
“Evaluación de Bibliotecas escolares: una propuesta basada en la Norma ISO 11620”

Por: Verónica L. Cavalleri

e-mail: verocavalleri@gmail.com

Licenciada en Bibliotecología y Documentación.

Universidad Nacional de Mar del Plata –Argentina.

Buenos Aires, 3 de abril de 2014

Resumen

Los desafíos actuales del binomio conocimiento-información exigen al sistema de bibliotecas escolares un mejoramiento continuo, requiriendo de una evaluación permanente que permita a este tipo de unidades monitorear y analizar su actuación para realizar los cambios necesarios para alinearse con la estrategia diseñada.

Alcanzar una gestión eficaz en los servicios y actividades brindado bajo procesos de evaluación permanente, con indicadores de rendimiento específicos, ayudará a la consolidación de las mismas en el sistema educativo del que forman parte.

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 establece un conjunto de ellos, brindando directrices para su aplicación.

Abstract

The current challenges of the knowledge-information binomial system require continuous improvement school libraries, requiring ongoing evaluation to allow these units to monitor and analyze their performance to make the necessary changes to align with the strategy designed.

Achieve an efficient management of services and activities provided under ongoing evaluation processes, with specific performance indicators will help to consolidate them in the education system which includes.

The ISO 11620 standard is to promote the use of performance indicators in the evaluation process library, specifying the requirements to be met by an indicator and establishes a set of them, providing guidelines for implementation.

Palabras clave

Bibliotecas escolares – Evaluación – Indicadores de gestión- Gestión estratégica – Norma ISO 11620

Key words

School libraries - Evaluation - Indicators of strategic management-Management – ISO 11620 standard

Introducción

En nuestro país, la evaluación de bibliotecas escolares es aún una asignatura pendiente. Aunque, en la Ciudad de Buenos Aires, cada Supervisión ha tenido iniciativas interesantes, todavía no se ha podido alcanzar un estándar uniforme que permita evaluar el desempeño y el rendimiento de estas unidades de información de modo tal que la información recolectada no solamente sea útil para mejorar la gestión de la biblioteca, sino que además permita la comparación entre bibliotecas, elemento fundamental al momento de pensar en *benchmarking*.¹

Si bien las bibliotecas escolares son instituciones sociales, Ramón Salaberría (1997) afirma que a menudo se encuentran con algunas dificultades: *“La falta de leyes que rijan sobre la existencia de bibliotecas escolares, la falta de formación de la comunidad educativa respecto de ellas, ha provocado que la imagen social de las bibliotecas escolares sea poco motivadora, un concepto de biblioteca pobre que no estimula a los ciudadanos.”* (p. 20)

¹ Proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo en organizaciones.

Frente a esta situación, la norma ISO 11620 puede ser adaptada para la evaluación de las bibliotecas escolares de la Ciudad de Buenos Aires, sirviendo de guía para lograr una metodología unificada de evaluación que permita un análisis más profundo de la gestión y del impacto que tienen estas bibliotecas en el sistema educativo y en la comunidad de usuarios a los que atiende.

Definición de evaluación

El término evaluación ha sido interpretado de variadas formas y por distintos autores.

La Real Academia de la Lengua Española define el término evaluación como: *“Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa”*.

Baker y Lancaster (1991) consideran que: *“la evaluación debe concebirse como una herramienta de gestión cuyos propósitos principales son identificar puntos fuertes actuales, limitaciones y fallos e indicar maneras de mejorar el servicio”* (p. 3)

Al definir la evaluación, Lancaster (1996) considera los siguientes aspectos:

- La medición del valor de una actividad o un objeto.
- Una rama de la investigación que aplica el método científico para determinar si una actividad se está desarrollando de la forma adecuada.
- Un importante apoyo en la toma de decisiones, ya que: *“la evaluación recoge los datos necesarios para determinar cuál de entre varias estrategias diferentes es la más apropiada para alcanzar el resultado deseado”*.
- Un componente esencial de la tarea de gestión, dado que *“los resultados de una evaluación podrían ayudar al responsable de la gestión a distribuir los recursos de un modo más efectivo”*.

