

INDICADORES DE EVALUACIÓN EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNAM

José Luis Almanza Morales
Teresa Rangel Ramírez
Dirección General de Bibliotecas/UNAM

Introducción

El incremento de los costos en los servicios bibliotecarios, la justificación de la inversión realizada en éstos, la implementación y desarrollo de nuevos servicios, así como alcanzar la calidad de los mismos, ha propiciado la aplicación de metodologías para evaluar el desempeño de las actividades y servicios bibliotecarios en la UNAM.

Evaluación

La evaluación como uno de los medios para lograr la optimización de los recursos y servicios bibliotecarios, se encuentra inmersa dentro del proceso de planeación, en este sentido la evaluación y la planeación están íntimamente ligados.

Por un lado, la planeación es el proceso mediante el cual se elaboran los objetivos y metas a alcanzar en los diferentes programas actividades y servicios.

En tanto la evaluación, es el proceso para identificar y recabar datos acerca de actividades o servicios específicos, estableciendo criterios por los cuales medir su éxito y determinar la calidad del servicio o actividad y el grado en el cual el servicio o actividad cumple las metas y objetivos propuestos.

Por lo que la evaluación consiste en comparar "qué es" con lo que "debería ser", es una acción de criterio; cuya herramienta auxiliar es la medición, y ésta es definida por Van House ... et al., como "la recolección y análisis de datos estadísticos que describen el desempeño de la biblioteca y en la cual se pueden basar los criterios de evaluación".

La aplicación de la evaluación en la biblioteca, según Lancaster, debe considerarse como un instrumento para la administración que sirve para determinar cuan eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios, para identificar las limitaciones y errores del servicio y para sugerir las formas en las que puede ser mejorado.

Para evaluar existen varios niveles, entre los que mencionaremos:

- Efectividad
- Costo-efectividad
- Costo-beneficio
- Ejecución operacional
- Impacto.

Efectividad: este nivel de evaluación consiste en identificar en que medida se satisfacen las demandas de los usuarios, puede medirse de tres formas: objetiva (se obtiene a través de la recolección de datos estadísticos); subjetiva (se obtiene mediante la aplicación de encuestas) y mixta (se obtiene mediante la combinación de los dos métodos anteriores).

Costo-efectividad: es la relación entre efectividad (satisfacción) de un servicio y los recursos invertidos para proporcionarlos.

Costo-beneficio: relaciona si el costo del servicio es mayor o menor que el costo de proporcionarlo, este nivel de evaluación es muy difícil de llevar a cabo, debido a la dificultad de asignar valores (económicos) a todo el proceso que lleva ofrecer los servicios bibliotecarios y de información.

Ejecución operacional: en este nivel se relacionan los recursos de la biblioteca con los productos, es decir, cuánto cuesta en tiempo y dinero producir un servicio bibliotecario y de información.

Impacto: relaciona el uso de la biblioteca, servicios o productos con el uso potencial que podrían tener. En otras palabras, se relacionan con la comunidad total (usuarios potenciales) a la cual debe servir la biblioteca, no con los usuarios reales sino potenciales.

Otro elemento importante en el proceso de evaluación son los instrumentos a utilizar, como ya se menciono en párrafos anteriores la herramienta fundamental de la evaluación es la medición, o sea, la compilación de datos estadísticos sobre las diferentes actividades, por medio de medidas, indicadores o normas.

Dentro de la literatura sobre evaluación, se utilizan indistintamente los términos, medida, indicador y norma. Así para una mayor claridad de este trabajo, es pertinente definir cada uno de estos elementos.

- **Medida:** es una valor que describe o representa a un objeto o fenómeno. Es una representación de tamaño, de uso, de valor, de utilidad¹. Ella por si misma no tiene significado, simplemente describe “qué es” o “cómo es”.
- **Norma:** se define como una medida cualitativa o cuantitativa expresada en términos estadísticos o generales que puede utilizarse como criterios o prueba para evaluar la suficiencia de la biblioteca.²
- **Indicador:** es la relación cuantitativa entre dos o más cantidades (medidas), que corresponden a un mismo fenómeno, estas relaciones pueden ser entre recursos y productos, recursos y efectividad, y

¹ Key to success : performance indicators for public libraries. p. 4

² Gordillo, Roberto A. “Normas para el establecimiento y sostenimiento de Bibliotecas públicas en la República Mexicana. p. 117.

efectividad e impacto³. Su aplicación nos muestra la tendencia y la desviación de una actividad con respecto a una unidad de medida convencional.

