

---

4ª PONENCIA

---

# **Evaluar para mejorar la calidad en la Biblioteca Pública.**

---

**PONENTE:**

---

**Javier López Gijón**

*Profesor del Departamento de Biblioteconomía  
y Documentación de la Universidad de Granada.*

## EVALUAR PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA BIBLIOTECA PUBLICA

Por Javier López Gijón

### INTRODUCCION

La evaluación de los servicios bibliotecarios es una práctica casi inexistente en España. Hasta comienzos de los años 90 es difícil encontrar este tema en nuestra literatura profesional, sirva como ejemplo que si observamos las actas de las siete **Jornadas Bibliotecarias de Andalucía** (la séptima se celebró en 1991) el tema evaluación no está presente en ninguna de ellas (Lopez Gijon et al. 1994a). Múltiples razones nos pueden explicar esta ausencia: falta de tradición; los primeros planes de estudio en Biblioteconomía y Documentación (1983) no contemplaban esta formación; para realizar tareas de evaluación se van a requerir ciertos conocimientos de estadística que no son normales en los bibliotecarios, pues en su mayoría tienen una formación humanística; nuestras bibliotecas no han solido rendir cuentas a la sociedad que las financia... Esto nos llevaba a que si algún centro o bibliotecario se animaba a evaluar su biblioteca se iba a encontrar falta de formación y con un ambiente profesional que no fomentaba estos trabajos.

Afortunadamente esta situación está en vías de extinción. Si observamos que temas son emergentes actualmente en nuestro campo podemos decir a partir de las ponencias y comunicaciones de **las Actas de las IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada** que estos son **Internet y evaluación de bibliotecas**. Hecho que se ve continuado con estas **VII Jornadas de la Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa** englobadas bajo la denominación de **Evaluación de los servicios bibliotecarios**, y que tendrá su confirmación en las **V Jornadas Catalanas**

de **Documentación**, que se celebrarán bajo el lema **La calidad, respuesta a las transformaciones en el mundo de la información**.

También los nuevos planes de estudio de las Diplomaturas y Licenciaturas en Biblioteconomía y Documentación, que están en fase de implantación, recogen tanto la formación en evaluación como en estadística.

El hecho de que nosotros estemos empezando a plantearnos los problemas de la evaluación de unidades de información no quiere decir que en otros países ocurra lo mismo. En Norteamérica se acepta (Goodall 1988, p.128) que el trabajo pionero en medidas de rendimiento es el libro de Philip M. Morse (1968) **Library Effectiveness: A Systems Approach**, publicado en 1968, donde ya se plantea la necesidad tanto de datos como de teoría. Por tanto, aunque con un retraso de unos veinte años, estamos empezando a plantearnos el tema de la evaluación, de la necesidad de datos, del procesamiento que tienen que recibir, de como se interpretan los resultados y de establecer modelos teóricos que den validez universal a los procesos experimentales. Evidentemente el camino recorrido por Estados Unidos nos tiene que servir para progresar con rapidez y seguridad.

El cambio que se está produciendo en las bibliotecas no hace sino complicarnos el trabajo, pues cuando empezamos a preguntarnos cómo evaluar las bibliotecas nos encontramos con que estas están sometidas a una transformación acelerada, donde la constitución de redes interconectadas nos dificulta más el trabajo. Evidentemente no es fácil empezar a plantearnos los procesos de evaluación cuando a través de Internet nos encontramos casi con una biblioteca universal, donde los conceptos de usuario, colección o préstamo necesitan ser replanteados.

En una palabra, es difícil empezar a evaluar bibliotecas cuando lo que nos tenemos que plantear es cómo se evalúa **no** lo que hoy podemos llamar biblioteca tradicional, sino lo que es el mundo de las bibliotecas y de los recursos de información dentro de las redes de Internet. Aún no estamos evaluando la biblioteca tradicional cuando tendríamos que estar desarrollando herramientas para conocer la nueva biblioteca **—telebiblioteca—**, la desaparición de los mercados cautivos en las bibliotecas para pasar a **mercados**

**abiertos**, donde cada usuario, sin tener presente su lugar de residencia, consultará la biblioteca que considere que mejor responde a sus necesidades. Tendremos que pasar de evaluar bibliotecas individuales a encontrarnos con bibliotecas que al ser accesibles via telecomunicaciones tendrán usuarios no presentes físicamente, la circulación del documento irá dando paso a la **circulación de la información**, donde el papel cada vez circulará menos y será sustituido por el mismo documento en soporte informático. Este nuevo tipo de usuario –**además del tradicional**– será el que hay que conocer, esta nueva circulación –que se unirá a la tradicional– tendrá que ser medida también, etc.

Esta rápida transformación nos llevará a que las bibliotecas que no estén a la altura de las circunstancias perderán sus usuarios, ya que estos, al no ser ya un mercado cautivo, podrán entrar vía Internet en cualquier biblioteca –telebiblioteca– todo parece indicar que se acercan tiempos de “competencia” entre bibliotecas.

Es decir el trabajo que se nos presenta es árduo y difícil y apenas contamos con prácticas de evaluación, mucho menos con teorías, los datos son casi inexistentes... Pero no tenemos mas remedio que empezar el camino de lo que será una larga marcha hasta alcanzar un nivel aceptable.

### PREPARANDO LAS CONDICIONES PARA EVALUAR

Lo primero que tendremos que hacer es ampliar lo que consideramos trabajos normales entre los bibliotecarios, ya que hoy en día se reducen casi exclusivamente a la selección y proceso técnico de los materiales que adquiere la biblioteca. Esta visión tendrá que ampliarse y empezar a considerar que la **captura de datos** forma parte de la gestión que tienen que realizar los centros, la recogida de datos es una tarea bibliotecaria y hemos de reconocer que por ahí no hay conciencia en nuestro campo de la necesidad de datos.

Tendremos que cambiar nuestra forma de actuar y empezar a considerar que necesitamos los **datos** que se producen como resultado del funcionamiento del centro, y que estos datos tienen que ser públicos y estar disponibles para cualquier persona.

Para realizar la captura de datos nos tendremos que preguntar ¿que datos necesitamos? pues primero tenemos que identificar los datos que vamos a necesitar. Para saber que datos pueden ser significativos nos basaremos en los objetivos del centro, pues teniendo claro los objetivos y metas que queremos alcanzar nos será mas fácil identificar los datos que necesitamos.

Es importante ver si podemos utilizar datos/estadísticas ya existentes, pues de ser así conseguiremos ahorros de tiempo y dinero. En este sentido los centros que se encuentran autorizados deben tener presente los **datos/estadísticas** que producen los sistemas integrados de gestión bibliotecaria (SIGB), lo que les ayudará no solo en la captura sino también en el procesamiento.

También tendremos que **normalizar la captura de datos**, saber qué datos necesitamos y cuáles no nos sirven, es decir conocer cuáles son los datos bibliotecarios que necesitamos. En estos procesos de normalización es de esperar que al ser recogidos por los SIGB como parte de su funcionamiento y no por el personal del centro, se alcance sin problemas la normalización. Igualmente habrá que **normalizar los procesamientos** a que sometemos los datos para obtener los resultados. Estas normalizaciones permitirán que distintos centros trabajen con los mismos conceptos, lo que después hará viable procesos de comparación.