Además, señala Lancaster el carácter práctico de la evaluación: *“la evaluación no se lleva a cabo como un ejercicio intelectual sino con el fin de recoger datos útiles para resolver problemas o para llevar a cabo acciones dentro del proceso de toma de decisiones”* (p. 17)

Asimismo, justifica la evaluación con la quinta ley de Ranganathan: *“la biblioteca es un organismo en expansión”* (p. 32), por lo tanto, todo organismo que crece debe ser medido.

Gómez Hernández (2002) considera que:

“La evaluación es un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos, etc. La evaluación debe estar, ya realizada intuitivamente o de modo sistemático, presente en todo el proceso de gestión bibliotecaria, que se realimenta con los resultados.” (p. 69)

La norma ISO 11620 (1998) define a la evaluación como *“la estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación”*, entendiendo como eficacia a *“la medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendía conseguir.”*

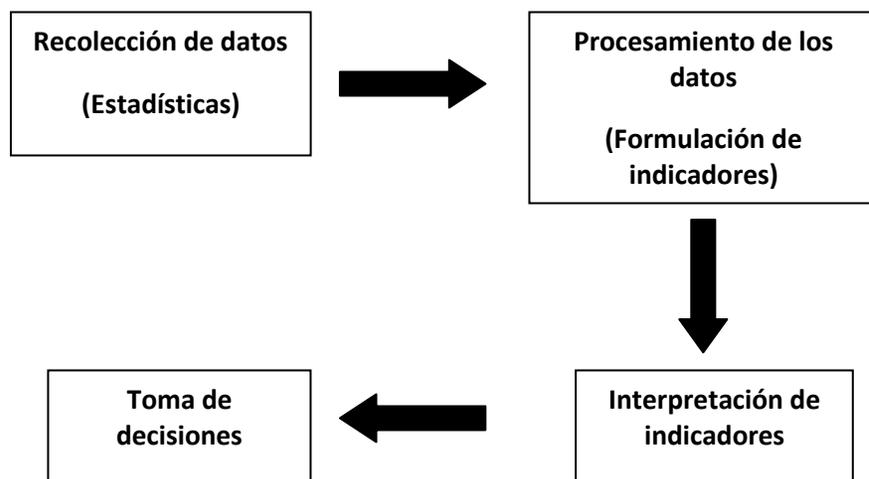
Tipos de evaluación

Abad García (2005) clasifica los distintos tipos de evaluación de acuerdo a varios criterios:

CRITERIOS	TIPO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
Según el momento en que se realiza	Anterior o previa Simultánea Posterior	
Según la finalidad	Formativa Sumativa	El uso de los resultados tiene una finalidad educativa. Se realiza como parte de la rutina de un sistema.
Según quién la realiza	Interna Externa Mixta	Es llevada a cabo por el personal de la biblioteca. Es realizada por especialistas externos a la organización. Participan de la evaluación personal vinculado y personal no vinculado a la biblioteca.
Según el punto de vista	Objetiva Subjetiva	La biblioteca se analiza a partir de datos concretos de su estado y funcionamiento. La biblioteca se analiza a partir de opiniones y juicios de valor de los usuarios.

Fases del proceso de evaluación

López Gijón (1996) propone el siguiente modelo para el proceso de evaluación:



El procedimiento propuesto por López Gijón consiste primero en identificar y recolectar los datos sobre el funcionamiento de la biblioteca, como personal y recursos, incremento de la colección, servicios, etc. La recolección de los datos pueden ser mensuales, trimestrales, anuales.

A partir del procesamiento de los datos estadísticos, se deberán obtener indicadores que brinden información sobre su rendimiento, entendiendo por indicador a *“el resultado de cuantificar las distintas actividades realizadas por los servicios bibliotecarios, y su finalidad no es otra que contribuir a determinar en qué grado se han conseguido los objetivos previstos.”* Duarte Barrionuevo (p. 97)

Finalmente, procediendo al análisis e interpretación de la información anterior, los resultados obtenidos sustentarán la toma de decisiones de los responsables de la biblioteca.

