



Mesa redonda: La evaluación de bibliotecas en América Latina

Construyendo una política de evaluación para las bibliotecas universitarias argentinas: Datos, estadística bibliotecaria y formación profesional. Una propuesta

Marcela Fushimi

*Biblioteca Profesor Guillermo Obiols
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
Universidad Nacional de La Plata
mfushimi@fahce.unlp.edu.ar*

Resumen

Se presenta un recorrido histórico y antecedentes que fundamentan el título de la presentación, cuyo objetivo es realizar un aporte para la construcción de una política de evaluación para las bibliotecas universitarias argentinas. Para ello, los distintos apartados que se reseñan pretenden mostrar los antecedentes e intentos que han existido en este sentido en nuestro país, así como también se describen experiencias similares existentes en otros lugares del mundo. La idea básica del trabajo es fundamentar porqué se considera imprescindible la generación normalizada, regular y permanente de estadísticas bibliotecarias como forma de construir las bases para una política de evaluación para las bibliotecas, por un lado, y por otro, la redefinición de los roles y misión del modelo de biblioteca que pretendemos lograr -y por tanto, evaluar-, a fin de desempeñar un papel verdaderamente significativo en las instituciones universitarias, y contribuir eficazmente a lograr sus objetivos.

Palabras clave

Estadísticas bibliotecarias – Evaluación de bibliotecas – Bibliotecas universitarias – Argentina – CONEAU – Evaluación universitaria – Formación profesional

Introducción

La necesidad de encarar procesos de evaluación en las bibliotecas universitarias argentinas comienza a difundirse en nuestro país a partir de la implementación de la ley de educación superior en 1995¹, que instaura a la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (en lo sucesivo, CONEAU) como organismo encargado de la evaluación institucional externa, acreditación de carreras de grado, posgrado y evaluación de proyectos institucionales. Es en este contexto que las bibliotecas comienzan a ser paulatinamente evaluadas como parte de estos procesos.

1 Ley 24.521 sancionada el 10 de julio de 1995. Disponible en la página del Ministerio de Educación de la Nación: www.me.gov.ar



Ante esta necesidad, la falta de conocimiento y experiencia profesional en estas temáticas por parte tanto de las autoridades como de los bibliotecarios, así como la ausencia de prácticas concretas en el desarrollo de procesos de este tipo en Argentina puso de manifiesto la falta de instrumentos y modelos propios que ayuden y guíen estos procesos de evaluación (Texidor, 2007).

Tanto en la literatura profesional especializada, como en muchos de los países desarrollados, el tema de la evaluación de bibliotecas se viene trabajado orgánicamente, por lo que existen instrumentos tales como Estándares para bibliotecas universitarias², Normas que permiten uniformar el registro de datos y estadísticas bibliotecarias³, Recomendaciones y propuestas sobre indicadores de desempeño para la medición y evaluación de bibliotecas⁴, entre otros. También es una práctica generalizada en numerosos países la existencia de un organismo a nivel nacional que se ocupa de coordinar la generación y mantenimiento de estadísticas bibliotecarias, que permiten monitorear de cerca el trabajo de las bibliotecas para la definición de políticas de información acordes con las necesidades que se van detectando. Poco de esto existe en nuestro país, donde el tema de la evaluación de bibliotecas no ha seguido criterios uniformes ni estandarizados (Texidor, De Lorenzo, 2009 ; Fushimi, 2010a).

Pasados 16 años de estos inicios, en CONEAU existen unos lineamientos generales básicos que guían el proceso y se han evaluado ya más de 50 bibliotecas en el marco de las evaluaciones institucionales externas, que incorporan desde 2008 a bibliotecarios especializados como asesores en el comité de pares evaluadores. Sin embargo, las bibliotecas universitarias argentinas en conjunto siguen careciendo de los elementos básicos y necesarios para contar con datos y estadísticas que permitan evaluar de forma completa y estandarizada su trabajo, compararse en el tiempo y con otras, por lo que los criterios de los distintos evaluadores suelen ser disímiles, y en algunos casos, subjetivos.

Es en este contexto en el cual se inserta la presente propuesta, que parte de la base de la reciente conformación de la Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas (RedIAB), uno de cuyos objetivos principales es cubrir esta vacancia. La propuesta consiste en la generación de una base de datos estadísticos a nivel nacional, en la cual todas las bibliotecas universitarias argentinas registren de forma regular y estandarizada un conjunto de datos consensuado, a partir de los cuales se podrán generar indicadores de diagnóstico y rendimiento. Esto permitirá contar con una herramienta de medición de las bibliotecas, y estadísticas comparables que reflejen la situación y evolución, a la vez que posibilitará establecer estándares propios, adaptados a nuestra realidad.

-
- 2 Son ampliamente conocidos y citados en la bibliografía profesional los estándares españoles (REBIUN, 1997), los chilenos (CABID, 2003) y los norteamericanos (ACRL 2004).
 - 3 La más conocida y utilizada internacionalmente es la norma ISO 2789 de Estadísticas bibliotecarias, cuya cuarta edición data de 2006.
 - 4 Norma ISO 11620 Indicadores de rendimiento e Informe técnico ISO 20983 Indicadores de rendimiento para servicios electrónicos



Estudios y experiencias previas (Fushimi, 2005 ; RedIAB, 2010) de intento de aplicación de este tipo de metodologías en Argentina han demostrado que uno de los principales problemas para su desarrollo ha sido la escasa formación en esta temática por parte de los bibliotecarios, sumado a la falta de registro de los datos necesarios, junto con ausencia de práctica de trabajo riguroso con datos e indicadores. Es imprescindible entonces, propiciar un cambio cultural en los bibliotecarios argentinos a través de acciones concretas de capacitación y formación profesional, que se constituyen en uno de los elementos fundamentales de esta propuesta.

Por otra parte también es indispensable, si queremos que la biblioteca universitaria participe activamente en la vida de las instituciones en las que se encuentra inmersa, un cambio cultural que permita redefinir sus funciones y misiones, en un marco que exceda las paredes de la propia biblioteca, y le permita integrarse y participar activamente en los destinos de las universidades de las cuales son una parte fundamental.

