



*Fundación
Bertelsmann*

Evaluar para evolucionar: **la evaluación como herramienta de gestión y planificación en los servicios bibliotecarios**

Eulàlia Espinàs
San Ildefonso, Segovia
18 octubre 2002

Esquema de contenidos

1 1. Introducción

2 La gestión en la Biblioteca Pública

1.2. Acerca de la “evaluación”

2. Evaluación y planificación

Análisis de resultados, análisis de procesos

Indicadores

Objetivos y planificación estratégico

3. De los datos a los indicadores

3.1. Recopilación de datos: ámbitos y metodología

3.2. Indicadores para cada ámbito de análisis

3.3. Lectura y análisis de resultados: casos prácticos

4. Presentación de resultados

4.1. Planes conjuntos de futuro

Estudios externos: ejemplos



Servicios Bibliotecarios



Ciudadanos = cliente potencial

- obliga a revisar el diseño y la organización de todos los aspectos de la biblioteca:
 - ✓ localización y distribución interna edificio
 - ✓ servicios / horario
 - ✓ colección documental (composición/organización)
 - ✓ organización interna y procedimientos
 - ✓ equipo humano
 - ✓ canales de promoción e imagen

Un reto para los profesionales

1. Comprender la misión del **servicio bibliotecario público** en la sociedad actual

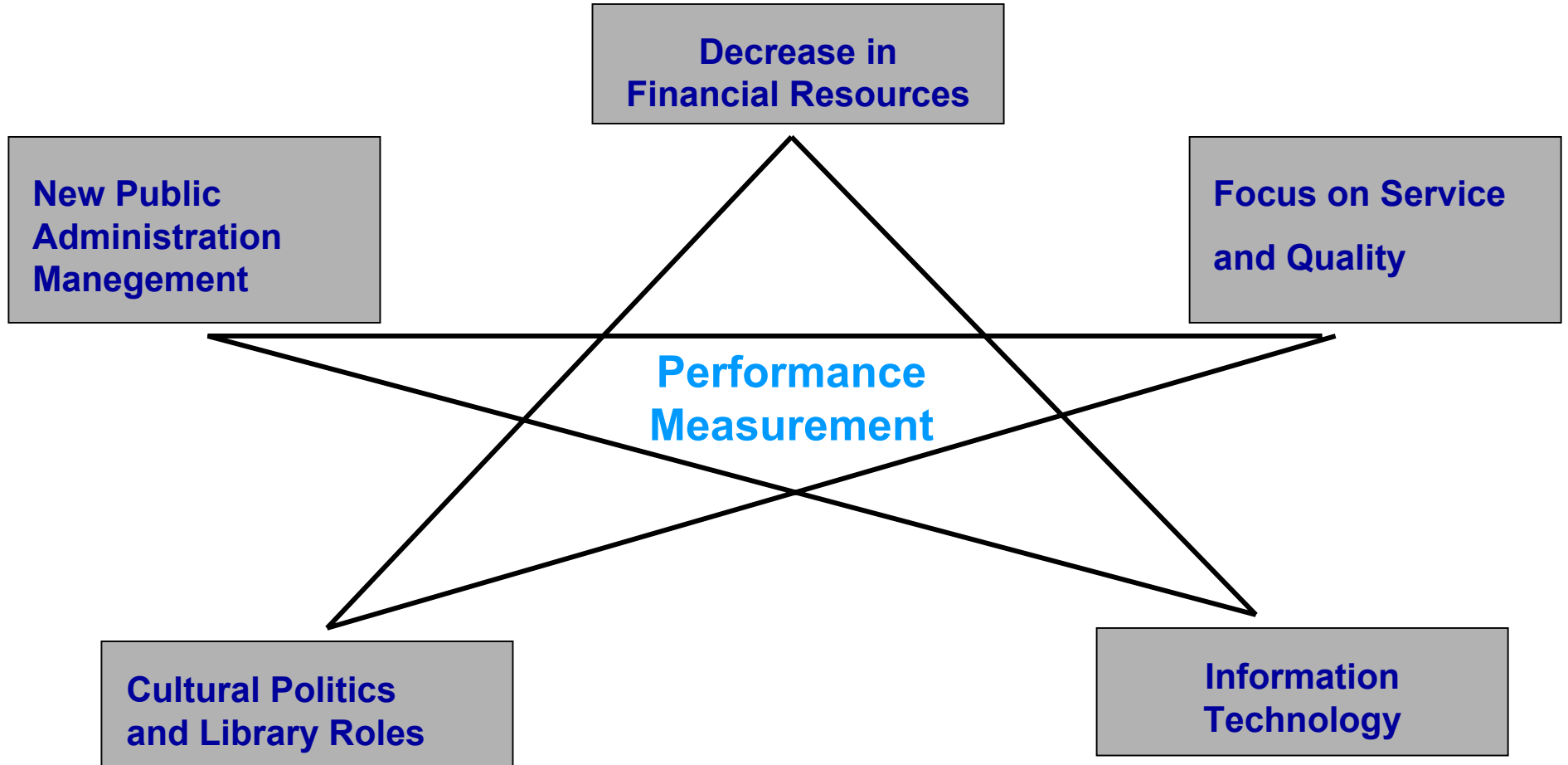
2. Aceptar el **principio de servicio** de la Institución

