

**Curso para Personal
de Bibliotecas Públicas**

Referencia

UNIDAD 3 / PARTE 1

Cartilla del Bibliotecario

INSTITUTO COLOMBIANO DE CULTURA
Subdirección de Comunicaciones Culturales
Sección de Bibliotecas

Centro Regional para el Fomento del
Libro en América Latina y el Caribe
"CERLAL"

BIBLIOTECA



CENTRO UNIVERSITARIO
DE INVESTIGACIONES
BIBLIOTECOLÓGICAS

CURSO PARA PERSONAL DE BIBLIOTECAS PUBLICAS

UNIDAD 3 Servicios a la Comunidad
PARTE 1 Referencia
CARTILLA DEL BIBLIOTECARIO

Bogotá, D.E.
1982

INFOBILA

No. Lat. 000677

No. Adq. _____

Elaborado por

No. Sist. _____

Tipo de Adq. Donación

Fecha 30. Sept 2011

MYRIAM MEJIA DE GODOY
BEATRIZ LEON GARDEAZABAL
MARIA ISABEL CARREÑO MARQUEZ

Colaboración de

BLANCA RIASCOS

Diagramación y Diseño

MARCELA CASTILLO VASQUEZ

Asesoría de

MARGARITA MUÑOZ CARDONA y
MARY LUZ ISAZA DE PEDRAZA
De la División de Documentación e Información
Educativa del Ministerio de Educación de Colombia.

Responsable del Proyecto

INSTITUTO COLOMBIANO DE CULTURA.
SUBDIRECCION DE COMUNICACIONES CULTURALES.
SECCION DE BIBLIOTECAS.
MYRIAM MEJIA DE GODOY.

Coordinación Editorial

JAIME PARDO AVILA

El Curso para Personal de Bibliotecas Públicas, es el resultado de un programa de cooperación entre el Instituto Colombiano de Cultura, COLCULTURA y el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe, CERLAL.

Para su elaboración se tomó como base el Curso Modular de Capacitación para Maestro Bibliotecario, realizado por la División de Documentación e Información Educativa del Ministro de Educación de Colombia con el apoyo del CERLAL; el Sistema Flexible de Aprendizaje para personal de Bibliotecas Públicas del Banco del Libro de Venezuela, los programas de capacitación de los recursos humanos que para el sector de las Bibliotecas Públicas desarrollan Brasil y México, entre otros.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
1. Estructura de la Unidad 3	4
2. Objetivo terminal	5
3. Objetivos específicos	5
4. Resumen del contenido	6
5. Materiales que constituyen la parte	6
6. Descripción de actividades	6
7. Desarrollo temático: El servicio de referencia.	7
Servicio de referencia	9
Servicio de consulta	16
Servicio de información a la comunidad	21
Servicio de orientación y formación de usuarios.	26
Bibliografía	36

1. ESTRUCTURA DE LA UNIDAD 3

**SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PUBLICA
A LA COMUNIDAD**

PARTE 1: SERVICIO DE REFERENCIA

PARTE 2: SERVICIO DE PRESTAMO

PARTE 3: SERVICIOS INFANTILES

**PARTE 4: SERVICIOS DE EXTENSION
BIBLIOTECARIA Y CULTURAL**

PARTE 5: PROMOCION DE LA LECTURA

2. OBJETIVO TERMINAL

Conocer, organizar y prestar un servicio de información eficiente a la comunidad

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Al finalizar esta parte, el bibliotecario estará en capacidad de:

- 3.1 Conocer e identificar los diferentes servicios que puede prestar la Biblioteca Pública a la comunidad y reconocer su importancia.**
- 3.2 Describir el servicio de referencia, sus actividades y funciones.**
- 3.3 Conocer y analizar las fuentes de información en las cuales se apoya el servicio de referencia.**
- 3.4 Conocer las características del bibliotecario referencista.**
- 3.5 Definir el servicio de consulta.**
- 3.6 Conocer y elaborar bibliografías.**
- 3.7 Definir y conocer la importancia y organización del servicio de información a la comunidad.**
- 3.8 Identificar las fuentes que pueden alimentar un servicio de información a la comunidad.**
- 3.9 Definir y conocer el servicio y las diferentes formas de orientar y formar usuarios.**

4. RESUMEN DEL CONTENIDO

En esta parte se presentarán las actividades que se pueden desarrollar en una biblioteca pública, en beneficio de la Comunidad, para prestar en forma eficaz el servicio de información.

Estas actividades están agrupadas de acuerdo con las características del servicio y con el tipo de recursos que se tienen al alcance. Dichos servicios son:

El servicio de consulta, el de orientación de usuarios y el servicio de información a la comunidad, los cuales se realizan a partir de las pautas aquí dadas y se pueden desarrollar de diversas formas, contando con la creatividad e iniciativa del personal que labora en la Biblioteca Pública.

5. MATERIALES QUE CONSTITUYEN LA PARTE

5.1 Guía del Capacitador

5.2 Cartilla del bibliotecario

5.3 Instrumento de Evaluación: Pre-Test y Post-Test

5.4 Instrumento de Apoyo: Lectura complementaria

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

6.1 **Primera sesión de trabajo**

6.1.1 Responder el pre-test

6.1.2 Sesión plenaria

- Recibir retroalimentación sobre el pre-test
- Recibir la cartilla del bibliotecario
- Lectura del objetivo terminal y de los objetivos específicos
- Recibir orientaciones básicas para realizar la lectura en la cartilla del bibliotecario

6.2 **Segunda sesión de trabajo**

6.2.1 Estudiar individualmente el desarrollo temático de la parte, llevando a cabo las siguientes actividades:

- Lectura básica
- Recapitulaciones
- Autoevaluaciones

6.2.2 Ejercicios prácticos sobre el servicio de referencia

6.3 Tercera sesión de trabajo

6.3.1 Responder el post-test

6.3.2 Recibir información de retorno sobre el post-test

6.3.3 Comprar pre-test y post-test

6.3.4 Recibir lectura complementaria

6.3.5 Recibir indicaciones finales

7. DESARROLLO TEMATICO

SERVICIO DE REFERENCIA

Lectura básica

INTRODUCCION

“Un servicio es toda acción desarrollada en beneficio de alguien para satisfacerle una necesidad determinada”. (2:9)

Bajo la denominación de servicios a la comunidad, toda biblioteca debe llevar a cabo diversas actividades tendientes a incorporar sus recursos al diario vivir de las personas que integran la comunidad.

La biblioteca pública no se puede limitar a atender solamente a los lectores que por sus propios medios la frecuenten, sino que debe ganar más y cumplir su función social sirviendo a los diferentes sectores de la comunidad.

Todas las actividades de la biblioteca están diseñadas para facilitar el uso de recursos, para suprimir barreras, promover la utilización y guiar la lectura hacia las metas de cada individuo.

Para cumplir con el objetivo de educación y el objetivo de información, la biblioteca pública debe efectuar las siguientes funciones:

- “Seleccionar y recopilar la información necesaria para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- Organizar la información de tal manera que pueda recuperarse oportunamente en respuesta a una solicitud.
- Difundir la información y prestar servicios a todos los grupos de la comunidad.
- Estimular el uso e interpretación de los recursos de información mediante la guía a los lectores, la publicidad, exhibiciones, listas de lectura, conferencias sobre libros, mesas redondas sobre textos y películas ya sea en la biblioteca o en organizaciones de la comunidad.