Antecedentes y fundamentación de la propuesta

Los puntos que se desarrollan a continuación tienen como objetivo mostrar y reseñar distintas iniciativas tanto locales como de otros ámbitos geográficos que plantearon la necesidad de recopilar estadísticas bibliotecarias y definir indicadores de diagnóstico y rendimiento como base para cualquier tipo y enfoque de evaluación de las bibliotecas universitarias que se desee encarar. Únicamente sobre una base de información procesada cierta, fidedigna y comparable es posible realizar evaluaciones sólidas.

Pero asimismo, es necesario actualizar y redefinir cuáles son los roles y misiones de la biblioteca universitaria actual, y pensar de qué manera podemos medir de forma efectiva la contribución que la biblioteca realiza a la misión y función de la institución universitaria como un todo. Vale decir, poder evaluar en qué medida el hecho de tener una mejor o peor biblioteca impacta en la institución, y al mismo tiempo saber qué esperamos de la biblioteca como servicio universitario, habida cuenta de que las llamadas nuevas TICs han cambiado radicalmente el escenario en el cual se desarrollan los servicios bibliotecarios.

Al respecto, Bustos González (2007) es tajante cuando dice *“Las bibliotecas no son capaces de medir cuáles son los impactos que los medios puestos a su disposición generan sobre la capacidad de investigar o de mejorar la calidad de los aprendizajes de su comunidad. No contamos con un instrumental adecuado que permita dar certeza a nuestros directores que la inversión realizada rinde objetivamente frutos ciertos, valiosos y cuantificables.”*

Algo similar sugieren Tarango y Hernández-Orozco (2009) cuando cuestionan que los modelos vigentes de evaluación sólo dan cuenta de las condiciones operativas, pero no son capaces de registrar la compleja dinámica informativa de hoy. Por lo que plantean un *“modelo de evaluación del desarrollo bibliotecario”* que contemple varios elementos clave: la proyección institucional de la biblioteca, su evolución e interrelación con el entorno



educativo, las condiciones históricas que han definido las líneas de su operatividad y la influencia e impacto en la transformación de los usuarios.

1. La evaluación de las bibliotecas en la agenda de la CONEAU

Como se mencionara en la Introducción, las bibliotecas universitarias argentinas son evaluadas, de cierta forma, en el marco de las evaluaciones institucionales externas, análisis de proyectos institucionales nuevos y acreditación de carreras de grado y posgrado que realiza la CONEAU.

Un interesante estudio realizado por Silvia Texidor en 2007 analizó 42 informes de evaluación externa publicados en el sitio Web de CONEAU emitidos desde 1998 y hasta el 31 de diciembre de 2006 con el objetivo de observar qué tipo de información sobre las bibliotecas se registraba en dichos informes, conocer la opinión de los directivos de las bibliotecas sobre este proceso y de los responsables de las universidades sobre las bibliotecas evaluadas. Las conclusiones del estudio son más que elocuentes:

- a) los informes de evaluación externa contienen escasa y dispar mención sobre las bibliotecas evaluadas y abundan en menciones subjetivas y falta de evidencias reales;
- b) los informes de las bibliotecas de universidades privadas mencionan el doble de información que los de las universidades estatales;
- c) la carencia de un modelo de evaluación y de presentación atenta contra la visibilidad de las bibliotecas;
- d) los directivos sostienen que la evaluación institucional ayuda al conocimiento de la biblioteca dentro de la universidad, pero el modelo de evaluación existente es muy inmaduro y carece de una estructura que involucre a todos los pasos del proceso; y
- e) la alta dirección de la universidad, el rectorado, todavía no se involucra suficientemente con la biblioteca de su propia universidad

Cabe señalar que si bien el panorama es similar a lo que sucede en Brasil, tal como lo reseña en su trabajo Nidia Lubisco (2011), existen algunas diferencias no menores que merecen destacarse.

La primera es la inclusión a partir de 2002⁵ de un consultor especializado (bibliotecario) en el comité de pares evaluadores que tienen a su cargo los procesos de evaluación externa de las instituciones universitarias, hecho que ha generado una mejora sustancial en la consideración de las bibliotecas, y que marca de alguna forma el reconocimiento de la

5 Si bien en el trabajo de Texidor se menciona que solo 3 de los 42 informes analizados incluyó un consultor especializado para evaluar el componente bibliotecas, esta característica se generalizó en los últimos años, y puede observarse su inclusión prácticamente todos los informes realizados por CONEAU a partir de 2008.



CONEAU ante esta necesidad.

La segunda tiene que ver con que los Lineamientos de CONEAU (1998) incluyen un apartado específico dedicado a evaluar el rol de las bibliotecas dentro de las instituciones, en el cual explícitamente se reconoce que el ítem “*Servicios de Bibliotecas, de información e informáticos*” podría haberse subsumido bajo la dimensión “infraestructura y equipamiento”, pero que sin embargo fue separado **por el rol central**⁶ que cumplen en el quehacer universitario (sic). E incluye una mención a esta función, enunciada de la siguiente forma:

"Para poder llevar a cabo las tareas de investigación y docencia es central tener bibliotecas completas y actualizadas, con políticas de adquisición ajustadas a las necesidades de la institución y sus miembros. El conocimiento sigue teniendo como soporte material principal a los libros y revistas. Sin acceso a la producción de conocimiento local e internacional no es posible un adecuado uso y distribución del conocimiento. El acceso a la información bibliográfica debe satisfacer, fundamentalmente, las necesidades de las funciones de docencia de grado y posgrado y de investigación de los miembros de la institución. La comunidad universitaria debe tener acceso a servicios y herramientas informáticas para satisfacer las funciones previstas" (Lineamientos, 1997, p. 20)

Si bien este rol resultaría limitado hoy para definir la misión y funciones de las bibliotecas universitarias, al menos existe un reconocimiento explícito a la función básica de las bibliotecas como espacios que garantizan el acceso al conocimiento científico.

