



## ÍNDICE GENERAL

---

<b>PRÓLOGO</b> .....	11
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	15
<b>CAPÍTULO I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> <i>Marcela Fushimi • Sandra Miguel</i>	
1.1. Introducción .....	19
1.2. Enfoques de la evaluación .....	21
1.3. Tipos de evaluación .....	22
1.4. Proyectos e iniciativas relacionados con la evaluación de bibliotecas universitarias .....	24
Bibliografía .....	35
<b>CAPÍTULO II. EVALUACIÓN OBJETIVA</b> <i>Marcela Fushimi</i>	
2.1. Un modelo para la evaluación objetiva .....	37
2.2. Datos .....	40
2.3. Indicadores .....	50
2.4. Conclusiones de la evaluación objetiva realizada en la UNLP .....	98
Bibliografía .....	102
<b>CAPÍTULO III. EVALUACIÓN SUBJETIVA</b> <i>Mónica G. Pené • Cecilia Rozemblum</i>	
3.1. Ampliando los criterios de evaluación .....	105
3.2. La metodología LibQUAL+ .....	106

3.3.	La adaptación de LibQUAL+ propuesta por Secaba . . . .	109
3.4.	Descripción de la metodología LibQUAL+ . . . . .	109
3.5.	Salida de los resultados obtenidos . . . . .	116
3.6.	Experiencias con LibQUAL+ . . . . .	119
3.7.	Aplicación de LibQUAL+ en la Universidad Nacional de La Plata . . . . .	121
	Bibliografía . . . . .	151
<b>CAPÍTULO IV. LA MEDICIÓN DEL IMPACTO EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS</b>		
<i>Claudia González • Sandra Miguel</i>		
4.1.	Introducción . . . . .	155
4.2.	La búsqueda de estrategias para medir el impacto de las bibliotecas . . . . .	157
4.3.	Indicadores de impacto . . . . .	160
	Bibliografía . . . . .	163
<b>CAPÍTULO V. LAS CRÍTICAS A LA METODOLOGÍA Y LOS PROBLEMAS DE CONTEXTO . . . . .</b>		
<i>Mariana Pichinini</i>		
<b>ANEXOS</b>		
A.	Formulario estadístico utilizado . . . . .	169
B.	Ejemplos de definiciones de datos . . . . .	174
C.	Modelo de encuesta LibQUAL+ utilizada . . . . .	177
<b>LAS AUTORAS . . . . .</b>		<b>185</b>



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

---

Ilustración 1.	Modelo de evaluación objetiva . . . . .	37
Ilustración 2.	Pantalla de ingreso a la aplicación . . . . .	44
Ilustración 3.	Estructura del formulario estadístico . . . . .	45
Ilustración 4.	Inversión en bibliografía y presupuesto total per cápita . . . . .	56
Ilustración 5.	Presupuesto total per cápita . . . . .	57
Ilustración 6.	Incremento en volúmenes per cápita . . . . .	59
Ilustración 7.	Avance en la informatización de catálogos . . . . .	74
Ilustración 8.	Evolución de la aplicación de tecnologías de información . . . . .	76
Ilustración 9.	Circulación per cápita . . . . .	78
Ilustración 10.	Circulación y uso total por personal de la biblioteca . . . . .	82
Ilustración 11.	Uso total y circulación por día . . . . .	83
Ilustración 12.	Tasa de rotación de las colecciones . . . . .	84
Ilustración 13.	Nivel de penetración . . . . .	86
Ilustración 14.	Proporción biblioteca / institución . . . . .	87
Ilustración 15.	Ejemplo de aplicación del indicador de operatividad . . . . .	90
Ilustración 16.	Gráfico de esfuerzo en circulación . . . . .	93
Ilustración 17.	Potencia del sistema Roble . . . . .	96
Ilustración 18.	Fragmento de la encuesta LibQUAL+ original . . . . .	112
Ilustración 19.	Adecuación del servicio . . . . .	113
Ilustración 20.	Inadecuación del servicio . . . . .	113
Ilustración 21.	Superioridad (calidad) del servicio . . . . .	115

