

LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA EN AMÉRICA LATINA

DR. GERARDO SÁNCHEZ AMBRIZ

*(Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán,
Departamento de Ciencias Sociales).*

gerardos@servidor.unam.mx

RESUMEN: Actualmente, casi todos los países del mundo están inmersos en la sociedad del conocimiento, donde las organizaciones denominadas inteligentes capitalizan los procesos de innovación y la creatividad, formando un capital intelectual que genera una masa crítica competitiva y comprometida, que con su quehacer cotidiano participa en la acumulación de riqueza necesaria, que se requiere para la supervivencia de sus diversos núcleos sociales. La educación, en esta tendencia, constituye un factor vital para el desarrollo sustentable.

Las instituciones de educación superior para formar los colectivos de profesionales e investigadores que los escenarios globalizados del siglo XXI demandan, deben someterse a procesos de evolución institucional, que permita asegurar a la sociedad: la calidad en la enseñanza, la currícula, infraestructura, modelo de gestión, la transparencia en el manejo de los recursos financieros y los servicios que ofertan.

Las bibliotecas universitarias no son ajenas a estos requerimientos y por ende, los procesos, productos y servicios que proporcionan a sus demandantes de servicios, deben ser sujetos de procesos de acreditación y certificación. Bajo esta premisa, el presente trabajo presenta una experiencia de evaluación de bibliotecas, aplicada en un sistema bibliotecario adscrito a una institución de educación superior latinoamericana.

El método propuesto basa sus referentes teóricos: en los principios de la consolidación de una cultura organizacional, que busca adoptar las filosofías de

trabajo de la calidad en pro de alcanzar estándares de calidad, de acuerdo al modelo EFQM de excelencia y proponer mejoras con la aplicación del modelo administrativo participativo denominado: planeación estratégica.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas universitarias, evaluación, Bibliotecas universitarias, acreditación, procesos.

INTRODUCCIÓN

La primera década de este nuevo milenio, nos indica que las organizaciones que aún sobreviven en el siglo XXI, en especial las del sector educativo, se encuentran inmersas en un mundo cambiante caracterizado por la globalización, la apertura comercial, la regionalización económica y un significativo desarrollo científico-tecnológico en los países industrializados, que está generando innumerables cambios positivos y negativos en todas las naciones y sociedades del mundo.

Algunos teóricos de las ciencias administrativas como: Dixon (1) y Probst (2) indican que en los últimos años, nació la más reciente de las teorías administrativas, *La Administración del Conocimiento*, que aporta consideraciones teóricas para que los directivos consideren al conocimiento como el recurso más importantes de la organización y lo ponderen como estratégico en el corto, mediano y largo plazo.

Los alcances de la administración del conocimiento son: Identificación del conocimiento; Adquisición del conocimiento; Desarrollo del conocimiento; Compartir y distribuir del conocimiento; Utilización del conocimiento y Retención del conocimiento.

Esto conlleva, que los responsables de la gestión empresarial que nacieron y se formaron educativamente en el siglo pasado, deben cambiar, despojándose selectivamente de todo aquello aprendido con anterioridad y que los hace resistentes a dicho cambio.

El concepto de cambio, que es definido por Guizar (3), indica que un cambio conlleva redefinir creencias, actitudes, valores, estrategias y prácticas para que una organización pueda adaptarse mejor a los cambios imperantes en el medio. En las secciones de negocios insertadas en casi todos los periódicos del orbe, invariablemente se habla de cambios. Ejemplificando:

- *No sólo imperios y países completos han pasado por cambios dramáticos y violentos, sino también grandes corporativos como: Ford, General Motors, Irak, Nissan (4), Pemex y Telmex.*
- *La Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas ya no existe, al igual que la Aerolínea Pan-American (5).*

De igual manera Castell (6), argumenta que hoy en día, vivimos en la sociedad de la información y el conocimiento donde la innovación y la creatividad,

en el intelecto humano, constituye un elemento estratégico que coadyuvará a la supervivencia y desarrollo de sociedades de excelencia. La calidad ha evolucionado hacia el concepto de excelencia; la excelencia tiene como atributo distintivo, la innovación (7).

La sociedad del conocimiento hace referencia a un proceso de transformación estructural de las sociedades avanzadas, desarrollando comunidades basadas en el conocimiento como agentes de cambio económico, al incrementar el capital intangible en el ámbito macroeconómico y vincular revolución tecnológica, mundialización económica y cultural, habilidad para generar la revolución de los medios del conocimiento y procesar la información (8).

Estratégicamente, ofrece una nueva dimensión de desarrollo económico a los países que logren competitivamente desarrollar capacidades cognitivas, en la innovación de los procesos de producción de bienes, productos y servicios; facilitando asimismo, una visión moderna sobre el papel de la movilidad social, con un énfasis especial en la productividad, con la calidad como soporte.

El desarrollo de las capacidades cognitivas en la sociedad del conocimiento, son parte de las metas y objetivos, que deben alcanzar los sistemas educativos nacionales; ésta perspectiva indica que el rol de la educación ha cambiado, al evolucionar el modelo de sociedades basadas en la producción, al de sociedades fundamentadas en la información y el conocimiento (9).

La educación superior, en este sentido, es un factor estratégico determinante, para una mejor inserción de los países en el contexto mundial; reconociéndole ser el elemento clave para la evolución y consolidación de un desarrollo justo, equitativo, igualitario y de superación, que propicia el bienestar de sus sociedades y la calidad en la formación de su capital humano.

