

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DOCUMENTACIÓN
LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
DOCUMENTACIÓN

**“Hacia un modelo de medición para hemerotecas universitarias: el
caso de la BHAM”**

Tesina presentada a LICAD de la Universidad Nacional de Mar del Plata,
para optar al grado académico: Licenciado en Bibliotecología y
Documentación

Tesista: Edith Eva López
Director: Oscar Fernández

Mar del Plata, Argentina
Marzo / 2012

Agradecimientos

Mi agradecimiento para todas las personas que estuvieron presentes en cada paso transitado para poder cumplir con este propósito en mi vida.

A la familia en primer lugar, por ser el motor y el sentido de mí ser.

A mi director de tesis, Oscar, por guiarme en las lecturas y por aportar una mirada crítica a mi trabajo.

A Claudia Boeris por ayudarme a definir el tema de esta tesina.

Al equipo de Sistemas de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Sur por su inestimable colaboración para la recolección de datos estadísticos en el OPAC Car-PC.

A Marcela Esnaola por facilitarme generosamente algunos de los datos que necesitaba para poder finalizarla.

A todos y a cada uno de ustedes: ¡Gracias por estar a mi lado!

TABLA DE CONTENIDOS

1.	Introducción.....	5
1.1	Palabras Clave	7
1.2	Fundamentación de la elección del tema.....	7
1.3	Estado actual de la cuestión.....	8
1.4	Formulación de Problemas.....	11
1.5	Objetivos.....	11
1.6	Hipótesis de Trabajo.....	12
2.	Antecedentes.....	13
2.1	CONEAU.....	13
2.2	REBIUN.....	16
2.3	Situación en la Argentina.....	19
2.4	ROBLE - Red de Bibliotecas de la UNLP.....	21
2.5	RedIAB - Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas.....	23
2.6	BDEBUA - Base de Datos Estadísticos de las Bibliotecas Universitarias Argentinas.....	25
3.	Marco Teórico	27
3.1	Concepto de Publicación Periódica.....	27
3.2	Concepto de Evaluación.....	28
3.3	Concepto de Bibliometría.....	28
3.4	Concepto de Estándares y Directrices.....	30
3.5	Concepto de Indicador.....	31
3.6	Concepto de Calidad.....	32
3.7	Criterios para evaluar colecciones.....	34
3.8	Cuadro de los Aspectos Metodológicos de la evaluación.....	41
3.9	De la teoría a la práctica: La Evaluación en marcha.....	42

4. Modelo de medición para Hemeroteca Universitaria.....	44
4.1 Estructura del Formulario Estadístico.....	47
4.2 Esquema de indicadores cuantitativos por áreas.....	48
4.3 Descripción de Indicadores seleccionados.....	49
5. Estudio de caso: Hemeroteca BHAM.....	70
5.1 Diagnóstico de la Hemeroteca.....	70
5.2 Objetivos de la evaluación.....	75
5.3 Metodología de la recolección de datos relevados en el período 2009-2010.....	75
5.4 Ajuste del Formulario Estadístico para la Hemeroteca BHAM.....	77
5.5 Ajuste de los indicadores propuestos en el modelo.....	78
5.6 Descripción de los indicadores por área.....	80
5.6.1 Datos Generales.....	80
5.6.2 Usuarios.....	82
5.6.3 Colección de revistas impresas.....	85
5.6.4 OPAC.....	88
5.6.5 Servicios.....	92
5.6.6 Recursos Humanos y Procesos técnicos.....	94
5.6.7 Recursos Financieros.....	97
5.7 Tablas de indicadores obtenidos por área.....	98
6. Informe y gráficos.....	114
7. Conclusiones.....	129
8. Bibliografía consultada.....	131
8.1 Sitios web consultados.....	132
8.2 Estándares consultados.....	133

¿Por qué medir?

“Si lo mido, lo controlo, Si lo controlo, lo administro, Si lo administro, lo mejoro”

Gilberto Quesada, mayo 2004.

1. Introducción

Como una actividad importante de la gestión del fondo bibliotecario y específicamente de las colecciones de revistas se encuentra la evaluación, la cual nos permite conocer si los procesos de selección y adquisición fueron los adecuados; es además, una herramienta válida para tomar decisiones sobre: las políticas de selección y adquisición, la valoración de la correspondencia entre la colección y las necesidades de información de los usuarios, qué materiales pueden ser eliminados de la colección, la reorientación de recursos, lo que por consecuencia proporcionará un mejor desarrollo de la colección.

La evaluación de la colección ha sido definida por la American Library Association como el conjunto de estudios y operaciones que la biblioteca lleva a cabo para comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a las necesidades de sus principales grupos de usuarios. Para llevar a cabo la evaluación es necesario realizar un análisis de los diferentes métodos existentes que permita elegir el más idóneo de acuerdo al tipo de biblioteca, de colección a evaluar y de los propios objetivos de la evaluación.

La colección de la hemeroteca, objeto de mi estudio, es especializada en el área de las humanidades y pertenece al ámbito universitario. Un aspecto fundamental de esto, es que, en ella convergen un conjunto de temáticas diversas como: historia, letras, filosofía y ciencias sociales. Es por ello que resulta necesario poder definir los criterios que se tendrán en cuenta para llevar a cabo esta evaluación del fondo de la hemeroteca.

Otro aspecto a tener en cuenta, es que a través de una evaluación de uso de la hemeroteca se puede saber cuáles son los títulos de revistas mas consultados, los medianamente consultados y los que no fueron consultados durante un determinado rango de años.

De esta evaluación, surgirán datos concretos que posibilitarán reconocer cuál es el núcleo básico real que se utiliza del total de la colección, como así también, mejorar la calidad del fondo de la hemeroteca y en consecuencia mejorar el servicio de la misma.

IDENTIFICACIÓN DE LA TESINA	
Denominación	Modelo de autoevaluación para hemerotecas universitarias
Tipo de investigación	Estudio exploratorio-explicativo
Tema	Evaluación de hemerotecas
Área/s desarrollada/s	Modelo de autoevaluación de hemerotecas
Metodología	Cuantitativa
Unidad de Análisis	Hemeroteca de la Biblioteca de Humanidades "Arturo Marasso" de la Universidad Nacional del Sur.
Instrumento/s recolección de datos	Conteo manual de las papeletas de consulta de revistas y relevo de los títulos consultados a través del Car-PC (catálogo regional colectivo de publicaciones periódicas) volcados a una planilla excel.
Lugar de realización	Bahía Blanca
Período realización investigación	2010-2012

1.1. Palabras Clave

Evaluación de Hemerotecas Universitarias - Indicadores - Modelo de evaluación - Hemerotecas - Desarrollo de Colecciones

1.2 Fundamentación de la elección del tema

En las diferentes bibliotecas donde me he desempeñado (escolares, populares y en la actualidad la universitaria), he pasado por los diferentes estadios previos, de lo que se fue convirtiendo y hoy se conoce como evaluación de bibliotecas.

Esa experiencia, se caracterizó por la necesidad de completar las planillas que provenían de la CONABIP, con la intención de recolectar datos sobre bibliotecas populares; como así también, de organizar campañas para captar nuevos usuarios y de esta manera lograr actualizar los fondos bibliográficos haciéndole frente a los reiterados cambios educativos.

En suma, toda la gestión de la biblioteca no iba más allá de los procesos técnicos y carecía de un hilo conductor entre la definición de sus objetivos, recursos, procesos y por último, sus resultados.

En la actualidad, me desempeño en el Área de Seriadas dentro de una biblioteca especializada en humanidades de la Universidad Nacional del Sur.

Por todo lo mencionado, las cuestiones estadísticas y los criterios de trabajo de las diferentes áreas de una biblioteca, volcados a la redacción de manuales de procedimientos, han sido centro de mi atención.

Si bien las bibliotecas universitarias se consideran como unidades no lucrativas, indirectamente su gestión eficaz, redundará en beneficios financieros para la institución de la cual forma parte.

Un área importante de este tipo de bibliotecas, es su hemeroteca y es mi anhelo poder formular una propuesta para la medición sistemática de su rendimiento.

Esta tesina, abriga una doble expectativa, en primera instancia, poder definir un modelo que sirva para evaluar la hemeroteca especializada en el ámbito humanístico donde trabajo, con el propósito de fundamentar decisiones futuras favorables en el mejoramiento del servicio y en el desarrollo de su colección.

Como segunda instancia, la de servir como referente para el profesional de la información que se desempeñe en otras hemerotecas universitarias.

1.3 Estado actual de la cuestión

José Antonio Gómez Hernández define a la biblioteca como institución imprescindible para que una universidad cumpla sus metas y afirma que: «los fines de la biblioteca universitaria son los fines de la universidad»¹.

En el caso de la biblioteca universitaria, hay una premisa clara y es la de que su misión, metas y objetivos deben estar estrechamente vinculados a los de la institución que le da sentido, la Universidad.

Además, se deben adaptar esos criterios establecidos a las normas nacionales e internacionales que fueron elaboradas para este tipo de bibliotecas. Las normas destinadas a evaluar la eficacia de las bibliotecas universitarias, elaboradas por el Comité de Revisión de Normas para Bibliotecas Universitarias de la ACRL, cuyo objetivo no es otro que el de «ayudar a los miembros responsables de la administración bibliotecaria y universitaria para establecer prioridades y evaluar la actividad, con el fin de que la biblioteca alcance un grado óptimo de eficacia en el contexto de la misión de la universidad»².

¹ GÓMEZ HERNÁNDEZ, JOSÉ ANTONIO. **La Biblioteca Universitaria**. En: Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1998. pp. 373-378.

² **Normas para Bibliotecas Universitarias: evaluación de la eficacia**. En: Boletín de la ANABAD, Vol. XLIV (3), 1994. -- p. 195.

La formulación de metas y objetivos de la biblioteca, es la piedra fundamental en todo proceso de evaluación, es lo que le da sentido, lo que nos indica qué evaluar y nos orienta sobre cómo llevarlo a cabo. López Gijón afirma que: «cuando las metas y objetivos de la biblioteca están claramente definidos debería ser fácil producir indicadores que nos aclaren si los objetivos de la biblioteca han tenido éxito»³.

Para llevar a cabo esta tesina, se tuvo en cuenta el Planeamiento Estratégico 2011-2013 de la Biblioteca de Humanidades “Arturo Marasso” de la Universidad Nacional del Sur⁴. Tanto en la visión como en la misión, allí propuesta, subyace la idea de: Brindar servicios de calidad a la comunidad académica y al conjunto de la sociedad.

Dentro del diagnóstico de la hemeroteca, se plantea: «La necesidad de llevar a cabo, estudios cualitativos y cuantitativos sobre la amplitud, actualidad y relevancia de la colección»⁵.

Como plantea Esnaola, en su lineamiento estratégico para la Biblioteca de Humanidades: «A través del desarrollo de las políticas de la colección se pretende ayudar a la toma de decisiones que le den sustentabilidad a la misma».

Para llevar a cabo dichas políticas se necesitan recolectar los datos y establecer los indicadores pertinentes.

³ LÓPEZ GIJÓN, JAVIER. **Evaluar para mejorar la calidad en la Biblioteca Pública. VII Jornadas de Bibliotecas Públicas**. San Sebastián: Asociación de bibliotecarios y documentalistas de Guipúzcoa, 1996, p. 79.

⁴ ESNAOLA, MARÍA MARCELA. **Planeamiento Estratégico 2011-2013**. En: La biblioteca universitaria como unidad estratégica: Elección de un modelo de planeamiento para la Biblioteca de Humanidades Arturo Marasso. Tesina de grado. Universidad Nacional de Mar del Plata, 2011, Anexo I, p.p. 5-30.

⁵ *Ibíd.*, p. 13.

En el mismo trabajo, dentro de los objetivos estratégicos planteados, se reafirma la intencionalidad de:

- Elaborar el desarrollo de políticas de la colección con el fin de conservar, preservar y difundir el patrimonio bibliográfico de la biblioteca.
- Llevar a cabo un expurgo de la colección de publicaciones periódicas con el fin de optimizar el espacio físico y mejorar el servicio⁶.

El modelo de medición que propongo en esta tesina, cuenta con dos etapas, la primera es la recolección de datos sobre usuarios, colección, servicios, recursos financieros y procesamiento técnico. A partir de los datos obtenidos, se implementará la segunda etapa, que consiste en: definir los indicadores de rendimiento que proporcionen información útil para realizar un diagnóstico y posterior evaluación de la hemeroteca.

⁶ ESNAOLA, MARÍA MARCELA. Op. cit., p.p. 30-31.

1.4 Formulación de Problemas

Problema central

¿Por qué en la actualidad las hemerotecas universitarias no han adoptado una herramienta eficaz de medición y control que les permita obtener una visión integral de su funcionamiento?

Problemas relacionados

¿Cómo se puede construir un modelo de evaluación a través de indicadores normalizados?

¿Cómo pueden adaptarse los indicadores propuestos para la evaluación de bibliotecas universitarias a las necesidades de su hemeroteca?

¿Por qué a pesar de que en las instituciones universitarias esté instalada la temática de la evaluación desde el año 1995, las bibliotecas universitarias y en especial sus hemerotecas no lo aplican aún?

¿En qué medida, las bibliotecas universitarias aplican indicadores para evaluar el funcionamiento de sus hemerotecas?

1.5 Objetivos

Objetivo General

Este trabajo tiene la intención de desarrollar un modelo de evaluación que sirva como herramienta de apoyo para la evaluación de hemerotecas que funcionan dentro de bibliotecas universitarias.

Objetivos Específicos

- Definir las diferentes áreas de la hemeroteca a evaluar.
- Determinar una metodología en la recolección de los datos.
- Definir un modelo basado en indicadores específicos para cada área.
- Desarrollar y aplicar indicadores de rendimiento teniendo en cuenta los datos disponibles y las experiencias recabadas en la bibliografía consultada.
- Aplicar el modelo a un estudio de caso en concreto.

Objetivos Secundarios

- Definir un modelo de evaluación que posibilite diagnosticar y medir el desempeño de la hemeroteca universitaria en un período de tiempo determinado.
- Establecer pautas y criterios de recolección de los datos.
- Realizar un aporte de información útil para mejorar la calidad de la colección, el servicio y el aprovechamiento de los recursos que posee la hemeroteca.
- Concientizar al personal bibliotecario de su papel fundamental en los procesos de evaluación del área hemerográfica.
- Justificar la toma de decisiones, tanto en el expurgo y en el empleo del presupuesto, a través de la información que provee el modelo de evaluación propuesto.
- Mejorar el desempeño de la hemeroteca.

1.6 Hipótesis de trabajo

Disponer de un modelo de medición diseñado para la hemeroteca brindaría una herramienta eficaz para evaluar y mejorar su desempeño.

Hipótesis auxiliares

- Evaluar el uso de las publicaciones periódicas, definiría el núcleo básico.
- Definir el núcleo básico de la colección de publicaciones periódicas mejoraría el servicio de circulación de la hemeroteca.

2. Antecedentes

En el mes de agosto del año 2002 se realizó el primer Coloquio electrónico sobre Evaluación y calidad en bibliotecas, organizado por la Sociedad Argentina de la Información.

Hasta ese momento, las bibliotecas estaban insertas en su labor diaria, si bien el tema de evaluar, estaba presente en los manuales básicos de bibliotecología y de algún modo en el ejercicio de la profesión, no estaba instaurada como pauta de trabajo diario y recién comenzaban a introducirse los conceptos de gestión bibliotecaria.

2.1 CONEAU

La comisión de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) de la República Argentina, desde el año 1995, es el organismo acreditado para realizar la evaluación de la calidad en todas las universidades nacionales, provinciales y privadas. Fue creada por medio de la ley 24.521 de Educación Superior.

Como lo indican los antecedentes de la CONEAU⁷ la evaluación de la calidad en las instituciones universitarias, a diferencia de la evaluación de estudiantes, egresados y docentes o de actividades aisladas, constituye una práctica novedosa en la Argentina, aunque se realiza desde hace décadas en algunos países. Se debe a la consolidación de la autonomía universitaria, la diversificación de las instituciones y la multiplicación de la matrícula.

⁷ Antecedentes de la Comisión de Evaluación y Acreditación Universitaria. -- Disponible en: <http://www.coneau.edu.ar>, mayo 2005.

En una etapa anterior a la creación de la CONEAU, a partir de 1993, el Ministerio de Educación de la Nación firmó convenios con universidades nacionales y privadas y con asociaciones de facultades para planear e implementar la evaluación institucional. Los acuerdos versan sobre el asesoramiento para que las universidades puedan realizar **autoevaluaciones**, que quedan en manos de las mismas instituciones, para luego poder constituir y coordinar comités de **evaluación externa**.

Carlos Pérez Rasetti⁸ considera que el proceso de autoevaluación de la universidad le facilita a la CONEAU los informes de Evaluación Externa. Para ello, el aporte de la CONEAU debe centrarse en proporcionar a las universidades instrumentos metodológicos para objetivar su modelo, su proyecto institucional, por un lado y, por otro, para describir exhaustivamente la realización concreta que ha conseguido.

La CONEAU considera de vital importancia la medición de las actividades que se lleven a cabo en todos los sectores que componen la universidad porque sin información estratégica no se puede llevar a cabo la evaluación externa.

Para realizar estas tareas, la CONEAU, dispone de una serie de documentos: instructivos, leyes y normativas, ordenanzas, resoluciones, procedimientos, criterios, informes, estándares específicos y demás documentos que están disponibles en su sitio web.

Si bien las bibliotecas están incluidas en todos los procesos de acreditación que se realizan, no existe entre todos esos documentos, uno específico dedicado a los criterios y estándares para la evaluación de las mismas. Muchos informes de la CONEAU accesibles en la Web, destacan la falta de uso de indicadores por parte de las bibliotecas.

⁸ PÉREZ RASETTI, CARLOS. **La autoevaluación de la universidad en el marco de la evaluación institucional de la CONEAU**. Disponible en Internet: <http://www.coneau.edu.ar/archivos/1242.pdf>, enero 2010.

Otro factor importante, fue la aparición de los proyectos FOMECE, cuyas siglas significan, Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria, que propician una transformación tanto de las bibliotecas como de las propias universidades, instando a sus autoridades y directivos a planificar, desarrollar metas y objetivos, y evaluar su rendimiento para poder rendir cuentas de su cumplimiento.

Cabe mencionar, que los directivos de las bibliotecas universitarias nacionales, han planteado el tema de la evaluación en la lista de correo DIBUN, y que comenzaron a trabajar, informalmente en la redacción de estándares nacionales para nuestras bibliotecas universitarias, basados en las normas ya existentes, en especial las desarrolladas por Chile y España.

2.2 REBIUN

En España, la Red de Bibliotecas Universitaria (REBIUN)⁹, colabora con las bibliotecas en la definición del Plan Estratégico y propone lineamientos para que cada Unidad de Información pueda desarrollar los pasos necesarios para llevarlo a cabo.

La Red de Bibliotecas Universitarias se crea por iniciativa de los directores de bibliotecas de las universidades españolas en 1988 y se incorpora posteriormente como una de las diez comisiones sectoriales de la CRUE¹⁰.

El objetivo básico de REBIUN es constituir un organismo estable en el que estén representadas todas las bibliotecas universitarias españolas, entre sus fines se destacan:

- ✓ Elevar el nivel de los servicios y de la infraestructura bibliotecaria mediante la cooperación.
- ✓ Llevar a cabo acciones cooperativas que supongan un beneficio para los usuarios de las bibliotecas universitarias españolas.
- ✓ Mantener contactos con diversos organismos públicos y privados.
- ✓ Fomentar el intercambio y la formación del personal.

En el sitio web de REBIUN aparecen publicadas las normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas que han sido consultadas para este trabajo.

Entre las actuaciones promovidas por la Red, se pueden mencionar:

- ✓ Propiciar las redes de comunicaciones en las bibliotecas universitarias.
- ✓ La conexión en red de los sistemas automatizados de bibliotecas.
- ✓ La creación y publicación del Catálogo colectivo de bibliotecas universitarias.

⁹ REBIUN: Red de bibliotecas universitarias. -- Disponible en Internet: <http://www.rebiun.org/pruebaConfig/>, marzo 2011.

¹⁰ ¿Qué es CRUE? -- Disponible en Internet: <http://www.rebiun.org/pruebaConfig/QueesCRUE.html>, marzo 2011.

- ✓ La edición del **Anuario estadístico** de las bibliotecas universitarias y científicas españolas.
- ✓ El fomento de la aplicación de las tecnologías de la información a los servicios bibliotecarios.
- ✓ La incorporación de los fondos bibliográficos procedentes de proyectos de investigación a las bibliotecas universitarias.

REBIUN realiza sus actividades cooperativas a través de las propuestas de diferentes grupos de trabajo estables:

- Catálogo Colectivo
- **Estadísticas**
- Patrimonio
- Préstamo Interbibliotecario

Y los relacionados con el Plan estratégico vigente:

- Ámbito de aprendizaje
- Ámbito de investigación
- Calidad
- Organización

El grupo **Estadísticas** se ocupa de la confección del formulario estadístico, recogida y proceso de datos y edición del Anuario Estadístico de la Bibliotecas Universitarias Españolas. Sus objetivos son:

- ✓ Mantener y actualizar el Anuario estadístico de las bibliotecas universitarias españolas.
- ✓ Fomentar estudios de situación que permitan conocer el estado actual de las bibliotecas universitarias.

El grupo está conformado por las representantes de las siguientes universidades:

1. Universidad Autónoma de Madrid (UAM)
2. Universidad Complutense de Madrid (UCM)
3. Universidad Carlos III de Madrid (UC3M)
4. Universitat Rovira i Virgili (URV)
5. Universidad Oberta de Catalunya (UOC)
6. Universidad de Burgos (UB)
7. Universidad de Murcia (UM)

En el sitio web de REBIUN aparecen publicados los informes estadístico correspondientes al período 1998-2008. Estos informes son públicos y pueden bajarse en formato PDF.

En el anuario 2008 se relevaron los datos de 71 bibliotecas universitarias españolas (que incluye a las bibliotecas del CSIC Consejo Superior de Investigaciones Científicas).

Dentro del portal web de la REBIUN, podemos acceder a los formularios estadísticos utilizados para el relevamiento de los datos a través del enlace denominado Consultas estadísticas, allí se pueden consultar los datos e indicadores de una o varias bibliotecas Rebiun, de uno o varios años (desde el 1994 hasta la actualidad).

La Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE)¹¹ es una asociación sin ánimo de lucro formada por universidades públicas y privadas españolas. Actualmente están asociadas 50 universidades públicas y 24 privadas.

Constituida en 1994 con el objetivo de servir de lugar de encuentro, de debate y reflexión a las universidades españolas, de acuerdo a sus estatutos la CRUE tiene entre sus funciones:

Impulsar la promoción y desarrollo de la educación superior y la investigación universitaria.

Fomentar la cooperación entre las universidades españolas y extranjeras, así como con todas aquellas instituciones que contribuyan al mejor desarrollo de su actividad.

¹¹ Op. cit., p. 16.

Intercambiar información, promover estudios, informes y recomendaciones que redunden en una mayor y más eficaz cooperación con las administraciones públicas.

Reforzar la proyección social de la universidad y su compromiso con la sociedad.

La CRUE promueve, en definitiva, la reflexión sobre las finalidades y problemas universitarios y orienta sus planteamientos con criterios que van más allá de los intereses de sectores o grupos particulares. Se pretende que sea un cauce ágil, efectivo y representativo de las instituciones universitarias españolas que facilite tanto la cooperación mutua como con otras conferencias de rectores internacionales.

2.3 Situación en la Argentina

Sería de gran importancia, que las estadísticas normalizadas de las bibliotecas en nuestro país fueran llevadas a cabo regularmente y supervisadas bajo un organismo de control a nivel nacional.

Concuerdo con la afirmación de Marcela Fushimi «Aunque existieron algunos relevamientos e intentos dispersos en recopilar información estadística de las bibliotecas argentinas, no existe hoy en nuestro país un organismo que se ocupe oficialmente del tema».

