

TRABAJOS DE CURSO

ESTUDIO DE LA DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTOS EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

[STUDY ON DOCUMENT AVAILABILITY IN A UNIVERSITY LIBRARY]

LORENA MARTÍNEZ
MÓNICA SÁNCHEZ
BEATRIZ SARMIENTO

Resumen: Este trabajo informa los resultados de una evaluación, realizada por un equipo externo, de la disponibilidad en el estante de las obras monográficas solicitadas por usuarios de una biblioteca universitaria. Se presentan los objetivos, etapas y criterios de la evaluación, así como también el diseño e implementación de la misma. Se investiga a través de la aplicación de dos técnicas: a) simulación -con dos variantes- y b) entrevistas a los usuarios, aplicándose el indicador de la norma ISO 11620, B 2.2.2. «Disponibilidad de títulos solicitados». Se analiza la información relevada y se comparan los resultados obtenidos, reflexionando sobre los mismos.

Palabras clave: Biblioteca universitaria; Evaluación de bibliotecas; Indicador de disponibilidad de títulos solicitados; Norma ISO 11620.

Abstract: This paper evaluates shelf availability of monograph titles requested at a university library. The evaluation has been carried out by an external group. Goals, steps and evaluation criteria, as well as evaluation design and implementation are described in detail. The research has used two different techniques: simulation

Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines, Universidad de la República.
Emilio Frugoni 1427. C.P.: 11.200 Montevideo, Uruguay.

Correos electrónicos: monicasanchez@netgate.com.uy; lorenamartinez2003@hotmail.com;
bsarmiento@adinet.com.uy

Artículo recibido: 24-09-07. Aceptado: 14-05-08

INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD. No. 18 (2008) p. 85-99

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

(with two variants) and users' interviews, according to ISO 11620, B2.2.2 indicator «Required Titles Availability» (ISO 11600 Standard). Survey results are analyzed and compared.

Keywords: University Library; Library Evaluation; Required Titles Availability Indicator (ISO 11620 Standard).

Introducción

El estudio que se presenta se aplicó a la biblioteca de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines (en adelante EUBCA), la cual dicta una Licenciatura en Bibliotecología y una Tecnicatura en Archivología. Cabe señalar que la EUBCA depende de la Universidad de la República (Uruguay) y es la única a nivel nacional que imparte las referidas carreras.

La unidad de información dependiente de la EUBCA es la única en el país que cuenta con material en el área bibliotecológica. Las dimensiones de dicha unidad son relativamente pequeñas en relación con otras bibliotecas universitarias. Cuenta con una colección de aproximadamente ocho mil volúmenes de obras monográficas y un universo de usuarios reales en el área estudiantil de alrededor de ochocientos usuarios de ambas carreras, de los cuales aproximadamente seiscientos corresponden a la Licenciatura en Bibliotecología.

En el caso de las bibliotecas universitarias la comunidad de usuarios reales y potenciales está integrada por la totalidad de los estudiantes, los docentes y los egresados de las respectivas carreras. Por tratarse de una primera aproximación a la técnica y por contar con tiempo y recursos limitados, se optó por tomar como población objetivo a los estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología y trabajar únicamente con la demanda de materiales monográficos de las asignaturas de dicha licenciatura, en curso en el momento en que se realizó la evaluación (primer semestre).

El objetivo original del trabajo fue la aplicación de técnicas y herramientas de evaluación a casos reales, en el marco curricular de una asignatura optativa de cuarto año de la Licenciatura en Bibliotecología (Seminario-Taller: Evaluación de Bibliotecas, a cargo de la Profesora Isabel Madrid). Para determinar los aspectos a evaluar, se contó con el acuerdo de las autoridades de la unidad de información, quienes plantearon su interés en conocer la disponibilidad de los documentos en las estanterías, para atender las demandas reales de los usuarios.

El objetivo del presente artículo es la difusión y promoción de la técnica aplicada, por entender que la evaluación debe ser considerada como un proceso constante aplicado a productos, servicios y métodos.

