

Indicadores de desempeño para Bibliotecas Universitarias Nacionales

Autor: Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales
cobun@peru.com

Expositora: Lic. Gloria Lauren Samamé Mancilla
Jefa de la Unidad de Desarrollo de Colecciones- UNMSM- Biblioteca Central
gsamame@unmsm.edu.pe

Resumen: El **Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBÚN)** fue constituido en el año 2005, con la emisión de la Resolución D.N. N° 134-2005-BNP, a través de la cual se promueve las “Mesas de Trabajo para la Formulación de Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias” integradas por personal bibliotecario de diferentes universidades nacionales, con el fin de evaluar la calidad de los servicios y las colecciones de las bibliotecas universitarias nacionales. El COBÚN se planteó como primera tarea la elaboración de los indicadores de desempeño para las bibliotecas universitarias públicas y por extensión a las universidades privadas que libremente opten por acogerlos. Luego de muchas reuniones, discusiones y revisiones COBÚN elaboró el documento “Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias”, el cual servirá como guía para el proceso de autoevaluación y posterior acreditación. Tienen como base la Norma ISO 11620 (Información, Documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas) y los principios y prácticas bibliotecarias de aceptación general.

En ese marco, en mayo de 2006 se promulga la Ley N° 28740, la cual crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y cuyo reglamento fue publicado en el diario El Peruano la segunda semana de julio del 2007. El propósito del SINEACE es establecer los parámetros de evaluación que hará posible mejorar la calidad de la enseñanza superior. Uno de los elementos centrales de la formación impartida por las universidades es el apoyo a las investigaciones y a la difusión del conocimiento, tarea generalmente asumida por las bibliotecas universitarias.

Grupo de Bibliotecas Académicas Peruanas

El Comité que elaboró estos indicadores está integrado por representantes de las universidades públicas: Universidad Nacional Agraria- La Molina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad del Callao, Universidad Nacional de Ingeniería, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, y por un representante de la Biblioteca Nacional que ocupa la Secretaría Técnica del COBÚN. Los indicadores se han planteado por Áreas que son las siguientes: Servicios, Infraestructura, Presupuesto, Personal, Colección y Procesos Técnicos.

DESCRIPTORES:

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS / INDICADORES DE DESEMPEÑO / CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Introducción

El Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBÚN) fue constituido en el año 2005, con la emisión de la Resolución D.N. N° 134-2005-BNP, a través de la cual se promueve las “Mesas de Trabajo para la Formulación de Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias” integradas por personal bibliotecario de diferentes universidades nacionales. Este comité se creó con los siguientes objetivos:

1. Desarrollar sistemas de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias nacionales.
2. Crear e implementar un sistema de evaluación de las colecciones (impresas y digitales) de las bibliotecas de estas universidades.
3. Diseñar programas de capacitación para el personal bibliotecario que labora en las bibliotecas de universidades nacionales.
4. Crear un espacio de discusión para analizar la situación de las bibliotecas de universidades nacionales y proponer alternativas de solución.

El COBÚN se planteó como primera tarea la elaboración de los indicadores de desempeño para las bibliotecas universitarias públicas y por extensión a las universidades privadas que libremente opten por acogerlos. Luego de un largo tiempo de reuniones, discusiones y revisiones, el COBÚN elaboró el documento “Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias nacionales”, el cual servirá como guía para el proceso de autoevaluación y posterior acreditación.

El grupo de trabajo que elaboró los indicadores contó con el apoyo de representantes de las siguientes universidades públicas:

Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM): representada por. Anita Alvaríño

Universidad Nacional del Callao (UNAC): Atilio Meza.

Universidad Nacional de Educación (UNE): José Panta.

Universidad Nacional de Ingeniería (UNI): Dora Velasco.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) : Carlos Vílchez, Gloria Samamé,

Yenny Pajuelo .

La secretaría técnica de COBÚN está a cargo de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) representada por Rosa Merino.

