



Materiales de clase de la asignatura Calidad y Evaluación de los Servicios en Documentación - Grado en Información y Documentación (UCM)

Cita/referencia recomendada:

Lázaro-Rodríguez, Pedro (2024). Materiales de clase de la asignatura Calidad y Evaluación de los Servicios en Documentación - Grado en Información y Documentación (UCM). *Zenodo*. <https://zenodo.org/doi/10.5281/zenodo.12205793>





Nota importante 1: se trata de materiales de clase que uso en la asignatura "Calidad y Evaluación de los Servicios en Documentación" del Grado en Información y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid. Son las diapositivas de los 4 temas de la asignatura. Estos materiales no son los únicos que utilizo, de hecho se refieren solo a la parte más teórica de la asignatura, y falta mucho -por no decir todo- de lo que tiene que ver con las prácticas. También, hay que entender estos materiales en el contexto de las clases de una asignatura durante todo un cuatrimestre. En lo personal, recomiendo usar estos materiales para crear otros propios, pero no recomendaría usarlos directamente tal y como están: son un guión personal.

Incido en el Share Alike (Compartir Igual) de la licencia CC BY-NC-SA si se usan. Por último, en las clases uso las diapositivas tema por tema y parte por parte. Por ello, cada parte de cada tema tiene un índice que en este pdf unido no funciona, pero la paginación en cada parte es independiente de las otras y sí que coinciden con las del índice de cada parte. Solo he añadido marcadores en el pdf para los 4 temas y cada parte: esto facilita la navegación por el pdf.



Nota importante 2: para asegurarse de que se está usando la última versión de estos materiales, recomiendo acceder al espacio en Zenodo. En este espacio es donde está disponible la última versión de los materiales:

Lázaro-Rodríguez, Pedro (2024). Materiales de clase de la asignatura Calidad y Evaluación de los Servicios en Documentación - Grado en Información y Documentación (UCM). Zenodo.

<https://zenodo.org/doi/10.5281/zenodo.12205793>

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Contextualización de calidad

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





Índice / guión

¿Qué se entiende por calidad... desde la educación?.....	3
¿Qué se entiende por calidad desde...?.....	9
Calidad y servicios en documentación: una pregunta.....	20
Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio.....	24
Un ejercicio en clase.....	35

¿Qué se entiende por calidad... desde la educación?

El Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes (PISA en inglés: Programme for International Student Assessment):

“Los alumnos españoles caen en todas las áreas del Informe PISA y logran los peores resultados de la historia en Ciencias y Matemáticas” (elmundo.es; 5/12/23)



¿Qué se entiende por calidad... desde la educación?

- **“Querido alumno universitario de grado: Te estamos engañando”**
de Daniel Arias Aranda:
 - [fuente original](#) (bueno para ver los comentarios)
 - Reflexionar sobre qué es una educación de calidad (y por qué un profesor/a o estudiante tiene calidad o no)

Fuente: [Daniel Arias Aranda \(2022\)](#)



¿Qué se entiende por calidad... desde la educación?

- “Soy consciente que para vosotros, soy sólo un estímulo más que compite con las redes sociales y el vasto imperio de internet. Evidentemente, soy más aburrido que un vídeo de influencers de Tiktok”
- “El nivel de los trabajos y presentaciones de los alumnos no pasaría, en su mayoría, los estándares del teatrillo de Navidad de primaria”

Fuente: [Daniel Arias Aranda \(2022\)](#)



¿Qué se entiende por calidad... desde la educación?

- “No sabes estar. Sí, estar. Balbuceas, te encorvas, no fijas la mirada, llevas una o las dos manos en los bolsillos, vienes a una exposición en chándal o con leggins... No te dignas a respetar la institución milenaria que te acoge y que se llama universidad”
- “Caso aparte merecen los alumnos que no hablan español y no comprendo que (sic) hacen ocupando un asiento, especialmente aquellos provenientes del país creador de Tiktok”

Fuente: [Daniel Arias Aranda \(2022\)](#)



¿Qué se entiende por calidad... desde la educación?

- “Lo que está claro es que si tú, estudiante, no tienes interés, yo no puedo plantarlo en ti”
- “Hay estudiantes con vocación e interés eclipsados por la mediocridad imperante. Centrémonos en ellos. La universidad es para formar a las élites intelectuales”

Fuente: [Daniel Arias Aranda \(2022\)](#)

¿Qué se entiende por calidad... desde la educación?

El programa PISA:

- Los alumnos opinan sobre los malos resultados del informe PISA: “Estudias para el examen, pero no entiendes qué estudias” (elpais.com)
- “El éxito educativo de Castilla y León, la comunidad mejor valorada en el informe PISA” (atlas-news.com)
- “El Gobierno insta a las CCAA con peores resultados en PISA, como Cataluña, a ‘mejorar las debilidades detectadas’” (lacerca.com)



¿Qué se entiende por calidad desde...?

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



¿Qué se entiende por calidad desde...?

Steele, Mitch (2020)

¿A qué nos referimos por calidad en la cerveza? *The Beer Times*™



¿Qué se entiende por calidad desde...?

Steele, Mitch (2020)

¿A qué nos referimos por calidad en la cerveza? *The Beer Times*™

“¿Qué es una **cerveza de calidad**? Eso **depende de a quién preguntes**. Lo cual es parte del **problema**. Algunas personas creen que calidad es sinónimo de ampliar los límites, ser creativos, y desarrollar una cerveza única **que rompa esquemas**”



¿Qué se entiende por calidad desde...?

Invictos (2021)

UNA CALIDAD INDIVIDUAL SUPERIOR A CUALQUIERA: Así era
Ronaldinho como futbolista según Lionel Messi



¿Qué se entiende por calidad desde...?

Invictos (2021)

UNA CALIDAD INDIVIDUAL SUPERIOR A CUALQUIERA: Así era
Ronaldinho como futbolista según Lionel Messi

“Un jugador especial por las características que tenía, por las cosas que hacía dentro de la cancha, por la **calidad individual** superior a cualquiera y porque **se divertía** haciéndolo”



¿Qué se entiende por calidad desde...?

Martínez, Reme (2022)

[Una buena poda, clave en la calidad en la viña. La Región](#)

¿Qué se entiende por calidad desde...?

Martínez, Reme (2022)

[Una buena poda, clave en la calidad en la viña. La Región](#)

“Con este proceso la viticultora va dando forma a las cepas, **organizando y optimizando** en cierto modo lo que será el próximo cultivo, pensando en dar **la máxima calidad a la uva**, consiguiendo que los racimos alcancen un buen tamaño, aunque **luego la meteorología será la que mande en el proceso**”



¿Qué se entiende por calidad desde...?

Diario Responsable (2023)

[España aprueba un decreto para mejorar la calidad del aire y reducir la contaminación](#)



¿Qué se entiende por calidad desde...?

Diario Responsable (2023)

[España aprueba un decreto para mejorar la calidad del aire y reducir la contaminación](#)

“La calidad del aire que respiramos es fundamental para nuestra **salud**; el objetivo principal de este real decreto es proteger la **salud pública** frente a una mala calidad del aire y evitar picos de contaminación”

¿Qué se entiende por calidad desde...?

Moreno, Natalia (2022)

[ALCALÁ DE HENARES/ La Biblioteca de la UAH premiada por la calidad de su gestión. Noticias para Municipios](#)

“Los aspectos que los evaluadores valoraron especialmente del Servicio de Biblioteca fueron, entre otros, el **liderazgo compartido** y el **trabajo en equipo**, la **profesionalidad** y compromiso con la **excelencia del personal**”

¿Qué se entiende por calidad desde...?

¿Aplicado a servicios en Documentación?:

Calidad individual | se divertiría haciéndolo

Organizando y optimizando

La *meteorología* será la que mande en el proceso

Nuestra salud | salud pública

Liderazgo compartido | trabajo en equipo | profesionalidad | compromiso con
la excelencia del personal



Calidad y servicios en documentación: una pregunta

Una pequeña pregunta:

¿Qué es lo más importante de una biblioteca?

Calidad y servicios en documentación

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

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

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

Fuente: **de-la-Mano, Marta** et al. (2014). [Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO](#)



Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

- “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?

Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

- Breve consulta en directo:
 - Accedamos a [BPEC](#) / [Evolución](#) / [Bibliotecas](#)
 - ¿En qué comunidades autónomas han aumentado las bibliotecas entre 2018 y 2022?

¿Se puede decir que en España ha habido un *apogeo en los últimos años de construcción de nuevas bibliotecas*?

Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

- Es cierto que el informe técnico es de 2012
- En [2006](#) había 4.873 puntos de servicios (puntos de servicios fijos + móviles
- en [2010](#): 5.072
- En [2022](#), hay 4.564
 - 508 menos (10% aprox.)



Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

- Objetivo:
 - 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
 - Instrumento de ayuda incluso para arquitecto/as durante el proceso de realización del proyecto y construcción del edificio

Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

- 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

Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

Así es la espectacular biblioteca García Márquez, en Sant Martí de
Provençals

elperiodico.com (26/05/2022)



Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

- Diferenciación de espacios:
 - Puntos de consulta | Colecciones...

Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

¿Puede haber bibliotecas sin libros o colecciones?

La biblioteca del siglo XXI se instala en un claustro renacentista

flatmagazine.es (4/10/2022)

Con críticas en Iwetel



Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

Y algunas capturas del libro de Marta de-la-Mano et al. (2014) en [biblioteca UCM](#)



Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

- Algunos casos de Europa:
 - Biblioteca pública Metso de Tampere, de la Universidad de Tampere y de la Universidad de Ámsterdam ([enlace](#)).

Informe Técnico ISO/TR 11219:2012: el edificio

- En definitiva, 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

Un ejercicio en clase

1. Primero: responde a estas 5 preguntas según tu intuición

[¿Verdadero o falso? - CyE 23/24 - Tema 1 \(07/02/2024\)](#)

2. Comprueba si estabas en lo correcto o no. Empieza capturando los datos y sigue haciendo los cálculos:

- Fuentes de datos: [INE](#) y [BPEC](#)



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 1: la calidad y la evaluación I

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)



Índice / guión

Un paréntesis.....	3
La calidad según.....	4
¿Qué es evaluar?.....	9
La perspectiva sistémica.....	15
Evaluar en nuestra asignatura es.....	16
¿Para qué evaluamos?.....	17
¿Cómo evaluar?.....	19
La norma ISO 2789 (datos estadísticos).....	20
La norma ISO 2789:2013 (datos estadísticos).....	27
La norma ISO 2789:2022 (datos estadísticos).....	30
La norma ISO 2789: hacia el benchmarking.....	32
Actividad sobre datos en BPEC.....	33

Un paréntesis

<https://cinemadrid.efilm.online/en>

Cine con la tarjeta de la biblioteca (en Madrid)

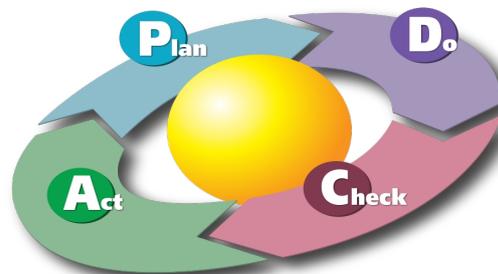
¿[Qué es?](#)

“El mejor streaming con tu carnet de biblioteca”



La calidad según...

