



Evaluación de la biblioteca universitaria. Aspectos básicos a considerar en el proceso de examinar la eficacia de la biblioteca

Por Roberto Cagnoli

La evaluación como un proceso continuo

Una de las tareas del bibliotecario, del director de biblioteca, es la continua evaluación de su biblioteca. Si no evalúa el desempeño de la biblioteca mal puede establecer planes para su desarrollo. Por ello no es extraño a nuestro quehacer lo que sucede en este momento: la necesidad de efectuar una evaluación mucho más formal y con un propósito determinado que se inscribe en el marco de la evaluación universitaria.

La evaluación requiere un adecuado proceso. ¿Qué es un adecuado proceso? Deben establecerse criterios y métodos de medición para evaluar los recursos, los servicios, los procedimientos y el uso de la biblioteca. Todo ello en relación al apoyo que presten a los programas de la universidad.

Luego de la evaluación, del diagnóstico de la situación, se deben determinar las acciones y los recursos que serán necesarios para poder mejorar la situación. La evaluación no tiene ningún sentido si no tiene por resultado la mejora de las capacidades de servicio.

Puntos básicos a considerar

-La característica fundamental que debe tener una biblioteca es la completa identificación con la institución mayor. La biblioteca no es una isla. La biblioteca tiene que responder en cada una de sus actividades a lo que es la universidad.

-La medida de su excelencia es el grado en que sus recursos y servicios apoyan las actividades de enseñanza-aprendizaje y de investigación de la universidad.

En el contexto de estos puntos básicos debemos hacernos las siguientes preguntas:

-¿Qué recursos informativos necesita el programa educativo y de investigación de la universidad?

-¿En qué medida están disponibles en la biblioteca o accesibles a través de ella?

· ¿Cómo puede esta disponibilidad y accesibilidad ser mejorada y el uso estimulado? Porque si no, nos quedaríamos manteniendo la situación actual. La evaluación lleva a la mejora.

Las tres preguntas son básicas: ¿Qué necesitamos, qué tenemos, qué tenemos que hacer para mejorar?

Puntos claves a evaluar

· **Relevancia** de la colección para los programas de educación y de investigación. Tres cosas son importantes en este aspecto: El alcance que tiene la colección en cuanto a cubrir la áreas de conocimiento en los que la universidad está dando cursos o investigando. La variedad de estos recursos, incluyendo diferentes soportes: en papel, electrónicos, audiovisuales. Por último, la profundidad de la colección en los temas relativos a la enseñanza e investigación de la universidad. · **Accesibilidad**. No es suficiente tener una buena colección, es necesario que los estudiantes, profesores e investigadores tengan buen acceso a esa colección. Esto significa una buena organización de la colección, sistema amigable de búsqueda de la información, acceso directo a las estanterías y también capacidad e interés del personal en la asistencia a los usuarios. Es decir, que estos consigan materiales e información en tiempo y forma.

· **Utilización** de los servicios: préstamo, salas de lectura, referencia. Cómo se utilizan, quiénes los utilizan, cuándo los utilizan.

· **Orientación** sobre el uso de la biblioteca. En qué grado se ayuda a los estudiantes a convertirse en estudiantes independientes, autónomos, de por vida. La orientación sobre el uso de la biblioteca hace que los estudiantes la utilicen apropiadamente, que sepan manejarse en el mundo de la información cuando ya no estén presentes en el aula ni con el profesor. Creo que es misión de la biblioteca y de la universidad preparar gente con capacidad para seguir estudiando continuamente, teniendo en cuenta los cambios y los nuevos conocimientos sobre los que el profesional necesita estar informado.

Debe haber una buena cantidad de recursos, eso es indudable, pero los números solos no aseguran un éxito. Encuentro una estadística y leo: 100.000 volúmenes, 20.000 títulos de revistas, y me pregunto ¿Qué calidad tiene esa colección? ¿Cuál es la facilidad de acceso? ¿Qué relevancia tiene? ¿En qué grado se usa?

