

**ANALES DE
DOCUMENTACIÓN**

Anales de Documentación

ISSN: 1575-2437

revandoc@um.es

Universidad de Murcia

España

Massísimo i Sánchez de Boado, Àngels
Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (II): métodos basados en el uso de la
colección

Anales de Documentación, núm. 7, 2004, pp. 171-183

Universidad de Murcia

Espinardo, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500711>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

EVALUACIÓN DE COLECCIONES EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS (II). MÉTODOS BASADOS EN EL USO DE LA COLECCIÓN

*Àngels Massísimo i Sánchez de Boado**

Facultat de Biblioteconomia i Documentació. Universitat de Barcelona

Resumen: Como continuación del trabajo sobre métodos de evaluación basados en el estudio de la colección en sí misma, se presentan siete métodos alternativos de evaluación de la colección, basados esta vez en estudios sobre el uso de la colección. Se presenta en forma breve cada método y se describen sus ventajas e inconvenientes, así como la aplicabilidad de cada uno para diferentes tipos de colección.

Palabras clave: Evaluación de colecciones; bibliotecas universitarias; indicadores de calidad.

Title: COLLECTION EVALUATION IN UNIVERSITY LIBRARIES (II). METHODS BASED ON COLLECTION USE

Abstract: This is our second paper devoted to the collection evaluation in the university libraries. Seven methods are described, based on collection use. Their advantages and disadvantages are discussed, as well as their usefulness for a range of library types.

Keywords: Collection evaluation; university libraries; performance indicators.

Los estudios de la colección en sí misma con vistas a su evaluación fueron revisados y discutidos en otro número de esta publicación¹, pero quedaron pendientes los estudios basados en el uso. El objeto del presente artículo es presentar y examinar brevemente los principales métodos que entrarían dentro de este segundo grupo.

Los métodos más frecuentemente utilizados para evaluar las colecciones en función de su uso estudian, sobre todo, los siguientes aspectos:

- préstamo,
- uso o consulta *in situ*,
- disponibilidad de los documentos,
- rotación en los estantes,
- préstamo interbibliotecario y servicio de obtención de documentos,
- opinión de los usuarios,
- simulación del uso, o análisis de citas.

A continuación los analizaremos brevemente uno por uno.

* amassisimo@ub.edu

¹ Cf. "Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias: I, Métodos basados en el estudio de la colección". *Anales de documentación* 5 (2002), p. 245-272. Disponible en versión electrónica en la dirección <http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0514.pdf>. [Consulta: 4 dic. 2003].

ESTUDIO DEL PRÉSTAMO

Este sistema analiza los datos del préstamo de la colección, ya sea completa o bien por partes, combinándolos con criterios como la materia, el grupo de usuarios, la fecha de publicación, etc., con la única limitación de la capacidad estadística de nuestro sistema de préstamo. De esta manera podemos obtener la tasa de préstamos de una materia determinada, o bien la actividad de préstamo de un determinado segmento de usuarios², o la curva de préstamos de las distintas obras según su fecha de publicación, etc.

La utilidad del método es excelente a la hora de identificar las partes de la colección menos utilizadas (sea por materias, soportes, etc.), así como para describir modelos de uso para esas áreas (por ejemplo, épocas del año en que "salen" determinadas obras), y para identificar grupos de usuarios preferentes para partes de una colección; incluso puede aplicarse con finalidades de selección, para formar una colección que satisfaga las necesidades más frecuentes. Siempre que el tipo de fondos nos permita pensar que su uso en préstamo es lo suficientemente representativo del total de usos, las ventajas del método son evidentes, pues, aparte de la facilidad de obtención de los datos y de su interpretación -lo que nos permite trabajar con una relativa economía de medios-, posibilita, como se ha visto, la realización de una amplia gama de estudios sectoriales.

No obstante, el método no está exento de inconvenientes. Una de las principales limitaciones de ese tipo de estudios es, precisamente, el hecho de ser exclusivamente aplicables a los fondos de préstamo de las bibliotecas, y no a toda su colección ni a las otras actividades que se pueden desarrollar con los documentos, (consulta, reprografía, etc.), de manera que quedan excluidas de él todas las colecciones -o partes de colecciones- no prestables, así como las obras objeto de préstamo restringido, de fin de semana, etc., a menos que se elaborase para éstas un baremo especial. Obviamente, esto hace al método tanto más adecuado cuanto más pensada para el préstamo sea la colección (por ejemplo, en muchas bibliotecas los datos de préstamo de la colección de novela serán más representativos que los de revistas, si estas últimas sólo se prestan bajo determinadas condiciones y, por supuesto, más que los de manuales, muchos de los cuales pueden incluso estar exentos de préstamo, lo que haría el sistema totalmente inviable).

Otro inconveniente es que el método no contempla el uso frustrado, al no poder contabilizar como préstamos las demandas de documentos que ya se encuentren prestados y, por tanto, sean momentáneamente inasequibles para otro lector. Bien es cierto que muchas bibliotecas admiten listas de espera, pero éstas tampoco se traducen siempre, en la práctica, en otros tantos usos efectivos, por lo que no deberían contabilizarse como préstamos hasta tanto que la transacción no se efectuara realmente.

Una variante de los estudios de préstamo nos la ofrece el indicador que Poll y Te Boekhorst definen, en su obra *Medición de la calidad*³, como "uso de la colección por materias" (indicador nº 5). En el caso de ese indicador, los autores consideran que "el uso vie-

² Siempre que nuestro sistema recoja los datos de los usuarios y permita cruzarlos con los de obras prestadas o materias objeto de préstamo, y que ello se pueda hacer sin que constituya una violación del derecho a la intimidad del usuario individual.

