

**Universidad de Ciencias Pedagógicas
"Rafael María de Mendive"
Pinar del Río**

XVI Simposio Científico Provincial de Gestión de la Información y el Conocimiento en Educación y el I Evento de Promoción de la lectura

Título: Gestión de información para el estudiante de técnico medio en Bibliotecología.

AUTORES: MSc. Belisa Machín Torres. (bmachin@ucp.pr.rimed.cu)

MSc. Olga Ferragut Rodríguez. (olquitaf@ucp.pr.rimed.cu)

Est. Belinda Abad Machin.

UCP "Rafael María de Mendive"

2013

RESUMEN

La sociedad está cambiando a un ritmo vertiginoso, gracias a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en general la búsqueda y el proceso de la información se impone como tarea primordial en el área del desarrollo. Tomando en cuenta la importancia que tiene la gestión de información desde la Dirección de Información Científico Técnica para motivar la búsqueda de soluciones a partir de los contenidos de las diferentes asignaturas, del plan de estudio, para lograr un proceso de enseñanza desarrollador y contribuir al perfeccionamiento de la formación del técnico medio en Bibliotecología. Se constata que existe poca bibliografía impresa sobre biblioteca para estudiantes y profesores de la especialidad de Bibliotecología del Instituto Politécnico "Rigoberto Fuentes" de Pinar del Río. Este trabajo tiene como objetivo elaborar un material impreso sobre la biblioteca y procesos que se realizan en la misma. Se revisa la literatura más actualizada sobre el tema, se hace un breve análisis de la historia de las bibliotecas, características del fenómeno bibliotecario cubano, tipos de bibliotecas, principales servicios, elementos de apoyo y componentes para el funcionamiento de las mismas.

Palabras claves: Gestión de Información; formación; bibliotecología; técnico medio.

INTRODUCCIÓN

En el mundo contemporáneo, la extraordinaria dinámica de cambios y reajustes sociales, demanda la transformación sistemática de las políticas educativas. Las nuevas condicionantes sociales, influidas notablemente por las posibilidades de acceso a la información, mediante los diversos medios de comunicación, obligan a la institución escolar a perfeccionar las estrategias para la formación y desarrollo del técnico medio en Bibliotecología.

El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación y su profundo impacto en todos los órdenes de la vida social han potenciado extraordinariamente el papel de la Gestión de la información en la sociedad contemporánea, todo lo cual exige la creación de niveles de conocimientos y habilidades superiores en el técnico medio en Bibliotecología con vistas a garantizar la continuidad de su desarrollo en el futuro.

Mediante la Gestión de la información directa orientada a la satisfacción de las necesidades reales de información, en el contexto de las variadas y cambiantes necesidades de los estudiantes, para motivar la búsqueda de soluciones a partir de los contenidos de las diferentes asignaturas, para lograr un proceso de enseñanza desarrollador y contribuir al perfeccionamiento de la formación del técnico medio en Bibliotecología.

Se tiene en cuenta que una de las problemática existente es la poca bibliografía impresa sobre biblioteca para estudiantes de la especialidad de Bibliotecología del Instituto Politécnico "Rigoberto Fuentes" de Pinar del Río. Se traza el objetivo de elaborar un material impreso sobre Biblioteca y procesos que se realizan en la misma.

En el material se abordan temáticas relacionadas con la historia de las bibliotecas, características del fenómeno bibliotecario cubano, tipos de bibliotecas, principales servicios, elementos de apoyo y componentes para el funcionamiento de las bibliotecas. Para la elaboración del mismo se consulto bibliografía actualizada. Se concreta en la práctica a través del material complementario. El cual contribuye al proceso de enseñanza desarrollador y al perfeccionamiento en la formación del estudiante.

Título: Las Bibliotecas y los procesos que se realizan en las mismas.

PRESENTACIÓN

Este material impreso sobre Biblioteca y los procesos que se realizan en la misma. Se elabora para que los estudiantes de la especialidad de Bibliotecología dispongan de un material de consulta, donde puedan satisfacer sus necesidades de estudio inmediatas, y la adquisición de conocimientos en su formación como futuros bibliotecarios.

HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS

Las bibliotecas, en su calidad de depósitos de información escrita, surgieron aproximadamente entre los años 3000 y 2000 a.n.e., en el Oriente.

Las primeras bibliotecas surgieron en Sumer para guardar tablillas de arcilla. Muchos de estos primigenios centros bibliotecarios resultaron destruidos en terremotos e incendios, aunque gran parte de las tablillas que albergaban se han conservado hasta la actualidad.

La primera biblioteca egipcia, que custodiaba 20.000 papiros, fue establecida por el faraón Ramsés II en el año 1250 a.n.e. La más importante del mundo antiguo fue la Biblioteca de Alejandría.

Hacia el siglo I a.n.e., los romanos acaudalados empezaron a crear bibliotecas privadas con obras griegas y latinas. La creciente demanda de libros originó negocios paralelos de copistas y librerías, así como la aparición de bibliotecas públicas, surgidas en el siglo II en Roma.

Durante los primeros tiempos de la Edad Media, el acceso a las bibliotecas se limitaba casi exclusivamente a las personas vinculadas a la Iglesia. La práctica de la escritura se concentró en los monjes de los monasterios. Es la época de las bibliotecas monacales. (Setién, 2010, p.10)

Las primeras formas materiales empleadas para representar el texto consistían en objetos sueltos como huesos, piedras, trozos de cerámica, entre otros; posteriormente es utilizado el papiro como material para la escritura, el que solía enrollarse en un cilindro de madera. Al generalizarse la fabricación del papel hacia el siglo XIII y con el posterior descubrimiento de la imprenta en el siglo XV, el códice es reemplazado por el libro en papel. El importante descubrimiento de la imprenta, por parte de Gutenberg,

En Europa occidental resultó fundamental la actividad realizada para preservar la literatura por las bibliotecas de los monasterios. Los monjes realizaban copias manuscritas de obras clásicas y de temática religiosa en una sala llamada Scriptorium.

Con la invención de la imprenta en el siglo XV y una economía en expansión, los libros se hicieron más asequibles y la lectura aumentó. Durante los siglos XVII y XVIII empezaron a crearse bibliotecas nacionales en toda Europa.

En el siglo XVIII se da paso a la aparición de nuevos tipos de portadores de información humana, y a fines del XIX, surgen formas de codificarla (Setién, 2004), lo que abre otra época en la transmisión de la información humana.

En la actualidad los cambios tecnológicos, sociales, económicos, culturales operados en la sociedad demandan de las bibliotecas adaptación para poder satisfacer las nuevas necesidades.

Con la impronta tecnológica están la génesis y desarrollo de las bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales que sin dudas ha conllevado al replanteamiento de las herramientas, métodos y técnicas, habilidades y conocimientos del trabajo bibliotecario.

Históricamente las bibliotecas han contribuido de una forma u otra, con mayor o menor efectividad, a la solución de parte de los problemas que enfrenta la sociedad.

Las bibliotecas deben formar colecciones que respondan a la demanda real o potencial de los lectores, para lo que es imprescindible que conozcan al conjunto de productos bibliológicos y los contenidos de estos que permiten satisfacer esa demanda, o promover la utilización de esos productos y contenidos teniendo en cuenta la formación que haya adquirido para ello el lector a través del proceso docente educativo, o contribuyendo, mediante los métodos de trabajo con los lectores a la complementación y desarrollo de esa formación, a partir de los recursos que posee la institución.

Una biblioteca es el lugar destinado al depósito de información registrada, principalmente en forma de libros. No obstante, aunque la palabra biblioteca deriva de la latina bibliotheca y ésta a su vez lo hace del vocablo griego biblion (libro), la acepción moderna del término hace referencia a cualquier recopilación de datos recogida en muchos otros formatos: microfilmes, revistas, grabaciones, películas, diapositivas, cintas magnéticas y de vídeo, así como otros medios electrónicos.

Su principal objetivo es la provisión de información, a partir del depósito y conservación del patrimonio documental.

Las bibliotecas son espacios sociales insustituibles para la lectura, la recreación, el aprendizaje continuo, la investigación y el acceso libre a la información, que apoyan la formación integral del ciudadano. Según Setién (2010), las bibliotecas se han modificando históricamente según los distintos tipos de lectores a que ha dado lugar la evolución económico-social de la humanidad.