Qué evaluar

Los principales puntos son: la colección, las instalaciones, el personal, el presupuesto, los servicios y su uso, y la cooperación con otras bibliotecas.

Cada aspecto negativo que encontremos en la evaluación de cada uno de estos ítems debe ser acompañado por recomendaciones. Cuando ustedes hacen una autoevaluación, y es más, cuando presenten un informe de autoevaluación a las autoridades que se lo pidan, deben ser realmente

sinceros. Deberán decir: "Este es nuestro problema" y añadir, "esto estamos haciendo para mejorarlo". No quedarse solamente en el problema, sino indicar qué esfuerzos están realizando para solucionarlo.

Hay un aspecto que debe ser cuidadosamente tenido en cuenta en la evaluación. Cada biblioteca debe ser considerada en su propio entorno. Y esto es así porque cada biblioteca debe apoyar un programa de educación particular. No todas las universidades tienen los mismos objetivos y misiones ni están enseñando lo mismo, ni lo enseñan de la misma manera. Cada universidad tiene una filosofía diferente, tiene métodos de educación diferentes y, por lo tanto, la biblioteca tiene que adaptarse a ellos. Es apropiado usar estándares como punto de comparación para el desempeño, pero cada biblioteca debe ser evaluada de acuerdo con su entorno particular.

Colección

Hay dos preguntas básicas que deben hacerse al evaluar la colección.

·¿Apoya la colección adecuadamente los programas y servicios? Debemos analizar, en primer lugar, si apoya los programas de enseñanza y de investigación. En segundo lugar, si es un soporte eficaz para el servicio de referencia y el servicio de préstamo.

·¿Es accesible en tiempo y forma para quienes la necesitan? El estudiante, el profesor, el investigador, no pueden estar esperando media hora, una hora, para que obtener el material que necesita. No importa el sistema o procedimiento que usemos, ni si tenemos o no estanterías de acceso directo. Éste es un problema que tiene que resolver la biblioteca. El usuario tiene que tener acceso al material en el menor tiempo posible, condición sine qua non para un buen servicio.

Un aspecto muy importante en la evaluación de la colección, relacionado con la primera de las preguntas anteriores, es la evaluación de su calidad. La cantidad solamente no es un índice de valoración. La evaluación debe considerar, por supuesto, la cantidad de volúmenes, pero también cuántos de ellos realmente sirven. Para ello se deben emplear los siguientes criterios:

·**Amplitud.** La universidad, como está implícito en el nombre, es universalidad. La colección debe cubrir, entonces, un amplio espectro de conocimientos, a la vez que apoyen los programas de la universidad.

·**Profundidad.** No solamente debe tener una extensión horizontal sino que debe tener profundidad, sobre todo en las áreas más pertinentes a los programas de la universidad, con diferentes orientaciones y puntos de vista.

·**Variedad.** Tanto en temas como en los soportes: impresos, audiovisuales o electrónicos.

·**Actualidad.** Por supuesto que hablamos de actualidad relativa, es decir relacionada con las diferentes disciplinas objeto de estudio. Así, si evaluamos

el área de humanidades no usaremos los mismos criterios que para informática, administración o medicina.

-Relevancia. Aunque la biblioteca debe contar, como lo expresé anteriormente, con una colección que cubra un amplio panorama del conocimiento, la misma debe ser especialmente relevante a los programas de enseñanza e investigación de la universidad.

-Balance. La colección debe estar balanceada. Muchos profesores son muy activos en pedir libros, otros no lo son tanto. Entonces las colecciones crecen desproporcionadamente. Esto se relaciona con la relevancia, ya que, a causa de lo que dije anteriormente, algunas áreas pueden no estar suficientemente cubiertas.

-Crecimiento. Esto tiene que ver, obviamente, con el presupuesto e, indudablemente, con el lugar que ocupa la biblioteca en las prioridades de la universidad. ¿Cuánto es el crecimiento anual? Si la colección no crece, de hecho no es relevante ni es actualizada, y por lo tanto, no está dando el apoyo que corresponde a los programas de la universidad.