Los indicadores en la evaluación de la biblioteca

Los indicadores son herramientas de gestión que otorgan un valor de referencia a partir del cual se pueden comparar las metas planeadas y el desempeño alcanzado en una unidad de información, es decir, constituyen una herramienta importante en el proceso de evaluación.

Aquí es importante detenernos para establecer la diferencia entre estadísticas (datos obtenidos al cuantificar distintas actividades de la biblioteca) e indicadores.

Cuantificar una actividad no provee información sobre el desempeño y la calidad. Un ejemplo de estadística sería la cantidad de libros prestados.

Para Abbott (1994)

“un indicador de desempeño generalmente proviene de la combinación de dos estadísticas que forman una relación (...)”

El número de libros prestados puede ser dividido por el número de usuarios y así se obtiene una relación.

Fushimi (2010) nos dice que:

“Los indicadores constituyen el resultado de cuantificar y procesar los datos estadísticos y las distintas actividades realizadas por la biblioteca, siendo su finalidad contribuir a determinar en qué grado se han conseguido los objetivos previstos.

Además, los indicadores permiten la comparación, bien para ver los cambios experimentados en el tiempo, o bien para facilitar el contraste con otras bibliotecas, siempre teniendo en cuenta las diferencias de tipo y función de las bibliotecas objeto de comparación.” (p. 50).

La IFLA determina una serie de diferencias entre estadísticas e indicadores de desempeño, tales como:

- Las estadísticas no aportan datos sobre quiénes no usan la biblioteca. Tampoco aportan datos sobre parte de la colección que no se utiliza.
- La medición del desempeño compara datos y los combina entre sí.

- La medición del desempeño compara los datos con las metas de la biblioteca.

La norma ISO 11620: indicadores de desempeño para bibliotecas

La norma ISO 11620 sobre Indicadores de desempeño de bibliotecas fue elaborada por el *Comité Técnico ISO/TC 46 Información y documentación*, organismo internacional, cuya misión consiste en la estandarización de las prácticas relativas a las bibliotecas, centros de documentación e información, publicaciones, archivos, gestión de registros, documentación de los museos, servicios de indización y resúmenes, y ciencias de la información.

La norma tiene por objetivo promover el uso de indicadores de desempeño en el proceso de evaluación de bibliotecas. Para ello, especifica los requisitos que debe reunir un indicador, establece directrices para su aplicación y proporciona indicaciones precisas para la recolección y análisis de datos.

Esta norma guarda relación con la norma ISO 2789, *International Library Statics*, ya que la consulta resulta indispensable para la correcta aplicación de los indicadores.

La norma ISO 2789 (2006) ofrece directrices a los bibliotecarios y profesionales de la información para la recogida y presentación de datos estadísticos. Recomienda la compilación regular y permanente de datos estadísticos para cada período completo (por ejemplo: un año).

Uso de los indicadores de desempeño

Los indicadores que se incluyen en la norma son los que se han considerado más útiles para las bibliotecas en general, por lo cual cada biblioteca deberá decidir cuáles son los más apropiados para su situación.

Los indicadores de desempeño descritos en la norma ISO 11620 pueden usarse efectivamente en la evaluación de bibliotecas. En este proceso, la calidad y la eficacia de los servicios y otras actividades de la biblioteca, así como la eficiencia de los usos de los recursos de la biblioteca, son evaluados contra la misión, metas y objetivos de la biblioteca misma.

Los indicadores de desempeño pueden encadenarse sistemáticamente a la planeación y la evaluación de la biblioteca. La medición y los procesos de evaluación deben tener lugar regularmente. Los resultados deben reportarse de tal forma que los informes se usen para la toma de decisiones en procesos y demostrar que la biblioteca cumple su misión.

Selección de indicadores de desempeño

Esta norma internacional reconoce que hay diferentes tipos de bibliotecas, que atienden a diferentes grupos de usuarios y que tienen un rango de características únicas: estructura, patrocinio, gobierno, entre otras.

