

**LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EN CIFRAS Y EL CAMINO
HACIA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR:
reflexiones desde Colombia**

Web: <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar>

Junio 27 y 28 de 2011

Aula Magna de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Vicerrectoría General
Dirección Nacional de Bibliotecas

Elaborado por
Flor Janeth Ardila Reyes
Directora Nacional de Bibliotecas

fjardilar@unal.edu.co

Resumen

Se presenta el estado de la evaluación en las bibliotecas universitarias en Colombia en los últimos años, en relación con los procesos de acreditación y certificación de las universidades, metodologías, estándares e indicadores, resultados y retos.

Palabras clave:

Evaluación. Bibliotecas
Universitarias. Colombia

Evaluation. Academic Libraries.
Colombia



Universidad Nacional de Colombia (Bogotá). Biblioteca de Ciencia y Tecnología

Introducción

Registrar el uso de las colecciones, recursos y servicios ha sido una tarea que se realiza casi que con naturalidad en las bibliotecas, llegando a parecer a veces un comportamiento compulsivo. Todo se quiere ver reflejado en una estadística. Hasta hace algunos años, por ejemplo, no era suficiente saber cuántos libros nuevos se incorporaban a la colección, también se informaba simultáneamente sobre cuantos se catalogaron, se rotularon, cuantos salieron del área de procesos a servicios, aunque en todos los casos el dato fuera el mismo.

La calidad y sus conceptos asociados (mejoramiento, procesos y procedimientos, gestión...), a los cuales las bibliotecas universitarias ya se han habituado, le han otorgado a la evaluación claridad en sus propósitos, articulación a procesos institucionales, nuevas herramientas que facilitan su realización y orientación a través de indicadores y estándares.

Evaluación

Proceso por el cual se determina el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, teniendo en cuenta los recursos utilizados, las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

Las bibliotecas son organizaciones susceptibles de ser evaluadas en diferentes niveles, por diferentes motivos y propósitos. La autoevaluación, la acreditación de programas y la acreditación institucional son procesos diferentes de evaluación que pueden aplicarse a una misma biblioteca para cumplir fines distintos.

Conceptos asociados a la Evaluación

Medir
Calcular
Juzgar
Calificar
Verificar
Controlar
Observar



Efectos de una adecuada Evaluación

_Riesgo
_Descalificación
+ Mejora
+ Avance
+ Desarrollo

Razones para planificar y evaluar / evaluar y planificar:

- Propósito de proyectarse hacia el futuro
- Necesidad o intención de la biblioteca y/o la institución de prestar un mejor servicio
- Requisito para acreditación / certificación
- Todas las anteriores

Pautas para la Evaluación

- Es el complemento de la planificación
- Todo se puede evaluar
- El seguimiento es la clave
- Es útil usar referentes de normas y estándares
- Se realiza teniendo en cuenta las políticas y normas de la institución
- La utilización de formatos facilita el seguimiento y la evaluación
- Permite verificar el rendimiento (productividad, utilidad) y la calidad
- Sus resultados son el punto de partida para una nueva planificación

Procesos

En Colombia...

...la gestión de calidad está presente desde la década de los 90 en un grupo de bibliotecas de universidades privadas interesadas en ser cada vez más competitivas. Con posterioridad llegó a las bibliotecas de las universidades públicas.

La evaluación de bibliotecas universitarias se aplica en el contexto de:

- Autoevaluación
- Aprobación y acreditación institucional y de programas
- Implementación de sistemas de gestión de calidad
- Certificación
- Difusión digital de la producción académica

Sin embargo, únicamente el 28% de las universidades y sus bibliotecas han realizado alguno (s) de estos procesos.

Bibliotecas universitarias certificadas

Ponificia Universidad Javeriana	Todos los procesos
Universidad de Antioquia	Todos los procesos
Universidad del Rosario	Servicios



Universidad Nacional de Colombia (Manizales). Biblioteca La Nubia

Metodologías

La tabla de indicadores que hace parte del modelo de evaluación del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Colombia ha sido asumida por otras bibliotecas universitarias en forma aislada.