En primer lugar se introduce al marco teórico e institucional que permite contextualizar la investigación realizada. En segundo término, se plantea el marco metodológico sobre el que se realizó el diseño y la ejecución de la evaluación. Por último, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, así como las reflexiones realizadas por el equipo evaluador sobre los mismos.

1. Marco teórico e institucional

1.1- Evaluación de unidades de información

En todo proceso administrativo la *evaluación* permite comparar las actividades realizadas con los fines perseguidos por la organización para obtener datos relevantes, es por ello que deben existir objetivos claros y específicos e instrumentos de medida adecuados. En los servicios bibliotecarios la evaluación proporciona elementos para tomar decisiones y contribuye al cumplimiento de las tareas del organismo al cual sirve (Pagaza García, 1989).

En ese sentido, Lancaster –en concordancia con la cuarta ley de Ranganathan–, sostiene que *el tiempo del lector no es gratuito*, «de hecho el costo de operar un sistema de información puede ser pequeño comparado con el costo de usarlo» (1977).

Un servicio bibliotecario puede ser evaluado en las distintas fases de su desarrollo, a través de medidas o indicadores. Estos indicadores proporcionan elementos mínimos para realizar la evaluación, en tanto son expresiones numéricas y/o conceptuales que muestran el resultado del alcance y de la efectividad de los diferentes servicios que ofrece la biblioteca.

1.2- Objetivos de la evaluación

Antes de poner en práctica la evaluación, debemos saber cómo orientar la misma. En primer lugar, hay que considerar qué se pretende lograr, cómo se enfocará, hacia dónde se orientarán los esfuerzos y cuáles serán los objetivos.

Un estudio de evaluación provee datos que deben procesarse indefectiblemente, con lo cual luego se realizará un diagnóstico identificando las razones que ocasionan las fallas, para decidir qué acciones se llevarán a cabo.

Marta de la Mano González (1998) plantea que la formulación de metas y objetivos de la biblioteca es la piedra fundamental del proceso evaluativo y estos se encuentran ligados a los de la institución mayor. Según esta autora la evaluación tiene que ser realizada siempre de la misma forma, de modo tal que los datos obtenidos en diferentes instancias evaluadoras puedan ser contrastados, permitiendo una visión más clara de la evolución o involución del rendimiento de la biblioteca en un período determinado. A este proceso de la Mano lo denomina *evaluación endógena*. Asimismo, la referida autora señala la necesidad de una *evaluación exógena*, basada en que las comparaciones son necesarias

y aun teniendo en cuenta las diferentes realidades de cada biblioteca, es posible realizar una comparación. En ese sentido, lo propuesto por esta autora permitiría asegurar la replicabilidad del estudio realizado.

Lo cierto es que, como resultado de un estudio de evaluación, debemos obtener un producto que brinde datos útiles y no solo cifras, por lo que es básico hacer un análisis y posteriormente un diagnóstico de la situación, tratando de identificar cuáles son los motivos que originan las fallas del sistema.

Dicho diagnóstico nos guiará hacia las acciones que tendremos que implementar para corregir los errores detectados y mejorar la gestión, partiendo de la premisa de que:

El principal aporte de la evaluación de bibliotecas, es el aprendizaje tanto a partir de los logros como de las debilidades, entendiendo los errores o deficiencias como oportunidades de superación. Si esto se potencia con el trabajo en equipo traspasando barreras inter departamentales e institucionales, se fortalecerán nuestros productos y servicios, nuestra imagen institucional y profesional. (Madrid, 2002).

1.3- Criterios de evaluación

Un servicio de información moderno y eficiente debe garantizar que virtualmente cualquier documento en el universo de la literatura disponible o cualquier dato contenido en los documentos debe estar a la disposición de cualquier miembro de la comunidad de usuarios a la que se sirve. Ello implica que el «universo de los recursos documentales» debe estar accesible a la población de usuarios en diferentes niveles de disponibilidad (Lancaster, 1980).

