

RECURSOS INFORMATIVOS SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN

MARÍA PINTO MOLINA

Catedrática de Análisis Documental
e-mail: mpinto@platon.ugr.es

JUANA M.^a SUÁREZ

Doctorando en Documentación. Universidad de Granada
e-mail: jmsuarez@platon.ugr.es

«No da marcha atrás quien está atado a una estrella»

Resumen: Recopilación selectiva de los principales recursos informativos, impresos y electrónicos, sobre gestión de calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación que, a modo de guía, permita a los profesionales de este sector saber dónde encontrar la información y cómo organizarla para su aprovechamiento.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Bibliotecas, Centros de Documentación, Metodología, Modelos de Calidad, Normas, Calidad en los Servicios, Evaluación.

Abstract: Selective assemblage of main informative resources, such as printed and electronic, on quality management in Libraries and Documentation Centres. As a guide, it will allow professionals of this sector to know where to find any information and how to organise to make the most of it.

Keywords: Quality Management, Libraries, Documentation Centres, Methodology, Quality Models, Standards, Quality in Services, Evaluation.

1. INTRODUCCIÓN

Partimos de la base de que la Calidad no es sólo un modo de gestión basado en un conjunto de técnicas y procedimientos, sino un valor humano, social, donde lo que interesa es la satisfacción por la obra bien hecha. Se ha transformado en una necesidad del sector informativo-documental de este nuevo milenio, pasando a ser más que un costo añadido un valor añadido al producto o servicio suministrado, convirtiéndose en un factor de ahorro que garantizaría la competitividad y la supervivencia de las unidades de información. La Gestión de Calidad tiene carácter holístico, pues su filosofía impregna y trasciende más allá de la propia organización implicando a suministradores y a usuarios/clientes, concepto este último que se amplía al incluir a externos e internos. En esta línea, tanto la satisfacción del usuario como la del bibliotecario/documentalista son considerados objetivos esenciales.

Proliferan las teorías sobre Calidad, pero quizás sean cuatro los puntos básicos que subrayan las últimas y más afortunadas tendencias:

- Mantener como principal objetivo la mejora de los productos y servicios bibliotecario-documentales. Cada profesional de la información y su entorno es como una microempresa. Recibe información y documentación resultante del ciclo de producción original, que transforma mediante procesos técnicos en resultados (documentos secundarios) aptos para ser utilizados, aunque reconocemos que hay a veces cierto despilfarro en los procedimientos, que podrían ser mejorados y simplificados. De ahí la razón de ser de la Calidad.
- Actuar de manera que la Calidad no dependa de inspecciones, sino que sea un requerimiento de la unidad de información
- Potenciar la formación continua del personal incentivando la creatividad y motivación
- Suprimir las barreras entre los servicios. La calidad total implica calidad a todos los niveles: en la concepción de los productos, calidad de producción y sobre todo calidad del servicio que acompaña al producto.

La Calidad se ha convertido en un problema de orientación, de liderazgo de participación de los empleados y de formación. En cualquier caso, es un proceso sin fin, que debe llevarse a cabo paso a paso y del que no se pueden esperar resultados inmediatos. Es una inversión inteligente para bibliotecas y centros de documentación, al ofrecer un nuevo modo de gestión

basado en el uso de estrategias y modelos que otorgan valor superior al cliente, en el diseño de sistemas de información interfuncionales y en la mejora continua de las organizaciones.

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

El concepto de Calidad como Paradigma emergente en el entorno informativo-documental y cuerpo doctrinal aplicable a la producción y prestación de servicios, se ha desarrollado espectacularmente a partir de la década de los ochenta: del cumplimiento de determinadas especificaciones (control de calidad), se ha pasado a la filosofía de adecuación al uso (garantía de calidad), para desembocar en la satisfacción del usuario y excelencia organizativa como motor clave de la calidad.

En el curso de esta última década, el Paradigma Calidad se ha convertido en una materia constante y creciente en la producción científica y profesional sobre Gestión de servicios de información. Un análisis de la bibliografía nos da idea del crecimiento exponencial de los trabajos sobre Gestión de Calidad Total (TQM) a principios de los años 90, en tanto que la literatura sobre Garantía de Calidad tiende a decrecer. Esto sugiere que pudiera haber un punto de cruce y transvase desde esta perspectiva a TQM, más novedosa y dinámica. A medida que las empresas caminan hacia la Gestión de Calidad Total, surgen nuevas técnicas basadas en métodos y modelos contrastados con una abundante bibliografía sobre: normas ISO 9000; Despliegue de la Función Calidad (QFD) que pretende convertir en características de calidad de los productos las expectativas de los clientes, mediante los correspondientes despliegues e interacciones entre expectativas y características; benchmarcking, o emulación de las mejores prácticas en calidad; reingeniería de procesos que parte del principio de que los problemas de las empresas no proceden de su estructura organizativa sino de la estructura de sus procesos, que deben ser revisados en su totalidad y sustituidos por otros nuevos, o el modelo Europeo para la Gestión de Calidad ampliamente extendido en el entorno bibliotecario documental por su gran flexibilidad y buenos resultados. Es importante también, y cada día más abundante, la producción científica sobre medición de la calidad o metodología cualimétrica, basada en el estudio de atributos, unidades de medida e indicadores.

En general, el grueso de la producción bibliográfica sobre Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación se localiza preferentemente en los países del entorno anglosajón con Gran Bretaña, Estados Unidos y Canadá a la cabeza. Además del amplio desarrollo normativo, son significativos los

numerosos proyectos de investigación financiados que desarrollan e implementan programas de calidad en bibliotecas y servicios de información especializados. En Europa, mención de relevancia merece las aportaciones de los países nórdicos, que a través de la red NORDINFO ha patrocinado la filosofía de Calidad y ha implantado sistemas de calidad y excelencia organizativa en las bibliotecas. En Francia, bajo el patrocinio de la ADBS han surgido numerosas publicaciones y programas sobre calidad, con especial incidencia en los apartados metodológicos (QFD, Análisis de Valor...), así como el impacto en los servicios informativo-documentales. España se ha incorporado recientemente a esta corriente y la investigación está disputando tanto en los estudios teóricos como en las aplicaciones.

METODOLOGÍA

Debemos dejar claro que pretendemos ofrecer una documentación profesional, selectiva y actualizada, útil para bibliotecarios y documentalistas, neófitos o especialistas, empleando todo tipo de recursos informativos, desde los bibliográficos a los electrónicos y digitales, sobre el tema Paradigma de la Calidad, renovador y atractivo, que centra su núcleo de investigación en la satisfacción del usuario/cliente, tanto interno como final, y en la mejora de los procesos.

Tratamos de ofrecer un corpus elaborado de recursos documentales, que traspase la frontera de lo convencional y penetre en el ciberespacio virtual adecuadamente filtrado siguiendo indicadores de calidad, obviando el auténtico pozo sin fondo de millones de documentos desorganizados que supone a secas Internet. Los criterios que hemos utilizado para la demarcación del trabajo, además de los específicamente temáticos han sido de naturaleza cronológica, cercando nuestra investigación en las dos últimas décadas (1980-1998), con especial hincapié en la producción realizada a partir de los noventa hasta los momentos actuales; de carácter idiomático, escogiendo obras publicadas en español, inglés y francés; y de rango tipológico-documental, prestando atención a las monografías, artículos de revistas, ponencias y comunicaciones a congresos, informes, proyectos de investigación, literatura reservada, normas, páginas web...

Para la búsqueda, aparte del estudio directo y personalizado de muchas de las fuentes seleccionadas, hemos consultado las bases de datos LISA, ERIC, LIBRARY LITERATURE, CURRENT CONTENTS, PASCAL, SINGLE, CINDOC y REBIUM. También hemos accedido a los OPACs de las más importantes bibliotecas del mundo: Biblioteca Nacional (citar direcciones en todo), British Library, Biblioteca Nacional francesa, Biblioteca

del Congreso. Para los recursos electrónicos, haciendo uso de los principales buscadores (Altavista, Yahoo y Lycos), hemos consultado innumerables páginas web, elaboradas por instituciones, entidades, asociaciones relacionadas con la Calidad en el sector informativo-documental, seleccionando aquellas relevantes para nuestro objeto de estudio. También se han consultado directorios especializados en Biblioteconomía y Documentación como BUBL LINK [en línea]. [s.l.: s.n.] [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://link.bubl.ac.uk:80/lis>>, que recoge más de cuatrocientos enlaces a otros recursos, como publicaciones electrónicas, foros, acontecimientos profesionales, el de la biblioteca de la Universidad sueca de Lund: LUND UNIVERSITY ELECTRONIC LIBRARY. Library and Information Science, Librarianship [en línea]. Sweden: Lund University Library. Actualizado el 18 de Marzo de 1999. [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<www.ub2.lu.se/lis-res.html>. Muy selectivo pues facilita información sobre unos doscientos webs aportando datos informativos sobre los enlaces y su nivel de calidad. De gran valía es el directorio de revistas electrónicas de la Asociación de Bibliotecas de Investigación Norteamericana ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES (ARL). Directory of Electronic Journals, Newsletters and Academic Discussion Lists [en línea]. Washington: ARL. Modificado el 24 de Agosto de 1998. [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://arl.cni.org/scomm/edir/index.html>>. Aunque no específico sobre Calidad, es útil que el profesional de la información conozca algunas direcciones de listas de discusión y noticias, como TEXAS STATE ELECTRONIC LIBRARY. Library and Information Science Magazines, Journals, Mailing Lists and News Groups [en línea]. Texas: TSEL. Revisado el 18 de Noviembre de 1998. [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://link.tsl.state.tx.us/dir/libmail.dir>>.

4. ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS

Para un mejor manejo de los recursos seleccionados, ofrecemos una estructura sistematizada basada en grandes categorías, con sus correspondientes subcategorías, fomentando el orden lógico de pertenencia, aunque sin perder de vista que no es un esquema rígido sino flexible y dinámico. La presentación de los registros se ha hecho siguiendo las pautas de las normas ISO 690 para recursos bibliográficos [ISO 690:1987/UNE 50-104-94 Referencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura] y la ISO 690-2 para documentos electrónicos [ISO 690-2:1997(E) Documentos electró-

nicos o partes de ellos] y se han completado en muchos casos con un resumen documental.

La organización de los bloques queda como sigue:

1. Gestión de Calidad
 - Cuestiones generales
 - Evaluación
2. Control y Aseguramiento de la Calidad
3. Modelos para la Calidad
4. Implantación de Sistemas de Calidad en Bibliotecas
 - Generalidades
 - Planificación Estratégica
 - Calidad en Bibliotecas Escolares
 - Calidad en Bibliotecas Públicas
 - Calidad en Bibliotecas Universitarias y Especializadas
 - Calidad en Bibliotecas Especiales
 - Bibliotecas españolas en fase de implantación o con Programas de Calidad
5. Implantación de Sistemas de Calidad en Centros de Documentación y Servicios de Información
6. Gestión de Calidad en Recursos Humanos
7. Gestión de Calidad en los Procesos documentales
 - Calidad en el input informativo-documental
 - Calidad en la catalogación
 - Calidad en el análisis de contenido
 - Calidad en la recuperación
8. Gestión de Calidad en los servicios documentales
 - Generalidades
 - Calidad en el servicio de referencia
 - Calidad en el préstamo
 - Calidad en las bases de datos
9. Métodos para la Calidad
10. Herramientas para la Calidad
 - Generalidades
 - Círculos de Calidad
 - Técnicas estadísticas
11. Indicadores de Calidad
12. Costes de la Calidad
13. Auditorías para la calidad
14. Aspectos normativos de la calidad
15. Entidades y organizaciones sobre Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación

16. Revistas especializadas
17. Programas y Proyectos sobre Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación
18. Grupos de Trabajo
19. Listas de discusión

1. GESTIÓN DE CALIDAD

Cuestiones generales

ALOS MONER, Adela d'.: "Disseny I implementació dun projecte de millora de qualitat en una empresa de servei d'informació". En *Quintes Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1995, pp. 163-170.

— y CORNELLÁ, Alfons: "Calidad total en los centros de documentación, servicios de información y bibliotecas". En *Cuartas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Oviedo: Universidad, 1994, pp. 287-293.

ARMSTRONG, C. J.: "Questions of quality". *The New Review of Information Networking*, 1996, n.º 2, pp. 249-253.

BLIXRUD, Julia C.: "Issues in research library measurement". *ARL Newsletter* [en línea]. 1998, april, Issue 197. Modificado el 21 de Mayo de 1998. [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.arl.org/newsltr/197/issues.html>>.

También se puede consultar de forma impresa en *ARL Newsletter*, april 1998, Issue 197.

BOUTHILLIER, F.: "La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques". *ARGUS*, 1992, vol. 21, n.º 3, pp. 29-31.

Evolución histórica del concepto de calidad y definición de las características de los servicios documentales: intangibilidad, heterogeneidad y participación del cliente en el proceso de producción.

BRELIN, H. K. [et al.]: "Focused quality: managing for results". *Journal of Academic Librarianship*, 1997, vol. 23, n.º 3, pp. 242-243.

BROCKMAN, John R.: "Quality management in library and information services in the Washington area: an interim report on the 1990 Elsevier/LIRG research award study". *Research Reports*, 1990, pp. 6-11.

— "Information management and corporate total quality". *Journal of Information Science*, 1993, vol. 19, n.º 4, pp. 259-265.

Se analizan los principales modelos de calidad total aplicados a la gestión de información.

- BROCKMAN, John y GILCHRIST, Alan: "Information Management and the pursuit of corporate excellence". *FID News Bulletin*, 1995, vol. 45, n.º 5, pp. 160-166.
- BROPHY, P. y COULLING, K.: *Quilate management for information and library managers*. Aldershot: Gower, 1996.
- CALVERT, P. J. "Library effectiveness: the search for a social context". *Journal of Librarianship and Information Science*, 1994, vol. 26, n.º 1, pp. 15-21.
- CLAYTON, C.: "Quality and the public services". *Public Library Journal*, 1993, vol. 8, n.º 1, pp. 11-12.
- COTTA SCHONBERG, M. y HELSTED, P.: "Quality and quality management in libraries". *Inspel*, 1994, vol. 28, n.º 2, pp. 208-220.
- DAVIES, A. y KIRKPATRICK, I.: "To measure service: ask the library user". *Library Association Record*, 1994, vol. 96, n.º 2, pp. 88-89.
- DELGADO TORRES, NORA A. y SOSA SAURA, HILDA A.: "Evaluación de la eficiencia en bibliotecas". *Investigación bibliotecológica*, 1998, vol. 12, n.º 24, pp. 57-80.
Se exponen los resultados de investigaciones llevadas a cabo para medir la eficiencia de una biblioteca con el fin de obtener un método eficaz de organización del personal.
- DUFLOS, Annick: "La qualité en marche dans les services d'information: 1992-1994". *Dossier d'information documentaire*. París: ADBS, 1995.
- FOREMAN, Lewis (ed.): *Developing quality in libraries: culture and measurement for information services*. London: HMSO, 1992.
- "Developing quality in libraries". *An Leabharlann*, 1993, vol. 10, n.º 2, p. 32.
- FROMAN, Bernard: *El manual de la calidad. Referencia básica en un sistema de gestión de la calidad*. Madrid: Aenor, 1995.
Guía para elaborar el manual de calidad según las ISO 9000. Incluye ejemplos con empresas reales.
- GARCÍA-MORALES, Elisa: "La calidad en los servicios de información y documentación". *Ciencias de la Información*, 1993, vol. 24, n.º 2, pp. 75-85.
Se tratan aspectos relacionados con la gestión de calidad en el sector de la información y se propone un plan de acción para hacerla efectiva.
- "La gestion de la qualité en Espagne: situation actuelle". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, vol. 43, n.º 1, pp. 72-74.
En 1992 se empezó a implantar los métodos de gestión de calidad en las bibliotecas y centros de documentación españoles. Sin embargo, el tratamiento es lento y requiere intervenciones previas en el cambio de comportamiento en relación a la gestión y los métodos usados en la formación profesional.
- "Gestión de calidad y sistemas de gestión integrada en la documentación". En *Cuartas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Oviedo: Universidad, 1994, pp. 349-355.

