



Mediciones y metodologías para evaluar la biblioteca y conocer su calidad.

Enrique Herrera-Viedma

(viedma@ugr.es)

Javier López Gijón

(jgijon@ugr.es)

Rocío Ameneiros Rodríguez

(rocio.ameneiros@udc.es)

Tabla de contenidos (1)

- Qué entendemos por calidad. (4-12)
- Qué entendemos por evaluar. (13-15)
- Planificación de la evaluación. (16-23)
- Normativa internacional sobre evaluación. (24-31)
- Rebiun y la evaluación de bibliotecas universitarias en España (32-34)
- Metodología (Teoría de sistemas) (35-40)

Tabla de contenidos (2)

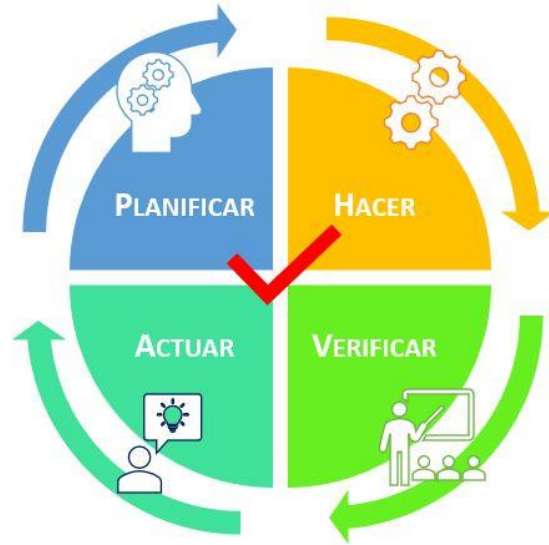
- Indicadores (Mediciones) (41-46)
- Interpretación de resultados (47-49)
- ¿Qué podemos conseguir? (50-53)
- ¿Qué biblioteca para el s. XXI? Para la sociedad de la información y del conocimiento (54-59)
- Sarvodaya (60-64)

¿Qué entendemos por calidad?

QUÉ ES CALIDAD (en los servicios)

- Se ha estudiado bastante la calidad en los objetos, no tanto en los servicios.
- Los servicios son **intangibles**.
- Los servicios son **difíciles de medir**.
- La calidad es **subjetiva**.
- Es una **percepción** del usuario.
- Es un término polisémico.
- **Satisfacer las necesidades** del usuario.
- **Superar las expectativas** del usuario.

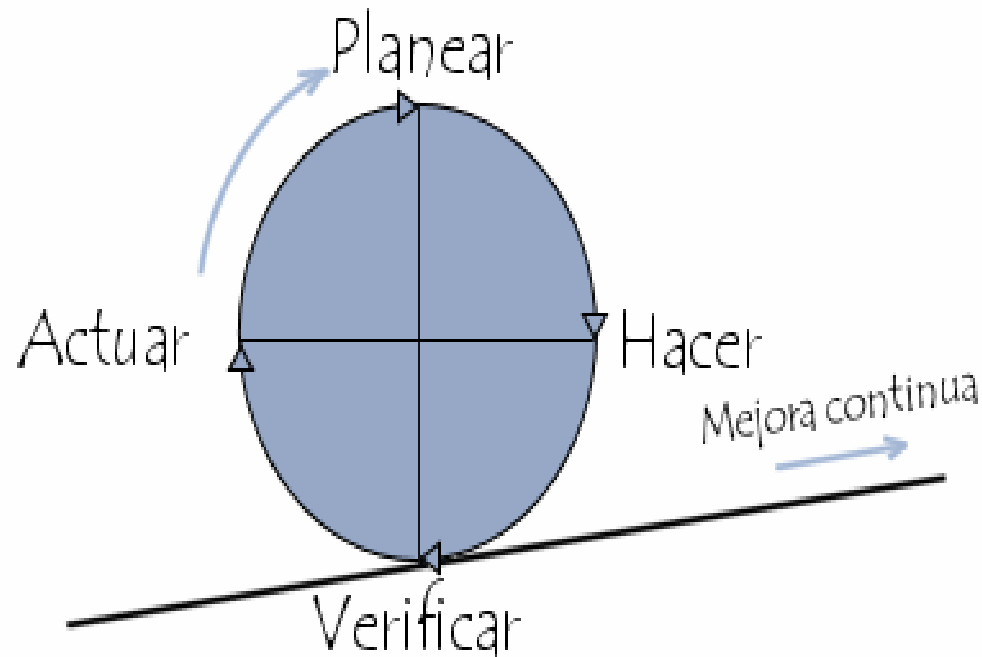
LA CALIDAD ES UNA MEJORA CONTINUA (Deming)



