



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y
ARCHIVONOMÍA

***Biblioteca Francisco Orozco Muñoz :
propuesta de gestión de calidad y evaluación***

Óscar Arriola Navarrete

Tabla de contenido

Introducción	I
1. La Escuela Nacional de Biblioteconomía	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Objetivos, propósito, visión, misión	4
1.3. Situación actual	7
1.4. La Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz”	14
1.4.1. Antecedentes	15
1.4.2. Situación actual	25
1.4.3. Prospectiva	35
2. La gestión de calidad en la biblioteca desde la perspectiva de las normas ISO	51
2.1. Oportunidades y obstáculos para que tenga éxito el sistema de gestión de calidad	54
2.2. La normalización para el sistema de gestión de calidad	55
2.3. Las normas ISO 9000 para la gestión de calidad	57
2.4. Requisitos para un sistema de gestión de calidad, según la ISO 9001 e ISO 9002: “Cláusulas” o “Criterios”	59
2.5. Pilares del sistema de gestión de calidad	62
2.6. Procesos de autoevaluación institucional en la educación superior en México y su aplicación en la biblioteca	64
3. La evaluación de la biblioteca	76
3.1. De la recolección de datos a la toma de decisiones	79
3.2. Los indicadores de rendimiento en la evaluación de la biblioteca	80

3.3. Indicadores y parámetros extranjeros	83
3.3.1. Estructura del indicador	85
3.3.2. Esquema de indicadores por áreas de actividad	85
3.3.3. Ejemplos de indicadores	87
3.4. Indicadores y parámetros nacionales	94
3.4.1. Estructura del indicador	97
3.4.2. Esquema de indicadores por áreas de actividad	97
3.4.3. Ejemplos de indicadores	99
3.5. Organizaciones extranjeras que han desarrollado normas y directrices para la evaluación de bibliotecas	101
4. Indicadores de rendimiento : una propuesta de modelo	104
4.1 Estructura del indicador	105
4.2. Esquema de indicadores cualitativos por áreas de actividad	106
4.3. Esquema de indicadores cuantitativos por áreas de actividad	109
4.4. Indicadores cualitativos	111
4.5. Indicadores cuantitativos	127
Conclusiones	178
Bibliografía	180

Introducción

La visión presentada para el período 2000-2006 por parte del gobierno federal marca una tendencia hacia la innovación y calidad institucional. La Secretaría de Educación Pública no se encuentra exenta de ésta visión y todas las dependencias de la Secretaría tienen que remodelar su cultura organizacional⁶, orientándola a *“transformarnos en una institución competente que contribuya a lograr los resultados planeados en materia de educación ...”*⁷

Por otro lado, el documento *“La educación superior en el siglo XXI : líneas estratégicas de desarrollo”* de ANUIES constituye una propuesta para enfrentar los retos que la educación superior tiene en el mundo de hoy con vista al futuro. Independientemente de que la propuesta y la educación superior contaran , como se advierte en el documento, con *“... el compromiso efectivo del gobierno en todos sus niveles ... de los poderes legislativos y de la sociedad civil ...”*⁸, hay una serie de tareas impostergables que las instituciones de educación superior y en este caso la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA) tienen que atender de cara a las exigencias actuales y futuras, que se resumen en una educación útil y de calidad.

Las condiciones actuales de competitividad y sobrevivencia en el mercado, a las que están sometidas todas las instituciones de educación superior para poder responder a los desafíos del nuevo milenio, marcado por la globalización, la modernización de la economía y la integración del binomio

⁶ La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos que ostentan los miembros de una organización y que la distinguen de las otras. La cultura de una organización se refiere a las presunciones y creencias básicas que comparten los miembros de una organización. Ellas operan en forma inconsciente, definen la visión que los miembros tienen de esta y de sus relaciones con el entorno ; han sido aprendidas como respuestas a los problemas de subsistencia en el entorno y a los propios de la integración interna de la organización.

⁷ Memoria del proceso de enfoque estratégico en la Secretaría de Educación Pública. México : SEP, 2002. p.8

⁸ La educación superior en el siglo XXI : líneas estratégicas de desarrollo : una propuesta de la ANUIES. México : Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2000. p.2

conocimiento/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 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 del país.

La calidad del sistema educativo requiere entonces, de una permanente evaluación que le permita visualizar y hacer los cambios necesarios para estar a la par 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 de educación superior, 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 acreditación⁹.

El proceso de acreditación, integralmente considerado, tiene los objetivos siguientes:

- Ser un mecanismo para que las instituciones de educación superior rindan cuentas ante la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que prestan.
- Ser un instrumento mediante el cual el Estado da fe pública de la calidad de las instituciones y de los programas de educación superior.
- Brindar información confiable a los usuarios del servicio educativo del nivel superior.
- Propiciar el mejoramiento de la calidad de la Educación Superior.

⁹ 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.

- Propiciar la idoneidad y la solidez de las instituciones que prestan el servicio público de Educación Superior.
- Ser un incentivo para los académicos, en la medida en que permita objetivar el sentido y la credibilidad de su trabajo y propiciar el reconocimiento de sus realizaciones.
- Ser un incentivo para que las instituciones verifiquen el cumplimiento de su misión, sus propósitos y sus objetivos en el marco de la Constitución y la Ley, y de acuerdo con sus propios estatutos.
- Propiciar el auto-examen permanente de instituciones y programas académicos en el contexto de una cultura de la evaluación

Aspectos institucionales en la acreditación.

Una institución se reconoce, en principio, a través de tres elementos:

1. Las características de su comunidad académica en relación con el campo de acción en que opera, campo que está referido al tipo de conocimiento que cultiva.
2. Las disciplinas, las profesiones, las ocupaciones, o los oficios para los cuales forma.
3. La relación que guarda con el medio externo.

La calidad se hace manifiesta a través de las características que poseen las instituciones y los programas sometidos al proceso de acreditación. Tales características se valoran a la luz de criterios preestablecidos para tal fin, refiriéndolas a cada uno de los factores estructurales que, en la práctica, articulan la misión, los propósitos, las metas y los objetivos de una institución, con cada una de las funciones sustantivas: docencia, investigación y proyección social.

Se considera la institución como un todo cuyo rostro explicita la interacción entre los elementos que la conforman. Dicho todo comprende una estructura, una disposición u ordenamiento de sus partes, cuyo sentido viene determinado por la misión que se da a sí misma. Esta misión ilumina propósitos, metas y objetivos de la institución, sin deterioro del criterio de universalidad, y otorga especificidad a cada uno de los programas académicos. Este todo opera en un contexto físico, económico, social, político y cultural, que condiciona todas y cada una de las acciones de la institución. La dinámica de las interacciones entre la institución y su contexto es un escenario fundamental para la acreditación.

Visión

Toda institución humana requiere educar la mirada sobre sí misma, de modo que se propicie en ella la construcción de un sentido para la acción y una cierta conciencia de su pasado y de su futuro. En ese sentido y en esa conciencia se expresa la visión específica de la institución. Esta visión es una especie de construcción mental de la institución, en la cual se integran los fines, la estructura y los procesos que le dan forma. Allí se recogen, para el caso de las instituciones de educación superior, las características de la población objeto de atención, el perfil propio de sus funciones (docencia, investigación y proyección social), el tipo de servicios que pretende ofrecer, la estructura de su gobierno y la manera de relacionarse con su entorno educativo y social.

Misión

La misión es una explicitación de la visión; un enunciado que expresa la identidad de la institución, su razón de ser. En ella se manifiesta de manera sintética lo que la institución debe hacer, lo que espera realizar en adelante y el campo y estilo de acción que ha venido asumiendo a lo largo de su historia. Específicamente, en la formulación de esta misión se incorpora la manera propia como la institución asume su visión en cada una de las dimensiones básicas de su acción. Por ello,

tal misión ha de ser de dominio público y debe brindar claridad y seguridad a quienes se relacionan con la institución; ella debe ser distinguible, movilizadora y controvertible. Debe, en fin, propiciar el compromiso de los miembros de la comunidad académica con su institución.

Propósitos, metas y objetivos

Con miras a la realización de la misión, es necesario expresarla en grandes propósitos, de los cuales puedan derivarse alternativas de acción que se formulan en términos de metas y objetivos. De esta manera, la secuencia de acciones que se elija, inspirada en la misión y los propósitos, otorga coherencia a la institución y contribuye al uso racional de los recursos.

La organización de las acciones en términos de metas y objetivos es tarea central de los responsables de la planeación dentro de la institución.

Propósitos, metas y objetivos adquieren sentido en la medida en que no se consideren de manera mecánica y abstracta sino como hitos de un único proceso que estimula la generación de una tensión entre lo que se desea y el estadio de desarrollo alcanzado. Tal tensión creativa favorece el aprendizaje continuo de la institución.

Proyecto Institucional

La misión se concreta, se materializa, se realiza en la práctica a través del proyecto institucional. El proyecto institucional expone de modo diferenciado los grandes propósitos y los fines contenidos en la misión y desarrolla las estrategias generales que han de seguirse para garantizar su cumplimiento. En el proyecto institucional se explicitan las metas y objetivos que han de cumplirse para la realización de la misión institucional y de los fines formativos que se derivan de ella. El proyecto institucional determina el plan de trabajo que la institución se da a

sí misma para el mediano y largo plazo; en este sentido, este proyecto puede estar expresado en un plan integral de fortalecimiento institucional (PIFI¹⁰).

Un proyecto institucional bien formulado permite pensar la institución en su dinámica y en su historia, prefigura cuidadosamente su posible futuro y explicita claramente su tarea social.

La acreditación de programas académicos, como un medio para reconocer y asegurar la calidad de la educación superior, tiene su antecedente inmediato en los procesos de evaluación que adquirieron importancia creciente en el mundo a partir de los años ochenta. Ello se ha manifestado en políticas y programas emprendidos por gobiernos de todo el orbe, apoyados por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), entre otras.

En México, la evaluación se institucionalizó con el Programa para la Modernización Educativa 1989-1994, en el que el concepto de modernización de la educación se concibe en términos de calidad, eficiencia, cobertura e innovación de la misma. En este programa se incorporó, como una acción fundamental, la de impulsar la mejora de la calidad de la educación superior a través de procesos de evaluación interna y externa de las instituciones. Para avanzar en el logro de este objetivo, la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES) creó en 1989 la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), la cual ha fomentado desde entonces la autoevaluación de las instituciones que forman parte del subsistema público universitario.

¹⁰ El PIFI es una estrategia que impulsa y apoya el gobierno federal, para fortalecer la capacidad de planeación estratégica y participativa de las instituciones de educación superior públicas y mejorar la calidad de sus programas educativos y procesos de gestión. Con ello se busca también cerrar las brechas de calidad que pudieran existir dentro de las dependencias de educación superior (DES) y entre las diferentes DES de una institución.

Por todo lo anteriormente expuesto, nos podemos dar cuenta que es de suma importancia trabajar en una propuesta que facilite a la ENBA y en especial a la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz trabajar con lineamientos claros y precisos que permitan alcanzar en el período 2003-2006 una gestión de calidad en sus procesos y servicios bajo procesos de evaluación continúa, con indicadores de rendimiento específicos, esto ayudará a la consolidación de una cultura organizacional adecuada a la visión presentada por el gobierno federal.

Elaborar una propuesta de gestión de calidad y evaluación es una tarea harto compleja, pues a pesar de la importancia de estos dos procesos en la elaboración de planes, gestión de recursos y desarrollo futuro de toda organización, este tipo de diligencias ha venido representando una práctica poco habitual en las bibliotecas universitarias mexicanas. Sin embargo, las restricciones presupuestarias, las presiones institucionales y la preocupación creciente por la calidad han obligado y obligan a las bibliotecas de nuestras instituciones de educación superior a plantearse, cada vez con mayor frecuencia, el reto de conocer y valorar su propio funcionamiento, con miras a mejorar sus niveles de beneficio y eficacia.

1. La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía

La educación es un medio fundamental para adquirir, transmitir y acrecentar la cultura y el conocimiento: permite preservar y transmitir la herencia cultural acumulada a través del tiempo a las nuevas generaciones, propicia la transformación de la sociedad, el avance científico y tecnológico, y el desarrollo integral de los individuos.¹¹ Por tanto, la educación debe ser la estrategia central en el desarrollo de las naciones, a través de la generación, la transmisión y la difusión del conocimiento.

La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía es una institución de educación superior que forma parte del Sistema de Educación Superior de la Secretaría de Educación Pública. Se orienta a la oferta de servicios educativos para la formación de los profesionales en la Biblioteconomía y en la Archivonomía que requiere el país.

Estas disciplinas están dedicadas principalmente a desarrollar sistemas, procedimientos e instrumentos de registro y control, tanto manuales como automatizados, para el manejo, organización, almacenamiento, recuperación y uso de la información documental.

1.1. Antecedentes

El primer antecedente de una escuela de bibliotecarios y archivistas en México, surge como respuesta a la necesidad de contar con una institución que se dedicara a preparar profesionalmente al personal requerido para las bibliotecas que existían en el país. Estela Morales¹², en una investigación sobre los

¹¹ Taba, Hilda. Elaboración del currículo: teoría y práctica. México: Buenos Aires : Centro Regional de Ayuda Técnica, 1974. p. 33–51.

¹² Cfr. Morales Campos, Estela. La educación bibliotecológica en México 1915 – 1954. México: UNAM, 1988.

principales acontecimientos en la educación bibliotecológica en México, afirma que a iniciativa con don Agustín Loera y Chávez, se creó en 1915 la “Academia de Bibliografía” en la Biblioteca del Pueblo en el puerto de Veracruz, por decreto de la primera legislatura del Ejército Constitucionalista. Lamentablemente no prosperó debido a la gravedad del conflicto armado que se desarrolló en el país.

En 1916, también por iniciativa de don Agustín Loera, quien en la fecha era Subdirector de la Biblioteca Nacional, se creó la primera Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archiveros, adscrita a la Biblioteca Nacional. Tenía como finalidad capacitar al personal encargado de las bibliotecas y archivos públicos. Los requisitos para ingresar eran contar con más de quince años y menos de cincuenta y haber completado la educación primaria. Esta escuela contó con algunos maestros destacados como el Dr. Nicolás León y Don Juan B. Iguíniz. Debido a los problemas económicos imperantes en el país y a la falta de interés de los empleados de las bibliotecas la escuela cerró en 1918. De los bibliotecarios formados en esta primera escuela destacan Juana Manrique de Lara y Atenógenes Santamaría.

En 1925 se creó una segunda Escuela Nacional de Bibliotecarios, en el anfiteatro de la Escuela Nacional Preparatoria, organizada con el apoyo de Esperanza Velázquez Bringas del Departamento de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública, su director fue don Juan B. Iguíniz y funcionó por únicamente 3 años.

Entre 1928, al cierre de la segunda escuela y 1945 cuando surge la tercera Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas, la actual ENBA, diversas personalidades de las disciplinas, que habían realizado estudios en el extranjero dieron cursos y conferencias en diversas bibliotecas y archivos e incluso por correspondencia.

En 1944, el jefe del Departamento de Bibliotecas Lic. Jorge González Durán, convocó al Tercer Congreso Nacional de Bibliotecarios y Primero de Archivistas,

(el primero y segundo congresos de bibliotecarios se habían llevado a cabo en 1927 y 1928). Este Tercer Congreso se llevó a cabo en octubre de 1944, en él se destacó la necesidad de preparar profesionalmente a los bibliotecarios y archivistas que requería el país para lo cual se presentó el “Proyecto para la creación de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas”. Entre los participantes destacan José Vasconcelos, Andrés Henestrosa, Antonio Pompa y Pompa, Daniel Rubín de la Borbolla, María Teresa Chávez Campomanes, Joaquín Díaz Mercado, Juana Manrique de Lara, entre otros.

La propuesta de una nueva Escuela surge en el contexto histórico de los años cuarenta, durante el gobierno de Manuel Ávila Camacho. Esta década está marcada por los graves acontecimientos de la Segunda Guerra Mundial, aunque si bien es cierto, también benefició a México ya que le permitió reafirmar su soberanía política e iniciar el camino hacia la industrialización y el desarrollo económico al estar las potencias ocupadas en la producción de armamento.

En el ámbito interno se presenta una estabilización política, que permite dar un fuerte impulso a la cultura, la ciencia y sobre todo a la educación, que cobra una enorme importancia como base fundamental para el desarrollo del país, ya que la industrialización exigía recursos humanos mejor preparados. Surgen instituciones como el Colegio Nacional, el Instituto Nacional de Bellas Artes, el Instituto Nacional de Nutrición, el Instituto Tecnológico Autónomo de México, entre otros. Se dan a conocer destacados artistas como Diego Rivera, José Clemente Orozco, David Alfaro Siqueiros, Jorge González Camarena, entre muchos otros. En 1942, se promulgó la Ley Orgánica de Educación cuyos preceptos indicaban que la educación debía ser impartida por el Estado en todos los niveles. Debido al problema agudo de analfabetismo existente, se promulgó un plan de emergencia, para lo cual se establecieron diversos programas de capacitación a profesores, aunado a la construcción de un mayor número de escuelas y la creación de bibliotecas públicas.¹³

¹³ Escobar Barrios, Andrea. Memoria histórica. México, 1996. [Documento interno].

Dentro de este momento histórico, surgió la necesidad de contar con una institución que se dedicara a preparar profesionales para la organización y preservación de documentos que se requerían para el desarrollo social, cultural, político y económico del país. Siendo secretario de Educación Pública Jaime Torres Bodet y aprobada por el Gral. Manuel Ávila Camacho, la Escuela empieza a funcionar el 5 de abril de 1945.

La inauguración oficial se efectuó a las once de la mañana del viernes 20 de julio de 1945 en el Palacio de Bellas Artes; en la reseña periodística del acto se destaca la asistencia de importantes personajes de la vida nacional como Jaime Torres Bodet, Secretario de Educación Pública, Lic. Genaro Fernández MacGregor, rector de la Universidad Nacional, de lo que puede deducirse la importancia que se le dio al hecho y el respaldo oficial que tuvo la Escuela en su inicio. El programa contó con los discursos de Andrés Henestrosa, subdirector de la Biblioteca del Congreso, Agustín Yañez, Jorge González Durán y finalizó el acto con las palabras del primer director de la Escuela Dr. Francisco Orozco Muñoz.¹⁴

La nueva escuela fue creada con dos propósitos: uno el de formar al personal en servicio que atendía las bibliotecas del Departamento de Bibliotecas de la SEP, así como al personal de los archivos del sector público. El segundo, fue preparar a los profesionales y técnicos en biblioteconomía y archivonomía que se requerían para mejorar los servicios que proporcionaba las bibliotecas del país.

1.2. Objetivos, propósito, visión, misión.

Los objetivos de la Escuela delimitan el ámbito de competencia de su hacer y quehacer. El Acuerdo No. 149 de la Secretaría de Educación Pública¹⁵, principal fundamento legal de la ENBA, publicado el 14 de diciembre de 1988, establece que éstos son:

¹⁴ Excélsior, México DF. Sábado 21 de julio de 1945 No. 10216, Año XXIX, Tomo IV

¹⁵ México. Secretaría de Educación Pública. Acuerdo Número 149. Diario Oficial de la Federación, 14 de diciembre de 1988. p. 111-115

- I. Preparar y formar Biblioteconómos y Archivónomos capaces de desarrollarse ética y profesionalmente en beneficio de los diferentes sectores de la población.
- II. Promover la superación profesional de los especialistas en dichas áreas a través de cursos de especialización y actividades de extensión educativa.
- III. Desarrollar investigaciones acerca de la realidad y necesidades sociales en su campo de conocimiento.

Es hasta el año 2001, que durante el Proceso de Enfoque Estratégico en la ENBA (proceso que se describirá más adelante) se estableció un 'Propósito' para la Escuela. Esta declaración expresa lo que se considera nuestra mayor responsabilidad como institución y que cada persona dentro de ella debe compartir.

Propósito:

*“Brindar a sus estudiantes una formación profesional, así como ofrecer actualización y superación académica a sus egresados y a los profesionales de carreras afines, para responder a los requerimientos sociales en materia de servicios de información documental”.*¹⁶

El Programa Integral de Fortalecimiento Institucional 2001 – 2006 (PIFI) versión 3.0 señala que la Visión es:

“Para el año 2006 la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía será la opción de educación superior pública más atractiva para la formación profesional de bibliotecarios y archivistas en el ámbito nacional, por la flexibilidad y pertinencia de sus programas educativos; la cobertura nacional de su oferta educativa; la permanente formación docente y actualización profesional de sus profesores; la atención grupal e individual a sus estudiantes mediante tutorías y asesorías; la vinculación de su quehacer educativos con los sectores público, privado y social; y

¹⁶ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Proceso de enfoque estratégico en la ENBA, 2001. [Documento interno]. p. 9

*el desarrollo de un sistema de gestión de calidad que contribuya a la acreditación de sus programas educativos y a la certificación de sus procesos de gestión”.*¹⁷:

Cada uno de los programas académicos cuenta también con su visión, en la cual se manifiesta lo que se espera deben alcanzar cada una de las licenciaturas para el 2006.

Visión 2006 de la licenciatura en Archivonomía:

Para el año 2006, la calidad del programa educativo de la Licenciatura en Archivonomía propiciará una formación sólida e integral de sus egresados, sustentado en la actualización y evaluación del currículum y su vinculación con la sociedad.

Visión 2006 de la licenciatura en Biblioteconomía:

Para el año 2006, la calidad del programa educativo de la Licenciatura en Biblioteconomía propiciará una formación sólida e integral de sus egresados, sustentado en la actualización y evaluación del currículum y su vinculación con la sociedad

Asimismo se señala que el compromiso social de la Escuela se sintetiza en la siguiente Misión:

“Somos una institución pública de educación superior de la Secretaría de Educación Pública que forma con calidad a los profesionales de la Biblioteconomía y de la Archivonomía para desempeñar su profesión con compromiso social y contribuir al desarrollo nacional, atendiendo a las demandas que en su ámbito generan los diferentes sectores del país”.

¹⁷ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Programa integral de fortalecimiento institucional, 2001 – 2006 versión 3.0. México, 2003 [Documento interno]. p. 10-11

1.3. Situación Actual

La educación en la ENBA se inscribe en el contexto de la globalización, de la revolución tecnológica y de la sociedad del conocimiento. Sigue las tendencias para la educación superior señaladas por UNESCO en el ámbito mundial, en donde se reconoce el papel estratégico de la educación superior en el desarrollo de las naciones, al permitir el cultivo, enriquecimiento, transmisión y difusión del conocimiento. Retoma para guiar su quehacer, los aspectos señalados por este organismo en relación a la calidad, a la igualdad de acceso y oportunidad, a la necesidad de cooperación internacional, de permanencia en el empleo, de pertinencia, de educación permanente o continua, del desarrollo humano sustentable y de los cuatro pilares de la educación.¹⁸

En el contexto nacional, sigue las directrices del Plan Nacional de Desarrollo y del Programa Nacional de Educación 2001 – 2006 y comparte la visión de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), de una educación superior en el contexto de una sociedad del conocimiento en pleno desarrollo, con calidad e innovación, congruente con su naturaleza académica, pertinente, equitativa, humanista, comprometida con la mejora social, responsable y con estructuras de gobierno y operación ejemplares.¹⁹

Tomando en cuenta los criterios de establecidos en la Tipología de Instituciones de Educación Superior, en donde se reconoce la diversidad de las instituciones derivada de la heterogeneidad de las condiciones geográficas, demográficas, económicas, sociales, educativas del país, la Escuela se identifica como una institución superior del tipo IDEL-E, esto es “Instituciones de educación superior que ofrecen programas exclusiva o mayoritariamente en el nivel de licenciatura

¹⁸ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Las funciones sustantivas en la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. México, 2002 [Documento interno] p. 8 [Versión a junio de 2002]

¹⁹ Ibidem

cuya oferta educativa se concentra en una o dos áreas del conocimiento y se conforma mayoritariamente por programas de tipo práctico, científico – práctico o práctico – individualizado”.²⁰

La ENBA considera imperativo participar en el desarrollo de la nación y de la educación superior ofreciendo programas educativos de calidad, con cobertura amplia, flexibles, equitativos y participativos; desarrollando mecanismos de vinculación con el sector productivo; y rindiendo cuentas a la sociedad.

La carrera de Biblioteconomía tiene el objetivo de formar al profesional capaz de interpretar, planear, administrar, dirigir, supervisar y evaluar los programas, proyectos y tareas de las bibliotecas, unidades y centros de información documental, aplicando los medios manuales y/o automatizados para atender las necesidades de información de los diversos sectores de la sociedad.²¹

El objetivo de la carrera en Archivonomía es formar al profesional capaz de diseñar, implementar, desarrollar, innovar y evaluar sistemas archivísticos, elaborando programas de administración de documentos, de conservación y de difusión, basados en la preservación y manejo de la información, acordes a las políticas nacionales e internacionales y utilizando para ello los avances de la tecnología a fin de organizar, conservar y difundir la información requerida por la sociedad en los ámbitos civiles, económicos, políticos, científicos, tecnológicos y culturales.²²

Actualmente, el quehacer de la ENBA ha cobrado especial relevancia ante las transformaciones derivadas de la introducción de las nuevas tecnologías de comunicación y de información, que han modificado los flujos de la información y la generación y transferencia del conocimiento. Una mayor producción

²⁰ Fresán Orozco, Magdalena y Huáscar Taborga Torrico. Tipología de instituciones de educación superior. México: ANUIES, 2000. p. 8

²¹ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Trípticos de difusión. México : ENBA, 2002.

²² Ibidem.

documental, mayor explotación de los recursos documentales por un número mayor de usuarios han originado nuevos enfoques para los campos de aplicación de estas licenciaturas

Base legal

Los principales ordenamientos jurídico-administrativos que fundamentan el quehacer de la Escuela son:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 3º

2. Ley General de Educación. Esta ley regula la educación que imparten el Estado y los particulares con autorización.

3. El Acuerdo No. 149 de la Secretaría de Educación Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de diciembre de 1988, por el que se establece la reordenación de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía y se aprueban los planes de estudio de las licenciaturas en Biblioteconomía y Archivonomía. Además de establecer los objetivos de la Escuela (mencionados anteriormente) señala que para el logro de los mismos corresponde a la Escuela, las siguientes funciones:
 - I. Planear y programar la enseñanza que imparta y las actividades de investigación y extensión educativa, conforme a la demanda de estos tipos de profesionales en el ámbito nacional.
 - II. Elaborar políticas y programas encaminados al mejoramiento de los planes de estudio en beneficio de la preparación de sus educandos.
 - III. Expedir certificados de estudio y otorgar los títulos profesionales de licenciado en Biblioteconomía y Archivonomía.
 - IV. Programar la actualización y superación académicas de los catedráticos que formen parte de su plantilla docente.

- V. Desarrollar las demás actividades conducentes al logro de su cometido institucional que le sean encomendadas por la Secretaría de Educación Pública.

Administrativamente, la ENBA constituye actualmente un proyecto en el esquema orgánico de la SEP, cuya unidad responsable es la Dirección General de Educación Superior (DGES) de la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica (SESIC). Esta figura administrativa limita las facultades de la Escuela en la toma de decisiones y le impide contar con los ordenamientos jurídicos, orgánicos y funcionales de manera adecuada oportuna y eficiente. Esta situación le impide resolver algunos de sus problemas y afecta su quehacer, por ello se ha buscado en los últimos años constituirse en un órgano desconcentrado administrativamente de la SEP, al considerar que “la desconcentración es una forma de organización interna de la administración pública que permite tener una eficaz y eficiente atención de los asuntos mediante órganos jerárquicamente subordinados, pero con facultades propias en la toma de decisiones administrativas, que es justo lo que necesita la Escuela”.²³

Estructura orgánica

Para el desarrollo de sus funciones y actividades la Escuela cuenta con una amplia estructura orgánica, aprobada en septiembre de 2000, que consta de una dirección, cuatro subdirecciones y 18 jefaturas de departamento²⁴:

1. Dirección
2. Subdirección académica
 - División de Licenciaturas
 - Coordinación de la Licenciatura en Biblioteconomía

²³ Cruz Rivas, Miguel Ángel. “La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivistomía en el umbral del nuevo milenio” En: Bibliotecas y Archivos. v.2, no.1, enero–abril 2000. p. 12

²⁴ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivistomía. Adecuación de la estructura orgánica de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivistomía y su registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Agosto, 2001.[Documento interno]

- Coordinación de la Licenciatura en Archivonomía
 - Departamento de Educación Abierta y a Distancia
 - Departamento de Laboratorio de Cómputo
 - Departamento de Centro de Autoacceso para el aprendizaje de idiomas
 - Departamento de Psicopedagogía
 - División de Posgrado
3. Subdirección de Planeación y Evaluación
- Departamento de Desarrollo Institucional
 - Departamento de Desarrollo Informático
 - Departamento de Apoyo y Servicios a la Comunidad
 - Departamento de Control Escolar
4. Subdirección de Servicios Bibliotecarios y Archivísticos
- Departamento de Desarrollo y Organización Técnica de Colecciones
 - Departamento de Servicios
 - Departamento de Archivo
5. Subdirección Administrativa
- Departamento de Recursos Financieros
 - Departamento de Recursos Humanos
 - Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Planes de estudio

A través de su historia la Escuela ha contado con varios planes y programas de estudio. A su creación, ofrecía formación orientada a la preparación del personal que prestaba sus servicios en el Departamento de Bibliotecas de la SEP en tres niveles: profesional, subprofesional y técnico. Estos tres niveles se mantuvieron hasta 1952 en el que se establecieron los niveles de técnico y maestría. Este programa de maestría tenía una duración de tres años, era posterior al bachillerato y equivale a la licenciatura actual.