Aplicación de los principios de Gestión de calidad a los sistemas de gestión integrada de Documentación.

GEORGE, Philip: *Service quality of industrial information services*. British Library: Research and Innovation Centre, 1996.

GEORGI, Charlotte (ed.): *Excellence in library management*. New York; London: Haworth Press, 1985.

GOÑI, Juan José: "La calidad en los sistemas de información". *Dirección y Progreso*, 1992, n.º 125, pp. 45-50.

GOODALL, D.: "Performance measurement: a historical perspective". *Journal of Librarianship*, 1988, vol. 20, n.º 2, pp. 128-143.

GOULDING, Anne: *Developing the flexible library and information workforce: a quality and equal opportunities perspective*. British Library: Research and Innovation Centre, 1996.

GRESLOU, Jeanne-Claude: "Les outils et la démarche de management de la qualité: études de cas". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, vol. 43, n.º 1, pp. 47-51.

Toda empresa necesita de una organización laboral que le permita responder bien a su función, pero el equilibrio siempre es precario: la realidad exterior evoluciona y el personal se adapta más o menos rápidamente. Una parte de este estudio resume la introducción de la gestión de calidad en un proyecto para establecer un servicio de cooperación documental. Ello permite el redescubrimiento de los elementos claves de los procedimientos de calidad y experimentar con ciertos instrumentos analíticos.

HERNON, Peter y ALTMAN, Ellen: *Service quality in academic libraries*. Norwood: Ablex, 1996.

"Information systems quality". *Information and Software Technology*, 1997, vol. 39, n.º 12, pp. 797-850.

JOHANNSEN, C. G.: "Quality management principles and methods in library and information science. Theory and practice". En Kent, A., editor: *Encyclopedia of library and information science*. New York: Marcel Dekker, 1995, vol. 56 (supl. 19), pp. 318-352.

Estudio y análisis de los principios y métodos relacionados con la Gestión de Calidad empleados en unidades de información.

LAMARE, Jacques: *Les chemins de l'excellence: itinéraires pour la qualité*. Paris-La Defense: AFNOR, 1987.

LAWES, Ann: "The benefits of quality management to the library and information services profession". *Special libraries*, 1993, vol. 48, n.º 3, pp. 142-146.

Se analizan los beneficios de la filosofía de Gestión de Calidad en Bibliotecas y Servicios de información, al proporcionar una metodología para la medición de su funcionamiento así como herramientas relacionadas con la mejora de la organización, la eficacia interna y la optimización de los recursos humanos.

- LESTER, D. E.: *The impact of quality management on the information sector: a study of case histories*. París: EUSIDIC, 1994.
- LIBRARY ASSOCIATION: *LA/COFHE guidelines: managing after incorporation: quality matters*. London: Library Association, 1993.
- LOCKENHOFF, H.: "Modeling the order of knowledge: the Quality Paradigm". En *Proceeding Third International ISKO Conference*. Frankfurt: INDEKS, 1994, pp. 16-26.
- MARTÍNEZ-LORENTE, Ángel R., DEWHURST, Frank y DALE, Barrie G.: "Total Quality Management: origins and evolution of the term". *The TQM Magazine*, 1998, vol. 10, n.º 5, pp. 378-386.
- MAYERE, Anne y MUET, Florence: "La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information: conception es spécifités". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, vol. 43, n.º 1, pp. 10-18.
Se propone ubicar estos procedimientos de gestión en relación con otros que están más o menos desarrollados e identificar los puntos fuertes a tener en cuenta para una verdadera adaptación: la rapidez del servicio prestado, la inevitable participación del usuario, etc. A través de procedimientos pragmáticos, progresivos y participativos se puede introducir la gestión de calidad en las bibliotecas.
- MEDAWAR, K.: "La Qualité dans le Secteur de l'Information Electronique". *Archimag*, june 1995, n.º 85, pp. 50-52.
- "Quality in Library and Information Services: a review". *Program*, july 1995, vol. 29, n.º 3, pp. 257-272.
- PACIOS LOZANO, Ana Reyes: "Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información". *Boletín de la Asociación Nacional de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos y Documentalistas*, 1995, vol. XLV, n.º 2, pp. 107-116.
Partiendo de la implementación de los sistemas de calidad total en otros sectores, se plantean algunos aspectos sobre la aplicación de estos sistemas a las unidades de información.
- PEARSON, G. J.: *The competitive organization managing for organizational excellence*. Mc Graw-Hill, 1992.
- PINTO, María: "Gestión de calidad en Documentación". *Anales de Documentación*, 1998, n.º 1, pp. 171-183.
Estudio y aplicación de la gestión de calidad a los sistemas de información científica, profundizando en los criterios del Modelo Europeo de Calidad Total y en el análisis de las herramientas metodológicas para la mejora de los procesos y productos documentales.
- QUALITY issues in the library and information services*. 6th Anglo-Nordic seminar. Papers: 1993 Oct. Stockholm: Nordinfo, 1993.

QUALITY management issues: a select bibliography for library and information services managers. The Hague: FID, 1995.

El Departamento de Ciencias de la Información y Bibliotecas de la Universidad Technologica de Loughborough ha elaborado una bibliografía para gestores de servicios de información sobre: TQM, QA, reingeniería de procesos, indicadores de rendimiento, SERVQUAL, medidas de calidad en bases de datos, etc.

RIGAUD, C.: "La qualité de l'information: une garantie nécessaire". *Caoutchoucs & Plastiques*, 1993, n.º 728, pp. 70-72.

ROIG CASTELLO, Carolina, SALOM CARRASCO, Blanca y VILLORA REYERO, M.ª Luisa: "El fin de una era: ¿de la gratuidad a la calidad de los servicios?". En *Segundas Jornadas sobre cultura en la Comunitat Valencià*. Valencia: Consell Valencià de Culutura, 1997, t. I, pp. 253-257.

ROWLEY, Jennifer: "Implementing TQM for library services: the issues". *Aslib Proceedings*, 1996, vol. 48, n.º 1, pp. 17-21.

La autora trata las cuestiones esenciales previas a introducir TQM en una biblioteca, tales como la definición de calidad y cliente, medida de la calidad, gestión de recursos humanos, etc.

SAINT CLAIR, Guy: "The future challenge: management and measurement". *Special libraries*, 1993, vol. 84, n.º 3, pp. 151-154.

Se aborda la aplicación del benchmarking y la gestión de calidad total a las bibliotecas y los servicios de información.

SAVARD, R.: "Perspectives stratégiques pour le management des services d'information: marketing et gestion de la qualité". En *IDT 91, 9.º Congrès sur l'Information, la Documentation et le Transfer des Connaissances*, mai 1991. Bordeaux, pp. 42-46.

SHAUGHNESSY, Thomas W.: "The search of quality". *Journal of Library Administration*, 1987, vol. 8, n.º 1, pp. 5-10.

SUBRAMANIAN, A. [et al.]: "Strategic planning for Data Warehousing". *Information and Management*, 1997, vol. 33, Iss. 2, pp. 99-113.

SUTTER, Eric: *Services d'information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs*. París: ADBS, 1992.

De manera sistemática se abordan los aspectos relacionados con las especificidades de los servicios de información, así como los procedimientos para establecer programas de calidad, que tengan como objetivo primordial la satisfacción de los usuarios.

— *Maitriser l'information pour garantir la qualité*. París: AFNOR, 1993.

— "La démarche qualité, facteur d'intégration des activités documentaires dans l'entreprise". *Cahiers de la documentation*, 1994, n.º 2, pp. 61-65.

Los recursos informativos son un componente esencial en el desarrollo de las empresas. No existirá calidad total sin un dispositivo informativo integrado que satisfaga a los usuarios, tanto en contenido como en forma.

- “La démarche qualité en bibliothèques: questions-réponses”. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, vol. 43, n.º 1, pp. 20-23.

En una biblioteca, el inicio de un programa de mejora de la calidad puede generar desconfianza entre el personal porque cada uno tiene sus ideas. Alcanzar los objetivos propuestos y mantener la satisfacción de los usuarios supone una gestión de calidad que implica la definición de responsabilidades a distintos niveles, gestión del personal, establecimiento de indicadores, etc.

- TURBAN, E., MC LEAN, E. y WETHERBE, J.: “Information technology for management: improving quality and productivity”. *International Journal of Information Management*, 1997, vol. 17, n.º 3, pp. 237-238.

- VALLS, A. y CASADO, L.: “El cambio hacia la calidad de servicio”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1994, año 10, n.º 35, pp. 55-70.

Esboza el cambio actual que se está produciendo en las unidades de información y las razones que lo han hecho posible.

- VANDELLE, Pierre de: *Gestión y control de la calidad*. Madrid: Aenor, 1990.

- WALLEY, Paul: *Total quality, BS 5750 or what? Quality techniques for H. E. teaching*. Loughborough: University of Technology: Department of Management Studies, 1992.

- WHITEHALL, T.: “Quality in library and information services: a review”. *Library Management*, 1992, vol. 13, n.º 12, pp. 23-35.

Se abordan cuestiones fundamentales sobre la calidad, sus objetivos y los métodos de evaluación.

Evaluación

- ADAMS, R.: *Decision support systems and performance assessment*. London: Bowker, 1993.

- BLAGDEN, John y HARRINGTON, John: *How good is your library? A review of approaches to the evaluation of library and information services*. London: AS-LIB, 1990.

- BOZA PUERTA, Mariano y OLMEDO GRANADOS, Gaspar: “¿Se adaptan los fondos de mi biblioteca a las necesidades de los usuarios?: Un método objetivo de evaluación de colecciones en una biblioteca científica”. En *Sextas Jornadas Españolas de Documentación*. Valencia: FESABID, 1998, t. 1, pp. 193-196.

Se plantea la utilidad del sistema de recuento de citas bibliográficas para evaluar colecciones, tomando como ejemplo el efectuado en la biblioteca del Instituto de Microelectrónica de Sevilla.

BROPHY, Peter: *EQLIPSE: Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe. Final report and final functional specification*. University of Central Lancashire: Centre for Research in Library and Information Management, 1997.

El objetivo del Proyecto Eqlipse era producir y analizar un programa que contuviera instrumentos de medida para el rendimiento y la gestión de calidad, útiles en la toma de decisiones en bibliotecas de todo tipo.

COHEN, L.: "Conducting performance evaluation". *Library Trends*, 1989, 38, pp. 49-52.

CRAWFORD, John: *Evaluation of library and information services*. London: ASLIB, 1996.

Introducción a la evaluación de las bibliotecas públicas y universitarias de Gran Bretaña.

CHAMBERLAIN, Carol E.: "Evaluating library acquisitions service". En Kent, A., editor: *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Dekker, 1995, vol. 56 (supl. 19), pp. 118-126.

DUARTE, M.: "Indicadores como instrumentos de evaluación de los servicios bibliotecarios: aspectos metodológicos". *Boletín de ANABAD*, 1995, n.º 1, pp. 95-106.

GIRARD-BILLON, Aline y GIAPPICONI, Therry: "L'évaluation dans les bibliothèques publiques françaises: une situation contrastée". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, vol. 43, n.º 1, pp. 78-84.

Un estudio reciente llevado a cabo en la sección de bibliotecas públicas de la IFLA nos da respuesta a cuestiones relacionadas con los indicadores de mejora y la evaluación de las bibliotecas públicas en Francia.

HERNON, P. y MAC CLURE, Ch.: *Evaluation and library decision making*. Norwood: Ablex, 1990.

KUPIEC, A (dir.): *Bibliothèques et évaluation*. París: Cercle de la Librairie, 1994.

LANCASTER, F. W. y MEHROTRA, R.: *The five laws of library science as a guide to the evaluation of library services. Perspectives in library and information science*. Lucknow: Print House, 1982, vol. 1, p. 26-39

LANCASTER, F. W.: *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996.
Edición original en inglés, 1988.

STUART, R. y SULLIVAN, M.: *Performance analysis and appraisal: a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Schuman, 1991.

THOMPSON, Ronelle K.: "Evaluating library services". *Technical Service Quarterly*, 1988, vol. 5, n.º 4, pp. 27-39.

"Time as a factor in the evaluation of information quality [en línea]". *ASIS Annual Meeting Technical Session*, november 4, 1997 [consultado el 22 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.asis.org/Bulletin/Dec-97/am97extra/time.htm>>

2. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

BROCKMAN, John R.: "Quality assurance (QA) and the management of information services". *Journal of Information Science*, 1991, pp. 127-135.

COLEMAN, V. [et al.]: "Toward a TQM paradigm. Using Servqual to measure library service quality". *College & Research Libraries*, 1997, vol. 58, Iss. 2, pp. 2-37.

DANIEL, Evelyn H.: "Quality control of document". *Library Trends*, 1993, vol. 41, n.º 4, pp. 644-664.

Se analizan los métodos aplicados a la producción de bases de datos y se evalúan diversos sistemas de filtrado de la calidad.

EAGLETON, K. M.: "Quality assurance in Canadian hospital libraries: the challenge of the eighties". *Health Libraries Review*, 1988, vol. 5, n.º 3, pp. 145-159.

FREDENBURG, A. M.: "Quality assurance: establishing a program for special libraries". *Special Libraries*, 1988, vol. 79, n.º 4, pp. 277-284.

HAINES TAYLOR, Margaret (ed.): *QA. Quality Assurance in Libraries: the health care sector: a collection of studies*. London: Library Association Publishing, 1990.

HORNY, Karen L.: "Quality work, quality control in technical services". *The Journal of Academic Librarianship*, 1985, t. 11, n.º 4, pp. 206-210.

JOHANSEN, C. G.: "The use of quality control. Principles and methods in Library and Information Science: theory and practice". *LIBRI*, 1992, vol. 42, n.º 4, pp. 283-295.

LITHGOW, Susan Diane: *Improving the effectiveness and efficiency of library provision within penal establishments in England and Wales: resarch to field test performance indicators and quality assurance programmes*. Wales: University, 1994.

LIU, M.: "Selective guide to literature on quality assurance". *Science and Technology Libraries*, 1992, vol. 13, n.º 2, pp. 3-35.

