

Bibliotecas universitarias y costes. ¿Valemos lo que costamos?

SEBASTIÁN JARILLO CALVARRO
Universidad de Jaén. Biblioteca

Hacer una valoración de lo que cuestan las bibliotecas universitarias no es fácil. El propósito de este trabajo es analizar los datos de los que disponemos en la actualidad y hacer una propuesta de caminos por los que se podría avanzar para llegar a conclusiones más fundamentadas y objetivas. Para ello, comienza analizando los costes de la biblioteca, directos e indirectos, detallando el método Costeo basado en actividades (ABC). Continúa explicando los métodos de valoración de estos costos, a través de la medición costes-beneficios y a través de la medición de la eficiencia, dedicando un apartado especial a la relación que existe entre calidad y eficiencia. Para finalizar, concluye analizando una serie de cuatro indicadores que evidencian la situación de las bibliotecas universitarias en España, exponiendo una serie de propuestas de futuro.

Palabras clave: Biblioteca universitarias, Costes, Análisis coste-beneficio, Eficiencia

ABSTRACT

It is not easy to make an assessment of the cost of university libraries. The purpose of this study is to analyse the data we have today and propose ways in which progress could be made in order to reach more objective conclusions. To do this, direct and indirect costs of libraries are considered, detailing the method of Activity-based costing (ABC). Then the methods of evaluation of these costs by means of the cost-benefit measurement and the measurement of efficiency are explained, with a special section dedicated to the relationship between quality and efficiency. Finally, there is an analysis of a series of four indicators that show the current situation of university libraries in Spain, giving a series of proposals for the future.

Keywords: University libraries, Costs, Cost-benefit analysis, Efficiency



INTRODUCCIÓN

No es nada fácil contestar a la pregunta ¿valemos lo que costamos?, más aún cuando lo que valoramos es un servicio público.

Aún es más complicado hacerlo en el caso de las bibliotecas universitarias ya que no tienen entidad por sí mismas, sino que forman parte de una institución. Por ello, cuando comparamos costes y beneficios es necesario tener en cuenta que su financiación debe adecuarse siempre a los objetivos de la universidad.

Las dificultades para llevar a cabo un análisis de costes-beneficios, son importantes, y es probable que lleguemos a cifras no muy ajustadas, aún así es básico que empecemos a plantearnos soluciones y distintas formas de aproximación.

Comprender y controlar los costes nos ayudará a:

- Dar transparencia a nuestra gestión
- Tomar decisiones más fundadas
- Obtener un nivel más alto de motivación institucional

Si por fin hemos conseguido concienciarnos de la importancia de la calidad en las bibliotecas universitarias, es imprescindible que entendamos que para dar un servicio de calidad es necesario utilizar y distribuir los recursos correctamente, por lo que al medir la excelencia es básico tener en cuenta los recursos consumidos.

En este trabajo pretendemos, por una parte responder a la pregunta ¿valemos lo que costamos? con los datos de los que hoy disponemos, y, por otra, marcar el camino por el podríamos avanzar para llegar a conclusiones de una manera más objetiva.

EL COSTE EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Los costes de una biblioteca universitaria pueden ser directos o indirectos, cuáles son unos y otros en nuestro caso:

Los costes directos son aquéllos que pueden imputarse sin dificultad únicamente a la biblioteca:

- Gasto en personal
- Gasto en recursos de información
- Gasto corriente. El gasto corriente más significativo son los contratos de mantenimiento del software, que en la mayoría de bibliotecas supera el 50% del total del mismo.
- Inmovilizado. Es necesario tener en cuenta la amortización del inmovilizado de la biblioteca, principalmente inmuebles, equipos y mobiliario.

Los costes indirectos son los que afectan a la universidad en su conjunto, y, por lo tanto, no pueden imputarse únicamente a la biblioteca.