En el nuevo contexto, en donde las organizaciones tienen la necesidad de incrementar el uso del capital humano, con características dominadas por el uso y manejo de tecnologías, para aumentar las competencias de éstas, en el mercado; el Estado-Gobierno modifica su función de controlar la calidad en el proceso educativo, formulando Planes Nacionales de Evaluación de la Calidad en la Enseñanza, que buscan, por medio de Programas de Evaluación Institucional, determinar los logros y deficiencias de la institución. Así como rendir cuentas del desempeño de sus funciones, la evaluación de la calidad de la enseñanza y el financiamiento de acuerdo con objetivos y criterios establecidos.

Las metodologías existentes para los Programas de Evaluación Institucional indican que, cuando una universidad decide experimentar y lograr la acreditación de los programas académicos, que ofrece en sus diferentes especialidades y niveles educativos, debe buscar alcanzar el objetivo fundamental, de asegurar un mínimo común en todas las titulaciones, maestrías y doctorados, diagnosticando, evaluando y mejorando: bibliotecas, estructura docente, gestión administrativa, infraestructura física (laboratorios, talleres, salas con computadoras), materiales de apoyo didáctico, información a estudiantes, normativa a los exámenes y los resultados de docencia.

La evaluación de las bibliotecas universitarias, su acreditación y certificación, hoy en día, constituye un reto que deben enfrentar y superar para con-

siderarse, como entidades que proporcionan servicios de información de calidad y competitivos. En consecuencia, en el presente artículo se pretende describir un conjunto de estrategias metodológicas que coadyuven al desarrollo de procesos de evaluación de bibliotecas universitarias.

EL ENTORNO

Las Universidades

El proceso de globalización, que se ha manifestado con mayor intensidad en las últimas dos décadas, ha tenido efectos negativos y positivos para todas las naciones.

La fuerte interacción de los agentes económicos, expresada en un crecimiento del volumen de comercio, mercancías y de flujos de capital, ha conformado una creciente interdependencia mundial de la producción y de las transacciones financieras (10).

Es así como, el aparato productivo mexicano, de manera similar que otros países, demanda al sistema educativo y en especial a las instituciones de educación superior, la formación de capital humano con estudios de calidad (licenciatura y posgrado), que propicie el desarrollo económico; instrumentando redes sociales de desarrollo sostenido, que vincule al gobierno, la empresa privada y la fuerza laboral, estableciendo así un clima comunicacional propicio para la innovación tecnológica y de esta manera pueda competir internacionalmente.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) desde la década de los años noventa, ha hecho un conjunto de recomendaciones a sus países miembros, entre las que destaca la relacionada con la evaluación de la calidad en sus sistemas educativos (11). Esto ha generado que los gobiernos se preocupen por la evaluación y mejoramiento de los programas educativos, con el fin de contar y formar con recursos humanos competitivos (12).

Las universidades del siglo XXI, para continuar siendo generadoras del conocimiento manifiestan una tendencia hacia el planteamiento y resolución de nuevos paradigmas en el intelecto humano, lo que genera que dichas instituciones de educación superior, experimenten un nuevo proceso de transformación.

La orientación relacionada con la custodia y transmisión de conocimientos, se extiende con la función de producir el conocimiento de manera competitiva; afirmando así, sus valores relacionados con la científicidad y auto-organización del sistema de saberes, con un matiz prospectivo inmerso en el horizonte de la vida práctica y la promoción correlativa de los valores de ética, libertad y justicia (13).

Las comunidades intelectuales día con día, libran el reto de formular objetivos y metas estratégicas, dirigidas a la construcción de universidades de exce-

lencia, que continúen siendo generadoras del conocimiento (14); tienen la obligación de responder a la sociedad y proponer estrategias viables que faciliten la integración económica y social, en la educación y la cultura. Vinculando la producción avanzada del conocimiento y la activación de la vida económica; lo que facilita en el corto plazo, los procesos de optimización, en pro de que, la sociedad sea autosuficiente y obtenga un mayor número de satisfacciones sociales.

Las universidades del conocimiento aportan un conjunto de herramientas analítico-conceptuales que permiten al sujeto ávido de conocimientos relacionarse con la producción científica, social, tecnológica y humanística, propias de su tiempo (15), desarrollando habilidades relacionadas con sus atributos o cualidades, para la recepción del conocimiento y su posterior reproducción con características reflexivo-críticas.

El concepto de transformación, constituye un reto para las universidades ya que están dentro de escenarios de competencias, que las obliga a instrumentar programas de acreditación institucional, que evalúan su organización académica y administrativa. Las bibliotecas no son la excepción:

El problema

Las bibliotecas universitarias al formar parte de la estructura orgánica, en toda institución educativa, deben someterse a procesos de evaluación, acreditación y certificación de sus actividades, que garanticen a la sociedad, una nueva visión como organización gestora del desarrollo intelectual, el cumplimiento de estándares internacional de calidad, en la eficiencia y eficacia de los servicios que oferta y la transparencia en la gestión de los recursos que le son asignados.

Las Bibliotecas Universitarias

La sociedad del conocimiento, ofrece nuevos horizontes y amenazas al quehacer profesional del especialista de la información; así como, en los procesos de generación, sistematización, disseminación y transferencia de la información científica, humanística y tecnológica y su aplicación en el desarrollo del conocimiento para solucionar las diversas problemáticas que tiene un país; relacionadas con la generación de riqueza, el desarrollo de las personas para alcanzar un nivel de vida superior y el cuidado del medio ambiente (16).

En el universo laboral las bibliotecas universitarias, al igual que en otros sectores productivos, de bienes y servicio, están inmersas en un escenario globalizado donde se manifiestan cambios radicales (17) buscando afanosamente diseñar e incorporar estrategias administrativas que logren la eficiencia y rentabilidad de su organización y con ello, alcancen una productividad con

calidad, competitividad y la satisfacción de sus demandantes de servicios y productos de información.

