

TEMA 1. LA EVALUACIÓN. CONSIDERACIONES GENERALES

1.PRINCIPIOS BÁSICOS. ELEMENTOS PARA LA EVALUACIÓN

• .Concepto de evaluación

Evaluar quiere decir dar valor, tomando como base información empírica que se recoge de forma sistemática y rigurosa. Es asignar un valor. El **objetivo** será valorar, los **medios** serán los métodos, recoger información y el **fin** sería aplicar medidas. Es decir, los pasos serán:

1–recogida selectiva de datos

2–interpretación de esos datos

3–juicio de valor

4–tomar decisión

Según F W Lancaster evaluar es medir el valor de una actividad. Algunos autores proclaman que la evaluación es una rama de investigación, es la aplicación de un método científico para deter por ejemplo, lo bien que se está llevando a cabo una actividad. Otros subrayan la importancia del proceso de toma de decisiones: la **evalu** recoge los datos necesarios para deter cual de entre varias estrategias diferentes es la más apropiada para alcanzar el resultado deseado. Otros ven la **evalu** como componente esencial para la tarea de gestión, ya que los resultados de una evaluación podrían ayudar al respon de la gestión a distribuir los resultados de un modo más efectivo.

1.2.Objetivos y funciones de la evaluación

Los **objetivos** de la evalu son:

–programas:

–local

–periodico

–recursos

–personas:

–usuario

–no usuario

–empleado

–institucuiones

–contexto

En cuanto a las **FUNCIONES**, las dividimos en 2 grupos:

1er grupo

– FUNCIONES GENERALES:

A)**Formativa:** mejora y desarrolla una actividad que se está desa

B)**Sumativa:** se refiere a la eficacia y eficiencia de una actividad ya desarrollada

– FUNCIONES ESPECÍFICAS:

A)**Diagnóstica:** nos va a decir el estado concreto de ese servicio

B)**Preductiva:** conocimiento del estado inicial de los ele y estructura de un programa con vistas pronósticas.

C)**Orientadora:** orientará y motivará hacia conductos positivos de mejora.

D)**De control:** conocimiento y valoración de los objetivos.

2º grupo:

–FUNCIONES EXTERNAS

- Van a proporcionar información y comprensión sobre ese servicio.
- Van a ayudar a configurar políticas en base a los resultados que se obtengan.
- Defienden y apoyan una iniciativa mediante hechos
- Ayudan a identificar el éxito del programa
- También a propagar o difundir el éxito de ese servicio o programa.
- El programa muestra rentabilidad

–FUNCIONES INTERNAS

- Comprobar el programa proporcionando información
- Ayudan a elegir técnicas de intervención y comprensión
- Aportan datos que posibilitan la reflexión crítica

1.3.Control de gestión, control de calidad y planificación estratégica

La **calidad** es la actitud de un producto para satisfacer a un cliente o usuario. El **control de calidad** es el conjunto de actuaciones dirigidas a controlar los procesos y procedimientos con el fin de corregir procesos defectuosos. La **garantía de calidad** es el conjunto de actuaciones que en el proceso de un producto se encaminan para conseguir unos requisitos. **Gestión de garantía total o TQM** es transformar la globalidad sobre personas, actividades, productos y funciones. Actúa sobre la globalidad.

En cuanto al **control de gestión** es la operación para medir o controlar el diseño, el funcionamiento y los resultados de un plan o programa. Tanto su eficacia como su eficiencia son partir de una referencias establecidas y respecto a los objetivos inicialmente previstos y poniendo en cto los fallos y carencias allí donde se produzcan.

Hay tres factores de gestión:

1.IDONEIDAD: adaptación a la realidad, aplicabilidad

2. EFICIENCIA: relación entre medios y resultados

3. EFICACIA: relación entre resultados obtenidos y objetivos

RECURSOS EMPLEADOS RESULTADOS CONSEGUIDOS

EFICIENCIA

RECURSOS PREVISTOS OBJETIVOS

Por su lado, **la planificación estratégica** es la ordenación sistemática de los elementos que forman parte de una actuación, programa o servicio, estructurando su actividad productiva y administrativa. La plani utiliza:

- análisis de la demanda
- determinación de objetivos
- definición de actuaciones
- definición de los recursos humanos y materiales
- método de evaluación.

