

CALIDAD EN INFORMACIÓN BIBLIOGRAFÍA SELECCIONADA

ReID

Los registros incluidos en esta sección se han recuperado de la base de datos de Resúmenes de Información y Documentación (ReID), que distribuye on-line la empresa Edit-Mediterránea desde el Centro Europeo de Empresas Innovadoras del Parque Tecnológico de Valencia. Se puede obtener información sobre ReID en el teléfono (96) 199 42 36 y el fax (96) 199 42 20.

1994, Estados Unidos, Castellano.

RESEÑA

EVALUACION DE SERVICIOS

If you want to evaluate your library... de **Frederick Wilfrid Lancaster**.

Montes López, Evelio (Servicio de documentación de la ONCE, Madrid).

Revista Española de Documentación Científica, 1994 Vol 17 Num 2 Pags 233-234.

A lo largo de la primera parte se muestran los métodos principales de evaluación de los fondos bibliotecarios, la colección de referencia o la de publicaciones periódicas. También se analiza el problema de la utilización óptima del espacio y los expurgos, las pautas de uso de los catálogos y los factores que influyen en la accesibilidad de las colecciones. En la segunda parte se estudian, mediante el análisis de casos prácticos, los métodos para evaluar los servicios de orientación y referencia y la búsqueda en bases de datos. Aunque no se trate de una publicación enteramente novedosa, resulta de interés para todos aquellos que necesiten un manual de referencia sobre técnicas de evaluación de servicios bibliotecarios.

1994, Castellano.

ORIGINAL

RESUMENES

EVALUACION DE SERVICIOS

Indicadores de calidad descriptiva en la gestión de los procesos analítico-documentales.

Pinto Molina, María (Esc Biblioteconomía y Documentación, UniNiv de Granada).

Documat'94, 1994 Pags 189-204.

Los procesos analíticos relacionados con la gestión de contenido de los documentos, que son de naturaleza lingüístico-cognitiva, se resisten a los intentos de medición. Por consiguiente, la calidad del proceso de análisis documental tan sólo se puede estudiar a través del producto resultante.

Se proponen indicadores para evaluar la calidad del análisis del contenido de los documentos para la elaboración de resúmenes. Indicadores cuantitativos se consideran: precisión, legibilidad, coherencia, exhaustividad, consistencia, densidad y profundidad. La capacidad informativa se considera como indicador cualitativo. Otros indicadores se refieren al tamaño, el coste y los errores en la elaboración de resúmenes.

La precisión o exactitud refleja la proporción de proposiciones del resumen que también se encuentran en el texto y el número total de proposiciones o frases del resumen. La cohesión supone la conexión gramatical correcta de todas las proposiciones del resumen, mientras la coherencia supone que todas las secuencias pertenecen al mismo tema. La exhaustividad mide hasta qué punto las distintas materias discutidas en un determinado documento son reconocidas en el proceso resumidor y trasladadas al resumen correspondiente. La consistencia se define como la relación entre el número de proposiciones idénticas utilizadas para resumir el mismo documento durante 2 o más operaciones de resumir distintas y el número total de proposiciones diferentes utilizadas en el conjunto de esas 2 o más operaciones. La densidad se determina por el porcentaje de palabras nocionales (significativas) o informativas existentes en el resumen en comparación con el total de palabras que lo componen. La profundidad permite comparar los tamaños de los documentos originales y sus correspondientes resúmenes.

La capacidad informativa de los resúmenes permite diferenciar el resumen indicativo, que describe el tipo de información del documento sin reproducirla y no puede ser sustituto de la lectura del mismo, del resumen informativo, que puede en ocasiones sustituir la lectura del texto original.

1994, Octubre-Diciembre, Cuba, Castellano.

ORIGINAL

EVALUACION DE SERVICIOS

CATALOGOS COLECTIVOS

OBTENCION DE DOCUMENTOS

Eficiencia y efectividad del servicio de catálogo colectivo de publicaciones seriadas.

