

# Temario de Ayudante de Biblioteca de la Administración General del Estado

Este temario ha sido elaborado por un opositor, para presentarse al proceso selectivo de Ayudante de Bibliotecas de la Administración General del Estado en la [convocatoria de 2021](#).

Incluye todos los temas, de legislación y específicos de bibliotecas, del programa correspondiente a la convocatoria de la Administración General del Estado para cubrir plazas de Ayudante de Bibliotecas en el Ministerios de Cultura y Deporte, Ministerio de Defensa, Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación y Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática. «BOE» núm. 149, de 23 de junio de 2021.

---

**Temario completo disponible en:**

<https://www.bibliopos.es/>

---



Temario de Ayudante de Biblioteca de la Administración General del Estado, cedido por su autor a [Bibliopos.es](https://www.bibliopos.es) para su publicación bajo licencia [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional License](#).

Bajo esta licencia puedes utilizar libremente el temario para uso personal y compartirlo siempre que [cites la fuente](#) y proporciones un enlace a la [licencia](#). No puedes hacer uso comercial del documento.

# A24 Evaluación de los procesos y los servicios bibliotecarios

## Gestión de calidad y cartas de servicios. Herramientas de análisis de datos. ISO 11620.

### Evaluación de los procesos y los servicios bibliotecarios

Durante la segunda mitad del siglo XX, los servicios bibliotecarios se vieron sometidos a un importante proceso de cambio de gestión, fruto de la confluencia de tres elementos: la implantación de la Teoría General de Sistemas, la asimilación de una nueva filosofía de servicio público y la adopción de técnicas modernas de administración empresarial. Se comienzan a aplicar conceptos como planificación (busca identificar los objetivos a corto, mediano y largo plazo), orientación al cliente (usuario visto en su dimensión de cliente) y satisfacción de los usuarios.

En las bibliotecas, anteriormente era raro contar con procesos de evaluación de sus actividades o servicios. Sin embargo, la evaluación se ha transformado en un elemento esencial para la buena administración de cualquier tipo de organización. La **evaluación** es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos. El proceso evaluativo involucra una serie de acciones relacionadas con: la definición de la misión y objetivos, determinar las necesidades de los usuarios y determinar los instrumentos de medición, tanto cuantitativos como cualitativos. Tiene por fin comprobar en qué grado se han logrado los objetivos que se habían fijados previamente, en donde se comparan los resultados alcanzados con los objetivos previstos, y, como resultado, cabe la posibilidad de tener que realizar operaciones de corrección para poder alcanzar los objetivos o modificarlos.

De esta manera se comprende que la evaluación es un proceso continuo y constante que implica: la descripción del estado actual (compilar los datos con el empleo de métodos y técnicas adecuados), el análisis crítico de dicho estado (donde se emite un diagnóstico de las condiciones en que se encuentra aquello que se desea evaluar con el propósito de determinar si han ocurrido cambios a partir del diseño preestablecido, y en qué dirección) y la etapa de proposiciones (permite formular un conjunto de recomendaciones según los resultados obtenidos).

La evaluación debe involucrar todos los aspectos relacionados con la biblioteca:

1. Recursos requeridos para el funcionamiento de la biblioteca: financieros, personal, edificio e instalaciones, equipamientos, tecnologías y colección documental.
2. Procesos: Operaciones realizadas para alcanzar el funcionamiento de la biblioteca. Se mide su rendimiento y eficacia.
3. Servicios: Resultados de la operación o concreción de los objetivos y funciones.
4. Costes (nivel de rendimiento): Se mide combinando los recursos y los servicios.
5. Satisfacción: Mide resultados de los servicios, vistos por los usuarios internos y externos: percepción sobre la calidad de los mismos, motivación, logros y satisfacción personal.
6. Impacto: Incidencia de los servicios bibliotecarios en la comunidad.

Todos los **servicios bibliotecarios** (búsqueda de información, obtención de documentos, difusión de información, formación de usuarios, etc.) que se ofrecen en una unidad de información pueden ser evaluados. En el proceso de evaluación se debe tener en cuenta **tres elementos de medición**: la eficacia (relacionada con el grado de logro o consecución de los objetivos), la eficiencia (relacionada con la realización de los objetivos con el mejor uso de los recursos) y la efectividad (relacionada con la pertinencia y grado de satisfacción de los usuarios).

Los servicios al público de una biblioteca deben evaluarse finalmente en términos de grado de **satisfacción** del usuario. El triple propósito que tiene la evaluación de la satisfacción es: uno descriptivo, determinar el rendimiento de la biblioteca, segundo como diagnóstico de su propia actividad y tercero, de la actitud frente al usuario. Los tres demandan, de forma casi inexcusable, la elaboración de instrumentos lógicamente correctos y fiables que ayuden a determinarla.

