

Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo*

Javier Tarango^{**}
Guillermo Hernández-Orozco^{***}

Resumen

La evaluación del sistema bibliotecario en el contexto de la educación superior se ha caracterizado por registrar cuantitativamente las condiciones operativas y de desarrollo infraestructural –evidencia equívoca de avance-. Esta tendencia de medición superficial ha imposibilitado un acercamiento más sensible a la proyección de la biblioteca en el contexto paradigmático moderno (sociedad del conocimiento). El modelo teórico de evaluación bibliotecaria que se propone en este documento representa una alternativa innovadora para valorar a la biblioteca en una dimensión más objetiva, trascendente y funcional que responda a las expectativas institucionales y al nuevo orden sociocultural en el crepúsculo de los sistemas tradicionales. Evaluar los sistemas bibliotecarios en una sociedad caracterizada por el flujo incesante de información y de producción académica no es una simple postura del discurso educativo sino una necesidad ineludible que legitima el papel protagónico de la biblioteca como espacio de recepción cultural. La construcción del conocimiento en los paradigmas psicoeducativos modernos se debe en muchos sentidos al papel mediador de la biblioteca entre el sujeto cognoscente y el acceso a los recursos informativos. Desde esta perspectiva, es indispensable cuestionar si el sistema bibliotecario está preparado para superar los retos que le impone el nuevo siglo y si los modelos vigentes de evaluación –además de registrar las condiciones operativas- pueden provocar la reinención del mismo sistema e impulsarla a la compleja dinámica informativa. El modelo de evaluación del desarrollo bibliotecario que se presenta se divide en segmentos independientes que registran los elementos clave de la biblioteca: su proyección institucional, evolución en 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.

Palabras clave: evaluación bibliotecaria, evaluación de crecimiento bibliotecario, evaluación de avance bibliotecario, evaluación de desarrollo bibliotecario, modelos de evaluación bibliotecaria, modelos de intervención bibliotecaria y de información, bibliotecas universitarias

Cómo citar este artículo: TARANGO, Javier y HERNÁNDEZ-OROZCO, Guillermo. Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Jul.- Dic. 2009, vol. 32, no. 2; p. 147-175.

Artículo recibido: 12 de marzo de 2009. Aprobado: 24 de noviembre de 2009

* Artículo derivado de la tesis doctoral *Diseño de un modelo de evaluación del avance y desarrollo bibliotecario: Propuesta metodológica para su implantación en un sistema de bibliotecas académicas universitarias*, del programa de Doctorado en Educación de la Universidad Autónoma de Chihuahua, Facultad de Filosofía y Letras, División de Estudios de Posgrado. Chihuahua, México.

** Magíster en Ciencias de la Información. Magíster en Desarrollo Organizacional. Docente Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Chihuahua. Chihuahua, México. jtaranco@uach.mx

*** Doctor en Educación. Docente de la Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Chihuahua. Chihuahua, México. gbernand@uach.mx

Abstract

The evaluation of the library system in context of higher education has marked itself quantitatively the operating conditions and the infrastructural development- wrong evidence of progress-. This trend of superficial measurement hindered a more sensitive screening of the library in the modern paradigm context (knowledge society). The theoretical model for the library evaluation that is being proposed in this document represents and innovating alternative to value the library in a more objective dimension, meaningful and functional to respond to institutional expectations and to the new sociocultural order in twilight of traditional systems. Evaluating the library systems in a society characterized by the incessant flow of information and academic production is not a simple position of educational discourse but an unavoidable necessity that justifies the title role of libraries as a cultural reception area. The construction of knowledge in the psycho educational modern paradigms is due in many ways to the role of the library mediator between the knower and the access to information resources. From this perspective it's essential to question if the library system is prepared to overcome challenges imposed upon the new century and if the current evaluation models- besides recording the operating conditions- can lead the reinvention of the system and push the complex dynamic of information. The evaluation model of library development that is presented is divided in independent segments that register the key elements of the library: its institutional projection, its development in the educational environment, the historical conditions that have defined the lines of its operation and the influence and impact in the transformation of the users.

Keywords: library evaluation, library growth evaluation, library improvement evaluation, library development evaluation, library evaluation models, library and information intervention models, university academic libraries.

How to cite this article: **TARANGO, Javier y HERNÁNDEZ-OROZCO, Guillermo. Assessment of university libraries: a model of advancement and development. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Jul.-Dec. 2009, vol. 32, no. 2; p. 147-175.**

Introducción

En el contexto de la sociedad del conocimiento la biblioteca, como sistema de recepción cultural e informativa-, ha tomado un nuevo impulso que la proyecta como protagonista de los cambios que se generaron en el ámbito socioeducativo. Su antigua posición como espectador silencioso de la cultura ha quedado reducida a la nostalgia, y no queda ni un resquicio de esa actitud en la dinámica moderna de la generación, acceso y transformación del conocimiento.

El sistema bibliotecario es un factor trascendental en los procesos educativos modernos y en ese sentido necesita estar respaldado por un modelo de evaluación funcional que registre las condiciones operativas y permita crear alternativas que potencialicen su funcionamiento en el entorno institucional.

El modelo de evaluación del desarrollo bibliotecario que se presenta responde a las exigencias de innovación y a las expectativas de las líneas de investigación modernas que establecen la necesidad de crear alternativas más funcionales, sensibles y que impacten sobre los viejos esquemas de medición del sistema.

Los indicadores del modelo apuntan al registro de las condiciones que guarda la unidad o sistema bibliotecario (infraestructura operativa), su crecimiento y evolución histórica (desarrollo) y su influencia en la producción académica y en las competencias de acceso, uso y evaluación de los recursos informativos de los usuarios.

La reinención de la biblioteca en la dinámica educativa depende de su proyección como plataforma de conocimiento que sustente los procesos de enseñanza-aprendizaje y que observe dos condiciones fundamentales: su posición como unidad estructural de un sistema complejo y con el mismo valor que una facultad, dependencia o departamento (elementos comparativos que pueden variar de acuerdo con el modelo académico que administra la institución); y con un carácter independiente que defina su papel institucional como proveedora de servicios informacionales a todos los niveles, especialmente enfocada a reforzar la calidad de los programas educativos.

La evaluación de las condiciones operativas, físicas y sistemáticas de la biblioteca puede tener múltiples acercamientos que nos indiquen el estado real dentro de la dinámica organizacional; sin embargo, el factor decisivo para valorar su funcionamiento y un indicador de primer orden son sus *colecciones* y las características de sus contenidos (vigencia, cantidades globales, distribución en relación con un esquema de clasificación, etc.) Esta revisión concreta de los contenidos o líneas de agrupación informativa permite interpretar las condiciones actuales del sistema y proponer alternativas de solución a los problemas identificados en el proceso evaluativo.

El modelo que se propone en esta línea de investigación evalúa a la biblioteca como entidad organizacional independiente e incluye diversas acciones que la posicionan dentro de la estructura global que determina y condiciona su comportamiento actual y longitudinal. Al mismo tiempo, las características que se observan en su crecimiento (avance numérico o cuantitativo) y su desarrollo se vinculan a la forma como se constituye o evoluciona su personal y los usuarios (generadores de conocimiento) de sus servicios.

La posición de la biblioteca como estructura independiente o dependiente cobra relevancia en las aportaciones que hace institucionalmente. Evaluar el impacto interno representa una vuelta a las metodologías que registran sólo las condiciones superficiales del sistema; en cambio, una perspectiva externa tiene más alcances ya que define la influencia y la contribución de la biblioteca al sistema institucional.

El papel de las bibliotecas en el ámbito universitario

Definir el papel que juega la biblioteca en el ámbito universitario y establecer su influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje es una tarea compleja que

varios autores han abordado desde diferentes perspectivas y propuestas, algunas de ellas innovadoras. A lo largo de este apartado se intenta resumir estas líneas teóricas que muestran una evidente preocupación sobre el rol de la biblioteca en su proyección institucional, los diferentes momentos de su evolución, la nueva conceptualización que se desprende de los paradigmas modernos y la adhesión a nuevas formas de comportamiento de los usuarios.

La visión de Lau [24] sobre la relación de la biblioteca en los ámbitos educativos es que ésta debe ser un laboratorio de ideas, un marco repertorio informativo de calidad, un centro de enlace a las redes mundiales de datos, un espacio privilegiado para el estudio individual y un punto de partida para cualquier proyecto de instrucción a distancia o educación de tipo constructivista.

