



LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: Autoevaluación y acreditación*

Orlanda Jaramillo**
Luis Eduardo Villegas***

.....

RESUMEN

El sistema educativo requiere de una permanente evaluación para garantizar que las instituciones que hacen parte de la educación superior certifiquen el cumplimiento de requisitos de calidad y la realización de sus propósitos y objetivos, y entre ellos está, como eje central, la biblioteca. Por ello en primera instancia, se señala la relación que debe darse entre la acreditación y la biblioteca universitaria y el papel que ésta juega en el desarrollo de dicho proceso. En una segunda parte se indican las pautas para evaluar bibliotecas universitarias, elaboradas por un equipo de trabajo de la Escuela Interamericana de Bibliotecología y aplicadas en el Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

Palabras-clave: AUTOEVALUACION Y ACREDITACION
EVALUACION DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

.....

* Artículo recibido en septiembre de 1988, resultado del proceso de autoevaluación y acreditación del Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

** Bibliotecóloga. Especialista en Desarrollo Social. Docente de la Escuela Interamericana de Bibliotecología. E-mail: orlandaj@caribe.udea.edu.co

*** Bibliotecólogo. Licenciado en Educación. Docente de la Escuela Interamericana de Bibliotecología. E-mail: lville@nutabe.udea.edu.co



Las condiciones actuales de competitividad y sobrevivencia en el mercado, a las que están sometidas todas las instituciones para poder responder a los desafíos del nuevo milenio, marcado por la globalización, la modernización de la economía y la integración del conocimiento y la información, le exigen al sistema educativo un mejoramiento continuo, que le permita lograr que sus procesos y productos sean de calidad. Velar por el desarrollo y la excelencia de la educación es un compromiso de toda la sociedad, pero en particular es una responsabilidad y un imperativo del sistema educativo y sus instituciones. Su cumplimiento tiene incidencia directa en las transformaciones educativas, sociales, económicas, políticas y culturales de una región o de un país, dentro de un contexto universal.

La calidad del sistema educativo requiere entonces, de una permanente evaluación que le permita visualizar y hacer los cambios necesarios para estar a la paz con los avances científicos, tecnológicos y sociales y así lograr una educación en armonía con el desarrollo y las necesidades específicas de la sociedad.

Lo anterior exige establecer mecanismos de retroalimentación que den la oportunidad, a las instituciones educativas, de comprobar si los resultados de su quehacer concuerdan con los procesos académicos y administrativos desarrollados para lograr la misión, los propósitos y objetivos, y alcanzar la acreditación.

Pero, ¿qué es la acreditación?

La acreditación es un mecanismo mediante el cual un organismo público o privado, vinculado con los procesos educativos, a solicitud de una institución o programa académico, reconoce el cumplimiento, por parte de éste, de su misión, propósitos y objetivos, de una manera apropiada y dentro de un conjunto de normas previamente establecidas y se caracteriza por ser un proceso voluntario que busca, ante todo, mostrar y hacer pública la calidad de los programas de formación profesional de una institución y legitimar el conocimiento que cultiva.

La acreditación posibilita además que las instituciones verifiquen el cumplimiento de su misión, de sus fines y objetivos, de acuerdo con su propia reglamentación y con la legislación vigente; alienta a las instituciones de educación superior a realizar un examen permanente y formalizado de sus programas y les ofrece la oportunidad de establecer un plan de mejoramiento continuo. Este proceso se



realiza en tres (3) fases: la autoevaluación, la evaluación por pares académicos y la emisión de un juicio valorativo sobre la calidad del quehacer institucional por un organismo gubernamental o no gubernamental, competente para tal fin y, si este juicio es positivo, el programa o institución logra el certificado de acreditación.

El proceso de acreditación en Colombia tiene su base legal en los artículos 67, 68 y 69 de la Constitución Política de 1991, donde se establece la educación como un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social, se consagra la libertad de enseñanza, el aprendizaje individual y de cátedra, y, de igual manera, se garantiza la autonomía universitaria¹; y en los artículos: 3°, 53 al 56 de la Ley 30 de 1992 que rige la educación superior del país, artículos en los cuales se establece el Sistema Nacional de Acreditación, «como un mecanismo para garantizar que las instituciones que hacen parte del Sistema de Educación Superior certifiquen que cumplen con los más altos requisitos de calidad y la realización de sus propósitos y objetivos»².

