

Biblioteca Universitaria: Evaluación y mejoramiento continuo

Lic. Aylín Valdivia Azze, Mba

Febrero 2005

Contenido:

Resumen

Evaluación bibliotecaria y misión institucional

Gestión Bibliotecaria

Procesos de Mejora continúa

Estándares y Normas

Estadísticas

Diagnósticos y mediciones

Auto evaluación

Evaluación comparativa / Benchmarking

Evaluación externa

Organismos certificadores de la educación

Certificación ISO

Conclusiones

Bibliografía

Resumen

La universidad de este siglo, sea privada o pública tiene ante sí un gran reto: demostrar a la comunidad académica su valía, esto lo logra no solo con egresar profesionales exitosos, sino por su calidad docente, su investigación, su producción documental, la forma en que propone mejoras a la comunidad y traspasa sus fronteras. Para garantizarlo la Biblioteca deberá asumir un rol protagónico en el proceso docente-investigativo-productivo, elevando significativamente su nivel de competencias.

Lograr estas metas, requiere poder garantizar elementos tales como: recursos tecnológicos y presupuestales y un recurso humano (RRHH) comprometido, capacitado, motivado y con estándares que garanticen los procesos y acciones adecuadas para estos requerimientos. Determinar con que estándares trabajar es un reto para las bibliotecas. Este artículo, no pretende ser una receta, sino una guía de alternativas que pueden ser utilizadas y enriquecidas por otros profesionales.

Palabras claves:

EVALUACION – MEJORA CONTINUA – ESTANDARES – BIBLOTECAS UNIVERSITARIAS

Evaluación Bibliotecaria y Misión Institucional

Uno de los términos que en la actualidad es de repetido uso en las instituciones académicas y por consiguiente en las bibliotecas, es el de Evaluación. Los motivos de poner más y más esta palabra en boga no es otro que la urgente necesidad de medirnos a nosotros mismos y con otras entidades de educación superior.

Ésta latente necesidad de poder competir en un mercado académico cada vez más preparado y globalizado ha accionado a todas las instituciones a nivel internacional. Podría pensarse que a estos proyectos se sumarían primero las universidades privadas, pero han impactado a la universidad pública con la misma fuerza. Esto hace que nuestras competencias estén siendo medidas constantemente, para poder detectar en que grado estamos ofreciendo a nuestros educandos, la calidad en los productos y servicios que ellos esperan.

En las bibliotecas, salvo en excepciones, no usamos formas de evaluación sistemáticamente que no sean las llamadas estadísticas de uso, las que únicamente quedan como forma de comparación de periodos y una que otra investigación de mercados para determinar la satisfacción de los clientes. Inbuidos en este proceso de evaluaciones y acreditaciones necesitamos más elementos para juzgar el desempeño.

Debemos partir entonces de varios conceptos que son vitales para desarrollar procesos de evaluación.

Calidad: Es ofrecer un buen producto y un buen servicio de acuerdo a las expectativas del cliente y los objetivos de la organización.

En el plano educativo la calidad se mide por los conocimientos, valores y competencias que desarrollan los egresados universitarios; producto final y principal de una universidad.

Mejora de procesos: Es un proceso estructurado que permite identificar y actuar para reducir problemas o establecer mejoras en productos, servicios o procesos, proporcionando resultados cuantificables.

Evaluación: Es un procedimiento que permite a la biblioteca conocer el estado en que se encuentran sus servicios y productos, analizar su rendimiento y tener herramientas cualitativas y cuantitativas para mejorar el desempeño.

Auto evaluación: Es el proceso en virtud del cual una institución (biblioteca) se compara con los criterios de un modelo establecido, para determinar su situación actual y definir objetivos de mejora.