Cuando se realiza una evaluación se deben fijar los criterios con los cuales se desarrollará dicha actividad, tomando en cuenta las áreas que requieren ser evaluadas. En ese sentido, entre las principales áreas y/o actividades que requieren evaluación, se decidió centrar el análisis en la **circulación de documentos**: donde se aplican los criterios de disponibilidad y accesibilidad ..., es decir, la disponibilidad física y las posibilidades de acceso a la información en sus distintos soportes. Con su aplicación «se valora la capacidad de entrega de documentos del servicio de préstamo» (Madrid, 2002).

En cuanto a la importancia de la evaluación de la disponibilidad y de los diversos niveles de accesibilidad de los materiales bibliográficos, Lancaster (1980) plantea que el rendimiento de un sistema de información puede ser juzgado en términos de su éxito para desempeñar su papel de interrelación entre una población particular de usuarios y el universo de los recursos de información, y que las medidas específicas de este éxito se relacionarán, en su mayor parte, con la disponibilidad de los documentos y de su contenido.

Por lo expuesto, para evaluar el cumplimiento de la función de enlace de la biblioteca entre los recursos de información y las demandas de los usuarios, en función de los objetivos del presente trabajo, se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

- 1- Grado en el cual los documentos de mayor demanda por parte de los usuarios están disponibles en las colecciones del centro.
- 2- Grado en el cual esos documentos pueden ser encontrados por los usuarios en el momento en que ellos son requeridos (Lancaster, 1980).

Asimismo, Lancaster (1996), señala que la segunda ley de Ranganathan «*a cada lector su libro*», va más allá de la evaluación de la colección y entra en la valoración de la *disponibilidad*, pues no es suficiente que la biblioteca posea el documento, sino que es necesario que el mismo esté disponible cuando el usuario lo necesita. Coincidimos con el planteo del referido autor, en cuanto a que los datos que se recogen en los servicios de información permiten a los bibliotecarios saber entre otras cosas, cuántos libros se han prestado en un período de tiempo determinado, pero no cuántas veces los usuarios han sido incapaces de encontrar los documentos que buscaban, en tanto los datos cualitativos de este tipo no se recogen de manera rutinaria en las bibliotecas y solamente pueden conseguirse a través de la utilización de procedimientos de evaluación apropiados.

1.4- Marco institucional

El carácter y eficacia de una universidad puede medirse por el tratamiento que da a su órgano central: la biblioteca. Consideramos la dotación para el mantenimiento de la biblioteca como la necesidad primaria y más vital del equipamiento de la universidad, una biblioteca adecuada no sólo es la base de todo estudio y enseñanza, es la condición esencial para la investigación, sin lo cual no se puede añadir nada a la suma del conocimiento humano. (University Grants Committee, 1921, apud Thompson y Carr, 1990: 18-19).

Las bibliotecas universitarias tienen por misión dar apoyo informativo a las funciones básicas de la universidad: enseñanza, investigación y extensión : La Bibliotecología busca conectar las necesidades y demandas de información con las fuentes adecuadas. La evaluación debe desarrollarse como insumo para tomar decisiones y para llevar a cabo las acciones correctivas necesarias en lo que respecta a la asignación o distribución de los recursos siempre escasos. Para brindar ese apoyo informativo, la biblioteca universitaria: «debe evaluar la adecuación de los servicios y productos que ofrece a las necesidades de sus usuarios [...]» (Madrid, 2001).

La evaluación de bibliotecas es una actividad que se complementa con el concepto actual de gestión de la información como recurso y permite el desarrollo de las organizaciones y las sociedades. Esa perspectiva nos permite ver la existencia de un motivo real para que la evaluación sea considerada como una práctica cotidiana llevada a cabo por los profesionales del ámbito bibliotecológico.

2. Marco metodológico

Diseño del programa y ejecución de la evaluación

Como menciona Lancaster (1996), un estudio de disponibilidad en el estante, se puede llevar a cabo mediante una *simulación* o mediante *entrevistas a los usuarios* de la biblioteca.

