

La evaluación de bibliotecas en las instituciones de educación superior y el proceso de evaluación institucional.

MSc. Adriana López Falcón.

Universidad De Matanzas – Cuba

adriana.lopez@umcc.cu

Resumen.

Se analiza la importancia que tiene en la actualidad la gestión y evaluación de la calidad de las instituciones de información en los centros de educación superior. Se valora el papel y la contribución que desempeñan las bibliotecas en las instituciones de educación superior. Se consideran diversas propuestas y experiencias de evaluación de estas instituciones, en particular las normas que ofrece la ACRL/ALA. Por último, se caracteriza la presencia y empleo de determinados criterios para valorar la actividad de información científica en el Reglamento de Evaluación Institucional de centros de educación superior en Cuba, constatándose la necesidad de delimitar a la biblioteca universitaria como un área específica en estos procesos, con estándares diversos y apropiados.

Desarrollo

El tema de la evaluación y acreditación de la calidad de las instituciones de educación superior está hoy entre las prioridades de la agenda universitaria. En tal sentido muchos países y organismos han expresado sus preocupaciones y perspectivas.

La Declaración Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO ha considerado que: "Los establecimientos de enseñanza superior deberían adoptar prácticas de gestión con una perspectiva de futuro que responda a las necesidades de sus entornos" (UNESCO, 1998).

Ahora bien, se trata de que dicha actividad de gestión debe corresponderse con las exigencias del cambiante y diferenciado contexto social en el que estas

instituciones desenvuelven su quehacer, y con las especificidades y necesidades propias de la labor académica de nivel superior.

Al respecto, se habla acerca de que los procesos de gestión universitaria se encuentran en una profunda fase de redefinición (Díaz, A., 1997, p.645), se avizora y reclama una nueva época de la gestión y el liderazgo en las universidades, particularmente en las de nuestra región (Garita, L., 1997, p.712), de la urgencia de cambios en la gestión de nuestras instituciones de educación superior para poder enfrentar un desarrollo humano sustentable y promover una cultura de paz (PROMEDLAC, 2001), junto al reconocimiento de que todavía son débiles e insuficientes los esfuerzos investigativos orientados hacia el análisis de los problemas de la administración en las universidades (Garita, L., 1997, p.794) y que no existe aún una teoría administrativa consolidada de la gestión universitaria (Tristá, B., 2001, p.8).

Como parte del proceso de gestión universitaria la evaluación adquiere una relevancia cada vez mayor, sobre todo en el contexto de la acreditación de instituciones y programas en este nivel de enseñanza.

En las actas de la Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, organizada por la UNESCO en 1996, se destaca este aspecto y se considera la evaluación y la acreditación como instrumentos para mejorarla, acrecentarla y garantizarla, así mismo reconocen que entre los factores que justifican esta reflexión se encuentra “el vertiginoso avance del conocimiento y del acceso a la información” (IESALC- UNESCO, p.104).

En este sentido, en el Informe presentado por la UNESCO sobre una nueva visión de la educación superior, se expresa que las instituciones de educación superior deben transformarse en verdaderos centros educativos permanentes, en correspondencia con las características específicas de la sociedad actual, la cual es considerada por muchos analistas como la sociedad del aprendizaje continuo, como la sociedad del conocimiento, de la educación y de la información (UNESCO, 1997, p.19).

El crecimiento continuo del volumen de la información y el ritmo acelerado en la producción y transmisión de los conocimientos, así como la necesidad del autoaprendizaje en los nuevos modelos donde se realiza el papel del estudiante como sujeto activo de su propia formación, unido al estudio independiente como forma principal del aprendizaje, la necesidad de la formación continua, no sólo a través de sus estudios sino después en su vida profesional, le impone al estudiante universitario auxiliarse de conocimientos, métodos, técnicas y herramientas que le garanticen un mejor acceso, tratamiento y uso de la información y de los modos específicos para acceder a ella, seleccionarla, procesarla, interpretarla, aplicarla y transmitirla, apropiándose así de una cultura de la información.

Los conocimientos se renuevan a ritmos vertiginosos, por lo que no podemos esperar que los estudiantes que están en nuestras aulas, se conviertan en almacenadores de grandes cantidades de informaciones y datos que en poco tiempo quedaran obsoletos. Es necesario formar en nuestros educandos estrategias que le permitan saber usar, procesar y transmitir la información, no se trata de atascar al estudiante con una gran cantidad de información, sino enseñarlo a ser capaz de seleccionarla, elaborarla, evaluarla, en base a los objetivos que se persiguen.

