



## TABLA DE CONTENIDO

---

<b>Prólogo</b> .....	13
<b>Introducción</b> .....	21
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>Antecedentes históricos y definiciones conceptuales</b> .....	27
<b>CAPÍTULO II</b>	
Planificación y organización del servicio de referencia .....	35
Etapas de planeamiento .....	37
Estructura organizacional .....	39
Niveles de planeamiento .....	40
Niveles del servicio de referencia .....	43
Recursos humanos .....	44
Infraestructura y tecnología .....	49
Recursos financieros y económicos .....	50
Proceso presupuestario .....	53
<b>CAPÍTULO III</b>	
Estudio de la comunidad y estudios de usuarios .....	55
Estudios de usuarios .....	56
Elaboración de un estudio de usuarios .....	60

**CAPÍTULO IV**

<b>Desarrollo de la colección de referencia .....</b>	<b>67</b>
Selección .....	71
Adquisición .....	75
Descarte .....	82
Evaluación .....	87

**CAPÍTULO V**

Colección de referencia .....	89
Clasificación de fuentes de información .....	89
Fuentes secundarias .....	92
Fuentes terciarias .....	108

**CAPÍTULO VI**

<b>Marketing .....</b>	<b>113</b>
Atracción del mercado .....	115
Segmentación del mercado .....	116
Investigación de mercado .....	116
Estrategias y variables de marketing .....	117
Promoción .....	121

**CAPÍTULO VII**

<b>Entrevista de referencia .....</b>	<b>131</b>
Modelos de entrevista de referencia .....	136

**CAPÍTULO VIII**

<b>Servicios de referencia.....</b>	<b>141</b>
Referencia rápida .....	143
Preguntas frecuentes .....	143
Verificación de citas bibliográficas .....	145
Obtención y suministro de documentos .....	146
Alerta de novedades .....	147
Diseminación Selectiva de la Información (DSI) .....	149
Guía de lectura .....	150
Biblioterapia .....	152
Servicio de información y referencia comunitaria .....	153
Formación de usuarios .....	156
Búsqueda de información .....	156
Compilación de bibliografías .....	156
Asesoría de información para la investigación .....	159

**CAPÍTULO IX**

<b>Formación de usuarios .....</b>	<b>161</b>
Orientación .....	162
Instrucción/capacitación .....	162
Alfabetización informacional o competencia informativa .....	163
Técnicas de formación .....	172
La comunicación oral y escrita .....	181
La comunicación por imágenes .....	186
Experiencia de formación de usuarios .....	191

**CAPÍTULO X**

<b>El proceso de búsqueda de información .....</b>	<b>197</b>
Estrategias de búsqueda .....	199
Búsqueda temática en fuentes de información electrónicas: obras de referencia bibliográficas .....	203
Búsqueda en Internet .....	205

**CAPÍTULO XI**

<b>Evaluación del servicio de referencia.....</b>	<b>211</b>
Normas .....	213
Gestión de calidad .....	215
Evaluación de los recursos humanos .....	220
Evaluación de infraestructura, mobiliario y tecnología .....	227
Evaluación de la colección .....	229
Evaluación de los servicios .....	231

**CAPÍTULO XII**

<b>El servicio de referencia: ejes para la acción .....</b>	<b>237</b>
Los derechos humanos .....	237
El acceso a la información pública .....	240
Acceso abierto (Open access) .....	243
La brecha digital y social, la discapacidad .....	244
La propiedad intelectual .....	245
Licencias Creative Commons .....	246
La cooperación .....	246

**Anexo I**

Formulario del préstamo interbibliotecario .....	249
--	-----

**Anexo II**

Formulario de Servicio de Referencia: consulta .....	253
Bibliografía .....	257