INDICADORES DE GESTIÓN EN BIBLIOTECAS ACADÉMICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Monagas , Eva
Facultad de Ingeniería, Universidad de Carabobo
Valencia. Estado Carabobo. Venezuela
e-mail: emonagas@uc.edu.ve

Resumen: El trabajo que se presenta a continuación comprende la conformación de indicadores de gestión del servicio de biblioteca realizado en la Biblioteca Central de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo como herramienta de evaluación de la gestión en el año 2005. La conformación de indicadores contempla la recolección, tabulación y procesamiento de información del sistema bibliotecario para la toma de decisiones en la asignación de recursos, actividades para la potenciación de servicios a fin de permitir analizar con acierto las diferentes estrategias que deben ser implementadas en el servicio bibliotecario de la Facultad de Ingeniería.

Palabras clave: Indicadores de gestión, Medición y estándares, calidad de servicio, Sistema bibliotecario.

HIGHER EDUCATION LIBRARY SYSTEMS' MANAGEMENT INDICATORS

Abstract: This paper shows the conformation of management indicators of the University of Carabobo's library service, as an evaluation tool on the management of the year 2005. The conformation of indicators considers the gathering, tabulation and processing of the information related to the library system, in order to allow the decision making process to decide upon aspects as resources assignment and service optimization. All these lead to properly decide on the best strategies that should be implemented at the Engineering Faculty, regarding the librarian service.

Key words: Management indicator, Standards, service quality, Library management.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo comprende la conformación de indicadores de gestión, la medición de los indicadores, la comparación de estos indicadores con estándares latinoamericanos, el análisis del servicio y las propuestas a la gestión de la Biblioteca Central "Enrique César Echegaray" de la Facultad de Ingeniería.

Los servicios de biblioteca se ofrecen continuamente a una población de más de 9.300 usuarios en la Facultad de Ingeniería. Sin embargo, los usuarios con carnet en la biblioteca central y las bibliotecas rentales son aproximadamente 2500; conformados por profesores, estudiantes, investigadores y personas externas.

Este estudio se realiza en la Biblioteca Central de la Facultad de Ingeniería debido a que:

1. Más del 73% de la población de la Facultad no es usuario del servicio de biblioteca, lo cual induce a suponer que los usuarios no perciben beneficios de este servicio.

2. Se observan cambios de comportamiento en el usuario para la obtención de la información y documentación.

3. Permite medir el alcance de la calidad del servicio prestado por la Biblioteca Central de la Facultad de Ingeniería basado en estándares internacionales de calidad de servicio para bibliotecas universitarias.

4. Permite definir estrategias de inversión para el servicio bibliotecario, sustentadas en problemas de calidad detectados y en el uso racional de los recursos.

MODELOS Y/O TEORÍAS REFERIDAS A LA INVESTIGACIÓN

Para lograr el uso racional de los recursos es necesaria la aplicación de mediciones de eficiencia y eficacia a una organización [1].

La norma ISO 11620 [2] presenta indicadores para analizar las siguientes áreas:

- Satisfacción del usuario
- Servicios públicos generales

- Suministro de documentos
- Recuperación de documentos
- Préstamo de documentos
- Suministro de documentos de fuentes externas
- Servicios de referencia e información
- Búsqueda de información
- Edificios e instalaciones bibliotecarias
- Adquisición de documentos
- Proceso técnico de documentos

Los indicadores de calidad para bibliotecas pueden ser cualitativos y cuantitativos. Sin embargo, este trabajo contempla la revisión de indicadores cuantitativos de gestión.

En Venezuela no se cuenta con estándares fijados como meta de calidad de servicio lo cual no permite realizar la comparación para evaluar el alcance de la calidad. Sin embargo, se cuenta con estándares definidos por las Bibliotecas Universitarias de España [3], Chile [4] y Colombia [5].

Para este trabajo se toman en consideración los estándares y sus indicadores en las siguientes áreas:

1. Gestión de recursos de información: ofrece el basamento a la política de desarrollo de colecciones. Incluye la selección, adquisición y evaluación de la colección. En este caso, la colección disponible debe proveer al alumno y al docente la bibliografía básica y complementaria para el proceso enseñanza aprendizaje, fortalecer la investigación y los servicios de extensión.
2. Productos y servicios de información: la biblioteca debe prestar servicios considerando horario mínimo de atención a los usuarios, tipo de programas de estudio, nivel de los programas de estudios ofrecidos y tipo de usuario.
3. Recursos humanos de la biblioteca: ofrece la base para la conformación del personal de biblioteca de acuerdo con el perfil definido para las actividades a realizar y permite detectar necesidades de adiestramiento.
4. Infraestructura de la biblioteca: ofrece los parámetros básicos para verificar armonía de los espacios y enfocar los diseños hacia un espacio social relevante para la vida académica.
5. Gestión de recursos financieros: ofrece los parámetros básicos de inversión en colección así como los márgenes saludables de distribución de gastos.

