

Proyecto de un servicio funcional a prestar en una biblioteca universitaria : 'El servicio de información departamental' de la biblioteca Max Von Buch (Universidad de San Andrés)

Autor:
Guppy, Moira.

Revista:
Información, cultura y sociedad

2001, vol. 4, 77-88



Artículo

TRABAJOS DE CURSO

**PROYECTO DE UN SERVICIO FUNCIONAL A PRESTAR
EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA:
“EL SERVICIO DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTAL”
DE LA BIBLIOTECA MAX VON BUCH
(UNIVERSIDAD DE SAN ANDRÉS)**

MOIRA GUPPY

Resumen: Este trabajo –elaborado para el Seminario “La organización de los Servicios al Público en la Biblioteca” (UBA, 1998)- describe el proyecto de un servicio a desarrollar en la Biblioteca Max von Buch de la Universidad de San Andrés. El “Servicio de Información Departamental” ofrecerá a los docentes e investigadores acceso a los recursos disponibles dentro de su área temática (Internet, bases de datos, índices de artículos de publicaciones periódicas, revistas en texto completo, series estadísticas, etc.) Estará elaborado en dos formatos: un cd-rom actualizado periódicamente, y una página Web en línea especialmente diseñada. Con la implementación de este servicio se logrará un gran ahorro de tiempo en la búsqueda, análisis, tratamiento y difusión de la información destinada a la investigación académica..

Palabras clave: Servicios; Información; Diseminación; Bibliotecas Universitarias; Investigación

Abstract: This paper –presented at the seminary “Public Services Organization at the Library”- describes a project to be developed at the Max von Buch Library, Universidad de San Andrés. The “Academic Information Service” would be design to provide access to researchers and faculty to all the resources available whithin each discipline and research area in the Internet, databases, periodical

• Alumna del Seminario de Licenciatura “La organización de los servicios al público en las bibliotecas” a cargo de la Prof. Susana Romanos de Tiratel. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras, Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información.

• Universidad de San Andrés, Biblioteca Max von Buch.

Correo electrónico: moi@udesa.edu.ar

INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD. No. 4 (2001) p. 77-88

©Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI), ISSN: 1514-8327.

indexes, full text periodicals, statistical data, etc. They will gain access to it from a cd-rom which would be updated periodically, and a web page specially designed. The implementation of this project would provide faculty with qualified information along with considerable time saving in their researches.

Keywords: Services; Information; Dissemination; College Libraries; Research

Consideraciones previas

La biblioteca es un elemento clave en el desarrollo de la propuesta curricular de una universidad. Su misión consiste en satisfacer las demandas generadas por la actividad académica e investigativa. En un mundo globalizado donde la información crece y se multiplica en forma vertiginosa, la utilización de nuevas tecnologías permite aprovechar al máximo los recursos de información disponibles. Los servicios de difusión selectiva de la información tradicionales pueden enriquecerse y personalizarse para satisfacer perfiles de usuarios cada vez más exigentes.

El “Servicio de Información Departamental” (SID) es un proyecto a desarrollar en el ámbito de la biblioteca Max von Buch de la Universidad de San Andrés. Consistirá en poner a disposición de los docentes e investigadores de cada uno de los departamentos académicos (Economía, Humanidades y Administración), los recursos disponibles dentro de su área temática, en un entorno digital amigable y periódicamente actualizado.

La implementación de este servicio traería como consecuencia un gran ahorro de tiempo en la búsqueda, análisis, tratamiento y difusión de la información, un acceso a una mayor cantidad y calidad de información, más pertinente, más rápida y eficaz y, en definitiva, una mejora en el servicio a los docentes e investigadores que conforman la comunidad académica.

Análisis de la situación actual

1 - Descripción de la institución

La Universidad de San Andrés es una institución privada que nació hace 11 años y que dicta las siguientes carreras: Economía, Administración de Empresas, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Contador, además de un gran número de posgrados,

Se encuentra organizada departamentalmente por facultades. Los departamentos que la componen son: Economía, Administración de Empresas y Humanidades, cada uno con una población promedio de 75 docentes, entre los de dedicación exclusiva y aquellos que concurren *part time*.

