



## Proceso de autoevaluación de la biblioteca universitaria

Por Mercedes Patalano

### Introducción

Se presenta la metodología utilizada en el proceso de autoevaluación de la Biblioteca de la Universidad de Belgrano. La autoevaluación de la Biblioteca, se realizó en el marco del Programa General de Autoevaluación desarrollado en toda la Universidad. Las pautas metodológicas que se adoptaron, fueron tomadas de los criterios de calidad establecidos por la Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria , RLCU y para la elaboración de los indicadores fueron consultadas las normas y directrices de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas , REBIUN, perteneciente a la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.

Siguiendo estos lineamientos, se consideró al proceso de autoevaluación como un proceso continuo, cuyos indicadores de calidad deben estar dirigidos al cumplimiento de las metas institucionales y orientados hacia la satisfacción de los usuarios. La Biblioteca Universitaria representa la unidad de apoyo a las actividades de enseñanza y aprendizaje, orientada hacia la satisfacción de las necesidades de información de toda la comunidad universitaria. Es por lo tanto considerada una **Categoría**, a ser evaluada dentro del proceso global de la evaluación universitaria. Para la misma se establecieron un conjunto de **Criterios** que responden a aquellos aspectos relevantes de la unidad que "deben" cumplirse en función de la calidad. A cada uno de los **Criterios**, se le asignó un conjunto de **Indicadores** que son variables que permiten verificar si se cumple o no el criterio.. Para cada unidad evaluada, se elaboró un **Formulario de Evaluación** , en el cual se registran : la **Categoría** con la definición de la unidad a evaluar; los **Criterios** que componen dicha categoría; las fuentes e instrumentos de recolección de datos; el enunciado y valoración de los **Indicadores**; la justificación de la valorización y por último las **Recomendaciones y Sugerencias**.

### Definiciones

**Categoría:** Son todas las áreas de la Universidad a ser evaluadas

**Criterios:** son aquellos aspectos relevantes de la unidad que deben cumplirse en función de la calidad.

**Indicadores:** son variables cuya medición permite verificar el cumplimiento del criterio.

A continuación se detallan los contenidos específicos que fueron analizados para el desarrollo del proceso de autoevaluación de la Biblioteca

## **1.Categoría : Unidad Biblioteca**

La Biblioteca Universitaria tiene como misión participar en forma activa del proceso de enseñanza-aprendizaje, brindando a toda la comunidad universitaria el acceso, consulta y recuperación de información especializada y actualizada, en congruencia con las necesidades y exigencias de la Educación Superior.

## **2.Criterios**

Los Criterios establecidos fueron los siguientes:

**2.1 Políticas** La Biblioteca debe establecer políticas claras y debidamente documentadas. Estas políticas deben ser comunicadas a los cuerpos académicos y ser actualizadas en función de las nuevas necesidades de la Institución.

**2.2. Colecciones** La colección básica debe ser suficiente en calidad y cantidad para satisfacer las necesidades de todos los programas académicos de la institución. La colección básica debe estar estructurada en relación directa a la naturaleza y nivel de los currículos y debe incluir, además de libros, otros materiales como mapas, revistas, discos, videos, microfichas, discos compactos, etc.

**2.3. Servicios e Instalaciones** . Los servicios bibliotecarios deben ofrecerse adecuadamente en sitios apropiados y en forma organizada. Las instalaciones físicas y las condiciones de operación de la Biblioteca deben ser tales que fomenten una atmósfera adecuada para la investigación, el estudio y el aprendizaje

**2.4.Difusión** Los usuarios deberán estar bien informados acerca de los horarios de los servicios, los sistemas de circulación, los servicios de reserva, los préstamos a domicilio, los préstamos interbibliotecarios y el acceso a redes y bancos de información dentro o fuera de la institución .Las instituciones

también deben establecer programas de inducción para los usuarios en los que se informen todos los aspectos relacionados con los servicios, recursos y políticas de operaciones de la Biblioteca.

**2.5. Presupuesto** La Biblioteca debe poseer suficiencia presupuestaria en infraestructura, colección, servicios y recursos que demandan los programas educativos de la institución en un marco de calidad, diversidad, cantidad, pertinencia y actualidad.

**2.6. Personal** La Biblioteca debe contar con personal suficiente en cantidad y calidad para cumplir con sus objetivos.

### 3. Indicadores

Los Indicadores de calidad posibilitan evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos y las metas futuras a alcanzar por la unidad evaluada.

Los Indicadores pueden ser : **cuantitativos o cualitativos**.

Los indicadores **cualitativos** miden la existencia del atributo y se evalúan por si o por no. La respuesta afirmativa verifica la existencia del indicador, puede dar lugar a sugerencias, en ningún caso a recomendaciones. La respuesta negativa, verifica la no existencia del indicador, da lugar necesariamente a recomendaciones.

Los Indicadores **cuantitativos** miden el grado de suficiencia con el que se cumple el criterio. Se le asignan distintos grados de satisfacción como:

**Satisfactorio** : excede el mínimo deseable para el cumplimiento del criterio. Normalmente no da lugar a sugerencias y en ningún caso a recomendaciones.

