



La sección de temas
locales

Juan José Fuentes Romero
P.T. Universidad de A
Coruña



Módulo I

La importancia de los temas locales

Importancia de los temas locales

- Los temas locales
- El Manifiesto IFLA de 1984
- Las Directrices IFLA
- Las pautas sobre los Servicios de las Bibliotecas

Raíces antropológicas de lo local

- Shera

Local y global

- Manuel Castells

Caracteres de la sociedad global

- La revolución industrial del s. XIX
- La sociedad postindustrial
- Características de la sociedad postindustrial (Bell)

La Sociedad del Conocimiento y de la Información

- Vertiginosa transformación
- Simbiosis
- Factor de participación humana

Los planteamientos de Echevarría: Telépolis



Importancia cultural de la sección de temas locales

- Relaciona a los usuarios con su entorno
- Importancia cultural
- Más allá de la erudición
- Democracia y temas locales

Temas Locales e Información Local

- Sociedades más desarrolladas
- Vida en comunidad
- Discapacitados y grupos especiales
- Necesidad de información general o específica
- Nueva mentalidad de la b. pca.

Los Servicios de Información y Referencia: Características

- Servicio organizado
- Un trabajador como mínimo
- Archivo de agencias y servicios de la comunidad
- Personal específicamente adscrito
- Información y referencia como función primaria


Funciones de un SIR

- Directorio de recursos
- Diseminación de información
- Referencia de otras agencias
- Seguimiento de actuaciones
- Publicidad
- Investigación de necesidades de la comunidad.
- Participación en planificación de servicios

B. Pca. y SIR

- Proporcionan información
- Para toda la comunidad
- Temas muy diversos
- Personal experto
- Organizaciones neutrales
- Carácter no lucrativo

Las B. Pcas. no deben entrar en competencia con las organizaciones de carácter social (salud, trabajo, vivienda, etc.)



Información Comunitaria (IC) e Información Referencia (IR)

- Dificultad de distinguir entre ambas

Relación de la IC con la BP y sus Servicios de Información y Referencia, incluida la Sección de Temas Locales

- OJO:
Para los Bibliotecarios, Un campo minado

Planteamientos de la Library Association



L.A.: Definición de la Información Comunitaria



CONCLUSIÓN

- IC: Actuación cercana a o dentro de los servicios sociales
- La IC se lleva a cabo fuera de la biblioteca
- La Sección de Referencia proporciona información comunitaria mediante la ayuda de trabajadores sociales...
- Los problemas de la IC son diferentes a los de Referencia

Diferencias entre el SIR de la BP y la IC

- Trabajadores de la IC
- Actuación cada vez más extendida de la BP

Niveles de actuación de la BP en la prestación de SIC

- La biblioteca como anfitriona
- La biblioteca como prestadora de espacio de servicios

Papel de la B. en la sociedad actual

- Para algunos, sólo un centro de formación, información y recreo
- Para otros: Institución de participación directa en la sociedad

La Sección de Temas Locales y la Información a la Comunidad

- La STL no desde el historicismo, sino desde la actualidad.
- Dificultad de atender a las necesidades de inf. de la sociedad actual
- Prevalencia de la función informativa para la bp actual.
- Papel mediador de la bp.
- La sección de referencia como suministradora de información

Información a los usuarios en dos direcciones

- A) Descubrir las necesidades de información
- B) Optimizar los resultados disponibles

La sección de referencia proveedora de inf.

- No sólo de índole académica, enciclopédica, etc.
- También información práctica y concreta

La b. como punto básico y esencial de inf. para el ciudadano

- Organización eficaz y eficiente de la inf.
- Centralización
- Sección de Estudio Locales = Centro de Inf. de la Comunidad
- Sobrepasar la idea conservacionista y patrimonial de las STL.
- Nuevo papel para la STL

Nuevo enfoque del servicio de referencia

- Referencia “tradicional”
- Referencia local

Razones de la propuesta

- Económicas
- De importancia social de la biblioteca

Módulo II

- Definición de Tema Local
- Autor Local
- Espacio de lo local

Presentaciones 28 a 46

Definición de la Sección de Estudios Locales

- W. H. K. Wright
- “Mi deseo es que cada biblioteca provincial designada como...”
- Análisis de la definición

Definición (2)

