

Reflexions sobre la mesura de la qualitat en la biblioteca

Carina REY MARTÍN, Concepción RODRÍGUEZ PARADA

RESUM: Aproximació teòrica al concepte d'avaluació a la biblioteca: definicions i teories proposades sobre què i com avaluar i evolució del concepte (des d'un enfocament quantitatiu a la preocupació per l'impacte, passant per l'enfocament qualitatiu). Tot i haver avançat, s'ha de treballar més en qüestions de caire terminològic i metodològic, en la recerca de nous indicadors que mesurin adequadament l'impacte, i en la col·laboració entre els agents (bibliotecaris, usuaris, avaluadors, etc.) que intervenen en l'avaluació.

INTRODUCCIÓ

La pràctica de l'avaluació comença als Estats Units a la dècada dels 70 en el si de les biblioteques universitàries. La seva introducció posa de manifest la conveniència de mesurar l'eficàcia del servei dins la institució per tal de justificar la seva existència.

Al nostre país l'interès per l'avaluació és relativament nou i s'inicia també en el context de les biblioteques universitàries. L'existència d'una competència creixent en el món universitari i la responsabilitat social present en els gestors bibliotecaris per a no malbaratar els escassos recursos disponibles obliguen la biblioteca universitària, mitjançant l'avaluació, a donar compte a la societat de la seva actuació. Aquesta actitud s'inscriu en una clara cultura de demostració del progrés comuna a totes les institucions de titularitat pública i que ve motivada, sens dubte, per la situació actual, caracteritzada per una economia clarament restrictiva i un finançament a la baixa.¹

Carina Rey Martín. rey@fbd.ub.es

Concepción Rodríguez Parada. rodrigue@fbd.ub.es

Universitat de Barcelona. Facultat de Biblioteconomia i Documentació.

Article rebut el maig de 2002

Articles basats en comunicacions presentades a les 8es Jornades Catalanes de Documentació, 15 i 16 de novembre de 2001, l'Hospitalet de Llobregat.

1. La baixa taxa de natalitat i l'augment de l'oferta d'ensenyament universitari ha provocat una disminució gradual dels ingressos en les universitats.

EL CONCEPTE D'AVALUACIÓ

A l'hora de plantejar-nos el tema, la primera dificultat amb què topem és la impossibilitat de trobar una definició d'avaluació sobre la que hi hagi un acord unànime. L'abundant bibliografia professional fa evident que, segons on es posi l'èmfasi, el resultat serà una definició o bé una altra. Així, per exemple, els estudiosos de l'Administració pública en proposen una que abasta el control administratiu, l'auditoria i el control de la gestió.² En el terreny de les biblioteques, en canvi, sovint es relaciona l'avaluació amb processos de presa de decisions i, alhora, s'orienta cap a l'acció. S'entén, doncs, l'avaluació com un instrument de gestió interna que permet diagnosticar els punts febles del servei i endegar les pertinents accions correctives. Així mateix, identifica les fonts de fracàs i d'ineficàcia tot comparant la biblioteca avaluada amb d'altres. Ara bé, per damunt de tot, l'avaluació és un diagnòstic sobre la salut de la biblioteca, perquè permet aplicar la teràpia més adient.³

El nostre punt de partida són tres definicions d'avaluació, que, creiem, es complementen. La primera, és la que recull la norma UNE 50137:2000, la qual defineix l'avaluació com "la estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación." Es tracta d'una definició que té un ampli consens, no endebades es tracta d'una norma que recull elements claus tals com eficàcia, eficiència, utilitat i rellevància, que relacionen els objectius amb els recursos esmerçats i els resultats obtinguts. La segona, de F.W. Lancaster, la triem pel que representa l'autor com a "argument d'autoritat," en el sentit d'haver estat l'introduïdor de l'avaluació com a eina de gestió no pas entesa com a exercici teòric, ni com a auditoria externa o control que acaba en si mateix, sinó com la "mesura del valor d'una activitat o objecte."⁴ Aquí, però, trobem el primer problema: què s'ha d'entendre per "valor"? La proposta de Bertrand Calange,⁵ diu de l'avaluació que es tracta d'un "procédé de contrôle critique et systématique visant déterminer: premièrement, si un système fonctionne bien (d'après les objectifs, normes ou autres critères à établir auparavant); deuxièmement, s'il peut être amélioré; troisièmement, la meilleur moyen de l'améliorer."⁶ Aquesta és potser la definició més comple-

2. Jocelyn Gazagnes. "Petit lexique de l'évaluation." En: Bertrand Calange. *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*, p. 416.