3. Trabajar bajo principios de **GESTION**

- ✓ en función de objetivos institucionales
- ✓ con principios de eficiencia y eficacia
- ✓ con planificación
- ✓ coordinando todos los aspectos que intervienen
- ✓ con análisis de resultados



“Political” perspectives of Library Work in the 1990’s (Ulla Wimmer)



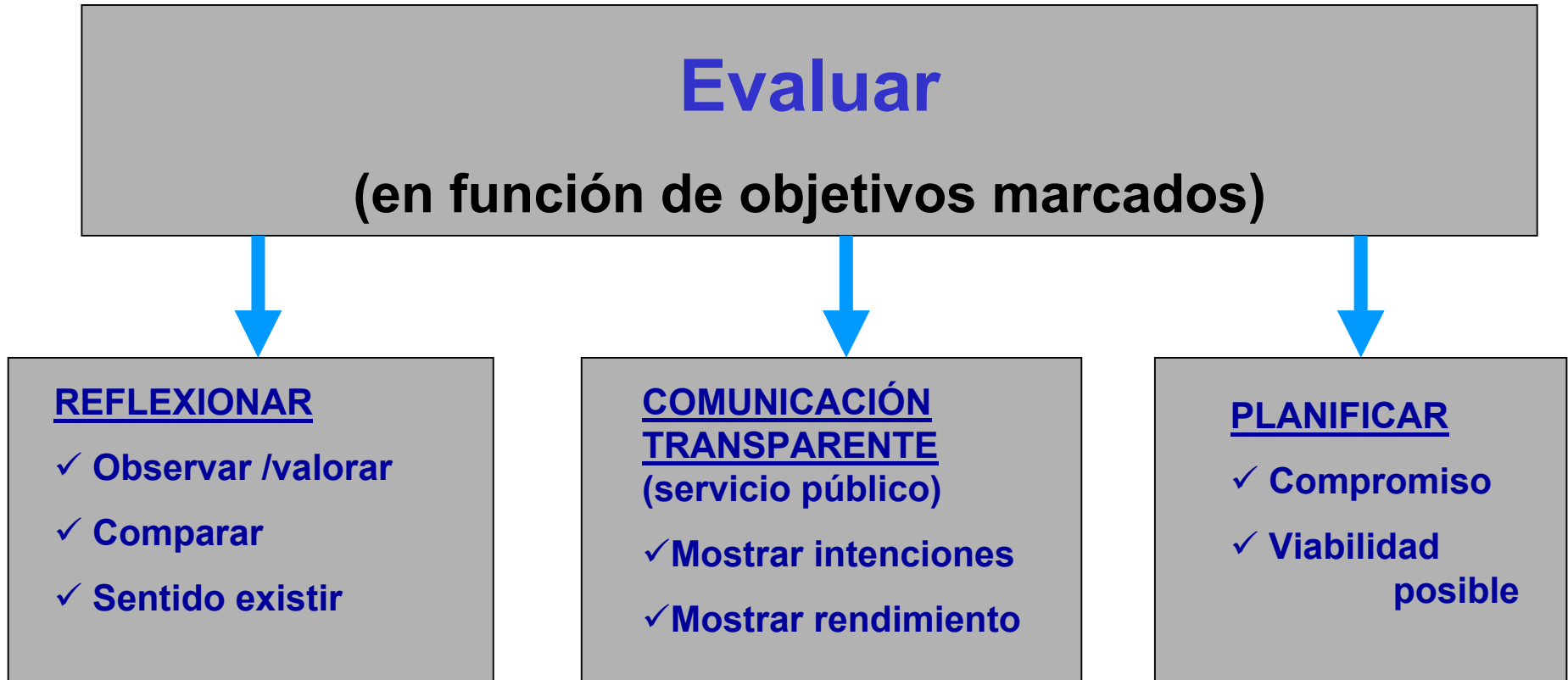
Acerca de la Evaluación

“La evaluación se lleva a cabo con el fin de recoger datos útiles para resolver problemas y/o para llevar a cabo acciones dentro del proceso de la toma de decisiones”

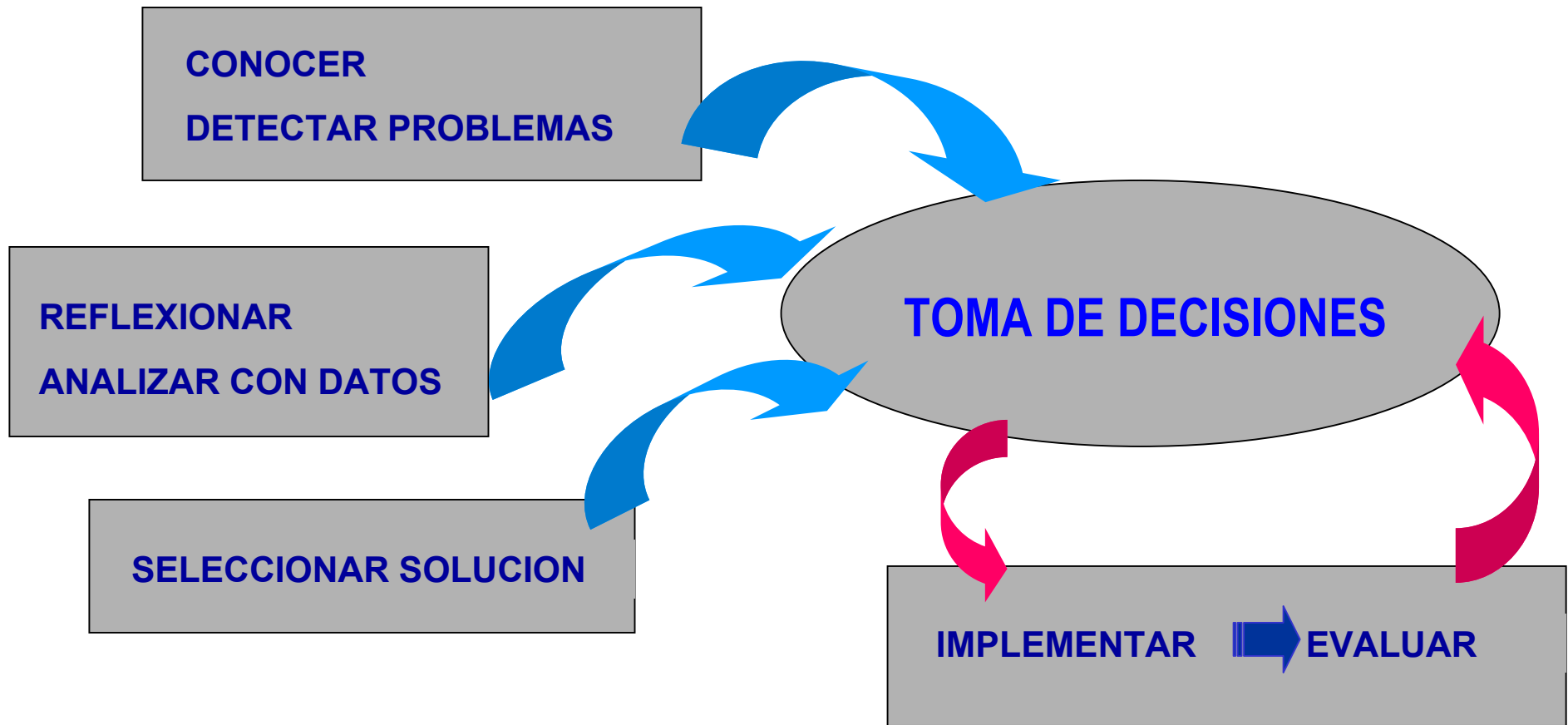
(Lancaster)