La misma autora menciona, que el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), organismo público a nivel nacional que se ocupa de recopilar información estadística en todos los rubros, no incluye información sobre las bibliotecas.

La Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP) es la encargada del relevamiento de los datos necesarios para categorizar a este tipo de bibliotecas incluidas en su red a nivel nacional pero carece de la aplicación de normativas internacionales.

La Biblioteca Nacional del Maestro (BNM), que depende del Ministerio de Educación, y que es cabecera de la red federal de Bibliotecas Escolares de la República Argentina (BERA), lleva adelante un relevamiento, en el cual las bibliotecas contestan una encuesta en línea, pero no sigue los parámetros de norma ISO 2789. Su intención es relevar recursos y herramientas en uso.

La Secretaría de Políticas Universitarias (SPU) se ocupa de la recopilación de datos estadísticos normalizados del sistema universitario argentino y genera indicadores, pero no incluye datos de las bibliotecas. Si bien la SPU, en el año 1997, realizó una encuesta a todas las bibliotecas universitarias argentinas, los datos no fueron publicados.

La Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA) organiza una reunión anual de bibliotecarios en la que se realizan encuentros por especialidades; el Encuentro Nacional de Bibliotecas Universitarias (ENBU) se ha ocupado de temas como indicadores, estándares y evaluación de bibliotecas. Otros recursos informales de reunión de bibliotecarios y personal directivo de las bibliotecas universitarias, son las listas de correo electrónico y discusión de DIBUN (2003) y BIBUNAR (2004), como así también las Jornadas sobre la Biblioteca Digital Universitaria (JBDU) que se llevan a cabo, todos los años en octubre – noviembre, en distintos puntos del país.

Ya más recientemente, se propuso reflatar la antigua Junta de Bibliotecas Universitarias Argentinas (JUBIUNA), que funcionó desde el año 1963 y hasta principios de los noventa. Sobre la base de estos antecedentes se está conformando desde fines de 2008 la Red Interuniversitaria Argentina de bibliotecas (RedIAB) como órgano oficial de representación de bibliotecas dependientes de instituciones de educación superior y uno de sus objetivos es generar información sistematizada y periódica sobre la situación de las bibliotecas universitarias argentinas, y ha creado para ello un grupo de trabajo específico sobre estadísticas e indicadores bibliotecarios¹².

¹² FUSHIMI, MARCELA S. ... [et al]. **Evaluación de Bibliotecas Universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva.** -- 1ª.ed. – Buenos Aires : Alfagrama, 2010, p. 41-42.

2.4 ROBLE - Red de Bibliotecas de la UNLP¹³

La red de bibliotecas de la UNLP viene desarrollando desde 1997, un trabajo ininterrumpido y sistemático de recopilación normalizada de datos estadísticos y confección de Anuarios estadísticos con la idea de reflejar el estado y evolución de las Bibliotecas.

A partir de este trabajo se han publicado a la fecha dos anuarios estadísticos (2001 y 2004) y un informe (1999), que fueron confeccionados por el Equipo de Trabajo Interbibliotecas Evaluación de unidades de información (ETI-EVA).

En el año 2007, luego de la participación de integrantes del ETI-EVA en un proyecto conjunto de investigación con un grupo de la Universidad de Granada (España), se plantea el desarrollo de una metodología de evaluación que combinase la evaluación objetiva a partir de datos estadísticos con una evaluación subjetiva que tuviera en cuenta la opinión de los usuarios acerca de los servicios ofrecidos por las Bibliotecas.

Ese año entonces, se llevaron a cabo de forma paralela dos evaluaciones:

- A. **Objetiva-cuantitativa:** A partir de datos estadísticos de las bibliotecas correspondientes al año 2006 relevados en mayo de 2007. Se obtuvieron indicadores de primer y segundo nivel para realizar un diagnóstico general y objetivo del estado de las bibliotecas.
- B. **Subjetiva-cualitativa:** Se realizó una encuesta de satisfacción a los usuarios (estudiantes, graduados, docentes, investigadores, etc.). para conocer su opinión y percepción de los servicios que le ofrecen las bibliotecas de la red ROBLE. Para la realización y procesamiento de la encuesta se utilizó el modelo y programa desarrollado por la Universidad de Granada.

¹³ ROBLE. -- Sitio web: <http://www.roble.unlp.edu.ar>, mayo 2011.

La **evaluación objetiva - cuantitativa** se lleva a cabo, desde el 2007 a través del desarrollo de una herramienta informática con base en la WEB que permitió automatizar el proceso de recolección de datos estadísticos, su procesamiento y la producción de reportes automáticos con los datos e indicadores requeridos, que hasta ese momento se venía realizando de forma manual con planillas de cálculo.

La **evaluación subjetiva- cualitativa** se lleva a cabo, a través de la metodología utilizada para la realización de la Encuesta consiste en una adaptación de un modelo muy utilizado en el ámbito de las bibliotecas de Norte América (EEUU y Canadá) y Australia, desarrollado por la Association of Research Libraries (ARL) denominado **LibQUAL+** (www.libqual.org).

La encuesta se aplicó durante los meses de mayo y junio de 2007 en todas las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata y a todos los niveles de usuarios (estudiantes, graduados, docentes, investigadores, etc.), obteniéndose distintos grados de participación según cada unidad académica. Previamente se realizó un amplio operativo de difusión de la Encuesta a través de carteles, mails y notas de invitación a participar a usuarios estudiantes y docentes, páginas WEB de las distintas bibliotecas, de ROBLE y de la Universidad, así como la difusión interna a las autoridades de cada unidad académica y el personal de las bibliotecas. Se buscó y logró que el personal de las distintas bibliotecas participara activamente de varios talleres de capacitación previos y durante la realización de la Encuesta.

Toda esta valiosa información nos permite conocer el estado de nuestras bibliotecas, sus fortalezas y debilidades, y planificar acciones concretas para la mejora y obtención de recursos que nos permitan llevarlas a cabo.

Dentro del portal web de ROBLE¹⁴, podemos acceder a los formularios estadísticos.

¹⁴ Link a formularios estadísticos ROBLE: <http://www2.biblio.unlp.edu.ar/intranet/formularios-estadisticos/instructivo>, mayo 2011.

2.5 RedIAB - Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas

La Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas, surgió a fines de 2008 por iniciativa de un conjunto de directores y responsables de bibliotecas, con la idea de reflotar la vieja JUBIUNA, la Junta de Bibliotecas Universitarias Argentinas que existió en nuestro país entre las décadas de 1960-1990. La información inicial que se puede encontrar en el sitio web, provino de documentos, notas y textos que están archivados en la Biblioteca Pública de la Universidad Nacional de La Plata.

También se han agregado documentos aportados por otras bibliotecas universitarias argentinas, tanto sobre JUBIUNA como de antecedentes similares, y de iniciativas parecidas existentes en otros países.

El sitio **RedIAB**¹⁵ pretende:

- Constituir un ámbito de reunión para discutir la problemática específica de las bibliotecas pertenecientes a Instituciones Universitarias Nacionales.
- Fomentar el trabajo cooperativo y distribuido en este sitio, de manera tal que cada biblioteca universitaria pueda aportar lo suyo y a su vez, comentar sobre los contenidos existentes.

Dentro del Grupo de estadísticas e indicadores bibliotecarios, se propuso como plan de trabajo para el año 2010, realizar una prueba piloto de relevamiento estadístico en consonancia con lo propuesto en el **Proyecto BDEBUA**, con aquellas instituciones que estén interesadas en participar y se comprometan a aportar sus datos.

¹⁵ RedIAB. -- Sitio web: <http://www2.biblio.unlp.edu.ar/jubiuna>, mayo 2011.

Para ello, en principio se propuso tomar como base las bibliotecas en las que trabajan actualmente los participantes de este grupo de trabajo, aunque eventualmente podrían sumarse otras que estén interesadas y en condiciones de participar.

Para poder participar en esta prueba piloto, es necesario poder cumplimentar correctamente en el plazo estipulado el formulario estadístico con al menos los "datos obligatorios" que se establezcan.

2.6 BDEBUA - Base de Datos Estadísticos de las Bibliotecas Universitarias Argentinas

Este proyecto propone la generación de una base de datos residente en la Web que reúna información estadística acerca de los recursos y servicios que poseen las bibliotecas universitarias argentinas, en base a un esquema de trabajo cooperativo y distribuido entre todas las Bibliotecas participantes.

Justificación y antecedentes

Todos los países -en mayor o menor medida- cuentan con organismos y/o asociaciones que se ocupan de relevar, procesar y publicar estadísticas bibliotecarias, además de otros datos y proyectos comunes de las bibliotecas universitarias. Algunos ejemplos destacables son:

- REBIUN Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas (España) recopila a través de un formulario estadístico normalizado datos de las 72 bibliotecas de la red en forma ininterrumpida desde 1994. Asimismo ha desarrollado una interfaz de consulta que permite consultar los datos e indicadores de forma interactiva. Más información disponible en: <http://www.rebiun.org/estadisticas/consultas.html>.
- SCONUL Society of College, National & University Libraries (Reino Unido) reúne a todas las bibliotecas universitarias, de colegios y nacionales del Reino Unido y posee uno de los desarrollos más avanzados en estadísticas bibliotecarias, que pueden verse en su sitio: <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/statistics>.
- ASIBU Annarie statistique interactive des bibliothèques universitaires (Francia) es la aplicación desarrollada en ese país en la que pueden consultarse de forma interactiva datos e indicadores de las bibliotecas, su desarrollo puede verse en: <http://www.sup.adc.education.fr/asibu/>.

En nuestro país, luego de numerosos intentos de reunión, muchos de ellos auto convocados por los propios directores de las bibliotecas- se está conformando desde 2008 la Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas, entre cuyos objetivos se encuentra el de *"Generar información sistematizada y periódica sobre la situación de las bibliotecas universitarias nacionales argentinas"*. Cabe agregar que no existe en Argentina un organismo que se ocupe oficialmente de este tema.

Por otra parte, un grupo de bibliotecarios de la UNLP viene trabajando en esta línea en forma ininterrumpida desde 1997, adaptando al contexto local metodologías similares a las mencionadas y aplicándolas en Bibliotecas, por lo que existe un desarrollo informático concreto que está en funcionamiento a modo de prototipo desde 2008, y que ha sido presentado en numerosos encuentros profesionales nacionales y extranjeros¹⁶.

Asimismo, cabe agregar que el 12º Encuentro Nacional de Bibliotecas Universitarias realizado por ABGRA incluyó entre sus conclusiones la propuesta de formar un grupo de trabajo dedicado a estudiar y proponer estándares nacionales para las bibliotecas.

Contar con información estadística de las bibliotecas universitarias argentinas permitirá, entre otras cosas, proveer una base de información real y fidedigna para el planeamiento, la toma de decisiones, la mejora en la calidad de los procesos y la retroalimentación permanente. A través de esos datos será posible monitorear y observar tendencias a lo largo del tiempo, ver el resultado o impacto de posibles procesos de innovación que se implementen y demostrar el valor que los servicios bibliotecarios tienen para sus comunidades de usuarios. La información obtenida permitirá comparar los resultados con otras organizaciones similares, o bien con niveles de referencia de otros países. Por otra parte, las organizaciones nacionales o regionales que soportan y financian la actividad de las bibliotecas estarán siempre informadas ya que la base de datos será de acceso público, lo que promueve la transparencia de la gestión. A su vez, esta información ayudará a publicitar el rol de las bibliotecas entre actores políticos y otras audiencias externas, y cooperar con sistemas mayores a nivel regional o global.

En síntesis, las estadísticas a escala regional o nacional son un elemento fundamental para la formulación de políticas públicas, y las bibliotecas no pueden ser ajenas a ellas.

¹⁶ **Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas** (La Plata 2007), **12º Encuentro Nacional de Bibliotecas Universitarias** (Buenos Aires 2008), IFLA Satellite Post Conference Meeting: **Library statistics for the 21st century world** (Montreal 2008), Seminario sobre Availacao da biblioteca universitaria brasileira (San Salvador de Bahia, 2008)

3. Marco teórico

3.1 Concepto de Publicación Periódica

Los recursos continuos son sólo un tipo de recursos bibliográficos, cuya característica principal es que no finalizan en una fecha determinada; se publican en partes o secciones o se actualizan constantemente, con más o menos periodicidad. Dentro de los recursos continuos se incluyen las publicaciones seriadas y los recursos integrados.

La norma ISO 3297 (ISSN) proporciona una definición precisa del término “publicación seriada”, que permite acotar con exactitud el campo de aplicación del ISSN: “Publicación, en cualquier soporte, que se edita en partes sucesivas llevando, generalmente, una designación numérica o cronológica, y pensada, en principio, para continuar indefinidamente. Esta definición excluye a las obras que se publican en un número predeterminado de partes. El ISSN es aplicable a la totalidad de las publicaciones seriadas, publicadas en el pasado o en el presente, o que serán publicadas en un futuro previsible, sea cual sea el soporte físico de la publicación. Las publicaciones seriadas incluyen los periódicos, las publicaciones anuales (como los informes, los anuarios, los directorios, etc.), las revistas, las colecciones (series de monografías), las memorias, actas, etc. de Sociedades”.

Las publicaciones electrónicas (ya sea en formatos como CD-ROM, en línea, correo electrónico, etc.) también se incluyen dentro de esta categoría.

Los recursos integrados, son aquellos que se actualizan todo el tiempo y que no tienen un final predeterminado. Su característica esencial es que las actualizaciones forman parte del recurso y no permanecen separadas. Son ejemplos de este grupo los sitios web de instituciones académicas o científicas, y las bases de datos de actualización permanente.

3.2 Concepto de Evaluación de la Colección

Según Ana López Pérez¹⁷ :

La definición de evaluación de colecciones en su nivel más básico, es el análisis de la calidad intrínseca de los fondos en propiedad de una biblioteca; en un sentido más amplio, el término incluye el grado de idoneidad con el que la colección está cumpliendo su objetivo y satisfaciendo las necesidades de información de los usuarios.

Según Óscar Arriola Navarrete¹⁸ :

La evaluación un proceso sistemático que nos facilita determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades, además nos requiere emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite articular de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos, marcados por la biblioteca, especialmente definidos en términos de necesidades de los usuarios, e indica su adecuación a las acciones y programas que fueron planificados por la biblioteca.

3.3 Concepto de Bibliometría

En bibliotecología y Documentación, hay una disciplina que aporta valor para el área de las mediciones y es justamente la **Bibliometría**. Se le reconoce a Alan Pritchard¹⁹ haberlo acuñado a fines de 1969 cuando, en nota al editor del *Journal of Documentation*, fundamenta en poco más de una página su propuesta de utilizar el término *bibliometría*, en lugar de *bibliografía estadística*.

¹⁷ PÉREZ LÓPEZ, ANA. **La evaluación de colecciones: métodos y modelos**. -- EN: Documentación de las Ciencias de la Información. -- Vol. 25, 2002. -- pp. 321-360.

¹⁸ ARRIOLA NAVARRETE, ÓSCAR. **Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad**. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios, 2006, p. 39.

¹⁹ Profesor de Matemática y Estadística, especialista en estudios bibliométricos aplicados a las Ciencias.

Pritchard aporta la siguiente definición del término: “La aplicación de las matemáticas y los métodos estadísticos para analizar el curso de la comunicación escrita y el curso de una disciplina”²⁰.

Frederick Wilfrid Lancaster²¹, justifica la introducción de las mediciones (metrías) y de la evaluación en la bibliotecología, en la quinta ley de Ranganathan: “la biblioteca es un organismo que crece”. Todo organismo que crece debe ser medido, pesado, etc. Esta es una justificación de raíces no matemáticas, sino bibliotecológicas.

Este tipo de estudio de tipo cuantitativo ha sentado un precedente para los bibliotecarios que lo han usado como herramienta para medir el uso de la colección y adoptar decisiones en la Política de Selección y Adquisición de materiales bibliográficos, para continuar o suspender la suscripción de una publicación periódica, como también analizar qué recursos bibliográficos son los más utilizados por su comunidad de usuarios.

La bibliometría aporta el análisis cuantitativo de la colección. Los estudios cuantitativos no sólo no se contraponen a los cualitativos, sino que les aportan justificación y precisión. La información cuantitativa que se maneja en las bibliotecas mayoritariamente proviene de estadísticas que se hacen basándose en cantidad de préstamos, porcentaje de colección por área de estudios, frecuencia de uso de la colección en los distintos soportes, entre otros.

²⁰ PRITCHARD, ALAN. **Statistical bibliography or Bibliometrics?**. -- EN: Journal of Documentation. -- Vol. 25, No. 4, 1969. -- pp. 348-349.

²¹ Fue Profesor de la Escuela de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Illinois, especialista en cursos de recuperación de la información y evaluación de servicios documentales.

3.4 Concepto de Estándares y Directrices

En su manual sobre estándares, el Comité de revisión de ALA define y distingue entre estándares y directrices de la siguiente manera²²:

Estándares: son políticas que describen valores y principios compartidos de rendimiento de una biblioteca. Los documentos estándares son abarcadores, definen criterios cuantitativos y cualitativos para las decisiones y acciones que se deben tomar en lo concerniente al planeamiento, administración y acreditación de los servicios bibliotecarios.

Directrices: son procedimientos que han probado ser útiles para alcanzar los estándares. Definen criterios cualitativos y generalmente excluyen criterios cuantitativos. Proveen un esquema para desarrollar procedimientos y políticas de servicio e incorporan puntos de referencia que sirven para juzgar un servicio o recurso de la biblioteca.

Existen cuatro tipos de estándares y directrices relevantes para las bibliotecas:

1. **De Servicio o Rendimiento:** Definen un nivel de excelencia o adecuación del rendimiento de un servicio bibliotecario, generalmente para cierto tipo de biblioteca o usuario. Un ejemplo de este tipo de estándar serían los *Standards for College Libraries*.
2. **Procedimental:** Describen un método aceptable o acordado para llevar a cabo una tarea o actividad particular de una biblioteca. Como ejemplo, serían las *Anglo-American Cataloguing Rules*.
3. **Educacionales:** Describen requerimientos para programas educativos de bibliotecas aceptables. Un ejemplo de este tipo de estándar son los *Standards for Accreditation of Master's Programs in Library & Information Studies*.
4. **Técnicos:** Son estándares consensuados y desarrollados a nivel nacional o internacional que proveen una medida de excelencia y adecuación para un producto desarrollado. ALA generalmente no emite este tipo de estándares aunque puede colaborar en su desarrollo. Un ejemplo de estándares técnicos son las normas *NISO Z39.2* de formato bibliográfico de intercambio (la base de los formatos MARC).

²² FUSHIMI, MARCELA. S. (2003) **Autoevaluación de bibliotecas universitarias: Modelo de medición y diagnóstico a partir de datos estadísticos**. [En línea] Trabajo final de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Disponible en: <http://www.fuentesmemoria.fache.unlp.edu.ar/tesis/te.294/te.294.pdf>, mayo 2010.

3.5 Concepto de Indicador

El Dr. Gilberto Quesada²³ considera a los indicadores como variables cuantitativas o cualitativas que se van a medir. Caracteriza a los indicadores con el acróstico de la palabra en inglés *Smart*, inteligente en castellano:

S pecífico: Los indicadores deben ser específicos, esto es, dirigido al objetivo buscado.

M easurable: Medibles, con datos fiables y completos.

A ctionable: Indica cómo actuar, orientada a la acción.

R elevance: Resultados significativos, información sobre lo que es importante.

T imely: Oportunos en el momento que se necesita.

En lo referente a indicadores aplicados a las bibliotecas, la norma ISO 11.620-2007²⁴ ha fijado una serie de indicadores que sigue la tendencia generalizada de normalizar la mayoría de las actividades y sectores profesionales adaptando estándares de calidad para evaluar actividades, servicios y productos. El objetivo principal que persigue es estimular el uso de indicadores de calidad en las bibliotecas y difundir la información necesaria para que cualquier biblioteca pueda emprender un proceso de evaluación de servicios.

²³ QUESADA, GILBERTO. *Gestión Estratégica de las Bibliotecas*. Disponible en: [http://www.grupokaizen.com/bsce/Gestion_Estrategica_Bibliotecas_\(BSC\).pdf](http://www.grupokaizen.com/bsce/Gestion_Estrategica_Bibliotecas_(BSC).pdf), febrero 2011.

²⁴ Technical Committee ISO-TC 46. ISO 11.620: information and documentation. – Library performance indication. Geneve: International Organization for Standardization, 1998.

3.6 Concepto de Calidad

Para el autor Arriola Navarrete que: «el concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predomina la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar día a día, procesos y resultados. El concepto actual de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos»²⁵.

El concepto de calidad al que se apunta, en el ámbito bibliotecario de nivel universitario, tiene que ver con la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios, con la mejora en las metodologías de trabajo y con el incentivo hacia al personal, para que se sientan parte de todo el proceso y puedan comprometerse a brindar productos y servicios de alta calidad. Por todo lo expuesto, se puede afirmar, que surge en el personal bibliotecario una actitud crítica de su labor y obviamente su deseo de mejorarla.

En todo proceso de gestión de calidad debe estar presente la evaluación para distinguir las debilidades y fortalezas y para poder diseñar estrategias que reviertan los errores que se han cometido y se mejore la calidad de la gestión actual.

Gómez Hernández, en su libro “Gestión de Calidad” (2002), afirma que la gestión de calidad se convierte en una filosofía organizacional donde siempre debe estar presente la evaluación, esta última permitirá identificar debilidades y fortalezas de la gestión actual para poder diseñar estrategias, de preferencia preventivas, para convertir las debilidades en fortalezas y obtener parámetros de eficiencia que no permitan alcanzar la calidad en plazos más cortos²⁶.

²⁵ ARRIOLA NAVARRETE, ÓSCAR. Op. cit., p. 29.

²⁶ GÓMEZ HERNÁNDEZ, JOSÉ ANTONIO. **Gestión de bibliotecas**. Murcia : DM, 2002. p. 65.

Además, debe entenderse que la gestión de calidad y la evaluación son un proceso constante, algo que es responsabilidad de todos los miembros de la biblioteca, supone una actitud asertiva ante los errores, que se han de prevenir o solucionar y no ocultar o aplazar. Merlo Vega comenta que “la gestión de una biblioteca universitaria se debe evaluar para comprobar su rendimiento. De esta manera se podrá conocer la eficacia de los servicios y la marcha general de la biblioteca” ²⁷.

La normalización es la actividad que establece, con respecto a problemas actuales o potenciales, disposiciones de uso común y continuado, dirigidas a la obtención del nivel óptimo de orden en un contexto dado. En particular, esta actividad consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas.

La normalización ofrece al sistema de gestión de calidad importantes beneficios al facilitar la adaptación de los productos, procesos y servicios a los fines a los que se destinan, previniendo los obstáculos al servicio bibliotecario y facilitando la cooperación tecnológica.

Una norma es un lineamiento por escrito, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para uso común y repetitivo reglas, directrices para actividades. Las normas son lineamientos técnicos para solucionar problemas que se reiteran.

²⁷ MERLO VEGA, ANTONIO. **Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias**. -- EN: Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. -- Vol. 49, No. 2, abril-junio., 1998. -- p. 285.

3.7 Criterios para Evaluar Colecciones

Según la catedrática española Ana Pérez López ²⁸:

Los estudios más importantes sobre la evaluación de colecciones determinan dos grandes enfoques, independientemente de que las técnicas empleadas sean cualitativas o cuantitativas.

El enfoque centrado en los materiales: Características de la colección.

El enfoque centrado en los usuarios: Comportamiento de la colección.

El enfoque centrado en los usuarios como aquellos métodos cuyo objeto de evaluación es el individuo como unidad de análisis y definen al «usuario» como la persona que utiliza un libro, una publicación periódica o un segmento de la colección, y el enfoque centrado en los materiales, como aquellos métodos cuyas técnicas se basan en el análisis de la colección y en los materiales que la componen (centrándose en el tamaño, exhaustividad y adecuación de la colección).

