

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS Y LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. NORMA ISO 11620.

I. INTRODUCCIÓN

Una de las tareas básicas para lograr la calidad en las bibliotecas es la **EVALUACIÓN** de sus procesos y servicios. Por eso, debe estar **presente en todos los eslabones de la cadena de gestión de la colección**, fundamentalmente en la selección y adquisición, registro y sellado, análisis documental, ordenación, conservación y expurgo.

Debe imperar también en todos los **servicios bibliotecarios** ofertados, fruto, a su vez, de una serie de **actuaciones coordinadas y dirigidas a satisfacer las necesidades informativas** de los usuarios. Su pertinencia y utilidad pueden medirse a través de parámetros e indicadores prefijados, imprescindibles para detectar posibles fallos y subsanarlos a tiempo.

II. CONCEPTO DE EVALUACIÓN Y SU APLICACIÓN EN BIBLIOTECAS

La evaluación es el **proceso de identificar y reunir DATOS sobre servicios o actividades específicas**, estableciendo criterios para valorar el éxito obtenido y determinar hasta qué punto se han cumplido los fines y objetivos previstos en un principio. Se convierte así en un valioso instrumento de control interno y en una gran ayuda para la toma de decisiones o la corrección de funcionamientos deficientes.

En el ámbito bibliotecario, suelen distinguirse **tres tipos**:

- **EVALUACIÓN INICIAL** o análisis del punto de partida coincidiendo con la planificación.
- **EVALUACIÓN CONTINUA** o recopilación de información sobre el comportamiento de los procesos establecidos.
- **EVALUACIÓN FINAL O FINALISTA**, cuyo objeto es comparar los resultados conseguidos con las metas bibliotecarias marcadas.

Según partan de una **base cuantitativa** o **cualitativa**, los **MÉTODOS DE EVALUACIÓN** pueden ser de dos clases:

- **MÉTODOS CUANTITATIVOS O ESTADÍSTICOS**, encargados de **traducir la realidad a cifras**, con la ayuda de indicadores creados al efecto. Puesto que su propia naturaleza es relativa, no deben tomarse como datos absolutos, aunque sí orientativos.
- **MÉTODOS CUALITATIVOS**, diseñados para **medir**, a través de encuestas, entrevistas, cuestionarios, etc. **el grado de satisfacción de los usuarios y del personal** con respecto a la calidad de los servicios.

En lo posible, ambos instrumentos de evaluación deben **combinarse** para obtener una imagen más completa del rendimiento de la biblioteca.

III. PROYECTOS E INICIATIVAS

La necesidad de evaluar tal rendimiento ha generado una **enorme actividad investigadora** en torno a la formulación de indicadores. Sin embargo, su aplicación sistemática y generalizada se ha visto dificultada por factores como la **confusión terminológica** o la **disparidad de criterios**, de ahí el valor otorgado a los **esfuerzos normalizadores** de grandes organismos nacionales e internacionales, como la ISO o la IFLA. Entre dichos esfuerzos, que comenzaron a fructificar de forma casi simultánea a partir de la década de los 90, destaca muy especialmente la creación de la **norma ISO 11620**:

1. La **norma ISO 11620**, abordada con mayor detenimiento más adelante, incluye un total de **29 indicadores**, agrupados en **3 áreas**: opinión del usuario, servicios públicos y servicios técnicos. Su propósito principal es **promover el conocimiento y uso de los indicadores de rendimiento** en las bibliotecas.

Además de esta importante norma internacional, cabe citar **otras iniciativas** relevantes, como:

2. El estudio **PROLIB/PIB**, auspiciado por la **Comisión Europea** en **1993** como parte del **Plan de Bibliotecas Europeas** del III Programa Marco de la UE. Surgió para elaborar un conjunto de medidas e indicadores de rendimiento dirigidos a todo tipo de bibliotecas europeas y susceptibles de cuantificación.
3. Las **directrices internacionales** sobre "**Medidas del rendimiento en bibliotecas universitarias**", publicadas por la **IFLA** en **2000** y materializadas en **17 indicadores aplicables internacionalmente a cualquier biblioteca universitaria**.

4. El proyecto **DECIMAL** (*DECision-MAking in Libraries*), subvencionado por la **Comisión Europea** e iniciado en **1995**, por un período de dos años, para ayudar a las bibliotecas de pequeño y mediano tamaño en sus procesos **decisorios**, abordando, entre otros aspectos, la evaluación de sus servicios.
5. **EQLIPSE2** (*Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe 2*), **basado en los resultados de otros proyectos europeos anteriores**, como Minstrel, Decimal y Decide.
6. En nuestro país, destaca la **Lista de Indicadores de Rendimiento para la Evaluación de Bibliotecas Universitarias** de **REBIUN**, elaborada en el año **2000** por el así denominado Grupo de Evaluación de esta importantísima red académica y distribuida entre las universidades españolas.

IV. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SEGÚN LA NORMA ISO 11620

La norma **ISO 11620 (UNE 50137:2000)**, titulada *Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario*, nació en **1998** con el fin de facilitar la evaluación de cualquier tipo de biblioteca, mediante el establecimiento de una serie de **indicadores de rendimiento**, provistos de su propio **nombre, definición y descripción**.