Por lo que respecta a la evaluación de los **procesos técnicos** (los relativos a la selección, tratamiento descriptivo y difusión de fuentes de información y productos documentales, etc.), se ha de tener en cuenta: la cantidad de información que se debe tratar y su naturaleza, complejidad de los distintos materiales y el tipo de descripciones que deben realizarse; el sistema de almacenamiento y recuperación de la información de que se disponga; el número y la cualificación técnica del personal disponible; los productos y servicios de difusión que se elaboren; y la duración de la actividad en términos de tiempo y los costes de ejecución.

Para evaluar la calidad de los **procesos** de descripción realizados, debe tenerse en cuenta el rigor técnico y la concordancia de las descripciones realizadas con las normas técnicas de descripción establecidas, y junto a ellas, la extensión, la precisión, la coherencia y la capacidad, la profundidad y densidad informativas. Para comprobar la adecuación de los procesos técnicos a sus fines, se han de estudiar los productos descriptivos de las descripciones documentales realizadas: sus índices de exhaustividad y pertinencia y su adecuación a los usuarios. Por otro lado, se han de analizar los costes de estos procesos midiendo el coste de personal técnico, su aplicación y relación con la duración temporal de los procesos y su grado de acierto o desacierto, establecido cuantitativamente a partir de la detección de errores u omisiones.

## Gestión de calidad y cartas de servicios

Los nuevos modelos de evaluación han sido enfocados desde el punto de vista de su **calidad**, que significa la adecuación a determinados estándares o normas tomados como referencia, que repercute en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Cuanto mayor es la calidad de un producto o servicio, mayor será su aproximación a los estándares adoptados. Se los considera como el parámetro mínimo exigido que debe tener el resultado de una acción, actividad, un programa o un servicio para considerar satisfactorio el logro alcanzado. Un **sistema de gestión de la calidad** es el resultado de la implementación de un conjunto de procesos estructurados que sirven para planificar, dirigir, comunicar, controlar y mejorar la calidad en una organización. Las bibliotecas pueden acogerse a tres **procesos de certificación de calidad** que son: el modelo europeo EFQM (European Foundation for Quality Management, que no se queda sólo con indicadores internos de productividad sino que va más allá, implicando indicadores sociales y de calidad de vida de los empleados), la Gestión de la Calidad Total (en inglés, Total Quality Management, TQM, es una filosofía que busca la excelencia en los resultados las organizaciones) y la *ISO 9001:2015 Quality management systems* (orientada a dar satisfacción al cliente e incluye algunos de los principios de la filosofía de mejora continua).

El usuario se ha convertido en el eje principal de la calidad de los servicios. Satisfacer las necesidades del usuario, tomar en cuenta la forma en que se ofrecen los servicios y crear alternativas para mejorarlos, permitirá ofrecer servicios de calidad, los cuales están encaminados a incrementar el número de usuarios satisfechos. Por lo que la evaluación sirve para determinar cuán eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios, para identificar las limitaciones y errores del servicio, y para sugerir las formas en las que puede ser mejorado.

Actualmente, tanto organizaciones públicas como de privadas informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que les ofrecen, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad que asumen a través de sus **cartas de servicios** (también denominadas *cartas de compromiso*). La norma *UNE 93200:2008 Cartas de servicios. Requisitos* las define como un documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de

calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten. Esta norma establece los requisitos mínimos en cuanto a estructura y contenido de la misma, y además los aspectos metodológicos en su elaboración, seguimiento, revisión y actualización. Como contenidos mínimos, ha de contar con los siguientes apartados: “Información” (con objetivos y fines de la organización, datos identificativos, relación de los servicios prestados, información de contacto, derechos y obligaciones concretos de los usuarios con los servicios que se prestan, relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios, formas de participación y fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia), “Compromisos de calidad e indicadores”, “Mecanismos de comunicación externa e interna” (para dar a conocer la carta de servicios), “Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos” y “Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado”. Las cartas de servicios representan un soporte fundamental en la mejora continua, facilitando las relaciones con los usuarios y sirviendo para definir estándares de servicio, permitiendo establecer objetivos ambiciosos que logren el mayor impacto posible en los usuarios.

