

INDICADORES PARA LA EVALUACION DE SERVICIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR

Anteproyecto sobre evaluación de servicios, colecciones y satisfacción de usuarios de las bibliotecas de universidades oficiales de la República Mexicana.

BIBLIOTECA



Por: Rafael Pagaza García.

CUIB - UNAM

CENTRO UNIVERSITARIO
DE INVESTIGACIONES
BIBLIOTECOLOGICAS

OBJETIVO PRINCIPAL: Proporcionar una metodología para la evaluación de servicios bibliotecarios en las instituciones de educación superior.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Obtener indicadores para la evaluación de servicios en las bibliotecas universitarias.
- Determinar el porcentaje en que la colección y los servicios de la biblioteca satisfacen las demandas de información de los usuarios.

Metodología.

En virtud de la variedad y complejidad de los elementos a tratar en relación con la evaluación de servicios bibliotecarios, se trabajará en base a los siguientes módulos:

Módulo 1

Servicios y colecciones.

Módulo 2

Satisfacción de usuarios, y servicios.

Se contemplará a la biblioteca objeto de evaluación, como un ente individual con las características propias del medio ambiente en el que se encuentra inserta, lo cual garantiza una información más consistente y veraz. Es importante señalar que no se utilizarán normas o estándares internacionales o nacionales, ya que las primeras no se apegan a nuestra realidad y las segundas son objeto de aplicación en Las bibliotecas de universidades oficiales en la República Mexicana y las normas de ABIESI: un anteproyecto de evaluación, sugerido como una fase paralela a este trabajo.

El producto de esta investigación se pondrá a disposición de las instituciones interesadas, a través de dos manuales, en los cuales se presentarán, además de la metodología, ejemplos pertinentes, diagramas de flujo y guías para la interpreta-

ción de los resultados. De esta manera, los responsables de las bibliotecas podrán efectuar con sus propios recursos las evaluaciones necesarias, y con ello, apoyar sólidamente la planeación bibliotecaria.

Módulo 1 Servicios y colecciones.

Se aplicarán fórmulas aritméticas ya probadas para la obtención de diversas medidas, las cuales permitirán evaluar diversos aspectos de los servicios y de las colecciones.

Las Medidas a obtener en el módulo 1 son las siguientes:

1. Préstamo a domicilio per cápita.

El número de obras que la biblioteca presta a domicilio en relación a la comunidad a la que sirve.

Esta medida se obtendrá conociendo el préstamo anual de libros de la biblioteca y el número de usuarios que constituyen la comunidad a la que sirve la biblioteca.

2. Préstamo interno per cápita.

Esta medida contempla el número de libros que se prestan dentro de la biblioteca, para lo cual se necesita saber tanto el número de usuarios que constituyen la comunidad a la que sirve la biblioteca, como el préstamo interno anual de libros.

3. Asistencia a la biblioteca per cápita.

Número de personas que asisten a la biblioteca durante un período específico.

Para obtener esta medida es necesario conocer el número de usuarios que constituyen la comunidad a la que sirve la biblioteca.

4. Preguntas de consulta per cápita.

Número de preguntas de consulta en relación a la comunidad que atiende la biblioteca.

Para obtener esta medida es necesario conocer el número de preguntas de consulta anuales y el número de usuarios que constituyen la comunidad a la que sirve la biblioteca.

5. Porcentaje de preguntas de consulta resueltas.

Esta medida expresa el número de preguntas de consulta resueltas, en proporción con el total de preguntas de consulta realizadas durante un período determinado. Para conocer estas cantidades se llevará una forma de control.

6. Porcentaje de títulos localizados.

Proporción de títulos específicos de obras encontradas - en la biblioteca y disponibles de manera inmediata para su uso.

Para obtener esta medida debemos conocer el número de títulos buscados y el número de títulos encontrados en un tiempo determinado. Se llevará una forma de control.

7. Porcentaje de materias y autores localizados.

Proporción de autores y materias encontrados en la biblioteca y disponibles de manera inmediata para su uso.

Es necesario saber el número de autores y materias buscados y el número de autores y materias encontrados en un tiempo determinado. Se llevará una forma de control.

8. Porcentaje de usuarios registrados en la biblioteca.

Proporción de la comunidad registrada como usuario de la biblioteca.

Esta medida se puede obtener en base al número de usuarios registrados en la biblioteca y el número de usuarios que constituyen la comunidad a la que sirve la biblioteca.