- Coordinar actividades con organizaciones encargadas de la alfabetización de adultos con el fin de apoyar su labor educativa''. (5:41-48)

Dichas funciones se traducen en actividades y éstas a su vez en servicios. Los servicios prestados por la biblioteca pública abarcan:

- "Proveer directa información como respuesta a solicitudes específicas o remitir al usuario a fuentes de información dentro y fuera de la biblioteca. En este sentido la biblioteca debe ser como una especie de conmutador a donde el usuario llama para lograr la mejor conexión con el recurso de información (persona, institución, libro o cualquier material documental).
- Guiar al lector en el uso de la información y de los recursos existentes dentro y fuera de la biblioteca, de tal manera que él sepa qué recursos existen y cómo tener acceso a ellos.
- Facilitar el uso de los materiales de la biblioteca ya sea para consulta en el sala de lectura o para utilizarlos fuera de ella a través del préstamo''. (5:48)
- "Guiar a la comunidad en el uso de materiales educativos y recreativos.
- Ayudar a organizaciones cívicas, culturales y educativas en la localización y uso de materiales para la planificación de programas, proyectos y la educación de sus miembros''. (11:20)

Los servicios facilitados por la biblioteca pública deben planificarse en relación con otros proporcionados por la comunidad a la cual se sirve, tratando de complementarlos y no de competir, con un gasto innecesario de recursos humanos, económicos y de tiempo.

La biblioteca pública debe laborar con todas las organizaciones, los grupos e individuos de la comunidad, asumiendo una posición de orientadora y coordinadora, la cual la favorece, ya que la hace conocer y llegar a los diferentes grupos, y la ayuda a cumplir su misión.

En resumen, los servicios que la biblioteca pública, tanto dentro como fuera de ella, puede ofrecer a la comunidad son:

- Referencia, abarca el servicio de consulta propiamente dicho, orientación y formación de usuarios, e información a la comunidad;
- Préstamo de materiales;
- Servicios infantiles;
- Extensión bibliotecaria, incluye colecciones móviles y servicios a los adultos;
- Promoción y difusión cultural.

Estos servicios, por lo general y en una u otra forma están fomentando el gusto por la lectura.

Servicio de Referencia

"El servicio de referencia es la ayuda directa del personal de la biblioteca a las personas que buscan información con cualquier finalidad, y también las diversas actividades bibliotecarias dirigidas especialmente a hacer que la información sea tan fácil de conseguir como sea posible". (4:10)

"El servicio de referencia es ayuda en la investigación pero no la investigación misma, fundamentalmente es auxilio al lector, no realizar la tarea del lector; por consiguiente el problema fundamental del referencista no es esencialmente **saber** sino **saber dónde encontrar los datos**, para lo cual deberá tener conocimientos suficientes sobre materias generales, agilidad mental, inteligencia, recursividad y conocimientos de los elementos de información, que le permitan realizar la búsqueda de la información solicitada.

El proceso de referencia supone una interacción entre el lector, el referencista y las fuentes de información, que comprende no solo la localización sino el manejo del material bibliográfico disponible". (6)

Funciones.

La American Library Association (ALA) (7:84-88) dividió en varias funciones el trabajo de referencia: supervisión, información, orientación, instrucción, bibliografía y evaluación.

Explicaremos brevemente cada una de ellas:

—Supervisión: consiste en mantener un eficiente servicio de referencia a través de una conveniente organización de las actividades de la biblioteca, selección del material, dirección del personal y estudio de los usuarios.

Involucra todos los elementos de una buena organización, como también la coordinación con las demás secciones de la biblioteca y una profunda unión con los objetivos de la comunidad a la cual sirve.

—Información: la tarea más común es el contestar las más variadas preguntas, y a sea en forma personal, por carta o telefónicamente.

—Orientación: recomendación de libros sobre diferentes temas, lo cual supone un gran conocimiento tanto del lector como de la colección de la biblioteca.

—Instrucción: a cada lector que se ayuda se le enseña el uso de los diferentes recursos y servicios de la biblioteca.

- Bibliografía: es una lista de documentos compilada con diferentes propósitos para el uso de la biblioteca, para fomento de la lectura, para ayuda en una investigación, etc.
- Evaluación de obras: el éxito del trabajo de referencia depende de la posesión de los materiales necesarios y amplio conocimiento de los mismos, para cuya consecución se requiere un especial estudio y evaluación.

Las Actividades que Abarca el Servicio de Referencia son:

- Consulta o referencia propiamente dicha, es la ayuda en la búsqueda de información con base en todos los recursos que la biblioteca tenga.
- Información a la comunidad, consiste en "recolectar, organizar, y difundir información relativa a la comunidad, conservada, producida o reproducida por ésta en función de las distintas actividades que en su seno se realizan". (8:5)

Se aprovechan los recursos de información existentes en la comunidad (personas, instituciones, servicios, etc.) junto con los de la biblioteca misma, para ofrecer servicios más completos y eficaces.

- Orientación y formación de usuarios, ayuda de una manera formal a través de cursos, y de una manera informal, individual y directa a los usuarios, a interpretar y manejar los diferentes materiales y servicios disponibles en la biblioteca.

A manera de autoevaluación, describa brevemente en qué consiste el servicio de referencia:

Explique en forma corta las funciones que se desarrollan al ofrecer el servicio de referencia:

1)

- 2) _____

- 3) _____

- 4) _____

- 5) _____

- 6) _____

Qué actividades comprende el servicio de referencia?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Fuentes de Información

El servicio de referencia se apoya en la "colección de referencia", cuyas obras ofrecen información rápida y exacta o remiten a un dato seguro sobre un tema; y en otras fuentes existentes tales como:

— Catálogo público,

- Bibliografías especializadas,
- Colección general,
- Hemeroteca,
- Archivo vertical,
- Otras bibliotecas,
- Especialistas en las diferentes materias,
- Instituciones especializadas, a nivel local y/o nacional, etc.

A continuación daremos una explicación más extensa sobre las obras de referencia:

"Son las obras planeadas y redactadas de tal manera que permiten una rápida y fácil búsqueda de datos aislados: una biografía, una fecha, un lugar, etc. generalmente poseen una organización bien sea alfabética, cronológica o sistemática (por temas), y han sido elaboradas para obtener una información definida más que para una lectura consecutiva". (6)

Usualmente las obras de referencia:

- "Poseen índices que facilitan su uso.
- Incluyen bibliografías que sirven para buscar nuevas fuentes de información.
- Explican el significado de las abreviaturas, siglas, signos y otros símbolos convencionales que han sido utilizados en la obra.
- Incluyen ilustraciones tales como: mapas, fotografías, láminas y otras representaciones gráficas relacionadas con el texto.

Las obras de referencia dan información sobre diferentes temas del conocimiento humano. Según el tipo de la obra pueden contener información sobre:

- El origen, definición, significado, accidentes gramaticales, sinónimos, antónimos, etc., de las palabras.
- Diferentes temas o materias, o una materia específica o cuestiones de interés general como: deportes, hechos cotidianos, pasatiempos, etc.
- Hechos recientes.
- La vida y hechos más sobresalientes de personas importantes.
- Datos útiles referentes a personas, casas comerciales, organismos oficiales y privados.