En mayo del 2006 se promulga la Ley N° 28740, la cual crea **el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Universitaria (SINEACE)** que es un organismo público descentralizado con autonomía normativa, administrativa, técnica y financiera y está adscrita al Ministerio de Educación. Entre sus funciones está definir parámetros e indicadores para evaluar y mejorar la calidad de la enseñanza superior e informar públicamente sobre ella. Sus organismos operadores encargados de elaborar los estándares de evaluación son instituciones de educación públicas y privadas, CONCYTEC, gremios empresariales y profesionales, colegios profesionales, Ministerio de Educación y el Centro de Planeamiento Estratégico.

Con la publicación del reglamento del SINEACE, en el diario El Peruano , el 10 de julio del 2007, se avanza hacia la implementación de un organismo de acreditación que asegure la calidad de las instituciones educativas universitarias en nuestro país. El SINEACE establece tres etapas para la acreditación:

1. La autoevaluación: llevado a cabo por las propias instituciones educativas con la participación de sus actores (estudiantes, docentes, egresados, administrativos y autoridades). Esta etapa permite identificar sus fortalezas y debilidades para la toma de decisiones, estableciendo medidas correctivas y de mejoras continuas.
2. Evaluación externa: a cargo de una entidad evaluadora que cuente con autorización del órgano operador correspondiente; permite constatar la veracidad de la autoevaluación y está a cargo de pares académicos con experiencia en procesos de evaluación. Debe garantizar imparcialidad, confiabilidad y validez de los resultados.

3. Acreditación reconocimiento formal que certifica la calidad demostrada por la institución educativa.

La biblioteca es un elemento fundamental para el desarrollo académico de las universidades y tiene como misión participar en forma activa en el proceso enseñanza- aprendizaje, de su calidad depende en gran parte la calidad de las instituciones educativas ocupando un lugar fundamental para la autoevaluación. La elaboración de los indicadores de desempeño de las bibliotecas nos permitirán obtener datos importantes para la toma de decisiones y la asignación de mejores presupuestos para las bibliotecas universitarias

El COBÚN toma como base para el desarrollo de los indicadores de desempeño, la Norma ISO 11620 (Información, Documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas) y los principios y prácticas bibliotecarias de aceptación general. Esta norma reconocida para medir la calidad de los servicios bibliotecario, a través de una serie de procedimientos y una metodología común; sin embargo hay áreas de las que no recoge ningún indicador como son: los servicios en línea, promoción de servicios, impacto de las bibliotecas en los usuarios o en la sociedad; motivo por el cual hemos añadido **un cuestionario para medir el grado de satisfacción de los usuarios** con relación a la calidad de los servicios de la biblioteca universitaria: el **LibQUAL+**.

Los indicadores son “herramientas que sirven para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados por una biblioteca y de otras actividades que puedan emprender, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a tales servicios y otras actividades”.*

Los indicadores de desempeño son parámetros de medición de la actividad bibliotecaria, que permiten verificar el cumplimiento de un criterio. Su aplicación permite evaluar el rendimiento de

* ISO 11620 Información documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario (ISO 11620-UNE-50-137). Revistas Española de Documentación Científica. Primera parte 22(2):223-247. Segunda parte 22(3):357-401.

la biblioteca, detectar los puntos fuertes y débiles, así como las oportunidades e identificar los logros y limitaciones en la prestación del servicio bibliotecario. Tomar en cuenta que el trabajo de calidad debe ser compatible con el trabajo diario de la biblioteca y que el personal lo pueda asumir y seguir con regularidad, no ha de ser teórico ni alejado de la realidad. Debe haber equilibrio entre los recursos y posibilidades.

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercute en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios. Es un concepto cambiante, dinámico donde la comunicación tanto interna como externa, ocupa un lugar muy importante. La comunicación externa construye la imagen de la institución y la interna estructura un sistema de comunicación entre los trabajadores de las bibliotecas.

Los indicadores aquí señalados no son considerados como estándares que hay que cumplir, sino que actúan como un estímulo de mejora continua en la biblioteca y como un modo de subrayar las mejores prácticas. Su continuo manejo nos ayudan a priorizar los servicios bibliotecarios.