En 1960 y posteriormente en 1964, se reestructuraron los planes de estudio, donde se definieron más claramente los niveles de técnico y maestría. En 1974 empiezan a operar nuevos planes producto de la entrada en vigor de la Ley Federal de Educación y la Reforma Educativa, en donde el nivel de técnico se cambió a un bachillerato con opción en Biblioteconomía y Archivonomía, y la maestría pasó a denominarse licenciatura, también en ambas disciplinas. De 1984 a 1986 se impartió un plan de estudios llamado plan B de la licenciatura en Biblioteconomía con objeto de preparar profesionales para las bibliotecas públicas estatales. En 1992 se renovaron los planes y programas de estudio para las licenciaturas y en 1993 se suprimió el bachillerato técnico.²⁵

En febrero de 1997 se inicia el ofrecimiento de la modalidad de educación abierta y a distancia. También en 1997, se inició un proceso de revisión para adecuar y actualizar los contenidos de las asignaturas, debido a que parte de la comunidad académica había observado falta de análisis y congruencia en las relaciones horizontales y verticales de las asignaturas, así como también debilidad en los contenidos de las asignaturas relacionadas específicamente con los aspectos centrales de las disciplinas; este proceso dio como resultado los Planes y Programas de Estudio de las licenciaturas en Biblioteconomía y Archivonomía 1998.²⁶

En el año 2000, en respuesta a las indicaciones de la SESIC se puso en marcha la operación de los Planes y Programas 2000, revisados durante el año 1999, con el fin de responder adecuadamente a las necesidades del sector productivo mediante la oferta de los niveles de Profesional Asociado y Licenciatura.²⁷ Estos programas de estudios se encuentran diseñados de tal forma que al término del quinto semestre los estudiantes obtienen el Título de Profesional Asociado en Biblioteconomía o Archivonomía, lo que les otorga un reconocimiento profesional

²⁵ Cruz Rivas, Op. cit. p. 7

²⁶ Tecuatl Quechol, Graciela, et al. Una visión del quehacer del bibliotecario profesional. México : ENBA, 2000. p. 5

²⁷ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Subdirección Académica. El programa de profesional asociado. Septiembre 2002. [Documento interno]

que les facilita su incorporación temprana al mercado de trabajo, al mismo tiempo que pueden continuar con sus estudios hasta alcanzar el Título de Licenciado en Biblioteconomía o en Archivonomía, al concluir cuatro semestres más.

Es así que actualmente la Escuela ofrece cuatro programas educativos: el Profesional Asociado en Archivonomía, la Licenciatura en Archivonomía, el Profesional Asociado en Biblioteconomía y la Licenciatura en Biblioteconomía. Se ofrecen en dos modalidades, escolarizada y a distancia.

La modalidad escolarizada se ofrece en las instalaciones académicas de la propia Escuela. Se basa en la interrelación presencial de los estudiantes con el docente, comprende la asistencia diaria a clases y la sujeción a ciclos escolares y horarios.

La modalidad de educación abierta y a distancia, se sustenta en el aprendizaje autodirigido, apoyado por asesores y material didáctico que permiten al estudiante, sin tener presiones de tiempo, ciclos escolares, horarios o asistencia a un lugar determinado, seleccionar entre diferentes estrategias de estudio las necesarias para su aprendizaje. Los estudiantes de esta modalidad se encuentran en todo el territorio nacional por lo que no asisten a las instalaciones de la Escuela.

Comunidad

La comunidad de la Escuela está conformada por estudiantes, docentes, personal de apoyo y asistencia a la educación y personal directivo.

En la modalidad escolarizada, el número total de estudiantes inscritos para el semestre 2003 – I (Sept. 2002/Enero 2003) es de 687 estudiantes, de los cuales 342 son alumnos de Archivonomía y 345 son de Biblioteconomía.²⁸

²⁸ Fuente: Departamento de Control Escolar.

En la modalidad de educación abierta y a distancia hasta el mes de diciembre de 2002 es de 161 estudiantes de Archivonomía y 672 estudiantes de Biblioteconomía, para un total de 833 estudiantes.

En el caso de los docentes de la Escuela, actualmente laboran 111 profesores, que pueden estar frente a grupo o desempeñar otras funciones de carácter profesional.

El personal de apoyo y asistencia a la educación que labora actualmente en la Escuela son 64 personas. El personal directivo del plantel está compuesto por 23 personas: 1 director, 4 subdirectores y 18 jefes de departamento. En total, la comunidad de la Escuela está compuesta por 1690 personas.

Infraestructura física y tecnológica

La Escuela cuenta para su operación con tres edificios: un edificio de Aulas, con 14 salones, un edificio Administrativo donde se encuentran las oficinas para la administración de la Escuela y un edificio de Apoyo Académico en donde se encuentran la Biblioteca, el Archivo Histórico, el Laboratorio de Cómputo Académico, el Laboratorio de Restauración, el Centro de Autoacceso de Idiomas, la Modalidad de Educación a Distancia y los cubículos para profesores de tiempo completo.

1.4. La Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz”

La Biblioteca Francisco Orozco Muñoz (FOM) es la Biblioteca de la ENBA, y como tal, tiene principalmente el propósito de apoyar las funciones sustantivas que se desarrollan en la propia Escuela. De acuerdo al Reglamento de Servicios al Público²⁹, sus objetivos son:

- I. Apoyar las funciones de docencia, investigación y difusión de la ENBA.

²⁹ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Reglamento de servicios al público. En: Carta Informativa, No. 10, Mayo – Junio 1995.

- II. Proporcionar a petición expresa del usuario, los servicios y recursos que requiera para desarrollar sus actividades de estudio, investigación o de lectura, bien sea con recursos propios o de otras bibliotecas; y
- III. Fomentar la cooperación interbibliotecaria así como los servicios de extensión bibliotecaria.

La finalidad que persigue toda unidad de información (biblioteca o archivo) es la de servir a su comunidad a través del uso de sus recursos documentales. El eje de toda acción que emprende la Biblioteca FOM es el estudiante, el docente, el personal de apoyo y asistencia a la educación, y el personal directivo de la Escuela y la satisfacción de sus necesidades de información, por lo que, el desarrollo de las colecciones, la organización técnica y el ofrecimiento de los servicios tienen como punto de partida los requerimientos de información documental derivados de los programas académicos e institucionales de la Escuela.

1.4.1. Antecedentes

La Biblioteca Francisco Orozco Muñoz nace como tal, en la década de los sesentas, antes solo se contaba con una colección inicial o base³⁰. Es probable que dicha colección se empezara a construir desde principios de los años cincuentas, ya que en 1953 se promueve una campaña de donación para la biblioteca de la Escuela³¹.

Por otra parte, el *Consejo de Regencia*, que tuvo inicialmente la responsabilidad de la operación de la Escuela, coadyuvó a la formación de dicha colección con donaciones de materiales bibliográficos, aunque para este momento todavía no se podía destinar un espacio para la Biblioteca, sí se obtenían materiales bibliográficos para conformar una colección especializada que permitiera apoyar la enseñanza de las dos disciplinas. Las primeras publicaciones que se tuvieron

³⁰ Vázquez Santa Ana, M. Gabriela. [Entrevista a Roberto Gordillo], Octubre, 2002.

³¹ Morales Campos. Op. cit. p.69.

sobre Biblioteconomía fueron: *El libro* de Juan B. Iguíniz sobre la historia del libro y el *Manual de bibliotecología* de la maestra Juana Manrique de Lara³².

La primera publicación editada por la Escuela se inicia en septiembre de 1953, denominándose *Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas*, en la que tangencialmente se va dejando constancia del quehacer de la Escuela en particular y, de los bibliotecarios mexicanos en general; esta publicación, permite suponer cuando se contó con un espacio para la Biblioteca y su colección inicial³³. En 1959 en los números 11-12 del tomo IV de este boletín, aparece por primera vez, el registro la *Lista de obras donadas a la ENBA*³⁴, y en 1960 se crea el apartado *Publicaciones Recibidas*³⁵, ambas secciones se refieren a las publicaciones obtenidas básicamente por donaciones de profesores, alumnos, comités de bibliotecas, de bibliotecas y profesionales de las disciplinas de Archivonomía y Biblioteconomía.

Otro dato que constata la existencia de la Biblioteca, es el que refiere a la asignación de su nombre en 1960 durante la ceremonia del XV Aniversario de la ENBA, donde se le nomina como *Biblioteca Francisco Orozco Muñoz*, en memoria de quien fuera el primer director de la Escuela³⁶.

Por otro lado, se hace referencia a ésta, en el balance que hace el Profesor Roberto A. Gordillo en ese mismo aniversario y que presentó ante el Sr. Rafael Solana, en el que señala:

En cuanto a facilidades y organización (...) la biblioteca se ha reorganizado y se ha convertido en centro de trabajo. La colección

³² Las primeras sedes de la Escuela fueron: el Palacio de las Bellas Artes de 1945 a 1946, un piso del edificio de San Idelfonso #40 colonia Centro y una casa en Barcelona #15 en la colonia Roma de 1946 a 1951.

³³ Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. Tomo I, no. 2, Nov. – Dic. México, 1953.

³⁴ Boletín. Op.cit. Tomo IV no. 11-12, Sep. – Oct. México 1959. p. 43-45.

³⁵ Boletín Op.cit. Tomo IV no. 16-21, Abril – Sep. México 1960. p. 95-99.

³⁶ Programa del XV Aniversario de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. *En*: Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. Abril – Sep. 1960, Tomo IV no. 16-21, p. 7.

especializada en biblioteconomía, archivonomía y bibliografía, así como las obras de consulta, han sido acrecentadas principalmente debido a donativos solicitados a instituciones, ex alumnos y profesores³⁷.

Además, en su Informe como director de la Escuela en 1962 ante el secretario de Educación Pública Jaime Torres Bodet señaló:

La biblioteca, el archivo, el laboratorio de máquinas y el nuevo laboratorio para restauración y conservación de documentos, son centros de trabajo que no existían antes de 1959 en la forma que funcionan hoy³⁸.

Lo que hace evidente, que antes de esta fecha no se consideraba dentro de la Escuela la existencia de una biblioteca.

Es de suponer, que aunque poco, también se adquirían por compra materiales bibliográficos ya que se tiene noticia de la primera compra, la cual aparece documentada en 1960 en el apartado de Notas del mismo Boletín:

Compra: Se compraron a la señora Juana Manrique de Lara, libros de que es autora por la cantidad de \$ 85.00³⁹.

En suma, la colección inicial de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz se empieza a conformar a partir de 1953 y es hasta mediados de 1962, en las instalaciones ubicadas Durango, cuando se cuenta con un espacio para la Biblioteca, designándose a la ex-alumna del nivel subprofesional Esther Gama como

³⁷ Gordillo, Roberto. Balance de xv años: palabras por el profesor Roberto A. Gordillo, director de la Escuela. En: Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. Abril – Sep. 1960, Tomo IV no. 16-21, p. 21-22.

³⁸ Boletín. Op.cit. Tomo IV no. 28, p. 93.

³⁹ Ibidem p. 89.

encargada de ésta⁴⁰. En los números 22- 27 del Boletín aparecen por primera vez, las publicaciones periódicas y recibidas regularmente y el listado de las obras monográficas obtenidas sobre las disciplinas⁴¹. El domicilio de la Escuela en las dos siguientes décadas (1973 -1987) fue en Viaducto Miguel Alemán #155, lugar que contó con un espacio para la Biblioteca⁴².

En la década de 1970, dado que la institución perteneció a diversas dependencias de la Secretaría de Educación Pública, los materiales bibliográficos que obtenían, eran los que la SEP a través de su Dirección General de Bibliotecas, hacían llegar a todas las bibliotecas que estaban bajo su adscripción; de tal suerte que los libros que llegaban a la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz eran los mismos que se enviaban a las bibliotecas públicas, es decir, con temáticas muy generales y a un nivel básico que, de alguna manera, respondía a los requerimientos de información del nivel de bachillerato técnico que se tenía en la Escuela, estas donaciones se recibieron hasta 1990^{43 44}.

Por otro lado, en algunas ocasiones se compraban materiales sobre biblioteconomía y archivonomía, además de que se seguían obteniendo donativos de materiales bibliográficos de estas dos áreas⁴⁵.

Otra forma de obtención de recursos bibliográficos sobre biblioteconomía y estadística eran las donaciones que a partir de esta década de los sesentas y hasta la de los noventas, el Consejo Británico concedió a la Escuela acorde a su filosofía bibliotecaria, aplicada en el quehacer de sus bibliotecas -tanto la del Consejo mismo, como la del Instituto Anglo Mexicano de Cultura- de que *todo libro debe ser leído* y por tanto, cualquier material bibliográfico que conformara su acervo que no fuera utilizado, aún promocionándolo, debía ser descartado y

⁴⁰Vázquez Santa Ana, M. Gabriela. [Entrevista a Roberto Gordillo]. Octubre, 2002.

⁴¹ Boletín. Op.cit. Tomo IV no. 22-27, p. 49.

⁴² Vázquez Santa Ana, M. Gabriela. [Entrevista a Roberto Gordillo]. Octubre, 2002.

⁴³ Adquisiciones 1986-1993. [Carpeta del Archivo de Concentración del Departamento de Desarrollo y Organización Técnica de Colecciones].

⁴⁴ Vázquez Santa Ana, M. Gabriela. [Entrevista a Roberto Gordillo]. Octubre, 2002.

⁴⁵ Ibidem.

ofrecido en canje o donación a otras bibliotecas que les fuera útil. Además de estas donaciones, iniciativa de sus asesores bibliotecarios (*books officers*) como Ann Petrie (1975-1976) Patrick Villa (1980-1982), Kevin Spiers (1986-1987) y Aurora Vela Muro (1990-1994) dieron pláticas sobre biblioteconomía⁴⁶.

En la década de 1980, las bibliotecas universitarias primordialmente las situadas en la zona metropolitana experimentaron un gran desarrollo en sus colecciones, gracias al apoyo recibido por parte del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología y los programas especiales que llevo a cabo la SEP⁴⁷.

Específicamente para la Escuela, cuando se dieron los cursos llamados ENBA-CONACYT, se recibió una dotación de materiales bibliográficos especializados en biblioteconomía, tanto para apoyar dichos cursos, como para apoyar los planes y programas vigentes⁴⁸.

La Biblioteca Francisco Orozco Muñoz en 1983 obtuvo materiales bibliográficos de carácter general, procesados técnicamente por la Dirección General de Bibliotecas, mismos que la SEP dotó a todas las bibliotecas que dependían de ella⁴⁹.

Toca a la Dirección General de Bibliotecas de la Subsecretaría de Cultura, facilitar la estantería y las colecciones clasificadas y catalogadas⁵⁰.

⁴⁶ Vázquez Santa Ana, M. Gabriela. [Entrevista a Aurora Vela Muro]. Octubre, 2002.

⁴⁷ Almanza Morales, José Luis. El desarrollo de las colecciones en las bibliotecas mexicanas. La bibliotecología en el México actual y sus tendencias: libro conmemorativo de los 25 años de la Dirección General de Bibliotecas. México : UNAM, 1992. p. 85.

⁴⁸ Vázquez Santa Ana, M. Gabriela. [Entrevista a Roberto Gordillo]. Octubre, 2002.

⁴⁹ Vázquez Santa Ana, M. Gabriela. [Entrevista a Eduardo Salas]. Octubre, 2002.

⁵⁰ Durán Solís, Leonel. LX aniversario de la Escuela Nacional de Bibliotecarios. En: Bibliotecas y Archivos, México, 1985 no. 16. p. 26.

No obstante lo anterior, el crecimiento de su acervo no fue sistemático, todavía en la década de los ochentas, se hablaba de carencias de materiales bibliográficos para apoyo a la docencia.

Asimismo, nuestro reconocimiento y agradecimiento a la Dirección General de Bibliotecas de la SEP que preside la Dra. Ana María Magaloni, por el decidido apoyo brindado a la escuela; sin el cual no hubiera sido posible contar próximamente con un nuevo edificio [la Escuela se iba a cambiar de instalaciones a un edificio más grande en Viaducto Miguel Alemán No.155], así como con el mobiliario y equipo, (...), estamos empezando a recibir los primeros títulos de publicaciones periódicas por suscripción para nuestra Biblioteca, esperamos muy pronto empezar a recibir asimismo, nuestras solicitudes de libros, ojalá que se consolide y que continúe en años posteriores de manera sistemática y que pronto podamos contar con una biblioteca, además de bien organizada con un acervo actualizado⁵¹.

Paralelo al desarrollo institucional, la Biblioteca se vio rezagada, dado que las necesidades de información de su comunidad, eran más dinámicas que su posibilidad de adquirir los materiales documentales que requería. Además de que la propia organización de la Escuela no incluyó la función de desarrollo de colecciones, sino hasta la década de los noventas⁵².

Aún con la mejora paulatina de las condiciones de operación de la Escuela, que se fue obteniendo con el cambio de sedes y cambio de dependencia administrativa, es hasta 1990, estando ubicada en lo que habían sido los talleres de edición del diario *La Jornada*, con espacios adaptados –como en las otras sedes- se iniciaron las gestiones para obtener nuevas y propias instalaciones a

⁵¹ Barquet, Concepción. Evolución de la ENBA, su papel en el Sistema Educativo Nacional. En: Bibliotecas y Archivos, 1985, no.16. p. 47.

⁵² Vázquez Santa Ana, M. Gabriela. [Entrevista a Eduardo Salas]. Octubre, 2002.

instancias del Mtro. Antonio Gago⁵³, Director General de Educación Superior de la SEP, que culminaron con la autorización de un presupuesto por parte de la Dirección General de Planeación, Programación y Presupuesto de la SEP y la participación del Comité Administrador del Programa Federal de Construcción de Escuelas (CAPFCE), para construir instalaciones propias y más adecuadas para la realización de sus actividades académicas.

La primera fase de la construcción se hizo en 1993 con el edificio de aulas, procediendo a funcionar de inmediato en dichas instalaciones. En 1994 se concluyó el edificio de apoyo académico e investigación donde se ubica la Biblioteca –en la planta baja y parte del primer piso-, en 1996 se termina el edificio administrativo y por último en 1998 la fachada de la Escuela⁵⁴.

En 1990 con la apertura de los financiamientos extraordinarios y del Fondo para Mejoramiento de la Educación Superior (FOMES), programa estratégico operado por el Gobierno Federal mediante la SEP para apoyar los programas y proyectos cuyo objetivo sea la superación institucional y la mejora de la calidad de los programas y servicios que ofrece las instituciones públicas estatales (IES), otorgando para ello recursos extraordinarios⁵⁵ y con el Programa de Apoyo al Desarrollo Universitario (PROADU) que tiene la misma finalidad que el programa anterior, la Biblioteca de la ENBA ha podido en los últimos diez años obtener recursos de manera más o menos regular, para mejorar las instalaciones, desarrollar sus colecciones y automatizar sus funciones. La forma más importante de adquisición hasta 1992 fueron las donaciones otorgadas por estudiantes, docentes, profesionales de la biblioteconomía y la archivonomía e instituciones entre las que destacan:

⁵³ Vázquez Santa Ana, M. Gabriela. [Entrevista a Noel Angulo]. Octubre, 2002.

⁵⁴ Cruz Rivas. Op.cit., p. 8.

⁵⁵ Guía FOMES 2001. Diario Oficial. Viernes 16 de marzo, (primera sección), 2001, p. 7.

1. Archivo General de la Nación (México).
2. Biblioteca Benjamín Franklin.
3. Biblioteca del Centro de Investigaciones Agrícolas del Sureste (CIASE).
4. Biblioteca del Congreso de la Unión.
5. Biblioteca Nacional de Antropología e Historia.
6. Consejo Británico.
7. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB).
8. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).
9. Dirección General de Bibliotecas UNAM.
10. Dirección General de Investigación Científica y Superación Académica SEP.
11. Dirección de Organización y Documentación de la Secretaría de Administración del Gob. del Edo. Mex.
12. El Colegio de México.
13. Fideicomiso de Archivos.
14. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).
15. Instituto Anglo Mexicano.
16. Instituto Matías Romero.
17. Instituto Nacional de Capacitación Fiscal.
18. Presidencia de la República.
19. Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos.
20. Universidad Autónoma Metropolitana.

Una de las acciones para conseguir donaciones de recursos bibliográficos para la Biblioteca, fue la campaña denominada *Kilómetro del libro* realizada en 1991; obteniéndose 165 títulos, de los cuales 36 títulos fortalecieron las áreas de biblioteconomía y de archivonomía.

En ese mismo año se recibió la donación de la biblioteca personal del profesor Leonardo González Rodríguez que consta de 204 títulos, colección orientada hacia la archivonomía, aunque tiene de muchas otras áreas⁵⁶.

En cuanto a los servicios que ofreció desde sus inicios la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz hasta los años noventas fue el préstamo interno y eventualmente el préstamo externo; si algún usuario encontraba algún material que le servía en ocasiones se lo podía llevar a domicilio. Cuando se contó de manera regular con la adquisición de las publicaciones periódicas se inició el servicio de alerta, formalmente éstos y otros servicios se establecen y norman en el Reglamento de Servicios publicado en 1995.

Respecto a la automatización de los procesos técnicos y administrativos, en 1991 se computarizan los procesos técnicos (catalogación y consulta) con el programa DELFOS, software que resuelve parcialmente las necesidades de procesamiento de datos de la biblioteca⁵⁷.

En 1992, con el proyecto *Automatización de la Biblioteca 92-10-09-145-193*, se inicia otra etapa para automatizar la organización técnica de los materiales bibliográficos y la consulta de usuarios en línea, a través de la adopción del software SIABUC Versión 3.0 para MS-DOS, la adquisición e instalación del paquete Novell como plataforma para la operación de red local, la adquisición e instalación de un servidor de discos compactos y cinco computadoras personales 386 y una PC 486 (ésta como servidor del paquete SIABUC), para 1994 se contaba con dos computadoras más.

Con los proyectos *Modernización Integral de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz* de los años 1997 y 1999 se adquirieron equipos de cómputo y las nuevas versiones del SIABUC para fortalecer los procesos automatizados en la Biblioteca.

⁵⁶ Adquisiciones 1986-1993. Op.cit.

⁵⁷ Ibidem.

Más recientemente con el proyecto *Automatización de los Servicios Bibliotecarios* del año 2000, se adquirió el software QUICK STAR 2 del sistema UNICORNIO, un servidor y un disco duro DIMM para ampliar la memoria, dos impresoras de matriz de punto, una impresora láser HP 2200, siete NO BRAKE, tres lectores láser de códigos de barra.

A la Subdirección de Servicios Bibliotecarios y Archivísticos se le asignaron: una PC Pentium 3 y una PC Pentium 4 para la Subdirección; nueve PC's Pentium 3, una PC Pentium 4 para el Departamento de Servicios; seis PC's Pentium 4 para el Departamento de Desarrollo y Organización Técnica de Colecciones, equipos que sustituyen los que existían anteriormente.

En el año 2002 con la asignación a la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz del nuevo equipo de cómputo y la adquisición de un nuevo programa de automatización QUICK STAR 2 del sistema UNICORNIO se inició la implementación de este nuevo software, lo que permitirá que los procesos de control bibliográfico y de circulación se lleven integralmente de manera automatizada para el año 2004, además de que se puedan obtener estadísticas de uso de los materiales de manera más ágil y sencilla, datos que coadyuvarán al proceso de desarrollar colecciones.

Con respecto al personal profesional, a partir de 1995 se fortaleció el Departamento con la asignación de plazas académicas que ocuparan cuatro bibliotecarios profesionales; situación que permitió, entre otras cosas, la integración del Catálogo de Autoridad de Materia de la Biblioteca (CATAM)⁵⁸ utilizando el programa Micro CD/ ISIS; en el año 2000 se incorpora uno más, por lo que hasta el año 2002 se contó con cinco bibliotecarios con estudios de educación superior.

⁵⁸ Es a partir de 1995 que se crea el Catálogo Autoridad de Materia CATAM, el Catálogo de Autoridad de Editorial CAEDIT y se está preparando en Catálogo de Autoridad de Serie.

1.4.2. Situación actual

La situación actual de la Biblioteca se revisa en los siguientes aspectos: organización, personal, colecciones, servicios y automatización.

Organización

La Subdirección de Servicios Bibliotecarios y Archivísticos tiene como objetivo atender las necesidades de información documental de la comunidad de la Escuela (académicos, alumnos, directivos y personal de apoyo) derivadas de las funciones académicas de docencia, investigación, difusión y extensión; y hacer extensiva la atención a los interesados y especialistas provenientes de otras instituciones. Cuenta para la operación de la Biblioteca con dos departamentos, el Departamento de Desarrollo y Organización Técnica de Colecciones y el Departamento de Servicios.

El propósito del Departamento de Desarrollo y Organización Técnica de Colecciones (DDOT) es desarrollar el acervo de la Biblioteca con equidad y equilibrio de acuerdo a la disponibilidad de los materiales documentales en el mercado editorial y con los recursos presupuestales, para obtener la información requerida para apoyar y sustentar los planes y programas de estudio, los proyectos de investigación, de desarrollo académico, de difusión y extensión de la ENBA de la comunidad. Para ello, se encarga de identificar, seleccionar, adquirir, controlar, registrar y organizar con fines de uso, la información documental en materia de Archivonomía, Biblioteconomía y ciencias afines.

El DDOT tiene también la responsabilidad de organizar técnicamente los materiales documentales adquiridos, con objeto de construir los catálogos y bases de datos que permitan su almacenamiento, recuperación y uso por parte de la comunidad. Asimismo, establece vínculos de cooperación con las instituciones afines, para obtener información sobre materiales en nuestras áreas de interés.

Los procesos de obtención, organización, almacenamiento y recuperación de la información, se basan en el uso de normas, lineamientos y procedimientos establecidos a nivel mundial, regional o nacional, que se complementan y se precisan con el desarrollo de políticas, las que, a partir del análisis de los objetivos generales de la institución, buscan utilizar los recursos disponibles de la mejor manera (obtener calidad y cantidad de información), normar las formas de control y registro y unificar criterios en el ámbito de los procesos técnicos para responder adecuadamente a los requerimientos de información de la comunidad de la ENBA; estas políticas son de selección, adquisiciones, catalogación, asignación de encabezamientos de materia y de clasificación.

El Departamento de Servicios (DS) tiene como objetivo fundamental vincular a la comunidad de la ENBA con los recursos documentales que conforman el acervo de la Biblioteca, mediante la oferta y suministro de los servicios y espacios necesarios que les permitan satisfacer sus necesidades de información derivadas de sus quehaceres académicos y/o administrativos. El Departamento de Servicios tiene entre sus funciones:

- ⇒ Proponer las normas, lineamientos y políticas para el suministro y oferta de servicios, espacios y uso de las colecciones, y vigilar su correcta aplicación.
- ⇒ Implementar las actividades correspondientes a la adecuada conservación de las colecciones en estantería.
- ⇒ Ofrecer los servicios a los usuarios de conformidad con el Reglamento.
- ⇒ Establecer mecanismos que permitan conocer el grado de satisfacción de las necesidades de la comunidad de la Escuela.
- ⇒ Evaluar los servicios.
- ⇒ Elaborar y actualizar los controles y registros de usuarios y servicios.
- ⇒ Sistematizar los datos estadísticos de uso de las colecciones y servicios.
- ⇒ Diseñar, ofrecer y evaluar cursos de formación de usuarios.

Personal

El personal que labora en la Biblioteca consta de un total de 9 bibliotecarios profesionales y 16 personas de apoyo, distribuidas de la siguiente manera: en el DDOT laboran tres bibliotecarios profesionales que se encargan de la catalogación y clasificación de los materiales, y uno más, es responsable del desarrollo de la Colección. Cuentan con seis personas de apoyo y un bibliotecario profesional como jefe de departamento.

En el Departamento de Servicios se cuenta con diez personas de apoyo, cinco en el turno matutino y cinco en el vespertino para la atención directa al público en el servicio de préstamo externo y para el intercalado del material utilizado. Laboran además, un bibliotecario profesional por turno, principalmente para la atención directa al público en el servicio de consulta y el préstamo interbibliotecario, y un jefe de departamento.

Colecciones

El acervo de la Biblioteca está constituido por 10,988 títulos y 23,183 ejemplares⁵⁹, que se organizan técnicamente de acuerdo a los siguientes estándares: para la catalogación descriptiva las Reglas de Catalogación Angloamericanas segunda edición, para la catalogación temática el Catálogo de Autoridad de Materia (CATAM) de la Biblioteca, la Lista de Encabezamientos de Materia de Gloria Escamilla, LEMB, TELABICIN, BILINDEX, entre otros. Para la clasificación se utiliza el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, edición 21.

⁵⁹ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Programa integral de fortalecimiento institucional, 2001 – 2006 versión 2.0. [Documento interno. Anexo III. Datos al 30 de junio de 2002]

El acervo se encuentra distribuido en las siguientes colecciones documentales, que están disponibles a los usuarios de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Servicios al Público⁶⁰

1. La Colección General, formada por material monográfico que apoya las asignaturas de los planes y programas de estudio, y que cubre diferentes aspectos de la cultura en general.
2. La Colección de Consulta, formada con obras que proporcionan información breve y específica, como son diccionarios, enciclopedias, directorios, índices, etc.
3. La Colección de Publicaciones Periódicas y Seriadas en papel, microformatos y discos compactos, formada por títulos especializados en biblioteconomía, archivonomía, ciencias afines y cultura general.
4. Las Colecciones Especiales o Reservadas están integradas por: las colecciones particulares de personalidades de la Biblioteconomía y de la Archivonomía tales como el maestro Leonardo González Rodríguez y la maestra María Teresa Chávez Campomanes; las publicaciones del Archivo General de la Nación; la colección del INEGI; la colección de materiales publicados por la ENBA; y aquellas colecciones y materiales documentales que por su naturaleza o procedencia requieran de atención especial.
5. La Colección de Tesis, formada por las tesis de los egresados de la ENBA y de otras instituciones afines.
6. La Colección de Materiales Audiovisuales, integrada por videos y diapositivas.
7. La Colección de Medios Electrónicos, integrada por bases de datos referenciales y de texto completo.

⁶⁰ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Reglamento de servicios al público. En: Carta Informativa, No. 10, Mayo – Junio 1995.