- Servicio del área económica: gestión económica en general, contabilidad, contratación y patrimonio, control interno, etc.
- Servicios de informática: desarrollo de aplicaciones, mantenimiento de equipos informáticos, mantenimiento de software, etc.
- Servicios generales: registro, gestión de quejas y reclamaciones, etc.
- Servicios de calidad: apoyo en el desarrollo e implantación de sistemas de gestión de la calidad, encuestas de satisfacción, datos estadísticos, apoyo en los procesos de evaluación y certificación, etc.
- Servicios del área de gestión de recursos humanos: gestión, habilitación, promoción social, formación de personal, etc.
- Servicios de obras y mantenimiento: obras, mantenimiento de edificios e instalaciones, limpieza, vigilancia, gastos en electricidad y agua, etc.

Los costes indirectos, como es lógico, serán distintos en cada una de las universidades, dependiendo, sobre todo, de su estructura y organización.

Existen distintas metodologías para el cálculo de costes, una de las más empleadas en nuestro entorno (Heaney, 2004), es el Costeo basado en actividades (ABC). El ABC conserva los elementos de mano de obra directa y materiales directos del sistema tradicional de costes, pero incorpora cambios fundamentales respecto al modo en que se asignan los costes indirectos que representan la prestación de servicios de apoyo a la operaciones, diseño y rediseño de servicios, control de calidad, marketing, servicios necesarios para elaborar productos/servicios, pero que no están directamente involucrados en su producción. Lo que se puede considerar una versión revisada de este modelo (Kont, 2012) es el Costeo basado en el tiempo invertido por actividad (TDABC), un sistema más sencillo, barato y versátil.

Hoy por hoy es bastante complicado aplicar estas metodologías en las bibliotecas universitarias. Es muy difícil, por no decir imposible, llegar a una cantidad de costes indirectos concreta y real, aunque es importante ser capaces de calcular una aproximación de manera sencilla. Una forma de calcular estos gastos indirectos sería la de asignar un porcentaje a cada uno de los departamentos o servicios de la institución y aplicarlo sobre el total de gasto general.

La implantación de la contabilidad analítica en las universidades españolas, impulsada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, facilitará en gran manera el cálculo de costes de la biblioteca.

¿VALEMOS LO QUE COSTAMOS?

Existen distintos métodos para llegar a responder esta pregunta. Estos métodos se pueden agrupar en:

- Métodos para la medición de costes-beneficios
- Métodos para la medición de la eficiencia.

Medición de costes-beneficios

En el caso que nos ocupa, el análisis de costes-beneficios tiene como objetivo medir los costes de las bibliotecas universitarias y compararlos con los beneficios que reportan a la comunidad universitaria y a la población en general.

Mientras los costes directos de la biblioteca universitaria son relativamente fáciles de medir, el cálculo de los beneficios es mucho más complejo. Esta circunstancia es debida a que los efectos de los servicios que se ofrecen no se han determinado hasta ahora con precisión y a que para la mayoría de estos servicios no existe mercado.

El método más usado para el cálculo de beneficios es el de valoración contingente (VC), técnica que hace una simulación de mercado en base a encuestas de valoración a los consumidores potenciales.

Dos sistemas para la aplicación de esta metodología (Holt y Elliot, 2002) son:

- Excedente del consumidor (consumer surplus): diferencia entre lo que un usuario paga por un bien o servicio, y la cantidad máxima que normalmente estaría dispuesto a pagar.
- Disposición o disponibilidad a pagar (willingness to pay): máximo precio al que estaría dispuesto a pagar por un bien o servicio.

Otra manera de calcular los beneficios de una biblioteca universitaria sería relacionar beneficios y uso de la biblioteca, aunque asignar un valor y traducir los distintos usos de los servicios bibliotecarios a euros es muy complicado.

