

recensiones

PAGAZA GARCIA, R.: *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de enseñanza superior*. — México : UNAM-ANUIES, 1989. — 84 p.

VERDUGO SANCHEZ, J.A.: *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. — México : UNAM-ANUIES, 1989. — 64 p.

No es nuevo decir que la UNAM tiene ya una acreditada tradición en los estudios bibliotecológicos, por emplear la denominación más habitual en esas latitudes, fruto de la misma es la aparición en fechas recientes de varios títulos dedicados al estudio y evaluación de los servicios bibliotecarios. Tema éste del que, en general, los manuales de Biblioteconomía andan un tanto ayunos.

Conocer, en el sentido profundo, el funcionamiento de una biblioteca es una cuestión que presenta multitud de facetas. Dejando aparte, de entrada, los elementos meramente administrativos y las rutinas de control, el bibliotecario se enfrenta a varias cuestiones de importancia. Por un lado establecer el comportamiento de los fondos que gestiona, tarea a la cual puede

(y debe) aplicar los métodos bibliométricos pertinentes que le permitan saber cuáles son los ciclos de circulación, consumo y envejecimiento de los fondos. Recordemos, en este sentido, la reciente aparición en la misma serie a la que pertenecen los libros que comentamos del trabajo de H. Korramzadeh sobre la aplicación de los modelos Morse-Markov a la circulación de fondos en las bibliotecas, libro reseñado desde las páginas de esta misma revista.

Pero existe otros niveles de análisis de la biblioteca igualmente interesantes, entre ellos los tratados en las obras de J. A. Verdugo y R. Pagaza. Ambos trabajos vienen a ser las distintas caras de una misma moneda. Por un lado la evaluación de la eficacia de los servicios bibliotecarios, por otra el grado de satisfacción que estos mismos servicios generan en los usuarios.

La concepción general de ambos trabajos es idéntica, se trata de obtener la información a través de encuestas. El primero de ellos, dedicado a la eficacia de los servicios se presenta como una batería de nueve indicadores que intentan dar una medida de la eficacia de los mismos a través de promedios y/o porcentajes. Los indicadores presentados son los que siguen:

Préstamo a domicilio per cápita.
 Préstamo interno per cápita.
 Asistencia a la biblioteca per cápita.
 Preguntas de consulta per cápita.
 Porcentaje de preguntas de consulta resueltas.
 Porcentaje de títulos localizados.
 Porcentaje de materias y autores localizados.
 Porcentaje de usuarios registrados en la biblioteca.
 Documentos entregados a través de préstamo interbibliotecario.

Sin entrar en sutilezas sobre la pertinencia de todos y cada uno de ellos o sobre la redundancia de alguno, debemos decir que en conjunto pueden ofrecer una descripción útil de la integración del servicio examinado en la comunidad a la que sirve.

En los sucesivos capítulos se describen sistemáticamente cada uno de los indicadores: objetivo, requisitos necesarios para su obtención, procedimiento de puesta en práctica, incluyendo las elementales operaciones aritméticas a que se han de someter los datos; finalmente se incluye, para cada indicador, un diagrama de todo el proceso.

El planteamiento, como he dicho, se repite en los nueve indicadores. En esta línea de máxima claridad y "do it yourself" se incluyen igualmente los modelos de fichas y hojas de recogida de datos que son necesarias para poner en marcha todo el proceso.

Hay que advertir, no obstante, que la encuesta sólo suministra datos numéricos. Evaluar si dichos datos son óptimos o mediocres y las medidas que se han de poner en marcha para mejorar los servicios, si ello se estima necesario, son temas que quedan al arbitrio de los propios bibliotecarios. En suma, estos cuestionarios ofrecen un primer balance de la situación, lo demás se traslada a otros niveles que irían desde la adopción de medidas sociales de fomento de la lectura hasta estudios bibliométricos sobre la adecuación de los fondos a la demanda registrada (por ejemplo), que exceden ampliamente los objetivos en este manual.

El segundo de los libros se refiere, como hemos dicho, a un aspecto complementario del anterior, la estimación del grado de satisfacción de los usuarios ante los servicios de una biblioteca.

La propuesta del autor para desarrollar dicho análisis es recurrir, como en el primer caso, a la encuesta, procedimiento que se justifica en virtud del carácter subjetivo de las respuestas de los usuarios, protagonistas en definitiva de la investigación. La fiabilidad de los resultados dependerá en última instancia de la calidad de la encuesta y de la idoneidad del universo estadístico que se emplee para desarrollarla. A este aspecto dedica el autor algunas páginas, en ellas se explican las diferencias que se introducen en el cuestionario según se dirija a estudiantes, profesores o investigadores y se hacen recomendaciones sobre el tamaño de las muestras según el volumen de la población de la que se extraigan. Con ello llegamos al meollo del libro, constituido por el propio cuestionario que consta de 18 preguntas. Es bastante completo, tanto, que buena parte de las preguntas carecerán de aplicación en bibliotecas de mediano tamaño o muy especializadas, pero ésto no es un inconveniente, unos retoques en cada caso particular resuelven el problema sin mayores complicaciones.

Las preguntas inciden especialmente en las cuestiones relacionadas con el préstamo, los servicios de información que mantiene la biblioteca y las propias actitudes y comportamiento de usuarios y bibliotecarios. Cabría señalar quizá que en algunos aspectos resulta excesivamente cerrado, en el sentido de no dejar más posibilidades de respuesta que un sí o un no; si bien es verdad que cuantas más variables se introducen menos operativas resultan estas encuestas.