Este autor es muy específico en la definición de los roles de la biblioteca universitaria, y señala algunos aspectos que merecen enlistarse como información precisa a esta cuestión:

1. Es un escenario que contribuye al desarrollo de cuadros profesionales de calidad acordes a las demandas de la sociedad. Los actores inmersos en este contexto educativo serán capaces de formar parte de, o crear los cambios científicos, tecnológicos y laborales.
2. Es una entidad proveedora de información indispensable para la educación. Es un escenario propicio para la provisión de paquetes de conocimiento llamados libros, revistas o fuentes electrónicas reales o virtuales en los procesos de educación.

Las definiciones anteriores establecen específicamente el rol de la biblioteca como proveedora de recursos de información cuya calidad, de forma directa o indirecta, impactará en la formación de recursos humanos tendientes a cubrir las demandas de la sociedad. El análisis y definición que hace Lau es de una importancia decisiva para el sistema bibliotecario pero tiene que cimentarse y evolucionar hacia nuevas formas de proyección como las que se proponen en este trabajo y que pueden complementar la teoría existente.

Bustos-González [5], considera la posibilidad de que la biblioteca universitaria participe activamente en la gestión de aprendizaje y conocimiento como puente entre las necesidades de actualización permanente de los investigadores y académicos y los recursos de información explícita existentes, contribuyendo a aumentar la productividad científica y el impacto de las publicaciones.

Otra idea que relaciona el papel de las bibliotecas universitarias con la calidad de la educación, es la de Lopera [25], quien opina que la biblioteca tiene un papel protagónico en la conformación de un sistema educativo trascendente. Sin embargo,

el autor manifiesta sorpresa ante la falta de literatura que aborde y puntualice dicha relación, postura que concuerda con la crítica que hace esta tesis a las investigaciones que sólo enumeran los recursos bibliotecarios (audiovisuales, publicaciones, archivos y centros de cómputo) de manera tangencial y no centran su reflexión en los componentes más significativos del sistema.

Es interesante revisar la honesta preocupación de algunos autores respecto al enfoque tan cerrado que se ha dado a la evaluación del desarrollo bibliotecario, tal como lo reitera Lopera cuando propone alternativas metodológicas para revalorar el papel de la biblioteca en el contexto educativo. En ese mismo sentido concluye que las tentativas de reforma educativa que sólo se manifiestan en una línea discursiva no tendrán ningún impacto si no consideran en su conjunto los diversos factores del sistema universitario.

Desde la perspectiva de Cabral Vargas [7], es imprescindible dejar de considerar la biblioteca como un simple conjunto de recursos y considerarla como una plataforma capaz de propiciar la gestión del conocimiento de tal forma que sus activos intelectuales (entendidos como los trabajadores y miembros del personal de las bibliotecas) se puedan convertir en fuerzas altamente productivas, propiciando nuevo poder y valor de la competencia.

Las bibliotecas, más allá de reunir, procesar, difundir, almacenar y usar la información, deberán buscar mecanismos que permitan generar nuevo conocimiento de valor, estableciendo ciertos parámetros de calidad como: autoridad, audiencia, actualidad, cobertura, precisión, accesibilidad, objetividad y costo.

Autores como Fushmini, Mallo y Pichinini [15] atribuyen a la biblioteca universitaria un rol específico relacionado con la difusión del conocimiento generado en las universidades, que por lo tanto se convierten en memoria académica y científica de las organizaciones educativas. Los principales conjuntos de documentos que reflejan esta actividad son:

1. La producción académica, entendida como el conjunto de trabajos (editados y no editados) de docentes e investigadores, alumnos de grado y posgrado, y quienes desarrollen actividades de investigación en su ámbito.
2. Las tesis, tesinas y documentos que validen el término de una carrera, tanto de licenciatura como de posgrado.
3. Los trabajos publicados por los departamentos editoriales de las instituciones en las que se agrupan cuerpos académicos, centros de estudios y de investigación.
4. Los programas de materias, cursos y seminarios, así como los planes de estudio de las carreras que se cursan en el nivel superior.

5. Los documentos de proyectos de investigación y extensión aprobados: proyectos, informes de resultados y avances, etc., y la información generada en centros de estudio e investigación.

Si bien las primeras líneas de análisis presentadas en este apartado consideraban el papel de la biblioteca limitado a los servicios informacionales, en un cambio de perspectiva se revisan tendencias más acordes a la línea de investigación de esta tesis, como el reconocimiento del registro sistematizado y permanente de la producción institucional, la recopilación de documentos y las estrategias para contribuir a su difusión, localización y acceso.

Por esa razón, se entiende que la función primordial del sistema bibliotecario es conservar la memoria académico-científica de la institución y representar una fuente confiable en lo tocante a aspectos cuantitativos, que facilite la gestión, el acceso y la evaluación informativa.

Hasta aquí se entiende la proyección bibliotecaria en el sistema educativo como una función imprescindible para el funcionamiento de la estructura sociocultural: la custodia y preservación del acervo y la operación de mecanismos que permitan su libre acceso. Además, la biblioteca se posiciona como gestora de conocimientos en la producción académica, lo cual es aspecto trascendental en todo proceso educativo.

Si bien la conservación de la memoria académica y los procesos de gestión para generar conocimiento son los dos pilares que fundamentan el vínculo entre los procesos educativos y los procesos bibliotecarios, habrá que reconocer que sistemáticamente la biblioteca ha dedicado la mayor parte de su operatividad a la conservación y expansión del acervo bibliográfico, y que la mayoría de las bibliotecas académicas o universitarias funcionan efectivamente como depósitos de documentos cuyo resguardo permite el sustento académico de los programas de nivel superior.

Desde otra perspectiva, la biblioteca adquiere una nueva dinámica cuando se le concibe como repositorio de conocimiento, aceptando como válido el registro y difusión de la producción institucional como sustento de la calidad educativa. Su dinamismo radica en la capacidad de gestionar el resguardo, actualización y uso de los recursos creados en su interior. El punto clave donde convergen los conceptos de educación e información es el *proceso*, definido como la capacidad de gestión e impacto que tiene la biblioteca universitaria sobre la producción misma de su comunidad de usuarios.

Para efecto de esta explicación es necesario considerar el término de *procesos de repositorios*, ya que alguna producción institucional no ha contado necesariamente con el apoyo de los recursos informativos disponibles en las

colecciones, de tal manera que docentes y alumnos son capaces de generar conocimientos a partir de su iniciativa de acopio de documentos de diversas fuentes fuera del ámbito institucional.

El diseño de un proceso funcional que permita proporcionar servicios de calidad a los alumnos y el apoyo en la construcción de conocimientos significativos, es una de las preocupaciones más destacadas que comparten las instituciones de educación superior y que tienen una relación directa con el funcionamiento bibliotecario.

La inclusión de profesores e investigadores en los procesos permanentes de generación de conocimiento requiere un aliado debidamente organizado: la biblioteca universitaria, cuya operatividad depende de tecnología avanzada y personal altamente capacitado en actividades de aprendizaje individual y colaborativo; tener bibliotecas físicas y digitales actualizadas que respalden los programas académicos y los proyectos de investigación, y programas académicos formales e informales orientados a la administración de información y la ingeniería del conocimiento (experiencia que plantea Cabral Vargas [7] en el contexto de la universidad privada en México).

La relación biblioteca-educación ha quedado manifiesta en la redefinición del nuevo entorno docente analizado por García Martínez [17]. En junio de 1999 - dice- los ministros de educación de 29 países europeos firmaron la Declaración de Bolonia, con la intención de diseñar para el 2010 un Espacio Europeo de Educación Superior que favorezca los sistemas universitarios de acuerdo con las nuevas necesidades de la sociedad. Esta propuesta pondera de forma significativa el papel de la biblioteca y la información en los procesos educativos.

El fenómeno europeo muestra una dimensión más compleja en el binomio educación- biblioteca. Prueba de ello es la propuesta de revolucionar los modelos tradicionales hacia otro paradigma conocido como Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), modelo que propicia y facilita los espacios de comunicación entre grupos de docentes y estudiantes –que incluye la generación de recursos informativos elaborados por los propios profesores, adquiridos por la propia universidad o disponibles libremente en Internet. El CRAI es, entonces, una herramienta para el incremento de la gestión, el aprovechamiento de los recursos disponibles y un apoyo integral al proyecto educativo.

García Martín [16] expande la relación entre la biblioteca y la educación, proyectando su función a un esquema cooperativo social que permita experimentar ambas entidades. Indica además que la biblioteca tiene por naturaleza un papel educativo, siendo sus principales manifestaciones la formación de capital humano

para la gestión cultural y la contribución al desarrollo político y económico de la sociedad.