Los profesionales de la información, como administradores del conocimiento, tienen que desarrollar un enfoque integrador de habilidades y destrezas, que les posibilite distinguir las diferencias existentes entre: datos, información y conocimiento. Si lo logran formarán parte de las profesiones de elite en el mundo del intelecto y de la innovación.

Los avances en la Administración, la Bibliotecología y los Estudios de la Información, conllevan a la formación de una masa crítica capaz de dirigir equipos de trabajo comprometidos en la exploración, descubrimiento, creación e innovación de nuevas metodologías para el trabajo organizado que reflejen la riqueza de su cultura, filosofía corporativa y calidad de vida. Posibilitando así, la transformación de las bibliotecas universitarias hacia el concepto de organizaciones inteligentes(18), donde la misión, visión, objetivos y metas de toda biblioteca, están orientados a identificar y evaluar la evolución de las necesidades de los demandantes de información; así como a desarrollar organizaciones competitivas, que aprovechen su conocimiento común para crear nuevos servicios.

El concepto de satisfacer necesidades, evoluciona al de ofrecer soluciones eficientes y eficaces con estrategias de imaginación y creatividad (19).

Las soluciones eficientes ofrecen productos que combinan bienes y servicios —conjugando lo tangible y lo intangible— lo que posibilita que, la biblioteca, también evolucione su imagen en las instituciones educativas; es decir, asuma una función académica, formadora de universitarios, en lugar de prestadora de servicios.

Las organizaciones exitosas, que denominamos «bibliotecas universitarias inteligentes» (BUI) cuentan con objetivos y metas corporativas, que buscan alcanzar: la competitividad, la reducción de costos de operación, la generación de nuevas habilidades, nuevos productos, mejores ideas y procesos eficaces para preservar el entorno ambiental y que su personal se realice como ser humano (20).

Lograr el desarrollo, competitividad y consolidación de una BUI, es más difícil de lo que parece, principalmente para las entidades de servicios que no pertenecen a los países desarrollados. La desigualdad que genera la brecha digital, esta ocasionando un analfabetismo científico en la innovación de nuevos servicios de información, que limita que los procesos y servicios, cumplan con estándares internacionales que faciliten en el corto plazo, obtener la acreditación y certificación en la calidad de sus servicios.

La evaluación de la calidad en las actividades que ofrece una biblioteca universitaria, permite asegurar a la sociedad, que la entidad sujeta al análisis, cumple con un conjunto de estándares mínimos de calidad, con reconocimiento internacional y además rinde cuentas con transparencia de los recursos que recibe. En este nuevo contexto subyace una minuciosa revisión de su estructura organizacional, liderazgo, modelo de gestión (planeación), procesos y

comunicación, recursos económicos, fondos documentales, servicios, instalaciones, tecnología y personal.

CONCEPTOS

La evaluación

La evaluación es algo que se hace de manera cotidiana y mecánica, posiblemente no nos percatemos de su utilidad, en los diferentes ámbitos: económico, educativo, familiar, laboral, social y tecnológico.

Moliner (21) argumenta que la evaluación es atribuir una cosa, justipreciar y valorar; otro significado es: apreciar, calcular, estimar y fijar valor a una cosa, para hacer lo se requiere: un procedimiento mediante el cual se compara aquello a evaluar respecto a un criterio o patrón determinado.

En la gestión administrativa, es un proceso de comparación con unos valores predeterminados, con el fin de establecer el diagnóstico de la situación (22); representa la parte final de un proceso de planeación, la administración evalúa críticamente el plan estratégico y los resultados en función de diversos criterios, proporcionando retroalimentación a los principales actores o administradores responsables de los resultados y se toman decisiones acerca de las estrategias futuras (23).

La evaluación es una actividad que tiene por objeto maximizar la eficiencia de los programas en la obtención de sus fines y la eficiencia en la asignación de recursos y la consecución de los mismos (24), siendo un componente estructural de cada proyecto, programa o acción que se emprende. En síntesis, la acción de evaluar representa un proceso sistémico, metódico y neutral que hace posible el conocimiento de efectos de un programa, relacionándolo con las metas propuestas y los recursos de financiamiento asignados y aplicados; determinando los logros de los objetivos y aplicando técnicas de verificación y actuación.

Desde la perspectiva de los sistemas de gestión de la calidad, abordada en la Normas ISO 9000: 2000 (25), la evaluación es un examen metódico, independiente realizado para determinar si las actividades o resultados relativos a la calidad, satisfacen las disposiciones previamente establecidas, para comprobar que estas disposiciones se llevan a cabo y que son evaluadas para alcanzar los objetivos previstos. También, es el proceso ordenado, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría.

Los expertos en educación como Macbeath (26) y Keeves (27), comentan que en su área de conocimientos la evaluación es entendida como: el acto de valorar una realidad que forma parte de un proceso. Los momentos previos a este proceso son los de fijación de las características de la realidad a valorar y la recolección de información sobre las mismas. Etapas posteriores son la información y la toma de decisiones en función del juicio de valor emitido.

Evaluar se considerada como un medio que aporta diversos instrumentos que facilitan el diagnóstico situacional, la detección de debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades; así como la propuesta de mejoras en una institución educativa que busca en los escenarios actuales alcanzar los indicadores de calidad.

LA EVALUACIÓN EN BIBLIOTECAS

El concepto de evaluación en las bibliotecas está relacionado con la acepción de la evaluación en la administración y la educación; analizando los conceptos de valor, planeación y resultados.