CARACTERÍSTICAS DEL FENÓMENO BIBLIOTECARIO CUBANO

La primera biblioteca en Cuba se crea, como biblioteca pública, por la Real Sociedad Económica de Amigos del País. El primer documento legal después de la liberación de España es la Orden Militar no.304 de 18 de octubre de 1901 del Gobierno Interventor estadounidense que nombra a Domingo Figarola Caneda como primer director de la Biblioteca Nacional.

El logro más significativo de la legislación bibliotecaria nacional es el Decreto Ley 271 suscrito recientemente por el Presidente del Consejo de Estado que constituye la primera legislación general sobre las bibliotecas del país.

En 1938 se celebró la primera reunión de bibliotecarios, que sesionó con el nombre de Asamblea Nacional Pro Bibliotecas. El inicio del tratamiento teórico sistemático de los problemas de la actividad bibliotecaria en Cuba se sitúa en la década del 30 del Siglo XX con la aparición de las primeras publicaciones especializadas, aunque con antecedentes aislados a principios del siglo la formación profesional del bibliotecario se inicia en 1936 en el Lyceum and Lawn Tennis Club de La Habana.

En 1946 llevó la formación profesional en la Universidad de la Habana, mediante cursos de verano. No es hasta los años 80 que se institucionalizan las investigaciones bibliotecológicas.

TIPOS DE BIBLIOTECAS

Las bibliotecas tienen su razón de ser en el ambiente al cual sirven. Un análisis de la tipología de las mismas evidencia su orientación hacia el público o la comunidad que sirven, son elementos fundamentales en el desarrollo cultural de los pueblos y articulan con otras organizaciones que también están orientadas hacia estos fines.

Las fuentes de información documental como libros, revistas, audiovisual, sonoros, cartográficos constituyen las entradas esenciales de las bibliotecas.

Las bibliotecas se pueden clasificar siguiendo varios criterios. Sin embargo a pesar de la existencia de varios la mayoría coincide en que existen fundamentalmente cinco tipos de bibliotecas que están presentes en toda clasificación. Ellas son:

Biblioteca nacional: están financiadas con fondos públicos y cumplen una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina, y conservar y difundir el patrimonio cultural (referente a información registrada a lo largo del tiempo) de cada país.

Biblioteca pública: responde a la amplia gama de necesidades que pueden demandar sus usuarios. Sus fondos pueden estar integrados por textos que proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas y libros recreativos. Patrocinan y organizan actos culturales complementarios, conferencias, proyecciones cinematográficas y exposiciones. Los servicios infantiles, sección característica de las bibliotecas públicas promueven sesiones literarias, procura la existencia de una pequeña biblioteca infantil y, en ocasiones, hasta dispone de dependencias con juguetes. Realizan actividades culturales con los niños fomentando el uso de la literatura infantil, generando la lectura de cuentos, etc. Dado que el objetivo de las bibliotecas públicas es satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos, también suelen contar con libros impresos y otros recursos en formatos especiales (por ejemplo con el sistema Braille) para personas que padecen problemas de visión.

Bibliotecas académicas: las universidades y demás centros de enseñanza superior, sus facultades, centros de estudio e investigación y escuelas cuentan con bibliotecas orientadas a apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas. Sin constituir bibliotecas cerradas, generalmente son empleadas mayoritariamente por la masa profesoral y estudiantil de estos centros y orientan sus colecciones y servicios en función de los programas de estudio, carreras y orientación general de estas instituciones académicas.

Bibliotecas especializadas: están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo. Pueden estar asociadas a Centros de Información especializados conservando los documentos de interés para el sector correspondiente.

Bibliotecas escolares: Al igual que las bibliotecas académicas, las bibliotecas escolares complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen,

aunque también disponen de libros no académicos para fomentar el hábito de la lectura. Muchas cuentan con distintos medios audiovisuales y electrónicos, y tienden a ir evolucionando hacia lo que se denomina Centro de Recursos de Aprendizaje.

PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRÉSTAN LAS BIBLIOTECA

Consulta de documentos en sala: Mediante este servicio cualquier sistema de información permite que el usuario interactúe con los documentos que forman parte de su colección. El usuario puede utilizar los documentos solo en las áreas de la biblioteca durante el horario de apertura establecido.

Referencia: Este servicio provee información sobre la información, ayuda a los usuarios que no tiene claro qué buscan a identificar sus necesidades de información, da respuestas a consultas puntuales de los usuarios y además provee documentos como diccionarios, anuarios, directorios. Al tratar de dar respuestas a las consultas del usuario, el especialista que brinda este tipo de servicio puede encontrarse con preguntas muy diversas (Merlo, 2000,p.93-126):

- El usuario necesita conocer un dato o un hecho (preguntas factuales)
- De cuestiones sobre la propia biblioteca, como el horario, el uso de determinados servicios, la localización de las secciones, etc. (preguntas administrativas y de orientación) □
- Preguntas de autor/título: los usuarios preguntan por si una determinada obra está en la biblioteca.
- Sobre determinadas materias
- Preguntas que para ser contestadas requieren de una búsqueda exhaustiva por parte del especialista (preguntas de investigación)

Préstamo interbibliotecario: permite el acceso a documentos disponibles en los fondos de otras bibliotecas.

Formación de usuarios: es uno de los más importantes que se presta en todo sistema de información pues su objetivo es logra que los usuarios obtengan el mayor provecho de las facilidades y recursos que el sistema pone a su disposición. Dentro de este servicio se realizan tareas cotidianas en el momento en que el usuario va a utilizar un servicio. Estas tareas están dirigidas a la orientación directa y personalizada sobre el uso de los recursos del sistema.

Servicios de extensión bibliotecaria: son aquellas acciones que desarrolla la biblioteca para llegar a usuarios que por razones geográficas, físicas o sociales no pueden acceder a sus servicios. Para ello la biblioteca puede implementar servicios en prisiones, hospitales, puede realizar recorridos por zonas rurales en bibliobuses (u otro medio) prestando documentos de la biblioteca durante un plazo determinado. Estos servicios persiguen estrechar los vínculos entre comunidad y biblioteca.

Extensión Cultural: realización de actividades culturales de forma permanente o temporal. Estas actividades pueden ser promovidas por la biblioteca o asumidas por ella y se efectúan en los recintos bibliotecarios. Entre las actividades de extensión cultural se pueden encontrar las exposiciones, las conferencias, presentaciones de libros, el cine-debate, encuentros con el autor, entre otras.

Promoción de la lectura: aquellas acciones que realiza la biblioteca para crear y desarrollar el hábito de lectura de sus usuarios.

Servicios de Información a la comunidad: Este servicio le brinda al usuario la facilidad de acceder a información local generada por la comunidad en la cual está situada la biblioteca. Este servicio tiene como fin difundir información sobre la identidad comunitaria y sobre los servicios que brinda la comunidad al usuario.

ELEMENTOS DE APOYO QUE UTILIZAN LAS BIBLIOTECA PARA SU FUNCIONAMIENTO

- Leyes, disposiciones legales a nivel local, regional, nacional e internacional
- Disposiciones, instrucciones del sector económico o del organismo superior (ejemplo: Manifiesto de la UNESCO para las Bibliotecas públicas)
- Códigos de ética profesional (Código ética de la Asociación Cubana de Bibliotecarios- ASCUBI, por ejemplo)
- Esquemas de clasificación (Sistema de Clasificación Decimal Universal – CDU- , o Sistema de Clasificación Decimal Dewey)
- Reglas y normas de catalogación (Norma de descripción bibliográfica de libros y folletos o la Reglas de Catalogación Angloamericanas)
- Programas informáticos de aplicación (Excel, Access, Winisis, Frontpage)

PROCESOS A REALIZAR POR LA BIBLIOTECA PARA FORMAR Y DESARROLLAR LA COLECCIÓN

Selección. Este es un proceso en cual se deben tener en cuenta varias cuestiones como el tipo de usuarios, sus necesidades, la clase de biblioteca y sus características peculiares, el presupuesto, el ambiente informacional del sistema.