Lazo Rodríguez, BC ; González Martínez, MC; Díaz del Campo, S (Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, La Habana).

Revista Española de Documentación Científica, Octubre Diciembre 1994 Vol 17. Num 4 Pags 427-439.

El Catálogo Colectivo de Publicaciones Seriadas del Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas surgió en 1969 y se incorporó al servicio de búsquedas bibliográficas para la Red Nacional de Información de Ciencias Médicas, constituida por la Biblioteca Médica Nacional, 44 de centros de investigación, 150 bibliotecas hospitalarias y 161 en policlínicos. El funcionamiento, manual hasta 1988, ha pasado por dos fases de automatización, la segunda a partir de 1992.

Para verificar si el catálogo ha cumplido sus objetivos, conocer su actual nivel de operación, e identificar el grado de satisfacción de las demandas se realizó un análisis de su eficiencia y efectividad.

Para medir la eficiencia se tomaron como indicadores costo, tiempo y productividad. La efectividad se evaluó a través del estudio de la necesidad, vista como la satisfacción del usuario en cuanto a la demanda de sus intereses.

A lo largo de 1991, la comparación de los horarios de jornada con el tiempo efectivo de actividad reveló que el aprovechamiento fue del 89,1% y la correlación salario medio-productividad fue del 0,86, lo que denota eficiencia económica. El costo total del servicio de suministro a través del catálogo fue de 12.305 dólares, un 1,03% del coste global del Sistema. En la primera fase de automatización del catálogo, el plazo medio de resolución de las demandas fue de 5,08 días. Tras la incorporación en una segunda fase de los datos catalográficos a los registros de base de datos (MEDLINE en CD-ROM), se alcanzó una reducción del plazo en un factor de 12, hasta llegar a los 0,41 días por solicitud.

De las 290 solicitudes, con 20.089 referencias demandadas, se localizaron 5.260 documentos (26,18%). El bajo resultado alcanzado resulta de la poca adecuación de las adquisiciones a la cobertura de la base de datos consultada.

1994, España, Castellano.

ORIGINAL

Estadística de bibliotecas.

EVALUACION DE SERVICIOS

Generación automática de indicadores para la evaluación y toma de decisiones en servicios bibliotecarios.

López Gijón, Javier ; Vélchez Pardo, Josefina (Esc Univ de Biblioteconomía y Documentación, Granada).

Documat'94, 1994 Pags 271-277.

Aunque los sistemas integrados de gestión bibliotecaria producen una serie de datos que pueden reflejar la actividad de la biblioteca, su potencialidad es muy superior al rendimiento que habitualmente se extrae de ellos. Se propone la utilización de una hoja de cálculo que genere automáticamente indicadores que permitan un conocimiento adecuado de la situación de la biblioteca. También se propone, desde la perspectiva de la teoría de sistemas, la hipótesis de que los cambios en algunas de las variables tratadas han de traducirse en modificaciones de las demás.

Se han introducido en el programa Lotus 1-2-3 variables relativas a la colección (tipo de material, distribución temática), la circulación, los usuarios (número y tipo) y al presupuesto destinado a la adquisición de cada tipo de material de una biblioteca ficticia.

Se detallan las operaciones realizadas con los datos y las relaciones entre las celdas que configuran el modelo.

1994, Octubre Diciembre, Castellano.

ORIGINAL

EVALUACION DE SERVICIOS

Control de calidad y costes de los servicios de información.

Taladriz Mas, Margarita (Depto de Biblioteconomía y Documentación, Univ. Carlos III, Madrid, 126, 28903 Getafe).

Revista Española de Documentación Científica, Octubre Diciembre 1994 Vol 17 Num 4 Pags 450-459.