³ Roswita Poll, Peter Te Boekhorst. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: ANABAD, 1998. Esta obra se comentó, en la primera parte de este artículo, como una de las pautas de calidad propuestas por IFLA (Cf. *Anales de documentación*, 5 (2002), p. 259-266.)

ne dado por el número de préstamos, y no se tienen en cuenta otras formas de uso como el uso interno⁴; los datos del préstamo se combinan con los de materia de los documentos prestados con la intención de dilucidar “si la distribución de recursos de la biblioteca y la política de adquisiciones se adecuan a la demanda de los usuarios. La biblioteca identifica si... invierte el presupuesto en las monografías y en las áreas temáticas apropiadas⁵. Poll y Te Boekhorst advierten ya de las limitaciones de este estudio, que -además de ser más indicado para las monografías que para el conjunto de las colecciones en general- tampoco tiene mucho sentido si dicha colección de monografías no está convenientemente actualizada, por lo que antes de decidirmos por este método de evaluación deberíamos estar seguros de que el estado de revisión de la colección es el correcto, o bien, en caso contrario, realizar una revisión previamente a la evaluación -lo que alargaría el proceso y lo haría más costoso. Asimismo, los autores recomiendan excluir de la evaluación los títulos que conforman la bibliografía recomendada para el estudiante por su posible incidencia en el sesgo de los datos y contándose, además, con otros sistemas para evaluar ese tipo de fondos. Por idénticas razones, pues, habría que prescindir también, para el estudio, de las colecciones de reserva y fondos especiales -u otras partes de la colección donde se haga hincapié en alguna materia por razones específicas distintas de su estricta previsión de uso-, pues su contabilización también produciría un sesgo en los datos, aparte del diferente criterio de selección aplicado en esos casos. Viene aquí a cuento recordar la conveniencia de tener presentes en la evaluación las decisiones políticas tomadas por la biblioteca sobre el desarrollo global de su colección, pues éstas deben actuar como referente en todo el proceso. Nuestra evaluación debe intentar, en realidad, averiguar hasta dónde estamos siendo fieles a aquellas decisiones, pues ése será el baremo de calidad más adecuado a nuestro caso⁶.

ESTUDIO DEL USO O CONSULTA *IN SITU* DE LOS DOCUMENTOS

Con este método recogemos y analizamos datos sobre la utilización del fondo en las salas de la biblioteca; al igual que en el caso del préstamo, esos datos podemos combinarlos después con materia, soporte, grupo de usuarios o partes de la colección, con las limitaciones comentadas anteriormente. De lo que queda dicho se deduce que este método es siempre complementario del anterior (pues toda colección susceptible de préstamo lo es también de uso en sala), y substitutivo en los casos de fondos excluidos de préstamo. En cuanto a sus aplicaciones, son en buena parte las mismas que tienen los estudios de préstamo.

La mayor dificultad presentada por este método surge del hecho de que la mayoría de colecciones están en libre acceso, y no se dispone de una estadística fiable de usos al no

⁴ Roswita Poll, Peter Te Boekhorst. *Op. cit.*, p. 81.

⁵ *Ibid.*

⁶ De esta manera, si nosotros habíamos decidido que la biblioteca iba a recoger más intensamente algunas materias, como por ejemplo las energías alternativas, o la medicina deportiva, ello debe cotejarse con los hechos en el momento de la evaluación, para comprobar si el préstamo total de obras de esas áreas es, o no, más intenso en proporción con la mayor presencia de documentación sobre el tema -a menos que nuestra colección especial esté excluida de préstamo, naturalmente. De hecho, hay que recordar que una colección especial se justifica muchas veces en función de todo un sistema bibliotecario, y no sólo de los usos que reciba en la biblioteca concreta donde se ubica.

quedar éstos registrados. Para recoger esos datos se han utilizado sistemas muy diversos: desde un simple contaje o marcación en el momento de la recolocación en los estantes hasta el registro de usos por parte del mismo usuario en una hoja *ad hoc*, pasando por la observación no invasiva, por las entrevistas o por una combinación de varios de ellos. Cualquiera de estos sistemas tiene ventajas e inconvenientes. La recolocación por el personal es lo habitual en nuestras bibliotecas, y sería lógico su aprovechamiento para finalidades de contaje: sin embargo, si esa recolocación no se hace de manera continua (lo que muy pocas bibliotecas pueden permitirse), no podemos asegurar que cada vez que un documento es guardado debemos contar un solo uso, pues puede haber sido tomado del carro, o de la mesa, y vuelto a dejar allí en diversas ocasiones por distintos usuarios; por otra parte, la larga ausencia del estante sin justificación puede provocar un considerable uso frustrado, buena parte del cual es incontabilizable. El registro por parte del usuario también presenta el riesgo de ofrecer datos muy incompletos, ya sea por olvido, falta de atención o desidia. Finalmente, tenemos la posibilidad de realizar una discreta observación de la conducta de los usuarios y de los documentos que éstos utilizan. La tecnología actual posibilita grandemente la aplicación de este sistema, que anteriormente solía desestimarse a menudo por costoso en tiempo y personal⁷. En cuanto a las entrevistas, pueden ser un buen sistema complementario de la observación y nos ofrecen muchos datos adicionales sobre qué uso se da a la información, preferencias, etc.; sin embargo, sobre ser un método lento y caro, se ha dicho a menudo que importunan al usuario, por lo que deberían reservarse para situaciones en las que no tengamos otra manera de obtener información de calidad. En todo caso, si se quiere recoger datos sobre el uso *in situ* mediante entrevistas u observación —o las dos cosas—, deberemos preparar una muestra representativa y aleatoria de días y horas de apertura de la biblioteca, y realizar nuestro estudio en esos días y horas, bien con todos los usuarios presentes, bien con una selección igualmente elaborada con la técnica de muestreo que sea más acorde con nuestras necesidades⁸. No hay duda de que la correcta elección de la técnica de muestreo y su aplicación presentan dificultades, que a menudo requerirán del concurso de un experto para su resolución, encareciendo y haciendo más lento el proceso, aunque añadiéndole seguridad.