MAS, M. T.: "Control de calidad y costes de los servicios de información". *Revista Española de Documentación Científica*, 1994, vol. 17, n.º 4, pp. 450-459.

Se plantea cómo evaluar y reducir los costes de un servicio de información, qué servicios deben ser costeados por el usuario, etc. También se analizan los parámetros que definen la calidad de un servicio.

- MISKI, Abdelhamid: "Quality control in education for information science". En Kent, A., editor: *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Dekker, 1986, vol. 41 (supl. 6), pp. 47-65.
- ROSSITER, B. N.: *Models for legal documentation: using formal methods for Q. A. in hypertext systems*. Newcastle: University of Computing Science, 1993.
- WEDLAKE, Linda: "An introduction to Quality Assurance and a guide to the implementation of BS 5750". *Aslib Proceedings*, 1993, vol. 45, n.º 1, pp. 23-30.

3. MODELOS PARA LA CALIDAD

- AGUAYO, Rafael: *El método Deming*. Buenos Aires: Javier Vergara editor, 1993.
- PINTO, María: "Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo". En *Décimas Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: AAB, 1998, pp. 111-126.
- Análisis de los principios definitorios de la Gestión de Calidad Total (TQM) y su aplicación a la biblioteca, siguiendo los nueve criterios del Modelo Europeo de Gestión de Calidad (procesos, liderazgo, recursos, gestión del personal, política y estrategia, satisfacción del cliente, resultado empresarial, satisfacción del personal e impacto social).
- ROSANDER, A. C.: *Deming's 14 points applied to servuces*. New York: Dekker, 1991.
- RICHIE, Mark L.: "Total Quality Management and Media Services: the Deming Method". *Techtrends*, 1992, vol. 37, n.º 6, pp. 14-16.

4. IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS

Generalidades

- BROPHY, Peter: "La démarche qualité dans les bibliothèques du Royaume-Uni". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, vol. 43, n.º 1, pp. 52-56.
- El Centro de Innovaciones e Investigaciones de la Biblioteca Británica y la nueva Comisión de Información y Bibliotecas han alentado a investigadores y profesionales británicos a profundizar en las aplicaciones prácticas de las técnicas de gestión de calidad. Son muchos los intentos de aplicar la gestión de calidad en las bibliotecas británicas, pero es muy difícil obtener la certificación ISO 9000

DUARTE, Miguel: "Evaluación, TQM y bibliotecas. La calidad total como objetivo estratégico de la gestión bibliotecaria". En *Cuartas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Oviedo: Universidad, 1994, pp. 279-286.

GRAHAM, John: "Le management de la qualité totale à la bibliothèque d'Etat de Nouvelle-Galles du Sud". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, vol. 43, n.º 1, pp. 57-64.

En 1996 la dirección de esta biblioteca decidió implantar en todas sus operaciones la gestión de calidad total. El análisis de las bases de datos analizadas ha sido el trasfondo para el establecimiento de un plan de acción para mejorar la calidad en las áreas de menor eficacia. En un futuro próximo, los indicadores de rendimiento servirán para medir el impacto de las mejoras hechas hasta el momento.

JUROW, Susan (ed.): *Integrating total quality management in a library setting*. New York: Haworth Press, 1993.

KLEMPIN, Hannelore: "Performance et démarche qualité dans les bibliothèques publiques de la République Federale d'Allemagne". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, vol. 43, n.º 1, pp. 65-71.

Los conceptos desarrollados por la Unión Federal de Asociaciones de Bibliotecarios Alemanes, la Comisión Permanente del Ministerio de Cultura y el Consejo Municipal han suplido las directrices en este campo. Las restricciones financieras y presupuestarias han forzado a las bibliotecas públicas de Alemania a demostrar su eficacia. En la última década, el márketing ha evolucionado mucho, mientras que la gestión de calidad ha sido menos investigada.

MEYER, Anne y COLLET, Anne-Christine: "Renforcer la qualité de l'accueil dans l'accueil dans les bibliothèques de Lyon". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, vol. 43, n.º 1, pp. 30-34.

El proyecto de la re-organización de la biblioteca Part-Dieu fue seguido por un comité directivo. Se abordan cuestiones relacionadas con la forma en que el personal percibe la filosofía de la calidad del servicio y con el grado de satisfacción entre los usuarios.

O'NEILL, Rosanna M.: *Total quality management in libraries: a sourcebook*. Englewood: Libraries Unlimited, 1994

Selección de artículos y recursos informativos sobre gestión de calidad aplicada a las bibliotecas.

— "Total quality management in libraries: a sourcebook". *Technical Services Quarterly*, 1996, vol. 13, n.º 2, pp. 71-72.

OSMAN, Zaiton y GOON, Carole A.: "Quality services, policies and practices in Malaysia". *Library Management*, 1998, vol. 19, n.º 7, pp. 426-433.

PORTER, Lydia: *Quality initiatives in British Library and information services*. British Library: Research and Development Department, 1993.

SEDIC. Grupo de trabajo sobre la calidad. *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación*. Madrid: SEDIC, 1998.

Esta publicación se presenta como una guía de referencia para los profesionales de bibliotecas y servicios de documentación que deseen implantar sistemas de calidad de acuerdo con la ISO 9000. Tras exponer los conceptos básicos de la calidad, se describe el sistema de calidad, el proceso de implantación y los requisitos y procedimientos necesarios para obtener la certificación de calidad.

VAYSSADE, Claire y GUITON, Janine: "La démarche qualité à l'Agence Bibliographique Nationale". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, vol. 43, n.º 1, pp. 35-37.

Análisis de la gestión de calidad implantada en el Departamento de la Bibliografía Nacional Francesa desde 1995 para mejorar las necesidades de los usuarios.

Planificación Estratégica

ASHCROFT, Maggie (ed.): *Strategic planning for academic libraries: policy and process*. Seminar. Papers. Capital Planning Information, 1991.

ASSANTEWA, Doris: *Strategic planning basics for special libraries*. Washington: Special Libraries Association, 1992.

BAUGHMAN, Steven A. (ed.): *Strategic planning for library multitype cooperatives: samples & examples*. Chicago: Association of Specialized and Cooperative Library Agencies: American Library Association, 1997.

BIRDSALL, Douglas G.: "Strategic planning models in academic libraries". En Kent, A., editor: *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Dekker, 1997, vol. 59 (supl. 22), pp. 292-315.

BROPHY, P.: "The mission of the academic library". *British Journal of Academic Librarianship*, 1991, vol. 6, n.º 3, pp. 135-147.

CARR, S. J.: "Strategic planning in libraries: an analysis of a managerial function and its application to library and information work". *Library Management*, 1992, vol. 13, n.º 5, pp. 4-17.

CORRAL, Sheila: *Strategic planning for library and information services*. London: ASLIB, 1994.

CROWLEY, John D.: *Developing a vision: strategic planning and the library media specialist*. Westport; London: Greenwood Press, 1994.

DANNER, Richard A.: *Strategic planning: a law library management tool for the 90's*. Glanville Publishers, Inc., 1991.

- DUBEY, Yogendra P.: "Decision support systems". En Kent, A., editor: *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Dekker, 1985, vol. 39 (supl. 4), pp. 118-157.
- FITZGERALD, D.: *Strategic planning: the basis for quality assurance*. Quality Assurance in Libraries. Ottawa: Canadian Library Association, 1990.
- GALLIMORE, Alec: *Developing an IT strategy for your library*. London: Library Association Publishing, 1997.
- JOHNSON, Heather: "Strategic planning for modern libraries". *Library Management*, 1994, n.º 15, pp. 7-18.
- JORGE GARCÍA-REYES, Francisco Javier: *La Biblioteca de Humanidades de la Facultad de Geografía e Historia de la Universidad Complutense de Madrid: planificación estratégica de una biblioteca de facultad*. Madrid: Universidad Complutense, 1996.
- LYNCH, Beverly P. (ed.): *Management strategies for libraries: a basic reader*. New York: Neal-Schuman, 1985.
- RIGGS, Donald E.: *Strategic planning for library managers*. Phoenix: Oryx Press, 1984.
- STRATEGIC planning in ARL libraries: a spec kit*. Washington: Association of Research Libraries Office and Management Services, 1995.

Calidad en Bibliotecas Escolares

- STRIPLING, Barbara K.: "Quality in School Library Media Programs: focus on learning". *Library Trends*, 1996, vol. 44, n.º 3, pp. 631-656

Calidad en Bibliotecas Públicas

- AABADOM: *Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos*, 1996, n.º Extraordinario I.
Número monográfico donde se recogen las ponencias presentadas a las VIII Jornadas de Formación para Encargados de Bibliotecas Públicas celebradas en Asturias en 1995 sobre el tema "La calidad en los servicios de la biblioteca pública".
- CLAVES para el éxito: *indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona: Eumo Editorial, 1995.
- DÍAZ RODRIGO, Ruth y GRAFAL URISSEL, Ana Cristina: "La calidad en las bibliotecas públicas: un caso de calidad en una biblioteca pública". En *Quintas Jornadas*

- Españolas de Documentación Automatizada*. Cáceres: Universidad de Extremadura: ABADMEX, 1996. pp. 413-417
Recoge un estudio de usuarios de las bibliotecas de Aragón.
- EVANS, Margaret Kinnell: *All change?: public library management strategies for the 1990's*. London; Los Angeles: Taylor Graham, 1991.
- HAYES, Robert M. y MAYO, Robert: *Strategic management for public libraries: a handbook*. Westport; London: Greenwood Press, 1996.
- HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Hilario: "La evaluación del uso de la biblioteca pública. Una propuesta de trabajo". *Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos*, julio-sept. 1997, n.º 3, pp. 46-56.
- MILNER, Eileen, KINNEL, Margaret y USHERWOOD, Bob: "Quality management: the public debate". *Public Library Journal*, 1994, vol. 9, n.º 6, pp. 151-155.
Tras los primeros intentos de introducir la gestión de calidad en las bibliotecas públicas, en 1994 se llevó a cabo en las Universidades de Sheffield y Loughborough un proyecto centrado en el estudio de casos.
- PUBLIC library and strategic planning for the 1990s*. Seminar. Papers: 1991 Jun, Stanford. Capital Planning Information, 1991.
- VAN HOUSE, N. [et al.]: *Output measures for public libraries: a manual of standards and procedures*. Chicago: ALA, 1987
Este manual define un conjunto básico de medidas para evaluar los servicios de las bibliotecas públicas.

Calidad en Bibliotecas Universitarias y Especializadas

- BARTON, Jane y BLAGDEN, John (ed.): *Academic library effectiveness: a comparative approach*. BLR & I Report RIC 120. London, 1998.
Desarrollo de un pequeño conjunto de indicadores de rendimiento útiles para que las entidades financiadoras, los vicerrectores y otros gestores universitarios puedan comparar la eficacia de las bibliotecas británicas de educación superior. El informe recomienda hacer estadísticas sobre gastos, horas de lectura por semana y usuario, préstamo y nivel educativo. También se incluyen recomendaciones para trabajos posteriores sobre bibliotecas electrónicas, benchmarking, satisfacción del usuario, etc.
- BUTTERWICK, N.: "Total quality management in the university library". *Library Management*, 1993, vol. 14, n.º 3, p. 28.
- COCKRILL, A.: "Coping with change. Issues facing british and german university library in the 1990's". *Journal of Librarianship and Information Science*, 1997, vol. 29, Iss. 2, pp. 77-88.

CONFERENCIA DE RECTORES DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS: *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*: Documento de trabajo, mayo 1997 [en línea]. Castelló de la Plana: Biblioteca de la Universitat Jaume I [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://www2.uji.es/rebiun/normasbibliotecas.html>>.

E-mail: biblioteca@uji.es

Este documento supone la revisión y actualización del borrador presentado en la Conferencia de 1996. Se espera que este trabajo sirva de referencia a todas aquellas bibliotecas que persiguen la mejora y actualización de sus servicios. Recomendamos consultar los siguientes enlaces:

— Evaluación de la colección en www2.uji.es/rebiun/colecciones.html#evaluación

— Evaluación del personal en www2.uji.es/rebiun/personal.html#evaluación

CRONIN, Mary J.: *Performance measurement for public services in academic and research libraries*. Washington: ARI., 1985.

FRENCH, Beverlee A.: "Library performance measures". *College & Research Libraries News*, feb. 1987, n.º 2, p. 72.

HEERY, Mike y MORGAN, Steve: *Practical strategies for the modern academic library*. London: ASLIB, 1996.

HERNON, Peter y ALTMAN, Ellen: *Service quality in academic libraries*. Norwood: Ablex, 1996.

NAGLE, Ellen: "The new knowledge environment: quality initiatives in health sciences libraries". *Library Trends*, 1996, vol. 44, n.º 3, pp. 657-674.

NITECKI, Danuta A.: "SERVQUAL: Measuring Service Quality in Academic Libraries". *ARL Newsletter*, april 1997, Issue 191.

PLAN NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES: *Guía de evaluación*. Madrid: Consejo de Universidades, 1998.

PRITCHARD, Sarah M.: "Determining quality in academic libraries". *Library Trends*, 1996, vol. 44, n.º 3, pp. 572-594.

RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. Madrid: Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1997.

TOMPKINS, Philip: "Quality in community college libraries". *Library Trends*, 1996, vol. 44, n.º 3, pp. 506-525.

WILLIAMS II, James F.: *Strategic planning in higher education: implementing new roles for the academic library*. New York: Haworth Press, 1990.

Calidad y Bibliotecas Especiales

EAGLETON, Kathleen M.: "Quality assurance in Canadian hospital libraries: the challenge of the eighties". *Health Libraries Review*, 1988, n.º 5, pp. 145-159.

FREDENBURG, Anne M.: "Quality assurance: establishing a program for special libraries". *Special libraries*, 1988, pp. 277-284.

WEBB, Sylvia P.: *Pursuing quality in special libraries: a study of current activities and development in the UK*; report of a study carried out Marc-December 1994. London: British Library Research and Development Department, 1995.

WHITE, Marilyn D. [et al.]: *Measuring customer satisfaction and quality of service in special libraries* (final report). Maryland: University, College of Library and Information Services, 1994.

Se presentan los resultados de un proyecto para el diseño de herramientas de mejora de la satisfacción de los clientes y de la calidad de los servicios. Se pretende desarrollar un instrumento para medir la satisfacción de los clientes en las bibliotecas especializadas.

Bibliotecas españolas en fase de implantación o con Programas de Calidad

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID. Biblioteca de la Universidad Carlos III [en línea]. Madrid:

Universidad Carlos III [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.uc3m.es/uc3m/gral/SU/subi.html>>.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. Biblioteca de la Universidad Complutense [en línea]. Madrid: Universidad Complutense. Actualizado el 5 de Julio de 1999. [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.ucm.es/BUCM>>.

E-mail: bucweb@buc.ucm.es

Las líneas estratégicas que ha desarrollado esta biblioteca para cumplir con su misión durante el período 1997-2000 se pueden consultar en www.ucm.es/BUCM/linestra.htm.

