

IFLA. International Federation of Library Associations  
and Institutions. Section of University Libraries  
& other General Research Libraries

# Medición de la calidad

Directrices internacionales para la medición del  
rendimiento en las Bibliotecas Universitarias

Roswitha Poll y Peter te Boekhorst con la colaboración  
de Ramón Abad Hiraldo, Aase Lindhal, Rolf Schuurisma,  
Gwenda Thomas y John Willemse



IABAD

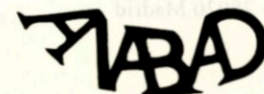
IFLA. International Federation of Library Associations  
and Institutions. Section of University Libraries  
& other General Research Libraries

# Medición de la calidad

Directrices internacionales para la medición del  
rendimiento en las Bibliotecas Universitarias

Roswitha Poll y Peter te Boekhorst con la colaboración  
de Ramón Abad Hiraldo, Aase Lindhal, Rolf Schuurisma,  
Gwenda Thomas y John Willemse

Versión española de Ramón Abad Hiraldo y Belén Altuna Esteibar



Asiento catalográfico recomendado:

Poll, Roswitha.

Medición de la calidad : directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias / Roswitha Poll y Peter te Boekhorst; con la colaboración de Ramón Abad Hiraldo... [et al.]; versión española de Ramón Abad Hiraldo y Belén Altuna Esteibar.— Madrid : ANABAD, [1998]. — 209 p.; 15 cm.

D.L.: M-8778-1998.— ISBN: 84-88716-27-3

Precede al tit.: IFLA, International Federation of Library Associations and Institutions, Section of University Libraries

1 Bibliotecas universitarias - Servicios - Evaluación

I. Boekhorst, Peter te. II. Abad Hiraldo, Ramón. III. Altuna Esteibar, Belén

021.1.

© 1996 International Federation of Library Associations and Institutions, La Haya, Los Países Bajos

© De la versión española: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas (ANABAD), 1998

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de esta publicación pueden reproducirse, registrarse o transmitirse, por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico, fotoquímico, magnético o electroóptico, por fotocopia, grabación o cualquier otro, sin permiso previo por escrito del editor.

El Ministerio de Educación y Cultura ha patrocinado la edición de esta obra en español.

Depósito Legal: M-8778-1998

ISBN: 84-88716-27-3

Imprime: HISPAGHAPHIS - 28020 Madrid

## SUMARIO

|   |     |
|---|-----|
| Prefacio.....   | 7   |
| Introducción General.....   | 13  |
| El Proceso de medición.....   | 29  |
| Coste-Eficacia.....   | 45  |
| Estructura de los Indicadores.....  | 55  |
| Lista de Indicadores de Rendimiento.....                                      | 57  |
| 1. Penetración de mercado.....  | 59  |
| 2. Horas de apertura en relación a la demanda.....                            | 65  |
| 3. Listas bibliográficas de expertos.....                                     | 69  |
| 4. Uso de la colección.....   | 73  |
| 5. Uso de la colección por materias.....                                      | 81  |
| 6. Documentos no utilizados.....  | 87  |
| 7. Búsqueda de ejemplar conocido.....   | 91  |
| 8. Búsqueda por materias.....   | 95  |
| 9. Duración del proceso de adquisiciones.....                                 | 101 |
| 10. Duración del proceso técnico de los documentos.....                       | 107 |
| 11. Disponibilidad.....   | 111 |
| 12. Rapidez en el suministro de documentos.....                               | 119 |
| 13. Rapidez en el préstamo interbibliotecario.....                            | 123 |
| 14. Tasa de respuestas correctas.....   | 129 |
| 15. Usos remotos per cápita.....  | 135 |
| 16. Satisfacción del usuario.....   | 139 |
| 17. Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para uso remoto..... | 147 |
| Glosario.....   | 151 |
| Manuales y directrices.....   | 155 |
| Bibliografía.....   | 157 |

La pretensión no es nada; la ejecución lo es todo.  
Una buena manzana es mejor que un melocotón insípido.

*Leigh Hunt*

La mejor acción es la que procura la más grandes felicidad  
a la mayoría.

*Francis Hutcheson*

Mide tres veces antes de cortar una vez.

*Proverbio*

## PREFACIO

Estas directrices han sido elaboradas por un grupo de trabajo de la Sección de Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas Generales de Investigación de IFLA. Desde 1988, la Sección ha considerado la evaluación del rendimiento como una de sus áreas fundamentales de trabajo. El tema se introdujo por primera vez en un trabajo presentado por John Willemse al congreso celebrado en Sidney (1988). Durante la conferencia del año siguiente en París (1989) la Sección organizó un taller sobre medidas del rendimiento. De aquel animado taller se extrajo una interesante lista de indicadores:

1. Pertinencia en el desarrollo de las colecciones
2. Grado de satisfacción
3. Horas de apertura
4. Retraso entre las peticiones de documentos y su disponibilidad en la estantería
5. Porcentaje de documentos solicitados que se obtienen

Al taller le siguió, durante el congreso de Estocolmo (1990), una sesión abierta sobre medición del rendimiento tras el que la Sección decidió establecer un grupo de trabajo para elaborar unas directrices sobre medición del rendimiento. Los miembros de dicho grupo han sido los siguientes:

Ramón Abad (Instituto Cervantes, Nueva York)  
Peter te Boekhorst (Münster)  
Aase Lindahl (Odense)  
Roswitha Poll (Münster, coordinadora)  
Rolf Schuurmsma (Rotterdam)

Miembros correspondientes:

Gwenda (Dalton) Thomas (Pretoria)

John Willemse (Pretoria)

El grupo comenzó a trabajar en 1991 con el siguiente plan de trabajo que fué aprobado por la Sección de IFLA:

- Concentrarse en las bibliotecas universitarias (al igual que la Sección).
- Incluir principalmente aquellos indicadores que pudiesen ser aplicables en todos los países (países desarrollados y en vías de desarrollo).
- Cuidar que los indicadores se pudiesen aplicar a todo tipo de bibliotecas universitarias, grandes o pequeñas, automatizadas o no, de libre acceso o de depósito cerrado.
- Medir la eficacia, no la eficiencia (coste-eficacia).
- Concentrarse en indicadores centrados en los usuarios (lo que excluye por ejemplo los que se refieren a la preservación).
- Incluir tanto indicadores generales (por ejemplo la satisfacción del usuario con la biblioteca en general) como parciales para medir las actividades por separado.

El grupo de trabajo solamente podía cumplir sus objetivos si se concentraba en un número muy limitado de indicadores y si se esforzaba en que fueran fáciles de utilizar, de manera que nadie pudiera alegar la falta de conocimientos matemáticos o estadísticos para no utilizarlos.

Tras evaluar la bibliografía existente sobre el tema, se elaboró una lista de 30 indicadores que después quedaron reducidos a 17. Resultó imposible probar todos ellos en las bibliotecas de los miembros del grupo de trabajo, pero el grupo decidió aplicar el mayor número posible de indicadores con la ayuda de otras bibliotecas a fin de analizar los problemas y ver si existían otros métodos alternativos para cada indicador. Algunas bibliotecas de universidades politécnicas alemanas colaboraron en dichos experimentos.

Los primeros resultados se mostraron en una «poster session» durante el congreso de Moscú (1991). A pesar de que la sesión estaba programada el mismo día que tuvo lugar el intento de golpe de estado -los carteles tuvieron que llevarse literalmente por encima de las barricadas- el interés fue enorme y dió ánimos al grupo para seguir adelante por ese camino. Los siguientes resultados se mostraron en el congreso de Nueva Delhi (1992) y

en el de Barcelona (1993) se pudo presentar ya un primer borrador de las directrices. El grupo de trabajo recibió muchas sugerencias y comentarios, gracias al establecimiento de un grupo de discusión sobre medición del rendimiento que la Sección de IFLA había establecido. Al mismo tiempo que dichos comentarios, así como los resultados de otras experiencias prácticas de la aplicación de indicadores de rendimiento, se incluían en las directrices, dos miembros del grupo de trabajo se incorporaron al nuevo grupo de la ISO (TC 46/SC 8/WG 4), creado para desarrollar una norma internacional de indicadores de rendimiento para bibliotecas. Ellos aportaron experiencias prácticas al grupo de trabajo de IFLA, en tanto que el trabajo de normalización influyó en estas directrices.

Como las directrices están destinadas a «Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas de Investigación», los miembros de la sección de IFLA, eligieron el término «biblioteca universitaria»<sup>1</sup> para definir el grupo destinatario de dichas directrices.

Las directrices describen una serie de indicadores, pero no se contemplan como una lista cerrada. Las bibliotecas universitarias están cambiando y se podrían añadir nuevos indicadores en el futuro. Tampoco esta lista es obligatoria: las bibliotecas universitarias en el mundo presentan grandes diferencias organizativas, financieras y técnicas. Las circunstancias locales les obligarán a menudo a modificar el proceso de medición y tampoco todos los indicadores que figuran en las directrices se pueden aplicar en todas las bibliotecas. Las bibliotecas deberán escoger aquellos que les resulten de mayor utilidad para sus decisiones; no es necesario utilizar todos. La medición del rendimiento en un solo sector, sin embargo, tendrá menos valor que la combinación de varios indicadores o si se añade un cuestionario de satisfacción del usuario a una medida cuantitativa.

En la mayoría de los casos, será necesario repetir el proceso de medición una o más veces para anotar los cambios y ver si los cambios organizativos efectuados tras la primera medición han sido eficaces.

Cada indicador supuestamente evalúa la calidad del rendimiento general de la biblioteca o la calidad de una actividad o servicio específico. Sin embargo, en algunos casos un indicador combina aspectos diversos del

<sup>1</sup> «Academic library» en el original (N.T)

servicio bibliotecario, en vez de la opción práctica de utilizar un único cuestionario o entrevista. Por ejemplo, la «disponibilidad» trata de evaluar la calidad de la colección, así como la precisión de los catálogos y de la ordenación en los estantes. La mayoría de los indicadores se ajustan a los datos que se han distribuido según:

- tipos de usuarios
- materias de la colección

Hay cosas que no podríamos esperar abordar en estas directrices:

- No pretendemos medir los resultados (impacto) de las actividades de la biblioteca, por ejemplo los resultados de la utilización de las bibliotecas para la investigación. Aunque se han propuesto algunos métodos en la literatura profesional, no los consideramos suficientemente válidos.
- Nos hemos ceñido a la eficacia y no al coste-eficacia (efectividad). Debido a las inmensas diferencias presupuestarias y financieras entre las bibliotecas de los diferentes países, no podríamos desarrollar indicadores apropiados para todos. Dejar de lado el factor coste puede hacer aceptables estas directrices para aquellos bibliotecarios que están preocupados de que se les evalúe en términos de «cuánto es el coste mínimo de la catalogación». Sin embargo, se ha incluido en estas directrices una breve introducción sobre el tema del coste-eficacia a fin de mostrar su problemática y posibilidades.
- La medición del rendimiento, la evaluación de la calidad de la biblioteca, necesita definir lo que se considera «bueno» en cada biblioteca. El rendimiento solamente puede evaluarse de acuerdo con las metas de las bibliotecas. Hemos, no obstante, intentado definir lo que consideramos es la misión y las metas principales de la biblioteca universitaria. Nuestra elección de indicadores de rendimiento está íntimamente ligada a estas metas. No quisimos incluir en este libro una especie de receta sobre:
  - Cómo definir la misión
  - Cómo diseñar un plan para la biblioteca
  - Cómo desarrollar las metas de acuerdo con la misión establecida

Hemos incluido en estas directrices una bibliografía bastante extensa sobre la medición del rendimiento, porque pensamos que muchas biblio-

tecas no contarían con los manuales y las bibliografías ya publicadas sobre el tema.

Para nuestro trabajo hemos consultado, por supuesto, la amplia bibliografía existente sobre medición del rendimiento, sobre todo los informes sobre la aplicación real de los indicadores. El motivo por el que añadimos este libro a los manuales ya existentes sobre medición del rendimiento es porque los manuales o se han diseñado para bibliotecas públicas o se adaptan a las condiciones de un único país. Otra razón fue que, aunque algunos de los indicadores propuestos en los manuales son datos operativos útiles, no los consideramos indicadores en el sentido de definir de forma válida el nivel de rendimiento.

Los objetivos principales de estas directrices son:

1. Promover la aceptación de la medición del rendimiento como herramienta importante para una gestión eficaz.
2. Ayudar a obtener resultados fiables con una inversión razonable de esfuerzo.
3. Ofrecer herramientas para el proceso de evaluación de manera que, utilizándolos de manera idéntica, permitan comparaciones históricas en la biblioteca e incluso comparaciones entre bibliotecas.

La medición del rendimiento no debería equipararse con un mayor rendimiento; es un medio para ese fin.

### Agradecimientos

Los autores agradecen a todos los colegas sus comentarios y sugerencias que ayudaron a mejorar las directrices.

Debemos un agradecimiento especial a aquellas bibliotecas que participaron en la experimentación de los indicadores.

Los autores agradecen a Anne Schuurisma, Richard Parker y a la sede central de IFLA por la corrección de las pruebas de imprenta, pero se hacen responsables de todos los errores y omisiones.

Gracias a los colegas que ayudaron a traducir el glosario, especialmente Michel Netzer y Olga Azarova, así como a Andreas Rafalski por gran parte del trabajo mecanográfico.

## INTRODUCCIÓN GENERAL

En la actualidad, las bibliotecas universitarias de todo el mundo reconocen que es necesario contar con unas herramientas eficaces de gestión. Este interés por la gestión, que en algunos países ha llegado a convertirse casi en rutinario mientras que en otros todavía está comenzando, ha surgido merced a una serie de cambios que inciden enormemente en la estructura organizativa de las bibliotecas:

- Las bibliotecas universitarias realizan sus actividades cada vez más con la ayuda de ordenadores.
- La información, en todo el mundo, se presenta cada vez en mayor medida en soportes no impresos, especialmente en formato informático, y debe hacerse accesible a los usuarios.
- Los recursos van haciéndose más escasos y las colecciones, así como los hábitos organizativos, deben adaptarse a las circunstancias. Es necesario encontrar instrumentos para la distribución de recursos.
- Con menos dinero para las colecciones propias, pero con mucha más información disponible en todo el mundo, el papel del bibliotecario está transformándose de administrador de las colecciones e intermediario de la información.
- Las administraciones de organizaciones de servicios muestran un interés especial en rendir cuentas de su actividad.
- Las relaciones públicas están adquiriendo cada vez más importancia: las bibliotecas necesitan instrumentos que demuestren y hagan públicas sus actividades.

En resumen: las bibliotecas, al igual que otras instituciones de servicios, tienen que mostrar que los recursos a ellas asignados los utilizan en lo que deben y de la mejor manera y que están proporcionando servicios de alta calidad.

## Calidad

Si decimos que las bibliotecas deben hacer uso de técnicas de gestión de calidad, necesitamos saber a qué nos referimos cuando hablamos de la calidad.

La definición de calidad ha evolucionado desde una acepción orientada hacia el producto y centrada en aspectos relacionados con el control y la inspección, a otra más general orientada hacia el servicio, que implica al conjunto de la estructura organizativa. De esta manera, la calidad se identifica con la adecuación a los objetivos, es decir, un servicio o producto debería proporcionar o ejecutar lo que se pretendía. El «propósito» de un servicio o producto lo definen los clientes. La calidad en este sentido ni es una norma aislada ni tampoco la norma suprema; se define a partir de las necesidades de los clientes de cada institución. Así se expresa con claridad en la norma ISO 8402, donde la calidad se define como «el conjunto de todos aquellos rasgos y características de un producto o servicio que tienen que ver con su capacidad de satisfacer las necesidades definidas o implícitas».<sup>2</sup>

Esta definición, incluyendo las «necesidades implícitas», tiene que ver muy especialmente con las bibliotecas, ya que además de la demanda actual tienen que tener en cuenta las necesidades futuras, caso, por ejemplo, del desarrollo coordinado de colecciones.

## Gestión de la calidad

La gestión de la calidad comprende tres etapas:

- Planificación de la calidad
- Control de la calidad

<sup>2</sup> ISO 8402: 1994, Quality Management and Quality Assurance - Vocabulary.

- Mejora de la calidad<sup>3</sup>
- o, dicho de otro modo, debemos saber
- qué queremos hacer
  - qué estamos haciendo
  - cómo podemos mejorar lo que estamos haciendo

En una biblioteca, la gestión de la calidad de los servicios significaría, por ejemplo:

- Definir la misión de la biblioteca y el grupo principal de usuarios
- Averiguar las necesidades definidas o implícitas de los usuarios
- Establecer las metas a largo y corto plazo
- Diseñar servicios adecuados
- Proporcionar dichos servicios al nivel más alto posible
- Medir el rendimiento y compararlo con las metas
- Confeccionar una estructura para la mejora continua del rendimiento
- Crear un clima de orientación al usuario y de calidad en el servicio

Dos de estas etapas son especialmente importantes: definir las metas y comprobar que se han alcanzado.

## Misión y metas

Como calidad significa adecuación a unos propósitos, la definición de calidad en una biblioteca está determinada por su propio propósito o misión. Así, antes de comprometerse con una norma de calidad, cada biblioteca necesita definir su propia misión y metas.

Definir la misión de la biblioteca significa formalmente describir el marco en el que opera la biblioteca. La definición de la misión debería especificar el grupo principal de usuarios a los que se pretende servir y el tipo de servicios fundamentales que se quieren ofrecer.

La misión de una biblioteca universitaria se puede resumir así:

Seleccionar, coleccionar, organizar y proporcionar acceso a la información a los usuarios, en primer lugar a su grupo principal de usuarios, es decir los miembros de la institución.

<sup>3</sup> J.M. Juran y F.M. Gryna: Quality Planning and Analysis: From Product Development through Use. - 3rd. ed. - New York: McGraw Hill, 1993, pp. 3-9.



### Metas de la biblioteca universitaria<sup>4</sup>

Las metas a largo plazo se pueden establecer a partir de la definición de la misión. Con el fin de llevar a cabo la misión anteriormente definida, deben alcanzarse las siguientes metas:

#### Colección

- Proporcionar todo tipo de información, tanto impresa como en microformas, materiales audiovisuales, registros sonoros, registros de ordenador (*software*), etc.
- de acuerdo con las necesidades del grupo principal de usuarios y las funciones especiales de la biblioteca
- con la mayor rapidez posible
- en el mayor porcentaje posible (en términos de pertinencia con relación a las necesidades de los usuarios).

#### Acceso

- Informar a los usuarios sobre la colección mediante catálogos que sean completos, actualizados, fáciles de manejar y que puedan ser utilizados por varios usuarios al mismo tiempo.
- Proporcionar preferiblemente libre acceso a los materiales sin perjuicio de su preservación.

<sup>4</sup> La lista está basada parcialmente en las siguientes normas:

Standars for University Libraries: Evaluation of Performance / Prepared by ACRL's University Library Section's University Library Standars Review Committee, Kent Hendrickson, Chair (Approved June 1989). - Chicago: Association of College & Research Libraries, 1989. (Traducción al español publicada en: *Boletín de la A.N.A.B.A.D.*, XLIV (1994) No. 3: 193-222. N.T.).

Standars for College Libraries, 1995 Edition. Final Version Approved by the ACRL Board of the ALA Standards Committee, Diane C. Parker, Chair. - In: *College and Research Library News*, 56 (1995), 245-257.

- Asegurar un rápido acceso a los materiales que no están en libre acceso
- Proporcionar un horario de apertura que responda a la demanda de una manera razonable
- Proporcionar acceso gratuito a los servicios principales de la biblioteca
- Asegurar a los miembros del grupo principal de usuarios un acceso fácil a los servicios, con las facilidades necesarias para minusválidos
- Proporcionar acceso rápido a los materiales que no están en la colección, disponibles en otros lugares.

#### Uso en sala

- Proporcionar espacio e instalaciones adecuadas en la biblioteca para el estudio y la investigación
- Proporcionar equipos adecuados para el uso de los materiales no impresos.

#### Formación de usuarios

- Informar al público acerca de los servicios de la biblioteca
- Ayudar a los usuarios a encontrar la información que buscan dentro y fuera de la biblioteca por medio de la instrucción y la ayuda personal
- Proporcionar servicios de referencia adecuados tanto en formato impreso como electrónico.

#### Almacenamiento y Preservación

- Almacenar los materiales adquiridos mientras sean de interés para el trabajo de investigación en la institución o para otras funciones de la biblioteca (p.e., las colecciones especiales)
- Proporcionar a todos los materiales un espacio seguro y adecuado
- Ocuparse de la preservación y conservación de todos los materiales.

Para alcanzar estas metas, las bibliotecas universitarias

- utilizan sus recursos con criterios de coste-eficacia y emplean nuevas técnicas de gestión
- adoptan -en la medida de lo posible- las nuevas tecnologías que les resultan útiles
- participan en programas cooperativos para extender los límites de la colección de la biblioteca y el alcance de sus servicios
- hacen posible que su personal adquiera los conocimientos necesarios sobre nuevos materiales y técnicas de información.

Por supuesto, muchas bibliotecas universitarias llevan a cabo tareas especiales que implican otras metas que podrían añadirse a esta lista. Otras tareas especiales que a menudo desarrollan las bibliotecas universitarias pueden ser por ejemplo:

- Colecciones de depósito legal
- Participación en planes nacionales de adquisiciones
- Función como centro de formación.

De acuerdo con estas metas, la biblioteca debería diseñar un plan de objetivos (metas a corto plazo) para cada actividad por separado. Generalmente esto es lo primero que se hace. Muchos de los objetivos especiales deben también encajar en la planificación a largo plazo. Dichos objetivos deben ser realistas y alcanzables en un plazo determinado. Debería asimismo existir un acuerdo previo sobre ellos entre la biblioteca y todas las partes interesadas. Los resultados deberían ser mensurables.

Si la meta es, por ejemplo, informar a los usuarios mediante catálogos completos y actualizados, los objetivos podrían ser:

- eliminar los atascos de catalogación en un plazo determinado
- incluir en un catálogo general los fondos descritos en catálogos separados.

Desde luego, los objetivos específicos para los dos o tres años siguientes dependerán en gran medida de los recursos que espera recibir la biblioteca. Algunas bibliotecas negocian con las instituciones de las que dependen que la calidad del servicio se mantenga o se alcance en un tiempo determinado y los recursos que serán necesarios para ello. Este tipo de «acuerdos para un nivel de servicio» pueden ayudar a que la biblioteca obtenga financiación adicional para algunas tareas claramente definidas, de

manera que las instituciones que aportan la financiación puedan controlar en todo momento si el dinero se está invirtiendo adecuadamente.<sup>5</sup>

### La biblioteca como sociedad de intereses

La misión, las metas y los objetivos deben satisfacer los intereses de sus clientes. La gestión de la calidad en los últimos años ha ampliado el significado de lo que constituyen los «clientes», entendiéndose como una sociedad de intereses<sup>6</sup>. En una biblioteca universitaria incluiría:

- El grupo principal de usuarios (miembros de la institución)
- Otros usuarios
- Personal de la biblioteca
- Los administradores de la institución
- Todos los que proporcionan recursos
- El Gobierno
- La comunidad investigadora externa a la institución
- Bibliotecas cooperantes
- También la sociedad en el sentido más amplio, incluyendo la posteridad.

Este enfoque tan amplio obliga a que la definición de la misión, metas y objetivos no sean únicamente responsabilidad de la biblioteca, sino que los usuarios, personal, administradores de la institución y los que aportan recursos intervengan en este proceso de definición. La misión, metas y objetivos deberían también tener en cuenta:

- Objetivos políticos generales

<sup>5</sup> Véase Geoffrey Ford: Service Level Agreements - Vereinbarungen über das Dienstleistungsniveau. - In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, 43 (1996).

<sup>6</sup> [«Stakeholders of interests» en el original - N.T.] Peter Brophy: Quality Management in Libraries. - In: Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services / Editor Pat Wressell. - Newcastle upon Tyne: Information North, 1995, p. 77.

Véase además Peter Brophy y Kate Couling: Quality Management for Information and Library Managers. - Aldershot: Aslib Grower, 1996, p. 40-41.

- Los intereses de la comunidad científica representada en la cooperación interbibliotecaria
- En la medida de lo posible, las demandas futuras previsible.

### Medición del rendimiento

La planificación de la calidad debe ir seguida del control de calidad. Se necesita un instrumento de medida para indicar si la biblioteca está haciendo lo que se había planeado. Este instrumento es la medición del rendimiento.

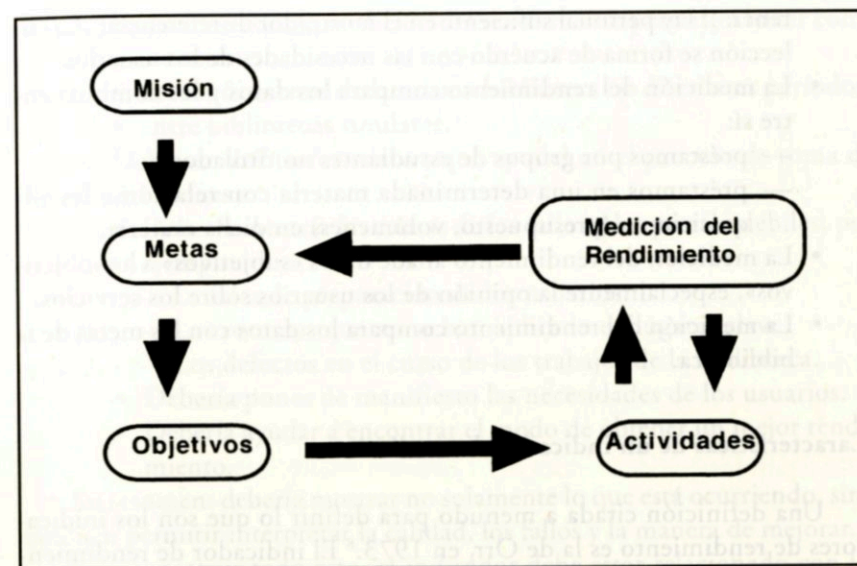
Por **medición del rendimiento** se entiende la recogida de datos estadísticos y otros que describan la actividad de la biblioteca, así como el análisis de dichos datos con el fin de evaluar su rendimiento. En otras palabras: comparar lo que la biblioteca está haciendo (rendimiento) con lo que está establecido (misión) y con lo que se quiere alcanzar (metas).

**Rendimiento** es el grado alcanzado por la biblioteca en el cumplimiento de sus objetivos, particularmente en términos de necesidades de los usuarios.

Un **indicador de rendimiento** (tal y como se utiliza el término en estas directrices) es una proposición cuantificada utilizada para evaluar y comparar el rendimiento de una biblioteca en el cumplimiento de sus objetivos.<sup>7</sup>

La comparación de los resultados de la medición del rendimiento con las metas y objetivos dará como resultado una serie de medidas organizativas para mejorar el rendimiento, pero a menudo conducirá a un replanteamiento y especificación de las metas y objetivos. Los resultados de la medición del rendimiento pondrán de manifiesto si las metas eran demasiado altas (imposibles de alcanzar) o demasiado bajas (fácilmente superables). La medición del uso y de la satisfacción de los usuarios mostrará si las necesidades de éstos últimos han cambiado y si deben replantearse las metas. Planificación, medición y mejora forman parte de un proceso continuado.

<sup>7</sup> Los términos «medida de rendimiento» o «medida de la actividad» se han empleado con frecuencia con similar acepción. «Indicador» se ha utilizado también como una combinación de «medidas» más simples.



### Estadística y medición del rendimiento

La mayoría de las bibliotecas universitarias recogen con regularidad datos estadísticos acerca de sus recursos y actividades. Muchos países cuentan con estadísticas bibliotecarias nacionales, algunos incluso muy detalladas y bien definidas. La recogida regular de datos proporciona una base de gran utilidad para la medición del rendimiento. Pero la estadística actual y la medición del rendimiento se diferencian en lo siguiente:

- La estadística bibliotecaria se concentra en datos positivos: se toma nota de los préstamos, usuarios, volúmenes u horas de apertura. No se interesan por quienes no usan la biblioteca, por la parte de la colección que no se utiliza o por los volúmenes perdidos en las estanterías.
- Las estadísticas se recogen regularmente en las áreas donde es fácil obtener datos exactos: recursos (personal, presupuestos, colecciones), servicios (préstamos, consultas atendidas). La medición del rendimiento se interesa por datos adicionales que son más difíciles de ob-

tener: ¿Hay personal suficiente en el mostrador de referencia? ¿La colección se forma de acuerdo con las necesidades de los usuarios?

- La medición del rendimiento compara los datos y los combina entre sí:
  - préstamos por grupos de estudiantes no titulados
  - préstamos en una determinada materia con relación a las adquisiciones (presupuesto, volúmenes) en dicha materia.
- La medición del rendimiento añade datos «subjetivos» a los «objetivos», especialmente la opinión de los usuarios sobre los servicios.
- La medición del rendimiento compara los datos con las metas de la biblioteca.

### Características de un indicador de rendimiento

Una definición citada a menudo para definir lo que son los indicadores de rendimiento es la de Orr, en 1973.<sup>8</sup> El indicador de rendimiento debe ser apropiado, informativo, válido, repetible y práctico, pudiendo ser utilizado para establecer comparaciones. Estos criterios reflejan los puntos más importantes.

- El indicador de rendimiento debe ser *apropiado* (válido) para lo que se pretende medir. Esto es importante. Un indicador de rendimiento se aplica con el fin de dar respuesta a una cuestión concreta y los resultados deberían ofrecer dicha respuesta.
- Debe ser *fiable* (ajustado). Esto significa que debería carecer de ambigüedad. Se trata de un ideal que nunca se cumplirá, por ejemplo, en aquellos indicadores de rendimiento que traten de medir actitudes u opiniones, cuyos resultados no pueden expresarse numéricamente.
- Deben ser *repetible*: las mismas cosas deberían siempre poder contarse o medirse de la misma manera. Para conseguir esto, se debe describir minuciosamente y por separado cada uno de los pasos del indicador y definir con exactitud los individuos o actividades objeto de la medición.

<sup>8</sup> R. H. Orr: Measuring the Goodness of Library Services: A General Framework for Considering Quantitative Measures. En: Journal of Documentation, 29 (1973), P. 315-332.

En este sentido, la medición del rendimiento permitirá hacer comparaciones:

- del rendimiento de la misma biblioteca en diferentes períodos
- entre bibliotecas similares.
- Debe ser *útil* (informativo, que ayude) en el proceso de toma de decisiones.
  - Debería mostrar las causas de los fallos y los puntos débiles, por ejemplo:
    - La falta de preparación de los usuarios.
    - Los recursos que no se han aplicado en lugares clave
    - Los defectos en el curso de los trabajos de la biblioteca.
  - Debería poner de manifiesto las necesidades de los usuarios.
  - Debería ayudar a encontrar el modo de obtener un mejor rendimiento.

En resumen: debería mostrar no solamente lo que está ocurriendo, sino también permitir interpretar la calidad, los fallos y la manera de mejorar.

Para conseguir todo esto, el indicador debe estar relacionado con las metas de la biblioteca.

- Un indicador de rendimiento debe ser *práctico* (fácil de utilizar). Esto, sin duda, hará más fácil su aceptación, pero no está claro si este criterio debería considerarse indispensable. Si una biblioteca está especialmente interesada en obtener información sobre una cuestión determinada, podrían aceptarse también otros procedimientos de evaluación, más largos y complicados. En cualquier caso, un indicador complejo puede ser fiable, repetible, apropiado y útil.

### Dificultades

Los resultados de la medición del rendimiento deberían ser fiables y comparables. Pero incluso donde se toman datos aparentemente «objetivos», cada estudio necesita definir con exactitud la muestra, el tiempo y las actividades objeto de medición. Un ejemplo ilustrativo puede ser el siguiente:

Horas de apertura:

- Hay que definir si se refiere únicamente al acceso a la sala de lectura o a los servicios principales.
- Es preciso distinguir entre el horario normal de apertura y el horario reducido, por ejemplo, durante las vacaciones.
- Si hay varias bibliotecas en la institución o si la biblioteca se reparte entre diferentes edificios con diferentes horarios de apertura, deberá definirse cuál es el horario «regular» de apertura.

La medición del rendimiento intenta averiguar no sólo las necesidades de los usuarios, sino también su opinión sobre los servicios e instalaciones de la biblioteca. Esto se lleva a cabo mediante «estudios de satisfacción de usuarios», encuestas y entrevistas en las que se pide que opinen si están satisfechos con la biblioteca u otras actividades especiales.

Los comentarios de los usuarios (bien a través de entrevistas o de encuestas) pueden estar influidos por muchas circunstancias

- La experiencia previa de los usuarios en bibliotecas: si nunca han contado con mejores posibilidades, la biblioteca podría obtener un índice de satisfacción bastante bueno sin un buen servicio. Por el contrario, las expectativas de los usuarios podrían resultar demasiado altas si la comparación es con otras bibliotecas más grandes y con más medios.
- El momento en que se realiza estudio puede condicionar la opinión. A principios de curso, cuando muchos nuevos usuarios visitan la biblioteca, las expectativas podrían ser diferentes de otros períodos.
- Se debe estudiar cuidadosamente la formulación de las preguntas, ya que puede influir con facilidad en el alcance de las respuestas.

Los resultados de los estudios de satisfacción de usuarios no pueden ser tan fiables como los datos sobre, por ejemplo, el proceso técnico de los libros, pero aportan información adicional que no puede obtenerse de ninguna otra manera. Está demostrado que es muy útil aplicar indicadores más «objetivos» a los problemas detectados en los estudios de satisfacción de usuarios, a fin de confirmar o explicar los resultados. Por ejemplo: si los usuarios se quejan de que la colección de la biblioteca es incompleta, una medición de disponibilidad de los títulos que se solicitan de la colección mostrará si las quejas están fundadas o influidas por alguna mala experiencia.

## Medición de los resultados

Puesto que existe una correspondencia entre rendimiento y objetivos, especialmente en lo relacionado con las necesidades de los usuarios, resulta evidente que la medición del rendimiento es un proceso difícil. Los usuarios son «individuos con intereses polivalentes, cuyos objetivos inmediatos cambian generalmente cada vez que acuden a la biblioteca.»<sup>9</sup> Las necesidades de los usuarios, al igual que las metas de la biblioteca, no pueden expresarse mediante números y siempre estarán cambiando. Cuando se mide el rendimiento lo ideal sería medir el **resultado** o impacto: el efecto de los servicios de la biblioteca en el usuario. En la biblioteca universitaria esto significa: los efectos en la calidad y cantidad de investigación y docencia. Apenas algunos métodos se han propuesto para medir directamente esto. Un ejemplo es el «tiempo de consulta»<sup>10</sup>: se pide a los usuarios que tomen nota del tiempo que permanecen consultando un libro y que expliquen si han obtenido de ellos algún provecho. Algunos estudios, realizados sobre todo en Australia, han intentado evaluar la relación entre el uso de la biblioteca y la persistencia en los estudios,<sup>11</sup> o entre el uso de la biblioteca y el éxito académico de los estudiantes.<sup>12</sup> Otros han intentado relacionar la cantidad de publicaciones realizadas por el personal docente e investiga-

<sup>9</sup> Betty Sell: An Evaluative, Holistic and User-orientated Approach to Assessing and Monitoring Effectiveness of the Academic Library in Its Setting. - In: Library Effectiveness - a State of the Art. - New York, 1980, p. 297.

<sup>10</sup> [Document exposure en el original - N.T.] Don H. Revill: Performance Measures for Academic Libraries. - In: Encyclopedia of Library and Information Science / Ed. Allen Kent. - Vol. 45, Supplement 10. - New York, Dekker, 1990, p. 327.

<sup>11</sup> Lloyd A. Kramer y Martha B. Kramer: The College Library and the Drop-Out. - College and Research Libraries, 29 (1968), p. 310-312.

<sup>12</sup> Jane E. Hiscock: Does Library Usage affect Academic Performance? - In: Australian Academic and Research Libraries, 17 (1986), p. 207-213; Karin de Jager: Library Use and Academic Achievement. - In: Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services / Edited Pat Wressell. - Newcastle upon Tyne: Information North, 1995, p. 287; James Self: Reserve Readings and Student Grades: Analysis of a Case Study. - In: Library and Information Science Research, 9 (1987), p. 29-40; J. Wells: The Influence of Library Usage on Undergraduate Academic Success. - In: Australian Academic and Research Libraries, 26, p. 121-128.

dor de la universidad con su utilización de la biblioteca. No obstante, al no poder separar el conocimiento adquirido mediante el uso de la biblioteca y el obtenido a partir de otras fuentes, parece imposible conseguir una medida válida para los resultados.

Por lo tanto, la medición del rendimiento intenta un camino menos directo y escoge «indicadores» que se supone representan el impacto de los servicios de la biblioteca en el usuario. Si, por ejemplo, se está calculando el porcentaje de usuarios pertenecientes al grupo principal que visitan la biblioteca al menos una vez al año, se puede deducir de ahí que algún beneficio obtendrán de dicha visita. O también, si se cuantifican las búsquedas con éxito en el catálogo de autores, se puede suponer que las obras encontradas le resultarán útiles al usuario.

### Resultados de la medición del rendimiento

En la interpretación de las medidas de rendimiento se debe tener siempre en cuenta que:

- la sola aplicación de un indicador únicamente muestra la situación en un determinado momento; podría ser necesario repetirla para aumentar la validez de la información.
- los indicadores, en la mayoría de los casos, tan solo evalúan una actividad de la biblioteca; varios indicadores ofrecerán una descripción más fiable y detallada del rendimiento en un servicio determinado (por ejemplo, el uso de la colección y la disponibilidad, utilizados conjuntamente).
- la utilización de un indicador puede mostrar un rendimiento alto o bajo, pero, a menudo, será necesaria una investigación adicional para encontrar las causas.

Si no se maximalizan los resultados, la medición del rendimiento permitirá obtener información útil para definir la calidad de los servicios:

- Muestra el estado del rendimiento actual
- Posibilita a la biblioteca comparar las variaciones del rendimiento a lo largo de los años.
- Ayuda a identificar las causas de un rendimiento bajo.

Los resultados pueden sugerir cambios en la gestión, tales como modificar el flujo de trabajo y establecer nuevas prioridades en la distribución de los recursos.

Además de la evaluación interna, que es lo que más interesa a las bibliotecas, la medición del rendimiento puede también utilizarse con fines externos:

- Para justificar gastos y mostrar resultados.
- Para informar a los usuarios reales y potenciales sobre las actividades y servicios de la biblioteca
- Para informar a las autoridades acerca de las posibles consecuencias del aumento o disminución de recursos.

Si una biblioteca utiliza indicadores que han sido probados y que están comúnmente aceptados, se podrán establecer comparaciones (cotas de calidad)<sup>13</sup> con otras bibliotecas, siempre que:

- las bibliotecas tengan una misión y estructura similares
- y que los indicadores se utilicen en las mismas - o muy parecidas - circunstancias.

A la administración no le interesará, desde luego, restringir el nivel de rendimiento, pero remitirá al problema de los costes. Aunque los indicadores para medir la efectividad no se incluyen en estas directrices, se trata de una cuestión tan vital para las bibliotecas. Por tanto, se ha añadido un capítulo sobre el coste-eficacia a fin de ofrecer algunas orientaciones sobre cómo afrontar este problema.

<sup>13</sup> *Benchmarking* en el original. N.T.

## EL PROCESO DE MEDICIÓN

Son la excepción, más que la regla, las bibliotecas que aplican sistemáticamente todas las medidas de rendimiento descritas en los manuales.<sup>14</sup> La biblioteca estará interesada sobre todo en mejorar su conocimiento acerca de uno o varios servicios o actividades específicas. La biblioteca toma conciencia de la necesidad organizativa de mejorar aspectos concretos de los servicios bibliotecarios, porque

- los usuarios se quejan del mal servicio, p.e., horas de apertura insuficientes o tasas de disponibilidad pobres
- el personal hace sugerencias sobre la manera de mejorar servicios concretos
- los mecanismos de control tradicionales como las estadísticas bibliotecarias tienden a minimizar los resultados en áreas determinadas
- la estructura organizativa ha cambiado, p.e., al introducirse nuevas tecnologías que modifican los procedimientos establecidos
- otras bibliotecas marcan el camino a seguir cuando perfeccionan los procedimientos organizativos en ciertas áreas.

Una vez que la biblioteca ha definido claramente qué tipo de resultados quiere obtener mediante la medición, el siguiente paso es escoger un

<sup>14</sup> El manual de la A.L.A., «Measuring Academic Library Performance - A Practical Approach» se probó y evaluó en la Biblioteca Universitaria de Estocolmo. Véase Törngren, Margareta et al.: RUT: Resultatmätning och utvärdering av mätmetoder: Test och utvärdering av handboken Measuring Academic Library Performance - A Practical Approach samt resultat av mätningar vid Stockholms universitetsbibliotek. Stockholm: Kungl. Biblioteket, 1993 (BIBSAM-Sekretariatet för nationell planering och samordning; report nr. 6)

indicador. A veces existen varios indicadores diferentes para medir una actividad, todos los cuales se han probado y encontrado apropiados, fiables, repetibles, útiles y prácticos. La elección en estos casos depende de los siguientes aspectos:

- Cuanto mejor se ajusta el indicador al problema mejores son los resultados. Un estudio de satisfacción de usuarios ayudará a comprender la queja de que no consiguen los libros que están buscando. Un estudio de la colección dilucidará el problema. Será, sin embargo, el estudio de disponibilidad el que indicará el punto de partida a partir del que atajar las quejas.
- La aplicación del indicador debería producir resultados tangibles a corto plazo.
- La decisión también debe tener en cuenta consideraciones ligadas al coste-beneficio. Algunas mediciones, sobre todo cuando se realizan por primera vez, consumen muchos recursos humanos y económicos. A menos que la biblioteca esté muy especialmente interesada en ciertos resultados, debería pensarlo dos veces antes de iniciar la aventura. Para ello, es importante conocer de qué datos de los necesarios para la medición se dispone en ese momento o pueden obtenerse con facilidad. Si, por ejemplo, se van a estudiar los plazos de adquisición o la rapidez de los procesos técnicos, la decisión dependerá del hecho de que para este último los datos son más fáciles de obtener mientras que el primero depende de datos suministrados por los editores.

