

## *La evaluación: Una herramienta indispensable para el administrador de bibliotecas o unidades de información*

---

*Miguel Ángel Amaya Ramírez*

### **Introducción**

La administración de bibliotecas o de las diferentes unidades de información no es una tarea fácil de llevar a cabo, puesto que intervienen una serie de factores que determinan la forma en que deben administrarse.

La correcta aplicación del proceso administrativo, por parte del administrador de estas unidades de información, le permitirán realizar un buen desarrollo de las actividades y diseñar nuevos servicios.

Las principales fases del proceso administrativo son: la planeación, la organización, la dirección y el control. Todas ellas son de gran importancia, pero mientras la planeación nos indica hacia dónde queremos llegar, la organización da un orden a nuestras actividades, la dirección trata directamente con el personal y la fase de control nos permite conocer si todo lo planeado se llevó a cabo de la mejor manera posible.

Dentro del ámbito de las bibliotecas, los encargados de dirigir las necesitan saber si todo lo planeado por ellos está llegando a feliz término. Por ello es importante contar con una herramienta que nos ayude a conocer esto. Para lograrlo se deberían hacer los siguientes cuestionamientos:

- ¿De qué forma puede una biblioteca enterarse de la efectividad de los servicios que brinda?
- ¿Cómo establecer si se alcanzan los resultados esperados, o sea usuarios plenamente satisfechos que se vuelvan habituales?
- ¿Qué ha sucedido o cambiado en un servicio después de un tiempo de ser proporcionado?

Estas preguntas pueden ser contestadas si se aplica una evaluación, pero para realizarla es necesario conocer qué es y cómo se lleva a cabo.

Por lo expuesto anteriormente, el objetivo principal de esta contribución es presentar y resaltar la importancia del proceso evaluativo en la toma de decisiones relacionadas con los servicios bibliotecarios.

## La evaluación

En el contexto de todo proceso de planeación, la evaluación desempeña un papel central, toda vez que es el medio para conocer tanto el grado de avance o de retroceso con respecto a los objetivos deseados, así como las metas a lograr y el efecto de las estrategias implantadas.

Asimismo, es importante determinar en cuál parte del proceso administrativo se lleva a cabo la evaluación y de esta manera ver su relación con la toma de decisiones.

La evaluación, como revisión de los resultados de las acciones previamente planificadas, es una práctica ampliamente utilizada en todos los ámbitos de la vida.

En su acepción más simple la Real Academia de la Lengua (1970) define a la evaluación como "la acción y efecto de evaluar".

Langenderfer (1969) afirma que la evaluación:

consiste en un dictamen, en términos cualitativos, sobre la calidad de la administración en la entidad en general y en cada sistema en particular. En este rubro se precisa, para fundamentar lo expresado y dar una imagen exacta del organismo, señalar cuál puede ser su comportamiento futuro, con base en el estudio de tendencias, y la manera en que probablemente encarará los eventos del ambiente, considerando para ello las fortalezas y debilidades actuales y la incertidumbre implícita en el entorno.

Otra definición muy acertada es la que se da en el libro *Evaluación de la Educación Superior* (ANUIES, 1984) y que define a la evaluación como "un proceso continuo, integral y participativo que permite identificar una problemática, analizarla y explicarla mediante información relevante y que como resultado proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones".

El Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (Stufflebeam, 1987) también define a la evaluación como “el enjuiciamiento sistemático de la valía o el mérito de un objeto”

Según estas definiciones, podemos considerar que desde una perspectiva amplia se entiende por evaluación a la realización de un conjunto de acciones encaminadas a recoger una serie de datos en torno a una persona, hecho, situación o fenómeno, con el fin de emitir un juicio valorativo sobre el mismo. Se suele considerar que este juicio se expresa en función de criterios previos, aunque no siempre sean necesarios y tiene como finalidad recoger información para establecer una posterior toma de decisiones.

Es así como la evaluación se refiere a una valoración del conjunto de evidencias, desde las actividades diarias hasta los sistemas estadísticos más complejos.

De esta forma se puede afirmar que si un estudio no informa qué tanto es bueno o malo un servicio, no se trata de una evaluación.