Ilustración 22.	Grado de participación por tipo de usuario . . . . .	128
Ilustración 23.	Resultados globales obtenidos . . . . .	129
Ilustración 24.	Resultados obtenidos por alumnos de grado . . . . .	133
Ilustración 25.	Resultados obtenidos por profesores, docentes, investigadores y becarios . . . . .	134
Ilustración 26.	Niveles de adecuación obtenidos en cada dimensión por biblioteca . . . . .	137
Ilustración 27.	Nivel de adecuación por biblioteca . . . . .	138
Ilustración 28.	Valores obtenidos en adecuación en distintas bibliotecas . . . . .	141
Ilustración 29.	Resultados obtenidos en la pregunta local 1 . . . . .	142
Ilustración 30.	Resultados obtenidos en la pregunta local 2 . . . . .	143
Ilustración 31.	Resultados obtenidos en la pregunta local 3 . . . . .	144
Ilustración 32.	Resultados obtenidos en las preguntas locales 4 y 5 . .	145
Ilustración 33.	El impacto de una intervención . . . . .	158



## ÍNDICE DE TABLAS

---

Tabla 1.	Lista de datos estadísticos . . . . .	46
Tabla 2.	Indicadores de la entidad: Infraestructura y equipamiento . . . . .	63
Tabla 3.	Indicadores de colecciones . . . . .	68
Tabla 4.	Indicadores de personal . . . . .	70
Tabla 5.	Indicadores de apertura . . . . .	72
Tabla 6.	Registro de distintos tipos de usos . . . . .	80
Tabla 7.	Indicadores de segundo nivel . . . . .	88
Tabla 8.	Ejemplo de indicador de operatividad . . . . .	89
Tabla 9.	Ejemplo de indicador de esfuerzo . . . . .	92
Tabla 10.	Ejemplo de cálculo de la potencia de un sistema . . . . .	94
Tabla 11.	Formulación del sistema . . . . .	97
Tabla 12.	Adecuación del servicio . . . . .	114
Tabla 13.	Superioridad del servicio . . . . .	115
Tabla 14.	Ejemplo de puntuaciones obtenidas . . . . .	116
Tabla 15.	Nivel de participación por biblioteca . . . . .	126
Tabla 16.	Resultados globales obtenidos . . . . .	130
Tabla 17.	Niveles de adecuación . . . . .	131
Tabla 18.	Resultados por alumnos de grado . . . . .	133
Tabla 19.	Resultados obtenidos por profesores, docentes, investigadores y becarios . . . . .	135
Tabla 20.	Comparación de la adecuación obtenida según cada tipo de usuario . . . . .	136

Tabla 21. Comparación de la adecuación obtenida por biblioteca . . . . .	136
Tabla 22. Valores obtenidos en adecuación en distintas bibliotecas . . . . .	140
Tabla 23. Valores obtenidos en los comentarios libres . . . . .	146



## PRÓLOGO

---

Hacia fines del año 2006 la Agencia Española de Cooperación Internacional aprobó el proyecto AECI/PCI A/6936/06, “Hacia la calidad en bibliotecas universitarias: desarrollo de una metodología de evaluación con soporte informático y basada en indicadores para mediciones cuantitativas y cualitativas”, presentado por investigadores de la Universidad de Granada (España) y la Universidad Nacional de La Plata (Argentina).

Iniciamos así un camino de trabajo compartido, donde el intercambio de experiencias, la transferencia de conocimientos y el enriquecimiento mutuo nos han permitido llegar a mostrar los resultados alcanzados.

El objetivo del proyecto consistió en desarrollar una metodología de evaluación de bibliotecas que permitiera realizar mediciones cuantitativas y cualitativas basándose en datos estadísticos y en encuestas de satisfacción de usuarios. Parte de la metodología había sido desarrollada por la Universidad de Granada y el proyecto preveía su adaptación e implementación al contexto latinoamericano. Asimismo, se pretendía avanzar en la

definición de indicadores de impacto/beneficio, y en el desarrollo de indicadores de medición de uso de las colecciones digitales.

Una de las principales actividades previstas en el proyecto era la aplicación de la metodología de evaluación en distintos tipos de bibliotecas, con la idea de probar su efectividad y al mismo tiempo contar con datos que nos permitieran realizar comparaciones (*benchmarkin*) entre bibliotecas pares. Entre otras, la metodología se aplicó en las Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata agrupadas en la red Roble, la Biblioteca del Centro de Investigaciones Ópticas (Ciop), y la Biblioteca del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires (Argentina), en la Biblioteca de la Universidad EARTH (Costa Rica), en la Biblioteca del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (España) y en numerosas bibliotecas universitarias españolas, tales como la Universidad de Granada, la Universidad de Jaén, la Universidad de Huelva y la Universidad Pablo de Olavide.