3. F. W. Lancaster, *Evaluación de la biblioteca*, p. 26

4. Id.

5. "Construire un plan d'évaluation." *Évaluer pour évoluer*. p. 71

6. "Un procediment de control crític i sistemàtic que vol determinar: en primer lloc, si un sistema funciona bé (a partir dels objectius, normes o altres criteris que s'han d'establir abans); en segon lloc, si pot millorar-se; en tercer lloc, la millor forma de millorar-lo."

ta, atès que contempla els aspectes de l'avaluació en què gairebé tothom estaria d'acord. D'una banda, entén l'avaluació com un procediment sistemàtic, és a dir, com una eina de gestió habitual que busca saber si la biblioteca funciona bé a partir de la comparació dels seus productes o serveis amb objectius i normes preestablerts; en segon lloc, tracta de descobrir si aquest funcionament pot ser millorat i, per acabar, la millor manera de fer-ho.

DIFERENTS TEORIES SOBRE QUÈ I COM AVALUAR

A partir de les definicions presentades fins ara, és possible exposar dos grans grups de raonaments que abonen la necessitat d'avaluar periòdicament la biblioteca. Es tracta de dues classificacions no contraposades entre si, ambdues presents a la bibliografia professional i que utilitzen criteris de classificació diferents, tot i que esmenten els mateixos aspectes. La primera inclou dos tipus d'arguments.⁷ Així, per exemple, podem parlar de *raons polítiques*, les quals consisteixen en una justificació de la despesa tot i que anant una mica més enllà: es tractaria de mantenir el nombre i qualitat dels serveis oferts, però a un cost menor. Podem dir que és una mena de control de costos, de passar comptes amb la institució, finançadora última del servei. El segon grup d'arguments, *raons de gestió*, incorpora l'avaluació a les funcions o tècniques de gestió. Seguint F. W. Lancaster, les raons de gestió es relacionen directament amb la planificació, perquè pretenen verificar el progrés aconseguit en relació als objectius fixats prèviament

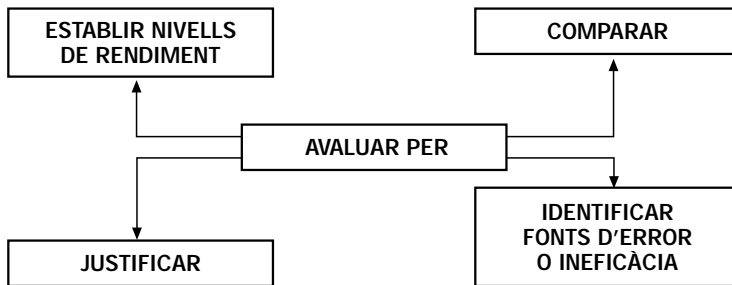
El segon criteri de classificació abasta també dos tipus d'arguments: les *raons intrínseques* i les *raons extrínseques*.⁸ Pel que fa a les primeres, relacionen la biblioteca amb si mateixa, és a dir, cap factor no es compara amb estàndards ni tampoc amb objectius establerts. Aquest model avaluatiu s'enfoca cap a l'acció, és a dir, consisteix en una anàlisi de la praxi, s'entén que avaluadora, que permet identificar les fonts de fracàs i d'ineficàcia, però –compte!– també d'èxit. De l'avaluació, doncs, podem dir que és un catalitzador, atès que des de l'anàlisi descobrim les perspectives o possibilitats de canvi. Finalment, les raons intrínseques fixen canals de comunicació entre la biblioteca i els usuaris aprofitant la conjuntura de l'avaluació, perquè la seva primera fase consisteix a recollir informació sobre el servei ofert als usuaris.