- W.E. Deming
- El ciclo de Deming:
 - Planificar – Hacer –
Comprobar – Actuar



Fuente: Karn-b - [Karn Bulsuk](#). Originally published [here](#), [CC BY 4.0](#), via [Wikimedia Commons](#)

Fuente: [Alicia Arias-Coello \(2013\)](#)



La calidad según... J.M. Juran

- Joseph M. Juran y su **trilogía de la calidad**:

“Planificación, control y mejora de la calidad”

(Estadística)

Fuente: [Alicia Arias-Coello \(2013\)](#)

La calidad según... A.V. Feigenbaum

- Armand V. Feigenbaum y el **control total de la calidad**:

“Que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos, y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”

(Eficiencia)

Fuente: [Alicia Arias-Coello \(2013\)](#)



La calidad según... K. Ishikawa

- Kaoru Ishikawa y sus **círculos de calidad**:

“Un círculo de calidad es un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelve los problemas más operativos de la empresa”

(Grupos de trabajos de datos: [Ministerio](#); [Rebiun...](#))

Fuente: [Alicia Arias-Coello \(2013\)](#)

La calidad según... P. B. Crosby

- Philip B. Crosby:

“Lo que cuesta dinero es la ‘no calidad’, el no hacer las cosas bien desde la primera vez”

(Inversión)

Fuente: [Alicia Arias-Coello \(2013\)](#)

¿Qué es evaluar?

Una reflexión desde la evaluación al estudiante... con destino la evaluación
en bibliotecas



¿Qué es evaluar?

“Padres, profesores y alumnos difieren sobre el nuevo sistema de evaluación”

20minutos.es (2021)





¿Qué es evaluar?

“Crue y Ministerio crean el Foro nacional para la reforma de la evaluación de la investigación”

Aulamagna.com (2023)





¿Qué es evaluar?

“Coevaluación: qué es la evaluación entre estudiantes y cómo llevarla a cabo”

Educaciontrespuntocero.com (2022)



¿Pero qué es evaluar?

- Una reflexión desde la **evaluación al estudiante...** con destino la evaluación en bibliotecas:
 - La evaluación en educación es un proceso que *parece* acabar cuando se pone una nota numérica.
 - Es un proceso con un **principio** y con un **final**
 - *Parece* que no hay nada más después

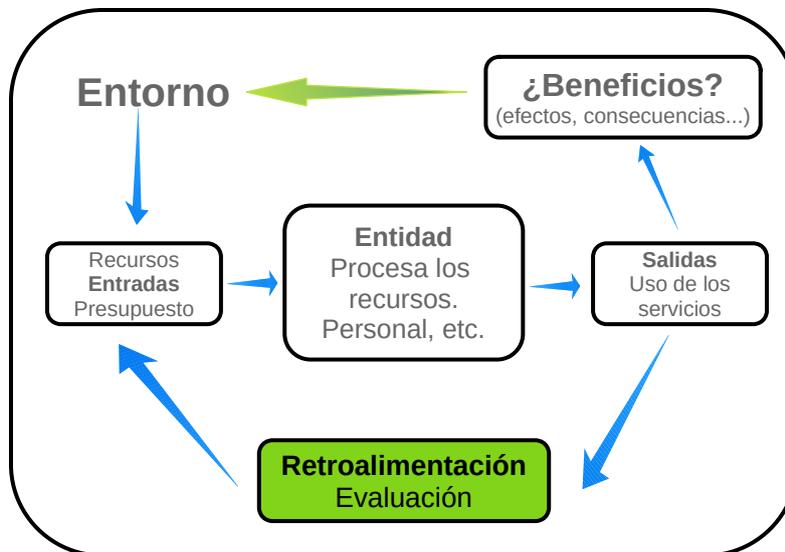


¿Pero qué es evaluar?

- Una reflexión desde la evaluación al estudiante... con destino la **evaluación en bibliotecas:**
 - Pero en bibliotecas y servicios en documentación, evaluar es un proceso que no acaba, vuelve a empezar una y otra vez
 - Es un proceso de **mejora constante**
 - De constante retroalimentación para la mejora



La perspectiva sistémica



Fuente: basado en López-Gijón (2003)

Evaluar en nuestra asignatura es...

- Proveer de información a los sistemas (servicios en documentación: bibliotecas, archivos, CRAIs) para su mejora constante (retrolimentar)
- Valorar, Conocer puntos fuertes, fallos, limitaciones:
 - ¿Análisis DAFO? Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades → Parecido
- Comparar lo alcanzado con los objetivos
- Comparar lo que es con lo que debería o podría ser

¿Para qué evaluamos?

- Justificar la existencia de servicios en Documentación
- Planificar sus actividades (calculando los recursos necesarios)
- Rendir cuentas



¿Para qué evaluamos?

- 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

¿Cómo evaluar?

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



La norma ISO 2789 (datos estadísticos)

- Antecedentes → años 70
- Proyecto promovido por:
 - Organización Internacional de Normalización (ISO)
 - Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA)
 - UNESCO
- 6 ediciones: 1974, 1991, 2003, 2006, 2013 y **2022**

La norma ISO 2789 (datos estadísticos)

- La versión de 2022 está ahora a ~~211,19€~~ 231,36€; acceso a [la preview](#)
- Natalia Arroyo-Vázquez la comentó en un ThinkEPI en 2023:

Arroyo-Vázquez, N. (2023). Novedades en la norma ISO 2789:2022 sobre estadísticas internacionales de bibliotecas. *Anuario ThinkEPI*, 17.

<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2023.e17a07>



La norma ISO 2789 (datos estadísticos)

- 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

La norma ISO 2789 (datos estadísticos)

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

La norma ISO 2789 (datos estadísticos)

- **1974:** 4 páginas (la de 2013, 70)
- **1991:** [Cuestionario](#) sobre estadísticas de bibliotecas
- **2003:** 54 páginas. Nuevos términos y definiciones, apartado sobre usos, ventajas y limitaciones de los datos estadísticos, sobre recursos y servicios electrónicos
- **2006:** profundiza en la complejidad de la medición de los recursos y servicios electrónicos; [cuestionario de BPEC 2006](#) (página 97/113)
- **2013:** se puede consultar [parte del contenido](#)
- **2022:** índice o [preview disponible](#)

La norma ISO 2789 (datos estadísticos)

- El capítulo 6 de la de **2013** 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, y personal bibliotecario
- En el capítulo 2 se define el dato; en el 6 se expone cómo contabilizarlo estadísticamente hablando

La norma ISO 2789 (datos estadísticos)

- La web de [Bibliotecas públicas en cifras](#) (en realidad, el sistema de datos de bib. públicas de España) **está basado en esta norma:**

“Sistema de información sobre bibliotecas públicas españolas gestionado por las Comunidades Autónomas y el Ministerio de Cultura y Deporte de acuerdo a la norma ISO 2789 Information and documentation: international library statistics”



La norma ISO 2789:2013 (datos estadísticos)

Algunos *highlights* de la 2013:

- Se tiene en cuenta que la biblioteca es cada vez más un espacio con diversidad de actividades (cultural, social, educativo, lúdico)
- Del paradigma informativo, al social-creador

La norma ISO 2789:2013 (datos estadísticos)

Algunos *highlights* de la 2013:

- 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

La norma ISO 2789:2013 (datos estadísticos)

Algunos *highlights* de la 2013:

- Usuarios activos (personas) | Lectores activos (personas)
- En España se nombra [Prestatarios activos](#)
 - Pequeña actividad al final de estas diapositivas

La norma ISO 2789:2022 (datos estadísticos)

Algunos *highlights* de la versión 2022:

- Servicios digitales al mismo nivel que los físicos; Formación y alfabetización informacional; otro equipamiento (tablets, baterías externas, usb); idioma y género de personas usuarias; equidad, diversidad, inclusión, lengua minoritaria; apoyo a la investigación...

Fuente: [Arroyo-Vázquez \(2023\)](#)

La norma ISO 2789:2022 (datos estadísticos)

¿Hay datos sobre esto en el [sistema de datos de bibliotecas públicas españolas](#)?

¿?

La norma ISO 2789: hacia el benchmarking

- Si los sistemas de datos sobre bibliotecas utilizan los mismos preceptos, podremos compararlos y ponerlos en relación
- Tanto a nivel de país, por ejemplo, entre distintas comunidades autónomas
- Como a nivel internacional, entre países
 - Evaluación internacional comparativa
 - Modelos de buenas prácticas



Actividad sobre datos en BPEC

En campus:

Tema 1 - Ejercicio sobre búsqueda de datos; diseñar



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

Pedro Lázaro Rodríguez





UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 1: la calidad y la evaluación I

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)



Índice / guión

Un paréntesis.....	3
La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar.....	4
Del dato al indicador.....	16
La norma ISO 11620 (indicadores de rendimiento).....	17
Comparando (Benchmarking) en España.....	25
Comparando (Benchmarking) España con Europa.....	30
Actividad.....	34

Un paréntesis

“Fotos: la inauguración de la imponente Biblioteca Grupo Cántico de Córdoba” (abc.es, 07/02/2024)

“El primer día de la apertura de la Biblioteca Grupo Cántico, en imágenes” (diariocordoba.com; 08/02/2024)

La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

Recordatorio:

Evaluar = proveer de información al sistema (biblioteca, archivo, CRAIs, etc.) para su mejora



La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

Martínez-Ride, Rosa-María et al. (2018). [Diseño y evaluación en edificios de bibliotecas y archivos](#)

“Existen muchas carencias y necesidades en los edificios que albergan bibliotecas y archivos...”



La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

Chapis-Cabrera, Elvys et al. (2014). [Metodología para la evaluación de la colección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación \(CRAI\) de la universidad de Cienfuegos](#)

“La metodología está basada en normativas internacionales...”



La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

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](#)

“A partir de los datos estadísticos recogidos se procedió a la redacción de una serie de **medidas y recomendaciones**”

La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

Ferrer, Linda et al. (2011). [La biblioteca escolar vista por sus usuarios: el caso de la biblioteca del CEIP Isabel la Católica \(Colmenar Viejo, Madrid\)](#)

“Se ha llevado a cabo una **evaluación subjetiva** basada en los modelos ServQUAL y en su derivado para bibliotecas [**LibQual** - tema 4]”



La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

Arias, José et al. (2008). [Evaluación de las colecciones de una biblioteca pública. Análisis comparado con otras bibliotecas colombianas y extranjeras](#)

“Método: estudio de la colección en sí misma y con la técnica de **benchmarking...**”

La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

Cortés-Villalva, Carmina et al. (2011). [Evaluación de la Biblioteca Pública de Valencia mediante la técnica encadenada de “grupos de discusión” y “encuesta”](#)

“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...”

La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

Rodríguez-Cisneros, Yeny et al. (2018). [Evaluación del ruido y el confort acústico en la Biblioteca Agrícola Nacional. Lima, Perú](#)

“Encuestamos a 359 usuarios de la BAN, medimos los niveles de ruido y determinamos el bienestar acústico... El 65.9% de los usuarios de la BAN perciben las salas de estudio como poco silenciosas”



La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

Valls-Pasola, A. (1993). [La evaluación de revistas en una biblioteca universitaria de cara a la cancelación de títulos](#)

“Necesidad de una política de selección y **descarte**”

La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

- Public libraries in the social inclusion of forced migrants in the Lisbon Metropolitan Area ([doi](#))
 - Part of the Job: Patron-Perpetrated Sexual Harassment in UK Public Libraries ([doi](#))
- Lethe and aletheia: a study on cases of sexual harassment towards public library staff in Spain ([doi](#))
 - Chapter 17 Philosophers' Private Libraries (1600–1800) ([doi](#))

La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

- “I didn't know it would be like this”: Professional Preparation for Social-Service Information Work in Public Libraries ([doi](#))
- “Spending a Year in the Library Will Prepare You for Anything”. Experiences of Social Work Interns at Public Library Field Placements ([doi](#))
- Rural libraries implementing walking groups or walking groups plus civic engagement for walkability in rural communities: a comparative effectiveness trial study protocol ([doi](#))
 - Programa de acción integral para la formación de la competencia comunicativa en bibliotecarios escolares ([link](#))

La evaluación: ejemplos sobre qué evaluar

Impact of Great Recession on Library Use: Does a Negative Economy Impact Library Use? ([doi](#)):

“El resultado más importante de este trabajo es que el volumen de uso por parte de las personas usuarias en las bibliotecas (préstamos y visitas) aumentó durante la *Great Recession* (2008) en comparación con los mismos datos antes de la misma”



Del dato al indicador

Datos → indicadores → resultados → interpretación → conclusiones → recomendaciones y mejora → datos...



