

El procesamiento de la data realizado por Elogim se sustenta en la utilización real que hacen los usuarios institucionales de los recursos en función de una búsqueda de información y no, en el tráfico generado por éstos en su tránsito por los sistemas que los contienen, es decir, el algoritmo del sistema realiza una minería de la data almacenada en el archivo LOG del protocolo de identificación de usuarios EZProxy, lo que garantiza la integridad de los datos estadísticos puesto que se corresponden con personas reales y verificables, de las cuales se puede hacer el rastreo de los recursos electrónicos utilizados, la identificación y filiación institucional, la fecha y duración de las sesiones, el número de búsquedas y documentos descargados y las IP de conexión.

El término real hace referencia a que Elogim sólo cuenta una (1) una sesión, una búsqueda o una (1) descarga por documento en el instante en que se efectúa la transacción, con independencia del número de veces que éstas se hayan repetido durante la misma sesión; principio lógico soportado en la calidad, más que en la cantidad, ya que un mismo documento, puede por múltiples eventualidades descargarse repetidamente, acción que la base de datos en uso contabiliza y desglosa, en tanto que, el número total de documentos descargados en un período es mayor que la cantidad de documentos realmente utilizados por los usuarios. En analogía con la colección bibliográfica de la biblioteca, la cantidad de volúmenes no es un indicador de la exhaustividad del contenido, este dato lo arroja el número de títulos que es siempre menor.

Real para Elogim significa lo que efectivamente le sirvió al usuario, es por eso que se diseñó para que contabilice búsquedas y descargas únicas, es decir, elimine las duplicidades y coseché estadísticas depuradas, soportadas en acciones realizadas por personas identificables y no por IPs que no permiten hacer asociaciones con la identidad del usuario; y mucho menos con la estructura organizacional: facultades, programas, dependencias, segmentos de usuarios y otras variables.

Lo anterior indica que no es pertinente confrontar las estadísticas generadas por Elogim con las que producen directamente los proveedores de los recursos electrónicos, debido a que el concepto y el medio a través del cual se cosechan son diferentes. Por lo ya explicitado, las cifras estadísticas de Elogim son por lo general más bajas que las reportadas por los proveedores, lo que no quiere decir, que las de ellos sean equivocadas o no correspondan, la posibilidad es que sus datos no sean necesariamente únicos y que reporten conexiones realizadas por usuarios externos a la institución; de igual manera es posible que en las cifras de Elogim, haya fuga de datos debido a razones no controlables por el sistema. Lo evidente es que la toma de decisiones institucionales se sustenta en indicadores provenientes de las estadísticas, las cuales deben corresponder con datos reales como los presenta Elogim que permiten hacer relaciones de costo/beneficio per cápita con precisión.

La fuga de estadísticas en Elogim se reduce con la sincronización del proceso de importación de los usuarios registrados en la institución al sistema de registro de usuarios de Elogim, ya sea de manera automatizada o manual, lo importante, es garantizar que el ciento por ciento de los usuarios potenciales es visible en Elogim. También, se reduce controlando al máximo las conexiones por fuera del EZProxy, monitoreando la cosecha

adecuada de estadísticas para cada recurso, ya que las constantes definidas por las bases de datos con este objetivo pueden cambiar eventualmente, lo que implica revisarlas y actualizarlas de manera regular. Por último, la fuga puede darse debido a que hay recursos que no se dejan cosechar porque no tienen constantes, caso que depende de manera exclusiva de las políticas del proveedor.

Es válido hacer tal confrontación en razón de los estándares definidos por la ISO y por otros sistemas métricos sobre indicadores de rendimiento de servicios electrónicos, que consideran, entre otros, los siguientes aspectos a medir: sesiones, documentos descargados, cantidad de visitas y porcentaje de usuarios a los que llegan los servicios electrónicos; con especificidad de la localización del usuario en cada caso: dentro de la biblioteca, en el campus institucional y fuera de éste. En este sentido Elogim se ciñe a la norma ISO 11620 (Borrego & Urbano, 2005), informe técnico 20983 (ISO, 2003c), lo que lo ubica al nivel otros sistemas, con la ventaja de que por su interoperabilidad con el EZProxy le permite presentar datos desglosados y filtrados.

## Bibliografía

Borrego, A., & Urbano, C. (Enero-Febrero de 2005). Estadísticas e indicadores de colecciones y servicios bibliotecarios de carácter electrónico: estudio de caso de las revistas electrónicas. *El profesional de la información*, 14(1), 38-38.