Las exigencias de las instituciones patrocinadoras y de los usuarios, la escasez de recursos y el coste de personal de los servicios de información están propiciando las iniciativas de evaluación de las actividades de información y documentación, que irán seguida de la determinación del nivel de calidad y el coste de tales servicios y, posteriormente, de una determinación de los precios imputables a los usuarios. Se citan como determinantes de la calidad de los servicios su fiabilidad, su capacidad de respuesta, la competencia profesional y el conocimiento de las necesidades de los usuarios y, como componentes obligados de un programa de calidad, se enumeran como pasos sucesivos el conocer la opinión de los usuarios, el seleccionar y desarrollar indicadores, la representación gráfica del proceso de información, la determinación de las causas del problema planteado, la recogida de datos, el desarrollar soluciones, el establecimiento de un análisis comparativo, la selección de las soluciones y la medición y evaluación de resultados.

Se enumeran los principios y las fases para la implantación de programas de análisis de costes y se definen cinco unidades de producción diferentes a los que se pueden asociar: la unidad de proceso técnico, que incluye la selección, petición, recepción, pagos, catalogación, clasificación o indización y preparación física; la unidad de referencia e información; la unidad de préstamo interbibliotecario; la unidad de préstamo interno, y la unidad de formación de usuarios.

Se revisan los niveles de información establecidos por la London School of Economics en busca de un esquema de determinación de precios por los servicios de bibliotecas e información.

1995, Febrero, Galicia, Castellano.

ORIGINAL

REGISTROS HOSPITALARIOS Y ASISTENCIALES

EVALUACION DE SERVICIOS

Auditoría de las historias clínicas de un centro de salud en base a técnicas de control de calidad.

Corral Gómez, FJ ; Arrojo López, I ; Gallego Valdeiglesia, A ; Martínez Barredo, JM ; Meilán Pérez, A ; Míguez Gallego, M ; Fernández Camiñas, JA ; Machín Fernández, AJ (Centro de Atención Primaria Sagrado Corazón, Polígono Sagrado Corazón bloque 30-B, Lugo + Unidad de docencia, gerencia de Atención Primaria, Lugo).

Centro de Salud, Febrero 1995 Vol 3 Num 2 Pags 95-100.

Para evaluar el grado de cumplimentación de los parámetros básicos de las historias clínicas de asistencia primaria y determinar la eficacia de medidas correctoras destinadas a mejorar su calidad, se realizaron dos análisis en 1992 y 1993.

En el primer examen se revisaron 400 historias clínicas seleccionadas aleatoriamente de las 3.608 contenidas en el archivo del centro de salud. El grado de cumplimentación variaba entre el 100% para los datos de filiación y el 37,02% para el peso y la talla, con valores intermedios para los criterios hoja de seguimiento, antecedentes personales, tensión arterial, antecedentes familiares, hábitos tóxicos y alergias y efectos adversos. El indicador compuesto del grado de cumplimentación fue del 41,9% para las historias de pacientes menores de 45 años y de 63,32% para los pacientes de mayor edad.

Como medida correctora se procedió a la información crítica de los resultados y el consenso de todos los profesionales para mejorar la cumplimentación.

En la reevaluación de 1993 se observó un claro incremento del porcentaje de cumplimentación para todos los criterios excepto los datos de seguimiento. Globalmente, los indicadores compuestos se situaron en el 55,6 y el 63,32% para los dos grupos de edad.

1994, Julio Septiembre, EE.UU, Castellano.

NORMA

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

EVALUACION DE SERVICIOS

ASPECTOS NORMATIVOS EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Normas para bibliotecas universitarias, evaluación de la eficacia.

Association of College and Research Libraries

Boletín de la ANABAD, Julio Septiembre 1994
Vol 44 Num 3 Pags 193-222.

Con el fin de ayudar a los miembros responsables de la administración bibliotecaria y universitaria a establecer prioridades y evaluar la actividad de las bibliotecas universitarias, se formulan unas normas que contienen una declaración básica de intenciones, desarrollan premisas esenciales y conducen a una definición de expectativas.