- Los aspectos geográficos, físicos, políticos, hidrológicos o astronómicos del mundo, países o regiones.
- Datos estadísticos.
- Otras fuentes de información útiles para ampliar el tema de estudio''. (6)

Hay dos clases de obras de referencia:

''Las que contienen **ellas mismas** la información que se busca y las que indican al lector **dónde encontrar** una determinada información''. (6)

Entre las que dan ellas mismas la información están:

- **Almanaque**: ''Publicación que proporciona datos y noticias de acontecimientos sucedidos durante un año a nivel nacional e internacional; los datos son generalmente dados en forma de estadística''. (3:13-14)
- **Anuario**: Publicación anual que contiene información estadística y/o descriptiva sobre un determinado tema.
- **Atlas**: ''Colección de láminas que ilustran una obra, publicadas en un volumen o carpeta independiente. El uso más generalizado de este término es aplicado a la colección de mapas geográficos de países, regiones o unidades.
- **Diccionario**: Obra en la cual se definen o explican todos los vocablos de una o más lenguas o los términos de una ciencia determinada, en orden alfabético''. (3:13-14)

Las clases más comunes de diccionarios son.

- ''**Bilingüe**: incluye los términos relativos a dos lenguas.
- **Políglota**: incluye los términos relativos a tres o más lenguas.
- **Etimológico**: resume la historia de cada palabra, indicando los cambios que ha tenido en el transcurso del tiempo.
- **Sinónimos y antónimos**: relación ordenada de términos semejantes, análogos e iguales, o de términos opuestos.
- **Técnico o especializado**: recoge los términos técnicos o profesionales de determinado campo de especialización.
- **Léxico**: de corta extensión, contiene una serie de palabras que han sido empleadas en una época, por un autor o que pertenecen a un género determinado.
- **Directorio**: lista de personas, instituciones, etc., dispuestos generalmente por orden alfabético, con sus direcciones, filiaciones, etc., ya sea de carácter general o especializado''. (3:13-14)

- **Enciclopedia:** obra que compendia el conocimiento sobre un tema, grupo de temas o universal. Por su ordenación puede ser alfabética o sistemática (por temas).
- **Manual:** "libro o documento en el cual se condensa un estilo conciso, lo más sustancial de una materia y que tiende a dar una visión íntegra de ella.
- **Repertorio biográfico:** historia o relación de la vida de una persona o grupo de personas según nacionalidad, época, profesión, etc." (3:14)

Y entre las que indican dónde encontrar información están:

- **Bibliografía:** lista de libros u otros documentos, de o sobre un autor o tema determinado, de un lugar y/o periodo de tiempo señalado.
- **Índice:** "registro bibliográfico de las obras escritas sobre un autor o materia determinados; generalmente recoge artículos de publicaciones periódicas". (3:13-14)

Como autoevaluación, enumere las fuentes de información en las cuales se puede apoyar el servicio de consulta.

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____
- 7) _____
- 8) _____
- 9) _____

Describa cinco de las obras de referencia que den información por sí mismas y sean utilizadas al prestar el servicio de consulta.

- 1) _____

- 2) _____

- 3) _____

- 4) _____

- 5) _____

Qué obras de referencia nos remiten a las fuentes reales de información?

- 1) _____
- 2) _____

Cualidades del Bibliotecario Referencista.

El bibliotecario debe estar familiarizado con el material y los recursos que posee y ser además un miembro activo de la comunidad. Para lograrlo debe mantenerse en contacto con entidades afines y personas a las cuales pueda acudir en caso de necesitar una información que no posea y a quienes pueda beneficiar con sus propios recursos. (3:10-11)

"Su principal responsabilidad es desarrollar un interés constante respecto a las necesidades y actividades de la comunidad con la cual trabaja, siendo consciente de que cualquier acción que ejerza en beneficio de ella es esencial para el progreso de la misma.

Por lo tanto el bibliotecario referencista debe ser una persona atenta, dispuesta a cooperar en todo momento; debe poseer en la medida de lo posible tres cua-

lidades esenciales: buena memoria, capacidad de sistematización del conocimiento e imaginación; además, desarrollar en forma permanente su capacidad a través de: continua y amplia lectura, amabilidad, responsabilidad, perseverancia, agilidad mental, e inteligencia, entre otras''. (7:85)

Servicio de Consulta.

''Las solicitudes de los usuarios no caben dentro de un solo tipo de preguntas sino que abarcan una gama de interrogaciones, requisitos y demandas''. (3:11)

Hay dos formas básicas de preguntas:

- Pregunta sencilla, aquella a la cual se le puede dar una respuesta inmediata. Puede ser direccional, si da indicación sobre la ubicación de algo, y de referencia rápida, aquella pregunta corta que se puede contestar con prontitud, generalmente con la sola consulta de la colección de referencia.
- Pregunta especial o de información específica, aquella que requiere una investigación más profunda y exhaustiva por parte del bibliotecario.

Ante una pregunta específica, el bibliotecario que preste el servicio de consulta debe escuchar atentamente, tratando que el usuario concrete y amplíe su pregunta, ayudándole a interpretar su necesidad, la evaluará y hará un balance mental para ubicarla en los materiales que han de permitirle responderla.

''Este análisis y ubicación de cada pregunta implica que el bibliotecario:

- Trate de obtener una aclaración de la pregunta, puesto que en la mayoría de los casos el usuario la formula muy vagamente, ya sea por la dificultad de explicar con claridad o porque no sabe con exactitud lo que desea.
- Haga un repaso de las fuentes; analice cuidadosamente todos los materiales hasta dar con aquellos que han de aportar la información deseada.
- Pida al usuario que le indique detalles complementarios sobre el asunto en sí, el alcance que debe tener la investigación y los objetivos que quiere alcanzar al hacer dicha consulta.
- Haga una relación de la necesidad de información del usuario con los recursos de la biblioteca, tanto materiales como humanos, para identificar las posibles acciones que pueden realizarse para buscar la respuesta adecuada.
- Proceda a localizar las fuentes de información para ponerlas a disposición del usuario''. (3:12)

Si las fuentes consultadas no llenan las necesidades del interesado, se examinará toda la literatura sobre el tema en cuestión. Como recurso final se acudirá a personas o instituciones que conozcan sobre el tema.

—Una vez que el usuario haya revisado y utilizado el material, se procede a hacer una evaluación del servicio; preferentemente debe hacerla el mismo usuario.

“Es conveniente llevar un registro de las consultas atendidas, especialmente de aquellas que han implicado una investigación exhaustiva o la utilización de recursos de otras entidades.

Adicionalmente, se pueden incluir en este registro aquellas preguntas que no han podido responderse en forma satisfactoria, para que en el momento en que se evalúen las colecciones se procure la adquisición de materiales que llenen estos vacíos de información.

El registro puede ser organizado en un fólder o en un fichero ordenado alfabéticamente por materias (a las cuales pertenezcan las consultas), en el cual se reúna la información y se describan las fuentes que se utilizaron. Llevar este registro puede ahorrar esfuerzos y tiempo en el caso que nuevamente sea hecha una misma consulta”. (3:12-13)

Como autoevaluación, haga un resumen del proceso a seguir para atender una solicitud de información de un usuario:

Ahora realizaremos un ejercicio práctico sobre el servicio de consulta. Acuda al salón de sesiones plenarias y prepárese para participar activamente.

Servicio de Bibliografía.

Generalmente la búsqueda de información exige la elaboración de una bibliografía, ya que ella es una herramienta eficaz e indispensable en el desarrollo de cualquier investigación seria y profunda.

Es una función de la biblioteca prestar este servicio a los usuarios personales e instituciones que lo soliciten, el cual, si se quiere que tenga alguna validez debe hacerse contando con la asesoría de personas que conozcan sobre el tema y utilizando todos los recursos posibles, no solo los que tenga la biblioteca tales como repertorios, fichero y catálogos, sino además los recursos humanos, instituciones y grupos de la comunidad.