9. Documentos entregados a través del préstamo interbibliotecario.

Porcentaje de documentos entregados dentro de los 7 ó 30 días después de que el usuario realizó su solicitud.

Para obtener esta medida es necesario utilizar un formato en donde se anote el tiempo empleado en la entrega de documentos, ya sea dentro de los 7 ó 30 días después de su solicitud, además del número de solicitudes de material que no se encontraba disponible de manera inmediata.

Procedimiento

Módulo 1 Colección, Servicios, Usuarios

Para obtener las medidas citadas en la metodología, se procederá a la aplicación de las siguientes fórmulas:

1. Préstamo a domicilio per capita.

a Préstamo a domicilio anual

b Comunidad

$$a \div b = \text{Préstamo a domicilio per capita}$$

2. Préstamo interno per capita.

c Préstamo interno anual

b Comunidad

$$c \div b = \text{Préstamo interno per capita}$$

3. Asistencia a la biblioteca per capita.

d Número anual de asistentes a la biblioteca

b Comunidad

$$d \div b = \text{Asistencia a la biblioteca per capita}$$

4. Preguntas de consulta per capita.

f Número anual de preguntas de consulta

b Comunidad

$$f \div b = \text{Preguntas de consulta per capita}$$

5. Porcentaje de preguntas de consulta resueltas.

g Número de preguntas de consulta resueltas

h Número total de preguntas de consulta realizadas

$$g \div h \times 100 = \% \text{ Porcentaje de preguntas de consulta resueltas}$$

6. Porcentaje de títulos localizados.

i Número de títulos localizados

j Número de títulos buscados

$$i \div j \times 100 = \% \text{ Porcentaje de títulos localizados}$$

7.- Porcentaje de materias y autores localizados

k Número de materias y autores localizados

l Número de materias y autores buscados

$$k \div l \times 100 = \% \text{ Porcentaje de materias y autores localizados}$$

8.- Porcentaje de usuarios registrados en la biblioteca.

o Número de usuarios registrados

b Comunidad

$$o \div b \times 100 = \% \text{ Porcentaje de usuarios registrados en la biblioteca}$$

9. Documentos entregados a través del préstamo interbibliotecario.

r Número de solicitudes de material no disponible de manera inmediata

s Número de materiales disponibles dentro de 7 días

t Número de materiales disponibles dentro de 30 días

$s \div r \times 100 = \% \text{ Porcentaje de documentos entregados dentro de 7 días}$

$t \div r \times 100 = \% \text{ Porcentaje de documentos entregados dentro de 30 días}$

Cabe mencionar que si la biblioteca objeto de evaluación no cuenta con estadísticas básicas de usuarios y servicios, algunas medidas no podrán obtenerse.

Módulo 2 Satisfacción de usuarios, y servicios.

Metodología

Obtención de indicadores que permitan conocer en términos de porcentaje, la satisfacción de los usuarios ante los servicios que proporciona la biblioteca.

Procedimiento

- . Diseño y aplicación de un cuestionario a un número de finido de usuarios.

- . Con base a los diferentes aspectos a evaluar en relación a los servicios bibliotecarios y la satisfacción que éstos proporcionan a los usuarios, determinar el porcentaje correspondiente.

B I B L I O G R A F I A

- BLAGDEN, John F. Do we really need libraries? : an assessment of approaches to the evaluation of the performance of libraries. -- New York : K. G. Saur, 1980. -- 162 p.
ISBN 0-89664-442-1
- Evaluation and scientific management of libraries and information centers / ed. by F. W. Lancaster and C. W. Cleverson. -- Leyden, Neth. : Noordhoff, 1977. -- 184 p.
ISBN 90-286-0656-4
- Hall, Blaine H. Collection assessment manual for college and university libraries. -- Phoenix, Arizona : Oryx, 1985. -- 212 p.
ISBN 0-89774-148-X
- LANCASTER, F. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios / con la colaboración de M. J. Juncich ; tr. Elda Mónica Guerrero. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. -- 447 p.
ISBN 968-58-0310-2
- ZWEIZIG, Douglas. Output measures for public libraries : a manual of standardized procedures / Douglas Zweizig and Eleanor Jo Rodger. -- Chicago : ALA, c1982. -- 100 p. : il.
ISBN 0-8389-3272-X