

# TIEB<sup>2</sup>

## Actas del Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas

*27 y 28 de junio de 2011*

**Marcela Fushimi**  
Edición y compilación

1

# Actas del TIEB2

## Índice General

### Introducción

Presentación de las Actas del TIEB2 / *Marcela Fushimi*

### Conferencias Plenarias

Statistics and Evaluation in the Promotion of Libraries / *Michael Heaney*

(Ponencia – Presentación en inglés – Presentación en español)

Visibilidad e impacto de los repositorios en la Web: indicadores y buenas prácticas / *Enrique Orduña Malea*

(Ponencia – Presentación)

### Mesa 1: Avances e iniciativas existentes en el ámbito nacional

Presentación / *Gustavo Gómez Rodríguez*

La cultura de la calidad: Aplicación e impacto de un sistema de gestión basado en las normas ISO 9001:2008 en la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba / *Rosa Bestani*

(Ponencia – Presentación)

La autoevaluación como práctica cotidiana en las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata: resultados obtenidos en cinco años de trabajo / *Marcela Fushimi, Patricia Genovés*

(Ponencia – Presentación)

Un proyecto regional de investigación en torno a las bibliotecas escolares latinoamericanas: la experiencia argentina (ME/ OEI)/ *Adriana Redondo*

(Ponencia – Presentación)

La experiencia de evaluación externa en las bibliotecas universitarias argentinas y su contexto terminológico / *Silvia Texidor*

(Ponencia)

Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA / *Elsa Elena Elizalde*

(Presentación)

### Mesa redonda: La evaluación de bibliotecas en América Latina

Comentarios y resumen de la mesa / *Isabel Piñeiro*

Tendencias en la evaluación y acreditación de los servicios de información en Perú / *Milagros Angélica Morgan Rozas*

(Presentación)

La biblioteca universitaria en cifras y el camino hacia la calidad de la educación superior: reflexiones desde Colombia / *Flor Janeth Ardila Reyes*

(Presentación)

Evaluación de la biblioteca universitaria brasileña: Situación actual y perspectivas / *Nidia Maria Lienert Lubisco*

(Ponencia – Presentación)

Desafíos de la universidad contemporánea y aporte de la biblioteca universitaria. Cómo dejar que los números canten / *Atilio Bustos-González*

(Presentación)

Construyendo una política de evaluación para las bibliotecas universitarias argentinas: datos, estadística bibliotecaria y formación profesional. Una propuesta / *Marcela Fushimi*

(Ponencia – Presentación)

## **Taller**

Relatorio del Taller Evaluación de bibliotecas universitarias / *Atilio Bustos-González*

## **Presentación de libros**

Marcela Fushimi (coord). 2011. Evaluación de Bibliotecas Universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva, Buenos Aires: Alfagrama. Revisión general por Amelia Aguado y César Archuby. ISBN 978-987-1305-62-9 / *Claudia González*

Sandra Miguel y Claudia González (coords). 2010. *EvaCol. Guía metodológica para la evaluación de colecciones*. Disponible en: <http://evacol.fahce.unlp.edu.ar>. ISBN 978-950-34-0662-5. / *Claudia González*

## **Mesa 2: Hacia la evaluación de los repositorios institucionales**

Presentación de la mesa / *Mariana Pichinini*

Introducción a los Repositorios de Acceso Abierto en Argentina / *Paola Bongiovani*

(Presentación)

Indicadores para evaluar repositorios universitarios argentinos, de la teoría a la práctica/ *Mónica Pené, Carolina Unzurrunzaga, Patricia Genovés, Marcela Fushimi*

(Ponencia – Presentación)

Aplicación de indicadores para la evaluación de consulta de un Repositorio Institucional / *Horacio Degiorgi y Adrián Mendez*

(Ponencia - Presentación)

Indicadores de comunidad, crecimiento y uso para la evaluación de un repositorio institucional - el caso CLACSO / *Dominique Babini, Fernando Ariel López y Gustavo Archuby*

(Presentación)

## **Clausura del evento**

Conclusiones del TIEB2 / *Norma Mangiaterra, Sandra Miguel*

(Presentación)

Homenaje a César O. Archuby / *Mariana Pichinini*

(Presentación)

## **Anexos**

Resultados de la encuesta de evaluación del TIEB2 / *Leslie Bava*

Álbum de fotos

Lista de participantes

Cvs reducidos de los disertantes

# Actas del TIEB2

## Índice Tomo I

### Introducción

Presentación de las Actas del TIEB2 / *Marcela Fushimi*

(Texto)..... 6

### Conferencias Plenarias

Statistics and Evaluation in the Promotion of Libraries / *Michael Heaney*

(Ponencia)..... 10

(Presentación en inglés)..... 18

(Presentación en español)..... 39

Visibilidad e impacto de los repositorios en la Web: indicadores y buenas prácticas / *Enrique Orduña Malea*

(Ponencia)..... 60

(Presentación)..... 88

### Mesa 1: Avances e iniciativas existentes en el ámbito nacional

Presentación / *Gustavo Gómez Rodríguez*

(Texto)..... 134

La cultura de la calidad: Aplicación e impacto de un sistema de gestión basado en las normas ISO 9001:2008 en la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba / *Rosa Bestani*

(Ponencia)..... 137

(Presentación)..... 154

La autoevaluación como práctica cotidiana en las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata: resultados obtenidos en cinco años de trabajo / *Marcela Fushimi, Patricia Genovés*

(Ponencia)..... 172

(Presentación)..... 193

Un proyecto regional de investigación en torno a las bibliotecas escolares latinoamericanas: la experiencia argentina (ME/ OEI)/ *Adriana Redondo*

(Ponencia)..... 210

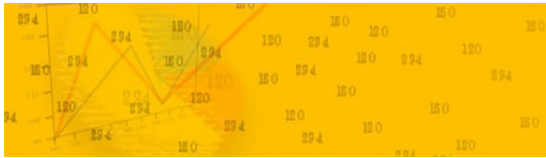
(Presentación)..... 227

La experiencia de evaluación externa en las bibliotecas universitarias argentinas y su contexto terminológico / *Silvia Texidor*

(Ponencia)..... 266

Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA / *Elsa Elena Elizalde*

(Presentación)..... 286



## Introducción

### Presentación de las Actas del TIEB2

#### Marcela Fushimi

*Biblioteca Profesor Guillermo Obiols*  
*Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación*  
*Universidad Nacional de La Plata*  
[mfushimi@fahce.unlp.edu.ar](mailto:mfushimi@fahce.unlp.edu.ar)

El segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas (TIEB2) se llevó a cabo los días 27 y 28 de junio de 2011 en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. Este evento académico fue organizado por la Biblioteca Profesor Guillermo Obiols y co-organizado por el Departamento de Bibliotecología, ambos de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), el Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (IdIHCS-UNLP-CONICET), la red ROBLE de Bibliotecas de la UNLP, la Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas (RedIAB) que agrupa a las bibliotecas de las 50 instituciones de educación superior de Argentina y el Módulo Bibliotecas del Consorcio SIU (Sistema de Información Universitario).

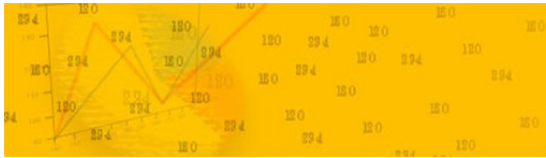
Tuvo el patrocinio de la Agencia Nacional de Promoción Científico y Tecnológica, de la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLP, y de la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

Contó con el auspicio del Consejo Directivo de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UNLP, del Consejo Interuniversitario Nacional (CIN) y de la Universidad Nacional de Villa María (UNVM), el aval académico de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC), la declaración de interés universitario del Presidente de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), y la declaración de interés municipal del partido de La Plata, capital de la provincia de Buenos Aires, por parte de su intendente.

El objetivo general fue conocer y compartir resultados de investigaciones, proyectos y experiencias de aplicaciones recientes, realizadas en el ámbito nacional, regional latinoamericano e internacional, en relación con la evaluación de bibliotecas. Asimismo, se incluyó como otro eje temático del evento, la evaluación de una de las nuevas dimensiones de la bibliotecas académicas como son los repositorios digitales institucionales, de reciente creación en las instituciones científico-técnicas de nuestro país y en franco crecimiento, con una significativa participación de profesionales de la bibliotecología en su formulación, diseño y gestión.

Los objetivos específicos fueron:

- Difundir experiencias y proyectos nacionales relacionados con evaluación y certificación de calidad en bibliotecas, estadísticas e indicadores bibliotecarios, desarrollo de estándares y normas, entre otras.



- Conocer y difundir las metodologías que se están proponiendo para realizar la evaluación de los repositorios digitales institucionales.
- Consensuar propuestas comunes a nivel nacional y regional que permitan generar información sistematizada y periódica sobre la situación de las bibliotecas universitarias, con el propósito de contribuir al mejoramiento de los servicios bibliotecarios a través de la formulación de políticas de información.
- Promover la creación de un foro para el intercambio de conocimientos y experiencias en el tema del evento.

Asistieron al taller más de 150 participantes de La Plata, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y de 19 provincias de nuestro país: Buenos Aires, Chaco, Chubut, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, La Pampa, Mendoza, Misiones, Neuquen, Río Negro, Salta, San Juan, San Luis, Santa Cruz, Santa Fe y Tucumán, además de asistentes de Bolivia, Uruguay y Cuba. A la vez que el evento contó con la presencia de destacados expositores e invitados de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, España, Perú y Reino Unido.

El taller tuvo dos conferencias plenarias, una de apertura a cargo de Michael Heaney de la International Federation of Library Associations and Institution (IFLA) y Secretario Ejecutivo de las Bodleian Libraries de la Universidad de Oxford (Reino Unido), y otra de cierre a cargo del Mg. Enrique Orduña Malea, de la Universidad Politécnica de Valencia (España).

Se organizaron dos mesas con presentaciones de experiencias nacionales. La primera, titulada “*Avances e iniciativas existentes en el ámbito nacional*”, contó con cinco presentaciones a cargo de Marcela Fushimi y Patricia Genovés de la UNLP, Elsa Elizalde del SISBI-UBA, Rosa Bestani de la Biblioteca Mayor de la UNC, Silvia Texidor<sup>1</sup> de la Dirección de Estadística y Censos de la ciudad de Buenos Aires y Adriana Redondo del Ministerio de Educación de la Nación, y fue coordinada por Gustavo Gómez Rodríguez de la Universidad Nacional de Villa María.

La segunda, titulada “*Hacia la evaluación de los repositorios institucionales*”, contó con cuatro presentaciones a cargo de Paola Bongiovani del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva; Mónica Pené, Patricia Genovés, Carolina Unzurrunzaga y Marcela Fushimi de la UNLP, Horacio Degiorgi y Adrián Mendez de la Universidad Nacional de Cuyo y Dominique Babini, Fernando López y Gustavo Archuby de la red de bibliotecas de CLACSO, y fue coordinada por Mariana Pichinini de la UNLP.

Para brindar un panorama de la situación en el contexto latinoamericano, se organizó una mesa redonda titulada “*La evaluación de bibliotecas en América Latina*”, la cual contó con exposiciones a cargo de Milagros Morgan Rozas de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Perú), Flor Janeth Ardila Reyes de la Universidad Nacional de Colombia (Colombia), Nidia Lubisco de la Universidad Federal de Bahía (Brasil), Atilio Bustos González de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile) y Marcela Fushimi de la Universidad Nacional de La Plata (Argentina), y fue coordinada por Isabel Piñeiro del Consorcio SIU.

---

1 Aunque la Mg. Texidor no pudo estar presente en el evento por problemas familiares, su trabajo estaba previsto en esta mesa y se incluye en estas Actas.



Se realizó un taller específico sobre evaluación de bibliotecas a cargo de Atilio Bustos González, en el que se abordaron como temas los desafíos actuales de las Universidades, gestión de la calidad, dirección estratégica, misión de la biblioteca universitaria, y evaluación: modelo económico, matriz de marco lógico, acreditación, e ISO 9001.

También durante el encuentro, Claudia González del IdIHCS realizó la presentación de dos libros resultado de proyectos de investigación realizados por integrantes del comité científico y organizador del evento:

- Sandra Miguel y Claudia González (coords). 2010. *EvaCol. Guía metodológica para la evaluación de colecciones*. Disponible en: <http://evacol.fahce.unlp.edu.ar>. ISBN 978-950-34-0662-5.
- Marcela Fushimi (coord). 2011. *Evaluación de Bibliotecas Universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*, Buenos Aires: Alfagrama. Revisión general por Amelia Aguado y César Archuby. ISBN 978-987-1305-62-9

En el cierre se realizó un breve homenaje al Prof. César O. Archuby, integrante del comité científico tanto del primer TIEB como del TIEB2 e impulsor de la evaluación de bibliotecas, que falleció en junio de 2011. Por último, Sandra Miguel y Norma Mangiaterra de la UNLP reseñaron las actividades y expusieron las principales conclusiones del encuentro.

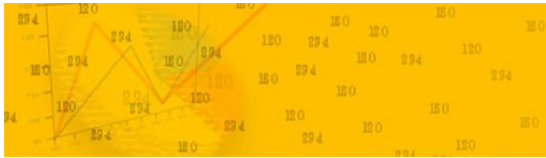
Desde que nos plantemos la organización de este evento, pensamos en realizar posteriormente una publicación digital web que contuviera las Actas con las ponencias completas. Al mismo tiempo, nos planteamos realizar una amplia difusión de estos trabajos por todos los medios posibles, por lo que decidimos que además de su inclusión en el repositorio institucional de la Facultad, Memoria Académica, los trabajos serían subidos al repositorio especializado en bibliotecología y ciencia de la información E-lis, que es un referente en nuestra disciplina.

A pesar de que no todos los expositores nos enviaron sus ponencias completas, estas Actas contienen trabajos que desarrollan en extenso cada una de las presentaciones que se expusieron a lo largo del evento. Las mismas fueron organizadas en capítulos siguiendo el esquema planteado por las mesas, que responde al plan general que nos planteamos cuando organizamos y pensamos el programa de actividades, los temas que queríamos tratar, el tipo de contenidos a incluir y el perfil de las personas que queríamos invitar.

Cada uno de los capítulos posee una introducción redactada por quien fuera el coordinador de la mesa respectiva, en la que se comenta cada una de las presentaciones y las conclusiones generales alcanzadas.

A este conjunto de contenidos se suman -como broches finales- dos documentos más. El primero incluye los resultados procesados de la encuesta realizada sobre el final del evento, que refleja las opiniones de los asistentes sobre lo visto y percibido en estos dos





intensos días: lo bueno, lo malo y lo que hay para mejorar, y que da cuenta del entusiasmo e interés que genera esta temática en los bibliotecarios argentinos. El segundo es un álbum de fotos, el cual incluye una cuidadosa selección comentada de los distintos momentos que se vivieron durante el evento.

Este sitio Web <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar> (ISSN 1858-7324) incluye además los trabajos actuales, las presentaciones del TIEB 2007, por lo que esperamos que se transforme en un espacio virtual de referencia para la temática de evaluación de bibliotecas y repositorios digitales, que permitirá el intercambio y difusión entre todos los interesados.

## **Agradecimientos**

El reconocimiento a los integrantes tanto del Comité Científico como del Comité Organizador, a cada uno por su participación y colaboración en las tareas que tuvieron a su cargo, es infinito.

A las instituciones y organizaciones que auspiciaron de distintas maneras y/o aportaron fondos para la realización del evento.

A los expositores, que aportaron generosamente sus conocimientos y experiencias en el tema, y por supuesto su tiempo para preparar las presentaciones y trabajos que integran estas actas.

Agradecimientos especiales merecen Leslie Bava por el procesamiento de los datos de la encuesta y su colaboración general en la edición y subida de los textos, el mantenimiento del sitio Web y las tareas de organización y difusión; Cecilia Rozemblum por la selección y comentario de las fotos; Federico Banzato por el diseño de la imagen y papelería del TIEB2; Paola Bongiovani, Norma Mangiaterra y Rosita Bestani, siempre presentes.

Guillermo Banzato, Mónica Pené, Isabel Piñeiro, Sandra Miguel y Claudia González, el grupo “chico” de la organización, que fue un pilar y estuvo ahí en todo momento donde fue necesario, sin quienes el TIEB2 no hubiera sido posible.

María Victoria Vázquez, que se hizo cargo de la logística a último momento con todas las pilas y buena onda, y el maravilloso personal de BIBHUMA que acompañó en todo lo necesario.

El personal de las Bibliotecas de la UNLP y el resto de los colaboradores.

Y finalmente nuestro “gran jefe”, César Archuby, quien fue y seguirá siendo inspirador y guía de este grupo de trabajo e investigación.

*La Plata, 27 de septiembre de 2011*



## Conferencia plenaria Statistics and Evaluation in the Promotion of Libraries Michael Heaney

Executive Secretary of the Bodleian Libraries of Oxford University  
Chair of IFLA Division IV, 'Support for the Profession'  
[michael.heaney@bodleian.ox.ac.uk](mailto:michael.heaney@bodleian.ox.ac.uk)

I last visited Argentina when the IFLA Congress was held in Buenos Aires in 2004. I am delighted to return to this wonderful country now, and I thank Marcela Fushimi (and her colleagues on the organising committee of the Second Workshop on Library Evaluation Indicators) for giving me the opportunity to speak to you today. I am sorry that I cannot speak to you in Spanish, and I am grateful to the translators and interpreters who will help us to communicate with each other today. I hope that you will be patient with me and forgive any mistakes or misunderstandings.

Please also forgive me if you already know about the things I am going to say today. I want to talk about the principles which support statistics and evaluation. We all undertake the collection and evaluation of statistics – you would not be here today if you were not interested in the work – but sometimes it is useful to stop and think about the reasons for doing it, and to put our activities into an overall context.

I have used data published by the Libraries of UNLP to provide examples: *Evaluación Objetiva De Las Bibliotecas De La UNLP Año 2006* and *Encuesta De Calidad Del Servicio 2007 De Las Bibliotecas De La Universidad Nacional De La Plata*.

People sometimes think that statistics are boring. Is it really interesting that the Libraries of UNLP (this university) had 55,500 active readers in 2006, or that 502,000 items were consulted? (Informe basado en datos estadísticos de las Bibliotecas (año 2006)) More importantly, how should we react to these figures? When we are told that 502,000 items were consulted, should we be pleased, or worried?

I want to talk today about how to use statistics to promote libraries. There is a presumption in that sentence. We are presuming that libraries are good – that life is better because of libraries. And that is the first point I want to make. People often confuse statistics and evaluation. It is important to be clear about the concepts. It is time for some definitions.

'Data' are basic figures. The fact that 502,000 items were consulted in the Libraries of UNLP in 2006 is a datum.

'Statistics' is the juxtaposition of two or more elements of data. For example, there are 55,500 readers and 502,000 book issues each year, which means that on average each reader uses 9 books.

The third definition is 'performance indicator'. This happens when we look at statistics and say 'this is good' or 'this is bad'. The same statistic can be sometimes seen as 'good' and sometimes seen as 'bad'. For example, let us say, in a certain public library 40% of the budget is spent on staff. The chief



librarian says this is good because the majority of the budget is spent on books. The leader of the trade union says it is bad because the staff are paid too little.

I am going to talk next about gathering data and then about using it.

## **Gathering data:** Counting and surveys

There are three ways of gathering data. We can use machines to count, we can count things ourselves, or we can ask people questions.

### *Using machines*

It is very easy if you have a machine that counts, for example a computer – and some events are difficult to count if you do not have a machine or a computer to help you

The number of items in the catalogue

The number of books loaned

The number of photocopies made

The number of people entering the library through a control gate

### *Counting*

It is relatively easy to count physical objects:

The number of seats in the library

The number of computer terminals in the library

The number of readers

It is also easy to count money:

The amount of money spent,

on staff,

on books and journals,

on the building.

The amount of income received

You can also count events:

The number of readers entering the library (if you do not have a control gate)

The number of questions readers ask in the library

If you cannot count all the events, it is often useful to count some of them:

The number of readers entering the library in one week

The number of questions readers ask in the library in one week

The number of questions people ask by email in one week



## Surveys

There are some things which counting cannot tell you. It is necessary to ask people.

What did you do in the library today?

Was your visit to the library successful?

Are you satisfied with the library?

What is more important to you: more books or longer opening hours?

It is more expensive to ask people than to count things.

### *How data are gathered and the significance of the different methods*

It is important to understand that how the data has been collected. The method of collecting data can alter the result.

If you only count readers who enter the library during one week, then the week in which a holiday occurs will not be typical.

If it is raining when you count the readers, do more people enter the library (because they want to escape from the rain) or do fewer people enter library (because they don't want to get wet travelling to the library)?

If the library is housed in two buildings and you count people who come through the door, then people who move between the buildings will be counted several times .

If you use the internet to carry out a survey, you will not gather the opinions of people who do not use the internet.

If you count how many times each book loan is renewed, then that is affected by the length of the loan period. A shorter loan period means more renewals.

## Using data

Why do we collect data? The reason is, of course, to construct statistics and to use the statistics as performance indicators. We use performance indicators for two main purposes: for the management of libraries, and in political advocacy.

### *Data for management*

The first question that a library director asks is, 'Is my library efficient?'

#### Inputs and outputs

Some of the figures we can collect are inputs:

what are the resources of the library that it uses in providing services to readers? The income and expenditure, the number of staff, the number of entries added to the catalogue, the number of books acquired, are all useful.



We can ask, for example, how much does it cost to catalogue each book?  
What proportion of expenditure is spent on acquiring books?  
How many books are acquired in each language?

Other figures are outputs

How many books are borrowed? What is the cost of each loan?  
How many enquiries are answered? What is the cost of each answer?  
How many visits to the website  
How many readers visit each day?

When we compare inputs and outputs, we are investigating how efficient the library is. We are measuring the activity of the library.

Benchmarking

We can also compare one set of figures with another set of figures. Most managers will want to compare figures from the current year with the figures from previous years – this is benchmarking. Benchmarking is very useful for making plans. Of course, this means that you are now using performance indicators – do you want to make a specific figure bigger or smaller?

We may also want to compare our part of the library with other parts. For example, the knowledge that in 2006 in the Libraries of UNLP there were 73% professional staff in Engineering (Ingenieria) is not itself very helpful. But if we then see that in Veterinary Science (Veterinaria) there were only 29% professional staff, we can ask ourselves about the reasons for the differences.

We may also want to compare our library with other libraries, but if you do this, you must be sure that the figures really are comparable – a typical problems is comparing loans between libraries – loans are really only comparable if the terms and conditions are the same – the loan period, the number of books a student can borrow, the consequences of breaking the rules about borrowing.

Statistics for planning

You can also use statistics to set targets for your future development. In fact, without statistics, planning can be almost meaningless. If you say, 'I want to improve the selection of books for students', how can you demonstrate that you have achieved your target? All your planning targets should be measurable in some way. In this example, there are many different measurements we can use to demonstrate success:

- Increase the proportion of new books
- Increase the percentage of new stock that is borrowed
- Ask the students directly, before and after

You can choose any of the examples I have given as your criterion for success, but if you really do want to use statistics for planning, then publication of targets **in advance** is important: state your goals so that we can judge when you achieve them.



### *Data for advocacy*

I have called this presentation 'Statistics and Evaluation in the Promotion of Libraries'. This is because the most important use of statistics is not to measure library activity, but to demonstrate that the library brings benefits to its community. Remember the difference between statistics and performance indicators. We can look at statistics and say 'this is good' or 'this is bad'. But these 'values' come from outside the statistics. They arise from the values we have in our everyday lives. For librarians, it is almost an axiom that libraries are good. Therefore, we should encourage people to use libraries.

If other people share our values, then having measures for output are all that is necessary. You can show them how many people use the libraries, and if the figures rise, everybody will be happy. But this is not enough. Libraries do not exist outside of their social context. We need to compare them against other social institutions, or against other parts of our own institutions – for example, a new hospital; or in a university, new student accommodation. How can we prove that libraries are useful and that it is worth spending money on them?

### *Outcomes*

To show that libraries are useful, we must look not at outputs but at outcomes. The outputs describe how people use libraries. The outcomes describe what happens as a result of people using libraries. There are two kinds of outcome – direct outcomes and indirect outcomes.

We find out about direct outcomes by asking people:

- What did you do in the library?
- Did you find what you wanted?
- Are you satisfied with the library services?
- What would you do if the library was not available?

For example, there exists a draft survey compiled by IFLA, which proposes the following questions:

Demographic questions (e.g. age, sex)

How often do you visit the library or use online library services

If you do not use the library, why not (for example, it is too far away, the items I want are not available, and so on)

What do you do in the library?

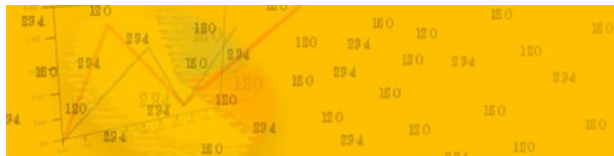
What online library services do you use?

Have you benefited from visiting the library or using its online services?

If this library did not exist, could you have got the same information elsewhere?

Notice that the survey also asks a question about people who do not use the library. As a consequence this survey must be completed outside the library – the collection method will be very important.





The last two questions are very important. How do people benefit from libraries?

1. Have you developed new skills or learned something new?
2. Have you obtained new ideas, new interests?
3. Have you got helpful information for school/learning?
4. Have you got helpful information for job seeking?
5. Have you got helpful information for health and well-being?
6. Have you got helpful information for business and commerce?
7. Have you got helpful information about your community?
8. Has the library helped you to save time?
9. Has the library helped you to be better in your job?
10. Have you enjoyed the visits; have you felt comfortable in the library?
11. Have you experienced the library as safe and quiet place for study and reading?
12. Have you made contacts with other people?

Can you get the information elsewhere?

1. From another library?
2. Via the Internet?
3. From colleagues, friends etc.?
4. In the media (newspapers, radio, television)?
5. Perhaps, but it would have taken more time and effort
6. No, I do not think I would have got the same information

These answers to these questions provide evidence about the direct benefit which libraries bring to society.

### Proxies and drivers

Libraries cost money. The university, the city or the regional government must decide how much to spend on libraries. We cannot speak in favour of libraries and ignore other important areas of expenditure – for example, the environment. We must make sure that we connect our statistics about libraries with statistics about society as a whole.

### Demographics

We must understand the demographic context. The data from 2006 published by the libraries of UNLP give us some useful information.

Nivel de penetración de las bibliotecas en su comunidad académica

	Población total	Usuarios total	Penetración
Odontología	4849	243	5%
Informática	4742	414	9%
Bellas Artes	11236	998	9%

Pública	113690	16192	14%
Naturales	3776	746	20%
Bachillerato	1529	322	21%
Trabajo Social	2332	657	28%
Arquitectura	6912	2030	29%
Económicas	13310	5318	40%
Agrarias	2478	1038	42%
Medicina	6743	2829	42%
Ingeniería	5169	2311	45%
Veterinarias	3477	1696	49%
Humanidades	15152	7797	51%
Derecho	14066	7542	54%
Periodismo	6422	3668	57%
Liceo	1388	830	60%
Anexa	1479	912	62%

Maybe we can understand why dentists do not use the library much, but how do we explain the figure for information scientists? And how do we explain the immense difference between these subjects and a subject such as Law? I do not doubt that there are reasons for the differences, but without the contextual information we cannot assess the significance of the 998 Fine Arts users compared to the 657 Social Work users.

#### Non-library data

It can be very useful to compare library data with other information, for example

Students' success in examinations  
Students' success in finding employment

If we can successfully make correlations between these figures, then we can demonstrate the contribution the libraries make to society.

I described a few minutes the differences in the penetration of the different libraries in UNLP. But it is important to understand the real significance of the figures. The number of readers is an 'output'. It is not an 'outcome'. Similarly, the number of items circulated is an output. It is possible to increase the numbers books loaned without increasing the real value of the library to the community. If you reduce the loan period by 50%, you will increase the number of loans but you will not have changed any outcomes. So if you use the statistics to benchmark against your future performance, you must understand the significance of the figure and how it helps. A real increase in the number of readers is a 'proxy' for a real change in outcomes. It is difficult to measure outcomes directly (you need to ask people about outcomes in a survey, but it is much easier simply to count them). So decide what you want to improve, then find a figure which will measure it – either directly or indirectly. As I mentioned earlier, there are only three ways of getting data, and the one that may tell you most about outcomes is to do a survey – and that is also the most expensive method.





## Narrative

But in the last analysis I must admit that for most people statistics are still boring. If you understand statistics they can be very useful. But people are much more interested in stories. The most successful users of statistics do not rely upon the figures alone. They illustrate the statistics with stories. For example, in 2006 there were almost 200,000 visits to the UNLP website, most of these to the Humanities pages. To prove that the website visits are useful, a story would be useful. Perhaps a student writes to you and says 'I found the collection of all the presentations from the recent symposium in your institutional repository . It was very useful to have all this information together so that I could read it online. I could not have found and acquired the information easily without the website'.

The easiest way to obtain stories is to do a survey. The survey will ask the usual questions about the use of library services and about satisfaction with the library, but it is always very useful to ask for comments – to provide a place on the survey form where the respondent can write down whatever they want. There can be a sentence to guide them, for example 'Tell us how the library helps you most', or 'What is the most important thing we can do to help your work or study?' You can even ask very specific questions: What was the best thing that happened while you were using the library this week? But you must not be afraid to ask also, 'What was the worst thing?!' It is very important to recognize that every library or service can have problems. Until you understand the problem, you cannot solve it.

The combination of statistics and stories can be very powerful. When you are in discussion with somebody who has a different point of view, stories help you to make your point of view real. And statistics are good neutral ground; instead of saying, 'I am right, and you are wrong', we can say, 'Let us see what the figures tell us'. Of course, that still requires us to interpret figures as 'good' or 'bad', but at least you and your opponent are talking about facts, not just about your opinions and points of view. The statistics will not engage interest by themselves, but they are useful tools to support your case.

In summary, I have tried to give you a very simple message

Statistics are just numbers  
Performance indicators impose values on statistics  
Our values come from 'outside' the statistics  
Planning involves trying to meet our values  
Advocacy relies on the values we have  
Advocacy needs stories as well as statistics

-so let's go ahead – and let's start by collecting some numbers!

# Statistics and Evaluation in the Promotion of Libraries

Michael Heaney

*Executive Secretary of*

*the Bodleian Libraries of Oxford University*

*Chair of IFLA Division IV, 'Support for the Profession'*

*Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas*

*ISSN 1853-7324 – <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar>*

*La Plata, June 2011*

# Some data

- UNLP Libraries:
  - 55,500 active readers
  - 502,000 items consulted
  - *(Informe basado en datos estadísticos de las Bibliotecas (año 2006))*



# Some definitions

- Data
  - 55,500 active readers
  - 502,000 loans
- Statistics
  - $502,000 / 55,000 = 9$  loans for each reader
- Performance indicators
  - '9 loans per reader is good'
  - '9 loans per reader is not good'

# Gathering data (1)

- Using machines
  - Items in the catalogue
  - Number of books loaned
  - Number of photocopies made
  - Number of people entering the library through a control gate

# Gathering data (2)

- Count objects
  - Number of seats in the library
  - Number of computers in the library
  - Number of readers present in the library
- Count money
  - Expenditure on staff – books – the building
- Count events
  - The number of questions that readers ask
  - Number of readers entering the library (if no control gate)
  - Take samples



# Gathering data (3)

- Asking people
  - What did you do in the library today?
  - Was your visit to the library successful?
  - Are you satisfied with the library?
  - What is more important to you: more books or longer opening hours?

# How to gather data

- Be careful!
  - If you only count during one week, is it typical?
  - What does coming into and leaving a building really signify?
  - If your survey is web-based, how do you ask readers who don't use it?
  - Does the number of loans reflect usage or just the loan period?



# Statistics for management (1)

- Efficiency: inputs
- How much does it cost to catalogue each book?
- What percentage of expenditure is devoted to books and journals?
- How much does it cost simply to keep the library open?

# Statistics for management (2)

- Efficiency: outputs
  - How many books are borrowed? - What is the cost of each loan?
  - How many enquiries are answered? - What is the cost of each enquiry?
  - How many visitors to the website each day?

# Statistics for management (3)

- Benchmarking – comparing statistics
  - Internal
    - This year – last year
  - External
    - Find similar institutions
  - Make sure that the figures are truly comparable
- Planning
  - Making plans – how should the figures change?

# Statistics for strategic planning

- 'Improve the selection of books for students'
  - Increase the proportion of new books
  - Increase the percentage of new stock that is borrowed
  - Ask the students directly, before and after

# Statistics for advocacy

- 'Libraries are good for society'
  - -Do we all agree?
- Should we spend money on a new library or
  - On a hospital?
  - On new accommodation for students?

# Outputs and outcomes

- Outputs = how people use libraries
- Outcomes = what happens as a result
  - How libraries make a difference to people



# Direct outcomes

- Activity surveys
- Satisfaction surveys
- IFLA survey
  - If you do not use the library, why not (for example):
    - too far away,
    - the items I want are not available
  - Have you benefited from visiting the library or using its online services?
  - If this library did not exist, could you have got the same information elsewhere?

# Have you benefited...?

- Have you learned something new?
- Have you obtained new ideas?
- Have you got helpful information for job seeking?
- Have you got helpful information for health?
- Has the library helped you to save time?
- Has the library helped you to be better in your job?



# Can you get the information elsewhere?

- From another library?
- Via the Internet?
- From colleagues, friends etc.?
- In the media (newspapers, radio, television)?
- Perhaps, but it would take more time and effort
- No, I do not think I would have got the same information

# Context

## ■ Demographics

	<b>Población total</b>	<b>Usuarios total</b>	<b>Penetración</b>
<b>Odontología</b>	4849	243	5%
<b>Informática</b>	4742	414	9%
<b>Bellas Artes</b>	11236	998	9%
<b>Pública</b>	113690	16192	14%
<b>Naturales</b>	3776	746	20%
<b>Bachillerato</b>	1529	322	21%
<b>Trabajo Social</b>	2332	657	28%
<b>Derecho</b>	14066	7542	54%

# Non-library information

- Success in examinations
- Success in finding employment

# Narrative

- Stories are more interesting than statistics
- Do a survey
- Always ask for comments!
  - ‘Tell us how the library helps you most’
  - ‘What is the most important thing we can do to help your work or study?’
  - ‘What was the best thing that happened while you were using the library this week?’
  - ‘What was the worst thing?’

# And finally...

- Statistics are just numbers
- Performance indicators impose values on statistics
- Our values come from 'outside' the statistics
- Planning involves trying to meet our values
- Advocacy relies on the values we have
- Advocacy needs stories as well as statistics

- Thank you very much!
- Muchas gracias!
- [michael.heaney@bodleian.ox.ac.uk](mailto:michael.heaney@bodleian.ox.ac.uk)



# Estadísticas y evaluación para la promoción de las Bibliotecas

Michael Heaney

*Secretario Ejecutivo de las*

*Bibliotecas Bodleianas de la Universidad de Oxford*

*Presidente de la División IV de IFLA 'Apoyo a la Profesión'*

*Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas*

*ISSN 1853-7324 – <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar>*

*La Plata, Junio 2011*

# Algunos datos

- Bibliotecas de la UNLP:
  - 55.500 lectores activos
  - 502.000 ejemplares consultados
  - *(Informe basado en datos estadísticos de las Bibliotecas (año 2006))*

– ¿ 😊 0 ☹️ ?



# Algunas definiciones

- Datos
  - 55.500 lectores activos
  - 502.000 préstamos
- Estadísticas
  - $502.000 / 55.000 = 9$  préstamos por lector
- Indicadores de rendimiento
  - '9 préstamos por lector es bueno'
  - '9 préstamos por lector no es bueno'

# Reunir datos (1)

- Mediante uso de máquinas
  - Ejemplares en catálogo
  - Cantidad de libros prestados
  - Cantidad de fotocopias
  - Cantidad de gente que entra a la biblioteca por una puerta de control

# Reunir datos (2)

- Contar objetos
  - Puestos de lectura
  - Cantidad de computadoras
  - Cantidad de lectores presentes
- Contar dinero
  - Gastos de personal - libros - infraestructura
- Contar eventos
  - Cuántas preguntas hacen los lectores
  - Cuántos lectores entran a la biblioteca \*
  - Tomar muestras

# Reunir datos (3)

- Preguntar al lector
  - ¿Qué hizo hoy en la biblioteca?
  - ¿Resultó positiva su visita de hoy?
  - ¿Está satisfecho con la biblioteca?
  - ¿Qué es más importante para Ud.: que haya mayor cantidad de libros o un horario de apertura más amplio?

# Cómo reunir datos

- ¡Sea cuidadoso!
  - Si Ud. Realiza mediciones sólo por una semana ¿son representativas?
  - ¿Qué significa realmente 'entrar en' y 'salir de' un edificio?
  - Si su encuesta se obtiene vía su sitio web ¿cómo le preguntará a los usuarios que no lo visitan?
  - ¿La cantidad de préstamos reflejará el uso, o sólo el período de préstamos?



# Estadísticas para la administración (1)

- Eficiencia: en los recursos [inputs]
- ¿Cuánto cuesta catalogar cada libro?
- ¿Qué porcentaje del presupuesto se dedica a libros y revistas?
- ¿Cuánto cuesta el mero hecho de mantener la biblioteca abierta?



# Estadísticas para la administración (2)

- Eficiencia: en los servicios [outputs]
  - ¿Cuántos libros se prestan, y cuál es el costo de cada préstamo?
  - ¿Cuántas encuestas se responden, y cuál es el costo de cada encuesta?
  - ¿Cuántas visitas recibe el sitio web cada día?

# Estadísticas para la administración (3)

- Referencias (compare estadísticas)
  - Internas
    - Este año - año anterior
  - Externas
    - En relación a instituciones semejantes
  - Asegúrese de que los resultados de cada caso son verdaderamente comparables
- Planeamiento
- Haga planes - ¿Cómo tendrían que cambiar los resultados?

# Estadísticas para un planeamiento estratégico

- “Mejorar la colección de libros para estudiantes”
  - Incremente la proporción de libros nuevos
  - Incremente el porcentaje de nuevo material disponible para préstamo
  - Pregunte directamente a los estudiantes, antes y después de estas medidas

# Estadísticas para fomentar la biblioteca

- “Las bibliotecas son buenas para la sociedad”
  - -¿Estamos todos de acuerdo?
- ¿Deberíamos invertir dinero en una nueva biblioteca o...
  - ...en un hospital?
  - ...un nuevo comedor para estudiantes?

# Servicios y resultados [Outputs and outcomes]

- Servicios [Outputs] = cómo usa el público lector la biblioteca
- Resultados [Outcomes] = qué ocurre como resultado
  - Cómo es que una biblioteca hace una diferencia para el público lector



# Resultados directos

- Encuestas de actividad
- Encuestas de satisfacción
- Encuesta IFLA
  - Si Ud. no usa la biblioteca, por qué razón:
    - Está demasiado lejos,
    - No tiene los ejemplares que necesito
  - ¿Se ha beneficiado de utilizar la biblioteca o alguno de sus servicios online?
  - Si esta biblioteca no existiera ¿podría haber conseguido la misma información en otro lugar?



# ¿Obtuvo beneficios...?

- ¿Consiguió aprender algo nuevo?
- ¿Ha tenido ideas nuevas?
- ¿Consiguió información útil para buscar trabajo?
- ¿Consiguió información útil para su salud?
- ¿Ha contribuido la biblioteca a que ahorre tiempo?
- ¿Ha contribuido a mejorar su desempeño en el trabajo?

# ¿Puede obtener la información de otra fuente?

- ¿...Otra biblioteca?
- ¿...Via internet?
- ¿...Por colegas, amigos, etc.?
- ¿De los medios (diarios, radio, television)?
- Tal vez, pero hubiera conllevado un mayor tiempo y esfuerzo
- No, no creo que pudiera obtener la misma información.

# Contexto

## ■ Demográfico

	<b>Población total</b>	<b>Usuarios total</b>	<b>Penetración</b>
<b>Odontología</b>	4849	243	5%
<b>Informática</b>	4742	414	9%
<b>Bellas Artes</b>	11236	998	9%
<b>Pública</b>	113690	16192	14%
<b>Naturales</b>	3776	746	20%
<b>Bachillerato</b>	1529	322	21%
<b>Trabajo Social</b>	2332	657	28%
<b>Derecho</b>	14066	7542	54%

# Información no relacionada a la biblioteca

- Exito en los exámenes
- Exito en la búsqueda de empleo

# Narrativa

- Las historias son más interesantes que las estadísticas
- Haga una encuesta
- ¡Pida siempre opiniones!
  - “Díganos cómo la biblioteca puede ayudarlo mejor”
  - “¿Qué es lo más importante que podemos hacer para apoyar su estudio o su trabajo?”
  - “¿Qué fue lo mejor que le pasó mientras estaba usando la biblioteca esta semana...?”
  - “¿...Y qué fue lo peor?”

# Y, finalmente...

- Las estadísticas son sólo números
- Los indicadores de rendimiento introducen nuestros valores en las estadísticas
- Nuestros valores provienen de “fuera” de la estadística
- Planear implica intentar cumplir con nuestros valores
- Nuestra defensa se apoya en los valores que sostenemos
- Fomentar requiere historias tanto como estadísticas



- Thank you very much!
- Muchas gracias!
- [michael.heaney@bodleian.ox.ac.uk](mailto:michael.heaney@bodleian.ox.ac.uk)

*\*\* La organización del TIEB2 agradece a Enrique Merle por la traducción de la presentación de Mr. Heaney*



## Conferencia plenaria

# Visibilidad de los repositorios institucionales argentinos en la Web: Indicadores y buenas prácticas

### Enrique Orduña-Malea

Universidad Politécnica de Valencia (UPV)  
[enorma@upv.es](mailto:enorma@upv.es)

**Resumen:** Se aborda el estudio de la evaluación de los repositorios institucionales desde una perspectiva cibernética. En primer lugar se presenta la sede online universitaria como un sistema complejo y rico documentalmente, analizable desde un punto de vista tanto sistémico como cuantitativo. Tras ello, se sitúa el repositorio institucional como una sede independiente alojada dentro de la sede académica, con unos objetivos y características propios, y que pueden ser igualmente analizados desde un punto de vista cibernético. A continuación se exponen los indicadores cibernéticos más importantes utilizados en el análisis de repositorios institucionales (aplicando su uso a SeDICI, repositorio institucional de la *Universidad Nacional de la Plata*). Se finaliza con la presentación del *Ranking Web de Repositorios del Mundo*, en el que se aplican diversos indicadores cibernéticos, analizando la presencia de los repositorios institucionales argentinos en el mismo.

**Palabras clave:** *Repositorios institucionales; SeDICI, evaluación, cibermetría, indicadores, Universidad Nacional de la Plata, Argentina.*

**Abstract:** The evaluation of institutional repositories is studied from a cybernetic point of view. First, the academic online seat is introduced as a complex and rich document system, approached both from systemic and quantitative perspectives. After that, the institutional repository is located as an independent online site, hosted inside the academic web domain, with some specific goals and characteristics, which can be analyzed under a cybernetic approach. Then, the main cybernetic indicators used to evaluate institutional repositories are showed (being applied at SeDICI, institutional repository from *Universidad Nacional de la Plata*). Finally, the *Ranking Web of World Repositories* is introduced, analysing the performance of Argentine institutional repositories therein.

**Keywords:** *Institutional repositories, SeDICI, evaluation, cibernéticas, indicators, Universidad Nacional de la Plata, Argentina.*

## 1. LA UNIVERSIDAD EN RED

### 1.1. La complejidad de las sedes web universitarias

Tanto la Red de redes (Internet, a través del protocolo de comunicación entre máquinas TCP/IP) como la Web (y demás servicios de la capa de aplicaciones de dicho protocolo) han estado muy ligadas a la universidad desde sus orígenes, tanto en su diseño, desarrollo y expansión como en el impacto que éstos servicios han generado en el funcionamiento de la institución.



La accesibilidad, asequibilidad y personalización de estas tecnologías de la información y comunicación (TIC) marcan su penetración e impacto en todos los ámbitos de la vida (**Katz**, 2008). En este contexto, 4 fuerzas disruptivas presionan especialmente a las instituciones de educación superior:

#### **a) Separación**

Las TIC permiten la desagregación de contenedores de contenidos. En ese sentido, los productores y creadores de contenidos pueden deconstruir los servicios, permitiendo una mayor flexibilidad en su oferta.

#### **b) Impulso de la demanda**

En este caso, el foco se centra en los usuarios. Si los productores de contenidos pueden separar contenidos y servicios, los usuarios pueden ensamblarlos según sus propios intereses.

#### **c) Acceso ubicuo**

El acceso a los contenidos en Red se puede realizar desde multitud de dispositivos, sin restricciones geográficas (al menos desde un punto de vista técnico) ni temporales. Los distintos usuarios pueden acceder, de forma simultánea, a multitud de contenidos y servicios en Red.

#### **d) Propiedad intelectual**

Se precisa de la creación de un conjunto de reglas reales y eficientes que perfilen y describan cómo las personas entran o salen de la comunidad universitaria en Red, y cómo es mediado el acceso a la información institucional, a sus herramientas, servicios y otros recursos.

Puesto que las universidades son organizaciones que dependen de atraer, desarrollar y organizar talento humano para los propósitos de creación y difusión de capital intelectual (**Katz**, 2008), la efectividad de una institución -en una economía basada en la información en Red- dependerá en gran medida de la gestión de las tecnologías de la información así como de la estrategia institucional al respecto (**Castells**, 2001). Es decir, de una eficiente gestión de las 4 fuerzas comentadas anteriormente.

Algunas de las actividades que las universidades deben considerar respecto al impacto de la utilización de la Red son las siguientes (**Katz**, 2008):

- Desarrollar nuevos puntos de vista acerca de sus procesos de investigación, contenidos docentes, publicaciones, software, instrumentos y recursos informacionales.



- Conocer cómo interactuarán las nuevas herramientas de comunicación (como los *blogs*, *wikis* o *mashups*, entre muchos otros) con los métodos y creencias tradicionales de la Academia.
- Entender qué datos e información son responsabilidad de la empresa, y cómo serán éstas almacenadas y protegidas (dentro de la institución o en “la nube”, a perpetuidad o no).
- Comprender cómo los fondos digitales de la institución pueden influir en la reputación de la universidad.
- Mantener y mejorar la identidad de la institución en el espacio red.

Internet (como protocolo de comunicación entre máquinas) y la Web (como servicio contenedor de múltiples servicios en Red) extienden el alcance de la institución. Las universidades deben prestar atención tanto a cómo pueden gestionar esta expansión como a las diversas formas en las que la propiedad institucional puede ser desarrollada, difundida, comercializada y utilizada a través de la Red.

En la actualidad, la sede web constituye el nodo central desde donde se construye la presencia de las universidades en la Red. Desde estos *websites* se centralizan el resto de servicios en Red (como el correo electrónico, la transferencia de ficheros, los servicios de noticias, etc.) y sirven adicionalmente como reflejo documental de las actividades propias de la institución (docencia, investigación, transferencia) y los servicios de administración, gobierno y gestión (vicerrectorados, bibliotecas, servicios de alumnado, etc.).

De esta forma, las sedes web universitarias se han convertido paulatinamente en sistemas complejos de información donde, desde un URL general, se enlaza y accede potencialmente a todas las instituciones y servicios universitarios, a través del uso de subdominios y subdirectorios.

La complejidad proviene fundamentalmente de los objetivos que se persiguen con su desarrollo y mantenimiento. Así como en el mundo de los negocios los objetivos que se persiguen mediante la creación de una sede web son claros, la diversidad de funciones universitarias y su heterogénea audiencia provoca que estos objetivos se vuelvan más confusos.

Además, la tercera misión añade más complejidad y diversidad: las universidades organizan eventos externos, mantienen hospitales universitarios, están a cargo de museos, cadenas de radio y televisión, poseen equipos deportivos, disponen de servicios de publicaciones, servicios de alumnos, gestión de patentes, y un largo etc., que tienen mayor o menor presencia en la Red a través de la sede web y otras plataformas externas (**Aguillo**, 2009).



**Middleton, McConnell y Davidson (1999)** proponen una serie de preguntas y respuestas que deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar una sede web universitaria:

### **1. ¿Por qué tener sitio web?**

- Como medio de comunicación entre individuos y grupos.
- Como medio de acceso a instalaciones y servicios online.
- Como herramienta para la representación y promoción de la institución.

### **2. ¿Para quién sirve el sitio web?**

- Usuarios internos (mercado cautivo): personal y estudiantes.
- Usuarios externos (mercado objetivo): futuros estudiantes, futuro personal, académicos, gente de negocios, antiguos alumnos, medios de comunicación, donantes y benefactores, Legisladores y otros.

### **3. ¿Qué tipo de información necesitan los posibles usuarios?**

- Promocional.
- De valor añadido.
- Útil.

### **4. ¿Cómo puede lograrse esta necesidad de la mejor forma?**

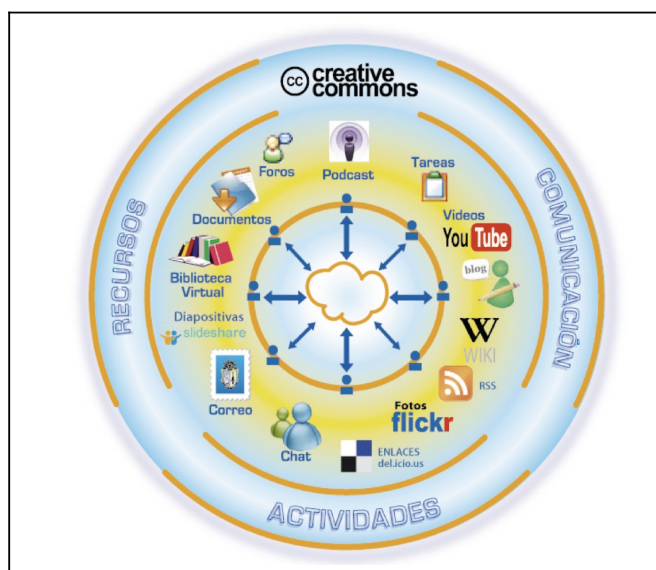
- Necesidades de usuarios
  - Contenidos.
  - Accesibilidad.
  - Relevancia.
  - Actualidad.
- Necesidades institucionales
  - Representación.
  - Promoción.
  - Innovación.
  - Satisfacción de las necesidades de los usuarios.
  - Estructura.

Cada una de estas cuestiones puede y debe plantearse tanto para el dominio general universitario como para cada una de las unidades universitarias representadas mediante una sede web independiente. Éstas se pueden desglosar de la siguiente manera:



- Actividades docentes
  - Plataformas *Opencourseware*
  - Campus virtuales
  - Departamentos.
  - Etc.
  
- Actividades científicas
  - Plataformas de revistas
  - Repositorios temáticos/institucionales
  - Grupos de investigación
  - Etc.
  
- Actividades de transferencia
  - Oficinas de transferencia de resultados de investigación
  - Centros de formación permanente
  - Etc.
  
- Actividades de administración
  - Facultades
  - Escuelas
  - Centros de estudios
  - Etc.
  
- Actividades de servicios
- Herramientas de apoyo, integración y compartición de recursos





**Figura 1. Universidad 2.0**

(fuente: <http://www.slideshare.net/barcampquito/universidad-20-1177888>)

## 1.2. El rastro digital de la universidad

A finales del siglo XX, la mayoría de sedes web universitarias eran de tamaño reducido y la información que proporcionaban era homogénea y no aportaba demasiado valor añadido. Sin embargo, la situación actual es muy diferente.

Según **Aguillo, Ortega y Fernández** (2008), la cantidad de páginas publicadas hoy por estas instituciones se cuentan por millones, donde los contenidos son ricos, variados y en algunos casos de gran valor añadido.

Todas las tipologías de sedes web vistas anteriormente (más algunas otras existentes) se crean de forma independiente (las universidades ya no tienen el control central sobre los contenidos) pero se alojan dentro de la sede online de la universidad (reflejando en la mayoría de las ocasiones las relaciones jerárquicas existentes), conformando un complejo sistema documental que genera un indudable rastro digital, que ayuda a crear y perfilar una determinada identidad institucional en la Red.

Según **Tíscar** (2009), la identidad digital no consiste únicamente en tener presencia en línea, es un concepto mucho más amplio y radical, que “tiene que ver con la identificación que la propia institución hace de sí misma dentro de la cultura digital y con la postura que sea capaz de definir, apoyar, mantener y proyectar con respecto a su forma de relacionarse con las personas, con los contenidos y con las estructuras de producción y divulgación del conocimiento”.

El tamaño y la variedad de contenidos online (en definitiva, la forma del rastro digital) influyen en la identidad digital de la universidad, pues la magnitud de éstos es tal que su análisis



sis, tanto cuantitativo como cualitativo, puede aportar y revelar información no obtenible mediante otros métodos de investigación (**Aguillo**, 2009).

En este contexto, la disciplina de la cibermetría, en su amplia acepción, proporciona las herramientas y metodologías necesarias para realizar análisis cuantitativos de la información contenida en los servidores y sedes web de las universidades, tanto de la universidad en su concepción más amplia como de las distintas unidades identificables de forma autónoma dentro de su dominio, como lo son especialmente los repositorios institucionales.

### **1.3. El repositorio institucional: registro online de la actividad académica**

Sin entrar en detalle en el análisis del fenómeno del *Open Access*, que impulsa la creación y desarrollo de repositorios, se puede argumentar que los pilares básicos que definen y caracterizan a este movimiento son los siguientes:

- Perspectiva social.
- Perspectiva legal.
- Perspectiva técnica.
- Perspectiva de contenidos.

El estudio desde la perspectiva documental favorece el desarrollo de técnicas de evaluación desde el punto de vista de las ciencias de la información y documentación. En ese sentido, y como es ampliamente conocido, los vehículos documentales que se crean para llevar a la práctica el movimiento de *Open Access* son las revistas y portales de acceso abierto (la llamada ruta dorada) y los repositorios (ruta verde).

Las principales funciones de los repositorios son, por tanto, las siguientes:

- Servir de mecanismo de depósito:
  - o Facilitar el autoarchivo para fomentar la participación de los autores.
- Servir de mecanismo de acceso:
  - o Facilitar los procedimientos de recuperación de información, tanto por búsqueda como por navegación, y tanto directamente desde el repositorio como indirectamente desde motores de búsqueda (intermediarios de la información).

Los repositorios pueden clasificarse en las siguientes tipologías:

- Documentales: centrados en estructuras intelectuales determinadas, como tesis, artículos, posters, etc.



- Temáticos: basados en los contenidos producidos por un área específica del conocimiento.
- Institucionales: centrados en los documentos producidos por una (o varias) instituciones u organizaciones.

Dejando aparte los repositorios basados en tipologías documentales concretas, los repositorios temáticos e institucionales surgen y se desarrollan con objetivos y funciones claramente diferentes.

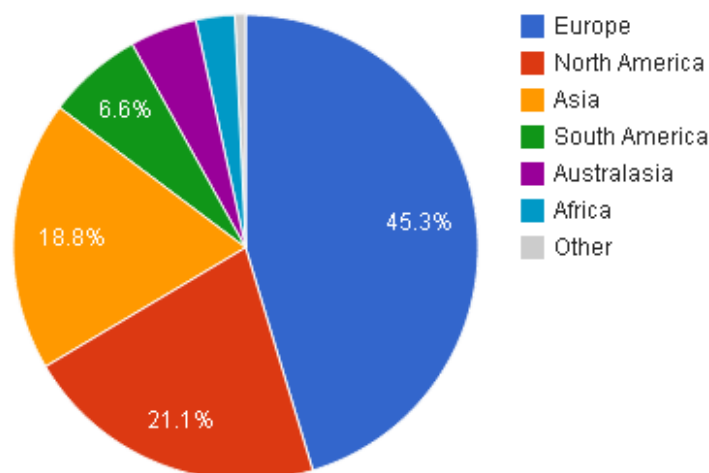
Los repositorios temáticos surgen debido a la existencia de una cultura de comunicación informal entre científicos, que en un momento determinado se ve influida por:

- la crisis de las revistas periódicas, y
- la explosión de Internet como canal de comunicación.

Sin embargo, los repositorios institucionales no surgen, al menos directamente, por estos motivos, pues su función principal es la de registrar la actividad académica de una o varias instituciones u organizaciones. Por esta razón, los repositorios institucionales juegan un papel fundamental en la creación del rastro e identidad digital de la universidad en la Red, permitiendo a éstas ser representadas documentalmente y difundidas en formato digital, siendo responsabilidad última de éstas su disponibilidad y preservación.