Evaluación Externa: Es un proceso al que debe recurrirse cuando la institución cumple ó considera que cumple con la calidad que requieren sus clientes

Diagnóstico: Es un proceso estructurado en el se analizan los síntomas e identifica la amplitud y composición del problema raíz; formula teorías y las ensaya hasta establecer una ó más causas

Certificación: Se produce cuando una entidad externa reconocida acredita la calidad ofertada revisando el sistema de la calidad

Estadísticas para bibliotecas: Herramienta que se aplica para la evaluación cuantitativa y cualitativa de los procesos bibliotecológicos

Partiendo de estos conceptos, e involucrándonos en un proceso de mejora, lo primero que deberá determinar la biblioteca es si los objetivos que ella desarrolla son congruentes con la misión institucional, en otras palabras: estamos enfocados en garantizar que la organización se beneficie con lo que hacemos?

Hay varios objetivos claves que la biblioteca universitaria debe cumplir, otros dependerán de sus características propias:

1. Garantizar información actualizada y oportuna para la docencia universitaria
2. Garantizar información relevante y atinente para las investigaciones
3. Mantener una colección balanceada para todas las áreas del conocimiento
4. Contribuir al desarrollo educativo y cultural de la universidad

Gestión Bibliotecaria

Otro elemento crucial a tener en cuenta es la gestión de la biblioteca.

Toda biblioteca deberá garantizar los objetivos o funciones generales para lo que fue creada y en su proceso de gestión deberá asirse a los cuatro procesos básicos de administración: planificar, organizar, dirigir y controlar, pues la biblioteca deberá funcionar como una empresa.

Planificar: Para la ejecución de este proceso se establecen objetivos y políticas, se elaboran planes, manuales y procedimientos de trabajo. Muchas instituciones utilizan un sistema de planes estratégicos a largo, mediano y corto plazo, además de planes operativos para acciones concretas.

Organizar: En este proceso se distribuye el trabajo a realizar y se coordina el logro de los resultados que tienen un propósito en común. Se combinan habilidades, posibilidades, técnicas, experiencias y recursos para lograr resultados.

Dirigir: En este proceso se supervisan las actividades y coordinan los esfuerzos de los colaboradores. Se promueve el compromiso entre la Biblioteca y la Universidad para lograr las metas mediante un liderazgo

efectivo y trabajo en equipo. Se establece un sistema de comunicación efectivo que permita la retroalimentación de la información en sus niveles.

Controlar: Esta función consiste en supervisar las actividades y resultados, comparándolos con los objetivos y las metas propuestas, se toman las acciones correctivas, si son necesarias. El proceso comprende: Establecer normas de desempeño como base para la medida de los resultados. Investigación, análisis, diseño, implantación y operación de los sistemas de información. Registros estadísticos y de presupuesto. Auditorias, controles y otros métodos de verificación directa. Técnicas de evaluación de resultados. Determinación de las medidas que tienden a rectificar las diferencias entre resultados y normas de desempeño.

Trabajando en tal sentido, podremos ir acercándonos a los procesos de mejora continua, que es la determinación de una institución de continuar mejorando cada una de sus áreas de actuación.

Procesos de Mejora Continua

Los procesos de mejora continua pueden establecerse bien, mediante acciones individuales en una sección de la institución o darse gradualmente en varias áreas a la vez, lo que sí debe tener en cuenta la biblioteca es hacia donde quiere llegar, establecer las metas y los beneficios que traerá el proceso de mejora.

En cuanto a los elementos procesuales, debe escogerse un método de trabajo que ofrezca los resultados que se esperan, ya bien acogiéndose a un método ofrecido por la literatura científica o elaborándolo en la institución a la medida de las necesidades.

En lo relativo al factor humano, los procesos de mejora deben surgir de la gente que desarrolla estas acciones, aunque no descartamos estimularlo. De manera tal que el proceso se de cómo una necesidad natural de mejorar lo que se hace, de ahí la necesidad de contar con RRHH comprometido, deseoso de dar a los clientes un servicio de primerísima calidad, e involucrado 100% con la institución madre (la universidad).

