

ESTUDIO “DESARROLLO DE NUEVOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ESPAÑOLAS”

Elisa García-Morales

Jornadas “la Calidad en las Bibliotecas Universitarias”,
Palma de Mallorca, 13-14 de enero de 2005

Presentación

- ▶ 2002. *Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de mejores prácticas.* (Basado en índices cuantitativos creados a partir de los datos de REBIUN)
- ▶ 2003. *Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas* Actualización del modelo cuantitativo y búsqueda de la información cualitativa

Se trata de trabajos de investigación

Equipo

- ▶ Biblioteca de la UAM. Miguel Jiménez
- ▶ Instituto L.R Klein. Julián Pérez
- ▶ Inforárea S.L. Antonio Avia y Elisa García-Morales

- ▶ Subvencionados con cargo al programa de Estudios y Análisis (O.M. de 11 de abril de 2002) de la Subdirección General de Estudios, Análisis y Evaluación del MEC

<http://www.univ.mecd.es/univ/>

Conclusiones sobre el modelo cuantitativo

- ▶ Importantes lagunas entre lo que los profesionales consideran elementos esenciales de la calidad y lo que se puede analizar con los datos disponibles.
- ▶ El grupo –cluster- que presenta los mejores factores de calidad (**oferta, demanda y recursos**) responde a un modelo y estructura de biblioteca muy concreta.

Desarrollo de un modelo basado en información "cualitativa"

Cuestionario sobre acciones cualitativas:

- Acciones llevadas a cabo por las bibliotecas
- Valoración de las acciones por los directores de las bibliotecas

Entrevistas a directores de bibliotecas de distintos grupos "cluster"

- Opiniones sobre acciones de calidad
- Recogida de mejores prácticas.

Desarrollo de un modelo basado en información “cualitativa”

INFORMACIÓN CUALITATIVA

- ▶ Valoración de las acciones de calidad por parte de los directores de las bibliotecas.
- ▶ Resultados de los cuestionarios sobre acciones de calidad llevadas a cabo
- ▶ Correlación entre datos cualitativos y cuantitativos
- ▶ Catálogo de mejores prácticas
- ▶ Modelo de cuestionario

INFORMACIÓN CUANTITATIVA

- ▶ Factores de calidad actualizados a 2003
- ▶ Datos cuantitativos “clusterizados” por estructura y entorno organizativo

Resultados de los cuestionarios

Clara preocupación por la calidad entre los directores de las bibliotecas universitarias españolas. La máxima importancia se atribuye a :

- ▶ La atención personalizada al usuario,
- ▶ La adecuada planificación,
- ▶ La formación de los usuarios,
- ▶ La cooperación en la adquisición de los recursos, y
- ▶ La evaluación de la calidad.

Resultados de los cuestionarios

- ▶ En la práctica real, las acciones que más se han llevado a cabo en las bibliotecas son las relativas a:
 - ▶ Atención al usuario
 - ▶ Mejora de la colección
 - ▶ Mejora del acceso.
- ▶ En una valoración de 1 a 10 puntos sobre las acciones realizadas:
 - ▶ más del 50% se situaría entre 5-6 puntos.
 - ▶ el 4,5% obtendría el sobresaliente 9-10

Correlación entre datos cuantitativos y cualitativos

- ▶ Las acciones de calidad tienen impacto directo en el valor de los factores de oferta y demanda.
- ▶ No es significativa la correlación entre las acciones de calidad y el factor recursos (¿porque el elemento recursos depende de factores ajenos a las posibilidades de actuación de la biblioteca.?)

Correlación resultados cualitativos/cuantitativos

- ▶ Hay una elevada correlación entre los valores del factor de oferta y las acciones categorizadas dentro del apartado “entorno organizativo” lo que vendría a poner de manifiesto que la gestión profesionalizada de la bibliotecas universitarias tiene un impacto claro en la generación de la oferta de servicios.

Correlación resultados cualitativos/cuantitativos

- ▶ **Existe una correlación muy elevada entre el factor demanda las acciones recogidas en el apartado “cultura informacional e innovación” (ello confirmaría las opiniones respecto a que un mayor nivel de cultura informacional de los usuarios está directamente relacionado con un uso más intensivo de la biblioteca)**

Correlación resultados cualitativos/cuantitativos

- ▶ El análisis del valor de los factores de la calidad en relación con el número de acciones llevadas a cabo por las bibliotecas indica que parece haber un límite estructural a partir del cual el hecho de realizar más acciones ya no se refleja en un aumento significativo de los valores de la oferta ni de la demanda.

Revisión del modelo cualitativo inicial

- ▶ La realización de un nuevo análisis “cluster” en base a los valores de los indicadores de estructura y entorno organizativo nos permite agrupar las bibliotecas de características similares que para simplificar hemos denominado pequeñas, medianas y grandes. Se ha reelaborado el cálculo de los indicadores de referencia cuantitativos para cada uno de los grupos. La aplicación de esta metodología mejora la empleada en el ejercicio 2002 para establecer los indicadores de referencia.
- ▶ Las diferencias reflejadas tanto en los valores de los indicadores como en la aplicación de acciones cualitativas confirma las diferencias existentes entre los grupos estructurales, lo que hace pensar que para aplicar correctamente un modelo de evaluación orientado a la comparación es necesario realizarlo a partir de “cluster” estructurales