Las premisas fundamentales pasan por la consideración de la biblioteca como una instalación de importancia central para la institución universitaria, cuya inversión es de gran trascendencia y cuyos objetivos son individuales, porque cada institución patrocinadora lo es, además de reconocer que se debe adaptar al cambio tecnológico.

En el establecimiento de metas y objetivos participan tanto la administración de la universidad y de la biblioteca como los profesores, el personal bibliotecario, los estudiantes, las personas a cargo del control financiero, los equipos asesores y los organismos de la administración relacionados con la institución. Todos ellos se deben relacionar mediante la comunicación formal o informal para establecer metas, proporcionar los medios para su medición y evaluar el nivel alcanzado.

Entre los factores a tener en cuenta en el establecimiento de las metas destacan las personas, las colecciones y los edificios. Se analiza el papel del presupuesto de inversiones, el de gastos y el de mantenimiento. La gestión de personal se enfoca teniendo en cuenta la dotación de personal, el tipo de personal requerido, las relaciones con el resto del personal, la organización, la gestión y la formación de personal.

Se enumeran las condiciones de gestión y preservación de la colección. Se consideran el volumen y distribución de los espacios, así como su ubicación.

En relación con los servicios, se hace especial énfasis en el catálogo y se tratan los apoyos de las instituciones patrocinadoras en especial en relación con los servicios de informática y telecomunicaciones.

Se discuten los posibles participantes en el proceso de evaluación bibliotecaria y se describen las oportunidades para tal proceso en evaluaciones anuales y periódicas.

Los criterios de evaluación de las bibliotecas universitarias se expresan mediante una batería de cuestiones concernientes a la planificación, la adecuación del presupuesto, de la colección, de los recursos humanos y de los edificios y el equipamiento; al acceso y disponibilidad de las colecciones, a la preservación y conservación de fondos, a la utilización de los recursos y a la idoneidad de los servicios.

1994, Juliol Desembre, España. Catalán.

RESEÑA

EVALUACION DE SERVICIOS

Avaluació de serveis de referència : Evaluación de servicios de referencia.

Massísimo, Angels (Esc Univ Jordi Rubió i Balaguer de Biblioteconomia i Documentació, Travessera de les Corts, 131-139 08028 Barcelona).

Item, Juliol-Desembre 1994, Num 15 pp 104-117

Las bibliotecas, presionadas por cambios políticos y condiciones económicas, han debido afrontar el dilema entre mantenerse fieles a las crecientes exigencias de calidad y ajustarse a la nueva situación económica. Para conseguir responder a esta doble exigencia se han seguido diversas opciones: la búsqueda de fuentes de financiación alternativas, la racionalización de costes y la introducción en su gestión elementos hasta ahora propios del ámbito empresarial: el concepto de planificación estratégica y el de evaluación del rendimiento.

La introducción de técnicas de evaluación de servicios bibliotecarios se apoya en la necesidad de asegurar que las tareas propias del servicio bibliotecario se llevan a cabo satisfactoriamente. También en la necesidad de extraer un máximo rendimiento de los recursos puestos en juego y de demostrar a las instituciones patrocinadoras que sus esfuerzos de financiación son realmente productivos. Se discuten también argumentos ajenos al ámbito profesional que apoyan también la necesidad de evaluación.

Se describen algunos aspectos a evaluar o elementos susceptibles de evaluación: input, output, nivel de rendimiento operacional, eficacia, eficiencia, impacto, medidas e indicadores, análisis coste-eficacia y análisis coste-rendimiento.

Se ofrecen criterios que guían el proceso global de evaluación, as condiciones de que deben reunir los indicadores elegidos para la evaluación y las fases del proceso evaluador. También se discute el calendario (timing) de evaluación y se defiende que el proceso es una labor de equipo, cuya composición se discute.