



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN

(Grupo A - 21/22): **Tema 1 - Puntos 1 y 2 - Calidad y Calidad en Servicios en Documentación**

Facultad de Ciencias de la Documentación – Pedro Lázaro Rodríguez



Un paréntesis

Patino, Bruno (2020). *La civilización de la memoria de pez.*
Alianza Editorial. ISBN: 978-84-9181-968-4.
<https://www.alianzaeditorial.es/libro/alianza-ensayo/la-civilizacion-de-la-memoria-de-pez-bruno-patino-9788491819684/>

Guión:

1. ¿Qué se entiende por calidad?
2. Calidad y servicios en Documentación

1. ¿Qué se entiende por calidad?

- En general.: en un hobby, la música... un/a artista, el fútbol, un jugador o jugadora...

1. ¿Qué se entiende por calidad?

Martínez, Reme (2022). Una buena poda, clave en la calidad en la viña. *La Región*.

<https://www.laregion.es/articulo/trives/buena-poda-clave-calidad-vina/202201162053281099241.html>

1. ¿Qué se entiende por calidad?

Vera, Javier (2022). La continua apuesta de Mercadona por la calidad. *La Opinión de Murcia*.

<https://www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2022/01/15/continua-apuesta-mercadona-calidad-61579141.html>

1. ¿Qué se entiende por calidad?

Steele, Mitch (2020). ¿A qué nos referimos por calidad en la cerveza? *The Beer Times*TM.

<https://www.thebeertimes.com/a-que-nos-referimos-por-calidad-en-cervezas/>

1. ¿Qué se entiende por calidad?

Mayor, Cata (2021). ¿Cuáles son las mejores cervezas de España? *elperiodico.com*.

<https://www.elperiodico.com/es/cata-mayor/bebidas/20210806/mejores-cervezas-espana-ocu-11866453>

1. ¿Qué se entiende por calidad?

Semana (2022). Alimentos ricos en melatonina para mejorar la calidad del sueño. *semana.com*.

<https://www.semana.com/vida-moderna/articulo/alimentos-ricos-en-melatonina-para-mejorar-la-calidad-del-sueno/202255/>

1. ¿Qué se entiende por calidad?

López, Carlos (2022). La ministra de Industria desautoriza a Garzón: «La calidad de nuestra carne es excelente».
okdiario.com.

<https://okdiario.com/economia/ministra-industria-desdice-garzon-calidad-nuestra-carne-excelente-8406564>



1. ¿Qué se entiende por calidad?

Qué! (2017). Vero Boquete vs Alexia Putellas: Calidad, con siete años de garantía. *que.es*.

<https://www.que.es/2017/11/23/201711231343-vero-boquete-alexia-putellas-calidad/>

1. ¿Qué se entiende por calidad?

Invictos (2021). UNA CALIDAD INDIVIDUAL SUPERIOR A CUALQUIERA: Así era Ronaldinho como futbolista según Lionel Messi. *somosinvictos.com*.

<https://somosinvictos.com/2021/12/28/una-calidad-individual-superior-a-cualquiera-asi-era-ronaldinho-como-futbolista-segun-lionel-messi/>

1. ¿Qué se entiende por calidad?

El País (2018). Pontevedra, la ciudad que mejoró su aire al pensar en sus peatones (desde: Calidad del aire). *El País*.

<https://www.youtube.com/watch?v=24O4JWaoHq8>



1. ¿Qué se entiende por calidad?

Moreno, Natalia (2022). ALCALÁ DE HENARES/ La Biblioteca de la UAH premiada por la calidad de su gestión. *Noticias para Municipios*.

<http://noticiasparamunicipios.com/...>

1. ¿Qué se entiende por calidad?

Google (2022). *frases sobre calidad - Búsqueda de Google.*
<https://www.google.com/search...>

1. ¿Qué se entiende por calidad?

- ¿Qué dijeron estos autores sobre calidad?
 - William Edwards Deming
 - Joseph M. Juran
 - Armand V. Feigenbaum
 - Kaoru Ishikawa
 - Philip B. Crosby

2. Calidad y servicios en Documentación

- Cumplimiento de unas especificaciones de acuerdo a unas normas
- Adecuación de los servicios a las expectativas y necesidades de las personas que los usan
- Satisfacción, percepciones y expectativas → cambiantes

Bibliotecas, CRAIs, Archivos o
Centros de Documentación

Centros de Recursos para el
Aprendizaje y la Investigación

<https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1252818354>

2. Calidad y servicios en Documentación

- Una pequeña encuesta en directo:
 - ¿Qué es lo más importante en una biblioteca?

<https://forms.gle/HgbqydjSxyf7KuEL7>

2. Calidad y servicios en Documentación

Gallo-León, José-Pablo (2015) La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). *El profesional de la informacion*, vol. 24, n. 2, pp. 87-93.
<https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.01>

2. Calidad y servicios en Documentación

- [Gallo-León \(2015\)](#) “La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)”:

Todo ello hace que l@s bibliotecari@s nos preguntemos por nuestro futuro; y sobre si tenemos algún futuro...

Los servicios están totalmente vinculados con l@s usuari@s, con sus necesidades...

... si no les interesan nuestros servicios, si no nos usan, estamos condenados a la desaparición

Por eso se deben crear propuestas que les interesen, que les sirvan, y para ello hay que contar con ell@s

Los servicios se tienen que prestar en función de l@s usuari@s, no de nuestras funciones y organización

El objetivo de un centro bibliotecario es satisfacer a tant@s usuari@s como sea posible

2. Calidad y servicios en Documentación

- Una pequeña encuesta en directo:
 - ¿Qué es lo más importante en una biblioteca?

<https://forms.gle/HgbqydjSxyf7KuEL7>

2. Calidad y servicios en Documentación



Fuente: <https://imgflip.com/i/62c2j8>

“Imgflip is a public image website, so any content submitted to the Imgflip community may be shown to the public”:
<https://imgflip.com/privacy>

2. Calidad y servicios en Documentación

- Cumplimiento de unas especificaciones de acuerdo a unas normas
- Adecuación de los servicios a las expectativas y necesidades de las personas que los usan
 - Satisfacción, percepciones y expectativas → cambiantes
- Comparación entre servicios o entidades que los proporcionan

8. Bibliografía y Recursos recomendados

- **de-la-Mano, Marta et al.** (2014). *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO*. Madrid: AENOR. ISBN: 978-84-8143-845-1. (Disponible como libro electrónico en la biblioteca de la UCM: <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1252818354>)
- **Gallo-León, José-Pablo** (2015). La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). *El profesional de la informacion*, 2015, vol. 24, n. 2, pp. 87-93. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.01>
- Búsquedas de noticias en diversos medios sobre usos comunes de “calidad”

Para el próximo día...

Dos de cada tres españoles sólo van a la biblioteca a mandar callar a la gente
elmundotoday.com

El 66% de los españoles que visitaron una biblioteca en 2016 **sólo acudieron para mandar callar a la gente**, según un estudio llevado a cabo en la Biblioteca del Instituto Cervantes de Madrid. El porcentaje se eleva al 80% si el periodo se extiende al primer ejercicio de 2017, mostrando una clara tendencia al alza. “Mandar callar a otra persona con la potestad que otorga estar en una biblioteca es adictivo”, aseguran los responsables del estudio. «Provoca una sensación de superioridad que refuerza la autoestima», apuntan.

El Mundo Today (2017). Dos de cada tres españoles sólo van a la biblioteca a mandar callar a la gente. *El Mundo Today*.

<https://www.elmundotoday.com/2017/02/dos-de-cada-tres-espanoles-solo-van-a-la-biblioteca-a-mandar-callar-a-la-gente/>

<https://wallabag.nixnet.services/share/61e80380e6b7e0.76838786>



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

Facultad de Ciencias de la Documentación – Pedro Lázaro Rodríguez





UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A - 21/22) | Tema 1 - Punto 3: la evaluación

Facultad de Ciencias de la Documentación – Pedro Lázaro Rodríguez



Guión:

3. ¿Qué es y para qué evaluar?



Del
DATO
a la
INFORMACIÓN

¿Qué es y para qué evaluar?

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

Jiménez, Rodrigo (2022). Hasta 14 expertos vuelven a reclamar una evaluación independiente de la pandemia. *El Debate*.

<https://www.eldebate.com/sociedad/20220121/14-expertos-vuelven-reclamar-evaluacion-independiente-pandemia.html>

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

Teleprensa (2022). Algunas CCAA se abren a cambiar la forma de evaluar la pandemia, pero piden prudencia para abordarlo como gripe. *Teleprensa*.

<https://www.teleprensa.com/articulo/nacional-3/algunas...>

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

20minutos (2021). Padres, profesores y alumnos difieren sobre el nuevo sistema de evaluación.
20minutos.es.

<https://www.20minutos.es/videos/economia/...>

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

Zafra, Ignacio (2022). El Gobierno propone que haya un examen especial para entrar en la carrera de Magisterio y evaluar a los profesores para poder ascender. *El País*.

<https://elpais.com/educacion/2022-01-27/...>

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

EuropaPress (2021). La UPNA pone en marcha una encuesta para evaluar la satisfacción del alumnado con la docencia. *EuropaPress*.

<https://www.europapress.es/navarra/noticia...>

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

IberCampus (2021). ANECA altera su evaluación de profesores-investigadores y se retracta del estudio sobre revistas que cobran por publicar. *Ibercampus.es*.

<https://www.ibercampus.es/aneca-altera-su-evaluacion...>

3. ¿Qué es y para qué evaluar? ¿Qué evaluamos?

**Biblioteca
Archivo
CRAIs...**

3. ¿Qué es y para qué evaluar? ¿Qué evaluamos?

**Entorno:
sociedad,
institución,
etc.**

**Biblioteca
Archivo
CRAIs...**

3. ¿Qué es y para qué evaluar? ¿Qué evaluamos?