Servicios

La información contenida en los recursos documentales de la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz”, está disponible a través de diversos servicios, ofrecidos con el propósito de vincular a los usuarios con los materiales documentales que la Biblioteca ha identificado, seleccionado, adquirido y procesado técnicamente para su uso. Los servicios que se ofrecen, de acuerdo al Reglamento⁶¹, son:

- a. **Servicio de Información y Consulta.** Consiste en dar atención personalizada a usuarios tanto internos como externos, con el fin de apoyarles en sus requerimientos de información, utilizando para ello los recursos documentales impresos o electrónicos de la Biblioteca o de otras bibliotecas. Incluye la realización de búsquedas en medios electrónicos e impresos, la conducción de visitas guiadas a la Biblioteca para alumnos y personal de nuevo ingreso, la atención personalizada para dar respuestas a preguntas concretas; y la compilación de bibliografías utilizando las normas internacionalmente aceptadas; y en identificar, buscar, localizar y recuperar información requerida en fuentes manuales y/o automatizadas, nacionales o extranjeras, a solicitud del personal académico.

El servicio de consulta busca también, orientar y auxiliar a los usuarios (alumnos, docentes y personal de apoyo a la docencia) en el uso de bases de datos propias y en disco compacto, del catálogo en línea o de tarjetas, de obras de consulta y el manejo del propio acervo, permitiendo al usuario ampliar su manejo de herramientas que le posibiliten la localización de la información requerida.

- b. **Servicio de Orientación.** consiste en brindar guía sobre el uso adecuado de los recursos, servicios y equipo que ofrece la Biblioteca.
- c. **Servicio de Acceso Directo a las Colecciones.** consiste que los usuarios puedan consultar y utilizar libremente el material de las colecciones General,

⁶¹ Ibidem.

de Consulta y de Publicaciones Periódicas dentro de los espacios de la Biblioteca, es decir, lo que se conoce como modalidad de estantería abierta.

- d. **Servicio de Préstamo Externo.** consistente en el derecho que se otorga al usuario interno para la utilización de los materiales fuera de la Biblioteca. Puede ser a domicilio o para uso en las aulas, como apoyo al desarrollo de las asignaturas. Para utilizar este servicio, los usuarios internos deben solicitar una credencial que permanece en la Biblioteca y sirve como un expediente en el cual: están los datos del usuario, se colocan las papeletas de los materiales requeridos, y se lleva el control de la vigencia y de las sanciones que llegue a tener el usuario.
- e. **Servicio de Reserva.** consistente en apartar, a solicitud expresa del usuario, materiales no disponibles en el momento, para que le sean prestados en cuanto sean devueltos.
- f. **Préstamo Interbibliotecario.** como una forma de cooperación interbibliotecaria, se encuentra esta modalidad de préstamo, en la cual la Biblioteca establece convenios bilaterales con diversas instituciones afines para obtener la posibilidad de utilizar recursos documentales existentes en sus bibliotecas y unidades de información y viceversa.
- g. **Servicio de Fotocopiado.** Consiste en la oportunidad que se le ofrece al usuario de reproducir el material documental existente en la Biblioteca, de acuerdo a la legislación vigente sobre derechos de autor.
- h. **Servicio de Guarda Objetos.** Dado que no se permite el acceso a la Biblioteca con mochilas, bultos o paquetes se dispone de un área para que los usuarios depositen sus bultos en los que están dentro de la Biblioteca.

Adicionalmente a los servicios señalados en el Reglamento vigente, la Biblioteca ofrece:

- i. **Formación de Usuarios.** Consiste en la planeación, impartición y evaluación de cursos destinados a la formación de usuarios autosuficientes de la información, mediante el desarrollo de habilidades que les permitan acceder,

evaluar y aprovechar adecuadamente recursos y servicios de información dentro una amplia variedad.

- j. **Servicio de Alerta.** Consiste en proporcionar fotocopias de tablas de contenido y artículos de las publicaciones periódicas vigentes de la Biblioteca, con el objetivo de promover la utilización de la Colección de Publicaciones Periódicas y Seriadadas, y colaborar en el desarrollo profesional de los docentes y personal directivo, a quienes se ofrece este servicio en forma exclusiva.
- k. **Generación de Bibliografías de apoyo a la docencia.** Tiene como soporte una base de datos construida mediante el software MICRO CD/ISIS (versión 3.07). Contiene referencias de libros, tesis y artículos de publicaciones periódicas y seriadas existentes en la Biblioteca, relacionados con los contenidos de los programas de estudio, adicionales a las bibliografías básicas y complementarias incluidas en ellos.
- l. **Acceso al catálogo en línea.** Como una herramienta de acceso a las colecciones se cuenta con un catálogo automatizado, generado en el software Unicornio.
- m. **Uso de Internet.** Se ofrece acceso a la Red mediante las computadoras del área del Servicio de Consulta. Este servicio es exclusivo para los usuarios internos; es decir, alumnos, docentes y personal de la ENBA. Este servicio complementario a los recursos existentes es únicamente para la búsqueda de información, por lo que no se permite enviar o recibir correo electrónico, ni para mantener pláticas (chats).
- n. **Uso de bases de datos en línea.** Se ofrece consulta a recursos en disco compacto instalados en línea mediante la red local.
- o. **Uso de discos compactos.** Este servicio, permite la consulta de la colección de discos compactos en forma monousuario, en los equipos de cómputo del área de consulta.
- p. **Mantenimiento de Colecciones.** Con el propósito de facilitar la utilización a los materiales, así como detectar posibles errores en la incorporación de material documental a la estantería, se realizan revisiones periódicas y sistemáticas de la misma, esto permite también detectar material deteriorado,

que sea susceptible de enviar a encuadernación con el fin de conservación de los mismos o que se requiera descartar.

- q. **Espacios individuales y para grupos.** Además de ofrecer los servicios antes mencionados, se brinda a los usuarios el uso de espacios para estudio en forma individual o grupal. Se cuenta con siete cubículos de estudio que permiten a apoyar en forma más activa el trabajo docente, ofreciendo a los profesores espacios adecuados aunados al uso de las colecciones para prácticas relacionadas con su asignatura. Asimismo se permite a los alumnos reunirse para el desarrollo de actividades inherentes a su formación profesional.

Automatización

En una biblioteca, la automatización se da principalmente en tres vertientes: almacenamiento y recuperación de la información de los recursos documentales; automatización de las funciones y servicios administrativos; y automatización de los servicios bibliotecarios. En la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz, este proceso se ha dado básicamente en las primeras dos.

En 1992 con recursos provenientes del proyecto “Automatización de la Biblioteca” se inició realmente la automatización de la Biblioteca (aunque hubo un intento previo con el software Delfos en 1991). Se adquirieron el software SIABUC 3.0 para MS DOS, la plataforma Novell 3.0 para la operación de una red local, un servidor de CD-ROM, cinco computadoras 386 y una computadora 486 como servidor, para el proceso de automatización de la organización técnica y de la consulta de usuarios en línea. En 1994 se adquirieron dos computadoras más.

En 1995 se emigra a la plataforma Novell 4.0 que interconectó a toda la institución. Con los proyectos de Modernización Integral de la Biblioteca de 1997 y 1998 se adquirieron más equipos de cómputo para los usuarios y se actualizaron las versiones de SIABUC utilizadas (SIABUC 4.0, 5.0 y Siglo XXI) para fortalecer los

procesos.⁶² Así, la Biblioteca pudo contar con un catálogo al público en línea, pero por limitaciones del software no se contaba con el servicio de préstamo automatizado.

Con el proyecto Automatización de los Servicios Bibliotecarios A/FOMES 2000 se obtuvo financiamiento para adquirir el software Quick Star 2 del sistema de automatización Unicornio, y paralelamente se pudo renovar el parque informático quedando de la siguiente manera:

Un servidor Windows NT 4.0 para la operación del sistema. Para el DDOT, seis PC's Pentium IV y una PC Pentium III. Para el Departamento de Servicios: ocho equipos Pentium III con acceso a Internet, al catálogo en SIABUC, a discos compactos instalados en el servidor de la red ENBA. Un equipo Pentium III para el bibliotecario de consulta; un Pentium I para el servicio de préstamo externo, y un equipo Pentium IV para la administración.

El DDOT inició la utilización del sistema Unicornio en noviembre de 2002, pero como es necesario colocar etiquetas de códigos de barras a todo el acervo y se han presentado algunos problemas logísticos en la impresión de estas etiquetas, se espera implementar el servicio de préstamo externo en forma automatizada a partir de septiembre de 2003.

El sistema Unicornio es el Sistema de Gestión de Bibliotecas desarrollado desde hace más de 22 años por Sirsi Corporation (<http://www.sirsi.com>), que ofrece una infraestructura de gestión global para controlar todos los aspectos de la biblioteca.

⁶² Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Departamento de Desarrollo y Organización Técnica de Colecciones. Proyecto Integral de Organización Técnica de Materiales Documentales de la Biblioteca, Julio 2002. [Documento interno].

Unicorn puede correr en diversas plataformas como Unix y WindowsNT, con Oracle como gestor de bases de datos relacional y BRS/Search como gestor de bases de datos documental (a texto completo). Tiene una estructura modular, conformada por los módulos de: Control Bibliográfico y Catalogación y Autoridades, Control de la Circulación y Reserva de Materiales Bibliográficos, Control de Publicaciones Seriadas, Control de Adquisiciones, Gestión de Préstamo Interbibliotecario, Catalogación a través de Z39.50, Reserva de Materiales, Difusión Selectiva de la Información. De estos módulos, la Biblioteca adquirió únicamente los primeros dos.

Con arquitectura cliente/servidor, Unicorn es un programa que incorpora las tecnologías de información más avanzadas, tales como el acceso a múltiples bases de datos, la captura y exportación de registros, todas las funcionalidades del correo electrónico, la posibilidad de integración de recursos externos, incluyendo la vinculación de los registros a recursos electrónicos.

Se adhiere a estándares internacionales como el estándar Z39.50 (incluyendo la versión Bath Profile que es la más reciente). Asimismo, soporta interfaces X12 para EDI y los protocolos ISO 10160/10161 para préstamo interbibliotecario. Unicorn también es compatible con el protocolo para auto-préstamo en circulación de 3M. Además, soporta formatos tales como: XML, MARC 21, Dublin Core, COSATI/CENDI y otros. Cumple con el reciente estándar OPEN URL.

Ofrece además un entorno de trabajo amigable con una interfaz gráfica bajo Windows llamada Workflows que es una interfaz gráfica para el personal basada en Windows para cada aspecto del trabajo diario desde las adquisiciones hasta estadísticas y reportes., eliminado las rutinas a base de comandos.

El *WebCat* de Unicorn es la interfaz de acceso al catálogo bibliográfico a través de Internet o de una Intranet. Es un OPAC de última generación, que permite hacer todo tipo de búsquedas (simples o complejas), utilizando operadores booleanos, posicionales y truncamiento, además de poder delimitar la búsqueda por múltiples aspectos.

Permite la integración de todos los recursos electrónicos disponibles en la biblioteca, tanto en el enlace directo a los registros del catálogo con cualquier recurso electrónico externo, como en la posibilidad de consulta de otros recursos. WebCat incorpora un cliente Z39.50 que permite a los usuarios dirigir búsquedas a servidores de esta naturaleza desde un navegador. Las funciones del OPAC no se limitan únicamente a las opciones de búsqueda, también es posible ver los términos procedentes de listas de autoridades para incorporarlos en las búsquedas, exportar resultados a archivos, imprimirlos o enviarlos por correo electrónico. También puede presentar listados de novedades.

1.4.3. Prospectiva

La planeación de hacia dónde debe dirigirse la Biblioteca, y ofrecer los servicios que efectivamente resuelvan las necesidades de información de los integrantes de la comunidad, requiere considerar los objetivos, funciones y metas de la Escuela, tanto generales como en particular para los servicios bibliotecarios, que señalan diversos documentos normativos de la Escuela.

Documentos indicativos y normativos

La ENBA en su carácter de institución de educación superior de la Secretaría de Educación Pública desarrolla su trabajo en un marco que responde a las políticas del Gobierno Federal en materia educativa. Además para orientar y dirigir las acciones de sus diversos quehaceres, la Escuela ha producido a través de su historia, documentos normativos institucionales, entre los cuales se encuentran

vigentes actualmente: el Proyecto Académico, el Modelo Educativo, el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional 2001 – 2006 y el Proceso de Enfoque Estratégico en la ENBA. Con el propósito de obtener guía para el ofrecimiento de los servicios de la Biblioteca, se hace una revisión en forma particular de lo que estos documentos señalan sobre éstos.

PROGRAMA NACIONAL DE EDUCACIÓN 2001-2006: SUBPROGRAMA SECTORIAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR

El Programa Nacional de Educación 2001 – 2006 ⁶³ parte de los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo, expresa la necesidad de un cambio educativo para desarrollar un sistema de educación de buen calidad, incluyente, participativo, abierto al cambio y a todas las manifestaciones culturales, que impulse un desarrollo sustentable y democrático y sea elemento estratégico para el fortalecimiento de la soberanía nacional. Declara que la educación debe constituir el eje fundamental del desarrollo social, cultural, científico, tecnológico, económico y político de la nación.

El Subprograma Sectorial de Educación Superior afirma que la “educación superior es un medio estratégico para acrecentar el capital humano y social de la nación...es un factor para impulsar el crecimiento del producto nacional, la cohesión y la justicia sociales, la consolidación de la democracia y de la identidad nacional basada en nuestra diversidad cultural, así como para mejorar la distribución del ingreso de la población”. A partir del diagnóstico del estado de la educación superior en la actualidad, expresa la Visión de la educación superior al 2025. Para lograrla establece tres Objetivos Estratégicos, con sus respectivas políticas, objetivos particulares, líneas de acción y metas:

- Ampliación de la cobertura con equidad
- Educación superior de buena calidad

⁶³ México. Secretaría de Educación Pública. Programa Nacional de Educación 2001 – 2006 [En línea] México, 2001 [Consultado 15 de noviembre de 2002] Disponible en <http://www.sep.gob.mx/work/apps/site/programa/plan.zip>

- Integración, coordinación y gestión del sistema de educación superior.

En este subprograma no se aborda de manera particular los servicios bibliotecarios o de información, únicamente señala en forma muy general lo referente a la utilización de recursos informativos como parte del aprendizaje permanente. Podemos rescatar directrices para el ofrecimiento de los servicios bibliotecarios en la ENBA en los siguientes objetivos, metas y líneas de acción:

Objetivo Estratégico: Educación de Buena Calidad ⁶⁴

2. Se fomentará que la actividad educativa en las instituciones esté centrada en el aprendizaje efectivo de los estudiantes y en el desarrollo de su capacidad de aprender a lo largo de la vida.

Objetivo particular 1: Fortalecer a las IES para que respondan con oportunidad y niveles crecientes de calidad a las demandas del desarrollo nacional.

Línea de acción B: Promover que los proyectos que conformen el programa integral de fortalecimiento institucional consideren entre otros aspectos: ...

*La incorporación de enfoques educativos centrados en el aprendizaje.

*El uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación en la impartición de programas educativos.

*El desarrollo de sistemas automatizados de información integral para la administración y la gestión de procesos institucionales.

Línea de acción C. Impulsar el desarrollo del sistema público de educación superior y la realización de los proyectos contenidos en los programas integrales de fortalecimiento institucional, para lo cual el gobierno federal:...

*Impulsará la creación y operación de instalaciones compartidas por cuerpos académicos de diferentes IES, tales como laboratorios, talleres y *acervos bibliográficos* e informáticos, entre otros.

⁶⁴ *Ibíd.*, p. 203–210

*Fortalecerá los programas de financiamiento extraordinario para la ampliación y modernización de espacios físicos e infraestructura en la IES públicas y *de apoyo al trabajo académico*.

Metas

14) Lograr que en 2006 las instituciones públicas de educación superior cuenten con la infraestructura básica para el cumplimiento de sus funciones: Aulas y espacios para el tutelaje individual y en grupo de estudiantes, espacios para la realización de programas orientados a la formación integral de los alumnos, cubículos para profesores de tiempo completo, centros de cómputo, centros de lenguas, laboratorios, talleres y plantas piloto, *acervos bibliográficos* y conectividad informática

Objetivo particular 2: Fomentar que las IES apliquen enfoques educativos flexibles centrados en el aprendizaje.

Línea de acción A. Promover en la IES el desarrollo y la operación de proyectos que tengan por objeto incorporar enfoques educativos que desarrollen la capacidad de los estudiantes de aprender a lo largo de la vida y consideren:

*El desarrollo de nuevos ambientes de aprendizaje apoyados en las tecnologías de la información

PROYECTO ACADÉMICO

El Proyecto Académico de la ENBA⁶⁵, fue dado a conocer en octubre de 1991, y aunque ya ha pasado algún tiempo desde entonces, aún sigue siendo vigente. Se formuló tomando en cuenta la evolución histórica y experiencia de la institución, las características y principios que sustentan su vida académica, sus programas institucionales, su organización y su administración Para atender la demanda de servicios bibliotecarios y archivísticos que requiere la sociedad hoy en día, se necesita de un tipo de bibliotecario y archivista formado con un alto nivel

⁶⁵ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Proyecto académico. México: ENBA, 1991. 24 p.

profesional. Consecuentemente el Proyecto Académico pretende orientar las acciones que permitan tal formación.

El Proyecto Académico orienta y dirige el quehacer académico de la Escuela, señalando sus principios y objetivos, describiendo los elementos que la identifican y caracterizan, así como sus funciones y servicios académicos y en sus programas institucionales. Señala que la ENBA debe integrar los principios y funciones de la educación superior con sus objetivos mediante la vinculación de la docencia, la investigación, la difusión de la cultura y la extensión de sus servicios.

Señala que la ENBA requiere de modernizarse con el propósito de elevar la calidad profesional de sus egresados, ofreciendo oportunidades de formación y actualización, promoviendo la investigación, la difusión de la cultura y la extensión de los servicios en sus respectivos campos de especialidad. Para ello, habrán de realizarse acciones como la revisión y actualización de planes y programas de estudio, la superación académica del profesorado, el mejoramiento de la biblioteca, la adecuación de la planta física y el funcionamiento óptimo de las áreas de servicios en general.

En lo referente los servicios bibliotecarios en la ENBA, el Proyecto Académico indica que revisten características especiales por la naturaleza misma de la Escuela. La actual Biblioteca, su acervo, sus instalaciones y sus recursos humanos distan de lo requerido para que la formación profesional de los bibliotecarios y archivistas se dé a partir de una adecuada articulación entre docencia e investigación y de la unidad que deben formar el aula, la biblioteca y el laboratorio.

En el programa institucional “Servicios de apoyo a las funciones sustantivas”, inciso 5.7.1 establece:

“Convertir a la biblioteca en el eje de la vida académica. Dotarla de personal suficiente y calificado; de instalaciones y recursos de información, de

conformidad con los avances científicos y tecnológicos; y de la infraestructura requerida en la captación, proceso, recuperación y disseminación de la información generada en la investigación y práctica bibliotecaria y archivística de México y otros países. Dar especial atención a la disposición de fuentes secundarias de información, que permitan identificar y recuperar la literatura de reciente publicación en las áreas de interés específico. Posibilitar su incorporación a redes de intercambio y cooperación, para convertirla en un centro de excelencia en la prestación de servicios de información, capaz de responder a las necesidades de la comunidad institucional y de los profesionales de la Biblioteconomía y Archivonomía del país, y de las necesidades de la comunidad en las áreas de especialidades la ENBA, de manera tal que se constituya en el modelo a seguir, particularmente por las instituciones de educación superior”.

A este respecto Añorve ⁶⁶ señala lo siguiente: Para *convertir a la Biblioteca en el eje de la vida académica* se debe vincular en forma real a la Biblioteca con la comunidad académica y con los procesos académicos para definir y conocer las necesidades de servicios de información documental, las perspectivas en la naturaleza de dichos servicios, los planes de desarrollo académico, etc., que permitan establecer los escenarios deseables para una planeación de corto, mediano y largo plazo. Actualmente la visión de la biblioteca como eje de la vida académica no es totalmente válida, pues se considera que este eje debe ser la práctica docente y la Biblioteca se percibe como un apoyo académico, no obstante aún se pueden retomar otros de los aspectos expuestos como líneas de dirección para las acciones de mejoramiento de la Biblioteca.

Dotarla de personal suficiente y calificado implica realizar ajustes en el número de personal y del tipo de plazas. En relación a *dotarla de instalaciones y recursos de información, de conformidad con los avances científicos y tecnológicos*, Añorve

⁶⁶ Añorve Aguirre, Alejandro C. y Norma Alicia Ramírez Delgado. Servicios bibliotecarios y archivísticos de la ENBA : una respuesta a la necesidad de modernización institucional. En: Bibliotecas y Archivos. v.1, no.2 mayo-agosto 1996. pp. 3-19

continúa señalando que la Biblioteca cuenta con instalaciones propias (aunque quizás su distribución no es la más adecuada). Sobre los recursos de información, en los aspectos referidos a materiales documentales, el grado de desarrollo es bueno, considerando que sólo se ha llevado a cabo un plan organizado en los años recientes. La cobertura de las bibliografías básica y complementaria en lo relativo a materiales existentes en el mercado se puede calificar de buena, sin embargo, es necesario mantener el ritmo de compras y complementarlo con medidas como la reprografía a fin de disponer con el 100% de la literatura recomendada por los docentes en planes y programas.

Para dotarla de la infraestructura requerida en la captación, proceso, recuperación y diseminación de la información generada en la investigación y práctica bibliotecaria y archivística de México y otros países es necesario establecer contacto formal con las instituciones afines en México en materia de ciencias de la información, como son las Escuelas de Bibliotecología así como con los archivos y sistemas archivísticos y las bibliotecas y sistemas bibliotecarios más importantes del país, para conocer sus proyectos y programas, obtener la información que producen, facilitándoles la producida por la ENBA, analizar sus recursos de información, determinar los relevantes para la ENBA e incorporarlos a los recursos propios.

En el aspecto, *dar especial atención a la disponibilidad de fuentes secundarias de información, que permitan identificar y recuperar la literatura de reciente publicación en las áreas de interés específico*, es necesario contar con los diferentes medios de acceso a las fuentes secundarias (impresos, en línea o en registros electrónicos). El programa de adquisición de materiales documentales instrumentado a partir de 1992 ha permitido un avance significativo en este rubro que se verá fortalecido con las facilidades que la red automatizada y sus recursos ofrecen.

Por último, en el punto de *posibilitar su incorporación a redes de intercambio y cooperación, para convertirla en un centro de excelencia de prestación de servicios de información, capaz de responder a las necesidades de la comunidad institucional, de los profesionales de la Biblioteconomía y de la Archivonomía del país, y de la sociedad en las áreas de especialidad de la ENBA, de manera tal que se constituya en un modelo para las instituciones de educación superior*, se incluyen dos aspectos:

- a) La conectividad que está dada por recursos de automatización, telecomunicaciones y de informática y por los recursos humanos altamente capacitados que son fundamentales para la consecución de este objetivo. La ENBA cuenta con una red automatizada planeada para ofrecer las posibilidades de conexión a redes internacionales así como para facilitar el acceso a los recursos de la Biblioteca.
- b) La perspectiva de constituir a la Biblioteca en un modelo para las instituciones de educación superior, significa definir en qué aspectos y bajo qué modalidades se quiere y se puede ser modelo, por ejemplo: instalaciones, personal, servicios, colecciones, planeación y organización, recursos informáticos, mobiliario y equipo, entre otros.

MODELO EDUCATIVO

La necesidad de fundamentar una propuesta de revisión curricular de los planes de estudio 1992, en términos de un modelo educativo en el cual se presentaran los principios filosóficos, pedagógicos y psicológicos que sustentan la práctica educativa que se lleva a cabo en la Escuela, dio como resultado la elaboración del Modelo Educativo de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía⁶⁷, en donde se plantean las concepciones teóricas y metodológicas que sustentan la formación de los profesionales en Biblioteconomía y Archivonomía.

⁶⁷ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Modelo académico, 1996. [Documento interno]

Decíamos anteriormente que, a través del tiempo la educación ha ido presentando diversas transformaciones debido tanto a cambios socioeconómicos como a diferentes posturas científicas y pedagógicas que han aportado modelos para orientar los fundamentos del proceso enseñanza – aprendizaje en cada momento histórico. Estos modelos o paradigmas psicopedagógicos no son inamovibles, están en constante evolución, y de cada uno de los modelos existentes actualmente pueden irse retomando aspectos que permitan ir construyendo un modelo propio que fundamente la práctica docente.⁶⁸ En el Modelo Educativo, la ENBA retoma aspectos de diversas teorías psicopedagógicas del desarrollo y del aprendizaje para fundamentar y construir su propio modelo, que también está en constante evolución. En particular, retoma los planteamientos teóricos del constructivismo y las soluciones prácticas que de él se derivan, para explicar y comprender mejor la enseñanza y el aprendizaje y justificar una propuesta pedagógica y curricular.

Este documento expresa la concepción filosófica de la Escuela, su concepción pedagógica, los elementos metodológicos, la concepción de la práctica educativa, el sistema de evaluación, los planes de estudio, las experiencias de aprendizaje, las condiciones de operación académica, la organización académica y el personal académico.

En la concepción filosófica de la Escuela se afirma que la ENBA sustenta y orienta su quehacer en la cultura de la información, entendida ésta como el conjunto de valores desarrollados sobre los procesos y productos informativos, que generan tendencias para la acción, favorables para el uso reflexivo y sistemático de la información en la toma de decisiones, es decir, para reflexionar, sistematizar y enriquecer la experiencia. Asumir la cultura de la información como filosofía conlleva abordarlo como postura sobre la construcción y validación del conocimiento. Esto con la intención de esta filosofía sea el elemento que articule la formación profesional con el impacto en la sociedad de sus egresados.

⁶⁸ Notas tomadas en el diplomado a distancia del ILCE *Software Educativo y de Capacitación: Diseño y Evaluación*. Impartido por Ramón FERREIRO, Octubre de 2002.

El Modelo Educativo replantea el papel de la Escuela ante los retos nacionales en materia de desarrollo de sistemas para el uso y tratamiento de la información y reconoce que la formación de los profesionales de la información requiere de planes y programas de estudio innovadores que conduzcan a la formación de bibliotecarios capaces de proporcionar soluciones que hagan llegar la información a quienes hacen uso de ella.

La ENBA pugna por una enseñanza basada en la construcción de experiencias de trabajo práctico; en la utilización de la metodología de la investigación. Busca desarrollar la capacidad de investigación que posibilite una mejor comprensión de los problemas y ofrecer opciones para el avance de las disciplinas y del país.

Los principios sustentados en este Modelo señalan que la educación es más efectiva cuando se reconoce al estudiante como una persona con absoluta libertad para decidir como orientar su formación profesional, con plena capacidad para construir, integrar y procesar sus propias experiencias de aprendizaje y con toda la iniciativa para orientar su trabajo profesional a la innovación y generación de nuevas soluciones en su campo de acción. Se propone que el proceso educativo debe centrarse en el aprendizaje, en donde el estudiante es copartícipe jugando un papel activo y responsable de su propio aprendizaje; y el profesor se convierte en un facilitador del proceso. La Biblioteca debe colaborar en este proceso mediante sus recursos documentales y sus servicios, y especialmente, mediante el desarrollo de habilidades informativas en los estudiantes de la Escuela, para que puedan utilizar la información como un insumo primordial en su proceso educativo.

PROGRAMA INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL 2001 – 2006
En atención a los lineamientos girados en el ámbito de la educación superior en el Programa Nacional de Educación 2001 – 2006, la ENBA presentó en 2001 el

Programa Integral de Fortalecimiento Institucional 2001 – 2006 (PIFI)⁶⁹, el cual fue actualizado mediante procesos de seguimiento y evaluación en 2002 y 2003.

Este Programa tiene como propósito constituirse en el instrumento para la transformación del quehacer educativo de la Escuela, que le permitirá alcanzar niveles superiores de desarrollo y consolidación. Establece como precepto fundamental de esta transformación institucional, la planeación estratégica, el desarrollo y la evaluación de programas, proyectos y acciones de trabajo mediante procesos participativos.

Tomando como inicio el diagnóstico del estado actual de la Institución, establece en 2003 dos programas fundamentales: el Programa de Fortalecimiento de la Oferta Educativa (PROFOE) y el Programa de Fortalecimiento de la Gestión Administrativa (PROGES).

En el PROFOE se identifica a la docencia, los estudiantes y los programas de estudio como los ejes en torno a los cuales deben emprenderse todas las acciones de fortalecimiento institucional, y el PROGES tiene el propósito de establecerse como un instrumento de planeación que orienta el rumbo de la gestión institucional, articulada y consistente con la visión y propósitos establecidos en el PROFOE.

En éste último, que se destaca por ser el motivo de nuestra atención, se asume que en la impartición de los programas educativos interactúan estudiantes, docentes, personal administrativo y directivo, planes de estudio, infraestructura física, espacios dedicados a la docencia, los laboratorios y la biblioteca; la normatividad, el financiamiento y las políticas que inciden de manera directa o indirecta en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Plantea la formulación de tres subprogramas:

⁶⁹ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Programa integral de fortalecimiento institucional, 2001 – 2006, versión 3.0 [Documento interno]

- Desarrollo de cuerpos académicos
- Ingreso, trayectoria y seguimiento de estudiantes
- Fortalecimiento curricular

Los objetivos estratégicos de estos subprogramas son: fortalecer la participación docente en la vida académica de la Escuela; incrementar la eficiencia terminal de los programas educativos; e impulsar la pertinencia de los programas educativos en sectores sociales específicos. En estos tres subprogramas se elaborarán y operarán catorce proyectos.

En particular en el Subprograma de Fortalecimiento Curricular se propone el proyecto de *“Desarrollo de la biblioteca y laboratorio de idiomas como ambientes de aprendizaje”* que tiene como objetivos: Recuperar los espacios académicos de Biblioteca, Laboratorio de idiomas y de cómputo como ambientes de aprendizaje, y Adaptar espacios físicos de la Escuela al desarrollo de diversos ambientes de aprendizaje. Entre sus estrategias se incluye el desarrollo de colecciones para la Biblioteca.

