



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA  
INFORMACIÓN**

**Evaluación de Bibliotecas universitarias: Modelos y estudio de caso de la  
Biblioteca de la Facultad de Economía, UADY**

TESIS

Que para optar por el grado de

**MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA  
INFORMACIÓN**

Presenta:

**Teresa Ramayo Lanz**

Director de Tesis:

Mtro. Jaime Ríos Ortega

**Mérida, Yucatán**

**2008**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción</b> .....	3
<b>1.- Evaluación</b> .....	14
Definición y propósitos.....	15
Tipos y Enfoques de Evaluación .....	19
Evaluación y Acreditación.....	22
<b>2.- La Evaluación de Bibliotecas</b> .....	31
Criterios y Enfoques de Evaluación .....	32
<b>3.- El Estudio de Caso: la Biblioteca Jesús Silva Herzog de la Facultad de Economía de la UADY</b> .....	48
El Estudio de Caso: Los instrumentos de Evaluación. ....	49
Procesamiento y Análisis de la aplicación de los Instrumentos de Evaluación.....	51
Guía de Evaluación de Bibliotecas, Consejo de Universidades Españolas .....	51
Guía Metodológica para evaluar bibliotecas de la ANUIES .....	75
<b>4. Conclusiones</b> .....	89
<b>5. Recomendaciones</b> .....	93
<b>6.- Bibliografía y Fuentes de Información</b> .....	98
<b>7.- Anexos estadísticos</b> .....	125
<b>8.- Anexos</b> .....	150

## **Introducción**

La preocupación por mejorar el desempeño académico de las instituciones de educación superior para armonizarlo con los momentos económicos no es nueva en México; desde el siglo XVIII, los mexicanos estuvieron convencidos de la relación mutua entre economía y educación; entre la calidad de la educación y el desarrollo y el bienestar económicos. El análisis de la economía y el diseño de un proyecto político nacional han estado juntos desde por lo menos los tiempos independientes, aunque los estudios formales de economía comenzaron a finales de los años veinte del siglo pasado. El maestro Jesús Silva Herzog, fundador del Instituto Mexicano de Investigaciones Económicas (1928) y de la Escuela Nacional de Economía (1929), siempre destacó la estrecha vinculación entre la enseñanza de la ciencia económica y el desarrollo social, el compromiso educativo de formar a los profesionales que se dedicaran al estudio analítico de nuestra economía con miras a alcanzar el bienestar de los mexicanos.

A lo largo de los años los planes de estudios han sido formulados, reorientados, y se les ha hecho innovaciones, siempre con el objetivo de ir acorde con el momento económico, sin embargo, poco se ha hecho desde la perspectiva de la biblioteca que provee de materiales a los economistas y sobre los requerimientos consecuentes para los profesionistas de esta rama del conocimiento. Con qué materiales deberemos satisfacer al economista en formación que necesita conocimientos ágiles, de calidad y alto nivel de competencia de una materia que es asimismo dinámica y cambiante, y que tiene un gran impacto en la vida de todos los humanos.

El estudio y la enseñanza de la ciencia económica de los años 70 hasta la década presente ha transitado por básicamente dos fuertes tendencias: un enfoque social y otro privado o empresarial. Ambas están entrelazadas en los planes y programas académicos de más de 90 instituciones de educación superior que existen hoy en nuestro país. En la Universidad de Yucatán se abrió la carrera de Economía desde

diciembre de 1971, y desde entonces a la fecha, la Escuela, y Facultad desde 1983, ha tenido cuatro planes de estudios correspondientes a tales cambios.

Durante sus 32 años de existencia, la biblioteca Jesús Silva Herzog de la Facultad de Economía, reunió un acervo de más de 23,831 ítems conformado por una diversidad de materiales cuyos contenidos dan cuenta de las transformaciones sufridas. Durante todos estos años la biblioteca no tuvo una orientación definida, y si muchas deficiencias; una operación irregular en los servicios de prestamos y de consulta; una adquisición de materiales indiscriminada y limitada en número y tipo de materiales; no tuvo personal profesionalizado, y el registro documental quedo suspendido desde 1992.

En mayo de 2002 se tomó la decisión de cambiar la biblioteca a la modalidad de estantería abierta, y darle una dirección acorde con los planes de estudios que exige el estudio de la ciencia económica actual. Para ello era un imperativo hacer un análisis de la situación de la biblioteca que nos permitiera saber qué aspectos mejorar de los servicios y el registro documental para agilizar el acceso a la información, y también tomar decisiones sobre los contenidos y materiales que requiere la formación académica de un economista creativo, innovador y crítico, que ya fuere desde la docencia y la investigación o en el mercado laboral, se desempeñase con altos niveles de competencia. Era necesario saber qué se cambiaría, qué se reforzaría, y que tendríamos que hacer para lograrlo.

Generalmente se acepta que la Biblioteca es una fuente básica para el aprendizaje y la generación de conocimientos. Se asume que existe una íntima relación entre ésta y el ejercicio de la docencia y la investigación, que de no darse incidiría de manera negativa en la calidad de la producción intelectual y la enseñanza. Asimismo se considera que esta relación deberá estar en constante revisión y ajuste para mantenerla acorde con las innovaciones educativas y las demandas de investigación económica más actuales.

La preocupación por renovar la enseñanza de la ciencia económica ha estado presente durante toda la década pasada; las organizaciones de profesionales de la economía han promovido foros en donde se discutan las deficiencias de ésta, y las

propuestas para mejorarla; se proponen cambios en los planes de estudio, y nuevos métodos de enseñanza mediante los cuales se eleve el nivel educativo de los economistas en formación; se propone la inclusión de saberes novedosos vistos desde la perspectiva del plan de estudios, pero el papel que deberá desempeñar la biblioteca dentro de estas innovaciones está ausente de las propuestas. Estas no contemplan la estrategia de desarrollo de las bibliotecas que se precisan para lograr la excelencia educativa; por lo general las acciones se dan sobre la marcha, y es por ello que esta investigación se planteó generar una estrategia de desarrollo en correspondencia con el nuevo modelo educativo que se propone adoptar la Universidad Autónoma de Yucatán, en el que se promueve el autoaprendizaje, la formación interdisciplinaria, la autorreflexión y la participación del estudiante en su propia formación, en un ambiente de flexibilidad curricular, de menor actividad presencial en el aula y mayor tiempo en investigación. En este modelo educativo la biblioteca es el centro de la actividad enseñanza-aprendizaje al proporcionar a los usuarios-estudiantes y profesores- la información que requieren; y los bibliotecarios, el personal con conocimiento y habilidades, que orienta e instruye a los usuarios en el uso óptimo de la información.

La Facultad de Economía en que se halla inserta la BJSH, tiene como misión “formar al mejor economista del estado, la región y el país”, lo que exige que la biblioteca deba marchar acorde con este propósito general, e impone un proceso de planificación que fije las metas y los objetivos concretos así como el desarrollo de los planes para convertirla en un centro informativo de excelencia académica.

Saber hasta qué punto la BJSH está cumpliendo con las metas de la institución, requería una evaluación de lo que está siendo, comparado con lo que debiera ser; es necesario evaluar hasta qué grado los servicios y los materiales satisfacen los requerimientos del plan de estudios y de la formación académica actual de un economista. ¿Estamos proveyendo a los usuarios de los conocimientos actuales, los debates teóricos y las aplicaciones metodológicas que precisan; estamos adquiriendo lo que les es útil, lo que resuelve sus necesidades de información?, ¿estamos proveyendo a nuestros usuarios de los materiales y los servicios acordes con los requerimientos del plan de estudios y la formación académica que se espera?,

¿estamos contribuyendo a la calidad que se asume debe tener el proceso enseñanza-aprendizaje de un profesional de la economía?, ¿qué orientación debemos tener para responder a las necesidades de nuestros usuarios en los niveles de calidad que se requieren?

Los objetivos educativos de nuestra universidad apuntan, en términos generales, hacia la formación académica sólida, actual, plural, que se traduzca en un profesional competitivo, innovador y crítico de su práctica profesional y de la circunstancia social en la que vive y actúa. La BJSH como parte del sistema bibliotecario de la UADY, comparte los objetivos que son “ofrecer servicios bibliotecarios acordes a las necesidades y requerimientos de los usuarios potenciales pertenecientes a la comunidad universitaria. Constituir acervos equilibrados representativos de los diversos contenidos del saber humano y acordes con los planes y programas de estudio, de investigación, de difusión de la cultura, y de extensión universitaria en cada escuela, facultad o centro. Orientar al usuario en el uso efectivo de los servicios bibliotecarios, de tal forma que se estimule el estudio, la investigación, la difusión de la cultura y la extensión universitaria”

Qué modelo de evaluación de bibliotecas utilizar para evaluar el papel de una biblioteca de economía en su función de apoyo a la enseñanza e investigación de la ciencia económica? Fue la primera pregunta formulada para emprender una valoración de lo que está siendo y haciendo la biblioteca Maestro Jesús Silva Herzog de la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma de Yucatán, con el objetivo de orientar su función y operación futuras como apoyo académico sustancial para la formación del economista dentro del marco del nuevo modelo educativo y académico de la Universidad. ¿Cuál de los modelos de evaluación de bibliotecas, que se han generado a lo largo de casi medio siglo de práctica evaluativa, sería el idóneo para conocer el funcionamiento real de esta biblioteca, por un lado; y por el otro, disponer de los elementos que dirijan su reorientación?

Se dice que la virtud de la evaluación es su capacidad de orientar y reorientar las acciones y decisiones, que nos permite tener los elementos para un análisis crítico de lo se está siendo, si se está haciendo lo que se debiera, y si no, cómo se deberá hacer,

y qué será necesario cambiar y hacia dónde. Llevar a cabo un programa o estudio de evaluación, exige definir la audiencia a la que va dirigida, los requerimientos de información, el objeto u objetos por evaluar, los propósitos de la evaluación, las metas por examinar, las variables por evaluar, las bases para interpretar los hallazgos, y los estándares que apoyen la valoración efectuada. Qué técnicas usar en su conducción, qué clase de evidencia será valiosa, y cuál no, y qué uso tendrán los resultados, dependerá de la perspectiva desde la cual se aborde.

Este trabajo se propuso hacer una evaluación de la BJSJ tomando como marco de referencia el conocimiento acumulado por cinco décadas de práctica de evaluación en bibliotecas; cuáles habían sido las entidades y procesos básicos de evaluación, cómo se relacionaban y cuáles eran las regularidades observadas y comprobadas en el campo, para decidir qué evaluar y cómo, de manera que obtuviéramos los elementos necesarios para fortalecer y orientar su función de apoyo a la enseñanza y a la investigación económicas.

Como resultado de esta revisión de conocimientos, obtuvimos que los elementos clave de la evaluación son el uso, el usuario y la operación de la biblioteca; que los aspectos más evaluados han sido las colecciones y los servicios. Que las evaluaciones por lo regular no involucran al conjunto de la biblioteca, y a veces ni al conjunto de algún proceso; se evalúa aspectos particulares que son elegidos por los bibliotecarios de manera opcional, por ejemplo, una o dos medidas de evaluación para una o dos funciones.

Las primeras evaluaciones que concebían a la biblioteca como una alianza entre los recursos de información y el personal adecuado para satisfacer las necesidades de información, ponían énfasis en medir los niveles de operación y el uso en términos de tiempos, costos e indicadores numéricos y con criterios de eficiencia. La aplicación de enfoques de otras disciplinas para evaluar las bibliotecas favoreció un cambio de concepción de la biblioteca de una colección de materiales a un sistema dinámico en interacción con su entorno. Los modelos matemáticos y abstractos contribuyeron a saber sobre los usuarios, sus patrones de uso, permitieron modelar aspectos como el crecimiento de la literatura, su obsolescencia y sirvieron para establecer políticas de



descarte y almacenamiento. El enfoque de evaluación cambió de las colecciones a los procesos que se efectuaban en ellas, y favoreció la integración de colecciones y usuarios. No solamente cambió el concepto de biblioteca sino que también se afirmó su carácter de institución social, entonces el interés se centró más en los servicios, y para evaluarlos se elaboró indicadores de desempeño que contemplaban un espectro muy amplio de medidas para describir y valorar mejor las operaciones de la biblioteca.

Factores como las restricciones presupuestales y la rendición de cuentas ejercieron presión para que las instituciones demostraran que estaban utilizando los recursos de la mejor manera. Se generaron documentos normativos o se adoptaron los provenientes de otros ámbitos (ISO 11620, ISO 9000) que valga la redundancia, normaran las actividades y procedimientos para cumplir con este requerimiento de las instancias oficiales. A los indicadores tradicionales sobre colecciones, costos, personal e información fueron añadidos otras categorías de actividades de servicio al público. Sin embargo los indicadores puramente cuantitativos no ayudaron al bibliotecario sobre los cambios que se debía hacer para mejorar, ni revelaban el valor de una biblioteca. El interés de los bibliotecarios era ¿cómo demostrar que tan bien satisfacían a sus usuarios; y qué tipo de información debían coleccionar para la planificación, la administración y los objetivos institucionales?, ¿qué instrumentos y medidas utilizar para el impacto, la eficiencia y efectividad de la biblioteca?, ¿cómo cuantificar y explicar la producción bibliotecaria?, ¿cómo demostrar los niveles de desempeño, y coleccionar la información útil para la planificación bibliotecaria?

Las organizaciones de bibliotecarios (ARL, ACRL), después de décadas de trabajo en la elaboración e investigación de estándares para sistemas bibliotecarios universitarios y de investigación, concluyeron en que el carácter de los estándares – cuantitativos o cualitativos- dependería de quién los usara, para qué, y de acuerdo con lo que necesitara; que ya fuera por motivos de administración, o con objetivos de acreditación o de evaluación, se tendrían que considerar qué tan bien hace la biblioteca lo que hace; qué tan bien está apoyada económicamente; y qué tanto puede ser comparada con otras. Finalmente los sistemas bibliotecarios son únicos, ellos deben determinar sus propios criterios de desempeño y evaluación, hay una amplia

gama de indicadores que pueden ser seleccionados según el tipo de biblioteca o los propósitos de evaluación. Y elaborar sus estándares enfatizando en la medición del desempeño de las bibliotecas, de su contribución a la enseñanza y de sus servicios a la comunidad de usuarios.

La emergencia de las tecnologías de información vulneró el concepto de biblioteca imponiendo la revaloración de los servicios, las funciones y los criterios de medición y evaluación, pero estaba claro que la biblioteca seguirá siendo una institución social cada vez más compleja en la medida en que la complejidad del conocimiento y de la tecnología avanzara. En su reestructuración se tomaron modelos y enfoques de la mercadotecnia y la administración como el de gestión de la calidad y la teoría de la efectividad organizacional. En el primero la planeación estratégica y la evaluación fueron clave para alcanzar la satisfacción del usuario y para determinar la calidad de los servicios y productos. Pero la dificultad para evaluarlas fue que el énfasis de la evaluación se puso en el uso de la biblioteca, medidas que resultaron insuficientes para el concepto calidad, cuya naturaleza no estaba bien definida, había incertidumbre en cómo caracterizarla de manera significativa, y sobre cómo conocer las expectativas de los usuarios; además de que calidad y satisfacción son conceptos que requieren un esquema cualitativo ya que están relacionados con actitudes y conductas.

En cuanto a la efectividad ha habido una gama de metodologías para medirla. El trabajo de investigación que se realiza en la materia está basado en cuatro modelos que agrupan a los métodos y enfoques de evaluación y medición del desempeño que se han utilizado. La efectividad ha sido medida en términos del grado en que se logran las tareas y objetivos; según la habilidad de la organización para hacerse de recursos de su entorno; de acuerdo con su eficiencia para convertir insumos en productos; o en el grado o extensión en que las necesidades de sus constituyentes son cumplidas. Sin embargo el concepto es difícil de materializar, y las medidas que se obtienen relacionan la efectividad de la biblioteca con la efectividad de la organización, al igual que el de calidad, que según estudiosos, dependerá del contexto en el que la organización quiera valorar sus servicios. En suma que no hay un solo modelo de

efectividad organizacional que satisfaga todos los requerimientos para definir qué es la efectividad de la biblioteca

Demostrar el impacto de los servicios bibliotecarios no ha sido fácil; evidenciar la correlación entre la valoración de la satisfacción del usuario y el desempeño de una biblioteca, es difícil ya que los niveles de satisfacción *per se*, no nos dan el grado de enriquecimiento cognoscitivo del usuario. La correlación entre el uso de la biblioteca y los logros académicos es hoy la medida más importante para mostrar el valor de los servicios bibliotecarios dentro de la empresa educativa universitaria.

La medición del impacto de una biblioteca en términos de la interacción del usuario con los recursos y los servicios requiere definir cuáles serían las medidas para valorar el impacto, quién las decidiría, y sobre qué espacio de tiempo se mediría el éxito o fracaso, qué métodos de colección previa de información sería preciso tener – cualitativos, cuantitativos. Y la elaboración de nuevos estándares de ser necesario.

De manera que si hoy queremos evaluar una biblioteca debemos pensar en un esquema que nos revele la relación entre uso de la biblioteca y el éxito académico. Sería recomendable reflexionar y revisar estudios empíricos y manuales de evaluación del rendimiento, para identificar los indicadores que midan y demuestren el impacto sobre los resultados de la institución educativa; sería necesario evaluar aspectos como los resultados de aprendizaje y los productos educativos; la eficiencia docente, la productividad de los investigadores y el desarrollo profesional del profesorado; la viabilidad y vitalidad institucional, el acceso, disponibilidad y utilidad de los recursos de enseñanza-aprendizaje, y desde luego la infraestructura en personal, colecciones, instalaciones y equipamiento;

Esta claro que la tendencia actual es evaluar las bibliotecas desde la perspectiva de la relación uso de la biblioteca y logros académicos, de manera que plantearse una evaluación de la BJSB para reorientar su función de enseñanza y aprendizaje de la ciencia económica es la perspectiva adecuada. Pero debíamos además definir los objetos por evaluar, las metas por examinar, las variables por valorar, las bases para interpretar los hallazgos y los estándares. Pero las condiciones reales de operación de la BJSB nos impusieron limitaciones a la hora de definir nuestras categorías de

evaluación. La BJSH no tuvo una orientación definida, ni personal especializado, y si muchas deficiencias en la operación de los servicios y rezagos en los procesos; y registro de uso de los servicios y circulación de los materiales incompletos. Nunca ha sido evaluada ni siquiera de manera parcial, y no existió un plan de desarrollo bibliotecario.

Los manuales tienen una gama grande de indicadores que se pueden elegir según el tipo de biblioteca, y por lo general son usados con propósitos de acreditación, no obstante, así fueran utilizados con otros propósitos, requieren la colección previa y sistemática de información. Necesitábamos un modelo acorde con las condiciones de rezago en materia de colección y sistematización de estadísticas de uso, operación y organización de los servicios.

Los requerimientos de información para proceder a la evaluación fueron el primero y principal obstáculo. La BJSH cambió de modalidad de acervo cerrado a abierto desde octubre de 2002, y es a partir de esa fecha en que se dispone de las estadísticas más completas de uso y circulación de los materiales

Así elegimos dos esquemas que se han aplicado a bibliotecas similares a la nuestra y en universidades, que como la Autónoma de Yucatán, optan por nuevos modelos educativos que exigen cambios estructurales. Además de que ambos contemplan el conjunto de la biblioteca, las colecciones, los servicios, la infraestructura, a los usuarios, y la organización institucional

Por un lado la Guía de Evaluación de Bibliotecas del Consejo de Universidades de España (CRUE), un modelo que pretende evaluar los servicios bibliotecarios teniendo en cuenta los diferentes dimensiones y factores que conforman su estructura de funcionamiento y servicio. Ha sido sometido a prueba en varias universidades españolas con éxito, es producto del análisis de otros modelos exitosos en Europa, concretamente el modelo británico HEFCE, y al EFQM o modelo europeo de la calidad. Y por el otro, la Guía Metodológica para Evaluar las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la Región Centro Occidente de ANUIES; un documento pensado para establecer un diagnóstico sobre las bibliotecas de las instituciones de educación superior en México, y así definir las estrategias eficaces para mejorarlas y

actualizarlas. También es producto del análisis de otro modelo, el de Evaluación Integral de las Bibliotecas de Educación Superior en México, que fue revisado y mejorado al diseñar la Guía.

¿Cuál sería el resultado de aplicar estos dos modelos?, ¿tendrían resultados diferentes, similares o complementarios?, o quizá rendirían resultados diferentes en unos aspectos, y complementarios o similares en otros. ¿Cuál de las dos guías nos rendirían la información mejor y más detallada sobre las debilidades y fortalezas de la BJSB?. ¿Qué resultados arrojaría la aplicación de ambos modelos usando la misma información disponible para dar respuesta a algunos apartados; y cuáles serían los resultados de cruzar la información que rinda la Guía CRUE, para responder apartados de la Guía ANUIES? ¿Podríamos obtener así la respuesta sobre cómo orientar nuestra biblioteca para constituir la en ese apoyo sustancial para la investigación y el proceso de enseñanza-aprendizaje de la ciencia económica?

Para dar respuesta a ambas guías utilizaríamos las estadísticas de uso y las estadísticas anuales de bibliotecas de la SEP de 2002 a 2004, los informes anuales de actividades de la BJSB de los años 2003, 2004 y 2005; la documentación institucional como el Programa de Fortalecimiento Institucional 2003-2006, el Reglamento Interior de la Facultad, el Manual de Organización, El Reglamento de Uso y Circulación de materiales, y el Plan de Desarrollo de la Facultad. Aplicaríamos también los cuestionarios para estudiantes y profesores y para el personal de la biblioteca, el primero a una muestra selecta de 110 usuarios de la BJSB, obtenida mediante un muestreo aleatorio simple y el segundo a nuestro equipo de trabajo conformado por cinco personas. Ambos procesados mediante el Statistics Package for Social Sciences (Anexos Estadísticos).

El resultado de este ejercicio de evaluación quedó ordenado de la siguiente manera. Un primer capítulo sobre la evaluación en general que nos mostró la amplitud del tema, la diversidad de enfoques, de ámbitos de aplicación y usos. Y que la evaluación con objetivos de acreditación ha sido dominante ya sea para allegarse fondos institucionales, justificar gastos o ampliaciones presupuestales, o para evaluar

políticas públicas en materia de salud, desarrollo comunitario, servicios asistenciales, etcétera.

El segundo apartado contiene la revisión sobre evaluación de bibliotecas que nos permitió conocer las regularidades en la materia, las relaciones entre los procesos evaluados, y los modelos y enfoques empleados para los diferentes aspectos evaluados en bibliotecas y en diferentes momentos a lo largo de cinco décadas. Como el cambio del concepto biblioteca fue trasladando el énfasis de las evaluaciones, de sus diferentes componentes de manera particular hacia el conjunto de la biblioteca y su interacción con el entorno; y cómo los criterios y enfoques de evaluación fueron aplicados a los procesos bibliotecarios, en etapas sucesivas de prueba, de investigación y de reflexión de la evidencia empírica

El tercer capítulo es el estudio de caso, la aplicación de los instrumentos de evaluación elegidos y sus resultados; nos habla de las fortalezas y las debilidades de la BJSH, de las deficiencias en los servicios, en los procesos, en las colecciones, en el personal y en los recursos, que deberemos salvar para constituir la en el apoyo a la investigación y al proceso de enseñanza-aprendizaje que requiere el nuevo modelo educativo de la UADY.

En el cuarto apartado se asientan las conclusiones a las que se llegó, qué obtuvimos tanto en materia de evaluación de bibliotecas como de la evaluación de la BJSH de manera particular. Los elementos para la toma de decisiones pertinente a la construcción de la biblioteca que requiere la empresa educativa universitaria, o en su defecto para elaborar un plan que nos lleve a la mejora continua de esa función de apoyo a la investigación y la docencia.

El quinto contiene las recomendaciones, qué se sugiere hacer en evaluación de bibliotecas en base a los resultados obtenidos mediante esta investigación. Seguido las fuentes bibliográficas y de información. Se adjunta un apartado de anexos que incluye figuras como esquemas de conceptualización de la biblioteca, organigramas, la gama de metodologías empleadas; y un último apartado con un anexo estadístico sobre el procesamiento de los cuestionarios aplicados.

## **1. EVALUACION**

En este capítulo se define el término evaluación; se reseña su práctica y los tipos de evaluación de diferentes ámbitos, en particular en el campo de la educación poniendo énfasis en la evaluación de Acreditación, que ha sido la que se ha practicado más en nuestro país.

### **1.1.- Definición y propósitos**

La definición del término Evaluación, es el de estimación del valor de alguna actividad; en términos generales se entiende como la ejecución de un juicio de valor, los méritos de algo o de alguien; el examen o valoración de una idea, servicio o programa, valiéndose de algún patrón implícito o explícito. Su característica esencial es mejorar, y hacer el desempeño o ejecución de algo, ya sea una persona, servicio o programa de educación, de salud, de servicios jurídicos, clínicos, etcétera.

Se le considera un elemento esencial de la administración exitosa de cualquier empresa. Un crecimiento sano implica capacidad de adaptación en un ambiente cambiante, y adaptación implica evaluar para determinar qué cambios es necesarios hacer, y cómo se pueden llevar a cabo de manera más exitosa.

Algunos estudiosos del tema<sup>1</sup> asientan que “cualquier intento para evaluar formalmente algo, involucra una amplia gama de conceptos tales como valor, mérito, valioso, crecimiento, criterios, estándares, objetivos, necesidades, normas, clientes, audiencia, validez, confiabilidad, objetividad, significado práctico, rendición de cuentas, fortalecimiento, insumos, procesos, producto formativo, sumativo, costo, impacto, información, credibilidad, y desde luego, el término evaluación por sí mismo

La evaluación no es una actividad estática de una sola vía; el ejercicio de hacer una exige estar al tanto de la teoría y la práctica en la materia. El diseño de un programa o estudio de evaluación precisa de una gran cantidad de trabajo intelectual y manual, porque será necesario identificar y definir la audiencia y los requerimientos de información; el objeto por ser evaluado, los propósitos de la evaluación, los procedimientos inquisitorios; los intereses y metas por ser

---

examinados; las variables por ser valoradas, las bases para interpretar los hallazgos, y los estándares para apoyar la valoración de la calidad del trabajo.

Existe una gama amplia de perspectivas teóricas que varían en muchos aspectos debido a la complejidad de trabajo de evaluación, al amplio espectro de situaciones y contextos políticos en los que se lleva a cabo; y a las orientaciones e ideas de los que escriben sobre evaluación<sup>i</sup>. Las formas en que la evaluación es conceptualizada difieren según el rol que se les asigné, los objetivos en el proceso, el grado en el que se desea presentar los hallazgos convergentes y divergentes; según el corolario que se prefiera, el constructivista, los hallazgos objetivistas o las interpretaciones; por la ausencia o uso de controles, o bien según el grado en el que la teoría es usada para determinar las variables, y las interrelaciones por examinar.

Aunque la evaluación ya era conocida, su arranque como una practica formal y ampliada se ubica en los años 60 cuando el gobierno federal de la Unión Americana, destino grandes sumas de dinero en programas de servicios, en particular en educación y salud pública; pero su etapa madura como profesión comienza durante la presidencia de Lyndon B. Jonson<sup>ii</sup> en la que hubo una explosión evaluativa.

El desarrollo de la evaluación de programas puede ser descrito en siete períodos. Una etapa original anterior a 1900 a la que Madaus y Stufflebeam<sup>iii</sup> llaman la era de la reforma. Un segundo tiempo- de 1900 a 1930- denominada la era de la Eficiencia y la Prueba. Un tercer periodo como la Era Tyleriana- de 1930 a 1945. A renglón seguido la Edad de la Inocencia de 1946 a 1957; la Era del Desarrollo de 1958 a 1972; la Era de la Profesionalización, de 73 a 83, y por ultimo, la etapa de la Expansión e Integración, de 1983 a 2000. Veamos.

Desde el primer puntaje cuantitativo para medir los exámenes escolares, la evaluación se desarrolló en el campo de la educación; en 1845 comenzó la larga tradición de usar las calificaciones de los estudiantes para evaluar la efectividad de los programas de instrucción. Será hasta el siglo XX, cuando los círculos industriales y educativos adopten las ideas de sistematización, estandarización y eficiencia. Se hizo sondeos en las escuelas enfocadas hacia la eficiencia de los alumnos y los maestros usando criterios como gastos, proporción terminal de alumnos, tarifas de promoción, etcétera. Se empleo pruebas objetivas en Aritmética, Escritura, Prosodia y Composición para determinar la calidad de la enseñanza; el porcentaje de



estudiantes egresados se convirtió en un estándar por el que los maestros podían juzgar si estaban por arriba o por debajo.

El periodo llamada la era Tyleriana, fue el tiempo en el que el pensamiento de Ralph., Tyler tuvo una enorme influencia. Conceptualizo el currículo como un “conjunto de experiencia escolares planeadas, diseñadas e implementadas para ayudar a los estudiantes a lograr los resultados de conducta específica<sup>iv</sup>. Para él la evaluación era una comparación entre resultados deseados y reales. Acuñó el termino “evaluación educativa” con el significado de valorar el grado en el que han sido logrados valores objetivos como parte de un programa de instrucción. Una concepción que sirve de fundamento a la evacuación de resultados actual.

De manera paradójica, en el periodo siguiente, la pobreza, la desigualdad y la discriminación racial coexistieron con el desarrollo creciente de la industria bélica, y la oferta educativa en ascenso en escuelas, personal y recursos, y la idea de servicios de salud mental, física, de nutrición, de instrucción musical, deportiva, de educación técnica y de negocios, y de educación de la comunidad. La evaluación de estos años no tenia propósito social, fueron los tiempos felices de las pruebas estandarizadas en los negocios y en cuanta empresa o institución se interesara en regular sus actividades.

En 1954, la American Psychological Association (APA) preparo las recomendaciones para los primeros tets psicológicos y técnicas de diagnóstico. Por primera vez se discutió la necesidad de tratar con estándares por separado. Los esfuerzos para elaborarlos fueron asunto de agencias locales, y los recursos provinieron de donantes, voluntarios y organizaciones de profesionistas. Será hasta iniciar la década de los 60 cuando las evaluaciones curriculares en gran escala serian patrocinadas con fondos federales. Entre 1958 y 1972, la evaluación se expandiría en la industria y en las profesiones, con un enfoque hacia las necesidades sociales y dependiente del dinero de los contribuyentes. Hacia 1965 durante la presidencia de John Kennedy, se inicio el combate a la pobreza; la economía en crecimiento permitía financiar programas sociales para todos los ciudadanos, pero se exigió una rendición de cuentas para evitar la mala inversión.

Ante el requerimiento de tanta evaluación y de distintas características se fortaleció la idea de que era tiempo de desarrollar nuevas teorías y métodos de evaluación así como la capacitación para los evaluadores. Estas nuevas conceptualizaciones reconocieron la

necesidad de evaluar las tareas y metas, de mirar a los insumos, examinar la implementación y entrega de servicios así como resultados no deseados.

Antes de 1973, hubo crisis de identidad entre los evaluadores, pero a partir de esta fecha comienza a surgir como una profesión; no estaba claro cuáles eran sus calificaciones, y si las debía tener; no había una organización profesional, no había revistas especializadas, ni literatura sobre evaluación. Los pocos estándares de buenas prácticas articulados que existían estaban confinados al campo de las pruebas educativas y psicológicas; el campo de la evaluación era amorfo y fragmentado, tenía poca estatura y ninguna importancia política. Fue precisamente en el ámbito educativo desde donde comenzaron los esfuerzos por profesionalizar el campo; se publicaron revistas como **Educational Evaluation and Policy Analysis, Studies in Educational, Evaluation Review, Evaluation Program and Planning**, que se convirtieron en los mejores vehículos de difusión del trabajo educativo.

Universidades como las de Boston, Illinois y Stanford desarrollaron cursos de metodología de evaluación y programas de graduados; y también se establecieron algunos centros gubernamentales para desarrollo e investigación de la evaluación. De 1973 a 83 los evaluadores entendieron que las técnicas de evaluación debían lograr resultados que habían sido vistos como periféricos por la investigación; debían servir a las necesidades de información de sus clientes de evaluación; dirigirse a las metas de valor centrales; tratar con situaciones reales y llenar los requerimientos de probidad y veracidad. Fue en esta etapa en la que se comenzaron a implementar desarrollos muy prometedores como el modelo CIPP (*Context, Input, Process and Product*), el meta análisis, la evaluación responsiva y la naturalística.

El último periodo, es el de la expansión de la evaluación manifiesta en el desarrollo de sociedades de evaluación en más de 20 países, y en la comunicación y colaboración de evaluadores de distintas disciplinas. Hubo una gran integración y enriquecimiento de métodos e ideas de evaluación

## 1.2. Tipos de Evaluación

La naturaleza de la evaluación, cómo conducir una, y cómo presentar y usar los resultados se nos muestra desde un espectro amplio de posiciones epistemológicas e ideológicas, de las que dependen las técnicas probables que serán usadas en su conducción, qué clase de evidencia será valiosa y cuál relegada, y qué usos se harán de los hallazgos de la evaluación. Los siguientes son algunos de los tipos de evaluación más usados<sup>v</sup>

-Modelo basado en tareas y objetivos (*Goal achievement based evaluation model*). La idea es que el mérito del programa o la persona sea igualado con el éxito al lograr una meta establecida; la evaluación basada en metas (*GBE Goal-based evaluation*) está enfocada sobre el conocimiento de las metas y objetivos del programa, persona o producto

-Juicios experimentales y de campo (*Experimental/Field Trials*) es un proceso en el que se elige al azar a dos grupos de personas de entre una población bien definida; un grupo hace el tratamiento del programa o tema de interés, mientras que el otro no. Finalmente las mediciones son hechas para determinar cómo algunos aspectos relevantes de la conducta difieren de un grupo a otro.

-Evaluación orientada por decisiones (*DOER: Decision-Oriented educational research*); la investigación educativa orientada por decisiones está diseñada para ayudar a los educadores a reflexionar sobre cómo consideran las tareas de la política educativa, cómo establecen sus prioridades, y cómo se comprometen con la administración de los sistemas educativos; es para la investigación aplicada e involucra una búsqueda exhaustiva

-Evaluación orientada por el consumidor (*Consumer-Oriented*), su propósito es juzgar los méritos de los bienes y servicios alternativos, y ayudar a los contribuyentes a hacer elecciones juiciosas en la compra de estos bienes y servicios

-Evaluación basada en el costo (*Cost-based evaluation*). Un análisis de factibilidad de costos es para informar a los decisores sobre los recursos necesarios para la implementación y operación continua de un programa; la estimación del costo es esencial para decidir si la iniciativa es una alternativa razonable. El análisis costo/efectividad es el proceso sistemático de integrar información sobre los costos y efectos de varias alternativas, para identificar cuál es la

que emplearía los recursos de manera más eficiente. El análisis costo/beneficio es el proceso para saber el grado en el cual la inversión es económicamente deseable

- Modelo legal es el que se basa en la evidencia presentada a un panel que delibera, y hace sus recomendaciones

-Modelo basado en la teoría de la administración (*Management theory based*) conocido como "*Balance Scorecard*" que sirve para motivar y medir los negocios o empresas desde cuatro perspectivas: la financiera, la del cliente, los procesos internos de los negocios, y el aprendizaje y el crecimiento; provee una imagen balanceada del desempeño de la operación actual, y los elementos guía del futuro. Es un marco de referencia que puede darnos la visión y estrategia de una compañía en un conjunto coherente y articulado de medidas de desempeño, de manera que los ejecutivos canalicen las energías, habilidades y conocimiento poseído por la organización para lograr las metas a largo plazo.

-Evaluación interna, es la que lleva a cabo personal de la empresa o muy cercano a ella; el foco de la atención está centrado en los programas o problemas de relevancia directa para la administración interna de la organización

-Evaluación externa es la que hace un evaluador externo, y dependiendo de dónde o a quién se reportará determinará si es formativa o sumativa

-Evaluación formativa es la que se conduce durante el desarrollo de un programa o producto; y la sumativa, es conducida después de su realización, y es en beneficio de una audiencia externa de decisores

-Evaluación basada en la teoría de las ciencias sociales (*Social Sciences Theory Based*) Este tipo de evaluación parte del principio de que los programas sociales están basados de manera explícita o implícita en las teorías del cambio social; saca a la superficie a aquellas teorías, e identifica los supuestos contenidos en el programa; la ayuda consiste en examinar el grado en el cual el programa sostiene las teorías; la evaluación debe mostrarnos cuáles de los supuestos refuerzan su fracaso, dónde fracasan y cuál de las teorías está mejor apoyada por la evidencia.

Evaluación orientada por méritos (*Merit Oriented*) es la determinación sistemática y objetiva del mérito de un objeto, y su valor en relación a un propósito

-Evaluación responsiva es aquella orientada hacia las actividades del programa más que a sus intenciones; responde a los requerimientos de información de una audiencia

- Evaluación orientada por encuesta o averiguación (*Inquiry Oriented*) es la que está enfocada a procesos que requieren exposición o explicación de elementos o aspectos que son total o parcialmente secretos, menos accesibles, menos observables, y más difíciles de llevar a cabo; busca resarcir el interés del público, y los resultados son el producto de los esfuerzos personales del evaluador

-Evaluación de empoderamiento (*Empowerment evaluation*) es el uso de conceptos, técnicas y hallazgos de evaluación para alimentar el fortalecimiento y la autodeterminación; está diseñada para que la gente por sí misma fortalezca sus programas usando una forma de autoevaluación y reflexión; es una actividad de tipo colaborativo.

-Evaluación naturalística es un enfoque que minimiza mucho de la terminología científica, en lugar del conocimiento técnico como prioritario, la inferencia estadística, la formulación de leyes generales, y la separación entre el observador y el sujeto de estudio, se centra en el uso de metáforas, analogías, inferencia informal, descripciones vívidas, razones, explicaciones, interacción, significados, perspectivas múltiples, y conocimiento tácito

-El Crítico /El Conocedor es un tipo de evaluación cuya principal contribución es el cuidado de la calidad de vida en el salón de clases. El conocimiento y la sapiencia juegan un papel muy importante hacia ese fin, refinando los niveles de aprehensión de las calidades que prevalecen en un salón. Ser un conocedor de cualquier cosa significa estar informado sobre las cualidades de algo, ser capaz de discriminar los elementos subordinados por medio de la memoria visual, gustativa o de movimiento; los conocedores aprecian lo que encuentran del significado, el entendimiento de lo que uno ha experimentado

-Evaluación de exposición y narración de cuentos (*Expository Storytelling*) es un tipo de trabajo que requiere la percepción y la habilidad de un observador práctico, y la empatía y cuidados de un clínico.

-Evaluación iluminativa. El interés prioritario de este tipo de evaluación es con la descripción y la interpretación, más que con la medición y la predicción, su ayuda es para estudiar un programa innovador: cómo opera, cómo está influenciado por las varias situaciones en las cuales se aplica, sus ventajas y desventajas, y cómo las tareas intelectuales y las experiencias

académicas son afectadas, ayuda también a descubrir y documentar lo que significa participar en el esquema como estudiante o profesor, y para discernir y discutir los elementos de innovación más significativos, que son concomitantes y críticos para el proceso.

Y por último tenemos la evaluación como persuasión, en ella se conceptúa que la evaluación es un acto de persuasión, persuadir más que convencer; argumentar más que demostrar; es creíble más que cierta; es aceptada de manera variable que no obligatoria; y es menos cierta y más particularizada.

### **1.3. Evaluación y Acreditación**

En efecto la evaluación ha tenido mayor desarrollo en el campo de la educación. Y es precisamente de este campo desde donde se emprenderá la evaluación de las universidades como instituciones de educación superior. A lo largo de 50 años se registró un fuerte crecimiento de la matrícula y del número de instituciones de educación superior, hubo una tendencia al incremento de las instituciones privadas, una gran diversificación institucional y alta disparidad en los niveles de calidad. Pero al finalizar la década de los años 80, y dar inicio la de los 90, el tema de la calidad comenzó a afirmarse en la agenda de la educación en diversos países de América Latina<sup>vi</sup>.

En las décadas anteriores el énfasis en materia de planeamiento y desarrollo de la educación estuvo centrado en aspectos cuantitativos. Los desafíos de los sistemas de educación de la región fueron su crecimiento, la ampliación de su cobertura, la construcción de escuelas, y la formación de docentes. Pero a partir de los años 80, en un mundo de una economía cada vez más globalizada, una nueva concepción política comenzó a reemplazar a la del estado del bienestar, una nueva relación entre estado y sociedad, y entre estos y la universidad, en la que la rendición de cuentas (*accountability*) se ha constituido en un componente principal.

La discusión sobre la calidad destacó que este concepto depende de los actores; por ejemplo, para los académicos se refiere a saberes; para los empleadores a competencias; para los estudiantes a poderse emplear; y para el estado, puede variar según se trate de asuntos vinculados con el desarrollo social y humano, a la eficiencia, o a los costos y requerimientos de

capital humano. La calidad es un constructo social, no es un concepto unívoco, se construye a través de consensos de manera gradual, integra y articula visiones y demandas diferentes con los valores y con los propósitos de la institución educativa<sup>vii</sup>.

Para evaluarla existe una diversidad de enfoques; para unos el énfasis está en lo valorativo, en la emisión de juicios de valor; para otros lo importante es la toma de decisiones; aunque hay quienes ponen el acento en la ética, los valores públicos y los intereses de los actores en cuestión.

En Estados Unidos y Canadá, la evaluación es desde hace décadas una actividad permanente vinculada con la gestión de las instituciones. En el nivel superior se lleva a cabo por medio de agencias regionales, y la acreditación de las carreras por agencias especializadas. En Canadá la evaluación está a cargo de los consejos provinciales de las universidades; y la acreditación de carreras por agencias especializadas. La constitución de la Unión Europea puso en activo un proceso de evaluación con fines académicos y profesionales en el marco de la tendencia creciente a la rendición de cuentas, y el control de la calidad de productos, servicios y procesos. Esto trajo mayores exigencias sociales de calidad en especial en esta sociedad del conocimiento y la tecnología; mayor demanda de autonomía universitaria, mayores requerimientos presupuestales, y nuevas relaciones entre el gobierno y las universidades. En estos procesos se ha considerado a la evaluación y a la acreditación como los instrumentos clave para garantizar la calidad de la educación y de los profesionales formados en las universidades

Para 1990 la evaluación se había convertido ya en una política educativa aplicada en la mayor parte de los países del globo<sup>viii</sup>. En México se creó en 1989, la Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CONPES), y se instalaron varias comisiones nacionales integradas por funcionarios del gobierno federal y por rectores o directores del sistema de educación, las temáticas fueron la evaluación de la educación superior, el fomento a la educación superior abierta; la vinculación de la investigación con los sectores social y productivo, la evaluación y mejoramiento del posgrado, y la evaluación y promoción de la calidad de la investigación. A partir de la CONPES se han conformado más organismos encargados de la evaluación institucional: la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación (CONAEVA), los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIEES),

el Sistema Nacional de Investigadores (SNI), El Programa de Becas al Desempeño del Personal Académico, el Programa de Carrera Docente, el Centro Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CENEVAL), el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), y el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE)<sup>ix</sup>.

Desde 1988, se puso énfasis en la evaluación como un componente integral de los procesos de planeación y cambio. La CONAEVA estableció una propuesta de evaluación institucional múltiple que consistió en tres modalidades: la autoevaluación, la valoración interinstitucional; y la del sistema y subsistemas de educación superior: De las cuales, solamente la evaluación de programas devino en una estructura estable<sup>x</sup>.

La evaluación y la acreditación han adquirido relevancia especial en el mejoramiento de la calidad del sistema, como los medios para acceder a distintos programas de compensación salarial para los académicos, y cómo condición para obtener recursos económicos adicionales a nivel institucional<sup>xi</sup>.

La modalidad de evaluación para acreditación es la que se ha empleado regularmente en los procesos de evaluación en la educación superior en México. Si revisamos la información que nos proporciona la revista **U2000 Crónica de la Educación Superior** podemos darnos cuenta del desarrollo que ha tenido. Entre 2001 y 2006, el número de evaluaciones hechas por los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIIEES), creado en 1991, se incrementó en un 100%<sup>xii</sup>. Para 2005 podemos ver la proliferación de certificaciones y acreditaciones en las universidades de Guadalajara, Yucatán, Quintana Roo, la Facultad de Estudios Superiores Aragón de la UNAM, la Autónoma de San Luís Potosí, y la Autónoma de Zacatecas; un año más tarde se unieron a esta tendencia, la Autónoma de Tamaulipas, la Autónoma del Estado de Hidalgo, la de Guerrero, la de Colima, la de Campeche, la Universidad michoacana de San Nicolás de Hidalgo, la Benemérita Autónoma de Puebla, la Universidad de Guanajuato, la Autónoma de Chapingo, la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, la de Querétaro, la Benito Juárez de Oaxaca, la Autónoma de Morelos, la Universidad de Occidente y la Autónoma del Estado de México<sup>xiii</sup>.

Los procesos de acreditación y certificación se enfocan principalmente hacia aspectos como los planes y programas de estudio o hacia procesos administrativos de dependencias como administración de personal, recursos materiales como infraestructura y equipamiento, finanzas,



telecomunicaciones, control escolar, consejos editoriales y difusión cultural, entre otros. En cuanto a planes y programas hay variación en las metas por lograr en los procesos en vías de evaluación, certificación o acreditación.

También hay variación en lo que se refiere a los organismos acreditadores, además de las CIIIES han surgido otros abocados a la certificación y acreditación de carreras específicas como el Consejo Nacional para la Acreditación de la Educación Superior en Derecho (CONFEDE), la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), el Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación (CONAIC), el Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Consejo Nacional para la Acreditación de la Ciencia Económica (CONACE), el Comité Mexicano para la Acreditación de la Educación Agronómica, el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CNEIP), el Consejo Mexicano de Acreditación y Certificación de Enfermería (COMACE), la Asociación Mexicana de Educación Agrícola Superior, la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales (ACCECISO), y el Consejo Mexicano para la Acreditación de la Educación Médica (COMAEM), Consejo de Acreditación de Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), entre otros.