La consideración del repositorio como depósito y servicio de difusión y acceso a su producción académica (y por tanto un reflejo de sus actividades), lleva a la mayor parte de las mejores universidades del mundo a crear sus propios repositorios institucionales.

El número de repositorios institucionales censados en la actualidad, según el *Registry of Open Access Repositories (ROAR)* es de 1.447, mientras que el *Directory of Open Access Repositories (OpenDOAR)* indica 1.628 (pertenecientes a 1.373 organizaciones, fundamentalmente universidades), repartidos de forma muy desigual a lo largo de los distintos continentes, como se observa en la figura 1.



**Figura 2. Distribución de repositorios institucionales por continente**  
(fuente: *OpenDoar*, 20 de junio de 2011)

Si se asume que el repositorio proporciona acceso online a contenidos de alto valor añadido, sus funcionalidades deberían servir, al menos, para las siguientes actividades:

- Favorecer la comunicación científica.
- Apoyar a la educación y aprendizaje.
- Proporcionar mecanismos para la preservación digital.
- Generar prestigio institucional.
- Ayudar en acciones de gestión del conocimiento.
- Servir para la evaluación científica.

Respecto a la evaluación, surgen una serie de dudas importantes:

- ¿Cuál es la unidad objeto de evaluación?
  - ¿La universidad como institución?
  - ¿El repositorio como producto?
  - ¿Los contenidos del repositorio como valor?
  - ¿Los autores de los contenidos como responsables?
- ¿Qué metodología es la más adecuada para la evaluación?

En los siguientes apartados se presenta la cibermetría como un método de evaluación (complementario a otros) susceptible de ser utilizado en la evaluación de repositorios (para cualquiera de los niveles anteriormente señalados), pues ante todo el repositorio es una sede online cuantificable.

El siguiente apartado presenta una posible tipología de indicadores cibernéricos así como su aplicación al análisis de repositorios, mientras que el tercer apartado se centra



en la presentación de un producto concreto dedicado a generar un ranking mundial de repositorios mediante técnicas cibernéticas.

## **2. INDICADORES CIBERMÉTRICOS APLICADOS A REPOSITORIOS INSTITUCIONALES**

El análisis de los repositorios institucionales a partir de indicadores de naturaleza cibernética debe partir, entre otras, de las siguientes consideraciones:

- El repositorio es una ventaja competitiva para la universidad, pero ésta no se provee con su mera implantación: se necesitan estrategias.
- Un repositorio no debería ser simplemente un depósito, sino una herramienta para mejorar la descripción, organización y recuperación de la herencia de la institución: se proporcionan servicios.
- Debe ser tan importante la producción de conocimiento como su difusión, impacto y uso, que son aspectos cuantificables y evaluables.

Los indicadores cibernéticos se pueden clasificar en las siguientes categorías:

- Indicadores de tamaño.
- Indicadores de mención.
- Indicadores de uso.
- Indicadores topológicos.
- Indicadores formales.
- Indicadores combinados.

Estos indicadores pueden a su vez ser aplicados en diferentes niveles de análisis:

- Nivel de entidad o sede (repositorio)
- Nivel de subdominio o subdirectorío (unidad)
- Nivel de fichero (artículo)

A continuación se describe, para cada nivel de aplicación, los distintos indicadores mostrados anteriormente, centrandose el interés en los indicadores de tamaño, mención y uso.

Para ejemplificar el uso de los indicadores, éstos se aplican al *Servicio de difusión de la creación intelectual* (SeDICI)<sup>1</sup>, repositorio institucional de la *Universidad Nacional de la Plata*.

<sup>1</sup> <http://www.sedici.unlp.edu.ar>  
[Fecha de consulta: 20-06-2011].



## 2.1. Análisis de la entidad

### 2.1.1. Indicadores de tamaño

El tamaño puede entenderse bajo 2 conceptos: el tamaño informático (peso en bytes de cada fichero) o el tamaño documental (número de documentos de una determinada unidad de análisis, por ejemplo de una sede web completa), y se considera un índice de actividad o productividad.

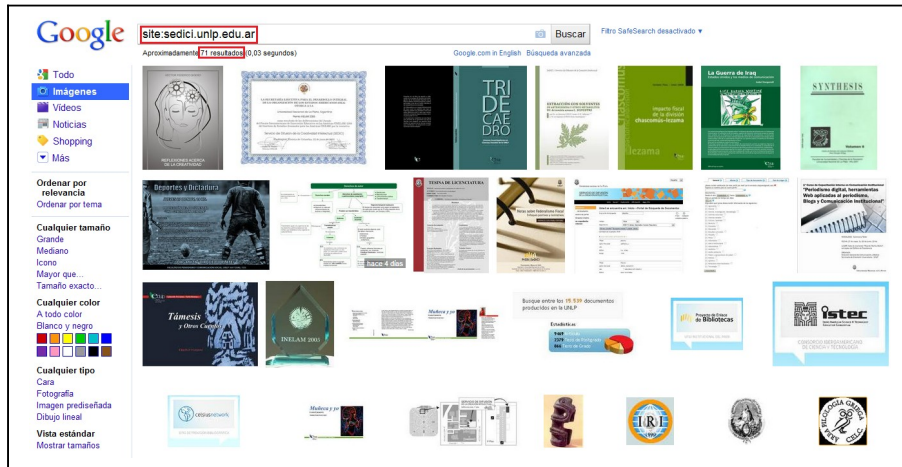
La figura 3 muestra un ejemplo de consulta del tamaño de la sede del SeDICI, delimitando dicho tamaño al número de documentos en formato PDF a través de *Google*. El buscador devuelve una cantidad de resultados (2.160) que, pese a estar sujeto a variaciones y diversas imprecisiones, podrá servir como referencia a la hora de comparar la sede del repositorio con otras sedes.



**Figura 3. Tamaño en PDF**  
(fuente: *Google*)

El cálculo del tamaño se puede así restringir, en función de las bondades del buscador, a determinados formatos de ficheros, como por ejemplo los gráficos, que pueden ser útiles para conocer las imágenes contenidas en los materiales del repositorio (figura 4).





**Figura 4. Tamaño gráfico**  
(fuente: Google)

### 2.1.2. Indicadores de mención.

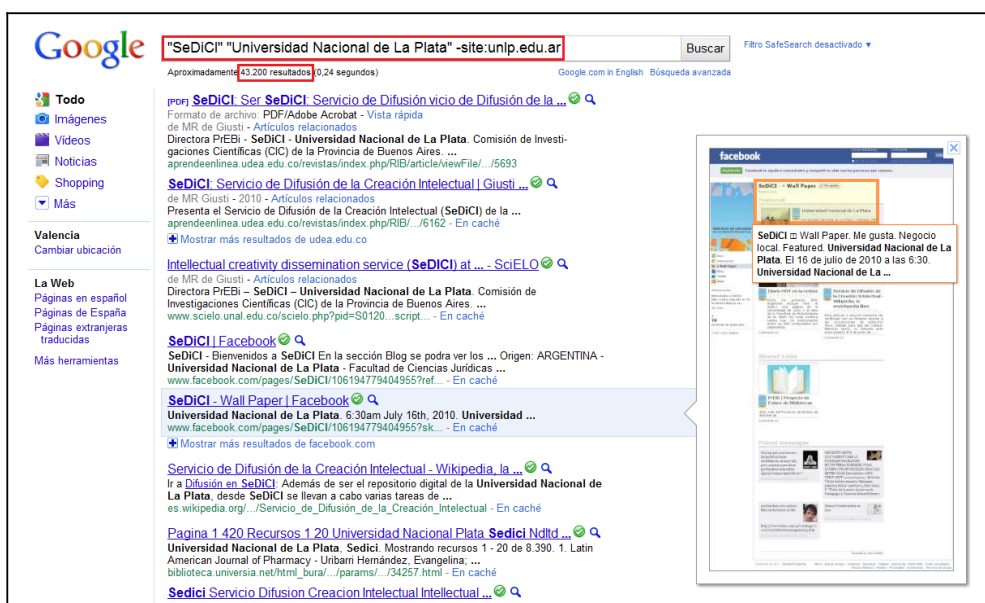
Los indicadores de mención inciden en la cuantificación del impacto de los contenidos de una sede web. Las menciones pueden ser, fundamentalmente, textuales (búsquedas de cadenas de caracteres), hipertextuales (análisis de enlaces o *links*) o de descripción (etiquetas y metadatos).

La figura 5 ilustra un ejemplo de análisis de menciones textuales de SeDICI, en el que se excluyen las menciones realizadas desde el mismo repositorio. Los resultados indican la existencia de mucho ruido documental, al interpretar SeDICI con la marca de un determinado modelo de automóvil.



**Figura 5. Búsqueda de mención textual I**  
(fuente: Google)

Este efecto se puede solventar modificando y realizando diversas variantes en las menciones, por ejemplo, la figura 6 muestra la mención “SeDiCI” “Universidad Nacional de la Plata”, restringiendo ahora todos los resultados provenientes desde el dominio general de la universidad. De esta forma se obtienen resultados muchos más precisos.



**Figura 6. Búsqueda de mención textual II**  
(fuente: Google)



Las menciones hipertextuales representan un paso más allá en la evaluación, pues el proceso de creación de un enlace desde una página al repositorio representa potencialmente (que no siempre) un reconocimiento a los contenidos alojados en éste. En la actualidad, *Yahoo! Site Explorer* es la herramienta que ofrece los resultados de análisis de enlaces más completos, aunque su futuro queda limitado por la adquisición de *Yahoo!* por parte del buscador *Bing*.

La figura 7 muestra un ejemplo del cálculo de enlaces externos a SEDICI a través de esta herramienta, desde la que se localizan 157 enlaces.

The screenshot displays the Yahoo! Site Explorer interface for the URL 'sedici.unlp.edu.ar'. The search bar at the top contains the URL and a search button labeled 'Explorar URL'. Below the search bar, a message states: 'Consejo: Tu "link:" búsqueda ha sido redirigida al Explorador de Sitios. Puedes continuar usando la búsqueda normal de web para las otras búsquedas.' The results section shows 'Páginas (14,918)' and 'Enlaces entrantes (157)'. A dropdown menu for 'Mostrar enlaces entrantes:' is set to 'De todas las páginas', and another dropdown for 'a' is set to 'Sólo esta URL'. The search results list includes: 1. Universidad Nacional de La Plata - Wikipedia, la enciclopedia... (99k); 2. BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació (49k); 3. Universidad Nacional de La Plata (UNLP) - Inicio (54k); 4. Repositorios documentales y la iniciativa de archivos... (49k); 5. Anexo Bases de datos académicas y motores de búsqueda... (108k); 6. Infod - Centro de Documentación... (58k); 7. Enlaces (40k).

**Figura 7. Cálculo del número de enlaces externos**  
(fuente: *Yahoo Site Explorer*)

Los análisis de enlaces pueden llevar a la construcción de ciertos mapas de vecindario, útiles para conocer las sedes con las que se guarda cierta relación en función de los enlaces externos e internos que se comparten. Por ejemplo, *Touchgraph*<sup>2</sup> es una herramienta útil para estos fines (figura 8).

<sup>2</sup> <http://www.touchgraph.com>  
[Fecha de consulta: 20-06-2011].

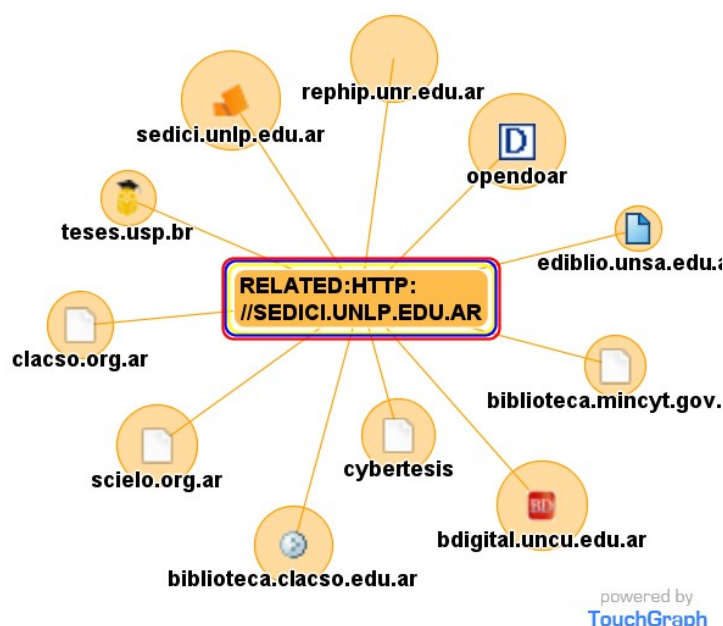


Figura 8. Vecindario online de SeDICI (fuente: Touchgraph)

### 2.1.3. Indicadores de uso

Los indicadores de uso (o también llamados de audiencia) presentan unas características diferentes, pues nos indican el grado de consumo de los contenidos. **Aguillo** (2009) presenta una posible taxonomía de estos indicadores, de donde se destaca el número de visitas totales, número de usuarios y número de descargas (figura 9).

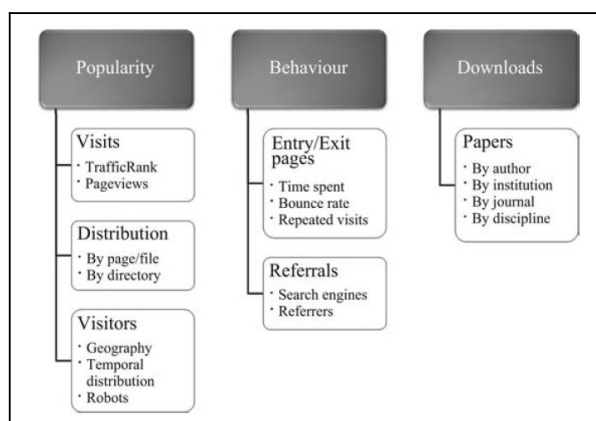


Figura 9. Taxonomía de indicadores de uso (fuente: Aguillo, 2009)

Pese a que la aplicación de estos indicadores todavía no está muy extendida, más allá de las medidas de audiencia de medios de comunicación, diversos estudios concluyen que



las medidas basadas en uso parecen indicadores más fuertes de prestigio que las medidas basadas en citas (**Bollen** et al., 2009). Al contrario de lo esperado, el factor de impacto y el SJR parecen expresar más popularidad, por lo que no deberían estar en el núcleo de la noción científica de impacto. Las medidas basadas en uso (como el *usage closeness centrality*) pueden reflejar mejor medidas de consenso (figura 10).

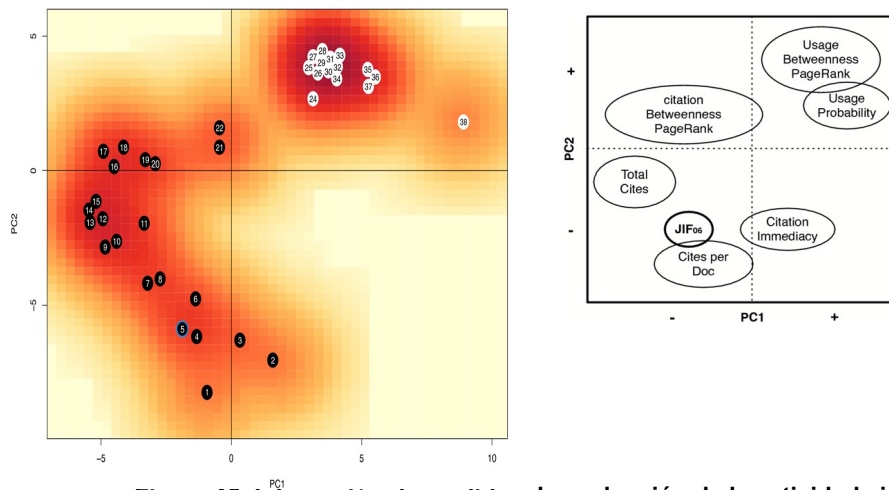


Figura 10. Integración de medidas de evaluación de la actividad científica (fuente: Bollen et al., 2009)

El principal problema es la alta manipulabilidad de estos indicadores así como el acceso a los mismos (fundamentalmente análisis de *logs*) desde una fuente externa a las instituciones analizadas. Otros procedimientos de medidas de audiencia, basados en paneles de usuarios, suelen ofrecer coberturas sesgadas, y sólo válidas para grandes sedes web. Por ejemplo, las figuras 11 y 12 muestran la inexistencia de datos de audiencia para SeDICI en dos importantes fuentes de información, como son *Alexa*<sup>3</sup> y *Compete*<sup>4</sup>.

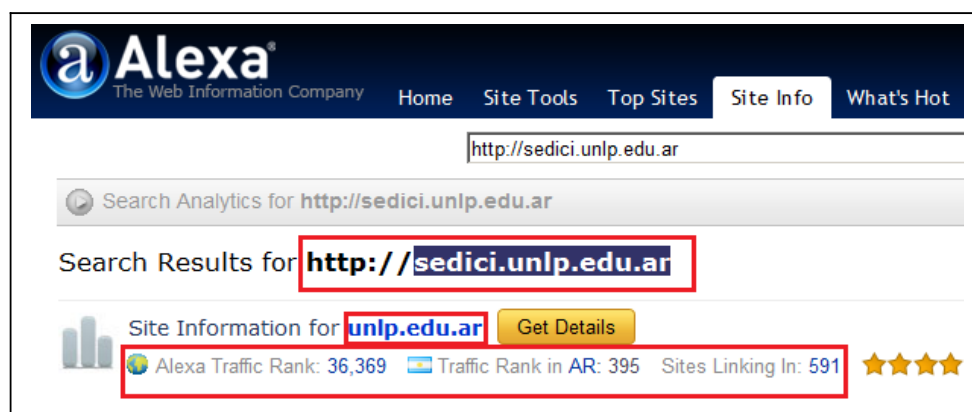
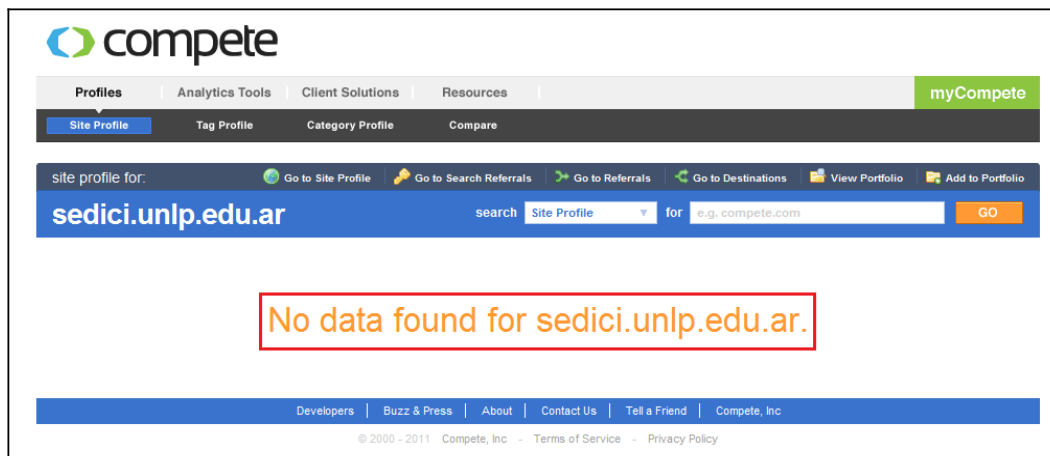


Figura 11. Site Info de Alexa para la sede web del SEDICI (fuente: Alexa)

<sup>3</sup> <http://www.alexa.com>  
[Fecha de consulta: 20-06-2011].

<sup>4</sup> <http://www.compete.com>  
[Fecha de consulta: 20-06-2011].



**Figura 12. Site profile de Compete para la sede web del SEDICI**  
(fuente: Compete)

## 2.2. Análisis de la unidad

Los análisis de unidades se basan en la idea de que los repositorios institucionales pueden crear colecciones y comunidades que, dentro del sistema, representen la producción de unidades universitarias (departamentos, grupos de investigación, Escuelas, etc.) de forma independiente. Este hecho, positivo tanto para el creador (mejora la organización de los contenidos) como para los usuarios (búsqueda y recuperación de información más eficiente), puede ser útil para cuantificar separadamente la producción e impacto de las diversas unidades.

Sin embargo, el uso de determinadas aplicaciones informáticas produce que dichas colecciones o comunidades no sean identificadas de forma sencilla en la Web, al utilizar URLs dinámicas, tal y como se muestra en la figura 13. Por ello, esta evaluación sólo es posible con los datos internos del sistema, y no mediante técnicas cibernéticas.



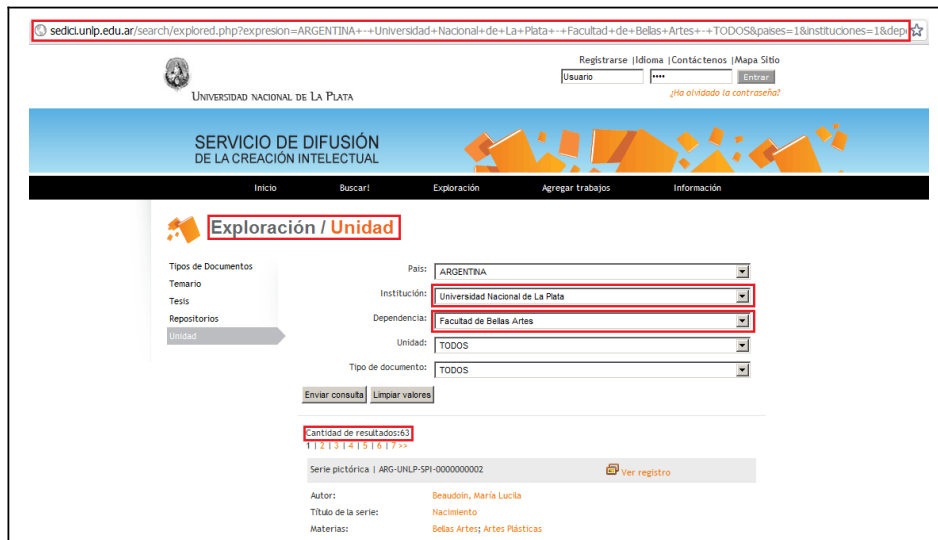
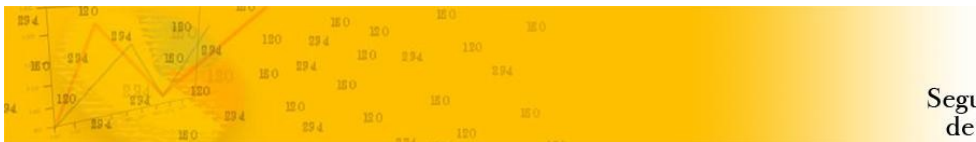


Figura 13. Identificación de unidades universitarias por la URL (fuente: SEDICI)

### 2.3. Análisis del artículo

El estudio de los repositorios a nivel de artículo representa el nivel de análisis más detallado. **Aguillo** (2011) propone el siguiente modelo de análisis de registros (figura 14):

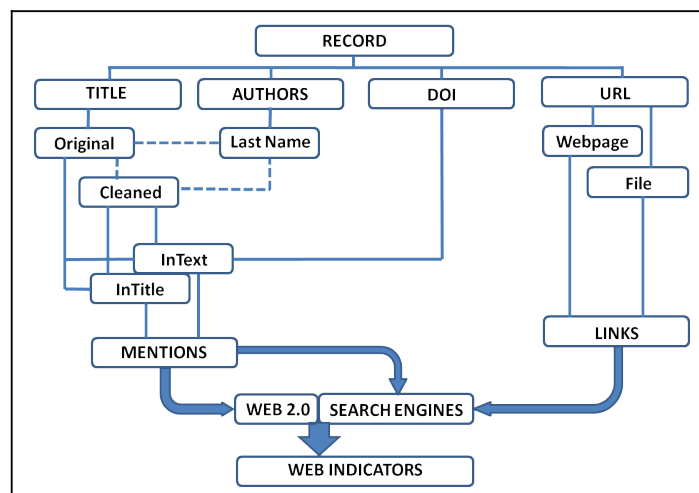


Figura 14. Modelo teórico de análisis de registros en repositorios (fuente: Aguillo, 2011)

A continuación se muestra un ejemplo de aplicación de dicho modelo. En la figura 15 se muestra un registro obtenido dentro del repositorio SEDICI, desde donde se ofrece información referencial y el acceso al texto completo del recurso.



**SERVICIO DE DIFUSIÓN DE LA CREACIÓN INTELLECTUAL**

Inicio    Buscar!    Exploración    Agregar trabajos    Información

Programas útiles  
Acrobat Reader: Le permite visualizar los archivos  
Links

Id del Documento: ARG-UNLP-ART-000005294 - Artículo  
Título del documento: **Donantes de tejidos valvulares cardíacos: modelo de selección**  
Autor: **Olano, Ricardo Daniel**  
Autor Institucional: **Facultad de Ciencias Médicas**  
Descripción del recurso: 22 p.  
Lugar de desarrollo: Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires (CUCAIBA)  
Idioma: Inglés  
Descriptores: **Medicina; Cardiología; Cultivo de tejidos**  
Palabras clave: **homonjertos; válvulas; selección; donantes**  
Notas: Trabajo realizado para la Especialización en Cardiología  
Tipo de documento: Trabajo científico  
Origen: ARGENTINA - Universidad Nacional de La Plata - Facultad de Ciencias Médicas  
Abstract: La selección de homonjertos valvulares cardíacos (HV) para su procesamiento en banco de tejidos se realiza con criterios relacionados con antecedentes de los donantes. Es necesario el desarrollo de un modelo que determine el riesgo epidemiológico de alteración estructural de donantes de HV en muestra población. Un modelo multivariado fue desarrollado en el presente trabajo para la optimización en la selección de donantes de HV aórticos en base a los factores de riesgo cardiovascular y la anatomía de válvulas cardíacas, procesadas en Bancos de tejidos cardiovasculares en base a los datos registrados en el Servicio de Procuración de Órganos y Tejidos del Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires (CUCAIBA). Las frecuencias de categorías de HV fueron: C2, n = 41 (25,8%); C1, n = 79 (49,7%) y C0, n = 39 (24,5%). La variable dependiente fue la alteración estructural hallada por disección en el HV (C1+C0); observando predominio de aterosclerosis (C1: 75, 95%). Las independientes seleccionadas por análisis multivariado fueron: sexo, antecedente de hipertensión arterial y causa de muerte por accidente cerebrovascular. Se desarrolló un puntaje de riesgo para donantes con alta probabilidad de alteraciones estructurales de sus válvulas aórticas, calculando por curva ROC sensibilidad de 57,3% y especificidad de 92,9%. El modelo de selección calculado aporta información predictiva, evitando procesamiento de tejidos con alteraciones estructurales de tejido vascular y valvular, logrando una mejor selección de sus donantes. La mejor calidad anatómica de los HV obtenidos y almacenados en Banco de tejidos cardiovasculares proveen un potencial beneficio para el pronóstico post implante.

Acceder al recurso

Me gusta    Sé el primero de tus amigos a quien le guste esto.    Tweet    0    Compartir

Figura 15. Ficha de registro de un documento en el repositorio (fuente: SeDICI)

Tomando el título del artículo, la figura 16 muestra un ejemplo de análisis de mención textual, obteniendo el número de veces que el título del artículo ha sido nombrado.

Google "Donantes de tejidos valvulares cardíacos: modelo de selección" Buscar Filtro SafeSearch desactivado

7 resultados (0,19 segundos) Google.com in English Búsqueda avanzada

**Donantes Tejidos Valvulares Cardiacos Modelo Seleccion**

donantes de tejidos valvulares cardíacos: modelo de selección la selección de homonjertos valvulares cardíacos (HV) para su procesamiento en banco de biblioteca.universia.net/html\_bura\_/4977213.html En caché

SeDICI - Universidad Nacional de La Plata - Donantes de tejidos ...

SeDICI - Universidad Nacional de La Plata - dc:Creator: Olano, Ricardo Daniel - dc:Title: Donantes de tejidos valvulares cardíacos: modelo de selección ... sedici.unlp.edu.ar/search/request.php?hd\_document... - En caché

Tejidos - Biblioteca del Departamento de Física - UNLP

Donantes de tejidos valvulares cardíacos: modelo de selección | dc:Creator ... biblio.fisica.unlp.edu.ar/cgi-bin/.../online-recursos.pf?... - En caché

BDU2 - Consorcio SIU - Búsqueda subjectVálvulas

Donantes de tejidos valvulares cardíacos: modelo de selección. Autor/es (creador): Olano, Ricardo Daniel; Facultad de Ciencias Médicas ... bdu.siu.edu.ar/cgi-bin/query.pl?expression=Válvulas... - En caché

Scientific Commons: Ricardo Daniel Olano

Donantes de tejidos valvulares cardíacos: modelo de selección - Olano, Ricardo Daniel. La selección de homonjertos valvulares cardíacos (HV) para su ... scientificcommons.org/ricardo\_daniel\_olano - Alemania En caché

Olano, Ricardo Daniel - SeDICI - Universidad Nacional de La Plata ...

Título del documento: Donantes de tejidos valvulares cardíacos: modelo de selección. Autor: Olano, Ricardo Daniel. Autor institucional: Facultad de Ciencias ... 163.10.34.134/search/search.php?frase=1...Olano... - En caché

Roberto Tornijos - Email dirección número de teléfono ¡todo!

Departamento de Postgrado DONANTES DE TEJIDOS VALVULARES CARDIACOS: MODELO DE SELECCION Carrera de Especialista Universitaria en Cardiología Director: ... www.123people.es/s/roberto-tornijos

Título del documento: Donantes de tejidos valvulares cardíacos: modelo de selección. Autor: Olano, Ricardo Daniel. Autor Institucional: Facultad de Ciencias ...

Figura 16. Análisis de mención textual de un artículo (fuente: Google)

Un análisis más profundo del recurso nos indica que el URL completo no está alojado dentro del dominio web del repositorio (lo cual le resta tamaño documental a éste). La figura 17 muestra un ejemplo de análisis de mención textual del URL en Google, mientras que la figura 18 muestra un análisis de mención hipertextual para dicho URL.

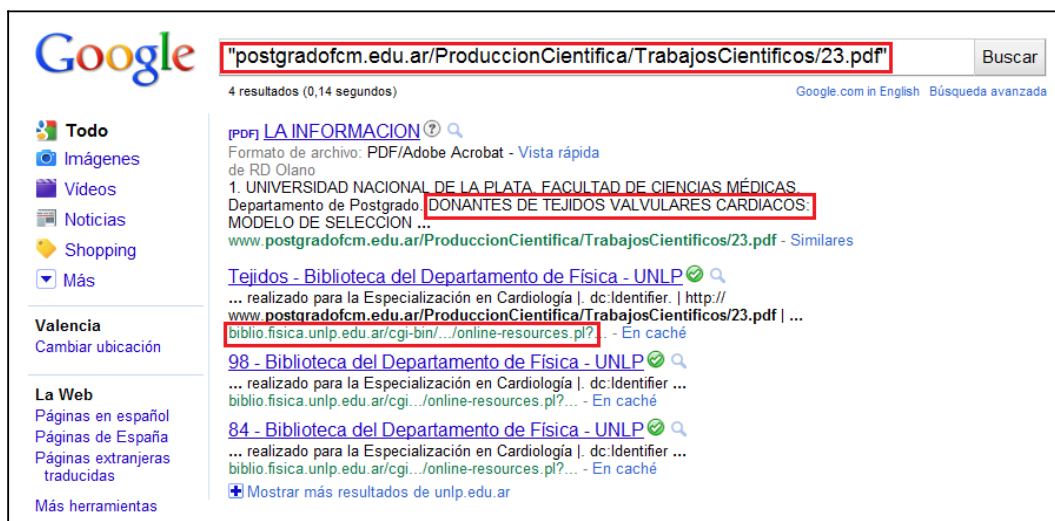
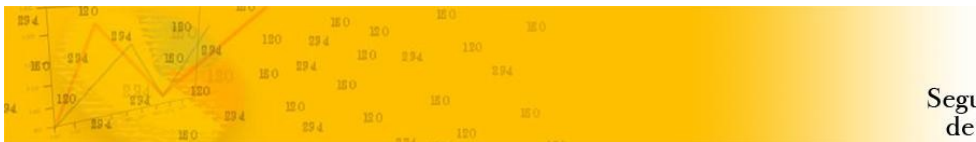


Figura 17. Análisis de mención textual del URL del recurso (fuente: Google)

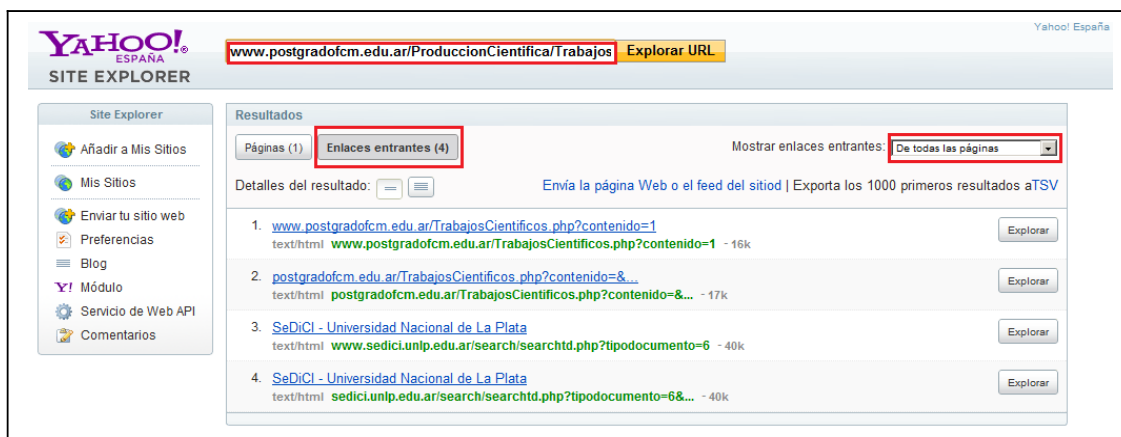
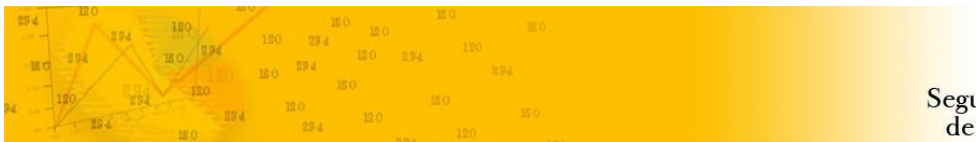



Figura 18. Análisis de mención hipertextual del URL del recurso (fuente: Yahoo! Site Explorer)

Finalmente, la figura 19 muestra otra ficha de recurso, en la que sí se ofrece acceso al texto completo dentro del espacio web de SeDiCI, y donde se ofrece información sobre el número de descargas (788 veces).



 Id del Documento: ARG-UNLP-PDI-000000001 - Proyecto de investigación

Título del documento: **Análisis crítico de la teoría del desarrollo de Kenneth Kaye como extensión de la escuela vigotskiana**

Autor: Paladino, Celia; Gorostiaga, Damián

Año de presentación: 2003

Descripción del recurso: 16 p.

Idioma: Español

Materias: Humanidades; Psicología

Palabras clave: Kenneth Kaye; teoría del desarrollo; escuela vigotskiana; psicología del desarrollo; psicología general; perspectiva socio-cultural; Kaye; Vigotsky; universales culturales

Notas: Proyecto de Investigación (acreditado según Res.464/95, Exp.53-939), Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, 2001-2003.


Tipo de documento: Proyecto de investigación

Origen: ARGENTINA - Universidad Nacional de La Plata - Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación - Departamento de Psicología

Abstract: Nos proponemos analizar si las tesis principales y la atribución de lo social en el marco de referencia de Kaye se corresponden con las tesis vigotskianas sobre la génesis sociohistórica de la subjetividad. K. Kaye (1982), en el texto *La Vida Mental y Social del Bebé*, afirma que sus argumentaciones referidas al desarrollo infantil considerado como dependiente tanto del comportamiento adulto preadaptado y de los patrones universales de la interacción humana como de las aptitudes intrínsecas del bebé, equivalen a una extensión de la teoría de Vigotsky. Sin embargo sus argumentos no parecen corresponderse con las tesis vigotskianas sobre la génesis sociohistórica de la subjetividad. Kaye propone una óptica que reduce la cultura a la biología y propone un análisis normativo del desarrollo, considerando que los universales culturales responden a una ordenación biológica. El núcleo central de su teoría se basa en un intercambio de información entre el bebe y su entorno (el sistema madrebebé), mediante la manipulación de símbolos. Su enfoque sostiene la existencia de una mente (la metáfora del aprendiz) que mediante procesos dirigidos desde fuera (actuación por turnos) determina la forma en que la información será procesada y la naturaleza de las representaciones construidas. Consideramos que su teoría explicativa del desarrollo combina aspectos evolucionistas de la adaptación de la especie con los modelos del procesamiento de la información.

Número de descargas: 31

**Partes del Documento**

 Documento completo

Autor: Gorostiaga, Damián . Paladino, Celia

Idioma: Español

Descriptor: Psicología general . Psicología del desarrollo . Perspectiva sociocultural . Universales culturales

Palabras clave: Kenneth Kaye; teoría del desarrollo; escuela vigotskiana . psicología del desarrollo; psicología general; perspectiva socio-cultural; Kaye; Vigotsky; universales culturales

Número de descargas: 788


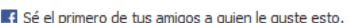


 Me gusta  Sé el primero de tus amigos a quien le guste esto.  Tweet 0  Compartir

Figura 19. Registro de recurso con información sobre número de descargas (fuente: SiDICI)



### 3. RANKING WEB DE REPOSITORIOS DEL MUNDO

En el apartado anterior se ha presentado una tipología de indicadores de naturaleza cibernética orientados al análisis de repositorios institucionales. En este apartado se presenta un producto específico diseñado para el análisis y posicionamiento de repositorios de todo tipo.

El *Ranking web de repositorios del Mundo* (RWRM) (Aguillo, 2010) se publica por primera vez (de manera semestral) en 2008, y en la actualidad cubre un total de 1.184 repositorios. El servicio ofrece, además, un ranking particular para los repositorios institucionales y otro para los portales de revistas.

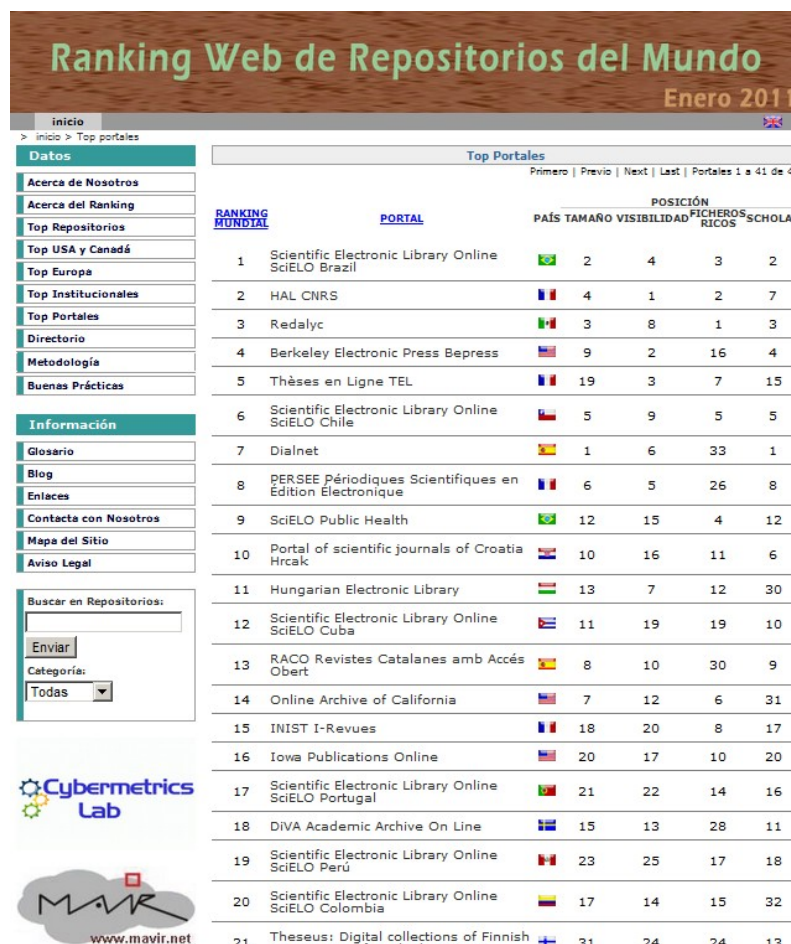
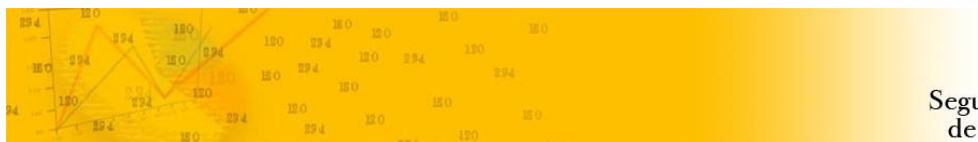


Figura 20. Ranking Web de Repositorios del Mundo (fuente: <http://repositories.webometrics.info>)

La principal novedad con respecto a los indicadores comentados anteriormente es la utilización un indicador combinado, esto es, un indicador compuesto de diversos indicadores simples, con el objetivo de cubrir un mayor espectro en el análisis y ganar dimensionalidad en la medición.





El llamado WR (*Webometric Ranking*), usado igualmente -aunque con alguna ligera modificación- en el *Ranking Web de Universidades del Mundo*, se presenta como una mejora del llamado *Factor de Impacto Web* (WIF), combinando medidas de actividad (tamaño) y de impacto (menciones hipertextuales), de la siguiente manera (figura 20):

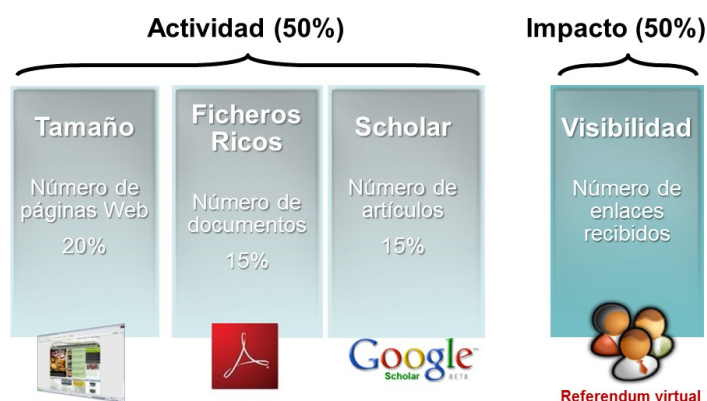


Figura 20. Naturaleza del *Webometric Ranking* (fuente: Aguillo, 2009)

La tabla I recoge los repositorios argentinos con presencia en la última edición del ranking (enero 2011) así como sus posiciones, tanto totales como en cada indicador parcial.

Tabla I. Repositorios argentinos cubiertos por el RWRM (edición enero 2011)

TOP REPOSITORIOS	R	S	V	RF	SCHO
SeDICI. Universidad Nacional de la Plata. <a href="http://sedici.unlp.edu.ar">http://sedici.unlp.edu.ar</a>	211	263	271	380	163
Biblioteca Digital. Universidad Nacional de Cuyo. <a href="http://bdigital.uncu.edu.ar">http://bdigital.uncu.edu.ar</a>	468	547	587	352	619
Repositorio Hipermedial. Universidad Nacional de Rosario <a href="http://rehip.unr.edu.ar/">http://rehip.unr.edu.ar/</a>	679	317	1,021	434	557
Memoria Académica FAHCE. Universidad Nacional de la Plata. <a href="http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar">http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar</a>	703	711	113	987	1,030
Biblioteca Digital de Tesis y Disertaciones. Universidad Nacional del Sur. <a href="http://etd.uns.edu.ar/">http://etd.uns.edu.ar/</a>	1176	1,119	1,181	960	1,024
TOP INSTITUCIONALES	R	S	V	RF	SCHO
SeDICI. Universidad Nacional de la Plata. <a href="http://sedici.unlp.edu.ar">http://sedici.unlp.edu.ar</a>	203	399	242	358	150
Biblioteca Digital. Universidad Nacional de Cuyo. <a href="http://bdigital.uncu.edu.ar">http://bdigital.uncu.edu.ar</a>	442	535	542	309	589





Memoria Académica FAHCE. Universidad Nacional de la Plata. <a href="http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar">http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar</a>	651	757	97	931	979
Repositorio Hipermedial. Universidad Nacional de Rosario <a href="http://rehip.unr.edu.ar/">http://rehip.unr.edu.ar/</a>	655	358	962	398	528
Biblioteca Digital de Tesis y Disertaciones. Universidad Nacional del Sur. <a href="http://etd.uns.edu.ar">http://etd.uns.edu.ar</a>	1115	1,060	1,118	904	973



De la tabla I se observa cómo únicamente tienen presencia 5 repositorios argentinos, todos ellos institucionales, mientras que no aparece ningún portal de revistas. Sin embargo, entre ROAR y OpenDOAR se recogen hasta 16 repositorios distintos. La tabla II lista todos los URLs correspondientes a dichos repositorios (algunos de éstos con más de un URL válido), señalando en color verde los incluidos en el RWRM, en color rojo los no incluidos por no cumplir los criterios de formación de URLs (los repositorios deben corresponder con subdominios), y en negro los no incluidos por otras razones.

Así mismo, la tabla II (anexo) ofrece una comparativa con las medidas cibernéticas consideradas por el WR, aplicadas a cada uno de los URLs, así como el número de registros (recogidos de ROAR)<sup>5</sup>.

En primer lugar, se deben distinguir las 4 medidas de tamaño consideradas (tamaño global, tamaño en PDF, tamaño académico y número de registros) para comprender sus diferencias.

El tamaño global indica el número total de ficheros, independientemente de su naturaleza, es decir, no sólo los contenidos, sino todos los ficheros que pertenecen a la aplicación informática. En ese sentido, *SCIELO Argentina* es el repositorio con mayor tamaño, de forma destacada.

El resto de valores de tamaño deberían ir parejos. El número de registros según ROAR indica directamente el número de objetos introducidos en el repositorio, es decir, el número de ítems o artículos.

Puesto que la forma habitual de presentar los artículos a texto completo es mediante este formato, el número de PDFs dentro del sistema debería ser del mismo orden que el número de registros, algo que no sucede en SeDICI, puesto que ya se ha demostrado anteriormente que el texto completo de muchos recursos no se encuentran alojados dentro del subdominio del repositorio. Esta actividad se refleja en los indicadores. En todo caso se debería considerar la posibilidad de que los textos estén disponibles en varios formatos.

Finalmente, *Google Scholar* muestra resultados algo más elevados, por regla general, que los correspondientes al número de registros de ROAR y de PDFs, pues se recogen igualmente las fichas descriptivas de los artículos. Por esa razón, SeDICI sí rinde bien en este apartado, donde se tienen en cuenta todas las referencias catalográficas realizadas para cada ítem, aunque los textos completos correspondientes no estén alojados dentro del subdominio.

Respecto al número de enlaces externos, se observa cómo *SCIELO Argentina* es el repositorio que más enlaces recibe, influido por el gran tamaño documental de su sede. La segunda sede en número de enlaces corresponde al repositorio de la *Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe de la Red CLACSO*, que no se recoge en el RWRM.

<sup>5</sup> Medidas tomadas directamente de los buscadores el 20 de junio de 2001.



#### 4. CONCLUSIONES

Se incide en la idea de que los repositorios necesitan ser usados. Es decir, los repositorios institucionales precisan, además de su creación y crecimiento, de estrategias de difusión de sus contenidos en la Red.

Para ello, se debe cambiar el paradigma de diseño de estos productos y asimilar que el éxito de los mismos debe venir cuando cualquier usuario del mundo, tras realizar cualquier búsqueda temática en cualquier buscador, entre los primeros resultados se sitúe un contenido alojado en el repositorio, que este resultado esté bien descrito (buen uso de metadatos) y que pulsando se pueda acceder sin problemas al texto completo. Esta satisfacción en el uso tiene su reflejo fundamentalmente en los indicadores de mención y uso.

En ese sentido, la gestión de las URLs debe mejorar en general, de forma que se asimile la organización estructural y jerárquica que éstas suponen en el depósito de documentos. La utilización de subdominios se aconseja frente a la de subdirectorios, e indican un grado de madurez del producto dentro del sistema académico general, además de favorecer el acceso y la cuantificación de ficheros y enlaces por parte de robots de búsqueda.

El tamaño documental es un indicador cuantificable por los motores de búsqueda y tenido en cuenta por el *Ranking Web de repositorios del mundo*, pues refleja actividad y productividad de la institución. Por lo tanto, la disposición de artículos fuera del subdominio de la sede menoscaba esta productividad.

Igualmente, se deben utilizar URLs cortas y estables para los documentos a texto completo sin códigos numéricos y a ser posible con contenido semántico, que puedan ser entendidos por los buscadores ante consultas determinadas, además, deben ser URLs sencillas para favorecer que sean enlazadas por terceros y generar de ese modo una comunidad de enlaces.

En todo caso, este trabajo se basa en una aproximación meramente cibernétrica, y otras aproximaciones metodológicas son necesarias para una evaluación completa del producto. El enfoque social, legal, técnico y de contenidos es esencial para obtener una imagen completa del producto.

#### 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Aguillo, Isidro F.** (2009). "Measuring the institutions' footprint in the web". En: *Library Hi Tech*, v. 27, n. 4.

**Aguillo, Isidro F.** (2011). "Building web indicators for the EU OA repository". En: *Workshop on new research lines in informetrics*. CSIC, Madrid, 16 de marzo.



**Aguillo, Isidro F.; Ortega, José L.; Fernández, M.; Utrilla, Ana M.** (2010). "Indicators for a webometric ranking of open access repositories". En: *Scientometrics*, v. 82, n. 3, pp. 477-486.

**Aguillo, Isidro F.; Ortega, José L.; Fernández, Mario** (2008). "Webometric Ranking of World Universities: introduction, methodology, and future developments". En: *Higher education in Europe*, v. 33, n. 2/3, pp. 234-244.

**Berners-Lee, T.; Fischetti, M.** (2000). *Tejiendo la Red*. Madrid: Siglo XXI de España.

**Bollen J.; van de Sompel H.; Hagberg A.; Chute R.** (2009). "A Principal Component Analysis of 39 Scientific Impact Measures". En: *PLoS ONE*, v. 4, n. 6.

**Castells, Manuel** (2001). *La galaxia Internet*. Barcelona: Plaza y Janés.

**Katz, R.N.** (2008). "The gathering cloud: is this the end of the middle". En Katz, R.N. (ed.). *The tower and the cloud: Higher education in the age of cloud computing*. USA: Educause.

**Lara, Tíscar** (2009). "El papel de la universidad en la construcción de su identidad digital". En: *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, v. 6, n. 1, pp. 15-21.

**Middleton, I.; McConnell, M.; Davidson, G.** (1999) "Presenting a model for the structure and content of a university World Wide Web site". En: *Journal of Information Science*, v. 25, n. 3, pp. 219-217.

Anexo Tabla II. Algunos indicadores cibernéticos aplicados a repositorios argentinos

REPOSITORIO	SIZE (Yahoo!)	Ext. links (Yahoo!)	Scholar	PDF (Google)	REGISTROS (Roar)
<a href="http://sedici.unlp.edu.ar">sedici.unlp.edu.ar</a>	14.727	277	15.100	2.110	14.542
scielo.org.ar	95.801	13.384	25.700	12.800	11.518
<a href="http://www.bnm.me.gov.ar/cgi-bin/wxis.exe/opac/?IscScript=opac/bibdig.-xix&amp;dbn=UNIFICA&amp;ver_form=6">http://www.bnm.me.gov.ar/cgi-bin/wxis.exe/opac/?IscScript=opac/bibdig.-xix&amp;dbn=UNIFICA&amp;ver_form=6</a>	355	0	0	0	9.220
<a href="http://memoria.fahce.unlp.edu.ar">memoria.fahce.unlp.edu.ar</a>	2.892	87	0	0	6.912
<a href="http://bdigital.uncu.edu.ar">bdigital.uncu.edu.ar</a>	4.845	274	621	1.510	1.411
nulan.mdp.edu.ar	454	45	1.190	1.060	1.325
<a href="http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/nulan">http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/nulan</a>	7	5	0	0	Sin datos
biblioteca.clacso.edu.ar	2.274	770	47	28	909
<a href="http://desarrollo.uces.edu.ar:8180/dspace">http://desarrollo.uces.edu.ar:8180/dspace</a>	1.606	0		735	842
<a href="http://www.uces.edu.ar/biblioteca/repositorio.php">http://www.uces.edu.ar/biblioteca/repositorio.php</a>	1	4	0	0	Sin datos
<a href="http://rephip.unr.edu.ar">rephip.unr.edu.ar</a>	10.081	101	621	850	758
digital.bl.fcen.uba.ar	179	55	37	1.260	579
ricabib.cab.cnea.gov.ar	420	35	128	146	134
repositorio.der.unicen.edu.ar	53	10	220	480	39
ediblio.unsa.edu.ar	159	18	16	19	27
diana.fadu.uba.ar	11	6	6	8	11
<a href="http://conadi.jus.gov.ar/greenstone">http://conadi.jus.gov.ar/greenstone</a>	0	16	0	0	Sin datos
<a href="http://conadi.jus.gov.ar/gsdll/cgi-bin/library">http://conadi.jus.gov.ar/gsdll/cgi-bin/library</a>	0	22	0	0	Sin datos
etd.uns.edu.ar	18	10	2	0	Sin datos

# Visibilidad de los repositorios institucionales argentinos en la Web: indicadores y buenas prácticas

---

Por **Enrique Orduña-Malea**

Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas (TIEB)

[Http://tieb.fahce.unlp.edu.ar](http://tieb.fahce.unlp.edu.ar) - ISSN 1853-7324

Facultad de Humanidades y Ciencias de la educación

Universidad Nacional de La Plata (Argentina)

27-28 de junio, 2011.





# INTRODUCCIÓN

---

- La universidad en Red.
- Indicadores cibernéticos.
- Ranking Web de Repositorios del Mundo.



# 1. La universidad en Red

---



# 1. La universidad en Red

---

- 1.1. Complejidad de las sedes académicas online
- 1.2. El rastro digital de la universidad
- 1.3. El rastro digital de la actividad académica

# 1. La universidad en Red

---

- 1.1. Complejidad de las sedes académicas online.
  - ¿Por qué tener sitio web?
  - ¿Para quién sirve el sitio web?
  - ¿Qué tipo de información necesitan los posibles usuarios?
  - ¿Cómo puede lograrse esta necesidad de la mejor forma?

Fuente: Middleton, McConnell y Davidson (1999)

# 1. La universidad en Red

---

- 1.1. Complejidad de las sedes académicas online.
  - **¿Por qué tener sitio web?**
    - Como medio de comunicación entre individuos y grupos.
    - Como medio de acceso a instalaciones y servicios online.
    - Como herramienta para la representación y promoción de la institución.



# 1. La universidad en Red

---

- 1.1. Complejidad de las sedes académicas online.
  - **¿Para quién sirve el sitio web?**
    - Usuarios internos (mercado cautivo): personal y estudiantes.
    - Usuarios externos (mercado objetivo): futuros usuarios.



# 1. La universidad en Red

---

- 1.1. Complejidad de las sedes académicas online.
  - **¿Qué tipo de información necesitan los posibles usuarios?**
    - Promocional.
    - De valor añadido.
    - Útil.

# 1. La universidad en Red

---

- 1.1. Complejidad de las sedes académicas online.
  - **¿Cómo puede lograrse esta necesidad de la mejor forma?**
    - Necesidades de usuarios
      - Contenidos, accesibilidad, relevancia, actualidad...
    - Necesidades institucionales
      - Representación, promoción, innovación, satisfacción de las necesidades de los usuarios, estructura...



# 1. La universidad en Red

---

- 1.2. El rastro digital de la universidad.

# 1. La universidad en Red

## □ 1.2. El rastro digital de la universidad.



Fuente: <http://www.slideshare.net/barcampquito/universidad-20-1177888>



# 1. La universidad en Red

---

- 1.3. El rastro digital de la actividad académica.