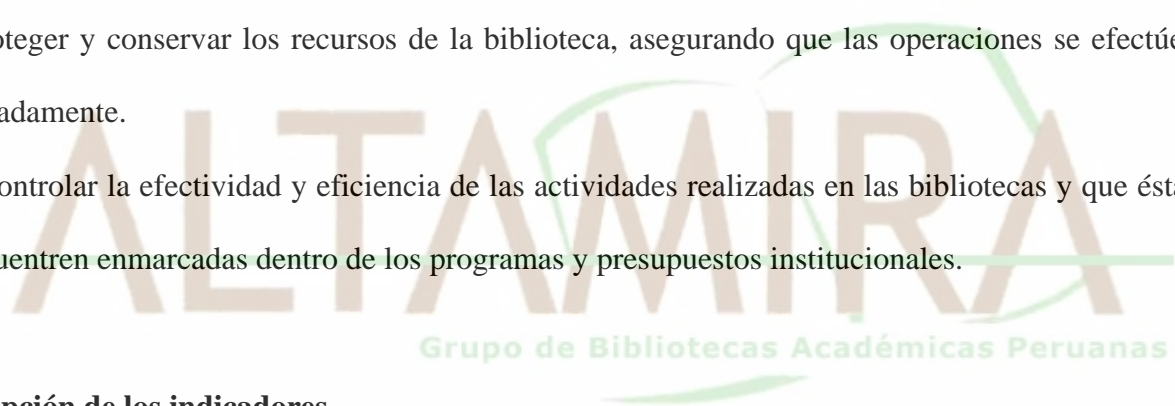
La evaluación de la gestión bibliotecaria, mediante la aplicación de indicadores, se realiza en diferentes períodos dentro de la misma biblioteca. También se pueden evaluar valiéndose de comparaciones entre bibliotecas, pero con extrema precaución, tomando en cuenta cualquier diferencia en la constitución de las mismas, se deben respetar los siguientes aspectos de cada biblioteca como son: la misión, objetivos, recursos, usuarios, estructura organizacional y los procedimientos. También se debe hacer referencia a indicadores generales como la Norma ISO 11620 e interpretar cuidadosamente los datos.

La aplicación de los indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias, debe estar a cargo de un bibliotecólogo profesional, bajo la supervisión del Director de Biblioteca.

Se pueden desarrollar nuevos indicadores de desempeño o indicadores alternativos para cubrir otras actividades o servicios, o para un propósito específico, por lo que el COBÚN agradece a las instituciones que remitan sus observaciones con la finalidad de mantener actualizado este documento.

Objetivos de los indicadores

1. Servir de marco de referencia en materia de normatividad en gestión de bibliotecas universitarias públicas.
2. Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión bibliotecaria en sus aspectos de desarrollo de colecciones, procesos técnicos, servicios e infraestructura.
3. Proteger y conservar los recursos de la biblioteca, asegurando que las operaciones se efectúen apropiadamente.
4. Controlar la efectividad y eficiencia de las actividades realizadas en las bibliotecas y que éstas se encuentren enmarcadas dentro de los programas y presupuestos institucionales.



Descripción de los indicadores

Los indicadores señalados por el COBÚN se describen de acuerdo a la estructura de la Norma ISO 11620. Contiene los siguientes elementos:

Numeración correlativa, nombre, objetivo, método e interpretación de los resultados.

Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias nacionales

Los indicadores de desempeño están organizados en cinco áreas: 1) Servicios y Colección. 2) Infraestructura. 3) Presupuesto. 4) Personal. 5) Procesos Técnicos.