Al cuestionario le sigue una explicación pormenorizada de cada pregunta: objetivo, usuario al que se dirige, tabulación de los datos y tratamiento de los mismos, que, como en el libro anterior es muy sencillo. Siguiendo con los paralelismos se suministran también las hojas de recuento y todo el material necesario para completar el trabajo.

En suma, se trata de obras de índole práctica, sin mayores aspiraciones, pero muy recomendables como instrumento de control de la biblioteca en aquellas facetas a las que van dirigidas.

Evaristo Jiménez Contreras

REYNOLDS, Dennis: *Automatización de bibliotecas : problemática y aplicaciones* / traducción del inglés por Manuel Carrión Gútiérrez y David Torra Ferrer. — Salamanca ; Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez ; Madrid : Pirámide, 1989. — 837 p. — ISBN 84-86168-39-2.

El uso de la informática en las bibliotecas — en todo tipo de bibliotecas— no puede ser ya contemplado como una mera introducción de nuevas herramientas de trabajo que "simplifican" o "agilizan" la tarea bibliotecaria. Si de esta forma se ha presentado a veces, no ha sido sino para vencer la inicial desconfianza de algunos profesionales ante lo que intufan podría significar cambios sustanciales en una disciplina que consideraban suficientemente consolidada.

De la lectura de la parte teórico-histórica de esta obra de Dennis Reynolds se desprende que la automatización de bibliotecas supone la transformación radical de principios y objetivos bibliotecarios hasta ahora generalmente aceptados y no únicamente de las técnicas o del modo de trabajo habituales. Como se ha demostrado en todos los sistemas bibliotecarios que hasta ahora han decidido automatizarse, es la propia estructura de la biblioteca y la organización del trabajo lo que cambia. Esto lleva aparejada la consiguiente adaptación de la mentalidad bibliotecaria que, a su vez, sólo es posible mediante el conocimiento y la formación profesional. No es de extrañar, por tanto, la reciente aparición en castellano de varias obras sobre esta materia destinadas a profesionales y estudiantes de Biblioteconomía.

El libro no presenta la división característica en este tipo de manuales: una primera parte compuesta por un bloque de capítulos dedicados a la exposición divulgativa de nociones de Informática y el resto a aplicaciones propiamente bibliotecarias desde un punto de vista estrictamente práctico. No se echa en falta aquella inexistente primera parte. Conocimientos básicos podrían presuponerse, o bien ser adquiridos con la utilización de una obra específica o por cualquier otra vía; por otra parte, nadie debe esperar que el bibliotecario se convierta en un experto en Informática.

Reynolds ofrece como contrapartida, en la parte primera, dedicada a la *Historia y antecede-*

ntes de la automatización de bibliotecas, una amplia panorámica que va desde los primeros equipos de apoyo a trabajos técnicos, equipos "unit-record" o de fichas perforadas hasta los primeros sistemas en-línea de catalogación, recuperación y circulación, pasando por las aplicaciones en diferido del ordenador en los años sesenta. Se refiere exclusivamente al ámbito de los Estados Unidos, con alusiones esporádicas a Canadá o Gran Bretaña, lo que representa un inconveniente para nosotros al no incluir soluciones adoptadas en países con estructuras administrativas y niveles de desarrollo tecnológico más parecidos al nuestro. En todo caso, su utilidad es innegable, ya que son las bibliotecas norteamericanas las únicas que han explorado todas las posibilidades de automatización y han servido como ejemplo para las demás.

En el resto del libro se abordan los temas clásicos comunes con otras obras sobre automatización, estudiados con extensión y profundidad inusuales. La parte segunda, *Planificación y primeros pasos*, trata sobre la implantación de sistemas automatizados partiendo de la situación actual de la biblioteca y muestra las opciones y recursos existentes en cuanto a equipos y programas, la elección de sistemas y la conversión de registros bibliográficos en forma legible por ordenador.

Los seis capítulos que componen la tercera parte, *Aplicaciones*, se dedican al análisis detallado y separado de la automatización de cada una de las tareas técnicas: catalogación, adquisiciones, control de revistas y circulación, tratando del papel de los servicios bibliográficos informatizados, características de los sistemas de apoyo a los trabajos técnicos, catálogos en-línea, servicios de búsqueda en línea y organización y administración de servicios de búsqueda.

En resumen, un notable esfuerzo de traducción y edición de una obra de lectura necesaria para bibliotecarios de lengua castellana, válida y vigente a pesar del plazo de cuatro años transcurrido desde la edición original en inglés hasta la presente. Todos deseamos, por supuesto, que esta dilación siempre sea lo más corta posible, pues en materia de automatización la actualidad desaparece con rapidez. Esperemos que, junto con la superación de difícil-

tades que hacen difícil el contar con determinada obra casi al mismo tiempo en idioma original y en el nuestro, se fomente el dominio de otras lenguas por parte de los bibliotecarios y aquí se produzca material suficiente como para redactar manuales.

En todo caso, la actualidad de esta obra queda salvaguardada por un hecho innegable: en lo que a automatización se refiere, no es de *sólo* cuatro años la distancia que separa nuestra situación bibliotecaria de la norteamericana.

F. Javier Álvarez García