EL Sistema Bibliotecario de la UNAM

El Sistema Bibliotecario de la UNAM, considerado como el más grande del país dedicado a la educación superior, a la investigación y a la difusión de la cultura, se encuentra conformado por 143 bibliotecas, agrupadas en 5 subsistemas (bachillerato; licenciatura y posgrado; investigación en humanidades; investigación científica y otras dependencias).

En los últimos 10 años el incremento de las necesidades de información de parte de la comunidad universitaria, a propiciado que se realicen diversas acciones encaminadas al fortalecimiento del Sistema, entre las que mencionaremos:

- Incremento en las partidas presupuestales para la adquisición de libros.
- Apertura de acervos o estantería abierta.

³ Instituto Mexicano del Seguro Social. Subdirección General Administrativa. "Guía técnica para la determinación de indicadores". p. 142-143

- Implementación de nuevos horarios de servicios
- Dotar al Sistema Bibliotecario de mejor infraestructura, como por ejemplo, la construcción de edificios expresos para las bibliotecas.
- Modernización de los servicios bibliotecarios a través de la automatización
- Orientación a usuarios, entre otros.

Esto se ha logrado, gracias a que desde 1989 el rubro de bibliotecas ha sido uno de los programas prioritarios de la administración del Dr. José Sarukhán. Pues, en éste período de gobierno de la Universidad Nacional, ha desplegado una gran inversión para la modernización de la infraestructura bibliotecaria.

Asimismo, dentro del Plan de Trabajo trazado por el Dr. Sarukhán, en su cimentación académica para el período 1993-1996, menciona que: ***“las ideas, los proyectos y estructuras requieren de tiempo de discusión, de maduración de gestión para poder operar . Una vez puestos en marcha necesitan ser evaluados y en su caso modificados”***. Además en este mismo plan argumenta que ***“el Sistema Bibliotecario de la UNAM, debe incorporarse al proceso de evaluación, a través de la aplicación de indicadores que permitan valorar la efectividad de sus recursos y servicios, así como el alcance de los objetivos planeados⁴ .”***

⁴ SARUKHÁN, JOSÉ. Informe 1993. Plan de Trabajo 1994. México: UNAM, 1994.

Para cumplir con lo anterior, la Dirección General de Bibliotecas, se dió a la tarea de implementar acciones para el diseño de indicadores y evaluar el desempeño de las bibliotecas.

Indicadores de Evaluación

En una primera etapa se definió el alcance de la evaluación, se tomó la decisión de elaborar indicadores de efectividad, ya que se utilizaría la información estadística recabada anualmente por medio del Censos de Bibliotecas.

Debido a la complejidad y heterogeneidad del Sistema Bibliotecario de la UNAM, también se tomó como política, el diseño de indicadores de carácter general que pudieran aplicarse a todo el Sistema; esto con la finalidad de que variables particulares de cada biblioteca no afectaran la aplicación de los mismos indicadores.

Como es sabido, la Dirección General de Bibliotecas, centraliza algunos procesos y actividades, razón por la cual, también se dispuso diseñar indicadores cuya información, se pudiera obtener de las Subdirecciones que forman la DGB.

Asimismo se definió de manera general el esquema de la estructura de los indicadores, quedando ordenado de la siguiente manera:

- **Título del indicador**

- **Concepto:** Se define el indicador, de decir, se explica en que consiste y que resultados se van a obtener.

- **Indicador aplicable a:** se define a que tipo de bibliotecas es aplicable el indicador.

- **Nivel de evaluación:** se especifica el nivel de evaluación al que pertenece el indicador.

- **Elementos que se toman en consideración:** se determina los datos que son necesarios para la aplicación del indicador. En algunos indicadores estos datos deben ser proporcionados por la biblioteca, en otros por la Dirección General de Bibliotecas y en un tercer caso a través de muestreos, para este último se agrega un anexo estadístico que explica de manera detallada de como llevar a cabo el muestreo.