2 – Descripción de la Biblioteca

La biblioteca Max von Buch se propuso desde sus inicios los siguientes objetivos:

- 1- Constituir y organizar un fondo documental en el que aparezcan representadas armónicamente todas las ramas del saber.
- 2- Ofrecer servicios que permitan orientar al usuario en su búsqueda intelectual, alentar su autonomía para encontrar la información y desarrollar las habilidades necesarias para seleccionar en forma crítica los recursos bibliográficos que le son pertinentes.
- 3- Incorporar las nuevas tecnologías de la información desarrollando una biblioteca virtual que permita el acceso a los recursos que no se encuentren en forma local.
- 4- Integrar sistemas nacionales e internacionales de información constituyendo redes especializadas, dando impulso a su creación y puesta en marcha.
- 5- Colaborar en forma activa con el desarrollo bibliotecario nacional, promoviendo la cooperación entre bibliotecas universitarias en nuestro país y participando con ponencias e investigaciones en los congresos profesionales.

Fundada junto con la Universidad de San Andrés hace once años, consta en la actualidad de 21.000 volúmenes de libros, más de 200 suscripciones a títulos de publicaciones periódicas, acceso en línea a dieciocho bases de datos bibliográficos, referenciales y de texto completo, así como de datos estadísticos y factuales. Entre su acervo se destaca una colección en rápido crecimiento de videos y otros materiales audiovisuales. Los servicios que ofrece a sus usuarios son los siguientes: préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, instrucción bibliográfica (grupal y personalizada), orientación y referencia, envío mensual de novedades bibliográficas por correo electrónico, página Web con acceso a:

- OPAC (*Online Public Access Catalog*)
- Servicio Virtual de Referencia: compilación de recursos de Internet seleccionados, evaluados y actualizados periódicamente, organizados dentro de grandes grupos de materias.
- Novedades
- Bases de Datos en línea
- Publicaciones periódicas: acceso en línea a las tablas de contenido de las últimas publicaciones recibidas y compilación de publicaciones electrónicas en la Web.
- Información de la biblioteca: reglamento, horarios, personal.

3 – Descripción del público a servir

La Universidad de San Andrés se caracteriza por la presencia habitual de profesores que dedican todo su tiempo a la docencia y a la investigación. De esta manera se busca que los alumnos tengan un estrecho contacto con el pensamiento crítico y con el desarrollo de actitudes y valores compartidos, para adquirir así una experiencia directa de la vida universitaria. Asimismo, es permanente el estímulo que realiza la institución para fomentar el uso de la biblioteca y de todos sus recursos, dentro o fuera de su territorio. Esto rige tanto para los alumnos como para los docentes, ya que ambos cuentan con las facilidades necesarias para la realización de sus trabajos e investigaciones académicas, brindándoles gabinetes propios con computadora, acceso a Internet y lectores de CD-ROM.

Análisis de las necesidades

En el momento actual, en el que los presupuestos de las bibliotecas no están creciendo proporcionalmente al incremento de los recursos de información, es cuando se hace necesaria la disponibilidad y creación de instrumentos que permitan establecer una política más funcional para el aprovechamiento de la colección y de sus recursos.

El crecimiento de la información y el aumento de su demanda, junto con las restricciones económicas -de las que no está exenta la biblioteca Max von Buch- están propiciando la necesidad de una mayor coordinación y cooperación entre los distintos departamentos o secciones de la biblioteca. El valor económico adquirido por la información necesita, a su vez, una estructura que permita potenciar al máximo los recursos de los que dispone.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos mediante una encuesta distribuida por correo electrónico, en donde se plantearon algunas preguntas para lograr determinar o identificar las necesidades de los académicos respecto de los recursos de información y sus actitudes hacia los distintos formatos, se identificó una necesidad real de contar con información actual.

A los académicos de la institución les resulta de gran utilidad realizar desde sus propias terminales y estaciones de trabajo las consultas al catálogo de la biblioteca, a las bases de datos y a la *World Wide Web* porque trabajan tiempo completo y reciben permanentemente las consultas de sus alumnos. Por otra parte, muchas veces estos servicios les resultan inaccesibles debido, en gran medida a la baja velocidad de respuesta de sus procesadores así como a la inestabilidad de las redes.

La mayoría de los investigadores manifestaron que habitualmente no recuerdan la frecuencia de ciertas publicaciones periódicas o no se enteran de la aparición de un nuevo título, sino hasta mucho después de la publicación de su

primer número. Como las publicaciones periódicas son una de las fuentes de información más actualizadas, se concluyó que es esencial para la investigación académica que los profesionales las conozcan y accedan a sus contenidos a medida que se publiquen.