Tendremos que empezar a realizar una gestión donde las metas y objetivos que se plantea nuestro centro estén claramente definidos. Tema que plantea el **Manifiesto de la Unesco sobre bibliotecas públicas** (1994) cuando hablando del funcionamiento de las bibliotecas públicas nos dice: “debe formularse una política clara, definiendo objetivos, prioridades y servicios...”. Habrá que irse acostumbrando a que nuestras bibliotecas funcionen con objetivos, y conocer a partir de los datos el grado de cumplimiento de los objetivos.

El funcionamiento por objetivos y el conocer el grado de cumplimiento de metas y objetivos es fundamental, pues la sociedad solo apreciará y valorará los servicios de biblioteca en tanto que rindan cuentas de su gestión y demuestren su eficacia y el beneficio que suponen para la sociedad que las financia. Mientras no realicemos este cambio seguiremos con la situación actual, donde la gestión que hoy se hace no es más que una inercia que consiste en abrir y cerrar diariamente las bibliotecas y gastar el presupuesto anual.

Esta practica de **justificar la gestión**, para demostrar la eficacia y beneficio que producen las bibliotecas, no es habitual entre nosotros, pero en países como Estados Unidos si es frecuente, por eso hay una amplia evaluación de centros, muy apoyada por la American Library Association (ALA), que ha sido –como veremos más adelante– la que ha potenciado y desarrollado herramientas para la evaluación.

Igualmente tendremos que **clarificar los conceptos** en que nos basamos, y que todos entendamos lo mismo, pues mientras no tengamos claros conceptos como eficacia, productividad, beneficio o valor... y no se produzcan acuerdos será imposible trabajar con un mínimo de garantías.

Condiciones también fundamentales para asegurarnos que trabajamos con seguridad son que los datos y las mediciones que efectuamos sean **fiabiles, válidos y útiles**. Por fiables entenderemos que la misma cosa es contada de igual modo por todos, por válidos que de hecho reflejan lo que tenemos intención de medir, con la utilidad intentaremos asegurarnos que no estamos haciendo mediciones que no necesitamos que se hagan, precisamente por su falta de utilidad (Van House et al 1987, p.7). Hemos de tener en cuenta que el valor de los datos está en función no de su valor intrínseco, sino del uso que hagamos de ellos.

## ASPECTOS Y PROBLEMAS DE LA EVALUACION

Antes de entrar propiamente en el tema de la evaluación nos gustaría comentar brevemente algunos de los problemas y opiniones diversas que se han planteado sobre el tema.

Aunque pueda creerse que lo que entendemos por evaluación de bibliotecas es un concepto unívoco, o que tiene un solo y aceptado significado, lo cierto es que en el transcurso del tiempo, o en función de los autores, la visión es bastante distinta.

Cuando la ALA publicó, dentro de su interés por contar con herramientas de evaluación el libro de De Prospo et al. (1973) sobre evaluación de bibliotecas públicas llevaba por título **Performance Measures for Public Libraries**, y cuando aparecen las nuevas versiones de Zweizig et al. (1982) y de Van House et al. (1987) tienen por título **Output measures for Public Libraries**. Este cambio de **performance**, que podríamos traducir por rendimiento, por el de **output**, que podríamos traducir por producto, salida, pensamos que responde a la consideración de que la evaluación de bibliotecas presenta más problemas de los que en un principio se consideraron y a las críticas que distintos autores planteaban, esto hará que se abandonen objetivos más ambiciosos –rendimientos– y que pasemos a estudiar aspectos más concretos y abarcables –producto, salida–.

También cambiarán los enfoques de la evaluación, pues si en un principio la mayoría de los trabajos se centran en los **input –entradas–** que recibe la biblioteca, como recursos financieros, proceso técnico... posteriormente se cambiará de enfoque y se pasará a considerar que lo que hay que estudiar y evaluar son los **output productos**, salidas que ofrece la biblioteca, vistos fundamentalmente como servicios que presta, por ejemplo circulación, disponibilidad de materiales... Podríamos considerar las salidas (output) como contacto del usuario con algún elemento del servicio.

El único problema es que las entradas son más fáciles de cuantificar y medir que las **salidas**. Pero como nos dice D. Goodall (1988 p.140) "las bibliotecas deben ser evaluadas en términos del servicio que ellas dan a los

usuarios. Nuestros esfuerzos en medición deben concentrarse en **salidas** antes que en **entradas**". Que podríamos completar con lo que opina Lancaster (1993, p.3) sobre que las entradas (input) pueden solo ser evaluadas en términos del papel que juegan en alcanzar los productos (output) deseados.

La mayoría de los autores coinciden en que lo fundamental a conocer serían los **resultados (outcomes)** que la biblioteca produce, entendiendolo como el efecto –impacto– que tiene el usuario al entrar en contacto con la biblioteca. podríamos entenderlo como los beneficios que el usuario recibe por el uso de la biblioteca. El único problema es que estos resultados son los mas difíciles de medir. Como Lancaster (1993, p.3) comenta debemos de abandonar la idea de usar los resultados (outcomes) como criterios directos de evaluación de bibliotecas.

Otro problema que se ha planteado es el de la cantidad calidad, si las mediciones que hacemos son cuantitativas ¿que nos pueden decir sobre la calidad de la biblioteca?, y todos estamos de acuerdo en que lo que hay que evaluar es la calidad. Las mediciones cuantitativas tienen la ventaja de la objetividad, pero ¿como se deduce de estas mediciones la calidad?. Ante situaciones de este tipo, que incluirían la de aquellos que piensan que los intentos de cuantificar los servicios lleva a la agregación de unidades que son cualitativamente diferentes, y por tanto son profundamente escépticos sobre las mediciones cuantitativas, pensamos que las conclusiones que se pueden extraer de Orr (1973) en el sentido de que la calidad de los servicios está en función de los recursos, capacidad y utilización, es bastante acertada y es por donde debemos enfocar nuestros estudios. Si consideramos la biblioteca como un sistema, estas variables que hoy nos pueden parecer que no tienen relación, acabaran relacionadas, tan solo necesitamos seguir investigando en este sentido.

Dentro de los dos grandes apartados que podríamos hacer entre evaluaciones **objetivas**, basada en datos y medición de datos y que por tanto son independientes de las opiniones de los usuarios, y evaluaciones **subjetivas**, basadas principalmente en las opiniones de los usuarios, queremos hacer constar que el presente trabajo se refiere solamente a evaluaciones objetivas y no trata ningún aspecto de las subjetivas, que son necesarias para conocer

el grado de satisfacción de los usuarios. Sobre este aspecto que nosotros no tratamos se puede consultar en castellano N. Moore (1989).