# 1. La universidad en Red

---

- 1.3. El rastro digital de la actividad académica.
  - **Perspectivas del Open Access**
    - Perspectiva social.
    - Perspectiva legal.
    - Perspectiva técnica.
    - Perspectiva de contenidos.



# 1. La universidad en Red

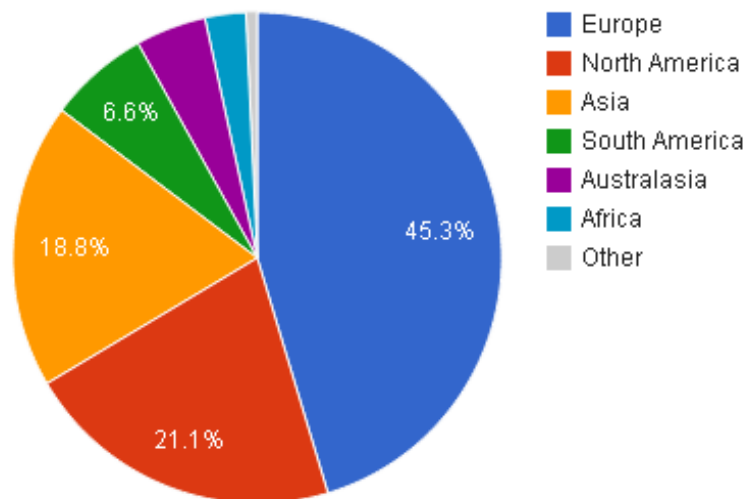
---

- 1.3. El rastro digital de la actividad académica.
  - **Los repositorios pueden clasificarse en las siguientes tipologías:**
    - Documentales: centrados en estructuras intelectuales determinadas, como tesis, artículos, posters, etc.
    - Temáticos: basados en los contenidos producidos por un área específica del conocimiento.
    - Institucionales: centrados en los documentos producidos por una (o varias) instituciones u organizaciones.

# 1. La universidad en Red

---

## □ 1.3. El rastro digital de la actividad académica.



*Registry of Open Access Repositories  
(ROAR): 1.447*

*Directory of Open Access Repositories  
(OpenDOAR): 1.628*

**Distribución de repositorios institucionales por continente**  
(fuente: *OpenDoar*, 20 de junio de 2011)

# 1. La universidad en Red

---

- 1.3. El rastro digital de la actividad académica.
  - Favorecer la comunicación científica.
  - Apoyar a la educación y aprendizaje.
  - Proporcionar mecanismos para la preservación digital.
  - Generar prestigio institucional.
  - Ayudar en acciones de gestión del conocimiento.
  - **Servir para la evaluación científica.**

# 1. La universidad en Red

---

- 1.3. El rastro digital de la actividad académica.
  - **Respecto a la evaluación, surgen una serie de dudas importantes:**
    - ¿Cuál es la unidad objeto de evaluación?
      - ¿La universidad como institución?
      - ¿El repositorio como producto?
      - ¿Los contenidos del repositorio como valor?
      - ¿Los autores de los contenidos como responsables?
    - ¿Qué metodología es la más adecuada para la evaluación?



## 2. Indicadores cibernéticos

---



## 2. Indicadores cibernéticos

---

- 2.1. Tipología de indicadores
- 2.2. Unidad de análisis
- 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI





## 2. Indicadores cibernéticos

---

- 2.1. Tipología de indicadores
  - Tamaño.
  - Mención.
  - Uso.
  - Topología.
  - Forma.
  - Combinados.

## 2. Indicadores cibernéticos

---

- 2.1. Tipología de indicadores
  - **Tamaño.**
  - **Mención.**
  - **Uso.**
  - Topología.
  - Forma.
  - Combinados.

## 2. Indicadores cibernmétricos

---

### □ 2.1. Tipología de indicadores

#### ■ **Tamaño**

- **Tamaño informático: peso en bytes de un fichero.**
- **Tamaño documental: número de ficheros.**
  - Tamaño global
  - Tamaño académico
  - Tamaño ofimático
  - Tamaño gráfico
  - Etc.

## 2. Indicadores cibernéticos

---

### □ 2.1. Tipología de indicadores

#### ■ **Mención**

- **Mención textual: cadenas de caracteres.**
- **Mención hipertextual: enlaces, coenlaces...**
- **Mención descriptiva: descriptores, tags, metadatos...**

## 2. Indicadores cibernmétricos

---

### □ 2.1. Tipología de indicadores

#### ■ **Uso**

- **Visitas totales**
- **Visitas únicas**
- **Tiempo de visita**
- **Número de descargas**



## 2. Indicadores cibernéticos

---

- 2.2. Unidad de análisis
  - Análisis de entidad.
  - Análisis de unidad.
  - Análisis de recursos.

# 2. Indicadores cibernmétricos

## □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

### a) Nivel de entidad

#### Tamaño documental - PDF

The image shows a Google search interface. The search bar contains the query `site:sedici.unlp.edu.ar filetype:pdf`. Below the search bar, it indicates approximately 2,160 results found in 0.07 seconds. The search results list several PDF documents from the SeDICI website, including:

- [Fotoquímica del ácido fólico, 6-formilpterina y 6...](#) (Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat)
- [Capítulo 6](#) (Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - Vista rápida)
- [Capítulo 1](#) (Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - Vista rápida)
- [Capítulo 5](#) (Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - Vista rápida)

On the left side of the search results, there are navigation links for 'Todo', 'Imágenes', 'Videos', 'Noticias', 'Shopping', and 'Más'. Below these are links for 'Valencia' and 'Cambiar ubicación'. At the bottom left, there are links for 'La Web', 'Páginas en español', 'Páginas de España', 'Páginas extranjeras traducidas', and 'Más herramientas'.



# 2. Indicadores cibernmétricos

## □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

### a) Nivel de entidad

#### Tamaño documental – Imágenes

The image shows a Google Images search interface. The search bar contains the text "site:sedici.unlp.edu.ar" and the search button says "Buscar". Below the search bar, it indicates "Aproximadamente 71 resultados (0,03 segundos)". The search results are displayed as a grid of various document covers and logos, including:

- A book cover titled "TRIDE CAE DRO".
- A book cover titled "La Guerra de Iraq".
- A book cover titled "SYNTHESIS".
- A book cover titled "Deportes y Dietadura".
- A book cover titled "TAMIS y Otros Caminos".
- A book cover titled "INELAM 2000".
- A book cover titled "Mafusa y yo".
- A book cover titled "Estadísticas".
- A book cover titled "Presento de Entes de Bibliotecas".
- A book cover titled "istec CONSORCIO INVESTIGACIONES DE CIENCIA Y TECNOLOGIA".
- A logo for "ceslanetnetwork".
- A logo for "Mafusa y yo".
- A logo for "TRI".
- A logo for "BIBLIOTECA GENERAL AVELLANEDA".

On the left side of the search results, there are several filters and options:

- Orderar por relevancia (selected)
- Orderar por tema
- Cualquier tamaño (selected)
- Grande
- Mediano
- Icono
- Mayor que...
- Tamaño exacto...
- Cualquier color (selected)
- A todo color
- Blanco y negro
- Cualquier tipo (selected)
- Cara
- Fotografía
- Imagen prediseñada
- Dibujo lineal
- Vista estándar
- Mostrar tamaños

# 2. Indicadores cibernmétricos

## □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

### a) Nivel de entidad

Google **"SeDICI" -site:sedici.unlp.edu.ar** Buscar **Mención - Textual I**

Aproximadamente 23.700.000 resultados (0,14 segundos) Google.com in English Búsqueda avanzada

Todo  
Imágenes  
Vídeos  
Noticias  
Shopping  
Más

Valencia  
Cambiar ubicación

La Web  
Páginas en español  
Páginas de España  
Páginas extranjeras traducidas

Cualquier fecha  
Más reciente  
Últimas 24 horas  
Última semana  
Último mes  
Último año  
Intervalo personalizado...

Todos los resultados  
Sitios con imágenes  
Más herramientas

**Imágenes de "SeDICI" -site:sedici.unlp.edu.ar** - Informar sobre las imágenes



[km77.com](http://km77.com). Fiat **Sedici**. Información. Imágenes. 19 Mar 2008 ... El Sedici es un turismo de cinco puertas con tracción total y una cierta capacidad para circular fuera de carretera. ... [www.km77.com/00/flat/sedici/t01.asp](http://www.km77.com/00/flat/sedici/t01.asp) - En caché - Similares

[Fiat Sedici | Fiat es](http://Fiat.es) Descubre el Fiat **Sedici**. El todoterreno fiat, un lujo cotidiano repleto de comodidad y fuerza. [www.fiat.es/flat-sedici](http://www.fiat.es/flat-sedici) - En caché - Similares

[Catálogos Fiat Sedici - Fiat es](http://Catálogos Fiat Sedici - Fiat es) Descárgate el catálogo del Fiat **Sedici** con todas sus características ... [www.fiat.es](http://www.fiat.es) > Catálogos Fiat - En caché - Similares

[Fiat Sedici - Pruebas y Comparativas de Coches](http://Fiat Sedici - Pruebas y Comparativas de Coches) Novedades Fiat **Sedici**. Pág. 1 | Artículos: 1 - 10 de 23. Prueba Fiat Panda 4x4 y Sedici, [ 08 Mar 2010 ]. Archivo: Fiat **Sedici** | Fiat Panda - Autopista es ... [www.infocoches.com/coches/flat/sedici/](http://www.infocoches.com/coches/flat/sedici/) - En caché - Similares

[Fiat Sedici 4x4, miniprueba en el campo](http://Fiat Sedici 4x4, miniprueba en el campo) 26 Feb 2010 ... En la misma jornada que probé el pequeño Fiat Panda 4x4 también cogí el Fiat **Sedici** 4x4, del que os voy a hablar ahora. Es un todocamino... [www.motorpasion.com/.../flat-sedici-44-miniprueba-en-el-campo](http://www.motorpasion.com/.../flat-sedici-44-miniprueba-en-el-campo) - En caché - Similares

[Fiat Sedici - Wikipedia, la enciclopedia libre](http://Fiat Sedici - Wikipedia, la enciclopedia libre) El Fiat **Sedici** (Proyecto 189) es un automóvil del segmento B producido por el fabricante italiano Fiat en conjunto con el Suzuki SX4 desde el año 2006. ... [es.wikipedia.org/wiki/Fiat\\_Sedici](http://es.wikipedia.org/wiki/Fiat_Sedici) - En caché

# 2. Indicadores cibernmétricos

## □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

### a) Nivel de entidad

#### Mención - Textual II

The image shows a Google search interface. The search bar contains the query: "SeDICI" "Universidad Nacional de La Plata" -site:unlp.edu.ar. The search results are displayed on the left side of the page. The first result is from SeDICI, titled "Servicio de Difusión vicio de Difusión de la ...". The second result is from SeDICI, titled "Servicio de Difusión de la Creación Intelectual | Giusti ...". The third result is from MR Giusti, titled "Presenta el Servicio de Difusión de la Creación Intelectual (SeDICI) de la ...". The fourth result is from SciELO, titled "Intellectual creativity dissemination service (SeDICI) at ... - SciELO". The fifth result is from SeDICI Facebook, titled "SeDICI Facebook". The sixth result is from SeDICI Wall Paper Facebook, titled "SeDICI Wall Paper Facebook". The seventh result is from Wikipedia, titled "Servicio de Difusión de la Creación Intelectual - Wikipedia, la ...". The eighth result is from Universidad Nacional de La Plata, titled "Página 1 420 Recursos 1 20 Universidad Nacional Plata Sedici Ndltd ...". The ninth result is from the American Journal of Pharmacy, titled "Universidad Nacional de La Plata, Sedici. Mostrando recursos 1 - 20 de 8.390. 1. Latin American Journal of Pharmacy - Ubarri Hernández, Evangelina; ...". The tenth result is from Sedici Servicio Difusion Creacion Intelectual Intelectual ...

On the right side of the page, there is a screenshot of a Facebook post. The post is from SeDICI Wall Paper and is titled "SeDICI Wall Paper. Me gusta. Negocio local. Featured. Universidad Nacional de La Plata. El 16 de julio de 2010 a las 6:30. Universidad Nacional de La ...". The post content includes a link to the SeDICI website and a description of the service.

# 2. Indicadores cibernmétricos

## □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

### a) Nivel de entidad

#### Mención - Hipertextual

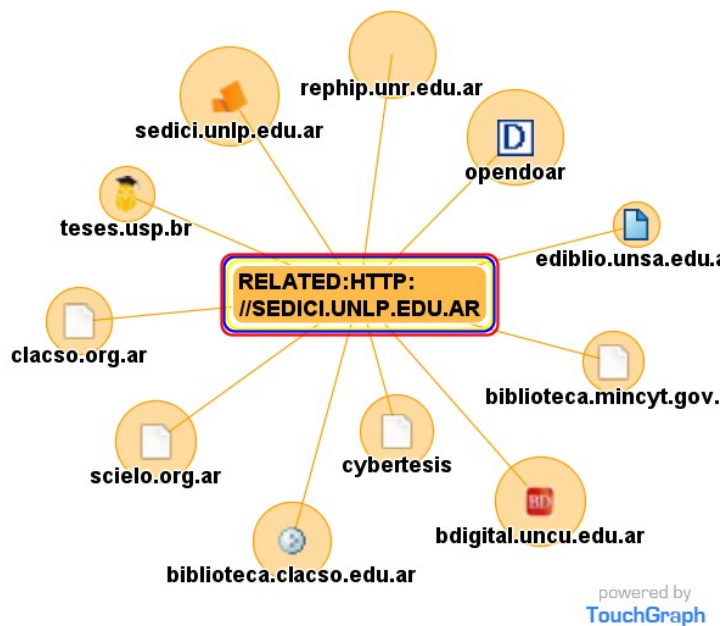
The screenshot shows the Yahoo! Site Explorer interface. At the top, the search bar contains 'sedici.unlp.edu.ar' and a yellow 'Explorar URL' button. Below the search bar, a message reads: 'Consejo: Tu "link:" búsqueda ha sido redirigida al Explorador de Sitios. Puedes continuar usando la búsqueda normal de web para las otras búsquedas.' The search results are displayed in a table with columns for 'Páginas (14,918)', 'Enlaces entrantes (157)', and 'Mostrar enlaces entrantes'. The 'Mostrar enlaces entrantes' dropdown menu is open, showing options: 'De todas las páginas', 'Excepto de este dominio', and 'Excepto de este subdominio'. The 'Sólo esta URL' dropdown is also visible. The search results list includes:

1. [Universidad Nacional de La Plata - Wikipedia, la enciclopedia...](http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_Nacional_de_La_Plata) (99k)
2. [BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació](http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=20gomez2.htm) (49k)
3. [Universidad Nacional de La Plata \(UNLP\) - Inicio](http://www.unlp.edu.ar) (54k)
4. [Repositorios documentales y la iniciativa de archivos...](http://www.ub.edu/bid/20gomez2.htm) (49k)
5. [Anexo:Bases de datos académicas y motores de búsqueda...](http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Bases_de_datos_acad%C3%A9mica...) (108k)
6. [..: Infod - Centro de Documentación ..](http://cedoc.infod.edu.ar/index.cgi?wid_seccion=10&wid_item=93) (58k)
7. [Enlaces](http://www.usc.es/latgrind/enlaces.htm) (40k)

## 2. Indicadores cibernmétricos

### □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

#### a) Nivel de entidad

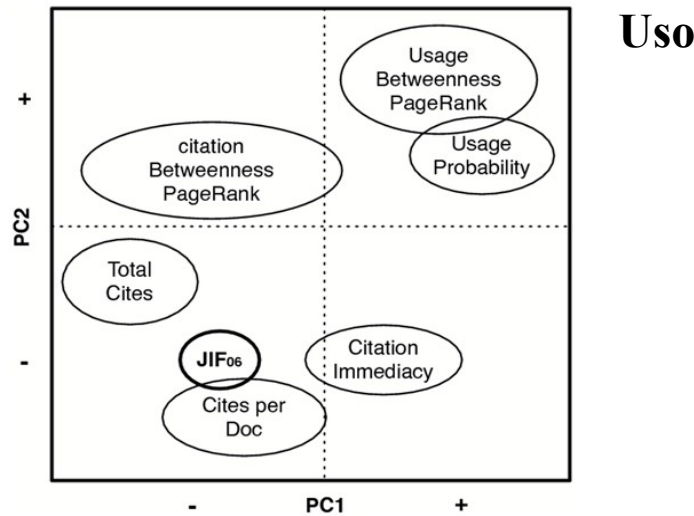
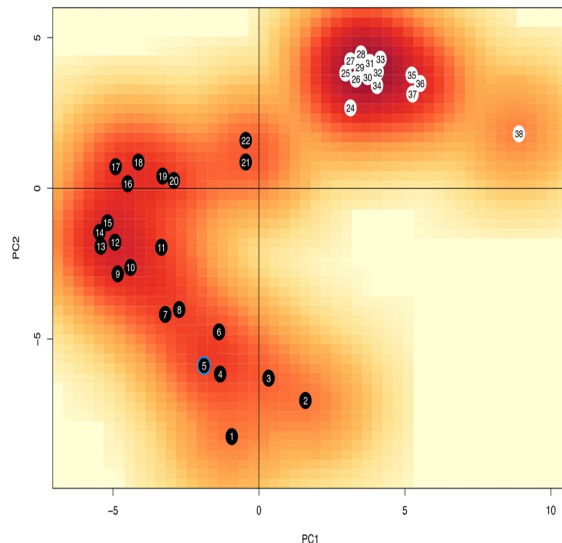


**Mención - Vecindario hipertextual**

## 2. Indicadores cibernmétricos

### □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

#### a) Nivel de entidad



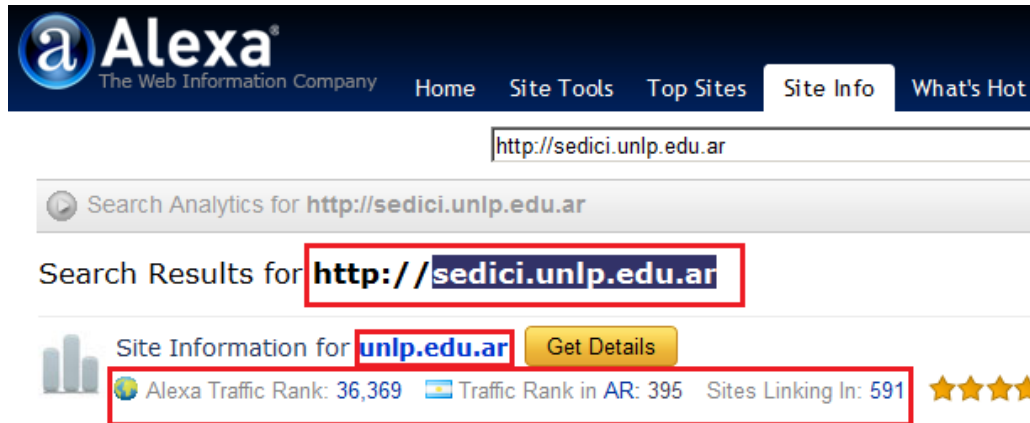
**Análisis de 39 medidas de impacto**  
Fuente: Bollen et al (2009)

## 2. Indicadores cibernmétricos

---

### □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

#### a) Nivel de entidad



The screenshot shows the Alexa website interface. At the top, there is a navigation bar with the Alexa logo and the text "The Web Information Company". Below the navigation bar, there is a search bar containing the URL "http://sedici.unlp.edu.ar". The search results section displays "Search Results for http://sedici.unlp.edu.ar". Below the search results, there is a section for "Site Information for unlp.edu.ar" with a "Get Details" button. The site information includes "Alexa Traffic Rank: 36,369", "Traffic Rank in AR: 395", and "Sites Linking In: 591". The traffic rank information is highlighted with a red box.

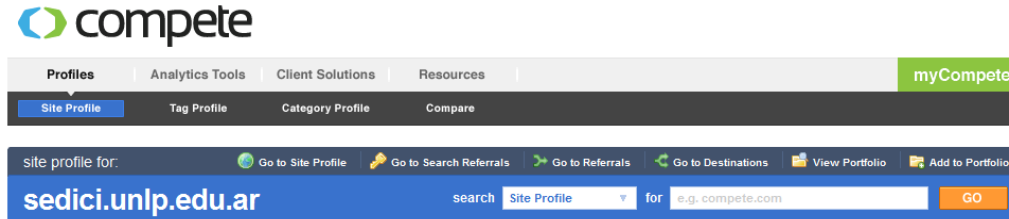
Uso - Visitas



# 2. Indicadores cibernmétricos

## □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

### a) Nivel de entidad



The screenshot shows the Compete website interface. At the top left is the 'compete' logo. Below it are navigation tabs: 'Profiles', 'Analytics Tools', 'Client Solutions', and 'Resources'. A 'myCompete' button is on the right. Under 'Profiles', there are sub-tabs: 'Site Profile', 'Tag Profile', 'Category Profile', and 'Compare'. Below these is a search bar with the text 'site profile for: sedici.unlp.edu.ar'. To the right of the search bar are several utility links: 'Go to Site Profile', 'Go to Search Referrals', 'Go to Referrals', 'Go to Destinations', 'View Portfolio', and 'Add to Portfolio'. Below the search bar is a dropdown menu set to 'Site Profile' and a search input field containing 'e.g. compete.com'. A 'GO' button is to the right of the search field.

Uso - Visitas

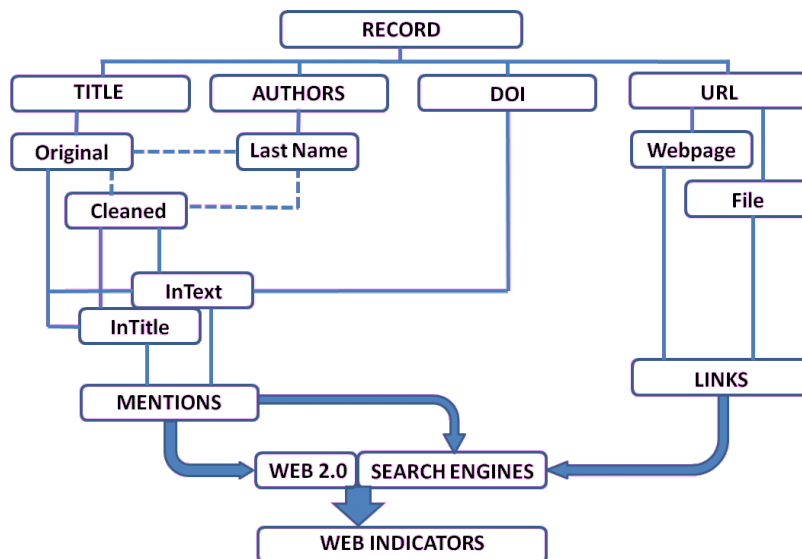
No data found for sedici.unlp.edu.ar.



## 2. Indicadores cibernmétricos

### □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

#### c) Nivel de recurso



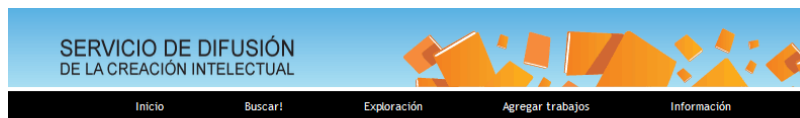
**Propuesta de modelo de análisis**

Fuente: Aguillo, 2011

# 2. Indicadores cibernmétricos

## □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

### c) Nivel de recurso




### Mención - Textual I

Programas útiles

Acrobat Reader:  
Le permite visualizar los archivos

Links



Id del Documento: ARG-UNLP-ART-000005294 - Artículo

Título del documento: **Donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección**

Autor: **Olano, Ricardo Daniel**

Autor institucional: **Facultad de Ciencias Médicas**

Descripción del recurso: 22 p.

Lugar de desarrollo: Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires (CUCAIBA)

Idioma: Inglés

Descriptores: **Medicina; Cardiología; Cultivo de tejidos**

Palabras clave: homoinjertos; válvulas; selección; donantes




Notas: Trabajo realizado para la Especialización en Cardiología

Tipo de documento: Trabajo científico

Origen: ARGENTINA - Universidad Nacional de La Plata - Facultad de Ciencias Médicas

Abstract: La selección de homoinjertos valvulares cardiacos (HV) para su procesamiento en banco de tejidos se realiza con criterios relacionados con antecedentes de los donantes. Es necesario el desarrollo de un modelo que determine el riesgo epidemiológico de alteración estructural de donantes de HV en nuestra población. Un modelo multivariado fue desarrollado en el presente trabajo para la optimización en la selección de donantes de HV aórticos en base a los factores de riesgo cardiovasculares y la anatomía de válvulas cardíacas, procesadas en Bancos de tejidos cardiovasculares en base a los datos registrados en el Servicio de Procuración de Organos y Tejidos del Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires (CUCAIBA). Las frecuencias de categorías de HV fueron: C2, n = 41 (25,8%); C1, n = 79 (49,7%) Y C0, n = 39 (24,5%). La variable dependiente fue la alteración estructural hallada por disección en el HV (C1+C0); observando predominio de aterosomatosis (C1: 75, 95%). Las independientes seleccionadas por análisis multivariado fueron: sexo, antecedente de hipertensión arterial y causa de muerte por accidente cerebrovascular. Se desarrolló un puntaje de riesgo para donantes con alta probabilidad de alteraciones estructurales de sus válvulas aórticas, calculando por curva ROC sensibilidad de 57,3% y especificidad de 92,9%. El modelo de selección calculado aporta información predictiva, evitando procesamiento de tejidos con alteraciones estructurales de tejido vascular y valvular, logrando una mejor selección de sus donantes. La mejor calidad anatómica de los HV obtenidos y almacenados en Banco de tejidos cardiovasculares proveen un potencial beneficio para el pronóstico post implante.

[Acceder al recurso](#)

Me gusta  Sé el primero de tus amigos a quien le guste esto.  Tweet 0  Compartir

# 2. Indicadores cibernmétricos

## □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

### c) Nivel de recurso

The screenshot shows a Google search interface. The search bar contains the text "Donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección". Below the search bar, there are 7 search results. The first result is from the Universidad Nacional de La Plata (SeDiCI) and is highlighted with a red box. The second result is from the biblioteca.universia.net and is also highlighted with a red box. The third result is from SeDiCI and is highlighted with a blue box. The fourth result is from BDU2 and is highlighted with a blue box. The fifth result is from Scientific Commons and is highlighted with a blue box. The sixth result is from Olano, Ricardo Daniel and is highlighted with a blue box. The seventh result is from Roberto Torrijos and is highlighted with a blue box.

Google "Donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección" Buscar Filtro SafeSearch desactivado

7 resultados (0,19 segundos) Google.com en English Búsqueda avanzada

**Donantes Tejidos Valvulares Cardiacos Modelo Selección**  
donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección la selección de homoinjertos valvulares cardiacos (HV) para su procesamiento en banco de biblioteca.universia.net/html\_bura/.../49772113.html - En caché

**SeDiCI - Universidad Nacional de La Plata - Donantes de tejidos ...**  
SeDiCI - Universidad Nacional de La Plata - - dc:Creator: Olano, Ricardo Daniel - dc:Title: Donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección ... sedici.unlp.edu.ar/search/request.php?id\_document... - En caché

**Tejidos - Biblioteca del Departamento de Física - UNLP**  
Donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección | dc:Creator ... biblio.fisica.unlp.edu.ar/cgi-bin/.../online-resources.pl?... - En caché

**BDU2 - Consorcio SIU - Búsqueda.subject:Válvulas**  
Donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección. Autor/es (creador): Olano, Ricardo Daniel; Facultad de Ciencias Médicas ... bdu.siu.edu.ar/cgi-bin/query.pl?expression=Válvulas... - En caché

**Scientific Commons: Ricardo Daniel Olano**  
Donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección · Olano, Ricardo Daniel. La selección de homoinjertos valvulares cardiacos (HV) para su ... de scientificcommons.org/ricardo\_daniel\_olano - Alemaná - En caché

**Olano, Ricardo Daniel - SeDiCI - Universidad Nacional de La Plata ...**  
Título del documento: Donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección. Autor: Olano, Ricardo Daniel. Autor institucional: Facultad de Ciencias ... 163.10.34.134/search/search.php?frase=1..Olano... - En caché

**Roberto Torrijos - Email, dirección, número de teléfono, ¡todo!**  
Departamento de Postgrado DONANTES DE TEJIDOS VALVULARES CARDIACOS: MODELO DE SELECCION Carrera de Especialista Universitaria en Cardiología Director: ... www.123people.es/s/roberto-torrijos

## Mención - Textual II

The screenshot shows the SeDiCI website interface. The title of the document is "Donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección". The author is "Olano, Ricardo Daniel" and the author institutional is "Facultad de Ciencias".

Universidad Nacional de La Plata

SERVICIO DE DIFUSIÓN DE LA CREACIÓN INTELECTUAL

Título del documento: Donantes de tejidos valvulares cardiacos: modelo de selección. Autor: Olano, Ricardo Daniel Autor institucional: Facultad de Ciencias ...

# 2. Indicadores cibernmétricos

## □ 2.3. Ejemplo práctico: análisis del SeDICI

### c) Nivel de recurso

### Mención - Hipertextual

The screenshot shows the Yahoo! Site Explorer interface. At the top, the URL [www.postgradofcm.edu.ar/ProduccionCientifica/Trabajos](http://www.postgradofcm.edu.ar/ProduccionCientifica/Trabajos) is highlighted in a red box. Below the URL bar, the 'Resultados' section shows search results. The 'Enlaces entrantes (4)' button is highlighted in a red box. The 'Mostrar enlaces entrantes' dropdown menu is also highlighted in a red box, showing 'De todas las páginas'. The search results list four items, each with an 'Explorar' button:

- [www.postgradofcm.edu.ar/TrabajosCientificos.php?contenido=1](http://www.postgradofcm.edu.ar/TrabajosCientificos.php?contenido=1) - 16k
- [postgradofcm.edu.ar/TrabajosCientificos.php?contenido=&...](http://postgradofcm.edu.ar/TrabajosCientificos.php?contenido=&...) - 17k
- [SeDiCI - Universidad Nacional de La Plata](http://SeDiCI - Universidad Nacional de La Plata) - 40k
- [SeDiCI - Universidad Nacional de La Plata](http://SeDiCI - Universidad Nacional de La Plata) - 40k



# 3. Ranking Web de repositorios

---



# 3. Ranking Web de repositorios

- Nace en 2008.
- Publicación semestral.
- Criterios:
  - Repositorios con su dominio propio o subdominio.
- Cobertura (julio 2011): 1.222
  - 1.154 repositorios institucionales.
  - 49 portales.

**Ranking Web de Repositorios del Mundo**  
Enero 2011

Inicio > inicio > Top portales

**Datos**

- Acerca de Nosotros
- Acerca del Ranking
- Top Repositorios
- Top USA y Canadá
- Top Europa
- Top Institucionales
- Top Portales
- Directorio
- Metodología
- Buenas Prácticas

**Información**

- Glosario
- Blog
- Enlaces
- Contacta con Nosotros
- Mapa del Sitio
- Aviso Legal

Buscar en Repositorios:  
  
Enviar  
Categoría:  
Todas

**Top Portales**

Primero | Previo | Next | Last | Portales 1 a 41 de 41

RANKING MUNDIAL	PORTAL	PAÍS	TAMARO	VISIBILIDAD	POSICIÓN	
					FICHEROS	SCHOLAR
1	Scientific Electronic Library Online Scielo Brazil		2	4	3	2
2	HAL CNRS		4	1	2	7
3	Redalyc		3	8	1	3
4	Berkeley Electronic Press Bepress		9	2	16	4
5	Thèses en Ligne TEL		19	3	7	15
6	Scientific Electronic Library Online Scielo Chile		5	9	5	5
7	Dialnet		1	6	33	1
8	PERSEE Périodiques Scientifiques en Édition Electronique		6	5	26	8
9	SciELO Public Health		12	15	4	12
10	Portal of scientific journals of Croatia Hrcak		10	16	11	6
11	Hungarian Electronic Library		13	7	12	30
12	Scientific Electronic Library Online Scielo Cuba		11	19	19	10
13	RACO Revistes Catalanes amb Accés Obert		8	10	30	9
14	Online Archive of California		7	12	6	31
15	INIST I-Revues		18	20	8	17
16	Iowa Publications Online		20	17	10	20
17	Scientific Electronic Library Online Scielo Portugal		21	22	14	16
18	DIVA Academic Archive On Line		15	13	28	11
19	Scientific Electronic Library Online Scielo Perú		23	25	17	18
20	Scientific Electronic Library Online Scielo Colombia		17	14	15	32
21	Theseus: Digital collections of Finnish Universities of Applied Sciences		31	24	24	13

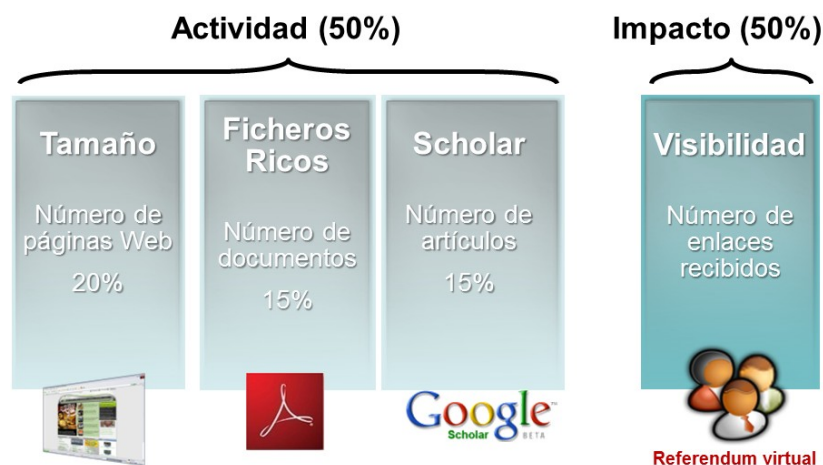
**Cybermetrics Lab**

**MAR**  
www.mavir.net

# 3. Ranking Web de repositorios

## Novedades julio 2011:

- **Fuentes:**
  - *Exalead* deja de utilizarse.
  - Tamaño: *Yahoo Site Explorer*
- **Formatos:**
  - DOCX, PPTX, EPS.
- **Tamaño:**
  - Se excluyen los ficheros ricos
- **Tamaño académico:**
  - *Scholar* (50%) +  
*Scholar* 2006-2010 (50%)



**Propuesta de indicador combinado: WR**  
Fuente: Aguillo et al, 2008

# 3. Ranking Web de repositorios

TOP REPOSITORIOS	R	S	V	RF	SCHO
SeDICI. Universidad Nacional de la Plata. <a href="http://sedici.unlp.edu.ar">http://sedici.unlp.edu.ar</a>	211	263	271	380	<b>163</b>
Biblioteca Digital. Universidad Nacional de Cuyo. <a href="http://bdigital.uncu.edu.ar">http://bdigital.uncu.edu.ar</a>	468	547	587	<b>352</b>	619
Repositorio Hipermedial. Universidad Nacional de Rosario <a href="http://rephip.unr.edu.ar/">http://rephip.unr.edu.ar/</a>	679	<b>317</b>	1,021	434	557
Memoria Académica FAHCE. Universidad Nacional de la Plata. <a href="http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar">http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar</a>	703	711	<b>113</b>	987	1,030
Biblioteca Digital de Tesis y Disertaciones. Universidad Nacional del Sur. <a href="http://etd.uns.edu.ar/">http://etd.uns.edu.ar/</a>	1176	1,119	1,181	<b>960</b>	1,024
TOP INSTITUCIONALES	R	S	V	RF	SCHO
SeDICI. Universidad Nacional de la Plata. <a href="http://sedici.unlp.edu.ar">http://sedici.unlp.edu.ar</a>	203	399	242	358	150
Biblioteca Digital. Universidad Nacional de Cuyo. <a href="http://bdigital.uncu.edu.ar">http://bdigital.uncu.edu.ar</a>	442	535	542	309	589
Memoria Académica FAHCE. Universidad Nacional de la Plata. <a href="http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar">http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar</a>	651	757	97	931	979
Repositorio Hipermedial. Universidad Nacional de Rosario <a href="http://rephip.unr.edu.ar/">http://rephip.unr.edu.ar/</a>	655	358	962	398	528
Biblioteca Digital de Tesis y Disertaciones. Universidad Nacional del Sur. <a href="http://etd.uns.edu.ar">http://etd.uns.edu.ar</a>	1115	1,060	1,118	904	973

# 3. Ranking Web de repositorios

---

REPOSITORIO	Ext. links (Yahoo!)	SIZE (Yahoo!)	Scholar	PDF (Google)	REGISTROS (Roar)
sedici.unlp.edu.ar	277	14.727	15.100	2.110	14.542
memoria.fahce.unlp.edu.ar	87	2.892	0	0	6.912
bdigital.uncu.edu.ar	274	4.845	621	1.510	1.411
rephip.unr.edu.ar	101	10.081	621	850	758
etd.uns.edu.ar	10	18	2	0	Sin datos

Problemas con la duplicación de URLs:

fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar	103	462	2.040	4.950	6.912
memoria.fahce.unlp.edu.ar	87	2.892	0	0	6.912

# 4. Conclusiones

---

- Un repositorio institucional es, entre otras cosas, un producto y servicio online. Por tanto:
  - Es necesaria una aproximación cibernétrica para su evaluación, complementaria a otras aproximaciones económicas, sociales, legales y técnicas.
  - Los indicadores cibernéticos mostrados reflejan ciertas características de los procesos de creación, difusión y uso de los contenidos alojados en el repositorio, útiles para la evaluación de los mismos.
  
- Los repositorios institucionales precisan, además de su creación y crecimiento, de estrategias de difusión de sus contenidos en la Red.

---

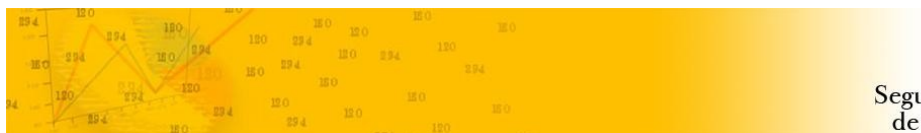
# Muchas gracias por su atención!

Enrique Orduña-Malea  
enorma@upv.es



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA





Mesa 1: Avances e iniciativas existentes en el ámbito nacional

## **Comentarios y resumen de la mesa**

**Gustavo Gómez Rodríguez**

*Director de la Biblioteca Central  
Universidad Nacional de Villa María  
[ggomez@unvm.edu.ar](mailto:ggomez@unvm.edu.ar)*

El objetivo de la mesa fue presentar distintas experiencias existentes en el ámbito nacional relacionadas con la evaluación de bibliotecas. Se contó con tres presentaciones provenientes del ámbito universitario, que abarcaron tópicos bien distintos, como son la confección de estándares propios, la certificación de calidad mediante la norma ISO 9000 y las prácticas de autoevaluación basadas en mediciones de datos estadísticos. También se contó con una experiencia de evaluación proveniente del ámbito de las bibliotecas escolares y otra con una mirada general a los procesos de evaluación llevados a cabo por la CONEAU en nuestro país.

Los integrantes de la mesa fueron:

Elsa Elena Elizalde (Universidad de Buenos Aires): Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA

Adriana Redondo (Ministerio de Educación de la Nación): Un proyecto regional de investigación en torno a las bibliotecas escolares latinoamericanas: la experiencia argentina (ME/ OEI)

Silvia Texidor (Sector Centro de Documentación DGEyC1 y Biblioteca del CENEP2) La experiencia de evaluación externa en las bibliotecas universitarias argentinas y su contexto terminológico

Rosa Bestani (Universidad Nacional de Córdoba): La cultura de la calidad: aplicación e impacto de un sistema de gestión de basado en las normas 9001:2008 en la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba

Marcela Fushimi y Patricia Genovés (ROBLE Red de Bibliotecas, Universidad Nacional de La Plata): La autoevaluación como práctica cotidiana en las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata: resultados obtenidos en cinco años de trabajo



Debido a que Elizalde, Redondo y Texidor no pudieron asistir por motivos de salud se abrió la mesa con la lectura de los resúmenes de las presentaciones correspondientes. Podrán encontrar los textos completos en la web del TIEB2 y cuyos puntos sobresalientes se expresan a continuación.

El trabajo de Elsa Elizalde presenta los lineamientos que se siguen para establecer los estándares para las bibliotecas de la UBA. Se declaran como objetivos del proyecto el establecer un conjunto de criterios básicos para la toma de decisiones, la planificación y la administración.

Silvia Texidor, por su parte señala que la evaluación de la calidad en la educación superior nace en los años 90 y allí surgen los conceptos de evaluación, acreditación, certificación, etc. vinculados también con los principales modelos de gestión de la calidad. Uno de los objetivos planteados en la presentación es “exponer una de las conclusiones de la investigación realizada sobre la evaluación del componente biblioteca en el contexto de la evaluación externa de las universidades argentinas llevada a cabo por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) en cumplimiento de la política de calidad determinada por la Ley de Educación Superior (LES)”.

En cuanto al trabajo de Adriana Redondo se puede señalar que presenta el desarrollo de la investigación “Estudio sobre las bibliotecas escolares argentinas 2008/2009”, parte de un proyecto regional coordinado por OEI/España junto a equipos de Brasil, Chile y México. El objetivo era evaluar la situación de las bibliotecas escolares en dichos países.

Rosa Bestani nos brindó una detallada explicación sobre el funcionamiento y la gestión de la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba. También presentó la experiencia que implicó la implementación de las normas ISO 9001: 2008 y su correspondiente certificación de calidad. Nos detalló los beneficios que aportó este proceso, al obligarles a observar con detalle cada una de sus funciones. Todo ello teniendo como objetivo la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

Para finalizar, Marcela Fushimi y Patricia Genovés presentaron una reseña sobre “la actividad desarrollada en los últimos 5 años por parte del Equipo de Trabajo Interbibliotecas dedicado a la ‘evaluación de unidades de información’ de ROBLE, la red de bibliotecas de la UNLP”. Básicamente la experiencia incluyó la confección de una aplicación informática que permitiera la recolección de determinados datos estadísticos de las bibliotecas de la red de la UNLP y que pudiera generar presentaciones gráficas de los indicadores obtenidos. Esto llevó a que las bibliotecas





del sistema incorporaran la metodología de trabajo como una tarea más permitiendo la recopilación y generación de resúmenes estadísticos que resultaron ser modelo para otras áreas de la UNLP. Este reconocimiento se vio plasmado en la incorporación de los informes de ROBLE en el Anuario Estadístico de la Universidad.

Como conclusión de la mesa podría señalarse que las investigaciones y trabajos de este tipo son muy necesarios para el análisis, evaluación y mejoramiento de los procesos bibliotecarios. En el fondo de todos ellos, la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios es el objetivo final; aunque en estos casos la visión esté puesta en los procesos intermedios.



Mesa 1: Avances e iniciativas existentes en el ámbito nacional

## **La cultura de la calidad: Aplicación e impacto de un sistema de gestión basado en las normas ISO 9001:2008 en la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba**

**Rosa M. Bestani**

*Biblioteca Mayor. Secretaría Académica.  
Facultad de Filosofía y Humanidades  
Universidad Nacional de Córdoba (UNC)*  
[rbestani@bmayor.unc.edu.ar](mailto:rbestani@bmayor.unc.edu.ar)  
[rbestani@gmail.com](mailto:rbestani@gmail.com)

### **Resumen**

El propósito es compartir una experiencia de gestión de la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba, a través de la implementación de las normas ISO 9001: 2008, adoptando una nueva filosofía comprometida con los principios de la calidad y en la optimización del aprendizaje organizacional, orientado a dar respuestas a las necesidades de los usuarios por medio de servicios basados en innovaciones tecnológicas y bibliotecológicas.

Este trabajo se basa en un estudio de caso describiendo los componentes del sistema, enriquecido con aportes de entrevistas personalizadas pertenecientes a distintos sectores involucrados con el proceso de certificación de la Biblioteca. Se analizan los obstáculos encontrados y los logros obtenidos basados en la mejora continua de los servicios. La obtención de una certificación no constituye un fin, sino es el comienzo de un proceso constructivo enmarcado en una cultura de la calidad, con una dinámica nueva de gestión que permite evaluar lo que se hace y como se hace.

### **Palabras claves**

Bibliotecas Universitarias - Sistema de Gestión de Calidad - Certificación de Normas ISO 9001:2008

### **Abstract**

The purpose is to share management experience of the Great Library of the Universidad Nacional de Cordoba, through the implementation of the standard ISO 9001: 2008, adopting a new philosophy committed to the principles of quality and optimization of organizational learning , aimed at responding to the needs of users through services based on technological innovations and librarianship.

This work is based on a case study describing the system components, enriched with contributions from personal interviews from different sectors involved in the certification process of the Library. It discusses the obstacles and achievements based on the



continuous improvement of services. Earning a certification is not an end but the beginning of a constructive process framed by a culture of quality with a dynamic new management can evaluate what is done and how.

### **Keywords**

University Libraries - Quality Management System - ISO 9001:2008 Certification

### **Introducción**

En las últimas décadas las bibliotecas universitarias han protagonizado cambios significativos como respuesta al nuevo paradigma tecnológico, que facilita el acceso a redes interconectadas y cada vez con más capacidad para comprender el significado de la información e interactuar con los usuarios. Asociado a este paradigma, están los actuales entornos organizacionales cimentados en la responsabilidad social, el aprendizaje organizacional y la calidad total. Las unidades de información, como organizaciones gestoras de conocimiento, no permanecieron excluidas de este contexto. A partir de la década del ochenta, emerge una nueva corriente dentro de las disciplinas documentales conocidas con el nombre de *Information Management* o *Gestión de la Información*, destacando especial importancia al marco organizativo y sistémico donde se realizan las tareas documentales y conduciendo a una visión global de las mismas.

Los trabajos sobre su desarrollo se llevaron a cabo especialmente en el Reino Unido y en los Estados Unidos motivando, por un lado, no sólo el cambio de nombre de las instituciones profesionales bibliotecológicas, sino además la incorporación de esta temática en los planes de estudio.

“Efectivamente, debe declararse de entrada que esta disciplina ha influido en el cambio de denominaciones de entidades como el ASLIB (Association of Special Libraries and Information Bureaux) en la formulación de programas de estudio como los desarrollados en la Universidad de Strathclyde - en Glasgow- y en la contribución a hacer crecer el bosque terminológico y conceptual de la documentación, aunque es justo reconocer que también ha aportado una serie de elementos conceptuales y operativos de singular interés. (López Yepes, 2002, 55)

Desde otra perspectiva, Pérez Pulido y Herrera Morillas (2005) se refieren a una “Biblioteconomía inspirada en el principio del “management” y exponen conceptos sobre el tema de autores como Solimine (1995), quien afirma que: “Con la expresión *management* se manifiesta la intención de entender la biblioteconomía como la disciplina que debe ocuparse de las funciones de planificación, organización, guía y control de la biblioteca y ejercitarse de modo científico”.



En los últimos diez años, la literatura sobre la evaluación de la calidad en bibliotecas ha sido muy prolífica y abordada de diferentes enfoques, tomando en este caso desde la certificación de los normas ISO 9001, como modelo de gestión de calidad.

Este trabajo pretende hacer un aporte reflexivo sobre la incidencia de la certificación en la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba, no desarrollando todo el Sistema de Gestión, sino marcando los aportes más significativos.

Desde el punto de vista metodológico se realiza un estudio de caso, implementando técnicas de entrevistas y grupos focales. La entrevista como método cualitativo de investigación permite intercambiar y recoger gran cantidad de información en forma íntima, flexible, abierta y directa entre el investigador y el sujeto a ser investigado.

## **1. La organización: Biblioteca Mayor**

El 26 de septiembre de 1818, el entonces Gobernador Intendente de Córdoba, don Manuel Antonio de Castro, decretaba "*Abrase la Biblioteca para la Universidad y para el Público*", inaugurando un nuevo centro urbano de propagación del saber sobre los cimientos de la "Librería Jesuítica", conformada durante los siglos XVII y XVIII, en el Colegio Máximo, hoy Universidad Nacional de Córdoba. Esta colección, ofrece un sinnúmero de informaciones sobre el pasado de los pueblos y todavía se lo considera un patrimonio inagotable de conocimientos nuevos. Heredera de la Librería Jesuítica, la Biblioteca Mayor, en adelante BM, ha construido, a través de los tiempos, un fuerte capital simbólico que trasciende el ámbito local, no sólo porque se encuentra ubicada en un edificio de alto valor histórico, la Manzana Jesuítica declarada por la UNESCO, Patrimonio de la Humanidad, sino por su marcada permanencia en el campo bibliotecológico, universitario y cultural, por su presencia en la sociedad a la que sirve, por las características de su acervo bibliográfico y su sólida cultura organizacional.

Posee un fondo documental formado por 120.000 volúmenes entre libros y folletos; 3500 títulos de publicaciones periódicas históricas y 350 títulos corrientes. Es biblioteca depositaria de Naciones Unidas, cuenta además con una hemeroteca que alberga las colecciones de periódicos más importantes a nivel nacional y local.

Hasta los años 90, la BM, fue de carácter enciclopedista pero la tendencia orientada hacia bibliotecas universitarias especializadas y el desarrollo de las unidades de información pertenecientes a las distintas facultades de la UNC, impuso la necesidad de repensar su misión y visión, llevar a cabo una reingeniería de sus servicios y formular una política de desarrollo de colecciones cuyo alcance son las ciencias sociales y humanidades. La cobertura temática señalada responde a cuestiones de tipo históricas, al contenido de su acervo, al perfil de sus frecuentes usuarios y a las áreas de vacancia documental de las unidades de información de UNC.



Concurren a su Centro de Documentación y a su Sala de Lectura, un promedio diario de 200 usuarios, cuyo perfil es muy heterogéneo debido a que pertenecen a diferentes ámbitos: universitario, especialmente investigadores, profesionales, legisladores, periodistas, funcionarios y el hombre común. Cada usuario que llega a la BM tiene una necesidad específica de información que requiere de una atención personalizada. Su planta de personal está conformada por profesional con excelente nivel de capacitación que responde a su perfil de puesto, pero fundamentalmente comprometido con la política de calidad de la BM.

## 2. El proceso de la Certificación

Di Domenico (2010:52) sostiene que la calidad organizativa de una biblioteca depende en gran medida de la capacidad y del empeño de las personas, además, naturalmente, de los recursos disponibles y la eficacia de los procesos relacionados con los servicios. La búsqueda de calidad le concierne en igual medida a los vértices jerárquicos y al personal. A los directores o coordinadores les toca la responsabilidad de promover la cultura de la calidad en la biblioteca, de indicar con claridad estrategias, políticas y objetivos, de dirigirlos hacia la atención y la calidad del funcionamiento de toda la estructura.

El desafío de la BM de la UNC de implementar un sistema de gestión basado en las Norma ISO 9001 tuvo dos argumentos fundamentales:

a) el *contexto externo*, como institución del Estado dispuesta a reivindicar el servicio público en la implantación de una gestión integrada por elementos decisivos para su transformación cultural, a través de la sensibilización, la capacitación, el compromiso y el desarrollo de valores y principios renovadores de sentir lo público y

b) desde el *interior* mismo de la organización, dispuesta a repensar la Biblioteca no solo mejorando la calidad de los servicios orientados a satisfacer las expectativas de los usuarios, sino además, una reingeniería de su modelo de gestión, con la capacidad de llevar a cabo la construcción de escenarios futuros (visión) tomando como referencia el escenario presente (misión) y realizando un profundo análisis de su diseño organizacional, examinando sus dimensiones estructurales y contextuales.

Se conformó un equipo de trabajo, integrado por un lado, con profesionales especialistas en Psicología de las Organizaciones y en Calidad, pertenecientes a la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración de la UNC, que lleva a cabo un proyecto de Mejora Continua. Por otro lado, BM, con la Dirección, los Jefes de los departamentos y el Personal, que por su perfil, antecedentes, formación, apertura y flexibilidad se involucrará ante una propuesta innovadora.



El resultado obtenido fue lograr la primera certificación en diciembre del 2005 y la segunda en abril 2009, vigente hasta abril del 2012, pasando anualmente por las obligatorias auditorias de seguimiento por parte del IRAM..

### **3. Mejoras significativas logradas**

A partir de la primera certificación (2005), la BM ha ido evolucionando y adaptándose a nueva forma de gestión basada en la norma ISO 9001 como un proceso constructivo, enmarcado en una cultura de la calidad. El producto del trabajo desarrollado tiene un componente documental, característico de este tipo de normas como: manual de calidad, procedimientos, indicadores. Otra es transformación cultural en los modos de hacer, que facilita la mejora continua a través de herramientas que permiten evaluar y medir lo que se hace por medio de los resultados. Sin lugar a dudas la más importante es esta última, dado que tiene un impacto de mejoras significativas sobre la realidad de la organización, .Entre ellas se mencionan:

#### *a. Cambios en la estructura organizacional*

A comienzos del siglo XXI se introdujeron nuevos enfoques de modelos organizacionales, uno de los recientes es la *estructura horizontal* (Daft, 2007:113), donde el trabajo se organiza en torno a los procesos, centrada en la mejora y en la innovación y basada en la asignación de responsabilidades de forma transversal, o sea que la asignación de tareas de forma departamental pasa a subordinarse a la designación de responsabilidades en función de la intervención en los procesos. Después de la primera instancia de certificación de las normas ISO 9001:2000, la BM fue adaptándose a este modelo de organización, donde se “desmitifica la idea de control a partir de la cima” (Chiavenato: 2004:537) y se pone énfasis en los procesos centrales que inciden en forma horizontal y se involucran los equipos de trabajo para ofrecer servicios de calidad a sus usuarios. En este contexto, se agregó un órgano consultivo denominado Gabinete Directivo (integrado por los Jefes de Departamentos) para la toma de decisiones y como forma de facilitar la coordinación y comunicación de las decisiones adoptadas, que son informadas a todo el personal, logrando un efectivo funcionamiento del sistema.

#### *b. Gestión orientada a los procesos*

En los últimos tiempos, la búsqueda de la calidad y la mejora continua han incorporado un nuevo enfoque *de gestión orientada a los procesos* como una forma de organización diferente a la tradicional. Gil Estalló (1999:237) al tratar el tema manifiesta, que “una orientación a procesos de la organización implica por consiguiente, una mejora continua de cómo se hacen las cosas en contraste con una focalización sobre qué productos específicos o servicios son entregados a los clientes” más adelante agrega “la puesta en marcha de una organización de estas características o el rediseño de la que ya tenemos





en marcha, requerirá cambios de muchas clases. A partir de la estrategia, el diseño de los puestos de trabajo, la estructura de la organización, los sistemas de dirección- estilo y motivación – debe ser elaborado de modo integral. La administración de procesos consiste en tres actividades claves: diseño, control y mejora (Evans..Lindsay. 2009:333) y requiere de un esfuerzo disciplinado que involucra a directivos y a todo el personal sin distinción de jerarquía. La BM de la UNC ha establecido, documentado e implantado un Sistema de Gestión de Calidad, basados en las normas ISO 9001:2008, en su segunda certificación, cuyo enfoque es la gestión por procesos que ayudan a definir con claridad las actividades establecidas a través de las siguientes directrices:

- a) Se identifican los procesos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización
- b) Se determina la secuencia e interacción de los procesos principales que tienen lugar dentro de la organización
- c) Se determinan y establecen criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces
- d) Se gestionan recursos y se asegura la disponibilidad de información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos.
- e) Se analizan, realizan y miden todos los procesos establecidos
- f) Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Los procesos identificados se clasifican como:

*Procesos directivos:* La Dirección tiene procesos que le son propios:

- Definición de estructura y responsabilidades
- Planificación y revisión de la calidad
- Comunicación interna

*Procesos de apoyo:* son los orientados a gestionar los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema y son los siguientes:

- Recursos humanos
- Administración
- Medio ambiente de trabajo.
- Tecnología de la Información

*Procesos de realización:* aquellos cuyo producto llega directamente al cliente usuario, es posible distinguir:

- CENDOC: Centro de documentación
- Servicios al Público
- Procesos técnicos
- Preservación de las Colecciones
- Desarrollo de Colecciones
- Difusión Institucional y documental



*Procesos de retroalimentación y mejora:* permiten hacer el seguimiento de los procesos, realizar observaciones sobre el sistema y generan acciones concretas ante las desviaciones. Ellos son

- Medición y análisis
- Tratamiento de No Conformes
- Auditorías
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas

Este enfoque permite el control continuo de los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su interacción y combinación:

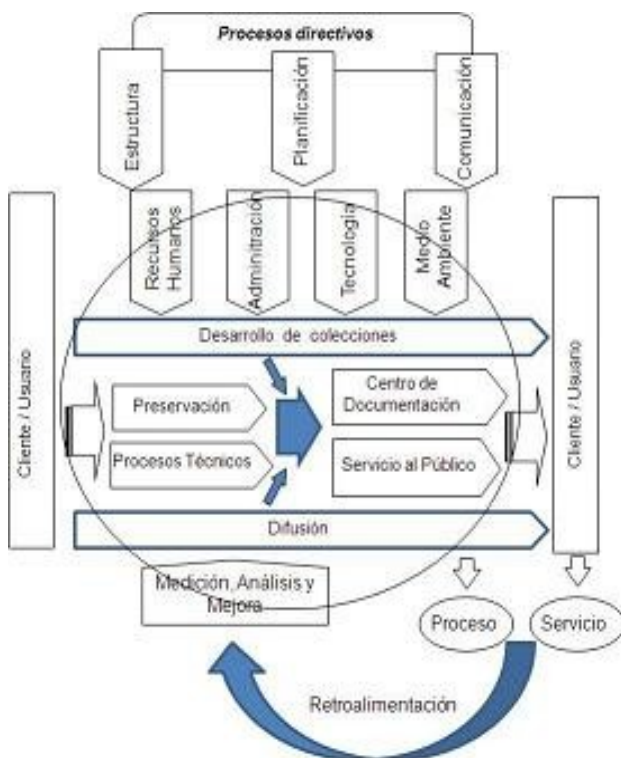


Gráfico 1: Diagrama de procesos de Biblioteca Mayor

### *c. Aprendizaje organizacional*

El aprendizaje debe ser organizado y continuo afectando a todos los miembros de la organización y puede evaluarse por la capacidad de obtener y utilizar los conocimientos. La BM como “organización de aprendizaje” (Chiavenato, 2004:546) incentiva y motiva la capacitación de sus miembros, por medio del trabajo en equipo y una fuerte interacción con el usuario.