- American Library Association
- Manual de la Association des Bibliothécaires Français
- Nichols
- Pensato
- Library Association: Guidelines
- Michael Dewe
- Frigot

La SEL y la Historia Local

- Lo local como constante desde la aparición de la biblioteca
- Dualidad en la conciencia de lo local
- Tendencia general: Carácter historicista
- Importancia de los documentos y obras “históricas”.
- Lo histórico como autojustificación y campo de la erudición local.
- Lo erudito no tienen carácter peyorativo

Fuentes para la historia local

- Fuentes escritas publicadas
- Fuentes escritas no publicadas
- Planos y mapas
- Evidencias físicas y
- Pinturas

Bibliografías y obras de referencia

- Elementos esenciales para formar y mantener la colección
- “las bibliografías regionales y locales españolas” de Juan Delgado Casado

Esquema de la obra

- Estudio dividido en partes correspondientes a cada autonomía, con Ceuta y Melilla.
- Carácter selectivo
- Esquema de la obra:
 - Bibliografías de bibliografías
 - Repertorios globales o totales
- Tipobibliografías y repertorios de impresos

Esquema, 2

- Bio-bibliografías
- Bibliografías temáticas
- Repertorios de obras de una lengua o dialecto
- Bibliografías e historias de publicaciones periódicas

El autor local

- Quién es un autor local?: Quien ha nacido en la localidad en cuestión.
- Variantes: Toda la vida en la localidad – Nace en la localidad pero vive en lugares diferentes – No nace en la localidad pero vive en ella.

Nacido en la localidad y pasa su vida en ella

- Se recoge su obra, si está relacionada con el lugar
- Autor que estudia las matemáticas: Ningún interés local.
- Postura de A. Lynes: Sensatez sin falso orgullo.
- El caso del personaje excepcional a nivel local, regional, nacional o mundial.

Planteamiento de Solimine

- Personaje excepcional:

Biblioteca especializada en la bibliografía del personaje



Guidelines for local studies provision in public libraries (1.990)



Resumen respecto al autor local



Los límites geográficos

- El conocimiento de los límites geográficos nos señala las dimensiones territoriales de trabajo.
- El punto de partida está en la división administrativa.
- El área de trabajo de la STL se corresponde con el de su biblioteca

Áreas Locales

- Ciudad – Provincia – Región – Comunidad Autónoma.
- La delimitación establece los límites de la actuación; también debemos saber si existen o no otras btecas. en el área > Delimitación de la actuación de cada una de ellas, para evitar solapamientos. Debe haber cooperación. Prioridad de la b. más importaante.
- Delimitación geográfica para las localidades y para los barrios (Madrid; Gran Londres)

Límites políticos - administrativos

- No son inmutables
- Cambian según las reorganizaciones territoriales
- Áreas más grandes en otras épocas
- Área que ha crecido respecto a épocas pasadas: mantenimiento de las secciones locales de las áreas incorporadas.

Límites II

- Alice Lynes
- Rino Pensato: Además de lo geográfico, los factores económico, social, cultural y bibliotecario.
- La “conexión local”
- El caso de las grandes ciudades

La extensión de las áreas locales

- Áreas metropolitanas
- Áreas mediano-pequeñas
- Áreas rurales

Conclusión

- Atenerse al área de referencia administrativa de la biblioteca.
- Weber, Yvette: Interrelación entre el territorio y la tipología documentaria que en él se genera.

Módulo III : La colección de materiales

- Presentaciones 47 a 80

Módulo III: La colección de materiales. -

- Desarrollo y gestión
- Políticas de gestión
- Colaboración con otras instituciones y relación con la colección local
- Los materiales impresos

Desarrollo y gestión de la col. local

- Derek Law
- Características generales de la col.

Política de gestión de la colección

- Cuestiones que hay que definir
- Cuestiones esenciales:
 - Área de cobertura
 - Límites cronológicos
 - Modelo organizativo
 - Personal
 - Política de incremento
 - Tipología de los materiales
 - Técnicas de procesamiento técnico
 - Servicios al público
 - Actividades de extensión

Colaboración con otras instituciones. Su relación con la col. local

- Razones para la col.
- Temas de la col.