**Adecuado**: implica que se verifica el mínimo requerido para el cumplimiento del criterio. Puede dar lugar a sugerencias, no así a recomendaciones.

**No Satisfactorio**: indica que se está por debajo del mínimo requerido para el cumplimiento del criterio. Da lugar necesariamente a recomendaciones.

A continuación se detallan los Indicadores que se establecieron para cada Criterio

#### 3.1 Criterio: Políticas

## **Indicadores**

1. Política de infraestructura e instalaciones.
- 2 Política de adquisiciones y mantenimiento de las colecciones.
3. Política de prestación de servicios a los usuarios.
4. Política de difusión e información de los servicios.
5. Política de satisfacción de usuarios.
6. Política de administración de la Biblioteca: perso- nal, presupuesto, financiación, etc.
7. Documentos que registren las Políticas de la Biblioteca y Manuales de Procedimientos.
8. Política de cooperación interinstitucional: redes, convenios, préstamos interbibliotecarios, etc.

### **3.2. Criterio: Colecciones**

#### **Indicadores**

1. Libros de la bibliografía obligatoria de las carreras de grado y posgrado.
2. Libros de la bibliografía complementaria.
3. Material bibliográfico para los programas de Investigación.
4. Diarios y Revistas Científicas por especialidad.
5. Otros soportes de la información: CD/ROM, Videos, mapas, microfilms, Internet, etc.
6. Mecanismos de selección, actualización y evaluación permanente de la colección.
7. Procedimientos de conservación y restauración de la colección.
8. Mecanismo de expurgo de las colecciones.
9. Procedimientos de canje y donación de materiales bibliográficos.

### **3.3. Criterio : Servicios e instalaciones**

## **Indicadores**

1. Horarios de atención amplios y adecuados a las necesidades académicas.
2. Acceso a distintas categorías de usuarios.
3. Catálogos automatizados disponibles y accesibles en Internet.
4. Colecciones con acceso libre al estante.
5. Servicio de préstamo en sala de lectura y a domicilio. .
- 6 . Sistema de búsqueda y acceso a Información bibliográfica automatizada. .
7. Servicio de orientación, información y referencia.
8. Servicio de hemeroteca.
9. Servicio de reproducción de documentos.
10. Servicio de préstamos interbibliotecarios.
11. Servicio de consulta y acceso a Base de Datos en CD-ROM y/o Internet.
12. Locales adecuados en calidad y variedad para la lectura, el estudio y la investigación.
13. Areas adecuadas para la atención a usuarios: consultas, préstamos, devoluciones, reservas, referencia y orientación.
14. Equipamiento informático adecuado en calidad y cantidad para la prestación de servicios.
15. Locales adecuados y acondicionados para el almacenamiento del material.

### **3.4. Criterio: Difusión**

#### **Indicadores**

1. Material gráfico (carteleras) que informen sobre las novedades.
2. Reglamentos impresos de uso de la Biblioteca.
3. Guías y agendas para el uso de la Biblioteca.
4. Existencia de visitas guiadas de estudiantes , docentes y otros usuarios.

5. Estadísticas de uso de la Biblioteca (préstamos, concurrencia, consultas, etc.).
6. Encuestas de satisfacción de usuarios .
7. Cursos sobre uso de la Biblioteca.
8. Programa de difusión de las actividades de la Biblioteca a través de diarios, periódicos, revistas de la Universidad.

### **3.5. Criterio: Presupuesto**

#### **Indicadores**

1. Partida presupuestaria única destinada a la financiación de los gastos de mantenimiento, actualización y funcionamiento de la Biblioteca.
2. Procedimiento para la transferencia interna de los gastos a las unidades académicas.
3. Recaudación de fondos a través de la prestación de servicios a usuarios externos.
4. Procedimientos para la búsqueda de recursos externos: subsidios, préstamos, donaciones, legados, cooperación, etc.

### **3.6. Criterio: Personal**

#### **Indicadores**

1. Personal directivo calificado.
2. Cantidad y calidad suficiente de personal técnico bibliotecario.
3. Cantidad y calidad suficiente de personal administrativo y auxiliar.
4. Manuales de funciones y obligaciones del personal. Organigrama de funciones.
5. Sistemas de selección, capacitación y evaluación del personal.
4. Instrumentos de Recolección de Datos

Los documentos utilizados como fuentes de recolección de datos fueron los siguientes:

· Actas de la Comisión de Biblioteca · Presupuesto de la Biblioteca · Informes anuales de la Biblioteca · Convenios Interinstitucionales · Informes sobre encuestas a usuarios · Catálogos de la Biblioteca · Bibliografía de los Programas de estudio · Manuales de Procedimientos · Boletines Bibliográficos

## Bibliografía

Herrera, Luis. Bibliotecas universitarias argentinas. Buenos Aires, Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias, 1995. 109 p.

Rebiun. Red de Bibliotecas Universitarias Españolas. Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas. Documento de trabajo. Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), mayo 1997. 45p.  
<http://www.rebiun.uji.es/normasbibliotecas.html> 2/12/1999

Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria. RECLA. Sistema de Acreditación de la Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria. Buenos Aires, 1998. 28 p.