La Dirección asiste a orientar los procesos de formación interna, identificando en primera instancia las necesidades de capacitación operativa. Las actividades incluyen desde cursos generales como aquellos de orientación al usuario o conceptos de calidad, como otros de carácter netamente operativo donde se busca la eficiencia en la realización de las tareas. Pero las actividades de capacitación no están relacionadas únicamente con conocimientos bibliotecológicos o sobre calidad, sino tienen correspondencias con proyectos que lleva a cabo la BM y que hacen a la responsabilidad social del bibliotecario. Por ejemplo, un proyecto en marcha: *“Los Talleres Literarios en la Ciudad de Córdoba en el período 1960-1980”*, como modelo de prácticas intelectuales no académicas y cuyo objetivo es generar un espacio cultural de reflexión y crítica en el ámbito de la BM y contribuir a la producción de conocimientos históricos sobre la época. En este caso, las instancias de capacitación requeridas están relacionadas con la metodología utilizada en las investigaciones sobre la memoria oral. Por lo menos una vez al año, se realiza la transferencia de conocimientos adquiridos, de acuerdo a las capacidades y las competencias requeridas donde participa todo el personal de la biblioteca, como un proceso de aprendizaje colectivo.

#### *d. La importancia de la satisfacción del usuario a través de servicios de calidad*

Las verdaderas necesidades y expectativas del cliente se conocen como “calidad esperada”. La “calidad real” es el resultado del proceso y la que recibe el cliente; sin embargo, la calidad real puede ser muy diferente a la calidad esperada si se pierde la información o si se interpreta de manera equivocada la necesidad del usuario. Ellos evaluarán las percepciones del servicio (calidad percibida) comparando sus expectativas (calidad esperada) con la que reciben (calidad real) (Evans, Lindsay, 2009: 159). En conjunción Di Domenico (2010:49-50) expresa que una estrategia de servicio bibliotecario no puede descuidar la necesidad de articular en fases la gestión de calidad, y distingue cinco niveles de análisis y de intervención: “*calidad prevista*” es la esperada por los usuarios; “*calidad proyectada*” se configura como el conjunto de objetivos de los servicios que se ofrece; “*calidad prestada*” descende de la capacidad de traducir los objetivos en políticas reales, medir las desviaciones de los estándares fijados e intervenir en acciones de mejoramiento; “*calidad percibida*” es la calidad que siente el usuario al haber recibido el servicio y “*calidad comparada*” es fruto de la comparación entre la calidad percibida y la calidad prevista.

La orientación hacia el usuario aporta la base conceptual de un nuevo tipo de organización, que se va a medir por los resultados que la biblioteca consiga en la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Los procesos se diseñan desde la perspectiva del usuario y se aglutinan en servicios integrados e interactivos orientados a ofrecer información personalizada.

La orientación al usuario, en BM se sustenta en tres principios básicos –*usuario, tiempo y*



*servicio* aportando la base conceptual de su política de calidad.

### Necesidades de Información

La Dirección de la BM utiliza diversos medios para determinar las necesidades de los usuarios, cumplir con las mismas e incluso, mejorar la satisfacción. Al no depender exclusivamente de una currícula académica, en una actitud proactiva, pretende ofrecer alternativas desde otras perspectivas conceptuales no contempladas en las bibliografías obligatorias de las cátedra de la UNC. Define el perfil de su usuario en base a datos estadísticos referentes a : *Socios e ingresantes de la Biblioteca, Préstamos Domiciliario e Interbibliotecarios (Sala de Lectura, Centro de Documentación,)*, *Búsquedas bibliográficas y Sugerencias de bibliografía*. Además cuenta con el asesoramiento de usuarios especializados de la Biblioteca.

La Dirección efectúa un permanente sondeo de estas tendencias. Los resultados permiten definir líneas estratégicas, líneas anuales de acción y formular la política de desarrollo de colecciones

Seguimiento de indicadores apropiados: se observan y analizan diversos indicadores que reflejan la percepción del usuario, considerados como indicadores directivos. Como ejemplo, pueden citarse los derivados de las respuestas de evaluación a las búsquedas bibliográficas generales y específicas, o las encuestas de opinión.

Algunos de los indicadores usados para medir son:

- *Rotación de material nuevo*: Cantidad de libros nuevos prestados sobre cantidad total de libros adquiridos. Libros nuevos se consideran aquellos libros adquiridos a partir de la implementación del Programa de Desarrollo de Colección. Valor asignado más del 30 %.
- *Grado de satisfacción al usuario*. Cantidad de usuarios satisfechos y medianamente satisfechos sobre el total de consultas, búsquedas bibliográficas y visitas guiadas realizadas. Campo de *evaluación del servicio-expectativa*. Nota: *Expectativas* se refiere a lo que el usuario espera del servicio antes de experimentarlo (evalúa la atención, la predisposición del personal.). Valor asignado más del 90 %
- *Porcentaje de servicios exitosos*: Cantidad de resultados exitosos y medianamente exitosos sobre el total de consultas, búsquedas bibliográficas y visitas guiadas realizadas. Nota: *Resultado exitoso* se refiere si la consulta inicial del usuario es evacuada íntegramente o deriva en la utilización de otro servicio. Valor asignado más del 85 %



- *ISU: índice de satisfacción del usuario.* Es un índice compuesto que reúne la información de los indicadores más importantes o sea que resume y pondera los planes de control de la BM. Valor asignado más de 700 puntos.

#### **4. Percepciones sobre el SGC ISO 9001:2008 de la BM de la UNC**

Se considero importante recabar la percepción del usuario, del personal de la BM, del Auditor del IRAM, y de las autoridades de la UNC, a través del Secretario de Planificación y Gestión Institucional y del Secretario Académico, de quién depende jerárquicamente la BM.

##### *a. Percepción del usuario*

Se mide permanentemente de acuerdo a los indicadores anteriormente desarrollados logrando superar los valores asignados.

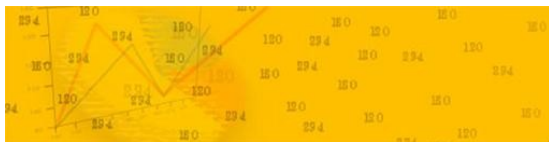
##### *b. Sondeo de clima interno*

El sondeo de clima interno fue llevado a cabo por psicólogos organizacionales pertenecientes al Programa de Mejora Continua del Área de Recursos Humanos de la Secretaría Planificación y Gestión Institucional de la UNC. La herramienta utilizada fueron entrevistas grupales (de 3 / 4 personas) a todo el personal de la Biblioteca, conformado en conjuntos mixtos, es decir, de distintas áreas. Los resultados (Montenegro, Schoreder.Villagra. 2010) son:

#### **Aspectos valorados por el personal**

*Respecto a la organización del trabajo:*

- Organización del trabajo. Regulación de los tiempos. Registro que permite el control.
- Objetivar procedimientos para que todos realicen la tarea de igual manera Ej. Unificación de criterios para excepciones.
- Facilidad de aplicación del sistema.
- Posibilita el orden.
- Las tareas no se duplican ni se superponen.
- Agilización de tiempos.
- No hay contradicciones, superposición de órdenes, se entiende y lo que no está se pregunta.
- Útil para planificar y ver los resultados a fin de año.
- En Atención al Público uno se siente bien. Aumentaron los usuarios. Utilidad para respuesta al usuario, credibilidad. Se logró colaboración. Agilidad en inscripción a usuarios.



- En Procesos Técnicos, no se duplican tareas y se aceleran los tiempos. Se atribuye sentido al indicador

***Respecto al sistema de registro:***

- Estadísticas permiten el registro de lo que se hace. Bajó el índice de errores a través del control, se ve que lo que se hace sirve.
- Procesos controlados, escritos
- El registro permite la corrección y el control. Antes se recibían quejas sólo de manera verbal. Corrección rápida, el error no llega al usuario.
- Utilidad al momento de incorporar personal.

***Respecto a la utilidad de los indicadores:***

- Facilitan la visualización de la evolución del trabajo en el tiempo.
- Disminuyen la duplicación de tareas.

***Sensaciones, apreciaciones en general:***

- Aprendizaje
- Bienestar.
- Sensación de seguridad.
- Estamos trabajando mejor, mejor clima.
- Satisfacción con los cambios generados por el sistema.
- Justificación de la tarea del Bibliotecario.
- Estamos mejor que otras bibliotecas.
- Buena relación con la Dirección.
- Mejoramos más allá del sistema de Calidad.
- Acostumbramiento, sensación de que es algo ya incorporado.

**Puntos pendientes de revisión*****Urgencias, sensaciones, contingencias:***

- Tensión y nerviosismo previo a las auditorías.
- Clima de estrés.
- Sensaciones respecto a que el sistema de calidad excede la función del bibliotecario
- Sensación de sobrecarga de tareas.

***Ciclo del proceso:***

- Insumo de tiempo.

***Respecto al sistema de registro/indicadores:***

- Resulta molesto tener que hacer un CAP. (Causa-Acción-Prevención)
- Registro de las No Conformidades, es complicado su seguimiento.



c. *Auditor de IRAM MEDITERRANEA: Ing. Antonio Suárez*

El Ing. Suárez es auditor del IRAM desde el año 1992. Ha auditado la BM, en el 2005, 2008, 2009, 2010 y 2011. Entrevista realizada 2 de junio 2011. (Se han seleccionado los párrafos más relevantes de la entrevista en forma textual).

La organización

- La considero la auditoría más valiosa de los últimos 6 años, porque tenía hasta ese momento (2005) una experiencia interesante en evaluar organizaciones diferentes, que hacen productos tangibles, o eventualmente alguna organización que hiciera servicio al público, pero la biblioteca se salía de lo habitual, esto que yo siempre he catalogado como gente rara.
- Otra cosa que me llamó mucho la atención como organización, es primero que lo hacen voluntariamente, no es un requisito exigido por el cliente. Los usuarios que vienen a leer, no dicen si no están certificadas no venimos. Y eso es otra cosa que también asombra. Porque una biblioteca, como esta, y en un ámbito universitario dedicado más a lo humanístico que a lo técnico, yo la veía como algo totalmente exótica, totalmente loca diría. Y en eso por ejemplo, verlos que se largan a certificar y a meterse en el tema sin ninguna presión, le da mayor mérito. Que yo sepa no vino el rector y les dijo ustedes deben certificar. Eso es valioso porque marca toda una señal muy fuerte sobre una postura, sobre una convicción. Otra cosa que por ejemplo me llamo también la atención, fue que aun en el cambio de autoridades, se sigue viendo valioso el tema, que no es habitual en las organizaciones públicas, que cambian de gobierno, no hay forma de sostenerlo.

Los procesos

- Los procesos los describen como se hacen realmente y los escriben y los analiza quien lo hace, si hay alguna cosa que cambia es más fácil hacerlo quien lo lleva adelante, porque ese es su proceso. Yo estoy acostumbrado a ver algunas organizaciones que lo hacen al revés, plantean como procesos que ya tienen, desde arriba y entonces cuando llegan a bajarlo, la gente no lo siente propio.
- Un proceso por ejemplo como el de preservación, desde mi punto de vista mío, en ese momento, era un proceso rarísimo. La fabricación de cajas para conservar libros o la limpieza de las hojas, por ejemplo. Y entonces, se me abrió la cabeza al entender una cosa. La norma, dice en prefacio, dice que es aplicable a cualquier organización, con cualquier finalidad, de cualquier tamaño, y uno hace fe de eso y lo cree, el problema es cuando se lo enfrenta, En este caso es algo artesanal, no hay producción en serie. Y como se detecta una no conformidad. Si, en los procesos de servicios al público, eso es muy normal, ahí hay que tener cuidado



con el producto no conforme. En control de autoridades, cual sería un producto no conforme, que confunda a Borges con Sábato, o sea, son procesos donde hay toda una cuestión de conocimiento, un saber, que es difícil de encontrar, se puede equivocar seguro pero es difícil de encontrar.

### Política de calidad

- Pero, lo que me ha llamado la atención, en la última auditoría, (2011) cuando se hace el cambio de política, la política normalmente la fija la alta dirección, porque la misión y la visión son de la dirección, y la política fija los lineamientos y marca el futuro. No es normal, bastante anormal, diría yo, que la Dirección consulte a los dirigidos sobre la política, que les pida que participen y que hagan todo un análisis de lo que pasó, de cómo se ven. Es óptimo. Muchas organizaciones tienen el problema cuando arrancan con esto, lo hacen al revés, empiezan desde arriba y esto arranca de abajo, como dice la canción, crece desde el pie. Una política consensuada que es nuestra, porque hemos participado, la dijimos nosotros, la hace más creíble y es mucho más probable que se cumpla.

### Norma ISO9001:2008

- La norma se revisa cada cinco años aproximadamente empieza el proceso de revisión, y en el sexto año de vigencia sale una nueva versión. Cuando había comenzado el proceso de revisión de la versión 2000 que terminó siendo 2008, yo tenía la ilusión de ver cambios por ejemplo en lo que hace a la capacitación o algún cambio que pusiera más énfasis en el caso de la seguridad de las personas, pero no se dio. Pero realmente si se hubiera dado, la hubiera sentido a la norma, más mía, más cerca de mis sentimientos.

### Herramientas de la calidad

- La mayoría de las herramientas de calidad para nosotros son viejas como el tema del diagrama de causa-efecto de Ishikawa es del año 40 o el AMFE (Análisis Modo de Falla), por ejemplo, es una herramienta viejísima, que la desarrolla el ejército de los Estados Unidos, la toma después la industria automotriz y ahí ha permanecido como en un limbo, hasta que de pronto, uno la ve aplicada en una cosa tan alejada de lo automotriz, como es la biblioteca, y entonces vuelve a ser la revelación. Yo creía en la norma, pero ahora estoy seguro, eso es un poco el valor que tiene para mí esa auditoría. El IRAM tiene un montón de clientes, algunas bibliotecas, pero digamos que eso fue para mí en lo personal.

### La Auditoría





- La preparación de la auditoría obedece a ver que clase de autoría es, cual es el enfoque de la adecuación a la norma, la visión de la mejora, el análisis de los datos. Comprender el sistema de biblioteca obedece a dos cosas; primero haber tenido mucha experiencia antes como auditor, eso da flexibilidad. La condición es ir desnudo de prejuicios, voy a ver que han hecho, no voy pensando en que han hecho, en que voy a buscar, es decir me despojo de los prejuicios, Esto significa ir sin preconceptos, sin ideas de cómo debería ser, vamos a ver. Además me ayudo mucho fue el asesor (Ing. Zanazzi), el sistema de calidad que tuvieron ustedes habrían hecho un muy buen trabajo .en el sentido de que había mucha unidad de criterios, y ese criterio era mayoritariamente de ustedes y entonces lo pudieron explicar. Yo creo que en ese caso, esa unión, esa simbiosis entre ustedes y los asesores, ellos lograron hacer que ustedes vieran su sistema y al tener claro, fue fácil explicarlo, y yo que venía con la mente en blanco fue fácil que lo entendiera. Acá el sistema es de ustedes y los asesores son cada vez más prescindibles.

#### Sistema de Gestión de Calidad Propio

- En algunos casos, alguna organización y en organizaciones que hacen cosas de las cuales yo puedo decir que soy un experto, se me hacen hasta difícil de entender, porque son enredadas. Porque lo que han hecho es un mal acuerdo entre la visión de un consultor, que vende un sistema enlatado, que le saca los logros, y la poca claridad que tienen del otro lado, entonces cuando te quieren explicar eso, pasa que el que te lo explica no está totalmente convencido de lo que te está explicando, acá el sistema es de ustedes.

#### *d. Secretario de Planificación y Gestión Institucional de la UNC: Dr. Sergio Obeide*

Sergio Obeide. Es doctor en Economía. Su opinión se basa en la propia experiencia, ya que no ha realizado un estudio de impacto sobre el caso de BM. Además de conocer las normas ISO, tiene el Diploma de certificador. Entrevista realizada 7 de junio 2011. (Se han seleccionado los párrafos más relevantes de la entrevista en forma textual)

- Fundamentalmente se siente que ha mejorado la imagen de BM , se la ve con otros ojos, creo que la mejora en la calidad de los servicios, en términos de innovación, los cambios muy importantes han impactado en la opinión pública, sobre todo en algunos sectores de la investigación
- La certificación de las normas ISO 9001 constituye un hecho aislado en la Universidad. Las Universidades no tienen tradición de certificación, sólo algunos casos aislados. El mismo término de “calidad” fue objeto de un profundo debate en los años 90 y una de las críticas a la Ley de Educación Superior. Hoy la



evaluación en las Universidades es obligatoria, está legitimada la CONEAU, la evaluación institucional y la acreditación de carreras.

- Hay un camino muy largo y dificultoso en la certificación con normas ISO, a pesar que se hizo un esfuerzo desde las normas para adaptarse, no ha sido la herramienta utilizada por los académicos y los investigadores, se aplican metodologías propias y muchos no están de acuerdo. Si es válida en sectores como por ejemplo los laboratorios de investigación, las bibliotecas y ámbitos administrativos.
- El Programa de Mejora Continua del Área de Recursos Humanos, dependiente de esta Secretaría no trabaja para certificar, si bien participan del espíritu de las Normas ISO 9001. Realizan un diagnóstico, se identifican los problemas de los procesos y se trata de buscar el camino para solucionar los problemas. Pero no termina en la certificación. Se debe preparar para certificar y eso significa más trabajo, no se lo debe tomar como una cruzada. Requiere verle la utilidad, debe haber una motivación, a veces dificultoso con grupos de personas que están disconforme con su trabajo, debe haber un clima institucional adecuado, La importancia de certificar es una forma de comprometer a la gente, que no la percibe como un beneficio personal sino institucional. La norma ISO es una herramienta importante, pero inviable hoy en la mayoría de los sectores de la Universidad

*e. Secretario de Asuntos Académicos de la UNC: Dr. Gabriel Bernardello*

Es doctor en Biología y Miembro de la Academia Nacional de Ciencias de Córdoba. Entrevista realizada 8 de junio 2011. (Se han seleccionado los párrafos más relevantes de la entrevista en forma textual)

- La certificación de las normas ISO 9001:2008, hablan de la calidad que tiene la BM y el nivel organizacional. debería ser un orgullo para la Universidad. Eso es una realidad, pero al usuario no le interesa si está certificada o no, La certificación de la BM es una cosa puntual y un hecho aislado, pero eso no quiere decir que sea una cuestión menor. Es una exigencia para el personal, pero al mismo tiempo me parece que si lo hacen, lo han hecho y han tenido éxito, es porque consideran que es algo de valor para la BM. Hay un montón de trabajo extra, pero estoy convencido que lo hacen por un lado con gusto y por otro con el compromiso que la BM exige. Totalmente apoyo la nueva certificación del año 2012, sino quedan afuera del sistema, deberían sostenerla en el tiempo más allá de las gestiones en el Rectorado.





## Conclusiones

Se destacan como mejoras significativas los cambios en la estructura organizacional, la gestión por procesos, el aprendizaje organizacional y la satisfacción del usuario.

Personal está identificado con la continuidad del SGC, pero considera que hay una sobrecarga en el trabajo, y que se vive situaciones de nerviosismo y stress en los días previos a la certificación.

Todos los entrevistados coincidieron que al usuario no le interesa si la Biblioteca está certificada o no, sólo quiere un buen servicio

Se señala que se hace voluntariamente, ya que no es un requisito exigido por el cliente y no hay presión para hacerlo.

El proceso de certificación tiene una continuidad, desde el año 2005 y sigue vigente hasta 2012. Las autoridades lo siguen apoyando a pesar de considerarlo un hecho aislado en la UNC, pero no por eso es una cuestión menor.

Las universidades no tienen tradición de certificar, los procesos académicos y de investigación tienen herramientas propias.

## Bibliografía

Amaru Maximiano, A.C. (2009). *Fundamentos de administración: Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Education

Bestani, R. (2011) Entrevista al Ing. Antonio Suárez: auditor del IRAM. Córdoba. Inédito.

Bestani; R. (2011) . *Entrevista al Dr. Sergio Obeide. Secretario de Planificación y Gestión Institucional de la UNC*. Córdoba. Inédito

Bestani; R. (2011) . *Entrevista al Dr. Gabriel Bernardello. Secretario de Asuntos Académicos de la UNC*. Córdoba. Inédito.

Biblioteca Mayor. Universidad Nacional de Córdoba.(2011) *Manual de calidad*. Córdoba : Biblioteca Mayor

Chiavenato, I., (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México:Mc Graw Hill

Evans, J.; Lindsay, W. (2009). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning.



- Gil Estalló, M.A. (1999) *Dirigir y organizar en la sociedad de la información*. Madrid: Pirámide
- López Yépes, J (2002) *Manual de ciencias de la documentación*. Madrid : Pirámide
- Montenegro,G.; Schroeder, I.; Villagra, J. (2010) *.Sistema de Calidad: sondeo clima interno*. Córdoba: Secretaría de Planificación y Gestión Institucional. Área de Recursos Humanos. Programa de Mejora Continua.
- Solimine,G; Di Domenico,G.; Pérez Pulido, M. (2010) *Gestión y planificación de bibliotecas*. Buenos Aires : Alfagrama.
- Pérez Pulido, M.; Herrera Morillas, J.L. (2005) *Teorías y nuevos escenarios de la biblioteconomía*. Buenos Aires: Alfagrama.

**TIEB**

**Segundo Taller de Indicadores  
de Evaluación de Bibliotecas**

ISSN 1858-7324

# LA CULTURA DE LA CALIDAD:

APLICACIÓN E IMPACTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 EN LA BIBLIOTECA MAYOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA

*Lic. Rosa M. Bestani  
Biblioteca Mayor - Secretaría Académica  
Universidad Nacional de Córdoba - UNC  
rbestani@bmayor.unc.edu.ar*

La Plata, 27-28 Junio 2011  
Web: <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar>

# La organización : BM

- ✓ **Capital cultural y simbólico**
- ✓ **Cambio de biblioteca enciclopedista a especializada**
- ✓ **Usuario heterogéneo**
- ✓ **Fuerte cultura organizacional**
- ✓ **Personal altamente calificado**

# Proceso de certificación

## ✓ *Motivaciones*

- Contexto externo
- Contexto interno

## ✓ *Equipo de trabajo*

- Área de Recursos Humanos. DP GI. UNC
- Biblioteca Mayor

## ✓ *Resultado*

- Certificación de las normas ISO 9001 (2005/2012)

# Mejoras significativas

1. *Cambios en la estructura organizacional*
2. *Enfoque orientado a la gestión por procesos*
3. *Aprendizaje organizacional*
4. *Importancia de la Satisfacción del usuario a través servicios de calidad*

# Mejoras significativas

## 1.-Cambios en la estructura organizacional

- **Organización horizontal**

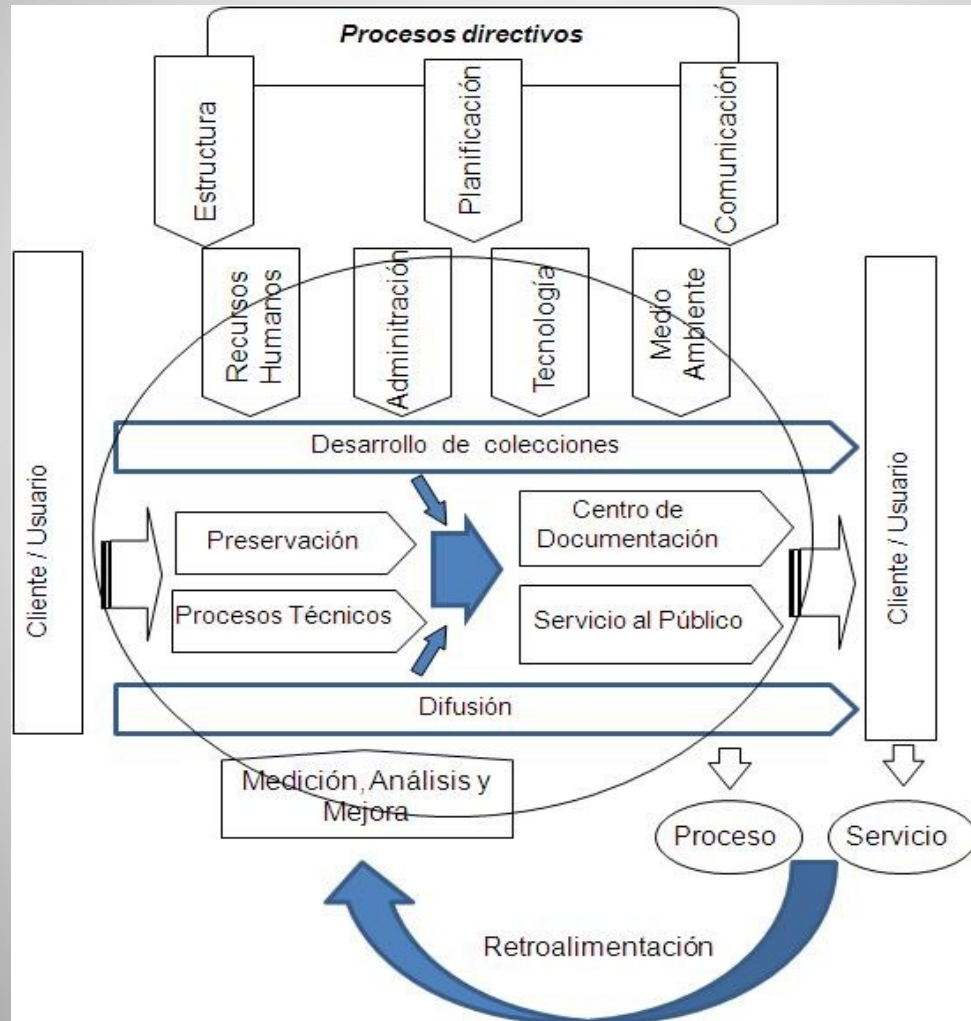
La asignación de responsabilidades está basada en función de los procesos o sea que la asignación de tareas de forma departamental pasa a subordinarse a la designación de responsabilidades en función de la intervención en los procesos

- **Órgano Consultivo: Gabinete Directivo**

Facilitar la coordinación y comunicación de las decisiones adoptadas, que son informadas a todo el personal, logrando un efectivo funcionamiento del sistema.



## Los procesos identificados



# Mejoras significativas

## *Aprendizaje organizacional*

- *Capacitación permanente*
- *En relación al puesto*
- *Responsabilidad del bibliotecario*
- *Transferencia de conocimiento*

# *Importancia de la Satisfacción del usuario*

*La orientación al usuario,*

*Sustenta en tres principios básicos –usuario, tiempo y servicio  
y aporta la base conceptual de su política de calidad*

*Necesidades de información*

*Perfil de su usuario*

- *Socios e ingresantes de la Biblioteca*
- *Préstamos (Sala de Lectura, Centro de Documentación, Domiciliario e Interbibliotecarios)*
- *Búsquedas bibliográficas y Sugerencias de bibliografía.*

*Seguimiento de indicadores apropiados*

- *Rotación de material nuevo*
- *Grado de satisfacción del usuario*
- *Índice de satisfacción del usuario (ISU)*

# **Percepciones sobre el SGC ISO 9001: 2008**

## *Percepción del usuario*

*Se mide permanentemente de acuerdo a los indicadores anteriormente desarrollados logrando superar los valores asignados.*

## Bibliotecarios de corazón

Un usuario agradece la atención recibida por los encargados de la biblioteca Mayo de la UNC.

24/06/2011 13:42 | Ernesto Spadoni

0 2 Me gusta 6



### Compartir esta nota



### Más información sobre

- Córdoba
- Bibliotecarios
- UNC

Fui a la biblioteca Mayo de la UNC a consultar por un texto que no estaba en la misma. Los jóvenes encargados de la biblioteca lo pidieron prestado a otra institución y me llamaron reiteradamente a mi casa para avisarme que el texto estaba a mi disposición, tomándose ese trabajo por un simple usuario no habitual del establecimiento. Por ello encomio hacia unos verdaderos servidores públicos.

**Ernesto Spadoni.**

Compartir 2 Me gusta

## ***Sondeo de clima interno : aspectos valorados por el personal***

### ***Respecto a la organización del trabajo:***

- Organización y control del trabajo.
- Facilidad de aplicación del sistema.
- Sistematización de tareas. No se duplican ni superponen las tareas.
- No hay superposición de órdenes, se entiende y lo que no está se pregunta.
- Útil para planificar y ver los resultados a fin de año.
- Aumentaron los usuarios. Utilidad para respuesta al usuario, credibilidad.
- Estadísticas permiten el registro de lo que se hace. Bajó el índice de errores a través del control, se ve que lo que se hace sirve.
- Procesos controlados, escritos
- Los indicadores facilitan la visualización de la evolución del trabajo en el tiempo

### ***Sensaciones, apreciaciones en general:***

- Aprendizaje. Bienestar. Sensación de seguridad.
- Estamos trabajando mejor, mejor clima.
- Satisfacción con los cambios generados por el sistema.
- Justificación de la tarea del Bibliotecario.
- Estamos mejor que otras bibliotecas.
- Buena relación con la Dirección.
- Mejoramos más allá del sistema de Calidad.
- Acostumbramiento, sensación de que es algo ya incorporado.



## ***Sondeo de clima interno : puntos pendientes de revisión***

### ***Urgencias, sensaciones, contingencias:***

- Tensión y nerviosismo previo a auditorías.
- Clima de estrés.
- Sensaciones respecto a que el sistema de calidad excede la función del bibliotecario.
- Sensación de sobrecarga de tareas.
- Insumo tiempo.

### ***Respecto al sistema de registro/indicadores:***

- Resulta molesto tener que hacer un CAP. (Causa-Acción-Prevención)
- Registro de las No Conformidades.





**AUDITOR del IRAM  
MEDITERRÁNEA**

Ingeniero Antonio Suárez. Auditor del IRAM desde el año 1992.

Entrevista realizada el 2 de junio de 2011

- **La más valiosa en los últimos 6 años**
- **No hay presión del cliente. Es voluntaria**
- **Los procesos son diseñados por sus dueños**
- **Procesos raros: Área de preservación, Control de autoridades.**
- **Política de calidad: nace desde el pie**
- **La norma ISO 9001 : 2008**
- **Herramientas de calidad: algunas son viejas**
- **La auditoria de la Biblioteca: ir sin prejuicios**
- **Sistema de gestión propio**
- **La certificación continuó más allá de los cambios políticos de la UNC**



Secretario de Planificación y  
Gestión Institucional de la UNC:  
Dr. Sergio Obeide .

Es doctor en Economía. Trabajo en la Secretaría de Políticas Universitarias. Su opinión se basa en la propia experiencia ya que no ha realizado un estudio de impacto sobre el caso de Biblioteca Mayor. Conoce las normas ISO, y tiene el Diploma de certificador.

Entrevistas realizada 7 de junio  
2011

- **Se siente que ha mejorado la imagen de BM , se ve la mejora en la calidad de los servicios, en términos de innovación , los cambios han impactado en la opinión pública, muy importantes sobre todo en algunos sectores de la investigación**
- **Constituye un hecho aislado en la Universidad. Las Universidades no tienen tradición de certificación**
- **Hay un camino muy largo y dificultoso en la certificación con normas ISO, a pesar que se hizo un esfuerzo desde las normas para adaptarse, no ha sido la herramienta utilizada por los académicos y los investigadores, que aplican metodologías propias y muchos no están de acuerdo.. Si es válida en sectores por ejemplo los laboratorios de investigación, las bibliotecas y ámbitos administrativos.**
- **El Programa de MC de la UNC, no trabaja para certificar, si bien participan del espíritu de las Normas ISO 9001. Realizan un diagnóstico, se identifican los problemas de los procesos y se trata de buscar el camino para solucionar los problemas. Pero no termina en la certificación. Es una herramienta importante, pero inviable hoy en la mayoría de los sectores de la Universidad**



d) Secretario de Asuntos Académicos de la UNC: Dr. Gabriel Bernardello .

Es doctor en Biología y Miembro de la Academia Nacional de Ciencias de Córdoba.

La BM depende jerárquicamente del Dr. Bernadello

Entrevista realizada el 8 de junio de 2011

- **La certificación de las normas ISO 9001:2008, hablan de la calidad que tiene la BM y el nivel organizacional que debería ser un orgullo para la UNC.**
- **Al usuario no le interesa si está certificada o no.**
- **La certificación de la BM, es una cosa puntual y un hecho aislado, pero eso no quiere decir que sea una cuestión menor.**
- **Es una exigencia para el personal, pero al mismo tiempo me parece que si lo hacen, lo han hecho y han tenido éxito, es porque consideran que es algo de valor para la BM. Hay un montón de trabajo extra, pero estoy convencido que lo hacen por un lado con gusto y por otro con el compromiso que tienen con la BM**
- **Tendría que ser imitada por las otras bibliotecas de la UNC**

# CONCLUSIONES

Se destacan como mejoras significativas los cambios en la estructura organizacional, la gestión por procesos, el aprendizaje organizacional y la satisfacción del usuario.

Personal está identificado con la continuidad del SGC, pero considera que hay una sobrecarga en el trabajo, y que se vive situación de nerviosismo y stress en los días previos a la certificación.

Todos los entrevistados coincidieron que al usuario no le interesa si la Biblioteca está certificada o no, quiere un buen servicio.

No es un requisito exigido por el cliente y no hay presión para hacerlo.

El proceso de certificación tiene una continuidad, desde el año 2005.

Las autoridades lo siguen apoyando a pesar de considerarlo un hecho aislado en la UNC, pero no por eso es una cuestión menor.

Las universidades no tienen tradición de certificar, los procesos académicos y de investigación tienen herramientas propias.

La obtención de la certificación no constituye un fin, sino es el comienzo de un proceso constructivo enmarcado en una *cultura de la calidad*, con una dinámica nueva de gestión que permite evaluar lo que se hace y como se hace.

**MUCHAS GRACIAS**





Mesa 1: Avances e iniciativas existentes en el ámbito nacional

## **La autoevaluación como práctica cotidiana en las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata: Resultados obtenidos en cinco años de trabajo**

**Marcela Fushimi, Patricia Genovés**

*Equipo de Trabajo Interbibliotecas  
ROBLE Red de Bibliotecas  
Universidad Nacional de La Plata  
[mfushimi@fahce.unlp.edu.ar](mailto:mfushimi@fahce.unlp.edu.ar)*

### **Resumen**

El presente artículo reseña la actividad desarrollada en los últimos 5 años por parte del Equipo de Trabajo Interbibliotecas dedicado a la “evaluación de unidades de información” de ROBLE, la red de bibliotecas de la UNLP.

Este período se inicia con el desarrollo de una aplicación informática destinada a registrar de forma uniforme los datos estadísticos de las bibliotecas para la generación automática de cuadros, tablas y gráficos con indicadores. A partir de la recopilación, procesamiento y análisis regular de esta información, se logró generar una dinámica de trabajo con los datos muy interesante, que gradualmente las bibliotecas cooperantes fueron incorporando como propia dentro de sus propios procesos de autoevaluación, y que en muchos casos logró posicionarlas mejor dentro de sus instituciones. A la vez, al tratarse de una experiencia única en el ámbito de la UNLP, se logró el reconocimiento y la inclusión de estos indicadores en el Anuario estadístico general, que hasta 2008 no incluía datos de las bibliotecas.

Las lecciones aprendidas en este tiempo son variadas y positivas: hoy contamos con datos e indicadores uniformes del período 2001-2009, correspondientes a alrededor de 15 bibliotecas, lo que nos permite observar tendencias, visualizar mejor la evolución registrada, resaltar los puntos fuertes y débiles, focalizar los problemas y utilizar toda esta información como una herramienta para la gestión. Pero fundamentalmente, lo que nos parece más valioso de todo esto es haber logrado incorporar esta metodología de trabajo como parte de la práctica cotidiana de las bibliotecas, y de los bibliotecarios.

**Palabras claves:** Estadísticas bibliotecarias – Indicadores de evaluación de bibliotecas – Bibliotecas universitarias – Universidad Nacional de La Plata.

### **La evaluación en ROBLE**

Este trabajo reseña la actividad desarrollada en los últimos años por parte del Equipo de Trabajo Interbibliotecas dedicado a la “Evaluación de unidades de información” de ROBLE, la red de Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP).





En un trabajo anterior (1) se describió en detalle el proceso de evaluación llevado adelante por las Bibliotecas de la Red desde sus inicios, a fines de la década de 1990, hasta el año 2007. De allí se extrajeron, a modo de introducción, las principales acciones realizadas en ese período:

1997 Primer relevamiento estadístico, surgido por la necesidad de conocer la situación de las bibliotecas de la Universidad ante la integración de la UNLP al consorcio ISTEAC (2) y la implementación de numerosos proyectos FOMEAC (Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Educativa, Ministerio de Educación de la Nación).

1999 Participación en la encuesta nacional realizada por el módulo Bibliotecas del SIU (3), y segundo relevamiento interno hecho en el marco de las Primeras Jornadas de Intercambio de Experiencias, organizadas junto a la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLP (4), tomando como modelo el formulario estadístico de REBIUN (5)

Los datos relevados en 1997 y 1999 sobre usuarios, colecciones, personal y estado de informatización de los catálogos bibliográficos, dieron lugar a la elaboración de un informe breve sobre el estado de situación de las Bibliotecas participantes en 1999 (6)

2001 Con la Biblioteca Pública de la Universidad como nodo organizador, comienza a gestarse ROBLE (7), la red de bibliotecas de la UNLP. Se conforman equipos de trabajo interbibliotecas (ETIs), entre ellos el de Evaluación de unidades de información, con el objetivo de desarrollar “indicadores de gestión aplicables a todas las Bibliotecas de la UNLP con el fin de conocer el estado de situación de las mismas facilitando la toma de decisiones y los procesos de mejoramiento continuo” (8)

2002-2003 El ETI-Evaluación desarrolla un formulario estadístico normalizado que comienza a implementar durante 2002. El producto de este relevamiento fue la publicación en 2003 del primer Anuario estadístico de las Bibliotecas de la UNLP, con los indicadores y resultados obtenidos por las bibliotecas participantes en 2001 (9)

2005-2006 Se realiza una nueva convocatoria en 2005 para el relevamiento de datos de 2004, aplicando una versión actualizada del formulario estadístico basado en el estudio de normas y experiencias internacionales, al que se agrega un completo instructivo de carga. Al año siguiente se da a conocer el segundo Anuario estadístico de las Bibliotecas de la UNLP (10)

En el mismo período, la UNLP inicia un proceso de autoevaluación en todas sus áreas, con miras a la elaboración de un plan estratégico de desarrollo para el período 2004-2007, y comienza de este modo a publicar informes anuales con datos cuantitativos de todo el funcionamiento de la Universidad (11)

2007 Siguiendo los modelos de SCONUL (12) y ASIBU (13), se decide iniciar el desarrollo y puesta en funcionamiento de una aplicación web que permita automatizar el



formulario estadístico y generar una base en la Web con los datos de todas las Bibliotecas de la UNLP recolectados desde el año 2001 (14)

El año 2007 marca un punto de inflexión en esta cronología, ya que ese año se puso en ejecución un proyecto conjunto de investigación desarrollado por investigadores del área de Bibliotecología y profesionales de la Universidad de Granada, España, y de nuestra Universidad. El proyecto se tituló *"Hacia la calidad en bibliotecas universitarias: desarrollo de una metodología de evaluación con soporte informático y basada en indicadores para mediciones cuantitativas y cualitativas"* y fue financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) bajo el código PCI A6936/06.

El objetivo del proyecto fue diseñar una herramienta metodológica de evaluación de bibliotecas, que permitiera realizar mediciones cuantitativas y cualitativas basándose en datos estadísticos y en encuestas de satisfacción de usuarios. La parte de datos estadísticos e indicadores ya venía siendo trabajada por el equipo de ROBLE en la UNLP, mientras que nunca se había implementado de forma conjunta en todas las Bibliotecas una encuesta de satisfacción de usuarios (15).

Los resultados de este proyecto conjunto -y de las evaluaciones objetiva y subjetiva- fueron publicados en sendos informes en el sitio Web de ROBLE (16), presentados en el primer Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas (17) realizado en diciembre de ese mismo año, y recientemente se publicó en formato de libro la metodología desarrollada (18).

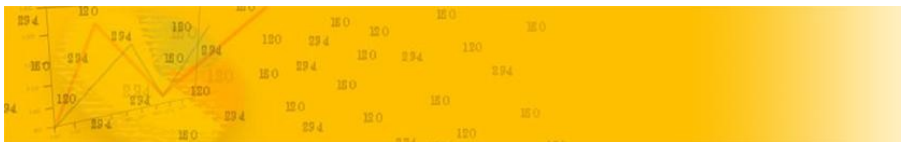
El desarrollo de la aplicación Web para carga y publicación de datos estadísticos e indicadores constituyó una experiencia única en nuestro país, por lo que fue descripta y presentada ampliamente en varios trabajos (1).

Los impactos del desarrollo de dicho proyecto fueron variados pero en todos los casos, positivos. La difusión de la metodología desarrollada y sus resultados tomaron carácter internacional, y el grupo de trabajo de la UNLP se posicionó como referente en esta temática a nivel nacional.

## **La autoevaluación en línea**

El trabajo interno con las Bibliotecas de ROBLE continuó de forma ininterrumpida durante estos años, y se fue consolidando a lo largo del tiempo -al menos en lo referente a la metodología de evaluación objetiva- para lo cual se continuó la asistencia técnica permanente a los bibliotecarios que año a año continuaron volcando a la aplicación los datos de cada nuevo período, y se dictaron talleres breves para resolver dudas y apoyar la carga de datos.





El ritmo de trabajo y el hecho de contar con la herramienta en línea, que permite ver en cualquier momento un determinado dato o indicador, hizo que ya no tuviera tanto sentido la elaboración de Anuarios estadísticos, por lo que éstos se discontinuaron, y gradualmente fueron reemplazados por tablas de resúmenes e indicadores que la aplicación genera automáticamente a medida que los formularios se van publicando.

La interacción entre bibliotecas e integrantes del ETI en el uso de la aplicación Web dio lugar a un modo de trabajo que se lleva aún hoy, cuyos puntos principales se reseñan a continuación y ejemplifican con algunas pantallas capturadas del sistema:

1. Las convocatorias periódicas a representantes de bibliotecas en el seno de la red renuevan cada año la invitación a integrarse a los relevamientos, especialmente a aquellas bibliotecas con escasa o nula participación. Las bibliotecas que se incorporan al sistema reciben una clave única de usuario.

The screenshot displays the 'Formulario Biblioteca Profesor Guillermo Obiols' page. On the left, there is a navigation menu with options: 'Entrar', 'Formularios Estadísticos', 'Instructivo', and 'Instituciones'. The main content area includes the following information:

- Nombre:** Biblioteca Profesor Guillermo Obiols
- Nombre abreviado:** Humanidades
- Sigla:** DHU
- Sigla [origen]:** CAICYT
- ¿Es unidad administrativa?:** SI
- Tipo de biblioteca según su organización administrativa:** principal o central
- Tipo de biblioteca según su función primaria:** universitaria
- Puntos externos de servicio:**
- Año de creación:** 1914
- Responsable:** Fushimi, Marcela
- Domicilio:** 48 e/ 6 y 7 - 1er subsuelo (B1900AMW) La Plata, Argentina
- Teléfono:** 54-221-4235745 internos 160, 161, 162, 165 y 259
- Correo Electrónico:** bibhuma@fahce.unlp.edu.ar
- Sitio web:** <http://www.bibhuma.fahce.unlp.edu.ar/>

At the bottom, there are 'Comentarios' detailing the library's history and service points for the years 2001 and 2004. On the right side, a 'Formularios:' box lists years from 2001 to 2009 and provides links for 'Visualizar datos' and 'Visualizar indicadores'.

Figura 1: Vista de una biblioteca participante en el sistema

2. Cada biblioteca participante inicia su proceso de autoevaluación creando un nuevo formulario de carga correspondiente al año del relevamiento, y va completando las distintas secciones a medida que obtiene los datos o bien dispone de tiempo para ello. Dado que se ha logrado una continuidad anual desde la puesta en marcha de la aplicación, se registran datos de años anteriores.



usted está aquí: [inicio](#) → [formularios estadísticos](#) → [instituciones](#) → [universidad nacional de la plata](#) → [facultad de humanidades y ciencias de la educación](#) → [guillermo obioles](#) → 2009

Entrar

**Nombre de Usuario**

**Contraseña**

[¿Ha olvidado su contraseña?](#)

---

Formularios  
Estadísticos

---

Instructivo

---

Instituciones

### Formulario 2009

Debajo se encuentran los diferentes items del formulario, lea el manual antes de completarlo

Apertura	<a href="#">Editar</a>	<a href="#">Visualizar</a>	<a href="#">Manual en línea</a>
Locales	<a href="#">Editar</a>	<a href="#">Visualizar</a>	<a href="#">Manual en línea</a>
Equipamiento	<a href="#">Editar</a>	<a href="#">Visualizar</a>	<a href="#">Manual en línea</a>
Usuarios	<a href="#">Editar</a>	<a href="#">Visualizar</a>	<a href="#">Manual en línea</a>
Carreras_y_disciplinas	<a href="#">Editar</a>	<a href="#">Visualizar</a>	<a href="#">Manual en línea</a>
Colecciones	<a href="#">Editar</a>	<a href="#">Visualizar</a>	<a href="#">Manual en línea</a>
Servicios	<a href="#">Editar</a>	<a href="#">Visualizar</a>	<a href="#">Manual en línea</a>
Informatizacion	<a href="#">Editar</a>	<a href="#">Visualizar</a>	<a href="#">Manual en línea</a>
Personal	<a href="#">Editar</a>	<a href="#">Visualizar</a>	<a href="#">Manual en línea</a>
Presupuesto	<a href="#">Editar</a>	<a href="#">Visualizar</a>	<a href="#">Manual en línea</a>

[Visualizar conjunto de datos completo](#)  
[Visualizar indicadores de primer nivel](#)

Figura 2: Vista de la interfaz inicial del formulario.

3. En todo momento las bibliotecas pueden acceder a los datos que registraron en años anteriores, así como agregar notas o comentarios en cada sección. La aplicación, además, provee un instructivo de carga, un glosario de términos extraídos de la norma ISO 2789:2003 (19), y un apartado donde se explican los procedimientos básicos para el manejo de los formularios.

Entrar

**Nombre de Usuario**

**Contraseña**

[¿Ha olvidado su contraseña?](#)

---

Formularios  
Estadísticos

---

Instructivo

---

Instituciones

[Usuarios] [Apertura] [Locales] [Equipamiento] [Colección] [Servicios] [Informatización]  
[Personal] [Presupuesto]

### Locales

**Superficie**

BIBLIOTECA	AÑO	SUPERFICIE TOTAL (M2)	SUPERFICIE USUARIOS	SUPERFICIE PERSONAL	SUPERFICIE COLECCIÓN	SUPERFICIE INSTITUCIÓN
Humanidades	2001	1257.00	489.00	132.50	635.50	7846.00
Humanidades	2004	1392.50	621.00	135.00	636.50	8764.14
Humanidades	2006	1313.50	629.00	135.00	549.50	8764.14
Humanidades	2007	1366.00	645.00	135.00	586.00	14064.14
Humanidades	2008	1356.00	643.00	135.00	578.00	14422.14
Humanidades	2009	1356.00	582.00	143.00	631.00	14769.11

**Acceso e instalaciones**

BIBLIOTECA	AÑO	PLAZAS DE LECTURA	ESTANTERÍA ABIERTA	ESTANTERÍA CERRADA	TOTAL ESTANTERÍAS	ACCESO A INTERNET	NOTAS LOCALES
Humanidades	2001	159	1244.00	1924.00	3168.00	SI	
Humanidades	2004	174	752.55	2621.54	3374.09	SI	<a href="#">Leer</a>
Humanidades	2006	174	752.60	3027.00	3779.60	SI	<a href="#">Leer</a>
Humanidades	2007	125	822.00	2947.00	3769.00	SI	<a href="#">Leer</a>
Humanidades	2008	135	958.00	2591.00	3549.00	SI	<a href="#">Leer</a>
Humanidades	2009	146	979.00	1857.00	2836.00	SI	<a href="#">Leer</a>

Figura 3: Reporte de datos por año de participación obtenido por una biblioteca

4. Una vez terminada la carga, las bibliotecas envían los formularios enteros a revisión, o bien por secciones a medida que las van completando. Esta revisión consiste en un



chequeo previo a la publicación para evitar errores de carga y datos faltantes, y es realizada por los integrantes del ETI.

5. El ETI publica los formularios a medida que son enviados y revisados, con lo cual quedan accesibles para el resto de las bibliotecas y para el público en general. Crea, además, una página dedicada al anuario estadístico de ese año, e incorpora en cada formulario, si no se ha hecho previamente, los datos provistos por la UNLP referidos a población, superficie y presupuesto de las unidades académicas participantes.

Entrar

**Nombre de Usuario**  
pgenoves

**Contraseña**  
●●●●●●

Entrar

¿Ha olvidado su contraseña?

[Todas las bibliotecas] [Bibliotecas escolares] [Bibliotecas universitarias]

**RESUMEN DE DATOS 2009**

Población

BIBLIOTECA	AÑO	ESTUDIANTE DE GRADO	ESTUDIANTE POSGRADO	TOTAL ESTUDIANTE	DOCENTES DEB EAC	DOCENTES DEB SA*	TOTAL DOCENTES	NO DOCENTES	POBLACION TOTAL	NOTAS
Humanidades	2009	14295	888	15183	0	0	1156	139	16478	.....
Informática	2009	3567	1135	4702	0	0	290	39	5031	.....
Observatorio	2009	392	34	426	0	0	203	80	709	.....
TSocial	2009	1867	144	2011	0	0	237	26	2274	.....
Ingeniería	2009	6693	265	6958	0	0	1006	143	8107	.....
Naturales	2009	2703	502	3205	0	0	752	161	4118	.....
Medicina	2009	5295	578	5873	0	0	1039	239	7151	.....
Liceo	2009	815	0	815	0	0	230	42	1087	.....
Derecho	2009	10536	985	11521	0	0	595	132	12248	.....
Económicas	2009	13769	328	14097	0	0	812	90	14999	.....
Conjunta	2009	4702	308	5010	0	0	857	364	6231	.....
Pública	2009	100931	7854	108787	0	0	11907	2199	122853	.....
Área	2009	906	0	906	0	0	158	18	1082	.....
Bellas Artes	2009	11106	199	11305	0	0	1320	99	12724	.....
Arquitectura	2009	6889	379	7268	0	0	968	79	8315	.....
Sachinerato BA	2009	799	0	799	0	0	280	36	1115	.....
Periodismo	2009	5548	942	6490	0	0	836	96	7422	.....

Usuarios

BIBLIOTECA	AÑO	ESTUDIANTE DE GRADO	ESTUDIANTE POSGRADO	TOTAL ESTUDIANTE	DOCENTES DEB EAC	DOCENTES DEB SA*	TOTAL DOCENTES	NO DOCENTES	GRUPOADOS	OTROS	USUARIOS TOTALES	NOTAS
Humanidades	2009	9118	132	9250	0	0	637	40	70	279	9997	.....
Informática	2009	557	3	560	0	0	50	2	4	20	616	.....
Observatorio	2009	129	0	129	0	0	60	9	6	14	204	.....
TSocial	2009	720	60	780	12	100	112	12	40	18	944	.....
Ingeniería	2009	4306	3	4309	0	0	219	24	490	21	5042	.....
Naturales	2009	507	20	527	36	93	129	18	0	20	674	.....
Medicina	2009	2416	36	2452	0	0	57	9	0	14	2518	.....
Liceo	2009	805	0	805	0	0	230	42	0	0	1077	.....
Derecho	2009	8652	189	8841	0	0	122	14	0	0	8977	.....

Figura 4: Tablas con resumen de datos e indicadores anuales, generadas a medida que los formularios son publicados

6. En el espacio correspondiente al anuario estadístico, se actualizan los enlaces a las tablas de bibliotecas participantes, resumen de datos e indicadores, las que al ser generadas en forma automática van recogiendo los formularios a medida que son publicados. En el anuario se registran también las fuentes específicas de los datos oficiales y toda otra información necesaria referida al relevamiento de ese año.



ROBLE  
Portal de Bibliotecas de la UNLP  
Servicios Internos para Bibliotecas

mapa del sitio | accesibilidad | contacto

usted está aquí: inicio → formularios estadísticos → instituciones → universidad nacional de la plata → anuarios estadísticos → anuario 2009

**Anuario estadístico 2009**  
por Patricia Génovés Última modificación 26/06/2011 03:08

**Anuario estadístico ROBLE 2009**

- Bibliotecas participantes
- Tablas de indicadores
- Resumen de datos

**Datos estadísticos de la UNLP**

Se han volcado los siguientes datos de 2009 provistos al grupo ETIEVA por la UNLP:

**BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

- Estudiantes de grado
- Estudiantes de posgrado
- Docentes/investigadores
- No docentes
- Superficie institución
- Presupuesto institución

**BIBLIOTECAS ESCOLARES**

- Superficie institución

**BIBLIOTECA PÚBLICA**

Figura 5: Páginas de anuarios con información referida al relevamiento

La integración de la aplicación al nuevo sitio web de la red ROBLE, en etapa de desarrollo avanzado, no cambiará esencialmente este modo de trabajo pero sí supondrá una mejora sustancial en la interacción de las bibliotecas entre sí y en la generación automática de distintas formas de representación gráfica de los resultados.

## Cooperación con la UNLP

Una mención destacada merece la incorporación de los datos e indicadores de las bibliotecas de la Red a los anuarios estadísticos de la UNLP, no sólo por el reconocimiento al trabajo de estos últimos 10 años, un respaldo que lo fortalece de cara al futuro, sino también por la gran visibilidad que adquieren de este modo las bibliotecas en el ámbito de la Universidad.

Como se mencionó más arriba, en el marco del Plan Estratégico 2004-2007 y por iniciativa de la Secretaría General de la Presidencia, la Universidad comenzó un proceso de autoevaluación que dio lugar a la publicación de anuarios estadísticos, informes anuales comparados con datos académicos, económicos, de personal, de extensión universitaria, de investigación y transferencia, de infraestructura, y de bienestar estudiantil.

