
Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM : el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México

Miguel Ángel Amaya Ramírez

***Dirección General de Bibliotecas de la
Universidad Nacional Autónoma de México***

Introducción

La reciente aparición de nuevas tecnologías de almacenamiento y recuperación de información y su aplicación en las bibliotecas, ha permitido que las labores que se llevan a cabo dentro de las mismas se agilicen de manera sorprendente, y por lo tanto, el uso de algunas de ellas como las bases de datos en CD-ROM, han desarrollado en los bibliotecarios una nueva manera de recuperar información, ya que al ir generalizándose su uso, principalmente en las bibliotecas universitarias y académicas, nos permite ahorrar espacio y tiempo en esta labor.

Sin embargo, las bibliotecas al adquirir bases de datos en CD-ROM o en línea y proporcionar el servicio de recuperación de información, no garantizan que sus usuarios queden plenamente satisfechos al buscar información en éstas, sino que además se debe tener personal altamente capacitado y con experiencia en el manejo de estos sistemas.

Ahora bien, cubiertas las dos anteriores premisas de personal y equipo, surgen las siguientes interrogantes:

¿Como poder saber si una biblioteca satisface las necesidades de información de sus usuarios utilizando estas nuevas tecnologías? o bien ¿si este servicio es el indicado?, ¿se está proporcionando de manera óptima?, se puede dar respuesta a las preguntas solamente si se realiza una evaluación.

En este contexto los objetivos del presente trabajo son los siguientes:

1. Conocer si realmente los usuarios que utilizan las bases de datos en CD-ROM satisfacen sus necesidades de información.
2. Identificar qué tipo de usuarios son los que más solicitan el servicio de búsqueda y recuperación de información en la sala de consulta de la Biblioteca Central.

3. Explicar los procedimientos que se llevan a cabo para recuperar información en las bases de datos.

4. Determinar qué bases de datos son las más utilizadas por los usuarios.

La presente investigación consta de cinco capítulos y se dividen de la siguiente manera :

I. Evaluación

II. Usuarios

III. El CD-ROM en la recuperación de información

IV. El servicio de Consulta de la Biblioteca Central de la UNAM.

V. Estudio de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de

información en el Departamento de Consulta de la Biblioteca Central.

I. Evaluación

En el contexto del proceso administrativo y principalmente en la fase de planeación, la evaluación desempeña un papel central, toda vez que es el medio para conocer tanto el grado de avance o retroceso con respecto a los objetivos deseados, así como las metas a lograr y el efecto de las estrategias implantadas en una biblioteca, con el fin de verificar si lo planteado en esta fase se está llevando a cabo, o bien, si se están obteniendo los resultados esperados, y de esta manera tener elementos de juicio para poder hacer cambios o definitivamente suspender esa actividad o actividades.

Las evaluaciones nos permiten determinar que tan eficaz es la biblioteca para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, e identificar las limitaciones y errores del servicio con el fin de sugerir las formas en que puede ser mejorado.

Cabe aclarar, que para que se pueda aplicar una evaluación se necesita tener un cuadro general de metas y objetivos frente al cual se mida el progreso de una actividad.

Los niveles de evaluación que se pueden utilizar para realizar una evaluación según, Lancaster(1) son tres :

- Efectividad

- Costo efectividad

- Costo beneficio

Otros autores que también proponen niveles de evaluación son King y Bryant(2), ellos recomiendan trabajar con dos métodos para medir la efectividad de una biblioteca, y son la microevaluación y la macroevaluación.

Cuando se trata de llevar a cabo una evaluación es necesario que la persona o personas que la van a realizar, elaboren un programa para poder cumplir con los objetivos de la misma, además es necesario, que se delimiten los tiempos y se establezcan las actividades que se llevarán a cabo por la persona que va a realizar la evaluación.

La mayoría de los servicios y las actividades de una biblioteca pueden ser objeto de evaluación, así mismo estos estudios se han dado con mayor frecuencia en las áreas del catálogo, servicios, colecciones y satisfacción de usuarios.