En un estudio llevado a cabo en las bibliotecas de la Academic Research Library (ARL) (Saunders, 2003), se establecieron las siguientes variables de uso para medir los beneficios:

- Número de préstamos
- Número de preguntas de referencia
- Número de sesiones de formación
- Número de préstamos interbibliotecarios solicitados
- Número de préstamos interbibliotecarios servidos
- Número de horas semanales de servicio

Sin lugar a dudas en el año 2013 deberíamos añadir a estos datos los relacionados con el uso de recursos electrónicos:

- Número de consultas a recursos electrónicos
- Número de descargas de recursos electrónicos

Medición de la eficiencia

Mientras la eficacia mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, la eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos que son necesarios para alcanzar los objetivos. El coste, el tiempo, el uso de recursos materiales o humanos, el esfuerzo psicológico o carga de trabajo, son elementos que debemos tener en cuenta.

De esta manera, se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo (eficiencia económica), o al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos (eficiencia técnica).

Para el cálculo de la eficiencia, aún hoy se sigue el camino propuesto por Farrell en los años cincuenta. El método de Farrell consiste en el establecimiento de una frontera que se usará como referente para el cálculo del nivel de eficiencia. Esta frontera puede establecerse en base a criterios económicos de mercado o a la determinación de “mejores prácticas”. En el caso de las bibliotecas universitarias, la frontera puede estar marcada por aquellas bibliotecas que al menor costo dan un servicio de calidad que satisface plenamente a sus usuarios.

Dos métodos usados para la determinación de fronteras son:

- El análisis de involucramiento de datos.
- Estimación de fronteras estocásticas.

No existen argumentos concluyentes en favor de un método u otro, incluso es normal que se apliquen a una misma muestra las dos metodologías simultáneamente. Esto permitiría comparar los resultados de eficiencia obtenidos con ambas técnicas, tal y como se hizo en el estudio de Saunders. En cualquier caso, independientemente del método empleado, la eficiencia estimada siempre tiene un carácter relativo.

Es importante tener en cuenta que el nivel de eficiencia de un servicio no se puede mejorar más allá de un punto sin dañar la efectividad, por lo que siempre debemos tener muy presente la satisfacción de nuestros propios usuarios como garantía de esa efectividad.

EFICIENCIA Y CALIDAD

Todo modelo o estándar de calidad contempla de alguna forma la necesidad de que las organizaciones gestionen los recursos económicos de una manera eficaz.

La calidad no se entiende sin control de costes, y entre las ventajas de implantar un sistema de calidad siempre van a incluirse el aumento de eficacia y la reducción de costes.

El Modelo Europeo de la Calidad Total (EFQM)

El modelo EFQM es un modelo de aplicación continua estructurado en 9 elementos (criterios), cada uno de los cuales se desglosan en un cierto número de subcriterios. Uno de estos criterios, el denominado Alianzas y recursos, se ocupa de analizar si la biblioteca planifica y gestiona sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de la política y estrategia, y del eficaz funcionamiento de sus procesos, determinando hasta qué punto los recursos están orientados a conseguir niveles más altos de calidad.

Subcriterios:

- 4a. Gestión de las alianzas.
- 4b. Gestión de los recursos económicos y financieros, instalaciones, equipos y materiales.
- 4c. Gestión de edificios, equipos y materiales.
- 4d. Gestión de la tecnología.
- 4e. Gestión de la información y el conocimiento.

El subcriterio 4b se ocupa de analizar como la biblioteca:

- Gestiona y optimiza los recursos económicos y financieros para apoyar la política y estrategia.
- Desarrolla e implanta procesos económicos y financieros eficientes.
- Optimiza las inversiones en activos tangibles e intangibles.
- Asegura mecanismos y parámetros económicos y financieros para garantizar una estructura de recursos eficaz y eficiente.
- Gestiona los riesgos.
- Utiliza los activos en apoyo de la política y estrategia.
- Gestiona el inventario.