CICLO DEMING – CALIDAD
MEJORA CONTINUA

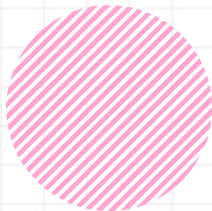


LA CALIDAD ES UNA MEJORA CONTINUA



Kaizem



- Cambio y **mejoramiento continuo**.
 - Cambio continuo en pos de la mejora.
 - Involucra a **todo el personal**.
 - “Un árbol enorme crece de un tierno retoño. Un largo camino, empieza con un pequeño paso”. (Lao Tse)
 - Todos los días hay que mejorar algo.
 - Es **una forma de ser**, de educación.
- 

PRINCIPIOS DE CALIDAD DE ISHIKAWA

- La calidad empieza con la **educación** y termina con la **educación**.
- El primer paso en la calidad es conocer lo que el **cliente requiere**.
- **Eliminar la causa raíz** y no los síntomas.
- El control de calidad es responsabilidad de **todos**. Círculos de calidad.
- El 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples **herramientas de análisis** y de **solución de problemas**.

EL UNICO CRITERIO DE CALIDAD ES EL USUARIO

- Los **únicos criterios** que cuentan en la evaluación de la calidad de un servicio son los que establecen **los usuarios**.
- **Solo los usuarios juzgan la calidad**, los demás juicios son esencialmente irrelevantes.
- La calidad es la diferencia entre las **expectativas** del usuario y sus **percepciones**.
$$\text{Calidad} = \text{Observado} - \text{Deseado}$$
- Calidad es **superar las expectativas** del usuario.

QUÉ TENEMOS QUE SABER PARA ASEGURAR LA CALIDAD

- Quiénes son los usuarios.
- Qué quieren, (qué desean).
- Conocer sus necesidades.
- Las expectativas de los usuarios cambian con el tiempo.
- Los objetivos deben estar ligados con las demandas y expectativas de los usuarios.
- Hay que trabajar con los usuarios, no solo para los usuarios.
- El usuario debe intervenir en el diseño o suministro del servicio.



¿Qué entendemos por evaluar?

¿Qué entendemos por evaluar?

- Valorar.
- Función diagnóstica.
- Comparación entre actividad y objetivos.
- Comparar lo que es con lo que debería ser.
- Indicar cómo mejorar el servicio.
- Herramienta para la retroinformación.
- “proceso para estimar la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación” [ISO 11620, definition 3.19]

Todo proceso de evaluación es:

- Un componente esencial de la gestión.
- Parte del proceso de planificación.

Planificación de la evaluación

Para qué evaluar (1)

- ❑ Conocer grado de **cumplimiento de los objetivos**.
- ❑ Base para **determinar la calidad**.
- ❑ Conocer la **eficiencia**.
- ❑ Asignación coherente de recursos.
- ❑ Ayuda en la **toma de decisiones**.
- ❑ Campo de **investigación** en bibliotecología.
- ❑ Medir cambios en la capacidad y uso.

Para qué evaluar (2)

- ❑ Justificar la **existencia** del servicio.
- ❑ Conocer puntos fuertes, fallos, limitaciones...
- ❑ Conocer los deseos y la satisfacción de los usuarios.
- ❑ Mejorar la **imagen** de la biblioteca.
- ❑ **Retroalimentación.**
- ❑ **Modelización.**
- ❑ **Predicción.**

Objetos que no se evalúan

- **Razones:**
- **No tener** o ignorar los datos que se tienen.
- Contar con una serie de datos **sin capacidad** para evaluarlos.
- No saber elaborar un “**relato**” en base al funcionamiento (empírico) del Objeto.
- **Consecuencias:**
- Situaciones como estas hacen que el objeto sea **invisible**, sin presencia en la sociedad.
- **Sin justificación** del servicio, sin saber demostrar el beneficio y el impacto que aporta, es un Objeto que cada vez tiene menos sentido.

Preparando la evaluación

- ❑ La recogida de **datos** (tarea bibliotecaria).
- ❑ ¿Qué es un dato? ¿Qué datos capturar?
- ❑ **Normalización** de captura y procesamiento.
- ❑ Gestión con metas y objetivos.
- ❑ Clarificar conceptos (eficacia, beneficio...)
- ❑ Datos y mediciones fiables, válidos, útiles.
- ❑ En la comisión de evaluación debe haber una representación de los usuarios.

Enfoques en la evaluación

- Entradas (*Input*).
- Salidas, Productos (*Output*).
- Resultados, Beneficios (*Outcomes*).
- Impacto.
- **Relaciones** entre elementos del sistema.
- Cuantitativas (lo que **hacen** los usuarios).
- Cualitativas (lo que **dicen** los usuarios).

Qué evaluar

- Entradas. Recursos.
- Procesos y operaciones.
- Colecciones.
- Servicios-Salidas.
- Espacios.
- Actividades que se realizan.
- Beneficios que la biblioteca aporta. Impacto
- Satisfacción de usuarios.

Modelo de evaluación cuantitativa

Entendemos por **evaluación cuantitativa** la que pretende conocer el sistema desde el estudio del propio sistema, desde los datos que genera.