Métodos centrados en los materiales

El método impresionista, es llevado a cabo por bibliotecarios o profesionales especializados en la colección a evaluar que examinan detalladamente la colección.

Para esto, el profesional tiene que conocer la misión de la biblioteca, su política de desarrollo de la colección, y de otra información estadística que provenga sobre el tamaño de la colección, sobre el presupuesto destinado a las adquisiciones o sobre el uso de la colección.

²⁸ PÉREZ LÓPEZ, ANA. Op. cit., p. 29.

Este modelo de evaluación es subjetivo y depende del grado de conocimiento previo del evaluador y de su destreza para detectar las falencias y pilares de la colección.

La siguiente tabla incluye un listado de criterios que pueden ser utilizados por los profesionales en la colección de hemerotecas universitarias bajo el método impresionista.

Criterios	Descripciones
Publicaciones Completas	¿Están bien representadas en la colección las publicaciones periódicas y seriadas?, ¿Están completas?
Publicaciones Periódicas	¿Qué extensión ocupan las publicaciones periódicas en cada área temática?, ¿Están incluidas las publicaciones más destacadas?
Acceso a las Publicaciones	¿Están disponibles los índices o resúmenes de las publicaciones periódicas principales en cada área temática en soporte papel o en soporte informático?
Idiomas	¿Está la colección esencialmente en inglés o incluye bastante material en otros idiomas?
Nivel de Adquisición de documentos	¿Qué comparación puede hacerse entre la cantidad de monografías y nuevos títulos de publicaciones seriadas adquiridas anualmente?
Nivel Presupuestario	¿Qué correlación hay entre el nivel presupuestario, el promedio de adquisición y el aumento en el precio de los materiales durante los últimos 3-5 años?
Objetivos de la Colección	¿Reflejan los objetivos de la colección la misión de la biblioteca?

Con este método puede ser verificado el estado físico de la colección y aunque ha sido utilizado en el ámbito de las bibliotecas universitarias, es también aplicable a otros tipos de bibliotecas. La **desventaja** de este modelo es la de encontrar suficientes evaluadores preparados para realizar una evaluación.

Estudios de cobertura

Los programas y las bibliografías básicas de cátedra elaboradas por el personal docente e investigador para satisfacer las necesidades de los alumnos, son herramientas que sirven para llevar a cabo los estudios de cobertura que proporcionan información sobre el tamaño y pertinencia de la colección, como así también, sirven para localizar los títulos de revistas que no posee la hemeroteca y confeccionar una lista de compra futura.

Este método tiene sus limitaciones, en ocasiones las citas que figuran en la bibliografías están mal redactadas, ser incorrectas o no ser las más útiles para los usuarios de la biblioteca.

Métodos centrados en el uso

La mayoría de las bibliotecas universitarias están inclinadas a medir el uso, ya que es un método tangible y certero de las actividades de la biblioteca. Si bien el préstamo no garantiza si los usuarios lean el libro que retiran, si nos puede indicar que están interesados en esa temática o autor.

La razón principal del favoritismo por los estudios de uso radica en que los bibliotecarios no estamos dispuestos en invertir el bajo presupuesto del que disponemos y perder el tiempo en procesar publicaciones que luego no serán utilizadas.

En las evaluaciones de uso de la colección existe una presunción:

“Que el uso en el pasado es un buen predictor de uso presente o futuro”

Los dos tipos de datos de uso que los bibliotecarios utilizan con más frecuencia en la evaluación de la colección son los registros de petición de préstamos interbibliotecarios y los registros de préstamo. Los primeros reflejan demandas insatisfechas, mientras los segundos reflejan demandas satisfechas de los usuarios.

Evaluación Subjetiva

El método de evaluación subjetiva se basa en el sondeo de las opiniones a través de encuestas. El uso cuantificable sólo puede medirse cuando se tienen datos registrados pero no puede revelar si el material que se utilizó era, de hecho, lo que se necesitaba. Es necesario no sólo estudiar a los usuarios para hacerles preguntas relacionadas con el grado de satisfacción con los servicios que presta la biblioteca, sino también para conocer las necesidades que tienen no resueltas e identificar aquellos aspectos que no fueron tenidos en cuenta.

Una opción interesante, son las encuestas en línea, que si son puntuales, breves y están bien redactadas no provocan resistencia en el usuario.

Otros enfoques de la Evaluación

Para comenzar el tema de evaluación fue preciso consultar el Manual de Lancaster (1996) y remitirse a los conceptos básicos que se plantean allí y que serán tomados para introducirme en el tema.

El objetivo a largo plazo de la biblioteca es producir unos determinados resultados en la comunidad a la que sirve. La biblioteca puede verse como una interfaz entre los recursos de información disponibles y su comunidad de usuarios. De este modo, cualquier evaluación aplicada a la biblioteca debería preocuparse de determinar hasta qué punto cumple esta función de intermediaria.

Podemos ver la evaluación de una biblioteca desde diferentes perspectivas:

-Desde los Recursos, Productos y Resultados

-Desde los Costos, Eficacia y Beneficios

En la primera perspectiva, se plantea que los recursos primarios y secundarios de una biblioteca son tangibles y fácilmente cuantificables aunque carecen de valor y sólo pueden evaluarse en función del papel que desempeñan en la consecución de los productos deseados.

Los recursos primarios (presupuesto) se utilizan para adquirir otros importantes recursos secundarios, denominados recursos de información (publicaciones de diverso tipo), personal para explotar dichos recursos (bibliotecarios), así como las instalaciones físicas para almacenar los materiales, ofrecer servicios, etc.

Los productos de una biblioteca, es decir, los productos que proporciona, son menos tangibles que los recursos pero mucho más tangibles que los resultados.

Los productos se cuantifican con facilidad (nro. de préstamos realizados, nro. de búsquedas de revistas realizadas) pero esto no es suficiente. A diferencia de los recursos, los productos pueden evaluarse en términos de calidad. Para cada servicio que se proporciona, deberían poder identificarse los criterios de calidad respectivos.

Los resultados nos tendrían que servir para saber en qué medida hemos alcanzado los resultados deseados en un servicio. Estos resultados se suelen referir a objetivos sociales a largo plazo, de comportamiento o incluso económicos. Por ejemplo, si deseamos saber, en qué medida se mejoró la calidad de la enseñanza y la investigación dentro de la institución, o saber cuál es el grado de satisfacción de las consultas que se realizan a través de un OPAC, en ambos casos, lamentablemente, los resultados no son cuantificables, difíciles de medir y por lo tanto de compleja evaluación.

Como conclusión, los resultados deberían abandonarse como criterio directo para la evaluación de bibliotecas y por ello las evaluaciones que comúnmente se realizan, suelen basarse en la medición de los recursos disponibles y los productos obtenidos a partir de esos recursos, como se ha mencionado más arriba. Cabe aclarar, que si bien no proporcionan información acerca del impacto alcanzado por el servicio son buenos predictores de ello, y pueden calcularse a partir de datos objetivos.

La interrelación existente entre recursos, productos y resultados tiene importantes implicaciones para el diseño de sistemas y servicios de información. Los pasos que se deberían seguir son:

1. Definir aquello que el sistema pretende conseguir (resultados deseados).
2. Determinar qué servicios (productos) se necesitan para producir esos resultados.

3. Determinar cómo se pueden proporcionar dichos servicios de la manera más económica y eficiente.
4. Identificar los recursos necesarios para conseguir los productos deseados.
5. Los criterios para evaluar dichos servicios deberían predecir el grado de consecución de resultados que condujeron a su establecimiento.

En la segunda perspectiva, se contempla la evaluación en términos de costos, eficacia y beneficios. La eficacia está referida a los productos y el criterio más común de eficacia es la proporción de demandas satisfechas por parte del usuario. Los beneficios del sistema son ciertamente los objetivos que se desean alcanzar.

Los costos se pueden relacionar tanto con la eficacia como con los beneficios:

-Costo-eficacia se refiere a los costos necesarios para alcanzar un grado de eficacia determinado dentro de un servicio de información (por ejemplo: costo por documento suministrado a los usuarios) y se relaciona con la óptima distribución de los recursos conseguida mediante un nivel de gasto concreto, es decir que relaciona recursos y productos de una actividad determinada. Esta relación puede mejorarse si se mantienen los costos y aumenta el grado de eficacia, o bien si se mantiene el grado de eficacia reduciendo los costos.

-Costo-beneficio relaciona los beneficios (resultados) de un servicio con los costos de proporcionarlo. Esto puede mejorarse aumentando los beneficios sin que crezcan los costos o reduciendo los costos sin que disminuyan los beneficios. A largo plazo, este tipo de estudios intenta demostrar que los beneficios derivados del servicio sobrepasan los costos necesarios para proporcionarlo.

Durante mucho tiempo, las bibliotecas tenían su razón de ser y funcionaban sin un Plan Estratégico, sin definir su visión, su misión ni sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, todos los elementos mencionados arriba no eran necesarios para justificar su existencia. En el ámbito académico, se han ido produciendo cambios sustanciales tanto en la manera de incorporar conocimiento, en la metodología de investigación, en el uso de las nuevas tecnologías y en la exigencia de producir información.

La biblioteca perteneciente al ámbito de la educación superior, ha tenido que adaptarse a las nuevas exigencias y fue incorporando el concepto de “Gestión de calidad” que va de la mano con el de “Evaluación”. Ambos elementos, se sustentan entre sí, y dan como resultado la planificación de las actividades de la biblioteca, su rendición presupuestaria, la medición de los servicios que ofrece y la satisfacción de sus usuarios.

Las Instituciones de Educación Superior están sometidas a condiciones de competitividad e insertas en un mecanismo permanente de evaluación con el fin, de llevar a cabo, los cambios necesarios para mejorar la calidad del sistema educativo en el que están insertas. Lo anteriormente expuesto, exige por parte de la biblioteca, pautas claras de trabajo y herramientas de evaluación a posteriori que permitan medir los resultados de los servicios que presta, y de esta manera, poder comprobar o refutar si sus actividades responden a los necesidades de acreditación de la institución superior a la que pertenece.

La importancia de un proceso de acreditación, radica en ser un mecanismo por el cual las instituciones de educación superior rinde sus cuentas sobre el servicio educativo que prestan ante la Sociedad y el Estado.

Cabe mencionar, que los procesos de calidad de las instituciones de educación superior, incluyen no sólo los programas de estudio y los servicios de extensión, también se consideran los apoyos académicos que contribuyen a una educación integral, entre éstos apoyos se encuentran las bibliotecas²⁹.

La evaluación de una biblioteca debe poseer una sistematización de trabajo con pautas definidas, se deben construir los indicadores de rendimiento específicos basados en normativas reconocidas y en concordancia con los lineamientos que se proponen en su planeamiento estratégico para poder alcanzar la calidad en su labor.

²⁹ ARRIOLA NAVARRETE, ÓSCAR. **Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad.** -- México: Colegio Nacional de Bibliotecarios, 2006, p. 14.

3.8 Cuadro de aspectos metodológicos de la evaluación

ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA EVALUACIÓN

MÉTODOS	BASADOS EN LA COLECCIÓN	BASADOS EN EL USUARIO
CUANTITATIVOS	• Comparación con Estándares: • ACRL (1995) • CRUE (1999) • CRUCH (2003) • Listas de control • Cobertura de programas / bibliografías (elaboradas por personal docente e investigador)	• Análisis de uso de la colección • Análisis de citación
CUALITATIVOS	• Juicio experto (método impresionista) • listas básicas de comprobación (otros catálogos)	• Encuestas a usuarios • Observación Participante • Entrevistas en profundidad

3.9 De la teoría a la práctica: La evaluación en marcha

¿Cómo orientar la evaluación?

La evaluación no sólo constituye un elemento esencial de todo ciclo de planificación, sino que en su propia condición de proceso generado en el seno de la biblioteca necesita también ser planificada y antes de ponerla en marcha, surgen las preguntas:

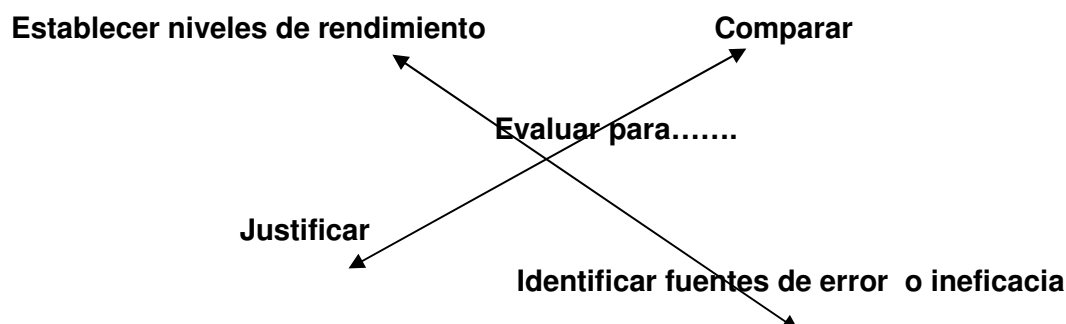
¿Qué se pretende conseguir con la evaluación?

¿Cómo se va a enfocar?

¿Hacia dónde se van a enfocar los esfuerzos?

¿Cuáles son sus objetivos?³⁰

Tomando como punto de partida, casi obligado, las reflexiones de Lancaster³¹ al respecto, encontramos que los puntos cardinales en la orientación del proceso de evaluación serán los siguientes: establecer niveles en el rendimiento de servicios, la comparación entre bibliotecas o servicios, la justificación de la existencia de la propia biblioteca, y, por último, la identificación de las posibles fuentes de error o ineficacia en el rendimiento de los servicios.



³⁰ MANO GONZÁLEZ, MARTA DE LA. **Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias**. -- EN: Revista española de documentación científica. -- Vol. 21 (2), 1998. -- pp.174-195.

³¹ LANCASTER, F. W. **Evaluación de la biblioteca**. Madrid: ANABAD, 1996, p. 24-25.

Si analizamos estos objetivos, podemos apreciar que en su formulación responden básicamente, a lo que, según el Comité de Revisión de Normas para Biblioteca Universitarias de la ACLR, serían las razones más comunes que llevan a este tipo de bibliotecas a iniciar un proceso de evaluación, entre las que se señalan el comprobar **«si la biblioteca lo está haciendo bien, si está bien dotada y cómo es en comparación con otras bibliotecas»**³².

Tanto de las opiniones de Lancaster como las apreciaciones del Comité, cabe establecer dos grandes líneas de acción a las que debería adaptarse todo proyecto de evaluación:

- Una de carácter interno destinada a analizar la realidad de la propia biblioteca y su progreso en la realización de sus metas y objetivos que definen su ideal de futuro.
- Otra orientada al exterior, y en la que el punto de referencia aparezca representado no por tal ideal, sino por la actuación de otras bibliotecas de características similares, que posibiliten y validen la comparación.

Lynch, es quien propone la necesidad de llevar a cabo ambos tipos de actuación, a través de esta afirmación:

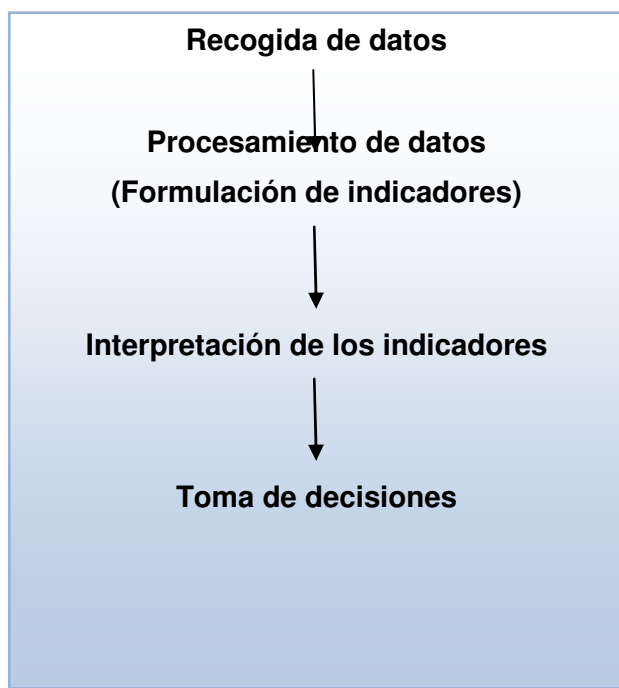
«Las bibliotecas deben evaluar su rendimiento no sólo en términos de sus propias metas y objetivos, que ha sido el enfoque general de la medición del rendimiento en bibliotecas, sino también en comparación con otras bibliotecas»³³.

³² Normas para Bibliotecas Universitarias (Op. cit. pág. 8)

³³ LYNCH, B. P. **Research as basis of the development of standards of libraries**. EN: *IFLA Journal*. – Vol. 23 (2), 1997. -- p. 127.

4. Modelo de medición para Hemeroteca Universitaria

Siguiendo el modelo de evaluación propuesto por López Gijón³⁴, la representación sería:



-RECOGIDA DE DATOS

En esta etapa, se obtienen los datos que nos permitirán medir la actividad, no el rendimiento de la biblioteca. Para llevarlo a cabo, debo definir:

¿Cuáles son los datos disponibles?

¿Cómo los obtendré?

³⁴ LÓPEZ GIJÓN, JAVIER. **Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública**. En: *VII Jornadas de Bibliotecas Públicas*. -- San Sebastián: Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa, 1996, p. 79.

-PROCESAMIENTO DE DATOS Y FORMULACIÓN DE INDICADORES

Aquí, es el momento en que se dispone de los datos recolectados en la etapa anterior y de acuerdo con los objetivos propuestos en la gestión de la biblioteca, donde está inserta la hemeroteca, se definen los indicadores adecuados que nos permitan medir los distintos aspectos de la colección y las actividades de la misma.

-INTERPRETACIÓN DE LOS INDICADORES

Para darle sentido, al proceso de autoevaluación propuesto, sus resultados deben servir para conocer el funcionamiento de la hemeroteca y servir para mejorar el rendimiento de la misma. Esta etapa posee la cualidad de valorar e interpretar los datos obtenidos.

-TOMA DE DECISIONES

En este paso, se efectivizan las acciones correctivas y preventivas que se consideren adecuadas tomar, basadas en datos fiables que provienen de los indicadores implementados.

Este trabajo de tesina intenta ser un modelo de medición para la hemeroteca inserta en una biblioteca universitaria. La recolección de los datos de horario y días de apertura, superficie y usuarios provienen de la biblioteca.

Partiendo de esos datos, se suman aquellos que provienen que son específicos de la hemeroteca:

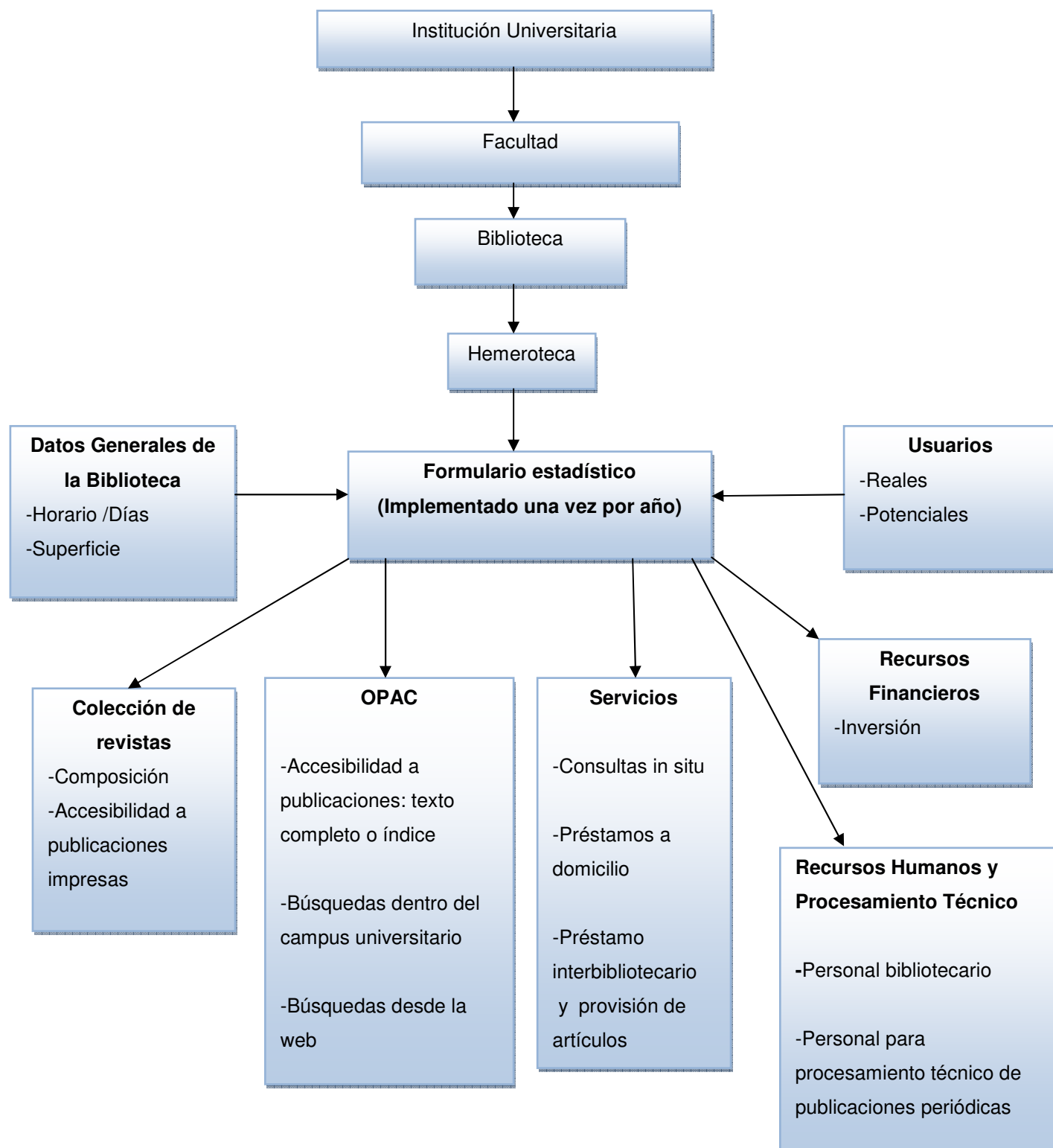
- Colección de publicaciones impresas en uso, su crecimiento y grado de cobertura.
- Servicio de consulta y préstamo de publicaciones impresas.
- Consultas de títulos de publicaciones periódicas a través del catálogo en línea.
- Personal encargado del procesamiento de revistas.
- Inversión en suscripción de publicaciones periódicas, bases de datos referenciales y de artículos de revistas.

Se puede afirmar que abarca tres enfoques:

1. El centrado en la colección.
2. El centrado en el comportamiento de los usuarios.
3. El centrado en las inversiones.

El criterio en la selección de datos e indicadores que se incluyen es que sean cuantificables y generados automáticamente, porque el objetivo es presentar un modelo de medición que pueda ser volcado en una planilla Excel. Por esta razón, no se proponen indicadores de índole cualitativa, a pesar de la importancia que poseen en cualquier proceso de evaluación ya que se tiene en cuenta la opinión de los usuarios sobre los servicios y recursos disponibles en la hemeroteca.