Normas Internacionales ISO 9000

ISO 9000 son un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

De la familia ISO 9000, destacamos dos normas de especial interés respecto al tema del que nos ocupamos:

- *Norma Internacional ISO 9001:2008*. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos: esta norma especifica los requisitos con los que debe contar un sistema de gestión de la calidad. En su capítulo 6 la norma se ocupa de la gestión de los recursos, entendiendo que la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para, por un lado, implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y, por otro, aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Dentro de estos recursos incluye los recursos humanos y las infraestructuras.
- *Norma Internacional ISO 9004:2009*. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad: esta norma proporciona orientación a las organizaciones para ayudar a lograr el éxito sostenido mediante un enfoque de gestión de la calidad. El punto segundo del capítulo 6 se ocupa de los recursos financieros, y establece que la organización debe determinar las necesidades financieras de la organización y establecer los recursos financieros necesarios para llevar a cabo su actividad. Además, también especifica que la organización debería establecer y mantener procesos para realizar el seguimiento, controlar e informar sobre la asignación y el uso eficiente de los recursos financieros relacionados con los objetivos de la organización. Informar sobre dichos temas también puede proporcionar un medio para determinar actividades ineficaces o ineficientes, e iniciar acciones de mejora adecuadas. Mejorar la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión tiene una influencia siempre positiva en los resultados financieros de la organización.

Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades (ANECA)

La Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ha convocado en varias ocasiones el Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades.

La evaluación de las solicitudes presentadas para la obtención del Certificado de Calidad se llevó cabo por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), teniendo en cuenta una serie de criterios:

1. Elementos basados en datos.
 - 1.1. Recursos: financieros, bibliográficos, espacio físico, etcétera.
 - 1.2. Resultados: circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etcétera.
 - 1.3. Grado de satisfacción de los usuarios.

2. Elementos relacionados con los procesos.
 - 2.1. Grado de integración de la biblioteca en la institución.
 - 2.2. Nivel de relación de la biblioteca y sus usuarios: biblioteca/docencia; biblioteca/investigación.
 - 2.3. Gestión, organización y procesos.
 - 2.4. Política de personal: capacitación, formación promoción, etcétera.
3. Elementos relacionados con la mejora derivada del proceso de evaluación.
 - 3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo.
 - 3.2. Criterios referidos a la participación activa de la biblioteca en proyectos de innovación y cooperación.

SITUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN ESPAÑA. PROPUESTA DE INDICADORES Y ANÁLISIS

Como ya hemos adelantado, vamos a intentar contestar a la pregunta ¿valemos lo que costamos? con los datos de los que hoy disponemos.

En nuestra opinión, llegaremos a la conclusión de que valemos lo que costamos, si cumplimos con los objetivos encomendados por nuestra institución, nuestros usuarios finales están satisfechos y controlamos los recursos empleados.

Para evidenciar estos tres aspectos podemos basarnos en los indicadores siguientes:

Indicador 01. Bibliotecas universitarias con mención de calidad o certificación

El que una biblioteca cuente con una mención de calidad o certificación (ANECA, ISO o EFQM), garantiza, por un lado, que cumple con la misión y objetivos marcados, y, por otro, que gestiona los recursos económicos de una manera eficaz.

Como ya hemos comentado, la calidad no se entiende sin control de costes, y entre las ventajas de implantar un sistema de calidad siempre van a incluirse el aumento de eficacia y la reducción de costes.

En la actualidad, de las 70 bibliotecas universitarias que forman parte de Rebiun, 46 han obtenido alguna mención de calidad o certificación, incluso algunas cuentan con más de una. En concreto:

- 25 bibliotecas universitarias cuentan con certificación ANECA
- 15 bibliotecas universitarias cuentan con certificación ISO
- 16 bibliotecas universitarias cuentan con reconocimiento EFQM
- 46 bibliotecas universitarias suponen el 66% del total, un porcentaje muy alto en nuestra opinión, comparándolo con otros servicios de la universidad.

Indicador 02. Satisfacción de usuarios

El obtener un alto nivel de satisfacción de usuarios es clave si pretendemos llegar al convencimiento de que las bibliotecas universitarias cumplimos nuestro objetivo.

Todas las bibliotecas universitarias realizan encuestas de satisfacción de usuarios, la mayoría de las veces como parte de sus procesos de evaluación, aunque casi ninguna hace públicos los resultados.