Cuadro resumen

Área	Id.	Nombre
Servicios y Colección	1.1.	Uso de las colecciones.
	1.2.	Uso de la colección por área temática.
	1.3.	Disponibilidad de los títulos.
	1.4.	Uso de las bases de datos.
	1.5.	Uso de artículos de revistas electrónicas.
	1.6.	Asistencia a las charlas de capacitación para los usuarios.
	1.7.	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de la biblioteca.
Infraestructura	2.1.	Superficie destinada a las salas de lectura.
	2.2.	Disponibilidad de asientos.
	2.3.	Disponibilidad de computadoras.
	2.4.	Disponibilidad de los equipos audiovisuales.
Presupuesto	3.1	Presupuesto dedicado a la actualización de la colección.
	3.2.	Presupuesto destinado a la actualización del material según área temática.
	3.3.	Presupuesto destinado a la compra y mantenimiento de hardware y software.
	3.4.	Presupuesto destinado a la capacitación de los trabajadores.
	3.5.	Presupuesto destinado a la elaboración de material de promoción.
	3.6.	Costo del procesamiento del material bibliográfico, hemerográfico y especial.
Personal	4.1.	Bibliotecarios profesionales por cada 1000 alumnos.
	4.2.	Técnicos y auxiliares de biblioteca por cada 500 alumnos.
Procesos técnicos	5.1.	Tiempo del proceso de adquisición de un documento.
	5.2.	Tiempo empleado en el procesamiento de un ítem.

En el documento de los indicadores se agregan como anexos:

- Clases principales de los esquemas de clasificación Dewey y LC.

- Análisis de contenido de las demandas y expectativas de los usuarios.
- Cuestionario LibQUAL+ ^(TM): versión en español.

Limitaciones

Con relación a los indicadores debemos considerar lo siguiente:

1. No siempre es posible conseguir puntuaciones óptimas en todos los indicadores, por ejemplo, una biblioteca puede conseguir un alto nivel en la satisfacción de usuarios, pero incurrir en un alto gasto por usuario.

.2. Grado de precisión

Tener cuidado con la interpretación de resultados; la falta de precisión puede indicar errores en el muestreo.

.3. No siempre hay relación entre los recursos y la calidad de los servicios bibliotecarios suministrados. Existen otros factores como la habilidad del personal, los enfoques gerenciales, el incremento de recursos que pueden afectar la calidad de los servicios bibliotecarios en las distintas bibliotecas de la universidad.

4. Estimular las comparaciones útiles para la biblioteca. Por ejemplo comparar los resultados entre un año y otro y también entre bibliotecas semejantes.

Desarrollo de dos indicadores de gestión

1. Área de gestión: servicios y colección

Indicador 1.2.

Nombre: Uso de la colección por área temática.

Objetivo:

Establecer la proporción de consultas por áreas temáticas que la biblioteca actualiza constantemente frente a la demanda real de los usuarios. La medición se realiza dentro de un período específico (un semestre académico). Para el cálculo del indicador se consideran los préstamos internos y externos solicitados por los usuarios.

Método:

Como se trata de ver si la inversión realizada se justifica en la demanda de los títulos adquiridos, para el cálculo del indicador no se considerarán las revistas

Para el cálculo de este indicador se utiliza el siguiente procedimiento:

1. Sumar el total de préstamos (en sala y a domicilio) en las bibliotecas de la universidad, considerando el área temática del ítem prestado.
2. Sumar las dos cifras anteriores para obtener el total de préstamos.
3. Dividir dicha cifra entre el total de préstamos realizados durante el período seleccionado.
4. Aplicar una regla de tres para sacar el porcentaje de consultas por cada área temática

Interpretación:

El resultado es el promedio aritmético de préstamos en sala y a domicilio dividido entre el total de préstamos realizados en un período determinado. De esta forma, se puede saber si el presupuesto de la biblioteca está bien invertido o no. Es decir, este indicador nos permite observar si hay correspondencia entre las áreas temáticas que son más solicitadas por los usuarios y el reparto adecuado del monto destinado a la compra de libros. Se pretende que la universidad tenga un criterio objetivo para la selección del material. El indicador es sensible a un número de variables incontrolables y puede ser afectado por las condiciones de estudio.