PROCESO DE ENFOQUE ESTRATÉGICO EN LA ENBA

En el año 2001, el gobierno federal llevó a cabo un proceso en cascada denominado Enfoque Estratégico⁷⁰, para cimentar el desarrollo administrativo de las dependencias mediante una cultura de trabajo participativo. Llega a la ENBA a través de la DGES, teniendo como objetivo favorecer el desarrollo del trabajo en equipo, sinergia y compromiso entre el personal de la Escuela, en primera instancia entre el personal directivo. Su principal desafío es generar una visión común sobre la institución, establecer metas claras, con roles y responsabilidades claros, con gente entusiasta y comprometida que desarrolla habilidades y competencias individuales. Este proceso se realizó en tres etapas, que se cubrieron en nueve pasos:

⁷⁰ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Proceso de enfoque estratégico en la ENBA, 2001. [Documento interno]

Diagnóstico

1. Hechos
2. Introspección

Enfoque

3. Propósito
4. Valores
5. Visión

Programación

6. Barreras
7. Metas
8. Estrategias
9. Acciones

Así, tomando como base una revisión de cuál es la razón de ser de la Escuela y para qué existe, se hizo una introspección, identificando cuáles son nuestras principales fortalezas y debilidades.

En la segunda etapa, se determinó el propósito de la Escuela que se señala cuál es su mayor responsabilidad. Se identificaron los valores más importantes que deben guiar las elecciones, decisiones y relaciones en el trabajo, que son: la lealtad, entendida como la conducción del desempeño con apego a los principios, objetivos y propósitos de la Escuela; la honestidad, que es el desempeño con rectitud, entereza, justicia y transparencia; y la libertad, entendida como asumir el desempeño con autodeterminación. Se formuló la Visión de la Escuela para el año 2004, es decir lo que la Escuela pretende lograr para ese año.

En la última etapa se revisó el nivel actual de desempeño y las barreras que obstaculizan el logro de la Visión y que deben superarse; posteriormente se estableció la programación para conseguir los resultados deseados, mediante la determinación de las cuatro actividades clave de resultados (ACR) de la Escuela, estableciendo para cada una de ellas sus correspondientes metas, estrategias y acciones. Las Actividades Clave de Resultados son:

ACR1. Ofrecer programas de Profesional Asociado, Licenciatura, Posgrado y Educación Continua en Biblioteconomía y Archivonomía, en diversas modalidades de estudio.

ACR2. Desarrollar y/o fortalecer la docencia, la generación y aplicación del conocimiento, la difusión de la cultura y la extensión de los servicios.

ACR3. Mejorar los servicios de apoyo académico.

ACR4. Mejorar la gestión administrativa.

Los servicios bibliotecarios en particular se encuentran incluidos en la Actividad Clave de Resultados 3 *Mejorar los servicios de apoyo académico*, estableciendo como la manera de efectuarlo la *Redimensión de los servicios de apoyo académico*; se entiende esta redimensión como un proceso de definición, mejoramiento y reorientación de los servicios.

La situación o nivel actual de desempeño que se identificó para los servicios de apoyo académico es que se desarrollan con deficiencia, no existen líneas de acción que propicien su real vinculación con los quehaceres académicos, y falta delimitar sus funciones.

Las barreras:

- Deficiencia en la prestación de los servicios de apoyo académico
- Desvinculación de los servicios de apoyo académico con los requerimientos de los programas educativos.
- Indefinición de funciones de las áreas que prestan este tipo de servicios.

Meta:

3 A. Elaborar y operar un programa de reorientación de los servicios de apoyo académico, con base en una evaluación, vinculado con los quehaceres institucionales, durante 2002.

Estrategias:

2. Evaluación de los servicios que ofrecen la Biblioteca y el Archivo Histórico
3. Redefinición de los servicios de apoyo académico

Acciones:

Para la estrategia 2:

1. Conformar el grupo de trabajo
2. Instalar formalmente el grupo de trabajo
3. Definir los criterios e instrumentos para la evaluación de los servicios
4. Aplicarlos instrumentos de evaluación
5. Sistematizar los resultados
6. Elaborar el informe que incluya conclusiones y recomendaciones
7. Presentar el informe a la Dirección
8. Elaborar la memoria del proceso

Para la estrategia 3:

1. Conformar el grupo de trabajo
2. Instalar formalmente el grupo de trabajo
3. Establecer el contexto de los servicios de apoyo académico
4. Determinar la estructura del programa de reorientación de los servicios de apoyo académico
5. Redactar el programa de reorientación de los servicios de apoyo académico
6. Iniciar la operación del programa de reorientación de los servicios de apoyo académico
7. Elaborar la memoria del proceso

En el momento en que esto se escribe (julio de 2003) el proceso se encuentra en la realización de la evaluación de los servicios con el propósito de fundamentar el proyecto de Redefinición de los Servicios y permitir la toma de decisiones que permitan ofrecer servicios bibliotecarios de calidad para la comunidad de la ENBA

En conclusión

La revisión de los documentos anteriores permite establecer el camino que la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz” debe seguir como el principal apoyo académico de la ENBA.

Estableciendo como premisa fundamental la convicción de que el papel que juegan los servicios bibliotecarios en la Escuela es decisivo en la formación de los bibliotecarios y archivistas que demanda el país, se requiere realizar diversas acciones para lograr que la Biblioteca esté a la altura de la demanda de su comunidad, entre las que se encuentran:

1. Apoyar de manera eficiente y oportuna las actividades académicas de la institución, con base en vínculos de comunicación adecuados con los docentes y estudiantes.
2. Ofrecer servicios bibliotecarios de calidad con colecciones de materiales documentales que respondan adecuadamente a las necesidades de información de su comunidad.
3. Contar con el acervo adecuadamente organizado, con herramientas que permitan el acceso y la recuperación de la información.
4. Formar a sus usuarios en la utilización de los recursos informativos, como apoyo al desarrollo de habilidades que faciliten el aprendizaje permanente.
5. Contar con políticas y programas de preservación y conservación de los materiales documentales que involucren a los usuarios de la Biblioteca.
6. Contar con personal suficiente y preparado.
7. Contar con espacios suficientes y funcionales.
8. Dada su participación en la formación de una gran parte de los profesionales que trabajan en las bibliotecas del país, estar a la vanguardia en la aplicación de técnicas bibliotecarias y documentar los procesos para contribuir al desarrollo de la disciplina.
9. Atender las necesidades de información de toda la comunidad, incluyendo los integrantes de la comunidad de educación a distancia.
10. Establecer acceso a los servicios en forma remota.
11. Estar a la vanguardia en la aplicación de tecnologías de información.
12. Evaluar los servicios en forma permanente, de manera que permita la toma adecuada de decisiones.

2. La gestión de calidad en la biblioteca desde la perspectiva de las normas ISO

Etimológicamente la palabra calidad, proviene del latín *qualitas-qualitatis*. El diccionario de la lengua española asienta “*propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.*”⁷¹

Aunque la calidad forma parte de nuestro vocabulario y actuar cotidianos, no siempre tenemos la certeza de sus alcances. Como lo podemos constatar a lo largo de la historia de la humanidad, la calidad ha sido un concepto siempre idealizado por los grupos humanos. Desde tiempos remotos, la calidad ha sugerido la idea de conformidad, aceptación grupal e individual, felicidad y bienestar en cualquier ámbito. Podemos hablar de la calidad de un producto, o de la calidad de vida. La acepción que ahora nos ocupa, tiene que ver más con las formas de producción de bienes y servicios, dentro de una sociedad cada vez con mayor alcance de información y compleja. Así, encontramos que el auge de la calidad como concepto administrativo tiene sus orígenes en los años 50.

La evolución que ha seguido el concepto de “calidad” puede segmentarse de la siguiente manera⁷²:

- Inspección
- Control del proceso
- Control integral de la calidad
- Calidad Total

Inspección: la división del trabajo permite que un grupo de trabajadores realice tareas de inspección al producto elaborado y terminado. Una vez que ha terminado el proceso de producción, estos trabajadores se encargan de separar

⁷¹ Diccionario de la lengua española. -- 22ª. Ed.-- Madrid : Real Academia Española, 2002. Consultado el 5 marzo 2003. URL: <http://buscon.rae.es/diccionario/drae.htm>

⁷² Berlinches Cerezo, Andrés. Calidad. Madrid : International Thompson, 2002. p. 2

las piezas o productos bien hechos de los *defectuosos*, apartando éstos del flujo de la producción.

Control del proceso: antes de elaborar productos no aceptables, anticiparse y actuar sobre el proceso de fabricación a través de su control. Actualmente, este control estadístico del proceso se considera una herramienta de la mejora continua.

Control integral de la calidad: se crean comités de calidad con la misión de coordinar la planeación, seguimiento y control de un sistema de calidad establecido.

Calidad total: no sólo el Comité de Calidad es el encargado de sistema de la misma; ni la calidad se refiere solamente al producto, sino a todas las actividades de la empresa, y por lo tanto, a todos los departamentos y niveles.

El concepto de “calidad” actual es entendido como *“filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad”*⁷³

Después de la derrota del imperio japonés durante la segunda guerra mundial, la economía del país asiático había quedado fracturada y retrasada con respecto a Occidente. W. Edward Deming, teórico de la administración empresarial, empezaba a desarrollar nuevas formas de asumir la gestión de las organizaciones, desde herramientas de control en la producción hasta en la filosofía misma hacia las personas que componían esas organizaciones.

Cuando Japón pone en ejecución las teorías de Deming, se experimenta un desarrollo económico importante, auge que ha dominado importantes aspectos de

⁷³ Ishikawa, Kaoru. ¿Qué es el control de la calidad? : la modalidad japonesa. Bogotá : Norma, 1988. p. 15

la economía, hasta la actualidad. En forma paralela, despuntaron teóricos o “gurús” de la calidad, de entre los que destacan el ya mencionado Edward Deming, Joseph M. Juran, Kaoru Ishikawa, Armand Feigenbaum, Philip Crosby y Genichi Taguchi. Los gobiernos tampoco se han quedado atrás y ya han establecido Premios Nacionales de Calidad; sólo por mencionar algunos: Shingo Prize (EUA), Malcom Baldrige (EUA), Premio Deming (Japón), EFQM (Europa), Premio Nacional de Calidad (México), Premio Iberoamericano a la Calidad (con sede en Portugal).

Si bien el significado literal de la calidad en la gestión nos remita a la idea de hacer bien las cosas a la primera, hay diversas técnicas y puntos de vista que muchos teóricos han desarrollado para completar el concepto en lo que consideran la mejor manera de gestionar. Lejos de excluirse, las aportaciones se complementan. Y todo ello ha llegado a conformar lo que ahora es conocido como la gestión de calidad.

El autor Gómez Hernández opina sobre la idea expresada en el párrafo anterior, lo siguiente: “En la actualidad se defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. No es una moda, sino un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencia en las bibliotecas: marketing, planificación, dirección por objetivos, controles de costes, evaluación, análisis funcional. ... A esto se le ha llamado ‘Gestión de Calidad’, y se convierte en una filosofía de compromiso para la mejora continuada de cada aspecto de la actividad desarrollada, y una orientación a la satisfacción del cliente”⁷⁴.

Gómez Hernández habla que la gestión de calidad se convierte en una filosofía organizacional donde siempre debe estar presente la evaluación, ésta última nos permitirá identificar debilidades y fortalezas de la gestión actual, para poder diseñar estrategias de preferencia preventivas para convertir las debilidades en

⁷⁴ Gómez Hernández, J.A. Gestión de bibliotecas. Murcia : DM, 2002. p. 65

fortalezas y obtener parámetros de eficiencia que nos permitan alcanzar la calidad en plazos mas cortos. Además debe de entenderse que la gestión de calidad y la evaluación son un proceso constante, algo que es responsabilidad de todos los miembros de la biblioteca, supone una actitud asertiva ante los errores, que se han de prevenir o solucionar y no ocultar o aplazar. Merlo Vega comenta que *“la gestión de una biblioteca universitaria se debe evaluar para comprobar su rendimiento. De esta manera se podrá conocer la eficacia de los servicios y la marcha general de la biblioteca”*⁷⁵.

Un sistema de gestión de calidad debe:

1. Conseguir y mantener la calidad en los productos y servicios, y en los procesos para conseguirlos.
2. Ofrecer la seguridad de que se obtiene, tanto a la dirección de la biblioteca como a los usuarios.
3. Mejorar la productividad, la eficacia y reducir costos.

2.1. Oportunidades y obstáculos para que tenga éxito el sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad debe de evitar la gestión personalista, en la que los bibliotecarios actúan solo por intuición y experiencia. Puede ser que la intuición y la experiencia logren obtener buenos resultados, pero esto lleva a la biblioteca a depender de las personas, cuando estas llegan a faltar la biblioteca se puede paralizar o navegar sin rumbo. Por lo tanto es necesario que existan por escrito planes, políticas, metas y objetivos claros y precisos.

Llevar a cabo un sistema de gestión de calidad es una tarea bastante compleja, hay que romper con inercias y vicios adquiridos a lo largo de muchos años, involucrar a toda la plantilla, implantar formas de trabajo innovadoras, entre otras.

⁷⁵ Merlo Vega, José Antonio. Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. En: Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. v.49, no.2, abril-junio 1998. p. 285

Algunos de los factores que posibilitan la implantación exitosa del sistema son los siguientes:

- Liderazgo de la dirección de biblioteca
- Facultar⁷⁶ algunas de las decisiones al personal
- Orientarse al usuario. El estudio y satisfacción del usuario nos permitirá conocer y anticipar sus necesidades y expectativas, además es necesario identificarlos, segmentarlos y diferenciarlos, mantener una comunicación constante con ellos, investigar los cambios de necesidades, comunicar sus deseos y necesidades a todo el personal de la biblioteca
- Implicar a todos los recursos humanos en la filosofía de la calidad, a través de información, canales de comunicación ágiles, participación y formación
- Planear con una visión a largo plazo
- Analizar, normalizar, describir y documentar todos los procesos de trabajo
- Evaluar periódicamente la planificación

Los obstáculos que se presentan para la implantación exitosa del sistema son los siguientes:

- La pasividad y falta de visión de los directivos de la organización
- Encontrarse satisfechos con la situación actual de la biblioteca y no percibir la necesidad de mejorar
- Falta de receptividad, afán de protagonismo o incapacidad para asimilar las influencias externas

Implantar un sistema de gestión de calidad tiene costos de inversión, pero su beneficio es grande. “La calidad nos hace ser más competitivos e incrementar la productividad. Además, se ahorra en los costes por fallos, que se reducen, evita la pérdida de imagen o de usuarios....”⁷⁷.

2.2. La normalización para el sistema de gestión de calidad

La normalización es la actividad que establece, con respecto a problemas actuales o potenciales, disposiciones de uso común y continuado, dirigidas a la obtención del nivel óptimo de orden en un contexto dado.

⁷⁶ Según la Real Academia facultar significa: Dar autoridad, poder o derecho a alguien para hacer algo, y se puede considerar como sinónimo de delegar.

⁷⁷ Gómez Hernández. Op. cit. p.67

En particular, esta actividad consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas.

La normalización ofrece al sistema de gestión de calidad importantes beneficios, al facilitar la adaptación de los productos, procesos y servicios a los fines a los que se destinan, previniendo los obstáculos al servicio bibliotecario y facilitando la cooperación tecnológica.

Una norma es un lineamiento por escrito, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para uso común y repetitivo reglas, directrices o características para actividades o sus resultados. Es la misma solución para un problema que se repite.

Las normas son lineamientos técnicos con las siguientes características:

- Deben de encontrarse por escrito.
- Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria.
- Son elaborados por consenso de las partes interesadas:
 - Fabricantes o productores
 - Administraciones
 - Trabajadores o empleados
 - Usuarios y consumidores
 - Centros de investigación y laboratorios
 - Asociaciones e Instituciones
 - Agentes Sociales, etc.
- Están basados en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico.
- Son aprobados por un organismo nacional, regional o internacional de normalización reconocido.
- Están disponibles al público.

Las normas ofrecen un lenguaje común de comunicación entre las bibliotecas, la administración y los usuarios.

Los lineamientos normativos pueden ser de diferentes tipos dependiendo del organismo que los haya elaborado.

En la clasificación tradicional de normas se distingue entre:

- **Normas nacionales** son elaboradas, sometidas a un período de información pública y sancionadas por un organismo reconocido legalmente para desarrollar actividades de normalización en un ámbito nacional.
- **Normas regionales** son elaboradas en el marco de un organismo de normalización regional, normalmente de ámbito continental, que agrupa a un determinado número de Organismos Nacionales de Normalización.
- **Normas internacionales** tienen características similares a las normas regionales en cuanto a su elaboración, pero se distinguen de ellas en que su ámbito es mundial. Las más representativas por su campo de actividad son las normas ISO elaboradas por la Organización Internacional de Normalización.

2.3. Las normas ISO 9000 para la gestión de calidad

Las normas ISO 9000 se idearon originalmente para empresas de la industria de la transformación. Desde comienzos de la década de los 90, no obstante, su aplicación se está difundiendo rápidamente a otros sectores de la economía. La evolución experimentada en los últimos años ha llevado a un reconocimiento generalizado del valor de un certificado ISO 9000 y de su función como garantía de calidad.

Por supuesto, la calidad no constituye un fenómeno nuevo dentro de la enseñanza y la formación, pero el interés por las ISO 9000 es de origen relativamente reciente. Desde comienzos de la década del 2000, toda una serie de instituciones de educación superior de México han obtenido un certificado ISO 9001 o ISO 9002. Aún cuando la certificación⁷⁸ ISO 9000 siga siendo un fenómeno marginal en el mundo de la enseñanza y la formación, la cifra de instituciones y departamentos certificados se halla en aumento, particularmente entre las

⁷⁸ Certificación es la actividad que consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas especificaciones técnicas y/o normas, con la expedición de un acta en la que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en dichas especificaciones y/o normas. Esta acta puede tomar la forma de un certificado y/o marca de conformidad.

instituciones de formación profesional y formación profesional continua. Sin embargo, son muchos los profesionales del mundo docente que se preguntan si esta evolución constituye la mejor vía para perfeccionar la calidad dentro de las instituciones formativas. Para muchas personas, el valor añadido real de un proceso de certificación de este tipo sigue siendo dudoso y ello sin mencionar los costos que implica dicho proceso.

“ISO 9000” es la denominación de uso común para una serie de normas internacionales de gestión de calidad dentro de organizaciones: ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004 (y sus subnormas). Las normas más relevantes para nuestro contexto son la ISO 9001 y la ISO 9002. El título oficial de la ISO 9001 es “Sistemas de la calidad. Un modelo de garantía de calidad para el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y los servicios”. La ISO 9002 es semejante a la ISO 9001, exceptuando que no incluye el diseño. A diferencia de otros textos y ‘normas’ de la serie ISO 9000, estas dos normativas prevén la certificación de organizaciones por un tercero.

El concepto clave definido por la ISO 9001 y la 9002 es la noción de “gestión de calidad”. La definición internacional oficial de gestión de calidad, de conformidad con la ISO 8402, es la siguiente: “Todas las actividades planificadas y sistemáticas aplicadas dentro del sistema de gestión de calidad y manifiestamente necesarias para inspirar la confianza adecuada en que una organización cumplirá los requisitos de la calidad”. Los requisitos de una gestión de calidad deben describirse de la siguiente manera:

- Criterios de calidad definidos para todas las actividades a las que se aplica la gestión de calidad;
- Procesos que garanticen el cumplimiento de las normas de la calidad;
- Procesos cuya conformidad se controle sistemáticamente; o detección y análisis de los motivos de no conformidad;
- Eliminación de las causas de problemas mediante las intervenciones adecuadas de corrección.

Los principios de gestión de calidad pueden aplicarse a una actividad particular o a todos los procesos de una organización. Si se aplica la gestión de calidad a todas las actividades de una organización, se dice que ésta ha instaurado un “sistema de gestión calidad”. Este sistema de la calidad puede también denominarse “sistema de control de la calidad” o alternativamente “sistema de gestión de calidad” (acepción más moderna).

Esencialmente, las ISO 9001 e ISO 9002 plantean una serie de requisitos, que este sistema de gestión de calidad debe cumplir. Algunos de estos requisitos se plantean en términos bastante generales, mientras que otros se explican con mayor detalle. La versión inglesa de las normas contiene aproximadamente 8 páginas, que reproducen en su mayoría los requisitos de la Sección 4, clasificados en 20 “cláusulas” o “criterios”. A continuación se presentan éstas cláusulas o criterios:

2.4. Requisitos para un sistema de gestión de calidad, según la ISO 9001 e ISO 9002: “Cláusulas” o “Criterios”

- 4.1 Responsabilidad de la dirección/gerencia
- 4.2 Sistema de la calidad
- 4.3 Revisión de contratos
- 4.4 Control del diseño
- 4.5 Control de la documentación y los datos
- 4.6 Adquisiciones
- 4.7 Control de los productos proporcionados por clientes
- 4.8 Detección y seguimiento de productos
- 4.9 Control de Procesos
- 4.11 Control de los equipos de inspección, medición y comprobación
- 4.12 Estatus de inspección y comprobación
- 4.13 Control de los productos no conformes
- 4.14 Intervenciones de corrección y preventivas
- 4.15 Manipulación, almacenamiento, envasado, conservación y suministro
- 4.16 Control de los registros de la calidad
- 4.17 Auditorias internas de la calidad
- 4.18 Formación

4.19 Servicios postventa
4.20 Técnicas estadísticas

Pueden agruparse los requisitos que plantean estas normas en tres grupos distintos:

1. Requisitos generales para un sistema de gestión de calidad (responsabilidad directiva, manual y procedimientos de la calidad, designación de un director de la calidad, disponibilidad de recursos y personal cualificado,...);
2. La necesidad de implantar procesos de registro en los procesos clave en la organización (diseño, desarrollo, adquisiciones, suministros, etc.), así como en las actividades correspondientes a dichos procesos;
3. Mecanismos específicos de gestión de calidad, incluyendo la comprobación e inspección, la realización de registros de la calidad, ocuparse de los casos de no conformidad con las normas, mantener los documentos actualizados, efectuar auditorias internas y llevar a cabo revisiones periódicas de gestión.

Cumplir la mayoría de estos requisitos no constituye un obstáculo serio para una organización operativa. En una organización eficaz y de alto rendimiento lo único que se requiere suele ser registrar por escrito y de manera formal la forma en la que se opera habitualmente. No obstante, el cumplimiento de algunos de los requisitos más específicos de gestión de calidad requiere casi inevitablemente un trabajo adicional. Este incluye la introducción de nuevas actividades y procesos, particularmente un control de documentos, las auditorias internas y las intervenciones sistemáticas de corrección.

Es importante recordar que la ISO 9001 y la ISO 9002 son normas de sistema. Los certificados que pueden concederse mediante ellas señalan que una organización es perfectamente capaz de cumplir las necesidades y requisitos de sus clientes de manera planificada y controlada. Este sistema de implantación de la calidad mediante procesos puede entrar en ocasiones en conflicto con un sistema más

“absoluto” de implantación de la calidad por productos. Por ejemplo, un certificado ISO 9000 para una organización docente ofrece una “garantía” de que ésta se halla bien estructurada y de que los resultados de sus programas y cursos responden a los objetivos y necesidades planteados por los usuarios; pero no garantizan necesariamente que los contenidos de dichos cursos y programas cumplan un determinado nivel educativo.

De esta manera, los términos “requisitos” y “normas” utilizados en la terminología de las ISO 9000 difieren de las tradicionales nociones educativas o formativas. Las “normas” oficiales para la enseñanza o la formación se refieren en general a determinados requisitos “de entrada” o *input* (por ejemplo, cualificaciones de los maestros, contenidos de los programas, ...) o en ocasiones “de salida” o *output* (documentos, títulos, ...). Las ISO 9000 consideran la calidad de forma distinta y requieren el cumplimiento de principios generales de control de procesos dentro de las instituciones (normas “de proceso” o “de sistema”).

Otra diferencia importante es que las normas tradicionales para la enseñanza y la formación son con frecuencia muy específicas y relacionadas con un contexto particular. Esta característica hace a estas normas más relevantes y verificables, pero también más dependientes de su momento (riesgo de rápida pérdida de actualidad) y menos transferibles. Por otra parte, el carácter de las ISO 9001 e ISO 9002 es mucho más general, lo que implica que siempre resulta necesario un grado considerable de interpretación y que no pueden analizar explícitamente determinados temas concretos.

“La norma ISO 9001 (2000) fundamenta su filosofía en dar satisfacción al cliente; para esto tienen que identificarse todos los procesos de la empresa o biblioteca que afectan y dan satisfacción al cliente / usuario. Satisfacer al cliente es lo básico. Para lograr esta transformación, la Norma proporciona un conjunto de herramientas a los que denomina los 8 pilares”⁷⁹.

⁷⁹ Ibid. p.67

2.5. Pilares del sistema de gestión de calidad

- 1. Enfoque al cliente.** La biblioteca depende de sus usuarios y por lo tanto, debería comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y esforzarse en exceder sus expectativas. Trabajar alrededor del usuario implica lograr que la biblioteca cuente con información sistemática de lo que necesita, de los niveles de satisfacción que se logran y de la forma de superar esas expectativas pero, sobre todo, significa desarrollar mecanismos que permitan detectar a tiempo y con eficiencia cuándo no se está cumpliendo y tener establecido los mecanismos de cómo resolverlo. Los instrumentos de investigación sobre estos aspectos, su sistematización, la comunicación oportuna y la cobertura amplia sobre los resultados que se van obteniendo.
- 2. Liderazgo.** El director de la biblioteca se debe de convertir en el líder nato, él debe de crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la biblioteca. Un enfoque de liderazgo necesariamente implica involucrar al director y a toda la directiva a partir de una convicción sobre la importancia de la calidad. El reto actual es desarrollar o formar líderes formales, identificar a los líderes informales, trabajar en una cultura de trabajo en equipo que posibilite y motive a todos los integrantes de la plantilla de la biblioteca a dar lo mejor de cada uno de ellos.
- 3. Participación del personal.** Es la parte más importante de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas en beneficio de la biblioteca. La organización debe planificar cuidadosamente las estrategias basadas en técnicas de comportamiento y desarrollo humano, para que el sistema de gestión de calidad logre cimentarse. Las resistencias por falta de motivación implican falta de interés en la formación, respuesta deficiente a las auditorias, falta de participación y compromiso. La participación requiere una revisión seria y

autocrítica de cómo se trabaja con el personal. Significa evaluar cuál ha sido el impacto real del trabajo que se ha hecho con la gente, averiguar qué ha funcionado y lo que no, cuáles han sido las causas raíz. Este principio intenta revalorizar el factor humano y pensar que todos tienen la posibilidad del mejoramiento y satisfacción en todo los roles en que participa, lo cual abre las posibilidades de que la capacitación sea aprovechada de mejor manera y el personal esté en condiciones de mejorar sus rutinas laborales.

4. **Enfoque basado en procesos.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos económicos, tecnológicos, etc. Se gestionan como un proceso, donde existe un principio y un fin. Un enfoque de estas características aporta un conjunto de elementos que ayudan a reducir los llamados feudos en la naturaleza de las organizaciones, ya que permite identificar las interrelaciones que participan en cada proceso.
5. **Enfoque de sistemas para la gestión.** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados con un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la biblioteca en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua.** La mejora continua del desempeño de la biblioteca debería ser un objetivo permanente de ésta. La mejora continua no puede entenderse y lograrse en una biblioteca si ésta no cuenta con una amplia participación de personal capacitado y comprometido con su trabajo y con los objetivos institucionales y de gestión.
7. **Enfoque para la toma de decisiones basado en hechos.** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Para el análisis de hechos y prevención de contingencias, es necesario, diseñar eficientes sistemas de información administrativa que coadyuven a la obtención de datos que faciliten la identificación de lo que está sucediendo en la biblioteca y cómo se está comportando aquello que queremos conocer. El enfatizar la importancia de los datos orienta a buscar éstos en todos los procesos que componen el sistema, por

consiguiente, en todo lo que ocurre hacia el interior de la biblioteca, lo cual implica generar una cultura orientada a la evolución con parámetros e indicadores claros y acordados para dar nitidez a este proceso. La revisión y construcción de conceptos como medir, calificar y evaluar es imprescindible para sentar las bases de cambio en la biblioteca.

8. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones con el proveedor.** Una biblioteca y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valores. En consecuencia, es necesario hacer una revisión a fondo para ver en qué medida se han aplicado estos principios y a partir de esa evaluación identificar en dónde hay que trabajar para lograr el cambio de paradigma que necesariamente sea congruente con el espíritu de la norma y sobre todo, para contar realmente con un sistema de gestión de calidad que redunde en beneficio de los usuarios, los proveedores y todos los relacionados con el mismo.

2.6. Procesos de autoevaluación institucional en la educación superior en México y su aplicación en la biblioteca

Es conveniente comenzar respondiendo la pregunta relativa a lo que entendemos por “educación superior”; es decir, los objetos y sujetos que deben evaluarse para calificar ese territorio que unos ven como pequeña parcela de tierra suave y otros como enorme acantilado de granito.

La evaluación de la educación superior se inicia tomando una decisión respecto a las disyuntivas y opciones que presenta esa pregunta. ¿Qué es lo sustantivo, lo esencial en este asunto? ¿Qué grado de detalle o de generalidad ha de alcanzar la evaluación? ¿Cómo entender y valorar esa complejísima entidad que lo mismo corresponda a la lección de un día cualquiera que a una Ley General de Educación? ¿Cómo asimilar la experiencia de un solo alumno junto a la dinámica

de 1,113⁸⁰ instituciones de educación superior? ¿Qué relación hay entre el tema 4 de un curriculum de la carrera de Ingeniería Industrial con las especificaciones de una licitación para lograr un contrato internacional? Por último, la pregunta más desesperada o desesperante ¿Realmente se puede evaluar “la” educación superior, así, en conjunto? Por supuesto que no; en el caso de la educación superior la unidad a evaluar, el objeto unitario de evaluación más operativo, conveniente y práctico es “el programa”. Por supuesto, es indispensable acotar y caracterizar, así sea arbitrariamente, lo que se entenderá por “programa”. En nuestro medio no parece haber mayor dificultad para adjudicar la etiqueta de programa a cuestiones como “la formación de médicos en la facultad X”, “el proyecto 2 del Instituto de Investigaciones Electrónicas”, “la colección de códigos prehispánicos del Departamento Editorial de la Universidad Y” o “El programa de estímulos para el personal docente del Instituto K”. La magnitud de estas entidades resulta mucho más accesible a la evaluación.

