



Taller Evaluación de bibliotecas universitarias Atilio Bustos-Gonzalez

Director de la Biblioteca
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso - Chile
abustos@ucv.cl

Objetivo: Debatir acerca los desafíos de la universidad en la sociedad actual, revisar la misión de las bibliotecas universitarias en ese contexto, y analizar en forma crítica las respuestas que los bibliotecarios han diseñado.

Metodología: Presentación de ideas básicas del facilitador. Talleres en grupos pequeños y puesta en común de las ideas recogidas.

Relatoría del taller¹: El taller se realizó con la idea de plantear y debatir la evaluación de las bibliotecas universitarias en el marco de los desafíos que actualmente enfrentan las universidades, y por tanto, las bibliotecas. Los contenidos propuestos fueron los siguientes:

- Desafíos actuales de las Universidades: gestión de la calidad y dirección estratégica.
- Misión de la biblioteca universitaria.
- Metodologías de evaluación: modelo económico, matriz de marco lógico, acreditación, ISO 9001.

Como primer punto, el profesor interrogó a los asistentes acerca de si sabían y podían expresar cuál era la misión de la biblioteca en la que trabajaban. A medida que el auditorio iba respondiendo, se fueron identificando algunas características claves necesarias para definir el concepto de misión:

- la misión es la razón de ser de la institución, es la declaración de lo que es, de lo que hace y de lo que se propone ser.
- debe ser singular y específica a la vez, es decir, debe permitir diferenciar la biblioteca del resto de las áreas de la universidad.

1 Resumen realizado por la Coordinación del TIEB2 en base a notas tomadas durante el taller, revisadas por el profesor.



- la misión tiende a no cambiar, vale decir, por lo cual, debe ser abarcativa y no tener fecha de caducidad. Si es muy escueta o acotada, ella puede perder vigencia en poco tiempo.
- la misión debe ser una oración fácilmente recordable: corta, sintética, su enunciación debe poder “entrar en una camiseta”.
- debe contener verbos fuertes y expresar un compromiso que invite a la acción.
- debe poder ser medida y evaluada.
- la misión es fundamental. Es la razón por la cual la institución será recordada, y también, por la que será evaluada.

Luego de este análisis y de anotar en la pizarra algunas declaraciones de misión propuestas por los participantes, el profesor dividió al auditorio en seis grupos con la consigna de que cada grupo analice críticamente una de esas misiones en función de las características puntualizadas anteriormente. En cada grupo se incluyó la persona que propuso una de las misiones en análisis. Cada grupo designó un relator que fue tomando nota de los comentarios de cada integrante, para luego realizar una exposición de los resultados alcanzados. Se realizó un análisis por 30 minutos.

Las misiones analizadas fueron expuestas y criticadas por cada grupo, y en algunos casos hasta se hicieron propuestas de reformulaciones sobre las mismas. A modo de ejemplo se incluye en **Anexo I** el análisis de uno de los grupos. En el **Anexo II** se propone una misión que incluye los aspectos comunes a las bibliotecas universitarias.

Luego de este interesante y rico trabajo en grupos -y de un corto receso- el profesor retomó el taller recordando la importancia de conocer y tener en claro cuál era nuestra misión como bibliotecas dentro de la Universidad, ya que si no tenemos claridad sobre este aspecto, difícilmente podamos evaluar si estamos haciendo bien o mal nuestro trabajo.

Por otra parte, y dado que este es un tema nuevo, o relativamente nuevo, que puede ser visto desde la perspectiva de la propia biblioteca y sus funciones, o decididamente dar un salto arriba y verlo desde la Universidad y las políticas públicas en materia de calidad de la educación superior.

Si bien podemos hacer muy bien lo primero, eso tiene poco impacto sobre la organización en su conjunto. En cambio sí se instala el tema en el segundo nivel de análisis –la universidad en su conjunto–, el tema tiene posibilidades más que interesantes, y el enfoque cambia radicalmente. Más aún cuando consideramos desafíos y desarrollo de competencias tales como: aprender a aprender, gestión del conocimiento, aprendizaje a lo largo de la vida; aseguramiento de la calidad mediante acceso a la corriente principal de la ciencia, visibilidad de la producción científica y



académica propia, acreditación de programas de pre o post grado, acreditación de las universidades en su conjunto, entre otras.

Entonces la pregunta que surge como detonante es ¿qué queremos evaluar? La respuesta, que es cuantitativa y cualitativa, puede darse en tres niveles:

1. **Institucional:** Se refiere a cómo estoy cumpliendo con la misión que la institución me asigna (no la pequeña que yo me asigno). Preguntas a plantearme: ¿Aporto valor a la institución? ¿Mi universidad es mejor porque tiene esta biblioteca y ofrece estos servicios? ¿Soy un organismo de línea, fundamental para que la institución genere los productos que la sociedad demanda de ella, o soy sólo un área de apoyo, que podría no existir? ¿Cuánto le cuesta a la institución? ¿Es razonable este costo? ¿Se percibe que los beneficios y el valor que aportó superan los costos? En definitiva, debo garantizar y demostrar que la biblioteca aporta un valor positivo y diferencial a la institución, que vale la pena sostener y mejorar.
2. **Comunidad:** Se refiere al cumplimiento de las expectativas de los usuarios (grupos de interés). ¿Están mis alumnos / profesores / investigadores satisfechos con el servicio que reciben? De todos modos, si bien este nivel es importante, cabe señalar que en general las expectativas de los usuarios suelen ser bajas pues están limitadas por sus experiencias previas, por lo cual, el nivel de satisfacción, si bien es importante, no es fundamental.
3. **Contexto:** Se refiere a mi posición en relación al resto del entorno en que me muevo, a conocer el “negocio” en el que estoy inserto. Debo demostrar que soy eficiente y eficaz en lo que hago, y que no hay otra área en la institución que pueda hacer lo que yo hago.