La norma ISO 11620 (indicadores de rendimiento)

- 4 ediciones: 1998 (con modificación en 2003); 2008, 2014 y **2023**
- Los indicadores en la de 2014 se agrupan según cuatro ejes de evaluación:
 - Recursos, acceso e infraestructura
 - Uso
 - Eficiencia **✗** (crítica: más de financiación que de eficiencia)
 - Potencial y desarrollo (también relacionados con gastos)

La norma ISO 11620 (indicadores de rendimiento)

Indicadores referidos a la eficiencia en BPEC:

Gasto corriente por habitante; Gasto corriente por visita; Gasto corriente por préstamo; Gasto de personal por habitante; Gasto de personal por trabajador ETC; Gasto de adquisición bibliográfica por habitante; Gasto de adquisición bibliográfica por préstamo...

En realidad, no ponen en relación los recursos con los resultados alcanzados, no miden la eficiencia

La norma 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



La norma 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



La norma ISO 11620 (indicadores de rendimiento)

- La 1ª versión en la revista REDC:
 - [Primera parte](#) y [segunda parte](#)
- Ejemplos de indicadores en el trabajo de Claudia Pilar Gutierrez Jara (2016):
 - [PDF](#) (páginas 32 y 33)

La norma ISO 11620 (indicadores de rendimiento)

- Ejemplos de indicadores:

“Área de la biblioteca destinada a usuario, per cápita; Puestos para usuario, per cápita; Rotación de la colección; Préstamo en relación con el número de usuarios; Coste de la colección en relación con su uso...”

Fuente: Gutierrez-Jara (2016)

La norma ISO 11620 (indicadores de rendimiento)

- En el sistema de datos de España (Bibliotecas públicas españolas en cifras), sección de [indicadores de rendimiento](#)

La norma 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](#)



Comparando (Benchmarking) en España

- ¿En qué **comunidad autónoma** dirías que se invierte más en bibliotecas, esto es, hay más presupuesto por persona?

Comparando (Benchmarking) en España

- ¿En qué **comunidad autónoma** dirías que se producen más préstamos por persona en bibliotecas?

Comparando (Benchmarking) en España

- ¿En qué **provincia** dirías que se invierte más en bibliotecas, esto es, hay más presupuesto por persona?

Comparando (Benchmarking) en España

- ¿En qué **provincia** dirías que se invierte más en bibliotecas, esto es, hay más presupuesto por persona?

Soria: ¿Modelo de buenas prácticas?

¿Por qué?



Comparando (Benchmarking) en España



Foto de una "biblioteca" , en Soria, cerca del [camping del Urbión](#)



Comparando (Benchmarking) España con Europa

- ¿Cómo piensas que queda España en Europa en relación a los **préstamos per cápita**?



Comparando (Benchmarking) España con Europa

- ¿Cómo queda España en Europa en relación a las **visitas per cápita**?



Comparando (Benchmarking) España con Europa

- ¿Cómo queda España en Europa en relación al **presupuesto per cápita**?

Comparando (Benchmarking) España con Europa

- Una aproximación:

Lázaro-Rodríguez, P. (2023). Préstamos, Visitas y Presupuesto por persona en bibliotecas públicas de 15 países de Europa y las comunidades autónomas de España para 2019. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/EBDT9>

Actividad

Un cuestionario sobre indicadores de rendimiento en BPEC (14/02/2023)

Asentando las normas ISO sobre calidad y evaluación de bibliotecas (I)
(14/02/2023)

(ver en campus)



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)



CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 1: la calidad y la evaluación I

#CyE-23-24

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)



Índice / guión

Un paréntesis.....	3
Recordatorio.....	4
Normas ISO para servicios en documentación.....	5
La norma ISO 16439 (impacto de los servicios).....	6
Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas.....	29
Informe Técnico ISO/TR 14873: archivos web.....	43
Resumen sobre las normas ISO: material para el estudio.....	47

Un paréntesis

La Biblioteca Pública Provincial de Guadalajara se suma a un programa de lectura para niños con perros adiestrados (textify.it)

Y el programa Reading Education Assistance Dogs (R.E.A.D.)

What is a R.E.A.D. Dog?

Recordatorio

5 normas (2 son informes técnicos) ISO

Espacio → Datos → Indicadores → Impacto → Archivos web

Normas ISO para servicios en documentación

- **ISO 2789:** normalización en la recogida de datos estadísticos ✓
- **ISO 11620:** indicadores de rendimiento para bibliotecas ✓
- **ISO 16439:** métodos y técnicas para evaluar el impacto de los servicios bibliotecarios
- Informe Técnico **ISO/TR 11219:** el edificio bibliotecario ✓
- Informe técnico **ISO/TR 14873:** archivos web

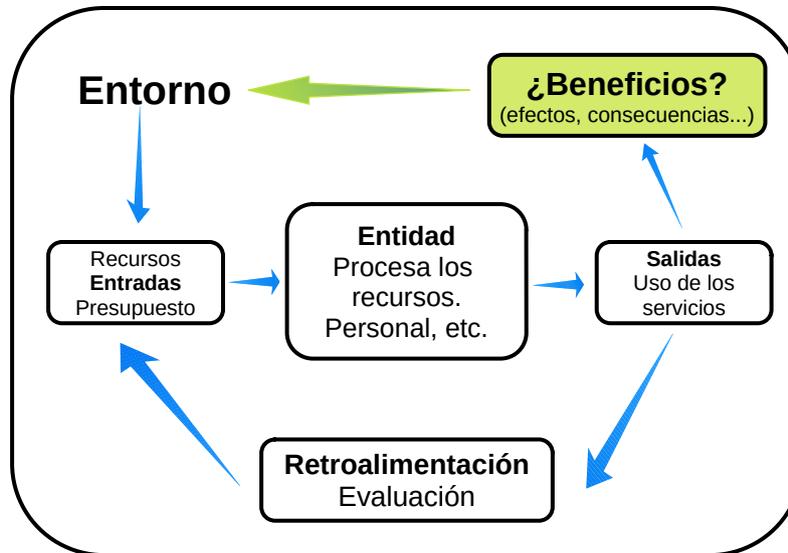


La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

- Pero... ¿Qué es el impacto?



La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)



Fuente: basado en López-Gijón (2003)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios):

- Pero ¿qué es el impacto?
 - ¿Cómo cambia y en qué medida el uso de las bibliotecas a las personas, barrios, sociedades...?
 - Una encuesta a modo de ejemplo:

[CyE-23-24] Midiendo el impacto del uso de las bibliotecas (15/02/2024)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

- El impacto en la norma:
 - **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)



La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

- El impacto en la norma:
 - 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)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

- El impacto en la norma:
 - 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...

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

- Reflexión:
 - ¿Que haya muchas formas de intentar medir el impacto implica que es sencillo o complicado medirlo?
- Y algunos ejemplos de cuestiones:
 - Marta de la Mano (2014) en [biblioteca UCM](#) (84%)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.2

Preguntas dirigidas a estudiantes:

- ¿Te ha ayudado la biblioteca a obtener mejores resultados en los exámenes? (Por ejemplo, por sus colecciones, por el servicio de referencia, por las sesiones de formación).

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) - [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.2

Preguntas dirigidas a estudiantes:

- ¿Te han ayudado en tus estudios los cursos especializados ofrecidos por la biblioteca? (Por ejemplo, seminarios de primer año).

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) - [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.2

Preguntas dirigidas al profesorado:

- ¿Te han ayudado las colecciones de materiales impresos y electrónicos de la biblioteca en la preparación de clases, publicaciones y presentaciones?
- ¿Te ha ayudado la biblioteca a ahorrar tiempo en tu investigación?

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) - [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.2

Preguntas dirigidas al profesorado relacionadas con el impacto en sus estudiantes:

- ¿Ha ayudado la biblioteca a tus estudiantes en sus estudios?
- ¿Los estudiantes que frecuentan la biblioteca han obtenido mejores resultados en sus exámenes?

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) - [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.2

¿Has recibido información en la biblioteca que te haya resultado de utilidad para el aprendizaje en el colegio?

¿Te ha ayudado la biblioteca a desempeñar mejor tu trabajo?

¿Te ha ayudado la biblioteca a ahorrar tiempo?

¿Has experimentado la biblioteca como un lugar tranquilo y seguro para la lectura y el aprendizaje?

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) - [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.4: si la biblioteca no existiera, ¿podría haber obtenido la misma información y ayuda en otro lugar? (Elija más de una opción, si es aplicable)

¿De otra biblioteca? | ¿Vía Internet? | ¿Del profesorado? | ¿De compañeros, amigos, etc.? | ¿En los medios de comunicación? (Periódicos, radio, televisión) | Quizás, pero me llevaría más tiempo y esfuerzo | No, no creo que hubiera podido obtener la misma información

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) – [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.5

Preguntas sobre el tema: valor general de la biblioteca:

- ¿Cómo ve el papel educativo de las bibliotecas?
- ¿Puede hacer alguna sugerencia sobre cómo podrían apoyar las bibliotecas la inclusión social?

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) – [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.5

Preguntas sobre el tema: valor general de la biblioteca:

¿Cree que las bibliotecas pueden influir en la situación económica de su comunidad?

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) – [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Preguntas sobre el tema: beneficios de la biblioteca experimentados

- ¿Con qué propósito utiliza habitualmente la biblioteca?
- ¿Qué ventajas o desventajas ha obtenido de su uso de la biblioteca?

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) – [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Preguntas sobre el tema: beneficios de la biblioteca experimentados

- ¿Hay otros aspectos que le gustaría señalar relacionados con la influencia de la biblioteca en su trabajo, estudio o diversión?

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) - [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.8

- Número de descargas de un artículo (estadística de uso), combinado con los resultados obtenidos de un grupo focal sobre el valor del acceso a las publicaciones periódicas electrónicas (evidencia solicitada).

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) - [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.8

- Coste de la suscripción a una publicación electrónica (estadística de coste), combinado con las respuestas a las preguntas abiertas de una encuesta sobre el uso de las publicaciones periódicas electrónicas, el ahorro de tiempo y la voluntad de pagar (evidencia solicitada).

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) – [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.9

- Número de visitas o tasa de ocupación de puestos (estadísticas de uso), combinado con los resultados de entrevistas individuales a los usuarios sobre las razones por las que van a la biblioteca (evidencia solicitada)

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) - [De-la-Mano \(2014\)](#)



La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.9

Número de asistencias a cursos de formación de usuarios (estadística de uso), combinado con la autoevaluación de la adquisición de habilidades y competencias por el usuario (evidencia solicitada).

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) – [De-la-Mano \(2014\)](#)

La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.10

- Notas obtenidas por los estudiantes en los exámenes (medida de rendimiento académico), combinado con entrevistas a los estudiantes y al profesorado sobre la contribución de la biblioteca (evidencia solicitada).

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) - [De-la-Mano \(2014\)](#)



La norma ISO 16439 (impacto de los servicios)

Ejemplo 5.10

- Uso de los servicios, colecciones e instalaciones de la biblioteca (estadísticas de uso), combinado con el rendimiento de los estudiantes evaluado con test (evidencia observada).