METODOLOGÍA

La metodología consistió en: a) definición de las variables y conceptos, b) conformación de indicadores de calidad de interés para la gestión, c) medición de variables, d) cálculo de los valores actuales de los indicadores de calidad, e) análisis de las mediciones, f) planteamientos y propuestas para el plan operativo.

Las variables medidas [6] en la Biblioteca Central para la conformación de los indicadores son mostradas en la tabla N° 1:

Tabla N° 1. Variables medidas.

Variable	Unidad	Medida
Recursos de Información		
Textos	Ejemplar	21.429
Revistas Nacionales	Título	2
Revistas Internacionales	Título	13
Bases interdisciplinarias	N°	2
Bases en el área de conoc.	N°	0
Colecciones/Enciclopedias	Ejemplar	1.436
Diccionarios	Ejemplar	79
Tesis de grado	Ejemplar	6.216
Trabajos de Ascenso	Ejemplar	2.722
Apuntes de profesores	Monog.	0
Multimedia Educativo	Unidad	0
Manuales	Ejemplar	421
Productos y servicios de información		
Préstamo circulante promedio x día	Serv	141
Renovaciones por día	Serv	137
Préstamo sala promedio por día	Serv	36
N° de usuarios atendidos por día	Serv	333
Servicio no efectivo por día	NS	19
Servicio de navegación	Hora	69
Reparación textos por mes	Ejemplar	62
Consultas a publicaciones periódicas, colecciones, enciclopedias, tesis, ascensos por mes	Serv	571
Horas de servicio al público por semana	Horas	66
Evaluación de colección	N°	0
Nuevas adquisiciones	Ejemplar	352
N° de usuarios morosos promedio por mes	Pers	16
Recursos Humanos		
Director	Pers.	1
Coordinador/Bibliotecólogo	Pers.	0
Asistentes de Biblioteca	Pers.	0
Auxiliar de Biblioteca	Pers.	8
Técnico en Recursos de Información	Pers.	1
Infraestructura de la biblioteca		
Espacio físico	m ²	1.396
Puestos de estudio	Puesto	442
Puestos para acceso a red	Puesto	12
Gestión de los recursos financieros		
Gastos de personal (401)	MMBs	147,9
Adquisiciones (404)	MMBs	63,5
Textos	MMBs	32,3
Publicaciones periódicas	MMBs	15,0
Bases de datos	MMBs	16,3
Otros gastos (402, 403)	MMBs	35,1
Presupuesto de operación	MMBs	246,5
Presupuesto de inversión (404)	MMBs	39,1
Mobiliario	MMBs	22,9
Equipos	MMBs	16,2
Total presupuesto	MMBs	285,6

La población de la Facultad de Ingeniería está conformada de acuerdo a la distribución de la tabla N° 2.

Tabla N° 2. Distribución de la población.

Tipo de usuario	Cantidad	%
Estudiantes	8.821	94,4
Docentes	324	3,5
Administrativo	148	1,6
Obrero	45	0,5
Total	9.338	100,0

Los datos de personal administrativo y obrero son publicados a través del portal oficial de la Universidad de Carabobo en su sección "Estadísticas en línea" [7], mientras que los datos de la matrícula estudiantil fueron aportados por la Dirección de Control de Estudios de la Facultad de Ingeniería.

La medición de las variables fue realizada por el personal de la biblioteca durante el año 2005, consolidando reportes mensuales.

En este caso, la principal debilidad del sistema de medición y tabulación es que es manual. El 80% de los procesos, se realiza por el procesamiento en hojas de cálculo de la información obtenida a través de las fichas de préstamo (excepto préstamo circulante).

No se cuenta con una herramienta automatizada de gestión del servicio, lo que incide en dos aspectos identificados: a) el tiempo de conformación, revisión, análisis e interpretación de la información estadística, y b) la capacidad de levantamiento de la cantidad de indicadores sugeridos para la medición cuantitativa y cualitativa del servicio de biblioteca.