El servicio de bibliografía puede ser de dos clases:

- Espontáneo, cuando la bibliografía se elabora para colaborar, pero sin mediar una solicitud por parte del usuario; para preparar una herramienta de trabajo de referencia; como medio para divulgar el material de la biblioteca, o para promocionar el servicio.
- A pedido, que como su nombre lo indica se hace a solicitud del usuario, quien debe explicar claramente el tema que está investigando, aspectos que debe cubrir, tipos de material, fecha límite de publicación de las obras incluidas (actualidad), idioma, profundidad, y todas las demás aclaraciones que se crean pertinentes.

Al recibir la solicitud, el primer paso es revisar los archivos de bibliografías elaboradas y preguntas investigadas. Si este tema ya fue cubierto, se hace una nueva búsqueda con el fin de actualizarla.

Si no, se procede a hacer la búsqueda y recopilación de la información, utilizando los diferentes controles y recursos de la biblioteca.

De cada material (libro, revista, etc.) seleccionado se toman los siguientes datos, que conforman la cita bibliográfica:

- Autor, invertido;
- Título, y subtítulo si lo hubiere;
- Número de edición, si no se trata de la primera;
- Pie de imprenta (lugar de edición, editorial y fecha);
- Volumen y número, mes y año si se trata de publicación periódica;
- Páginas;
- Mención de serie, si la hubiere;
- Signatura topográfica, si se trata de libros.

Una vez reunidas todas las citas, se procede a darles el arreglo más conveniente; puede ser en orden alfabético por autor, por título, temático o cronológico. Cada asiento o cita se numera en forma consecutiva en el margen izquierdo.

Si la bibliografía resultante es de extensión considerable deben elaborarse índices que permitan y faciliten su utilización; pueden ser onomásticos, temáticos o por título; esto es aplicable a las bibliotecas que posean gran cantidad de material.

De cada bibliografía se guarda una copia en la biblioteca como herramienta de referencia y fuente de información. (1:99-102)

A manera de autoevaluación, indique los aspectos que se deben tener en cuenta al elaborar una bibliografía:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

Señale el orden en que van dispuestos en la cita bibliográfica los datos que se deben tomar de cada documento:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____
- 7) _____
- 8) _____

A continuación realizaremos un ejercicio sobre la elaboración de bibliografías.

Acuda al salón de sesiones plenarias y prepárese a participar activamente en la práctica.

Análisis de Obras de Referencia

Una de las funciones del bibliotecario referencista que más influencia tiene sobre el servicio mismo, es el análisis de las obras de referencia, ya que de esa evaluación depende primordialmente la calidad de la información, la satisfacción de las necesidades de los usuarios y el ahorro de tiempo tanto del usuario como del bibliotecario; por lo tanto debe realizarse con criterio equilibrado, claro y amplio, y teniendo en cuenta tanto los intereses del usuario como los de la biblioteca.

El estudio de las obras incluye un conocimiento de su contenido y de sus cualidades físicas.

Veremos, en síntesis, los aspectos que hay que considerar al evaluar las diferentes clases de obras de referencia:

- Autor o editor: determinar qué tan conocido es; el alcance y contenido de sus obras.
- Fecha de publicación: observar que la fecha de publicación no sea muy vieja, ya que la información puede ser desactualizada.
- Partes preliminares: revisar y leer el prefacio y/o introducción con el fin de saber de qué trata la obra, para quienes va dirigida, cuál es su alcance.
- Contenido: para saber cómo está arreglada la obra (alfabética o temática) y por lo tanto cómo se consulta. Si incluye partes complementarias, actualizaciones o apéndices.
- Si su consulta es fácil y si se ajusta a las necesidades de la comunidad.
- Formas de acceso: si la obra dispone de índices y de qué tipo, para facilitar el acceso a la información.
- Presentación física: si la impresión es clara y legible; si el papel es bueno y la encuadernación fuerte.

El conocimiento de las obras de referencia permitirá al bibliotecario cumplir con una de sus funciones más importantes: capacitar al lector en el manejo de esas obras.

Como autoevaluación, enumere los principales aspectos que el bibliotecario referencista debe tener en cuenta al analizar una obra:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

En seguida haremos un ejercicio de análisis de obras de referencia, en el salón de sesiones plenarias. Prepárese a participar activamente en la práctica.

SERVICIO DE INFORMACION A LA COMUNIDAD

"Puede ser definido como el servicio que asiste a los individuos o a los grupos en la solución de problemas de la vida diaria y de su participación como ciudadanos en la vida de la comunidad.

Está dirigido fundamentalmente a aquellos que no tienen fácil acceso a otras fuentes de información, y se concentra sobre los problemas que las personas tienen que enfrentar relacionados con su trabajo, su vida familiar y sus derechos.

Justificación del Servicio

Es claro que a medida que las poblaciones crecen, su estructura administrativa y de servicios se va haciendo más compleja, y el individuo fácilmente se pierde al buscar solución a sus problemas.

Cada entidad ofrece información sobre las actividades que realiza en forma muy específica y la ofrecen de manera particular a quienes directamente se relacionan con ella. Ni siquiera en instituciones del mismo sector, por ejemplo: educativo, comercial, industrial, campesino, bancario, es posible a veces encontrar centralizada la información.

Le compete a la biblioteca pública como agencia diseminadora de información, que atiende las necesidades informativas de la comunidad, contribuir al uso de los recursos y aprovechamiento de las oportunidades existentes, provengan estos del sector público o privado.

Es así como, las Bibliotecas Públicas deben convertirse en verdaderos centros de información de la comunidad. Una de las actividades que hacen que lo anterior se cumpla es el Servicio de Información a la Comunidad.

Organización del Servicio

Los servicios de información a la comunidad son importantes tanto en las áreas urbanas como en las rurales. En las primeras, es en los sectores marginales, donde se concentran la pobreza, el desempleo, la carencia de vivienda, el bajo nivel educativo, y en los cuales la falta de información de cómo obtener adecuada solución a los problemas, es otra característica de la privación, tan importante como las necesidades mismas.

En las áreas rurales, la no existencia de organizaciones e instituciones que provean bienes y servicios o el difícil acceso a ellas por razones de transporte, distancia y desconocimiento, hacen que su población requiera aún más de este tipo de servicio, desplazando inclusive los otros servicios de la biblioteca, si se considera el alto porcentaje de analfabetismo existente en dichas áreas.

El servicio se organiza con base en el estudio de la comunidad que el bibliotecario realiza, estudio que permite detectar las fuentes de información y las necesidades de información.

El servicio de información a la comunidad puede darse en diferentes formas:

- **En forma directa** por la biblioteca, para lo cual se requiere recolectar la información producida por la comunidad misma sobre eventos, grupos, servicios, bienestar social en general, etc. Bajo esta alternativa la persona que demande alguna información es provista con una respuesta a su problema, siguiendo un poco la característica general de un servicio de referencia.
- **Forma indirecta**, vinculando al usuario con problemas con la entidad apropiada, persona, servicio o institución que pueda responder a su necesidad. Esto requiere la compilación de directorios, guías, etc.
- **Una tercera alternativa**, puede ser el proveer un servicio de información más especializado a grupos específicos de trabajadores cuyo rol es ayudar a individuos y grupos en la comunidad, por ejemplo los promotores de comunidad, los trabajadores sociales, etc.

Una de las valiables contribuciones que las bibliotecas pueden hacer para aumentar o desarrollar la conciencia de los individuos y los grupos acerca de sus derechos y conocimientos de su comunidad es a través de exposiciones, exhibiciones y publicidad de organizaciones relevantes; exposiciones permanentes de temas de importancia actual, por ejemplo: decisiones del Gobierno local, legislación y procedimientos administrativos o legales; exhibiciones caracterizando el trabajo de las diferentes agencias e instituciones o publicidad acerca de sus servicios; con base en folletos, material divulgativo, etc.