Soportes y formatos de la col. local

- Todos los propios de bibliotecas, sin ninguna exclusión.
- Lista de los Standards de Lancashire

Los manuscritos en la col. local

- Definición
- Manuscrito y códice
- Manuscritos modernos
- Los corpus y manuscritos de autores contemporáneos
- Los personal papers
- Norma de la British Library
- Lynes
- Col. de manuscritos hoy

Incunables

- Definición

Los raros

- Definición
- Clasificación de Carter
- Factores para valorar la rareza
- Criterios de fama y moda
- Las Btecas. Prov. Españolas
- Donativos y legados
- Compra de raros

Los libros actuales. Su papel en la STL

- Adquisición de varios ejemplares
- Obras con información local
- Obras con sólo algunas páginas de interés para la STL: Fotocopiar páginas correspondientes

Facsímiles



Publicaciones periódicas y seriadas

- Enorme interés local
- Originales o microfilms
- Indización
- También prensa general: Temas de interés local
- Frigot: Prensa de las grandes ciudades (París)
- Recortes de periódicos

Mapas

- Importancia del mapa en la STL
- Definición
- Diversidad de temas de los mapas
- Suelen ser mapas aislados, poco probable la existencia de atlas
- Los catastros y la planif. urbanística
- Temas que pueden aparecer en los mapas
- Fuentes de inf. para los mapas
- Adquisición

Mapas II

- Principios básicos para la colección de mapas.
- Conservación de los mapas

Fotografías

- Importancia
- La fototeca
- Formación de la fototeca
- El interés patrimonial
- Dotación económica

Las tarjetas postales

- Antiguas y modernas
- Temas
- Autores famosos

Otros materiales fotográficos

- Fotografías antiguas: Origen de las colecciones
- Las placas en cristal
- Los microfilms

Organización de estos materiales

- Registro o inventario general
- Descripción
- Fotografía y negativo
- Imágenes sobre cristal
- Catalogación: Carencia de un modelo eficaz
- Dificultad del catálogo de autores
- Clasificación por materias

Publicaciones menores y efímeras

- Pragmatismo
- Dificultad de definir y de manejar

Efímera y menores II

- Características
- Martin
- Sardelli: Efímera – Publicaciones menores – literatura gris – Publicaciones oficiales – Literatura minoritaria

Los efímera

- Makepeace
- Definición
- Características
- Dos grupos básicos: Publicaciones seriadas y folletos

Efímera II

- Diferencias entre publicaciones menores y efímera:
- Formato
- Tratamiento dentro del sistema btecario.
- Medios de producción y distribución
- Periodo de validez
- Nivel de producción
- Objetivos después de la publicación

Efímera III

Tipos de colecciones de efímera:

- De carácter general
- Específicas

Efímera IV

- “Adquisición” y selección
- Cuestiones importantes en torno a la selección
- Winterbotham: Actuaciones

Las publicaciones menores propiamente dichas

- Características y tipos
- Esencialmente material propagandístico

Recortes de prensa

- Razones para la colección
- Política de actuación
- Formación de la colección: pasos
- Accesibilidad física e intelectual
- Fotocopias
- Elaboración de un volumen
- Indización

Recortes II: Mantenimiento y conservación



Literatura gris

- Definición
- 4 categorías de materiales
- Confusión de términos

Literatura gris II

- Características esenciales (García Santiago)
- Otras características
- Un tercer grupo: Lit. gris de nueva generación
- Problemas de la adquisición
- Principales proveedores: Universidades – Institutos de investigación – Empresas – Admón. Pública – Congresos: Difusión de docs.
- Fuentes de inf. privilegiada

Láminas, dibujos y grabados

- Definición de dibujo
- Diversa ubicación: Bteca., museos...
- Conservación
- Grabados: Definición
- Catalogación y organización

Láminas y carteles

- Carácter propagandístico
- Características generales
- Gratuidad
- Organización: Autores famosos (Lautrec, etc.). Por temas
- Ordenación física

Micromateriales

- Generalidades
- Definición
- Razones para su adquisición
- Razones para la col. local
- Razones económicas – Ventajas
- Equipo necesitado
- Organización

Materiales audiovisuales

- Definición
- El audiovisual
- Las diapositivas:
 - Definición
 - Entidad física escasa
 - Organización y conservación
- Las transparencias

El material fílmico: películas y videograbaciones

- Generalidades
- NO es un material estrictamente de la colección local: Filmoteca
- La bteca. como productora de estos materiales: Requieren muchos medios.
- Catálogo específico
- No acceso directo a usuarios
- Instalaciones y conservación
- Vídeos y DVD

Documentos electrónicos e informáticos



Módulo III. 2 : Los temas de la colección.