Si estos procesos son empujados desde las áreas superiores de la organización sin haber conocimiento y compromiso de los colaboradores, la misión del mejoramiento no llegará a puerto seguro.

Estándares y Normas

El proceso de evaluación, sea por los objetivos que fuere implementado, debe estar basado en normas o estándares establecidos, porque para medirse a sí mismo o con los demás, se debe partir de parámetros objetivos y ojala probados en varias instituciones.

El proceso de escogencia de estándares muchas veces está en correspondencia con los sistemas de acreditación nacional, pero a veces estos son muy pobres y deberá la propia biblioteca escoger cuales aplica.

Sin embargo la biblioteca deberá seleccionar muy bien con que vara se mide. Si escoge estándares internacionales de grandes bibliotecas y asociaciones, tendrá que competir en estas ligas. Si eres una biblioteca pequeña (parafraseando al mundo de los negocios PYME), este tipo de estándares será demasiado para la institución. Es por ello la importancia de determinar cuales son los estándares apropiados que tendrán como objetivo garantizar la evaluación.

Puedes encontrar en la literatura varias normas como las ISO 11620 y las ISO 9001:2000; Los Estándares de las Bibliotecas Chilenas, La evaluación en la educación superiores México, de la Asociación Americana de Bibliotecarios ALA y otros muchos.

Como ejemplo traemos el sistema chileno que en nuestra opinión puede ser muy claro para medir una biblioteca en el contexto latinoamericano

Estándares para las Bibliotecas Universitarias Chilenas

- I. Misión y estructura de la biblioteca universitaria
 - a. Consideraciones generales
 - b. Misión
 - c. Visión
 - d. Valores
 - e. Plan estratégico de desarrollo
 - f. Estructura
- II. Gestión de recursos de información
 - a. Consideraciones generales
 - b. El programa de gestión de recursos de información
 - c. Recomendaciones cualitativas
 - d. Selección
 - e. Descarte
 - f. Procesamiento y organización
 - g. Recomendaciones cuantitativas
 - h. Conservación y restauración del fondo bibliográfico
 - i. Evaluación de recursos de información
 - j. Tecnologías de la información
 - k. Indicadores
- III. Productos y servicios de información
 - a. Consideraciones generales
 - b. Horario de biblioteca
 - c. Servicios y productos bibliotecarios
 - d. Acceso a recursos de información
 - e. Indicadores
- IV. Recursos humanos de la biblioteca universitaria
 - a. Consideraciones generales
 - b. Indicadores

- V. Infraestructura de la biblioteca universitaria
 - a. Espacio y diseño
 - b. Mobiliario y diseño
 - c. Indicadores
- VI. Gestión de recursos financieros
 - a. Asignación presupuestaria
 - b. Fuentes de financiamiento
 - c. Distribución del presupuesto de operación
 - d. Indicadores
- VII. Mediciones de eficiencia
 - a. Consideraciones generales
 - b. Presentación de la Norma ISO 11620

Además le ponemos a su consideración los de la Asociación Americana de Bibliotecarios como referente internacional

- I. Asuntos generales
 - a. Importancia de la biblioteca
 - b. El significado de la inversión en biblioteca
 - c. Naturaleza individual de cada institución
 - d. Naturaleza individual de cada biblioteca
 - e. Cambios tecnológicos
- II. Seguimiento de metas y objetivos
 - a. Participantes
 - b. Procesos
 - c. Productos
- III. Factores a considerar para el desarrollo de las metas
 - a. Presupuesto y fuentes de apoyo
 - b. Recursos humanos
 - c. Colección
 - d. Infraestructura
 - e. Servicios
 - f. Cooperación
- IV. Medición de logros y establecimiento de nuevas metas
 - a. Participantes
 - b. Procesos
 - c. Productos
- V. Criterios de evaluación
 - a. Planeación
 - b. Presupuesto
 - c. Recursos humanos
 - d. Colección
 - e. Equipo
 - f. Disponibilidad acceso a la colección
 - g. Preservación y conservación
 - h. Fuentes
 - i. Adecuación de servicios

Estadísticas

Ahora bien. Cuando se va a evaluar, la primera pregunta es donde están los números históricos y... en muchos casos no los tenemos. Es por ello que las bibliotecas deberán poseer un sistema de estadísticas, no sólo que genere cifras, sino que estas arrojen resultados que permitan tomar decisiones.