Es importante señalar el vínculo imprescindible que tiene el sistema bibliotecario con las líneas de proyección educativa. La biblioteca no es únicamente una entidad que proporciona materiales informativos; en una dimensión más significativa, es una herramienta que, junto con los aspectos académicos, permite generar nuevos conocimientos y justificar su permanencia en una sociedad donde la información está valorada exponencialmente.

Momentos de la evaluación bibliotecaria

La aceptación del papel de la biblioteca universitaria y su relación con los procesos educativos puede resumirse como un abordaje con tres perspectivas básicas, que a su vez integran el modelo teórico aquí presentado: la evaluación bibliotecaria, entendida como la medición de la condición actual de la unidad o del sistema de información, y la evaluación del avance (crecimiento) bibliotecario, abordada como un análisis del comportamiento histórico; es necesario, además, desarrollar una comparación con algún estándar externo; y, la evaluación del desarrollo bibliotecario, como una forma de interpretar la contribución de la biblioteca universitaria en el impacto en el contexto institucional y en la generación de conocimiento. Estas perspectivas se describen a continuación.

Evaluación bibliotecaria

Como ya se dijo, la evaluación bibliotecaria comprende el registro de la condición actual, especialmente enfocado en el comportamiento en aspectos de carácter cuantitativo y cualitativo de la infraestructura física de la organización informacional (tanto por cada unidad como desde la perspectiva de sistema).

Se conoce como la etapa inicial y no debe comprender más que la acción de un año máximo. Es la fase que se toma como modelo para registrar la situación actual del sistema o servicio de información documental, sólo implica el registro de los cambios imprescindibles para la calidad institucional, lo cual es difícil de probar porque no existe un planteamiento de la situación (pasada o futura). Los resultados obtenidos únicamente van a servir de modelo para todo el proceso Fuentes [14].

Arriola Navarrete [2] propone como modelo ideal de evaluación bibliotecaria aquel que tiene como fundamento un profundo análisis de la biblioteca y su relación con la institución, con base en la evaluación de su sistema, servicios y estructura, para determinar su grado de crecimiento en relación con los objetivos institucionales.

De esta manera se puede establecer la medida de su desarrollo, los bienes culturales, informacionales y de conocimiento explícito en todos los niveles de su sistema. Establecer en qué manera y medida es capaz de materializar la conceptualización de la información y del conocimiento. Esta propuesta tiene la gran virtud de integrar elementos de varios modelos, dado que finca su decisión en evaluar la biblioteca como sistema y como parte de un sistema definiendo siete áreas de actividad: 1) Datos generales de la biblioteca, 2) Recursos financieros, 3) Recursos humanos, 4) Recursos materiales (espacio y equipamiento), 5) Procesos técnicos, 6) Colecciones y 7) Servicios.

En resumen, la evaluación bibliotecaria comprende todos los parámetros de calidad y productividad que redundan en los bienes materiales de la biblioteca como eje fundamental en las instituciones de educación superior, que inicia en la concepción histórica de la institución, su fundación, las características o circunstancias en que fue concebida, la naturaleza de la institución que le dio origen, las políticas de desempeño y de desarrollo que fundamentaron su carácter, una retrospectiva que esclarezca el paso de la tecnología dentro de la adecuación de los servicios por el cambio cultural de los usuarios, el seguimiento de los cambios políticos institucionales y la inclusión de condiciones que revelen su estado anterior, el actual y la posibilidad de un entorno ideal futuro en el cual se incluyan los bienes intangibles del conocimiento y de la cultura, la experimentación de desarrollo en un ente institucional cuya mayor vocación se encuentra tanto en los operarios como en los usuarios de los sistemas de información que dan lugar al conocimiento, pero sin ser medido aún.

Evaluación del avance (crecimiento) bibliotecario

Los modelos de evaluación que registran el avance o crecimiento bibliotecario surgen como concepción no expresada como tal en la propuesta de Fuentes [14], quien indica que un trabajo de esta naturaleza puede tener como punto de partida distintos momentos posibles de registro:

1. El primer momento es la fase de integración. Implica una nueva visión de los objetivos planteados de acuerdo con el desarrollo normal de una institución. Comprende un trabajo de exploración de los elementos positivos y negativos del sistema globalmente considerado, tamaño, efectividad institucional, futuro previsible del sistema bibliotecario y/o documental.
2. El segundo momento persigue la consolidación de los objetivos previsiblemente planteados o alcanzados; supone una labor de análisis continuo y en orden de la obtención de los resultados; dado que cada vez los datos son más gruesos, requieren replantearse y evaluarse de acuerdo con aspectos cada vez nuevos. Se le denomina planificación y evaluación estratégica.

Grosso modo se deberán registrar los cambios que han tenido lugar en una comunidad de individuos, como resultado de diversas normas, de la legislación, de los valores culturales o de factores económicos, políticos o sociológicos; en lo relativo a organización, es el registro tangible de la cantidad de servicios que se dieron, el tiempo en que se ejecutaron, etc.; en lo programático, registra servicios y actividades específicas de forma definida; finalmente, la evaluación individual o evaluación personal se centra en la calidad y cantidad del trabajo realizado pero referido a cada servicio individual, su productividad y su efectividad.

Además, según Vanti [39], los parámetros anteriores deberán correlacionarse con otra serie de elementos de evaluación, aunque éstos tienen sus orígenes en el lenguaje económico, ya que se fundamentan en el uso de la cadena de valor y en los sistemas de valor, con las siguientes implicaciones: los *input*: productos y servicios que se incorporaron a un determinado proceso, son igualmente importantes, pueden ser primarios (el dinero por ejemplo), y secundarios (los materiales comprados con el dinero, los *outputs*: el producto o salida de un sector cualquiera al mercado, en este caso son los servicios que prestan y pueden ser evaluados en términos de calidad (este autor aborda elementos de evaluación bibliotecaria, pero además, según la concepción propia de esta propuesta, comprende de forma sutil elementos para la medición de la evaluación del desarrollo bibliotecario).

Evaluación del desarrollo bibliotecario

La biblioteca y su desarrollo son proporcionalmente directos al desarrollo colectivo e individual de aquellos involucrados en el sistema: los individuos que están dentro y prestan, regulan y corrigen los servicios, y los usuarios que reciben, aplican y modifican la información en conocimiento. He ahí la importancia del tangible humano: el inicio y fin del desarrollo bibliotecario.

El tercer eslabón del proceso evaluativo se concentra en lo que se define como desarrollo bibliotecario, el cual tiene un peso igual o superior a los dos anteriores juntos. Su dimensión puede variar, pero fundamentalmente comprende los elementos de producción académica dentro de la institución y la que tiene un público externo, registrada fundamentalmente en productos documentales editados. Los tres enfoques se explican en detalle a continuación:

1. Evaluación del desarrollo bibliotecario desde la perspectiva microsocial.

Dentro de la producción de literatura extranjera sobre el tema predomina el sesgo anglosajón, pues a pesar de que algunos países iberoamericanos han trabajado diversas líneas de investigación relacionadas, la mayoría de sus referentes originales provienen de Estados Unidos e Inglaterra.

Como uno de los máximos exponentes tenemos a Lancaster [21], quien apunta que es virtualmente imposible determinar cuándo tuvo lugar el primer estudio evaluativo. Sin embargo, los primeros de los que se tiene noticia se centraron principalmente en el monitoreo de la colección. Con el paso del tiempo la evaluación ha sido aplicada bajo distintos enfoques y con diversos propósitos. Lancaster [22] llevó a cabo una revisión de la literatura dónde incluyó los estudios que él consideró más importantes en la evaluación de los servicios bibliotecarios, señalando su origen y desarrollo a partir de la década de los sesenta.

Actualmente, el interés en la evaluación de bibliotecas universitarias tiene como uno de sus principales detonantes la crítica reducción de los presupuestos que les son asignados, la gran responsabilidad que exige su manejo y el afán por lograr el reconocimiento y la credibilidad que garanticen la inversión monetaria, pues uno de los criterios de asignación es su óptimo desempeño. Es posible detectar diversas aproximaciones con el fin de facilitar la tarea de la evaluación, como el establecimiento de normas, criterios, estándares e indicadores; redacción de manuales; creación de modelos de evaluación y gestión administrativa aplicados a bibliotecas, entre otros.