Para conocer en que medida la colección cumple con estos criterios de calidad se pueden obtener información referente a: actualidad y actualización, cantidad de títulos y volúmenes totales y por carrera, cantidad de materiales por tipo de soporte (libros, publicaciones periódicas, videos, CD-ROM), crecimiento de la colección, bibliografía obligatoria, complementaria, de investigación, obras de referencia, lectura recreativa. Algunas de estas mediciones pueden mostrar un poco cuáles son los métodos de educación de la universidad. Si hay mucho bibliografía obligatoria en relación a las otras no estamos ofreciendo la variedad y amplitud que es una de las condiciones para la excelencia de la colección y es, a su vez, una muestra de un abordaje de clase teórica y libro de texto.

En cuanto a la lectura recreativa, cultural en sentido amplio, muestra la preocupación de la universidad en formar no sólo profesionales sino personas. Por lo tanto, todo este aspecto cultural tiene importancia en la colección.

La colección se complementa con el acceso a base de datos remotas y con la cooperación con otras bibliotecas. Cuando la gente busca información, no sólo busca la información que tiene la biblioteca. Busca información y punto. Tenemos que tener acceso a otras fuentes. Es la idea de la biblioteca sin paredes, la biblioteca virtual. Lo que no se tiene en la biblioteca debe ser buscarlo en otros repositorios. Por ello una evaluación de la colección no debe dejar de lado el acceso que la biblioteca tiene a otras fuentes.

Una bien establecida política de adquisiciones contribuye a formar una colección de calidad. La política debe tener en cuenta no sólo los materiales a comprar sino también lo concerniente a la aceptación de donaciones, ya que esto último debe tratarse como un proceso de selección similar a la compra de material. Debe establecer, además, la participación del claustro docente en la selección y en la evaluación de la colección. Dada su importancia, toda evaluación debe indagar sobre su existencia y sus características.

Instalaciones y equipo

No me extenderé mucho sobre este aspecto. En líneas generales la evaluación de las instalaciones debe dirigirse a puntos como: la ubicación del o de los edificios, que no estén a trasmano de la actividad del aula; el diseño, teniendo en cuenta que deberá haber suficiente espacio para albergar la colección, para salas de lectura, áreas silenciosas y para el estudio grupal; y las condiciones ambientales apropiadas.

En cuanto al equipamiento, se deberá evaluar el mobiliario, el equipo para utilizar diferentes soportes de información: videos, diapositivas, el equipamiento informático necesario para organizar y utilizar las diferentes bases de datos y la administración de los servicios.

Personal

El personal es de vital importancia para la eficacia de una biblioteca. Por lo tanto, la evaluación del mismo es un factor clave en la evaluación de la biblioteca. ¿Cuáles son las características del director, de sus colegas profesionales, del personal de apoyo? Las características del director, que enunciaré a continuación, son en mayor o menor grado aplicables a otros niveles de la estructura, especialmente al personal profesional.

El director de la biblioteca debe:

Ser un profesional con capacidad y liderazgo para poder dirigir una institución compleja. Pero su forma de pensar y planificar no debe ser la de un custodio, de un técnico, sino la de un profesor y de un erudito. Su visión debe dirigirse no sólo a la eficiencia interna sino a la eficacia de la biblioteca para contribuir a los objetivos de la universidad.

Ser seleccionado con el mayor rigor, con el mismo rigor con que se seleccionan los profesores de alto rango.

Ser evaluado por su competencia y su estatura profesional para poder interactuar con rectores, decanos y profesores.

Ocupar un lugar en los organismos directivos de la universidad de manera que pueda estar informado y expresar sus opiniones con el fin de establecer una apropiada relación de la biblioteca con los otros sectores de la universidad.

El personal que desempeña tareas profesionales bibliotecarias, debe ser graduado de las carreras de bibliotecarios universitarias. El personal de apoyo debe tener título secundario y recibir capacitación coincidente con las tareas que desempeña.

Todo el personal debe tener una auténtica vocación de servicio y la capacidad para comunicarse con alumnos y profesores.