4.1 Estructura del Formulario Estadístico



4.2 Esquema de indicadores cuantitativos por áreas

Área	Indicadores
1.Datos Generales	1.1 Horas de servicio al año
	1.2 Días de apertura al año
	1.3 Porcentaje de la superficie de la biblioteca destinado a la hemeroteca.
	1.4 Porcentaje de estanterías destinadas al núcleo básico de la colección de revistas
2.Usuarios	2.1 Tasa de incremento en el número de usuarios (reales y potenciales)
	2.2 Nivel de penetración en el mercado
	2.3 Uso total per cápita
	2.4 Circulación per cápita (usuario real y potencial)
3.Colección de revistas impresas	3.1 Porcentaje de la colección de títulos en curso
	3.2 Revista por docente-Investigador
	3.3 Revista por alumno
	3.4 Índice de crecimiento de la colección de publicaciones periódicas
	3.5 Grado de uso de la colección por área temática
4. OPAC	4.1 Porcentaje de la colección con link a texto completo
	4.2 Porcentaje de la colección con link a índice
	4.3 Grado de consulta a los registros de la hemeroteca
	4.4 Grado de consulta a los registros de la hemeroteca dentro del campus universitario
	4.5 Grado de consulta de registros desde la web

5. Servicios	5.1 Tasa de circulación
	5.2 Índice de incremento en el número de préstamos
	5.3 Índice de uso de la colección por día y hora
	5.4 Índice de efectividad del servicio de PIyPA (Préstamo interbibliotecario y provisión de artículos)
6. Recursos Humanos y Procesamiento Técnico	6.1 Porcentaje de bibliotecarios profesionales sobre el total
	6.2 Usuario por personal
	6.3 Índice de crecimiento en el número de ítems procesados
7. Recursos Financieros	7.1 Porcentaje del presupuesto de la Biblioteca destinado a la hemeroteca
	7.2 Inversión en la hemeroteca per cápita.

4.3 Descripción de Indicadores cuantitativos seleccionados

1. Datos Generales de la Biblioteca

Indicador 1.1 Horas de servicio al año

Objetivo:

Obtener el número total de horas en que la biblioteca proporciona servicio, lo cual incluye a la hemeroteca.

Definición:

Número total de horas al año, que la biblioteca prestó servicios. La cifra puede variar año a año.

Método:

Contabilizar las horas de servicio del año que se tome como base para la evaluación y poner el total de horas.

Multiplicar el total de días laborados por el total de horas diarias de servicio para obtener el total de horas de servicio al año.

Fórmula:

Total de días laborados * Total de horas diarias de servicio

Indicador 1.2 Días de apertura en el año

Objetivo:

Obtener el número total de días laborables de la biblioteca.

Definición:

Número total de días hábiles del año, que la biblioteca prestó servicios. La cifra puede variar año a año.

Método:

Contabilizar los días hábiles del año que se tome como base para la evaluación.

Fórmula:

Total de días del año – Total de días laborados

Indicador 1.3 Porcentaje de la superficie de biblioteca destinado a la hemeroteca

Objetivo:

Permite conocer el porcentaje o proporción del espacio destinado de la colección de la hemeroteca dentro del espacio de la biblioteca en la que está inserta.

Definición:

Proporción del espacio de la biblioteca destinado a la hemeroteca. Este indicador se relaciona con el índice de uso de la colección.

Método:

Recopilar la información sobre la superficie total de la biblioteca y sobre la superficie destinada a la colección de la hemeroteca.

Fórmula:

Superficie de la hemeroteca / Superficie total de la biblioteca * 100

Indicador 1.4 Porcentaje de estanterías destinadas al núcleo básico de la colección de revistas

Objetivo:

Conocer el porcentaje de estanterías que ocupa el núcleo básico de la colección de publicaciones periódicas.

Definición:

Permite conocer el porcentaje de estanterías que ocupa el núcleo básico de la colección de publicaciones periódicas impresas. Este indicador es útil para conocer el porcentaje de estanterías que ocupan los títulos de revistas sin uso de la colección y que fueron seleccionados para su traslado a un depósito ajeno a la biblioteca (expurgo).

Método:

Recopilar información sobre:

- Total de metros lineales de la colección de revistas.
- Total de metros lineales de los títulos del núcleo básico de la colección de revistas.

Fórmula:

Total de metros lineales del núcleo básico de la colección / total de metros lineales de la colección * 100

2. Usuarios

Indicador 2.1 Tasa de incremento en el número de usuarios (reales y potenciales)

Objetivo:

Es conocer las cantidades nuevos usuarios incorporados en el año, tanto reales como potenciales de la biblioteca.

Definición:

Permite conocer el incremento de usuarios reales y potenciales de la biblioteca y que, por ende serán los que utilicen los servicios de la hemeroteca.

Método:

Recopilar la cantidad de usuarios del año actual y la cantidad de usuarios del año inmediato anterior.

Fórmulas:

Tasa de crecimiento de usuarios reales:

$$\frac{(\text{Total de usuarios reales del año actual} - \text{Total de usuarios reales del año anterior})}{\text{Cantidad de usuarios reales del año anterior}} * 100$$

Tasa de crecimiento de usuarios potenciales:

$$\frac{(\text{Total de usuarios potenciales del año actual} - \text{Total de usuarios reales del año potenciales})}{\text{Cantidad de usuarios potenciales del año anterior}} * 100$$

Indicador 2.2 Nivel de penetración en el mercado

Objetivo:

Conocer el grado de inserción que posee la biblioteca en su comunidad académica, es decir, el porcentaje de usuarios reales de la biblioteca respecto de la población total (usuarios potenciales) de la unidad académica.

Definición:

Proporciona una idea del grado de uso de la biblioteca por parte de los usuarios potenciales y determina en qué medida la biblioteca es utilizada por la comunidad a la que sirve. El nivel de penetración en el mercado puede variar entre los distintos tipos de usuarios.

Método:

Recopilar información sobre los usuarios reales y los usuarios potenciales.

Fórmula:

$$\text{Usuarios reales} / \text{usuarios potenciales} * 100$$

Indicador 2.3 Uso total per cápita

Objetivo:

Conocer la cantidad de usos totales por usuario real y potencial.

Definición:

Permite obtener un promedio de usos que recibe la hemeroteca en el año por usuario real y potencia, considerando el total de usos registrados como tales en la hemeroteca.

El uso total incluye los siguientes usos:

- Consultas in situ.
- Préstamo a domicilio.
- Búsquedas realizadas en el OPAC dentro del campus universitario.
- Búsquedas realizadas en el OPAC desde la web.

Método:

Recopilar información de los préstamos a domicilio, de las consultas en sala, y reunir la información que proviene de los logs del sistema sobre la cantidad de búsquedas que se realizan en el OPAC dentro del campus universitario a través del nro. de IP y fuera del campus universitario, es decir desde la web.

Fórmulas:

Usos totales/ Población total

Usos totales/ Cantidad de usuarios reales

Este indicador se complementa con el de “nivel de penetración” y con el de “circulación per cápita” al proporcionar una idea más clara del uso de los servicios.

Indicador 2.4 Circulación de publicaciones periódicas (usuarios reales y potenciales)

Objetivo:

Conocer la cantidad de consultas in situ y de préstamos a domicilio que se realizan en la hemeroteca por usuario real y potencial.

Definición:

Permite promediar la cantidad de préstamos y consultas de la hemeroteca por usuario real y potencial.

Método:

Recopilar la información de las consultas y de los préstamos. Recopilar la información de usuarios reales y potenciales.

Fórmula:

Sumatoria de la cantidad de préstamos y consultas in situ/ Usuarios reales

Sumatoria de la cantidad de préstamos y consultas in situ/ Población Total

3. Colección de revistas impresas

Indicador 3.1 Porcentaje de la colección de títulos en curso
--

Objetivo:

Conocer la proporción de títulos de la colección que son de procedencia activa.

Definición:

Proporciona información sobre la proporción de la colección en curso según su procedencia (donación, canje y compra).

Método:

Recopilar información sobre las distintas procedencias de las revistas (donación, canje, compra y otras) y de sus distintas modalidades (cancelada o en curso). Reunir la información sobre el total de títulos de revistas de la colección.

Fórmulas:

Total de títulos de donación activa / Total de Títulos de la colección * 100

Total de títulos de canje activo / Total de Títulos de la colección * 100

Total de títulos de compra activa / Total de Títulos de la colección * 100

Indicador 3.2 Revista por docente - investigador
--

Objetivo:

Medir la cantidad de títulos de publicaciones periódicas disponibles por docente-investigador.

Definición:

Proporciona una idea de la capacidad de la biblioteca de satisfacer cuantitativamente las necesidades de información de sus usuarios docentes e investigadores reales.

Estándar:

Los estándares recomiendan en este aspecto la provisión de 1 a 3 títulos por usuario, o bien, de 5 a 10 títulos por cada especialidad o carrera (*Cruch, 2003, Estándar II.7.4, y anteriormente ALA, 1995, Fórmula A*).

Método:

Recopilar información sobre el total de docentes e investigadores reales y el total de Títulos de publicaciones periódicas de la hemeroteca.

Fórmula:

Total de publicaciones periódicas / Total de docentes e investigadores reales

Indicador 3.3 Revista por alumno

Objetivo:

Medir la cantidad de títulos de publicaciones periódicas disponibles por alumno.

Definición:

Proporciona una idea de la capacidad de la biblioteca de satisfacer cuantitativamente las necesidades de información de sus usuarios alumnos.

Estándar:

Los estándares recomiendan en este aspecto la provisión de 1 a 3 títulos por usuario, o bien, de 5 a 10 títulos por cada especialidad o carrera (*Cruch, 2003, Estándar II.7.4, y anteriormente ALA, 1995, Fórmula A*).

Método:

Recopilar información sobre el total de alumnos reales y el total de Títulos de publicaciones periódicas de la hemeroteca.

Fórmula:

Total de publicaciones periódicas / Total de alumnos reales

Indicador 3.4 Índice de crecimiento de la colección de publicaciones periódicas

Objetivo:

Obtener la proporción entre el número de títulos de publicaciones periódicas del año en curso y el número de publicaciones periódicas del año anterior.

Definición:

Número total de publicaciones periódicas (títulos) del año en curso entre el número de publicaciones periódicas (títulos) del año anterior, para identificar el índice de crecimiento de la colección de publicaciones periódicas.

Método:

Recopilar información sobre el número total de publicaciones periódicas del año en curso y el número total de publicaciones periódicas del año anterior.

Fórmula:

$$\frac{\text{Número total de títulos de publicaciones periódicas en curso} - \text{Número total de títulos publicaciones periódicas del año anterior}}{\text{Número total de títulos publicaciones periódicas del año anterior}}$$

Indicador 3.5 Grado de uso de la colección por área temática

Objetivo:

Conocer la proporción de uso de la colección de publicaciones periódicas impresas por área temática.

Definición:

Permite conocer la proporción de uso de las revistas por área temática de un determinado año.

Método:

Reunir información sobre el número de títulos prestados en un determinado año y su signatura de clase. Definir las áreas temáticas y agrupar los títulos.

Fórmula:

Número total de títulos por área / Número total de títulos prestados en el año * 100

Ejemplo: Número de títulos consultados de Filosofía/ Número total de títulos prestados en el año * 100

4. OPAC

Indicador 4.1 Porcentaje de la colección con link a texto completo

Objetivo:

Conocer la proporción de la colección de revistas con link a texto completo.

Definición:

Número total de revistas con link a texto completo entre el número total de registros de revistas que posee la hemeroteca.

Método:

Contabilizar el número total de registros de revistas y el número total de revistas con link a texto completo que posee la hemeroteca.

Fórmula:

Número total de registros de revistas con link texto completo / número total de registros de revistas * 100

Indicador 4.2 Porcentaje de la colección con link a índice**Objetivo:**

Conocer la proporción de la colección de revistas con link a texto índice.

Definición:

Número total de revistas con link a índice entre el número total de registros de revistas que posee la hemeroteca.

Método:

Contabilizar el número total de registros de revistas y el número total de revistas con link a índice que posee la hemeroteca a través de una fórmula de búsqueda con operadores booleanos.

Fórmula:

$$\frac{\text{Número total de registros de revistas con link a índice}}{\text{número total de registros de revistas}} * 100$$

Indicador 4.3 Grado de visitas a los registros de la hemeroteca en el OPAC**Objetivo:**

Conocer la proporción de visitas a los registros de títulos de revistas pertenecientes a la Hemeroteca entre el total de visitas de títulos que se realizan en el OPAC.

Definición:

Número total de visitas que se realizan en el OPAC entre el número total de visitas a los registros de revistas que posee la hemeroteca.

Método:

Recopilar información sobre el total de visitas exitosas que se realizan en el OPAC y el número total de búsquedas de revistas pertenecientes a la hemeroteca.

Ambos datos quedan registrados en los logs del sistema, un log es un registro de actividad de un sistema.

Fórmula:

Número total de búsquedas de revistas pertenecientes a la hemeroteca / Total de búsquedas exitosas que se realizan en el catálogo colectivo * 100

Indicador 4.4 Grado de visitas a los registros dentro del campus universitario

Objetivo:

Porcentaje de revistas consultadas dentro del campus universitario.

Definición:

Conocer la proporción de visitas al OPAC de los registros de títulos de revistas pertenecientes a la Hemeroteca que se realizan dentro del campus universitario por número de IP entre el total de visitas de títulos de la hemeroteca que se realizan en el OPAC.

Método:

Recopilar información en los registros de actividad de un sistema sobre las visitas que se realizan con nro. de IP perteneciente al campus universitario. Total de visitas a los títulos de revistas de la hemeroteca.

Fórmula:

Visitas a los títulos de revistas dentro del campus universitario / total de visitas a los títulos de la hemeroteca * 100

Indicador 4.5 Grado de consulta de registros desde la web**Objetivo:**

Porcentaje de revistas consultadas desde la web.

Definición:

Conocer la proporción de visitas al OPAC de los registros de títulos de revistas pertenecientes a la Hemeroteca que se realizan fuera del campus universitario entre el total de visitas de títulos de la hemeroteca que se realizan en el OPAC.

Método:

Recopilar información en los registros de actividad de un sistema sobre las visitas que se realizan desde la web, es decir fuera del campus universitario. Conocer el total de visitas a los títulos de revistas de la hemeroteca durante el año que se desea evaluar.

Fórmula:

Visitas a los títulos de revistas desde la web / total de visitas a los títulos de la hemeroteca
* 100

5. Servicios**Indicador 5.1 Tasa de circulación****Objetivo:**

Obtener la tasa de circulación de revistas de la hemeroteca.

Definición:

Número total de títulos préstamos a domicilio (anual) más el número total de títulos prestados en calidad de internos (anual) entre el número total de títulos que posee la colección de la hemeroteca.

Método:

Reunir la información sobre el número total de préstamos a domicilio (anual), número total de préstamos internos y el número total de títulos que conforman la colección.

Fórmula:

Uso total (préstamos + consultas) / número total de títulos que conforman la colección.

Indicador 5.2 Índice de incremento en el uso de las revistas impresas

Objetivo:

Conocer el índice de crecimiento en el uso de las revistas impresas.

Definición:

Número total de préstamos a domicilio y consultas en sala realizados en el año finalizado menos el número total de préstamos a domicilio y consultas en sala realizados en el año anterior entre el número total de préstamos a domicilio realizados en el año anterior.

Método:

Reunir la información sobre el número de préstamos a domicilio y consultas en sala realizados en el año finalizado y el número total de préstamos del año anterior.

Fórmula:

Número total de préstamos y consultas en sala a domicilio realizados en el año finalizado - número total de préstamos y consultas en sala a domicilio realizados en el año anterior / número total de préstamos a domicilio realizados en el año anterior.

Indicador 5.3 Índice de uso de la colección de revistas impresas por día y hora**Objetivo:**

Cantidad de usos totales registrados por la hemeroteca en el año (préstamos y consultas), por día y por hora de apertura.

Definición:

Permite obtener el promedio de usos que recibe la totalidad de colección de revistas impresas por día y hora de apertura de la hemeroteca.

Método:

Recopilar información sobre los días y horas de apertura en el año que se desea evaluar. Recopilar información de la cantidad de préstamos a domicilio y consultas en sala que se han realizado durante el año seleccionado.

Fórmulas:

Uso total (préstamos + consultas) / Días de apertura en el año

Uso Total (préstamos + consultas) / Horas de apertura en el año

Indicador 5.4 Índice de efectividad del servicio de PlyPA**Objetivo:**

Conocer el índice de efectividad del servicio de préstamo interbibliotecario y provisión de artículos.

Definición:

Permite obtener el porcentaje de solicitudes de artículos satisfechas en base al total de artículos solicitados.

Método:

Recopilar información del total de artículos solicitados y de artículos provistos.

Fórmula:

Total de artículos provistos / Total de artículos solicitados * 100

6. Recursos Humanos y Procesamiento Técnico

Indicador 6.1 Porcentaje de bibliotecarios profesionales sobre el total

Objetivo:

Conocer la proporción de bibliotecarios profesionales sobre el total de empleados de la biblioteca.

Definición:

Permite conocer el porcentaje de bibliotecarios existentes en el plantel de personal de la biblioteca. Brinda información sobre el porcentaje de bibliotecarios profesionales con relación a la totalidad del personal.

Estándar:

La disponibilidad de personal determina el nivel de servicio. Se debe considerar la presencia de un bibliotecólogo durante la jornada de atención de usuarios (*Cruch, 2003, Estándar IV.1.6*).

Método:

Recopilar información sobre el total de empleados de la biblioteca y el total de bibliotecarios profesionales.

Fórmula:

Total de bibliotecarios profesionales / total de personal de la biblioteca * 100.

Indicador 6.2 Usuario por personal

Objetivo:

Conocer la cantidad de usuarios reales y potenciales existentes en la unidad académica por cada integrante del personal de la biblioteca.

Definición:

Proporciona la cantidad de usuarios que realmente atiende y potencialmente debería atender cada integrante del personal de la biblioteca. Brinda información sobre la cantidad de personal disponible en relación a la cantidad de usuarios reales y potenciales.

Estándares:

- 1 bibliotecario por cada 500 usuarios presenciales y no presenciales; 1 asistente por cada 500 usuarios presenciales; 1 asistente por cada 1000 usuarios no presenciales (*CRUC 2000 Estándar IV.1.4.*).
- 1 bibliotecario por cada 500 estudiantes FTE (full time enrollment) hasta 10.000; 1 bibliotecario por cada 1000 estudiantes FTE más de 10.000 (*ALA 1995 Fórmula B.*).

En función del estándar, un valor mayor a 500 usuarios por personal indicaría que la biblioteca cuenta con escaso personal para atender los servicios y necesidades de la comunidad universitaria.

Método:

Reunir información sobre el número de usuarios reales y potenciales, como así también del número de trabajadores de la biblioteca.

Fórmulas:

Número de usuarios reales / número de trabajadores de la biblioteca

Número de usuarios potenciales / número de trabajadores de la biblioteca

Indicador 6.3 Índice de crecimiento en el número de ítems procesados
--

Objetivo:

Conocer el índice de crecimiento en el número de títulos de revistas procesados.

Definición:

Permite conocer el índice de crecimiento de revistas procesados con respecto al año anterior.

Método:

Reunir información sobre el número total de títulos de revistas del año anterior y en número de títulos de revistas procesados en el año anterior.

Fórmula:

Número total de títulos de revistas procesados en el presente año - número de títulos de revistas procesados en el año anterior / número de títulos de revistas procesados en el año anterior.

7. Recursos Financieros

Indicador 7.1 Porcentaje del presupuesto de la Biblioteca destinado a la hemeroteca

Objetivo:

Conocer el porcentaje del presupuesto de la Biblioteca destinado a la Hemeroteca.

Definición:

Permite conocer el porcentaje del presupuesto asignado a la biblioteca destinado a sostener la colección y mantener los servicios de que se prestan relacionados con la hemeroteca.

Método:

Recopilar información sobre el presupuesto total asignado a la Biblioteca y el presupuesto asignado a la hemeroteca.

Fórmula:

$$\text{Presupuesto total de la Hemeroteca} / \text{Presupuesto total de la Biblioteca} * 100$$

Indicador 7.2 Inversión en bibliografía por usuario

Objetivo:

Suma de inversiones anuales en suscripción a títulos de revistas, servicio de bases de datos referenciales y servicios de provisión de artículos por usuario real y potencial.

Definición:

Permite conocer cuánto se invierte por año y por usuario en actualizar y mantener el fondo de la colección y de los servicios relacionados con las publicaciones periódicas.

Método:

Reunir información sobre las inversiones que se hacen en las suscripciones de títulos publicaciones periódicas, en el servicio de bases de datos referenciales y servicio de provisión de artículos. Recopilar información sobre el número de usuarios reales y potenciales.

Fórmulas:

Sumatoria de lo invertido en: suscripciones a revistas, servicio de bases de datos referenciales y servicio de provisión de artículos / Cantidad de usuarios reales

Sumatoria de lo invertido en: suscripciones a revistas, servicio de bases de datos referenciales y servicio de provisión de artículos / Cantidad de usuarios potenciales

5. ESTUDIO DE CASO: Hemeroteca BHAM

5.1 Diagnóstico

La intención es, poder aplicar el modelo de evaluación propuesto, a la hemeroteca de la Biblioteca de Humanidades “Arturo Marasso” de la Universidad Nacional del Sur. El proceso servirá de experiencia y sentará precedente para futuras evaluaciones en concordancia con las políticas de la biblioteca en la que está inserta.

Las decisiones que se tomen, con respecto a la colección de la hemeroteca y a los servicios que presta, podrán ser fundamentadas en los resultados obtenidos de la aplicación de los indicadores.

El trabajo más arduo es la recolección de los datos, esto se debe, a que el sistema de circulación automatizado que funciona en la biblioteca no se aplica para el préstamo de publicaciones periódicas. Es decir, que las consultas en sala y los préstamos a domicilio quedan asentadas en papeletas y su posterior recolección de datos, con fines estadísticos, es manual.

Basada en mi experiencia personal, la herramienta de medición más utilizada por los bibliotecarios, son las planillas de cálculo Excel, y es lo que utilizaré para manejar los datos recolectados.

No hay un solo método que sea infalible, sino que hay muchos métodos que permiten conocer diferentes aspectos de la hemeroteca. Sólo a partir de la evaluación, podremos conocer la colección y su valor para la comunidad de usuarios a la que está destinada.

Ante la falta de espacio físico, el crecimiento de la colección y el alto porcentaje de revistas que no se consultan ni prestan; se hace imprescindible la evaluación de la colección de publicaciones periódicas, para determinar su núcleo básico (títulos vivos) y separar aquellos títulos, que no fueron consultados en un tiempo prudencial, trasladándolos a un depósito cercano a la biblioteca.

Informatización

La colección de la hemeroteca está informatizada en su totalidad y el proceso para llevarlo a cabo tiene cierta complejidad, puesto que, se ingresan en tres sistemas:

1. **SECS**³⁴: Sistema BIREME. Base de uso local que se encuentra relacionada con la actualización de las existencias en el **OPAC Car-PC**³⁵.
2. **SIABUC**³⁶: Sistema Automatizado para Bibliotecas de la Universidad de Colima (México) Base de uso local, en donde los usuarios presenciales, consultan los títulos de publicaciones periódicas y sus existencias.
3. **CATALIS**³⁷: Sistema para catalogar (en línea) los títulos de las publicaciones periódicas.

Procedencia de la colección

El Sistema **SECS** permite el registro y la administración de colecciones de publicaciones seriadas y aplicando una ecuación de búsqueda se relevaron los siguientes datos:

- ✓ 60 títulos de revistas de procedencia desconocida.
- ✓ 23 títulos de revistas por donación.
- ✓ 367 títulos de revistas por donación cancelada.
- ✓ 253 títulos de revistas por canje activo.

³⁴SeCS Sitio web: <http://bvsmodelo.bvsalud.org/download/secs/SeCS-ManualInstrucoes-es.pdf>, febrero 2012.

³⁵Car-PC Sitio web: <http://carpc.uns.edu.ar/>, febrero 2012.

³⁶Siabuc Sitio web: <http://siabuc.ucol.mx/>, febrero 2012.

³⁷Catalis Sitio web: <http://inmabb.criba.edu.ar/catalis/>, febrero 2012.

- ✓ 191 títulos de por canje cancelado.
- ✓ 15 títulos de revistas por compra.
- ✓ 195 títulos de revistas por compra cancelada.

El porcentaje de los títulos que tienen sus fascículos actualizados y que se reciben en sus diferentes modalidades (donación, canje y compra), es de un 26,4%.