La biblioteca saldrá beneficiada si toma buena nota de todos estos aspectos a la hora de escoger un indicador de rendimiento. Una vez efectuada la selección, puede comenzar el proceso de medición.

- Cada descripción de un indicador de rendimiento, además de definir lo que se mide, incluye otras secciones sobre la manera de tomar y calcular los datos. Solamente los datos fiables permitirán establecer comparaciones entre las mediciones efectuadas en la biblioteca a intervalos de tiempo regulares, así como las comparaciones entre varias bibliotecas.
- Cada descripción busca tender un puente entre la simplicidad y la necesidad de rigor estadístico. El bibliotecario no es necesariamente

te un estadístico experimentado que sabe cómo calcular el tamaño de las muestras o los intervalos de confianza. Aquellos que consideran que la metodología descrita es demasiado complicada deben consultar la abundante bibliografía existente sobre estadística y metodología de la investigación.<sup>15</sup> Los bibliotecarios versados en estadística pueden depurar la metodología siempre que lo consideren necesario.

El proceso de medición consta generalmente de tres etapas: preparación, ejecución e interpretación.

**Preparación:** Debe existir un supervisor responsable de la totalidad del proyecto. Éste, además de estar familiarizado con los métodos de medición y con la organización de la biblioteca, debe actuar como una especie de agencia coordinadora a la que dirigir todos los problemas que surjan durante el proceso de medición.

El personal de la biblioteca debe estar involucrado desde el principio en cada proyecto de medición. Es muy importante discutir el proyecto con aquellas personas que son los responsables de hecho del servicio bibliotecario objeto del estudio. La dirección de la biblioteca debe explicar todos los aspectos que han conducido a la decisión de realizar el proyecto de evaluación, así como dejar clara su disposición a proporcionar todos los recursos necesarios en términos de tiempo y dinero; deben subrayarse especialmente las razones por las que el servicio necesita mejorar. Es también necesario definir las ventajas que tendrá para la biblioteca y sus usuarios. El personal tendrá ocasión de sugerir mejoras y otras posibles vías para conseguirlo. Este intercambio influirá positivamente en el proceso de evaluación. Además, si el personal conoce bien lo que se va a medir y cómo, puede ayudar a adaptar la metodología de investigación a las características concretas de la bi-

<sup>15</sup> Véase, por ejemplo, Charles H. Busha, Stephen P. Harter: *Research Methods in Librarianship: Techniques and Interpretation*. - Academic Press, 1980; John Martin, F. Wilfrid Lancaster: *Investigative Methods in Library and Information Science: An Introduction*. - Arlington, VA: Information Resources Press, 1981; Ronald R. Powell: *Basic Research Methods for Librarians*. - Norwood, NJ: Ablex, 1985; Peter Stephens, Susan Hornby: *Simple Statistics for Library and Information Professionals*. - London: Library Association, 1985.



biblioteca. La participación del personal es también necesaria para disipar los temores que suelen ir asociados con la medición del rendimiento, esto es, el miedo a que se examine el rendimiento personal de cada uno.

**Plan de trabajo:** Una vez definidas las metas y objetivos, así como el resultado esperado, se prepara un plan de trabajo donde se estima el esfuerzo que va a exigir de la biblioteca. Es aquí donde las consideraciones sobre el coste-beneficio, que influyen en la elección del indicador de rendimiento, deben concretarse:

- Tiempo necesario
- Personal que va a participar
- Material necesario (p.e. cuestionarios)

El indicador de rendimiento probablemente necesita datos estadísticos que ya se tienen, bien por la estadística anual o porque se consiguen fácilmente a partir del sistema automatizado de la biblioteca. Debe analizarse cada paso del proceso de medición. Un diagrama de flujo puede ser útil para coordinar todos los procesos.

**Muestreo:** Los datos estadísticos no están siempre disponibles y, en la mayoría de los casos, es demasiado caro lograr una cobertura completa. Por lo tanto, el muestreo es muy importante. Se selecciona una proporción muy pequeña del total de la población y se generalizan los resultados.

En la mayoría de los indicadores de rendimiento se recomienda utilizar una muestra ideal que por lo general se basa en la experiencia práctica y que proporcionará resultados fiables. Si bien es cierto que cuanto mayor es la muestra los resultados son más fiables, el muestreo sirve para equilibrar el deseo de la mayor cantidad posible de información fiable con la necesidad de realizar el mínimo esfuerzo. En determinadas circunstancias puede ser necesario calcular el tamaño de la muestra.

Para calcular el tamaño de la muestra necesaria (n) lo mejor es utilizar una técnica probabilística de muestreo. Según este método cada unidad de la población tiene una probabilidad conocida y distinta de 0 de ser incluida en la muestra.

Antes de calcular la muestra necesaria (n) se deben tomar algunas decisiones previas, fundamentalmente:

¿Cuál será el grado de precisión (h)?

Si h = grado de precisión (error de muestreo).

Existen tres «grados», a saber:

precisión sólo aproximada  $\rightarrow (h \approx 0,10)$

precisión moderadamente alta  $\rightarrow (h \approx 0,03)$

precisión muy alta  $\rightarrow (h \approx 0,01)$

Para bibliotecas se sugiere un grado de precisión del 0,03

¿Cuál será el grado de confianza ( $Z\alpha$ )?

Si  $Z\alpha$  = «grado de confianza deseado» p. e.

95%  $\rightarrow Z\alpha = 1.960$

90%  $\rightarrow Z\alpha = 1.645$

Para bibliotecas se sugiere un grado de confianza del 95%

¿Cuál es la proporción previamente establecida (p)?

Si p = «tasa de uso» o «tasa de éxito»

(Nota: p es una fracción entre 0 y 1).

Una «tasa de éxito» de 61% se define como  $p = 0,61$ .

Aunque el tamaño de la muestra va a variar en función del estudio de la población y de los grados de precisión y confianza predeterminados, la fórmula básica que se utiliza para calcular el tamaño de una muestra (n) es la siguiente:

$$n = \frac{Z\alpha p(1-p)}{h^2 + \frac{Z\alpha^2 p(1-p)}{N}}$$

Si la población total (N) es grande, es decir unas 20 veces el tamaño de la muestra (p.e. (n) dividido por (N) menos de 0,05), utilícese entonces la fórmula simplificada:

$$n = \frac{Z\alpha^2 p(1-p)}{h^2}$$

Glosario de símbolos:

≈ aproximadamente igual a (p. e. 1,9999 ≈ 2)

< menor que (p. e. 6 < 7)

∞ infinito

x<sup>2</sup> léase como x al cuadrado (p. e. 3<sup>2</sup> = 3 x 3 = 9)

N número de unidades (mediciones) en la población

n número de unidades (mediciones) en la muestra

**Ejemplo:** Una biblioteca grande (se asume N = ∞) cree que la disponibilidad de sus títulos para el préstamo interbibliotecario es de alrededor del 80% (p = 0,8). Calcular el tamaño de la muestra (n) necesaria para alcanzar un grado de precisión moderadamente alto (h = 0,03) para la disponibilidad citada (p). El resultado se debe establecer con un grado de confianza del 95% (Zα = 1.960). (Atención: utilizar la fórmula simplificada, dado que N = ∞).

Solución:

$$n = \frac{(1.960)^2 \times (0,8) \times (1 - 0,8)}{(0,03)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0,8 \times 0,2}{0,0009}$$

$$n = \frac{0,614656}{0,0009}$$

$$n = 682,95111$$

$$\therefore n \approx 603$$

(Una biblioteca que gestiona 1.200 peticiones de préstamos interbibliotecarios y con un 80% de tasa de éxito anual necesitará una muestra de 435 peticiones para asegurarse un grado de precisión moderadamente alto [h = 0,03] y un grado de confianza del 95%).

**Muestra estratificada:** No se debe olvidar que una muestra aleatoria simple no asegura que la muestra sea necesariamente representativa. Cuando se trata de una población heterogénea y se puede dividir en subgrupos (denominados estratos), p. e., bibliotecas locales o internacionales, se recomienda utilizar una muestra aleatoria estratificada.

NB: Se debe conocer el número de unidades en la población y en cada estrato.

Para calcular una muestra estratificada con asignaciones proporcionales, se utiliza la fórmula siguiente:

$$n_i = \frac{n}{N} N_i$$

**Ejemplo:** Una gran biblioteca universitaria atiende durante 1992 un total de 15.187 peticiones de préstamo interbibliotecario (N = 15.187); 11.322 peticiones provienen de bibliotecas del país (N<sub>i</sub> = 11.322) y 3.865 de otros países (N<sub>j</sub> = 3.865). ¿Cuáles serán los tamaños de las muestras para un muestreo estratificado con asignaciones proporcionales para un estudio a realizar en 1993?

$$\begin{aligned} n_i &= \frac{n}{N} N_i & n_j &= \frac{n}{N} N_j \\ &\approx \frac{603}{15187} (11322) & \approx \frac{603}{15187} (3865) \\ \therefore n_i &= 509 & \therefore n_j &= 174 \end{aligned}$$

Además del tamaño de la muestra, su diseño es de una importancia crucial. Depende de las circunstancias especiales de la biblioteca. Generalmente se utilizan técnicas de muestreo sistemáticas y aleatorias. Cuando se excluyen deliberadamente datos referentes a partes completas como, por ejemplo, las revistas o las adquisiciones recibidas por donación o intercambio para el indicador de rendimiento «uso de la colección por materias», debe indicarse de manera explícita. Una vez conocido el número de unidades (p.e. 1.000) así como el tamaño de muestra deseado (200), debe analizarse un sujeto de cada cinco de la población, empezando por un número escogido al azar. En los estudios generales sobre bibliotecas,

debe preguntarse a cada participante sobre su categoría (estudiante, profesor, etc.). Los resultados deben interpretarse a la luz de esta información acerca de la composición de la población.

Otro aspecto importante es el período de recogida de datos. Resulta imposible por razones financieras y organizativas tomar datos continuamente. El período de la muestra debe escogerse para que proporcione datos representativos. Las variaciones a lo largo del año académico no tienen por qué influir demasiado en los resultados. En general, la toma de datos no debería prolongarse más de una semana. Si se concentran los esfuerzos de la toma de datos se evita que los usuarios se cansen de que les pidan ayuda para mejorar los servicios de la biblioteca.

**Test previo:** Antes de empezar a tomar los datos, es necesario llevar a cabo un test de prueba. Aunque el diseño y metodología de cada indicador estén meticulosamente descritos, la toma de datos debe adaptarse a las circunstancias concretas de cada biblioteca. En general, los test de prueba ayudan a evitar errores que podrían influir en la validez de los resultados del trabajo de medición general:

- Procedimientos equivocados o incompletos
- Previsiones erróneas sobre el comportamiento de los usuarios
- Expectativas demasiado altas o bajas sobre la destreza de los usuarios.

**Realización:** La segunda parte del proceso de medición consiste en la toma de datos. En algunos casos se pueden aprovechar los datos ya existentes, tomados de manera continuada. Para determinar la penetración de mercado, la dirección de la institución debe proporcionar, desde luego, las cifras más recientes sobre el número de estudiantes o profesores para cada área o materia. En el caso del uso de la colección, la biblioteca misma cuenta con los datos más importantes sobre el número de préstamos por ejemplar o sobre los libros no utilizados durante un período de tiempo determinado. Muchos datos son fáciles de obtener. Aún así, estos datos deben interpretarse cuidadosamente dentro del contexto de la evaluación. Su utilización podría estar restringida para proteger los datos o, bien, los datos podrían haberse tomado para fines diferentes de los de la evaluación; podrían asimismo ser incompletos o estar obsoletos.

**Toma de datos:** En la mayoría de los casos los datos deben tomarse específicamente para una medición específica del rendimiento. Entre las numerosas técnicas de toma de datos<sup>16</sup>, hay cuatro de especial importancia para la aplicación práctica de los indicadores del rendimiento en el contexto de estas directrices:

- 1 Simulación
- 2 Entrevista
- 3 Observación
- 4 Encuesta/cuestionario

**Simulación:** Para que el usuario no se sienta azorado al ver que se está examinando su destreza en el uso de la biblioteca para el indicador «Rapidez de suministro del documento», se elige a un grupo de individuos para que simulen todo el proceso de búsqueda y préstamo de títulos. Para el usuario real no tendría sentido buscar libros en los que no está interesado. La simulación es también necesaria porque hay que elegir previamente una muestra de libros que se sepa están en las estanterías. La elección de los individuos que van a participar en la simulación es muy importante, porque de ello depende el éxito de los indicadores en su conjunto. Es evidente que, en teoría, los bibliotecarios expertos tendrán más facilidad para encontrar los títulos en el catálogo que los estudiantes de primer ciclo. La simulación también se usa para el indicador «Tasa de respuestas correctas». En éste, supuestos usuarios hacen a los bibliotecarios referencistas una serie de preguntas que ya han sido estudiadas previamente.

**Entrevista:** En el contexto de estas directrices, la técnica de la entrevista, que requiere bastante tiempo y es cara, se utiliza solamente en el indicador de rendimiento «Búsqueda por materias». Para evaluar la búsqueda en el catálogo alfabético o sistemático, se pide al usuario primero que rellene un cuestionario y, luego, se le hace una entrevista acerca de la estrategia de búsqueda utilizada y del éxito que estima ha obtenido. Cada entrevista de-

<sup>16</sup> Véase además Peter Herson, Charles R. McClure: *Evaluation and Library Decision Making*. - Norwood, NJ: Ablex, 1990, p. 88-94; David Bawden: *User-oriented Evaluation of Information Systems and Services*. - Aldershot: Gower, 1990, 1990, p. 27-63.

be estar precedida de una breve explicación de lo que la biblioteca busca con esa investigación. Las entrevistas por teléfono pueden utilizarse para el indicador de rendimiento «Penetración de mercado». En lugar de enviar el cuestionario por correo a los miembros del grupo principal de usuarios, se llama por teléfono a una muestra seleccionada. Aunque este método excluye a los usuarios que no tienen teléfono, presenta la ventaja de obtener mayores índices de respuesta gracias al contacto personal.

**Observación:** Observar la conducta de los usuarios es una técnica de obtención de datos muy utilizada y varía desde la auto-observación, en la que se pide al usuario que tome notas diarias sobre su conducta en la biblioteca, hasta la observación participativa, en la que observador y observado se comunican. Lo que convierte a la observación en un método importante es el hecho de que se puede examinar la destreza de los usuarios bajo condiciones «reales».

En el indicador de rendimiento «Búsqueda por materias» se utiliza una variante especial denominada «observación discreta». Aquí, el usuario no es consciente de que alguien de la biblioteca está tomando nota de sus pasos en el catálogo. La técnica requiere mucho tacto por parte de los bibliotecarios. Si el usuario se da cuenta de que le están observando el proceso se echa a perder, ya que la consciencia de estar siendo observado altera la conducta del usuario.

Una variante especial de la observación discreta es el seguimiento «en línea»<sup>17</sup>, es decir, el registro a través del ordenador de todos los pasos que da el usuario en su búsqueda en el catálogo automatizado. Las ventajas de este método son la autenticidad de los resultados, la precisión de la información, la integridad de la cobertura, alcance del análisis y efectividad en la obtención de datos. Puede plantear conflictos legales relacionados con la protección de la intimidad.

**Encuesta/Cuestionario:** El método más importante por el momento para medir el rendimiento es la encuesta. La mayor parte de los indicadores de

<sup>17</sup> «Transaction log analysis» es el término utilizado en inglés, sin equivalente directo en castellano (N.T.).

rendimiento se basan, al menos parcialmente, en la información obtenida directamente del usuario. A pesar de las complejidades del diseño del cuestionario<sup>18</sup>, técnicas de muestreo y validación, la encuesta es el mejor método para evaluar servicios bibliotecarios, puesto que facilita la recogida de grandes cantidades de datos en un período de tiempo relativamente corto. La encuesta:

- proporciona información detallada acerca de la opinión del usuario sobre el servicio.
- ayuda a clarificar el concepto del bibliotecario sobre el servicio, así como sus suposiciones sobre las necesidades de los usuarios
- señala los problemas
- plantea soluciones.

El test previo es un medio indispensable para limar cuestionarios. El borrador del cuestionario debe mostrarse a otros expertos, así como a un grupo de usuarios para localizar frases mal construidas y, por consiguiente, preguntas ambiguas. Debe evitarse al máximo la jerga bibliotecaria. Las preguntas deben ser sencillas y directas. Debe pedirse a los usuarios, sobre todo en el caso de preguntas abiertas, que enumeren los «incidentes críticos» que recuerden en vez de dar opiniones generales. Otros factores que influyen en el éxito de los cuestionarios son la escasez de instrucciones o las preguntas superfluas.

Se puede preguntar en las encuestas sobre hechos referentes a uso de un servicio (p.e., el indicador número 7, «Búsqueda de ejemplar conocido») o por la satisfacción del usuario con un servicio. Las encuestas sobre la satisfacción se basan en breves cuestionarios con algunas preguntas centrales acerca de un servicio concreto. Generalmente, se pide al usuario que exponga su opinión escogiendo una respuesta de entre cinco, puntuadas de acuerdo a la escala de Likert, que oscilará, por ejemplo, entre lo muy insatisfactorio y lo muy satisfactorio. Supone, desde luego, una desventaja considerable para el usuario someterle a esa especie de «lecho de Pro-

<sup>18</sup> Para una descripción concisa del diseño de un cuestionario véase Anne Russel, Michael Shoolbred: Developing an Effective Questionnaire. - In: *Library and Information Research News*, 19 (1995), p. 28-33.

crustes»<sup>19</sup> que son las escalas graduadas, las cuales restringen las respuestas de los participantes a las opciones establecidas. No se tienen en cuenta los matices existentes entre diferentes actitudes. Al representar una escala ordinal de medición, dichas escalas no permiten precisar la diferencia entre las actitudes. Estos inconvenientes quedan compensados por la ventaja de obtener respuestas fijas y fiables. Las preguntas abiertas pueden ser más precisas para reflejar la opinión del usuario, pero las respuestas son difíciles de estructurar y cuantificar. Es más, las preguntas estructuradas pueden codificarse fácilmente. La asignación de valores fijos a cada respuesta facilita el análisis posterior de los datos.

Existen varias técnicas de distribución. El mayor índice de respuestas se logrará cuando el personal de la biblioteca pida amablemente a los usuarios que participen en un estudio para mejorar los servicios de la biblioteca. Los usuarios reacios se convencerán más fácilmente cuanto más sepan acerca del propósito del estudio. Desistir del contacto personal con los usuarios sustituyéndolo mediante carteles en los que se informe del objetivo de la encuesta y pedirles que tomen un cuestionario del montón tiene grandes desventajas:

- Los usuarios que participan son los que tienen una opinión previa sobre la biblioteca y sus servicios y no pertenecen a la «mayoría silenciosa».
- El índice general de respuesta será bajo.

En el caso de los cuestionarios por correo el índice de respuesta también será bajo, aunque se acompañe de una carta y un sobre autodirigido, con sello, para la respuesta y se envíen recordatorios por correo.

**Interpretación:** El análisis e interpretación de los datos recogidos es la etapa final del proceso de medición. El esfuerzo para calcular los resultados varía considerablemente. En el indicador de rendimiento «Listas elaboradas por expertos», calcular el porcentaje de títulos de la colección que están en la lista o bibliografía es muy fácil. Resulta más complicado calcu-

<sup>19</sup> Procrustes: personaje de la mitología griega, de quien se dice que amputaba o estiraba los miembros a sus invitados para hacerles coincidir con la longitud de la cama donde tenían que dormir (N.T.).

lar intervalos de confianza del 95% de la manera descrita en el indicador «Disponibilidad», o el análisis de los resultados de un estudio de satisfacción. Un ordenador resulta muy útil cuando el bibliotecario transcribe las observaciones o puntuaciones de cada individuo o en el caso de respuestas en forma numérica, utilizando hojas de codificación. Existen en el mercado abundantes programas estadísticos, así como hojas de cálculo que sirven para los cálculos más básicos, así como para otros aspectos de estadística descriptiva, como la media, desviación estándar o intervalos de confianza.

Los resultados finales del proceso de medición deben darse a conocer al personal de la biblioteca para que genere comentarios. El supervisor del proceso de medición del rendimiento debe discutirlos a fondo con el personal implicado. Las cuestiones principales son:

- ¿Qué esperábamos?
- ¿Qué nos dicen las cifras?
- ¿Qué vamos a hacer?

La última pregunta es especialmente difícil, ya que la correlación clara entre causa y efecto es la excepción más que la regla. Las razones por las que el usuario fracasa pueden ser muy diversas, desde el desconocimiento de las normas y procedimientos de la biblioteca hasta la ayuda insuficiente o la presencia de fichas ilegibles en el catálogo. Aunque las razones de un bajo rendimiento estén claras en algunos aspectos, la dirección de la biblioteca puede tener dudas a la hora de cambiar los procedimientos si ello conlleva la inversión de más dinero o más personal. En estas circunstancias se necesita repetir la medición periódicamente para demostrar que dicha inversión está justificada. La toma regular de datos aumenta su fiabilidad; ayuda a decidir si las diferencias entre las cifras resultantes debe atribuirse a errores de muestreo o interpretarse como un cambio en la calidad del servicio.

**Resultados:** Es de crucial importancia que los resultados de la tarea de medición se reflejen en los procedimientos de trabajo de la biblioteca. El personal de la biblioteca debe reconocer el éxito de su esfuerzo en el trabajo diario, de manera que no lo consideren un ejercicio académico o un mecanismo de control, sino que vean que conduce a la mejora de los servicios bibliotecarios.

El personal debe estar al corriente de los resultados. Un breve informe, ilustrado con diagramas y describiendo las conclusiones, de seguro in-

teresará a todo el personal, aún a los que no les afecta directamente la medición. Esto también servirá para vencer las resistencias frente a la medición del rendimiento.

Los resultados deben exponerse a una audiencia más amplia. Los usuarios, sobre todo los que han participado activamente, tienen derecho a conocer los resultados. Esto debe hacerse incluso si los resultados son peores de lo que se esperaba. En este caso se debe poner especial énfasis en las medidas a tomar para mejorar la situación. Si los resultados son buenos, su presentación es un instrumento excelente para las relaciones públicas de la biblioteca y sus órganos de gobierno. Pueden incluso ayudar a la recogida de fondos para la biblioteca, destinados a proyectos de mejora o para mantener su nivel de calidad.

**Medición Sistemática del Rendimiento:** Antes, la medición del rendimiento se utilizaba principalmente para mejorar rápidamente servicios bibliotecarios específicos. El interés por una aplicación más sistemática proviene de la importancia creciente de la gestión de la calidad en bibliotecas y servicios de información, lo cual está ligado de manera inseparable a la idea de la mejora continuada del rendimiento. Se han desarrollado los denominados «sistemas de apoyo a las decisiones» (SAD) como un instrumento de medición sistemática. El SAD puede definirse como un «sistema automatizado de información interactivo que contiene bases de datos y paquetes de instrucciones»<sup>20</sup>. Está diseñado para servir de ayuda para la gestión de la biblioteca en el proceso de toma de decisiones:

- Controlando el flujo de datos operativos
- Proporcionando datos sobre el rendimiento actual
- Controlando la calidad de los servicios bibliotecarios
- Mejorando la eficacia de la biblioteca
- Mejorando la efectividad de la biblioteca

En el núcleo de cada SAD hay un conjunto de indicadores de rendimiento alimentado con los datos del sistema automatizado de la bibliote-

<sup>20</sup> Roy Adams: *Decision Support Systems and Performance Assessment in Academic Libraries*. - London: Bowker/Saur, 1993, p. 85.

ca o de los obtenidos a partir de procedimientos manuales de toma de datos. Dichos datos deben tomarse continuamente si se desea que el SAD cumpla su objetivo de intensificar la toma de decisiones reemplazando las variadas reglas empíricas por datos operativos fiables. En interés, sobre todo, de un mayor coste-eficacia, este método sistemático de medición del rendimiento va a convertir al SAD en un atractivo instrumento de gestión bibliotecaria.

## COSTE-EFICACIA

**Introducción:** Ya se ha explicado que estas directrices están pensadas para medir la calidad de las bibliotecas universitarias desde el punto de vista del usuario. En otras palabras: medir la eficacia de la biblioteca al ofrecer sus servicios. Eficacia, sin embargo, no es lo mismo que coste-eficacia. Una biblioteca universitaria que en opinión de los usuarios ha alcanzado un alto nivel de calidad podría, sin embargo, estar utilizando sus recursos de un modo bastante ineficaz.

El coste y el coste-eficacia, sin embargo, dependen estrechamente de las estructuras financieras locales o nacionales. A la vista de las enormes diferencias entre las condiciones presupuestarias y financieras existentes entre las bibliotecas de los diferentes países, estas directrices se abstienen de proporcionar indicadores de coste-eficacia.

Esto no altera el hecho de que las cuestiones de coste-eficacia en los servicios bibliotecarios sean tan importantes como la medición de la satisfacción del usuario con dichos servicios. Si la dirección de la biblioteca no plantea estas cuestiones, seguramente lo harán quienes financian la biblioteca universitaria. En muchos casos, las respuestas dadas producirán un impacto inmediato en los recursos puestos a disposición de la administración. Así pues, en este capítulo se tratan algunos principios de la medición del coste-eficacia y de su implementación dentro de los parámetros de cada situación particular.

**Recursos/Distribución:** Antes de medir el coste-eficacia, la dirección de la biblioteca universitaria debe determinar primero:

- los recursos de que dispone la biblioteca
- la distribución de dichos recursos entre las diferentes áreas de personal y materiales de la biblioteca
- la repercusión de dichas áreas en los principales servicios que proporciona la biblioteca.

En una biblioteca universitaria los recursos provienen fundamentalmente de las siguientes (o parte de las siguientes) fuentes:

- Fondos destinados anualmente a la biblioteca por la universidad o por las instituciones de investigación a las que sirve, así como los procedentes del gobierno nacional o local
- Donaciones procedentes de particulares o instituciones
- Ingresos procedentes de cuotas de entrada, multas, tarifas de préstamo, etc.

Se debería, por supuesto tener en cuenta que los recursos disponibles pueden variar mucho de año en año. Esto ocurre cada vez más a menudo ya que las bibliotecas universitarias rara vez son financiadas de acuerdo a lo establecido en sus planes de necesidades a largo plazo. Sus fuentes de ingreso dependen en gran medida en las asignaciones más o menos aleatorias procedentes de organismos gubernamentales que tienen que repartir sus escasos recursos entre muchas instituciones. De esta manera, la medición del coste-eficacia de una biblioteca en un año determinado debería contrastarse con los recursos de la biblioteca durante ese mismo año.

Los recursos de la biblioteca se distribuirán entre las diferentes áreas de recursos humanos y materiales:

- El personal de la biblioteca
- Sus colecciones
- Su red
- Sus bienes muebles tales como el edificio, mobiliario y equipamiento

Los costes relacionados con cada área se contabilizarán anualmente. Este método debe aplicarse también a los bienes de capital por los que se paga en un año, que en muchos casos pueden estar en uso durante varios. Dependiendo de la política de depreciación de la biblioteca o de la institución de la que la biblioteca es parte, el precio de compra puede dividir-

se por el número de años que se supone van a durar, después de sustraer del precio de compra los bienes el valor restante estimado de dichos bienes. La cantidad anual resultante puede compararse con los costes de personal, etc. durante ese año.

Con el fin de hacer las mediciones suficientemente fiables, es necesario definir lo que cubren los diferentes costes, de acuerdo con las áreas mencionadas anteriormente:

## I. Costes de personal

### 1. Gastos generales

- a. Salario base por tipo de empleado
- b. Seguro médico obligatorio, contribución de la empresa a seguros médicos privados
- c. Seguro social
- d. Fondo de pensiones
- e. Pagas extras de Navidad y vacaciones
- f. Otros (indemnizaciones por despido, ayudas por traslado, horas extras, pago de honorarios a profesionales)

### 2. Gastos de personal procedentes de fondos especiales

## II. Costes de los materiales: desarrollo y mantenimiento de la colección

### 1. Gastos del desarrollo de la colección en:

- Materiales de investigación (monografías, continuaciones, series)
- Revistas y publicaciones periódicas
- Publicaciones y servicios electrónicos (CD-ROM, vídeos, programas de ordenador, multimedia, etc.)
- Microformas
- Otros materiales no librarios (mapas, partituras, juegos, etc.)

### 2. Gastos de mantenimiento de la colección en:

- Encuadernaciones
- Limpieza
- Restauración
- Microfilmación
- Deacidificación



**III. Costes de la automatización de la biblioteca**

1. Equipos (hardware): reparación y mantenimiento
2. Mantenimiento de los programas (software)
3. Redes

**IV. Costes operativos/Mantenimiento del edificio**

1. Gastos de limpieza (externa e interna)
2. Agua
  - potable
  - otros usos
3. Gastos de calefacción
4. Electricidad
5. Conservación y mantenimiento del edificio
6. Otros gastos de mantenimiento: pavimento, zonas de estacionamiento, césped
7. Recogida de basuras
8. Seguridad
9. Seguros del edificio
10. Seguros de incendio, robo, responsabilidad civil, accidentes, etc.
11. Reparación y mantenimiento de los equipos
12. Aquilares: fotocopiadoras, lector-reproductor de microformas, garajes, alquiler de salas
13. Impuestos
14. Otros gastos

**V. Deduciones por depreciación imputada (Los gastos de inversión y construcción se colocan aquí)**

1. Depreciación del edificio
2. Depreciación del equipamiento e instrumental técnico
3. Depreciación del equipamiento específico de la biblioteca: estanterías, lectores de microfichas, etc.
4. Depreciación del equipamiento y material de oficina (incluidos los equipos informáticos)
5. Depreciación de los vehículos de servicio

Los gastos generales, como los gastos administrativos y de gestión, pueden asignarse proporcionalmente a los diferentes unidades de gasto.

**VI. Costes administrativos**

1. Telecomunicaciones
2. Correo
3. Material de oficina, otros gastos
4. Viajes
5. Coste de los vehículos de servicio (gasolina, aceite, neumáticos, servicio, seguros, impuestos)
6. Relaciones públicas (reuniones, publicaciones, representación)
7. Formación y reciclaje del personal
8. Consultoría y asesoramiento legal
9. Cuotas de afiliación
10. Reembolso de gastos
11. Gastos administrativos generales

Como se trata de un enfoque hacia el usuario, el análisis de coste-eficacia se restringe a los servicios que proporciona la biblioteca universitaria. Se dejan aparte el análisis de coste-eficacia de otras actividades como las adquisiciones o la catalogación. Una vez determinados los costes relacionados con las diferentes áreas de personal y bienes de la biblioteca, es importante definir qué recursos en cada una de esas áreas corresponden a los principales servicios de la biblioteca. Dichos servicios serían básicamente:

- Acceso a la sala(s) de lectura de la biblioteca
- Préstamo de los materiales de la biblioteca
- Préstamo interbibliotecario
- Información y referencia
- Acceso al equipamiento
- Servicios adicionales como la formación profesional.

En todos estos servicios, los costes de personal van a desempeñar un papel importante. También hay que tener en cuenta en todos ellos los costes de espacio, mobiliario y equipamiento. En el caso del préstamo, es importante notar los costes en relación con las colecciones de la biblioteca. El préstamo interbibliotecario en particular supone costes de interconexión a través de redes. El acceso a la sala(s) de lectura presenta costes rela-

tivamente altos en espacio y mobiliario, pero poco personal, etc. El grado en el que cada una de estas áreas de personal y bienes materiales de la biblioteca se corresponden con los diferentes servicios varía y requiere cálculos cuidadosos. Dichos cálculos, sin embargo, proporcionan a la dirección datos útiles acerca de la distribución de sus recursos: es decir, qué servicios se mantienen con costes de personal relativamente altos y cuáles dependen principalmente de los costes de equipamiento.

En las bibliotecas pequeñas sobre todo va a ser muy difícil llegar a distinguir con precisión entre los costes de cada uno de los servicios, aunque sólo sea porque una misma persona proporciona más de un servicio en la biblioteca, como por ejemplo préstamo y referencia. En tales casos basta con que se haga una estimación general del tiempo dedicado a cada servicio y se calcule el equivalente en costes.

**Medición del coste-eficacia:** Una vez se han decidido las asignaciones a cada servicio, la dirección dispone de los datos financieros necesarios para medir el coste-eficacia. También se necesitan datos acerca del grado de uso de los servicios, porque medir el coste-eficacia significa ante todo que las inversiones en la biblioteca se relacionan con los datos cuantitativos sobre el uso de los servicios, sus usuarios y también toda la comunidad a la que sirve la biblioteca.

Si se relacionan los datos monetarios con los relativos al uso de la biblioteca se pueden dividir los costes anuales totales de un servicio de la biblioteca por

- el uso de dicho servicio
- el número de usuarios que utilizan esos servicios
- la porción de la población total de la comunidad académica servida por la biblioteca.
- todos aquellos de los que se disponga de datos durante el mismo período presupuestario.

La medición del coste-eficacia por uso y por usuario dará frecuentemente como resultado cifras diferentes. A menudo el servicio a un usuario requiere, por ejemplo, más de un (libro) título o más de una pregunta.

Es útil medir el coste-eficacia en términos del conjunto de la comunidad académica servida por la biblioteca, ya que la mayoría de las bibliotecas se financian con el fin de servir a toda la comunidad de la que

forman parte (en el caso de las bibliotecas de facultad o de instituto, la comunidad se reduce a dicha facultad o instituto). La comunidad no debería, sin embargo, medirse por persona o «per capita», sino por los denominados «equivalentes a tiempo completo» (ETC), para así eliminar los problemas derivados de mezclar al contar a los individuos a tiempo completo con los de tiempo parcial.

La comparación de los costes de un servicio determinado por usuario y por ETC nos revela diferencias interesantes desde el punto de vista de la financiación entre el uso real y potencial de la biblioteca. Es lógico pensar, si nos atenemos a lo puramente económico, que cuanto menor es el coste for ETC mayor es el rendimiento. No obstante, se debería tener siempre presente que las cifras que resultan de tales mediciones cuantitativas no tienen sino un valor limitado en sí mismas. De hecho sólo resultan útiles cuando cuando se contrastan con cifras comparables extraídas de otra fuente. Es posible hacer muchas de estas comparaciones, si bien se pueden restringir a tres opciones:

1. Comparaciones entre los mismos servicios a lo largo de varios años o diferentes períodos del año. La medición más o menos permanente del coste-eficacia es un instrumento de gran utilidad en manos de la dirección de la biblioteca, por ejemplo, cuando las cifras indican cambios significativos en el rendimiento a lo largo del tiempo.
2. Comparaciones con otros servicios de la biblioteca. Estas comparaciones pueden mostrar dónde se da un mayor rendimiento, pero no dice mucho sobre la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los usuarios.
3. Comparaciones con las cifras de otras bibliotecas universitarias. Este tipo de comparaciones únicamente son válidas cuando los parámetros de las bibliotecas implicadas son básicamente los mismos.

**Medición del coste-eficacia de varios servicios:** Cada uno de los servicios que proporcionan las bibliotecas universitarias puede medirse en términos de coste-eficacia. En la lista que hay a continuación, el término servicio se toma en su sentido más amplio, empezando por la accesibilidad de la biblioteca e incluyendo actividades tales como la formación en el uso de las colecciones y servicios de la biblioteca. La lista se limita a las principales

funciones de la biblioteca y sirve de modelo para quienes quieran profundizar. La lista puede ampliarse y subdividirse de acuerdo con las necesidades de la dirección de la biblioteca.

Para cada uno de los servicios incluídos en la siguiente tabla se aplican básicamente las tres categorías de datos cuantitativos antes mencionados:

- Uso
- Usuarios
- Comunidad total de usuarios (en términos de todos los ETC de la comunidad universitaria servidos por la biblioteca).

| SERVICIO   | COSTE POR  |
|--|--|
| acceso a la sala de lectura de la biblioteca   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• visita a la biblioteca</li> <li>• visitante de la biblioteca</li> <li>• ETC del grupo principal de usuarios</li> </ul>                    |
| préstamo de documentos de las colecciones de la biblioteca   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• petición de préstamo</li> <li>• título prestado</li> <li>• prestatario</li> <li>• ETC del grupo principal de usuarios</li> </ul>          |
| préstamo interbibliotecario (PIB)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• título solicitado vía PIB</li> <li>• título suministrado</li> <li>• prestatario</li> <li>• ETC del grupo principal de usuarios</li> </ul> |
| servicio de información y referencia de la biblioteca  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• consulta</li> <li>• consultante</li> <li>• ETC del grupo principal de usuarios</li> </ul>   |
| acceso a los equipos de la biblioteca, como el CD-ROM  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• unidad de tiempo (minuto u hora)</li> <li>• usuario</li> <li>• ETC del grupo principal de usuarios</li> </ul>                             |
| servicios adicionales, como la formación de usuarios -enseñanza del uso de las colecciones e instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> <li>• hora de formación</li> <li>• participante</li> <li>• ETC del grupo principal de usuarios</li> </ul>                                       |

En nuestro tratamiento del coste-eficacia en la biblioteca universitaria, nos hemos centrado en los servicios al usuario. Sin embargo, como se ha explicado antes, la medición del coste-eficacia puede también aplicarse por separado a funciones de la biblioteca que contribuyen a dichos servicios, en los que los usuarios no están directamente implicados, como las adquisiciones y la catalogación, la automatización y la preservación, la gestión del personal y, por último aunque no menos importante, la gestión de la biblioteca.

**Comparación del coste-eficacia con la calidad de los servicios:** Al comienzo de este capítulo se ha dicho que una biblioteca puede presentar un alto nivel de calidad y de satisfacción de los usuarios aunque no esté utilizando sus recursos de una manera efectiva.

Por otra parte, unos costes bajos por unidad de coste, por ejemplo por título prestado o por consulta atendida, podrían incluir y hasta producir una calidad y satisfacción bajas. Muchas consultas atendidas en una hora significan respuestas incorrectas, así como unos costes bajos por uso de la sala de lectura podría ser el resultado de espacios inadecuados y mala calefacción. Los costes de los servicios bibliotecarios deben siempre relacionarse con la calidad del rendimiento en dichos servicios. La biblioteca no debe contentarse con saber que proporciona servicios de un modo coste-eficaz, sino también que dichos servicios se escogen, diseñan y proporcionan de tal manera que ofrezcan el mayor beneficio al grupo principal de usuarios.

Por ejemplo: el «Coste por consulta atendida» debería relacionarse con el indicador de rendimiento «Índice de respuestas correctas» y tal vez con el de «Satisfacción del usuario con el personal del servicio de referencia».

Así, la biblioteca podrá huir del peligro de mirar las cosas desde un único punto de vista, de insistir en la calidad del servicio ignorando que hay ahorros que son necesarios, o no tener en cuenta las necesidades de los usuarios por el prurito de ser ahorrativos. Es necesario conocer tanto la calidad como el coste de los servicios de la biblioteca para que la dirección tome sus decisiones a la hora de establecer prioridades y distribuir recursos.

## ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES

### Nombre

Cada indicador se designa con un nombre especial. Se han preferido los nombres cortos y expresivos que ya son bien conocidos en la literatura profesional.

### Definición

La definición describe los datos que son necesarios para el indicador así como sus relaciones.

También aclara si algunos términos se utilizan en el indicador con un sentido especial.

### Objetivos

Explica lo que el indicador pretende medir con relación a las metas de la biblioteca.

Describe qué tipo de bibliotecas, actividades especiales o colecciones pueden obtener mayor beneficio del uso del indicador.

Explica bajo qué circunstancias se pueden establecer comparaciones con otras bibliotecas.

## Método

Describe el modo de tomar los datos y de calcular los resultados y señala las dificultades y circunstancias que pueden afectar a dichos resultados.

Se describen otros métodos posibles que se pueden aplicar, siempre que se haya demostrado su efectividad.

## Interpretación y posibles soluciones

Trata acerca de lo que pueden significar los resultados del uso del indicador, sobre todo las razones de una eficacia escasa.

Enumera posibles medidas a tomar para conseguir aumentar la eficacia.

## Lecturas complementarias

Las citas señaladas con un asterisco se consideran de especial importancia.

Las normas ISO y otros manuales mencionados en la primera parte de la bibliografía selecta son de consulta obligada y no se vuelven a incluir en este apartado de nuevo.

## LISTA DE INDICADORES DE RENDIMIENTO

### Uso general de la biblioteca e instalaciones

1. Penetración de mercado
2. Horas de apertura en relación a la demanda

### Calidad de la colección

3. Listas bibliográficas de expertos
4. Uso de la colección
5. Uso de la colección por materias
6. Documentos no utilizados

### Calidad del catálogo

7. Búsqueda de ejemplar conocido
8. Búsqueda por materias

### Disponibilidad de documentos en la colección

9. Duración del proceso de adquisiciones
10. Duración del proceso técnico de los documentos
11. Disponibilidad
12. Rapidez en el suministro de documentos
13. Rapidez en el préstamo interbibliotecario

### Servicio de referencia

14. Tasa de respuestas correctas

### Uso remoto

15. Usos remotos per capita

### Satisfacción del usuario

16. Satisfacción del usuario
17. Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para uso remoto

## 1. PENETRACIÓN DE MERCADO

**Definición:** La penetración de mercado se define como la proporción de usuarios potenciales de la biblioteca que la utilizan de hecho.