OBJETIVOS: Conocer: **Eficacia, Eficiencia, Beneficios, Impacto**

CARACTERÍSTICAS:

- A partir de los **datos** de la Biblioteca.
- Aplicación de Indicadores de **primer y segundo** nivel.
- **Procesamiento automático** de datos (hojas de cálculo, etc.)
- Representación **gráfica** de resultados.
- **Interpretación** de Resultados.
- **Benchmarking. Conclusiones.**
- **Plan de Mejora.**

Normativa internacional para la evaluación de bibliotecas



ISO 11620:2014

Information and documentation —
Library performance indicators.

(INDICADORES DE RENDIMIENTO PARA BIBLIOTECAS)



Objetivo de la norma ISO 11620

LA NORMA ISO 11620 TIENE POR OBJETIVO **PROMOVER LA UTILIZACIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO** EN LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS, ESPECIFICANDO LOS REQUISITOS QUE DEBE REUNIR UN INDICADOR Y ESTABLECER UN CONJUNTO DE ELLOS, DANDO DIRECTRICES PARA SU APLICACIÓN.




- **Evaluación:**

“Proceso de estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación”

- **Performance indicator:**

“Expresión numérica, simbólica o verbal derivada de las estadísticas de la biblioteca y los datos utilizados para caracterizar el rendimiento de una biblioteca”.



Agrupación de los indicadores

- **Recursos, acceso e infraestructura**

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.

- **Uso**

INDICADORES QUE MIDEN LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS, COMO LOS PRÉSTAMOS, LAS DESCARGAS, EL USO DE LAS INSTALACIONES, ETC.

- **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.

- **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.



ISO 16439:2014

Information and documentation —
Methods and procedures for
assessing the impact of libraries.

(MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR EL IMPACTO DE LAS BIBLIOTECAS)





Impacto:

“Diferencia o cambio en un individuo o grupo resultante del contacto con los servicios bibliotecarios”.

Se analiza su efecto en cada uno de los **tres niveles de impacto** que se establecen en la norma:


1) impacto **sobre los individuos.**

(se incluye el efecto sobre las habilidades y competencias, sobre las actitudes y comportamientos, sobre el bienestar individual, y sobre la carrera académica y profesional a medio y largo plazo)

2) impacto **sobre la comunidad o institución** de la que depende la biblioteca.

3) impacto **sobre el conjunto de la sociedad.**

(El impacto social de las bibliotecas es la influencia de la existencia de una biblioteca y sus servicios en la población de la comunidad circundante o en la sociedad en general)





ISO 9000

Quality management systems

(SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD)



Rebiun y la evaluación de bibliotecas universitarias en España

Rebiun y la evaluación de bibliotecas

- Rebiun recopila datos de sus bibliotecas.
- La aplicación permite calcular indicadores, pero Rebiun no los interpreta.
- Rebiun no ha elaborado un formulario donde se expongan los indicadores que consideran esenciales para conocer el uso/rendimiento de sus bibliotecas.
- Los datos que recopila Rebiun no les sirven para **retroalimentar** a los sistemas.

Menú

- Inicio
- Instrucciones
- Documento de ayuda y exportación de datos
- Consulta de datos
- Indicadores a medida
- Gráficos de datos por biblioteca
- Directorio

Consulta de datos

Organizaciones

 Tipo de organización: Bibliotecas Consorcios, Autonomías

No mostrar:

 Públicas Privadas Universitarias No Universitarias Presenciales No Presenciales

Disponibles

20. Universidad Europea Miguel de Cervantes
 26. Universidad de Extremadura
 27. Universidad Francisco de Vitoria
 28. Universitat de Girona
 30. Universidad de Huelva
 31. IE University
 32. Universitat de les Illes Balears

Seleccionados

22. Universidade da Coruña
 29. Universidad de Granada

Años

Disponibles

Año 2020
 Año 2019
 Año 2018
 Año 2017
 Año 2016
 Año 2015
 Año 2014

Seleccionados

Año 2021

Datos

 Datos originales Datos calculados (sumatorio) Datos originales y calculados

 Eje

 Apartado


Disponibles

6.2.2. Préstamos a usuarios consorciados.
 6.3. Visitas a la web de la biblioteca (incluidas Guías temáticas de producción)
 6.5.1.1. Búsquedas en recursos electrónicos de pago o con licencia a lo largo
 6.5.2.1.2.1. Vistas y descargas del texto completo de libros de pago: datos Co
 6.5.2.1.2.2. Vistas y descargas del texto completo de libros open access: dato
 6.5.2.1.3. Vistas y descargas del texto completo de tipologías de datos (Data t

Seleccionados

6.2.1. Préstamos a usuarios propios y usuarios externos registrados.
 6.4. Consultas al catálogo de la biblioteca.

Presentación de la tabla

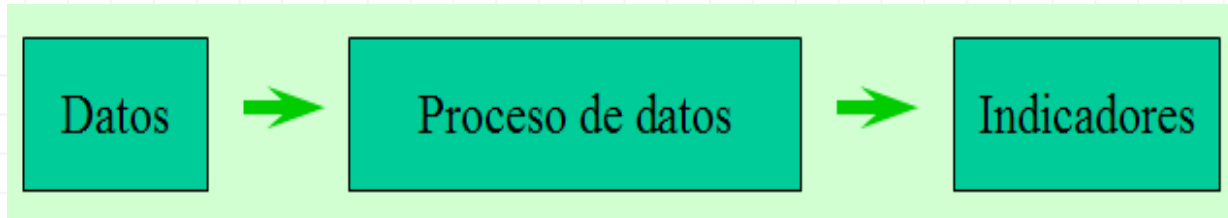
 Filas de la tabla

 Ordenar por


Metodología

(Teoría general de sistemas)

¿Qué entendemos por Medición?