Las características de un programa suelen constituir un punto intermedio que permite agregarse para evaluar entidades mayores como una escuela, una universidad, el subsistema tecnológico, el subsistema público, el área médico asistencial, etcétera y también facilita la desagregación para evaluar entidades más específicas como alumno, profesor, investigador, laboratorio, biblioteca, curriculum y otros.

Este tipo de consideraciones se han hecho en nuestro ámbito educativo y eso explica que la orientación inicial de las tareas de evaluación y acreditación sea hacia los programas y no respecto a las instituciones o los subsistemas. Si se acepta esta solución pragmática y operativa, entonces la pregunta que prosigue es ¿Con qué criterio se evaluará la calidad de un programa de educación superior? ¿Qué distingue a un buen programa de un mal programa?⁸¹

⁸⁰ Chapa R., E. y otros. La educación superior en la sociedad del conocimiento. Consultado el 5 junio 2003. URL: <http://www.asee.org/international/INTERTECH2002/838.pdf>

⁸¹ Cfr. Gago Huguet, Antonio. Apuntes acerca de la evaluación educativa. México : SEP, 2002. pp.41-42

La evaluación en las instituciones de educación superior (IES) en México, no es un asunto reciente, existen antecedentes desde 1968 en que la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) creó la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES), cuyas funciones eran diagnosticar, evaluar y planear las actividades relacionadas con la educación superior. El primer resultado del CONPES fue presentado en la reunión anual de la ANUIES celebrada en la ciudad de Hermosillo y cuyo título era “*Diagnóstico preliminar de la educación superior*”.

La Secretaría de Educación Pública también ha hecho valiosas aportaciones al respecto, por ejemplo; se realizó un diagnóstico del subsistema educación superior y los resultados fueron publicados en 1976 en un libro titulado “*La educación superior en México*”. Años más adelante, se difundieron otros documentos, nuevamente la ANUIES en 1978 presenta el documento “*La planeación de la educación superior*”; Pablo Latapí realiza un estudio sobre el *Análisis de un sexenio de educación en México 1970-1976*.

Otra vez la ANUIES en 1984 se hace presente en este ámbito con la obra “*La evaluación de la educación superior en México*”, la cual fue escrita por un grupo técnico creado ex profeso para discutir los criterios y procedimientos generales para la evaluación. En la obra antes mencionada se establecieron categorías, criterios e indicadores para facilitar el proceso de evaluación y esto se convirtió en una de las principales aportaciones de ANUIES al marco teórico de la evaluación de la educación superior en México. Sin embargo, en este documento no se considero nada respecto a las bibliotecas de las IES. Después en 1985 y 1986 le siguieron los programas conjuntos del gobierno federal y la ANUIES, conocidos como PRONAES (Programa Nacional para la Educación Superior) y PROIDES (Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior).

En el PROIDES se estableció la autoevaluación como práctica proveniente del interior de las IES, y se reconoció la necesidad de establecer las condiciones para la evaluación, tales como la organización, legitimación, fortalecimiento y creación de instancias específicas para promover y coordinar el proceso.

Para cumplir con el proyecto piloto de evaluación del sistema de educación superior señalado en el PROIDES, en 1988 se realizaron actividades en tres instituciones que produjeron marcos conceptuales y prácticas alternas para evaluar a las IES. Un año después, en 1989, en la 8ª Reunión Extraordinaria de la ANUIES surgió el documento “*Declaraciones y aportaciones de la ANUIES*” donde se planteó que las IES desarrollaran las metodologías para la autoevaluación y fomentaran la cultura de la evaluación, entre otros aspectos.

En el mismo año de 1989 se creó la Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), la cual nació con el objetivo de concebir y articular un proceso nacional de evaluación para la educación superior. En 1991, la CONAEVA presenta el primer acercamiento al objetivo planteado en su creación, el libro titulado “*Lineamientos generales y estrategias para evaluar la educación superior*”, en el cual se recogen las propuestas de la propia CONAEVA y de la ANUIES presentadas en Tampico durante la 9ª Reunión Extraordinaria de la Asociación.

“A partir de la creación de la CONAEVA, las instituciones de educación superior han realizado autoevaluaciones anuales desde 1990 y se ha impulsado la autoevaluación como herramienta fundamental para la planeación. Como resultado de sus autoevaluaciones varias universidades públicas han aportado parámetros para medir su desempeño. También se ha realizado la evaluación interinstitucional, llamada de pares, a través de los Comités para la Evaluación de la Educación Superior, (CIEES)”⁸².

⁸² Arellano Rodríguez, J. Alberto. Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior. México : SEP, ENBA, 2000. p.19

Aunque la CONAEVA contribuyó a solucionar la problemática de las autoevaluaciones en las IES, proponiendo lineamientos generales y estrategias, todavía existe un camino muy largo que recorrer para que esto se haga extensivo a todas y cada una de las IES, hay que recordar que no es evaluar por evaluar, sino hay que evaluar para mejorar, para que sea posible que *“En 2025, el Sistema Educativo Nacional, organizado en función de los valores de equidad y calidad, ofrezca a toda la población del país una educación pertinente, incluyente e integralmente formativa, que constituya el eje fundamental del desarrollo cultural, científico, tecnológico, económico y social de México”*⁸³.

En la literatura generada por CONAEVA se identifica que lo concerniente a bibliotecas ha sido tratado de manera muy superficial, esto da como resultado que en los ejercicios de autoevaluación de las IES, las bibliotecas no sean contempladas en muchos de los casos.

Otra institución que se ha encargado de la evaluación de las IES, es el Centro Nacional de Evaluación de la Educación Superior⁸⁴ (CENEVAL).

Los últimos diez años se han caracterizado por una preocupación mayor ante los aspectos cualitativos inherentes a la formación de profesionistas, a la investigación y al desarrollo de tecnologías, así como las múltiples funciones y actividades de las instituciones de educación superior. Este énfasis en lo cualitativo se formalizó en documentos tan importantes como el “Plan Nacional de Desarrollo y el Programa para la Modernización Educativa” de la presente administración del Gobierno Federal, con lo cual se generaron condiciones propicias para instrumentar múltiples programas y acciones de impulso a la calidad de los servicios educativos.

El Sistema Nacional de Investigadores (SNI), es el antecedente más claro de esta estrategia, cada vez más presente y operante, orientada al mejoramiento

⁸³ Memoria del proceso de enfoque estratégico. Op. cit. contraportada

⁸⁴ Cfr. Gago Hugué, Op. cit. pp.61-72

cualitativo, sin menoscabo de la ampliación en la cobertura. El SNI, con evidentes y loables propósitos de mejorar los ingresos económicos de los investigadores más destacados, es, en su esencia, un importante sistema de evaluación. Destacar este rasgo del SNI es primordial pues aún persisten interpretaciones que pretenden reducirlo a un mero aparato de compensaciones económicas. Con los mismos criterios (diferenciar desempeños y rendimientos; asignar recursos con base en indicadores cualitativos) se crearon los programas FOMES (Fondo para la Modernización de la Educación Superior) y Estímulos al Desempeño Académico.

Estos programas han venido operando exitosamente y han mostrado la factibilidad de operar esquemas de asignación de recursos económicos de origen fiscal con base en la calidad de los destinatarios. El diseño y puesta en práctica de sistemas e instrumentos para evaluar investigadores, profesores y programas institucionales han caracterizado una parte importante de los quehaceres en las IES, en la SEP y en el CONACYT.

Paralelamente a los programas mencionados se han desarrollado otros, tal vez menos presentes en el ánimo de la gente (por no incidir en cuestiones económicas), pero seguramente con tanta importancia y trascendencia como aquellos. Se trata de los programas “Autoevaluación Institucional”, “Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior” (Comités de Pares Académicos) “Exámenes Nacionales de Ingreso” (uno previo al bachillerato y otro previo a la licenciatura) y “Exámenes Generales” (para evaluar a los recién egresados de las diferentes licenciaturas), todos ellos a cargo del CENEVAL.

La concepción, organización y promoción de estos programas estuvo a cargo de organismos como la ANUIES, el Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (CoSNET), la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica, la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológicas y múltiples universidades e institutos tecnológicos.

En su interacción y concertación de propuestas resultaron de gran valor instancias ad hoc como la CONPES (Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior), la CONAEMS (grupo específico para la educación media superior) y la CONAEVA. Al respecto hay documentación publicada por la ANUIES, la CONPES y la SEP.

El CENEVAL tiene su origen en los resolutivos de la Asamblea General de la ANUIES, en su XXV Sesión Ordinaria llevada a cabo en abril de 1993.

La Asamblea General, a fin de atender a su vez una petición del entonces secretario de Educación Pública (Dr. Ernesto Zedillo) acordó proponer a la CONPES la creación de un organismo no gubernamental que tuviera a su cargo (con base en una serie de especificaciones) el diseño y operación de los exámenes nacionales también aprobados en la misma sesión de la ANUIES en Veracruz. Posteriormente, la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior resolvió la propuesta de la ANUIES (2 de febrero de 1994) y encomendó a Antonio Gago Huguet la dirección de los trabajos necesarios a fin de proceder de inmediato a constituir formalmente la asociación civil que se abocaría, a partir del propio año de 1994, a construir y validar los primeros instrumentos para evaluar no sólo a quienes ingresan y egresan de la licenciatura, sino además a quienes ingresan a la educación media superior, con lo cual también se atendió una propuesta de los rectores y directores agrupados en la ANUIES.

A partir del acuerdo de la CONPES (febrero de 1994) varias personas se abocaron a la consecución de los principales objetivos:

1. Constituir jurídicamente el CENEVAL.
2. Organizar un grupo inicial de expertos y personal de apoyo.
3. Conseguir instalaciones, mobiliario, equipo, etcétera.

4. Construir los instrumentos de evaluación suficientemente probados, validados y confiables, a fin de iniciar los procesos para evaluar a estudiantes egresados de secundaria, de bachillerato y de licenciatura en 2 ó 3 carreras.
5. Obtener información y elementos de juicio que permitan determinar la viabilidad (operativa, técnica, financiera, etc.) del Centro y de cada uno de los instrumentos de evaluación.

En relación al primer objetivo, lo más significativo es que el 28 de abril de 1994 se protocolizó ante notario público el acta constitutiva del CENEVAL, en la cual se formalizó su personalidad jurídica como una asociación civil. Los estatutos que contiene ese documento establecen que los miembros de la Asamblea de Asociados son:

- El secretario de Educación Pública.
 - El subsecretario de Educación Superior e Investigación Científica.
 - El subsecretario de Educación e Investigación Tecnológicas.
 - El secretario general ejecutivo de la ANUIES.
 - El rector de la UNAM.
 - Dos rectores de instituciones afiliadas a la ANUIES.
 - El presidente del Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
 - El presidente del Colegio Nacional de Médicos Veterinarios Zootecnistas.
 - El presidente del Colegio Nacional de Psicólogos.

A este grupo de asociados se podrá agregar, previo acuerdo de la Asamblea, a tres representantes de la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior, A.C. (FIMPES), cuya Asamblea General recientemente acordó aceptar la invitación a participar en el CENEVAL. Lo mismo ocurrirá con los respectivos colegios nacionales de profesionistas en la medida que el CENEVAL establezca Exámenes Generales en esas carreras.

A partir de una recomendación aprobada por la Asamblea General de la ANUIES en marzo de 1993, se constituyó el Centro Nacional de Evaluación para la

Educación Superior (CENEVAL) como una asociación civil de instituciones el 28 de abril de 1994. Dada la brevedad de la trayectoria del Centro, cualquier balance o ponderación de sus quehaceres y realizaciones que se haga hoy será necesariamente provisional. Pero la historia particular del CENEVAL no es la de una entidad solitaria que haya funcionado en forma aislada o fuera de un contexto que le da sentido. Este contexto se conformó desde antes de la fundación del CENEVAL y es el de las instituciones de educación superior (IES) y sus múltiples, aunque intermitentes acciones para construir paulatinamente un sistema para evaluar su calidad; es decir, la eficacia, eficiencia, pertinencia, trascendencia y equidad de las funciones y servicios que la sociedad les ha encomendado.

En síntesis: el contexto en el que opera el CENEVAL es el de la necesidad de evaluar lo que hacen las IES y el de la procuración de buena calidad en esos quehaceres. En ese contexto, una característica relevante del Centro es su carácter de entidad externa e imparcial, cuyas aportaciones complementan y enriquecen los resultados de otras evaluaciones. Por supuesto, el CENEVAL no fue la primera ni es la única instancia de evaluación externa que hay en la educación superior mexicana.

Al igual que cualquier área académica de las IES, la evaluación de las bibliotecas comienza con un ejercicio de autoevaluación en el que se compara el rendimiento de la biblioteca con los objetivos de la institución de educación superior a la que pertenece. La biblioteca también debe ser sujeto de evaluaciones externas o de pares.

“El funcionamiento de los servicios, los acervos y la infraestructura de las bibliotecas de las IES ha sido largamente diagnosticado y considerado prioritario para su desarrollo, por lo que se han puesto en práctica distintas propuestas de los bibliotecarios de carrera, discutidas en foros especializados como las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, los Seminarios de la Asociación de Bibliotecarios

de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación y las reuniones anuales del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, entre otros. Estas aproximaciones al problema han rendido frutos importantes, en los planos, local, regional y nacional, sin embargo se registran pocas experiencias en lo referente a la etapa de evaluación”⁸⁵.

En las bibliotecas universitarias pertenecientes a universidades públicas no se ha realizado en forma consistente evaluaciones, existen ejemplos aislados de bibliotecas o sistemas bibliotecarios⁸⁶ que si se han preocupado por este aspecto, pero lo hacen una o dos veces y jamás vuelven a retomar el asunto. Consideramos que esto se debe en buena parte al desinterés provocado por una falta de cultura organizacional en las IES, en donde la biblioteca a veces no ocupa un lugar importante dentro de la organización.

Las bibliotecas parecen tener por derecho propio un lugar dentro de las IES, pero esto se reconoce más de palabra que de hecho. Los administradores de las IES admiten, en general, que la biblioteca tiene un impacto definitivo en la calidad del programa y de las actividades académicas de las IES, pero a la hora de asignar los fondos para los materiales y el personal de la biblioteca se muestran parcos o incluso rechazan los presupuestos que presentan los bibliotecarios. Puede decirse que la alta administración de las IES demuestra, con hechos, que considera a la biblioteca algo deseable, pero no indispensable para la supervivencia de las IES, particularmente en épocas de crisis económica como la que enfrentamos actualmente.

⁸⁵ Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Consejo Regional Centro Occidente. Grupo de Trabajo de Bibliotecas. Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES. México : ANUIES, 2000. pp.9-10

⁸⁶ Universidad Autónoma de Nuevo León (1966 y 1976), Universidad Autónoma de San Luis Potosí (1972), Universidad de Guanajuato (1974), Universidad Autónoma de Zacatecas (1982), Universidad de Yucatán (1983 y 1997), etc.

Para superar estas dificultades, o minimizarlas, la biblioteca debe evaluar sus procesos y servicios en términos de la repercusión que éstos tienen en las actividades docentes, de investigación y del manejo administrativo de la propia universidad. Esta demostración de su valor debe hacerse, además, en términos comprensibles y relevantes ya que no sólo ayuda a identificar errores y aciertos del proceso de gestión de calidad, sino que justifica la existencia misma de la biblioteca.

“Se puede apreciar cómo la experiencia en evaluación de bibliotecas, por lo menos en las instituciones de educación superior en México, es escasa y con resultados variables. Sin embargo, las instituciones que han hecho esfuerzos por evaluar sus servicios bibliotecarios y que además han elaborado proyectos y propuestas para su desarrollo, en términos generales han logrado experiencias exitosas, al menos por periodos determinados de tiempo, ya que debido a la inestabilidad en los puestos administrativos y ante la falta de continuidad en los programas institucionales, la consecuencia es que buena parte de los programas en marcha son abandonados o se truncan al darse los relevos de las autoridades universitarias, estatales y federales”⁸⁷.

El proceso de autoevaluación, como un esfuerzo permanente de las IES para dar cuenta de sí mismas, busca legitimar sus servicios académicos, facilitarse cumplir con su misión de formar profesionales integrales y de asumir el liderazgo de innovación y transformación 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.

⁸⁷ Arellano Rodríguez. Op. cit. p.24

Dentro de los servicios académicos de las IES, las bibliotecas deben de contar con un lugar privilegiado, también se deben de considerar como el aula máxima, eje central de los programas académicos, fuente principal para el fomento de la investigación, la docencia y la extensión; centro facilitador de información que permite a la comunidad académica mantenerse a la vanguardia en los últimos avances del conocimiento, la ciencia y la tecnología.

Establecido el papel preponderante de la biblioteca en los servicios académicos de las IES, es pertinente iniciar con ellas 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 valido 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.

3. La evaluación de la biblioteca

La evaluación es un proceso sistemático que nos facilita determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades, además nos requiere emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite articular de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la biblioteca, especialmente definidos en términos de necesidades de los usuarios, e indica su adecuación a las acciones y programas que fueron planificados por la biblioteca.

La evaluación se debe orientar a la medición de las distintas variables (indicadores) en términos de economía, eficacia y eficiencia, Duarte⁸⁸ explica detalladamente estos términos:

- **Economía:** se refiere a las condiciones en que la biblioteca adquiere sus recursos financieros, humanos y materiales (personal, colecciones, recursos de información electrónica...). El análisis de la evaluación del rendimiento desde el punto de vista de la economía implica que la adquisición de un recurso debe hacerse en un tiempo adecuado, al costo más bajo posible y con el nivel de calidad preestablecido.
- **Eficiencia:** es la cualidad de la actuación de cualquier organización que mide la transformación, en el mejor ratio⁸⁹ posible, de los recursos aportados en productos y servicios. El grado de eficiencia se mide por la relación que se establece entre los bienes y servicios consumidos y los productos y servicios producidos. Se producen funcionamientos ineficientes cuando un aumento de recursos no va acompañado de mejoras o cuando manteniendo el nivel de recursos disminuye la calidad de los servicios.

⁸⁸ Duarte Barrionuevo, Miguel. La biblioteca universitaria eficaz : directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias. Cádiz : Universidad, 1999. pp.5-6

⁸⁹ Relación o proporción que se establece entre dos cantidades o medidas.

- **Eficacia:** se mide por el grado de consecución de los objetivos propuestos por la biblioteca en sus programas de actuación o tácitamente definidos en su misión. Una manera de medir la eficacia es indicar niveles de satisfacción de los usuarios con partes o la totalidad del servicio. Esto se puede medir directamente (por ejemplo, calculando la tasa de disponibilidad de materiales de la biblioteca) o indirectamente (a través de entrevistas o encuestas a los usuarios).

El análisis de la eficacia permite obtener información objetiva sobre la posibilidad de mantener, modificar o cancelar un servicio o un producto. Se producen funcionamientos ineficaces cuando el resultado de una actividad no cumple ningún objetivo.

La evaluación no sólo constituye un elemento esencial de todo ciclo de planificación, sino que en su propia condición de proceso generado en el seno de la biblioteca necesita también ser planificada. Desde esta perspectiva, lo primero que debería plantearse antes de abordar su puesta en marcha es lo siguiente:

- ¿Qué se pretende conseguir con la evaluación?
- ¿Cómo se va a enfocar?
- ¿Hacia dónde van a orientarse los esfuerzos?

En conclusión, definir claramente los objetivos de la evaluación.

Lancaster, en su obra *Evaluación de la biblioteca*⁹⁰ establece los principales elementos evaluables de una biblioteca, proporcionando indicadores para analizarlos. Los apartados que este autor considera relevantes para ser evaluados son: colección, uso de la colección, uso de la biblioteca, publicaciones periódicas, espacio, catálogo, acceso al documento y localización del fondo, acceso a la información documental, referencia, búsquedas en bases de datos, formación de usuarios, cooperación bibliotecaria, relación costo-eficacia, relación costo beneficio, calidad.

⁹⁰ Lancaster, Frederick Wilfrid. Evaluación de la biblioteca. Madrid : ANABAD, 1996.

Los apartados que propone Lancaster son adecuados, pero la evaluación en la gestión de calidad tendrá que evaluar además: recursos humanos y económicos, procesos técnicos, procedimientos, rutinas, relaciones institucionales, organización interna, entre otros.

Retomando a Lancaster y tratando de interpretar sus reflexiones sobre la evaluación de la biblioteca, podemos identificar los siguientes puntos cardinales en la orientación del proceso de evaluación:

1. Establecer niveles en el rendimiento de los procesos y servicios;
2. La comparación entre varias bibliotecas o servicios;
3. La justificación de la existencia de la propia biblioteca;
4. Identificar las posibles fuentes de error o ineficacia en el rendimiento de los procesos o servicios.

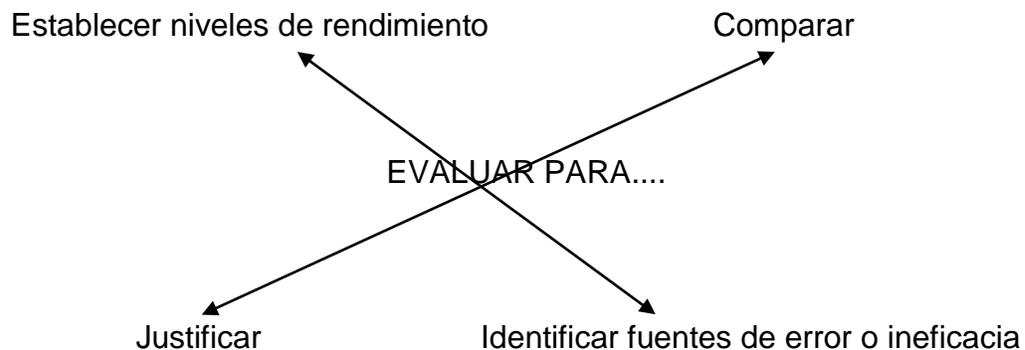


Figura 1

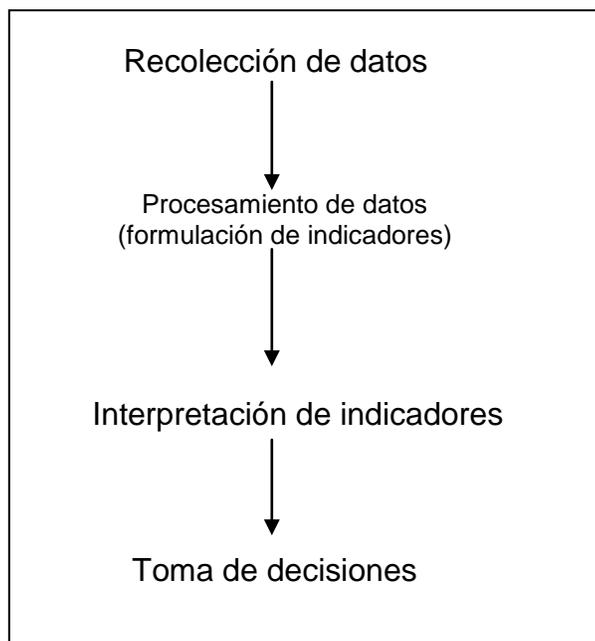
De la evaluación se deberán desprender conclusiones que servirán para decidir si se continúa con el sistema de gestión o, por el contrario, para revisar y modificar la gestión de aquellos aspectos donde no se estuviese actuando correctamente.

Como se mencionó anteriormente, en la evaluación es necesario utilizar indicadores de rendimiento que nos permitan obtener la información pertinente,

para su posterior interpretación. *“Los indicadores sirven para informar de la actividad general o de acciones particulares de la biblioteca. Cumplen una doble función, ya que, de un lado, tienen un carácter descriptivo, pues permiten comprobar el estado y evolución de la organización y su actividad y, de otro lado tienen un carácter evaluador, dado que permiten valorar las causas y efectos que de ellos se derivan”*⁹¹.

3.1. De la recolección de datos a la toma de decisiones

Para ejemplificar este apartado tomaremos como modelo de evaluación el sistema propuesto por López Gijón⁹², que representaremos de la siguiente manera:



El procedimiento que propone López Gijón es el siguiente: en primer lugar identificar y recolectar los datos sobre el funcionamiento de la biblioteca (por ejemplo para esta recolección de datos son muy importantes los informes

⁹¹ Merlo Vega. Op cit. p. 270

⁹² López Gijón, J. Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública. En: VII Jornadas de Bibliotecas Públicas. San Sebastián : Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa, 1996. p.79

mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que se recopilan en la biblioteca); a partir del procesamiento de estos datos, obtener indicadores que nos ofrezcan información sobre su rendimiento y eficacia; y, finalmente, proceder al análisis e interpretación de esta información, cuyo resultado constituirá la base sobre la que se sustentará la toma de decisiones de los directivos de la biblioteca y la evaluación de la misma con criterios objetivos.

3.2. Los indicadores de rendimiento en la evaluación de la biblioteca

El objetivo de los indicadores de rendimiento bibliotecario es servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los procesos y servicios prestados por la biblioteca, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados a la biblioteca para la ejecución de tales procesos y servicios.

La norma ISO 11620⁹³ nos dice que para probar un indicador de rendimiento, deben utilizarse los siguientes criterios:

- a) Contenido informativo.** El contenido del indicador tiene que aportar información clarificadora, de forma que sea una herramienta útil para medir una actividad, identificar los logros conseguidos y localizar problemas y deficiencias con el objetivo de poder actuar para remediarlos. Debe proporcionar información que permita la toma de decisiones, por ejemplo fijar metas, asignar el presupuesto, dar prioridad a determinados servicios y actividades, etc.
- b) Fiabilidad.** Un indicador de rendimiento debe ser fiable, en el sentido de que produzca el mismo resultado cuando se utilice repetidamente bajo las mismas circunstancias.

⁹³ Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario ISO 11620/UNE 50-137. En: Revista Española de Documentación Científica. v.22, no.2, abril-junio 1999. p.230

- c) **Validez.** El indicador debe ser válido, esto es, debe medir lo que se quiere medir.
- d) **Idoneidad.** El indicador debe adecuarse al objetivo para el que se ha formulado. Las unidades y escala deben ser las adecuadas y las operaciones necesarias para implementar el proceso de medida deben ser compatibles con los procesos habituales de la biblioteca, sus instalaciones, etc.
- e) **Practicidad.** El indicador debe ser práctico, en el sentido de que utilice datos que resulten accesibles con un esfuerzo razonable, en términos de tiempo y de grado de capacitación del personal, los costos operativos y el tiempo y paciencia que requiera de los usuarios.
- f) **Comparabilidad.** Un indicador de rendimiento bibliotecario permite la comparación entre bibliotecas si el mismo resultado, una vez descontados los posibles defectos de exactitud, significa que el nivel de calidad de servicios o de eficiencia de las bibliotecas es el mismo.

Aparte de las características mencionadas anteriormente, los indicadores de rendimiento deben estar íntimamente vinculados a la planificación y evaluación sistemática de la biblioteca y los procesos de medida y evaluación se deben de convertir en una actividad regular.

Por otra parte, los instrumentos disponibles para los procesos de evaluación de servicios, se ajustan difícilmente a la especial singularidad de los servicios bibliotecarios. Es por ello que algunos bibliotecarios, conscientes de esta limitación y de la necesidad de estar a la altura de lo que implica esta nueva cultura, han proporcionado un modelo o guía que facilite esta labor, por ejemplo el libro de Rafael Pagaza García⁹⁴.

Conviene tener presente que en una pauta para evaluar los servicios de nuestras bibliotecas es imprescindible establecer como punto de partida una definición de

⁹⁴ Pagaza García, Rafael. Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior. México : UNAM, CUIB, 1989.

estos servicios y de las condiciones mínimas que se deben exigir en el desarrollo de los mismos. Ya que no hay que olvidar que la evaluación no es un fin en sí misma, sino una herramienta para conocer y valorar la calidad de los servicios que ofrecemos y las tareas que desempeñamos. Por lo tanto, para realizar una buena evaluación, es necesario desarrollar una planificación previa en consonancia con los objetivos que se desean conseguir.

Si el objetivo prioritario de cualquier biblioteca es satisfacer la demanda del usuario y esta demanda se presenta habitualmente en forma de pregunta, la satisfacción de tal demanda será una respuesta veraz, completa, y en el momento pertinente. Por lo tanto, las bibliotecas, además de ser un lugar de acogida para el estudio y la investigación, deben establecer dos tipos de servicio fundamentales:

1. El servicio de referencia e información bibliográfica, en el que se atienden las demandas de información, de manera local y remota.
2. El servicio de acceso al documento en el que se incluyen los servicios de préstamo en sala, préstamo a domicilio y préstamo interbibliotecario.

Es necesario hacer hincapié en la importancia de que la puesta en marcha de estos servicios implica una clara voluntad de realizarlos y la disposición de medios materiales y recursos humanos que garanticen una respuesta eficaz, lo que significa:

- Proveer los espacios oportunos;
- Llevar a cabo una política de adquisiciones que garanticen la pertinencia de la colección;
- Dotar a las plantillas de personal especializado en dar información, y asegurar la formación y el reciclaje profesional necesario de sus componentes;
- Asegurar la rapidez en la provisión, reproducción y envío de documentos;
- Hacer una evaluación de todos los servicios que permita detectar los problemas y explotar las oportunidades.

3.3 Indicadores y parámetros extranjeros

En el seno de la Red de Bibliotecas Universitarias Española (REBIUN), se creó en el año 1996 el Grupo de Evaluación que ha desarrollado diferentes actividades a lo largo de los últimos años. Este grupo está formado por bibliotecarios de las siguientes instituciones:

- Consejo Superior de Investigaciones Científicas
- Universidad de Cádiz
- Universidad Carlos III de Madrid
- Universidad de Granada
- Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
- Universidad de Navarra
- Universidad Politécnica de Valencia
- Universidad Pública de Navarra
- Universidad de Salamanca
- Universidad de Sevilla
- Universitat de València

Durante el curso 1997-1998 los objetivos del Grupo de Evaluación fueron eminentemente prácticos. A partir de una lista mínima de indicadores, de construcción sencilla, se trató de determinar la aplicabilidad de los datos estadísticos recogidos en el Anuario de REBIUN a la construcción de indicadores para la evaluación.