Otro inconveniente del estudio del uso o consulta *in situ* —al igual que en los estudios de préstamo— es el hecho de no contemplar el uso frustrado, lo que hace que tampoco obtengamos aquí una pintura fiable al cien por cien de la frecuencia o intensidad de utilización de los documentos en la sala.

No tenemos descrito, en la normativa IFLA para la evaluación de bibliotecas universitarias, ningún método que corresponda exactamente a este perfil, ya que el único que allí se comenta (indicador nº 4) es el “uso de la colección”, pero ya se nos advierte desde el principio que “uso de un documento tal como se concibe para este indicador consiste en la circulación y el uso interno en las instalaciones de la biblioteca”⁹, es decir, una suma de

⁷ Ya advertíamos en la primera parte de este artículo sobre la disponibilidad de *softs* de aplicación en PDAs que permiten la observación discreta de los usuarios en sala y el registro y contaje rápido de datos predeterminados. Puede verse sobre esto el trabajo de Christine Koontz y Dean Jue, “Uso de las nuevas tecnologías para una mejor gestión bibliotecaria”, presentado en la 66th IFLA Council and general conference, Jerusalén, en agosto del 2000. Versión electrónica en <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/083-120s.htm> [Consulta: 18 nov. 2003].

⁸ Para las distintas técnicas de muestreo puede verse Elías Sanz Casado, *Manual de estudios de usuarios* (Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994).

⁹ Roswita Poll, Peter Te Boekhorst, *Op. cit.*, p. 73.

las dos modalidades, préstamo y uso en sala. A lo largo de la descripción del indicador se nos da, además, cuenta de que debemos también recoger el uso para reprografía, lo que acaba de dibujar una panorámica global de los principales usos, pero no permite trabajar con uno de ellos en exclusiva. Sin embargo, este indicador puede resultar interesante en casos de colecciones donde una modalidad de uso no predomine sobre la otra. De hecho, aplicando los mismos métodos aconsejados para la obtención del indicador, podemos limitarnos a recoger datos del uso en sala, si para nuestro caso es esa medida la que consideramos adecuada. La misma descripción del indicador parece animarnos a ello cuando se refiere a “*observar las alteraciones en la relación circulación – uso interno*”¹⁰, para el cual apunta distintas interpretaciones.

Tanto del estudio de préstamo como, sobre todo, del estudio de la consulta *in situ*, puede hacerse una crítica conjunta, y es que ambos dan por supuesto que un uso, en cualquiera de sus formas, equivale a la satisfacción de una necesidad, y por lo tanto a la adecuación del documento usado. Sin embargo, ello no siempre es así, pues ¿qué decir de la consulta (o, más raramente, el préstamo) que acaba en el rechazo del documento por parte del usuario, por considerarlo irrelevante o insuficiente para sus necesidades? Cuantas veces un usuario toma un libro en préstamo o lo saca de los estantes, lo hojea y, finalmente, lo desestima, ¿serán contadas como usos e incrementarán, por tanto, la tasa de valoración del libro en cuestión? Y cuando es el bibliotecario el que coge el libro del estante para una simple comprobación, para recatálogo, para encuadernarlo de nuevo... ¿todo eso son usos? Y lo que se dice de los libros vale para cualquier otro soporte, como es lógico. De esta manera, hay que contar con un margen de error en el sistema, aunque, desde luego, se trata de un margen asumible.

Complementariamente a los estudios de uso (tanto al préstamo como a la consulta en sala), puede también tener interés el estudio del “no uso” (indicador nº 6 de la IFLA)¹¹, mediante el cual se identifican las partes de la colección que no se utilizaron durante un determinado período de tiempo. Ya se comentó este indicador en la primera parte de este artículo, por lo que no insistiremos sobre él nuevamente.

ESTUDIO DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS DOCUMENTOS

Poll y Te Boekhorst, en el documento de IFLA al que nos venimos refiriendo, señalan la disponibilidad de los documentos como uno de los indicadores de calidad (concretamente el nº 11). Para ellos, la disponibilidad “... se define como la proporción de materiales solicitados por el usuario que puede utilizar inmediatamente en la biblioteca (incluida la reproducción del documento) o en préstamo a domicilio”¹². Aquí lo que se trata de conocer es qué probabilidad de ser satisfecha tiene la demanda del usuario sobre un ejemplar determinado. En el cálculo de esta probabilidad entran, como ya se dijo, conceptos como la tasa de adquisición, la de catalogación, la búsqueda en catálogo, la circulación del documento e incluso la colocación correcta, pues todos y cada uno de esos aspectos influirán en el éxito final de la búsqueda.