Lancaster (28), Bawden (29), Baker (30) y Abott (31) comentan que la evaluación es un proceso de investigación, que se rige por los mismos modelos del método científico, es una herramienta para la toma de decisiones y es componente esencial para la gestión. Por ende, construye datos empíricos al formular hipótesis y objetivos; define los fenómenos que hay que analizar, agrupa los datos (por documentos, la observación, la medida, las entrevistas) los analiza y deduce de ellos conclusiones.

Para cada operación o función existen métodos de evaluación especiales que pueden adaptarse según sus necesidades, es decir, es el continuo y constante seguimiento de las actividades y el análisis de los resultados (32).

El propósito fundamental de la evaluación es: la identificación de problemas y su análisis; así como determinar las causas que afectan la prestación de un servicio en la obtención de un producto necesario para realizar un diagnóstico, el cual sirve de base para determinar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de los organismos y así, construir datos empíricos que facilitan el diseño de programas de mejora continua, representados en un plan estratégico, que establezca con precisión el cumplimiento de las metas y objetivos, ya que al evaluarse ambos se comprueba que las acciones o intervenciones ayudan a mejorar la calidad de los servicios (33).

El estudio contribuye a que la biblioteca que implemente un proceso de evaluación, obtenga la acreditación en una primera instancia y posteriormente solicite la certificación de los servicios bibliotecarios y dado que la evaluación sirve para tomar decisiones, ésta se convierte en un componente esencial para la gestión.

Sus principales fines son los siguientes (34):

- Obtener información que facilite la toma de decisiones, la justificación y defensa de los recursos empleados
- Determinar la calidad de los servicios que ofrecen
- Descubrir hasta qué punto es posible resolver los problemas existentes
- Identificar las necesidades de los distintos grupos de usuarios

- Planificar los programas de relaciones públicas y promoción de los servicios
- Conocer los niveles de cumplimiento de los proveedores de bienes y servicios
- Establecer prioridades para fundamentar la toma de decisiones
- Formular estrategias para el establecimiento de los programas de mejora.

De acuerdo con lo anterior, al evaluar las bibliotecas se determina no sólo el evaluar las «entradas», es decir, los recursos económicos, usuarios, personal, sino las «salidas», o sea los resultados obtenidos, el desempeño de la biblioteca en beneficio de sus usuarios, con el propósito de realizar ajustes, cambios, establecer planes y programas entre otros que respondan a la demanda (35).

Los modelos de evaluación

En el mundo de la evaluación existen tres modelos, con aceptación internacional y aplicables a cualquier sector: educativo, empresarial o servicios, siendo éstos:

Premio Deming.

Modelo European Foundation Quality Management (EFQM).

Modelo Malcon Bridge.

LA ACREDITACIÓN

La acreditación es un proceso que tiene por objeto, asegurar que una institución, dispone de los medios apropiados para el desarrollo de sus tareas, que su organización y enfoques están orientados hacia logros de la excelencia, es decir: la acreditación busca asegurar e incrementar la calidad (36), la cual se define como una filosofía de trabajo indispensable para la presencia de los organismos desde el punto de vista competitivo (37).

Mediante el proceso de evaluación se verifica la evolución del cumplimiento de su propio plan de trabajo, su orientación hacia la calidad total y el cumplimiento de sus objetivos e indicadores de resultado. Por ende, para que una universidad logre el reconocimiento, acreditación y certificación de excelencia de sus programas (licenciatura y posgrados), debe someterse a un proceso que consta de un diagnóstico situacional, la evaluación de pares externos, para verificar la validez y confiabilidad del informe de diagnóstico, una fase de certificación en la que se corrobora o no el veredicto de los pares externos y se acredita (en caso de ser positivo).

Las generaciones de la calidad desde el punto de vista de la producción aportan la cultura y los medios laborales para lograr el mejoramiento conti-

nuo en beneficio de las actividades que se llevan a cabo en el tiempo y en el espacio preciso. Adicionalmente, proporcionan otros elementos, que permiten la evaluación permanente y la reinención, en algunos casos, de los procedimientos involucrados en la generación de productos y servicios competitivos en escenarios de globalización, que lleven a la calidad total.

La calidad al servicio de la sociedad o de los usuarios de una biblioteca, en particular, contribuye al crecimiento de los involucrados, al descubrir y aplicar plenamente las capacidades y competencias humanas con una actitud de compromiso y responsabilidad hacia los que demandan los servicios. La calidad es entonces, un proceso a largo plazo, que requiere de una constante inversión de los recursos económicos (38).

La acreditación hace algunos años era voluntaria, ocasional y limitada en cuanto al periodo de validez de la certificación (39). Hoy en día, sin embargo, se ha convertido en un requisito institucional, nacional o internacional. Para ello, las universidades deben adoptar un modelo que facilite la elaboración de diagnósticos que determinen las fortalezas, las debilidades, las amenazas y las oportunidades que tienen desde el punto de vista de la gestión y a partir de evidencias, es decir, los datos empíricos, se procesan para la planeación de una organización integral, con actividades normalizadas, que permitan la consolidación de los servicios de información.

El proceso de acreditación de las bibliotecas universitarias se divide en tres etapas (40):

Fase de autoevaluación: Inicia con la recolección y sistematización de la información de la biblioteca analizada (realidad). La información está integrada en un Informe de Autoevaluación, que incluye: datos estadísticos, de gestión e indicadores sobre *items* de análisis, procesos y resultados de las actividades de la organización sujeto de estudio. Es indispensable que el informe sea difundido entre los diferentes sectores que conforman la organización.