Entorno

Presupuesto - Recursos: 2019 y por habitante

**Biblioteca
Archivo
CRAIs...**

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

- Justificar su existencia
- Planificar sus actividades (calculando los recursos necesarios)
- Rendir cuentas
- Medir la calidad de los servicios prestados
- Conocer la satisfacción de personas usuarias para proponer mejoras
- Darle motivos al entorno para que siga invirtiendo en las bibliotecas, archivos, etc., por los beneficios de su uso para la sociedad

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

Valorar

Conocer puntos fuertes, fallos, limitaciones

¿Análisis DAFO?
Debilidades,
Amenazas,
Fortalezas y
Oportunidades

Comparación entre objetivos y la actividad / resultados

Comparar lo que es con lo que debería ser

Proveer de información para mejorar el servicio: retroalimentación

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

Componente esencial de la gestión

Parte del proceso de planificación

Conocer el nivel de rendimiento

Comprobar y comparar la **eficacia** (cumplimiento de los objetivos)

Asignación coherente de recursos: mejorar u **optimizar** el rendimiento → **eficiencia**

Ayuda en la toma de decisiones: mejorar la imagen de la biblioteca

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

- “Lo que hacen las personas usuarias”, “lo que hay en la biblioteca”
 - Evaluación objetiva (Tema 3)
- “Lo que opinan”, “lo que desean”
 - Evaluación subjetiva (Tema 4)

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

- “Lo que hacen las personas usuarias”, “lo que hay en la biblioteca”
- Evaluación objetiva (Tema 3) – Algunos ejemplos:

Presupuesto per cápita = Gastos / Población

80.111.973 € / 6.779.888 € = **11,82 €** por persona (per cápita)

Ejemplo de la Comunidad de Madrid en 2019

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

- “Lo que hacen las personas usuarias”, “lo que hay en la biblioteca”
- Evaluación objetiva (Tema 3) – Algunos ejemplos:

Circulación per cápita = Préstamos / Población

6.448.533 / 6.779.888 = 0,95 préstamos por habitante (per cápita)

Ejemplo de la Comunidad de Madrid en 2019

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

- “Lo que hacen las personas usuarias”, “lo que hay en la biblioteca”
- Evaluación objetiva (Tema 3) – Algunos ejemplos:

$$\text{Tasa de personal trabajador} = (\text{Personal Total} / \text{Población}) * 10.000$$
$$(1.622,9 / 6.779.888) * 10.000 = \mathbf{2,39 \text{ trabajadores/as por cada } 10.000 \text{ habitantes}}$$

Ejemplo de la Comunidad de Madrid en 2019

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

- Importancia de la representación gráfica: [Secaba-Rank Públicas \(Indicadores\)](#)

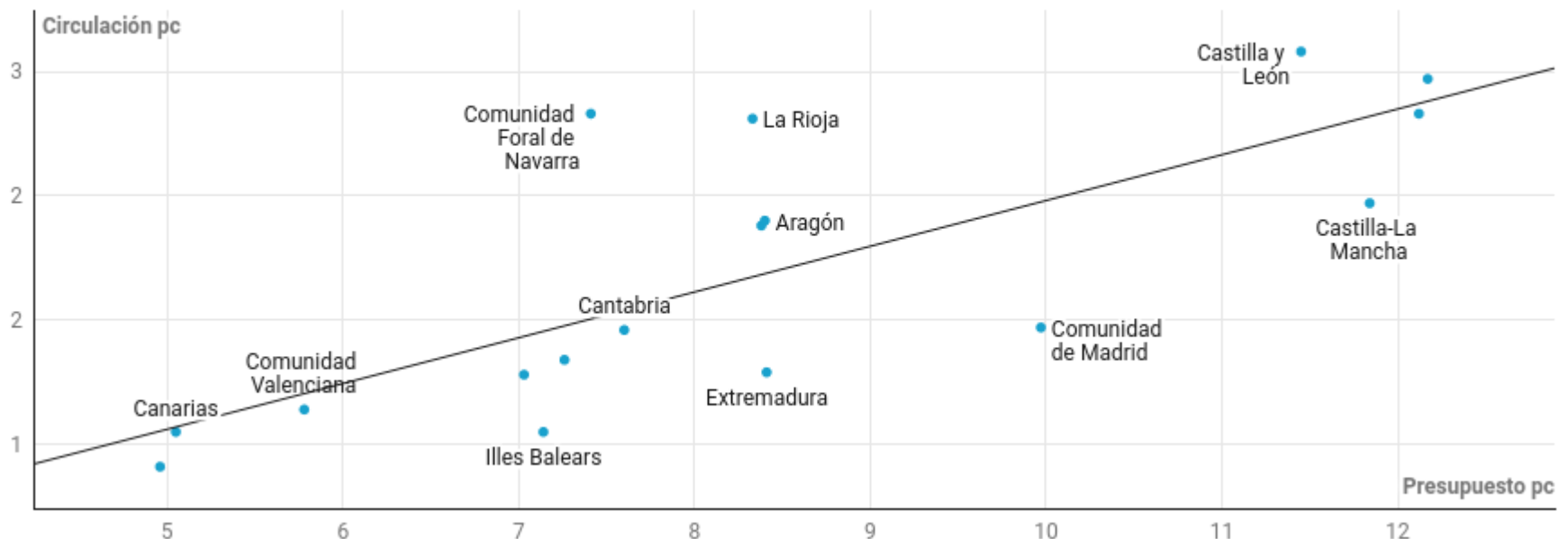


Captura de una herramienta propia

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

- Importancia de la representación gráfica: [Secaba-Rank Públicas \(Estimación y Predicción\)](#)

Correlación entre Presupuesto y Circulación pc 2019 (CCAA)



Captura de una herramienta propia

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

- “Lo que opinan”, “lo que desean”
- Evaluación subjetiva (Tema 4)

Ejemplo de la Biblioteca Pública José Luis Sampedro de Madrid

3. ¿Qué es y para qué evaluar?

La finalidad de evaluar, sobre cualquier otra, es proveer constantemente de información a los sistemas (servicios en documentación) para su mejora

Del día anterior...

Dos de cada tres españoles sólo van a la biblioteca a mandar callar a la gente
elmundotoday.com

El 66% de los españoles que visitaron una biblioteca en 2016 sólo acudieron para mandar callar a la gente, según un estudio llevado a cabo en la Biblioteca del Instituto Cervantes de Madrid. El porcentaje se eleva al 80% si el periodo se extiende al primer ejercicio de 2017, mostrando una clara tendencia al alza. “Mandar callar a otra persona con la potestad que otorga estar en una biblioteca es adictivo”, aseguran los responsables del estudio. «Provoca una sensación de superioridad que refuerza la autoestima», apuntan.

El Mundo Today (2017). Dos de cada tres españoles sólo van a la biblioteca a mandar callar a la gente. *El Mundo Today*.

<https://www.elmundotoday.com/2017/02/dos-de-cada-tres-espanoles-solo-van-a-la-biblioteca-a-mandar-callar-a-la-gente/>
<https://wallabag.nixnet.services/share/61e80380e6b7e0.76838786>

Algunos resultados para España: calidad y evaluación objetiva

Variable	Finlandia	España
Gastos	38,70	7,40
Colección	8,10	2,10
Adquisiciones	36,40	7,80
Actividades	7,30	4,30
Superficie	103,10	36,80
Personal	3,80	1,20
Profesionales	0,40	0,20
Habitantes	6.851,80	10.901,70
Préstamos	16,80	1,10
Visitas	8,70	2,50

Fuente: [Lázaro-Rodríguez y Vakkari \(2018\)](#)

Algunos resultados para España: calidad y evaluación objetiva

- La penúltima de Europa en préstamos por habitante; y por debajo de la media de Europa en visitas por habitante... en 2012-2013
 - <http://bid.ub.edu/es/40/lazaro.htm>
- Los préstamos bajaron de 2011 a 2015 (de 1,31 a 1,12)
 - ¿Y en 2019?
- Con las visitas igual: de 2,52 a 2,47
 - ¿Y en 2019?

Un ejemplo de evaluación subjetiva

Encuesta *ad hoc** sobre calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la UCM

<https://forms.gle/BoLXDNeYjmWHtM6B7>

* hecha o diseñada especialmente para un fin determinado o situación concreta

Ejercicio práctico

Piensa en un servicio en documentación que quieras evaluar para su mejora (una biblioteca pública, universitaria, escolar, un archivo, un CRAI, etc.). Diseña un formulario en *Google Forms* incluyendo cuestiones de tal forma que puedas compartir la encuesta con alguien para obtener algunos resultados. Puedes utilizar secciones y preguntas del ejemplo visto en clase, o también añadir las que creas conveniente o te resulten necesarias y adecuadas para evaluar.

Piensa y decide sobre el diseño y tipo de preguntas/respuestas. Ponte en el lugar de la persona que habrá de completar la encuesta para diseñarla lo más amigable y sencilla posible. Cuando la tengas diseñada, puedes compartirla con alguien que sepas que ha usado el servicio que estás evaluando. Si no, al menos rellénala tú.

En el cartapacio habrá de incluirse el enlace a la encuesta, y un resumen de cómo te has sentido diseñándola. De momento los resultados en sí no son importantes: lo iremos viendo en temas siguientes. Pero si quieres añadir un resumen de los resultados, también puedes.

Ejercicio práctico: 9 recomendaciones

1. Antes de empezar a construir el formulario, escribe todo en un doc primero. Luego, es cuestión de copiar y pegar al formulario (se ahorra mucho tiempo)
2. Incluye al inicio una presentación: quién eres, cuál es el contexto del formulario, cuánto dura su cumplimentación, cuál es el objetivo del estudio, etc. También, se puede incluir un agradecimiento previo
3. Piensa las secciones y las preguntas de las secciones. Piensa si las preguntas serán obligatorias o habrá alguna que se pueda dejar en blanco. Con ello, piensa también el tipo de pregunta y respuesta para cada una (elección múltiple, una opción, desplegable, de texto libre largo, corto, etc.). Contempla la inclusión en tu escritura y lenguaje.
4. Incluye instrucciones para todo: cómo se responde en cada cuestión, qué significa un concepto atípico, etc.
5. Incluye un mensaje de agradecimiento para cuando se envíe la encuesta
6. Pasa todo al formulario
7. Revísalo o compártelo con alguien para que te ayude con la revisión
8. Comprueba que las respuestas se registran bien
9. Lánzalo y compártelo con alguien para obtener los resultados.