Dentro de las evaluaciones, que se pueden realizar a los servicios de recuperación de información por medio de bases de datos en línea y/o CD-ROM se debe tomar en cuenta ciertas consideraciones, las cuales son muy importantes, ya que de ellas obtendremos algunos parámetros para poder saber si la búsqueda o estrategia de recuperación de información que se está realizando es la adecuada para satisfacer las necesidades de información de los usuarios que hacen uso de estas bases. Estas consideraciones son:

El factor de recuperación

La precisión

El esfuerzo del usuario

El tiempo de respuesta

Además para poder realizar estrategias de búsqueda de información es necesario que la persona que las realiza conozca y aplique el uso de la entrevista, para saber cuales son las necesidades de información de los usuarios, utilizando preguntas que puedan ir delimitando tanto el tema como la base en la cual se hará la búsqueda, por otro lado también es importante tanto la experiencia como el conocimiento que tenga el personal sobre los sistemas que va a utilizar.

II. Usuarios

Como complemento al apartado anterior, éste se enfoca principalmente al usuario, como razón de ser de toda biblioteca .

Al usuario en general se le define como el que usa ordinariamente una cosa, el cliente habitual de un servicio público o semipúblico; o la persona que puede utilizar con

limitaciones una cosa ajena, y desde el punto de vista de nuestra área es la persona que utiliza los servicios de una biblioteca con el fin de resolver sus necesidades de información, no importando el nivel de investigación que estas requieren.

Para saber qué son las necesidades de información es necesario definir las, tomando como punto de partida lo que es una necesidad, la cual es una "manifestación de reacciones que tiene un individuo por causas básicas o fisiológicas"(3) y las necesidades de información son los requerimientos que tiene un usuario de información para aclarar algunas dudas o problemas relacionados con sus actividades escolares, académicas o de investigación que necesita satisfacer en ese instante y es tarea de la biblioteca o centro de información el resolver estas necesidades de la mejor manera posible, poniendo al alcance del usuario los materiales con la información que pueda satisfacer estos requerimientos.

Por otro lado en este apartado se trata de hacer una clasificación del usuario tomando en cuenta la opinión de varios autores que han manejado el tema, de esta misma manera se hizo una clasificación de los usuarios para efecto de esta investigación y consistió en clasificarlos de acuerdo a sus necesidades de información, pero solamente se tomaron en cuenta para la misma a los usuarios que buscan información en sistemas automatizados.

En el servicio de consulta especializada del Departamento de Consulta de la Biblioteca Central, notamos que existen tres tipos de usuarios que asisten a solicitar el servicio de recuperación de información en disco compacto y en línea, estos usuarios para efectos de este estudio se han clasificado en tres niveles por el tipo de investigación que están realizando:

Primer nivel:

Los usuarios que requieren un mínimo de recuperación en las búsquedas de información son los que normalmente asisten a la biblioteca para realizar tareas o trabajos escolares, éste tipo de usuarios se caracteriza por hacer búsquedas generales, y por lo regular se conforman con recuperar uno o dos documentos sobre su tema sin importarles si existen otros documentos que pudieran servirles para la mejor realización de sus trabajos.

Segundo nivel:

En este nivel podemos incluir a todos los tesis de licenciatura y posgrado, ya que este tipo de usuario tiene una necesidad de información más específica que el anterior nivel, esto es, que sabe perfectamente lo que necesita para realizar su investigación, por lo tanto requiere de una búsqueda más exhaustiva y actualizada principalmente. Este tipo de investigaciones están sustentadas en su mayoría en lo más reciente que se ha escrito sobre el tema, por lo tanto se utilizan en la búsqueda bases de datos internacionales especializadas en artículos de revistas, que como sabemos son más actualizadas que los bancos de datos de libros, además es característico que estos usuarios pidan material que se edite principalmente en español e inglés, esto tiene su razón de ser, porque es más factible que este material se encuentre en bibliotecas

mexicanas, ya que al obtener material editado en otros idiomas como por ejemplo ruso, japonés, chino, etc. es muy difícil para ellos obtener el material, en primera porque tal vez no se encuentre en México, y en el supuesto de los casos que lo recupere del extranjero, tendría el problema de la traducción, esto retardaría la investigación del usuario y finalmente ya no le serviría.