7. Geoffrey Ford, "Principles and practice of performance measurement." *IFLA Journal*, vol 15, n. 1, p. 13-17.

8. D. E. Williams, "Accreditation and the process of change in academic libraries." *Advances in library administration and organisation*, vol. 7 (1988), p. 161-207.

Les raons extrínseques faciliten la comparació entre biblioteques. Per a F.W. Lancaster, així com per a l'Association of College and Research Libraries (ACRL), és la pràctica més interessant perquè actua com a esperó per a la millora. Amb tot, presenta dificultats del tipus: amb qui ens comparem?, què comparem? Un altre obstacle que cal destacar és la fiabilitat de les dades, això és, ¿de quins centres es tenen dades?, són fiables?, ¿són seriades i, per tant, poden mostrar un procés, o bé només un fet esporàdic?

Marta de la Mano⁹ sintetitza els arguments a favor de l'avaluació ja descrits en l'esquema següent:



(Traducció feta, amb permís de l'autora, a partir de l'article "Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias". *Revista española de documentación científica*, vol. 21, nº 2 (1998), p. 176)

Aquests quatre raonaments que, en frase feliç, ella anomena "los puntos cardinales," no s'exclouen entre si, sinó que, ben al contrari, l'establiment de nivells de rendiment tant pot fer-se des d'una perspectiva intrínseca –és a dir, comparant els nivells de rendiment d'una biblioteca en relació a les pròpies metes i objectius– com des d'un punt de vista extrínsec, mitjançant la comparació entre biblioteques. Mano assenyala com és d'interessant per a una biblioteca comparar els seus serveis amb els d'altres biblioteques similars, fent-se ressò tant de les recomanacions del Comité de Revisió de Normes per a Biblioteques Universitàries de l'ACRL com dels postulats de B.P. Lynch.¹⁰ També Nick Moore¹¹ parlant de l'avaluació opina que "el valor de la informació augmentarà grandemente cuando la eficacia de la biblioteca se compare con la de otros servicios bibliotecarios similares." Nogensmenys, aques-

9. "Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias". *Revista Española de Documentación Científica*. Vol. 21, nº 2 (1998), p. 174-197.

10. "Research as basis of the development of standards of libraries". *IFLA Journal*, n. 2 (1997), p. 127.

11. *Medición de la eficacia de las bibliotecas públicas: borrador de manual*. París: UNESCO, 1989, p. 4.

ta comparació no està exenta de dificultats, tal com indicàvem més amunt. La primera rau en la selecció dels aspectes que s'han de comparar. Cal precisar, a més, què es vol comparar, i tenir la seguretat que les biblioteques es refereixen exactament al mateix. Això posa de manifest la necessitat de realitzar una tasca prèvia al procés mateix d'avaluació consistent a fixar un vocabulari compartit i una definició comuna del termes emprats.¹² Caldria així mateix precisar també la metodologia de recollida de dades i els criteris per analitzar-les. Un obstacle afegit és el de determinar la institució encarregada de normalitzar el procés, perquè malgrat l'existència d'estàndards, aquests no han estat adoptats per tothom.¹³ Contraris a una total homogeneïtzació són McClure¹⁴ (1987) i King i Griffith¹⁵ (1990), els quals defensen la necessitat d'adaptar el procediment d'avaluació a les especificitats de cada biblioteca.

Marta de la Mano també insisteix en l'ús que pot fer la biblioteca de l'avaluació per justificar la pròpia existència, les seves línies d'acció o les despeses, tant davant de la institució com de la societat. Finalment, parla de la capacitat de l'avaluació per detectar "fuentes de error o ineficacia", destacant que només la seva identificació permet endegar línies de millora, objectiu final de qualsevol procés d'avaluació.