8. Bibliografía y Recursos recomendados

- **Fushimi, Marcela et al.** (2011). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama, ISBN 978-987-1305-62-9. (Disponible como libro electrónico en la biblioteca de la UCM: <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/729224191>)
- **Lázaro-Rodríguez, Pedro, López-Gijón, Javier, Herrera-Viedma, Enrique** (2018). Visibilidad de las bibliotecas públicas y la lectura en medios de comunicación españoles frente a otros hechos de la cultura y relación con su uso: medidas para su mayor promoción y difusión. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, n. 40 (junio).
<https://dx.doi.org/10.1344/BiD2018.40.7>
- **Lázaro-Rodríguez, Pedro; Vakkari, Pertti** (2018). Modelizando el uso de las bibliotecas públicas a través de sus características: estudio comparativo entre España y Finlandia para los préstamos y las visitas. *Revista Española de Documentación Científica*, v. 41 n. 4, e216.
<https://doi.org/10.3989/redc.2018.4.1544>
- **Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas (TIEB)** (2007). *Presentaciones — Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas*.
<http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/descargables/presentaciones/>
- Búsquedas de noticias en diversos medios sobre usos comunes de “evaluación”

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Pacios-Lozano, Ana R.; Martínez-Cardama, Sara; Moro-Cabero, Manuela (2021)

Evaluación de la transparencia en los archivos históricos provinciales.

Anales de Documentación, v. 24, n. 2.

<https://doi.org/10.6018/analesdoc.479881>



- Los **indicadores** (...) ofrecen un marco para que los archivos aumenten en transparencia **rindiendo cuentas** de su actividad y principales resultados a la **sociedad**. En particular, a sus grupos de interés
- Los resultados indican que, aunque hay **ejemplos de buenas prácticas**, la información relacionada con la transparencia es **escasa**
- Las **mejoras**, por tanto, deben realizarse no solo a nivel de publicidad activa sino de organización de la información, ya que ni la visibilidad ni la accesibilidad a esta información son las más idóneas

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Martínez-Ride, Rosa-María; Mireles-Cárdenas, Celia; Oliva-Cruz, Eduardo (2018).

Diseño y evaluación en edificios de bibliotecas y archivos.

Centro de Documentación Histórico Rafael Montejano y Aguiñaga, ISBN 978-607-535-067-7.

<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4638>



- Existen muchas **carencias** y **necesidades** en los **edificios** que albergan bibliotecas y archivos
- Una de las más importantes es lo que se refiere al **diseño** de dichos inmuebles
- Dentro de este aspecto, destaca la **evaluación** de los **espacios físicos**

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Chapis-Cabrera, Elvys; Pérez-Borges, Aylén; De-la-Cruz-Medina, Ennia (2014).

Metodología para la evaluación de la colección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la universidad de Cienfuegos.

Universidad y Sociedad, v. 6, n. 3.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/145>



- La **metodología** está basada en **normativas internacionales**
- Constituye una importante **herramienta** para el trabajo de los especialistas del área en lo que se refiere a la selección y adquisición
- Ello influye en la **calidad de los servicios** que se ofrecen

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Gaviero-García, Isabel (2016).

El Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) del Campus María Zambrano de Segovia: análisis y evaluación del servicio de formación de usuarios.

VII Jornadas BUCLE sobre Bibliotecas Universitarias. Sistemas de automatización: la tecnología al servicio de la cooperación.

<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/20725>



- A partir de los **datos estadísticos** recogidos en los diferentes estudios realizados: **entrevistas**, **cuestionarios** y método Delphi, se procedió a la redacción de una serie de **medidas** y **recomendaciones** que nos están ayudando a **mejorar dicho servicio**

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Centelles-Pastor, Jaume (2010).

La evaluación de la biblioteca escolar. Informar, valorar y mejorar.

Mi biblioteca, Año 6, n. 21, p. 54-57.

<https://gredos.usal.es/handle/10366/144627>



- Se exponen las tres principales consecuencias de una adecuada **evaluación**:
 - **Informar**
 - **Valorar**
 - **Mejorar**

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Ferrer, Linda M.; Moscoso, Purificación (2011).

La biblioteca escolar vista por sus usuarios: el caso de la biblioteca del CEIP Isabel la Católica (Colmenar Viejo, Madrid).

Revista General de Información y Documentación, v. 21, 79-98.

https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2011.v21.37832



- El objeto de este estudio es evaluar la biblioteca del Centro de Educación Infantil y Primaria Isabel La Católica **a través** de la visión que aportan sus **usuarios**: desde alumnos de cinco a doce años hasta los profesores del centro
- Se ha llevado a cabo una **evaluación subjetiva** basada en los modelos **ServQUAL** y en su derivado para bibliotecas, que se han **adaptado** a las peculiaridades y características de los distintos tipos de usuarios

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Serna, Maite; Rodríguez, Arantzazu; Etxaniz, Xabier (2017).

Biblioteca escolar y hábitos lectores en los escolares de Educación Primaria.

Ocnos: Revista de Estudios sobre Lectura, v. 16, n. 1, 18-49.

https://doi.org/10.18239/ocnos_2017.16.1.1205



- ¿Las **directrices** que rigen las actuaciones en torno a la lectura de las bibliotecas escolares de Bizkaia, en el País Vasco, son **convenientes** y **fructíferas**?
- Análisis detallado de los hábitos lectores y las **percepciones** sobre la importancia de la lectura que tienen los escolares
- **Estudio diagnóstico** de las bibliotecas de centros de Educación Primaria, analizando su trabajo como agente lector y su **integración e implicación con la comunidad educativa**
- La actitud y el estímulo familiar son **elementos básicos para favorecer** los hábitos lectores
- La mera presencia de una biblioteca escolar en el centro **no es suficiente para mejorar** hábitos o valoración de la lectura, sino que **la clave está** en el tipo de biblioteca que trabaja con los escolares

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Arias, José; Ayuso-García, M. Dolores (2008).

Evaluación de las colecciones de una biblioteca pública. Análisis comparado con otras bibliotecas colombianas y extranjeras.

Investigación bibliotecológica, v. 22, n. 45, p. 125-152.

<http://www.scielo.org.mx/scielo...>



- Método: estudio de la colección **en sí misma** y con la técnica de **benchmarking**
- Fue así posible **comparar** entre sí las colecciones de 3 bibliotecas y sacar conclusiones
- El estudio aporta significativas enseñanzas para hacer una evaluación de colecciones entre bibliotecas pares utilizando las **técnicas del benchmarking**

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Cortés-Villalva, Carmina; Gil-Leiva, Isidoro (2011).

Evaluación de la Biblioteca Pública de Valencia mediante la técnica encadenada de “grupos de discusión” y “encuesta”.

Revista General de Información y Documentación, v. 21, pp. 335-362.

<http://eprints.rclis.org/32639/>



- Se evalúan los servicios de la Biblioteca Pública de Valencia (BPV) a través de la **opinión de los usuarios** para lo cual se conformaron dos **grupos de discusión** en el que participaron diez personas en total
- Se concluye que la BPV **cumple, en general, con las expectativas de los ciudadanos**, si bien hay aspectos mejorables como **horarios**, informar mejor de las **actividades** y servicios y la **señalética**, entre otros aspectos

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Rodríguez-Cisneros, Yeny; Baldeón-Quispe, Wilfredo; Rodríguez-Cisneros, Yeny; Baldeón-Quispe, Wilfredo (2018).

**Evaluación del ruido y el confort acústico en la Biblioteca Agrícola Nacional.
Lima, Perú.**

Medicina y Seguridad del Trabajo, v. 64, n. 250.

<http://scielo.isciii.es/scielo...>



- **Encuestamos** a 359 usuarios de la BAN, **medimos** los niveles de ruido y **determinamos el bienestar acústico** siguiendo la metodología establecida por el INDECOPI1 y el INSHT2 respectivamente.
- Las encuestas **concluyeron** que el 65.9% de los usuarios de la BAN perciben las salas de estudio como **poco silenciosas**

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Fernández, Sergio; Rubio, Francisco (2013).

¿El dinero importa? Relación entre el presupuesto de la biblioteca y la productividad investigadora de la Universitat Politècnica de València.

Revista Española de Documentación Científica, v. 36, n. 4, e023.

<https://doi.org/10.3989/redc.2013.4.1043>



- Determinar si existe una **correlación** significativa **entre el presupuesto** de la biblioteca asignado a recursos de información **y la productividad investigadora** en la UPV
- No se ha observado una correlación entre el presupuesto asignado a recursos de información y la productividad investigadora, pero sí existe **una fuerte correlación entre el presupuesto para recursos en formato electrónico y la productividad investigadora**
- No se ha podido determinar una **relación de causa-efecto entre el presupuesto y la productividad científica**

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

González-Fernández-Villavicencio, Nieves; Cánovas-Álvarez, Encarnación; Arahál-Junco, Consuelo (2014).

**Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria:
Biblioteca de la Universidad de Sevilla.**

Revista Española de Documentación Científica, v. 37, n. 2, e045.

<http://dx.doi.org/10.3989/redc.2014.2.1072>



- Se **constata** el predominio de la **presencialidad del servicio**, y las **preguntas breves**, de nivel básico, casi distribuidas equilibradamente entre mañana y tarde, de menos de 5 minutos, **realizadas mayoritariamente** por alumnos, atendidas por personal técnico no especializado con escasas derivaciones

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Pacheco-Gómez, Carlos-Antonio et al. (2019).

Evaluación de colecciones en una biblioteca universitaria utilizando la minería de datos.

Investigación bibliotecológica, v. 33, n. 81, p. 201-221.

<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.81.58058>



- Se **analiza** la colección bibliográfica con base en **indicadores cuantitativos para conocer** las **características y necesidades informativas de la comunidad**

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Valls-Pasola, A. (1993).

La evaluación de revistas en una biblioteca universitaria de cara a la cancelación de títulos.

Revista Española de Documentación Científica, v. 16, n. 2, 147–156.

<https://doi.org/10.3989/redc.1993.v16.i2.147>



- Se **analizan** las razones por las que las bibliotecas universitarias se plantean la **cancelación de suscripciones de revistas**
- Necesidad de una **política** de selección y descarte
- **Criterios** para la **evaluación** de revistas

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Riñón-Sanz, Celia (2000).

Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria.

Revista General de Información y Documentación, v. 10, n. 1, 211.

