

Tema 5.- EVALUACIÓN DEL PROCESO DE REFERENCIA

Introducción

Criterios generales de evaluación

¿Qué evaluar?

¿Cómo evaluar? Medidas e indicadores

Plan de evaluación ¿Quién evalúa?

Selección de las obras de referencia

Fuentes de apoyo en la selección

Evaluación de la selección

Introducción

La evaluación de la función de referencia es absolutamente imprescindible en orden al eficaz y eficiente cumplimiento de la misión del centro y a la percepción que de esto tengan la comunidad o la organización a la que presta sus servicios.

Los motivos que obligan, a los servicios de referencia e información bibliográfica, a demostrar permanentemente el valor de los servicios que prestan y el nivel de valor añadido en relación con sus competidores son:

- La reducción progresiva de los recursos presupuestarios
- El incremento constante de los recursos informativos disponibles
- La creciente demanda de información
- Las mayores expectativas de acceso rápido a todo tipo de información
- La exigencia de servicios de calidad

Evaluar de forma continuada el sistema se considera una de las funciones estratégicas desarrolladas por el centro. Esta evaluación permite:

- Determinar en qué medida y de qué forma se cumplen las metas y objetivos planificados
- Mejorar los medios empleados para la consecución de los objetivos establecidos o para la definición de otros nuevos
- Localizar los puntos débiles y adoptar las medidas correctoras para su superación
- Experimentar nuevas formas de actuación a fin de incrementar la eficacia y la eficiencia del sistema

Respecto a la colección de referencia se recomienda revisarla cada seis meses y realizar estadísticas acerca de los siguientes aspectos:

- El número de consultas resueltas de manera satisfactoria o insatisfactoria
- Las fuentes de información más o menos utilizadas
- El número de usuarios y el tipo de información pedida

Criterios generales de evaluación

Lancaster considera las cinco leyes de la Biblioteconomía de Ranganathan como un buen punto de partida para la definición de la función evaluadora de los servicios de referencia e información bibliográfica.

La evaluación de los recursos informativos disponibles y de los servicios prestados no es un fin en sí misma: debe hacerse en función de las necesidades y los intereses de los usuarios.

Primera ley de Ranganathan: "Los libros son para ser usados"

Principio de uso: los recursos y servicios de referencia son para ser usados en la resolución de los problemas de información.
Evaluación de la utilización de los recursos y servicios, del éxito de las búsquedas y de la relación coste-efectividad.

Segunda ley de Ranganathan: "A cada lector su libro"

Principio de accesibilidad: ha de garantizarse el acceso de todos los usuarios a los recursos que resuelvan sus problemas de información.
Evaluación de la accesibilidad (acceso y no acceso) de recursos y servicios

Tercera ley de Ranganathan: "A cada libro su lector"

Principio de difusión: hay que ofrecer de forma dinámica los recursos de información a los usuarios.
Evaluación de la capacidad del servicio de referencia para informar a los usuarios sobre los recursos y servicios disponibles que les son potencialmente útiles.

Cuarta ley de Ranganathan: "Ahorrar tiempo al lector"

Principio de oportunidad: los recursos y servicios de referencia han de estar dispuestos para atender los problemas informativos de los usuarios en el momento oportuno.
Evaluación del tiempo empleado para la resolución de las demandas, el diseño de estrategias y productos de anticipación y del tiempo utilizado por el usuario.

Quinta ley de Ranganathan: "La biblioteca es un organismo en extensión"

Principio de adaptación al cambio: los servicios de referencia han de ser capaces de adecuar las políticas, estrategias, recursos y servicios involucrados en la función de referencia a las cambiantes circunstancias económicas, tecnológicas, sociales e institucionales en orden a ofrecer respuestas de calidad a las necesidades informativas de los usuarios.
Evaluación no solo en términos de *cómo se están haciendo las cosas* sino en términos de *¿se hace lo que se debería hacer?*

¿Cómo evaluar? Medidas e indicadores

La evaluación suele requerir de la medición. La medición es el proceso por el cual se asignan números para describir algún objeto o fenómeno de una manera normalizada. Las **medidas** son expresiones numéricas de los recursos, productos, servicios y resultados sometidos a evaluación. De forma aislada ofrecen información muy puntual y de poca utilidad. No obstante, contextualizadas y puestas en relación se convierten en los **indicadores**, que constituyen la base cuantitativa de todo proceso evaluador.