Las medidas de salida (output measures) pretenden reflejar la **eficacia bibliotecaria (library effectiveness)** en ofrecer servicios, sin embargo el concepto de eficacia tiene más de una definición según los distintos autores. La mayoría se inclinan por considerar la eficacia como el grado en el que son alcanzados los objetivos, pero no es la única visión. Y en función de como se defina la eficacia bibliotecaria deben ser las mediciones que se realicen. Estas distintas visiones de eficacia bibliotecaria sugiere que una definición simple y operacional de eficacia de la biblioteca no es nada fácil, en caso de existir, y que se debe construir multidimensionalmente. Sin embargo contestar a la cuestión de la eficacia bibliotecaria, y llegar a un acuerdo, es fundamental para seguir avanzando y no debe ser un tema tan eludido por los autores que trabajan en este campo (Van Hollse 1989, p. 274).

Como podemos ver necesitamos, no solo seguir trabajando en procesos de medición, sino también –y esto quizá sea más importante– en la elaboración teórica. Pues como nos dice Blalock (1989, p. 97) "los procesos de medición y de elaboración teórica están íntimamente unidos " .

## QUE ENTENDEMOS POR EVALUACION

Una vez vistos brevemente los distintos aspectos desde los que se ha tratado la evaluación y algunos de los problemas que plantea, vamos a intentar ver que se entiende actualmente por evaluación.

Dicho en una sola palabra, y en un sentido general, evaluar sería valorar. Si lo vemos desde nuestro campo y siguiendo lo que distintos autores han dicho (Lancaster 1993, p. 1) podríamos decir que la evaluación es una rama de la investigación para determinar, por ejemplo, la calidad en el funcionamiento de un programa. O recalcar su papel de **apoyo en la toma de decisiones**, para determinar entre varias alternativas cual aparece como más

probable para alcanzar los resultados deseados. O como un **componente esencial de la gestión**, para asignar recursos más efectivamente. Tampoco podemos olvidar, aunque está implícita en las anteriores, la evaluación como una **herramienta para la retroalimentación en la biblioteca**.

Para Baker y Lancaster (1991, p. 3) "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". Estos mismos autores (p. 392) nos dicen que la evaluación no debe ser solo una simple descripción de lo que está sucediendo en algunos servicios de la biblioteca, sino que debe ser una **herramienta de diagnóstico**.

Igualmente es frecuente considerar la evaluación como una comparación entre la actividad y los objetivos de la biblioteca, para saber el grado de cumplimiento de estas metas y objetivos.

También se considera la evaluación como una **parte de los procesos de planificación**, pues no se puede determinar el cumplimiento de los objetivos, o planificar para desarrollar nuevos objetivos y metas sin evaluación (McClure et al. 1991). Para terminar este apartado podríamos decir que evaluar consiste en comparar lo que es con lo que debería ser. El conocimiento de lo que debería ser, con todos los problemas que plantea, sería la base para poder establecer normas –modelos–.

## PARA QUE EVALUAR

Partiendo del punto anterior –qué entendemos por evaluación– podemos hacernos una idea de las razones para evaluar. Siguiendo a Lancaster (1993, p.8) podemos decir que evaluamos para **conocer a que nivel de rendimiento el servicio está funcionando actualmente**. Otra razón puede ser **comparar la eficacia de varias bibliotecas** o servicios, lo que exige idénticas normas de evaluación.

También podemos evaluar para **justificar la existencia del servicio**, lo que intentaremos demostrar es el beneficio que produce la biblioteca a la comunidad a la que sirve, entendiendo este valor como el grado en que el sistema contribuye a las necesidades del usuario. Otra razón de peso para realizar una evaluación es para **identificar posibles fuentes de fallos o falta de rendimiento en el servicio**. Conocer puntos fuertes, débiles, fallos... del centro es fundamental si queremos una mejora del servicio, pues solo conociendo la realidad estaremos en condiciones de actuar con criterios validos.

Igualmente muchos procesos de evaluación pretenden **conocer el grado de cumplimiento de los objetivos** que el propio centro se ha marcado. Hecha una evaluación es fácil ver el nuevo camino para llegar a objetivos no cubiertos o a nuevos objetivos, por tanto los procesos de evaluación nos pueden marcar nuevos caminos a desarrollar. también es frecuente ver la evaluación como una **ayuda en la toma de decisiones**, pues la información que proporciona nos puede asegurar que las decisiones se toman con las máximas garantías de acierto.

No podemos olvidar tampoco que la evaluación es un **campo de la investigación bibliotecaria**, y que se plantea con el objetivo de conocer nuestros centros para poder mejorarlos. Si la evaluación de centros acaba por estructurarse como disciplina científica, más allá de lo que puedan ser opiniones o ideas, será porque hemos avanzado lo suficiente y llegamos a tener teoría.

Buscando razones par evaluar podemos decir que las técnicas de evaluación son necesarias para **medir cambios en la capacidad de la biblioteca y en su uso**, para predecir beneficios, y para **asegurarnos de que los recursos son asignados de la mejor manera posible**. A grandes rasgos los dos grandes objetivos en la evaluación serian el diagnóstico –conocer la biblioteca–, pues el conocimiento debe ser el requisito para actuar, y la justificación ante las instancias que mantienen la biblioteca.

Para terminar este apartado creemos importante plantear que la evaluación debe de verse como una **vía de proveer información para mejorar el**

**rendimiento**, antes que para hacer un juicio final cualitativo sobre lo bueno o malo de un servicio bibliotecario. Este proveer información tiene que relacionarse también con la **retroinformación** que necesita la biblioteca en sus procesos de planificación; esta retroalimentación, fundamental en una biblioteca que pretende estar adaptada al entorno, nos puede ser suministrada a partir de la evaluación .

## QUE EVALUAR

Todas las operaciones, procesos y servicios de una biblioteca se pueden evaluar, aunque en algunos casos tengamos mas garantías de acierto y en otros estemos –hoy por hoy– muy cerca de la especulación. Esto quiere decir que podemos evaluar las entradas –input– que recibe la biblioteca, los procesos y operaciones que se realizan para poner los materiales al servicio del usuario, la colección, los servicios (referencia, etc.) que presta el centro, las actividades que se realicen, los beneficios que el centro aporta, la satisfacción de los usuarios, etc. Como acabamos de decir el único problema es que para evaluar determinados supuestos contaremos con herramientas desarrolladas y válidas, mientras que otras veces nos veremos casi imposibilitados de tener un mínimo aparato que nos de seguridad.

Estas evaluaciones se pueden hacer desde distintos puntos de vista, entre ellos los más usuales, suelen ser la **eficacia (effectiveness)** que suele comparar resultados con objetivos, o el grado en el que es alcanzado el objetivo definido, o el logro de metas y objetivos. Otro punto de vista es desde la **eficiencia (efficiency)**, que estudia en que grado una biblioteca produce resultados con recursos de una magnitud determinada, o el grado por el cual es mínimo el costo en alcanzar los objetivos, o la asignación de recursos. Como nos dice Moore (1989, p.26) “la utilización conjunta de las mediciones de la producción y de los recursos permite evaluar el grado (...) de la **productividad** obtenida de los recursos. Y se cumple el principio por el cual las mediciones deben evaluar la eficacia dentro de los límites establecidos por los niveles de los recursos disponibles”

## COMO EVALUAR LA MEDICION

El sistema de evaluación que vamos a seguir en este trabajo empieza a partir de los **datos**, por lo que tendremos que tener claro que datos necesitamos y como se recogen o miden. Una vez que contamos con los datos pasaremos al **proceso de datos**, este procesamiento nos dará los **indicadores**. Cuando contemos con esta medición objetiva habrá que **interpretar los indicadores**, una vez que estén interpretados, los resultados de esta interpretación serán el producto final de la evaluación, que podrán ser utilizados para todo lo que anteriormente hemos comentado.

