Tema 1.- Evaluación, calidad y gestión de calidad total en Documentación

1.- La evaluación. Conceptos generales. Indicadores

En términos generales, se entiende por evaluación el proceso mediante el cual se intenta obtener un juicio de valor o una apreciación de la bondad de un objeto, de una actividad, de un proceso o de sus resultados. Este proceso pone de relieve las cualidades, ventajas y debilidades de aquello que se evalúa. La evaluación permite obtener información fiable para la toma de decisiones en las tareas relacionadas con el desarrollo, mantenimiento y gestión de servicios de información. La evaluación es una herramienta de toma de decisiones.

La evaluación es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.

El proceso de evaluación requiere como punto de partida plantearse cuales son los fines reales que se persiguen.
Para evaluar es necesario disponer de un referente con el que comparar.
La evaluación se suele basar en la toma de datos sobre los resultados obtenidos, que permitan llegar a conclusiones que redunden en la mejora de la organización.

En bibliotecas y centros de documentación se entiende la evaluación como un proceso global que se refiere a una actividad en su conjunto y a todas y cada una de las fases que componen dicha actividad.

La evaluación, según la norma ISO 11.620 es "Estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación".

A su vez, la norma, define los siguientes conceptos:

Eficacia: Medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendía conseguir.

Eficiencia: Medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.

Los objetivos fundamentales de la evaluación en las unidades de información son: proporcionar el máximo de servicios a los usuarios de modo eficaz y eficiente; examinar el cumplimiento de los programas de actuación actuales y planificar el futuro del servicio en cuestión.

Hasta hace pocos años el único análisis que se hacía de la actuación de una biblioteca o de un centro de documentación era puramente cuantitativo y referido a la cantidad de ítems predeterminados e invariables (número de ejemplares comprados; número de revistas analizadas; número de préstamos realizados; número de fotocopias solicitadas, etc.) Esta situación ha ido cambiando ya que la estadística en sí misma no refleja totalmente lo que pasa en un centro (la calidad del trabajo; el nivel de consecución de los objetivos; la satisfacción de los usuarios). Sólo refleja un aspecto numérico cuantitativo de la situación. Los datos

estadísticos son solamente un punto de partida que hay que poner en relación con múltiples factores que expliquen esa cifra en sentido positivo o negativo. Ese paso de más se realiza con la evaluación.

Los métodos de evaluación pueden ser subjetivos y objetivos:

La evaluación subjetiva se basa en opiniones de los usuarios, nos dice lo que la gente piensa de un servicio. Los métodos más habituales para proceder a una evaluación subjetiva son las entrevistas, las encuestas, los grupos de discusión.

La evaluación objetiva busca mejorar un servicio y para ello no es suficiente basarse en opiniones personales. Se trata de una evaluación analítica y diagnóstica. El uso de criterios objetivos plantea la ventaja de que sus resultados pueden ser cuantificables.
Para la evaluación objetiva es necesaria la medición. La medición es el proceso por el cual se asignan números para describir algún objeto o fenómeno de una manera normalizada. Por tanto, la estadística sigue siendo necesaria pero además nos interesan aspectos como el nivel de uso que hace el lector de las publicaciones periódicas, las causas del retraso en el préstamo interbibliotecario, el grado de funcionamiento de los servicios de búsqueda, etc. Para ello no es suficiente con la estadística, es necesaria una herramienta de más amplio alcance, y esta herramienta es la evaluación.

Los conceptos claves de la medición son la identificación y definición de indicadores de los fenómenos que van a ser medidos, así como el desarrollo de reglas normalizadas que producen números que, a su vez, representan el indicador del fenómeno que ha de ser medido.

EVALUACIÓN→MEDICIÓN→INDICADORES

Un indicador es la expresión (una serie de números, símbolos o palabras) utilizada para describir actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos, para evaluar dichas actividades, y el método utilizado.

Hay distintos tipos de indicadores pero los indicadores fundamentales, en cualquier faceta del trabajo documental, son los indicadores de rendimiento.
Los indicadores de rendimiento son números, símbolos o letras, derivados de estadísticas y datos de la biblioteca o centro, y utilizados para evaluar el rendimiento de la misma. Incluye tanto recuentos simples como relaciones entre recuentos, siempre que se utilicen en la caracterización del rendimiento de una biblioteca o centro.
El rendimiento se define como el grado de eficacia en la prestación de servicios y eficiencia en la asignación y utilización de recursos para proporcionar esos servicios.
El objetivo principal de la utilización de indicadores de rendimiento es el autodiagnóstico.
Los indicadores deben tener un objetivo explícito, formulado en función de los servicios, actividades o aspectos a evaluar. Los indicadores deben tener un único nombre que resulte descriptivo.

La norma ISO 11.620 (UNE 50-137) establece indicadores de rendimiento de servicios bibliotecarios aplicables a los servicios de documentación. Establece indicadores aplicables al uso y disponibilidad del centro; al proceso técnico; al uso y disponibilidad de los materiales; al acceso a los materiales; al análisis de la colección; a la sección de referencia; y, finalmente, indicadores referentes a los costes. La segunda parte de la Norma UNE 50-137 trata cada uno de estos

indicadores. De cada uno de ellos ofrece: Objetivo, campo de aplicación, definición del indicador, método, interpretación y fuentes.