LA AUTOEVALUACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Varias razones y motivos justifican la autoevaluación de las instituciones y programas, entre ellas podemos mencionar:

- La responsabilidad que tiene la Universidad para repensar su esencia y revisar sus procesos frente a aspectos trascendentes como los contextos socioeconómicos, los cambios científicos y tecnológicos, las políticas educativas y universitarias, las prácticas pedagógicas, las estructuras académicas y las ideas y percepciones de los actores involucrados en los procesos educativos.
- La necesidad que tiene la Universidad de responder a la sociedad actual, caracterizada por una serie de cambios en la cosmovisión, los modelos culturales, los paradigmas científicos, los modelos de pensamiento y en la ideología y creencias.

1. Constitución Política de Colombia - Colombia: Santa Fe de Bogotá, D.C. 1996. 265 p.

2. Ley 30 del 28 de diciembre de 1992: por la cual se organiza al servicio público de la educación superior. Medellín: Universidad de Antioquia, 1993. p. 19.



- El surgimiento de nuevas demandas profesionales y socioeconómicas ocasionadas por los avances científicos y tecnológicos y por los cambios en el modo de producción y transmisión del conocimiento en la llamada sociedad de la información.
- Los cambios drásticos que han sufrido las organizaciones frente a las transformaciones del mundo, que las obliga a evolucionar constantemente.

Para enfrentar la realidad antes descrita, la Universidad debe reflexionar permanentemente sobre su misión y visión y cuestionar su razón de ser y su razón social, es decir, buscar una correspondencia entre lo que hace y lo que la sociedad espera de ella.

En concordancia con lo anterior, algunas universidades colombianas han iniciado ya el proceso de autoevaluación con el fin de alcanzar la acreditación.

Un proceso similar debe enfrentar la biblioteca universitaria, caracterizada por ser el centro del saber de la vida académica, su punto neurálgico, en el cual convergen todos los conocimientos. Por ello, este artículo enfrenta el asunto relacionado con la autoevaluación como fase inicial y fundamental para obtener la acreditación, con el cual se pretende despejar dudas y abrir un camino a quienes deseen enfrentar este proceso, al ofrecer un sustento teórico y algunas pautas para la acción.

LA AUTOEVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

El proceso de autoevaluación, como un esfuerzo permanente de la comunidad universitaria para dar cuenta de sí misma, busca legitimar sus servicios académicos, facilitar a la universidad cumplir con su misión de formadora de un profesional integral y asumir el liderazgo de institución innovadora y transformadora en un sistema de formación que optimice los recursos del futuro: **la inteligencia y el conocimiento**, ambos con un común denominador, **la información**, la cual incide directamente en los procesos de gestión, toma de decisiones, aplicación de los avances tecnológicos y la producción de bienes y servicios.

Si se analiza con detenimiento la afirmación de Alvarez O.: «la información como el soporte idóneo para transportar los nuevos conocimientos, desde el lugar donde



se producen hasta el lugar donde se utilizan»³; se aprecia el lugar privilegiado que goza o debe gozar la biblioteca dentro de la institución universitaria, al ser considerada como su «aula máxima», eje central de los programas académicos, fuente principal para el fomento de la investigación, la docencia y la extensión; centro generador de información que facilita a la comunidad académica el mantenerse a la vanguardia en los últimos avances del conocimiento, la ciencia y la tecnología.

Establecido el papel preponderante de la biblioteca en el contexto universitario, es pertinente iniciar con ella el proceso de autoevaluación, con el fin de verificar la capacidad para apoyar los programas de la Institución y así hacer real y tangible el cumplimiento de la misión de la universidad.

La calidad de los programas universitarios es directamente proporcional a los servicios que ofrece su sistema de información, de ahí que evaluar la biblioteca, como un primer paso dentro del proceso de acreditación, sea una buena oportunidad para medir su efectividad, eficiencia, eficacia y posicionamiento.