CONTENIDO DE LA NORMA

El **cuerpo** de la norma se abre con una explicación sobre su alcance y ámbito de aplicación. Tras una definición precisa de los términos empleados, se aclaran los criterios de evaluación y el marco descriptivo de los indicadores, y se especifica cómo emplearlos.

Antes de utilizar un indicador de rendimiento en una biblioteca, la **norma ISO 11620** propone valorar los siguientes **ASPECTOS**:

- a) **CONTENIDO INFORMATIVO**. Todo indicador debe aportar **información clarificadora y útil**, que permita medir una actividad, identificar los logros alcanzados o descubrir problemas y deficiencias, para ayudar a decidir, establecer prioridades, etc.
- b) **FIABILIDAD**. El indicador debe ser fiable y **producir el mismo resultado** siempre que se use repetidamente **en las mismas circunstancias**, con independencia de que, en ocasiones, puedan observarse ciertas fluctuaciones o variaciones normales.
- c) **VALIDEZ**. Ser válido presupone **medir lo que se quiere medir**.

- d) **IDONEIDAD.** Todo indicador debe **adecuarse al objetivo para el que ha sido creado**.
- e) **ACCESIBILIDAD.** El indicador, además de ser **práctico**, debe entrañar un **esfuerzo razonable**, en términos de tiempo, grado de capacitación del personal, costes operativos y paciencia de los usuarios.
- f) **COMPARABILIDAD.** Cualquier indicador puede utilizarse para comparar bibliotecas y comprobar si el **nivel de calidad y eficiencia de los servicios** es el mismo en los centros contrastados.

Aunque cada indicador sea independiente y pueda calcularse por separado, es posible establecer ciertos **grupos en función de los parámetros evaluados**, si bien cada biblioteca deberá adoptar exclusivamente aquellos que considere oportunos según sus características y políticas de gestión de la calidad.

GRUPOS según los parámetros medidos:

❖ **USO Y DISPONIBILIDAD DE LA BIBLIOTECA:**

1. **Porcentaje de inscripciones en la biblioteca.** Refleja la proporción de población inscrita en ella y el grado de penetración de la misma en su comunidad, especialmente en los sectores aún no inscritos.
2. **Asistencia a los actos de la biblioteca per cápita.** Estudia la participación ciudadana en las actividades promovidas por la biblioteca, teniendo en cuenta el número de habitantes de la jurisdicción. Dichas actividades pueden examinarse una por una o según grupos de edad.
3. **Visitas a la biblioteca per cápita.** Mide el número de entradas a la biblioteca durante un determinado periodo y revela las franjas horarias de mayor afluencia, ambos datos muy útiles cuando se comparan a lo largo del tiempo.
4. **Porcentaje de usuarios activos.** Permite conocer el alcance y uso de la biblioteca, base imprescindible para diseñar campañas y atraer a nuevos usuarios.
5. **Puestos de lectura per cápita.** Analiza la relación entre los puestos de lectura habilitados en la biblioteca y la población a la que se dirigen, para observar la tasa de ocupación de dichos puestos en las instalaciones y adaptar mejor el espacio reservado para esos fines.

❖ **USO Y DISPONIBILIDAD DE MATERIALES:**

1. **Circulación per cápita**. Relaciona el número de documentos circulantes en la biblioteca con la población a la que ésta sirve, lo cual aporta, a su vez, datos sobre el tipo de materiales prestados (monografías, publicaciones seriadas, materiales no librarios, etc.), las prórrogas concedidas y las transacciones por préstamo interbibliotecario computadas. A este estudio de la **circulación** contribuyen, además, los SIGB y las hojas de cálculo.

2. **Porcentaje de títulos localizados**. Da a conocer el número de títulos que se encontraban en la colección en el momento de ser solicitados y, con ello, hasta qué punto dicha colección satisface las demandas habituales de los usuarios o en qué medida estos últimos son capaces de encontrar lo que buscan.

3. **Porcentaje de materias localizadas**. Es similar al anterior, pero centrado en las materias. Informa, por tanto, del grado en que la colección satisface las demandas específicas de los usuarios, en lo que a temáticas concretas se refiere.

4. **Porcentaje de localización por hojear**. Esta medición compara el número de usuarios que localizan algo mientras hojean con el número total de usuarios que hojean.

5. **Velocidad de suministro**. Sirve para analizar el tiempo que tarda la biblioteca en conseguir un documento pedido, que no forma parte de la colección.

6. **Media ponderada por horas de apertura semanales**. Pone en relación parámetros como el número de horas que un centro está abierto semanalmente con el tamaño de la colección.

❖ **ACCESO A LOS MATERIALES:**

1. **Capacidad básica de la biblioteca para suministrar materiales**. Evalúa la capacidad que tiene la biblioteca de satisfacer las necesidades de los usuarios con su propia colección.

❖ **ANÁLISIS DE LA COLECCIÓN**, a través de medidas como:

1. **Encuesta de fracasos en la búsqueda sobre el catálogo**.