Evaluación → Medición (medidas) → Indicadores

Medidas para la cuantificación de los procesos de referencia

- Medidas del coste de la inversión en servicios: miden cuánto cuesta ofrecer un determinado nivel de servicio.

Cantidad de recursos destinados a la función de referencia: personal y horas dedicadas; espacio; número de equipos y sistemas; fondo documental...

Cantidad de dinero destinado: sueldos; alquileres de edificios y equipos; coste de comunicaciones; precio y coste de adquisición y tratamiento técnico de ítems documentales...

Características relevantes de los recursos empleados

- Medidas de la producción de servicios: miden cuantitativa y cualitativamente la producción de servicios

Cantidades de producción: número de demandas de información atendidas; referencias bibliográficas recuperadas en búsquedas online; servicios de DSI; cursos de formación de usuarios...

Calidad: calidad en la catalogación; calidad de la página web; tasa de llamada o exhaustividad de la búsqueda; tasa de precisión de la búsqueda; calidad de edición de productos documentales...

Oportunidad: tiempo transcurrido desde la demanda hasta su resolución; relación del tiempo de respuesta con el tiempo máximo expresado por el usuario

Disponibilidad: horas de servicio al público y personal dedicado; distribución del horario por días, mañana/tarde...

Accesibilidad: distancia del usuario al centro; tiempos de espera; instalaciones para acceso de minusválidos...

- Medidas de la efectividad de los servicios: miden el efecto de los productos desde la perspectiva del usuario

Cantidades de uso: número de visitas a la página web del servicio; demandas de información vía correo electrónico; explotación de recursos...

Percepción por parte de los usuarios

Satisfacción expresada por el usuario

Importancia indicada por el usuario

Propósito y consecuencias del uso

- Medidas de ámbito e impacto de los servicios: miden la cantidad de usuarios reales y potenciales y sus necesidades de información

Total de población potencialmente usuaria

Características del universo de usuarios

Población de usuarios reales

Características de la población usuaria

Ámbito geográfico

Necesidades de información de la comunidad

Indicadores de rendimiento para la evaluación de la función de referencia

- Indicadores de rendimiento operacional: indican la relación entre los productos y los recursos necesarios para generarlos.

Productividad: cantidad de producción / coste de inversión

Coste de cada producción: costes de inversión / cantidades de producción

Coste de los niveles de características: promedio de costes de inversión por características de la producción (cantidad, calidad, oportunidad, disponibilidad, accesibilidad)

Productividad de los niveles de características: relación entre las cantidades de producción, los costes de inversión y el nivel de características de producción

- Indicadores de efectividad: relación entre los productos y el uso.

Volumen de transacciones: cantidad de uso / cantidades de producción
Cantidad de uso de los niveles de características: promedio de la cantidad de uso por características de la producción
Satisfacción del usuario: nivel de satisfacción / número de usos
Satisfacción del usuario con los niveles de características: satisfacción media con los niveles de características de la producción
Cantidad de uso por niveles de satisfacción: cantidad media de uso por niveles de satisfacción

- Indicadores de coste-efectividad: coste del servicio por uso, usuario y usuario potencial.

Coste de cada uso: costes de inversión / cantidad de uso
Coste de cada usuario: costes de inversión / número de usuarios reales
Coste per cápita: costes de inversión / número total de usuarios
Coste por los niveles de satisfacción: promedio de los costes de inversión por los niveles de satisfacción

- Indicadores de impacto: relación entre usuarios reales / usuarios potenciales; frecuencia de uso y de éxito.

Usuarios sobre el total de población: número de usuarios reales / universo de usuarios
Uso per cápita: cantidad de uso / universo de usuarios
Nivel de satisfacción de necesidades: número de necesidades satisfechas / número de necesidades identificadas

De todos estos indicadores se considera que son fundamentales los indicadores de rendimiento. El objetivo de los indicadores de rendimiento es servir de método para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados y la eficiencia de los recursos.