En este sentido es importante señalar el papel que han desempeñado algunas asociaciones profesionales y educativas, determinante para el establecimiento de pautas útiles en el proceso evaluativo. En el ámbito extranjero tales asociaciones han llegado también a fungir como agencias acreditadoras de tipo institucional y especializado, y entre las actividades que han desempeñado se encuentra la edición de manuales de ayuda para iniciar procesos de certificación y acreditación. Entre las asociaciones y autores que han ofrecido pautas para la evaluación en bibliotecas tenemos los casos de la American Library Association, ALA [1], Herson y McClure [19], cuyo libro resulta imprescindible en el tema de la evaluación en bibliotecas. En él se ofrece el panorama necesario para emprender y sobre todo comprender el proceso de evaluación, Sacks [33] y Garten [18], cuyas obras incluyen guías de lectura, monografías y manuales dirigidos a los administradores de bibliotecas. Existen también obras como la de Morgan [30], quien ofrece un interesante compendio de elementos, técnicas y herramientas útiles para valorar el desempeño del trabajo bibliotecario bajo distintas perspectivas; y el cuaderno de ejercicios para la aplicación de los estándares de la Association of College and Research Libraries (ACRL), elaborado por Nelson y Fernekes [31]. El propósito de estos materiales es ofrecer información pertinente para habilitar a los bibliotecarios de manera tal que entren de lleno en los procesos de evaluación, en la apropiada aplicación de los estándares, y en algunos casos en los procesos de certificación y acreditación institucional.

En este apartado también merecen especial atención los criterios establecidos por la Southern Association of Colleges and Schools – SACS [37], una de las

instancias acreditadoras de tipo académico que se ha caracterizado por brindarle a la biblioteca un papel decisivo en los procesos de acreditación institucional. Tal ha sido la relevancia de la propuesta de la SACS que varias bibliotecas académicas han recurrido a esta asociación para proceder a la certificación de sus procesos.

Al realizar la búsqueda de información para establecer el estado presente de la materia también fue posible localizar trabajos muy completos pertenecientes al ámbito europeo, entre ellos los *Library Performance Indicators and Library Management Tools*, de la European Commission -Ward, Sumsion, Fuegi, Bloor [41]-, importante estudio que tuvo como fin crear un conjunto de herramientas para determinar el nivel de desempeño de todo tipo de bibliotecas europeas, incluyendo las académicas. Otros autores que han mostrado interés en el tema son Crawford [11] y Fuentes [14], el cual trata diversos aspectos y enfoques de la evaluación aplicada a bibliotecas retomando aportaciones inglesas y norteamericanas.

En cuanto al ámbito latinoamericano se encontró un artículo de Jaramillo y Villegas [19], en el cual se señala la relación que debe darse entre la acreditación y la biblioteca universitaria, así como el papel que ésta juega en el desarrollo de dicho proceso. También muestran la aplicación de pautas para evaluar bibliotecas como parte del trabajo de acreditación institucional, y ponen especial énfasis en su autoevaluación. Respecto a artículos recientes contenidos en obras enciclopédicas fueron localizados dos en la segunda edición de la *Encyclopedia of Library and Information Science*. El primero, con la autoría de Williams y O'Connor [42], e intitulado *Accreditation and the academic library*, ofrece un buen estado de la materia sobre el tema en los Estados Unidos. El segundo, elaborado por Senkus [36], lleva el título de *Standards in libraries and information centers*, y consiste en la delimitación de uno de los componentes esenciales en todo proceso evaluativo: el estándar.

Por último cabe resaltar dos aportaciones recientes, la primera nombrada *The culture of evaluation in library and information service*, de Crawford [11] y la segunda, intitulada *Solving management problems in information services*, Urquhart [38] obra que, a pesar de no tener como tema central la evaluación, ofrece dos capítulos útiles dedicados a la medición del desempeño, a la evaluación de costos y los efectos de la oferta de servicios bibliotecarios, todo ello bajo un enfoque cuantitativo.

2. Evaluación del desarrollo bibliotecario desde la perspectiva macrosocial

Una las características principales de esta investigación es el uso de dos instrumentos, uno de carácter genérico para los órganos coordinadores de las

bibliotecas, y otro dirigido específicamente a las bibliotecas. Asimismo se ha planteado la necesidad de contar con un conjunto de indicadores con fines de evaluación de las bibliotecas de las universidades públicas.

Este discurso se muestra más claramente en trabajos posteriores como los de Lau [24] y Arriola Navarrete [2], quienes retoman y refuerzan aquellas cuestiones administrativas que dan origen a conceptos como la gestión de la calidad en bibliotecas, la evaluación y la certificación. En este sentido aparecieron algunos trabajos de tesis como los de Cota [10], Lara [23] y Vargas [40], quienes muestran las experiencias de tres bibliotecas en procesos de certificación, dos de ellos cimentados en la norma ISO 9000. Otro de los hallazgos es la propuesta de Sánchez Ambríz [34] estudio que se ocupó del desarrollo de estrategias para la evaluación del sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) a partir del empleo del modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM).

Y dentro de los sistemas de gestión de calidad se ofrece un acercamiento a la norma ISO 9001 brindado por Moreno Jiménez [29], quien llevó a cabo una adaptación de la norma con el fin de lograr la certificación de bibliotecas, adaptación que adolece de un marcado pragmatismo. A partir de la revisión de tesis también fue posible rescatar el trabajo recepcional de Desmoctt y Plata [13], quienes desarrollaron una evaluación diagnóstica a partir del uso de un conjunto de indicadores autorreferidos.

Dentro de los parámetros establecidos por asociaciones del gremio bibliotecario podemos mencionar el trabajo realizado por la Comisión Permanente de Normatividad 2004-2006 del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, la cual dio a conocer, en 2005, el compendio de Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación. Esta obra constituye sin duda otra valiosa aportación regional que busca incidir en la mejora de los procesos de gestión de las bibliotecas universitarias.

Un ejemplo más de propuesta regional es la generada en Chile por el Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación [8], quienes crearon una serie de estándares operativos para las bibliotecas chilenas, que abordan aspectos de mediciones de eficiencia tomando como referencia la Norma ISO 11620.

Finalmente, entre los trabajos más recientes podemos citar el modelo propuesto por Arriola Navarrete [2], que considera la evaluación de bibliotecas como un importante elemento de los sistemas de gestión de calidad. De acuerdo con esta

propuesta, para efectuar la evaluación es necesario contar con un buen conjunto de indicadores adaptados a las características particulares de la biblioteca bajo observación, con lo cual los resultados obtenidos a partir del proceso podrán ser más pertinentes y útiles para la toma de decisiones.

Entre los aspectos particulares podemos mencionar la escasa participación de las asociaciones en la determinación de una normatividad extensiva y aplicable a los procesos de gestión bibliotecaria; la carencia de instancias nacionales que promuevan de manera directa la certificación de bibliotecas; la embrionaria y débil cultura de la evaluación que impera y se patentiza en la escasez de ejercicios valorativos, así como el énfasis otorgado a la selección y aplicación de criterios ajustables a las características particulares de cada biblioteca susceptible de ser evaluada. Este último punto resulta de vital interés para el objetivo del presente trabajo, pues centrado en dicho aspecto y a partir de la revisión bibliográfica realizada fue posible constatar lo siguiente:

- a) La gran mayoría de los modelos existentes recomiendan la adecuada selección y adaptación de los criterios o herramientas que ofrecen para evaluar de manera más efectiva al sistema de información examinado.
- b) Sin embargo, no se detectaron indicaciones claras dirigidas a los bibliotecarios para que procedan a elaborar conjuntos clave de los criterios más adecuados para evaluar sus sistemas de información.

3. Evaluación del desarrollo bibliotecario desde la perspectiva de gestión de conocimiento

En este apartado se analizan las perspectivas de modelos creados especialmente para la evaluación bibliotecaria de instituciones educativas (microsociales), y el enfoque en los modelos de evaluación creados para evaluar un sistema general (macrosocial).

Es necesario considerar el análisis de un tercer perfil que concierne a las actividades que desarrolla la biblioteca como gestora de conocimiento y su influencia en la producción de documentos que se integran a las unidades de información institucional por parte de docentes y alumnos.

Desde esta perspectiva se puede evaluar la biblioteca como soporte de las actividades académicas en su posición de unidad productiva y en su contribución al desarrollo institucional. Este perfil se refleja en los procesos o aspectos cualitativos a evaluar: las habilidades y el desarrollo experimentado por el

personal de la biblioteca y la caracterización de los usuarios (alumnos como beneficiarios y docentes como beneficiarios-gestores de conocimiento y como mediadores para provocar el uso de los servicios de información a través de sus estudiantes).

La biblioteca, como pieza clave en el proceso de gestión de conocimiento, propicia fundamentalmente dos acciones: el uso de los recursos informativos para la solución de situaciones académicas y el desarrollo de habilidades informativas que se puedan adquirir a través del ejercicio de consulta de los recursos. En este sentido se entiende que la participación del usuario (estudiante) es de consumo y creación, por lo que la biblioteca universitaria no sólo debe poner a disposición sus recursos informativos sino generar mecanismos para su uso y aplicación donde surjan productos, incluso garantizados por políticas públicas, Morales Campos [27].