Presentaciones 82 a 85

- Generalidades
- 4 grupos según Makepeace
- La clasificación temática de Alice Lynes

Temas II

- Obras generales: 0
- Filosofía: 1
- Religión: 2
- Ciencias sociales: 3
- Ciencias puras: 5
- Ciencias aplicadas. Tecnologías. Oficios. 6

Temas III

- Artes en general: 7
- Lengua y literatura: 8
- Geografía e Historia: 9

La Historia oral

- Definición
- Thompson: Raices de Haley
- Nevins
- Su importancia para la Sección Local

IV . - Los USUARIOS y el PERSONAL

Presentaciones 87- 109

- Los usuarios
- Concepto cambiante
- Conocimiento difícil
- Ranganathan
- Quiénes son los usuarios de la STL?
- Política de atención a usuarios
- Información de y sobre la comunidad

Nueva perspectiva de la inf. y de los usuarios

- Establecimiento de criterios
- Peticiones de información de los usuarios
- Usuario presencial y a distancia: Informar, no resolver la consulta

Los grupos de usuarios

- Cuestiones cotidianas
- Estudio estadístico del uso de la Sección
- Definición del conjunto de la localidad
- Temas de familia, casas, historia local, mapas, trabajos de alumnos, investigación, hobby, tesis doctorales...

Niños y jóvenes hasta los 14 años

- Problemas que se presentan
- Actuación del personal sin ideas preconcebidas
- Soluciones para esas barreras

Jóvenes mayores de 14 años

- Barreras señaladas
- Soluciones a estos problemas

Usuarios del campo de la educación

- Cambio de enfoque
- Importancia creciente de los temas locales para la educación a todos los niveles
- Temas locales como base de estudios diversos: historia, geografía...

La práctica de buenos métodos

- Enseñanza primaria y media
 - Programa de actuaciones
 - Falta de conocimientos para el manejo de la bibl.
 - Los trabajos de clase: primaria y media
 - Fuente de datos para cuestiones de interés de los alumnos
- Atención directa del bibliotecario.
- Trabajos en grupo y manejo de los materiales

Niveles más avanzados de alumnos

- Visitas del bibl. a la clase
- Labor de formación por parte de los maestros
- Fabricación de materiales específicos
- Alumnos que acuden en grupo a la bteca.
- Pasos a seguir para la visita:
 - Profesor de contacto con las escuelas
 - Paquetes de información local
 - Quejas contra los profesores
 - Cursos específicos para profesores

Niveles... II

- Invitación al profesor con los alumnos
- Incremento de cursos de historia local para adultos
- Universidades: Primer ciclo
- Historiadores de familia > Genealogía
- Profesores de geografía e historia
- Profesores como nexo entre enseñanza y STL:
Cursos de formación
- Brown

Niveles...III: Universitarios e investigadores

- Reunir, conocer e interpretar datos: Enfoque global
- Información complementaria
- Retroalimentación investigadores/STL
- Btecario: Especialista en referencia local
- Tesis doctorales, seminarios y reuniones de estudio
- Univ. y STL: Cooperación y provecho para ambas instituciones

Otros usuarios

- Periodistas
- Hobby

Comunidad multicultural

- Importancia creciente
- “Minoría”: Qué es
- Barreras ante estos usuarios en la STL
- Solución a estas barreras
- Nuevo planteamiento
- Materiales directamente relacionados con ellos: pocos costosos pero difíciles de recoger

Multicultural...II

- Historia oral
- Fotografías
- Contactos con estos usuarios
- “Materiales sensibles”: Racismo...
- Integración de los materiales
- Otros factores ante lo multicultural

Tercera edad

- Programas específicos
- Fotografías viejas: Reuniones de identificación. Entretenido para ellos y productivo (crecimiento de la col. de fotos) para la STL
- Estudio común de un personaje: Exposición, materiales fotográficos o publicados...
- Uso de personajes actuales
- Programas para minorías raciales: Fotos y comentarios
- Interés de la STL no sólo por los eruditos

Personal

- STL: Carácter historicista > Información para la comunidad
- Personal: del erudito local al titulado universitario