Selección y adquisición necesitan ejecutar un conjunto de tareas que le faciliten el control de estos procesos. Así se llevan a cabo una serie de acciones de anotación secuencial y cronológica que deje constancia del ingreso de los documentos (registro) y de sellado que consiste en estampar un sello o cuño para indicar que ese documento pertenece a la biblioteca.

Catalogación que consiste en la descripción formal y de contenido de documentos, y cuyo producto son los catálogos. (Anexo 1y2)

Clasificación que consiste en vincular el contenido del documento lo más exactamente posible a una rama del saber, de manera que quede agrupado a sus semejantes y de acuerdo a la relación que mantiene con otros.

Ambos procesos se realizan para facilitar la búsqueda y recuperación de la información y los documentos que la contienen. Procesados los documentos se almacenan en el depósito, y los registros se almacenan en los catálogos.

Conservación y restauración de documentos. Aunque este último no se efectúa en todas, estos sistemas se preocupan por realizar acciones preventivas para evitar el deterioro de los documentos. Así tratan de mantener o crear las condiciones favorables para la ubicación y manipulación de las fuentes de información por parte de usuarios y especialistas.

La gestión organiza, planifica, controla y dirige los recursos de información humanos, materiales, financieros y el tiempo. Un adecuado proceso de gestión asegurará el cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos de la biblioteca, así como la prestación de productos y servicios de calidad.

Uno de los recursos más valiosos que poseen las bibliotecas son las **personas** que laboran en ellas. Una biblioteca con unas buenas colecciones, recursos materiales, y financieros no podrá funcionar adecuadamente si los especialistas que en ella trabajan no están capacitados para desempeñar bien sus funciones.

Las **funciones bibliotecarias** se concentran en tres grandes grupos (Curra, 1997,89):

a. Investigación: en el descubrimiento de nuevos métodos, en el diseño de sistemas y herramientas que se ajusten a los actuales requerimientos de los usuarios.

b. Gestión: en la dirección de sistemas de información y como encargado de organizar, planificar, dirigir y controlar la información y su flujo en las organizaciones.

c. Difusión: en la prestación de servicios y en la formación de usuarios.

COMPONENTES DE LA BIBLIOTECA

Documentos: El conjunto de documentos que posee una biblioteca es conocido como colección o fondo bibliográfico. En el fondo bibliográfico se pueden encontrar fuentes de información primaria y secundaria. Las fuentes de información primarias es aquella fruto de la actividad intelectual creadora de los autores, no son resultado de procesos de análisis y síntesis de otras obras como es el caso de las secundarias.

Las fuentes de información documentales (primarias o secundarias) pueden ser de todo tipo como libros, folletos, revistas, periódicos, fotografías, mapas, manuscrito, grabaciones sonoras en discos ópticos y cintas magnéticas, bases de datos, entre otros.

Registros: por lo general persiguen dos objetivos. Uno es la descripción de los elementos de contenido y de forma de los documentos (registros bibliográficos), otra es que permiten el control del funcionamiento del sistema.

Los **registros bibliográficos** reflejan las características más relevantes de una fuente de información documental (título, autor, lugar de publicación, editorial, año de publicación, etc.).

Los registros que permiten controlar el funcionamiento consignan datos para la planificación, evaluación, organización y dirección de la biblioteca. También para el control de las colecciones, como pueden ser los inventarios de fondos, los ficheros topográficos.

Equipos: Las tecnologías utilizadas en las bibliotecas son diversas han estado en consonancia con los avances que han experimentado.

A partir de finales de los años 80 se comenzaron a introducir las computadoras para agilizar la velocidad de procesamiento de información. Luego comenzaron a automatizar sus catálogos y colecciones. Años más tarde el uso de la red era básicamente local y se empieza a utilizar para consultar catálogos de otras bibliotecas y conectar algunos de ellos entre sí creando los catálogos colectivos.

La aparición y rápida difusión de Internet, y el Web, produjeron un cambio cualitativo en las bibliotecas.

CONCLUSIONES

Las bibliotecas existen desde la Antigüedad, y aunque con el decursar del tiempo han experimentado muchas transformaciones su esencia no ha variado. Su principal objetivo es la provisión de información, a partir del depósito y conservación del patrimonio documental. Oferta un conjunto de servicios que permiten al usuario encontrar respuestas a sus consultas.