Ejemplo de estadísticas que deberíamos poder usar en las bibliotecas:

Adquisiciones por tipo de documentos

Cantidad de consultas

Clientes vs. Préstamos: Estudiantes, Docentes, Administrativos

Clientes potenciales

Consultas por área temática

Fondos bibliográficos de las colecciones: Publicaciones no periódicas, Referencia, Multimedia, Publicaciones Periódicas, Bases de datos, etc

Morosidades y multas

Nuevos clientes

Préstamos de publicaciones periódicas

Préstamos publicación no periódica

Total de préstamos por carrera, por estudiantes y profesores

Uso de información por áreas.

Uso de servicios en línea

Uso de servicios en sala

Entre otras.

Diagnósticos y mediciones

Muchas veces caemos en procesos de cambios drásticos en las organizaciones porque no hemos empleado los procesos preventivos para detectar problemas a tiempo; de todos los métodos de verificación y control quizá los más relevantes, son aquellos que nos ofrecen pistas frescas de los clientes tanto internos como externos, pues debemos tener en cuenta que nuestras instituciones fueron creadas para garantizar servicios de calidad.

Entre ellos los más usados siempre han sido los sistemas de diagnóstico por cuestionario pero se encuentran disímiles formas para detectar problemas en los procesos bibliotecarios y pueden ser tan simples como los métodos de observación o los más complejos métodos estadísticos.

Lo que si es vital y no debe perderse de vista es que estos deben ser aplicados sistemáticamente, pues de lo contrario carecerían de un sistema de referencia que garantice resultados verdaderos.

Sin embargo para los que prefieren que estos procesos sean hechos desde fuera de la institución, existen también empresas nacionales e internacionales que facilitan estos procesos, pero la decisión es si contamos con la capacidad financiera para asumirlos.

Auto evaluación

Como ya hemos comentado, aplicar un método de evaluación es de mucha ayuda para cualquier biblioteca universitaria.

Sin embargo, cuando hablamos particularmente de Auto evaluación, generalmente nos referimos al proceso previo de toda Universidad que desea acreditar con algún organismo nacional o internacional, validación de una carrera universitaria.

En este contexto la auto evaluación como instrumento, sirve para detectar los problemas que podrían obstaculizar el proceso de acreditación, o dicho en otras palabras: establecer una carrera meteórica para mejorar lo que se pueda antes de comenzar el proceso.

Generalmente cada entidad elabora sus rubros esenciales, en nuestro caso partimos de que existen 4 elementos base y de ellos se desprende lo demás:

Administrativos: Planes Estratégicos, Organigrama, Manuales de Procedimientos, Políticas Internas, Reglamento, Indicadores de Evaluación

Recursos: Humanos, Materiales, Tecnológicos, Infraestructura, Financieros

Colección: Política de desarrollo, Evaluación de colecciones, Estudios métricos, Política de descarte, Grado de Procesamiento de la colección, Nivel de procesamiento, Grado de automatización de los catálogos

Servicios: Acceso a la colección, Nivel de autosuficiencia de la biblioteca Horarios, Prestamos, Estudios de necesidades de los usuarios, Formación de usuarios, Estudio de satisfacción de los usuarios, Servicios de referencia, Servicios de BD en línea, Estadísticas de uso

Si observas con detenimiento, son muy coherentes con los métodos de evaluación que presentamos anteriormente.

Evaluación comparativa o Benchmarking

Otra esfera susceptible a transitar es la de la evaluación comparativa, pero corre el riesgo de no ser certera pues las organizaciones no gustan de comparaciones abiertas.