El grupo español —coordinado por Javier López Gijón— estuvo integrado por Enrique Herrera Viedma, Francisco Herranz Navarra, Ana Pérez López, Carmen Galvez Martínez y Belén Avila Fernández, todos integrantes del Laboratorio multidisciplinar Secaba (<http://scizs.ugr.es/secaba-web/>), equipo compuesto por investigadores de las áreas de Biblioteconomía y de Ciencias de la Computación de la Universidad de Granada. La sigla Secaba originalmente respondía al primer desarrollo realizado por el grupo, denominado “Servicio de Evaluación de la Calidad de las Bibliotecas Andaluzas”. Actualmente trabajan en las siguientes líneas de investigación: recuperación de información (IR), recuperación de información web, sistemas de recomendación, evaluación de calidad web, Web semántica y bibliotecas digitales.

El grupo argentino —coordinado por Marcela Fushimi— estuvo integrado por Claudia González, Norma Mangiaterra, Cecilia Rozemblum, Mariana Pichinini, Mónica Pené, César Archuby, Sandra Miguel y Amelia Aguado, todos docentes e investigadores del Departamento de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). A su vez, la mayor parte de este grupo desarrolla o ha desarrollado una importante actividad profesional en las bibliotecas de la propia UNLP, desempeñándose en muchos casos como directores y/o responsables en varias de ellas, al mismo tiempo que comparten desde hace tiempo actividades de investigación y extensión conjuntas, tanto formales como informales.

El proyecto tuvo una duración de un año a partir de enero de 2007, con un plan de trabajo que incluyó las siguientes actividades:



- *Enero-febrero de 2007*: mediante un fluido intercambio vía e-mail se definió y estableció un plan de trabajo tentativo, su temporización, las actividades a desarrollar a lo largo del año y los logros esperados en función de los objetivos del proyecto.
- *Marzo de 2007*: se realizó el primer encuentro de ambos grupos en la Universidad de Granada, España. La idea de este encuentro fue relatar e intercambiar las experiencias de ambos grupos, y transferir el conocimiento de investigación y los resultados de evaluación y calidad por parte del grupo de la UGR. Asimismo, en este encuentro se acordó la metodología de evaluación a utilizar y las aplicaciones que se realizarían en las bibliotecas de la UNLP.
- *Abril-mayo de 2007*: se realizaron todas las actividades preparatorias para el inicio de la toma de datos para la evaluación. Esto incluyó la realización de modificaciones y adaptaciones en el programa Secaba para la realización de la Encuesta de calidad del servicio en las Bibliotecas de la UNLP, la capacitación de los bibliotecarios participantes, la realización de una amplia campaña de difusión de la evaluación, y el desarrollo de una herramienta web para automatizar la captura de datos estadísticos de las bibliotecas de la UNLP para el cálculo de indicadores.
- *Junio-julio-agosto de 2007*: se realizó la captura de datos para la evaluación; de forma paralela se llevó a cabo la carga de los datos estadísticos de las bibliotecas en un formulario web, y la realización de la Encuesta de calidad del servicio a todos los usuarios de la red de bibliotecas de la UNLP.
- *Septiembre-octubre-noviembre de 2007*: se realizó el procesamiento de la información relevada (datos estadísticos y encuestas), se tabularon, analizaron y consolidaron los resultados y se generaron indicadores de diagnóstico y rendimiento. Asimismo, se discutieron y produjeron los informes preliminares en base a los resultados obtenidos.
- *Diciembre de 2007*: se realizó el segundo encuentro de ambos grupos en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, que incluyó la realización de un Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas (Tieb) en el que se difundieron los resultados obtenidos, tanto del proyecto en sí como de las evaluaciones realizadas (<http://tieb.fahce.unlp.edu.ar>). La realización del taller fue apoyada por un subsidio para la realización de reuniones científicas de la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica (<http://www.agencia.mincyt.gov.ar/index.php>) y contó con una asistencia de 80 bibliotecarios y profesionales de todo el país y algunos extranjeros.