¹⁰ Roswita Poll, Peter Te Boekhorst, *Op. cit.*, p. 78.

¹¹ Roswita Poll, Peter Te Boekhorst, *Op. Cit.*, p. 87 y ss.

¹² Roswita Poll, Peter Te Boekhorst, *Op. cit.*, p. 111. Ya se comentó este indicador en la primera parte de este artículo, citada más arriba.

La guía de la American Library Association para la evaluación de colecciones se refiere al estudio de la disponibilidad como una técnica que "... realiza el seguimiento de las peticiones del usuario directamente, y mide con qué frecuencia la colección es deficiente cuando un usuario no puede encontrar un ítem, y con qué frecuencia es un error del usuario la causa de que un ítem sea inaccesible"¹³. Esta inaccesibilidad puede concretarse en la ausencia del documento en catálogo o bien en un número insuficiente de copias del mismo, pero también en un documento existente, y presente en la biblioteca, pero mal guardado; correctamente ubicado pero mal señalizado; en uso en la sala, en encuadernación, etc. La forma de controlar estas variables necesita siempre la colaboración de los usuarios, ya sea informando oralmente a los bibliotecarios sobre sus éxitos y fracasos en la búsqueda de ejemplares o haciéndolo por escrito (rellenando algún tipo de formulario, dejándose entrevistar, etc.) Si no se pudiera contar con esa colaboración, el grado de disponibilidad real de los documentos sería muy difícil de precisar, ya que, aunque podría hacerse mediante muestreos periódicos, nunca darían éstos una pintura tan exacta de la realidad como la que los usuarios nos pueden ofrecer.

Una de las ventajas del estudio de disponibilidad es que nos permite descubrir puntos débiles en nuestra biblioteca, no sólo en la colección –en forma de ausencias-, sino también en su disposición física, en la amigabilidad y puntualidad de los catálogos, etc., todo lo cual puede ser aprovechado para posteriores planes de mejora. Además, si realizáramos este test con una cierta periodicidad, nos ayudaría a ver la evolución y la efectividad de los cambios realizados con motivo de esos planes.

El estudio de disponibilidad, por ser tan dependiente de los usuarios, resulta lento y laborioso, aparte de que puede perderse mucha información por olvido o dejadez de los usuarios a la hora de informar sobre sus éxitos y fracasos. Otro inconveniente es que, con este método, nada aprendemos de los colectivos de no usuarios.

ESTUDIO DE LA ROTACIÓN EN LOS ESTANTES

Este método es parecido al anterior, aunque sus objetivos son diferentes. Concretamente, se trata de calcular la tasa de presencia de cada documento en la estantería –es decir, en situación de “no uso”- en un período de tiempo dado. El estudio se lleva a cabo, en este caso, sin contar con la participación de los usuarios. Se realiza, primero, una muestra de documentos de toda la colección o de la parte a evaluar (materia, soporte, tipo de usuario, etc.) y, segundo, una muestra de los períodos concretos de tiempo en los que se llevará a cabo la búsqueda en los estantes. Generalmente, se toma como medida base un año natural para que el estudio no se vea afectado por los cambios estacionales; en los días y horas señalados, con regularidad sistemática, se tomará nota de la presencia o ausencia de cada documento seleccionado en el muestreo. Cada ausencia es ponderada: se comprobará si es debida a préstamo o bien a consulta en sala, reprografía u otros usos, y cada una de las ausencias por préstamo deberá recibir un valor superior, que suele calcularse proporcionalmente al número de días de la modalidad de préstamo correspondiente. Se calculará después la media de días al año en que cada tipo de documento (si se hizo un estudio global de la colección) está ausente de la estantería, y se verá qué porcentaje de ellos tiene

¹³ *Guide to the evaluation of library collections* / Subcommittee on Guidelines for Collection Development, Collection Management & Development Committee, Resources Section, Resources and Technical Services Division. Chicago, ALA, 1989. P. 11-12. Traducción propia.

una media mayor o menor, extrapolándose después las conclusiones de la muestra al conjunto de los documentos que configuran el universo estudiado.

Este método difiere en sus objetivos de los estudios de disponibilidad. En efecto: mientras éstos últimos persiguen averiguar qué nivel de éxito tiene el usuario en la búsqueda de documentos (donde pueden influir muchos factores), el estudio de la rotación sólo pretende evaluar el grado de utilización de cada documento. En general, podemos decir que el método reúne lo principal de los otros estudios de uso real -préstamo, consulta en sala (incluyendo reprografía) y préstamo interbibliotecario-, y tiene parecidas ventajas e inconvenientes. Por lo que respecta a sus aplicaciones, aparte de la evaluación de la colección, es de utilidad para tomar decisiones respecto a compras de duplicados, difusión de los fondos menos utilizados que se consideren todavía válidos, colocaciones alternativas, retirada, etc. Correlacionando los datos de rotación con los costes, por todos conceptos, del documento, podemos también obtener una valiosa información sobre su nivel de coste-eficacia. Pero de este tema no nos vamos a ocupar ahora.