Fines de la evaluación



Evaluación para la toma de decisiones



La evaluación, base de la planificación estratégica

- Analizar situación y observar futuros posibles
- Seleccionar / priorizar
- Establecer objetivos estratégicos /operativos

- Determinar:
 - Plan de actuaciones
 - Procedimientos
 - Responsabilidades / tareas
 - Temporalizar: establecer calendario
 - Asignar recursos (económicos, infraestructura,...)

- Evaluación: control pasos intermedios / resultados finales

Indicadores

- **Definición:** “parámetros que se utilizan en el proceso evaluativo de cualquier actividad” (Sancho)
- Interés de los indicadores, recae en:
 - ofrecen valores de referencia
 - revelan mayor o menor uso de lo evaluado
 - recogen modificaciones que se producen

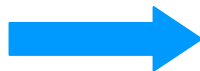
Objetivos

- **Objetivos estratégicos:** **proposición**, deseamos que pase (no tienen que ofrecer un valor numérico)
- **Objetivos operativos:** **valor** de un indicador que determinamos como meta

Indicadores PAB según ámbito de análisis

Ámbitos análisis

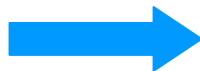
➤ Población



Indicadores

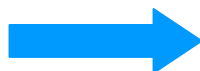
- **contraste perfiles: edad, estudios, profesión,...**
- **socios activos /habitante**
- **visitantes / habitante**

➤ Oferta documental



- **existencias / habitante**
- **cuota de renovación**
- **fluctuación del fondo**
- **excluidos de préstamo**

➤ Rendimiento de la oferta documental

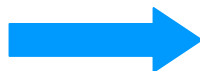


- **rotación**
- **cuota de ausencia**
- **contraste oferta/préstamos**
- **contraste oferta/consultas**
- **no prestados**

Indicadores PAB según ámbito de análisis

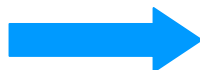
Ámbitos análisis

➤ Rendimiento del servicio



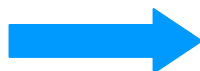
-visitantes /hora
- préstamos /hora
- usuarios / visitantes (en %)
- fluctuación socios activos