- No se puede mejorar lo que no se mide.
- Lo que no puede medirse no existe.
- **Real** es aquello que puede **medirse**.
- Hay que pensar en términos de datos, de cuantificación y de indicadores.

Método de análisis: Teoría de sistemas

LECTURA DE LA BIBLIOTECA COMO UN SISTEMA:



- INDICADORES PARA MEDIR LOS ELEMENTOS DE LA BIBLIOTECA, Y SUS RELACIONES.
- ANÁLISIS DE LAS ENTRADAS, ENTIDAD Y SALIDAS.
- ANÁLISIS DEL ENTORNO Y DEL RENDIMIENTO.
- ESTUDIO DEL IMPACTO Y DE LOS BENEFICIOS.

Método de análisis: Teoría general de sistemas

- Permite el **enfoque científico** de sistemas.
- Paralelismo entre máquinas, cerebro y sociedades.
- Visión global (aproximación **holística**).
- No sólo conocer las partes, también las **relaciones**.
- Disciplina lógico-matemática **→ modelos**.
- Desarrolla el concepto de información.
- Una forma de mirar-pensar.
- Lenguaje común entre distintas especialidades.
- Diseño y cálculo de **nuevos indicadores** (segundo nivel).

Datos y cuantificación

- El mundo actual ha creado una visión y explicación del mismo donde el **dato**, su procesamiento, la cuantificación, etc. son fundamentales.
- Lo que entendemos por “objetividad” (del mundo) solo se conoce, y se explica, por los datos y sus **cuantificaciones**.
- En el mundo medieval no existe esta concepción.
- El pensamiento moderno es de **naturaleza técnica** y cada vez más abstracto.

Datos y cuantificación

- La construcción de las formas ideológicas dominantes en nuestra sociedad depende cada vez más de esta cuantificación.
- “Las matemáticas son el lenguaje en el que habla el universo”
- Con la inteligencia artificial se necesitan big data (datos masivos).
- Sin duda este **dataismo** necesitaría un cuestionamiento, pero hemos de reconocer que la realidad, en la actualidad, se conoce, y se explica, desde esta base epistemológica.

Indicadores (mediciones)

Indicadores de entrada

- EUROS POR HABITANTE DE LOS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA
- EUROS POR HABITANTE PARA ADQUISICIONES (PAPEL – ELECTRÓNICA)
- GASTO POR REVISTA-E SUSCRITA
- GASTO POR BASE DE DATOS SUSCRITA
- MONOGRAFÍAS AÑADIDAS A LA COLECCIÓN PER CÁPITA
- NÚMERO DE DOCUMENTOS-E INGRESADOS PER CÁPITA
- GASTO EN PERSONAL PROFESIONAL POR HABITANTE



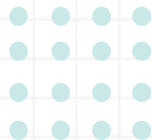
Indicadores de entidad

- VOLÚMENES PER CÁPITA (LIBROS / REVISTAS PAPEL / REVISTAS-E)
- **PRODUCCIÓN PROPIA DE LA BIBLIOTECA EN LA COLECCIÓN.**
- TASA DE CRECIMIENTO DE LA COLECCIÓN (PAPEL / DIGITAL)
- ÍNDICE DE PROFESIONALIDAD.
- HABITANTES POR PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.
- ORDENADORES POR 1.000 HABITANTES.
- PUESTOS DE LECTURA POR 1.000 HABITANTES.
- METROS CUADRADOS POR 1.000 HABITANTES

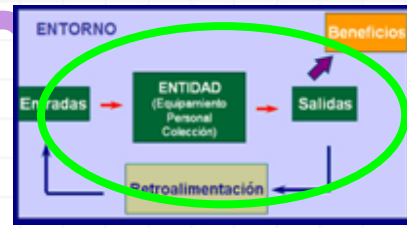


Indicadores de salida

- CIRCULACIÓN PER CÁPITA (TOTAL) (EN PAPEL Y DIGITAL)
- BÚSQUEDAS EN CATÁLOGO PER CÁPITA.
- **PRÉSTAMOS DE ESPACIOS** (POR METROS², POR NÚMERO DE PERSONAS)
- PRECIO POR DESCARGA (DE ARTÍCULO).
- VISITAS A LA WEB PER CÁPITA.
- TASA DE ROTACIÓN (TOTAL COLECCIÓN ; COL. PAPEL ; COL. DIGITAL)
- PORCENTAJE DE CIRCULACIÓN-E.
- VISITAS PER CÁPITA.
- ACTIVIDADES CULTURALES. FORMACIÓN DE USUARIOS.



