Josep Laporte.** "Jornades Catalanes de Documentació". vol. 7, n. 99), pp. <http://www.cobdc.org/09jornades/7es//53.pdf>

Knig, Marie-Hélène and Ribaut, Bernadette. **La Médiathèque des entreprises.** "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 43, n. 4 (98), pp. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-4/11-koenig.pdf>

Latorre Zacarés, Ignacio and Sanchis, Elisa. **La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas.** "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 479-488. http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/i_latorre.htm

Liahut Baldomar, Dulce Maria. **The role of the research services in the modernization of the Mexican Congress.** "IFLA Council and General Conference". vol. 66 (2000), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/100-98-e.htm>

Lima, Gercina Ângela Borém. **Softwares para automação de bibliotecas e centros de documentação na literatura brasileira até 1998.** "Ciência da informação". vol. 28, n. 3 (99), pp. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000300009&lng=en&nrm=iso&tlng=pt

López Cía, Íñigo. **Sistema digital de archivo y recuperación de información multimedia para centros de documentación.** "Boletín de la Red Iris". vol. 38 (96), pp. <http://www.rediris.es/rediris/boletin/38/ponencia3.html>

López de Quintana, Eugenio. **Información multimedia en el entorno de la imagen : el Centro de Documentación de Antena 3 Televisión.** "Cuadernos de documentación multimedia". vol. 4, n. 95), pp. 69-90. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuadern4/antena3.htm>

López Espinosa, José Antonio and Marqués García, Jorge Noel. **Apuntes para la historia del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas de la República de Cuba.** "ACIMED". vol. 9, n. 2 (2001), pp. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_2_02/acisu201.htm

López Yepes, Alfonso. **El Servicio de Documentación Multimedia de la Universidad Complutense: realizaciones, actuaciones en curso y propuestas de futuro (1993-2002).** "Cuadernos de documentación multimedia". vol. 9, n. 2000), pp. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num9/general/alfonso9.htm>

López Yepes, José. **La documentación en la investigación de las Ciencias de la Información y de la Comunicación Periodística.** "Cuadernos de documentación multimedia". vol. 12, n. 2002), pp. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/cursos/verano/material/PEPE%20LOPEZ%20YEPES/2%20docuperiod.doc>

Lorenzo, Antonio and Miralles, Rosa. **Servicios de documentación en entornos gubernamentales: estudio de un caso .** "Hipertext.net". vol. 1 (2003), pp. <http://www.hipertext.net/web/pag184.htm>

MacLeod, Roddy and Kerr, Linda. **EEVL Update.** "Ariadne". vol. 28 (2001), pp. <http://www.ariadne.ac.uk/issue28/eevl/>

Mañas, Ángela. **Géneros periodísticos de televisión y Documentación : dos modelos de organización de la documentación audiovisual en programas de Televisión Española sobre cine.** "Cuadernos de documentación multimedia". vol. 11, n. 2002), pp. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num11/paginas/atei/angelam/angelam.pdf>

Manning, Paula. **BIOME: Progressing through Partnerships.** "Ariadne". vol. 28 (2001), pp. <http://www.ariadne.ac.uk/issue28/biome/>

Marcos Ortega, Milagros. **El Centro de Información y Documentación Ambiental de la Junta de Castilla y León .** "Jornadas de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León". vol. 3, n. 2000), pp. <http://www.ubu.es/biblioteca/bucle/index.htm>

Martín González, Yolanda. **La documentació de la Unió Europea: concepte i classificació.** "BiD : Biblioteconomía y Documentació". vol. 7 (2001), pp. <http://www.ub.es/biblio/bid/07marti1.htm>

Martín González, Yolanda. **La documentación de la Unión Europea: concepto y clasificación.** "BiD : Biblioteconomía y Documentació". vol. 7 (2001), pp. <http://www.ub.es/biblio/bid/07marti2.htm>

Martín Muñoz, Javier and López Pavillard, Jacobo. **RTVE: rorganización de la dcumentación en un entorno multimedia.** "Cuadernos de documentación multimedia". vol. 6-7, n. 98), pp. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/rne.htm>

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://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/i_martin/i_martin.htm

Martínez Benítez, Miguel. **La gestió d'informació a Europraxis Consulting: servei d'InfoCenter.** "BiD : Biblioteconomía y Documentació". vol. 8 (2002), pp. <http://www.ub.es/biblio/bid/08martin.htm>