Sin embargo, puedes incluirte en investigaciones de mercado abiertas (llamadas comúnmente ómnibus) con empresas expertas en estos propósitos, donde aunque no te explicitan el grado de competencia o incompetencia en relación con la competencia, te ofrecen estadísticamente los lugares en ranking donde quedo tu institución de todas las evaluadas.

Estos estudios no tienen un gran fondo por el que trabajar, pero si te ofrecen datos que pueden ser útiles.

Ejemplo: quedas de en 9 de los 10 evaluadas en relación a la calidad del servicio y deberás ponerte pilas.

Otro modo mas simple, menos ético, pero sí eficaz, es usar los servicios de la competencia y analizar justamente que hacen mejor o peor. Quizás no salgas muy feliz del proceso, pero será divertido.

Evaluación externa

Cuando decides que la auto evaluación dio sus frutos y presentas la documentación para ser evaluado, sabes que vendrán a visitarte expertos con otros sistemas de referencia, pero con el objetivo de aseverar que los puntos desarrollados en el informe entregado ante la entidad de acreditación, son ciertos y coherentes en su totalidad.

Generalmente estos expertos o pares, tienen una guía o metodología de trabajo para realizar la función e irán revisando cada una de ellas, un ejemplo de ello es la Guía metodológica para la evaluación de bibliotecas de las instituciones de Educación Superior de la región centro occidente de ANUIES. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

I. Estructura organizacional:

- 1.1. Plan e desarrollo de la institución
- 1.2 Plan de desarrollo bibliotecario
- 1.3 Dependencia orgánica de la biblioteca o sistema bibliotecario
- 1.4 Programa de trabajo
- 1.5 Manual de la organización
- 1.6 Manual de puestos
- 1.7 Manual de procedimientos
- 1.8 Reglamento General
- 1.9 Comité de bibliotecas
- 1.10 Proceso de evaluación

II. Recursos

- 2.1 Presupuesto
- 2.2 Personal
- 2.3 Planta física usuarios
- 2.4 Planta física colección
- 2.5 Planta física oficinas y servicios
- 2.6 Tecnología aplicada a los procesos-servicios

III. Colección documental

- 3.1 Política de desarrollo de colecciones
- 3.2 Materiales documentales procesados
- 3.3 Evaluación de colecciones

IV. Servicios

- 4.1 Acceso a la colección

- 4.2 Horario de Servicio
- 4.3 Préstamo
- 4.4 Servicios de consulta
- 4.5 Servicios de reproducción
- 4.6 Formación de usuarios
- 4.7 Estudios de satisfacción de usuarios
- 4.8 Estadísticas de uso de los servicios

9. Organismos certificadores de la educación

En el caso de Costa Rica, el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior SINAES, es el único ente acreditador nacional según la Legislación de la República.

Los estándares generales que se aplican a la biblioteca universitaria son los que siguen a continuación:

Sistema de Acreditación	Manual de Acreditación. Convocatoria 2000 Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. SINAES San José, Costa Rica
Capitulo	Tópicos relativos a las Bibliotecas
II. Criterios y Estándares	5.2 La carrera o programa debe tener de acuerdo con su naturaleza y características, libros, revistas, y redes de información y comunicación que permitan el acceso a los materiales y a la bibliografía que se requiere para la actualización del conocimiento en su área disciplinaria. Debe tener mecanismos de verificación de la utilización real por parte de los usuarios
IV. Información Básica	5. Infraestructura y Equipamiento 5.3 Información relativa a la biblioteca, hemeroteca: Volúmenes, mecanismos de actualización bibliográfica, hemeroteca y horarios de atención. 5.4 Percepción de los estudiantes y académicos sobre la calidad, pertinencia e importancia de estos recursos. 5.5 Auto evaluación de los servicios de biblioteca incluyendo las ventajas y los inconvenientes, para la formación del estudiante de la carrera o programa.