Indicadores de entorno



- PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN (P. E. UNIVERSIDAD) DEDICADO A LA BIBLIOTECA.
- PORCENTAJE DE ALFABETIZACIÓN .TASAS DE LECTURA DE LA POBLACIÓN.
- NIVEL DE ESTUDIOS DE LA POBLACIÓN .
- ESTRUCTURA DEL TRABAJO EN LA POBLACIÓN .
- GASTO EN CULTURA POR HABITANTE . .
- NÚMERO DE BIBLIOTECAS POR 10.000 HABITANTES .
- ASISTENCIA A ACTIVIDADES POR HABITANTE .

Retroalimentación



- TODO EL PROCESO ANTERIOR SOLO TIENE SENTIDO EN FUNCIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN QUE QUEREMOS REALIZAR.
- RETROALIMENTACIÓN:
 - “MECANISMO POR EL CUAL UNA CIERTA INFORMACIÓN DE LA SALIDA DE UN SISTEMA SE REDIRIGE A LA ENTRADA, CON LA IDEA DE CONTROLAR SU COMPORTAMIENTO”
 - PODRÍAMOS DECIR QUE ES EL MOMENTO DE “REFLEXIÓN” DEL SISTEMA.
 - IMPLICA UN PLAN DE MEJORA, RETROALIMENTAMOS PARA MEJORAR.
- ESTE PROCESO DE REFLEXIONAR SOBRE EL SISTEMA NOS DEBERÍA LLEVAR A PODER MODELIZARLO, CONOCER SUS PRINCIPIOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO.

Interpretación de resultados

Interpretación de resultados (1)

Entendemos la interpretación como una **construcción** que se aplica al Objeto.

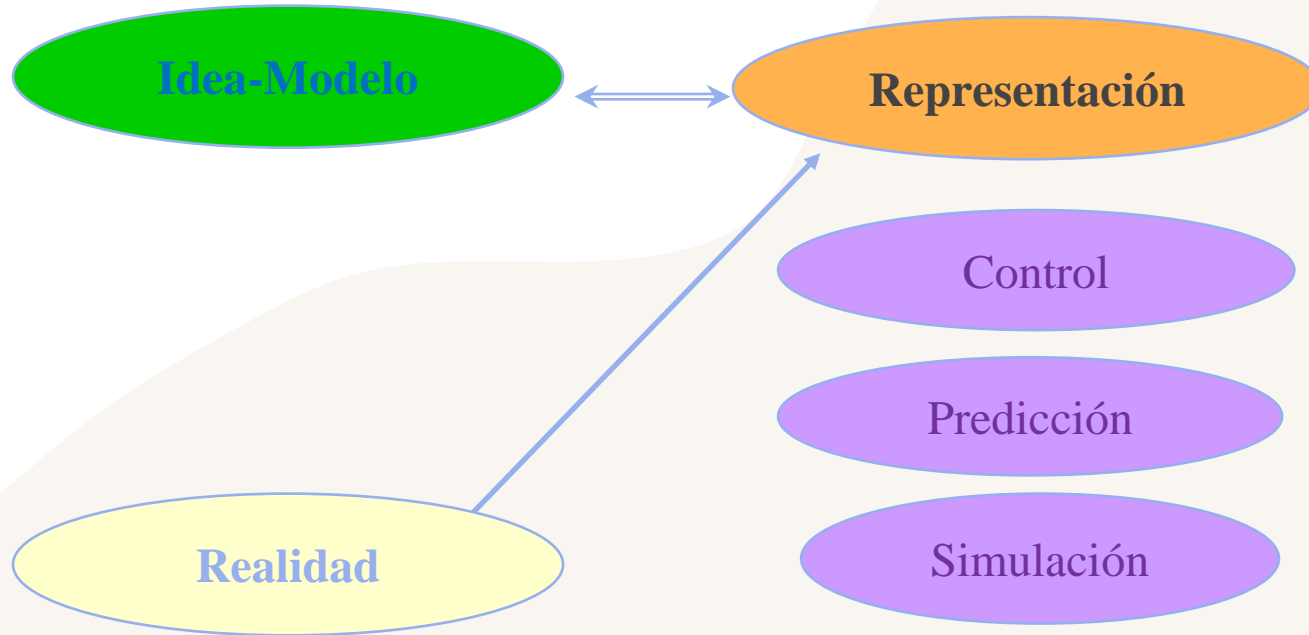
- ❑ No son absolutas. No es la realidad.
- ❑ Es una **observación**, puede haber otras.
- ❑ Las herramientas de observación pueden determinar lo que observamos.
- ❑ En función del logro de los objetivos.
- ❑ La significación de las mediciones varía según los objetivos y recursos del centro.
- ❑ Es importante tener presente el **entorno** en la interpretación.

