

# EVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE CARTAGENA: PRIMER PASO HACIA LA CALIDAD

Caridad Belda González  
M<sup>a</sup> José Mercader Blanco  
Ayuntamiento de Cartagena  
[biblio@ayto-cartagena.es](mailto:biblio@ayto-cartagena.es)

## Resumen

Las Bibliotecas Municipales de Cartagena iniciaron en el año 2003 un trabajo de EVALUACIÓN DE DATOS. El Ayuntamiento de Cartagena firmó un acuerdo de colaboración con la Fundación Bertelsmann por el cual, las cuatro bibliotecas que forman la Red de Cartagena entraban en el Proyecto PAB-Redes. El inicio de este trabajo, sumado a las prestaciones del Programa informático de Gestión de Bibliotecas Biblio3000, y el esfuerzo de mejora de las herramientas de recogida de datos realizado en la Red, ha significado un nuevo impulso para nuestros centros.

PALABRAS CLAVE: Evaluación, calidad, indicadores

## Introducción

El *Manifiesto IFLA/UNESCO*<sup>1</sup> nos indica :

*“Ha de formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener parámetros profesionales de funcionamiento”.*

Siguiendo las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*<sup>2</sup> :

*“En una biblioteca pública se puede utilizar una amplia gama de instrumentos de gestión. Su pertinencia dependerá de varios factores [...] pero los siguientes son importantes para las bibliotecas públicas en casi todas las situaciones:*

- . Análisis de las necesidades de la comunidad*
- . Seguimiento y evaluación*
- . Medición y rendimiento*

*“Mientras los servicios de bibliotecas avanzan hacia sus objetivos, la dirección debe asumir [...] el seguimiento y la evaluación de las actividades de la biblioteca [...] Se deberán elaborar técnicas para medir la calidad de los servicios prestados y sus repercusiones en la comunidad. Será preciso evaluar periódicamente todos los programas y servicios...”.*

*“La existencia de informaciones fiables sobre el rendimiento de la biblioteca es un instrumento necesario para evaluar y mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio. El acopio de datos estadísticos sobre los recursos, el personal, los servicios, los préstamos, las actividades, etc. facilitará información para la planificación y la rendición de cuentas y ayudará a la dirección a adoptar decisiones fundamentadas”.*

Por último y recurriendo a las *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*<sup>3</sup>:

*‘La biblioteca debe implantar, para la puesta en marcha del plan de gestión, un sistema de evaluación que le permita conocer el grado de consecución de los objetivos marcados y los resultados obtenidos’.*

*‘La evaluación es un proceso continuo y permanente que debe realizarse conforme a una metodología de análisis y a partir de indicadores y datos que ofrezcan valores de referencia y revelen el grado de consecución de los objetivos propuestos’.*

A tenor de lo expuesto podemos afirmar, sin lugar a dudas, que la evaluación en las bibliotecas públicas es una necesidad y una responsabilidad profesional.

### **Los comienzos**

La primera biblioteca de la Red Municipal de Cartagena se inauguró en el año 1994. Ya desde la puesta en marcha de este primer centro tuvimos un objetivo muy presente: la importancia de llevar a cabo un control de nuestros servicios así como la repercusión y alcance de los mismos, rompiendo con la tradicional inercia que apreciábamos en gran parte de centros bibliotecarios; de este modo nos interesamos por un proyecto de trabajo que estaba llevando adelante la Fundación Bertelsmann en España, el Programa de Análisis de Bibliotecas (el PAB). Nos pusimos en contacto con ellos y si bien ya era imposible formar parte del grupo piloto de bibliotecas de toda España con el que se puso en marcha el proyecto, sí nos ofrecieron desde el primer contacto toda la información que se les precisó, asimismo la oportunidad de participar en sus seminarios, recibiendo una formación orientada a la nueva gestión de bibliotecas, que era la línea en la que nosotros queríamos trabajar. Teníamos muy claro que buscábamos la mejora de nuestras bibliotecas y que queríamos integrarlas en una nueva metodología de gestión basada en la planificación y la evaluación.