UNIVERSIDAD DE CÁDIZ. Biblioteca de la Universidad de Cádiz [en línea]. Cádiz: UCA [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://biblioteca.uca.es>>

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA. Biblioteca de la Universidad de Salamanca [en línea]. Salamanca: Universidad [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://cts.usal.es/pic/primerafase/inffinalbibliotecas2.html>>.

El programa de evaluación del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Salamanca se integra dentro del marco general del Programa Institucional de Calidad de esta universidad (<http://cts.usal.es/pic/>).

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID. Biblioteca de la Universidad de Valladolid [en línea]. Valladolid: Universidad [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://cigales.cpd.uva.es/biblioteca/principal.htm>>.

UNIVERSITAT POLITECNICA DE CATALUNYA. Biblioteca de la Universitat Politècnica de Catalunya [en línea]. Barcelona: Universitat [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://escher.upc.es>>.

E-mail: bupc@bupc.upc.es

En el Plan Estratégico de las bibliotecas de la UPC destacan el desarrollo de dos importantes programas:

- Programa Leibniz (1991-1993): para mejorar la calidad de sus servicios, esta biblioteca desarrolló el Programa Leibniz (<http://escher.upc.es/sts/plaestra/leibniz.htm>) cuyos objetivos se dividieron en 6 líneas de actuación, centradas en la creación de un catálogo único de todos los fondos bibliográficos de la Universidad, la creación de servicios que no tenía, y la mejora de otros existentes.
- Programa Escher (1995-1999) en <http://escher.upc.es/sts/plaestra/escher.htm>: con este programa se quiere conseguir que las bibliotecas de la UPC sean instrumentos que contribuyan a dar a la universidad el nuevo impulso que necesita creando las condiciones adecuadas para el trabajo intelectual, facilitando los recursos bibliográficos apropiados y ofreciendo servicios bibliotecarios y documentales de calidad.

Este web también incluye una encuesta sobre el uso y la satisfacción de los estudiantes respecto a las bibliotecas de la UPC durante el curso 97-98 que puede consultarse en <http://escher.upc.es/sts/enquesta/inici.htm>.

UNIVERSITAT POLITECNICA DE VALENCIA. Biblioteca de la Universitat Politècnica de Valencia [en línea]. Valencia: Universitat [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://biblioteca.upv.es>>.

5. IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD EN CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN

ARMSTROG, Barbara: "Libraries around Australia: Introducing total quality management in Telecom's National Resource Centre". *The Australian Library Journal*, november 1991, pp. 349-355.

BARNARD, Susan B.: "Total quality management". En Kent, A., editor: *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Dekker, 1998, vol. 61 (supl. 24), pp. 311-326.

BRAITHWAITE, Timothy: *Information service excellence through TQM: building partnerships for business process reengineering and continuous improvement*. Milwaukee: ASQC Quality Press, 1994.

— “Information service excellence through TQM: building partnerships for business process reengineering and continuous improvement”. *Business Information Alert*, 1994, vol. 6, n.º 9, p. 7.

BROCKMAN, J. R.: “Just another management fad? The implications of TQM for library and information services”. En *Aslib Proceedings*, 1992, t. 44, n.º 7/8, pp. 283-288.

Se tratan diferentes conceptos relacionados con la calidad como son el control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión integrada de la calidad [TQM]. Contiene un cuadro donde se aprecia el aumento progresivo de la bibliografía sobre TQM desde 1988.

GARCÍA-MORALES, Elisa: “Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación”. *Revista Española de Documentación Científica*, 1995, vol. 18, n.º 1, pp. 9-18.

Aplicación de ciertas técnicas TQM en las unidades de información y de los inconvenientes para implantar el TQM en una organización.

“INTEGRATING total quality management in a library setting”. *Journal of Libray Administration*, 1994, vol. 18, n.º 1-2.

Número especial sobre TQM en las bibliotecas, descripción de herramientas para medir la eficacia, el precio de la calidad. También se recogen estudios de casos.

LESTER, D. E.: *The impact of quality management on the information sector. A study of case histories*. Luxembourg, EUSIDIC, 1994.

— “The impact of quality management on the information sector. A study of case histories”. *Managing Information*, 1994, vol. 1, n.º 11-12, p. 44.

— “The impact of quality management on the information sector. A study of case histories”. *Program*, 1995, vol. 29, n.º 2, pp. 224-226.

LLORET ROMERO, Nuria y LATORRE ZACARES, Jesús: *Análisis sobre las necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación: apuntes para una guía*. Madrid: CINDOC, 1995.

PINTO, María y SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo: “Planificación estratégica y calidad. ¿Deben instrumentarse en los sistemas de información científica?”. En *Quintas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Cáceres: Universidad de Extremadura: ABADMEX, 1996, pp. 645-656.

Los Sistemas de Información Científica, como entidades progresistas, deben transformarse organizativamente, evaluando sus actividades y estableciendo un régimen de Planificación Estratégica en el contexto de los oportunos Programas de Calidad.

- “Planificación estratégica y calidad en los sistemas de información científica”. *Ciencias de la Información*, 1997, vol. 28, n.º 4, pp. 241-249.
Tras abordar las peculiaridades de la gestión de calidad y su desarrollo, se analizan los aspectos básicos de la planificación estratégica como herramienta para el aseguramiento de la calidad en los sistemas de información científica.
- SAINT CLAIR, Guy: *Total quality management in information services*. London: Bowker-Saur, 1997.
- “Total quality management in information services”. *Library Review*, 1998, vol. 47, n.º 1-2, pp. 53-54.
- WILLIAMSON, Vicki y EXON, F. C. A.: “The quality movement in Australian University Libraries”. *Library Trends*, 1996, vol. 44, n.º 3, pp. 526-544.
- WIPAWIN, Namtip: *Strategic planning for information services: a study of an application to Thai libraries and information centres*. Loughborough: University of Technology, 1991.

6. GESTIÓN DE CALIDAD EN RECURSOS HUMANOS

- ALBRITON, Rosie L. y SHAUGHNESSY, Thomas W.: *Developing leadership skills: a source book for librarians*. Englewood: Libraries Unlimited, 1990.
- BORRELL, F.: *Cómo trabajar en equipo*. Barcelona: Gestión 2000, 1996.
- BROPHY, Peter y COULLING, Kate: *Quality management for information and library managers*. Aldershot: Aslib/Gower, 1996.
Se recogen todos los componentes de la gestión de calidad: la norma ISO 9000, el precio de la calidad, etc., así como artículos sobre bibliotecas y calidad y la implantación de la gestión de calidad.
- BYUN, Dae-Ho: “Human resource management”. En Kent, A., editor: *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Dekker, 1997, vol. 59 (supl. 22), pp. 153-175.
- CARRE, P.: *L'autoformation dans l'entreprise*. París: Ed. Entente, 1992.
- EDWARD EVANS, G.: “Management education for archivists, information managers and librarians: is there a global core?”. *Education for information*, 1984, vol. 2, pp. 295-307.
- FARMER, Lesley S.: *Leadership within the school library and beyond*. Worthington: Linworth, 1995.
- La FORMACIÓN continuada de bibliotecarios y documentalistas: bases para una evaluación*. Madrid: FESABID, 1996.
Este estudio tiene como objetivo un mayor conocimiento de las actividades dirigidas a la mejora profesional en nuestro campo. El último capítulo está dedi-

cado a la evaluación de la formación continuada y en él se analizan los elementos necesarios para un programa de calidad y se proponen indicadores para la evaluación.

GLENDENNING, B. J. y GORDON, J. C.: "Professional Associations - Promoting leadership in a career". *Library Trends*, 1997, vol. 46, Iss. 2, pp. 258-277.

HAYNES, V. y PETIT, A.: "Conditions for successful human resources information systems". *Human Resources Management*, 1997, vol. 36, Iss. 2, pp. 261-275.

HENDRICKSON, Kenneth (ed.): *Creative planning for library administration: leadership for the future*. New York: The Haworth Press, 1991.

HOROVITZ, J.: *La satisfacción total del cliente*. Madrid: McGraw Hill, 1994.

HONEA, S. M.: "Transforming administration in academic libraries". *Journal of Academic Librarianship*, 1997, vol. 23, Iss. 3, pp. 183-190.

INTNER, Sheila S. (ed.): *Library education and leadership: essays in honor of Jane Anne Hannigan*. Metuchen; Londres: Scarecrow, 1990.

JOHNSON, I. M.: "Peering into the mist and struggling through it. The educational and training of the future information professional". *Journal of Librarianship and Information Science*, 1997, vol. 29, Iss. 1, p. 3-7

JOHNSON, Ian M. (ed.): *Harmonisation of education and training programmes for library, information and archival personnel: proceedings of an international colloquium, London, august 9-15 1987*. München: Saur, 1989, vol. 1, pp. 114-131.

MASSISIMO, Angels, REY, Carina y RODRÍGUEZ, Concepción: "Gestión y calidad en la formación de profesionales en España". En *Quintas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Cáceres: Universidad de Extremadura: ABAD-MEX, 1996, pp. 312-319.

Esta comunicación aborda la aplicación de los conceptos y técnicas de gestión de calidad a los estudios de Biblioteconomía y Documentación en nuestro país.

LEADERSHIP in academic libraries. 4th Biennial W Porter Kellan Conference. Papers and discussion. 1991 May Athens. Nueva York: Haworth Press, 1992.

LORD, Robert George y MAHER, Karen J.: *Leadership and information processing linkings perceptions and performance*. Londres: Routledge, 1993.

LOUART, P.: *Gestión de los recursos humanos*. Barcelona: Gestión 2000, 1994.

MARTÍN MARTÍN, F.: *Comunicación en empresas e instituciones. De la consultora a dirección de comunicación*. Salamanca: Universidad, 1995.

NOYE, Didier y VERNE, Etienne: *Guide pour développer la formation à la qualité*. París: INSEP, 1990

- OPPENHEIM, C.: "Managers use and handling of information". *International Journal of Information Managers*, 1997, vol. 17, Iss. 4, pp. 239-248.
- OSBORNE, R.: "Evaluation of leadership in Ontario Public Libraries". *Canadian Journal of Information and Library Science*, 1996, vol. 21, Iss. 3-4, pp. 20-34.
- PETERS, Th. y WATERMAN, R.H.: *En busca de la excelencia. Lecciones de las empresas mejor gestionadas de los Estados Unidos*. Barcelona: Folio, 1994.
- PETRICK, Joseph y FURR, Diana S.: *Calidad total en la dirección de recursos humanos*. Barcelona: Gestión 2000, 1997.
- RIGGS, Donald E. (ed.): *Library leadership: visualizing the future*. Phoenix; Oryx; London: Library Association Publishing, 1982.
- *Library communication: the language of leadership*. Chicago; Londres: American Library Association, 1992.
- RIGGS, Donald E.: "What in store for academic libraries. Leadership and management issues". *Journal of Academic Librarianship*, 1997, vol. 23, Iss. 1, pp. 3-8.
- SENLE, A.: *Reingeniería humana*. Barcelona: Gestión 2000, 1996.
- SHELDON, Brooke E.: *Leaders in libraries: styles and strategies for success*. Chicago; Londres: American Library Association, 1991.
- VILLAGRA RUBIO, Ángel: "Desarrollo de la formación continua en España por una mejora de la calidad y la coordinación". *Revista Española de Documentación Científica*, 1997, vol. 20, n.º 2, pp. 161-174.
- Partiendo de un estudio realizado entre entidades organizadoras de actividades de formación profesional, se analiza la formación continua en los profesionales de la información españoles y su evolución.
- WEBB, Gisela M. (ed.): *Human resources management in libraries*. New York: Harworth Press, 1989.
- WOODSWORTH, Anne (ed.): *Leadership for research libraries: a festschrift for Robert M. Hayes*. Metuchen; Londres: Scarecrow, 1988.

7. GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DOCUMENTALES

Calidad en el input informativo-documental

- BERGERON, P.: "A qualitative case study approach to examine information resources management". *Canadian Journal of Information and Library Science*, 1997, vol. 22, n.º 3/4, pp. 1-19.

Calidad en la catalogación

- AYRES, F. H.: *QUALCAT: automation of quality control in cataloguing: final report*. British Library, Research and Development Department, 1991.
- *Qualcat: automation of quality control in cataloguing*. London: British Library, Research and Development Department, 1994.
- BLAND, Robert: "Quality control in a shared online catalog data base: the LAMB-DA experience". *Technical Services Quarterly*, 1986, vol. 4, n.º 2, pp. 43-58.
- CHAPMAN, Ann: *Quality of bibliographic records in a shared cataloguing database: a case study using the BLCMP database*. London: British Library Research Development Department, 1993.
- GRAHAM, Peter S.: "Quality in cataloging: making distinctions". *The Journal of Academic Librarianship*, 1990, vol. 16, n.º 4, pp. 213-218.
- HERT, C.: "Users goals on an online public access catalog". *Journal of the American Society for Information Science*, 1996, vol. 47, n.º 7, pp. 504-518.
- KIM PARK, T.: *Survey of electronic journals in OCLC: the extent and quality of cataloguing*, en www.asis.org/annual-96/ElectronicProceedings/park.htm
- MORITA, Ichiko: "The strategic approach to quality control of online catalogs". *Journal of Educational Media and Library Sciences*, 1987, vol. 25, n.º 1, pp. 41-47.
- QUIJANO SOLÍS, Álvaro y ARRIOLA NAVARRETE, Óscar: "Medidas de calidad en la creación de catálogos de bibliotecas". *Investigación Bibliotecológica*, 1998, vol. 12, n.º 24, pp. 49-56.
- REEB, Richard: "A quantitative method for evaluating the quality of cataloguing". *Cataloguing and Clasification Quarterly*, 1984, vol. 5, n.º 2, pp. 21-26.
- THOMAS, Sarah E.: "Quality in bibliographic control". *Library Trends*, 1996, vol. 44, n.º 3, pp. 491-505.

Calidad en el análisis de contenido

- BRAAM, R. R. y BRUIL, J.: "Quality of indexing information: authors' views on indexing of their articles in Chemical Abstracts Online CA-file". *Journal of Information Science*, 1992, vol. 18, n.º 5, pp. 399-408.
- BRENNER, E. H.: "API patent abstracting and indexing cooperative efforts in historical perspective". *World Patent Information*, 1987, vol. 9, n.º 1, pp. 27-33.
- BUCHAN, R. L.: "Quality indexing with computer aided lexicography". *Information Services and Use*, 1992, vol. 12, n.º 1, pp. 77-84.

