nº 59

BasB
Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios

DEFINICIÓN Y MEDIDA DEL IMPACTO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS SOBRE LOS RESULTADOS GLOBALES DE LA INSTITUCIÓN

Bonnie Gratch Lindauer
City College of San Francisco, Calif.

(Trad. al castellano por Cristóbal Pasadas Ureña, Biblioteca, Facultad de Psicología, Universidad de Granada, y publicación por la AAB con permiso de la autora, del original "Defining and measuring the library's impact on campuswide outcomes" aparecido en *College & Research Libraries* , (1998), vol. 59, nº 6, págs. 546-570).

Resumen

Las agencias de acreditación y evaluación, las instituciones de educación superior y las organizaciones profesionales subrayan la importancia de medir y sopesar el impacto o los efectos de la docencia, el aprendizaje y demás actividades institucionales de valor. También se espera que las bibliotecas universitarias, que constituyen uno de los elementos clave en la provisión y estructuración de los recursos y servicios educativos, sean capaces de demostrar cómo y hasta qué punto su rendimiento contribuye al logro de los resultados y las metas de la institución. Valiéndose de los criterios y normas de las agencias de acreditación y de las secciones de la ACRL (Association of College and Research Libraries – ALA), de las conclusiones de la investigación sobre evaluación de resultados en la educación superior, y de los hallazgos más recientes contenidos en los estudios sobre la eficacia del rendimiento, este artículo trata de identificar un conjunto de resultados institucionales importantes a los que las bibliotecas universitarias sin duda contribuyen; describe indicadores específicos de rendimiento cuyas medidas de impacto y resultados aportan pruebas fehacientes acerca de los progresos y logros conseguidos; y ofrece un marco conceptual de los campos a evaluar en una biblioteca de apoyo a la enseñanza y el aprendizaje.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias, Indicadores de impacto, Formación de usuarios, Habilidades de acceso y uso de la información, Evaluación

Summary

Accreditation agencies, higher education institutions, and professional organizations all emphasize the importance of measuring and assessing the impacts or effects of teaching, learning, and other valued institutional activities. Academic libraries, one of the key players in providing and structuring instructional resources and services, also are expected to document how their performance contributes to institutional goals and outcomes. Using accreditation and ACRL sectional standards/criteria, higher education outcomes assessment research findings and recent findings from performance effectiveness studies, this aticle identifies important institutional outcomes to which academic libraries contribute; describes specific performance indicators whose measures of impacts and outputs provide evidence about progress and achievement; and offers a conceptual framework of assessment domains for the teaching-learning library .

Keywords: Academic libraries, Impact indicators, Information Literacy, User education, Assessment

Una preocupación cada vez más importante entre el personal de las bibliotecas universitarias es la de encontrar pruebas y medir la forma en que las bibliotecas, los centros de recursos educativos y los servicios de informática marcan la diferencia dentro de la calidad de vida universitaria tanto para estudiantes como para profesores. Esta preocupación ha sido expresada con toda claridad por Sarah M. Pritchard:

"La futura vitalidad de las bibliotecas en el entorno universitario dependerá de su propia capacidad para demostrar, de forma dinámica y continua, su valor para la tarea educativa global. Este valor tiene que ser demostrado a un nivel que transciende los formatos específicos de la información, la ubicación de las colecciones y la presencia física de los usuarios; y esto liga abiertamente las inversiones en recursos de información de toda la institución con la eficacia final de los programas disciplinares específicos" (1).

En general, el personal de las bibliotecas universitarias se enfrenta a dos problemas a la hora de intentar describir el impacto de sus servicios y recursos sobre las metas y resultados deseados de la institución. En primer lugar, no suelen manifestarse lo suficientemente estratégicos ni enfocados hacia el exterior de la propia biblioteca a la hora de determinar qué tipo de medidas se van a utilizar como prueba de la forma en que la biblioteca incide sobre los resultados educativos. En segundo lugar, a menudo fallan a la hora de organizar sus datos y demás pruebas documentales de manera que resulten accesibles e incluso comprensibles para los gestores universitarios o para los equipos de acreditación o evaluación; tampoco utilizan un lenguaje que sea reflejo del que se aplica en los documentos de planificación y gestión de toda la institución. Lo más común es que se presenten todo tipo de datos en informes anuales y en análisis de programas, pero sin un tratamiento específico de la forma en que los recursos y servicios de la biblioteca suponen una diferencia cualitativa en el aprendizaje del estudiante, en el desarrollo profesional del personal, en la actividad investigadora del profesorado, y en otras metas institucionales.

Movida por el deseo de mejorar la medición y la demostración del impacto de los programas y servicios de las bibliotecas universitarias sobre los resultados institucionales, la autora va a tratar de (a) identificar aquellos resultados claves de la institución a los que las bibliotecas universitarias contribuyen; (b) especificar indicadores de rendimiento de las bibliotecas cuya medición pueda servir para crear una cultura de demostración que pruebe el progreso y la contribución a la consecución de las metas y resultados de la institución; (c) ofrecer un marco de categorías de valoración que haga hincapié en la función de docencia y aprendizaje; y (d) construir a partir de los conocimientos sobre eficacia y calidad en bibliotecas, resaltando aquellas publicaciones que resulten útiles para la medición de recursos y productos.

Para cumplir tales fines, este artículo

- sintetiza algunas de las características de la bibliografía sobre calidad y eficacia en bibliotecas;
- resume las conclusiones obtenidas en revisiones y análisis de una gran variedad de fuentes autorizadas que identifican las expectativas actuales y emergentes entre las bibliotecas universitarias respecto del rendimiento institucional;
- presenta un marco de categorías de valoración que refleja ante todo la función de docencia y aprendizaje;
- identifica productos y resultados específicos claves para la institución, junto con sus correspondientes indicadores de rendimiento, que las bibliotecas universitarias pueden utilizar para describir y valorar su impacto;
- ofrece algunas conclusiones prácticas para ayudar a los bibliotecarios que quieran establecer la conexión de sus programas y servicios con las metas y resultados educativos más amplios del conjunto de la institución, para estudios de autoevaluación, revisiones de programas y demás actividades de evaluación.

Así pues, la contribución de este artículo es triple. En primer lugar, al adoptar una perspectiva institucional, proclama que la evaluación del rendimiento de la biblioteca debe quedar definida y conformada por sus conexiones y sus contribuciones a las metas y a los resultados educativos previstos para la institución en su conjunto. En segundo lugar, propone que los esfuerzos y resultados de la evaluación se centren en la función primordial de una biblioteca de educación y aprendizaje. Y en tercer lugar, identifica indicadores específicos de rendimiento para medir y demostrar el impacto de la biblioteca sobre resultados institucionales claves. El artículo no trata de cuestiones de evaluación que tengan que ver con comparaciones entre instituciones, puesto que la autora está de acuerdo con una reciente publicación de la Middle States Association of Colleges and Shools donde se afirma que cada institución tiene que ser contemplada dentro de su propio entorno y no por comparación con modelos o normas generales (2). Como la perspectiva de este artículo es la evaluación de la organización en su conjunto, se excluyen los planteamientos sobre unidades menores de la biblioteca. Del mismo modo, se quedan fuera los criterios e indicadores que ponen en relación el coste con la eficiencia o la eficacia. Se remite al lector a las obras de Charles R. McClure y Cynthia L. Lopata para indicadores sobre eficiencia de la red, y a las de Paul B. Kantor y Frederick W. Lancaster para guía y métodos de evaluación de los recursos y servicios tradicionales de una biblioteca (3).

Análisis de la bibliografía

Existe una gran cantidad de publicaciones sobre los modelos, los criterios de rendimiento, las medidas, los métodos y los resultados de los estudios de evaluación en relación con la eficacia, la eficiencia y la calidad del rendimiento de las bibliotecas universitarias. Resumiendo, la bibliografía existente se ciñe a dos preocupaciones o empeños principales que a menudo aparecen entremezclados en las publicaciones. El primer empeño se centra en los esfuerzos por describir los factores determinantes de la eficacia o de la calidad – es decir, qué es lo que se entiende, desde un punto de vista conceptual, por calidad o eficacia, de forma que se puedan ver concretadas en criterios de rendimiento o en cualquier otro tipo de criterios a utilizar con fines de medición. El segundo empeño se centra en los numerosos intentos por describir medidas y métodos específicos de recogida de datos. Hay varias buenas publicaciones que

presentan medidas y técnicas de recogida de datos ya comprobadas sobre el terreno y que pueden servir de guía en todos los aspectos de la medición y evaluación de recursos, procesos y productos (4). Sin embargo, casi ninguna de estas publicaciones ofrece medidas o métodos para valorar el impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados educativos de la institución en su conjunto. En su inmensa mayoría, la bibliografía se centra en aspectos internos, tomando a la biblioteca universitaria como una organización por sí misma o estudiando sólo uno o varios de sus componentes y servicios. Salvo en el caso de aquellas publicaciones que se plantean la evaluación de la biblioteca como parte del proceso de acreditación y evaluación externa o como parte del esfuerzo de planificación, la mayor parte de los estudios sobre la eficacia y la calidad de las bibliotecas universitarias nunca adoptan un punto de vista institucional global a la hora de poner en relación los programas de la biblioteca con los resultados de la institución. Al contrario; se han concentrado principalmente en medir y evaluar cantidad, eficacia/calidad y eficiencia de los recursos tradicionales de las bibliotecas universitarias (personal, presupuestos, colecciones, instalaciones y equipamiento), de los procesos (desarrollo de la colección, catalogación, métodos de gestión), y de los productos (servicio de referencia, uso del catálogo automatizado, préstamo interbibliotecario y acceso al documento). La mayor parte de estas publicaciones están perfectamente recogidas y analizadas en las obras de Rosemary DuMont y Paul F. DuMont, Deborah L. Goodall, Joseph A. McDonald y Linda B. Micikas, Sarah M. Pritchard, y Nancy A. Van House (5). La revisión de Pritchard es particularmente recomendable por su cobertura de los conceptos fundamentales, su enfoque sobre la evaluación de la educación superior en su conjunto y sobre la forma en que los factores determinantes de la calidad de una biblioteca deben estar ligados a los resultados educativos.

No es escaso el número de escritores que han denunciado la redundancia de toda esta producción bibliográfica de los últimos cuarenta años, y en particular la falta de métodos objetivos para medir e incorporar el valor de la biblioteca en procesos tales como los de acreditación y evaluación educativa. Una observación muy común en numerosas publicaciones es la de que lo que más se necesita son indicadores de rendimiento que demuestren el impacto de la biblioteca universitaria sobre los resultados educativos deseados y los correspondientes métodos para medirlos.

Sin embargo, algunas notables excepciones se han planteado la conexión de la biblioteca universitaria con resultados institucionales tales como el rendimiento académico de los estudiantes y la productividad del profesorado. En el resumen que de estas obras nos hace Ronald R. Powell se incluyen los estudios de impacto de varios investigadores anteriores (6). Los tipos de impacto aquí contemplados consisten en medidas de utilización de la biblioteca universitaria y de formación en el uso de la biblioteca puestas en correlación con tasas menores de abandono, calificaciones más altas, puntuaciones mayores en pruebas de acceso a estudios de posgrado, permanencia de los estudiantes y ahorro de tiempo en el profesorado. Powell aporta una lista de indicadores de impacto sacados de su revisión bibliográfica (puntuaciones de tests, evaluaciones de asignaturas, calificaciones de cursos, calidad de los trabajos de clase) y recomienda discusiones con grupos de usuarios para la recogida de datos porque "comparten algunas de las ventajas de las entrevistas con grupos focales, pero van más allá al ser más longitudinales y abarcar más" (7).