La publicación de los informes mantiene su continuidad anual desde 2006, y ya en la





primera entrega recoge el dato publicado por ROBLE referido a la disponibilidad de plazas de lectura en bibliotecas por dependencia (facultades y Biblioteca Pública)

A partir del informe 2007 (con datos relevados del año anterior) se formaliza la cooperación con ROBLE al incorporarse, además de la cantidad de plazas de lectura, varios indicadores de infraestructura y entorno (superficie por usuario, usuario por plaza de lectura en biblioteca, y nivel de penetración por tipo de usuario –facultad y colegio)

Por su parte, el equipo de evaluación de ROBLE comienza a incorporar en su relevamiento de 2006 los datos provistos por la Universidad sobre población (estudiantes, docentes y no docentes), superficie y presupuesto de las unidades académicas participantes, hasta ese momento obtenidos por cada biblioteca de su propia institución (departamentos de alumnos, secretarías de posgrado, áreas contables, etc.)

La incorporación al último anuario de la UNLP (2010) de un conjunto de 31 datos e indicadores agrupados en cinco tablas referidas a infraestructura, equipamiento, personal, colecciones, apertura, penetración en la población, procesos y servicios de las bibliotecas de la Red, consolida esta vía de cooperación iniciada en 2007 a partir del objetivo común de proveer información estadística como herramienta básica de gestión y reflejo del funcionamiento de la Universidad.

Por el momento, los datos están siendo incorporados dentro de un capítulo general dedicado a infraestructura, aunque esperamos lograr que la UNLP destine un capítulo específico al ítem Bibliotecas.

### **Corpus estadístico 2001-2009**

El conjunto de datos e indicadores reunidos en la aplicación abarca hasta hoy el período 2001-2009, constituyendo así un corpus extenso y uniforme de información que permite a las bibliotecas y al conjunto de la Red ROBLE medir su desarrollo a lo largo del tiempo, y servir de base, además, a la investigación.

La información estadística reunida refiere a los distintos aspectos que hacen al funcionamiento de una biblioteca: usuarios y colecciones, procesos y servicios, infraestructura y equipamiento, apertura, personal y presupuesto. (Ver Anexo con la lista completa de los datos e indicadores existentes)

A continuación se ofrecen algunos ejemplos de mediciones comparativas obtenidas a nivel biblioteca, grupo de bibliotecas y sobre el conjunto, como muestra del valor que estas lecturas aportan al conocimiento de la situación en que las bibliotecas se encuentran.

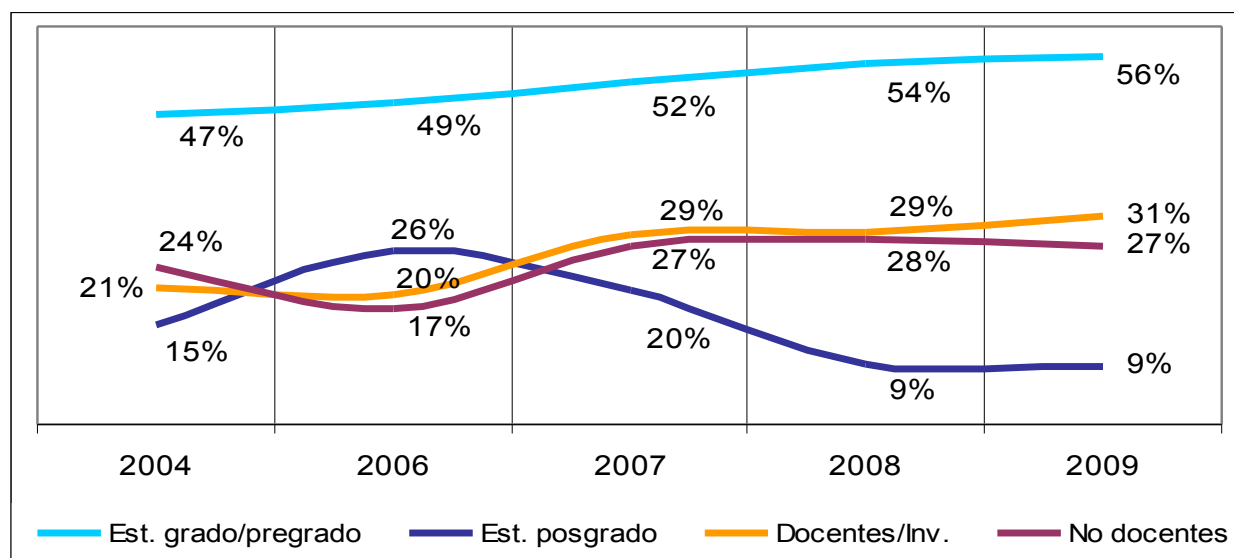


Gráfico 1: Promedio del nivel de penetración por tipo de usuario (2004-2009)

El nivel de penetración de las bibliotecas en la comunidad potencial de usuarios relaciona la población total destinataria de los servicios de la biblioteca con los usuarios efectivamente activos en un determinado año. Se puede calcular en forma global, o discriminado por tipo de usuario, como se muestra en el gráfico 1, que muestra el promedio obtenido por las bibliotecas en cada año.

El gráfico 2 utiliza el mismo indicador, pero mostrando el promedio registrado por cada biblioteca en los años en que participó de los relevamientos, y la media de la UNLP. Al tratarse de promedios, los valores son inferiores a los obtenidos año a año, sin embargo resultan útiles como complemento del gráfico anterior ya que permiten observar la variación existente en los niveles de penetración alcanzados individualmente por las Bibliotecas.

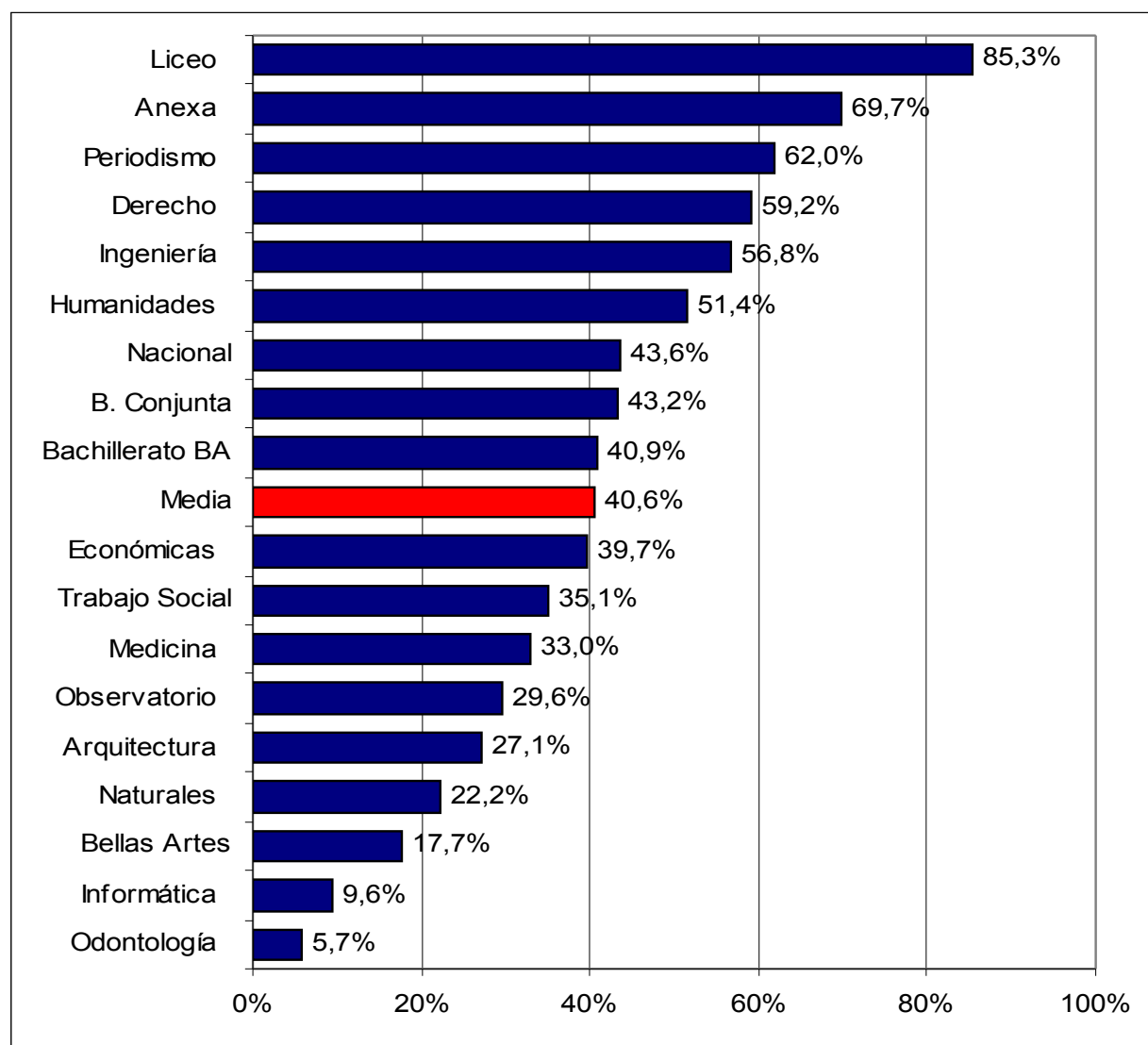


Gráfico 2: Promedio de nivel de penetración global por biblioteca (2001-2009)

Entre los indicadores de infraestructura, la tabla que sigue a continuación muestra un extracto de algunos datos e indicadores que elegimos por su elocuencia para mostrar la situación en relación a superficie, equipamiento disponible y comodidades de las Bibliotecas para el estudio y la investigación. En la tabla las bibliotecas están agrupadas por tipo (escolar, universitaria y pública), y se resaltan en negrita los promedios de cada grupo:



2009	Superficie per cápita	Estudiantes por puesto de consulta	Estantería abierta (%)	PC por bibliotecario	Puestos de consulta digitales (%)	Plazas de lectura
Anexa	0,41	11	73,8%	0,7	1,2%	86
Bachillerato BA	0,07	42	16,0%	1,0	0,0%	19
Liceo	0,09	45	0,0%	2,0	5,6%	18
<b>Escolares</b>	<b>0,19</b>	<b>33</b>	<b>29,9%</b>	<b>1,2</b>	<b>2,2%</b>	<b>41</b>
Arquitectura	0,05	121	0,0%	1,0	26,7%	60
Bellas Artes	0,01	707	0,0%	0,6	0,0%	16
Conjunta	0,27	20	84,4%	1,6	2,4%	250
Derecho	0,11	62	17,0%	1,1	0,5%	186
Económicas	0,02	128	0,0%	1,0	1,8%	110
Humanidades	0,08	104	34,5%	1,3	9,6%	146
Informática	0,03	142	0,0%	1,3	9,1%	33
Ingeniería	0,13	62	29,7%	1,8	3,6%	112
Medicina	0,08	52	0,0%	0,0	5,4%	112
Naturales	0,22	34	31,9%	1,1	12,8%	94
Observatorio	0,36	27	0,0%	1,0	0,0%	16
Periodismo	0,02	260	0,0%	1,0	12,0%	25
T.Social	0,02	67	0,0%	1,0	0,0%	30
<b>Universitarias</b>	<b>0,11</b>	<b>137</b>	<b>15,2%</b>	<b>1,1</b>	<b>6,4%</b>	<b>91,5</b>
Pública	0,05	437	8,1%	2,3	5,6%	249
<b>Promedio</b>	<b>0,12</b>	<b>136,52</b>	<b>17,4%</b>	<b>1,2</b>	<b>5,7%</b>	<b>91,8</b>

Tabla 1: Indicadores de infraestructura

El gráfico que sigue muestra la cantidad de volúmenes monográficos disponibles por estudiante y la cantidad de títulos de revistas abiertas por docente/investigador, que son dos de los indicadores más comúnmente usados para evaluar la adecuación de las colecciones impresas, al menos en el aspecto cuantitativo.

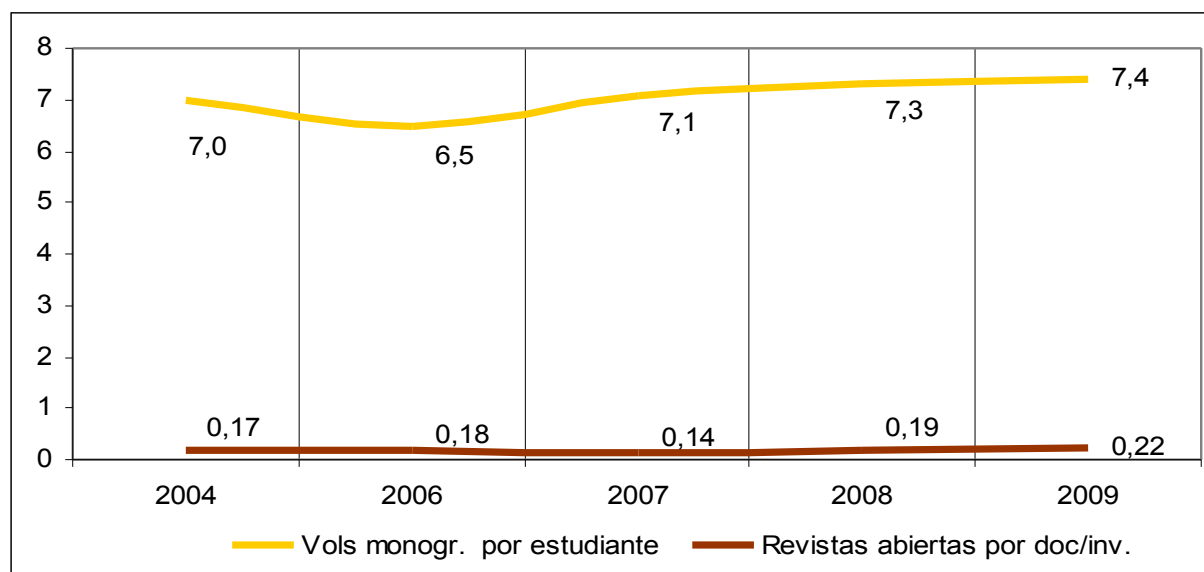


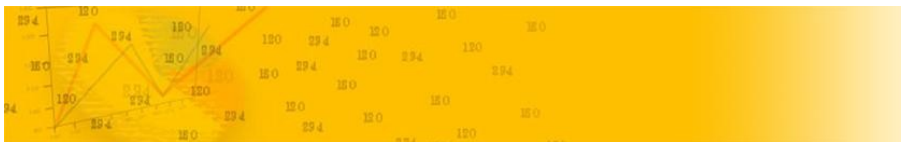
Gráfico 3: Promedio de volúmenes monográficos por estudiante y de Revistas abiertas por docente/investigador (2004-2009)

Algo similar pero más detallado en cuanto a la evolución y crecimiento (o decrecimiento) de la colección puede verse para el caso de una biblioteca en particular. La tabla que sigue muestra que -a pesar de que el tamaño global de la colección de la Biblioteca crece en cantidad total de volúmenes-, al relacionar ese tamaño con la población total, vemos los ritmos de crecimiento son desiguales, por lo que la disponibilidad de títulos y volúmenes por alumnos y por usuarios termina decreciendo.

Año	Tamaño de la colección	Títulos per cápita	Títulos por usuario	Volúmenes per cápita	Volúmenes por usuario	Volúmenes por estudiante
2001	88500	4,66	14,93	6,65	21,32	7,21
2004	87265	4,17	9	5,64	12,18	6,1
2006	89786	4,35	8,5	5,93	11,57	6,4
2007	92483	4,42	7,51	6,11	10,37	6,61
2008	93330	4,3	7,18	5,93	9,91	6,45
2009	94317	4,18	6,89	5,72	9,43	6,21

Tabla 2: Indicadores de evaluación de colecciones (Humanidades, 2001-2009)

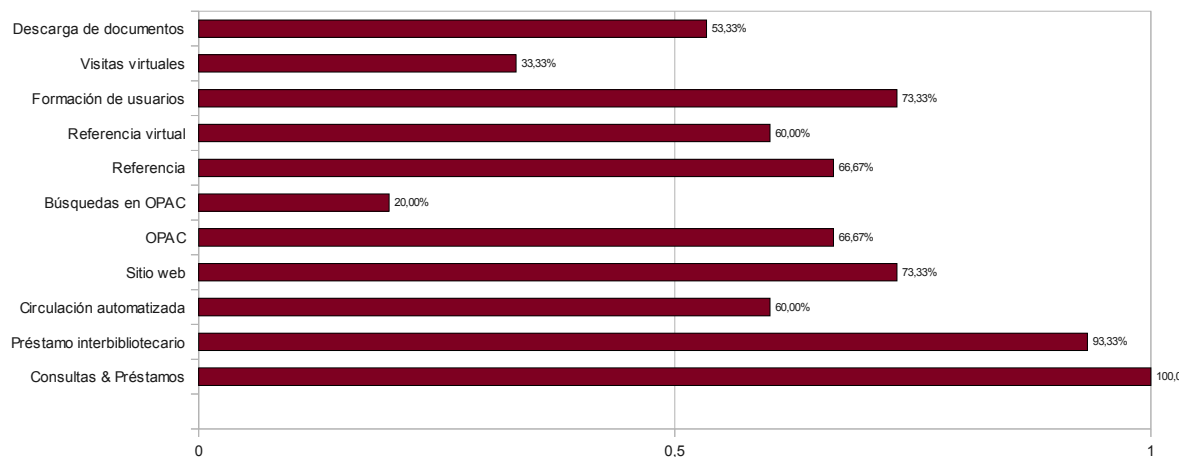
Los distintos tipos de servicios de las bibliotecas se muestran en la tabla y gráfico que siguen, en los cuales se observa la evolución de los servicios ofrecidos en el período señalado. Es importante notar que algunas columnas denotan la presencia de determinados servicios en las bibliotecas, mientras que otras registran cantidad de uso, lo que ocasiona pueda haber bibliotecas que ofrecen el servicio pero no lo cuantifican, y por eso aparecen como si no lo ofrecieran.



	Consultas & Préstamos	Préstamo interbibliotecario	Circulación automatizada	Sitio web	OPAC	Búsquedas en OPAC	Referencia	Referencia virtual	Formación de usuarios	Visitas virtuales	Descarga de documentos
2001	15	8	5	6	5	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
2004	15	10	5	7	5	0	4	1	4	1	1
2006	15	13	7	10	8	3	6	8	5	3	6
2007	15	14	9	10	10	3	8	9	7	4	6
2008	15	14	9	10	10	5	8	8	9	5	7
2009	15	14	9	11	10	3	10	9	11	5	8
%	100%	93%	60%	73%	67%	20%	67%	60%	73%	33%	53%

*Tabla 3: Servicios ofrecidos por las Bibliotecas*

Servicios ofrecidos por las bibliotecas



*Gráfico 4: Porcentaje de Bibliotecas que ofrecen cada servicio*

La tabla precedente permite hacer varios comentarios.

La primera columna -consultas & préstamos- señala el predominio del servicio tradicional que ofrecen y ofrecieron siempre todas las bibliotecas, y casi se podría decir, su principal razón de ser. Algo similar aunque en menor medida sucede con el préstamo interbibliotecario -segunda columna- servicio ofrecido en el 93% de las bibliotecas.

Las tercera, cuarta y quinta columnas -circulación automatizada, sitio Web y OPAC- aluden al grado de desarrollo e informatización, ya que registran a las bibliotecas que han implementado un sistema de gestión automatizado para administrar la circulación de sus materiales (60%), quienes disponen de un sitio Web para comunicarse con sus usuarios (73%), y aquellas que además poseen su catálogo automatizado público y de acceso en



línea (67%). Es importante señalar aquí que dos de estas características: tener el catálogo disponible en la Web y haber automatizado la circulación, son los objetivos primarios que persiguen todas las bibliotecas, por lo que el grado de avance registrado -en particular en los últimos años- es notable.

Las columnas “Búsquedas en OPAC”, “Visitas virtuales” y “Descarga de documentos” aluden en forma directa al uso de servicios y recursos electrónicos disponibles desde las bibliotecas. Aquí se observa una dificultad concreta para contabilizar adecuadamente estos datos, debido a que en la mayoría de los casos, se trata de servicios ofrecidos desde un servidor institucional al que las bibliotecas no acceden, o bien no han podido obtener los datos de forma discriminada. Aunque es evidente que si el 73% de las bibliotecas tiene sitio web, y el 67% catálogo en línea, deberían poder saber también qué uso han tenido estas herramientas. Se observa aquí la necesidad de implementar un mecanismo en conjunto con sus áreas de informática que les permita contabilizar adecuadamente la cantidad de visitas virtuales y búsquedas en el OPAC registradas.

El caso de la última columna “Descarga de documentos” es especialmente interesante, ya que permite visualizar que poco más de la mitad de las Bibliotecas ha desarrollado y ofrece a sus usuarios colecciones digitales de documentos que pueden descargarse desde sus sitios Web. La evolución de este ítem muestra que se trata de un servicio iniciado en 2004 y con una tendencia en franco aumento.

Las columnas “Referencia” y “Referencia virtual” pretenden contabilizar la cantidad de solicitudes de información atendidas, tanto en forma presencial como virtual, y aquí lo que se observó de forma generalizada es la falta casi total de registro de este servicio, siendo que es uno de los servicios más tradicionales de las bibliotecas, tendencia que de a poco se va revirtiendo.

Finalmente, es importante destacar el gradual pero firme compromiso de las bibliotecas en lo referido a las tareas de alfabetización informacional y formación de usuarios, que se observa en la creciente tendencia a ofrecer cursos, tutoriales, talleres, clases especiales y sesiones de formación no solo para el uso básico de los servicios de información, sino en particular para el uso de recursos electrónicos informativos de todo tipo.

Los últimos dos gráficos que se incluyen a modo de ejemplo intentan ilustrar los datos referidos a la inversión en bibliografía realizada en cada Biblioteca en el período estudiado.

El primer gráfico muestra el promedio de inversión en bibliografía per cápita de cada Biblioteca, ordenado de menor a mayor en función de lo invertido. Se resalta asimismo la media obtenida por el conjunto de las Bibliotecas.



### Promedio de inversión en bibliografía por usuario

2001-2009

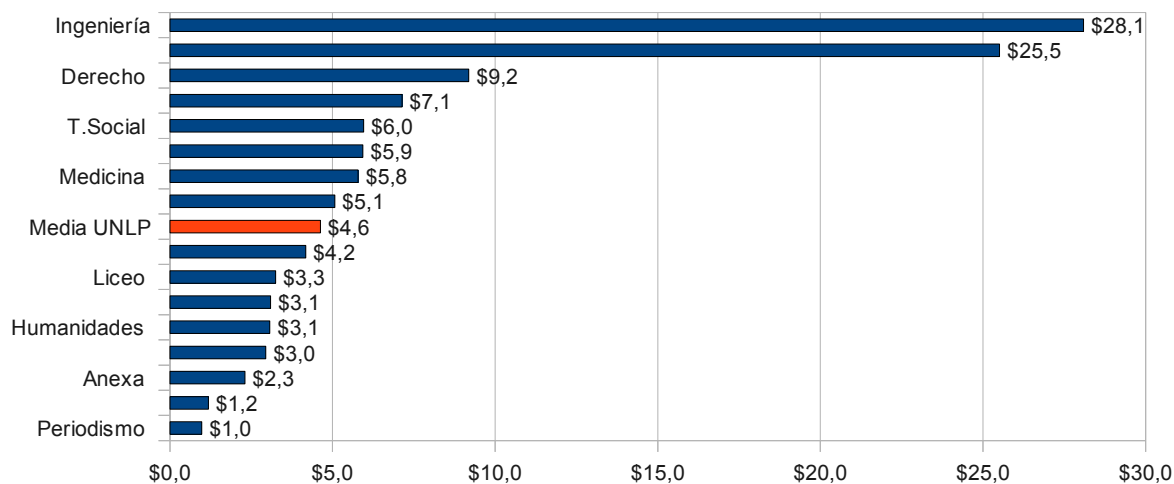


Gráfico 5: Inversión en bibliografía por usuario y por biblioteca

El segundo gráfico también muestra el promedio de la inversión en bibliografía per cápita y por usuario, pero en este caso de forma global (el conjunto de las bibliotecas) año a año.

### Promedio de inversión en bibliografía

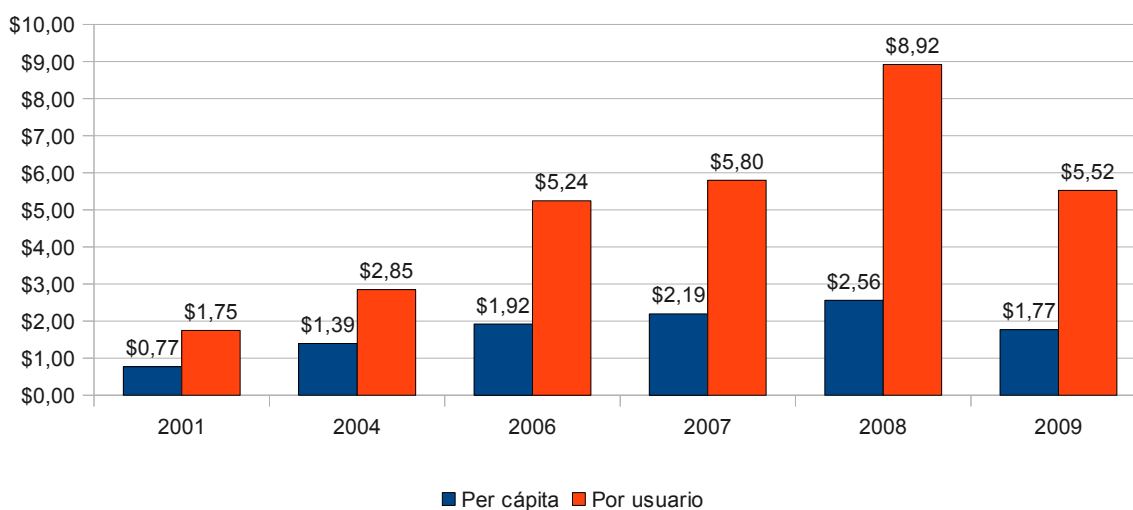


Gráfico 6: Inversión en bibliografía per cápita y por usuario (global)



## Próximos pasos

Se podría decir que en estos cinco años la metodología de trabajo se ha logrado consolidar en el grupo mayoritario de las bibliotecas de ROBLE que siempre participaron. En este sentido, muchas ya han incorporado la tarea como algo regular, y de a poco van estableciendo mecanismos internos para iniciar el registro de los datos siguiendo los criterios estipulados en la aplicación. Asimismo, muchas de las bibliotecas han comenzado a utilizar la aplicación, no solo para volcar sus datos, sino como herramienta de autoevaluación interna.

En este punto, es necesario reforzar la capacitación de los bibliotecarios con cursos y talleres donde podamos trabajar con los datos e indicadores, con ejercicios prácticos que permitan “jugar” con los números y mostrar su utilidad. Y de la misma manera, involucrar a las bibliotecas que todavía no han podido participar de los relevamientos, contactarlas, ver qué problemas tienen, y ayudarlas a participar. La apuesta por la capacitación de recursos humanos es el objetivo primordial del equipo, ya que es la única manera de lograr que el proyecto sea sustentable en el tiempo.

Luego, nos queda pendiente una profunda revisión de los campos del formulario (datos que se registran) y de los indicadores, no solo para adaptarlos de forma completa a la Norma ISO 2789, sino también porque con el uso a lo largo de estos años, hemos ido registrando una larga lista de modificaciones que es necesario realizar. Estas tienen que ver fundamentalmente con hacer que la aplicación sea más sencilla y cómoda de usar, al tiempo que también es necesario incorporar varios datos e indicadores relacionados con la existencia, uso e inversión en recursos electrónicos, que cuando se diseñó la aplicación era un futuro todavía muy lejano para nuestras bibliotecas, y en poco tiempo se ha instalado como una realidad presente e ineludible, que es necesario medir.

Los cambios en la aplicación también tienen que ver con que el desarrollo que hicimos en su momento fue un prototipo que finalmente continuamos utilizando todos estos años, pero está pendiente el diseño de una nueva versión, lo que implica también pensar y resolver la migración de los datos actualmente registrados. Esta nueva versión deberá pensarse en conjunto con el rediseño actualmente en marcha del portal ROBLE, que contempla un espacio de trabajo interno para las bibliotecas integrada al OPAC y a la aplicación del formulario estadístico.

Finalmente, estamos comprometidos con la idea de difundir esta metodología de trabajo a nivel nacional, a través de la Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas (RedIAB), por lo que nuestra participación en ese proyecto continuará siendo importante y nos llevará a repensar la aplicación para poder hacerla extensiva a otras bibliotecas universitarias del país.



## Referencias

1. Fushimi, M. S., Mangiaterra, N., Pichinini, M. y Archuby, G. (2008). Library Statistics Database of the National University of La Plata (Argentina): A cooperative experience. Con referato. Ponencia presentada en la IFLA Post Conference "Library Statistics for the 21st century" realizada en Montreal, Canadá, los días 18 y 19 de agosto. Publicada en Heaney, Michael, ed. Library Statistics for the 21st Century World. Munchen, K.G.Saur, 2009. IFLA Publications 138, pp. 198-210 ISBN 978-3-598-22043-2. Versión en castellano disponible en: <http://hdl.handle.net/10760/15175>
2. ISTECS Ibero-American Science & Technology Educational Consortium  
<http://www.istec.org>
3. SIU Sistema de Información Universitaria del Ministerio de Educación de la Nación.  
<http://www.siu.edu.ar>
4. Primeras Jornadas de Intercambio de Experiencias, organizadas junto a la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLP [en línea] Disponible en:  
<http://www.roble.unlp.edu.ar/textos/JORNA99.htm>
5. REBIUN Red de bibliotecas universitarias [en línea] <http://www.rebiun.org/estadisticas/>
6. Fushimi, M., Miguel, S., Pichinini, M., Pietroboni, F. y Ristuccia, C. (1999) Bibliotecas de la UNLP: Notas para un análisis de situación [en línea]. Disponible en:  
<http://www.roble.unlp.edu.ar/textos/INFO99.htm>
7. UNLP-ROBLE. Universidad Nacional de La Plata. ROBLE Red de Bibliotecas  
<http://www.roble.unlp.edu.ar>
8. Plan de trabajo cooperativo 2002-2004. ETI / Evaluación de UI [en línea]. Disponible en:  
[http://www.roble.unlp.edu.ar/menu1\\_31.htm](http://www.roble.unlp.edu.ar/menu1_31.htm)
9. UNLP-ROBLE-ETI Evaluación de unidades de información (2003). Anuario estadístico 2001 de las Bibliotecas de la UNLP [en línea]. Disponible en:  
[http://www.roble.unlp.edu.ar/textos/ETIEVA\\_anuario01.pdf](http://www.roble.unlp.edu.ar/textos/ETIEVA_anuario01.pdf)
10. UNLP-ROBLE-ETI Evaluación de unidades de información (2006). Anuario estadístico 2004 de las Bibliotecas de la UNLP [en línea] Disponible en:  
[http://www.roble.unlp.edu.ar/textos/ETIEVA\\_anuario04.pdf](http://www.roble.unlp.edu.ar/textos/ETIEVA_anuario04.pdf)
11. UNLP Universidad Nacional de La Plata. Anuarios estadísticos.  
<http://www.unlp.edu.ar/estadisticas>





12. SCONUL (Society of College, National and University Libraries) The Performance Portal. <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/>

13. ASIBU L'application statistique interactive des Bibliothèques universitaires <https://www.sup.adc.education.fr/asibu/accueil.htm>

14. UNLP-ROBLE. Área de formularios estadísticos de la UNLP <http://www2.biblio.unlp.edu.ar/intranet/formularios-estadisticos>

15. UNLP-ROBLE (2007). Encuesta de calidad de servicio [en línea]. Disponible en: [http://www.roble.unlp.edu.ar/menu3\\_31.htm](http://www.roble.unlp.edu.ar/menu3_31.htm)

16. UNLP-ROBLE. Proyecto PCI A/6936/06 Hacia la calidad en bibliotecas universitarias: desarrollo de una metodología de evaluación con soporte informático y basada en indicadores para mediciones cuantitativas y cualitativas [en línea]. Disponible en: [http://www.roble.unlp.edu.ar/menu5\\_2.htm](http://www.roble.unlp.edu.ar/menu5_2.htm)

17. Primer Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas. La Plata, 3 y 4 de diciembre de 2007. Organizado por la Biblioteca Prof. Guillermo Obiols y el Departamento de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UNLP. <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/tieb-2007>

18. Fushimi, M. y otros (2010). Metodología para la evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. - Buenos Aires : Alfagrama.

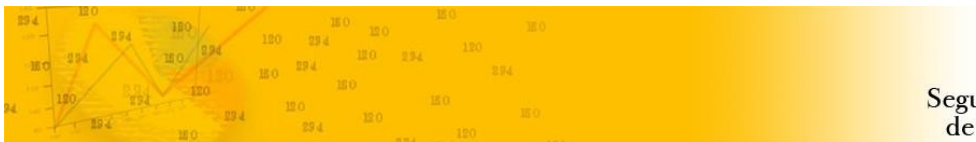
19. ISO 2789-2003 Information and documentation : International Library Statistics. - 3rd edition. - Geneva : ISO. - 52 p.

## Anexo

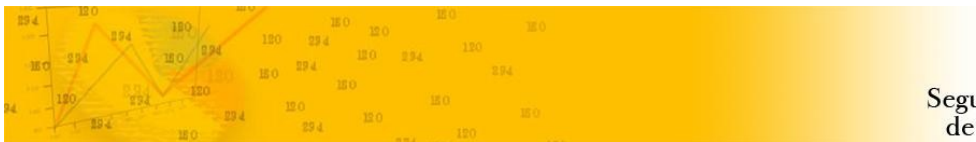
Lista de datos e indicadores de evaluación de bibliotecas. Equipo de Trabajo Interbibliotecas "Evaluación de unidades de información" de ROBLE, red de Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata.

Los datos se consignan en tipografía normal, los indicadores se indican en letra cursiva.

**Usuarios**                    Estudiantes por nivel: pregrado, grado y posgrado  
                                  Docentes/investigadores por dedicación  
                                  No docentes  
                                  Graduados  
                                  Otros  
                                  *Nivel de penetración global y por tipo de usuario: estudiante, docente y no docente*



<b>Apertura</b>	<p>Días semanales Horas semanales Días en el año <i>Media de horas de apertura semanales</i> <i>Horas de apertura anuales</i></p>
<b>Locales</b>	<p>Superficie total de la biblioteca (metros cuadrados) Superficie según destino: usuarios, colección y personal Plazas de lectura Estanterías abiertas y cerradas (metros lineales) Acceso a Internet para los usuarios <i>Superficie per cápita</i> <i>Superficie por usuario</i> <i>Distribución de superficie según destino: usuarios, colección y personal</i> <i>Proporción superficie biblioteca / superficie institución</i> <i>Población por plaza de lectura</i> <i>Estudiantes por plaza de lectura</i> <i>Usuarios por plaza de lectura</i> <i>Porcentaje de estantería abierta y cerrada</i></p>
<b>Equipamiento</b>	<p>PCs de uso interno PCs para usuarios con Internet PCs para usuarios sin Internet Fotocopiadoras para usuarios Sistema de seguridad para libros y cantidad de vols. protegidos Otros equipos <i>PCs por bibliotecario profesional</i> <i>PCs por plaza de lectura</i></p>
<b>Colecciones</b>	<p><u>Colección impresa</u> Existencias de monografías: títulos y volúmenes de libros, tesis y otros Existencias de revistas: títulos abiertos y cerrados Monografías sin informatizar (vols) Revistas sin informatizar (títulos) Adquisición de monografías (vols) por compra, canje y donación Adquisición de revistas (títulos) por compra, canje y donación Descarte de monografías (vols) Descarte de revistas (títulos) <i>Tamaño de la colección impresa (vols monográficos)</i> <i>Títulos y volúmenes monográficos por carreras de grado</i> <i>Títulos y volúmenes monográficos por disciplina</i> <i>Títulos y volúmenes monográficos per cápita y por usuario</i> <i>Volúmenes monográficos por estudiante</i> <i>Incremento de monografías (vols) per cápita y por usuario</i> <i>Avance en la informatización de monografías (vols)</i> <i>Revistas abiertas por docente/investigador</i> <i>Revistas abiertas por usuario docente/investigador</i> <i>Avance en la informatización de revistas</i></p> <p><u>Colección de materiales especiales</u> Existencias en títulos y en volúmenes Materiales especiales sin informatizar (vols) Adquisición (vols) por compra, canje y donación</p>



Descarte de materiales especiales (vols)  
*Títulos y volúmenes de materiales especiales per cápita y por usuario*

Colección electrónica  
Existencias de recursos electrónicos: títulos de revistas, libros, bases de datos y otros documentos digitales  
Adquisición (títulos) por compra, canje y donación  
Enlaces a recursos web  
*Recursos electrónicos per cápita y por usuario*

**Servicios**

Circulación  
Consultas y préstamos de monografías  
Consultas y préstamos de revistas  
Consultas y préstamos de materiales especiales  
*Préstamos y consultas por día*  
*Préstamos y consultas per cápita y por usuario*

Préstamo interbibliotecario  
Documentos servidos a bibliotecas nacionales y extranjeras  
Documentos solicitados a bibliotecas nacionales y extranjeras  
Solicitudes tramitadas  
Solicitudes satisfechas  
Usuarios del servicio  
*Préstamos interbibliotecarios (documentos servidos y solicitados)*

Referencia y formación de usuarios  
Transacciones de referencia  
Presentaciones de formación de usuarios: cantidad y horas impartidas  
Participantes en sesiones de formación de usuarios  
*Porcentaje de usuarios participantes en sesiones de formación*

Servicios electrónicos  
Visitas virtuales  
Búsquedas al OPAC  
Transacciones virtuales de referencia  
Ítems solicitados  
*Uso total por día y hora*  
*Uso total per cápita y por usuario*

**Informatización** Sitio web: administrado por la biblioteca, por la institución  
Catálogo informatizado: OPAC, de acceso local  
Circulación: automatizada, manual

**Personal** Cargos de planta  
Contratos  
Becas  
Bibliotecarios  
*Usuarios por personal*  
*Porcentaje de bibliotecarios*  
*Porcentaje de personal permanente*

**Presupuesto** Inversión en bibliografía  
Monografías, revistas, materiales especiales y recursos electrónicos



Encuadernación  
Digitalización  
*Inversión en bibliografía per cápita y por usuario*

Otras inversiones  
Equipamiento informático  
Otros equipos  
Mobiliario  
Reformas edilicias  
Capacitación del personal  
*Inversión total per cápita y por usuario*  
*Distribución porcentual de las inversiones por tipo de inversión*

Gastos  
Sueldos y salarios  
*Gasto por día y hora*  
*Gasto per cápita y por usuario*  
*Gasto por préstamo*

Distribución del presupuesto según origen de los fondos  
Recursos propios  
Recursos de la Universidad  
Recursos de la Institución (Colegio o Facultad)  
Recursos de los Departamentos  
Fundaciones/Cooperadoras  
Subvenciones externas  
*Presupuesto per cápita y por usuario*  
*Porcentaje de presupuesto biblioteca / presupuesto institución*  
*Distribución porcentual del presupuesto según origen*



ROBLE

Portal de Bibliotecas de la UNLP

# La autoevaluación como práctica cotidiana en las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata: Resultados obtenidos en cinco años de trabajo

Lic. Marcela Fushimi

[mfushimi@fahce.unlp.edu.ar](mailto:mfushimi@fahce.unlp.edu.ar)

Bib. Patricia Genovés

[pgenoves@fahce.unlp.edu.ar](mailto:pgenoves@fahce.unlp.edu.ar)



## La evaluación en ROBLE: Antecedentes

- ✦ Primeros relevamientos estadísticos (1997-1999)
- ✦ Creación de ROBLE Red de Bibliotecas de la UNLP (2001)
- ✦ Equipos de trabajo: ETI Evaluación de Unidades de Información
- ✦ Plan de trabajo 2002-2006
  - Formulario estadístico normalizado
  - Anuarios estadísticos 2001 y 2004
  - Evaluación objetiva de las bibliotecas de la UNLP 2006
- ✦ Desarrollo de la aplicación web para carga y publicación de datos e indicadores (2007)



ROBLE

Portal de Bibliotecas de la UNLP

---

## La investigación en evaluación (UNLP)

- ❖ Proyecto UNLP-Universidad de Granada (2007-2008)  
"Hacia la calidad en bibliotecas universitarias: desarrollo de una metodología de evaluación con soporte informático y basada en indicadores para mediciones cuantitativas y cualitativas"
- ❖ Encuesta de Calidad de Servicio de la Red ROBLE (2007)
- ❖ EvaCol. (2010) Guía metodológica para la evaluación de colecciones. EN: <http://evacol.fahce.unlp.edu.ar/>
- ❖ Metodología para la evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Alfagrama, 2010

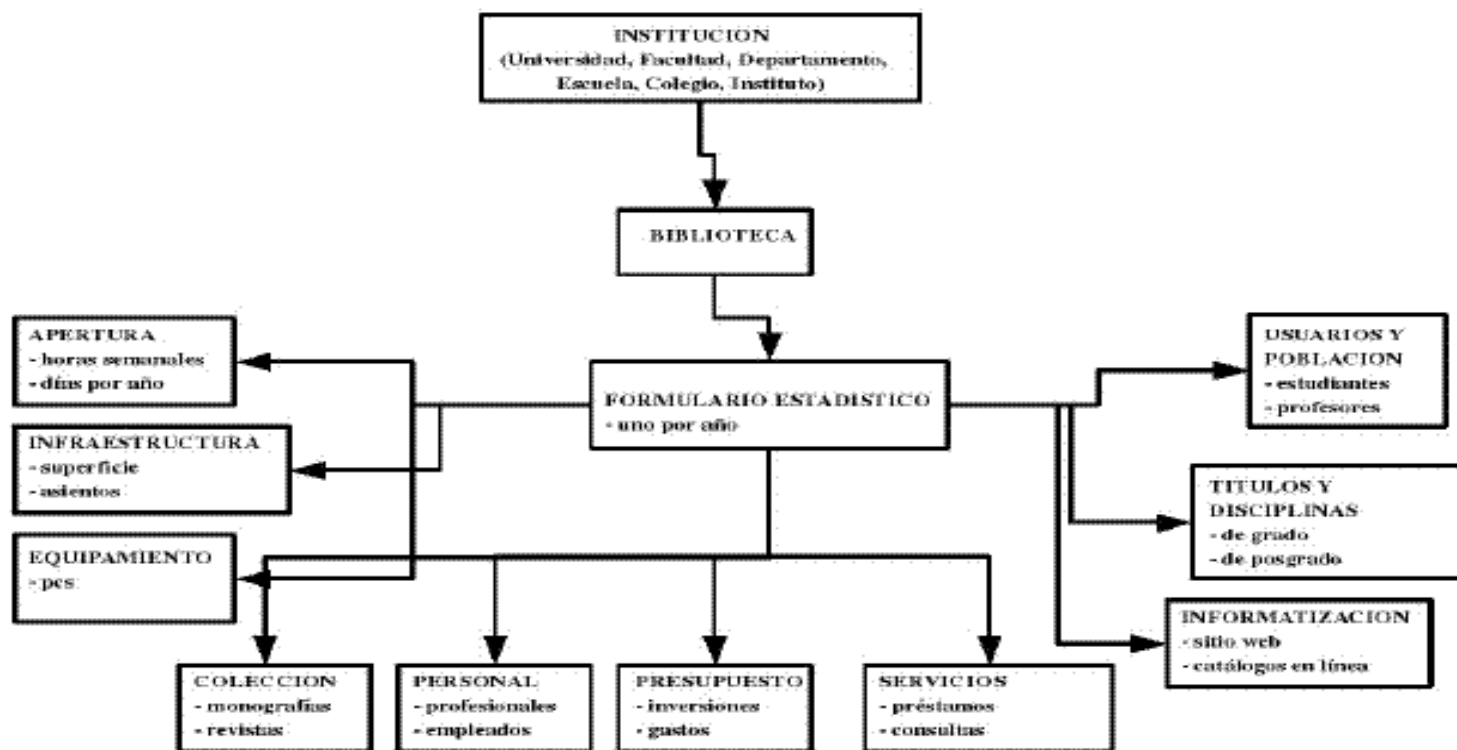




**ROBLE**

Portal de Bibliotecas de la UNLP

## Datos: Desarrollo de la aplicación web





ROBLE

Portal de Bibliotecas de la UNLP

---

## La autoevaluación en línea

- ❖ Base de datos estadísticos de las bibliotecas de la UNLP
  - Almacenamiento
  - Seguridad de los datos
- ❖ Gestión de niveles de usuario
- ❖ Carga remota a través de un formulario web
- ❖ Validación de campos y objetos
- ❖ Procesamiento automatizado de datos e indicadores
- ❖ Instructivo de carga y ayudas en línea
- ❖ Generación e impresión de reportes globales y por biblioteca



## La autoevaluación en línea: Proceso

- ❖ Convocatoria a participar del relevamiento anual
- ❖ Asignación de claves de usuario
- ❖ Bibliotecas participantes
  - Creación de formularios anuales
  - Carga de datos relevados
  - Envíos a revisión
- ❖ ETI Evaluación
  - Revisión y publicación de los formularios
  - Carga de datos provistos por la UNLP
  - Creación de carpetas de anuarios
  - Actualización de enlaces a tablas de datos e indicadores



Entrar

Nombre de Usuario

pgenoves

Contraseña

••••••••

entrar

¿Ha olvidado su contraseña?

Formularios Estadísticos

Instructivo

Instituciones

[\[Usuarios\]](#) [\[Apertura\]](#) [\[Locales\]](#) [\[Equipamiento\]](#) [\[Colección\]](#) [\[Servicios\]](#) [\[Informatización\]](#)  
[\[Personal\]](#) [\[Presupuesto\]](#)

## Locales

### Superficie

BIBLIOTECA	AÑO	SUPERFICIE TOTAL (M2)	SUPERFICIE USUARIOS	SUPERFICIE PERSONAL	SUPERFICIE COLECCION	SUPERFICIE INSTITUCION
Humanidades	2001	1257.00	489.00	132.50	635.50	7846.00
Humanidades	2004	1392.50	621.00	135.00	636.50	8764.14
Humanidades	2006	1313.50	629.00	135.00	549.50	8764.14
Humanidades	2007	1366.00	645.00	135.00	586.00	14064.14
Humanidades	2008	1356.00	643.00	135.00	578.00	14422.14
Humanidades	2009	1356.00	582.00	143.00	631.00	14769.11

### Acceso e instalaciones

BIBLIOTECA	AÑO	PLAZAS DE LECTURA	ESTANTERIA ABIERTA	ESTANTERIA CERRADA	TOTAL ESTANTERIAS	ACCESO A INTERNET	NOTAS LOCALES
Humanidades	2001	159	1244.00	1924.00	3168.00	SI	
Humanidades	2004	174	752.55	2621.54	3374.09	SI	<a href="#">Leer</a>
Humanidades	2006	174	752.60	3027.00	3779.60	SI	<a href="#">Leer</a>
Humanidades	2007	125	822.00	2947.00	3769.00	SI	<a href="#">Leer</a>
Humanidades	2008	135	958.00	2591.00	3549.00	SI	<a href="#">Leer</a>
Humanidades	2009	146	979.00	1857.00	2836.00	SI	<a href="#">Leer</a>

*Reporte de datos por año de participación obtenido por una biblioteca*



ROBLE

Portal de Bibliotecas de la UNLP

---

## Cooperación con la UNLP

### ROBLE

- ✿ Anuario 2006 en adelante: Incorporación de datos oficiales sobre población, superficie y presupuesto

### UNLP

- ✿ Plan estratégico 2004-2007: proceso de autoevaluación
- ✿ Publicación de informes comparativos anuales (2006-)
- ✿ 2006: Plazas de lectura en bibliotecas
- ✿ 2007-2009: Indicadores de infraestructura y entorno
- ✿ 2010: Infraestructura, equipamiento, personal, colecciones, apertura, penetración en la población, procesos y servicios de las bibliotecas de la Red



**ROBLE**

Portal de Bibliotecas de la UNLP

## Las bibliotecas en números

### BIBLIOTECAS UNLP

14,716 m<sup>2</sup>  
superficie total

\$ 5,328,421  
presupuesto total

presupuesto total / población total  
**\$ 5,4 x cápita**  
de inversión en bibliografía



estuvieron abiertas

**204 días**  
en el año,  
un promedio de  
**52 horas semanales**

**1,562**  
puestos de consulta

**255 personas**  
trabajan en las bibliotecas

(de las cuales el 46%  
son bibliotecarios profesionales)

**17%**  
estantería abierta

**64%**  
tiene su OPAC

**53%**  
cuenta con un sistema de  
gestión bibliotecaria

**1,078,812**  
volúmenes de libros

**17,171**  
total títulos de revistas (2,718 con links)

**43,347**  
materiales especiales

**13,157**  
recursos electrónicos

**57%** del total  
de la colección está informatizada

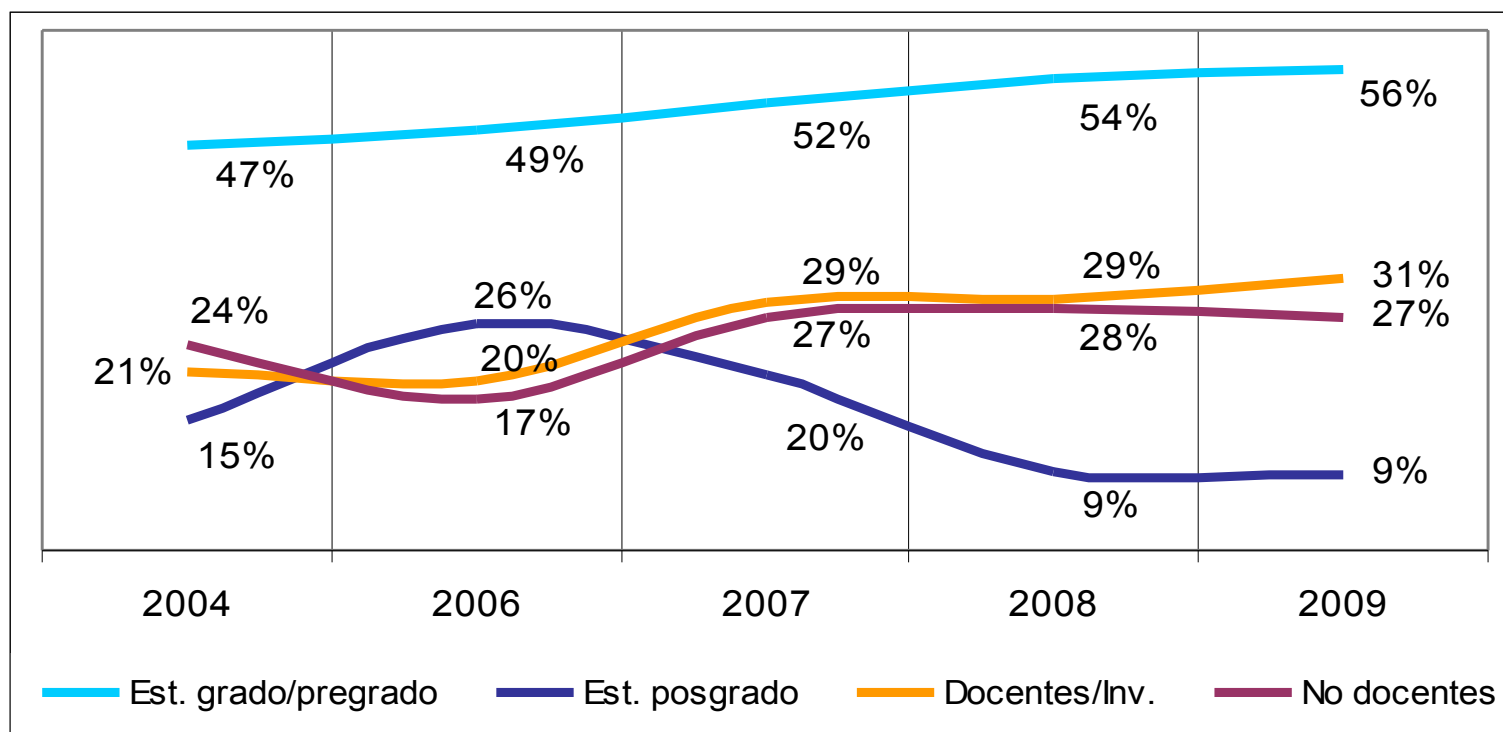
atendieron  
**60,000**  
usuarios

**7 documentos**  
lector

Circularon en total  
**419,135**  
documentos en préstamo y consulta in situ



## Datos e indicadores 2001-2009



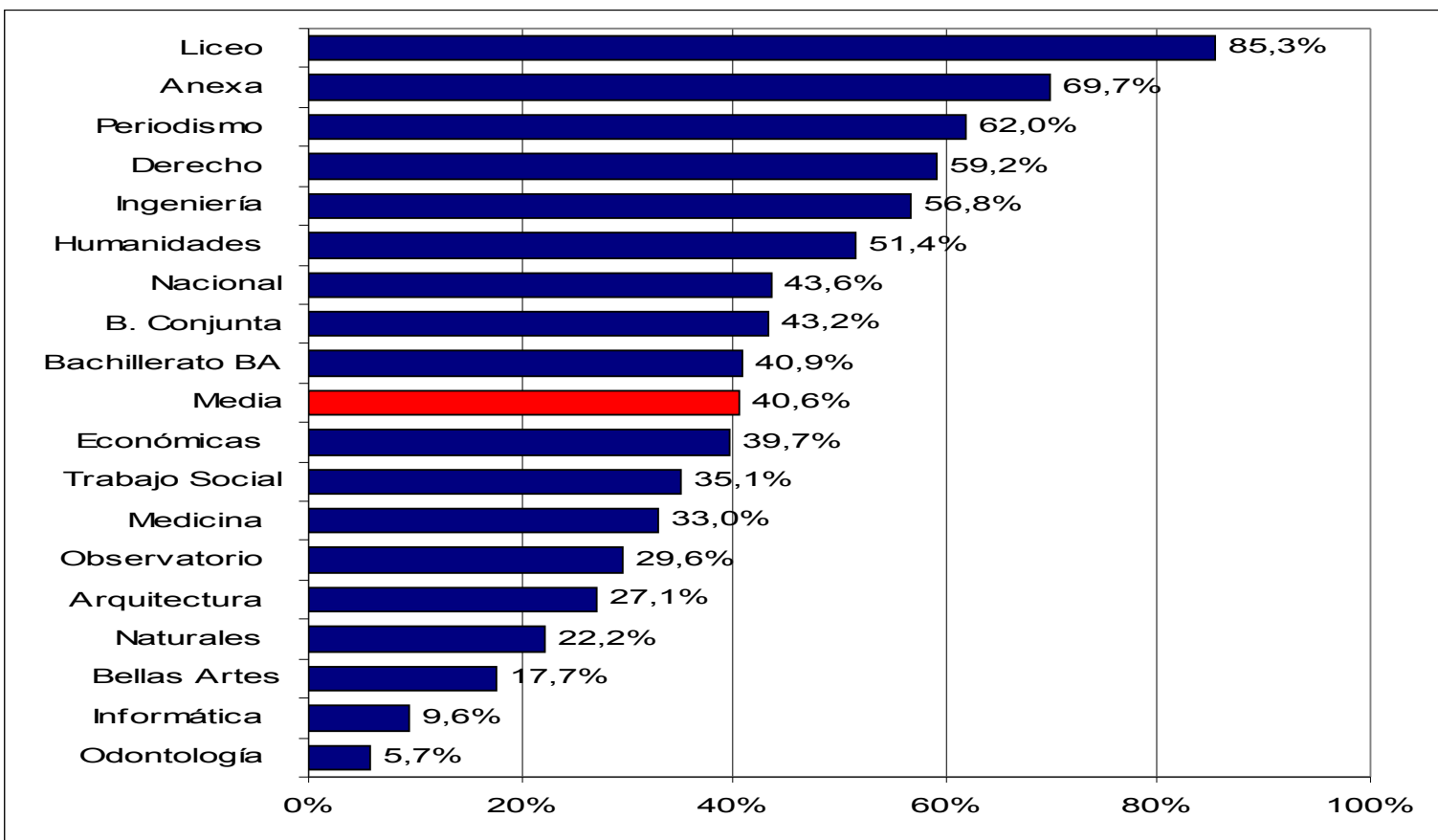
*Promedio del nivel de penetración por tipo de usuario (2004-2009)*