Los parámetros usados son muy elementales, no llegan a profundizar en los elementos claves del proceso bibliotecológico. Sin embargo ya se encuentra en elaboración la Convocatoria 2005, que toma otros elementos en consideración.

Certificación ISO

También encontrarás parámetros internacionales muy reconocidos para ser aplicados, ejemplo de ello son las certificaciones ISO, te exponemos los relativos a la ISO 9001: 2000.

Las bibliotecas universitarias se adhieren a la estandarización de la ISO 9000 como parte fundamental de la interconexión entre las mismas, tratando de lograr y ofrecer la misma calidad de los servicios en cada biblioteca universitaria, facilitando así, los accesos a la información de los clientes.

La evolución de esta normativa ha hecho necesario adaptar el sistema de calidad a la nueva norma: EN ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad.

Parámetros

Para aplicar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO: 9001:2000, la institución deberá primeramente que analizar si cumple con los requisitos para comenzar a desarrollar el proceso:

La biblioteca se encuentra en crecimiento, es joven y aun esta en proceso de desarrollo. Por ello consideramos que no estamos en condiciones de aplicar las ISO 9001: 2000. Pero se encuentra bien encaminada a cumplir estos criterios.

1. Responsabilidad de la dirección:

- Políticas: Estamos en un proceso de establecimiento de las políticas del centro de información.
- Objetivos: Los objetivos están claros si y se han determinado en concordancia a los procesos desarrollados dentro de la universidad.
- Planificación: Existe un Plan estratégico y planes operativos para cada área y proyectos específicos.
- Sistema de gestión de calidad: Aun no adheridos a un sistema internacional establecido, pero concientes de la necesidad de adoptar o elaborar nuestro propio estándar de medición.
- Revisión por la dirección: Existe un compromiso de la dirección por establecer un procesos de control necesarios para garantizar el mejoramiento continuo de la biblioteca

2. Gestión de recursos:

- Humanos: Están por encima de los estándares latinos consultados, pero desconocemos si responden a los establecidos por ISO
- Información: Tenemos garantizado el presupuesto necesario para hacer crecer nuestras colecciones, ajustándolas a las necesidades de la universidad.
- Instalaciones: Inadecuadas, sin embargo la planificación institucional ya tiene previsto el crecimiento con el plan maestro 2005-2006

3. Realización del producto o servicio

4. Medida, análisis y mejora:

- Auditorias: No se ha realizado aun ningún proceso de auditoria externa para aplicar ISO, sin embargo por medio del proceso de acreditación nacional de carreras universitarias, sí recibimos la auditoria a los recursos de información y los resultados fueron positivos, lo que según

los estándares de esta organización garantiza los estándares de calidad académica.

- Control de proceso: Se están creando los sistemas de información internos necesarios para poder estudiar los procesos que se desarrollan y realizar las mejoras correspondientes, para a partir de esto de desarrollar los Manuales de procedimientos necesarios.
- Mejora continua: Se esta trabajando en mejorar los procesos, es un proceso continuo y el centro se encuentra comprometido en este proyecto

5. Seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente como una medida de las prestaciones del sistema: se aplican desde 2000 una evaluación anual de la satisfacción de los servicios y estas han arrojado una mejora de año a año.

6. Definir métodos para obtener y utilizar dicha información: Existen sistemas de captación de información por medio de un sistema de estadísticas, pero igualmente se trabaja en aumentar el número de parámetros de medición.

Conclusiones

El proceso de evaluación debe ser una tarea de fondo de todas las bibliotecas universitarias, debemos estar conscientes de que en el mundo moviendo hacia la calidad, con la implantación de estándares y normas que puedan verificar los desempeños de las instituciones.

Nuestro primer objetivo dentro de cada biblioteca será el de seleccionar aquellos estándares que son más cercanos y factibles de implementar, acorde a nuestra realidad y con base en ello comenzar un serio estudio de selección de los parámetros atinentes.

