

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: Quality in Brazilian Academic Libraries: Proposal of Indicators from the Customers' Point of View . Waldomiro Vergueiro and Telma de Carvalho. University of São Paulo. http://www.slis.ualberta.ca/cais2000/vergueiro.htm		
Trabajo de investigación (no práctico) con una revisión bibliográfica exhaustiva, que propone una lista de 16 elementos sobre los que construir indicadores para Bibliotecas Universitarias.		
Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
<i>Communication</i>	<i>Keeping customers informed in a language they can understand and listening to them (Trzan-Herman, Kiauta, 1996; White, Abels, 1995).</i>	-
<i>Access</i>	<i>The external customer must have easy access to the services (convenient location, good telecom connections, and other information technology) (Trzan-Herman, Kiauta, 1996); approachability and ease of contact (White, Abels, 1995).</i>	-
<i>Reliability</i>	<i>The ability to perform dependably, accurately, and consistently to carry out what was promised to the customer: performance must be dependable and accurate, and must exclude errors (Humphries, Naisawald, 1991; Trzan-Herman, Kiauta, 1996; White, Abels, 1995).</i>	-
<i>Courtesy</i>	<i>Each employee must be polite, respectful and friendly to the external customer (Trzan-Herman, Kiauta, 1996; White, Abels, 1995).</i>	-
Effectiveness	<i>Proportion in that the organization fills the established objectives and proposals (Hernon, 1996).</i>	-
Efficiency	<i>Economy of resources and adequacy (Hernon, 1996)</i>	-
<i>Quality</i>	<i>Reduction of distance between customer expectancies and the delivered services (Hernon, 1996)</i>	-
<i>Responsiveness</i>	<i>The willingness to provide prompt service and to help; the employee must offer services in the shortest possible time (Humpries, Naisawald, 1991; Trza-Herman, Kiauta, 1996).</i>	-
Tangibles	<i>Physical facilities (building), equipment, repair/fixing of materials, appearance of personnel (Humpries,</i>	-

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: Quality in Brazilian Academic Libraries: Proposal of Indicators from the Customers' Point of View . Waldomiro Vergueiro and Telma de Carvalho. University of São Paulo. http://www.slis.ualberta.ca/cais2000/vergueiro.htm		
Trabajo de investigación (no práctico) con una revisión bibliográfica exhaustiva, que propone una lista de 16 elementos sobre los que construir indicadores para Bibliotecas Universitarias.		
Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
	Naisawald, 1991; Trzan-Herman, Kiauta, 1996; Cullen, Calvert, 1996; White, Abels, 1995).	
<i>Credibility</i>	<i>Performance must provide the external customer with the most suitable services (Trzan-Herman, Kiauta, 1996).</i>	-
<i>Security</i>	<i>Services must ensure physical and financial security and secure the confidential material (Trzan-Herman, Kiauta, 1996; White, Abels, 1995).</i>	-
Extension	<i>Amount of delivered services related to the served population size. (Hernon, 1996).</i>	-
<i>Assurance</i>	<i>Evidence of employees' knowledge of the product, courtesy and ability to convey trust and confidence (Humphries, Naisawald, 1991; White, Abels, 1995).</i>	-
User satisfaction	<i>satisfaction with services rendered; number of user activities in library; percentage of items in collection as listed in some checklist; percentage of items in collection by type of material (books, serials, reports, etc.); percentage of items in collection by type of material compared to various classes of users; quality-value of items in collection based on expert opinion; ratio of documents used to materials requested (Evans, Borko, Ferguson, 1972).</i>	-
Cost/benefit ratio	<i>Ratio of the services provided to total cost; ratio of total service expenditures to users (actual and/or potential); ratio of item cost to item value or utility; ratio of a given service (including overhead cost) to response time cost (Evans, Borko, Ferguson, 1972).</i>	-
<i>Response time</i>	<i>Speed of services; ratio of number of services offered to average response time for all services; ratio of response time (to secure document) to</i>	-

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: Quality in Brazilian Academic Libraries: Proposal of Indicators from the Customers' Point of View . Waldomiro Vergueiro and Telma de Carvalho. University of São Paulo. <http://www.slis.ualberta.ca/cais2000/vergueiro.htm>
 Trabajo de investigación (**no práctico**) con una revisión bibliográfica exhaustiva, que propone una lista de 16 elementos sobre los que construir indicadores para Bibliotecas Universitarias.

Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
	<i>total time document is of value; ratio of holdings to response time (Evans, Borko, Fergusom, 1972).</i>	

FUENTE: The Search for New Measures: The ARL LibQUAL+Project--A Preliminary Report . Colleen Cook, Fred Heath, Bruce Thompson, Russel Thompson. En portal: Libraries and the Academy 1.1 (2001) 103-112 . <http://muse.jhu.edu/demo/pla/1.1cook.html> <http://www.libqual.org/>
 LibQUAL+ is a research and development project undertaken by ARL in collaboration with Texas A&M University and with financial support from the U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education (FIPSE) through September 2003. LibQUAL+ is defining and measuring library service quality across institutions and creating useful quality-assessment tools for libraries; it is one of the ARL New Measures Initiative projects, which seek to develop innovative ways for libraries to describe their contributions to their institutions. The goals of LibQUAL+ are:

- establish a library service quality assessment program at ARL;
- develop web-based tools for assessing library service quality;
- develop mechanisms and protocols for evaluating libraries; and
- identify best practices in providing library service.

Nuevo proyecto, basado en el modelo SERVQUAL, para establecer indicadores de calidad que permitan comparar y medir la calidad de las bibliotecas universitarias.

Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
Tangibles	<i>appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;</i>	
<i>reliability</i>	<i>to perform the promised service dependably and accurately</i>	
<i>affect of library service</i>	<i>combines the more subjective aspects of library service, such as responsiveness, assurance, and empathy.</i>	

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: A series of snapshots of the size and nature of recent economic investment in library and information infrastructure, by CAUL (August, 2000). Australian Higher Education Statistics http://www.caul.edu.au/stats/		
Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
<p>Gasto en colecciones e incremento de las colecciones <i>“Serials monographs and interlibrary borrowing”</i></p>	<p>La cantidad de materiales que están disponibles para servicio al usuario</p>	<p>Gasto en revistas Número de suscripciones adquiridas Coste unitario por revista ie gasto en seriadas/Número de suscripciones adquiridas Gasto en monografías Número de monografías adquiridas Coste unitario por monografía ie gasto en monografías/ Número de monografías adquiridas</p>
<p>Oferta y demanda</p>	<p>Establece la relación entre lo que se compra y lo que se pide en préstamo interbibliotecario y la población estudiantil o docente</p>	<p>Préstamo interbibliotecario i.e . número total de préstamos y de fotocopias recibidas Número revistas suscritas Número de monografías compradas Número total de estudiantes Número de estudiantes de High Degree (doctorado) Número de personal docente</p>
<p>Recursos electrónicos</p>	<p>No se pudo medir adecuadamente Afecta a la evolución de las bibliotecas desde las fuentes, tradicionales a la biblioteca virtual.</p>	<p><i>Electronic journals subscriptions, whether selected individually, by publisher package or by an aggregation of publishers in one or more disciplines;</i> <i>Bibliographic databases, which may or may not link to the full text cited;</i> <i>Collections of data eg business forecasts, company data, etc;</i> <i>All serials made available by the library, whether purchased or free, but clearly</i></p>

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

<p>FUENTE: A series of snapshots of the size and nature of recent economic investment in library and information infrastructure, by CAUL (August, 2000). Australian Higher Education Statistics http://www.caul.edu.au/stats/</p>		
Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
		<i>identified as such.</i>
<p>Ranking de costes de las Universidades Australianas http://www.caul.edu.au/stats/caulrk96.xls</p>	<p>Valores parecidos a los utilizados en REBIUN</p>	<p><i>Seats per 100 population members Library staff per 100 population members Non-serial volumes purchased per population member Serial titles per population member Serials expenditure per population member EFTSU Population Acquisitions expenditure per population member Percentage expenditure on information resources Percentage expenditure on salaries Salaries expenditure per population member Total expenditure per population member</i></p>

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: Best Practice Handbook for Australian University Libraries. Anne Wilson Leane Pitman. 00/10 August 2000. Evaluations and Investigations Programme. Higher Education Division. Australian Department of Education, Training and Youth Affairs.

Libro que sistematiza todos los trabajos hechos en las universidades australianas en materia de *benchmarking*, indicadores de rendimiento, estructuras de calidad y formación. CSF (Critical succes factors) KPI (Indicadores de rendimiento clave) University of Wollongon Library

Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
Satisfacción del cliente con el servicio	Mejora de mecanismos para el acceso a los recursos existentes en las bibliotecas sean en soporte papel o en formato electrónico	Disponibilidad de materiales Satisfacción con la atención Feedback del cliente
Soporte efectivo a la investigación, la enseñanza y el aprendizaje		
Gestión efectiva y eficiente de los recursos	[Estos factores aparecen separados en la mayor parte de los estudios]	<i>No se indican</i>
Innovación		
Satisfacción del personal		