Para la recogida de datos del servicio para su posterior estudio se puede aplicar la norma ISO 2789:1991 sobre estadísticas internacionales de bibliotecas y los requisitos de los indicadores de rendimiento los recoge la norma ISO 11620:1998 *Library performance indicators* (UNE 50-137 Indicadores de rendimiento bibliotecario). Esta norma es un estándar que permite llevar a cabo procesos de evaluación de bibliotecas de todo tipo. El objetivo de la norma UNE 50-137 es promover el empleo de indicadores de calidad para que cualquier centro de documentación o cualquier biblioteca pueda emprender un proceso de evaluación de sus servicios. Los indicadores están agrupados por áreas o servicios de la biblioteca, aunque no están contemplados todos los indicadores posibles.

Entre los distintos indicadores de rendimiento que recoge la norma UNE 50-137, son de interés, para el servicio de referencia los siguientes: Satisfacción del Usuario ; Tasa de Respuestas Correctas ; Tasa de Uso de Documentos ; Tasa de Éxitos de Búsquedas.

Plan de evaluación ¿Quién evalúa?

Antes que nada, se debe crear un equipo que realizará la evaluación o bien contratarlo. Esto supone un periodo de preparación, durante el cual los miembros del equipo pondrán en común las circunstancias del centro y las características de los servicios que haya que evaluar.

En una segunda fase, se tienen que definir cuales son los aspectos a evaluar, así como que medidas y que indicadores que se establecen.

En tercer lugar, se estudiará el sistema más adecuado para obtener los datos; si el estudio es de los que necesitan incorporar una encuesta, habrá que fijar el sistema de recogida de datos, así como delimitar el muestreo.

Finalmente hay que establecer un cronograma para todo el proceso.

La evaluación es en principio un trabajo de equipo, sin embargo, los expertos aconsejan encargar la evaluación a consultores externos, como garantía de objetividad en las apreciaciones. Es evidente que los miembros que formen el equipo que evalúa un servicio deben ser especialistas reconocidos en la materia y que su prestigio ético y profesional sea indiscutible.

Además, es necesario que el equipo evaluador cuente con la colaboración de los responsables del servicio a evaluar. El jefe del centro tiene un papel importante, ya que conoce los recursos y limitaciones de cada servicio y del centro en conjunto.

Selección de las obras de referencia

La selección es la operación primera de todo trabajo desarrollado en las bibliotecas y centros de documentación, no se puede realizar el proceso técnico (catalogación, clasificación, indización, etc.), sin una adecuada, eficaz y eficiente selección previa de los documentos.

Selección de las obras de referencia:

Antes de adquirir una obra de referencia es preciso seleccionarla y evaluarla. El estudio de las obras de referencia supone, en quien lo realiza, buenos conocimientos de tipo general o en la especialidad que trata la obra, aptitudes intelectuales para emitir juicios de valor y, además conocimientos de las características materiales de las mismas.

Para establecer cualquier política de selección es imprescindible contar, a excepción de los centros de referencia de ámbito nacional, no tanto de las mejores obras sino con las obras precisas que respondan a las necesidades de los usuarios.

Además del conocimiento de las necesidades de los usuarios, el referencista debe emitir su opinión sobre autores y colaboradores; la forma en que han sido tratados los temas que contiene la obra; su estructura; características intrínsecas y extrínsecas; el precio; la necesidad de adquisición.

La selección idónea de obras de referencia constituye uno de los procesos de mayor dificultad y responsabilidad en la formación de la colección.

Para facilitar esta compleja tarea se redactaron los criterios de selección de obras de referencia, que se apoyan en los criterios generales de evaluación de cualquier tipo de obra, sea de referencia o no.

ELEMENTOS DE PORTADA

1.- El título: Indica, por lo general, la amplitud de la obra y la extensión de su contenido. En algunas ocasiones, el subtítulo es suficientemente aclaratorio, pero en otras puede que no ocurra así.

El referencista debe tener en cuenta dos formas comunes de engaño, típicas en los títulos, que tienen como finalidad inducirlo a adquirir obras que pueden no ser de interés, o duplicar innecesariamente adquisiciones ya realizadas: a) los títulos semejantes a otros ya consagrados, que al amparo de una similitud a veces no se descubre a primera vista, pretenden asegurar la venta de la obra; b) la traducción de la misma obra a distintos idiomas con títulos diferentes, sin indicar en ningún caso que se trata siempre de la misma.