Fuente: Norma ISO 16439 (Impacto) – [De-la-Mano \(2014\)](#)



Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

[Barbakoff, Audrey \(2010\)](#). Libraries Build Autonomy: A Philosophical Perspective on the Social Role of Libraries and Librarians

“Interviews with library leaders point towards the fact that they see outreach activities as creating trust and that people trust the library”

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

[Fernández-Hernández, Sandra et al. \(2018\)](#). Las bibliotecas públicas por el desarrollo sostenible

“Objetivos de desarrollo sostenible... acceso abierto y participación ciudadana, inclusión, cohesión, empoderamiento y desarrollo local, identidad y memoria, y espacios y actuaciones sostenibles”

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

Ross-García, Fernando. (2019). Estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas de Navarra

“Por cada euro invertido, las bibliotecas de Navarra devuelven a la sociedad servicios valorados entre 3,49 y 4,66 euros... El estudio mide también el valor social, el beneficio que la biblioteca aporta a la ciudadanía como elemento indispensable de cohesión social, difusión de la cultura y lugar de encuentro y socialización en la comunidad a la que sirve”

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

[Ross-García, Fernando. \(2018\). Retorno de la Inversión \(ROI\) en bibliotecas: herramientas prácticas para calcular el valor económico y social de la biblioteca](#)

“Es necesario hacer llegar a la sociedad la información sobre el valor de las bibliotecas y demostrar, que además de socialmente, las bibliotecas también son económicamente rentables”

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

Calculador del valor económico de los servicios prestados por la biblioteca.

[CSIC \(2024\)](#)

“¿Eres usuario de la biblioteca?, ¿Sabes cuánto te costarían los servicios que te brinda la biblioteca sí tuvieras que pagar por ellos directamente de tu bolsillo?”:

<https://bibliotecas.csic.es/en/calculador> | [metodología](#)

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

[Scott, Rachel. \(2011\). The Role of Public Libraries in Community Building](#)

“How libraries encourage social inclusion and equity... how libraries foster civic engagement... how libraries promote economic vitality within the community.”



Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

[Vårheim, Andreas et al. \(2008\)](#). Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital

“The main finding is that public libraries seem the most important factor in creating **generalized trust** in the OECD area, even more so than efficient/impartial public institution”

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

[Yoshida, Yuko. \(2013\). Public Libraries as Places for Empowering Women through Autonomous Learning Activities](#)

“The research shows public libraries as mechanisms for **empowering** women and their learning efforts affirm their identities as independent women learners”

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

(Bibliotecas universitarias – *teaching*)

- Innovations in Learning and Teaching in Academic Libraries: Alignment, Collaboration, and the Social Turn ([enlace](#))
- The role of academic libraries in research and teaching ([enlace](#))

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

(Bibliotecas universitarias – *rendimiento y éxito académico*)

- The Academic Library Impact on Student Persistence ([enlace](#))
- Academic library non/low use and undergraduate student achievement: A preliminary report of research in progress ([enlace](#))
- The Role of the Academic Library in Promoting Student Engagement in Learning ([enlace](#))
- Are They Learning? Are We? Learning Outcomes and the Academic Library ([enlace](#))

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

(Bibliotecas universitarias – *rendimiento y éxito académico*)

Lázaro-Rodríguez, Pedro (2018). Relación entre el uso de las bibliotecas universitarias y el desarrollo académico: el caso de las universidades públicas españolas y los estudiantes de grado:

<https://doi.org/10.31229/osf.io/fzy97>

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

Variables	Préstamos per cápita	Visitas per cápita
Tasa de rendimiento	.457*	.212
Tasa de éxito	.485*	.190
Tasa de eficiencia	.523*	.151
Tasa global de abandono	.045	.106
Tasa de Graduación	.483*	.201
Duración media de los estudios (Spearman)	-.474*	-.197

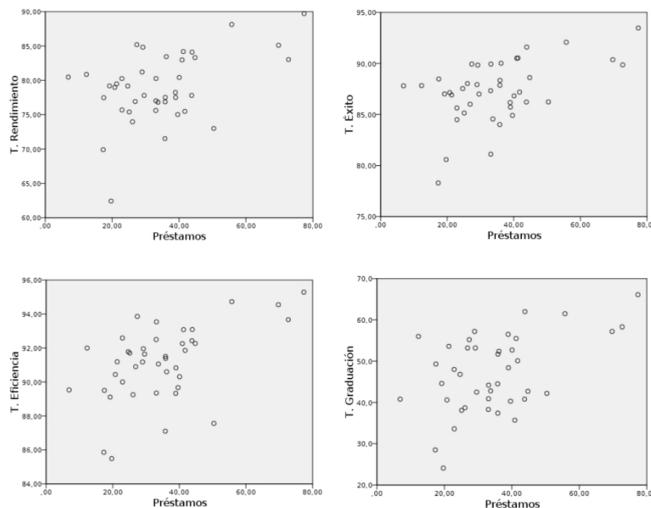
Tabla 2. Resultados para los coeficientes de correlación. Fuente: elaboración propia

Nota: $n = 41$; $*p \leq 0,01$.

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



Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas



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

Algo de literatura sobre el impacto de bibliotecas

(Bibliotecas universitarias – *research*)

- Top Universities, Top Libraries: Do Research Services in Academic Libraries Contribute to University Output? ([enlace](#))
- The impact of university library resources on university research achievement outputs ([enlace](#))
- The Role of Academic Libraries in Scholarly Communication. A Meta-Analysis of Research ([enlace](#))
- ¿El dinero importa? Relación entre el presupuesto de la biblioteca y la productividad investigadora de la Universitat Politècnica de València ([link](#))

Informe Técnico ISO/TR 14873: archivos web

Archivar la web consiste en seleccionar, capturar, almacenar, preservar y habilitar el acceso futuro a páginas y recursos de Internet



Informe Técnico ISO/TR 14873: archivos web

- Organizaciones pioneras:
 - Bibliotecas nacionales de Australia y Suecia
 - [Internet Archive](#) → construir una biblioteca de Internet conservando para la posteridad todas las páginas web existentes
 - La [waybackmachine](#), con un ejemplo de [www.elmundo.es](#)

Informe Técnico ISO/TR 14873: archivos web

En definitiva, marca pautas para estas cuestiones:

- ¿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?

Informe Técnico ISO/TR 14873: archivos web

[List of Web archiving initiatives](#) (wikipedia.es). Por ejemplo:

[El Archivo Web de Cataluña](#)

Resumen sobre las normas ISO: material para el estudio

[CyE-23-24] Asentando las normas ISO sobre calidad y evaluación de biblioteca (15/02/2024)



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)



CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 2: la calidad y la evaluación II

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





Índice / guión

Un paréntesis.....	3
¿Cómo evaluar?.....	4
Captura de datos.....	6
Revisión de los datos.....	7
Cálculo de indicadores.....	9
Revisión de los resultados y del cálculo.....	10
Interpretación y comentario de los resultados.....	11
Conclusiones: propuestas de mejora.....	17
Una encuesta sobre calidad.....	22
Un ejercicio.....	23

Un paréntesis

¿Alguna vez te han sancionado por no devolver los libros de la biblioteca en plazo?

[Noticia 1](#) | [Noticia 2](#)

[Sanción solidaria de la UGR:](#)

Acción negativo (penalización) / Acción positiva (solidaridad)



¿Cómo evaluar?

Desde unos datos hasta unas conclusiones, pasando por las mediciones, los indicadores, la información, los resultados y su interpretación



¿Cómo evaluar?

1. Captura de datos
2. Revisión de los datos
3. Cálculo de indicadores
4. Revisión de los resultados y del cálculo de indicadores
5. Interpretación y comentario de los resultados
6. Conclusiones: propuestas de mejora

Captura de datos

- Bibliotecas públicas de España: [BPEC](#)
- Bibliotecas universitarias de España: [REBIUN](#)
- En archivos: [PARES](#)
- Para otros países:
 - Por ejemplo, [Finlandia](#)
 - O [fuentes de datos](#) de 15 países

Revisión de los datos

Momento del proceso más importante:

- Si los datos son erróneos, todo lo demás lo será también
 - Si nos han pedido presupuesto o gasto en personal, no tenemos que incluir el presupuesto en adquisiciones
 - Si piden visitas y préstamos, no hay que incluir asistencia a actividades culturales
 - Si nos piden personal en ETC (Equivalente a Tiempo Completo), no es personal total

Revisión de los datos

- Esta revisión sirve también para identificar datos erróneos
- Aunque también puede hacerse desde los resultados de los indicadores
 - Muchas veces pasa: calculas todo y ante los resultados te percatas de que puede haber errores en los datos
 - Volver a hacer todo de nuevo

Cálculo de indicadores

- Hay que tener a mano las fórmulas
- **Mi recomendación** es ir montando un doc con las fórmulas y tenerlo a mano en el campus
- Hay que conocer las fórmulas y cómo escribirlas en la hoja de cálculo

Revisión de los resultados y del cálculo

- Rehacer las fórmulas y los cálculos
- *Tip:* en mi investigación, hago los cálculos un día. Los dejo “dormir”. Un día después los hago de nuevo y comparo resultados. Si coincide, empiezo a pensar que todo está bien
- Un buen recurso es hacer uso de F2 en las celdas de las fórmulas para ver con colores qué celdas hemos utilizado en los cálculos

Interpretación y comentario de los resultados

- Se trata de comentar las tablas (o gráficos) con los resultados
- Máximo detalle: *“en la tabla podemos ver los resultados del indicador préstamos per cápita. Destacan con los resultados más altos los sistemas o bibliotecas... En el sentido contrario, destacan con los resultados más bajos...”*
- También, tenemos que poner en relación los diferentes indicadores: *“Llama la atención que las bibliotecas con mayor presupuesto por habitante, son también las que alcanzan mayores préstamos y visitas”*

Interpretación y comentario de los resultados

Algunos tips:

- Lectura horizontal (por biblioteca)
- Lectura vertical (por indicador)
 - O alternarlo
- Uso de proporciones: *“en esta biblioteca se invierte el triple que en esta otra”*

Interpretación y comentario de los resultados

Para la interpretación y comentario:

- Uso de filtros en los encabezados para ordenar de mayor a menor
 - Con precaución: si hemos calculado proporciones, al mover la celda de referencia, se nos rompen los cálculos (cambian las fórmulas)
 - Opción de vistas de filtro
 - Hay quien, una vez hecho los cálculos, copia y pega todo en una nueva hoja, pero ya sin fórmulas, pegando solo valores



Interpretación y comentario de los resultados

[Algunos ejemplos en directo](#) sobre el manejo de datos y ventajas y herramientas de las hojas de cálculo

Interpretación y comentario de los resultados

- Es también un momento para la revisión de datos
- Si algunos resultados son altos -extremadamente altos- , podemos analizar las series temporales de las bibliotecas para analizar si tienen coherencia
- En ocasiones -muchas de hecho, al darnos cuenta de posibles errores en los resultados de indicadores, tenemos que volver al momento de captura de datos y eliminar algunos



Interpretación y comentario de los resultados

- Empezar a plantear hipótesis que puedan explicar los resultados
 - Sin miedo, con originalidad y creatividad
 - Influencia del entorno socio-económico
 - ¿Eje norte sur? Economía, renta per cápita
 - Apuesta por la cultura
 - ...



Conclusiones: propuestas de mejora

- Evaluar es proveer de información al sistema o biblioteca para su mejora
- Las conclusiones pueden ser una síntesis de los resultados y la interpretación
- Es lo que haríamos llegar a las bibliotecas



Conclusiones: propuestas de mejora

- *“Hemos detectado una fuerte carencia de espacios para el trabajo en grupo en la biblioteca, por lo que se recomienda la habilitación de estos espacios reconfigurando la distribución de materiales en la biblioteca...”*

Conclusiones: propuestas de mejora

- *“Hemos comprobado que a mayor número de actividades culturales organizadas, mayores son los préstamos de la colección. Por ello, recomendamos organizar actividades culturales, quizá una por semana, lo que servirá para avivar la colección y la lectura”*



Conclusiones: propuestas de mejora

- *“Vemos que en los últimos años se ha aumentado la inversión en equipamiento tecnológico. En cambio, las sesiones de Internet y el uso de ordenadores en la biblioteca no han aumentado. Recomendamos visibilizar esta inversión al entorno, con carteles, haciendo llegar una circular o un correo electrónico con los nuevos dispositivos y sistemas adquiridos; o incluso organizar talleres sobre ofimática y otros temas”*
- ...