Del mismo modo, se identificó la importancia que en esta problemática le cabe a la biblioteca, sobre todo en su contribución a la actualización académica y a las rutinas de investigación. Los servicios de alerta a los académicos sobre la aparición en Internet, Bases de Datos o CD-ROMS de información aplicable a los programas de investigación en curso, serían una posible respuesta a esa problemática.

Definición de objetivos

El objetivo de este proyecto es brindar un servicio de Difusión Selectiva de la Información para los profesores e investigadores de la Universidad, a través de un alerta bibliográfico de artículos de publicaciones periódicas, libros y recursos digitales en CD-ROM e Internet.

Se realizará un relevamiento exhaustivo, para obtener la mayor cantidad de fuentes disponibles con un nivel de calidad adecuado al académico de la Universidad. Esta cantidad y calidad de fuentes y recursos será evaluada a través de encuestas periódicas (no más de tres meses) con el propósito de, por un lado, identificar nuevas preferencias y necesidades de los investigadores y, por otra parte, evaluar la utilidad del material puesto a disposición de los usuarios para realizar el descarte correspondiente, así como determinar el uso efectivo de las operaciones y servicios que se les brindan para garantizar la correcta utilización de los recursos de información disponibles y optimizar los servicios ya existentes.

Estos objetivos y los medios para llevarlos a cabo serán comunicados a las autoridades, personal y públicos. Las prioridades de la biblioteca quedarán así formalmente enunciadas a través de un documento, que también servirá de referencia para las futuras decisiones a tomar y para la evaluación periódica de los objetivos propuestos.

Descripción y estructura del nuevo servicio a brindar

Se diseñará un servicio que unifique todos los recursos disponibles en la biblioteca, más aquellos seleccionados de Internet, bases de datos, índices de artículos de publicaciones periódicas, revistas en texto completo, series estadísticas, etc.

El Servicio de Información Departamental se elaborará en dos formatos: en un CD-ROM que se actualizará periódicamente (de este modo podrá ser consultado en forma personal desde cualquier terminal de computadora); y en

línea, a través de una página Web diseñada especialmente para tal fin.

El Servicio incluirá:

- 1- **Tablas de contenido de las publicaciones periódicas** que se reciben por suscripción en la biblioteca. Éstas se escanearán a medida que lleguen a la hemeroteca. Las imágenes se grabarán en un CD-ROM y se organizarán en forma alfabética bajo cada uno de los grandes temas de investigación de cada departamento:
 - **Departamento de Administración:** publicaciones académicas generales (como *Harvard Business Review*), Marketing (*Journal of Marketing*), Contabilidad (*Accounting Review*), etc.
 - **Departamento de Humanidades:** Historia (*American historical Review*), Política (*Journal of Politics*), Relaciones Internacionales (*Foreign Affairs*), Literatura (*Times Literary Criticism*), etc.
 - **Departamento de Economía:** publicaciones académicas generales (*American Economic Review*), Historia Económica (*Journal of Economic History*), Econometría (Econometrica), etc.

A medida que vayan ingresando las nuevas publicaciones se irán haciendo enlaces desde el último número recibido hacia los anteriores, para lograr una base acumulativa de tablas de contenido de publicaciones periódicas.

- 2- **Enlaces a recursos de Internet** seleccionados y verificados. Se tomarán como base aquellos que ya fueron seleccionados para incorporar al actual “Servicio Virtual de Referencia” que la biblioteca brinda desde su *Home Page*, pero limitándolos a las áreas de interés específicas de cada departamento. Se contempla incluir una sección de “Referencia General” con enlaces a enciclopedias, diccionarios, recursos que den información sobre el clima, la hora en el mundo, librerías, bibliotecas, etc.

Para poder consultar esta información, los académicos necesitarán tener instalado en su computadora uno de los dos *browsers* de uso frecuente (*Netscape Communicator* o *Microsoft Internet Explorer*) y contar con una conexión a Internet, para que con solo cliquear en el título del recurso de interés, puedan acceder a este. Se prevé también grabar las páginas principales de los sitios seleccionados e incorporarlas al CD-ROM, para que puedan ser consultadas fuera de línea.