Presupuesto

La biblioteca debe tener una asignación presupuestaria que le permita mantener y desarrollar una colección y servicios de calidad, que respondan a las exigencias de la educación e investigación de la universidad.

Servicios

Se debe evaluar: el horario, los tipos de servicios y la relevancia de éstos para el programa educativo y de investigación

La biblioteca debe estar abierta y con personal competente en el horario en que alumnos y profesores la necesitan. El personal debe dar el servicio apropiado y estar alerta a las necesidades de los usuarios.

Debe haber un servicio de préstamo ágil que permita a los alumnos y a los profesores disponer de los materiales en tiempo y forma, tanto para el uso dentro de la biblioteca como para retirarlo fuera de ella.

Debe existir un servicio de referencia, de consulta, que oriente a los usuarios en la búsqueda de información, que los ayude en la evaluación y utilización de la misma, que les enseñe el uso de las diferentes fuentes de información. El servicio de referencia debe estar a cargo de bibliotecarios profesionales.

En conjunción con los departamentos docentes, la biblioteca debe organizar programas de orientación sobre su uso y para mejorar en los estudiantes su comportamiento informativo.

Uso de la biblioteca

Se debe evaluar en qué grado se utilizan los recursos. Si existen datos que lo indiquen. Averiguar qué parte de la colección es más usada y cuál menos. Esto puede permitir establecer una relación entre el uso y el tipo de enseñanza impartida en la universidad. Si la parte de la colección que se usa más es la bibliografía obligatoria, se puede asumir que la enseñanza está centrada en el aula, y no en la búsqueda de mayor información. La observación de las estadísticas, y eventualmente de los resultados de encuestas, puede indicar en qué grado los recursos y servicios son o no son usados. Esto puede llevar a averiguar las causas de no uso, que pueden ser falta de espacio, de orientación, de personal capacitado, de organización o de materiales adecuados.

Se debe indagar, además, si las estadísticas están bien diseñadas, si se compilan bien, si tienen un uso adecuado y si los datos estadísticos son utilizados para la planificación institucional.

Analizar cómo y por qué los estudiantes y profesores usan la biblioteca es ayudado por las estadísticas, pero este análisis va más allá de los datos sobre la biblioteca. Va a una filosofía de educación y métodos de enseñanza. La intensidad y la forma en que la biblioteca es usada es uno de los más claros índices de la clase de enseñanza que los estudiantes reciben. Si las estadísticas u observaciones sugieren que la biblioteca no está sirviendo como

debe servir es a menudo el indicador de un abordaje de clase teórica y libro de texto u otro poco imaginativo método de enseñanza.

El uso que los estudiantes hacen de la biblioteca - la prueba definitiva de su eficacia- no es un accidente. Es el resultado de muchos factores, incluye hábitos, disponibilidad de los materiales que los estudiantes desean, lo adecuado de la ubicación de la biblioteca y de sus instalaciones, la personalidad de los empleados, la manera que los bibliotecarios y los profesores trabajan juntos.

Claustro docente

Un importante aspecto en la evaluación de la biblioteca es el estudio de las actitudes de los profesores. Un claustro alerta nunca permite que la biblioteca sufra escasez o que se desvíe del programa educativo, pero tampoco se inmiscuye en cuestiones técnicas. La motivación que ejerzan sobre los alumnos para el uso de la biblioteca es esencial para el programa de enseñanza-aprendizaje y para crear estudiantes de por vida. Buena enseñanza y buena bibliotecología producen usuarios diestros y habituales.

El claustro docente debe:

Participar en el establecimiento de objetivos y políticas generales.

Colaborar en la selección de los materiales.

Relacionarse e interactuar con el director y con el personal de la biblioteca.

Respetar el reglamento.

Se tendrá en cuenta en la evaluación, la utilización que hace de la biblioteca y el uso de la misma que promueve entre los alumnos.

A su vez debe recibir información bibliográfica sobre las nuevas adquisiciones y sobre nuevas publicaciones existentes en el mercado.

Cooperación.