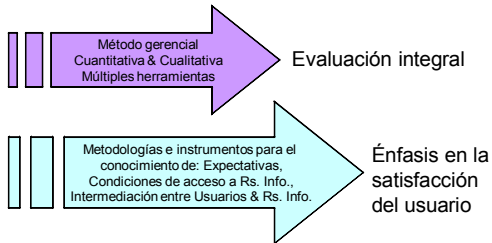
Indicador	Estándar Internacional	Estándar UN en prueba	Indicador SINAB					
			2006	2007	2008	2009	2010	
Volúmenes impresos por estudiante	15		23	24	34	33	35	
Volúmenes (impresos y digitales) por estudiante	-	25	23	26	36	38	39	Nuevo!!
Titulos impresos por estudiante	5		9	10	9	10,9	12,8	
Volúmenes impresos por docente de tiempo completo	100		353	395	533	532	536	
Volúmenes (impresos y digitales) por docente de tiempo completo	-		-	422	559	603	602	Nuevo!!
Titulos de publicaciones (impresas y digitales) por programa académico	8		9,1	8,9	51	66	64	
Bases de Datos por área del conocimiento	1		6	7	7,8	11,5	13	
Bases de Datos por sub-área del conocimiento	1		0,8	1,1	1,1	1,6	1,9	Nuevo!!
Consultas al Portal SINAB por estudiante	-	18	15,61	13,05	17,27	25,76	27,38	
Descargas de artículos en bases de datos por estudiante	-	90	17,06	14,11	12,92	19,10	20,80	
Préstamos de material por estudiante	-		25	23	17,31004	30	16	
No. de usuarios capacitados sobre el Total de estudiantes y docentes de TC	1		0,21	0,32	0,11	0,24	0,34	
Bibliotecólogos por estudiante	0,002		0,0006	0,0006	0,0005	0,0007	0,0007	
Computadores por puestos de lectura	0,1		0,3	0,3	0,3	0,4	0,5	
Computadores por estudiante			0,02	0,02	0,01	0,03	0,03	
M2 por estudiante	1		0,3	0,4	0,8	1,0	0,9	
Edificios que corresponden a bibliotecas	-		5	6	8	9	9	
Puestos de Lectura por estudiante	0,2		0,1	0,08	0,04	0,07	0,07	

En el país aún no se cuenta con una metodología única que facilite a las bibliotecas universitarias el proceso de evaluación. Por lo tanto, la metodología se aplica de acuerdo con el proceso en el que se inscribe la evaluación.

En el caso de la autoevaluación las bibliotecas utilizan las herramientas disponibles y presentan reportes históricos de las estadísticas e indicadores que consideran relevantes. Por otra parte, la implementación de sistemas de calidad trae consigo la aplicación de una metodología que involucra la evaluación.

La intermediación en el acceso y el uso de la información, es un fenómeno eminentemente social y de transformación cultural, por lo tanto, los sistemas y las herramientas de evaluación de bibliotecas deben aplicarse en modelos que faciliten la realización de análisis desde múltiples facetas: gerenciales, académicas y técnicas.

Marco metodológico



sinab@unal.edu.co
www.sinab.unal.edu.co



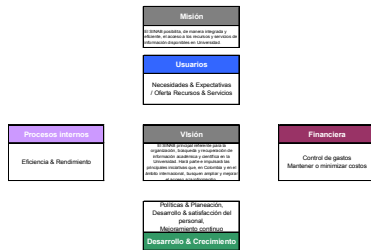
Herramientas

- BSC Balance Scorecard o Cuadro de Mando Integral (CMI)
- Método de barrido (observaciones)
- Metodología Libqual
- Talleres
- Investigación cualitativa

sinab@unal.edu.co
www.sinab.unal.edu.co



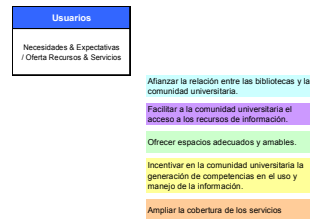
BSC - SINAB



sinab@unal.edu.co
www.sinab.unal.edu.co



Perspectiva de Usuarios



sinab@unal.edu.co
www.sinab.unal.edu.co

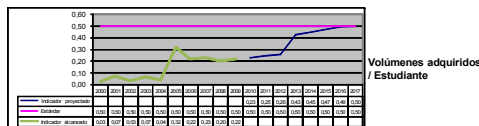
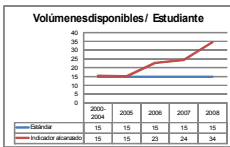


Modelo de evaluación SINAB

OBJETIVO: Facilitar a la comunidad universitaria el acceso a los recursos de información.