<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0000120211A>



- De los resultados obtenidos podemos concluir que la **preocupación principal de los usuarios** es la **fiabilidad**, donde sí observamos una cierta discrepancia, aunque sea mínima.
 - Se trata de la habilidad para **ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa**

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

Albelda-Esteban, Beatriz (2020).

Evaluación del impacto de las bibliotecas escolares en España: aproximación desde una doble perspectiva metodológica cuantitativa y cualitativa.

Tesis Doctoral. Universidad de Salamanca (España).

<https://gredos.usal.es/handle/10366/142916>



- Se **analizan** tres niveles de **impacto**: 1) impacto sobre los **individuos**; 2) impacto sobre la **comunidad o institución** de la que depende la biblioteca; y 3) impacto sobre el conjunto de la **sociedad**
- La biblioteca escolar **contribuye** a producir **cambios de carácter *intangibile*** en las actitudes y en el comportamiento, especialmente sobre la motivación de alumnado y profesorado, y **favorece** la implicación de las familias en el proceso de aprendizaje

3. ¿Qué es y para qué evaluar? Ejemplos

- **Lázaro-Rodríguez, Pedro; López-Gijón, Javier; Alonso, Sergio; Martínez-Sánchez, María-Ángeles; Herrera-Viedma, Enrique** (2018). Secaba-Rank, herramienta online para analizar y evaluar bibliotecas. *El profesional de la información*, v. 27, n. 2, pp. 278-288.
<https://doi.org/10.3145/epi.2018.mar.06>
- **Lázaro-Rodríguez, Pedro; López-Gijón, Javier; Herrera-Viedma, Enrique** (2019). Secaba-Rank a examen: validación de su metodología sobre eficiencia en bibliotecas versus la técnica Data Envelopment Analysis (DEA) y el método Finlandia. *Profesional de la Información*, v. 28, n. 3. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.may.16>
- **Lázaro-Rodríguez, Pedro; López-Gijón, Javier; Herrera-Viedma, Enrique** (2020). Bibliotecas y eficiencia: adaptación del indicador de la Potencia del Sistema de la metodología Secaba-Rank para nuevas necesidades al servicio de una sociedad cambiante. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, n. 44 (junio).
<https://dx.doi.org/10.1344/BiD2018.40.7>



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

Facultad de Ciencias de la Documentación – Pedro Lázaro Rodríguez





UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A - 21/22) | Tema 1 - Recursos vistos y útiles

Facultad de Ciencias de la Documentación – Pedro Lázaro Rodríguez



Kadner, Marién (2022). Helsinki ensaya el ágora del siglo XXI. *El País* (*elpais.com*):

<https://elpais.com/internacional/2022-01-04/helsinki-ensaya-el-agora-del-siglo-xxi.html>

Dos de cada tres españoles sólo van a la biblioteca a mandar callar a la gente elmundotoday.com

El 66% de los españoles que visitaron una biblioteca en 2016 **sólo acudieron para mandar callar a la gente**, según un estudio llevado a cabo en la Biblioteca del Instituto Cervantes de Madrid. El porcentaje se eleva al 80% si el periodo se extiende al primer ejercicio de 2017, mostrando una clara tendencia al alza. “Mandar callar a otra persona con la potestad que otorga estar en una biblioteca es adictivo”, aseguran los responsables del estudio. «Provoca una sensación de superioridad que refuerza la autoestima», apuntan.

El Mundo Today (2017). Dos de cada tres españoles sólo van a la biblioteca a mandar callar a la gente. *El Mundo Today*.

<https://www.elmundotoday.com/2017/02/dos-de-cada-tres-espanoles-solo-van-a-la-biblioteca-a-mandar-callar-a-la-gente/>

<https://wallabag.nixnet.services/share/61e80380e6b7e0.76838786>

Secaba-Rank:

los Rankings de las Bibliotecas Universitarias y las Redes de Lectura
Pública Españolas de SECABA-Lab – Midiendo la eficiencia

<http://secaba.ugr.es/rank/>

Bibliotecas públicas españolas en cifras

Datos y Estadísticas

<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>

Biblioteconomía de guerrilla

Blog de Evelio Martínez Cañadas

<https://biblioteconomiadeguerrilla.wordpress.com/>

La cruda verdad sobre las bibliotecas, de Alberto Olmos:

<https://www.zendalibros.com/la-cruda-verdad-sobre-las-bibliotecas/>

Datos y Estadísticas de Europa para Bibliotecas en EBLIDA:
<http://www.eblida.org/activities/kic/public-libraries-statistics.html>

Estadísticas de bibliotecas públicas de Finlandia:

<https://www.libraries.fi/statistics>

IWETEL

Foro para profesionales de bibliotecas y documentación

<https://www.rediris.es/list/info/iwetel.html>

Estadísticas de bibliotecas universitarias de España

REBIUN

<https://www.rebiun.org/grupos-trabajo/estadisticas>

Informe FESABID:

Universalizar los servicios bibliotecarios públicos de España

<https://www.fesabid.org/wp-content/uploads/2022/01/informe-fesabid...>



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

Facultad de Ciencias de la Documentación – Pedro Lázaro Rodríguez





UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A - 21/22) | Tema 1 - Punto 4: La Familia de Normas ISO

Facultad de Ciencias de la Documentación - Pedro Lázaro Rodríguez



Guión:

4. La familia de Normas ISO para la calidad y evaluación de servicios en Documentación

INTRODUCCIÓN: Un ejercicio práctico

Biblioteca	Datos				Indicadores		
	Población Total	Presupuesto Total	Préstamos Totales	Visitas Totales	Presupuesto per cápita	Préstamos per cápita	Visitas per cápita
Nairobi	661.197	2.896.224	803.911	2.276.413	¿?	¿?	¿?
Tokio	1.063.987	10.952.730	899.308	1.048.125	¿?	¿?	¿?
Helsinki	1.329.391	11.160.637	1.672.345	3.390.901	¿?	¿?	¿?
Denver	1.171.543	8.363.191	699.763	1.750.640	¿?	¿?	¿?



INTRODUCCIÓN: Un ejercicio práctico

Presupuesto per cápita = Presupuesto / Población

Préstamos per cápita = Préstamos / Población

Visitas per cápita = Visitas / Población

Los DATOS están [aquí](#)

Reflexión de lo que hemos hecho

De uno datos

A unos resultados gracias al cálculo de indicadores

Una interpretación

Unas conclusiones

4. ¿Qué es ISO?

- Organización Internacional de Normalización



[Pixabay license](#): no es necesario reconocimiento

4. La familia de Normas ISO (en documentación)

- Normalización en la **recogida de datos estadísticos**: la Norma **ISO 2789** de estadísticas internacionales para bibliotecas
- Evaluación del **rendimiento en bibliotecas**: la Norma **ISO 11620** de indicadores de rendimiento para bibliotecas
- El **edificio bibliotecario** como contenedor de los servicios bibliotecarios: el Informe Técnico **ISO/TR 11219**
- Los **archivos web**: un paso más en la preservación del patrimonio documental. El informe técnico **ISO/TR 14873** sobre estadísticas e indicadores de calidad en los archivos web
- Métodos y técnicas para evaluar el **impacto de los servicios bibliotecarios**: la norma internacional **ISO 16439**



[Pixabay license](#): no es necesario reconocimiento

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

- Antecedentes → años 70
- Proyecto promovido por:
 - Organización Internacional de Normalización (ISO)
 - Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA),
 - UNESCO
- 5 ediciones: 1974, 1991, 2003, 2006 y 2013

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

- 1974: 4 páginas | la actual | 70
- 1991: [Cuestionario sobre estadísticas de bibliotecas](#)
- 2003: 54 páginas | Nuevos términos y definiciones | Nuevo apartado sobre usos, ventajas y limitaciones de los datos estadísticos | Introducción por primera vez de los datos sobre recursos y servicios electrónicos
- 2006: profundiza en la complejidad de la medición de los recursos y servicios electrónicos
- 2013: armonización con dos informes técnicos sobre:
 - Indicadores para bibliotecas nacionales
 - Estadísticas para edificios bibliotecarios

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

La edición de 2006

Incorpora aspectos relativos a la medición del uso de los servicios electrónicos

El contenido se vio superado por la rápida transformación de los servicios bibliotecarios en su adaptación al **mundo digital**

¿**Seguro?**

¿Porcentaje de bibliotecas que no tienen si quiera una función automatizada en 2019?

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

Objetivos:

Servir de guía para la compilación de datos estadísticos en todo tipo de bibliotecas

Facilitar la compilación de datos de sistemas bibliotecarios a escala nacional e internacional

[Ejemplo en BPEC \(Bibliotecas Públicas Españolas en Cifras\) \(pág. 143\)](#)

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

La Norma ISO 2789 en [ISO](#)

Y en el [catálogo de la UCM](#)

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

Texto de carácter universal y eminentemente práctico que sirve para:

Normalizar los informes estadísticos a nivel internacional

Potenciar las buenas prácticas en el uso de las estadísticas en el ámbito de la gestión de bibliotecas y servicios de información

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

- El capítulo 6 suma 174 entradas, agrupadas en siete apartados principales:
 - Tipología de bibliotecas
 - Servicios y uso
 - Colecciones
 - Acceso e instalaciones
 - Gestión integral o management
 - Financiación y gasto
 - Personal bibliotecario

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

- Usuarios activos (personas): han hecho uso de los servicios de la biblioteca durante un determinado periodo de tiempo
- Lectores activos (personas): usuarios inscritos que han recibido el préstamo de alguna obra durante un determinado periodo de tiempo
- Colecciones, actividades, servicios para grupos de (personas usuarias) usuarios con necesidades especiales
 - Servicios que promueven inclusión e integración
- Profesionales responsables de la organización de eventos y actividades de la biblioteca
- Redes sociales, wikis, blogs, podcasts

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

Usuarios activos (personas) | Lectores activos (personas)

En España se nombra

Prestatarios activos

¿Cuál es el porcentaje de Personas Prestatarias Activas para España en 2019? ¿Y por Comunidades Autónomas?

¿Qué te parece ese resultado?