Uso de la colección

Del conteo manual de papeletas de préstamo / consulta, se recolectaron los siguientes datos:

- 537 títulos y 713 fascículos de revistas consultas en sala y el prestadas a domicilio, lo que representa un 48 % de la colección de publicaciones periódicas.
- Las proporción de áreas temáticas consultadas fueron: Letras (35,75%), Historia (18,99%), Ciencias Sociales (10,61%), Filosofía (11,17%), Generalidades (9,87%), Antropología (5,77%), Educación (2,42%), Arte (2,05%), Teología (1,86%), Bibliotecas (0,56%), Psicología (0,56%), Museo (0,37%).

Como se puede observar, la hemeroteca de la Biblioteca de Humanidades de la U.N.S posee temáticas diversas.

Composición

Mediante la aplicación de una fórmula de búsqueda en el Catalis, fue posible recolectar la siguiente información:

La hemeroteca cuenta con un total de 338 títulos de seriadas con link:

- 122 títulos de seriadas a texto completo, es decir con acceso a los artículos en PDF.
- 200 títulos de seriadas con acceso al índice.
- 15 títulos de seriadas con doble link, es decir que poseen: índice y texto completo.

-1 título de seriada con dos links con texto completo que se complementan, ya que, cada uno posee un rango de años diferentes.

Accesibilidad

El acceso a las estanterías de revistas es cerrado, salvo excepciones que se otorgan a pedido del usuario.

Las modalidades de acceder a las publicaciones periódicas impresas son dos:

-Préstamo a Domicilio.

-Consulta en Sala.

La hemeroteca no tiene automatizado su sistema de préstamo a través del código de barras, por lo tanto, los préstamos y la recolección de los datos es manual.

La hemeroteca tiene automatizado su sistema de consulta, de la siguiente manera:

-SIABUC (base local de consulta presencial).

-OPAC Car-PC (base remota de consulta virtual).

Reglamentación

La cantidad de días de préstamo a domicilio es de tres días para el alumnado y de cinco para los docentes e investigadores.

Los datos recogidos de las papeletas, que se completan para efectivizar el préstamo a domicilio o la consulta en sala, son: título, signatura librística, nombre y apellido del usuario, número de socio, fecha de préstamo y fecha de devolución.

Visitas al OPAC Car-PC

De un total de 25766 visitas que recibió el OPAC Car-PC³⁸ durante el año 2010:

- 4265 fueron sin éxito y por lo tanto su total real es de 21501.

- 5906 visitas pertenecen a los títulos de revistas BHAM y representan el 27,46%.
- 15595 visitas pertenecen al resto de las 16 bibliotecas cooperantes y representan el 72,51%.
- De las 5906 visitas, unos 752 títulos de revistas fueron consultadas dentro del ámbito de la UNS. Esta información se pudo obtener gracias a un filtrado por número de IP que corresponden a equipos pertenecientes a la UNS.
- De las 5906 visitas, unos 5154 títulos de revistas fueron consultadas desde la web.

Hay que diferenciar entre el porcentaje de la colección que tiene uso y el porcentaje de la colección que tiene una procedencia activa.

El porcentaje de la colección que se consulta y presta a domicilio es de un 48%.

El porcentaje de los títulos que tienen sus fascículos actualizados y que se reciben en sus diferentes modalidades (donación, canje y compra), es de un 26,4%.

Podemos afirmar que casi la mitad de los títulos de revistas que tienen uso están cancelados pero se siguen consultando y prestando a domicilio.

³⁸ Car-PC Estadísticas http://carpc.uns.edu.ar/estadisticas_log.php, enero 2012.

5.2 Objetivos de la evaluación de la Hemeroteca BHAM

- Determinar un núcleo básico de títulos de la colección con el fin de aplicar la banda de seguridad.
- Determinar los títulos a expurgar con el fin de agilizar el servicio de búsqueda de revistas.
- Conocer el porcentaje de estanterías destinadas al núcleo básico y al expurgo.
- Conocer el nivel de penetración en el mercado.
- Conocer el porcentaje de la colección actualizada y desactualizada.
- Conocer las temáticas que son mayormente, medianamente y menos utilizadas.
- Establecer el crecimiento en el número de ítems procesados.
- Determinar el personal por usuario real y potencial.
- Determinar el Índice de crecimiento de la colección de publicaciones
- Conocer el grado de uso de la colección de publicaciones periódicas impresas.
- Conocer el grado de consulta de las publicaciones periódicas de la BHAM en el OPAC Car-PC.
- Conocer el incremento de inversión.

5.3 Metodología de la recolección de datos relevados período 2009-2010

Cabe aclarar, que no se tuvo en cuenta, para este trabajo de tesis, una donación de Diario de Sesiones de la Cámara de Diputados y de la Cámara de Senadores que ha sido recibida en enero de 2011.

Se ha realizado la recolección de datos en una planilla Excel, de los títulos de revistas que se consultan **desde el año 2005 hasta el año 2010**, lo que ha servido para definir el **núcleo básico de revistas** y fundamentar la decisión de separar aquellos títulos que no fueron consultados en el rango de tiempo mencionado.

Los datos relevados por **conteo manual**, que provienen de las papeletas de préstamo y consulta, y que fueron volcados a una planilla Excel, son los siguientes:

- Título de la publicación periódica.
- Área temática cubierta que se obtiene por la signatura de clase.
- Cantidad de fascículos consultados.

Por medio del Sistema **Siabuc**, es posible obtener la cantidad de días que la biblioteca atendió por año y la cantidad de usuarios en sus diferentes categorías.

El Sistema **SECS** permite el registro y la administración de colecciones de publicaciones seriadas, aplicando una ecuación de búsqueda se relevan los siguientes datos:

- Títulos de revistas de procedencia desconocida, por donación, por donación cancelada, por canje activo, por canje cancelado, por compra, por compra cancelada.

A través del OPAC **Car-PC**, es posible obtener datos automatizados que provienen del registro de logs del sistema.

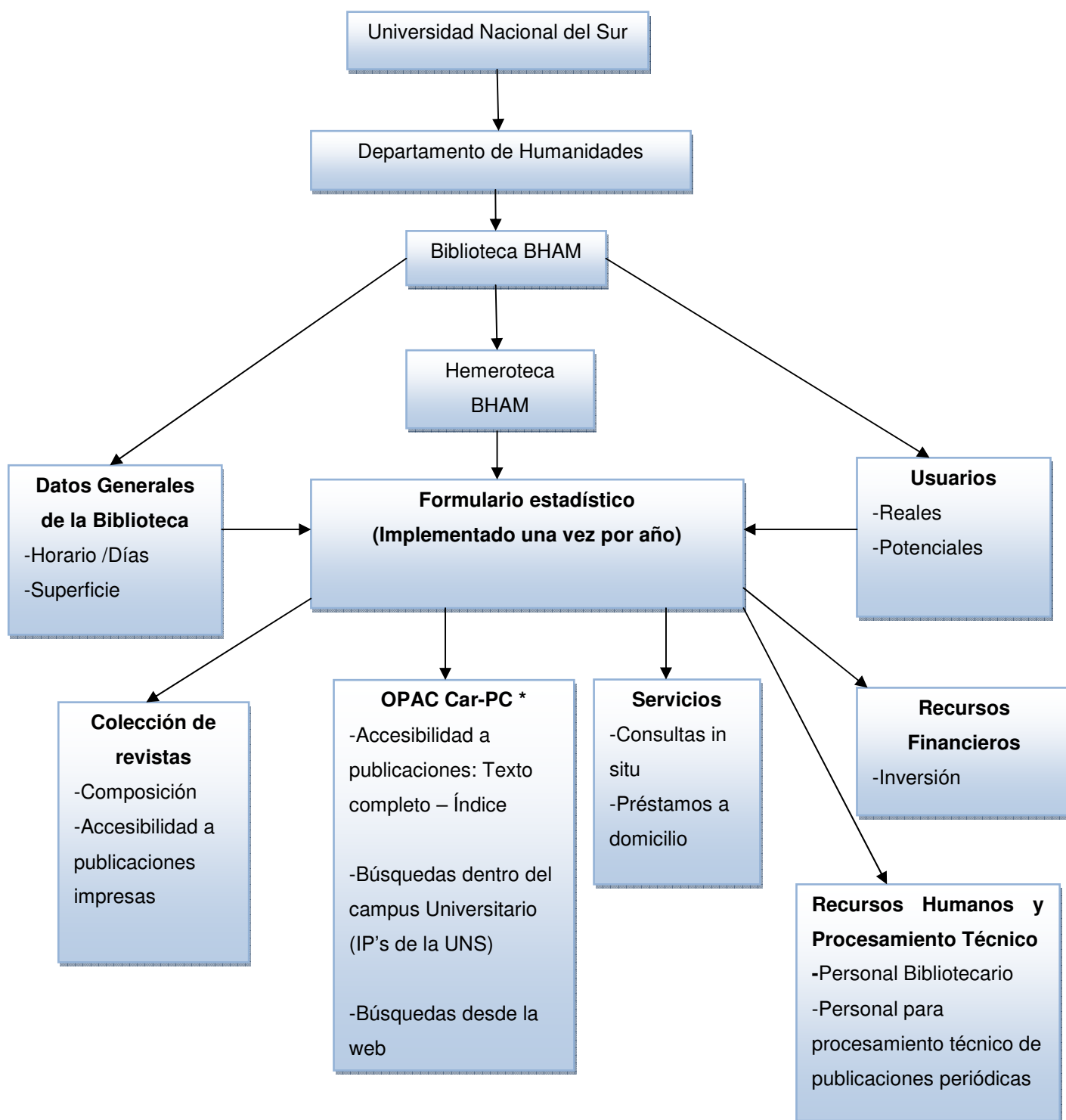
Un **log** es un registro de actividad de un sistema, en este caso, sobre los títulos de revistas provenientes de las bibliotecas participantes consultados en el OPAC Car-PC.

Para recolectar los datos del Car-PC sobre las visitas a los registros de la Biblioteca de Humanidades en el transcurso del año 2010, el equipo informático de Biblioteca Central obtuvo información de los logs del OPAC Car-PC para poder determinar el título y la biblioteca a la que pertenecía. Para ello se etiquetaron los campos.

Luego se utilizó el software Webalizer para determinar si las consultas provenían de la UNS o desde la web.

A través del **Catalis**, mediante la aplicación de una fórmula de búsqueda, es posible definir el total de revistas que tiene acceso al índice o al texto completo y el porcentaje de la colección que posee acceso online.

5.4 Ajuste del modelo propuesto para la Hemeroteca BHAM



*<http://carpc.uns.edu.ar/>

5.5 Ajuste de los indicadores propuestos en el modelo.

Área	Indicadores
1.Datos Generales	1.1 Horas de servicio al año de la BHAM.
	1.2 Días de apertura al año de la BHAM.
	1.3 Porcentaje de la superficie de biblioteca destinado a la hemeroteca.
	1.4 Porcentaje de estanterías destinadas al núcleo básico de la colección de revistas.
2.Usuarios	2.1 Tasa de incremento en el número de usuarios (reales y potenciales).
	2.2 Nivel de penetración en el mercado.
	2.3 Uso total per cápita.
	2.4 Circulación de publicaciones periódicas (usuarios reales y potenciales).
3.Colección de revistas impresas	3.1 Porcentaje de la colección de títulos en curso.
	3.2 Revista por docente-Investigador.
	3.3 Revista por alumno.
	3.4 Índice de crecimiento de la colección de publicaciones periódicas.
	3.5 Grado de uso de la colección por área temática.

4. OPAC Car-PC	4.1 Porcentaje de la colección con link a texto completo.
	4.2 Porcentaje de la colección con link a índice.
	4.3 Grado de consulta a los registros de la hemeroteca BHAM en el OPAC Car-PC.
	4.4 Grado de consulta a los registros de la hemeroteca BHAM dentro del campus universitario.
	4.5 Grado de consulta de registros de la hemeroteca BHAM desde la web.
5. Servicios	5.1 Tasa de circulación.
	5.2 Índice de incremento en el número de préstamos.
	5.3 Índice de uso de la colección por día y hora.
	5.4 Índice de efectividad del servicio de PlyPA.
6. Recursos Humanos y Procesamiento Técnico	6.1 Porcentaje de bibliotecarios profesionales sobre el total.
	6.2 Personal por usuario real y potencial.
	6.3 Índice de crecimiento en el número de ítems procesados.
7. Recursos Financieros	7.1 Porcentaje del presupuesto de la Biblioteca destinado a la hemeroteca.
	7.2 Inversión en la hemeroteca per cápita.

5.6 Descripción de los indicadores por área

1. Datos Generales de la Biblioteca de Humanidades “Arturo Marasso”

Indicador 1.1 Horas de servicio al año

Objetivo: Obtener el número total de horas en que la biblioteca proporciona servicio, lo cual incluye a la hemeroteca.

Definición: Número total de horas al año, que la biblioteca prestó servicios.

Método: Contabilizar las horas de servicio del año que se tome como base para la evaluación y poner el total de horas.

Multiplicar el total de días laborados por el total de horas diarias de servicio para obtener el total de horas de servicio al año.

Fórmula: Total de días laborados * Total de horas diarias de servicio

Indicador 1.2 Días de apertura en el año

Objetivo: Obtener el número total de días laborables de la biblioteca.

Definición: Número total de días hábiles del año, que la biblioteca prestó servicios.

Método: Contabilizar los días hábiles del año que se tome como base para la evaluación.

Fórmula: Total de días del año – Total de días laborados

Indicador 1.3 Porcentaje de la superficie de biblioteca destinado a la hemeroteca

Objetivo: Permite conocer el porcentaje o proporción del espacio destinado a la colección de la hemeroteca dentro del espacio de la biblioteca de Humanidades “Arturo Marasso” en la que está inserta.

Definición: Proporción del espacio de la biblioteca destinado a la hemeroteca. Este indicador se relaciona con el índice de uso de la colección.

Método: Recopilar la información sobre la superficie total de la biblioteca y sobre la superficie destinada a la colección de la hemeroteca.

Fórmula: Superficie de la hemeroteca / Superficie total de la Biblioteca de Humanidades * 100

Indicador 1.4 Porcentaje de estanterías destinadas al núcleo básico de la colección de revistas**Objetivo:**

Conocer el porcentaje de estanterías que ocupa el núcleo básico de la colección de publicaciones periódicas.

Definición:

Permite conocer el porcentaje de estanterías que ocupa el núcleo básico de la colección de publicaciones periódicas impresas.

Otra variable de este indicador es aplicarlo para conocer el porcentaje de estanterías que ocupan los títulos de revistas sin uso y destinadas a expurgar.

Método:

Recopilar información sobre:

- Total de metros lineales de la colección de revistas.
- Total de metros lineales de los títulos del núcleo básico de la colección de revistas.

Fórmulas:**PENB Porcentaje de estanterías del núcleo básico**

Total de metros lineales del núcleo básico de la colección / total de metros lineales de la colección * 100

PEE Porcentaje de estanterías a expurgar

Total de metros lineales de la colección – total de metros lineales del núcleo básico /total de metros lineales de la colección * 100

2. Usuarios

Indicador 2.1 Tasa de incremento en el número de usuarios (reales y potenciales)

Objetivo: Es conocer la cantidad nuevos usuarios incorporados en el año, tanto reales como potenciales de la biblioteca.

Definición: Permite conocer el incremento de usuarios reales y potenciales de la biblioteca en donde está inserta la hemeroteca.

Método: Recopilar la cantidad de usuarios del año actual y la cantidad de usuarios del año inmediato anterior.

Fórmulas:

Tasa de crecimiento de usuarios reales:

$$\frac{(\text{Total de usuarios reales del año actual} - \text{Total de usuarios reales del año anterior})}{\text{Cantidad de usuarios reales del año anterior}} * 100$$

Tasa de crecimiento de usuarios potenciales

$$\frac{(\text{Total de usuarios potenciales del año actual} - \text{Total de usuarios reales del año potenciales})}{\text{Cantidad de usuarios potenciales del año anterior}} * 100$$

Indicador 2.2 Nivel de penetración en el mercado

Objetivo: Conocer el grado de inserción que posee la biblioteca en su comunidad académica, es decir, el porcentaje de usuarios reales de la biblioteca respecto de la población total (usuarios potenciales) de la unidad académica.

Definición: Proporciona una idea del grado de uso de la biblioteca por parte de los usuarios potenciales y determina en qué medida la biblioteca es utilizada por la comunidad a la que sirve.

Método: Recopilar información sobre los usuarios reales y los usuarios potenciales.

Fórmula: $\text{Usuarios reales} / \text{usuarios potenciales} * 100$

Indicador 2.3 Uso total per cápita

Objetivo: Conocer la cantidad de usos totales por usuario real y potencial.

Definición: Permite obtener un promedio del uso total que recibió la colección y los servicios de la hemeroteca en el 2010 por usuario real y potencial.

El uso total incluye:

- Consultas in situ.
- Préstamos a domicilio.
- Búsquedas realizadas en el OPAC Car-PC (títulos BHAM) dentro del campus universitario.
- Búsquedas realizadas en el OPAC Car-PC (títulos BHAM) desde la web.

Método:

Recopilar información de los préstamos a domicilio, de las consultas en sala, y reunir la información que proviene de los logs del sistema sobre la cantidad de búsquedas que se

realizan en el OPAC dentro del campus universitario a través del nro. de IP y fuera del campus universitario, es decir desde la web.

Fórmulas:

Usos totales en el 2010 / Cantidad de usuarios potenciales

Usos totales en el 2010 / Cantidad de usuarios reales

Indicador 2.4 Circulación per cápita (usuarios reales y potenciales)
--

Objetivo:

Conocer la cantidad de consultas in situ y de préstamos a domicilio que se realizan en la hemeroteca por usuario real y potencial.

Definición:

Permite promediar la cantidad de préstamos y consultas de la hemeroteca por usuario real y potencial.

Método:

Recopilar la información de las consultas y de los préstamos del año 2009 y 2010. Reunir la información de usuarios reales y potenciales del año 2009 y 2010.

Las fórmulas son aplicadas con datos de los años 2009 y 2010, para conocer la circulación de revistas en ambos años y poder compararlas.

Fórmulas:

Sumatoria de la cantidad de préstamos y consultas in situ / Usuarios reales

Sumatoria de la cantidad de préstamos y consultas in situ / Usuarios potenciales

3. Colección de revistas impresas

Indicador 3.1 Porcentaje de la colección de títulos en curso

Objetivo: Conocer la proporción de títulos de la colección que son de procedencia activa.

Definición: Proporciona información sobre la proporción de la colección en curso según su procedencia (donación, canje y compra).

Método: Recopilar información sobre las distintas procedencias de las revistas (donación, canje, compra y otras) y de sus distintas modalidades (cancelada o en curso). Reunir la información sobre el total de títulos de revistas de la colección.

Fórmulas:

Total de títulos de donación en curso / Total de Títulos de la colección * 100

Total de títulos de canje en curso / Total de Títulos de la colección * 100

Total de títulos de compra en curso / Total de Títulos de la colección * 100

Sumatoria de títulos en curso en todas sus procedencias / Total de títulos de la colección en curso * 100

Indicador 3.2 Revista por docente - investigador

Objetivo:

Medir la cantidad de títulos de publicaciones periódicas disponibles por docente-investigador.

Definición:

Proporciona una idea de la capacidad de la biblioteca de satisfacer cuantitativamente las necesidades de información de sus usuarios docentes e investigadores reales.

Estándar:

Los estándares recomiendan en este aspecto la provisión de 1 a 3 títulos por usuario, o bien, de 5 a 10 títulos por cada especialidad o carrera (*Cruch, 2003, Estándar II.7.4, y anteriormente ALA, 1995, Fórmula A*).

Método:

Recopilar información sobre el total de docentes e investigadores reales y el total de Títulos de publicaciones periódicas de la hemeroteca.

Fórmula:

Total de publicaciones periódicas / Total de docentes e investigadores reales

Indicador 3.3 Revista por alumno

Objetivo:

Medir la cantidad de títulos de publicaciones periódicas disponibles por alumno.

Definición:

Proporciona una idea de la capacidad de la biblioteca de satisfacer cuantitativamente las necesidades de información de sus usuarios alumnos.

Estándar:

Los estándares recomiendan en este aspecto la provisión de 1 a 3 títulos por usuario, o bien, de 5 a 10 títulos por cada especialidad o carrera (*Cruch, 2003, Estándar II.7.4, y anteriormente ALA, 1995, Fórmula A*).

Método:

Recopilar información sobre el total de alumnos reales y el total de Títulos de publicaciones periódicas de la hemeroteca.

Fórmula:

Total de publicaciones periódicas / Total de alumnos reales

Indicador 3.4 Índice de crecimiento de la colección de publicaciones periódicas
Índice de uso de la colección

Objetivo:

Obtener la proporción entre el número de títulos de publicaciones periódicas del año en curso y el número de publicaciones periódicas del año anterior.

Definición:

Número total de publicaciones periódicas (títulos) del año en curso entre el número de publicaciones periódicas (títulos) del año anterior, para identificar el índice de crecimiento de la colección de publicaciones periódicas.

Método:

Recopilar información sobre el número total de publicaciones periódicas del año en curso y el número total de publicaciones periódicas del año anterior.

Fórmula:

Número total de títulos de publicaciones periódicas en curso – Número total de títulos publicaciones periódicas del año anterior / Número total de títulos publicaciones periódicas del año anterior.

Indicador 3.5 Grado de uso de la colección por área temática**Objetivo:**

Conocer la proporción de uso de la colección de publicaciones periódicas impresas por área temática.

Definición:

Permite conocer la proporción de uso de las revistas por cada área temática de la colección del año 2010.

Método:

Reunir información sobre el número de títulos prestados en el año 2010 y su signatura de clase. Las áreas temáticas de la colección son: Letras, Historia, Ciencias Sociales, Filosofía, Generalidades, Antropología, Educación, Arte, Teología, Bibliotecas, Psicología, Museo.

Fórmula:

$$\text{Número total de títulos por área} / \text{Número total de títulos prestados en el año 2010} * 100$$

Ejemplo: Número de títulos consultados de Filosofía/ Número total de títulos prestados en el año 2010 * 100

4. OPAC**Indicador 4.1 Porcentaje de la colección con link a texto completo****Objetivo:**

Conocer la proporción de la colección de revistas con link a texto completo.

Definición:

Número total de revistas con link a texto completo entre el número total de registros de revistas que posee la hemeroteca.

Método:

Contabilizar el número total de registros de revistas y el número total de revistas con link a texto completo que posee la hemeroteca.

Fórmula: Número total de registros de revistas con link a texto completo / número total de registros de revistas * 100

Indicador 4.2 Porcentaje de la colección con link a índice
--

Objetivo:

Conocer la proporción de la colección de revistas con link a texto índice.

Definición:

Número total de revistas con link a índice entre el número total de registros de revistas que posee la hemeroteca.

Método:

Contabilizar el número total de registros de revistas y el número total de revistas con link a índice que posee la hemeroteca.

Fórmula:

Número total de registros de revistas con link a índice / número total de registros de revistas * 100

Indicador 4.3 Grado de consulta a los registros de la hemeroteca en el OPAC**Objetivo:**

Conocer la proporción de visitas a los registros de títulos de revistas pertenecientes a la Hemeroteca entre el total de visitas de títulos que se realizan en el OPAC.

Definición:

Número total de visitas que se realizan en el OPAC entre el número total de visitas a los registros de revistas que posee la hemeroteca.

Método:

Recopilar información sobre el total de visitas exitosas que se realizan en el OPAC y el número total de búsquedas de revistas pertenecientes a la hemeroteca.

El número total de consultas o visitas a títulos desde el Opac C@r-PC, el registro de este tipo de consultas y/o visitas queda registrado en los logs del sistema, es decir que está automatizado.

Fórmula: Número total de búsquedas de revistas pertenecientes a la hemeroteca /

Total de búsquedas exitosas que se realizan en el catálogo colectivo * 100

Indicador 4.4 Grado de consulta a los registros de la hemeroteca BHAM dentro del campus universitario**Objetivo:**

Porcentaje de revistas BHAM consultadas dentro del campus universitario.

Definición:

Conocer la proporción de visitas al OPAC de los registros de títulos de revistas pertenecientes a la Hemeroteca que se realizan dentro del campus universitario por nro. de IP entre el total de visitas de títulos de la hemeroteca BHAM que se realizan en el OPAC.