La medición es el proceso de la captura de datos, de su procesamiento y de la producción de indicadores, que describen el funcionamiento de la biblioteca. Posteriormente la interpretación de estos indicadores –lo que sería propiamente la evaluación– tendría lugar. Por tanto el **indicador** es una medición objetiva que describe solamente lo que ocurre, lo que hay. Sera el proceso de interpretación el que elaborara juicios y valores.

Podríamos definir un indicador bibliotecario como una expresión numérica que muestra el resultado del alcance y/o eficacia de los diferentes servicios que ofrece la biblioteca (circulación, transacciones de referencia. ) Estos indicadores son la base para la evaluación de algunos servicios bibliotecarios.

Cuando las metas y objetivos de la biblioteca están claramente definidos debería ser fácil producir indicadores que nos aclaren si estos objetivos están teniendo éxito.

Como estamos viendo, **la medición es una herramienta en el proceso de evaluación**. Pero como nos dice Blalock (1989, p.85) “hasta resolver los problemas de medición no pueden llevarse a cabo estudios realmente definitivos. El avance de una ciencia depende del grado de suficiencia de sus procedimientos de medición”. Y hemos de reconocer que el grado de medición con el que contamos en nuestro campo es bastante pequeño y que la mayoría de estas mediciones son individuales, de bibliotecas, pero todavía apenas tenemos capacidad de universalizar y predecir a partir de las medi-

ciones. Y como nos sigue diciendo Blalock (1989, p. 77) "el desarrollo de una ciencia consiste en la adopción de supuestos cada vez más realistas y útiles, de modo que la explicación teórica de cuenta de una variedad creciente de hechos y suministre mediciones más y más precisas, verificables en términos de datos".

Por tanto necesitamos ampliar nuestra investigación empírica y a partir de ésta contar con los datos necesarios y suficientes. Y aquí será donde empiece a tener sentido la estadística aplicada a nuestro campo, pues como nos comenta Peña Sánchez de Rivera (1991, p. 23) la estadística estudia "como obtener conclusiones de la investigación empírica mediante el uso de modelos matemáticos" por tanto la estadística "actúa como disciplina puente entre los modelos matemáticos y los fenómenos reales. Un modelo matemático es una abstracción simplificada de una realidad más compleja y siempre existirá cierta discrepancia entre lo observado y lo previsto por el modelo. La estadística proporciona una metodología para evaluar y juzgar estas discrepancias entre la realidad y la teoría". Si a esto le sumamos la capacidad de medir relaciones y de predicción que tiene la estadística tendremos que concluir que se tiene que convertir en una herramienta fundamental en nuestro campo. Una estadística pensada para las ciencias sociales es la de Blalock (1986), específicamente para bibliotecarios puede consultarse Simpson (1989) y en castellano Sanz Casado (1994).

Entre las ventajas de las mediciones nos dice (Blalock 1989, p.100) que "suelen aclarar nuestro pensamiento teórico y sugerirnos la consideración de nuevas variables", otra ventaja de los procedimientos cuantitativos es que permiten formarse una idea bastante exacta del valor potencial de los datos.

En los procesos de medición preferiremos las medidas cuantitativas por ser reflejos objetivos de la realidad, de los hechos, por lo que estamos de acuerdo con McClure (1991, p.103) cuando nos dice "para saber cuando un objetivo ha sido alcanzado, de hecho, se pueden usar tanto una medición cuantitativa como una no cuantitativa. Es preferible utilizar las medidas cuantitativas".

La dificultad con la que nos encontramos es que, como comenta Van House (1989, p. 276) "uno de los grandes problemas con que nos encontramos es que somos incapaces de identificar, mucho menos controlar, todas las variables que entran en la determinación de las mediciones de producción (output). Lo que nos exige continuar con las investigaciones para alcanzar un mayor conocimiento de las medidas de salida".

Hay que tener en cuenta que se pueden medir todas las funciones bibliotecarias, lo cual no quiere decir que hoy contemos con los medios adecuados para medir. Entre los aspectos medibles podemos destacar los costes de cada actividad, resultados, si se han cumplido los objetivos, nivel de servicio proporcionado a los usuarios, operaciones y procesos internos, aspectos del servicio a los que se dedican más recursos, etc.

Teniendo presente que en este estudio no vamos a tratar las medidas de resultados subjetivos –las encuestas a usuarios– no le vamos a prestar atención tan solo decir que se deberían de utilizar para medir la satisfacción del usuario.

Nos falta señalar que la medición de los resultados deben considerarse parte del sistema general de información sobre la gestión de la biblioteca, es decir **los procesos de medición e interpretación deben formar parte del proceso de gestión de la biblioteca**. Aunque esto está muy lejos de alcanzarse por nosotros, tiene que ser un objetivo a alcanzar, y a corto plazo. Pues ni las instituciones en que se inscriben las bibliotecas, ni la sociedad que las financia van a apreciar, y mucho menos ampliarles los recursos, a centros que no rinden cuentas de los resultados y beneficios que producen a partir de las entradas (input) que reciben.

Para terminar este epígrafe podríamos decir que los objetivos de la medición son indicar los avances actuales de la biblioteca, conocer la eficacia con la que se utilizan los recursos y ser la base para relacionar los resultados con los objetivos generales.



## INTERPRETACION DE RESULTADOS

Una vez realizado el proceso de datos y obtenidos los indicadores pasaremos a la interpretación de estos resultados. Lo primero que tenemos que tener en cuenta es que **no existen interpretaciones absolutas ni plenamente correctas**. Si vemos el nivel que hasta ahora hemos alcanzado, lleno todavía de inseguridades, es normal que nos movamos con todo tipo de precauciones. **Las interpretaciones se tienen que hacer en función del logro de los objetivos**, del grado de cumplimiento que se alcanza sobre los objetivos y metas de la biblioteca. Otro punto que hay que tener presente, consecuencia de los anteriores, es que **la significación de las mediciones varía conforme a los objetivos de la biblioteca**, pues como ya hemos dicho anteriormente, la eficacia debe medirse en función de los objetivos de la biblioteca. Como nos dice Moore (1989, p. 4) "la identificación exacta de los objetivos de una biblioteca constituye parte importante de la medición de la eficacia. Sin una clara exposición de objetivos es difícil saber que debe medirse".

Acabamos de plantear que los resultados deben de interpretarse en función de los objetivos de la biblioteca, y aquí aparece otro punto que no podemos olvidar, **pues lógicamente los objetivos de la biblioteca deben reflejar los deseos/necesidades de los usuarios**. Hay que tener presente que el único sentido de una biblioteca, y sin el cual los demás son accesorios, es el servicio que presta a sus usuarios y a la comunidad a la que sirve.