A lo mencionado en los Lineamientos, se suman las recomendaciones para la elaboración de los informes de evaluación externa, que incluyen una lista de variables desagregadas, que detallan a manera de “índice” una lista de ítems a tener en cuenta. Si bien la lista es una recomendación, y los pares evaluadores pueden seguirla a rajatabla, incorporar otras cuestiones que estimen necesarias o bien utilizar un formato diferente, la existencia de esta lista de variables condiciona de alguna forma la elaboración de los informes, que tienden a considerar estas recomendaciones, con mayor o menor nivel de profundidad:

- 8. Bibliotecas, servicios de información e informáticos
- 8.1. Bibliotecas.
- 8.1.1. Existencia de bibliotecas: central, por facultades, departamentales, por institutos.
- 8.1.2. Interconexión
- 8.2. Misiones y gestión
- 8.2.1. Existencia y adecuación de los objetivos de las bibliotecas y políticas de compras
- 8.2.2. Grado de consenso y conocimiento de estos objetivos y políticas en la comunidad universitaria
- 8.2.3. Existencia y adecuación de comités asesores
- 8.2.4. Existencia de mecanismos para canalizar las necesidades de bibliográficas de la comunidad

6 El resaltado es mío.



universitaria

8.3. Presupuesto anual.

8.3.1. Existencia y adecuación de criterios para la distribución del presupuesto asignado a la compra de materiales para la biblioteca.

8.3.2. Existencia de aportes extras, canjes y donaciones.

8.4. Servicio e infraestructura

8.4.1. Adecuación del local a las funciones (espacio, lugar de estudio)

8.4.2. Existencia de un horario amplio y cómodo de atención al público.

8.4.3. Adecuación del mobiliario y los equipos a las funciones y volumen de trabajo.

8.5. Personal.

8.5.1. Adecuación del personal en formación y cantidad

8.5.2. Distribución. Porcentajes de profesionales y no profesionales. (ver secciones de recursos humanos y gestión)

8.6. Usuarios

8.6.1. Existencia y adecuación de un reglamento para admisión y préstamos

8.6.2. Existencia y adecuación de mecanismos de entrenamiento de usuarios.

8.7. Colección.

8.7.1. Adecuación en la cantidad y actualización de libros, revistas y otros materiales a los proyectos de investigación y a las necesidades docentes

8.7.2. Cantidad de volúmenes y publicaciones periódicas en existencia.

8.7.3. Colecciones completas de publicaciones periódicas recibidas en los últimos cinco años.

8.7.4. Publicaciones recibidas regularmente del estilo de Current Contents o equivalentes.

8.8. Clasificación, catalogación y estadísticas.

8.8.1. Adecuación y eficiencia de los procedimientos de clasificación, catalogación y estadísticas

8.9. Circulación y préstamos.

8.9.1. Existencia, eficacia y utilización de programas de préstamos interbibliotecarios (nacional e internacional).

8.10. Hemeroteca.

8.10.1. Existencia de procedimientos de ordenación del material

8.10.2. Existencia de procedimientos de encuadernación del material

8.11. Referencia.

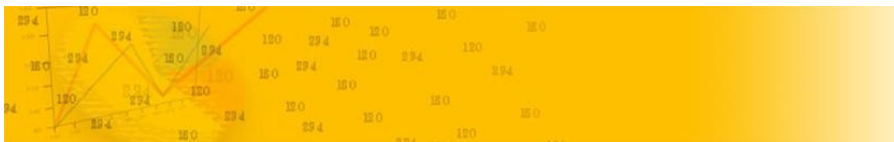
8.11.1. Existencia de personal capacitado para prestar servicios de referencia.

8.11.2. Adecuación de los servicios prestados.

8.12. Servicios de reprografía

8.12.1. Existencia de servicios de fotocopias y microfilm

8.13. Convenios y cooperación.

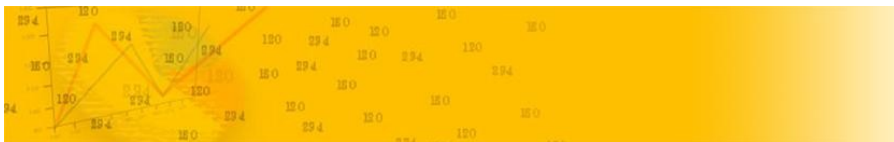


- 8.13.1. Existencia de convenios de cooperación con otras bibliotecas (nacionales e internacionales) o con otras instituciones
- 8.14. Informática.
 - 8.14.1. Redes y servicios informáticos
 - 8.14.2. Existencia y adecuación de laboratorios informáticos para el uso de la comunidad universitaria (cantidad de máquinas, horarios, software disponible, mecanismos de entrenamiento de usuarios)
 - 8.14.3. Acceso de la comunidad universitaria a redes (internet, correo electrónico)
 - 8.14.4. Acceso a sistemas de cómputo de alta performance
 - 8.14.5. Existencia y adecuación de los equipos informáticos (en número y actualización)
 - 8.14.6. para CD roms, acceso a redes
 - 8.14.7. Informatización del catálogo, acceso a catálogos de otras universidades
 - 8.14.8. Existencia de sistemas de acceso a bases de datos informativas científicas y tecnológicas (patentes, etc.).
 - 8.14.9. Existencia de conexión en red a oficinas, dependencias y residencias.
 - 8.14.10. Existencia de normas para usuarios.

Nótese asimismo que en la lista de variables del punto 8 se incluye en el último subgrupo (8.14) una serie de ítems referidos a los servicios de informática de la institución, los cuales si bien están relacionados con los servicios de biblioteca, no en todas las instituciones funcionan de manera coordinada.