Algo más reciente es la importante influencia del movimiento de valoración de resultados. Propulsado por los poderes legislativos de los estados, este movimiento exige que las instituciones de educación superior ofrezcan pruebas de qué y cuánto han aprendido los estudiantes, a veces junto con los costes relacionados. El cambio más importante que, al parecer, ha originado la valoración de resultados ha sido el de hacer a todas las unidades de la institución responsables de la presentación de las pruebas pertinentes de su contribución a los resultados educativos deseados, así como el de incorporar la evaluación de resultados dentro de la planificación y mejora de la organización. Ralph A. Wolff, director ejecutivo de la Senior Colleges and Universities Commission de la Western Association of Schools and Colleges (WASC), aboga por una "cultura de la demostración" en sus escritos, donde describe un papel educativo mayor para las bibliotecas (8). Hace hincapié en que la evaluación debe reflejar la relación de la biblioteca con las funciones de enseñanza y aprendizaje de la institución. Así mismo, ha ofrecido guías y directrices muy útiles sobre cómo mejorar los autoestudios de acreditación de las bibliotecas; y ha sugerido medidas necesarias que demuestren el impacto de la biblioteca, como por ejemplo datos de utilización de la colección por programa o disciplina académica; el papel de la biblioteca en el desarrollo del plan de estudios; evaluación de lo que los estudiantes realmente aprenden en los programas de instrucción bibliográfica; y la relación de la biblioteca con el desarrollo de sistemas de información institucionales (9). Así pues, tanto la bibliografía sobre calidad y eficacia en bibliotecas como sobre educación superior reflejan la necesidad de evaluar resultados. Aunque las bibliotecas universitarias contribuyen a varios resultados institucionales, es sobre todo el impacto de sus programas educativos lo que ha sido puesto en conexión con los resultados de aprendizaje de los estudiantes (10).

La enseñanza de habilidades en el uso de las bibliotecas y de la información se ve como algo que afecta directamente a los resultados de los estudiantes, porque este tipo de habilidades sirven de apoyo para el logro de resultados genéricos y de educación liberal como el pensamiento crítico, el manejo de ordenadores, la solución de problemas y el aprendizaje a lo largo de toda la vida. De hecho, aunque el papel de docencia y aprendizaje no resulta nada nuevo para el personal de las bibliotecas universitarias, sin embargo ha logrado alcanzar una renovada importancia, en parte a causa de los efectos de las nuevas tecnologías de la información sobre la educación superior y del liderazgo nacional, estatal y local en el movimiento de la adquisición de habilidades en acceso y uso de la información. Parece que el denominador común en las muchas publicaciones que describen los nuevos o reformados

papeles de la biblioteca universitaria resulta ser la biblioteca de docencia y aprendizaje, definida por Carla J. Stoffle y Karen Williams como sigue:

"... se centra en la docencia como actividad directa y como actividad de apoyo a otras disciplinas; crea nuevos paquetes de conocimiento y nuevas herramientas de acceso; ofrece un entorno físico que facilita la investigación y la colaboración de profesores y estudiantes; y ofrece acceso a unos recursos que constituyen la base necesaria para el nuevo entorno de aprendizaje" (11).

El papel de apoyo a la docencia y al aprendizaje de las bibliotecas universitarias se encuentra ya bien establecido, lo mismo que las expectativas de las agencias de acreditación y evaluación sobre el hecho de que las bibliotecas universitarias establezcan una estrecha conexión entre la evaluación de sus colecciones, recursos y servicios y los resultados educativos. Aunque ya se dispone de algunas sugerencias útiles a partir de los procesos de acreditación y evaluación de resultados y de la bibliografía sobre la eficacia de las bibliotecas universitarias para proceder a la evaluación del impacto de las bibliotecas, sin embargo, lo que sigue faltando es la identificación de un conjunto más amplio de indicadores de rendimiento en conexión con los resultados más valorados de la educación superior. Pero antes de presentar los resultados obtenidos a partir del análisis de contenidos y de las revisiones bibliográficas, resulta necesario definir algunos términos.

Análisis de la terminología

¿Cuál es la diferencia entre medidas e indicadores de rendimiento?. ¿Qué queremos decir con la expresión "resultados institucionales más valorados"?. ¿Evaluación de la eficacia de la biblioteca es lo mismo que evaluación de la calidad o del rendimiento de la biblioteca?. Aunque algunos autores definen las *medidas de rendimiento* como algo más restringido, la autora de este artículo ha preferido adoptar la siguiente definición de McClure y Lopata:

"Las medidas de rendimiento constituyen una herramienta de gestión muy amplia que abarca la medición de recursos (indicadores de los recursos esenciales para dar servicio), de productos (indicadores de los servicios prestados a resultas de la utilización de esos recursos), y de impactos (los efectos de esos productos sobre otras variables o factores)..." (12).

Aunque las expresiones *criterios de rendimiento* , *indicadores de rendimiento* , y *factores de rendimiento* se usan a veces indistintamente, la autora va a utilizar *criterios* con el significado de directrices o estándares empleados con carácter operativo como fundamento para un juicio o una decisión. Lo normal es que estos criterios se identifiquen a partir de una revisión bibliográfica o de un estudio de diversos grupos de usuarios, y, en tanto que resultado de un cierto proceso de selección, representan rasgos o características de bibliotecas o del personal de bibliotecas tenidas como deseables o importantes. Así pues, los podemos llamar indicadores de rendimiento porque sus medidas son *indicios* de algo deseado o importante.

En este artículo la palabra *resultados* se reserva para las metas realizadas más valoradas por los diferentes grupos de intereses de la institución; y la palabra *impacto* se utiliza para aquellos efectos directos que la biblioteca tiene sobre los resultados institucionales; o, en el caso de que sean más bien indirectos, los efectos de capacitación que contribuyen a esos resultados. Algunos investigadores han definido más todavía los resultados implicando a los diferentes grupos constitutivos de la educación superior para poder identificar resultados importantes. McDonald y Micikas explican que "resultados institucionales más valorados" son aquéllos que son percibidos como importantes por los grupos de intereses claves de las universidades (estudiantes, profesores, personal administrativo y de gestión), por la cultura profesional externa (agencias de acreditación y evaluación, organizaciones profesionales) y por la sociedad en general (agentes políticos y sociales, mercado) (13). Los términos *evaluación* y *valoración* se usan indistintamente en este artículo, lo mismo que *eficacia* y *calidad de la biblioteca* .

Métodos

Para llegar a identificar los resultados más valorados de la institución desde el punto de vista de los diferentes grupos de intereses, se han llevado a cabo diversas revisiones de la bibliografía y análisis de contenido de las últimas ediciones de las normas regionales de acreditación, de las normas de las diferentes secciones de la ACRL-ALA, de los testimonios de la investigación sobre evaluación de resultados en la educación superior, y de la bibliografía sobre bibliotecas universitarias que se centra en las habilidades en acceso y uso de la información y en las funciones cambiantes de tales bibliotecas. La autora se dedicó a buscar en toda esta documentación aquellos pasajes y conceptos que describieran o tuvieran implicaciones para servicios y recursos bibliotecarios que contribuyan al logro de los resultados educativos deseados o esperados, lo que los convertiría en principales candidatos para el desarrollo de indicadores de rendimiento. Ella creía que, además de las fuentes sobre la evaluación de resultados en la educación superior, las normas de acreditación regionales se constituirían en autoridad de referencia a la hora de exponer los resultados institucionales y los servicios y recursos esperados o deseados de las bibliotecas universitarias. Varios informes de investigación que emplearon la técnica Delphi de análisis resultaron de especial utilidad, ya que reflejaban los puntos de vista de grandes grupos de intereses claves sobre temas como lo que deberían conocer y ser capaces de hacer los estudiantes de pregrado; cuáles serían las habilidades

básicas en acceso y uso de la información; y cuáles serían los criterios para una buena praxis educativa. Además de las fuentes mencionadas más arriba, también se obtuvieron indicadores de rendimiento a partir de la revisión bibliográfica de las investigaciones sobre eficacia de las bibliotecas y de los manuales de evaluación del rendimiento. Más aún, la autora extrajo ideas de publicaciones que discuten acerca de los nuevos y futuros roles y funciones de las bibliotecas fundamentalmente digitales. Por ejemplo, entre los roles y funciones que deben quedar reflejados en los criterios e indicadores de rendimiento de una biblioteca se incluyen los siguientes (14):

- creación y apoyo de "entornos informáticos globales" que hagan a la tecnología trabajar por igual para todos los usuarios, independientemente de su ubicación;
- oferta de servicios educativos y de referencia a todas horas a través de la red;
- coordinación y cooperación por encima de las demarcaciones administrativas para la mejora de recursos y servicios;
- implantación de sistemas electrónicos de gestión integrada de bibliotecas que favorezcan el acceso directo del usuario a recursos bibliográficos y en texto completo para estudiantes tanto residentes como de educación a distancia;
- servicio de acceso al documento de alta calidad;
- diseño educativo y producción de materiales para la enseñanza y aprendizaje
- creación de nuevos paquetes de conocimientos y de nuevas herramientas para el acceso;
- mejora de la comprensión y de la participación de toda la institución en el desarrollo de las políticas de información locales.

Los resultados de estas diferentes revisiones y análisis se presentan a continuación, organizados agrupando las conclusiones a partir de las normas de acreditación de las agencias regionales y las de la ACRL-ALA; de las investigaciones en la educación superior sobre los resultados de la docencia y el aprendizaje; y, finalmente, de la investigación sobre evaluación de la eficacia en bibliotecas y los manuales sobre evaluación del rendimiento.

Normas de las agencias regionales de acreditación y de la ACRL-ALA

Las normas de cinco de las siete comisiones regionales de acreditación han sido revisadas en los últimos tres o cuatro años, y las de tres lo han sido en 1996 (15). Con la excepción de la North Central Regional Association, todos estos documentos contienen secciones separadas que tratan de las bibliotecas y de las unidades de recursos educativos; y todos, excepto uno, definen el ámbito de la sección de la "biblioteca" de forma muy amplia para incluir las unidades de recursos de aprendizaje tales como los centros de recursos educativos, servicios de informática, museos, laboratorios de idiomas, redes y equipamiento de telecomunicaciones. Las normas regionales de acreditación no llegan a describir explícitamente muchos de los resultados a los que las bibliotecas contribuyen directamente, pero sí contienen afirmaciones en diferentes secciones que tienen relación con criterios de rendimiento de la biblioteca, así como expresiones bien claras acerca de los recursos y productos esperados y deseados de la biblioteca que sirven de apoyo para el logro de resultados educativos. Aunque las normas que se incluyen en las secciones específicamente diseñadas para ello se refieren principalmente a recursos como las colecciones, equipamientos y personal, hay normas dispersas por la mayor parte de tales documentos que tienen que ver con cuestiones de gran actualidad como la dicotomía entre acceso y colección propia, educación a distancia, habilidades en acceso y uso de la información, o disponibilidad de tecnologías de la información adecuadas y suficientes. Un tema general es la mayor importancia del uso frente a la adquisición de recursos. Por ejemplo, "el tamaño de las colecciones y la cantidad de dinero gastado no aseguran por sí mismos la idoneidad y adecuación. Resultan mucho más importantes la calidad, relevancia, accesibilidad, disponibilidad y oferta de recursos y servicios, y su utilización concreta y real por parte de los estudiantes, independientemente de su ubicación" (16). Los temas que siguen son un fiel reflejo de las expectativas institucionales respecto de las bibliotecas, convirtiéndolas así en áreas clave para la identificación de medidas de rendimiento que puedan generar datos que formen parte de esa cultura de la demostración a que se hacía referencia anteriormente.