ESTUDIO DEL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO / SOD¹⁴

Aunque los autores se suelen referir a factores diversos como integrantes de un concepto de calidad general en el préstamo interbibliotecario, la mayoría de las veces lo estudian, sobre todo, como servicio. Aquí, por el contrario, nos referimos al préstamo interbibliotecario como alternativa a la disponibilidad *in situ* de los documentos, generalmente por ausencia de éstos en la colección que se trata de evaluar. Como afirma la guía de la ALA ya mencionada, “*las peticiones de préstamo interbibliotecario son generalmente reconocidas como indicadores de demandas... de los usuarios de la biblioteca que no están cubiertas*”¹⁵. En este sentido, las peticiones de préstamo interbibliotecario que reciben nuestros documentos son dignas de ser tenidas en cuenta en la valoración de la relevancia de nuestra colección –e incluso, en algunas bibliotecas, pueden ser contempladas como un activo económico¹⁶. Asimismo, las peticiones que nosotros realizamos –especialmente las que se reiteran a menudo– pueden ser vistas, o no, como posibles puntos débiles, en tanto que necesidades que no cubre nuestra colección. Luego, quedaría plantearse cuáles de dichas peticiones pueden convertirse en adquisiciones de la biblioteca para completar vacíos y cuáles, más esporádicas o excepcionales, pueden y deben seguir resolviéndose por la vía de la cooperación llegado el caso.

Así pues, hemos de plantearnos el estudio de las estadísticas de préstamo interbibliotecario separadamente: por un lado, nuestras peticiones a otros centros; por otro, nuestro suministro en respuesta a peticiones externas. En el primer caso, deduciremos necesidades y potencial de cooperación; en el segundo, los datos obtenidos serán emparentables con los de los estudios de préstamo y tendrán la misma función. En cualquiera de las dos situaciones podemos combinar con la materia, con títulos concretos –generalmente de revista-, con autores, tipos de fondo, etc.

¹⁴ SOD = servicio de obtención de documentos. A lo largo de este artículo se entiende que tratamos, bajo la denominación general de préstamo interbibliotecario, cualquiera de las dos modalidades.

¹⁵ *Guide...*, p. 12.

¹⁶ Así parece planteárselo la British Library, una de cuyas más importantes fuentes de financiación es la actividad del Document Supply Center.

La principal ventaja de este método es la disponibilidad de los datos, su repetición periódica y su comparabilidad. Si bien los datos estadísticos pueden ser difíciles o ambiguos en su interpretación, partimos siempre de la cómoda seguridad de tratar con documentos por los cuales sabemos positivamente que los usuarios se han interesado. Además, en algunos tipos de bibliotecas, cruzando estos datos con los de personas, departamentos científicos, etc., podemos deducir nuevas necesidades, por ejemplo por cambios en las líneas de investigación, nuevos programas, etc. que no se nos hubieran comunicado, y así adelantarnos a futuras demandas.

El método no está, sin embargo, exento de inconvenientes, siendo el primero de ellos el hecho, ya comentado en la primera parte de este artículo, de la dificultad y complejidad que supone la interpretación de los datos estadísticos. No obstante, nos parece tanto o más importante señalar otro problema, y es el de la tasa de silencio producida por cuantos usuarios buscaron el documento en nuestra colección y, al no encontrarlo, no optaron por el préstamo interbibliotecario, sino que, o bien desistieron, o bien acudieron a otras colecciones sin dejar constancia de su uso frustrado. Bien es verdad que un servicio de préstamo interbibliotecario eficaz, correctamente tarifado y bien difundido dará lugar a muchas más peticiones que otro más vergonzante; no obstante, siempre habrá que contar con el margen de silencio producido por la conducta de los –pocos o muchos– usuarios que desistieron.

ESTUDIO DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

Uno de los métodos más fiables para conocer el uso de la colección y su relevancia es preguntar sobre ello directamente a los usuarios, realizando algún tipo de encuesta de opinión. Mediante ella recogemos directamente de los usuarios los datos que nos van a servir para obtener información sobre la valoración que hacen de nuestro fondo o de una parte de él; sobre los diversos usos que dan a los documentos; sobre la finalidad perseguida con la obtención de información, etc. Tomamos, así, como referencia de calidad una opinión que, ciertamente, es subjetiva, pero a la que damos gran valor, al ser la satisfacción de los usuarios nuestra primera prioridad. Entre los diferentes tipos de encuestas a usuarios, los más frecuentes son:

- las encuestas de uso / intención de uso, donde el aspecto a estudiar es, o bien el uso real que los clientes de la biblioteca hacen de sus fondos –estén éstos físicamente en la biblioteca o se acceda a ellos electrónicamente–, o bien la voluntad de uso de dichos materiales. Tienen aplicación para inferir necesidades o valorar la mayor o menor adecuación de nuestra colección, incidiendo tanto en las adquisiciones como en la retirada, desección, etc. El mayor problema está en distinguir entre los dos conceptos –*uso* o *intención*. Hay que plantearse cuál de las dos realidades queremos conocer, ya que tanto la redacción de las preguntas como el planteamiento general del cuestionario diferirán en uno y otro caso;
- las encuestas de necesidades, donde se pregunta expresamente a los usuarios sobre sus requerimientos de información (incluyendo necesidades, deseos y demandas), ya sea sobre materias, autores, soportes, tipos de obra, intensidad de recogida, etc. Ese tipo de encuestas no se aplica para evaluar la colección, sino más bien para desarrollarla, y muchas veces es complementada con un estudio sobre usos de la

información. La mayor dificultad la presenta el grado de conciencia que los usuarios tengan de sus necesidades –y de las capacidades de la biblioteca para cubrirlas;

- las encuestas de satisfacción, donde se trata de establecer hasta qué nivel, en opinión de los usuarios, son satisfechos sus requerimientos de información, tanto en cantidad como en calidad y puntualidad, y todo ello a qué coste, pues la satisfacción dependerá de esos factores combinados. Su aplicación principal es la evaluación de cualquier aspecto de la biblioteca, sus recursos o sus servicios. Aquí el problema lo presenta la diferencia de expectativas entre los distintos usuarios, tanto respecto a la cobertura de la colección como al coste de obtener la información¹⁷: esas expectativas pueden, en efecto, diferir mucho de unos a otros grupos de usuarios, siendo causa de un nivel de divergencia importante en las respuestas¹⁸.