Es por ello que para lograr la excelencia en estos centros se precisa de un profesional universitario que se inserte de manera natural en ese tipo de sociedad y se prepare integralmente para enfrentar tales retos, el mismo debe incluir dentro su formación el dominio teórico y la capacidad de aplicación de los métodos, técnicas y herramientas que le garanticen un mejor acceso, tratamiento y uso de los conocimientos que aparecen tan dispersos en diferentes entidades de información, formatos, tipos de fuentes y servicios.

En este sentido, las instituciones de información desempeñan un rol fundamental en estos centros, ellas contribuyen a que se pueden formar y desarrollar en los profesionales un conjunto de destrezas que tributarán a lograr la formación de un sujeto independiente, creativo, con mayor eficiencia y autonomía en su aprendizaje y en su futura vida laboral.

Por todo esto, el factor de calidad y de sistemas de gestión de calidad se hace evidente y necesario en las bibliotecas universitarias, para poder evaluar y detectar sistemáticamente en qué grado estamos ofreciendo a nuestros educandos la calidad en los productos y servicios que ellos esperan.

De aquí que las instancias encargadas de evaluar a los diferentes sistemas de educación superior se interesan cada vez más por profundizar y perfeccionar la evaluación de las entidades de información de las instituciones de educación superior.

La ACRL/ALA reafirma lo anteriormente expresado y plantea que la aplicación de normas para evaluar las instituciones de información deben servir de apoyo a los programas académicos de instituciones de educación superior, así como demostrar la contribución de la biblioteca a la eficacia institucional y a los resultados de aprendizaje de los estudiantes (ACRL/ALA, 2004).

Al respecto existen diferentes normas que permiten diagnosticar y evaluar la calidad de las instituciones de información de este nivel.

Entre ellas se encuentran las Normas ISO 11620, la ISO 9001:2000 y las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de la ACRL/ALA.

También existe la experiencia de especialistas e instituciones de información que para dar respuesta a las transformaciones actuales y a los nuevos retos que enfrentan la actual sociedad han creado, adoptado o adecuado normas y estándares que les permiten evaluar la eficiencia de dicha entidad, así como reflexionan sobre esta problemática.

Podemos mencionar entre ellos, los estándares para bibliotecas universitarias chilenas (que utiliza como tales la misión y estructura, la gestión de recursos de información, los productos y servicios de información, los recursos humanos, la infraestructura y la gestión de recursos financieros); la guía metodológica de la ANUIES para la evaluación de bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región centro occidente de México (que emplea como estándares la estructura organizacional, los recursos, la colección documental y los servicios) (Valdivia, 2005).

Arriola (2006) reflexiona sobre cómo llevar a cabo la evaluación de la gestión de calidad en bibliotecas y define siete áreas de actividad en una biblioteca (datos generales, recursos financieros, recursos humanos, recursos materiales: espacio y equipamiento, procesos técnicos, colección y servicios).

Una propuesta interesante a ser aprovechada en este sentido lo son las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior, elaboradas por la Association of College and Research Libraries y la American Library Association (ACRL/ALA) en el año 2004.

Tales normas se pretende que sean aplicadas en todo tipo de bibliotecas de instituciones de educación superior, desde institutos técnicos hasta universidades de investigación. Así mismo, están diseñadas como una herramienta para ayudar a las bibliotecas a establecer sus metas específicas dentro del contexto de las metas de su institución, enfatizando en la contribución de la biblioteca a la eficacia institucional y a los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

Junto a ello, estas normas ofrecen sugerencias sobre puntos de comparación entre instituciones similares e incluyen una serie de preguntas que sirven de guía para la evaluación de cada elemento de las operaciones de la biblioteca y de la provisión de servicios.

Como se destaca, las normas propuestas "ofrecen un marco completo para examinar y analizar metódicamente todas las operaciones, servicios y resultados de la biblioteca en el contexto de la acreditación. Las expectativas se centran en que estas normas incorporen principios básicos, que las agencias nacionales o regionales de acreditación acepten como elementos críticos o requisitos básicos, que sirven de fundamento sobre el que la biblioteca puede documentar su grado de cumplimiento" (ACRL/ALA, 2004, p. 3).