Desde esta perspectiva, el uso de los recursos disponibles en las bibliotecas universitarias deberá registrarse de forma cuantitativa y cualitativa. Si bien hoy en día se hace énfasis especial en el valor y posesión del conocimiento, así como en su aplicación, habría que reconocer que en los últimos años la calidad de los contenidos de los programas universitarios contradice ese impulso significativo de la información, Morales Campos [28].

Pinto Molina [32] considera que la biblioteca universitaria debe ser una entidad capaz de propiciar el conocimiento, actualizarlo, seleccionar información, conocer las fuentes de acceso y reestructurar los contenidos para adaptarlos a nuevas situaciones. Para ello, identifica las competencias genéricas de información (sin importar la carrera profesional a la que pertenezca el individuo) en los siguientes renglones: aprender a aprender, aprender a buscar y evaluar información, aprender a analizar y sintetizar, aprender a trabajar juntos, usar la tecnología para aprender, y aprender a generar conocimiento.

El aprender a generar conocimiento, según Pinto Molina, permite demostrar que se es capaz de aplicar el proceso de invención, investigación científica y el ciclo de vida de un proyecto que, a su vez, comprende la innovación y la creatividad, la habilidad investigativa y la gestión de proyectos.

La influencia de la biblioteca universitaria en la producción de conocimiento evita la dependencia total de los insumos externos de información, de modo que el papel de la información es la gestión de generación de conocimiento y el registro sistemático y permanente de esta producción.

Este marco de referencia exige citar a Bustos-González, entrevistado por Santillán-Aldana [35], quien propone que la evaluación bibliotecaria en su máxima expresión deberá ser medida de acuerdo con los impactos y no con los resultados. Por lo tanto, más allá de hablar del número de usuarios, préstamos etc., se debe visualizar lo que hace la biblioteca en el sentido de gestión informativa y su impacto sobre la dinámica organizacional.

El autor propone, además, ir más allá en la medición y centrarse en considerar si los alumnos universitarios tienen una mayor tasa de aceptación o permanencia en los posgrados, considerar si quedan mejor preparados para el campo laboral o si son mejores ciudadanos en la sociedad del conocimiento, situación abordada previamente de forma interesante por el mismo Bustos-González [5], quien cuestiona hasta qué grado ha sido posible evaluar las bibliotecas llegando a medir su verdadero impacto.

Propuesta del modelo teórico

La integración del modelo evaluativo y el proceso de recolección de datos se fundamenta en la línea de investigación establecida originalmente, la revisión de la literatura -a través del análisis de otros modelos existentes-, y en nuestra propuesta de diseño como estrategia alternativa que nos permita evaluar el sistema bibliotecario de forma permanente y con la posibilidad de moverse flexiblemente entre los perfiles cualitativos y cuantitativos.

El modelo parte de la integración de tres grandes momentos: 1) la dimensión organizacional; 2) la desagregación del modelo general, dividido a su vez en dos fases nombradas «evaluación del crecimiento» o «avance bibliotecario» y la «evaluación del desarrollo bibliotecario» y, 3) el análisis de la condición de los usuarios vinculados a la producción académica.

Las fases están interrelacionadas (aunque bien podrían proyectarse independientemente y mostrar resultados particulares), porque se considera que un modelo integral requiere el cumplimiento secuencial y operativo de cada una.

La dimensión organizacional (Ver **Figura 1**), se entiende como el estudio de las condiciones que guarda una unidad de información en su perfil independiente, así como la interrelación que pueda tener con el sistema bibliotecario y los servicios que desde su posición de entidad autónoma puede desarrollar.

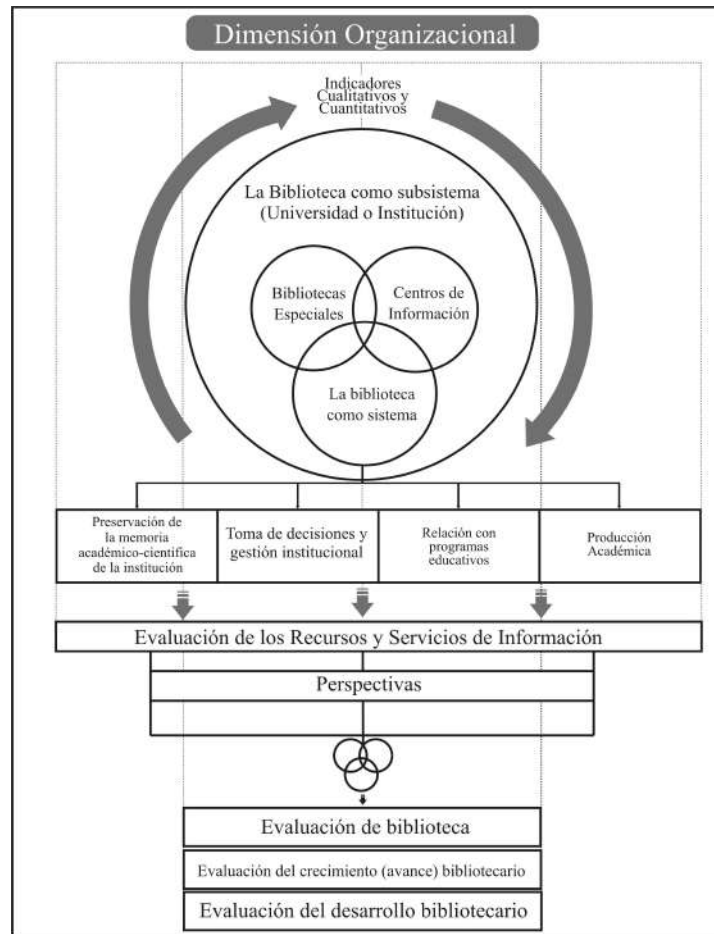


Figura 1. Análisis de la dimensión organizacional de la biblioteca universitaria como entidad dependiente o independiente

Desde una perspectiva organizacional la biblioteca se proyecta como una entidad dependiente que responde a los lineamientos institucionales y que contribuye significativamente al cumplimiento de los objetivos globales de la entidad general.

Cualquier medición del crecimiento, evolución, avance o desarrollo de la condición bibliotecaria deberá ser registrada cuantitativa y cualitativamente (rasgos de valor en donde se incluyan atributos, contribuciones, elementos y significados).

En ocasiones, ambos se combinan o actúan de forma interdependiente, es decir, no existe una proyección unidireccional de los aspectos, pues podemos observar que al tratar de registrar algunos de carácter cualitativo se convierten necesariamente en cuantitativos.

La medición -a través de cualquier registro de rasgo- comprende las dimensiones de la biblioteca como entidad autónoma cuando mide las condiciones de cada unidad informacional. Tal dimensión puede crecer cuando se analizan de forma independiente las condiciones de cada una de sus entidades -integrando datos globales como sistema bibliotecario-; individuales, como unidades de información; y comparativos en cuanto a las condiciones individuales de cada una de sus células.

Se da un acercamiento evaluativo más amplio cuando se concibe la universidad como una entidad global y la biblioteca o sistema bibliotecario como una unidad particular (incluyendo las unidades de información). En este sentido, la medición construye sistemáticamente un modelo funcional para registrar el impacto de la biblioteca en el contexto institucional.

Las contribuciones de la biblioteca al posicionamiento de la universidad como sistema educativo deben reflejarse de forma tangible en diversos aspectos: 1. en la forma como registra la memoria académica de la institución (conservación y preservación de los productos académicos); 2. en su capacidad de gestión en la dinámica organizacional y su contribución a la toma de decisiones institucionales.

Los programas educativos son un tercer aspecto, trascendental en la contribución de la biblioteca al sistema general de educación. Se puede analizar si la disposición informativa contribuye a la generación de nuevos programas, la reestructura o modificación y el sustento académico de los ya existentes. Un último aspecto comprende la producción académica, entendida grosso modo como los productos individuales y colectivos que surgen de la combinación de la información disponible y la disposición de la comunidad académica, reflejados en trabajos, documentos y proyecciones documentales.

Es evidente que la evaluación general de una biblioteca o un sistema bibliotecario tendrá un carácter histórico, debido al registro del comportamiento actual y pasado, no sólo de las condiciones operativas sino de la dinámica propia de las sociedades que plasman su memoria colectiva en los acervos o colecciones de conocimiento.