En el año 2009, la Línea 3 de Rebiun, “Rebiun y Calidad”, elaboró un informe en base a un cuestionario realizado a las bibliotecas sobre las encuestas de satisfacción de usuarios. Entre las conclusiones a las que llegaron destacamos:

- *Las bibliotecas universitarias realizan ellas mismas encuestas para conocer las expectativas y el grado de satisfacción de las personas usuarias, aunque en algunos casos se encuentran incluidas en encuestas más amplias que realiza la universidad.*
- *Los cuestionarios son mayoritariamente de elaboración propia (66%), aunque algunas bibliotecas van inclinándose por la metodología LIBQUAL+ (17%).*
- *Con los resultados obtenidos en las encuestas, la mayoría de las bibliotecas llevan a cabo planes de mejora, y elevan informes a las autoridades académicas.*
- *Además de las encuestas, se utilizan otros medios (buzones/correo electrónico) para conocer las opiniones de los usuarios.*
- *La mayoría de las bibliotecas consultadas estarían dispuestas a compartir resultados para realizar estudios de benchmarking.*

En este informe se evidencia que se utilizan metodologías muy distintas en cuanto a modelos de encuestas, lo que dificulta en gran medida la comparación.

Poco a poco hemos sido conscientes de la necesidad de obtener información objetiva basada en datos. Ahora debemos trabajar en los indicadores de percepción, hacerlos públicos y comparables.

Una posibilidad de estandarización nos la ofrece LIBQUAL+, una encuesta desarrollada por la ARL que mide la calidad de los servicios de la biblioteca percibida por los usuarios, e identifica acciones de mejora. Es una metodología que ya es usada por un pequeño grupo de bibliotecas universitarias.

En las Jornadas Universitarias sobre Calidad y Bibliotecas, celebradas en 2008 en Huesca, se presentó un informe de cinco universidades españolas basado en LIBQUAL+ (Herrera-Viedma y López, 2008). Es éste de los pocos informes publicados en nuestro país donde se dan resultados de encuestas de satisfacción, y donde concluye, entre otras cosas, que el valor afectivo del servicio está valorado con un nivel de adecuación positivo.

Indicador 03. Porcentaje del gasto en biblioteca respecto al gasto general de la Universidad

Este indicador mide comparativamente el tamaño del gasto bibliotecario con respecto a la institución a la cual pertenecen, y evalúa la importancia que tiene el sistema bibliotecario para una universidad. Si además, lo comparamos con los estándares establecidos respecto a presupuestos, nos podemos hacer una idea bastante aproximada de si controlamos o no los recursos empleados.

Existen distintos estándares establecidos respecto a presupuesto:

- En España, las normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas (1999) elaboradas por Rebiun (Red de Bibliotecas Universitarias) establecen que el presupuesto de la biblioteca universitaria no debiera ser menor al 5% del presupuesto general de la universidad.
- En Estados Unidos, la ACRL-ALA (Association of College and Research Libraries-America Library Association) en la edición de 1995 de sus normas para bibliotecas de instituciones de educación superior contemplaba el 6% del presupuesto general.
- En India, la Comisión Kothari recomendó que el 6,5% del presupuesto universitario total se destinara a biblioteca.

El indicador se formula de la siguiente manera:

$$\frac{\text{gasto en personal} + \text{gasto en material bibliográfico} + \text{otros gastos}}{\text{gasto general de la Universidad}}$$

Los datos gasto en personal y gasto en material bibliográfico los hemos tomado de Rebiun, año 2008. No disponemos del gasto corriente, inmovilizado y costes indirectos, por lo que para el cálculo de otros gastos nos hemos basado en la distribución propuesta por la propia Rebiun en sus normas ya citadas, que establece a título orientativo una posible distribución del presupuesto ordinario de la siguiente forma:

- Gasto en recursos de información: entre el 50 y el 55%.
- Gasto en personal: entre el 35 y el 40%.
- Otros gastos: 10%.