EVOLUCIÓ DEL CONCEPTE D'AVALUACIÓ

Creiem interessant exposar ara els mateixos arguments a favor de l'avaluació, però des d'una perspectiva cronològica, perquè permeten copsar ben clarament l'evolució de la pràctica biblioteconòmica en el seu conjunt. A banda de les primeres experiències d'avaluació fetes als Estats Units –comentades a la introducció–, podem diferenciar fonamentalment tres etapes que constitueixen alhora tres enfocaments diferents de l'acció avaluativa. Aquestes tres fases es donen a tots els països i tipus de biblioteques, tot i que són més habituals en el context de les biblioteques universitàries.

12. Concepción Rodríguez; Cristóbal Urbano. *Estadísticas i indicadores de bibliotecas universitàries de la Unió Europea i Espanya com a marc de l'avaluació de les biblioteques universitàries a Catalunya (any 1998): informe realitzat per encàrrec del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya*. Febrer 2001. Inèdit.
13. Aquests aspectes i altres els tornarem a considerar en l'epígraf Reflexions.
14. *Planning and role setting for public libraries: a manual of options and procedures: prepared for the Public Library Development Project*. Chicago [etc.]: American Library Association, 1987. XX, 117 p. ISBN 0-8389-3341-6.
15. *A manual of the evaluation of information centers and services*. Washington: American Institute of Aeronautic and Astronautics, 1991, 118 p. ISBN 9283506146.

Primera època o enfocament quantitatiu

En aquest primer moment l'objectiu de l'avaluació és comptar els *inputs* de la biblioteca, és a dir, mesurar els recursos existents per “comparar-los”, o bé amb els estàndards vigents o bé per mostrar als responsables i estaments universitaris de quants recursos es disposa i quina es la posició del centre en relació a d'altres amb característiques semblants. Hem de recordar que molts d'aquests estàndards s'havien fixat arbitràriament.

Aquest interès per la comparació té un caràcter marcadament quantitatiu sense que en cap moment portés a formular conclusions que afavorissin una posterior reflexió sobre la situació real de la biblioteca.

Segona època o enfocament qualitatiu

Superada la preocupació per comptar, l'avaluació es reinterpreta en forma de preocupació pel rendiment¹⁶ i per la seva qualificació, per a la qual cosa s'utilitzen uns nous instruments normalitzats i fàcils d'aplicar a les biblioteques: els indicadors.

En aquests moments, l'avaluació del rendiment es contempla com la clau de l'èxit de la gestió bibliotecària. És per això que s'endeguen nous tipus d'estudis com les auditories d'informació o les anàlisis de cost-efectivitat. Simultàniament s'inicien també les investigacions sobre un aspecte directament relacionat amb el rendiment com és la qualitat. Es vol saber com el sistema o la biblioteca respon a les necessitats informatives dels usuaris per aconseguir-ne la satisfacció. Per fer-ho possible cal, a més d'avaluar, implantar altres tècniques de gestió com poden ser el màrqueting, la gestió per objectius o la qualitat total.

Si abans l'avaluació tenia cura dels *inputs*, ara l'interès se centra en els *outputs* o mesura de les accions aconseguides. Això, amb dos objectius ben definits: en primer lloc, la legitimació de l'existència del mateix servei. L'èxit

16. Charles R. McClure l'anomena *performance measurement*: “The term performance measure, which is a broader and more generic term than output measure, refers to any type of quantitative measure that assesses the efficiency (allocation of resources) or effectiveness (accomplishment of objectives) of the library. An output measure, a type of performance measure, concentrates on the effectiveness or quality of the services or products which the library offers its clientele” (Charles R. McClure. “Integrating performance measures into the planning process: moving toward decision support systems.” En: *Library performance, accountability and responsiveness: essays in honor of Ernest R. De Prospe*, p. 18).

de la biblioteca recau en la seva qualitat, que garanteix la continuïtat del servei. En segon lloc, i com a conseqüència de l'anterior, la negociació, ja que la legitimació ens permetrà negociar, des d'una posició de certa força, perquè el centre haurà demostrat la bondat de la seva acció.

La preocupació per la qualitat del servei és visible també en la producció bibliogràfica del moment i en l'elaboració o la redefinició dels indicadors utilitzats. Els indicadors, entesos com expressions d'una magnitud numèrica o conceptual que permeten mesurar, normalment per comparació, el resultat de l'efectivitat dels productes o serveis de la biblioteca, tenen dues funcions bàsiques: la descriptiva, que ens aporta informació sobre l'estat de la biblioteca, i la funció valorativa, la qual permet apreciar els efectes d'una actuació, és a dir, quin es el seu rendiment.