- DOERMANN, D., LI, H. P. y KIA, O.: "The detection of duplicats in document image databases". *Image and Vision Computing*, 1998, vol. 16, Iss. 12-13, pp. 907-920.
- DOERMANN, D.: "The indexing and retrieval of document images. A survey". *Computer Vision and Image Understanding*, 1998, vol. 70, Iss. 3, pp. 287-298.
- FUGMANN, Robert: "Bridging the gap between database indexing and book indexing". *Knowledge Organization*, 1997, vol. 24, Iss. 4, pp. 205-212.
- MANN, T.: "¡Cataloging must change! and indexer consistency studies: mis reading the evidence at our perfil". *Cataloging and Classification Quarterly*, 1997, vol. 23, n.º 3-4, pp. 3-45.
- MINECCI, C. M. y HODGE, G.: "Machine-aided indexing: productivity and organizational implications". *Information-Services-and-Use*, 1988, vol. 8, n.º 2-3-4, pp. 133-138.
- OWEN, P.: "Structured for success: the continuing role of quality indexing in intelligent information retrieval systems". En *Proceedings of the 18th International Online Information Meeting*. London: Learned Information, 1994, pp. 227-231.
- ROLLING, L.: "Indexing consistency, quality and efficiency". *Information Processing and Management*, 1981, vol. 17, n.º 2, pp. 69-76.
- TENOPIR, C. y JACSO, P.: "Quality of abstracts". *Online*, 1993, vol. 17, n.º 3, pp. 44-55.

Calidad en la recuperación

- FRICKE, Martin: "Measuring recall". *Journal of Information Science*, 1998, vol. 24, n.º 6, pp. 409-417.
- La exhaustividad, proporción de documentos relevantes que son recuperados, es un factor clave del rendimiento de un sistema de recuperación de información.
- SUKIASYAN, E.: "Information retrieval systems: systems analysis of problems of quality management". En *Proceedings Third International ISKO Conference*. Frankfurt: INDEKS, 1994, pp. 27-33.

8. GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DOCUMENTALES

Generalidades

- BERRY, Leonard L. y PARASURAMAN, A.: *Márketing de servicios: la calidad como meta*. Barcelona: Parramón, 1993

- BUTTLE, F.: "SERVQUAL: review, critique and research agenda". *European Journal of Marketing*, 1996, vol. 30, n.º 1, pp. 8-32.
- CRONIN, J. J. y TAYLOR, S. A.: "Measuring service quality: a re-examination and extension". *Journal of Marketing*, 1992, vol. 56, pp. 55-68.
- DELTA: *La qualité dans les services publiques. Sous la dir. de Gerard Belorgey*. París: Berger-Levrault, 1989.
- "GESTIÓN y evaluación de la calidad en los servicios públicos". En 2.ª *Jornadas sobre Medición y Mejora de los Servicios Públicos*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas, 1995.
- GREEN, A.: "What do we mean by user needs?". *British Journal of Academic Librarianship*, 1990, vol. 5, n.º 2, pp. 65-78.
- HILL, Hermann (ed.): *Quality, innovation and measurement in the public sector*. Frankfurt: Peter Lang, 1996.
- JURAN INSTITUTE: *Gestión de calidad: mejora de calidad en los servicios*. Madrid: AENOR, 1994.
- MASTENBROCK, Willem F.G. (ed.): *Managing for quality in the service sector*. Oxford: Basil Blackwell, 1991.
- MEJORA de la calidad en los servicios*. Madrid: Aenor, 1994.
Contribuye al conocimiento del proceso de mejora de la calidad y de las herramientas necesarias para su implantación en empresas de servicios.
- MOORES, Brian: "Concepts of quality and quality management in industry and service sector". En *IFLA General Conference and Council Meeting*, Barcelona 1993. Paper n.º 141-SOC/RTLM-E.
- MORGAN, Colin y MURGATROYD, Stephen: *TQM in the public sector: an international perspective*. Bockingham: Open University Press, 1994.
- ROSANDER, A. C.: *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos, 1992.
- SENLE, Andrés: *Calidad total en los servicios y en la administración pública*. Barcelona: Gestión 2000, 1993.
- ZEITHAML, Valerie A., PARASURAMAN, A. y BERRY, Leonard L.: *Calidad total en gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos, 1993

Calidad en el servicio de referencia

- BERGERON, P.: "A qualitative case study approach to examine information resources management". *Canadian Journal of Information and Library Science*, 1997, vol. 22, n.º 3-4, pp. 1-19.

- BEUMALA, Ángel [et al.]: "Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual". *Revista Española de Documentación Científica*, 1997, vol. 20, n.º 1, pp. 25-38.
Se analizan los elementos necesarios para la organización de un servicio de información y referencia eficaz en la biblioteca universitaria.
- BROWN, Janet D.: "Using quality concepts to improve reference services". *College and Research Libraries*, 1994, n.º 55, pp. 211-219.
- BUNGE, Charles: "Factors related to output measures for reference services in public libraries. Data from thirty-six libraries". *Public Libraries*, 1990, n.º 29, pp. 42-47.
- HEAD, M. y MARCELLA, R.: "A testing question: the quality of references services in Scottish Public Libraries". *Library Review*, 1993, vol. 42, n.º 6, pp. 7-13.
- MURFIN, Marjorie y BUNGE, Charles: "Evaluating reference service from the patron point of view". *The Reference Librarian*, 1984, n.º 11, pp. 175-182.
- "Responsible standards for reference service in Ohio Public Libraries". *Ohio Libraries*, 1988, n.º 14, pp. 11-13.
- STOCKMEYER, Bonita y SAWYER, Mary: "The Wisconsin-Ohio reference evaluation survey at the Williamsburg Regional Library". *Virginia Librarian*, 1992, n.º 38, pp. 12-14.
- WONSEK, P. L.: "Quality control of reference service in branch libraries of a multi-campus college". *Reference Librarian*, 1986, n.º 14, pp. 119-130.

Calidad en el préstamo

- BORREGO HUERTA, Ángel: "Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta". En *Sextas Jornadas Españolas de Documentación*. Valencia: FESABID, 1998, t. 1, pp. 183-192.
Presenta los resultados y conclusiones de la encuesta efectuada a profesores de la Universidad de Salamanca para conocer su nivel de satisfacción con el servicio de préstamo interbibliotecario.
- FRANÇOISE, H.: "The quality interlibrary borrowing services in large urban public libraries in Canada". *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Information Supply*, 1997, vol. 7, n.º 4, pp. 89-90.
- HERBERT, F.: "La qualité des services: une recherche sur le prêt entre bibliothèques dans les grands bibliothèques publiques du Canada". *Documentation et bibliothèques*, 1995, pp. 217-224.
- JACKSON, Mary E.: "Measuring the performance of interlibrary loan and document delivery services". *ARL Newsletter* [en línea]. 1997, dec., Issue 195. Modificado el 29 de junio de 1999. [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible en

- World Wide Web: <<http://www.arl.org/newsltr/195/ildds.html>>.
También se puede consultar de forma impresa en ARL Newsletter, dec. 1997, Issue 195.
- MALO DE MOLINA MARTÍN-MONTALVO, Teresa: "La calidad en el préstamo interbibliotecario en la red de bibliotecas del CSIC: Evolución y tendencias futuras". En *Quintas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Cáceres: Universidad de Extremadura: ABADMEX, 1996, pp. 169-187.
- ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES: *Performance measures an incentives for redesigning access and delivery services*. ARL 125 th Proceedings, october 1994. Program Session II [en línea]. Washington: ARL [modificado el 29 de Junio de 1999] [consultado el 9 de Julio de 1999]. Disponible el World Wide Web: <<http://www.arl.org/stats/perfmeas>>
- WAYNE, Linder S.: *Total quality loan management: applying the principles of TQM to improve lending performance*. Chicago; Cambridge: Bankers Publishing Probus, 1993.
- WEAVER MEYERS, P. L., STOLT, W. A. y FONG, Y. S.: "Interlibrary loan/document delivery and customer satisfaction: strategies for redesigning services". *Journal of Library Administration*, 1996, vol. 23, n.º 1-2, pp. 1-253.

Calidad en las bases de datos

- ARMSTRONG, C. J.: *Update of an investigation into the quality of databases in general use in the UK*. London: British Library Research and Innovation Centre, 1996.
- *Investigation into the quality of databases in general use in the UK*. London: British Library Research and Innovation Centre, 1996.
- *Database information quality*. London: Library Information Technology Centre, 1995.
- "Databases: quality, specifications and reassurance". *Online and CD notes*, jun. 1996, pp. 3-4.
Se recoge información sobre el trabajo del CIQM (Centre for Information Quality Management) de Gran Bretaña para mejorar la calidad de las bases de datos.
- ARNOLD, S. E.: "Information manufacturing: the road to database quality". *Database*, 1992, vol. 15, n.º 5, pp. 32-34.
- ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION: *Groupe Qualité des banques de données. La démarche qualité: application aux services électroniques d'information*. París: ADBS Editions, 1992.

Se propone aplicar la gestión de calidad al desarrollo y a la difusión de los servicios electrónicos de información para ayudar a los productores de bases de datos a eliminar problemas y evitar a los futuros productores los errores de sus predecesores.

BRUCE, Thomas A.: *Designing quality databases*. New York: Dorset House Pub., 1991.

CAHN, Pamela: "Testing database quality". *Database*, 1994, pp. 23-30.

CHAPMAN, Ann: "Up to standard? A study of the quality of records in a shared cataloguing database". *Journal of Librarianship and Information Science*, 1994, vol. 26, n.º 4, pp. 201-210.

DUFLOS, Annick: *Les critères d'évaluation des banques de données: la démarche qualité chez les professionnels de l'information électronique*. París: ADBS Editions, 1995.

GRANICK, L.: "Assuring the quality of information dissemination: responsibilities of database producers". *Information Services & Use*, 1991, vol. 11, n.º 3, pp. 117-136.

INGWERSEN, P. y CHRISTENSEN, F. H.: "Data sea isolation for bibliometric online analyses of research publications. Fundamental methodological issues". *Journal of the American Society for Information Science*, 1997, vol. 48, Iss. 3, pp. 205-217.

JALKANEN, T. y JUNTUNEN, R.: "A metrics evaluation system for database quality". En *Third International ISKO Conference*. Frankfurt: INDEKS, 1994, pp. 52-57.

JOHNSTON, C. S.: "CD-Rom database quality: some observations based on experience at Sultan Qaboos University Library". *Program*, 1994, vol. 28, n.º 4, pp. 379-394.

MARX, Bernard: "Des banques de données de qualité". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, n.º 1, vol. 43, pp. 42-43.

MAY, N.: "A methodology for the measurement of quality of electronic databases". En *Third International ISKO Conference*. Frankfurt: INDEKS, 1994.

O'NEIL, Edward T. y VIZINE-GOETZ, Diane: "Quality control in online databases". *Annual Review of Information Science and Technology*, 1988, vol. 23, pp. 125-126.

ORTEGO DE LORENZO-CACERES, M.ª del Pilar y BONAL ZAZO, José Luis: "Indicadores para el control de calidad en bases de datos bibliográficas españolas". En *Quintas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Cáceres: Universidad de Extremadura: ABADMEX, 1996, pp. 503-512.

Tras determinar cuáles son los errores más comunes en los registros bibliográficos españoles, se proponen indicadores para lograr el control de calidad en nuestras bases de datos bibliográficas.

- RITTBERGER, M. y RITTBERGER, V.: "Measuring quality in the production of databases". *Journal of Information Science*, 1997, vol. 23, Iss. 1, pp. 25-37.
- RODRÍGUEZ YUNTA, Luis: "Evaluación e indicadores de calidad en bases de datos". *Revista Española de Documentación Científica*, 1998, vol. 21, n.º 1, pp. 363-375.
Se analiza el problema del control de calidad en los productores de bases de datos documentales y se profundiza en la relación entre calidad y diseño de bases de datos.
- TODESCHINI, C. y FARRELL, M.: "An expert system for quality control in bibliographic databases". *Journal of the American Society for Information Science*, 1989, vol. 40, n.º 1, pp. 1-11.
- WILSON, T. D. EQUIP.: "A European survey of quality criteria for the evaluation of databases". *Journal of Information Science*, 1998, vol. 24, n.º 5, pp. 345-357.

9. MÉTODOS PARA LA CALIDAD

- BROCKMAN, John R. (ed.): *Quality management and benchmarking in the information sector: results of recent research*. BLR&I Report RIC 47. London: Bowker-Saur, 1997.
Descripción de cuatro proyectos de investigación sobre implementación de la gestión de calidad en el sector de la información, especialmente en bibliotecas públicas y universitarias.
- BROCKMAN, John R.: "Quality management and benchmarking in the information sector: results of recent research". *Australian Library Journal*, 1998, vol. 47, n.º 1, pp. 102-103.
- GARROD, P. y KINNELL, M.: "Benchmarking development needs in the LIS sector". *Journal of Information Science*, 1997, vol. 23, Iss. 2, pp. 111-118.
- "Performance measurement, benchmarking and the U.K. Library and Information Services Sector". *LIBRI*, 1996, vol. 46, Iss. 3, pp. 141-148.
- KINNELL, M.: "Benchmarking for information service excellence. The pharmaceutical industry". *Total Quality Management*, 1997, vol. 8, Iss. 1, pp. 3-13.
- MCLAUGHLIN, C. P. y STRATMAN, J. K.: "Improving the quality of corporate technical planning-dynamic analogs of QFD". *R & D Management*, 1997, vol. 27, Iss. 3, pp. 269-279.
- MENDELSON, Susan: "Does your library come up to scratch?". *Library Manager*, 1995, pp. 6-9.
- MUIR, Holly: "Benchmarking: What can it do for libraries?". *Library Administration and Management*, 1995, vol. 9, n.º 2, pp. 103-105.

- SAINT CLAIR, Guy: "Benchmarking, total quality management, and the learning organization: new management paradigms for the information environment: introduction". *Special Libraries*, 1993, vol. 84, n.º 3, pp. 120-122.
Es tarea de los dirigentes liderar organizaciones en las que el personal recicle continuamente sus conocimientos para poder adaptarse al futuro.
- "Benchmarking, total quality management, and the learning organization: new management paradigms for the information environment: a selected bibliography". *Special Libraries*, 1993, vol. 84, n.º 3, pp. 155-157.
Recoge bibliografía sobre benchmarking, gestión de calidad total y organización del conocimiento.
- SHAUGNESSY, Michail: "Benchmarking. Total Quality Management and Libraries". *Library Administration and Management*, 1993, vol. 7, n.º 1, pp. 7-12.
- SUTTER, Eric: "Benchmarking et management de l'information documentaire". *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1994, vol. 31, n.º 1, pp. 44-46.
Trata los aspectos más recientes del benchmarking aplicado a los servicios de información
- TAKAHASHI, T.: "Management for enhanced research and development productivity". *International Journal of Technology Management*, 1997, vol. 14, Iss. 6-8, pp. 789-803.
- ZAIDI, A.: *QFD: despliegue de la función de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos, 1992.

10. HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD

Generalidades

- BERNILLON, Alain y CERUTTI, Olivier: *Los instrumentos de gestión de la calidad*. Barcelona: Gestión 2000, 1998.
- HEERY, Mike y MORGAN, Steve: *Practical strategies for the modern academic library*. London: ASLIB, 1996.
- INCE, Darrel (ed.): *Software quality and reliability: tools and methods UNICOM applied information technology report*. London: Chapman and Hall, 1991.
- LAWES, Ann (ed.): *Management skills for the information manager*. Aldershot; Brookfiel: Ashgate, 1993.
- LONGO, Daniel R. y BOHR, Deborah: *Métodos cuantitativos en la gestión de la calidad: una guía práctica*. Barcelona: SG, 1994.
- PERRY, William E.: *Quality assurance for information systems: methods, tools and techniques*. Wellesley: QED Information Sciences, 1991.