Aplicación. Ejemplo

Supongamos en una biblioteca la estadística anual nos arroja la siguiente cantidad de lecturas:

Materias	Lectura en sala	Préstamo a domicilio	Total
Matemáticas	1050	800	1850
Biología	2010	1520	3530
Literatura	3050	2800	5850
Química	600	550	1150

Aplicando el método señalado tenemos los siguientes resultados.

Materias	%
Matemáticas	14%
Biología	28%
Literatura	48%
Química	9%

Interpretación

De esta manera podemos ver si el presupuesto asignado a cada tema está bien distribuido o hacemos una redistribución del mismo. Veremos si hay correspondencia entre las áreas temáticas que son más solicitadas por los usuarios y el reparto adecuado del monto destinado a la compra de libros.

5. Área de gestión: Procesos técnicos

Indicador 5.1.

Nombre: Tiempo del proceso de adquisición de un documento.

Objetivo:

Conocer la rapidez con que el sistema de compras de la universidad atiende los pedidos hechos por la biblioteca durante un período específico. Debido al tiempo que suele demorar la adquisición de un nuevo documento, se considerarán los documentos adquiridos durante un año académico. Este indicador se aplica a todos los materiales.

Método:

Si la biblioteca universitaria ha adquirido el módulo de adquisiciones que viene con el sistema integrado, la información se recolecta de manera automática. Sin embargo, si la biblioteca no cuenta con dicho sistema, el cálculo tendrá que ser manual, el cual se realizará según el siguiente procedimiento:

1. Registrar la fecha (día, mes y año) en que un ítem fue solicitado a través de una orden de compra.
2. Registrar la fecha (día, mes y año) en que se emite la factura por el ítem solicitado.
3. Restar la fecha de llegada de emisión de la factura de la fecha de pedido para obtener el tiempo de espera.

Calcular el tiempo promedio de adquisición entre no. de días que hay desde el pedido hasta la recepción del documento.

Interpretación:

El resultado deberá ser redondeado al número entero más próximo. Un número alto revelará un proceso ineficiente, excesivamente burocrático, que retrasa la adquisición de nuevos títulos para la biblioteca. A su vez, ello puede reflejar la lentitud con que la universidad reacciona frente a las nuevas publicaciones que aparecen en el mercado. La utilidad de esta medida radica en que ayuda a identificar cuellos de botella o procesos que requieren ser reformulados a fin de agilizar el procedimiento de compra de nuevos títulos. Sobre la base de este resultado, la administración de la biblioteca puede optar por simplificar su procedimiento de compras, eliminando pasos innecesarios o fusionando procesos afines entre sí.

Aplicando la metodología indicada, tenemos lo siguiente:

El tiempo que demora el proveedor en atender **Factura 1** ha sido de 20 días

Factura 2: 30 días

Factura 3: 45 días

Tiempo promedio: : 32 días

Según las recomendaciones establecidas por cada biblioteca, estamos en el promedio aceptable de días de demora en atención.

Este indicador nos servirá para evaluar a cada proveedor de acuerdo a los días que demore en atender nuestras demandas.

Medición de la satisfacción con los servicios de la biblioteca: LibQUAL+

LibQUAL+™ es un proyecto desarrollado por la Association Research Library (ARL) desde 1999. Según el último reporte del estudio LibQUAL+™ (2004), más de 500 bibliotecas de diferentes países del extranjero han participado en el estudio LibQUAL+™; entre las que destacan: bibliotecas universitarias, escuelas universitarias, bibliotecas comunitarias, bibliotecas en ciencias de la salud, bibliotecas jurídicas y bibliotecas públicas. Es una herramienta que se utiliza para medir la calidad de los servicios bibliotecarios, a partir de la percepción de los usuarios de los propios servicios

Grupo de Bibliotecas Académicas Peruanas

LibQual+™ es motivado por el deseo de la comunidad bibliotecaria de tener métodos alternativos de evaluación. El proyecto fue liderado por la biblioteca de la Universidad de Texas A&M (TAMU), quienes venían utilizando una versión modificada del instrumento SERVQUAL -una encuesta ampliamente utilizada en la evaluación de la calidad del servicio en el sector comercial- para evaluar el servicio de sus bibliotecas desde los comienzos de los años noventa.