Conclusiones: propuestas de mejora

- Hay que plantearlas con ánimo de mejora, que animen a ella y no desanimen
 - *“Apostaríamos por”, “pensamos que es una buena idea...”, “por lo que sabemos de otras bibliotecas (basándonos en la experiencia de otras bibliotecas), una acción de éxito para mejorar podría/puede ser...”*
 - En informes propios de bibliotecas, hay que intentar evitar (con matices): *“no se entiende que con ese presupuesto en tecnología, no haya aumentado su uso...”*

Una encuesta sobre calidad

Breve estudio de satisfacción de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de
la Documentación de la UCM

([Enlace](#))

Un ejercicio

[CyE-23-24] El espacio en bibliotecas - Calculando indicadores (enunciado)
(22/02/2024):

En campus



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

Pedro Lázaro Rodríguez



CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 2: la calidad y la evaluación II

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)



Índice / guión

Un paréntesis.....	3
Otro paréntesis.....	4
El Benchmarking o evaluación comparativa.....	5
Biblioteconomía internacional y comparativa.....	9
El Benchmarking en España I.....	16
El Benchmarking en España II.....	17
Creando encuestas.....	18
Un paréntesis.....	19
Benchmarking entre Finlandia y España:.....	20
Un ejercicio: Benchmarking entre Finlandia y España:.....	25

Un paréntesis

[DocuFem Semana de las Mujeres 2024](#)

Incluye la exposición [Bibliotecarias Audaces](#)

Otro paréntesis

TECNOLOGÍA de proximidad en la BIBLIOTECA más moderna de
HELSINKI | EL PAÍS

([enlace](#))



El Benchmarking o evaluación comparativa

- Se trata de una evaluación comparativa
- Lo más importante es:
 - La búsqueda e identificación de **modelos de buenas prácticas** que permitan obtener información para la mejora

El Benchmarking o evaluación comparativa

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

[Evaluación de las colecciones de una biblioteca pública. Análisis comparado con otras bibliotecas colombianas y extranjeras](#)

“Fue así posible comparar entre sí las colecciones de tales bibliotecas y sacar conclusiones; establecer debilidades y fortalezas de las colecciones por biblioteca”



El Benchmarking o evaluación comparativa

Balagué, Núria; Saarti, Jarmo (2009)

[Benchmarking quality systems in two European academic libraries](#)

El Benchmarking o evaluación comparativa

Saarti, Jarmo; Balagué, Nuria (2021)

[Benchmarking the Corona crisis management in two European academic libraries](#)

“Los objetivos son dar una visión general de la situación del coronavirus y las medidas políticas a nivel nacional en ambos países e identificar las mejores prácticas en ambas bibliotecas académicas”



Biblioteconomía internacional y comparativa

El principal exponente es

Johann Peter Lor

<https://peterlor.com/>

Biblioteconomía internacional y comparativa

Lor, Peter Johan (2008). Critical reflections on international librarianship.
Mousaion, v. 26, n. 1, pp. 1-15.

<https://doi.org/10.10520/EJC78932>



Biblioteconomía internacional y comparativa

- Se examinan críticamente las posibilidades de que los bibliotecarios/as de diferentes países aprendan unos/as de otros/as

Fuente: [Lor \(2008\)](#)



Biblioteconomía internacional y comparativa

- Comparación de los sistemas o condiciones de las bibliotecas entre países, pero, y también: pueden llevarse a cabo dentro de los países, por ejemplo, entre bibliotecas públicas en diferentes estados federales o provincias, o una comparación de los valores de los bibliotecarios escolares, públicos y universitarios en el mismo país

Fuente: [Lor \(2008\)](#)

Biblioteconomía internacional y comparativa

- Estudio sistemático de las similitudes y diferencias entre países y sus causas
- Relaciones e influencias internacionales
- Cooperación internacional y el papel de las organizaciones internacionales

Fuente: [Lor \(2008\)](#)

Biblioteconomía internacional y comparativa

- Comparación debido a (algunas opciones):
 - Exotismo, filantropía, influencia nacional, comprensión internacional, internacionalismo, cooperación, innovación, avance del conocimiento y autocomprensión

Fuente: [Lor \(2008\)](#)

Biblioteconomía internacional y comparativa

3 posibilidades:

- Países en desarrollo aprenden de los países desarrollados
- Países en desarrollo aprenden unos de otros
- Países desarrollados aprenden de los países en desarrollo

Fuente: [Lor \(2008\)](#)



El Benchmarking en España I

SECABA-Rank Universitarias

Ranking de las Bibliotecas Españolas Universitarias

[INICIO](#)
[SECABA-RANK](#)
[FORMULACIÓN DEL SISTEMA](#)
[INDICADORES](#)
[SERIES TEMPORALES](#)
[BENCHMARKING](#)
[ESTIMACIÓN Y PREDICCIÓN](#)

[» Benchmarking](#)

Benchmarking

▼ Información

Buscar:
[CSV](#)
[PDF](#)

Biblioteca ^	Año ^	Pres pc ^	Circ pc ^	S pres ^	S circ ^	Form (sis) ^	P(sis) v	Ranking ^	Estado (sis) ^
▼ Biblioteca	2020								
Universidad Autónoma de Madrid	2020	215.51	42.47	0.30	2.08	1,14—1,93	1.70	4	Potencia
Universidad Carlos III	2020	208.83	34.78	0.13	0.91	1.08—1.13	1.05	17	Potencia

Fuente: herramienta web propia - [Secaba-Rank Universitarias](#)

El Benchmarking en España II

SECABA-Rank Públicas

Ranking de las Redes de Lectura Pública Españolas

INICIO SECABA-RANK FORMULACIÓN DEL SISTEMA INDICADORES SERIES TEMPORALES **BENCHMARKING** ESTIMACIÓN Y PREDICCIÓN

» Benchmarking

Benchmarking

▼ Información con **apunte importante desde 2019**

Buscar: CSV PDF

Redes ^	Año ^	Presu pc ^	Prést pc ^	Vis pc ^	S presu ^	S circ ^	Form (sis) ^	P(sis) v	Ranking ^
▼ Redes	2019								
CCAA Cataluña	2019	12.17	1.72	3.23	7.08	8.84	1,43→1,61	1.12	6
CCAA Total Redes	2019	8.51	0.96	2.26	0.00	0.00	1→1	1.00	0
CCAA Andalucía	2019	4.96	0.35	1.47	-7.47	-7.76	0,58→0,51	0.87	13

Fuente: herramienta web propia - [Secaba-Rank Públicas](#)



Creando encuestas

1. Completa como persona usuaria esta encuesta: Creación de encuestas: tipos de pregunta (28/02/2024) (la encuesta)
2. Accede a esta práctica y ponte con ello: Creación de encuestas: tipos de pregunta (28/02/2024) (enunciado)

No te preocupes si no te da tiempo hoy (28/02/2024): lo terminamos mañana

Un paréntesis

NAPLE Sister Libraries: National Authorities on Public Libraries in Europe

<https://www.naplesisterlibraries.org/>

(Bibliotecas españolas: el caso de [Chinchón](#), y [otras](#))

Benchmarking entre Finlandia y España:

- El [sistema de datos de Finlandia](#)
- El personal en España:
 - *Bibliotecarios profesionales*
 - *Auxiliares de biblioteca*
 - *Personal especializado*
 - *Otro personal*

Benchmarking entre Finlandia y España:

- *Bibliotecarios profesionales*: al que se le contrata como bibliotecario profesional de acuerdo al título académico Licenciado o Diplomado; En el caso del personal dependiente de la Administración Pública, se deben incluir los funcionarios de los Cuerpos especiales de bibliotecarios escala A y B (Facultativos y Ayudantes de bibliotecas), así como el personal laboral de niveles equivalentes

Fuente: cultura.gob.es

Benchmarking entre Finlandia y España:

- *Auxiliares de biblioteca*: Personal al que se le contrata de acuerdo al título académico exigido de Bachiller o equivalente. En el caso del personal dependiente de la Administración Pública se deben incluir los funcionarios de los grupos C y D, así como el personal laboral de niveles equivalentes.

Fuente: cultura.gob.es

Benchmarking entre Finlandia y España:

- *Personal especializado*: personal incluido en la plantilla de la biblioteca que está especializado en alguna disciplina distinta a la biblioteconomía y documentación, tales como, contabilidad, gestión de personal, tareas administrativas, informática, encuadernación, animación sociocultural, etc.

Fuente: cultura.gob.es



Benchmarking entre Finlandia y España:

- *Otro personal*: personal incluido en la plantilla de la biblioteca que desempeñan tareas para las que no es necesaria conocimientos de biblioteconomía o otra especialización: subalternos, limpiadores, conserjes, vigilantes, personal de cafetería, etc.

Fuente: cultura.gob.es



Un ejercicio: Benchmarking entre Finlandia y España:

En el campus



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)



CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 3: evaluación objetiva

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





Índice / guión

Un paréntesis.....	3
La biblioteca como sistema.....	4
Indicadores según la biblioteca como sistema.....	12
Un ejercicio.....	13
Elección de municipios para trabajo (formulario).....	14
Pensando bibliotecas para el tema 4.....	15

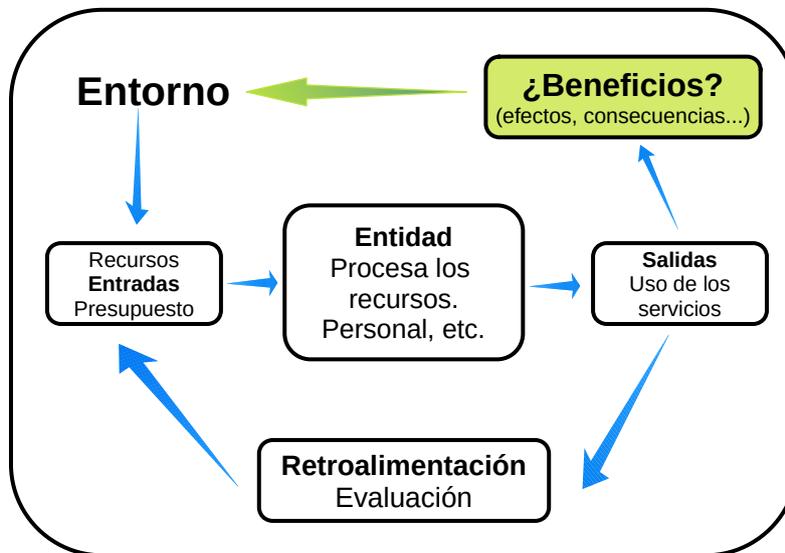
Un paréntesis

El Maratón de Cuentos de Guadalajara

<https://www.bibliotecaspublicas.es/guadalajara/...>

32º Edición del maratón de los cuentos 2023 ([link](#))

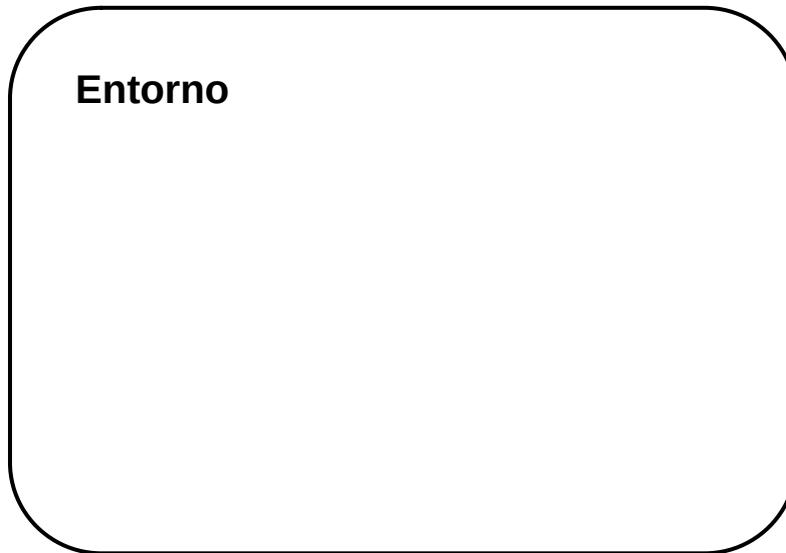
La biblioteca como sistema



Fuente: basado en López-Gijón (2003)