Otro aspecto importante y que no podemos olvidar es que **los indicadores no se deben interpretar aisladamente**, sino en relación a otros (McClure, 1991, p. 75). Para asegurarnos de que realizamos una buena interpretación lo ideal sería que el conjunto de indicadores obtenidos nos permitiera formarnos un modelo de la biblioteca. El hecho de que actualmente muchos de los procesos de medición y evaluación se estén apoyando en hojas de cálculo o en programas estadísticos nos hace prever que es cuestión de tiempo poder contar con estos modelos sobre máquina en los que podamos hacer simulaciones del posible comportamiento de la biblioteca.

La importancia de contar con datos y una teoría sólida es que nos permite plantearnos preguntas, qué ocurriría si... con lo que podríamos establecer predicciones en las bibliotecas ya que contaríamos con modelos fiables, algo de lo que aun estamos lejos, pero debe ser el horizonte a alcanzar. Para conocer el apoyo que los análisis estadísticos pueden prestar en bibliotecas podemos consultar P. Hemon y J. V. Richardson(1988).

Aunque los indicadores no deben interpretarse aisladamente también hay que tener claro que cuando se va a realizar una evaluación hay que **determinar los diferentes tipos de servicio y medirlos por separado**, como nos dice Moore (1989, p. 4), pues las bibliotecas públicas proporcionan un conjunto diferente de servicios que tienen que reconocerse para medirlos acertadamente.

Uno de los aspectos que pretendemos con la interpretación de resultados es saber si se tiene que **actuar**, porque algún indicador lo señale, o todo esta de acuerdo con los objetivos que se querían alcanzar. En caso de que se necesite actuar la interpretación de los indicadores nos debería decir **dónde** hay que hacerlo. Igualmente la interpretación de los resultados nos debería decir **cómo** podemos mejorar, con lo que estaríamos en la función diagnóstica que Lancaster planteaba.

Los estudios de eficacia (effectiveness) permiten la **comparación de resultados**. Esta comparación se puede hacer sobre los resultados anteriores de la misma biblioteca, o sobre sus objetivos. También se puede hacer esta comparación con otras bibliotecas similares o sobre normas preexistentes. Las comparaciones con otras bibliotecas o normas son siempre más problemáticas pues se pueden estar comparando cosas muy distintas. En De Prosopo et al. (1973), Zweizig et al. (1982) y Van House et al. (1987) se asume que la calidad de los servicios pueden ser medidos para una serie de bibliotecas que entonces pueden comparar su rendimiento con bibliotecas similares. La ventaja que representan estas obras es que normalizan los métodos de recogida de datos con lo que aseguramos la uniformidad entre distintas bibliotecas.

Las mediciones de salida (output) son preferibles comparadas con la propia biblioteca, observando su desviación temporal. Es en esta comparación consigo misma donde los indicadores ofrecerán su mayor potencialidad.

Las mediciones de producción (output) permiten a la biblioteca conocer el grado de cumplimiento de sus objetivos, las prioridades en la asignación de recursos, justificar los servicios y conocer el grado de eficacia (effectiveness) de la biblioteca. Igualmente estos resultados se pueden poner en relación con normas para hacer una comparación de lo que es con lo que debería ser, el único problema es la elaboración de dichas normas. Es importante que en caso de que las mediciones sean comparadas con otros centros aseguramos que se garantiza la homogeneidad en la comparación, comparaciones no homogéneas nos conducirán a interpretaciones erróneas.

Tampoco podemos olvidar, como también nos apunta Moore (1989, p. 2) que las mediciones básicas deben adaptarse a las circunstancias locales, que el nivel de medición debe estar determinado por el grado necesario de pormenorización y que **las mediciones deben evaluar la eficacia dentro de los límites establecidos por los niveles de recursos disponibles.**

garantías para que avancen nuestras investigaciones y por tanto nuestra capacidad de interpretación de resultados son: bastantes mediciones, clara conceptualización de las variables y repetición de los estudios ya realizados. Sobre este último punto habría que incidir un poco, ya que es muy poco frecuente la replicación de estudios en nuestro campo, por lo que nos resulta difícil ajustar y conocer mejor nuestros procesos experimentales.

Otro aspecto que no podemos olvidar es que **a veces el proceso de analizar las medidas es más útil que los resultados obtenidos en sí.** Plantear problemas como un resultado de proceso de medición resulta ser más valioso que las cifras producidas.

Para terminar este punto podríamos decir que un efectivo y eficaz procedimiento para determinar como de buena es una biblioteca en satisfacer las necesidades de sus usuarios implica tanto la captura de datos como el análisis

de los mismos (Morse 1968, p. 5). Por tanto el tratamiento de datos y su interpretación tienen que convertirse en instrumentos útiles y fundamentales para la gestión de bibliotecas.

## EVALUAR BIBLIOTECAS PUBLICAS

Antes de pasar al último punto de la ponencia, en el que veremos como podemos realizar algunas mediciones de salida o producción, nos gustaría dedicarle unas líneas a las bibliotecas públicas y a algunos de los aspectos a tener presentes a la hora de su evaluación.

En las bibliotecas universitarias no es necesario atraer usuarios, pues se considera que el usuario de este tipo de bibliotecas no tiene más remedio que acudir a ellas para solucionar sus problemas de información. Esta **necesidad** de asistencia a las bibliotecas universitarias no se plantea de la misma forma en las bibliotecas públicas. En estas debe tener tanta importancia el **usuario** y la satisfacción de sus necesidades, como la **comunidad** –población– a la que sirve. La biblioteca pública tiene que plantearse que su objetivo es un **servicio a la comunidad** en la que se inserta y **no solo** de los usuarios que asisten. Esto quiere decir que en estas bibliotecas tan importante debe ser el usuario como las personas que no utilizan sus servicios, por eso las bibliotecas públicas están obligadas a identificar y conocer los sectores a los que la biblioteca no llega.

Hay que preguntarse el grado de penetración que tiene el centro, si se alcanza a todas las capas de la comunidad, o solo se presta servicio para algunos sectores. Esta situación debe ser conocida y en caso de que determinadas capas o sectores no hagan uso de la biblioteca pública se deberán de tomar medidas correctoras.

En el siglo pasado Fernandez Arrea (1864, p.58) nos decía "las bibliotecas públicas que en las capitales existen no se han creado ciertamente para el artesano y labriego, ni reúnen sus libros la doctrina especial que deben

contener". Más adelante sigue diciendo "estos libros (...) han sido escritos para el pobre pueblo, que no los lee (...) porque jamás le ocurre el pensamiento de entrar con los zapatos y los vestidos rotos y mojados en esas hermosas salas que se asemejan a los palacios, para colocarse y sentarse al lado de los caballeros de la ciudad con sus ricos trajes y toda su instrucción. Ignorancia, temor, vana vergüenza, todo le detiene; y para él las grandes bibliotecas, por más gratuitas que ellas sean se convierten en tesoros ocultos bajo llaves, y candados, donde ninguno de ellos osa poner las manos ni aun los ojos. Por eso las grandes bibliotecas (...) buenas y preciosas para las personas de la clase media y elevada, para los estudiantes y eruditos, no sirven de nada al pueblo". Fernandez Arrea sabe que las clases populares no van a la biblioteca porque visten de una manera determinada y estas vestimentas no se ven en las bibliotecas de su época. Tendríamos que preguntarnos, hoy en que la forma de vestir no nos permite sacar conclusiones tan evidentes si realmente nuestras bibliotecas públicas, actualmente, sirven a toda la comunidad, o estamos en una situación parecida a la que describe Fernandez Arrea. Pregunta a la que no es fácil contestar pues nuestros estudios de las bibliotecas son muy poco reales porque apenas hay mediciones. Por tanto podemos sospechar que la situación descrita se mantiene bajo distinta apariencia, de ahí la importancia de que la biblioteca pública conozca el alcance de sus servicios dentro de la comunidad, y localice los sectores que están al margen. Por eso todo lo que sean políticas de dinamización de bibliotecas y de métodos de captación de usuarios son fundamentales en estos centros.