Tercera època: la preocupació per l'impacte

Aquest nou plantejament és conseqüència lògica de la constant preocupació per la qualitat que s'observa en els últims anys tant en els centres d'informació, com en altres institucions de servei. En el cas de les biblioteques es tracta de conèixer i de mesurar l'impacte i el benefici que la biblioteca té en l'organització a la qual pertany. Per tant, ara ja no n'hi ha prou a preocupar-se de manera exclusiva pel nivell de satisfacció dels usuaris, que constituïa l'objectiu prioritari de la qualitat, sinó que cal veure els efectes del servei bibliotecari en la institució.

Al nostre entendre es tracta d'una evolució natural, que es configura durant la progressiva implantació del procés d'avaluació i que han defensat diversos autors. El primer fou Orr¹⁷ (1973), que distingia dos aspectes bàsics en l'avaluació: per una banda, la qualitat, entesa com la capacitat de la biblioteca per satisfer les necessitats dels usuaris, i, per una altra, el valor, reconegut com la mesura, en termes de beneficis, que es desprèn de l'ús mateix de la biblioteca.

Allred¹⁸ (1986), al seu torn, distingeix tres nivells dins l'avaluació: l'eficiència, en primer lloc, entesa com l'articulació entre els recursos, els mitjans disponibles, els processos interns i l'estructura de la biblioteca, per tal que tots

17. H. Orr, "Measuring the goodness of library service." *Journal of documentation*. n. 27 (1973), p. 315- 352.

18. John Allred, "The evaluation of academic library services." En: *Management issues in academic libraries*. London: Rosendale, 1986. p. 22-31.

plegats en garanteixin el bon funcionament. En segon lloc, l'eficàcia. En aquest cas l'autor s'interessa pels resultats de la biblioteca i per la qualitat del servei ofert, buscant amb tots dos elements aconseguir la plena satisfacció dels usuaris. En darrer lloc, l'impacte, on situa, tal com ho feia Orr, el benefici o beneficis obtinguts pels usuaris en l'ús de la biblioteca.

Posteriorment, Childers¹⁹ (1989), en parlar de biblioteques universitàries, assenyalava que aquestes han d'avaluar-se amb criteris, o millor dit, amb indicadors que mesurin la seva contribució als processos d'aprenentatge i de recerca, ja que aquesta aportació a dues de les més importants funcions de les biblioteques universitàries justifica l'existència de la biblioteca com a servei.

L'interès per l'impacte es troba encara en una fase que podríem qualificar d'embrionària, no únicament a Catalunya i Espanya, sinó també a d'altres països. La raó, pensem, s'ha de situar en un fet clau com és la manca d'un corpus teòric, ampli i reconegut que permeti l'elaboració de materials que facin possible la mesura de l'impacte, però també d'altres aspectes menys difícils, a priori, de mesurar, però igualment poc aplicats.

La bibliografia especialitzada, llevat d'intents molt localitzats, no es fa ressò de l'enfocament vers l'impacte; tampoc no coneixem experiències en aquest sentit, sinó que ben al contrari, la producció bibliogràfica palesa la preocupació per la qualitat mentre que l'impacte, o no es té en compte, o bé és vist encara com una qüestió menor. Aquesta realitat ens sorprèn, sobretot si pensem que la primera referència a l'impacte es la va fer Orr l'any 1973.¹⁶ Dèiem abans que l'impacte es deriva naturalment dels indicadors de rendiment. Més encara, hi ha un tipus d'indicadors, els indicadors d'impacte, que marquen el nivell d'èxit d'una biblioteca, atès que mostren la relació que hi ha entre l'ús real de qualsevol servei i l'ús potencial que podria fer la comunitat a la qual s'adreça. Per tant, en el cas d'una biblioteca universitària, és molt pertinent conèixer quin és l'efecte del servei bibliotecari en els resultats institucionals a partir del seguiment de la triple missió de la mateixa biblioteca universitària com element de suport per a l'aprenentatge, la docència i la recerca. Amb tot, no volem dir que la preocupació per la qualitat amagui o anul·li l'interès per l'impacte. Sinó que, contràriament, l'avaluació de la qualitat és condició sine qua non per a la mesura de l'impacte i que, fins i tot, poden dur-se a terme de forma simultània. Només cal recordar que Orr parla de la biblioteca com un sistema obert que s'ha d'avaluar des de dos vessants complementaris: la qualitat entesa com la capacitat de la biblioteca de satisfer les