2.- El autor: ¿Quién es? ¿Cuál es su grado de especialización? ¿Qué funciones desempeña realmente en la obra?

En muchas ocasiones, el solo nombre del autor es, por sí mismo, garantía de seriedad. En otras, la lista de títulos y cargos que suele acompañar su nombre en la misma portada ayuda a su identificación y a formarse un juicio sobre sus merecimientos. En caso de considerar que los

datos reunidos no son suficientes, deben consultarse repertorios biográficos, y de cualquier fuente seria.

Es común explotar en las obras de referencia un nombre consagrado, con el objeto de acrecentar el prestigio de la obra.

3.- El editor: La confianza que puede despertar en el referencista una obra de referencia suele estar en relación directa con la que le merezca el editor comercial de la misma. No es difícil identificar a los editores de obras de referencia, ya que este tipo de obras es generalmente lanzado al mercado por empresas editoriales económicamente fuertes.

4.- La fecha: Es uno de los datos más importantes en la estimación de las obras. El referencista debe revisar cuidadosamente las partes de la obra en las que puedan aparecer fechas indicadoras de su antigüedad: pie de imprenta, el copyright, el prólogo, el colofón y hasta la fecha de edición de los títulos citados en las bibliografías.

ANÁLISIS INTERNO O DE CONTENIDO:

5.- El prólogo o introducción: En esta parte el autor expone con amplitud el fin que se ha propuesto, el plan de la obra, las limitaciones de ésta, la profundidad y extensión del tema, las instituciones y autoridades a quien ha recurrido en busca de crítica y consejo. La lectura del prólogo es indispensable para la estimación de la obra, el conocimiento de su contenido y su manejo correcto.

6.- El contenido: El estudio del contenido presenta tres aspectos distintos: su distribución; su valor real; y su presentación.

La distribución del material, que constituye la obra en sí, puede ofrecer algunas variantes, que si no influyen directamente en su valor, pueden determinar que aquella sea de mayor o menor utilidad en la biblioteca. La forma más común de ordenación, de las principales obras de referencia, es la alfabética, pero en no pocos casos suele estar ésta constituida por la ordenación sistemática.

Cuando el referencista ha estudiado el orden del material, deberá adentrarse en las particularidades de esa ordenación, para manejar mejor la obra. Si la disposición es alfabética, se comprobará si está hecha palabra por palabra o letra por letra, qué orden sigue con palabras comunes, apellidos y lugares geográficos de la misma ortografía, en qué forma se ordenan los reyes de igual nombre y número y distinta dinastía, etc. Así evitará dar por inexistente un dato que en realidad se encuentra en otro lugar y no en aquel en que lo buscaba.

Si la distribución es sistemática, tabular, cronológica, geográfica o de cualquier otro tipo, se estudiará también para conocer las características de su manejo y estar en condiciones de auxiliar a los usuarios.

El valor del contenido de la obra en sí, es el segundo aspecto a considerar, son los puntos que pondrán a prueba las más altas condiciones intelectuales del referencista.

Ante todo, el referencista deberá formarse una idea del público al cual la obra está dirigida, considerando para ello tanto la profundidad como la forma en que el tema ha sido tratado. Con esto, y sin entrar a considerar los méritos de la obra misma, el referencista puede desechar, no por falta de méritos, sino por inadaptable a un determinado público, una obra de su especialidad.

Considerada ya la profundidad, alcance y demás características de la forma en que ha sido tratado el tema, cabe formarse una opinión sobre los méritos de la tarea realizada. Si el nombre del autor o autores ha merecido confianza, es posible que el contenido de la obra no defraude al referencista en cuanto a la seguridad de la información y a la categoría y nivel intelectual alcanzados por el mismo. Sin embargo, considerará con especial atención el equilibrio y la imparcialidad con que han sido enfocados los distintos problemas, extremando este análisis para las obras que tratan temas religiosos, sociales o políticos.

Finalmente, a través de su lectura se habrá formado una opinión sobre la forma en que la obra ha sido redactada y la mayor o menor concordancia que existe entre ésta y el tema y el carácter de la obra y el público a que ha sido destinada.