En los años que van de esta década, y de acuerdo con la información oficial<sup>xiv</sup> ya son 27 las universidades que tienen por lo menos, el 75% de su matrícula en programas de calidad; 12 lo obtienen por primera vez, y 15, consiguen el reconocimiento por segunda y tercera veces.

En lo que se refiere a la educación tecnológica, esta modalidad de evaluación también ha sido la más socorrida, el Instituto Politécnico Nacional (IPN) es considerado desde 2005 “la única institución educativa de todo el país que cuenta con la totalidad de sus programas académicos de nivel medio superior acreditados por un organismo externo; y los procesos administrativos de toda la institución están certificados con la ISO 9001-2000”<sup>xv</sup>. Hoy, de 47 instituciones que forman parte el sistema tecnológico, 30 reciben el reconocimiento por primera ocasión y los restantes recibieron refrendos de su calidad<sup>xvi</sup>.

El modelo evaluativo de acreditación distingue dos términos: certificación y acreditación, el primero alude al proceso que garantiza que una organización reúne los requisitos establecidos para el aseguramiento de la calidad. Y la acreditación es el proceso de validación de las agencias de certificación. Hay otro modelo que es el de evaluación institucional con objetivos

similares al modelo de acreditación pero se diferencia en que el primero se orienta a formular juicios, no siempre está determinado por estándares; y se sitúa en el marco de la autorregulación que se genera al interior de la organización. La crítica es que “no es lo mismo evaluar una institución o programa en función de unas normas de calidad establecidas por una agencia; que estimar la adecuación de los procesos y la calidad de los resultados obtenidos en función de los objetivos que la institución se propuso alcanzar”<sup>xvii</sup>

La modalidad de evaluación interinstitucional a través de pares académicos puede tener funciones distintas: una evaluación diagnóstica sobre la situación de las funciones y tareas de la educación superior en determinada área; la acreditación y el reconocimiento que se otorga a programas o unidades académicas en la medida que cumplan con criterios y estándares de calidad establecidos; dictámenes sobre proyectos o programas que buscan apoyos económicos; y asesoría a instituciones para la formulación en implantación de programas y proyectos. Entre sus ventajas se señala que los comités están integrados por académicos de reconocido prestigio; está orientada a apoyar los esfuerzos institucionales de superación y mejora; es más objetiva porque es una evaluación externa, y los evaluadores están libres de los compromisos internos; facilita el intercambio de experiencias; y por ejecutarse con la interacción directa con los autores del programa por evaluar tiene impacto inmediato.<sup>xviii</sup>

La acreditación de instituciones y programas educativos consiste en la producción y difusión de información garantizada acerca de la calidad de los servicios educativos; el órgano o instancia que acredita es el garante de la precisión y confiabilidad de dicha información. La acreditación puede estimular el mejoramiento de la calidad educativa pero solamente bajo ciertas condiciones<sup>xix</sup>. En México es el estado a través de los CIEES es el que desempeña la función acreditadora, y se han constituido instancias colegiadas que contribuyen a la acreditación de programas de educación superior. Se ha hecho una distinción entre acreditación y evaluación diagnóstica.

Con la experiencia del CIEES se concluyó en que la acreditación debía hacerla organismos diferentes al CIEES, ya que esta última instancia ha centrado su trabajo en la evaluación diagnóstica. Los comités deberían determinar los criterios y procedimientos para la acreditación pero no en su realización. El resultado de la acreditación puede tomar muchas formas, puede ser un simple listado de instituciones o programas acreditados; un listado de programas e

instituciones agrupadas por rubros, por ejemplo, unos acreditados, otros acreditados condicionalmente, y otros no acreditados; o un listado comparativo que ordena a las instituciones y programas según la calidad comparativa de sus servicios educativos ; pero la principal función de la acreditación de un programa es proporcionar la información confiable respecto de las cualidades del programa evaluado; y a las instituciones les proporciona indicaciones acerca de la forma como aprecian sus servicios las instancias acreditadoras. Desde luego que una acreditación se sustenta en una evaluación previa, y a veces se confunde y se piensa que la sola evaluación conduce necesariamente a la acreditación. Pero las características de la evaluación depende del tipo de acreditación que se va a realizar; por ejemplo, si se trata de formular un padrón, la evaluación consiste en el cotejo de las características del programa evaluado con un catálogo de criterios, indicadores y parámetros; y si el programa cumple con ellos se le califica de acreditado, según las categorías que se hayan definido previamente, alta calidad, excelencia, nivel 1, nivel 2, etc.

Aunque se asegura que una de las funciones de la acreditación es el mejoramiento de la calidad, esto no es condición *sine qua non*, ya que por ejemplo, un padrón de acreditación de programas educativos indicará, en términos de criterios, indicadores y parámetros que metas deberán alcanzar pero no cómo lograrlo. Otra limitante es que el logro de las metas no garantiza que se eleve la calidad de los servicios educativos; una de las versiones mas usadas para evaluar programas con fines de acreditación es hacer un simple cotejo de los insumos de dichos programas, pero éstos no garantizan nada, porque en educación son importantes los insumos así como los procesos en los que se interrelacionan ; para subsanar esta limitación se ha tratado de incorporar en la acreditación , la evaluación de resultados, pero esto representa dificultades mayores aún no resueltas, por ello es necesario reconocer que para que la acreditación contribuya al mejoramiento de la calidad son necesarios otros tipos de evaluación.

La evaluación diagnóstica es aquella que busca un conocimiento más sólido de los logros y las deficiencias –sus causas- y, sobre esta base, definir las acciones para consolidar los logros y los planes de mejoramiento; en este tipo de evaluación, el evaluado –alumno-profesor-programa, institución- siempre tendrá la posibilidad de subsanar las deficiencias y avanzar en su desarrollo.

La metodología de la evaluación para acreditación que consiste en el cotejo de las características de los insumos del objeto o programa evaluado contra un conjunto de parámetros, no garantiza un conocimiento sólido del desempeño de la institución o programa. La evaluación diagnóstica no excluye a la de acreditación, es otra evaluación; el argumento de mayor peso para recurrir a aquella es que la evaluación por acreditación es insuficiente para elevar la calidad de la educación, para ello es preciso una evaluación diagnóstica que nos provea de un conocimiento más sólido sobre los logros y deficiencias de la institución o programa evaluado, y las causas de estos logros y deficiencias, como base para definir las acciones de mejoramiento; es una evaluación que busca una explicación de los éxitos y los fracasos, requiere de mayor tiempo y puede aportar elementos para la definición de los criterios de acreditación<sup>xx</sup>

Al entrar la evaluación y la acreditación a las universidades, activo la participación de todos los constituyentes del sistema universitario, entre éstos, el sistema bibliotecario. Por años se asumió que las bibliotecas eran valiosas por sí mismas, pero la evaluación puso en entredicho su valor así como sus funciones y su futuro como proveedora de servicios informativos, en particular al estallido de las tecnologías de información. Las bibliotecas debían demostrar a las instituciones cada vez más demandantes, el valor que representan para la sociedad; su importancia dentro del proceso educativo formal, para la provisión de información que reclama la ciudadanía, y para la conservación y difusión del conocimiento y la cultura.

Sin embargo en todo este movimiento de acreditaciones y certificaciones, solamente dos universidades se propusieron certificar sus bibliotecas, como la Universidad de Occidente en Sinaloa que encaminó esfuerzos para certificar sus ocho bibliotecas aplicando la Norma ISO 9000 para consolidar los servicios al usuario, el equipamiento, la infraestructura y el sistema de consulta automatizado. La Norma ISO 9000:2000 fue también la elegida por el Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara para certificar sus bibliotecas y el Control Escolar; los procesos bibliotecarios certificados fueron adquisición, selección, servicios técnicos y servicios al público; y han programado para el próximo año (2006) para certificar el centro de tecnologías de aprendizaje. E igualmente la Universidad de Quintana Roo, certificó los procesos formación de usuarios, servicios al usuario, organización bibliográfica, desarrollo de colecciones, y gestión bibliotecaria de sus bibliotecas en Chetumal y

Cozumel con la Norma ISO 9000:2000, al igual que sus procesos administrativos que fueron certificados por la Asociación Española de Normalización (AENOR)<sup>xxi</sup>. Estas bibliotecas se certificaron siguiendo estas normas que provienen del mundo industrial, útiles para iniciar acciones de mejora en sus procesos particulares pero no para evaluar su impacto en los resultados de la educación que se imparte en las instituciones correspondientes.<sup>xxii</sup>

En el siguiente capítulo veremos el desarrollo que tuvo la evaluación de bibliotecas; las tendencias que se dieron a lo largo de cinco décadas; el cambio en el uso de criterios y conceptos de evaluación aplicados a los distintos procesos de operación, de registro documental, de servicios y del personal bibliotecario; y la diversidad de instrumentos de medición. Una revisión de la literatura sobre el tema que nos sirvió de marco de referencia para elegir la opción de evaluación más acorde con nuestros propósitos.

1. Stufflebeam, Daniel L. George F Madaus and Thomas Kelleghan (Editors); **Evaluation Models. Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation**, Kluwer Academia Publisher, Boston, 2000
2. Ibid.
3. Madaus, George F. and Daniel Stufflebeam; "Program Evaluation: A historical review", en Stufflebeam, Daniel L., George F. Madaus and Thomas Kelleghan (Editors); **Evaluation Models. Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation**, Kluwer Academic Publishers, Boston, 2000, pp. 3-18
4. Ibid.
5. Ibid.
6. Madaus, George F. and Thomas Kellaghan; "Models, Metaphors and Definitions in Evaluation", Stufflebeam, Daniel L., George F. Madaus and Thomas Kellaghan /Editors), **Evaluation Models. Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation**, Kluwer Academic Publishers, Boston, 2000, pp. 19-31
7. Fernández Lamarra, Norberto; "Hacia la convergencia de los sistemas de educación superior en América Latina", **Revista Iberoamericana de Educación**, 35, mayo a agosto de 2004; <http://www.campus.oei.org/revista/rie35a02.htm>; consultado en octubre de 2005
8. Fernández Lamarra, Op Cit, p. 4
9. Glazman Nowalski, Raquel; "Orientaciones pedagógicas y sociopolíticas de la evaluación", Glazman Nowalski, Raquel (Coordinadora), **Las caras de la evaluación educativa**, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, 2005, pp. 15-43
10. Rueda Beltrán, Mario; "La evaluación de la relación educativa en la universidad", **Revista Electrónica de Investigación Educativa**, Vol. 6, no. 2, 2004; <http://redie.uabc.mx/contenido/vol6n02/contenido-rueda.pdf>
11. Rodríguez Gómez, Robert; "Continuidad y cambio de la políticas de educación superior", **Revista Mexicana de Investigación Educativa**, vol. 7, no. 14, pp. 133-154, enero a abril 2002
12. Rueda Beltrán, Op Cit
13. . " ¿Evaluación y financiamiento son condiciones *sine qua non* para mejorar la calidad educativa?, Revista **U2000 Crónica de la Educación Superior**, marzo 6 de 2006, p. 3
14. . Revista **U2000 Crónica de la Educación Superior**, de 25 de abril de 2005 a 20 de agosto de 2007
15. "Se gradúan en materia de calidad 27 instituciones de educación superior", **U2000**, Crónica de la Educación Superior, no. 563, lunes 3 de septiembre de 2007
16. U2000 Crónica de la Educación Superior, no. 481, lunes 17 de octubre de 2005
17. "Se gradúan en materia de calidad 27 instituciones de educación superior", **U2000**, Crónica de la Educación Superior, no. 563, lunes 3 de septiembre de 2007
18. Miguel Díaz, Francisco Mario; "Evaluación y mejora de la actividad docente del profesorado universitario", **Educación Médica** vol. 6, no. 3, Barcelona, julio-septiembre, 2003; de (2001) y (2003-04

19. "La evaluación interinstitucional de la educación superior en México", Documento de Trabajo no. 9, CIIIES, enero 5 de 1993
  20. Pérez Rocha, Manuel; "Evaluación, Acreditación y Calidad de la Educación Superior" Serie Materiales de Apoyo a la Evaluación Educativa no. 22, CIEES, SEP, s.f.
  21. *Ibíd.*
  22. **U2000 Crónica de la Educación Superior**, 13 de junio de 2005.
  23. "La evaluación en la Educación Superior: algunas amenazas y debilidades", Cañón Rodríguez, Julio César disponible en <http://w3.icfes.gov.co:8080/seminariointernacional/ktmllite/files/uploads/JULIO%20CESAR%20cañon.PDF>; consultado en septiembre de 2007.
-

## **2. Evaluación de Bibliotecas**

Este capítulo segundo contiene la revisión de la experiencia práctica de cinco décadas de evaluación de bibliotecas. Fue ordenada tomando como guía el panorama general que nos ofreció las lecturas que hoy conforman el vasto conocimiento que se tiene del tema<sup>1</sup>. Se identifican cuatro grandes tendencias, una primera en la que la valoración puso énfasis en los insumos; la segunda en la que el énfasis estuvo en los Estándares y las Normativas; una tercera en la que la Calidad de los servicios y la Satisfacción del Usuario se convirtieron en el enfoque principal; y una última en la que el énfasis se ha puesto sobre los Resultados. Cada tendencia fue un proceso paulatino de prueba, investigación y de reflexión sobre la evidencia empírica que las respaldaba.

### **Criterios y Enfoques de Evaluación de Bibliotecas**

La biblioteca ha sido concebida como intermediaria entre la información y el usuario<sup>2</sup>, un sistema con Insumos que pasan por un proceso para dar lugar a productos que facilitan a los usuarios el acceso a la información, un esquema en el que los Insumos son la Información, los productos son las operaciones de ordenamiento de los materiales y los servicios que el personal con su habilidades y los recursos monetarios disponibles, llevan a cabo para crear las herramientas y servicios que faciliten al usuario el acceso, de manera que den como resultados, la producción de más conocimiento o provean la información para la toma de decisiones. En el caso de las bibliotecas la evaluación ha tenido carácter de diagnóstico para modificar el sistema existente, o para diseñar uno nuevo. Concepción que en esencia no ha variado, las bibliotecas siguen siendo esos centros que unen a la información con los usuarios, lo que ha variado son los formatos informativos y los medios y mecanismos de transmisión. En lo que se refiere a la biblioteca el esquema no ha sufrido variaciones sustanciales, lo que cambió fue el foco de la atención de la evaluación; una primera tendencia fue centrarse en los Insumos del sistema bibliotecario; después la preocupación fue la elaboración de Estándares y Normativas que permitiera medir el desempeño bibliotecario; una tercera, en la que el concepto de la Calidad de los servicios y la Satisfacción del Usuario con aquéllos fue el objeto de la evaluación; y una cuarta en la que la preocupación es evaluar los Resultados y el Impacto de las bibliotecas en el aprendizaje, la enseñanza y la investigación

En el primer período el énfasis se puso en los Insumos, particularmente en la medición de Tiempos y costos<sup>3</sup>. Una época en que la biblioteca era vista más bien orientada hacia el consumo de bienes que hacia los servicios. La medición del desempeño que se llevaba a cabo era variaciones de unos cuantos enfoques como Acceso, Costo, Satisfacción del Usuario, Tiempo de respuesta y Uso; sin embargo la crítica señalaba que las técnicas empleadas eran matemáticas y no respondían a los aspectos más relevantes de los elementos cuantitativos y cualitativos de una biblioteca, además de que no se consideraba la evaluación del conjunto total de la biblioteca, ni había una comprensión clara del propósito de la evaluación, el cómo, el por qué, el método y las razones de la evaluación, aunque si había la preocupación por relacionar la medición con la Calidad y la Satisfacción de lector. Y se manifestó dudas respecto a las Estadísticas que se recolectaban las que, según la opinión, no proporcionaban la información que permitiera medir la Calidad<sup>4</sup>

En el segundo período se puso énfasis en la Eficiencia, esto es, en el uso que se hacía de los recursos en la consecución de los objetivos; el grado en que se podía minimizar el costo y en el que se alcanza un objetivo, y el grado en el que el sistema contribuye a las necesidades del usuario. Por ejemplo se aplicaron las matemáticas a la circulación de libros creándose modelos abstractos del ambiente bibliotecario para ser aplicados en problemas de almacenamiento, descarte y préstamo. Los criterios que se propusieron para valorar un sistema fueron la flexibilidad o adaptabilidad del sistema, su confiabilidad, su accesibilidad y disponibilidad, el tiempo de respuesta, las prioridades, la precisión de la información, la actualidad de los contenidos, la relevancia y el precio de la información, posteriormente se añadieron también la cobertura y el monto del esfuerzo requerido por el Usuario<sup>5</sup>. Sin embargo no se pudo establecer el valor de un sistema de manera que pudiera conjugar las necesidades del Usuario con las metas institucionales. Era condición previa enfocar la valoración considerando el punto de vista del Usuario y de la administración de la biblioteca. Quedó entendido que los tres elementos clave para la evaluación eran el Usuario, el Uso de la Información y la biblioteca en su conjunto.

No obstante por años la evaluación y medición del desempeño de las bibliotecas estuvo centradas en el tamaño y calidad de las colecciones; se aplicaron criterios matemáticos para medir la circulación de la información, y después bibliométricos, en particular al ser



conceptuada la biblioteca como parte del ciclo de creación, organización y diseminación del conocimiento, un sistema dinámico en constante movimiento e interacción con el entorno, que cambió el concepto de biblioteca de una mera colección de materiales a una institución con un cometido social.

La creación de modelos abstractos trajo consigo la introducción de técnicas de administración como los Diagramas de Flujo, los estudios de costos y métodos de contabilidad y presupuestación que permitieran ver con mejor detalle a estos modelos en operación. Y en lo que se refiere al Uso, se incorporó la información sobre los Usuarios, los patrones de Uso, el tamaño de la colección, el número del personal, la obsolescencia, dispersión e incremento de los materiales; poniendo énfasis en los problemas de las estadísticas del Uso de la biblioteca.

La investigación de Operaciones fue una novedad que se aplicó a varias realidades bibliotecarias, cuya aportación se expuso en estudios relacionados con los sistemas de información para la administración de bibliotecas, modelos de planeación y administración. Esta tendencia fue criticada por restringirse al uso de la biblioteca, aunque aportó un mayor entendimiento de la toma de decisiones de los Usuarios<sup>6</sup>

Otro enfoque de aquel primer período de los años setenta fue la de la relación entre el Análisis costo-beneficio y los Precios, así como el concepto del Tiempo Ahorrado con la Satisfacción del usuario y el Uso de la biblioteca y la Relevancia; el primero asociado al valor de un sistema intenta determinar si el costo de proveer el servicio se justifica por los beneficios que se derivan de él, persigue establecer costos y beneficios sociales de la inversión, de manera que se pudiera asignar valores monetarios al Uso de la biblioteca desde la perspectiva del tiempo que un servicio le ahorra al Usuario. Estos enfoques presentaron dificultades para medir los beneficios en ahorro de tiempo, y en lo que respecta a la Satisfacción del Usuario y al Uso de la biblioteca, fue muy difícil disponer de evidencia que demostrara la conexión entre satisfacción del usuario y desempeño bibliotecario, así como que la efectividad de una biblioteca no está reflejada necesariamente en los usos que se hace de ella; y por último que para medir la satisfacción del usuario era necesario considerar problemas asociados con actitudes, ya que por ejemplo, los niveles de satisfacción expresados de manera gráfica no proporcionan el grado de enriquecimiento cognoscitivo alcanzado por el Usuario<sup>7</sup>.

En el caso de la Relevancia que se refiere a sí el documento contiene la información sobre el tema demandado, se relacionó con el de Pertinencia, con el que finalmente se sobrepone, y que en mucho depende de la habilidad del usuario para expresarse sus necesidades; un concepto más fue el de Utilidad y Relevancia, empero no pudo ser definido en función de la Relevancia ni se estableció una metodología para valorar este concepto en función de las metas institucionales.

Otro concepto que también fue desarrollado fue el de Entrega de Documentos, para entender la habilidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades, sin embargo su aplicación conlleva a la dificultad de que los usuarios aprenden sobre las debilidades de las bibliotecas, y si existen o no los documentos que les sean de utilidad son algo que no suelen hacerle saber a la biblioteca

La evaluación de Colecciones de este período se concentró en la habilidad del acervo para satisfacer los requerimientos de los usuarios; y se generó algunos criterios para evaluar acervos como el tamaño, el porcentaje del presupuesto, el costo total por usuario, el balance de sus temas, el préstamo interbibliotecario, etc.

En este período quedó claro que los métodos matemáticos estadísticos que se estaban empleando dejaban de lado al elemento humano, y que se estaban usando medidas del potencial del servicio pero no se estaba midiendo el servicio real.

Por ello en el siguiente período, que coincide con la década de los años 80, se va a poner énfasis en establecer los Estándares y las Normativas<sup>8</sup> que permitieran medir la operación, las actividades y los procedimientos. Desde la década de los años 50 a 60, ya se consideraba al bibliotecario como un educador, como un profesional altamente calificado; se había establecido una cantidad mínima del presupuesto para la biblioteca, y el número del personal calificado para el tamaño de la colección. Estos estándares fueron los que cambiaron a las bibliotecas escolares y de nivel medio en los años 60, pero al llegar a los años ochenta, su crecimiento era cada vez más insostenible ante la creciente inflación de la economía.

La emergencia del concepto de Rendición de Cuentas se puso de manifiesto en mecanismos de control presupuestal más estrictos, que exigían estándares que respaldaran los requerimientos presupuestales; se tendría que demostrar que los recursos invertidos estaban siendo utilizados de la mejor manera. Esta tendencia hizo presión en particular en las

bibliotecas universitarias, que por esta década, ya competían con las facultades y centros por los recursos destinados a la educación superior.

Los estándares de 1933, 1959 y 1960, resultaban insuficientes para las universidades que ya eran instituciones en transición con estructuras organizacionales variadas. Los bibliotecarios universitarios también tenían interés en saber si estaban satisfaciendo a sus usuarios, y sobre cómo coleccionar la información que demostrara a los administradores e instituciones el buen uso de los recursos.

Los estándares para las bibliotecas universitarias adoptados en 1979, fueron producto del trabajo colectivo de organizaciones de bibliotecarios en cuyas reuniones buscaron establecer consensos sobre aspectos como si los estándares debían ser cualitativos o cuantitativos, o sobre la necesidad de establecer un procedimiento modelo para las expectativas medibles, en resumen, que tomando en cuenta ¿quién usa estándares?, ¿Para qué los usan?, y ¿qué es lo que necesitan?, se generó nuevos estándares dirigidos a administradores, a instituciones y a cuerpos evaluadores, que si bien podían evaluar la biblioteca por diferentes motivos, el denominador común sería qué tan bien lo está haciendo la biblioteca, qué tan bien está apoyada económicamente, qué tanto puede ser comparada con otras bibliotecas

En los estándares universitarios cada sistema bibliotecario resultaba ser único y debía determinar sus propios criterios de desempeño y evaluación, siempre que mantuviera una interrelación favorable a la misión institucional. Entre los criterios predominaban los relacionados con los Insumos como formatos informativos y los gastos concomitantes en personal y en procesos; sin embargo la crítica señaló que las estadísticas habían sido útiles para las funciones tradicionales de las bibliotecas pero no para las tecnologías emergentes que en aquella década ya estaban presentes en las bibliotecas, y que debía prestársele mayor atención a aspectos como el Desempeño y el Acceso al servicio.

En la década de los años 80 se prestaría mayor atención a estos dos aspectos; en 1982 se pusieron a prueba medidas como la Disponibilidad y Accesibilidad a los materiales, el análisis del patrón de la actividad y del retraso del préstamo Interbibliotecario; a la par se siguió coleccionando estadísticas complementarias sobre Insumos informativos específicos y los gastos correspondientes así como de elementos adicionales propuestos por los miembros de la ARL,

que contemplaban grados de éxito en los servicios y sus costos, y la conformación de estadísticas en Acceso y Personal.

Cada revisión de los estándares da cuenta de las innovaciones que se estaban llevando a cabo, y que obligaba a los Comités Ad Hoc de la ARL a repensar y replantear los servicios en red, los recursos compartidos, los materiales no impresos; y los requerimientos en Personal que precisamente por las innovaciones demandaba que se consideraran en número y habilidades, a nuevos servicios personal con nuevas capacidades, y así se consideraran también los espacios pertinentes para servicios audiovisuales, de cómputo y recursos compartidos.

Los esfuerzos de la ARL de 1990 en adelante estuvieron orientados a integrar medidas de productos y servicios, pero también se consideró elemental distinguir entre aquellas medidas de Acceso que mostraran los servicios bibliotecarios, y las medidas de desempeño que están más relacionadas con la administración efectiva de una biblioteca. Lo que resultó en que las medidas de Acceso podían incluso ser colectadas en el ámbito nacional, pero las de Desempeño eran de carácter local.

En la década de los años 90, la ARL centró su atención en el desempeño de las bibliotecas de investigación y su contribución a la enseñanza, y los servicios a la comunidad de usuarios, y aunque no se ha tenido el éxito esperado, la organización continua en la búsqueda de medidas relevantes y de significado tanto dentro del contexto local como en el comparativo. La búsqueda de nuevas medidas para valorar a las bibliotecas académicas o de investigación y sus operaciones continúa; se han constituido grupos de trabajo que desarrollan medidas que puedan ser de utilidad como la Facilidad y Anchura del Acceso, la Satisfacción del Usuario, el Impacto de la biblioteca en la enseñanza y el aprendizaje, el impacto de una biblioteca de investigación, el Costo de la efectividad de las operaciones y los servicios así como su habilidad y capacidad organizacional<sup>9</sup>.

La aparición de nuevas tecnologías de información sin duda cambió el escenario de la evaluación de bibliotecas, imponiendo una revaloración de los servicios y los criterios de medición y evaluación. La automatización de algunos procesos y el acceso a la información de manera remota y en formatos no impresos llevaron a la búsqueda y creación de nuevos mecanismos y herramientas más adecuadas a esta tecnología emergente.

Los bibliotecarios tuvieron que interactuar con expertos en otros campos involucrados en la invención y producción de una tecnología de complejidad creciente. Del campo de la administración se tomaron los enfoques de los procesos de Toma de Decisiones y el de la Planeación Estratégica, que hicieron que los bibliotecarios revisaran sus funciones y actividades desde otros ángulos, y redefinieran sus metas y las estrategias para alcanzarlas; asimismo se involucró al Personal de manera que éste se vinculara con la organización, y favoreciera la ejecución de planes estratégicos. A la par los bibliotecarios tuvieron que reconsiderar sus estructuras organizativas y las facilidades que los procesos automatizados brindaban para la renovación organizacional, las bibliotecas de acervo abierto y constituidas por área del conocimiento fueron llevadas a la mesa de los debates

Era innegable que las bibliotecas crecerían y se diversificarían por varios motivos, por un lado, la automatización y el desarrollo acelerado de los mecanismos de búsqueda y acceso a la información, cada día más amplia y variada; y por el otro, la generación vertiginosa de los formatos y la complejidad creciente del conocimiento.

Ante este escenario los bibliotecarios se vieron enfrentados a revalorar la enseñanza bibliotecológica y el papel del bibliotecario; ahora más que siempre era preciso evaluar el desempeño del personal; redefinir sus tareas, los niveles óptimos de desempeño, definir sus objetivos en términos de cantidad, calidad y tiempo invertido; y desde luego contemplar que la evaluación del personal bibliotecario había sido variada de institución a institución, la publicación de artículos y el desempeño en el servicio y en su puesto habían sido en términos generales los criterios para promocionar y basificar a los bibliotecarios.

Al mediar la década de los años noventa el énfasis de las organizaciones fue puesto sobre la medición del desempeño en bibliotecas y servicios de información; se buscaba la definición de indicadores de desempeño relevantes, el desarrollo de estándares internacionales, el benchmarking y otras actividades tendientes a medir la Calidad, además de incluir la evaluación de recursos electrónicos, digitales y redes bibliotecarias; y muy importante, la medición del desempeño en función de los Resultados e Impactos de la biblioteca, y la conducta informativa del usuario. La tendencia era cambiar de medidas cuantitativas a cualitativas del impacto; y la búsqueda de consensos para medir los nuevos servicios como las Bases de Datos, las páginas Web, el servicio de Referencia en línea, etc.

En esta misma década hubo mayor interés por la Calidad del Servicio<sup>10</sup>, medida desde el criterio de la Satisfacción del Usuario, aunque hubo incertidumbre sobre cómo caracterizar la Calidad y cómo conocer las expectativas de los usuarios. Para ello hubo una revisión de las metodologías para medir la Efectividad, y de los enfoques de evaluación y medición del desempeño. En la metodología de la consecución de tareas, lo que se mide es el grado en que se logran los objetivos según ciertos estándares. El modelo de sistemas de recursos o sistemas externos, en el que la efectividad se mide según las habilidades de la organización para obtener recursos del entorno. El de los sistemas internos, que pone énfasis en el sistema de comunicación interna de la organización, y en la eficiencia con que convierte Insumos en Productos. Y la metodología de los Constituyentes Múltiples, que valora la efectividad según el grado en que las necesidades de sus constituyentes sean satisfechas.

Si bien los bibliotecarios estuvieron lidiando con el problema de la Efectividad de las bibliotecas y cómo medirla desde los años 70, se pondría mayor énfasis en la década de los noventa en particular para medir la efectividad que no es lo mismo que medir el desempeño.

La contrastación de metodologías y enfoques llevó a entender que la Efectividad de una biblioteca es difícil de convertir en realidad por ser un concepto que en la medida que se entiende mejor, el concepto se hace más profundo y complejo. El modelo más usado ha sido el de los recursos del sistema, en el que se maneja que la efectividad de una biblioteca es indicada por sus Insumos, pero se ha demostrado que los Insumos no son una medida de la efectividad necesariamente, pues éstos pueden no estar relacionados con los productos, y lo que miden es la efectividad de la organización para allegarse de recursos. El modelo de Consecución de Tareas ha resultado fallido porque no contempla las expectativas de los patrocinadores quienes puede que no tengan el mismo interés en las metas y objetivos de la biblioteca.

El concepto de Calidad es multifacético pero se ha enfocado desde dos perspectivas; una que asume que si el Usuario afirma que hay calidad en el servicio, es porque así es; y la otra, que afirma que habrá calidad según el grado en que se logran los objetivos y metas de los planes educativos. Ambas perspectivas fueron vinculadas mediante la discusión de las expectativas y la valoración de los resultados, de manera que se pudiera establecer qué es la Calidad del Servicio y qué la Satisfacción del Usuario, y cómo difieren; cómo se podría medir la

satisfacción del Usuario con los servicios bibliotecarios; cómo se valorarían los resultados, cómo se podrían medir; y cómo está relacionada la valoración de los Resultados con la calidad del servicio y la satisfacción.

Las Expectativas fueron tomadas como referente por la perspectiva que asume que la Calidad es satisfacerlas y/o excederlas. El modelo de las brechas de la Calidad del Servicio usado en el campo de la Mercadotecnia, sirvió a los bibliotecarios investigadores como marco para entender las condiciones de la provisión de un servicio de Calidad. Y también se gestó la iniciativa de buscar nuevas medidas que permitieran medir el impacto de una biblioteca en función de la interacción del usuario con los recursos y servicios, la ARL tomó la batuta y emprendió un proyecto piloto utilizando SERVQUAL un instrumento desarrollado en el campo de la mercadotecnia que conceptúa a la Calidad como una brecha entre el servicio percibido y el esperado, e identifica cinco dimensiones para la calidad del servicio como son la confiabilidad, la seguridad y confianza, los tangibles, la empatía y la correspondencia. Su aplicación reveló que las dimensiones tenían que ser ajustadas, se podían usar tres de las cinco Empatía, Confiabilidad y Tangibles, y se debía añadir una cuarta para el caso del sector no lucrativo que sería Recursos con la que se mediría colecciones, revistas, entrega de documentos, acceso remoto. Se concluyó que las cifras obtenidas de su aplicación podían ser válidas para unos aspectos y en otros no, y podían ser confiables en algunos casos pero en otros no.

De hecho no existe una definición de Calidad totalmente aceptada; la aplicación del concepto depende de la organización y del marco conceptual que describe la naturaleza de la Calidad. Es cierto que se ha incorporado al Usuario en la planeación y evaluación de los servicios pero aún no hay consenso sobre los criterios basados en éste para medir la calidad de los servicios, como tampoco hay las herramientas analíticas para aplicar criterios a servicios específicos. La Satisfacción del Usuario se sigue viendo como el mecanismo para proveer servicios de calidad; pese a la variedad conceptual, ya que para unos está relacionada con las medidas de productos para satisfacer las expectativas de los Usuarios, y para otros es igual a Efectividad de la organización, entendida ésta como el grado en que se logran satisfacer las necesidades y expectativas de los constituyentes; la Calidad depende del contexto en el cual la organización quiera valorar sus servicios; ya que la valoración puede

requerir dar seguimiento a gastos; la medición del volumen de actividad, o la consecución de estándares y metas.

Por otra parte es necesario considerar que la satisfacción de los Usuarios y su visión de la calidad de los servicios está relacionada con que éstos tienen diferentes habilidades sobre el uso de la biblioteca y de la información; además de que la medición entre las expectativas de los usuarios y el desempeño de la biblioteca es complejo, en parte porque las preguntas acerca de las primeras por lo general se responden a posteriori de haber prestado el servicio. Y si para algunos estudiosos es posible medir la calidad del servicio solamente con las percepciones de los Usuarios, otros sugieren revisar los instrumentos aplicados, y algunos más han concluido que nos es posible disponer de un instrumento aplicable a todas las bibliotecas.

Ha habido también marcos referenciales alternativos que proponen juzgar la calidad de los servicios desde la satisfacción total, señalando que las dos variables más importantes son los recursos para fortalecer los servicios y el comportamiento del personal en ayudar y proveer servicios ágiles. Sin embargo se presentan ciertas dificultades para la aplicación del modelo de Calidad del Servicio del sector lucrativo porque los conceptos tienen significados diferentes, en un ambiente académico el cliente no es un sujeto pasivo a quien se le pregunta simplemente sobre su percepción de un producto, aquí es importante contemplar el carácter activo del Usuario en su aprendizaje. Además de hay que distinguir entre las expectativas y las necesidades del usuario, y si el modelo puede determinar las necesidades más que las expectativas.

En la satisfacción del Usuario, la naturaleza, uso y provisión de los servicios de Referencia adquieren relevancia ya que es a través de estos cómo se puede saber si las necesidades y expectativas están siendo satisfechas, en qué grado, y cuáles son sus diferencias. Al iniciar la década de los años 80 una universidad norteamericana emprendió una campaña de recolección estadística sobre los servicios de Referencia e Información que tuvo como resultados estadísticas sobre patrones de Referencia, tipo de pregunta, necesidades y preferencias de los usuarios, problemas de Referencia y amplitud de las preguntas; asimismo se propuso un nuevo sistema de medición con lineamientos para las transacciones de escritorio como que serían reportadas como medida del servicio y como carga de trabajo, se tomarían en varios momentos del año y que reflejaran el uso alto, mediano o bajo.



En opinión de otros estudiosos los elementos clave son la información del producto y la instrucción en el uso de los recursos. Una biblioteca médica desarrolló estándares para estos servicios para evaluar a los bibliotecarios referencistas, generando una lista de cualidades asociadas con el servicio que fueron agrupadas en tres categorías: características de la conducta, conocimiento y habilidades de Referencia. El trabajo previo a estas dos instituciones había manejado el servicio de Referencia como un todo es decir, Accesibilidad al servicio, Tiempo de espera, Costos, Uniformidad del servicio, niveles de Personal, calidad de la colección de Referencia, la Precisión de la información y la Satisfacción del Usuario, pero nadie propuso un mecanismo específico de medición. Posteriormente hubo una revisión de las aportaciones, y se agrupó la lista de criterios que se habían manejado en cinco objetivos del servicio que servirían de base para sus estándares; dos trataban sobre la profundidad y la extensión del conocimiento; otros dos con la interacción del Usuario y el referencista, y un objetivo más relacionado con las habilidades de búsqueda; además identificaron los servicios con los que los referencistas debían compenetrarse como búsqueda de literatura, demandas por materiales no poseídos, préstamo Interbibliotecario y recuperación de información; además de proponerse indicadores relacionados con la conducta y los conocimientos esperados.

También se ha discutido sobre los conceptos de Encuentros con el Servicio y la Administración de la Calidad Total. El primero, o sea, el momento de interacción entre el Usuario y el servicio presenta la dificultad de que en el ambiente bibliotecario no se está vendiendo un producto al cliente, sino que se está buscando fortalecer los conocimientos y habilidades, sin embargo, su aplicación en el campo de los negocios, reveló que ni en este ámbito los clientes tienen las mismas necesidades, no solamente en productos y servicios sino en la forma en que quieren hacer negocios; esto fue capitalizado por las bibliotecas al planificar los servicios de Referencia.

Hoy la tendencia más fuerte en materia de evaluación de bibliotecas es medir el impacto de éstas, cuál es el resultado de usar la biblioteca en los logros académicos<sup>11</sup>. Se ha dicho que existe una correlación entre la cantidad de libros usados y el puntaje en las calificaciones de los usuarios,. Pero también se sabe de la subutilización de las bibliotecas, y de que no se logró establecer una relación entre puntajes altos y uso de la biblioteca, como también el hecho de que los profesores no recompensen el uso de la biblioteca, o sea que éste resulta ajeno al éxito

académico. Las investigaciones sobre el impacto y los resultados del uso de la biblioteca revelaron que los estudiantes y profesores de disciplinas diferentes hacen un uso diferente de la biblioteca. Se reconoció también que el préstamo en un aspecto del uso y que tendría que ser tomado en consideración en cualquier esquema de medición, ya fuere de materiales impresos o electrónicos.

La biblioteca del siglo XXI está siendo vista como parte integral de las empresas educativas, y el Uso de una biblioteca vinculado con el éxito académico sería la medida más importante para demostrar el valor de los servicios bibliotecarios; de manera que la medición de los Resultados de usar la biblioteca en la enseñanza, el aprendizaje y la investigación es la tendencia futura. Las iniciativas de bibliotecarios investigadores apuntan hacia que es necesario establecer claridad en la definición de Impacto, de niveles y tipos de impacto, se deberá evitar ver el impacto en términos exclusivamente de finanzas; y que la medición debe hacerse a los diferentes usuarios, y establecerse cuáles serían las medidas de impacto, quién las decidiría, y sobre qué espacio de tiempo se medirían. Recomiendan métodos mixtos de colección de la información al respecto, y el tiempo y los recursos con que contarían. Es necesario crear nuevos estándares que nos den la evidencia sobre los resultados en investigación, y sobre la Satisfacción del usuario y la Calidad en el servicio. En fin que en la evaluación del rendimiento de una biblioteca es preciso considerar sus conexiones y contribuciones a las metas y los resultados educativos, aunque se precisa establecer las unidades de colección de la información y las razones de resultados diferentes.

Una propuesta más concreta es la que ofrece cinco dominios o ámbitos de evaluación al respecto como son a) los resultados de aprendizaje y productos educativos de capacitación; b) la eficacia docente, la productividad de la investigación y el desarrollo profesional del profesorado; c) la viabilidad y vitalidad institucionales; d) el Acceso, disponibilidad y utilización de los recursos de enseñanza y aprendizaje; y e) la Infraestructura, esto es recursos humanos, colecciones, instalaciones y equipo. Y desde luego es necesaria la conjunción de profesorado y bibliotecarios para definir funciones y recursos clave vinculados con los resultados más valorados del aprendizaje, la docencia y la investigación.

Es una realidad que las tecnologías de información y comunicación ya son parte entrañable de las bibliotecas, y que la evaluación de estos recursos generó desde hace más de una

década una serie de proyectos para elaborar indicadores de rendimiento<sup>12</sup>; se aceptó que las expectativas de los usuarios y los criterios de evaluación en los ámbitos impreso y electrónico no variaban de manera sustancial, pero sí las medidas e indicadores del rendimiento. Una aportación de los proyectos MIEL y EQUINOX fue establecer el uso de Sesiones como unidad básica de medición, pero a medida que el software va evolucionando, las sesiones resultan insuficientes. También se indicó que era importante explorar las necesidades de administración de la información, e indicadores de desempeño para las bibliotecas electrónicas emergentes.

Otros proyectos llevados a cabo en Europa tuvieron el cometido de desarrollar herramientas de software para medir el desempeño. Y aunque solamente persiste uno de estos proyectos los logros fueron notables en cuatro áreas: en el producto EQUINOX de software per se; la publicación de un XML DTD para problemas de interoperabilidad, y sistemas de apoyo a las decisiones; la promoción de enfoques de la calidad que no están vinculados con los estándares internacionales; y el desarrollo de un consenso internacional sobre indicadores del desempeño en bibliotecas electrónicas. Todavía se necesita mayor claridad para coleccionar y reportar la información, mayor precisión en los estándares, definir procedimientos y métodos de colección de los datos, no hay un conjunto de principios de diseño de infraestructura de red, y la falta de herramientas acordes con la vertiginosa innovación de esta tecnología

Se ha aplicado los criterios de evaluación de recursos impresos a los recursos electrónicos, pero las características cambiantes de éstos últimos trajo otros criterios relacionados con la facilidad de navegación, la compatibilidad e interoperabilidad, la actualización y la velocidad. Al valorar la Calidad de estos recursos es necesario considerar, desde luego, la calidad de la información por sí misma independientemente de su forma de difusión, diseño o audiencia, pero también la calidad del contexto de acceso a ella y su adecuación a las necesidades del sistema y de los Usuarios; y la calidad de la representación relacionada con la estructura técnica del recurso.

El impacto de la tecnología en las funciones, servicios y productos trajo consigo desde la reestructuración de la biblioteca como organización hasta la implementación de nuevos servicios y maneras de proveer información. La biblioteca se convierte en una entidad cuya organización sería planificada de manera estratégica vinculando las metas y objetivos

institucionales con su propio funcionamiento, y los intereses de los usuarios reales y potenciales.

Si tomamos el esquema que concibe a la biblioteca como un sistema descrito en términos de Insumos (*Inputs*), Procesos (*Processes*), Productos (*Outputs*) y Resultados (*Outcomes*), podríamos decir que la práctica de la evaluación se concentra en los tres primeros componentes; hemos visto cómo los criterios y enfoques fueron siendo aplicados a uno y otro componente sin llegar a complementar el sistema, sin embargo el avance de la investigación y la práctica evaluativa han demostrado que es necesaria la evaluación de todos y cada uno de sus componentes si se quiere tener una imagen completa de la biblioteca.

Ya sabemos que los Insumos por sí solos no son suficientes para valorar el desempeño de una biblioteca, pero siguen siendo sustanciales para cualquier programa de evaluación, y para cualquier servicio que se quiera implementar. Los procesos siguen estando ahí, diversificados y con posibilidades tecnológicas y agilidad sin precedente. Los productos de antaño también se han diversificado gracias a las herramientas y programas operativos, de aplicación y otras utilidades tecnológicas de reciente creación. Y los Resultados, relegados por un tiempo, ocupan hoy la escena de la evaluación pues el énfasis está puesto justamente en la contribución de la biblioteca a la empresa educativa de las universidades en las que se encuentran.

En suma, entendimos que hay una gran variedad de opciones de evaluación por elegir; que en definitiva la perspectiva de la evaluación de bibliotecas universitarias debe ser la del impacto en el proceso educativo. Que para medir el desempeño de la biblioteca las normativas nos ofrecen una gama muy amplia de indicadores, cuya aplicación exige como condición la colección previa y sistemática de información que corresponda a los indicadores seleccionados. Que los enfoques y/o modelos de evaluación deberán contemplar la interacción con el entorno institucional, en general, y con el proceso de enseñanza-aprendizaje en particular. Que la modalidad de evaluación más practicada ha sido con propósitos de Acreditación; que los modelos no siempre son aplicados en su totalidad, y que la elección de alguno debe hacerse pensando en las características particulares de las bibliotecas, y de las instituciones en que se inserta.

Mediante esta revisión, entendimos que en el caso de la BJSJ, una biblioteca con falta de planificación, con inconsistencias, duplicidades y rezagos, era conveniente un modelo aplicado en una realidad similar. Nos propusimos utilizar las guías de evaluación que nos ofrecen, por un lado la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (Ver Anexos), y por el otro, la Guía de Evaluación de Bibliotecas del Consejo de Universidades de España (CRUE) (Anexos). Ambas elaboradas mediante el análisis y la crítica de modelos anteriores y puestos en práctica en otras latitudes (Modelo holandés, EFQM, modelo británico, australiano) con propósitos de acreditación y de mejora continua, en universidades que como la nuestra, transitan hacia un nuevo modelo educativo que está exigiendo cambios y condiciones que faciliten su desarrollo.

---

<sup>1</sup> Cameron, Kim; "Measuring Organizational effectiveness in institutions of higher education", **Administrative Science Quarterly**, Vol. 23, pp. 604-629, 1978; y Organizational Effectiveness: a comparison of multiple models, **New York Academic Press, 1983**. Lynch, Beverly P.; "Options for the 80's: Directions in Academic and Research Libraries", **College and Research Libraries Review**, Vol. 43, no. 2, pp. 124-129, March, 1982; y "University Library Standards", **Library Trends** 31, Summer 1982: 33-47. Blagden, John; **Do we really need libraries?, an assessment of approaches to the evaluation of the performance of libraries**, London, Clive Bingley, 1980. Goddall, Deborah L.; "performance Measurement :a historical perspective", **Journal of Librarianship**, Vol. 20, no.2, April 1988, pp. 128-145. Cullen, Rowena; "Measure for Measure. A Post modern Critique of Performance Measurement in Libraries and Information Services", IATUL, International Association of Technological University Libraries, Conference Proceedings "The Challenge to be relevant in the 21<sup>st</sup> Century", June 1998, University Libraries of Pretoria, South Africa, en <http://www.iatul.org/conference/proceedings/Vol08/papers/cullen.html>; consultado en 6/07/05; y "Outcomes Assessment in Academic Libraries: library literature in the 1990's", **College and Undergraduate Libraries**, Vol. 8, no. 2, 2001, pp. 59-71. Cfr. Bibliografía.

