

POLL, Roswitha y Peter te Boekhorst. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias / con la colaboración de Ramón Abad Hiraldo ... [et al.]; versión española de Ramón Abad Hiraldo y Belen Altuna Esteibar.* – Madrid : ANABAD, 1998.—209 p.

Reseña elaborada por:
JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

Reseña

Esta obra es un documento realizado por un grupo de trabajo de la IFLA en su Sección de Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas Generales de Investigación. Los antecedentes del libro y de sus autores nos remiten hasta la Conferencia de París del 1989; de la cual se obtuvieron los siguientes indicadores:

- ❖ Pertinencia en el desarrollo de las colecciones
- ❖ Grado de satisfacción
- ❖ Horas de apertura
- ❖ Retraso entre las peticiones del documento y su disponibilidad en la estantería
- ❖ Porcentaje de los documentos que se obtienen

También como antecedente de esta obra, en la Conferencia de Estocolmo en 1990 se formalizó la integración del grupo de trabajo de esta sección de IFLA con la finalidad de elaborar directrices para medir el rendimiento. Las directrices específicas para las Bibliotecas Universitarias no son consideradas por los autores como una lista cerrada, pues se pueden incluir más indicadores si éstos surgen durante las mediciones del rendimiento de una biblioteca.

Asimismo los autores observan que la lista de indicadores no tiene que aplicarse en su totalidad en las bibliotecas, en tanto que algunos de los indicadores podrían ser apropiados para algunas bibliotecas y otros no, puesto que las bibliotecas tienen diferencias en su organización, presupuesto, ubicación, personal profesional, etcétera.

Se hace hincapié en que las mediciones para cada indicador pueden hacerse varias veces con la finalidad de corroborar que los resultados son confiables y responden a lo que se está midiendo en la biblioteca. A esto hay que agregar que la situación que rodea a las bibliotecas se modifica debido al cambio del mismo ambiente en diversos momentos. Los autores mencionan que “cada indicador supuestamente evalúa la calidad del rendimiento general de la biblioteca o la calidad de una actividad o servicio específico”.

Los indicadores que proponen los autores tienen la ventaja de que un sólo indicador evalúa varios aspectos del servicio bibliotecario, con lo que, el indicador de disponibilidad por ejemplo, evalúa la calidad de la colección, los catálogos y el ordenamiento de la colección. Los objetivos principales propuestos por los autores de estas directrices son los siguientes:

- ❖ Promover la aceptación de medición del rendimiento como herramienta importante para una gestión eficaz.

- ❖ Ayudar a obtener resultados fiables con una versión razonable de esfuerzo.
- ❖ Ofrecer herramientas para el proceso de evaluación de manera que, utilizándolos de manera idéntica, permitan comparaciones históricas en las bibliotecas e incluso comparaciones entre bibliotecas.

Se advierte que para empezar la medición y evaluación del desempeño de las actividades y servicios en las bibliotecas es necesario tener en cuenta los siguientes conceptos:

- 1) Calidad. Por calidad se entiende “el conjunto de todos aquellos rasgos y características de un producto o servicio que tienen que ver con su capacidad de satisfacer las necesidades definidas o implícitas”. Este punto de vista sobre la calidad me parece el más apropiado para los servicios bibliotecarios y de información debido a que toma como punto central al usuario de la información, y a que parte del conocimiento de sus necesidades de información, tanto las expresadas por los usuarios reales como las no expresadas, pero existentes, de los usuarios potenciales.
- 2) Gestión de la calidad. Los autores dividen a la gestión de la calidad:
 - ❖ Planificación de la calidad
 - ❖ Control de la calidad
 - ❖ Mejoramiento de la calidad

Los autores resumen muy acertadamente estas tres partes en la respuesta a tres preguntas que la biblioteca o cualquier unidad de información debe responder:

- ❖ ¿Qué queremos hacer?
- ❖ ¿Qué estamos haciendo?
- ❖ ¿Cómo podemos mejorar lo que estamos haciendo?

Para ejemplificar, el autor describe los elementos que integran la comprensión de lo que se entiende por la calidad de los servicios en una biblioteca, helos aquí:

- ❖ Definir la misión de la biblioteca y el grupo principal de usuarios
- ❖ Averiguar las necesidades definidas e implícitas de los usuarios
- ❖ Diseñar servicios adecuados para satisfacer las necesidades de los usuarios
- ❖ Proporcionar dichos servicios al nivel más alto posible
- ❖ Medir el rendimiento y compararlo con las metas
- ❖ Confeccionar una estructura para mejorar continuamente el rendimiento
- ❖ Crear un adecuado clima de orientación para el usuario y de calidad para el servicio

También se mencionan y enfatizan otra serie de circunstancias que deben atenderse para hacer medición de calidad:

- A) Misión y metas. Se debe describir formalmente el marco en el que opera la biblioteca para cada uno de los siguientes aspectos:

- ❖ Colección
- ❖ Acceso
- ❖ Uso en sala
- ❖ Formación de usuarios
- ❖ Almacenamiento y preservación

B) La biblioteca como sociedad de intereses. Se debe considerar a la misión, metas y objetivos como concordantes con los intereses de sus clientes, o usuarios. Los autores consideran acertadamente que la gestión de la calidad debe contemplar a la biblioteca como una sociedad de interés para un grupo social definido.