Acceso, disponibilidad y uso : seis de los documentos de las agencias regionales de acreditación incluyen una sección o al menos un párrafo entero de texto dedicado al acceso y disponibilidad, frecuentemente en conexión con el uso. También se incluyen a menudo declaraciones sobre programas de extensión, acceso remoto o apoyo a la educación a distancia. Por ejemplo: "Puesto que unos recursos y servicios bibliotecarios y educativos adecuados son esenciales para la enseñanza y el aprendizaje, cada institución debe asegurarse de que estén disponibles para el profesorado y para los estudiantes matriculados dondequiera que se impartan los programas y asignaturas e independientemente de la forma en que sean impartidos" (17).

Colecciones y recursos para el aprendizaje : los mismos seis documentos establecen una conexión entre las colecciones y la meta principal de la biblioteca como apoyo a la enseñanza y el aprendizaje, y todos incluyen una definición muy amplia de la palabra "colecciones". En algunos se establece una conexión directa entre recursos y acceso y uso. Por ejemplo: "Deben existir recursos bibliotecarios y de aprendizaje en proporción razonable con las necesidades a cubrir, pero la cantidad por sí misma no es garantía de excelencia; son mucho más importantes la calidad, accesibilidad, disponibilidad y oferta de servicios en el propio centro y desde cualquier sitio; su relevancia para los programas actuales de la institución; y el grado de utilización real que tienen" (18).

Habilidades en acceso y uso de la información : todos los documentos contienen algún tipo de declaración sobre la orientación, instrucción y/o entrenamiento dentro de la sección de la norma que se refiere a las bibliotecas, normalmente poniendo en conexión el valor de este servicio con el hecho de que los alumnos sean capaces de aprender de forma independiente y/o eficaz e incrementen su utilización de la biblioteca y de los recursos de la red. Pero sólo un documento hace referencia a estas habilidades tanto en la sección sobre la biblioteca como en la del programa educativo. El siguiente texto, recogido de esta última sección, enlaza la fluidez en tecnologías de la información con los resultados educativos: "El programa de educación general ofrece a los estudiantes la oportunidad de desarrollar sus habilidades intelectuales, su fluidez en tecnologías de la información, sus capacidades afectivas y creadoras, sus actitudes sociales, y su aprecio por la diversidad cultural, lo que les convertirá en ciudadanos que aprenden eficazmente"(19).

Tecnologías de la información : el servicio de informática se incluye dentro del ámbito de cobertura de la sección de las normas sobre biblioteca en todos los documentos excepto en dos (el de la Middle States Association of Colleges and Schools, y el de la Southern Association of Colleges and Schools), donde encontramos secciones separadas para el servicio de informática y tecnologías de la información. Todos los documentos hacen referencia a la necesidad de que haya disponible una infraestructura y equipamiento apropiado y suficiente de tecnologías de la información, generalmente conectado a la mejora o a la extensión del acceso. Véase a continuación un ejemplo de afirmación tajante al respecto: "Las instituciones tienen que dotar los medios gracias a los cuales los estudiantes puedan adquirir competencia básica en el uso de los ordenadores y de los recursos de tecnologías de la información ...; y deben existir redes fiables de datos de forma que el profesorado, los estudiantes y el personal se puedan acostumbrar a la comunicación electrónica y familiarizarse con el acceso a los recursos de información nacionales y globales. Debe haber una política clara de entrenamiento continuo del profesorado y del personal de manera que puedan hacer un uso habilidoso de los programas apropiados de aplicación informática" (20).

Evaluación de resultados : cada una de las siete comisiones regionales de acreditación han incluido en sus normas y/o en publicaciones suplementarias más recientes declaraciones acerca de la importancia de la evaluación de los resultados de los estudiantes. Son comunes a la mayor parte de estos documentos párrafos en los que se manifiesta la necesidad de que se aporten pruebas de la existencia de un plan de evaluación basado en la misión de la institución y en las metas de los programas académicos; evaluación continua que implique a diferentes grupos de intereses; aplicación de una gran variedad de medidas y métodos de evaluación, incluyendo la utilización de datos institucionales ya recogidos; y pruebas de que los resultados de las evaluaciones se están usando para la mejora de los programas.

Colaboración con el profesorado y otro personal académico : Los seis documentos incluyen, tanto en la sección sobre la biblioteca como en otras, declaraciones acerca de la colaboración entre bibliotecarios y profesores y otro personal académico. El tipo más común de colaboración que se menciona es en el desarrollo de la colección.

Personal : Igualmente los seis documentos tienen una sección o párrafo de las normas sobre el personal profesional, y algunos incluso tratan del personal de apoyo. Por ejemplo, "Los bibliotecarios y demás personal del centro de recursos educativos deben demostrar su competencia profesional sobre la base de criterios comparables con los que rigen para el profesorado y otro tipo de personal..." (21).

Igualmente importante es el texto sobre bibliotecas y tecnologías de la información que aparece en otras secciones de las normas, como por ejemplo en la del programa educativo. Todas las normas de las asociaciones regionales de acreditación excepto una (la New England Association of Schools and Colleges) incluyen algún tipo de referencia a las bibliotecas en esa sección, afirmando que los recursos bibliotecarios tienen que ser suficientes para el apoyo a los programas académicos o que es de esperar o exigir el uso de tales recursos. Otros textos de esta sección subrayan el papel directo de la biblioteca en la enseñanza y el aprendizaje refiriéndose a programas académicos que demuestran métodos innovadores de enseñanza por el uso de la biblioteca y de los recursos audiovisuales; o bien textos sobre las relaciones de cooperación, como por ejemplo: "Los bibliotecarios deben trabajar en estrecha colaboración con el profesorado y con otros proveedores de información a la hora de ayudar a los estudiantes a utilizar estos materiales" (22).

Comparando los tres últimos documentos de criterios o normas de las secciones de la Association of College and Research Libraries (ACRL-ALA) (University Libraries Section, 1989; College Libraries Section, 1995; y Community and Junior Colleges Libraries Section, 1994) con las normas de las agencias regionales de acreditación se descubren muchos puntos en común, pero también algunas diferencias significativas. Los tres documentos anteriores se equiparan a los de las agencias de acreditación al incluir una sección y/o al menos un párrafo completo sobre la instrucción bibliográfica o formación en habilidades de acceso y uso de la información; relaciones de cooperación dentro y fuera de la Universidad y acuerdos para compartir recursos; cuestiones de acceso y disponibilidad en relación con la colección y los recursos; y valoración o evaluación. Los ejemplos que siguen ilustran la forma en que algunas de estas ideas están representadas.

Los tres documentos de las secciones de la ACRL contienen varias afirmaciones sobre la

colaboración y cooperación por disciplinas con el profesorado y otro personal académico, pero sólo el documento de la University Libraries Section tiene un apartado entero dedicado a este tema. Igual que en algunos de los documentos de las agencias regionales de acreditación, se aboga por el establecimiento de una relación entre la biblioteca y los servicios de informática y telecomunicaciones. Del mismo modo, los tres documentos contienen algún texto sobre la importancia de la evaluación, pero sólo la Community and Junior Colleges Libraries Section y la University Libraries Section describen la necesidad de diferentes medidas. De hecho, el documento de la University Libraries Section ofrece una guía útil para el proceso de evaluación y plantea criterios específicos que las bibliotecas universitarias podrían utilizar. Pero es el texto de la Community and Junior Colleges Libraries Section el que establece de forma más contundente la conexión entre bibliotecas e impacto institucional:

"Si el efecto institucional se mide en términos del éxito de los estudiantes en las calificaciones, créditos y tasas de finalización y abandono, entonces las normas para los recursos de aprendizaje que se basen en estadísticas de circulación, número de libros y demás estadísticas tradicionales puede que resulten irrelevantes porque son muy limitadas para reflejar detalladamente el impacto directo de los programas de recursos de aprendizaje a la hora de lograr resultados de éxito en el aprendizaje. Las medidas de la eficacia de los recursos de aprendizaje deben basarse en los atributos relacionales del programa que directamente realiza el impacto sobre el aprendizaje alcanzado por los estudiantes" (23).

El análisis y la comparación con las normas regionales de acreditación sugieren que aunque haya un cierto solapamiento entre ellas, en general las normas de las secciones de la ACRL reflejan una orientación mayor hacia lo interno. Es decir, se centran principalmente en los recursos, procesos y productos o servicios considerados necesarios para que se pueda hablar de bibliotecas y de recursos de aprendizaje de alta calidad; dedican poca atención a funciones más amplias o a la conexión entre el uso de la biblioteca y el aprendizaje de los estudiantes u otros resultados institucionales. La excepción más importante respecto de esta observación la constituyen los documentos de la University Libraries Section y de la Community and Junior Colleges Libraries Section, que incluyen algún texto sobre roles más amplios en sus respectivos apartados de funciones y fines.

También se echa en falta la relevancia que se da en las normas regionales de acreditación a las declaraciones sobre importancia del acceso y del suministro de recursos en todo tipo de formatos y en todas las localizaciones posibles, dentro o fuera del recinto de la Universidad. Únicamente el documento de la University Libraries Section incluye un apartado específico titulado "Acceso", que "implica el suministro de información, ya sea en formato impreso o electrónico, por la biblioteca al usuario en el sitio donde el usuario se encuentre" (24). Sin embargo, hay declaraciones en los documentos de la College Libraries Section y de la Community and Junior Colleges Libraries Section acerca de la provisión de acceso para los programas impartidos fuera del recinto universitario. En general, parece que las normas regionales de acreditación hacen un mejor trabajo que las de la ACRL a la hora de plantear la conexión de la utilización de los servicios y recursos de aprendizaje, de la biblioteca y de la red de comunicaciones con los resultados educativos de los estudiantes.

Investigaciones de la educación superior sobre los resultados de la docencia y el aprendizaje

Muchos de los resultados de la docencia y el aprendizaje incluidos en este apartado proceden de importantes centros e investigadores de la educación superior, como Alexander Astin, Peter Ewell, el National Center on Postsecondary Teaching, Learning and Assessment, y el National Center for Higher Education Management Systems. Quizá no resulte del todo sorprendente el descubrimiento por parte de la autora de que en la mayor parte de los casos la investigación empírica que pone en conexión los resultados y las experiencias de los estudiantes universitarios con determinados servicios y recursos específicos no hace mención a las bibliotecas y centros de recursos educativos. Hay que buscar con mucho cuidado para llegar a encontrar conclusiones que, aunque sin declararlo abiertamente, sugieran la implicación de las bibliotecas universitarias.

El estudio longitudinal de Alexander Astin sobre estudiantes recién ingresados y sobre pregraduados es muy conocido y frecuentemente citado. Su libro, *What matters in college?. Four critical years revisited* , se centra en los resultados de los estudiantes y sobre cómo se ven afectados por el entorno universitario. Varias de las conclusiones recogidas en el artículo reseña del propio Astin en *Liberal Education* son dignas de atención:

"La fuente más poderosa de influjo sobre el desarrollo personal y académico del estudiante de pregrado es el grupo de compañeros... La cantidad de interacción entre ellos tiene unos efectos de largo alcance sobre casi todas las áreas de desarrollo y aprendizaje del estudiante... El tiempo dedicado al estudio y a los trabajos en casa tenía efectos significativos en más de dos tercios de las 82 medidas de resultados (por ej., retención, graduación con honores, matrícula en programas de postgrado y puntuaciones estándares en tests)" (25).