Entre estos elementos destacan los recursos, los medios humanos y materiales, personal y equipamientos. En cuanto al personal: cantidad, cualificación, motivación, etc., las posibilidades de uso y aprovechamiento

La planificación se caracteriza por:

- un nuevo concepto de trabajo: el funcionamiento no se limitará a cumplir con la legibilidad, se convierte en un gestor de servicios.
- se definen las responsabilidades de cada uno de los integrantes del centro.
- adaptación de la política organizativa y de personal a las nuevas necesidades, pasando de los organigramas articulados por procesos o funciones a otros artículos en torno a programas o servicios.
- temporalización de las actuaciones.
- asignación de recursos económicos
- establecimiento de modo de las actuaciones programadas

FACTORES CLAVES EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

MOTOR DE CAMBIO

PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

PLANIFICACIÓN CONTROL DE GESTIÓN CONTROL DE TAREAS

ESTRATÉGICA

Horizonte lejano en el año actual futuro inmediato

Metas globales metas parciales tareas concretas

Entorno externo entorno externo e interno entorno interno

Alta dirección órganos directivos personal técnico

1.2.MODELOS EVALUATIVOS

2.1.EVALUACIÓN POR OBJETIVOS (TYLER)

Se desata en la posguerra y tuvo un notable impacto hasta los años 70. Según este teórico, la evaluación sirve para valorar si se han cumplido o no los objetivos. Es decir, hace un estudio de los resultados

2.2.EVALUACIÓN CIENTÍFICA (SUCHMANN)

Años 60. Parte de la idea de que hay que darle un enfoque científico-técnico para llevar a cabo la evaluación. Para él, los evaluadores han de ser básicamente científicos. Se detiene mucho también en las consecuencias del mismo. Se parece mucho al anterior, pero varía en la metodología y es más riguroso.

2.3.EVALUACIÓN RESPONDENTE (STAKE)

Es un modelo que lo que hace es interrogar constantemente sobre el programa o servicio. Es mucho más global. Identifica los intereses y perspectivas del servicio. Investiga los precedentes del servicio. Interroga a los usuarios. Selecciona los instrumentos, estudia casos concretos. No está muy bien estructurado.

2.4.EL MODELO CIPP (STUFFLEBEAM)

Estructura muy bien los pasos y contenidos de cualquier evaluación. Va encaminado a la toma de decisiones. Todo tiene como fin que el servicio funcione. Aporta que tipo de necesidades existe y hasta que punto se van a ver cumplidas esas demandas. Puede anticipar el nivel de cumplimiento de lo que se puede prever.

Este modelo es el que más ha triunfado. Es la enumeración de cuatro tipos de evaluación:

- –evalu del contexto: demografía, perfil socioeco, población, etc.
- –evalu de los inputs de entrada: articulación de programas, de medios, voluntad política de la institución
- –evalu del proceso: desviaciones cronológicas de aplicación, desviaciones presupuestarias, subvenciones y ayudas externas
- –evalu del producto: nivel de consecución de los objetivos, valoración de usuarios.

1.3. PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

1.3.1.Fases en el desarrollo de la evaluación

Todo proceso de evaluación debe contemplar, al menos, las **siguientes fases**:

- Análisis de la documentación disponible: se obtiene infor sobre el servicio, institución, órganos políticos, archivos similares y estudios sociológicos de la zona. También se obtiene infor interrogando sobre objetivos políticos, problemas existentes, elementos clave, niveles de aceptabilidad de la gestión..