➤ Espacios



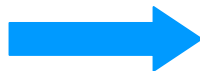
-M² por 1000 habitantes

➤ Procesos internos



- tiempo de proceso de docum.
- tiempo de tareas equipo

➤ Aspectos económicos



- gastos / habitante
- gastos /visitante
- gastos / hora de servicio

PAB: Finalidad de los Indicadores

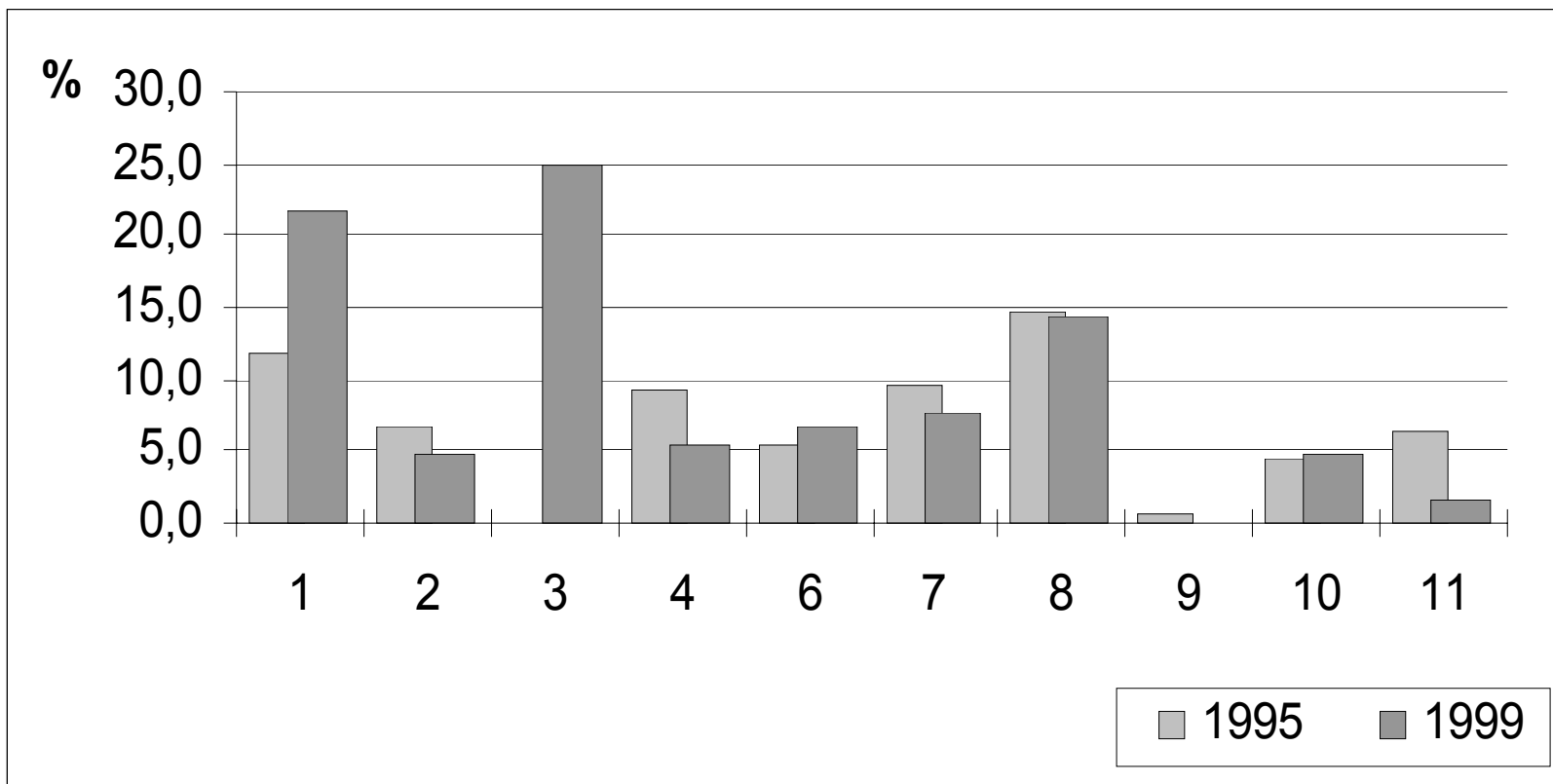
**1. Para analizar
propia realidad**

**2. Para contrastar
con otras bibliotecas**

**3. Para reflexionar
y establecer planes de mejora**

PAB: Indicadores contrastados

PAB-España. Cuota de renovación del fondo



Memoria anual

Contenido base:

- Descripción: entorno, objetivos y servicios
- Indicadores significativos (cuadros/gráficos) que permitan una visión global del rendimiento anual y de su evolución.
- Valoración y análisis del rendimiento obtenido
- Planes de futuro

Visión del ciudadano

Estudio cualitativo (1998/99): conclusiones

- es incuestionable la existencia de la biblioteca
- se reclama a la vez la imagen tradicional y la modernización
- aspectos más críticos: **poca agilidad, poca cantidad, poco espacio**
- las bibliotecas no hacen marketing
- se valora la mejora de los servicios, pero aún les falta mucho.....

Visión del ciudadano

Encuesta *Metra 6 (2000)*: selección de resultados –datos globales–










1. Índices de lectura:

- % personas que ha leído algún libro en últimos 3 meses (no profesional o de estudios) **48.7%**
- Duración media de lectura de un libro **35 días**
- N° medio libros leídos último mes **1.0 libros**
- N° medio libros leídos último año **6.5 libros**

Visión del ciudadano

Encuesta *Metra 6* (2000): selección de resultados –datos globales–

2. Cada 10 libros leídos proceden de....

➤ Compra	     	6,3
➤ Préstamo amigos y familiares.	 	2,1
➤ Préstamo biblioteca		1,3