- Se consideran usuarios potenciales los pertenecientes al grupo principal de usuarios, es decir, aquellos que más derecho tienen a utilizar la biblioteca (p.e. estudiantes y profesores de la universidad).
- Usuarios activos son los miembros del grupo principal de usuarios que han utilizado los servicios de la biblioteca o que han tomado en préstamo un documento durante un plazo de tiempo determinado (p.e. un trimestre, un curso académico o un año natural).

Si se subdivide el grupo principal de usuarios por categorías (estudiantes, profesores, personal, estudiantes de primer ciclo, etc.) o materia (derecho, historia, medicina) puede especificarse más la penetración de mercado.

Se puede disponer de más información sobre la penetración de mercado en las diferentes actividades de la biblioteca preguntando acerca de los servicios concretos que se han utilizado.

**Objetivos:** Este indicador determina el grado de aceptación de los servicios bibliotecarios por aquellos a quienes se considera su grupo principal de usuarios. Esto es muy importante en lugares donde hay más de una biblioteca, como por ejemplo en los sistemas descentralizados, donde los estudiantes y el personal pueden utilizar tanto las bibliotecas departamentales como la central.

El índice de penetración de mercado para los subgrupos tales como estudiantes a tiempo parcial, posgraduados o estudiantes de medicina, y la

diferenciación de los servicios utilizados proporciona una información todavía más valiosa para la dirección de la biblioteca que puede llevar a mejoras útiles en un servicio concreto.

Si se comparan bibliotecas, deben tenerse en cuenta las diferencias estructurales entre los sistemas bibliotecarios.

**Método:** Para evaluar la penetración de mercado existen dos métodos que difieren en esfuerzo y precisión:

1. En las bibliotecas donde el préstamo de documentos es la forma predominante de uso, el análisis puede basarse sobre los prestatarios activos (p. e., las personas que han tomado en préstamo al menos un documento durante el último año).
2. Si otras formas de uso (p. e., lectura en sala) son significativas para la biblioteca, se debe hacer una encuesta, si bien esto supone invertir mucho tiempo. Se puede llevar a cabo de las dos maneras siguientes:
  - Entrevistas telefónicas con una muestra aleatoria de sujetos del grupo principal de usuarios. Las entrevistas telefónicas tienen mayor índice de respuesta que las efectuadas por correo.
  - Enviar cuestionarios por correo a una muestra aleatoria del grupo principal de usuarios.

#### Recogida de datos:

**Método 1:** Los datos acerca del tamaño y composición del grupo principal de usuarios los puede proporcionar el departamento de estadística de la institución. Ellos probablemente conocerán el número exacto de profesores y estudiantes, así como su estatus y sus asignaturas.

Casi todas las estadísticas bibliotecarias incluyen el número de usuarios que han tomado prestado por lo menos un documento a lo largo de un plazo determinado (p.e. un curso académico o un año natural). Para dividir los usuarios activos en subgrupos será necesario utilizar los datos del sistema automatizado de préstamo.

Si es posible, no deben tenerse en cuenta los prestatarios que no pertenezcan al grupo principal de usuarios.

**Método 2:** Mediante entrevistas telefónicas y encuestas por correo se puede obtener la información siguiente:

- El estatus de los usuarios potenciales (estudiantes, posgraduados, profesores)
- Opcional: la asignatura o departamento/centro de investigación.

Deben incluirse las preguntas siguientes:

¿Ha utilizado los servicios de la biblioteca durante el último año?

Sí

No

Opcional: En caso afirmativo, ¿qué servicios ha utilizado? (puede señalar más de una respuesta)

- He tomado en préstamo materiales de la biblioteca
- He devuelto materiales a la biblioteca
- He utilizado materiales dentro de la biblioteca
- He utilizado el catálogo(s)
- He utilizado el servicio de referencia
- He utilizado servicios de información en línea
- He trabajado privadamente en la sala de lectura
- Me he conectado a la biblioteca a través de redes

#### Cálculo:

**Método 1:** Se divide el número de prestatarios activos por la cifra que representa el total de los miembros del grupo principal de usuarios. El resultado se multiplica por 100.

**Ejemplo:** Una biblioteca central con una población de 44.928 estudiantes y 4.267 profesores ha tenido 27.506 prestatarios activos durante 1995. La penetración de mercado en esta biblioteca, que es parte de un sistema integrado además por 200 bibliotecas departamentales, es del 55,9%.

**Método 2:** Para obtener el porcentaje de penetración de mercado mediante el segundo método, se divide el número de personas que han respondido que han utilizado los servicios de la biblioteca por el número de personas entrevistadas. El resultado se multiplica por 100.

**Interpretación y posibles soluciones:** Cuanta mayor penetración de mercado, mejor. No obstante, un alto índice de penetración de mercado no significa necesariamente un alto rendimiento. Si solamente hay una biblioteca que ofrezca los servicios que demanda el grupo principal de usuarios, utilizará la biblioteca mucha más gente que si, por ejemplo, tuviera que competir con otras bibliotecas que tuvieran colecciones similares.

Si un índice de penetración bajo no puede explicarse por la existencia de otras bibliotecas competidoras, caben diversas soluciones:

- Mejorar los servicios preferidos del público (p.e., abrir más horas, mejorar la colección para estudiantes)
- Mejorar las relaciones públicas para que los usuarios sepan más acerca de los servicios que ofrece la biblioteca (p.e. los productos en CD-ROM o las colecciones especiales de la biblioteca)

Es muy útil conocer los índices de penetración de los subgrupos del grupo principal de usuarios, ya que permiten extraer conclusiones sobre las razones por las que la biblioteca no satisface sus necesidades. Un porcentaje muy elevado de no usuarios en historia, al mismo tiempo que un alto porcentaje de usuarios en economía deja de relieve que existe una diferencia considerable de calidad entre las dos colecciones.

También influye en una penetración de mercado baja en las materias objeto de análisis la distancia entre los departamentos y la biblioteca central.

### Lecturas complementarias

**Abbot, Christine:** Performance measurement in library and information services. - Aslib, 1994, pp. 21-22.

\***Blagden, John:** Some thoughts on use and users. In: IATUL Quarterly, 2, 3 (1988), p. 125-134.

**Bloor, Ian:** Performance indicators and decision support systems for libraries: a practical application of «Keys to Success». - London: British Library, 1991 (British Library Research Papers, 93), pp. 23-27.

**Die effective Bibliothek:** Endbericht des Projekts «Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken» / Deutsches Bibliotheksinstitut.- 2 vols. Berlin: Dt. Bibliotheksinstitut, 1992. (DBI-Materialien ; 119). ISBN 3-87068-919-6.

Sobre todo los ejemplos de análisis de la comunidad en el vol. II.

**Revill, Don H.:** Performance measures for academic libraries. In: Encyclopedia of Library and Information Science. Ed. by Allen Kent. vol. 45, Suppl. 10. - New York: Dekker, 1990, p. 303.

**Revill, Don H.:** Some examples and types of performance measures. In: Do we really need libraries: Proceedings of the First Joint Library Association Cranfield Institute of Technology Conference on Performance Assessment / ed. by John Blagden. Cranfield: Cranfield Press, 1983, p. 59.



## 2. HORAS DE APERTURA EN RELACIÓN A LA DEMANDA

**Definición:** Este indicador contrasta el número y distribución actual de horas de apertura de la biblioteca con los que los usuarios desearían.

Horas de apertura quiere decir la media de horas que una biblioteca está abierta al público, de lunes a domingo.

**Objetivos:** Existe siempre cierta discrepancia entre el horario que los usuarios desearían y las posibilidades que tiene la biblioteca para responder a esas expectativas, debido a restricciones presupuestarias y de personal. Esto es así, a pesar de que las redes de telecomunicaciones permiten a las bibliotecas proporcionar servicios durante 24 horas al día. Todavía existe una fuerte demanda de préstamo de libros y de lectura en sala durante toda la semana. La medición de esta demanda puede ayudar a decidir si la biblioteca debería estar abierta más tiempo y cuándo.

**Método:** Se pregunta a una muestra aleatoria de entre 200-300 usuarios cuando entran a la biblioteca su opinión sobre el horario y el que creen que debería ser. Las horas de la toma de datos son muy importantes. Deben distribuirse equitativamente a lo largo del día y de la semana para asegurarse de que no hay desproporción entre el público que suele acudir por la mañana y el de las tardes o los sábados.

Las preguntas siguientes deberían incluirse en un estudio de satisfacción de usuarios (véase indicador N° 16 «Satisfacción del Usuario»).

### Lecturas complementarias

Abbott, Christine: Performance measurement in library and information services. *Adlib*, 1994, pp.21-22.

\*Blaug, John: Some thoughts on use and users. In: *IATL Quarterly*, 2:3 (1988), p. 125-134.

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el horario de la biblioteca?
- muy insatisfactorio
- insatisfactorio
- moderadamente satisfactorio
- satisfactorio
- muy satisfactorio

2. ¿Podría especificar otras horas, diferentes de las actuales, en que le gustaría que la biblioteca estuviera accesible? Coloque una «0» en los cuadros apropiados. Las horas actuales están señaladas con «X».

|       | Lun. | Mar. | Mie. | Jue. | Vie. | Sab. | Dom. |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| 0-6   |      |      |      |      |      |      |      |
| 7-8   |      |      |      |      |      |      |      |
| 8-9   | X    | X    | X    | X    | X    |      |      |
| 9-10  | X    | X    | X    | X    | X    | X    |      |
| 10-11 | X    | X    | X    | X    | X    | X    |      |
| 11-12 | X    | X    | X    | X    | X    | X    |      |
| 12-13 | X    | X    | X    | X    | X    | X    |      |
| 13-14 | X    | X    | X    | X    | X    |      |      |
| 14-15 | X    | X    | X    | X    | X    |      |      |
| 15-16 | X    | X    | X    | X    | X    |      |      |
| 16-17 | X    | X    | X    | X    | X    |      |      |
| 17-18 | X    | X    | X    | X    | X    |      |      |
| 18-19 | X    | X    | X    | X    | X    |      |      |
| 19-20 | X    | X    | X    | X    | X    |      |      |
| 20-21 | X    | X    | X    | X    | X    |      |      |
| 21-22 |      |      |      |      |      |      |      |
| 22-23 |      |      |      |      |      |      |      |
| 23-24 |      |      |      |      |      |      |      |

El cuestionario puede simplificarse enumerando las preferencias de horas de apertura adicionales:

2. ¿Qué otras horas, aparte de las actuales, le gustaría que la biblioteca estuviera accesible?
- Domingos
- Ampliar horario los sábados
- Ampliar horario los días laborables

Muchas bibliotecas cambian sus horarios durante las vacaciones. Las bibliotecas sucursales o departamentos tales como el de préstamo o manuscritos pueden a su vez tener horarios diferentes de los generales. En estos casos es mejor preguntar a muestras diferentes de usuarios:

- Usuarios que van a la biblioteca durante las vacaciones
- Usuarios que utilizan las bibliotecas sucursales
- Usuarios que van a un servicio determinado de la biblioteca.

**Interpretación y posibles soluciones:** La biblioteca debería reaccionar si un alto porcentaje de usuarios pide una ampliación de horario o critica la distribución de las horas actuales de apertura, diarias o semanales. Esto puede resultar difícil, sobre todos si muchos usuarios piden aumentar el horario durante los fines de semana. Una solución posible sería abrir la biblioteca, aunque sin ofrecer todos los servicios, de manera que la biblioteca pueda quedar atendida en dichas ocasiones por personal no profesional a tiempo parcial.

La biblioteca debería, sin embargo, conocer dónde está el límite entre las demandas «razonables» y las «no razonables». Para averiguar lo que es razonable:

- Podría hacerse una prueba de ampliación de horarios (p. e. abrir los domingos durante 2 o 3 mes).
- Podrían compararse los horarios de apertura con los de otras bibliotecas similares (central del campus o distribuídas en la ciudad)
- Podrían compararse los horarios con los de otras instituciones culturales (p. e. museos) de la ciudad durante el período de tiempo en cuestión.

Este indicador no muestra si el horario actual es demasiado amplio y si la oferta excede la demanda. Esto puede evaluarse mediante la observación atenta de la asistencia. Cuando la biblioteca únicamente puede ampliar horarios (p.e., abrir los fines de semana) a cambio de restringirlos otros días, se puede preguntar a los usuarios qué horas estarían dispuestos a sacrificar a cambio de su horario preferido.

### Lecturas complementarias

**Åslund, Henrik:** Öppertider/Service : Rapport från biblioteksunder-sökningen vid Stockholms universitetsbibliotek den 14-20 november 1994. - Stockholm: Universitetsbibliotek, 1994.

**Bloor, Ian:** Performance indicators and decision support systems for libraries: a practical application of «Keys to Success». - London: British Library, 1991. (British Library Research Papers, 93), pp. 31-33.

**Revell, Don H.:** Some examples and types of performance measures. In: Do we really need libraries : proceedings of the first joint Library Association Cranfield Institute of Technology Conference on performance measurement. Ed. by John Blagden. - Cranfield: Cranfield Press, 1983, p. 61-62.

### 3. LISTAS BIBLIOGRÁFICAS DE EXPERTOS

**Definición:** Este indicador no valora la calidad de la colección analizando su adecuación a la demanda real de los usuarios. Por el contrario, se utiliza como referente de calidad de la colección de la biblioteca una lista elaborada por expertos o tomada de una bibliografía prestigiosa.

La calidad de la colección se define aquí como el porcentaje de títulos recogidos en la lista de un experto o en una bibliografía que la biblioteca posee.

**Objetivos:** Este indicador trata de establecer el grado en el que la colección de la biblioteca alcanza unos requisitos ampliamente aceptados. Aunque no se interesa por la aceptación de la colección por los usuarios, este indicador puede revelar deficiencias en las políticas de desarrollo de las colecciones. Contribuye, pues, a revisar el desarrollo de la colección de modo que el presupuesto de adquisiciones se invierta eficientemente.

Las ventajas de este enfoque de evaluación son:

- Proporciona una valoración cualitativa directa del desarrollo de la colección.
- Se puede efectuar sin demasiado esfuerzo.
- Arroja resultados que pueden ser fácilmente comparados con los de otras instituciones de colecciones similares.

Los inconvenientes principales son:

- Las listas de expertos, al igual que las bibliografías, son subjetivas.
- Pueden diferir ampliamente de la demanda real de los usuarios de la biblioteca.

- Aunque las listas bibliográficas son especialmente útiles cuando se utilizan para medir la calidad de la colección en un área temática pequeña y altamente especializada, el método no es adecuado para evaluar la calidad de la colección total. La información de que una biblioteca posee un 35,3% de todos los títulos de la bibliografía nacional es menos útil que la afirmación de que el 74% de los títulos recogidos en 4 bibliografías sobre *Lengua y literatura española* se encuentran en la colección.

**Método:** La elección de la lista del experto o de la bibliografía que servirá como referente es de crucial importancia para la fiabilidad del proceso de evaluación:

- El grado de especialización así como las lenguas utilizadas se determinarán de acuerdo con la naturaleza de la colección y la política de adquisiciones de la biblioteca. Se tomará en consideración la misión, metas y objetivos de cada biblioteca.
- La materia deberá definirse con claridad.
- Los títulos de la lista habrán sido publicados después de que la biblioteca hubiese empezado a crear la colección en esa determinada materia.
- La lista deberá contener entre 500 y 1.000 títulos.

Los intereses de la institución estarán ampliamente representados si se incluyen las bibliografías de curso de las asignaturas correspondientes o si se utilizan como listas de expertos aquellas preparadas por el personal académico de la universidad para sus propias áreas temáticas.

Cada título de la lista se busca en el catálogo. Esto lo deben hacer bibliotecarios profesionales cuya pericia en el uso del catálogo garantizará que todos los títulos realmente recogidos en el catálogo puedan encontrarse.

**Cálculo:** El número de títulos en la lista o bibliografía que están en la colección se divide por el número total de títulos en la lista o bibliografía. El resultado multiplicado por 100 es el grado de cobertura de la colección.

**Interpretación y soluciones posibles:** Es deseable un alto grado de cobertura de la colección. Si la colección y la lista de experto solamente coinci-

den en un grado pequeño, los títulos recogidos en la lista bibliográfica pueden no ser relevantes para esa biblioteca. Si son relevantes, habrá que hallar los motivos por los que esa materia ha sido ignorada. Suponiendo que se dispone de los recursos necesarios, hay una sencilla solución para los errores del pasado: mayormente adquirir aquellas obras de la lista que no están en nuestra colección. No obstante, esto no hay que hacerlo a ciegas. Antes de invertir mucho dinero en materiales cuyo uso se desconoce, habrá que comprobar la demanda real. En este contexto, se utilizará el indicador de rendimiento «*Uso de la colección por materias*». La fiabilidad de los resultados puede ser también contrastada por comparación con otra biblioteca similar en tamaño, perfil de la colección, etc.

### Lecturas complementarias

- \* **Bonn, George S.:** Evaluation of the collection. En: *Library Trends*, 22 (1973), pp. 265-304.
- Comer, Cynthia:** List Checking as a Method for Evaluating Library Collections. En: *Collection Building*, 3 (1981), pp. 26-34.
- \* **Lancaster, F. Wilfrid; Sharon L. Baker:** *The Measurement and Evaluation of Library Services*. - 2<sup>nd</sup>. de. - Arlington, Vrg.: Information Resources Press, 1991, pp. 42-47.
- Goldhor, Herbert:** Analysis of an Inductive Method of Evaluating the Book Collection of a Public Library. En: *Libri*, 23 (1973), pp. 6-17.
- Tjarks, Larry:** Evaluating Literature Collections. En: *RQ*, 12 (1972), pp. 183-185.
- Wiemers, Eugene Jr.; Carol Ann Baldwin; Barbara Kautz; Linda Haack Lomker:** *Collection Evaluation: A Practical Guide to the Literature*. En: *Library Acquisitions*, 8 (1984), pp. 65-76

## 4. USO DE LA COLECCIÓN

**Definición:** El uso de la colección se define como el cociente entre el número de usos de los documentos en un determinado período de tiempo por el número total de documentos de la colección.

Uso de un documento tal como se concibe para este indicador consiste en la circulación y el uso interno en las instalaciones de la biblioteca.

**Objetivos:** Este indicador determina el grado de uso de la colección y, por tanto, la calidad de la colección. A diferencia de la utilización de listas de expertos o bibliografías (véase indicador nº 3: «*Listas bibliográficas de expertos*»), la calidad de la colección se define aquí en relación a la demanda real de los usuarios.

Este indicador es de máxima utilidad para la bibliografía de la investigación en curso. Para aquellas partes de la colección cuya política de desarrollo está determinada por una función de conservación, la demanda real no será el criterio primordial para evaluar la calidad de la colección.

Este indicador pretende valorar todos los casos de uso de la colección, no solamente los préstamos. Es, también, de extrema importancia para las bibliotecas universitarias conocer la amplitud del uso interno. Estos datos se han solido desestimar ya que no son fáciles de recoger. Incluso en bibliotecas con depósitos cerrados, el uso interno de los materiales de la sala de lectura puede representar un factor considerable. En las bibliotecas de libre acceso con instalaciones de estudio abiertas, el uso interno puede fácilmente alcanzar el mismo nivel que la circulación, y en las colecciones

en las que las revistas predominan, el ojeado, la lectura y la fotocopia en la biblioteca constituirán la forma más importante de uso.

La biblioteca sólo conocerá realmente hasta qué punto se usa su colección si se combinan los préstamos y los usos internos.

**Método:** Para este indicador habrá que recoger los siguientes conjuntos de datos:

- Número de préstamos en un determinado período de tiempo (normalmente un año)
- Número de usos internos en el mismo período
- Número total de documentos en la colección

**Recogida de datos:** Dos de estos conjuntos de datos se obtienen fácilmente. En las estadísticas anuales, la mayor parte de las bibliotecas dan cuenta del número total de documentos en la colección. En función de si la circulación se gestiona manualmente o si se hace mediante un sistema automatizado, las bibliotecas anotarán el número anual de préstamos. Para este indicador, las bibliotecas incluirán las renovaciones y los préstamos interbibliotecarios pero deberían excluir, si es posible, los préstamos realizados entre departamentos de la biblioteca (por ej., encuadernación o catalogación).

El mayor problema es el uso interno. De acuerdo con este indicador, se considera uso interno todo uso de un documento dentro de la biblioteca, incluidos un rápido vistazo en los estantes o la fotocopia hecha por un usuario. Los documentos registrados en el sistema de circulación y utilizados en la biblioteca, se anotarán también como préstamos ya que no sería factible separarlos de los otros préstamos.

Se han sugerido diversos métodos para el recuento del uso interno:

### 1. *Respuesta directa del usuario*

Cuando los usuarios van a salir de la biblioteca se les pregunta cuántos documentos utilizaron en su visita.

El método requiere mucho tiempo y los resultados serán probablemente imprecisos dado que los usuarios no recordarán todo lo que han hecho durante su visita.

### 2. *Marca en señalizadores o etiquetas*

Se inserta un señalizador en el libro o se pega una etiqueta en la cubierta y se pide a los usuarios que hagan una marca en el señalizador o etiqueta cada vez que utilicen el documento.

El método requiere tiempo y es más apropiado para partes específicas de la colección, por ej., los números de revistas actuales. Los datos recogidos mostrarán, probablemente, menos uso que el real ya que los usuarios pueden olvidar poner las marcas en los señalizadores o etiquetas.

### 3. *Observación discreta*

Se asigna a miembros del personal partes específicas de los estantes de libre acceso o de las salas de lectura para que recuenten el uso interno. Estas personas deben estar bien instruídas para evitar diferencias en el modo de hacer los recuentos.

El método es extraordinariamente lento y, por tanto, no adecuado para estudios a largo plazo o mediciones regulares. Si se dan cuenta de que se les observa, los usuarios pueden alterar su comportamiento.

La ventaja de este método es que los vistazos casuales pueden ser incluidos aunque los observadores pueden tener criterios diferentes sobre el concepto de uso.

### 4. *Recolocación en los estantes por el personal*

Se pide a los usuarios que no recolquen los libros u otros documentos sino que los dejen en las mesas de las salas de lectura o en las de los depósitos de libre acceso. El personal contará los libros que se encuentran en las mesas cada cierto tiempo.

Este método requiere menos tiempo que los otros y es, por tanto, más apropiado para mediciones regulares. Aun así, adolece de ciertos defectos, a saber:

El ojeado casual en los estante no se incluye completamente ya que los usuarios pueden recolocar los libros.

La mayor parte de las bibliotecas con colecciones de libre acceso intentan inducir a sus usuarios a que recolquen los libros. Los muestreos regulares del uso interno pueden deshabituarse a los usuarios.

Los documentos de mayor demanda pueden ser utilizados por varios usuarios antes de ser recolocados. El personal deberá recolocarlos muy frecuentemente para evitarlo.

A pesar de algunas limitaciones, la recolocación de los documentos por el personal parece ser el método más práctico y fiable. Si no se pueden recoger datos a intervalos regulares a lo largo del año, deberá haber una muestra de, al menos, dos semanas representativas.

En algunos sistemas de gestión bibliotecaria se podrán leer los códigos de barras de todos los documentos antes de recolocarlos. El sistema, en ese caso, podría generar datos de uso interno por diferentes áreas temáticas dado que la información sobre la materia de las obras en cuestión está disponible. El método requiere mucho tiempo y quizás se podría utilizar solamente para casos de especial interés.

Para la medición del uso interno de números en curso de revistas, el método 2 (señalizaciones y etiquetas) se ha mostrado también fiable y práctico. Se puede utilizar también para valorar el grado de utilización de revistas específicas.

**Cálculo:** El uso interno se recogerá habitualmente mediante muestreo. Si los hábitos de los usuarios varían mucho a lo largo del año, puede resultar impreciso extrapolar los datos de la muestra para calcular el total anual.

En la mayor parte de los estudios de uso interno se asume una correlación entre circulación y uso interno. Aunque esta correlación pueda cambiar con el tiempo debido a cambios circunstanciales en la biblioteca o a cambios en los hábitos de estudio de los usuarios, se podría utilizar para verificar el número de usos internos obtenido por muestreo.

El número de usos internos durante el período de muestreo se pone en relación con el número de préstamos en el mismo período. El cociente uso interno por circulación calculado de esta forma se puede utilizar para deducir el número de usos internos anuales de la circulación anual.

El número anual de usos internos más el número anual de préstamos es el número total de usos de la colección. Para calcular el grado de uso de la colección en relación a su tamaño, se dividirá el número total de usos de la colección por el número de documentos en la colección.

**Ejemplo:** El sistema automatizado de una biblioteca ha registrado 400.000 préstamos durante los últimos 12 meses. De acuerdo con dos períodos de muestreo, el uso interno durante dichos meses ascendía a 160.000. El uso de la colección de la biblioteca es de 560.000. Dividido por 420.000 documentos que posee la biblioteca, el grado de uso de la colección asciende a 1,3. Esta biblioteca alcanza mejores resultados que otra que cuenta con 230.000 préstamos y 70.000 usos internos cuya colección consta de 290.000 documentos y cuyo grado de uso de la colección, por tanto, es de sólo 1,0.

Cuanto mayor es esa cifra, mayor es el grado de utilización.

**Interpretación y soluciones posibles:** Por diversas razones, la colección puede parecer estar siendo utilizada insuficientemente:

- Los fondos no se adecuan a las necesidades de los usuarios.
- La colección es obsoleta.
- No hay suficientes copias de títulos con mucha demanda.
- Los plazos de préstamo son demasiado largos.
- Otras bibliotecas han asumido las funciones en cuanto a ciertas materias o tareas, por lo que a pesar de tener una colección de calidad se utiliza menos.

La cantidad de uso de la colección estimada como suficiente dependerá de la misión y metas de la biblioteca. Las funciones de conservación de una biblioteca dada imposibilitan el expurgo. Las funciones derivadas de la existencia de colecciones especiales o del depósito legal requerirán que una biblioteca albergue materiales que son raramente utilizados. En áreas temáticas tales como historia o filosofía, los documentos tienen interés durante más tiempo. Por tanto, las decisiones en relación al expurgo no se deben basar en un grado de uso bajo durante los primeros años.

Si el uso de la colección es insuficiente, se puede obtener información sobre sus causas utilizando este indicador para determinadas materias o partes de la colección, por ej.:

- Revistas en curso
- Biblioteca de estudiantes
- Fondos sobre Biología.

Para ello hace falta que el sistema de circulación genere datos sobre esas partes de la colección y que el uso interno se pueda calcular separadamente.

También se pueden conocer las causas de un uso insuficiente de la colección utilizando otros indicadores de rendimiento:

- Listas bibliográficas de expertos (muestra si la colección alcanza los mínimos establecidos)
- Disponibilidad (describe si los usuarios obtienen los materiales que solicitan)
- Porcentaje de la colección no utilizada (indica si hay partes de la colección no utilizadas en absoluto).

Es muy raro conseguir un aumento del uso de la colección sin invertir dinero, a menos que la biblioteca decida eliminar los documentos no utilizados, en cuyo caso se obtendrá un incremento relativo de uso.

De otra manera,

- la colección deberá ser mejorada reemplazando títulos obsoletos y adquiriendo nuevos materiales.
- los depósitos deberán ser adaptados a las necesidades del grupo principal de usuarios.

La última tarea, en particular, es bastante difícil y sólo se solucionará en estrecha colaboración con la institución. El perfil de adquisiciones de la biblioteca estará influenciado por los programas docentes. Cada profesor puede enviar una copia de sus bibliografías de curso al especialista de la materia correspondiente quién las comprobará con la colección existente y adquirirá aquellas obras no incluidas todavía en la colección.

Las peticiones de préstamo interbibliotecario y las desideratas de los usuarios deberán valorarse diariamente.

Si este indicador se utiliza regularmente, va a ser muy interesante para la biblioteca observar las alteraciones en la relación circulación-uso interno. Este cociente puede estar influido por distintos factores:

- Hábitos de estudio de los usuarios (preferencia por estudio en casa o en la biblioteca)
- Equipamiento y asientos en la biblioteca.
- Horas de apertura de la biblioteca.
- Porcentaje de la colección de libre acceso para los usuarios.
- Porcentaje de la colección reservada para uso interno.

### Lecturas complementarias

- Broadus, Robert N.:** Use Studies of Library Collections. En: *Library Resources and Technical Services*, 24 (1980), pp. 317-324.
- Fussler, Herman H.; Julian L. Simon:** *Patterns in the Use of Books of Large Research Libraries.* - Chicago: The University of Chicago Press, 1969.
- \* **Garg, K.C.:** Quantitative Methods in Information Science: An Overview. En: *Collection Management*, 14 (1991), pp. 75-100.
- Hindle, Anthony; Michael Buckland:** In-Library Book Usage in Relation to Circulation. En: *Collection Management*, 2 (1978), pp. 265-277.
- Kent, Allen et al.:** *Use of Library Materials: the University of Pittsburgh Study.* - New York: Dekker, 1979.
- Lancaster, Wilfried:** *If You Want to Evaluate Your Library...* - 2<sup>nd</sup>. edition. - Champaign, Il: University of Illinois, 1993, esp. pp. 76-85
- Lane, Lorraine L.:** The Relationship Between Loans and In-House Use of Books in Determining a Use-factor for Budget Allocation. En: *Library Acquisitions: Practice and Theory*, 11 (1987), pp. 95-102.
- Selth, Jeff; Nancy Koller, Peter Briscoe:** The Use of Books Within the Library. En: *College and Research Libraries*, 53 (1992), pp. 197-205.
- Tjoumas, Renee; Esther E. Horne:** Collection Evaluation: Practices and Methods in Libraries of ALA Accredited Graduate Library Education Programs. En: *Advances in Library Administration and Organization*, 5 (1986), pp. 109-138.
- Wortman, William A.:** *Collection Management: Background and Principles.* - Chicago, London: American Library Association, 1989, esp. pp.109-114.



## 5. USO DE LA COLECCIÓN POR MATERIAS

**Definición:** El grado de uso de un área temática es la relación entre la proporción de circulación en una materia, su proporción de ingresos anuales y la proporción de presupuesto anual invertido en dicha materia.

Dependiendo de la relación entre estos factores, un área temática se considerará sobreutilizada o infrautilizada. Para que una materia se considere sobreutilizada tiene que haber una desproporción entre la demanda en un área temática, medida en función del número de préstamos en un período de tiempo dado, y la oferta, expresada en términos de dinero invertido en documentos de esa área temática y de ejemplares añadidos a dicha parte de la colección. Si la oferta excede a la demanda, el área temática correspondiente se considera infrautilizada.

Para este indicador, el uso viene dado por el número de préstamos, y no se tienen en cuenta otras formas de uso como el uso interno. El indicador es, por tanto, especialmente útil para la evaluación de las colecciones de monografías ya que las revistas, en la mayor parte de los casos, se utilizan dentro de la biblioteca.

**Objetivos:** Este indicador determina si la distribución de recursos de la biblioteca y la política de adquisiciones se adecuan a la demanda de los usuarios. La biblioteca identifica si la biblioteca invierte el presupuesto en las monografías y en las áreas temáticas apropiadas.

El indicador es utilizable en todas las bibliotecas ya que el préstamo, al menos en las monografías, es la forma predominante de uso. Las comparaciones entre bibliotecas sólo son factibles si los perfiles de sus colec-

ciones y las políticas de adquisiciones son similares y si las materias cubiertas son comparables.

De acuerdo con su definición, este indicador tiene sentido sólo en colecciones con fondos de investigación actualizados. Solamente aquellas bibliotecas que se mantienen al día por un expurgo permanente y que no contienen colecciones especiales podrían medir el uso de toda la colección dividida por materias. El mejor método para bibliotecas grandes es tomar una muestra aleatoria de fondos de investigación recientemente adquiridos y relacionar el uso de cada área temática con los recursos invertidos en cada área temática y los ingresos anuales para dicha área temática. El **segundo** método se describe de la siguiente manera.

**Método:** Este indicador se concentra en las monografías de la colección de préstamos que la biblioteca ha adquirido para la demanda actual. Por tanto, la muestra tratará de excluir en la medida de lo posible:

- Revistas.
- Monografías de más de tres o, como máximo, cinco años.
- Documentos reservados para uso interno.
- Colecciones especiales que se han creado debido a funciones específicas asignadas a la biblioteca (depósito legal, programas de colecciones especiales, etc.), cuyo objetivo prioritario no es que el grupo principal de usuarios las utilice.
- Ingresos por donación o canje.

Si es posible, resulta útil no introducir la colección de estudiantes ya que, en el caso de algunas áreas temáticas, tendrá una influencia considerable en el número de préstamos.

La muestra debe recoger las adquisiciones de un determinado período (por ej., un año). Hay que tomar el número de usos de las monografías de la muestra correspondientes a los dos años siguientes al año de adquisición. De este modo, nos aseguramos de que las monografías adquiridas están en los catálogos y han sido reseñadas en bibliografías y revistas. Parece razonable concentrarse en el uso de los dos primeros años posteriores a la adquisición de un título porque la probabilidad de que una monografía que no ha sido prestada durante los dos primeros años vaya a ser prestada en alguna ocasión es, habitualmente, de un cuarto.

El número de monografías adquiridas al año es el criterio para determinar el tamaño de la muestra. Para poder determinar resultados fiables se deberán analizar el 10% del número de ingresos anuales.

Si por determinadas circunstancias, por ejemplo, no disponer de un sistema automatizado, resulta difícil la recogida de los datos necesarios, el tamaño de la muestra se puede reducir.

Se toma una muestra aleatoria de la colección de préstamo. Si la biblioteca en cuestión coloca los libros por número de registro, es bastante sencillo saber cuántas son las monografías adquiridas en un período de tiempo dado. En el caso de un sistema de ordenación clasificado en el que tanto los datos del título como los de la adquisición los proporciona un sistema automatizado, es también fácil de resolver el problema. Si los datos en cuestión sólo se pueden extraer de los libros de registro, la tarea entonces será más difícil y laboriosa.

**Recogida de datos:** Se cuenta el número de préstamos de cada monografía durante los dos años correspondientes. Los datos se obtienen del registro de un sistema automatizado de circulación o de las fechas estampadas en los libros. En los casos en los que sólo se conoce el número de préstamos por signatura, habrá que dividirlo por el número de copias y número de volúmenes que engloba la misma signatura. Para evaluar la intensidad del uso de las obras se procederá a reagrupar los datos. Parece razonable hacer un agrupamiento del tipo: 1-5, 6-10, 11-15, 16-30 préstamos.

Los títulos que no se hayan prestado nunca deberán ser examinados con más detalle. ¿Está el título en el catálogo? ¿Está el ejemplar en su sitio?

#### **Cálculo: Relación entre uso de los títulos y área temática**

Cada título pertenecerá a un área temática o grupo de áreas temáticas. Queremos saber el porcentaje (M) de cada área temática por número total de préstamos:

$$M = \frac{\text{número de préstamos en un área temática}}{\text{número total de préstamos en la muestra}}$$

Si, por ejemplo, 131 préstamos de un total de 1.393 corresponden al campo de la religión y la teología, el porcentaje (M) de esta materia sería de 9,4041 o redondeada al 9,40%.

### Relación entre uso de los títulos en cada área temática e inversiones en adquisiciones efectuadas en el área temática así como ingresos anuales para dicha área temática

El número de préstamos en cada área temática se relaciona con la cantidad de dinero invertido en monografías para esa área temática. Para evitar variaciones, se debería tomar la del gasto medio de varios años (preferiblemente tres o más). Lo mismo se debe hacer con el número de ingresos anuales en volúmenes por área temática. Es preferible tener en cuenta no sólo las inversiones sino también los ingresos, ya que hay considerables diferencias de precio en las distintas áreas temáticas. Por ejemplo, los libros sobre psicología son, por término medio, mucho más baratos que los de química. La siguiente tabla recoge resultados posibles para las materias de filosofía (código de clasificación nº 2), economía (7), derecho (8), informática (13), arte (28), lengua y literatura inglesa (32) e historia (39):

| clasificación | % de inversiones en adquisiciones | % de ingresos (nº volúmenes) | % préstamos |
|---------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------|
| 2             | 3,50                              | 3,20                         | 3,37        |
| 7             | 6,95                              | 7,55                         | 17,01       |
| 8             | 8,15                              | 4,90                         | 3,58        |
| 13            | 1,55                              | 1,65                         | 3,94        |
| 28            | 3,05                              | 2,35                         | 1,29        |
| 32            | 1,80                              | 1,75                         | 2,15        |
| 39            | 11,70                             | 9,15                         | 13,20       |

Para facilitar la evaluación se ponen en relación mutua los tres valores. El porcentaje de préstamos (P) se divide por el porcentaje de ingresos anuales (I) y por el porcentaje de presupuesto anual invertido en adquisiciones (A) para una materia. La media de los dos valores resultantes de su división es el grado de uso (GU):

| materia | P/A  | P/I  | GU   |
|---------|------|------|------|
| 2       | 0,96 | 1,05 | 1,00 |
| 7       | 2,44 | 2,25 | 2,34 |
| 8       | 0,43 | 0,73 | 0,58 |
| 13      | 2,54 | 2,38 | 2,46 |
| 28      | 0,42 | 0,54 | 0,48 |
| 32      | 1,19 | 1,22 | 1,20 |
| 39      | 1,12 | 1,44 | 1,28 |

Cuanto más alto sea el cociente de grado de uso, mejor será la relación entre ingresos, inversión y uso para el área temática en cuestión. Así pues, el grado de uso en el caso de derecho (8) es cuatro veces peor que en el caso de economía.

Se puede hablar de un grado "equilibrado" de uso de un área temática, si el porcentaje de préstamos, ingresos e inversiones para dicha área temática o grupo de áreas es el mismo. En este caso el grado de uso es 1. Por tanto, toda área temática o grupo de áreas temáticas cuyo grado de uso es inferior a 1 se considera **infrautilizada** mientras que aquellas cuyo grado de uso es mayor que 1 están **sobreutilizadas**. En nuestro ejemplo, el área temática 2 tiene un equilibrado grado de uso, las materias 7, 13, 32 y 39 están sobreutilizadas y las materias 8 y 28 están infrautilizadas.

**Interpretación y posibles soluciones:** Si un área temática está infrautilizada, el perfil de adquisiciones habrá de ser posiblemente cambiado. O bien la colección no contiene los títulos solicitados por los usuarios o los usuarios de esta área temática no vienen a la biblioteca.

- Un análisis del préstamo-cero puede llevar a la conclusión de que los usuarios evitan libros escritos en determinadas lenguas o que tratan con materias extremadamente especializadas o, simplemente, que tienen demasiadas páginas.
- La colección puede contener fondos actualizados en algunos campos de la investigación que no están representados en los planes de estudio de la institución.

Las grandes diferencias en el grado de uso de ciertas áreas temáticas sugiere cambios en la asignación de recursos. No tiene sentido continuar

invirtiendo grandes cantidades de dinero en áreas temáticas extremadamente infrautilizadas, mientras que áreas temáticas muy sobreutilizadas se encuentran con escasez de dinero. Hay algunos aspectos que afectan a este indicador por lo que es recomendable repetir la medición antes de tomar decisiones sobre la reasignación de recursos:

- Restringido a circulación, dejando de lado los datos de uso interno
- Restringido a la colección de préstamo
- Dificultad en la definición de áreas temáticas
- Complejidades del muestreo
- Perfiles de adquisición demasiado vagos

El uso no es más que un criterio para tomar la decisión de si un título debe estar o no en la colección pero no se debe infravalorar dicho criterio.

#### Lecturas Complementarias

- \* **Aguilar, William:** The Application of Relative Use and Interlibrary Demand in Collection Development. En: *Collection Development*, 8 (1986), pp. 15-24.
- \* **Bonn, George S.:** Evaluation of the Collection. En: *Library Trends*, 22 (1974), pp. 265-304.
- Burr, Robert L.:** Evaluating Library Collections: A Case Study. En: *The Journal of Academic Librarianship*, 5 (1979), pp. 256-260.
- Day, Mike; Don Revill:** Towards the Active Collection: The Use of Circulation Analyses in Collection Evaluation. En: *Journal of Librarianship and Information Science*, 27 (1995), pp. 149-157.
- Fussler, Herman H. and Julian L. Simon:** *Patterns in the Use of Books in Large Research Libraries.* - Chicago: University of Chicago Press, 1969.
- \* **Galvin, Thomas J. And Allen Kent:** Use of a University Library Collection. En: *Library Journal*, 102 (1977), pp. 2317-2320.
- Jain, A.K.:** Sampling and Data Collection Methods for a Book-Use Study. En: *The Library Quarterly*, 39 (1969), pp. 245-252.
- \* **Lancaster, F. Wilfried; Sharon L. Baker:** *The Measurement and Evaluation of Library Services.* - 2<sup>nd</sup> de. - Arlington, Vrg.: Information Resources Press, 1991, esp. pp. 79-121.
- Nimmer, Ronald J.:** Circulation and Collection Patterns at the Ohio State University Libraries. En: *Library Acquisitions: Practice and Theory*, 4 (1980), pp. 61-70.

## 6. DOCUMENTOS NO UTILIZADOS

**Definición:** Porcentaje de documentos de la colección de préstamo que no han circulado en un determinado período de tiempo.

**Objetivos:** Este indicador determina qué parte de la colección de préstamo no se ha utilizado en el sentido de no haber sido prestada. Se restringe a la circulación de la colección de préstamo ya que sería casi imposible registrar el uso interno individualizado de los documentos durante un largo período de tiempo.

El indicador complementa al indicador 4 "Uso de la colección". El "uso de la colección" compara el número de documentos en la colección con el número de usos, independientemente de que algunos documentos hayan sido frecuentemente utilizados y otros, por el contrario, no se hayan utilizado en absoluto. Por el contrario, este indicador se refiere al uso del documento individual ya que puede haber "áreas muertas" en la colección aunque la colección en su conjunto tenga un uso muy exhaustivo. Este indicador va a permitir tomar decisiones sobre expurgos así como sobre los cambios en la asignación de recursos.