Trabajar para el futuro

- Actuaciones
- Falta de btecarios. Especialistas en temas locales a tiempo completo
- Autonomía del encargado de la STL
- Causa: Características especiales de la STL

Actividades del btecario

- Conjunto de actividades
- Primer requisito
- Tareas según Hobbs
- Conocimientos ineludibles
- Problemas para el btecario. local

Directrices de la Asoc. De Btecarios Ingleses

- Documento muy valioso
- El personal según las Directrices
- Características
- Confluencia de actividades

Cantidad de bibliotecarios en la STL: Normas

- Mitchell Library
- Confección de obras de referencia y guías para la consulta de los materiales

Preparación profesional

- Cultura amplia, conocimiento de la zona y buena base técnica
- Experto en fuentes bibliográficas y referenciales de su localidad
- Organizador de cursos de entrenamiento en estas materias.
- Programas de entrenamiento. Elementos
- Tesis doctorales sobre la STL

Preparación del personal

- No aparece en los planes de estudio
- Asistencia a conferencias
- Cursos sobre temas locales: Polytechnic of North London
- Recomendaciones
- 4 Grupos de Personal Btecario
- Staffordshire

Preparación...II

- Tendencias de los programas actuales
- Conclusiones sobre los cursos
- Programas según la realidad de cada sitio
- Cornwall County Library
- Open University: Estudio de la familia:
 - Experiencias familiares
 - Tratamiento comparativo
 - Objetivo esencial
 - Material usado por los alumnos
 - Material del curso y proyectos de los alumnos:
CD-ROM

Preparación...III

- Nichols
- Temas más importantes para el btecario local
- Otros tipos de personal
- Los voluntarios

Proceso Técnico. Conservación. Instalaciones

- Catalogación
- Inutilidad de la aplicación mecánica de las reglas > Adaptación del proceso
- Planteamiento de Hobbs
- Colección local = Biblioteca especializada > Técnicas documentales de descripción
- Especificidad de los materiales > Adaptación > Establecimiento de líneas generales de actuación
- Adaptación a las circunstancias locales

Catalogación...II

- Materiales semejantes a los de la col. general
- Descripción según Reglas de catalogación
- Características “bibliográficas” del catálogo > Confección en la STL de la bibliografía. Local
- Catalogación por grupos, según qué materiales (hojas sueltas, efímera...)

Catalogación...III

- Pensato: 4 tipos de fichas
- Nichols: Departamento especial
- Biblioteca de empresa y btca. Local
- Uso de fichas analíticas

Clasificación

- Pensato: 3 posibilidades
- Descripción de contenido: CDU
- Acompañada de lista alfabética de materias
- Usuarios: Preferencia de la clasificación por palabras clave. Dificultad de entender la CDU – Carteles orientativos
- Tejuelos
- Materiales menores: Solo ordenación por materia

Indización

- Pinto
- UNESCO: Proceso y finalidad
- Definición
- Indización automatizada
- Definición
- Lista de Encabezamientos del Ministerio de Cultura > Listado propio de cada bteca.

Conservación

- Esencial en la STL
- Uso versus conservación
- La STL como BN de la localidad
- Materiales como testigos de la actualidad
- Visión de futuro al recoger materiales

Planificación de la Conservación

- Labor de previsión
- Contingencias del día a día y previsión de catástrofes: Planificación para el desastre.
- Pl. : Prever lo normal y lo excepcional

Planificación II

- Condiciones elementales:
- Amplitud
- Facilidad en su seguimiento: para el día a día y para lo excepcional > Instrucciones básicas
- Flexibilidad

Planificación...III

- Adecuada planificación
- Condiciones ambientales
- Edificio
- Entorno medioambiental y biológico –
Acceso a las colecciones – Control de los
ejemplares – Materiales de valor especial

Los soportes tradicionales

1. Campo altamente técnico
2. Problemas muy diversos < diversidad de formatos: Valor de los materiales físicos y valor de los contenidos.
3. Necesidad de cons.: masiva y urgente
4. La cons. es cara
5. Continuo desarrollo y evolución
6. Empresa interdisciplinaria

Características del personal respecto a la Cons.

- El encargado
- La Cons. en una gran bteca.
- Concepto tripartito:
 - Director
 - Conservador y
 - Responsable de la STL.