Varias investigaciones patrocinadas por el gobierno en conexión con la Meta Educativa Nacional

nº 6 (que se corresponde con la nº 5 anterior) presentan conclusiones significativas y de gran relevancia para el diseño de resultados de rendimiento en la formación de habilidades de acceso y uso de la información y de criterios de buena praxis pedagógica para el profesorado. La National Assessment of College Student Learning ha realizado varios estudios, pero el de mayor interés es el informe de 1995 titulado *Identifying College Graduates Essential Skills in Writing, Speech, Listening and Critical Thinking* . Lo que sigue son ejemplos de habilidades específicas o de resultados de rendimiento esperados, que son de gran relevancia para las bibliotecas universitarias, pues varios grupos de intereses establecieron por consenso que era importante o muy importante que los graduados los consigan. Aunque estas habilidades no son ninguna novedad para los bibliotecarios que se dedican a la instrucción en habilidades de acceso y uso de la información, el hecho de que hayan sido articuladas con carácter nacional aumenta su credibilidad a todos los niveles y su importancia para la evaluación y el desarrollo educativo (27). Por ejemplo:

"Habilidades previas a la redacción: los graduados universitarios deben ser capaces de investigar un tema e identificar problemas a resolver que el propio tema sugiere. 1.a. Localizar y presentar el material de apoyo apropiado.

Habilidades de pensamiento crítico: Habilidades de evaluación: la capacidad de evaluar la credibilidad, corrección y fiabilidad de las fuentes de información fue citada como extremadamente importante.

Habilidades de pensamiento crítico: Habilidades de inferencia: Reunión y valoración de pruebas: determinar cuál es el aspecto más significativo de un problema o cuestión a resolver, antes de reunir las pruebas. Determinar si se tienen pruebas suficientes para llegar a una conclusión" (28).

Otro proyecto de investigación en conexión con la misma Meta Educativa Nacional analizó la posibilidad y utilidad de establecer indicadores de buena praxis en la enseñanza de los pregraduados como complemento de los datos de resultados de los estudiantes. Las conclusiones de este proyecto son importantes para los bibliotecarios y para quienes enseñan o participan en actividades de entrenamiento, porque se plantean la evaluación de la planificación educativa y la práctica concreta de los bibliotecarios, lo que después de todo constituye la otra cara de la moneda de la evaluación del rendimiento y del aprendizaje de los estudiantes. El informe presenta en síntesis una revisión muy extensa de la investigación empírica llevada a cabo en esta área. Aunque hay muchas conclusiones útiles y de interés para los bibliotecarios dedicados a servicios de instrucción, lo que sigue son algunas conclusiones seleccionadas que se basan en fuertes y bien fundamentadas correlaciones de datos que, a su vez, se piensa que son muy relevantes a la hora de elegir medidas de rendimiento y tipos de métodos para evaluar la praxis educativa:

"Los indicadores basados en los hábitos de conducta de los estudiantes y en los procesos educativos de aprendizaje activo recogidos por medio de cuestionarios distribuidos entre profesores y estudiantes son muy prometedores de cara a su desarrollo potencial como indicadores nacionales, complementados con los estudios de certificaciones académicas y evaluación de los típicos exámenes y trabajos de los estudiantes... En general, el grueso de las pruebas parece abogar en favor de la utilidad y la consistencia de los datos obtenidos a partir de autoinformes de los estudiantes" (29).

"Con respecto a las habilidades más genéricas de pensamiento crítico y solución de problemas ... tres tipos diferentes de actividades de clase supusieron una diferencia clara a la hora de promover las habilidades de razonamiento: discusión entre los estudiantes; énfasis explícito sobre los procedimientos y las aplicaciones de la solución de problemas; y fuerte hincapié en la utilización de estrategias de verbalización y modelización para planteamiento global de un problema por parte de los estudiantes" (30).

Criterios de eficacia e indicadores de rendimiento de las bibliotecas obtenidos a partir de las investigaciones y los manuales de evaluación

A continuación se presentan unos breves perfiles de diversas fuentes que tratan de la evaluación de las bibliotecas universitarias desde la perspectiva global de la organización porque, aunque la autora ha descubierto en ellas muy pocas medidas específicas del impacto tras una búsqueda exhaustiva, sin embargo son ejemplo de planteamientos mejorados a la hora de definir criterios esenciales de rendimiento. La selección de dichas fuentes se ha basado en dos criterios: (a) estudios empíricos que utilicen un planteamiento de satisfacción de diferentes grupos de intereses; y (b) manuales de evaluación del rendimiento que hayan sido comprobados sobre el terreno o que hayan sido desarrollados con un amplio aporte profesional.

Los estudios más recientes sobre la eficacia de las bibliotecas desde una perspectiva global de la organización han utilizado diversos planteamientos a la hora de medir la eficacia y la calidad del servicio, basados en la investigación de Nancy A. Van House, Thomas Childers y otros (31). Aunque ninguno de estos estudios orientados desde la perspectiva de la satisfacción de

múltiples grupos de intereses se plantea el tema del impacto de las bibliotecas universitarias, sin embargo parece que aportan mejoras respecto de planteamientos anteriores con vistas a determinar qué es lo que hay que medir. Por ejemplo, se contempla la validación por el usuario de los indicadores más importantes del rendimiento eficaz; los métodos están bien fundamentados desde el punto de vista teórico, produciendo instrumentos de comprobación válidos y fiables; y los bibliotecarios pueden elegir aquellos indicadores de rendimiento más apropiados para aplicarlos localmente en su propia institución.

El trabajo de Rowena Cullen y Philip Calvert, realizado en todo el sector de las bibliotecas universitarias de Nueva Zelanda, incluyó muestras aleatorias de todos los grupos de intereses para puntuar la importancia de 99 indicadores de rendimiento. El cuadro 1 ofrece la lista de aquellos indicadores que recibieron 3.8 o más puntos de cinco de los seis grupos de intereses diferentes; en la escala utilizada, 5 era "muy importante" (32).

Cuadro 1

Estudio de Cullen y Calvert: Indicadores para los que las medias de los grupos fueron de 3.8 puntos o superiores*

- Gestión / Administración

  + Equivalencia entre metas y objetivos y necesidades de los grupos de usuarios (4.18)

  + Competencia de los gestores de la biblioteca (4.32)

  # Total de presupuesto de la biblioteca (4.06)

- Adecuación de las colecciones y recursos de aprendizaje

  # Provisión de ejemplares múltiples de obras muy demandadas (4.12)

  + Actualidad de los materiales de la biblioteca (4.15)

  + Flexibilidad del presupuesto para responder a nuevas áreas temáticas (4.01)

  + Rapidez en la adquisición de nuevos materiales (4.01)

  + Adecuación de la colección en comparación con otras instituciones (3.84)

  # Evaluación frecuente de las colecciones (3.82)

- Acceso, disponibilidad y uso

  + Equivalencia entre horas de apertura y necesidades de usuarios (4.33)

  + Proporción de materiales incluidos en el catálogo automatizado (4.33)

  + Proporción de obras buscadas por el usuario obtenidas finalmente (4.24)

  + Acceso a los catálogos a través de la red desde cualquier sitio del campus (4.06)

  + Facilidad de utilización de los catálogos de uso público (4.09)

  # Rapidez y corrección en la recolocación de materiales (4.1)

  # Provisión de servicios a usuarios discapacitados (4.17)

  # Acceso a CD-ROMs y bases de datos por medio de la red en todo el campus (3.94)

Rapidez en la recuperación de documentos en préstamo tras solicitud por parte de otros usuarios (3.95)

Rapidez en la recuperación de obras en reserva (3.85)

Disponibilidad de índices de periódicos en CD-ROM (3.82)

- Servicios educativos y de investigación

+ Ayuda de personal experto disponible para los usuarios cuando la necesitan (4.53)

+ Cortesía y buena disposición del personal para ayudar (4.50)

+ Experiencia y conocimientos del personal del servicio de referencia (4.38)

+ Disponibilidad de personal de referencia cuando se necesita (4.18)

+ Éxito en las respuestas a las preguntas de referencia (4.15)

- Instalaciones / Infraestructura

+ Tranquilidad del ambiente de estudio (4.18)

+ Número de puestos de lectura por estudiante equivalente a tiempo completo (4.06)

+ Equipamiento (p. ej., fotocopiadoras) en servicio gracias al buen mantenimiento (4.16)

* Fuente: Datos de bibliotecas universitarias de Cullen y Calvert. El signo + que precede a un indicador quiere decir que los seis grupos de intereses obtuvieron medias de 3.8 puntos o superiores de un máximo posible de 5; y el signo # indica que fueron cinco los grupos que obtuvieron medias de 3.8 puntos o superiores.

La investigación de Tobin de Leon Clarke y su obra resultante, *Output measures manual* , se basó en una encuesta a todas las unidades de recursos educativos y bibliotecas de Colegios universitarios comunitarios de California. Valiéndose de los gestores de las unidades de recursos educativos para puntuar medidas potenciales de productos y servicios, llegó a identificar doce medidas útiles y a obtener datos sobre cómo podrían utilizarse localmente. Se incluía una sola medida de impacto, a utilizar en instituciones en las que se ofrezcan asignaturas separadas de investigación en bibliotecas y habilidades en acceso y uso de la información: "estudiantes que completan la asignatura de habilidades en el uso de la biblioteca como proporción del total de estudiantes equivalentes a tiempo completo (ETC)" (33).

La investigación cualitativa de McClure y Lopata sobre evaluación de las redes dio como resultado la publicación *Assessing the academic networked environment: strategies and options* . Este manual que ya se venía echando muy en falta ofrece estrategias, medidas de rendimiento y mecanismos para documentar la extensión, la eficacia, la eficiencia y, en menor medida, los efectos del entorno de red en las universidades. De los resultados de su investigación se deriva una descripción de los elementos constitutivos del entorno de red, además de esta conclusión: "Se cree que una infraestructura adecuada de red resulta esencial para atraer y retener al profesorado de gran calidad y a los estudiantes" (34). Dependiendo de las metas educativas locales, las que siguen son medidas de impacto potencialmente útiles y están tomadas de esta fuente:

- Indicadores de docencia-aprendizaje:

- porcentaje de todos los estudiantes matriculados en asignaturas de aprendizaje a distancia durante un semestre y media de las calificaciones obtenidas por estudiantes de aprendizaje a distancia comparada con la nota media de los estudiantes presenciales;
- porcentaje de estudiantes, profesores y bibliotecarios que, al responder a la encuesta, califican la posibilidad de acceder desde fuera de la biblioteca al catálogo automatizado y a otros servicios en línea de la biblioteca como "muy útil" para llevar a cabo sus trabajos de clase, investigaciones, docencia, diseño de tareas a poner a los alumnos, actividades relacionadas con el puesto de trabajo y actividades de desarrollo profesional continuado;
- porcentaje de estudiantes, profesores y bibliotecarios que, al responder a la encuesta, indican que el uso por los estudiantes de los recursos de información en red ha afectado en positivo a la calidad de los trabajos y proyectos de los alumnos;

- porcentaje de alumnos que indican hasta qué punto y de qué forma la utilización de determinados aspectos de los recursos de la red ha afectado a su aprendizaje de habilidades específicas en acceso y uso de la información;
- datos longitudinales para la misma muestra de estudiantes comparando las puntuaciones que se dan a sí mismos los alumnos de primeros cursos y los de últimos cursos sobre la confianza que tienen en sus habilidades para ser independientes en la búsqueda y evaluación de recursos de información electrónica;
- porcentaje de asignaturas del plan de estudios que exigen trabajos basados en el uso de la red.