El indicador está basado en la premisa de que el rendimiento de una biblioteca es tanto mejor cuanto mayor porcentaje de la colección ha circulado. Ello, por supuesto, es solamente cierto cuando el primer cometido de la formación de la colección y de su mantenimiento es el uso actual. Si la biblioteca tiene funciones de depósito, o si hay una colección considerable de libros raros, este indicador se aplicará solamente a la parte de la colección de uso corriente por los miembros del grupo principal de usuarios, por ej.:

- Colección de estudiantes
- Fondos bibliográficos de investigación actual adquiridos en los últimos diez años.

Cualquier documento ingresado en la biblioteca por depósito legal debe ser apartado ya que su uso es irrelevante.

Si se conoce el tamaño de las colecciones de las distintas materias, el indicador se puede dividir por materias.

Cada biblioteca debe conocer las partes de la colección que no se usan en absoluto. La comparación entre bibliotecas sólo es posible si las colecciones estudiadas son similares en tipo, tamaño y estructura.

**Método:** Para este indicador se recogerán los siguientes conjuntos de datos:

- Número de documentos en la colección de préstamo
- Número de documentos en la colección de préstamo que no han circulado en un determinado período de tiempo (de uno a cinco años).

**Recogida de datos:** El tamaño de la colección de préstamo seguramente se conocerá. Los documentos restringidos a uso interno (por ej., la colección de libros raros) deben ser excluidos del total de la colección de la biblioteca.

Para conocer los documentos que no han circulado en un determinado período de tiempo, la biblioteca deberá disponer de los datos de un sistema de circulación automatizado. En una colección relativamente pequeña sería posible saber el uso de los documentos manualmente si cada transacción de préstamo se ha registrado en el documento mediante un sello o cualquier otro signo.

El muestreo se utilizará, de hacerlo, sólo con extremada precaución ya que puede haber nidos de documentos no utilizados en diferentes partes de la colección.

El período de análisis dependerá de la colección en cuestión. Será corto (por ej., un año) en la biblioteca de estudiantes y más largo (por ej., cinco años) para materias tales como la arqueología.

**Cálculo:** El número de documentos no utilizados en la colección de préstamo se dividirá por el número de documentos en esa colección. El resultado se multiplica después por 100.

**Ejemplo:** En los últimos tres años el número de documentos que no han circulado de una colección de préstamo de 74.114 asciende a 3.149 documentos. Multiplicado por 100, el porcentaje de documentos no utilizados asciende a 4,25.

**Interpretación y posibles soluciones:** Si no ha circulado un alto porcentaje de documentos, la biblioteca deberá, en primer lugar, indagar si el uso interno ha reducido el préstamo. El siguiente paso será analizar los tipos de documentos que no han circulado, por ejemplo:

- Documentos que se han adquirido para funciones especiales (depósito)
- Documentos que han quedado obsoletos
- Documentos en determinadas materias.

Habría que tener también en cuenta si hay partes de la colección instaladas en áreas del edificio menos accesibles, o si los documentos solamente registrados en los catálogos en fichas se han utilizado menos que aquellos registrados en los catálogos en línea.

Para conocer razones específicas de falta de uso sería mejor, obviamente, aplicar el indicador a distintas materias y comparar la proporción de documentos no utilizados para esas materias. Esto es posible si el sistema automatizado de gestión proporciona datos por materias.

Las decisiones administrativas derivadas de un alto porcentaje de no uso pueden ser:

- Expurgar documentos obsoletos
- Adaptar las políticas de adquisiciones a las necesidades del grupo principal de usuarios
- Desviar recursos de materias con una alta proporción de documentos que no han circulado a materias muy utilizadas
- Promover el uso de aquellas partes de la colección que parecen ser más desconocidas debido a su ubicación o a la situación del catálogo.

**Lecturas complementarias:** El indicador no se recoge de esta forma en la bibliografía existente. Aun así los cálculos de no uso aparecen, por supuesto, en artículos y libros sobre medición del rendimiento, a menudo con modelos de predicción de uso futuro.

El indicador descrito más arriba es el resultado de investigaciones sobre los indicadores "Uso de la colección" y "Uso de la colección por materias" de estas directrices.

- Broadus, Robert N.:** Use Studies of Library Collections. En: Library Resources and Technical Services, 24 (1980), pp. 317-324.
- Fussler, Herman H.; Julian L. Simon:** Patterns in the Use of Books in Large Research Libraries. - Chicago: The University of Chicago Press, 1969.
- Kent, Allen et al.:** Use of Library Materials: the University of Pittsburgh Study. - New York: Dekker, 1979, esp. pp. 9-24.
- Trueswell, Richard W.:** A Quantitative Measure of User Circulation Requirements and Its Possible Effects on Stack Thinning and Multiple Copy Determination. En: American Documentation, 16 (1965), pp. 20-25.

## 7. BÚSQUEDA DE EJEMPLAR CONOCIDO

**Definición:** El grado de éxito de las búsquedas de ejemplar conocido es la proporción de títulos buscados por el usuario y registrados en el catálogo que el usuario es capaz de encontrar.

El grado de éxito depende de dos factores:

- La habilidad del usuario en la utilización del catálogo
- La calidad del catálogo.

**Objetivos:** Este indicador determina el éxito de la biblioteca en que el catálogo sea una herramienta de búsqueda efectiva y en informar a los usuarios de cómo encontrar un título.

El análisis de la habilidad del usuario en la utilización del catálogo proporciona información sobre la precisión de los detalles bibliográficos en los que basa su búsqueda, el conocimiento de distintos tipos de catálogos y el conocimiento de las reglas de catalogación. Particularmente, se podrán de manifiesto los problemas de grupos de usuarios específicos con el catálogo, como los de primer ciclo o los estudiantes a tiempo parcial. Consecuentemente, el indicador contribuye a decidir dónde se debe mejorar la formación de usuarios.

El indicador también ayuda a revelar si

- el catálogo es completo
- el catálogo es defectuoso (por ej., la falta de referencias cruzadas impide a los usuarios encontrar determinados títulos)
- la interfaz de un catálogo en línea (comandos, pantallas de ayuda, etc.) presenta la información bibliográfica de un modo atractivo para el usuario.

La aplicación de este indicador será más provechoso para las bibliotecas con depósitos cerrados que para las de libre acceso a toda la colección, ya que en las primeras el catálogo es siempre el intermediario entre el usuario y el material que busca. La comparación entre bibliotecas requiere una atención cuidadosa a cualquier diferencia entre reglas de catalogación o tipos de catálogos.

Este indicador se puede dividir de acuerdo a grupos de usuarios específicos tales como estudiantes de primeros ciclos, estudiantes a tiempo parcial o docentes.

**Método:** El procedimiento es similar al de los estudios de disponibilidad (indicador nº 11). A los usuarios que se aproximan al catálogo o terminal de OPAC se les pregunta si están buscando una monografía o revista específicas. Se les entrega un formulario dónde escribirán:

- tipo de usuario (estudiante de primeros ciclos, posgraduado, personal...)
- detalles bibliográficos que conoce
- si ha encontrado el documento (signatura) o no.

Se les pide que entreguen el formulario al salir de la biblioteca.

Para la obtención de resultados fiables se estima suficiente tener información de 200 títulos. Es importante no recoger los datos al comienzo del curso ya que hay multitud de usuarios no familiarizados todavía con los procedimientos de búsqueda.

Al igual que en un estudio de disponibilidad, se cuentan los éxitos y fracasos. Los títulos que no se han encontrado los coteja un catalogador experto que verifica que los títulos efectivamente no se encuentran recogidos en el catálogo y dictamina si el fallo se debió a un error del usuario (datos bibliográficos erróneos o insuficientes, conocimiento insuficiente de las reglas de catalogación, omisión de las referencias cruzadas, etc.) o de la biblioteca (falta de referencias cruzadas, puntos de acceso erróneos, etc.)

#### **Cálculo:**

**Tasa de éxito:** Número de títulos encontrados en el catálogo partido por el número total de títulos de la muestra. El resultado se multiplica por 100.

**Tasa de fracaso del usuario:** Número de títulos no encontrados debido a errores del usuario dividido por el número total de títulos en la muestra. El resultado se multiplica por 100.

**Tasa de fracaso de la biblioteca:** Número de títulos no encontrados debido a errores de la biblioteca dividido por el número total de títulos de la muestra. El resultado se multiplica por 100.

**Interpretación y posibles soluciones:** El catálogo alfabético (autor/título) es un instrumento básico de explotación de los depósitos. Cualquier documento que la biblioteca haya adquirido pero que, por una u otra razón, no aparece en el catálogo, está perdido a no ser que lo encuentren por casualidad en los estantes.

Puede haber distintas razones para una tasa baja de éxito, entre otras, registros con puntos de acceso erróneos o incompletos, ausencia de referencias cruzadas o fichas de catálogo ilegibles. La solución estará en mejorar la calidad del catálogo, por ejemplo, verificando regularmente una muestra de registros.

Además, la biblioteca es parcialmente responsable de una tasa de fracaso alta del usuario. Los procedimientos de búsqueda demasiado complicados de un OPAC o la falta de soluciones de las pantallas de ayuda disminuyen la tasa de éxito. Este sería el caso de un catálogo en situación de transición entre catálogo de fichas o en microficha y un OPAC.

La biblioteca no debe responsabilizarse si los títulos no se encuentran debido a datos bibliográficos fragmentarios para los que ni un OPAC podrá producir los resultados deseados.

Existen varias soluciones para mejorar la tasa de éxito. La mejor sería, sin duda, utilizar reglas de catalogación sencillas que el usuario pueda entender fácilmente. Las actuales reglas de catalogación, basadas en normas nacionales e internacionales son complejas pero no pueden ser alteradas en lo fundamental. Las bibliotecas, por tanto, se deben concentrar en la formación de usuarios y en las funciones de apoyo:

- Mejora en la señalización de los catálogos, caso de haber varios
- Mejora en las pantallas de ayuda de los OPAC
- Formación de usuarios permanente para mejorar su conocimiento de los distintos tipos de catálogo y sus reglas.

### Lecturas complementarias:

- Chacha, Rosemary N.; Ann Irving: An Experiment in Academic Library Performance Measurement. En: British Journal of Academic Librarianship, 6 (1991), pp. 13-26.
- \* Lancaster, F. Wilfried; Sharon L. Baker: The Measurement and Evaluation of Library Services. - 2nd de. - Arlington, Vrg: Information Resources Press, 1991, pp. 181-206.
- Lipetz, Ben-Ami: Catalog Use in a Large Research Library. En: Library Quarterly, 42 (1972), pp. 129-139.
- Seymour, Carol A.; J.L. Schofield: Measuring Reader Failure at the Catalogue. En: Library Resources and Technical Services, 17 (1973), pp. 6-24.
- Wildermuth, Barbara M.; Ann L. O'Neill: The "Known" in Known-Item Searches: Empirical Support for User-Centered Design. En: College and Research Libraries, 56 (1995), pp. 265-281.

## 8. BÚSQUEDA POR MATERIAS

**Definición:** Este indicador determina la proporción de títulos en el catálogo por materias o clasificado que responde a la materia del usuario y que son encontrados por el usuario.

**Objetivos:** El propósito de este indicador es valorar la calidad del catálogo y de la información del usuario a partir de la proporción de búsquedas exitosas. Una búsqueda por materias se considera exitosa cuando se cumplen los dos criterios siguientes:

- Debe tener un alto grado de exhaustividad, esto es, se debe encontrar el mayor número de títulos en el catálogo que versan sobre esta materia.
- Debe tener un alto grado de precisión, esto es, de los títulos encontrados en el catálogo, cuantos más tratarán específicamente de la materia en cuestión.

La medida de la tasa de éxito de las búsquedas por materias contribuye a conocer las limitaciones en las que se basa el catálogo por materias, el método de recuperación, el modo en que el usuario es guiado a través del sistema y el conocimiento del usuario de las reglas que subyacen al catálogo.

El indicador sirve a todas las bibliotecas que dispongan de catálogo de materias o clasificado, especialmente a las bibliotecas con depósitos cerrados en las que los usuarios no pueden ojear en los estantes la bibliografía relevante para su tema sino que están obligados a utilizar el catálogo. Este indicador se puede utilizar independientemente del tipo de catálogo de que se trate, sea catálogo en fichas, catálogo en microfichas o catálogo en línea.



La comparación entre bibliotecas precisa especial consideración de cualquier diferencia entre reglas de catalogación o tipos de catálogos.

El indicador se puede dividir en grupos específicos de usuarios, tales como estudiantes de primeros ciclos, estudiantes a tiempo parcial o personal académico.

**Método:** La evaluación de búsquedas en catálogos de materias o clasificados es una tarea laboriosa. El éxito último de una búsqueda es difícil de determinar ya que, a veces, ni siquiera el experto bibliotecario podrá recuperar toda la información sobre un determinado tema.

Se han utilizado métodos tales como la observación discreta, el análisis de transacciones o pedir al usuario que se exprese en alta voz y analizar el protocolo de la búsqueda realizada, especialmente para obtener información sobre el proceso de búsqueda.

Para valorar la tasa de éxito, el siguiente método se ha considerado suficientemente válido y factible:

1. Se proporciona un cuestionario a una muestra aleatoria de usuarios después de una búsqueda preguntando por:

- breve descripción de la materia que están buscando
- encabezamientos de materia o términos que han consultado
- encabezamientos de materia o términos en los que han encontrado títulos que les parecen relevantes
- número de títulos relevantes hallados

2. Después se le hace una breve entrevista con un bibliotecario profesional, a poder ser especialista en la materia, para definir claramente la materia del usuario.

3. El bibliotecario reconstruye la búsqueda para verificar si se han consultado todos los encabezamientos de materia o términos que se adecuan a su materia.

Dado que el proceso de medición es muy laborioso, se considera suficiente una muestra de entre 100 y 200 personas.

La decisión del bibliotecario de si un título se adecua a la materia del usuario es, obviamente, no objetiva y está sesgada por el conocimiento que el bibliotecario tiene del tema. Además, dado que el número exacto de referencias en el catálogo adecuadas para la materia del usuario es descono-

cido, los títulos que el bibliotecario considera relevantes se utilizarán estimativamente.

#### Recogida de datos:

Hay que recoger dos datos:

##### 1. Número de títulos encontrados por el usuario:

Todos los títulos bajo los encabezamientos de materia o términos que el usuario consideró relevantes y que el bibliotecario confirmó su relevancia, incluso si el usuario no solicitó los documentos en préstamo.

##### 2. Número de títulos indizados en el catálogo adecuados a la materia del usuario:

Los títulos adicionales hallados por el bibliotecario bajo otros encabezamientos de materia o términos se añaden a los títulos encontrados por el usuario.

**Cálculo:** El número de títulos hallados por el usuario se divide por el número de títulos indizados en el catálogo adecuados a la materia del usuario. El resultado se multiplica por 100.

**Interpretación y soluciones posibles:** Existen una serie de razones por las que la tasa de éxito de las búsquedas por materias pueden no ser aceptables y algunas de ellas quedan fuera del ámbito de influencia de la biblioteca:

#### *El usuario*

- Inteligencia global y perseverancia
- Información insuficiente sobre los catálogos
- Errónea elección de los términos de búsqueda (demasiado específicos, demasiado generales, ortografía incorrecta; términos de nuevo cuño o inhabituales)
- Omisión de las referencias cruzadas.

**El sistema de indización o clasificación**

- Reglas complicadas
- Vocabulario obsoleto o sistema caduco
- Vocabulario o sistema no adecuado al grupo de usuarios
- Encabezamientos de materias no suficientemente específicos
- Falta de referencias cruzadas
- Referencias cruzadas equívocas.

**El sistema de catálogos**

- Varios catálogos con diferentes reglas de catalogación
- Software de recuperación poco sofisticado.
- Interfaz de usuario insatisfactoria.

Las actividades especiales de la biblioteca para mejorar la tasa de éxito irán primeramente dirigidas a la información y formación de usuarios. La formación de los nuevos estudiantes debería incluir cómo hacer búsquedas por materias no sólo en los catálogos de la biblioteca, sino también en bibliografías y bases de datos.

La biblioteca no es libre de elegir otras reglas para la catalogación por materias pero sí es posible la mejora de las referencias cruzadas o la adición de puntos de acceso por materias. Otros medios para mejorar la tasa de éxito pueden ser la señalización clara autoexplicativa y las pantallas de ayuda.

**Lecturas complementarias:**

- Aanonson, John:** A Comparison of Keyword Subject Searching on Six British University Opacs. En: *Online Review*, 11 (1987), pp. 303-313.
- Bosman, F.E.; Ongerling, M.A.H.; Smit, H.P.A.:** Observeren en registreren: Evaluatienonderzoek naar OPC3. En: *Open*, 25 (1993), pp. 352-356.
- Hancock-Beaulieu, Micheline:** Evaluation of Online Catalogues: An Assessment of Methods / Micheline Hancock-Beaulieu; Stephen Robertson; Colin Neilson. - London: British Library, 1990. (British Library Research Paper; 78), esp. pp. 5-64.
- Lewis, David W.:** Research on the Use of Online Catalogs and Its Implications for Library Practice. En: *Journal of Academic Librarianship*, 13 (1987), pp. 152-157.

- Markey, Karen:** Subject Searching in Library Catalogs. - Dublin, Ohio: Online Computer Library Center, 1984.
- Markey, Karen:** The Process of Subject Searching in the Library Catalog: Final Report of the Subject Access Research Project. - Dublin, Ohio: Online Computer Library Center, 1983. esp. pp. 16-24.
- Moore, Carol Weiss:** User Reactions to Online Catalogs: An Exploratory Study. In: *College and Research Libraries*, 42 (1981), pp. 295-302.
- Peter, Thomas A.:** The History and Development of Transaction Log Analysis. En: *Library Hi Tech*, 11 (1993), pp. 41-66.
- Seymour, Sharon:** Online Public Access Catalog User Studies: A Review of Research Methodologies, March 1986-November 1989. En: *Library and Information Science Research*, 13 (1991), pp. 89-102.
- Tillotson, Joy:** Is Keyword Searching the Answer?. En: *College and Research Libraries*, 56 (1995), pp. 199-206.

## 9. DURACIÓN DEL PROCESO DE ADQUISICIONES

**Definición:** Se llama duración del proceso de adquisiciones al período de tiempo que va desde el día en que un título (monografía) se publica y el día en que llega a la biblioteca. La duración de las adquisiciones se puede subdividir en dos aspectos:

- **Rapidez en el pedido:** Período de tiempo desde el día en que un título se publica y el día en que es solicitado por la biblioteca.
- **Rapidez en el suministro:** Período de tiempo desde el día en que la biblioteca hace el pedido de un título y el día en que llega a la biblioteca.

**Objetivos:** Este indicador determina la prontitud de la biblioteca en responder ante la publicación de un documento así como la rapidez del vendedor en el suministro del documento solicitado. Analizar la rapidez en las adquisiciones contribuye a conocer las causas por las que hay un retraso en la provisión de documentos y cómo se puede acelerar este proceso. El indicador ayuda a evaluar el rendimiento del editor/distribuidor analizando el retraso en la provisión a los libreros de los documentos recién publicados, así como el rendimiento del vendedor en proporcionar rápidamente y de modo fiable los documentos solicitados por la biblioteca. Aquí no sólo se pone de manifiesto el rendimiento del vendedor, sino también el rendimiento de la biblioteca. Si la biblioteca es muy lenta en la petición de nuevos libros, habrá que mejorar la rapidez en el pedido. El servicio de la biblioteca para el usuario en relación con las adquisiciones se puede considerar satisfactorio sólo si un documento se solicita con la suficiente antelación como para que sea suministrado por el vendedor justo después de su publicación. La

rapidez en el pedido es la parte de la duración de las adquisiciones en que la propia biblioteca influye con su prontitud y su eficiencia.

Las comparaciones entre bibliotecas en cuanto a la duración de las adquisiciones requiere especial consideración de las áreas temáticas y el porcentaje de obras extranjeras entre los documentos de la muestra. Se pueden esperar resultados útiles de la comparación de vendedores entre diferentes bibliotecas.

**Método:** En primer lugar, se elige una muestra de editores en las diversas áreas de la bibliografía de investigación. Deben ser capaces y estar dispuestos a proporcionar la fecha exacta de publicación de su producción editorial para un determinado período de tiempo (por ej., 6 meses). A escala internacional, resultará más fácil acudir a un importador para que nos proporcione los datos de producción de libros extranjeros.

A continuación, determinamos una muestra de la producción de los editores para el período en cuestión. Deberá incluir solamente monografías de la literatura científica actual adquiridas por la biblioteca.

Algunos tipos de publicaciones deben ser excluidos de la medición de la duración de las adquisiciones por su particular proceso de publicación y pedido:

- Depósito legal
- Revistas
- Títulos adquiridos como parte de una petición de compra permanente (para dichos títulos, se podrá medir solamente la rapidez en el suministro)
- Títulos no solicitados suministrados por iniciativa del comerciante
- Donaciones y canje.

La duración de las adquisiciones se determinará solamente para el procedimiento habitual de compra. Los modos específicos de adquisición, tales como la petición urgente o la compra de copias múltiples para la colección de manuales, etc. se examinarán por separado.

**Muestra:** Los estudios de rendimiento de los vendedores se basan en muestras de entre 300 y 400 títulos. La muestra debe reflejar el perfil de adquisiciones de la biblioteca, por ej., en relación con la bibliografía extranjera.

**Recogida de datos:** Se le solicita al editor que facilite el día exacto de publicación de cada título de la muestra.

Podría ser necesario clarificar con cada editorial lo que se entiende por "día de publicación". Un libro puede estar disponible desde el momento en que el impresor ha suministrado los volúmenes al editor. Es preferible definir como día de publicación la fecha en la que el libro está preparado para su distribución a los vendedores.

Para verificar la duración de las adquisiciones para las publicaciones extranjeras se puede contactar directamente con la casa editorial o, también, utilizar los catálogos de los importadores y las fichas de notificación de la distribución. Los importadores conocen exactamente, bien el día de publicación, o bien, pueden garantizar que catalogan una obra dentro de un determinado período (por ej., 1 semana) después de su publicación.

Para cada título cuyo día de publicación se conoce, se coteja en el fichero de pedidos de la biblioteca lo siguiente:

- Día del pedido
- Día de recepción
- Nombre del vendedor.

**Cálculo:** Hemos de distinguir entre los títulos que se solicitaron antes de estar disponibles para su distribución y aquéllos que se pidieron después de su distribución.

En el caso de los títulos pedidos antes de la fecha de su publicación, la duración de la adquisición se calcula contando los días (incluidos los fines de semana) entre la fecha de publicación y la fecha de recepción. El número total de días se divide por el número de títulos de la muestra.

Para los títulos solicitados después de la fecha de su publicación, calculamos la *duración media del pedido* contando los días entre la fecha de publicación y la fecha de pedido, así como la *duración media del suministro*, contando los días entre la fecha de pedido y la fecha de recepción. Sumando la duración del pedido y duración del suministro calculamos la *duración media del proceso de adquisiciones*.

Interpretación y posibles soluciones: Puede haber diversas razones para el retraso en la adquisición de un título, a saber:

- La biblioteca reacciona demasiado lentamente a la publicación de títulos relevantes.
- La biblioteca es demasiado lenta en la tramitación de los pedidos o en la reclamación de los pedidos retrasados.
- La distribución de los editores a los distribuidores es demasiado lenta.
- El rendimiento de los distribuidores no es suficientemente bueno.

Algunas soluciones podrían ser:

- Mayor rapidez en la utilización de anuncios de editoriales y bibliografías (especialmente la catalogación en publicación)
- Utilizar otros medios de información y tramitación, por ej., anuncios de pre-publicación, petición en línea, planes de aprobación de compra, etc.
- Mejorar el sistema de reclamación de libros retrasados
- Cambio de proveedor.

Se prestará especial atención a aquellos títulos que requieran más tiempo que el de un período de distribución razonable. Serán examinados con más cuidado para tratar de hallar las posibles razones para tal retraso anómalo.

#### Lecturas complementarias:

- Barker, Joseph W.:** Random Vendor Assignment in Vendor Performance Evaluation. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*, 10 (1986), pp. 265-280.
- Boekhorst, Peter te; Roswitha Poll:** Beschaffungs- geschwindigkeit: Leistungsmessung auf dem Gebiet der Erwerbung. En: *Bibliotheken, Service für die Zukunft / 5*. Dt. Bibliothekskongress, 83. Deutscher Bibliothekartag in Leipzig 1993. Hartwig Lohse (Ed.). - Frankfurt/Main: Klostermann, 1994 (*Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie: Sonderheft*; 58), pp. 123-137.
- Brownson, Charles W.:** A Method for Evaluating Vendor Performance. En: *Acquisitions Librarian*, 5 (1991), pp. 37-51.
- Gordon, Janet L.:** Measuring Supplier Performance. En: *Library Acquisitions: Theory and Practice*, 18 (1994), pp. 67-70.

- \* **Guide to Performance evaluation of library materials vendors** / Ed. by the Management and Development Committee and the Acquisitions Committee, Resources Section, Resources and Technical Services Division, American Library Association. - Chicago: American Library Association, 1988.
- Lawson, Clinton D.:** Where in Hell Are the Books We Ordered?: A Study of Speed of Service from Canadian Publishers. En: *Ontario Library Review*, 55 (1971), pp. 237-241.
- Miller, Ruth H.; Martha W. Niemeyer:** Vendor Performance: A Study of Two Libraries. En: *Library Resources and Technical Services*, 30 (1986), pp. 60-68.
- \* **O'Neill, Ann:** Evaluating the Success of Acquisitions Departments: A Literature Overview. En: *Library Acquisitions*, 16 (1992), pp. 209-219.

## 10. DURACIÓN DEL PROCESO TÉCNICO DE LOS DOCUMENTOS

**Definición:** Se denomina duración del proceso técnico de documentos al período de tiempo transcurrido entre el día en que un documento ingresa en la biblioteca y el día en que está disponible en el estante y/o en el catálogo. Este indicador determina lo bien que están organizadas en la biblioteca las tareas de proceso técnico.

**Objetivos:** El análisis de la duración del proceso técnico de documentos contribuye a determinar si hay retraso, y dónde lo hay, en poner los documentos a disposición de los usuarios. La medida pretende establecer si existe un retraso considerable en las operaciones de proceso de los títulos y cómo se podría eliminar dicho retraso.

La posibilidad de comparar diversas bibliotecas depende del grado de similitud en sus procedimientos de proceso como, por ejemplo, el grado de automatización y el uso de catalogación compartida.

**Método:** Además del modo habitual como se procesa un documento pueden existir procedimientos especiales que habrá que analizar separadamente:

- Procedimientos de catalogación prioritaria
- Monografías procedentes de donaciones y canje
- Depósito legal
- Colecciones especiales
- Documentos ubicados en lugares especiales.

También puede ser interesante analizar el proceso de documentos por distintas materias.

Para determinar la duración del proceso, será suficiente disponer de una muestra aleatoria de 400 documentos.

**Recogida de datos:** A menos que se cuente con un sistema de automatización bibliotecaria totalmente desarrollado que proporcione automáticamente los datos necesarios, cada monografía deberá llevar una etiqueta en la que constarán las diferentes unidades de proceso:

- Adquisiciones
- Catalogación
- Clasificación/Materias
- Unidad de preparación para la encuadernación
- Area final (tejelado, tallado, ...)
- Gestión del depósito

Se solicita a cada unidad de proceso que escriba en la etiqueta la fecha exacta en que ha realizado la operación correspondiente. Al final, existe una secuencia de fechas que comienza con el día en que el distribuidor depositó el título en la biblioteca y, dependiendo de las condiciones específicas, termina con el día en que el libro se ha colocado en el estante.

En la mayoría de las bibliotecas, especialmente en las bibliotecas que disponen de OPAC, el documento está antes en el catálogo que en el estante. Por tanto, la fecha de accesibilidad real se determina por la fecha en la que el documento está en el estante. Sucede justo lo contrario en el caso de catálogos en microficha, ya que estos se producen cada cierto tiempo, así como en los catálogos en fichas, en los que a veces se producen retrasos en la introducción de nuevas fichas.

Se debe tener en cuenta también si un documento ha de ser enviado a encuadernación.

**Cálculo:** La *duración del proceso técnico de documentos* se determina contando los días (incluidos fines de semana) entre la fecha de ingreso y la fecha en que el documento está disponible en el estante y/o en el catálogo. Esto se hará para cada uno de los procesos mencionados con anterioridad. El número total de días necesarios para procesar los documentos de la muestra se divide por el número de documentos de la muestra.

**Interpretación y soluciones posibles:** Razones posibles para el retraso en el proceso pueden ser:

- Procedimientos de proceso mal organizados, por ej., secuencias de procedimientos incorrectas o pésimas.
- Acumulación de documentos antes de remitirlos a la siguiente unidad.
- Exceso de ingresos.

Algunas soluciones podrían ser:

- Perfeccionar los procedimientos de proceso.
- Trasladar al final de la jornada todo el trabajo realizado a la siguiente unidad.
- Eliminar cuellos de botella mediante una flexible asignación de tareas a empleados.
- Utilizar sistemas de catalogación compartida o compra de registros de catalogación.

#### Lecturas complementarias:

**Boekhorst, Peter te; Roswitha Poll:** Beschaffungs- geschwindigkeit: Leistungsmessung auf dem Gebiet der Erwerbung. En: Bibliotheken, Service für die Zukunft / 5. Dt. Bibliothekskongress, 83. Deutscher Bibliothekartag in Leipzig 1993. Hartwig Lohse (Ed.). - Frankfurt/Main: Klostermann, 1994 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie: Sonderheft; 58), pp. 123-137.

**Johnson, Steven D.:** Rush Processing. En: Journal of Academic Librarianship, 11 (1985), pp. 345-348.

**Leonard, Lawrence E.:** Centralised Book Processing: A Feasibility Study Based on Colorado Academic Libraries / Leonard E. Lawrence; Joan M. Maier; Richard M. Dougherty. - Metuchen, N.J.: Scarecrow Pr., 1969, es. pp. 9-88.

**Page, Mary; Melinda A. Reagor:** Library Processing Practices by Discipline: Are Some Books More Equal than Others?. En: Library Resources and Technical Services, 38 (1994), pp. 161-167.

## 11. DISPONIBILIDAD

**Definición:** La disponibilidad está en relación con el equilibrio entre la oferta y la demanda de los materiales de la biblioteca. Se define como la proporción de materiales solicitados por el usuario que puede utilizar inmediatamente en la biblioteca (incluida la reproducción del documento) o en préstamo a domicilio.

Los documentos que hay que sacar de depósitos cerrados se cuentan también como inmediatamente disponibles aunque el procedimiento sea más lento.

**Objetivos:** El análisis de la disponibilidad tiene por objeto conocer en qué medida la biblioteca proporciona a los usuarios los documentos que éstos buscan.

Contribuye a analizar si:

- los títulos de la colección se han seleccionado de acuerdo a las necesidades de los usuarios
- existe un número adecuado de ejemplares múltiples de títulos muy utilizados
- los estantes están bien ordenados
- se han catalogado todos los ejemplares adquiridos
- los catálogos son fáciles de utilizar (véase también la calidad del catálogo, especialmente el indicador «Búsqueda de ejemplar conocido»)

La disponibilidad es un indicador muy importante del rendimiento de una biblioteca ya que la opinión de los usuarios sobre la biblioteca se basa en gran medida en la disponibilidad de los materiales que buscan.



Este indicador se puede utilizar de forma separada para partes específicas de la colección, por ej., áreas temáticas.

Se pueden establecer comparaciones entre bibliotecas con la misma misión, esto es, si se tienen en cuenta las diferencias en la estructura de usuarios y la extensión de las áreas temáticas que cubren.

**Método:** Se pueden distinguir dos tipos de disponibilidad:

1. El usuario busca títulos sobre una determinada materia (búsqueda por materias).
2. El usuario busca una monografía o revista específica (búsqueda de ejemplar conocido).

Es mucho más fácil determinar la tasa de disponibilidad en una búsqueda de ejemplar conocido, ya que el número de títulos sobre una materia específica no es más que una estimación. *Así pues, la siguiente descripción de "Disponibilidad" queda restringida a la búsqueda de ejemplar conocido.*

A los usuarios que se acercan al catálogo se les pregunta si buscan un título específico. A continuación se les proporciona un cuestionario que deben rellenar y entregar antes de salir de la biblioteca. Los resultados deben ser cotejados por el personal de la biblioteca.

**Cálculo del tamaño de la muestra:** Se recomienda como tamaño adecuado de muestra 400 solicitudes de títulos. Serán necesarios 200 cuestionarios completados, dado que el número medio de títulos solicitados será de dos. Si se está realizando el estudio por primera vez se tendrá en cuenta un índice realista de respuesta de un 80%. Para recoger 200 cuestionarios será necesario, por tanto, distribuir unos 250.

**Diseño del cuestionario:** El cuestionario que debe rellenar el usuario se deberá adaptar a las características de la biblioteca objeto de estudio. Con una pequeña prueba piloto se puede fácilmente saber si se han tenido en cuenta todas las particularidades de la biblioteca y si se han evitado las interpretaciones confusas del texto. Resulta imposible diseñar un formulario que sea de aplicación general en todas las bibliotecas. El formulario deberá contener:

- Información para el lector acerca del objeto del estudio y una breve explicación sobre cómo rellenar el cuestionario.
- Columnas para nombre del autor/título/año de publicación, para la signatura del documento o nota del usuario de no haberlo encontrado. Puede ser útil asignar columnas para que el usuario explique el motivo de no haberse podido llevar la obra a casa o no haber querido hacerlo (uso en la biblioteca; reserva; obra considerada irrelevante después de haberla ojeado, etc.).
- Columnas (preferiblemente en el verso del formulario) donde el personal de la biblioteca pueda marcar si el ejemplar estaba disponible para su uso, adquirido, catalogado, hallado en el catálogo, no en préstamo, hallado en el estante, mal colocado, prestado al usuario.

**Recogida de datos:** A cada usuario que se acerca a los catálogos relevantes para el estudio en cuestión se le pregunta si está buscando un título específico. Si la respuesta es afirmativa, se le pide que rellene el formulario. Todo el personal, no sólo los administradores del cuestionario, debe conocer y estar abierto a explicar las razones y los fines del estudio. El personal referencista, especialmente, deberá estar minuciosamente informado.

Miembros del personal con experiencia cotejarán los títulos buscados: ¿Están en el catálogo o en el fichero topográfico?. ¿Está prestada la obra?. ¿Es un título de la colección de referencia?. ¿Cuántas copias existen de dicha obra?. ¿Está el libro en el estante?.

Se procederá a un seguimiento bibliográfico de las obras que no han sido adquiridas y se cotejarán nuevamente. Los títulos parciales que no se hayan podido verificar en bibliografías se apartarán de la muestra.

**Cálculo:** Para evaluar la calidad de la tasa de disponibilidad general, se deben analizar las siguientes proporciones basadas en el estudio de usuarios descrito anteriormente:

- Proporción de ejemplares adquiridos en relación a ejemplares buscados
- Proporción de ejemplares catalogados en relación a ejemplares adquiridos

- Proporción de ejemplares encontrados en relación a ejemplares catalogados
- Proporción de ejemplares accesibles en relación a ejemplares encontrados
- Proporción de ejemplares de préstamo en relación a ejemplares accesibles
- Proporción de ejemplares bien colocados en relación a ejemplares de préstamo
- Proporción de ejemplares localizados en relación a ejemplares bien colocados.

$$\begin{aligned} (\text{ejemplares adquiridos} : \text{ejemplares buscados}) \times 100 &= \text{tasa de adquisición} \\ (\text{ejemplares catalogados} : \text{ejemplares adquiridos}) \times 100 &= \text{tasa de catalogación} \\ (\text{ejemplares hallados} : \text{ejemplares catalogados}) \times 100 &= \text{tasa de fallo en búsqueda en catálogo} \\ (\text{ejemplares accesibles} : \text{ejemplares hallados}) \times 100 &= \text{tasa de circulación} \\ (\text{ejemplares de préstamo} : \text{ejemplares accesibles}) \times 100 &= \text{tasa de no préstamo} \\ (\text{ejemplares bien colocados} : \text{ejemplares préstamo}) \times 100 &= \text{tasa de documentos desordenados} \\ (\text{ejemplares localizados} : \text{ejemplares bien colocados}) \times 100 &= \text{tasa de documentos no localizados} \\ &\text{por el usuario en el estante} \end{aligned}$$

Existen dos tipos de disponibilidad de especial interés:

### *Disponibilidad general*

$$\frac{\text{ejemplares disponibles para préstamo y para uso interno (reproducciones)}}{\text{ejemplares buscados}} \times 100$$

### *Disponibilidad especial*

$$\frac{\text{ejemplares disponibles para circulación}}{\text{ejemplares buscados}} \times 100$$

Nuestros resultados se basan en una muestra, no en la población total de usuarios. Para saber si los resultados de la muestra describen la situa-

ción real, se deben calcular intervalos de confianza del 95%. Estos describen los parámetros entre los que los resultados son fiables.

Para muestras grandes, el 95% de límite de confianza tiene una desviación típica de 1,96 sobre el valor calculado. El error típico se calcula por la raíz cuadrada de la fórmula

$$\frac{\text{valor porcentual} \times (100 - \text{valor porcentual})}{\text{número de ocurrencias en la muestra}}$$

Si se multiplica el error típico calculado por 1,96 y se suma y se resta ésto al valor porcentual medido, se sabrán los niveles de confianza al 95% del valor medido. Por ejemplo, si la tasa de disponibilidad es de un 60%, basándose en una muestra de 400, los límites al 95% serán 55,20 y 64,80.

**Interpretación y soluciones posibles:** La disponibilidad mide cuántos títulos que los usuarios buscan pueden ser realmente consultados en la biblioteca o prestados a domicilio. Las diferentes tasas de fallo implican las distintas razones de una disponibilidad baja. El método es bastante laborioso, pero merece la pena el esfuerzo ya que proporciona información detallada para tomar decisiones de gestión. Si se encuentra que la disponibilidad de una biblioteca dada es baja, se deben analizar los diferentes aspectos que influyen en la disponibilidad para determinar cuál de ellos requiere atención especial. Algunas propuestas para mejorar la disponibilidad:

- Si la tasa de adquisiciones es baja, los fondos de la biblioteca no responden a las demandas de los usuarios. Lo que el usuario quiere depende del tipo de investigación que se lleva a cabo en las facultades y lo que allí se enseña. Se deben solicitar listas de bibliografía relevante.
- Una tasa de catálogo baja sólo puede mejorar si se aumenta la rapidez en la catalogación. Analícese el proceso desde que el ejemplar ingresa hasta que se coloca en el estante (véase el indicador "Duración del proceso técnico de documentos")
- En el caso de que la tasa de fallo en las búsqueda en el catálogo afecte sustancialmente a la disponibilidad, puede ser que el catálogo re-

sulte demasiado complicado para el usuario, por ej., demasiados catálogos distintos (en línea, microficha, fichas) que cubren diferentes períodos y están basados en reglas de catalogación heterogéneas. A veces, la mejora en la señalización puede mejorar la situación; en otros casos, la formación de usuarios intensiva puede ser la única solución. (Véase el indicador "Búsqueda de ejemplar conocido").

- El problema de una baja disponibilidad debida a un alto porcentaje de títulos en préstamo se puede resolver reduciendo los períodos de préstamo o adquiriendo copias adicionales. La desventaja de la primera solución radica en un aumento de trabajo debido a que aumentan las transacciones de circulación, mientras que la segunda propuesta resulta cara.
- Una tasa alta de ejemplares mal colocados en los estantes se puede disminuir acelerando y mejorando la precisión de los procedimientos de colocación en los estantes. Puede responder también a problemas de seguridad (los usuarios roban o intencionadamente cambian los documentos de sitio).
- Si la tasa de disponibilidad es baja porque los usuarios no encuentran los libros bien ordenados en los estantes, se debe tratar de mejorar la señalización de las áreas de libre acceso.

Debido a que las consecuencias de algunas de las sugerencias para mejorar la tasa de disponibilidad son de largo alcance, algunas decisiones se habrán de tomar solamente después de haber realizado varios estudios en distintos períodos. Ello es también aconsejable debido a las evidentes variaciones dependientes del período de la muestra.

Para la interpretación de la tasa de disponibilidad hay que considerar las expectativas del usuario. A expectativas altas les corresponde una tasa más baja ya que los usuarios esperan encontrar en la biblioteca materiales extraordinariamente específicos. Por otro lado, las bajas expectativas de los usuarios pueden resultar en una tasa más elevada.

#### Lecturas complementarias:

**Boekhorst, Peter te:** Methoden der Leistungsmessung in Bibliotheken: die Durchführung einer Verfügbarkeitsstudie an der UB Münster. En: Bibliothek. Forschung und Praxis, 16 (1992), pp. 153-161.

- Buckland, Michael K.:** Book Availability and the Library User. - New York: Pergamon Press, 1975.
- Ciliberti, Anne C.:** Material Availability: A Study of Academic Library Performance. En: College and Research Libraries, 48 (1987), pp. 513-527.
- Jacobs, N.A.; R.C. Young:** Measuring Book Availability in an Academic Library: A Methodological Comparison. En: Journal of Documentarion, 51 (1995), pp. 281-290.
- \* **Kantor, Paul B.:** Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries. - Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1984.
- Kendrick, Curtis L.:** Performance Measures of Shelving Accuracy. En: Journal of Academic Librarianship, 17 (1991), pp. 16-18
- Kilgour, Frederick G.:** Toward 100 Percent Availability. En: Library Journal, 15 (1989), pp. 50-53.
- Lapèlerie, François:** L'Évaluation d'une Bibliothèque para la Méthode de Kantor. En: Bulletin des Bibliothèques de France, 39 (1994), pp. 55-66.
- Mitchell, Eugene S.; Marie L. Radford; Judith L. Hegg:** Book Availability: Academic Library Assessment. En: College and Research Libraries, 55 (1994), pp. 47-55.
- \* **Mansbridge, John:** Availability Studies in Libraries. En: Library and Information Science Research, 8 (1986), pp. 299-314.
- Revill, Don H.:** "Availability" as a Performance Measure for Academic Libraries. En: Journal of Librarianship, 19 (1987), pp. 14-30.
- Rashid, Haseeb F.:** Book Availability as a Performance Measure of a Library: An Analysis of the Effectiveness of a Health Science Library. En: Journal of the American Society for Information Science, 41 (1990), pp. 501-507.