Fase de evaluación externa: parte del análisis de autoestudio por un Comité de Evaluación Externa que tiene a su disposición las estadísticas, los datos de gestión y los indicadores referentes al servicio; asimismo y mediante su visita in situ, hace observaciones, recoge opiniones y valoraciones y finalmente emite su propia valoración a través de un informe.

Fase informe final: Una vez recibido el informe externo definitivo, el Comité de Evaluación deberá someterse a una fase de audiencia pública, tan amplia como sea posible. Seguidamente, el Comité de Evaluación deberá desarrollar la fase más importante y demás impacto del proceso de evaluación: la fase de redacción del informe final.

El informe final debe contener una síntesis de valoración de las diferentes dimensiones de la biblioteca estudiada, una relación de las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades; como un elemento fundamental del documento, una identificación de las acciones que se deben emprender, para profundizar en las fortalezas y la resolución o mejora de las debilidades.

El análisis y síntesis de los resultados obtenidos en el informe final, permite al Comité de Expertos de la Entidad Acreditadora, la discusión sobre los resultados y el cumplimiento de los indicadores de calidad evaluados y el supuesto de que cumplieron, con los estándares de evaluación, se expide la acreditación y se programan acciones de seguimiento, durante los siguientes tres o cinco años, de acuerdo a las políticas del Comité de Expertos.

LA CERTIFICACIÓN

La certificación conceptualmente, tiene como propósito reconocer públicamente el grado de consolidación y desarrollo de la biblioteca universitaria que apruebe el proceso de evaluación. Asimismo, es la actividad que consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas especificaciones técnicas y/o normas, con la expedición de una acta en la que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos, exigidos en dichas especificaciones y/o normas. Esta acta puede tomar la forma de un certificado y/o marca de conformidad (41).

México intenta renovar sus políticas relacionadas con la evaluación y sus leyes educativas. Para ello, el Consejo Para la Acreditación de la Educación Superior, A. C. (en adelante COPAES), es la instancia capacitada y reconocida por el Gobierno Federal, para conferir reconocimiento formal a favor de las organizaciones cuyo fin sea acreditar programas académicos de educación superior que ofrezcan instituciones particulares y públicas, previa valoración organizativa, operativa y técnica, de sus marcos de evaluación para la acreditación de programas académicos, de la administración de sus procedimientos y de la imparcialidad de los mismos (42). En América Latina, existen organismos similares, ejemplificando: Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (en adelante SINAES).

Para las bibliotecas universitarias mexicanas, hasta este momento no existe una entidad oficial evaluadora de bibliotecas, que certifique bibliotecas de una manera integral, algunas bibliotecas universitarias pertenecientes a:

Universidad Autónoma de Nuevo León.

Universidad de Guadalajara.

Universidad Nacional Autónoma de México.

Universidad de Colima.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.

Han realizado la certificación de algunos procesos (servicios) utilizando la Norma: ISO 9000: 2000.

La Universidad Nacional Autónoma de México recientemente recibió la certificación internacional de calidad ISO 9000: 2000 que otorga Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., por el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, en todos sus servicios administrativos (43).

LOS LINEAMIENTOS

La literatura mundial a nivel nacional e internacional, desde la década de los años 50, nos indica que para instrumentar procesos de evaluación en sistemas de información, debemos de adoptar los indicadores de calidad (son definidos como una expresión, una serie de números, símbolos o palabras. Utilizada para describir actividades: sucesos, objetos y el método) incluidos en las siguientes normas:

NORMAS DE CALIDAD PARA BIBLIOTECAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION	— Normas para bibliotecas generales universitarias, 1964. Estándares para bibliotecas universitarias: evaluación del rendimiento, 1989. — Normas para bibliotecas universitarias de pregrado, 2000. — Normas sobre alfabetización en información, 2003
INTERNATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION MINISTERIO DE CULTURA (España)	— Normas NISO, 2002 — Bibliotecas universitarias: recomendaciones sobre su reglamentación, 1986
RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS (REBIUN)	— Normas y directrices para universitarias, 1997. — Guía de evaluación de bibliotecas. II. Plan de calidad de las universidades, 2002
UNIDAD PARA LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS	— Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias
ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECARIOS DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	— Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de educación superior, ABIESI, 1968
ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	— Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES, 1998.
CONSEJO DE RECTORES DE UNIVERSIDADES CHILENAS. COMISIÓN ASESORA DE BIBLIOTECAS Y	— Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas, 2003.

DOCUMENTACIÓN

Fuente: Sánchez A., G. (2005). Las unidades de información agrícolas inteligentes en el siglo XXI: estrategias educativas en la actualización de su factor humano. Rev. AIBDA. 26 (1), p. 20.

LA PROPUESTA

El planeamiento y diseño de estrategias metodológicas para el desarrollo de procesos de evaluación en bibliotecas debe realizarse con el propósito de que las bibliotecas apliquen los principios de la cultura organizacional, la planeación estratégica y las normas de calidad con el fin de alcanzar su certificación, dentro de los programas de evaluación de la calidad de las instituciones de educación superior. Para ello, es indispensable ejecutar las siguientes fases:

- Construir un clima organizacional idóneo, con el propósito de sensibilizar al personal en cuanto a los procesos de autoevaluación.
- Comprender lo que significa la calidad, las normas y la planeación estratégica.
- Realizar la evaluación interna que comprende: diseño de la investigación, aplicación del instrumento de medición, tratamiento de los datos e interpretación de los mismos.
- Elaborar el programa de mejoras.
- Diseñar el plan estratégico.
- Llevar a cabo la evaluación externa.

El resultado de lo anterior será la acreditación y la certificación, utilizando para ello, un conjunto de disposiciones y operaciones que hacen posible verificar la calidad, eficiencia y competitividad de los servicios bibliotecarios.