Dentro de esta fase habría que mencionar la familiaridad con el servicio

- Evaluación de la evaluabilidad: hay que contestar a la pregunta ¿es evaluable este programa? Con el objeto de poner énfasis en los elementos medibles y ahorrar esfuerzos inútiles. Deben existir unos objetivos claramente definidos y tiene que haber un modelo de intervención que justifique esperar unos efectos deter.
- Determinar el tipo de evaluación: Puede ser:
 - de tipo global: se hace una evaluación global de un centro
 - de impacto: se hace básicax con encuestas. Depende del efecto sobre la sociedad. Es el + de modad, es el + fácil de hacer
 - resultados de unprograma o intervención específica: se analiza una parte deter de la institu
 - consideración de costes y beneficios: muy delicado
- Diseño del proyecto de evaluación: hay que transmitir a todos su necesidad e importancia, sin sembrar dudas. Diseñar un plan de trabajo, fijación de los plazos y objetivos. Se determina el muestreo, el modo de obtener la selección de la poblaciónetc
- Recogida de información: una vez seleccionado el tipo de evaluación que voy a efectuar y diseñado el proyecto, es nece la recogida de la infor. Normalx son encuestas
- Análisis de los resultados: se analizan los resultados obtenidos a través de hojas de cálculo y vemos que posibles errores de muestreo o de diseño de la evaluación
- Redacción de un informe
- Metaevaluación: es decir, la evalu de la evalu. Y tiene como último objetivo facilitar infor sobre la evalua

Según las normas establecidas por el Joint Conmitte la validez de una evalu debería juzgarse atendiendo a los siguientes aspectos:

a)utilidad de la evalu: deter en que medida la evalu ha sido útil y práctica para mejorar el programa, habiendo sabido identificar sus aspectos positivos y negativos

b)factibilidad: analizar si los proce uti han sido adecuados y fáciles de aplicar, así como si han respetado los intereses de las persos involucradas.

c)ética: analiza si la evalu ha respetado y protegido los dchos de los implicados y la honestidad de los resultados. También conviene analizar la imparcialidad del informe

d)exactitud: comprobar y describir clarax las virtudes y defectos del plan de evalu, de los métodos uti y las conclusiones a las que ha llegado.

1.3.2.Elección y construcción de indicadores

Un **indicador** es la representación en modo cifrado de una variable de gestión, que nos permite recoger y medir datos. Todo indicador debe cumplir una serie de **condiciones**:

–**pertinencia**: tiene que dar respuesta al aspecto de gestión que queremos evaluar

–**precisión**: debe tener la mínima ambigüedad

–**repetible**: las mediciones siempre se deben realizar siguiendo la misma mecánica

–**informativo**: debe indicar las formas y las carencias. Debe sugerir cambios.

–**factible**: debe ser fácil de utilizar, aplicable. Debe haber equilibrio entre sencillez y rigidez.

Para la construcción de indi se debe seguir el esquema genérico de planificación y control de gestión.

Indicador: elemento que transforma conceptos variables o fenómenos en datos cuantificables que nos permite poder analizar una situación y contrastarla con otra futura. Es importante poder elaborar pronósticos. Tiene una función tanto descriptiva como valorativa.

TEMA 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN Y DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECOGIDA DE DATOS

2.1. IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN

a) Personales:

- los ordenadores del programa, proyecto o servicio.
- los responsables administrativos, los encargados de solucionar problemas, etc.
- los directores del programa o de los deportes y la junta directiva de la institución.
- el personal administrativo, auxiliar, docente..
- las personas a las que va dirigido directamente el problema: usuarios, alumnos, profesores..
- las personas, ajenas a la evolución, que por sus conocimientos o experiencia, puedan aportar información, ayudar a dar respuesta a los problemas o intentar reducirlos.

b) Comportamentales:

- pruebas de rendimiento, test de aptitudes o actividades, etc.
- observación directa de conductas
- simulaciones, etc..

c) Documentales:

- proyectos
- informes
- memorias
- programas

c) Contextuales:

- programas sociales
- modelos organizados

- estilos de dirección
- realidades económicas, etc.

2.2.PROCEDIMIENTOS DE RECOGIDA DE DATOS

a)simulación: seleccionar un grupo de usuarios de nivel medio y se les pide QUE hagan algunas tareas (búsqueda, QUE funcione un servicio del centro) y se les examina su destreza

b) entrevista: método usual para conocer los hábitos de un colectivo y tomando desde el punto de partida un cuestionario estructurado. La entrevista es algo personal. Se puede indagar más en los temas e incluso salirse un poco del tema del que se trate. También sirve para la 1ª toma de contacto.

c)observación: se obtienen los datos QUE manifiestan los usuarios, mediante el registro de ciertos datos, hechos de los usuarios. Se les pide anotar a los usuarios la estrategia de búsqueda y lo registra en una ficha.

d)encuesta: al ser un ordenador objetivo va a reflejar los hechos reales. Es útil pues valoran la destreza real del usuario de manera real.