Para continuar, el profesor propuso adoptar la metodología Matriz de Marco Lógico (MML), la cual fue desarrollada formalmente por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), a fines de los años '60 y comienzo de los '70, como una herramienta para ayudar a conceptualizar un proyecto y analizar sus premisas, aún cuando éste no hubiere sido formulado adecuadamente desde su inicio.

Desde entonces, la MML ha sido adoptada por un gran número de organizaciones bilaterales e internacionales de desarrollo así como por ministerios y universidades del mundo entero. Más recientemente varios países latino-americanos, tales como Chile y Perú, han incorporado el uso de la MML a sus metodologías de preparación de proyectos, así como a los procedimientos para la evaluación de resultados e impactos.



La popularidad que ha alcanzado el uso de la MML se debe, en parte, a que permite presentar en forma resumida y estructurada cualquier proyecto. En este sentido, su contribución a la gestión del ciclo de vida de los proyectos es comunicar información básica y esencial, en forma estructurada, lo que permite entender con facilidad la lógica de la intervención realizada, los costos y el valor que ésta ha generado.

Una descripción detallada de esta metodología puede consultarse en el documento: Metodología del marco lógico / ILPES, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Santiago de Chile, ILPES-CEPAL, 2004. Boletín Nro. 15. Disponible en línea en: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/4/20664/P20664.xml&xsl=/ilpes/tpl/p9f.xsl&base=/ilpes/tpl/top-bottom.xsl>

Para finalizar, el profesor avanzó en la definición, fundamentación y construcción de dos indicadores concretos que permitirían la medición del impacto de la biblioteca en la institución.

El primero, con el objetivo de medir el uso de información académica por parte de los alumnos (préstamo per cápita), el cual podría relacionarse con:

- Intensidad de uso de la colección física por parte de los estudiantes.
- Grado en que los profesores en su proceso de mediación pedagógica generan uso de la biblioteca.
- Grado de pertinencia de la colección local con las demandas de los alumnos.
- Tasa de rotación de la colección.
- Intensidad de trabajo agregado y por funcionario de biblioteca por día.

El segundo, con el objetivo de medir el impacto de la biblioteca en la investigación, esto significa inversión anual en revistas y bases de datos (inversión anual en información actual - fuentes primarias y secundarias) partido por número de artículos producidos por investigadores de la universidad que son indizados en Scopus.

- Este indicador da cuenta de la inversión en recursos de información necesarios para generar un artículo con visibilidad internacional.
- Muestra a los investigadores que no solo los recursos existentes en los laboratorios influyen en este producto.



- Es una medida de la eficiencia alcanzada en la relación insumo/producto (recursos de información citables/artículo científico internacional).

Anexo I

Misión analizada por el grupo 5

Se trata de una facultad de una universidad pública argentina.

Enunciado de la Misión:

Entender en la organización, planeamiento y funcionamiento técnico-administrativo del Departamento biblioteca. Identificar, mantener, preservar y proveer acceso a la información, gestión del conocimiento e investigación a: alumnos, docentes, personal y público como soporte de los programas académicos ofrecidos por la facultad. Trabajar cooperativamente con la Facultad en la construcción de una colección apropiada en varios formatos; responder a los avances de la tecnología de la información. Promover y apoyar la educación y preparación del aprendizaje a lo largo de la vida.

Desagregación para el análisis:

- 1- Entender en la organización el planeamiento y funcionamiento técnico-administrativo del departamento biblioteca.
- 2- Identificar, mantener, preservar y proveer acceso a la información, gestión del conocimiento e investigación a: alumnos, docentes, personal y público como soporte de los programas académicos ofrecidos por la facultad.
- 3- Trabajar cooperativamente con la Facultad en la construcción de una colección apropiada en varios formatos.
- 4-responder a los avances de la tecnología de la información.
- 5- Promover y apoyar la educación y preparación del aprendizaje a lo largo de la vida.

Análisis realizado por el grupo

- **¿Dice lo que es?** No lo dice.
- **¿Dice lo que hace?** Sí, con demasiados detalles.



- **¿Es singular respecto de otras áreas de la institución madre?**
Es demasiado específica en algunos aspectos y muy general en otros.
- **¿Es suficientemente corta para recordarla?** Definitivamente no. Fue necesario separarla en cuatro partes para poder analizarla.
- **¿Es abarcativa?** Si es abarcativa, pero entra en muchos detalles. Mezcla objetivos con estrategias. Incluir en la misión el desarrollo de la colección se considera que es predecir el futuro. El tema colección es específico.
- **¿Permite proyección en el tiempo?** El nivel de detalle desplegado le resta flexibilidad futura.
- **¿El lenguaje es movilizante o invita a la acción?** El lenguaje es demasiado bibliotecológico. Con ese tipo de lenguaje se pierde claridad. Para el bibliotecario invita a la acción, pero para el usuario en general es indefinido.
- **¿Se puede medir?** Sí, es medible. Los procesos se pueden medir.

Anexo II Misión tipo para Bibliotecas Universitarias

Se trata de un sistema de bibliotecas que cubre todas las facultades de una universidad.

La misión de la Biblioteca es asegurar el aprendizaje de los estudiantes mediante la provisión de acceso a recursos de información y la disposición de espacios de aprendizaje físicos y virtuales; dar acceso a la comunidad académica a la corriente principal de la ciencia, y visibilizar a ese mismo nivel, la producción científica, académica y artística de los miembros de la universidad. Como actor cultural, colaborar en la preservación y difusión de nuestra identidad cultural en un mundo que se globaliza.