

## **Experiencia de autoevaluación de las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata**

*por la Lic. Marcela Fushimi*

*(Directora de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata)*

### **Resumen**

En octubre de 2001 se formaron los Equipos de Trabajo Interbibliotecas en el ámbito de las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata, con la idea de avanzar en diversos proyectos comunes. Entre ellos, el Equipo de Trabajo Interbibliotecas «Evaluación de Unidades de Información» tiene como objetivo el desarrollo de "indicadores de gestión aplicables a todas las Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata, con el fin de conocer el estado de situación de las mismas, facilitando la toma de decisiones y los procesos de mejoramiento continuo".

En este marco, se desarrolló un formulario estadístico normalizado para el relevamiento de datos básicos de las bibliotecas, se seleccionaron y desarrollaron indicadores de gestión, se realizó un taller para mostrar y capacitar a los bibliotecarios en el llenado de la encuesta, se brindó apoyo técnico y soporte durante la etapa de volcado de los datos, se recibieron y unificaron las respuestas, se procesaron los datos y finalmente se elaboró el Anuario 2001 de las Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata.

El presente trabajo tiene como objetivo relatar esta experiencia, mostrando el proceso llevado a cabo para su realización, como así también los resultados obtenidos, los problemas encontrados y las acciones previstas para optimizar el proceso.

### **Introducción y antecedentes**

En octubre de 2001 se formaron los Equipos de Trabajo Interbibliotecas en el ámbito de las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata, con la idea de avanzar en diversos proyectos comunes. Entre ellos, el Equipo de Trabajo Interbibliotecas «Evaluación de Unidades de Información» se planteó como objetivo el desarrollo de "indicadores de gestión aplicables a todas las Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata, con el fin de conocer el estado de situación de las mismas facilitando la toma de decisiones y los procesos de mejoramiento continuo".<sup>1</sup>

Si bien tanto en 1997 como en 1999 se habían realizado algunos relevamientos de datos informales en las Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata, la formalización del Proyecto ROBLE permitió adoptar una forma de trabajo estructurada y con objetivos y acciones a desarrollar definidos y concretos.

El desarrollo realizado hasta el momento se basa fundamentalmente en el ejemplo de las bibliotecas universitarias españolas agrupadas en REBIUN, que por una cuestión de afinidad

<sup>1</sup> Plan de trabajo cooperativo 2003-2004. ETI / Evaluación de UI. Accesible en: [http://www.roble.unlp.edu.arknenu1\\_1.htm#](http://www.roble.unlp.edu.arknenu1_1.htm#)

cultural e idiomática nos resultó el ejemplo más cercano, a falta de otros modelos latinoamericanos que pudieran ser fácilmente consultables (vía Internet).

Asimismo, la activa participación de dos de los integrantes del Equipo de Trabajo Interbibliotecas, desde 1997, en proyectos FOMEC de actualización y modernización en bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata, y, por tanto, en la práctica de procesos de diagnóstico y autoevaluación como exigencia constante, hizo que estas experiencias se trasladaran y reaprovecharan dentro del equipo de trabajo.

Concretamente, hubo dos experiencias que fueron fundamentales para la apertura y el desarrollo de estos temas en nuestro ámbito. Una de ellas fue la evaluación externa realizada por el Ing. E. Spinak de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación y la otra, la visita del Dr. Félix de Moya Anegón para la realización del Seminario sobre «Técnicas cuantitativas de investigación en bibliotecología», ambas realizadas en la Universidad Nacional de La Plata en el transcurso de 1998.

### ***Acciones realizadas durante 2002-2003***

Las distintas acciones realizadas pueden dividirse en pasos o etapas:

#### ***1. Diseño del formulario estadístico y su instructivo***

Tomando por un lado como antecedente fundamental el formulario estadístico que utilizan las bibliotecas universitarias españolas agrupadas en REBIUN para la realización de sus estadísticas anuales y, por otro, los relevamientos informales realizados en las Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata en 1997 y 1999, se confeccionó una planilla electrónica en Excel para realizar el relevamiento de los datos correspondientes al año 2001.