Como mencioné anteriormente, cuando la gente busca información, no sólo busca la información que tiene la biblioteca. Busca la mayor información disponible dondequiera que esté. La biblioteca, por lo tanto debe facilitar el acceso a otras fuentes, a otras bibliotecas, para lo cual debe establecer acuerdos, formales o informales, con otras instituciones. Estos acuerdos pueden ser con instituciones individuales o acuerdos de integración en redes. Éstas pueden ser redes universitarias o redes temáticas que agrupen a diferentes tipos de biblioteca.

Se evaluará también el tipo de cooperación y su alcance: préstamo interbibliotecario, catálogos colectivos u otros tipos de cooperación.

Información para los evaluadores

Los evaluadores pueden requerir información sobre diferentes aspectos de la biblioteca. Esta información, que deberá ser incluida en el informe de autoevaluación, debe estar disponible para ser suministrada en el momento en que se la solicite, tal vez en mayor detalle de lo que figura en el informe. Esta información puede incluir:

Misión, metas y objetivos.

Política de la biblioteca en cuanto a colección y servicios.

Estadísticas de desarrollo de la colección.

Estadísticas de uso: asistencia a la biblioteca, préstamos en sala y a domicilio, preguntas de referencia.

Publicaciones de la biblioteca: lista de publicaciones periódicas, bibliografías especializadas, novedades bibliográficas.

Lista de bibliotecas con las que coopera y la participación en redes.

Las estadísticas pueden ser complementadas con encuestas a los alumnos y a los profesores en las que se mida su grado de satisfacción con los recursos y servicios.

Los evaluadores podrán querer tener segundas opiniones, es decir, saber de primera mano lo que alumnos y profesores piensan de la biblioteca. Para ello pueden entrevistarlos sin acuerdo previo durante la visita a la biblioteca o en encuentros ocasionales en cualquier momento de la visita general.

Una vez que tuvimos la visita de una de las organizaciones evaluadoras, una de las personas de la comitiva fue hacia una mesa y preguntó a un grupo de estudiantes su grado de satisfacción con los recursos y servicios de la biblioteca. Fue una entrevista sin previo aviso, nada que pudiéramos haber organizado.

Informe de autoevaluación

Las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos en el proceso de autoevaluación deben ser volcados en un documento: el Informe de Autoevaluación. Éste debe incluir:

La visión de la biblioteca. Cómo uno ve la biblioteca en el futuro, cómo debe ser. La visión debe ser un tanto utópica y reflejar la filosofía que guiará la biblioteca.

La misión. Basándose en la visión, se debe elaborar la misión que debe expresar lo que la biblioteca es, su finalidad, a quién se dirige, con qué medios. La misión debe ser coherente con la de la universidad. Debe ser una

declaración corta que indique en líneas generales lo que la biblioteca se propone hacer y que es capaz de hacer.

Metas y objetivos. De acuerdo con la misión, y subordinada a ella, se deben hacer explícitas las metas y objetivos fijados para el período del plan de desarrollo.

Historia. Indicará la evolución de la biblioteca, cómo fueron evolucionando sus políticas, cómo fueron creciendo sus recursos y servicios.

Situación actual. Debe incluir toda la información recopilada en el proceso de autoevaluación y explicaciones sobre los diferentes ítems que comentamos anteriormente: colección, edificio y equipo personal, presupuesto, servicios y uso de los mismos, cooperación bibliotecaria. El informe de la situación debe incluir textos explicativos acompañados de gráficos y tablas estadísticas, y resultados de encuestas si las hubiera.

Plan de desarrollo. Una vez hecha explícita la situación actual, se debe indicar qué se hará para mejorarla y qué nuevos planes se implementarán. Destacados los problemas se debe añadir qué esfuerzos se están realizando para solucionarlo.

Memoria del proceso. Debe indicar quienes participaron en la autoevaluación, si fue un proyecto colectivo donde todos participaron o si estuvo a cargo de un equipo o de una persona. Deberá explicar también cuáles fueron los métodos usados para la recopilación de datos e indicar la bibliografía consultada sobre el tema.