Indicadores	Preguntas / Observaciones	Relevancia	Impacto	Referencia	CSA
Volumenes por estudiante				ISO	-
Tarjetas por estudiante					-
Volumenes por docente de tiempo completo					-
Total de títulos de libros					-
Total de títulos de publicaciones científicas y técnicas					-
Total de títulos de trabajos de grado					-
Total de Bases de Datos					-
El acceso a los recursos electrónicos es fácil desde la sala de lectura		?		Libqual	-
El sitio Web de la biblioteca permite encontrar información por el usuario		?		Libqual	-
Las revistas impresas de la biblioteca cubren sus necesidades de información		?	+	Libqual	-
Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tiene		?	+	Libqual	-
El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita		?		Libqual	-

sinab@unal.edu.co
www.sinab.unal.edu.co



sinab@unal.edu.co
www.sinab.unal.edu.co



sinab SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS

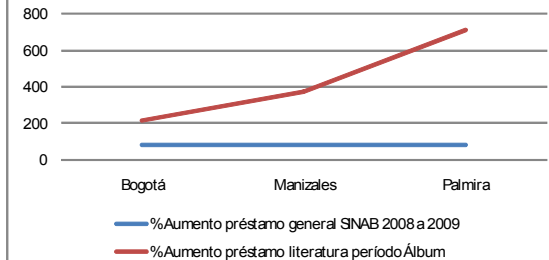
Visitas al Repositorio Institucional UN

País	Documentos	País	Documentos
Colombia	127.144	Ecuador	5.492
Venezuela	57.152	Bolivia	2.377
Venezuela (Gob.)	53.065	Costa Rica	2.301
México	34.502	Paraguay	2.012
Perú	22.798	Brazil	1.887
Salvador	15.924	Chile	1.540
Argentina	13.529	Guatemala	1.574
Venezuela (Gob.)	13.375	Uruguay	1.425
Guatemala	10.410	Paraguay	1.413
Chile	10.285	Bolivia	1.223
Bolivia	5.876	Francia	1.026
Uruguay	903		
Nicaragua	824		
Cuba	813		
Paraguay	760		
Ecuador	647		
Costa Rica	546		
Canada	403		
Italia	318		
Venezuela (Gob.)	305		
Bolivia	292		
Ecuador	279		
Venezuela	197		

Gran Total: 394.024 Documentos descargados desde (130) países

200 años BICENTENARIO ciencia y tecnología para el país

% aumento préstamo Literatura (periodo Álbum) vs % aumento préstamo general SINAB de 2008 a 2009

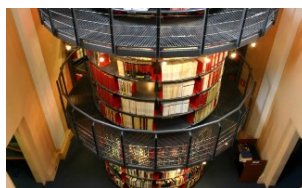


Estándares e Indicadores

[ISO 9001:2000](#), la ALA y los estándares chilenos han marcado pautas en América Latina y Colombia no ha sido ajena a ello.

En el año 2000 se formularon estándares colombianos que con base en la realidad del país señalaban pautas locales en cuanto a:

- Aspectos administrativos
- Talento humano
- Infraestructura física y tecnológica
- Presupuesto
- Recursos bibliográficos
- Servicios
- Cooperación interinstitucional
- Comunicaciones
- Gestión de calidad



Universidad de Los Andes (Bogotá).
Biblioteca Fac. de Arquitectura

HACIA UNOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Comité Permanente De Bibliotecas
De Educación Superior De Bogotá