Para finalizar este apartado, podría decirse que la situación de la evaluación de las bibliotecas universitarias argentinas está contemplada por la CONEAU, y contempla la participación de especialistas bibliotecarios en los procesos, aunque presenta ciertas carencias, que podrían resumirse como sigue:

- Las recomendaciones y lineamientos que guían la evaluación son orientativos al no existir un modelo definido de evaluación, y no incluyen necesariamente una recopilación normalizada de datos y estadísticas bibliotecarias que permitan evaluar de forma completa y estandarizada el trabajo de las bibliotecas, comparar su evolución en el tiempo y con otras bibliotecas pares. Esto provoca que las posibles interpretaciones sobre las observaciones puedan resultar subjetivas, ya que dependen del criterio propio de cada evaluador.
- La misión y funciones de la biblioteca universitaria sobre la cual se basan los lineamientos y variables de CONEAU parten de una concepción limitada y anticuada de los servicios de las bibliotecas universitarias, ya que sólo las evalúan en tanto proveedoras de acceso al conocimiento científico, sin tener en cuenta el importante rol que las bibliotecas tienen crecientemente en los procesos de producción y difusión del conocimiento generado en el interior de las instituciones, así como tampoco su rol como parte integral de los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro de la formación académica que brindan estas instituciones.



Sobre este punto volveré más adelante.

2. Datos y estadísticas bibliotecarias

En buena parte de los países desarrollados existen organismos y/o asociaciones que se ocupan de relevar, procesar y publicar estadísticas bibliotecarias, además de otros datos y proyectos comunes de las bibliotecas universitarias. Algunos ejemplos destacables en el mundo son:

- REBIUN Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas (España) recopila a través de un formulario estadístico normalizado datos de las 72 bibliotecas de la red en forma ininterrumpida desde 1994. Asimismo ha desarrollado una interfaz de consulta que permite consultar los datos e indicadores de forma interactiva. Más información disponible en: <http://www.rebiun.org/estadisticas/consultas.html>
- SCONUL Society of College, National & University Libraries (Reino Unido) reúne a todas las bibliotecas universitarias, de colegios y nacionales del Reino Unido y posee uno de los desarrollos más avanzados en estadísticas bibliotecarias, que pueden verse en su sitio: <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/statistics>
- ASIBU Annarie statistique interactive des bibliothèques universitaires (Francia) es la aplicación desarrollada en ese país en la que pueden consultarse de forma interactiva datos e indicadores de las bibliotecas, su desarrollo puede verse en: <http://www.sup.adc.education.fr/asibu/>

Además, en 2005, la Federación Internacional de Bibliotecarios [IFLA – Statistics and Evaluation Section](#) se reunió con el [Institute for Statistics de UNESCO](#) con sede en Montreal, y con la International Standards Organisation [ISO - Sub-Committee 8 \(Quality – Statistics and Performance Evaluation\)](#) para proponer un proyecto internacional sobre bibliotecas.

En febrero de 2006 estas tres organizaciones internacionales acordaron crear en los siguientes tres años un proyecto común de recolección de datos sobre bibliotecas públicas y universitarias. Esta cooperación internacional entre IFLA, UNESCO e ISO se basó en el establecimiento de indicadores estandarizados [Global statistics for the 21st century](#) (Estadísticas globales) que permitieran comparar las mayores ciudades del mundo. Siguiendo la norma ISO 2789, se creó una lista de 22 indicadores estandarizados de desempeño para obtener datos mundiales y comparables del estado de las bibliotecas en cuanto a recursos, costos operacionales, uso y grado de penetración.

Uno de los objetivos de la Conferencia realizada los días 18 y 19 de agosto de 2008 en Montreal fue la presentación de los resultados del estudio estadístico conducido por UNESCO en 41 países de América Latina y el Caribe y obtenidos en la primera fase del proyecto, que fueron procesados especialmente por el grupo de investigación conjunto de UNESCO, IFLA y la [École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal \(EBSI\)](#).



De los 41 países encuestados, solo 25 respondieron de forma completa, y se observó un mayor nivel de respuesta sobre bibliotecas públicas que sobre las universitarias (de las 25, sólo 14 contestaron también por las universitarias). Esto sugirió que probablemente no sea el mismo organismo el que recolecta o centraliza la información de ambos tipos de bibliotecas en cada país. Otro dato interesante fue que las “estadísticas tradicionales” (volúmenes, asientos, acceso a internet, usuarios registrados, préstamos, empleados) fueron las disponibles, mientras que datos de recursos electrónicos, visitas, eventos, horas de apertura, presupuestos y cantidad de empleados FTE⁷ fueron menos respondidos (Akpabie, 2009).

La aplicación del estudio piloto en Argentina reveló que no existía un organismo a nivel nacional que se ocupara relevar y sistematizar de forma orgánica esta información, a la vez que coexistían iniciativas dispersas y intermitentes que no llegaron a plasmarse en algo concreto y sostenido en el tiempo (Texidor, De Lorenzo, 2009 ; Fushimi, 2010a). Muestra de ello son relevamientos parciales de bibliotecas universitarias realizados por el Ministerio de Educación (Herrera, 1995, Módulo Bibliotecas del SIU, 1997), el relevamiento de bibliotecas escolares (Biblioteca Nacional de Maestros, 2010), el formulario de registro que llenan las bibliotecas populares para ser categorizadas (Conabip), entre otras.

3. El aporte de la UNLP

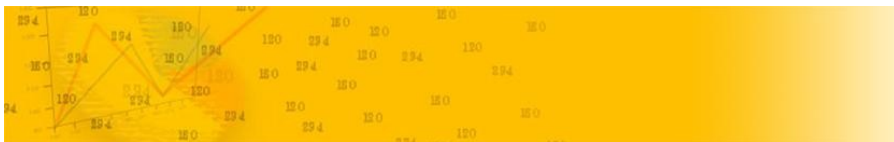
A nivel universitario nacional, el antecedente más difundido en este tema ha sido la experiencia de recopilación sistemática de datos, estadísticas bibliotecarias e indicadores por parte de las Bibliotecas de la UNLP (Fushimi et al, 2009), reseñado también en la Mesa 1 en este encuentro (Fushimi, Genovés, 2011).