En otoño de 2000, la Association Research Library (ARL) obtuvo un fondo de 498.368 dólares por parte de la Fundación del Departamento de Educación para la Mejora de la Educación Superior (FIPSE por su siglas en inglés) con la finalidad de ayudar en el financiamiento de posteriores desarrollos del instrumento LibQUAL+™ y perfeccionar su aplicación para alcanzar la gama completa de bibliotecas en la comunidad de la educación superior.

En nuestro país los casos más cercanos son los estudios realizados por Rosa Tello en el año 2004, quién aplicó una versión piloto de LibQUAL+™ a veinticinco usuarios de la sala de referencia de la

Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Por otra parte tenemos el estudio realizado por Carlos Vílchez a fines del año 2004, quién aplicó una versión resumida del instrumento en las bibliotecas de las facultades de Psicología, Ciencias Contables, Farmacia y Bioquímica y Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

LibQUAL+™ es un instrumento con una metodología estandarizada para el análisis y la recolección de datos. Entre los cuestionarios conocidos a la fecha, este instrumento destaca por sus altos niveles de validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos con el coeficiente alfa de Cronbach y el Análisis de Componentes Principales (ACP) así lo demuestran. LibQUAL+™ se basa en un modelo de brecha, a fin de identificar las zonas de tolerancia al servicio brindado por las bibliotecas. Sobre esa base se pueden establecer benchmarks de servicios.

Consecuencias de la aplicación del cuestionario LibQUAL+

Las colecciones grandes en sí mismas no garantizan que los usuarios de la biblioteca tendrán experiencias positivas del servicio. Por esa razón, los bibliotecarios interesados en mejorar la calidad del servicio necesitan de herramientas que les ayuden a:

- a) Establecer puntos de referencia (benchmarks) de las percepciones actuales de los usuarios.
- b) Identificar las áreas que necesitan mejorarse.
- c) Localizar las bibliotecas que obtienen resultados más favorables, las cuales pueden servir de modelo para los programas de mejora del servicio.

El LibQUAL+ nunca debe ser el único medio que los bibliotecarios serios y responsables usen para monitorear y mejorar la calidad del servicio de la biblioteca. A veces, los datos nos llevarán a tomar inmediatamente medidas correctivas para resolver los problemas. En otras ocasiones, los grupos focales (focus group), el registro de quejas de los lectores e incluso los informes del personal sobre los problemas de los usuarios, serán necesarios para complementar los datos del LibQUAL+ a fin de desarrollar los planes de acción de la biblioteca.

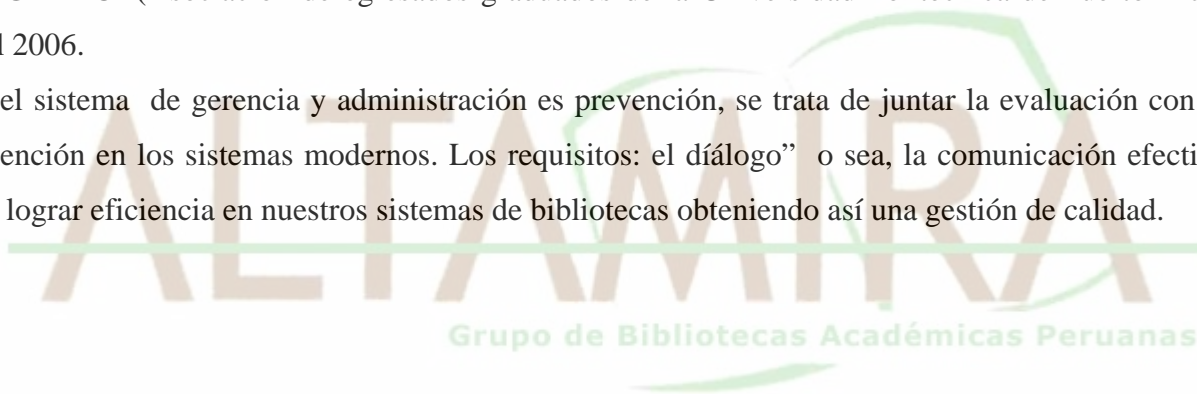
Conclusiones:

- La aplicación de los indicadores de desempeño nos permitirán hacer una adecuada planificación de nuestras actividades, para conocer si se están cumpliendo los objetivos que nos hemos planteado.