<sup>2</sup> Lancaster, F.; **If you want to evaluate your library...**, University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science, 1993. King and Palmour, citados por Blagden, Op. Cit. King, Donald W. and Edgard C. Bryant; **The Evaluation of Information Services and Products**, Westat Research, Information Resource Press, Washington, 1971. Kraft, Donald H. and Bert R. Boyce; **Operations Research for Libraries and Information Agencies, Techniques for the evaluation of Management Decision Alternatives**, Academic Press Inc., USA 1991(Ver esquemas en Anexos)

<sup>3</sup> King y Bryant, 1971: 1-19, Blagden Op. Cit.

<sup>4</sup> Goddall, Op Cit. Orr, R. H.; "Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures, **Journal of Documentation**, 29(3):315-332

<sup>5</sup> Vickery, B.C.; **Information Systems**, Butterworths, 1973; Goodall, Op. Cit.; Kraft y Boyce, Op. Cit

<sup>6</sup> Kraft y Boyce, Op. Cit; Goddall, Op. Cit.

<sup>7</sup> Totterdell, B. and Jean Bird; **The effective library**, Library Association, 1976; citado por Blagden, Op. Cit., p. 54. Knight, Roy; "The Measurement of reference Use", **Output Measurement**, Public Libraries research Group, 1974; Blagden Op. Cit, p. 57

<sup>8</sup> Los primeros estándares oficiales para bibliotecas públicas en USA fueron promulgados en 1933; el autor del prólogo se refiere a los Estándares de las bibliotecas Escolares de 1959; y a los Estándares

---

para Bibliotecas de los *Júnior College* de 1960. ARL New Measures Statistics & Measurement Program Time; <http://www.arl.org/stats/program/timeline.html>; consultado el 6 de julio de 2005. "Standards for libraries in higher education. The final approved standard", **College and research Libraries News**, October 2004, pp. 534-543, University Libraries, 1972. ARL New Measures. Statistics & Measurement Program Time. ; <http://www.arl.org/stats/program/timeline.html>; consultado el 6 de julio de 2005. Blixrud, Julia; "The Association of Research Libraries Statistics and Measurement Program: From descriptive data to performance measures", Proceedings of the Fourth Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 12-16 August 2001: 87-91. Stubs, Kendon; ; "Lies, Damned Lies,... and ARL Statistics?", University of Virginia, April 8, 1986; <http://www.arl.org/stats/artstat/lies.html> . Kantor, Paul; **Objective Performance Measures for Academic and research Libraries**, Washington, ARL, 1982; y Blixrud, Op. Cit., 2001

<sup>9</sup> Gratch, Bonnie and Elizabeth Wood; "Strategic Planning: Implementation and First Year Appraisal", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 17, no.1, pp. 10-15, March 1991. <sup>9</sup> Hendrick, Clyde; "The University Library in the Twenty-first Century", **College and Research Libraries**, March 1986, pp. 127-131. Owusu-Ansah, Edgard K.; "The Academic Library in the Enterprise of Colleges and Universities: Toward a New Paradigm", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 27, no. 4, pp. 282-294, July 2001. Wallace, Patricia M.; "Performance Evaluation: The Use of a Single Instrument for University Librarian and Teaching Faculty", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 12, no. 5, pp. 284-90, November 1986

<sup>10</sup> Van House, Nancy and Thomas Childers; "Dimensions of public library effectiveness II: Library Performance", **Library and information Science Research**, Vol. 12, 1990, pp. 131-153; y Cullen, Rowena and Philip J. Calvert; "Further Dimensions of public library effectiveness: report of a parallel New Zealand study", **Library and Information Science Research**, Vol.15, 1993, pp. 143-164; "Stakeholder perceptions of academic library effectiveness", **Journal of Academic Libraries**, Vol. 21, no. 6, 1995, pp. 438-448; "New Zealand University Libraries Effectiveness Project: dimensions and concepts of organizational effectiveness", **Library and Information Science research**, Vol. 18, no. 2, 1996, pp. 99-119. Pritchard, Sarah; "Determining Quality in academic libraries. Perspectives on Quality in Libraries", **Library Trends**, 1996; [http://www.findarticles.com/articles/mi\\_m1386/is\\_n3\\_v44/ai\\_18015824/print](http://www.findarticles.com/articles/mi_m1386/is_n3_v44/ai_18015824/print).  
Mc Donald, Joseph A. and Lynda B. Micikas; **academic Libraries: The Dimensions of Effectiveness**, Greenwood Press, 1994. Childers, Thomas and Nancy Van House; "Dimensions of Public Library Effectiveness", **Library and Information Science Research**, Vol.11, pp.273-301, 1989. Nitecki, Danuta A.; "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries", **The Journal of Academic Librarianship**, May 1996, pp. 181-190. Herson, Peter y Ellen Altman **Service Quality in Academic Libraries**, Norwood, N.J., Ablex 1996

<sup>11</sup> Jager, Karin de; "Impacts & outcomes: searching for the most elusive Indicators of academic library performance", Meaningful Measures for emerging realities", Proceedings of the Fourth Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 12-16 August, 2001, ARL, Washington 2002, pp. 291-297. Cullen, Rowena; "Setting standards for library and information service outcomes, and service quality", Proceedings of the Fourth Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 12-16 August, 2001, ARL, Washington 2002, pp.9-17

Gratch Lindauer, Bonnie "Defining and Measuring the Teaching-Learning Library's Impact on Institutional Outcomes", 1996 CARL Research Award: Final Report; <http://carl.acrl.org/Archives/AwardsArchive/Research/BGL.html>; consultado en julio de 2005.

Lane, Gina; "Developing outcome-based indicators Resource's learning and access Standard"; Proceedings of the Fourth Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 12-16 August, 2001, ARL, Washington 2002, pp. 137-143

<sup>12</sup> Brophy, Peter and Peter M. Wynne; **Management Information Systems and Performance Measurement for the Electronic Library: eLib Supporting Study (MIEL2) Final Report** , University of Central Lancashire, CERLIM, Management Information for the Electronic Library (MIEL) Programme, June 1997; "Performance Measures for 21st Century Libraries", Proceedings of the Fourth Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 12-16 August, 2001, ARL, Washington 2002, pp.1-8. Brophy, Peter, Zôe Clarke, Monica Brinkley, Sebastian Mundt and Roswita Poll; **Equinox Library Performance Measurement and Quality Management System**, November, 2000; <http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html> .

Smith, Alistair; "Testing the Surf: Criteria for evaluating Internet Information Resources", **The Public Access Computer Systems Review**, Vol. 8, no. 3; disponible en <http://info.lib.uh.edu/pr/V0/n2/smith8n3.html>.

Stoker, David and Allison Cooke; "Evaluation of Networked Information Sources"; disponible en <http://biome.ac.uk/sage/essen.html>; citadas por Alastair, Op. Cit., p.2

Pinto Molina, María; "Calidad y Evaluación de contenidos electrónicos", **e-coms Electronic Content Management Skills**, disponible en [http://mpinto.ugr.es/e-coms/eva\\_com\\_elec.htm](http://mpinto.ugr.es/e-coms/eva_com_elec.htm)

### **3. EL ESTUDIO DE CASO: LA BIBLIOTECA JESUS SILVA HERZOG DE LA FACULTAD DE ECONOMIA DE LA UADY**

#### **Estudio de Caso: Los instrumentos de Evaluación**

Nuestros instrumentos de Evaluación de la Biblioteca Jesús Silva Herzog serían La Guía de Evaluación de Bibliotecas del Consejo de Universidades de España (CRUE), y la Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la Región Centro Occidente de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de México (ANUIES); ¿porqué estas dos Guías?, Consideramos que pueden ser complementarias; la Guía CRUE requiere datos cualitativos y cuantitativos, en tanto que la Guía ANUIES es de carácter cuantitativo. La primera demanda que la información sea analizada, valorada, que se discuta y reflexione en torno a criterios que proporciona; mientras que la otra solamente pide cantidades o porcentajes, y contiene preguntas concretas de si o no. (Ver Anexos 8 y 9)

Los indicadores de la guía ANUIES son menos en número comparados con los que presenta la guía CRUE en sus Tablas (Anexo 14), en las que se apunta concentrar los últimos cinco años de operación, en tanto que la guía mexicana solo contempla tres años.

Ambas guías contemplan el marco institucional, los recursos, los servicios y la satisfacción del usuario; la española incluye además los resultados, los puntos fuertes y débiles, y las propuestas de mejora; y la mexicana, las estadísticas de Uso de los servicios.

La guía española ofrece unas Tablas para concentrar la información recogida en cinco años sobre datos generales, el personal, las instalaciones, los fondos documentales, los servicios ofrecidos y los gastos en adquisiciones. Y tres cuestionarios para estudiantes de 1º, y 2º. Ciclos, para personal docente y de investigación, para personal administrativo y de servicios, y un último cuestionario llamado de Ámbito interno para personal de la biblioteca (Anexo 10 y 11). Los tres primeros son iguales y están orientados a medir la satisfacción de los usuarios con las instalaciones y equipos, con los recursos informativos, con los servicios de préstamo, con la formación de los usuarios y el personal de la biblioteca; y el cuarto, está diseñado para saber si el personal está enterado de la estrategia y la estructura institucionales, así como de los procedimientos internos, cómo valora el equipo y a las personas con quienes trabaja, y su satisfacción u objeción a condiciones de sus puestos de trabajo.

Por su parte, la guía Anuiés es un cuestionario que requiere datos sobre la estructura organizacional, los recursos físicos y humanos, la colección documental, los servicios de préstamo, de consulta, reprográficos, la formación de usuarios, su satisfacción, y las estadísticas de uso de los servicios.

Consideramos que la aplicación de estos dos instrumentos nos permitirá comparar, si los resultados de datos cuantitativos difieren de los cualitativos, si la evaluación de la biblioteca mediante una de las guías difiere de la otra, y en qué aspectos del conjunto bibliotecario. Cuál será el resultado de responder de manera parcial la guía CRUE, y de cruzar la información obtenida en ésta para responder a la guía ANUIES. Las Tablas de sistematización de las

estadísticas colectadas que nos ofrece la primera, señala Indicadores que no podemos responder porque las estadísticas de la BJSJ no los contemplan, y porque además hace cinco años la BJSJ estaba en rezago total. Y sucede algo similar con la guía ANUIES en la que no podemos responder sobre los servicios, número y tipo de Consulta, ni sobre los Porcentajes de Satisfacción de los Usuarios, para esto último será preciso cruzar la información obtenida mediante el cuestionario de la guía CRUE que está dirigido a medir este aspecto. Del que la guía ANUIES solamente considera la satisfacción en servicios de consulta y préstamo; pero la guía de las universidades españolas es mucho más amplia. Y en cuanto a formación de usuarios, la guía mexicana considera las visitas guiadas, cursos y talleres, en tanto que la española, los cursos y la utilidad de la información proveída. En las siguientes páginas veremos el procesamiento de la información resultante de la aplicación de ambas



## **Procesamiento e Interpretación de los Datos**

### **Guía de Evaluación de Bibliotecas. Consejo de Universidades, España**

#### **Los servicios de la Biblioteca y su integración en el marco institucional**

##### **El Plan del Sistema de Bibliotecas en el contexto del Plan Estratégico de la Institución**

El punto por considerar en este primer apartado será la “identificación del nivel de integración entre las metas y los objetivos de la universidad y de su servicio de bibliotecas”

En el inciso 1.1. de la Guía se deberá describir el encaje de los SB en el plan estratégico de la universidad; esto es, que las evidencias aportadas deben confirmar o mostrar las direcciones que la institución y sus SB toman respecto a la enseñanza, la investigación y otras actividades.

De acuerdo con el organigrama de la UADY 36. El primer nivel corresponde a la rectoría; el segundo a la dirección de desarrollo académico conformada por las coordinaciones generales de docencia, de investigación y relaciones interinstitucionales, y de extensión, y por las unidades de gestión institucional y de servicios bibliotecarios. La unidad de servicios bibliotecarios estaría en un tercer nivel, que de acuerdo con el plan institucional para el desarrollo bibliotecario 37, es “un sistema semidescentralizado donde las funciones de organización bibliográfica, de capacitación de personal, y de normatividad corresponden al órgano coordinador, y los servicios y las actividades intrínsecas, se delegaron en cada biblioteca.

A la par, las bibliotecas del sistema están integradas al organigrama general de la UADY. La biblioteca Jesús Silva Herzog de la facultad de economía está en el siguiente esquema jerárquico 38. En el primer nivel está la rectoría; en el segundo la dirección de desarrollo académico; en el tercero, la dirección de la facultad apoyada por el consejo académico, la coordinación de planeación y asistente secretarial. En el cuarto nivel están la secretaría académica, la administrativa y la unidad de posgrado e investigación. La secretaria académica se apoya en el comité de biblioteca, las coordinaciones de las áreas académicas y de gestión, los profesores y el responsable de la biblioteca. Este último está vinculado con la unidad de servicios bibliotecarios, aunque el comité de la facultad y la secretaría académica en general, no tienen vínculos formales con la USB, ni funciones conjuntas 39.

Un segundo elemento por analizar y valorar dentro de este mismo inciso es la planificación de los servicios bibliotecarios a corto, mediano y largo plazo. Según el programa integral de fortalecimiento institucional la universidad autónoma de Yucatán transita por una etapa de reforma académica que está requiriendo cambios estructurales y normativos para su operación; la implementación de un nuevo modelo educativo y académico que dé paso a la formación integral e humanística que la institución asume como misión, ha sido enfatizada desde la versión 1.0 del PIFI en la que comenzó su planeación, que en la siguiente versión 2.0., se

convirtió “en la operación de un esquema de acción conjunta” (p.2), y en la tercera versión 3.0, se sentaron las bases para plantear un objetivo encaminado a buscar la mejora de los procesos académicos, los programas educativos de manera que se concrete la reforma estructural y académica con la que la universidad se ha comprometido.

En la versión 2.0 del programa Integral de fortalecimiento de la UADY se plantearon los objetivos estratégicos por alcanzar y se establecieron los compromisos por lograr hasta el 2006. En una primera fase se llevó a cabo un proceso de autoevaluación, que permitió conocer el estado actual de la gestión académico-administrativa, esto es las fortalezas y problemas de los planes educativos, los profesores, la gestión misma y la infraestructura. Enseguida la fase de la “actualización de la planeación y seguimiento y adecuación de las metas compromiso”, en la que, de manera participativa se revisó la misión y la visión institucionales que sustenten a las acciones de mejora. Y una tercera etapa de elaboración de los programas de fortalecimiento de la gestión y los de fortalecimiento de cada dependencia que conforma la institución.

De acuerdo con el programa integral de fortalecimiento institucional (Versión 3.1), la situación que privaba al 2002, con respecto a las fortalezas y problemas del sistema bibliotecario eran las del anexo 13

Para materializar el objetivo general de mejorar la calidad de sus procesos, la UADY se plantea siete ejes de atención prioritaria, con sus respectivos objetivos y estrategias: entre ellos destaca el “Desarrollo y el Fortalecimiento del sistema Bibliotecario”, para el que se han trazado las siguientes metas:

- “a) Integrar el Sistema Bibliotecario con cinco bibliotecas por áreas del conocimiento.
- b) Formar personal bibliotecario profesional suficiente, actualizado y capacitado para ofrecer servicios bibliotecarios de calidad.
- c) Mantener actualizada la colección bibliográfica universitaria y lograr una relación título de libro alumno de 16.
- d) Crear servicios bibliotecarios suficientes, eficientes y de calidad para cubrir los requerimientos de información de los PE.
- e) Certificar con la norma ISO9000 los servicios bibliotecarios universitarios.
- f) Contribuir a la formación de habilidades informativas de los usuarios necesarios para el desarrollo del MEA”. 40

En el apartado de las metas propuestas para el 2003, se planteo la certificación con la norma ISO 9000-2000 de varios procesos, entre ellos los servicios bibliotecarios. La que comenzó a llevarse desde febrero de 2004 al constituirse el comité de gestión de la calidad del sistema bibliotecario de la UADY, que desde esa fecha efectúa los pasos necesarios para llevar a su certificación.

En el apartado actualización de la planeación en el ámbito institucional 40, la propuesta de la UADY para cumplir con su objetivo general es el desarrollo y fortalecimiento del sistema bibliotecario y de las tecnologías de información y comunicaciones; y en particular sobre el sistema, plantea como objetivo “Consolidar el SB para que sea capaz de ofrecer de manera eficaz y eficiente los servicios documentales necesarios para cubrir las necesidades de

información de las tareas sustantivas de la Universidad,; y como estrategia para lograrlo, “Organizar los servicios bibliotecarios y su infraestructura por área del conocimiento, facilitando el mantenimiento y desarrollo de colecciones documentales y la prestación de servicios certificados con personal. Se contempla asimismo metas anuales por alcanzar, como se indica en el Anexo 13.

Lo señalado en los párrafos precedentes son las metas y compromisos institucionales generales; existen también las metas particulares propuestas en el programa de fortalecimiento de la gestión, en el que se establece el objetivo del fortalecimiento del sistema bibliotecario, y las acciones pertinentes (Anexo 13)

Por otra parte, dentro del programa de desarrollo de las dependencia de educación superior (PRODES) correspondiente a la facultad de economía, y en coordinación con lo establecido en el PFI versión 3.0, se hizo la autoevaluación, se discutió las políticas, sobre los programas educativos, los cuerpos académicos, el profesorado, el seguimiento de egresados, y aunque en la fase de autoevaluación se menciona que el acervo y la unidad de cómputo, han ido incrementando sus adquisiciones en tecnología y materiales, no aparecen en el objetivo y las estrategias futuras de la facultad. Sin embargo, según entrevista con el secretario académico de la misma 41. En este rubro se siguen los lineamientos establecidos en el PIFI. Y según el reglamento interno de la facultad de 1992 que la biblioteca funcionará de acuerdo con las disposiciones del departamento de servicios bibliotecarios (hoy unidad de servicios bibliotecarios)

### **Planificación docente y sus relaciones con el S.B.**

En este apartado es preciso examinar y valorar los mecanismos formales entre los responsables de la planificación docente y los S.B.

En la Facultad de Economía el responsable de la planificación docente es el secretario académico quien en conjunto con los profesores coordina la elaboración de programas, reuniones evaluativas de los grupos por áreas, horarios y cargas de trabajo. De acuerdo con el organigrama de la secretaría académica, el comité de biblioteca y el responsable de los servicios bibliotecarios dependen del secretario académico, el primero como cuerpo de apoyo a las labores sustantivas de la secretaría, y el segundo como coordinador de área. El comité de biblioteca está integrado por el director, el secretario académico, el administrativo, el coordinador de cuerpos académicos, el responsable de la unidad de posgrado y educación continua, los consejeros, maestro y alumno, y el responsable de la biblioteca. Es el seno de este comité en donde el responsable de los servicios bibliotecarios plantea las necesidades y sugiere los mecanismos de gestión.

Según el manual de organización 42 entre las actividades específicas del secretario académico están las de: “determinar conjuntamente con el responsable de biblioteca, las nuevas adquisiciones bibliográficas; vigilar que se cumplan las políticas de la biblioteca, y verificar que el servicio sea adecuado; participar en la reuniones del comité, y en el descarte...”; el comité de biblioteca, apoya en el mejoramiento de los servicios bibliotecarios, y

define las políticas y lineamientos para la adquisición de material bibliográfico”; y el responsable, entre sus funciones, tiene la de “apoyar a la unidad de posgrado y coordinadores de área en la selección de bibliografía básica y complementaria de las materias que se imparten.”

Los profesores participan solicitando los materiales para sus cursos. Se les comunica mediante un boletín de nuevas adquisiciones, impreso y vía correo electrónico; y se les reenvía por vía electrónica, las novedades de las casas editoriales especializadas en el campo. A los profesores se les solicita anualmente por correo electrónica y de viva voz, que le hagan llegar a la biblioteca sus necesidades. Este pedido conforma la desiderata anual que va siendo respondida de acuerdo con los criterios de relevancia que establece el SISBI (Sistema Automatizado)

En el reglamento Interno de la facultad de Economía, en su capítulo décimo “Biblioteca y Centro de Cómputo”, dice a la letra “Artículo 146.- La Facultad de Economía contará con una biblioteca especializada que proporcione un servicio adecuado y eficiente a los alumnos, maestros, investigadores y personas interesadas, que funcionará de acuerdo con las disposiciones del departamento de servicios bibliotecarios (USB) de la universidad autónoma de Yucatán.

Artículo 147.-La Facultad de Economía contará con un centro de cómputo que proporcione un servicio adecuado y eficiente en el área de informática a los alumnos, maestros e investigadores de la facultad, el cual estará regido por su propio manual de usuarios.”<sup>43</sup>

No existe un documento en donde se especifique la participación y el nivel de implicación de los profesores en las acciones de los servicios bibliotecarios, orientadas al uso de los recursos por parte de los alumnos. Esta se lleva a cabo según los intereses particulares de algunos profesores que ponen empeño en que sus alumnos conozcan los materiales, pero no es la norma, presentándose la situación en que los alumnos solicitan un material cuyo maestro no pidió en los tiempos establecidos

Un punto fuerte es el interés de algunos profesores, el débil que es no la generalidad de ellos. Algunos nunca se ponen en contacto con los S.B., y no contestan los correos electrónicos que se les envían. Otro punto débil, es la no existencia de un documento que haga explícita la relación entre docentes y S.B.

### **Planificación de la Investigación y las relaciones con los S.B.**

Con excepción del comité de biblioteca, en el que está incluido el coordinador de los cuerpos académicos de la facultad, no existe ningún otro mecanismo que establezca de manera explícita la relación entre los responsables de la investigación y los S.B. Cuando esta se da es de manera informal, y de acuerdo con intereses particulares de los profesores investigadores.

En este rubro sucede algo parecido a las relaciones de los docentes con los S.B. Es esporádica, algunos profesores lo ponen en práctica, pero no es la norma. Los materiales para investigación son, por lo general, adquiridos por los investigadores mediante los recursos destinados a sus proyectos respectivos. A los investigadores también se les informa por vía

electrónica sobre las novedades editoriales y adquisiciones recientes. Al igual que con los docentes, la respuesta no es generalizada; solamente algunos responden, preguntan y nos hacen saber sobre el material de su interés. No existe de manera formal ninguna vinculación explícita del profesorado dedicado a la investigación con los S.B., ni con la difusión, mejora y oferta de nuevos servicios.

### **Mecanismos de relación entre los S.B. y sus usuarios**

Existe un comité de biblioteca cuyo reglamento fue modificado pero aún no se aprueba. El reglamento de uso y circulación de los materiales rige la relación entre los S.B. y sus usuarios; en este se especifican las condiciones de cada uno de los servicios (préstamo a domicilio, en sala, interbibliotecario, reserva, DSI), y las sanciones correspondientes en caso de infringir alguna disposición reglamentaria.

Los alumnos así como los maestros e investigadores no conocen el reglamento, o lo conocen de manera parcial. Un punto débil es la infracción de estas disposiciones por parte de maestros e investigadores, quienes además de no frecuentar el acervo, e ignorar lo establecido, son emulados por los alumnos.

El reglamento no contiene información específica sobre la estructura de organización de los S.B. ni sobre los responsables de los diferentes servicios.

En cuanto a las novedades en adquisiciones y servicios se les comunica a los usuarios mediante el boletín de nuevas adquisiciones, carteles, se sube a la página web de la facultad, y se les envía al profesorado por correo electrónico.

### **Los Procesos y la Comunicación**

#### **Organización**

Como sugiere la Guía, "analizar los mecanismos internos que aseguren la calidad de los servicios ofrecidos, supone preguntarse sobre los procesos y el conocimiento e implicación del personal en la misión y finalidad de la biblioteca".

El personal no conoce el organigrama de la estructura organizativa, que según el manual de organización es vertical. En este documento se definen las funciones y actividades específicas del responsable y del técnico bibliotecario, pero no las correspondientes a las unidades organizativas de la biblioteca. La doble dependencia académica y administrativa que muestra el organigrama general y el administrativo de la UADY, no ha sido valorada; al parecer (dentro del organigrama) el punto de relación del Responsable de la biblioteca con la USB es aquello relacionado con las adquisiciones de materiales, la organización bibliográfica, y la capacitación de personal; como se señala en la página Web de la USB/ departamento de servicios bibliotecarios, los servicios y las actividades intrínsecas a cada biblioteca se han delegado en ellas. Finalmente tanto en las actividades adjudicadas a la USB como a las delegadas a las bibliotecas de manera particular, debe existir una interacción muy estrecha. Las tareas del personal de la USB tampoco están definidas. Y como resultado, los responsables suelen hacer tanto las labores del personal de la USB como las actividades delegadas a cada biblioteca; en

el caso la adquisición de materiales, los responsables llevan a cabo todo el trabajo de selección, búsqueda, identificación y organización de la desiderata, y la USB solamente cotiza y paga.

El punto más débil para el diseño y oferta de los servicios es la falta de interacción entre la USB y la Facultad; debe existir una estrecha colaboración de aquélla con la secretaria académica en particular para la planificación y diseño de servicios (educación continua, biblioteca virtual, etc.); y más aún para las necesidades tecnológicas futuras, para las que deberán interactuar la facultad, la biblioteca, la USB la unidad de cómputo y teleinformática.

El personal de la biblioteca, con excepción del responsable no tiene formación bibliotecológica. Aunque aceptan la flexibilidad en horarios, y llevan a cabo tareas diferentes, ante cambios de organización se oponen argumentando que estos no están definidos en sus contratos de trabajo.

### **Procesos**

Los principales procesos de los S.B. están identificados y normalizados en el manual de procedimientos del sistema bibliotecario de la UADY de 1995. Este manual está siendo reestructurado por el comité de gestión de la calidad del sistema bibliotecario de la UADY, constituido desde febrero de 2004. El personal conoce los procedimientos por medio de la práctica

### **Oferta de servicios a distancia**

Los únicos servicios a distancia son la consulta del catálogo de unión de la UADY, y las bases de datos que pueden ser consultados de forma remota. No se gestiona el préstamo de manera telefónica ni por correo electrónico. En la página web, el espacio para la biblioteca contempla algunas bibliografías y comentarios de algunas novedades editoriales

### **Los Recursos**

#### **Personal**

La BJSH cuenta con el siguiente personal: un responsable con conocimientos de bibliotecología y estudios de doctorado. Una auxiliar de biblioteca, con licenciatura en Historia. Un licenciado en Economía, y una secretaria.

Los perfiles profesionales de cada puesto no están definidos, y se cubren de acuerdo con el personal disponible, aunque la USB ha manifestado la necesidad de disponer en los S.B. de personal calificado, y ha emprendido programas de licenciatura y maestría en Bibliotecología, persiste la escasez de personal capacitado. La política de promoción para el personal de los S.B., proviene, para los empleados sindicalizados, del sindicato o asociación única de trabajadores administrativos y manuales de la UADY principalmente del sindicato de trabajadores; para los empleados de confianza, o por contrato, la promoción es asunto que resuelve la dirección y el consejo de de la Facultad en conjunto.

En los últimos tres años, el personal incrementó de la siguiente manera:

2001	2002	2003	2004
1 profesor TC	1 responsable	1 responsable	1 responsable
1 profesor TC	1 profesor TC	1 profesor	1 auxiliar de biblioteca
	1 secretaria	1 secretaria	1 secretaria*
			1 profesor TC

. \*En mayo de este año, se dio paso a la fusión organizativa de la biblioteca y la unidad de cómputo, y con ello al personal de la BJSJ se unió una secretaria y una Ingeniera en Informática

De acuerdo con los datos proporcionados en la encuesta de evaluación de la biblioteca. ámbito interno, de la guía de universidades españolas, en datos personales, el personal manifestó que dos tienen la categoría A, otras dos tienen la categoría C; uno la categoría B, y uno más la categoría D.

En lo que se refiere a su horario de trabajo: 2 trabajan en la mañana (horario corrido); uno solamente en la tarde; y 3 más trabajan en ambos.

En referencia a su antigüedad en el centro de trabajo, tres tienen más de 10 años trabajando en la Facultad; uno tiene el rango de 2 a 5 años; y los dos restantes, menos de dos años.

En el apartado 2 Estrategia, solamente uno manifestó conocer las líneas de actuación anuales de la UADY; los 5 restantes dijeron no conocerlas, y tampoco saben si existe un documento anual de objetivos de la biblioteca. Lo mismo contestó respecto de si existe un control y seguimiento periódico de los objetivos, y tampoco conocen los objetivos que afecten a su puesto de trabajo. Y en cuanto a su participación en las reuniones informativas, o en la aportación de sugerencias y mejora, 4 dijeron que es una actuación pasiva y 2, activa.

En lo que respecta a la estructura organizativa, 3 dijeron conocer el organigrama vigente de la biblioteca y 3 no. Sin embargo, todos expresaron una valoración positiva para una estructura flexible abierta a cambios organizativos. Y estimaron un punto intermedio, de regular a positivo, al valorar la necesidad de mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios.

En cuanto al apartado equipos y personas, los 6 entrevistados calificaron de manera positiva la información que tienen para el desarrollo de su puesto de trabajo, aunque dos manifestaron la necesidad de mayor información. Referente a las actividades de formación, cinco coincidieron en calificarlos de positivos para su trabajo; solamente uno de ellos manifestó que no siempre son útiles. El 50% dijo estar satisfecho del mobiliario de sus puestos de trabajo, y el otro 50, manifestó estar medianamente satisfechos. Las condiciones ambientales de su trabajo fueron calificadas de satisfactorias por 5 miembros del personal, solamente uno las calificó de insatisfactorias. En relación con los equipos informáticos de sus puestos de trabajo el 50% dijo que sí eran los adecuados; y el otro 50 manifestó necesidades de mejorarlos. Y en cuanto a si la aplicación informática con la que trabajan es adecuada, 4 le dieron calificación regular y 2 de satisfactorias.

En el punto procedimientos del cuestionario ámbito interno, 4 respondieron que no hay un manual de procedimientos en su unidad, y 2, dijeron que sí. El 100% dijo no haber participado en su confección.

Entre las dos cosas que mas les satisfacen de sus puestos de trabajo son: el ambiente de trabajo, el aprendizaje diario, y el contacto con el usuario; la satisfacción de los usuarios, la confianza de sus superiores y la organización de la biblioteca. Entre las cosas que cambiarían de inmediato Las computadoras, y el mobiliario obsoletos, el mecanismo de adquisición de equipos, los espacios para los usuarios debería ser mayor. Entre los puntos fuertes, el personal señaló la comunicación directa con el responsable, el acervo, la actitud de mejora, el número de computadoras con Internet; la independencia para realizar su trabajo, y la organización de la biblioteca. Entre los débiles, la automatización de los servicios bibliotecarios; la falta de integración del equipo, personal sin actitud de colaboración y servicio; el escaso desarrollo de la página web de la Facultad, los problemas con la red, y personal poco capacitado. También sugirieron mayor motivación para el personal, más capacitación, especialmente en el manejo del SISBI, más personal para la atención de los usuarios y la implementación de nuevos servicios; y desarrollar más el sitio de la biblioteca en la página web.

Un punto fuerte es el incremento de personal, y uno débil es su falta de capacitación en las tareas sustantivas de la biblioteca. Otro punto débil es la política de promociones dividida. Por un lado los sindicalizados, y por el otro, los de confianza, con prestaciones, obligaciones y derechos diferentes.

Según la encuesta de evaluación, los usuarios calificaron al personal de la siguiente manera: de acuerdo con su capacidad de gestión y resolución de preguntas, el 41.6% está satisfecho; el 39.3% está muy satisfecho; hay un 15.7 que dice que es normal a secas; un 1% está insatisfecho y otro 1% muy insatisfecho.

En lo que respecta a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca, el 41.6% opina que es muy satisfactorio; un 28.1% que es satisfactorio; para el 3.4.% es normal a secas; otro 3.4, nos dice que le es insatisfactorio; y un 1.1% que es muy insatisfactorio. Con respecto a la evolución del servicio que presta el personal, 57.3% considera que ha ido de mucho a mejor; un 27% de algo a mejor; un 4.5% lo encuentra mas o menos igual; y para el 2.5% restante que ha ido de algo a peor, a mucho a peor.



## **Formación**

No se dispone de un plan específico de formación del personal de la biblioteca JSH; los cursos de capacitación que se les han impartido, son parte del programa de actividades de la coordinación de desarrollo humano, dependiente de la dirección general de finanzas, la que mediante encuestas capta las necesidades de capacitación de las distintas dependencias. Estos cursos son programados por la coordinación de desarrollo humano en conjunto con los jefes inmediatos de los departamentos. Se imparten indistintamente en las diferentes instalaciones de la UADY, y los empleados tienen las facilidades para asistir

Según se señala (PIFI 3.1.) entre las metas del sistema bibliotecario, está el incremento de personal capacitado, sin embargo, la unidad de servicios bibliotecarios está en una etapa transicional que está en su fase de planeación del cambio hacia las bibliotecas por área del conocimiento; a la par, también se está instrumentando un plan de capacitación para el personal del sistema, acorde con el cambio y con el modelo educativo correspondiente

Un punto fuerte de la formación es que existe ya dentro de la institución, un programa sistemático de capacitación dirigido al personal en general; y que la USB está también llevando a cabo programas de licenciatura y maestría en bibliotecología para incrementar al personal especializado.

Un punto débil es la antigüedad del personal. Dos de ellos tienen 24 y 30 años respectivamente; participan en capacitación y en otras labores según su voluntad personal; consideran que no pueden ser obligados a llevar a cabo ninguna otra actividad.

En lo que respecta a la formación de los usuarios, y de acuerdo con la encuesta, la utilidad de la información básica sobre la biblioteca al iniciar los estudios fue calificada por el 34.8% como útil; por el 31.5% como muy útil; por un 20.2, como normal; un 3.4, la califica de poco útil, y otro 3.4%, de nada útil. En referencia a si conocían los cursos de formación de usuarios de la biblioteca, el 86.5% respondió que no; solamente un 13.5, dijo que si los conocía. De los que si los conocen, solamente un 10%, han asistido a alguno; y de estos, un 5.6 manifestó que les han resultado útiles

## **Implicación, satisfacción y motivación del personal**

Este apartado es un punto muy débil en general. No existen reuniones periódicas de responsables de bibliotecas; estas se llevan cabo por convocatoria de la USB, cuando lo amerita; es el mecanismo de comunicación de la dependencia para dar a conocer, planes y proyectos, o bien para invitar a la participación en las actividades prioritarias de la USB, como es el caso del comité de gestión de la calidad del S.B.

Según la encuesta de personal, el clima laboral fue calificado de bueno a muy bueno, pero con necesidades de mejora; aunque no existen estrategias para conocer el grado de satisfacción del personal y sus resultados, ni estrategias formales específicas de motivación-incentivo del personal, ni un sistema que permita la participación activa del personal en la mejora de los servicios

## **Instalaciones**

La BJSB tiene una superficie total de 224 metros cuadrados, de los cuales 32 son ocupados por el personal; 25 metros para la estantería, y 167 metros cuadrados para el área de lectura. Tiene disponibilidad de 40 asientos. El servicio se ofrece de lunes a viernes, desde las 8 hasta las 19:30 horas. El personal calificó las instalaciones y equipo, de bueno pero que podría mejorar; en cuanto al equipo informático, éste fue calificado, por un 50% del personal como adecuado, y por el otro 50, como adecuado pero podría mejorar; y en relación a la aplicación informática para desempeñarse en sus puestos, cuatro dijeron bueno pero que deben mejorar, y solamente dos, que eran adecuados. No existe un mecanismo de detección formal de las necesidades de nuevas tecnologías. Su adquisición es discutida por los responsables de la biblioteca y del equipo tecnológico, en conjunto con las autoridades. Las Bases de Datos son las que están disponibles en la página Web de la UADY.

Los puntos fuertes de las instalaciones; la señalización, el equipamiento ambiental. Los puntos débiles, espacios mayores para aulas de estudio, mayor número de computadores, Internet

Los usuarios calificaron las instalaciones y equipos de la siguiente manera: el 38% está satisfecho con el horario de la biblioteca; el 33%, está muy satisfecho, mientras que un 18% manifestó que normal a secas; hay un 5.6% de insatisfechos y un 1.1.% de muy insatisfechos. El 39.3% siente que el horario de la biblioteca ha mejorado de algo a mejor; el 27% de mucho a mejor; el 20% dijo que mas o menos igual, y un 2, dijo que algo a peor.

Casi el 43.8% está satisfecho con la claridad en la señalización; 38.2% está muy satisfecho; hay un 12.4% para los que es normal a secas; y un 1.1% que está muy insatisfecho. En cuanto a su evolución en los últimos uno a dos años, un 42.7% opina que cambió de mucho a mejor; un 32-8% de algo a mejor; un 12.4%, más o menos igual; y un 1.1%., mucho a peor.

Con respecto al número de puestos informáticos el 42.7% está satisfecho y el 16.9%,muy satisfecho; el 25.8 dijo que normal a secas, mientras que un 11% dijo estar de insatisfecho y a muy insatisfecho. Y en lo que respecta a la evolución del servicio, fue calificada de algo a mejor, por el 32.6%; de mucho a mejor por el 28%; y de mas o menos igual, el 27%; un 3.4% dijo que algo a peor; y un1.1., mucho a peor.

El 46% dijo estar satisfecho, y el 20% muy satisfecho sobre el número de puestos de lectura, mientras que un 19% dijo que normal a secas; y un 8% se mostró insatisfecho. Un 40% calificó de algo a mejor la evolución del servicio; un 27% de mucho a mejor, un 18, de mas o menos igual; y un 4.5.% de algo a peor.

La comodidad de las instalaciones fue calificada como sigue: un 44.9% está satisfecho; el 32.6% está muy satisfecho; para un 12% la comodidad es normal a secas; un 5.6% está insatisfecho, y el 2.2% está muy insatisfecho. El 44% dice que la evolución del servicio ha ido de mucho a mejor; el 27% de algo a mejor; un 15 dijo que mas o menos igual, un 3, algo a peor; y 1% mucho a peor.

Para el 40%, el ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca, es muy satisfactorio; para el 38%, es satisfactorio; para el 10% es normal a secas; para casi un 8% es insatisfactorio, y para el 1% muy insatisfactorio. Los cambios en el servicio fueron calificados de la siguiente manera: el 41.6% lo calificó de mucho a mejor; el 29.2% de algo a mejor; un 15.7% de mas o menos igual; un 3.4 de algo a peor, y un 1% de mucho a peor.

Con respecto al catálogo automatizado, el 29% está satisfecho, el 28, normal a secas, un 15 está insatisfecho, hay un 12% que dice estar satisfecho, y un 5% que está muy insatisfecho. En cuanto al servicio, la percepción sobre su evolución es como sigue: para un 33%, sigue mas o menos igual; para un 22%, algo a mejor; para el 19, mucho a mejor; para un 6, algo a peor; y para el 3% restante, mucho a peor.

En el caso de las bases de datos, el 41% está satisfecho con el servicio; un 24% dice que es normal a secas; el 19% está muy satisfecho; el 6, insatisfecho y un 2% muy insatisfecho. Los encuestados consideran, un 43 que ha ido de algo a mejor; un 21 de mucho a mejor; un 15% dice que es mas o menos igual, para un 5% ha evolucionado de algo a peor; y para el 1% de mucho a peor.

Según el 30% el acceso a Internet es satisfactorio; para el 24% es normal a secas; para el 11% es insatisfactorio; para un 13% es muy insatisfactorio, pero para un 12%, es muy satisfactorio. El 25.8% considera que la evolución del servicio ha ido de algo a mejor; un 23% más o menos igual; un 19% la calificó de haber cambiado de mucho a mejor; un 11% de algo a peor, y el 9% restante de mucho a peor.

## **Fondos**

El proceso de decisión sobre la adquisición de los fondos (colecciones), se lleva a cabo de la siguiente manera: a) El responsable de biblioteca le pide a los profesores le hagan llegar las necesidades de información correspondientes a sus cursos e investigaciones; b) con estas peticiones se conforma la desiderata anual que detalla, además de sus elementos de identidad, el grado de prioridad de cada materia; y c) se somete a la consideración del comité. Una vez hecho esto es enviado a la USB que se encarga de tramitar su adquisición y pago. A la BJSJ, le corresponde la tarea de selección, búsqueda, identificación y conformación de la desiderata, así como el cotejo con el plan y los programas de estudio en cuanto a su pertinencia, actualidad y relevancia

La BJSJ dispone de 7,558 títulos de libros (12,320 ejemplares); 321 títulos de revistas (8,000 ejemplares); 782 títulos de Tesis (1887 ejemplares)); 120 videos, 2 DVD, y disquetes.

<b>Materiales</b>	<b>títulos</b>	<b>ejemplares</b>
Libros	7558	12320
Revistas	321	8000
Tesis	782	1887
Separatas	180	210
Videos	120	
D Compactos	71	72
Disquetes		
DVD	2	2
Otros		
Totales	8841	22417

### **Materiales de la BJSH**

Según nuestra encuesta, la adecuación de los fondos bibliográficos a las necesidades de los usuarios fue calificada, por el 52.8% como satisfactorio; el 23% como muy satisfactorio; el 15%, de normal a secas, un 6% está insatisfecho, y un 1% muy insatisfecho. En lo que se refiere a la forma en que creen que ha evolucionado este aspecto es de algo a mejor para el 43.8%; es muy mucho a mejor para el 25.8%; es más o menos igual para un 16.9%, y un 2.2.% es de algo a peor.

La actualización de los recursos de información es satisfactoria para el 46.1%; es normal a secas para un 22.5%; es muy satisfactoria para un 21.3%; insatisfactoria para el 5.6%, y muy insatisfactoria para el 2.2%. El 39.3% opina que la actualización ha evolucionado de algo a mejor; el 27% que ha sido de mucho a mejor; un 21.3% lo considera mas o menos igual, mientras que un 1.1.cree que la actualización ha ido de algo a peor; y también, otro 1.1.% considera que ha sido de mucho a peor.

Respecto a la facilidad para localizar los libros, el 40.4% dijo estar muy satisfecho; el 33.7 dijo estar satisfecho, y un 20.2 la consideró normal a secas; el 5.6% restante dijo estar de insatisfecho a muy insatisfecho. Los cambios en el servicio fueron calificados, por un 32.6% de mucho a mejor; por el 31.5, de algo a mejor; el 19.1% de mas o menos igual; el 2.2., de algo a peor, y el 1.1% de mucho a peor. La facilidad para localizar revistas o periódicos, fue calificada, por el 48.3% como satisfactoria; de muy satisfactoria por el 20.2%; de más o menos igual, por otro 20.2%; de insatisfactoria por el 5.6, y de muy insatisfactoria, por el 2.2%. Y respecto a la forma en que creen ha evolucionado este servicio es, para un 33.7%, de mucho a mejor; igualmente otro 33.7% considera que ha sido de algo a mejor; el 16.9% opina que ha sido mas o menos igual; el 4.5, que de algo a peor, y un 2.2.%, de mucho a peor.

En cuanto a la facilidad para localizar revistas electrónicas, el 36% coincidió en calificarla en normal a secas; el 20.2 se manifestó satisfecho; el 18% insatisfecho; el 11.2% lo encuentra muy satisfactorio. La evolución del servicio fue vista, por el 30.3% como más o menos igual; el

23.6% como que cambió de algo a mejor; un 15.7, manifestó que de mucho a mejor; el 9, que de algo a peor, y el 3.4% restante que cambió de mucho a peor.

La claridad con que están distribuidos los fondos bibliográficos fue calificada de satisfactoria por el 43.8%, y por el 28.1, como muy satisfactoria. El 14.6% opinó que la claridad es normal a secas, y el 11.2% restante que es insatisfactoria. En cuanto a la forma en que ha cambiado, el 33.7% considera que ha sido de mucho a mejor; el 31.5, de algo a mejor; 14.6% que ha sido más o menos igual, y el 67% que el cambio ha sido de mucho a peor.

El 55.1% considera muy satisfactoria la respuesta obtenida al solicitar alguna información. Y el 34.8%, que es satisfactoria. Un 7.9% considera que es normal a secas, y el 1.1, que es insatisfactoria. Hay un 50.6% que opina que este servicio ha cambiado de mucho a mejor; un 25.8, de algo a mejor; el 12.4, que está mas o menos igual; y el 1.1.%, que ha cambiado de algo a peor.

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca fue considerada como muy satisfactoria por el 39.3%; por el 37.1, como satisfactoria; por el 19.1, como normal a secas, y un 2.2%, como muy insatisfactoria. Para el 37.1% la evolución de este servicio ha sido de mucho a mejor; para el 34.8, de algo a mejor; para el 15.7 sigue más o menos igual; y para el 1.1%, cambió de mucho a peor.

Un 30.3% considera que la facilidad para consultar la web de la biblioteca, es normal a secas; el 23.6%, que es satisfactorio, el 14.6%, que es muy satisfactorio; un 11.2 que es insatisfactorio; y el 10.1%, que es muy insatisfactorio. Un 25.8% considera que ha habido una evolución satisfactoria en el servicio; un 23% nos dice que sigue mas o menos igual; el 19.1, que ha evolucionado de mucho a mejor; el 9% que ha sido un cambio de mucho a peor; y un 4.5 restante, opina que de algo a peor.

Con respecto a la facilidad para hacer sugerencias, comentarios o peticiones de nuevas adquisiciones, el 31.5% la percibe como muy satisfactoria; también otro 31.5, la considera como satisfactoria; un 22.5, como normal a secas; el 5.6, como insatisfactoria, y el 3.4, como muy insatisfactoria. En relación a la forma en que ha cambiado este aspecto, el 31.5%, lo ve como de algo a mejor; el 25.8, de mucho a mejor; el 23.6, más o menos igual; el 6.7%, que ha cambiado de algo a peor, y un 1.1., de mucho a peor.

En cuanto a la respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones, el 33.7% la encontró satisfactoria, mientras que al 29.2, le pareció normal a secas; al 20.2, le es muy satisfactoria; a un 10.1, les es insatisfactoria, y al 1.1.% le pareció muy insatisfactoria. La forma en que ha cambiado, fue calificada por el 30.3%, de mas o menos igual; por el 28.1%, de algo a mejor; por el 22.5, de mucho a mejor; por el 6.7, de algo a peor, y el 1.1% de mucho a peor.