De lo dicho puede deducirse fácilmente que son los estudios de uso y los de satisfacción los que nos serán más útiles para finalidades de evaluación. Así pues, estamos ante una metodología compleja, que esconde en sí diferentes posibilidades.

El método de encuesta presenta tantas posibilidades que resulta aplicable a todo tipo de bibliotecas, tanto para evaluar la eficacia de la colección como para resolver problemas en segmentos específicos de la misma, para definir grupos de usuarios o para detectar necesidades mal resueltas, cambios de tendencias, etc. De hecho, una encuesta no es otra cosa que la recogida sistemática de información sobre unos determinados ítems, independientemente de cuál sea la técnica de recogida. La principal ventaja de este grupo de métodos reside en la calidad y pertinencia de la información recogida, que nos permite ir mucho más allá de lo que nos indicarían los simples datos estadísticos. Además, posibilita apreciar el nivel de éxito de la colección y tiene el valor añadido de contribuir a potenciar una buena relación con los usuarios (siempre que estemos dispuestos a realizar las mejoras que se revelen necesarias en el estudio: si no podemos hacerlo, quizá pueda ser, incluso, contraproducente el pasar una encuesta). Por otra parte, con las encuestas se puede también contribuir a la formación de los usuarios, pues nos permiten introducir de soslayo algunas informaciones que les ayuden a comprender el alcance de los servicios -o que nos ayuden a nosotros, al ver sus reacciones, a detectar puntos débiles en esa formación tan necesaria. Así pues, las ventajas de las encuestas van más allá de los datos puramente cuantitativos, pues al mismo tiempo nos proporcionan el *feed-back* más directo del usuario. El planteamiento de un cuestionario parece el más indicado para estos casos, tanto si lo pasamos oralmente –entrevista estructurada– como por escrito. El cuestionario, además, permite estilos simples o más sofisticados, por lo que no puede afirmarse que su grado de dificultad sea extraordinario.

Sin embargo, como contrapartida, la encuesta presenta diversos inconvenientes que se comentarán a continuación, aunque muchos de ellos son subsanables con una buena formación previa de los encuestadores –que suele ser asequible- o bien con la ayuda de expertos.

Como siempre que nos planteamos hacer una encuesta, la primera dificultad será realizar el muestreo de usuarios a los que la vamos a pasar: cuántos y quiénes van a ser los

¹⁷ Nos referimos a “coste” en términos de esfuerzo, tiempo o, también, dinero que el usuario ha de invertir para obtener el servicio, en este caso la información necesaria.

¹⁸ Una de las formas de prevenir ese diferente nivel en las expectativas pueden ser las cartas de servicios, donde las bibliotecas se comprometen a un determinado nivel –al que hay que llegar en el 100% de los casos- y, a su vez, hacen notar lo que se espera que los usuarios pongan de su parte para contribuir a la mejora del servicio.

usuarios escogidos dependerá de nuestro universo total de usuarios y del tipo de muestreo seleccionado¹⁹. Cuando proyectemos un cuestionario escrito, deberemos también decidir cómo y cuándo se va a pasar, es decir: si lo vamos a entregar en mano o lo vamos a dejar en algún lugar accesible de la biblioteca, lo vamos a enviar, etc., y –si la encuesta tiene lugar en la biblioteca– qué muestra de días y horas va a ser suficiente y, al mismo tiempo, lo bastante representativa del conjunto como para no sesgar los datos. Si nos planteamos una entrevista estructurada, también tendremos que escoger entre pasarla de manera presencial o por teléfono, además de casi todo lo anterior. Estos puntos suelen resolverse muchas veces, como ya se ha dicho, con la ayuda de un experto externo –lo que no deja de encarecer el proceso y hacerlo más lento. Ello se aduce, muchas veces, como uno de los inconvenientes del método. Sin embargo, una vez redactado, probado²⁰ y pasado el cuestionario, deberíamos también hablar de la dificultad de análisis e interpretación de los datos obtenidos²¹, ya que, una vez elaborados y analizados éstos y obtenidas las gráficas, no hemos hecho más que empezar: queda la parte más difícil, como es "hacer hablar" a los datos, interpretar su significado en el contexto de nuestra biblioteca.