Resultados, discusión y análisis de los resultados.

Tomando en consideración los estándares para bibliotecas universitarias disponibles, los indicadores de interés para la gestión y las variables medidas conforman los indicadores para las siguientes áreas:

GESTIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN.

A continuación se presentan en la tabla N° 3 los indicadores y estándares de recursos de información para universidades latinoamericanas y el valor del indicador en la Facultad de Ingeniería.

Tabla N° 3. Indicadores y estándares de recursos de información.

Estándares	Valor del indicador en la Facultad de Ingeniería
Índice de crecimiento en número de títulos adquiridos: 0,5 título ingresado a la colección por alumnos matriculados por año.	Índice de crecimiento en número de títulos adquiridos (8.800 alumnos matriculados, 352 nuevas adquisiciones): 0,04 título ingresado a la colección por alumnos matriculados por año.
Proporción de ejemplares por alumno: 15 ejemplares por alumno considerando colección total.	Proporción de ejemplares por alumno (colección total 28.520): 3,24 ejemplares por alumno considerando colección total.
Evaluación: Cada 5 años	Evaluación: 0 desde su creación
Títulos de publicaciones periódicas y seriadas por cada programa de pregrado: 8 títulos por programa académico vigente.	Títulos de publicaciones periódicas y seriadas (actual 15) por cada programa de pregrado (6 programas): 2,5 títulos por programa académico vigente.
Títulos de publicaciones periódicas y seriadas por cada programa de especialización: No se establece valor estándar. Se fija el mismo de pregrado: 8 títulos por programa académico vigente.	Títulos de publicaciones periódicas y seriadas (actual 15) por cada programa de especialización (2 programas): 7,5 títulos por programa académico vigente.
Títulos de publicaciones periódicas y seriadas por cada programa de maestría: 12 títulos por programa académico vigente.	Títulos de publicaciones periódicas y seriadas (actual 15) por cada programa de maestría (6 programas): 2 títulos por programa académico vigente.
Equipamiento en computadoras: 1 computador tecnológicamente vigente por cada 10 puestos de estudio. 1 computador T. V. por cada 400 alumnos para préstamos.	Equipamiento en computadoras: 1 CTMV por cada 37 puestos de estudio (12/442). 1CTMV por cada 4400 alumnos
Base de datos: 1 base por área de conocimiento 1 base multidisciplinaria	Base de datos (5 áreas de conocimiento, 15 bases de datos disponibles para todas las áreas): 0 bases por área de conocimiento en ingeniería. 2 bases multidisciplinarias.

Se observa que no se logran los estándares establecidos de recursos de información para universidades latinoamericanas, excepto en el caso de bases de datos.

En el caso de la colección se sugiere planificar el crecimiento de la misma a través de las siguientes formas: a) mantener equilibrio en la distribución de presupuesto respetando la porción para adquisiciones y b) una fuente externa de presupuesto (donaciones de entes públicos y privados) a fin de remontar la brecha de volúmenes por alumnos.

Para la evaluación de colección la Biblioteca diseñó un sistema automatizado que, a razón de 3.000 volúmenes al año, permitirá evaluar la colección en un plazo tres años.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

A continuación se presentan en la tabla N° 4 los indicadores y estándares de productos y servicios de información para universidades latinoamericanas y el valor del indicador en la Facultad de Ingeniería.

Tabla N° 4. Indicadores y estándares de productos y servicios de información.

Estándares	Valor del indicador en la Facultad de Ingeniería
Horario de Biblioteca: 72 horas semanales, 12 horas continuas de lunes a sábado.	Horario de Biblioteca: 66 horas semanales.
N° de préstamos circulante por alumno: No se establece valor estándar. Valor meta: 24 al año	N° de préstamos circulante por alumno (69500/8800): 7,9 préstamos anuales por alumno. 278 pc/día x 250 días laborables/año =69.500
N° de préstamos de sala por alumno: No se establece valor estándar. Valor meta: 36 al año	N° de préstamos de sala por alumno (6864/8800): 0,78<1 préstamo de sala por alumno al año 26x6x44=6.864
N° de servicios de préstamos al año: No se establece valor estándar. Valor meta: 4.000.000	N° de servicios de préstamos al año (885x250 días al año): 221.250 préstamos, renovaciones y consultas al año.
Factor de uso de la colección: No se establece valor estándar. Valor meta: 40%	Factor de uso de la colección (N° de volúmenes prestados al año/N° de ejemplares en colección): No medido. Indica la porción de la colección que se moviliza en préstamos y consultas.