## **Ingresos**

Las dos fuentes, que podríamos llamar de ingresos en la BJSB, es la venta de libros y las multas. La costumbre de comprar los libros para su venta a los estudiantes fue superada, pero dejó una cantidad de ejemplares que exceden al número reglamentario de 3 por título. Estos materiales son vendidos a los alumnos a precios que no exceden los 25 pesos. La otra

modalidad de ingreso es el pago de multas por retraso en la devolución de los materiales. Tres pesos por día por cada material, para los estudiantes de licenciatura; y cinco para los profesores y alumnos de la maestría. El propósito al instaurar el pago de las multas fue ejercer presión sobre los estudiantes, para que obedecieran los tiempos y no obstaculizaran el flujo de información entre los usuarios. Estas cantidades son ingresadas a la caja general de la Facultad, a la que el responsable de la BJSJH no tiene acceso, ni existen mecanismos formales por los que aquél pueda saber como es invertida, o bien, tener ingerencia en su utilización.

#### **Venta de libros**

<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>Total</b>
\$180	\$1620.05	\$458	\$648.5	\$2906.55

#### **Multas**

<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>Total</b>
\$1148	\$4672	\$2656	\$2805	\$11281

#### **Ingresos de la BJSJH**

La venta total de materiales ha sido de 251 libros, 22 revistas, y una tesis. Un total de 274.

Anualmente, se comunica a los responsables las cantidades disponibles para la adquisición de materiales.

Sobre los recursos manejados por la USB, no existe tampoco mecanismo formalmente establecido para que sea comunicado a los responsables de bibliotecas, y/o tengan participación en la planeación y presupuestación del gasto de la unidad.

#### **Resultados**

##### **Satisfacción del Usuario**

Los buzones de sugerencias y las solicitudes de los estudiantes y profesores son los mecanismos y estrategias empleados en los S.B. para conocer las expectativas y necesidades de sus usuarios. Las encuestas de evaluación no son sistemáticas; su aplicación depende del responsable de cada biblioteca, o bien de requerimientos de las facultades o centros en los que se hallan.

Según la encuesta de evaluación de biblioteca de la guía de bibliotecas españolas el 57% de los usuarios son hombres y un 42.7% son mujeres. De la muestra encuestada el 34% es del 5º. Grado, es decir del noveno semestre; hay un 23% del cuarto grado, esto es, de los semestres séptimo y octavo; y un 16% de los semestres 5º.,y sexto. Un 4.5.% es del primer grado; 3.4% del segundo grado; y otro 3.4% de la maestría

En relación a la frecuencia de uso de los recursos y servicios de la BJSJH, un 39% los usa de una a dos veces por semana; un 28%, una o dos veces al mes; y el 27%, tres veces por semana; un 5% dijo que solamente en época de exámenes. Y en lo se refiere a la manera en

que hacen uso de aquellos, el 80% dijo acudir directamente; un 2% lo hace de manera remota; y el 16% lo hace de ambas formas. Sobre el equipamiento informático, casi el 35% dijo utilizarlo menos de una vez al mes el 28%, una vez al mes; el 18, una vez a la semana y casi el 16% lo utiliza dos o más veces por semana.

De acuerdo con los datos obtenidos mediante la encuesta, la agilidad en la atención en el mostrador de préstamo fue calificada por el 57.3% como muy satisfactoria; y el 34.8% como satisfactoria. Para el 6.7% es normal a secas, y para el 1.1., es muy insatisfactoria. El 51.7% considera que el servicio ha cambiado de mucho a mejor; un 31.5%, de algo a mejor. El 3.4% que sigue mas o menos igual, y un 2.2, opina que de algo a peor.

La idoneidad de los plazos de préstamo es encontrada satisfactoria por el 38.2% encuestado; por el 32.6, como muy satisfactoria, mientras que para el 19.1% es mas o menos igual. Para el 7.9% es insatisfactoria, y para el 2.2., muy insatisfactoria. La forma en que ha evolucionado este servicio es visto, por el 38.2% como de algo a mejor; por el 29.2, como de mucho a mejor. El 14.6, siente que siga mas o menos igual; para un 3.4, de algo a peor, y para el 2,2,% de mucho a peor.

Sobre el volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo, la opinión del 37.1% es que es satisfactorio; la del 33.7, es muy satisfactorio. Un 15.7, le otorga un valor de normal a secas; el 7.9% lo percibe como insatisfactorio, y el 3.4, como muy insatisfactorio. Los cambios al respecto son vistos, por el 31.5% como de mucho a mejor; el 29.2% de algo a mejor; el 19.1, que sigue mas o menos igual. Para el 7.9, estos cambios han sido de algo a peor, y para 3.4, de mucho a peor.

La sencillez de las gestiones para acceder y formalizar el préstamo, es valorada como muy satisfactorio por el 48.3%. De satisfactoria, por el 36%; de normal a secas por el 9%; y como insatisfactoria y muy insatisfactoria por el 3.4 y el 1.1% respectivamente. Cómo ha cambiado este servicio en los últimos uno a dos años, es de mucho a mejor, según el 47.2%; para el 28 ha sido de algo a mejor; para el 11.2% sigue mas o menos igual; y para el 3.4% y el 1.1% ha sido de algo a peor y de mucho a peor, respectivamente.

La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo es muy satisfactoria, de acuerdo con el 55%; es satisfactoria para el 29%, y para el 9, normal a secas. 2.2% opinan que es insatisfactoria; y otro 2.2., que es muy insatisfactoria. Con respecto a la forma en que cambiado, el 46% opina que de mucho a mejor; un 31%, que de algo a mejor. El 10% que sigue más o menos igual; y para el 1.1., y el 2.2%, ha sido de algo a peor, y de mucho a peor, respectivamente.

La facilidad /rapidez con que se puede obtener un documento que esté en otra biblioteca de la universidad, fue calificada de normal a secas por el 40.4%; de algo a mejor, por el 23.6; de mucho a mejor, por el 12.4; y de algo a peor, y mucho a peor, por el 6.7, y el 7.9% respectivamente. En lo que se refiere a la forma en que creen ha evolucionado es, para el 31.5%, mas o menos igual; pero para el 24.7, es satisfactoria, y para el 18% muy satisfactoria. Un 5.6, y un 4.5% consideran que ha sido de algo a peor y de mucho a peor respectivamente.

En lo que respecta a la Valoración Global de la BJSH, el 55% opinó que es satisfactoria; el 24% muy satisfactoria; un 15, que es normal a secas; y un 1% restante que es muy insatisfactoria. En cuanto a la evolución global del servicio que presta la BJSH, ha sido calificada por el 43.8% de haber cambiado de algo a mejor; el 36%, de mucho a mejor; un 10% dice que sigue más o menos igual, y un 1.1, que ha sido de mucho a peor.

Entre las sugerencias encontramos: adquisición de libros en microempresas comerciales y de negocios; cubículos de estudio, computadores con internet; préstamos de más días para los de los últimos semestres; adquisición de nuevos y más materiales. Credenciales de la BJSH; formación de usuarios en bancos de datos y la red; actualización de bibliografía. Mayor número de libros en préstamo. Mayor precaución y cuidado en el mostrador; carteles informativos sobre sitios y vínculos en la red. Mayor número de volúmenes. Promoción de uso de los catálogos. Adquisición de literatura económica en inglés. Mejorar la consulta automatizada y mayor equipo de cómputo. Mayor vigilancia sobre el respeto al reglamento. Servicio telefónico para renovaciones. Talleres de investigación. Difusión de los materiales. Sanciones más fuertes a los que no cumplan con las normas de la biblioteca. Adquisición de publicaciones literarias y culturales. Mejorar la página Web. Abrir la biblioteca en sábados. Más lugares de lectura.

Muchas otras sugerencias, no son asunto de la biblioteca, los estudiantes encuestados pretenden que la biblioteca les resuelve sus problemas escolares, personales; como que se tengan casilleros para que ellos tengan donde guardar sus útiles; que les tengan la información exacta para hacer sus trabajos sin que tengan que buscar en el acervo; que la información esté disponible cuando la necesiten, para el curso preciso, con la urgencia que a ellos les conviene, pero sin tener que buscar; asuntos de tipo burocrático que no nos corresponden como sus matrículas, los profesores faltistas, los intendentes, los salones; consideramos que unos de los más graves problemas que revela el estudiantado, es que quieren información pero sin tener que buscarla, un clic y no tener que navegar..

### **Eficacia en la prestación de servicios**

Este aspecto lo consideramos sumamente importante pues es el que nos podría enlazar (o conectar) con el impacto de los servicios bibliotecarios en el desempeño escolar; no obstante, para “comprobar si los servicios ofrecidos han conseguido los objetivos propuestos por los S.B. o la institución”, o para “conocer el volumen de actividad realizada en los servicios clave”, o bien para saber hasta dónde y cuánto se logra alcanzar ciertos estándares de servicio en un período dado, habría que sistematizar de manera previa los datos necesarios. Por ejemplo, el número de documentos suministrados por estudiante en un año.

Quizá un punto muy débil es que la automatización del acervo apenas cubre un 35%, el proceso es parte vertebral del desarrollo que ha tenido la BJSH desde 2002. El SISBI, es un programa que contempla la automatización de los procesos y procedimientos de las bibliotecas, de manera que se pueda tener la información que nos responda sobre la eficacia en la prestación de nuestros servicios de acuerdo con ciertos indicadores. Podemos conocer el volumen de actividad realizada en el servicio de préstamo a domicilio, en sala y fotocopiado, y



consulta de materiales del INEGI, que son los que podríamos llamar clave en la BJSH, solamente a través del número de solicitudes registradas en las boletas; no tenemos disponibilidad de los datos sobre el número de documentos suministrados por estudiante en un año; las respuestas de información dadas por estudiante; las horas de estudio-trabajo por estudiante; y la proporción de estudiantes que han recibido formación sobre el funcionamiento de los S.B., lo que nos permitiría conocer sobre el impacto de las actividades de la biblioteca en el desempeño de los estudiantes.

### **Estándares**

Según la guía los estándares de servicio deben ser “precisados y explicitados” para tener un seguimiento y control adecuados que nos aseguren que las expectativas de usuarios, equipo y personal directivo de la biblioteca coinciden; además de favorecer la comparación con otras bibliotecas. Es cierto que la formulación explícita de los estándares nos permitiría hacer un resumen de indicadores de comportamiento de manera que pudiéramos mantener un seguimiento año con año; y que sería muy recomendable especificar si se deben determinar estándares de calidad para todos o solamente para algunos de los servicios; además de valorar su funcionalidad en el nivel de adaptación en la prestación del servicio; y señalar las desviaciones más significativas y sus posibles causas; sin embargo, este no es nuestro caso; no existen indicadores y estándares formalmente establecidos para todo el sistema bibliotecario de la universidad; en algunas bibliotecas, y en algunos procedimientos y/o procesos se ha aplicado el modelo EVA, y la **Evaluación Integral de las Bibliotecas de Educación Superior en México**, pero su aplicación no ha sido la norma. 44

### **Objetivos**

Con respecto a la evolución de los objetivos, la guía recomienda también definirlos claramente para poder juzgar que tanto se ha conseguido o está consiguiéndose. Es preciso priorizarlos, definir cuáles, para qué servicios y porqué, así como valorar su nivel de consecución, sus desviaciones, y la conveniencia de persistir en los mismos objetivos, o cambiarlos por otros.

En el caso de la BJSH, sus objetivos no han sido definidos. Es un punto muy débil, y el argumento fundamental para llevar a cabo esta evaluación, de manera que podamos tomar las decisiones más adecuadas al respecto

### **Actividad**

En este rubro, sucede algo similar a lo que pasa con los objetivos. El registro de la actividad tal como se presenta en la guía, tiene indicadores que no podríamos cubrir; por ejemplo, el número de horas que la biblioteca permanece abierta para los estudiantes de tiempo completo, podríamos saber el número de horas que permanece abierta pero no para los distintos tipos de usuarios; para algunos indicadores solamente tenemos respuestas parciales, cuando las hay; esto puede obedecer a dos posibles razones, por un lado, los formatos de registro no contemplan estos elementos como sería el caso de las categorías de los usuarios; o también a

que, los usuarios, no proporcionan la información que se les solicita. Lo mismo sucede con el uso y tiempo de las bases de datos por los diferentes usuarios reales y potenciales en sus diferentes categorías.

### **La eficiencia en la prestación de los servicios**

En cuanto a la eficiencia en la prestación de servicios, la guía recomienda dos caminos para determinarla; por un lado, identificar al personal implicado, y por el otro, considerar el gasto. La propuesta es emplear menos personas en la consecución de un producto, de manera fija. Y, aunque puede ser causa de muchas confusiones, también habrá que considerar el gasto con miras a contrastarlo con el número de personas implicadas en un servicio; se trata de prestar mejores servicios con el menor número de personas y con un bajo costo.

Para la BJSB, no es fácil hacer estas precisiones, pues los gastos de personal (sueldos, prestaciones), así como el de adquisiciones, y los relacionados con su operación (mantenimiento, papelería, pago de luz, agua, etc.) no son asunto del responsable de la biblioteca. Los primeros son responsabilidad de la dirección de finanzas; en cuanto a las adquisiciones, éstas son responsabilidad de la USB; y si se trata de los gastos de operación, estos son controlados por la caja general de la facultad, y al igual que con las anteriores categorías de gastos, el responsable de la biblioteca no interviene en su planeación y/o distribución

### **Prestación de Servicios**

En consecuencia con lo expuesto en el inciso inmediato anterior, no nos es posible valorar el costo de la prestación de servicios del personal de la biblioteca, y su evolución en los últimos cinco años.

### **Distribución del Gasto en adquisiciones-suscripciones**

Una situación similar es la que se nos presenta en este inciso. Por ejemplo, para valorar el gasto medio por estudiante en adquisición de información, precisaríamos tener a disposición las cantidades detalladas, pero solamente disponemos del número de estudiantes. Para valorar si el gasto es el adecuado según los diferentes tipos de fondos, necesitaríamos tener las cantidades invertidas, y no solamente el número total de libros, revistas y otros materiales comprados

### **Resumen**

Este resumen nos permitiría valorar la relación entre el aumento del gasto en la adquisición de fondos, y el número de nuevos fondos; y la relación entre el incremento de fondos y el incremento del número de préstamos. Relaciones que solamente podríamos rastrearlas tomando por ejemplo, las cifras totales de adquisiciones comparadas el número de préstamos en los últimos tres años, que no un quinquenio como sugiere la guía

### **Puntos fuertes y puntos débiles**

Los servicios de la biblioteca y su integración en el marco de la institución. De acuerdo con la guía de evaluación de bibliotecas, del Consejo de Universidades de España, la biblioteca Jesús Silva Herzog se encuentra en niveles diferentes; dentro del organigrama administrativo, está en el tercer nivel de la estructura; y en el organigrama general de la universidad autónoma de Yucatán, ocupa un quinto nivel, es decir, el primer nivel es la rectoría; en el segundo la dirección de desarrollo académico; en el tercero la dirección de la facultad; en el cuarto nivel, la secretaría académica, y en el quinto, la biblioteca.

Esta posición en la estructura organizativa es quizá el punto más débil, ya que no existe la interacción formalizada y sistemática de las diferentes partes involucradas. La biblioteca queda en niveles diferentes y comparte funciones; a la unidad de servicios bibliotecarios le corresponde las funciones de organización bibliográfica, la capacitación del personal y la normatividad, mientras que los servicios y las actividades intrínsecas se delegan en las bibliotecas; éstos últimos, se asume, son competencia del secretario académico, el responsable de la biblioteca y el comité de biblioteca.

Un punto fuerte es que ya existen los lineamientos y ya se conocen las debilidades y fortalezas del sistema bibliotecario; ya se definieron las estrategias y las metas para cumplir con los objetivos que la institución se ha impuesto. Además hay una dinámica que viene de las autoridades de primer nivel, favorecedora de la reestructuración de los procesos de la universidad en su conjunto. La constitución de comités de gestión de la calidad del sistema bibliotecario y de la universidad, en 2004 y 2005, apunta hacia allá

En lo que se refiere a la planificación docente, aunque existen actividades y funciones específicas definidas en el manual de organización (1995), el punto débil es que no se ponen en práctica. Algunos profesores se mantienen en contacto permanente con la biblioteca, pero no es la generalidad; no existe un documento que formalice de manera explícita la relación entre docentes y servicios bibliotecarios. Algo similar sucede con la investigación y los S.B. su relación no es una práctica generalizada.

Otro punto débil en cuanto a los mecanismos de relación entre la biblioteca y sus usuarios, es el desconocimiento del reglamento. Está en la página web, está impreso en el mostrador de préstamo, no obstante alumnos, profesores e investigadores suelen infraccionar estas disposiciones argumentando ignorancia del asunto

Un punto fuerte es que ya existe un programa de desarrollo de la facultad, con sus objetivos delimitados y las estrategias para llevarlos a cabo. La dinámica de este programa, hacia una institución universitaria de vanguardia en el campo de las ciencias económicas, es favorable para hacer los cambios, reestructurar funciones y definir interrelaciones.

El punto más débil en los procesos y la comunicación es la falta de interacción entre las partes en las que está inmersa la biblioteca. Ya existen, aunque no de manera explícita, documentos que establecen las funciones pero estas no están siendo llevadas a cabo, y no son

conocidas por el personal, ni de la biblioteca, ni de la facultad. Es necesaria una intensa campaña de difusión de estos, y su formalización más explícita.

El punto débil en procesos es que el manual de procedimientos del sistema bibliotecario (1995) amerita ser actualizado, de acuerdo con los lineamientos institucionales. Un punto fuerte es que en efecto está siendo reestructurado por el comité de gestión de la calidad del sistema bibliotecario, conformado desde 2004.

En cuanto a los servicios a distancia, el punto débil es que los únicos servicios de forma remota son la consulta del catálogo de la UADY y las bases de datos. Los posibles servicios están apenas en construcción, al igual que la página web.

En lo que respecta a los recursos y el personal, la debilidad más fuerte es la falta de personal capacitado en bibliotecología, y la política de promoción del personal; ésta proviene de la AUTAMUADY para los empleados sindicalizados; y de la facultad para empleados no sindicalizados.

Según la encuesta, una debilidad es el desconocimiento de los objetivos de la institución, de la biblioteca y de sus puestos de trabajo, sin embargo, una fortaleza es que la mayoría considera que es necesario mejorar la calidad de los servicios, que deberían tener mayor información sobre sus puestos, la mitad cree que las actividades de formación son positivas para su trabajo. Están contentos con el ambiente de trabajo, con los equipos informáticos, y consideran que lo que más les satisface es el aprendizaje diario y el contacto con los usuarios

Otra fortaleza es la que proviene de la revisión y reestructuración que se está llevando a cabo en lo que respecta a personal. Se está elaborando un manual de puestos con las habilidades y conocimientos que deberá poseer el personal del sistema, dentro del marco del nuevo modelo educativo.

En lo que respecta a la formación, la debilidad estriba en que no hay un plan específico de formación del personal de la biblioteca, pero la fortaleza también proviene de la reestructuración que se está llevando a cabo; y que en los objetivos del programa de fortalecimiento institucional del sistema bibliotecario, la capacitación y la formación de personal calificado, ocupa un lugar central.

Una debilidad es que no existen estrategias para conocer el grado de satisfacción del personal, ni de motivación e incentivos, ni un mecanismo formalizado que establezca la participación del personal en la mejora de los servicios.

Las debilidades de las instalaciones son la falta de espacio para salones de estudio, para mas lugares de lectura, para más estantería; el equipo informático necesita ser mejorado. No existe una forma o mecanismo de detección de necesidades de tecnologías de información.

Entre la fortalezas podemos destacar la señalización y el equipamiento ambiental; la mayoría de los usuarios las calificaron satisfactoriamente, hay claridad en la señalización; encuentra lo equipos informáticos satisfactorios; en términos generales consideran a las instalaciones satisfactorias, con excepción del catálogo automatizado, que fue calificado por un 30% como insatisfactorio, no así las bases de datos, servicio que también fue considerado satisfactorio.

Los fondos son la principal fortaleza de la BJSB. Y de acuerdo con la encuesta, la adecuación de los fondos bibliográficos, la actualización de los recursos de información, la facilidad para localizar libros, revistas, la claridad con que están distribuidos, las respuestas que obtienen los usuarios, la facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca, y para hacer sugerencias han sido calificadas, por el 60 a 80% de los usuarios de satisfactoria a muy satisfactoria, además de que de un 45 a un 75% consideran que los servicios han cambiado de algo a mejor a mucho a mejor. Con excepción de la facilidad para consultar la web, considerada por un 30% como normal a secas y un 12% como muy insatisfactoria; y aunque un 25% nos dijo que el servicio es satisfactorio, hay un 23% que nos dice que sigue igual

En el rubro de ingresos, la mayor debilidad es que los responsables de las bibliotecas no participan en la planeación y presupuestación del gasto. El ejercicio del gasto de contabiliza de manera global, mantenimiento, equipamiento, adquisiciones de tecnología, etc. No es posible disponer de las cantidades sobre el gasto total por usuario, por ejemplo. Tendríamos que recabar información contable a la que formalmente, tampoco tienen acceso los responsables de las bibliotecas. Las cantidades destinadas a cada una de las áreas son competencia de la dirección, de la secretaría académica y el responsable de planeación. Los ingresos que se obtienen en la BJSB no están relacionados con los objetivos de la institución. La unidad de servicios bibliotecarios destina fondos para las bibliotecas, pero los responsables no tienen acceso a su planeación y presupuestación.

En cuanto a los resultados sobre la satisfacción del usuario, una gran fortaleza es que de un 80 a un 90% de los encuestados manifestaron estar de satisfechos a muy satisfechos con la agilidad en la atención en el mostrador, con los plazos y el volumen de documentos para préstamo; con las gestiones para acceder y formalizar el préstamo, y con las gestiones para reservar y renovar. Un porcentaje menor, digamos de un 60 a un 80% consideraron que los servicios han ido de algo a mejor y de mucho a mejor, excepto la facilidad /rapidez con que se puede obtener un documento que esté en otra biblioteca de la universidad; este servicio fue considerado por un 41% como ha seguido sin cambios.

La debilidad principal en la medición de la eficacia en la prestación de servicios reside en que solamente el 35% del acervo está automatizado. El programa que utiliza el sistema bibliotecario contempla la automatización de los servicios bibliotecarios, pero con la condición previa de tener registrado en el banco de datos todos los materiales del acervo, así como a los usuarios, de manera que se pudiera tener los elementos para conocer la relación sobre el número de documentos suministrado por estudiante en un año. Respecto a las horas de estudio-trabajo por estudiante; y la proporción de estudiantes que han recibido formación sobre el funcionamiento de la biblioteca, no es contemplada en el SISBI. Esto último es una debilidad más en el sentido de que es precisamente este rubro el que nos permitiría conocer, en parte, el impacto de las actividades de la biblioteca en el desempeño de los estudiantes.

Salvo el modelo EVA, y el de evaluación integral, que algunas bibliotecas han aplicado, no existen indicadores ni estándares establecidos.<sup>45</sup>

En lo que se refiere a los objetivos, la mayor debilidad es que no han sido definidos y no disponemos de la información sistematizada para contestar según los indicadores que se nos piden, por ejemplo, podríamos proporcionar el número de horas que la biblioteca permanece abierta, pero no cuántas horas pasan en ella, los distintos tipos de usuarios –estudiantes de TC, profesores de TC, investigadores, estudiantes de tiempo parcial, etc. Los formatos de registro, automatizado y manual, no contemplan estos elementos, además de que los usuarios no siempre proporcionan toda la información que se les solicita. Para conocer la evolución de los objetivos, tendríamos que comenzar por definirlos, y reformar nuestros formatos integrando los indicadores y la información correspondiente requerida. La misma debilidad presenta el rubro Actividad, los registros no están organizados para recabar la información de acuerdo con los indicadores de la Guía.

Precisar de qué manera se puede ofrecer los mejores servicios bibliotecarios con menos personal y a más bajo costo, es una debilidad para la BJSB. Los gastos de personal, operativos y para las adquisiciones, no son asunto del responsable de la biblioteca, ni tiene participación formal en su planeación y/o distribución. Los sueldos es un asunto que la secretaría administrativa de la facultad ve con la dirección de finanzas. El presupuesto para las adquisiciones son manejadas en la unidad de servicios bibliotecarios; y los gastos de mantenimiento (agua, luz, teléfonos), equipamiento, limpieza y construcción son decididos de manera conjunta por la dirección de la facultad, la secretaría académica y el responsable de planeación.

### **Propuesta de Mejora**

Con respecto a las mejoras en el aspecto institucional, es importante aprovechar el impulso que las autoridades de la universidad promueven a favor de un cambio de modelo educativo y de mejorar la calidad de la educación universitaria. La Facultad de Economía está iniciando su proceso de certificación por parte del CONACE (Consejo Nacional para la Certificación de la Economía), es el momento para abordar la reestructuración de los procedimientos, para repensar las funciones, replantear objetivos y metas, redefinir actividades. La revisión de los manuales de organización y el reglamento interior podrían abrir el paso a la transición de la facultad hacia el nuevo modelo educativo, y la organización en campus por áreas del conocimiento. Siendo la biblioteca sustancial al nuevo modelo, su reestructuración es clave. Es recomendable darle un mayor campo de acción, promoviendo la formalización de los objetivos y tareas comunes con otras áreas de la estructura organizacional; y reorientando el esquema organizativo hacia uno de mayor flexibilidad e interacción.

La creación de servicios a distancia, por ejemplo, involucra a varias partes de la estructura (educación a distancia, unidad de cómputo, biblioteca), su interacción permanente es un factor determinante en el éxito de estos servicios.

Es definitivo que para el cambio que se propone la institución, se requiere de personal con más y mayores capacidades. Aprovechando la buena disposición del personal para el aprendizaje diario y el ambiente de trabajo, es preciso emprender un programa de

profesionalización, en bibliotecología, en nociones fundamentales en economía, en recursos informáticos; y otros cursos que refuercen sus actitudes de servicio, el trabajo en equipo; y promover su participación en el plan de desarrollo de los servicios.

En cuanto a las instalaciones, deberá ampliarse el espacio general de la biblioteca. Se necesita más puestos de lectura, más equipo informático, mejores espacios para la administración, mayor espacio para la estantería y los materiales informativos de reciente adquisición; y si se piensa en ofrecer otros servicios como salones de estudio, entonces deberá llevarse a cabo una ampliación de su edificio actual, dotándolo además de la infraestructura eléctrica y electrónica adecuadas para el Internet inalámbrico y una mejor iluminación y equipamiento (computadores, mesas de trabajo, pizarrones, señalización).

Hay que poner mucho énfasis en la automatización de todo el acervo. Es una tarea prioritaria y paso previo para emprender otras actividades que refuercen y optimicen su uso, como la difusión de los materiales y la potencialidad informativa del acervo. Aunque los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con las colecciones, la experiencia cotidiana nos revela que utilizan un porcentaje limitado del acervo. Consideramos que la respuesta puede ser que desconocen los materiales y sus posibilidades.

Debe quedar establecida y formalizada una política de desarrollo de colecciones, que adecue las adquisiciones a los requerimientos actuales de la enseñanza de las ciencias económicas. El acervo deberá ser depurado, examinado, y valorado, en sus diferentes colecciones.

Debe mejorar también el servicio de las bases de datos, promover un mayor uso y aprovechamiento de las capacidades de estos bancos. Y poner atención especial en la formación de habilidades de búsqueda y navegación en la red entre los usuarios.

En el rubro de los Ingresos lo que habrá que mejorar es la participación del responsable de la biblioteca en los asuntos relacionados con la presupuestación y planeación, por lo menos en lo que al acervo atañe. Sería recomendable pensando en otras fuentes de ingreso, o valorar las existentes.

La satisfacción que manifestaron los usuarios con los servicios de la biblioteca tal como funcionan ahora, deberá ser reforzada, ofreciéndoles mejores servicios, optimizando sus habilidades, teniendo personal, además de afable, cortés, y con actitud de servicio, con conocimientos en la ciencia económica.

Un factor sumamente importante es la medición de la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios. Esta guía de evaluación nos pide indicadores como horas de estudio-trabajo por cada uno de los distintos usuarios (estudiante, profesor, investigador); documentos suministrados por cada tipo de usuario; número de veces que son consultadas las bases de datos por alumnos y profesores de TC, que serían básicos para medir el impacto de las actividades de la biblioteca sobre los usuarios. El sistema automatizado SISBI puede arrojar parte de esta información; pero es preciso repensar los formatos de registro del sistema para poder tener más elementos que nos rindan mayor precisión. Se requiere también la conjunción

de bibliotecarios e informáticos para discutir, y explicitar los estándares de calidad que aseguren el cumplimiento de las expectativas institucionales y las de los usuarios.

Algo similar tendrá que hacerse con respecto a la valoración del costo de la prestación de los servicios, del personal, y cómo éstos han evolucionado en un lustro. El responsable de la biblioteca deberá tener una participación en la planeación y presupuestación a nivel facultad, de por lo menos lo relacionado con la operación de los servicios bibliotecarios; y a nivel sistema bibliotecario, en lo relativo a las adquisiciones.

De suma importancia para todo el proceso de evaluación, es la definición de objetivos y metas más específicos de la BJSH, utilizando los resultados de esta evaluación; entonces podremos valorar si estamos cumpliendo con nuestros objetivos y con los de la UADY y la Facultad; y si hay coincidencia entre nuestras actividades y la oferta de calidad educativa en el campo de la economía.



## **Guía Metodológica para evaluar las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la Región Centro Occidente de ANUIES**

### **Estructura Organizacional**

El plan de desarrollo de la Institución está expresado en el programa integral de fortalecimiento institucional (PIFI) en su versión 3.1. que es la que corresponde a las metas y compromisos establecidos para 2005-2006, además de presentar una evaluación desde 2002. El plan de desarrollo bibliotecario, se encuentra expresado en el mismo PIFI 3.1., en el programa de fortalecimiento de la gestión. En términos generales contempla el fortalecimiento del sistema bibliotecario, o sea, "en una mejoría del sistema para que sea capaz de ofrecer de manera eficaz y eficiente los servicios documentales necesarios para cubrir las necesidades de información de las tareas sustantivas de la UADY"

Respecto al plan de desarrollo bibliotecario en particular, la unidad de servicios bibliotecarios transita por un período de reestructuración que ha comenzado desde febrero de 2004, en que se constituyó el comité de gestión de la calidad del sistema bibliotecario de la UADY, y se conformaron los subcomités de colecciones, organización bibliográfica, servicios, personal y formación de usuarios, cada uno está llevando a cabo las tareas pertinentes para la reestructuración del sistema en cinco grandes bibliotecas por áreas del conocimiento, y de todos los procesos correspondientes, acorde con el nuevo marco educativo que se ha propuesto la institución.

De acuerdo con el organigrama administrativo de la UADY, el nivel jerárquico del sistema bibliotecario es de tercer nivel y las bibliotecas quedan en el cuarto nivel. Empero en el organigrama general de la facultad está en un quinto nivel. Hasta hoy no existe un programa de trabajo formalizado entre los distintos niveles.

El manual de organización de la facultad es el correspondiente a la versión de 1999; y el reglamento interior de la facultad vigente es el de 1992. El manual de procedimientos del sistema bibliotecario es de 1995, y al igual que los manuales de organización, de procedimientos y de puestos están siendo reestructurados. El comité de gestión de la calidad del sistema bibliotecario de la UADY, constituido desde febrero de 2004, está trabajando en ello. La BJSJ cuenta con un reglamento de uso y circulación de los recursos y servicios que fue elaborado en el último trimestre de 2003, y actualizado en octubre de 2004. El documento es dado a conocer a través de la página web de la Facultad, y está a disposición de los usuarios en el mostrador de préstamos. El comité de biblioteca se ha reunido una vez al semestre desde octubre de 2002, fecha en que se propuso un reglamento para el comité, pero que no ha sido aprobado. La BJSJ no tiene un proceso de evaluación para el seguimiento y desarrollo de sus actividades

## **Recursos**

### **Presupuesto**

Los recursos para nómina, equipo, mobiliario y gastos de operación son manejados por la secretaría administrativa de la facultad. Y los de adquisiciones por la USB; el porcentaje que es destinado para cada biblioteca por parte de la unidad es comunicado a los responsables mediante una reunión, y se le envía por correo electrónico a éstos y a las autoridades de la facultad. De nuevo la dualidad estructural de las dependencias se constituye en el cuello de botella. La secretaría administrativa de la facultad maneja la nómina según los lineamientos de la dirección general de finanzas; y los gastos de mantenimiento y operación, son decididos por la dirección de la facultad, el secretario académico y el responsable de planeación. El responsable de la biblioteca no participa en la planeación, ni en la presupuestación de los recursos para la facultad.

### **Personal**

La BJSJ cuenta con el siguiente personal. En servicios al público están dos personas. Una secretaria, y un licenciado en economía, con categoría de profesor de carrera. En procesos técnicos, dos personas, una licenciada en historia con categoría de auxiliar de biblioteca, y la responsable. Para la administración, se cuenta con una persona que es la responsable de la biblioteca con conocimientos en el campo de la bibliotecología y en ciencias sociales. Los puestos no están definidos, las tareas básicas se concentran en la operación de los servicios de préstamo, y en la automatización del acervo. Cuando hay ausencias, el personal suplente en sus tareas a los ausentes en base a las necesidades momentáneas

### **Planta Física**

Los usuarios internos de la BJSJ son 339. La BJSJ tienen una planta física de 224 metros cuadrados, repartidos de la siguiente forma: 32 mts., para el personal; 25, para la estantería; y 167 metros cuadrados para el área de lectura; se cuenta con 40 asientos.

### **Planta Física (Colección)**

De acuerdo con la guía los espacios deberán responder al porcentaje de la norma establecida de 2.30 metros cuadrados por usuario.; en la BJSJ es de apenas 0.66 metros cuadrados por usuario. Y en lo que respecta al espacio para las colecciones, este es de 25 metros cuadrados para los 12,320 libros, las 1887 tesis, y las 8,000 revistas, un total de 22,207 ítems.

### **Planta Física (Oficinas y servicios)**

El área destinada para oficinas y servicios es de 32 metros cuadrados. Incluye, el mostrador de préstamos, la oficina de la responsable, el área de consulta en línea

### **Tecnología aplicada a los procesos y servicios**

La BJSH dispone de un número total de 6 computadores. 2 para Servicios al público; 2 para procesos técnicos, 1 para la consulta en línea, y uno más para los asuntos administrativos. Se cuenta con 3 lectores de CD-ROM- dos para servicios al público, y uno para procesos técnicos. Cuatro computadores están conectados a Internet

### **Colección Documental**

#### **Política de desarrollo de colecciones**

No existe una política explícita y formal para la BJSH. La existente es la política general de desarrollo de colecciones documentales del sistema bibliotecario; es una propuesta que surgió después de la revisión de la versión de 1985, que al igual que otros documentos está siendo revisada desde 2004 para su adecuación a las nuevas condiciones de organización dentro del nuevo modelo educativo

En esta se establecen las normas básicas para conformar los acervos acordes con las tareas sustantivas de la UADY.

<b>Área Temática</b>	<b>Porcentaje</b>
Historia Económica	12%
Teoría Económica	7%
Obras generales	4%
Comercio y Negocios	3%
Finanzas	2%
Historia Estados Unidos	2%
Socialismo, Comunismo	1%
Matemáticas	1%
Filosofía	0.9%
Política. América Latina	0.8%
Derecho Internacional	0.4%*

#### **Porcentaje de distribución de las diferentes áreas temáticas**

El mayor porcentaje de libros del acervo lo tiene el área de historia económica, seguido de teoría económica. En contraste derecho internacional y relaciones internacionales apenas cubre un 0.4%. La facultad abrió su licenciatura en comercio internacional en septiembre de 2005

## **Materiales documentales procesados**

### **Acervo Organizado en Estantería**

<b>materiales</b>	<b>títulos</b>	<b>ejemplares</b>
Libros	7558	12320
Revistas	321	8000
Tesis	782	1887
Separatas	180	210
INEGI		1414
Totales		23831

### **Acervo organizado en estantería**

Existen 1823 libros que están inventariados solamente, no tienen la clasificación. Y aproximadamente 2000 mas que corresponden al colección Víctor Manzanilla Schaffer, los que tampoco han sido inventariados ni clasificados. O sea que del total de 12320 ejemplares, 3853 corresponde a temas económicos; y si tomamos en cuenta los 3823 libros sin clasificar, serían 7676 libros en total, es decir, un 62% del acervo cubre los temas económicos.

### **Número de registros catalográficos automatizados**

El número de registros catalográficos automatizados es de 1,567 registros de títulos de libros; y 49 títulos de revistas (No se toma en cuenta los materiales solamente inventariados ni la colección VMS)

### **Número de fichas en catálogo topográfico**

El número de fichas en el catálogo topográfico es de 3,891 títulos de libros (No se esta tomando en cuenta la colección VMS)

### **Número de Títulos adquiridos en los últimos tres años**

<b>Materiales</b>	<b>2002-3</b>	<b>2003-4</b>	<b>2005</b>	<b>Totales</b>
Libros	149 títulos	203 títulos	311 títulos	663 títulos
Revistas	2 títulos*	1 título**	2 títulos**	5
Videos			10	10
DVD			1	1
CD		22		22

#### **. Número de títulos adquiridos en los últimos tres años, vías compra y donación**

\* Se adquirió los títulos Revista Mexicana del Caribe y Revista de Economía, Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela

\*\* Se adquirió un nuevo título: Explorations In Economic History

\*\*\* Se adquirió dos nuevos títulos de revistas: The Journal of Economic Perspectives, y Journal of Economic Literature.

### **Número de títulos procesados anualmente**

Con respecto a este punto es difícil ofrecer un número preciso pues la tarea de procesarlos es realizada por personal que también cumple con otras tareas, como la de atención al público que es una carga fuerte de la BJSH, por ello el procesamiento anual no ha sido registrado de manera cotidiana sino esporádica, cuando el personal tiene el tiempo disponible

### **Evaluación de las colecciones**

#### **Número de materias impartidas**

La facultad de economía imparte la licenciatura en Economía, la maestría en gobierno y políticas públicas, y los diplomados de políticas públicas y planeación pública. En la licenciatura se imparte un total de 51 materias divididas en 9 semestres. En la maestría, se imparte 18 materias. En el diplomado se imparte 7 módulos. Un total de 76 materias.

#### **Número de títulos por materia impartida**

Considerando que la BJSH dispone de 7558 títulos, y se imparte 76 materias, sería 99 títulos por materia impartida. La norma es de 10 títulos por materia impartida

#### **Número de volúmenes por alumno**

Si tomamos como base los 12320 volúmenes de libros, los 8000, ejemplares de revistas, y las 1887 tesis, el número de volúmenes por alumno es de 22,207 entre 339, número total de alumnos, -274 en la licenciatura en economía, 34 en la maestría y 31, en la nueva licenciatura en comercio internacional-, esto es, que la BJSH dispone de 65 volúmenes por alumno, cuando la norma es de 15 por alumno.

#### **Número de volúmenes por profesor TC**

El número de volúmenes por profesor de TC es 22,207 volúmenes entre 20, es decir, a 1,110 por PTC. Esta casi al 100% de la norma que es de 100 volúmenes por profesor. Pero cabe señalar que hay otros 25 profesores que imparten materias pero que no son de TC, son de tiempo parcial, o por asignatura. En este caso sería 22,207 volúmenes entre 45, o sea, 493 por profesor.

#### **Número de títulos de revista por especialización**

De las 321 títulos de revistas, la BJSH cuenta con 84 sobre temas económicos. O sea que el 26% de la colección hemerográfica corresponde a campo de la economía

## Servicios

### Acceso a la colección

El acceso a la colección de la BJSH es de estantería abierta; el catálogo es manual y en línea (catálogo de la UADY). El acervo tiene señalización sobre la normatividad, las clasificaciones, las distintas colecciones y áreas de lectura, de servicios, y de acceso restringido, la ruta de evacuación, la salida de emergencia y recomendaciones para los usuarios.

### El horario de servicio

El horario de la BJSH es de lunes a viernes de 8:00 a 20 horas.

### Total de horas a la semana

La BJSH ofrece sus servicios 60 horas semanales

### Préstamo

Tipo de préstamo	2003	2004	2005
Interno	3267	8243	3934
Externo	2288	4756	5734
Interbibliotecario	42	19*	214**
Equipo para el servicio de préstamos	2 computadores, teléfono	6 computadores, teléfono y fax	6 computadores, teléfono y fax

**Número de préstamos anuales.** La información fue tomada de la Estadística de Bibliotecas de la SEP y el INEGI, de los años correspondientes.

\* Corresponde a otorgados por la BJSH.

\*\*de estos préstamos, unos 50 son otorgados y los restantes, recibidos.

### Servicios de Consulta

Nuestra colección de obras de consulta se compone de 41 títulos.

### Número de profesionales

Los servicios de Consulta ocurren de manera esporádica en la BJSH; no hay un profesional destinado ex profeso a este servicio.

### Número de títulos

El número de títulos de la colección de consulta es de 39 títulos y 85 ejemplares. Cuando el parámetro establecido es un mínimo de 500 títulos de obras referenciales.

### Número y tipos de consulta

#### De referencia

Los tipos de consulta que se proporcionan en la BJSH, son los de referencia e investigación. Ninguno es sistemático, ni existe información que nos proporcione número, tema, usuario, periodicidad, resultados, etc.

### **De investigación**

Ni existe un mecanismo formal que promueva la interacción entre biblioteca y cuerpos académicos. Los servicios de consulta de investigación se hacen de manera informal y ocasional.

### **Servicios de Reproducción**

La BJSJ no proporciona servicio de fotocopiado, aunque si da préstamos para fotocopia. El servicio está concesionado. Se cuenta con el programa Ariel. Dispone de lectores de CD-ROM. No existe de manera formal el servicio de obtención de documentos; es solicitado muy ocasionalmente

### **Formación de Usuarios**

En relación a las actividades de formación de usuarios, no están formalizadas, ni existe un programa definido. Se han impartido charlas introductorias al uso de los materiales del acervo, a los alumnos de nuevo ingreso de licenciatura, maestría y diplomados, desde 2003. Hemos tenido visitas de estudiantes del nivel elemental y medio, pero son también esporádicas.

### **Estudios de Satisfacción de Usuarios**

#### **Porcentaje de satisfacción en:**

De acuerdo con la encuesta de evaluación de la guía española, los usuarios de la BJSJ manifestaron estar satisfechos con

**Consulta**----el 70% está de satisfecho a muy satisfecho con el servicio. Pero solamente el 30% encuentra satisfactorio al catálogo automatizado

**Préstamo externo**-----según los datos obtenidos mediante la Encuesta, el servicio de préstamo es satisfactorio en un porcentaje de 60% a 80%

**Reserva**---este servicio es para los maestros pero lo usan de manera ocasional

**Publicaciones Seriadas**----- el 50% lo encuentra muy satisfactorio

**Internet**----el 30% lo considera satisfactorio

**Interbibliotecario**-----40% lo considera satisfactorio

**Bases de Datos**-----un 60% lo considera de satisfactorio a muy satisfactorio

### **Estadísticas de Uso de servicios**

La BJSJ genera anualmente estadísticas del uso de los servicios como: asistencia diaria de los usuarios; préstamo externo e interno; reserva; publicaciones periódicas; préstamo interbibliotecario; consulta de discos compactos; consulta de videos; consulta a Internet; podríamos añadir, estadísticas de uso de los computadores, y del uso en sala del material del INEGI.

## **Resultado de la evaluación con la Guía metodológica de la ANUIES**

En lo que respecta a la Estructura Organizacional tenemos el siguiente panorama.

Existe un programa integral de fortalecimiento institucional que es el que orienta el desarrollo del sistema bibliotecario, el PIFI, en cuyas versiones 1.0, 2.0 y 3.0, se establecieron la identidad, la finalidad, la misión y el quehacer sustantivo de la universidad; así como las metas y estrategias para cumplir con los objetivos establecidos. La institución se ha autoevaluado, identificando las debilidades y fortalezas de cada proceso, y está llevando a cabo las acciones pertinentes para alcanzar el desarrollo institucional propuesto. En el programa de fortalecimiento de la gestión se establecen los objetivos de desarrollo del sistema bibliotecario "...una mejoría del sistema para que sea capaz de ofrecer de manera eficaz y eficiente los servicios documentales necesarios para cubrir las necesidades de información de las tareas sustantivas de la UADY". A nivel de la unidad de servicios bibliotecarios la conformación de los comités de gestión de la calidad de la universidad autónoma de Yucatán, y del sistema bibliotecario, que están llevando a cabo desde entonces la reestructuración de los procesos correspondientes; y la formación de personal calificado a nivel licenciatura y maestría responden a esa mejoría. Y dentro de la facultad de economía, la reestructuración de la BJSH que pasó de estantería cerrada a abierta, y la realización de estudios de maestría del responsable, son congruentes con el plan de desarrollo de la UADY

No obstante es importante revisar los manuales. El de organización de la facultad es de 1992, se le hizo reformas en 1999, pero con los cambios propuestos de manera institucional amerita una nueva revisión, poniendo énfasis en conjugar los esfuerzos de los distintos niveles que trabajan en la reestructuración. No hay un manual de puestos de la Facultad que derive de los tabuladores de la institución. Hay un manual de procedimientos de 1995 que está siendo reelaborado por el subcomité de recursos humanos del comité de gestión de la calidad del sistema bibliotecario. Existe un reglamento de uso y circulación de los recursos de la BJSH que fue elaborado en 2003 y ha sido reformado parcialmente en 2004. Aunque se le da difusión, persisten las infracciones de los usuarios. El comité de biblioteca no se reunió en todo el 2005.

Esta evaluación que estamos realizando es una más de las acciones para definir los objetivos de la BJSH en un marco de vanguardia académica; para elaborar un plan estratégico a largo plazo, en congruencia con el plan de desarrollo de la UADY en general, y de la facultad de economía en particular. Pues hasta este momento no existió en la BJSH un proceso de evaluación establecido y formal.

El punto más débil en materia de presupuesto es la dualidad estructural de las distintas áreas de la facultad Al igual que la BJSH, que por un lado está subordinada a la USB, y por el otro, a la secretaría académica, la secretaría administrativa de la facultad, está en condiciones similares. La nómina es asunto que se trata con la dirección de finanzas, mientras que los gastos de mantenimiento y operación, se deciden de manera conjunta por la dirección, la secretaría académica y el responsable de planeación; a la administrativa le toca ejercerlo y llevar el control y registro.