## Herramientas de análisis de datos

En una evaluación es prioridad definir los **métodos y herramientas** que se utilizarán para la medición de los resultados, ya que existen diferentes tipos de evaluación que se pueden aplicar para el análisis de procesos y servicios. Principalmente en la literatura sobre el tema se habla de dos **formas para realizar la evaluación** (aunque lo ideal es no limitarse a un solo enfoque):

- La metodología **cuantitativa** evalúa los procesos y servicios a partir de la recolección de cifras y del análisis en base a los resultados emanados. La ventaja de que sus resultados puedan ser cuantificables, hace que se la considere una evaluación objetiva. Para la evaluación objetiva es necesaria la medición (empleo de números para describir algún objeto o fenómeno de una manera normalizada). Las herramientas más comunes son los cuestionarios autoadministrados, las encuestas mediante entrevista, formularios, pruebas objetivas, cuestionarios de respuesta múltiple.
- La metodología **cualitativa** analizan tanto las opiniones del personal destinatario del servicio (conocer su opinión acerca de los servicios y su nivel de satisfacción) como del personal implicado en su puesta en práctica (el grado de aceptación por parte de los destinatarios, el nivel de consecución de los resultados previstos, por medio de una hoja de seguimiento o diario de abordaje para cada una de las actividades). Se considera una evaluación subjetiva al basarse en opiniones de los usuarios. En esta evaluación se emplean técnicas como la observación, el benchmarking (comparación de determinados parámetros cualitativos con otros centros identificados como los que realizan las “mejores prácticas”), las entrevistas individuales, el análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias, las técnicas de dinámicas de grupo (como brainstorming o lluvia de ideas) y las escalas de actitudes. Otra de las herramientas de análisis de los factores internos y externos más empleadas es la matriz DAFO que permite identificar debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades a partir de la recopilación e interpretación de información relativa a las actividades y servicios, que se complementa con el análisis CAME (Corregir debilidades, Afrontar amenazas, Mantener fortalezas y Explotar oportunidades).

En sus inicios, la evaluación de bibliotecas se realizaba por medio de estudios estadísticos y sobre un área específica de las bibliotecas, es decir, el proceso de evaluación estaba enfocado hacia determinar el número de usuarios que hacían uso de cierto servicio de la biblioteca, por ejemplo, el servicio de préstamo o el de consulta. Pero no incluía la opinión del usuario, factor que hace imposible medir la calidad de lo evaluado. La evolución de las bibliotecas en cuanto a la amplitud de sus servicios y el perfeccionamiento de sus procesos, obligó a plantearse nuevos retos para su evaluación. Los datos estadísticos son solamente un punto de partida que hay que poner en relación

con múltiples factores que expliquen esa cifra en sentido positivo o negativo. Ciertamente, este tipo de evaluaciones son importantes puesto que permiten la obtención de una serie de datos de gran utilidad, sin embargo, son de mayor relevancia los estudios que permiten conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios proporcionados, siendo éstos los conocidos como **estudios de usuarios**. No deben ser solamente la recopilación de meras opiniones, sino que deben utilizarse métodos que permitan medir la calidad de los servicios, definida en términos de las expectativas del usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe. Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Son el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema.

Los bibliotecarios pueden medir las expectativas de los usuarios y sus percepciones acerca de los servicios proporcionados actualmente a través de herramientas como *LibQUAL+*, que es un conjunto de herramientas que se ofrecen a las bibliotecas para conocer y evaluar la opinión de los usuarios sobre la calidad en los servicios. La pieza central es una encuesta rigurosa, aplicada vía web, la cual ayuda a evaluar los servicios bibliotecarios.

Ha habido una evolución en la filosofía de gestión de las bibliotecas, de tal manera que el interés se ha desplazado desde las estadísticas a los **indicadores**. Éstos son medidas basadas en cifras o ratios que se utilizan como criterio para juzgar y evaluar el desempeño de una organización, servicio o actividad. Para el establecimiento de indicadores es indispensable identificar los “atributos de calidad” del servicio que el usuario tiene en consideración a la hora de evaluar el nivel de satisfacción obtenido en la utilización de cada servicio. Los indicadores se clasifican generalmente en cuatro grupos:

- Indicadores de rendimiento operacional (combinan inversión con producción). Son útiles para asignar recursos a actividades, servicios o productos, decidir qué servicios son factibles y cuáles no puede asumir el centro, como por ejemplos los registros catalogados por hora, o el coste por registro catalogado.
- Indicadores de eficacia (relacionan producción con utilización). Aplicados a una biblioteca, sirven para analizar el rendimiento del servicio desde el punto de vista de los usuarios: por ejemplo, la proporción de documentos del fondo que se han usado o la satisfacción del usuario con el préstamo.
- Indicadores de coste-eficiencia (entrelazan inversión con uso). Son aquellos que muestran cómo se han invertido los recursos en una biblioteca y ayudan a tomar decisiones sobre cómo asignar recursos a actividades, servicios o productos. Ejemplos: coste por usuario, coste por préstamo...
- Indicadores de impacto (ponen en relación la utilización real de un servicio con el uso potencial que podría hacerse del mismo). Permiten ver el nivel de éxito alcanzado por los servicios o actividades desarrolladas por una biblioteca. Por ejemplo, el número de usuarios activos de la biblioteca, el uso per cápita.