Tercer nivel:

Es precisamente en este nivel donde encontramos menos usuarios, y es aquí en donde podemos situar a los investigadores de un alto nivel, puesto que sus necesidades de información son muy específicas, esto es que un investigador necesita una búsqueda, lo más completa posible, porque es importante para él saber que estudios se están realizando en otras partes del mundo sobre el tema en cuestión, por lo tanto se le tiene que realizar una búsqueda exhaustiva sobre el tema que investiga, no importando en que idioma se encuentre, y además no es importante para él si este material no se encuentra en el país, ya que él puede utilizar otros mecanismos para recuperar los documentos encontrados.

III. El CD-ROM

Con respecto a las nuevas tecnologías de almacenamiento y recuperación de información el presente estudio se enfocó al CD-ROM.

El CD-ROM (Disco Compacto de Lectura Solo en Memoria) es un tipo de disco láser y fue desarrollado por una empresa solidaria de Philips y Sony.

Este disco que es como un tipo de emparedado de vidrio flexible y aluminio tiene un espesor de 1.2 mm. y 12 cm. de diámetro.⁴

La enorme capacidad de almacenamiento del CD-ROM es su mayor atractivo, ya que puede almacenar aproximadamente cerca de 250,000 resúmenes bibliográficos, esto equivaldría a la capacidad de 1600 discos flexibles.

En otras palabras un CD-ROM tiene la capacidad para grabar el contenido de una enciclopedia de 20 volúmenes.

Esta tecnología recientemente desarrollada parece ahora ofrecer una promesa inmensa en la importante área de la difusión de la información porque al crear bases de datos en CD-ROM se ahorra tiempo y espacio.

Al revisar bibliografía sobre el tema de bases de datos se encontró que existen varias definiciones sobre que es una base, pero la mayoría de ellas coinciden en que son un conjunto de datos a los cuales se puede acceder por computadora, por esta razón se puede decir que una base de datos es una colección de archivos de información almacenados en soporte magnético, que están organizados de manera tal que con algunas técnicas de acceso y recuperación son accesibles por computadora.

Dentro del contexto de las bibliotecas encontramos que comúnmente existen tres tipos principales de bases de datos éstas son:

Bibliográfico

Estadístico

Texto completo

Al existir varios tipos de bases de datos, se hace necesario explicar como están conformadas las bases , porque además son varias las empresas que se dedican a la creación de base de datos, cada una de ellas presentan diferentes formatos en la recuperación de información.

Los campos más representativos de una base de datos, y que la mayoría de las compañías que las producen contemplan son:

- Autor
- Título
- Número de acceso
- Nombre de la institución
- Año de publicación
- Referencia de la revista
- Tipo de documento
- Idioma

En algunos casos se incluyen otros campos que también pueden utilizarse para recuperar información.

Otro aspecto importante que debe conocer el usuario en la recuperación de información es la forma como puede hacer las combinaciones de los términos dentro de la base, ya sea del mismo campo o de algunos de ellos, para restringir la información que solamente deseamos adquirir sobre un tema en especial, y se utilizan los operadores lógicos booleanos.

Los operadores lógicos booleanos nos permiten hacer diferentes combinaciones dentro de una misma búsqueda, a continuación se presentan los operadores lógicos más utilizados tanto en español como en inglés, y la función de cada uno de ellos:

Operadores lógicos booleanos

Español

Operador	Función
Y	Intersección de palabras
O	Unión de palabras
N	Exclusión de palabras
\$	Truncación a la derecha

Inglés

Operador	Función
AND	Intersección de palabras
OR	Unión de palabras
NOT	Exclusión de palabras
*	Truncación de la palabra raíz

Cuando ya se conocen los campos que indiza una base de datos y también sabemos como utilizar nuestros operadores booleanos, se pasa directamente a realizar una estrategia de búsqueda.

Desde mi punto de vista la recuperación de información es una de las tareas académicas más importantes que existen en el área de la Bibliotecología, ya que es precisamente en ella, en donde el bibliotecario demuestra los conocimientos que tiene para poder solucionar los requerimientos de información que un usuario necesita, dependiendo del grado de investigación que éste realice en determinada área del conocimiento.