Michel, Jean. **Les structures documentaires confrontées à la réalité et à la nécessité du changement.** "ADBS: L'Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation". vol. 2000), pp. <http://www.adbs.fr/adbs/prodserv/jetude/html/pro2902a.htm>

Miranda, Roberto Campos da Rocha. **O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas.** "Ciência da informação". vol. 28, n. 3 (99), pp. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000300006&lng=en&nrm=iso&tlng=pt

Molliné, Frédérique and Leresche, Françoise. **La politique documentaire du service commun de la documentation Lyon 3.** "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 44, n. 2 (99), pp. 20-26. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-2/04-moline.pdf>

Mompó, Vicente. **Los centros europeos de información empresarial.** "Métodos de Información". vol. 3, n. 11/12 (96), pp. <http://www.uv.es/cde/mei/mei11/ceie.html>

Morizio, Claude. **Ils zapent, ils cherchen, ils lisent... des documents électroniques.** "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 44, n. 5 (99), pp. 48-51. http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-5/08_morizio.pdf

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>

Muntada, Mercé. **El posicionament estratègic de la documentació en un sector econòmic emergent : la prevenció de riscos laborals .** "Jornades Catalanes de Documentació ". vol. 7, n. 99), pp. 195-201. <http://www.cobdc.org/09jornades/7es//68.pdf>

Navarro Moros, M. J., Sanz Blas, S., and Tarrazona Bueno, C. **La información: factor crítico para el desarrollo de las PYMES.** "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/mj_navarro/mj_navarro.htm

Nuño Moral, M^a Victoria. **CD-ROM e Hipertexto en prensa.** "Cuadernos de documentación multimedia". vol. 6-7, n. 98), pp. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/mnmoral.htm>

Orozco E.O. Silva , Eduardo. **El lugar de la inteligencia empresarial en el entorno conceptual de la gestión del conocimiento. Evolución en Cuba.** "El profesional de la información". vol. 10, n. 7-8 (2001), pp. 14-22. <http://www.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=85W96WAQYNBE99P8HA62>

Paños Alvarez, Antonio. **Reflexiones sobre el papel de la información como recurso competitivo en la**

empresa. "Anales de Documentación". vol. 2, n. 99), pp. 21-38.
<http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD02-1999.PDF>

Paños Alvarez, Antonio, Pastor Sánchez, Juan Antonio, and Martínez Méndez, Francisco Javier. **Análisis y potencialidad de los recursos de información empresarial de la Región de Murcia.** "Revista española de documentación científica". vol. 21, n. 98), pp. <http://www.um.es/gtiweb/fjmm/analisis.html>

Peláez, Teresa. **Los centros públicos de documentación medioambiental.** "Métodos de Información". vol. 3, n. 10 (96), pp. http://www.uv.es/cde/mei/mei10/pag_23.html

Pérez Tronpeta, Angel. **El Centro de Documentación Europea de la Universidad Autónoma de Madrid: situación y perspectivas**. "Jornadas de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León". vol. 3, n. 2000), pp. <http://www.ubu.es/biblioteca/bucle/1.htm>

Periago García, Lucía. **Evolución de los sistemas de almacenamiento y distribución de fotografías en el diario regional La verdad** "El profesional de la información". vol. 10, n. 10 (2001), pp. 12-21.
<http://www.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=DRU0L7TMBUTP878XA8EC>

Pinto Molina, María. **Gestión de la calidad en documentación.** "Anales de Documentación". vol. 1, n. 98), pp. 171-183. <http://www.um.es/fccd/anales/ad01/ad0110.html>

Ponjuan Dante, Gloria. **El éxito de la gestión o la gestión del éxito.** "Anales de Documentación". vol. 2, n. 99), pp. 39-47. <http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD03-1999.PDF>

Recoder Sellarés, María José., Fuentes i Pujol , Eulàlia, Abadal, Ernest, and Cuadrado Benítez, Maribel. **Els serveis de documentació en els mitjans de comunicació locals : estats de la qüestió.** "Jornades Catalanes de Documentació". vol. 7, n. 99), pp. 203-213. <http://www.cobdc.org/09jornades/7es//61.pdf>
Rezende, Ana Paula. **Centro de informação jurídica eletrônico e virtual.** "Ciência da informação". vol. 29, n. 1 (2000), pp. <http://www.ibict.br/cionline/290100/29010006.pdf>