La evaluación interna se diseña con bases científicas: los objetivos, hipótesis y las variables de estudio, deben relacionarse con la estructura organizacional, gestión (planeamiento), procesos, recursos económicos, humanos, documentales y tecnológicos, así como los servicios e instalaciones. Por ejemplo, en cuanto a la estructura organizacional, se investiga el papel que desempeña la biblioteca dentro de la institución y será posible determinar, si la biblioteca participa en la vida institucional. En adición, es importante analizar la organización interna de la biblioteca.

Averiguar lo relativo a la gestión permite conocer si la biblioteca cuenta con un plan estratégico, manuales de organización, manuales de procedimientos, reglamentos de servicio e instrumentos que permiten optimizar funciones y servicios.

Los recursos documentales acercan al usuario al conocimiento; es obligatorio precisar ¿Qué porcentaje de demandantes de servicios de información

satisfacen las necesidades de información?. En este punto se analiza el desarrollo de colecciones, políticas que se aplican al respecto y se evalúan a los proveedores.

El análisis de los recursos humanos, lleva a precisar el tipo de personal con que cuenta la biblioteca y las expectativas en cuanto al capital humano necesario.

Con lo anterior, la evaluación permitiría lo siguiente:

- Inferir en el comportamiento del grupo de participantes en el estudio
- Instrumentar estrategias de evaluación, en los procesos de evaluación
- Realizar un diagnóstico operativo, con base en criterios internacionales
- Conocer los parámetros de eficiencia, que se relacionan con el suministro de servicios de información
- Prever la repercusión de las medidas correctivas, cuando se llevan a cabo los programas de mejora continua, relacionados con los niveles de eficiencia de servicios y recursos humanos.

LA ACCIÓN: ESTUDIO DE CASO

Para experimentar y corroborar los principios teórico-prácticos sobre la evaluación de bibliotecas (proceso de autoevaluación), se evaluó un Sistema Bibliotecario de una importante Universidad Pública Latinoamericana, integrado por 50 bibliotecas, situadas físicamente en 22 facultades.

El diseño de investigación fue de tipo no experimental, descriptivo, correlacional y con un enfoque cuantitativo. El estudio contempló una muestra del 100% de las bibliotecas sujeto de estudio.

Los participantes en el estudio fueron los responsables de las bibliotecas (100%), el personal (10%) y los usuarios (3%) quienes respondieron los instrumentos de medición, aplicando criterios de inclusión y exclusión.

Se diseñaron cuatro instrumentos de evaluación:

- Directivos de bibliotecas.
- Estudiantes.
- Personal académico.
- Personal de la biblioteca.

Los instrumentos fueron elaborados con base en los indicadores propuestos, en las normas más comunes para la evaluación de bibliotecas. Los cuestionarios se sometieron a una prueba de validez, bajo el criterio de jueces y expertos. El nivel de medición de las variables fue ordinal, utilizando cuando era necesario, la escala de Likert.

Con los datos obtenidos se procedió a conocer la distribución de la frecuencia, los coeficientes de correlación (Person) y diagramas de Pareto, a partir de los cuales, se formuló un diagnóstico de la biblioteca o las bibliotecas objeto de estudio, en relación con sus procesos de gestión y determinar, de esta manera, las fortalezas o las debilidades.

Las evidencias aportadas por el diagnóstico indican:

- La Institución cuenta con un Plan de Desarrollo, el 86% de los responsables de bibliotecas lo conocen, pero un 23% lo aplica en sus actividades de gestión. Esta primera evidencia nos indica la desvinculación de las bibliotecas con los objetivos y metas institucionales.
- Un 18% de las bibliotecas estudiadas han formulado un plan estratégico, donde señalan hacia donde se quiere dirigir la organización, el lugar que ésta ocupa y la forma en que pueden lograrse los cambios, que son contemplados en su visión, misión, metas y objetivos, lo que genera que las bibliotecas no cuenten entre otras cosas con: programas de desarrollo de colecciones, planes de desarrollo tecnológico, manuales de procedimiento, manuales de organización y actividades de alfabetización en información.
- El 50% de los responsables de biblioteca, tienen estudios en bibliotecología y el 97% del personal administrativo, no cuenta con estudios formales en bibliotecología. No existe un programa de capacitación orientado a elevar el nivel de conocimientos, sobre tópicos especializados en bibliotecología y alfabetización en información.
- Los directivos y recursos humanos de las bibliotecas, tienen una idea distorsionada de la calidad de los servicios e información, que proporcionan a sus demandantes, al no ser usuarios de la información.
- El sistema sujeto de estudio, invierte importantes cantidades de recursos económicos, en la adquisición de recursos documentales (formatos impresos y digitales); sin embargo, adolecen de políticas normalizadas, procedimientos e instrumentos de evaluación.
- La desvinculación de las bibliotecas con las actividades de docencia, evidencia que la bibliografía que utilizan los docentes, para el desarrollo de su cátedra, en un porcentaje significativo no se encuentra en la biblioteca, limitando con ello la consulta, por parte del alumnado.
- El acceso a colecciones en formato digital es limitado; la comunidad universitaria no realiza en promedio, más de una consulta durante el año lectivo.
- Las Comisiones de Bibliotecas no participan eficientemente, en la evaluación y mejoramiento en la calidad de los servicios.