Si se considera que las evaluaciones se basan en un sistema de valores, cuando se evalúa un servicio deben contemplarse ciertos criterios. Stufflebeam (1987) propone tres parámetros fundamentales:

- Las distintas expectativas de los clientes.
- El mérito o excelencias del servicio en cuestión.
- Hasta qué punto el servicio es necesario (es decir, su validez potencial).

Estos criterios son importantes debido a que nos permiten tener un margen más amplio en la fase de evaluación. El primero está enfocado a las necesidades y expectativas de los usuarios que utilizan los servicios; el segundo está dirigido principalmente a saber si un servicio es de calidad, o si cumple los objetivos para los que fue creado; finalmente el tercero se enfoca a analizar si el servicio está teniendo un impacto en cuanto a cubrir las necesidades de los usuarios y si es necesario mantener el servicio en las mismas condiciones, modificarlo o sustituirlo por otro.

## **Evaluación en bibliotecología**

En la administración de los servicios bibliotecarios, la evaluación es una de las etapas importantes en el proceso administrativo. Consis-

te en comparar la ejecución con los objetivos de la organización, con el fin de determinar si ha habido algún cambio en la ejecución en un periodo de tiempo determinado, y dado el caso, si el cambio ha sido en la dirección deseada, y hasta qué punto.

La teoría de la evaluación es muy simple, lo que necesita es tener objetivos claros y específicos e instrumentos de medida que sean fáciles de aplicar y a la vez adecuados al propósito de una biblioteca.

En este sentido Busha (1990) afirma que "...los estudios llevados a cabo para obtener una evidencia objetiva y sistemática del éxito o fracaso de los proyectos y programas de la biblioteca se categorizan frecuentemente como evaluación".

Lancaster (1978) menciona que la evaluación del servicio bibliotecario debe considerarse como un instrumento para la administración que sirve para determinar cuán eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios, y así identificar las limitaciones y errores del servicio para sugerir las formas en que puede ser mejorado.

Carol Weiss (1972) opina que el propósito de la investigación para la evaluación es medir los efectos de un programa frente a las metas que enmarca para cumplir como un medio de contribución a la toma de decisiones subsiguientes, acerca del programa y mejorando la programación futura.

Por su parte, Travis White (1978) menciona que para evaluar los programas de información y de la biblioteca, se necesita un cuadro general de metas y objetivos frente al cual se mida el progreso.

Claro está que cada servicio que trate de evaluarse debe tener objetivos claros y específicos.

Es así como podemos entender que evaluación bibliotecaria es el proceso de recoger suficientes evidencias sobre el funcionamiento de un servicio, y compararlo con los objetivos del mismo o los generales de una biblioteca para demostrar que puede desempeñarse según normas específicas establecidas dentro de una biblioteca.

## **Niveles de evaluación**

Como en todos los procesos, los niveles son muy importantes y en el proceso de evaluación existen varios que pueden ser considerados para realizarla.

Los niveles de evaluación que se pueden utilizar para evaluar algunos servicios de las bibliotecas son varios. Lancaster (1983) propone tres niveles:

- Efectividad.
- Costo efectividad.
- Costo beneficio.

La efectividad debe medirse en términos de en qué medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios. Una evaluación tal puede ser subjetiva (por ejemplo, obtenida mediante la compilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas) y objetiva (por ejemplo, la dimensión del éxito en términos cuantitativos o una combinación de ambas (Lancaster, 1983).

En este nivel, prácticamente se evalúa el funcionamiento de un servicio para determinar si en verdad está cubriendo las necesidades de sus usuarios.

La evaluación costo-efectividad de un sistema está relacionada con la eficiencia de su funcionamiento interno. Este tipo de estudio mide la eficiencia en términos de costo con que el sistema cubre sus objetivos; o sea, la satisfacción de sus usuarios (Lancaster, 1983).

Desde nuestro punto de vista, este nivel está enfocado principalmente a verificar si al ponerse en marcha un servicio cubre las necesidades de sus usuarios y si es así, no importa el costo que éste tenga.

La evaluación costo-beneficio es con frecuencia la más difícil de realizar. Está involucrada con la cuestión de saber si el valor o precio del servicio es mayor o menor que el costo de proporcionarlo. Este estudio intenta determinar si el gasto para proporcionar un servicio está justificado por los beneficios que se derivan de él (Lancaster, 1983).