Interpretación de resultados (2)

- ❑ Los objetivos deben reflejar las necesidades de los usuarios.
- ❑ No interpretar los indicadores aisladamente.
- ❑ Hay que intentar hacer una interpretación **holística**.
- ❑ Debería decirnos si se tiene que actuar, dónde y cómo podemos mejorar (**función diagnóstica**).
- ❑ Comparaciones:
 - *Con la propia biblioteca (en el tiempo)*
 - *Con otros centros (benchmarking)*
 - *Con normas*

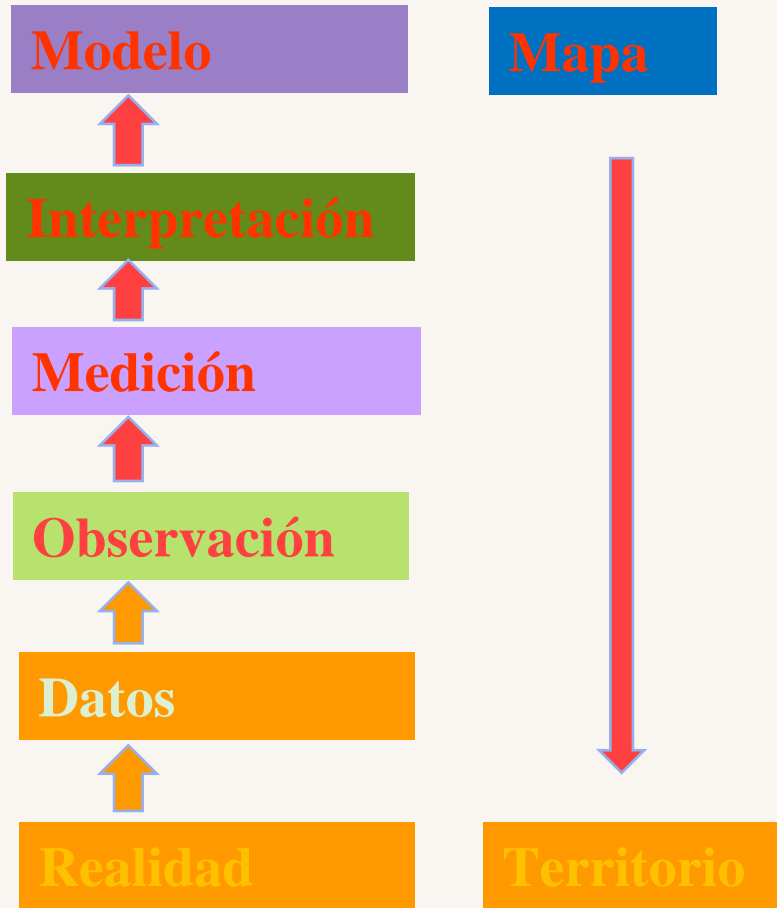
¿Qué podemos conseguir?

Qué podemos conseguir



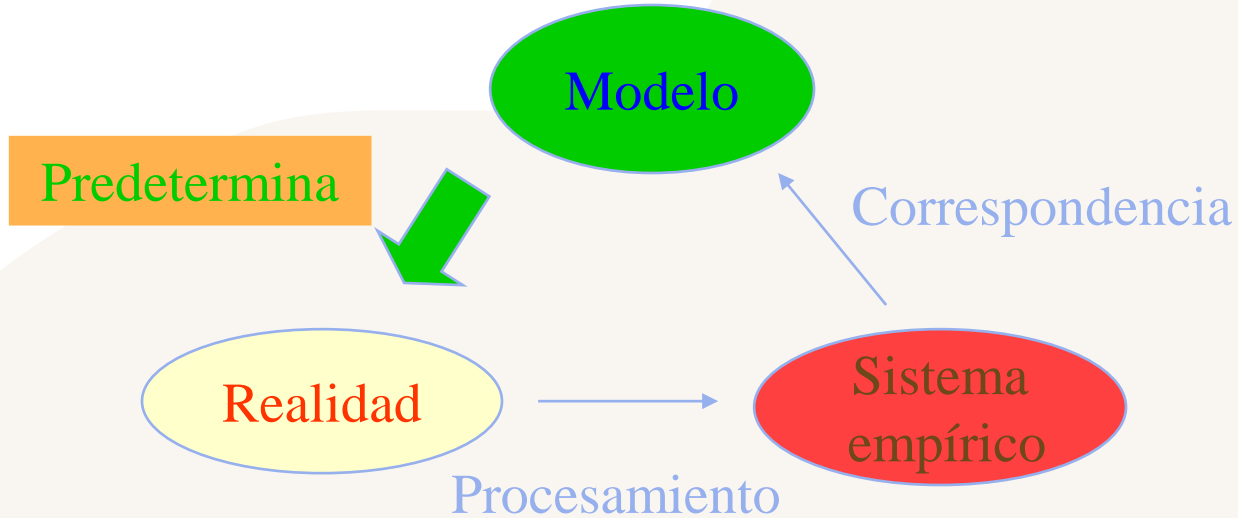
Un método científico es un modelo que intenta explicar la realidad. Sin ser necesariamente descripciones verdaderas.