## 12. RAPIDEZ EN EL SUMINISTRO DE DOCUMENTOS

**Definición:** La entrega de documentos determina el tiempo medio desde que el usuario comienza los procedimientos necesarios para solicitar un documento en préstamo hasta que el ejemplar sale en préstamo o está disponible en el mostrador correspondiente. El indicador se aplicará solamente a los procedimientos de entrega de la biblioteca. No es adecuado para valorar la calidad del suministro de documentos de otras bibliotecas (véase indicador nº 13 "Rapidez en el préstamo interbibliotecario) o centros de suministro de documentos.

**Objetivos:** La verificación regular de la entrega de documentos ayuda a localizar y a obviar las dificultades que pueden impedir al usuario obtener los documentos en el menor tiempo posible.

El indicador proporciona información valiosa para todas las bibliotecas, sean éstas de libre acceso o tengan la mayor parte de sus colecciones en depósitos cerrados. Es posible comparar bibliotecas de estructura similar aunque, deben tenerse en cuenta las diferencias locales en cuanto a medios de transporte, diseño, construcción del edificio de la biblioteca, etc.

**Método:** La mejor manera de analizar la entrega de documentos es seleccionar un número de sujetos experimentales conocidos como usuarios habituales de la biblioteca que, supuestamente, conocerán los procedimientos básicos de la misma. Los estudiantes becarios de la biblioteca podrían ser los sujetos adecuados para este estudio.

**Recogida de datos:** El primer paso consiste en elegir los documentos que los sujetos experimentales van a buscar. Una muestra aleatoria de 35 a 50 títulos de libre acceso, así como otros 35 a 50 de depósitos cerrados, proporcionará unos resultados fiables. A cada sujeto experimental no se le adjudicarán más de 10 títulos ya que la estrategia de búsqueda se puede convertir en rutinaria y alterar los resultados representativos. La recogida de datos debe distribuirse por igual a lo largo del día para evitar que los datos sean influenciados por las horas punta. Esta apreciación es también válida para la elección del período de estudio.

Antes de dar a cada sujeto la descripción bibliográfica de cada título, se debe garantizar que los volúmenes están disponibles y en su lugar correcto en el estante.

Al sujeto se le dan los formularios de uno en uno.

— Para los títulos que han de ser retirados de los *depósitos cerrados*, el formulario contiene los siguientes detalles:

- Título del documento
- Hora de comienzo
- Fin de búsqueda en catálogo
- Hora de rellenar la papeleta de solicitud
- Hora en la que el documento está disponible en el mostrador.

— Para los títulos que se encuentran en *libre acceso*, el formulario contiene los siguientes detalles:

- Título del documento
- Hora de comienzo
- Fin de búsqueda en catálogo
- Hora en la que se retira el documento del mostrador.

Debe haber columnas para poder precisar la hora exacta del día (horas, minutos y segundos) de cada operación que se mide y un espacio para rellenar la signatura del documento en cuestión como prueba de que el sujeto ha encontrado el título correcto.

*Formulario de Rapidez - Duración de la Entrega de Documentos  
(DEPOSITO CERRADO)*

fecha:

Título:

Signatura:

1. Hora de comienzo: \_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_
2. Fin de búsqueda en catálogo: \_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_
3. Papeleta rellenada: \_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_
4. Libro disponible en mostrador \_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_

A los sujetos experimentales se les proporcionan cronómetros para que anoten los tiempos desde el comienzo (punto de partida idéntico cerca del catálogo) hasta alcanzar el último punto de medición. Con los libros del depósito existe el problema de que los sujetos no pueden registrar el momento en que éstos llegan al mostrador. A una de las personas que opera en el mostrador de préstamo se le proporcionará una lista de los títulos solicitados por los sujetos y se le pedirá que anote la hora exacta en que el usuario podría recoger el documento. Todos los documentos se llevarán a la persona que supervisa el estudio de suministro de documentos para eliminar errores de los sujetos o del personal de la biblioteca.

**Cálculo:** Para cada título de la muestra se calcula la duración media de cada operación medida. Así, por ejemplo, se podrá decir que los usuarios utilizan, como media, 3 min., 15 seg. buscando un título en el catálogo. Si se ha calculado la media de los documentos de cada grupo (libre acceso, depósito) se puede decir, por ejemplo, que se tarda 7 min., 35 seg. en disponer de un documento de libre acceso o 15 min., 21 seg. desde que se pide un libro de los depósitos hasta que está disponible en el mostrador de préstamo (en ambos casos incluido el tiempo de búsqueda en el catálogo).

**Interpretación y soluciones posibles:** Cuanto menor es la rapidez de la entrega de documentos, mejor es el rendimiento de la biblioteca. Algunas razones del retraso pueden ser:

- Los usuarios pueden tener dificultades en buscar los títulos en el catálogo. Quizá el conocimiento de las reglas de catalogación es insuficiente y la formación de usuarios se debe mejorar en este sentido. Quizá la situación del catálogo es demasiado complicada y las diferencias entre fichas, microfichas y catálogos en línea han de ser detalladamente explicadas. Quizá el uso del OPAC resulta demasiado difícil (Véase indicador "Búsqueda de ejemplar conocido").
- Si al usuario le cuesta demasiado tiempo encontrar el documento en los estantes de libre acceso, el sistema de ordenación puede ser demasiado complicado. Si esto no se puede modificar se debería pensar en medidas que facilitasen la orientación del usuario, por ej., mejorando la señalización.
- Los retrasos en disponer de los documentos de los depósitos se pueden deber a que se pasan las papeletas de préstamo demasiado lentamente o a que el personal auxiliar del depósito es demasiado escaso. En este caso, o bien se aumenta el número de personas que trabajan en los depósitos o, si es posible, se abren los depósitos para que los usuarios vayan directamente a buscar sus peticiones.

#### Lecturas complementarias:

**Dougherty, R.M.:** The Evaluation of Campus Library Document Delivery Service. En: *College and Research Libraries*, 34 (1973), pp. 29-39.

\* **Kantor, Paul B.:** Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries. - Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1984, esp. pp. 25-41.

\* **Orr, Richard H.; A.P. Schless:** Document Delivery Capabilities of Major Biomedical Libraries in 1968: Results of a National Survey Employing Standardized Tests. En: *Bulletin of the Medical Library Association*, 60 (1972), pp. 382-422.

**Orr, Richard H.; Vern M. Pings; Irwin H. Pizer; Edwin E. Olson; Carol C. Spencer:** Development of Methodologic Tools for Planning and Managing Library Services: II. Measuring a Library's Capability for Providing Documents. En: *Bulletin of the Medical Library Association*, 56 (1968), pp. 241-267.

### 13. RAPIDEZ EN EL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

**Definición:** La eficacia en el suministro de documentos mediante préstamo interbibliotecario se puede valorar a través de distintos indicadores como, por ejemplo, rapidez, cobertura y costes. Aunque, obviamente, se deben tener en cuenta los costes se sugiere como indicador básico la tasa de éxito, definida como la proporción (%) de documentos solicitados a través de préstamo interbibliotecario nacional e internacional que han sido suministrados (disponibilidad) en un determinado período de tiempo, por ejemplo, 7, 14, 21 o +21 días.

**Objetivos:** Una función fundamental de cualquier biblioteca o unidad de información es suministrar documentos que respondan a las necesidades de los usuarios. El grado en que una biblioteca es capaz de cumplir con ello satisfactoriamente depende de la calidad y cobertura de sus colecciones, de la disponibilidad de los documentos propios cuando son solicitados y de las facilidades para obtener documentos fuera si no están disponibles en la biblioteca. Para ello, las bibliotecas deben analizar y evaluar no sólo la tasa de éxito de los usuarios que buscan documentos disponibles en los estantes en el momento de la petición (véase indicador "Disponibilidad") sino también la tasa de éxito para los documentos que se obtienen de otras bibliotecas, tanto nacionales como internacionales.

El fin de un servicio de préstamo interbibliotecario, como parte de la función de suministro de documentos de una biblioteca, es obtener de otras bibliotecas los materiales solicitados por los usuarios que ella misma no posee. Es, por tanto, deseable desarrollar procedimientos para evaluar la eficacia de la obtención de materiales de otras fuentes. Es, incluso, esen-

cial que dichos procedimientos se unifiquen para permitir a las bibliotecas comparar sus resultados. El establecimiento de la tasa de éxito como el indicador de rendimiento crítico lo hará posible y, simultáneamente, servirá a los bibliotecarios para potenciar la mejora de sus niveles de servicio.

El indicador interesa a todas las bibliotecas que ofrecen servicios de préstamo interbibliotecario.

**Método:** Dependiendo de diversos factores tales como tamaño y ubicación de la biblioteca, tiempo disponible del personal, etc. habrá que decidir, primeramente, la duración del estudio. Se considerarán tres posibilidades:

1. La medición se puede realizar de manera permanente. Los resultados se calculan mensual, trimestral y anualmente. Este método posibilita a la biblioteca detectar los problemas a medida que surgen y emprender las correcciones oportunas.
2. La medición se puede realizar en una ocasión aislada para determinar la tasa de éxito de una biblioteca. En este caso, el problema es que no se puede hacer el seguimiento de la tasa de éxito.
3. La medición se puede realizar a intervalos predeterminados. Este método es preferible al permitir que los estudios se realicen en los períodos de trabajo menos intenso. Aunque el tamaño de la muestra variará de acuerdo con la población estudiada, se recomienda incluir al menos 100 transacciones para obtener una indicación muy elemental y entre 300/400 para disponer de unos datos bastante precisos. El número total de peticiones anuales puede servir como base a la hora de calcular la longitud y frecuencia de los estudios.

Para llevar a cabo un estudio de préstamo interbibliotecario (PIB) se seguirán los siguientes pasos:

- Definir claramente el propósito y los procedimientos del estudio.
- Establecer la fecha de ejecución del estudio (es, generalmente, mejor recoger datos de peticiones recibidas en un tiempo concentrado de una o dos semanas).
- Informar detalladamente al personal directamente implicado en el estudio de su propósito y procedimientos.

- Determinar el tamaño de la muestra.
- Preparar las hojas de recogida de datos necesarias (manualmente o por ordenador).

**Recogida de datos:** Cada solicitud se codificará de tal manera que la información necesaria pueda ser transferida fácilmente a los formularios del estudio una vez concluida la transacción. Con este fin, en la ficha de petición de préstamo interbibliotecario habrá que recoger las siguientes fechas:

- La fecha en que el usuario entrega la petición
- La fecha en que el documento es solicitado en PIB
- La fecha de recepción del documento.

**Cálculo:** Se debe calcular y anotarse en el formulario del estudio el número de días entre la fecha en que el usuario entrega la solicitud y la de petición del documento en PIB. El número de días representa el tiempo que tarda el personal de PIB en procesar la petición del usuario (A).

Debe, también, calcularse y anotar en el formulario el número de días entre la petición y la recepción del documento. El número de días representa el tiempo que precisa la biblioteca suministradora para procesar la petición así como el tiempo de envío (B).

El número total de días que tarda la solicitud se calcula como suma de los tiempos anteriormente calculados (C).  $(A + B = C)$

(Se debe subrayar que se suele tomar en cuenta solamente el tiempo desde que el usuario entrega la petición hasta que se recibe el documento. No obstante, resulta útil dividir este período tal como se ha descrito anteriormente ya que así se pueden detectar los retrasos allí donde ocurren).

En la hoja de recogida de datos se incluirán, por tanto, apartados para los períodos especificados (una semana, dos semanas, etc. como corresponda a una biblioteca dada) para poder establecer la tasa de éxito de cada período. Con este fin, hay que indicar cuántos documentos se reciben en cada uno de los períodos considerados. Se puede calcular el tiempo transcurrido desde que el documento ha sido solicitado por la biblioteca hasta que se ha recibido (B), lo que proporcionará la medida del tiempo de respuesta de las bibliotecas suministradoras. Alternativamente, la medición se puede calcular sobre el número total de días invertidos (C).

## Formulario de recogida de datos

| Petición recibida | PIB solicitado | Días (A) | Documento recibido | Días (B) | Total días (C) | Períodos |     |     |     |
|-------------------|----------------|----------|--------------------|----------|----------------|----------|-----|-----|-----|
|                   |                |          |                    |          |                | -7       | -14 | -21 | +21 |
|                   |                |          |                    |          |                |          |     |     |     |
|                   |                |          |                    |          |                |          |     |     |     |
|                   |                |          |                    |          |                |          |     |     |     |
|                   |                |          |                    |          |                |          |     |     |     |

## Ejemplo 1: Cálculo de la medición del tiempo (B)

| Petición recibida | PIB solicitado | Días (A) | Documento recibido | Días (B) | Total días (C) | Períodos |          |          |          |
|-------------------|----------------|----------|--------------------|----------|----------------|----------|----------|----------|----------|
|                   |                |          |                    |          |                | -7       | -14      | -21      | +21      |
| 07/02/94          | 08/02/94       | 1        | 15/02/94           | 7        | 8              | 1        |          |          |          |
| 10/02/94          | 10/02/94       | 0        | 15/02/94           | 5        | 5              | 1        |          |          |          |
| 02/02/94          | 04/02/94       | 2        | 16/02/94           | 12       | 14             |          | 1        |          |          |
| 31/01/94          | 01/02/94       | 1        | 16/02/94           | 15       | 16             |          |          | 1        |          |
| 28/01/94          | 31/01/94       | 3        | 17/02/94           | 17       | 20             |          |          | 1        |          |
| 27/01/94          | 28/01/94       | 1        | 22/02/94           | 25       | 26             |          |          |          | 1        |
| <b>Total</b>      |                |          |                    |          |                | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |

## Ejemplo 2: Cálculo de la medición del tiempo (C)

| Petición recibida | PIB solicitado | Días (A) | Documento recibido | Días (B) | Total días (C) | Períodos |          |          |          |
|-------------------|----------------|----------|--------------------|----------|----------------|----------|----------|----------|----------|
|                   |                |          |                    |          |                | -7       | -14      | -21      | +21      |
| 07/02/94          | 08/02/94       | 1        | 15/02/94           | 7        | 8              |          | 1        |          |          |
| 10/02/94          | 10/02/94       | 0        | 15/02/94           | 5        | 5              | 1        |          |          |          |
| 02/02/94          | 04/02/94       | 2        | 16/02/94           | 12       | 14             |          | 1        |          |          |
| 31/01/94          | 01/02/94       | 1        | 16/02/94           | 15       | 16             |          |          | 1        |          |
| 28/01/94          | 31/01/94       | 3        | 17/02/94           | 17       | 20             |          |          | 1        |          |
| 27/01/94          | 28/01/94       | 1        | 22/02/94           | 25       | 26             |          |          |          | 1        |
| <b>Total</b>      |                |          |                    |          |                | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |

## Resultados del ejemplo 1:

1. 33,3% de las peticiones suministradas por otras bibliotecas en 7 días.
2. 50,0% de las peticiones suministradas por otras bibliotecas en 14 días.
3. 83,3% de las peticiones suministradas por otras bibliotecas en 21 días.

## Resultados del ejemplo 2:

1. 16,7% de las peticiones resueltas en 7 días.
2. 50,0% de las peticiones resueltas en 14 días.
3. 83,3% de las peticiones resueltas en 21 días.

**Interpretación y soluciones posibles:** Con este indicador, la biblioteca puede detectar las posibles deficiencias en las operaciones de peticiones de PIB. Si el número de días (A) medio es demasiado alto, las peticiones deben ser procesadas más rápidamente. La solución puede ser, o bien, el incremento de personal, o bien, encontrar modos más eficientes de verificar los datos bibliográficos de los usuarios y los fondos de otras bibliotecas, por ej., catálogos colectivos automatizados. Si, por el contrario, el número de días (B) medio es demasiado alto, no hay gran cosa que hacer para acelerar el tiempo de proceso de la biblioteca suministradora del documento. Si el servicio postal resulta ser extremadamente malo, se podría pensar en establecer un servicio de furgoneta para la distribución. En tal caso, la rapidez en el préstamo interbibliotecario mejoraría considerablemente siempre que la región cubierta por dicho servicio contuviese un número de bibliotecas importante no demasiado distantes entre sí.

En relación a la rapidez en la distribución de los documentos, los cambios más significativos se espera que se produzcan en un futuro próximo. Las nuevas tecnologías de la comunicación mejorarán considerablemente el PIB. En lugar de enviar un libro o una fotocopia por correo o por furgoneta interna de una biblioteca a otra, el contenido de tal libro o artículo se transmitirán mediante un servicio electrónico de distribución. Todo el procedimiento descrito anteriormente puede ser fácilmente adaptado a estas circunstancias cambiantes. En lugar de medir el retraso en días podrá ser medido en horas.



### Lecturas complementarias:

- \* **Kantor, Paul B.:** Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries. - Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1984, esp. pp. 57-73.
- Library Performance Measurement:** Ansvarsbibliotekenes undersøkelse av fjernkopitjenesten / Styringsgruppen for Ansvarsbibliotek i Norge. - Oslo. Universitetsbibliotekets trykkeri, 1993. - 39 p. - (Skrifter fra Riksbiblioteksjennesten ; 63).
- Waldhart, Thomas J.:** Performance Evaluation of Interlibrary Loan in the United States: A Review of Research. En: Library and Information Science Research, 7 (1985), pp. 313-331.
- Willemse, John:** Improving Interlending Through Goalsetting and Performance Measurement. En: Interlending and Document Supply, 21 (1993), pp. 13-17.

## 14. TASA DE RESPUESTAS CORRECTAS

**Definición:** Este indicador define la proporción de preguntas que se responden correctamente en el servicio de referencia.

Las preguntas de referencia que se formulen para este indicador deberán tener respuestas breves, factuales y no ambiguas, que se puedan evaluar como correctas o incorrectas. Los posibles "grados de gris" en relación al grado de corrección o completud se evitarán cuanto sea posible o se categorizarán previamente. Las preguntas direccionales (por ej., dónde encontrar una bibliografía específica) no se contempla como pregunta de referencia.

**Objetivos:** Una biblioteca y unidad de información se define como una organización de servicios cuya primera meta es proporcionar servicios de calidad a sus clientes. Aunque el servicio de referencia es un aspecto clave en la mayoría de las bibliotecas, es también cierto que se reconoce como un servicio costoso de ofrecer por la necesidad de personal profesional, así como la disponibilidad y acceso a una amplia colección de fuentes bibliográficas caras (impresas/no impresas; locales/descentralizadas). Por esta razón, es importante que los servicios de referencia se evalúen utilizando métodos cuantitativos y cualitativos.

Este indicador expresa la calidad de las transacciones de referencia en función la precisión y completud de la información suministrada. El indicador tiene también algunas desventajas:

- No cuantifica la carga de trabajo del servicio de información de la biblioteca.

- Reduce la complejidad de las transacciones de referencia a preguntas factuales respondidas correcta o incorrectamente.
- No proporciona ningún dato sobre la percepción del usuario acerca del resultado de la transacción.

Este último punto se puede paliar determinando el nivel de satisfacción del usuario con el servicio de referencia tal como se describe en el indicador nº 16 "Satisfacción del usuario", que relaciona el rendimiento real del bibliotecario con las expectativas del usuario.

Estudios previos indican que los bibliotecarios referencistas responden, aproximadamente, el 55% de las preguntas recibidas de manera completa y precisa. La tasa de respuestas correctas es un indicador indispensable para encontrar las causas de un resultado no demasiado satisfactorio y para proponer métodos que mejoren este componente clave de la calidad global del servicio de referencia.

El indicador sirve a todas las bibliotecas que ofrecen servicios de información y referencia. Se puede comparar el rendimiento de las bibliotecas con este indicador siempre que:

- se utilice una lista idéntica de preguntas y respuestas
- se tomen en cuenta las posibles diferencias locales del personal
- tengan colecciones de referencia similares.

**Método:** La tasa de respuestas correctas se mide mediante pruebas discretas. Se evalúa al personal de referencia en general, no a cada individuo. Para evitar objeciones éticas por parte del personal, la prueba será estrictamente anónima. Puede resultar muy útil la colaboración de los representantes del personal. Se recoge un conjunto de preguntas representativas. Se pide al personal de referencia, de manera discreta, que responda a las preguntas. Se evalúan y categorizan sus respuestas. Opcionalmente, se registra el tiempo necesario para dar una respuesta. Finalmente, se determina la proporción de respuestas correctas proporcionadas (dentro de un determinado período de tiempo).

La elección de las preguntas es muy importante. Para evaluarlas fácilmente, deben ser breves, factuales y no ambiguas. La lista debe ser representativa de la variedad de preguntas que se plantean en el mostrador de referencia. Además, las preguntas deben ajustarse a las especiales circuns-

tancias de cada institución y a la biblioteca en cuestión. De otro modo, los resultados no serán relevantes para la biblioteca. No obstante, ello hace difícil copiar preguntas de alguna de las numerosas pruebas discretas de otras bibliotecas. Hay que asegurarse de que las preguntas se puedan responder con las fuentes de la colección de referencia a disposición del personal, incluido, por ej., el acceso a bases de datos.

El número de preguntas a responder dependerá del tamaño del departamento de referencia. De tres a cinco preguntas por empleado darán una imagen bastante representativa del rendimiento del departamento de referencia. En bibliotecas pequeñas, en las que sólo se ocupan del servicio de referencia tres o cuatro personas, el número de preguntas por empleado podrá ser más alta.

Las preguntas se deben poner a prueba previamente. Ello contribuye a prevenir ambigüedades que pueden influir en el resultado del estudio y a decidir las distintas opciones por las que una pregunta puede ser categorizada como correcta o incorrecta.

El cuestionario se debe administrar a lo largo de varios días y de distintas horas del día para incluir tanto momentos punta como aquéllos de menos uso.

**Recogida de datos:** Tan pronto como se disponga de un conjunto representativo de preguntas probadas correctas, se plantean en el mostrador de referencia por usuarios previamente instruídos que visitan la biblioteca personalmente o que contactan la biblioteca indirectamente por teléfono, carta o correo electrónico.

Estos "usuarios experimentales" deben ser entrenados para garantizar que el proceso se lleve a cabo de manera discreta. La interacción entre el bibliotecario referencista y el usuario debe ser lo más normal posible, por tanto, los usuarios experimentales deben parecer reales. Deben aprender cómo registrar cuidadosamente la respuesta así como el tiempo empleado, una vez que la entrevista se ha terminado. Los estudiantes becarios podrían resultar muy adecuados para esta tarea. Los usuarios experimentales no deben escribir el nombre de la persona a quien han consultado.

Un aspecto importante es lo que se espera como respuesta a la pregunta. Básicamente, hay dos maneras de responder a las preguntas:

1. diciendo a los usuarios lo que quieren conocer
2. diciéndoles dónde pueden encontrar la respuesta ellos mismos en la colección de referencia.

La calidad del servicio de referencia de una biblioteca es más fácil de evaluar sobre la base de respuestas reales. Ahora bien, si el usuario ha sido dirigido al material adecuado para encontrar una respuesta, ésta se contará como correcta.

El contacto indirecto por teléfono o por correo es una situación de entrevista menos habitual en bibliotecas universitarias, pero tiene la ventaja de que al usuario se le da la respuesta en lugar de dónde encontrarla. Además, el contacto indirecto se puede organizar con menos esfuerzo. Especialmente en el caso de preguntas telefónicas, el número de usuarios experimentales se puede reducir considerablemente. Hay menos riesgo de despertar la suspicacia del bibliotecario. Los usuarios experimentales necesitan estar entrenados para saber qué decir en el caso de que el bibliotecario trate de definir con precisión la pregunta. Para registrar el resultado de la entrevista, se utilizará una hoja-formulario como la que se muestra a continuación. (Muestra la respuesta a dos preguntas. P1: ¿Está disponible en Internet el catálogo de la Biblioteca de la Universidad de Utrecht?. P2: ¿Cuándo se estrenó la comedia *Obrona Ksantyp* de Ludwik H. Morstin?).

Aunque precisión y completud son los criterios de evaluación más importantes, el tiempo que el bibliotecario necesita para responder a la pregunta ayuda también a determinar la calidad del servicio de referencia. Se debe tener en cuenta que, normalmente, se tarda más en proporcionar al usuario una respuesta completa que remitirle a una obra de la colección de referencia. El registro del tiempo entre hacer una pregunta y recibir una respuesta por teléfono o por correo tiene algunas imprecisiones. Si el bibliotecario tiene que contestar a la llamada, hay varias razones para el retraso. Es el mismo caso que si la respuesta se envía por correo o correo electrónico.

**Cálculo:** El número de respuestas correctas se divide por el número total de preguntas realizadas. El resultado se multiplica por 100.

- Respuesta correcta = totalmente correcta; todos los aspectos cubiertos; usuario remitido a las fuentes debidas

- Respuesta incorrecta = simplemente mal; sólo parcialmente correcta; no cubiertos todos los aspectos; no respondida en absoluto (bibliotecario demasiado atareado; se pidió al usuario que llamase o volviese más tarde; usuario remitido a otra biblioteca)

| Pregunta número | Respuesta | Puntuación | Hora comienzo hh:mm | Hora final hh:mm | Tiempo total hh:mm |
|-----------------|-----------|------------|---------------------|------------------|--------------------|
| 1               | Sí        | corr.      | 14:53               | 14:56            | 00:03              |
| 2               | 1954      | incorr.    | 09:12               | 09:17            | 00:05              |

Si en la lista se han utilizado preguntas más complicadas, se deberá usar un modo más detallado de puntuar. Una subdivisión posible de las respuestas sería:

- Totalmente correcta (o: usuarios enviados a fuentes que proporcionan la respuesta correcta)
- Casi correcta; cubiertos la mayor parte de los aspectos
- Parcialmente correcta; no cubiertos todos los aspectos
- Parcialmente incorrecta (o: usuarios remitidos a fuentes inapropiadas)
- Simplemente mal; ninguna respuesta.

(Véase la referencia de Elzy y Lancaster en la bibliografía para un ejemplo de puntuaciones diferenciadas).

**Interpretación y soluciones posibles:** Los factores que afectan al proceso de referencia son variados: el bibliotecario referencista, el usuario, la pregunta, la colección de referencia. Todo ello, combinado con el hecho de que tratamos con un producto de interacción humana, hace que sea muy difícil establecer un corte claro de la relación causa-efecto. Se debe considerar también que, además de preexaminar las preguntas y respuestas, la decisión de si una respuesta se puntúa como correcta o incorrecta puede ser subjetiva.

Una proporción baja de respuestas correctas apunta a los siguientes aspectos:

- Lagunas en la colección de referencia

- Conocimiento insuficiente de las obras de referencia existentes
- Falta de capacidad comunicativa
- Personal insuficiente en el mostrador de referencia.

Se puede obtener información más detallada de las posibles razones mediante:

- los usuarios experimentales anotan los procedimientos seguidos para responder a la pregunta, por ej.: las fuentes que se consultaron o si se le pidió al usuario que explicase la pregunta
- efectuar un estudio de satisfacción de usuarios con énfasis especial en el servicio de referencia.

Se debe subrayar que el indicador "Tasa de respuestas correctas" cubre solamente una parte pequeña, aunque muy importante, del proceso de referencia.

#### Lecturas complementarias:

- Childers, Thomas: The Quality of Reference: Still Moot After 20 Years. En: Journal of Academic Librarianship, 13 (1987), pp. 73-74.
- \* Elzy, Chery; Alan Nourie; F.W. Lancaster; Kurt M. Joseph: Evaluating Reference Service in a Large Academic Library. En: College and Research Libraries, 52 (1991), pp. 454-465.
- \* Hernon, Peter; Charles R. McClure: Unobtrusive Testing and Library Reference Services. Norwood, NJ: Ablex, 1987.
- Jardine, Carolyn W.: Maybe the 55 Percent Rule Doesn't Tell the Whole Story: A User-Satisfaction Survey. En: College and Research Libraries, 56 (1995), pp. 477-485.
- \* Lancaster, F.W.: If You Want to Evaluate Your Library... - 2nd ed. - Champaign, Ill.: Graduate School of Library and Information Science, 1993, pp. 152-180.
- Murfin, M.E.: Evaluation of Reference Service by User Report of Success. En: Reference Librarian, 49/50 (1995), pp. 229-241.
- Schmidt, Janine: Reference Performance in College Libraries. En: Australian Academic and Research Libraries, 11 (1980), pp. 87-95.
- Williams, R.: An Unobtrusive Survey of Academic Library Reference Services. En: Library and Information Research News, 10 (1987), pp. 12-40.

## 15. USOS REMOTOS PER CÁPITA

**Definición:** Este indicador relaciona el número de usos remotos de miembros del grupo principal de usuarios durante un año con el grupo principal de usuarios.

En relación a este indicador, se define uso remoto como uso de los servicios ofrecidos por la biblioteca en la red electrónica (por ej., OPAC, bases de datos en CD-ROM, publicaciones electrónicas, información general, etc.) desde puntos de acceso externos a la biblioteca o a las bibliotecas sucursales. No incluye llamadas telefónicas o peticiones por fax.

**Objetivos:** Este indicador determina el grado en que los servicios de la biblioteca disponibles en acceso remoto son utilizados por el grupo principal de usuarios.

Sólo se pueden comparar bibliotecas muy automatizadas, con sistemas en red similares, que proporcionan información estadística adecuada.

**Método:** El método depende de la estadística del sistema en red.

**Método 1:** En este método, las estadísticas de la red deben registrar todas las transacciones de los usuarios y deben poder distinguir las de cada uno de los puntos de acceso:

- dentro de la biblioteca (incluidas las bibliotecas sucursales)
- fuera de la biblioteca pero pertenecientes a la red de la institución
- fuera de la red de la institución.

Los usos remotos desde conexiones fuera de la biblioteca pero pertenecientes a la red de la institución se cuentan como usos remotos de miem-

bros de la institución. Se excluyen los usos remotos desde terminales privadas de miembros de la institución.

Toda conexión a un servicio ofrecido por la biblioteca se cuenta como un uso remoto, independientemente del tipo de transacción (búsquedas específicas, comandos de AYUDA, importación, etc.)

**Cálculo:** El número anual de usos remotos de miembros de la institución (tal como se ha definido más arriba) se divide por el número de miembros de la institución.

**Método 2:** Se ofrece un cuestionario por correo electrónico a una muestra de usuarios remotos en el que se pregunta:

- tipo de usuario (¿miembro de la institución?)
- grupo al que pertenece (por ej.: estudiante, docente, etc.)

Si se pregunta por el grupo de pertenencia, el indicador se puede subdividir por ellos, por ej.:

- usos remotos por personal docente

Este método incluye usos remotos desde terminales privadas por miembros de la institución.

**Cálculo:** La muestra se extrapola al número total anual de usos remotos de miembros de la institución. Esta cifra se divide por el número de miembros de la institución.

Ambos métodos se pueden utilizar para determinar el uso remoto de servicios específicos, por ej.:

- OPAC
- Bases de datos en CD-ROM
- Servicios de distribución de documentos.

En el método 1, se requiere que las estadísticas de la red puedan separar transacciones por los distintos servicios utilizados.

En el método 2, el cuestionario electrónico debe preguntar por el tipo de servicio que se ha utilizado.

**Interpretación y soluciones posibles:** El indicador se debe aplicar regularmente para valorar los cambios en el uso remoto de los servicios bibliotecarios a lo largo del tiempo.

Unas cifras bajas pueden apuntar a:

- falta de marketing de los servicios de la biblioteca
- pantallas de ayuda insuficientes
- dificultades de acceso al sistema
- selección de servicios poco atractivos (por ej., CD-ROM)

Un estudio de satisfacción de los servicios electrónicos puede ayudar a definir las causas de un uso remoto bajo (véase indicador nº 17 "Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos en uso remoto"). Por el contrario, unas cifras altas, además de indicar unos servicios electrónicos atractivos, puede sugerir una ampliación de los servicios y ayudará en la toma de decisiones de asignación de recursos a esta área.

El indicador no ofrece la proporción del grupo principal de usuarios que son activos usuarios remotos, dado que una persona puede utilizar el sistema muchas veces. Para poder mostrar ésto, se requeriría la diferenciación del uso remoto por individuo, no sólo por cada terminal. Otro modo de conocer los usuarios remotos activos consiste en enviar un cuestionario a una muestra del grupo principal de usuarios.

#### Lecturas complementarias:

McClure, Charles R.; Cynthia Lopato: Performance Measures for the Academic Networked Environment. En: Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services / Edited Pat Wressell. - Newcastle upon Tyne: Information North, 1995, pp. 63-73.

## 16. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Nota:** Se puede medir la satisfacción del usuario en dos niveles:

1. Satisfacción general del usuario, que evalúa los servicios de la biblioteca en su conjunto.
2. Satisfacción del usuario con cada uno de los servicios o componentes de dichos servicios, por ejemplo, el horario de apertura o las cualidades del bibliotecario.

Dado que la definición y el método para determinar los niveles de satisfacción son los mismos, ambos niveles de satisfacción se tratan simultáneamente.

**Definición:** La satisfacción del usuario es una medida de rendimiento subjetiva que refleja la dimensión cualitativa de los servicios de la biblioteca en su conjunto o la de los componentes específicos de los servicios que se proporcionan.

La satisfacción del usuario se define como la puntuación media dada por los usuarios en una escala de uno a cinco, desde muy insatisfactorio hasta muy satisfactorio, que expresa su percepción de los servicios de la biblioteca en su conjunto o de cada uno de los servicios individuales ofrecidos por la biblioteca.

**Objetivos:** Una biblioteca o unidad de información se puede definir como una organización de servicios cuya meta principal es proporcionar servicios de calidad a sus clientes. La calidad se juzga, en última instancia, en términos de eficacia, utilizando el proceso evaluador para determinar el gra-

do en que el servicio está alcanzando su meta. La eficacia de los servicios bibliotecarios y de información se juzga en función de sus **actividades**, que comprenden los productos y servicios generados por la biblioteca.

Es cada vez más aceptado que, al ser el usuario el receptor directo de las actividades de la biblioteca, es lógico disponer de alguna forma de medición que refleje las percepciones del usuario acerca de la cobertura (cantidad) y eficacia (calidad) de los productos o resultados recibidos en el servicio. El propósito de este indicador, por lo tanto, es proporcionar una herramienta práctica de gestión que **cuantifique los niveles de satisfacción del usuario** en forma de puntuaciones numéricas en una escala de satisfacción, de manera que se pueda hacer un seguimiento de la calidad del servicio bibliotecario en su conjunto o de aspectos particulares del mismo.

Un estudio de satisfacción de usuarios beneficiará a todas las bibliotecas, dado que es un punto clave de la medición del rendimiento orientada al usuario. Dado que se utilizan cuestionarios idénticos y procedimientos de muestreo y períodos de estudio similares, los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de distintas bibliotecas serán comparables. En el caso de servicios individualizados, las comparaciones son sólo posibles cuando se tienen en cuenta diferencias locales tales como la clase de servicio, personal, proceso, etc. Las comparaciones entre bibliotecas resultan difíciles ya que la puntuación de la calidad del servicio depende de las expectativas de cada usuario. Cuanto más alta sea la calidad de los servicios a los que un usuario está acostumbrado, tanto más difícil resultará cubrir sus expectativas. En los cuestionarios se debe incluir una pregunta sobre el tipo de usuario (estudiante, doctorando, personal docente, usuario externo) para poder diferenciar los resultados de acuerdo con los grupos específicos de usuarios.

**Método:** Con el fin de conocer las opiniones y percepciones de los usuarios para determinar los niveles de satisfacción, se envía por correo una encuesta, en forma de cuestionario, a una muestra aleatoria de usuarios reales pertenecientes al grupo principal de usuarios o a los grupos específicos de pertenencia. La tasa de respuesta será, no obstante, mucho mejor si se entrega el cuestionario a los usuarios cuando entran o salen de la biblioteca.

**Recogida de datos:** Resulta práctico incorporar la pregunta sobre la satisfacción general del usuario con los servicios de la biblioteca, bien como parte de otras encuestas utilizadas para indicadores de rendimiento como, por ejemplo, "Disponibilidad" o, bien, como parte de una encuesta que analiza la satisfacción del usuario con cada uno de los servicios:

- Ello reduce la cantidad de trabajo que implica el administrar una encuesta.
- Para asegurarse de que los usuarios están todavía dispuestos a responder a cuestionarios, el número de usuarios de la muestra debe ser tan reducido como sea posible.

### Satisfacción general del usuario

El tipo de pregunta que podría utilizarse es:

**P1. En general, ¿Cómo puntuaría su satisfacción con el resultado del servicio que recibe cuando visita la biblioteca?**

muy insatisfactorio 1 2 3 4 5 muy satisfactorio

**Si 1 o 2, por favor comente:** .....

.....  
.....

El rendimiento real es puntuado por el respondiente utilizando una escala de Likert de 5 puntos, graduada de un bajo 1 a un alto 5:

|         |                             |
|---------|-----------------------------|
| valor 1 | muy insatisfactorio         |
| valor 2 | insatisfactorio             |
| valor 3 | moderadamente satisfactorio |
| valor 4 | satisfactorio               |
| valor 5 | muy satisfactorio           |

Si se desea, se puede introducir un elemento de diagnóstico incluyendo una respuesta abierta en la que se pide a los respondientes que indiquen **porqué** están insatisfechos con el rendimiento general. De los comentarios recibidos se pueden extraer aspectos útiles y sugerencias para mejorar.

## Satisfacción del usuario con los servicios específicos y los bibliotecarios

Se pueden esperar resultados concretos de preguntas sobre la percepción que los usuarios tienen de los distintos servicios ofrecidos por la biblioteca: horario de apertura; calidad de las colecciones de préstamo, de estudiantes o de libros raros; procedimientos de préstamo; espacios de estudio; fotocopias; servicio de referencia; formación de usuarios; préstamo interbibliotecario, etc. Se sugiere incluir todas las preguntas en un cuestionario para poder evaluar los resultados más eficientemente. Por otra parte, es preferible dividir el cuestionario en unidades más pequeñas para comodidad de los usuarios encuestados y facilitar, además, su repetición en el futuro.

Se puede también diseñar una serie de preguntas específicas que midan la satisfacción con una gama de aspectos asociados a un servicio principal, de manera que proporcione una visión más clara y profunda de la eficacia del servicio. Por ejemplo, los aspectos de un servicio de información y referencia que podrían evaluarse en términos de satisfacción del usuario incluyen:

- Capacidad y cualidades del bibliotecario
- Servicio bibliográfico
- Servicio de difusión selectiva de la información
- Colecciones del servicio de referencia

Cada dimensión tiene características que se pueden medir más específicamente en función de la fórmula de satisfacción del usuario. Por ejemplo, la satisfacción del usuario con las capacidades y cualidades del bibliotecario referencista se pueden evaluar de acuerdo con:

- disponibilidad
- actitud
- capacidad de interacción
- conocimiento de los servicios de la biblioteca

Con el fin de determinar el nivel de rendimiento, se pueden proporcionar frases con las que los respondientes están de acuerdo o desacuerdo, por ejemplo, en relación con la actitud del personal bibliotecario, se podría utilizar esta frase:

### P2. El bibliotecario referencista tiene una actitud positiva, amistosa y educada.

en absoluto desacuerdo 1 2 3 4 5 muy de acuerdo

Si 1 o 2, por favor, comente: .....

.....  
 .....

El rendimiento real es puntuado por el respondiente utilizando una escala de Likert de 5 puntos, graduada de un bajo 1 a un alto 5:

|         |  |
|---------|--|
| valor 1 | en absoluto desacuerdo (rendimiento muy pobre)   |
| valor 2 | en desacuerdo (rendimiento pobre)                |
| valor 3 | moderadamente de acuerdo (rendimiento aceptable) |
| valor 4 | acuerdo (buen rendimiento/satisfactorio)         |
| valor 5 | muy de acuerdo (rendimiento muy bueno)           |

Si se desea, se puede introducir un elemento de diagnóstico incluyendo una respuesta abierta en la que se pide a los respondientes que indiquen **porqué** están insatisfechos con el aspecto de capacidad del servicio de referencia. Esto no es cuantificable pero contribuye a identificar áreas que requieren mejora o puesta a punto.

**Tamaño de la muestra:** Aunque el tamaño de la muestra en las encuestas va a depender de la población encuestada, se recomienda obtener al menos 100 cuestionarios, si bien sería preferible alrededor de 400.

Hay que señalar que las encuestas por correo se caracterizan por tener, normalmente, bajas tasas de respuesta, sobre todo si no se insiste enviándolos de nuevo. Así pues, puede ser laborioso, largo y costoso y debe estar bien planificado desde las etapas iniciales.

Si los cuestionarios se entregan a los usuarios al entrar o salir de la biblioteca, es muy importante la elección de los períodos de muestreo, para poder así evitar períodos punta y cubrir todas las horas de apertura para que todos los grupos de usuarios puedan expresar su opinión.

**Cálculo:** El nivel de satisfacción se obtiene calculando la suma de las puntuaciones de rendimiento real indicado por las respuestas de los usuarios



en las encuestas entregadas o enviadas a la muestra de población, dividido por el número de personas que han respondido al cuestionario. Habitualmente el cuestionario constará de más de una pregunta. Se calculará la puntuación media para cada pregunta.