Este nivel es muy difícil de aplicar, principalmente en las bibliotecas públicas o que dependen de instituciones que de alguna manera perciben un presupuesto por parte del gobierno. Éstas están orientadas principalmente a proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de sus usuarios en forma gratuita y si en algunos

casos se cobra un servicio, es en forma simbólica puesto que como sabemos estas bibliotecas no lucran con sus servicios.

Por su parte, King y Bryant (1971) mencionan otros niveles de evaluación importantes y con los cuales puede medirse la efectividad de un servicio; estos métodos son la *macroevaluación* y la *microevaluación*.

La macroevaluación mide el grado de perfección con que opera un servicio, y regularmente los resultados pueden expresarse en términos cuantitativos, por ejemplo el porcentaje de éxitos al satisfacer solicitudes de búsqueda de información en bases de datos en disco compacto. Esto es: la macroevaluación solamente se enfoca a determinar qué tan bien está funcionando un servicio, sin determinar las causas que lo puedan afectar.

Por su lado, la microevaluación está enfocada a determinar cómo opera un servicio y por qué opera de una determinada forma. Así, la microevaluación, al tratar directamente con los elementos que afecten al funcionamiento del servicio, resulta necesaria si estos resultados se van a utilizar de alguna manera para mejorar el funcionamiento de un servicio.

En este sentido, los dos niveles de evaluación son muy importantes para determinar si un servicio está funcionando de una manera eficiente o deficiente y determina las causas de ese buen o mal funcionamiento.

## **Programas de evaluación**

Cuando se trata de llevar a cabo una evaluación es necesario que la persona o personas que la van a realizar tomen en cuenta un programa para poder cumplir con los objetivos de la misma, además es necesario que se delimiten tiempos y que se establezcan las actividades que se llevarán a cabo por la persona que va a realizar la evaluación.

Para llevar a cabo un programa de evaluación se deben seguir ciertas fases. Rafael Pagaza (1988) propone cinco pasos principales:

- 1) Definición del alcance de la evaluación.
- 2) Diseño del programa de evaluación.
- 3) Ejecución de la evaluación.

- 4) Análisis e interpretación de los resultados.
- 5) Modificación del servicio con base en los resultados de la evaluación.

Si se profundiza más en el tema y de acuerdo con Pagaza (1988) tenemos que:

- *Definición del alcance de la evaluación: consiste en preparar un conjunto de preguntas que deben ser respondidas.* Es aquí donde se determina el tipo de información que se requiere para evaluar, y se realiza un proceso selectivo de la información que sea relevante y necesaria para efectos de la evaluación.
- *El diseño del programa de evaluación implica la elaboración de un plan de acción que permita reunir los datos necesarios para responder a las preguntas formuladas en el paso anterior.* Esto implica que se deben buscar algunas herramientas para poder recabar información y puede ser por medio de encuestas aplicando cuestionarios o realizando entrevistas.
- *La ejecución de la evaluación; involucra la recopilación de los datos de tal manera que faciliten su posterior análisis.* En este paso es en donde se reúne la información útil, lo cual significa que la información satisfaga criterios científicos de validez y confiabilidad, que sea práctica y relevante, y sobre todo que sea oportuna en la toma de decisiones.
- *Etapa de análisis e interpretación de los resultados: consiste en la manipulación de los datos con el fin de responder o ayudar a responder las preguntas planteadas en la primera etapa.* En esta etapa se debe elaborar un informe con los datos obtenidos del análisis e interpretación de la información captada y procesada, para generar decisiones que respondan a las preguntas que se hicieron en la primera etapa.
- *Modificación del servicio con base en los resultados de la evaluación; este es el último paso de la evaluación, y se implementan algunas o todas las recomendaciones para mejorar el servicio.* En este último paso se detecta si hubo errores o desviaciones en un servicio, y nos permite corregir lo planteado y tratar de mejorar los servicios o implementar otros.

Es importante señalar que en la mayoría de las evaluaciones pueden tomarse en cuenta estos pasos, además de que un mismo

servicio bibliotecario puede ser evaluado en sus distintas etapas de desarrollo.

## Evaluaciones en bibliotecas

Como ya se mencionó anteriormente, la mayoría de los servicios de una biblioteca pueden ser objeto de evaluación, la mayoría de estos estudios se han dado con mayor frecuencia en las siguientes áreas:

- Catálogo.
- Servicios.
- Colecciones.
- Satisfacción de usuarios.