IV. Consulta

Debido a la importancia que tiene la Universidad Nacional Autónoma de México, en cuanto a la formación de profesionistas académicos e investigadores de alto nivel, el Departamento de Consulta juega un papel fundamental en el manejo de la información, por lo que es un factor decisivo para enlazar al usuario hacia la información pertinente según sea el requerimiento y para ello se auxilia de los materiales de su propio acervo y de los conocimientos que posee acerca de otras bibliotecas pertenecientes al sistema bibliotecario apoyado por la infraestructura tecnológica de sus bases de datos en línea y en CD-ROM.

El Departamento de Consulta se encuentra ubicado en la sala poniente de la planta principal del edificio que alberga a la Biblioteca Central.

Aquí se proporciona al usuario la orientación y los elementos necesarios para que obtenga respuesta a sus necesidades de información a través de materiales de consulta general y especializada.

Las funciones que lo caracterizan son las siguientes :

- Orientación e información
- Instrucción a usuarios
- Selección de materiales
- Búsqueda y recuperación de documentos
- Elaboración de bibliografías

Asimismo para poder brindar un servicio eficiente a la comunidad universitaria que asiste a la Biblioteca Central el Departamento de Consulta divide sus colecciones en :

- Consulta general
- Consulta especializada
- Archivo de microfichas ERIC
- Catálogo en microfichas de la Universidad de Harvard
- Bases de datos en línea y CD-ROM
- Archivo vertical
- Audiovisuales

Al contar con una amplia gama de materiales de consulta de diferentes áreas del conocimiento el Departamento proporciona los siguientes servicios:

- El servicio de búsqueda y recuperación de información en línea de cuatro bases

de datos editadas por la Dirección General de Bibliotecas que son: LIBRUNAM, SERIUNAM, TESIUNAM y MAPAMEX.

- Archivo vertical
- Servicio de documentación

- Archivo de microfichas ERIC
- Consulta telefónica
- Préstamo interbibliotecario
- Consulta a otros servicios vía Internet
- Búsqueda en bases de datos en CD-ROM

El Departamento de Consulta por ser el primero en su tipo en el sistema bibliotecario de la UNAM, o sea que es un servicio de consulta estructurado como departamento, por estar organizado en forma independiente de las demás salas de la Biblioteca, cuenta con infraestructura propia, así como su propio personal.

V. Estudio de la satisfacción de los usuarios

En este apartado se presenta el estudio de campo, el cual tiene como objetivo general determinar la satisfacción que obtienen los usuarios que asisten a solicitar el servicio de búsqueda y recuperación de información del Departamento de Consulta de la Biblioteca Central.

Para la realización de esta investigación se utilizó una herramienta que es básica en la administración, esta herramienta es la evaluación.

Así mismo, para realizar una evaluación, existen varias formas de recopilar información, algunas de ellas son:

- La observación directa
- La entrevista
- La encuesta y
- El cuestionario

Por las características de la población que asiste a la Biblioteca Central, se optó por utilizar el cuestionario, ya que la muestra tiene algunas características como son:

- Todos los usuarios tienen diferentes necesidades de información.
- Por tener una colección multidisciplinaria de bases de datos, se atienden usuarios de diferentes áreas del conocimiento.
- La mayoría de los usuarios son de nivel medio superior, nivel superior, posgrado e investigadores.

Es necesario aclarar que el tipo de evaluación que se proyectó realizar en este trabajo es una evaluación de nivel de efectividad.

Para la aplicación del cuestionario se consideró importante aplicar de manera directa la encuesta, obteniendo con esto:

- Aceptar comentarios y dar explicaciones amplias sobre las preguntas.
- Aclarar algunas dudas suscitadas por los términos empleados.

El número de cuestionarios fue de 143, aplicándose en cinco ocasiones en forma aleatoria durante un mes a los usuarios que solicitaron el servicio de búsqueda de información.

Es pertinente mencionar que no fueron tomados en cuenta para la aplicación del cuestionario los usuarios que solo utilizaron las bases de datos LIBRUNAM, TESIUNAM y SERIUNAM, porque en la sala de Consulta estas bases se encuentran en línea, pero hubo usuarios de los encuestados que después de utilizar una base en CD-ROM utilizaron estas bases de datos en línea, para complementar su búsqueda de información.