- **Condiciones:** en este apartado se precisan los elementos que debe tener la biblioteca para poder aplicar el indicador y en algunos casos la descripción de conceptos de varios términos utilizados en los apartados anteriores.
- **Fórmula para obtener el indicador:** se define la operación matemática con la que se obtendrán los resultados.
- **Desarrollo de la fórmula:** se describen cada una de las abreviaturas utilizadas en la fórmula.
- **Ejemplo:** en este apartado se enuncian dos tipos de problemas, el primero de ellos, utilizando para ilustrar el indicador general o inicial y el segundo para desarrollar la otra posibilidad de aplicación del indicador.
- **Sustitución de los datos:** una vez enunciado el ejemplo, se aplica la fórmula y se sustituyen los valores alfabéticos utilizados en la misma, por la cifras que corresponden al problema.
- **Análisis e interpretación de los resultados:** se explican los resultados y se incluyen algunos de los factores que pueden estar influyendo en los

resultados, así como las sugerencias de lo que debe ser revisado de acuerdo con los datos obtenidos.

- **Otras posibilidades de aplicación del indicador:** se enuncian algunas otras posibilidades de obtener otros datos o resultados utilizando la misma fórmula. En algunos casos podría ser considerado como la particularización del indicador.
- **Anexo:** Este apartado incluye los pasos que se deberán seguir en caso de carecer de datos para la aplicación del indicador.
- **Cuadros de registro:** Estos cuadros serán utilizados para vaciar los datos obtenidos del muestreo, por lo que son considerados como auxiliares del anexo.

En esta primera etapa, se consiguió diseñar 20 indicadores, los cuales para una mejor comprensión han sido agrupados, de la siguiente manera:

- **Indicadores de acervo:** incluye los indicadores relacionados con la colección de la biblioteca, estas relaciones van desde la inversión que se realiza en ella,

hasta el uso que se le da a cada uno de los volúmenes que conforman dicha colección.

- **Indicadores de estructura:** agrupa a los indicadores relacionados con los recursos materiales con los que debe contar la biblioteca, para proporcionar condiciones óptimas para el estudio.
- **Indicadores de servicio:** reúne los indicadores relacionados con el funcionamiento de los servicios al público que ofrece la biblioteca para su comunidad.
- **Indicadores de uso:** congrega a los indicadores relacionados con el impacto que tiene la biblioteca hacia su comunidad, es decir, los indicadores de uso representan el funcionamiento que la biblioteca tiene desde el punto de vista de la comunidad servida y el alcance de los objetivos planteados por la biblioteca.

Como ya se menciono anteriormente, se han diseñado 20 indicadores, los cuales son:

INDICADORES DE ACERVO

1. Inversión anual en acervo por estudiante, por profesor, investigador.
2. Presupuesto ejercido para compra de libros nacional y extranjero

3. Uso de la colección por área de conocimiento

4. Uso de la colección por idioma

5. Volúmenes per cápita

INDICADORES DE ESTRUCTURA

1. Capacidad de estantería

2. Capacidad de la biblioteca

3. Infraestructura

INDICADORES DE SERVICIO

1. Oportunidad de búsqueda y recuperación de la información en bases de datos.

2. Oportunidad de preguntas de consulta resueltas.

3. Preguntas de consulta per cápita

4. Personal bibliotecario per cápita

5. Porcentaje de personal profesionalista en Bibliotecología en el Sistema Bibliotecario de la UNAM.

6. Porcentaje de préstamos interbibliotecarios.

7. Oportunidad de documentos entregados a través de préstamo interbibliotecario

8. Préstamo interno per cápita

9. Préstamos por hora

INDICADORES DE USO

1. Asistencia a la biblioteca per cápita
2. Asistencia per cápita al Sistema Bibliotecario de la UNAM
3. Porcentaje de usuarios registrados en la biblioteca

Actualmente, la DGB se encuentra en la fase de aplicación de los indicadores diseñados, lo cual nos permitira:

- 1) Detectar la inaplicabilidad de algunos indicadores.
- 2) Determinar políticas generales para la aplicación de los indicadores
- 3) Depurar los instrumentos de acopio de información, es decir, realizar modificaciones necesarias para compilar la información indispensable para la aplicación de los indicadores.
- 4) Determinar si el acopio de información, se realizará por medio de muestreos.