- Los indicadores ayudarán a explicar el rendimiento obtenido por la institución a la que pertenece la biblioteca.
- Permitirán anticiparnos a identificar las áreas problemas y resolución de los mismos.
- Ayudarán a la toma de decisiones a partir de los datos pertinentes para cada decisión y poder preveer los resultados.
- Igualmente controlar el progreso del cumplimiento de los objetivos propuestos y establecer las prioridades.
- Justificar la asignación de recursos.
- Evaluar la calidad y eficiencia de los servicios de una biblioteca y el nivel de éxito de la misma.
- El LibQUAL+ es una . herramienta importante que sirve para medir la calidad de los servicios bibliotecarios, a partir de la percepción de los usuarios de los propios servicios

Finalmente agregar lo que expresó el Dr. Manuel “Coco” Angel Morales^{†*}, en la Conferencia de ASEGRABCI (Asociación de egresados graduados de la Universidad Politécnica de Puerto Rico) en el 2006.

“--- el sistema de gerencia y administración es prevención, se trata de juntar la evaluación con la prevención en los sistemas modernos. Los requisitos: el diálogo” o sea, la comunicación efectiva para lograr eficiencia en nuestros sistemas de bibliotecas obteniendo así una gestión de calidad.



Documentos consultados

[†] Experto en Sistemas de la Calidad y Presidente del QBS (Quality for Business Success Inc. en Puerto Rico.

- Belloni Cuenca, A. et al. (1999). Capacitação no uso das bases Medline e Lilacs: avaliação de conteúdo, estrutura e metodologia. *Ciencia da Informação*, 28 (3), 340-346.
- Bustos, A. (2003). Estándares para bibliotecas universitarias [Entrevista realizada por Tomàs Baiget]. *El Profesional de la Información*, 12 (4), 298-301.
- Bustos, A. (2003). Gestión de la información en bibliotecas universitarias. Lima: USAID; ASPEFAM; Catalyst Consortium. Curso taller para directores de biblioteca.
- CABID (2003). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. 2a. ed. Santiago de Chile: Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación.
- Cañedo Andalia, R. (1998). La utilización de los expertos en la evaluación de las publicaciones periódicas primarias. *ACIMED*, 6 (3), 179-185.
- Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá. (2005). Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior. Bogotá: El Comité.
- Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas [CRUE] (1997). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo*. Madrid: España, Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN). [<http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/reglamentos/normasBibliotecas.asp>]. Revisado el 8 de agosto de 2005.
- Cook, C. (2004). The maturation of assessment in academic libraries: The role of LibQUAL+. *Performance Measurement and Metrics*, 3 (2), 37-40.
- Cook, C. y Heath, F. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends*, 49 (4), 548-584.
- Cook, C.; Heath, F. y Thompson, B. (2000). Users' hierarchical perspectives on library service quality: A LibQUAL+ study. *College & Research Libraries*, 62 (2), 147-153.
- Cook, C. y Thompson, B. (2001). Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality. *Library Trends*, 49 (4), 585-604.
- Depaz Toledo, Z. y Cuba Sancho, J. (2003). *Lineamientos para una política de calidad, autoevaluación y acreditación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Oficina de Calidad Académica y Acreditación.
- Farell, J. (2000). Measuring performance with library automated systems. *Library Hi Tech*, 18 (1), 75-81.
- Fuentes, J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Madrid: Trea.
- Gatten, J. (2004). The OhioLINK LibQUAL+ 2002 experience: A consortium looks at service quality. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 19-48.
- Heath, F. et al. (2002). ARL Index and other validity correlates of LibQUAL+ scores. *Libraries and the Academy*, 2 (1), 27-42.
- Hiller, S. (2004). Another tool in the assessment toolbox: Integrating LibQUAL+ into the University of Washington Libraries Assessment Program. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 121-137.
- Hitchingham, E. y Kenney, D. (2002). Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQUAL+ for the University Libraries at Virginia Tech. *Performance Measurement and Metrics*, 3 (2), 48-58.
- Hsieh, L.; Chin, J. y Wu, M. (2004). The performance indicators of university e-library in Taiwan. *The Electronic Library*, 22 (4), 325-330.