Los indicadores que incluye la Norma son los que se han considerado más útiles en general ya que existen muchos tipos diferentes de centros de documentación y bibliotecas, con características distintas y con diferentes tipos de usuarios.

Tabla de indicadores de rendimiento bibliotecario
(UNE 50-137)

SERVICIO, ACTIVIDAD O ASPECTO EVALUADO	**INDICADOR DE RENDIMIENTO**
Opinión del usuario	Satisfacción del usuario
Servicios Públicos Generales	Porcentaje Alcanzado de la Población Objetivo. Coste por Usuario. Visitas a la Biblioteca per Cápita. Costes por Visita a la Biblioteca.
Suministro de Documentos	Disponibilidad de los Títulos. Disponibilidad de Títulos Solicitados. Porcentaje de Títulos Solicitados Existentes en la Colección. Disponibilidad Ampliada de Títulos Solicitados. Uso de Materiales en Sala per Cápita. Tasa de Uso de Documentos.
Recuperación de Documentos	Tiempo Medio de Recuperación de Documentos en Depósitos Cerrados. Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Areas de Libre Acceso.
Préstamo de Documentos	Volumen de Préstamos (%). Préstamos per Cápita. Documentos en Préstamo per Cápita. Coste por Préstamo. Préstamos por Empleado.
Suministro de Documentos de Fuentes Externas	Rapidez del Préstamo Interbibliotecario.
Servicio de Referencia e Información	Tasa de Respuestas Correctas.
Búsquedas de Información	Tasa de Exitos de Búsquedas en el Catálogo de Títulos. Tasa de Exitos de Búsquedas en el Catálogo de Materias.
Formación de Usuarios	No se describen indicadores en esta Norma
Instalaciones	Disponibilidad de las Instalaciones. Tasa de Utilización de las Instalaciones. Tasa de Ocupación de Asientos. Disponibilidad de Sistemas Automatizados.
Servicios Técnicos Adquisición de Documentos	Tiempo Medio de Adquisición de Documentos.
Proceso Técnico de Documentos	Tiempo Medio de Proceso Técnico de Documentos.
Catalogación	Coste por Título Catalogado.
Promoción de Servicios	No se describen indicadores en esta

	Norma
Disponibilidad y Utilización de Recursos Humanos	No se describen indicadores en esta Norma

Se deben escoger indicadores que resulten apropiados para lo que queramos medir. Los indicadores deben ser fiables, relevantes, útiles, fáciles de usar y reproducir y comparables.
Cuando no está definido por norma un indicador podemos buscar bibliografía y ver si se han realizado trabajos de evaluación similares y si no es así crear el indicador, según el objetivo a alcanzar. Para ajustarse a la normas, un indicador debe haberse probado, validado y preferiblemente estar documentado en la bibliografía. También se aceptan, por la norma, indicadores aunque no estén documentados explícitamente, si son de uso generalizado en unidades de información.

En el libro, publicado por el Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, *Claves para el éxito: Indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*, se establece una tipología de estos indicadores en:

Indicadores de rendimiento operacional: Relacionan inversión y producción, como los registros catalogados por hora, o el coste por registro catalogado. Son útiles para asignar recursos a actividades, servicios o productos, decidir qué servicios son factibles y cuales no puede asumir el centro.

Indicadores de eficacia: Relacionan la producción con el uso, juzgada por los usuarios: por ejemplo, la proporción de documentos del fondo que se han usado, la satisfacción del usuario con el préstamo. Permiten saber qué áreas tienen un rendimiento bajo, o en qué medida están los usuarios bien servidos.

Indicadores de coste-eficacia (eficiencia): Relación entre inversión y uso, entre los recursos empleados en un determinado servicio y la utilización del mismo por los usuarios. Ejemplos: coste por usuario, coste por préstamo...Ayudan a tomar decisiones sobre cómo asignar recursos a actividades, servicios o productos, qué resultados son los deseables en función de la cantidad de uso y satisfacción de los usuarios...

Indicadores de impacto: Nivel del éxito de la biblioteca, al indicar la relación entre el uso real de un servicio y el uso potencial que se podría hacer. Por ejemplo, el número de usuarios activos de la biblioteca, el uso *per cápita*.

- Mejora del conocimiento de los usuarios
- Mejora de las relaciones con los usuarios
- Mejora de la imagen del centro
- Calidad en los productos y servicios
- Calidad de información
- Mejora la competitividad del centro
- Aumento de las prestaciones y de la población atendida
- Aumento de la satisfacción del usuario
- Reducción de costes de producción y fallos. Disminuye el número de quejas
- Dinamización e integración del personal

[1] Mercado cautivo es el que, de hecho, está reservado para uno o más oferentes a favor de la producción nacional, generalmente a través de fórmulas de proteccionismo arancelario, etc.