- *Enero-marzo de 2008:* Con las presentaciones y exposiciones del Tieb se confeccionó un CD-ROM de Actas, que posteriormente se distribuyó entre las bibliotecas universitarias argentinas y en distintos ámbitos profesionales relacionados con la temática. Asimismo, se analizaron y consolidaron los resultados obtenidos con el proyecto en su conjunto, y se definieron los contenidos de un libro a publicar que desarrollara en profundidad la metodología de evaluación elaborada a partir del proyecto.

La elaboración del libro insumió mucho más tiempo que el originalmente previsto en el cronograma, y esa demora tiene que ver con muchas razones. Una de ellas tal vez se relacione con que el tiempo de ejecución del proyecto fue bastante corto, en relación con los ambiciosos objetivos que nos proponíamos, por lo que luego de un año de trabajo tan intenso y fructífero, fue necesario un tiempo de reposo y maduración de todo lo realizado, de cierta distancia que nos permitiera observar y revisar estos resultados desde otra perspectiva, desde otro lugar. Por otra parte, y como sucede cada vez más en los ámbitos universitarios, las exigencias académicas llevan a que los tiempos se acorten y ajusten entre un proyecto y otro, por lo que para muchos de los integrantes de ambos grupos fue casi imposible dedicarle un tiempo extra a este proyecto, luego de su finalización.

Sin embargo, y a pesar del tiempo transcurrido, hemos logrado consolidar en este documento la experiencia obtenida a partir del desarrollo de este proyecto, que creemos que puede servir —con sus aciertos y errores— a fortalecer y mejorar las prácticas de evaluación de las bibliotecas, que hoy constituyen una necesidad y un desafío permanente que enfrentan los profesionales.

Esperamos que este libro resulte un aporte para ayudar a la evaluación de las bibliotecas, y en particular a que los profesionales conozcan e introduzcan en sus rutinas prácticas concretas que les permitan contar con información fidedigna para diagnosticar y evaluar los servicios que brindan, justificar sus acciones, obtener recursos para sus proyectos y mejorar —en síntesis— la calidad de las bibliotecas. Si con este texto hemos logrado al menos despertar el interés en el tema, el objetivo estará cumplido.



## INTRODUCCIÓN

---

**AMELIA AGUADO**

---

Durante décadas las bibliotecas funcionaron sin necesidad de aplicar evaluaciones que posibilitaran medir su rendimiento. Por un lado, se consideraba que la falta de quejas por parte de los usuarios daba por hecho su satisfacción respecto del servicio brindado. Por otro lado, tampoco se cuestionaba la existencia de la biblioteca y no era necesario justificar los gastos incurridos para su funcionamiento.

El devenir del tiempo ha modificado esta situación tangencialmente. Hoy día, la forma de proceder de estas instituciones culturales que son las bibliotecas ha tomado un nuevo rumbo y los profesionales de la información no podemos resistirnos a aceptar esos cambios. Justificar su existencia, planificar sus actividades —y por ende el presupuesto necesario para llevarlas a cabo—, rendir cuentas, medir la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de los usuarios para proponer mejoras, se han convertido en este último tiempo en acciones imprescindibles que toda unidad de información debe afrontar si pretende llevar adelante una gestión eficiente.

Así, las bibliotecas se han visto involucradas en diversos procesos de evaluación, relevando y analizando distintos aspectos (usuarios, servicios, colecciones, infraestructura, personal, presupuesto, entre otros), experimentando en la elaboración y aplicación de indicadores y estándares que guíen el proceso de forma normalizada, compartiendo experiencias concretas, hallazgos y también fracasos.

En este contexto, las bibliotecas universitarias no son una excepción. La sociedad de la información ha traído consigo todo un cambio de paradigma respecto de la generación y uso de la información, y con ello una ola de renovación de las actividades académicas e investigativas desarrolladas en las universidades. La implementación de procesos de acreditación de calidad de la enseñanza ha obligado a toda la organización educativa, incluida la biblioteca, a repensar la forma de llevar adelante sus actividades y a medir el logro de los objetivos propuestos. Cobra entonces una importancia destacable la evaluación de todas las actividades que tienen lugar en la biblioteca y de su impacto en la organización en que se encuentra inserta.