IFLA (1996). *Measuring quality: international guidelines for performance measures in academic libraries*. München: K. S. Saur.

ISO 11620 (1998). *Information and documentation - Library performance indicators*. Ginebra: ISO.

LaBeause, J. (2004). LibQUAL+ in a Problem-Based Learning (PBL) Medical School: The case study of the Medical Library and Peyton T. Anderson Learning Resources Center (LRC) at Mercer University School of Medicine in Macon, Georgia. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 59-72.

Lancaster, F. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas.

Lee, T. (2004). Exploring outcomes assessment: The AAHSL LibQUAL+. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 49-58.

Martínez Arellano, F. (1997). Impacto del uso de un catálogo en línea en una biblioteca universitaria. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.

Massísimo, A. (2002). Evaluación de colecciones en bibliotecas universitarias. Métodos basados en el estudio de la colección. *Anales de Documentación*, 5, 245-272.

McClure, C. (2004). Challenges and strategies for evaluating networked information services introduction. *The Library Quarterly*, 74 (4), 399-402.

McClure, C. y Lopata, C. (1996). Assessing the academic networked environment: Strategies and options. [Disponible en <http://slis-two.lis.fsu.edu/~cmclure/network/toc.html>]. Revisado el 8 de agosto de 2005.

Nelson, W. L. (2004). Library Standards in Higher Education: An Overview. [Disponible en <http://www.dekker.com/servlet/product/DOI/101081EELIS120021360>] Revisado el 22 de julio de 2005.

Poll, R. (2001). Performance measures for library networked services and resources. *The Electronic Library*, 19(5), 307-314.

Russell, C. (1998). Using performance measurement to evaluate teams and organizational effectiveness. *Library Administration & Management*, 12 (3), 159-165.

Shedlock, J. y Walton, L. (2004). An academic medical library using LibQUAL+: The experience of the Galter Health Science Library, Northwestern University. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 99-110.

Shorb, S. y Driscoll, L. (2004). LibQUAL+ meets strategic planning at the University of Florida. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 173-180.

Snyder, S. (2002). Measuring the library service quality with a focus on the Lib-QUAL+ project: an interview with Fred Heath. *Library Administration & Management*, 16 (1), 4-7.

Tello Santos, R. (2004). *Propuesta de evaluación del servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con el LibQUAL+ de la Association of Research Libraries*. Lima: UNMSM. Informe profesional para optar por el título de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Thompson, B.; Cook, C. y Heath, F. (2000). The LibQUAL+ gap measurement model: The bad, the ugly, and the good of gap measurement. *Performance Measurement and Metrics*, 1 (3), 165-178.

Thompson, B.; Cook, C. y Heath, F. (2003). Two short forms of the LibQUAL+ survey: Assessing users' perceptions of library service quality. *Library Quarterly*, 73 (4), 453-465.

Thompson, B.; Cook, C. y Heath, F. (2003). Structure of perceptions of service quality in libraries: A LibQUAL+ study. *Structural Equation Modeling*, 10 (3), 456-464.

Thompson, B.; Cook, C. y Thompson, R. L. (2002). Reliability and structure of LibQUAL+ scores: Measuring perceived library service quality. *portal: Libraries and the Academy*, 2 (1), 3-12.

Thompson, J. (1990). *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.

Tomanel, M. et al. (2001). Evaluación de fuentes de información en Internet: Criterios de calidad. *Ciencias de la Información*, 32 (2), 35-45.