Análisis global de los resultados

Como se puede observar en el trabajo que se comenta, los resultados que se obtuvieron, son que los usuarios que asisten a solicitar el servicio de búsqueda y recuperación de información en bases de datos en CD-ROM que ofrece el Departamento de Consulta de la Biblioteca Central de la UNAM son en su mayoría estudiantes de nivel licenciatura de diferentes instituciones, (Véase cuadro 1) aunque predominan los estudiantes de la UNAM, (Véase cuadro 2) por otro lado están satisfechos con los servicios que ofrece el Departamento, (Véase cuadro 3) ya que aquí el usuario puede tener acceso a otros universos de información, con el apoyo de las personas que brindan este servicio considerando que todos están capacitados para realizar estrategias de búsqueda en estas bases. (Véase cuadro 4)

Por otro lado el usuario utiliza con mayor frecuencia las bases de datos para realizar sus tareas escolares, (Véase cuadro 5) porque estas están actualizadas (Véase cuadro 6) y no tiene por que esperar, o hacer cita para recibir el servicio, además de que al recibir las referencias de su búsqueda, puede aspirar a recuperar el documento completo, puesto que se le informa en que biblioteca lo puede conseguir, (Véase cuadro 7) o bien si el artículo no se puede localizar en alguna biblioteca de la UNAM, puede hacer uso del servicio de documentación para recuperarlo de otra institución fuera de la UNAM y en el caso que la revista en donde está publicado el artículo no llegue a México, se puede recurrir a bases de datos en línea como Dialog y Firts Search en las cuales se puede solicitar el artículo completo ya sea vía fax, correo, o e-mail.

También es necesario mencionar que los usuarios que asisten de las dependencias

de la UNAM, en la mayoría de sus bibliotecas cuentan con bases de datos en CD-ROM y en línea, pero aun así consultan las bases de la Biblioteca Central, ya sea porque reciben un buen trato por parte de los bibliotecarios de esta biblioteca o bien porque en su institución no se les da el servicio que ellos esperan, además de que en la Biblioteca Central se trata de que el usuario reciba un servicio en forma personalizada, de esta manera se le hace sentir que es importante para los bibliotecarios el que pueda satisfacer sus necesidades de información.

Así mismo nos percatamos que los usuarios que asisten a este servicio por lo general se enteran del mismo de diferentes maneras, pero sobre todo se enteran por los medios de difusión que tiene la UNAM como la Gaceta y propaganda que hace la Biblioteca Central en trípticos, hojas informativas, visitas guiadas etc. (Véase cuadro 8)

Conclusiones

Los resultados que se obtuvieron en este trabajo de investigación, realizado dentro del Departamento de Consulta de la Biblioteca Central de la UNAM, nos sirven para detectar cómo los usuarios se van familiarizando cada vez más a los sistemas automatizados de recuperación de información, en comparación con los tradicionales impresos.

Estos datos obtenidos nos proporcionan información para tener una mayor comprensión de las necesidades de información que tienen los usuarios de todos los niveles educativos que integran la comunidad universitaria de la UNAM y de otras instituciones de nivel superior del área metropolitana y del interior del país, y así poder estar en posibilidades de proporcionar un mejor servicio apoyando y brindando ayuda en la utilización de estos sistemas, para que los usuarios obtengan mejores resultados en sus búsquedas y aprovechar todas las ventajas que brindan estos sistemas automatizados en CD-ROM.

Cuadro N° 1

Nivel académico de los usuarios

Nivel	Usuarios	Porcentaje %
Licenciatura	97	67.83 %
Bachillerato	24	16.79 %
Maestría	19	13.29 %
Doctorado	3	2.09 %
Total	143	100.00 %

Cuadro N° 2

Institución o dependencia la que pertenece

Dependencia	No. de usuarios	Porcentaje %
UNAM	105	73.42 %
Otras	38	26.58 %
Total	143	100.00 %

Cuadro No.3

Satisfacción de las necesidades de información

Opciones	Usuarios	Porcentaje %
Si	140	97.90%
No	3	2.10%

Cuadro no.4

Capacitación del bibliotecarios para realizar búsquedas

Opciones	Usuarios	Porcentaje %
Si	142	99.30%
No	1	0.70%

Cuadro No.5

Motivo de la consulta

Motivo	Usuarios	Porcentaje %
Trabajos escolares	89	62.23%
Tesis	36	25.18%
I. Especializada	18	12.59%
Total	143	100%