El punto inicial para efectuar esta apreciación es el establecimiento de la misión y las metas de la biblioteca en correspondencia con los de la institución.

A partir de aquí se tomarán en consideración los criterios tanto de los usuarios como de los no usuarios, empleando una amplia diversidad de herramientas.

Ello permitirá realizar una rigurosa evaluación de los resultados de la biblioteca, que expresen el grado de cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, como forma de promover la mejora continua de dicha institución.

Los aspectos fundamentales que establecen estas normas para evaluar a este tipo de bibliotecas son: los servicios de información (variados y de calidad), la formación de usuarios (mediante diferentes vías y su contribución al proceso académico), los recursos de información (diversos y actualizados), el acceso a los recursos (de forma ordenada y oportuna), el personal especializado (suficiente y calificado), las instalaciones (adecuadas y equipadas), la comunicación y cooperación (intra y extra bibliotecaria), la administración de la biblioteca (gestión eficaz), el presupuesto (apropiado a sus objetivos y adecuadamente gestionado).

Cada uno de estos aspectos va acompañado en el documento referido de una serie de preguntas que facilitan una comprensión y evaluación más precisa del estado que presentan tales aspectos en las bibliotecas de instituciones de educación superior.

Como se aprecia, estas normas (sin constituir una relación exhaustiva) nos ofrecen elementos que contribuyen a precisar y perfeccionar el papel de las bibliotecas en las instituciones de educación superior.

Por otro lado, en el caso de Cuba, se le ha venido prestando una atención creciente en general al perfeccionamiento de las instituciones de información.

Un ejemplo de ello es el proyecto de investigación "Organización de un Sistema de Calidad para unidades de información de acuerdo con las Normas ISO 9000", que tuvo como resultado la organización e implantación de un sistema de calidad en la Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología.

El mismo tuvo como objetivo obtener el diseño y aplicación de un sistema de calidad para unidades de información en correspondencia con las Normas Internacionales ISO, en particular la ISO 9002:95 para diseñar el sistema de calidad en general, así como la norma ISO 11620 "Information and Documentation - Library performance indicators" para seleccionar los indicadores específicos de trabajo en instituciones de información.

Aquí se utilizaron como indicadores la satisfacción del usuario, el costo por visita a la biblioteca, la disponibilidad de títulos, la disponibilidad de títulos requeridos, el por ciento de títulos requeridos en la colección, la tasa de asientos ocupados, la satisfacción del usuario, la tasa de uso del documento, la recuperación de documentos y el movimiento de la colección (Sené, 2002).

También en nuestro país se ha venido trabajando en la mejora continua de los sistemas y mecanismos de acreditación y evaluación de las instituciones de educación superior y de las bibliotecas universitarias como parte de las mismas, particularmente mediante el establecimiento del Sistema de Evaluación Institucional y del Sistema Universitario de Programas de Acreditación.

En este marco se subraya que: "La evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior tanto en lo nacional como en lo regional, requiere definir con más precisión un sistema de variables, indicadores y criterios, los procedimientos metodológicos y las estrategias para su perfeccionamiento continuo. Bajo los debates e intercambios nacionales y regionales pueden garantizarse prácticas comunes para el mejoramiento de la calidad, no solamente del desempeño y de los procesos universitarios, sino también muy especialmente, la calidad de los resultados que se obtienen, su impacto y pertinencia" (MES, 2003, p. 39).

No obstante, el Reglamento de Evaluación Institucional del Ministerio de Educación Superior de Cuba (MES, 2004) no dedica un momento específico a establecer a través de qué aspectos ni de qué manera se debe evaluar a la biblioteca universitaria en los centros de educación superior, sino que incluye cuestiones a tomar en consideración en el proceso de evaluación de los departamentos docentes y centros de estudio, las facultades y a la propia institución, referido sobre todo al componente de información científica presentes en los procesos universitarios de formación del profesional, investigación, posgrado, extensión y gestión.

Dicha guía evaluativa del Reglamento se estructura a nivel de departamento docente, facultad y centro de educación superior. En cada caso se establecen variables, indicadores, criterios de evaluación y puntos.

Dentro de las siete variables establecidas para los departamentos docentes, sólo en la referida a la infraestructura y el financiamiento se plantea como un criterio de evaluación de la base material y técnica el aseguramiento de la información para toda la labor del departamento.