Se decidió la utilización de una planilla electrónica en Excel para el volcado directo de los datos por parte de cada Biblioteca por varias razones:

- Como forma de aliviar la tarea de carga de datos a la hora de la consolidación y evitar posibles errores de tipeo en el traspaso de los datos.
- Como forma de normalización de las respuestas posibles, al diseñar celdas en las que no era posible escribir o bien en las que el ingreso de datos erróneos producía mensajes de error.
- Para permitir el cálculo automático de subtotales, totales e indicadores incluidos en la planilla, de modo tal de poder ir viendo los resultados a medida que se ingresaban los datos y, de esa forma, controlar que fueran coherentes.
- Como excusa para que los bibliotecarios se familiarizaran con este tipo de herramientas y programas, y sean rigurosos en el volcado de los datos.

Junto con el formulario, se redactó un instructivo detallado y bastante explicativo, con la descripción de cada uno de los datos requeridos y la forma correcta de ingresarlos.

## 2. Taller de presentación y explicación del formulario destinado a los bibliotecarios.

Una vez terminada la etapa de diseño del formulario, se decidió organizar un taller con todos los bibliotecarios de la Universidad Nacional de La Plata, para mostrarlo y explicar la forma de completarlo, de modo tal de evacuar las dudas que se presentaran y realizar las correcciones que fueran necesarias, tanto al formulario como al instructivo.

Se utilizó para esto un Aula Informática con computadoras donde todos pudieron ver el proceso paso por paso, a partir de un ejemplo concreto con datos reales de una biblioteca.

## 3. Distribución del formulario para su llenado, apoyo técnico y correcciones

Tanto el formulario como el instructivo se colocaron en el mes de Agosto de 2002 en el Portal ROBLE, para que cada biblioteca lo bajara directamente de allí. Esta información se notificó por mail a los bibliotecarios y, además, se envió una nota a las autoridades de cada Facultad/Dependencia para informarle de la realización de este relevamiento y para solicitar su colaboración en la obtención de los datos requeridos.

Si bien el plazo estipulado originalmente para recibir las respuestas era hasta el 30 de noviembre de 2002, los formularios se recibieron hasta marzo de 2003. Durante todo ese tiempo, se respondieron numerosas consultas y dudas sobre datos concretos y la manera de registrarlos.

## 4. Recepción de respuestas, chequeo de datos correctos

A medida que se fueron recibiendo las respuestas, cada una fue revisada minuciosamente para detectar tanto posibles errores o incoherencias en el ingreso de datos, como también la ausencia de datos.

Ante cualquier irregularidad detectada, se hicieron las consultas y las posteriores correcciones necesarias, hasta que el formulario quedaba completo y correctamente cargado.

## 5. Consolidación de datos en una única planilla

Se confeccionó una planilla madre en Excel compatible con el formato del formulario electrónico, que permitió leer en forma directa los datos de cada uno de ellos, sin necesidad de retipearlos. Por eso, era fundamental garantizar que la estructura de cada uno de los formularios de cada biblioteca tuviera el mismo formato.

La planilla madre contiene una hoja por cada uno de los apartados del formulario y en esa hoja figuran en filas los datos de cada una de las Bibliotecas que contestaron la encuesta.

Una vez armados de esta forma, se calcularon totales y subtotaes, media y mediana de cada aspecto evaluado, en el total de las Bibliotecas. También se ordenaron los resultados de menor a mayor y fue posible separar los datos puros de las bibliotecas de Facultades de los correspondientes a las bibliotecas de los Colegios o la Biblioteca Pública, que tienen características diferenciadas del resto.

## 6. Confección de gráficos y tablas con resultados, y armado del Anuario

A partir de esta información, se armaron tablas con los resultados globales y se decidió incluir, para la comparación y como medida de referencia, salvando las distancias, los resultados obtenidos por

REBIUN en el mismo año, más el estándar recomendado según las normas internacionales (si existía y el dato estaba disponible vía Internet).