Las bibliotecas y las agencias productoras de bienes y servicios (hospitales, escuelas, servicios públicos, acción comunal, etc.) pueden colaborar en ayudar al público a ser más consciente de sus derechos y responsabilidades y a encontrar una solución a sus problemas.

Trabajos conjuntos pueden organizarse con las distintas instituciones para promocionar eventos especiales: una feria, un espectáculo artístico, deportivo o cultural.

Materiales de Información que Facilitan la Presentación del Servicio.

La compilación de información local es el punto de partida para el servicio de información. La necesidad de buenos directorios de servicios locales es grande tanto en zonas urbanas como rurales.

En las zonas urbanas en donde hay tal cantidad de agencias de servicios tanto gubernamentales como privadas, los directorios tienen que ser esenciales tanto para los usuarios como para los proveedores mismos.

En las áreas rurales el problema es casi al contrario. La mayoría de servicios son centralizados, requiriendo a menudo que sus usuarios realicen largos viajes para utilizarlos. En estos casos una visita a una oficina errónea puede

ser claramente costosa, en tiempo y en dinero. Por este motivo es imprescindible mantener información básica de instituciones y servicios que pueda evitar contratiempos al usuario.

La información a compilar dependerá de las necesidades y características de cada comunidad; sin embargo, las siguientes son algunas de las instituciones y personas que deberán registrarse:

- Gobierno local y nacional
- Servicios de educación
- Servicios médicos
- Servicios de urgencia
- Servicios públicos (luz, agua, alcantarillado)
- Comunicaciones y transporte
- Oficinas de asuntos legales y civiles
- Líderes de la comunidad: personas, grupos, etc.
- Servicios y recursos culturales (concursos, espectáculos, exposiciones, conferencias, congresos, conciertos, etc.)

De cada una de las instituciones que se incluyan en el directorio debe consignarse: especialidad, servicios que ofrece, objetivos y funciones, horarios, dirección y teléfono y nombre de la persona a contactar si alguna cita es requerida; información si los servicios son restringidos a ciertos grupos o individuos, y requisitos para tener acceso a ellos; tipo de problemas con los cuales se entiende la institución; clase de servicio provisto: información, consejo, consulta gratuita o pagada. A la vez se pueden agregar al directorio las personas que le puedan colaborar a la biblioteca en sus diferentes frentes de actividad, indicando también especialidad, dirección y teléfono. Estos directorios deben revisarse y actualizarse periódicamente.

Entre la información local a reunir son muy importantes los planos de carreteras que indican estado y distancias; los planos de la ciudad; estadísticas de población; estados de tiempo; los estudios efectuados sobre la comunidad; etc.

Garantías para el Funcionamiento del Servicio

La Biblioteca Pública presenta el servicio de información a la comunidad como el mecanismo eficaz que logra centralizar, organizar y divulgar la información relativa a la comunidad. En este sentido es importante que comprometa a las instituciones, grupos y personas, a remitir en forma periódica, (cada vez que haya necesidad de incorporar nueva información a la ya registrada por la Biblioteca) información actualizada sobre sus funciones y actividades, ojalá que el envío de información se produzca antes o simultáneamente a su publicación en la prensa, por ejemplo.

Solo así se logra una real integración de la Biblioteca con la comunidad, encontrando todos sus miembros en ella un centro de desarrollo social y cultural.

Una promoción permanente del servicio en todos los sectores de la comunidad, es necesaria; dicha promoción debe incluir: una explicación de lo que es el servicio, su importancia, su utilidad y acceso para toda la población. Poco a poco se contribuye a formar una conciencia social, que reportará a la Biblioteca una respuesta por parte de los usuarios, consistente en el **Retorno de Información**, para:

- Aumentar los registros de datos
- Para conocer los intereses y necesidades de información que surgen cotidianamente.
- Para prestar eficazmente el servicio y hacer de la Biblioteca Pública instrumento integrador de la comunidad". (8:1-8)

Resumiendo, el servicio de información a la comunidad comprende tres aspectos fundamentales: el primero, compilar toda la información relativa a la comunidad (servicios, empresas, grupos, actividades, etc.), organizarla y ofrecerla como guía a sus habitantes.

El segundo, brindar ayuda a los miembros de la comunidad en la solución de sus problemas.

El tercero, utilizar los recursos de la comunidad (personas, grupos o entidades) como fuentes de información para el servicio de consulta de la biblioteca.

Ahora bien, cómo podemos ordenar toda esa información que hemos reunido sobre nuestra comunidad?

La forma más sencilla es separarla por temas generales (ejemplo: agricultura, ganadería, salud, transporte, etc.); los documentos e información relativa a cada materia se coloca en forma ordenada en un fólder con su correspondiente membrete. Esos fólder se ordenan alfabéticamente en un archivo.

Además, por medio de fichas se recupera la información relativa a instituciones, grupos y personas. Se pueden ordenar alfabéticamente separadas por temas específicos. Por ejemplo, en salud tomar aspectos, como: droguerías, médicos, odontólogos, puestos de salud, etc.

Esa información no solamente se puede utilizar cuando alguien solicite un dato; se le debe dar un mayor valor dándola a conocer a la comunidad por medio de publicaciones sencillas, como plegables, hojas volantes, etc.

Un buen ejemplo de este servicio es la cartilla "Asuntos de baranda" elaborada por la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Mayor del Distrito Especial de Bogotá, publicada con el fin de dar información suficiente sobre la organización de los diferentes despachos públicos (alcaldías, comisarías, estaciones de policía), su ubicación y los asuntos que son de su competencia.

Anexamos copia del capítulo IV de esta cartilla, titulado "Casos de común ocurrencia y ante quien recurrir".

CAPITULO IV

CASOS DE COMUN OCURRENCIA Y ANTE QUIEN RECURRIR

1. Amenazas o riñas en vía pública
 - Comandantes de estación o subestación de Policía
 - Comisaría
2. Escándalos en establecimientos públicos
 - Comandantes de estación o subestación de Policía
 - Comisaría
 - Alcaldía Menor
3. Obras sin licencia
 - Alcaldía Menor
 - Comisaría
4. Daños a bienes de Ornato Público, árboles plantados en parques y avenidas, etc.
 - Comisaría
 - Alcaldía Menor
5. Incumplimiento en la presentación de espectáculos, o el retardo en la presentación sin justa causa, el cobro de precios superiores a los fijados legalmente o la venta de boletas en número superior a lo autorizado (sobrecupo).
 - Comisaría
 - Alcaldía Menor
6. Bebidas, comestibles y víveres en general en mal estado de conservación.
 - Comisaría
 - Alcaldía Menor
7. Uso de droga o sustancia estupefaciente o alucinógena en establecimiento.
 - Comisaría
 - Estación de policía
 - Alcaldía Menor
8. Levantamiento de cadáveres en vía pública
 - Unidad móvil de Policía Judicial
9. Levantamiento de cadáveres en recinto cerrado
 - Comisaría
10. Cobro de arrendamientos por encima del canon pactado (devolución de excedentes).
 - Alcaldía Menor
11. Hurtos en cuantía inferior o igual a \$ 3.000.00
 - Comisaría
 - Oficina de reparto penal para inspecciones (calle 1a. con Cra. 1a.).
12. Invasiones. Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, contadas a partir del momento en que se inicia la invasión.
 - Comandante de Estación de Policía.
13. Ocupación de hecho
 - Alcaldía Menor, cuando se solicita su intervención dentro de los treinta (30) días siguientes a aquel en que se produce el acto de

ocupación ó desde el día en que el solicitante tuvo conocimiento del hecho.