Realizar la autoevaluación hace posible que la biblioteca examine sus procesos y haga los ajustes necesarios para cumplir a cabalidad con su misión de ser la difusora del conocimiento socialmente válido y el eje fundamental en la formación de un profesional capaz de responder a las necesidades científicas, culturales y productivas del país. Además ofrece la oportunidad de constatar la calidad de sus ejecuciones, de identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con el fin de potenciar sus recursos, planificar acciones y estrategias concretas para el desarrollo de servicios de información más eficaces y eficientes.

PAUTAS PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Ante esta perspectiva, el Comité Central de Acreditación de la Universidad de Antioquia, consciente del papel que tiene la información para el desarrollo del

3. ALVAREZ O., B. Ciencia, educación y desarrollo en América Latina. Bogotá: IDRC-CIID, 1991.



quehacer institucional, acordó iniciar el proceso de autoevaluación y acreditación con su Departamento de Bibliotecas⁴, en el mes de Agosto de 1997, para lo cual el Comité de Autoevaluación y Acreditación de la Escuela Interamericana de Bibliotecología y la Dirección de la Biblioteca de esta dependencia, se dieron a la tarea de diseñar unas pautas que sirvieran de guía para conducir dicho proceso, las que deberían ser acordes con los criterios establecidos por el Consejo Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Colombia⁵: universidad del conocimiento, integridad, equidad, idoneidad, responsabilidad, coherencia, pertinencia, eficacia y eficiencia; principios básicos para alcanzar las condiciones y características de calidad de la institución.

Debido a que la autoevaluación, como fase inicial y fundamental para alcanzar la acreditación, requiere de información que permita analizar el quehacer de la institución a la luz de los criterios ya mencionados por el Consejo Nacional de Acreditación, se procedió, como primer paso en la elaboración de las pautas, a una extensa revisión bibliográfica acerca de procesos similares en otros países, especialmente de España y América Latina. En segundo lugar se diseñaron las pautas propiamente dichas, traducidas en instrumentos de recolección de información, que previamente se analizaron con expertos internacionales y luego se aplicó una prueba piloto. Las pautas se convalidaron con los directores de las bibliotecas universitarias de la ciudad de Medellín mediante la realización de un taller. Allí se hicieron los ajustes correspondientes y el diseño definitivo, para ser aplicadas luego en el proceso de autoevaluación del Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

Las pautas se consideran una herramienta que permite conocer hasta qué punto se alcanzan los objetivos y si estos están articulados con las funciones propias de las bibliotecas y con la misión de las universidades, y ofrecen parámetros cualitativos

4. El Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, está conformado por una biblioteca central y siete (7) bibliotecas satélites. La Biblioteca Central apoya los procesos de investigación, docencia y extensión en las áreas de ciencias sociales y humanas, ciencias exactas y naturales e ingenierías y las bibliotecas satélites sirven de soporte a los programas académicos de Medicina, Odontología, Enfermería, Salud Pública, Bibliotecología, Veterinaria y Zootecnia, y Nutrición y Dietética.

5. Sistema Nacional de Acreditación: lineamientos para la acreditación / Consejo Nacional de Acreditación. Santafé de Bogotá: ICFES, 120p.



y cuantitativos que posibilitan visualizar y analizar el funcionamiento de la biblioteca universitaria en sus procesos de gestión, recursos documentales, servicios, usuarios e infraestructura física.

Dichas pautas se concretan en los dos cuestionarios⁶ que se aplicaron como instrumentos de recolección de información, cuyo contenido se presenta a continuación y pueden considerarse como una guía para conducir el proceso de autoevaluación de las bibliotecas universitarias. No son normas taxativas, pero ofrecen un punto de vista valorativo y holístico, y por lo tanto posibilitan su adaptación a las necesidades y condiciones de cada biblioteca.

1. Cuestionario para Directores de Unidades de Información:

En una primera parte se indaga sobre los datos generales de la institución, de la cual depende la unidad de información: proyecto institucional, planes de desarrollo, carácter de la institución, trayectoria de funcionamiento, estructura administrativa, personal adscrito a la institución y tipo de vinculación (docentes, no docentes y administradores), número de estudiantes matriculados, jornadas y programas académicos, especialidad de la institución, publicaciones, presupuesto y estructura física.