También se da cuenta Fernandez Arrea de que las colecciones de las bibliotecas de su época no responden a las necesidades de las clases populares (ni reúnen sus libros la doctrina especial que deben contener) y esa es una de las razones, entre otras, de no utilizar la biblioteca. El mismo propone que en una biblioteca con intención de servir al pueblo debe haber "obras de recreo" y "libros de aplicación" entendidos estos últimos (1864, p.59) como "aquellos que pudiesen convenir mejor a sus intereses y ocupaciones diarias, para que, con el continuo y meditado estudio, fueran perfeccionando de día en día el especial trabajo a que estuvieren consagrados". Sobre este aspecto podríamos tener hoy en día nuestras dudas, ¿responden las colecciones a los intereses de toda la comunidad?, con el fin de poder atraer

a todos, o son colecciones que solo responden a las necesidades de determinados colectivos, y puede que hasta sean grupos más bien ilustrados y que los sectores más desfavorecidos culturalmente sean precisamente los que no contempla la biblioteca pública bajo ningún concepto.

Termina Fernandez Arrea (1864, p.60) diciendonos que en las bibliotecas pensadas para las clases populares "se atendería más a la buena elección que al lujo, porque los libros del pueblo (...) es preciso que sean leídos, hojeados, manoseados y vueltos a hojear; y, después que la mano del trabajador ha hecho demasiado uso de ellos, o cuando se encuentran manchados de tinta o mugrientos, entonces se reemplazan con nuevos ejemplares". Como podemos ver, las opiniones de este autor las podemos considerar todo un manifiesto bibliotecario, incluyendo esta última defensa de la circulación de los materiales por encima de cualquier otro criterio, que hoy en día puede ser que tenga más vigencia de lo que en principio podríamos pensar, pues para muchas bibliotecas públicas parece más importante conservar que circular.

Los estudios de rendimiento, de eficacia, etc. son un aspecto casi inexistente en nuestra Administración. Por eso esta no exige, ni está en condiciones de pedir una gestión de las bibliotecas a partir de dichos estudios. La Administración desconoce, y hoy por hoy no está en condiciones de saber, cual es el coste mínimo para conseguir los objetivos de la biblioteca, o el beneficio que estos centros producen. He aquí nuestra oportunidad, adelantarnos a la Administración –que más temprano que tarde nos lo exigirá– y ofrecerles estos estudios en los que quede claro el servicio que la biblioteca pública presta en la comunidad. Estos trabajos nos servirán tanto para justificar el servicio como para obtener nuevos recursos –entradas– si demostramos nuestra utilidad. Tan solo si conseguimos que el ciudadano aprecie y valore el servicio que prestan las bibliotecas nuestra imagen mejorará y esta será la base para que la Administración –por exigencias ciudadanas– tome las medidas para ofrecer servicios de información suficientes, tanto en cantidad como en calidad. Mientras no comencemos "batallas" como estas, nuestras bibliotecas seguirán en este extraño sueño en que nos encontramos: existimos pero no importamos, funcionamos pero no servimos.

## MEDICIONES DE SALIDA

Para dar fin a esta ponencia vamos a proponer algunas mediciones. Serán muy fáciles de realizar y de obtener los datos que se necesitan para hacerse, aquellas bibliotecas que pongan en práctica la generación de estos indicadores y quieran elaborar otros pueden acudir a las referencias que se dan en este epígrafe, donde encontrarán mediciones más elaboradas y de mayor esfuerzo para producirlas.

Aunque la mayoría de estas medidas nos van a servir para saber la eficacia (effectiveness) con la que actúa la biblioteca, no todas se van a englobar dentro de este apartado. Si lo que queremos conocer es la eficacia podemos utilizar mediciones de salida –producción– pero se pueden adoptar otros enfoques.

Entre los parámetros más usados para medir la eficacia bibliotecaria podemos citar la disponibilidad de documentos, el tiempo de localización y servicio de documentos, la evaluación de la cantidad/calidad de la colección, la evaluación del servicio de referencia y la evaluación del grado de satisfacción del usuario.

Los estudios de usuario y las medidas de rendimiento (performance) son los dos, principales enfoques para evaluar la eficacia de los servicios bibliotecarios. Sobre los estudios de usuarios, que nosotros no vamos a desarrollar, puede consultarse Sanz Casado (1994).

Para conocer el rendimiento (performance) de la biblioteca nos vamos a basar en mediciones de salida (output) –que son la mayoría de las que aquí proponemos–, como ya hemos dicho las medidas de salida son más restringidas que el concepto de rendimiento, aunque muchas veces ambos términos se tomen como sinónimos.

En estas mediciones de salida o producción vamos a seguir a Van House et al. (1987) y Pagaza (1989), aunque hay diferencias entre ellos. El manual de Van House et al. pensamos que es idóneo para procesos de evaluación en bibliotecas públicas ya que está suficientemente avalado y contrastado

como para que tengamos las suficientes garantías, además de asegurarnos, si lo seguimos, que podemos hacer comparaciones entre distintas bibliotecas, ya que normaliza los procesos.

En concreto las áreas de servicio de la biblioteca que vamos a estudiar son el uso de la biblioteca, el uso de materiales de la biblioteca, el acceso a los materiales de la biblioteca y la sección de referencia.

Las mediciones que vamos a efectuar para conocer estos servicios son: para el uso –alcance– de la biblioteca haremos el cálculo del **porcentaje de inscripciones (usuarios registrados) en la biblioteca respecto a la población**. Para el uso de materiales en la biblioteca la medición que vamos a efectuar es la **circulación per capita**. Para el acceso a los materiales vamos a desarrollar un estudio de la **capacidad básica de la biblioteca para suministrar documentos**. Y para el estudio de la sección de referencia la medición que haremos será las **transacciones de referencia per capita**.

### \* Porcentaje de Inscripciones en la biblioteca

(Van House et al. 1987, p.41) (Pagaza 1989, p.63)

Representa la proporción de los miembros de la comunidad servida que están inscritos como usuarios de la biblioteca.

Cálculo: Número de usuarios inscritos dividido por la población servida.

Esta medida nos da información sobre el grado en que la biblioteca atrae –alcanza– la población de usuarios potenciales.

Para incrementar este indicador se puede hacer publicidad de la biblioteca y de sus servicios, dinamización de bibliotecas –dedicándose especialmente a los sectores de la población que no usan la biblioteca– o estudiar si la colección responde a las necesidades de los usuarios.