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

Porcentaje de Personas Prestatarias Activas en España

En hoja 2 [aquí](#)

Comunidad Autónoma	Habitantes	Prestatarias Activas	% Prestatarias Activas
Andalucía	¿?		¿?
Aragón			
Canarias			
Cantabria			
Castilla y León			
Castilla-La Mancha			
Cataluña			
Comunidad de Madrid			
Comunidad Foral de Navarra			
Comunidad Valenciana			
Extremadura			
Galicia			
Illes Balears			
La Rioja			
País Vasco			
Principado de Asturias			
Región de Murcia			
TOTAL España	¿?		¿?

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

- Colecciones, actividades, servicios para grupos de (personas usuarias) usuarios con necesidades especiales
 - Servicios que promueven inclusión e integración
- Profesionales responsables de la organización de eventos y actividades de la biblioteca
- Redes sociales, wikis, blogs, podcasts

¿Hay algún dato o estadística relacionado con lo anterior en la web de **Bibliotecas públicas españolas en cifras?**



4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

- Las bibliotecas tienen dificultades para obtener datos estadísticos normalizados sobre sus servicios y recursos electrónicos
- Se intentan adaptar los servicios tradicionales para ofrecerlos a través de dispositivos móviles e Internet

Ebiblio en cifras

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

- Se tiene en cuenta que la biblioteca es cada vez mas un espacio con diversidad de actividades (cultural, social, educativo, lúdico)
- Espacio físico multifuncional: la biblioteca es servicio, y en ello está nuestro futuro ([Gallo-León, 2015](#)).
- La biblioteca es un lugar para estar y encontrarse con los demás

La Biblioteca como tercer lugar

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

- La Biblioteca como tercer lugar

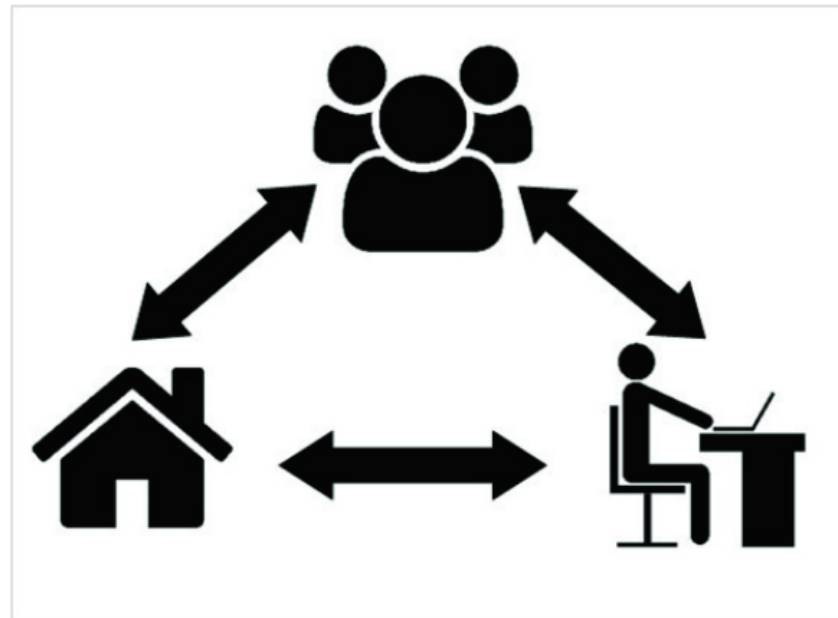


Figura 1. Tercer lugar, espacio para la socialización y el ocio, entre la vivienda y el trabajo

Fuente: *PanierAvide* (Own work) [CC BY-SA 4.0] vía *Wikimedia Commons*

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>

Fuente: [Gallo-León \(2019\)](#)

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

La Biblioteca como tercer lugar [Gallo-León \(2019\)](#)

“Los terceros lugares son espacios necesarios para el desarrollo de la sociedad, a los que la gente acude por el puro placer de socializar”

“La realidad de la biblioteca como ágora o punto de encuentro comunitario afecta a la forma física de la biblioteca y reforzaría sus posibilidades de servicio y, con ello, de futuro”

“Los cambios nunca deben suponer la expulsión de l@s usuari@s que ahora tenemos”

“Existen fuertes argumentos para apostar por el modelo de biblioteca como ágora o tercer lugar”

“No sólo ‘a cada lector/a su libro’, sino también ‘a cada usuario/a su espacio’”

4.1. ISO 2789 de estadísticas internacionales

Biblioteca	Presupuesto per cápita	Préstamos per cápita	Visitas per cápita	Proporción Presupuesto pc respecto de la media	Proporción Préstamos pc respecto de la media	Proporción Visitas pc respecto de la media
Nairobi	¿?	¿?	¿?	¿?	¿?	¿?
Tokio	¿?	¿?	¿?	¿?	¿?	¿?
Helsinki	¿?	¿?	¿?	¿?	¿?	¿?
Denver	¿?	¿?	¿?	¿?	¿?	¿?
Media	¿?	¿?	¿?	¿?	¿?	¿?

Los DATOS están [aquí](#)
(hoja 1)



[Pixabay license](#): no es necesario reconocimiento

4.2. ISO 11620 indicadores de rendimiento

3 ediciones:

1998 (con modificación en 2003)

2008

2014

4.2. ISO 11620 indicadores de rendimiento

Los indicadores se agrupan según cuatro ejes de evaluación:

Recursos, acceso e infraestructura

Uso

Eficiencia

Potencial y desarrollo

4.2. ISO 11620 indicadores de rendimiento

- Se describen los indicadores:
 - Metodología de obtención
 - Análisis
 - Interpretación de resultados
- Además, se dan pautas para el diseño de **nuevos** indicadores
 - Sencillez y precisión de la formulación
 - Economía de recursos en los procedimientos de obtención de los datos
 - Fijación de la periodicidad de la obtención del indicador

4.2. ISO 11620 indicadores de rendimiento

La Revista Española de Documentación Científica puso a disposición una versión o traducción de la primera edición en 1999 en 2 partes:

Editorial, E. (1999). Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario. ISO 11620. UNE 50-137. *Revista Española De Documentación Científica*, 22(2), 223–247. Recuperado a partir de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/498>

Editorial, E. (1999). Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario (Segunda Parte). ISO 11620. UNE 50-137. *Revista Española De Documentación Científica*, 22(3), 357–401. Recuperado a partir de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/503>

4.2. ISO 11620 indicadores de rendimiento

Para cada indicador se ofrece:

- Objetivo
- Campo de aplicación
- Definición del indicador
 - Método [cálculo]
- Interpretación y factores que afectan al indicador
 - Fuentes
- Indicador relacionado

4.2. ISO 11620 indicadores de rendimiento

- Primera versión

<i>Servicio, actividad o aspecto evaluado</i>	<i>Indicador de Rendimiento</i>	<i>Descripción en anexo B</i>
Opinión del usuario General	Satisfacción del Usuario	B.1 B.1.1 B.1.1.1
Servicios Públicos Generales		B.2 B.2.1 B.2.1.1 B.2.1.2 B.2.1.3 B.2.1.4
Suministro de Documentos	Porcentaje Alcanzado de la Población Objetivo	B.2.2
	Coste por Usuario	B.2.2.1
	Visitas a la Biblioteca per Cápita	B.2.2.2
	Coste por Visita a la Biblioteca	B.2.2.3
	Disponibilidad de Títulos	B.2.2.4
	Disponibilidad de Títulos Solicitados	B.2.2.5
	Porcentaje de Títulos Solicitados Existentes en la Colección	B.2.2.6
	Disponibilidad Ampliada de Títulos Solicitados	
	Uso de Materiales en Sala per Cápita	
	Tasa de Uso de Documentos	

4.2. ISO 11620 indicadores de rendimiento

- Primera versión

Recuperación de Documentos	Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Depósitos Cerrados	B.2.3
	Tiempo Medio de Recuperación de Documentos de Áreas de Libre Acceso	B.2.3.1
		B.2.3.2
Préstamo de Documentos	Volumen de Prestamos (%)	B.2.4
	Préstamos per Cápita	B.2.4.1
	Documentos en Préstamo per Cápita	B.2.4.2
	Coste por Préstamo	B.2.4.3
	Préstamos por Empleado	B.2.4.4
		B.2.4.5
Suministro de Documentos de Fuentes Externas		B.2.5
	Rapidez del Préstamo Interbibliotecario	B.2.5.1
Servicios de Referencia e Información		B.2.6
	Tasa de Respuestas Correctas	B.2.6.1
Búsquedas de Información		B.2.7
	Tasa de Éxitos de Búsquedas en el Catálogo de Títulos	B.2.7.1
	Tasa de Éxitos de Búsquedas en el Catálogo de Materias	B.2.7.2
Formación de Usuarios		B.2.8
	No se describen indicadores en esta Norma	

4.2. ISO 11620 indicadores de rendimiento

- Primera versión

Instalaciones	Disponibilidad de Instalaciones Tasa de Utilización de Instalaciones Tasa de Ocupación de Asientos Disponibilidad de Sistemas Automatizados	B.2.9 B.2.9.1 B.2.9.2 B.2.9.3 B.2.9.4
Servicios Técnicos Adquisición de Documentos	Tiempo Medio de Adquisición de Documentos	B.3 B.3.1 B.3.1.1
Proceso Técnico de Documentos	Tiempo Medio de Proceso Técnico de Documentos	B.3.2 B.3.2.1
Catalogación	Coste por Título Catalogado	B.3.3 B.3.3.1
Promoción de Servicios	No se describen indicadores en esta Norma	B.4
Disponibilidad y Utilización de Recursos Humanos	No se describen indicadores en esta Norma	B.5

Editorial, E. (1999). Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario (Segunda Parte). ISO 11620. UNE 50-137. *Revista Española De Documentación Científica*, 22(3), 357–401. Recuperado a partir de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/503>

4.2. ISO 11620 indicadores de rendimiento

- A veces mejorar en un indicador implica empeorar en otro, al menos a corto plazo:
 - Aumentar la colección (física o electrónica) →
 - A corto plazo: incremento del gasto o coste por préstamo o descarga
 - A largo plazo: mayor colección, mayor posibilidades de uso → aumento del uso
- De manera general, la inversión precisa de tiempo para recoger sus frutos: [el caso de País Vasco en Secaba-Rank Públicas](#)



[Pixabay license](#): no es necesario reconocimiento

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

Apogeo en los últimos años de construcción de nuevas bibliotecas y modificación y mejora de las existentes

Objetivo: edificio bibliotecario capaz de ofrecer un servicio de calidad

¿En España ha habido un apogeo?