Método:

Recopilar información en los registros de actividad de un sistema sobre las visitas que se realizan con nro. de IP perteneciente al campus universitario. Total de nros. de visitas a los títulos de revistas de la hemeroteca.

Fórmula:

Visitas a los títulos de revistas BHAM dentro del campus universitario / total de visitas a los títulos de la hemeroteca BHAM * 100

Indicador 4.5 Grado de consulta de registros BHAM desde la web
--

Objetivo:

Porcentaje de revistas BHAM consultadas desde la web.

Definición:

Conocer la proporción de visitas al OPAC de los registros de títulos de revistas pertenecientes a la Hemeroteca que se realizan fuera del campus universitario entre el total de visitas de títulos de la hemeroteca BHAM que se realizan en el OPAC.

Método:

Recopilar información en los registros de actividad de un sistema sobre las visitas que se realizan desde la web, es decir fuera del campus universitario. Conocer el total de visitas a los títulos de revistas de la hemeroteca durante el año que se desea evaluar.

Fórmula:

Visitas a los títulos de revistas BHAM desde la web / total de visitas a los títulos de la hemeroteca BHAM * 100

5. Servicios

Indicador 5.1 Tasa de circulación

Objetivo:

Obtener la tasa de circulación de revistas de la hemeroteca.

Definición:

Número total de títulos préstamos a domicilio (anual) más el número total de títulos prestados en calidad de internos (anual) entre el número total de títulos que posee la colección de la hemeroteca.

Método:

Reunir la información sobre el número total de préstamos a domicilio (anual), número total de préstamos internos y el número total de títulos que conforman la colección.

Fórmula:

Número total de títulos préstamos a domicilio (anual) + número total de títulos prestados en calidad de internos (anual) / número total de títulos que conforman la colección.

Indicador 5.2 Índice de incremento en el uso de las revistas impresas**Objetivo:**

Conocer el índice de crecimiento en el uso de la colección de revistas.

Definición:

Permite conocer el índice de incremento en el uso de la colección de revistas impresas. Sirve para evaluar si se produjo un incremento en el uso de las revistas.

Método:

Reunir la información sobre el número de préstamos a domicilio y consultas en sala realizados en el año finalizado y el número total de préstamos del año anterior.

Fórmula:

Total de préstamos y consultas en sala a domicilio realizados en el año finalizado - Total de préstamos y consultas en sala a domicilio realizados en el año anterior / número total de préstamos a domicilio realizados en el año anterior.

Indicador 5.3 Índice de uso de la colección de revistas impresas por día y hora**Objetivo:**

Cantidad de usos totales registrados por la hemeroteca en el año (préstamos y consultas), por día y por hora de apertura.

Definición:

Permite obtener el promedio de usos que recibe la totalidad de colección de revistas impresas por día y hora de apertura de la hemeroteca.

Método:

Recopilar información sobre los días y horas de apertura en el año que se desea evaluar.
Recopilar información de la cantidad de préstamos a domicilio y consultas en sala que se han realizado durante el año seleccionado.

Fórmulas:

Uso total (préstamos + consultas) / Días de apertura en el año

Uso Total (préstamos + consultas) / Horas de apertura en el año

Indicador 5.4 Índice de efectividad del servicio de PlyPA

Este indicador no se aplica al estudio de caso BHAM porque hasta el año 2010 no se registraba el préstamo interbibliotecario de revistas y la provisión de artículos.

6. Recursos Humanos y Procesamiento Técnico

Indicador 6.1 Porcentaje de bibliotecarios profesionales sobre el total

Objetivo:

Conocer la proporción de bibliotecarios profesionales sobre el total de empleados de la biblioteca.

Definición:

Permite conocer el porcentaje de bibliotecarios existentes en el plantel de personal de la biblioteca. Brinda información sobre el porcentaje de bibliotecarios profesionales con relación a la totalidad del personal.

Estándar:

La disponibilidad de personal determina el nivel de servicio. Se debe considerar la presencia de un bibliotecólogo durante la jornada de atención de usuarios (*Cruch, 2003, Estándar IV.1.6*).

Método:

Recopilar información sobre el total de empleados de la biblioteca y el total de bibliotecarios profesionales.

Fórmula:

Total de bibliotecarios profesionales / total de personal de la biblioteca * 100.

Indicador 6.2 Usuario por personal

Objetivo:

Conocer la cantidad de usuarios reales y potenciales existentes en la unidad académica por cada integrante del personal de la biblioteca.

Definición:

Proporciona la cantidad de usuarios que realmente atiende y potencialmente debería atender cada integrante del personal de la biblioteca. Brinda información sobre la cantidad de personal disponible en relación a la cantidad de usuarios reales y potenciales.

Estándares:

- 1 bibliotecario por cada 500 usuarios presenciales y no presenciales; 1 asistente por cada 500 usuarios presenciales; 1 asistente por cada 1000 usuarios no presenciales (*CRUC 2000 Estándar IV.1.4.*).
- 1 bibliotecario por cada 500 estudiantes FTE (full time enrollment) hasta 10.000; 1 bibliotecario por cada 1000 estudiantes FTE más de 10.000 (*ALA 1995 Fórmula B*).

En función del estándar, un valor mayor a 500 usuarios por personal indicaría que la biblioteca cuenta con escaso personal para atender los servicios y necesidades de la comunidad universitaria.

Método:

Reunir información sobre el número de usuarios reales y potenciales, como así también del número de trabajadores de la biblioteca.

Fórmulas:

Número de usuarios reales / número de trabajadores de la biblioteca

Número de usuarios potenciales / número de trabajadores de la biblioteca

Indicador 6.3 Índice de crecimiento en el número de ítems procesados
--

Objetivo: Conocer el índice de crecimiento en el número de títulos de revistas procesados.

Definición: Permite conocer el índice de crecimiento de revistas procesadas con respecto al año anterior.

Método: Reunir información sobre el número total de títulos de revistas del año anterior y en número de títulos de revistas procesados en el año anterior.

Fórmula: Número total de títulos de revistas procesadas en el presente año - número de títulos de revistas procesados en el año anterior / número de títulos de revistas procesados en el año anterior

7. Recursos Financieros

Indicador 7.1 Porcentaje del presupuesto de la Biblioteca destinado a la

Este indicador no se aplica al estudio de caso BHAM porque la información no está disponible. La Biblioteca de Humanidades no cuenta con un presupuesto anual establecido por resolución departamental. El financiamiento por insumos, equipamiento, personal y proyecto proviene de distintas fuentes y se establece de acuerdo a los fondos disponibles.

Indicador 7.2 Inversión en bibliografía por usuario

Objetivo:

Suma de inversiones anuales en suscripción a títulos de revistas, servicio de bases de datos referenciales y servicios de provisión de artículos por usuario real y potencial.

Definición:

Permite conocer cuánto se invierte por año y por usuario en actualizar y mantener el fondo de la colección y de los servicios relacionados con las publicaciones periódicas.

Método:

Reunir información sobre las inversiones que se hacen en las suscripciones de títulos publicaciones periódicas, en el servicio de bases de datos referenciales y servicio de provisión de artículos. Recopilar información sobre el número de usuarios reales y potenciales.

Fórmulas:

Sumatoria de lo invertido en: suscripciones a revistas, servicio de bases de datos referenciales y servicio de provisión de artículos / Cantidad de usuarios reales

Sumatoria de lo invertido en: suscripciones a revistas, servicio de bases de datos referenciales y servicio de provisión de artículos / Cantidad de usuarios potenciales

5.7 Tablas de indicadores obtenidos por área

1. Datos Generales de la Biblioteca

BHAM*	Días de apertura por semana	Horas semanales total	Días de apertura al año Indicador 1.1	Horas de apertura al año Indicador 1.2
2009	5	65	209	2717
2010	5	65	209	2717

BHAM*		
Superficie (m2)	Hemeroteca (m2)	PSH (%) Indicador 1.3
270	66	24,44 %

Referencias

* BHAM Datos obtenidos de documentos internos de la Biblioteca de Humanidades provistos por la Dirección de la Biblioteca.

PSH Porcentaje de la superficie de la biblioteca destinada a la hemeroteca.

Colección Hemeroteca BHAM*	Total metros lineales de estanterías de la colección de revistas	Total metros lineales de estanterías del Núcleo básico de la colección de revistas	Total de metros de estanterías a expurgar	PENB (%) Indicador 1.4	PED (%) Indicador 1.4
ML (Metros lineales)	660	369	291	56 %	44%

Referencias

* Datos obtenidos de documentos internos de la Biblioteca de Humanidades provistos por la Dirección de la Biblioteca.

BHAM Biblioteca de Humanidades “Arturo Marasso”.

PENB Porcentaje de estanterías destinadas al núcleo básico de títulos de revistas.

PED Porcentaje de estanterías de títulos de revistas destinadas al depósito (expurgo).

2. Usuarios

BHAM*	2009	2010	TIUR (%) Indicador 2.1
Usuarios Reales	5354	5618	4,93% UR
Usuarios Potenciales	33775	33780	0,01% UP

BHAM	2009	2010
Usuarios Reales*	5354	5618
Usuarios Potenciales*	33775	33780
NPM (%) Indicador 2.1	15,85%	16,63%

Referencias

* Datos obtenidos de documentos internos de la Biblioteca de Humanidades provistos por la Dirección de la Biblioteca.

BHAM Biblioteca de Humanidades Arturo Marasso.

TIUR Tasa de incremento de usuarios reales.

TIUP Tasa de incremento de usuarios potenciales.

NPMUR Nivel de penetración en el mercado usuarios reales.

NPMUP Nivel de penetración en el mercado usuarios potenciales.

El nivel de penetración en el mercado puede variar entre los distintos tipos de usuarios reales y potenciales. Sólo se ha calculado este indicador porque no se disponen de los datos por tipo de usuarios potenciales.

BHAM	UR*	UP*	PD +PI **	BOCU***	BOW***	Uso total	UTPC UR Indicador 2.3	UTPC UP Indicador 2.3
2010	5618	33780	713	752	5154	6619	1,17	0,19

Referencias

* Datos obtenidos de documentos internos de la Biblioteca de Humanidades provistos por la Dirección de la Biblioteca.

*** Datos obtenidos de las papeletas de préstamos / consultas (Año, Título, Signatura Topográfica) y luego volcados en una planilla Excel.

**** Los datos fueron obtenidos de los registros del Sistema OPAC Car-PC.

BHAM Biblioteca de Humanidades Arturo Marasso

UR Usuarios reales 2010

UP Usuarios potenciales 2010

PD + PI Préstamo a domicilio 2010+ Préstamos internos 2010

BOCU Búsquedas en el OPAC desde el campus universitario 2010

BOW Búsquedas en el OPAC desde la web 2010

UT Sumatoria de: (PD+PI) – BOCU – BOW

UTPC UR Uso total per cápita usuario real

UTPC UP Uso total per cápita usuario potencial

BHAM	UR*	UP*	PD+PI**	CPIUR Indicador 2.4	CPIUP Indicador 2.4
2009	5354	33775	795	0,14	0,023
2010	5618	33780	713	0,12	0,021

Referencias

*** Datos obtenidos de documentos internos de la Biblioteca de Humanidades provistos por la Dirección de la Biblioteca.**

****Datos obtenidos de las papeletas de préstamos / consultas (Año, Título, Signatura Topográfica) y luego volcados en una planilla Excel.**

BHAM Biblioteca de Humanidades Arturo Marasso

UR Usuarios reales

UP Usuarios potenciales

PD + PI Préstamo a domicilio + Préstamos internos

CPUR Circulación de publicaciones impresas por usuario real

CPUP Circulación de publicaciones impresas por usuario potencial

3. Colección de revistas impresas

Colección de revistas BHAM*	TRP	PTRP	Títulos en curso	PCCTP Indicador 3.1	PCTC Indicador 3.1
Títulos de revistas de procedencia desconocida	60	5,4 %			
Títulos de revistas por donación	23	2,1 %	23	2,1 %	
Títulos de revistas por donación cancelada	367	33,2 %			
Títulos de revistas por canje activo	253	22,9 %	253	22,9 %	
Títulos de revistas por canje cancelado	191	17,3 %			
Títulos de revistas por compra	15	1,4 %	15	1,4 %	
Títulos de revistas por compra cancelada	195	17,7 %			
Total	1104	100,0%	291		26,4 %

Referencias

* Datos obtenidos del sistema SeCS aplicando la ecuación de búsqueda según procedencia del título de revista.

TRP Número de títulos de revista por procedencia

PTRP Porcentaje de títulos por procedencia

PCCTP Porcentaje de la colección en curso por tipo de procedencia

PCTC Porcentaje de la colección de títulos en curso

BHAM	Total títulos de revistas	Docentes	Alumnos	Revista por docente Indicador 3.2	Revista por alumno Indicador 3.3
2009	1091	673	4212	1,62	0,25
2010	1104	690	4437	1,6	0,24

BHAM*		
Total de publicaciones 2010	Total de publicaciones 2009	ICCPP Indicador 3.4
1104	1091	0,011

Referencias

*Datos obtenidos del Sistema SeCS.

ICCPP Índice de crecimiento de la colección de publicaciones periódicas

ÁREAS TEMÁTICAS	Cantidad de títulos consultados por área en el 2010*	GUCAT Indicador 3.5
Letras	192	35,75%
Historia	102	18,99%
Ciencias Sociales	57	10,61%
Filosofía	60	11,17%
Generalidades	53	9,87%
Antropología	31	5,77%
Educación	13	2,42%
Arte	11	2,05%
Teología	10	1,86%
Bibliotecas	3	0,56%
Psicología	3	0,56%
Museología	2	0,37%
Total	537	100,00%

Referencias

*Los datos se obtuvieron de las papeletas de préstamos / consultas (Año, Título, Signatura Topográfica) y luego volcados en una planilla Excel. Las áreas temáticas se definieron según la signatura de clase de los títulos de las revistas.

GUCAT Grado de uso de la colección por área temática

4. OPAC Car-PC

OPAC Car-PC	
Catálogo Regional Colectivo de Publicaciones Periódicas*	2010
Visitas a los registros BHAM	5906
Visitas a los registros BHAM dentro del campus universitario	752
Visitas a los registros BHAM fuera del campus universitario	5154
Total de Visitas al OPAC Car-PC	21501
Total de revistas con link a índice	215
Total de revistas con link a texto completo	138

Total de registros	Total de registro con link a texto completo	Total de registros con link a índice	PCLTC (%) Indicador 4.1	PCLI (%) Indicador 4.2
1104	138	215	12,5%	19,47%

Referencias

* Los datos fueron obtenidos de los registros del Sistema OPAC Car-PC en el año 2010.

PCLTC Porcentaje de la colección con link texto completo

PCLI Porcentaje de la colección con link a índice

Total Visitas OPAC (2010)	VBHAM	VBHAMCU	VBHAMW	GVBHAM Indicador 4.3	GVBHAMCU Indicador 4.4	GVBHAMW Indicador 4.5
21501*	5906	752	5154	27,46%	12,74%	87,26 %

Referencias

* Este valor surge de restarle al total de visitas el número de búsquedas en el OPAC Car-PC que no dieron ningún resultado.

VBHAM Total de visitas a los registros de la hemeroteca BHAM en el OPAC Car-PC

VBHAMCU Total de visitas los registros de la hemeroteca BHAM dentro del campus universitario

VBHAMW Visitas de registros BHAM desde la web

GVBHAM Grado de visitas a los registros de la hemeroteca BHAM en el OPAC Car-PC

GVBHAMCU Grado de visitas a los registros de la hemeroteca BHAM dentro del campus universitario

GVBHAMW Grado de visitas de registros BHAM desde la web

5. Servicios

Existe una relación entre el incremento de publicaciones periódicas con link a texto completo y el decremento del préstamo a domicilio y la consulta en sala.

	Hemeroteca BHAM (Préstamos + consultas)	Total de número de títulos de revistas	Tasa de circulación Indicador 5.1
2009	522	1091	0,47
2010	537	1104	0,48

Años*	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Fascículos	1533	1188	874	775	795	713
Títulos	410	466	494	512	522	537
IIUC Indicador 5.2	S/C	0,13	0,6	0,3	0,19	0,28

Referencias

* Datos obtenidos por conteo manual obtenidos de las papeletas donde se registran los préstamos y consultas de revistas (2005-2010).

IIUC Índice de incremento en el uso de la colección

S/C Sin calcular porque no se disponen de datos fiables provenientes del año 2004

Uso total en el 2010	Días de apertura en el 2010	Horas de apertura en el 2010	IURD Indicador 5.3 Día	IURH Indicador 5.3 Hora
713	209	2717	3,41	0,26

Referencias

IURD Índice de uso de la colección de revistas impresas por día

IURH Índice de uso de la colección de revistas impresas por hora

Indicador 5.4 Índice de efectividad del servicio de PlyPA (Préstamo interbibliotecario y provisión de artículos)

No se calcula porque no se disponen de los datos, hasta el año 2010 no se contabilizaban en la BHAM, los préstamos interbibliotecarios de publicaciones periódicas ni las demandas de artículos satisfechas.

6. Recursos Humanos y Procesamiento Técnico

Año 2010*						
Total de UR	Total de UP	Total de empleados BHAM	Total de Bibliotecarios Profesionales	PBP Indicador 6.1 (%)	URP Indicador 6.2	UPP Indicador 6.2
5618	33780	5	5	100 %	1124	6756

Referencias

* Datos obtenidos de documentos internos de la Biblioteca de Humanidades provistos por la Dirección de la Biblioteca.

UR Usuario Real

UP Usuario Potencial

PBP Proporción de bibliotecarios profesionales sobre el total

URP Usuario real por personal

UPP Usuario potencial por personal

Ítems procesados*	2009	2010	ICIP Indicador 6.3
Registros corregidos	54	86	0,59
Fascículos procesados	380	420	0,10
Títulos nuevos	8	13	0,62
Total	442	519	0,17

Referencias

*Datos tomados del sistema SeCS.

ICIP Índice de crecimiento de ítems procesados

7. Recursos Financieros

Inversiones Hemeroteca BHAM*	2009 (\$)	2010 (\$)
Suscripciones a revistas + Servicio de DIALNET	6107,44	6212,51
Servicio de L' Année Philologique	1440,00	1482,00
Total	7485,04	7630,29

Indicador 7.1

La Biblioteca no cuenta con un presupuesto anual establecido por resolución departamental. El financiamiento para insumos, equipamiento, personal y proyectos proviene de distintas fuentes y se establece de acuerdo a los fondos disponibles.

BHAM	Usuarios reales	Usuarios Potenciales	Inversiones Totales (\$)	IBUR (\$) Indicador 7.2	IBUP (\$) Indicador 7.2
2009	5354	33775	7485,04	1,39	0,22
2010	5618	33780	7630,29	1,35	0,23

Referencias

*** Datos obtenidos de documentos internos de la Biblioteca de Humanidades provistos por la Dirección de la Biblioteca.**

IBUR Inversión de bibliografía por usuario real

IBUP Inversión de bibliografía por usuario potencial

6. Informe y gráficos

1. Datos Generales de la Biblioteca

Indicadores 1.1 y 1.2

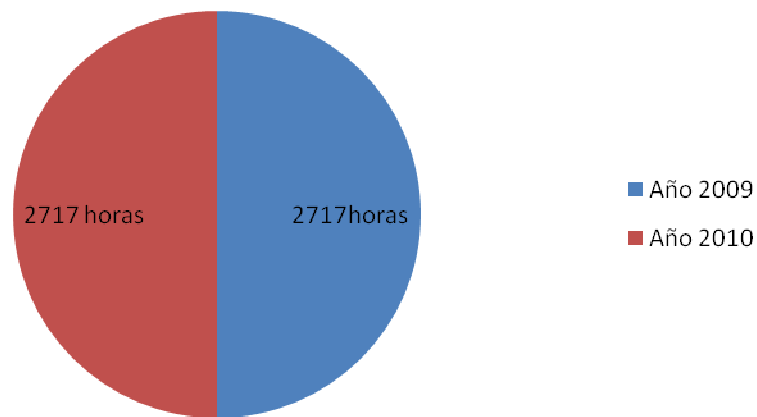
La biblioteca atiende de lunes a viernes de 8 a 21 hs. Es decir, 13 horas por día y 65 horas a la semana.

En los años 2009 y 2010 ha tenido sus puertas abiertas durante 209 días al año.

Supera los estándares que proponen mantener un horario no menor a 12 horas de atención continuadas de lunes a viernes, lo que se traduce en 60 horas semanales por día y una atención de 5 días a la semana. (*CRUC 2000, Estándar III.2.1.*).



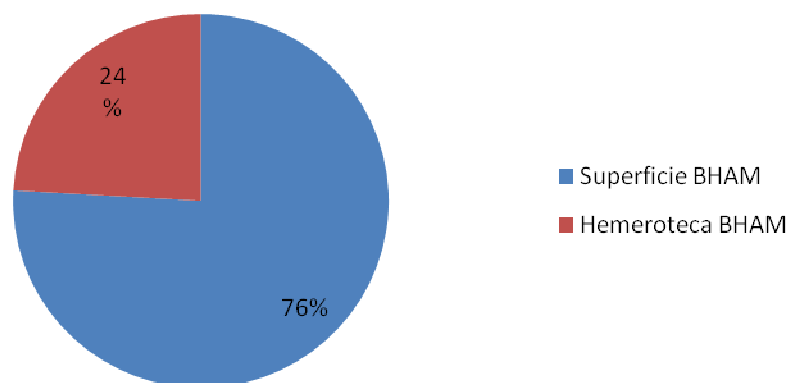
Horas de apertura por año



Indicador 1.3

La hemeroteca dispone de un 25 % de la superficie total de la Biblioteca.

% Superficie



Indicador 1.4

El Porcentaje de estanterías destinadas al núcleo básico de la colección de revistas es de un 56 %.

La colección de publicaciones periódicas impresas se divide en:

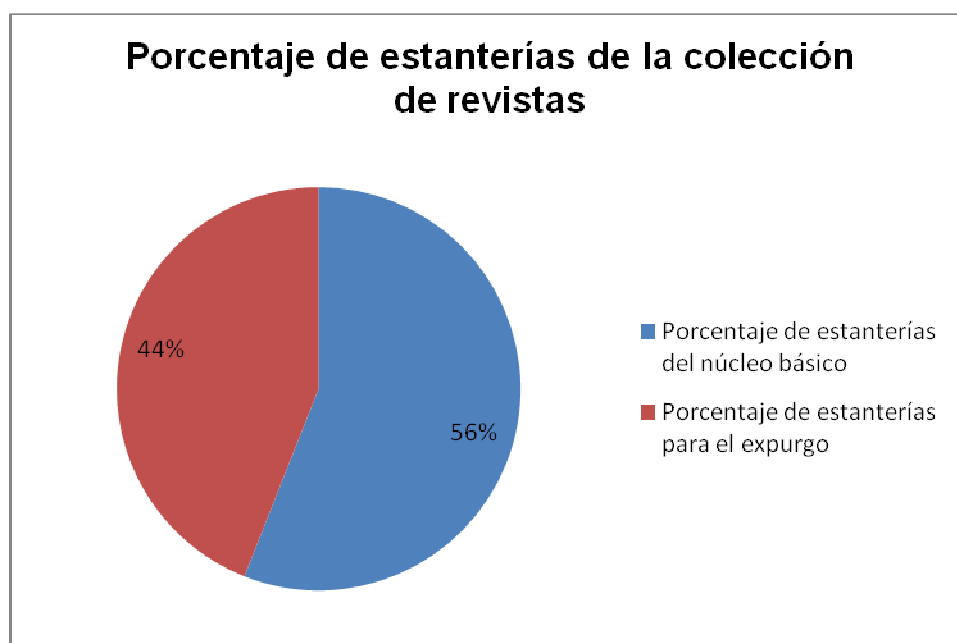
- Núcleo básico: que incluye los títulos de revistas que se han utilizado en los últimos 8 años.
- El resto de los títulos de revistas que no se utilizaron ni se consultaron en los últimos ocho años y que fueron identificados para su traslado a un depósito ajeno a la biblioteca (expurgo).