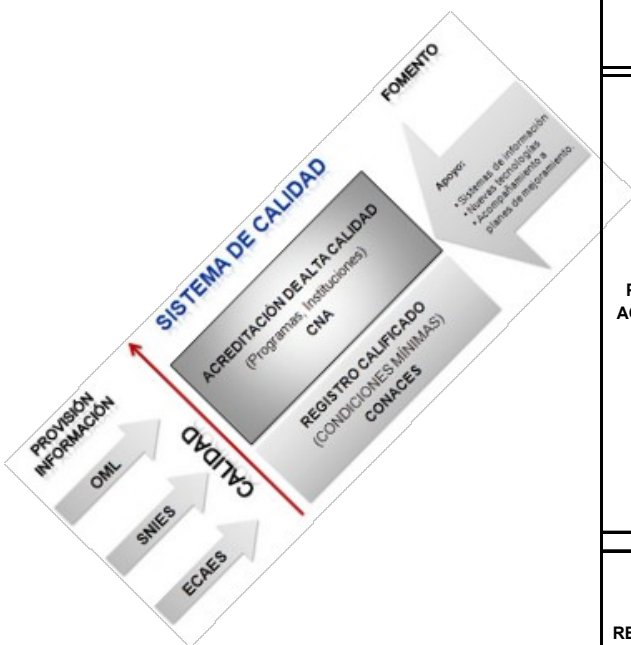
MALGORZATA LISOWSKA, Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario
MARÍA CONSUELO MONCADA, Universidad Jorge Tadeo Lozano
ANGELA MARÍA MEJÍA GUTIERREZ, Universidad de Los Andes
LUZ MARÍA CABARCAS, Pontificia Universidad Javeriana
LINA ESPITALETEA, Universidad Externado De Colombia
MARLEN SARMIENTO DE RIVERA, Universidad El Bosque
MARTA EUGENIA RUIZ DE UMAÑA, Pontificia Universidad Católica de Colombia
DORA MARÍA GALLEGU HINCAPIÉ, Hemeroteca Nacional Universitaria

Documento de trabajo

Dirección metodológica
JORGE PARADA CÁRDEO
Universidad Católica de Colombia

BOGOTÁ, D.C., Octubre de 2000

La reestructuración del ICFES realizada en los 90s dejó sin soporte institucional a las bibliotecas universitarias, por consiguiente el documento “Hacia unos estándares de calidad de las bibliotecas Universitarias,” elaborado por un equipo de directoras de bibliotecas no ha tenido la suficiente fuerza como para ser de carácter nacional.



Factor	Característica	Descripción	Aspectos a considerar
INVESTIGACIÓN	Característica 15. Investigación en sentido estricto	De acuerdo con su naturaleza, su misión y su proyecto institucional, la institución ha planteado políticas claras y un compromiso explícito con la investigación. Dichas políticas incluyen el fomento y la evaluación de la actividad investigativa de los profesores, la difusión de sus productos, el establecimiento de líneas y proyectos, la definición de una estructura organizacional para la actividad investigativa en ciencias naturales y formales, ciencias sociales, humanidades, pedagogía, filosofía, artes o tecnologías, y la disponibilidad de recursos bibliográficos, informáticos, de laboratorio y financieros necesarios para el efecto.	Calidad de la infraestructura investigativa: laboratorios, instrumentos, recursos bibliográficos, recursos informáticos, etc.
PROCESOS ACADÉMICOS	Característica 29: Recursos Bibliográficos	El programa cuenta con recursos bibliográficos adecuados y suficientes en cantidad y calidad, actualizados y accesibles a los miembros de la comunidad académica, y promueve el contacto del estudiante con los textos y materiales fundamentales y con aquellos que recogen los desarrollos más recientes relacionados con el área de conocimiento del programa.	<ul style="list-style-type: none"> a) Estrategias y mecanismos orientados a incentivar en el estudiante la consulta y el uso de material bibliográfico. b) Material bibliográfico suficiente, adecuado y actualizado para apoyar el desarrollo de las distintas actividades académicas del programa. c) Política de adquisiciones de material bibliográfico. d) Disponibilidad y calidad de los servicios bibliotecarios de préstamo y de consulta bibliográfica para estudiantes y profesores. e) Correspondencia de la bibliografía del programa y los recursos bibliográficos disponibles. f) Libros y suscripciones a publicaciones periódicas relacionados con el programa académico, disponibles para profesores y estudiantes.
RECURSOS DE APOYO ACADEMICO Y PLANTA FISICA	Característica 28. Recursos de apoyo académico	La institución cuenta con bibliotecas, laboratorios, recursos informáticos, equipos audiovisuales, computadores y otros recursos bibliográficos y tecnológicos suficientes y adecuados que son utilizados apropiadamente en docencia, investigación y demás actividades académicas. Además, dispone de sitios adecuados para prácticas.	<ul style="list-style-type: none"> a) Colecciones bibliográficas y documentales. Revistas. Grado de pertinencia en relación con las tareas académicas docentes, investigativas y de extensión o proyección social. Actualización. b) Grado de eficiencia y actualización de los sistemas de consulta bibliográfica; acceso de estudiantes, profesores e investigadores a esas fuentes; sistemas de alerta, etc. f) Presupuestos de inversión en equipos de laboratorio, bibliotecas y recursos didácticos.