### *Catálogo*

Los estudios sobre los catálogos principalmente se encuentran enfocados a medir el volumen de uso del catálogo y medir la efectividad de uso del mismo.

El primero, según Lancaster (1983), es relativamente fácil de medir; sólo se requiere aplicar un cuestionario en el que el usuario conteste si usa el catálogo o no, también se puede hacer por observación directa. Esto implica en el primer caso la necesidad de elaborar nuestra propia herramienta con el fin de recabar los datos pertinentes para nuestra evaluación y en segunda instancia determinar los tiempos en los que tendremos que asistir a la sección de catálogos y observar el comportamiento y desempeño de los usuarios al hacer uso de éstos.

Por otro lado, el segundo, según el mismo autor (Lancaster, 1983) es más difícil de medir porque determina si el usuario es capaz de encontrar en él los materiales que está buscando y cuánto tiempo le toma localizar los más interesantes para él. Para este tipo de evaluaciones no siempre es confiable un cuestionario, los cuestionarios aplicados a los usuarios de una biblioteca pidiendo su opinión sobre los catálogos tienen un valor limitado, porque dependen en gran medida de lo que ellos recuerden de sus experiencias. Y como indica Lancaster: *la memoria humana es falible*. Por esta razón el mismo



autor también propone que para que sea un estudio más confiable se utilice la entrevista, que aunque lleva más tiempo, los resultados son más confiables, puesto que nos permiten obtener datos directamente de los usuarios.

## *Servicios*

Dentro de las evaluaciones que se pueden realizar a los servicios que presta una biblioteca, el más estudiado ha sido el *servicio de consulta*; esto es precisamente porque en este servicio se da un contacto más cercano con el usuario. El bibliotecario de consulta funge como un puente entre la información y el usuario, y algunas de las funciones de este servicio son: dar respuesta rápida y certera a las preguntas de los usuarios, además de ayudarlos en el uso de los recursos bibliotecarios y dar orientación sobre los servicios y en las búsquedas de información para localizar materiales.

Como podemos observar, el servicio de consulta se caracteriza por responder a preguntas para satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Por esta razón Hierber (citado por Lancaster, 1983) propone una categorización de las preguntas para poder evaluar un servicio de consulta:

- De reproducción exacta. En esta categoría la necesidad de información del usuario se satisface entregándole o reproduciéndole un documento.
- De llenado de un formulario. En este rubro el usuario se satisface mediante la recuperación de un nombre, término o cifra, o con un cuadro estadístico.
- Descriptivo. Aquí el usuario satisface su necesidad de información consultando datos de un autor o sobre algún tema en específico: estos datos pueden ser obtenidos de un diccionario o una enciclopedia.
- De información *sobre*. En este rubro se satisface al usuario que busca en una determinada área, uno o varios documentos que traten sobre cierto tema.
- De lista de referencia. La necesidad de información se satisface entregando al usuario una lista de referencias de documentos que le pueden ser útiles.

Esta forma de categorizar las preguntas que se presentan en un servicio de consulta nos puede ayudar a evaluar el servicio, porque nos permite darnos cuenta qué tipo de preguntas son las que más se hacen y con qué frecuencia son respondidas eficazmente por el personal de la sala.

### *Consideraciones para evaluar la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM y en línea*

Dentro de la evaluación que se puede realizar a los servicios de recuperación de información por medio de bases de datos en línea y/o CD-ROM se deben tomar en cuenta ciertas consideraciones.

Estas consideraciones son muy importantes. De ellas tendremos algunos parámetros para saber si la búsqueda o estrategia de recuperación de información que estamos realizando es la adecuada para satisfacer las necesidades de información de los usuarios que acuden a solicitar este servicio:

- *Factor de recuperación.* Se debe de buscar un factor máximo de recuperación de información en bases de datos dentro de un tema determinado.
- *Precisión.* Medida significativa de la ejecución de una búsqueda delegada, realizada en sistemas automatizados de recuperación de información.
- *Esfuerzo del usuario.* En una búsqueda no delegada, el esfuerzo se mide por el tiempo que invierte el usuario en realizar una búsqueda. En una búsqueda delegada, se mide por el tiempo que invierte el usuario al hacer su petición al sistema y por el tiempo que le tomará separar los materiales pertinentes de los que no lo son, cuando se le entregan los resultados de la búsqueda.
- *Tiempo de respuesta.* En una búsqueda delegada, esto representa el tiempo transcurrido entre la entrega de una solicitud del usuario y el momento en que recibe los resultados de la búsqueda. En una situación de búsqueda no delegada esto representa el tiempo gastado en la ejecución real de la búsqueda. En este último caso, es también una medida del esfuerzo del usuario.