Los parámetros que nos da la guía ANUIES sobre el personal que deberá contar una biblioteca de un profesional de la información por cada 100 alumnos, un técnico de la información por cada 200, y uno de apoyo por cada 500, no son aplicables a nuestras condiciones. Posiblemente para todo el sistema y toda la universidad. Y si seguimos los indicadores de escolaridad, tenemos que la BJSH dispone de 6 personas con escolaridades y conocimientos diferentes: una secretaria, un licenciado en economía, una licenciada en historia, una licenciada en antropología con estudios de doctorado en historia y de maestría en bibliotecología, y una ingeniera en Informática, para atender a 339 usuarios\*\*

La debilidad mayor en este renglón es la falta de competencias profesionales en bibliotecología, en economía, y habilidades en materia de tecnologías de información, actividades gestivas y actitudes en el trabajo.

La planta física de la BJSH resulta insuficiente. No cumplimos el parámetro de 2.30 metros cuadrados por usuario, de acuerdo con esto apenas alcanzamos 60 centímetros por usuario. El espacio para la estantería resulta también insuficiente sobre todo si pensamos en su crecimiento; y los espacios administrativos también, si contemplamos la tendencia creciente hacia la diversificación de servicios como el área de consulta en línea, la instalación del Internet inalámbrico; más espacio para mayor número de computadores para automatizar los procesos y servicios

En lo que respecta a la colección documental, no hay una política explícita y formal de desarrollo de colecciones de la BJSH. Esta ha sufrido un rezago de casi 10 años en materia de actualización. Los cambios de planes de estudio no coincidieron con las adquisiciones. Por ejemplo, las áreas temáticas de mayor porcentaje en la colección son la de historia y teoría económicas. Es preciso reforzar otras áreas que están contempladas en los nuevos planes de estudio.

La selección de adquisiciones recae en el personal de la biblioteca y en los profesores; y su aprobación en el comité de biblioteca, en cuyo seno se aprueba finalmente la desiderata anual. Contamos con el apoyo e interés de algunos profesores e investigadores, quienes nos sugieren, recomiendan y solicitan materiales varios pero no es la norma.

Una gran debilidad de nuestro acervo es la falta de registro automatizado de todos los materiales con que cuenta. Hubo un retraso en el registro tanto manual como automatizado; hay un número de 3823 libros sin clasificar; el registro de tesis fue suspendido desde 1992; y de los 321 títulos de revistas solamente 49 han sido automatizadas.

Aún así el acervo es grande, y los materiales clasificados son fácilmente recuperables en el catálogo manual. Los libros que no están clasificados son localizados en listados alfabéticos y por el número de inventario, así como también otros materiales como discos compactos, DVD, disquetes, videos, folletería y fotocopias.

\*\* Hoy la BJSH tiene solamente 3 personas para la prestación de todos los servicios, y la atención de 505 usuarios internos que son los que tiene actualmente; un responsable con conocimientos profesionales en Historia, Economía, y estudios de Bibliotecología; una auxiliar de biblioteca con estudios de licenciatura en Historia, y una secretaria

Si tomamos en consideración los indicadores que se nos pide en el criterio Evaluación de Colecciones, la BJSJ los rebasa; en lugar de 10 títulos por materia, tenemos 99 títulos por materia impartida. En volúmenes por alumno contamos con 59; y por profesor de TC, 402 volúmenes, en lugar de 15 por alumno y 100 por profesor

El acceso a la colección es mediante la estantería abierta; dispone de un catálogo manual y uno en línea (Catálogo automatizado de la UADY). No obstante hay retraso en el registro automatizado de los materiales, pero la señalización permite al usuario ubicar las diferentes clasificaciones, el área de revistas, los materiales de INEGI, las tesis, y la normatividad relacionada con el uso y circulación de los materiales.

El horario de servicio es de 12 horas diarias y 60 semanales; lunes a viernes (8:00 a 20:00 horas). Según la encuesta de la guía española, el 71.9% de los usuarios están de satisfechos a muy satisfechos con el horario de servicio.

La mayor parte de los préstamos que realiza la BJSJ es el externo (domicilio), es decir, para los alumnos de la facultad; seguido del préstamo en sala, y en menor escala el préstamo Interbibliotecario. Hasta hoy la BJSJ registra los préstamos de manera manual mediante boletas de registro. Para hacerlo de manera automatizada es condición previa tener automatizado toda la colección y a sus usuarios.

La colección de consulta solamente consta de 41 títulos de obras referenciales. Las consultas de referencia y de investigación que se proporcionan a alumnos y a profesores no están sistematizadas, ni registradas de manera formal; de hecho son esporádicas. Se cuenta con acceso a fuentes electrónicas

La BJSJ realiza el préstamo para fotocopiado, pero la reproducción está concesionada. Se dispone del servicio de Ariel; y las impresiones, el scanner y el préstamo de lectores de CD-ROM, así como la venta de discos flexibles, se realizan en la unidad de cómputo. Son escasas las solicitudes de obtención de documentos de otras fuentes y bibliotecas.

No existe un programa formal de formación de usuarios; se imparte pláticas introductorias a los alumnos de nuevo ingreso de licenciatura y maestría desde hace tres años. No hay registro de las visitas, éstas son esporádicas; no se dispone de guías. La formación de usuarios es un punto muy débil de la BJSJ. Es preciso desarrollar habilidades de información en los usuarios alumnos y profesores que desconocen las posibilidades informativas de nuestra colección y los recursos disponibles.

Para responder al estudio de satisfacción de usuarios de la guía ANUIES (4.11), fueron tomados los datos que nos proporcionó la encuesta de la Guía de universidades españolas. Según esto tenemos un porcentaje de 60 a 80% de satisfacción de los usuarios con el servicio de préstamo externo y de consulta; la satisfacción del servicio de publicaciones seriadas es satisfactoria en un 50%, mientras que el de consulta a bases de datos en un 60%; el préstamo

Interbibliotecario presenta un porcentaje de satisfacción del 40%; y la consulta del catálogo automatizado, un porcentaje de 30%.

En la BJSH se generan anualmente estadísticas del uso de los servicios de asistencia diaria de los usuarios, de consulta de la colección, de préstamo externo, del servicio de reserva, del uso de publicaciones periódicas; del préstamo Interbibliotecario, de la consulta de discos compactos, disquetes y videos, la consulta a Internet y la reproducción; son registros manuales y no siempre son llenados a cabalidad. No se tienen registros para los servicios de referencia de información impresa y en línea. El uso de los materiales de INEGI en sala tampoco es registrado.

Que tendríamos que mejorar y cambiar de la BJSH según esta Guía de ANUIES?

Es un momento oportuno para aprovechar el impulso institucional a favor de la mejoría y de la calidad de los procesos. Debe haber una revisión de documentos normativos; una reelaboración de las funciones, las actividades específicas y las tareas comunes de áreas diferentes. Y una difusión permanente de esta normatividad. Debe establecerse un proceso de evaluación formal y sistemática. Elaborar un plan estratégico a largo plazo

En la redefinición de tareas y actividades comunes, deberá reconsiderarse las relaciones de la biblioteca con las áreas administrativas, de manera que el responsable puede tener participación tanto en la planeación y presupuestación del gasto correspondiente a la BJSH, como en el de adquisiciones del sistema.

Es de importancia suma emprender un programa de formación profesional del personal en los diferentes procesos y servicios bibliotecarios, en economía y en tecnologías de información; y que contemple cursos promotores de actitudes de servicio, de trabajo en equipo, y de aprendizaje continuo.

Sin duda alguna el espacio físico tendrá que ser ampliado. El crecimiento de las colecciones y la prestación de nuevos servicios de información y de apoyo escolar, y la dotación de infraestructura así lo requerirán

Tenemos un acervo grande en número de ítems, pero habrá que depurar las colecciones, incrementar algunas áreas temáticas, y reorientar las adquisiciones hacia cubrir el plan de estudios actual y optimizar el presupuesto. La automatización del acervo y los servicios es prioritaria, y paso previo para agilizar otros procesos, y medir el uso de las colecciones. Los altos niveles de satisfacción de los usuarios con los servicios deberán ser mantenidos, mejorando los existentes, y desarrollando aquellos que reportaron menor satisfacción por parte de nuestros usuarios como el préstamo Interbibliotecario, y los servicios de internet y las bases de datos.

Nuestras estadísticas de uso de los servicios deberán ampliar sus elementos de registro, y asegurar su llenado cabal por parte de los usuarios; elaborar formatos para los servicios de referencia sobre información impresa y en línea.

En lo que respecta a la evaluación de la BJSH, ambos modelos nos arrojaron que si hay una falta de interacción de las partes de la estructura de la organización en las que los servicios bibliotecarios están integrados, y aunque hay un impulso de reestructuración de toda

la institución, esta todavía lejano de ser una realidad. Los programas de fortalecimiento integral de los últimos tres años contienen los lineamientos para esta transición pero ésta es lenta. Habrá que llevar a cabo las actualizaciones de documentos normativos, y repensar las funciones e interrelaciones. Como es el caso de lo relativo a las relaciones entre los docentes, los investigadores, personal administrativo y la biblioteca, este último es un asunto que no figura en lo absoluto en la agenda institucional.

Según las guías ANUIES y CRUE el personal de la BJSJ es un punto muy débil. No cumplimos con los parámetros de la primera, nuestro personal es un grupo reducido de 5 personas para dar atención a por lo menos 339 usuarios internos; no tienen conocimientos de bibliotecología, aunque sí algunos conocimientos sobre ciencias sociales (Historia, Economía); y aunque desconocen los objetivos institucionales en general, y de la biblioteca y de sus puestos en particular, tienen muy buena disposición para mejorar y capacitarse. Es necesario disponer de personal profesionalizado en bibliotecología, con competencias en tecnologías de información, gestión administrativa y otros saberes relacionados con el campo del conocimiento de nuestros usuarios

En lo que a instalaciones se refiere, las dos guías nos reportaron espacio insuficiente; es preciso disponer de más sitios de lectura, más equipo informático, más espacios para el personal. E incrementar la tecnología, pero mediante un análisis previo de las necesidades en la materia, y mejorar el servicio de Internet e intranet.

Ambas Guías nos presentan a la Colección como una fortaleza, si consideramos la cantidad de ítems que contiene, sin embargo, su fortaleza deviene en debilidad si consideramos la falta de registro de todos los materiales, o sea que su capacidad informativa está subutilizada. Hay un rezago de casi 4000 libros sin clasificar; tenemos revistas que todavía no han sido registradas y las suscripciones fueron suspendidas, en especial algunas que son importantes para el campo de estudio.

Hace falta que las adquisiciones, sean más acordes con los PE vigentes en la institución; algunas áreas temáticas son muy pequeñas y con materiales obsoletos; y formalizar la participación de los profesores en las adquisiciones y selección de materiales; en particular con la nueva licenciatura, y el doctorado próximo a abrirse este año de 2006. Una fortaleza es que hay un porcentaje alto de satisfacción entre los usuarios por el acceso a la colección, el horario de servicios, la facilidad para localizar libros y revistas, la actualización del acervo; además de que superamos los indicadores de volúmenes por alumno, por profesor TC, y por materia impartida.

En lo que respecta a los recursos, su planeación, distribución y presupuestación es ajena a la biblioteca. El ejercicio del gasto es controlado por el departamento contable de la secretaría administrativa; mientras que su planeación y presupuestación se decide por la dirección, el responsable de planeación y el secretario académico. Es preciso promover cambios en la estructura presupuestal de manera que nos permita disponer de la información relevante para medir la eficiencia y la eficacia de la prestación de los servicios

La situación en que la BJSJ se encuentra con respecto al gasto, hace difícil la medición de la eficiencia en la prestación de servicios; esto es conocer las cantidades que se invierten en la operación de la biblioteca y su impacto en los resultados. Sobre este último aspecto, el sistema automatizado no contempla elementos de registro como horas de estudio-trabajo por las diferentes categorías de usuarios; ni la proporción de estudiantes que han recibido formación sobre el funcionamiento de la biblioteca, con lo que podríamos medir la eficacia de los servicios bibliotecarios. Ambos aspectos de suma importancia para conocer el impacto de las actividades de la biblioteca en el desempeño de los estudiantes.

A nivel interno, en la UADY, existe el modelo EVA para evaluar colecciones bibliográficas, y el Modelo de Evaluación Integral de las Bibliotecas de Educación Superior pero su aplicación no ha sido una norma. La evaluación deberá ser una práctica constante.

Es prioritaria la definición de objetivos y metas; repensar nuestros servicios, establecer los estándares necesarios para alcanzar los resultados de desempeño escolar que amerita la vanguardia académica que la institución se propone.

La guía ANUIES pone atención en la formación de los usuarios y las habilidades que se requieren para el uso adecuado de la biblioteca. ANUIES nos pide indicadores en número y porcentajes, mientras que la del CRUE sin dejar de pedir números, es de carácter más valorativo. Por ejemplo, la identificación del nivel de integración de los S.B. en el marco institucional es conceptuada como “un ejercicio esencialmente cualitativo”, más un proceso de evaluación que de medición, y sugiere aspectos por analizar, examinar y valorar

Sobre la aplicación de los cuestionarios, algunos de los encuestados manifestaron tener dificultad para responder por falta de precisión de algunas preguntas. En el cuestionario de las universidades españolas, -ámbito interno-, en la parte de datos personales, al especificar escala o grupo de pertenencia, no especifica si es laboral o social (Véase Anexos 11). Otra observación sobre este mismo cuestionario es que la gradación que da del 1 al 5, no especifica los valores de cada número, como lo hace en el cuestionario para estudiantes y profesores

Otra observación es que la Guía ANUIES, en su inciso préstamo, al solicitar el número de préstamos anuales nos pide interno, externo, interbibliotecario y equipo para el servicio; y en el caso de Interbibliotecario, especifica poner los recibidos y los otorgados.

En el inciso de servicios de consulta nos pide número de profesionales, pero no es claro si se refiere a número de profesionales que usan el servicio de consulta, o el número que los proporciona. Y en los indicadores no se menciona número de profesionales.

En el inciso de estudios de satisfacción de usuarios se nos pide porcentajes de satisfacción sobre los servicios de préstamo y de información específicos; mientras que en la encuesta española, se nos hacen preguntas más particularizadas sobre las condiciones de los diferentes tipos de préstamos. Y por último, en el inciso de evaluación de colecciones, se nos pide número de títulos por especialización, no es claro a qué especialización se refiere, ¿el grado académico?, o ramas de la economía?

35. Véase Organigrama de la UADY. Anexos, Gráfica no. 12
36. Departamento de Servicios Bibliotecarios, Portal de la UADY <http://www.uady.mx>
37. Véase Organigrama UADY. Anexos, Gráfica no.12
38. Esta información se encuentra en la página de la Universidad, <http://www.uady.mx>
39. Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI 3.0), Dirección General de Desarrollo Académico, UADY; <http://www.transparencia.uady.mx/Enlace.php?Num=12>
40. *Ibíd.*
41. Entrevista Teresa Ramayo Lanz-Luís Araujo Andrade, Secretario Académico de la Facultad de Economía, UADY, 13 de enero de 2006
42. **Reglamento Interno de la Facultad de Economía**, Universidad Autónoma de Yucatán, Enero 1992. Este Reglamento ha sufrido cambios y reformas desde entonces a la fecha
43. *Ibíd.*
44. Peraza Sauri, Margarita y Dino S. Cauich Pool; **EVA: Sistema para evaluar colecciones bibliográficas**, Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, México, 1996. Arellano Rodríguez, Alberto; **Modelo de Evaluación Integral de las Bibliotecas de Educación Superior**, CONPAB-UPES, 1996
45. Peraza Sauri, Margarita y Dino S. Cauich Pool; **EVA: Sistema para evaluar colecciones bibliográficas**, Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, México, 1996. Arellano Rodríguez, Alberto; **Modelo de Evaluación integral de las Bibliotecas de Educación Superior**, CONPAB-UPES, 1996

#### **4. CONCLUSIONES**

En efecto mediante un ejercicio de evaluación pudimos conocer nuestras debilidades y fortalezas en lo que respecta a nuestro marco institucional, nuestros recursos, nuestros procesos, nuestra colección documental, pero no sobre el impacto de la biblioteca en el proceso de enseñanza aprendizaje de la ciencia económica. Los instrumentos que utilizamos fueron adecuados para evaluar la operación de la BJSB, pero sobre la relación que el uso de la biblioteca tiene en los logros académicos, para saber qué tipo de organización, qué colecciones, qué servicios y bajo qué estándares deberá operar para constituirse en un centro informativo de vanguardia en la ciencia económica, no fueron suficiente. Ambas guías se centran más en la operación de los servicios de la biblioteca, pero no sobre el impacto que la biblioteca pudiera tener en la formación académica. La guía española tiene un apartado para la medición de la eficacia en la prestación de servicios, que sería la que nos podría llevar hacia conocer el impacto de los servicios bibliotecarios en el desempeño de los estudiantes, de los profesores y los investigadores. En sus tablas (Anexos 11. Tablas 0 y 5) contiene algunos indicadores que también serían elementos importantes de considerar para medir el impacto, como horas de estudio-trabajo por usuario, número de préstamos por estudiantes y profesores de TC. En el caso de la guía metodológica ANUIES, ésta no contiene criterios que nos permitan vincular los servicios bibliotecarios con el desempeño académico. Es notorio que ninguno de los modelos abunda en criterios e indicadores para evaluar la función de la biblioteca en relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Si bien nos permitieron entender que para la dinámica de la educación superior de hoy se requiere una estructura organizativa flexible, interactuante con su entorno académico y educativo, con metas y objetivos definidos y formalmente consensuados. Una organización que promueva la participación y la comunicación de y entre el personal; y que disponga de los mecanismos para evaluar su funcionamiento, y reorganizarse ante cambios cuando así se requiera. Este ejercicio evaluativo nos reveló que si queremos que la biblioteca se convierta en apoyo sustancial para la investigación y para el proceso de enseñanza- aprendizaje, se requiere del concurso y de la interacción formal y permanente del entorno educativo en su conjunto. La integración de los objetivos y las metas institucionales con los servicios bibliotecarios no será una realidad mientras no haya una interacción efectiva, sistemática y cotidiana entre las partes de la estructura organizativa. Su formalización en los documentos oficiales no contempla las tareas y acciones concretas.

Responder a qué colecciones necesitamos para estar a la vanguardia, y si estamos proveyendo a nuestros usuarios de la información que necesitan, precisa que el profesorado y los investigadores participen de manera sistemática, en la selección de materiales actuales y relevantes en temáticas, títulos, autores y formatos; medir la eficacia y la eficiencia de nuestros servicios no es posible si la información sobre los insumos y su costo es ajena a la biblioteca;

ofrecer nuevos servicios acordes con los requerimientos del plan de estudios, exige también la interacción de partes, por ejemplo para la creación de servicios a distancia es condición previa el trabajo conjunto entre biblioteca, teleinformática, unidad de cómputo, docentes, investigadores y posgrado

Respecto a los estándares de operación la labor está pendiente; habrá que analizar los ya existentes y confrontarlos con la operación real que se está llevando a cabo para saber cuáles habría que alcanzar para operar la biblioteca de manera que nos coloque a la vanguardia; o si sería necesario establecer nuevos. También será imprescindible analizar la colección de estadísticas que hacemos pues han resultado insuficientes en términos de desempeño académico; nuestros registros contemplan, nombres, tipo de material, de préstamos, autores, revistas, nivel escolar, pero para vincular el uso de la biblioteca con el rendimiento escolar de cada usuario, sería necesario revisar sus expedientes escolares en archivo, y confrontar si son correspondientes o no, con el uso que hacen de la biblioteca. Un uso que podría ser medido si la BJSJ estuviera automatizada, al igual que control escolar.

No podemos disponer de más espacio. Se ha planificado la construcción de campus y bibliotecas por área del conocimiento, en el caso de la BJSJ se asume que formara parte de la biblioteca del campus de Sociales, económico-administrativas y Humanidades, el edificio de la biblioteca ya está pero los edificios de las facultades correspondientes aún no, de manera que mientras estemos en espera de su construcción, el espacio seguirá reduciéndose.

No se puede tener una biblioteca de vanguardia sin personal profesionalizado. De las 115 personas que conforman el sistema bibliotecario de nuestra universidad, solamente 19 son profesionales de la bibliotecología. Las promociones y asignaciones de personal son de la competencia del sindicato, independientemente de que cubran o no los perfiles requeridos. Y no reciben ningún estímulo por su participación en cursos, en tareas de evaluación o en otras labores sustantivas.

Nos falta reflexionar, definir, y establecer los criterios, indicadores o parámetros que relacionen de manera directa la operación de la BJSJ con el proceso de enseñanza-aprendizaje, con la investigación, y que a la par nos permitan medir su impacto sobre el desempeño académico. El uso de Normas de la familia ISO no nos proporcionará ese vínculo, solamente servirá para la acreditación con fines estrictamente administrativos y/o presupuestales

La revisión bibliográfica e informativa que realizamos, contribuyó para decidir qué y cómo evaluar a la BJSJ, y nos permitió tener una imagen panorámica de la experiencias, disponer de entidades distinguibles, e identificar interrelaciones, sin embargo, la simple suma de datos o la síntesis de las experiencias no son suficientes para hablar de una teoría formal de la evaluación de bibliotecas, no son un cuerpo consistente de enunciados que expliquen todos los casos, y que pueda ser usado como sustento teórico para la futura investigación en la materia. Tendríamos que sistematizar los resultados de la evidencia empírica en su conjunto bajo un esquema lógico - por variables, por entidades, por criterios, por métodos- que nos permita establecer los vínculos entre todas las proposiciones, las relaciones lógicas entre las



generalizaciones y los elementos aislados. Nuestra revisión es apenas un primer pequeño paso para llenar un vacío de investigación en evaluación de bibliotecas, -la falta de un sustento teórico.

## 5. RECOMENDACIONES

La práctica de la evaluación en general, y de bibliotecas en particular es ya usual en los países anglófonos como Inglaterra, Estados Unidos, Canadá y Australia; la mayor parte de la información utilizada en este trabajo esta en lengua inglesa. Hay una fuerte tendencia a las evaluaciones con fines de acreditación, pero también hay evaluaciones de los procesos bibliotecarios con fines académicos que constituyen una fuente rica de aportaciones al tema. En el caso de nuestro país la evaluación en bibliotecas se ha hecho con propósitos de acreditación o para valorar de la operación de las bibliotecas, pero no asociada a la función de investigación y docencia, ni con la construcción teórica de una disciplina o campo del saber. Es necesario retomar las experiencias de evaluación, sistematizar los resultados obtenidos para comenzar por generalizaciones empíricas que nos permitan ir construyendo una perspectiva teórica; revalorar lo que la evaluación de bibliotecas aporta, tanto cuando son hechas para acreditación como con otros propósitos, es preciso relacionarla con el desempeño académico.

Es recomendable hacer un alto en la evaluación de bibliotecas que se viene practicando, hacer un análisis, discutido por y con el consenso de los bibliotecólogos, que sienta las bases para una construcción teórica. La acreditación y la rendición de cuentas seguirán estando presentes, es recomendable reflexionar sobre qué ha aportado este tipo de evaluación, y retomar lo que sea útil para el futuro. Mientras se siga practicando la evaluación de manera indiscriminada en cuestión de modelos, métodos y técnicas, y sin la comunicación de resultados, no se podrá construir un marco teórico que nos permita generalizar los resultados a principios más amplios que expliquen el cómo y el porqué de la evaluación de bibliotecas y que aporte este conocimiento a la teoría bibliotecológica.

En lo que se refiere a la evaluación de la BJSB es cierto que el impulso institucional hacia el cambio ya está dado, pero su marcha es muy lenta. Se plantean cambios en toda la estructura organizativa, es el momento para reflexionar sobre la que deberán adoptar los servicios bibliotecarios en la modalidad de bibliotecas por área de conocimiento. Es necesario pensar en una estructura que contemple la prestación de sus servicios de manera ampliada, que facilite la flexibilidad y la innovación continua, que propicie el aprovechamiento óptimo de

los recursos humanos, financieros y físicos; que estimule la vinculación con otros programas de cooperación, y la formación integral y humanística que se propone la UADY.

Una estructura organizativa que responda a la misión, objetivos y metas de la universidad, más centrada en las funciones, operación e interacción con otros componentes que en preferencias o iniciativas estrictamente personales. Una estructura incluyente que permita la integración de los que trabajan en los servicios bibliotecarios, propiciando su desarrollo profesional en sus diferentes niveles laborales. Una organización que favorezca las relaciones interinstitucionales ya establecidas, y optimice la interacción actual y futura.

En lo que se refiere a la Evaluación, tendrá que convertirse en una tarea sistemática y cotidiana de monitoreo de la toda la operación de la biblioteca y su interacción con el entorno educativo. Su ejercicio deberá recaer en un cuerpo colegiado, un comité, o un grupo de bibliotecarios profesionales que se aboquen al análisis evaluativo de los servicios bibliotecarios, que también propondrá los modelos evaluativos por aplicar, mediante el análisis y la discusión previos.

Las evaluaciones de bibliotecas que se han hecho en otras partes del país son experiencias ricas que deben difundirse con miras a que los bibliotecarios las pongan en práctica, o en su defecto las innoven<sup>46</sup>. Se ha evaluado la frecuencia de uso del catálogo; la relevancia de las colecciones hemerográficas; la disponibilidad y demanda de información de las publicaciones periódicas; y la utilidad y pertinencia de las colecciones. Se ha experimentado con modelos como el del manual de Van House et al, y el de Pagaza García<sup>47</sup>; y también se han hecho evaluaciones con los criterios de accesibilidad, actualidad, oportunidad y variedad. Que resultados se han obtenido, y cómo pueden capitalizarse estas experiencias es una evaluación en lista de espera.

Toda esta información deberá ser objeto de escrutinio por parte del Comité o Grupo de Evaluación para valorar qué tan útiles pueden ser para nuestros servicios, si son adecuados a nuestros propósitos, o si es necesario experimentar con otro métodos y criterios. Plantearnos cómo mediremos nuestra contribución al proceso de enseñanza-aprendizaje; cómo haremos de la evaluación una actividad sistemática y a todos los niveles, pues la rendición de cuentas y la escasez de recursos, así como el proceso de acreditación de las instituciones de educación superior, seguirán forma parte de la vida académica en la que se inserta la biblioteca.

La evaluación de los diferentes procesos que se dan en la biblioteca tendrá que vincularse con las evaluaciones en las áreas de docencia e investigación, y de otros componentes del sistema UADY. Hasta el día de hoy las evaluaciones académicas se llevan a cabo aparte de las de los servicios bibliotecarios. Debe haber una colaboración muy estrecha entre docentes, investigadores, administradores y bibliotecarios en la búsqueda y determinación de una práctica evaluativa que nos muestre el impacto de los servicios bibliotecarios en las tareas sustantivas de la institución.

En estos tiempos de formas de asociación institucional sería conveniente aprovechar estas figuras para fortalecer nuestra práctica evaluativa. Establecer los nexos con otros sistemas bibliotecarios universitarios, escolares y públicos que nos permitan tener un panorama mayor sobre la evaluación que se practica en esos sistemas y sus resultados; el sistema bibliotecario de la UADY podría tomar el liderazgo, y promover la evaluación a distintos niveles como otras universidades que han extendido esta práctica, y con ello enriquecieron la suya propia y el campo de la evaluación en general.

Es importante hacer un alto para evaluar actividades que ya están en marcha. Por ejemplo, el consorcio de bibliotecas de universidades públicas y privadas del sur y sureste del país al que pertenece la UADY; el uso de las bases de datos, las revistas electrónicas, la biblioteca virtual, el sistema automatizado de clasificación y catalogación. El número de visitantes a estos recursos no es suficiente para evaluar su uso y valor por y para los usuarios, ni el impacto que pueda tener en la docencia y la investigación. Es necesario tener criterios e indicadores para la evaluación de los servicios existentes y de aquellos que se proyectan a futuro, como sería la vinculación de la biblioteca virtual con el programa de educación a distancia

Cómo responder entonces a las necesidades académicas de información de nuestros usuarios, y a los requerimientos de calidad educativa de un economista?. Es evidente que los bibliotecarios de nuestro futuro próximo y lejano tendrán que estar en formación profesional continua, y en interacción constante con profesores e investigadores, sobre todo en lo que a planes de estudio y proyectos de investigación se refiere. Es necesaria una estructura organizativa que vincule el uso de los servicios bibliotecarios con los resultados del desempeño escolar y con los servicios educativos en general

Nuestro planteamiento inicial fue orientar la función y operación futuras de la BJSH como apoyo académico sustancial para la formación de calidad de un economista, pero el futuro en biblioteca por área del conocimiento nos lleva a recomendar que la formación de calidad se amplíe a otras disciplinas. Es necesario discutir cuál es la calidad académica en el ámbito de las ciencias sociales en sus diferentes vertientes disciplinarias: la Economía, la Antropología, la Psicología, etcétera.

<sup>46</sup> .Tesis de Evaluación en Bibliotecas. Cfr. Bibliografía

<sup>47</sup> 1990, 1989

## 6. BIBLIOGRAFIA Y FUENTES DE INFORMACION

Abbott, Christine, Performance Measurement in Library and Information Services, ASLIB, London, 1994

Alkin, Marvin C. (Editor); Evaluation **Roots. Tracing Theorists' Views and Influences**, Sage Publications, London 2000-2004

Alfred, John; **The Measurement of Library Services: An appraisal of current Problems and Possibilities**, Bradford, England, MCB Publications, 1979

Alonso Arévalo, Julio y Sonia Martín Cerro; "Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y los servicios de información", **Biblioteca Universitaria**, Universidad de Burgos, España, <http://www.ubu.es/biblioteca/bucle/5.htm>

Arellano Rodríguez, J. Alberto; **Diagnóstico de los servicios bibliotecarios de las universidades públicas estatales de México**, Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, 1994

-----; **Modelo de evaluación integral de las bibliotecas de educación superior**, Consejo Nacional para Asuntos bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales, CONPAB-UPES, 1996

-----y José Alfredo Verdugo Sánchez; **Situación de los servicios bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales de México**, Temas bibliotecológicos no. 2, México, 2000

Arriola Navarrete, Oscar; **Evaluación de Bibliotecas. Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de la calidad**, Colegio Nacional de Bibliotecarios, Alfabrama Ediciones, Library Outsourcing Service, México, 2006

Baker, Sharon L. y Lancaster, F.W.; **The Measurement and Evaluation of Library Services**, Information Resources Press, Arlington, Virginia, 1991

Bawden , David; **User-oriented Evaluation of Information Systems and Services**, Aldershot, England and Brookfield, V.T. Gower, 1990

Blagden, John; Do we really need libraries?; an assessment of approaches to the evaluation of the performance of libraries, London, Clive Bingley, 1980 (EBI, SLP 021.001 B4D6)

----- and John Harrington; **How good is your Library? A Review of Approaches to the Evaluation of Library and Information Services**, London, ASLIB, 1990

Boyce, B.R.; **Operations Research for libraries and information agencies: techniques for the evaluation of management decision alternatives**, San Diego, Academic Press, 1991

Brophy, Peter; **Management Information and Decision Support Systems in Libraries**, Gower, Great Britain, University Press, Cambridge, 1986

Brophy, Peter and Kate Coulling (Editors); **Quality Management and Benchmarking in the Information Sector**, Bowker-Saur/Reed Reference, New Providence, NJ, 1997

Calva González, Juan José y Ma del Carmen Negrete Gutiérrez; **Desarrollo de Colecciones y diseño de servicios**, Serie Sistematización de la Información Documental no. 2, UNAM, México, 1996

Casas Aznar, Ferrán; **Funciones sociales de la evaluación**, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2003

Chelimsky, Eleanor and William R. Shadish (Editors); **Evaluation for the 21<sup>st</sup> Century: A handbook**, Sage (?); Elsevier Science, Inc., Chicago, 1997

Cherry, Joan M. and Marshall Clinton (1989); "A profile of user background and user satisfaction with the university of Toronto OPAC and the implications for user training and user interfaces", **Annual Meeting of the American Society for Information Science (52<sup>nd</sup>:1989**: Washington, D.C.) Proceedings: managing information and technology. Washington, D.C.

Choo, C.W.; **The Knowledge Organization: How Organizations use information to Construct Meaning, Create Knowledge and Make Decisions**, Oxford University Press, New York, 1998

Clarke, Alan; **Evaluation Research An Introduction to Principles, Methods and Practice**, Sage Publications, London, 2000-2004

Cooke, Alison; **A guide to finding quality information on the Internet. Selection and evaluation strategies**, Library Association Publishing, London, 2001

Crawford, John and Sylvia P. Webb (Editors); **Evaluation of Library and Information Services**, ASLIB, Know How Guides, London, 1996

Dale, Reidar (Editor); **Evaluating Development Programmes and Projects**, Sage Publications, 2000-2004

Davidson, E. Jane; **Evaluation Methodology Basics. The nuts and bolts of a sound Evaluation**, Sage Publications, 2000-2004

De la Mano González, Marta; "La planificación y la evaluación: el motor de la administración bibliotecaria", Magán Wals, José Antonio (Coordinador); **Temas de Biblioteconomía universitaria y general**, Editorial Complutense, Madrid, 2001, pp. 537-559

**Developing Indicators for Academic Library Performance**, Association of Research Libraries, Washington D.C., 1995

DeWitt, Donald L.; **Evaluating the twenty-first century Library: The Association of Research Libraries New Measure Initiative, 1997-2001**, Haworth Information Press, Binghamton N,Y, 2002

Egghe, Leo; **introduction to informetrics: quantitative methods in library, documentation and information science**, Elsevier Science, Amsterdam, 1990 (EBI, SLP 020.11 E3I5)

Escalona Ríos, Lina; "La Evaluación del servicios de consulta ¿calidad o cantidad?", **Biblioteca Universitaria**: revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, Enero-Junio, Vol. 7, no.1, pp. 12-22, 2004

Fancher Beeler, M.G. et all; **Measuring the quality of library service: a handbook**, Metuchen, N.J., Scarecrow, 1974 (EBI, SLP 025.5 M4)

Fink, Arlene; **Evaluation Fundamentals**, University of California, Los Angeles, Sage Publications, 2000-2004

Fuentes Castro, Hugo Javier; "La evaluación de la actividad docente: un análisis a partir de la técnica DEA", **Economía mexicana**, Nueva Época, Vol. XII, núm. 1, México, primer semestre de 2003

Fuentes, Juan José; "Evaluación de Bibliotecas y centros de documentación e información", **Biblioteconomía y administración cultural** no. 29, Gijón, Asturias, Trea, 1999

Giappiconi, Thierry; **Manual théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires**, Paris Editions du circle de la librairie, 2001

Gibbons, Michael et al ; La nueva producción del conocimiento. La dinámica de la ciencia y la investigación en las sociedades contemporáneas, Ediciones Pomares-Corredor, Barcelona, 1997

Gimeno Perelló; "La Biblioteca universitaria en Declaraciones, Informes y Planes estratégicos de Evaluación", Magán Wals, José Antonio (Coordinador), **Temas de Biblioteconomía Universitaria y General**, Editorial Complutense, Madrid, 2001

Goodson, Carol F. The complete guide to performance standards for library personnel, Neal Schuman Publishers, New York, c1997

Haricombe, Lorraine J. (Editor); **Creating the Agile Library: A management Guide for Librarians**, Greenwood Publishing Group, USA, 1998

Hernon, Peter and Ellen Altman; **Service Quality in Academic Libraries**, Greenwood,

-----; **Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Librry Customers**, American Library Association, Chicago, 1998

ISO 11620; Information and Documentation—Library Performance Indicators, 1998

Jorge García-Reyes, Carmen; "Orientación hacia procesos y cambios organizativos en las bibliotecas universitarias", Magán Wals, José Antonio (Coordinador); **Temas de Biblioteconomía universitaria y general**, Editorial Complutense, Madrid, 2001, pp.560-574

Jurow, Susan Rachel and Susan B. Barnard (Editors); **Integrating Total Quality Management in a Library Setting**, Haworth Press, New York, 1993

Kast, Hill (Editor); **Evaluation of Reference Services**, Albany, New York (?), 1985

Kantor, Paul; **Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries**, Washington D.C., Association of Research Libraries, 1984

Khorramzadeh, Heshmatallah; **Modelos matemáticos Morse-Markov: su aplicación en bibliotecas: evaluación de uso de obras monográficas**, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, México, 1988

King, Donald W. and Edward C. Bryant; **The Evaluation of Information Services and Products**; Westat Research, Information Resources Press, Washington, 1971

Kraft, Donald H. and Bert R. Boyce; **Operations Research for Libraries and Information Agencies. Techniques for the Evaluation of Management Decision Alternatives**, Academic Press Inc., USA, 1991

La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias: informe consultivo para HEFCE, SHEFC, HEFCW y DENI, Joint Funding Council, Ad-Hoc Group on Performance Indicators for Libraries, Traducción, Introducción y Notas, Miguel Duarte Barrionuevo, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz (EBI, SLP 027.7 B5)

Lancaster, F.W.; **If you want to evaluate your library...**, University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science, Illinois, 1993

Lancaster, F.W.; **Evaluación de la Biblioteca**, ANABAD, Madrid, 1996

Lusthaus, Charles et al; **Evaluación Organizacional. Marco para mejorar el desempeño**, Banco Interamericano de Desarrollo, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, USA, 2002



Lynch, Beverly P. (Editor), **Standards for University Library**, The Hague: IFLA Section of University Libraries and Other General Research Libraries, 1986

Lynch, Mary Jo and A. P. Young; **Academic Libraries: Research Perspectives**, ALA, Chicago, ACRL Publications no. 47, 1990

Lyndsey, Jonathan A (Ed. ); [Performance evaluation : a management basic for librarians](#), Oryx Press, Phoenix, Arizona, 1986

Magan Wals, José Antonio; **Tratado Básico de Biblioteconomía**, Editorial Complutense, Madrid, 2002

Malrieu, Jean P.; *Evaluative Semantics: cognition, language and ideology*, Routledge, 1999

Mano González, Marta de la; "La Planificación y la Evaluación: el motor de la administración bibliotecaria", Magán Wals, José Antonio (Coordinador), **Temas de Biblioteconomía universitaria y general**, Editorial Complutense, Madrid, 2001, pp. 537-559

Madaus (Madams?), George F . and Stufflebeam, Daniel L. (Editors); **Evaluation models. Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation**, Kluwer Academic Publishers, 2000

Measuring Program Outcomes: A Practical Approach, United Way of America's Book, 1996

Mello, Constance A.; *Naturalistic inquiry for Library Science: methods and application for Research, Evaluation and Teaching*, Greenwood, New York, 1990

Mc Grath, William E.; *Development of a long-range strategic plan for a university library: the Cornell experience*, Cornell University Libraries, New York

Mc Lure, Ch; **Evaluation and library decision making**, Norwood, New Jersey, Ablex Publishing, 1990

**Modelo Educativo y Académico**, Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, Yucatán, México, 2002

Neal Nelson, William and Robert Fernekes, **Standards and Assessment for Academic Libraries: A Workbook**, ACRL, 2002

Nisonger, Thomas E.; **Collection Evaluation in Academic Libraries: A guide and Annotated Bibliography**, Libraries Unlimited, 1992

-----; **Evaluation of Library Collections, Access and Electronic Resources: A Literature Guide and Annotated Bibliography**, Libraries Unlimited, 2003

**Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas**, Documento de Trabajo, Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), REBIUN, Mayo 1997

OAL (Office of Arts and Libraries, United Kingdom); **Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para Bibliotecas públicas**, EUMO, Barcelona, 1995

Osoro Sierra, José Manuel; **Los indicadores de rendimiento en la evaluación institucional universitaria**, Instituto de Ciencias de la Educación, Zaragoza, 1995 (ISBN: 84-7791-123-1)

Pagaza García, Rafael; *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, México, 1989

Peters, Thomas A.; "Outcome measures for the emerging virtual library", Haricombe, Lorraine J. (Editor); **Creating the Agile Library: A management Guide for Librarians**, Greenwood Publishing Group, USA, 1998, Chapter 5, pp. 61-80

Peraza Sauri, A. Margarita y Dino S. Cauich Pool; **EVA: Sistema para evaluar colecciones bibliográficas**, Universidad Autónoma de Yucatán, Yucatán, México, 1996

**Plan Estratégico 2003-2006**, REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias), España

Poll, Roswitha y Peter Te Boekhorst; **Medición de la calidad. Directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias**, ANABAD, Madrid, 1996

Poll, Roswitha and Peter Te Boekhorst; **Measuring Quality : International guidelines for performance Measurement in Academic Libraries** ; IFLA Section of University Libraries & other General Research Libraries, IFLA Publications 76, München : K.G.Saur, 1996

**Proceedings of the Northumbria International Conferences on Performance Measurement in Libraries and Information Services. Pat Wressel, 1995**

[Proceedings of the 1st International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, September 7-11, 1997](#)  
Pat Wressel and Associates •1997

[Proceedings of the 3<sup>rd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, August 27-31, 1999](#)  
Pat Wressel Associates •1999

[Proceedings of the 4<sup>th</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, August 12-16, 2001](#)  
Joan Stein, Martha Kyrrilidou, and Denise Davis, eds. •2001

Quinn Patton, Michael; **Utilization-focused Evaluation: The New Century Text**, Sage Publications, California, 3era. Ed., 1997

-----; **How to use Qualitative Methods in Evaluation**, Sage Publications, Program Evaluation Kit Series, London, 2000-2004

Quispe Limaylla, Aníbal; **La evaluación en América Latina. Reflexiones de la I. Conferencia Internacional de Evaluación**, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2003

**Reglamento, normas y código de préstamo interbibliotecario**, ABIESI, México, 1976

Rendón Rojas, Miguel Angel; **Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología**, CUIB, UNAM, México, 1998

Rist, Ray C.; **Policy Evaluation. Linking Theory to Practice**, The International Library of Comparative Public Policy, An Elgar Reference Collection, University Press, Cambridge

Shalock, Robert L. ; **Outcome-Based Evaluation**, 2<sup>nd</sup>. Edition,

Sharma, Sita Ram; **Evaluation and Administration in Library Science**, Mohit Publications, 1999

Shaw, Ian; **Qualitative Evaluation**, Sage Publications, London, 2000-2004

Stake, Robert E. ; **Standards-Based and Responsive Evaluation**, Sage Publications, London, 2000-2004

**Standards for University Libraries: Evaluation of Performance**, Association of College and Research Libraries, 1989

Stern, Elliot (Editor); **Evaluation Research Methods**, Four Volumes, Sage Benchmarks in Social Research Methods Series, London, 2000-2004

Stufflebeam, Daniel and Madams, George F.(Editors); **Evaluation Models. Viewpoints on Educational and human Services Evaluation**, Kluwer Academic Publishers, 2000

**Total Quality Management in Academic Libraries: Initial Implementation Efforts Proceedings of the 1<sup>st</sup> International Conference on TQM and Academic Libraries**

Van House, Nancy A.; B.T. Well and C. R. Mc Clure; **Measuring Academic Library Performance: A practical approach**, ALA, Chicago, 1990

Verdugo Sánchez, José Alfredo; Manual para evaluar la satisfacción de los usuarios en bibliotecas de enseñanza superior de la República Mexicana, Serie Estudios no. 9, ANUIES, UNAM, México, 1989 (EBI, SLP, 025.5277772 V4M3)

Wallace, Danny P. and Connie Van Fleet; **Library Evaluation. A casebook and Can-Do Guide**, Libraries Unlimited, Colorado, 2001

Ward, Suzanne et al; **Library Performance Indicators and Library Management Tools**, European Commission (DG-XII-E3), Luxembourg, 1995

Williams Jenkins, Barbara; **Performance appraisal in Academic Libraries**, Association Of College and Research Libraries, Chicago, c1990

Winkworth, Ian; "Performance Indicators", Graham McKenzie and Ray Prychirch (Editors), **Librarianship and Information Work Worldwide**, Bowker-Saur, New Providence, NJ, pp. 171-91, 1993

Winston, Mark D. (Editor); **Leadership in the Library and Information Science Professions. Theory and Practice**, 2002

Wood, Elizabeth; "Strategic Planning and The marketing process: Library Applications", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 9, no. 1, pp. 15-20, March 1983

### **Tesis**

Alba Leonel, Juan Cayetano; Evaluación del uso del catálogo al público en una biblioteca universitaria con estantería abierta: el caso ITAM, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 1994

001-01023-A2-1994-1

Alonso Gamboa, José Octavio; Evaluación de revistas científicas en América Latina: propuesta de un modelo para su uso en bases de datos, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2002

001-01053-A1-2002-1

Amaya Ramírez, Miguel Ángel; Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México, Tesis de bibliotecología, UNAM, México, 1997

001-01023-A2-1997-1

Ayala Robles, Virgen Beatriz; Evaluación de la colección hemerográfica del Centro de Documentación de la Facultad de Psicología de la UNAM, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 1997

001-01023-A3--1997-1

Bravo Vinaja, Ángel; Evaluación de los servicios bibliotecarios: el caso de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas, Tesis de Maestría en Bibliotecología, UNAM, México, 1995

001-01053-B1-1995-1M

Camarillo Figueroa, Gisela; Evaluación de la satisfacción de usuarios de la colección de negocios y alta dirección, ahora Biblioteca de Graduados del Instituto Tecnológico y Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2002 001-01023-C2-2002

Carrasco Cañas, Pablo; Evaluación de la colección de publicaciones periódicas de la biblioteca del IFUNAM, a través de la literatura citada en los trabajos publicados por sus investigadores, Tesis de Licenciatura en Bibliotecología, ENBA, México, 1997  
EBI, SLP, LB-ENBA C3E8 1997

Chávez López, Luz María; Estudio sobre la estructura, resultados y modificaciones del examen de conocimientos utilizado en la evaluación del personal bibliotecario administrativo de base de la UNAM, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2000 001-01023-C3-2000-1

Cruz Linares, Gabriela; Evaluación de la colección hemerográfica de la coordinación de servicios de información de la UAM Azcapotzalco, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2004 001-01023-C4-2004

Curiel Rivera, Carlos; Evaluación del uso de colecciones en la Biblioteca de la Universidad de las Américas, A.C., Tesis en Bibliotecología, UNAM, México, 2002 001-01023-C1-2002

Enciso de Gallardo, Berta; Elementos para evaluar los servicios técnicos: un enfoque de sistemas, Tesis de Maestría en Bibliotecología, ENBA, México, 1978  
(EBI, SLP MB-ENBA E5E4 1978)

Enríquez Téllez, Gustavo; Evaluación de la colección hemerográfica del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades de la UNAM, Tesis de Bibliotecología, ENBA, México, 2001 (EBI, SLP LB-ENBA E5E8 2001)

Espejel Nieto, Rosa Patricia; Evaluación de las principales revistas latinoamericana sobre Ciencias, Bibliotecología y de la Información publicadas en español, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2001  
001-01023-E1-2001-1

Flores Moreno, Marina Cecilia; Evaluación de la producción científica del Departamento de Biotecnología del Instituto de Investigaciones Biomédicas de la UNAM, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México  
001-01023-F1-1995-1

García Arvizu, Gabriela; Evaluación del material bibliohemerográfico de la biblioteca de preparatoria del Colegio Americano; Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 1999 001-01023-G2-1999-1

García Mejía, Blas Francisco; Evaluación del uso de la colección bibliográfica de acuerdo al servicio de préstamo a domicilio en la biblioteca del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Sur, durante el año escolar 2002-2003, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2004  
001-01023-G4-2004

García Villegas, María del Socorro; Evaluación de publicaciones periódicas propuestas para adquisición por compra en una biblioteca: una aplicación de la Bibliometría, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 1996 001-01023-C4-1996-1

Gasca Daniel, Catalina; Evaluación de satisfacción de usuarios de los servicios bibliotecarios: el caso de las bibliotecas EZIME Zacatenco del Instituto Politécnico Nacional, Tesis de Bibliotecología, ENBA, México, 2003 (EBI, SLP. LB-ENBA G3E8 2003)

Gómez García, Jorge; Evaluación de las colecciones de tesis de las bibliotecas del área químico-biológica de la UNAM a partir de sus usuarios, Tesis de Bibliotecología, ENBA, México, 19993  
(EBI, SLP LB-ENBA G6E8 1999)

Hernández Sánchez, María Magdalena; Indicadores de servicios bibliotecarios para la acreditación institucional, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2001 001-01023-H1-2001-2

Hinojosa Padilla, Analicia; Conceptos de calidad total aplicados a una biblioteca, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 1997  
001-01053-H2-1997-1

López franco, Fermín; Evaluación del servicio de consulta de la Biblioteca Pública de México, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 1997 001-01023-L1-1997-2

Maffré de Lastens, Jean-Michel; Developper des indicateurs de performance pour décrire les services et ressources électroniques dans les bibliothèques de recherche américaines: Une étude du projet de L'Association of Research Libraries, ENSSIB, Ecole National Supérieure des Sciences de L'Information et des bibliothèques, France, 2001

Martínez del Prado, Alejandra; Criterios de evaluación para seleccionar sistemas de automatización de bibliotecas, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2004  
001-01023-M3-2004

Moreno Jiménez, Daniel; Indicadores para la evaluación del sistema bibliotecario de la UNAM, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2000 001-01023-M2-2000-2

Padilla Fuentes, Rosa; Evaluación de la colección de publicaciones periódicas de la hemeroteca del ITESM-CCM, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2001 001-01023-P3-2001-2

Prado Bautista, Benjamín Martín; Evaluación de la Colección de publicaciones periódicas de la biblioteca del Hospital de Gineco Pediatría 3-A del Instituto Mexicano del Seguro Social, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2000 001-01023-P2-2000-2

Ramos Hernández, Ernesto David; La aplicación de las Normas ISO en el diseño de bases de datos bibliográficas, utilizando el formato común de comunicación (CCF), Tesis de Bibliotecología, UNAM, México  
001-01023-R1-1992-2

Rocha Monroy, Linda Briza; Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca del Colegio de Bachilleres Plantel No. 18 Tlilhuaca-Azcapotzalco, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México  
001-01023-R4-2003

Romero Esquivel, Raúl Armando; Programa para la Formación de Usuarios en las bibliotecas del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, Tesis Bibliotecología o Información, Tecnológico de Monterrey, Monterrey N.L., 2003

Rosales Meza, Mariela; Evaluación sobre la frecuencia de uso de la Hemeroteca del Instituto de Investigaciones Económicas de la UNAM, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2004  
001-01023-R3-2004

Ruiz Vaca, Jorge Octavio; LIBQUAL: una propuesta para evaluar la calidad de los servicios en las bibliotecas académicas mexicanas, Tesis Licenciatura en Bibliotecología, ENBA, México, 2004 (Escuela de Bibliotecología e Información SLP.) LB-ENBA R8L5 2004

Salas Romero, Marcia; Un modelo de calidad total para la evaluación de unidades de información, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2002 001-01023-S2-2002

Torales Chávez, Javier; La evaluación del procedimiento de donación bibliográfica en las bibliotecas de la UNAM, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2003  
001-01023-T1-2003

Vargas Espinosa, Daniel; Certificación ISO 9000 de la Biblioteca Universitaria Santiago Pacheco Cruz en la Universidad de Quintana Roo, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2005 001-01023-V1-2005

Zarate Romero, Cristina; Propuesta de parámetros de evaluación para catálogos automatizados de bibliotecas especializadas: el caso de la Biblioteca Central del Instituto Federal Electoral, Tesis de Bibliotecología, UNAM, México, 2003 001-01023-Z3-2003

## Artículos

Abels, Eillen; "Current Practices and Trends in 20 Top Business School Libraries", **Journal of Business and Finance Librarianship**, Vol. 6, no. 3, pp. 3-19, 2001

Alfaro López, Héctor Guillermo; "Investigación bibliotecológica y teoría: una relación ambigua", **Investigación Bibliotecológica**, Vol. 19, no. 39, jul/dic 2005, p. 73

Aluri, Rao and Mary Reichel, "Performance Evaluation: A deadly disease?" **The Journal of Academic Librarianship**, no. 20, pp. 145-155, July 1994

Allan, Ann and Kathy J. Reynolds; "Performance Problems: A Model for Analysis and Resolution", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 9, no. 1, pp. 83-88, May 1983

Allende, Carlos María de; "Evaluación y acreditación en las instituciones de educación superior. Bibliografía comentada", ANUIES, 1998

Ammons, D.; "Overcoming the inadequacies of performance measurement in local government: the case of Libraries and leisure services", **Public Administration Review**, January/February, 55 (1): 137-147

Alonso Arévalo, Julio (2003) Evaluación de bibliotecas universitarias con el Modelo EFQM. In *Proceedings Encontro das Bibliotecas do Ensino 1*, Lisboa (Portugal).