En nuestra evaluación en particular implementamos ambas técnicas. En el caso de la simulación se trabajó con dos variantes:

En primer lugar, el grupo construyó una muestra denominada «*lista modelo*», basada en bibliografías de las asignaturas técnico-profesionales, anuales o dictadas en el primer semestre de los tres primeros años de la Licenciatura, a saber: Historia de los documentos, Clasificación, Procesos Técnicos I, Administración I y II, Formación y Desarrollo de Colecciones. Se tomaron en cuenta las referidas asignaturas por ser las que cuentan con un mayor porcentaje de obras monográficas en sus bibliografías. De esta manera, la muestra «*lista modelo*» resultante aborda la cantidad de 93 títulos.

Por las dimensiones de la colección de obras monográficas, el procedimiento que se siguió fue, en primer lugar, buscar en la base de datos la signatura topográfica y el inventario de cada uno de los títulos incluidos en la muestra «*lista modelo*», para luego relevar obra por obra en las estanterías y determinar su disponibilidad o no. En este último caso, se determinó el motivo de su ausencia, que podía responder a un *préstamo*, un *extravío*, que estuviese en *procesos técnicos* o incluso *mal colocado o ubicado*.

En segundo término, se solicitó en Sector Préstamo un listado de los préstamos de obras monográficas efectuados durante cuatro días al azar correspondientes al año 2006. Se tomó dicho lapso para obtener una muestra representativa en cuanto a cantidad de títulos. A esa muestra, proporcionada por la Biblioteca, el grupo la denominó «*lista préstamo 2006*» y la manejó como una simulación. El procedimiento fue similar al aplicado con la muestra «*lista modelo*», o sea, luego de buscar en la base de datos la signatura topográfica e inventario de cada uno de las obras monográficas, se constató la disponibilidad de las mismas en las estanterías.

Como en el anterior caso, se relevó la disponibilidad en el estante y en caso negativo, se indagó el motivo de la no disponibilidad. Se obtuvo, sumando los cuatro días proporcionados por Sector Préstamos, una muestra de 80 títulos.

Para llevar a cabo la segunda técnica, el grupo confeccionó un formulario (ver anexo) para utilizar a la hora de entrevistar a los usuarios. En dicho formulario se consignan título y autor de las obras monográficas solicitadas por los usuarios, indicando en el casillero correspondiente las disponibles y las no disponibles. En este último caso, cada integrante del grupo también debió indagar el motivo por el cual tal obra monográfica no estaba disponible y documentarlo en dicho formulario.

El relevamiento realizado entre aproximadamente cincuenta y cinco usuarios entrevistados, permitió conformar la muestra denominada «lista demandas usuarios reales», que consta de 75 títulos.

Tal actividad de entrevistas a usuarios, demandó la presencia de los integrantes del grupo, en forma de guardias rotativas en la Biblioteca, en el período comprendido entre el 5 y el 14 de junio 2007. Durante ese período se entrevistó a todos los estudiantes que solicitaban material monográfico, con lo cual en lugar de una muestra aleatoria, se realizó un censo de las demandas reales, acotado al referido lapso.

Por último, se realizó un análisis de las tres muestras, a fin de comparar los resultados obtenidos.

3. Análisis e interpretación de los resultados

En la instancia en la cual el grupo debió proceder al análisis e interpretación de la información obtenida, el procesamiento se orientó en tres direcciones:

- primero, se procesaron los formularios con los datos de las demandas de los usuarios entrevistados (muestra «lista demandas usuarios reales»)
- luego, se procesó la «lista modelo» (muestra simulada)
- por último se procesó la «lista préstamo 2006» (muestra simulada)