La medición de calidad enfatiza varios factores que son representativos de una biblioteca como sociedad de intereses:

- a) El grupo principal de usuarios (miembros de la institución)
- b) Otros usuarios
- c) El personal de la biblioteca
- d) Los administradores de la institución
- e) Todos los recursos
- f) El Gobierno
- g) La comunidad investigadora externa a la institución

h) Las bibliotecas cooperantes

i) También la sociedad en el sentido más amplio, incluyendo la posteridad.

Además de lo dicho anteriormente, la misión metas y objetivos deberían tener en cuenta lo siguiente:

- a) Los objetivos políticos generales.
- b) Los intereses de la comunidad científica representada en la cooperación inter-bibliotecaria.
- c) Las demandas futuras previsibles. Me parece importante enfatizar este punto y señalar que los autores mismos hacen hincapié sobre la importancia que tienen las necesidades de información de los usuarios, las cuales una vez que se manifiestan son presentadas como demandas para los servicios bibliotecarios.

C) Medición del rendimiento. La planeación de la calidad debe ir seguida del control de calidad, para lo cual se necesita un instrumento de medida que indique si la biblioteca está haciendo lo planeado. Este instrumento es la medición del rendimiento.

Por medición del rendimiento se entiende la recolección y análisis de datos estadísticos y otros que describan la actividad de la biblioteca. En pocas palabras lo que se propone es comparar lo que la biblioteca está haciendo (rendimiento) con lo que está establecido (misión) y con lo que se quiere alcanzar (metas).

Así, rendimiento es el grado alcanzado por la biblioteca en el cumplimiento de sus objetivos, particularmente en función de las necesidades de los usuarios.

Un indicador de rendimiento es una proposición cuantificada utilizada para evaluar y comparar el rendimiento de una biblioteca en el cumplimiento de sus objetivos. Así, comparar la medición del rendimiento con la metas y objetivos dará como resultado acciones organizativas que mejorarán el funcionamiento de la biblioteca.

D) Estadística y medición del rendimiento. Los autores sostienen que las bibliotecas recogen datos estadísticos de sus actividades y recursos. Esta recolección de

datos es la base de la medición del rendimiento, pero la estadística actual de las bibliotecas y la medición del rendimiento se diferencian en lo siguiente:

- a) La estadística bibliotecaria se concentra en datos positivos, no le interesa quiénes no usan la biblioteca, la colección que no se usa o los volúmenes perdidos en las estanterías.
- b) Las estadísticas se recogen regularmente en las áreas donde es fácil obtener datos exactos: recursos. La medición del rendimiento se interesa por otros datos adicionales que son más difíciles de obtener como si existe el personal suficiente en el mostrador de consulta, y si la colección se forma de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
- c) La medición del rendimiento compara datos y los combina entre sí.
- d) Las mediciones del rendimiento añaden datos subjetivos a los objetivos, especialmente la opinión de los usuarios sobre los servicios.
- e) La medición del rendimiento compara los datos con las metas de la biblioteca.
- E) Características de un indicador de rendimiento. Los autores señalan que “El indicador de rendimiento debe ser apropiado, informativo, válido, repetible y práctico, y puede ser utilizado para establecer comparaciones.”
- F) Dificultades. Según los autores cada estudio necesita definir con exactitud la muestra, el tiempo y las actividades objeto de la medición. De esta forma la medición del rendimiento intenta averiguar no sólo las necesidades de los usuarios sino sus opiniones. Por ejemplo: si los usuarios se quejan de que la colección de la biblioteca es incompleta, una medición de disponibilidad de los títulos que se solicitan de la colección mostrará si las quejas están fundadas o influidas por alguna mala experiencia.
- G) Medición de los resultados. Es muy importante que al medir el rendimiento se mida el resultado o impacto, es decir el efecto de los servicios de la biblioteca en el usuario. Lo cual es difícil porque se trata de encontrar una correspondencia entre el rendimiento y los objetivos, especialmente los relacionados con las necesidades del usuario. Y estas necesidades cambian en cada lapso durante el cual éste asiste a la biblioteca.
- H) Resultados de la medición del rendimiento. Para interpretar las medidas de rendimiento se debe tener siempre en cuenta lo siguiente:
 - a) La aplicación de un indicador muestra la situación en un determinado momento; podría ser necesario repetirla para aumentar la validez de la información.
 - b) Los indicadores sólo evalúan una actividad de la biblioteca; varios indicadores ofrecen una descripción más fiable y detallada del rendimiento en un servicio determinado
 - c) La utilización de un indicador puede mostrar un rendimiento alto o bajo y determinar una investigación adicional para encontrar las causas.
 - d) Los resultados pueden sugerir cambios en la gestión de la biblioteca .
 - e) La medición del rendimiento puede también utilizarse con fines externos:
 - ❖ Para justificar gastos

- ❖ Para informar a los usuarios reales y potenciales de las actividades de la biblioteca.
- ❖ Para informar a las autoridades de las consecuencias de la disminución de recursos.