Arboleda Sepulvera; Orlando; "Desarrollo profesional en Bibliotecología y ciencias de la información en una economía basada en el conocimiento", **Investigación Bibliotecológica**, no. 35, CUIB, UNAM, México, 2003, pp.

Arquero Avilés, R. y Ma. L. García-Ochoa Roldán; "Evaluación de hemerotecas electrónicas: Resultados de un estudio de usuarios realizado en la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense", **Revista General de Información y Documentación**, Vol. 14(1), 2004, pp. 97-120

Atlas, Michel C. ; "Development in Academic Libraries: A Review of the literature", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. , no. , pp. 63-70, May 1994

Barrenetxea Ayesta, Miren, Carmen Echebarría Miguel y Antonio Cardona Rodríguez; "Evaluación y Calidad en las Universidades: ¿Qué tipo de evaluación se necesita para mejorar la calidad?", **III Congreso de la Sociedad Española de Evaluación. Los retos teóricos y metodológicos de la evaluación en los sectores del empleo, la educación y el desarrollo**, Jerez, 12- 14 de noviembre, 2003 [http://www.sociedadevaluacion.org/nueva/docs/com\\_3\\_1.pdf](http://www.sociedadevaluacion.org/nueva/docs/com_3_1.pdf)

Bates, R.; "A critical analysis of evaluation practice: the Kirkpatrick Model and the principle of beneficence", **Evaluation program and planning**, Vol. 27, no. 3, Agosto de 2004, p. 341

Benaud, Claire-Lise y Sever Bordeianu ; **Outsourcing Library Operations in Academic Libraries**, Libraries Unlimited, 1998

Bertot, J.C.; "Libraries and networked information services: issues and consideration in measurement", **Performance Measurement and Metrics**, Vol. 5, no. 1, 1o. de enero de 2004, pp. 11-19

Behm, Leslie M.; "Distance Learning and the impact on Libraries", **Journal of Business and Finance Librarianship**, Vol. 7, nos. 2/3, pp. 7-8. 2002

Birckmayer, Johanna D. and Carol Hirschon Weiss; "Theory-Based Evaluation in Practice: What Do we learn?", **Evaluation Review**, Vol. 24, No. 4, pp. 407-431, 2000

Birdsall, Douglas G. and Oliver D. Hensley; "A New Strategic Planning Model for Academic Libraries", **College and Research Libraries Review**, Vol. 55, no. 2, pp. 149-159, March 1994

Blixrud, Julia C.; "Establishing a role for Research Libraries in Learning Outcomes Assessment Programs", <http://www.arl.org/newsltr/213/assess.html>, December 2000; consultado en 18/10/05

Bosch, Steve et al; "Measuring Success of Cooperative Collection Development: Report of the Center for Research Libraries", **Collection Management**, Vol. 28, Num. 3, March, 2004, pp. 223-239

Briscoe, Peter, Alice Bodtke-Roberts, Nancy Douglas, Michele Heinold, Nancy Koller and Roberta Peirce; Ashurbanipal's enduring Archetype: Thoughts on the Library's Role in the Future", **College and Research Libraries Review**, Vol. 47, no. 2, pp. 121-126, March 1986

Brophy, Peter; "Towards a generic model of information and library services in the information age", **Journal of Documentation**, Vol. 56, no. 2, pp. 161-184, February 2000

Bryson, Jo; "Measuring the Performance of Libraries in the Knowledge Economy and Society", **Australian Academic and Research Libraries**, 32, pp. 332-41, December, 2001

Burke Johnson, R.; Toward a theoretical Model of Evaluation Utilization", **Evaluation and Program Planning**, Vol. 21, no. 1, p. 93, febrero de 1998

Bustelo, María; "Metaevaluation as a tool for the Improvement and Development of the Evaluation Function in Public Administrations", **The 2002 European Evaluation Society Conference: Three movements in Contemporary Evaluation: Learning, Theory and evidence**, Seville

Buttenfield, Barbara; "Usability Evaluation of Digital Libraries", **Science and Technology Libraries**, Vol. 17, Num. 3-4, March, 1999, pp. 39-60

Callison, Daniel; "Evolution and Methods to Measure students Information Use", **Library and Information Science Research**, Vol. 19, no. 4, 1997, pp. 347-57

Calvert, Phillip J.; "Library Effectiveness: the Search for a Social Context", **Journal of Library and Information Science**, Vol. 26, pp. 15-21, March 1994

-----; "Measuring Service Quality: From Theory into practice", **Australian Academic and Research Libraries**, 28, pp. 198-204, September 1997

Cañón Rodríguez, Julio Cesar; "La evaluación en la Educación Superior: algunas amenazas y debilidades" en <http://w3.icfes.gov.co:8080/seminariointernacional/ktmllite/files/uploads/JULIO%20CESAR%20CANON.pdf>, consultado en 09/07

Castillo Guevara, Jorge del y Osvaldo Leal Labrada; "Bibliotecología: ¿ciencia o técnica? Hacia un nuevo debate", **ACIMED**, 2006, 14 (2), disponible en [http://bvs.sid.cu/revistas/aci/vol14\\_2\\_06/aci07206.htm](http://bvs.sid.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci07206.htm), consultado en febrero de 2007

Cardigan, Dennis P.; "Collection development-evaluation", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 22(4): 273-278

Carter, Elizabeth W.; "Doing the best you can with what you have: Lessons learned from Outcomes Assessment", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 28, no. 1, pp. 36-41, January-March, 2002

Carvalho, Soniya and Howard White; "Theory-based Evaluation: The Case of Social Funds", **The American Journal of Evaluation**, Vol. 25, num. 2, summer 2004, pp. 141-160

Chelimsky, Eleanor; "The role of experience in formulating theories of evaluation practice", **The American Journal of Evaluation**, Vol. 19, núm 1, Winter 1998, pp. 35-55

Cheney, Debora; "Evaluation-Based Training: Improving the Quality of End-User Searching", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 17, no. 3, pp. 152-155, July 1991

Clayton, Peter; "Japanese Management Theory and Library Administration", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 18, no. 5, pp. 298-301, November 1992

Celestrin Victori; Ricardo; "Reflexión sobre la evolución histórica de la Evaluación Institucional Universitaria", <http://ricardocv@eiefd.co.cu>

Cole, Galen E.; "Advancing the development and application of theory-based evaluation in the practice of public health", **The American Journal of Evaluation**, Vol. 20, Núm. 3, Autumn 1999, pp. 453-470

Coleman, Paul and Ada D. Jarred; "Regional Association Criteria and the Standards for College Libraries: The Informal Role of Quantitative Input Measures for Libraries in Accreditation", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. , no. , pp. 273-284, November 1994

Coleman Vicki, Yi (Daniel) Xiao, Linda Bair and Bill Chollett; "Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure a Library Service Quality", **College and Research Libraries Review**, Vol. 58, no. 3, pp. 237-251, May 1997

Contreras C.; Fortunato; "Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios de las unidades de información", en [http://eprints.rclis.org/archive/00005289/01/8\\_6.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00005289/01/8_6.pdf), consultado en julio de 2006

Cook, Collen and Bruce Thompson; "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 26, no. 4, pp. 248-258, July 2000

Crawford, J.; "Reviewing a programme of evaluation in an academic library: the case of Glasgow Caledonian University", **Performance Measurement and Metrics**, Vol. 4, no. 3, November 12, 2003, pp. 113-121

Crawford, John, Helen Pickering and Dorothy McLelland; "The Stakeholder approach to the construction of performance measures", **Journal of Librarianship and Information Science**, Vol. 30, No. 2, pp. 87-112, 1998

Crist, Margo; "Structuring the Academic Library Organization of the Future: Some New Paradigms", **Journal of Library Organization**, 20, pp. 47-65, 1994

Cullen, Rowena J. and Philip J. Calvert; "Stakeholder Perceptions of University Library Effectiveness", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol.21, no. 6, pp. 438-448, November 1995

Cullen, Rowena; "Setting standards for library and information service outcomes, and service quality", Proceedings of the Fourth Northumbria International Conference on Performance



Measurement in Libraries and Information Services, "Meaningful Measures to Emerging Realities, Association of Research Libraries, Washington D.C., 2002, pp. 9-17

-----; "Measure for Measure A Post Modern Critique of Performance Measurement in Libraries and Information Services", IATUL International Association of technological University Libraries, Conference Proceedings "The Challenge to be relevant in the 21<sup>st</sup>. Century", June 1998, University Libraries of Pretoria, South Africa; en <http://www.iatul.org/conference/proceedings/Vol08/papers/cullen.html>, consultado en 6/07/05

Dector Gutiérrez, Piedad; "Indicadores Científicos: evaluaciones negativas proposiciones positivas", **Investigación Bibliotecológica**, no. 25, CUIB, UNAM. México, 1999, pp.

De Gennaro, R. ; "Library administration and new Management systems", **Library Journal**, December 15, 1978, pp. 2477-82

De la Orden, A.; Asensio, I; Carballo, R.; Fernández Díaz, J.; Fuentes, A.; García Ramos, J. M. y Guardia, S (1997); "Desarrollo y validación de un modelo de Calidad universitaria como base para su evaluación", RELIEVE, vol. 3, no. 1. en [http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1//RELIEVEv3n1\\_2.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1//RELIEVEv3n1_2.htm). Consultado en 10 de septiembre de 2007

Delgado Torres, Nora A. e Hilda A. Sosa Saura; "Evaluación de la eficiencia en bibliotecas", **Investigación Bibliotecológica**, No. 24, CUIB, UNAM, México, 1998, pp.

Díaz Barriga, Ángel; "Organismos Internacionales, nuevas reglas y desafíos, evaluar lo académico", en <http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Evaluacion/EvaluacionAcademicaPachecoDiaz.pdf>, consultado en 14/09/07

Donaldson, S.I. and L. E. Gooler, "Theory driven evaluation in action: lessons from a \$20 million state wide Work and Health Initiative", **Evaluation and program planning**, Vol. 26, no. 4, November 2003, p. 355

Dopico Mateo, Ileana; "Metaevaluación: ¿por qué y para qué?", en <http://www.prevedi.sld.cu/docencia/evaluacion/metaevaluacion.pdf>, consultado en 14/09/07

Dougherty, Richard M. and Ann P. Dougherty; "The Academic Library: A Time of Crisis, Change, and Opportunity", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 18, no. 6, pp. 342-326, January 1993

-----; "Reflections on 25 years of The Journal of Academic Librarianship and Academic Libraries", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 24, no. 6, pp. 437-443, November 1998

Dow, Ronald F. "Using Assessment Criteria to determine Library Quality", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. . No. , July 1988, pp. 277- 281

Duarte Barrionuevo, Miguel; "TQM Evaluación y Bibliotecas. La calidad total como objetivo estratégico de la gestión bibliotecaria", **Jornadas españolas de Documentación automatizada**, Gijón, 1994, p. 282

(Traducción de TQM, evaluation and Libraries: Quality as strategic aims of Library Management)

-----; "Evaluación del rendimiento aplicado a sistemas de gestión de la calidad. La experiencia de la biblioteca de la Universidad de Cádiz, **XV Jornadas de Gerencia Universitaria**, Cádiz, 1996, pp. 309-317

-----; "Searching Excellence in the Library System of the University of Cadiz", **Quality Management in Academic Libraries, EBIB, Electroniczna Biblioteka**, Conference Proceedings, no. 1, en <http://ebib.oss.wroc.pl/matkont/atr/miquel.html-przyp15>  
Consultado en 23/08/05

DuBois, Henry J.; "Assessment Centers for the Development of Academic Librarians: a foot in the door", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 14, no. 3, pp. 154-160, July 1988

Escalona Ríos, Lina; "Ámbito y competencia de la Capacitación bibliotecaria y la formación profesional bibliotecológica en México", **Liber: Revista de Bibliotecología**, Nueva Época, Vol. 4, no. 4, octubre-diciembre, 2002, pp. 5-12

Evaluating the Twenty-First Century Library: The Association of Research Libraries New Measures Initiative, 1997-2001, **Journal of Library Administration**, Vol. 35, No. 4

Evans, E., Borko, and Ferguson; "Review of Criteria Used to Measure Library Effectiveness", **Bulletin, Medical Library Association**, Vol. 60, no.1, January 1972., pp.102-110; <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=1986328blobtype=pdf>

Everest, Katherine and Philip Payne; "The Impact of Libraries on Learning, Teaching and Research", Report of the LIRG seminar, Leeds, October 2001; [http://www.sconul.ac.uk/pubs-stats/newsletter/24/60-63\\_24.pdf](http://www.sconul.ac.uk/pubs-stats/newsletter/24/60-63_24.pdf); consultado en 5/10/05

Fernández Lamarra, Norberto; "Hacia la convergencia de los sistemas de educación superior en América Latina", **Revista Iberoamericana de Educación**, No. 35, mayo a agosto de 2004; <http://www.campus-oei.org/revista/rie35a02.htm>; consultado en 31 de octubre de 2005

Farber, Evan; "College Libraries and the Teaching/Learning Process: A 25-year Reflection", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 25, no. 3, pp. 171-177, May 1999

Fitch, Donna K., Jean Thomason and Elizabeth Crabtree Wells; "Turning the Library Upside Down: Reorganization Using Total Quality Management Principles", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 19, no. 5, pp. 294-299, November 1993

Fisher, Shelagh and T. Oulton; "Information for Decision Making: the DECIMAL project", **Library Review**, 44, pp. 10-19, 1995

Fishman, Daniel B. and William D. Neigher; "Publishing systematic, pragmatic case studies in program evaluation: rationales and introduction to the especial issues", **Evaluation and Program Planning**, Vol. 26, Issue 4, November 2003, p. 421-428

Forsman, Rick B.; "Incorporating Organizational Values into the Strategic Planning Process", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 16, no. 3, pp. 150-153, July 1990

Friedman, Victor J. "Designed blindness: an action science perspective on program theory evaluation", **The American Journal of Evaluation**, Vol. 22, num. 2, summer 2001, pp. 161-181

Fuentes Romero, J.J.; "La planificación estratégica en las bibliotecas nacionales: su aplicación a la gestión de personal y la gestión económica", **SCIRE: Representación y Organización del conocimiento**, Vol. 9 (1), Enero-Junio de 2003, pp. 57-74

Garza Vizcaya; Eduardo L. de la; "La evaluación educativa", **Revista Mexicana de Investigación educativa**, octubre-diciembre 2004, Vol. IX, no. 023, pp. 807-816

Gedeon, Julie A. and Richard E. Rubin; "Attribution Theory and Academic Library Performance Evaluation", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 25(1), pp.18-25, January, 1999

Giesecke, Joan; "Recognizing Multiple Decision Making Models: A Guide for Managers", **College and Research Libraries Review**, Vol. 554, no. 2, pp. 103-114, March 1993

Ghosh, S.; "Service evaluation in a special library: supporting development research at the Institute of Social Sciences Library, New Delhi", **Library Review**, Vol. 52, no. 2, march 12, 2003, pp. 76-83

Glazier, Jack D.; "Propuesta de un modelo de las relaciones de los paradigmas en una disciplina emergente", **Anales de Documentación**, No. 5, 2002; <http://www.um.es/fccd/anales/ado5/ado56e.pdf>

Gómez Hernández, J.A.; "Gestión de Bibliotecas. Calidad y evaluación", en <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>, consultado en julio 2006

Goodall, Deborah L.; "Performance measurement: a historical perspective", **Journal of Librarianship**, Vol. 20, no. 2, April, 1988, pp. 128-145

Gorbea Portal, Salvador; "El papel de las Bibliotecas especializadas en la evaluación de los resultados científicos", **Investigación Bibliotecológica**, CUIB, UNAM, México, 1991, pp. 46-50

Gratch, Bonnie and Elizabeth Word; "Strategic Planning: Implementation and First-Year Appraisal", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 17, no. 1, pp. 10-15, March 1991

Gratch Lindauer, Bonnie; "Defining and Measuring the Teaching-Learning Library's Impact on Institutional Outcomes", **CARL Research Award**, <http://www.carl-acrl.org/Archives/AwardsArchive/Research/BGL.html>, consultado en 5/07/05

-----; "Defining and Measuring the Library's Impact on Campus wide Outcomes", **College and Research Libraries Review**, Vol. 59, no. 6, pp. 546-570, November 1998

Gratch Lindauer, Bonnie; "Defining and Measuring the Library's Impact on Campuswide Outcomes", **College and research Libraries**, Vol. 59, no. 6, pp. 546-570, November 1998

-----; "Definición y medida del impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados globales de la institución", **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios** No. 59., [http://ep\\_rints.relis.org/archive/00003245/01/baaab59a4.pdf](http://ep_rints.relis.org/archive/00003245/01/baaab59a4.pdf)

Grover, Mark L.; "Large scale collection assessment", **Collection Building**, Vol. 18, no. 2, 11 de Mayo de 1999, pp. 5-6

Hare, Chris and Gary Geer; "The Productivity Paradox: Implications for Libraries", Paper presented at the ACRL 9<sup>th</sup> National Conference, 1997 (disponible en línea en <http://www.ala.org/acrl/paperhtm/c22.html>)

Heine, Michael, Ian Winkworth and Kathryn Ray; "Modeling Service-Seeking Behaviour in an Academic Library: a methodology and its application", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 26, no.4, July 2000, pp. 233-247

Harer, John B. and Bryan R. Cole; "The Importance of the Stakeholder in Performance Measurement: Critical Processes and Performance Measures for Assessing and Improving Academic Library Services and Programs", **College and Research Libraries Review**, Vol. 66, no. 2, pp. 149-170, March 2005-08- 24

Harter, Stephen P. and Carol A. Hert; "Evaluation of Information Retrieval Systems: Approaches, Issues and Methods", **Annual Review of Information Science and Technology**, Vol. 32, 1997

Hennen Jr., Thomas; "Building benchmarks to craft a better library future: Hennen's American Public Library rating index", **APLIS**, Vol. 12 (2): 52-59, June, 1999

Henri, Gary T.; "Influential Evaluations", **The American Journal of Evaluation**, Vol. 24, num. 4, Winter 2003, pp. 515-524

Hermes, Liesel; "Learner Assessment through Subjective Theories and Action Research", **Assessment and Evaluation in Higher Education**, Vol. 24, No. 2, 1999, p. 181

Hernon, Peter; "Quality: New Directions in the Research", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 28, no. 4, pp. 224-231, July 2002

-----, Danuta Nitecki and Ellen Altman; "Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Directions", **Journal of Academic Librarianship**, Vol. 25, no. 1, pp. 9-17, January 1999

Herrera Cortés, Rocío; "Necesidades de Información del personal de las bibliotecas públicas", **Investigación Bibliotecológica**, CUIB, UNAM, México, 1994, pp. 37-38

Hirsch, Felix E.; "Introduction: Why Do We Need Standards?" **Library Trends**, October 1972, pp. 159-163

Hoffman, Hellen; "Performance Indicators for technical services in Academic Libraries", **Australian Academic and Research Libraries**, Vol. 28, no. 4. December, 1997

Holley, Edward G. ; "Academic Libraries over Twenty-five Years", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 25, no. 2, pp. 70-81, March 1999

Honea, Sion M.; "Transforming Administration in Academic Libraries", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol.23, no. 2, pp. 183-190, May 1987

Hopson, Rodney K. ; "How and Why Language in Evaluation", **New Directions for Evaluation**, no. 86, Summer, 2000, pp. 1-115

Howard, Helen; "Innovation in University Organization: The Communication Model", **Journal of Academic Librarianship**, Vol. 6, no. 2, pp. 77-82, May 1980

Hsu, Ko; Jeanne Sylvester and Frank R. Urbancic; "Economic Journals: a study of University Library Holdings", **Journal of Business and Finance Librarianship**, Vol. 4, no. 1, 1998, pp. 19-33;

[https://www.haworthpress.com/store/Toc\\_views.asp?sid=6PERRX19CL6P9M96DE5LMAPO4HPV6917&TocName=J109v04n01%5FTOC&desc=Volume%3A%20%20Issues%3A%201](https://www.haworthpress.com/store/Toc_views.asp?sid=6PERRX19CL6P9M96DE5LMAPO4HPV6917&TocName=J109v04n01%5FTOC&desc=Volume%3A%20%20Issues%3A%201)

Hummelbrunner, Richard; "A Systems Approach to Evaluation Applications of Systems theory and Systems thinking in Evaluations", Paper presented for the **4<sup>th</sup> European Evaluation Society Conference**, Lausanne, 2000

Ibarra Colado, Eduardo; "Educación Superior, entre el Mercado y la sociedad: apuntes para imaginar su función social" en <http://firgoa.usc.es/drupal/node/32250/print>, Consultado en 14/09/07

Indicadores de rendimiento adicionales para Bibliotecas. Proyecto UNE 51137/M1.ISO 11620: 1998", **Revista Española de Documentación Científica**, Vol. 27 (2), Abril-Junio de 2004, pp. 243-254

Jackson-Bowers, Eleanor, Julie Henderson and Mary O'Connor; "Evaluation of the ALIA (SA) Mentoring Group 1999: a Grounded Theory Approach", **The Australian Library Journal**, Vol. 50, No. 1; <http://alia.org.au/publishing/alj/50.1/fulltext/grounded.theory.html>

Jackson, M. "What's so important about evaluation?", **Library Management**, Vol. 22, no. 1-2 January, 2001, pp. 50-58

Jager, Karin de; "Impacts & Outcomes: searching for the most elusive Indicators of Academic library performance", **Proceedings of the 4<sup>th</sup> Northumbria International Conference on**

**Performance Measurement in Libraries and Information Services**, August 12-16, 2001, Joan Stein, Martha Kyriallidou, and Denise Davis, (Eds.), 2001, pp. 291-297

Jantz, Ronald C.; "Geographical information systems at Princeton University: evaluation and exploration of a new library service", **Collection Building**, Vol. 16, no. 3, 20 de Agosto de 1997, pp. 125-136

Jensen, Kristi; "Best of the Web in Economics", **Journal of Business and Finance Librarianship**, Vol. 8, nos. ¾, pp. 117-131, 2003

Johannsen, Carl Gustav; "Application of the ISO9000 Standards of Quality Management in professional services and information sector case", **Total Quality Management**, Vol. 6, no. 3, pp. 231-242, July 1995

<http://journalonline.tandf.co.uk/app/homeYcontribution.asp?wasp=3ab68ea7eae2403eb97bbb3520ce9b59&referer>

Johnson, Michael D., Anders Gustafsson, Tor Wallin Andreassen, Line Lervik and Jaesung Cha; "The evolution and future of national customer satisfaction index models", **Journal of Economic Psychology**, Vol. 22, no. 2, April 2001, pp. 217-245

Johnson, I.M.; Williams, D.A.; Wavell, C.; and Baxter, G.; "Impact evaluation, professional practice and policy making", **New library World**, Vol. 105, num. 1-2, pp. 33-46

Joint, N.; "Information literacy evaluation: moving towards virtual learning environments", **The Electronic Library**, Vol. 21, no. 4, August 13, 2003, pp. 322-334

Kaer, Robert E.; "Personnel Appraisal, who needs it?" **Journal of Academic Librarianship** 16, march 1990, pp. 35-36

\*\*Kaser, David; "Modernizing the University Library Structure", **College and Research Libraries Review**, Vol. 31, July1970, p. 227

Kassim, A.R.C. and Kochtanek, T.R.; "Designing, implementing and evaluating and educational digital library resource", **Online Information Review**, Vol. 27, no. 3, June 18, 2003, pp. 160-168

Kendrick, Curtis L. ; "Performance Measures of Shelving Accuracy", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 17, no. 1, pp. 16-18, March 1991

Kesselman, Martin and Sarah Barbara Watstein; "The Measurement of Reference and Information Services", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 13, no. 1, pp. 24-30, March 1987

Kipp, Laurence J.; "Scientific Management in Research Libraries", **Library Trends**, Vol. 2 , no.3, pp. 390-400, January 1954

Kirkwood Jr. Hal P. ; "business Library Web Sites: a review of the Organization and Structure of Print, Networked, and Internet Resources", **Journal of Business and Finance Librarianship**, Vol. 5, no. 4, pp. 23-40, 2000

Kroll, H. Rebecca; "Beyond Evaluation: Performance Appraisal as a Planning and Motivational Tool in Libraries", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 9, no. 1, pp. 27-32, March 1983

Kyriallidou, Martha; "An Overview of Performance Measures in Higher Education and Libraries", <http://www.arl.org/newsltr/197/overview.html>, April 1998, consultado 17/10/05

-----; "To Describe and Measure the Performance of North American Research Libraries", **IFLA Journal**, Vol. 27, no. 4, pp. 199-283, 2001

Kyrillidou, Martha and Fred M. Heath; "Introduction", **Measuring Service Quality, Library Trends**, Vol. 49, no. 4, , pp. 541-547, Spring 2001

-----; "From Input to Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the life of the Library to the Library in the life of the User", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 28, nos. 1 and 2, January-March 2002, pp. 42-46

Kyrö, Paula; "Benchmarking as an action research process", **Benchmarking: An International Journal**, Vol. 11, Num. 1, 2004, p. 52-73

Lancaster, F.W.; "Whither Libraries? Or, Wither Libraries", **College and Research Libraries**, Vol. 39, no. 5, pp. 345-357, September 1978

Lancaster, Frederick W.; "The Evaluation of Library Services: a concise review of the existing literature", **Investigación Bibliotecológica**, no. 18, CUIB, UNAM, México, 1995, pp. 23-37

Lane, Gina; "Developing outcome-based Indicators: Resource's learning and access Standard", **Proceedings of the 4<sup>th</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services**, August 12-16, 2001, pp. 137-143

Larrú, José María; Un ejercicio práctico en torno a los criterios de evaluación, Centro de Estudios de Cooperación al Desarrollo (CECOD)  
[http://www.cecod.net/los\\_criterios\\_de\\_evaluacion.pdf](http://www.cecod.net/los_criterios_de_evaluacion.pdf)

-----; "Empoderamiento y participación en la evaluación de acciones de Cooperación al Desarrollo: del discurso teórico a la práctica española", **III Congreso de la Sociedad Española de Evaluación. Los retos teóricos y metodológicos de la evaluación en los sectores del empleo, la educación y el desarrollo**, Jerez, 12- 14 de noviembre, 2003  
[http://www.sociedadevaluacion.org/nueva/docs/com\\_3\\_13.pdf](http://www.sociedadevaluacion.org/nueva/docs/com_3_13.pdf)

Lewis, David W.; "An organizational Paradigm for Effective Academic Libraries", **College and Research Libraries Review**, Vol. 47, no. 4, pp. 337-353, July 1986

Lightman, Harriet and Sabina Manilov; "A simple method for evaluating a journal collection: a case study of Northwestern university library's economic collection ", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 26, issue 3, May 2000, pp. 183-190

Linares Colombié, Radamés; "Bibliotecología y Ciencia de la Información:¿subordinación, exclusión o inclusión?", **ACIMED**, Vol. 12, no. 3, Ciudad de La Habana, mayo-junio de 2004

Lincoln, Ivonna S. "Insights into library services and users from qualitative research" **Library and Information Science Research**, Vol. 24, Issue 1, 2002, pp. 3-16

Liu, Lewis G. ; "The Economic Behavior of Academic Research Libraries: toward a Theory", **Economics of Libraries, Library Trends**, Vol. 51, no. 3, Winter 2003, pp. 277-292

López Cózar, Emilio Delgado; "¿Porqué enseñar métodos de investigación en las Facultades de Biblioteconomía y Documentación?", **Anales de Documentación**, no. 004, Universidad de Murcia, España, pp. 51-71; o en <http://redalyc.uaemex.mx>

Lynch, Beverly P. ;"Options for the 80's: Directions in Academic and Research Libraries, **College and Research Libraries Review**, Vol. 43, no. 2, pp. 124-129, March 1982

-----; "University Library Standards", **Library Trends** 31, Summer, 1982: 33-47

Mac Laughlin, John and Gretchen B. Jordan; "Logic Models: a tool for telling your program's performance story", **Evaluation and program planning**, Vol. 22, no. 1, febrero de 1999, p. 65



Madison, Olivia M.A., Sally A. Fry and David Gregory; "A model for reviewing Academic Branch Libraries based on ACRL Guidelines and Standards", **College and Research Libraries Review**, Vol. 55, no. 4, pp. 342-354, July 1994

McDiarmid, Erret W. "Scientific Method and Library Administration", **Library Trends**, Vol. 2, no. 3, pp. 361-367, January 1954

Mano González, Marta de la; "La Planificación y la Evaluación: el motor de la administración bibliotecaria", Magán Wals, José Antonio (Coordinador), **Temas de Biblioteconomía universitaria y general**, Editorial Complutense, Madrid, 2001, pp. 537-559

Magrill, Rose Mary; "Evaluation by Type of Library", Futas, Elizabeth and Sheila S. Intner (Editors), **Collection Evaluation, Library Trends**, Volume 33, No. 3, Winter 1985, pp. 267- 295

Massísimo I Sánchez de Boado, Angels; "Evaluación de colecciones en bibliotecas universitarias (I). Métodos basados en el estudio de la colección", **Anales de Documentación**, no.5, pp. 245-272, Facultat de Biblioteconomía i Documentació, Universitat de Barcelona, España, 2002

-----; "Evaluación de Colecciones en las Bibliotecas Universitarias (II). Métodos basados en el uso de la Colección", **Anales de Documentación**, No. 7, 2004, pp. 171-183, Facultat de Biblioteconomía i Documentació, Universitat de Barcelona, España

March Cerda, Martí X.; La evaluación de los servicios sociales como opción política y como necesidad profesional en el contexto de la crisis del Estado del Bienestar, Intervención Psicosocial, Revista sobre Igualdad y Calidad de Vida, Vol. 3, no. 7, 1994, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2003

Mark, Amy E.; "Internet Resources Assessing student learning: Available resources", **College and Research Libraries News**, Vol. 65, no. 5, May 2004; <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2004/may04/studentlearning.htm>; Consultado en 17/10/05

Martensen, Anne and Lars Gronholdt; "Improving Library User's perceived Quality Satisfaction and Loyalty: An integrates Measurement and Management System", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 29, no. 3, pp. 140-147, May 2003

Martínez Rider, Rosa Ma. ; "Evaluación del aprendizaje en materias curriculares: un estudio de caso", **Investigación Bibliotecológica**, 2001

Martyn , John y Blaise Cronin; "Assessing the impact and benefits of Information and Library research", **Journal of Documentation**, Vol. 39, no. 3, September, 1983, pp. 171-191

Mc Clure, Charles R. and Alan R. Samuels; "Factors affecting the Use of Information for Academic Library Decision Making", **College and Research Libraries Review**, Vol. 46, no. 6, pp. 483-498, November 1985

-----; " A view from the trenches: Costing and Performance Measures for Academic Library Public Services", **College and Research Libraries Review**, Vol. 47, no. 4, pp. 323-336, July 1986

-----;"Challenges and Strategies for Evaluating Networked Information Services: Introduction", **The Library Quarterly**, Vol. 74, no. 4, pp. 399-402, The University of Chicago, 2004; <http://www.journals.uchicago.edu/LQ/journal/issues/v74n4/740401/740401.html>, consultado en mayo, 2005

Mc Crea, R.; "Evaluation of two library-based and one expert reference service on the Web", **Library Review**, Vol. 53, no. 1, January 23, 2004, pp. 11-16

Mertens, Donna M.; "Inclusive Evaluation: Implications of transformative theory for evaluation", **The American Journal of Evaluation**, Vol. 20, num. 1, Winter 1999, pp. 1-14

Meyer, Richard W.; "Surviving the change: the Economic Paradigm of Higher Education in transformation", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 23, no. 4, pp. 291-301,

Millson-Martula, Christopher and Vanaja Menon, "Customer Expectations: Concepts and Reality for Academic Libraries Services", **College and Research Libraries Review**, Vol. 56, no. 1, pp. 33-47, January 1995

Miguel Díaz, Francisco Mario de (2003-2004); "Evaluación institucional versus acreditación en la enseñanza superior. Implicaciones para su mejora", **Contextos Educativos, Revista de Educación**, no. 6-7-, pp.13-20

Modarresi, Shapar, Dianna L. Newman and Mitchell Y. Abolafia; "Academic evaluators versus practitioners: alternative experiences of professionalism", **Evaluation and Program Planning**, Vol. 24, Issue 1, February 2001, p. 1.11

Morales López, Valentino M.; "Acercamientos al concepto de metodología bibliotecológica", **Investigación Bibliotecológica**, Vol. 12, no. 25, jul/dic 1998

-----; ¿Una o varias ciencias encargadas del estudio de la información registrada y organizada?, **Documentación de las Ciencias de la Información**, Vol. 28, pp. 197-210, 2005

Morgan, Robert F. Jr.; "Improving the Organizational Design of Academic Libraries", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 6, no. 3, pp. 140-145, July, 1980

Mosher, Paul H. "Quality and library collections: new directions in research and practice in collection evaluation", **Advances in Librarianship**, Academic Press, USA, 1984, pp. 211-238

Muela Meza, Zapopan Martin; "Pensamiento crítico y escéptico en la Bibliotecología", Ponencia para el 1er. Congreso Internacional de Investigación en la Ciencia de la Información "La Gestión del Conocimiento y la Biblioteca Pública: una posibilidad para construir ciudadanía", Centro de Investigaciones en Ciencias de la Información de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, 8 al 10 de noviembre de 2006, Medellín, Colombia

-----; "Una introducción a las Metodologías de la Investigación Cualitativa aplicadas a la Bibliotecología", en [zapopan.muela@sheffield.ac.uk](mailto:zapopan.muela@sheffield.ac.uk); o en [zapopanmuela@yahoo.com](mailto:zapopanmuela@yahoo.com); consultado en febrero de 2007

Mulvey, K.P., S.W. Hayashi, Hubbard, M., Kopstien, A., y J. Y. Ijuan;" The TIPS evaluation project: a theory-driven approach to dissemination research", **Evaluation and program planning**, Vol. 26, no. 1, Febrero de 2003, p. 45

Nicholson, S.; "A conceptual framework for the holistic measurement and cumulative evaluation of library services", **Journal of Documentation**, Vol. 60 , no. 2, 1o. de febrero, 2004, pp. 164-182

Nieto Caraveo; Luz María; "La autoevaluación como base del mejoramiento de la calidad de los programas académicos", en <http://ambiental.uaslp.mx/docs/LMNC-PL-9902-Autoe>; consultado en septiembre de 2007

Nisonger, Thomas E.; "An Annotated Bibliography of Items relating to Collection Evaluation in Academic Libraries, 1969-1981", **College and Research Libraries Review**, Vol. 43, no. 4, pp. 300-311, July 1982



Nitecki, Danuta A, and Brinley Franklin; "Perspectives on... New Measures for Research Libraries", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 25, no. 6, pp. 484-487, November 1999

Nitecki, Danuta and Peter Herson; "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries"  
**Norma ISO 11620: 1998 (E). Información y Documentación-Indicadores de Desempeño para Bibliotecas**, Cuarto Aniversario de la Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología "Ing. Víctor Bravo Ahuja", Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información, Instituto Politécnico Nacional

Nixon, Judith M.; "A Library Staff becomes a Team", **Journal of Business and Finance Librarianship**, Vol. 4, no.2, pp. 31-47, 1998

Nozero, Victoria A. and Jason Vaughan; "Utilization of Process Improvement to manage change in an Academic Library", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 26, no. 6, pp. 416-421, November 2005

Nyren, Kart; "Reference Service evaluation at the University of Michigan", **Library Journal**, Vol. 111(10):41-46, January, 1986

Olson, Linda M.; "Reference Service Evaluation in Medium-Sized Academic Libraries: A Model", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 9, no. 6, pp. 322-329, January 1984

Ortega Carrasco, Laura y Egbert John, Sánchez Vanderkast; "El profesional moderno de la Información", **Investigación Bibliotecológica**, no. 19, CUIB, UNAM, México, 1995, pp. 38-39

Otto. Theophil M; "The Academic Librarian of the 21<sup>st</sup> Century: Public Service and Library Education in the Year 2000", **Journal of Academic Librarianship**, Vol. 8, no. 2, pp. 85-88, 1982

Owusu-Ansah, Edward K.; "The Academic Library in the Enterprise of Colleges and Universities: Toward a New Paradigm", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 27, no. 4, pp 282-294, July 2001

Panchesnikov, Y.; "Course-centered approach to evaluating university library collections for instructional program reviews", **Collection Building**, Vol. 22, no. 4, April 1<sup>st</sup>., 2004, pp. 177-185

Perrin, Burt; "Effective use and misuse of performance measurement", **The American Journal of Evaluation**, Vol. 19, num. 3, Autumn 1998, pp. 367-379

Pasadas Ureña, Cristóbal; "La IFLA, las Bibliotecas universitarias y los países en vías de desarrollo", Magán Walls, José Antonio; **Temas de Biblioteconomía Universitaria y General**, Editorial Complutense, España, 2001, pp. 123-140

Pérez Rocha, Manuel; "Evaluación, Acreditación y Calidad de la Educación Superior", *Materiales de Apoyo a la Evaluación Educativa 22*, CONAEVA, CIEES, SEP, México, s.f.

Phipps, Shelley E.; "Performance measurement as a methodology for assessing team and individual performance: the University of Arizona Library experience", **Academic Libraries: Seminar Papers**, <http://dizzy.library.arizona.edu/library/teams/fast/sphipps.pdf>

Pirela Morrillo, Johann y Tania Peña Vera; "Nuevos desafíos para la formación del profesional de la información frente al surgimiento de la cibernsiedad: un enfoque de competencias", **Investigación Bibliotecológica**, no.38, CUIB, UNAM, México, 2005

Prakasan, E.R. , T. Swarna and Vijail Kumar; "Human Resource Development in Hybrid Libraries", <http://eprints.rclis.org/archive/00003043/01/pdf.pdf>, 5/10/05

Pritchard, Sarah M.; "Determining Quality in academic libraries. Perspectives on Quality in Libraries", **Library Trends**, Vol. 1, no. 1, 1996, pp.; **Find Articles**, [http://www.findarticles.com/articles/mi\\_m1387/is\\_n3\\_v44/ai\\_18051824/print](http://www.findarticles.com/articles/mi_m1387/is_n3_v44/ai_18051824/print)

Quinn, Brian; "Adapting Service Quality Concepts to Academic Libraries", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 23, no. 5, pp. 359-369, September 1997

Rendón Rojas, Miguel Angel; "La ciencia bibliotecológica y de la información ¿tradición o innovación en su paradigma científico", **Investigación Bibliotecológica**, Vol. 14, no. 28, enero/junio 2000

-----; "Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valor. Semejanzas y diferencias", **Ci. Inf.**, Brasilia, vol. 34, no. 2, pp. 52-61, mayo/agosto, 2005

Rey Martín, Carina; "La satisfacción del usuario: un concepto en alza", **Anales de Documentación**, no. 3, 2000, pp. 139-153

Reynolds, Arthur J. ; "Confirmatory program evaluation: A method for strengthening causal inference", **The American Journal of Evaluation**, Vol. 19, Num. 2, Summer 1998, pp. 203-221

Rhode, Fionna; "An ontological evaluation of Jackson's system development model", **The Australian of Information Science**, Vol. 2, no. 2, May 1995

Robertson, Margaret and Isabella Trahn; "Benchmarking academic libraries: an Australian case study", **Australian Academic and Research Libraries**, Vol. 28, no. 2, June 1997

Rodríguez Gómez, Roberto; "Continuidad y cambio de la políticas de educación superior", **Revista Mexicana de Investigación Educativa**, Vol. 7, no. 14, pp. 133-154, enero-abril de 2002; disponible en <http://www.comie.org.mx/revista/Pdfs/carpeta14/14debateTem2.pdf>  
Consultado en 31 de octubre de 2005

Rodríguez Sabiote, C. y Gutiérrez Pérez, J. (2003), "Debilidades de la evaluación de la calidad en la universidad española. Causas, consecuencias y propuestas de mejora", **Revista Electrónica de Investigación Educativa**, 5(1), Consultado en 10 de septiembre de 2007, en <http://redie.ens.uabc.mx/vol15no1/contenido-sabiote.html>

Rosenzweig, Robert M.; "Research Universities in the Next Decade", **College and Research Libraries Review**, Vol. 43, no. 2, pp. 102-109, March 1982

Royero, Jaim; "Contexto mundial sobre la evaluación en las instituciones de educación superior" en [http://acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos/dis\\_a](http://acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos/dis_a)

Rubin, Richard; "The Development of a Performance Evaluation Instrument for Upward Evaluation of Supervisors by Subordinates", **Library and Information Science Research** Vol. 16, pp. 315-328, Fall, 1994

Rueda Beltrán, Mario; "La Evaluación de la relación educativa en la universidad", **Revista Electrónica de Investigación Educativa**, Vol. 6, no. 2, 2004; disponible en <http://redie.uabc.mx/conteido/vol6no2/contenido-rueda.pdf>

Runyon, Robert S. ; "Some principles of Effective Decision Making in Academic Libraries", **Journal of Academic Librarianship**, Vol. 8, no. 3, pp. 144-150, July 1982

Rutledge, Daniel P. and Alicia Maehler; "An assessment of Library Education Contributions to Business student learning: A case study", **Journal of Business and Finance Librarianship**, Vol. 9, no. 1, pp. 3.19, 2003

Ryan, Joe; Library Statistics & Performance Measures. Information Resources for Information Professionals; en <http://web.syr.edu/~jryan/infopro/statopic.html>

Ryan, Susan M. ; "Library Web Site Administration: A strategic Planning Model for the smaller Academic Library", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 29, no. 4, pp 207-218, July 2003

Sagredo, Félix y José Ma. Izquierdo; "Análisis Formal de las Definiciones de Documentación", [http://dialnet.unirioja.es/serlet/fichero\\_articulo?](http://dialnet.unirioja.es/serlet/fichero_articulo?)