En referencia a la selección del indicador a aplicar, se tuvo en cuenta la *Norma Internacional ISO 11620*, referida a indicadores de rendimiento bibliotecario. Esta norma detalla los requisitos que debe reunir un indicador de rendimiento de bibliotecas. Como menciona Madrid (2001) sobre esta norma, su objetivo principal es el autodiagnóstico. Habilita comparaciones históricas en la misma unidad de información y, eventualmente, comparaciones con otras bibliotecas. Contiene un glosario, criterios y marco descriptivo, pautas para la selección y uso de los indicadores. Incluye una lista de indicadores de rendimiento bibliotecario y la descripción de cada uno de ellos. Se trata de herramientas para medir calidad, eficacia y eficiencia. Esta *Norma* trata de la evaluación de cualquier tipo de biblioteca. Su objetivo principal es promover la utilización de indicadores de rendimiento en las bibliotecas y contribuir a un mejor conocimiento de las formas adecuadas de medición del mismo.

En resumen, el indicador aplicado por el grupo fue, el B 2.2.2 *Disponibilidad de títulos solicitados*, que evalúa hasta qué punto los títulos de la biblioteca que solicitan los usuarios están realmente disponibles en el momento de la solicitud. El indicador se define como el porcentaje de títulos que efectivamente integran la colección de la biblioteca, que son solicitados por, al menos, un usuario y que están disponibles inmediatamente. Se entiende por *disponible*, en el contexto de este indicador, que *uno o más ejemplares de cada título están presentes en la biblioteca y a disposición de los usuarios para préstamo o para su consulta en sala*. Se entiende por *títulos*, en el caso analizado por el grupo, a las obras monográficas.

Para el cálculo del indicador se tomó:

$$A/B \times 100 \%$$

A: es el número de títulos solicitados disponibles

B: es el número total de títulos solicitados

3.1. Muestra «lista demandas usuarios reales» - junio/2007

Del censo realizado, surge que del total de **75 títulos** solicitados por los usuarios, 66 estaban disponibles y 9 no lo estaban. (Fig. 1).

En cuanto a los motivos de la no disponibilidad, según la información proporcionada por Sector Préstamos, 7 de los títulos solicitados estaban prestados, 1 extraviado y el restante en Procesos Técnicos, no estando ninguno mal ubicado. (Fig. 2).

Con la aplicación del indicador seleccionado, tenemos 66 títulos disponibles (88 %) y 9 no disponibles (12 %). (Fig.3).

$$66/75 \times 100 = 88 \%$$

$$9/75 \times 100 = 12 \%$$

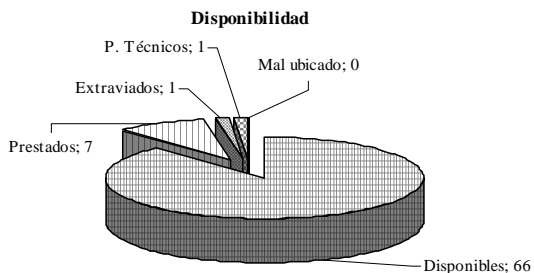


Fig. 1: Muestra «Lista demandas usuarios reales» – Junio 2007

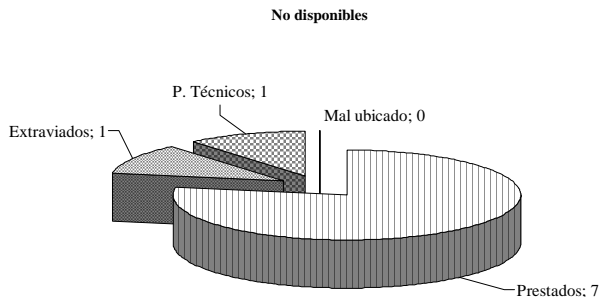


Fig. 2: Muestra «Lista demandas usuarios reales» – Junio 2007

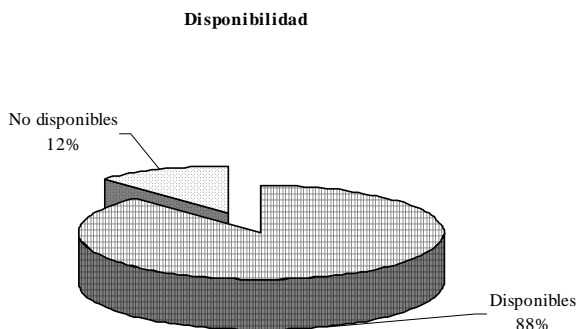


Fig. 3: Muestra «Lista demandas usuarios reales» – Junio 2007

3.2. Muestra «lista modelo» (simulación):

De los **93 títulos** incluidos en esta muestra, al realizar la búsqueda en los estantes se constató que 82 de los mismos estaban disponibles, mientras que 11 no lo estaban. (Fig. 4).