Avanzando en el tiempo, en el año 2002, contando la Red Municipal de Cartagena con 4 bibliotecas y 2 puntos de préstamo, la Fundación Bertelsmann nos ofreció la posibilidad de formar parte del grupo de trabajo del Proyecto PAB-Redes, que suponía la adaptación del método PAB a las redes de bibliotecas públicas.

En ese momento contábamos en el servicio bibliotecario con lo siguiente:

- Un programa informático que nos proporcionaba una recogida ágil y cómoda de datos estadísticos y la nueva versión de nuestro programa de gestión, Biblio-3000, que incorporaba un nuevo módulo de evaluación que nos permitiría definitivamente el análisis de los datos.
- Trabajábamos a fondo en determinar qué indicadores considerábamos básicos para empezar a evaluar.
- Acabábamos de recibir el informe de una empresa externa a nuestro servicio que había realizado una encuesta a nuestros usuarios y que nos permitía conocer la opinión y el grado de satisfacción de los mismos.
- Se reforzaba la formación del personal en materia de atención al público.

El participar en un proyecto como PAB-Redes nos parecía muy interesante, nos ayudaría a acelerar el proceso iniciado y nos serviría además para entablar contactos con las otras redes participantes en el proyecto y poder comparar nuestros datos. Arrancaba así un nuevo

período fundamental para nuestra red, que, si bien es cierto que está suponiendo para todo el equipo sin excepciones un sobreesfuerzo, sin duda alguna los resultados que ya comienzan a vislumbrarse lo compensarán con creces.

## **Preparándonos para medirnos**

Siguiendo a Javier López Gijón<sup>4</sup> :

*“Lo primero que tendremos que hacer es ampliar lo que consideramos trabajos normales entre los bibliotecarios, ya que hoy en día se reducen casi exclusivamente a la selección y proceso técnico de los materiales que adquiere la biblioteca. Esta visión tendrá que ampliarse y empezar a considerar que la captura de datos forma parte de la gestión que tienen que realizar los centros [...] Para realizar la captura de datos nos tendremos que preguntar ¿qué datos necesitamos? Pues primero tenemos que identificar los datos que vamos a necesitar. Para saber qué datos pueden ser significativos nos basaremos en los objetivos del centro, pues teniendo claro los objetivos y metas que queremos alcanzar nos será más fácil identificar los datos que necesitamos”.*

Efectivamente al empezar a trabajar en PAB-Redes tuvimos que replantearnos nuestras tareas, ya que la recogida de datos venía a ser una más que se sumaba a las tradicionales. Así, ahora además de la selección, preparación de material, realización de actividades..., había que “sacar tiempo” para la medición.

De todas formas, lo que sí que teníamos muy claro todos desde el principio era que no queríamos convertirnos en esclavos de la evaluación, poder seguir realizando nuestro trabajo sin agobios extra.

Para ello desde el inicio se trabajó desde el servicio bibliotecario en estrecha colaboración con 3000 Informática para conseguir que el programa de gestión Biblio-3000 facilitara al máximo las cosas con la generación y volcado automático de los datos.

Al mismo tiempo, en relación con las palabras de López Gijón, también tuvimos que decidir los datos que considerábamos esenciales para la evaluación en función de nuestros objetivos y necesidades.

Ha sido y continua siendo un trabajo duro, ya que en primer lugar tuvimos que darle un repaso a fondo a nuestras bases de datos para homogeneizar hasta el más mínimo detalle. Hubo que separar los fondos de las bibliotecas en fondo adulto y fondo infantil para diferenciar tanto las existencias como los préstamos de uno y otro tipo de material. Tuvimos que crear algunas etiquetas nuevas, como la de OL para las obras literarias que tampoco las teníamos diferenciadas. Al mismo tiempo se crearon una serie de perfiles de registro, los mismos para todos los centros (prestables, no prestables, registros dados de baja y desaparecidos) para poder crear los indicadores de los documentos que se dan de baja en los distintos formatos, los hurtos y los excluidos del préstamo. Para poder diferenciar los préstamos por franjas de edad tuvimos que repasar todas las fichas de lectores para asegurarnos de que en todas se recogía la fecha de nacimiento, información básica para llevar esto a cabo; teníamos que tener en todas las bibliotecas las mismas claves estadísticas, las mismas etiquetas y perfiles, ya que de no ser así la generación automática de datos por parte de biblio era una misión imposible.