Syed, Saad Andaleeb and Patience L. Simmonds; "Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications", **College and Research Libraries**, Vol. ,no. , pp. 156-167, March 1998

-----; "Usage of Academic Libraries: The Role of Service Quality, Resources and User Characteristics", Measuring Service Quality, **Library Trends**, Vol. 49, no. 4, Spring 2001, pp. 541-547

Sanderson, Ian; "Evaluating Complexity: Theory, Evidence and Practical Guidance", Paper presented for The Fifth Conference of European Evaluation Society **Three Movements in Contemporary Evaluation: learning, Theory and Evidence**, Seville, October 10-12, 2002

Schnecker, Donald; "Benchmarking Databases Access in Academic Business Libraries", **Journal of Business and Finance Librarianship**, Vol. 7, no. 1, pp. 43-55, 2002

Scriven , Michael; "Minimalist theory: The least theory that practice requires", **The American Journal of Evaluation**, Vol. 19, núm, 1, Winter 1998, pp. 57-70

Seadle, M.; "Outcome-based evaluation", **Library Hitech**, Vol. 21, no. 1, March 19, 2003, pp. 5-7

Schepke, Jim; "The trouble with Hennen", **Library Journal**, Vol. I. 124 (19):36-37, November, 1999

Shadish, William R.; "Evaluation theory is who we are", **The American Journal of Evaluation**, Volume 19, Núm. 1, Winter 1998, pp. 1-19

Shapiro, Beth J. and Kevin Brook Long; "Just say Yes: Reengineering Library User Services for the 21<sup>st</sup> Century", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. , no. , pp. 285-290, November 1994

Shaughnessy, Thomas W.; "Key Issue: Achieving Peak Performance in Academic Libraries", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 21, no. 3 , pp. 155-157, May 1995

Shaw, Ralph; "Introduction", **Library Trends** Vol. 2, no.3, pp. 359-360, January, 1954

Shim, Wonsik; "Applying DEA Technique to library Evaluation in Academic Research Libraries", **Library Trends**, Vol. 51(3): 312-332, winter, 2003

Shkolnik, Leon; "The Continuing Debate over Academic Branch Libraries", **College and Research Libraries**, July, 1991, pp. 343-351

Smith, Ian W.; "Staff development & Continuing professional Education Policy and Practice in Australian Academic & Research Libraries", La Trobe University Library, Australia, 2001; <http://www.lib.edu.au/about/publications/5d&cpe.pdf>

Shropshire, S.; "Beyond the design and evaluation of library web sites": an analysis and four case studies", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 29, no. 2, February 2003, pp. 95-101

Schulha, Lyn M. and Bradley Cousins; "Evaluation Use: Theory, research, and practice since 1986", **Evaluation Practice**, Vol. 18, Núm. 3, Autumn 1997, pp. 195-208

Schwartz, Diane G. and Dottie Eakin.; "Reference Service Standards, Performance Criteria, and Evaluation", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 12, no. 1, pp. 4-8, March 1986

Schwartz, Robert and John Mayne; "Assuring the quality of evaluative information: theory and practice", **Evaluation and Program Planning**, article in press, available online November 2004, Science Direct Abstract Databases

Simpson, Donald B. ; "Center for Research Libraries: Meeting the Opportunity to Fulfill the Promise: A Symposium", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 9, no.5, pp. 258-269, November 1983

Smith, M.K.; "Empowerment evaluation: theoretical and methodological considerations", **Evaluation and Program Planning**, Vol. 21, no. 3, pp. 255, Agosto de 1998

St.Clair, Guy; "Benchmarking, Total Quality Management, and the Learning Organization: New Management Paradigms for the Information Environment", **Special Libraries**, 84, pp. 120-157, summer, 1993

Stubley Peter and Tony Kidd; "Questionnaire surveys to discover academic staff and library staff perceptions of a National Union Catalogue", **Journal of Documentation**, Vol. 58, No. 6, 2002, pp. 611-648, <http://eprints.whiterose.ac.uk/archive/00000136/01/stubley1.pdf>; ; consultado en 13/10/05

Stubs, Kendon; "Lies, Damned Lies,... and ARL Statistics?", University of Virginia, April 8, 1986; <http://www.arl.org/stats/artstat/lies.html>

Tamez Solís, Porfirio; "La evaluación como factor de cambio en la educación", <http://www.inegi.gob.mx/contenidos/español/prensa/Contenidos/Articulos/sociodemograficas/evalucion.pdf>, consultado en sept. 07

Thebridge, Stella and Pete Dalton; "Working towards Outcomes Assessment in UK Academic libraries", **Journal of Librarianship and Information Science**

Tiana Ferrer; Alejandro; "La evaluación y la calidad: dos cuestiones de discusión", **Ensaio. Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Vol. 7, no.22, 1999, pp. 25-46

-----; "La evaluación de los sistemas educativos", **Revista Iberoamericana de Educación**, no. 10 Evaluación de la Calidad de la Educación, OEI; <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie10a02.htm>  
Consultado en septiembre de 2007

-----; "Indicadores de Evaluación en Educación", en <http://cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/EVALUACION/INDICADORES%20de%20evalulacion%20en%20EDUCACION.doc>, consultado en 14/09/07

Tillson, Yvette; "Income generation and pricing in libraries", **Library Management (West Yorkshire)** 15, no.2, pp. 5-17, febrero de 1994, ISSN: 0143-5124

Tillotson, J.; "Web site evaluation: a survey of undergraduates", **Online Information Review**, Vol. 26, no. 6, November 27, 2002, pp. 392-403

Torvatz, Hans; "Using program theory models in evaluation of industrial modernization: three case studies", **Evaluation program and planning**, Vol. 22, no. 1, Febrero de 1999, p. 73

Turnbull, Barbara; "Program Theory Building: A Strategy for Deriving Cumulative Evaluation Knowledge", **American Journal of Evaluation**, Vol. 23, num, 3, Autumn 2002, pp. 275-290

Turrentine, Cathryn G. , Edward F. Lener, Michelle L. Young and Victoria T. Kok; "A Qualitative Approach to Upward Evaluation of Leadership Performance: Pros and Cons", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 30, no. 4, pp. 304-313, July, 2004

Vara Lakshmi, R. S. R.: "Measurement of College Library Performance: An evaluative study with standards", **International Information and Library Review**, Vol. 35, no. 1, march 2003, pp. 19-35

Varios; "Equinox Library Performance Measurement and Quality Management System. Performance Indicators for Electronic Library Services"; <http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>

Wallace, Patricia M.; "Performance evaluation: The use of a single Instrument for University Librarians and Teaching Faculty", **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 12, no. 5, pp. 284-90, November 1986

Watkins, David R.; "Standards for University Libraries", **Library Trends**, October 1972, pp. 190-203

Weingand, Darlen E.; "Grounded Theory and Qualitative Methodology", **IFLA Journal**, Vol. 19, no.1, pp. 17, 1993 <http://www.ifla.org/V/iflaj/ilj901.htm>

Weiss, Carol H.; "How can Theory-Based Evaluation make Greater Headway?", **Evaluation Review**, Vol. 21, No. 4, pp. 501-25, 1997

-----; "Have we learned anything new about the use of evaluation?" **The American Journal of Evaluation**, Vol. 19, Núm. 1, Winter 1998, pp. 21-33

Weiss, Carol et alius; "Which Links in Which Theories Shall We Evaluate?", in P.J. Rogers, A. Petrosino, T.A. Heubner and T.A. Hasci (Editors), Program Theory Evaluation: Practice, promise and Problems, **New Directions in Evaluation**, No. 87, pp. 33-45, 2000

Weiskel, Timothy C.; "Libraries as Life-Systems: Information, Entropy and Coevolution on Campus", **College and Research Libraries Review**, vol. 47, no. 6, pp. 545-568, November 1986

Wells, Jennifer; "The influence of Library usage on undergraduate academic success", **Australian Academic and Research Libraries**, Vol. 26, no. 2, June, 1995

Williams II, James F.; "Leadership Evaluation and Assessment", **Journal of Library Administration**, Vol. 32, nos. 3-4, 2001, pp. 145-167

-----; "Perspectives on Scholarly Online Books: The Columbia University Online Books Evaluation Project", **Journal of Library Administration**, Vol. 35, nun. 1, 2001

-----; "Symposium on Measuring Library Service Quality", **Journal of Library Administration**, Vol. 35, no. 4, 2001, pp. 55-61

Williams, R.V.; "Mediciones de la productividad en las bibliotecas especializadas: perspectivas y problemas", **Special Libraries (EUA)**, Vol. 2, no. 7, Primavera, 1988

Wood, Elizabeth J.; "Strategic Planning and the Marketing Process: Library Applications", **Journal of Academic Librarianship**, Vol. 9, no. 1, pp. 15-20, March 1983

Young, Sheila and Julia Blixrud; "Research Library involvement in Learning Outcomes Assessment Programs", **ARL Bimonthly Report** 230/231, October/December 2003; <http://www.arl.org/newsltr/230/earnout.html>; consultado en 18/10/05

Zhang, Sha Li; "Effectiveness of Support Staff Training and Development in Selected Academic Libraries in Kansas and Oklahoma" , Amigos Fellowship Final Report, February, 2004; [http://www.amigos.org/fellowship/2004\\_effectiveness.pdf](http://www.amigos.org/fellowship/2004_effectiveness.pdf), consultado 5/10/05

## Revistas

The American Journal of Evaluation, [http://www.eval.org/american\\_journal\\_of\\_evaluation.htm](http://www.eval.org/american_journal_of_evaluation.htm)

Evaluation: The International Journal of Theory, Research and Practice, <http://www.sagepub.co.uk/journal.aspx?=105547>  
<http://www.taviinstitute.org/?mode=073c5e7601375124&location06675c310d66074e574d5a4f5c4d053756315a3257>

The Australian Journal of Information Systems AJIS Editions  
<http://www.uow.edu.au/ajis/past.html>

Research Evaluation, peer-reviewed international journal

## Sitios Web

Accountability and Evaluation (Voluntary Sector Knowledge Network) Books and periodicals <http://www.vskn.ca/account/booksr.htm>

Accountability and Evaluation: Evaluation for Beginners  
<http://www.vskn.ca/account/evalr.htm>

Accountability and evaluation: Outcome Measurement <http://www.vskn.ca/account/outcomer.htm>

Accountability and Evaluation: Practical Tools and Checklists for improving Evaluation Systems and Processes <http://www.vskn.ca/account/toolsr.htm>

American Libraries Online, <http://www.ala.org/online/>

Archives of [LIS-PERF-MEASURE@JISMAIL.AC.UK](mailto:LIS-PERF-MEASURE@JISMAIL.AC.UK) <http://www.jiscmail.ac.uk/cgi-bin/webadmin?AO=lis-perf-measures&T=O>

Assessing Community College: Information Literacy Competencies and other Library Services and Resources <http://fog.ccsf.cc.ca.us/~bgratch/assess.html>

Basic Guide to Program Evaluation [http://www.mapnp.org/library/evaluatn/fnl\\_eval.htm](http://www.mapnp.org/library/evaluatn/fnl_eval.htm)

Based Guide to Outcomes-Based Evaluation for Nonprofit Organizations with Very Limited Resources <http://www.mapnp.org/library/evaluatn/outcomes.htm>

Canadian Outcomes Research Institute  
<http://www.hmrp.net/CanadianOutcomesInstitute/projects/symposium/articles/Part2-Z.pdf>

CECOD Línea de Evaluación y Eficacia de la Ayuda  
[http://www.cecod.net/linea\\_evaluacion\\_art.htm](http://www.cecod.net/linea_evaluacion_art.htm)

Collaborative, participatory and empowerment evaluation, American Evaluation Association  
<http://www.stanford.edu/~davidf/empowermentevaluation.html>

Complete Bibliography for Library and Information Center Management,  
<http://lu.com/management/Linked/bibcomplete.htm>

Escuela de Bibliotecología e Información, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Centro de Información en Humanidades, Bibliotecología y Psicología [ebi@uaslp.mx](mailto:ebi@uaslp.mx)

Enlaces Evaluación <http://www.sociedadevalucion.org/nueva/links.htm>

EQUINOX: Definition of Electronic Library Performance Indicators,  
<http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.htm>



Evaluation Logic Model Bibliography, Program Development and evaluation, University of Wisconsin-Extension, <http://www.uwex.edu/ces/pdande/evaluation/evallogicbiblio.html>  
<http://www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/quality>

eValued .An evaluation toolkit for e-library developments <http://www.evalued.uce.ac.uk>

Ibec Outcome Toolkit, Research Office Library Evaluation  
<http://ibec.ischool.washington.edu/ibecCat.aspx?subcat=Outcome%20toolkit&cat=Tools%20and%20Resources&>

Internet Resources for Higher Education Outcomes Assessment  
<http://www2.acs.ncsu.edu/UPA/assmt/resource.htm>

Instituto de Evaluación, España  
<http://www.institutodeevaluacion.mec.es>

Larrú, José María; Bibliografía sobre Evaluación,  
[http://www.cecod.net/bibliograf%EDA\\_extensa.pdf](http://www.cecod.net/bibliograf%EDA_extensa.pdf)

Lis-perf-measures <http://www.jiscmail.ac.uk/lists/lis-perf-measures.htm>

Outcomes Assessment Resources on the Web  
<http://www.tamu.edu/marshome/assess/oabooks.html>

Performance Measurement and Metrics <http://www.aslib.com/pmm/index.html>

Performance Results Inc, outcome evaluation <http://www.performance-results.net/services.php>

Power, D.J. and Paul Gray; DSS Books 1971-1997 <http://dssresources.com/dssbook/html>

Program Development and Evaluation, University of Wisconsin Extension  
<http://www.uwex.edu/ces/pdande/evaluation/evalpresentations.html>  
<http://www.uwex.edu/ces/pdande/evaluation/evaldocs.html>  
<http://www.uwex.edu/ces/pdande/evaluation/pdf/LMinstructions.pdf>

Program Planning &Development-Program Logic Model, University of Missouri Extension  
<http://outreach.missouri.edu/staff/programdev/plm/>

Research & Statistics Office Library Services Evaluation Resources, Florida Department of State, State Library & Archives of Florida  
[http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research\\_Office/evaluation.html](http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research_Office/evaluation.html)

Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. E-journal of educational research, Assessment and evaluation <http://www.uv.es/RELIEVE/>

Robinson, Douglas; Performance Measurement and Performance Indicators: a Selective Bibliography, <http://www.nic-bnc.ca/6/7/57-1000-e.html>

Ryan, Joe, Library statistics and Measures, <http://web.syr.edu/~jryan/infopro/stats.html>

LIBRARIES Servidor especializado en Bibliotecas auspiciado por la Comisión Europea, ECLAS Catálogo de la Comisión  
EUROLIB Directorio de Bibliotecas, Red de Cooperación bibliotecaria de la Comunidad Europea  
<http://europa.eu.int/comm/libraries/index.htm>

Sociedad Española de Evaluación <http://www.sociedadevalucion.org/nueva/docs/>

**The Evaluation Forum** <http://www.evaluationforum.com/publications/>

**The Program Logic Model Worksheet**  
[http://resources.tnpr.ca/TopicAssets/1000/the\\_program\\_logic\\_model\\_worksheet.doc](http://resources.tnpr.ca/TopicAssets/1000/the_program_logic_model_worksheet.doc)  
The Voluntary Sector Evaluation Research Project (VSERP), Carleton University  
<http://www.vserp.ca>

**Thomas Parry Library. Electronic journals in Librarianship and Information Science A-Z Listing**  
<http://www.inf.aber.ac.uk/tpl/ejlib/az.asp-A>

**United Way of America, Outcome Measurement Resources Network, Resource Library,**  
<http://national.unitedway.org/outcomes/>

**User Friendly Handbook for Project Evaluation, National Science Foundation,**  
<http://www.ehr.nsf.gov/RED/EVAL/handbook/handbook.htm>

**Utica Public Library, Foundation Center Cooperating Collection, Internet Resources for Nonprofits, Utica N.Y**  
<http://www.uticapubliclibrary.org/non-profit/outcomes.html>

**W.K. Kellogg Foundation Evaluation Handbook**  
<http://www.wkkf.org/Pubs/Tools/evaluation/Pub770.pdf>



## 7. ANEXOS ESTADÍSTICOS

### Análisis Estadístico de la Encuesta de Evaluación Consejo De Universidades Españolas

#### Datos Personales

##### Sexo

DATOS11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válido	hombre	51	57,3	57,3	57,3
	mujer	38	42,7	42,7	100,0
Total	I	89	100,0	100,0	

#### Grado o Semestre

DATOS12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	primer grado	4	4,5	5,1	5,1
	Segundo grado	3	3,4	3,8	9,0
	tercer grado	16	18,0	20,5	29,5
	cuarto grado	21	23,6	26,9	56,4
	quinto grado	31	34,8	39,7	96,2
	primero maestría	3	3,4	3,8	100,0
Total		78	87,6	100,0	
Valores Perdidos		11	12,4		
Total		89	100,0		

#### Con qué frecuencia utilizas la biblioteca durante el curso

DATOS13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	tres veces x semana	24	27,0	27,0	27,0
	una o dos veces x semana	35	39,3	39,3	66,3
	una o dos veces al mes	25	28,1	28,1	94,4
	solamente en exámenes	5	5,6	5,6	100,0
Total	I	89	100,0	100,0	

### Usas los recursos y servicios de la biblioteca

DATOS14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos acudiendo directamente	72	80,9	80,9	80,9
de forma remota x Internet	2	2,2	2,2	83,1
de ambas formas	15	16,9	16,9	100,0
Total	89	100,0	100,0	

### El uso que haces del equipamiento informático de la biblioteca

DATOS15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos menos de una vez al mes	31	34,8	36,0	36,0
una vez al mes	24	27,0	27,9	64,0
una vez x semana	16	18,0	18,6	82,6
dos o mas veces x semana	14	15,7	16,3	98,8
5,00	1	1,1	1,2	100,0
Total	86	96,6	100,0	
Valores Perdidos	3	3,4		
Total	89	100,0		

### Instalaciones y Equipos

#### El horario de la biblioteca. Muy satisfecho-muy insatisfecho

INSTA22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy insatisfecho o insatisfecho	1	1,1	1,2	1,2
o Normal a secas	5	5,6	5,8	7,0
satisfecho	16	18,0	18,6	25,6
muy satisfecho	34	38,2	39,5	65,1
satisfecho	30	33,7	34,9	100,0
Total	86	96,6	100,0	
Valores Perdidos	3	3,4		
Total	89	100,0		

**El horario de la biblioteca.**  
Mucho a peor-Mucho a mejor  
INSTA22A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				Válidos	acumulado
Válidos	algo a peor	2	2,2	2,5	2,5
	mas o menos igual	18	20,2	22,8	25,3
	algo a mejor	35	39,3	44,3	69,6
	mucho a mejor	24	27,0	30,4	100,0
	Total	79	88,8	100,0	
Valores Perdidos		10	11,2		
Total		89	100,0		

**La claridad en la señalización de la biblioteca**  
Muy satisfecho-Muy insatisfecho  
INSTAL23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válidos	insatisfecho	1	1,1	1,2	1,2
	o normal a secas	11	12,4	12,9	14,1
	satisfecho	39	43,8	45,9	60,0
	muy satisfecho	34	38,2	40,0	100,0
	Total	85	95,5	100,0	
Valores Perdidos		4	4,5		
Total		89	100,0		

**La claridad en la señalización dentro de la biblioteca**  
Mucho a peor-Mucho a Mejor  
INSTA23A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válidos	mucho a peor	1	1,1	1,2	1,2
	más menos igual	11	12,4	13,1	14,3
	algo a mejor	34	38,2	40,5	54,8
	Mucho a mejor	38	42,7	45,2	100,0
	Total	84	94,4	100,0	
Valores Perdidos		5	5,6		
Total		89	100,0		

### El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca

Muy satisfecho-muy insatisfecho

INSTA24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	muy insatisfecho	4	4,5	4,7	4,7
	o insatisfecho	6	6,7	7,0	11,6
	o normal a secas	23	25,8	26,7	38,4
	satisfecho	38	42,7	44,2	82,6
	muy satisfecho	15	16,9	17,4	100,0
	Total	86	96,6	100,0	
Valores Perdidos		3	3,4		
Total		89	100,0		

### El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca

Mucho a peor-Mucho a mejor

INSTA24A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	mucho a peor	1	1,1	1,2	1,2
	algo a peor más o menos igual	3	3,4	3,7	4,9
	algo a mejor	24	27,0	29,3	34,1
	Mucho a mejor	29	32,6	35,4	69,5
	Total	25	28,1	30,5	100,0
	Total	82	92,1	100,0	
Valores Perdidos		7	7,9		
Total		89	100,0		

### El número de puestos de lectura

Muy satisfecho-muy insatisfecho

INSTA25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	insatisfecho	7	7,9	8,4	8,4
	o normal a secas	17	19,1	20,5	28,9
	satisfecho	41	46,1	49,4	78,3
	muy satisfecho	18	20,2	21,7	100,0
	Total	83	93,3	100,0	
Valores Perdidos		6	6,7		
Total		89	100,0		

**El número de puestos de lectura**

Mucho a peor-Mucho a mejor

INSTA25A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	algo a peor	4	4,5	5,0	5,0
	más o menos igual	16	18,0	20,0	25,0
	algo a mejor	36	40,4	45,0	70,0
	mucho a mejor	24	27,0	30,0	100,0
	Total	80	89,9	100,0	
Valores Perdidos		9	10,1		
Total		89	100,0		

**La comodidad de las instalaciones de la biblioteca**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

INSTA26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	muy insatisfecho	2	2,2	2,3	2,3
	o insatisfecho	5	5,6	5,7	8,0
	o normal a secas	11	12,4	12,6	20,7
	satisfecho	40	44,9	46,0	66,7
	muy satisfecho	29	32,6	33,3	100,0
	Total	87	97,8	100,0	
Valores Perdidos		2	2,2		
Total		89	100,0		

**La comodidad de las instalaciones de la biblioteca**

Mucho a peor-Mucho a mejor

INSTA26A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	mucho a peor	1	1,1	1,2	1,2
	algo a peor	3	3,4	3,7	4,9
	más o menos igual	14	15,7	17,1	22,0
	algo a mejor	24	27,0	29,3	51,2
	mucho a mejor	40	44,9	48,8	100,0
	Total	82	92,1	100,0	
Valores Perdidos		7	7,9		
Total		89	100,0		

### El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

INSTA27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	muy insatisfecho	1	1,1	1,1	1,1
	o insatisfecho	7	7,9	8,0	9,2
	o normal a secas	9	10,1	10,3	19,5
	satisfecho	34	38,2	39,1	58,6
	muy satisfecho	36	40,4	41,4	100,0
	Total	87	97,8	100,0	
Valores Perdidos		2	2,2		
Total		89	100,0		

### El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca

Mucho a peor-Mucho a mejor

INSTA27A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	mucho a peor	1	1,1	1,2	1,2
	algo a peor	3	3,4	3,7	4,9
	más o menos igual	14	15,7	17,3	22,2
	algo a mejor	26	29,2	32,1	54,3
	mucho a mejor	37	41,6	45,7	100,0
	Total	81	91,0	100,0	
Valores Perdidos		8	9,0		
Total		89	100,0		

### Catálogo Automatizado

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

INSTA28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	muy insatisfecho	5	5,6	6,2	6,2
	o insatisfecho	14	15,7	17,3	23,5
	o normal a secas	25	28,1	30,9	54,3
	satisfecho	26	29,2	32,1	86,4
	muy satisfecho	11	12,4	13,6	100,0
	Total	81	91,0	100,0	
Valores Perdidos		8	9,0		
Total		89	100,0		

**Catálogo Automatizado**Mucho a peor-Mucho a mejor  
INSTA28A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho a peor	3	3,4	3,9	3,9
	algo a peor	6	6,7	7,9	11,8
	más o menos igual	30	33,7	39,5	51,3
	algo a mejor	20	22,5	26,3	77,6
	Mucho a mejor	17	19,1	22,4	100,0
	Total	76	85,4	100,0	
Valores Perdidos		13	14,6		
Total		89	100,0		

**Las Bases de Datos**Muy satisfecho-Muy insatisfecho  
INSTA29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	muy insatisfecho o insatisfecho o normal a secas	2	2,2	2,4	2,4
	satisfecho	6	6,7	7,1	9,5
	muy satisfecho	22	24,7	26,2	35,7
	Total	37	41,6	44,0	79,8
	Total	17	19,1	20,2	100,0
Valores Perdidos		5	5,6		
Total		89	100,0		

**Las Bases de Datos**Mucho a peor-Mucho a Mejor  
INSTA29A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	mucho a peor	1	1,1	1,3	1,3
	algo a peor	5	5,6	6,4	7,7
	más o menos igual	14	15,7	17,9	25,6
	algo a mejor	39	43,8	50,0	75,6
	mucho a mejor	19	21,3	24,4	100,0
	Total	78	87,6	100,0	
Valores Perdidos		11	12,4		
Total		89	100,0		

**El acceso a Internet**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

INSTA210

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	12	13,5	14,6	14,6
	2,00	10	11,2	12,2	26,8
	3,00	22	24,7	26,8	53,7
	4,00	27	30,3	32,9	86,6
	5,00	11	12,4	13,4	100,0
	Total	82	92,1	100,0	
Valores Perdidos		7	7,9		
Total		89	100,0		

**El acceso a Internet**

Mucho a peor-Mucho a mejor

INST210A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	8	9,0	10,1	10,1
	2,00	10	11,2	12,7	22,8
	3,00	21	23,6	26,6	49,4
	4,00	23	25,8	29,1	78,5
	5,00	17	19,1	21,5	100,0
	Total	79	88,8	100,0	
Valores Perdidos		10	11,2		
Total		89	100,0		

**Recursos de Información (Libros, Revistas, audiovisuales, etc.)****La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

RECU31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	6	6,7	6,7	7,9
	3,00	14	15,7	15,7	23,6
	4,00	47	52,8	52,8	76,4
	5,00	21	23,6	23,6	100,0
Total		89	100,0	100,0	



### La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades

Mucho a peor-Mucho a Mejor

RECU31A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	2	2,2	2,5	2,5
	3,00	15	16,9	19,0	21,5
	4,00	39	43,8	49,4	70,9
	5,00	23	25,8	29,1	100,0
	Total	79	88,8	100,0	
Valores Perdidos		10	11,2		
Total		89	100,0		

### La actualización de los recursos de información

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

RECU32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	2	2,2	2,3	2,3
	2,00	5	5,6	5,7	8,0
	3,00	20	22,5	23,0	31,0
	4,00	41	46,1	47,1	78,2
	5,00	19	21,3	21,8	100,0
Total		87	97,8	100,0	
Valores Perdidos		2	2,2		
Total		89	100,0		

### La actualización de los recursos de información

Mucho a peor- Mucho a Mejor

RECU32A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	1,1	1,3	1,3
	2,00	1	1,1	1,3	2,5
	3,00	19	21,3	23,8	26,3
	4,00	35	39,3	43,8	70,0
	5,00	24	27,0	30,0	100,0
Total		80	89,9	100,0	
Valores Perdidos		9	10,1		
Total		89	100,0		

**La facilidad para localizar Libros**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

RECU33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	3,4	3,4	3,4
	2,00	2	2,2	2,2	5,6
	3,00	18	20,2	20,2	25,8
	4,00	30	33,7	33,7	59,6
	5,00	36	40,4	40,4	100,0
Total		89	100,0	100,0	

**La facilidad para localizar libros**

Mucho a peor, Mucho a Mejor

RECU33A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	1,1	1,3	1,3
	2,00	2	2,2	2,6	3,9
	3,00	17	19,1	22,1	26,0
	4,00	28	31,5	36,4	62,3
	5,00	29	32,6	37,7	100,0
Total		77	86,5	100,0	
Valores Perdidos		12	13,5		
Total		89	100,0		

**La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

RECU34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	2	2,2	2,3	2,3
	2,00	5	5,6	5,8	8,1
	3,00	18	20,2	20,9	29,1
	4,00	43	48,3	50,0	79,1
	5,00	18	20,2	20,9	100,0
Total		86	96,6	100,0	
Valores Perdidos		3	3,4		
Total		89	100,0		

**La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

RECU34A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	2	2,2	2,5	2,5
	2,00	4	4,5	4,9	7,4
	3,00	15	16,9	18,5	25,9
	4,00	30	33,7	37,0	63,0
	5,00	30	33,7	37,0	100,0
Total		81	91,0	100,0	
Valores Perdidos		8	9,0		
Total		89	100,0		

**La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

RECU35

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	4	4,5	5,0	5,0
	2,00	16	18,0	20,0	25,0
	3,00	32	36,0	40,0	65,0
	4,00	18	20,2	22,5	87,5
	5,00	10	11,2	12,5	100,0
	Total	80	89,9	100,0	
Valores Perdidos		9	10,1		
Total		89	100,0		

**La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

RECU35A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	3,4	4,1	4,1
	2,00	8	9,0	11,0	15,1
	3,00	27	30,3	37,0	52,1
	4,00	21	23,6	28,8	80,8
	5,00	14	15,7	19,2	100,0
	Total	73	82,0	100,0	
Valores Perdidos		16	18,0		
Total		89	100,0		

**La claridad con que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones (manuales, referencia, hemeroteca, fondo especializado, etc.)**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

RECU36

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	10	11,2	11,5	11,5
	3,00	13	14,6	14,9	26,4
	4,00	39	43,8	44,8	71,3
	5,00	25	28,1	28,7	100,0
	Total	87	97,8	100,0	
Valores Perdidos		2	2,2		
Total		89	100,0		

**La claridad con que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones (manuales, referencia, hemeroteca, fondo especializado, etc.)**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

RECU36A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	6	6,7	7,8	7,8
	3,00	13	14,6	16,9	24,7
	4,00	28	31,5	36,4	61,0
	5,00	30	33,7	39,0	100,0
	Total	77	86,5	100,0	
Valores Perdidos		12	13,5		
Total		89	100,0		

**La respuesta obtenida al solicitar alguna información**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

RECU37

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	7	7,9	8,0	9,1
	4,00	31	34,8	35,2	44,3
	5,00	49	55,1	55,7	100,0
	Total	88	98,9	100,0	
Valores Perdidos		1	1,1		
Total		89	100,0		

**La respuesta obtenida al solicitar alguna información**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

RECU37A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	1	1,1	1,3	1,3
	3,00	11	12,4	13,8	15,0
	4,00	23	25,8	28,8	43,8
	5,00	45	50,6	56,3	100,0
	Total	80	89,9	100,0	
Valores Perdidos		9	10,1		
Total		89	100,0		

**La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

RECU38

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	2	2,2	2,3	2,3
	3,00	17	19,1	19,5	21,8
	4,00	33	37,1	37,9	59,8
	5,00	35	39,3	40,2	100,0
	Total	87	97,8	100,0	
Valores Perdidos		2	2,2		
Total		89	100,0		

**La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

RECU38A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	1	1,1	1,3	1,3
	3,00	14	15,7	17,7	19,0
	4,00	31	34,8	39,2	58,2
	5,00	33	37,1	41,8	100,0
	Total	79	88,8	100,0	
Valores Perdidos		10	11,2		
Total		89	100,0		

**La facilidad para consultar la Web de la biblioteca**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

RECU39

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	9	10,1	11,3	11,3
	2,00	10	11,2	12,5	23,8
	3,00	27	30,3	33,8	57,5
	4,00	21	23,6	26,3	83,8
	5,00	13	14,6	16,3	100,0
	Total	80	89,9	100,0	
Valores Perdidos		9	10,1		
Total		89	100,0		

**La facilidad para consultar la Web de la biblioteca**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

RECU39A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	8	9,0	11,0	11,0
	2,00	4	4,5	5,5	16,4
	3,00	21	23,6	28,8	45,2
	4,00	23	25,8	31,5	76,7
	5,00	17	19,1	23,3	100,0
	Total	73	82,0	100,0	
Valores Perdidos		16	18,0		
Total		89	100,0		

**La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

REC310

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	3,4	3,6	3,6
	2,00	5	5,6	6,0	9,5
	3,00	20	22,5	23,8	33,3
	4,00	28	31,5	33,3	66,7
	5,00	28	31,5	33,3	100,0
	Total	84	94,4	100,0	
Valores Perdidos		5	5,6		
Total		89	100,0		

**La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

REC310A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	1,1	1,3	1,3
	2,00	6	6,7	7,6	8,9
	3,00	21	23,6	26,6	35,4
	4,00	28	31,5	35,4	70,9
	5,00	23	25,8	29,1	100,0
	Total	79	88,8	100,0	
Valores Perdidos		10	11,2		
Total		89	100,0		

**La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

REC311

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	1,1	1,2	1,2
	2,00	9	10,1	10,7	11,9
	3,00	26	29,2	31,0	42,9
	4,00	30	33,7	35,7	78,6
	5,00	18	20,2	21,4	100,0
	Total	84	94,4	100,0	
Valores Perdidos		5	5,6		
Total		89	100,0		

**La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

REC311A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	1,1	1,3	1,3
	2,00	6	6,7	7,6	8,9
	3,00	27	30,3	34,2	43,0
	4,00	25	28,1	31,6	74,7
	5,00	20	22,5	25,3	100,0
	Total	79	88,8	100,0	
Valores Perdidos		10	11,2		
Total		89	100,0		

**El Préstamo**

**La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

PRES41

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	6	6,7	6,7	7,9
	4,00	31	34,8	34,8	42,7
	5,00	51	57,3	57,3	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

PRES41A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	2	2,2	2,5	2,5
	3,00	3	3,4	3,8	6,3
	4,00	28	31,5	35,4	41,8
	5,00	46	51,7	58,2	100,0
	Total	79	88,8	100,0	
Valores Perdidos		10	11,2		
Total		89	100,0		

**La idoneidad de los plazos a préstamo**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

PRES42

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	2	2,2	2,2	2,2
	2,00	7	7,9	7,9	10,1
	3,00	17	19,1	19,1	29,2
	4,00	34	38,2	38,2	67,4
	5,00	29	32,6	32,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**La idoneidad de los plazos a préstamo**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

PRES42A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	2	2,2	2,6	2,6
	2,00	3	3,4	3,8	6,4
	3,00	13	14,6	16,7	23,1
	4,00	34	38,2	43,6	66,7
	5,00	26	29,2	33,3	100,0
	Total	78	87,6	100,0	
Valores Perdidos		11	12,4		
Total		89	100,0		

**El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

PRES43

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	3,4	3,4	3,4
	2,00	7	7,9	8,0	11,5
	3,00	14	15,7	16,1	27,6
	4,00	33	37,1	37,9	65,5
	5,00	30	33,7	34,5	100,0
	Total	87	97,8	100,0	
Valores Perdidos		2	2,2		
Total		89	100,0		

**El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo**

Mucho a peor-Mucho a mejor

PRES43A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	1,1	1,2	1,2
	2,00	3	3,4	3,7	4,9
	3,00	10	11,2	12,3	17,3
	4,00	25	28,1	30,9	48,1
	5,00	42	47,2	51,9	100,0
	Total	81	91,0	100,0	
Valores Perdidos		8	9,0		
Total		89	100,0		

**La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

PRES44

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	Porcentaje
				acumulado	
Válidos	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	3	3,4	3,4	4,6
	3,00	8	9,0	9,2	13,8
	4,00	32	36,0	36,8	50,6
	5,00	43	48,3	49,4	100,0
	Total	87	97,8	100,0	
Valores Perdidos		2	2,2		
Total		89	100,0		

**La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo**

Mucho a peor-Mucho a mejor

PRES44A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	Porcentaje
				acumulado	
Válidos	1,00	1	1,1	1,2	1,2
	2,00	3	3,4	3,7	4,9
	3,00	10	11,2	12,3	17,3
	4,00	25	28,1	30,9	48,1
	5,00	42	47,2	51,9	100,0
	Total	81	91,0	100,0	
Valores Perdidos		8	9,0		
Total		89	100,0		

**La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

PRES45

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	Porcentaje
				acumulado	
Válidos	1,00	2	2,2	2,3	2,3
	2,00	2	2,2	2,3	4,6
	3,00	8	9,0	9,2	13,8
	4,00	26	29,2	29,9	43,7
	5,00	49	55,1	56,3	100,0
	Total	87	97,8	100,0	
Valores Perdidos		2	2,2		
Total		89	100,0		

**La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos**

Mucho a peor-Mucho a mejor

PRES45A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	Porcentaje
				acumulado	
Válidos	1,00	2	2,2	2,5	2,5
	2,00	1	1,1	1,2	3,7
	3,00	9	10,1	11,1	14,8
	4,00	28	31,5	34,6	49,4
	5,00	41	46,1	50,6	100,0
	Total	81	91,0	100,0	
Valores Perdidos		8	9,0		
Total		89	100,0		



**La facilidad /rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad**

Muy satisfecho-muy insatisfecho

PRES46

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	7	7,9	8,6	8,6
	2,00	6	6,7	7,4	16,0
	3,00	36	40,4	44,4	60,5
	4,00	21	23,6	25,9	86,4
	5,00	11	12,4	13,6	100,0
	Total	81	91,0	100,0	
Valores Perdidos		8	9,0		
Total		89	100,0		

**La facilidad /rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad**

Mucho a peor-Mucho a mejor

PRES46A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	4	4,5	5,3	5,3
	2,00	5	5,6	6,7	12,0
	3,00	28	31,5	37,3	49,3
	4,00	22	24,7	29,3	78,7
	5,00	16	18,0	21,3	100,0
	Total	75	84,3	100,0	
Valores Perdidos		14	15,7		
Total		89	100,0		

**La formación de Usuarios**

**¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?**

FORM51

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	28	31,5	33,7	33,7
	2,00	31	34,8	37,3	71,1
	3,00	18	20,2	21,7	92,8
	4,00	3	3,4	3,6	96,4
	5,00	3	3,4	3,6	100,0
	Total	83	93,3	100,0	
Valores Perdidos		6	6,7		
Total		89	100,0		

**¿Conoces los cursos de formación de usuarios que ofrece la biblioteca?**

FORM52

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				Válidos acumulados	
Válidos	si	12	13,5	13,5	13,5
	no	77	86,5	86,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**¿Has asistido a algún curso de formación de usuario?**

FORMA53

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				Válidos acumulados	
Válidos	si	9	10,1	45,0	45,0
	no	11	12,4	55,0	100,0
	Total	20	22,5	100,0	
Valores	Perdidos	69	77,5		
Total		89	100,0		

**Si lo has hecho, la información que has recibido, ¿te ha resultado?**

FORM54

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos acumulados	
Válidos	1,00	2	2,2	22,2	22,2
	2,00	5	5,6	55,6	77,8
	3,00	2	2,2	22,2	100,0
	Total	9	10,1	100,0	
Valores	Perdidos	80	89,9		
Total		89	100,0		

**El Personal de la biblioteca**

**La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores**

Muy satisfecho-muy insatisfecho

PERSO61

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos acumulados	
Válidos	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	1	1,1	1,1	2,3
	3,00	14	15,7	15,9	18,2
	4,00	37	41,6	42,0	60,2
	5,00	35	39,3	39,8	100,0
	Total	88	98,9	100,0	
Valores	Perdidos	1	1,1		
Total		89	100,0		

**La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores**

Mucho a peor-Mucho a Mejor

PERSO61A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	1,1	1,3	1,3
	3,00	16	18,0	20,0	21,3
	4,00	25	28,1	31,3	52,5
	5,00	37	41,6	46,3	98,8
	55,00	1	1,1	1,3	100,0
	Total	80	89,9	100,0	
Valores Perdidos		9	10,1		
Total		89	100,0		

**La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

PERSO62

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	3	3,4	3,4	4,6
	3,00	3	3,4	3,4	8,0
	4,00	25	28,1	28,7	36,8
	5,00	55	61,8	63,2	100,0
	Total	87	97,8	100,0	
Valores Perdidos		2	2,2		
Total		89	100,0		

**La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca**

Mucho a peor-Mucho a mejor

PERSO62A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	1,1	1,2	1,2
	2,00	1	1,1	1,2	2,5
	3,00	4	4,5	4,9	7,4
	4,00	24	27,0	29,6	37,0
	5,00	51	57,3	63,0	100,0
	Total	81	91,0	100,0	
Valores Perdidos		8	9,0		
Total		89	100,0		

**Valoración Global**

Muy satisfecho-Muy insatisfecho

VALOR7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	1	1,1	1,2	1,2
	3,00	14	15,7	16,3	17,4
	4,00	49	55,1	57,0	74,4
	5,00	22	24,7	25,6	100,0
	Total	86	96,6	100,0	
Valores Perdidos		3	3,4		
Total		89	100,0		

**Valoración Global**

Mucho a peor-Mucho a mejor

VALOR7A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	acumulado
Válidos	2,00	1	1,1	1,2	1,2
	3,00	9	10,1	11,1	12,3
	4,00	39	43,8	48,1	60,5
	5,00	32	36,0	39,5	100,0
	Total	81	91,0	100,0	
Valores Perdidos		8	9,0		
Total		89	100,0		

## Análisis Estadístico de la Encuesta de Evaluación. Ámbito Interno. CRUE

### Estadísticas

		DATOS1	DATOS12
N	Válidos	6	6
	Valores Perdidos	0	0

### Datos Personales

#### Escala o grupo al que pertenece

DATOS1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	a	2	33,3	33,3	33,3
	b	1	16,7	16,7	50,0
	c	2	33,3	33,3	83,3
	d	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### Horario en que trabajas

DATOS12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Valid	mañana	2	33,3	33,3	33,3
	tarde	1	16,7	16,7	50,0
	ambos	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### ¿cuánto tiempo llevas trabajando en la biblioteca

DATOS13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	10 años	3	50,0	50,0	50,0
	2 a 5 años	1	16,7	16,7	66,7
	menos de dos años	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

### Estrategia

#### ¿Conoces las líneas de actuación anuales de la Universidad?

EST21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	si	1	16,7	16,7	16,7
	no	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### ¿Sabes si existe un documento anual de los objetivos de la biblioteca?