- 3- **Acceso a las bases de datos** que suscribe la biblioteca. En el caso de las que se encuentran en CD-ROM (*International Political Science Abstracts*, *MathSciDisk*, *EconLit*, Anuario Estadístico del INDEC, *International Financial Statistics*, Lexco Legislación y Jurisprudencia, etc.), se tratará de un acceso o enlace a la torre de CD-ROMS que se encuentra en la biblioteca

y que puede ser consultada a través de la red por cualquiera de los investigadores. Actualmente muchos sólo la utilizan en la biblioteca, ya que consideran complejo el procedimiento para conectarse desde su terminal. La idea es que con sólo clicar sobre el título de la base requerida se pueda acceder a esta en forma inmediata y sin necesidad de realizar ningún otro procedimiento.

Para el caso de las bases que la biblioteca suscribe y que se encuentran en la *World Wide Web* (las de *First Search* [OCLC], *Academic Search International* [EbscoHost], *HAPI Online*, *JSTOR*, *SAIJ*, etc.) se realizarán enlaces a la dirección URL en Internet con la indicación del *password* para conectarse (para las que lo requieran) y un tutorial de ayuda correspondiente para poder utilizarlas en forma más eficiente.

Para las bases que la biblioteca posee instaladas en su red se prevé, del mismo modo, un acceso a nivel Intranet de las mismas. Estas bases son: Reporte Informativo, Datafiel, Arizmendi (legislación impositiva), Económica, etc.

Es en este punto en donde se realizará un relevamiento de los intereses particulares de investigación de cada docente mediante un cuestionario que será enviado por correo electrónico a todos los académicos de la institución. A medida que vayan respondiendo, y si no existen dudas en cuanto a la ecuación de búsqueda a realizar para delimitar su tema, se irán cargando en una pequeña base de datos (en *Access*) para poder actualizar o modificar los perfiles en caso de ser necesario. Si hubiera dudas en cuanto a la delimitación del tema, se concertará una entrevista con el investigador para poder circunscribirlo correctamente. Con todos estos perfiles de investigación se realizará un barrido mensual de las bases de datos que la biblioteca suscribe y con los resultados obtenidos, se conformará un sector del CD-ROM y del sitio Web denominado “Soporte de Investigación”, agrupando los artículos recuperados dentro de cada tema de investigación.

- 4- *Novedades recibidas en el corriente mes:*** Cada CD-ROM incorporará mes a mes una sección denominada “Novedades” donde serán presentados -también organizados temáticamente- los libros nuevos que se hayan incorporado a la biblioteca durante el mes en curso. Esto se hará a través del escaneado de sus portadas. Del mismo modo, éste será el lugar donde se consignarán los nuevos títulos de publicaciones periódicas a los que la biblioteca se haya suscripto.

Toda esta información se presentará en dos formatos distintos, para poder satisfacer a todos los públicos de acuerdo con sus posibilidades. Se diseñará un sitio Web, que dependerá de la *Home Page* actual de la biblioteca, pero que sólo podrá consultarse por la Intranet de la Institución. En la página principal se hará una reseña y descripción de la información que se brinda,

la manera de acceder y tres grandes títulos con los nombres de cada uno de los departamentos. Estos remitirán mediante un enlace a tres páginas diferentes donde se enumerarán los servicios a brindar y cada uno de estos conformará un enlace hacia el servicio propiamente dicho. A manera de subtítulo o copete, se realizará una descripción detallada del servicio y se darán las pautas necesarias para facilitar el uso del mismo, así como las herramientas de búsqueda de cada uno. Para el caso de las bases de datos, las pautas serán más extensas, ampliando la información con ejemplos de estrategias de búsquedas, uso de operadores booleanos, etc.

Este mismo desarrollo se realizará en CD-ROM, grabando la información con un software adecuado (*Easy Cd-Creator* ó *CDRWIN*). Habrá información que se mantendrá inalterable a lo largo de las ediciones y otra que se actualizará periódicamente como las tablas de contenido de las publicaciones periódicas, los enlaces a recursos de Internet y el material nuevo incorporado a la biblioteca.

Se realizarán 15 copias de cada disco, que se localizarán en la Secretaría de cada Departamento, contigua a los despachos de los profesores, y dos copias más de cada uno, que permanecerán para su eventual consulta en la Sección de Referencia de la Biblioteca.

Evaluación de los medios

Recursos materiales que ya se poseen

- El escaneado de las tablas de contenido de las publicaciones periódicas se realizará con el escáner que la hemeroteca posee actualmente.
- En el sector de Referencia se realizan actualizaciones periódicas de la página Web de la biblioteca, por lo que se cuenta con los correspondientes programas editores de html (*Netscape Composer* y *Front Page de Microsoft*) así como programas para realizar transferencia de archivos vía FTP (*File Transfer Protocol*).