Otro punto neurálgico es el estudio de las estadísticas. La realidad nos compromete entonces con un proceso de conversión de los resultados numéricos en parámetros tangibles que puedan ser generadores de información para la toma de decisiones.

Otra realidad para todas las bibliotecas son los procesos de la acreditación de la educación superior. Deberemos procurar comenzar a realizar auto evaluaciones, aún sin que la universidad lo haya decidido, para poder detectar a tiempo las deficiencias de nuestro sistema informativo y tomar acciones con ello.

Sin duda estamos en un momento que exige acciones a las bibliotecas para garantizar su parte en el compromiso con la calidad de las universidades.

Bibliografía

- Adecuación a la norma ISO 9001:2000 del sistema de calidad del Servei de Biblioteques. Universitat Autònoma de Barcelona. bib.uab
- El sistema bibliotecario de la UNAM en cifras: Inversión en recursos informativos 2001- 2002. Biblioteca Universitaria. p. 168- 180.
- Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas". Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 2004
- Guía metodológica para evaluar bibliotecas. ANUIES, Consejo Regional Centro Occidente, Grupo de Trabajo de Bibliotecas.
- Informe 2002, USBI Ver". Universidad Veracruzana, USBI-Ver.
- ISO International Organization for Standardization 9000. iso.org
- La ISO 9001:2000, como herramienta de gestión de la calidad de una biblioteca".
- Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas". REBUIN Red de Bibliotecas Universitarias. bibliotecnica.upc
- Presentación de procedimientos. UACJ/Dirección General de Administración, Subdirección de Organización y Sistemas. Junio 2001.
- Standards for University Libraries: Evaluation of Performance. Association of College and Research Libraries. ala.org
- La calidad total. Instituto Aragonés de Fomento.
- Arellano, J.A. La evaluación de la educación superior en México. Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior. P. 18- 61.
- Bellón Álvarez, L. A. Factores que inhiben y que favorecen el proceso de certificación de la calidad. Calidad total: Qué la promueve, qué la inhibe. p. 29- 50.
- Benchnet. The Benchmarking Exchange.
- Instituciones para la evaluación del sistema educativo. Instituto Nacional de Calidad y Evaluación. ince.mec.es
- Deutsch, P. y Silcox, B.P. Learning from Other Libraries: Benchmarking to assess library performance. Information Outlook. p. 19- 25.
- García L., J. R. y Esparza T.,A. Normatividad en los sistemas de bibliotecas de instituciones de educación superior: una experiencia de la UASLP.
- Gómez Hernández, J.A. Gestión de bibliotecas: calidad y evaluación. Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República de Argentina.
- Harbour, J.L. El método de los siete pasos para la mejora de procesos. Manual de trabajo de reingeniería de procesos. p. 74- 106.
- Harbour, J.L. Principio de mejora de proceso. Manual de trabajo de reingeniería de procesos. p. 107- 129.
- Lau, J. Calidad y acreditación: fruto de una administración integral
- MacEachern, R. Measuring the added value of library and information services: The New Zealand Approach. IFLA Journal. Vol. 27, 4, 2001. 232- 237. Mistry, V. and Usherwood, R.C. Total Quality Management, British Standard Accreditation, Investors in People and Academic Libraries. Information Research, 1 (3) 1996. informationR.net
- Patalano M. Proceso de auto evaluación de la biblioteca universitaria. Red de Bibliotecas de Universidades Privadas. amicus.edu
- Poll, R. The New German National Statistics for Academic Libraries. IFLA Journal Vol. 27, 4, 2001. p. 253-256.
- Romero, H.A. Importancia de las diferencias entre actividad - procedimiento - proceso para la auto-evaluación institucional universitaria.
- Sánchez Vanderkast, E.J. Propuesta de indicadores en políticas de información. Liber. p. 4 - 9.
- Sumsion, John. Library Statistics for Marketing. IFLA Journal. Vol. 27, 4, 2001. p. 221 - 231.
- Tripp Melby, P. Library Value: Surveying Users. p. 1-4.