Conclusiones y Recomendaciones

Una limitante de alcance para el estudio evaluativo, es que este se realiza sobre las demandas presentadas y/o expresadas por los usuarios reales, cuando se trata de mejorar el servicio se tiende a moverlos hacia esas demandas y tal vez nos alejamos de las necesidades no expresadas de los usuarios potenciales. La evaluación no permite ni pretende encontrar soluciones mágicas a los problemas, lo que permite es obtener información objetiva sobre la cual fundamentar las decisiones.

Los indicadores deben verse como lineamientos o pautas de orientación más que como verdades absolutas.

Es conveniente señalar que en el diseño de los indicadores se debe tener en cuenta el estilo empleado en su redacción, éste debe ser claro y convincente con la finalidad de que se entiendan y conozcan claramente para que son y cual es su utilidad.

No es recomendable contar con muchos indicadores, sino seleccionar muy cuidadosamente los más importantes. Esto quiere decir que el número de indicadores debe ser lo suficientemente limitado e interrelacionados, para que los

responsables de las decisiones finales tengan mayores oportunidades de identificar los problemas de manera más amplia.

Es importante mencionar que la validez de la evaluación dependerá de la confiabilidad de la información estadística compilada o proporcionada por la biblioteca.

Los resultados de información incorrecta o falsa no solamente carecen de valor, sino que además pueden ser perjudiciales, en el momento de la toma de decisiones.

ANEXO

VOLÚMENES PER CÁPITA

Concepto: Este indicador permitirá conocer el número de volúmenes por usuario, en relación con la comunidad* para determinar si la cantidad de volúmenes es adecuada para satisfacer las demandas de información de los usuarios.

Indicador aplicable a: todo el Sistema Bibliotecario de la UNAM.

Nivel de evaluación: impacto.

Método a aplicar: microevaluación.

Elementos que se toman en consideración:

- a) Número de volúmenes que forman la colección.
- b) Comunidad.

Condiciones: Para obtener este indicador es necesario que la biblioteca conozca el número total de la matrícula que forman su comunidad y del total de volúmenes que forman su colección.

Fórmula para obtener el indicador:

$$TVC \div CO = VU$$

Desarrollo de la fórmula:

TVC = Total de volúmenes de la colección.

CO = Comunidad

VU = Volúmenes por usuario

Ejemplo:

Se requiere saber el número de volúmenes por usuario en una biblioteca donde la colección tiene un total de 45,747 volúmenes y la comunidad a servir es de 10,158 usuarios.

ANEXO

VOLÚMENES PER CÁPITA

Concepto: Este indicador permitirá conocer el número de volúmenes por usuario, en relación con la comunidad* para determinar si la cantidad de volúmenes es adecuada para satisfacer las demandas de información de los usuarios.

Indicador aplicable a: todo el Sistema Bibliotecario de la UNAM.

Nivel de evaluación: impacto.

Método a aplicar: microevaluación.

Elementos que se toman en consideración:

- a) Número de volúmenes que forman la colección.
- b) Comunidad.

Condiciones: Para obtener este indicador es necesario que la biblioteca conozca el número total de la matrícula que forman su comunidad y del total de volúmenes que forman su colección.

Fórmula para obtener el indicador:

$$TVC \quad CO = VU$$

Desarrollo de la fórmula:

TVC = Total de volúmenes de la colección.

CO = Comunidad

VU = Volúmenes por usuario

Ejemplo:

Se requiere saber el número de volúmenes por usuario en una biblioteca donde la colección tiene un total de 45,747 volúmenes y la comunidad a servir es de 10,158 usuarios.

Aplicación de la fórmula:

Fórmula:

$$TVC \quad CO = VO$$

$$TVC = 45,747$$

$$CO = 10,158$$

$$VU = ?$$

$$45,747 \quad 10,158 = 4.5$$

$$VU = 4.5$$