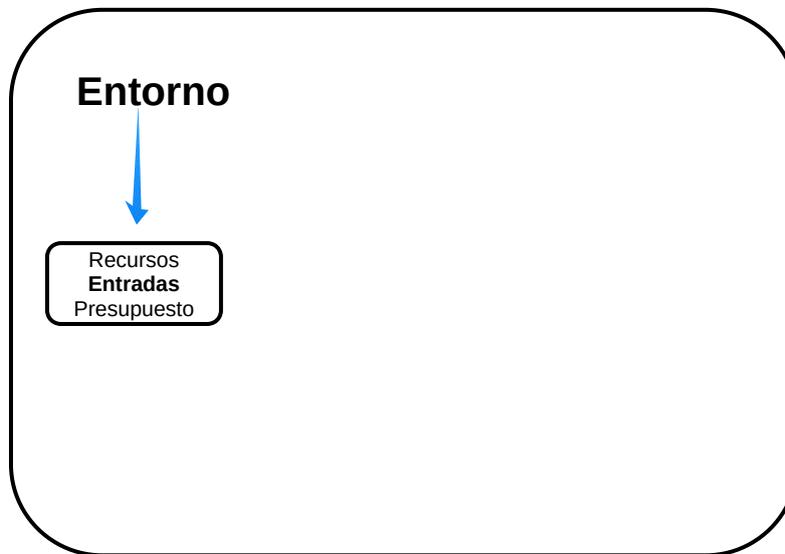


La biblioteca como sistema



Fuente: basado en López-Gijón (2003)

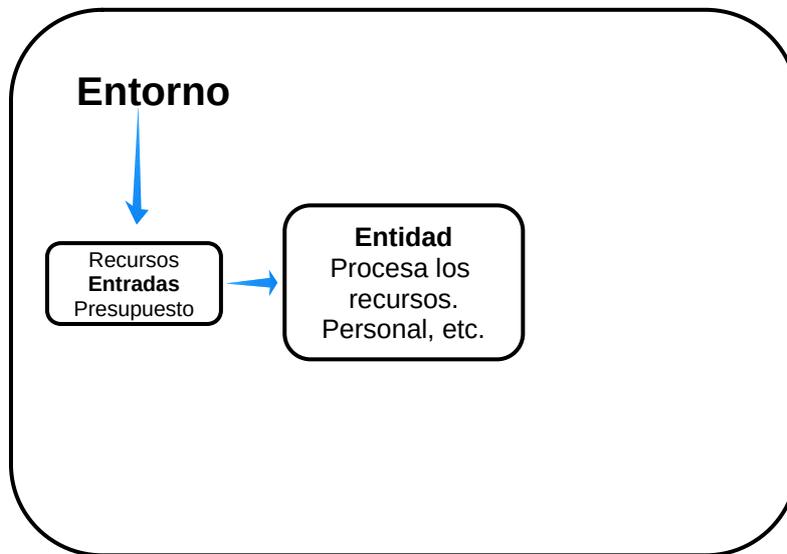
La biblioteca como sistema



Fuente: basado en López-Gijón (2003)



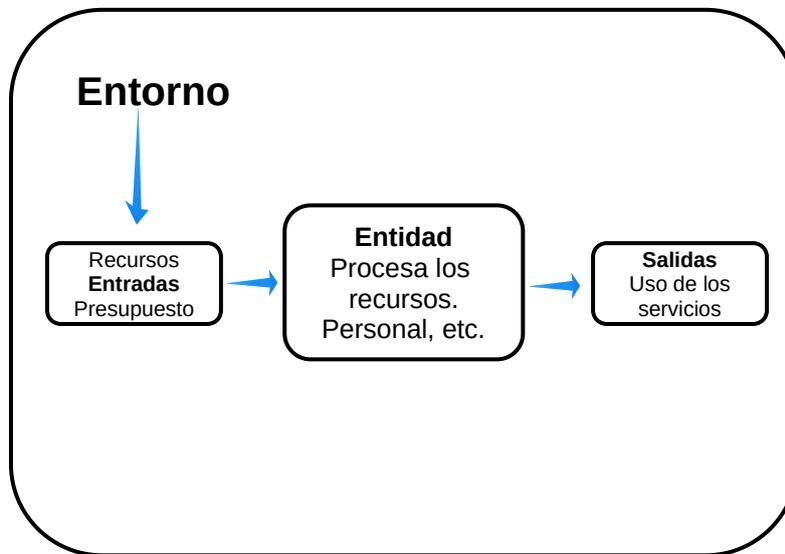
La biblioteca como sistema



Fuente: basado en López-Gijón (2003)



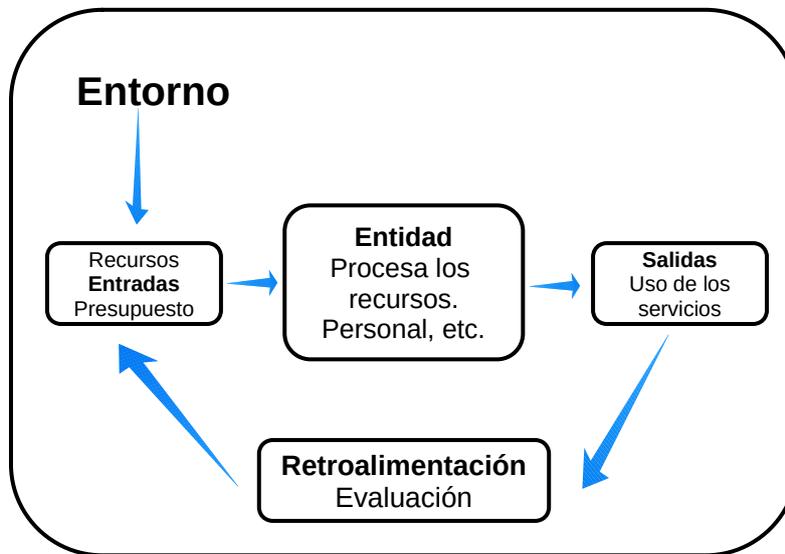
La biblioteca como sistema



Fuente: basado en López-Gijón (2003)

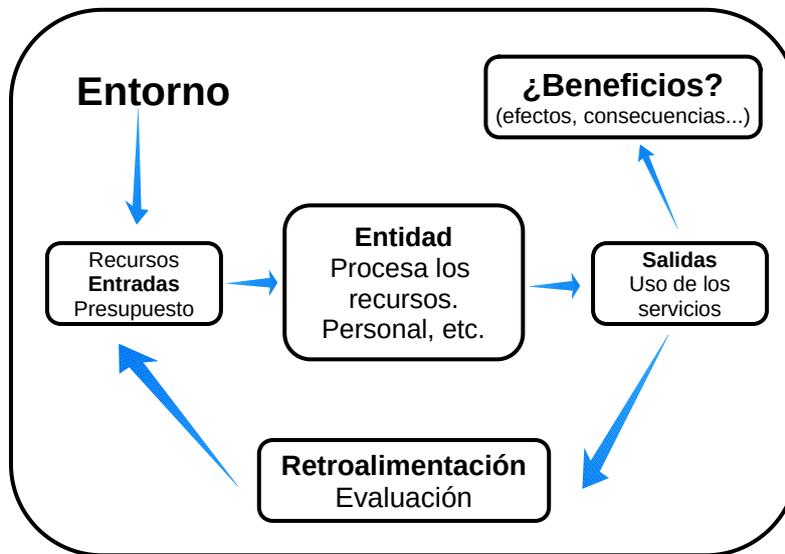


La biblioteca como sistema



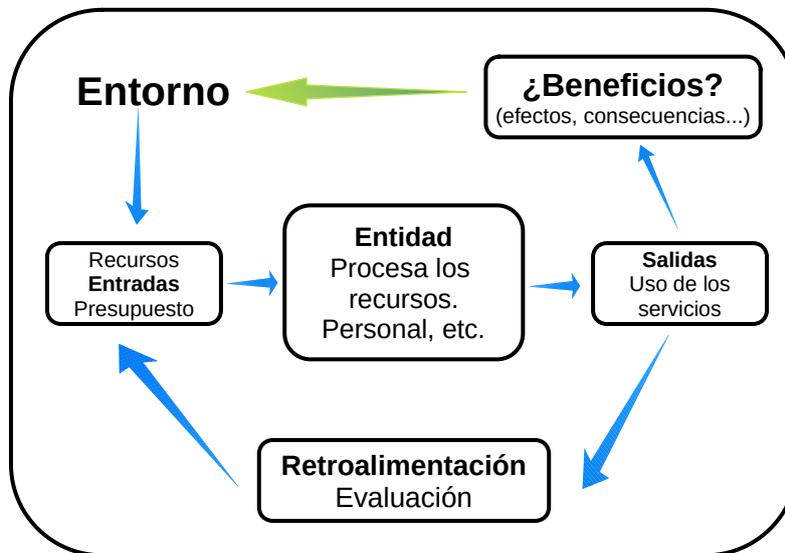
Fuente: basado en López-Gijón (2003)

La biblioteca como sistema



Fuente: basado en López-Gijón (2003)

La biblioteca como sistema



Fuente: basado en López-Gijón (2003)

Indicadores según la biblioteca como sistema

Entorno	Entrada	Entidad	Salida
<ul style="list-style-type: none"> - Renta per cápita - Nivel de educación <ul style="list-style-type: none"> - Distancia a la biblio - Tasa de desempleo (...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto por habitante (y derivados) (...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal por 5.000 habitantes - Tasa de profesionalización - Área de la biblioteca - Equipamiento ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Préstamos por habitante - Visitas por habitante (...)



Un ejercicio

[CyE-23-24] Evaluando las redes de lectura pública de España 2022
(07/03/2024)

En campus

Elección de municipios para trabajo (formulario)

Formulario en el campus:

[CyR-23-24] Preparando el trabajo del tema 3



Pensando bibliotecas para el tema 4



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 3: evaluación objetiva

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





Índice / guión

Indicadores de 2º nivel: esfuerzos.....	3
Indicadores de 2º nivel: esfuerzos ejemplo.....	6
Reflexión: leyes en España y Finlandia.....	9
Ejercicio.....	16



Indicadores de 2º nivel: esfuerzos

- Consisten en la resta de porcentajes
- Toman como normalidad el porcentaje de población
 - Si una comunidad autónoma tiene un 20% de población (tomando como base España), sería adecuado que su porcentaje de presupuesto, préstamos, visitas, etc., sea también del 20%
- Aunque son de 2º nivel, su cálculo es sencillo
- Pero la información que ofrecen es muy valiosa



Indicadores de 2º nivel: esfuerzos

Los resultados de la resta dan lugar a 3 escenarios:

- **Resultado positivo** (por encima de 0): el sistema o biblioteca está en una situación por encima de lo esperado.
- **Resultado negativo** (por debajo de 0): por debajo de lo esperado
- **Resultado igual a 0**: lo esperado, lo ideal; situación de normalidad

Indicadores de 2º nivel: esfuerzos

A efectos del cálculo:

- Necesitamos calcular el sumatorio de las variables en los datos. Esto es: calcular el total de España en presupuesto, visitas, etc.
- Para calcular los porcentajes de cada sistema en cada variable, dividimos su presupuesto entre el presupuesto de España.
 - Vamos a usar un nuevo símbolo para sujetar la celda del total de España: \$
 - Por ejemplo: $A2/\$A\19

Indicadores de 2º nivel: esfuerzos | ejemplo

Un ejemplo sobre la hoja de cálculo

Tipo taller: máxima atención

Indicadores de 2º nivel: esfuerzos

Ventajas de los indicadores de esfuerzo:

- Generan un 0 y número positivos y negativos
- Carácter cualitativo: permiten concluir que un sistema *está* bien o necesita mejorar
- No se pueden calcular de una biblioteca únicamente, son relativos → ideales para el benchmarking



Indicadores de 2º nivel: esfuerzos

- Toman como base a la población, objetivo de las bibliotecas
- Mayor resolución que los de primer nivel
- Diferencias de los sistemas y relación con sus leyes

Reflexión: leyes en España y Finlandia

Mäkinen, Ilkka (2001): [The golden age of Finnish public libraries: institutional, structural and ideological background since the 1960's](#)

Ilkka Mäkinen

The Golden Age of Finnish Public Libraries:
Institutional, Structural and Ideological
Background since the 1960's

Introduction

During the last 40 years the Finnish public libraries have grown rapidly, both quantitatively and qualitatively. In 1960 the annual cir-



Reflexión: leyes en España y Finlandia

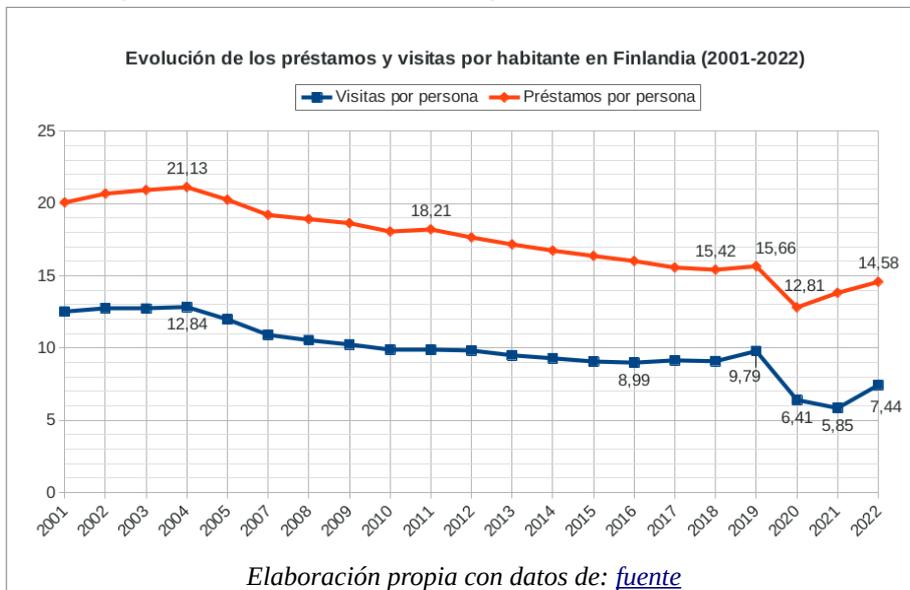
Efecto de una ley nacional en las bibliotecas en Finlandia:

[Tabla en datawrapper](#)

Conclusión: resultados muy homogéneos en todos los casos (explicación de Uusimaa y Pirkanmaa)



Reflexión: leyes en España y Finlandia





Reflexión: leyes en España y Finlandia

- Primera versión en 1928
- Actualizada en 1960-1961 con gran éxito en cuanto a sus efectos:
 - Figura del *Library Inspector*
- Nueva versión en 1998
- Y última en 2016-2017
 - Fuente: finlex.fi

Reflexión: leyes en España y Finlandia

- Normativa bibliotecaria a nivel estatal:
 - [Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local](#)
 - [Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas](#)
- Leyes en España por orden de vigencia/última actualización →

Fuente: [Arroyo-Ortega \(2021\)](#)

Reflexión: leyes en España y Finlandia

Comunidad Autónoma	Año	Comunidad Autónoma	Año
C. de Madrid	1989	Andalucía	2003
Castilla y León	1989	Islas Baleares	2006
R. de Murcia	1990	País Vasco	2007
La Rioja	1990	Castilla-La Mancha	2011
Cataluña	1993	C. Valenciana	2011
Extremadura	1997	Galicia	2012
Cantabria	2001	Aragón	2015
Navarra	2002	Canarias	2019
Principado de Asturias: Anteproyecto de Ley en 2018			

Fuente: [Arroyo-Ortega \(2021\)](#); por año de vigencia

Reflexión: leyes en España y Finlandia

- ¿Hacia una ley a nivel estatal en España?
- ¿Es necesaria, al menos, la actualización de leyes?
- ¿Y si en vez de leyes por comunidades autónomas tuviésemos una a nivel estatal?

Ejercicio

Esfuerzos en presupuesto y visitas para las comunidades autónomas de
España (2019) (20/03/2024)

En campus



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)



CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 3: evaluación objetiva

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





Índice / guión

Un paréntesis.....	3
Indicadores más allá de los vistos.....	4
El trabajo del tema 3.....	9



Un paréntesis

Sobre la tasa de suicidio por 100mil habitantes en Finlandia

([enlace](#))

Indicadores más allá de los vistos

Lázaro-Rodríguez, P.; López-Gijón, J.; Alonso, S.; Martínez-Sánchez, M.Á.; Herrera-Viedma, E. (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> (open access)

Indicadores más allá de los vistos

Lázaro-Rodríguez, P.; López-Gijón, J.; Herrera-Viedma, E. (2019).
Secaba-Rank a examen: validación de su metodología sobre eficiencia en
bibliotecas versus la técnica Data Envelopment Analysis (DEA) y el método
Finlandia. *El profesional de la información*, v. 28, n. 3, e280316.
<https://doi.org/10.3145/epi.2019.may.16> (open access)

Indicadores más allá de los vistos

Lázaro-Rodríguez, P., López-Gijón, J., Herrera-Viedma, E. (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 universitaris de biblioteconomia i documentació*. n. 44 (junio). <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2018.40.7> (open access)



Indicadores más allá de los vistos

La potencia del sistema:

- Se calcula con el presupuesto por habitante y las salidas por habitante (préstamos, visitas, etc.)
- Los resultados correlacionan con la técnica DEA y el método Finlandia
- Mide la eficiencia
 - ¿Qué es la eficiencia?



Indicadores más allá de los vistos

- El caso de la bibliometría y una tabla periódica de indicadores:
 - [Enlace](#)



El trabajo del tema 3

[Cuestionario/guía de preparación](#) (también en el campus)

El trabajo del tema 3

- Piensa qué bibliotecas quieres evaluar
- Al menos a nivel de municipios
- Que la elección tenga una motivación personal



El trabajo del tema 3

- Piensa qué indicadores vas a calcular:
 - Algunas opciones: [enlace a BPEC](#)
- Al menos:
 - Gasto en personal entre el total de personal en ETC
 - Esfuerzos en presupuesto, préstamos y visitas



El trabajo del tema 3

- Toma de datos
- Cálculo de indicadores
- Interpretación
- Conclusiones
- Dar forma de trabajo



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)



CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 4: evaluación subjetiva

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





Índice / guión

Recapitulación de los temas 1, 2 y 3.....	3
Un paréntesis.....	7
La evaluación subjetiva.....	8
Procesamiento para tipos de pregunta (I).....	13
Un ejercicio.....	17
Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (I).....	18
Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (II).....	20
Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (III).....	24
Recomendaciones.....	26
Gráficos.....	29
Practicando.....	33

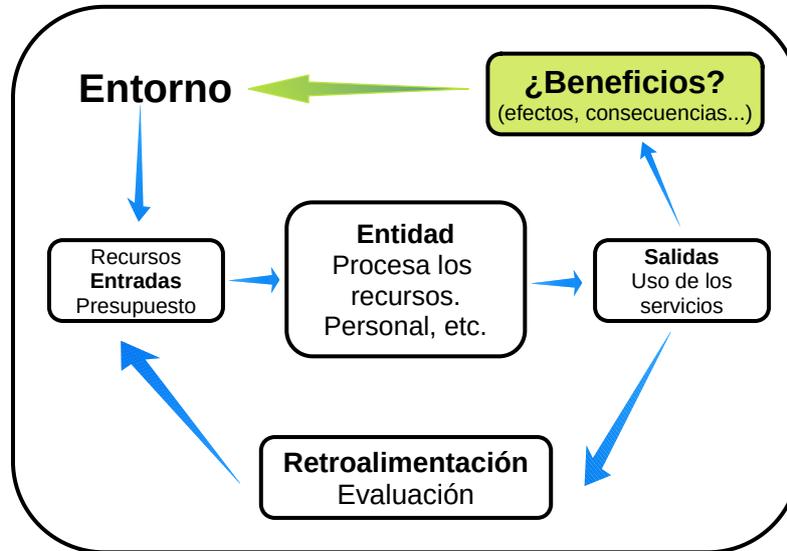


Recapitulación de los temas 1, 2 y 3

Evaluar = proveer de información al sistema (biblioteca, archivo, CRAIs, etc.) para su mejora



Recapitulación de los temas 1, 2 y 3



Fuente: basado en López-Gijón (2003)

Recapitulación de los temas 1, 2 y 3

- **ISO 2789:** normalización en la recogida de datos estadísticos
- **ISO 11620:** indicadores de rendimiento para bibliotecas
- **ISO 16439:** métodos y técnicas para evaluar el impacto de los servicios bibliotecarios
- Informe Técnico **ISO/TR 11219:** el edificio bibliotecario
- Informe técnico **ISO/TR 14873:** archivos web



Recapitulación de los temas 1, 2 y 3

¿Cómo hemos evaluado hasta ahora?

Evaluación objetiva

¿De dónde venían los datos?

Un paréntesis

Docencia UCM

Ejemplo de evaluación subjetiva

La evaluación subjetiva

- Consiste en algo muy parecido a la objetiva:
 - Desde unos datos, se calculan indicadores, interpretando resultados y sacando conclusiones para la mejora de las bibliotecas
- La diferencia es la naturaleza o procedencia de los datos

La evaluación subjetiva

Para apreciar la diferencia:

- Evaluación **objetiva**: a través de **objetos** (contador de visitas, de préstamos, módulos de estadísticas de los SIGBs, y similar)
- Evaluación **subjetiva**: desde **sujetos/as**
 - Esto es, los datos vienen de la valoración u opinión de las personas usuarias (o no usuarias)



La evaluación subjetiva

Un ejemplo de encuesta:

- Midiendo la calidad - Estudio de satisfacción de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la UCM
 - (No hay que contestarla)

La evaluación subjetiva

1. Toma de datos (diseño de una encuesta, entrevistas, etc.; que requiere su validación)
2. Tratamiento de los datos
3. Cálculo de indicadores (medias; agregados de cada ítem, porcentajes; etc.)
4. Revisión del cálculo de indicadores
5. Interpretación de los resultados
6. Medidas de mejora



La evaluación subjetiva

Ejemplo de pasos para procesar los resultados de encuestas

Procesamiento para tipos de pregunta (I)

- Escala lineal:
 - Promedios
 - **PROMEDIO()**
 - Dejar claro el valor mínimo y el máximo

Valor Afectivo del Servicio

Las siguientes preguntas se responden con valores comprendidos entre 1 (la puntuación más baja / firmemente en desacuerdo) y 9 (la puntuación más alta / firmemente de acuerdo).

Af1: El personal le inspira confianza *

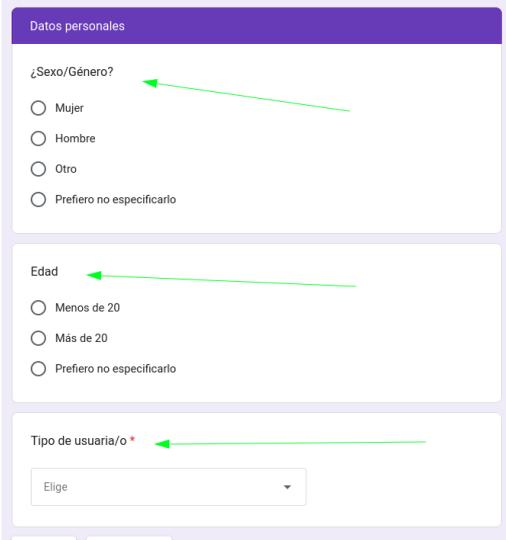
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input type="radio"/>								

Af2: El personal es siempre amable *

1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input type="radio"/>								

Procesamiento para tipos de pregunta (II)

- Varias opciones; Desplegable, Matrices:
 - Promedios
 - CONTAR.SI()
 - CONTAR.SI(“”)



Datos personales

¿Sexo/Género?