**ROBLE**

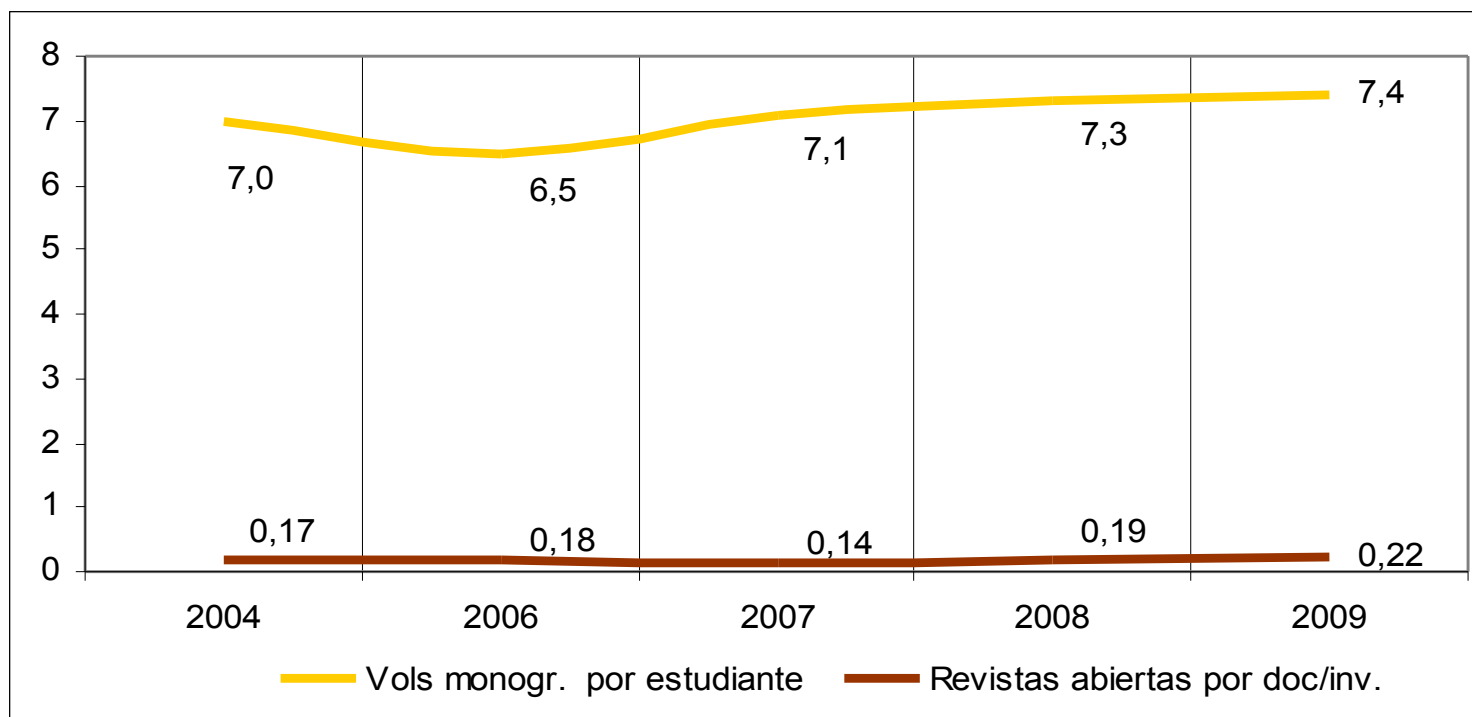
Portal de Bibliotecas de la UNLP



*Promedio de nivel de penetración global por biblioteca (2001-2009)*



## Datos e indicadores 2001-2009

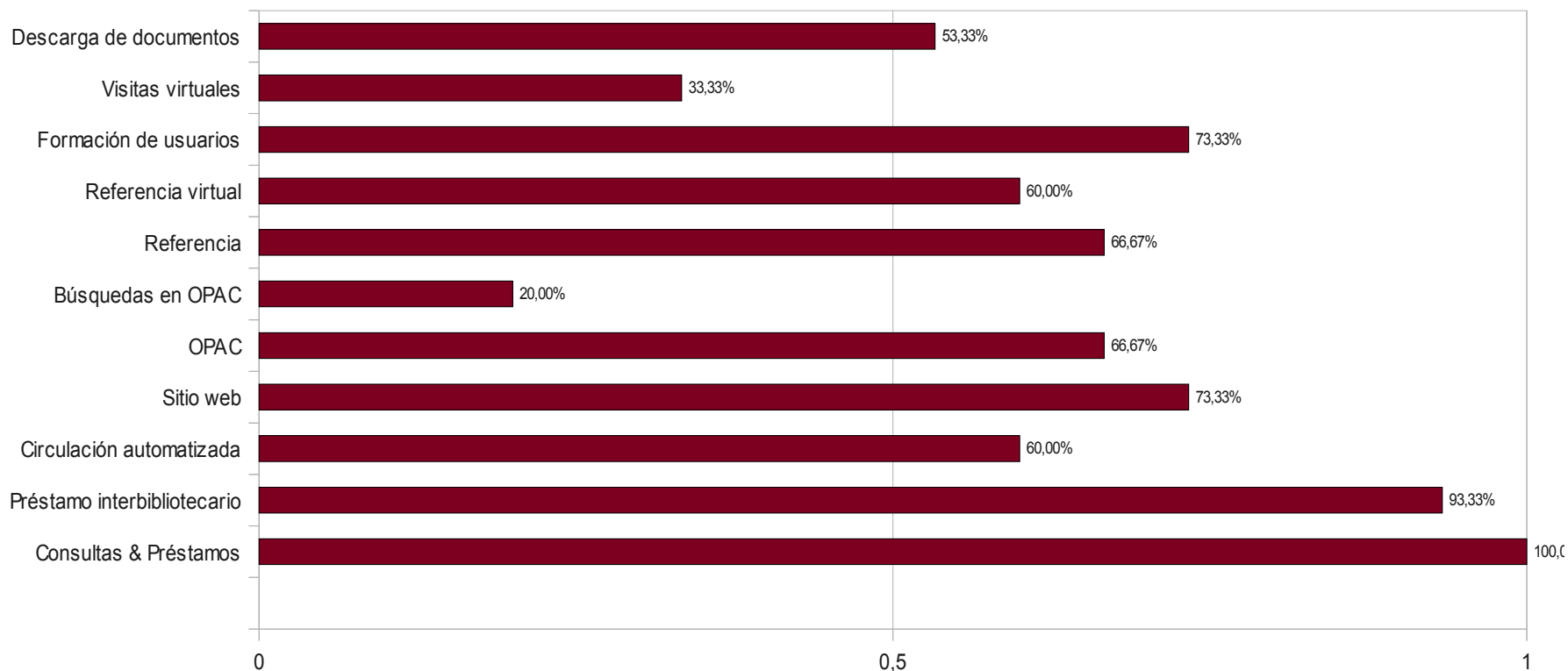


*Promedio de volúmenes monográficos por estudiante y de Revistas abiertas por docente/investigador (2004-2009)*



# Datos e indicadores 2001-2009

## Servicios ofrecidos por las bibliotecas



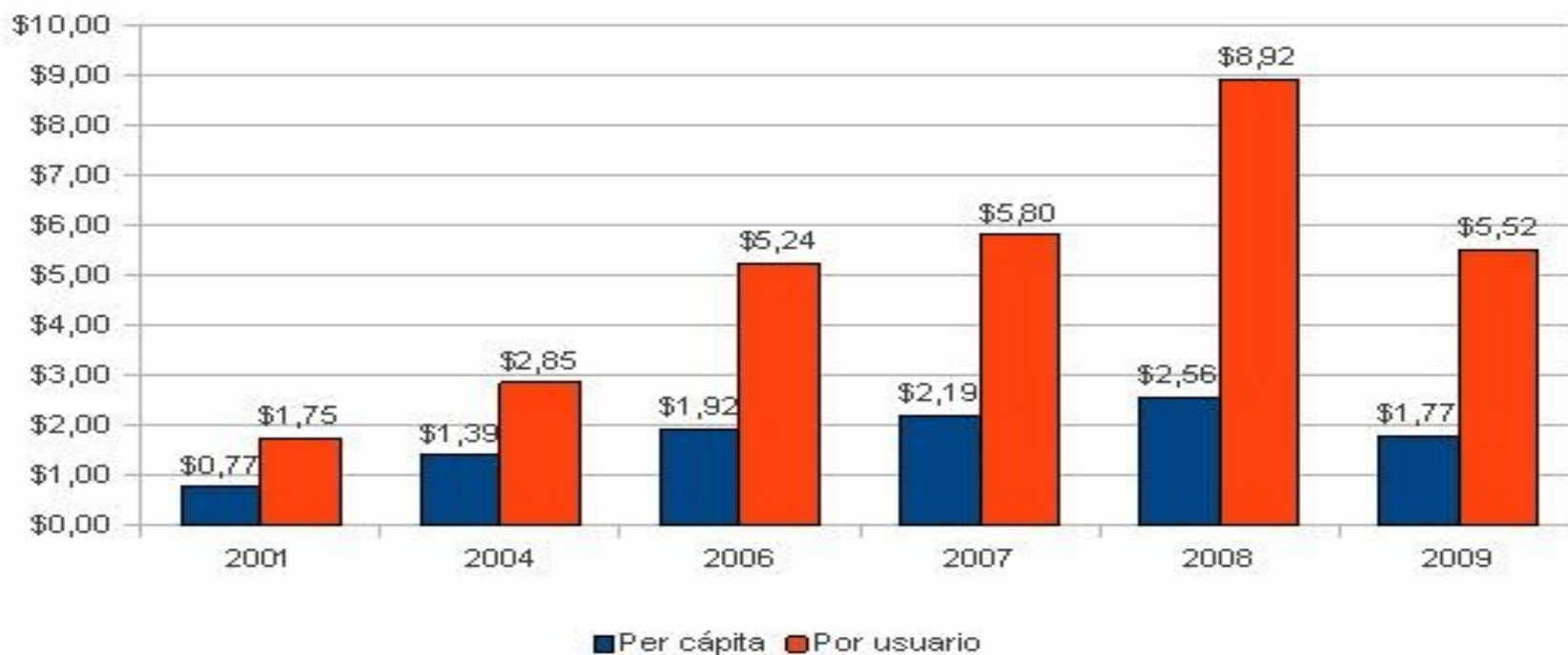


**ROBLE**

Portal de Bibliotecas de la UNLP

## Datos e indicadores 2001-2009

Promedio de inversión en bibliografía





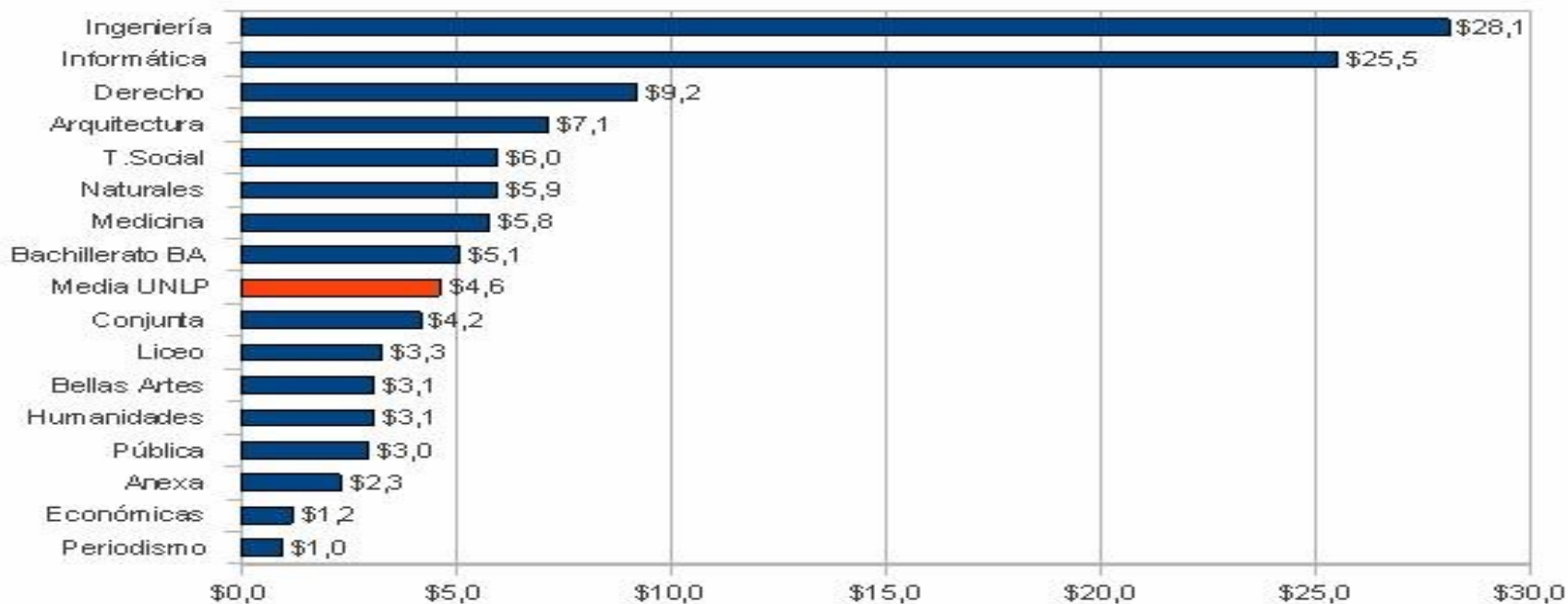
**ROBLE**

Portal de Bibliotecas de la UNLP

# Datos e indicadores 2001-2009

Promedio de inversión en bibliografía por usuario

2001-2009





ROBLE

Portal de Bibliotecas de la UNLP

---

## Próximos pasos

### RESULTADOS OBTENIDOS

Participación regular de las bibliotecas

Uso de la herramienta en la gestión bibliotecaria

Consolidación de la metodología

- Incorporación del resto de las bibliotecas
- Cursos y talleres de capacitación
- Adaptación a ISO 2789
- Más indicadores sobre recursos electrónicos
- Nueva versión de la aplicación
- Difusión de la metodología a nivel nacional



ROBLE

Portal de Bibliotecas de la UNLP

---

Gracias por su atención!

Sitio web de ROBLE

[www.roble.unlp.edu.ar](http://www.roble.unlp.edu.ar)

Sitio web de la aplicación

[www2.biblio.unlp.edu.ar/intranet/formularios-estadisticos](http://www2.biblio.unlp.edu.ar/intranet/formularios-estadisticos)

Contacto

[mfushimi@fahce.unlp.edu.ar](mailto:mfushimi@fahce.unlp.edu.ar)





Mesa 1: Avances e iniciativas existentes en el ámbito nacional

## **Un proyecto regional de investigación en torno a las bibliotecas escolares latinoamericanas: la experiencia argentina (ME/ OEI)**

**Adriana Redondo<sup>1</sup>; Claudia Di Clemente; Marcela Defelipe; Sol Triano; Guadalupe Gómez; Pablo Guerra.**

<sup>1</sup> *Coordinadora de Lectura y Bibliotecas*  
*Plan Nacional de Lectura. Ministerio de Educación*  
[plecturareddondo@gmail.com](mailto:plecturareddondo@gmail.com)

### **Resumen**

La presentación pretende dar cuenta del proceso de desarrollo de la investigación “*Estudio sobre las bibliotecas escolares argentinas 2008/2009*” que fuera parte de un proyecto regional coordinado por OEI/España junto a equipos de Brasil, Chile y Méjico, con el objetivo de evaluar la situación de las bibliotecas escolares en dichos países.

Se intenta delinear el proceso conjunto de construcción de un modelo de evaluación para las bibliotecas escolares basado en el reconocimiento de las voces de los distintos actores educativos que confluyen en una biblioteca (directivos, responsables de biblioteca, docentes y alumnos de primaria y secundaria). Para llevarlo adelante se consensuaron dimensiones comunes y en cada una de ellas, indicadores válidos que cada país luego adaptó a las particularidades de su sistema educativo para la estrategia cuantitativa desarrollada a través de encuestas, mientras que la estrategia cualitativa tuvo un alcance diverso en cada país, de acuerdo a sus posibilidades.

Asimismo, se describe el estudio argentino desde su propuesta metodológica y se presenta brevemente una herramienta de evaluación, diseñada para el análisis integrado de los datos, que dimos en llamar Indicadores resumen. Estos constituyen una propuesta exploratoria para la elaboración de ciertos supuestos hipotéticos en torno al funcionamiento de las bibliotecas escolares que permite la síntesis de ciertos rasgos que aparecen en los indicadores comunes.

### **Palabras clave**

Bibliotecas escolares - Investigación - Modelo de evaluación de bibliotecas – Argentina – Organización de Estados Iberoamericanos

### **Contexto de la investigación**

El “*Estudio de las bibliotecas escolares en la Argentina*” se inscribió en una iniciativa del Ministerio de Educación y la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), en el marco del eje de trabajo que, en virtud de las metas 2021, consensuó la Comisión de expertos en Lectura y Bibliotecas de la OEI para varios países de la región.

La investigación fue desarrollada conjuntamente por equipos de cuatro naciones latinoamericanas (Argentina, Brasil, Chile, Méjico), con base en criterios de evaluación comunes sustentados en el “*Estudio de las bibliotecas escolares en España (2004-*



2005)<sup>1</sup>. Dicho trabajo recuperó a su vez, otras líneas de investigación desarrolladas a nivel internacional por estudios cuantitativos para la evaluación de bibliotecas escolares en el plano de sus requisitos, funcionamiento e incidencia en el aprendizaje de los alumnos y a partir de ello, diseñó un modelo multidimensional que dio especial jerarquía a los usos y valoraciones de los usuarios. La interrelación planteada brindó una posibilidad de producción colectiva de conocimiento a nivel regional inédita en esta temática.

La finalidad de la investigación fue la de relevar información en relación al estado de situación de las bibliotecas escolares argentinas, y así avanzar en el desarrollo de líneas de acción en torno a la lectura y a las bibliotecas, a nivel nacional y de la región iberoamericana. Ello se transforma en una oportunidad de generar tanto análisis de datos comparativos entre los países como evaluaciones en el ámbito educativo, orientados entre otros, a despejar las múltiples relaciones dadas en el ámbito de las bibliotecas en el sistema educativo.

### **El trabajo cooperativo regional**

La propuesta de llevar adelante un proyecto regional se concibió desde una mirada cooperativa sustentada en diversas acciones a lo largo de todo el proceso.

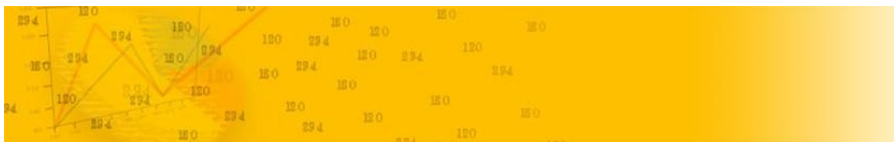
Desde el inicio se gestaron diversas reuniones presenciales de los equipos técnicos de cada país junto a especialistas educativos que permitieron conformar un grupo de trabajo que se sostuvo por medio del intercambio a través del correo electrónico articulado desde la coordinación española. Así, se fue delineando un proyecto nacional delimitado en un modelo de evaluación objetiva y subjetiva, con un tronco común para todos los países y con particularidades que atendieron las características propias de cada sistema educativo. Este núcleo común consensuado se ciñó en particular a la definición de aspectos en la estrategia cuantitativa como la consideración en el relevamiento por encuesta de los diversos actores que participan en las bibliotecas (directivos, responsables de bibliotecas, docentes y alumnos primarios y secundarios). Eso supuso la construcción de las dimensiones e indicadores de evaluación que se considerarían en los cuatro estudios y los que se agregarían en cada estudio nacional, que serían volcados a la elaboración de los cuestionarios por perfil. Ello llevó entonces a la necesidad de un reconocimiento de las características de cada país en cuanto a aspectos tales como quiénes están a cargo de las bibliotecas; su financiamiento; condiciones de equipamiento e infraestructura, entre muchos otros.

Además, se trabajó para que los diversos indicadores pertenecientes a cada dimensión, fueran incorporados en la mayor cantidad de perfiles posibles, de acuerdo a criterios de pertinencia. Esto permitió una lectura transversal para cada uno de ellos, que finalmente se vio plasmada en el informe final y su publicación<sup>2</sup>, lo que posibilita el análisis de cada temática recorriendo la información aportada por cada uno de los actores educativos involucrados.

---

1 La investigación española fue coordinada por Álvaro Marchesi e Inés Miret y editada por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez e IDEA. Esta última investigadora coordinó el proyecto latinoamericano.

2 "Las bibliotecas escolares en la Argentina: un diagnóstico desde sus actores", Méjico, SM, 2010.



Este fue un arduo proceso de adaptación de los instrumentos de captación de datos utilizados por España, en función de los contenidos discutidos y aprobados en una reunión conjunta<sup>3</sup> de los equipos de los cuatro países y luego de readaptación de dichos instrumentos para Argentina.

Ello demandó la formulación de una serie de propuestas, entre las que podemos citar, a modo de ejemplo, las siguientes:

a) En el contexto de la reunión mencionada, se consensuó la incorporación de dimensiones que permitieran captar la existencia de Bibliotecas de Aula y una serie de características como su relación con la actividad docente, con el proyecto educativo institucional y en su articulación con la biblioteca central si la hubiere. Para poder dar cuenta a este nuevo requerimiento de información, se desarrolló un bloque de preguntas sobre Bibliotecas de Aula específico para cada tipo de cuestionario (de alumnos primarios y secundarios, de responsables de Biblioteca, de docentes, de directivos y en la Guía de Observación).

b) En relación a la que llamamos Guía de Observación, se reelaboró el instrumento, basado en el Protocolo de Observación de España. Factores tales como las condiciones dadas por una capacitación breve a los observadores externos que llevarían a cabo la tarea en todos los establecimientos, el parcial desconocimiento en algunos encuestadores de la temática de la biblioteca y también en algunos casos, su poca experiencia en la aplicación de herramientas cualitativas, generaron la necesidad de elaborar una guía semiestructurada de observación, para no dejar librado a la subjetividad de cada uno de ellos, las características de aquello a observar.

Se identificaron para cada dimensión propuesta, observables adecuados a la realidad argentina. El análisis del Protocolo de Observación, reflejó que los niveles de las categorías de aceptación para el sistema educativo español, dejaba a los niveles medios, buenos y hasta muy buenos de nuestro país en niveles bajos (ej. “insonorización de las aulas” resulta bueno o aceptable para España, no existe en Argentina. Una situación similar se daba para indicadores ligados a los materiales especiales para los pisos, la telefonía y equipamiento).

Resultante de este proceso de análisis comparativo, hubo contenidos específicos no considerados para el estudio argentino. Algunos de ellos, presentados aquí a modo de ejemplo, fueron los siguientes:

**Bibliotecas de departamento:** La información referida a este tipo de bibliotecas no se relevó dado que no existen bibliotecas de departamento en el país, como modalidad institucionalizada a nivel de la educación primaria y secundaria.

**Superficie, tamaño y número de plazas de la biblioteca:** La complejidad y el tiempo que podría demandar responder estos ítems tanto para el responsable de biblioteca (RB) como para el observador externo, podían entorpecer el completamiento de la guía y el cuestionario. Se juzgó pertinente no considerarlos y enfatizar otros aspectos de las características del espacio que se pudieran conocer en una observación directa.

**Presupuesto total en los últimos cuatro años destinado a la biblioteca:** Sumado a lo excepcional que resulta en nuestro país la asignación de presupuesto específico a las

<sup>3</sup> En Santiago de Chile (abril 2008).



bibliotecas escolares (aunque se da en la provincia de Chubut), se encuentra el hecho de que las preguntas sobre ingresos monetarios son altamente sensibles. Por lo que se juzgó innecesaria la incorporación de preguntas sobre este aspecto.

Una vez abocados a la elaboración de los instrumentos de recolección y la preparación del trabajo de campo, cada equipo nacional avanzó con el rumbo delineado en base a los cronogramas previamente definidos. Cada etapa supuso el enriquecimiento a partir de los logros del resto de los equipos y una mirada ajustada sobre el avance del propio, a partir de los obstáculos y facilidades encontradas.

En cada encuentro internacional se permitió un ejercicio sincero de crítica y autocrítica en la presentación de los resultados alcanzados en las diversas etapas y la discusión en torno a la temática de las bibliotecas escolares. El proceso continuó hasta el 2010, culminando con la publicación y presentación de los cuatro estudios<sup>4</sup>.

A continuación se presentan de manera sucinta pero específica las características del Estudio desarrollado en nuestro país, junto a las herramientas metodológicas elaboradas para el análisis integrado de indicadores, a las que dimos en llamar, Indicadores resumen.

### **Descripción del Estudio argentino**

El carácter federal del gobierno en la República Argentina lleva a que las jurisdicciones son autónomas en cuanto a la implementación de las políticas nacionales y trazan sus propias trayectorias, a partir de sus normativas y sus definiciones de política pública. En el campo de las bibliotecas escolares, esto se traduce en realidades heterogéneas.

Por lo tanto, es posible señalar que la diversidad es lo dominante cuando hablamos de bibliotecas, bibliotecarios, fondos bibliográficos, equipamiento o espacios en el sistema educativo. Esta complejidad debió entonces ser considerada al momento de diseñar el modelo de estudio para poder dar cuenta de ella a través de decisiones de orden político, metodológico y operativo, abordadas a lo largo del proceso de investigación.

El Estudio se estructuró con base en los siguientes **objetivos generales**:

- a) Elaborar un diagnóstico situacional de las bibliotecas escolares en tres jurisdicciones educativas del país, que describa su funcionamiento en base a las dimensiones de inserción institucional (proyecto y trayectoria); infraestructura y equipamiento; colección; personal; gestión y funcionamiento; usos y valoración de ellas por parte de la comunidad educativa.
- b) Releva las estrategias implementadas en los establecimientos educativos que no poseen biblioteca escolar en las jurisdicciones seleccionadas.
- c) Valorar las voces de los actores involucrados en el uso de las bibliotecas escolares, recuperando sus percepciones, necesidades y proyectos.

Los siguientes fueron sus **objetivos específicos**:

- a) Identificar y seleccionar criterios de evaluación y sistemas de indicadores que den cuenta de las diversas realidades educativas en torno a las bibliotecas centrales, bibliotecas de aula u otros servicios con funciones similares.

---

<sup>4</sup> Editados por Fundación SM, Méjico.



b) Elaborar una tipología de bibliotecas que integre los atributos comunes y/o excluyentes de las diversas apropiaciones institucionales dadas en los establecimientos educativos estudiados.

c) Diseñar herramientas metodológicas que permitan generar un análisis integrado de los resultados de algunos indicadores.

El **objeto de estudio** de la investigación lo constituyeron las bibliotecas escolares argentinas, entendidas éstas como las que brindan servicios centrales en las unidades educativas (definidas en el estudio español como las “bibliotecas de centro”). Asimismo se incluyen otras modalidades, que en simultáneo, o de manera excluyente, aparecen en la realidad educativa nacional, tales como las bibliotecas de aula.

Para poder identificar los recursos materiales y simbólicos que se activan en caso de no existir ninguna de las opciones anteriores, se propuso también considerar otras experiencias alternativas que se ponen en marcha en los establecimientos educativos. La baja incidencia que éstas representaron en el conjunto de la muestra (2,1%) impidió un análisis de las mismas.

El proyecto intentó entonces rescatar las distintas prácticas que operan en la amplia gama de heterogeneidades locales para poder sistematizar una tipología que permitiera profundizar su estudio en posteriores instancias.

El **diseño** del Estudio fue de carácter descriptivo, sincrónico, sustentado en un abordaje metodológico fundamentalmente cuantitativo, complementado con una aproximación cualitativa de menor envergadura.

Dada la imposibilidad técnica y presupuestaria de abordar el conjunto del país, se seleccionaron diversos escenarios provinciales que aportaran realidades muy diversas. Ello permitió obtener información de las diferentes características y modalidades de articulación entre la escuela, la biblioteca y la comunidad que coexisten en el país, para generar políticas concordantes con esas realidades.

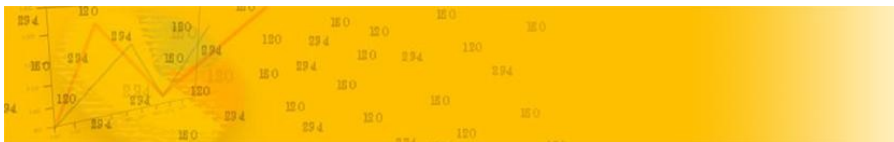
Por tal motivo, el estudio se llevó a cabo en las provincias de Buenos Aires, Chubut y Formosa. La primera porque concentra el 36,2% de los establecimientos educativos de todo el país, y con 3.557.747 alumnos<sup>5</sup>, posee una matrícula que representa la tercera parte del total nacional (35,7%). La población de esta provincia es eminentemente urbana, de manera que sólo el 2,2% de la matrícula corresponde al ámbito rural. Por su parte, la proporción de establecimientos de gestión estatal es del 68,5% sobre el total de establecimientos educativos, lo que supone una mayor presencia relativa del sector privado en la educación en relación con el total del país.

La provincia del Chubut reúne el 1,2 % de los establecimientos de todo el país, siendo el 80,2% de gestión estatal. La matrícula rural es similar aunque ligeramente superior a la proporción nacional (10,2%). Tiene un desarrollo sostenido de sistemas de bibliotecas articulados en redes provinciales, con normativa propia, fondos bibliográficos actualizados y con servicios automatizados de gestión de la información en una interesante proporción. En el caso de la provincia de Formosa, se cuenta con una gestión de la educación en su mayor parte estatal (92,3 % de los establecimientos) y posee además una importante proporción del alumnado que concurre al ámbito rural (18,4%). La cantidad de

---

5 Datos DiNIECE, Ministerio de Educación, 2007.





establecimientos educativos representa el 1,8% del total país. Tiene un incipiente desarrollo de políticas en torno a las bibliotecas y ha desarrollado diagnósticos previos de su situación.

La primera definición metodológica estuvo ligada al **universo de estudio** y su **muestra**. Se consideraron los establecimientos educativos del sector de gestión estatal y privada, del ámbito urbano y rural, de los niveles primario y secundario de las provincias seleccionadas. De acuerdo a las referencias empíricas conocidas, se desprendieron de dicho universo, subuniversos a indagar conformados por:

- a) establecimientos con bibliotecas escolares (centrales o institucionales);
- b) establecimientos con bibliotecas de aula;
- c) establecimientos con bibliotecas escolares centrales y bibliotecas de aula;
- d) establecimientos con servicios bibliotecarios alternativos;
- e) establecimientos sin servicios bibliotecarios.

Esta primera aproximación tipológica, delimitó filtros en los instrumentos de recolección de datos para abordar los subuniversos factibles de encontrar en la muestra. El diseño muestral fue de carácter probabilístico, por conglomerados y autoponderado en el caso de Chubut y Formosa. Para la provincia de Buenos Aires se ponderó la muestra para las escuelas del ámbito rural.

El tamaño de la muestra se configuró de la siguiente manera: Buenos Aires: 400 establecimientos educativos y Chubut y Formosa: 100 establecimientos educativos respectivamente. Se calculó con un nivel de confianza estimado del 95%.

La muestra fue segmentada según las siguientes variables: a) nivel educativo: Primario/EGB 1 y 2 y Secundario/ Polimodal<sup>6</sup>; tipo de ámbito: urbano/rural y nivel de gestión: estatal/ privada.

La **estrategia metodológica** fue combinada, con el mayor peso centrado en el abordaje cuantitativo. Este se organizó en torno a la medición de las siguientes dimensiones: a) La biblioteca en la escuela; b) Instalaciones, equipamiento y tecnologías; c) Colección; d) Personal; e) Gestión y funcionamiento; f) Usos y usuarios y g) Valoraciones

La gestión pedagógica de la biblioteca en el ámbito escolar se relevó a través de indicadores (y sus correspondientes preguntas en los cuestionarios), en las dimensiones de gestión y funcionamiento, usos y usuarios, y valoraciones.

La técnica definida para llevar adelante la estrategia cuantitativa fue la encuesta, basada en cuestionarios autoadministrados a cuatro perfiles de actores educativos por establecimiento (salvo a los alumnos de 4º año de Primaria que fueron guiados). La distribución por establecimiento fue la siguiente:

- a) directivos (1)
- b) responsables de bibliotecas (1)
- c) docentes (1 para 4º año de Primaria; 2 para el resto de los años seleccionados)
- d) alumnos (10 por año seleccionado)

Para el caso de docentes y alumnos los años seleccionados fueron en el caso de Buenos Aires: docentes y alumnos de EPB: 4º año y 6º año / Polimodal: 1º y 3º año. Para Chubut y Formosa: docentes y alumnos de Primaria: 4º año y 6º año / Secundaria: 3º y 5º año.

---

<sup>6</sup> Estas nomenclaturas representan lo dado en cada provincia para cada nivel educativo.



Ante la complejidad de trabajar con instrumentos diferenciados por perfil, se utilizó como recurso un buen diseño de cada uno. A los cinco cuestionarios se les aplicó un diseño gráfico atractivo y amable, para facilitar su lectura y la tarea de contestar. Según el actor al cual iba destinado cada instrumento, se supuso una dificultad diferente, como por ejemplo, el hecho de que representaría probablemente el primer contacto con una encuesta (alumnos de 4° año de Primaria) ante lo que se le incorporó personajes que los atrayeran. Ello llevó a diagramaciones variadas y al uso de colores diferenciados para cada uno.

Atendiendo a estas dificultades, se procuró entonces destacar, a través del diseño gráfico, entre otros aspectos: las definiciones e instrucciones para el llenado del cuestionario; enfatizar los diferentes bloques temáticos –especialmente los referentes a Biblioteca de Aula y Servicios Bibliotecarios Alternativos-; contribuir a la correcta aplicación de los pases.

La **estrategia cualitativa** se centró por un lado, en una guía de observación semiestructurada que fue aplicado al total de establecimientos por observadores externos. Con la información relevada se generó un proceso de triangulación de datos que permitió analizarlos y contrastarlos con los provenientes de los cuestionarios autoadministrados.

Por otro lado, se abordaron cualitativamente textos derivados de un espacio abierto incluido en el cuestionario a los alumnos mayores de enseñanza primaria y a los de secundaria, a partir de la técnica de análisis de contenido.

El **modelo de evaluación** se construyó para integrar las dimensiones a analizar con los actores que fueron las unidades de recolección de información para cada una de ellas.

A continuación se presenta el esquema que combina dicho modelo de evaluación:



	Directivo	Resp. Bibli.	Docentes	Alumnos	Observ. Externos
Biblioteca en el centro	■	■	■	■	■
Equipamiento, instalaciones y tecnología					■
Colección		■	■	■	■
Personal	■	■		■	
Gestión y funcionamiento	■	■	■	■	
Usos y usuarios	■	■	■	■	■
Valoraciones	■	■	■	■	
Servicios Bibliotecarios Alternativos	■	■	■		■
Contexto (el barrio y la escuela)					■
Cuestionarios específicos	■				
Guía de observación					■

La complejización del estudio por la incorporación de las diferentes voces en relación a las múltiples facetas que introducen al conocimiento de las bibliotecas escolares, constituye también su riqueza.

Las **definiciones conceptuales** resultaron un desafío, dada la necesaria compatibilidad entre percepciones tan diferentes entre los actores de cada provincia que no debían afectar la validez del cuestionario. El primero se centró en la definición del gran interrogante del Estudio ¿qué es una biblioteca escolar? Más allá de la consensuada definición del Manifiesto de la UNESCO, y los documentos de IFLA existen apropiaciones de su contenido en base a la historia educativa, las prácticas y los desarrollos político-educativos de cada jurisdicción. En este sentido, la realidad argentina en relación con las bibliotecas escolares admite una gran diversidad de situaciones y la construcción de parámetros de análisis comparativos de estas realidades constituyó un esfuerzo metodológico.

Así, por ejemplo, en Chubut se considera, desde y para el sistema educativo provincial, biblioteca escolar a aquella que tiene el cargo de bibliotecario escolar. Por su lado, en Formosa consideran biblioteca a la que tiene un mínimo de 50 libros en su colección<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Parámetro totalmente inaceptado en Chubut.





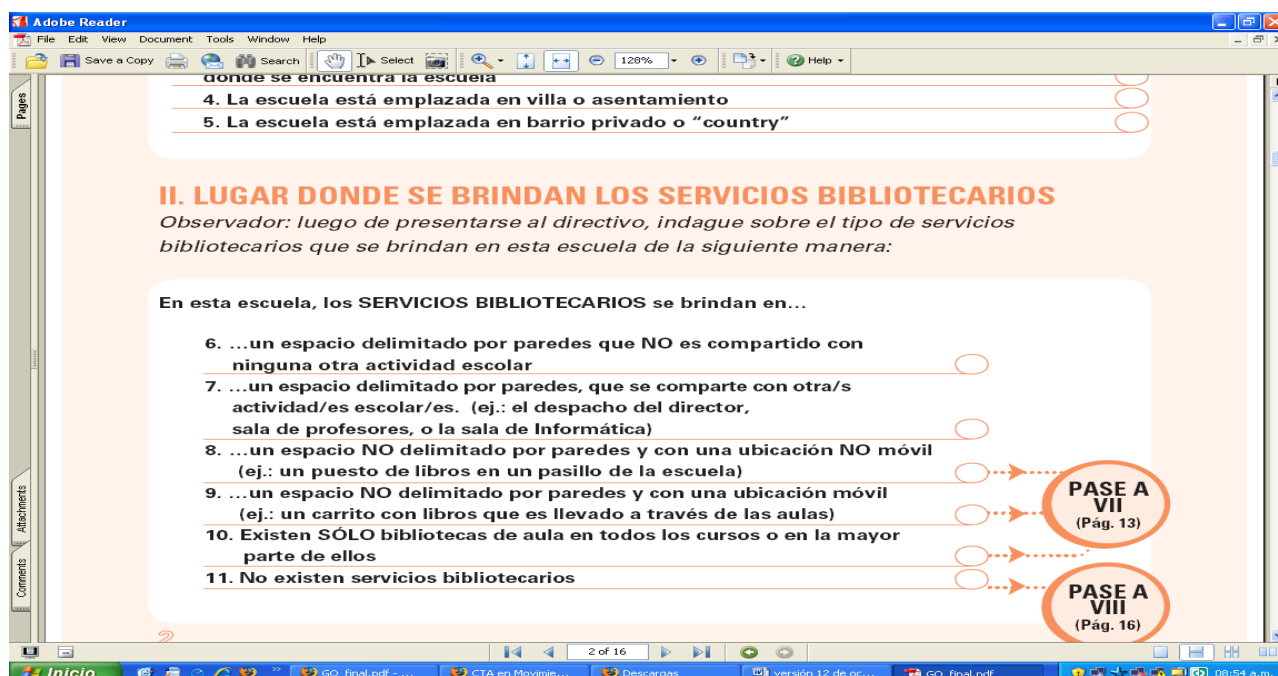
Por lo tanto, esto representó un debate para el equipo, en cuanto a qué definición conceptual aceptar, que pudiera ser homologada por los equipos intervinientes y a su vez, comprendida en el mismo registro por directivos, docentes y responsables de biblioteca al contestar los cuestionarios.

Para poder entonces unificar las distintas concepciones en torno a las bibliotecas escolares, se introdujo una de las novedades de mayor envergadura introducidas en el diseño de los instrumentos de captación de datos para el estudio de Argentina, que es el concepto de **Servicios Bibliotecarios**:

*Se entiende por **servicios bibliotecarios** al conjunto de acciones organizadas a nivel institucional, de manera sostenida, y cuyos objetivos principales son los de facilitar el acceso a los libros, orientar a los alumnos y docentes en sus necesidades de información y promover la lectura, a cargo de una o más personas que los gestionen<sup>8</sup>.*

A partir de esta idea-eje, que aunque incompleta en su contenido, permitía establecer puntos en común se procuró abarcar en ella, tanto las experiencias de servicios bibliotecarios ofrecidos de acuerdo a los parámetros y características convencionales, como también aquellas estrategias que a nivel institucional se ponían en marcha en aquellos casos en los que la biblioteca escolar no existe.

Para reconocer los diferentes tipos de servicios bibliotecarios se acudió a la caracterización del espacio en donde se brindan, según la siguiente clasificación:



<sup>8</sup> Esta definición se incluyó en los cuestionarios autoadministrados de modo de garantizar la validez y confiabilidad del instrumento.



La identificación del tipo de servicio bibliotecario a partir de esta modalidad permitió identificar de una manera unívoca el tipo de servicio bibliotecario ofrecido, con independencia de las diversas concepciones existentes en torno a qué se debe considerar “biblioteca escolar”. Se consideró al espacio como una variable que es resultado de la asignación de legitimidad a la existencia de una biblioteca, tanto desde la ejecución de políticas públicas ad hoc, como de los proyectos educativos institucionales sostenidos por cada comunidad educativa. En ese sentido, se convirtió para el equipo, en un proxy de la existencia de biblioteca escolar.

Otra de las ideas-eje de este Estudio fue la definición de **Responsable de Biblioteca**. Si bien existía una definición presente en los instrumentos utilizados para el estudio español, el conocimiento del contexto argentino obligó al igual que con el concepto anterior, a una revisión y consecuente adecuación.

La realidad argentina supone la existencia de bibliotecarios (con diversos niveles de formación específica) en la mayoría de las escuelas de la provincia de Buenos Aires, en aproximadamente la mitad de las escuelas de la provincia de Chubut y en pocas escuelas de la provincia de Formosa. Quienes atienden las bibliotecas, entonces, pueden ser docentes como función auxiliar, docentes en tareas pasivas, directivos en sus “ratos libres”, auxiliares del establecimiento o personas con seguros de desempleo habilitadas para trabajar en las escuelas.

La posibilidad de incluir dicho espectro derivó en la siguiente definición, abarcativa de las muchas situaciones conocidas, que intentó que el Estudio permitiera caracterizarlos en función de las dimensiones investigadas.

*Se entiende por **Responsable de Biblioteca**, a la persona con mayor dedicación y conocimiento de sus características y funcionamiento, independientemente de que tenga o no cargo, o formación de Bibliotecario, e independientemente de que las tareas en la biblioteca representen o no su actividad principal dentro de esta escuela.*

Estos fueron dos de las principales delimitaciones conceptuales, que requirieron de una intervención particular, dado que eran los ejes estructuradores del Estudio y que exigían absoluta claridad y comprensión por parte de todos los actores involucrados.

La elaboración de los cuestionarios requirió un trabajo de suma exigencia. Se incorporaron a los homologados regionalmente, nuevos indicadores que dieran cuenta por un lado de la realidad de nuestro país y por el otro, que permitieran la construcción posterior de datos que fueran insumos para las políticas educativas en torno a las bibliotecas escolares.

Por ejemplo, en el caso de la dimensión COLECCIÓN, se incorporaron los siguientes indicadores para el cuestionario del Responsable de Biblioteca:

- Obstáculos para la selección y compra de materiales
- Sistema utilizado en caso de que el tratamiento técnico fuese manual

Para la dimensión PERSONAL se integraron en el cuestionario RB preguntas en torno a:

- Antigüedad total del responsable de biblioteca (considerando el establecimiento actual y en anteriores)



- Cargo, funciones y actividad principal dentro de la escuela de los otros recursos humanos que se desempeñan en la biblioteca

Para la dimensión USOS Y USUARIOS, se modificó el siguiente indicador:

- Visitas de alumnos en un día de funcionamiento normal: Este indicador reemplazó al que hacía referencia en la versión original a la cantidad de alumnos que visitan la biblioteca en un mes. La unidad de tiempo *mes* ofrecía la dificultad de la memoria, pero además, lo que se obtendría a través de este indicador sería, para nosotros, una aproximación al *flujo* y no a la *cantidad* de alumnos que visitan la biblioteca. Se juzgó más apropiado una unidad de tiempo más acotada.

Se incorporaron entre otros, estos indicadores<sup>9</sup>:

- Conocimiento de las acciones para retirar libros en préstamo (CAP)
- Obstáculos percibidos para participar de proyectos específicos organizados por la biblioteca (DO)
- Proyectos específicos desarrollados por el propio docente (DO)
- Motivos de la falta de articulación entre las actividades del docente y las del responsable de biblioteca (DO)
- Actividad percibida en la biblioteca por el observador externo (presencia de alumnos y docentes, cooperación, tiempo de atención, atmósfera de trabajo) (GO)

También debieron adaptarse las categorías para algunos indicadores comunes, de acuerdo con el sistema educativo y las bibliotecas escolares argentinas. Esta tarea conllevó modificaciones en la operacionalización de algunas variables, para adaptarlas a los contextos educativos de las provincias seleccionadas.

Además, se desarrollaron **análisis de coherencia inter-instrumentos** para asegurar la posterior comparabilidad de la información que surgiera del relevamiento. La comparación realizada de esta manera condujo a la inclusión de preguntas que se encontraban en algunos instrumentos pero no en otros. Ello equivalió a ampliar el campo de opiniones a actores que originariamente no estaban considerados para el análisis de ciertos aspectos. Otras de las consecuencias de la comparación realizada entre instrumentos, condujo a que se reformularan algunas opciones de preguntas, unificando los sistemas de categorías presentados como respuestas, para permitir comparaciones válidas posteriormente durante el análisis de los datos, incluso a riesgo de perder cierta especificidad en las categorías resultantes.

La **validación de los instrumentos de recolección** fue particular para cada uno de ellos, dado por la especificidad de los saberes requeridos por cada perfil evaluado. Esta tarea se desarrolló en la etapa de prediseño y fue una instancia de sistemática modificación de los cuestionarios.

También se generó la **consulta a expertos temáticos**. El cuestionario del Responsable de Biblioteca recibió un tratamiento particular. Para completar su diseño conceptual se realizaron reiteradas consultas a expertos temáticos, quienes realizaron valiosos aportes en cuanto a la terminología utilizada y otros aspectos de importancia para la coherencia

---

<sup>9</sup> Entre paréntesis se alude al cuestionario en que se incorporaron: DO corresponde a Docentes; CAP a Alumnos de 4to año de primaria; RB a responsable de biblioteca; GO. Guía de observación.



interna del cuestionario. Los criterios en tensión estuvieron relacionados con la necesidad de presentar una herramienta impecable desde el vocabulario técnico bibliotecológico, (que no diera lugar a ambigüedades ni imprecisiones o usos vulgares de los términos) pero que asimismo, fuera comprendido por todos aquellos a cargo de las bibliotecas en las diversas comunidades educativas.

Una vez transitadas estas etapas preparatorias, se procedió a las **pruebas piloto** para poner a prueba los cuestionarios, lo que generó nuevos cambios en la formulación de algunas de las preguntas. Finalmente, una vez consensuados los instrumentos se desarrollaron las acciones de capacitación de los encuestadores y de los jefes de campo provinciales para poder dar inicio al trabajo de campo.

Para su desarrollo se elaboró una serie de material soporte, enumerado a continuación: a) cartas de comunicación a los directivos de las escuelas; b) mapa de accesibilidad; c) agenda de concertación de visitas; d) cuadro de Situaciones y Soluciones; e) registro de relevamiento (Hoja de Ruta); f) constancia de relevamiento y g) certificado de agradecimiento.

Se avanzó en la capacitación presencial a 100 encuestadores de Buenos Aires, 31 en Chubut y 25 en Formosa, junto a los jefes y subjefes de campo respectivos.

Los resultados del relevamiento en cuanto a la cantidad de casos relevados totales, según perfil y por jurisdicción son los siguientes:

Provincia	Escuelas relevadas	Autoadministrados				Alumnos		GO	Rechazos	No relevadas
		DI	RB	DO PRIM	DO SEC	PRIM	SEC			
BUENOS AIRES	390	387	337	737	454	5358	2265	369	5	5
CHUBUT	99	95	85	175	134	1279	691	99	0	1
FORMOSA	100	98	95	172	160	1150	795	96	0	0
TOTAL	589	580	517	1084	748	7787	3751	564	5	6

El total de casos relevados fue de 14.467 entre los diversos actores educativos.

La diversidad de estructuras educativas entre las tres provincias exigió la necesidad de adaptar a cada una de ellas el modo de implementación del Estudio, lo que demandó, a su vez, pensar y diagramar una logística particular para cada una y establecer acuerdos estratégicos que garantizaran su desarrollo.

### **Análisis de resultados**

#### a) De la estrategia cuantitativa

El procesamiento y análisis de los datos asumió también una particular complejidad dado que exigió la elaboración de informes de acuerdo a los criterios que habían sustentado la investigación. Ello supuso en primer lugar un análisis del conjunto de la información y luego, se elaboraron análisis parciales.



Se generaron análisis particulares y exhaustivos por cada provincia de todos los indicadores trabajados y a posteriori se procedió a la comparación entre las tres en algunos indicadores de significación para la política pública en torno a las bibliotecas escolares.

Asimismo se produjeron análisis e informes particulares de acuerdo al ámbito de los establecimientos (urbano/rural) y a su tipo de gestión (estatal /privada).

También se elaboraron resúmenes ejecutivos de resultados por actores (directivos, responsables de bibliotecas, docentes, alumnos).

b) De la estrategia cualitativa

Se trabajó con los textos producidos libremente por los alumnos de Secundaria y de 6° año de Primaria. Se elaboró una aproximación al material que constituye un primer nivel de integración analítica que permite otras futuras exploraciones. A través de decisiones de muestreo teórico se fueron delimitando las búsquedas a partir de la emergencia de categorías conceptuales en las múltiples lecturas de los textos. Se fueron configurando así ejes temáticos como territorios de sentido, en los que confluyeron los relatos de los distintos alumnos.

c) Construcción de indicadores resumen

El desarrollo del análisis nos fue generando algunos interrogantes en torno a los que subyacían hipótesis sobre qué aspectos incidían en mayor o menor medida en el grado de uso de las bibliotecas o explicaban su mejor o peor funcionamiento. Para darles respuesta, se construyó una herramienta de análisis que permitiera sintetizar algunas de las características consideradas como altamente relevantes del Estudio de las Bibliotecas Escolares en Argentina. A tal fin, a partir de los datos que surgieron del estudio se desarrollaron una serie de indicadores resumen (IR), que hacen referencia a:

- el grado de adecuación de la colección (IR 1)<sup>10</sup>
- el grado de utilización de la biblioteca por los alumnos (IR 2)
- el grado de utilización de la biblioteca por los docentes (IR 3)
- la existencia de estrategias del Responsable de Biblioteca (RB) para incentivar el uso de los recursos bibliotecarios (IR 4)
- la existencia de estrategias de los docentes para incentivar el uso de los recursos bibliotecarios (IR 5)
- la existencia de estrategias del equipo directivo para jerarquizar el papel de la biblioteca escolar (IR 6)

La selección de variables para la construcción de indicadores, se apoyó sobre los siguientes criterios:

- disponibilidad: que estuviesen incluidas en la información que relevó el Estudio Bibliotecas Escolares en Argentina 2008-2009;
- pertinencia: que estuvieran articuladas conceptualmente con lo que se pretende indagar;

---

10 Los IR se encuentran numerados (indicación entre paréntesis) sólo a los fines de facilitar su identificación.





- calidad: que tuvieran valores aceptables de no respuesta y que se hubieran mostrado coherentes en su comportamiento con otras variables.

Se identifica a un indicador resumen como una medida que se construye a partir de la combinación de dos o más atributos o variables. Tiene la ventaja de sintetizar en un único resultado, el producto de múltiples características del fenómeno u objeto que se quiere investigar. Por lo mismo, permite una lectura sencilla y rápida, facilitando la comparabilidad entre distintos universos.

#### *IR 1. Grado de adecuación de la colección.*

Para ello se seleccionaron a partir de la información disponible, tres características de la colección consideradas relevantes<sup>11</sup>, a saber:

- la **diversidad de soportes/materiales** de la colección (libros, diarios y revistas, recursos audiovisuales, grabaciones sonoras, etc.);
- la cantidad de áreas temáticas que tuvieran una **cantidad suficiente de ejemplares**;
- la cantidad de áreas temáticas con **contenidos convenientemente actualizados**.

De la combinación de estos tres atributos, se obtiene un indicador resumen que permitió analizar a la colección según posea un grado alto, medio o bajo de adecuación.

Nivel alto: bibliotecas con diversidad de soportes, con gran cantidad de áreas temáticas con buena cantidad de ejemplares y convenientemente actualizadas en cuanto a contenidos.

Nivel medio: bibliotecas que tienen diversidad de soportes, pero son pocas las áreas temáticas con ejemplares en cantidad suficiente y convenientemente actualizadas. También, bibliotecas que sin una diversidad de soportes, tienen sin embargo una cantidad suficiente de ejemplares y contenidos actualizados en una parte importante de las áreas temáticas que componen el fondo.

Nivel bajo: bibliotecas con escasa diversidad de soportes y con muy pocas áreas temáticas con ejemplares en cantidades suficientes o actualizados.

#### *IR 2. Grado de utilización de la biblioteca escolar por los alumnos*

Este indicador expresa cuánto de los recursos disponibles en la biblioteca escolar utilizan efectivamente los alumnos. Para su construcción se consideraron las respuestas de los mismos acerca de:

- los **materiales utilizados** de la biblioteca (libros, diarios y revistas, material audiovisual, juegos, mapas) y;
- los **servicios utilizados** cuando concurre a ella (consulta en sala, mirar/escuchar videos o CD, uso de PC, préstamo, Internet, etc.).

---

<sup>11</sup> La selección de los atributos para la construcción de los indicadores resumen, se apoya siempre en criterios teórico-conceptuales (qué aspectos se consideran relevantes según determinado marco de análisis), metodológicos y operativos (disponibilidad y calidad de la información a ser utilizada para la construcción del indicador). Esta presentación no permite avanzar en los aspectos metodológicos más precisos.



Un aspecto importante a señalar es que las respuestas de los alumnos han sido ajustadas según la existencia efectiva del recurso, acerca del cual se les indaga por su uso. Para ello se tomó como parámetro el reporte del RB sobre los materiales y servicios existentes en biblioteca.

En el IR resultante se definen entonces tres niveles en la utilización de la biblioteca por los alumnos: Bajo: no más de un 50% de los materiales y servicios disponibles; - Medio: más de la mitad y hasta un 75% de los materiales y servicios disponibles; - Alto: más del 75% de los materiales y servicios disponibles

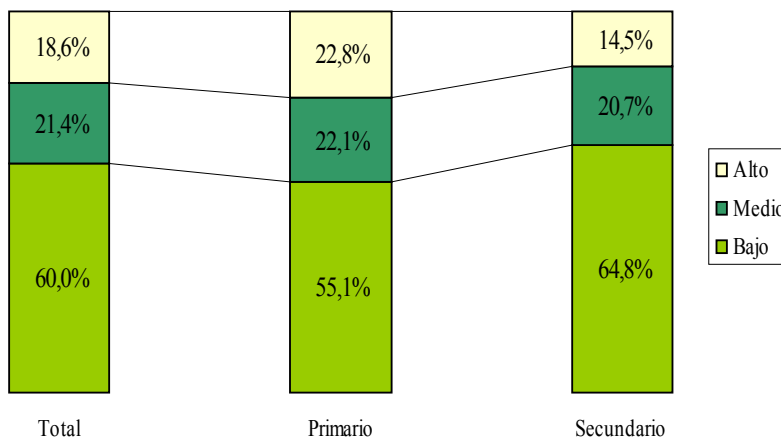
En cuanto al universo que comprende este indicador, son los alumnos mayores, que declaran conocer la biblioteca de su escuela y haber concurrido al menos una vez durante el año.

Presentaremos sólo a modo de ejemplo, un resultado de la aplicación del IR2. En ella, se utilizaron también variables de corte, tales como nivel de gestión, tipo de ámbito, sexo o nivel educativo.

Si consideramos el **nivel educativo**, el grado de utilización de la biblioteca aumenta en el nivel primario y disminuye en el secundario. En este sentido, se puede apreciar una mayor participación relativa de los alumnos de nivel primario, en particular en la franja de alto grado de utilización de la biblioteca escolar.

De manera complementaria, en el nivel bajo, los alumnos de secundario están relativamente más representados (Gráfico 1).