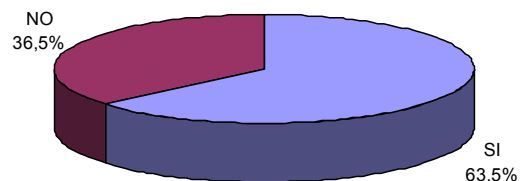
Visión del ciudadano

Encuesta *Metra 6 (2000)*: selección de resultados

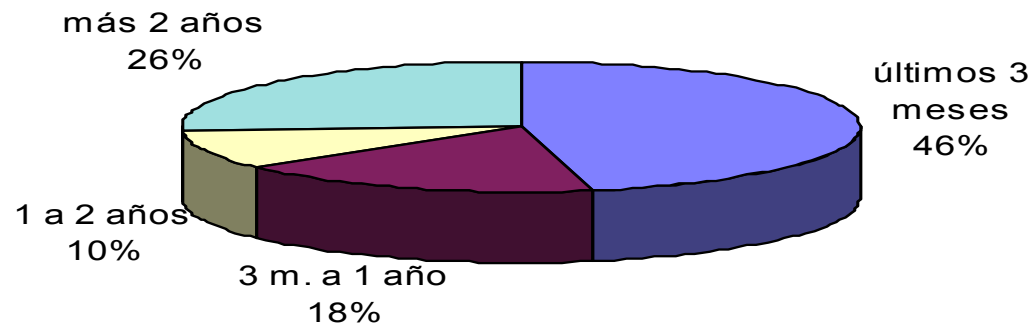
–datos globales–

3. ¿Conoce la biblioteca de su ciudad?

Han ido alguna vez: 53,6%

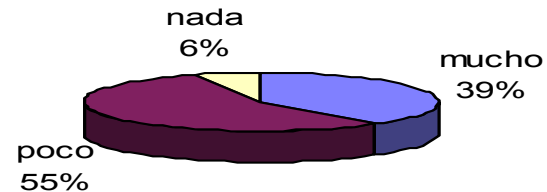


Última visita:

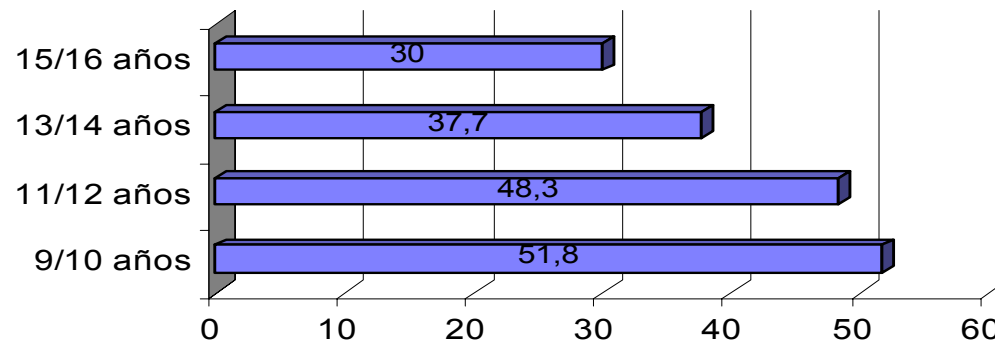


Encuesta a Niños y Jóvenes (2000): selección de resultados –datos globales–

1. ¿Te gusta leer?