La segunda parte ahonda sobre la información pertinente a la unidad de información, estructurada a partir de seis (6) factores:

1.1. Administración-Gestión: se indaga en aspectos relacionados con la gerencia de la información:

- Proyecto institucional.
- Plan de desarrollo y planes de acción.
- Políticas y manuales de funcionamiento y procedimiento.

6. Los cuestionarios completos pueden ser solicitados a los autores de este artículo en la Escuela Interamericana de Bibliotecología. Universidad de Antioquia. A.A. 1226. Ciudad Universitaria. Bloque 12, Of. 334. Tel. 210 59 36. Medellín - Colombia.



- Relaciones institucionales e interinstitucionales.
- Participación en comités y en los procesos de investigación, docencia y extensión de la universidad.
- Indicadores de gestión.
- Presupuesto.
- Estructura organizativa.

1.2. Personal: total de cargos existentes en la unidad de
Se relacionan calidad y cantidad:

- Número de bibliotecólogos.
- Otros profesionales.
- Formación académica.
- Personal vinculado por actividad (Administración, procesos técnicos, servicios y otros).
- Salarios.
- Perfil de cargos.
- Programa de incentivos.
- Programas de crecimiento y desarrollo personal.
- Programa de evaluación de desempeño.

1.3. Recursos documentales: ¿aportan a la generación de nuevos conocimientos?, ¿permiten elevar la calidad de los programas académicos de la institución?, ¿apoyan la investigación?. Se contempla además el análisis de información.

- Número de volúmenes y títulos.
- Areas del conocimiento que cubre.
- Soportes y formatos.
- Calidad y estado de las colecciones.



- Tipos de colecciones.
- Relación de títulos por estudiante.
- Crecimiento de la colección anual.
- Actualidad de la colección (considerando períodos y áreas).
- Puntos de red.
- Conexión a bases de datos nacionales e internacionales.
- Porcentaje de las colecciones procesadas.
- Tiempo promedio de disponibilidad del material.

1.4. Servicios: análisis de la arquitectura del servicio de la biblioteca en cuanto a estructura y calidad.

- Acceso a las colecciones.
- Tipo de servicios que ofrece la unidad de servicio.
- Mercadeo de los servicios.
- Promedio de uso de colecciones y servicios.
- Calidad de los servicios.
- Innovación en servicios.
- Indicadores.

1.5. Infraestructura (local, equipo, mobiliario): condiciones físicas e instrumentales que se requieren para el funcionamiento de la biblioteca:

- Area total de la unidad de información.
- Distribución de espacios.
- Condiciones ambientales.
- Condiciones y medidas de seguridad.
- Condiciones sanitarias.



- Diseño y adaptación del edificio a las tecnologías de información.
- Equipo y mobiliario.
- Ubicación.
- Conexiones y señalización.

1.6. Usuarios: ¿Quiénes son?, ¿cómo acceden a la información?, ¿qué información requieren?:

- Perfil del usuario.
- Promedio de usuarios.
- Actividades de educación y formación de usuarios.
- Procesos de comunicación con el usuario.
- Formas de promoción de la biblioteca.

2. Cuestionario para el usuario:

Con el propósito de conocer el perfil de los usuarios y el posicionamiento que tiene la biblioteca y la información en ellos, se elaboró un cuestionario en el cual se contemplan los siguientes ítems:

- Relación de los usuarios con la universidad: estudiantes (pre o posgrado), docentes, egresados, empleados y otros.
- Relación de la biblioteca con los procesos de investigación, docencia y extensión.
- Conocimiento del proyecto institucional de la biblioteca (misión, visión, objetivos, políticas y reglamentos) y medios para su difusión.
- Participación de los usuarios en los comités de la biblioteca.
- Frecuencia de uso de los servicios.
- Razones por las cuales visitan o usan la biblioteca.
- Uso, valoración e importancia de los servicios.
- Eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios.
- Fortalezas y debilidades de la biblioteca (servicios, colecciones, personal, recursos físicos y tecnológicos).



