

La medida del rendimiento bibliotecario: normativa y proyecciones en el ámbito bibliotecario y empresarial

Marta de la Mano
Miguel Duarte

Liber 2005. Fesabid. (Madrid 14-10-05)

Normas ISO

- 2789:2003 – Estadística de bibliotecas para uso internacional [→ 1996]
- 11620 (Amd):2003 – Indicadores de rendimiento bibliotecario [→ 1998]
- ISO/TR 20983:2003 – Indicadores de rendimiento para servicios bibliotecarios electrónicos

Contexto

- ✓ Toma de conciencia de la necesidad de evaluar el rendimiento de las bibliotecas en un contexto de exigencias de calidad y eficiencia a los servicios públicos
- ✓ Generalización de los procesos de evaluación
- ✓ Disponer de información objetiva, fiable y relevante en la que apoyar la toma de decisiones

Contexto

- UNESCO (Measuring the performance of Public Libraries, 1989)
- UE (Library Performance Indicators and Library Management Tool, 1995)
- IFLA (Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries, 1996)
- ISO (Library Performance Indicators, ISO 11620:1998)
- UK (La Biblioteca Universitaria eficaz. Directrices para la evaluación del rendimiento en Bibliotecas Universitarias, 1998)
- REBIUN (Guía de Indicadores de Rendimiento, 1999)

Características de los Indicadores ISO

- Son flexibles
- Reflejan la diversidad de las diferentes misiones y objetivos institucionales
- Son veraces
- Claramente definidos y razonados
- Aportan credibilidad a la medición
- Permiten la comparación sectorial, nacional e internacional

- ✓ ¿Cómo estamos gestionando los recursos
- ✓ ¿Hacia donde vamos?
- ✓ ¿Como podemos identificar y mejorar el rendimiento de los servicios que ofrecemos?

2789:2003

El escenario estadístico

- Directrices para la recogida y presentación de datos
- Define los elementos que son susceptibles de análisis estadístico
- Recomienda la forma de contabilizarlos
- Describe las medidas a implementar cuando la recogida de datos no sea posible

Campo de aplicación

- Presentación a nivel internacional
- Asegura la conformidad entre países
- Fomenta las buenas practicas en el uso de datos estadísticos
- Especifica la recogida de datos establecida en la 11620

Usos, ventajas, límites

- ✓ Biblioteca vs. “Servicios de información”
- ✓ Planificación estratégica, toma de decisiones y justificación de financiación
- ✓ Proponer, revisar y formular políticas de actuación
- ✓ Comparar situaciones a nivel local, regional, nacional, internacional
- ✓ Demostrar el valor de los servicios bibliotecarios
- ✓ Solo proporcionan información retrospectiva

11620(Amd):2003

- Visión global del rendimiento
- Amd: 5 indicadores nuevos, tras el proceso de normalización
 - Proporción de la colección no utilizada
 - Correcciones en la colocación
 - Proporción de la colección en préstamo
 - Personal en servicios a usuarios per capita
 - % de personal en servicios a usuarios sobre el total
- No aborda indicadores electrónicos

TR 20983:2003

- Difundir conocimiento sobre la practica de evaluar servicios electrónicos
- La norma 11620 reconoce que son necesarios: proceso de maduración
- Poco normalizados: Eclipse/EQUINOX
- Se incluirán en una futura revisión de la 11620

El entorno en red

- Proporciona un marco de referencia diferente, donde las comparaciones son difíciles
- Cambios en las expectativas, experiencias y comportamientos de los usuarios
- Practicas de los editores
- 25 Indicadores, referidos a oferta, servicio de referencia, formación de usuarios, formación de personal y obtención de documentos

Limitaciones

- Los indicadores miden el suministro, uso, costes e implantación en el mercado de los servicios electrónicos
- No miden el impacto
- Grado de precisión relativa (múltiples fuentes: proveedores, servidores fuera de la biblioteca...)
- Análisis de los resultados

Futuro

- ✓ Promover el uso de las normas
- ✓ Fomentar las buenas practicas en la recogida de datos
- ✓ Elaborar una Guía de uso y aplicación practica de Indicadores de Rendimiento

miguel.duarte@uca.es
mmano@usal.es