Realidad y Modelo



- El modelo no es la realidad.
- El modelo es una **representación** de la realidad.
- A mayor número de mapas más claridad tendremos para saber de la realidad.
- Observación de la observación.

Los tres mundos

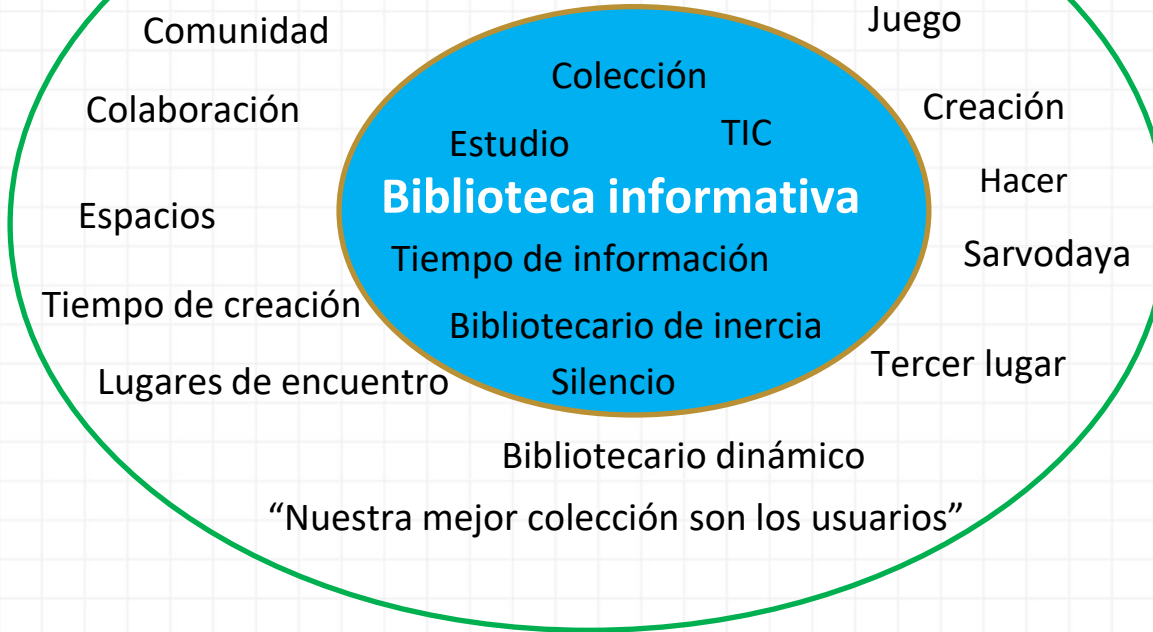


¿Qué biblioteca para el siglo XXI?
(Para la sociedad de la información y
del conocimiento)

Tiempos

- ❑ Hay un **tiempo corriente** en el que vivimos, en el que estamos, es nuestro tiempo histórico.
- ❑ Y a veces hay **tiempos utópicos** (de imaginación de nuevos paradigmas)
- ❑ Pensamos que actualmente estamos viviendo un tiempo utópico, de imaginación, en el mundo bibliotecario.
- ❑ Creemos que en el mundo bibliotecario nos encontramos en unos tiempos utópicos, imaginando y desarrollando el paradigma de la **biblioteca de creación (BdC)**, que pensamos debería sustituir a la biblioteca informativa (BI)

Biblioteca de creación



Biblioteca informativa

Colección

Estudio

TIC

Tiempo de información

Bibliotecario de inercia

Silencio

¿Qué hacer?

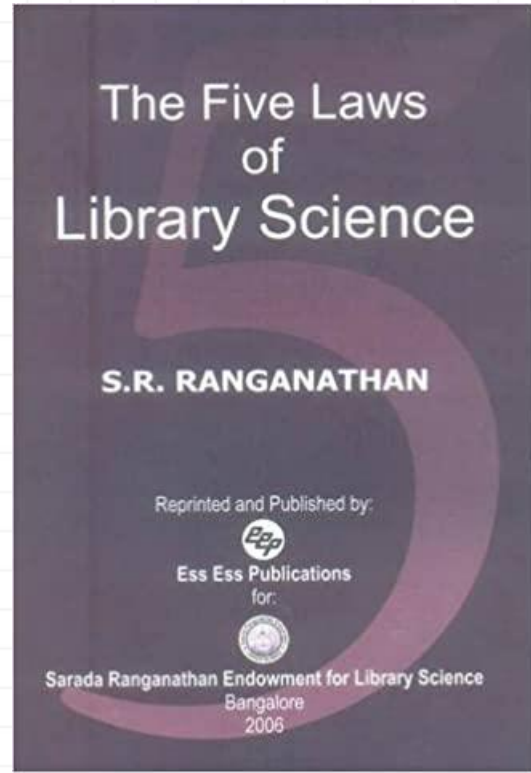
- ❑ ¿Qué podemos hacer para que en nuestro Objeto se de este cambio de paradigma?
- ❑ ¿Qué podemos hacer, en general, para implantar este cambio, es decir, la Biblioteca de Creación (BdC)?
- ❑ Necesitamos **narrativas** que le den sentido y hagan deseable este cambio, narrativas de un futuro mejor (que ya debería ser presente) para las bibliotecas.
- ❑ Necesitamos **experiencias concretas** donde se plantee y se desarrolle la BdC.