## ISO 11620

Se entiende por **indicador de rendimiento** (también llamado indicador de desempeño) a los números, símbolos o letras, derivados de estadísticas y datos de la biblioteca, y utilizados para evaluar el rendimiento de la misma. El objetivo de los indicadores de rendimiento bibliotecario es servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a tales servicios y otras actividades. Los indicadores de desempeño han adquirido una trascendencia fundamental a partir del establecimiento de una filosofía de gestión de calidad. Actualmente constituyen importantes herramientas de gestión que proveen un valor de referencia a partir del cual se pueden realizar mediciones. El estándar *ISO 11620:2014 Library performance indicators* tiene como propósito principal promover el

conocimiento y utilización de indicadores de rendimiento en las bibliotecas y contribuir a un mejor conocimiento de las formas adecuadas de medición del mismo. Esta tercera edición supone una revisión de la edición de 2008, que tiene en cuenta la evolución de los servicios electrónicos y el nuevo contexto digital. La primera versión del estándar fue en 1998, convertido en norma *UNE 50137:2000 Indicadores de rendimiento bibliotecario* (cuya primera modificación se realizó en 2005). Se ha realizado en paralelo al proceso de preparación de la *ISO 2789:2013 International library statistics* e incorpora algunos de los indicadores ya recogidos en el *Informe Técnico ISO/TR 28118:2009 Indicadores de rendimiento para bibliotecas nacionales*.

Esta norma es aplicable a todos los tipos de bibliotecas en todos los países. Sin embargo, no todos los indicadores de rendimiento son aplicables a todas las bibliotecas. Las limitaciones a la aplicabilidad de los indicadores de desempeño individuales se enumeran en la cláusula de alcance de la descripción de cada indicador. Los indicadores de rendimiento se pueden utilizar para la comparación a través del tiempo dentro de la misma biblioteca y, con precaución, también se pueden hacer comparaciones entre bibliotecas. Las comparaciones entre las bibliotecas tendrán que tomar en cuenta las diferencias en las circunscripciones de las bibliotecas y los atributos de la biblioteca, con una buena comprensión de los indicadores utilizados, las limitaciones a las comparaciones, y una cuidadosa interpretación de los datos.

Propone una terminología normalizada y definiciones y descripciones sencillas y concisas de los indicadores de rendimiento, así como de la forma de recogida y análisis de los datos necesarios. La norma incluye requisitos y recomendaciones básicas sobre el uso de indicadores en bibliotecas, su diseño, selección, metodología e interpretación, y en ella se propone una tabla con 45 indicadores de rendimiento agrupados en torno a cuatro ejes de evaluación:

1. Recursos, accesos e infraestructuras (indicadores que miden la adecuación y disponibilidad de los recursos y servicios de las bibliotecas como el personal, las colecciones, los espacios para usuarios, etc.).
2. Uso (indicadores que miden la utilización de los recursos y servicios, como los préstamos, las descargas, el uso de las instalaciones, etc.).
3. Eficiencia (indicadores que miden la eficiencia de los recursos y servicios como costes por uso, tiempo para tramitar un documento, tasa de respuestas correctas, productividad del personal, etc.).
4. Potencial y desarrollo (indicadores que miden el gasto aplicado a servicios y recursos novedosos y emergentes como la asistencia a sesiones de formación, porcentaje de gasto de nuevas herramientas y productos, etc.).

Todos los indicadores de rendimiento deben cumplir los criterios y estar de acuerdo con el marco descriptivo que se expone. A la hora de probar un indicador de rendimiento, deben utilizarse los siguientes **criterios**: contenido informativo, fiabilidad, validez, idoneidad, practicidad y comparabilidad. Los indicadores de rendimiento se describen de acuerdo con el siguiente **marco descriptivo**: nombre, objetivo, campo de aplicación, definición del indicador, método e interpretación y factores que afectan al indicador. Opcionalmente, podrá incluir también: fuentes e indicadores relacionados. No se especifican indicadores de rendimiento para todos los servicios, actividades y usos de los recursos de la biblioteca.

Hoy en día, la evaluación de bibliotecas se considera como una propuesta que facilita a las bibliotecas una dirección clara y precisa para alcanzar una gestión de calidad en sus actividades y servicios bajo procesos de evaluación continua. Por otro lado, la evaluación de bibliotecas se hace cada vez más importante por las restricciones y recortes presupuestarios y las presiones institucionales. Por tanto, los procesos de evaluación se realizan con dos **objetivos**: mejorar la calidad de la biblioteca evaluada y, por otro lado, rendir cuentas ante la institución y la sociedad.