La dimensión organizacional representa una visión global de la biblioteca como entidad dependiente o independiente, así como sus contribuciones hacia el interior y el exterior. De la estructura de este modelo general se desagregan los elementos de evaluación en tres fases: la inicial, que comprende la evaluación bibliotecaria y registra la condición actual, la fase 1, o de evaluación del crecimiento (avance) bibliotecario, que registra el comportamiento histórico (a corto y largo plazo), con la evaluación de rasgos, regularmente cualitativos; la fase 2, o evaluación del desarrollo bibliotecario, que evalúa la condición actual y la pasada considerando rasgos cualitativos, que eventualmente pueden convertirse en cuantitativos, según

las necesidades de expresión y claridad, y finalmente, la fase de evaluación del desarrollo bibliotecario (producción académica).

La Fase 1. Evaluación de Crecimiento (Avance) Bibliotecario (Ver **Figura 2**) evalúa los siguientes aspectos: infraestructura (recursos materiales, físicos, de equipamiento y espacios disponibles), su evolución, así como las condiciones de los acervos en cuanto a cantidad y calidad; servicios, entendidos como la forma en que se desarrollan los procesos técnicos y su descripción operativa en el uso de recursos informativos; sistemas, el registro de datos generales de la biblioteca, la disponibilidad y distribución de los recursos financieros y la condición que guardan en cuanto a aprendizaje y crecimiento (cualitativo y cuantitativo) del personal. Este último aspecto será analizado desde otra perspectiva en un apartado posterior del modelo.

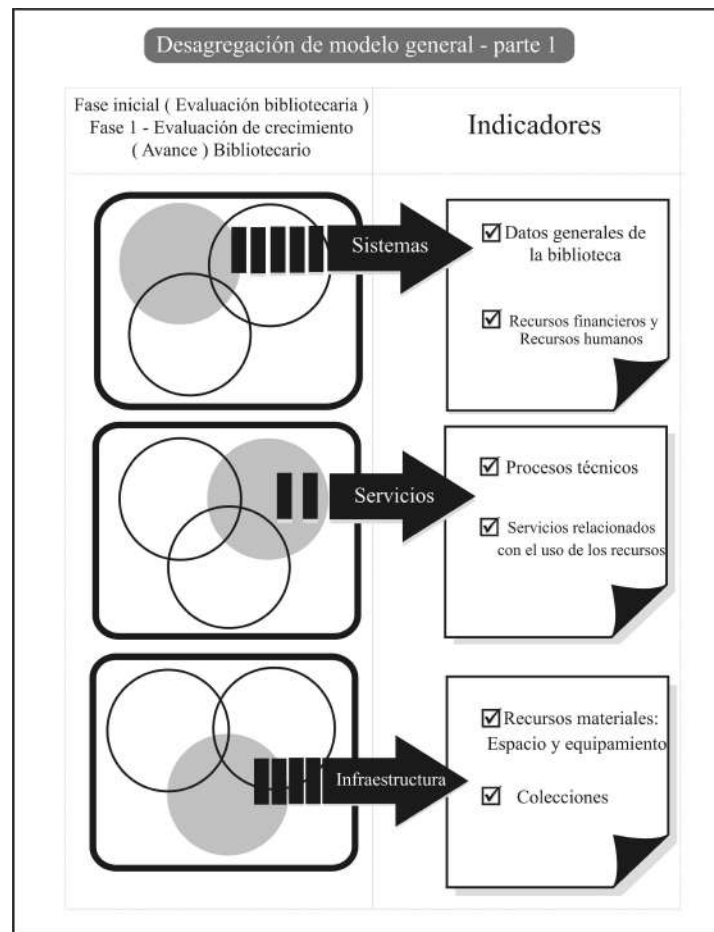


Figura 2. Elementos de evaluación bibliotecaria y evaluación de crecimiento (avance) bibliotecario

La Fase 2. Evaluación del Desarrollo Bibliotecario (Ver **Figura 3**) comprende la indagación de rasgos de calidad del comportamiento organizacional y analiza tres aspectos: personal bibliotecario, posicionamiento de la biblioteca o sistema bibliotecario en la institución y las características de las condiciones de los usuarios y sus contribuciones.

En cuanto al personal bibliotecario, se considera el valor que le otorgan ellos mismos a los recursos de información, e incluso las razones de su permanencia y la posición que guardan en la dinámica institucional.

En este sentido habría que establecer la visión autocrítica que necesita proyectar el bibliotecario dentro del sistema para evaluar sus habilidades y las que ha adquirido en su proceso formativo, el desarrollo de sus competencias profesionales y los cambios que ha experimentado en su vida laboral.

El posicionamiento de la biblioteca como entidad dependiente en la dinámica organizacional adquiere protagonismo en el cumplimiento de los objetivos institucionales, la toma de decisiones que impactan en el funcionamiento operativo y las alternativas que diseña para renovar la realidad del sistema.

Los usuarios se consideran comunes a cualquier sistema bibliotecario que ofrezca servicios de información en su condición interna o externa, por lo cual podemos clasificarlos de la siguiente manera: los estudiantes, los docentes (ambos como internos) y el público en general (como externos). Sin embargo, este modelo únicamente aborda los internos por considerar que tanto los alumnos como los profesores representan una forma tangible de medición del desarrollo bibliotecario en la medida que sus contribuciones representan o integran la memoria académica, además de ser la razón central del trabajo organizacional.

Los docentes son factores clave del modelo por contribuir al desarrollo bibliotecario en su posición de usuarios, mediadores en la generación de producción académica y generadores de conocimiento propio. Por otra parte, los alumnos son percibidos dentro del modelo desde dos ópticas: como generadores de conocimiento al desarrollar actividades de investigación (regularmente provocadas por los docentes), y, desde la perspectiva procedimental que evidencia sus capacidades (propias o adquiridas) en el acceso a los recursos informativos.

El usuario -como parte fundamental de este modelo- proyecta todos los rasgos básicos del concepto de desarrollo bibliotecario en la producción académica. Es por ello, que a diferencia del personal bibliotecario y del posicionamiento de la biblioteca en el sistema universitario, se desarrolla un desagregado que tiene como punto de partida el análisis del beneficiario de los servicios de información (este aspecto se aborda en la **Figura 3**, parte final, y se liga a la **Figura 4**, en donde se aborda de forma completa).

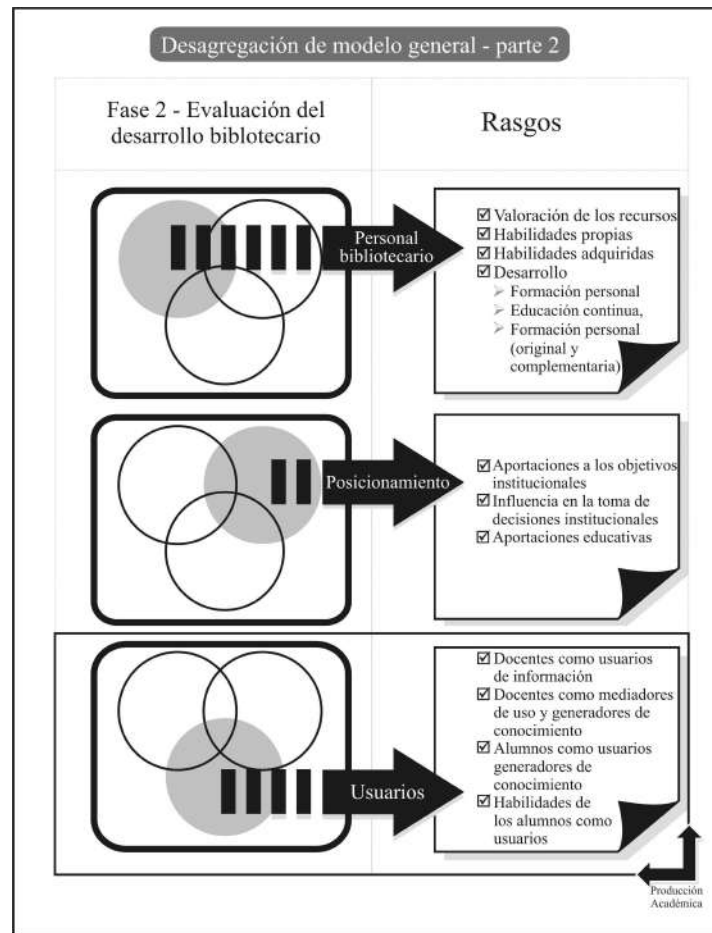


Figura 3. Evaluación del desarrollo bibliotecario

Explicar la estructura que componen el usuario y su producción académica puede derivar en situaciones abstractas o de una alta complejidad; sin embargo, para darle claridad a la idea podemos establecer tres momentos fundamentales del proceso en cuestión: el análisis del usuario y el registro de su producción gracias a la disposición de infraestructura y servicios bibliotecarios; la influencia de la biblioteca en la producción académica y, por último, las facilidades que otorga la institución a los docentes para que la generen y propicien.