Si lo que estamos diciendo lo vemos desde la perspectiva de uno de los teóricos más importantes que hemos tenido en nuestro campo, Ranganathan, podríamos comentarlo así:

Las 5 leyes de la Bibliotecología:

1. Los libros son para su uso.
2. Cada lector su libro.
3. Cada libro su lector.
4. Ahorre tiempo al lector.
5. **La biblioteca es un organismo en expansión.**



Es el momento de la 5ª ley

- Efectivamente tenemos que seguir con las primeras leyes, hay que conseguir préstamo -circulación- en las bibliotecas, hay que conseguir que cada lector tenga su libro y que cada libro tenga su lector. Pero esto debería de ser automático, algo que la biblioteca hace sin problemas.
- Pensamos que en la actualidad **es el momento de desarrollar y poner en práctica la 5 ley**: La biblioteca es un organismo en expansión.
- Y esta expansión la vemos en el sentido de la **Biblioteca de Creación**.

Sarvodaya

“NO HAY RIQUEZA SINO VIDA. Vida, incluyendo todos sus poderes de amor, alegría y de admiración. El país más rico es aquel que nutre al mayor número de seres humanos nobles y felices; el hombre más rico es aquel que, habiendo perfeccionado las funciones de su propia vida al máximo, tiene además la mayor influencia útil, tanto personal como por medio de sus posesiones, sobre la vida de otros”

(John Ruskin. Unto This Last. 1872)

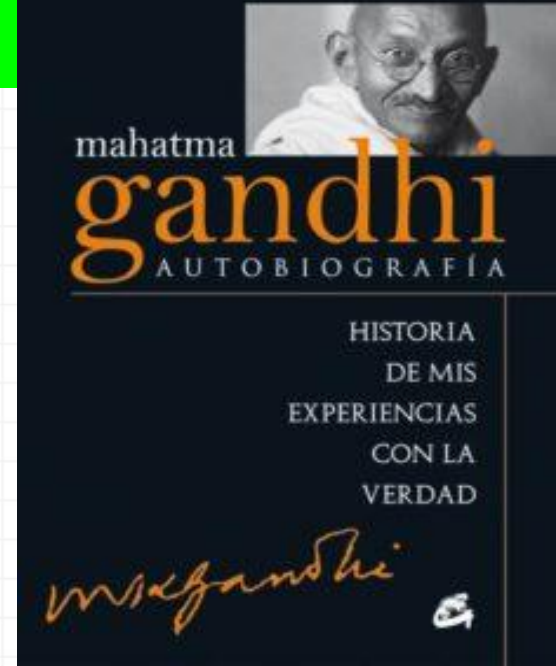


Ruskin y la economía política

- Para Ruskin la “economía política” debe pretender el mayor número de criaturas felices.
- La ve como una ciencia de la vida, que busca una vida sana y feliz para las personas.
- Una concepción muy distinta a la que normalmente se tiene sobre la función de la economía, que suele ser productividad y beneficio.

Ruskin y Gandhi

- ❑ Gandhi leyó el libro de Ruskin y decidió traducirlo.
- ❑ Quedó tan impresionado por su lectura que decidió cambiar ciertos aspectos de su vida.
- ❑ Al traducir el libro de Ruskin le dio por título **“Sarvodaya”** que en gujaratí quiere decir **“bienestar para todos”**.



Este futuro (que debería ser presente) debe tener como base:

- ❑ La biblioteca es un servicio público.
- ❑ Es importante la gratuidad de los servicios.
- ❑ La biblioteca ofrece espacios, la biblioteca es un espacio público.
- ❑ Hay que enfocar la biblioteca como un **tercer lugar**.
- ❑ Tenemos que pasar de la biblioteca informativa a la **biblioteca de creación**.
- ❑ “Nuestra mejor colección son los usuarios”.
- ❑ La biblioteca trabaja para el bienestar de todos. **(Sarvodaya)**.



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

¡¡Gracias por su atención!!

Preguntas, comentarios...

Enrique Herrera-Viedma

(viedma@ugr.es)

Javier López Gijón

(jgijon@ugr.es)

Rocío Ameneiros Rodríguez

(rocio.ameneiros@udc.es)



20ª Jornada sobre Biblioteca Digital Universitaria. Noviembre 2022
Universidad Católica Argentina (UCA)