En cuanto a los motivos de la no disponibilidad, según la información proporcionada por Sector Préstamos, surge que 5 títulos estaban prestados y 2 estaban extraviados, mientras que 4 títulos estaban mal ubicados y ninguno en Procesos Técnicos. (Fig. 5).

Aplicando el indicador seleccionado, tenemos un 88 % de disponibilidad (82 títulos) y un 12 % de no disponibilidad (11 títulos). (Fig. 6).

$$82 / 93 \times 100 = 88 \%$$

$$11 / 93 \times 100 = 12 \%$$

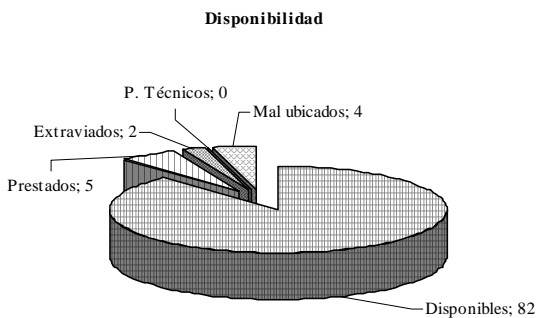


Fig. 4: Muestra «Lista modelo»

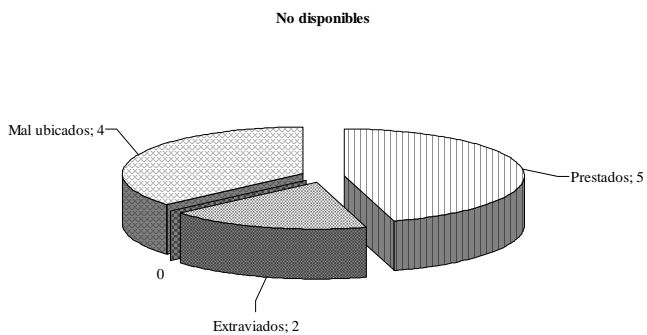


Fig. 5: Muestra «Lista modelo»

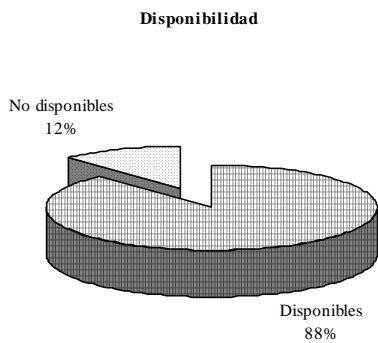


Fig. 6: Muestra «Lista modelo»

3.3. Muestra «lista préstamo 2006» (simulación):

Esta muestra incluye **80 títulos** seleccionados de las demandas correspondientes a cuatro días del año 2006. Una vez realizada la búsqueda en los estantes, se encontraron disponibles 68 títulos, mientras 12 no lo estaban, por diversos motivos. (Fig. 7).

Indagados los motivos de la no disponibilidad, se nos informó en Sector Préstamos que 6 títulos estaban prestados, 2 extraviados y se constató que 4 estaban mal ubicados y ninguno en Procesos Técnicos. (Fig. 8).