Para llevar adelante estos procesos evaluativos, numerosas bibliotecas universitarias se han agrupado desde hace años para trabajar en la elaboración de estándares que posibiliten la comparación de las realidades individuales de cada unidad de información. Estas reuniones han dado sus frutos con la publicación de guías que han sido de mucha ayuda para aquellas bibliotecas —bien más pequeñas, bien más solitarias— que han pretendido sumarse a esta movida.

Si bien la mayor cantidad de experiencias pueden localizarse en el mundo anglosajón, no son menos valiosas las experiencias evaluativas españolas y chilenas, cuya cercanía social y cultural a nuestro país facilita la adaptación de los estándares e indicadores a nuestra propia realidad.

En lo que respecta a Argentina, pueden mencionarse iniciativas interesantes, pero aún no se ha podido alcanzar un estándar nacional que permita medir el desempeño y rendimiento de nuestras bibliotecas de manera que la información reunida no sólo sirva a la gestión de la biblioteca para planificar sus actividades, sino que además posibilite la comparación entre bibliotecas, un factor importante a la hora de pensar en procesos de benchmarking.

Ante esta situación, el presente libro pretende ser un aporte al tema de la evaluación de las bibliotecas universitarias, brindando una guía para quienes estén interesados en llevar adelante una experiencia de este tipo en su propia unidad de información, facilitando conceptos introductorios, planteando posibles estrategias a realizar y sentando las bases para un análisis más profundo acerca del impacto que tiene la biblioteca en la universidad a la que pertenece y en la comunidad de usuarios a la que atiende.

La obra se estructura en cinco capítulos, cada uno elaborado por distintos autores que tratan aspectos relevantes de la temática. El primero, escrito por Marcela Fushimi y Sandra Miguel, ofrece un panorama teórico que nos introduce en el tema de la evaluación, tratando aspectos tales como la definición del término y las razones que justifican la realización de un proceso de este tipo en toda unidad de información. A continuación, se pasa revista a los enfoques y tipos de evaluación posibles, para luego enumerar proyectos específicos aplicados a bibliotecas universitarias, con especial referencia a la Red de Bibliotecas Universitarias de España (Rebiun) y a la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (Cabid) del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, entre otras iniciativas.

El segundo capítulo, a cargo de Marcela Fushimi, analiza los métodos de evaluación objetiva, proponiendo el empleo de indicadores de primer y segundo nivel. Asimismo, introduce la problemática de la obtención de los datos y propone una metodología para elaborar estadísticas. De forma breve, se plantea la situación de este tipo de enfoque en las bibliotecas universitarias argentinas, brindando detalles de la experiencia de la Universidad Nacional de La Plata en lo que respecta a la normalización de la captura de datos, el formulario estadístico diseñado para relevar los datos, los diferentes tipos de indicadores utilizados y un balance de los resultados obtenidos en las diferentes bibliotecas del sistema.

En el tercer capítulo, elaborado por Mónica Pené y Cecilia Rozemblum, se describen los métodos subjetivos de evaluación, explicando con mayor detalle la metodología LibQUAL+ y la adaptación realizada por el grupo de investigación español Secaba. Luego de reseñar experiencias de uso de esta metodología a nivel mundial, se analiza en detalle su aplicación en las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata y se exponen las principales conclusiones extraídas del estudio.

En el cuarto capítulo, Claudia González y Sandra Miguel se ocupan de la medición del impacto en las bibliotecas universitarias, la búsqueda de estrategias apropiadas para medirlo y los indicadores posibles de impacto.

Mariana Pichinini, en el capítulo cinco, se extiende sobre las críticas a la metodología usada en la evaluación de las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata y los problemas originados en el contexto de su aplicación.

Se incluyen además, como anexos, ejemplos de definiciones de datos, el formulario estadístico y el modelo de encuesta LibQUAL+ utilizados por la UNLP en sus procesos evaluativos.

Finalmente, no queda más que decir que esperamos que este trabajo sirva de incentivo para que otras bibliotecas universitarias puedan

experimentar con la metodología sugerida y con otras que vayan surgiendo. Sabemos que, como profesionales de la información, somos reacios a trabajar estadísticas, pero creemos fuertemente que éste es un camino necesario de transitar para alcanzar esas bibliotecas que los usuarios de hoy día están reclamando. Los invitamos entonces a continuar la lectura de los siguientes capítulos...