El proceso de medición. Según los autores de esta obra el proceso de medición consta de tres etapas:

- 1) Preparación. Se debe realizar por escrito un Plan de trabajo y, en la mayoría de los casos, un muestreo.

Es importante en este aspecto señalar que los autores mencionan que es necesaria una pequeña explicación de cada una de las partes del Plan de Trabajo; asimismo le dan mucho peso a la parte concerniente al tamaño de la muestra de sujetos a los que se deben aplicar los instrumentos seleccionados para la recolección de datos. Aunque el muestreo y las fórmulas estadísticas empleadas no son complejas, se requiere de ciertas nociones estadísticas firmes para poderlas aplicar como pretenden los autores. Considero que podrían haberse escogido mejores ejemplos o fórmulas para la selección de las muestras en cuanto a tamaño y tipo.

Algo que es importante agregar, en esta parte, es que se sugiere en esta obra la importancia de hacer un piloto.

- 2) Ejecución. La ejecución es la recolección de datos; llevar a la práctica el plan de trabajo.

Los autores proponen que para la utilización de los indicadores se haga una medición de lo que se busca con la utilización de técnicas como:

- ❖ Simulación
- ❖ Entrevista
- ❖ Observación
- ❖ Encuesta/cuestionario

- 3) Interpretación. La interpretación pretende encontrar la respuesta a las preguntas de los autores:

- ❖ ¿Qué esperábamos?
- ❖ ¿Qué nos dicen las cifras?
- ❖ ¿Qué vamos a hacer?

Resultados y medición del sistema. Costo-Eficacia. Para la medición de la calidad los autores proponen tomar en cuenta el costo-eficacia de los siguientes aspectos:

- a) Recursos y distribución
- b) El personal de la biblioteca
- c) Sus colecciones
- d) Su red
- e) Edificio, mobiliario y equipo

Para realizar mediciones confiables es necesario hacer mediciones que cubran los diferentes costos:

- ❖ Costo de personal
- ❖ Costos de los materiales: desarrollo y mantenimiento de la colección

- ❖ Costos de automatización
- ❖ Costos operativos y de mantenimiento del edificio
- ❖ Costos administrativos

La medición del costo-eficacia debe indicar dónde se pueden dividir los costos anuales totales de los servicios de la biblioteca por:

- ❖ Los usos de dicho servicio.
- ❖ El número de usuarios que utilizan esos servicios.
- ❖ La proporción de la población total de la comunidad académica servida por la biblioteca.
- ❖ Todos aquellos de los que se dispongan datos durante el mismo periodo presupuestal.

Estructura de los indicadores. En una de las partes importantes de esta obra los autores nos exponen cómo están estructurados los indicadores, y cómo pueden ser medidos utilizando los métodos empleados para su aplicación:

- ❖ Nombre: Cada uno tiene un nombre especial, corto y expresivo además de que son conocidos en la literatura profesional.
- ❖ Definición: Describe los datos que son necesarios para él mismo y para sus relaciones.
- ❖ Objetivos: Explica lo que el indicador pretende medir con relación a las metas de la biblioteca.
- ❖ Describe qué tipo de biblioteca, actividad o colección pueden obtener provecho del indicador. Explica bajo qué circunstancias se pueden establecer comparaciones con otras bibliotecas
- ❖ Método: Describe el modo de recolectar los datos y de calcular los resultados. Se describen otros métodos que se pueden aplicar, siempre y cuando se haya demostrado su efectividad.
- ❖ Interpretación y posibles soluciones: Se explica lo que pueden significar los resultados del uso del indicador. Se enumeran posibles medidas a tomar en cuenta para conseguir aumentar la eficacia.
- ❖ Lecturas complementarias. Señala las lecturas que apoyan el indicador como las Normas ISO relacionadas.

La lista de los indicadores presentados en esta obra, que se encuentran desarrollados en la estructura señalada en los párrafos anteriores, es la siguiente:

- ❖ Penetración de mercado
- ❖ Horas de apertura con relación a la demanda
- ❖ Listas bibliográficas de expertos
- ❖ Uso de la colección
- ❖ Uso de la colección por materiales
- ❖ Documentos no utilizados
- ❖ Búsqueda de ejemplar conocido
- ❖ Búsqueda por materias
- ❖ Duración del proceso de adquisición

- ❖ Duración del proceso técnico de documento
- ❖ Disponibilidad
- ❖ Rapidez en el suministro de documentos
- ❖ Rapidez en el préstamo interbibliotecario
- ❖ Tasa de respuestas correctas
- ❖ Usos remotos per cápita
- ❖ Satisfacción del usuario
- ❖ Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para uso remoto

Así esta obra es completa por lo que toca al entendimiento y uso de los indicadores para medir el rendimiento de la biblioteca. Aunque la lista de indicadores que los autores presentan en esta obra no es exhaustiva, dan las pautas para su elaboración dependiendo de la situación en que se encuentren los servicios bibliotecarios y de información de diversas unidades.