EST22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	si	1	16,7	16,7	16,7
	no	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**¿Sabes si existe un control y seguimiento periódico de estos objetivos?**

EST23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	Porcentaje acumulativ
Válidos	no	5	83,3	83,3	83,3
	3,00	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**¿conoces los objetivos que afectan a tu puesto de trabajo?**

EST24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	no	5	83,3	83,3	83,3
	3,00	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Valora tu participación en las reuniones Informativas o en la aportación de sugerencias y mejora**

EST25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	Porcentaje acumulativo
Valid	activa	2	33,3	33,3	33,3
	pasiva	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Estructura**

**¿Conoces el Organigrama vigente de la biblioteca?**

ESTR31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	si	3	50,0	50,0	50,0
	no	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**¿Valoras como positivo una estructura flexible abierta a cambios organizativos?**

ESTR32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	si	6	100,0	100,0	100,0

**Valora hasta qué punto crees que se puede mejorar la Calidad en la prestación de los servicios que presta la biblioteca**

ESTR33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	3,00	1	16,7	16,7	16,7
	4,00	3	50,0	50,0	66,7
	5,00	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

### Equipos y Personas

Valora si la información de la que dispones es la necesaria para el desarrollo de tu puesto de trabajo

EQUI41

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	3,00	2	33,3	33,3
	4,00	3	50,0	50,0
	5,00	1	16,7	100,0
Total		6	100,0	100,0

Valora hasta qué punto las actividades de formación a las que asistes son útiles para tu puesto de trabajo

EQUI42

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	3,00	2	33,3	33,3
	4,00	3	50,0	50,0
	5,00	1	16,7	100,0
Total		6	100,0	100,0

Valora el mobiliario de tu puesto de trabajo

EQUI43

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	3,00	3	50,0	50,0
	4,00	3	50,0	100,0
Total		6	100,0	100,0

Valora las condiciones ambientales de tu puesto de trabajo

EQUI44

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	1	16,7	16,7
	4,00	5	83,3	100,0
Total		6	100,0	100,0

Valora si los equipos informáticos son los adecuados para tu puesto de trabajo

EQUI45

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	3,00	3	50,0	50,0
	4,00	3	50,0	100,0
Total		6	100,0	100,0

**Valora si la aplicación informática con la que trabajas es la adecuada para el desempeño de tu puesto de trabajo**

EQUI46

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	3,00	4	66,7	66,7	66,7
	4,00	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Procedimientos**

**¿Existen manuales de procedimientos en tu unidad?**

PROC51

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	si	2	33,3	33,3	33,3
	no	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**¿Has participado en su confección?**

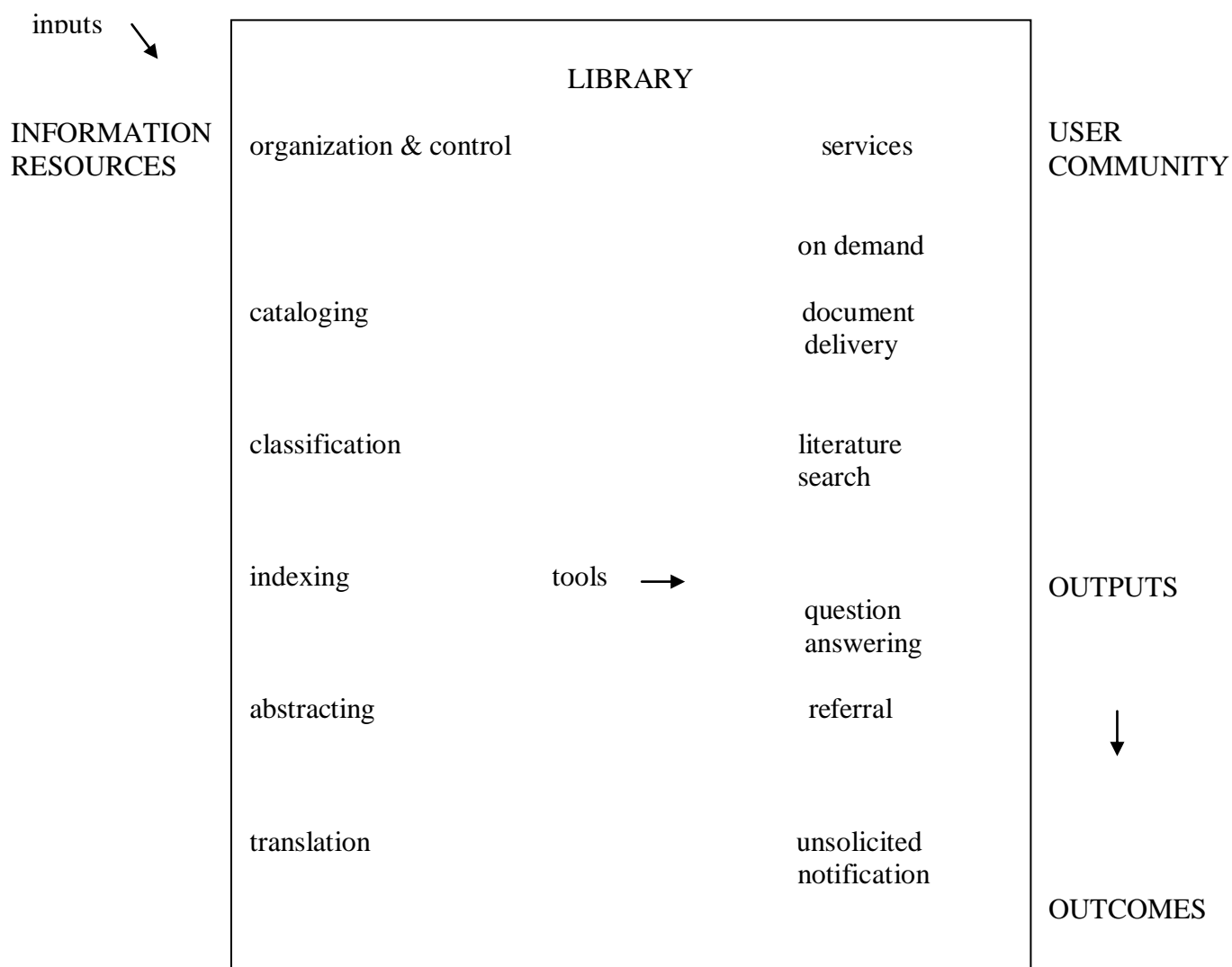
PROC52

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válidos	no	6	100,0	100,0	100,0



## **8. ANEXOS**

1. Esquema de funcionamiento de la Biblioteca
2. Tipología de Cameron
3. Criterios Concepto y Criterios de Medición
4. Criterios de Evaluación tradicionales aplicados a bibliotecas digitales
5. Ámbitos de Evaluación para la Biblioteca de enseñanza y aprendizaje
6. Criterios de Evaluación de Recursos en Internet
7. Criterios e Indicadores de Evaluación de contenidos electrónicos
8. Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la Región Centro Occidente
9. Guía de Evaluación de Bibliotecas. Consejo de Universidades Españolas
10. Encuesta de Evaluación de la Biblioteca (CRUE)
11. Encuesta de Evaluación de la Biblioteca. Ámbito Interno
12. Organigrama General y Administrativo de la UADY
13. Sistema Bibliotecario (PIFI 3.0)  
Programa de Fortalecimiento (PIFI 3.0)
14. Tablas de la Guía de Evaluación de Bibliotecas (CRUE)
15. Clasificación Biblioteca Jesús Silva Herzog
16. Siglas



**Gráfica No. 1.** - Lancaster, F.W.; **If you want to evaluate your library...**, University of Illinois, Champaign, 1993, p. 2

**Evaluación  
Tipología de Cameron**

	Tareas y objetivos
	Benchmarks
Modelo de Consecución de Tareas	Estándares
	Medidas de productos
	Capítulo de los ciudadanos
	Medidas de insumos
Modelo de sistemas de recurso o de recursos internos	Estadísticas de biblioteca
	Benchmarks
	Estándares
	Sistemas de Administración de Información
Modelo de Sistemas Internos	Sistemas de Apoyo a Decisiones
	TQM-Total Quality Management
	ISO9000/9001 etc.
	Calidad del Servicio
	Satisfacción del Usuario
Modelo de constituyentes múltiples	Total Quality Management
	ISO9000/9001 etc.
	Reducción de la brecha
	Mercadeo

**Gráfica no. 2.** Mapeo inicial y tentativo; Cullen, Rowena; "Measure for Measure. A Post Modern Critique of Performance Measurements in Libraries and Information Services", <http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol08/papers/cullen.html>; consultado en julio de 2005, p. 6

## CRITERIOS CONCEPTOS Y CRITERIOS DE MEDICIÓN

### I.- Accesibilidad

- 1.-Número de servicios y grado de servicios proveídos a varias clases de usuarios
- 2.- Porcentaje de servicios requerido a los servicios disponibles
- 3.- porcentaje de préstamos del total de la población de usuarios (reales y potenciales)

### II. Costo

- 1.- Tamaño del equipo de trabajo
- 2.-Características y habilidades del personal
- 3.- costo de la unidad
- 4.- Porcentajes de presupuesto de libros para los usuarios

### III. Satisfacción del usuario

- 1.- Satisfacción del usuario con los servicios prestados
- 2.-número de actividades de los usuarios en la biblioteca
- 3.-porcentajes de ítems en la colección de acuerdo con algún listado
- 4.- porcentajes de ítems en la colección por tipo de materiales (libros, revistas, reportes, etc.)
- 5.- Porcentajes de ítems en la colección por tipo de material comparado con las varias clases de usuarios
- 6.- Valor cualitativo de los ítems en la colección según los expertos
- 7.- porcentajes de documentos usados a materiales requerido

### IV. Tiempo de respuesta

- 1.- Velocidad de los servicios
- 2.-porcentaje del número de servicios ofrecidos en el tiempo establecido de respuesta para todos los servicios
- 3.-Porcentaje de tiempo de respuesta si el documento es de valor
- 4.- porcentaje de respuestas en tiempo

### V.- Porcentaje Costo-Beneficio

- 1.- Porcentaje de servicios proveídos del costo total
- 2.-porcentaje de los gastos del total de los servicios para los usuarios
- 3.- Porcentaje del costo del ítem del valor o utilidad del ítem
- 4.-Porcentaje de un servicio dado del costo del tiempo de respuesta

### VI.- Uso

- 1.- Uso bruto de los servicios (preguntas de referencias contestadas, bibliografías completas, etc.)
- 2.-Porcentaje de usuarios reales de los usuarios potenciales
- 3.-. Uso total de la biblioteca (estadísticas de atención, circulación, etc.)
- 4.- Porcentaje de un servicio dado del número total de usuarios
- 5.-Porcentaje del uso de un servicio, del número total de servicios proveídos
- 6.-Porcentajes de materiales usados por tipo de material y clase de usuario
- 7.- Porcentaje de documentos circulados a las varias clases de usuarios
- 8.-Porcentaje de documentos circulados por el número de usuarios
- 9.-porcentaje del uso total de todo el acervo
- 10.-Uso diario de los ítems (una medida basada en el número de ítems usados en 24 horas.

**Gráfica no. 3.** Evans, Borko y Ferguson; "Review of Criteria Used to Measure Library Effectiveness", **Bulletin, Medical Library Association**, Vol. 60, no.1, January 1972, pp. 102-110; <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=1986328blobtype=pdf>

<b>EVALUACIÓN</b>				
<b>Objetivos del Usuario</b>	Éxito (efectividad)	Éxito a qué costo? (costo de la efectividad)	Impacto sobre el usuario (beneficio)	Impacto a qué costo? (costo-beneficio)
Obtener un ítem específico físicamente	Obtenido?, (¿en tiempo?)	Costo (en \$ o en tiempo del usuario) por ítem obtenido	Acción emprendida: reporte escrito	Costo de la menos peor de las decisiones, menos el costo de la decisión real
Obtener un ítem de información	Completo y correcto?, (¿en tiempo?)	Costo (en \$ o en tiempo del usuario) por respuesta correcta	Decisión hecha: comprar una aplicación de X, o escribir sobre el tópico Y	Valor de un contrato versus costos de la información obtenida
Obtener Referencias de ítems físicamente	¿Algo?, ¿suficiente?, ¿lo más útil?, ¿todo?, (¿a tiempo?)	Costo (en \$ o en tiempo del usuario) por referencia útil, sobrecarga, ruido	Ventaja lograda: contrato ganado; grados aprobados; trabajo obtenido; menor pérdida de tiempo, bienestar fortalecido	Valor de los grados fortalecidos de los estudiantes, versus el tiempo adicional empleado

**Gráfica No. 4.** Lancaster, F.W.; Are Evaluation Criteria Applied to “Traditional libraries” equally applicable to Digital Libraries?; consultado el 8 de junio de 2005 en: <http://www.lis.uiuc.edu/gslis/allerton/95/lancaster.html>

## **Ámbitos de Evaluación para la biblioteca de enseñanza y aprendizaje**

### **Resultados de Aprendizaje y productos educativos de capacitación**

**Eficacia docente, productividad investigadora y desarrollo profesional del profesorado**

### **Viabilidad y vitalidad institucional**

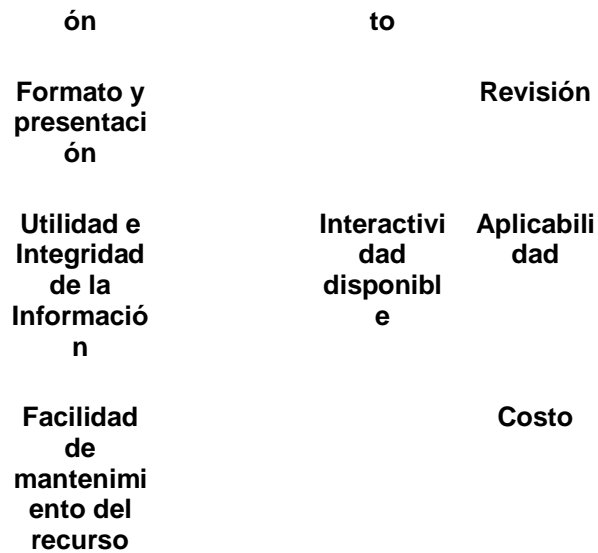
**Acceso, disponibilidad y utilización de los recursos de enseñanza y aprendizaje**

### **Infraestructura: recursos humanos, colecciones e instalaciones y equipamiento**

**Gráfica No. 5.** Bonnie G. Lindauer, con su “Definición y Medida del Impacto de las Bibliotecas Universitarias sobre los Resultados globales de la institución” (Nota: Gratch Lindauer, Bonnie, en E-prints in Library and Information Science <http://eprints.rclis.org/archive/00003245/01/baaab59a4.pdf>; consultado en julio de 2005

### Criterios de Evaluación de Recursos en Internet

Autores	Caywood	T. Matthew Ciolek	H. Tillman	E. Grassian	A. Smith	T. Jacobson, L. B. Cohen	A. Scholz
Criterios	Acceso	Originalidad de la Información	Facilidad para determinar el alcance del recurso	Contenido	Alcance	Objetivos (audiencia esperada, la fuente)	Autor
	Diseño	Facilidad de encontrarla en la red	Facilidad para identificar metadatos	Cobertura	Contenido	Fuente (autoridad del creador, dirección y correo electrónico)	Institución
	Contenido	Facilidad de acceso	Estabilidad de la información	Fuente y fechas de creación y revisión	Diseño gráfico y multimedia	Contenido (exactitud, balance, calidad, rango, actualización, enlaces)	Propósito
		Estructura y Organización	Facilidad de Uso	Estructura del documento	Propósito	Estilo y Funcionalidad	Actualización



**Gráfica No.. 6.** Ramos Sánchez, Elizabeth (2004); Criterios más utilizados para la evaluación de la calidad de los recursos de información en salud disponibles en Internet, ACIMED Vol. 12, no. 2, Ciudad de La Habana, marzo-abril; disponible en [http://scielo.sd.cu/scielo.php?pid=s1024-94352004000200004&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://scielo.sd.cu/scielo.php?pid=s1024-94352004000200004&script=sci_arttext&tlng=es)

	<b>INDICADORES</b>
<b>Autoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adscripción del autor</li> <li>• Información sobre el autor</li> <li>• Medio de contacto (e-mail)</li> <li>• Logotipo de la organización</li> <li>• Declaración de principios y propósito del sitio web</li> <li>• Evaluación externa</li> </ul>
<b>Actualización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de creación</li> <li>• Fecha de actualización</li> <li>• Información actual y actualizada</li> <li>• Existencia de enlaces obsoletos</li> <li>• Existencia de enlaces incorrectos</li> </ul>
<b>Contenido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura</li> <li>• Exactitud, precisión y rigor</li> <li>• Pertinencia</li> <li>• Objetividad</li> </ul>
<b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño compatible con diferentes versiones navegador y resoluciones de</li> </ul>



	<p>pantalla</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versiones alternativas de visualización</li> <li>• Cumplimiento normativa WAI</li> <li>• Impresión correcta</li> <li>• Ayuda para la navegación y la comprensión contenidos</li> <li>• Versiones en otras lenguas</li> </ul>
<b>Funcionalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura lógica: tabla, menú de contenidos</li> <li>• Pertinencia y adecuación de los títulos secciones</li> <li>• Existencia de mapa web con enlaces</li> <li>• Sistema de búsqueda de contenidos propios</li> </ul>
<b>Navegabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menú de contenidos</li> <li>• Botones de navegación</li> </ul>
<b>Diseño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elegante, funcional y atractivo</li> <li>• Combinación de colores, formas e imágenes</li> <li>• Tipografía textual adecuada</li> <li>• Homogeneidad de estilo y formato</li> </ul>

**Gráfica No. 7.-** Pinto Molina, María (2005); "Calidad y Evaluación de contenidos electrónicos", **e-coms Electronic Content Management Skills**, disponible en [http://mpinto.ugr.es/e-coms/eva\\_con\\_elec.htm](http://mpinto.ugr.es/e-coms/eva_con_elec.htm)

## **Anexo 8.**

Guía Metodológica para evaluar las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la Región Centro Occidente de ANUIES

### **I.- Estructura organizacional**

1.1. Plan de Desarrollo de la Institución

1.1...1 Si ( ) 1.1.2 No ( ) 1.1.3. Período -----

1.2. Plan de Desarrollo Bibliotecario

1.1...1 Si ( ) 1.1.2 No ( ) 1.1.3. Período -----

1.3. Dependencia orgánica de la biblioteca y/o sistema bibliotecario

Nivel jerárquico tomando como referencia la rectoría, vicerrectoría o dirección general

1.3.1 Segundo Nivel ( ) 1.3.2. Tercer Nivel ( ) 1.3.3. Cuarto Nivel ( )

1.4. Programa de trabajo

1.4.1...1 Si ( ) 1.4.2 No ( ) 1.4.3. Período -----

1.5. Manual de Organización

1.5.1 Si ( ) 1.5.2 No ( ) 1.5.3. 1.5.3. 1ª. Versión-----  
(año)

1.5.4. Actualización más reciente -----  
(año)

1.6. Manual de puestos

1.6.1 Si ( ) 1.6.2 No ( ) 1.6.3. 1.6.3. 1ª. Versión-----  
(año)

1.6.4. Actualización más reciente -----  
(año)

1.7. Manual de Procedimientos

1.7.1 Si ( ) 1.7.2 No ( ) 1.7.3. 1.7.3. 1ª. Versión-----  
(año)

1.7.4. Actualización más reciente -----  
(año)

1.8. Reglamento general

1.8.1 Si ( ) 1.8.2 No ( ) 1.7.3. 1.8.3. 1ª. Versión-----  
(año)

1.8.4. Actualización más reciente -----  
(año)

1.9. Comité de Biblioteca

1.9.1. Si ( ) 1.9.2. No ( )

1.10 Proceso de Evaluación

	Periodicidad
Colecciones	1.10.1 Si ( ) 1.10.2. No ( ) _____
Servicios	1.10.3 Si ( ) 1.10.4. No ( ) _____
Infraestructura	1.10.5 Si ( ) 1.10.6. No ( ) _____
Personal	1.10.7 Si ( ) 1.10.8. No ( ) _____
Financiamiento	1.10.9 Si ( ) 1.10.10 No ( ) _____

**II. Recursos**

2.1. Presupuesto (Incluye: nómina, adquisición de acervos, equipo y mobiliario y gastos de operación)

2.1. Si ( ) 2.2. No ( ) 2.3. 5% ( ) 2.4. 4% ( ) 2.5. 3% ( )  
2.6. 2% ( ) 2.7. 1% ( ) 2.8. Otro \_\_\_\_\_

2.2. Personal

	Servicios al público	Procesos Técnicos	Administración
Escolaridad			
Profesionales Información	2.3.----	2.4.----	2.5.-----
Profesionales otras disciplinas	2.6.----	2.7.----	2.8.-----
Técnico o Preparatoria	2.9.----	2.10.----	2.11.-----
No profesional (Secundaria, Primaria)	2.12.----	2-13.----	2.14.-----

2.3. Planta Física (usuarios)

2.3.1 Número de usuarios -----

2.3.2. No. de m2 para espacios de lectura anualmente-----  
-----

2.3.3. No. de lugares disponibles actualmente -----

2.4. Planta física (Colección)

2.4.1. No. de volúmenes

2.4.2. No. de m2 actuales por volúmenes actualmente-----

2.5. Planta Física (oficinas servicios)

2.5.1 Número de m2 actuales para espacios administrativos y de servicios-----  
-----

2.6. Tecnología aplicada a los procesos y servicios

Servicios Procesos Administración  
al público Técnicos

Número de Computadoras<sup>1</sup> 2.6.1----- 2.6.2----- 2.6.3-----

Lectores de CD-ROM 2.6.4----- 2.6.5----- 2.6.6-----

Servidores de CD-ROM 2.6.7----- 2.6.8----- 2.6.9-----

Redes Locales 2.6.10----- 2.6.11----- 2.6.12-----

Redes Remotas 2.6.13----- 2.6.14----- 2.6.15-----

Equipos conectados a

Internet 2.6.16----- 2.6.17----- 2.6.18-----

### III. Colección Documental

3.1. Política de desarrollo de colecciones

3.1.1 Si ( ) 3.1.2 No ( )

3.2. Materiales Documentales procesados

3.2.1. Acervo organizado en estantería (%) -----

3.2.2. No de registros catalográficos automatizados-----

3.2.3. No. de fichas en catálogo topográfico -----

3.2.4. No. de títulos adquiridos en los últimos tres años-----  
-----

3.2.5. No. de títulos procesados anualmente -----

3.3. Evaluación de las colecciones

3.3.1. No. de materias impartidas -----

3.3.2. No. de títulos por materia impartida -----

3.3.3. No. de volúmenes por alumno-----

3.3.4. No. de volúmenes por profesor de TC -----

3.3.5. No. de títulos de revista por especialización -----

### IV.- Servicios

4.1. Acceso a la colección

Tipo de estantería 4.1.1. Abierta (X) 4.1.2. Cerrada ( )

Tipo de catálogo 4.1.3. Manual (X) 4.1.4. En línea(X)

Señalización 4.1.5. Si (X) 4.1.6. No ( )

4.2. Horario de Servicio

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
A.M.	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00		

<sup>1</sup> Liste en hoja aparte los modelos de computadoras

P.M. 20:00 20:00 20:00 20:00 20:00

4.2.1 Total de horas a la semana: 60 horas semanales

#### 4.3. Préstamo

Número de préstamos anuales 4.3.1. Interno -----  
4.3.2. Externo -----

Interbibliotecario 4.3.3. Recibidos -----  
4.3.4. Otorgados -----

Equipo para el servicio  
de préstamos 4.3.5. Computadoras -----  
4.3.6. Tel. y Fax -----

#### 4.4. Servicios de Consulta

4.4.1. Número de profesionales -----

4.4.2. Número de títulos  
(Colección de consulta) -----

Número y tipos de consulta

4.4.3. De referencia

4.4.4. De investigación

#### 4.5. Servicios de Reproducción

Impresión en papel 4.5.1. Si ( ) 4.5.2. No ( )

Fotocopiado 4.5.3. Si (X) 4.5.4. No ( )

Microfilmación 4.5.5. Si ( ) 4.5.6. No ( )

Ariel 4.5.7. Si (X) 4.5.8. No ( )

CD-Rom 4.5.9. Si ( ) 4.5.10.No ( )

Scanner 4.5.11.Si (X) 4.5.12.No ( )

FTP 4.5.13.Si ( ) 4.5.14.No ( )

Discos flexibles 4.5.15.Si ( ) 4.5.16.No ( )

#### 4.6. Formación de Usuarios

Grupos  
Internos Externos

Número anual de visitas 4.6.1. ----- 4.6.2 -----

Número de guías x disci-  
plina 4.6.3. ----- 4.6.4. -----

Número de guías distri-  
buidas 4.6.5 ----- 4.6.6. -----

Número de cursos impart. 4.6.7 ----- 4.6.8. -----

Número de Talleres "" 4.6.9 ----- 4.6.10 -----

#### 4.7. Estudios de satisfacción de Usuarios

Porcentaje de satisfacción en:

4.7.1. Consulta ----- 4.7.2 Prest. Exter. -----

4.7.3. Reserva----- 4.7.4.Publicaciones Seriadas-----

4.7.5. Internet ----- 4.7.6.Interbibliotecario -----

4.7.7. B Datos -----

#### 4.8. Estadística de Uso de servicios

Asistencia diaria de los usuarios 4.8.1. Si (X) 4.8.2. No ( )  
Consulta de la colección 4.8.3. Si ( ) 4.8.4. No ( )  
Préstamo externo e interno 4.8.5. Si (X) 4.8.6. No ( )  
Reserva 4.8.7. Si (X) 4.8.8. No ( )  
Publicaciones periódicas 4.8.9. Si (X) 4.8.10 No ( )  
Interbibliotecario 4.8.11 Si (X) 4.8.12 No ( )  
Consulta a DC 4.8.13 Si (X) 4.8.14 No ( )  
Consulta a Internet 4.8.15 Si ( ) 4.8.16 No ( )

## **Anexo 9.**

### **Guía de Evaluación de Bibliotecas Consejo de Universidades, España**

#### **1.- Los Servicios de Biblioteca y su integración en el marco institucional**

- 1.1. El Plan del S.B. en el contexto del Plan Estratégico de la Institución
- 1.2. Planificación docente y sus relaciones con el S.B.
- 1.3. Planificación de la Investigación y las relaciones con los S.B.
- 1.4. Mecanismos de relación entre los S.B. y sus usuarios

#### **2. Los procesos y la comunicación**

Preguntarse sobre los procesos y el conocimiento e implicación del personal en la misión y finalidad de la biblioteca

- 2.1. Organización
- 2.2. Procesos
- 2.3. Oferta de servicios a distancia

#### **3. Los Recursos. Personal**

- 3.1. El personal de los S.B.
- 3.2. Formación
- 3.3. Implicación, satisfacción y motivación del personal
- 3.4. Instalaciones
- 3.5. Fondos
- 3.6. Ingresos
- 3.7. Política de Tarifas: ingresos propios
- 3.8. Ingresos y Gastos

**4. Resultados**

- 4.1. Satisfacción del usuario
- 4.2. Eficacia en la prestación de los servicios
- 4.3. Eficiencia en la prestación de los servicios
- 4.4. Estándares
- 4.5. Objetivos
- 4.6. La eficiencia en la prestación de los servicios

**5. Puntos fuertes y Puntos débiles**

**6. Propuesta de Mejora**

**Anexo 10.**

**ENCUESTA DE EVALUACION DE LA BIBLIOTECA**

**1. Datos Personales.**

1.1. Sexo: ---- Hombre -----mujer

1.2. Qué grado (semestres)

---1º ----2º.----3º.--- 4º.-----5º.

Con qué frecuencia utilizas la Biblioteca durante el curso?

- a) ---- tres o más veces por semana
- b) ----- una o dos veces por semana

- c) ----- una o dos veces al mes
- d) ---- solamente en época de exámenes
- e) ---- nunca

1.4. Usas los recursos y servicios de la biblioteca

- a) acudiendo directamente
- b) de forma remota, por Internet
- c) de ambas formas

1.5. El uso que haces del equipamiento informático de la biblioteca es de:

- a) menos de una vez al mes
- b) una vez al mes
- c) una vez por semana
- d) dos o mas veces por semana

## 2. Instalaciones y equipos

2.1. Valora los aspectos que aparecen a continuación, teniendo en cuenta dos criterios: 1= muy insatisfecho; y 5=muy satisfecho

- a) Tu mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos

Muy insatisfecho 1  
 Insatisfecho 2  
 Normal, a secas 3  
 Satisfecho 4  
 Muy satisfecho 5

- b) La forma en que crees ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años (1=mucho a peor; 5= mucho a mejor)

Mucho a peor 1  
 Algo a peor 2  
 Más o menos igual 3  
 Algo a mejor 4  
 Mucho a mejor 5

2.2. El horario de la biblioteca

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
 Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

2.3. La claridad en la señalización dentro de la biblioteca

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
 Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

2.4. El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
 Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

2.5. El número de puesto de lectura

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 2.6. La comodidad de las instalaciones de la biblioteca

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 2.7. El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 2.8. Catálogo Automatizado

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 2.9. Las Bases de Datos

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 2.10. El acceso a Internet

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

### 3.- Recursos de Información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

#### 3.1. La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 3.2. La actualización de los recursos de información

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 3.3. La facilidad para localizar los libros

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 3.4. La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 3.5. La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 3.6. La claridad con que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones (manuales, referencia, hemeroteca, fondo especializado, etc.)

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### 3.7. La respuesta obtenida al solicitar alguna información



Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

3.8. La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

3.9. La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

3.10. La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

3.11. La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### **4.-El préstamo**

4.1. La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

4.2. La idoneidad de los plazos de préstamo

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

4.3. El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

4.4. La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

4.5. La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

4.6. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

#### **5.- La formación de usuarios**

5.1. ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

Muy útil-----1  
Útil-----2  
Normal -----3  
Poco útil -----4  
Nada útil -----5

5.2. Conoces los cursos de formación de usuarios que ofrece la biblioteca?

Si ----- No -----

Si su respuesta es Negativa, pase a contestar el apartado 6.

5.3. ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Si ----- No -----

5.4. Si lo has hecho, la información que has recibido, ¿te ha resultado

Muy útil-----1  
Útil-----2  
Normal -----3  
Poco útil -----4  
Nada útil -----5

## **6.- El personal de la Biblioteca**

6.1. La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

6.2. La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

## **7.- Valoración Global**

Queremos que valores el servicio de Biblioteca considerado de manera global, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho  
Mucho a peor 1 2 3 4 5 Mucho a mejor

## **8.- Sugerencias**

Este espacio está reservado para que, de forma sencilla, nos expongas aquellas sugerencias o propuestas que consideres podrían mejorar el servicio de Biblioteca

-----  
-----  
-----  
-----

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACION!**

**Anexo 11**

**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA  
AMBITO INTERNO**

**1.- Datos Personales**

1.1. Escala o grupo al que perteneces

A----- B----- C----- D -----

1.2.. Horario en que trabajas

Mañana ----- Tarde -----

1.3. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Biblioteca?

10 años---- 5 a 10 ----- 2 a 5 ----- Menos de 2 -----

**2.- Estrategia**

2.1. ¿Conoces las líneas de actuación anuales de la Universidad?

Si ----- No-----

2.2. Sabes si existe un documento anual de objetivos de la Biblioteca?

Si ----- No-----

2.3. ¿Sabes si existe un control y seguimiento periódico de estos objetivos?

Si ----- No-----

2.4. ¿Conoces los objetivos que afectan a tu puesto de trabajo?

Si ----- No-----

2.5. Valora tu participación en las reuniones informativas o en la aportación de sugerencias y mejora:

Activa----- Pasiva -----

**3.-Estructura**

3.1. ¿Conoces el organigrama vigente de la Biblioteca?

Si ----- No-----

3.2. ¿Valoras como positivo una estructura flexible abierta a cambios organizativos?

Si ----- No-----

3.3. Valora hasta qué punto crees que se puede mejorar la calidad en la prestación de los servicios que presta la biblioteca

1--- 2--- 3---- 4---- 5----

**4.- Equipos y personas**

4.1. Valora si la información de la que dispones es la necesaria para el desarrollo de tu puesto de trabajo

1--- 2--- 3---- 4---- 5----

4.2. Valora hasta qué punto las actividades de formación a las que asistes son útiles para tu puesto de trabajo

1--- 2--- 3---- 4---- 5----

4.3. Valora el mobiliario de tu puesto de trabajo

1--- 2--- 3---- 4---- 5----

4.4. Valora las condiciones ambientales de tu puesto de trabajo

1--- 2--- 3---- 4---- 5----

4.5. Valora si los equipos informáticos son los adecuados para tu puesto de trabajo

1--- 2--- 3---- 4---- 5----

4.6. Valora si la aplicación informática con la que trabajas es la adecuada para el desempeño de tu puesto de trabajo

1--- 2--- 3---- 4---- 5----

**5.-Procedimientos**

5.1. ¿Existen manuales de procedimientos en tu unidad?

Si ----- No-----

5.2. ¿Has participado en su confección?

Si ----- No-----

**6.- Indica las dos cosas que más te satisfacen de tu puesto de trabajo**

-----  
-----

**7.- Indica las dos cosas que si pudieras cambiarías inmediatamente de tu puesto de trabajo:**

-----  
-----

**8.- Indica, según tu punto de vista, dos puntos fuertes y dos puntos débiles de la biblioteca:**

-----  
-----

**9.- Indica otras sugerencias y propuestas de mejora que tengas:**

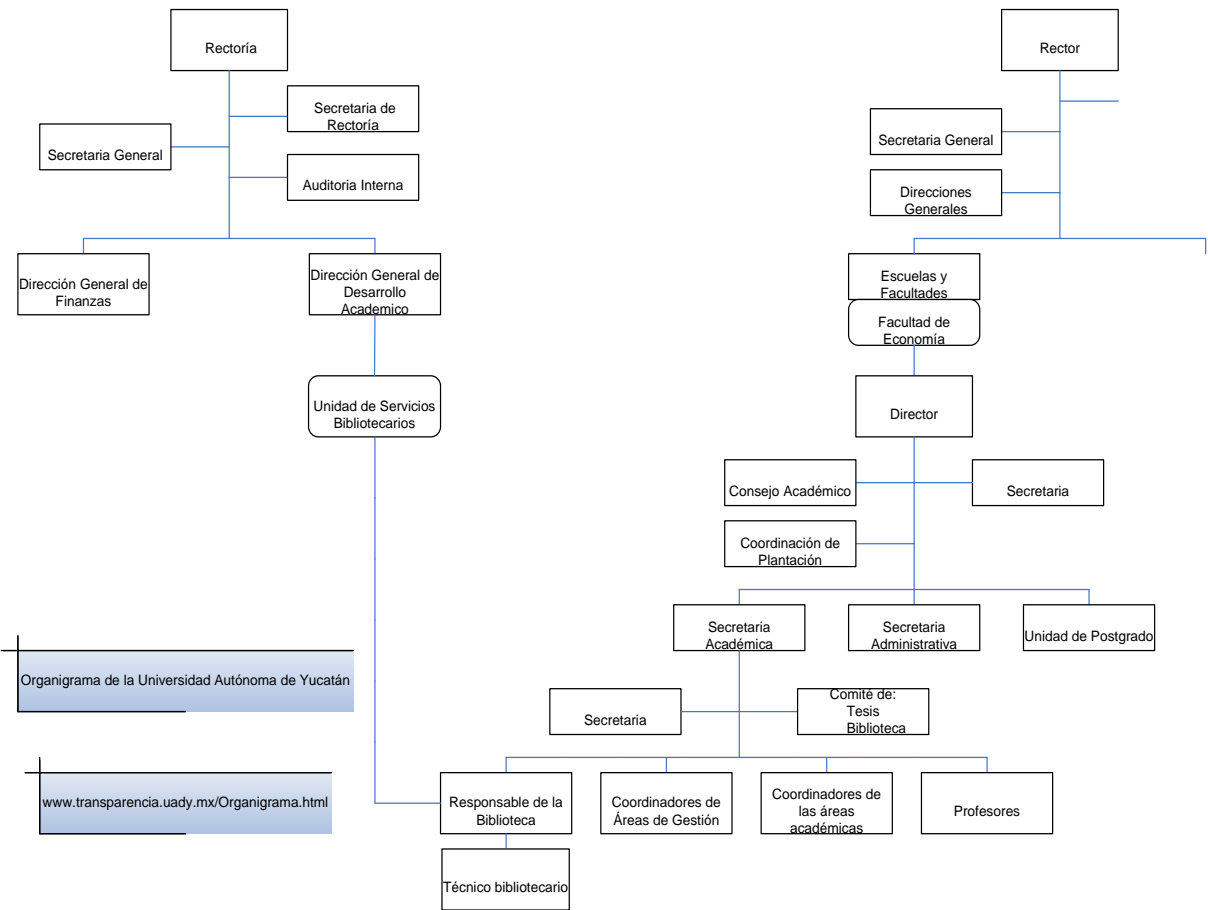
-----  
-----

--

**MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACION**

**Anexo 12.**

**Organigrama General y Administrativo de la UADY**



**Anexos 13.**

<b>Sistema bibliotecario</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Problemas (prioridad)</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Un sistema bibliotecario integrado por medio de elementos organizacionales y normativos comunes</li> <li><input type="checkbox"/> Servicios bibliotecarios de alto uso (95 usos per cápita en 2002)</li> <li><input type="checkbox"/> Existencia de un programa integral de formación de recursos humanos en bibliotecología.</li> <li><input type="checkbox"/> Relación libro-alumno de 14.3 títulos y 22.3 volúmenes.</li> <li><input type="checkbox"/> Modelo de evaluación propio e integral</li> <li><input type="checkbox"/> Indicadores de rendimiento establecidos</li> <li><input type="checkbox"/> El número de personal indispensable para proporcionar los servicios</li> <li><input type="checkbox"/> Desarrollo mantenido de las colecciones documentales</li> <li><input type="checkbox"/> Acceso a servicios especializados en línea</li> <li><input type="checkbox"/> Colecciones documentales organizadas y sin rezago</li> <li><input type="checkbox"/> Servicios bibliotecarios básicos automatizados por completo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> (1) Insuficiente personal profesional en bibliotecología</li> <li><input type="checkbox"/> (3) Colecciones pequeñas y obsoletas en varios casos</li> <li><input type="checkbox"/> (1) Aunque la relación libro alumno es de 14.3 es insuficiente ya que alrededor del 30% de la colección existente fue publicada entre 1975-1985</li> <li><input type="checkbox"/> (2) Pocos servicios con valor agregado</li> <li><input type="checkbox"/> (3) La estructura organizacional requiere adecuación para lograr una clara relación entre la administración central y las bibliotecas.</li> <li><input type="checkbox"/> (2) Obsolescencia de las colecciones de carácter técnico-científico y la cantidad de títulos de revistas por suscripción que es de 15 por programa de posgrado.</li> </ul>
--	--

Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI 3.0), Dirección General de Desarrollo Académico, UADY; <http://www.transparencia.uady.mx/Enlace.php?Num=12>

<b>SISTEMA BIBLIOTECARIO</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Incrementar el porcentaje del personal bibliotecario capacitado.		25%	50%	100%
Incrementar el número de personas con maestría en bibliotecología.		1	1	11

Incrementar de número de personas con licenciatura en bibliotecología.		4	5	10
Aumentar el número de servicios creados por área del conocimiento.		1	3	5
Incrementar la relación libro-alumno.		14.7	15.5	16.00

(Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI 3.0), Dirección General de Desarrollo Académico, UADY; <http://www.transparencia.uady.mx/Enlace.php?Num=12> )

#### Fortalecimiento del Sistema Bibliotecario. Objetivo

Mejorar el Sistema Bibliotecario para que sea capaz de ofrecer de manera eficaz y eficiente los servicios documentales necesarios para cubrir las necesidades de información de las tareas sustantivas de la Universidad.

1. Actualizar e incrementar el acceso al conocimiento vigente y relevante para los programas educativos de la Universidad.
2. Formar y actualizar a los recursos humanos suficientes para proporcionar servicios informativos de calidad.
3. Desarrollar y proporcionar los servicios documentales adecuados a las necesidades de los programas educativos y de las líneas de generación y aplicación del conocimiento.
4. Consolidar la infraestructura física disponible indispensable para la integración de los servicios documentales por área del conocimiento.
5. Actualizar los medios necesarios para la automatización de los servicios bibliotecarios.
6. Contribuir a la mejora de la capacidad docente y a la formación de profesores y de los programas educativos a través de la formación de habilidades informativas.
7. Asegurar la calidad de los procesos de gestión de los servicios bibliotecarios.

Programa de Fortalecimiento de la Gestión, PIFI 3.1. Dirección General de Desarrollo Académico, UADY; <http://www.transparencia.uady.mx/Enlace.php?Num=12>

#### Anexo 14.

#### Tablas de la Guía de Evaluación de Bibliotecas CRUE Tabla 0 Datos Generales



Universidad	X-4	X-3	X-2	X-1	X
-------------	-----	-----	-----	-----	---

**Estudiantes**

**Profesores**

**Centros bibliotecarios**

**M2 biblioteca**

**M2 almacén**

**Puntos de lectura  
informatizada y multimedia**

**Total de entradas a la  
biblioteca**

**Consulta de bases de datos  
por profesor**

**Consulta de bases de Datos  
x alumno**

**Total de préstamos x  
profesor**

**Total de prestamos x alumno**

**Total de alumnos asistentes  
a cursos de formación**

**Total de respuestas de  
información del personal**

**Total de horas de formación  
impartidas**

**Coste del personal de los  
S.B.**

**Total de préstamos en sala**

**Gasto total de adquisiciones  
de monografías**

**Gasto total de adquisición  
de revistas**

**Gasto total de adquisición  
de BD e inf. Electrónica**

**Inversiones totales de la**

**Universidad**

**Presupuesto total de la universidad**

**Presupuesto total de los S.B.**

**Coste operativo total**

**Tabla 5 Actividad**

Indicador de Actividad X-4 X-3 X-2 X-1 X

**Apertura**

**Visitas**

**Consultas BD**

**Prestamos alumnos**

**Prestamos profesores**

**Consultas BD/profesor**

**Consultas BD/alumno**

**Formación alumnos de**

**Formación profesores**

**Respuestas de información**

**Anexo 15  
Clasificación BJSH**

Clasificación	Tema	no. de ejemplares
AC	OBRAS GENERALES	572
B	FILOSOFIA	122
BC	LOGICA	16
	FILOSOFIA	
BD	ESPECULATIVA	26
BF	PSICOLOGIA	15
BH	ESTETICA	1

BJ	ETICA	1
BR	CRISTIANISMO	4
BS	LA BIBLIA	1
BT	TEOLOGIA DOCTRINAL	1
BV	TEOLOGIA PRACTICA	1
	CIENCIAS AUXIL	
C	HISTORIA	85
CB	HISTORIA DE LA CIVIL	15
CT	BIOGRAFIA	5
D	HISTORIA GENERAL	42
DK	HIST.EUROPA ORIENTAL	87
DP	HISTORIA ESPAÑA	2
DR	HIST PENINS BALCANES	2
DS	HISTORIA ASIA	20
DT	HISTORIA AFRICA	2
E	HIST AMER HEMIS OCC	23
F	HISTORIA ESTADOS U	305
GB	GEOGRAFIA FISICA	5
GE	GEOGRAFIA PAISES	4
GF	ECOLOGIA HUMANA	2
GN	ANTROPOLOGIA	16
H	CIENCIAS SOCIALES	47
HA	ESTADISTICA	51
HB	TEORIA ECONOMICA.	943
HC	HISTORIA ECONOMICA	564
HD	HISTORIA ECONOMICA	1020
HE	TRANSPORTE Y COM	12
HF	COMERCIO Y NEGOCIOS	455
HG	FINANZAS	347
HJ	FINANZAS PUBLICAS	89
HM	SOCIOLOGIA GENERAL	66
HN	HISTORIA SOCIAL	74
HQ	FAMILIA, MATRIMONIO	11
HT	COMUNIDADES, RAZAS	73
HV	PATOLOGIAS SOCIALES	6
HX	SOCIALISMO, COMUNIS	171
J	CIENCIA POLÍTICA. LEGIS	8
JA	C. POL. COL. GRALES	32
JC	TEORIA POLITICA T.EST	71
JF	HIST. CONSTITUCION Y A	22
JK	POLITICA DE PAISES. EU	13
JL	POL. PAISES AMERIC L.	102
JS	GOBIERNO LOCAL	16
JV	COLONIA Y COLONIZA	2
JX	DERECHO INTER. REL. I	51
K	DERECHO. GENERAL	6
KD	DER. G.B. E IRLANDA	2
KDZ	DER AMERICA. E.U.	1
KG	DER. AM. LAT. GRAL.	1
KGF	DERECHO MEXICANO	66
L	EDUCACION	3
LA	HISTORIA EDUCACION	16
LB	TEORIA Y PRACT. EDUCA	47
LC	ASP. ESPECIAL. EDUCA	25
LE	INSTITUCIONES EDU.E.U.	44

ML	MUSICA. LITERATURA DE	1
N	BELLAS ARTES. GRAL	1
NA	ARQUITECTURA	4
NC	DIBU. DIS. ILUSTRAC	2
NX	ARTES EN GENERAL	2
P	LENGUA Y LITERATURA	9
PC	LENGUAS ROMANCES	18
PE	INGLES	1
PN	HIST. LITERATURA	25
	LITERATURAS	
PQ	ROMANCES	14
Q	CIENCIA	67
QA	MATEMATICAS	164
QK	BOTANICA	2
QP	FISIOLOGIA	2
RA	ASP. PUBLI. MEDICINA	4
RC	MEDICINA INTERNA	2
RJ	PEDIATRIA	1
S	AGRICULTURA. GENERAL	23
SB	CULTIVO DE PLANTAS	4
SD	SILVICULTURA	3
SH	ACUACULTURA. PESQ	8
T	TECNOLOGIA. GENERAL	39
TA	INGENIERIA GENERAL	10
TC	INGENIERIA HIDRAULICA	2
TD	TECNOLOGIA AMBIENTAL	11
TJ	INGENIERIA MECANICA	5
TK	INGENIERIA ELECTRICA	6
TN	INGENIERIA MINAS	3
TS	MANUFACTURAS	24
U	CIENCIA MILITAR	2
UA	ARMADAS	8
Z	BIBLIOGRAFIA BIBLIOTE	35

## Anexo 16

### LISTA DE SIGLAS

<b>ABIESI</b>	Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de enseñanza superior y de investigación
<b>ALA</b>	American Library Association
<b>ARIST</b>	Annual Review of information Science and Technology
<b>ARL</b>	Association of Research Libraries
<b>Cba</b>	Análisis costo/ beneficio

<b>CIPP</b>	Model- Context, imputed process and product
<b>CLAIM</b>	Center for Library and information Management
<b>CONZUL</b>	Committee of New Zealand University Libraries
<b>CRL</b>	Center for Research Library
<b>CRL</b>	College and Research Libraries
<b>COUNTER</b>	Counting Online Usage of Networked Electronic Resources
<b>DSS</b>	Decision Support System
<b>ECITE</b>	European Conference on Information technology Evaluation.
<b>EFQM</b>	European Foundation for Quality Model
<b>EJISE</b>	Electronic Journal of Information System Evaluation
<b>IATUL</b>	International Association of Technological University Libraries
<b>IFLA</b>	International Federation of Libraries Association
<b>IPEDS</b>	Integrated Postsecondary Education Data System
<b>JAL</b>	The Journal of Academic Librarianship
<b>JAS</b>	Journal Access Service
<b>LIRG</b>	Library and Information Research Group
<b>Mbo</b>	Management by Objectives
<b>MRAP</b>	Management Review and Analysis Program
<b>NACUBO</b>	National Association of College and University Business Offices
<b>OPAC</b>	Online Public Access Catalog
<b>OR</b>	Operations Research
<b>PPBS</b>	Planning, Programming a Budgeting System
<b>SCONUL</b>	Standing Conference of National and University Libraries
<b>SLAs</b>	Service level agreements