En el caso de las facultades universitarias, del total de sus seis variables de evaluación, **la variable de informatización de los procesos sustantivos y de gestión** incluye entre sus cuatro indicadores a tres directamente vinculados a la relación de estos sujetos con la biblioteca universitaria: **la calidad de las informaciones, servicios y productos de la red informática** (incluyendo como criterios de evaluación el uso y calidad de servicios de la intranet, el empleo del correo electrónico por profesores y estudiantes, junto al uso de Internet por profesores y estudiantes), **la biblioteca virtual de la educación superior** (que contiene como criterios de evaluación el respaldo de materiales de apoyo a la docencia y a la formación cultural, unido a la digitalización de tesis y trabajos de diploma, y que en el caso del centro de educación superior valora también el registro de fondos bibliográficos y revistas), **y el trabajo con bases de datos y gestores bibliográficos** (que abarca como criterios de evaluación el empleo del Currents Content, de bases de datos remotas, de bibliotecas personales digitalizadas, la construcción de bases de datos temáticas, además de la producción intelectual usando gestores bibliográficos).

Así mismo, en la variable referida a la gestión y uso de recursos materiales y financieros se incluye dentro del indicador de la base material y técnica el criterio de evaluación del aseguramiento de la información para los distintos tipos de cursos.

Por último, en la variable de gestión para los procesos en las sedes universitarias municipales, se toma en consideración en el indicador de la gestión y empleo de los recursos materiales para el trabajo de las carreras y asignaturas de servicio el criterio de evaluación de la disponibilidad de los documentos de las carreras y el acceso a los videos de las asignaturas.

A nivel del centro de educación superior la mencionada guía de evaluación se refiere, en el contexto de sus seis variables a considerar, al igual que a nivel de

facultad también en la variable que se dedica a la informatización de los procesos sustantivos y de gestión, a los tres mismos indicadores anteriormente señalados que se vinculan con la labor de la biblioteca universitaria.

Lo mismo ocurre en relación con el indicador de la gestión y empleo de los recursos materiales el criterio de evaluación de la disponibilidad de la documentación de las carreras.

Como se puede apreciar del análisis anterior y tomando como referencia el documento de la ACRL/ALA, consideramos que aunque en las diferentes variables de calidad a nivel de facultad, departamento y centro existen indicadores y criterios de evaluación que se vinculan a algunas de las funciones y servicios que realiza la biblioteca universitaria, ello no permite examinar y analizar metódicamente todas las operaciones, servicios y resultados de la biblioteca en el contexto de la acreditación, ni demuestra exhaustivamente la contribución de la biblioteca a la eficacia institucional y a los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

La mayor parte de los criterios que en este reglamento se ofrecen están vinculados a la informatización de la información científica, lo cual no agota todo el espectro de funciones, procesos y servicios de la biblioteca en los centros de educación superior.

Sería muy provechoso que se incluyeran y/o se perfeccionaran estos indicadores y criterios de medidas de forma tal que a través de los procesos de acreditación de las instituciones de educación superior también se pueda comprobar la calidad de la biblioteca, así como la gestión de la institución y de los resultados del trabajo en todos sus procesos, en correspondencia con la misión o función social que se le ha encargado.

De todo lo anteriormente expuesto podemos arribar a las siguientes ideas:

-Las bibliotecas universitarias son parte del sistema educativo de nivel superior y deben ser objeto de evaluación en el marco de sus instituciones.

-La evaluación de instituciones de educación superior, para que sea suficientemente eficaz, debe incluir como un momento inalienable a sus bibliotecas.