Con respecto a la búsqueda y recuperación de información en bases de datos, Tefko Saracevic (1988) realizó un estudio en donde aplicó un método, además de su experiencia en la realización de búsquedas.

El objetivo de este estudio era comprobar la conducta de una serie de observaciones y experimentos, en el uso y formulación de preguntas para la recuperación de información, la estructura y clasificación de preguntas, las características cognitivas y la decisión de hacer preguntas y diferentes búsquedas de la misma pregunta.

Saracevic analizó el uso de preguntas que son fundamentales para recuperar información en todos los sistemas de información, además de las decisiones humanas y la interacción que existe entre usuarios y sistemas.

Por otro lado, también plantea la necesidad de hacer estrategias de búsqueda más estructuradas, mediante una entrevista con el usuario. En este sentido es fundamental su participación en el proceso de recuperar la información que necesita.

Otro factor determinante en este estudio es la interacción que existe entre la persona que hace la búsqueda y el sistema del cual se va a recuperar la información. Plantear una buena estrategia de búsqueda mediante la combinación de varios descriptores nos hace más sencilla la utilización del sistema, y por lo tanto se puede llegar a recuperar más eficientemente los documentos pertinentes para cubrir las necesidades de los usuarios que requieran el servicio.

Lo anterior no muestra que es importante considerar estos estudios acerca de la utilización de preguntas para poder realizar estrategias de búsqueda, que nos permitan alcanzar las consideraciones antes expuestas.

### *Consideraciones para evaluar los recursos digitales en línea*

Dentro de los servicios que se ofrecen actualmente en las bibliotecas, encontramos los servicios de búsqueda y recuperación de información a través de internet.

En la actualidad es muy común utilizar internet para buscar e investigar sobre un tema en específico, pero al hacerlo nos encontramos con dos situaciones: no encontramos algo que valga la pena sobre este tema o encontramos tanto que se nos hace difícil discernir lo que sirve de lo que no sirve.

La World Wide Web cuenta con mayor cantidad de información de la que nos podemos servir, pero tenemos que buscar entre todas las páginas existentes aquellas que contengan la información que necesitamos. Este proceso no es del todo sencillo por varias razones:

- El universo de documentos disponibles a través de internet es enorme (más de cuatro y medio billones de páginas *web* de todo el mundo, por ejemplo, de acuerdo con los últimos datos al respecto proporcionados por Google).
- El tipo de páginas o sitios que se encuentran en la *web* es muy diverso y algunos no cuentan con un respaldo académico o institucional.
- La información no ésta ordenada y clasificada como en una biblioteca.

En este sentido, cobra vital importancia la evaluación de este tipo de sitios y documentos en línea que se puedan recuperar en la red. Existe una gran cantidad de parámetros de evaluación de documentos electrónicos que se pueden utilizar, algunos de ellos pueden ser:

- Autor.
- Responsabilidad.
- Cobertura.
- Actualización.

Luis Codina (2000) dentro de la metodología que propone para evaluar documentos digitales menciona dos criterios fundamentales:

- Contenido.
- Autoría.

Respecto al criterio de contenido, menciona que se deben contemplar los indicadores de calidad y cantidad.

Dentro de los indicadores de calidad se pueden mencionar:

- El rigor.
- La exhaustividad.
- La actualización.
- La edición.
- La sistematización.

- El interés intrínseco.
- La originalidad.

Con respecto a la cantidad de información solamente menciona un indicador, este es el grado de cobertura o exhaustividad de la información respecto al campo tratado.

En relación al criterio de autoría, Codina (2000) menciona que se puede evaluar a través de tres indicadores diferentes, aunque muy relacionados entre sí.

- La solvencia del autor y/o de la institución que ha creado, producido o editado el recurso.
- La existencia de declaraciones explícitas de autoría.
- La esperanza de vida del recurso.

Como podemos observar, estos tres indicadores tienen mucha relación entre sí, pero para evitar confusiones trataremos de explicar a qué se refiere cada una de ellos.