19. Thomas Childers, "Evaluative research in the library and information field." *Library trends*, 38, n. 2 (1989), p. 250-267.

necessitats dels usuaris, i el valor o benefici, entès com els beneficis que s'obtenen a partir de la utilització dels productes o serveis oferts per la biblioteca. En aquest sentit volem deixar constància de l'avaluació de la qualitat que actualment s'està duent a terme amb molt d'èxit a les biblioteques de la UAB.

Reflexions finals

És evident que l'avaluació genera un debat pel que fa a objectius, interpretacions i metodologies. D'entre les qüestions més urgents, nosaltres en destaquem quatre: som del parer que, si es vol implantar l'avaluació d'una forma generalitzada, és imprescindible arribar a un grau més alt de consens en totes aquestes qüestions. Els assumptes que s'han de tractar són: els de caire terminològic i metodològic; els centrats en la recerca de nous indicadors que mesurin l'impacte, i els relacionats amb la col·laboració entre els agents que intervenen en l'avaluació.

Si es volen emprendre accions d'avaluació d'ampli abast i que tinguin una aplicació vàlida i generalitzada, cal endegar un procés previ de reflexió al voltant del terme mateix d'avaluació i dels elements que la integren: indicadors, mesures i estàndards, entre d'altres.

Un altre tema pendent encara de resolució és el relacionat amb la metodologia. Quins indicadors són els més idonis? Quins procediments de recollida de dades s'hi apliquen? Quina anàlisi i interpretació cal fer de les dades? Podria semblar que aquestes preguntes estan resoltes en contemplar els processos avaluatius del nostre entorn més immediat. Creure-ho seria un engany, ja que, en un moment o altre de la seqüència de l'avaluació, s'han plantejat dubtes i problemes que només s'han resolt –amb més o menys encert– gràcies a la voluntat de les persones implicades, més que no pas per la metodologia emprada.

L'interès per mesurar l'impacte de l'acció bibliotecària en el si de la institució obre una nova línia de treball pel que fa a la necessitat de trobar els indicadors més pertinents. Fins ara els únics que han plantejat aquest debat i n'han fet propostes en aquest sentit han estat Ronald R. Powell²⁰ i el ja esmentat Thomas Childers. El primer presenta indicadors d'impacte com la puntuació de tests, l'avaluació de les assignatures i la qualificació dels cursos. Childers proposa altres indicadors d'impacte, que han de permetre mesurar

20. Ronald R. Powell. "Impact assessment of university libraries". *Library and information science research*, 14 (1992), p. 254.

la contribució de la biblioteca universitària als processos d'aprenentatge i de recerca, ja que aquests dos aspectes són els que justifiquen l'existència de la biblioteca mateixa.

La gran dificultat que planteja la mesura de l'impacte és l'alt component subjectiu que, creiem, tenen els indicadors proposats per Powell i Childers. És precisament aquest caràcter subjectiu el que fa que no compleixin els requeriments d'objectivitat i precisió que, entre altres característiques, han de tenir els indicadors. Per això pensem que cal endegar un procés de reflexió entre totes les parts implicades en l'avaluació amb l'objectiu d'identificar els resultats clau sobre els que incideix la biblioteca, i la millor manera de mesurar-los.