Se realizaron las siguientes mediciones:

-Total de metros lineales de estanterías.

-Total de metros lineales de las estanterías que ocupan los títulos del núcleo básico.

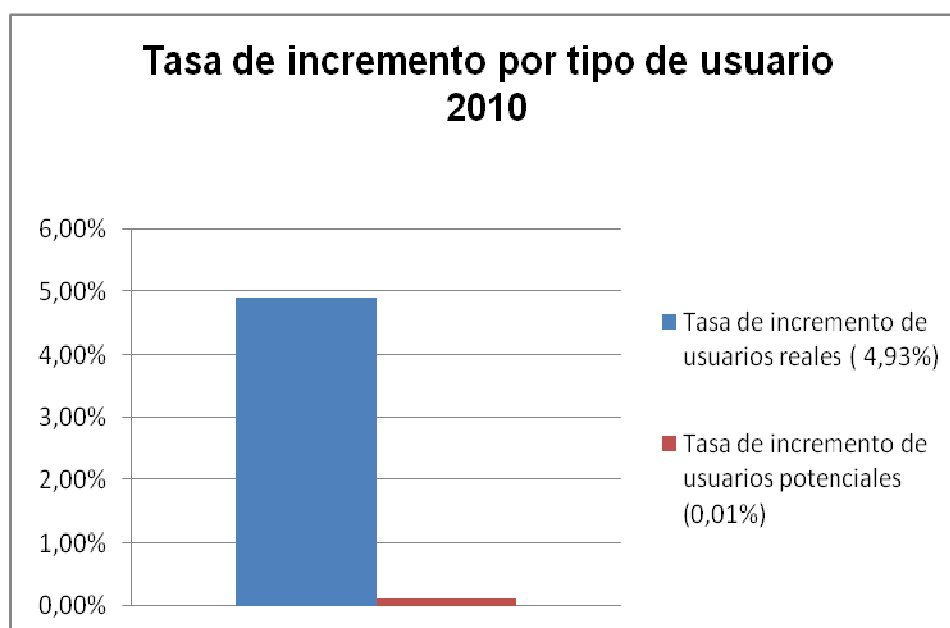
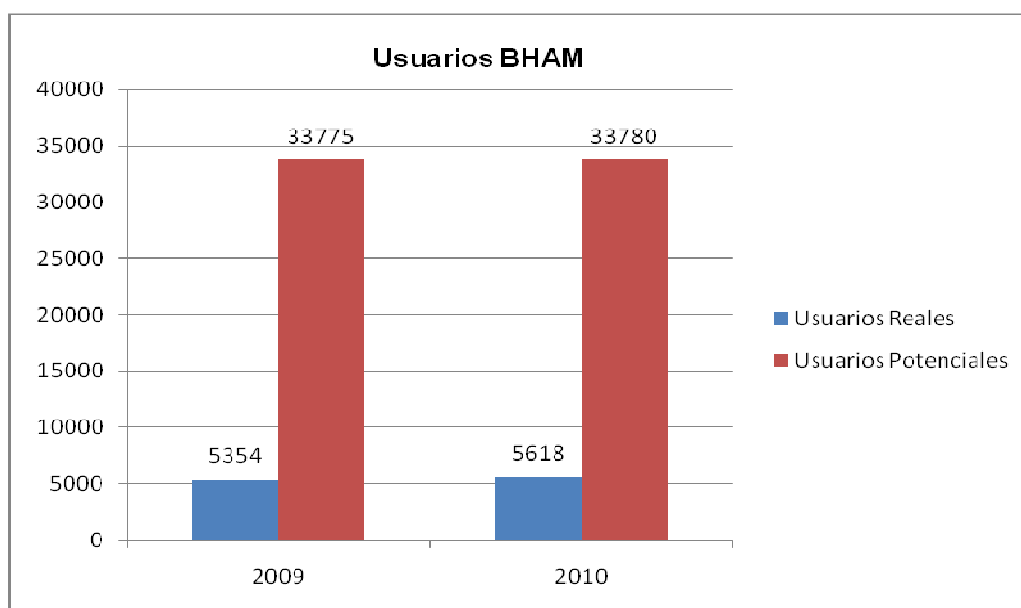
A partir de las mediciones mencionadas se pudo conocer el total de metros lineales de estanterías de títulos que serán trasladados a un depósito ajeno a la biblioteca (expurgo).



2. Usuarios

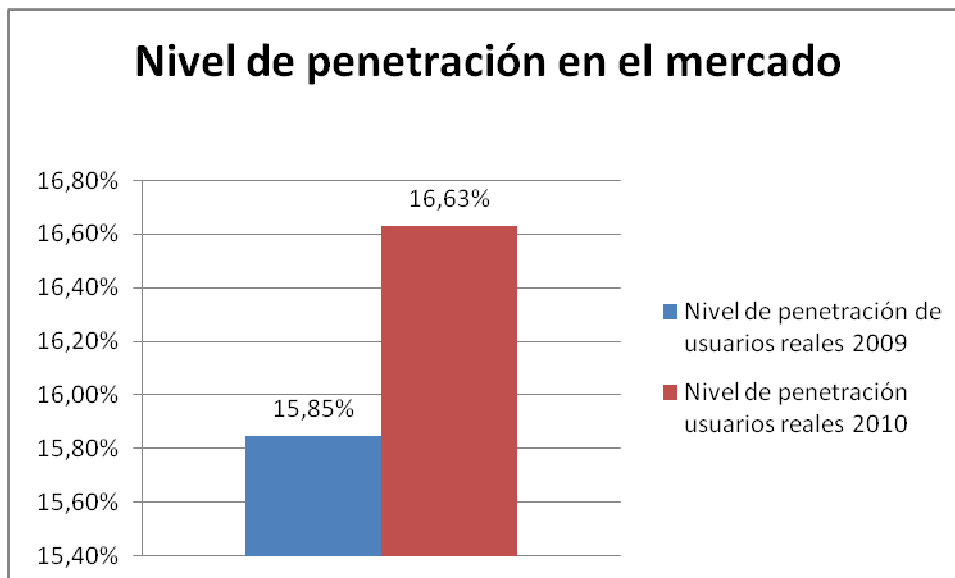
Indicador 2.1

La tasa de incremento de usuarios reales está por encima de la tasa de incremento de usuarios potenciales, esto es razonable teniendo en cuenta que se trata de una biblioteca especializada.



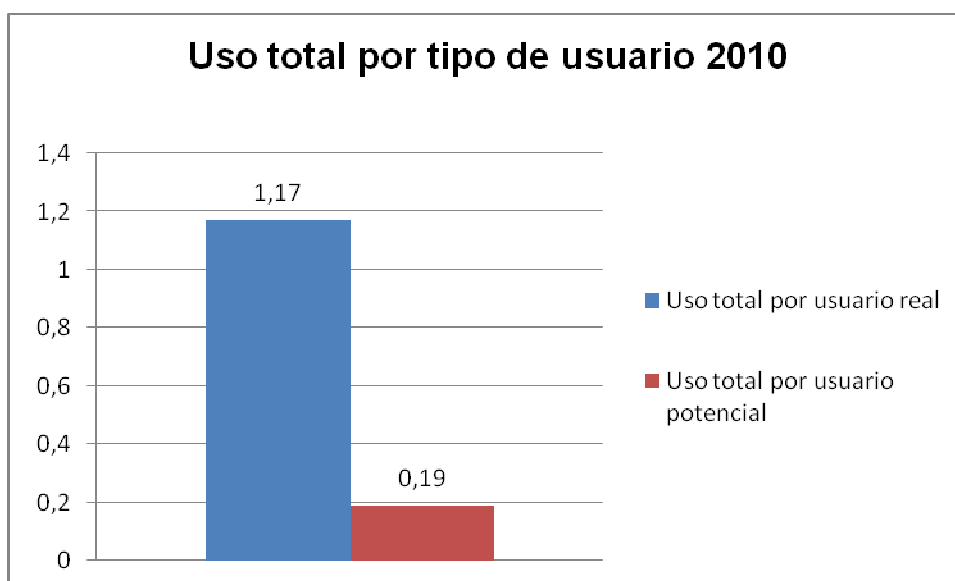
Indicador 2.2

El nivel de de penetración es bajo, el resultado ideal es que sea lo más cercano al 100 %.



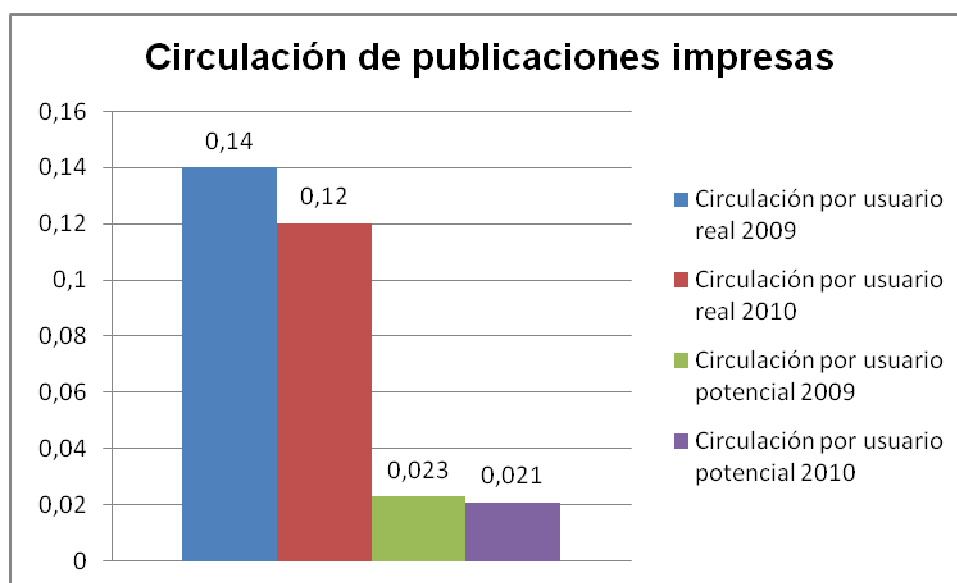
Indicador 2.3

El uso total per cápita es notoriamente bajo en los usuarios potenciales con respecto a los usuarios reales, no se poseen datos comparativos de otros años.

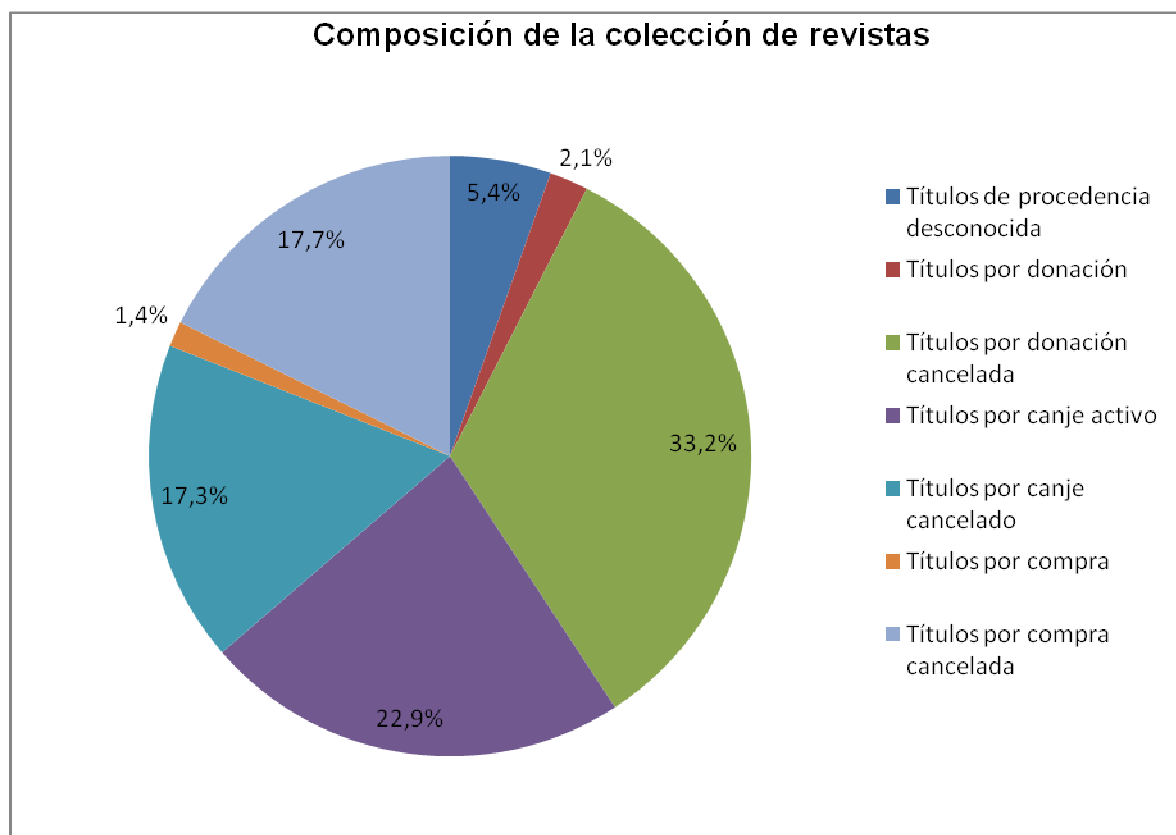


Indicador 2.4

La circulación con respecto a los préstamos es bastante mayor en los usuarios reales que en los usuarios potenciales.



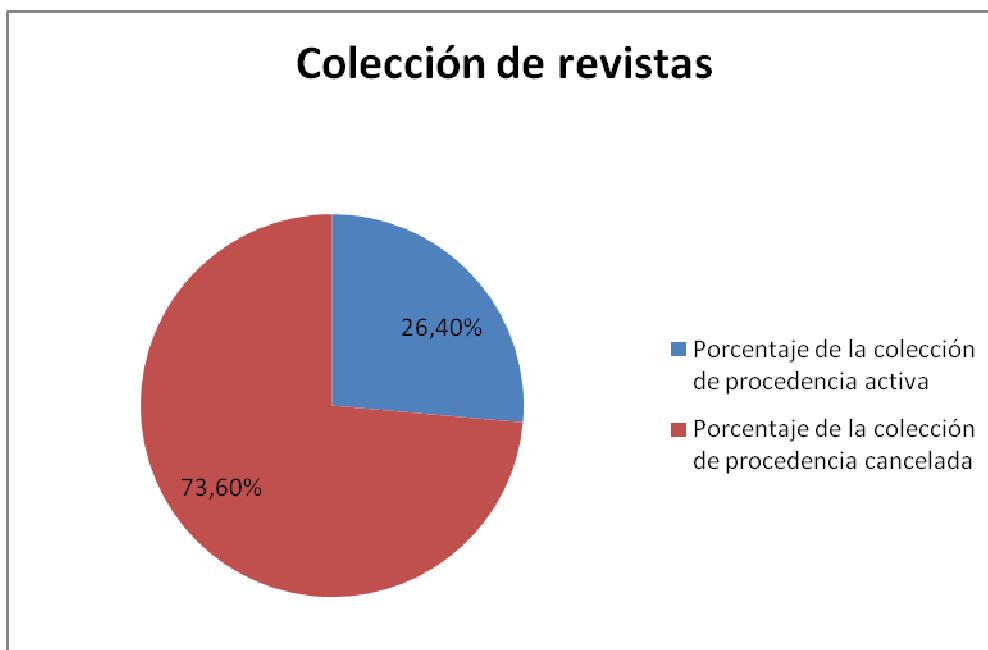
3. Colección de revistas impresas



Indicador 3.1

El porcentaje de los títulos de publicaciones periódicas en curso, en sus diferentes procedencias (donación, canje y compra), es de un 26,4 %.

El porcentaje de títulos de publicaciones periódicas cancelados, en sus diferentes procedencias es de un 76,6%, por lo cual, ese porcentaje de la colección está desactualizada.

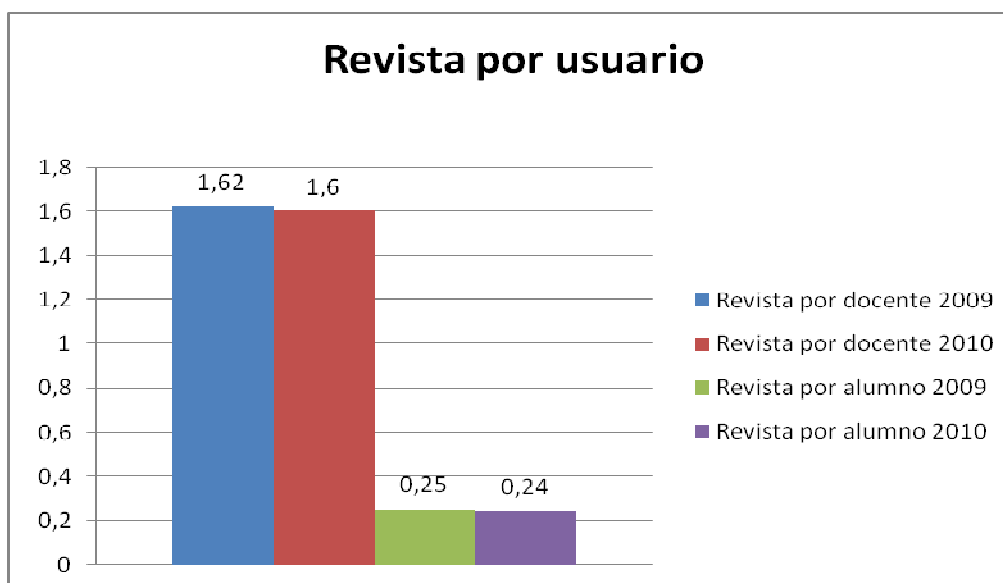


Indicador 3.2

La colección de revistas de la BHAM responde cuantitativamente con casi dos títulos de revistas por docente y cumple con los estándares que recomiendan la provisión de 1 a 3 títulos por usuario, o bien de 5 a 10 títulos por cada especialidad o carrera. (CRUCH, 2003, Estándar II.7.4, y anteriormente ALA, 1995, Fórmula A).

Indicador 3.3

En el caso del indicador de revista por alumno no llega a cumplir con los estándares cuantitativos mencionados.



Indicador 3.4

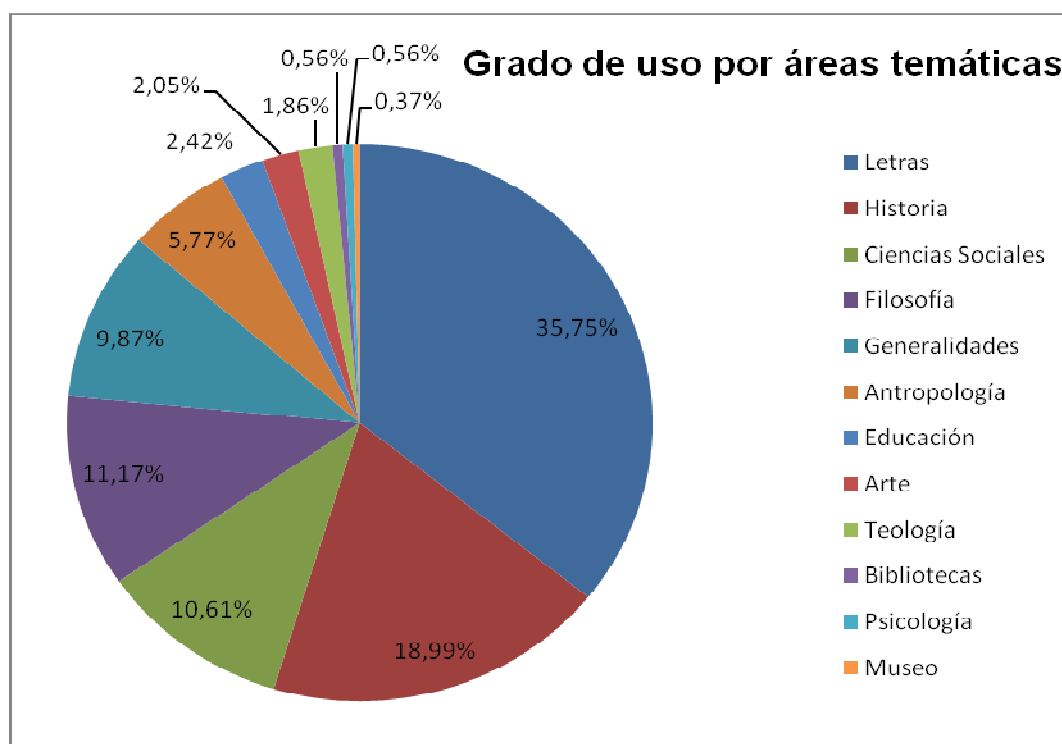
El índice de crecimiento de la colección de publicaciones periódicas es bajo y esto se debe a la falta de espacio físico. Es necesario expurgar los títulos de la colección, que no reportaron uso en los últimos 8 años y trasladarlos a un depósito ajeno a la biblioteca.

Indicador 3.5

El Grado de uso por área temática de la colección de publicaciones periódicas nos muestra que la misma se puede dividir en tres grupos:

1. Las temáticas más consultadas son: Letras, Historia, Ciencias Sociales y Filosofía. (77%)
2. Las temáticas medianamente utilizadas son: Generalidades, Antropología, Educación y Arte. (20%)
3. Las temáticas menos utilizadas se refieren a: Teología, Bibliotecas, Psicología y Museología. (3%)

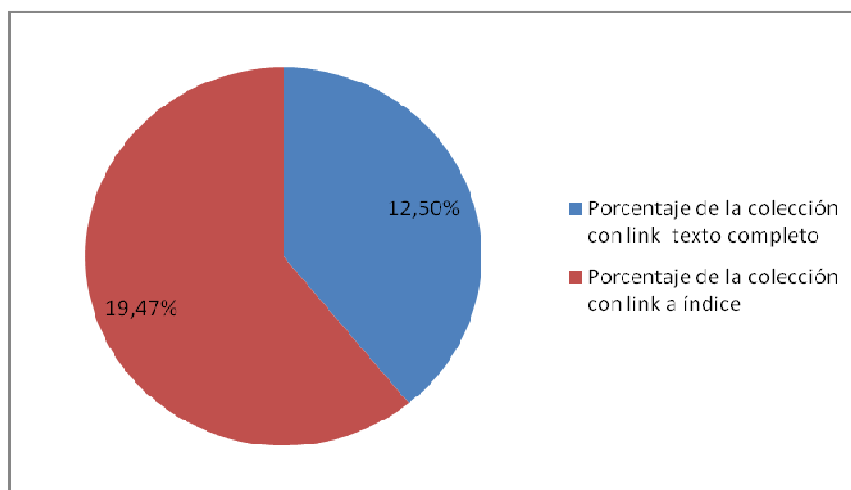
Este indicador supera a los estándares que recomiendan la provisión de 1 a 3 títulos por usuario, o bien de 5 a 10 títulos por cada especialidad o carrera. (*CRUCH, 2003, Estándar II.7.4, y anteriormente ALA, 1995, Fórmula A*).