14. Corte ó suspensión de servicios por un particular.
—Alcaldía Menor

Como autoevaluación, explique brevemente en qué consiste el servicio de información a la comunidad:

Qué formas puede presentar este servicio?

1.

2.

3.

En seguida haremos un ejercicio para poner en práctica lo aprendido sobre el servicio de información a la comunidad, en el salón de sesiones plenarias. Dispóngase a participar activamente en él.

SERVICIO DE ORIENTACION Y FORMACION DE USUARIOS

“La orientación y formación de usuarios es una de las labores más importantes que desarrolla el bibliotecario, cuyo fin es el que los lectores saquen el máximo

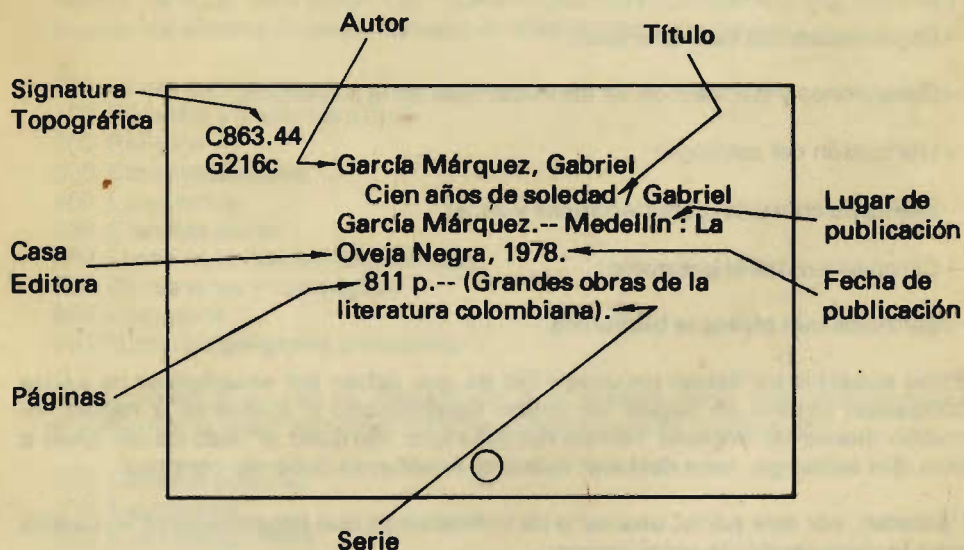
provecho de la información que contienen las colecciones y los servicios que presta la biblioteca". (6)

"Todas las actividades destinadas a orientar o instruir usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente tienen como objetivo el facilitar:

- La identificación de las propias necesidades de información
- La formulación de esas necesidades
- La utilización efectiva y eficaz de los servicios y la información
- La evaluación de estos servicios". (10:382-383)

La orientación al usuario puede darse en la biblioteca misma en forma individual e informal, enseñándole el uso del catálogo, la importancia del mismo, la organización y manejo de las colecciones especialmente la de referencia, los servicios que presta la biblioteca, etc.; se puede complementar y reforzar por medio de carteleras, que colocadas en diferentes sitios de la biblioteca, indican cómo encontrar la información en los catálogos, cómo buscar la información, qué encuentran en la biblioteca y dónde, etc. (6)

Ejemplo de una cartelera explicativa de los elementos que conforman una ficha:



Hay muchas actividades que se pueden desarrollar para adiestrar al usuario en el uso de la biblioteca como son: elaborar y distribuir plegables que den información general o específica sobre la biblioteca, "realizar cursos; elaborar y distribuir documentos, boletines informativos, folletos con información sobre

un determinado servicio; conferencias sobre diversos temas relacionados con la biblioteca, etc." (3:24)

Anexamos a manera de ejemplo un plegable elaborado para guiar a los usuarios de una biblioteca pública.

La forma más utilizada es la realización de cursos de instrucción sobre el uso y manejo de la biblioteca, ya sea de manera formal o informal, dictados a grupos pequeños de los diferentes sectores de la comunidad, y haciendo con ellos visitas guiadas a la biblioteca. Por ejemplo, al iniciar un año lectivo o un periodo académico, organizar cursos para los estudiantes de los diferentes colegios, escuelas y universidades.

Al iniciar un programa de instrucción de usuarios, el bibliotecario debe definir el grupo para el cual va dirigida la capacitación, ya que de su nivel y medio ambiente específico, depende la información que requiere y su comportamiento en la búsqueda; es decir, que no puede realizarse una capacitación igual para todas las clases de usuarios, sino que debe orientarse a satisfacer las exigencias específicas de cada caso y cada nivel.

Hay gran variedad de aspectos sobre los cuales el bibliotecario puede dar instrucción a sus usuarios; mencionemos algunos:

- Introducción a la biblioteca: funciones, ubicación y distribución;
- Partes de un libro, uso y cuidado;
- Organización de los materiales;
- Colecciones y disposición de los materiales en la biblioteca;
- Utilización del catálogo;
- Libros de consulta, características y usos;
- Cómo se realiza el préstamo;
- Servicios que ofrece la biblioteca.

Estos aspectos no tienen un orden fijo en que deban ser enseñados; no existe obligación alguna de seguir un orden determinado o ajustarse a reglas, ni mucho menos de imponer ritmos forzosos que marquen el paso de un nivel a otro. Sin embargo, cabe destacar que esta enseñanza debe ser continua.

"Existen, por otra parte, una serie de indicaciones que deben tenerse en cuenta para la elaboración de estos cursos:

- Duración, no deben ser cursos excesivamente largos en una sola sesión; depende del nivel del grupo y al previo acuerdo a que se haya llegado.
- La conferencia puede ser complementada con ayudas audiovisuales (carteles, láminas, diapositivas) que harán menos fatigante y más amena la exposición.

—Puede resultar interesante que los miembros de la comunidad participen en la elaboración de este tipo de ayudas, como medio para integrarlos a las actividades de la biblioteca.

Un aspecto importantísimo que debe contemplar el curso de instrucción es: los ejercicios prácticos que se efectúen, para desarrollar realmente las aptitudes del usuario en cuanto a la utilización de la biblioteca y sus distintos recursos.

Otros factores que hay que tener en cuenta son: la frecuencia con que se ofrecen los cursos; si todos o solo algunos de los participantes han recibido cursos similares o tienen conocimientos previos adquiridos por otros medios; si se realiza por primera vez en la biblioteca''. (3:25)

A continuación hacemos una descripción de cómo elaborar una guía para orientar al usuario, en este caso, sobre la organización de los materiales y la forma de localización por medio de los catálogos.

''Esta biblioteca ha sido creada con el fin de prestar a usted toda clase de ayuda en las investigaciones que se proponga realizar; por lo tanto es necesario que usted conozca su organización y sus servicios''. (6)

1) Cómo están organizados los libros?

Los libros están agrupados por materias de acuerdo al método de clasificación llamado SISTEMA DE CLASIFICACION DECIMAL DE DEWEY, que divide el conocimiento humano en diez clases principales:

- 000 Obras generales
- 100 Filosofía y materias afines
- 200 Religión
- 300 Ciencias sociales
- 400 Lingüística
- 500 Ciencias puras
- 600 Ciencias aplicadas (tecnología)
- 700 Bellas artes y recreación
- 800 Literatura
- 900 Historia, geografía y biografía

Estas clases a su vez se dividen en diez grupos cada una. Por ejemplo si tomamos la clase principal 300 Ciencias sociales se dividirá en:

- 300 Ciencias sociales
- 310 Estadística
- 320 Ciencias políticas
- 330 Economía
- 340 Derecho
- 350 Administración pública
- 360 Bienestar social
- 370 Educación
- 380 Comercio
- 390 Costumbres.