2.2.TÉCNICASDE ELABORACIÓN DE ENCUESTAS

FUENTES DE INFORMACIÓN TIPO DE ESTUDIO

- Programas de actuación –contexto
- Estudios técnicos con especificación de – recursos
infraestructuras y equipamiento
- Redacción de puestos de trabajo con espe–
cificación de funciones, retribuciones, cuali– –peronal
ficación profesional.
- Fichas de control horario/estudios de tareas –rendimiento del personal
realizadas
- Presupuestos desglosados por partidas y programas –administarción financiera
tipos de gastos, etc.
- Memorias anuales – grado de cumplimentacion de objetivos
análisis del uso de docu. Préstamos. Uso
de docus en sala
- Libros de registro – entrada de docu. Política de adquisicio– nes. Expurgos.
- Análisis de los fondos – características, tipología, antigüedad

- Observación directa – análisis de hechos, actitudes y comportamientos de los usuarios.
- Encuestas – nivel de satisfacción. Estudios de los usuarios. Demanda de información

2.2.1. Historia, tipos y principios de las encuestas

Las **encuestas** son investigaciones realizadas sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio, utilizando un procedimiento estandarizado de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas sobre aspectos y características de esa población. El modo de interrogar sigue siempre una lógica.

El antecedente de las encuestas en España lo encontramos en tiempos de Felipe II, es el catastro del Marqués de la Ensenada. Pero es en los años 30 y 40 en EEUU con la explosión de las grandes empresas cuando se introducen las investigaciones de mercados, las opiniones. Serán Gallup, Roper, quien las introduzca al ppio unidas a las empresas y después se trasladan rápidax a las campañas electorales.

En España, los comienzos son más tímidos, en torno a los años 60. Aunque el boom más importante se produjo apenas hace 15 años.

En cuanto a los **ppios**, se apoya en dos ppios:

a)ppio de estadística matemática: regula la rela QUE existe entre una población y la muestra QUE se extrae de ella. Esta teoría asume QUE cuando se trabaja con muestras siempre un margen de error QUE siempre previax se determina.

b)ppio sociológico de la comu: hace referencia a cuando dos interlocutores se comunican.

Hay 4 tipos de encuestas:

- encuesta personal
- encuesta por correo
- encuesta telefónica
- encuesta mediante un cuestionario autoadministrado: es decir, aquel QUE se deja en un punto para QUE el encuestado la coja. Luego lo puede dejar en un buzón o en un sobre ya franqueado.

Lo más frecuente es la encuesta mediante entrevista personal

2.2.2. Fases de elaboración de cuestionarios

Un cuestionario no es un conjunto de preguntas directas sobre los centros QUE nos interesan. El interlocutor nunca se debe percatar se lo que se le pregunta. No preguntas directamente, ni incluye directax en las preguntas los objetivos de la encuesta. Siempre hay QUE recurrir a la entrevista de rodaje, entrevista previa. Esto es muy importante para la validez y la fiabilidad del cuestionario. Va a permitir operatizar o categorizar las variables contenidas en los aspectos QUE queremos tentar. Siempre nos va a descubrir nuevas hipótesis. Hay diferentes fases:

1ª FASE

- establecer la hipótesis
- delimitar indicadores y variables
- diseñar la muestra

2ª FASE

- formulación de las preguntas del cuestionario

3ª FASE

- trabajo de campo: etapa delicada y más costosa. La más importante

4ª FASE

- procesamiento de la información: hacer una tabla de resultados.

5ª FASE

- análisis de los resultados
- prepara el informe final

MODO DE ESTRUCTURAR LAS PREGUNTAS EN EL CUESTIONARIO

Siempre hay QUE adaptar el discurso del sujeto al cuestionario no al revés. La secuencia será la siguiente:

- empezar por preguntas que no presentan mucho problema
- de forma escalonada llegar gradualmente al problema central.
- concluir con preguntas clasificatorias.

Poco a poco se van haciendo preguntas más concretas: las 2 o 3 preguntas son más de aproximación. Las 4 o 5 ya son de puntuación

Dependiendo de los objetivos de la encuesta hay dos tipos de secuencias de preguntas:

- **secuencia del embudo:** las preguntas se ordenan partiendo de temas de carácter general, sin mucha importancia hasta llegar a lo QUE interesa
- **secuencia del embudo invertido:** se parte de preguntas más concretas para llegar a unos más generales.