El dato gasto general de la universidad, año 2008, lo hemos tomado del informe La Universidad Española en cifras (2010).

Calculado el indicador, obtenemos que el valor más bajo, del gasto de biblioteca respecto al gasto general de la universidad, es del 1,44 % y el más alto del 5,86 %.

En términos porcentuales:

- El 6% de las bibliotecas tiene un gasto inferior al 2% del gasto general de la universidad.

- El 15% de las bibliotecas tiene un gasto entre el 2% y el 3% del gasto general de la universidad.
- El 50% de las bibliotecas tiene un gasto entre el 3% y el 4% del gasto general de la universidad.
- El 23% de las bibliotecas tiene un gasto entre el 4% y el 5% del gasto general de la universidad.
- El 6% de las bibliotecas tiene un gasto superior al 5% del gasto general de la universidad.

Si comparamos el indicador con los estándares indicados llegamos a la conclusión de que las bibliotecas universitarias españolas estamos por debajo del gasto previsto, que unido al cumplimiento de objetivos nos puede llevar a afirmar que controlamos los recursos de una manera satisfactoria.

Indicador 04. Bibliotecas que forman parte de Consorcio o Club de compras

En la actualidad y debido a las nuevas exigencias del mercado de la información electrónica, es básico que las bibliotecas universitarias formen parte de un consorcio o club de compras, lo que garantiza la adquisición de recursos en condiciones razonables y la reducción de costes. Consideramos interesante tener en cuenta este indicador para evidenciar el control de los recursos empleados.

En España están constituidos cinco consorcios de bibliotecas universitarias:

- Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC)
- Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA)
- Consorcio de Universidades de la Comunidad de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria (Madroño)
- BUCLE, Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León
- Bugalicia. Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Galicia

Además, existen dos grandes clubes de compras:

- Consorcio de Compras Canarias-Levante
- G9 Asociación de Universidades con una sola universidad pública en su Comunidad Autónoma

En la actualidad, de las 70 bibliotecas universitarias que forman parte de Rebiun, 58 forman parte de un consorcio o club de compras, lo que supone el 83%.

En cooperación con los consorcios y club de compras, la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) del Ministerio de Ciencia e Investigación, se está haciendo cargo de la adquisición de recursos informativos como licencia nacional.

CONCLUSIONES

Aunque con los datos que hoy tenemos nos atrevemos a afirmar que las bibliotecas universitarias españolas valemos lo que costamos, nos queda mucho camino por recorrer para llegar a conclusiones más fundadas y determinantes. Camino que debemos acometer con ilusión, ya que, sin duda, nos ayudará en el objetivo de mejora continua que nos inspira.

Respecto al gasto de las bibliotecas universitarias hemos de trabajar en la obtención de datos de mayor fiabilidad, concretando gasto corriente e inmovilizado, y trabajando en la determinación, identificación y cálculo de los costes indirectos.

Respecto a los beneficios deberíamos plantearnos su cálculo desde la perspectiva de la misión de las propias bibliotecas universitarias, recogida generalmente en los Estatutos de la Universidad: *dar apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión de la Universidad en su conjunto, facilitando el acceso y difusión de recursos de información y colaborando en los procesos de creación del conocimiento.*

Se debieran de establecer indicadores respecto a docencia, investigación y aprendizaje, determinando el grado de complicidad que existe entre los servicios bibliotecarios y sus usuarios:

- Docencia: cómo se pueden medir los beneficios que supone la biblioteca respecto a los alumnos de grado como usuarios y al personal docente e investigador como base de esa docencia.
- Investigación: cómo se pueden medir los beneficios que supone la biblioteca respecto al personal docente e investigador doctor, y a su labor investigadora, ingresos en investigación, sexenios o producción científica.
- Aprendizaje: cómo se pueden medir los beneficios que supone la biblioteca respecto al desarrollo de programas de alfabetización informacional.