2. **Tasa de crecimiento anual en relación con los usuarios**.

3. **Documentos que circulan y no circulan.**

4. **Porcentaje o tasa de crecimiento o decrecimiento anual de un determinado recurso.**

❖ **SECCIÓN DE REFERENCIA**, dentro de la cual suelen considerarse:

1. **Transacciones de referencia per cápita**, para reflejar el uso que la población hace del servicio de referencia y observar, con ello, el número de transacciones soportadas por dicho servicio.

2. **Porcentaje de transacciones finalizadas**, para cuyo cálculo se tiene en cuenta el número de transacciones de referencia y el número de transacciones de referencia resueltas.

❖ **INDICADORES DE COSTOS:**

Suelen ser **aplicables a todos los servicios**: adquisición, préstamo, información y referencia, etc. Los análisis de los costos/beneficios son fundamentales para saber cuántos **recursos** (dinero, tiempo, personal...) necesita la biblioteca para proporcionar un determinado servicio, estudiar si pueden reducirse o, de lo contrario, ver si, con los mismos recursos, pueden ofrecerse más servicios.

Los **resultados** deben interpretarse siempre con **cautela**, prestando atención a posibles errores de muestreo y tratando de evitar cualquier subjetividad en las mediciones. En ocasiones, conviene realizar actividades de formación para instruir al personal antes de utilizar estos indicadores.

V. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS TÉCNICOS

Los **procesos técnicos**, relativos a la selección, tratamiento descriptivo y difusión de la información, deben ser menos rígidamente analizados y medidos, dada su **complejidad**.

Según **Jaime L. Peón**, para evaluarlos, han de estudiarse los siguientes **parámetros**:

- La **cantidad de información** tratada así como su **naturaleza** y **dificultad**, para decidir el tipo de descripción a la que debe someterse.

- Los **sistemas de almacenamiento y recuperación de información** al alcance.
- El **personal disponible y su cualificación técnica**.
- Los **productos y servicios de difusión** requeridos.
- La **duración de cada proceso** en términos de tiempo y costes de ejecución.

VI. CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos tras la evaluación permiten constatar aquellos aspectos que han sido, o no, satisfactorios. Dado que **todo proceso es evolutivo**, dichos resultados deberán analizarse en el tiempo y en función de otras unidades de información similares, para determinar si los **objetivos iniciales** fueron acertados (**evaluar la evaluación inicial**) y paliar las **deficiencias surgidas** mediante planificaciones o prioridades nuevas.

Así pues, tanto la **calidad de la gestión** como la **gestión de la calidad** ayudan a mejorar la eficacia de los procesos y servicios, dando una visión objetiva del grado de satisfacción de los usuarios y corrigiendo constantemente las posibles desviaciones.

I. INTRODUCCIÓN

II. CONCEPTO DE EVALUACIÓN Y SU APLICACIÓN EN BIBLIOTECAS

MÉTODOS CUANTITATIVOS (estadísticas)
MÉTODOS CUALITATIVOS (encuestas)

III. PROYECTOS E INICIATIVAS

1. Norma ISO 11620
2. Estudio PROLIB/PIB
3. Directrices internacionales sobre medida del rendimiento en bibliotecas universitarias (IFLA)
4. Proyecto DECIMAL (*DECISION-MAking in Libraries*)
5. EQLIPSE2 (*Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe 2*)
6. Lista de Indicadores de Rendimiento para la Evaluación de Bibliotecas Universitarias de REBIUN

IV. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SEGÚN LA NORMA ISO 11620

❖ USO Y DISPONIBILIDAD DE LA BIBLIOTECA:

1. Porcentaje de inscripciones en la biblioteca.
2. Asistencia a los actos de la biblioteca per cápita.
3. Visitas a la biblioteca per cápita.
4. Porcentaje de usuarios activos.
5. Puestos de lectura per cápita.

a) CONTENIDO INFORMATIVO
b) FIABILIDAD
c) VALIDEZ
d) IDONEIDAD
e) ACCESIBILIDAD
f) COMPARABILIDAD

❖ USO Y DISPONIBILIDAD DE MATERIALES:

1. Circulación per cápita.
2. Porcentaje de títulos localizados.
3. Porcentaje de materias localizadas.
4. Porcentaje de localización por hojeo.
5. Velocidad de suministro.
6. Media ponderada por horas de apertura semanales.

❖ ACCESO A LOS MATERIALES:

1. Capacidad básica de la biblioteca para suministrar materiales.

❖ ANÁLISIS DE LA COLECCIÓN, que se realizará mediante medidas tales como:

1. Encuesta de fracasos en la búsqueda sobre el catálogo.
2. Tasa de crecimiento anual en relación con los usuarios.
3. Documentos que circulan y no circulan.
4. Porcentaje o tasa de crecimiento o decrecimiento anual que tiene un determinado recurso.

❖ SECCIÓN DE REFERENCIA, dentro de la cual habrá que fijarse en:

1. Transacciones de referencia per cápita.
2. Porcentaje de transacciones finalizadas.

❖ INDICADORES DE COSTOS

V. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS TÉCNICOS

VI. CONCLUSIÓN