ALGUNAS RECOMENDACIONES PARA LOS CUESTIONARIOS

- La secuencia lógica del interesado y la del encuestador no tienen que coincidir.
- Las preguntas clave deben estar ampliamente separadas en el cuestionario. El encuestado se agobia.

- Cuando sea de tipo personal hay que avisar del cambio de tema. Hay que orientar.
- un tipo de preguntas muy importantes son las del tipo incidente crítico, que son las que tienen que ver con la última vez que se acudió al servicio.
- hay que evitar la deseabilidad social son el tipo de preguntas que obligan al individuo a quedar bien, a ser socialmente deseable. El usuario nunca va a estar en contra de una biblioteca.
- Preguntar de forma directa

TIPOS DE PREGUNTAS

a)ABIERTAS: El encuestado contesta lo que quiere. Es recomendable para sondear opiniones

–VENTAJAS:

- amplio margen de libertad al entrevistador
- libertad a la hora de responder: opiniones sinceras.
- Mayor motivación para el encuestado: no se ve forzado

INCONVENIENTES:

- Tienen que ser categorizadas, para poder ser computerizadas
- No es recomendable para encuestados de un bajo nivel cultural

b)CERRADAS: El encuestado tiene una serie de posibles respuestas y debe elegir una. En este caso, podemos hablar de respuestas múltiples, dicotómicas (sí o no) y de escala

–VENTAJAS:

- facilitan el posterior análisis de datos
- facilita la respuesta a sujetos con una capacidad mental limitada

–INCONVENIENTES:

- falta de libertad
- puede haber respuestas que no estén ahí recogidas
- el encuestado se ve obligado a elegir una categoría con la que no está plenamente satisfecho.
- Motiva menos al encuestado. Se siente menos partícipe.

Lo ideal es un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA: DATOS QUE DEBE INCLUIR

- **universo** de la encuesta: total de usuarios, se suele recurrir al nº de socios.
- **muestra:** nº de encuestas QUE se han cumplimentado en relación a ese universo
- **selección o tipo de selección:** si se ha establecido algún criterio de selección o se ha hecho de manera aleatoria.

- **modo de distribución de las encuestas:** si se han entregado a la entrada o salida del centro, si se ha dejado en un sitio
- **fecha, días y horas** en las QUE se ha hecho la encuesta
- **autores:** nombre y nº de encuestadores.

En las encuestas es muy importante distinguir entre realidad percibida y la realidad objetivada.

2.3. ANÁLISIS Y CODIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Son las operaciones dirigidas a facilitar el recuento y el análisis de las respuestas. Consiste en el establecimiento de grupos QUE permitan clasificar las respuestas.

Las **preguntas cerradas** no tienen ningún problema y a cada respuesta le corresponde un dígito. Podría ser de 1 a 6 o de 1 a 7 si se incluye el no sabe, no contesta.

¿Qué ocurre cuando son preguntas abstractas? Tamb hay QUE codificarlas. En este caso se van agrupando las respuestas o las posibles respu. Se hacen unas categorías de respuestas, cuyo nº no sea mayor de 8 ó 9. Sí realx hay más respuesta es QUE la pregunta está mal hecha.

Una vez codificado el cuestionario, se hace una estadística para extraer conclusiones, pero hay que complementarlo con otras informaciones. Para examinar los resultados recurriremos a las hojas de cálculo.

PASOS PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS

- introducción de los datos
- formulación de interrogantes
- cálculo global de las variables
- representación gráfica de los resultados
- interpretación de los datos: analizar la situ para preveer los fallos en el futuro.

TIPOS DE GRÁFICOS

- barras
- sectores
- líneas
- dispersión
- combinado: líneas y barras

TEMA 3. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFOR

3.1. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN: NUEVAS ESTRATEGIAS DE GESTIÓN

El concepto de **gestión** va unido a:

- conseguir o mantener la calidad de un producto o servicio, con el fin de que siempre queden satisfechas las demandas de los usuarios.