4. OPAC Car-PC

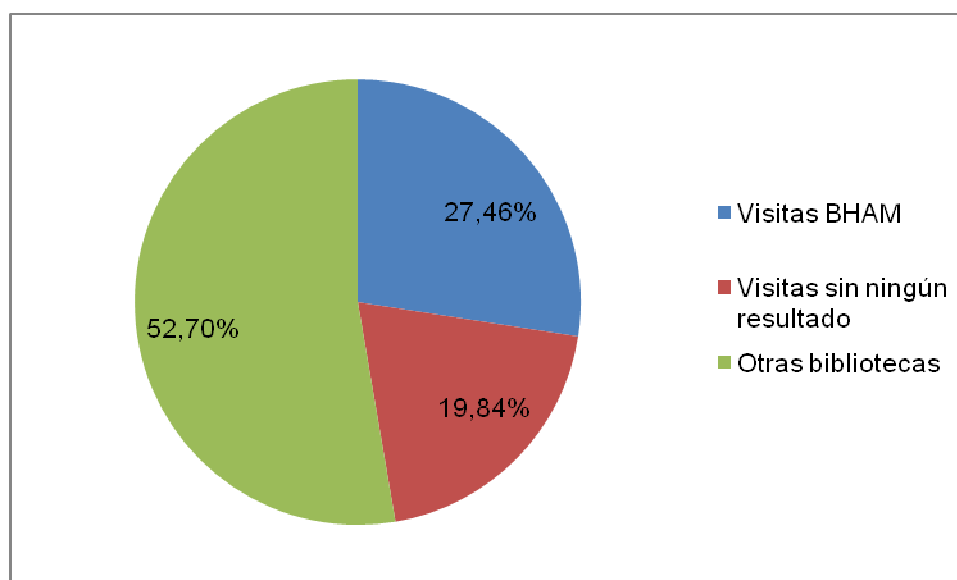
Indicador 4.1 y 4.2

El 12,5 % de la colección de revistas posee un link a texto completo y el 19,47 % de la colección posee link al índice.



Indicador 4.3

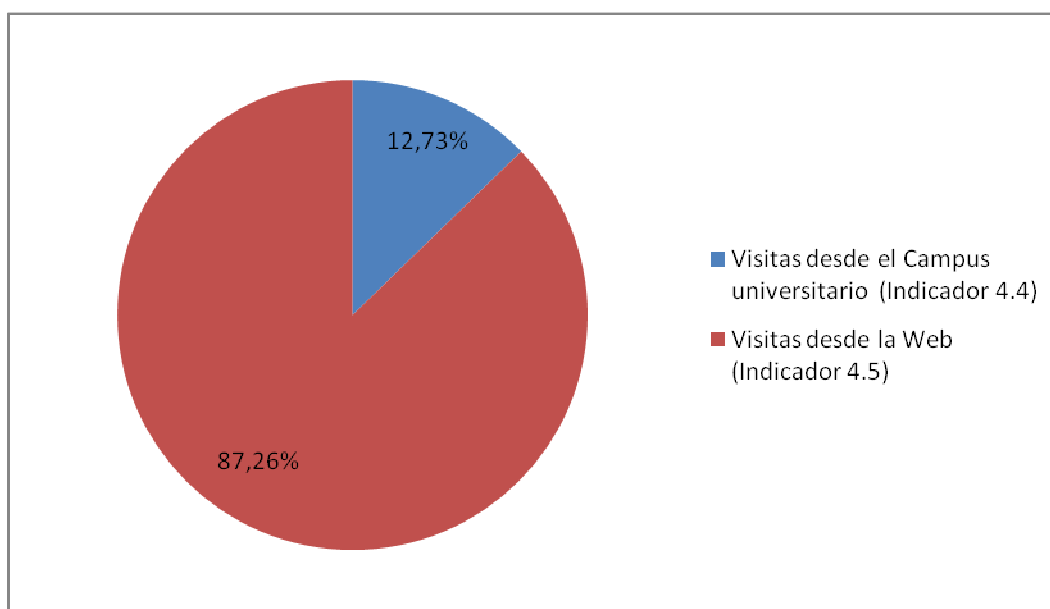
El porcentaje de consulta de publicaciones de la Biblioteca de Humanidades en el OPAC Car-PC es alto (27,46 %) , si se tiene en cuenta, que se trata de un Catálogo Colectivo Regional de Publicaciones Periódicas, en donde participan un total 17 bibliotecas. En este gráfico podemos ver las visitas al OPAC Car-PC durante el año 2010.



Indicador 4.4 y 4.5

Un 87,26 % de esas consultas de la BHAM se realizan desde la web y un porcentaje menor, el 12,73 % se realiza desde PC's que se hallan dentro del campus universitario.

Se puede observar un número mayor de consultas en el OPAC que de préstamos de publicaciones periódicas impresas. Además es notoria la diferencia que existe entre las búsquedas que se realizan desde la web que son mayoritarias con respecto a las que se realizan desde las PC's del campus universitario.

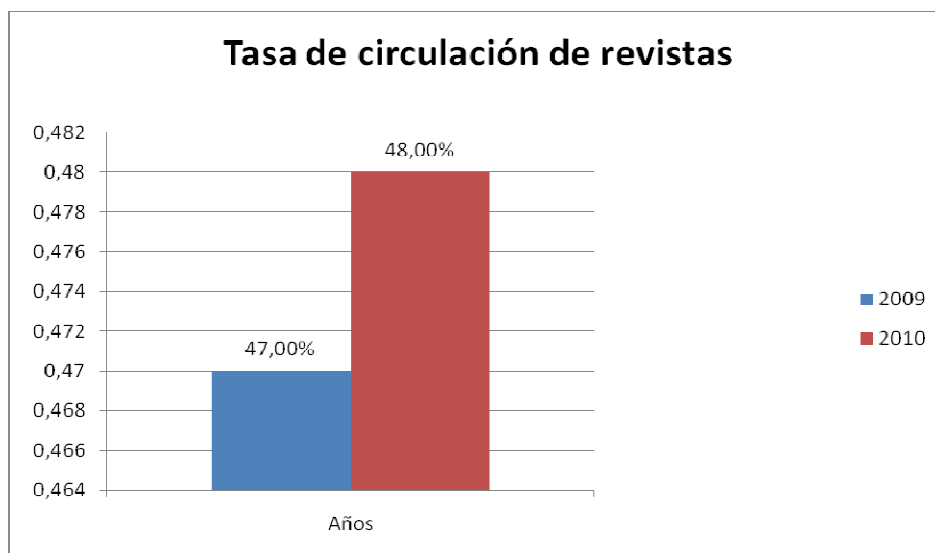


5. Servicios

Indicador 5.1

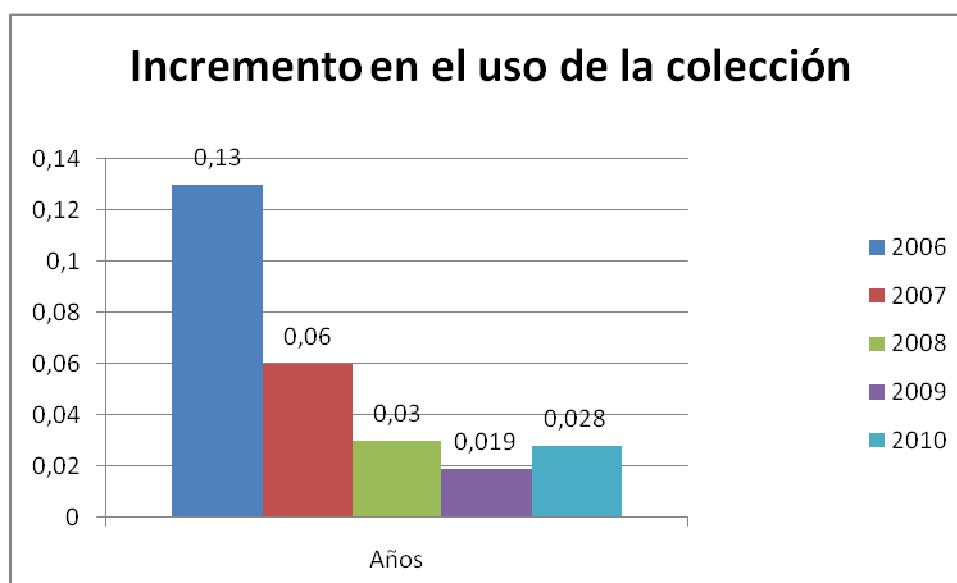
La tasa de circulación es de un 47% en el año 2009 y sube un punto en el año 2010.

Se puede afirmar que un 52% de la colección no se utiliza.



Indicador 5.2

El incremento en el uso de la colección ha disminuido desde el año 2006 hasta el 2009 y luego se refleja un aumento de menos de un punto entre el año 2009 y el 2010.



Indicador 5.3

El índice de uso de la colección de revistas impresas por día es de 3 revistas y por hora no llega a una.

Indicador 5.4

El índice de efectividad del servicio de PilyPA (Préstamo interbibliotecario y provisión de artículos) no se calcula porque no se disponen de los datos, hasta el año 2010 no se contabilizaban en la BHAM, los préstamos interbibliotecarios de publicaciones periódicas ni las demandas de artículos satisfechas.

6. Recursos Humanos y Procesamiento Técnico

Indicador 6.1

El personal de la biblioteca está profesionalizado en un 100 %, ya que poseen título de bibliotecario Profesional.

Indicador 6.2

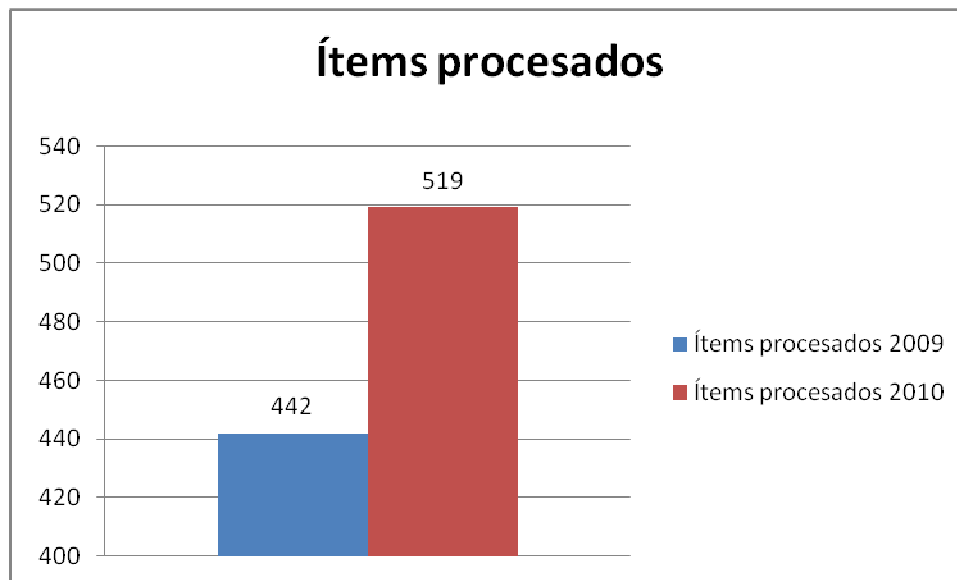
En el caso de la BHAM, el personal que trabaja en la biblioteca es escaso para la cantidad de usuarios reales y potenciales que le corresponde. Los valores que arrojan los indicadores de usuario real y potencial por personal superan ampliamente el total de 500 usuarios presenciales y no presenciales por empleado de la biblioteca que se estipulan en los estándares. (*CRUC 2000, Estándar IV.1.4.*) y (*ALA 1995, Fórmula B*).

Indicador 6.3

El índice de crecimiento de los ítems procesados es de un 17%, no se puede evaluar demasiado porque no se poseen datos de otros años para comparar.

Una razón importante y por la cual se evalúa la incorporación de nuevos títulos es la falta de espacio físico.

Cabe aclarar que, el grado de informatización del fondo de publicaciones periódicas es del 100 % y por esta razón no se ha aplicado el indicador que se refiere al grado de avance en la informatización de sus fondos.



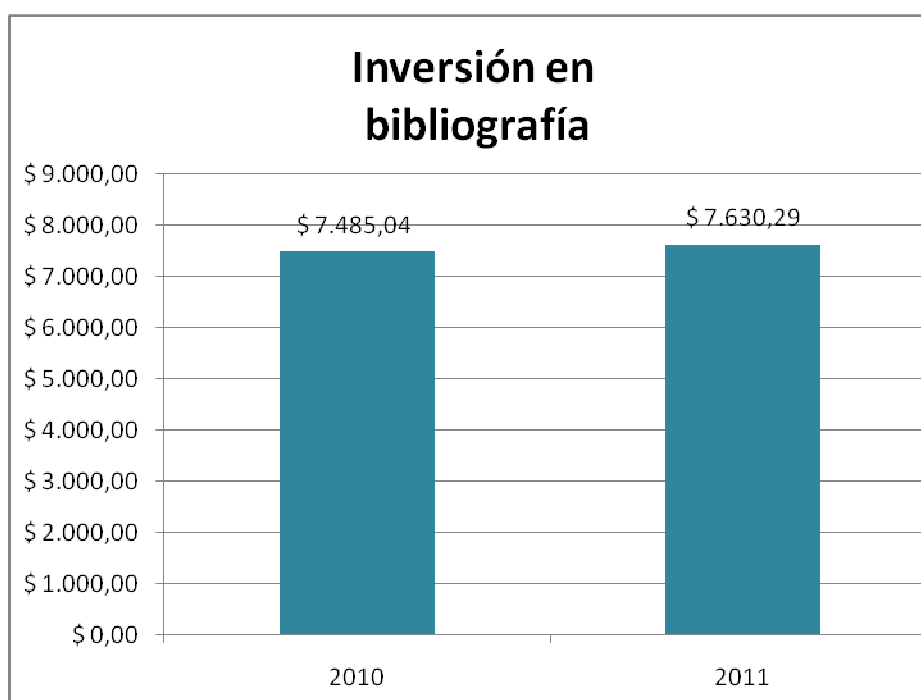
Recursos Financieros

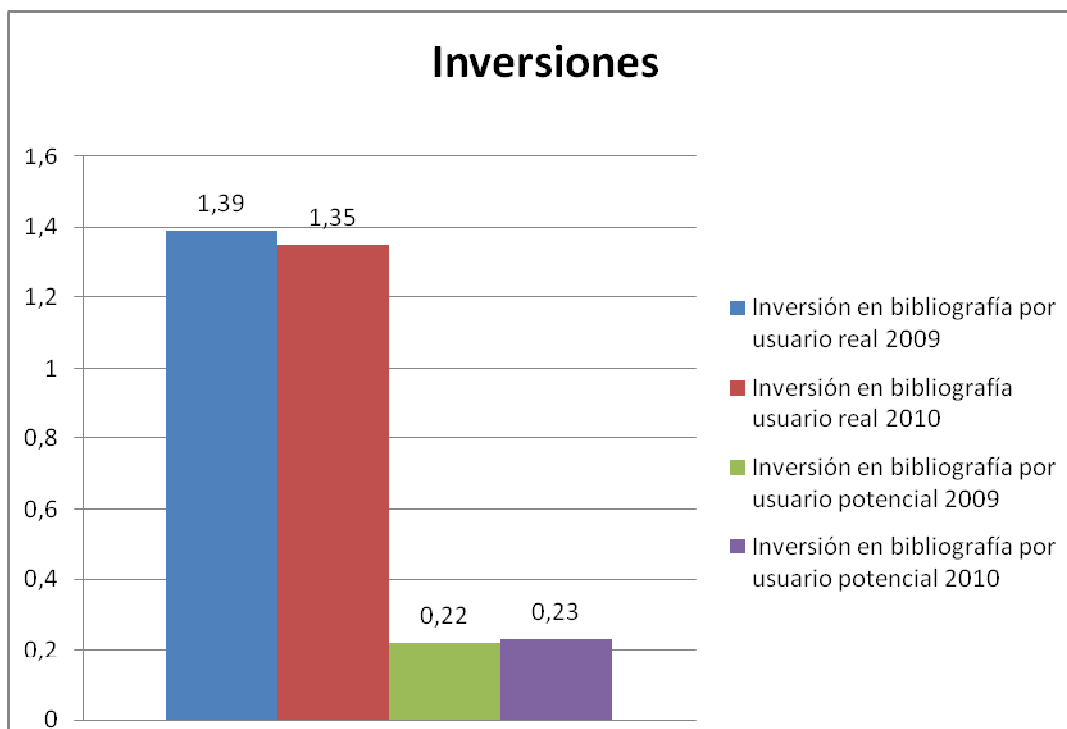
Indicador 7.1

Este indicador no se aplica al estudio de caso BHAM porque no se dispone de los datos necesarios. La Biblioteca de Humanidades de la U.N.S no posee un presupuesto anual establecido por resolución departamental. El financiamiento para insumos, equipamiento, personal y proyectos proviene de distintas fuentes y se establece de acuerdo a los fondos disponibles.

Indicador 7.2

Entre los años 2010 y 2011, la inversión per cápita aumentó \$1 aunque no se puede comparar con otros años porque no se cuenta con información disponible. La inversión contempla: las suscripciones a publicaciones periódicas impresas, a las bases de datos referenciales y otros servicios de obtención de artículos de revistas.





7. Conclusiones

- Analizando el indicador 3.1 del área de Colección y el indicador 5.1 del área de Servicio se pueden evidenciar las siguientes particularidades:
 - Se pudo determinar el núcleo básico de la colección de publicaciones periódicas impresas.
 - El porcentaje de la colección activa es de un 48 %.
 - El porcentaje de la colección a expurgar es de un 52%.
 - El porcentaje de los títulos en curso y actualizada (que se reciben en sus diferentes modalidades: donación, canje y compra) es de un 26,4%.
 - El porcentaje de la colección que está desactualizada es de un 73,6 %.

- Podemos afirmar que casi la mitad de los títulos de revistas que tienen uso están cancelados pero se siguen consultando y prestando a domicilio.
- Se observa un aumento de las consultas en el OPAC y una disminución de la colección de títulos impresos
- Se observa un aumento de las publicaciones a texto completo

Recomendaciones

- Determinar una fecha anual para aplicar el modelo de evaluación y poder realizar comparaciones.
- Organizar la recolección de datos sobre el préstamo interbibliotecario y la provisión de artículos de publicaciones periódicas.

Esta tesina ha cumplido con el propósito de proponer un modelo de evaluación para hemerotecas universitarias y lo ha puesto a prueba con el estudio de caso de la hemeroteca de la Biblioteca de Humanidades “Arturo Marasso” perteneciente a la Universidad Nacional del Sur.

Como primera experiencia de evaluación, que se lleva a cabo en la hemeroteca mencionada, hay que mencionar el arduo trabajo en la recolección manual de datos y complejo por la diversidad de fuentes que se han utilizado para obtener la información necesaria.

Más allá de los resultados que arrojaron los indicadores propuestos, lo que me interesa dejar plasmado, es la necesidad de continuar con el hábito saludable de recolectar los datos y de evaluar el desempeño de la hemeroteca universitaria.

8. Bibliografía Consultada

1. ARRIOLA NAVARRETE, ÓSCAR. **Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad**. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios, 2006.
2. ESNAOLA, MARÍA MARCELA. **La biblioteca universitaria como unidad estratégica: Elección de un modelo de planeamiento para la Biblioteca de Humanidades Arturo Marasso**. Tesina de grado. Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Humanidades, Departamento de Documentación, 2011.
3. FUSHIMI, MARCELA... [et al]. **Evaluación de Bibliotecas Universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva**. –1ª.ed. – Buenos Aires: Alfagrama, 2010.
4. FUSHIMI, MARCELA S. (2003) **Autoevaluación de bibliotecas universitarias: Modelo de medición y diagnóstico a partir de datos estadísticos**. [en línea] Trabajo final de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Disponible en: <http://www.fuentesmemoria.fache.unlp.edu.ar/tesis/te.294/te.294.pdf>, mayo 2010.
5. GÓMEZ HERNÁNDEZ, JOSÉ ANTONIO. **La Biblioteca Universitaria**. En: Manual de Biblioteconomía. -- Madrid: Síntesis, 1998.
6. GÓMEZ HERNÁNDEZ, JOSÉ ANTONIO. **Gestión de bibliotecas**. -- Murcia: DM, 2002.
7. LANCASTER, F. W.: **Evaluación de la biblioteca**. Madrid: ANABAD, 1996.
8. LÓPEZ GIJÓN, JAVIER. **Evaluar para mejorar la calidad en la Biblioteca Pública**. En: *VII Jornadas de Bibliotecas Públicas*. -- San Sebastián : Asociación de bibliotecarios y documentalistas de Guipúzcoa, 1996.
9. LYNCH, B.P. **Research as basis of the development of standards of libraries**. EN: *IFLA Journal*, Vol. 23 (2), 1997, p. 127.
10. MANO GONZÁLEZ, MARTA DE LA. **Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias**. -- EN: *Revista española de documentación científica*. – Vol. 21 (2), 1998. – pp.174-195.
11. MERLO VEGA, ANTONIO. **Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias**. -- EN: *Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*. -- Vol. 49, No. 2, abril-junio., 1998. -- p. 285.

12. **Normas para Bibliotecas Universitarias: evaluación de la eficacia.** / Comité de Revisión de Normas para Bibliotecas Universitarias de la Sección de Bibliotecas Universitarias de la ACLR. -- EN: Boletín de la *ANABAD*, vol. XLIV (3), 1994, p. 195.
13. PÉREZ LÓPEZ, ANA. **La evaluación de colecciones: métodos y modelos.** -- EN: Documentación de las Ciencias de la Información.-- Vol. 25, 2002. -- pp. 321-360.
14. PÉREZ RASETTI, CARLOS. **La autoevaluación de la universidad en el marco de la evaluación institucional de la CONEAU.** -- EN: <http://www.coneau.edu.ar/archivos/1242.pdf>, enero 2010.
15. PRITCHARD, ALAN. **Statistical bibliography or Bibliometrics?** EN: Journal of Documentation. -- Vol.25, Nro. 4, 1969. -- pp. 348-349.
16. **¿Qué es CRUE?** -- EN: <http://www.rebiun.org/pruebaConfig/QueesCRUE.html>, marzo 2011.
17. QUESADA, GILBERTO. **Gestión Estratégica de las Bibliotecas.** -- EN: [http://www.grupokaizen.com/bsce/GestionEstrategicaBibliotecas\(BSC\).pdf](http://www.grupokaizen.com/bsce/GestionEstrategicaBibliotecas(BSC).pdf), febrero 2011.
18. **Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas (La Plata 2007)**, 12º Encuentro Nacional de Bibliotecas Universitarias (Buenos Aires 2008), IFLA Satellite Post Conference Meeting: Library statistics for the 21st century world (Montreal 2008), Seminario sobre Avilacao da biblioteca universitaria brasileira (San Salvador de Bahia, 2008).
19. **Technical Committee ISO-TC 46. ISO 11.620 : information and documentation.** - Library performance indication. Geneve: International Organization for Standarization, 1998.

8.1 Sitios Web Consultados

1. **ALA American Library Association.** -- <http://www.ala.org>, noviembre 2011.
2. **Car-PC Catálogo Actualizado Regional de Publicaciones Científicas.** -- <http://carpc.uns.edu.ar/>, enero 2012.
3. **Car-PC Estadísticas.** -- http://carpc.uns.edu.ar/estadisticas_log.php, febrero 2012.
4. **Catalis Software para crear catálogos basados en MARC 21 y AACR 2.** -- <http://inmabb.criba.edu.ar/catalis/>, febrero 2012.

5. **CONEAU Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria.** -- <http://coneau.edu.ar/>, agosto 2010.
6. **REBIUM Red de Bibliotecas Universitarias Españolas.** -- <http://www.rebiun.org/pruebaConfig/>, marzo 2011.
7. **RedIAB Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas.** -- <http://www2.biblio.unlp.edu.ar/jubiuna>, mayo 2011.
8. **ROBLE Portal de Bibliotecas de la UNLP.** -- <http://www2.biblio.unlp.edu.ar/intranet/formularios-estadisticos/instructivo>, mayo 2011.
9. **SeCS Sistema de registro y la administración de colecciones de publicaciones seriadas.** -- <http://bvsmodelo.bvsalud.org/download/secs/SeCS-ManualInstrucoes-es.pdf>, febrero 2012.
10. **SIABUC Sistema de Automatización Bibliotecaria Universidad de Colima.** -- <http://siabuc.ucol.mx/>, febrero 2012.

8.2 Estándares consultados

1. **Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas** / CRUCH Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas. CABID Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. -- 2ª. ed. -- <http://cabid.ucv.cl/files/estandares/standares.PDF>, noviembre 2011.
2. **ISO 11620: Information and documentation, Library performance indicators** / prepared by ISO TC-46. -- 1st. ed. -- Geneve : ISO, 1998. -- v, 54 p.