2. Indicadores de productividad del profesorado: porcentaje de profesores que indican que en los dos últimos años su utilización de los recursos de información en la red ha contribuido a resultados deseables como la obtención de financiación o la publicación de artículos, etc.

3. Indicadores de reclutamiento: porcentaje de nuevos profesores y personal profesional contratados y de nuevos estudiantes matriculados, y sus respectivas valoraciones sobre la incidencia que tuvo en su decisión de incorporación la disponibilidad de determinados servicios y aplicaciones en la red de la institución (35).

Manuales de evaluación del rendimiento

A lo largo de los últimos diez años se han conocido varias iniciativas para mejorar la medición de la calidad y eficacia de las bibliotecas y de las redes gracias a la publicación de varios manuales. Las obras de Van House, Weil y McClure, de McClure y Lopata, y de Roswitha Poll han sido patrocinadas por las principales organizaciones profesionales, diseñadas para ser utilizadas en todo tipo de bibliotecas universitarias, y comprobadas sobre el terreno (36). En ellas se describen y se ofrecen directrices detalladas sobre recogida de datos para una gran variedad de medidas de eficacia (además de medidas de coste-beneficio y de eficiencia en el manual de McClure y Lopata), pero sólo en este último se encuentran medidas de impacto. Todas incluyen medidas de satisfacción de usuarios, de uso y disponibilidad de materiales, de utilización de instalaciones y equipos, y algunas medidas de servicios al público. Una comparación de los tipos de medidas de rendimiento incluidas en estos manuales con las identificadas por Cullen y Calvert en su investigación desde el punto de vista de los grupos de intereses revela que hay algunos indicadores equivalentes; pero otros de Cullen y Calvert son únicos, como el grado de equivalencia entre metas y objetivos con las necesidades de los grupos de usuarios; la proporción de materiales bibliotecarios recogidos en el catálogo automatizado; el acceso al catálogo de la biblioteca y a otras bases de datos a través de la red; oferta de servicios a usuarios discapacitados; ayuda de personal experto a los usuarios cuando se necesita; y tranquilidad del entorno de estudio.

Las conclusiones descritas más arriba revelan lo que tanto los grupos interesados en las bibliotecas universitarias como los colegas respetados de la profesión perciben como indicadores importantes de rendimiento para recursos y productos o servicios. Como tales, son candidatos a convertirse en indicadores claves de *capacitación* , es decir aquellos que hacen posible el logro o el éxito en los resultados institucionales más valorados tales como la productividad investigadora del profesorado o el desarrollo de los alumnos en habilidades de acceso y uso de la información. Además, está claro que las normas de acreditación exigen o esperan un buen rendimiento en este tipo de medidas.

La evaluación basada en resultados

En este apartado se ofrece un marco conceptual para estructurar los esfuerzos de evaluación y una lista de resultados, productos o servicios y recursos específicos en conexión con indicadores de rendimiento que generarán evidencias del progreso hacia y/o del cumplimiento de resultados institucionales más valorados. El cuadro 2 presenta un marco con cinco dominios o ámbitos de evaluación que la autora propone como categorías importantes de evaluación que todas las bibliotecas universitarias deberían incluir en sus planes de evaluación. Describe la función de fundamento y base que desempeñan los recursos de infraestructura, en contraposición al papel primario por el que han sido conocidos hasta ahora en los estudios de evaluación de la eficacia en las bibliotecas. También ilustra la prioridad de los resultados de aprendizaje de los alumnos, colocándolos en la cima. Otra cosa que pretende este esquema es comunicar la idea de que cada estrato depende de los estratos inferiores, aunque en realidad lo que se da es un juego integrado de los indicadores de rendimiento representados por las categorías.

CUADRO 2 Ambitos de evaluación para la biblioteca de enseñanza y aprendizaje
Resultados de aprendizaje y productos educativos de capacitación Eficacia docente, productividad investigadora y desarrollo profesional del profesorado

Viabilidad y vitalidad institucional

Acceso, disponibilidad y utilización de los recursos de enseñanza y aprendizaje

Infraestructura: recursos humanos, colecciones e instalaciones y equipamiento

Conexión de productos y resultados institucionales con indicadores de rendimiento

A partir de las conclusiones de todas las fuentes utilizadas, los cuadros 3 a 5, al final del artículo, reflejan los cinco ámbitos de evaluación y contienen declaraciones de resultados y productos con sus correspondientes indicadores de rendimiento más importantes. A McClure y Lopata, en su obra *Assessing the academic networked environment* , se deben muchos de los indicadores relacionados con la red que se incluyen en dichos cuadros. Aunque la selección de declaraciones de resultados deseados y los correspondientes indicadores de rendimiento tienen que basarse en la misión, objetivos y documentos de planificación de una institución concreta, todas las bibliotecas podrían encontrar útiles algunas de estas declaraciones de resultados deseados e indicadores de rendimiento que aparecen en los cuadros 3 a 5. Reflejan lo que ha sido documentado como más valorado por los grupos de intereses universitarios en tres o más de las fuentes seleccionadas. Muchas otras variables diferentes de los indicadores que aquí aparecen conducen a la consecución de los resultados institucionales especificados, pero este artículo se limita, comprensiblemente, a la identificación de las contribuciones de la biblioteca y de la red.

La utilidad y el beneficio del contenido de los cuadros 3 a 5 hay que encontrarlos en la conexión sistemática de indicadores de rendimiento específicos con los productos y resultados institucionales importantes, pero la autora debe confesar que no ha pretendido ser exhaustiva. El énfasis de este artículo se ha puesto sobre la identificación de resultados, productos o servicios e indicadores de rendimiento para la docencia y el aprendizaje, porque están en el corazón mismo de la diferencia a favor que una biblioteca supone para su institución. De igual valor es la inclusión de criterios de buena praxis para la eficacia en la docencia, recordando al lector que los bibliotecarios que actúan como instructores deben ser evaluados utilizando muchos de los mismos indicadores de rendimiento usados en el caso de los enseñantes de las disciplinas académicas, porque la buena docencia favorece el aprendizaje eficaz. Se incluyen, además, indicadores de rendimiento representativos y que han sido mencionados en la bibliografía seleccionada para el acceso, uso, infraestructura y vitalidad institucional. Se incluyen medidas tanto de tipo cuantitativo como cualitativo porque la creación de una cultura de la demostración implica un tratamiento acumulativo y por medio de muchos métodos. Aunque no se especifican métodos de recogida de datos, los indicadores de rendimiento sugieren por sí mismos algún tipo de método y los lectores pueden encontrar directrices concretas en varios de los manuales referidos anteriormente.

Sirva el siguiente ejemplo para ilustrar y aclarar la forma en que estos cuadros podrían ser usados. Una biblioteca que esté preparando un autoestudio para una próxima visita de evaluación externa o de acreditación podría comenzar comparando las declaraciones de resultados de los cuadros 3 y 4 con los resultados articulados en el plan estratégico de su Universidad o centro o en los documentos de metas y prioridades educativas. Como resultado, se podrían identificar otras declaraciones adicionales de resultados y/o modificar las expresiones utilizadas en los cuadros 3 y 4 para adaptarlas a condiciones y preferencias locales. La idea es desarrollar declaraciones de resultados para la biblioteca que reflejen las prioridades y resultados institucionales deseados de la forma más exacta posible, así como esbozar los que son importantes para bibliotecarios y miembros de comisiones de evaluación y acreditación (por ej., "Todos los graduados han adquirido las habilidades para acceso y uso de la información", o "El entorno de la Universidad facilita el aprendizaje") que, sin embargo, no es probable que estén incluidos en los documentos locales. Dentro de estas amplias declaraciones de resultados, los bibliotecarios comienzan entonces a especificar los productos o servicios y los recursos de capacitación (recursos, materiales, instalaciones y equipamientos, servicios) que sus bibliotecas ofrecen y a determinar los indicadores de rendimiento que serán utilizados en la práctica para recogida de datos y pruebas documentales. Tal y como el cuadro 3 ilustra, para algunos resultados de aprendizaje de los estudiantes como el #1, la contribución de la biblioteca puede comprobarse por medio de medidas de rendimiento que indiquen directamente progreso (o falta de progreso) y alcance de la consecución del resultado deseado de aprendizaje del estudiante. Sin embargo, para otros resultados como el #2, la conexión es indirecta y hay que identificar con carácter previo aquellos recursos y productos o servicios de capacitación para los que se pueden hallar pruebas que demuestren que el apoyo mensurable de la biblioteca contribuye de forma esencial al logro del resultado. Este proceso habrá de llevarse a cabo con la colaboración e implicación de los gestores académicos, el profesorado y los estudiantes. Probablemente se podría utilizar a los miembros de la comisión de biblioteca para esta tarea.

Está claro que la declaración de resultado #2 del cuadro 3 es extremadamente amplia (y podría recibir otra redacción en el caso de programas de postgrado), y sin embargo es fácil de predecir que formará parte de los resultados deseados de toda institución universitaria. El valor de los ocho "resultados educativos de capacitación y criterios de buena praxis" estriba en el hecho de

que, tomados en conjunto, definen los componentes relacionados con la biblioteca de aquellas instalaciones, equipamientos, recursos y servicios necesarios que hacen posible el logro de este resultado tan amplio. Ciertamente el reto para los bibliotecarios está en dejar clara la conexión, enlazando explícitamente los recursos y productos y servicios de capacitación con los resultados deseados, y en aportar pruebas de la cantidad, calidad y efectos de la utilización de estos (u otros) factores esenciales. A lo largo de todo este proceso habrá que tener mucho cuidado en utilizar el lenguaje común a los documentos empleados en toda la esfera universitaria, evitando en lo posible la terminología específica de las bibliotecas. Además, otro reto será el de organizar y presentar los datos de forma comprensible para la audiencia a la que nos dirigimos, probablemente profesores y administradores universitarios. Las estadísticas de la biblioteca no se recogen ni organizan por programas académicos, pero, para demostrar los efectos sobre los estudiantes, en determinadas divisiones académicas los datos pueden organizarse de esa manera siempre que sea posible. La utilización de los indicadores de rendimiento generará datos y otro tipo de documentos (como copias de los planes de evaluación) que describen hasta qué punto y con qué resultados los recursos y los productos de la biblioteca (colecciones, recursos electrónicos, servicios) han contribuido al progreso y/o a la consecución de estos productos y prácticas de capacitación.

Conclusiones

Las bibliotecas universitarias, los servicios de informática y de tecnologías de la información y su personal respectivo marcan una diferencia significativa en la calidad y en los resultados de la enseñanza y el aprendizaje. A menudo, sin embargo, los bibliotecarios están tan enfrascados en sus actividades diarias que la evaluación y la recogida regular de información para la evaluación, para sí mismos y para los grupos de intereses, tienen una prioridad muy baja en la agenda. Solamente una visita de evaluación o acreditación programada o un estudio global de los programas y servicios de la institución originan un cambio temporal de prioridades. Una de las conclusiones principales a sacar de este artículo es que la evaluación del rendimiento de las bibliotecas debe definirse y conformarse por su conexión y contribución a las metas institucionales y a los resultados educativos deseados. De este modo, antes que seguir generando datos potencialmente irrelevantes, los bibliotecarios, en colaboración con el profesorado y demás personal, tienen que definir para sus instituciones aquellas funciones y recursos claves percibidos por todos como directa o indirectamente enlazados con los resultados más valorados, como el aprendizaje de los estudiantes, la docencia y la actividad investigadora. Los bibliotecarios tienen, además, que especificar los indicadores de rendimiento que generarán los datos necesarios y aceptables y otras formas de pruebas documentales. Aunque siempre será deseable obtener datos que intenten "demostrar" que tal y cual efecto procede de tal y cual causa o intervención, la autora está de acuerdo con muchas de las conclusiones, descubiertas en su revisión bibliográfica, que confirman la fiabilidad de los datos contenidos en los informes personales de los estudiantes y de otro tipo de datos cualitativos que pueden ser utilizados conjuntamente para demostrar el impacto.