Se observa que no se logran los estándares establecidos de recursos de información para universidades latinoamericanas, aunque se considera aceptable el horario de atención logrado durante el ejercicio del año 2005.

Sin embargo, el movimiento de préstamos sugiere deficiencias graves del servicio considerando que el factor de uso de la colección es menor del 3%.

Se propone realizar revisión profunda del servicio de biblioteca identificando las deficiencias de atención y promoción de los servicios, potenciar las fortalezas y conformar necesidades de adiestramiento a los trabajadores y usuarios para contrarrestar debilidades.

Igualmente, se propone sean medidas las preferencias de los usuarios respecto a la disponibilidad del material bibliográfico.

En este sentido, sería conveniente confirmar la tendencia del usuario de la Facultad de Ingeniería hacia el uso de material bibliográfico en línea a fin de orientar las inversiones hacia productos en línea.

RECURSOS HUMANOS DE LA BIBLIOTECA.

A continuación se presentan en la tabla N° 5 los indicadores y estándares de recursos humanos para universidades latinoamericanas y el valor del indicador en la Facultad de Ingeniería.

Tabla N° 5. Indicadores y estándares de recursos humanos de la biblioteca.

Estándares	Valor del indicador en la Facultad de Ingeniería
Disponibilidad de Bibliotecólogo por alumno: 1 Bibliotecólogo por cada 1000 alumnos	Disponibilidad de Bibliotecólogo por alumno: 0 Bibliotecólogo por 8800 alumnos
Disponibilidad de Auxiliares por alumno: 1 auxiliar por cada 500 alumnos	Disponibilidad de Auxiliares por alumno: 1 auxiliar por cada 733 alumnos
N° de títulos procesados por día por profesional: 25 títulos	N° de títulos procesados por día por profesional (352/250 ejemplares /1 profesional): 1,40 títulos
Disponibilidad de Bibliotecólogo por división de la Biblioteca: 1 bibliotecólogo por cada división	Disponibilidad de Bibliotecólogo por división de la Biblioteca: 0 bibliotecólogo en 7 divisiones

Se observa debilidad en los indicadores de estructura del talento humano de la biblioteca y que existe insuficiencia de personal para la atención al público, sin embargo, esta información debe ser complementada con las competencias y adiestramiento recibido por el personal de biblioteca. En este caso, también se observó un desequilibrio entre la cantidad de usuarios atendidos por los trabajadores de la biblioteca central respecto a las bibliotecas rentales.

A tal efecto, se introdujo en el Consejo de Facultad la revisión de los proyectos de: a) Centralización del servicio de biblioteca y b) Reestructuración del recurso humano y del organigrama estructural y funcional de la biblioteca central de la Facultad de Ingeniería.

INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA.

A continuación se presentan en la tabla N° 6 los indicadores y estándares de infraestructura física para universidades latinoamericanas y el valor del indicador en la Facultad de Ingeniería.

Tabla N° 6. Indicadores y estándares de infraestructura de la Biblioteca.

Estándares	Valor del indicador en la Facultad de Ingeniería
Capacidad de puestos de lectura/estudio: 10% de alumnos matriculados	Capacidad de puestos de lectura/estudio (442/8.800 alumnos matriculados): 5,02% de alumnos matriculados (442 puestos)
Disponibilidad de espacio por alumno: 1 m2 por alumno	Disponibilidad de espacio por alumno (área de bibliotecas 2100m2): 0,24 m2 por alumno

En la tabla se observa la insuficiencia en cuanto a puestos de estudio y hacinamiento.

Adicionalmente, en una inspección común se perciben claramente las consecuencias y efectos del hacinamiento en la biblioteca:

- Ruido.
- Calor.
- Desorden.
- Basura.
- Plagas.

Aunque la planificación de mejoras profundas requiere planificación de recursos de inversión, se sugiere elevar las necesidades a las autoridades de la Facultad y Fundad BC UC a fin de tramitar, planificar y solventar las necesidades de infraestructura en un plazo de cinco (5) años.

GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS.

A continuación se presentan en la tabla N° 7 los indicadores y estándares de gestión de recursos financieros para universidades latinoamericanas y el valor del indicador en la Facultad de Ingeniería.

Tabla N° 7. Indicadores y estándares de gestión recursos financieros.