THOMAS, N. P. y NYCE, J. M.: "Quantitative researchs in LIS-Redux. A response to a return to positivistic ethnography". *Library Quaterly*, 1998, vol. 68, lss 1, pp. 108-113.

Círculos de calidad

CHEVALIER, Françoise: *Cercles de qualité et changement organisationnel*. París: Economica, 1991.

HANKS, Nancy: "Quality circles: realistic alternatives for libraries". *Show Me Libraries*, june 1985, pp. 6-11.

PEIRÓ SILLA, José M.ª y GONZÁLEZ ROMA, Vicente: *Círculos de calidad*. Madrid: Eudema, 1993.

ROBSON, Mike: *Quality circles: a practical guide*. Aldershot: Gower, 1984.

RODRÍGUEZ DE RIVERA, José R.: *¿Qué son los círculos de calidad?* Madrid: Cámara de Comercio e Industria, 1988.

Técnicas estadísticas

COLOMER CUGAT, M.ª Angels: *Estadística en el control de calidad*. Lérida: Universidad, 1997.

DERMAN, Cyrus y ROSS, Sheldon M.: *Statistical aspects of quality control*. San Diego: Academic Press, 1997.

HAYES, Bob: *Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. Barcelona: Gestión 2000, 1995.

HUME, Hitoshi: *Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad*. Bogotá: Norma, 1992.

MONTGOMERY, Douglas C.: *Introduction to statistical quality control*. New York: John Wiley, 1996.

NAVARRETE, Esteban: *Control estadístico de la calidad: control estadístico de procesos*. Granada: Adhara, 1998.

SOUVAY, Pierre: *La statistique, outil de la qualité*. 3er tirage corr. París-La Defense: AFNOR, 1991.

11. INDICADORES DE CALIDAD

ABBOTT, C.: *Performance measurement in library and information services*. London: Aslib, 1994.

ALURI, Rao: "Performance appraisal in libraries". En Kent, A., editor: *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Dekker, 1998, vol. 62 (supl. 25), pp. 253-263.

DOCHY, F. J., SEGERS, M. y WYNAND, H.: "Selecting performance indicators". En *Peer Review and Performance Indicators*. Utrecht: Uitgeverij Lemma, 1990.

GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, Elisa: "Gestión de calidad, análisis de las necesidades de los usuarios e indicadores para servicios de información y documentación". En *Quintas Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud*, 1994.

GOODALL, Deborah: "Performance measurement: a historical perspective". *Journal of Librarianship*, 1988, vol. 20, n.º 2, pp. 128-144.

HARRIS, M. "The user survey in performance measurement". *British Journal of Academic Librarianship*, 1991, vol. 6, n.º 1.

KELLEY, Patricia M.: "Performance measures: a tool for planning resource allocations". *Journal of Library Administration*, 1991, vol. 14, n.º 12, pp. 21-36.
Se introduce al lector en el campo de la medición del rendimiento y en los datos que indican a los directivos el grado de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios bibliotecarios.

KYRILLIDOU, Martha: "An overview of performance measures in higher education and libraries". *ARL Newsletter* [en línea]. 1998, april, Issue 197 [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:
<<http://www.arl.org/newsltr/197/overview.html>>
También se puede consultar de forma impresa en *ARL Newsletter*, april 1998, Issue 197

— "In search of new measures". *ARL Newsletter* [en línea]. 1998, april, Issue 197. Disponible en World Wide Web:
<<http://www.arl.org/newsltr/197/newmeas.html>>
También se puede consultar de forma impresa en *ARL Newsletter*, april 1998, Issue 197

LAKOS, Amos: "The state of performance measurement in libraries: a report from the 2nd Northumbria International Conference of Performance Measurement in Libraries and Information Services (sept. 1997)". *ARL Newsletter* [en línea]. 1998, april, Issue 197. Disponible en World Wide Web:
<<http://www.arl.org/newsltr/197/perform.html>>
También se puede consultar de forma impresa en *ARL Newsletter*, april 1998, Issue 197

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. y BERRY, L.: "SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service qualitative". *Journal of Retailing*, 1988, vol. 64, pp. 12-40.

PERFORMANCE measures in libraries. North Carolina Libraries, fall 1990, vol. 48. Número monográfico.

PINTO, María: "Indicadores de calidad descriptiva en la gestión de los procesos analítico-documentales". En *Cuartas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Oviedo: Universidad, 1994, pp. 189-204.

Desde la perspectiva de la calidad, los procesos de análisis de contenido de los documentos textuales, de naturaleza lingüístico-cognitiva, condicionados por cuatro factores básicos (texto, contexto, conocimiento base del analista y objetivos documentales), se vinculan a la decisiva participación del hombre. A pesar de las dificultades, los objetivos de la calidad descriptiva, basados en la fidelidad al documento original, deben ser medibles. Para ello se plantean unos indicadores: precisión, legibilidad, cohesión, coherencia, exhaustividad, consistencia, densidad, profundidad, capacidad informativa, tamaño, tiempo, costo y errores.

PITT, Leyland, RICHARD, T. y KAVAN, Bruce C.: "Service quality: a measure of information systems effectiveness". *MIS Quarterly*, 1995, pp. 173-185.

Dado que las medidas de la eficacia se han centrado en la calidad de los productos, la aplicación de SERVQUAL nos permite medir la calidad de los servicios de información.

POLL, Roswitha y BOEKHORST, Peter: *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias*. Madrid: ANABAD, 1998.

Edición original en inglés, 1996.

Estas directrices fueron elaboradas por un grupo de trabajo de la Sección de Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas Generales de Investigación de IFLA, que se creó en 1990 durante el Congreso de Estocolmo.

Tras una introducción sobre la medición y la relación coste-eficacia, se exponen 17 indicadores agrupados en siete categorías: uso general de la biblioteca e instalaciones, calidad de la colección, calidad del catálogo, disponibilidad de documentos en la colección, servicio de referencia, uso remoto y satisfacción del usuario. Al final recoge una extensa bibliografía especializada.

REVILL, Don H.: "Performance measures for academic libraries". En Kent, A., editor: *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Dekker, 1990, vol. 45 (supl. 10), pp. 294-333.

RICHARD, S.: "Library use of performance indicators". *Library Review*, 1992, vol. 41, n.º 6, pp. 22-36.

RUDMAN, William J.: *Performance improvement in health information services*. Philadelphia; London: W. B. Saunders, 1997.

- SHAPIRO, Beth J.: "Access and performance measures in research libraries in the 1990's". *Journal of Library Administration*, 1991, vol. 15, n.º 3-4, pp. 49-66.
- VAN HOUSE, Nancy: "Output measures in libraries". *Library Trends*, 1989, vol. 38, pp. 268-279.
- VAN HOUSE, N., WEIL, B. y McCLURE, Ch.: *Measuring academic library performance: a practical approach*. Chicago: ALA, 1990.
- WARD, Suzanne [et al.]: *Library performance indicators and library management tools*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1995.
- WINKWORTH, I.: "Performance indicators and quality assurance". *Aslib Information*, 1993, vol. 21, n.º 6, pp. 250-251.

12. COSTES DE LA CALIDAD

- DALE, Barrie y PLUNKETT, James J.: *Los costos en la calidad*, 1993.
- MOEN, Rune M.: "New quality cost model used as a top management tool". *The TQM Magazine*, 1998, vol. 10, n.º 5, pp. 334-341.
- PRINCIPIOS de los costes de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos, 1992.
- ROBERTS, Stephen A.: *Cost management for library and information services*. London: Butterworths, 1985.
- TALADRIZ, M.: "Control de calidad y costes de los servicios de información". *Revista Española de Documentación Científica*, 1994, n.º 4, pp. 450-459.

13. AUDITORÍAS PARA LA CALIDAD

- ASSOCIATION POUR L'INFORMATION ET LE DEVELOPPEMENT DES ENTREPRISES: *L'Audit de la qualité: guide pratique de réalisation*. Saint-Medard-en-Jalles: Aidentreprise, 1986.
- BRENAN, J. [et al.]: "An institutional approach to quality audit". *Studies in Higher Education*, 1997, vol. 22, Iss. 2, pp. 173-186.
- MARTÍ, Miguel: *Audit de la qualité: démarche, outils, applications*. París: Editions d'Organization, 1986.
- POLA MASEDA, Ángel: *ISO 9000 y las auditorías internas del sistema de calidad: (Para empresas industriales y de servicios): Procedimiento completo para su aplicación inmediata*. Madrid: Ciencias de la Dirección, 1996.

14. ASPECTOS NORMATIVOS DE LA CALIDAD

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN: *Gestión y aseguramiento de la calidad*. Madrid: AENOR, 1988.
- BADÍA GIMÉNEZ, Albert: *Calidad: enfoque ISO 9000: normalización, certificación, acreditación, aseguramiento y auditoría*. Bilbao: Deusto, 1998.
- BRUMM, Eugenia K.: *Managing records for ISO 9000 compliance*. Milwaukee: ASQC Quality Press, 1995.
- BURR, Adrian: *Cutting through the paperwork: a review of computerised systems for implementation of ISO 9000 documentation, records control and quality systems management*. 2.ª ed. Manufacturing Systems Consultancy, 1995.
- DE SAIN, Carol y VERCIMAK, Charmaine: *Documentation practices: a complete guide to document development and management for GMP and ISO 9000 compliant industries*. Duluth: Advanstar, 1996.
- ELLIS, Debbie y NORTON, Bob: *Implementing BS 5750/ISO 9000 in libraries*. London: Aslib, 1993.
- *Implementing BS EN ISO 9000 in libraries*. 2nd. ed. London: Aslib, 1996.
- HOYLE, David: *ISO 9000: manual de sistemas de calidad*. Madrid: Paraninfo, 1995.
- ISO 9000 for Libraries and Information Centres: a guide. Report of a project supported by NORDINFO*. The Hague: FID, 1995.
- JACKSON, P. y ASHTON, D.: "Implementing quality through BS5750". *Library and Information Research News*, 1994, vol. 18, n.º 61, pp. 39-40.
- JENSEN, Poul Buch: *ISO 9000: guías y comentarios*. 2.ª ed. Madrid: AENOR, 1996.
- Ayuda a comprender y aplicar las ISO 9000 en actividades industriales y de servicios.
- LAMPRECHET, James L.: *Implementing the ISO 9000 series*. New York; Basel; Hong Kong: Marcel Dekker, 1994.
- LASZLO, George: "ISO 9000 or TQM: which approach to adopt. A Canadian case study". *The TQM Magazine*, 1998, vol. 10, n.º 5, pp. 362-366.
- LÓPEZ DE LA VIÑA, M.: *Requisitos de un sistema de calidad: según las normas ISO 9000*. Madrid: Díaz de Santos, 1996.
- MCCULLOUGH, Sheila: *The quality library: implementing the standards of performance and resourcing of Scottish College Libraries*. Jordanhill College: Scottish Further Education Unit, 1994
- POLA MASEDA, Ángel: *ISO 9000: una visión gerencial*. Barcelona: Grancia, 1997.
- SEDIC. Grupo de Trabajo sobre la Calidad: *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación*. Madrid: SEDIC, 1998.

- SENLE, Andrés y STOLL, Guillermo: *Calidad total y normalización: ISO 9000: las normas para la calidad en la práctica*. Barcelona: Gestión 2000, 1994.
- SENLE, Andrés y TORRES, Rosa: *Las respuestas que todos quieren conocer sobre las normas ISO 9000*. 1.ª ed. Barcelona: Gestión 2000, 1997.
- SENLE, Andrés y VILAR, Joan: *ISO 9000 en empresas de servicios*. 1.ª ed. Barcelona: Gestión 2000, 1996.
- SUSSLAND, Willy A.: *Le manager, la qualité et les normes ISO: de l'ISO 9000 vers la qualité totale*. Lausanne: Presses polytechniques et universitaires romandes, 1996.
- TODOROV, Branimir: *ISO 9000: une force de management*. Montreal; París: AFNOR, 1997.
- VANDERPIJL, G. J., SWINKELS, G. J. P. y VERRIJDT, J. G.: "ISO 9000 versus Cmm. Standardization and certification of is development". *Information & Management*, 1997, vol. 32, Iss. 6, pp. 267-274.
- WEDLAKE, L. J.: "An introduction to Quality Assurance and a guide to the implementation of BS 5750". *Aslib Proceedings*, 1993, vol. 45, n.º 1, pp. 23-30.
- YUNG, W. R. C.: "The values of TQM in the revised ISO-9000 quality system". *International Journal of Operations & Production Management*, 1997, vol. 17, Iss. 1-2, p. 221.

ELENCO DE NORMAS

Vocabulario

Norma UNE EN ISO 8402:1995 Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad: vocabulario. (ISO 8402:1994)

Gestión de calidad

Norma UNE EN ISO 9000-1:1994 Normas de gestión y aseguramiento de la calidad. Parte 1: Directrices para su selección y utilización. (ISO 9000-1:1994).

Norma ISO 9000-2:1997 Quality management and quality assurance standards. Part 2: Generic guidelines for the application of ISO 9001, ISO 9002 and ISO 9003.

Equivale al PNE 66900-2 Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte 2: Guía para la aplicación de las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 9002 y UNE-EN ISO 9003.

- Norma UNE EN 29000-3:1994 Normas de gestión y aseguramiento de la calidad. Parte 3: Guía para la aplicación de la ISO 9001:1994 al desarrollo, suministro y mantenimiento del soporte lógico. (ISO 9000-3:1997).
- Norma ISO 9000-4:1993 Quality management and quality assurance standards. Part 4: Guide to dependability programme management.

Sistemas de calidad

- Norma UNE EN ISO 9001:1994 Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio posventa. (ISO 9001:1994).
- Norma UNE EN ISO 9002:1994 Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio posventa. (ISO 9002:1994).
- Norma UNE EN ISO 9003:1994 Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales. (ISO 9003:1994).
- Norma UNE EN ISO 9004-1:1995 Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1: Reglas generales. (ISO 9004-1:1994).
- Norma UNE EN 29004-2:1995 ERRATUM Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2: Guía para los servicios. (ISO 9004-2:1991).
- Norma ISO 9004-3:1993 Quality management and quality systems elements. Part 3: Guidelines for processed materials.
- Norma UNE 66904-4:1995 Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 4: Guía para la mejora de la calidad. (ISO 9004-4:1993).
- Norma UNE 66904-5:1996 Gestión de la calidad. Directrices para los planes de calidad. (ISO 10005:1995. Anteriormente ISO 9004-5:1993).

Manual de calidad

- Norma UNE 66907:1991 Guía para el establecimiento de un manual de calidad.
- Norma UNE 66908:1998 Guía para la redacción de un manual de calidad.

Indicadores de rendimiento

- Norma ISO 11620:1998 Information and Documentation. Library Performance Indicators.

Auditorías de calidad

Norma UNE-EN 30011-1:1990 Reglas generales para la auditoría de los sistemas de la calidad. Parte 1: Auditorías. (ISO 10011-1:1990).