- Las bibliotecas atienden únicamente al 35% de la población estudiantil y menos del 3% del personal académico; es importante resaltar que el 15% de la plantilla de personal académico, es profesor de tiempo completo.
- Los directivos de bibliotecas no utilizan herramientas estadísticas para medir: número de usuarios que asisten a la biblioteca, rotación de inventarios, número de libros mutilados y extraviados, etc.
- No han adoptado estrategias bibliotecarias, para la alfabetización en información de sus usuarios, limitadamente dan visitas guiadas a las instalaciones de las bibliotecas.
- La Institución ha invertido importantes recursos económicos en la construcción de edificios para bibliotecas; en el diseño de la construcción, los directivos de las bibliotecas han tenido poca o nula participación, lo que ha generado que cuando se inauguran los edificios, estos son bonitos, pero resultan inadecuados para el funcionamiento como biblioteca.
- La incorporación de tecnologías en la sistematización de actividades y servicios no es uniforme al adolecer la Alta Dirección del Sistema Bibliotecario de un *Plan de Desarrollo Tecnológico*.

Culminado el diagnóstico, se realizó una propuesta de mejoras, que están representadas en un plan estratégico, que incluye las siguientes líneas:

- Comité de Evaluación de la Calidad del Sistema Bibliotecario.
- Desarrollar un programa de cultura organizacional.
- Difusión de la estructura organizacional de la Institución.
- Optimización de la gestión (planeación) del sistema de bibliotecas.
- Normalizar los procesos y comunicación.
- Optimización de los recursos económicos.
- Mejoramiento de los procesos de selección, adquisición de fondos documentales para el desarrollo de colecciones, que den respuesta a las necesidades de información de los planes y programas educativos y de investigación.
- Incrementar la calidad de los servicios.
- Aprovechar adecuadamente las instalaciones, con que cuenta el sistema bibliotecario.
- Actualización de la tecnología utilizada en el sistema bibliotecario.
- Elevar el nivel educativo del personal profesional y no profesional que labora en el sistema bibliotecario.

Un Comité de Evaluadores Externo integrado por tres profesionales realizó un informe donde manifiestan la necesidad que tiene el sistema bibliotecario, de realizar mejoras y elevar así el nivel de calidad de los servicios, con base a indicadores internacionales; para lograr posteriormente la respectiva acreditación y certificación.

El sistema bibliotecario sujeto de análisis, en su estudio de autoevaluación reflejó la necesidad de realizar mejoras, hecho que no los ha desanimado. Posiblemente los profesionales exitosos, que consulten el contenido de este artículo, se formularán interesantes interrogantes sobre la calidad de los productos y servicios que ofrecen y experimenten procesos de evaluación de sus respectivas bibliotecas y sus experiencias enriquecerán el quehacer profesional de los bibliotecarios latinoamericanos.

CONCLUSIONES

Un buen número de países ha recibido sugerencias y propuestas para reformar la estructura y organización de su educación superior y favorecer, así, el desarrollo de programas de movilidad que favorezcan programas de colaboración, entre otros. Por tanto, las universidades no escapan, en estos momentos, a los procesos de evaluación institucional.

Las bibliotecas universitarias como administradoras y gestoras del conocimiento, deben formular una nueva visión sobre su quehacer como organización promotora de ideas e innovación y someterse a procesos de autoevaluación, acreditación y certificación de la calidad de sus servicios bibliotecarios. Su participación debe estar acorde con las actividades institucionales que tienden hacia la producción y difusión del conocimiento a través de la formación de estudiantes en diversos niveles educativos, la investigación, que incluye la comunicación de resultados y la difusión cultural.

La evaluación de bibliotecas es un tema que provoca reacciones, a menudo encontradas. Es una acción compleja que requiere de la adopción de un modelo de desarrollo que considere las diversas metodologías existentes en el campo de las normas internacionales de calidad (Normas ISO) y las normas elaboradas por organizaciones profesionales o los principios del modelo EFQM.

Los directivos de las bibliotecas, comúnmente aseguran que sus servicios son de calidad, pero no lo pueden comprobar, por la falta de evidencias emanadas de estudios empíricos. De manera significativa no se conocen estudios que reflejen la eficiencia o ineficiencia de una biblioteca; todo es perfecto en el mundo de la información.

Para el desarrollo de bibliotecas universitarias inteligentes competitivas, es urgente la creación de un clima organizacional que facilite la aceptación de la evaluación y el manejo de conceptos y métodos propios de dichos procesos.

Sí los especialistas en la bibliotecología y la documentación no queremos quedar aislados de lo que está sucediendo en el mundo, es conveniente tener en cuenta que la acreditación y certificación realmente significa proporcionar excelentes servicios de información.

El profesional de la información, que se formó educativamente en el siglo XX, debe entender que ya vive en el siglo XXI y la sociedad de conocimiento le exige asumir un nuevo rol en su ejercicio profesional. Sus actividades deben estar orientadas a romper los paradigmas, de que como bibliotecarios o documentalistas, únicamente ayudan en los procesos educativos y de investigación.