Este indicador se puede establecer también para distintos tipos o grupos de usuarios (niños, jóvenes, adultos...)

**\* Circulación per capita**

(Van House et al. 1987, p.42) (Pagaza 1989, p.7)

Este indicador representa la circulación anual media por persona en la comunidad servida.

Cálculo: Circulación anual dividida por la población servida.

Este indicador se puede establecer también para distintos tipos de usuarios o de materiales, en cuyo caso dará mucha más información, por ejemplo se puede detectar que la circulación per capita varia muy significativamente de los usuarios tipo A a los usuarios tipo B. Esto mismo lo podemos realizar para los distintos tipos de materiales, y conocer las distintas circulaciones que pueden tener monografías, materiales no librarios, etc. Si producimos este indicador para una agrupación de los fondos que siga por ejemplo la clasificación CDU, podemos conocer la distinta circulación per capita para los fondos agrupados por clasificación.

El calculo de este indicador y de ampliarlo para los distintos tipos de usuarios materiales o clasificación que acabamos de comentar puede hacerse con una hoja de cálculo (López Gijón y Vilchez Pardo 1994b, p.274). Tan solo habrá que introducir los datos y la hoja nos producirá automáticamente la circulación per capita, la circulación per capita por tipos de usuarios, la circulación per capita por tipo de material, y si sustituimos los tipos de material por una clasificación nos da también la circulación per capita en función de la clasificación seguida.

El empleo de hojas de cálculo para los procesamientos de datos, trabajo con fórmulas, simulaciones... nos aportará grandes ventajas por lo que es de aconsejar que los bibliotecarios que se decidan por comenzar tareas de evaluación dediquen un rato al manejo de dichas hojas. En el trabajo de Philip M.Clark (1985) se encuentran bastantes hojas de cálculo diseñadas que cubren distintos aspectos de la biblioteca y pueden ser muy útiles en los procesos de evaluación y toma de decisiones.

**\* Capacidad básica de la biblioteca para suministrar documentos**

Para realizar un estudio de este tipo nos vamos a basar en el seminario impartido por el profesor Lancaster (1995) en la Universidad de Granada a un grupo de profesores. Se trata de hacer un estudio sobre la **capacidad básica** de una biblioteca, es decir evaluar las posibilidades que tiene la biblioteca de satisfacer las necesidades de los usuarios con su propia colección. Se excluye, por tanto, el análisis de la capacidad que tiene una biblioteca de satisfacer demandas apoyándose en los fondos de otros centros —fuentes externas—.

El estudio pretende abarcar varios objetivos: por un lado, la cobertura de la colección, es decir conocer los materiales poseídos y no poseídos por la biblioteca y determinar cuántos documentos de los que el usuario necesita están en la biblioteca y, por otro, la **disponibilidad** de dichos materiales, o sea determinar de los materiales que posee la biblioteca cuáles están disponibles en el momento de ser demandados.

Para llevar a cabo la evaluación se decide que el mejor método a utilizar es una simulación. Nuestro trabajo se basa en el primer estudio de este tipo realizado por R. H. Orr et al. (1968) referido a bibliotecas biomédicas, posteriormente llamado "Document Delivery Test". Un trabajo de este tipo es una excelente herramienta para conocer la colección de una biblioteca, aunque quizá sea más fácil de aplicar en una biblioteca especializada que en una pública. Por cierto, si las evaluaciones que hemos realizado se confirmaran con otros estudios, necesitaríamos plantearnos si nuestras bibliotecas especializadas son realmente capaces de apoyar la investigación.

**\* Transacciones de referencia per capita**

(Van House et al. Igg7, p.66) (Pagaza 1989, p.32)

Número de transacciones de referencia por persona en la comunidad servida. Cálculo: Número anual de transacciones de referencia dividido por la población servida.

Un indicador pequeño para transacciones de referencia per capita y grande para circulación per capita puede indicar que la biblioteca es usada fundamentalmente para el préstamo de materiales.

También puede calcularse este indicador para los distintos tipos de usuarios o para calcular las transacciones de referencia por hora.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:**

- \* BAKER, S. L.; LANCASTER, F. W. (1991)  
The Measurement and Evaluation of Library Services. 2nd ed. Arlington: Information Resources Press. ISBN 0-87815-061-7.
- \* BLALOCK, Hubert M. (1986)  
Estadística social. México: F. C. E., 1986. ISBN 968-16-0135-1.
- \* BLALOCK, Hubert M. (1989)  
Introducción a la investigación social. Buenos Aires: Amorrortu. ISBN 9505180322.
- \* CLARK, Philip M. (1985)  
Microcomputer Spreadsheet Models for Libraries: Preparing Documents, Budgets, and Statistical Report. Chicago: American Library Association. ISBN 0-8389-0403-3.
- \* DE PROSPO, E.; ALTMAN, E.; BEASLEY, K. (1973)  
Performance Measures for Public Libraries. Chicago: American Library Association.
- \* FERNANDEZ ARREA, Domingo. (1864)  
Estudios sociales sobre la educación de los pueblos. Madrid: Librería de D. León Pablo Villaverde.
- \* GOODALL, Deborah. (1988)  
Performance measurement: a historical perspective. *Journal of librarianship*. vol. 20(2), p. 128-144.
- \* HERNON, P.; RICHARDSON, J. V. (Ed) (1988)  
Microcomputer software for Performing Statistical Analysis: A Handbook supporting Library Decision Making. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing. ISBN 0-89391- 376-6.
- \* LANCASTER, F. W. et al. (1995)  
Evaluación de la colección de una biblioteca especializada y universitaria: estudio de caso. (Pendiente de publicación).

- \* LANCASTER F W.(1993)  
If you want to evaluate your library... 2nd ed. London; Library Association Publishing. ISBN 1-85604-083-6.
- \* LOPEZ GIJON, J.; PEREZ LOPEZ, A.; RUIZ VILLECIAS, M. (1994a).  
Siete Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: Un análisis. En: **Actas de las VIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (8ª. 1994. Huelva)**. En prensa.
- \* LOPEZ GIJON, Javier; VILCHEZ PARDO, Josefina. ([1994b)  
Generación automática de indicadores para la evaluación y toma de decisiones en servicios bibliotecarios. En: **Actas de las IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada**. Oviedo: Universidad. p. 271-277.
- \* MANIFIESTO de la UNESCO sobre bibliotecas públicas (1994).  
Hoja Informativa de la Sección de Bibliotecas Públicas de IFLA, no. 12, Enero 1995. También puede encontrarse en Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, no. 38, 1995.
- \* McCLURE, C. R.; OWEN, A.; ZWEIZIG, D. L. et al. (1991)  
Manual de planificación para bibliotecas: Sistemas y procedimientos. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. ISBN 84-86168-66-X.
- \* MOORE, Nick (1989)  
Medición de la eficacia de las bibliotecas públicas / preparado por Nick Moore para el Programa General de Información y UNISIT. París: UNESCO. (PGI-89/WS/3).
- \* MORSE, Philip M. (1968)  
Library effectiveness: A Systems Approach. Cambridge, Mass.: The M. I. T. Press.
- \* ORR, R. H. (1973)  
Measuring the goddnes of library services: A general framework for considering quantitative measures. **Journal of documentation**, vol. 29, (3), p. 315-332.