- Dar confianza al usuario de que ese servicio cumple esos preceptos
- Implicación: compromiso, integración..
- Planificación estratégica en planes a medio y largo plazo, previsión de trabajo..
- Normalizar los procesos de trabajo
- Seguimiento continuo de cualquier nuevo sistema que se implante

Todo esto se aplica a los servicios de información. Esto implica **tres aspectos funda:**

- adecuar los objetivos de la biblioteca a los objetivos de la dirección.
- asumir como objetivos del centro las demandas y expectativas de los usuarios
- el que decidir que tipo de servicios de infor tenemos o debemos tener es el usuario

EMPRESA SUSTENTO ECONÓMICO CLIENTES

RENTABILIDAD

En un sist integrado de calidad hay que conseguir el nivel de excelencia de los productos, servicios y programas. La competitividad es muy importante. Hay que reducir costes y aumentar al productividad y esto es muy difícil. Es nece un equilibrio ente costes y recursos. Por lo tanto, tendrá que haber una dirección y un liderazgo, alguien con capacidad de mando, que sepa tomar decisiones, reconocer los éxitos y el esfuerzo ajeno, asimilar los fallos, etc. Si no hay un buen director, no funcionará ningún centro

Si la empresa nece más ingresos, deberá tener contentos a sus clientes. Esto costará dinero, pero lo normal es que a la larga sea beneficioso para la empresa.

Todo esto no se puede aplicar directax a una Bca o archivo, en este caso es diferente.

3.1.4.Premisas fundamentales para la gestión de servicios

1.un sist de infor es de funda importancia en cualquier organismo. Este servicio de infor está compuesto por:

- personas
- colecciones
- infraestructura
- espacios

Su objeto es transfor la infor en cto.: a través de un docu, el usuario encontrará algo útil para su trabajo. La parte técnica del trabajo de selección, distribución, etc de la colección, va a deter la influencia de ese organismo. Por lo tanto, todo va unido al equipo técnico del servicio, depende de él que el servicio funcione o no.

2. concebir el servicio de infor como una inversión que va a proporcionar un valor añadido vital para el aprendizaje e investigación

3. los servicios siempre son el fiel reflejo de la rentabilidad en lo que se encuentran. Siempre hay unos condicionantes.

4. siempre, y partiendo de la particularidad de ese centro o servicio, hay que adaptarlo ante cualquier cambio, imprevisto. Hay que saber innovar.

3.2.LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN: INDICADORES DE RENDIMIENTO

3.2.1.Tipos de evaluación

En función del periodo de evaluación:

- **anual:** suele abordar el proceso de gasto de todo el año. Se hace para ver la expectativa de cara al siguiente año.
- **periódica:** tipo de control interno. Solventa problemas que van ocurriendo. Complementario al programa.
- **extraordinaria:** se hace cuando surge o con motivo de un imprevisto o cuando se intuye que hay un grave problema de gestión. Cuando no funciona bien.

3.2.2.Contenido y criterios de la evaluación

Podremos preguntar estas cuestiones:

A)planificación: se evalúa al lugar del centro en la entidad en la que se ha insertado. Preveer si el contexto entra en los planes de la entidad

b)presupuestos: instrumento eco y contable de gestión. Previsión de gastos, los cuales pueden ser: de personal, gastos corrientes o inversiones, que suelen ser en bienes inventariables (PC's, colecciones, etc). Podemos tener inversión cero porque no queremos que crezca.

c)recursos humanos: es el principal potencial productivo y competitivo del centro o servicio. Elementos como motivación, incentivos, buen clima laboral, es lo más importante. También es importante la formación, además de la cantidad, la cualificación, el perfil y la actitud del personal. Deben tener:

- capacidad de trabajo
- inteligencia práctica
- inteligencia creadora
- inteligencia emocional
- que sea realista
- flexible
- sensible
- que sepa correr riesgos
- tenacidad, constancia
- saber trabajar en equipo
- interés por mejorar
- interés por ascender

d)contenido de la colección

e)edificios y equipamiento

f)acceso y disponibilidad

g)preservación y conservación:

- ¿dispone la Bca de controles ambientales?
- ¿cuenta la Bca con algún plan de emergencia?
- ¿existe la cantidad adecuada en el presu de la Bca para la preservación y restauración de libros?

h) idoneidad de los servicios:

- ¿cuál es la política de la Bca acerca del uso de los recursos?
- ¿cómo se usa la colección?
- ¿en qué medida se hace buen uso de la colección?
- ¿cuál es el grado de satisfacción?..

i) idoneidad de los servicios

- ¿qué tipo de servicios se ofrecen?
- ¿son adecuados a la misión de la Bca?
- ¿se ofrecen los servicios en los lugares adecuados?