Estándares	Valor del indicador en la Facultad de Ingeniería
Presupuesto de biblioteca: 3 a 5% de Presup. universitario.	Presupuesto de biblioteca: 0,029% de pres.univ. 0,32% Fundad BC UC
Distribución del presupuesto de operación: 50% G. de personal 35% Adquisiciones 15% Otros gastos	Distribución de presupuesto en Facultad de Ingeniería: 60% Gastos de personal 25,76% Adquisiciones 14,24% Otros gastos
Presupuesto total / alumno matriculado: No se establece valor estándar	Presupuesto total/alumno matriculado: 32.459 Bs/alumno
Monto de compras en textos / alumno matriculado: No se establece valor estándar	Monto de compras en textos / alumno matriculado: 3.670 Bs/alumno Nota: precio promedio del texto de ingeniería = Bs. 95.000,00
Monto de compras en publicaciones periódicas/docente de la Facultad: No se establece valor estándar	Monto de compras en publicaciones periódicas/docente de la Facultad: 46.296 Bs/docente Nota: precio promedio de un título de publicación periódica seriada anual en ingeniería: Bs. 1.692.308 al año

Se observa insuficiencia en el presupuesto de operación y de inversión destinado al programa de bibliotecas respecto a estándares de universidades de Chile, Colombia y España.

La distribución del presupuesto no logra mantener los niveles de los estándares debido principalmente a los ajustes y beneficios salariales de Ley establecidos para el personal, lo cual afecta el presupuesto de adquisiciones.

El factor de riesgo en el servicio de biblioteca consiste en los ajustes de los gastos de personal para el cumplimiento de los beneficios de Ley lo cual incide en la distribución del presupuesto mientras éste se mantiene reconducido.

CONCLUSIONES

- Fue recolectada, tabulada y procesada la información de las cuatro áreas de gestión y conformados indicadores para la toma de decisiones en la asignación de recursos y desarrollo de actividades para la potenciación del servicio bibliotecario de la Facultad de Ingeniería.
- En la mayoría de los casos, se observa distancia relevante entre los estándares de universidades latinoamericanas y los valores medidos en la Facultad de Ingeniería para el servicio de biblioteca.
- Remontar la brecha identificada requiere esfuerzo unificado de las autoridades, del Director de la Biblioteca y de Fundacid BC UC.
- Luego de la revisión general de todos los indicadores se sugiere la conformación de un plan de trabajo por etapas para resolver paso a paso los problemas que son afectados por necesidades importantes de presupuesto.
- Los directores de las bibliotecas que se encuentran en estas condiciones, se enfrentan al dilema de mantener un servicio de calidad con un presupuesto estrecho y rígido. Las necesidades presupuestarias requieren soluciones creativas, participación activa de los directores en la sociedad y un agudo sentido de detección de necesidades de los clientes, y que se fortalezca la generación de ingresos por mezcla de servicios atractivos a los clientes naturales y potenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Perseus Publishing(CB). The Ultimate Business Dictionary. Cambridge, MA, USA: Perseus Publishing, 2003. p 265. Obtenido en la red mundial el 20/11/06: <http://site.ebrary.com/lib/fundaciduc/Doc?id=10032030&ppg=273>
2. Norma venezolana de documentación e información, indicadores de desempeño de bibliotecas (ISO 11620). Caracas, COVENIN, Proyecto 15:3-005.
3. Red de Bibliotecas Universitarias REBIUN (1997). Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE). "Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas". Madrid, España. Obtenido en la Red Mundial el 12/05/2005: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/reglamentos/presentacion.asp>.
4. Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (2001) "Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas". Santiago, Chile. Obtenido en la Red Mundial el 12/05/2005: <http://www.upch.edu.pe/duiict/enlaces/uno/pdf/estandares%20chilenos.pdf>.
5. Comité permanente de bibliotecas institucionales de educación superior de Bogotá D.C. (2005). "Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior". Bogotá: El Comité.
6. Monagas, Eva (2005). Informe de gestión año 2005 Biblioteca Central "Enrique César Echegaray". Valencia, Universidad de Carabobo, Facultad de Ingeniería, Venezuela.
7. Universidad de Carabobo (2006). Estadísticas en línea. "Número de trabajadores discriminados por dependencia" Obtenido en la Red Mundial en fecha 10/02/2006: www.uc.edu.ve.

Fecha de recepción: 10 de julio de 2006
Fecha de aceptación: 04 de diciembre de 2006