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

Biblioteca	Datos			Indicadores			
	Población Total	Puestos de lectura	Superficie útil total (m2)	Puestos de lectura por 100 habitantes	Superficie útil por 100 habitantes	Proporción Puestos de Lectura respecto de la media	Proporción Superficie Útil respecto de la media
Nairobi	661.197	515.155	388.549	¿?	¿?	¿?	¿?
Tokio	1.063.987	25.790	19.370	¿?	¿?	¿?	¿?
Helsinki	1.329.391	900.000	425.025	¿?	¿?	¿?	¿?
Denver	1.171.543	15.552	31.260	¿?	¿?	¿?	¿?
Media	-	-	-	¿?	¿?	¿?	¿?

Los DATOS están [aquí](#) (hoja 3)

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

Objetivo:

Elaborar una guía con normas y directrices sobre la planificación y construcción de nuevas bibliotecas, la reconstrucción de bibliotecas existentes o la conversión de otros edificios para uso bibliotecario.

Se trata de un instrumento de ayuda incluso para arquitecto/as durante el proceso de realización del proyecto y construcción del edificio.

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

- Se parte de la siguiente diferenciación de espacios:
 - Puntos de consulta
 - Colecciones
 - Gestión del préstamo
 - Información y referencia
 - Actos y exhibiciones y para otros usos
 - Personal bibliotecario
 - Funcionamiento técnico del edificio.

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

- Plantea temas como:
 - Planificación del servicio y del edificio bibliotecario
 - Dimensionado de los espacios
 - Sobrecargas estructurales
 - Iluminación; acústica; pavimentos; cableado
 - Condiciones de almacenamiento de las colecciones; sistemas de transporte; seguridad; señalización
 - Espacios exteriores
 - Sostenibilidad
 - Rehabilitación y reforma de edificios existentes

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

- Factor muy importante: sistema de exposición de la colección
 - Libre acceso o bien por almacenamiento en estanterías compactas



No es necesario reconocimiento:

<https://pixabay.com/es/photos/biblioteca-libros-librer%C3%ADas-488690/>



No es necesario reconocimiento:

<https://pixabay.com/es/photos/repositorio-dep%C3%B3sito-libros-995180/>

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

La información se ha acercado al hogar

Pero las bibliotecas han de apostar por ofrecer espacios y servicios que faciliten la cohesión social



No es necesario reconocimiento:

<https://pixabay.com/es/illustrations/gente-siluetas-grupo-multitud-668298/>

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

Ha de valorarse la posibilidad de compartir espacios y servicios con otras instituciones

Se hace necesario optimizar recursos (sumar en recursos y restar en inversión)

Por ejemplo: coexistir con actividades como un café, un gimnasio, una sala de actos, una galería de arte, o un centro social



No es necesario reconocimiento:

<https://pixabay.com/es/fotos/cafeter%c3%ada-caf%c3%a9-biblioteca-corea-6929646/>

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

En definitiva...

La biblioteca del siglo XXI exige una adaptación a las nuevas tecnologías y a las nuevas formas de comunicación...

Con zonas destinadas al aprendizaje...

Con espacios y servicios que propicien la inclusión social...

Con unas condiciones ambientales que garanticen la preservación de las colecciones...

Y todo ello en edificios sostenibles y completamente accesibles.

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario



"Columbus Public Library" by Travelin' Librarian is licensed under CC BY-NC-SA 2.0



"public library" by sekihan is licensed under CC BY-NC 2.0

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

- Las bibliotecas que cambiarán el mundo
- 11 bibliotecas para celebrar el Día de la Biblioteca
- Las bibliotecas modernas más alucinantes del mundo
 - Librerías creadas por grandes arquitectos
- Algunas bibliotecas de Madrid en Google Images, otras, y alguna más

4.3. ISO/TR 11219: edificio bibliotecario

Los 4 espacios en la biblioteca: [Gallo-León \(2018\)](#)



[Pixabay license](#): no es necesario reconocimiento

4.4. ISO 14873: estadísticas e indicadores | archivos web

Archivar la web consiste en

seleccionar, capturar, almacenar, preservar y habilitar el acceso futuro a páginas y recursos de Internet

4.4. ISO 14873: estadísticas e indicadores | archivos web

Organizaciones pioneras:

Bibliotecas nacionales de Australia y Suecia

[Internet Archive](#) → construir una biblioteca de Internet donde se conservaran para la posteridad todas las páginas web existentes

4.4. ISO 14873: estadísticas e indicadores | archivos web

Se definen términos estadísticos y criterios de calidad de los archivos web sobre desarrollo de la colección, su caracterización, descripción, preservación y uso

Objetivo principal: definición y uso de estadísticas e indicadores de la calidad para dichos archivos

4.4. ISO 14873: estadísticas e indicadores | archivos web

- Facilita la respuesta a preguntas como:
 - ¿Sabemos qué queremos/debemos recolectar
 - ¿Estamos recolectando lo que queremos?
 - ¿Estamos haciendo el mejor uso de nuestros recursos
 - ¿Cómo es el archivo desde el punto de vista de la usabilidad y sus potenciales de búsqueda?
 - ¿Podemos garantizar el acceso al archivo web en el futuro?

4.4. ISO 14873: estadísticas e indicadores | archivos web

List of Web archiving initiatives:

https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_Web_archiving_initiatives



[Pixabay license](#): no es necesario reconocimiento

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- Pero... ¿Qué es el impacto?

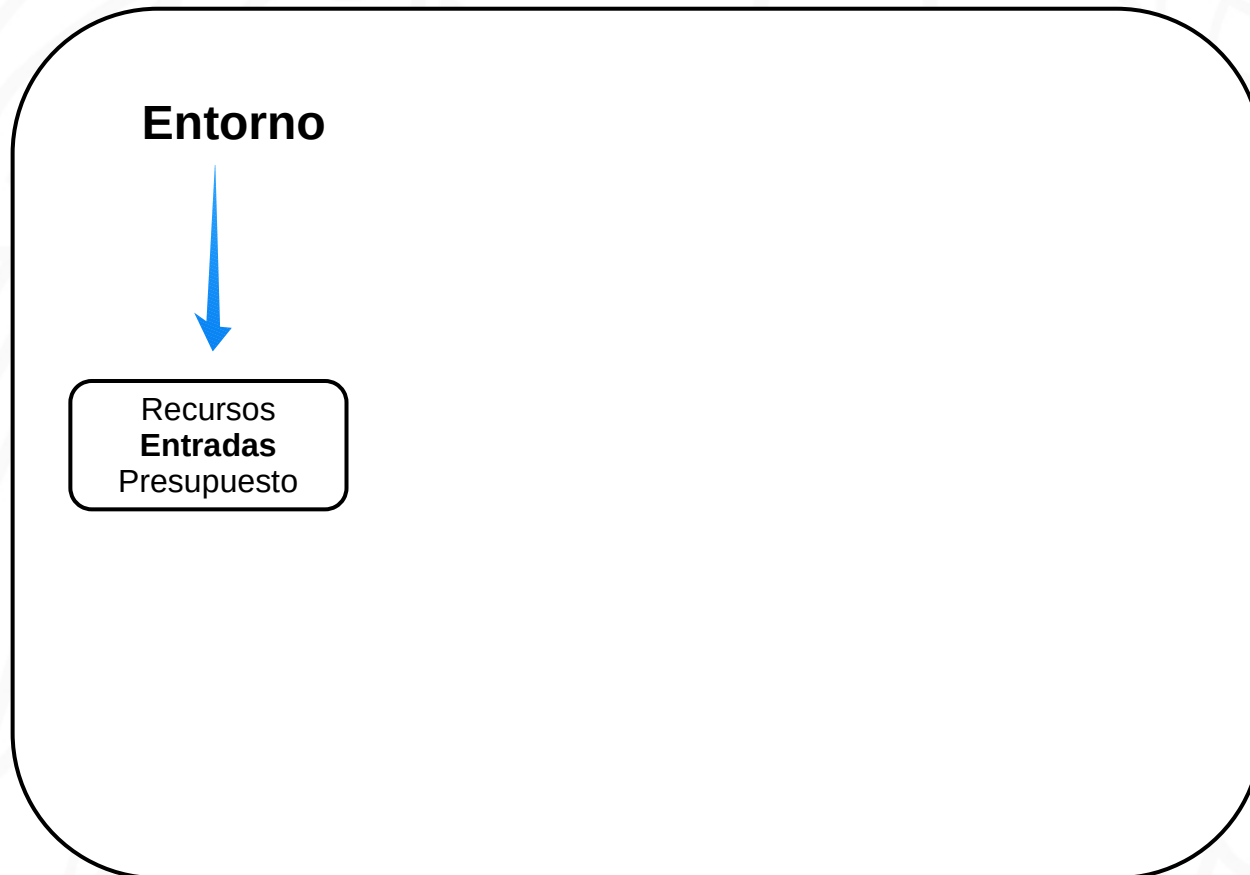
4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- Pero... ¿Qué es el impacto?