Al seleccionar los indicadores de desempeño para su uso en una biblioteca en particular, la norma nos dice que deben considerarse los siguientes factores:

- ¿El indicador de desempeño ayudará a la administración de la biblioteca, al organismo patrocinador y a la población a la que atiende?
- ¿El bibliotecario tiene conocimiento de que alguna actividad o área particular no puede operarse tan bien como se debiera?
- ¿Alguna autoridad externa requiere que se le reporten datos sobre áreas de servicio de la biblioteca en particular?

Estructura del indicador

La pauta establecida por la norma ISO 11620 indica la siguiente estructura para cada indicador:

➤ **Nombre del indicador:**

Cada indicador debe tener un nombre descriptivo único.

➤ **Objetivo del indicador:**

Cada indicador debe tener un objetivo explícito, establecido en términos de los servicios, actividades o usos de recursos a ser evaluados.

➤ **Ámbito de aplicación:**

Debe establecer los tipos de bibliotecas a los que puede aplicarse.

➤ **Definición del indicador:**

Cada indicador debe definirse en términos de los datos a ser recolectados.

➤ **Método:**

Los datos a recolectarse deben ser descriptos concisamente.

➤ **Cálculo:**

Los cálculos a ejecutarse deben ser descriptos concisamente.

➤ **Interpretación de los factores que afectan al indicador:**

Se puede incluir información acerca de factores internos o externos a la biblioteca que afectarán los resultados.

➤ **Fuentes (opcional):**

Establecer si el indicador usado es una versión modificada del indicador descrito en el documento fuente.

➤ **Indicadores relacionados (opcional):**

Donde sea apropiado, habrá una declaración de la relación del indicador a otros indicadores dentro de la norma.

Propuesta

La propuesta de evaluación de bibliotecas escolares está pensada en el desarrollo de una guía de evaluación basada en la norma ISO 11620, seleccionando aquellos indicadores que sean útiles para una biblioteca escolar y agregando otros indicadores específicos de índole cualitativa no contemplados en la norma mencionada.

Fundamentada en la necesidad de contar con herramientas normalizadas de evaluación de la gestión en las Bibliotecas Escolares de Educación Primaria dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y porque los datos que en estas unidades de información se relevan son provenientes de cuantificar distintas actividades bibliotecarias y no de la aplicación de un modelo normalizado de evaluación basado en indicadores, está destinada a los responsables de bibliotecas escolares de educación primaria dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Para realizar esta propuesta se decidió partir de los indicadores planteados en la norma ISO 11620, tomando la parte más sustancial y estructurándolos según lo estipulado en la misma norma, adecuándolos para una biblioteca escolar.

Cada indicador cualitativo ha sido definido de acuerdo a la siguiente estructura:

- Nombre del indicador
- Objetivo del indicador
- Definición del indicador
- Método
- Cálculo

Los indicadores cualitativos únicamente contarán con la siguiente estructura:

- Nombre del indicador
- Objetivo del indicador
- Definición del indicador
- Método

A su vez, fueron agrupados en cinco áreas para facilitar su comprensión: *Percepción del usuario, Servicios públicos, Servicios técnicos, Recursos humanos y Facilidades.*

Dentro de las áreas mencionadas, se incluyó aquellos indicadores no desarrollados en la norma ISO 11620, pero considerados importantes para evaluar la gestión de calidad en una biblioteca escolar.

Cuadro resumen

Área	Nombre del Indicador
Percepción del usuario	- Satisfacción de usuario
Servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de días de apertura anuales - Porcentaje de la población objetivo atendida - Disponibilidad ampliada de títulos requeridos - Movimiento de colección - Préstamo por persona - Índice de consultas no resueltas - Formación de usuario - Promoción de servicios - Atención de grupos de alumnos sin docentes - Atención de grupos de alumnos con docentes
Servicios técnicos	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de documentos - Mediana de tiempo de procesamiento de documentos
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del personal de la biblioteca - Personal por categorías
Facilidades	- Índice de ocupación de asientos