El grupo de bibliotecarios de la UNLP viene trabajando en esta línea en forma ininterrumpida desde 1997, adaptando al contexto local metodologías existentes en otros países y aplicándolas en las bibliotecas, por lo que existe un desarrollo informático concreto que está en funcionamiento a modo de prototipo, y que fuera presentado en numerosos encuentros profesionales nacionales y extranjeros.

Paralelamente y como parte ineludible de esta instancia, existe un correlato de este equipo de trabajo en el ámbito académico, como línea concreta de investigación, docencia y extensión apoyada desde la carrera de bibliotecología de la UNLP, de la mano de lo que se ha denominado genéricamente como “estudios métricos de la información”, línea impulsada por el Prof. César Archuby desde su incorporación como docente en el Departamento a partir de la vuelta a la democracia en 1983. No es casualidad entonces que muchos de los bibliotecarios formados y especializados en esta temática bajo su dirección, realizaran aplicaciones concretas en su ámbito laboral, como es el caso que observamos en las Bibliotecas de la UNLP.

En este sentido, los antecedentes son numerosos y conocidos, aunque los más

7 FTE: full time equivalent, es una medida que permite estandarizar la cantidad del personal disponible a tiempo completo, de modo tal que las medidas puedan ser comparables.



importantes incluyen la ejecución de un proyecto de investigación conjunto⁸ del grupo UNLP con otro grupo proveniente de la Universidad de Granada, España, a partir del cual se organizó el primer Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas (TIEB 2007), cuyos resultados se publicaron de forma reducida en el sitio Web (<http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/tieb-2007>), de forma ampliada en formato libro (Fushimi, 2010a), que continúa actualmente en esta segunda edición del TIEB, con una línea de investigación dedicada a la evaluación de repositorios institucionales, considerados una de las nuevas dimensiones de las bibliotecas universitarias.

5. Otros aportes relacionados

Aunque no se trata específicamente de estadísticas bibliotecarias, es importante mencionar y comentar algunas experiencias e iniciativas relacionadas con la evaluación y gestión de las bibliotecas en Argentina.

Una de ellas es la actividad desarrollada por el Subcomité de Documentación del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (más conocido como IRAM, representante argentino ante la International Standards Association – ISO), creado originalmente en 1964 y recreado en 1993, que en 2007 publicó la norma IRAM 32062: Indicadores de desempeño en bibliotecas, que es una adaptación y traducción de su equivalente, la conocida norma ISO 11620 de Indicadores de rendimiento bibliotecario. Actualmente el IRAM está estudiando dos normas ISO que también están muy relacionadas con temas de evaluación y gestión de bibliotecas, como son las Directivas para la aplicación de la norma ISO 9001:2001 en bibliotecas, y los indicadores de desempeño para servicios electrónicos.

En relación con la aplicación en bibliotecas de sistemas de gestión de calidad utilizando la norma ISO 9001, versiones 2000 y 2008, es gradual aunque creciente la cantidad de bibliotecas que incursionan en esta posibilidad. En este encuentro se reseña la experiencia concreta de la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba -la única hasta el momento realizada en una universidad nacional-, y en otro trabajo de Texidor (2009) se relevan seis casos en total en Argentina, de las cuales, además de la de Córdoba, dos son bibliotecas de universidades privadas, y el resto son bibliotecas especializadas y/o centros de documentación de organismos públicos diversos.

Merece mencionarse también el interés observado en estas temáticas en la literatura especializada local, que se traduce en trabajos y ponencias presentadas por profesionales bibliotecarios argentinos muchos provenientes del ámbito universitario- que reseñan experiencias de aplicación de distintas metodologías, técnicas y herramientas de gestión y evaluación de la calidad en sus respectivas bibliotecas. Por otra parte, los temas de evaluación, calidad, indicadores y estándares han sido tratados tanto en eventos de carácter general -como la *Reunión Nacional de Bibliotecarios* organizada anualmente por la Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA)-, como en otros específicos, como el *Simposio electrónico sobre evaluación de Bibliotecas*

8 "Hacia la calidad en las bibliotecas universitarias" (PCI A/6936/06), otorgado por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI).



organizado por la Sociedad Argentina de Información (SAI) en 2002, o más recientemente el primer *Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas* (TIEB) en 2007. A su vez, los programas de los Encuentros Nacionales de Bibliotecas Universitarias (ENBU) muestran la presencia casi permanente de trabajos y ponencias relacionados con este tema, fundamentalmente a partir de 2003, año en el que se le dedica un panel específico al tema estándares, normas, indicadores y estadísticas.

Las bibliotecas de universidades privadas también registran una destacada actividad en el tema, con la organización de unas Jornadas sobre evaluación de bibliotecas universitarias en 1999, algunos de cuyos trabajos se encuentran disponibles en la Web de Amicus, la traducción de los Estándares para bibliotecas de educación superior, versión 2004 de la American College and Research Libraries (ACRL), y la realización de dos encuestas a las bibliotecas en 2002 y 2006 respectivamente, cuyos resultados también pueden verse en la página Web.

Finalmente, cabe mencionar al menos brevemente el trabajo de elaboración de Estándares desarrollado por las Bibliotecas de la UBA, el cual se presenta en una de las mesas de este encuentro.

6. La Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas (RedIAB)

Con todos estos antecedentes, a partir de 2008 los bibliotecarios argentinos retomaron la idea de conformar una red a nivel nacional que reúna a las bibliotecas de las universidades nacionales -como antes existió JUBIUNA, la Junta de Bibliotecas Universitarias Argentinas, que dejara de funcionar como tal a principios de la década del 90- denominada Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas (RedIAB).

Ya desde sus inicios esta nueva red se planteó como uno de sus objetivos principales el de "*Generar información sistematizada y periódica sobre la situación de las bibliotecas universitarias nacionales argentinas*" (RedIAB, 2011), en el convencimiento de que contar con información estadística de las bibliotecas universitarias argentinas permitiría, entre otras cosas, proveer una base de información real y fidedigna para el planeamiento, la toma de decisiones, la mejora en la calidad de los procesos y la retroalimentación permanente.