3.2.3. Tipos de indicadores

Nos vamos a centrar en los indicadores de rendimiento, que están relas directax con la gestión. Hay varios:

- de rendimiento operacional: rela de costes y resultados
- de efectividad: rela de recursos y resultados
- de coste-efectividad: rela de la inversión y uso
- de impacto: relas de uso real y uso potencial.

a) indicadores de rendimiento operacional: Relacionados con la distribu de los recursos humanos y materiales de que dispone el Centro y calcula los costes que supone cada área, en rela a los servicios que prestan y el nº de usuarios que lo utilizan. Hay que recordar que se pueden dar unos costes bajos pero ofrecen un mal servicio por lo que se deberán cruzar con indicadores de respuestas satisfactorias y con el nivel de satis del usuario. Ahorrar no tiene que suponer reducir servicios, va unido a un mejor aprovechamiento de los recursos existentes, mayor eficacia

b) indicadores de efectividad o de satisfacción del usuario: Algunos teóricos definen a los **usuarios** como los individuos con intereses polivalentes cuyos objetivos cambian cada vez que acuden al centro. Las nece de los usuarios al igual que la de los archivos, no pueden expresarse mediante números y siempre están cambiando.

Este tipo de estudios cuantifica los niveles de satisfacción, su percepción sobre la cobertura(cantidad) y eficacia (calidad) del centro. Las comparaciones entre centros son obligadas, pero hay que contar con las diferentes demandas y expectativas de sus usuarios: cuando mayor sea su nivel, mayor serán sus exigencias.

IMPORTANTE El cálculo del nivel de satisfacción se calcula sumando las puntuaciones otorgadas por los usuarios y se divide por el nº de persos que han respondido. Se calcula la puntuación media para cada pregunta o por tipos de pregunta o servicios

c) indicadores de impacto o de penetración del mercado: Es el nivel de influencia frente a otros servicios. Deter el grado de aceptación del centro, su nivel de influencia, frente a otros servicios y otros archivos. Es la proporción de usuarios potenciales que de hecho utiliza el centro.

Se obtiene calculando el nº de usuarios que lo han utilizado durante un periodo de tiempo. Mejor si se define el perfil del usuario y los servicios que han utilizado.

Otro modo es usar las encuestas telefónicas: en este caso se divide el nº de personas que han respondido que sí habían utilizado el archivo entre el nº de personas entrevistadas y se multiplica por 100. Es útil porque es económica, pero para Bcas muy públicas. También se puede medir mediante encuestas realizadas en diferentes horas y días, con preguntas sobre el grado de satisfacción sobre el horario vigente, o sobre otros horarios alternativos. Es un punto conflictivo que necesita una evaluación continua.

3.3. ANALISIS DEL USO DE LOS DOCUMENTOS

Supone conseguir infor sobre el uso y nivel de circulación de los fondos. nos permite ver la capacidad real que un servicio tiene de suministrar docu a los usuarios.

3.3.1. Evaluación de la calidad de la colección

¿Cómo se puede saber si la colección es buena. Hay varias vías. Las más impor son:

–**nivel de vida media de la colección:** es un indicador para calcular la durabilidad de la colección, si son actuales o no. Se obtiene calculando la media de la antigüedad de los docus que solicitan los resultados. Es muy útil en las Bcas de carácter científico, que nece + renovación. También es útil para el expurgo y para, a la vez, recolocación de la Bca. Tamb nos ayuda a hacer una política

–**nivel de antigüedad o de obsolescencia de la colec:** se obtiene ana la fecha de edi de las publi que tenemos en la colecc y calculando su media. Es útil cuando se constrasta con otras Bcas. Va unido al anterior.

–**lista de docus que debería tener la Bca:** son listas que suelen dar los orga oficiales. Basta echarles un vistazo para saber si nuestra colec lo cumple más o menos. Se obtiene calculando el porcentaje de libros que tenemos en rela con la lista. Puede ser útil para valorar la colecc de revistas de una Bca.