Serán eliminadas las obras con errores ortográficos y sintácticos o aquellas que por lo oscuro de la redacción hagan posible peligrosas conclusiones o induzcan a una mala interpretación de los textos.

7.- Las referencias y llamadas: (véase; véase además...) la mayor o menor riqueza de un sistema de referencias y llamadas depende, en gran parte, del tipo mismo de la obra. En general, la abundancia de estos elementos, que vinculan los distintos temas y permiten seguir en todas sus ramificaciones un asunto de interés, debe predisponer favorablemente con respecto a una obra. En todos los casos, lo que más importa es la exactitud de las referencias y las llamadas, es decir que la referencia y llamada remitan a encabezamientos existentes y vinculados con el tema en cuestión.

8.- Los índices: Toda obra de referencia, debe ir acompañada de uno o varios índices. La importancia del índice suele ser vital, al extremo de que muchos de los libros de referencia serían inmanejables sin el mismo. Para sacar el máximo provecho a las obras de referencia no deben olvidarse los índices.

9.- Las bibliografías: En una obra de referencia, la utilidad de las bibliografías es doble: en primer lugar, sirven para ampliar información del lector, remitiéndolo a nuevas fuentes de información; en segundo lugar, permiten formarse una idea de la seriedad con que ha sido realizado el trabajo, la base informativa que ha tenido el autor y la actualidad de la tarea realizada.

En efecto, el usuario que busca orientación con la lectura del artículo de una enciclopedia, o la consulta de un diccionario biográfico, a menudo no encuentra resueltos en sus páginas todos los problemas que le preocupan, no todos los datos que demanda su interés. Cuando esas obras agregan, al final de sus capítulos o asientos, listas de obras, a las cuales remiten al lector a fin de ampliar sus conocimientos, cumplen una de las más importantes misiones de la referencia, que es la de ampliar las posibilidades de estudio e investigación, a menudo en forma ilimitada. Por eso toda obra de referencia con bibliografías predispone favorablemente.

Las bibliografías permiten, además, opinar sobre la preparación y seriedad de información de la obra y su autor. Y la fecha de las obras recomendadas es también un seguro índice de la antigüedad real de la obra o artículo.

10.- Los elementos auxiliares: son todos aquellos que aparecen en las obras de referencia, y que sirven para ayudar en su uso, ampliar su alcance o añadir elementos informativos.

Entre los elementos auxiliares se hallan, en primer lugar, las tablas de abreviaturas y de siglas, las fe de erratas y las listas de signos convencionales. Estas partes, esenciales para la buena comprensión de las obras, suelen ser desconocidas por el usuario.

En otras ocasiones, se trata de materiales que, sin influir en la corrección del manejo de la obra, agregan elementos de interés que a menudo, por su desconocimiento, no llegan nunca a ser aprovechados. Por ejemplo índices analíticos, atlas, índices sistemáticos de diagramas, gráficos, cronologías.

ANÁLISIS EXTERNO

11.- Aspecto material. Es muy difícil que una obra de referencia que reúna condiciones generales satisfactorias merezca ser rechazada por sus características materiales. Sin embargo, se deberá prestar atención a algunos aspectos de la presentación general del libro, que podrán ser importantes, no tanto para su conocimiento como para la decisión de adquirir o no una determinada obra de referencia, en circunstancias en que varias de valor similar atraigan por igual la atención del bibliotecario.

Dos aspectos son los principales: las ilustraciones y el trabajo de imprenta y encuadernación. En cuanto a las ilustraciones, las características particulares de la tarea de referencia les conceden una importancia especial, ya que en no pocas ocasiones una lámina, un gráfico, un retrato o la reproducción de un cuadro famoso serán solicitados por más de un lector. En estos casos, la abundancia y calidad del material ilustrativo aumenta o disminuye la utilidad y, por tanto, el valor de las obras.

En cuanto a la confección material del libro se puede analizar desde diferentes puntos de vista, de los cuales son de interés para el referencista el papel, los tipos y la composición. El papel deberá ser resistente, permitirá una impresión nítida y que no trasluzca el reverso. No deberá curvarse. Los tipos, el interlineado y los márgenes facilitarán la lectura clara y cómoda, y la encuadernación será sobria y resistente, condición esta última importante, si se tiene en cuenta no sólo el frecuente uso de las obras de referencia, sino también, el gran formato y el número de páginas.