Un esbozo del proyecto *Base de Datos Estadísticos de las Bibliotecas Universitarias Argentinas (BDEBUA)* se presentó y aprobó en la tercera reunión de RedIAB realizada en Rosario en 2009. Este proyecto proponía la generación de una base de datos residente en la Web que reuniera información estadística acerca de los recursos y servicios que poseen las bibliotecas universitarias argentinas, en base a un esquema de trabajo cooperativo y distribuido entre todas las Bibliotecas participantes. Para crear la base de datos se utilizaría la herramienta desarrollada y en uso en la UNLP, que a nivel prototipo permite comenzar la tarea de forma inmediata, sin mayor inversión inicial que la capacitación del personal.

Se pensaron tres etapas de trabajo sucesivas para abordar la problemática con niveles de coherencia interna.



Una primera etapa preveía la presentación del proyecto para su discusión y aprobación por parte de los miembros de la Red, lo que incluía la definición de las universidades participantes, el acuerdo sobre la selección de un conjunto de datos estadísticos mínimos a relevar, sobre el uso de la herramienta informática y el involucramiento de los organismos oficiales relacionados.

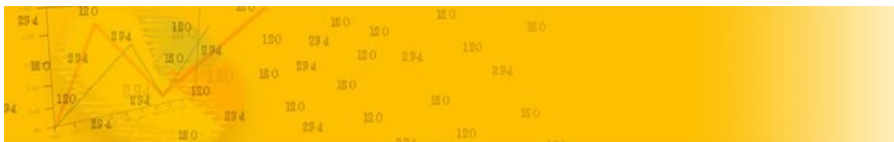
La segunda etapa preveía la selección y capacitación del personal involucrado en el relevamiento de los datos, para lo cual era necesario obtener financiamiento externo que posibilitara la realización de cursos distribuidos en distintos lugares del país, de acuerdo a las siete regiones definidas por el CPRES (metropolitana, bonaerense, centro-oeste, centro-este, sur, noroeste y noreste). Durante los cursos se realizaría la recopilación de los datos necesarios, que serían luego volcados a la herramienta informática existente (prototipo), lo que permitiría la generación automática de indicadores normalizados y su visualización en la Web.

La tercera etapa preveía la realización de un informe-diagnóstico del estado de situación de las bibliotecas participantes a partir del análisis de los indicadores obtenidos, que incluiría un plan de mejora y una propuesta de generación de instrumentos de financiamiento específicos de alcance nacional, que contribuyeran a un desarrollo uniforme del sistema bibliotecario universitario.

Como se mencionara anteriormente, si bien el proyecto fue aprobado en 2009 por los representantes de las UUNN presentes, la demora en el inicio formal de actividades de la RedIAB, originados en la espera de lograr el reconocimiento oficial de la red por parte del Consejo Interuniversitario Nacional (CIN), que aún se encuentra pendiente, provocaron una virtual paralización de las actividades, las cuales se retomaron recién en abril de 2011 con la aprobación definitiva del Reglamento, y la designación de autoridades formales.

No obstante ello, durante 2010 se realizó una prueba piloto con un grupo reducido de bibliotecas universitarias, que arrojó resultados diversos. Se diseñó una planilla basada en el formulario de la UNLP, pero más reducida, que tenía datos básicos obligatorios y datos opcionales, con la idea de que al menos los primeros fueran respondidos. A pesar de ello, una importante cantidad de datos obligatorios no fueron completados por todas las Bibliotecas, con lo cual no fue posible calcular de forma homogénea la lista básica de indicadores que se había pensado aplicar, en base a la propuesta de Unesco-IFLA-ISO mencionada en el punto 2.

Se observaron problemas de interpretación en los datos requeridos y dificultad para su obtención, lo que implica que muchos de éstos no son relevados actualmente por las Bibliotecas, como por ejemplo, la cantidad de visitas presenciales recibidas en el año, o la cantidad de usuarios activos. Esto trae como consecuencia que algunos de los indicadores básicos no puedan aplicarse, como por ejemplo, el nivel de penetración de la Biblioteca en su comunidad, o bien el uso de la Biblioteca por usuario o por día. Algo similar sucede con los datos presupuestarios, que en general también registraron un bajo nivel de respuesta, coincidentemente con los resultados obtenidos en la encuesta de Unesco.



Al tratarse de una prueba piloto, en la que participaron sólo 8 bibliotecas de distinto tipo (departamentales, de facultad, centrales), los datos relevados sólo representan esas realidades, y no pueden generalizarse hacia el conjunto de las instituciones. Aunque sí es de esperar que las dificultades observadas en esta prueba se presenten también en el resto de las bibliotecas.

La prueba piloto sirvió como precalentamiento y muestra de las dificultades que presenta un trabajo de relevamiento serio de datos estadísticos como el que se pretendía realizar, y también para pensar en estrategias que permitan plantear metas más reales y modestas, que permitan acercarnos gradualmente al objetivo.

7. Formación profesional

En general la formación de los bibliotecarios ha tenido tradicionalmente un fuerte componente humanístico, con ausencia casi total de estudios métricos, matemáticas y/o estadísticas aplicadas a la gestión bibliotecaria. En los estudios y relevamientos reseñados en este trabajo se ha observado cierto rechazo por este tipo de metodologías en los propios profesionales, por considerarlas alejadas a la idea tradicional del bibliotecario como una persona culta y amante de las letras, idea anclada en el imaginario popular y en muchos bibliotecarios. Al mismo tiempo, a la dificultad inicial se le suma el desconocimiento sobre la posible utilidad de realizar semejante esfuerzo, en un contexto que generalmente es hostil hacia estas metodologías, lo que atenta contra la idea misma, generando un círculo vicioso del cual es difícil salir.

Sin embargo, la situación va cambiando gradualmente, y las escuelas de bibliotecología en Argentina van renovando sus planes de estudio e incorporando un perfil académico y científico más marcado, lo que también se observa en el aumento de graduados que crecientemente cursan estudios de posgrado específicos -en general fuera del país- o bien en disciplinas afines al campo de la bibliotecología y ciencia de la información, ante la ausencia de posgrados específicos en las universidades argentinas.