Esquema de indicadores cuantitativos por áreas de actividad

ÁREA	INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	MÉTODO	CÁLCULO
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Satisfacción del usuario	Valorar el grado en el que se satisface al usuario con los servicios bibliotecarios como un todo o con diferentes servicios de la biblioteca.	El índice promedia, sobre una escala el rango de cinco puntos, desde 1 – 5 con el número 1 como el valor más bajo, valorada por los usuarios de los servicios bibliotecarios como un todo o de diferentes servicios de la biblioteca.	Diseñar un cuestionario sencillo listando los servicios específicos a ser valorados. Debe proporcionarse en las preguntas una escala de 1 a 5 puntos. Obtener una muestra representativa de los usuarios para responder el cuestionario.	Para cada servicio, contar la frecuencia con que aparece cada valor. Luego se calcula el porcentaje para cada valor. Esto muestra cómo está distribuida la percepción de los usuarios a través del rango de posibilidades.
SERVICIOS PÚBLICOS	Porcentaje de días de apertura anuales ²	Obtener el porcentaje de días que la biblioteca prestó servicios efectivo.	Número total de días hábiles del año que la biblioteca prestó servicios efectivo.	Contabilizar los días hábiles del año que se tome como base para el ciclo lectivo y contabilizar el total de días laborados.	(A / B) x100 Donde: A es el número de días que la biblioteca prestó servicios efectivo B es el número de días laborables

² Indicador no desarrollado en la norma ISO 11620.

	<p>Porcentaje de la población objetivo³ atendida</p>	<p>Valorar el éxito de la biblioteca en atender la población objetivo.</p>	<p>Persona que ha visitado la biblioteca o usado los servicios de la biblioteca en otros modos durante el último año.</p>	<p>Usando los registros de préstamos, contar el número de usuarios (que pertenecen a la población objetivo) a quienes se les hayan prestado documentos dentro del último año.</p>	<p>(A / B)x100 %</p> <p>Donde:</p> <p>A es el número de prestatarios activos que pertenecen a la población objetivo.</p> <p>B es el número total de personas en la población objetivo.</p>
	<p>Disponibilidad ampliada de títulos requeridos</p>	<p>Valorar hasta qué punto los títulos solicitados por los usuarios están disponibles inmediatamente o pueden estar disponibles dentro de un periodo especificado de tiempo.</p>	<p>El porcentaje de títulos requeridos por al menos un usuario que están Inmediatamente disponibles⁴.</p>	<p>Obtener una muestra (aleatoria) representativa de títulos requeridos por al menos un usuario. Registrar, para cada título en la muestra, si un ejemplar de ese título está disponible</p>	<p>(A / B)x100 %</p> <p>Donde:</p> <p>A es el número de títulos hechos disponibles en la muestra</p> <p>B es el número total de títulos en la muestra</p>

³ La población objetivo puede ser la población a ser atendida por la biblioteca. En este caso debe considerarse al grupo alumnos y al grupo de docentes.

⁴ Disponible significa, para el propósito de este indicador, que uno o más ejemplares del título están presentes en la biblioteca y a disposición de los usuarios, ya sea para préstamo a domicilio o uso dentro de la biblioteca.

	Movimiento de colección	Evaluar la tasa de uso completo de una colección de préstamo.	El número total de préstamos en la colección determinada durante un periodo de tiempo especificado, normalmente un año, dividido por el número total de documentos en la colección.	Contar el número de préstamos registrado en el periodo especificado para la colección. Contar el número total de documentos en la colección.	A / B Donde: A es el número de préstamos registrado en la colección determinada B es el número total de documentos en la colección determinada
	Préstamo por persona	Evaluar la tasa de uso de las colecciones de la biblioteca por la población a ser atendida.	El número total de préstamos en un año dividido por la población a ser atendida.	Contar el número total de préstamos en un año. Contar el número total de documentos en la colección.	A / B Donde: A es el número total de préstamos en un año B es el número de personas en la población a ser atendida
	Índice de consultas no resueltas ⁵	Obtener el porcentaje de consultas no resueltas en un período de tiempo determinado.	El número de preguntas no contestadas dividido por el número total de preguntas atendidas.	Recopilar en una planilla la información sobre el número total de preguntas de consultas no satisfechas y el número total de	$(A / B) \times 100 \%$ Donde: A es el número de preguntas no contestadas