Fuentes de apoyo en la selección

Las opiniones que haya logrado recoger de otras fuentes –revistas especializadas, repertorios, opiniones de colegas, recensiones- le serán de gran utilidad al referencista, pues muy a menudo sólo un uso prolongado permite formarse un juicio exacto sobre la utilidad, mérito y seguridad de esta clase de obras.

En cuanto a las selecciones hay que distinguir varios tipos, unas son meramente descriptivas, otras que son críticas y actualmente son mixtas o compuestas de descripción y análisis.

Se pueden encontrar recensiones en revistas científicas como: Boletín de la ANABAD, Revista Española de Documentación Científica, Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Educación y Biblioteca ; en periódicos como la sección de revisiones de The New York Times, secciones literarias de prensa diaria, etc. Hay algunas publicaciones especializadas en este tipo de información como Saturday Reviews; en revistas y boletines de asociaciones bibliográficas como la American Library Association (ALA) que en 1905 comenzó editando la primera publicación estadounidense denominada Booklist, dedicada a las revisiones de libros.

El referencista puede apoyarse, por tanto, en revistas especializadas, repertorios, opiniones de colegas y recensiones para formarse un juicio sobre el contenido de las obras de referencia, pero existen otras fuentes con las que hay que contar: las bibliografías.

Buena parte de las bibliografías generales que en la actualidad se recopilan se proponen apoyar las operaciones de selección documental realizadas por especialistas en información.

La *Bibliografía básica per a Biblioteques Publiques*, es uno de los ejemplos. La *Bibliografía básica para bibliotecas infantiles y juveniles*, la *Biblioteca básica* o las entregas de la Conselleria de Cultura de la Generalitat Valenciana comparten los mismos objetivos: "...ofrecer a las bibliotecas públicas una fuente de información donde encontrasen, ya seleccionados, todos los títulos de interés existentes...".

La recopilación bibliográfica de materiales de referencia tiene el mismo destino. Además de *Obras de referencia per a biblioteques publiques*, las *Obras de referencia* recopiladas por el equipo de la revista Educación y Biblioteca se propone facilitar "la labor del bibliotecario en sus complejas labores de selección, adquisición y servicio al público".

Un tercer grupo de trabajos tiene como destinatarios a los usuarios de bibliotecas y otras instalaciones informativas, y su objetivo es introducirles en el empleo de fuentes de información general o especializada. Así, Nieves Iglesias y Purificación Nájera recopilan su *Música: biblioteca de referencia* destinada al investigador y al bibliotecario. Hay muchos más trabajos sobre fuentes de información especializada que compartes estos destinatarios.

Las obras hasta ahora mencionadas y otras presentan unas características comunes: 1) tienden hacia una cobertura exhaustiva, y 2) presentan selecciones con criterios tradicionales, en los que prima la subjetividad y la disponibilidad de los títulos. Además de la disponibilidad, se emplean una batería de criterios subjetivos para la selección del material. Entre ellos se incluyen la calidad de los libros, la garantía de los autores, la existencia de índices y otros criterios con pocas variaciones sobre los criterios tradicionales. Por extraño que parezca, muy pocas de las recopilaciones mencionadas incluyen el precio de adquisición de las obras.

Evaluación de la selección:

Un buen trabajo de selección implica comenzar por la planificación de las actuaciones que se vayan a desarrollar, cuestión ésta absolutamente prioritaria si queremos conseguir una selección lo más objetiva posible, sin olvidar nunca el altamente subjetivo carácter que, ser mire como se mire, presenta siempre el trabajo de selección.

Sobre el seleccionador actúa la política de desarrollo de la colección y el presupuesto, dos elementos que dependen de las decisiones que se toman al más alto nivel. La acción del seleccionador viene condicionada por las decisiones de los superiores jerárquicos; además, el seleccionador se enfrenta en su tarea cotidiana a la masa creciente de publicaciones y de nuevos medios de información.