Materiales tradicionales

- Cuestiones
- El papel artesanal y el papel industrial:
- La pulpa de madera
- Gravedad del deterioro
- Florencia, 1966

Agentes del deterioro

- Agua
- Fuego
- Agentes biológicos:
 - Insectos
 - Roedores

Agentes...II: Condiciones ambientales

- Luz – Temperatura y Humedad

Diversos tipos de materiales

- Manuscritos, incunables y raros
- Publicaciones periódicas en papel:
 - Fotocopias
 - Microfilmación
- Materiales cartográficos:
 - Fotocopia o microfilmación
 - Especial tamaño
 - Plan de conservación de los mapas
 - Técnicas de digitalización
 - Facsímiles

Diversos tipos...II

- Materiales fotográficos
- Materiales digitales:
 - Migración
 - Transferencia periódica
 - Propósito de la migración
 - Archivos digitales
 - Materiales digitales

Las Instalaciones de la STL

- Locales sin independencia física
- Sin planteamiento individual o aislado
- Imprescindible: Espacio separado
- Planificación de los espacio

Cuestiones del espacio

- Departamento independiente o parte de otro
- Política sobre el contenido de la col. : Área - Tamaño – Cantidad – Soportes y Formatos - Condiciones Medioambientales y de Almacenamiento y Equipos Necesarios. Libre acceso o no – Armarios con cristales transparentes

Espacio II

- Ubicación de la STL: Piso superior – Lejos de zona de tráfico intenso en la bteca. – Cerca de otras áreas anejas – Ascensores y montacargas – Resistencia del suelo.
- Estándares de espacio: Dificultad por la diversidad.
- Dewe
- Imposibilidad del expurgo
- Tres consideraciones sobre el espacio

Áreas componentes de la STL

- Sala de lectura
- Acceso a los materiales
- Los usuarios
- Medidas de protección de los materiales:
Formatos sustitutorios: Fotocopias –
Microcopias y Digitalización

Mobiliario

- Estanterías
- Dispositivos para el trabajo en la biblioteca
 - Las salas de conferencia

El márketing de la STL

- Organismos del mundo de la comunicación
- Instituciones intermediarias
- Definición
- Actividades de promoción:
- Ingredientes: Enorme variedad de materiales – Ejemplos.
- Un refrán no cierto
- Yuri Nakata
- Lista exhaustiva de actuaciones

Márketing II

- Diferencias entre la buena y la mala bteca.
- Aplicabilidad del márketing
- Principios elementales
- El beneficio de la institución y el enfoque de la empresa privada
- Las organizaciones de carácter no lucrativo
- Organizaciones lucrativas y no lucrativas:
Cuestiones comunes – diferencias esenciales

Márketing: Lugar, producto y servicio

- Lugar: Internet y el acceso a distancia
- Producto: La colección más el trabajo del btecarario.
- Servicio: Interacción con el personal
- Características del servicio
- Políticas y procedimientos
- Actuación del personal
- La bteca. Amigable
- Continua falta de personal

Papel esencial del márketing

- Intercambios de la bteca.
- Los comentarios positivos
- La publicidad y el boca a boca
- Aplicación a las bibliotecas
- Las relaciones públicas
- El márketing btecario: las relaciones interpersonales.
- No sólo en las grandes empresas...
- No es cuestión de dinero. Es una filosofía
- El conocimiento de los productos y la percepción de los servicios

El entorno social

- La sociedad y sus instituciones
- Conocimiento de las personas
- Organización de actos de proyección
- Las minorías étnicas y culturales

Actividades de promoción

- Hobbs
- Imprescindible publicidad y propaganda
- Nuevas tareas
- Actuaciones de proyección social
- Publicitar los servicios
- Un buen plan de publicidad
- La ayuda del profesional
- La señalización
- Los carteles

Actividades... II

- Los medios de comunicación
- Internet

Planificación de la promoción

- Objetivos
- Personal
- Presupuesto
- Instalaciones
- Difusión: Prensa – Radio – TV
- Cooperación

Planificación...II

- Las exposiciones
- El informe final
- Las publicaciones de materiales propios de la STL
- Finalidad
- Tipos de publicaciones

La STL y las TIC

- Una auténtica revolución
- Cuestiones básicas sobre las TIC en la STL
- Internet como herramienta para el márketing y la promoción²