En definitiva, nos ha servido para conocer módulos del programa que se mantenían vírgenes hasta ahora para nosotros.

Como ya dijimos anteriormente, en la última versión del programa se perfeccionó considerablemente el módulo de estadísticas. Ahora se pueden crear los indicadores que se

precisen para el volcado de datos. En el subapartado “estadísticas de indicadores” dentro del apartado estadísticas, se encuentra la tabla de indicadores, creados previamente mediante búsquedas en el programa. En nuestro caso concreto, el proceso de generación de datos lo llevamos a cabo mensualmente, sin embargo se puede realizar diariamente, cada dos meses, según las necesidades de cada centro.

### **Metodología y medición: sistema de formularios**

En PAB-Redes el sistema inicial utilizado para la recogida de datos consistía en una serie de formularios realizados en excel, que nos fueron facilitados al inicio del proyecto.

. Tipología de los formularios:

- Formulario general del año o Inicial
- Formularios mensuales
- Formulario totalizador: resumen de indicadores

El formulario general o de inicio recoge:

- . Los datos iniciales del año (existencias libros de adultos, existencias libros infantiles y existencias de no-libros, datos de población e información sobre el edificio)
- . Los muestreos (consultas en sala, tiempo invertido en el proceso de los documentos y tiempo dedicado a las tareas internas del equipo)
- . y datos finales (documentos no-prestados durante el año de ejercicio y datos económicos)

Los formularios mensuales, por su parte, constan de:

- . Hojas de existencia: Altas y bajas diarias de L.A., L.I. y No-L. Y resumen de existencias
- . Hojas de préstamo: Recopilación de préstamos de forma diaria de cada una de las secciones.
- . Hojas de público: Socios, usuarios de préstamo, visitantes, socios activos, movimiento de las actividades, etc...

Estos formularios nos fueron proporcionados el primer año de análisis, 2003, en el Proyecto Pab-Redes para el volcado de datos, aunque en Pab-Redes desde el 2004 se cambió de sistema, sustituyendo las hojas de excel por el volcado directo en su página web en un programa denominado Gestpab.

Las Bibliotecas Municipales de Cartagena seguimos perfeccionando el sistema inicial para adecuarlo cada vez más a nuestras necesidades.

De este modo, diferenciamos las obras literarias para adultos de las novelas juveniles, para controlar el movimiento de estas lecturas. Los muestreos de consultas en sala se amplían con el apartado de consultas de internet en sala, ya que es un dato fundamental para evaluar el servicio. Los préstamos se han dispuesto por tramos de edad fundamentalmente para conocer a los sectores que llegamos y plantearnos políticas de animación.

Este año hemos seguido perfeccionando el control de datos. Al igual que tenemos libros adultos y libros infantiles por separado, hemos pensado que también sería interesante tener independientemente el movimiento de los no-libros adultos e infantiles. Del mismo modo debido a la incorporación de los DVD en el fondo y al importante volumen de préstamo que suponen tratamos de recoger por separado este dato del de los vídeos, así como el de las revistas seriadas del de los ejemplares.

Al mismo tiempo hemos visto la necesidad de controlar los préstamos de las entidades, entendiendo por tales, los que se hacen a las otras bibliotecas de la red, a los centros de enseñanza, asociaciones o colectivos, para evitar que se mezclen con los préstamos a los lectores y poder hacer un seguimiento de lo que se está demandando por parte de los colectivos.