No vamos a entrar aquí en los diferentes tipos de cuestionarios que podemos realizar, sobre lo cual hay obras excelentes en el mercado; sí que nos interesa recordar, en cambio, la precaución que hemos de tener al redactar las preguntas para forzar que, por ejemplo, en las encuestas de uso la respuesta de los usuarios sea realmente una descripción del *uso* que hacen realmente de las publicaciones, y no de su *intención* de utilizarlas a partir de ahora²². Ello puede conseguirse bien mediante el reparto de puntuaciones limitadas, bien preguntando sobre secciones concretas de la publicación, o por otros medios que obliguen a quien responde a concretar y a limitarse. En el caso de las entrevistas es más fácil manejar este tema, aunque, como contrapartida, conseguir la disponibilidad del posible entrevistado va a ser tarea más difícil que entregar y recoger un cuestionario. El cuestionario, por su parte, presenta además el problema de la tasa de respuesta, por lo que precisa de métodos complementarios de refuerzo para incrementar dicha tasa (teléfono, correo electrónico personalizado, cartas personales de presentación, etc., además de un cierto seguimiento durante el plazo de respuesta). Aparte de esas cuestiones, el método de encuesta tiene otros inconvenientes, relacionados generalmente con la subjetividad de los encuestados, su rigor o sinceridad. No obstante, ya se comentó que, con una muestra suficiente y bien diseñada, el porcentaje de error es aceptable... e inevitable. Otro problema a tener en

¹⁹ Una obra de gran ayuda para la elaboración de muestras es *Mètodes de recerca*, de Francis C. Dane (Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 1997).

²⁰ "Probar" un cuestionario es pasarlo a un grupo reducido de personas, semejantes a las que han de ser encuestadas, para detectar posibles dificultades de interpretación, errores, duplicaciones, etc. Ver sobre esto Nick Moore, *How to do research*, 2nd ed. Londres: Library Association, 1983.

²¹ Para analizar y presentar los resultados disponemos hoy de la tecnología necesaria; no obstante, es el significado profundo de los datos, tablas, gráficos, etc. lo que nosotros y sólo nosotros debemos dilucidar. A menudo requeriremos aquí otra vez de la ayuda de expertos en sociología.

²² Se ha observado con cierta frecuencia que determinados colectivos (especialmente los usuarios internos de las organizaciones) tienden, por poco que puedan, a responder a las encuestas sobre su uso de las revistas científicas calificándolas todas ellas como de máximo uso, como si temieran que reconocer que algunas son poco usadas fuera a provocar su desección –o como si su prestigio personal fuera a verse menoscabado por una respuesta negativa.

cuenta sería, por supuesto, la cuestión de las relaciones entre *demanda* y *calidad* intrínseca de las colecciones, que no vamos a comentar aquí²³.

A pesar de las dificultades reseñadas, el método de encuesta es muy valorado: en primer lugar porque, como se apuntó más arriba, su lectura es más amplia, completa y matizada que la que puede ofrecer el estudio de una simple estadística. Por otra parte, incluso el no usuario puede ser objeto de encuesta para detectar las causas de su no-uso y así poder mejorar nuestra colección. Además, según qué preguntas incluyamos en ella, la encuesta puede tener el valor añadido de mostrar los segmentos más y menos favorecidos por la colección, etc. Algunos autores, finalmente, plantean la posibilidad de repetir en el tiempo esas encuestas para obtener una pintura de las variaciones en intereses y tendencias.

SIMULACIÓN DEL USO, O ANÁLISIS DE CITAS

En las bibliotecas de investigación son muy populares los análisis bibliométricos, y especialmente los análisis de citas, con los cuales podemos obtener multitud de datos. La técnica de la evaluación por análisis de citas se basa en el axioma de que, cuanto más citado sea un trabajo de investigación, más probable es que tenga un alto grado de calidad: consecuentemente, las revistas científicas²⁴ cuyos artículos reciben mayor número de citas serían las mejores revistas de cada especialidad. Semejante aserción descansa en la hipótesis de que la comunidad científica en su conjunto no se suele equivocar al valorar el interés de un trabajo. Según la normativa de la ALA que venimos citando, "el análisis de citas consiste en contar y / o ordenar por ranking el número de veces que los documentos son citados en referencias a pie de página, bibliografías u obras de indización y resumen y en comparar esas cifras"²⁵. Ese tipo de estudio puede hacerse a nivel general, tomando como referencia los *Journal citation reports* de la familia de bases de datos *Citation Index*, y registrando el número de citas que obtuvieron, en un período dado, las publicaciones que queremos evaluar; o bien se puede hacer fijándonos exclusivamente en las citas que de esas revistas realizaron los clientes de nuestra biblioteca en sus trabajos científicos, para así obtener el valor subjetivo que para ellos tienen las publicaciones que poseemos. Este segundo sistema, sobre ser menos prolijo, nos permite ajustarnos mejor a la relevancia de *nuestra* colección para *nuestros* usuarios –lo cual parece ser lo ideal, al menos en una biblioteca de investigación. En realidad, tomando como referencia la lista de revistas que más citan nuestros usuarios tendríamos una especie de *ranking* de valoraciones de lo que tenemos en la biblioteca, y también de lo que no tenemos y nuestros usuarios obtienen por otras vías (préstamo interbibliotecario, sí, pero también contactos, visitas a otros centros, etc.): títulos estos cuya adquisición o acceso habría que estudiar. Por el contrario,

²³ Sobre el sugestivo tema de la controversia entre 'calidad intrínseca' y 'demanda real' puede verse, por ej., la obra de Edward Evans, *Developing library and information center collections*, y especialmente el capítulo titulado "Selection process: theory", accesible electrónicamente en http://lib.lmu.edu/dlc4/chapter_04.pdf. En la primera parte de este artículo recomendábamos también, sobre este tema, la obra de Peter Clayton y G.E. Gorman, *Managing information resources in libraries: collection management in theory and practice* (London: Library Association, 2001), p. 73 y ss.

²⁴ Hablamos aquí de revistas porque el método del análisis de citas se usa mayormente para evaluar ese tipo de fondos.

