

De los datos a los indicadores: clave para la toma de decisiones Taller

VIII ENCONTRO DO LIVRO
E DA LEITURA
Setubal, 29 noviembre 2008
Eulàlia Espinàs

Guión de la sesión

Presentación de contenidos clave:

- Introducción a la evaluación
- Los indicadores: características
- Indicadores clave para bibliotecas públicas

Taller práctico (en grupos):

- De los datos a los indicadores
- Representación gráfica de indicadores
- Puesta en común

¿Qué es evaluar?

- Medir y analizar los resultados de una acción, el valor de un servicio o de una actividad
- Contrastar los objetivos con los resultados conseguidos

¿Por qué es necesario evaluar?

- Por exigencia legal o de la organización
- Para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios
- Para saber si se han conseguido los objetivos marcados
- Para mejorar nuestra gestión y en consecuencia el servicio que prestamos

Definición de evaluación

“La evaluación se lleva a cabo con el fin de recoger datos útiles para **resolver problemas** y/o para llevar a cabo acciones dentro del proceso de la **toma de decisiones**”

Lancaster

Fines de la evaluación



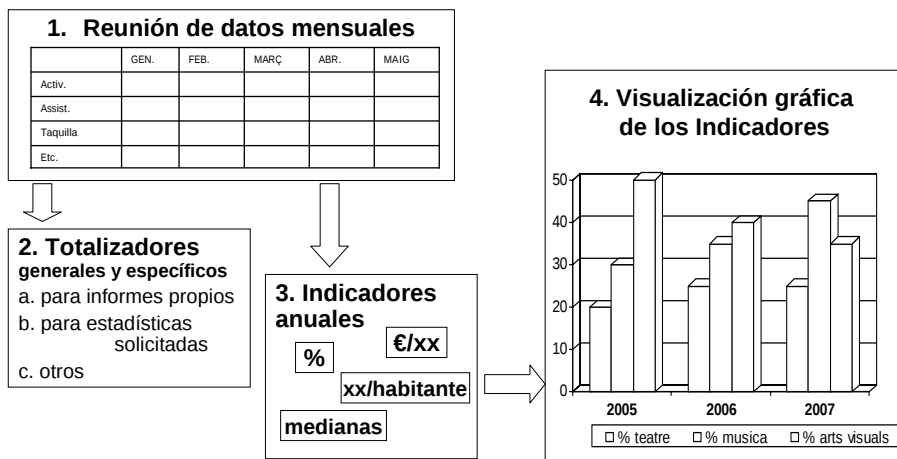
Los indicadores

- **Definición:** “parámetros que se utilizan en el proceso evaluativo de cualquier actividad” (Sancho)
- Valor relativo creado a partir de valores absolutos
- Interés de los indicadores, recae en:
 - ofrecen valores de referencia
 - revelan mayor o menor uso de lo evaluado
 - recogen modificaciones que se producen

Características de los indicadores

- deben ser **útiles** para la gestión propia y para la mirada externa
- deben ser **actuales y fiables**
- deben ser **relevantes** (en relación al objeto analizado)
- deben ser **viables** (posibles de obtener de forma continuada)
- deben ser los **necesarios** (pocos y significativos)
- deben ser **inequívocos**

De los datos a los indicadores



La gestión del cambio - Eulàlia Espinàs, Setúbal 2008

9

Indicadores clave para bibliotecas públicas

Ámbitos

➤ Población



Indicadores

- contraste perfiles usuarios y población (% por edad, estudios, procedencia,...)
- socios activos / habitante (%)
- visitantes / habitante

➤ Oferta documental



- existencias / habitante
- cuota de renovación (% nuevos)
- fluctuación del fondo (< >)
- excluidos de préstamo (%)

➤ Rendimiento de la oferta documental



- rotación
- cuota de ausencia (%)
- contraste oferta/préstamos (%)
- contraste oferta/consultas (%)
- no prestados (%)

La gestión del cambio - Eulàlia Espinàs, Setúbal 2008

10

Indicadores clave (2)

Ámbitos

- Rendimiento del servicio



Indicadores

- visitantes /hora
- préstamos /hora
- usuarios / visitantes (en %)
- fluctuación socios activos (%)

- Espacios



- M² por 1000 habitantes

- Procesos internos



- tiempo de proceso de docum.
- tiempo de tareas equipo

- Aspectos económicos



- gastos / habitante (€)
- gastos /visitante (€)
- gastos / hora de servicio (€)

Indicadores individuales / Indicadores contrastados

- Observación individual (una biblioteca):
permite observar los ciclos, las tendencias y el contraste con los objetivos propios establecidos
- El contraste de valores entre varias bibliotecas: permite extraer información complementaria de análisis (no competitivo)

Evaluar para evolucionar

(Martine Poulin)

Eulàlia Espinàs

eulalia.espinas@cobdc.org