Partiendo de que el objetivo final de cualquier colección de materiales es atender a las necesidades de los usuarios de la manera más eficiente posible, la evaluación de la selección tendrá que empezar por la evaluación de esos objetivos que, obviamente, estarán en función del tipo de centro de que se trate.

La valoración de hasta qué punto se cumplen o no los objetivos señalados es, en el caso de la selección, difícilmente cuantificable en muchas ocasiones, por lo que habrá que recurrir frecuentemente a criterios cualitativos. Los indicadores de una buena o mala selección no existen en sí mismos, dado el alto grado de subjetividad que existe en el proceso. Hay que recurrir, por ello, a criterios indirectos tales como la cantidad de elementos que configuran la colección o el uso, mayor o menor, que de ella hacen aquellos a quienes dicha colección está hipotéticamente dirigida. Es decir, no podemos en sí misma, cuantificar si la selección es o no adecuada; para saberlo debemos aplicar criterios finalistas, o sea, referidos a los resultados de dicha selección. Así, el estudio de la cantidad de materiales de la colección (apropiado o no al número de usuarios hipotéticos o reales que la van a usar) y el mayor o menor grado de satisfacción de esos usuarios puede indicarnos si la selección, y por tanto la colección, es la pertinente y adecuada.

Otro criterio para evaluar la selección podría ser el de actualidad (analizar en qué medida se ha adquirido lo último que va apareciendo

El establecimiento de normas específicas y concretas facilitan la selección y su consiguiente evaluación. Las normas de selección deberían incluir:

- La relación existente entre los materiales seleccionados y los objetivos del centro
- Una guía acerca del nivel de provisión de materiales según el tamaño del centro
- Una guía de censura
- Unos criterios de selección claros y objetivados al mayor nivel posible
- Una definición de los grupos a los que hay que servir en la comunidad
- Instrucciones respecto a los tipos diversos de materiales
- Instrucciones respecto al comercio del libro
- Establecimiento de responsabilidades en la selección
- Información demográfica sobre el área

La evaluación de los objetivos sería la primera fase en la evaluación de la selección. Este tipo de evaluación se realiza en función de los objetivos establecidos para cada clase de bibliotecas o centros. Una vez establecidos los objetivos se estudiará hasta qué punto los criterios de selección que se usan son o no los más adecuados para alcanzar en la práctica estos objetivos.

En segundo lugar evaluaríamos la metodología, es decir, el proceso a través del cual realizamos en la práctica la selección; ello implica analizar en primer lugar las herramientas que se utilizan para llevar a cabo dicha selección. Ya hemos visto que entre las herramientas o fuentes para la selección están las bibliografías, tanto generales como especializadas, los catálogos comerciales, las críticas, etc. Evaluar estas fuentes (actualidad, profundidad, ordenación de los registros, inclusión de datos como precio y características físicas...) nos puede indicar a su vez la validez de la selección.

BIBLIOGRAFÍA

Benito Amat, C ; Sastre, M.J. ; Castillo, L. Selección de obras de referencia al servicio de los profesionales de medios de comunicación. [Inédito]

Critical Evaluation of Resources [online] Berkeley : University of California Berkeley Library, 1999. Disponible en www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Evaluation.html [Fecha de consulta: 26-02-2002]

Fuentes, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón : Trea, 1999

Kwan, Julie. *Criteria for evaluating information resources*. [online] University of Southern California, 1997. Disponible en www.usc.edu/isd/locations/science/sci/pubs/criteval.html [Fecha de consulta: 26-02-2002]

Lancaster, F. W. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid : ANABAD, 1996

López de Prado, Rosario. Evaluación de las fuentes bibliográficas. Disponible en www.geocities.com/zaguan2000/evalua.html [Fecha de consulta: 10-01-2002]

Martín Vega, Arturo. La colección de referencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* nº 48, 1997, p. 49-85

Massísimo, Àngels. Avaluació de serveis de referència. *ITEM* nº 15, 1995, p. 104-117

Sabor, Josefa E. *Manual de Bibliotecología*. México D.F. : Kapelusz Mexicana, 1984

Whitlatch, Jo Bell. *Evaluating reference services: a practical guide*. Chicago : American Library Association, 2000

Agradecimientos a Toni Lorenzo