Mujer

Hombre

Otro

Prefiero no especificarlo

Edad

Menos de 20

Más de 20

Prefiero no especificarlo

Tipo de usuario/o *

Elige



Procesamiento para tipos de pregunta (III)

- Varias opciones (casillas):
 - `CONTAR.SI(“*texto*”)`

03. ¿Añadirías a la biblioteca alguno de los servicios siguientes? (puedes seleccionar más de uno)

- Una sala de cine para poder ver películas, documentales, etc.
- Un espacio de descanso, incluso donde poder echarse una siesta, con sofás, etc.
- Pondría una sala de silencio pequeña, y la sala grande la dejaría como sala de trabajo en grupo, donde poder hablar, etc.
- Pondría más ordenadores y con sistemas renovados
- No pondría más ordenadores, pero sí más enchufes pues son necesarios para el trabajo con portátiles
- Pondría un pequeño estudio de radio para grabar podcast
- Pondría la puerta de la biblioteca transparente
- Incluiría la cafetería como parte de la biblioteca
- Pondría una sección exterior a la biblioteca, para ser usada en los tiempos de calor
- Otro: _____



Un ejercicio

Procesando los resultados de una encuesta sobre la calidad de una biblioteca
(24/04/2024)

Es un hoja de cálculo con 150 respuestas de una encuesta que incluye variables de sexo/género, frecuencia de uso y servicios que *añadirías* a las bibliotecas

En campus

Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (I)

- Pegar transponiendo:
 - Útil para re-organizar columnas en filas y filas en columnas
 - Pero no es necesario, solo si nos ayuda a entender la organización mejor
 - Se puede hacer todo en una pestaña y luego organizar los resultados
 - Si hay problemas al copiar y pegar, mi recomendación es usar el bloc de notas para eliminar formatos

Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (I)

- =PROMEDIO(intervalo-que-queremos-promediar)
 - Para calcular la media de los ítems
 - Y también para calcular los promedios por dimensión
 - Recomendación: seleccionar columnas enteras en el intervalo y no celdas concretas
 - Así, si se añaden nuevos resultados, se actualiza solo



Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (II)

- Hasta ahora, hemos utilizado promedios para variables numéricas
- Pero en las encuestas solemos incluir variables en texto, por ejemplo:
 - Sexo/género: mujer/hombre/no binario/etc.
 - Frecuencia de uso de la biblioteca: a diario/semanalmente/al mes/...
- Para contar estos resultados, usaremos:
 - =CONTAR.SI() e incluso =CONTAR.SI.CONJUNTO()

Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (II)

- =CONTAR.SI()
 - Se trata de contar *algo* (en una columna, en un intervalo, en las celdas que queramos) si se cumple una condición
 - Por ejemplo: queremos contar en la columna de respuestas de sexo/género, los casos que cumplen la condición ser “mujer” u “hombre” o “prefiero no decirlo”
 - =CONTAR.SI(columna-donde-queremos-contar;”texto-que-queremos-contar”(o-celda-donde-está-el-texto-que-queremos-contar))”

Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (II)

- =CONTAR.SI()
 - En ocasiones, nos encontramos con celdas con más de una posibilidad
 - Es decir: cuando preguntamos por sexo o género, solo se puede responder una opción
 - Pero cuando preguntamos qué servicios te gustaría añadir a una biblioteca, se puede elegir más de una opción

Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (II)

- =CONTAR.SI()
 - En ese caso, tenemos que añadir al texto a buscar dos comodines al inicio y al final *texto*
 - Imaginemos que una persona ha respondido que le gustaría añadir a la biblioteca estos servicios: “un espacio de descanso, Sala de silencio pequeña y el resto de sala de trabajo en grupo”. Todo esto aparecerá en una única celda, y para que la fórmula identifique una secuencia de texto, la añadimos entre “*texto*”
 - =CONTAR.SI(A:A;"*Un espacio de descanso*")

Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (III)

- =CONTAR.SI.CONJUNTO()
 - Se utiliza cuando queremos contar algo pero con dos condiciones
 - Por ejemplo: mujeres que han respondido que nunca van a la biblioteca
 - Por ejemplo: hombres que han respondido que van semanalmente
 - Básicamente, duplicamos las cláusulas dentro del paréntesis



Hoja de cálculo y evaluación subjetiva (III)

- =CONTAR.SI.CONJUNTO()
 - =CONTAR.SI.CONJUNTO(columna-donde-queremos-contar-la-primera-condición;"texto-que-queremos-contar-la-primera-condición";columna-donde-queremos-contar-la-segunda-condición;"texto-que-queremos-contar-la-segunda-condición")
 - Esquema: intervalo1;criterio1;intervalo2;criterio2...



Recomendaciones

- Para los intervalos de las fórmulas/funciones:
 - Selección de columnas A:A y no de intervalos concretos A1:A151



Recomendaciones

- Para los totales: sumatorios
 - En preguntas donde es posible que una persona responda más de un opción, el sumatorio puede ser mayor que el total de respuestas de la encuesta
- Para porcentajes: uso de \$\$ para sujetar el total (aunque sean pocas opciones y manejables)

Recomendaciones

- Para CONTAR.SI o CONTAR.SI.CONJUNTO, la idea es:
 - Intervalo;Criterio
 - Intervalo1;Criterio1;Intervalo2;Criterio2;Intervalo3;Criterio3...
 - Intervalo Criterio....
 - Y separado con ; [punto y coma]
- Opción de sumar funciones (quizá no necesario)



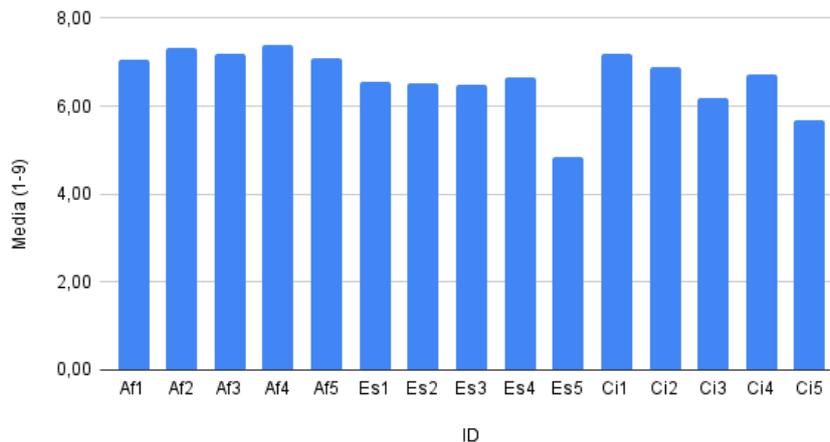
Gráficos

- Muy similar a evaluación objetiva del tema 3
- Mejor no añadir el total
- Etiqueta de datos
- Ojo al rango de los ejes:
 - Si la escala lineal es de 1 a 9, el eje debe ser del 1 al 9



Gráficos

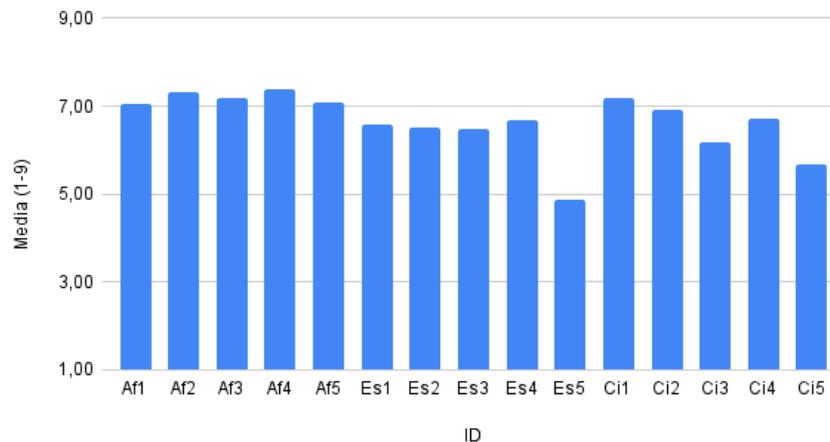
Media por ítems: ¿es correcto este gráfico?



Elaboración propia

Gráficos

Media por ítems: ¿es correcto este gráfico?



Elaboración propia



Gráficos: nubes de palabras

- Herramienta: voyant-tools.org; nubesdepalabras.es



Nube de palabras creada con voyant-tools



Practicando

[CyE-23-24] Evaluación subjetiva: procesando encuestas - tablas, gráficas y nubes de palabras (25/04/2024) (enunciado)

En campus



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

Pedro Lázaro Rodríguez



CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 4: evaluación subjetiva

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





Índice / guión

Un vídeo sobre evaluación y calidad.....	3
Repasando tipos de preguntas – ejercicio del 25/04.....	4
Generando la hoja de cálculo.....	7
Posible estructura del trabajo del tema 4.....	8

Un vídeo sobre evaluación y calidad

- [UGR "Investigación y docencia" # 10 Dr. Javier López Gijón](#)



Captura del vídeo/entrevista de Javier López Gijón



Repasando tipos de preguntas – ejercicio del 25/04

- Respuestas **numéricas** → escala lineal: resultados del 1 al 5, del 1 al 9, del 0 al 10, etc. → **promedios**. No importa cuántas respuestas haya del 1, del 2, del 3, lo que importa es el promedio, la media



Repasando tipos de preguntas – ejercicio del 25/04

- Respuestas **textuales** → =**CONTARSI()**: aquí sí que tenemos que contar cada opción y los resultados van con agregados (sumas de cada opción) y mejor con **porcentajes**



Repasando tipos de preguntas – ejercicio del 25/04

- Respuestas **de texto libre** → **análisis de contenido y síntesis**: con la opción de utilizar generadores de nubes de palabras → <https://voyant-tools.org/>



Generando la hoja de cálculo

- Respuestas / Vincular con Hojas de cálculo
- Procesamiento



Posible estructura del trabajo del tema 4

- Enlace a un Google doc y en campus



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A – 23/24):

Tema 4: evaluación subjetiva

#CyE

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)





Índice / guión

Consejos y recomendaciones (trabajo tema 4).....	3
En definitiva.....	7



Consejos y recomendaciones (trabajo tema 4)

- Encuesta:
 - Mensaje de presentación (se ofrecerá una plantilla)
 - Mejor *pasarnos* de amables y mostrar agradecimiento por la participación
 - Difusión: boca a boca, redes sociales cercanas, familia,
 - Se puede hablar con las bibliotecas: algunas a favor, otras en contra

Consejos y recomendaciones (trabajo tema 4)

- Diseño de la encuesta:
 - Hay que pensar sobre su extensión (malo si es muy extensa)
 - Facilidad en las respuestas:
 - La gente puede desistir si hay que *pensar* mucho
 - Preguntas de escala numérica, de opciones ya dadas a seleccionar (cerradas)
 - Serán más fáciles de contestar, y también más fáciles de procesar



Consejos y recomendaciones (trabajo tema 4)

Un ejemplo de procesamiento:

En directo (lo aprenderemos las próximas semanas)



Consejos y recomendaciones (trabajo tema 4)

- En vez de muchos campos de texto libre u opciones de “otros” en cada pregunta, se recomienda añadir un campo de texto libre al final



En definitiva

- Encuesta breve
- Tono amable y de agradecimiento
- Preguntas con opciones cerradas
- Campo de texto libre al final
- ...



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FIN

[Pedro Lázaro Rodríguez](#)