⁵ Indicador no desarrollado en la norma ISO 11620

				preguntas de consulta solicitadas.	correctamente B es el número total de preguntas atendidas
	Formación de usuario ⁶	Conocer el número de usuarios capacitados	Índice de usuarios capacitados en búsqueda de información.	Calcular el porcentaje de usuarios capacitados respecto al total de la población atendida.	$(A / B) \times 100 \%$ Donde: A es el número de usuarios capacitados B es el número total de la población atendida
SERVICIOS TÉCNICOS	Adquisición de documentos	Determinar el índice de adquisición de documentos según sea por: donación, compra o canje.	El porcentaje de documentos adquiridos anualmente por la biblioteca por donación, compra o canje.	Para cada categoría (donación, compra o canje) calcular el porcentaje sobre el total de ítems adquiridos anualmente.	$(A/B) \times 100$ Donde: A es la cantidad de adquisición de documentos según cada categoría B es la adquisición total de documentos en un año

⁶ Indicador no desarrollado en la norma ISO 11620.

	Mediana de tiempo de procesamiento de documentos	Valorar si las diferentes formas de procedimientos de procesamiento son tanto efectivas como rápidas.	La mediana del número de días entre el día que un documento llega a la biblioteca y el día en que está disponible para el usuario generalmente en los anaqueles.	Para cada título, calcular el número de días entre el arribo y la disponibilidad. Acomodar los títulos de acuerdo al número de días transcurridos.	Si el número de títulos es par, la Mediana de Tiempo de Procesamiento de Documentos es $(A + B)/2$ Donde: A y B son los dos valores a la mitad de la lista acomodada
RECURSOS HUMANOS	Capacitación del personal de la biblioteca ⁷	Evaluar el nivel de capacitación del personal con relación a los procesos y servicios de la biblioteca, realizada por año y por empleado.	Cantidad de cursos de capacitación en una escala del 1 al 10, siendo 1 el valor más bajo. Dicha puntuación es el resultado de la cantidad de cursos de capacitación realizadas en el último año por empleado.	Diseño de una tabla sencilla especificando la cantidad de cursos de capacitación realizados en el año.	A/B Donde: A es la puntuación obtenida por cada persona B es la cantidad de personas de la biblioteca

⁷ Aspecto no mencionado en la norma ISO 11620.

FACILIDADES	Índice de ocupación de asientos	Conocer el índice de uso de asientos proporcionados para lectura o estudio en la biblioteca estimando la proporción de los asientos en uso a cualquier hora dada ⁸ .	El porcentaje de asientos en uso al momento de la investigación.	Realizar una encuesta de los asientos proporcionados para lectura o estudio en la hora determinada. Contar la cantidad de asientos en uso.	<p>(A / B) x 100 %</p> <p>Donde:</p> <p>A es la cantidad de asientos en uso</p> <p>B es la cantidad total de asientos proporcionados</p>
--------------------	---------------------------------	---	--	--	---

⁸ La medición puede llevarse a cabo en horas de visitas de grados en la denomina “Hora en biblioteca”.

Esquema de indicadores cualitativos por áreas de actividad

ÁREA	INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	MÉTODO
SERVICIOS PÚBLICOS	Formación de usuario ⁹	Determinar el número de talleres anuales dirigidos a la formación de usuarios.	Cantidad de talleres dirigidos a la Formación de usuarios en un año lectivo.	Contar el número de talleres realizados para la Formación de usuarios durante el ciclo lectivo.
	Promoción de servicios ¹⁰	Cantidad de eventos de difusión de los servicios en un período de tiempo.	La cantidad de eventos de promoción de los servicios en un año lectivo.	Contar la cantidad de eventos destinados a promocionar los servicios de la biblioteca (blogs, carteleras, boletines, correos electrónicos, plataforma educativa)
	Atención de grupos de alumnos sin docentes ¹¹	Cantidad de horas de asistencia a la biblioteca de grupos sin docentes.	La cantidad de horas de atención de grupos sin docentes.	Contar la cantidad de horas de la presencia de grupos sin docentes en biblioteca.
	Atención de grupos de alumnos con docentes ¹²	Cantidad de horas de asistencia a la biblioteca de grupos acompañados por docentes.	La cantidad de horas de atención de grupos acompañados docentes.	Contar la cantidad de horas de la presencia de grupos acompañados docentes en biblioteca.