²⁵ *Guide...*, p. 13.

aquellas revistas que poseemos y que no son citadas por nuestros usuarios podrían ser revistas menos apreciadas –o bien no tan relevantes para sus especialidades.

El método, en cualquiera de sus dos variantes, no presenta grandes complicaciones, ya que se trata de un simple contaje y su ordenación. No obstante, a la hora de la interpretación de los resultados, hay que tener en cuenta que un mayor *número absoluto* de citas, por sí sólo, no acaba de indicarnos la calidad: en efecto, una revista puede tener muchos más números al año que otra, y lógicamente tendrá más citas, por lo que, en realidad, nos interesa más el *número relativo* de citas por artículo publicado. El análisis del factor de impacto²⁶ va en esta dirección.

También es importante, al evaluar la calidad de una revista, tener en cuenta la vida media de las citas: en efecto, cuando los artículos de una revista son muy citados los primeros años desde su publicación, pero después dejan de serlo muy pronto, significaría que la obsolescencia de la información que se publica en esa revista es alta. Evidentemente, hay que tener en cuenta que, en cada caso, el valor de referencia será la obsolescencia media que tenga la información en esa materia, pues es obvio que el tiempo no pasa igual para, pongamos por caso, la arqueología o la literatura hebrea, que para la neurociencia, la ingeniería informática o los estudios sobre el SIDA.

Otro de los problemas inherentes al análisis de citas es la llamada “autocita”, es decir, cuando un autor se cita a sí mismo o cita a otros de su equipo: el número de citas recibidas por un trabajo puede subir de manera artificial si un grupo de autores tiene la política de irse citando mutuamente en todos sus trabajos. Ello tiene relación, por supuesto, con el clientelismo que pueda existir en determinadas comunidades científicas, pero también con las formas de evaluar la actividad investigadora individual en algunas administraciones públicas, donde se asocia en relación directa la tasa de publicación y el número de citas recibidas con la calidad de dicha actividad investigadora; la autocita provoca a menudo distorsiones en el método de valoración de la calidad por el análisis de citas.

A pesar de esos inconvenientes, el análisis de citas es uno de los métodos de evaluación más comúnmente aceptados –en especial, para las bibliotecas científicas– y tiene, además, numerosas aplicaciones en otros campos, como el desarrollo de las colecciones.

CONCLUSIÓN

En este artículo y en el que le precedió he pretendido revisar los principales métodos de evaluación aplicados a las colecciones de bibliotecas universitarias, partiendo de la división que hace la American Library Association entre métodos que analizan la colección en sí misma y métodos que estudian el uso que se hace de la colección. No hay duda de que la lista de métodos comentados no es completa, como tampoco se agota la cuestión de la evaluación de las colecciones con esos dos tipos de metodologías.

Sería interesante, por ejemplo, analizar comparativamente los diferentes indicadores de calidad propuestos para las colecciones por diferentes entidades (como podrían ser, por ejemplo, IFLA, ISO, ALA y REBIUN en el caso de las bibliotecas españolas), así como las metodologías de obtención que proponen para dichos indicadores.

²⁶ Recordemos que el factor de impacto es el valor de dividir el número de citas que la revista recibió globalmente en un año por el número de artículos que publicó.

Otra opción atrayente sería aplicar consideraciones cuantitativas, como las dimensiones de la colección y de cada una de sus secciones en relación al número de usuarios o la tasa de crecimiento anual -global o por soportes-, etc., lo que es enormemente útil en muchos procesos de evaluación²⁷.

Asimismo, tomando como base de la evaluación las cifras económicas de la biblioteca, se podría arrojar mucha luz sobre las colecciones, analizando comparativamente, por ejemplo, los recursos económicos destinados a la adquisición de fondos en cada ejercicio económico, y poniéndolos en relación, bien sea con el número total de usuarios, bien con algunas tipologías concretas de éstos²⁸, o bien en su relación con los diversos soportes: gasto en recursos electrónicos *versus* gasto en recursos en papel, por ejemplo²⁹. Por otra parte -y siguiendo con los aspectos económicos-, sería también ilustrativo contrastar, por ejemplo, el gasto en recursos propios de una biblioteca determinada con el gasto que le supone su contribución a un proyecto cooperativo, y comparar luego las cifras con el uso de unos y otros recursos en esa biblioteca.

En definitiva, en función de los objetivos perseguidos por el proceso de evaluación, nos serán útiles unos u otros métodos, y a menudo combinaremos varios de ellos para obtener una pintura más exacta del valor de nuestra colección y de su grado de adecuación a las necesidades que nuestra biblioteca tiene la misión de cubrir.

²⁷ Se comentó someramente este tema en la primera parte de este artículo, dentro de la comparación con normativas. Sin embargo, lo podemos estudiar también desvinculándolo de cualquier estándar y valorando las cifras en sí mismas, comparándolas con las de otras bibliotecas relacionadas o con las de la propia biblioteca en años anteriores, etc. El indicador, propuesto por REBIUN, de "Incremento de monografías por usuario" puede ser una muestra.

²⁸ El indicador de REBIUN "Gasto en revistas por investigador" va en esa última dirección.

²⁹ REBIUN utiliza cuatro indicadores donde se tiene en cuenta el factor gasto: "Gasto en adquisiciones por usuario", "Gasto en revistas por investigador", "Gasto en monografías sobre el total" y "Gasto en recursos electrónicos sobre el total".