Norma UNE-EN 30011-2:1993 Reglas generales para la auditoría de los sistemas de la calidad. Parte 2: Criterios para la cualificación de las auditorías de los sistemas de la calidad. (ISO 10011-2:1991).

Aspectos económicos y estadísticos de la calidad

Norma UNE-EN 30011-3:1993 Reglas generales para la auditoría de los sistemas de la calidad. Parte 3: Gestión de los programas de auditorías. (ISO 10011-3:1991),

Norma ISO 10006:1997 Quality management. Guidelines to quality in project management,

Norma ISO 10007:1995 Quality management. Guidelines for configuration management.

Norma ISO/TR 10014:1998 Guidelines for managing the economics of quality.

PNE 66914 Guía para la gestión de los efectos económicos de la calidad.

Norma ISO/DTR 10017. Guide to the application of statistical techniques in the ISO 9000 Family of standards.

15. ENTIDADES Y ORGANIZACIONES SOBRE CALIDAD EN BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN

- AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY CONTROL [en línea]. Milwaukee: ASQC [consultado el 20 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.asqc.org>>

E-mail: cs@asqc.org

Desde su creación en 1946, agrupa a más de 130.000 miembros individuales e institucionales y se dedica al desarrollo, avance y promoción de los conceptos, principios y técnicas de la calidad. Esta página permite el acceso a la siguiente información:

- La institución: su historia, estructura, etc. en www.asqc.org/about.html
- Calidad: glosario, calidad en el gobierno, forum de calidad, etc. en www.sqc.org/abtquality.html

- Normalización y certificación: ISO 9000, ISO 14000, QS 9000, etc. en www.asqc.org/standcert.html
 - Productos de la ASQC en www.asqc.org/products.html
 - Servicios de información e investigación en www.asqc.org/research.html
-
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD [en línea]. Madrid:AEC [consultado el 28 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.aec.es>>
E-mail: aec@aec.es
Fundada en 1961, agrupa a personas y empresas que tienen como objetivo una actividad permanente de mejora de la calidad de sus productos y servicios. Entre sus objetivos destacan: difusión de la mejora de la calidad a todos los niveles, mantenimiento de un servicio de información y documentación y sensibilización de la administración, entidades y opinión pública.
-
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN [en línea]. Madrid: AENOR [consultado el 20 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.aenor.es>>
E-mail: info@aeonr.es
Entidad privada sin ánimo de lucro dedicada al desarrollo de las actividades de Normalización y Certificación, tiene como propósito contribuir a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, productos y servicios, así como proteger el medio ambiente y, con ello, el bienestar de la sociedad en su conjunto.
Esta página nos ofrece enlaces a:
 - Información institucional en www.aenor.es/ininst.htm
 - Base de datos de normas UNE: catálogo de las normas UNE existentes en cada campo de actividad en www.aenor.es/busnor.htm
 - Normalización: información sobre cómo AENOR lleva a cabo esta actividad en www.aenor.es/normaliz.htmCertificación: información sobre qué es la certificación y cuáles son los trabajos que AENOR desarrolla en www.aenor.es/certifica.htm
 - Directorio AENOR en www.aenor.es/director.htm
 - Organizaciones nacionales e internacionales relacionadas con la normalización en www.aenor.es/links/default.htm

- ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES [en línea]. Washington: ARL [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.arl.org>>

E-mail: arlhq@arl.org

Organización no lucrativa que agrupa a 122 bibliotecas norteamericanas de instituciones investigadoras y supone un foro para el intercambio de ideas. Desde este web tenemos enlaces a:

- Sus publicaciones, en www.arl.org/pubscat/index.html
- Programas y proyectos en www.arl.org/arl/programs.html, como el Programa de Estadística y Rendimiento de las Bibliotecas de Investigación donde encontraremos grupos de trabajo, artículos del ARL Newsletter, proyectos, etc. sobre este tema (www.arl.org/stats/index.html).

- CENTRE FOR RESEARCH IN LIBRARY AND INFORMATION MANAGEMENT (CERLIM) [en línea]. Manchester: Metropolitan University, Department of Information and Communications. [consultado el 20 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim>>

E-mail: cerlim@mmu.ac.uk

Se fundó en 1993 para potenciar la investigación, desde un punto de vista práctico, en todo tipo de bibliotecas y servicios de información. Actualmente está situado dentro del Department of Information and Communications (www.mmu.ac.uk/h-ss/dic/) de la Manchester Metropolitan University.

Desde este web podemos enlazar con:

- Los informes publicados por el centro en www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/reports/publics.htm
- Proyectos en fase de ejecución (www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/main/curproj.htm) y proyectos finalizados (www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/main/comproj.htm) relacionados, entre otros casos, con técnicas de gestión de calidad y herramientas.
- El personal en (www.mmu.ac.uk/h-ss/dic/people/people.htm).

- CENTRE FOR INFORMATION QUALITY MANAGEMENT [en línea]. United Kingdom: CIQM. [consultado el 20 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://bubl.ac.uk/archive/lis/org/ciqm>>

E-mail: lisqual@cix.compulink.co.uk

Organización no lucrativa, patrocinada por la Library Association y el U.K. Online User Group, que sirve como lugar de encuentro para que los usuarios

de bases de datos planteen problemas relacionados con la calidad de dichas bases de datos. Publica el boletín db-Qual, accesible desde www.fdggroup.co.uk/ciqmlist.htm.

- CLUB GESTIÓN DE CALIDAD [en línea]. Madrid: Club Gestión de Calidad [consultado el 20 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.clubcalidad.es>>

E-mail: gestor@clubcalidad.es

Organización sin ánimo de lucro creada en 1991 por empresas españolas líderes en el sector de los negocios y comprometidas con la gestión de calidad total. Su misión es contribuir a aumentar el nivel de competitividad de las organizaciones españolas, promoviendo la implantación de sistemas de gestión de calidad total que estén basados en el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, fomentando prioritariamente el intercambio de experiencias.

Desde esta página se accede a:

- Formación en calidad y excelencia empresarial desde una óptica eminentemente práctica en www.clubcalidad.es/formacion.htm
 - Encuentros: jornadas de puertas abiertas, conferencias, foro anual y mesas redondas en www.clubcalidad.es/encuentros.htm
 - Premios: establecer programas de reconocimiento que estimulen y favorezcan el esfuerzo requerido en la investigación y desarrollo de nuevas formas de aplicar la gestión de la calidad total en www.clubcalidad.es/premios.htm
 - Desarrollo del Modelo Europeo para la gestión de la calidad total en www.clubcalidad.es/modelo_grafico.htm
- CLUB GESTIÓN DE CALIDAD EN ANDALUCÍA [en línea]. Sevilla: CGCA [consultado el 28 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.iat.es/cgca>>

E-mail: cgcandalucia@iat.es

Este Club, de reciente creación, nació por acuerdo entre el Club Gestión de Calidad y el Instituto Andaluz de Tecnología. El propósito de dicho acuerdo es promover en la comunidad autónoma andaluza los sistemas de gestión de calidad total apoyándose en el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial.

- ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN [en línea]. Madrid: ENAC [actualizado el 12 de Julio de 1999] [consultado el 20 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.enac.es>>

E-mail: enac@enac.es

Asociación privada e independiente, tutelada por el Ministerio de Industria y Energía, que coordina y dirige en el ámbito nacional un Sistema de Acreditación conforme a normas internacionales. Centra su actividad en todos aquellos organismos que realizan actividades de evaluación de la conformidad, tales como laboratorios de ensayo, entidades de certificación de productos, sistemas de calidad, sistemas de gestión medioambiental, etc.

Esta página cuenta con un enlace a entidades de certificación de sistemas de calidad en

<http://www.enac.es/esp/indexdoc.html>

- EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT [en línea]. Belgium: EFQM [consultado el 20 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.efqm.org>>

E-mail: info@efqm.org

La EFQM, con sede en Bruselas, se fundó en 1988 por los presidentes de 14 importantes compañías europeas con el apoyo de la Comisión Europea, para:

- Estimular a las organizaciones europeas a mejorar la satisfacción de sus clientes
- Ayudar a los directivos a implantar programas de gestión de calidad total.

En esta página encontramos información sobre:

- Información general de la Fundación: su historia, miembros, la EFQM 2000, etc. en www.efqm.org/general.htm
 - Congresos y conferencias en www.efqm.org/events.htm
 - Proyectos y servicios EFQM Benchmarking en www.efqm.org/bmk/welcomeBmk.htm
 - Índice de publicaciones de la EFQM en www.efqm.org/publications/welcome.htm
 - Cursos de formación en www.efqm.org/courses.htm
 - Bases para los Premios europeos a la calidad en www.efqm.org/award.htm
- FID/OE: FID Special Interest Group on Organizational Excellence [en línea]. The Hague: FID [actualizado el 10 de Marzo de 1997] [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:
<<http://fid.conicyt.cl:8000/prlqi.htm>>

E-mail: fid@python.konbib.nl

Denominada anteriormente FID Special Interest Group on Quality (FID/QI). Su presidente es Alan Gilchrist y su vicepresidente John Brockman.

El primer número del *Quality Issues Newsletter* (producido por la FID/OE) se publicó dentro del FID News Bulletin, nov. 1995, vol. 45, Iss. 11. Su periodicidad es trimestral.

- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS [en línea]. The Hague: IFLA [revisado el 7 de Julio de 1999] [consultado el 20 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ifla.org>>

E-mail: IFLA@ifla.org

IFLA es una organización internacional independiente creada para proporcionar a los bibliotecarios de todo el mundo un foro para el intercambio de ideas, cooperación internacional, investigación y desarrollo en todos los campos de la actividad bibliotecaria. Su sede se encuentra en La Haya y entre sus objetivos destacamos:

Promover la formación continua del personal

Desarrollar, mantener y promover directrices para los servicios bibliotecarios.

Desde este web podemos acceder a:

- Información sobre IFLA en www.ifla.org/III/
- Sus miembros en www.ifla.org/III/members/
- Sus publicaciones en www.ifla.org/ipubs.htm
- Congresos y conferencias en www.ifla.org/IV/
- Colecciones electrónicas y servicios en www.ifla.org/II/

Entre los objetivos presentes en las distintas divisiones de bibliotecas públicas y universitarias y de investigación están la evaluación y medida del rendimiento de los servicios bibliotecarios y la aplicación de indicadores de rendimiento.

- INTERNATIONAL QUALITY MANAGEMENT ASSOCIATION [en línea]. Bradford: MCB University Press [consultado el 22 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.openhouse.org.uk/iqma/members/home.htm>>

E-mail: iqma@openhouse.org.uk

Asociación gestionada por la MCB University Press y desde esta página se puede acceder a *The International Quality Management Journal*, a los libros y revistas sobre calidad patrocinados por la MCB, al QualNet Forum, etc.

- JURAN INSTITUTE [en línea]. Wilton (USA): Juran Institute [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.juran.com/main.html>>

E-mail: hblackiston@juran.com

El Instituto Juran fue fundado en 1979 por el dr. Joseph M. Juran para crear nuevos métodos y herramientas con el fin de introducir la calidad en las empresas de todo el mundo. En la actualidad, estas teorías y métodos son normas de industria y sus publicaciones son trabajos indispensables en este ámbito. Este Instituto es líder mundial en consultorías en gestión de la calidad.

El web contiene información sobre la vida de Juran, cursos a celebrar, etc.

- NORDINFO [en línea]. Helsinki: Nordic Council for Scientific Information [actualizado el 20 de Enero de 1999] [consultado el 22 de julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.nordinfo.helsinki.fi/english/index.html>>

E-mail: nordinfo@nordinfo.helsinki.fi

NORDINFO es una institución oficial que representa a los cinco países nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Islandia, Noruega y Suecia) y promueve la cooperación entre ellos en el campo de la información y documentación científica, principalmente en el de las bibliotecas especializadas.

Desde este web se puede acceder a:

- Información general sobre NORDINFO en www.nordinfo.helsinki.fi/english/presentation.html
- Novedades en www.nordinfo.helsinki.fi/english/news.html
- Proyectos en www.nordinfo.helsinki.fi/common/projekt.html
- Publicaciones en www.nordinfo.helsinki.fi/publikationer/index.html
- Congresos en www.nordinfo.helsinki.fi/common/konferenser.html

Estas tres últimas páginas están escritas en finés.

Con el fin de promover el uso de las nuevas tecnologías de la información en las bibliotecas especializadas nórdicas, NORDINFO ha creado tres centros de excelencia:

- NNC (The Nordic Centre of Excellence for Networked Information Services) en www.nnc.dk
- NDLC (The Nordic Digital Library Centre) en <http://camila.nbr.no/ndlc>
- NordEP (The Nordic Centre of Excellence for Electronic Publishing) en www.vtt.fi/inf/nordep/nordep.html

- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN [en línea]. Génève: ISO [actualizado el 16 de Julio de 1999] [consultado el 22 de julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:
<<http://www.iso.ch>>
E-mail: central@iso.ch
Creada en 1947 es una federación internacional de organismos de normalización de más de 130 países. Su misión es promover el desarrollo de la normalización para facilitar el intercambio internacional de información, productos y servicios.
Desde este web obtenemos información sobre:
 - La organización en www.iso.ch/infoe/aboutiso/htm
 - Sus miembros en www.iso.ch/adresse/address.html
 - Trabajos técnicos: cómo se desarrolla una norma, etapas en su desarrollo, comités técnicos, etc. en www.iso.ch/infoe/tcinfo.html
 - Catálogo de normas ISO en www.iso.ch/infoe/catinfo.html
 - ISO 9000 e ISO 14000 en www.iso.ch/9000e
 - Productos ofertados en www.iso.ch/markete/marketin/htm
 - Novedades en www.iso.ch/presse/whatsnew.html
 - Servidores de documentos ISO en www.iso.ch/infoe/docsys.htm

- SOCIEDAD LATINOAMERICANA PARA LA CALIDAD [en línea]. [s.l.]: SLC [consultado el 22 de julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:
<<http://www.calidad.org>>
E-mail: slc@calidad.org
Es la primera organización latinoamericana dirigida a profesionales que trabajan en gestión de calidad y que buscan la excelencia del desempeño en diversas organizaciones.
Los miembros de la SLC pueden acceder a:
 - Latin American Quality Journal (LAQJ): revista electrónica mensual

- Consultas sobre calidad en www.calidad.org/disc3_toc.htm
- Biblioteca virtual relacionada con la calidad en www.calidad.org/s/biblio.htm
- Novedades y eventos en el área de la calidad en www.calidad.org/s/novedades.htm
- Fórum de calidad en www.calidad.org/s/forum.htm

16. REVISTAS ESPECIALIZADAS

- *ARL: a Bimonthly Newsletter of Research Library Issues and Actions* [en línea]. Washington: ARL [consultado el 22 de julio de 1999]. Bimonthly. Disponible en World Wide Web:
<<http://www.arl.org/newsltr/meas.html>>
ARL es el boletín bimestral de la Association of Research Libraries de Washington dedicado a cuestiones actuales sobre bibliotecas especializadas y dirigido a profesores, administradores, personal y usuarios.
Su cobertura temática incluye desde la gestión de la colección, actividades de la ARL, conservación hasta el rendimiento de las bibliotecas de investigación. Desde esta dirección también se puede acceder al texto de los artículos desde 1996 a la actualidad. El ARL Newsletter también se puede consultar de forma impresa.
- *International Quality Management Journal (IQMJ)* [en línea]. Bradford: IQMA [consultado el 22 de Julio de 1999]. Monthly. Disponible en World Wide Web: <<http://www.openhouse.org.uk/iqma/members/iqmj/home.htm>>
Editado por John Peters, es la publicación oficial de la International Quality Management Association (IQMA). Su objetivo es favorecer la investigación sobre la mejora de la calidad en las industrias. Además del resumen del artículo, se puede acceder al texto completo de forma gratuita.
- *Total Quality Management* [en línea]. Hants (UK): Cerfax Publishing [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:
<<http://www.cerfax.co.uk/tqm-con8.htm>>
Revista internacional que investiga sobre todos los aspectos de TQM y proporciona un foro para la discusión y difusión de los resultados de las investigaciones más actuales.
Para consultar el texto de los artículos en formato electrónico hay que estar suscrito, aunque permite acceder a los índices de los números de 1996 a 1998.