Se presume que gradualmente, estas mejoras en la formación académica de los profesionales, así como el aumento de las actividades de docencia e investigación generarán, a mediano y largo plazo, un cambio y mejora sustancial en la formación de los futuros bibliotecarios.

Sin embargo, para poder avanzar en la implementación de un proyecto como el que aquí se propone, es imprescindible diseñar y ejecutar un plan federal de capacitación y formación profesional acorde destinado a los bibliotecarios que actualmente se desempeñan en las universidades nacionales, para lo cual también será necesario obtener financiamiento específico.

8. Redefinición del rol de las bibliotecas

Como mencionáramos en la introducción, la difusión generalizada de las nuevas tecnologías de comunicación e información en prácticamente todos los ámbitos de acción, sumado a las exigencias de los procesos de evaluación científica, han jerarquizado tareas



y funciones específicas muy relacionadas con el perfil profesional de los bibliotecarios. Algunos ejemplos de actividades típicamente bibliotecarias que hoy se han vuelto fundamentales en las instituciones científico-académicas son, por ejemplo, la indización de revistas científicas en repertorios y bases de datos internacionales, el conocimiento y aplicación de normas de descripción y citación internacionales, el control y preservación de la “literatura gris” producida por las instituciones, su difusión y acceso, entre otras.

En este sentido, en muchas instituciones académicas se ha producido una interesante y fructífera conjunción entre bibliotecarios y editores que ha permitido mejorar la calidad de las revistas científicas mediante un apoyo sistemático y profesional a las tareas de edición electrónica y sobre todo, de difusión e indización (Rozemblum y Banzato, 2009).

Por otra parte, el surgimiento de un nuevo instrumento de difusión y acceso al conocimiento científico como son los repositorios institucionales (RIs), constituye el ámbito ideal para que esta conjunción de intereses y capacidades vuelva a manifestarse. Los RIs pretenden ser un archivo digital que reúna, registre, difunda y preserve una copia de toda la producción científico-académica producida en el marco de una institución. ¿No fue éste siempre el rol de las bibliotecas dentro de sus instituciones? Históricamente lo ha sido, y también lo es ahora, lo que se constata en el hecho de que en todo el mundo, son las bibliotecas de las instituciones las que están gestionando y liderando el desarrollo de RIs (Fushimi, 2010b).

Entonces, podemos afirmar que el rol de la biblioteca universitaria excede a su tradicional misión de proveer acceso a recursos y servicios de información, sino que además, la biblioteca universitaria actual es un *actor fundamental* en los procesos de generación, producción y difusión del conocimiento científico en el interior de sus instituciones.

Por otra parte, no podemos dejar de lado el enfoque de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (más conocidos como CRAIs), en los que la biblioteca universitaria debe cumplir un rol fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Ahora bien, ¿de qué manera la biblioteca puede cumplir un rol fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje? Pues formando a los usuarios, capacitándolos para ser individuos independientes, capaces de seleccionar y utilizar las herramientas y recursos de información disponibles en la actualidad, sean éstos los Catálogos de la propia Biblioteca, bases de datos remotas o publicaciones electrónicas. La formación de usuarios tiene muchos aspectos ... y no consiste únicamente en que la biblioteca organice y dicte cursos formales sobre uno u otro recurso de información.

Tiene que ver también con el autoservicio, y con desarrollar herramientas dentro de la Biblioteca o en un entorno WEB que ayuden y permitan un desenvolvimiento independiente y autónomo por parte de los usuarios. Tiene que ver también, con que la Biblioteca salga de sus cuatro paredes y se relacione con el resto de las áreas dentro de la Universidad, participe en otros proyectos no puramente bibliotecarios y que se comprometa activamente con la función de la Universidad toda, con este rol de enseñanza-aprendizaje.

Para ello, es fundamental la articulación de la Biblioteca con el área académica, docente y



de investigación de la universidad, porque la formación debe incluir a los docentes e investigadores, que son los que imparten la educación formal a los estudiantes y los que ayudan a crear los hábitos de estudio (desde hace tiempo ya, y lamentablemente, la cultura de los apuntes y fotocopias). Si no se involucra a los docentes, difícilmente la formación tenga éxito. Si se articula con las cátedras y docentes, la formación tendrá un éxito asegurado. Esto nos llevaría a aumentar enormemente el uso de la Biblioteca y sus servicios, y un consecuente aumento de la demanda

Ahora bien, volviendo al tema de este artículo, es importante tener en cuenta estas nuevas funciones y roles de la biblioteca universitaria, ya que nuestro enfoque y mirada debe ser integral y proyectarse hacia el futuro. Por lo que si bien una biblioteca puede tener muy buena infraestructura, colecciones, personal y servicios, eso no alcanzará para que podamos considerarla una buena biblioteca. Tendremos que mirar y explorar a esa biblioteca en su contexto, y el modelo de evaluación tiene que permitir y contemplar estas nuevas miradas.

En este sentido, el artículo de Tarango y Hernández-Orozco (2009) plantea un modelo de evaluación que mantiene y supervisa de forma permanente los datos básicos cuantitativos y cualitativos que reflejan las condiciones operativas de desempeño bibliotecario, pero a la vez ofrece una mirada que tiene en cuenta el perfil histórico, la dinámica actual y la proyección de la biblioteca en la institución. Para ello parte de la medición de la producción académica como eje del proceso de transformación cultural que lidera la organización bibliotecaria en su institución.

Propuesta y conclusiones

Como propuse en el título de esta presentación, e intenté reseñar a lo largo del texto, en Argentina aún seguimos ante el desafío de construir una política de evaluación para nuestras bibliotecas universitarias. Hemos avanzado en algunos puntos más que en otros, pero la sensación es positiva, pareciera como que no estamos tan mal.

Hay varias iniciativas, propuestas y equipos de trabajo en marcha, que si bien avanzan lentamente, continúan avanzando y consolidándose a lo largo del tiempo. Este segundo taller, la amplia concurrencia registrada, tanto en asistentes como en expositores, así como la cantidad de apoyos recibidos de instituciones claves del ámbito universitario nacional, son una muestra de ello.