A la hora de calcular los beneficios de la biblioteca universitaria, en este trabajo hemos hablado de rentabilidad presupuestaria y de utilidad, como servicio que satisface unas necesidades. Como asignatura pendiente nos queda el cálculo de la rentabilidad social. Debemos comenzar a trabajar en el establecimiento de indicadores relacionados con la sociedad, aunque quizás éste sea el reto más complicado de afrontar.

BIBLIOGRAFÍA

- AABØ, Svanhild (2005) “Are public libraries worth their price? A contingent valuation study of Norwegian public libraries”, en *New Library World*, volume 106, number 1218/1219, 487-495.
- BADE, David (2010): “Thinking about efficiency in libraries”, en *Journal of documentation*, volume 66, issue 1.

- HEANEY, Michael (2004) “Easy as ABC? Activity-based costing in Oxford University Library Services”, en *The Bottom Line: Managing Library Finances*, volume 17, number 3, 93–97.
- HERRERA-VIDEVA, Enrique y López Gijón, Javier (2008): “Satisfacción del usuario en bibliotecas universitarias españolas e iberoamericanas”, en: *Jornadas Universitarias sobre Calidad y Bibliotecas*. Huesca, Universidad de Zaragoza.
- HOLT, Glen y ELLIOT, Donald (2002): “Cost benefit analysis: a summary of the methodology”, en *The Bottom Line: Managing Library Finances*, volume 15, number 4, 154–158.
- KONT, Kate-Riin (2012). “New cost accounting models in measuring of library employees’ performance”, en *Library Management*, volume 33, number 1/2, 50–65
- LINN, Mott (2009): “Cost-benefit analysis: a disparagement of its misuse and misexplanation”, en *The Bottom Line: Managing Library Finances*, volume 22, number 3, 82–85.
- LINN, Mott (2011): “Cost-benefit analysis: examples”, en *The Bottom Line: Managing Library Finances*, volume 24, number 1, 68–72.
- POLL, Roswitha (2004): “Administración bibliotecaria con información de costos”, en *World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council*, Buenos Aires.
- SAUNDERS, E. Stewart (2003): “Cost efficiency in ARL academic libraries”, en *The Bottom Line: Managing Library Finances*, volume 16, number 1, 5–14.
- SNYDER, Herbert y DAVENPORT, Elisabeth (1997): “What does it really cost? Allocating indirect cost”, en *The Bottom Line: Managing Library Finances*, volume 10, number 4, 158–164.
- VV. AA. (2002): *Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias*. Córdoba, Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas.
- VV. AA. (2011): *Libro blanco de los costes en las Universidades*. Madrid, Oficina de Cooperación Universitaria.
- VV. AA. (1999): *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. Madrid, Ministerio de Educación y Ciencia.
- VV. AA. (2010): *La universidad española en cifras*. 2008. Madrid, Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.

COMERCIAL GRUPO ANAYA, S.A.

ALGAIDA – ALIANZA EDITORIAL – ANAYA ELE

ANAYA INFANTIL/JUVENIL – ANAYA MULTIMEDIA

ANAYA TOURING CLUB – BARCANOVA – CÁTEDRA – ED. DEL PRADO

OBERON – PIRÁMIDE – SPES (HARRAP'S LAROUSSE – VOX)

TECNOS – XERAIS – ANAYA EDUCACIÓN – CLÉ

Fondos Distribuidos:

Gaesa — Rubiños 1860 — Editorial Fénix — Sociedad General Autores — J. Peñin

Red Comercial Grupo Anaya, S.A.

C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 15
28027 MADRID
Telf. 91-3938600
Fax: 91-3209129 – 7426631
e-mail cga@anaya.es

Polígono Pisa
C/ Brújula, 7
41927 - MAIRENA ALJARAFE
Telf. 95-4182502 / 4180711
Fax: 95-4180977
e-mail cga.sevilla@anaya.es

C/ Lanjarón 28
Complejo Proica
Polígono Juncaril
18220 - ALBOLOTE (Granada)
Telf. 958-466833
Fax: 958-466897
e-mail cga.granada@anaya.es