Trabajar en colaboración para definir los indicadores de rendimiento y los resultados claves no tiene por qué ser una actividad separada a realizar sólo cuando haya una revisión de programas o una visita de evaluación; más bien debería ser parte del trabajo continuo de algún comité, como por ejemplo de desarrollo de la colección, confección y revisión del plan de estudios, o planificación de las tecnologías de la información. Finalmente, este tipo de diálogo debería desembocar en agrupamientos preferidos y en presentación de datos cuantitativos y cualitativos que sirvan para formar la cultura de la demostración entre todos los accionistas.

Este artículo ha intentado facilitar semejante proceso ofreciendo un marco de categorías para la evaluación de bibliotecas universitarias que refleja los resultados institucionales más valorados encontrados en una gran cantidad de publicaciones, y aportando ejemplos de indicadores de rendimiento de las bibliotecas cuya medición forma parte de la cultura de la demostración que documenta el progreso y la contribución a la realización de los resultados deseados. Aunque es de esperar que las diferencias entre instituciones lleven al desarrollo de otros criterios e indicadores de rendimiento, los dominios de evaluación, o sus equivalentes, son importantes para todas las instituciones. Particularmente importante es el énfasis sobre los resultados de aprendizaje y de docencia a los que la biblioteca contribuye, como por ejemplo enseñar a los estudiantes las habilidades en el acceso y uso de la información, entrenar al personal en la utilización de las tecnologías, y el papel de la biblioteca en el desarrollo de nuevos conocimientos o productos para recuperación de la información. Se trata de roles activos, a veces roles únicos de liderazgo, para los que los resultados de la evaluación del rendimiento pueden estar directamente enlazados con los resultados de aprendizaje de los estudiantes de pregrado y de postgrado. Al identificar aquellos indicadores ligados a los resultados institucionales, la autora alberga la esperanza de haber sido capaz de aclarar la forma en que los servicios, los recursos materiales y humanos y las instalaciones de las bibliotecas pueden ser definidos y medidos para demostrar su contribución a tales resultados. Además, al recomendar manuales específicos de evaluación del rendimiento, la autora ha intentado edificar algo a partir de la base de conocimientos ya existente sobre la eficacia de la biblioteca y de la red.

En resumen, los puntos que siguen continúan siendo esenciales para mejorar la evaluación del impacto y de los productos y servicios:

- En colaboración con otros grupos claves habrá que desarrollar un plan de evaluación de la biblioteca que se centre en indicadores de rendimiento que contribuyan a los resultados y productos institucionales más valorados. Esto puede que requiera tomar la decisión de dejar de recoger algún tipo de datos estadísticos, de forma que haya tiempo y recursos disponibles para la recogida de nuevas series de datos. También puede significar que haya que hacer cambios en el tipo de preguntas que se hacen a los usuarios y en las formas, que no supongan intrusión, mediante las que los sistemas informatizados pueden recoger pruebas del uso.
- Habrá que buscar en la Universidad otras oportunidades e instrumentos de evaluación en los que puedan incluirse aspectos del rendimiento de la biblioteca, como encuestas a antiguos alumnos o entrevistas con grupos focales.
- Habrá que establecer pautas para toma de datos comparativos en relación con los indicadores de rendimiento apropiados, documentando el progreso, el cambio y los logros como parte de la cultura de demostración. La falta de progreso también puede estar en conexión con falta de financiación o de otros recursos esenciales, de forma que las demandas o necesidades no satisfechas podrán ser explicadas mejor.
- Los datos relevantes de la biblioteca y de la institución que ya estén disponibles habrán de ser inventariados y utilizados como complemento de otros métodos de recogida de datos, de forma que se utilice un planteamiento a base de métodos múltiples.

Los datos y las conclusiones deberán ser organizados y presentados de la forma que resulte más significativa para el profesorado y los gestores académicos, como, por ejemplo, agrupando los datos por programas académicos o grandes áreas disciplinares y describiendo en qué y cómo se benefician los estudiantes.

A un nivel más amplio y externo, el personal de las bibliotecas universitarias puede aportar capacidad de liderazgo para mejorar las técnicas de evaluación de sus bibliotecas. Pueden familiarizarse más aún con las normas y directrices que rigen la acreditación y evaluación, y tomar parte en los procesos de revisión de sus bibliotecas, de manera que se incluyan textos específicos acerca de la función educativa de la biblioteca y la necesidad de las habilidades en acceso y uso de la información como resultado para los alumnos de pregrado (37). Los bibliotecarios pueden participar en la revisión de las normas ACRL para que éstas reflejen el énfasis que se encuentra actualmente en las normas de acreditación y en otras publicaciones sobre la educación superior, como por ejemplo sobre la demostración de la utilización de la biblioteca y de la red y su conexión con los resultados de la docencia y aprendizaje, o sobre las funciones de desarrollo de las tecnologías con las que los bibliotecarios contribuyen a los resultados institucionales más valorados.

Es evidente que la situación está madura para todo tipo de iniciativas profesionales dentro y fuera de la Universidad que subrayen la medición y la descripción de los efectos sobre los resultados de la docencia y el aprendizaje de actividades de la biblioteca tales como los programas de formación en habilidades de acceso y uso de la información; prácticas de desarrollo curricular y métodos docentes; creación de oportunidades de aprendizaje por medio de la programación, exposiciones físicas o virtuales, tutoriales en línea y recursos de información basados en la red; y colaboración con el profesorado y otro personal académico en la planificación de las tecnologías y en el desarrollo de innovaciones educativas, nuevos conocimientos o productos de acceso. Evaluar el impacto se convierte en una forma de razonamiento organizativo acerca de la forma en que las bibliotecas universitarias están inmersas dentro de la empresa educativa global. Los lazos, relaciones y beneficios resultantes para la institución refuerzan y ayudan a transformar la biblioteca de cara al siglo XXI.

Cuadro 3 Resultados de aprendizaje y productos de capacitación de los estudiantes, con indicadores de rendimiento seleccionados
Resultados del aprendizaje de los estudiantes 1. – Todos los graduados al acabar la carrera están formados en las habilidades de acceso y uso de la información y preparados para seguir aprendiendo a lo largo de toda la vida; son capaces de identificar, acceder y utilizar una gran variedad de recursos de información de manera eficaz; están familiarizados con las tecnologías de la información apropiadas; y pueden evaluar y aplicar la información para satisfacer sus necesidades académicas, personales y relacionadas con el puesto de trabajo. *Indicadores de rendimiento* : 1. a. – Descripción, número de alumnos participantes y sus impresiones acerca de la eficacia y beneficios, de las oportunidades de aprendizaje independiente en relación con las habilidades en el acceso y uso de la información (por ej., tutoriales y programas

informáticos de formación producidos localmente; transacciones de referencia que hayan implicado un proceso importante de enseñanza; sesiones de asesoría para trabajos de fin de curso o investigación individual; videos de aprendizaje; instrucción basada en la red; guías impresas).

1. b. – Pruebas documentales de la extensión y efectos de la integración del uso de la biblioteca y de los recursos de la red dentro de los programas académicos y a lo largo de toda la carrera. Por ejemplo: número, tipo y resultados de los requisitos de la titulación y de asignaturas concretas en relación con las habilidades de acceso y uso de la información, así como asignación de tales tareas en cada programa académico. Entre los resultados se puede incluir: número de estudiantes que completan con éxito el curso o la tarea encomendada; o medidas de rendimiento concreto de los estudiantes, como calificaciones obtenidas, autoevaluaciones de los propios estudiantes, registros o diarios de búsquedas, puntuaciones y resultados de tests durante el curso.

1. c. – Datos lineales de la misma muestra de estudiantes comparando las puntuaciones obtenidas por los alumnos del primer curso o segundo curso en relación con su nivel de confianza en su propia capacidad para aplicar habilidades específicas de acceso y uso de la información, con las obtenidas por los alumnos de tercero o incluso los recién graduados.

1. d. – Percepción por parte de los recién graduados sobre cómo contribuyen las habilidades de acceso y uso de la información adquiridas durante sus estudios de pregrado a su éxito en los programas profesionales o de postgrado.

1. e. – Éxito a la hora de aplicar las habilidades en acceso y uso de la información en el puesto de trabajo, según lo perciben tanto los antiguos alumnos como los empresarios.

1. f. – Descripción del alcance y efectos del programa de habilidades en acceso y uso de la información, incluyendo medidas tales como tasa de participación en actividades de orientación/instrucción formal/informal; tasa de finalización de la asignatura de habilidades en acceso y uso de la información y nota media por población estudiantil equivalente a tiempo completo (ETC); y un análisis de la penetración curricular basado en las estadísticas de programas de instrucción bibliográfica, análisis de las certificaciones académicas de los estudiantes, o análisis de los esquemas de los contenidos efectivos de las asignaturas.

1. g. - Percepción de los estudiantes (y, en algunos casos, también de los profesores y de los bibliotecarios) sobre los efectos del uso de la red a la hora de convertirse en personas hábiles en el acceso y uso de la información y en el rendimiento académico, como por ejemplo: - ¿el uso de la red por los alumnos ha afectado a la calidad de sus trabajos y proyectos?. ¿Si la respuesta es positiva, - cómo ha afectado?. - ¿Determinados recursos o herramientas específicas en la red han mejorado la capacidad para obtener buenos resultados académicos?. ¿Si la respuesta es afirmativa, - qué recursos y herramientas, y cómo han afectado?.

Logros educativos de capacitación y criterios de buena práctica

2. – Todos los graduados poseen las habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos especificados en sus respectivos planes de estudios y programas académicos .

2. a. – Tanto para los programas de pregrado, y específicamente para el programa de educación general, como para los de postgrado se requiere que los estudiantes terminen siendo personas hábiles en el acceso y uso de la información .

Indicadores de rendimiento :

2.a.i. - Ver 1.b.-d, y f, más arriba.

2.a.ii. – Documentación oficial del catálogo de asignaturas u otros documentos relativos al programa tanto de pregrado como de postgrado en los que se especifiquen los requisitos en relación con las habilidades de acceso y uso de la información.

2.b . - Se ofrecen y/o se hacen accesibles suficientes y adecuados recursos, equipamientos y servicios bibliotecarios y de información, de red y para el aprendizaje, independientemente del formato o de la localización física del usuario, e integrados en los programas educativos mediante su utilización obligatoria en las asignaturas del plan de estudios .

Indicadores de rendimiento :

2.b.i. - Número de horas que los estudiantes se pasan estudiando en la biblioteca y/o haciendo trabajos de clase que requieren usos de la biblioteca o de la red. Los datos pueden organizarse por programa académico o titulación y en correlación con las notas medias.

2.b.ii. - Para documentar los indicadores de acceso, uso e infraestructura de la biblioteca, ver las medidas de rendimiento seleccionadas en el cuadro 5.

2.c. – Hay siempre en funcionamiento eficaz un entorno informático que facilita el acceso directo del usuario, sea miembro del personal o alumno, e independiente de la hora o de su localización; ello demuestra la conexión entre todas aquellas unidades complementarias que ofrecen servicios bibliotecarios, informáticos y de red .