En el primer caso, con respecto a la solvencia del autor, se refiere específicamente a que el recurso *web* debe de estar respaldado por un autor de reconocido prestigio o por algún profesional de esa área en especial, además debe contener datos de él y de la institución en que trabaja. Suele ser un indicador de calidad si una institución educativa avala una página *web*, como por ejemplo una Universidad.

En el segundo caso, sobre la existencia de declaraciones explícitas de autoría, se refiere a que en los documentos *web* debe aparecer la firma del autor o la institución que se hace responsable del documento, así como la dirección postal y la electrónica, además de un vínculo de comunicación para contactarse con el autor o institución (correo electrónico, por ejemplo).

Finalmente el tercer indicador sobre la esperanza de vida del recurso tiene que ver con el tiempo que un documento estará disponible en la *web*, en este sentido podríamos preguntar qué relación tiene con la autoría. Es importante mencionar que en la *web* aparecen cada día más páginas personales, que no necesariamente tienen un soporte académico o no las respalda una institución. En tal contexto, hay que valorar con precaución la posible utilidad —para fines académicos y de investigación— de este tipo de páginas *web* personales.

### *Desarrollo de la colección*

Con respecto a las evaluaciones de las colecciones de las bibliotecas nos damos cuenta que es uno de los aspectos que ha sido estudiado con mayor frecuencia.

Tal vez porque la colección es una parte importante de la biblioteca que permite satisfacer los requerimientos de información de los usuarios y para evaluarla existe una gran variedad de criterios. Blagden (1980) propone ocho puntos que son:

- Tamaño de la colección.
- Presupuesto asignado.
- Análisis temático.
- Requerimientos no cumplidos.
- Préstamos interbibliotecarios.
- Listas establecidas.
- Opinión del usuario.
- La capacidad de documentos entregados.

Otro autor que presenta algunos criterios de evaluación es Lancaster (1983), que menciona posibles enfoques para la evaluación de las colecciones bibliotecarias, estos son: métodos cuantitativos, métodos cualitativos y factores de uso.

Los métodos cuantitativos se pueden aplicar para evaluar el tamaño de la colección, que consiste en comparar el tamaño de la colección con normas mínimas establecidas por organizaciones profesionales o instituciones acreditadas, es decir, el tamaño de una colección para una determinada biblioteca, puede compararse con algunas normas existentes.

Métodos cualitativos. Estos métodos de evaluación son subjetivos, puesto que se basan en la opinión de un grupo y existen dos procedimientos para realizarlos:

- Método impresionista.
- Método de lista de verificación.

El método impresionista consiste en evaluar la colección por uno o más especialistas bibliotecarios o estudiantes que tengan conocimiento sobre el área que maneja la biblioteca. Además, cuando se realizan este tipo de estudios en bibliotecas universitarias se puede

auxiliar de algunos profesores del área, para que ellos den su opinión sobre la amplitud y cobertura de la colección de la biblioteca.

Por otra parte, el método de lista de verificación consiste en comparar la colección con listas o bibliografías sobre las áreas que maneja la biblioteca y saber de esta manera con qué libros cuenta para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

Otros estudios de gran importancia son los denominados de factores de uso. Los factores de uso son importantes porque demuestran si la colección de una biblioteca es de calidad en su contenido. Existen dos métodos para realizar estos estudios:

- El muestreo de la colección.
- El muestreo de los préstamos.

El muestreo de la colección consiste en seleccionar al azar una muestra de la colección y obtener información sobre la utilización que han tenido los materiales, aquí principalmente se revisa la paleta de préstamo para saber cuántas veces ha sido consultado un material. Desafortunadamente esta revisión solamente sirve con los materiales que se han consultado en préstamo a domicilio.

El muestreo de los préstamos proporciona datos acerca de los libros que se prestaron durante un determinado periodo de tiempo.

Estos dos métodos nos proporcionan datos muy importantes como son:

- Tipos de usuarios que asisten a la biblioteca.
- Número de materiales utilizados.
- La actualización de los materiales.
- La forma en que se utilizan los materiales, de acuerdo con la época del año o semestre académico.

Estos datos que resultan de la aplicación de tales métodos, nos permiten en un determinado momento mejorar la organización de la biblioteca.