Rezende, Yara. **Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual.** " El profesional de la información". vol. 10, n. 5 (2001), pp. 21-32. [http://www-sp.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=O57CY6KGE85R4LMW9KRD](http://www.sp.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=O57CY6KGE85R4LMW9KRD)

Rincon Ferreira, José. **Os 45 anos do IBICT.** "Ciência da informação". vol. 28, n. 1 (99), pp. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000100001&lng=en&nrm=iso&tlng=pt

Rodenhuis, Willem. **Documenting the Performing Arts: an interview with Dr. Claudia Balk, President of SIBMAS.** "IFLA journal". vol. 28, n. 4 (2002), pp. 198-200.
<http://www.ifla.org/V/iflaj/art2804.pdf>

Rodríguez i Gairín, Josep Manuel. **La Xarxa Internet aplicacions en biblioteques i centres de documentació.** "Métodos de información". vol. 2, n. 3 (95), pp. <http://www.uv.es/biblios/mei3/Gairin.html>

Rosell Monzón, Ania and Debesa García, Francisco. **Centro de información de medicamentos. Red de farmacoepidemiología de Cuba**. "ACIMED". vol. 10, n. 6 (2002), pp. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_6_02/aci06602.htm

Ruiz Abellán, Joaquín, Izquierdo Alonso, Mónica, and Piñera Lucas, José Tomás. **El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales.** "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 6, n. 98), pp. 779-790. http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/j_ruiz1/j_ruiz1.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/AD10-2000.PDF>

Santos Jiménez, Magday, Cabrales Hernández, Guzmán, Rojas Mesa, Yuniet, Gregorio Chaviano, Orlando, Ramírez Mirabal, and Rafael. **Análisis de los actuales servicios de información para los centros de investigación.** "Ciência da informação". vol. 31, n. 2 (2002), pp. <http://www.ibict.br/cionline/310202/3120206.pdf>

Seaton, Janet. **Parliamentary democracies get the information services they deserve.** "IFLA Council and General Conference". vol. 68 (2002), pp. <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/157-077e.pdf>

Silvera Rodríguez, Vania and Núñez Paula, Israel A. **Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.** "ACIMED". vol. 9, n. 1 (2001), pp. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci021001.pdf

Skok, Walter, Kophamel, Andrew, and Richardson, Ian. **Diagnosing information systems success: importance performance maps in the health club industry.** "Information & Management". vol. 38, n. 7 (2001), pp. 409-419. <http://www.sciencedirect.com/science/journal/03787206>

Tejedor, Concha. **Documentación en medios de comunicación.** "Cuadernos de documentación multimedia". vol. 12, n. 2002), pp. http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/cursos/verano/material/EFE_CONCHA%20TEJEDOR/master.ppt

Tena Millán, Joaquín and Comai, Alessandro. **Los propósitos de la inteligencia en la empresa: competitiva, cooperativa, neutral e individual.** "El profesional de la información". vol. 10, n. 5 (2001), pp. 4-10. <http://www-sp.ebsco.com/online/direct.asp?ArticleID=E8TPFCLFBDFLORU9JXVB>

Thomson, Ian. **Desafíos de los Centros de Documentación Europea.** "Métodos de Información". vol. 3, n. 11/12 (96), pp. <http://www.uv.es/cde/mei/mei11/desafios.html>

Tomimori, Sonia Maria Akiko Wada. **A inteligência competitiva e a área de informação tecnológica no Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S.A.** "Ciência da informação". vol. 28, n. 1 (99), pp. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000100013&lng=en&nrm=iso&tlng=pt

Valdés Abréu, Manuela de la Caridad. **Marketing en el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Alternativas para su aplicación.** "ACIMED". vol. 1, n. 3 (93), pp. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol1_3_93/aci05393.htm

Vaquero Pulido, José Raúl, López Lucas, Jesús, and Martín Gallardo, María Auxiliadora. **Los centros documentales virtuales: una herramienta necesaria para la difusión de la comunicación escrita.** "Asociación Hispana de Documentalistas en Internet (AHDI)". vol. 2002), pp. http://www.documentalistas.com/modules.php?name=Downloads&d_op=getit&lid=20

Vasseur, Marie-Christine. **Au coeur de la démarche de certification iso 9000.** "Bulletin des bibliothèques de France". vol. 43, n. 1 (98), pp. 44-46. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-1/08-vasseur.pdf>

Weaver, Margaret. **INHALE.** "Ariadne". vol. 28 (2001), pp. <http://www.ariadne.ac.uk/issue28/inhale/>