

Estadísticas y evaluación para la promoción de las Bibliotecas

Michael Heaney

Secretario Ejecutivo de las

Bibliotecas Bodleianas de la Universidad de Oxford

Presidente de la División IV de IFLA 'Apoyo a la Profesión'

Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas

ISSN 1853-7324 – <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar>

La Plata, Junio 2011

Algunos datos

- Bibliotecas de la UNLP:
 - 55.500 lectores activos
 - 502.000 ejemplares consultados
 - *(Informe basado en datos estadísticos de las Bibliotecas (año 2006))*

– ¿ 😊 0 ☹️ ?

Algunas definiciones

- Datos
 - 55.500 lectores activos
 - 502.000 préstamos
- Estadísticas
 - $502.000 / 55.000 = 9$ préstamos por lector
- Indicadores de rendimiento
 - '9 préstamos por lector es bueno'
 - '9 préstamos por lector no es bueno'

Reunir datos (1)

- Mediante uso de máquinas
 - Ejemplares en catálogo
 - Cantidad de libros prestados
 - Cantidad de fotocopias
 - Cantidad de gente que entra a la biblioteca por una puerta de control

Reunir datos (2)

- Contar objetos
 - Puestos de lectura
 - Cantidad de computadoras
 - Cantidad de lectores presentes
- Contar dinero
 - Gastos de personal - libros - infraestructura
- Contar eventos
 - Cuántas preguntas hacen los lectores
 - Cuántos lectores entran a la biblioteca *
 - Tomar muestras

Reunir datos (3)

- Preguntar al lector
 - ¿Qué hizo hoy en la biblioteca?
 - ¿Resultó positiva su visita de hoy?
 - ¿Está satisfecho con la biblioteca?
 - ¿Qué es más importante para Ud.: que haya mayor cantidad de libros o un horario de apertura más amplio?

Cómo reunir datos

- ¡Sea cuidadoso!
 - Si Ud. Realiza mediciones sólo por una semana ¿son representativas?
 - ¿Qué significa realmente 'entrar en' y 'salir de' un edificio?
 - Si su encuesta se obtiene vía su sitio web ¿cómo le preguntará a los usuarios que no lo visitan?
 - ¿La cantidad de préstamos reflejará el uso, o sólo el período de préstamos?

Estadísticas para la administración (1)

- Eficiencia: en los recursos [inputs]
- ¿Cuánto cuesta catalogar cada libro?
- ¿Qué porcentaje del presupuesto se dedica a libros y revistas?
- ¿Cuánto cuesta el mero hecho de mantener la biblioteca abierta?

Estadísticas para la administración (2)

- Eficiencia: en los servicios [outputs]
 - ¿Cuántos libros se prestan, y cuál es el costo de cada préstamo?
 - ¿Cuántas encuestas se responden, y cuál es el costo de cada encuesta?
 - ¿Cuántas visitas recibe el sitio web cada día?

Estadísticas para la administración (3)

- Referencias (compare estadísticas)
 - Internas
 - Este año – año anterior
 - Externas
 - En relación a instituciones semejantes
 - Asegúrese de que los resultados de cada caso son verdaderamente comparables
- Planeamiento
- Haga planes - ¿Cómo tendrían que cambiar los resultados?

Estadísticas para un planeamiento estratégico

- “Mejorar la colección de libros para estudiantes”
 - Incremente la proporción de libros nuevos
 - Incremente el porcentaje de nuevo material disponible para préstamo
 - Pregunte directamente a los estudiantes, antes y después de estas medidas

Estadísticas para fomentar la biblioteca

- “Las bibliotecas son buenas para la sociedad”
 - -¿Estamos todos de acuerdo?
- ¿Deberíamos invertir dinero en una nueva biblioteca o...
 - ...en un hospital?
 - ...un nuevo comedor para estudiantes?

Servicios y resultados [Outputs and outcomes]

- Servicios [Outputs] = cómo usa el público lector la biblioteca
- Resultados [Outcomes] = qué ocurre como resultado
 - Cómo es que una biblioteca hace una diferencia para el público lector

Resultados directos

- Encuestas de actividad
- Encuestas de satisfacción
- Encuesta IFLA
 - Si Ud. no usa la biblioteca, por qué razón:
 - Está demasiado lejos,
 - No tiene los ejemplares que necesito
 - ¿Se ha beneficiado de utilizar la biblioteca o alguno de sus servicios online?
 - Si esta biblioteca no existiera ¿podría haber conseguido la misma información en otro lugar?

¿Obtuvo beneficios...?

- ¿Consiguió aprender algo nuevo?
- ¿Ha tenido ideas nuevas?
- ¿Consiguió información útil para buscar trabajo?
- ¿Consiguió información útil para su salud?
- ¿Ha contribuído la biblioteca a que ahorre tiempo?
- ¿Ha contribuído a mejorar su desempeño en el trabajo?

¿Puede obtener la información de otra fuente?

- ¿...Otra biblioteca?
- ¿...Via internet?
- ¿...Por colegas, amigos, etc.?
- ¿De los medios (diarios, radio, television)?
- Tal vez, pero hubiera conllevado un mayor tiempo y esfuerzo
- No, no creo que pudiera obtener la misma información.

Contexto

■ Demográfico

	Población total	Usuarios total	Penetración
Odontología	4849	243	5%
Informática	4742	414	9%
Bellas Artes	11236	998	9%
Pública	113690	16192	14%
Naturales	3776	746	20%
Bachillerato	1529	322	21%
Trabajo Social	2332	657	28%
Derecho	14066	7542	54%

Información no relacionada a la biblioteca

- Exito en los exámenes
- Exito en la búsqueda de empleo

Narrativa

- Las historias son más interesantes que las estadísticas
- Haga una encuesta
- ¡Pida siempre opiniones!
 - “Díganos cómo la biblioteca puede ayudarlo mejor”
 - “¿Qué es lo más importante que podemos hacer para apoyar su estudio o su trabajo?”
 - “¿Qué fue lo mejor que le pasó mientras estaba usando la biblioteca esta semana...?”
 - “¿...Y qué fue lo peor?”

Y, finalmente...

- Las estadísticas son sólo números
- Los indicadores de rendimiento introducen nuestros valores en las estadísticas
- Nuestros valores provienen de “fuera” de la estadística
- Planear implica intentar cumplir con nuestros valores
- Nuestra defensa se apoya en los valores que sostenemos
- Fomentar requiere historias tanto como estadísticas

- Thank you very much!
- Muchas gracias!
- michael.heaney@bodleian.ox.ac.uk

*** La organización del TIEB2 agradece a Enrique Merle por la traducción de la presentación de Mr. Heaney*