- \* ORR, R. H.; PINGS, V. M.; PIZER, I. H., et al. (1968)  
Development of methodologic tools for planing and managing library services: II. Measuring a library's capability for providing documents. **Bulleting of the medical library association**, 56, 241-269.
- \* PAGAZA GARCIA, Rafael. (1989)  
Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior. México: UNAM. ISBN 968-36-0726-8.
- \* PEÑA SANCHEZ DE RIVERA, D. (1991)  
Estadística: Modelos y métodos.I. Fundamentos. 2a ed. revisada. Madrid: Alianza Editorial (Alianza Universidad Textos). ISBN 84-206-8109-1.
- \* SANZ CASADO, Elías (1994)  
Manual de estudio de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruipérez. ISBN 84-86168-93-7.
- \* SIMPSON, I. S. (1989)  
Basic Statistics for librarians. 3rd ed. London: Library Association Publishing. ISBN 0-85157-406-8.
- \* VAN HOUSE, Nancy.(1989)  
Output Measures in Libraries. **Library Trends**, vol. 38, no. 2., p. 268-279.
- \* VAN HOUSE, Nancy; LYNCH, M. J.; McCLURE, C. et al. (1987)  
Output measures for Public Libraries: A manual of standardized procedures. 2nd. ed Chicago: American Library Association. ISBN 0-8389-3340-8.
- \* ZWEIZIG, Douglas; RODGER, Eleanor Jo. (1982)  
Output measures for Public Libraries: A manual of standardized procedures. Chicago: American Library Association. ISBN 0-8389-3272-X.

# BIBLIOTECAS PUBLICAS LIBURUTEGI PUBLIKOAK

DONOSTIA - SAN SEBASTIAN

1995ko ekainaren 1, 2, 3 de Junio de 1995

• DISEÑO PORTADA: JORGE ULLATE DISEÑO GRAFICO

• EDITA:

© GIPUZKOAKO BIBLIOTEKARI  
ETA DOKUMENTALISTEN ELKARTEA  
ASOCIACION DE BIBLIOTECARIOS  
Y DOCUMENTALISTAS DE GIPUZKOA  
Prohibida la reproducción total o parcial.

PLAZA DEL BUEN PASTOR, 15 - 1º IZDA.  
TELEFONO: 46 20 24 - FAX: 47 25 12  
20005 DONOSTIA

• I.S.B.N.: 84-88013-06-X

• IMPRIME: Impresión Digital Delta 47 02 94 San Sebastián

• DEPOSITO LEGAL: SS-1411-96

Impreso en España - Printed in Spain.

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en, o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia, o por cualquier otro, sin el permiso previo por escrito del editor.



GIPUZKOAKO BIBLIOTEKARIEN ETA DOKUMENTALISTEN ELKARTEA  
ASOCIACION DE BIBLIOTECARIOS Y DOCUMENTALISTAS DE GIPUZKOA

*Laguntzailea • Colabora:*



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa



# Programa

## 1 DE JUNIO

Entrega de material y credenciales.  
 Presentación de las Jornadas.  
**Sra. D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Jesús Aranburu**, Diputada Foral de Cultura.  
**Sr. D. Iñigo Sanz de Ormazábal**, Presidente de la Asociación.  
**D. Anjel Lertxundi**, Escritor.  
**D. Alfred Vernis**, Profesor del Instituto de Dirección y Gestión Pública de ESADE (Barcelona).  
**Ponencia:** La evaluación como herramienta de cambio para las Bibliotecas.  
**D. Félix de Moya**, Decano de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.  
**Ponencia:** La calidad de los servicios en la sociedad de la información y la formación de los futuros profesionales.  
**D<sup>a</sup> Teresa Reyna**, Jefa de la Unidad Técnica, Bibliotecas Públicas de Madrid (Conserjería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de Madrid).  
**Ponencia:** Gestión de las colecciones en sistemas de bibliotecas públicas.

## 2 DE JUNIO

**D. Javier López Gijón**, Profesor del Dto. de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.  
**Ponencia:** Evaluar para mejorar la calidad en la Biblioteca Pública.  
**D<sup>a</sup> Ana Pérez López**, Profesora del Dto. de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada y **D<sup>a</sup> Laura Martín-Javato**, Profesora del Área de Metodología del Dto. de Sociología de la Universidad de Granada.  
**Ponencia:** Análisis del entorno de la Biblioteca Pública.  
**D<sup>a</sup> Margarita Taladriz**, Directora de la Biblioteca Universitaria de la Universidad Carlos III de Madrid.  
**Ponencia:** Una Experiencia en la Biblioteca Universitaria.  
**D<sup>a</sup> Eulalia Espinàs**, Directora de la Biblioteca Can Torró de Alcudia (Mallorca).  
**Ponencia:** Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB): Presentación de la experiencia.

## 3 DE JUNIO

**Mesa redonda:** Evaluación de los servicios bibliotecarios.  
 Participantes:  
**D<sup>a</sup> Susana Soto**, directora de la Biblioteca Municipal de San Sebastián.  
**D. Joan Bravo**, Comisionado de Universidades e Investigación de la Generalitat de Catalunya.  
**D. Luis Castells**, profesor de la U.P.V.  
**D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Teresa Olmeño**, usuaria de bibliotecas.  
**D. Eduardo Estrade**, Director de Patrimonio del Gobierno Vasco.  
 Moderador: **D. Luis Moreno**, Director-Gerente de Eusko Bibliographia.  
 Clausura de las Jornadas a cargo de **D. Luis Moreno**.

# Indice

SESION DE APERTURA .....	9
<i>Presentación: Iñigo Sanz de Ormazabal</i>	
<i>Ponencia inaugural: Anjel Lertxundi</i>	
1ª PONENCIA .....	29
<i>La evaluación como herramienta de cambio para las Bibliotecas</i>	
<i>Por: Alfred Vernis Domènech</i>	
2ª PONENCIA .....	45
<i>La calidad de los servicios en la sociedad de la información</i>	
<i>y la formación de los futuros profesionales</i>	
<i>Por: Félix de Moya</i>	
3ª PONENCIA .....	65
<i>Gestión de las colecciones en Bibliotecas Públicas</i>	
<i>Por: Teresa Reyna</i>	
4ª PONENCIA .....	77
<i>Evaluar para mejorar la calidad en la Biblioteca Pública</i>	
<i>Por: Javier López Gijón</i>	
5ª PONENCIA .....	107
<i>Análisis del entorno de la Biblioteca Pública</i>	
<i>Por: Ana Pérez López y Laura Martín-Javato Romero</i>	
6ª PONENCIA .....	131
<i>Calidad: Una experiencia en la Biblioteca universitaria</i>	
<i>Por: Margarita Taladriz Mas</i>	
7ª PONENCIA .....	141
<i>Programa de análisis de Bibliotecas (PAB):</i>	
<i>Presentación de la experiencia</i>	
<i>Por: Eulàlia Espinàs</i>	
CONCLUSIONES FINALES .....	155
PUBLICACIONES DE LA ASOCIACION .....	159