Hem de parlar també del paper dels agents que participen en els processos d'avaluació. Creiem que hi ha d'haver una col·laboració estreta entre tots ells, fonamentalment bibliotecaris, docents i usuaris en general, per tal de generar una sinèrgia que permeti afrontar de manera global la tasca d'avaluar. Així mateix, pensem que els docents de l'àrea de Biblioteconomia han de participar en aquest procés. La seva contribució consisteix a fer una reflexió proactiva generant escenaris de futur on es puguin trobar solucions a les dificultats plantejades. El seu treball de recerca sobre aquest i altres temes fa possible la creació d'un marc teòric que configura el marc d'actuació dels professionals. El resultat d'aquesta cooperació entre l'experiència dels bibliotecaris i el bagatge teòric dels docents és un procés de retroalimentació que enriqueix a tots. Darrerament, s'ha incorporat a les feines d'avaluació un altre agent prou rellevant, l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. Quin ha de ser el seu rol? Som del parer que, per sobre de tot, ha de potenciar la relació entre els agents, així com generar un espai de debat comú.²¹

BIBLIOGRAFIA

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya. *Presentació de la guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris*. 2a ed. Barcelona: l'Agència, 1999. VIII, 75 p. DL B-52.163

Anglada, Lluís M.; Taladrid Mas, Margarita. "Pasado, presente y futuro de las bibliotecas universitarias españolas". En: Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (9es: 1996: Granada). *El bibliotecario ante la revolución tecnológica*. Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996. p. 108-131. ISBN 84-920914-0-1.

21. "L'Agència és, així, uns instrument orientat... a recollir i canalitzar un flux constant d'informació entre la universitat, els seus usuaris i la societat..." Agència per a la Qualitat del Sistema Bibliotecari de Catalunya. *Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris*", p. 9.

- La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias: informe consultivo para HEFCE, SHEFC, HEFCW y DENI.* Cádiz: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz, 1999. 81 p. ISBN 84-7786-609-0.
- Calenge, Bertrand. *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur.* Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, 1995. XX, 455 p. ISBN 2-7605-0870-6.
- Corvellec, Hervé. "Évaluation des performances des bibliothèques: tendances, faiblesses et perspectives." *Bulletin des bibliothèques de France.* Vol. 35, n.6 (1990), p. 356-365.
- Duarte Barrionuevo, Miguel. "Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios. 1, Aspectos metodológicos." *Boletín de la ANABAD.* XLV, n. 1 (1995), p. 95-106.
- Évaluer pour évoluer: l'évaluation en bibliothèque: compte rendu de la journée d'étude du 17 janvier 1992 organisée par la Bibliothèque publique d'information (BPI), avec la participation de l'Association pour la promotion et l'extension de la lecture (APPEL), du British Council, du Deutsches Bibliotheksinstitut.* Paris: Bibliothèque publique d'information: APPEL, 1993. 91 p. ISBN 2-902706-60-X.
- Giappiconi, T. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires.* Paris: Éditions du Cercle de la librairie, 2001. 223 p. ISBN 2-7654-0795-9.
- Gratch Lindauer, Bonnie. "Definición y medida del impacto de las bibliotecas universitarias en los resultados globales de la institución" [en línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 59 (junio 2000), <http://www.aab.es/51n59a4.htm> [Consulta: 3 març 2002].
- Lancaster, F.W. *Evaluación de la biblioteca.* Madrid: ANABAD, 1996. 374 p. ISBN 84-88716-21-4.
- Library performance, Accountability and Responsiveness: Essays In Honor of Ernest R. De Prospo.* Norwood: Ablex Publishing Corporation, 1990. XIII, 164 p. ISBN 0-89391-597-1.
- Poll, Roswitha; Te Boekhorst, Peter. *Medición de la calidad. Directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias.* Madrid: ANABAD, [1998]. 209 p. ISBN 84-88716-27-3.
- Varela Orol, Concha; González Guitián, Carlos. "Bibliotecarios y documentalistas: sus funciones". En: *I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles: Valencia 5, 6 y 7 de mayo de 1992.* Valencia: Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro y Bibliotecas, Centro de Coordinación Bibliotecaria: Generalitat Valenciana, Conselleria de Cultura, Educació i Ciència, 1993. 298 p. ISBN 84-7483-895-9.