⁹ Indicador no desarrollado en la norma ISO 11620.

¹⁰ Ídem anterior.

¹¹ Ídem anterior.

¹² Ídem anterior.

SERVICIOS TÉCNICOS	Adquisiciones de documentos ¹³	Conocer el número total de ítems adquiridos anualmente por la biblioteca.	La cantidad de ítems (títulos) adquiridos anualmente por la biblioteca.	Identificar la cantidad de ítems adquiridos, proporcionando cifras según sea por: a- Donación b- Compra c- Canje
RECURSOS HUMANOS	Personal por categorías ¹⁴	Conocer las características generales del personal que integra la planta de la biblioteca	Identificar a cada una de las categorías de personal que trabaja en la biblioteca por situación laboral y por niveles de estudio.	Proporcionar cifras de cada una de las siguientes categorías: a- Por situación laboral (Titular, Interino, Suplente) b- Por niveles de estudio (Terciario, Licenciatura, Maestría)

¹³ Indicador no desarrollado en la norma ISO 11620.

¹⁴ Ídem anterior.

Consideraciones finales

La utilización de indicadores de rendimiento en una biblioteca escolar permitirá monitorear su progreso, mientras que la comparación con otras bibliotecas, permitirá medir el desempeño de las operaciones que facilitarán la toma de decisiones apoyada en información y mediciones y no en la intuición, además de comparar los objetivos de cada unidad de información con el desempeño real de la misma.

Si la evaluación se sustenta en un valor de referencia como lo es un indicador, será necesariamente objetiva. Sin embargo, al existir diferentes metodologías -no siempre cuantitativas- es necesario considerar lo siguiente:

- Si las evaluaciones están basadas en indicadores de desempeño, generalmente estarán ajenas a la subjetividad.
- El profesional que realice la evaluación deberá estar comprometido con el proceso que llevará a cabo, haciendo una correcta interpretación de los datos obtenidos.
- Los indicadores de desempeño permiten comparar los logros de la biblioteca contra un valor de referencia, lo que produce una variación entre el valor establecido como estándar y el valor medido.

Por lo tanto, si se logran establecer estos parámetros y criterios de manera satisfactoria, entonces nos acercamos a una real evaluación bibliotecaria basada en indicadores de rendimiento.

Bibliografía

- Abad García, M. (2002) *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis.
- Abbott, C. (1994) *Performance measurement in library and information services*. Londres: ASLIB.
- Arriola Navarrete, Ó. (2006) *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Duarte Barrionuevo, M. (1995) *Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios*. Boletín de la ANABAD, vol. xlv, p 97.
- Duarte Barrionuevo, M. (1999) *La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Cádiz: Universidad.
- Fushimi, M., González, C., Miguel, S., Pené, M., Pichinini, M., Rozemblum, C. (2011) *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Gómez Hernández, J. (2002) *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- *Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario. ISO 11620. UNE 50-137*. Primera Parte (1999) *Revista Española de Documentación Científica*. 22 (2), 223-247
- Lancaster, Frederick W. (1996) *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD.
- López Gijón, J. (1996) *Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública*. San Sebastián: Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa.
- *Norma ISO 11620: Tabla A.1* [en línea]. [consulta: 7 de junio de 2012]. Disponible en: <http://www.bibliotecariosnet.files.wordpress.com/2010/11/iso11620.pdf>
- Salaberría, R. (1997) *Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura.

- UNESCO. *Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar* (2000) [en línea]. [consulta: 7 de junio de 2012].
Disponible en: <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html>