Adicionalmente, resulta informativo conocer cómo se distribuyen los valores a lo largo del espectro de las diferentes respuestas posibles, ya que distintas distribuciones pueden influir en las conclusiones que emergen de los resultados. Es muy diferente que las opiniones estén fuertemente polarizadas o, por el contrario, que se distribuyan normalmente.

**Ejemplo P1:** La pregunta sobre la satisfacción general del usuario la han respondido 371 usuarios: 8 consideran el rendimiento de la biblioteca muy insatisfactorio; 24, satisfactorio; 120, moderadamente satisfactorio; 164, satisfactorio y 55, muy satisfactorio.

$$\begin{array}{r} 8 \times 1 = 8 \\ 24 \times 2 = 48 \\ 120 \times 3 = 360 \\ 164 \times 4 = 656 \\ 55 \times 5 = 275 \\ \hline 1.347 : 371 = 3,6 \end{array}$$

La puntuación media es 3,6.

**Interpretación y soluciones posibles:** Para la interpretación de los resultados es de vital importancia tener presente que los resultados están:

- basados en las opiniones subjetivas de una muestra aleatoria de usuarios de la biblioteca
- fuertemente influenciados por las expectativas de cada usuario.

Si la puntuación media de la satisfacción general del usuario es menor que la esperada o parece insuficiente, la biblioteca debe buscar exactamente qué es lo que los usuarios critican de la biblioteca. En esa situación, la posibilidad de dar a los usuarios una oportunidad para expresar sus críticas en concreto proporcionará una información muy valiosa. Esto sirve también para los resultados de las encuestas de usuarios en relación a servicios específicos. En este caso, se traslucen con más claridad las vías para lograr

una mejora, como, por ejemplo, las iniciativas para la formación del personal.

Si la satisfacción con un determinado servicio es baja, se puede utilizar un indicador de rendimiento más objetivo para clarificar las causas del descontento, por ej., baja satisfacción con la colección de la biblioteca analizada en detalle con los datos del indicador "Disponibilidad".

Si en un estudio de satisfacción de usuarios se pregunta por la satisfacción con todos los servicios relevantes, habrá probablemente más de un servicio con una tasa baja de satisfacción. Las decisiones de gestión relacionadas con la reasignación de recursos son más fáciles de tomar si, al final de la encuesta, se pide a los usuarios que valoren, por orden de importancia, todos los servicios evaluados en la misma.

**P3. Queremos también saber qué servicios le parecen a usted más importantes. Por favor, ordene los servicios por orden de importancia: el servicio que considere más importante con 1, el siguiente más importante con 2, y así sucesivamente. Si considera que dos o más servicios son igualmente importantes, por favor, asígneles la misma puntuación.**

| Importancia | Servicios                      |
|-------------|--------------------------------|
|             | Horario de apertura            |
|             | Relevancia de la colección     |
|             | Disponibilidad de la colección |
|             | Servicio de referencia         |
|             | Salas de estudio               |

....

El grado de urgencia de la necesidad de actuación viene dada por el resultado de la puntuación:

- alta satisfacción y alta puntuación  $\Rightarrow$  no hace falta actuar
- alta satisfacción y baja puntuación  $\Rightarrow$  actuación no necesaria si los recursos son necesarios para otros servicios

- baja satisfacción y baja puntuación ⇒ reacción no urgente
- baja satisfacción y alta puntuación ⇒ actuación inmediata necesaria.

En cualquier caso, los resultados del estudio de satisfacción de usuarios se deben dar a conocer a los usuarios y al personal de la biblioteca mediante carteles u otras formas de publicación, preferiblemente con ejemplos de mejoras reales en la calidad del servicio como consecuencia de la encuesta de satisfacción de usuarios.

#### Lecturas complementarias:

- Dalton, Gwenda M.E.:** Quantitive Approach to User Satisfaction in Reference Service Evaluation. En: Suid-Afrikaanse Tydskrif vir Biblioteek-en Inligtingkunde, 60 (1992), pp. 89-103.
- Buch, Harald; Peter te Boekhorst:** Benutzerzufriedenheit Umfrage in der Universität- und Landesbibliothek Münster. En: Bibliotheksdienst, 30 (1996), en publicación.
- Davies, Annette; Ian Kirkpatrick:** To measure Service. En: Library Association Record, 96 (1994), pp. 88-89.
- McCarthy, Cheryl Ann:** Students' Perceived Effectiveness Using the University Library. En: College and Research Libraries, 56 (1995), pp. 221-234.
- Seay, Thomas; Sheila Seaman; David Cohen:** Measuring and Improving the Quality of Public Services: A Hybrid Approach. En: Library Trends, 44 (1996), pp. 464-490.
- Wallace, Linda K.:** Customer Feedback - How to Get It. En: College and Research Libraries News, 55 (1994), pp. 64-65.

## 17. SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS PARA USO REMOTO

**Nota:** La satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos en uso remoto se trata separada de la satisfacción del usuario con otros servicios concretos debido a su creciente importancia. Dado que muchas bibliotecas están todavía en proceso de adquirir experiencia sobre aspectos de calidad en uso remoto, parece conveniente presentar en detalle este estudio específico.

El método general de recogida de datos y cálculo para una encuesta de satisfacción de usuarios se describe en el indicador nº 16 "Satisfacción del Usuario" y no se repetirá aquí.

**Definición:** Este indicador presenta la puntuación de la satisfacción de los usuarios con los servicios bibliotecarios ofrecidos en uso remoto.

Con respecto a este indicador, se define uso remoto como el uso de servicios ofrecidos por la biblioteca en la red electrónica (por ej., OPAC, bases de datos en CD-ROM, publicaciones electrónicas, información general, etc.) desde puntos de acceso fuera de la biblioteca o de sus sucursales. No se incluyen las llamadas por teléfono o peticiones por fax.

**Objetivos:** Valorar el grado en que los usuarios remotos están satisfechos con los servicios ofrecidos. Todas las bibliotecas que proporcionan acceso remoto deberían utilizar este indicador ya que les muestra una clara indicación del grado en que se justifica una considerable inversión presupuestaria en tal servicio. Las comparaciones con otras bibliotecas dependen de la similitud del sistema en red y de la amplitud de los servicios ofrecidos.

**Método:** Se ofrece un cuestionario electrónico a una muestra de usuarios remotos en el momento de desconectarse del servicio. Este puede ser emitido por el software de control de acceso de la red. En el cuestionario se puede preguntar, en una escala de uno a cinco, por la satisfacción en los siguientes aspectos:

- Disponibilidad del sistema
- Estabilidad en la comunicación de datos
- Facilidad de los procedimientos de conexión
- Facilidad de los procedimientos de búsqueda
- Tiempo de respuesta
- Posibilidades de importación e impresión de datos
- Utilidad de las pantallas de ayuda
- Utilidad de la colaboración de los bibliotecarios (durante el horario de apertura de la biblioteca)
- Amplitud de las bases de datos e información ofrecida.

Algunos de estos aspectos se pueden separar por cada uno de los distintos servicios ofrecidos en uso remoto (OPAC, bases de datos en CD-ROM, publicaciones electrónicas, etc.)

**Cálculo:** La suma de las puntuaciones de rendimiento se divide por el número de personas que han respondido al cuestionario.

**Interpretación y soluciones posibles:** Las decisiones de gestión basadas en este estudio dependerán de aquellos aspectos del uso remoto que muestren un índice de satisfacción del usuario insuficiente.

Una disponibilidad del sistema de 24 horas al día puede resultar difícil de conseguir dado el tiempo necesario para copias de seguridad y mantenimiento. Esto se puede explicar en la pantalla de bienvenida del sistema.

La estabilidad en la comunicación de los datos, tiempo de respuesta y las posibilidades de importación y de impresión pueden depender de procedimientos de la red de los que la biblioteca no es responsable. La biblioteca necesitará cooperación permanente con el centro de recursos informáticos de la institución correspondiente para alcanzar una transferencia de datos rápida y fiable.

La insatisfacción con los procedimientos de conexión incide en la necesidad de plantearse el software y hardware de administración.

Las dificultades con los procedimientos de búsqueda se pueden eliminar combinando los distintos procedimientos de cada base de datos específica en un interfaz único, amigable, con un menú fácil de utilizar.

La insatisfacción con las pantallas de ayuda se puede resolver fácilmente dado que se puede preguntar a los usuarios remotos que describan sus dificultades específicas. Se pueden diseñar nuevas pantallas de ayuda con la colaboración de los usuarios.

Una baja satisfacción con los bibliotecarios de apoyo (por correo electrónico o teléfono) puede indicar la necesidad de los bibliotecarios referencistas de recibir más formación para la atención de servicios electrónicos.

La baja satisfacción con las bases de datos y la información ofrecida en uso remoto deberá analizarse en el contexto de los indicadores relacionados con el desarrollo de las colecciones en su conjunto. Este aspecto de la encuesta de satisfacción de uso remoto puede llevar a decisiones tales como la reasignación de recursos si se pregunta a los usuarios remotos específicos del servicio (por ej., satisfacción de los estudiantes de química con las bases de datos ofrecidas en uso remoto).

#### Lecturas complementarias:

- Barbuto, Domenica M.; Eleonor E. Cevallos:** The Delivery of Reference Services in a CD-ROM LAN Environment: A Case Study. En: RQ, 34 (1994), pp. 60-75.
- Ferl, Terry Allen; Larry Millsap:** Remote Use of the University of California MELVYL Library System: An Online Survey. En: Information Technology and Libraries, 11 (1992), pp. 285-303.
- Kock, Marthie de:** Remote Users of an Online Public Access Catalogue (OPAC): Problems and Support. En: The Electronic Library, 11 (1993), pp. 241-243.
- Millsap, Larry; Terry Ellen Ferl;** Search Patterns of Remote Users: An Analysis of OPAC Transaction Logs. En: Information Technology and Libraries, 12 (1993), pp. 321-343.

## GLOSARIO (\*)

- ACTIVIDAD (OUTPUT):** Productos y servicios ofrecidos por la biblioteca.
- ADMINISTRACION** Véase **GESTION**
- BIBLIOTECA UNIVERSITARIA (ACADEMIC LIBRARY):** Biblioteca que es parte integrante de una universidad u otra institución académica de educación post secundaria, organizada y administrada para satisfacer las necesidades de información de los estudiantes, profesores y personal de la institución.
- CALIDAD (QUALITY):** Conjunto de características de un producto o servicio relacionadas con su capacidad de satisfacer necesidades definidas o implícitas.
- CIRCULACION (CIRCULATION):** Número de ejemplares prestados para su uso, generalmente (aunque no siempre) fuera de la biblioteca. Incluye el préstamo inicial y las renovaciones, colección general y reservas.
- CONSULTA EN SALA (IN HOUSE MATERIALS USE):** Uso de ejemplares en la biblioteca, no servidos en préstamo.
- COSTE-EFICACIA (COST-EFFECTIVENESS):** Coste de alcanzar unos determinados resultados.

---

(\*) Se han omitido los glosarios en alemán, francés, inglés y ruso al no considerarse de interés para la edición en lengua española (Nota del Editor).

- DISPONIBILIDAD (AVAILABILITY): Proporción de búsquedas de materiales de la biblioteca que el usuario realiza satisfactoriamente durante su visita.
- EFFECTIVIDAD (EFFICIENCY): Relación entre los recursos y los resultados.
- EFICACIA (EFFECTIVENESS): Grado alcanzado por la biblioteca en el cumplimiento de sus metas y objetivos.
- ERROR DE MUESTREO (SAMPLING ERROR): Posible diferencia entre la estimación resultado de la muestra y el valor real para el conjunto de la población.
- EVALUACION (EVALUATION): Comparación entre las condiciones reales y los objetivos, efectuada en un momento dado.
- FIABILIDAD (RELIABILITY): Cualidad de una medición, por la que midiendo repetidamente un fenómeno se obtienen los mismos resultados.
- GESTION / ADMINISTRACION (MANAGEMENT): Utilización de los recursos humanos y materiales para alcanzar las metas propuestas.
- GRUPO PRINCIPAL DE USUARIOS [=capita, ámbito, población atendida] (PRIMARY USER GROUP) [=capita, domain, population served, catchment population]: Población a la que se sirve (principalmente los miembros de la institución a la que la biblioteca atiende).
- HORAS DE APERTURA (OPENING HOURS): Número de horas que una biblioteca está abierta al público, de lunes a domingo.
- INDICADOR DE RENDIMIENTO (PERFORMANCE INDICATOR): Proposición cuantificada que se utiliza para evaluar y comparar el grado de cumplimiento de los objetivos de una biblioteca.
- INSTALACIONES (FACILITIES): Espacio y equipamiento disponibles para los usuarios de la biblioteca.
- INTERVALO DE CONFIANZA (CONFIDENCE INTERVAL): Rango de valores dentro del que se establece el parámetro de una población.

- MEDIA (MEAN): Media estadística.
- MEDIDA (MEASURE): Proposición cuantificada.
- META (GOAL): Línea fundamental de actuación que se formula con una perspectiva de permanencia.
- MISION (MISSION STATEMENT): Descripción formal del marco dentro del que opera una organización.
- MUESTRA (SAMPLE): Subconjunto de casos utilizados para representar a un grupo o población mayor.
- MUESTRA ESTADISTICA (RANDOM SAMPLE): Conjunto de individuos de una población cuya probabilidad de ser escogidos es la misma.
- NIVEL DE UTILIZACION (DEGREE OF USE): Relación, para una determinada materia, entre los porcentajes de circulación, del volumen anual de adquisiciones y del gasto anual en dicha materia.
- OBJETIVO (OBJECTIVE): Acción específica que se pretende llevar a cabo, siendo necesarias varias de ellas para alcanzar una meta.
- PENETRACION DE MERCADO (MARKET PENETRATION): Proporción de usuarios potenciales de la biblioteca que la utilizan de hecho.
- PERTINENCIA (RELEVANCE): Grado en que un servicio o prestación se ajusta a las necesidades del usuario.
- RECURSOS (INPUTS): Medios materiales y humanos con que cuenta la biblioteca.
- RENDIMIENTO (PERFORMANCE): Grado de cumplimiento de los objetivos de una biblioteca, particularmente definido en términos de necesidades de los usuarios.
- RESULTADO [=impacto] (OUTCOME) [=impact]: Efecto de la actividad de la biblioteca en su área de influencia.
- SOLICITUD (REQUEST): Petición de materiales o información que el usuario realiza a la biblioteca.

- SUMINISTRO DE DOCUMENTOS (DOCUMENT DELIVERY):** Tiempo medio entre el momento en que un usuario comienza los procedimientos de préstamo y el momento en que el ejemplar está en sus manos o disponible para ser retirado en préstamo.
- TASA ALCANZADA (FILL RATE):** Proporción de búsquedas y peticiones o preguntas satisfechas.
- TASA DE ROTACION (TURNOVER RATE):** Número medio de préstamos por volumen existente en la biblioteca.
- USOS REMOTOS (REMOTE USES):** Utilización de la biblioteca sin que el usuario acuda a la misma, a través de los servicios de acceso al documento, consultas, mediante terminales externos, a los catálogos de la biblioteca u otras bases de datos ofrecidas por ésta, así como los servicios ofrecidos por teléfono, correo electrónico y fax.
- USUARIO [=lector] (USER) [=client, patrón]:** Toda persona que utiliza las instalaciones y servicios de la biblioteca.
- VALIDEZ (VALIDITY):** Característica de aquellas medidas que reflejan de manera ajustada lo que se proponen medir.
- VISITAS A LA BIBLIOTECA (LIBRARY VISITS):** Entradas que los usuarios efectúan a la biblioteca, incluyendo los que asisten a actividades, reuniones y otros fines que no requieren servicios del personal.

## MANUALES Y DIRECTRICES

- THE EFFECTIVE ACADEMIC LIBRARY:** A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries / A Consultative Report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI by the Joint Funding Councils' Ad Hoc Group on Performance Indicators for Libraries. London, 1995
- ISO / CD 11620.2 :** 1995. Information and Documentation - Library Performance Indicators
- KEYS TO SUCCESS:** Performance Indicators for Public Libraries / A Manual of Performance Measures and Indicators Developed by King Research Ltd. London : HMSO, 1990. - (Library Information Series; 18)
- LIBRARY PERFORMANCE INDICATORS: CLIENT SATISFACTION; DOCUMENT DELIVERY; AVAILABILITY OF SOUGHT MATERIALS /** Council of Australian University Librarians. - Richmond: CAVAL Ltd., 1995 (three floppy disks)
- MOORE, NICK:** Measuring the Performance of Public Libraries / Prepared by Nick Moore for the General Information Programme and UNISIST. - Paris: UNESCO, 1989
- OUTPUT MEASURES FOR PUBLIC LIBRARIES:** A Manual of Standardized Procedures / Prepared for the Public Library Development Project by Nancy A. VanHouse, Mary Jo Lynch, Charles R. McClure, Douglas L. Zweizig, Eleanor Jo Rodger.- 2nd. ed.- Chicago: American Library Association, 1987

**PERFORMANCE INDICATORS FOR UNIVERSITY LIBRARIES:**

*Apractical Guide / Standing Committee of National and University Libraries: Advisory Committee on Performance Indicators. - London: Sconul, 1992.*

**SUMSION, JOHN.** *Practical Performance Indicators.- 1992: Documenting the Citizens' Charter Consultation for U.K. Public Libraries with Examples of PIs and Surveys in Use.- Loughborough: Library and Information Statistics Unit, 1993.- (LISU Occasional Paper: N° 5)*

**SUMSION, JOHN; SUZANNE WARD:** *Performance Indicators and Library Management Models. - Office of the European Communities, 1995 (EUR 16448EN)*

**VANHOUSE, NANCY A.; BETH T. WEIL; CHARLES R. McCLURE:** *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach.- Chicago: American Libr. Assoc., 1990*

**BIBLIOGRAFÍA**

Esta bibliografía pretende cubrir la mayoría de los aspectos del campo de la evaluación y medición de los servicios de las bibliotecas universitarias durante los últimos 20 años. Incluye, no obstante, algunos títulos anteriores a 1976, así como artículos sobre bibliotecas públicas al considerarlos de vital importancia.

**AANONSON, JOHN:** *A Comparison of Keyword Subject Searching on Six British University Opacs. In: Online Review.- 11 (1987), pp. 303-313*

**ABBOTT, CHRISTINE:** *Performance Indicators in a Quality Context. In: Law Librarian. - 25 (1994), pp. 205-208*

**ABBOTT, CHRISTINE:** *Performance Measurement in Library and Information Services.- London: Aslib, 1994*

**ABBOTT, CHRISTINE:** *What Does Good Look Like?: The Adoption of Performance Indicators at Aston University Library and Information Services. In: British Journal of Academic Librarianship.- 5 (1990), pp. 79-94*

**ACADEMIC LIBRARY MANAGEMENT:** *Edited Papers of a British Council Sponsored Course, 15- 27 January 1989, Birmingham / Ed. by Maurice B. Line.- London: Library Association, 1990*

**AGUILAR, W.:** *The Application of Relative Use and Interlibrary Demand in Collection Development. In: Collection Development.- 8 (1986), pp. 15-24*

**ALLAN, ANN; KATHY J, REYNOLDS:** *Performance Problems: A Model for Analysis and Resolution. In: Journal of Academic Librarianship.- 9 (1983), pp. 83-88.*

- ALLDREDGE, NOREEN S.:** The Preparation of Guidelines for Evaluating Performance of Vendors for In-print Monographs. In: *Issues in Acquisitions: Programs and Evaluation* / Ed. by Sul H. Lee.- Ann Arbor, Michigan, 1984, pp. 1-10
- ALLRED, JOHN:** The Evaluation of Academic Library Services. In: *Management Issues in Academic Libraries: Proceedings of the Joint Annual Study Conference*, Chester, 1-4. April 1985.- London, 1986, pp. 22-31
- ALSBURY, DONNA:** Vendor Performance Evaluation as a Model for Evaluating Acquisitions. In: *Acquisitions Librarian*.- 6 (1991), pp. 93-103
- ALTMAN, E.:** A Data Gathering and Instructional Manual for Performance Measures in Public Libraries.- Chicago: Celadon Press, 1976
- ALTMAN, ELLEN :** Reflections on Performance Measures Fifteen Years Later. In: *Library Performance, Accountability and Responsiveness: Essays in Honor of Ernest R. DeProspero* / Ed. by Charles C. Curran and F. William Summers.- Norwood, N.J.: Ablex (1990), pp. 1-16
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION:** Collection Management and Development Committee and the Acquisitions Committee, Resource Section, Resources and Technical Services Division: Guide to Performance Evaluation of Library Materials Vendors.- Chicago: American Library Association, 1988.- (Acquisitions guidelines; 5)
- ANDERSON, JUDY:** Have Users Changed Their Style? A survey of CD-ROM vs OPAC Product Usage. In: *RQ*.- 34 (1995), pp. 362-368
- ANDERSON, WILLIAM:** Evolution of Library and Information Services for Special Groups: The Role of Performance Review and the Use. In: *INSPEL*.- 25 (1991), pp. 37-46
- ANKENY, MELVON L.:** Evaluating End-users Services: Success or Satisfaction?. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 16 (1991), pp. 352-356
- AREN, LISA J.; SUSAN J. WEBRECK:** Costing Library Operations.- A Bibliography. In: *Collection Building*.-8 (1987), pp. 23-28
- ARTHUR, ANTONY J.:** Collection Management: An Australian Project. In: *Australian Academic and Research Libraries*.- 17 (1986), pp. 29-38

- ASH, LEE:** Old Dog; No Tricks: Perceptions of the Qualitative Analysis of Book Collections. In: *Library Trends*.- 33 (1985), pp. 385-395
- ASLUND, HENRIK:** Öppettider/Service: Rapport från biblioteksundersökningen vid Stockholms universitetsbibliotek den 14-20 november 1994.- Stockholm: Universitetsbibliotek, 1994
- AUCKLAND, MARY:** Performance Measurement in Academic Libraries: Report on a Workshop held by the Section of University Libraries and other General Research Libraries at the 55th IFLA Council and General Conference in Paris, August 1989. In: *Outlook on Research Libraries*.- 11 (1989), pp. 3-6
- AXFORD, H. WILLIAM:** Performance Measurement Revisited. In: *College and Research Libraries*.- 34 (1973), pp.249-257
- BACH, HARRY:** Scientific Literature Use: A Survey. In: *Special Libraries*.- 48 (1957), p. 466
- BAILEY, BILL:** The «55 Percent Rule» Revisited. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 13 (1987), pp. 280-281
- BAKER, SHARON L.:** Problem Solving through Experimental Research: The Need for Better Controls. In: *Library Trends*.- 38 (1989), pp. 204-214
- BARBUTO, DOMENICA M.; ELENA E. CEVALLOS.** The Delivery of Reference Services in a CD-ROM LAN Environment: A Case Study. In: *RQ*.- 34 (1994), pp. 60-76
- BARKER, JOSEPH W.:** Random Vendor Assignment in Vendor Performance Evaluation. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 10 (1986), pp. 265-280
- BARR, AIALA; HERBET S. SICHEL:** A Bivariate Model to Predict Library Circulation. In: *Journal of the American Society for Information Science*.- 42 (1991), pp.546-553
- BARREAU, DEBORAH K.:** Using Performance Measures to Implement an Online Catalog. In: *Library Resources and Technical Services*.- 32 (1992), pp. 312-322
- BAUMANN, SUSAN:** An Application of Davis «Model for a Vendor Study». In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 8 (1984), pp. 83-90



- BAUMANN, SUSAN:** An Extended Application of Davis «Model for a Vendor Study». In: *Library Acquisitions: Practice and Theory.*- 9 (1985), pp. 317-329
- BAUMOL, W.J.; M. MARCUS:** *Economics of Academic Libraries.*- Washington. D.C.: American Council of Education, 1973
- BAWDEN, DAVID:** *User-oriented Evaluation of Information Systems and Services.* Aldershot:Gower, 1990.- 209 p.
- BECK, WILLIAM L.; MARSHAL, NOLF:** The Process and Value of Self-study in a Medium-sized University Library. In: *College and Research Libraries.*- 53 (1992), pp. 150-162
- BEHESTI, JAMSHID; JEAN TAGUE:** Morse's Markov Model of Book Use Revisited. In: *Journal of the American Society for Information Science.*- 35 (1984), pp. 259-267
- BENHAM, F.; R.R.POWELL:** *Success in Answering Reference Questions: Two Studies.*- Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1987
- BENNION, B.C.; S. KARSCHAMROOM:** Multivariate Regression Models for Estimating Journal Usefulness in Physics. In: *Journal of Documentation.*- 40 (1984), pp. 217-227
- BERDIE, DOUG R.; JOHN F. ANDERSON; MARSHA A. NIEBUHR:** *Questionnaires: Design and Use.*- 2nd ed.- Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1986
- BERGER, MARILYN; JANE DEVINE:** *Serials Evaluation: An Innovative Approach.* In: *Special Libraries.*- 81 (1990), pp. 183-188
- BERKNER, DIMITY S.:** Communication between Vendors and Librarians: The Bookseller's Point of View. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory.*- 3 (1979), pp. 85-90
- BERTLAND, LINDA H.:** Circulation Analysis as a Tool for Collection Development. In: *School Library Media Quarterly.*- 19 (1991), pp. 90-97
- BETRIEBSVERGLEICH AN ÖFFENTLICHEN BIBLIOTHEKEN:** ein Zwischenbericht aus dem Projekt der Bertelsmann Stiftung / (verantw.: Bettina Windau).- Gütersloh: Verl. Bertelsmann Stiftung, 1994

- BETTS, D. A.; R. HARGRAVE:** *How Many Books?* - Bradford: MCB Publications, 1982
- BIRBECK, VAUGHAN P.; KENNETH A. WHITTAKER:** Room for Improvement: An Unobtrusive Testing of British Public Library Reference Service. In: *Public Library Journal.*- 2 (1987), pp. 55-60
- BJARNO, HELLE.:** Cost Finding and Performance Measures in ILL Management. In: *Interlending and Document Supply.*- 22 (1994), pp. 8-11
- BLAGDEN, JOHN; J. HARRINGTON:** *How Good Is Your Library?: A Review of Approaches to the Evaluation of Library and Information Services.*- London: ASLIB, 1990
- BLAGDEN, JOHN:** Performance Assessment - The How and the What. In: *Do We Really Need Libraries?: Proceedings of the First Joint Library Association Cranfield Institute of Technology Conference on Performance Assessment / Ed. by John Blagden.* -Cranfield, 1983, pp. 1-8
- BLAGDEN, JOHN:** Some Thoughts on Use and Users. In: *IATUL Quarterly.*- 2 (1988), pp. 125-134
- BLAND, R. N.:** The College Textbook as a Tool for Collection Evaluation, Analysis, and Retrospective Collection Development. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory.*- 4 (1980), pp. 193-197
- BLOOR, IAN:** «Keys to Success»: A User's Guide. In: *Public Library Journal.*- 5 (1990), pp. 133-144
- BLOOR, IAN:** Performance Indicators and Decision Support Systems for Libraries: A Practical Application of «Keys to Success». London: British Library, 1991.- (British Library Research Paper; 93)
- BOEKHORST, PETER TE:** Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken: Neue Initiativen. In: *Nachrichten für Dokumentation.*- 46 (1995), pp. 121-126
- BOEKHORST, PETER TE:** Measuring Quality: The IFLA Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. In: *IFLA Journal.*- 21 (1995), pp. 278-281

- BOEKHORST, PETER TE:** Methoden der Leistungsmessung in Bibliotheken: die Durchführung einer Verfügbarkeitsstudie an der UB Münster. In: *Bibliothek. Forschung und Praxis.*- 16 (1992), pp. 153-161
- BOEKHORST, PETER TE; ROSWITHA POLL:** Beschaffungsgeschwindigkeit: Leistungsmessung auf dem Gebiet der Erwerbung. In: *Bibliotheken, Service für die Zukunft/5.* Dt. Bibliothekskongress, 83. Deutscher Bibliothekartag in Leipzig 1993. Hartwig Lohse (Ed.).- Frankfurt/Main: Klostermann, 1994.- (*Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie: Sonderheft; 58*), pp. 123 - 137
- BOMMER, M. R.:** The Development of a Management System for Effective Decision Making and Planning in a University Library.- Philadelphia: University of Pennsylvania, Wharton School of Finance and Commerce, 1973
- BONN, GEORGE S.:** Evaluation of the Collection. In: *Library Trends.*- 22 (1973), pp. 265 - 304
- BOOKSTEIN, ABRAHAM; A. LINDSAY:** Questionnaire Ambiguity: A Rasch Scaling Model Analysis. In: *Library Trends.*- 38 (1989), pp. 215-236
- BOOKSTEIN, ABRAHAM:** Questionnaire Research in a Library Setting. In: *Journal of Academic Librarianship.*- 11 (1985), pp. 24-28
- BOOKSTEIN, ABRAHAM:** Sources of Error in Library Questionnaires. In: *Library Research.*- 4 (1982), pp. 85-94
- BORKOWSKI, C; M. J. MACLEOD:** The Implications of Some Recent Studies of Library Use. In: *Scholarly Publishing.*- 11 (1979), pp. 3-24
- BOSMAN, F.E.; M. A. H. ONGERING; H. P. A SMIT:** Observeren en registreren: Evaluatieonderzoek naar OPC3. In: *Open.*- 25 (1993), pp. 325-356
- BOURNE, C.P.; J. ROBINSON:** SDI Citation Checking as a Measure of the Performance of Library Document Delivery Systems.- Berkeley, Cal.: University of California at Berkeley, Institute of Library Research, 1973
- BRACKEN, JAMES K.; JOHN C. CALHOUN:** Profiling Vendor Performance. In: *Library Resources and Technical Services.*- 28 (1984), pp. 120-128

- BRAUNSTEIN, Y. M.:** Costs and Benefits of Library Information: The User Point of View. In: *Library Trends.*- 28 (1979), pp. 79-87
- BRINDLEY, LYNNE:** Performance Measurement: Can You Manage without It? Summing up. In: *British Journal of Academic Librarianship.*- 4 (1989), pp. 121-126
- BRINDLEY, LYNNE J.:** Library Development Plans: A Case Study; Aston University Library and Information Services. In: *British Journal of Academic Librarianship.*- 5 (1990), pp. 155-158
- BRITTEN, WILLIAM A.; JUDITH D. WEBSTER:** Comparing Characteristics of Highly Circulated Titles for Demand-driven Collection Development. In: *College and Research Libraries.*- 53 (1992), pp. 239-248
- BROADBENT, ELAINE:** A Study of the Use of the Subject Catalog, Marriott Library, University of Utah. In: *Cataloging and Classification Quarterly.*- 4 (1984), pp. 75-83
- BROADUS, ROBERT N.:** Use Studies of Library Collections. In: *Library Resources and Technical Services.*- 24 (1980), pp. 317-324
- BROOKES, B. C.:** Obsolescence of Special Library Periodicals: Sampling Errors and Utility Contours. In: *Journal of the American Society for Information Science.*- 21 (1970), pp. 320- 329
- BROOKES, B. C.:** The Growth, Utility, and Obsolescence of Scientific Periodical Literature. In: *Journal of Documentation.* - 26 (1970), pp. 283-294
- BROPHY, PETER:** Management Information and Decision Support Systems in Libraries. - Aldershot: Gower, 1986
- BROPHY, PETER:** The Mission of the Academic Library. In: *British Journal of Academic Librarianship.* - 6 (1991), pp. 135-147
- BROPHY, PETER:** Performance Measurement in Academic Libraries: A Polytechnic Perspective. In: *British Journal of Academic Librarianship.* - 4 (1989), pp. 99-110
- BROPHY, PETER AND KATE COULLING:** Quality Management for Information and Library Managers. - Aldershot: Gower, 1996

- BROUDE, J.:** Journal Selection in an Academic Environment: A Comparison of Faculty and Librarian Choices. In: *Serials Librarian*. - 3 (1978), pp. 147-166
- BROWN, BARRY:** Triage Assessment and Management Measures for Access Services. In: *Collection Management*. - 17 (1992), pp. 217-235
- BROWN, JANET DAGENAIS:** Using Quality Concepts to Improve Reference Services. In: *College and Research Libraries*. - 55 (1994), pp. 211-219
- BROWN, L.C.B.:** Vendor Evaluation. In *Collection Management*. - 19 (1995), pp. 47-56
- BROWNSON, CHARLES W.:** A Method for Evaluating Vendor Performance. In: *Acquisitions Librarian*. - 5 (1991), pp. 37-51
- BRYANT, PHILIP:** Performance Measures for National Bibliographic Services. In: *Alexandria*. - 1 (1989), pp. 27-35
- BUCH, HARALD; PETER TE BOEKHORST:** Benutzerzufriedenheit: Umfrage in der Universität-und Landesbibliothek Münster. In: *Bibliotheksdienst*. - 30 (1996), to be published
- BUCKLAND, MICHAEL K.:** *Book Availability and the Library User*. - New York: Pergamon, 1975
- BUCKLAND, MICHAEL K.; A. HINDLE:** Loan Policies, Duplication and Availability. In: *Planning Library Services: Proceedings of a Research Seminar Held at the University of Lancaster 9-11 July 1969* / Ed. by A.G. Mackenzie and I. M. Stuart. - Lancaster, 1969, pp. 1-16
- BUCKLAND, MICHAEL K.:** Methodological Problems in Assessing the Overlap Between Bibliographic Files and Library Holdings. In: *Information Processing and Management*. - 11 (1975), pp. 89-105
- BUCKLAND, MICHAEL K.:** An Operations Research Study of a Variable Loan and Duplication Policy at the University of Lancaster. In: *Library Quarterly*. - 42 (1972), pp. 97-106
- BUCKLAND, MICHAEL K.:** *Systems Analysis of a University Library*. - Lancaster: University of Lancaster Library, 1970

- BULICK STEPHEN; K. LEON MONTGOMERY; JOHN FETTERMAN; ALLEN KENT:** Use of Library Materials in Terms of Age. In: *Journal of the American Society for Information Science*. - 27 (1976), pp. 175-178
- BUNGE, C.A.:** *Professional Educations and Reference Efficiency*. Springfield, Ill: Illinois State Library, 1967
- BURGERS, GERDA:** Vertrouwen in de bibliotheek als informatiebron?: Kwaliteit van inlichtingenwerk. In: *Bibliotheek en Samenleving*. - 18 (1990), pp. 89-90
- BURNS, R. W.:** *Library Performance Measures as Seen in the Descriptive Statistics Generated by a Computer Managed Circulation System*. - s.l., 1975
- BURR, R. L.:** Evaluating Library Collections: A Case Study. In: *Journal of Academic Librarianship*. - 5 (1979), pp. 256-260
- BURTON, PAUL F.; ANDREW M. HAWKINS:** Accuracy of Information Provision: The Need for Client-centred Service. In: *Journal of Librarianship*. - 22 (1990), pp. 201-215
- BURTON, PETER A.:** Attitudes to an Online Public Access Catalogue in an Academic Library. In: *Library Management*. - 14 (1993), pp. 13-15
- BUSMIENE, STASE:** Report about the Investigation «General Library Use and Facilities» and Interpretation of Its Results. In: *Library Management Development Project. 3rd Report -Preliminary-Stockholm: Universitetsbibliotek, 1995, pp. 1-18*
- BUZZARD, M.L.; D. E. NEW:** An Investigation of Collection Support for Doctoral Research. In: *College and Research Libraries*. - 44 (1983), pp. 469-475
- BURD, G. D.:** Collection Development Using Interlibrary Loan Borrowing and Acquisitions Statistics. In: *Bulletin of the Medical Library Association*. - 70 (1982), pp. 1-9
- CALVERT, PHILIP J.:** Library Effectiveness: The Search for a Social Context. In: *Journal of Librarianship and Information Sciences*. - 26 (1994), pp. 15-21

- CALVERT, PHILIP J.; ROWENA CULLEN:** The New Zealand Public Libraries Effectiveness Study and the New Zealand University Libraries Effectiveness Study. In: Australian Academic and Research Libraries. - 26 (1995), pp. 97-106
- CAMERON-MILLER, BRENDA:** Planning for Success: Document Workflow in the Circulation Department. In: Collection Management. - 17 (1992), pp. 167-175
- CARBONE, PIERRE:** The Committee Draft of International Standard ISO CD 11620 on Library Performance Indicators. In: IFLA Journal. - 21 (1995), pp. 274-277
- CARBONE, PIERRE:** Survey of the Development of Library Performance Measures in France. In: INSPEL. - 27 (1993), pp. 196-198
- CARON, COLETTE; LISE WILSON:** L'Évaluation de l'efficacité de la Bibliothèque de Collège: Une Approche Systématique. In: Documentation et Bibliothèques. - 24 (1978), pp. 137-140
- CATALOG USE STUDY / Ed. by V. Mostecky.** - Chicago, Ill: American Library Association, 1958
- CENTRE FOR INTERFIRM COMPARISONS:** Inter-library Comparisons in Academic Libraries. - London: British Library, 1984. - (British Library Research and Development Reports, 5763)
- CHACHA, ROSEMARY N; ANN IRVING:** An Experiment in Academic Library Performance Measurement. In: British Journal of Academic Librarianship. - 6 (1991), pp. 13-26
- CHAMBERLAIN, CAROL E.:** Evaluating Acquisitions Service: New Concepts and Changing Perceptions. In: Acquisitions Librarian. - 6 (1991), pp. 71-82
- CHAMBERLAIN, CAROL E.:** Evaluating Library Acquisitions Service. In: Encyclopedia of Library and Information Science / Ed. Allen Kent. - Vol. 56, Suppl. 19. - New York: Dekker, 1995, pp. 118-126
- CHANG, AMY:** Quality Access Services: Maximizing and Managing. In: Collection Management. - 17 (1992), pp. 63-75

- CHEN, C.C.:** The Use Patterns of Physics Journals in a Large Academic Research Library. In: Journal of the American Society for Information Science. - 23 (1972), pp. 254-270
- CHEWEH, STEVEN S.:** User Criteria for Evaluation of Library Service. In: Journal of Library Administration. - 2 (1981), pp. 35-46
- CHILDERS, THOMAS; NANCY A. VANHOUSE:** Dimensions of Public Library Effectiveness. In: Library and Information Science Research. - 11 (1989), pp. 273-301
- CHILDERS, THOMAS:** Do Library Systems Make a Difference?. In: Library Performance, Accountability and Responsiveness: Essays in Honor of Ernest R. DeProspero/Ed. by Charles C. Curran and F. William Summers. - Norwood, 1990, pp. 42-52
- CHILDERS, THOMAS:** The Effectiveness of Information Service in Public Libraries: Suffolk County. In: Library Journal. - 15 (1980), pp. 924-928
- CHILDERS, THOMAS:** Evaluative Research in the Library and Information Field. In: Library Trends. - 38 (1989), pp. 250-267
- CHILDERS, THOMAS:** Managing the Quality of Reference/Information Service. In: Library Quarterly. - 42 (1972), pp. 212-217
- CHILDERS, THOMAS; NANCY A. VANHOUSE:** The Public Library Effectiveness Study: Final Report. - Washington, D.C.: Department of Education, 1989.
- CHILDERS, THOMAS:** The Quality of Reference: Still Moot after 20 Years. In: Journal of Academic Librarianship. - 13 (1978), pp. 73-74
- CHRISTENSEN, JOHN O.; LARRY D. BENSON; H. JULENE BUTLER; BLAINE H. HALL; DON H. HOWARD:** An Evaluation of Reference Desk Service. In: College and Research Libraries. - 50 (1989), pp. 468-482
- CILIBERTI, ANNE C.; MARY F. CASSERLY; JUDITH L. HEGG; EUGENE S. MITCHELL:** Material Availability: A Study of Academic Library Performance. In: College and Research Libraries. - 48 (1978), pp. 513-527

- CITRON, H. R.; J. B. DODD:** Cost Allocation and Cost Recovery Considerations in a Special Academic Library: Georgia Institute of Technology. In: *Science and Technology Libraries*. - 5 (1984), pp. 1-14
- CLAPP, V. W.; R. T. JORDAN:** Quantitative Criteria for Adequacy of Academic Library Collections. In: *College and Research Libraries*. - (1965), pp. 371-380
- CLARK, MAE M.:** Evaluation of Searching. In: *Acquisitions Librarian*. - 6 (1991), pp. 131-147
- CLARK, P. M.:** A Study to Refine and Test New Measures for Library Service and Train Library Personnel in Their Use. - New Brunswick, N. J.: Rutgers, the State University, Bureau of Library and Information Science Research, 1976
- CLEE, JAN; RUTH MAGUIRE:** Library Environment and Library Usage. In: *Library Management*. - 14 (1993), pp. 6-8
- CLOUSTAN, J. S.:** How Much is Enough? Establishing a Corridor of Adequacy in Library Acquisitions. In: *Collection Management*. - 19 (1995), pp. 57-75
- COALE, ROBERT P.:** Evaluation of a Research Library Collection: Latin-American Colonial History at the Newberry. In: *Library Quarterly*. - 35 (1965), pp. 173-184
- COHEN, LUCY R.:** Conducting Performance Evaluations. In: *Library Trends*. - 38 (1989), pp. 40-52
- COMER, C.:** List-checking as a Method for Evaluating Library Collections. In: *Collection Building*. - 3 (1981), pp. 26-34
- COOPER, W. S.:** Expected Search Length: A Single Measure of Retrieval Effectiveness Based on the Weak Ordering Action of Retrieval Systems. In: *American Documentation*. - 19 (1968), pp. 30-41
- COPE, CATHERINE:** Performance Measurement in Libraries 1988-1990. - Loughborough: Loughborough University Library and Information Statistics Unit, 1990
- CORVELLEC, HERVÉ:** Évaluation des Performances des Bibliothèques: Tendances, Faiblesses et Perspectives. In: *Bulletin des Bibliothèques de France*. - 35 (1990), pp. 356-365