Aplicado a esta muestra el indicador seleccionado, surge que la disponibilidad alcanza un 85 % (68 títulos), mientras los 12 títulos no disponibles representan un 15 % del total de la muestra. (Fig. 9).

$$68 / 80 \times 100 = 85 \%$$

$$12 / 80 \times 100 = 15 \%$$

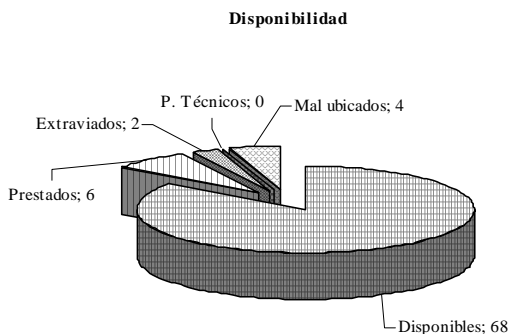


Fig. 7: Muestra «Lista Préstamo 2006»

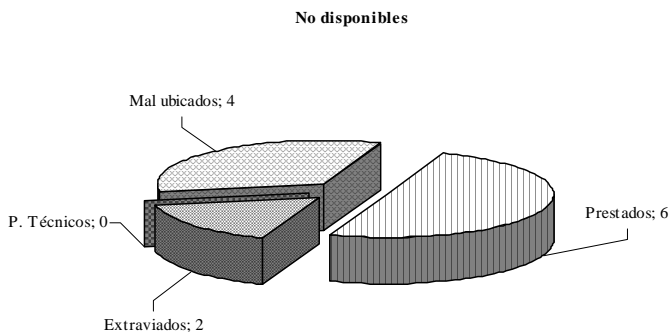


Fig. 8: Muestra «Lista Préstamo 2006»

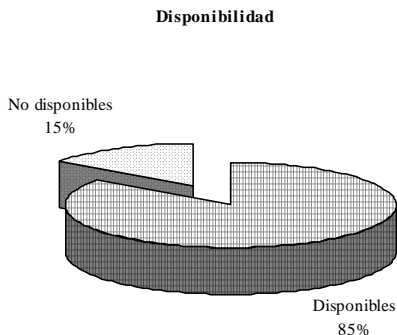


Fig. 9: Muestra «Lista Préstamo 2006»

3.4. Comparativo de las tres muestras (fig. 10)

En primer lugar se observan porcentajes iguales al aplicar el indicador a las muestras «lista demandas usuarios reales» y «lista modelo». En cuanto al porcentaje de la muestra «lista préstamo 2006», este posee una mínima diferencia tanto respecto de la disponibilidad como de la no disponibilidad, por lo que entendemos mantiene la tendencia marcada en las restantes muestras.

Se nota, en los tres casos analizados, un alto nivel de disponibilidad y un bajo nivel de no disponibilidad, lo cual nos llevaría a suponer que la tendencia existente en este caso es, a mayor disponibilidad menor circulación de materiales. No obstante, sería necesario corroborar esta suposición con la aplicación de otros indicadores.

En cuanto a la no disponibilidad, del análisis de los resultados surge que el principal motivo de la misma, es que el material solicitado se encuentra prestado.

Se aprecia en las muestras «lista modelo» y «lista préstamo 2006», que un número relativamente alto de títulos no están disponibles por estar mal colocados y este factor tiene mayor incidencia al ser la biblioteca de estante abierto, teniendo en cuenta que «un libro mal ubicado es un libro perdido».

Respecto de los títulos extraviados, pudimos constatar que tanto en la muestra «lista modelo» como en la de «lista demandas usuarios reales», se da, al menos, un caso de extravío, mientras que en la muestra «lista préstamo 2006» hay dos casos. En el primer caso se subsanó dicha situación con material alternativo, mientras en los demás no existe solución alternativa.

El restante motivo de no disponibilidad relevado fue un título en Procesos Técnicos, pero consideramos que tiene una incidencia menor en el análisis comparativo.