El objetivo era comprobar qué se podía hacer con los materiales disponibles y determinar el punto de partida para la elaboración de un modelo de evaluación.

En el periodo 1998-1999, el Grupo de Evaluación se planteó un objetivo más teórico: qué sería necesario medir para elaborar una Guía de Evaluación que sirva como modelo para los miembros de REBIUN.

Finalmente el producto elaborado por el Grupo de Evaluación fue la obra intitulada *“Indicadores de rendimiento para la Evaluación de Bibliotecas Universitarias: una*

*guía para medir la Calidad*⁹⁵, a continuación reproducimos como ejemplo algunos de los indicadores propuestos en esta obra, ya que consideramos son de los más completos que existen en la literatura, además de estar elaborados bajo las normas ISO 11620 (Information and documentation. *Library performance indicators*).

Se definieron 10 áreas de actividad:

- Área 1. Satisfacción del Usuario
- Área 2. Datos Generales
- Área 3. Provisión de Documentos
- Área 4. Suministro de Documentos
- Área 5. Préstamo de Documentos
- Área 6. Préstamo Interbibliotecario
- Área 7. Información Bibliográfica
- Área 8. Búsqueda en Catálogo
- Área 9. Instalaciones
- Área 10. Procesos Técnicos

Cada miembro del grupo comparó su área correspondiente en cada una de las guías base y elaboró una lista de indicadores de su área que circuló entre todos los miembros del Grupo como borrador previo para la discusión.

En este proceso de elaboración de la lista se ha utilizado otra bibliografía útil para la definición de indicadores:

- King Research, LTD, *Keys to success: performance indicator for public libraries; a manual of performance measures and indicators.*- London: HMSO, 1990 [trad. cast.]
- Nancy Van House /et al./, *Measuring Academic Libraries Performance: A practical Approach.* - Chicago: ACRL, 1990
- *The Effective Academic Library: A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries / A consultative. report...* by Ad hoc Group Performance Indicators for Libraries. - London: HEFCE, 1995

⁹⁵ Disponible en línea en: <http://www.gestion.unican.es/gerencia/ponencias/pxvii/buc1.doc>

3.3.1. Estructura del indicador

Siguiendo la pauta marcada por la norma ISO 11620, cada indicador se definió de acuerdo a la siguiente estructura:

1. Objetivo del indicador
2. Ámbito de aplicación
3. Definición del indicador
4. Método
5. Cálculo
6. Interpretación de los factores que afectan al indicador
7. Fuentes
8. Indicadores relacionados

3.3.2. Esquema de indicadores por áreas de actividad

Área 1 Opinión del usuario

- 1.1 Satisfacción del usuario

Área 2. Datos generales

Impacto en la comunidad universitaria
Prestatarios activos por usuario
Análisis de los usuarios y prestatarios activos de la biblioteca
atendiendo a algún criterio de distribución
Visitas a la biblioteca por usuario
Usos remotos de la biblioteca por usuario
Asistentes a actividades organizadas por la biblioteca por usuario
Espacio de los servicios de la biblioteca por usuario
Costo por usuario
Costo por visita a la biblioteca
Gastos corrientes netos por usuario
Gastos de inversiones o capital por usuario
Gasto total en personal por usuario
Gasto en personal profesional por usuario
Número de personal por usuario
Número de personal profesional por usuario

Área 3. Provisión de documentos

Disponibilidad de títulos de la colección
Disponibilidad de los títulos de la colección solicitados
Porcentaje de títulos solicitados en la colección
Disponibilidad diferida de títulos buscados
Consulta en sala per cápita
Tasa de uso de los documentos

Área 4. Suministro de documentos

- 4.1 Rapidez de acceso a los documentos en salas de libre acceso
- 4.2 Rapidez de acceso a los documentos situados en depósitos cerrados

Área 5. Préstamo de documentos

- 5.1 Tasa de rotación de la colección
- 5.2 Préstamos por usuario potencial
- 5.3 Costo del préstamo
- 5.4 Préstamos por personal
- 5.5 Documentos no utilizados
- 5.6 Número de documentos prestados durante un período determinado
- 5.7 Número de títulos prestados
- 5.8 Reserva de títulos
- 5.9 Número de títulos prestados por usuario potencial

Área 6. Préstamo Interbibliotecario

- 6.1 Rapidez en el PIB o tiempo transcurrido en satisfacer la demanda de Préstamo Interbibliotecario.

Área 7. Información bibliográfica

- 7.1 Solicitudes de información bibliográfica y referencia per cápita
- 7.2 Encuesta de satisfacción
- 7.3 Tasa de éxito en información bibliográfica

Área 8. Búsqueda en Catálogos

- 8.1 Tasa de éxito en la búsqueda en catálogos por títulos
- 8.2 Tasa de éxito en la búsqueda en catálogos por materias

Área 9. Instalaciones

- 9.1 Disponibilidad del equipamiento
- 9.2 Tasa de uso del equipamiento
- 9.3 Tasa de ocupación de plazas
- 9.4 Número de usuarios por asiento
- 9.5 Equipamiento per cápita

Área 10. Servicios Técnicos

- 10.1 Duración del proceso técnico de los documentos
- 10.2 Costo directo por registro
- 10.3 Costo total por registro
- 10.4 Tiempo medio de adquisición de un documento

3.3.3. Ejemplos de indicadores

Indicador 2.5 Usos remotos de la biblioteca por usuario

Objetivo

Medir el uso de los servicios de acceso remoto de la biblioteca.

Ámbito de aplicación

Todas las bibliotecas con algún servicio de acceso remoto.

Definición del indicador

Usos remotos de la biblioteca divididos entre el número de usuarios potenciales. Al igual que con otros indicadores será interesante sectorializar la población. Por ejemplo podrá analizarse los usos remotos de los distintos departamentos, o del tipo de usuarios.

Este indicador se hace más importante en la medida en que se incrementa el almacenamiento y recuperación de documentos electrónicos y el uso de redes. Cada biblioteca deberá definir los tipos de usos remotos que considera más relevantes.

Método

1. Deberán recogerse las consultas telefónicas
2. Debería ser posible monitorizar el uso de las redes electrónicas automáticamente, obteniendo como mínimo la siguiente información:
 - Número de veces que se consulta cada base de datos
 - Número de registros recuperados en cada búsqueda
 - Tiempo de conexión a cada base de datos
 - También sería interesante poder recoger las características del usuario. Para esto es imprescindible que el usuario acceda a través de un identificador

3. El tipo y cantidad de accesos electrónicos también puede medirse respondiendo a cuestionarios. La forma de envío más adecuada sería a través del correo electrónico

Cálculo

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A es el número de usos remotos

B es el número de usuarios potenciales

Interpretación de los factores que afectan al indicador

Muestra hasta qué punto la biblioteca está siendo utilizada por el público al que pretendía llegar. Es deseable una alta cantidad de accesos. Se considera positiva una cifra alta.

Este indicador no toma en cuenta si el uso remoto de la biblioteca ha sido satisfactorio o no para el usuario.

Fuentes

IFLA 15; EUR E 12

Indicador 2.8 Costo por usuario

Objetivo

Calcular el costo del servicio de la biblioteca en relación al número de usuarios activos.

Ámbito de aplicación

Todas las bibliotecas. El indicador puede usarse para comparar bibliotecas con la misma misión, siempre que el cálculo del gasto se haga de la misma manera.

Definición del indicador

El gasto total de la biblioteca en un año contable dividido entre el número de usuarios activos. Se entiende por gasto total el efectuado tanto por la biblioteca en los diferentes capítulos de gasto, como por los Departamentos y Centros. Asimismo, a efectos de determinar el costo per cápita, computarán como gasto las cantidades destinadas a la adquisición de fondos bibliográficos correspondientes a Proyectos de Investigación, Convenios, etc. siempre que se produzca a través de la biblioteca.

De acuerdo con la legislación española, los capítulos de gasto en las Bibliotecas Universitarias del Estado son:

- Capítulo 1. Personal
- Capítulo 2. Bienes y Servicios
- Capítulo 4. Transferencias corrientes
- Capítulo 6. Inversiones

Sucedo, sin embargo, que la práctica de asignación del gasto a los diferentes capítulos no suele ser homogénea y el gasto en fondos bibliográficos suele aparecer en los Capítulos II y/o VI. A efectos de determinación del costo, se recomienda que cada biblioteca tome las partidas de gasto correspondientes independientemente del Capítulo en que se computen.

A efectos de computar gastos compartidos que habitualmente no son imputados directamente a la biblioteca (por ejemplo, el gasto en luz, teléfonos, jardinería, etc. en Bibliotecas de Centro o en unidades bibliotecarias que comparten las instalaciones con otras unidades administrativas de la Universidad, etc.), la

cantidad resultante de computar las distintas partidas de gasto se incrementará un 1,5%.

Un usuario activo es una persona, o institución, que ha visitado la biblioteca o usado alguno de sus servicios en un periodo dado, generalmente se fija el período de un año natural.

Para bibliotecas donde los préstamos son la actividad principal, el número de usuarios con préstamos registrados puede usarse como una estimación del número de usuarios activos.

Método

- a) Seleccionar una muestra representativa (aleatoria) de los usuarios potenciales. Preguntar a cada persona de la muestra si ha visitado la biblioteca, o usado alguno de sus servicios de alguna otra forma, durante el último año.

Calcular el gasto total de un año contable, usando datos contables. La estimación para el año en curso puede hacerse a partir de los datos del presupuesto.

- b) Usar los registros del sistema informático, contar el número de usuarios potenciales que sacaron en préstamo documentos en el último año.

Cálculo

Según el método seguido,

A)

$$\frac{A}{B/C \times D}$$

Donde:

A es el gasto total de la biblioteca en un año contable, expresado en la moneda que corresponda

B es el número de personas de la muestra que responden "SI"

C es el número total de personas de la muestra

D es el número de usuarios potenciales

B)

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A es el gasto total de la biblioteca en un año contable, expresado en la moneda que corresponda

B es el número de usuarios con préstamos registrados en el último año

Interpretación de los factores que afectan al indicador

El indicador es un número real sin límite superior. Podría usarse para evaluar:

- El costo de la efectividad de la biblioteca en diferentes períodos
- El costo de la efectividad de la biblioteca en una comunidad en comparación con otros servicios
- El costo de la efectividad de la biblioteca comparado con el de otras bibliotecas del mismo tipo

Este indicador no debería usarse por sí mismo. Sólo tiene sentido en un contexto más general. Debe considerarse en relación al alcance y calidad de los servicios y más en general con los objetivos de la biblioteca. Contrastado con los objetivos,

puede ser útil para justificar el gasto de fondos públicos y ayudar a entender las diferencias de costos entre bibliotecas similares. Su cálculo puede verse afectado por diferencias en los métodos de contabilidad. Cuando este método cuenta sólo préstamos registrados el resultado puede incrementar el costo por usuario, al ignorar aquellos usuarios que hacen uso de otros servicios.

Fuentes

ISO B.2.1.2

Indicadores relacionados

Costo por visita a la biblioteca; Costo por préstamo

Indicador 5.4 Préstamos por personal

Objetivo:

Evaluar los recursos en personal de la biblioteca en función del número de préstamos.

Ámbito de aplicación

Todas las bibliotecas que tengan un fondo destinado al préstamo. No se puede utilizar para comparar si no son bibliotecas con políticas y servicios iguales. Hay que prestar atención especial a las diferencias en el régimen de préstamo (duración, renovación, documentos excluidos del préstamo).

Definición del indicador

Número total de préstamos durante un año dividido entre el número total de personas trabajando a tiempo completo durante ese mismo período.

Método

Calcular el número de personas trabajando a tiempo completo utilizando los datos de personal. El personal que ha trabajado a tiempo completo el año completo cuenta por uno. El personal que ha trabajado a tiempo completo (ETC) durante una parte del año cuenta la parte del año que ha trabajado, expresado en un número de dos decimales. El personal que trabaja a tiempo parcial (ETP) se cuenta la fracción correspondiente de tiempo completo y la fracción correspondiente de año completo que ha trabajado, expresados ambos en números de dos decimales. Se deben contar todos los empleos remunerados en la biblioteca.

Los préstamos por personal son igual a : A / B

Donde:

A: es el número de préstamos en un año

B: es el número de personas equivalente a tiempo completo a lo largo de un año.

Redondear al número entero más cercano.

En el caso de este indicador se puede tomar en cuenta los ejemplares suministrados por la biblioteca como documentos sustitutos del préstamo. El préstamo interbibliotecario se excluye. Es importante precisar lo que se ha tomado en cuenta y lo que no cuando el indicador sirve para comparar bibliotecas.

Interpretación de los factores que afectan al indicador

Este indicador es un número entero sin límite superior. El valor normal dependerá del tipo de biblioteca.

Este indicador se refiere al conjunto del personal de la biblioteca. No puede utilizarse para una estimación del número medio de préstamos efectuados por una persona. En el caso de bibliotecas donde los préstamos son el servicio fundamental, este indicador puede servir para evaluar la eficacia del conjunto del servicio. También puede proporcionar los medios para evaluar el impacto sobre la productividad de la informatización o de la evolución de los servicios en las políticas de servicio y de personal.

Es conveniente no utilizar este indicador aisladamente, sino tenerlo en cuenta en un contexto general.

Fuente:

ISO B.2.4.5

Indicador relacionado:

Costo por préstamo.

3.4. Indicadores y parámetros nacionales

En México, hasta años recientes no se contaba con información detallada que permitiera conocer la situación que guardaban las bibliotecas universitarias, esto debido quizá a que tampoco se había desarrollado un conjunto de indicadores y parámetros nacionales que permitiera recabar esa información. En la reunión anual de 1991 del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales (CONPAB/UPES), se analizó esta problemática y se discutió la conveniencia de realizar un diagnóstico que permitiera obtener la información de las bibliotecas pertenecientes al CONPAB/UPES.

“En 1992 en la Novena Reunión del CONPAB/UPES se formó un grupo de trabajo para realizar el diagnóstico.....Con el apoyo de la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica de la SEP, en noviembre de 1992, en reunión de trabajo celebrada en la Universidad Autónoma de Yucatán, se estableció el

marco general del estudio así como los métodos y las necesidades básicas de información.

En 1993 durante la celebración de la Décima Reunión Nacional del CONPAB/UPES, se presentaron tanto el proyecto del diagnóstico como los instrumentos de levantamiento de datos, y se les hicieron las sugerencias y observaciones pertinentes, tras de lo que se acordó su aplicación⁹⁶.

Los resultados obtenidos en la aplicación del estudio fueron presentados en la reunión del año siguiente, se reflejó información de 24 instituciones, detectándose la necesidad de mantener actualizado este diagnóstico y de hacerlo extensivo a más instituciones, es así como en 1997 se presentan los resultados finales del diagnóstico de los servicios bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales de México, mismos que fueron publicados por la ENBA en el 2000 bajo el siguiente título: *Situación de los servicios bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales de México.*

Existen también otros estudios realizados, que sin perseguir el mismo objetivo diagnóstico del estudio mencionado anteriormente, proponen un modelo que permita además de diagnosticar, evaluar a las bibliotecas pertenecientes a su región, como por ejemplo; las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de la ANUIES⁹⁷ han desarrollado planes, programas, estrategias y acciones conjuntas para enfrentar y resolver problemas afines.

A partir de 1996 se estableció un grupo de trabajo integrado por los responsables de los servicios bibliotecarios de las instituciones de educación superior de la región, con tres líneas de acción:

⁹⁶ Añorve Aguirre, Alejandro C. Situación de los servicios bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales de México : reseña. En: Bibliotecas y Archivos. v..2, no.1 (enero-abril 2000). p.63

⁹⁷ Cfr. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Consejo Regional Centro Occidente. Grupo de Trabajo de Bibliotecas. Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES. México : ANUIES, 2000. pp.7-8

1. Formación, capacitación y actualización de recursos humanos
2. Evaluación de los servicios bibliotecarios
3. Integración de catálogos colectivos

Cada línea de acción dio origen a un grupo de trabajo. El subgrupo de evaluación de los servicios bibliotecarios solicitó en 1997 apoyo financiero a la ANUIES para la realización de un taller con el fin de analizar las características y posibles aplicaciones de la metodología de evaluación propuesta en el “*Modelo de Evaluación Integral de las Bibliotecas de Educación Superior en México*”, elaborado por Alberto Arellano Rodríguez, documento publicado en el año 2000 por la ENBA.

Este documento fue consecuencia del “*Diagnóstico de los Servicios Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales de México*” presentado en 1994 ante el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales (CONPAB/UPES), de cuyo análisis se concluyó la necesidad de contar con un conjunto de indicadores con fines de evaluación de las bibliotecas de las UPES.

El taller se llevó a cabo en febrero de 1998, en su conducción participó personal de la ENBA. Como resultado, los participantes concluyeron:

- Que el documento analizado tendía a utilizar procedimientos meramente cuantitativos, descartando casi en su totalidad los cualitativos, por lo que sólo se lograría una clasificación de la biblioteca o del sistema bibliotecario según sea el caso.
- El modelo no contempla la evaluación de la tecnología informática.
- No toma en consideración las diferencias que existen entre las instituciones que conforman el grupo regional.

Por lo anterior el grupo tomó la decisión de diseñar su propio proyecto acorde con las expectativas de la Región Centro Occidente de ANUIES, y que además contemplara factores tanto cualitativos como cuantitativos.

Como resultado, se elaboró la “*Guía Metodológica para Evaluar las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la Región Centro Occidente de la ANUIES*”, integrada por los criterios de evaluación; un cuestionario para recopilación de datos; un cuadro resumen de las normas consideradas para la elaboración de los criterios y una bibliografía general comentada sobre normas y modelos de evaluación.

3.4.1. Estructura del indicador

No se menciona que normas se utilizaron para la definición de la estructura de los indicadores, a continuación se presenta la misma:

1. Parámetro
2. Indicadores
3. Fuentes de información
4. Línea de reflexión

3.4.2. Esquema de indicadores por áreas de actividad

Área 1 Estructura organizacional

- 1.1 Plan de desarrollo de la institución
- 1.2 Plan de desarrollo bibliotecario
- 1.3 Dependencia orgánica de la biblioteca o sistema bibliotecario
- 1.4 Programa de trabajo

- 1.5 Manual de organización
- 1.6 Manual de puestos
- 1.7 Manual de procedimientos
- 1.8 Reglamento general
- 1.9 Comité de biblioteca
- 1.10 Proceso de evaluación

Área 2 Recursos

- 2.1 Presupuesto
- 2.2 Personal
- 2.3 Planta física (usuarios)
- 2.4 Planta física (colección)
- 2.5 Planta física (oficinas y servicios)
- 2.6 Tecnología aplicada a los procesos y servicios

Área 3 Colección documental

- Política de desarrollo de colecciones
- Materiales documentales procesados
- 3.3 Evaluación de las colecciones

Área 4 Servicios

- 4.1 Acceso a la colección
- 4.2 Horario de servicio
- 4.3 Préstamo
- 4.4 Servicios de consulta
- 4.5 Servicios de reproducción
- 4.6 Formación de usuarios
- 4.7 Estudios de satisfacción de usuarios
- 4.8 Estadísticas de uso de los servicios

3.4.3. Ejemplos de indicadores

Indicador 1.1 Plan de desarrollo de la institución

Parámetro

La biblioteca o sistema bibliotecario está integrado en el plan de desarrollo de la institución.

Indicadores

Periodicidad en la formulación, evaluación y actualización de los planes de desarrollo institucional y los programas que lo conforman.

Fuente de información

Plan de desarrollo de la institución.

Línea de reflexión

¿De qué manera el plan de desarrollo de la institución obliga al desarrollo de la biblioteca o sistema bibliotecario?

Indicador 2.1 Presupuesto

Parámetro

La institución asigna sistemáticamente un presupuesto del 5% para la biblioteca o sistema bibliotecario.

Indicadores

Porcentaje asignado con respecto al total del presupuesto de la institución.

Fuente de información

Informe financiero interno de la institución que incluya: nomina, adquisición de acervos, equipo, mobiliario y gastos de operación.

Línea de reflexión

¿Es suficiente el porcentaje que recibe la biblioteca para su adecuado desarrollo y satisfacción de necesidades?

Indicador 3.1 Política de desarrollo de colecciones

Parámetro

La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con una política de selección y desarrollo de colecciones acorde con los objetivos y metas de la institución.

Indicadores

Porcentaje de distribución de las diferentes áreas temáticas que conforman la colección, porcentaje anual de presupuesto asignado a cada una de las áreas temáticas.

Fuente de información

Documento de política institucional de desarrollo de colecciones.

Línea de reflexión

¿Qué tan actualizada está la política de desarrollo? ¿La colección refleja los señalamientos establecidos en la política de desarrollo? ¿Quiénes están involucrados en la selección de acervos? ¿Sobre quién recae la responsabilidad última de la selección?

3.5. Organizaciones extranjeras que han desarrollado normas y directrices para la evaluación de bibliotecas

Existen muchas organizaciones internacionales que han establecido normas y parámetros que nos ayudarán a elaborar indicadores de rendimiento para cada una de las actividades que se realizan en la biblioteca, a continuación se enlistan algunas de ellas, se presentan subordinadas a la actividad a evaluar:

Presupuestos

ALA/ACRL. Standards for College Libraries. En: *College and Research Libraries News* 47, no.3 (March 1986): pp.189-200.

Recursos humanos

ALA/ACRL. Guidelines and Procedures for the Screening and Appointment of Academic Librarians. En: *College and Research Libraries News* 38, no.8 (September 1977): pp.231-33.

ALA/ACRL. Model Statement of Criteria and Procedures for Appointment, Promotion in Academic Rank, and Tenure for College and University Librarians. En: *College and Research Libraries News* 48, no. 5 (May 1987): pp.247-54.

ALA/ACRL. Standards for Ethical Conduct for Rare Book, Manuscript, and Special Collections Librarians. En: *College and Research Libraries News* 48, no.3 March 1987): pp.134-35.

ALA/ACRL. Standards for Faculty Status for College and University Librarians. En: *College and Research Libraries News* 35, no.5 (May 1974): pp.112-13.

ALA/ACRL. Statement on Terminal Professional Degree for Academic Librarians. (june 2001). <http://www.ala.org/acrl/guides/termdegr.html>

ALA/ACRL, Association of American Colleges, y American Association of University Professors. Statement on Faculty Status of College and University Librarians. En: *College and Research Libraries News* 35, no.2 (February 1974): p.26.

ALA.Office for Library Personnel Resources. Comparable Rewards: The Case for Equal Compensation for Non-Administrative Expertise. Chicago : ALA, 1979.

ALA.OFFICE for Library Personnel Resources. Guidelines for Affirmative Action Plans. Chicago : ALA, 1976.

ALA.OFFICE for Library Personnel Resources. "Library Education and Personnel Utilization." Chicago: ALA, 1976.

Colecciones

ALA/ACRL. Guidelines on Manuscripts and Archives. Compilation of policy statements prepared by the ACRL Rare Books and Manuscripts Section's Committee on Manuscripts Collections. 1977.

ALA.Resources and Technical Services Division. Guidelines for Collection Development. Edited by David L. Perkins. Chicago: ALA, 1979.

ALA.Resources and Technical Services Division. Guidelines for Handling Library Orders for Inprint Monographic Publications. 2d ed. Chicago : ALA, 1984.

ALA.Resources and Technical Services Division. Preparation of Archival Copies of Theses and Dissertations, por Jane Boyd y Don Etherington. Chicago : ALA, 1986.

Edificios e instalaciones

ALA/ACRL. Access Policy Guidelines. En: *College and Research Libraries News* 36, no.10 (November 1975): pp.322-23.

ALA/ACRL y Society of American Archivists. Joint Statement on Access to Original Research Materials. En: *College and Research Libraries News* 40, no.4 (April 1979): pp.111-12.

ALA/ACRL. Guidelines for the Security of Rare Books, Manuscripts, and Other Special Collections. En: *College and Research Libraries News* 43, no.3 (March 1982): pp.90-93.

Programas y servicios

ALA/ACRL. Guidelines for Audiovisual Services in Academic Libraries. En: *College and Research Libraries News* 48, no.9 (October 1987): pp.533-36.

ALA/ACRL. Guidelines for Bibliographic Instruction in Academic Libraries. En: *College and Research Libraries News* 38, no.4 (April 1977): p.92.

ALA/ACRL. Guidelines for Branch Libraries in Colleges and Universities. En: *College and Research Libraries News* 36, no.9 (October 1975): pp.281-83.

ALA/ACRL. Guidelines for Extended Campus Library Services. En: *College and Research Libraries News* 43, no.3 (March 1982): pp.86-88.

ALA/ACRL. The Mission of an Undergraduate Library: Model Statement. En: *College and Research Libraries News* 48, no.9 (October 1987): pp.542-44.

ALA.Reference and Adult Services Division. A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines. Chicago : ALA, 1979.

Programas de cooperación

ALA.Reference and Adult Services Division. Interlibrary Loan Code for Regional, State, Local, or Other Special Groups of Libraries." En: *RQ* 20, no.1 (Fall 1980): pp.26-28.

International Federation of Library Associations and Institutions. Section on Interlibrary Lending. International Lending Principles and Guidelines for Procedure (1978)." En: *RQ* 20, no.1 (Fall 1980): pp.32-36.

ALA.Reference and Adult Services Division. National Interlibrary Loan code, 1980. En: *RQ* 20, no.1 (Fall 1980): pp.29-31.

4. Indicadores de rendimiento : una propuesta de modelo

La realización de esta propuesta de indicadores de rendimiento, obedece a lo siguiente:

- En la literatura bibliotecológica internacional existen muchos modelos que proponen indicadores de rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias y académicas (IFLA, ACRL, UNE, entre otros), pero están diseñados para bibliotecas que cuentan con otras características muy diferentes a una realidad nacional.
- En la literatura bibliotecológica del país, también existe gran variedad de propuestas y lineamientos (ANUIES, CONAEVA, FIMPES, ABIESI, Pagaza, Arellano, entre otros) pero la gran mayoría son de carácter teórico y demasiado generales o exclusivamente se enfocan a la evaluación de servicios.

Para la realización de esta propuesta se decidió realizar un modelo partiendo de los modelos planteados por ANUIES, REBIUN, Pagaza y Arellano, tomando de cada uno de ellos la parte más sustancial y estructurando los indicadores bajo una norma ISO específica. Esta decisión se fincó en que se debe de evaluar a la biblioteca como sistema y como parte de un sistema (cosa que nos permitirá la suma y/o combinación de indicadores de varios modelos) para conocerla en su calidad de parte de una IES; los resultados de ese reconocimiento deben de servir para la toma de decisiones.

Al hacer esto no se está descartando a los otros modelos (ACRL, IFLA, etc.), pues se reconoce que cada uno tiene su razón de ser; lo mejor que podría suceder en la biblioteca, es el empleo sistemático de uno o varios modelos, dependiendo de los propósitos de la evaluación y del grado de maduración de la propia biblioteca y del proceso de evaluación.

A continuación se presentan las áreas de trabajo definidas, estructura del indicador y esquema de indicadores por áreas de actividad. Es recomendable que los indicadores sean aprobados y evaluados por cuando menos las siguientes personas: Director de la biblioteca y responsables de las diferentes áreas de la misma.

Se definieron 7 áreas de actividad:

- Área 1. Datos generales de la biblioteca
- Área 2. Recursos financieros
- Área 3. Recursos humanos
- Área 4. Recursos materiales: espacio y equipamiento
- Área 5. Procesos técnicos
- Área 6. Colección
- Área 7. Servicios

4.1. Estructura del indicador

La mayoría de los modelos presentan o indicadores cualitativos o indicadores cuantitativos, en ésta propuesta se manejarán ambos, los primeros se evaluarán en base a las normas de ABIESI y/o ACRL/ALA y los segundos contarán con su método de medición.

Siguiendo la pauta mínima marcada por la norma ISO 11620, cada indicador cuantitativo se definió de acuerdo a la siguiente estructura:

1. Objetivo del indicador
2. Definición del indicador
3. Método
4. Cálculo
5. Indicadores relacionados

Los indicadores cualitativos únicamente contarán con los 3 primeros puntos.

4.2. Esquema de indicadores cualitativos por áreas de actividad

Área 1. Datos generales de la biblioteca

- 1.1 Número de usuarios potenciales
 - Académicos
 - Estudiantes
 - Personal de apoyo a la educación
- 1.2 Número de usuarios reales
 - Académicos
 - Estudiantes
 - Personal de apoyo a la educación
- 1.3 Días de apertura anuales
- 1.4 Horario de servicio
- 1.5 Servicios de la biblioteca en su conjunto

Área 2. Recursos financieros

- 2.1 Presupuesto general de la biblioteca
- 2.2 Financiación externa
- 2.3 Autofinanciación
- 2.4 Presupuesto total
- 2.5 Gasto de inversión (anual)
 - Adquisiciones
 - Materiales
 - Infraestructura
- 2.6 Gasto corriente (anual)
 - Personal
 - Actividades (exposiciones, formación, boletines, etc.)
 - Otros gastos (conexión a bases de datos, etc.)
- 2.7 Gasto total (inversión + corriente)

Área 3. Recursos humanos

- 3.1 Personal por categorías
 - a) Funcionarios
 - Director
 - Jefes de departamento o sección
 - b) Personal
 - Bibliotecarios
 - Personal de apoyo a la educación
 - c) Por situación laboral
 - Planta
 - Temporal

- d) Por niveles de estudio
 - Preparatoria
 - Licenciatura
 - Maestría
- 3.2 Total de trabajadores

Área 4. Recursos materiales: espacio y equipamiento

- 4.1 Superficie destinada al usuario (m²)
 - Número de asientos de lectura
 - Número de lugares con computadora
 - Número de cubículos de estudio (individuales y grupales)
- 4.2 Superficie destinada a la colección (m²)
 - a) Metros lineales de estantería (totales)
 - Estantería abierta
 - Estantería cerrada (archivo y publicaciones periódicas)
 - b) Metros lineales de estantería vacíos
 - Estantería abierta
 - Estantería cerrada (archivo y publicaciones periódicas)
- 4.3 Superficie destinada al personal (m²)
 - Número de PCs o estaciones de trabajo
 - Número de impresoras
 - Estación de trabajo para fotocopiadoras
- 4.4 Superficie útil total (4.1 + 4.2 + 4.3)

Área 5. Procesos técnicos

- 5.1 Adquisiciones
 - a) Número de ítems adquiridos (total de títulos)
 - Compra
 - Canje
 - Donativo
 - Fondo institucional
 - b) Número de personas dedicadas a la adquisición
 - c) Horas dedicadas a la adquisición (anuales)
- 5.2 Catalogación y clasificación
 - a) Número de ítems catalogados y clasificados
 - Catalogación y clasificación original
 - Catalogación y clasificación copiada
 - b) Número de personas dedicadas a la catalogación y clasificación
 - c) Gastos materiales de catalogación y clasificación (anuales)
 - d) Horas dedicadas a la catalogación y clasificación (anuales)
- 5.3 Publicaciones periódicas
 - a) Número de ítems registrados
 - b) Número de personas que se dedican a estos procesos

- c) Horas dedicadas a estos procesos (anuales)
- 5.4 Proceso físico
- a) Número de volúmenes y/o fascículos etiquetados
 - b) Número de personas que se dedican a este proceso
 - c) Horas dedicadas a este proceso (anuales)

Área 6. Colección

6.1 Accesibilidad

- Número de ítems en estantería abierta
- Número de ítems en estantería cerrada

6.2 Composición (tipos de materiales)

- Número de monografías (títulos)
- Número de monografías (volúmenes)
- Número de publicaciones periódicas (total de títulos)
- Materiales audiovisuales (micropelículas, videocasetes, etc.)
- Materiales informáticos (CD's, disquetes, accesos a bases de datos, etc.)
- Otros materiales (mapas, gráficas, posters, etc.)