Entorno

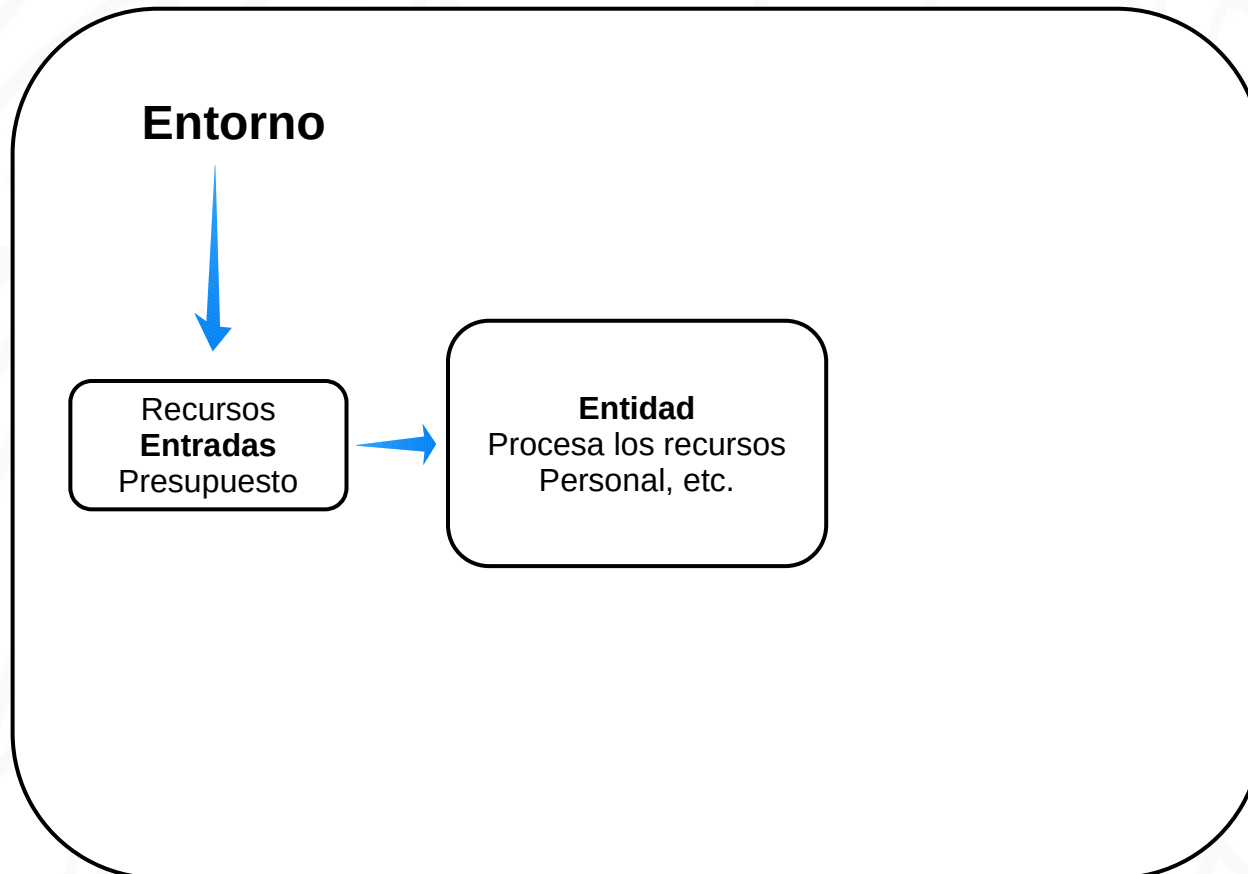
4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- Pero... ¿Qué es el impacto?



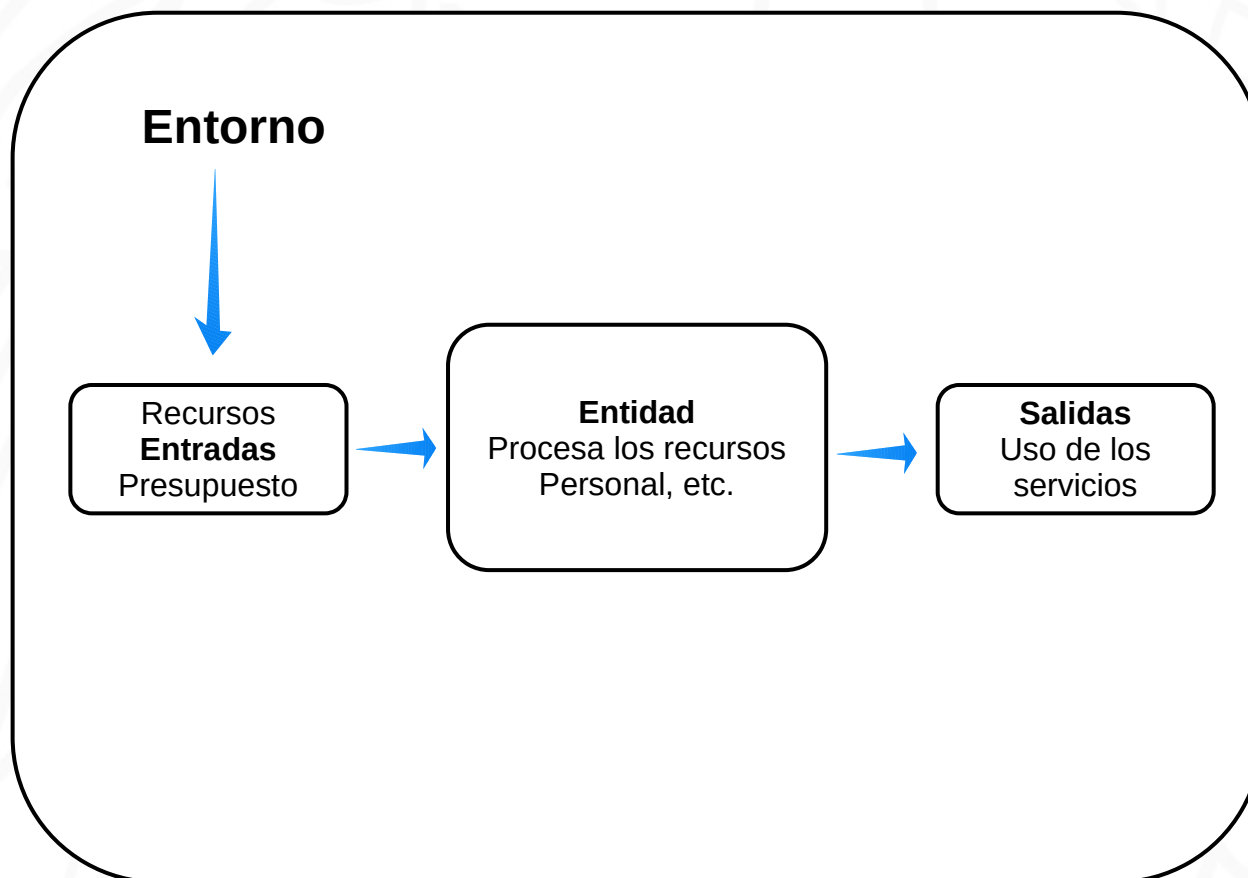
4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- Pero... ¿Qué es el impacto?



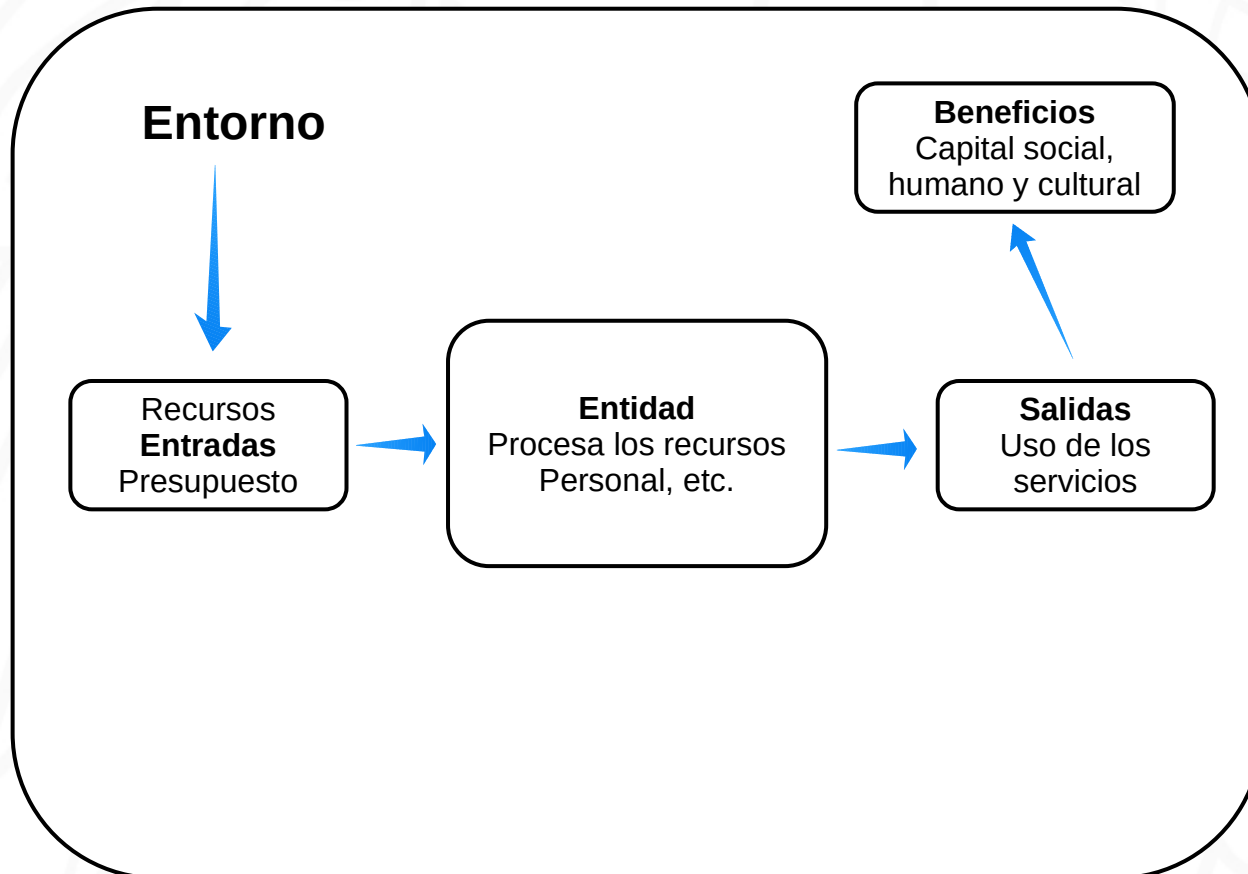
4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- Pero... ¿Qué es el impacto?