Cada uno de estos grupos también se subdivide en secciones, y así sucesivamente, de tal manera que a cada tema específico le corresponde un número preciso.

El número específico que para cada libro o material bibliográfico da este sistema, junto con otro código, formado por una letra inicial y varios números, asignado por la biblioteca según el autor o entrada principal de cada documento, conforma la SIGNATURA TOPOGRAFICA, que viene a ser el elemento de identificación individual de los materiales.

La signatura topográfica está colocada en el lomo de cada uno de los libros

Ahora que conocemos en qué forma están organizados los libros en los estantes, pasemos a ver cómo podemos encontrar la información por ellos contenida.

2) Cómo encontrar un libro?

Para encontrar un libro usted debe saber:

- “Que la biblioteca tiene un registro o índice en tarjetas o fichas con la descripción de sus libros y que a dicho índice lo llamamos CATALOGO; se encuentra dividido por autor, título y materia, y está ordenado alfabéticamente. Cada gaveta del catálogo tiene unas letras al frente que indican la parte del alfabeto cubierto por las tarjetas incluídas” (6).
- Que cada libro o documento tiene un juego de fichas; es decir que tanto en el catálogo de autor, como en el de título y materia tiene una ficha que lo representa; da valiosa información sobre él, e indica su correspondiente lugar en los estantes.
- Que la información que cada ficha contiene sobre el libro que representa es la siguiente:

C963.44 G218c	García Márquez, Gabriel Cien años de soledad / Gabriel García Márquez.-- Medellín : La Oveja Negra, 1978. 311 p.-- (Grandes obras de la literatura colombiana).
------------------	--

○

En la esquina superior izquierda tiene la signatura topográfica (la misma que se encuentra en el lomo del libro correspondiente); indica además:

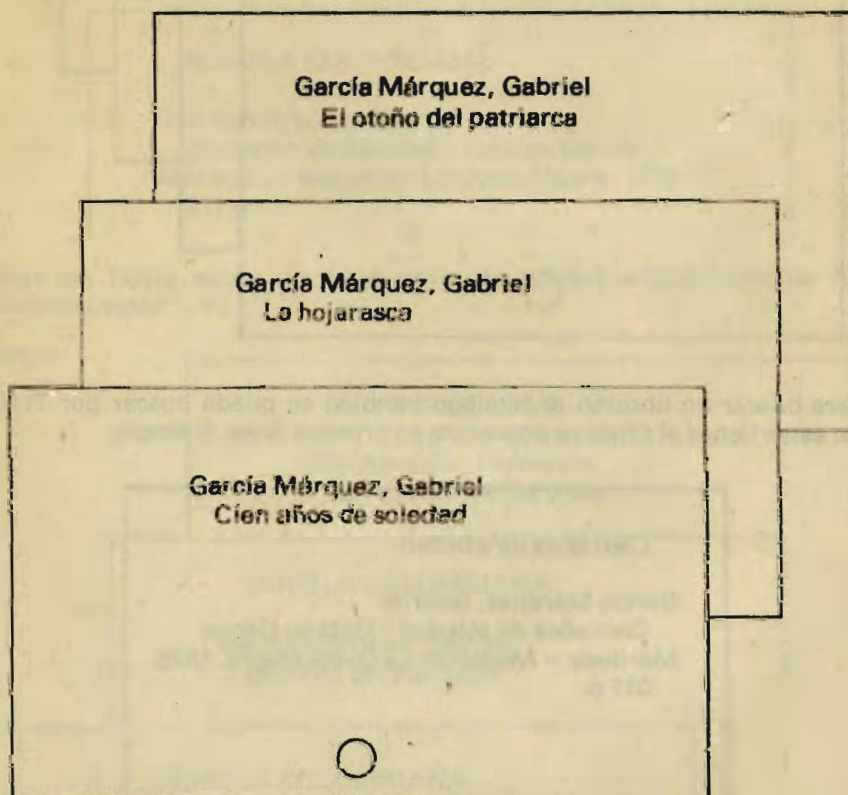
autor; título; lugar de publicación; casa editora; fecha de publicación; páginas; serie a la cual pertenece, y otra información importante relativa a ese documento como índice o bibliografías, etc.

- “Que para buscar un libro en el catálogo puede hacerse por AUTOR, el cual puede ser: una persona, como: Shakespeare, William; una sociedad o institución, ejemplo: Instituto de Fomento Algodonero; una oficina o dependencia oficial, ejemplo: Colombia. Ministerio de Gobierno.

En las fichas el apellido y nombre del autor aparecen en primera línea y el título en la segunda.

Si el autor ha escrito varios libros, sus obras en el catálogo de autor aparecen agrupadas bajo su apellido y ordenadas alfabéticamente por el título”. (8)

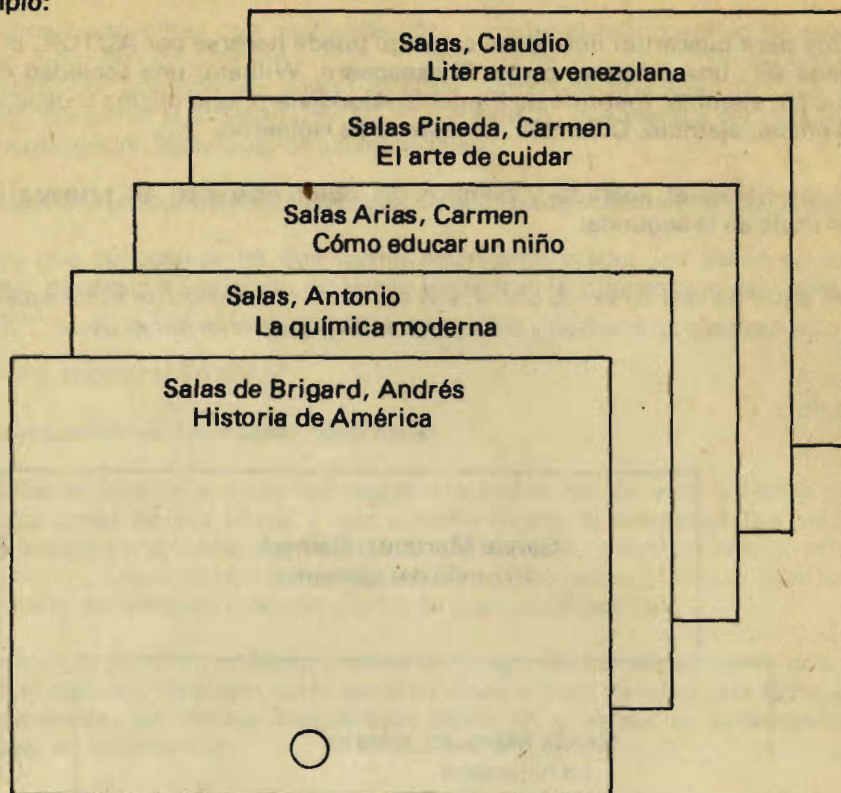
Ejemplo.