- Las evaluaciones de las instituciones de información en los centros de educación superior no se pueden ver aisladas de la evaluación institucional general de tales tipos de centros. La biblioteca debe estar implicada y participar plenamente en este proceso de evaluación.
- Regularmente en los reglamentos y guías de evaluación de instituciones de educación superior no se toma en cuenta a la biblioteca como una de sus áreas esenciales.
- Frecuentemente los reglamentos y guías de evaluación no incluyen estándares, indicadores o normas para evaluar de manera sistémica y científicamente fundamentada a las bibliotecas de este tipo de instituciones.
- Existe un gran número de propuestas y experiencias que intentan sistematizar un conjunto de estándares y normas para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior, las mismas deben ser valoradas críticamente y aplicadas creadoramente en cada contexto institucional.
- El Reglamento de Evaluación institucional de los centros de educación superior en Cuba con su patrón de calidad (que incluye variables, indicadores y criterios de evaluación) no establece estándares o normas específicas para medir la calidad de sus bibliotecas, sino únicamente presenta indicadores y criterios de evaluación a nivel de algunas áreas, procesos o actividades universitarias vinculadas con la actividad de información científica y técnica, y por consecuencia indirectamente relacionadas con la labor de la biblioteca de estas instituciones.
- Las normas de la ACRL/ALA constituyen una propuesta interesante para ser tomadas en consideración y completadas, adecuadas y aplicadas a la evaluación de bibliotecas de instituciones de información de educación superior en general, y en particular en el marco de las evaluaciones institucionales, incluso en Cuba.

Bibliografía.

1. Arriola Navarrete, Oscar (2006). Evaluación de bibliotecas. Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de la calidad, Buenos Aires: Alfagrama. En: Soto, Liselie (2007). Gestión de la calidad y evaluación en bibliotecas. <http://biblionormas.blogspot.com>. En: Congreso de Blogs Educativos, 1er., Universidad de Puerto, 8 y 9 de febrero de 2007.
2. Association of College and Research Libraries y la American Library Association (ACRL/ALA) (2004). Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Diciembre, p. 61-78. <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/353/35307704.pdf>
3. Díaz, Angel; y otros (1997). Financiamiento y gestión de la educación superior en América Latina y el Caribe. En : La educación superior en el siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe. CRESALC/UNESCO, Caracas, Venezuela, tomo II.
4. Garita, Luis (1997). Nuevas perspectivas para la innovación de la gestión universitaria en América Latina. En : La educación superior en el siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe. CRESALC/UNESCO, Caracas, Venezuela, tomo II.
5. Gutiérrez, Gonzalo (2001). Educación, investigación y políticas en una perspectiva de pensamiento complejo . Revista electrónica UMBRAL – N° 7 : REDUC.
6. IESALC-UNESCO (2001). La evaluación y la acreditación en la educación superior en América Latina y el Caribe.
7. Ministerio de Educación Superior (MES) (2003). Estudio sobre los antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y la acreditación en la republica de cuba. IESALC, UNESCO. En: http://www.iesalc.unesco.org.ve/acreditacion/cuba/acr_cu_mes.pdf
8. Ministerio de Educación Superior (MES) (2004). Reglamento de Evaluación Institucional. La Habana.

9. Norma ISO 11620. Indicadores de Desempeño de Bibliotecas. En:
<http://64.233.167.104/search?q=cache:w59JGyRmcP0J:www.sgp.gov.ar/contenidos/inap/foros/id/docs/CEDID%2520Indicadores.ppt+%22Norma+ISO+11620.+%22&hl=es&ct=clnk&cd=5&gl=es>
10. PROMEDLAC (2001). Declaración de Cochabamba. VII Reunión del Comité Regional Intergubernamental del Proyecto Principal de Educación PROMEDLAC VII, Bolivia, Marzo.
<http://www.ceaal.org/educacion/ligaoge.htm>
11. Sené Alegret, María Luisa (2002). Implantación de un sistema de calidad basado en las normas ISO 9000 en una unidad de información. Estudio de caso: Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología En:
<http://www.congreso.info.cu/UserFiles/File/Info/Info2002/Ponencias/122.pdf>
12. Soto, Liselie (2007). Gestión de la calidad y evaluación en bibliotecas. En: Congreso de Blogs Educativos, 1er., Universidad de Puerto, 8 y 9 de febrero de 2007. <http://biblionormas.blogspot.com>.
13. Tristá, Boris (Coordinador) (2001). Administración universitaria. Universidad de La Habana-Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, Tarija, Bolivia.
14. UNESCO (1997). Una nueva visión de la Educación Superior. Quito. Consejo Nacional de Escuelas y Universidades Politécnicas.
15. UNESCO (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI : Visión y Acción [en línea].
<http://www.education.unesco.org/educprog/wche/presentation.htm>
16. Valdivia Azze, Aylin (2005). Biblioteca Universitaria: Evaluación y mejoramiento continuo En:
<http://www.monografias.com/trabajos21/bibliotecas-universitarias/bibliotecas-universitarias.shtml>