Las bibliotecas tienen su razón de ser en el ambiente al cual sirven. Un análisis de la tipología de las mismas evidencia su orientación hacia el público o la comunidad que sirven. Son elementos fundamentales en el desarrollo cultural de los pueblos y articulan con otras organizaciones que también están orientadas hacia estos fines.

En la biblioteca debe primar el papel que desempeñan cada uno de los componentes para el logro del objetivo final: facilitar el acceso y uso de los documentos e informaciones mediante la prestación de productos y servicios de calidad para lograr la satisfacción del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

Currás, E. Panorama sistémico del profesional de la información en los años 2000. En: Ciencias de la información. junio, 1994, 25(2):89-92.

MERLO, J.A. El servicio bibliotecario de referencia. Anales de la documentación. [en línea]. 2000, no. 3, p.93-126. Disponible en: <http://www.umc.es/fccd/anales/ad03/AD07-2000>. PDF.

Setién Quesada, E. Regularidades y leyes generales bibliológico informativas: sus manifestaciones en Cuba. La Habana, IDICT, CD INFO 2004.

Setién Quesada E. Consideraciones sobre la bibliología desde la perspectiva de la teoría bibliológico-informativa. Acimed;15(2),2010. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_02_07/aci07207.htm [Consultado: 12 de abril de 2013]

Sistemas de información: principios y aplicaciones / Gloria Ponjuan,.. /et al./. La Habana : (s.n), 2004.

ANEXOS

Anexo 1. Ejemplos de Fichas

Autor

377
Gar
O

García, Rodrigo Juan
Orientación y tutoría en la educación secundaria
~~/ Rodrigo Juan García, Juan Manuel Moreno, Juan Carlos~~

377
Gar
O

Orientación y tutoría en la educación secundaria
García, Rodrigo Juan
Orientación y tutoría en la educación secundaria
/ Rodrigo Juan García, Juan Manuel Moreno, Juan Carlos
Torrego. – Madrid : Ed. Luis Vives, 1993.
364 p. -- (Aula reforma ; 18)

Título

ISBN 84 263 3437 7

Materia

**377
Gar
O**

EDUCACIÓN-ESPAÑA
García, Rodrigo Juan
Orientación y tutoría en la educación secundaria
/ Rodrigo Juan García, Juan Manuel Moreno, Juan Carlos
Torrego. – Madrid : Ed. Luis Vives, 1993.
364 p. -- (Aula reforma ; 18)

ISBN 84 263 3437 7

Anexo 3. Tipos de catálogos

Tipo de catálogo	Criterio de organización	Características	Para uso de
Oficial	Sigue el mismo criterio de ordenación del diccionario	Constituye una reproducción de los registros disponibles para el uso de los usuarios. Evita que los especialistas que no trabajan en las áreas de servicio tengan que desplazarse hasta ella para consultar el catálogo	Trabajadores
Topográfico	Se ordenan siguiendo el criterio utilizado para colocar los documentos en el depósito	Puede ser utilizado con diversos fines: para inventariar, conocer qué temas están más representados en la colección, etc.	
Autor	Ordenación alfabética de las fichas por los apellidos de los autores, editores, compiladores. En caso de ser anónimo se insertan las fichas alfabéticamente considerando la primera palabra significativa del título.	¿Qué documentos escritos por el autor A posee el sistema?	Usuarios
Título	Ordenación alfabética de las fichas por el título. Se toma en cuenta la primera palabra significativa de este.	¿Existe en el sistema algún documento titulado B?	
Materia	Ordenación alfabética de las fichas por los términos que describen los temas abordados en los documentos	¿Qué documentos en el sistema tratan sobre la materia C?	
Diccionario	Ordenación alfabética de las fichas de autor, título y materia en un solo fichero	Responde a todas las preguntas anteriores	
Colectivos	Ordenación alfabética de las fichas de autor, título y materia en un solo fichero. La peculiaridad de este fichero que recoge información sobre documentos de diferentes sistemas de información	Responde a todas las preguntas de autor, título y materia pero con un alcance más amplio. Solo informa de lo que puede encontrar en el sistema de información sino también sobre lo que poseen otros sistemas	Usuarios y trabajadores