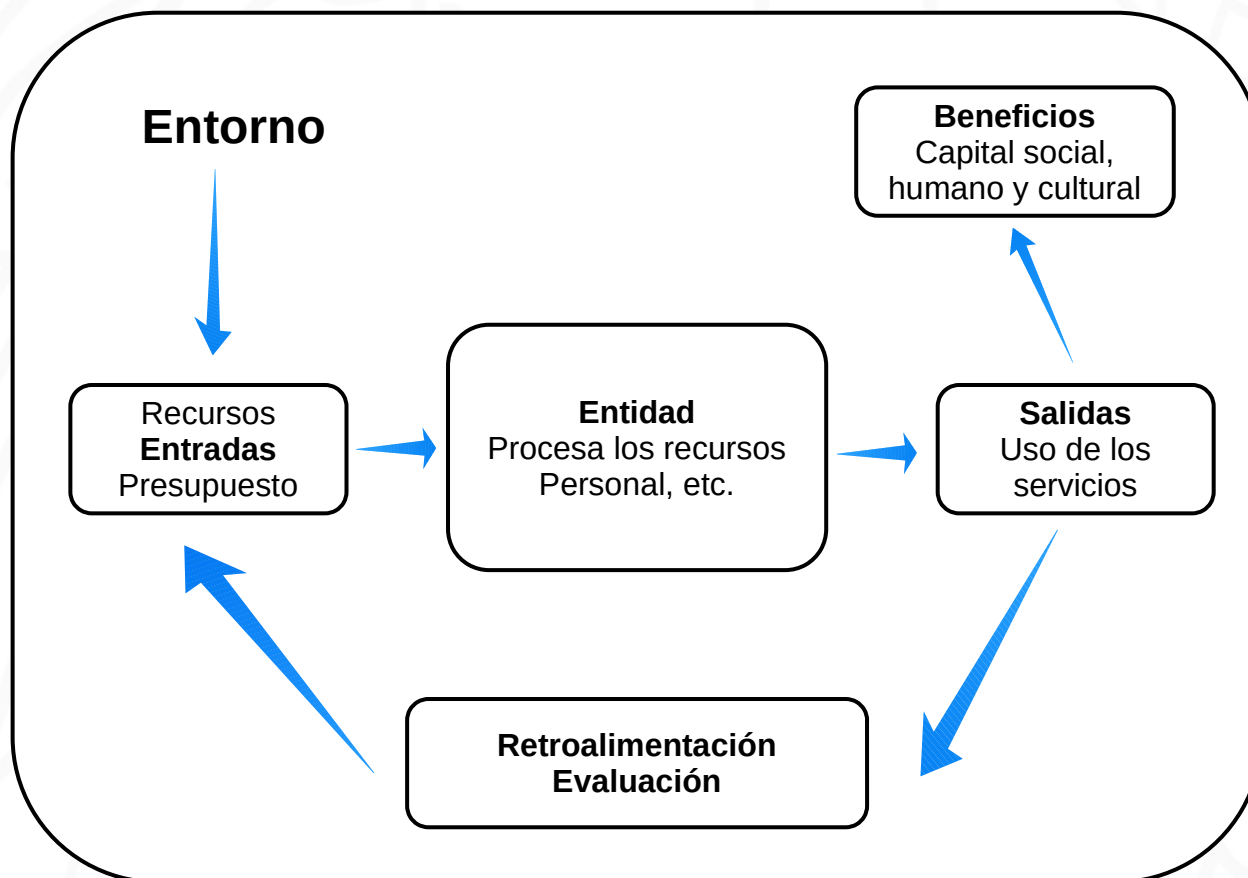
4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- Pero... ¿Qué es el impacto?



4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- Pero... ¿Qué es el impacto?



4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- El impacto bibliotecario puede ser:
 - **Positivo** (genera un beneficio) o **negativo** (provoca un efecto perjudicial)
 - **Inmediato** (por ejemplo, localización de información útil) o **a largo plazo** (aumento de la alfabetización informacional)
 - ...

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- El impacto bibliotecario puede ser:
 - De **largo alcance** (cambia las vidas de las personas) o **limitado** (por ejemplo, pequeños cambios en las destrezas de búsqueda de información)
 - **Intencionado** (planificado por la biblioteca de acuerdo con sus metas y objetivos) o **inintencionado** (por ejemplo, posibilidad de contactos sociales en la biblioteca)
 - ...

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- Impacto en las personas
 - Cambios en habilidades y competencias, actitudes y comportamientos, mayor éxito en la investigación, el estudio o la carrera profesional
- Impacto en la institución o comunidad de la biblioteca
- Impacto social:
 - Vida social, participación en procesos de información y educación, cultura e identidad locales, diversidad cultural, desarrollo de la comunidad

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- Dos objetivos fundamentales:
 - Abordar la cuestión terminológica, normalizando los conceptos y definiciones relacionados con la evaluación del impacto
 - Seleccionar, armonizar y describir los métodos más ampliamente utilizados en este contexto (pero no todos; no incluye tampoco indicadores)
 - **Reflexión:** ¿Qué implicaciones tiene que existan diversidad de métodos? → la no normalización de la norma

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

También, alude a la evaluación del valor económico de las bibliotecas:

Calculador | Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC:

<http://bibliotecas.csic.es/es/calculador>

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

Vaughan, L.Q. (1997). The impact of the public library on business success: An analysis based on medium-sized businesses in Ontario. *Canadian Journal of Information and Library Science*, v. 22, n. 2.

<https://ir.lib.uwo.ca/fimspub/233/>

“Se encontró una relación significativa entre el uso de la biblioteca pública y el éxito de las empresas, siendo más exitosas las que utilizaban la biblioteca. Si se cerrara la biblioteca pública, el 31% de las empresas preveían que les afectaría de alguna manera o de forma significativa”

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

Bhatt, R. (2010). The impact of public library use on reading, television, and academic outcomes. *Journal of Urban Economics*, v. 68, n. 2.

<https://doi.org/10.1016/j.jue.2010.03.008>

“Investigo cuánto aumenta el tiempo de lectura como resultado del uso de la biblioteca pública. encuentro que el uso de la biblioteca aumenta la cantidad de tiempo que un individuo pasa leyendo en aproximadamente 27 minutos en un día promedio. Además, aumenta la cantidad de tiempo que los padres pasan leyendo a/con los niños pequeños en 14 minutos. Este aumento de la lectura se ve compensado con creces por una disminución de 59 minutos del tiempo dedicado a ver la televisión, y no hay cambios significativos en el tiempo dedicado a otras actividades. En el caso de los niños escolarizados, el uso de las bibliotecas tiene un impacto positivo en los índices de finalización de los deberes”

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

Chow, A.; Tian, Q. (2021). Public Libraries Positively Impact Quality of Life: A Big Data Study. *Public Library Quarterly*, v. 40, n. 1.
<https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1632105>

“La circulación de libros impresos per cápita tenía relaciones predictivas, positivas y estadísticamente significativas con cinco factores de calidad de vida, incluyendo el nivel de educación de una comunidad, la renta per cápita y la media de ingresos de los hogares, y el número de puestos de trabajo”

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

Kerslake, E.; Kinnell, M. (1998). Public libraries, public interest and the information society: Theoretical issues in the social impact of public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, v. 30, n. 3.

<https://doi.org/10.1177/096100069803000302>

“La justificación de las bibliotecas públicas debe tener en cuenta su continua función vital como promotoras de la ciudadanía y la democracia.”

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

- Sin, S.C.J.; Vakkari, P.** (2015). Perceived outcomes of public libraries in the U.S. *Library and Information Science Research*, v. 37, n. 3. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2015.04.009>
- Vakkari, P.; Aabø, S.; Audunson, R.; Huysmans, F.; Kwon, N.; Oomes, M.; Sin, S.-C.J.** (2016). Patterns of perceived public library outcomes in five countries. *Journal of Documentation*, v. 72, n. 2. <https://doi.org/10.1108/JD-08-2015-0103>

- Encontrar oportunidades educativas
- Completar la educación formal (adquirir un título)
- Desarrollo educativo relacionado con el trabajo
- Autoformación durante el tiempo libre
- Encontrar trabajo
- Ejecución de tareas laborales específicas
- Desarrollo de habilidades laborales
- Actividades domésticas
- Cuidado de los niños y escolarización
- Vivienda, incluidas las reparaciones del hogar
- Cuestiones de consumo, económicas y jurídicas
- Salud
- Viajes y vacaciones
- Relaciones sociales
- Lectura de ficción
- Lectura de no ficción
- Actividades culturales (por ejemplo, ir al teatro o a conciertos)
- Actividades creativas (por ejemplo, tocar un instrumento)
- Actividades al aire libre, ejercicio, deportes
- Interés por la naturaleza (por ejemplo, observación de aves)
- Interés por la historia o la sociedad
- Participación y seguimiento de los debates sociales

4.5. ISO 16439: impacto de los servicios bibliotecarios

El Sello EFQM 500+ (un ejemplo)

<http://blog.biblioteca.unizar.es/la-biblioteca-de-la-universidad-de-zaragoza-buz-ha-sido-reconocida-con-el-sello-de-excelencia-europea-efqm-500/>

8. Bibliografía y Recursos recomendados

- **de-la-Mano, Marta et al.** (2014). *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO*. Madrid: AENOR. ISBN: 978-84-8143-845-1. (Disponible como libro electrónico en la biblioteca de la UCM: <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1252818354>)
- **Gallo-León, José-Pablo** (2015) La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). *El profesional de la información*, vol. 24, n. 2, pp. 87-93. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.01>
- **Gallo-León, José-Pablo** (2018). Los cuatro espacios: un modelo para la organización física de la biblioteca. *Anuario ThinkEPI*, 12, 104–112. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2018.11>
- **Gallo-León, José-Pablo** (2019). Crítica y ratificación del modelo del tercer lugar para las bibliotecas. *Anuario ThinkEPI*, 13. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2019.e13b01>



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

Facultad de Ciencias de la Documentación – Pedro Lázaro Rodríguez



- Autor de las diapositivas: Pedro Lázaro Rodríguez (pedrolaz@ucm.es)
- Software utilizado: LibreOffice Impress (desde la versión 6.4.2.2)
- Los iconos utilizados en algunas diapositivas son del mismo LibreOffice Impress
- Las imágenes utilizadas son de bancos de imágenes públicos y se añaden en todos los casos la referencia o las fuentes. En algunos casos se añaden capturas de herramientas propias del mismo autor.
- Diapositivas publicadas en pdf
- A tener en cuenta para la reutilización: la obra está bajo una licencia de [Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional](#)