Gráfico 1. Grado de utilización de la biblioteca escolar por los alumnos (IR 2), según nivel educativo. Año 2008



Muestra: 3.079 alumnos de nivel primario/ 3.092 alumnos de nivel secundario. Muestra total: 6.171 alumnos

### IR 3. Grado de utilización de la biblioteca escolar por los docentes

Este indicador resumen permite conocer en qué medida los docentes hacen una apropiación de los recursos disponibles en la biblioteca escolar. De manera similar a lo descripto para el IR 2, este indicador combina el reporte que hace el docente acerca de:





- los **materiales utilizados**;
- los **servicios y actividades** que realiza cuando concurre con o sin alumnos a la biblioteca (consulta en sala, preparar clases con materiales de la biblioteca, consulta de catálogos, etc.).

#### *IR 4. Existencia de estrategias implementadas por el RB para incentivar el uso*

Este indicador se construyó bajo un supuesto que destaca la importancia de las acciones encaradas por el responsable de biblioteca (RB) en el incentivo a la utilización de la biblioteca y sus recursos por sus principales usuarios (alumnos y docentes). En tal sentido, expresa el grado en que están presentes en el RB esas estrategias, como parte de su actividad y su planificación cotidiana.

Los insumos que se consideraron para su construcción, combinan las respuestas del RB en torno a la realización de tres diferentes tipos de estrategias:

- **difusión de la biblioteca** y sus recursos (a través de carteleras, recorrida por las aulas, boletines informativos, etc.);
- **desarrollo de proyectos específicos** (hora del cuento, clubes de lectura, formación de usuarios, etc.);
- **articulación biblioteca-aula** (selección de recursos para el desarrollo curricular, planificación conjunta de actividades con el docente, etc.).

#### *IR 5. Existencia de estrategias implementadas por los docentes para incentivar el uso de la biblioteca escolar*

El indicador se construyó para obtener información que permitiera conocer el grado en que los docentes ponen en marcha estrategias a los efectos de promover entre sus alumnos el uso de los servicios y materiales de la biblioteca.

A tal fin, el IR 5 combina las respuestas brindadas por los docentes en torno de dos dimensiones:

- la promoción de una **mayor vinculación del alumno con la biblioteca** (observada a través de la cantidad de visitas realizadas con alumnos a biblioteca);
- la **articulación de estrategias** en conjunto con el RB (tales como participación en proyectos de innovación o mejora de la biblioteca, participación en la evaluación de la biblioteca, desarrollo de proyectos específicos con ayuda del RB, etc.).

#### *IR 6. Existencia de acciones desde el equipo directivo para jerarquizar el papel de la biblioteca escolar*

Este indicador fue construido bajo el supuesto de que las acciones tendientes a jerarquizar el papel de la biblioteca escolar desde el equipo directivo, son un marco que refuerza la eficacia de las estrategias que ponen en marcha tanto docentes como bibliotecarios para fomentar hábitos de lectura y utilización de recursos y servicios de información entre los alumnos.

El IR 6 se apoya para su construcción en dos dimensiones que se refieren a las respuestas de los directivos en relación a:



- la **inclusión de la biblioteca en el proyecto institucional** (observada a través de la incorporación de la biblioteca en proyectos de mejora e innovación en los últimos cuatro años);
- la **existencia concreta de una planificación** que enmarque las acciones encaminadas desde la biblioteca.

La aplicación de los indicadores resumen descriptos generó el planeamiento de hipótesis que pudieron asignar una explicación tentativa al funcionamiento de las bibliotecas escolares.

### **A modo de síntesis**

El desarrollo de esta investigación exigió un enorme esfuerzo de conjunción y sistematización de estrategias políticas, metodológicas y operativas para sustentarla. Así, el trabajo coordinado para la región, desde la articulación del equipo español y con el aporte de los equipos de Brasil, Chile y Méjico permitió ir avanzando a través de un análisis permanente de las decisiones y los resultados obtenidos, lo que llevó al enriquecimiento permanente de nuestro equipo. También los equipos provinciales fueron partícipes de este proceso y eso representa la posibilidad de que otras investigaciones crezcan a partir de este proyecto.

La publicación gratuita de la investigación<sup>12</sup>, en una versión algo más reducida, permitió llegar a las 589 escuelas participantes, para garantizar la devolución a quienes hicieron posible con su actitud de apertura, la obtención de datos. Asimismo, este material se ha difundido entre las autoridades educativas para que se cumpla el propósito inicial de ser un elemento que nutriera las políticas educativas en torno a las bibliotecas escolares.

La posibilidad de construir conocimiento colectivamente a partir de un objeto de estudio común, y de definir estrategias y herramientas metodológicas que permitan precisar cada vez de manera más aproximada la realidad de las bibliotecas escolares en este caso, es un desafío valioso. Asimismo, lo es el poder elaborarlo a partir de la inclusión de quienes son sus verdaderos protagonistas, quienes transitan las bibliotecas día a día.

---

12 “Las bibliotecas escolares en la Argentina: un diagnóstico desde sus actores”, publicado por la Fundación SM de Méjico en 2010 en su Colección Estudios CE/IDEA, de distribución gratuita a instituciones educativas y bibliotecológicas, junto a la Agencia aecid del Ministerio de Relaciones Exteriores y de Cooperación de España.



# Un proyecto regional de investigación en torno a las bibliotecas escolares latinoamericanas: la experiencia argentina (ME/OEI)

Adriana Redondo

*Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas*

*La Plata, 27 de junio de 2011*

*[Http://tieb.fahce.unlp.edu.ar](http://tieb.fahce.unlp.edu.ar) - ISSN 1953-7324*

# ESTUDIO LAS BIBLIOTECAS ESCOLARES EN LA ARGENTINA (2008-2009)



# Proyecto regional

OBJETIVO: Disponer de un diagnóstico sistemático de la situación de las bibliotecas escolares en los cuatro países participantes

- Incorporar **variables** referidas a la dotación, organización y gestión de la biblioteca así como en relación a los usos y las valoraciones que los propios usuarios hacen de la biblioteca.
- Involucrar a distintos **actores**, tanto a los que ejercen labores directas en la biblioteca, a los responsables de la escuela y de su coordinación pedagógica como a los propios usuarios.
- Disponer de **instrumentos** de evaluación que permitan obtener información cuantitativa y cualitativa: cuestionarios, entrevistas, protocolos de observación.



## Primera etapa

- Propuesta Comisión de expertos “Lectura y Bibliotecas” OEI para la región
- Acuerdos equipos técnicos Argentina, Brasil, Chile, México con la coordinación del equipo técnico de España
- Elaboración de preproyectos nacionales



## Segunda etapa

- Evaluación de las estrategias metodológicas
- Análisis crítico de la propuesta española de dimensiones e indicadores
- Consenso regional de dimensiones e indicadores con adecuaciones nacionales
- Intercambio virtual y presencial (2008/2010)

## Decisiones políticas

- Acuerdos con autoridades políticas provinciales
- Sensibilización a Directores de nivel, Planeamiento,
- Estadística y supervisores de primaria y secundaria
- Consensos en torno a la operatoria del Estudio

## Decisiones metodológicas

Definición del modelo de estudio

- Elaborar un diagnóstico situacional de las bibliotecas escolares de gestión estatal y privada en tres jurisdicciones educativas del país
- Relevar las estrategias implementadas en los establecimientos educativos que no poseen biblioteca central en las jurisdicciones seleccionadas
- Valorar las voces de los actores involucrados en el uso de las bibliotecas escolares, recuperando sus percepciones, necesidades y proyectos

# Definiciones metodológicas

## Universo

- Establecimientos educativos de gestión **estatal** y **privada**, del ámbito **urbano** y **rural**, de los niveles **primario** y **secundario** de las provincias de Buenos Aires, Chubut y Formosa.

## Subuniversos

- a) establecimientos con bibliotecas escolares (centrales o institucionales);
- b) establecimientos con bibliotecas de aula;
- c) establecimientos con bibliotecas escolares centrales y bibliotecas de aula;
- d) establecimientos con servicios bibliotecarios alternativos;
- e) establecimientos sin servicios bibliotecarios

¿Qué se entiende por biblioteca escolar?

- **Servicios bibliotecarios**

*Conforman un conjunto de acciones organizadas a nivel institucional de manera sostenida, a cargo de una o más personas que los gestionen, cuyos objetivos principales son los de:*

*facilitar el acceso a los libros,*

*orientar a los alumnos y docentes en sus necesidades de información*

*y promover la lectura.*

## Caracterización del **espacio** donde se brindan los servicios bibliotecarios

- ... un espacio delimitado por paredes que NO es compartido con ninguna otra actividad
- ... un espacio delimitado por paredes que se comparte con otra/s actividad/es escolar/es
- ... un espacio NO delimitado por paredes y con una ubicación NO móvil
- ... un espacio NO delimitado por paredes y con una ubicación móvil
- Existen SÓLO bibliotecas de aula en todos los cursos o en la mayor parte de ellos
- No existen servicios bibliotecarios

*Otra definición necesaria...*

¿Quiénes están a cargo de las bibliotecas?

*Se entiende por **Responsable de Biblioteca** a la persona con mayor dedicación y conocimiento de sus características y funcionamiento, independientemente de que tenga o no cargo, o formación de bibliotecario, y de que las tareas en la biblioteca representen o no su actividad principal dentro de la escuela.*



## Incorporación de contenidos específicos para el caso argentino

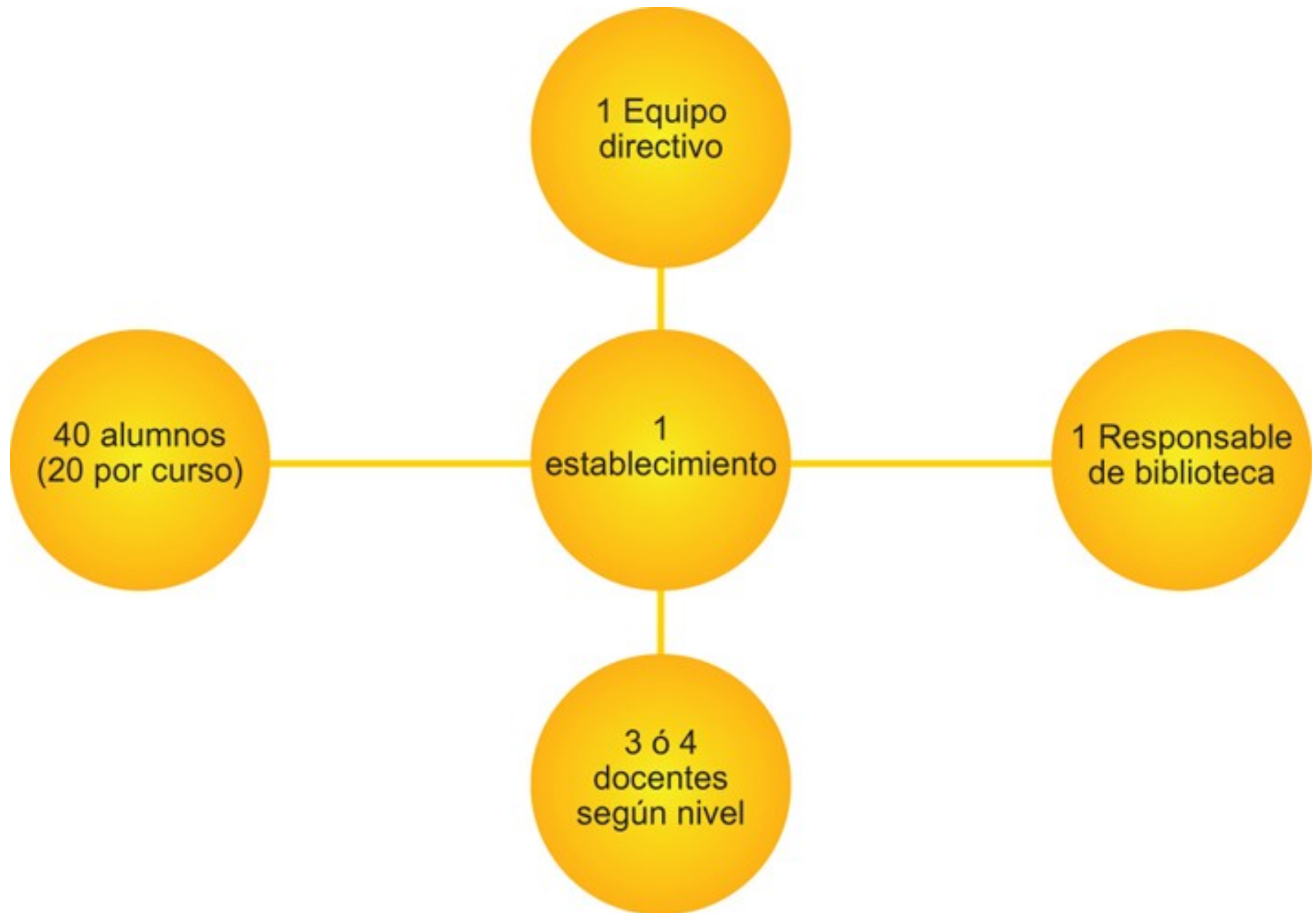
### ***Bloque de indicadores*** ***“Servicios Bibliotecarios Alternativos”***

Se incluyó este bloque en los cuestionarios a Directivos, Docentes y responsables de Bibliotecas, para rescatar todas aquellas estrategias, experiencias y proyectos informales, aunque con cierto nivel de sistematización, en torno a la prestación de servicios bibliotecarios basados fundamentalmente en la promoción de la lectura y la valoración del libro.

- La biblioteca en la escuela
- Espacio, instalaciones, equipamiento y tecnologías
- Colección
- Personal
- Gestión y funcionamiento
- Usos y usuarios
- Valoraciones

# Modelo de evaluación por perfiles

	<i>Directivos</i>	<i>Resp. bib.</i>	<i>Docentes</i>	<i>Alumnos</i>	<i>Observ. externos</i>
Biblioteca en la escuela	■	■	■	■	■
Equipamiento, instalaciones y tecnología					■
Colección		■	■	■	■
Personal	■	■		■	
Gestión y Funcionamiento	■	■	■	■	
Usos y Usuarios	■	■	■	■	■
Valoraciones	■	■	■	■	
Servicios Bibliotecarios Alternativos	■	■	■		■
Contexto (el barrio y la escuela)					■
Cuestionarios específicos	■				
Guía de observación					■



## Estrategia cuantitativa: Encuesta

### Diseño y elaboración de instrumentos

- Cuestionario para directivos
- Cuestionario para responsables de bibliotecas
- Cuestionario para docentes
- Cuestionario para alumnos 4° grado (EGB 1)
- Cuestionario para alumnos 6° grado (EGB2/Primaria y 1° y 3° Polimodal/Secundaria)

## Estrategia cualitativa

- Guía de observación

1.

¿Tiene biblioteca tu escuela?

Sí \_\_\_\_\_  1  
No \_\_\_\_\_  2

2.

¿Conocés la biblioteca de tu escuela?

Sí \_\_\_\_\_  1  
No \_\_\_\_\_  2

3.

¿Cuánto vas a la biblioteca de tu escuela?

Voy muchas veces \_\_\_\_\_  1  
Sólo voy algunas veces \_\_\_\_\_  2  
Nunca voy a la biblioteca de la escuela \_\_\_\_\_  3

PASÁ A  
PREGUNTA 28



3.A.

Elegí el globo que diga la cantidad de veces que hayas ido ESTE AÑO a la biblioteca y marcalo con una X (las veces que te acuerdes).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 más de 9

4.

A la biblioteca vas cuando...

(podés elegir más de una respuesta)

... estamos en clase \_\_\_\_\_  1  
... en los recreos \_\_\_\_\_  2  
... antes o después de clase \_\_\_\_\_  3  
... falta la maestra \_\_\_\_\_  4

5.

¿Con quién o quiénes vas a la biblioteca? (podés elegir más de una respuesta)

Con toda la clase  1

Yo solo  2

Con algún amigo o amiga  3



Con mi mamá o mi papá  4

Con mis hermanos o hermanas  5



6.

¿Qué hacés cuando vas a la biblioteca? (podés elegir más de una respuesta)

Buscar un libro o material que me pidieron en clase \_\_\_\_\_  1  
Hacer la tarea \_\_\_\_\_  2  
Pedir algún material para la maestra \_\_\_\_\_  3  
Pedir algún libro para llevar a casa \_\_\_\_\_  4  
Leer en la biblioteca \_\_\_\_\_  5  
Mirar un video \_\_\_\_\_  6  
Usar la computadora \_\_\_\_\_  7  
Buscar en internet \_\_\_\_\_  8  
Otras (voy a) \_\_\_\_\_  9

7.

¿Conocés al bibliotecario o bibliotecaria de tu escuela (la persona que se encarga de la biblioteca)?

Sí \_\_\_\_\_  1  
No \_\_\_\_\_  2

PASÁ A  
PREGUNTA 9



8.

Cuando llegás a la biblioteca, el bibliotecario... (podés elegir más de una respuesta):

...te ayuda a buscar lo que necesitás \_\_\_\_\_  1  
...te aconseja lecturas que te puedan gustar \_\_\_\_\_  2  
...te orienta sobre cómo hacer los trabajos \_\_\_\_\_  3  
...te enseña cómo funciona la biblioteca y cómo usar sus materiales \_\_\_\_\_  4  
...no te ayuda porque está ocupado \_\_\_\_\_  5  
...no te ayuda porque quiere que aprendas solo \_\_\_\_\_  6  
Otra situación (¿cuál?) \_\_\_\_\_  7

9.

En la biblioteca, ¿hay libros de cuentos, poesías, novelas, historietas... que te gusten?

Sí \_\_\_\_\_  1  
No \_\_\_\_\_  2  
No lo sé \_\_\_\_\_  3

10.

¿Hay en la biblioteca videos, CD-ROM o DVD?

Sí \_\_\_\_\_  1  
No \_\_\_\_\_  2  
No lo sé \_\_\_\_\_  3

PASÁ A  
PREGUNTA 12



11.

¿Usás los videos, CD-ROM, DVD de la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_  1  
No \_\_\_\_\_  2

1.

¿Tiene biblioteca tu escuela?

Sí \_\_\_\_\_  1  
No \_\_\_\_\_  2

2.

¿Conocés la biblioteca de tu escuela?

Sí \_\_\_\_\_  1  
No \_\_\_\_\_  2

3.

¿Con quiénes vas a la biblioteca? (Podés elegir más de una respuesta)

Solo \_\_\_\_\_  1  
Con toda la clase \_\_\_\_\_  2  
Con algún amigo o amiga \_\_\_\_\_  3  
Con tu papá y/o mamá \_\_\_\_\_  4  
Con tu/s hermano/s \_\_\_\_\_  5

4.

¿En qué momentos vas a la biblioteca?

(Contestá renglón por renglón marcando con una X en Siempre, A veces o Nunca, según corresponda.)

	1 Siempre	2 A veces	3 Nunca
1. En horario de clase _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Fuera del horario de clase pero en tu horario escolar (recreos, horas libres...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Fuera del horario escolar (contraturno)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Otros momentos (¿Cuáles?)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.

¿Cada cuánto vas a la biblioteca de tu escuela?

Todas las semanas \_\_\_\_\_  1  
Algunas veces al mes \_\_\_\_\_  2  
Algunas veces al año \_\_\_\_\_  3  
No voy a la biblioteca \_\_\_\_\_  4

5.A.

¿Recordás cuántas veces fuiste este año a la biblioteca de la escuela?

Una sola vez \_\_\_\_\_  1  
2 a 3 veces \_\_\_\_\_  2  
4 a 6 veces \_\_\_\_\_  3  
Más de 6 veces \_\_\_\_\_  4  
No fui nunca \_\_\_\_\_  5  
No lo sé / No lo recuerdo \_\_\_\_\_  6

6.

¿Conocés al bibliotecario o bibliotecaria de tu escuela (la persona que se encarga de la biblioteca)?

Sí \_\_\_\_\_  1  
No \_\_\_\_\_  2

7.

Cuando vas a la biblioteca, ¿cómo te ayuda el bibliotecario/a o encargado/a de la biblioteca? (Podés elegir más de una respuesta)

Me ayuda a buscar lo que necesito \_\_\_\_\_  1  
Me aconseja lecturas que me puedan gustar \_\_\_\_\_  2  
Me orienta sobre cómo hacer los trabajos \_\_\_\_\_  3  
Me enseña cómo funciona la biblioteca y cómo usar sus materiales \_\_\_\_\_  4  
No me ayuda porque está ocupado en otras tareas \_\_\_\_\_  5  
No me ayuda porque quiere que aprenda solo \_\_\_\_\_  6  
Otra situación (¿cuál?) \_\_\_\_\_  7

8.

¿Qué materiales usás de la biblioteca (para leer, hacer trabajos, llevarte en préstamo...)? (Contestá renglón por renglón marcando con una X en Siempre, A veces o Nunca, según corresponda.)

	1 Siempre	2 A veces	3 Nunca
1. Libros (manuales, cuentos, novelas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Diarios y revistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Videos, diapositivas, discos, cassettes, CD audio, CD ROM, DVD, ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Juegos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mapas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Otros (¿Cuáles?)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9.

¿Qué hacés cuando vas a la biblioteca?

(Contestá renglón por renglón marcando con una X en Siempre, A veces o Nunca, según corresponda.)

	1 Siempre	2 A veces	3 Nunca
1. Consultar libros y otros materiales de ciencias (sociales, naturales, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Leer libros de literatura (novelas, cuentos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Consultar diccionarios, enciclopedias, atlas, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Mirar o escuchar videos, CD audio, CD-ROM, DVD...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Hacer deberes y estudiar con apuntes propios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Usar las computadoras para preparar trabajos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Participar en actividades programadas (exposiciones, encuentros con autores, concursos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Asistir a actividades donde se enseña a utilizar la biblioteca y usar nuevas tecnologías...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Pedir algún libro o material para llevarme a casa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Jugar con las computadoras, chatear, enviar y recibir correos electrónicos...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Retirar algún libro o material para el profesor/a o maestro/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Consultar información en Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.

¿Se pueden sacar libros u otros materiales prestados de la biblioteca de tu escuela?

Sí \_\_\_\_\_  1  
No \_\_\_\_\_  2  
No sé \_\_\_\_\_  3PASÁ A  
PREGUNTA  
24PASÁ A  
PREGUNTA  
15



**IMPORTANTE:** Cada punto a observar tiene una serie de opciones que fueron incluidas para facilitar su tarea de OBSERVACIÓN. Por favor, preste atención a cualquier tipo de detalles que le resulte significativo aún cuando no estén listados en esta guía, pues ellos serán de mucha utilidad para el posterior análisis. Si encontrara que las opciones ofrecidas no se ajustan a su observación, por favor, agregue la suya propia en el recuadro “Comentarios” colocando el número de ítem al que hace referencia.

## I. ENTORNO DE LA ESCUELA

**Observador:** antes de ingresar al establecimiento, camine alrededor de la manzana donde se emplaza la escuela. **Observe:** presencia de asfalto, veredas construidas, alumbrado público. Marque con una cruz la opción que corresponde.

1. La escuela está emplazada en zona rural
2. La escuela está emplazada en un lugar con asfalto, alumbrado público y veredas en todas las calles que rodean la manzana donde se encuentra la escuela
3. Falta alumbrado público o veredas o asfalto en al menos una de las calles de la manzana donde se encuentra la escuela
4. La escuela está emplazada en villa o asentamiento
5. La escuela está emplazada en barrio privado o “country”

## II. LUGAR DONDE SE BRINDAN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

**Observador:** luego de presentarse al directivo, indague sobre el tipo de servicios bibliotecarios que se brindan en esta escuela de la siguiente manera:

En esta escuela, los SERVICIOS BIBLIOTECARIOS se brindan en...

6. ...un espacio delimitado por paredes que NO es compartido con ninguna otra actividad escolar.
7. ...un espacio delimitado por paredes, que se comparte con otra/s actividad/es escolar/es. (ej.: el despacho del director, sala de profesores, o la sala de Informática)
8. ...un espacio NO delimitado por paredes y con una ubicación NO móvil (ej.: un puesto de libros en un pasillo de la escuela)
9. ...un espacio NO delimitado por paredes y con una ubicación móvil (ej.: un carrito con libros que es llevado a través de las aulas)
10. Existen SÓLO bibliotecas de aula en todos los cursos o en la mayor parte de ellos
11. No existen servicios bibliotecarios

PASE A VII

PASE A VIII

## III. ESPACIO, INSTALACIONES, Y TECNOLOGÍAS

Los siguientes ítems están destinados a guiar la observación sobre las características de las instalaciones de la biblioteca, su ubicación dentro de la escuela, los accesos, distribución del espacio disponible, señalización.

### III.1. Ubicación y acceso

#### 1. Señalización

12. Existen señalizaciones en distintas partes del edificio que permiten localizar la biblioteca con facilidad.
13. Sólo se encuentra indicado dónde localizar la biblioteca en el sector de entrada a la escuela y en su puerta donde tiene un cartel que la identifica.
14. Sólo existe un cartel de identificación en la puerta de la biblioteca.
15. No existe ningún tipo de carteles indicadores en relación a la biblioteca.

#### 2. Ubicación de la biblioteca en relación a las aulas y a los servicios.

16. Está ubicada en un lugar céntrico accesible desde las aulas
17. Está ubicada en un espacio que queda apartado de las aulas
18. Está ubicada en un espacio marginal o alejado del edificio (subsuelo, construcción aislada)

#### 3. Entrada a la biblioteca

19. Existe una entrada a la biblioteca desde el exterior del edificio.

#### 4. Accesibilidad

20. El acceso a la biblioteca presenta comodidades necesarias para personas con dificultades motoras.
21. El acceso no es dificultoso si bien no tiene preparado un acceso especial para personas con dificultades motoras.
22. No es posible el acceso de personas con muletas, sillas de ruedas, etc. (escalones pronunciados, puertas angostas, etc.)

#### 5. Cartelera

23. Dispone de una cartelera en el hall central y/o en distintas partes del edificio indicando horarios, actividades y novedades.
24. En la puerta de la biblioteca existe una cartelera con horarios, actividades y/o novedades.
25. En la puerta de la biblioteca se indica sólo el horario de atención.
26. Las actividades están indicadas en el interior de la biblioteca.
27. No existe cartelera con información referida a las actividades de la biblioteca

**Relevamiento final: 583 escuelas**

Cantidad de casos por perfil

**583 Directivos**

**518 Responsables de bibliotecas**

**1.833 Docentes**

-1.065 de primaria y 768 de secundaria-

**11.590 Alumnos**

-7.808 de primaria y 3.782 de secundaria-

**Total de casos relevados: 14.524**

¿Qué factores inciden en los distintos niveles de utilización de la BE por parte de alumnos y docentes?

Supuestos hipotéticos en torno al papel de un fondo actualizado y variado, el rol del directivo, las acciones de los bibliotecarios, su formación específica...

Para responder a nuestras preguntas:

## **Indicadores Resumen**

Sintetizan en un resultado el producto de múltiples características del fenómeno u objeto que se quiere investigar.

- IR 1:** Grado de adecuación de la colección
- IR 2:** Grado de utilización de la biblioteca escolar por los alumnos
- IR 3:** Grado de utilización de la biblioteca escolar por los docentes
- IR 4:** Existencia de estrategias implementadas por el RB para incentivar el uso de la biblioteca escolar
- IR 5:** Existencia de estrategias implementadas por los docentes para incentivar el uso de la biblioteca escolar
- IR 6:** Existencia de acciones desde el equipo directivo para jerarquizar el papel de la biblioteca escolar

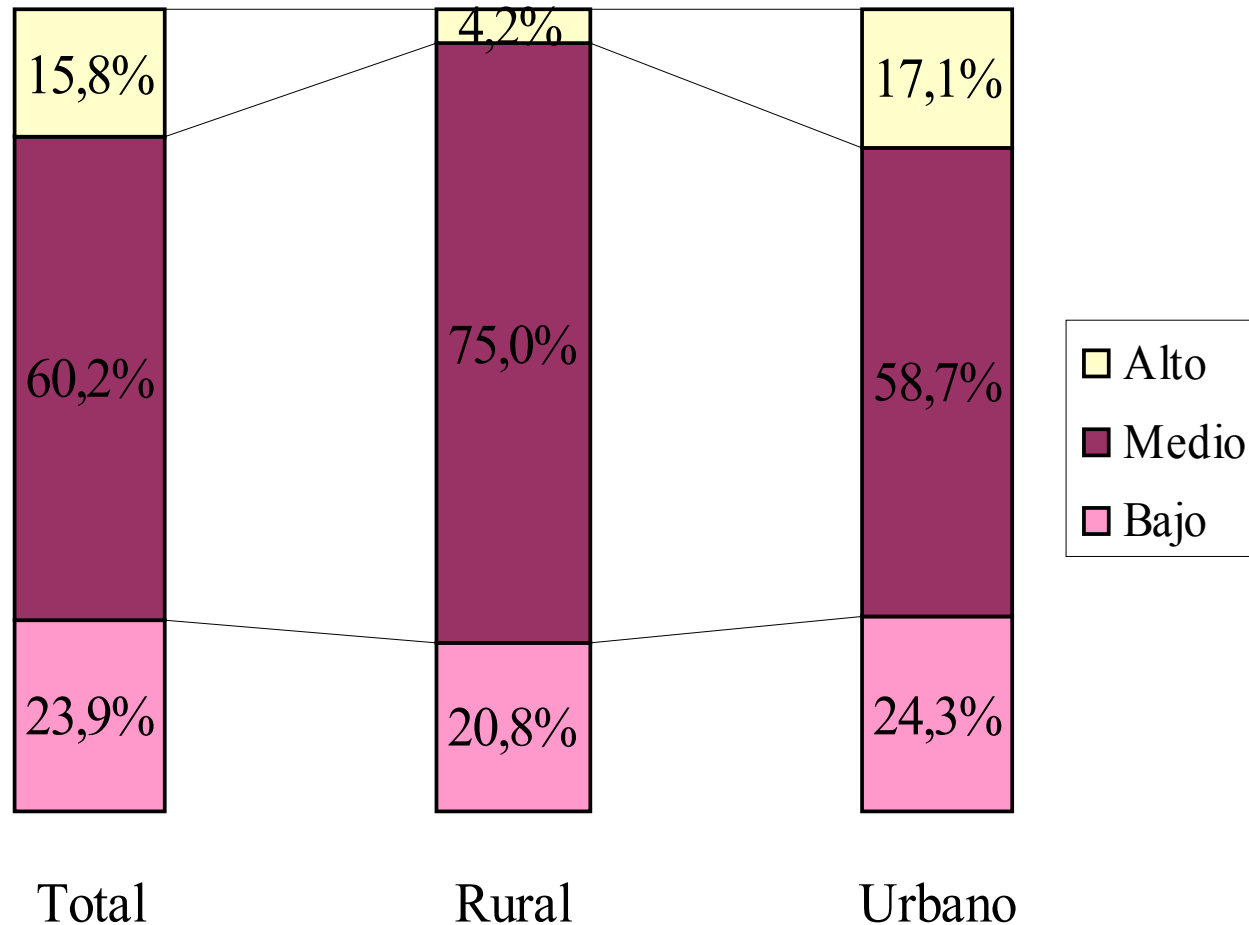
## Criterios de selección de atributos para su construcción

- teórico-conceptuales de pertinencia (qué aspectos se consideran relevantes según determinado marco de análisis)
- metodológicos y operativos (disponibilidad y calidad de la información a ser utilizada para la construcción del indicador).

### **IR1** Grado de adecuación de la colección

- la **diversidad de soportes/materiales** de la colección (libros, diarios y revistas, recursos audiovisuales, grabaciones sonoras, etc.);
- la cantidad de áreas temáticas que tuvieran una **cantidad suficiente de ejemplares**;
- la cantidad de áreas temáticas que tuvieran **contenidos convenientemente actualizados**.

## Grado de adecuación de la colección (IR 1) según ámbito.



Muestra: 493 responsables de bibliotecas

Las bibliotecas en el ámbito rural muestran una mayor homogeneidad en lo que se refiere al grado de adecuación de la colección

## IR 2 Grado de utilización de la biblioteca por los alumnos

IR	Indicador resumen	Dimensiones	Variables intervinientes	Insumos		Operacionalización
				Cuestionario	Nº Pregunta	
2	Grado de utilización de la biblioteca por los alumnos	Variedad de materiales utilizados	2.1. Porcentaje de materiales disponibles utilizados siempre/a veces por los alumnos	Alumnos Mayores	8	Categoría 1: Hasta 50%
						Categoría 2: 50,1% a 75%
						Categoría 3: Más del 75%
		Variedad de servicios utilizados	2.2. Porcentaje de servicios disponibles utilizados siempre/a veces por los alumnos	Alumnos Mayores	9	Categoría 1: Hasta 50%
						Categoría 2: 50,1% a 75%
						Categoría 3: Más del 75%

### Espacio de propiedades del IR 2

Variable 2.2.	Variable 2.1.		
	1	2	3
1	1	1	2
2	1	2	3
3	2	3	3



## IR 3 Grado de utilización de la biblioteca escolar por los docentes

- los **materiales utilizados**;
- los **servicios y actividades** que realiza cuando concurre con o sin alumnos (consulta en sala, preparación de clases con materiales de la biblioteca, consulta de catálogos, etc.).

## IR 4 Existencia de estrategias implementadas por el RB para incentivar el uso

- **difusión de la biblioteca** y sus recursos (a través de carteleras, recorrida por las aulas, boletines informativos, etc.);
- **desarrollo de proyectos específicos** (hora del cuento, clubes de lectura, formación de usuarios alumnos y docentes, etc.);
- **articulación biblioteca-aula** (selección de recursos para el desarrollo curricular, planificación conjunta de actividades con el docente, etc.).

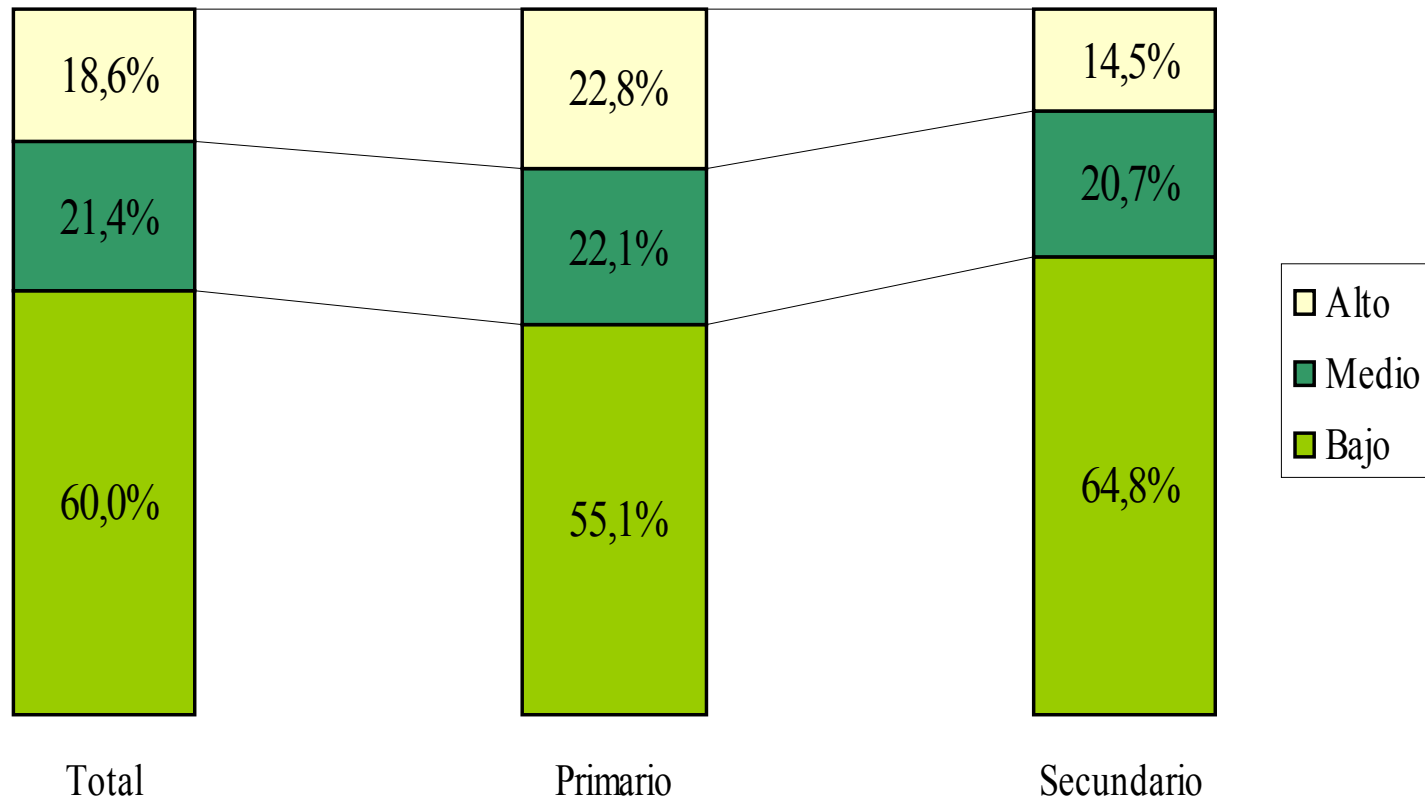
## **IR 5 Existencia de estrategias implementadas por los docentes para incentivar el uso de la biblioteca escolar**

- la promoción de una **mayor vinculación del alumno con la biblioteca** (observada a través de la cantidad de visitas realizadas con alumnos a biblioteca);
- la **articulación de estrategias** en conjunto con el RB (participación en proyectos de innovación o mejora de la biblioteca, participación en la evaluación de la biblioteca, desarrollo de proyectos específicos con ayuda del RB, etc.).

## **IR 6 Existencia de acciones desde el equipo directivo para jerarquizar el papel de la biblioteca escolar**

- la **inclusión de la biblioteca en el proyecto institucional** (observada a través de la inclusión de la biblioteca en proyectos de mejora e innovación en los últimos cuatro años);
- la **existencia concreta de una planificación** que enmarque las acciones encaminadas desde la biblioteca.

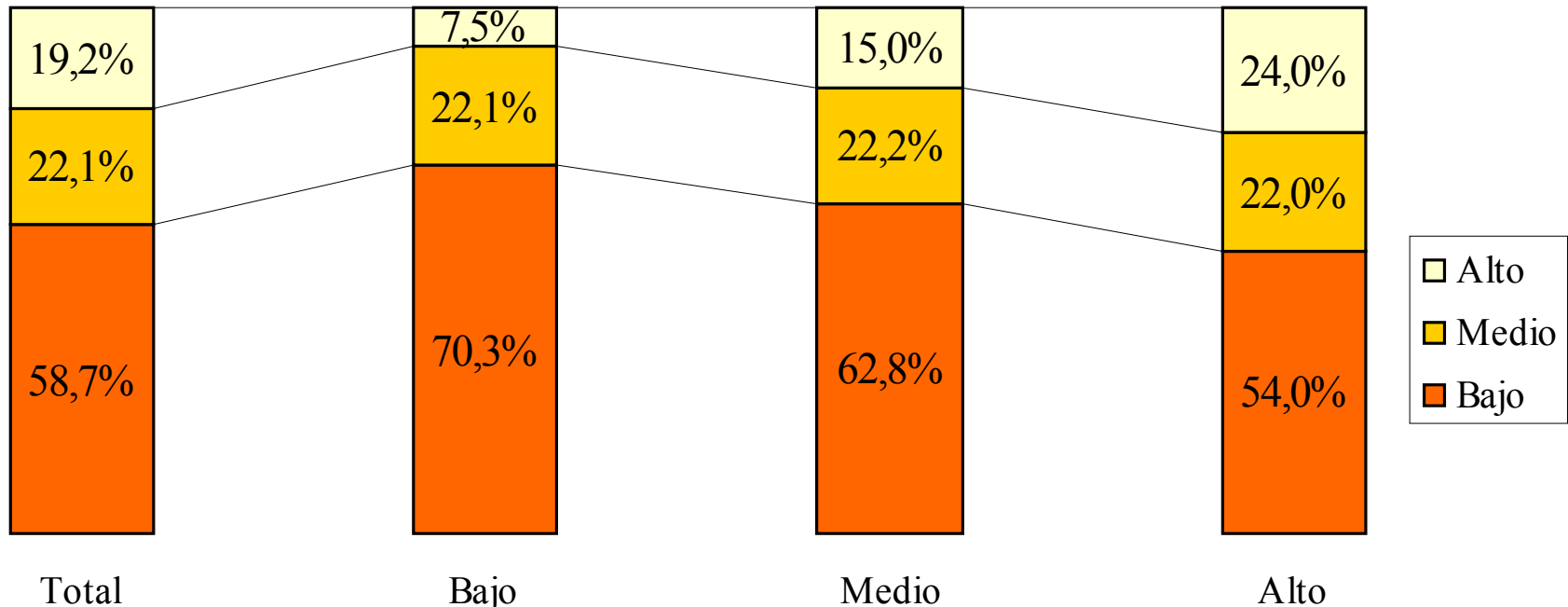
## Grado de utilización de la biblioteca escolar por los alumnos (IR 2), según nivel educativo.



Muestra: 3.079 alumnos de nivel primario/ 3.092 alumnos de nivel secundario

El grado de utilización de la BE por los alumnos aumenta en el nivel primario y disminuye en el secundario

## Grado de utilización de la biblioteca escolar por los alumnos (IR2) según existencia de estrategias implementadas por el RB para incentivar el uso (IR 4).

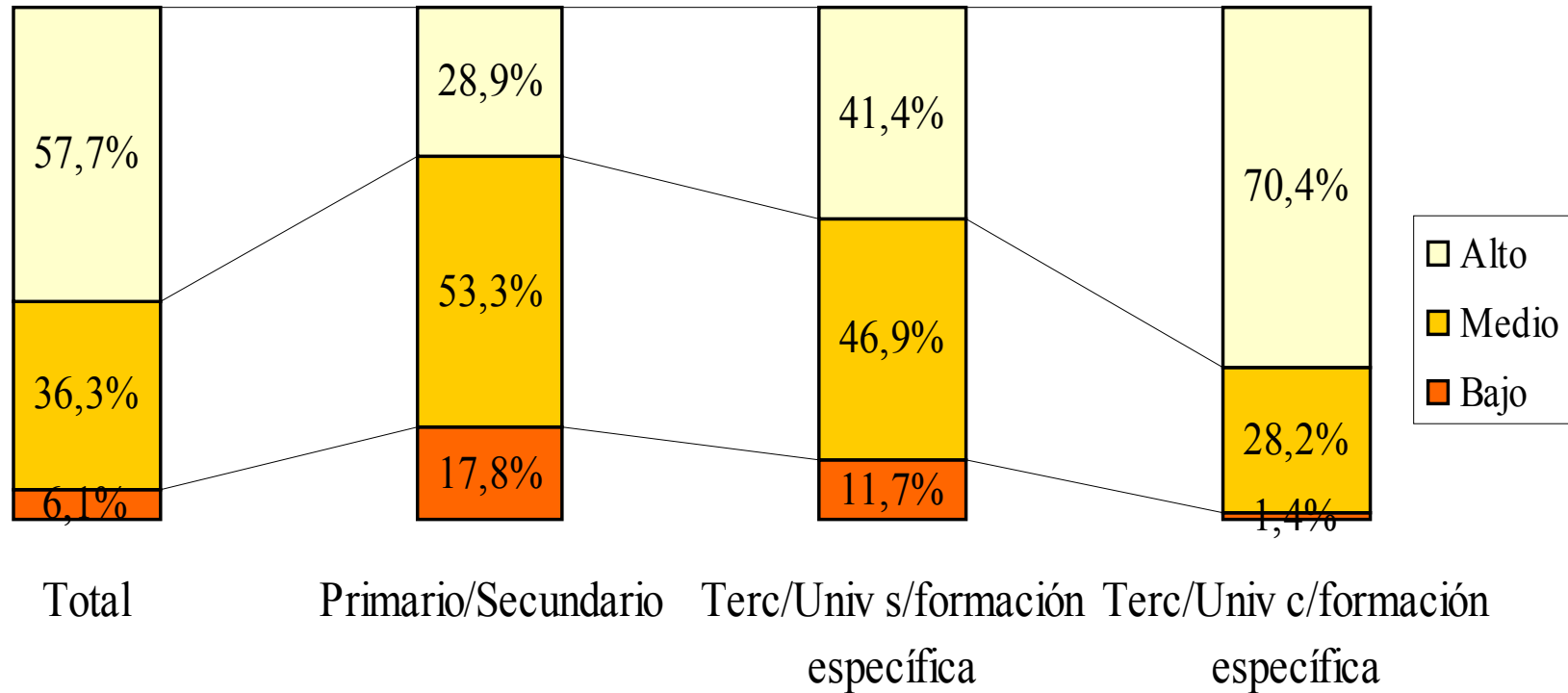


IR 4 Existencia de acciones para incentivar el uso (RB)

Muestra total: 5.976 alumnos

A medida que aumenta el grado en que el RB pone en marcha estrategias para incentivar el uso de los recursos bibliotecarios, disminuye el bajo uso por parte de los alumnos.

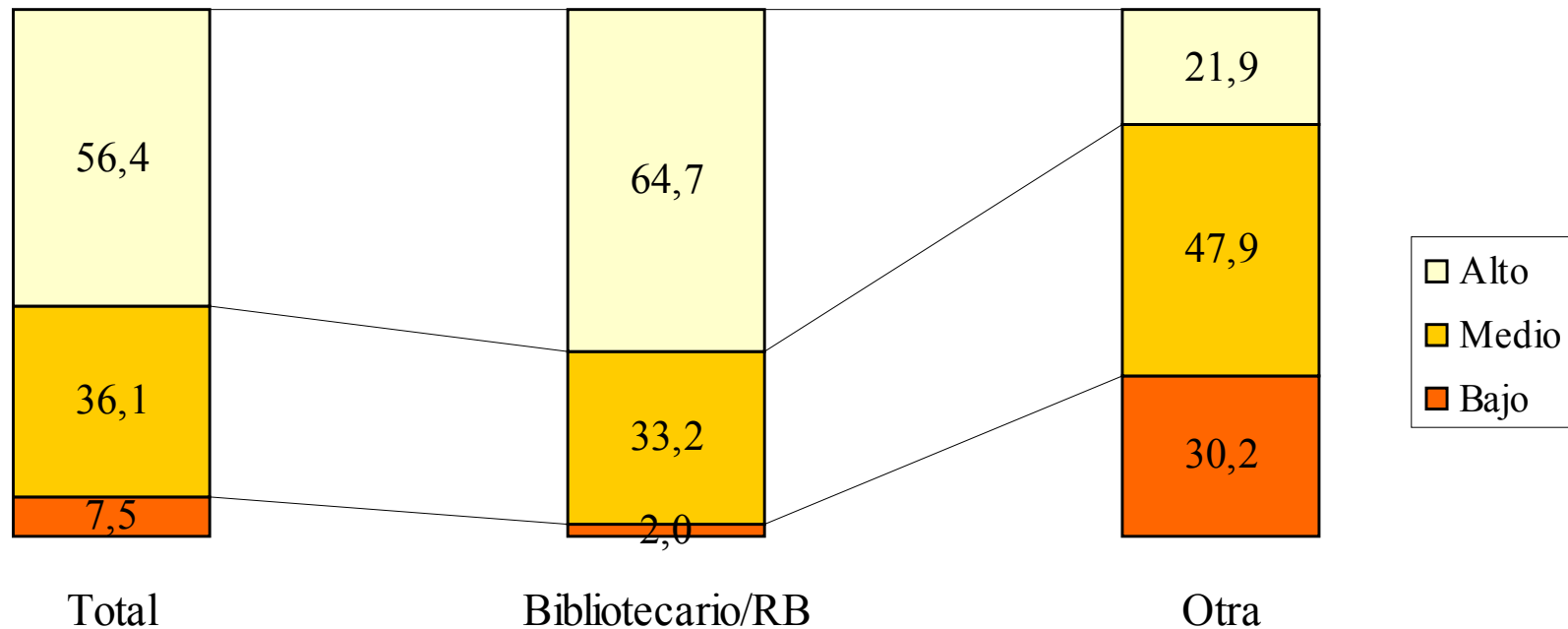
## Existencia de estrategias implementadas por el RB para incentivar el uso (IR 4), según nivel de instrucción/formación específica del RB.



Muestra: 477 responsables de bibliotecas

La formación específica del bibliotecario aumenta de manera significativa el desarrollo de estrategias para el uso de la biblioteca escolar.

## Existencia de estrategias implementadas por el RB para incentivar el uso (IR 4), según actividad principal del RB dentro de la escuela.



Muestra total: 493 responsables de bibliotecas

La presencia de una persona dedicada a la gestión de los recursos bibliotecarios favorece el desarrollo de diversos tipos de acciones para incentivar el uso de la BE.

- **Síntesis de los resultados a partir de los IR:**

El mejor funcionamiento de las bibliotecas se da cuando los directivos las incluyen en su estrategia institucional en torno a la lectura y la gestión de la información, incentivando las acciones de docentes y bibliotecarios. A su vez, cuando están a cargo de un responsable con formación específica, quien moviliza a los alumnos logrando niveles altos de apropiación de los recursos.



*“La biblioteca del cole es humilde pero reunirse en ella con los amigos y compañeros es muy lindo. Pasás buenos momentos. Además aprendés de ellos un poco más. El bibliotecario y la bibliotecaria son muy buenas personas y espero que nunca cambien porque son Formosa”.*

**(4º año Secundaria, Formosa)**

*“En la biblioteca pasé muchas anécdotas; siempre me ayudó cuando la necesité, casi nunca me falló en nada”.*

**(1º año Polimodal, Chubut)**

*“Me parece interesante que se puedan retirar libros de la biblioteca para utilizar en clase ya que no todos podemos comprar manuales para todas las materias. El material de arte es muy bueno y los profesores están al tanto de cuáles están disponibles”.*

**(3º año Polimodal, Buenos Aires)**

*“Estoy de acuerdo con la enseñanza de la biblioteca porque desde chicos nos enseñaron a usarla y creo que hicieron que a los chicos (incluyéndome) les gustara más la lectura”.*

**(1º año Polimodal, Buenos Aires)**



# ALGUNOS LOGROS DE LA INVESTIGACIÓN

- Diagnóstico situacional provincial como insumo de políticas públicas jurisdiccionales
- Desarrollo con la participación y el compromiso de los miembros de las diversas instancias de las estructuras educativas provinciales
- Herramienta metodológica para estudiar las bibliotecas a nivel regional: Indicadores resumen para el análisis integrado de datos
- Análisis cualitativo: Rescate de experiencias, opiniones y percepciones de los alumnos
- Visión holística de la biblioteca: integración de las miradas de los distintos actores educativos en cada escuela

Equipo de investigación

**Adriana Redondo**

**Claudia Di Clemente**

**Marcela Defelipe**

**Soledad Triano**

**Guadalupe Gómez**

**Pablo Guerra**

Supervisión y acompañamiento:

**Margarita Eggers Lan**

La articulación internacional:

**Inés Miret (OEI España)**



Gracias....  
Equipo Estudio Bibliotecas Escolares Argentina





Mesa 1: Avances e iniciativas existentes en el ámbito nacional

## **La experiencia de evaluación externa en las bibliotecas universitarias argentinas y su contexto terminológico**

**Silvia Texidor**

*Sector Centro de Documentación DGEyC<sup>1</sup>  
y Biblioteca del CENEP<sup>2</sup>  
[texidor.silvia@gmail.com](mailto:texidor.silvia@gmail.com)*

### **Resumen**

La preocupación por la evaluación de la calidad en la educación superior surge inicialmente, en la Argentina, a comienzos de los años 90 en forma paralela a los desarrollos Iberoamericanos. Es entonces cuando, en el universo de las políticas de la calidad, se introduce la selección y denominación de componentes dentro de los lineamientos, guías o modelos de evaluación. Es así como aparecen los conceptos de evaluación, acreditación, certificación, etc. vinculados también con los principales modelos de gestión de la calidad. El presente trabajo tiene dos objetivos, el primero es exponer una de las conclusiones de la investigación realizada sobre la evaluación del componente biblioteca en el contexto de la evaluación externa de las universidades argentinas llevada a cabo por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) en cumplimiento de la política de calidad determinada por la Ley de Educación Superior (LES). Esta conclusión está relacionada con la importancia de la consistencia y uniformidad en la denominación de componentes en los modelos de evaluación. Con el segundo, se trata de clarificar la terminología vinculada con los procesos de evaluación y gestión de la calidad. La metodología utilizada para el cumplimiento del primer objetivo se basó en el análisis de los 42 informes que la CONEAU publicó entre 1998-2006. Respecto del segundo la recolección de datos se apoyó en el análisis de diferentes fuentes documentales, lo cual facilitó la estructuración del contenido del trabajo. Se concluye que es esencial mantener la claridad en las definiciones, la consistencia terminológica y evitar la alternancia de términos.

### **Palabras clave**

Evaluación – Calidad – Terminología - Biblioteca Universitaria

### **Abstract**

The concern for quality assessment in higher education comes first in Argentina, in the early 90's in parallel to the Latin American development. It is then, in the universe of policies for quality, selection and introduces the name of components within the guidelines, guidelines or evaluation models. Thus, the concepts are assessment, accreditation, certification, etc.. also linked with the main models of quality management. This paper has two objectives: the first is to expose one of the conclusions of the research on the

<sup>1</sup> Dirección General de Estadística y Censos, Ministerio de Hacienda. GCBA.  
[Cdocumentacion\\_estadistica@buenosaires.gob.ar](mailto:Cdocumentacion_estadistica@buenosaires.gob.ar)

<sup>2</sup> Centro de Estudios de Población. Buenos aires. [silviat@cenep.org.ar](mailto:silviat@cenep.org.ar)



evaluation of the component library in the context of the external evaluation of Argentine universities conducted by Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU ) in compliance with the quality policy determined by the Ley de Educación Superior (LES). This conclusion is related to the importance of consistency and uniformity in the naming of components in the evaluation models. With the second is to clarify the terminology related to assessment processes and quality management. The methodology used to fulfill the first objective was based on analysis of 42 reports published between 1998-2006 CONEAU. On the second data collection was based on the analysis of various documentary sources, which facilitated the structuring of the content of work. We conclude that it is essential to maintain clarity in definitions, terminology consistency and avoid the alternation of terms.

### **Keywords**

Evaluation – Quality – Terminology - University Library

### **Introducción**

La preocupación por la evaluación de la calidad en la educación surge en la Argentina a comienzos de los años 90. Las primeras iniciativas fueron de carácter provincial, en un intento por ampliar la base de información sobre la cual se desarrollaban las descripciones sobre el interior del sistema educativo. Dichas preocupaciones se centraron en la búsqueda de formas efectivas de apreciación del rendimiento de los estudiantes, el funcionamiento de los establecimientos educativos y todos aquellos factores que se supone pudieran incidir en el desarrollo de las actividades centrales de la escuela. (DINICIE, 2002, p.11).

A esto se agrega la evaluación de la calidad en la educación superior supeditada especialmente a la necesidad de justificar ante la sociedad la inversión y el uso racional de los recursos.

La asimilación, rápida, pero no planificada de los modelos de calidad de otras realidades estallaron como un *boom* originando la implantación de sistemas de evaluación elementales que décadas más tarde se han ido perfeccionando, normalizando e internacionalizando.

Durante la década del noventa, como anticipamos anteriormente, el estado nacional se propuso reformar nuevamente el sistema universitario argentino. La iniciativa para dicha transformación fue impulsada por el Poder Ejecutivo quien se valió de las recomendaciones de organismos internacionales, así como de experiencias en otros países argumentando la mejora de la calidad de las instituciones universitarias y aplicando el Programa para la Reforma de la Educación Superior (PRES)<sup>3</sup> y promulgando la Ley No. 24.521 de Educación Superior (LES) que rige actualmente. Esta legislación

---

<sup>3</sup> El PRES fue el producto de un préstamo suscripto entre la República Argentina y el Banco Mundial/Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento promulgado por el Dto. 840/95 (citado por Toscano, A. 2005 p. 44)



otorga a las universidades plena autonomía administrativa y en la asignación de recursos internos, gestión del personal y selección de estudiantes. Es la primera que regula la educación superior en su conjunto (universitaria y terciaria no universitaria).

El PRES nace persiguiendo objetivos centrales entre los que mencionaremos dos que se relacionan con el desarrollo de las bibliotecas, la evaluación como instrumento en un entorno de calidad y la transparencia de las políticas públicas con la difusión de las evaluaciones:

- La introducción de incentivos para el mejoramiento de la calidad de la educación superior y de la asignación de recursos.
- Mayor transparencia de la gestión mediante el mejoramiento de la información.