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: Library Quality Indicators of Public, Carnegie Classification Research Universities I's: 1996 http://www.ir.ufl.edu/compare/lib.pdf		
Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
Características de soporte al usuario <i>User support characteristics</i>	Cantidad de recursos que la biblioteca pone al servicio del usuario per cápita	Gasto de biblioteca por estudiante Gasto en materiales de biblioteca por estudiante Volúmenes por estudiante Volúmenes por programa de doctorado Estudiantes por personal de la biblioteca Docentes por bibliotecario
Características de la biblioteca	Valores absolutos de la biblioteca (ranking REBIUN)	Gastos de la biblioteca Gastos en material Número de volúmenes Número de nuevas adquisiciones al año Nº de bibliotecarios No de personal no bibliotecario Nº total de personal
Características de la universidad	Ranking de valores absolutos de la universidad (impacto y resultados) <i>¿Hay datos?</i>	Gastos generales de la Universidad Número de estudiantes FTP Número de estudiantes de licenciatura % de licenciados Docentes Campos de doctorado PHD "conferred" Porcentaje del gasto total que supone el gasto en biblioteca

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: Ranking de universidades españolas http://www.tugueb.com/e_campus/2002/06/reportaje/ranking/index.html http://www.tugueb.com/e_campus/2002/06/reportaje/ranking/6.html		
Son pocas las referencias a las Bibliotecas y sólo atendiendo a algunos indicadores simples (datos).		
Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
Contexto	Recursos económicos y políticos disponibles por cada universidad, su dependencia, y organización	"Las variables pueden ser muy numerosas, pero basta con alguna de desarrollo económico, de antigüedad de la institución, nivel educativo general, e incluso de estructura demográfica y social"
Recursos	Recursos <u>humanos</u> , recursos <u>físicos</u> y de <u>equipamiento</u> , y en general recursos <u>económicos</u> y <u>Personal Administrativo</u> y de <u>Servicios</u> (conocido como PAS)	(Las variables de recursos de biblioteca son centrales tal y como se demostró ya en el informe de Excelencia)
Funcionamiento	[Organización] y forma en que opera la institución	Es muy complicada la medición del nivel de modernidad e innovación a nivel comparativo. Esfuerzo especial en evaluar la dedicación a una docencia superior de calidad, y la <u>adecuación de la estructura</u> educativa e investigadora a todas las personas. <u>En España no hay buenos datos de funcionamiento</u>
Resultados	Calidad de los recursos que se tienen y, sobre todo, la <u>calidad de los resultados</u> que se obtienen	

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya: Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris (1999, 2ª ed.)

Indica 3 "ámbitos" de aplicación de indicadores:

1. **Procesos y Comunicación**
2. **Recursos**
3. **Resultados**

Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
1. Procesos y Comunicación	Organización Procesos Servicios a distancia	Organigrama Unidades Dependencias Funcionamiento Flexibilidad y adecuación de la organización Puntos débiles y fuertes de la organización Normalización, documentación y evaluación de procesos NO HAY DATOS
2. Recursos	Personal - Formación de personal - Implicación y satisfacción del personal Instalaciones Fondos "Ingresos" y gastos " economía ") - Política de tarifas - Ingresos / gastos	Tipología y distribución del personal Puntos débiles y fuertes de la dotación y política de personal Adecuación del espacio físico e instalaciones (puntos de vista internos y de los usuarios) Puntos débiles y fuertes Valoración del proceso de decisión en adquisición de fondos (por tipos de materiales) Calidad intrínseca y pertinencia de los fondos Ahorro de duplicados Adecuada política de compras Relación de "inputs" con clientes Adecuación de las políticas de inversión a las necesidades Porcentajes de gastos por partidas y evolución en el tiempo

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya: Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris (1999, 2ª ed.)

Indica 3 "ámbitos" de aplicación de indicadores:

- 1. Procesos y Comunicación**
- 2. Recursos**
- 3. Resultados**

Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
3. Resultados	<p>Satisfacción de usuarios</p> <p>Eficacia en la prestación de servicios</p> <p>Eficiencia en la prestación de servicios (medida de la cantidad de servicio en relación con los "inputs")</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestación de servicios - Distribución de gastos en adquisiciones y suscripciones 	<p>Uso y satisfacción de los diferentes recursos y servicios</p> <p>Cumplimiento de objetivos, estándares, volumen de actividad de servicios clave...</p> <p><u>La opinión global de eficacia de los servicios no debe hacerse con estos indicadores aislados: considerar también indicadores de satisfacción y de gestión económica</u></p> <p>Indicadores anteriores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos de personal - Eficacia - Gastos <p><u>Costes operativos</u> (personal, operativos)</p> <p>Adecuación de gastos y costes medios</p>