Área 7. Servicios

7.1 Préstamo interno

- a) Número total de préstamos (anual)
- Monografías
- Publicaciones periódicas
- Otros materiales

7.2 Préstamo a domicilio

- a) Número total de préstamos (anual)
- Monografías
- Otros materiales
- b) Número de usuarios que utilizan el servicio

7.3 Préstamo interbibliotecario

- a) Número de peticiones realizadas
- b) Número de peticiones satisfechas
- c) Número de peticiones recibidas
- d) Número de peticiones recibidas satisfechas
- e) Número de usuarios que utilizan el servicio

7.4 Servicio de consulta

- a) Número de preguntas de consulta solicitadas
- b) Número de preguntas de consulta satisfechas

7.5 Búsqueda bibliográfica

- a) Número de búsquedas solicitadas
- b) Número de búsquedas realizadas (total)
- c) Número de búsquedas realizadas con éxito

- d) Número de usuarios que utilizan el servicio
- 7.6 Asistencia a la biblioteca
 - a) Número de usuarios que asisten a la biblioteca (anual)

4.3. Esquema de indicadores cuantitativos por áreas de actividad

Área 1. Datos generales de la biblioteca

- 1.1 Índice de uso de la biblioteca
- 1.2 Tasa de incremento en el número de usuarios
- 1.3 Tasa de incremento y/o decremento en el número de días laborados anualmente
- 1.4 Tasa de incremento y/o decremento en el número de horas de servicio anuales

Área 2. Recursos financieros

- 2.1 Gasto por usuario
- 2.2 Presupuesto por usuario
- 2.3 Gasto por hora de servicio
- 2.4 Índice de eficacia en el gasto
- 2.5 Tasa de incremento en el presupuesto

Área 3. Recursos humanos

- 3.1 Personal por usuario
- 3.2 Índice de profesionales en la biblioteca
- 3.3 Índice de estabilidad en el empleo
- 3.4 Tasa de incremento en la plantilla

Área 4. Recursos materiales: espacio y equipamiento

- 4.1 Superficie útil por usuario
- 4.2 Capacidad de ocupación
- 4.3 Superficie útil por trabajador
- 4.4 Índice de ocupación de la superficie de la estantería abierta
- 4.5 Índice de ocupación de la superficie de estantería cerrada

Área 5. Procesos técnicos

- 5.1 Índice de crecimiento en el número de ítems adquiridos
- 5.2 Índice de crecimiento en el número de suscripciones a publicaciones periódicas
- 5.3 Índice de crecimiento en el número de ítems catalogados y clasificados

- 5.4 Tiempo promedio del proceso de adquisición
- 5.5 Tiempo promedio diario de catalogación y clasificación por persona
- 5.6 Promedio diario de ítems catalogados y clasificados
- 5.7 Índice de productividad de catalogación y clasificación
- 5.8 Tasa de actividad en catalogación y clasificación
- 5.9 Costo de cada ítem catalogado y clasificado

Área 6. Colección

- 6.1 Monografías por usuario
- 6.2 Publicaciones periódicas por usuario
- 6.3 Materiales audiovisuales por usuario
- 6.4 Materiales informáticos por usuario
- 6.5 Índice de crecimiento de la colección (monografías)
- 6.6 Índice de crecimiento de la colección (publicaciones periódicas)
- 6.7 Índice de crecimiento de la colección (materiales audiovisuales)
- 6.8 Índice de crecimiento de la colección (materiales informáticos)
- 6.9 Índice de uso de la colección
- 6.10 Grado de accesibilidad de los fondos

Área 7. Servicios

- 7.1 Préstamo a domicilio por usuario
- 7.2 Préstamo interno por usuario
- 7.3 Tasa de circulación
- 7.4 Índice de incremento en el número de préstamos a domicilio
- 7.5 Índice de uso del servicio de préstamos a domicilio
- 7.6 Tiempo promedio de tramitación del préstamo interbibliotecario
- 7.7 Índice de efectividad del servicio de préstamo interbibliotecario
- 7.8 Índice de uso del servicio de préstamo interbibliotecario
- 7.9 Índice de preguntas de consulta por usuario
- 7.10 Grado de satisfacción de preguntas de consulta
- 7.11 Grado de rendimiento del servicio de búsqueda bibliográfica
- 7.12 Índice de efectividad del servicio de búsqueda bibliográfica
- 7.13 Índice de uso del servicio de búsqueda bibliográfica
- 7.14 Índice de asistencia a la biblioteca

4.4. Indicadores cualitativos

Datos generales de la biblioteca

Indicador 1.1 Número de usuarios potenciales

Objetivo

Obtener el número total de usuarios potenciales de la biblioteca.

Definición del indicador

Número total de usuarios potenciales que pueden hacer uso de los servicios de la biblioteca, donde se contemplan las siguientes categorías:

- Académicos
- Estudiantes
- Personal de apoyo a la educación

Método

Recopilar la información sobre las diferentes categorías de usuarios potenciales, obtener la información tanto del área de recursos humanos como del área de asuntos escolares

Indicador 1.2 Número de usuarios reales

Objetivo

Obtener el número total de usuarios reales de la biblioteca.

Definición del indicador

Número total de usuarios reales que hacen uso de los servicios de la biblioteca, donde se contemplan las siguientes categorías:

- Académicos
- Estudiantes
- Personal de apoyo a la educación

Método

Recopilar la información sobre las diferentes categorías de usuarios reales, obtener la información del departamento de servicios al público de la biblioteca.

El número de usuarios potenciales y el número de usuarios reales permitirá cruzar información entre ambas cifras, y obtener el porcentaje de la población de la escuela que hace uso de los servicios de la biblioteca.

Indicador 1.3 Días de apertura anuales

Objetivo

Obtener el número total de días laborables de la biblioteca.

Definición del indicador

Número total de días hábiles del año, que la biblioteca preste servicios. La cifra puede variar cada año.

Método

Contabilizar los días hábiles del año que se tome como base para la evaluación y poner el total de días.

El número total de días laborados podrá ser un referente para evaluar cifras de productividad en el año.

Indicador 1.4 Horario de servicio

Objetivo

Obtener el número total de horas en que la biblioteca proporciona servicio.

Definición del indicador

Número total de horas al año, que la biblioteca preste servicios. La cifra puede variar cada año.

Método

Contabilizar las horas de servicio del año que se tome como base para la evaluación y poner el total de horas.

Multiplicar el total de días laborados por el total de horas diarias de servicio, para obtener el total de horas de servicio al año.

1.5 Servicios de la biblioteca en su conjunto

Objetivo

Conocer la totalidad de servicios que proporciona la biblioteca.

Definición del indicador

Identificar los servicios que proporciona la biblioteca, para saber si no se esta proporcionando alguno que se debería de dar.

Método

Obtener la información del organigrama, manuales de procedimiento, entre otros.

Recursos financieros

Indicador 2.1 Presupuesto general de la biblioteca

Objetivo

Conocer el presupuesto asignado a la biblioteca.

Definición del indicador

Confrontar que tanto se apega el presupuesto asignado a la biblioteca a la norma 8 propuesta por ABIESI.

Método

Obtener la información de los documentos pertinentes e identificar el porcentaje asignado a la biblioteca.

Indicador 2.2 Financiación externa**Objetivo**

Conocer si existe algún tipo de financiación externa.

Definición del indicador

Obtener información sobre los montos de financiación externa.

Método

Identificar las fuentes, las formas y mecanismos de obtención de financiación externa.

Indicador 2.3 Autofinanciación**Objetivo**

Conocer si existe algún tipo de autofinanciación.

Definición del indicador

Obtener información sobre los montos de la autofinanciación.

Método

Identificar las formas y mecanismos de obtención de autofinanciación.

Indicador 2.4 Presupuesto total

Objetivo

Conocer el monto total del presupuesto.

Definición del indicador

Identificar el monto total de capital con el que se maneja la biblioteca.

Método

Sumar las cantidades de presupuesto asignado, financiación externa y autofinanciación para obtener el presupuesto total.

Indicador 2.5 Gasto de inversión (anual)

Objetivo

Conocer los gastos de inversión realizados por la biblioteca.

Definición del indicador

Obtener información detallada sobre cada uno de los gastos de inversión que realiza de manera anual la biblioteca.

Método

Identificar los gastos de inversión que se han realizado en las siguientes cosas:

- Adquisiciones
- Materiales
- Infraestructura

Indicador 2.6 Gasto corriente (anual)

Objetivo

Conocer los gastos corrientes realizados por la biblioteca.

Definición del indicador

Obtener información detallada sobre cada uno de los gastos corrientes que realiza de manera anual la biblioteca.

Método

Identificar los gastos corrientes que se han realizado en las siguientes cosas:

- Personal
- Actividades (exposiciones, formación, boletines, etc.)
- Otros gastos (conexión a bases de datos, etc.)

Indicador 2.7 Gasto total (inversión + corriente)

Objetivo

Conocer el monto total de los gastos realizados por la biblioteca.

Definición del indicador

Identificar detalladamente el monto total de gastos de la biblioteca.

Método

Sumar las cantidades de gasto de inversión y gasto corriente para obtener el gasto total. Cruzar cifras con el presupuesto total y conocer el presupuesto ejercido con mayor detalle.

Recursos humanos

Indicador 3.1 Personal por categorías

Objetivo

Conocer las características generales del personal que integra la plantilla de la biblioteca.

Definición del indicador

Identificar a cada una de las categorías de personal que labora en la biblioteca, por función, situación laboral y por niveles de estudio.

Método

Obtener la información del organigrama de la biblioteca y/o del manual de descripción de puestos. Proporcionar cifras de cada una de las siguientes categorías.

- a) Funcionarios
 - Director
 - Jefes de departamento o sección
- b) Personal
 - Bibliotecarios
 - Personal de apoyo a la educación
- c) Por situación laboral
 - Planta
 - Temporal
- d) Por niveles de estudio
 - Preparatoria
 - Licenciatura
 - Maestría

Indicador 3.2 Total de trabajadores

Objetivo

Conocer el número total de personal que integra la plantilla de la biblioteca.

Definición del indicador

Confrontar si el número total de personal que integra la plantilla de la biblioteca se apega a la norma 4 propuesta por ABIESI.

Método

Identificar en base a las normas ABIESI que el número de personal de la plantilla de la biblioteca sea el adecuado en cantidad y calidad de modo que se alcancen los objetivos convenidos.

Recursos materiales: espacio y equipamiento

Indicador 4.1 Superficie destinada al usuario (m2)

Objetivo

Conocer el número total de metros cuadrados de las áreas que la biblioteca tiene destinados a sus usuarios.

Definición del indicador

Confrontar si el número total de metros cuadrados que la biblioteca tiene destinados a sus usuarios se apega a la norma 6 propuesta por ABIESI.

Método

Identificar en base a las normas ABIESI que el número de metros cuadrados que la biblioteca tiene destinados a sus usuarios sea el adecuado, considerando los siguientes factores:

- Número de asientos de lectura
- Número de lugares con computadora
- Número de cubículos de estudio (individuales y grupales)

Indicador 4.2 Superficie destinada a la colección (m2)

Objetivo

Conocer el número total de metros cuadrados de las áreas que la biblioteca tiene destinada a sus colecciones.

Definición del indicador

Confrontar si el número total de metros cuadrados que la biblioteca tiene destinada a sus colecciones se apega a la norma 6 propuesta por ABIESI.

Método

Identificar en base a las normas ABIESI que el número de metros cuadrados que la biblioteca tiene destinada a sus colecciones sea el adecuado, considerando los siguientes factores:

- a) Metros lineales de estantería (totales)
 - Estantería abierta
 - Estantería cerrada (archivo, colección especial y publicaciones periódicas)
- b) Metros lineales de estantería vacíos
 - Estantería abierta
 - Estantería cerrada (archivo, colección especial y publicaciones periódicas)

Indicador 4.3 Superficie destinada al personal (m2)

Objetivo

Conocer el número total de metros cuadrados de las áreas que la biblioteca tiene destinada al personal.

Definición del indicador

Confrontar si el número total de metros cuadrados que la biblioteca tiene destinada al personal se apega a la norma 6 propuesta por ABIESI.

Método

Identificar en base a las normas ABIESI que el número de metros cuadrados que la biblioteca tiene destinada al personal sea el adecuado, considerando los siguientes factores:

- Oficinas
- Número de PCs o estaciones de trabajo
- Número de impresoras
- Estación de trabajo para fotocopadoras

Indicador 4.4 Superficie útil total

Objetivo

Conocer el número total de metros cuadrados de la biblioteca.

Definición del indicador

Confrontar si el número total de metros cuadrados que la biblioteca tiene asignados se apega a la norma 6 propuesta por ABIESI.

Método

Sumar los metros cuadrados de los indicadores 4.1 + 4.2 + 4.3 para obtener el total de la superficie útil.

Procesos técnicos

Indicador 5.1 Adquisiciones

Objetivo

Conocer el número total de ítems adquiridos anualmente por la biblioteca.

Definición del indicador

Confrontar si el número de ítems adquiridos es proporcional al número de personas, a las horas dedicadas y al presupuesto asignado a esta actividad.

Método

Identificar la relación proporcional que existe entre el número de ítems adquiridos, las horas dedicadas y el presupuesto ejercido, considerando los siguientes factores:

- a) Número de ítems adquiridos (total de títulos)
 - Compra
 - Canje
 - Donativo
 - Fondo institucional
- b) Número de personas dedicadas a la adquisición
- c) Horas dedicadas a la adquisición (anuales)

Indicador 5.2 Catalogación y clasificación

Objetivo

Conocer el número total de ítems catalogados y clasificados anualmente por la biblioteca.

Definición del indicador

Confrontar si el número de ítems catalogados y clasificados es proporcional al número de personas y a las horas dedicadas a esta actividad.

Método

Identificar la relación proporcional que existe entre el número de ítems catalogados y clasificados y las horas dedicadas a esta actividad, considerando los siguientes factores:

- a) Número de ítems catalogados y clasificados
 - Catalogación y clasificación original
 - Catalogación y clasificación copiada
- b) Número de personas dedicadas a la catalogación y clasificación
- c) Gastos materiales de catalogación y clasificación (anuales)
- d) Horas dedicadas a la catalogación y clasificación (anuales)

Indicador 5.3 Publicaciones periódicas

Objetivo

Conocer el número total de ítems registrados anualmente por la biblioteca.

Definición del indicador

Confrontar si el número de ítems registrados es proporcional al número de personas y a las horas dedicadas a esta actividad.

Método

Identificar la relación proporcional que existe entre el número de ítems registrados y las horas dedicadas a esta actividad, considerando los siguientes factores:

- a) Número de ítems registrados
- b) Número de personas que se dedican a estos procesos
- c) Horas dedicadas a estos procesos (anuales)

Indicador 5.4 Proceso físico

Objetivo

Conocer el número total de volúmenes o fascículos procesados anualmente por la biblioteca.

Definición del indicador

Confrontar si el número de volúmenes o fascículos procesados es proporcional al número de personas y a las horas dedicadas a esta actividad.

Método

Identificar la relación proporcional que existe entre el número de volúmenes o fascículos procesados y las horas dedicadas a esta actividad, considerando los siguientes factores:

- a) Número de volúmenes y/o fascículos marcados
- b) Número de personas que se dedican a este proceso
- c) Horas dedicadas a este proceso (anuales)

Colección

Indicador 6.1 Accesibilidad

Objetivo

Conocer el nivel de accesibilidad de las colecciones de la biblioteca.

Definición del indicador

Confrontar si la accesibilidad de las colecciones de la biblioteca se apega a la norma 2 propuesta por ABIESI.

Método

Identificar que tan accesibles se encuentran las colecciones de la biblioteca, considerando los siguientes factores:

- Número de ítems en estantería abierta
- Número de ítems en estantería cerrada

Indicador 6.2 Composición (tipos de materiales)

Objetivo

Conocer los diferentes tipos de materiales que conforman la colección de la biblioteca.

Definición del indicador

Confrontar si los diferentes tipos de materiales que conforman la colección de la biblioteca se apegan a la norma 2 propuesta por ABIESI.

Método

Identificar los diferentes tipos de materiales que conforman la colección de la biblioteca, considerando los siguientes factores:

- Número de monografías (títulos)
- Número de monografías (volúmenes)
- Número de publicaciones periódicas (total de títulos)
- Materiales audiovisuales (micropelículas, videocasetes, etc.)
- Materiales informáticos (CD's, disquetes, accesos a bases de datos, etc.)
- Otros materiales (mapas, gráficas, posters, etc.)

Servicios

Indicador 7.1 Préstamo interno

Objetivo

Conocer el movimiento de la colección a través del préstamo en sala de los diferentes tipos de materiales que conforman la colección de la biblioteca.

Definición del indicador

Confrontar si el movimiento de la colección a través del préstamo en sala de los diferentes tipos de materiales que conforman la colección de la biblioteca se apegan a lo propuesto en la norma 5 de ABIESI.

Método

Identificar los tipos de materiales que son solicitados en préstamo interno, considerando los siguientes factores:

- a) Número total de préstamos (anual)
 - Monografías
 - Publicaciones periódicas
 - Otros materiales

En el caso de colecciones de acceso cerrado, la obtención de datos sobre este servicio no presenta mayor dificultad. Sin embargo, si se trata de colecciones mixtas (algunos materiales con acceso cerrado y otros con acceso abierto) la recopilación de información se puede dificultar. Pero se puede realizar lo propuesto por Lancaster "*Hay indicios que sugieren que los libros que se usan en la biblioteca son más o menos los mismos que se prestan*"⁹⁸, con lo cual los datos obtenidos sobre el préstamo en sala no variara significativamente las conclusiones extraídas sobre la circulación de los materiales de la biblioteca.

Indicador 7.2 Préstamo a domicilio

Objetivo

Conocer el movimiento de la colección a través del préstamo a domicilio de las monografías que conforman la colección de la biblioteca y el número de usuarios que utilizan el servicio.

Definición del indicador

Confrontar si el movimiento de la colección a través del préstamo a domicilio de las monografías que conforman la colección de la biblioteca se apega a lo propuesto en la norma 5 de ABIESI.

⁹⁸ Lancaster. Op. cit p.90

Método

Identificar los tipos de materiales que son solicitados en préstamo a domicilio y el número de usuarios que recurren a este servicio, considerando los siguientes factores:

- a) Número total de préstamos (anual)
 - Monografías
 - Otros materiales
- b) Número de usuarios que utilizan el servicio

Indicador 7.3 Préstamo interbibliotecario

Objetivo

Conocer el número de solicitudes realizadas por la biblioteca y de solicitudes realizadas a la biblioteca de préstamos interbibliotecarios y el número de usuarios que utilizan el servicio.

Definición del indicador

Confrontar si los movimientos de las peticiones de la y a la biblioteca de préstamo interbibliotecario se realizan de manera adecuada en tiempo y forma.

Método

Identificar los datos relativos al préstamo interbibliotecario y el número de usuarios que recurren a este servicio, considerando los siguientes factores:

- a) Número de peticiones realizadas
- b) Número de peticiones satisfechas
- c) Número de peticiones recibidas
- d) Número de peticiones recibidas satisfechas
- e) Número de usuarios que utilizan el servicio

Indicador 7.4 Servicio de consulta

Objetivo

Conocer el número de solicitudes realizadas por los usuarios.

Definición del indicador

Confrontar si las preguntas de consulta solicitadas fueron atendidas y solucionadas de manera adecuada en tiempo y forma.

Método

Identificar los datos relativos a las preguntas de consulta solicitadas y las preguntas satisfechas, considerando los siguientes factores:

- a) Número de preguntas de consulta solicitadas
- b) Número de preguntas de consulta satisfechas

Indicador 7.5 Búsqueda bibliográfica

Objetivo

Conocer el número de solicitudes realizadas y el número de usuarios que utilizan el servicio.

Definición del indicador

Confrontar si las búsquedas solicitadas fueron atendidas y solucionadas de manera adecuada en tiempo y forma.

Método

Identificar los datos relativos a la búsqueda bibliográfica y el número de usuarios que recurren a este servicio, considerando los siguientes factores:

- a) Número de búsquedas solicitadas
- b) Número de búsquedas realizadas (total)
- c) Número de búsquedas realizadas con éxito
- d) Número de usuarios que utilizan el servicio

Indicador 7.6 Asistencia a la biblioteca

Objetivo

Obtener el número total de usuarios que asisten a la biblioteca al año.

Definición del indicador

Porcentaje de asistencia diaria a la biblioteca.

Método

Identificar el porcentaje de asistencia a la biblioteca, dividiendo el total de usuarios entre el número de días hábiles del año.

4.5. Indicadores cuantitativos

Datos generales de la biblioteca

Indicador 1.1 Índice de uso de la biblioteca

Objetivo

Obtener el índice de uso de la biblioteca.

Definición del indicador

Número total de usuarios reales y potenciales, para identificar el índice de uso de los servicios bibliotecarios por parte de la comunidad.

Método

Recopilar la información sobre el número de usuarios reales y de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número de usuarios reales

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 1.2

Indicador 1.2 Tasa de incremento en el número de usuarios

Objetivo

Obtener la tasa de incremento en el número de usuarios.

Definición del indicador

Número de usuarios reales del año en curso y número de usuarios reales del año precedente, para identificar la tasa de incremento en el número de usuarios.

Método

Recopilar la información sobre el número de usuarios reales.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el número de usuarios reales del año en curso

B: es el número de usuarios reales del año precedente

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 1.2

Indicador 1.3 Tasa de incremento y/o decremento en el número de días laborados anualmente

Objetivo

Obtener la tasa de incremento y/o decremento en el número de días laborados anualmente.

Definición del indicador

Número de días laborables del año en curso y número de días laborables del año precedente, para identificar la tasa de incremento y/o decremento en el número de días laborados anualmente.

Método

Recopilar la información sobre el número de días laborados al año.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el número de días laborables del año en curso

B: es el número de días laborables del año precedente

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 1.3

Indicador 1.4 Tasa de incremento y/o decremento en el número de horas de servicio anuales

Objetivo

Obtener la tasa de incremento y/o decremento en el número de horas de servicio anuales.

Definición del indicador

Número de horas de servicio del año en curso y número de horas de servicio del año precedente, para identificar la tasa de incremento y/o decremento en el número de horas de servicio anuales.

Método

Recopilar la información sobre el número de horas de servicio.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el número de horas de servicio del año en curso

B: es el número de horas de servicio del año precedente

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 1.4

Recursos financieros

Indicador 2.1 Gasto por usuario

Objetivo

Obtener el nivel de gasto de inversión y corriente que realiza la biblioteca por usuario.

Definición del indicador

Gasto de inversión más gasto corriente entre el número de usuarios potenciales, para identificar el índice de gasto por usuario que realiza la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el gasto total y el número de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el gasto total

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 2.7

Indicador 2.2 Presupuesto por usuario

Objetivo

Obtener el nivel de inversión programado del presupuesto total que realiza la biblioteca por usuario.

Definición del indicador

Presupuesto total entre el número de usuarios potenciales, para identificar el índice de inversión programado por usuario que realiza la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el presupuesto total y el número de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el presupuesto total

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 2.4

Indicador 2.3 Gasto por hora de servicio

Objetivo

Obtener el nivel de gasto de inversión y corriente que realiza la biblioteca por hora de servicio.

Definición del indicador

Gasto de inversión más gasto corriente entre el número de horas de servicio anuales, para identificar el índice de gasto por hora de servicio que realiza la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el gasto total y el número de horas de servicio anuales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el gasto total

B: es el número anual de horas de servicio

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.4 y 2.7

Indicador 2.4 Índice de eficacia en el gasto

Objetivo

Obtener el índice de eficacia del presupuesto total considerando el gasto total que realiza la biblioteca.

Definición del indicador

Presupuesto total menos gasto total entre gasto total, para identificar el índice de eficacia en el gasto que realiza la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el presupuesto total y el gasto total de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el presupuesto total

B: es el gasto total

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 2.4 y 2.7

Indicador 2.5 Tasa de incremento en el presupuesto

Objetivo

Obtener la tasa de incremento anual presupuesto general asignado a la biblioteca.

Definición del indicador

Presupuesto general del año en curso entre el presupuesto general del año anterior para identificar la tasa de incremento del presupuesto asignado a la biblioteca en comparación con el año precedente.

Método

Recopilar la información sobre el presupuesto general asignado en el año en curso y el presupuesto general asignado en el año anterior a la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el presupuesto general del año en curso

B: es el presupuesto general del año precedente

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 2.1 y 2.4

Recursos humanos

Indicador 3.1 Personal por usuario

Objetivo

Obtener la proporción entre el número de personal de la biblioteca y el número de usuarios.

Definición del indicador

Número de usuarios potenciales entre el total de trabajadores, para identificar el número de usuarios que le corresponden a cada trabajador de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número de usuarios potenciales y el número de trabajadores de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número de usuarios potenciales

B: es el total de trabajadores

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 3.2

Indicador 3.2 Índice de profesionales en la biblioteca

Objetivo

Obtener la proporción entre número de profesionales y número de trabajadores de la biblioteca.

Definición del indicador

Total de profesionales entre el número de trabajadores, para identificar el índice de profesionales que trabajan en la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número de profesionales y el número de trabajadores de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número de profesionales (bibliotecarios)

B: es el total de trabajadores

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 3.1 y 3.2

Indicador 3.3 Índice de estabilidad en el empleo

Objetivo

Obtener la proporción entre número de personal de planta y número de personal temporal de la biblioteca.

Definición del indicador

Total de trabajadores de planta entre el número total de trabajadores, para identificar el índice de estabilidad del personal que labora en la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número de trabajadores que cuentan con la planta y el número total de trabajadores de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número de personal de planta

B: es el total de trabajadores

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 3.1 y 3.2

Indicador 3.4 Tasa de incremento en la plantilla

Objetivo

Obtener la tasa de incremento en la plantilla de personal de la biblioteca.

Definición del indicador

Total de trabajadores del año en curso entre el total de trabajadores del año anterior para identificar la tasa de la plantilla de la biblioteca en comparación con el año precedente.

Método

Recopilar la información sobre el total de trabajadores del año en curso y el total de trabajadores del año anterior de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el total de trabajadores del año en curso

B: es el total de trabajadores del año precedente

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 3.2

Recursos materiales: espacio y equipamiento

Indicador 4.1 Superficie útil por usuario

Objetivo

Obtener la proporción entre la superficie destinada a los usuarios de la biblioteca y el número de usuarios potenciales.

Definición del indicador

Superficie destinada al usuario entre el número de usuarios potenciales, para identificar la superficie útil que le corresponde a cada usuario de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número de metros cuadrados destinados al usuario y el número de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es la superficie destinada al usuario

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 4.1

Indicador 4.2 Capacidad de ocupación

Objetivo

Obtener la proporción entre los asientos de lectura y el número de usuarios potenciales.

Definición del indicador

Superficie destinada los asientos de lectura entre el número de usuarios potenciales, para identificar la capacidad de ocupación de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número de metros cuadrados destinados al los asientos de lectura y el número de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es la superficie destinada a los asientos de lectura

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 4.1

Indicador 4.3 Superficie útil por trabajador

Objetivo

Obtener la proporción entre la superficie destinada al personal de la biblioteca y el número total de trabajadores.

Definición del indicador

Superficie destinada al personal entre el número total de trabajadores, para identificar la superficie útil que le corresponde a cada trabajador de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número de metros cuadrados destinados al personal y el número total de trabajadores de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es la superficie destinada al personal

B: es el número total de trabajadores

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 3.2 y 4.3

Indicador 4.4 Índice de ocupación de la superficie de la estantería abierta

Objetivo

Obtener la proporción entre número total de metros lineales de la estantería abierta y el número total de metros lineales vacíos de la estantería abierta de la biblioteca.

Definición del indicador

Total de metros lineales de la estantería abierta entre el número total de metros lineales de la estantería abierta vacíos, para identificar el índice de ocupación de la superficie de la estantería abierta de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de metros lineales de la estantería abierta y el número total de total de metros lineales vacíos de la estantería abierta de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{A}$$

Donde:

A: es el número total de metros lineales de la estantería abierta

B: es el número total de metros lineales vacíos de la estantería abierta

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 4.2

Indicador 4.5 Índice de ocupación de la superficie de estantería cerrada

Objetivo

Obtener la proporción entre número total de metros lineales de la estantería cerrada y el número total de metros lineales vacíos de la estantería cerrada de la biblioteca.