La transformación conlleva, el desarrollo de un capital humano de calidad, que con nuevas habilidades, destrezas y competencias constituya una masa crítica que sea capaz de salir físicamente de las instalaciones de las bibliotecas e insertarse en nuevas actividades que permita la participación significativa en la formación de educandos e investigadores en los procesos enseñanza-aprendizaje de calidad, con programas educativos acreditados y certificados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) DIXON, N. (2000). *El conocimiento común: cómo prosperan las compañías que comparten lo que saben*. México, Oxford University Press.
- (2) PROBST, G. (2001). *Administre el conocimiento: los pilares para el éxito*. México, Pearson.
- (3) GUIZAR, R. (2004). *Desarrollo organizacional*. México, McGraw-Hill.
- (4) GIBSON, J. (2003). *Las organizaciones; comportamiento, estructura y funciones*. 10. ed. México, McGraw-Hill.
- (5) *Ibidem*.
- (6) CASTELL, M. (2002). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. México, Siglo XXI.
- (7) HERMEL, P. y RAMIS-PUJOL, J. (2003). An evolution of excellence: some main trends. *The TQM Magazine*. 15 (4), pp. 230-243.
- (8) HEINRICHS, J. H. y LIM, J. S. (2005). Model for organization knowledge creation and strategic use of information. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 56 (6), pp. 620-629.
- (9) WHITSTEAD, N. (2004). Learning and teaching. *Health Information and Library Journal*. 21 (2), pp. 138-140.
- (10) GARCÍA, A. J. (2004). Mundialización y sector público: mitos y enseñanzas de la globalización financiera. *Comercio Exterior*. 54 (10), pp. 856-869.
- (11) ORGANIZACIÓN DE COOPERACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICOS. (1998) *Análisis del panorama educativo 1977*. Paris, OCDE.
- (12) SCHLEICHER, A. 2002. Panorama de la educación 2000. Paris, OCDE.
- (13) BREA, J. L. (2005). Tintaseca. (73), pp. 35-36).
- (14) BALL, D. (2004). What's the «big ideal» and why is a bad deal for universities. *Interleanding and Document Supply*. 32 (2), pp. 117-125.
- (15) SLEETER, C. y STILLMAN, J. (2005). Standardizing knowledge in a multicultural society. *Curriculum Inquire*. 35 (1), pp. 27-46.

- (16) WERNER, K. y WEISS, H. (2003). *El libro negro de las marcas: el lado oscuro de las empresas globales*. 3. ed. Buenos Aires, Sudamericana.
- (17) FROST, P. (2004). New challenges for leaderd and their organization. *Organization Dynamics*. 33 (2), pp. 111-127.
- (18) YULLES, M. (2005). Organisational intelligence. *Journal of Workplace Learning*. 17 (1/2), pp. 130-136.
- (19) STRUCKMAN, C. y YAMMARINO, F. (2003). Managing, though multiple changes activities: a solution to the enigma the 21st. century. *Organizational Dynamics*. 32 (3), pp. 234-246.
- (20) WERNER, K. y WEISS, H. (2003). *Ob. Cit.* Ref. 10.
- (21) MOLINER, M. (1998). *Diccionario del uso del español*. 2. ed. Madrid, Greda.
- (22) JOHNSTON, R. (2003). *The power of strategy innovations: a new way of linking creativity and strategy planning to discovered great business opportunities*. New York, ANACOM.
- (23) BROOK, M. (2002). *Planning theory for practitioners*. Chicago, American Planning Association.
- (24) FARMER, Y. (2001). *Comprehensive program evaluation project: program development and implementation*. Olympia Wash. Research and Data Analysis.
- (25) International Organization for Standardization. (2001). *ISO 9000: 2000. sistemas de gestión de la calidad*. México, IMNC.
- (26) MACBEATH, J. (2003). Self-evaluation European school: a history of change. London, Routled. *International Handbook of educational evaluation*. Edited. T. Kellaghan, Boston, Klumer Academic Publishers.
- (27) KEEVES, L. (1988). *Educational research methodology and measurement : an international handbook*. Oxford, Pergamon Press.
- (28) LANCASTER, F. W. (1993). *If you want to evaluate your library*. 2 th. Champaign, University Illinois.
- (29) BAWDEN, D. (1990). *User-oriented evaluation of information systems and services*. London, Billing & Sons.
- (30) BAKER, S. y LANCASTER, F. W. (1991). *The measurement and evaluation of libraries services*. 2 th. Arlington, Information Resources Press.
- (31) ABBOTT, C. (1994). *Performance measurement in library and information services*. London, ASLIB.
- (32) CRAWFORD, J. (1966). *Evaluation of library and information services*. London, ASLIB.
- (33) GUNTHER, G. (2002) Evaluation of software systems. En: *Encyclopedia of library and inf science*. New York, Marcel Dekker.
- (34) PASADAS, C. (2001). *La evaluación de los servicios de información científica desde una perspectiva teórico-práctica*. En: LANCASTER, F. W. y PINTO, M. Coordinadores. Madrid, Libros, D. L.
- (35) *La biblioteca eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias. Informe consultivo para HEFCE, SEP, HEFCW y DENI: por el Group Performance Indicators Libraries, Joint Founding Council*. (1999). Cádiz, Universidad de Cádiz.
- (36) MERGEN, E. (2002) Showing the sedes quality: quality source: quality at the source. *Total Quality Management*. 13: 1015-1020
- (37) SHAFRITZ, J. (2001) *Classics of organization theory*. Fort Worth, TX: Harcourt Publishing.
- (38) FEIGENBAUM, A. (2002) The power vend consumer buying and productivity. *Quality Progress*. 35: 49-51
- (39) HOLMES, G. (2000) Core competence and education. *Higher Education*. 40: 247-259.

- (40) ESPAÑA. CONSEJO DE UNIVERSIDADES. CONSEJO GENERAL. (2002). *II. Plan Nacional de las Universidades. Guía de evaluación de bibliotecas*. Madrid, El Consejo.
- (41) ESPAÑA. AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN. (2003). *Manual de procedimientos para la emisión del informe conducente a la obtención del certificado de calidad para los servicios de biblioteca*. Madrid, ANECA.
- (42) MÉXICO. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. DISPONIBLE: <http://www.copaes.org.mx>
- (43) CHAVARRÍA, R. M. (2006). Acreditan la calidad de 132 instancias en la UNAM. *Gaceta UNAM*. (3864), p. 7.