Cuadro No.6

Las bases de datos que consulta son actuales

Opciones	Usuarios	Porcentaje %
Actualizadas	142	99.30%
No actualizadas	1	0.70%

Cuadro No.7

El bibliotecario le indica en que biblioteca está el documento completo

Opciones	Usuarios	Porcentaje %
Si	135	94.40%
No	8	5.60%

Cuadro No.8

Cómo se enteró el usuario del servicio

Opciones	Usuarios	Porcentaje %
Gaceta UNAM	44	30.77%
Algún conocido	58	40.56%
Otra institución	33	23.08%
Otro	8	5.59%

Citas

1. Lancaster, F.W. **Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios**. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. -- p. 1.
2. King, D.W. y E.C. Bryant. **The evaluation of information services and products**. -- Washington : Information Resources Press, 1971. -- p.23.
3. Calva González, Juan José. "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria" . -- En : **Biblioteca Universitaria**, VI, no.1 (ene.-mar. 1991). -- p.26.
4. Ramírez Velázquez, César A. "El CD-ROM ¿ una tecnología de punta necesaria en México ?" . -- En : **Biblioteca Universitaria**, 6. No.3 (jul.-sep. 1991). -- p.25.

Obras consultadas

Amaya, R. Miguel Angel. " La búsqueda de información y la obtención de documentos ". -- En: **Desarrollo de colecciones y diseño de servicios**. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996.-- p. 81

La Evaluación de la Educación Superior en México. -- México : ANUIES, 1984. --107 p.

Blagden, John. **Do we really need libraries ? : an assessment of approaches to the evaluation of the performance of libraries**. -- New York : K. G. Saur Clive Bingley, 1980. -- 162 p.

Busha, Charles H. **Métodos de investigación en bibliotecología : técnicas e interpretación** / tr. Martha A. Añorve. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. -- 408 p.

Calva González, Juan José. "Una aproximación a lo que son las necesidades de información". En : **Investigación Bibliotecológica**, 5. no. 11(Jul.-dic.1991). -- p. 33-38.

----- "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria". -- En : **Biblioteca Universitaria**, VI. no. 1(ene. -mar. 1991). -- p. 25-30.

D'elia George y Sandra Walsh, "User Satisfaction with Library Service a measure of Public Library Performance?". -- En : **Library Quarterly**,. 53. no. 2 (1983). -- p. 109-133.

King, D.W. y E.C.Bryant. **The evaluation of information services and products**. -- Washington : Information Resources Press,1971. -- 193 p.

Lancaster, Frederik Wilfrid. **Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios**. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. -- 447 p.

Langenderfer,Harold Q. "A theoretical structure for independent audits of management". -- En : **Accounting review**, 19. (oct. 1969). -- p. 777-787.

Morales Campos, Estela. **El servicio de consulta**. -- 2 ed. -- México : UNAM : CUIB, 1993. -- 101 p.

Ramírez Velázquez, César A. "El CD-ROM ¿una tecnología de punta necesaria en México? ". -- En: **Biblioteca Universitaria**. VI. no. 3(jul.-sep. 1991). -- p. 25-28.

Stufflebeam, Daniel. **Evaluación sistemática**. -- Barcelona : Paidós,1987. --381 p.

Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas. **La Dirección General de Bibliotecas y la Biblioteca Central de la UNAM : historia, organización y servicios**. -- México : La Dirección, 1993. --52 p.

Verdugo Sánchez, José Alfredo. **Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de educación superior de la Republica Mexicana**. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas : ANUIES, 1989. -- 64 p.

Weiss, Carol H. **Evaluation Research, Methods for Assign Program Effectiveness**. -- Englewood Cliffs, N.J. : Prentiss Hall, 1972. -- p. 4.

Wheeler Joseph, y Herbert Goldhor. **Administración práctica de bibliotecas públicas**. -- México : FCE, 1970. -- 603 p.

White, Travis. "Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios". -- En : **Ciencia Bibliotecaria**, 2. no.2 (dic. 1978). -- p. 78-85.