- Relación de los usuarios con el personal de servicios de la biblioteca.
- Programas de capacitación sobre uso y manejo de la información de la biblioteca.

A MODO DE SÍNTESIS

La universidad latinoamericana está dando pasos acelerados hacia la modernización. Por lo tanto, su dimensión debe estar orientada a dar primacía al conocimiento, a la investigación, como eje fundamental del desarrollo y al dominio y aplicación de nuevas tecnologías; dimensión que está íntimamente ligada con la producción, búsqueda y difusión de la información, independiente del formato en que se encuentre.

En consecuencia con lo anterior, la responsabilidad de la biblioteca universitaria, por medio de sus servicios, es contribuir a la formación del talento humano y al crecimiento social y económico del país, razón por la cual estas instituciones deben evaluar permanentemente la forma de difundir el conocimiento.

Para la universidad, una forma de hacer real la modernización de la educación superior es introyectar la cultura de la evaluación e iniciar la autoevaluación como un proceso de mejoramiento continuo en su quehacer académico. Una excelente oportunidad es comenzar este proceso con el corazón de la universidad: la Biblioteca.

BIBLIOGRAFIA

A GUIDE FOR ACADEMIC LIBRARY SELF STUDY: including standards performance measures and case study / Antoinette M. Kania. En: College Research Libraries. — Vol. 49, no. 1 (Jan. 1988); p. 16-23.

ACREDITATION AND THE ACADEMIC LIBRARY. En: Encyclopedia of library and information science.— New York. — Vol. 56, sup. 19 (1995), p. 1-20.

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD Y ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD, parte 2: Directrices para servicios / ICONTEC, Norma ISO 90042. Bogotá: ICONTEC, 1994. — 36h.



AUTOEVALUACION DE CARRERAS UNIVERSITARIAS, PRIMER ETAPA DE UN SISTEMA DE CALIFICACION DE CARRERAS: propuesta de un modelo y su norma / Blanca Dinorah Amaya Bonilla, María Auxiliadora Protti Quesada. En: Innovaciones Educativas. — Costa Rica. — Año 4, no. 8, 1997; p. 95-112.

AUTO-EVALUACION PARA ACREDITARSE: el proceso de autoevaluación de las bibliotecas y la acreditación superior / Alicia Cecilia Ramírez G. En: EIDISIS. — Santiago de Chile. — Vol. 1, no. 2 (Jun. 1994), p. 18-22.

CARACTERISTICAS DE CALIDAD: hacia una universidad autoregulada: documento de referencia para las universidades / María Castillo Hernández... [et al]. Medellín: U. de A., 1996. p. 65-68.

LA ACREDITACION DE CARRERAS UNIVERSITARIAS: una tendencia actual en la formación de profesionales universitarios / Dora Elena Marín Mendoza. En: Perfiles Educativos. — México. — No. 71 (1996); p. 30-40.

LINEAMIENTOS PARA LA ACREDITACION / Sistema Nacional de Acreditación. — 2. de. — Santafé de Bogotá: Sistema Nacional de Acreditación, 1996.

MEASURING QUALITY: the IFLA for performance measurement in academic libraries / Peter to Boekhorst. En: IFLA Journal. — No. 21 (1995), p. 278-281.

REFLEXIONES SOBRE EL ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA PANAMERICANO DE EVALUACION Y ACREDITACION EN LA EDUCACION SUPERIOR / Mayra Segura Loaiza. En: Innovaciones Educativas. — Costa Rica. — Vol. 3, no. 5 (1995); p. 85-91.

TECNICAS DE EVALUACION INSTITUCIONAL EN LA EDUCACION SUPERIOR / Miguel Angel Escotef. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. — 1984, 201p.

UN ENFOQUE ALTERNATIVO A LOS PROCESOS DE AUTOEVALUACION EN LA UNIVERSIDAD / Pedro D. Lafourcade. En: Innovaciones Educativas. — Costa Rica. -Año 4, no. 8, 1997; p. 11-25.