	INDICADORES ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	INDICADORES ACREDITACIÓN PROGRAMA ACADÉMICO
Gestión	Políticas y procedimientos para la adquisición de material bibliográfico.	Existencia de criterios y políticas institucionales y del programa en materia de adquisición y actualización de material bibliográfico.
		Grado de correspondencia entre la naturaleza y los objetivos del programa, y la pertinencia, actualización y suficiencia del material bibliográfico con que cuenta el programa para apoyar el desarrollo de las distintas actividades académicas.
	Estructura, organización y servicios que presta la biblioteca.	
	Participación de profesores en la adquisición de material bibliográfico y de servicios de información.	
	Organización de sistemas de consulta bibliográfica.	
	Sistemas disponibles para la consulta de profesores, investigadores y estudiantes.	
Recursos bibliográficos		Porcentaje de incremento anual en las adquisiciones de libros, revistas especializadas, bases de datos y suscripciones a publicaciones periódicas, relacionados con el programa académico, en los últimos 5 años.
		Relación entre el número de volúmenes disponibles en la biblioteca y el número de estudiantes del programa.
	Disponibilidad de bases de datos especializadas relacionadas con los programas que ofrece la institución, descripción de su funcionamiento y forma de actualización.	
		g) Número y porcentaje de utilización de revistas especializadas y bases de datos disponibles en la biblioteca, en los últimos cinco años.
	Índice de inversión bibliográfica para los últimos tres años: total de recursos destinados a bibliografía / Número total de alumnos matriculados formalmente, discriminados para toda la institución y por áreas del conocimiento. Incluye la adquisición de libros, artículos, videos, revistas, periódicos, journals, bases de datos especializados y similares.	

	INDICADORES ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	INDICADORES ACREDITACIÓN PROGRAMA ACADÉMICO
Servicios	Estrategias y sistemas de alerta utilizados por la biblioteca para informar los usuarios sobre novedades bibliográficas y de información.	
	Redes, programas de cooperación e intercambio con otras organizaciones similares.	
	Información verificable sobre los horarios diarios de atención de la bibliotecas y posibilidad de acceso para usuarios externos.	
		Apreciación de directivos, profesores y estudiantes del programa sobre la pertinencia, actualización y suficiencia del material bibliográfico con que cuenta el programa.
	Apreciación de profesores, investigadores y estudiantes sobre la eficiencia de los sistemas de consulta bibliográfica	
	Apreciación de estudiantes y profesores sobre la calidad de los servicios prestados por la biblioteca a través del apoyo de tecnologías de información y comunicación	
	Apreciación de los usuarios acerca de la disponibilidad, accesibilidad y actualización de las unidades de información especializadas	
	Estadísticas de los servicios prestados por la biblioteca y las diferentes unidades de información especializadas, en los últimos tres años: Número de consultas discriminadas, por libros, revistas, material audiovisual, bases de datos, relacionadas con el número de profesores y estudiantes.	Porcentaje de profesores y estudiantes del programa que utiliza semestralmente recursos bibliográficos disponibles en el programa.
Infraestructura	Número de bibliotecas.	
	Equipos y redes para el acceso a servicios de biblioteca y bases de datos.	
	Número y descripción de otras unidades bibliográficas y de información que existen en diferentes dependencias académicas de la institución.	



Universidad Nacional de Colombia (Bogotá).
 Biblioteca Fac. de Cs Humanas

Resultados

Universidad	Ciudad	Tipo	Fortaleza en la Biblioteca
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA	Bogotá	Privada	✓
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	Medellín	Pública	✓
UNIVERSIDAD EAFIT	Medellín	Privada	✓
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA	Medellín	Privada	✓
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA	Bogotá	Privada	✓
UNIVERSIDAD DEL VALLE	Cali	Pública	✓
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	Bucaramanga	Pública	
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA	Pereira	Pública	
COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO	Bogotá	Privada	
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	Bogotá	Privada	✓
UNIVERSIDAD DE LA SABANA	Bogotá	Privada	✓
UNIVERSIDAD DE CALDAS	Manizales	Pública	✓
ESCUELA NAVAL DE SUBOFICIALES ARC BARRANQUILLA	Barranquilla	Pública	✓
UNIVERSIDAD DE LA SALLE	Bogotá	Privada	✓
UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN	Medellín	Privada	✓
ESCUELA DE INGENIERIA DE ANTIOQUIA	Medellín	Privada	✓
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	Bogotá y 6 ciudades más	Pública	✓
UNIVERSIDAD ICESI	Cali	Privada	✓
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA	Tunja	Pública	✓
FUNDACION UNIVERSIDAD DEL NORTE	Barranquilla	Privada	✓
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR	Cartagena	Pública	✓
ESCUELA DE SUBOFICIALES DE LA FUERZA AEREA COLOMBIANA ANDRES M. DIAZ	Madrid	Pública	✓