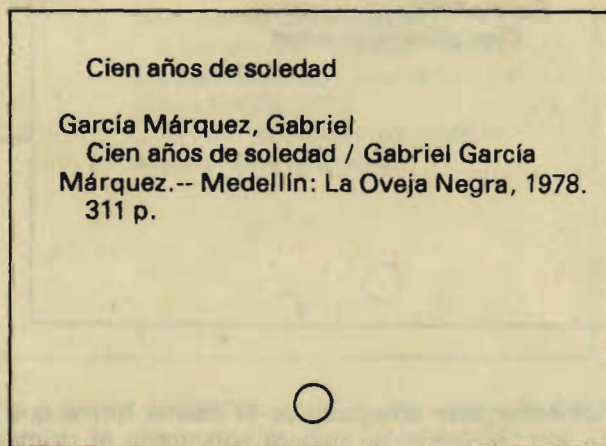
El catálogo de autor está arreglado de la misma forma que los directorios telefónicos; o sea, teniendo en cuenta solamente el primer apellido y el

- nombre de pila. Cuando coinciden dos autores con primer apellido y nombre iguales, si se tiene en cuenta el segundo apellido. (6)

Ejemplo:



—Para buscar un libro en el catálogo también se puede buscar por TÍTULO.
En estas fichas el título se encuentra en primera línea. Ejemplo:



"Para encontrar rápidamente el título que desea, debe saber que:

Al alfabetizar los títulos no se tienen en cuenta los artículos definidos cuando están al principio de la frase. Los artículos indefinidos sí se tienen en cuenta; lo mismo cuando ese artículo inicial forma parte integral de un nombre propio.

Ejemplo: El Salvador, La Paz

Los adjetivos numerales se ordenan alfabéticamente como se pronuncian y como si estuvieran escritos en forma completa y en el idioma del título.

Las abreviaturas se ordenan como si estuvieran escritas en forma completa en el respectivo idioma de la entrada". (6)

Ejemplo: Dr. como Doctor

Mr. como Mister

—Para ayudar a localizar un libro sobre un tema determinado se busca por **MATERIA**. En esas fichas el tema se encuentra en primera línea. Ejemplo:

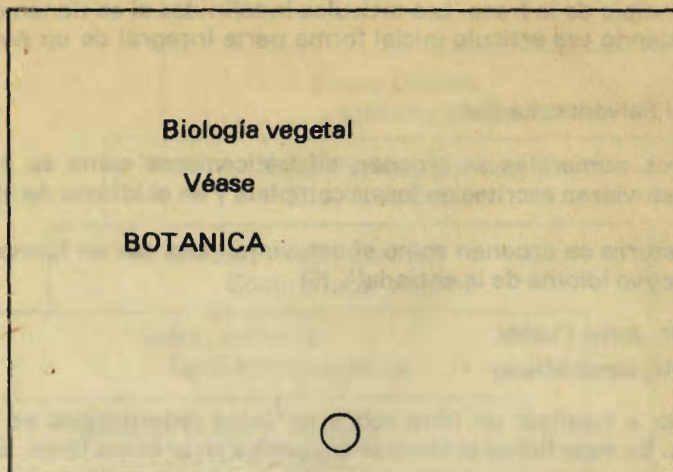
NOVELA COLOMBIANA García Márquez, Gabriel Cien años de soledad / Gabriel García Márquez.-- Medellín: La Oveja Negra, 1978. 311 p.
--

"Todas las fichas sobre un tema están arregladas alfabéticamente por el apellido del autor". (6)

Ejemplo:

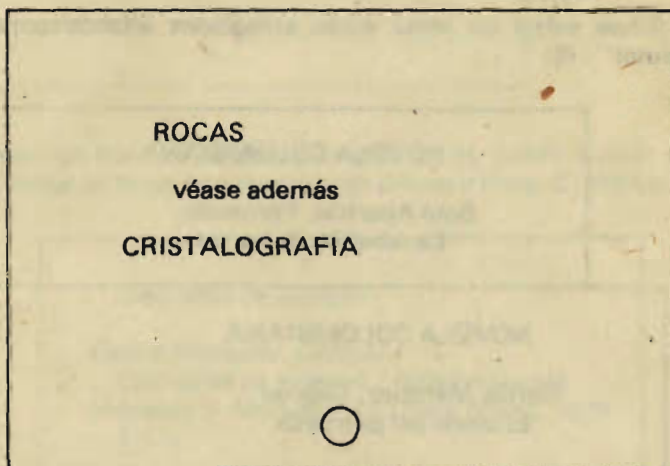
<table border="1"><tr><td> NOVELA COLOMBIANA Soto Aparicio, Fernando La rebelión de las ratas </td></tr></table>	NOVELA COLOMBIANA Soto Aparicio, Fernando La rebelión de las ratas
NOVELA COLOMBIANA Soto Aparicio, Fernando La rebelión de las ratas	
<table border="1"><tr><td> NOVELA COLOMBIANA García Márquez, Gabriel El otoño del patriarca </td></tr></table>	NOVELA COLOMBIANA García Márquez, Gabriel El otoño del patriarca
NOVELA COLOMBIANA García Márquez, Gabriel El otoño del patriarca	
<table border="1"><tr><td> NOVELA COLOMBIANA Alvarez Gardeazábal, Gustavo Cóndores no entierran todos los días </td></tr></table>	NOVELA COLOMBIANA Alvarez Gardeazábal, Gustavo Cóndores no entierran todos los días
NOVELA COLOMBIANA Alvarez Gardeazábal, Gustavo Cóndores no entierran todos los días	

Puede ocurrir que al buscar un encabezamiento se encuentre con una tarjeta que contenga lo siguiente:



Esta tarjeta es una referencia que remite de un término no utilizado en la biblioteca (biología vegetal), a uno usado (BOTANICA) y por lo tanto debe buscarse bajo este último. (6)

También puede encontrar tarjetas con datos como el siguiente:



Esta ficha remite a otras materias o temas existentes en la biblioteca que pueden ampliar o estar vinculados con el que es objeto de consulta.

BIBLIOGRAFIA

1. CARREÑO MARQUEZ, María Isabel. Organización y planeamiento de la Biblioteca del Museo de Arte Religioso de Duitama. Bogotá, Universidad La Salle, Facultad de Bibliotecología y Archivística, 1982.
2. COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. División de Documentación y CERAL. Curso de capacitación maestro bibliotecario, unidad modular 3, módulo 1, manual del maestro bibliotecario. Bogotá, 1980.
3. _____. Curso de capacitación maestro bibliotecario, unidad modular 3, módulo 2, manual del maestro bibliotecario. Bogotá, 1980.
4. HUTCHINS, Margaret. Introduction to reference work. Washington, ALA, 1970.
5. INSTITUTO COLOMBIANO DE CULTURA. SECCION DE BIBLIOTECAS. La biblioteca pública 1: manual para su organización y funcionamiento. Bogotá, COLCULTURA-COLCIENCIAS, 1982.
6. _____. La biblioteca pública 2: manual para su organización y funcionamiento. Bogotá, COLCULTURA-COLCIENCIAS, 1982.
7. KRAMER, Garnetta. Notas bibliotecológicas. México, Pax, 1966.
8. MEJIA DE GODOY, Myriam y BLANCA RIASCOS. El servicio de información a la comunidad. Bogotá, Instituto Colombiano de Cultura, 1982.
9. PEÑALOSA, Fernando. La selección y adquisición de libros: manual para bibliotecas. Washington, OEA, 1961.
0. TOCATLIAN, Jacques. "Formación de usuarios de la información: programas, problemas y perspectivas". *Boletín de la Unesco para las Bibliotecas*. 32(6): 382-390, nov-dic., 1978.
1. WHEELER, Joseph L. y HERBERT GOLDHOR. Administración práctica de bibliotecas públicas. México, Fondo de Cultura Económica, 1970.



CENTRO REGIONAL PARA EL FOMENTO
DEL LIBRO EN AMERICA LATINA



INSTITUTO COLOMBIANO DE CULTURA