Indicadores de rendimiento :

2.c.i. - Datos sobre la percepción de los alumnos y del personal en relación con los efectos de los servicios de redes, como por ejemplo:

- Ha cambiado la red la forma en que estudias, enseñas, investigas, haces tu trabajo, etc.?
- El uso de la red ha afectado a la calidad del aprendizaje en el aula?
- El uso de la red ha afectado a la calidad de tus relaciones como mentor/tutor/consejero, etc.?
- Ha afectado la red la forma en que buscas la información, investigas o publicas?. En caso afirmativo, cómo?.

2.c.ii. – Descripción, y utilización y evaluación de sus beneficios por el profesorado y los alumnos, de la formación y entrenamiento basado en la red que los bibliotecarios u otro personal hayan producido/coproducido.

2.c.iii. – Percepción de todos los grupos de intereses de la Universidad sobre si la red afecta, y de qué forma, a la imagen institucional.

2.c.iv. - Ver también las medidas seleccionadas de acceso y uso de la red en el cuadro 5, secciones I y II.

2.d. – Se han adquirido y/o se han creado mediante colaboración entre la biblioteca y otras unidades académicas nuevos productos del conocimiento y otras innovaciones educativas y de tecnologías de la información para mejorar la educación a distancia y el aprendizaje independiente en relación con las asignaturas .

Indicadores de rendimiento :

2.d.i. - Ver 1.a, más arriba.

2.d.ii. - Datos sobre el número de productos, estadísticas de uso, descripción de la relación con las metas educativas, y percepción del personal y de los estudiantes sobre los beneficios de los programas electrónicos y multimedia adquiridos o producidos en colaboración con la biblioteca.

2.d.iii. - Resumen cuantitativo y cualitativo de los resultados de la participación del personal de la biblioteca en los comités de planes de estudios y de desarrollo e innovación educativa, y de sus colaboraciones con el profesorado u otro personal académico, describiendo en particular los productos o resultados en relación con la enseñanza/aprendizaje.

2.d.iv. - Ver el cuadro 5, secciones I y II, para las medidas seleccionadas de acceso y uso.

2.e. - El entorno académico promueve y facilita el aprendizaje y estimula la conciencia y apreciación de la diversidad multicultural .

Indicadores de rendimiento :

2.e.i. - Datos sobre la cantidad, y descripción de la relación respecto de las metas educativas (por ej., diversidad multicultural, destrezas para el estudio), y percepción del profesorado y de los estudiantes respecto de los beneficios de las exposiciones, programas (conferencias o películas), programas multimedia y basados en Internet adquiridos o

producidos/coproducidos por la biblioteca.

2.e.ii. - Número de miembros del personal y de estudiantes auxiliares pertenecientes a las minorías étnicas empleados en la biblioteca o en las unidades de recursos de aprendizaje.

2.e.iii. - Número de horas de estudio en grupo y espacios de trabajo que se usan por los estudiantes para interacción y aprendizaje en grupo.

2.e.iv. - Ver el cuadro 5, sección III.B y C, para indicadores de colecciones, instalaciones y espacio. Los apartados C.2 y C.3 son particularmente importantes para los estudiantes.

2.f. – Se emplean prácticas pedagógicas eficaces, tales como interacción en grupo, trabajos de solución de problemas, uso adecuado de tecnología educativa y otros métodos de aprendizaje activo que aumentan la extensión y la calidad de la implicación de los estudiantes en el aprendizaje .

Indicadores de rendimiento :

2.f.i. - Datos procedentes de los esquemas y contenidos de asignaturas y tipos de trabajos de clase que impliquen búsquedas en Internet y/o en la biblioteca.

2.f.ii. - Puntuaciones de los estudiantes en las evaluaciones de asignaturas sobre el uso y la calidad de las estrategias de aprendizaje activo tales como utilización exigida de la biblioteca y de los recursos de la red, tutoriales interactivos basados en Internet, proyectos de grupo, trabajos de solución de problemas, etc.

2.f.iii. - Puntuaciones del profesorado y de los estudiantes sobre la eficacia docente de los bibliotecarios.

2.f.iv. - Datos de las encuestas a los usuarios sobre la eficacia de los programas de aprendizaje independiente tales como la instrucción basada en audiovisuales, multimedia y red.

2.f.v. - Número de horas en que los estudiantes utilizan los espacios para trabajo y estudio en grupo para interacción y aprendizaje.

2.g. - Los objetivos pedagógicos y los logros de los estudiantes están claramente especificados en los programas y servicios académicos, de forma que lo que se espera que sepan los estudiantes resulta evidente .

Indicadores de rendimiento :

2.g.i. - Copia del plan de evaluación de las habilidades en acceso y uso de la información, que incluya una descripción de las competencias/resultados esperados tanto para la educación general como para otros programas académicos, así como la forma en que se llegan a determinar las competencias y el progreso en las mismas.

2.g.ii. - Resumen de los objetivos de aprendizaje para los diferentes niveles de formación en las habilidades de acceso y uso de la información, incluyendo ejemplos del plan de desarrollo de los módulos y los trabajos a llevar a cabo por los alumnos donde se especifiquen e ilustren esos objetivos.

2.h. – Se aplican planes de evaluación, procedimientos y procesos para evaluar y mejorar la calidad y eficacia de la enseñanza y del aprendizaje .

Indicadores de rendimiento :

2.h.i. - Copia del plan de evaluación de las habilidades en acceso y uso de la información, que incluya indicadores de rendimiento para medir el progreso y los logros de los estudiantes desde el ingreso a la Universidad hasta la graduación; aplicación demostrada de buenas prácticas de evaluación, como por ejemplo implicación del profesorado en el desarrollo del plan; uso de múltiples métodos de recogida de datos; y declaración de cómo se utilizan los resultados de la evaluación para mejorar el programa.

2.h.ii. - Copia del plan de evaluación de la biblioteca, así como ejemplos de preguntas de cuestionarios incluidas en los instrumentos de evaluación de otras unidades que tengan que ver con los servicios y recursos de la biblioteca y de la red.

3. – Los licenciados que prosigan con estudios de postgrado poseen los conocimientos y las habilidades para tener éxito en sus programas de formación de postgrado y profesional .

Indicadores de rendimiento :

3.a. – Datos de otro tipo de encuestas y estudios sobre recién graduados en los que se pueda discernir la forma en que sus experiencias y formación en estas habilidades en la etapa de pregrado contribuyen a su éxito en los programas de prostgrado y profesionales.

3.b. – Datos procedentes de informes personales hechos por graduados donde califiquen su propia percepción en relación con su destreza en la aplicación de las habilidades de acceso y uso de la información en sus investigaciones y estudios de postgrado.

3.c. – Datos tomados del análisis de experiencias y currículos personales en seminarios y otras actividades en el marco de programas académicos específicos.

4. – Todos los licenciados tienen el conocimiento y las destrezas necesarias para llevar a cabo una búsqueda efectiva de un puesto de trabajo .

Indicadores de rendimiento :

4.a. - Datos de encuestas recientes sobre la percepción de los graduados acerca de la utilidad de los recursos de la biblioteca y de la red a la hora de buscar trabajo, así como de los seminarios, exposiciones y servicios patrocinados o copatrocinados por la biblioteca.

4.b. – Número, descripción y percepción de los estudiantes sobre los beneficios de los programas de experiencia en el trabajo disponibles en la biblioteca, servicios de informática y otras tecnologías de la información.

4.c. - Número de visitas que reciben las páginas web de la biblioteca que tienen información sobre salidas profesionales y búsqueda de trabajo.

Cuadro n. 4

Otros resultados y productos institucionales a los que contribuyen las bibliotecas

I. Productividad científico-técnica del profesorado y logros en su desarrollo profesional .

I.1. - El profesorado se muestra activo desde el punto de vista profesional y contribuye a la investigación, a la producción de obras de erudición y creación, y al servicio comunitario .

Indicadores de rendimiento :

I.1.a. - Datos que documenten las experiencias y percepciones del profesorado en relación con los efectos de los recursos y servicios de la red, como por ejemplo:

- Ha afectado el empleo de los recursos de la red a la calidad de los materiales de enseñanza utilizados en el aula?.
- Si se depende del uso de la red en el trabajo, para qué tipos de usos se depende más específicamente?.
- Ha afectado el uso de la red a la forma en que se hacen las búsquedas bibliográficas, se lleva a cabo la investigación, se comunica o se publica?. Si la respuesta es afirmativa, cómo?.

I.1.b. – Descripción, uso y evaluación por parte del profesorado y de los estudiantes sobre los beneficios de diferentes innovaciones pedagógicas basadas en la red en las que los bibliotecarios se hayan visto implicados, tanto en su planificación como en su desarrollo y producción.

I.1.c. – Número total de proyectos de investigación financiados, publicaciones, presentaciones, obras de creación, proyectos de desarrollo pedagógico y de servicios a la comunidad, con el número y porcentaje de los que se hayan beneficiado de la utilización de los recursos y servicios de la biblioteca y de la red, como por ejemplo préstamo interbibliotecario, o servicios de referencia y apoyo a la investigación.

I.1.d. - Resumen de los datos sobre promoción profesional y situación contractual y sobre premios por méritos obtenidos por los bibliotecarios, profesorado y otro personal académico.

I. 2. - El profesorado, los bibliotecarios y otro personal académico mantienen la excelencia en la enseñanza y en los roles de apoyo académico equivalentes .

Indicadores de rendimiento

I.2.a. – Puntuaciones otorgadas por los estudiantes en la evaluación de sus cursos, incluyendo la utilización de estrategias de aprendizaje activo tales como el uso exigido de los recursos de la biblioteca y de la red, los proyectos en grupo y las tareas de solución de problemas.

I.2.b. – Evaluación por los alumnos y profesores de la eficacia de los bibliotecarios a la hora de enseñar, especialmente la utilización de estrategias de aprendizaje activo.

I.2.c. - Datos sobre los efectos de los servicios de redes sobre el rendimiento, como por ejemplo los datos seleccionados para el apartado I.1.a) arriba.

I.2.d. - Descripción del programa de desarrollo profesional del profesorado y demás personal académico donde se incluyan datos sobre el número, tipo y percepción de los asistentes sobre la calidad y beneficios del entrenamiento y otras oportunidades de desarrollo profesional del personal.

II. Resultados y logros en viabilidad y vitalidad institucional .

II.1. - Las tasas de reclutamiento y retención de estudiantes y de personal cumplen las metas y necesidades de personal de la institución .

Indicadores de rendimiento :

II.1.a. - Porcentaje de nuevo profesorado, nuevos bibliotecarios, contratación de mano de obra, y nuevos estudiantes que hayan declarado que su decisión de entrar en la institución se ha visto afectada por recursos y servicios específicos de la biblioteca y de la red.

II.1.b. - Datos cualitativos que describan las razones de abandono de los estudiantes y de las dimisiones del personal y del profesorado.

II.1.c. - Informe organizado por centros o programas académicos (incluyendo la biblioteca), donde se ofrezca un resumen del número, porcentaje y procedencia racial y étnica de los estudiantes (estudiantes trabajando en la biblioteca), profesorado, bibliotecarios y personal, así como las necesidades de personal en relación con las matrículas y las necesidades de los programas.

II. 2. - El ambiente y la moral institucional de la Universidad promueven la excelencia operativa y apoyan eficazmente el logro de las metas .

Recursos y productos de capacitación :

II.2.a. - Los ingresos de la Universidad son suficientes para el apoyo a los programas educativos y otras operaciones .

Indicadores de rendimiento :

II.2.a.i. – Descripción de los logros de la biblioteca a la hora de conseguir presupuestos, financiación, becas, proyectos, etc.

II.2.a.ii. – Datos sobre gastos en conexión con los beneficios de los programas académicos, incluyendo también, si es posible, costes de las necesidades y demandas no satisfechas.