### **Indicadores : presente y futuro**

Podemos clasificar los indicadores atendiendo a los diferentes ámbitos de análisis:

<u>Ámbitos de análisis</u>	<u>Indicadores</u>
- Oferta documental	- Existencias/habitante - Cuota de renovación (%) - Incremento del fondo (%) - Excluidos de préstamo (%)
- Rendimiento de la Oferta documental	- Rotación - Cuota de ausencia (%)
- Rendimiento del servicio	- Visitantes/hora - Préstamos/hora - Usuarios/visitantes (en %) - Gastos/habitante
- Orientación al cliente	- Metros cuadrados/1000 hab. - Nuevas adquisiciones/habitante
- Demanda del servicio	- No-prestados (%). - Visitantes/habitante - Socios activos/habitante

- Préstamos/habitante
- Nuevos socios/habitante

Estos son los indicadores con los que hemos trabajado hasta el momento, pero conforme avanzamos nos vamos dando cuenta de la necesidad de ir incorporando nuevos por necesidades que vamos apreciando. Así, de cara al año próximo queremos incorporar indicadores para medir el rendimiento tanto del servicio de internet para el usuario, como del servicio de préstamo interbibliotecario, algo básico en todos nuestros centros, aunque de especial relevancia en el caso de los puntos de préstamo, que realizan casi más préstamos de los fondos de las otras bibliotecas que de los suyos propios, mucho más limitados. De cara a realizar también la evaluación en los puntos de préstamo es necesario solucionar esta cuestión con biblio, pues ahora estos préstamos se recogen en una base de datos aparte creada en access que lógicamente no se vuelca en biblio y no pueden actualizarse automáticamente.

### **Conclusiones y balance del primer año de análisis**

La profunda reflexión de nuestra realidad sería la primera conclusión que sacaríamos de este primer año de análisis. Con el objetivo primordial de mejorar nuestro servicio al ciudadano dando respuestas reales a sus necesidades, podemos asegurar que hemos roto con lo cotidiano, hemos dejado de trabajar por intuición, hemos reflexionado en equipo sobre necesidades y hemos impulsado nuevos planteamientos de trabajo interno.

El estudio de nuestros datos nos ha permitido una primera visión sobre el uso que la población hace de nuestros servicios pero fundamentalmente, la percepción de nuestra colección desde otro punto de vista. El equipo ha planteado la **gestión de la colección** como centro neurálgico de trabajo para este año, necesita una revisión urgente en todas las bibliotecas, ya que son varios los indicadores que nos lo demuestran, para ello hemos entrado en una nueva metodología de trabajo con una implicación muy fuerte no solo de los técnicos responsables de los centros sino de todo el personal.

Hemos iniciado trabajos de estudios de la colección por items en cada una de las bibliotecas, con el fin de detectar diferencias y puntos débiles con la intención de modificar las políticas de desarrollo de la misma. Siendo nuestra intención que la colección este permanentemente actualizada pretendemos, en plazos preestablecidos, reforzar áreas con carencias, abrir nuevas secciones, reforzar la demanda del usuario, expurgo de fondos, reposición marcando prioridades y renovación del fondo.

En el próximo análisis queremos tocar datos que nos permitan entrar en evaluación de otros factores de influencia en nuestro funcionamiento, nos referimos a los indicadores sobre demanda de servicios.

Para finalizar diremos que somos conscientes de la importancia del trabajo que estamos haciendo, el cual nos permitirá ser claros a la hora de plantear necesidades a nuestros responsables a la vez que nos ayudará a impulsar la imagen de nuestra red entre la población, y de esta forma conseguiremos estar cada vez más cerca del ciudadano. Sin duda, la evaluación es el primer paso hacia la calidad.

### **NOTAS**

---

<sup>1</sup> <http://www.ifla.org/VIII/s8/unesco/span.htm>

---

<sup>2</sup> DIRECTRICES IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas / Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

<sup>3</sup> PAUTAS sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002.

<sup>4</sup> LÓPEZ GIJÓN, Javier. Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública. En: *VII Jornadas sobre Bibliotecas Públicas* celebradas en San Sebastián del 1 al 13 de junio de 1995. San Sebastián: Asociación de bibliotecarios y documentalistas de Guipúzcoa, 1996.