–**tasa de crecimiento anual:** valora el nivel de actualización del fondo siempre en un periodo concreto. Se obtiene calculando el nº de volu al ppio del perio menos el nº de volumen al final dividido por el nº volu al ppio x 100.

3.3.2. Evaluación de los instrumentos de recuperación

Se pretende valorar la calidad del servicio de recuperación. Analiza el tiempo de búsqueda o la inmediatez. Está muy rela con la cantidad y calidad del personal y la canti y cali de los catálogos y las B de datos. Es frecuente que el sist de recuperación no sea adecuado o que no esté mal, pero no sea el idóneo o esté mal indizadoetc. Es decir, todos los problemas que se pueden dar en un sist de búsqueda influye en la calidad de la recuperación. Según Lancaster, propone 4 medidas para evaluar el rendimiento de los sist de recuperación:

–**acierto:** medida que se usa siempre que se tiene cto de lo que se va a recuperar. Es decir se te olvida el autor de una obra

- precisión:** mide la capa de respon exacta a una pregunta y sin mucho ruido
- t° de búsqueda:** es el t° que inviertes en plantear la pregunta
- t° de respuesta:** el plazo del t° que pasa entre la petición de búsqueda y la obtención de los resultados.

OTROS INDICADORES

a)búsqueda del ejemplar conocido: se mide o analiza la habilidad del usuario en la utilización del catálogo en rela al nivel de éxito de las búsquedas. Va a estar condicionado por la experiencia del usuario y por la calidad del catálogo. El método será:

- se rellena un formulario indica la edad, los campos que va a usar, si usa algún tesauo, etc.
- entregado el custionario se van anotando los errores de la bca, del programa, etc.
- se va acompa para todo:

n° total de títulos encontrados

n° total de títulos de la búsqueda

b)de disponibilidad de la colección: se ve la capacidad de la Bca para llevar rapidax los fondos que demandan los usuarios. Se valora que:

- haya más de 1 ejemplar
- buena selección de la colección.

Se haría a aquellas personas que busquen un título muy concreto. Tiene que ir reflejando si lo ha encontrado o no

ejemplares disponibles: para préstamo o uso externo

ejemplares que se encuentren

c)de rapidez en el suministro de docus: mide el tiempo medio que tarda el usario desde que empieza a buscar hasta que se les entrega el docu. Se le entrega un formulario con 4 variables:

- hora de comienzo de la búsqueda
- fin de la búsqueda
- petición en mostrador
- entrega del libro

d)de evaluación de la circulación de la colección: Uno de los indicadores más usados para medir el grado de aceptación de la colección. Se obtiene este indicador sumando el n° de préstamos y las consultas en sala y dividiendo por los fondos totales o colección.

N° prestamos + consultas en sala

colección

e)de circulación per cápita: rela con el indicador anterior. Mide el nº de docu que circulan en la Bca, en rela al conjunto de usuarios potenciales. La tasa se obtiene:

circulación anual

usuarios potenciales

f)de uso de la colección: se vería la calidad de uso de la colección. Tiene mucho que ver con el tipo de centro. Tiene tres variables:

- nº de préstamos en un periodo concreto
- nº de usos en un periodo concreto
-
- preguntar directax al usuario
- insertar en todos los libros una tarjeta para que el usuario haga una marca cada vez que lo use.
- observación directa.
- pedir al usuario que deje los libros consultados sobre la mesa.

La toma de datos se debe hacer durante una temporad, mínimo 15 días. Es obligatorio hacerlo una vez al año.

g)nº total de uso de la colección

h)de grado de uso en rela a su tamaño: está unido a la tasa de circulación. Es útil para comparar dife periodos y centros. Esto tiene que ver con los docus no utilizados. Es válido para valorar la parte de la colección que está inactiva. Y nos permite expurgar o sanear zonas muertas de la colección. El método es calcular el % de docu de la colec que no han circulado en un periodo concreto

nºde docus prestados/ nºde docus de la colecc– libros que no se pueden prestar

RECURSOS ECONÓMICOS

Factores a evaluar

Técnicas de evaluación

indicadores

VOLUNTAD POLÍTICA

CAPACIDAD TÉCNICA

ACCIÓN

MOTIVACIÓN HACI EL CAMBIO

CULTURA DE LA

ORGANIZACIÓN