Recursos materiales que hay que adquirir

- Es necesario adquirir una grabadora de CD-ROMS, para poder grabar la información periódicamente, así como 51 CD-ROMS vírgenes por mes.

Recursos humanos que ya se tienen

- El personal del Sector de Referencia de la institución (una persona en la actualidad y otra que la institución prevé contratar a mediados del presente

año) realizará la tarea de selección y evaluación de las publicaciones periódicas, las bases de datos, los enlaces a recursos de Internet, la elaboración de las ecuaciones de búsqueda de acuerdo con los perfiles de los investigadores, etc.

Recursos humanos que hay que incorporar

- Será necesario contratar a una persona para que realice periódicamente la tarea técnica de escaneo, grabación, replicación, transferencia de archivos, actualizaciones y control de los enlaces de Internet.

Costos

Hay que prever los siguientes:

⇒ Grabadora de CD-ROMS	\$ 500 (costo inicial únicamente)
⇒ CD-ROMS vírgenes (x 51)	\$ 102 (costo sostenido mensual)
⇒ Contratación de un pasante	\$ 500 (costo sostenido mensual)

Organización de los circuitos

Los circuitos de los procedimientos mensuales -es decir de la elaboración del CD-ROM y de actualización de la página Web- se articularán de la siguiente manera:

- 1) Escaneo de las tablas de contenido de las publicaciones periódicas que han sido seleccionadas por la referencista.
- 2) Transferencia de los archivos del disco duro al servidor (donde se ubicarán en el sitio designado dentro la página Web de cada Departamento Académico).
- 3) Verificación de los enlaces a los recursos de Internet seleccionados e incorporación de aquellos que la referencista indique.
- 4) Elaboración de las ecuaciones de búsqueda correspondientes a los perfiles de los investigadores en las bases de datos correspondientes.
- 5) Volcado del resultado obtenido en la página Web, sección “Soporte de investigación”
- 6) Escaneo de las portadas de los libros nuevos.
- 7) Transferencia de los archivos al servidor.
- 8) Verificación de nuevas suscripciones a publicaciones periódicas y en el caso de que las haya, incorporación al sector “Novedades” de la página Web.
- 9) Volcado del contenido total de la página Web a la grabadora de CD-ROMS.
- 10) Replicación de las copias correspondientes.

- 11) Distribución de los CD-ROMS en cada Departamento Académico.
- 12) Envío de una nota por correo electrónico a cada investigador informando sobre la nueva actualización del “Servicio de Información Departamental”.

Interacción con los otros sectores de la biblioteca

El Sector de Referencia será el principal responsable de la elaboración y mantenimiento de este servicio y su bibliotecaria se encargará de realizar las tareas de selección de publicaciones periódicas, bases de datos, definición de perfiles de investigación y ecuaciones de búsqueda, así como del diseño general de la página Web y de la interfaz en CD-ROM.

Se deberá trabajar en colaboración con la Hemeroteca para que su encargada determine la ruta de las publicaciones periódicas, para separar las seleccionadas por la referencista en el momento en que lo considere conveniente para su sector, pero siempre teniendo en cuenta la necesidad de actualización del servicio.

Asimismo, la encargada de Procesos Técnicos deberá informar a la referencista cuando se hayan procesado y se encuentren disponibles los libros nuevos -antes de enviarlos al estante- para poder escanear sus portadas.

Es imprescindible realizar una correcta coordinación con las partes involucradas en el proyecto para que todos los circuitos se cumplan eficazmente. Hay que lograr que el personal de los distintos sectores se comprometa con los objetivos del servicio y sepa cual es el lugar que le corresponde en el proceso de elaboración

Prueba y balance del proyecto

La primera evaluación a realizar una vez implementado el servicio, se hará para comprobar el grado de conocimiento adquirido por los usuarios del sistema y los colaboradores encargados de su realización. Luego de hacer una publicidad a través de la cartelera, las visitas personales, reuniones y correos electrónicos, se deberá comprobar a través de cuestionarios con preguntas dirigidas, cual es el nivel de comprensión del público sobre qué es y cómo se utiliza el nuevo servicio.

Se procederá en la misma forma con las unidades de la biblioteca implicadas en su realización; los comentarios y sugerencias del personal de Hemeroteca y de Procesos Técnicos serán fundamentales para mejorar la organización de los circuitos y la interacción con cada uno de los sectores involucrados, con el objeto de no afectar negativamente el desarrollo del resto de los procesos de la biblioteca.