De esta manera, el papel del usuario comprende al alumno en sus habilidades informativas o competencias para la información, las cuales miden su capacidad para demostrar que posee las herramientas (innatas o adquiridas) para acceder a los recursos de información y cumplir con el ciclo de la misma (localizar, adquirir,

analizar, asimilar, desarrollar actividades individuales y colectivas recurriendo al uso de metodologías tradicionales y basadas en la tecnología).

En consecuencia, el usuario debe evidenciar su capacidad en el uso de los recursos informacionales para solventar situaciones educativas a través de los llamados «trabajos académicos», productos para desarrollar procesos de obtención de grado, publicaciones en general y demandas informacionales de las materias académicas y de los propios planes de estudio.

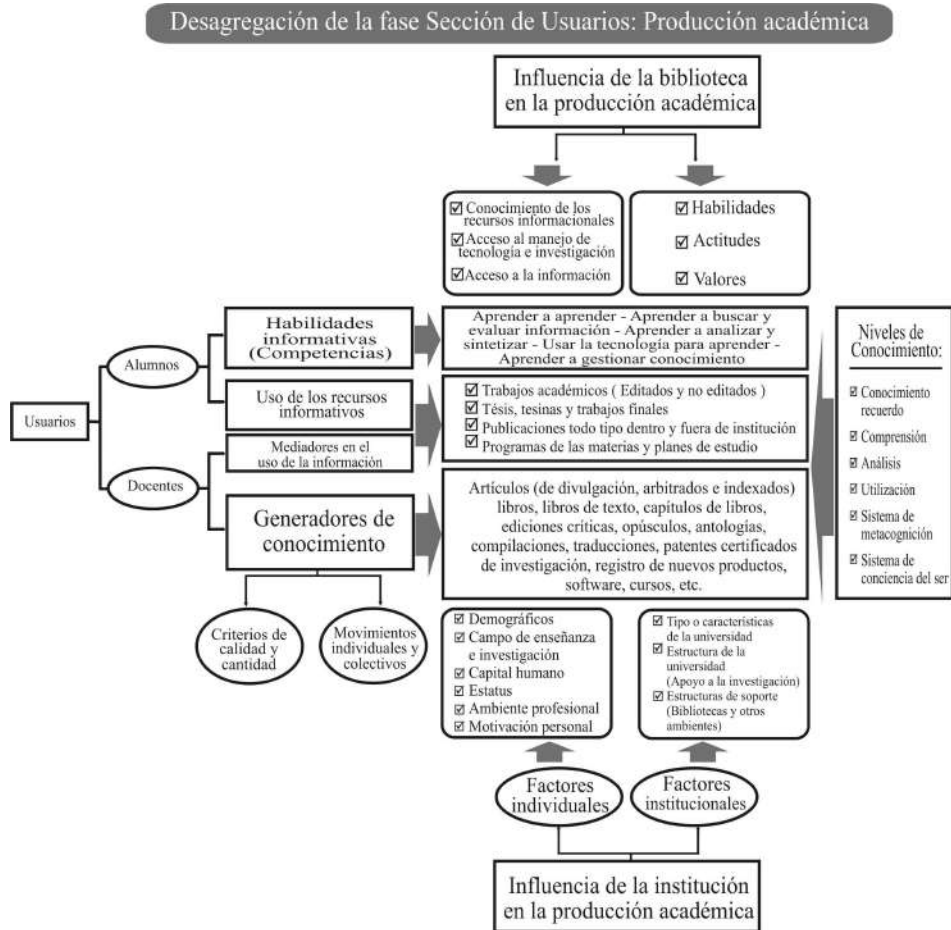


Figura 4. Evaluación de usuarios y producción académica

Si bien el estudiante tiene libertad en el uso de los recursos informativos, no así los docentes, ya que en ellos la generación de conocimiento como usuarios está vinculada a la normatividad institucional (interna y externa), por tanto su producción

académica podrá ser individual para algunos aspectos de medición de su capacidad investigativa, y colectiva en su inercia para generar nuevas plataformas de investigadores.

La generación de conocimiento es uno de los factores decisivos en la inercia de nuestro momento histórico y los maestros o cuerpos académicos tienen un papel trascendental incitando al acceso a los recursos de información y al crear sus propios productos dentro de los parámetros de calidad editorial: monografías, antologías, compilaciones, por mencionar sólo algunos.

La contribución de docentes y alumnos al desarrollo bibliotecario requiere dos plataformas: la biblioteca como organización gestora de los recursos informativos, y la institución como entidad que proporciona los elementos organizacionales que apoyan y sustentan su perfil de acceso.

La biblioteca es un mecanismo de generación de conocimiento ya que ofrece información oportuna y pertinente; sin embargo, la disposición de recursos no es suficiente si no se promocionan programas permanentes de desarrollo de competencias profesionales y competencias personales, que logren que el usuario acceda a esos recursos.

La institución también juega un papel trascendental cuando provee estructuras de soporte (entre ellas la biblioteca) para estimular la producción y la voluntad individual de participar en estos procesos, regularmente vinculados a la condición o estatus del profesor. Cabe considerar, además, la importancia de otros elementos académicos, tales como: el rol formador de los docentes, el trabajo de laboratorios y el propio control del alumno en su avance curricular.

La sección de usuarios es la culminación del modelo, ya que en ella confluyen los principales elementos que comprende la producción académica, dándole sentido, porque se trata de un trabajo investigativo con enfoque en la educación y el papel de la biblioteca en el proceso educativo.

El ciclo se cierra cuando los productos de los usuarios son evaluados con la taxonomía propuesta por Marzano [26] que se considera la más vigente y visionaria en lo relativo a la formación del sujeto del futuro, teniendo como alcance la siguiente descripción de niveles adaptados al uso de los recursos informativos, desde la simple consulta de contenidos y su comprensión, hasta la utilización y derivación de nuevas propuestas innovadoras.

La integración de datos incluye los elementos antes descritos y comprende las dimensiones de tiempo y espacio, demandadas para evaluar, medir el avance o crecimiento y reconocer las repercusiones en el desarrollo bibliotecario a través

del registro y evaluación de la memoria académica definida en este modelo como producción académica.

Cada uno de los aspectos que se deben evaluar para completar el registro de la evaluación bibliotecaria y llevar a la práctica el modelo integral aquí propuesto, demanda la integración de instrumentos de registro de la información, lo cual representa la posibilidad de adaptación de acuerdo a necesidades particulares.

Conclusiones

El acercamiento al tema de la evaluación de bibliotecas académicas universitarias es limitado, pues aprehender todos los aspectos y detalles resulta un complejo proceso de análisis. Aun con las limitantes metodológicas es evidente que hay problemas en la aplicación de los modelos evaluativos del sistema bibliotecario: un marco teórico limitado que se proyecta desde un perfil cuantitativo, que registra condiciones de infraestructura, recursos, atención de servicios, etc.

También se observa que la mayoría de los modelos de evaluación bibliotecaria simplemente recomiendan la adecuada selección y adaptación de los criterios o herramientas que ofrecen para evaluar de manera más efectiva el sistema de información particular, pero sin definir funcionalmente cuáles son los criterios de medición que registren las condiciones de sus sistemas.

Ante este escenario, el modelo propuesto representa una alternativa innovadora que permitirá a los bibliotecarios la supervisión permanente de las condiciones operativas (cualitativa y cuantitativamente) de las unidades de información (por unidad o sistema). Además, permite una aproximación al perfil histórico y entender la dinámica y la posición que guarda en el contexto moderno.

El desarrollo de la propuesta teórica y su representación gráfica derivan en los instrumentos necesarios para la recolección de datos en el momento de la aplicación del modelo, a través de los cuales se pueda obtener información precisa, que proyecte la condición del desarrollo bibliotecario, indicando estrategias que fomenten la producción académica de calidad por parte de los usuarios, sin importar las condiciones reales de la unidad de información o del sistema bibliotecario.

La ventaja de la implantación de esta clase de modelos es que cada una de las partes que los constituyen puede ser un elemento que toma como referencia contribuciones de otros autores que han profundizado en el tema, o está la opción de desarrollarlos de acuerdo a criterios y necesidades propios.