- COSSETTE, ANDRÉ:** Évaluation de l'Efficacité de la Bibliothèque: Analyse des Études Majeures. In: *Documentation et Bibliothèques*. - 24 (1978), pp. 115-128
- COSTING AND THE ECONOMICS OF LIBRARY AND INFORMATION SERVICES** / Ed. by S. A. Roberts. - London: ASLIB, 1984
- COTTA-SCHONBERG, MICHAEL; MAURICE B. LINE:** Evaluation of Academic Libraries: With Special Reference to the Copenhagen Business School Library. In: *Journal of Librarianship and Information Science*. - 26 (1994), pp. 55-69
- COUNCIL OF FEDERAL LIBRARIES:** Performance Measurement in Federal Libraries: A Handbook. - Ottawa: National Library of Canada, 1979
- CRAMER, S. A.:** Management for Change in British University Libraries. In: *Libri*. - 27 (1977), pp. 68-83
- CRAWFORD, GREGORY, A.:** Conjoint Analysis of Reference Services in Academic Libraries. In: *College and Research Libraries*. - 55 (1994), pp. 257-267
- CRAWFORD, JOHN C.:** OPAC Satisfaction Survey, Glasgow Polytechnic, 10-14 February, 1992. In: *COPOL Newsletter*. - 61 (1993), pp. 49-56
- CRAWFORD, JOHN C.; LINDA C. THOM; JOHN A. POWLES:** A Survey of Subject Access to Academic Library Catalogues in Great Britain. In: *Journal of Librarianship and Information Science*. - 25 (1993), pp. 85-93
- CRONIN, BLAISE:** Performance Measurement and Information Management. In: *ASLIB Proceedings*. - 34 (1982), pp. 227-236
- CRONIN, BLAISE:** Taking the Measure of Service. In: *ASLIB Proceedings*. - 34 (1982), pp. 273-294
- CRONIN, MARY J.:** Performance Measurement for Public Services in Academic and Research Libraries. - Washington, D.C.: Office of Management Studies. Association of Research Libraries, 1985. - (Occasional Paper; 9)
- CROTTY, ANITA:** Why Bother with Evaluation?. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*. - 18 (1994), pp. 51-56

- CROWLEY, T.:** Half-right Reference: Is it true?. In: RQ.- 25 (1985), pp. 59-68
- CROWLEY, T.; THOMAS CHILDERS:** Information Service in Public Libraries: Two Studies. - Metuchen, N. J.: Scarecrow Press, 1971
- CROWLEY, T.:** Referred Reference Question: How Well Are The Answered. In: Evaluation of Reference Services / Ed. by. W. Katz und R. A. Fraley. - New York, 1984, pp. 83-93
- CUCHE, JEAN-LOUIS; DIACON LÖIC:** Etudes d'usages et d'usagers: un exemple en Suisse Romande. In: ARBIDO-Revue.- 4 (1989), pp. 79-83
- CULLEN, ROWENA J.; PHILIP J. CALVERT:** Further Dimensions of Public Library Effectiveness: Report on a Parallel New Zealand Study. In: Library and Information Science Research.- 15 (1993), pp. 143-164
- DAIUTE, R. J.; K. A. GORMAN:** Library Operations Research.- Dobbs Ferry, N. Y.: Oceana Publications, 1974
- DALTON, GWENDA M.:** Quantitative Approach to User Satisfaction in Reference Service Evaluation. In: Suid'afrikaanse Tydskrif vir Biblioteek-en Inligtingkunde.- 60 (1992), pp. 89-103
- DAVIES, ANNETTE; IAN KIRKPATRICK:** To Measure Service. In: Library Association Record.- 96 (1994), pp. 88-89
- DAVIS, MARY BYRD:** Model for a Vendor Study in a Manual or Semi-automated Acquisitions System. In: Library Acquisitions: Practice and Theory.- 3 (1979), pp. 53-60
- DAY, ABBY:** Performance Indicators: The Librarian's Challenge. In: Library Management.- 11 (1990), pp. 24-28
- DAY, MIKE; DON REVILL:** Towards the Active Collection: The Use of Circulation Analyses in Collection Evaluation. In: Journal of Librarianship and Information Science.- 27 (1995), pp. 149-157
- DE PROSPO, ERNEST R.:** Performance Measures for Public Libraries.- Chicago: Public Library Association, 1973

- D'ELIA, GEORGE; S. WALSH:** Patrons' Uses and Evaluations of Library Services: A Comparison across Five Public Libraries. In: Library and Information Science Research.- 7 (1985), pp. 3-30
- D'ELIA, GEORGE:** Materials Availability Fill Rates - Useful Measures of Library Performance?. In: Public Libraries.- 24 (1985), pp. 106-110
- DEPEW, JOHN N.:** An Acquisitions Decision Model for Academic Libraries. In: Journal of the American Society for Information Science.- 26 (1975), pp. 237-246
- DEPPING, RALF:** Die availability study als Instrument bibliothekarischer Leistungsmessung. In: Bibliothek. Forschung und Praxis.- 18 (1994), pp. 20-40
- DEPPING, RALF:** Möglichkeiten und Grenzen des Leistungsvergleichs zwischen deutschen Universitätsbibliotheken. In: Bibliothek. Forschung un Praxis.- 18 (1994), pp. 312-322
- DERIEZ, RENÉ; ELISABETH LE BARBANCHON:** Le Circuit du Livre dans les Bibliothèques Universitaires: Évaluation des Tâches. In: Bulletin des Bibliothèques de France.- 38 (1993), pp. 50-54
- DERIEZ, RENÉ; THIERRY GIAPPICONI:** Analyser et Comparer les Coûts de Catalogage. In: Bulletin des Bibliothèques de France.- 39 (1994), pp. 28-33
- DETWEILER, MARY JO:** Availability of Materials in Public Libraries. In: Library Effectiveness: a State of the Art.- Chicago, 1980, pp. 75-83
- DETWEILER, MARY JO:** Planning - More than Progress. In: Library Journal.- 1 (1983), pp. 23-26
- DICKSON, J.:** An Analysis of User Errors in Searching an Online Catalog. In: Cataloging and Classification Quarterly.- 4 (1978), pp. 19-38
- DIMATTIA, ERNEST A., JR:** Total Quality Management and Servicing Users through Remote Access Technology. In: The Electronic Library.- 11 (1993), pp. 187-192
- DIVILBISS, J. L.; P. C. SELF:** Work Analysis by Simple Random Sampling. In: Bulletin of the Medical Library Association.- 66 (1978), pp. 19-23

- DOELLING, DONNA L.: Blueprint for Performance Assessment. In: Medical Reference Services Quarterly.- 12 (1993), pp. 29-38
- DOMAS, R. E.: Correlating the Classes of Books Taken Out Of and Books used Within an Open-Stack Library.- San Antonio: San Antonio College Library, 1978
- DOUGUERTY, RICHARD M.: The Evaluation of Campus Library Document Delivery Service. In: College and Research Libraries.- 34 (1973), pp. 29-39
- DOUGUERTY, RICHARD M.: Needed: User-responsive Research Libraries. In: Library Journal.- 1 (1991), pp. 59-62
- DOWLIN, K.; L. MAGRATH: Beyond the Numbers: a Decision Support System. In: Library Automation as a Source of Management Information / Ed. by F. W. Lancaster.- Urbana, Ill, 1983, pp. 27-58
- DUMONT, PAUL F.; ROSEMARY RUHIG-DUMONT: Assessing the Effectiveness of Library Service. - Urbana, Ill.: Graduate School of Library and Information Science, 1981.- (University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science, Occasional Papers; 152)
- DUMONT, PAUL F.; ROSEMARY RUHIG-DUMONT: A Goal Typology and Systems Model of Library Effectiveness. In: Journal of Library Administration.- 2 (1981), pp. 13-23
- DYSON, RICK; KJESTINE CAREY: User Preference for CD-ROMs: Implications for Library Planners. In: CD-ROM Professional.- 6 (1993), pp. 86-89
- EASUN, SUE: Beginner's Guide to Efficiency Measurement. In: School Library Media Quarterly.- 22 (1994), pp. 103-106
- EATON, GALE; MICHAEL VOCINO; MELANIE TAYLOR: Evaluating Signs in a University Library. In: Collection Management.- 16 (1992), pp. 81-101
- ECKWRIGHT, GAIL Z.: Evaluating the Library BI Program. In: College and Research Libraries News.- 54 (1993), pp. 13-16

- EDWARDS, E. ANNE: Performance Evaluation of Collection Development and Acquisitions Librarians. In: Acquisitions Librarian.- 6 (1991), pp. 115-122
- DIE EFFEKTIVE BIBLIOTHEK: Endbericht des Projekts « Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken» / Red. Peter Borchardt.- Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut (DBI-Materialien; 119)
- ELZY, CHERYL A.; F. W. LANCASTER: Looking at a Collection in Different Ways: A Comparison of Methods of Bibliographic Checking. In: Collection Management.- 12 (1990), pp. 1-10
- ELZY, CHERYL A.; ALAN NOURIE; F. W. LANCASTER; KURT M. JOSEPH: Evaluating Reference Service in a Large Academic Library. In: College and Research Libraries.- 52 (1991), pp. 454-465
- EPHRAIM, P. E.: A Review of Qualitative and Quantitative Measures in Collection Analysis. In: The Electronic Library.- 12 (1994), pp. 237-241
- ESTABROOK, L. S.: Valuing a Document Delivery System. In: RQ.- 26 (1986), pp. 58-62
- ETTELT, HAROLD, J.: Book Use at a Small (Very) Community College Library. In: Library Journal.- 103 (1978), pp. 2314-2315
- EVANS, EDWARD: Developing Library Collections.- Littleton, 1979
- EVANS, EDWARD; HAROLD BORKO; PATRICIA FERGUSON: Review of Criteria Used to Measure Library Effectiveness. In: Bulletin of the Medical Library Association.- 60 (1972), pp. 102-110
- EVANS, G. T.; A. BEILBY: A Library Management Information System in a Multi-campus Environment. In: Library Automation as a Source of Management Information / Ed. by F. W. Lancaster. - Urbana, Ill., 1983, pp. 164-196
- FARAH, BARBARA D.: Academic Reference Librarians: A Case for Self-evaluation. In: Reference Librarian.- 25/26 (1989), pp. 495-505
- FERGUSON, ANTHONY W.: Collection Assessment and Acquisitions Budgets. In: Journal of Library Administration.- 17 (1992), pp. 59-70

- FERL, TERRY ELLEN; LARRY MILLSAP:** Remote Use of the University of California MELVYL Library System: An Online Survey. In: *Information Technology and Libraries*.- 11 (1992), pp. 285-303
- FLEISHAUER, CAROL; MARILYN G. MCSWEENEY:** Variations on a Theme: Evaluating the Acquisitions Department. In: *Acquisitions Librarian*.- 6 (1991), pp. 61-70
- FLYNN, R. R.:** The University of Pittsburgh Study of Journal Usage: A Summary Report. In: *Serials Librarian*.- 4 (1979), pp. 25-33
- FORD, BARBARA J.; JOAN S. SEGAL:** Measuring Academic Library Performance. In: *International Federation of Library Associations and Institutions, 56th IFLA General Conference Stockholm, Sweden 18-24 August 1990, Booklet 1: Division of General Research Libraries*.- Den Haag: IFLA, 1990, pp. 31-34
- FORD, GEOFFREY:** Approaches to Performance Measurement: Some Observations on Principles and Practice. In: *British Journal of Academic Librarianship*.- 4 (1989), pp. 74-87
- FORD, GEOFFREY; ALAN MACDOUGALL:** Performance Assessment in Academic Libraries: Final Report on a Feasibility Study.- London: British Library, 1992
- FORD, GEOFFREY:** Performance Measurements: Principles and Practice. In: *IFLA Journal*.- 15 (1989), pp. 13-17
- FORD, GEOFFREY:** Review of Methods Employed in Determining the Use of Library Stock.- London: British Library, 1990.- (British National Bibliography Research Fund Report; 43)
- FRALEY, RUTH:** Publishers vs. Wholesalers: The Ordering Dilemma. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 3 (1979), pp. 9-13
- FRENCH, BEVERLEE:** Library Performance Measures. In: *College and Research Libraries News*.- 48 (1987), pp. 72-74
- FROHMBERG, K. A.:** Increases in Book Availability in a Large College Library. In: *Proceedings of the American Society for Information Science*.- 17 (1980), pp. 292-294
- FUSSLER, H. H.; J. L. SIMON:** Patterns in the Use of Books in Large Research Libraries.- Chicago: University of Chicago Press, 1969

- FUTAS, ELIZABETH:** The Role of Public Services in Collection Evaluation. In: *Library Trends*.- 33 (1985), pp. 397-399
- GABRIEL, M. R.:** Online Collection Evaluation: Course by Course. In: *Collection Building*.- 8 (1987), pp. 20-24
- GAILLARD, CATHERINE:** Tableau de Bord à la Bibliothèque de l'Université de Paris 6. In: *Bulletin des Bibliothèques de France*.- 35 (1990), pp. 302-304
- GALVIN, THOMAS J.; ALLEN KENT:** Use of a University Library Collection: A Progress Report on a Pittsburgh study. In: *Library Journal*.- 102 (1977), pp. 2317-2320
- GASKILL, H. V.; R. M. DUNBAR; C. H. BROWN:** An Analytical Study of the Use of a College Library. In: *Library Quarterly*.- 4 (1934), pp. 564-586
- GAYLOR, R. H.:** Collection Analysis at a Junior College Library: The OCLC/Amigos CACD. In: *OCLC Systems and Services*.- 10 (1994), pp. 9-12
- GERS, R.; L. J. SEWARD:** Improving Reference Performance: Results of a Statewide Study. In: *Library Journal*.- 110 (1985), pp. 32-35
- GETZ, MALCOLM:** Analysis and Library Management. In: *Academic libraries: Research Perspectives / Ed. by Mary Jo Lynch*.- Chicago, 1990.- (ACRL Publications in Librarianship; 47), pp. 192-214
- GIAPPICONI, THIERRY:** Library Evaluation and Public Policy: A French View. In: *Journal of Librarianship and Information Science*.- 27 (1995), pp. 99-108
- GILBERT, J. D.:** Het project kwaliteitsverbetering: keerpunt in de ontwikkeling van de Universiteitsbibliotheek van de Rijksuniversiteit Limburg. In: *Bibliotheken: tot uw dienst / Red.: Henk van de Hoogen, Marianne de Ruwe*.- Assen: Van Gorcum, 1992, pp. 7-24
- GILLENINE, J.:** Evaluating Library Services.- Santa Fe: New Mexico State Library, 1981
- GOEHLERT, R.:** Book Availability and Delivery Service. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 4 (1978), pp. 368-371



- GOLDEN, B.:** A Method for Quantitatively Evaluating a University Library Collection. In: *Library Resources and Technical Services*.- 18 (1974), pp., 268-274
- GOLDHOR, HERBERT:** Analysis of an Inductive Method of Evaluating the Book Collection of a Public Library. In: *Libri*.- 23 (1973), pp. 6-17
- GOODALL, DEBORAH L.:** Performance Measurement: A Historical Perspective. In: *Journal of Librarianship*.- 20 (1988), pp. 128-144
- GORDON, JANET L.:** Measuring Supplier Performance. In: *Library Acquisitions: Theory and Practice*, 18 (1994), pp. 67-70
- GORE, D.:** Let Them Eat Cake while Reading Catalog Cards: An Essay on the Availability Problem. In: *Library Journal*.- 100 (1975), pp. 93-98
- GORMAN, G. E.; B. R. HOWES:** *Collection Development for Libraries*.- London: Bowker - Saur, 1989 (Topics in Library and Information Studies)
- GOTBERG, HELEN M.:** The Library Survey: A Research Methodology Rediscovered. In: *College and Research Libraries*.- 51 (1990), pp. 555-559
- GOUKE, M. N.; PEASE S.:** Title Searches in an Online Catalog and a Card Catalog. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 8 (1982), pp. 137-143
- GRANT, JOAN; SUSAN PERELMUTER:** Vendor Performance Evaluation. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 4 (1978), pp. 366-367
- GUDAUSKAS, RENALDAS; RUDZIONIENE, JURGITA:** Library Performance Measurement at the Vilnius University Library. In: *Library Management Development Projekt. 3rd Report - Preliminary*.- Stockholm: Universitetsbibliotek, 1995, pp. 19-29
- GUIDE TO PERFORMANCE EVALUATION OF LIBRARY MATERIALS VENDORS** / Ed. by the Management and Development Committee and the Acquisitions Committee, Resources Section, Resources and Technical Services Division, American Library Association.- Chicago: American Library Association, 1988
- GUIDELINES FOR COLLEGE LIBRARIES: RECOMMENDATIONS FOR PERFORMANCE AND RESOURCING** / ed. by Kathy Ennis.- 5th ed..- London: Library Association Publishing, 1995

- HALL, BLAINE H.:** *Collection Assessment Manual for College and University Libraries*.- Phoenix: Oryx Press, 1985
- HALL, BLAINE H.:** Writing the Collection Assessment Manual. In: *Collection Management*.- 6 (1984), pp. 49-61
- HAMAKER, CHARLES A.:** Some Measures of Cost Effectiveness in Library Collections. In: *Journal of Library Administration*.- 16 (1992), pp. 57-69
- HAMBURG, M.:** *Library Planning and Decision-Making Systems*.- Cambridge, Mass.: MIT Press, 1974
- HANCOCK-BEAULIEU, MICHELINE STEPHEN ROBERTSON, COLIN NEILSON:** *Evaluation of Online Catalogues: An Assessment of Methods*.- London: British Library. Research and Development Department, 1990.- (Research Paper; 78)
- HANNABUS, STUART:** The Importance of Performance Measures. In: *Library Review*.- 36 (1987), pp. 248-253
- HANNABUS, STUART:** Introduction to Performance Measures: Selected Teaching Examples. In: *Information and Library Manager*.- 7 (1987), pp. 31-37
- HANNABUS, STUART:** Probability and Expectation. In: *Information and Library Manager*.- 9 (1990), pp. 10-12
- HARMAN, DONNA:** Evaluation Issues in Information Retrieval. In: *Information Processing and Management*.- 28 (1992), pp. 439-528
- HARRIS, C.:** A Comparison of Issues and In-library Use of Books. In: *ASLIB Proceedings*.- 29 (1977), pp. 118-126
- HARRIS, I. W.:** *The Influence of Accessibility on Academic Library Use*.- New Brunswick, Rutgers, The State University. Diss., 1996
- HARRIS, MELANIE:** The User Survey in Performance Measurement. In: *British Journal of Academic Librarianship*.- 6 (1991), pp. 1-12
- HARRIS, PATRICIA R.:** The Development of International Standards: Exploring the ISO/IFLA Relationship. In: *IFLA Journal*.- 17 (1991), pp. 358-365

- HAWTHORN, MARGARET; ELAINE GOETTLER:** Proportionate probability Sampling: A Technique to Find Out the Needs of Library Users and Nonusers. In: *College and Research Libraries*.- 54 (1993), pp. 322-324
- HAYES, R. M.:** The Distribution of Use of Library Materials: Analysis of Data from the University of Pittsburgh. In: *Library Research*.- 3 (1981), pp. 215-260
- HENDERSON, WILLIAM ABBOT; WILLIAM J. HUBBARD; SONJA L. McABEE:** Collection Assessment in Academic Libraries: Institutional Effectiveness in Microcosm. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 17 (1993), pp. 197-201
- HENDRICKSON, KENT:** Standards for University Libraries: Evaluation of Performance. In: *College and Research Libraries News*.- 50 (1989), pp. 679-691
- HENTY, MARGARET:** Performance Indicators in Higher Education Libraries. In: *British Journal of Academic Librarianship*.- 4 (1989), pp. 177-191
- HERNON, PETER; ELLEN ALTMAN:** *Service Quality in Academic Libraries*.- Norwood, N.J.: Ablex, 1995
- HERNON, PETER; CHARLES R. McCLURE:** *Evaluation and Library Decision Making*.- Norwood, N.J.: Ablex, 1990.- (Information Management, Policy, and Services Series)
- HERNON, PETER; CHARLES R. McCLURE:** *Library Reference Service: An Unrecognized Crisis - A Symposium*. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 13 (1987), pp. 69-71
- HERNON, PETER; CHARLES R. McCLURE:** *Quality of Data Issues in Unobtrusive Testing of Library Reference Service: Recommendations and Strategies*. In: *Library and Information Science Research*.- 9 (1987), pp. 77-93
- HERNON, PETER; CHARLES R. McCLURE:** *Unobtrusive Testing and Library Reference Services*.- Norwood, N.J.: Ablex, 1987
- HINDLE, ANTHONY; MICHAEL K. BUCKLAND:** *In-library Book Usage in Relation to Circulation*. In: *Collection Management*.- 2 (1978), pp. 265-277

- HISCOCK, JANE E.:** Does Library Usage affect Academic Performance?. In: *Australian Academic and Research Libraries*.- 17 (1986), pp. 207-213
- HOED, WILLEM DEN:** *Kwantitatieve evaluatiemethode legt onevenwichtigheiden in de collectie bloot: populariteit van genres en rubrieken statistisch onderbouwd*. In: *Bibliotheek en Samenleving*.- 19 (1991), pp. 189-192
- HÖGLUND, ANNA-LENA:** *Measure the Performance of Public Libraries and Your Planning Will Be Easier, More Rewarding - and More Successful*. In: *International Library Review*.- 23 (1991), pp. 31-47
- HOFMANN, ULRICH:** *Wirtschaftlichkeit in Bibliotheken: neue Konzepte notwendig*. In: *Bibliotheksdienst*.- 26 (1992), pp. 1178-1184
- HUMPHREYS, K. W.:** *Standards in University Libraries*. In: *Libri*.- 20 (1970), pp. 144-155
- HUNT, C. J.:** *Library Reviews*. In: *British Journal of Academic Librarianship*.- 5 (1990), pp. 135-140
- HYMAN, FERNE B.:** *Collection Evaluation in the Research Library*. In: *Collection Building*.- 9 (1989), pp. 33-37
- IFIDON, SAM E.:** *The Evaluation of Performance*. In: *Libri*.- 36 (1986), pp. 224-239
- IFLA INTERNATIONAL OFFICE FOR UAP:** *Measuring the Performance of Document Supply Systems*.- Paris: UNESCO, 1987
- INTNER, SHEILA S.:** *Responsibilities of Technical Service Librarians to the Process of Collection Evaluation*. In: *Library Trends*.- 33 (1985), pp. 417-436
- ISO 9004-2:** 1991. *Quality Management and Quality System Elements - Part 2: Guidelines for Services*
- JACOBS, N. A.; R. C. YOUNG:** *Measuring Book Availability in an Academic Library: A Methodological Comparison*. In: *Journal of Documentation*, 51 (1995), pp. 281-290

- JAGER, KARIN DE:** Library Use and Academic Achievement. In: Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services / Edited Pat Wressell.- Newcastle upon Tyne: Information North, 1995, p. 287
- JAGER, KARIN DE:** Obsolescence and Stress: A Study of the Use of Books on Open Shelves at a University Library. In: Journal of Librarianship and Information Science.- 26 (1994), pp. 71-81
- JAIN, A. K.:** Report on a Statistical Study of Book Use. Lafayette, Ind.: Purdue University, School of Industrial Engineering, 1967
- JAIN, A. K.:** A. Sampled Data Study of Book Usage in the Purdue University Libraries.- Lafayette, Ind.: Purdue University, 1965
- JAIN, A. K.:** Sampling and Data Collection Methods for a Book-use Study. In: Library Quarterly.- 39 (1969), pp. 245-252
- JAIN, A. K.:** Sampling and Short-period Usage in the Purdue Library. In: College and Research Libraries.- 27 (1966), pp. 211-218
- JARDINE, CAROLYN W.:** Maybe the 55 Percent Rule Doesn't Tell the Whole Story: A User-Satisfaction Survey. In: College and Research Libraries.- 56 (1995), pp. 477-485
- JARVIS, KEN:** Not Just Books - A Survey of Whole Library Use. In: Library and Information Research News.- 13 (1990), pp. 9-12
- JENKS, G. M.:** Circulation and Its Relationship to the Book Collection and Academic Departments. In: College and Research Libraries.- 37 (1976), pp. 145-152
- JOHNSON, C. A.; R. W. TRUESWELL:** The Weighted Criteria Statistic Score: An Approach to Journal Selection. In: College and Research Libraries.- 39 (1978), pp. 287-292
- JOHNSON, HEATHER:** Strategic Planning for Modern Libraries. In: Library Management.- 15 (1994), pp. 7-18
- JOHNSON, STEVEN D.:** Rush Processing. In: Journal of Academic Librarianship, 11 (1985), pp. 345-348

- KANIA, ANTOINETTE M.:** Academic Library Standards and Performance Measures. In: College and Research Libraries.- 49 (1988), pp. 16-23
- KANTOR, PAUL B.:** Availability Analysis. In: Journal of the American Society for Information Science.- 27 (1976), pp. 311-319
- KANTOR, PAUL B.:** Demand-adjusted Shelf Availability Parameters. In: Journal of Academic Librarianship.- 7 (1981), pp. 78-82
- KANTOR, PAUL B.:** The Library as an Information Utility in the University Context: Evolution and Measurement of Service. In: Journal of the American Society for Information Science.- 27 (1976), pp. 100-112
- KANTOR, PAUL B.:** Library Cost Analysis. In: Library Trends.- 38 (1989), pp. 171-188
- KANTOR, PAUL B.:** Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries.- Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1984
- KANTOR, PAUL B.:** Vitality: An Indirect Measure of Relevance. In: Collection Management.- 2 (1978), pp. 83-95
- KASKE, N. K.; N. P. SANDERS:** Study of Online Public Access Catalogs: an Overview and Application of Findings.- Dublin, Ohio: Online Computer Library Center, 1983
- KELLEY, PATRICIA M.:** Performance Measures: A Tool for Planning Resource Allocations. In: Journal of Library Administration.- 14 (1991), pp. 21-36
- KENDRICK, CURTIS L.:** Performance Measures of Shelving Accuracy. In: Journal of Academic Librarianship.- 17 (1991), pp. 16-18
- KENT, ALLEN:** Use of Library Materials: The University of Pittsburgh Study.- New York: Dekker, 1979
- KFLU, TESFAI:** Vendor Performance Evaluation: Numeric Formula. In: Library Acquisitions: Practice and Theory.- 14 (1990), pp. 307-312
- KIDSTON, JAMES S.:** The Validity of Questionnaire Responses. In: Library Quarterly.- 55 (1985), pp. 133-150

- KILGOUR FREDERICK G.:** Recorded Use of Books in the Yale Medical Library. In: *American Documentation*.- 12 (1961), pp. 266-269
- KILGOUR, FREDERICK G.:** Toward 100 Percent Availability. In: *Library Journal*.- 15 (1989), pp. 50-53
- KING EVANS, JOSEPHINE:** Tracking Periodical Usage in a Research Library. In: *College and Research Libraries News*.- 51 (1990), pp. 958-959
- KING, G. B.; R. BERRY:** Evaluation of the University of Minnesota Libraries Reference Department Telephone Information Service: Pilot Study.- Minneapolis: University of Minnesota, Library School, 1973
- KING, GERALDINE B.:** Performance Appraisal in the Automated Environment. In: *Journal of Library Administration*.- 13 (1991), pp. 195-204
- KING, NATALIE SCHOCH:** Search Characteristics and the Effects of Experience on End Users of PaperChase. In: *College and Research Libraries*.- 52 (1991), pp. 360-374
- KINGMA, J.; L. A. F. M. KERKLAAN:** Kwaliteit in de zakelijke dienstverlening: de kwaliteitsbalans als een instrument voor zelfdiagnose. In: *Bibliotheek en Samenleving*.- 19 (1991), pp. 232-234
- KINNELL, MARGARET:** Quality Management and Library and Information Services: Competitive Advantage for the Information Revolution. In: *IFLA Journal*.- 21 (1995), pp. 265-273
- KIRK, ROY:** What Do Our Readers Want? Some Conclusions from a Survey made at Leicester University Library: An Education Library Slant. In: *Education Libraries Journal*.- 38 (1995), pp. 5-16
- KNUTSON, GUNNAR:** A Comparison of Online and Card Catalog Accuracy. In: *Library Resources and Technical Services*.- 34 (1990), pp. 24-35
- KOCK, MARTHIE DE:** Remote Users of an Online Public Access Catalogue (OPAC): Problems and Support. In: *The Electronic Library*.- 11 (1993), pp. 241. 243
- KOKKONEN, OILI:** Toiminnan arviointi Käynnistetään Ruotsin korkeakoulukirjastoissa [Measuring university library performance has started in Sweden]. In: *Signum*.- 24 (1991), pp. 179-182

- KOLNER, STUART J.; ERIC C. WELCH:** The Book Availability Study as an Objective Measure of Performance in a Health Science Library. In: *Bulletin of the Medical Library Association*.- 73 (1985), pp. 121-131
- KOSKIALA, SINIKKA:** Measuring the Performance of Academic Libraries in Finland. In: *IATUL Proceedings (New Series)*.- 3 (1994), pp. 62-74
- KOSKIALA, SINIKKA:** Performance Measures for Finnish University Libraries. In: *Quality Issues in the Library and Information Services: Proceedings of a Conference Organised by NORDINFO and the British Library (Research and Development Department)*. Held at Hässelby Slott, Stockholm, Sweden, 8-10 October 1993.- Esbo: NORDINFO, 1994, pp. 95-106
- KROLL, H. REBECCA:** Beyond Evaluation: Performance Appraisal as a Planning and Motivational Tool in Libraries. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 9 (1983), pp. 27-32
- KRUEGER, K.:** Coordinated Cooperative Collection Development for Illinois Libraries.- Vols. 1-3.- Springfield: Illinois State Library, 1983
- KUPIEC, A. W. ET AL.:** *Bibliothèques et Evaluation*.- Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 1994
- LANCASTER, F. W.:** Evaluating Collections by Their Use. In: *Collection Management*.- 4 (1982), pp. 15-43
- LANCASTER F. WILFRID:** *If You Want to Evaluate Your Library ...* - 2nd. ed. - Champaign, Ill.: University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science, 1993
- LANCASTER, F. W.:** *Information Retrieval Systems: Characteristics, Testing and Evaluation / F. Wilfrid Lancaster*.- 2nd ed.- New York: Wiley, 1979
- LANCASTER, F. W., SHARON L. BAKER:** *The Measurement and Evaluation of Library Services*.- 2nd ed.- Arlington, Vir.: Information Resources Press, 1991
- LANCASTER, F. W.; R. MEHROTRA:** *The Five Laws of Library Science as a Guide to the Evaluation of Library Services*. In: *Perspectives in Library and Information Science*.- Vol. 1.- Lucknow, 1982, pp. 26-39

- LANDESMAN, MARGARET; CHRISTOPHER GATES:** Performance of American In-print Vendors: A Comparison at the University of Utah. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 4 (1980), pp. 187-192
- LANE, DAVID O.:** The Selection of Academic Library Materials: A Literature Survey. In: *College and Research Libraries*.- 29 (1968), pp. 364-372
- LANE, LORRAINE M.:** The Relationship between Loans and In-house Use of Books in Determining a Use-factor for Budget Allocation. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 11 (1987), pp. 95-102
- LAPÈLERIE, FRANCOIS:** L'Évaluation d'une Bibliothèque par la Méthode de Kantor. In: *Bulletin des Bibliothèques de France*.- 39 (1994), pp. 55-66
- LAWSON, CLINTON D.:** Where in Hell Are the Books We Ordered?: A Study of Speed of Service from Canadian Publishers. In: *Ontario Library Review*.- 55 (1971), pp. 237-241
- LEMMINK, J. G. A. M.:** Kwaliteitsmetingen in een universiteitsbibliotheek: een noodzakelijke focus op klant en medewerker. In: *Bibliotheken: tot uw dienst / Red.: Henk van den Hoogen, Marianne de Ruwe*.- Assen: Van Gorcum, 1992
- LEONARD, LAWRENCE E.; JOAN M. MAIER; RICHARD M. DOUGHERTY:** Centralized Book Processing: A Feasibility Study Based on Colorado Academic Libraries.- Metuchen, N.J.: The Scarecrow Press, 1969
- LEVINE, MARILYN M.:** The Circulation/Acquisition Ratio: An Input-Output Measure for Libraries. In: *Information Processing and Management*.- 16 (1980), pp. 313-315
- LEWIS, DAVID W.:** Research on the Use of Online Catalogs and Its Implications for Library Practice. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 13 (1987), pp. 152-157
- LEWIS, DAVID W.:** An Organizational Paradigm for Effective Academic libraries. In: *College and Research Libraries*.- 47 (1986), pp. 337-353
- LIBOIRON, PIERRE R.:** L'Évaluation des Collections: Les Fondements. In: *Argus*.- 19 (1990), pp. 3-10

- LIBRARY PERFORMANCE MEASUREMENT: ANSVARSBIBLIOTEKENES UNDERSOKELSE AV FJERNKOPITJENESTEN / Styringsgruppen for Ansvarsbibliotek i Norge.- Oslo. Universitetsbibliotekets trykkeri, 1993.- (Skrifter fra Riksbiblioteksjenesten; 63)**
- LIBRARY PROVISION IN HIGHER EDUCATION INSTITUTION / Ed. by Higher Education Council.- National Board of Employment, Education and Training, 1990.- (Commissioned Report; 7)**
- LIDMAN, TOMAS; TÖRNGREN, MARGARETA:** Case study at the Stockholm University Library (RUT). In: *INSPEL*.- 28 (1994), pp. 55-66
- LINE, MAURICE B.:** The Ability of a University Library to Provide Books Wanted by Researchers. In: *Journal of Librarianship*.- 5 (1973), pp. 37-51
- LINE, MAURICE B.:** The Concept of «Library Googness»: User and Library Perception of Quality and Value. In: *Academic Library Management: Edited Papers of a British Council Sponsored Course, 15-27 January 1989, Birmingham / Ed. by Maurice B. Line*.- London: Library Association, 1990, pp. 185-195
- LINE, MAURICE B.:** Current Issues in Academic Libraries. In: *Academic Library Management: Edited Papers of a British Council Sponsored Course, 15-27 January 1989, Birmingham / Ed. by Maurice B. Line*.- London: Library Association, 1990, pp. 1-6
- LINE, MAURICE B.:** Performance Measurement within Interlending and Document Supply Systems. In: *Interlending and Document Supply: Proceedings of the Second International Conference, London, Nov. 1990 / International Conference on Interlending and Document Supply*.- Southampton, 1991, pp. 5-13
- LINE, MAURICE B.:** Rank Lists based on Citations and Library Uses as Indicators of Journal Usage in Individual Libraries. In: *Collection Management*.- 2 (1978), pp. 313-316
- LINE, MAURICE B.; A. SANDISON:** «Obsolescence» and Changes in the Use of Literature with Time. In: *Journal of Documentation*.- 30 (1974), pp. 283-350

- LINES, LIZ:** Performance Measurement in Academic Libraries: A University Perspective. In: *British Journal of Academic Librarianship*.- 4 (1989), pp. 111-120
- LIPETZ, BEN-AMI:** Catalog Use in a Large Research Library. In: *Library Quarterly*.- 42 (1972), pp. 129-139
- LIPETZ, BEN-AMI; P. J. PAULSON:** A Study of the Impact of Introducing an Online Subject Catalog at the New York State Library. In: *Library Trends*.- 35 (1978), pp. 597-617
- LIPETZ, BEN-AMI:** User Requirements in Identifying Desired Works in a Large Library.- New Haven: Yale University Library, 1970
- LOFGREN, HANS:** Priority and Performance Evaluation: A Tool for Libraries. In: *The Australian Library Journal*.- 41 (1992), pp. 14-30
- LOPEZ, M. D.:** The Lopez or Citation Technique of In-depth Collection Evaluation Explicated. In: *College and Research Libraries*.- 44 (1983), pp. 251-255
- LOR, PETER J.:** Measuring the Outcomes of Southern African Interlending Requests: A Comparison of Measurement Approaches. In: *Suid-Afrikaanse Tydskrif vir Biblioteek- en Inligtingkunde*.- 57 (1989), pp. 362-371
- LOSEE, ROBERT M.:** Information in Data Collection: Models of Database and Library Quality. In: *Journal of the American Society for Information Science*.- 41 (1990), pp. 359-367
- LUND, PATRICIA, A.:** Measuring Turnaround Time in a Public Library System. In: *Journal of Interlibrary Loan & Information Supply*.- 1 (1991), pp. 31-52
- LYNCH, BEVERLY P.:** University Library Standardq. In: *Library Trends*.- 31 (1982), pp. 33-47
- LYNCH, MARY JO:** Measurement of Library Output: How Is It Related to Research?. In: *Library Performance, Accountability and Responsiveness: Essays in Honor of Ernest R. DeProspero* / Ed. by Charles C. Curran and F. William Summers.- Norwood, 1990, pp. 1-8
- MAcDOUGALL, ALAN:** Performance Assessment: Today's Confusion, Tomorrows Solution?. In: *IFLA Journal*.- 17 (1991), pp. 371-378

- MACKENZIE, A. GRAHAM:** Performance Measurement. In: *Academic Library Management: Edited Papers of a British Council Sponsored Course, 15-27 January 1989, Birmingham* / Ed. by Maurice Line.- London: Library Association, 1990, pp. 196-205
- MAGRILL, ROSE MARY; JOHN CORBIN:** Acquisitions Management and Collection Development in Libraries.- 2nd ed.- Chicago: American Library Association, 1989
- MAGSON, M. S.:** Techniques for the Measurement of Cost-benefit in Information Centres. In: *ASLIB Proceedings*.- 25 (1973), pp. 164-185
- MAGUIRE, CARMEL; PATRICIA WILLARD:** Performance Measures for Libraries: Statistical, Organisational and Cosmetic. In: *Australian Academic and Research Libraries*.- 21 (1990), pp. 262-273
- MALTBY, A.:** Measuring Catalogue Utility. In: *Journal of Librarianship*.- 3 (1971), pp. 180-189
- MALTBY, A.:** U. K. Catalogue Use Survey.- London: The Library Association, 1973.- (Library Association Research Publication; 12)
- MANKIN, C. J.; J. D. BASTILLE:** An Analysis of the Differences Between Density-of-use Ranking and Raw-use. In: *Journal of the American Society for Information Science*.- 32 (1981), pp. 224-228
- MANSBRIDGE, JOHN:** Availability Studies in Libraries. In: *Library and Information Science Research*.- 8 (1986), pp. 299-314
- MANSBRIDGE, JOHN:** Evaluating Resource Sharing Library Networks.- Cleveland: Case Western Reserve University, Diss., 1984
- MANSFIELD, JERRY W.:** Human Factors of Queuing: A Library Circulation Model. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 6 (1981), pp. 342-344
- MARKEY, KAREN:** The Process of Subject Searching in the Library Catalog: Final Report of the Subject Access Research Project.- Dublin, Ohio: Online Computer Library Center, 1983
- MARKEY, KAREN:** Subject Searching in Library Catalogs.- Dublin, Ohio: Online Computer Library Center, 1984

- MARTYN, JOHN; F. W. LANCASTER: *Investigative Methods in Library and Information Science: An Introduction.*- Arlington, Vir.: Information Resources Press, 1981
- MATHIESON, KIERAN: *Measuring User's Beliefs About Information Systems: Techniques for Improving Accuracy.* In: *Encyclopedia of Library and Information Science / Ed. Allen Kent.*- Vol. 56, Suppl. 19.- New York: Dekker, 1995, pp. 249-260
- McCARTHY, CHERYL ANN: *Students' Perceived Effectiveness Using the University Library.* In: *College and Research Libraries.*- 56 (1995), pp. 221-234
- McCLURE, CHARLES R.: *Integrating Performance Measures into the Planning Process: Moving toward Decision Support Systems.* In: *Library Performance, Accountability and Responsiveness: Essays in Honor of Ernest R. DeProspero / Ed. by Charles C. Curran and F. Williams Summers.*- Norwood, N. J.: Ablex, 1990, pp. 17-32
- McCLURE, CHARLES R.: *A View from the Trenches: Costing and Performance Measures for Academic Library Public Services.* In: *College and Research Libraries.*- 47 (1986), pp. 323-336
- McCLURE, CHARLES R.; ALAN R. SAMUELS: *Factors Affecting the Use of Information for Academic Library Decision Making.* In: *College and Research Libraries.*- 46 (1985), pp. 483-498
- McCLURE, CHARLES R.; CYNTHIA LOPATO: *Performance Measures for the Academic Networked Environment.* In: *Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services / Edited Pat Wressell.*- Newcastle upon Tyne: Information North, 1995, pp. 63-73
- McCLURE, CHARLES R.; PETER HERNON: *Improving the Quality of Reference Service for Government Publications.*- Chicago: American Library Association, 1983
- McCLURE, CHARLES R.; PETER HERNON: *Unobtrusive Testing and the Role of Library Management.* In: *Reference Librarian.*- 18 (1987), pp. 71-85