Hay mucho interés, tanto en los bibliotecarios como en las autoridades de las universidades, que necesitan de alguna forma entender y justificar la existencia misma de las bibliotecas.

Para lograr esta construcción, que debe ser colectiva, es necesario el compromiso serio y sostenido de los responsables de las bibliotecas, no sólo en lo que se refiere a la necesidad de capacitar al personal, iniciar el registro de datos y estadísticas bibliotecarias, sino también, y fundamentalmente, en ser protagonistas de este cambio.

“La alta dirección de las universidades no se involucra suficientemente con las bibliotecas de sus propias instituciones” rezaba una de las conclusiones del trabajo de Silvia Texidor



citado al principio.

Qué esa situación cambie depende también de nosotros, de nuestra capacidad de involucrarnos en la gestión de la universidad, de trabajar políticamente para reposicionar a nuestras bibliotecas, de asumir los nuevos roles y misiones que son necesarios hoy día, y para los que estamos capacitados. De capacitarnos para ello, y de comprometernos a iniciar una discusión fuerte con las autoridades para lograr mayor presupuesto y puesta en valor de nuestros recursos para desarrollar las bibliotecas.

*** Agradezco a Guillermo Banzato por su lectura y comentarios sobre este artículo.

Bibliografía

Akpabie, Claude (2009). The 2007 International Library Survey in Latin America and the Caribbean. - EN: Library Statistics for the Twenty-First Century World. - Munchen, K.G.Saur.

Argentina. Biblioteca Nacional de Maestros (2010). *Relevamiento institucional de bibliotecas escolares argentinas : informe de resultados : 1a etapa 2008 / 2009*. - 1a ed. - Buenos Aires : Biblioteca Nacional de Maestros.

Bustos-González, Atilio (2007). *Bibliotecas universitarias ¿sabemos medir sus resultados e impactos?* EN: El profesional de la Información, v.16, n. 4, julio-agosto.

CONEAU (1998) *Lineamientos para la evaluación institucional*. Aprobado por Resolución No 094-1997 . Documento disponible en: www.coneau.gov.ar

CONEAU (s.f.) *Guía de variables desagregadas en dimensiones e indicadores para la evaluación externa de las instituciones universitarias* . Anexo 2

Fushimi, Marcela S. (2005). *Experiencias de autoevaluación dentro de las bibliotecas de la UN de La Plata*. Ponencia leída en el 10° Encuentro Nacional de Bibliotecas Universitarias. Presentación publicada en: <http://www.abgra.org.ar/38RBN-UNIVERSITARIAS.htm>

Fushimi, Marcela et al. (2009). *Library Statistics Database of the National University of La Plata (Argentina): A cooperative experience*. - EN: Library Statistics for the Twenty-First Century World. - Munchen, K.G.Saur. Versión en castellano disponible en: <http://hdl.handle.net/10760/15175>

Fushimi, Marcela, Coord. (2010a). *Metodología para la evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. - Buenos Aires : Alfagrama. ISBN 978-987-1305-62-9



Fushimi, Marcela (2010b). *La biblioteca como espacio de construcción y difusión de la producción científica de las instituciones académicas*. - Ponencia presentada al Segundo Encuentro Iberoamericano de Editores Científicos, Buenos Aires, 11-12 de noviembre de 2010.

Fushimi, Marcela; Genovés, Patricia (2011). *La autoevaluación como práctica cotidiana en las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata: resultados obtenidos en cinco años de trabajo*. - Ponencia presentada al Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas, La Plata, 27-28 de junio de 2011.

Herrera, Luis (1995). *Bibliotecas universitarias argentinas : sus capacidades operativas e institucionales*. - 1a ed. - Buenos Aires : Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias.

IRAM. Subcomité de Documentación (2003). *La normalización en la actividad bibliotecaria*. – Presentación realizada en la 37a Reunión Nacional de Bibliotecarios, ABGRA. Disponible en: <http://www.abgra.org.ar/documentos/ppt/iram.pps>

Lubisco, Nidia (2011). *Evaluación de la biblioteca universitaria brasileña: situación actual y perspectivas*. Ponencia presentada en el Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas, La Plata, 27-28 de junio de 2011.

RedIAB (2010). *Comentarios de la prueba piloto*. Texto disponible en: <http://www2.biblio.unlp.edu.ar/jubiuna/comision-estadisticas-e-indicadores-bibliotecarios/prueba-piloto-2010/formularios-revisados/comentarios-de-la-prueba-piloto/>

RedIAB (2011). *Reglamento aprobado*. Texto completo disponible en: http://www2.biblio.unlp.edu.ar/jubiuna/comision-reglamento-de-rediab/RedIAB_ReglamentoAprobado.pdf

Rozemblum, C., y Banzato, G. (2009). *Nuevos roles del bibliotecario en las estrategias de publicación de revistas académicas*. En VII Encuentro de Editores de Revistas Científicas. (CD-ROM). La Habana, Cuba: Instituto de Ciencia Animal. ISBN: 978-959-7171-27-0. Disponible en: http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.522/ev.522.pdf

Tarango, Javier y Hernández-Orozco, Guillermo (2009). *Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo*. EN: Revista Interamericana de Bibliotecología. Jul.- Dic. 2009, vol. 32, no. 2; p. 147-175.

Texidor, Silvia (2007). *Visibilidad de las bibliotecas universitarias argentinas en los informes de evaluación externa de la CONEAU 1998-2006* : trabajo de grado para la Universidad de Salamanca. Disponible en <http://hdl.handle.net/10760/10708>

Texidor, Silvia (2009). El desafío de certificar: la ISO 9001:2000 su aplicación en



TIEB²

Segundo Taller de Indicadores
de Evaluación de Bibliotecas

bibliotecas y otras organizaciones de servicio. Rosario, Nuevo Parhadigma ; Buenos Aires, CICCUS.