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: University of Wollongong Library CSF="Critical Success Factors" [SOLO SE INCLUYEN LOS INDICADORES APLICABLES A LOS DATOS DE REBIUN]		
Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
Gestión eficaz y eficiente de los recursos	Asignación de Recursos	Presupuesto en %
	Fondo para Recursos de Información Gasto presupuestario Eficiencia de procesos Uso de "facilities"	Gastos en adquisiciones (por tipos) Gastos en ILL, etc. Gastos operativos Proyección de gastos de personal Gastos en reprografía Informes estadísticos Costes de servicio Entradas Uso de salas
Acceso a recursos de información de soporte a la investigación, la docencia y el aprendizaje	Disponibilidad de materiales impresos Id. electrónicos Solicitudes de entrega de documentos	Tendencias en préstamo Tendencias en Prést. Interbibliotecario y reprografía

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: Christine Abbott: Performance measurement in Library and Information Services. ASLIB		
Lo que el bibliotecario quiere saber :		
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la asignación óptima de recursos? - ¿Cómo conseguir el uso óptimo de recursos y servicios? - ¿Cuál es el mejor equilibrio entre los costes y la calidad de los servicios? - ¿Hasta qué punto se están satisfaciendo las necesidades y demanda de los usuarios? - La biblioteca ¿es más económica, eficiente y eficaz que <u>antes o que otras bibliotecas</u>? - La biblioteca ¿está cumpliendo su misión y alcanzando sus objetivos estratégicos? - ¿Cuál es su grado de penetración en el mercado? <p>Se distinguen tres niveles de indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Macro": <ul style="list-style-type: none"> - "Economía" - Penetración en el mercado 2. "Servicio" <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Coste-eficiencia 3. "Operativo" <ul style="list-style-type: none"> - Costes - Productividad <p>"La mayoría de los indicadores cobran más sentido cuando se aplican en los niveles de Servicios y Operativos"</p>		
Factor de Calidad	Afecta	Indicadores
Adquisiciones <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Costes - Productividad 	Adquisiciones	Tiempo Minuciosidad Costes de personal Costes de materiales
Catalogación / Clasificación / Procesado <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Costes-eficacia - Costes - Productividad 	Catalogación / clasificación / Procesado	Tiempo Minuciosidad Errores Costes de proceso y errores Costes de personal Volumen procesado
Mantenimiento de colecciones <ul style="list-style-type: none"> - Economía - Eficacia - Costes-eficacia - Costes 	Mantenimiento	Presupuesto comprometido Tasa de retorno: usos por materiales, temas, general Costes de colecciones por usuario Costes de mantenimiento por materiales
"Formación de usuarios" <ul style="list-style-type: none"> - Penetración en el mercado - Eficacia - Costes-eficacia - Costes - Productividad 	Formación usuarios	Usuarios reales / potenciales Satisfacción de necesidades Satisfacción y "fidelidad" de usuarios Costes por usuario / penetración en el mercado Costes de formación / usuario Cursos impartidos por personal

ANEXO I: Fichas-resumen de los principales trabajos consultados

FUENTE: Christine Abbott: Performance measurement in Library and Information Services. ASLIB		
<p><i>Búsqueda on-line</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Economía - Penetración en el mercado - Eficiencia - Eficacia - Costes-eficacia - Costes - Productividad 	Búsqueda on-line	Presupuesto comprometido Usuarios reales / potenciales Tiempo de búsqueda Satisfacción y "fidelidad" de usuarios Costes por usuario / penetración en el mercado Costes de búsqueda Búsquedas / personal
<p><i>Publicaciones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Economía - Penetración en el mercado - Eficiencia - Eficacia - Costes-eficacia - Costes 	Publicaciones	Presupuesto comprometido Usuarios reales / potenciales Tiempo de preparación Tasa de retorno Costes por diferentes tipos de publicaciones Costes por página
<p><i>Uso del espacio</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Penetración en el mercado - Eficacia - Costes-eficacia - Costes 	Espacio	Visitas por usuario Ocupación Costes por tramo horario Costes por usuario / visita / hora / hora de mantenimiento / m2.
<p><i>Préstamo Interbibliotecario</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Economía - Penetración en el mercado - Eficiencia - Eficacia - Costes - Productividad 	ILL	Presupuesto comprometido Velocidad Plazos Minuciosidad Costes por solicitud Costes por material Volumen de préstamos / personal
<p><i>Asistencia y orientación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Economía - Penetración en el mercado - Eficiencia - Eficacia - Costes-eficacia - Costes - Productividad 	Asistencia	Presupuesto comprometido Usuarios reales / potenciales Asistencias / hora Tiempo de espera Satisfacción de usuarios Costes / usuario / Costes hora de servicio Atenciones / personal
<p><i>D.S.I. - Alertas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Penetración en el mercado - Eficacia - Costes-eficacia - Costes - Productividad 	D.S.I.	Usuarios reales / potenciales Satisfacción de usuarios Costes / usuario / tipos de servicio Boletines / personal