El porcentaje de universidades acreditadas solo alcanza un 28% y de este porcentaje no de todas las bibliotecas se señalan fortalezas en la evaluación de acreditación institucional. Aquí hay que tener en cuenta que un único aspecto de la biblioteca puede hacer que se registre como fortaleza, no es necesario alcanzar un desarrollo de conjunto.

De otra parte, si bien se han implementado sistemas de gestión de calidad, solamente el 4% de las bibliotecas han sido certificadas completamente o en alguno de sus procesos.



Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá).
Biblioteca General

	Públicas	Privadas	Total	%
Total universidades en Colombia	32	47	79	100
Universidades acreditadas	10	12	22	28
Universidades con biblioteca certificada (completa o parcialmente)	1	2	3	4
Universidades con fortalezas en la biblioteca (Acreditación)	8	11	19	24

Retos

- ❑ Garantizar la institucionalidad de las bibliotecas universitarias y por lo tanto de los procesos de planeación, evaluación y mejoramiento a nivel país.
- ❑ Definir la(s) metodología(s) de evaluación de bibliotecas y articularlas a los procesos de acreditación institucional y de programas académicos.
- ❑ Revisar y ajustar los estándares colombianos de manera que ofrezcan pautas de desarrollo para el conjunto de las bibliotecas universitarias.



Universidad Externado (Bogotá). Biblioteca

Bibliografía

Alonso Arévalo, Julio ; Echeverría Cubillas, M^a José ; Martín Cerro, Sonia (1999). La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación.

Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00000492/01/Indicadores.pdf> . Citado: [Agosto 27 de 2008].

Association of College & Research Libraries (ACRL / ALA) (1989). Standards for University Libraries: Evaluation of Performance. Disponible en:

<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsuniversitylibraries.htm> . Citado: [Abril 15 de 2008].

Ávila Baray, Héctor Luis (2006). Introducción a la metodología de la investigación. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/2k.htm> . Citado: [Agosto 27 de 2008].

Cameron, Jasmine (2008). Measuring performance through financial information: a case study. Disponible en: www.ifla.org/IV/ifla74/papers/160-Cameron-en.pdf . Citado: [Agosto 27 de 2008].

Colombia. Ministerio de Educación. Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Evaluación de estándares y acreditación. Disponible en: www.cna.gov.co . Citado: [Abril 15 de 2008].

Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (2003). Estándares para bibliotecas universitarias Chilenas. Disponible en: <http://www.cabid.cl/doctos/estandares/estandares2003.pdf> . Citado: [Abril 30 de 2008].



Universidad Nacional de Colombia. (Medellín).
Biblioteca Efe Gómez

Bibliografía

España. Consejo de Universidades. Secretaría General (2002). Il plan de calidad de las universidades: guía de evaluación de bibliotecas. Disponible en:

http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/document/pdf/guia_evaluacion_bibliotecas.pdf .

Consultado: junio 2011.

Haya, C. “La ISO 9001:2000, como herramienta de gestión de la calidad de una biblioteca”. Disponible en:

<http://www.carloshaya.net/xjornadas/comunicaciones/cc33.doc> . Citado: [Abril 30 de 2008].

Moscoso, Purificación, Martínez del Valle, Carmen (2008). Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas. En : Documentación de las Ciencias de la Información, Vol.31, p.155-178. Disponible en:

<http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0909110155A.PDF> Consultado: junio 2011.

Poll, R. “The New German National Statistics for Academia Libraries”. IFLA Journal Vol. 27, 4, 2001, 4, 2001. (página 253-256 del documento) .

REBIUM. Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: colecciones. 6p. Disponible en: http://www.r020.com.ar/extradocs/Directrices_DC.pdf . Citado 17 de marzo de 2008.