### *Satisfacción de los usuarios*

Las evaluaciones sobre la satisfacción de los usuarios son muy difíciles de aplicar. Implican demasiados aspectos, como por ejemplo

la opinión de éstos sobre cómo y qué tan bien satisface la biblioteca sus demandas.

Strautz (1993) afirma que la satisfacción de usuarios se considera como un resultado de los servicios que proporciona una biblioteca. Además, considera que este concepto es subjetivo y difícil de definir. La calidad en los servicios es difícil de medir, puesto que cada usuario percibe la calidad de acuerdo con la eficacia con que se le brinda un servicio.

En tal sentido, las bibliotecas y los bibliotecarios están obligados a dar respuesta a las necesidades de sus usuarios y son responsables del éxito o fracaso de esta labor

De esta manera, en el contexto de las bibliotecas, la satisfacción de usuarios puede definirse como la capacidad de una institución, en este caso la biblioteca, para cubrir todas las necesidades de información que requiere un usuario, lo cual repercutirá en la conducta del usuario hacia la biblioteca y su comportamiento en la búsqueda de información en el futuro.

Existen diversos estudios sobre la satisfacción de los usuarios pero en la actualidad cobran mucha importancia los estudios de satisfacción de usuarios en la recuperación de información en disco compacto y en línea. En dichos aspectos es importante tomar en cuenta algunos elementos como son: la capacidad de un sistema de recuperación de información (base de datos) y la actualización de la misma. De esto va a depender que el usuario pueda recuperar la información más actualizada.

Por otro lado, también es importante la interacción humana que existe entre el bibliotecario y el usuario, puesto que el bibliotecario es el experto en el manejo de la base de datos y el usuario es el experto en cuanto a la terminología del área en la que se desenvuelve, y si se conjugan las dos partes se puede obtener una mejor satisfacción en la búsqueda y recuperación de información. Asimismo el valor y la eficacia de un servicio dependen mucho de la experiencia del personal que lo brinda.

Es importante mencionar que cuando se realizan estudios de satisfacción de usuarios, es muy difícil medir la calidad con que se brinda un servicio; por eso resulta crucial la opinión de los usuarios sobre cómo y qué tan bien satisface la biblioteca sus necesidades de información.

Existen algunos autores como Strautz (1993) que mencionan que en ocasiones es difícil medir la calidad de un servicio y si se utilizan



las opiniones de los usuarios tendríamos muchas variantes, porque cada usuario percibe la calidad de un servicio de acuerdo a cómo se le haya resuelto su necesidad de información.

Otros autores mencionan que es necesario tener las opiniones de los usuarios; solamente ellos nos pueden informar qué tan bien resultan atendidas sus necesidades de información.

Entre las razones más importantes para saber la opinión de los usuarios, de acuerdo con sus necesidades de información, destacan las siguientes:

- Las necesidades de información de los usuarios son complejas y ambiguas, no pueden ser medidas y evaluadas en forma real.
- El usuario usa una gran variedad de servicios en las bibliotecas, por lo cual no hay parámetros o controles de medidas de calidad. Por lo tanto el usuario, como último consumidor, es el único que nos puede dar pautas para evaluar la calidad con la que percibe estos servicios.
- La conducta informacional del usuario presente y futura puede ser afectada por estas evaluaciones subjetivas.

En síntesis, los estudios de satisfacción de usuarios deben ser utilizados principalmente para descubrir el nivel de efectividad en las bibliotecas y para diagnosticar la calidad con que se brindan los servicios, que se reflejará en la satisfacción de los usuarios.

Por esta razón, cuando se realiza un estudio de satisfacción de usuarios, y como resultado se encuentra un alto grado de satisfacción en los mismos, se refleja un fuerte nivel de efectividad en los servicios que proporciona una biblioteca, o sea que la biblioteca está trabajando con un alto nivel de calidad en todos los servicios que proporciona.

Esta reflexión nos lleva a pensar que a mayor efectividad de una biblioteca, mayor satisfacción de los usuarios; y por lo tanto a mayor satisfacción de los usuarios mayor uso de la biblioteca. En tal sentido, los encargados de administrar una biblioteca tienen que estar conscientes de esta situación en el momento de planear los servicios y deben conocer a sus usuarios y conocer sus necesidades de información, para que se pueda dar esta relación biblioteca-usuario.