El modelo crea una ruptura con las tendencias tradicionales de medición que se detienen en aspectos cuantitativos y ofrece una alternativa viable para medir la

producción que se genera como parte de su integración organizacional. Es cierto que puede considerarse un modelo limitado en el sentido de abordar al usuario (docente-estudiante) como factor central de medición del impacto; sin embargo, habrá que considerar las condiciones del entorno y reorientar los esfuerzos para registrar la producción académica como un eje del proceso de transformación sociocultural que tiene encomendado el sistema bibliotecario.

Referencias bibliográficas

1. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Standards for university libraries: evaluation of performance*. Chicago: Association of College and Research Libraries, American Library Association, 2005.
2. ARRIOLA NAVARRETE, O. *Biblioteca Francisco Orozco Muñoz: propuesta de gestión de calidad y evaluación*. México D. F.: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, Secretaría de Educación Pública, 2003.
3. _____, O. *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Colegio Nacional de Bibliotecarios: Library Outsourcing: Alfagrama, 2006.
4. BAIGET, T. Estándares para bibliotecas universitarias: Entrevistas. *El Profesional de la Información*, 2003, vol. 12, no. 4, p. 298-301.
5. BUSTOS-GONZÁLEZ, A. Bibliotecas universitarias: ¿sabemos medir sus resultados e impactos?. *El Profesional de la Información*, 2007, vol. 16, no. 4, p. 281-286.
6. _____, A.; FERNÁNDEZ PORCEL, F. *Directrices para la creación de repositorios institucionales en universidades y organizaciones de educación superior*. Bruselas: EuroAid, 2007.
7. CABRAL VARGAS, B. El papel de las bibliotecas y la educación en la gestión del conocimiento de la sociedad contemporánea. *Alexandria: Revista de Ciencias de la Información*, 2006, año III, no. 6, p. 15-19.
8. CONSEJO DE RECTORES DE UNIVERSIDADES CHILENAS, COMISIÓN ASESORA DE BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN. *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. 2. ed. Valparaíso: Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, 2003.

9. CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior*. Guadalajara: Comisión Permanente de Normatividad 2004-2005, CONPAB-IES, Secretaría de Educación Pública, 2005.
10. COTA ROMERO, J. L. *La biblioteca del Colegio Humboldt Puebla: informe sobre los primeros pasos hacia la certificación ISO 9000, Informe académico de licenciatura en biblioteconomía*. México D. F.: Secretaría de Educación Pública, Dirección General de Educación Superior, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 2004.
11. CRAWFORD, J. *Evaluation of library and information services*. 2. ed. Londres: ASLIB, 2000.
12. _____; LEAHY, J.; HOLDEN, J.; GRAHAM, S. *The culture of evaluation in library and information services*. Oxford: Chandos, 2006.
13. DESMOCTT JIMÉNEZ, S.R., PLATA SILVA, D. L. *Planeación y aplicación de la evaluación diagnóstica para bibliotecas universitarias: el caso de la Biblioteca Adrián Mora Duhart de la Universidad ISEC*. (Tesis de Licenciatura en Biblioteconomía. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía), 2005.
14. FUENTES, J. J. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Madrid: Trea, 1999.
15. FUSHIMI, M.; MALLO, J.; PICHININI, M. Memoria académica y científica: el rol de la biblioteca universitaria en la preservación y difusión generado en las universidades. En: *Cuartas Jornadas de Sociología de la UNLP: La Argentina de la Crisis*. 2005. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
16. GARCÍA MARÍN, M.A. El papel de las bibliotecas en las políticas culturales de cooperación al desarrollo: estudio y evaluación del modelo de gestión de la biblioteca de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI). Ponencia. En: *World Library and Information Congress: 77th IFLA General Conference and Council*. 20-24 de agosto de 2006. Seoul, Korea.
17. GARCÍA MARTÍNEZ, R. *El papel de las bibliotecas en la UPC en el nuevo entorno docente: Situación actual, horizonte 2010*. [En línea]. Disponible en: http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/1902/1/garcia_papelbibliotecas.pdf [Consulta: 20 julio de 2008]

18. GARTEN, E. D., Editor. *The challenge and practice of academic accreditation: a sourcebook for library administrators*. Connecticut: Greenwood Press, 1994.
19. HERNON, P.; McCLURE, C. R. *Evaluation and library decision making*. Norwood, N. J.: Ablex, 1990.
20. JARAMILLO, O.; VILLEGAS, L. E. La biblioteca universitaria: autoevaluación y acreditación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 1998, vol. 21, no. 2, p. 49-60.
21. LANCASTER, F.W. Evaluation of library services. En: *Encyclopedia of library history*. New York: Garland, 1994.
22. _____. The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. *Investigación Bibliotecológica*, 1995, vol. 9, no. 18, p. 25-37.
23. LARA ORDUÑO, S. *La biblioteca de la Universidad Mexicana, plantel Satélite: un apoyo hacia el sistema de ingreso y permanencia en la FIMPES. Informe Académico de Licenciatura en Biblioteconomía*. México, D. F.: Secretaría de Educación Escuela, Dirección General de Educación Superior, Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía Pública, 2004.
24. LAU, J. Calidad y acreditación: fruto de una administración integral. Ponencia. En: *Primer Congreso Nacional de Bibliotecología*. 13-14 de agosto de 2001. México D. F.
25. LOPERA, G. Reflexiones sobre el papel de la biblioteca en la calidad de la educación. Ponencia. En: *Seminario «Estrategias de la Enseñanza Universitaria de la Universidad Nacional de Colombia»*. [En Línea]. Disponible en: <http://docencia.udea.edu.co/biblioteca/formacion-usuarios/guadadelcurso/bibliografiadocumentos/Refelxiones%20entorno....pdf> [Consulta: 17 de julio de 2008]
26. MARZANO, R. J. *Designing a next taxonomy of educational objectives*. California: Conwin, 2001.
27. MORALES CAMPOS, E. Los derechos del usuario de información, entre la creación y el consumo. Ponencia. En: *3º Seminario Hispano-Americano de Investigación en Bibliotecología y Documentación*. 29-31 de marzo de 2006. México, D.F.
28. _____. El acceso a la información, la alfabetización informativa y las universidades. Ponencia. En: *World Library and Information Congreso:*

- 72nd IFLA General Conference and Council. 20-24 de agosto de 2006. Seoul, Korea.
29. MORENO JIMÉNEZ, D. *Interpretación de la norma ISO 9001:2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas*. México D. F.: Universidad el Valle de México, Colegio Nacional de Bibliotecarios, Library Outsourcing Service, 2005.
 30. MORGAN, S. *Performance assessment in academic libraries*. Londres: Mansell, 1995.
 31. NELSON, W. N.; FERNEKES, R. W. *Standards and assessment for academic libraries: a workbook*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2002.
 32. PINTO MOLINA, M. *Habilidades y competencias de la gestión de información para aprender a aprender en el Marco del Espacio Europeo de Enseñanza Superior*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, 2005.
 33. SACKS, P. A.; WHILDIN, S. L. *Preparing for accreditation: a handbook for academic librarians*. Chicago: American Library Association, 1993.
 34. SÁNCHEZ AMBRIZ, G. *Estrategias para desarrollar procesos de evaluación en el sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México*. 2005. (Tesis de Doctorado en Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Murcia).
 35. SANTILLAN-ALDANA, J. Escapando del laberinto de los procesos bibliotecarios: Entrevista a Atilo Bustos. *Biblios*, 2008, no. 32.
 36. SENKUS, Linda. Standards in libraries and information centers. En: *Encyclopedia of Library and Information Science*. 2. ed. Nueva York: Marcel Dekker, 2003.
 37. SOUTHERN ASSOCIATION OF COLLEGES AND SCHOOLS, COMMISSION ON COLLEGES. *Criteria for accreditation*. 10.ed. Decatur: The Association, 1996.
 38. URQUHART, Christine. *Solving management problems in information services*. Oxford : Chandos Publishing, 2006. 150 p.
 39. VANTI, A. A. y otros. Configuración informacional para el apoyo a las decisiones estratégicas en un proceso continuado de gestión de la cadena de valor. Ponencia. En: *Congreso Internacional de Información INFO*. 2004. La Habana, Cuba.

40. VARGAS ESPINOSA, D. *Certificación ISO 9000 en la biblioteca universitaria Santiago Pacheco Cruz de la Universidad de Quintana Roo: Informe académico de licenciatura en bibliotecología*. México D. F.: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2004.
41. WARD, S.; SUMSION, J.; FUEGLI, D. *Library performance indicators and library management tools*. Luxemburg: European Commission, 1995.
42. WILLIAMS, D.; O'CONNOR, P. Accreditation and the academic library. En: *Encyclopedia of Library and Information Science*. 2. ed. Nueva York: Marcel Dekker, 2003.