La concreción de estos dos objetivos pudo materializarse en primer lugar con la creación del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad (FOMECE) quien otorgó el financiamiento de proyectos de reconversión y mejora en las universidades nacionales. Dicho financiamiento, entre otras asignaciones, fue utilizado para la mejora de las bibliotecas universitarias estatales, tanto para la adquisición de bibliografía y equipamiento informático como para la capacitación de los recursos humanos. En segundo lugar con la creación de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), contemplada en la LES, se instrumenta la política de calidad realizando, entre otras actividades, las evaluaciones institucionales y se establece un marco común para sectores público y privado.

## 1. Contexto de la investigación

En su análisis sobre los efectos del FOMECE y la CONEAU en las universidades argentinas, Ariel Toscano (2005) manifiesta que si bien la CONEAU no tiene por objetivo alentar el equipamiento de las bibliotecas, como si lo tuvo el FOMECE, es bien sabido que, cuando algún programa se presenta al proceso de acreditación, la universidad en la cual se desarrolla dicho programa se esfuerza para mejorar sus bibliotecas porque sabe que es un aspecto que se tiene en cuenta en la evaluación, más aún en la evaluación externa, y que esto se vería manifestado explícitamente en los informes.

Contrariamente a esta suposición, una revisión superficial de los primeros informes de evaluación externa publicados por la CONEAU permitió apreciar la escasa y dispar información que sobre las bibliotecas universitarias aparecía en los mismos, sin destacarse demasiado la importancia que las bibliotecas universitarias deberían representar para la universidad.

Con la finalidad de justificar este argumento se realizó una investigación<sup>4</sup> sobre cómo aparecen representadas y se hacen visibles las bibliotecas universitarias argentinas en los

<sup>4</sup> Esta investigación forma parte de una línea de investigación sobre modelos de evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias. El informe completo puede encontrarse en <http://eprints.rclis.org/12039/>





informes de evaluación externa de la CONEAU<sup>5</sup>. Estos informes constituyen el medio por el cual la sociedad puede tomar conocimiento de la calidad y el nivel de la enseñanza superior universitaria ofrecida en la República Argentina.

La CONEAU, organismo descentralizado del Ministerio de Educación de la Nación, estableció un sistema de evaluación para los estudios superiores en el país que incluye entre sus ítems la mirada hacia el interior de sus bibliotecas. Lo expuesto reviste vital importancia ante la difusión de los resultados de evaluación de una manera normalizada para apreciar tanto el presente institucional como las propuestas futuras que permitan a los futuros usuarios ejercer el derecho a una elección satisfactoria.

Uno de los objetivos centrales de la investigación se orientó a describir y sistematizar los juicios emitidos en los informes: “Conocer la existencia y clase de información, sobre las bibliotecas universitarias, estatales y privadas, en los informes de evaluación externa emitidos por la CONEAU de acuerdo con sus características de contenido, formales y de emisión”. (Texidor, 2007 p. 14).

### **1.1 Consistencia en la representación**

Con la idea de rescatar la importancia que las bibliotecas universitarias tienen que tener, dentro del contexto de evaluación de la Universidad, se quiso comprobar si esa importancia estaba realmente representada y visible a través de los informes de evaluación externa. Fueron muchos los interrogantes planteados que la investigación trató de dilucidar, pero los expuestos en esta ponencia se vinculan con la consistencia formal y terminológica: ¿Aparece alguna información sobre las bibliotecas universitarias en los Informes de evaluación externa?, ¿qué clase de información aparece?, ¿el índice de los informes permite un acceso directo a la información sobre la biblioteca universitaria evaluada? ¿la información que aparece en el índice de cada informe puede compararse con las de los demás informes? La investigación trató de responder estos interrogantes extrayendo y ordenando la información encontrada sobre la biblioteca universitaria en todos los informes de evaluación externa que la CONEAU dio a conocer desde el primero, efectuado en 1998, hasta el 31 de diciembre de 2006.

### **1.2 El informe de evaluación externa**

El informe de evaluación externa representa el producto final de la operatoria de evaluación institucional que comienza con el acuerdo compromiso entre la institución universitaria y la CONEAU, continúa con el proceso de autoevaluación<sup>6</sup>, sigue con la evaluación externa propiamente dicha, la redacción del informe y las observaciones del rector<sup>7</sup> y su consideración por la agencia evaluadora y finaliza con la aprobación<sup>8</sup> del informe final, y su publicación y difusión con los comentarios (carta) del Rector.

<sup>5</sup> Todas las decisiones de la CONEAU deben ser publicadas.

<sup>6</sup> El informe de autoevaluación es una presentación cuantitativa y cualitativa que expone las actividades, la organización y el funcionamiento de la institución, así como sus objetivos, políticas y estrategias. (Lineamientos p.7)



Posteriormente, y en el tiempo que media hasta la siguiente evaluación<sup>9</sup>, la institución evaluada debe poner en práctica las recomendaciones recibidas tratando de optimizar sus fortalezas y revertir sus debilidades. Para ello, la normativa contempla que en forma permanente –cada seis años– y participativa, la universidad se comprometa nuevamente con una nueva evaluación, creando un sistema que se retroalimente en forma continua.

La CONEAU expresa en sus Lineamientos que son básicamente dos las conclusiones de la evaluación externa. En primer lugar, la producción de un informe final que recoja la experiencia de la evaluación institucional, el análisis de los aspectos evaluados, y las recomendaciones de la CONEAU. En segundo lugar, más enfáticamente, la evaluación externa tenderá a mejorar las prácticas institucionales fundamentalmente a través de generar una reflexión en relación con lo que se hace y sobre lo que se cree hacer; y sobre todo, en la medida que permite una visión más informada, analítica y crítica del acontecer institucional.

La CONEAU insiste diciendo que un mal informe invalida un buen proceso de evaluación y que la claridad y precisión en el lenguaje son imprescindibles para lograr un informe que pueda comunicar a una diversidad de lectores.

Según los “Lineamientos para la Evaluación Institucional” la CONEAU expresa que la evaluación institucional debe servir para interpretar, cambiar y mejorar y no para normalizar, prescribir, y mucho menos como una “actividad punitiva”. Concluye diciendo que en este sentido, el resultado de la evaluación externa se apreciará en cambios e innovaciones que se produzcan en la institución a lo largo del tiempo (Lineamientos p.12).

### **1.3 Presencia del componente “Biblioteca” en el índice de los informes**

Se consideró importante comenzar con la verificación de la manera formal de cómo aparece mencionado el componente “**Servicios de biblioteca, de información e informáticos**” en los diferentes informes. La presencia en el índice le estaría dando la importancia lógica que le corresponde dentro de la evaluación. Por otra parte, una de las acepciones encontradas en el diccionario de María Moliner<sup>10</sup> sobre el término “índice”, ratifica lo expuesto diciendo que índice es una “*cosa o suceso que indica la importancia de algo*”.

---

<sup>7</sup> Si las observaciones del Rector plantean cuestionamientos al contenido de la versión preliminar del informe final, se analizarán las mismas por parte de la CONEAU para decidir la incorporación de modificaciones a dicha versión. (Lineamientos p.16)

<sup>8</sup> La CONEAU aprobará un informe final que será publicado y distribuido junto con los comentarios del Rector de la universidad, si los hubiere. La CONEAU también pondrá a disposición del público estos informes en su sitio en Internet. (Lineamientos p.16)

<sup>9</sup> ...deberán hacerse como mínimo cada seis años; que producirán recomendaciones para el mejoramiento institucional cuyo carácter será público, y que se harán con participación de pares académicos de reconocida competencia. (Lineamientos p.9-10)

<sup>10</sup> Op. cit



Según lo expuesto por la agencia evaluadora en sus Lineamientos<sup>11</sup>, la CONEAU manifiesta que se considera imprescindible contextualizar a la institución universitaria desde sus entornos físico, económico, social, educativo, cultural, de desarrollo regional y político. Es decir, considerar la historia de la institución (diacrónica y sincrónica) y el proyecto institucional. Por ello es que las variables básicas y las principales dimensiones que la CONEAU asume para el proceso de evaluación externa de las universidades son las que se detallan a continuación<sup>12</sup>

1. Docencia
2. Investigación, desarrollo y creación
3. Extensión, producción de tecnología y transferencia
4. Recursos humanos
5. Gestión y gobierno (sólo para las Universidades Nacionales)
6. Integración e interconexión de la institución universitaria
7. Infraestructura y recursos materiales
- 8. Servicios de biblioteca, de información e informáticos**

Del detalle se deduce que para la agencia evaluadora “**Servicios de biblioteca, de información e informáticos**” es el octavo de los ocho componentes o variables que la CONEAU asume para el proceso de evaluación. Más adelante, al referirse al octavo componente, la CONEAU manifiesta,

*Este ítem que podría ser subsumido bajo la dimensión “infraestructura y Equipamiento”, sin embargo fue separado por el rol central que cumplen en el quehacer universitario.*

A partir de lo expuesto se estimó que los informes mantendrían el orden estipulado por la propia CONEAU en sus Lineamientos o en la Guía de variables. Esto, debería a su vez, verse reflejado en el índice de cada uno de ellos. Pero, durante la lectura se apreció que eran muy dispares las titulaciones de capítulos y subcapítulos. El detalle se encuentra en el Anexo 01.

La Tabla 1 muestra la distribución general de la denominación en lo que respecta al componente “**Servicios de biblioteca, de información e informáticos**”. Se verificó que ningún informe tenía la denominación, tal y cual fue acuñada por la CONEAU. Lo más aproximado son 6 informes (14,29%) que aplican la frase, pero sin la palabra “Servicios” al comienzo. La denominación más frecuente son 8 (19%) informes que mencionan al componente como “**Biblioteca**”; 4 informes (9,52%) ni siquiera lo mencionan, con lo cual podría pensarse que dicho componente no fue tenido en cuenta para la evaluación, y los restantes 24 informes (57,14%) lo mencionan de variadas formas<sup>13</sup>. El detalle, como se adelantó anteriormente, se encuentra en el Anexo 01.

<sup>11</sup> Lineamientos p.20

<sup>12</sup> Ordenanza CONEAU 030/2002. Anexo II. Punto 8. p.14.

<sup>13</sup> Debemos aclarar que tres informes (correspondientes a las universidades de Mendoza, Nacional de Lujan y Nacional del Litoral) estaban editados sin índice en su versión electrónica, pero se pudieron recomponer los epígrafes luego de proceder a la búsqueda de los mismos página por página.

**Tabla 1. Distribución del componente “Biblioteca” en los Índices de los Informes de evaluación externa CONEAU**

Denominación	Frecuencia	%
Biblioteca, servicios de información e informáticos	6	14,29
Biblioteca	8	19,05
Otros	24	57,14
sin mención	4	9,52
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00</b>

Por otra parte, la Tabla 2 muestra la variación en la distribución de denominaciones.

**Tabla 2. Denominaciones del componente “Biblioteca” en los Índices de los Informes de evaluación externa CONEAU**

Epígrafe	Frecuencia	%
Administración y servicios centrales	1	2,38
Ambitos de apoyo a la misión institucional	2	4,76
Biblioteca	8	19,05
Biblioteca, servicios de información e informáticos	6	14,29
Biblioteca y servicios de información	1	2,38
Biblioteca y servicios informáticos	1	2,38
Gestión de los recursos	1	2,38
Gobierno	1	2,38
Gobierno y gestión	1	2,38
Infraestructura	2	4,76
Infraestructura, equipamiento y bibliotecas	1	2,38
Infraestructura y equipamiento	2	4,76
Infraestructura y recursos didácticos	1	2,38
Infraestructura y recursos materiales	2	4,76
Otras condiciones para el desarrollo del proyecto institucional	1	2,38
Organización de la enseñanza	1	2,38
Recursos físicos	1	2,38
Servicio de biblioteca	1	2,38
Servicios de biblioteca, de información, informáticos, bienestar universitario, etc.	1	2,38
Servicios de biblioteca y de información	1	2,38
Servicios informáticos y biblioteca	1	2,38



Sistema de bibliotecas	1	2,38
SIN MENCION EN EL INDICE	4	9,52
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00</b>

Esta primera aproximación con los informes permitió apreciar un orden muy heterogéneo en la presentación, condición que afirmando la hipótesis no colabora en la posibilidad de búsqueda y comparación de información sobre las diferentes universidades, mostrando, además, la falta de un modelo guía que normalice la presentación.

### 1.4 Conclusiones y recomendaciones sobre la denominación

El análisis global de la denominación nos demuestra que la falta de un modelo estandarizado de presentación impide que los contenidos se muestren sistematizados de forma unívoca y difícilmente puedan compararse.

- La información mencionada en los informes no se encuentra ni categorizada ni clasificada y no se sigue el orden de la *“Guía de variables desagregadas en dimensiones e indicadores para la evaluación externa de las instituciones universitarias”* elaborada por la CONEAU. Si bien consideramos que la guía es poco adecuada y la CONEAU no exige su estricto cumplimiento, eso no impide que la misma CONEAU, a través del CPE<sup>14</sup>, la utilizara para ordenar la visita y la redacción de los informes, especialmente en el Índice que se constituye en la puerta de entrada a la totalidad de la información.
- Consideramos que, de acuerdo con el análisis de la estructura formal del índice de los informes y la terminología utilizada que evidencia la anárquica denominación del componente, se recomienda modificar la denominación del componente **“Biblioteca, servicios de información e informáticos”** por el menos tecnológico, pero más apropiado, y utilizado mayoritariamente en los informes, **“Biblioteca”**

Finalmente, parece redundante afirmar que, en un contexto de calidad es un criterio de calidad usar una terminología consistente.

## 2. Importancia de la terminología

Desde las disciplinas científico-técnicas, la terminología es el reflejo formal de su organización conceptual y, en consecuencia, un medio inevitable de expresión y comunicación. La terminología de un dominio se desarrolla naturalmente a medida que aumenta la especialización en el conocimiento científico, en la tecnología, etc. (Pérez, 2002).

<sup>14</sup> Comité de Pares Evaluadores.



La normalización terminológica, que se encuadra dentro del marco general de la normalización de productos, procesos, unidades de medida, etc., surge de la preocupación en el seno de la ciencia y la tecnología por las posibles confusiones en la utilización de los términos y el deseo de establecer criterios lingüísticos claros para la designación y la descripción de los conceptos.

Es sabido que en cada disciplina se utiliza un léxico propio, palabras que dentro de un determinado ámbito tienen un sentido distinto del uso en otros medios e inclusive del uso común y cotidiano del vocablo. Esta situación impone la necesidad de definir con precisión el significado y alcance de cada frase o palabra empleados en el sistema de calidad (Texidor, 2009b). El desarrollo de los medios de comunicación de masas permite una difusión generalizada de la terminología, con la consiguiente interacción entre el léxico general y el especializado. La difusión de información especializada entre no especialistas es cada vez más común, por lo que se hace patente la necesidad de precisar y explicar el significado de los términos usados por los especialistas.

En terminología, el contexto terminológico es el conjunto de todos los elementos que rodean a un término determinado y se encuentran en mutua relación sintáctica y semántica con él y entre ellos dentro de un discurso. Por su parte, la terminología es el conjunto de los términos propios o relativos a un determinado campo del conocimiento o a un área de especialidad y el objetivo de la terminología es la normalización conceptual y denominativa y su finalidad es garantizar la precisión de la comunicación profesional (Pérez, 2002).

En la primera parte de esta ponencia intentamos demostrar, a través de los resultados de una investigación, la conveniencia de normalizar el uso de la terminología y utilizarla con responsabilidad y consistencia tanto en los instrumentos normalizadores para la evaluación como en los resultados de dicha evaluación. En esta segunda parte la pretensión se relaciona con la presentación y clarificación de la terminología involucrada en el universo de la política y gestión de la calidad tanto en el ámbito educativo como en el empresarial.

## **2.1 Construcción y uso de la terminología**

Mucha de la terminología empleada en calidad educativa, en este caso concreto de la enseñanza superior, se origina en conceptos extraídos de la gestión de la calidad administrativa, adaptados y aplicados al contexto de la educación. Precisamente, la primera definición terminológica por considerar debería referirse al concepto "calidad". Tanto es así que en el marco de referencia para el proyecto sobre aseguramiento de la calidad, llevado a cabo por el Centro Universitario de Desarrollo, se menciona que "calidad" es un concepto difícil de definir, dada su naturaleza multidimensional. Este marco presenta cinco dimensiones de calidad que pueden aplicarse a la educación superior y se señala que "calidad" es un concepto relativo, estrechamente vinculado a quien utiliza el concepto y al contexto en el cual se aplica (CINDA, 2009).





La metodología utilizada para la recopilación de los términos clave expuestos en el Anexo 02 se apoyó en el análisis de diferentes fuentes documentales vinculadas con la gestión de la calidad en general y con la calidad específica en la enseñanza superior.

Entre las fuentes internacionales consultadas se encuentran la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), constituida formalmente en Buenos Aires en mayo de 2003. Se trata de una asociación de agencias y organismos de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior. RIACES no tiene ánimo de lucro, es independiente de cualquier estado y sus miembros tienen competencias reconocidas por sus respectivos gobiernos o estados en esta materia. Los fines de la red son promover entre los países iberoamericanos la cooperación y el intercambio en materia de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior, y contribuir así a la garantía de la calidad de la educación superior de estos países. (RIACES, 2011). RIACES ha formulado un glosario de términos concernientes a los sistemas y procesos de evaluación y aseguramiento de la calidad. Fue construido sobre la base de una amplia consulta y participación de sus miembros. El glosario se presenta con los términos bilingües (español e inglés) y las definiciones en español (Sitio Web de RIACES [www.riaces.net](http://www.riaces.net)).

Otro de los documentos consultados fue la Norma ISO 9000:2005 *Fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad – Conceptos y vocabulario*<sup>15</sup>. Esta Norma describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y su vocabulario. Es básica para entender los elementos que forman los principios de la calidad y es necesaria para entender la ISO 9001.

También se recurrió al glosario publicado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad FUNDIBEQ que es una organización supranacional, sin ánimo de lucro, que desarrolla la gestión global de la calidad en el ámbito iberoamericano para mejorar la competitividad del tejido económico y social de los países Iberoamericanos, y conseguir de esta forma que la Comunidad Iberoamericana sea considerada un entorno de Calidad, donde encontrar los mejores proveedores, aliados y oportunidades de inversión, y que los miembros de FUNDIBEQ mejoren su competitividad y consoliden su posición internacional (Sitio Web de FUNDIBEQ [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)).

Finalmente se consultó el glosario del curso, *Gestión de la Calidad en la Administración Pública*, dictado por el Prof. J. Ruiz López de la Fundación CEDETT de España y algunas definiciones del libro de mi autoría *El desafío de certificar*.

## 2.2 Conclusiones

La diversidad de significados que tienen los términos usados por las ciencias sociales (Educación) y en las ciencias empresariales (Administración) hace necesaria la

---

<sup>15</sup> publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO).



contextualización y conceptualización que define y delimita. Muchos de los conceptos empleados en los diferentes contextos difieren y deben ser definidos de una manera contextualizada. Por ejemplo, el término “certificación” se utiliza de diferente manera referido a sistemas de gestión de calidad empresarial o desde el contexto de la educación en términos legales o académicos referido a las titulaciones.

La búsqueda en las fuentes documentales permitió apreciar que cuando la terminología de calidad es de aplicación empresarial las definiciones son más breves y con una clara intencionalidad operativa.

Al contrario, cuando las definiciones provienen de las organizaciones socio educativas la concepción es más amplia y más orientada a los aspectos políticos. Tal es el caso de términos como “calidad” con múltiples definiciones o “auditoría” cuyo equivalente en educación superior sería evaluación.

## Bibliografía

1. Centro Interuniversitario de Desarrollo (2009). *Marco de referencia para el proyecto sobre Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria*. Santiago de Chile, CINDA. [http://www.cinda.cl/proyecto\\_alfa/index.htm](http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/index.htm) [consulta 30-04-2011]
2. CONEAU (1997) *Lineamientos para la evaluación institucional*. [www.coneau.edu.ar](http://www.coneau.edu.ar) [consulta 30-04-2011]
3. CONEAU (2000) *Resolución 315/00. Cronograma y procedimientos para la elaboración de los informes de evaluación externa*. [www.coneau.edu.ar](http://www.coneau.edu.ar) [consulta 30-04-2011]
4. CONEAU (2002) *Ordenanza no. 030/02. Anexo II. Guía de variables desagregadas en dimensiones e indicadores para la evaluación externa de las instituciones universitarias*.
5. Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa (2002). *La Evaluación de la Calidad Educativa en Argentina*. Buenos Aires, DINICIE. [http://www.oei.es/quipu/argentina/eval\\_experiencias\\_provinciales.pdf](http://www.oei.es/quipu/argentina/eval_experiencias_provinciales.pdf) [consulta 22-05-2011]
6. Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. (2005) *Glosario Iberoamericano de términos*. FUNDIBEQ <http://www.fundibeq.org> [consulta 22-05-2011]
7. IRAM (2005) *Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. IRAM-ISO 9000*. Buenos Aires. IRAM.
8. MADRID, I. (2002) Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. pp. 103--113. En: *Evaluación, cultura y sociedad*. No. 6.
9. MANO GONZALEZ, M. de la (2002): “La planificación y la evaluación: el motor de la administración bibliotecaria”. En: *Temas de Biblioteconomía Universitaria y General*. Madrid: Editorial Complutense.



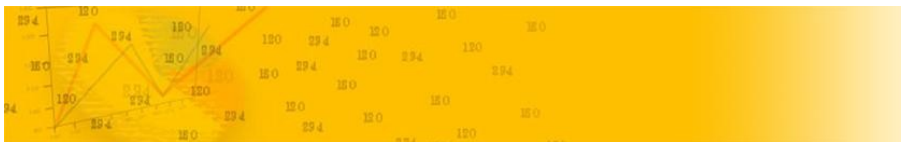


10. MANO GONZALEZ, M. de la (1998) “Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias” pp.174-197. En: *Revista Española de Documentación Científica*. Vol.21, no. 2.
11. NARDI, A. (1999) El componente biblioteca dentro de la evaluación institucional. pp. 10-13. En: *La Universidad*. Año 6, nº 16.
12. PEREZ HERNANDEZ, M.C. (2002). “Explotación de los corpórea textuales informatizados para la creación de bases de datos terminológicas basadas en el conocimiento”. En: *Estudios de Lingüística del Español (ELiEs)*, Volumen 18 [http://ddd.uab.cat/pub/elies/elies\\_a2002v18/index.html](http://ddd.uab.cat/pub/elies/elies_a2002v18/index.html) [consulta 10-06-2011]
13. RIACES. Glosario. <http://www.riaces.net/index.php/es/glosario.html?start=1> [consulta 30-04-2011]
14. RUIZ LOPEZ, J. (2011). *Gestión de la calidad en la administración pública: glosario del curso* [11ª ed.] Madrid, Fundación CEDETT.
15. TEXIDOR, S. (2007). *Visibilidad de las bibliotecas universitarias argentinas en los informes de evaluación externa de la CONEAU 1998-2006*. Trabajo de grado Universidad de Salamanca.
16. TEXIDOR, S. (2009a). *Las bibliotecas universitarias argentinas en el contexto de la evaluación externa: calidad, representación y visibilidad*. EN: 13º Encuentro de Bibliotecas Universitarias “Presente y futuro de la biblioteca universitaria” 41a Reunión Nacional de Bibliotecarios Buenos Aires, 20-23 abril.
17. TEXIDOR, S (2009b). *El desafío de certificar: la ISO 9001:2000 su aplicación en bibliotecas, unidades de información y otras organizaciones*. Rosario, Nuevo Paradigma. Buenos Aires, Ciccus.
18. TOSCANO, A. R. (2005) “Análisis exploratorio de los efectos del FOMEC y la CONEAU en las universidades argentinas: ¿erosión de la frontera entre lo público y lo privado?” pp. 344-400. En: *Espacio público y privatización del conocimiento: estudio sobre políticas universitarias en América latina*. Buenos Aires, CLACSO.

**Anexo 01**

<b>Menciones al componente encontradas en el índice de los informes</b>	
<b>Capítulos y sub capítulos bajo los cuales aparece la información sobre “Servicios de biblioteca, información e informáticos” en el índice de los informes</b>	
<b>Informe</b>	<b>Capítulo y subcapítulo/s</b>
Abierta Interamericana (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. VI. INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y BIBLIOTECAS.</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 5. El Sistema de Bibliotecas de la UAI</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 6. Dependencia administrativa del Sistema de Bibliotecas en la UAI</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 7. Plan de desarrollo de Bibliotecas planteado por la UA</u></li> </ul>
Adventista del Plata (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 7 SERVICIOS DE BIBLIOTECA, DE INFORMACIÓN, INFORMÁTICOS, DE BIENESTAR UNIVERITARIO, ETC.</u></li> </ul>

Austral (p.4)	➤ <u>Cap. IX BIBLIOTECA</u>
Barceló (p.2)	➤ <u>Cap. 9 BIBLIOTECA, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICOS</u>
Belgrano (p.2)	➤ <u>Cap. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS MATERIALES</u> ➤ <u>Subcapítulo</u> Biblioteca, servicios de información e informáticos [texto acorde con la denominación del componente por parte de la CONEAU ]
Blas Pascal (p.3)	➤ <u>Cap. BIBLIOTECA</u>
Católica Argentina (p.2)	➤ <u>Cap. SISTEMA DE BIBLIOTECAS</u>
CEMA (p.3)	➤ <u>Cap. VII AMBITOS DE APOYO A LA MISIÓN INSTITUCIONAL</u> ➤ <u>Subcapítulo 7.2.</u> Biblioteca, servicios de información e informáticos]
De la Cuenca del Plata (p.3)	➤ <u>Cap. 9. SERVICIOS INFORMÁTICOS Y BIBLIOTECA</u> ➤ <u>Subcapítulo 9.2.</u> Biblioteca
Del Aconcagua (p.2 y 3)	➤ <u>Cap. 6.- BIBLIOTECA</u> ➤ <u>Subcapítulo 6.4.-</u> Integración e interconexión de la institución 6.4.1 Foros comunes. Biblioteca Central
Del Centro Educativo Latinoamericano (p.3)	➤ <u>Cap. 7. BIBLIOTECA Y SERVICIOS INFORMATICOS</u> ➤ <u>Subcapítulo 7.1.</u> La biblioteca
Del Cine	<b>SIN MENCION EN EL INDICE</b>
Del Norte Sto. Tomás de Aquino (p.3)	➤ <u>Cap.5 OTRAS CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO INSTITUCIONAL</u> ➤ <u>Subcapítulo 5.3</u> Servicios de Biblioteca
Empresarial Siglo 21 (p.2)	➤ <u>Cap. V. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS MATERIALES</u> ➤ <u>Subcapítulo V.4.</u> Biblioteca
Fasta (p.3 y 4)	➤ <u>Cap. 9 INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS DIDACTICOS</u> ➤ <u>Subcapítulo 9.3 -</u> Biblioteca
Favaloro (p.2)	➤ <u>Cap. 6 BIBLIOTECA, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICOS</u> ➤ <u>Subcapítulo 6.1</u> Biblioteca
IESE	<b>SIN MENCION EN EL INDICE</b>
Instituto Universitario Aeronáutico (p.3)	➤ <u>Cap. 8 RECURSOS FÍSICOS</u> ➤ <u>Subcapítulo 8.3</u> Biblioteca
Maimónides (p.5)	➤ <u>Cap. VI AMBITOS DE APOYO A LA MISIÓN INSTITUCIONAL</u> ➤ <u>Subcapítulo 5.2 [sic]</u> Bibliotecas
Mendoza (versión electrónica sin índice)	➤ <u>Cap. BIBLIOTECA, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICOS</u>
Museo Social (p.2)	➤ <u>Cap. INFRAESTRUCTURA</u> ➤ <u>Subcapítulo.</u> Biblioteca
Nacional de Córdoba (p.4)	➤ <u>Cap. 16 BIBLIOTECAS</u>
Nacional de Cuyo (p.3)	➤ <u>Cap. BIBLIOTECAS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMATICOS</u> ➤ <u>Subcapítulo</u> Bibliotecas
Nacional de La Pampa (p.2)	➤ <u>Cap. BIBLIOTECA</u>



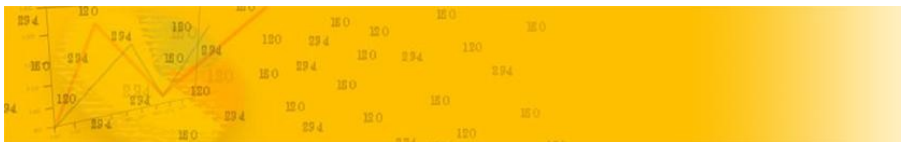
Nacional de la Patagonia Austral (p. 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. IV PARTE. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO INSTITUCIONAL</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 8. Servicio de biblioteca</u></li> </ul>
Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (p.9, 12 y 14))	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vol.1 Evaluación externa de la Universidad 2. Segunda Parte: <u>ANÁLISIS DE LA UNIVERSIDAD EN SU CONJUNTO</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 2.5 Gestión 2.5.6 Gestión de los recursos: biblioteca</u></li> <li>➤ Vol. 2 La Evaluación Externa de las Unidades Académicas <u>Cap. I. FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo I.2. Docencia I.2.Organización de la enseñanza I.2.5.3. Biblioteca</u></li> <li>➤ <u>Cap. III FACULTAD DE INGENIERÍA</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo III.5 Infraestructura III.5.2 Biblioteca y Servicios de Informática</u></li> </ul>
Nacional de Lujan (versión electrónica sin índice)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 11.6 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo Biblioteca</u></li> </ul>
Nacional de Río Cuarto (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. BIBLIOTECA</u></li> </ul>
Nacional de Salta (p.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 9 BIBLIOTECA</u></li> </ul>
Nacional de San Juan (p.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap.II ANÁLISIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN JUAN</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 6 Biblioteca</u></li> </ul>
Nacional de San Luis (p.6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 6 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 6.1 Bibliotecas</u></li> </ul>
Nacional de San Martín (p.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. A. GOBIERNO Y GESTIÓN DE LA UNSAM.</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 6. Bibliotecas</u></li> </ul>
Nacional de Santiago del Estero	<b>SIN MENCIÓN EN EL INDICE</b>
Nacional de Tucumán (p.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CENTRALES</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo Biblioteca</u></li> </ul>
Nacional del Centro	<b>SIN MENCIÓN EN EL INDICE</b>
Nacional del Litoral (versión electrónica sin índice)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 4 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 4.2. servicios centrales 4.2.2 Bibliotecas</u></li> </ul>
Nacional del Nordeste (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. III LAS AREAS DE ACCIÓN DE LA UNNE</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo III.5 Servicios de Biblioteca y de Información</u></li> </ul>
Nacional del Sur (p.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. BIBLIOTECAS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICOS</u></li> </ul>
Palermo (p.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 11 BIBLIOTECA</u></li> </ul>
San Andrés (p.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap.2 GOBIERNO</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 2.8 Servicios de información – La Biblioteca</u></li> </ul>
UADE (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 8. BIBLIOTECAS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICOS</u></li> </ul>
UCES (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 6. BIBLIOTECAS Y SERVICIOS DE INFORMACION</u></li> <li>➤ <u>Cap. 7. SUBSEDE RAFAELA</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 7.11. Biblioteca, servicios de información e informáticos</u></li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 8. SEDE SAN FRANCISCO -CONVENIO UCES-UTN SAN FRANCISCO</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 8.5. Infraestructura y Recursos materiales ).</u></li> </ul>
--	--

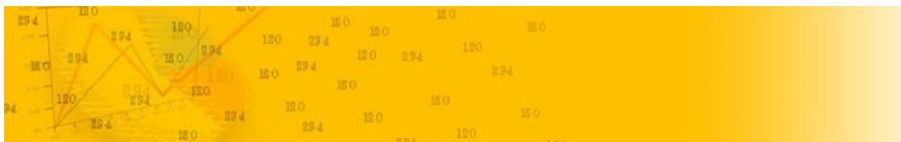
**Anexo 02**

<b>Terminología relacionada con política y gestión de la calidad en los contextos educativo y empresarial</b>	
<b>Término</b>	<b>Definición</b>
ACREDITACIÓN	<p>Proceso para reconocer o certificar la calidad de una institución o de un programa educativo que se basa en una evaluación previa de los mismos. El proceso es llevado a cabo por una agencia externa a las instituciones de educación superior. La acreditación -o certificación- reconoce la calidad de los programas o de la institución acreditada. Existe también acreditación internacional realizada por agencias de otros países. Supone la evaluación respecto de estándares y criterios de calidad establecidos previamente por una agencia u organismo acreditador. El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación por un equipo de expertos externos. Las agencias u organismos acreditadores son a su vez acreditados regularmente. En todos los casos es una validación de vigencia temporal, por una serie de años. Se basa en un conjunto de principios, relativamente básicos y homogéneos, aunque la diversidad de modelos es extensa. <i>(RIACES)</i></p>
ACREDITACION, beneficios	<p>Los beneficios fundamentales son dos: asegurar un nivel de calidad que está por encima de un mínimo establecido de forma colectiva, y la mejora institucional y de programas. Los beneficios genéricos de la acreditación son múltiples. <u>Para la sociedad</u>, el valor de la acreditación supone: 1. Asegurar una evaluación externa en conformidad con las expectativas de la sociedad. 2. Empezar acciones voluntarias para mejorar la calidad. 3. Una puesta al día de los programas que se adaptan a los cambios que se producen. 4. Una menor necesidad de control público. <u>Para los estudiantes</u>: 5. Asegurar que los programas son satisfactorios y cubren las necesidades de los estudiantes. 6. Lograr que se puedan transferir créditos, y ser aceptado en programas más avanzados. 7. Es un prerrequisito normal para entrar en una profesión y colegiarse, que no depende de exámenes de incorporación de cada graduado, sino de procesos que son carta de presentación de la carrera o programa. <u>Para las instituciones</u> de educación superior el proceso de acreditación supone también ventajas: 8. Estimular la realización de una autoevaluación para mejorar el sistema. 9. La mejora de la institución siguiendo las recomendaciones de las agencias u organismos acreditadores. 10. Poder aplicar criterios de mejora que son externos. 11. Una reputación mejor. 12. Acceso a ayudas económicas para sus estudiantes. <u>Las profesiones</u> también obtienen beneficios de un proceso de acreditación: 13. Definen los requisitos de preparación para entrar en una profesión. 14. Integran a la profesión, consiguiendo que colaboren profesionales, profesores, y estudiantes.</p> <p>Los dos grandes beneficios se concretan en poder (legitimidad) y dinero (becas y préstamos para los estudiantes). Sin embargo la mejora más sustancial es que la institución se organiza para conseguir mantener y mejorar los objetivos esenciales, y que los estudiantes aprendan. Tanto durante un proceso de acreditación, como después cuando se re acredita la institución, hay un cambio cualitativo de organización y gestión, especialmente en el sentido de reconocer que lo importante es tener calidad en sus procesos y resultados evaluación de la calidad sirve para</p>

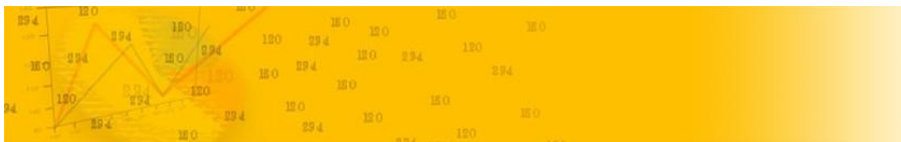


	cambiar la organización con la intención de mejorar. Satisfactorios. <i>(RIACES)</i>
ACREDITACION, cambios	Al igual que las instituciones de educación superior, los criterios de acreditación son dinámicos porque responden a un entorno social cambiante. La acreditación es afectada por el cambio en dos sentidos: (1) Los cambios sustantivos en las instituciones y programas que hayan sido acreditados, (2) los que se producen en los procesos y en los criterios de las agencias. <i>(RIACES)</i>
ACREDITACION, costos	. La acreditación tiene un coste que depende de cómo sea realizada en cada país y el tipo de acreditación (institucional o de programas) de que se trate. En algunos casos, dentro del coste se suele diferenciar: la cuota anual de miembro, el pago concreto por el proceso de acreditación o de re-acreditación, y servicios especiales. En algunos países el coste de la acreditación es asumido directamente por el Estado. <i>(RIACES)</i>
ACREDITACION, funciones	Asegura que una institución o programa calidad. Ayuda a estudiantes potenciales a tener una información adecuada sobre la calidad de los programas. Facilita la transferencia de créditos (aunque no la asegura). Permite identificar instituciones y programas que son mejores para invertir ayudas económicas privadas y públicas. Identifica las debilidades y problemas de una institución o programa que son susceptibles de ser mejorados. Es un instrumento importante de mejora de las instituciones y sus programas. Todo el capital humano de la institución participa en la evaluación y mejora de los programas. Establece un contacto eficaz entre los programas de estudio y los requisitos de una profesión, mejorando así las relaciones entre educación y mercado de trabajo. La acreditación cumple además la función de ser uno de los criterios fundamentales para la financiación de la institución y la ayuda a estudiantes. <i>(RIACES)</i>
ACREDITACION, tipos	Hay varios tipos de acreditación. Uno es la acreditación institucional de una universidad o institución de educación superior, que garantiza un nivel global, aunque con grados diferentes. Existe un segundo tipo, que es la acreditación especializada o de programas, que puede referirse a centros, escuelas, departamentos, programas de doctorado. Se pueden acreditar incluso programas que no forman parte de una institución más extensa. En este sentido la acreditación de programas o especializada es también en parte institucional. Existen acreditaciones en instituciones no necesariamente educativas. Estos dos tipos de acreditación no garantizan la transferencia o aceptación automática de crédito, ni la aceptación automática por empleadores. También hay acreditación de la investigación, de grupos de investigación (para adquirir la etiqueta de calidad) o de individuos. <i>(RIACES)</i>
AGENCIA	También denominada organismo acreditador. Entidad, pública o privada, externa a las instituciones de educación superior, dedicada a la acreditación de éstas y sus programas. Evalúa la calidad educativa y acredita (certifica) públicamente, entre otras posibilidades, programas e instituciones. Las agencias u organismos acreditadores son, a su vez, acreditadas cada cierto número de años por otra agencia, o por el Gobierno. Las agencias deben contemplar procedimientos de evaluación de sus propios mecanismos de evaluación, para su permanente perfeccionamiento y actualización (para garantizar el aseguramiento de la calidad de sus procesos). Se puede hablar, genéricamente, de agencias u organismos de evaluación y acreditación. <i>(RIACES)</i>
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Acciones que llevan a cabo las instituciones educativas con el fin de garantizar la eficaz gestión de calidad. El aseguramiento de la calidad también es aplicable a las agencias u organismos acreditadores. <i>(RIACES)</i>  Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. <i>(IRAM-ISO)</i>
AUDITORIA	Inspección, interna o externa, de los distintos procesos académicos o de gestión. Es un término que se incorpora del mundo empresarial y judicial. Se refiere al proceso de evaluación de una institución o programa. También denominada auditoría de calidad <i>(RIACES)</i>  Es una técnica de evaluación de la gestión que comprende un análisis sistemático, documentado, periódico y objetivo del funcionamiento de la organización en su conjunto o de alguna de las unidades que la integran. Según el aspecto que se

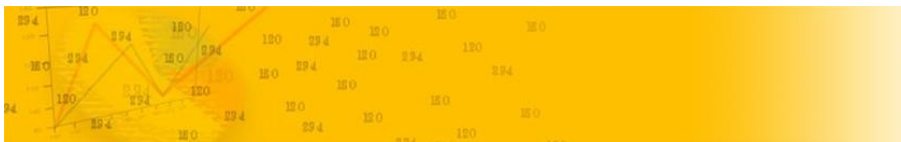




	<p>evalúe, las auditorías pueden ser: funcionales, organizativas, financieras, medioambientales, de seguridad e higiene, de calidad, etc. Desde el punto de vista del nivel del control, pueden ser: internas o externas. <i>(Ruíz López)</i></p> <p>Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manea objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría <i>(IRAM-ISO)</i></p>
<p><b>AUTOEVALUACIÓN</b></p>	<p>También se denomina autoestudio o evaluación interna. Es un proceso participativo interno que busca mejorar la calidad. Da lugar a un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos, y resultados, de una institución o programa de educación superior. Cuando la autoevaluación se realiza con miras a la acreditación, debe ajustarse a criterios y estándares establecidos por la agencia u organismo acreditador. <i>(RIACES)</i></p> <p>Es un examen interno global, sistemático y regular de las actividades y los resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia. La autoevaluación permite a la organización identificar sus puntos fuertes y sus áreas de mejora. <i>(Ruíz López)</i></p> <p>La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia. La autoevaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, puede ayudar a identificar las áreas que precisan mejora en la organización ya determinar las prioridades. <i>(IRAM-ISO)</i></p>
<p><b>CALIDAD</b></p>	<p>Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión, y los resultados obtenidos. Cada parte puede ser medida por su calidad, y el conjunto supone la calidad global. No hay un acuerdo universal sobre lo que es calidad, pero cada vez se mide más con dos aspectos: (a) formación de las personas que terminan el programa, y (b) capacidad de la institución para producir cambios que mejoren esa formación —y la planificación de ese cambio— así como la operativización de estrategias para el cambio institucional. La educación no es meramente adquisición de conocimientos, sino también de herramientas, educación multicultural, uso de tecnologías, pensamiento crítico, y capacidad de aprender (después de haber obtenido el título) temas nuevos. Los objetivos que se miden en las personas que terminan la carrera no son solamente su formación en las materias centrales, sino su conocimiento en materias periféricas, su motivación para investigar e innovar, y los objetivos de servicio a la comunidad. Estos son algunos de los factores más utilizados por las agencias u organismos de acreditación. Además, se mide la capacidad de participación de la población (familias, estudiantes y personal) en el proceso de acreditación. Es importante evaluar hasta qué punto la institución y el programa de estudios responde a los problemas reales de la sociedad, y a las iniciativas de la población. La acreditación mide la calidad, pero no en forma de ordenamiento jerárquico, sino respecto de niveles o estándares. Es una medida que debe complementarse con cambios organizativos y de eficacia de los programas de estudio, que lógicamente varían con el avance del conocimiento. La tendencia es que la información derivada de la acreditación de un programa se incluya en la información creciente que se coloca en la red, accesible a cualquier persona interesada. Esta información debe incluir decisiones sobre la transferencia de créditos entre instituciones acreditadas. La existencia de una acreditación favorece ese intercambio de créditos. A veces se habla de alta calidad (calidad alta), otras veces de excelencia. Véase también evaluación y excelencia. <i>(RIACES)</i></p>



	<p>Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. 1) El termino “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. 2) “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. (FUNDIBEQ)</p> <p>Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (IRAM-ISO)</p>
CERTIFICACION	<p>Resultado de un proceso por el que se verifica y documenta el cumplimiento de requisitos de calidad previamente establecidos. Puede referirse a procesos o personas. (RIACES)</p> <p>Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas. 1) La certificación de un sistema de gestión a veces también se denomina registro. 2) La certificación es aplicable a todos los objetos de evaluación de la conformidad, excepto a los propios organismos de evaluación de la conformidad, a los que es aplicable la acreditación. (FUNDIBEQ)</p>
COMITÉ DE EVALUADORES EXTERNOS o COMITÉ DE PARES EVALUADORES	<p>Equipo de pares que visita la institución de educación superior que ha solicitado la acreditación, para evaluar su calidad. Véase pares, evaluadores externos. (RIACES)</p>
CONTROL DE LA CALIDAD	<p>Organización y práctica de supervisión y promoción de la calidad de una institución o un programa de educación superior. (RIACES)</p> <p>Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. (IRAM-ISO)</p>
ESTÁNDAR	<p>Es un nivel o referencia de calidad predeterminada por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación superior son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación. Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia. Suele requerir además que la institución tenga establecidos sistemas de control de calidad propios. Los estándares tradicionales están organizados según las funciones de la organización: misión, gobierno, profesorado, programas y planes de estudios, servicios a los estudiantes, biblioteca, otros recursos físicos, y recursos económicos. Ello da lugar a una evaluación global de la institución o programa. (RIACES)</p>
EVALUACIÓN	<p>Proceso para determinar el valor de algo y emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, resultados para posibles cambios de mejora. Las agencias de calidad suelen dividir su tiempo y actividades en dos tareas relacionadas: evaluación y acreditación. La evaluación es un estudio de la institución o programa que incluye la recopilación sistemática de datos y estadísticas relativos a la calidad de la misma. La evaluación para la acreditación debe ser permanente o continuada (también denominada evaluación de seguimiento), y sus resultados deben servir para reformar y mejorar el programa de estudios y la institución. Su primer estadio es la evaluación diagnóstica, consistente en determinar el estado en que se halla el programa o la institución al inicio de un proceso de evaluación. Véase también autoevaluación y acreditación. (RIACES)</p>
EVALUACION EXTERNA	<p>También denominada evaluación por pares, puede ser de una institución o un programa. Normalmente sigue a la evaluación interna o autoevaluación. Suele estar compuesta de dos fases: (a) revisión de la documentación entregada por la institución; y (b) visita de un equipo de pares que termina con un informe escrito y recomendaciones. (RIACES)</p>
EVALUACION PARA LA ACREDITACION	<p>Es la que se realiza con miras a lograr la acreditación de una institución o programa, ajustándose a los criterios y estándares establecidos previamente por la agencia u organismo acreditador. (RIACES)</p>
EVIDENCIA	<p>Datos empíricos relativos a las distintas dimensiones a evaluar de una institución o programa. Acentúa la objetividad de la información. Se persigue la certeza, fiabilidad y la consistencia de los datos que se obtienen en la evaluación. (RIACES)</p>



	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba u otros medios. <i>(IRAM-ISO)</i>
EXCELENCIA	Nivel máximo de calidad competitiva de programas, centros o instituciones de educación superior. <i>(RIACES)</i>  Prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y logro de resultados basados en los conceptos fundamentales de: orientación a resultados y al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, involucración de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social. <i>(Ruíz López)</i>
EVALUADOR	Persona o entidad que participa en actividades de evaluación, habitualmente integrado en un panel de evaluación. Normalmente no es una persona experta, sino un académico de reconocido prestigio acreditado en su área de competencia. <i>(RIACES)</i>
GARANTÍA DE CALIDAD	Forma de asegurar que un programa o institución educativa es adecuada para sus fines. Abarca la calidad de la docencia y la de investigación. Se supone que es explícita, por escrito, y pública. Véase acreditación y etiqueta de calidad. <i>(RIACES)</i>
GESTION DE LA CALIDAD	Sistemática de gestión a través de la cual la empresa identifica, acepta, satisface y supera continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano relacionado con ella (clientes, empleados, directivos, proveedores, etc.) con respecto a los productos y servicios que proporciona. <i>(FUNDIBEQ)</i>  Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. <i>(Ruíz López)</i>  Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. <i>(IRAM-ISO)</i>
INDICADOR	Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad. <i>(FUNDIBEQ)</i>  Variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa. Permite medir el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad. Diversos indicadores pueden agruparse en un índice. Los indicadores pueden ser cuantitativos (medibles numéricamente) y cualitativos. Un indicador no tiene por qué ser siempre un dato numérico. Durante el proceso de acreditación, de autoevaluación y de evaluación externa, e incluso la visita al centro, se coteja frente a estándares y criterios establecidos por la agencia u organismo evaluador o acreditador. <i>(RIACES)</i>
MODELO	Propuesta, normalmente de carácter teórico-práctico, que tiene una serie de características que se consideran dignas de emular. Generalmente, el modelo ilustra una situación deseable para ser analizada y puesta en práctica en un contexto educativo similar, o bien adaptarla a otras características del entorno. <i>(RIACES)</i>
PAR EVALUADOR	Colegas o profesores de la misma área de conocimiento. En algunos países se denominan pares disciplinarios. Las evaluaciones externas son realizadas por pares evaluadores. <i>(RIACES)</i>
PLAN DE CALIDAD	Programa de mejora de una institución o programa de educación superior, normalmente recogido por escrito. Supone concretar las medidas para lograrlo, así como las formas de evaluar el progreso. Normalmente contemplará la necesidad de que exista una unidad con personal para llevarlo a la práctica, así como recursos específicos para ello. <i>(RIACES)</i>  Es un instrumento de planificación cuyo objetivo es la integración de la calidad en la gestión de la organización, para lo que relacionan enfoques con actuaciones, tiempos de ejecución y mecanismos de seguimiento. Debe incluir los objetivos específicos a lograr a medio plazo, el diseño de los indicadores que se utilizarán para medir los





	<p>avances en tales objetivos, los responsables del diseño e implementación de cada medida y los medios con los que se atenderán. (<i>Ruíz López</i>)</p> <p>Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse aun proyecto, proceso, producto o contrato específico (<i>IRAM-ISO</i>)</p>
PREACREDITACION	<p>En algunos sistemas, elegibilidad para la acreditación, previa al inicio de la evaluación formal. En muchos países es una etapa en el proceso de acreditación. Los programas que se presentan a la acreditación deben ser elegibles, evidenciando características que los hagan susceptibles de ser evaluados. Véase elegibilidad. (<i>RIACES</i>)</p>
PRECERTIFICACION	<p>Consiste en un simulacro de la auditoría de certificación y se trata de un examen general que permite saber hasta que punto el sistema funciona a pleno rendimiento y se consolida de manera estable. Si bien no es obligatoria, la pre certificación constituye un paso muy recomendable para que la organización, o la parte de la organización que desarrolló el sistema, pueda saber cuales son sus debilidades y fortalezas de cara al examen final de certificación. La experiencia indica que es conveniente contratar la auditoria de pre certificación porque permite corregir errores que generalmente no surgen en la auditoría interna y que de no ser advertidos generarían dificultades insalvables a la hora de certificar. (<i>Texidor</i>)</p>
REACREDITACION	<p>Renovación de la acreditación. Al término de la vigencia de la acreditación o cuando se han dado cambios sustantivos en la organización o estatus, las instituciones o programas se vuelven a acreditar, previo el cumplimiento de requisitos. (<i>RIACES</i>)</p>
RECERTIFICACION	<p>Auditoría que se realiza al finalizar el periodo de tres años que dura la certificación y antes que se venza la fecha de validez del certificado. La organización debe contratar nuevamente una agencia certificadora, que puede ser la misma con la que certificó anteriormente u optar por una diferente y someter su SGC a la auditoria externa. (<i>Texidor</i>)</p>



# Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA

***Elsa Elena Elizalde***  
***Directora General***

**Sistema de Bibliotecas y de Información  
Universidad de Buenos Aires  
Azcuénaga 280 - 2º Piso Of. 203  
(C1029AAF) Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Argentina**

**Segundo Taller de indicadores de evaluación de bibliotecas (TIEB2)  
Universidad Nacional de La Plata, 27 y 28 de Junio de 2011**

**Sitio Web: <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar> - ISSN 1853-7324**



# EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA UBA

- **NODO CENTRAL: 18 UNIDADES DE INFORMACIÓN**
  - 13 BIBLIOTECAS CENTRALES DE FACULTADES**
  - 2 COLEGIOS**
  - 1 CBC**
  - 1 HOSPITAL DE CLÍNICAS**
  - 1 SISBI**
- **BIBLIOTECAS DE INSTITUTOS, CENTROS, ETC.**

## COMPETENCIAS DE LA DIR. GRAL. SISBI:

- **REUNIONES DE DIRECTORES**
- **COMPRA CENTRALIZADA**
- **CAPACITACIÓN - REUNIONES TÉCNICAS**
- **COMISIONES DE TRABAJO**
- **JORNADA INSTITUCIONAL**



# ANTECEDENTES EN LA NORMALIZACIÓN

## INSTRUMENTOS:

- **Formatos de Descripción Bibliográfica:**
  - BIBUN – Res (CS) N° 3911/93**
  - BIREV – Res (CS) N° 5102/07**
  
- **Lineamientos para una Política Bibliotecaria de la UBA:**
  - Res (CS) N° 222/94**
  
- **Desarrollo del Portal Institucional de Tesis y Disertaciones Electrónicas de la UBA:** Res (R) N° 69/06
  
- **Código de Préstamo Interbibliotecario para las Bibliotecas de la UBA:** Res (R) N° 586/07
  
- **Filiación Institucional:** Res (CS) N° 1053/2010





# ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

## ❖ OBJETIVO:

### CONJUNTO DE CRITERIOS BÁSICOS PARA:

- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Planificación
- ✓ Administración

*DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS*

### HERRAMIENTA FUNDAMENTAL QUE:

- ✓ Complementa y actualiza la normativa existente.
- ✓ Le permite a cada Biblioteca definir sus propios indicadores de tiempo, calidad, cantidad y costos.





# ESTRUCTURA DE LOS ESTÁNDARES UBA

## 1. LAS BIBLIOTECAS DE LA UBA

- 1.1 Consideraciones generales
- 1.2 Sistema de Bibliotecas
- 1.3 Estructura
- 1.4 Dependencia

ANEXO: 1. Mapa conceptual de la gestión de la biblioteca universitaria

## 2. DESARROLLO DE LA COLECCIÓN

- 2.1 Consideraciones generales
- 2.2 Política de Desarrollo de la Colección

## 3. PROCESOS TECNICOS

- 3.1 Consideraciones generales
- 3.2 Procesamiento de los recursos bibliográficos
- 3.3 Catálogos
- 3.4 Catálogos colectivos





# ESTRUCTURA DE LOS ESTÁNDARES UBA

## 4. SERVICIOS Y/O PRODUCTOS

Cont.

- 4.1 Consideraciones generales
- 4.2 Los usuarios
- 4.3 Acceso a los recursos de información
- 4.4 Formación de Usuarios
- 4.5 Difusión
- 4.6 Extensión

## 5. RECURSOS HUMANOS

- 5.1. Consideraciones Generales
- 5.2 Tipología del personal de las bibliotecas universitarias
- 5.3 Capacitación en servicio
- 5.4. Esquema funcional de las bibliotecas de la UBA
- 5.5. Marco legal vigente en las universidades nacionales y en la Universidad de Bs As.

## 6. INFRAESTRUCTURA EDILICIA Y TECNOLÓGICA

- 6.1 Consideraciones generales
- 6.2 Edificio
- 6.3 Instalaciones
- 6.4 Equipamiento





# ESTRUCTURA DE LOS ESTÁNDARES UBA

## 7. CONSERVACIÓN DEL FONDO DOCUMENTAL

Cont.

- 7.1 Consideraciones generales
- 7.2 Política de Conservación
- 7.3 Plan de preservación
- 7.4 Plan de acción ante un siniestro
- 7.5 Plan de rescate y salvamento
- 7.6 Capacitación del Personal
- 7.7 Consideraciones finales

- ANEXOS:
- 1. Planillas para desarrollar un plan de emergencia y recuperación de las colecciones.
  - 2. Normas ISO sobre preservación, de interés para archivos y bibliotecas
  - 3. Temperatura y humedad. Valores medios recomendados

## 8. GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA

- 8.1 Consideraciones generales
- 8.2 Marco normativo
- 8.3 Obtención de recursos
- 8.4 El presupuesto
- 8.5 Identificación de componentes del presupuesto
- 8.6 Fuentes de financiamiento

## 9. GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 9.1. Consideraciones generales
- 9.2 Evaluación
- 9.3 Medición

- ANEXOS:
- 1. Lista de indicadores de desempeño de bibliotecas: Tabla A1
  - 2. Definiciones IRAM-ISO 11620





# COMISIÓN DE TRABAJO

## INTEGRANTES:

- Lic. Silvia Contardi – INIBI, Fac. de Filosofía y Letras
- Mg. Elsa Elena Elizalde - SISBI
- Bibl. Nora M. Fasano de Roig – SISBI
- Bibl. Alicia Ferrari de Amaya – Dir. Bca. Central Fac. de Arquitectura, Diseño y Urbanismo
- Prof. Nora López – Dpto. de Bibliotecología y Ciencia de la Información, Fac. de Filosofía y Letras
- Prof. Daniel Luirette – Dpto. de Bibliotecología y Ciencia de la Información, Fac. de Filosofía y Letras
- Prof. Rosa E. Monfasani – Dir. Bca. y Centro Multimedia Fac. Cs. Veterinarias
- Lic. Beatriz Oellers – Dir. Bca. Central Fac. de Psicología
- Lic. Natalio Tenuta – ViceDir. Bca. Central de Fac. de Ingeniería





**¡¡ MUCHAS GRACIAS !!**

**elsa@sisbi.uba.ar**

**<http://www.sisbi.uba.ar>**