Por otro lado, resulta un hecho que los estudios de satisfacción de usuarios se usan con mayor frecuencia para:

- Descubrir el nivel de efectividad con que trabaja una biblioteca.
- Diagnosticar la fortaleza y debilidad de los servicios de una biblioteca y de las personas que los proporcionan.
- Ofrecer una respuesta de la conducta del uso diario de la biblioteca que afecta la conducta futura del usuario hacia la biblioteca.

Como podemos darnos cuenta, la dificultad que presenta conocer en qué grado se satisface la necesidad informativa de los usuarios, nos obliga a crear nuestras propias herramientas para obtener información acerca de la opinión de los usuarios con respecto a los servicios de una biblioteca.

## Conclusiones

Como conclusiones podemos mencionar que toda actividad que realicemos es factible de ser evaluada; desde nuestras actividades cotidianas hasta las actividades más complejas.

En el ámbito de las bibliotecas, la evaluación cobra una importancia vital, puesto que nos permite conocer el grado de avance o retroceso de un servicio después de un determinado tiempo de funcionamiento.

Es necesario que el bibliotecólogo que se desempeña como administrador de bibliotecas o de servicios de información, no pierda de vista la evaluación como una herramienta útil que le permitirá contrastar los resultados de un servicio o actividad planteados en un principio como parte de la planeación y obtener información pertinente para una buena toma de decisiones.

La evaluación nos da la oportunidad no solamente de medir el alcance de los resultados de un servicio y conocer si éste es bueno o malo. En caso de que el servicio no estuviera cumpliendo sus objetivos, la evaluación nos permite obtener datos para mejorarlo y en el otro supuesto de que se hubieran alcanzado los objetivos, nos permite tener información para mejorarlo aún más, pues como todos sabemos no existe nada perfecto y todo es perfectible, con la meta final de llegar a la excelencia en los servicios.

## Referencias

- ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (1984). *La evaluación de la educación superior en México*. México: ANUIES.
- BLAGDEN, J. (1980). *Do we really need libraries?: an assessment of approaches to the evaluation of the performance of libraries*. New York: K. G. Saur.
- BUSHA, C. (1990). *Métodos de investigación en Bibliotecología: técnicas e interpretación*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- DELIA, G. y WALSH, S. (1983). User satisfaction with library service measure of public library performance? *Library Quarterly*, 53 (2), 109-133.
- Diccionario práctico de lengua española* (1988). Barcelona: Grijalbo.
- FAHEY, Tom (ed.) (1994). *Diccionario de internet*. México: Prentice Hall.
- HAHM, H. (1995). *El gran libro del CD-ROM*. Barcelona: Marcombo.
- HEARTSILL, Y. (1983). *ALA glossary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association.
- HETCHER, S. (1992). *Técnicas para evaluar*. Bogotá: Legis.
- KING, D. W. y BRYANT, E. C. (1971). *The evaluation of information services and products*. Washington: Information Resources Press.
- KOONTZ, H. (1985). *Administración*. 8a. ed. México: McGraw-Hill.
- LANCASTER, F. W. (1978). *Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información*. París: UNESCO.
- (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.
- LANGENDERFER, H. (1969). Theoretical structure for independent audits of management. *Accounting review*, 777-787.
- OAKESHOTT, P. (1988). *The impact of new technology on document availability and access*. West Yorkshire: IFLA.
- PAGAZA, R. (1988). *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México: UNAM, Centro de Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- QUIROZ, J. A. (1979). La aplicación de posibles metodologías evaluativas para las bibliotecas mexicanas. *Ciencia Bibliotecaria*, 2 (3).
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (1970). *Diccionario de la lengua española*. 19a. ed. Madrid: Real Academia Española.

- SARACEVIC, T. (1975). Relevance: a review of and a framework for the thinking on the notion in information science. *Journal of the American Society for Information Science*, 26 (6).
- (1988). A study of information seeking and retrieving. *Journal of the American Society for Information Science*, 2 (3).
- STUFFLEBEAM, D. (1987). *Evaluación sistemática*. Barcelona: Paidós.
- VERDUGO, J. A. (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas e instituciones de educación superior de la Republica Mexicana*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas: ANUIES.
- WEISS, C. H. (1972). *Evaluation research, methods for assessing program effectiveness*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- WHITE, T. (1978). Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. *Ciencia Bibliotecaria*, 2 (2).