Una vez que se haya corroborado que destinatarios y colaboradores conocen bien las características del servicio será necesario saber cuantitativa y

cualitativamente el progreso del proyecto. Nuevamente se deberá consultar a usuarios y prestadores sobre la frecuencia y número de consultas, la actualidad y utilidad de los contenidos y si los recursos ofrecidos satisfacen las expectativas. Se favorecerá el intercambio de opiniones para identificar los puntos más débiles o más fuertes del sistema.

Las encuestas o entrevistas personales periódicas (cada dos o tres meses) serían las técnicas más adecuadas para este fin, ya que no hay que olvidar que este servicio está dirigido a los docentes e investigadores de la comunidad académica y tiene un cariz altamente personalizado .

Dado que un servicio es un proceso continuo, se necesitará mantener una vigilancia constante sobre el desarrollo de las rutinas y los logros alcanzados. A través de estas evaluaciones se podrán ir ajustando los alcances y las modalidades.

Además, habrá que estar atentos a los desarrollos tecnológicos y a la aparición de nuevas fuentes de información que puedan agilizar o enriquecer la prestación del servicio. El *hardware* y el *software* utilizados deberán actualizarse en la medida de lo posible, considerando cuidadosamente la relación costo – beneficio. Se deberá incorporar el tema en las reuniones de trabajo para saber si - principalmente en la primera etapa – el flujograma operativo puede optimizarse, y si las rutinas que implican la participación del personal de biblioteca permiten ciertas mejoras.

A la luz de las conclusiones que se extraigan de las pruebas, las encuestas, las reuniones y los informes, se podrán realizar los ajustes y correcciones necesarios para lograr los objetivos propuestos y, a partir de allí, reelaborar o formular nuevos objetivos para alcanzar la tan ansiada meta de pertinencia, calidad y rapidez de la información al menor costo posible.

Es posible que el balance general no sea tan exitoso como se esperaba, y quizás la consecución de los objetivos exija cambios fundamentales o la necesidad de realizar modificaciones drásticas en cuanto a contenidos y formatos. Toda alteración en el servicio deberá ser informada a los participantes y, principalmente, al público usuario para poder reiniciar el circuito de consulta y evaluación permanente.

El balance deberá estar orientado a establecer clara y objetivamente cada uno de los factores que incidan en el éxito o en el fracaso total o parcial del desarrollo del proyecto. De manera tal que una revisión de los registros permita extraer conclusiones objetivas sobre estos factores, lo que posibilitará acciones futuras justificadas metodológicamente. Un balance de estas características podrá favorecer o justificar inversiones en personal, tecnología o recursos de información, como así también será aplicable a futuros servicios, ayudando a establecer parámetros de acción más eficaces y previsible

Bibliografía consultada

- Almquist, Arne J. 1997. Developing crash-resistant electronic services. *The Public-Access Computer Systems Review*. Vol. 8, no. 4.
<<http://info.lib.uh.edu/pr/v8/n4/almq8n4.html>> [Consulta: 27 de noviembre 1998].
- Bryson, Jo. 1992. Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruipérez.
- Calenge, B. 1996. Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris: Electre-Ed. Du Cercle de la Librairie.
- Ferguson, C. D. and C. A. Bunge. 1997. The shape of the services to come: value-based reference service for largely digital library. En *College & Research Libraries*. Vol. 58, no. 3, 252-65.
- Katz, William A. 1997. Introduction to Reference Work. New York: McGraw-Hill.
- Lancaster, F. W. 1996. Evaluación de la biblioteca. Madrid: Asociación Española de Archiveros, Museólogos y Documentalistas.
- McClure, Charles R., et.al. 1991. Manual de planificación para bibliotecas: sistemas y procedimientos. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Sherrat, Christine S. 1993. And some said, "Don't call us, we'll call you... (but be there when we call you!)": a review of the MIT Libraries Information Services Study. *LIBRES: Library and Information Science Research Electronic Journal*. Vol. 3, no. 6.
<<http://www.lib.ncsu.edu/stacks/l/libres/libres-v3n06-sherrat-and.txt>> [Consulta: 18 de septiembre 1998].
- Stackpole, Laurie and Roderick D. Atkinson. 1992. *A campus-wide information utility at the Naval Research Laboratory*, 1992.
<http://infoweb.nrl.navy.mil/NRL_publications/campus_wide.html> [Consulta: 9 de febrero 2000].