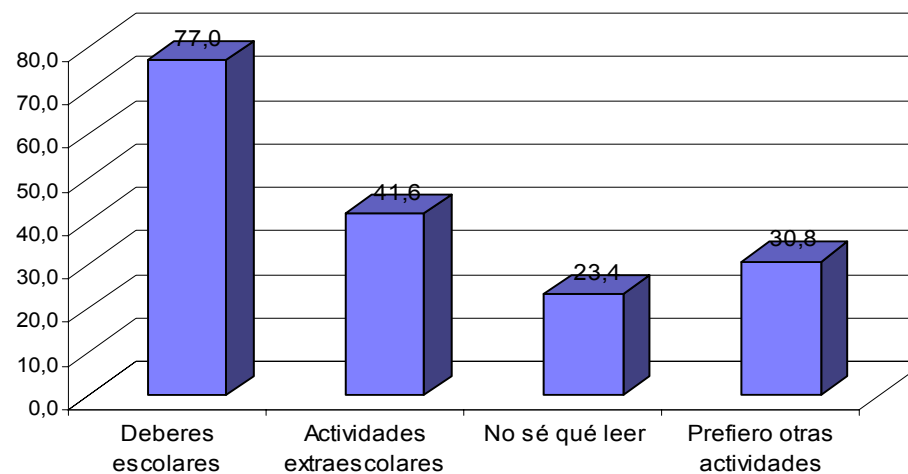


2. Lectura por ocio: varias veces a la semana

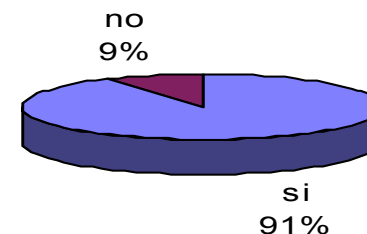


Encuesta a Niños y Jóvenes (2000): selección de resultados –datos globales–

3. ¿Por qué no lees?



4. ¿Conoces la biblioteca de tu ciudad?



A modo de conclusión

Metodología de análisis integrada aporta:

- ✓ Reflexionar en base a datos objetivos sobre el servicio (individual/contraste)
- ✓ Facilita la toma de decisiones y la planificación
- ✓ Base de diálogo (políticos/estructuras superiores/instituciones)

→ **mejora biblioteca como servicio**



*Fundación
Bertelsmann*

Evaluar para evolucionar

(Martine Poulin)



Bibliografía de referencia

Bibliotecas públicas en España, las: una realidad abierta.-- Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Ministerio de Educación y Cultura, 2001

Bibliotecas y Servicios Culturales en el Ámbito Municipal. – Fundació Biblioteca d'Alcúdia, 1993.

Bibliothèques et évaluation sous la direction de Anne Kupiec. – Editions du Cercle de la Librairie, 1994

BRYSON, Jo.—Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información. -- Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1992

CAMPBELL, N.; SUTHERLAND, S.; POUSTIE, K.-- Reforma Organizativa y Estrategias de Gestión en las Bibliotecas públicas.-- Fundación Bertelsmann, 1999

Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas. – Eumo Editorial (et al.), 1995 (También editado en catalán)

Traducción de: *Keys to success: performance indicators for Public Libraires*, 1990



CORRALL, S.-- Strategic management of information services.— Aslib/IMI, 2000

DOMINGUEZ SANJURJO, M.R.—Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. – Ediciones Trea, 1996

ESPINÀS, Eulàlia.— Programa d'Anàlisi de Biblioteques: memòria 1996 / 2000 grup de biblioteques de la Diputació de Barcelona.—Fundación Bertelsmann, 2001

Evaluación de los servicios bibliotecarios. – Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa, 1996

Evaluating Library Instruction: sample questions, forms, and strategies for practical use edited by Diana D. Shonrock. – American Library Association, 1996

GALLACHER, Cathryn.— Managing change in libraries and information services.—Aslib, 1999

GIAPPICONI, T.; CARBONE, P.-- Management des bibliothèques: programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public.— Editions du Cercle de la Librairie, 1997

GIAPPICONI, T. – Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. – Editions du Cercle de la Librairie, 2001

HIMMEL, E.; WILSON, W.J. – Planificar para obtener resultados. – Editorial Milenio ; Diputacion de Barcelona, 2001. (també editat en català)



KERR, George D.—Fidelizar clientes en la Biblioteca Pública. – Fundación Bertelsmann, 2000

KLAASSEN, U.; WIERSNA, C.; GIAPPICONI, T.— Gestión de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas. -- Fundación Bertelsmann, 1999

LANCASTER, F.W. -- Evaluación de la biblioteca. – ANABAD, 1996

Performance measurement and quality management in public libraries. – Deutsche Bibliotheksinstitut, 1998.

Performance measurement in libraries and information services: proceedings of the 1st. Nothumbria International Conference. University of Nothumbria and Newcastle, 1995

Performance measurement in libraries and information services: proceedings of the 2nd. Nothumbria International Conference. University of Nothumbria and Newcastle, 1997

SANZ CASADO, Elías.—Manual de estudios de usuarios.—Fundación Germán Sánchez Ruy Pérez, 1994.

STUEART, R.D.; MORAN, B.B.— Gestión de bibliotecas y centros de información. – Pagès editors ; Diputació de Barcelona, 1998. (també editat en català)