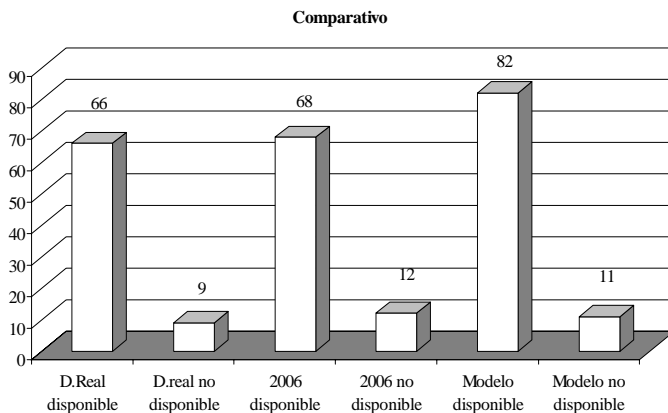


Fig. 10: Comparativo de las tres muestras

4. Reflexiones finales

Los integrantes del equipo aplicamos dos técnicas de evaluación (simulación y entrevista a usuarios), procesamos y analizamos los datos obtenidos, lo cual nos permitió ampliar nuestra experiencia en trabajo de campo.

Si bien para el indicador aplicado, al igual que para todos, no existen cifras ideales, consideramos que los resultados obtenidos de acuerdo con el contexto y las características del servicio, son positivos. Entendemos que la continuidad en la aplicación de esta micro-evaluación sería realmente valiosa.

Asimismo, creemos conveniente la aplicación de otros indicadores que permitan evaluar la circulación como, por ejemplo, el de «Porcentaje de la colección en préstamo» (Enmienda Proyecto UNE 51137/M1 ISO 11620), y el de «Rotación de la colección» (ISO 11620) a fin de contrastar los datos obtenidos en cuanto a la disponibilidad con los de circulación.

El grupo opina que la implementación de este tipo de evaluación endógena, en forma constante redundaría en beneficio del servicio y de los usuarios.

Este estudio, realizado con carácter curricular, puede considerarse como una investigación exploratoria, por no existir antecedentes en nuestro medio. Sería necesario desarrollar una investigación más amplia que comprenda la disponibilidad de publicaciones monográficas y periódicas para los tres segmentos de usuarios (estudiantes, docentes y egresados) de las dos carreras y complementarla con otros indicadores como los ya mencionados. Esta generalización nos permitirá saber si el servicio satisface adecuadamente los requerimientos de los usuarios y, en caso de dificultades o problemas, identificar la causa y poder trabajar en su solución.

Por lo expuesto, es nuestra intención profundizar la presente investigación dándole un perfil más amplio y riguroso, con carácter de proyecto final para la obtención del título profesional.

Referencias bibliográficas

- Lancaster, F. W. 1977. The measurement and evaluation of library services. Washington: Information Resources.
- Lancaster, F. W. 1980. Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información. París: UNESCO.
- Lancaster, F. W. 1996. Evaluación de Bibliotecas. Madrid: ANABAD.
- Madrid, Isabel. 2001. La evaluación de bibliotecas en el marco de la evaluación institucional en la Universidad de la República. En *Evaluación*. No. 1.
- Madrid, Isabel. 2002. Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. En *Información, cultura y sociedad*. No. 6, 103-113.
- Mano González, Marta de la. 1998. Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias. En *Revista española de documentación científica*. Vol. 21, no. 2, 174-197.
- Pagaza García, Rafael. 1989. Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de enseñanza superior. México: CUIB; ANUIES.
- Proyecto UNE 51137/M1 ISO 11620. 2004. Indicadores de rendimiento adicionales para bibliotecas. En *Revista española de documentación científica*. Vol. 27, no. 2, 243-254.
- Thompson, James y Reg Carr. 1990. La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Salamanca; Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide.
- UNE-50-137 ISO 11620. 1999. Información y documentación: indicadores de rendimiento bibliotecario (Segunda parte). En *Revista española de documentación científica*, Vol. 22, no. 3, 357.

Bibliografía consultada

- Lancaster, F. W. 1989. If you want to evaluate your library. Champaign, Ill.: Graduate School of Library and Information Science.
- Lancaster, F. W. 1995. The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. En *Investigación bibliotecológica*. Vol. 9, no. 18, 25-37.