- McCLURE, CHARLES R.; DOUGLAS L. ZWEIZIG; NANCY A. VANHOUSE; MARY JO LYNCH: *Output Measures: Myths, Realities, and Prospects.* In: *Public Libraries.*- 25 (1986), pp. 49-52
- McCREIGHT, JO ANN O.: *Is the Sky Falling? or Using the Policies and Procedures Manual as an Evaluation Tool.* In: *Reference Librarian.*- 38 (1992), pp. 251-255
- McDONALD, DAVID R.; MARGARET W. MAXFIELD; VIRGINIA G. F. FRIESNER: *Sequential Analysis: A Methodology for Monitoring Approval Plans.* In: *College and Research Libraries.*- 40 (1979) - p. 329-334
- McDONALD, JOSEPH A.; LYNDA BASNEY MICIKAS: *Academic Libraries: The Dimensions of Their Effectiveness.*- Westport, Conn.: Greenwood, 1994
- McELROY, A. R.: *Standards and Guidelines in Performance Measurement.* In: *British Journal of Academic Librarianship.*- 4 (1989), pp. 88-98
- MacGRATH, WILLIAM, E.: *Collection Evaluation: Theory and the Search for Structure.* In: *Library Trends.*- 33 (1985), pp. 241-266
- McGRATH, WILLIAM E.: *Correlating the Subjects of Books Taken Out of and Books Used Within an Open-Stack Library.* In: *College and Research Libraries.*- 32 (1971), pp. 280-285
- McGRATH, WILLIAM E.: *Measuring Classified Circulation according to Curriculum.* In: *College and Research Libraries.*- 29 (1968), pp. 347-350
- McGRATH, WILLIAM E.: *Relationships between Hard/Soft, Pure/Applied, and Life/Nonfile Disciplines and Subject.* In: *Information Processing and Management.*- 14 (1978), pp. 17-28
- McGRATH, WILLIAM E.: *The Significance of Books Used according to a Classified Profile of Academic Departments.* In: *College and Research Libraries.*- 23 (1972), pp. 212-219
- McLEAN, NEIL; CLARE WILDE: *Evaluating Library Performance: The Search for Relevance.* In: *Australian Academic and Research Libraries.*- 22 (1991), pp. 198-217
- McMURDO, GEORGE: *User Satisfaction.* In: *New Library World.*- 81 (1980), pp. 83-85

- McNALLY, PETER F.:** Teaching Performance Measurement for Reference Service. In: *The Reference Librarian*.- 25/26 (1989), pp. 591-600
- METZ, P.:** Duplication in Library Collections: What We Know and What We Need to Know. In: *Collection Building*.- 2 (1980), pp. 27-33
- METZ, PAUL:** The Landscape of Literatures: Use of Subject Collections in a Library.- Chicago: American Library Association, 1983.- (ACRL Publications in Librarianship; 43)
- MIDWINTER, ARTHUR; MURRAY McVICAR:** Public Libraries and Performance Indicators: Origins, Developments and Issues. In: *Library Review*.- 39 (1990), pp. 10-22
- MIL, KÄRT; TOONEV, URVE; IIUS, MARE ET AL.:** Library Performance Measurement at Tartu University Library. In: *Library Management Development Projekt. 3rd Report - Preliminary*.- Stockholm: Universitetsbibliotek, 1995, pp. 30-67
- MILLER, ARTHUR H.:** Do the Books We Buy Get Used?. In: *Collection Management*.- 12 (1990), pp. 15-20
- MILLER, RUTH H.; MARTHA W. NIEMEIER:** Vendor Performance: A Study of Two Libraries. In: *Library Resources and Technical Services*.- 31 (1987), pp. 60-68
- MILNE, DOROTHY; BILL TIFFANY:** A Cost-per-use Method for Evaluating the Cost-effectiveness of Serials: A Detailed Discussion of Methodology. In: *Serials Review*.- 17 (1991), pp. 7-19
- MILLSAP, LARRY; TERRY ELLEN FERL:** Search Patters of Remote Users: An Analysis of OPAC Transaction Logs. In: *Information Technology and Libraries*.- 12 (1993), pp. 321-343
- MILLSON-MARTULA, CHRISTOPHER; VANAJA MENON:** Customer Expectations: Concepts and Reality for Academic Library Services. In: *College and Research Libraries*.- 56 (1995), pp. 33-47
- MITCHELL, EUGENE S.; MARIE L. RADFORD; JUDITH L. HEGG:** Book Availability: Academic Library Assessment. In: *College and Research Libraries*.- 55 (1994), pp. 47-55

- MOORE, CAROLE WEISS:** User Reactions to Online Catalogs: An Exploratory Study. In: *College and Research Libraries*.- 42 (1981), pp. 295-302
- MOORE, MATTHEWS S.:** Measuring and Managing Circulation Activity Using Circulation Rates. In: *Collection Management*.- 17 (1992), pp. 193-216
- MORGAN, STEVE:** Performance Assessment in Academic Libraries.- London: Mansell Pub, 1995
- MORGAN, STEVE:** Performance Assessment in Higher Education Libraries. In: *Library Management*.- 14 (1993), pp. 35-42
- MORRIS, DILYS E.:** Staff Time and Costs for Cataloguing. In: *Library Resources and Technical Services*.- 36 (1992), pp. 79-95
- MORSE, PHILIP M.:** Demand for Library Materials: An Exercise in Probability Analysis. In: *Collection Management*.- 1 (1976), pp. 47-78
- MORSE, PHILIP M.:** Library Effectiveness: A Systems Approach.- Cambridge (Mass.): Massachusetts Institute of Technology Press, 1968
- MORSE, PHILIP M.:** Measures of Library Effectiveness. In: *Library Quarterly*.- 42 (1972), pp. 15-30
- MORSE, PHILIP M.; CHINGH-CHIH CHEN:** Using Circulation Desk Data to Obtain Unbiased Estimates of Book Use. In: *Library Quarterly*.- 45 (1975), pp. 179-194
- MOSHER, PAUL H.:** Collection Evaluation in Research Libraries: The Search for Quality, Consistency, and System in Collection Development. In: *Library Resources and Technical Services*.- 23 (1979), pp. 16-32
- MOSHER, PAUL H.:** Quality and Library Collections: New Directions in Research and Practice in Collection Evaluation. In: *Advances in Librarianship*.- 13 (1984), pp. 211-238
- MOSTYN, GREGORY R.:** The Use of Supply-demand Equality in Evaluating Collection Adequacy. In: *Californian Librarian*.- 35 (1974), pp. 16-23



- MUELLER, ELIZABETH; RALPH SCHMIDT; WERNER SCHWUCHOW: Are New Books Read More than Old Ones?. In: *Library Quarterly*.- 35 (1965), pp. 166-172
- MÜLLER, RAYMUND: Qualitative und quantitative Aspekte der Wirtschaftlichkeit von Informationsdienstleistungen. In: *Nachrichten für Dokumentation*.- 41 (1990), pp. 175-183
- MURFIN, M. E.: Evaluation of Reference Service by User Report of Success. In: *Reference Librarian*.- 49/50 (1995), pp. 229-241
- MURFIN, M. E.: The Myth of Accessibility: Frustration and Failure in Retrieving Periodicals. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 6 (1980), pp. 16-19
- MURFIN, MARJORIE E.: National Reference Measurement: What Can It Tell Us about Staffing?. In: *College and Research Libraries*.- 44 (1983), pp. 321-333
- MURPHY, MARCY: Evaluating Library Public Service. In: *Journal of Library Administration*.- 12 (1990), pp. 63-90
- MYERS, M. J.; J. M. JIRJEES: *The Accuracy of Telephone Reference/Information Services in Academic Libraries*.- Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1983
- NEL, PIETER J.; HENNIE S. LEROUX: Productivity Measurement in an Information Service with the Aid of the Objective Matrix. In: *FID News Bulletin*.- 42 (1992), pp. 14-18
- NEWHOUSE, ROBERT C.: A Library Essential: Needs Assessment. In: *Library Review*.- 39 (1990), pp. 33-36
- NILES, JUDITH: Strategies for Assessing and Improving Collection Effectiveness: A Report of the ARL Collection Evaluation Institute, Washington, DC, March 11 - 15, 1991. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 16 (1992), pp. 57-59
- NIMMER, RONALD J.: Circulation and Collection Patterns at the Ohio State University Libraries 1973-1977. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 4 (1980), pp. 61-70

- NISONGER, THOMAS E.: *Collection Evaluation in Academic Librarians: A Literature Guide and Annotated Bibliography*.- Englewood, Col.: Libraries Unlimited, 1992
- NISONGER, THOMAS E.: An In-depth Collection Evaluation at the University of Manitoba Library: A Test of the Lopez Method. In: *Library Resources and Technical Services*.- 24 (1980), pp. 329-338
- NKEREUWEM, E. E.; U. ETENG: The Application of Operations Research in Library Management: A Case Study of In-library Book Use. In: *Library Review*, 43 (1994), pp. 37-43
- OBERHOFER, CECILIA A.: Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitárias. In: *Ciencia da Informação*.- 10 (1981), pp. 47-58
- OLAUSON, CARIN: Evaluation in University Libraries: A Tool for Development. In: *Libri*.- 42 (1992), pp. 63-74
- OLSON, EDWIN E.; EDWARD S. WARNER; VERN PINGS; ELAINE SLOANE: Relative Use Patterns of Libraries Serving Medical School Populations. In: *Information in the Health Sciences Working to the Future* / Ed. by Robert G. Cheshire.- Cleveland: Medical Library Association, 1972, pp. 95-112
- OLSON, L. M.: Reference Service Evaluation in Medium-sized Academic Libraries: A Model. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 9 (1984), pp. 322-329
- OMVLEE, JENNY: De' klant op afstand' nader bekeken: Gebruikersonderzoek bij de Bibliotheek van de TU Delft. In: *Open*.- 25 (1993), 273-277
- O'NEILL, ANN L.: Evaluating the Success of Acquisitions Departments: A Literature Review. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 16 (1992), pp. 209-219
- ONONOGBO, R. U.: User Satisfaction in a Depressed Economy. In: *International Library Review*.- 21 (1989), pp. 209-221
- OPACS AND THE USER: *Proceedings of the Third Anglo-Nordic Seminar, 8-11 april 1990*.- Esbo: NORDINFO, 1991.- (NORDINFO-publications; 19)

- ORR, RICHARD H.:** Development of Methodologic Tools for Planning and Managing Library Services: II. Measuring a Library's Capability for Providing Documents. In: *Bulletin of the Medical Library Association.*- 56 (1968), pp. 241-267
- ORR, RICHARD H.; ARTHUR P. SCHLESS:** Document Delivery Capabilities of Major Biomedical Libraries in 1968: Results of a National Survey Employing Standardized Tests. In: *Bulletin of the Medical Library Association.*- 60 (1972), pp. 382-422
- ORR, RICHARD H.:** Measuring the Goodness of Library Services: A General Framework for Considering Quantitative Measures. In: *Journal of Documentation.*- 29 (1973), pp. 315-332
- OSBURN, CHARLES B.:** Collection Evaluation and Acquisitions Budgets: A Kaleidoscope in the Making. In: *Journal of Library Administration.*- 17 (1992), p. 3-11
- OVERTON, C. M.:** Review of Management Information from Computer-Based Circulation Systems in Academic Libraries.- London: The British Library, 1979
- PAGE, MARY; MELINDA ANN REAGOR:** Library Processing Practices by Discipline: Are Some Books More Equal than Others?. In: *Library Resources and Technical Services.*- 38 (1994), pp. 161-167
- PALM, MIRIAM; VICKY REICH:** Evaluation under the Gun: Not Necessarily Inferior. In: *Acquisitions Librarian.*- 6 (1991), pp. 105-114
- PARK, TAEMIN KIM:** The Nature of Relevance in Information Retrieval: An Empirical Study. In: *Library Quarterly.*- 63 (1993), pp. 318-351
- PASKOFF, BETH M.:** Accuracy of Telephone Reference Service in Health Sciences Libraries. In: *Bulletin of the Medical Library Association.*- 79 (1991), pp. 182-188
- PEARSON, RICHARD C.:** How Well is Your Library Doing What it Claims to Be Doing?. In: *Idaho Librarian.*- 45 (1993), pp. 74-75
- PEASGOOD, ADRIAN N.:** Towards Demand-led Book Acquisitions? Experiences in the University of Sussex Library. In: *Journal of Librarianship.*- 18 (1986), pp. 242-256

- PEAT, W. L.:** The Use of Research Libraries: A Comment about the Pittsburgh Study and Its Critics. In: *Journal of Academic Librarianship.*- 7 (1981), pp. 229-231
- PENDLEBURY, J. M.; A. N. PEASGOOD; R. C. YOUNG:** Use of Monograph Bookstock in the University of Sussex Library for Teaching and/or for Research: An Analysis based on Loan Records 1981-1991. In: *British Journal of Academic Librarianship.*- 9 (1994), pp. 127-144
- PENNER, R. J.:** Measuring a Library's Capability. In: *Journal of Education for Librarianship.*- 13 (1972), pp. 17-30
- PERFORMANCE MEASURES: A Bibliography / Ed. by Patricia Layzell Ward.**- Loughborough: Centre for Library and Information Management and Public Libraries Research Group, 1982.- (Loughborough University of Technology. Centre for Library and Information Management. Reports; 13)
- PETERS, THOMAS:** The History and Development of Transaction Log Analysis. In: *Library Hi Tech.*- 11 (1993), pp. 41-67
- PETERS, THOMAS; MARTIN KURTH; PATRICIA FLAHERTY; BETH SANDORE; NEAL K. KASKE:** An Introduction to the Special Section on Transaction Log Analysis. In: *Library Hi Tech.*- 11 (1993), pp. 38-40
- PHILLIPS, SHARON A.:** Productivity Measurement in Hospital Libraries: A Case Report. In: *Bulletin of the Medical Library Association.*- 78 (1990), pp. 146-153
- PHILIPPS, Steve:** Evaluation.- Lanham, MD: UNIPUB, 1993
- PIZER, I. H.; A. M. CAIN:** Objective Tests of Library Performance. In: *Special Libraries.*- 59 (1968), pp. 704-711
- POLL, ROSWITHA:** Guidelines for Performance Measurement - Evaluation of the Draft of the IFLA Manual. In: *Quality Issues in the Library and Information Services: Proceedings of a Conference Organised by NORDINFO and the British Library (Research and Development Department).* Held at Hässelby Slott, Stockholm, Sweden, 8-10 October 1993.- Esbo: NORDINFO, 1994, pp. 123-129

- POLL, ROSWITHA:** Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*.- 39 (1992), pp. 95-109
- POLL, ROSWITHA:** Problems of Performance Evaluation in Academic Libraries. In: *INSPEL*.- 25 (1991), pp. 24-36
- POLL, ROSWITHA:** Quality and Performance Measurement - A German View. In: *British Journal of Academic Librarianship*.- 8 (1993), pp. 35-47
- PORS, NIELS O.:** Performance Measurement in the Danish Libraries. In: *International Federation of Library Associations Institutions*, 56th IFLA General Conference Stockholm, Sweden 18-24 August 1990, Booklet 1: Division of General Research Libraries.- Den Haag: IFLA, 1990, pp. 35-36
- POSNETT, N. W.:** Introduction of Performance Indicators at the Institute of Development Studies. In: *Journal of Information Science*.- 19 (1993), pp. 377-387
- POWELL, R. R.:** Reference Effectiveness: A Review of Research. In: *Library and Information Science Research*.- 6 (1984), pp. 3-19
- POWELL, RONALD, R.:** Impact Assessment of University Libraries. In: *Encyclopedia of Library and Information Science* / Ed. Allen Kent.- Vol. 55, Suppl. 18.- New York: Dekker, 1995, pp. 151-161
- POWELL, RONALD R.:** Impact Assessment of University Libraries: A Consideration of Issues and Research Methodologies. In: *Library and Information Science Research*.- 14 (1992), pp. 245-257
- POWER, C. J.; G. H. BELL:** Automated Circulation, Patron Satisfaction, and Collection Evaluation in Academic Libraries: A Circulation Analysis Formula. In: *Journal of Library Automation*.- 11 (1978), pp. 366-369
- PRELIMINARY RESULTS OF THE INSTITUTIONAL STUDENT SATISFACTION SURVEY, MARCH 1995: EVALUATION AND FEEDBACK** / Liverpool John Moores University.- Liverpool: John Moores University, June 1995.
- PRITCHARD, SARAH M.:** Determining Quality in Academic Libraries. In: *Library Trends*.- 44 (1996), pp. 572-594

- PROCEEDINGS OF THE 1ST INTERNATIONAL CONFERENCE ON PERFORMANCE MEASUREMENT IN LIBRARIES AND INFORMATION SERVICES HELD AT LONGHIRST MANAGEMENT AND TRAINING CENTRE, LONGHIRST HALL, NORTH-HUMBERLAND, ENGLAND, 31 AUGUST TO 4 SEPTEMBER 1995** / Editor Pat Wressell.- Newcastle upon Tyne: Information North, 1995
- PRYTHERCH, RAY:** Evaluation of Services: A Literary Review. In: *Outlook on Research Libraries*.- 9 (1987), pp. 10-12
- QUINN, B.:** Beyond Efficacy: The Exemplar Librarian as a New Approach to Reference Evaluation. In: *Illinois Library*.- 76 (1994), pp. 163-173
- RAFFEL, J. A.; R. SHISHKO:** *Systematic Analysis of University Libraries*.- Cambridge, Mass.: MIT Press, 1969
- RALLI, TONY:** Performance Measures for Academic Libraries. In: *Australian Academic and Research Libraries*.- 18 (1987), pp. 1-9
- RAMSING, KENNETH D.; JON R. WISH:** What Do Library Users Want?: A Conjoint Measurement Technique May Yield the Answer. In: *Information Processing and Management*.- 18 (1982), pp. 237-242
- RASHID, HASEEB F.:** Book Availability as a Performance Measure of a Library: An Analysis of the Effectiveness of a Health Science Library. In: *Journal of the American Society for Information Science*.- 41 (1990), pp. 501-507
- REDFERN, MARGARET:** Giving an Account: Performance Indicators for Libraries. In: *Library Review*.- 39 (1990), pp. 7-9
- REGAZZI, JOHN J.; RODNEY M. HERSBERGER:** Queues and Reference Service: Some Implications for Staffing. In: *College and Research Libraries*.- 39 (1978), pp. 293-298
- REVILL, DON H.:** 'Availability' as a Performance Measure for Academic Libraries. In: *Journal of Librarianship*.- 19 (1987), pp. 14-30
- REVILL, DON H.:** Performance Assessment in Academic Libraries. In: *Do We Really Need Libraries?: Proceedings of the First Joint Library Association Cranfield Institute of Technology Conference on Performance Assessment* / Ed. by John Blagden.- Cranfield, 1983, pp. 47-55

- REVILL, DON H.:** Performance Measures for Academic Libraries. In: Encyclopedia of Library and Information Science / Ed. by Allen Kent.- Vol. 45, Suppl. 10.- New York: Dekker, 1990, pp. 294-333
- REVILL, DON H.:** Some Examples and Types of Performance Measures. In: Do We Really Need Libraries?: Proceedings of the First Joint Library Association Cranfield Institute of Technology Conference on Performance Assessment / Ed. by John Blagden.- Cranfield, 1983, pp. 59-66
- RICHARD, STEPHEN:** Library Use of Performance Indicators. In: Library Review.- 41 (1992), pp. 22-36
- RIDDICK, JOHN F.:** Collection Development for the Nineties: A Context for Evaluation. In: Acquisitions Librarian.- 6 (1991), pp. 35-43
- ROBERTS, STEPHEN A.:** Cost Management for Library and Information Science.- London: Butterworth, 1985
- RODGER, E. J.; J. GOODWIN:** Reference Accuracy at the Fairfax County Public Library.- Washington, D.C.: Metropolitan Washington Library Council, 1984
- RODGER, ELIZABETH M.:** The Evaluation of Library and Information Services in Times of Economic Restraint: The University View. In: ASLIB Proceedings.- 39 (1978), pp. 349-354
- ROTHSTEIN, SAMUEL:** The Hidden Agenda in the Measurement and Evaluation of Reference Service, or, How to Make a Case for Yourself. In: The Reference Librarian.- 25/26 (1989), pp. 351-358
- ROTHSTEIN, SAMUEL:** The Measurement and Evaluation of Reference Service. In: Library Trends.- 12 (1964), pp. 456-472
- ROUSE, WILLIAM B.:** Optimal Selection of Acquisition Sources. In: Journal of the American Society for Information Science.- 25 (1974), pp. 227-231
- ROUT, R. K.:** Measuring User Satisfaction: A Quantitative Model. In: Indian Association of Special Libraries and Information Centres (IASLIC) Bulletin.- 27 (1982), pp. 1-8

- RUBIN, RICHARD:** In-House Use of Materials in Public Libraries.- Urbana, Ill.: Graduate School of Library and Information Science, 1986.- (Graduate School of Library and Information Science University of Illinois at Urbana-Champaign; Monograph 18)
- RUHIG-DUMONT, ROSEMARY:** A Conceptual Basis for Library Effectiveness. In: College and Research Libraries.- 41 (1980), pp. 111
- RUSSEL, ANNE; MICHAEL SHOOLBRED:** Developing an Effective Questionnaire. In: Library and Information Research News.- 19 (1995), pp. 28-33
- RZASA, PHILIP V.; NORMAN R. BAKER:** Measures of Effectiveness for a University Library. In: Journal of the American Society for Information Science.- 23 (1972), pp. 248-253
- SANDISON, A.:** The Use of Older Literature and its Obsolescence. In: Journal of Documentation.- 27 (1971), pp. 184-199
- SANDORE, BETH; PETERS, THOMAS; MARTIN KURTH; PATRICIA FLAHERTY; NEAL K. KASKE:** A Manifesto: Regarding the Future of Transaction Log Analysis. In: Library Hi Tech.- 11 (1993), pp. 105-106
- SANDORE, BETH:** Online Searching: What Measure Satisfaction?. In: Library and Information Science Research.- 12 (1990), pp. 33-54
- SARACEVIC, T.:** Causes and Dynamics of User Frustration in an Academic Library. In: College and Research Libraries.- 38 (1977), pp. 7-18
- SARGENT, S. H.:** The Uses and Limitations of Trueswell. In: College and Research Libraries.- 40 (1979), pp. 416-423
- SAVARD, R.; P. DELOBEL; J. PANNETON:** L'Étude des Clientèles, un Outil pour la Gestion: Le Cas de la Bibliothèque centrale de Montreal. In: Argus.- 23 (1994), pp. 11-19
- SCHAFFNER, ANN C.; MARIANNE BURLE; JUTTA REED-SCOTT:** Automated Collection Analysis: The Boston Library Consortium Experience. In: Advances in Libraries Resource Sharing.- 3 (1992), pp. 35-49

- SCHAUER, B. P.: The Economics of Managing Library Service.- Chicago: American Library Association, 1986
- SCHLICHTER, DORIS J.; J. MICHAEL PAMBERTON: The Emperor's New Clothes?: Problems of the User Survey as a Planning Tool in Academic Libraries. In: College and Research Libraries.- 53 (1992), pp. 257-265
- SCHMIDT, JANINE: Practical Experience of Performance Measurement at the State Library of New South Wales. In: Australian Academic and Research Libraries.- 21 (1990), pp. 65-77
- SCHMIDT, JANINE: Reference Performance in College Libraries. In: Australian Academic and Research Libraries.- 11 (1980), pp. 87-95
- SCHMIDT, KAREN A.: Lives of Noisy Desperation: A Year's Work in Collection Development, 1989. In: Library Resources and Technical Services.- 34 (1990), pp. 433-436
- SCHOFIELD, J. L.: Evaluation of an Academic Library's Stock Effectiveness. In: Journal of Librarianship.- 7 (1975), pp. 207-227
- SCHRADER, A. M.: Performance Measures for Public Libraries: Refinements in Methodology and Reporting. In: Library Research.- 2 (1980), pp. 129-155
- SCHUCK, BRIAN R.: Assessing a Library Instruction Program. In: Research Strategies.- 10 (1992), pp. 152-160
- SCHULTE-NÖLKE, PETER: Das Problem der betrieblichen Leistungsmessung in Bibliotheken: Darstellung und Kritik in der Fachliteratur seit Anfang der 70er Jahre. In: Bibliothek. Forschung und Praxis.- 17 (1993), pp. 7-28
- SCHWARTZ, DIANE G.; DOTTIE EAKIN: Reference Service Standards, Performance Criteria and Evaluation. In: Journal of Academic Librarianship.- 12 (1986), pp. 4-8
- SCHWARZ, P.: Demand-adjusted Shelf Availability Parameters: A Second Look. In: College and Research Libraries.- 44 (1983), pp. 210-219
- SCHWUCHOW, WERNER: Wirtschaftlichkeit von Informationsdienstleistungen. In: DBI-Materialien.- 95 (1990), pp. 81-99

- SEAY, THOMAS; SHEILA SEAMAN; DAVID COHEN: Measuring and Improving the Quality of Public Services: A Hybrid Approach. In: Library Trends.- 44 (1996), pp. 464-490
- SELF, JAMES: Reserve Readings and Student Grades: Analysis of a Case Study. In: Library and Information Science Research.- 9 (1987), pp. 29-40
- SELTH, JEFF; NANCY KOLLER; PETER BRISCOE: The Use of Books within the Library. In: College and Research Libraries.- 53 (1992), pp. 197-205
- SEYMOUR, CAROL A.; J. L. SCHOFIELD: Measuring Reader Failure at the Catalogue. In: Library Resources and Technical Services.- 17 (1973), pp. 6-24
- SEYMOUR, SHARON: Online Public Access Catalog User Studies: A Review of Research Methodologies, March 1986 - November 1989. In: Library and Information Science Research.- 13 (1991), pp. 89-102
- SHAFI, ZARY M.; GLENDA A. THORNTON; JULIE S. ALEXANDER; KRISTINE L. MURPHY; AUDREY V. VANDERHOOF: Regional Study of Vendor Performance for In-print Monographs. In: Library Acquisitions: Practice and Theory.- 16 (1992), pp. 21-29
- SHAUGHNESSY, THOMAS W.: Assessing Library Effectiveness. In: Journal of Library Administration.- 12 (1990), pp. 1-8
- SHEPPARD, MARGARET: Some Thoughts Concerning a Structural Framework for Performance Indicators. In: Australian Academic and Research Libraries.- 4 (1990), pp. 44-47
- SHERMAN, IRVIN H.: What Makes a Library Well Run?. In: Canadian Library Journal.- 41 (1984), pp. 249-252
- SHIBANDA, G.: Collection Development as Performance Measurement. In: Library Review.- 43 (1994), pp. 44-48
- SHROYER, ANDREW: Toward Greater Objectivity: Formal Production Standards for Processing Units in Libraries. In: Library Acquisitions: Practice and Theory.- 16 (1992), pp. 127-134
- SIGGINS, JACK A.: Job Satisfaction and Performance in a Changing Environment. In: Library Trends.- 41 (1992), pp. 299-315

- SLOTE, S. J.:** Weeding Library Collections.- 2nd ed.- Littleton, Col.: Libraries Unlimited, 1982
- SMET, EGBERT DE:** Evaluation of a Computerised Community Information System through Transaction Analysis and User Survey. In: *Libri*.- 45 (1995), pp. 36-44
- SMITH, G. STEVENSON:** Managerial Accounting and Changing Models of Administrative Behavior: New Methods for New Models. In: *Library Trends*.- 38 (1989), pp. 189-203
- SMITH, LISA L.:** Evaluating the Reference Interview: A Theoretical Discussion of the Desirability and Achievability of Evaluation. In: *Reference Quarterly*.- 31 (1991), pp. 75-81
- SMITH, R. H.; W. GRANADE:** User and Library Failures in an Undergraduate Library. In: *College and Research Libraries*.- 39 (1978), pp. 467-473
- SPADINGER, INGEBORG; INGEBORG GEIER:** Leistungsvergleich zwischen wissenschaftlichen Bibliotheken. In: *Zentralblatt für Bibliothekswesen*.- 103 (1989), pp. 224-225
- SPECHT, J.:** Patron Use of an Online Circulation System in Known-item Searching. In: *Journal of the American Society for Information Science*.- 31 (1980), pp. 335-346
- SPENCER, C. C.:** How to Allocate Personnel Costs of Reference. In: *Proceedings of the Symposium on Measurement of Reference* / Ed. by k. Emerson.- Chicago, 1974, pp. 35-41
- SPENCER, C. C.:** Random Time Sampling with Self-observation for Library Cost Studies: Unit Costs of Interlibrary Loans and Photocopies at a Regional Medical Library. In: *Journal of the American Society for Information Science*.- 22 (1971), pp. 153-160
- A STANDARD FOR THE UNDERTAKING OF USER SURVEYS IN PUBLIC LIBRARIES IN THE UNITED KINGDOM. MANUAL OF GUIDANCE, VERSION 1.0** / Institute of Public Finance Ltd in association with the Committee on Public Library Statistics.- London, 1995

- STANDARDS FOR COLLEGE LIBRARIES:** Final Version Approved by the ACRL Board and the ALA Standards Committee, February 1995. In: *College and Research Libraries News*.- 56 (1995), pp. 245-257
- STANDARDS FOR UNIVERSITY LIBRARIES: EVALUATION OF PERFORMANCE** / Prepared by ACRL University Libraries Section's University Library Standards Review Committee; Kent Hendrickson, Chair. Approved June 1989.- Chicago: Association of College & Research Libraries, 1989
- STELK, ROGER E.; F. W. LANCASTER:** The Use of Textbooks in Evaluating the Collection of an Undergraduate Library. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 14 (1990), pp. 191-193
- STEYNBERG, SUSAN:** Availability and Accessibility as Parameters in Measuring the Document Delivery Capability of an Academic Library. In: *Suid-Afrikaanse Tydskrif vir Biblioteek- en Inligtingkunde*.- 57 (1989), pp. 372-377
- STOKLEY, SANDRA L.; MARION T. REID:** A Study of Performance of Five Book Dealers Used by Louisiana State University Library. In: *Library Resources and Technical Services*.- 22 (1978), pp. 117-125
- STUART, IAN:** Some Effects on Library Users of the Delays in Supplying Publications. In: *ASLIB Proceedings*.- 29 (1977), pp. 35-45
- STUEART, ROBERT D.; MAUREEN SULLIVAN:** Performance Analysis and Appraisal: A How-to-do-it Manual for Librarians.- New York: Neal-Schuman, 1991
- SU, LOUISE:** An Investigation to Find Appropriate Measures for Evaluating Interactive Information Retrieval. In: *ASIS'89. Managing Information and Technology. Proceedings of the 52nd Annual Meeting of the American Society for Information Science*, 26, Washington D.C., 30 October - 2 November 1989 / Ed. by Jeffrey Katzer and Gregory B. Newby.- Medford, N.J.: Learned Information, 1989, pp. 13-23
- SWART, J. H. DE:** Is meten weten?. In: *Open*.- 24 (1992), pp. 82-85
- TAGLIACCOZZO, R.; M. KOCHEN:** Information-seeking Behavior of Catalog Users. In: *Information Storage and Retrieval*.- 6 (1970), pp. 363-381

- TAGUE, JEAN; ISOLA AJIFERUKE:** The Markov Model and the Mixed-poisson Models of Library Circulation Compared. In: *Journal of Documentation*.- 43 (1987), pp. 212-235
- TAGUE-SUTCLIFFE, JEAN:** Measuring Information: An Information Services Perspective.- San Diego: Academic Press, 1995
- THORNE, ROSEMARY; JO BELL WHITLATCH:** Patron Online Catalog Success. In: *College and Research Libraries*.- 55 (1994), pp. 479-497
- TIEFEL, VIRGINIA:** Output or Performance Measures: The Making of a Manual. In: *College and Research Libraries News*.- 50 (1989), pp. 475-478
- TILLOTSON, JOY:** Is Keyword Searching the Answer. In: *College and Research Libraries*.- 56 (1995), pp. 199-206
- TJARKS, LARRY:** Evaluating Literature Collections. In: *RQ*.- 12 (1972), pp. 183-185
- TJOURMAS, RENEE; VIRGIL L. BLAKE:** Counteracting the Divergence between Professional Accreditation and the Evaluation of Library Science Collections. In: *Collection Management*.- 12 (1990), pp. 43-59
- TJOURMAS, RENEE; ESTHER E. HORNE:** Collection Evaluation: Practices and Methods in Libraries of ALA Accredited Graduate Library Education Programs. In: *Advances in Library Administration and Organization*.- (1986), pp. 109-138
- TOBIN, J. C.:** A Study of Library «Use Studies». In: *Information Storage and Retrieval*.- 10 (1974), pp. 101-113
- TÖRNGREN, MARGARETA:** Case Study at Stockholm University Library (RUT). In: *Quality Issues in the Library and Information Services: Proceedings of a Conference Organised by NORDINFO and the British Library (Research and Development Department)*. Held at Hässelby Slott, Stockholm, Sweden, 8-10 October 1993.- Esbo: NORDINFO, 1994, pp. 107-119

- TOPPING, PHIL:** The Methodological Problems of Assessing Library Performance. In: *Do We Really Need Libraries?: Proceedings of the First Joint Library Association Cranfield Institute of Technology Conference on Performance Assessment / Ed. by John Blagden*.- Cranfield, 1983, pp. 13-19
- TREADWELL, JANE; CHARLES SPORNICK:** Translating the Conspectus: Presenting Collection Evaluation Results to Administrators. In: *Acquisitions Librarian*.- 6 (1991), pp. 45-49
- TRUESWELL, RICHARD W.:** A Quantitative Measure of User Circulation Requirements and Its Possible Effect on Stack Thinning and Multiple Copy Determination. In: *American Documentation*.- 16 (1965), pp. 20-25
- TRUESWELL, RICHARD W.:** Determining the Optimal Number of Volumes of a Library's Core Collection. In: *Libri*.- 16 (1996), pp. 49-60
- TRUESWELL, RICHARD W.:** Some Behavioral Patterns of Library Users: the 80/20 Rule. In: *Wilson Library Bulletin*.- 43 (1969), pp. 459-461
- TRUESWELL, RICHARD W.:** Two Characteristics of Circulation and Their Effect on the Implementation of Mechanized Circulation Control Systems. In: *College and Research Libraries*.- 25 (1964), pp. 285-291
- TRUESWELL, RICHARD W.:** User Circulation Satisfaction vs. Size of Holdings at Three Academic Libraries. In: *College and Research Libraries*.- 30 (1969), pp. 204-213
- TRUETT, CAROL:** Weeding and Evaluating the Reference Collection: A Study of Policies and Practices in Academic and Public Libraries. In: *Reference Librarian*.- 29 (1990), pp. 53-68
- UNIVERSITY LIBRARY EFFECTIVENESS:** A Case Study of the Perceived Outcomes of Structural Change.- Madison: University of Wisconsin, 1990
- URQUHART, J. A.; J. L. SCHOFIELD:** Measuring Readers' Failure at the Shelf in Three University Libraries. In: *Journal of Documentation*.- 28 (1972), pp. 233-241

- VANHOUSE, NANCY A.; THOMAS CHILDERS: Dimensions of Public Library Effectiveness 2: Library Performance. In: *Library and Information Science Research*.- 12 (1990), pp. 131-153
- VANHOUSE, NANCY A.: Output Measures in Libraries. In: *Library Trends*.- 38 (1989), pp. 268-279
- VINCELETTE, JOYCE P.; FRED C. PFISTER: Improving Performance Appraisal in Libraries. In: *Library and Information Science Research*.- 6 (1984), pp. 191-203
- VOKAC, LIBENA: Hodniceni Knihoven anebo jak funguje vase Knihovna?. In: *I'94 Casopis*.- 36 (1994), pp. 280, 285-286
- VOORBIJ, HENK: Availability studies: opzet, nut en beperkingen. In: *Open*.- 20 (1988), pp. 200-204
- VOORBIJ, HENK: Collectie-evaluatie volgens een trechtermodel: Een onderzoek naar de tijdschriftencollectie van de Koninklijke Bibliotheek. In: *Open*.- 24 (1992), pp. 420-424
- WAINWRIGHT, ERIC J.: Collection Adequacy: Meaningless Concept or Measurable Goal?. In: *Collection Management in Academic Libraries: Papers Delivered at a National Seminar, Surfers Paradise, Queensland, 16th - 17th February 1984* / Ed. by Cathryn Crowe, Philip Kent and Barbara Paton.- Sydney: Library Association of Australia, University and College Libraries Section, 1984, pp. 1-10
- WALDHART, THOMAS J.: Performance Evaluation of Interlibrary Loan in the United States: A Review of Research. In: *Library and Information Science Research*.- 7 (1985), pp. 313-331
- WALDHART, THOMAS J.; THOMAS P. MARCUM: Productivity Measurement in Academic Libraries. In: *Advances in Librarianship*.- 6 (1976), pp. 53-78
- WALL, T.: A Comparative Approach to Assessing the Performance of a Short-loan Collection. In: *Journal of Librarianship and Information Science*.- 26 (1994), pp. 193-200
- WALLACE, LINDA K.: Customer Feedback - How to Get It. In: *College and Research Libraries News*.- 55 (1994), pp. 64-65

- WALLACE, PATRICIA M.: How Do Patrons Search the Online Catalog When No One's Looking?: Transaction Log Analysis and Implications for Bibliographic Instruction and System Design. In: *RQ*.- 33 (1993), pp. 239-252
- WATSON, RICHARD T.; LEYLAND F. PITT; CHRIS J. CUNNINGHAM; DEON NEL: User Satisfaction and Service Quality of the IS Department: Closing the Gaps. In: *Journal of Information Technology*.- 8 (1993), pp. 257-265
- WEECH, T. L.; HERBERT GOLDHOR: Obtrusive versus Unobtrusive Evaluation of Reference Service in Five Illinois Public Libraries: A Pilot Study. In: *Library Quarterly*.- 52 (1982), pp. 305-324
- WEEDING OF COLLECTION IN SCI-TECH-LIBRARIES / Ed. by E. Mount.- New York: Haworth Press, 1986.
- WELLS, J.: The Influence of Library Usage on Undergraduate Academic Success. In: *Australian Academic and Research Libraries*.- 26 (1995), pp. 121-128
- WENGER, CHARLES B.; CHRISTINE B. SWEET; HELEN J. STILES: Monograph Evaluation for Acquisitions in a Large Research Library. In: *Journal of the American Society for Information Science*.- 30 (1979), pp. 88-92
- WESSEL, C. J.: Criteria for Evaluating Technical Library Effectiveness. In: *ASLIB Proceedings*.- 20 (1968), pp. 455-481
- WHITE, G. T.: Quantitative Measures of Library Effectiveness. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 3 (1977), pp. 128-136
- WHITE, HERBERT S.: Cost Benefit Analysis & Other Fun & Games. In: *Library Journal*.- 110 (1985), pp. 118-121
- WHITLATCH, J. B.; K. KIEFFER: Service at San Jose State University: Survey of Document Availability. In: *Journal of Academic Librarianship*.- 4 (1978), pp. 196-199
- WIDDOWS, RICHARD; TRIA A. HENSLER; MARLAYA H. WYNCOTT: The Focus Group Interview: A Method for Assessing Users' Evaluation of Library Service. In: *College and Research Libraries*.- 52 (1991), pp. 352-359



- WIEMERS, EUGENE JR.; CAROL ANN BALDWIN; BARBARA KAUTZ; JEAN ALBRECHT; LINDA HAACK LOMKER: Collection Evaluation: A Practical Guide to the Literature. In: *Library Acquisitions: Practice and Theory*.- 8 (1984), pp. 65-76
- WILDEMUTH, BARBARA M.; ANN L. O'NEILL: The «Known» in Known-Item Searches: Empirical Support for User-Centred Design. In: *College and Research Libraries*.- 56 (1995), pp. 265-281
- WILLEMSE, JOHN: Improving Interlending through Goal Setting and Performance Measurement. In: *Interlending and Document Supply*.- 21 (1993), pp. 13-17
- WILLEMSE, JOHN: Stygings in tydskrifsubskripsies en beskikbaarheid in universiteitsbibliotheke. In: *South African Journal of Library and Information Science*.- 59 (1991), pp. 135-142
- WILLEMSE, JOHN: Summary of the Paris Workshop 1989 on Performance Measurement. In: *ILFA Journal*.- 16 (1990), pp. 458-462
- WILLIAMS, DELMUS E.: Evaluation and the Process of Change in Academic Libraries. In: *Advances in Library Administration and Organisation*. Vol. II / Ed. by G. McCabe and B. Kreissman.- Greenwich: Jai Press, 1983, pp. 151-174
- WILLIAMS, R.: An Unobtrusive Survey of Academic Library Reference Services. In: *Library and Information Research News*.- 10 (1987), pp. 12-40
- WILLIAMS, ROBERT V.: Productivity Measurements in Special Libraries: Prospects and Problems for Use in Performance Evaluation. In: *Special Libraries*.- 79 (1988), pp. 101-114
- WINKWORTH, IAN: Into the House of Mirrors: Performance Measurement in Academic Libraries. In: *British Journal of Academic Librarianship*.- 8 (1993), pp. 17-33
- WINKWORTH, IAN: Performance Indicators for Polytechnic Libraries. In: *Library Review*.- 39 (1990), pp. 23-41
- WINKWORTH, IAN: Performance Measurement and Performance Indicators. In: *Collection Management in Academic Libraries* / Ed. by Clare Jenkins and Mary Moreley.- Aldershof: Gower, 1991, pp. 57-93

- WITTKOPE, BARBARA; CRUSE, PATRICIA: Using the ACRL Performance Manual: The LSU Libraries. In: *College and Research Libraries News*.- 52 (199), pp. 571-572
- WONG, S. K. M.; Y. Y. YAO; G. SALTON; C. BUCKLEY: Evaluation of an Adaptive Linear Model. In: *Journal of the American Society for Information Science*.- 42 (1991), pp. 723-730
- WOOD, FIONA: Evaluation of a University Library's Catalogue: Patron Usage, Problems and Policy Direction.- Canberra: Australian National University, 1984.- (ANU Library Occasional Paper; 4)
- WORTMAN, WILLIAM A.: Collection Management: Background and Principles.- Chicago, London: American Library Association, 1989.
- YOURKOV, S. V.: End Result of Library Activities as a Variable of All Round Analysis of Public Library Functioning. In: *Journal of Library and Information Science*.- 15 (1990), pp. 51-61
- ZWEIZIG, DOUGLAS L.: So Go Figure: Measuring Library Effectiveness. In: *Public Libraries*.- 26 (1987), pp. 21-24
- ZWEIZIG, DOUGLAS L.: Measuring Library Use. In: *Drexel Library Quarterly*.- 13 (1977), pp. 3-15

ABAD