A partir de las tablas y resultados obtenidos, se confeccionaron numerosos gráficos, con la idea de ilustrar la situación y mostrar el desarrollo alcanzado.

Finalmente y también en base al modelo de REBIUN, se confeccionó el Anuario 2001 de las Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata, donde pueden verse los resultados obtenidos y que permite obtener una imagen de las Bibliotecas en el año 2001.

### **Conclusiones**

La metodología adoptada ha probado ser una herramienta útil y eficaz para realizar una autoevaluación y el diagnóstico del estado de las bibliotecas en un determinado momento. Permite obtener información valiosa a partir de indicadores de desempeño que se calculan fácilmente con los datos relevados, información que es fundamental para la toma de decisiones responsables y como apoyo de un proceso de mejoramiento continuo.

Los resultados obtenidos con este tipo de evaluación pueden usarse como base para la posterior elaboración de un análisis FODA y el consiguiente plan de mejoramiento y superación. De hecho, la Comisión de Bibliotecas del Proyecto Institucional de Autoevaluación de la Universidad Nacional de La Plata utilizará el Anuario 2001 como documento de base para su trabajo.

El proceso llevado a cabo ha demostrado falencias importantes en la formación de los bibliotecarios para afrontar este tipo de tareas, limitaciones que tienen que ver con varios factores. Los más críticos son: la falta de rigurosidad observada en el tratamiento de los datos estadísticos, la falta de uniformidad en la forma de registrarlos o directamente la inexistencia del registro de estos datos. Se nota, asimismo, un fuerte rechazo de los bibliotecarios respecto de las cuestiones matemáticas.

Otro problema encontrado muy con mucha frecuencia fue que gran parte de las bibliotecas no lograron obtener datos presupuestarios de sus Facultades, o bien la información discriminada de cantidad y tipo de usuarios potenciales, por ser datos que debían ser provistos por otras dependencias dentro de la misma Institución.

De hecho, la encuesta 2001 tuvo un escaso 40 % de respuesta, más un 20% que no pudo completarla en su totalidad, mientras que en años anteriores se había logrado una participación de más del 75 % (1997 y 1999). Cabe aclarar que esas encuestas nunca pudieron procesarse en forma completa, justamente por la ausencia de la totalidad de los datos necesarios.

Las acciones a seguir de ahora en más en el Equipo de Trabajo Interbibliotecas «Evaluación de Unidades de Información» se relacionan con profundizar y mejorar esta metodología, en los siguientes puntos:

- Mejorar el formulario estadístico para el relevamiento 2002 y su instructivo, para facilitar su comprensión y corregir falencias detectadas.
- Revisar los datos requeridos, eliminar datos superfluos e incluir otros antes no relevados, en especial los referidos a la utilización de recursos electrónicos.
- Promover el uso de esta metodología como herramienta de apoyo a la gestión en cada una de las bibliotecas de la UNLP de modo tal de normalizar además los procedimientos de

registro de datos estadísticos.

- Capacitar y mejorar la formación de los bibliotecarios responsables en cada biblioteca en este tema.

### **Referencias**

*Portal ROBLE Bibliotecas de la UNLP <http://www.roble.unlp.edu.ar>*

*REBIUN Red de Bibliotecas Universitarias Españolas. <http://www.crue.org/webrebiun/index.html>*

Proyecto FOMEC 740: Modernización tecnológica de Área de Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación y mejoramiento del soporte tecnológico para la implementación de programas abiertos ya distancia [1998-2000 con prórroga hasta octubre de 2003]

Proyecto FOMEC 735: Modernización tecnológica y optimización de los recursos y servicios de información de las Bibliotecas de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo, con el objeto de contribuir al mejoramiento de la calidad de la enseñanza [1998-2000 con prórroga hasta octubre de 2003]

Anuario estadístico 2001 de las Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata [a publicarse en breve en el Portal ROBLE]