Su editor es el profesor Gopal K. Kanji y es distribuida por Carfax Publishing (Inglaterra) y publica 6 números al año.

- *International Journal of Quality Science* [en línea]. Bradford: MCB University Press [consultado el 22 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.mcb.co.uk/ijqs.htm>>. ISSN 1359-8538
Foro para el debate e investigación sobre el desarrollo de la calidad. Su cobertura temática se centra en: control de calidad, gestión de calidad total y aseguramiento de la calidad.
- *Managing Service Quality* [en línea]. Bradford: MCB University Press [consultado el 22 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.mcb.co.uk/msq.htm>>. ISSN 0960-4529
Proporciona supuestos y orientación práctica en todos los aspectos de los programas de calidad total dentro del sector servicios.
- *TQM Magazine* [en línea]. Bradford: MCB University Press [consultado el 22 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.mcb.co.uk/cgi-bin/journal1/tqm>>. ISSN 0954-478X
Es una guía para la puesta en práctica de los principios, gestión, desarrollo y evaluación de la Gestión de Calidad Total.
La información que ofrecen las publicaciones de la MCB University Press es la siguiente: título, autor, numeración, ISSN, palabras clave, tipo de artículo, indicadores de calidad y resumen (para acceder al resumen hay que estar suscrito). La consulta en línea se efectúa a través de la Emerald Library.

17. PROGRAMAS Y PROYECTOS SOBRE CALIDAD EN BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN

- DELICAT: Data Enhancement of Library Catalogues [en línea]. [s.l.]: Programa DGXIII-E [actualizado el 13 de Octubre de 1998] [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.echo.lu/libraries/en/projects/delicat.html>> y en <<http://portico.bl.uk/gabriel/en/projects/delicat.html>>
Inicialmente llamado KSYSERROR, comienza su singladura con el fin de promover un mayor y más eficiente intercambio de información bibliográfica entre las bibliotecas europeas DELICAT, partiendo de modelos y técnicas de in-

teligencia artificial, pretende crear un sistema experto capaz de mejorar la calidad de los registros bibliográficos, detectando y señalando automáticamente errores en los catálogos de bibliotecas en red para que puedan ser revisados posteriormente por el personal bibliotecario.

Este proyecto, coordinado por la empresa Ifigenia Plus de Madrid, ha sido cofinanciado por los miembros del Consorcio y el Programa de Aplicaciones Telemáticas de la UE (DG XIII-E). Su duración es de dos años, 1996-1998.

DELICAT comenzó en mayo de 1996 y se espera que el desarrollo, validación y verificación del sistema se alcancen en dos años.

- EQLIPSE: Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe [en línea]. [s.l.]: Programa DGXIII-E [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.dcu.ie/library/eclipse>> y en

<<http://www.echo.lu/libraries/en/projects/eclipse.html>>

Programa financiado por la Comisión Europea, con el fin de desarrollar y validar un sistema abierto que sirviera de apoyo a la gestión de la calidad y a la medición del rendimiento en bibliotecas de todo tipo. El sistema se basaría en una arquitectura cliente-servidor y sería compatible con sistemas bibliotecarios de distintos distribuidores.

El proyecto, de dos años de duración (febrero del 95 a marzo del 97) y en el que participaron 10 bibliotecas (públicas, universitarias, nacionales y especiales) constó de 6 fases:

1. Análisis de los requisitos bibliotecarios: expertos de los centros participantes y otros miembros, con reconocimiento internacional en gestión de calidad y medición del rendimiento en bibliotecas, definieron los requisitos necesarios para EQLIPSE, lo que sirvió de punto de partida para el desarrollo del trabajo preliminar.
2. Plan funcional inicial: los resultados técnicos, incluyendo redes y sistemas integrados, fueron revisados con el fin de producir un plan funcional inicial.
3. Sistema prototipo: el plan inicial se usó para diseñar y construir un prototipo.
4. Herramientas y recogida de datos: los participantes diseñaron instrumentos para recoger los datos y desarrollaron una base de datos experimental para usarla en el sistema.
5. Evaluación: el sistema prototipo, depurado y desarrollado, se instaló en dos bibliotecas, la University of Central Lancashire y la Dublin City University.

6. Integración en bibliotecas: el sistema depurado debía comprobarse en un entorno pseudo-operativo en 6 bibliotecas (representando los diferentes tipos que encontramos en la Unión Europea, incluyendo las de LDRs) y ser evaluado.
- EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System [en línea]. [s.l.]: Programa DGXIII-E [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www2.echo.lu/libraries/en/projects/equinox.html>> y en

<<http://equinox.dcu.ie>>

EQUINOX es un programa de la Comisión Europea con una duración de dos años (1998-2000) y coordinado por P. Brophy, que pretende desarrollar, y probar la eficacia de la gestión integrada de la calidad y de los instrumentos de medición del rendimiento en el desarrollo de la biblioteca en entornos electrónicos. Se ha tratado de desarrollar un acuerdo internacional sobre medidas de rendimiento normalizadas en el entorno de la biblioteca electrónica, basándose en los acuerdos existentes para los servicios bibliotecarios tradicionales.

Este proyecto se construye en base a las recomendaciones de estos otros:

- EQLIPSE (www.echo.lu/libraries/en/projects/eclipse.html)
- CAMILE (www.echo.lu/libraries/en/projects/camile.html)
- MINSTREL (www.echo.lu/libraries/en/projects/minstrel.html)
- DECIMAL (www.echo.lu/libraries/en/projects/decimal.html)
- DECIDE (www.echo.lu/libraries/en/projects/decide.html).

La disponibilidad de las herramientas de gestión, como EQUINOX, es un requisito esencial para la aplicación satisfactoria de las técnicas de re-ingeniería a las operaciones bibliotecarias.

En cuanto a impacto y resultados, EQUINOX quiere ser el primer sistema que proporcione a los bibliotecarios una herramienta integrada para la gestión de la biblioteca "híbrida" (mezcla de servicios tradicionales y electrónicos), junto a los servicios consultivos integrados, para poder favorecer así la norma. El proyecto también quiere poner a Europa a la cabeza en el desarrollo de normas para indicadores de rendimiento en bibliotecas electrónicas.

Los objetivos perseguidos son desarrollo de una serie de indicadores de rendimiento para bibliotecas electrónicas, especificación de los formatos de transferencia de datos y desarrollo del interface del software para ambos: el cliente EQUINOX y los sistemas bibliotecarios.

- EUROQUAL [en línea]. [s.l.]: European Organization for Quality: European Commission [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.euroqual.org>>

Se trata de una base de datos sobre recursos del entorno de la calidad a nivel europeo. EuroQual es una colaboración entre el Institute of Quality Assurance, el Flemish Quality Management Centre y la Asociación Española para la Calidad.

En este web encontramos información sobre: cursos y congresos, fundaciones que trabajan sobre calidad en Europa, grupos de discusión, productos...

- ILL/DD Performance Measures Study [en línea]. Washington: ARL [modificado el 27 de Abril de 1999] [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.arl.org/access/illdd/illdd.shtml>>

El proyecto llevado a cabo por la Association of Research Library (ARL) durante los años 1995-96, para evaluar el rendimiento de los servicios de préstamo interbibliotecario (ILL) y de petición de documentos (DD) de 119 bibliotecas de investigación y universitarias norteamericanas. El estudio, financiado por The Andrew W. Mellon Foundation, examinó 4 medidas de rendimiento: coste directo, valoración total, plazo de respuesta y nivel de satisfacción del usuario.

- MIEL: Management Information for the Electronic Library [en línea]. Manchester: CERLIM [actualizado el 21 de Mayo de 1997] [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/projects/mielhp.htm>>

Proyecto desarrollado por el Centre for Research in Library and Information Management (CERLIM) de la Manchester Metropolitan University, entre 1993-1998, para examinar el alcance de la gestión de información y de los indicadores de rendimiento en las bibliotecas electrónicas. Este programa se estructura en 5 fases o proyectos de los cuales ya se han puesto en práctica dos:

- MIEL1: para delimitar el alcance del estudio
- MIEL2: el informe final, elaborado por P. Brophy and P. M. Wynne en 1997, podemos consultarlo en

www.ukoln.ac.uk/dlis/models/studies/mis/mis.rtf

- QUALITY: Quality Management in Libraries [en línea]. London: British Library [actualizado el 21 de Mayo de 1997] [consultado el 23 de Julio de 1999].

Disponible en World Wide Web:

<<http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/projects/qualithp.htm>>

Este proyecto fue financiado por el British Library Research & Innovation Centre (RIC) y encargado al CERLIM entre abril de 1994 y junio de 1995 por ser una organización puntera en temas de Gestión de Calidad en Bibliotecas. Los objetivos del programa son: proporcionar un marco de trabajo conceptual para la adopción de la gestión de calidad por bibliotecarios y servicios de información (LIS), facilitar la selección de técnicas y sistemas de gestión apropiados y su implementación en las bibliotecas y analizar la relación entre gestión de calidad y medidas de rendimiento de la biblioteca.

- QUALMED (Recursos para la mejora de la calidad a través de Internet)

<http://qualmed.deinfo.es>

E-mail: QualMed@deinfo.es

QualMed es la herramienta Internet para la localización de fuentes de información y recursos en torno a la mejora de la calidad.

Los servicios que presta son:

- Panel informativo: espacio donde aparecen las últimas novedades y noticias de interés en <http://qualmed.deinfo.es/cas/frameset.html>
- Eventos: información sobre actos, conferencias y seminarios de ámbito local, nacional e internacional.
- Feria virtual: base de datos sobre empresas involucradas en el desarrollo de la calidad con divulgación en Internet en <http://qualmed.deinfo.es/feria.html>
- Foro de calidad: espacio público de preguntas y respuestas referentes a la calidad en <http://qualmed.deinfo.es/foropral.html>
- Libro de ruta en <http://qualmed.deinfo.es/links.html> permite el acceso a: organismos e instituciones, clubes, asociaciones, centros y publicaciones.

La suscripción es inmediata y gratuita e informan mediante correo electrónico de los avances informativos y novedades.

- STAKEHOLDERS: The Stakelholder Approach to Library Performance Measures [en línea]. London: British Library Research & Innovation Centre [actualizado el 21 de Mayo de 1997] [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/projects/stkoldhp.htm>>

El Proyecto Stakeholder estuvo financiado por la British Library Research & Innovation Centre y coordinado por el Glasgow Caledonian University Library. El CERLIM fue uno de las 17 organizaciones británicas participantes.

Este proyecto condujo a la obtención de un conjunto de medidas de rendimiento para las bibliotecas universitarias, ignorando aquellas innecesarias y alentando a los usuarios a participar más en la valoración del rendimiento de su biblioteca.

- WOREP: Wisconsin-Ohio Reference Evaluation Program [en línea]. Kingston: University of Rhode Island, School of Library and Information Studies [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.arl.org/stats/perfmeas/WOREP.html>>

El objetivo de este programa, desarrollado por Marjorie Murfin y Charles Bung, es ayudar al bibliotecario referencista a recoger información sobre la adecuación de sus respuestas a las consultas realizadas por el usuario, además de proporcionar información sobre otros factores que están presentes en el momento de la consulta. Relacionando estos factores, los bibliotecarios referencistas pueden llegar a conocer formas de mejorar sus servicios.

Desde 1983, unas 230 bibliotecas han puesto en práctica el programa. Los usuarios de WOREP han demostrado que la evaluación puede llevarse a cabo sin alterar el funcionamiento del servicio de referencia.

18. GRUPOS DE TRABAJO

- RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS (REBIUN) [en línea]. Castelló de la Plana: Biblioteca de la Universitat Jaume I [consultado el 22 de Julio de 1999]. Disponible el World Wide Web: <<http://www2.uji.es/rebiun/evaluacion.html>>

E-mail: biblioteca@uji.es

Uno de los grupos de trabajo existentes en Rebiun es el de Evaluación, creado para fomentar la evaluación de los servicios bibliotecarios como instrumento de mejora.

Actualmente cuenta con 12 componentes y está coordinado por la Universidad de Cádiz.

Otro grupo de trabajo es el de Recursos Humanos y está disponible en www2.uji.es/rebiun/recursos.humanos.html

Su objetivo es promover estudios que faciliten la coordinación y unificación de criterios en la selección, definición de funciones y tareas, formación y otros

aspectos relacionados con la gestión de los recursos humanos. Está integrado por 8 componentes y está coordinado por la Universidad de Alcalá de Henares.

- SOCIEDAD ESPAÑOLA DE DOCUMENTACION E INFORMACION CIENTIFICA. Grupo de Gestión de Calidad [en línea]. Madrid: SEDIC [consultado el 22 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.sedic.es/framgrup.html>>

E-mail: sedic@sarenet.es

Creado en 1994, este grupo promueve el estudio, la investigación y la difusión de los avances en materia de gestión de la calidad aplicada a centros de documentación y bibliotecas. Se ha planteado como un foro de debate e investigación que coordinará sus actuaciones con las de otros organismos y asociaciones internacionales que aborden este tema.

19. LISTAS DE DISCUSIÓN

- Global QualNet Forum: The International Quality Forum [en línea]. Bradford: MCB University Press [consultado el 23 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.mcb.co.uk/gqf>>

El objetivo de este foro, establecido por la MCB University Press y abierto a cualquier persona, es proporcionar información específica sobre gestión de calidad, áreas de discusión, acceso instantáneo a otros sitios web interesantes, y asesoramiento, ayuda y soluciones prácticas...

- Operations & Productions Global Form (O & P Forum) [en línea]. Bradford: MCB University Press [consultado el 28 de Julio de 1999]. Disponible en World Wide Web:<<http://www.mcb.co.uk/opgf>>

Gestionado por el International Journal of Quality & Reliability Management de la MCB University Press, proporciona un lugar de encuentro a nivel internacional para directivos y profesores en distintas áreas del conocimiento.

Entre sus servicios ofrece: conferencias virtuales, acceso a algunas de las mejores publicaciones del sector, consejos, guías y soluciones prácticas, acceso a otros webs útiles, área de discusión, etc.