Definición del indicador

Total de metros lineales de la estantería cerrada entre el número total de metros lineales de la estantería cerrada vacíos, para identificar el índice de ocupación de la superficie de la estantería cerrada de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de metros lineales de la estantería cerrada y el número total de total de metros lineales vacíos de la estantería cerrada de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{A}$$

Donde:

A: es el número total de metros lineales de la estantería cerrada

B: es el número total de metros lineales vacíos de la estantería cerrada

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 4.2

Procesos técnicos

Indicador 5.1 Índice de crecimiento en el número de ítems adquiridos

Objetivo

Obtener la proporción entre número de ítems adquiridos en el presente año y el número de ítems adquiridos en el año anterior por la biblioteca.

Definición del indicador

Total de ítems adquiridos en el presente año entre el número total de ítems adquiridos en el año anterior, para identificar el índice de crecimiento en el número de ítems adquiridos por la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de ítems adquiridos en el presente año y el número total de ítems adquiridos en el año anterior por la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el número total de ítems adquiridos en el presente año

B: es el número total de ítems adquiridos en el año anterior

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 5.1

Indicador 5.2 Índice de crecimiento en el número de suscripciones a publicaciones periódicas

Objetivo

Obtener la proporción entre número de suscripciones a publicaciones periódicas en el presente año y el número de suscripciones a publicaciones periódicas en el año anterior realizadas por la biblioteca.

Definición del indicador

Total de suscripciones a publicaciones periódicas del presente año entre el número total de suscripciones a publicaciones periódicas del año anterior, para identificar el índice de crecimiento en el número de suscripciones a publicaciones periódicas realizadas por la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de suscripciones a publicaciones periódicas realizadas en el presente año y el número total de suscripciones a publicaciones periódicas realizadas en el año anterior por la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el número total de suscripciones a publicaciones periódicas realizadas en el presente año

B: es el número total de suscripciones a publicaciones periódicas realizadas en el año anterior

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 5.3

Indicador 5.3 Índice de crecimiento en el número de ítems catalogados y clasificados

Objetivo

Obtener la proporción entre número de ítems catalogados y clasificados en el presente año y el número de ítems catalogados y clasificados en el año anterior por la biblioteca.

Definición del indicador

Total de ítems catalogados y clasificados en el presente año entre el número total de ítems catalogados y clasificados en el año anterior, para identificar el índice de crecimiento en el número de ítems catalogados y clasificados por la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de ítems catalogados y clasificados en el presente año y el número total de ítems catalogados y clasificados en el año anterior por la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el número total de ítems catalogados y clasificados en el presente año
B: es el número total de ítems catalogados y clasificados en el año anterior

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 5.2

Indicador 5.4 Tiempo promedio del proceso de adquisición

Objetivo

Obtener el tiempo promedio del proceso de adquisición de materiales de la biblioteca.

Definición del indicador

Número total de días transcurridos desde la solicitud de adquisición de un documento hasta que se recibe entre el número de adquisiciones realizadas por la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de días transcurridos desde la solicitud de adquisición de un documento hasta que se recibe el material en la biblioteca y el número total de adquisiciones realizadas por la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{\Sigma A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de días transcurridos desde la solicitud de adquisición de un documento hasta que se recibe

B: es el número total de adquisiciones realizadas por la biblioteca

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 5.1

Indicador 5.5 Tiempo promedio diario de catalogación y clasificación por persona

Objetivo

Obtener el tiempo promedio diario de catalogación y clasificación por persona.

Definición del indicador

Número total de horas diarias que cada miembro del personal dedica a catalogar y clasificar entre el número total de miembros del personal que cataloga y clasifica.

Método

Recopilar la información sobre el número total de horas diarias que cada miembro del personal dedica a catalogar y clasificar y el número total de miembros del personal que cataloga y clasifica.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{\Sigma A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de horas diarias que cada miembro del personal dedica a catalogar y clasificar

B: es el número total de miembros del personal que cataloga y clasifica.

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 5.2

Indicador 5.6 Promedio diario de ítems catalogados y clasificados

Objetivo

Obtener el promedio diario de ítems catalogados y clasificados.

Definición del indicador

Número anual de ítems catalogados y clasificados entre el número total de días hábiles del año.

Método

Recopilar la información sobre el número anual de ítems catalogados y clasificados y el número total de días hábiles del año.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número anual de ítems catalogados y clasificados

B: es el número total de días hábiles del año

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.3 y 5.2

Indicador 5.7 Índice de productividad de catalogación y clasificación

Objetivo

Obtener el índice de productividad de catalogación y clasificación.

Definición del indicador

Número de ítems catalogados y clasificados por día entre el número total de personas que catalogan y clasifican.

Método

Recopilar la información sobre el número de ítems catalogados y clasificados por día y el número total de personas que catalogan y clasifican.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número ítems catalogados y clasificados por día

B: es el número total de personas que catalogan y clasifican

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 5.2

Indicador cuantitativo 5.6

Indicador 5.8 Tasa de actividad en catalogación y clasificación

Objetivo

Obtener la tasa de actividad catalogación y clasificación.

Definición del indicador

Número total de horas que dedica cada miembro del personal a catalogar y clasificar entre el número de horas de la jornada de trabajo por el número total de personas que catalogan y clasifican.

Método

Recopilar la información sobre el número de horas que dedica cada miembro del personal a catalogar y clasificar, número de horas de la jornada de trabajo y el número total de personas que catalogan y clasifican.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{\Sigma \quad A}{B \times C}$$

Donde:

A: es el número total de horas que dedica cada miembro del personal a catalogar y clasificar

B: es el número de horas de la jornada de trabajo

C: es el número total de personas que catalogan y clasifican

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 5.2

Indicador 5.9 Costo de cada ítem catalogado y clasificado

Objetivo

Obtener el costo de cada ítem catalogado y clasificado.

Definición del indicador

Costo anual de la catalogación y clasificación⁹⁹ entre el número total de ítems catalogados y clasificados.

Método

Recopilar la información sobre el costo anual de la catalogación y clasificación y el número total de ítems catalogados y clasificados.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el costo anual de la catalogación y la clasificación

B: es el número total de ítems catalogados y clasificados

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 5.2

⁹⁹ Para calcular este concepto habrá que tomar en cuenta el costo del tiempo que cada miembro del personal dedica a catalogar y clasificar y el costo material de la catalogación y clasificación:

Gastos materiales de catalogación y clasificación (anuales) + costo del tiempo del personal que cataloga y clasifica.

El costo del personal que cataloga y clasifica es igual a □ de sueldos anuales del personal que cataloga x la tasa de actividad en catalogación y clasificación.

Colección

Indicador 6.1 Monografías por usuario

Objetivo

Obtener la proporción entre el número de monografías (títulos) y el número de usuarios.

Definición del indicador

Número total de monografías (títulos) entre el número de usuarios potenciales, para identificar el número de títulos de monografías que le corresponden a cada usuario potencial de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de monografías (títulos) y el número de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de monografías (títulos)

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 6.2

Indicador 6.2 Publicaciones periódicas por usuario

Objetivo

Obtener la proporción entre el número de publicaciones periódicas (títulos) y el número de usuarios.

Definición del indicador

Número total de publicaciones periódicas (títulos) entre el número de usuarios potenciales, para identificar el número de títulos de publicaciones periódicas que le corresponden a cada usuario potencial de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de publicaciones periódicas (títulos) y el número de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de publicaciones periódicas (títulos)

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 6.2

Indicador 6.3 Materiales audiovisuales por usuario

Objetivo

Obtener la proporción entre el número de materiales audiovisuales (títulos) y el número de usuarios.

Definición del indicador

Número total de materiales audiovisuales (títulos) entre el número de usuarios potenciales, para identificar el número de títulos de materiales audiovisuales que le corresponden a cada usuario potencial de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de materiales audiovisuales (títulos) y el número de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de materiales audiovisuales (títulos)

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 6.2

Indicador 6.4 Materiales informáticos por usuario

Objetivo

Obtener la proporción entre el número de materiales informáticos (títulos) y el número de usuarios.

Definición del indicador

Número total de materiales informáticos (títulos) entre el número de usuarios potenciales, para identificar el número de títulos de materiales informáticos que le corresponden a cada usuario potencial de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de materiales informáticos (títulos) y el número de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de materiales informáticos (títulos)

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 6.2

Indicador 6.5 Índice de crecimiento de la colección (monografías)

Objetivo

Obtener la proporción entre número de monografías (volúmenes) del año en curso y el número de monografías (volúmenes) del año anterior.

Definición del indicador

Número total de monografías (volúmenes) del año en curso entre el número total de monografías (volúmenes) del año anterior, para identificar el índice de crecimiento de la colección de monografías.

Método

Recopilar la información sobre el número total de monografías (volúmenes) del año en curso y el número total de monografías (volúmenes) del año anterior.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el número total de monografías (volúmenes) del año en curso

B: es el número total de monografías (volúmenes) del año anterior

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 6.2

Indicador 6.6 Índice de crecimiento de la colección (publicaciones periódicas)

Objetivo

Obtener la proporción entre número de publicaciones periódicas (títulos) del año en curso y el número de publicaciones periódicas (títulos) del año anterior.

Definición del indicador

Número total de publicaciones periódicas (títulos) del año en curso entre el número total de publicaciones periódicas (títulos) del año anterior, para identificar el índice de crecimiento de la colección de publicaciones periódicas.

Método

Recopilar la información sobre el número total de publicaciones periódicas (títulos) del año en curso y el número total de publicaciones periódicas (títulos) del año anterior.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

- A:** es el número total de publicaciones periódicas (títulos) del año en curso
- B:** es el número total de publicaciones periódicas (títulos) del año anterior

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 6.2

Indicador 6.7 Índice de crecimiento de la colección (materiales audiovisuales)

Objetivo

Obtener la proporción entre número de materiales audiovisuales (títulos) del año en curso y el número de materiales audiovisuales (títulos) del año anterior.

Definición del indicador

Número total de materiales audiovisuales (títulos) del año en curso entre el número total de materiales audiovisuales (títulos) del año anterior, para identificar el índice de crecimiento de la colección de materiales audiovisuales.

Método

Recopilar la información sobre el número total de materiales audiovisuales (títulos) del año en curso y el número total de materiales audiovisuales (títulos) del año anterior.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el número total de materiales audiovisuales (títulos) del año en curso

B: es el número total de materiales audiovisuales (títulos) del año anterior

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 6.2

Indicador 6.8 Índice de crecimiento de la colección (materiales informáticos)

Objetivo

Obtener la proporción entre número de materiales informáticos (títulos) del año en curso y el número de materiales informáticos (títulos) del año anterior.

Definición del indicador

Número total de materiales informáticos (títulos) del año en curso entre el número total de materiales informáticos (títulos) del año anterior, para identificar el índice de crecimiento de la colección de materiales informáticos.

Método

Recopilar la información sobre el número total de materiales informáticos (títulos) del año en curso y el número total de materiales informáticos (títulos) del año anterior.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el número total de materiales informáticos (títulos) del año en curso

B: es el número total de materiales informáticos (títulos) del año anterior

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 6.2

Indicador 6.9 Índice de uso de la colección

Objetivo

Obtener el índice de uso de la colección.

Definición del indicador

Número de volúmenes consultados en el año entre el número total de volúmenes que conforman la colección.

Método

Recopilar la información sobre el número de volúmenes consultados en el año y el número total de volúmenes que conforman la colección.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número volúmenes consultados en el año

B: es el número total de volúmenes que conforman la colección

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 6.1

Indicador 6.10 Grado de accesibilidad de los fondos

Objetivo

Obtener el porcentaje del grado de accesibilidad de los fondos de la biblioteca.

Definición del indicador

Número total de ítems de estantería abierta entre el número total de volúmenes que conforman la colección por 100.

Método

Recopilar la información sobre el número total de ítems de estantería abierta y el número total de volúmenes que conforman la colección.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B} \times 100$$

Donde:

A: es el número total de ítems de estantería abierta

B: es el número total de volúmenes que conforman la colección

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 6.1

Servicios

Indicador 7.1 Préstamo a domicilio por usuario

Objetivo

Obtener la proporción entre el número de préstamos a domicilio y el número de usuarios.

Definición del indicador

Número total de préstamos a domicilio (anual) entre el número de usuarios potenciales, para identificar el número de préstamos a domicilio que le corresponden a cada usuario potencial de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de préstamos a domicilio (anual) y el número de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de préstamos a domicilio (anual)

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 7.2

Indicador 7.2 Préstamo interno por usuario

Objetivo

Obtener la proporción entre el número de préstamos en sala y el número de usuarios.

Definición del indicador

Número total de préstamos internos (anual) entre el número de usuarios potenciales, para identificar el número de préstamos internos que le corresponden a cada usuario potencial de la biblioteca.

Método

Recopilar la información sobre el número total de préstamos internos (anual) y el número de usuarios potenciales de la biblioteca.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de préstamos internos (anual)

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 7.1

Indicador 7.3 Tasa de circulación

Objetivo

Obtener la tasa de circulación de materiales de la biblioteca.

Definición del indicador

Número total de préstamos a domicilio (anual) más el número total de préstamos internos (anual) entre el número total de volúmenes que conforman la colección.

Método

Recopilar la información sobre el número total de préstamos a domicilio (anual), número total de préstamos internos (anual) y el número total de volúmenes que conforman la colección.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A + B}{C}$$

Donde:

A: es el número total de préstamos a domicilio (anual)

B: es el número total préstamos internos (anual)

C: es el número total de volúmenes que conforman la colección

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 6.1,7.1 y 7.2

Indicador 7.4 Índice de incremento en el número de préstamos a domicilio

Objetivo

Obtener el índice de incremento en el número de préstamos a domicilio.

Definición del indicador

Número total de préstamos a domicilio realizados en el año en curso menos el número total de préstamos a domicilio realizados en el año anterior entre el número total de préstamos a domicilio realizados en el año anterior.

Método

Recopilar la información sobre el número total de préstamos a domicilio realizados en el año en curso y el número total de realizados en el año anterior.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde:

A: es el número total de préstamos a domicilio realizados en el año en curso

B: es el número total de préstamos a domicilio realizados en el año anterior

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 7.2

Indicador 7.5 Índice de uso del servicio de préstamos a domicilio

Objetivo

Obtener el índice de uso del servicio de préstamos a domicilio.

Definición del indicador

Número total de usuarios que utilizan el servicio de préstamo a domicilio entre el número de usuarios potenciales.

Método

Recopilar la información sobre el número total de usuarios que utilizan el servicio de préstamo a domicilio y el número de usuarios potenciales.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de usuarios que utilizan el servicio de préstamo a domicilio

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 7.2

Indicador 7.6 Tiempo promedio de tramitación del préstamo interbibliotecario

Objetivo

Obtener el tiempo promedio de tramitación del préstamo interbibliotecario.

Definición del indicador

Número total de días transcurridos desde que se realiza la solicitud de préstamo interbibliotecario de un documento hasta que se recibe el material en la biblioteca entre el número total de peticiones satisfechas.

Método

Recopilar la información sobre el número total de días transcurridos desde que se realiza la solicitud de préstamo interbibliotecario de un documento hasta que se recibe el material en la biblioteca y el número total de peticiones satisfechas

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{\Sigma A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de días transcurridos desde que se realiza la solicitud de préstamo interbibliotecario de un documento hasta que se recibe el material en la biblioteca

B: es el número total de peticiones satisfechas

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 7.3

Indicador 7.7 Índice de efectividad del servicio de préstamo interbibliotecario

Objetivo

Obtener el índice de efectividad del servicio de préstamo interbibliotecario.

Definición del indicador

Número total de peticiones satisfechas entre el número total de peticiones realizadas.

Método

Recopilar la información sobre el número total de peticiones satisfechas y el número total de peticiones realizadas.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de peticiones satisfechas

B: es el número total de peticiones realizadas

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 7.3

Indicador 7.8 Índice de uso del servicio de préstamo interbibliotecario

Objetivo

Obtener el índice de uso del servicio de préstamo interbibliotecario.

Definición del indicador

Número total de usuarios que utilizan el servicio de préstamo interbibliotecario entre el número de usuarios potenciales.

Método

Recopilar la información sobre el número total de usuarios que utilizan el servicio de préstamo interbibliotecario y el número de usuarios potenciales.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de usuarios que utilizan el servicio de préstamo interbibliotecario

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 7.3

Indicador 7.9 Índice de preguntas de consulta por usuario

Objetivo

Obtener el índice de preguntas de consulta por usuario.

Definición del indicador

Número total de preguntas de consulta solicitadas entre el número de usuarios potenciales.

Método

Recopilar la información sobre el número total de preguntas de consulta solicitadas y el número de usuarios potenciales.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de preguntas de consulta solicitadas

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 7.4

Indicador 7.10 Grado de satisfacción de preguntas de consulta

Objetivo

Obtener el grado de satisfacción de preguntas de consulta.

Definición del indicador

Número total de preguntas de consulta satisfechas entre el número total de preguntas de consulta solicitadas por 100.

Método

Recopilar la información sobre el número total de preguntas de consulta satisfechas y el número total de preguntas de consulta solicitadas.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B} \times 100$$

Donde:

A: es el número total de preguntas de consulta satisfechas

B: es el número total de preguntas de consulta solicitadas

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 7.4

Indicador 7.11 Grado de rendimiento del servicio de búsqueda bibliográfica

Objetivo

Obtener el grado de rendimiento del servicio de búsqueda bibliográfica.

Definición del indicador

Número total de búsquedas realizadas entre el número total de búsquedas solicitadas por 100.

Método

Recopilar la información sobre el número total de búsquedas realizadas y el número total de búsquedas solicitadas.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B} \times 100$$

Donde:

A: es el número total de búsquedas realizadas

B: es el número total de búsquedas solicitadas

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 7.5

Indicador 7.12 Índice de efectividad del servicio de búsqueda bibliográfica

Objetivo

Obtener el índice de efectividad del servicio de búsqueda bibliográfica.

Definición del indicador

Número total de búsquedas realizadas con éxito entre el número total de búsquedas realizadas.

Método

Recopilar la información sobre el número total de búsquedas realizadas con éxito y el número total de búsquedas realizadas.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de búsquedas realizadas con éxito

B: es el número total de búsquedas realizadas

Indicadores relacionados

Indicador cualitativo 7.5

Indicador 7.13 Índice de uso del servicio de búsqueda bibliográfica

Objetivo

Obtener el índice de uso del servicio de búsqueda bibliográfica.

Definición del indicador

Número total de usuarios que utilizan el servicio de búsqueda bibliográfica entre el número de usuarios potenciales.

Método

Recopilar la información sobre el número total de usuarios que utilizan el servicio de búsqueda bibliográfica y el número de usuarios potenciales.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de usuarios que utilizan el servicio de búsqueda bibliográfica

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 7.5

Indicador 7.14 Índice de asistencia a la biblioteca

Objetivo

Obtener el índice de asistencia a la biblioteca.

Definición del indicador

Número total de usuarios que asisten a la biblioteca (anual) entre el número de usuarios potenciales.

Método

Recopilar la información sobre el número total de usuarios que asisten a la biblioteca y el número de usuarios potenciales.

Cálculo

Según los datos obtenidos en el método,

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A: es el número total de usuarios que asisten a la biblioteca

B: es el número de usuarios potenciales

Indicadores relacionados

Indicadores cualitativos 1.1 y 7.6

Conclusiones

La gestión de calidad, la evaluación de los procesos y servicios, la satisfacción del usuario son conceptos que sin ser totalmente nuevos, se han vuelto a poner de moda en el ámbito de las bibliotecas universitarias mexicanas. En una revisión en la literatura bibliotecológica encontramos que existen trabajos al respecto desde la década de los 70's, simplemente con algunas variaciones con los puntos tratados.

La gestión de calidad debe de dejar de ser una moda y de convertirse en una realidad, en este mundo globalizado es necesario que las bibliotecas cuenten con servicios y procesos de calidad, que las ayuden a obtener, en primer lugar una certificación a nivel nacional y después una certificación internacional.

La obtención de una certificación es factible si se instrumenta de manera adecuada y al 100% un sistema de gestión de calidad.

En el plan de desarrollo 2001-2006, se hace hincapié tanto a la gestión de calidad como a la certificación de las instituciones de educación superior (IES), aquí debemos de estar conscientes que esto no se puede dar de la noche a la mañana, la cultura organizacional de las IES tiene que ir cambiando gradualmente, habrá que trabajar todavía un buen rato para insertar un cambio de mentalidad gradual que permita ir integrando nuevas formas de pensar, de trabajo y de evaluación del mismo.

Con respecto a la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA), ésta se encuentra inserta en el ámbito de las IES, y por lo tanto no está exenta de ir hacia un sistema de gestión de calidad. La ENBA ya tuvo su primer acercamiento a este sistema con la elaboración del documento Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI), en el cual se intenta recoger las tendencias actuales y futuras de las IES.

Como se mencionó a lo largo de éste trabajo, la evaluación es una parte sustancial de la gestión de calidad, por lo tanto es necesario que la ENBA intente crear un ambiente que permita realizar evaluación en cada una de sus actividades o áreas.

La Biblioteca Francisco Orozco Muñoz al pertenecer a la ENBA se encuentra inmersa en esta vorágine de cambios, pero conciente de la importancia que esto tiene, a iniciado con los primeros acercamientos a la gestión de calidad y evaluación.

La biblioteca se encuentra convencida que la puesta en marcha de un proceso de evaluación tiene que ser una práctica habitual entre sus trabajadores y que tiene que estar inserta en el proceso de planificación.

Habrá que romper con una serie de hitos para que la evaluación resulte de provecho, donde los indicadores de rendimiento juegan un papel muy importante, muchas veces éstos intimidan al trabajador, pues se sienten presionados o vigilados, pues deben de cumplir con ciertos parámetros de productividad y calidad.

Bibliografía

1. Almanza Morales, José Luis. El desarrollo de las colecciones en las bibliotecas mexicanas. La bibliotecología en el México actual y sus tendencias: libro conmemorativo de los 25 años de la Dirección General de Bibliotecas. México : UNAM, 1992.
2. Añorve Aguirre, Alejandro C. y Norma Alicia Ramírez Delgado. Servicios bibliotecarios y archivísticos de la ENBA : una respuesta a la necesidad de modernización institucional. En: Bibliotecas y Archivos. v.1, no.2 mayo-agosto 1996. pp. 3-19
3. Añorve Aguirre, Alejandro C. Situación de los servicios bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales de México : reseña. En: Bibliotecas y Archivos. v.2, no.1 enero-abril 2000. pp.63-64
4. Arellano Rodríguez, J. Alberto y José Alfredo Verdugo Sánchez. Situación de los servicios bibliotecarios de las universidades públicas estatales de México. México : SEP, ENBA, 2000.
5. Arellano Rodríguez, J. Alberto. Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior. México : SEP, ENBA, 2000.
6. Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Normas y directrices de la ACRL/ALA sobre servicios bibliotecarios en universidades e instituciones de educación superior. [s.p.i.]
7. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Consejo Regional Centro Occidente. Grupo de Trabajo de Bibliotecas. Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES. México : ANUIES, 2000.
8. Association for College and Research Libraries. Standards & Guidelines. Consultado el 13 marzo 2003. URL: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>
9. Association for College and Research Libraries. The mission of a university undergraduate library : model statement. En: College & Research Library News. v.48, no.9, 1987. pp.542-544.
10. Barquet, Concepción. Evolución de la ENBA, su papel en el Sistema Educativo Nacional. En: Bibliotecas y Archivos, 1985, no.16. pp.35-47.

11. Berlinches Cerezo, Andrés. Calidad. Madrid : International Thompson, 2002.
12. Berghe, Wouter Van den. Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación. En: Revista Europea de la Formación Profesional. No. 15, setiembre-diciembre 1998. Consultado el 7 marzo 2002. URL: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/cedefop1.htm>
13. Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. Tomo I, no. 2, Nov. – Dic. México, 1953.
14. Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. Manual de procedimiento para el reconocimiento de organismos acreditadores de programas académicos de nivel superior. Consultado el 29 mayo 2003. URL: http://www.copaes.org.mx/org_acreditadores/pdf/manual/manual_1.pdf
15. Crawford, John. Evaluation of library and information services. London : ASLIB, 1996.
16. Cruz Rivas, Miguel Ángel. “La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía en el umbral del nuevo milenio” En: Bibliotecas y Archivos. v.2, no.1, enero–abril 2000. p. 12
17. Chapa R., E. y otros. La educación superior en la sociedad del conocimiento. Consultado el 5 junio 2003. URL: <http://www.asee.org/international/INTERTECH2002/838.pdf>
18. Delgado Torres, Nora A. e Hilda A. Sosa Saura. Evaluación de la eficiencia en bibliotecas. En: Investigación bibliotecológica. v.12, no.24, enero-junio 1998. pp.57-80
19. Diccionario de la lengua española. -- 22ª. Ed.-- Madrid : Real Academia Española, 2002. Consultado el 5 marzo 2003. URL: <http://buscon.rae.es/diccionario/drae.htm>
20. Duarte Barrionuevo, Miguel. La biblioteca universitaria eficaz : directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias. Cádiz : Universidad, 1999.
21. Durán Solís, Leonel. LX aniversario de la Escuela Nacional de Bibliotecarios. En: Bibliotecas y Archivos, México, 1985 no. 16.

22. La educación superior en el siglo XXI : líneas estratégicas de desarrollo : una propuesta de la ANUIES. México : Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2000.
23. Escobar Barrios, Andrea. Memoria histórica, 1996. [Documento interno].
24. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Adecuación de la estructura orgánica de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía y su registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Agosto, 2001. [Documento interno].
25. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Las funciones sustantivas en la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. [Documento interno de trabajo]. Versión a junio de 2002.
26. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Modelo académico, 1996. [Documento interno].
27. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Proceso de enfoque estratégico en la ENBA, 2001. [Documento interno].
28. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Programa integral de fortalecimiento institucional, 2001 – 2006 versión 2.0. [Documento interno].
29. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Proyecto académico. México: ENBA, 1991.
30. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Reglamento de servicios al público. En: Carta Informativa, No. 10, Mayo – Junio 1995.
31. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Trípticos de difusión. México : ENBA, 2002.
32. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Subdirección Académica. El programa de profesional asociado. Septiembre 2002. [Documento interno].
33. Excélsior, México DF. Sábado 21 de julio de 1945 No. 10216, Año XXIX, Tomo IV
34. Fuentes, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Asturias : Trea, 1999.
35. Fresán Orozco, Magdalena y Huáscar Taborga Torrico. Tipología de instituciones de educación superior. México: ANUIES, 2000.

36. Gago Huguet, Antonio. Apuntes acerca de la evaluación educativa. México : SEP, 2002. URL: <http://www.sep.gob.mx/work/resources/LocalContent/9209/1/apuntes.pdf>
37. Gómez Hernández, J.A. Gestión de bibliotecas. Murcia : DM, 2002.
38. Gordillo, Roberto. Balance de xv años: palabras por el profesor Roberto A. Gordillo, director de la Escuela. En: Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. Abril – Sep. 1960, Tomo IV no. 16-21, p. 21-22.
39. Herson, Peter. Evaluation and library decision making. New Jersey : Ablex, 1994.
40. Iguíniz, Juan B. Apuntes para la historia de la enseñanza de la Biblioteconomía en México. En: Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. Tomo II, Nos. 3 y 4, enero–abril 1954.
41. Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario ISO 11620/UNE 50-137. En: Revista Española de Documentación Científica. v.22, no.2, abril-junio 1999. pp.223-247
42. International Organization for Standardization. ISOOnline. Consultado el 14 de marzo 2003. URL: <http://www.iso.ch/iso/en/ISOOnline.openpage>
43. Ishikawa, Kaoru. ¿Qué es el control de la calidad? : la modalidad japonesa. Bogotá : Norma, 1988.
44. ISO 11620 : information and documentation, Library performance indicators / [prepared by Technical Committee ISO-TC 46, Information and documentation, Subcommittee SC 8, Statistics and performance evaluation]. - Genève : International Organization for Standardization, 1998.
45. Jaramillo, Orlanda. La biblioteca universitaria : autoevaluación y acreditación. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. v.21, no.2, jul.-dic. 1998. pp.49-60
46. Lancaster, Frederick Wilfrid. Evaluación de la biblioteca. Madrid : ANABAD, 1996.
47. López Gijón, J. Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública. En: VII Jornadas de Bibliotecas Públicas. San Sebastián : Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa, 1996.
48. Mano González, Marta de la. Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias. En: Revista Española de Documentación Científica. v.21, no.1, enero-marzo 1998. pp.174-197

49. Memoria del proceso de enfoque estratégico en la Secretaría de Educación Pública. México : SEP, 2002.
50. Merlo Vega, José Antonio. Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. En: Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. v.49, no.2, abril-junio 1998. pp.261-288
51. México. Secretaría de Educación Pública. Acuerdo Número 149. Diario Oficial de la Federación, 14 de diciembre de 1988. p. 111-115
52. México. Secretaría de Educación Pública. Juego de Normas ISO 9000-2000. Consultado el 4 de marzo 2003. URL: <http://www.sep.gob.mx/wb/distribuidor.jsp?seccion=3727>
53. México. Secretaría de Educación Pública. *Programa Nacional de Educación 2001 – 2006* Consultado el 15 de noviembre de 2002. URL: <http://www.sep.gob.mx/work/appsite/programa/plan.zip>
54. Morales Campos, Estela. La educación bibliotecológica en México 1915 – 1954. México : UNAM, 1988.
55. Normas para bibliotecas universitarias / [Ed. por la Association of College and Research Libraries] traducción de Leonor Tejada, revisión y prólogo de la Comisión de Normas de ABIESI. México : Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación, 1978.
56. Pagaza García, Rafael. Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior. México : UNAM, CUIB, 1989.
57. Poll, Roswitha y Peter Boekhorst. Medición de la calidad : directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias. Madrid: ANABAD, 1998.
58. Taba, Hilda. Elaboración del currículo: teoría y práctica. México: Buenos Aires : Centro Regional de Ayuda Técnica, 1974.
59. Tecuatl Quechol, Graciela, et al. Una visión del quehacer del bibliotecario profesional. México : ENBA, 2000.
60. Vázquez Santa Ana, M. Gabriela. El desarrollo de colecciones en la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz de la ENBA. México : el autor, 2003. Tesis de licenciatura.