II.2.b. - La estructura de gobierno de la Universidad incluye a los miembros apropiados del personal y a los estudiantes en sus comités y contribuye significativamente a los servicios y programas universitarios .

Indicador de rendimiento :

II.2.b.i. - Resumen cualitativo y cuantitativo de los resultados de la participación de los bibliotecarios en los diferentes comités de la Universidad y de su colaboración con el profesorado y otro personal académico, describiendo en particular productos o resultados en relación con la enseñanza, los servicios a los estudiantes, el desarrollo de la colección, la planificación de las tecnologías de la información, y la evaluación.

II.2.c. – Las unidades de la institución cooperan y la institución en su conjunto colabora, según sea apropiado, con las escuelas e institutos de enseñanza secundaria del entorno, con los colegios comunitarios y otros organismos de enseñanza para la mejora de la educación a todos los niveles .

Indicador de rendimiento :

II.2.c.i. – Copias de los acuerdos y contratos de cooperación y para compartir recursos, así como otros acuerdos de cooperación, incluyendo documentación sobre los beneficios para los estudiantes y para las propias unidades implicadas.

II.2.d. – Hay en funcionamiento eficaz un entorno informático que apoya el acceso directo para todo el personal académico, independientemente de horarios y localizaciones, y que refleja unos lazos formales de servicio entre unidades complementarias en apoyo de la enseñanza, la investigación y las funciones administrativas .

Indicadores de rendimiento :

II.2.d.i. – Percepción que tienen los miembros de la comunidad universitaria y otros agentes interesados sobre cómo afecta la red al funcionamiento de la Universidad y a la imagen institucional.

II.2.d.ii. – Descripción del entorno informático y de redes, centrándose en las estadísticas de uso, beneficios y conexiones de servicio.

II.2.e. – Planes y procedimientos de evaluación institucional, desarrollados por los órganos adecuados de la Universidad, se emplean eficazmente para mejorar las metas y objetivos institucionales.

Indicador de rendimiento :

II.2.e.i. - Copia del plan de evaluación de la biblioteca, incluyendo la aplicación demostrada de buenos procedimientos de evaluación así como ejemplos de preguntas de cuestionarios incluidas en los instrumentos de evaluación de otras unidades o servicios que tengan que ver con los recursos y servicios bibliotecarios e informáticos y de red.

II.2.f. – El programa de desarrollo profesional del profesorado y del personal funciona eficazmente.

Indicador de rendimiento :

II.2.f.i. – Descripción del programa de desarrollo profesional del profesorado y del personal, incluyendo datos sobre el número, tipo, y percepción de los asistentes sobre la calidad y beneficios de la formación y otras oportunidades de desarrollo profesional.

Cuadro n. 5

Medidas de acceso, disponibilidad, uso e infraestructuras (Medidas de recursos y productos)

I.- Medidas de acceso y disponibilidad

(donde sea aplicable, ofrecer por separado datos sobre estudiantes no presenciales).

I.1. – Proporción de colecciones/materiales incluidas en el catálogo automatizado

I.2. – Extensión y facilidad de acceso a las bases de datos y catálogos de la biblioteca para todos los miembros de la comunidad universitaria, pero particularmente para los estudiantes no presenciales

I.3. – Tasa de satisfacción/éxito de los usuarios a la hora de encontrar y obtener los materiales

I.4. – Tasa de éxito en la obtención de materiales por préstamo interbibliotecario, y tiempo de demora

I.5. – Descripción y resultados de los acuerdos y contratos de cooperación y para compartir recursos con proveedores externos de servicios de información y de documentos, incluyendo los beneficios a los estudiantes y a las propias unidades cooperantes

I.6. – Rapidez en la recuperación de documentos en préstamo pedidos por otros usuarios

I.7. – Comparación de las horas de apertura y de disponibilidad de los recursos y servicios electrónicos con las necesidades de los usuarios

I.8. – Rapidez y corrección en la recolocación en estantería de los materiales utilizados

I.9. – Descripción de la forma en que los usuarios discapacitados pueden acceder a los recursos de la biblioteca.

II. – Medidas de uso (Incluye servicios de referencia y otros servicios de ayuda a los usuarios que faciliten la utilización)

II.1. – Número de entradas remotas y no remotas al catálogo automatizado y a otros recursos en red per cápita

II.2. – Número de búsquedas desde terminales remotas y no remotas per cápita

II.3. – Número de visitas a las páginas web mantenidas por la biblioteca

II.4. – Número y/o porcentajes de profesores, estudiantes y personal que visitan las secciones del CWIS (College-Wide Information System = Sistema de Información Universitaria) producidas por la biblioteca.

II.5. – Número de entradas a la biblioteca por usuario potencial ETC y/o número de solicitudes de uso de los espacios para estudio en grupo

II.6. – Número de asignaturas y estudiantes de cada programa académico que requieran el uso de la biblioteca y de los recursos de la red

II.7. – Circulación y uso en sala de las colecciones por usuario potencial ETC, y organizado por titulación/programa académico y categoría de usuarios.

II.8. – Número de programas pedagógicos por ordenador entregados o cargados al profesorado para uso en clase, en proporción al número de profesores por programa académico

II.9. – Satisfacción de los usuarios con el uso de las instalaciones, servicios, y materiales seleccionados

II.10. – Satisfacción de los usuarios con la disponibilidad y calidad de la ayuda de referencia.

III. – Medidas de infraestructuras

III.A. – Humanas y fiscales

III.A.1. - Número de personal profesional y cómo está distribuido para apoyar la misión y metas de la Universidad y de la biblioteca (Pueden incluirse comparaciones con otras instituciones parejas y con las normas ACRL).

III.A.2. - Ratio de personal de servicios de referencia y de formación y entrenamiento por usuarios reales y/o potenciales (Pueden incluirse datos que documenten la demanda de formación no satisfecha).

III.A.3. - Gastos en conexión con los beneficios de los programas académicos, documentando costes de necesidades/demandas no satisfechas.

III.B. – Calidad de las colecciones y de los recursos de aprendizaje (Ver también las medidas relevantes en I y II anteriores).

III.B.1. – Estadísticas, organizadas si es posible por programa académico o grandes disciplinas, del número de colecciones y recursos de aprendizaje disponibles in situ o accesibles, y una descripción y valoración de cómo estos recursos apoyan las necesidades curriculares, co-curriculares y de investigación del profesorado.

III.B.2. – Actualidad de los materiales para programas académicos específicos.

III.B.3. – Provisión de ejemplares múltiples de obras en gran demanda.

III.B.4. – Flexibilidad del presupuesto para responder a las demandas de nuevas áreas temáticas.

III.B.5. – Adecuación de las colecciones en comparación con instituciones parejas.

III.B.6. – Descripción y resultados de las evaluaciones periódicas de la colección.

III.C. – Instalaciones/equipamiento

III.C.1. – Descripción del alcance de la red universitaria y de sus componentes; número de estaciones de trabajo para acceso público; número y porcentaje de aulas, laboratorios de estudiantes, residencias, y oficinas del profesorado que tienen acceso a la red universitaria; y número de conexiones y otros modos de acceso desde fuera de la Universidad para personal y estudiantes

III.C.2. – Percepción de los usuarios sobre la tranquilidad y comodidad del entorno de estudio

III.C.3. - Número de puestos de lectura y de espacios para trabajo en grupo por estudiante ETC, y percepción de la comunidad universitaria sobre la adecuación de dicho espacio

III.C.4. – Documentación sobre equipamiento (por ej., fotocopiadoras, terminales de ordenador y PCs, etc.), política de sustitución y mantenimiento, junto con las puntuaciones de satisfacción de los usuarios.

NOTAS

1. PRITCHARD, Sarah M., "Determining quality in academic libraries". *Library Trends* , (1996), vol. 44, pág. 591.
2. *Guidelines for librarian evaluators* , Philadelphia, Commission on Higher Education, Middle States Association of Colleges and Schools, 1997, p. 1.
3. Véase KANTOR, Paul B., *Objective performance measures for academic and research libraries* , Washington, D.C., ARL, 1984; MCCLURE, Charles R. Y LOPATA, Cynthia L., *Assessing the academic networked environment: strategies and options* , Washington, D.C., Coalition for Networked Information, 1996; LANCASTER, Frederick W., *If you want to evaluate your library* , 2 nd . rev. ed., London, Library Association Publishing, 1993.
4. Por ejemplo, véase MORGAN, Steve, *Performance assessment in academic libraries* , New York, Mansell, 1995; POLL, Roswitha, ed., *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries* , München, K. G. Saur, 1996; SACKS, Patricia A. y WHILDING, Sarah L., *Preparing for accreditation: a handbook for academic librarians* , Chicago, ALA, 1993, págs. 39-74; VAN HOUSE, Nancy A., WEIL, Beth T. y MCCLURE, Charles R., *Measuring academic library performance: a practical approach* , Chicago, Ala, 1990.
5. Por ejemplo, véase DUMONT, Rosemary y DUMONT, Paul F., "Measuring library effectiveness: a review and an assessment", en HARRIS, Michael H., ed., *Advances in librarianship* , vol. 9, New York, Academic Press, 1979, págs. 103-141; GOODALL,

Deborah L., "Performance measurement: a historical perspective", *Journal of librarianship* , (1988), 20, págs. 128-144; MCDONALD, Joseph A. y MICIKAS, Linda B., *Academic libraries: the dimensions of their effectiveness,* Westport, Conn., Greenwood Pr . , 1994; PRITCHARD, "Determining quality...", págs. 572-594; VAN HOUSE, Nancy A., "Output measures in libraries", *Library trends* , (1989), 38, págs. 268-279.

6. Por ejemplo, véase HISCOCK, Jane E., "Does library usage affect academic performance?", *Australian academic and research libraries* , (1986), 17, págs. 207-214; KNAPP, Patricia B., *The Monteith College library experiment* , New York, Scarecrow Pr., 1966; KRAMER, A. y KRAMER, Martha B., "The College library and the drop-out", *College & Research Libraries* , (1968), 29, págs. 310-312; SNIDER, Felix, "The relationship of library ability to performance in College", Ph. D. Diss., Univ. Of Illinois, Urbana-Champaign, 1965.
7. POWELL, Ronald R., "Impact assessment of university libraries", *Library and information science research* , (1992), 14, p. 254.
8. WOLFF, Ralph A., "Using the accreditation process to transform the mission of the library", *New directions for Higher Education* , (1995), 90, p. 79.
9. WOLFF, Ralph A., "Rethinking library self-studies and accreditation visits", en GARTEN, Edward D., ed., *The challenge and practice of academic accreditation: a sourcebook for library administrators* , Westport, Conn., Greenwood Pr., 1994, págs. 125-138.
10. Por ejemplo, véase FARMER, D. W. y MECH, Terrence F., eds., "Information literacy: developing students as independent learners", *New directions for Higher Education* , (1992), 78; GREER, Arlene, WESTON, Lee y ALM, Mary, "Assessment of learning outcomes: a measure of progress in library literacy", *College & Research Libraries* , (1991), 52, págs. 549-557.
11. STOFFLE, Carla J. y WILLIAMS, Karen, "The instructional program and responsibilities of the teaching library", *New directions for Higher Education* , (1995), 90, pág. 64.
12. MCCLURE y LOPATA, *Assessing...* , pág. 5.
13. MCDONALD y MICIKAS, *Academic libraries...* , p. 36.
14. Estas tareas y funciones han sido sacadas sobre todo de FERGUSON, Chris D. Y BUNGE, Charles A., "The shape of services to come: values-based reference service for the largely digital library", *College & Research Libraries* , (1997), 58, págs. 252-265; y de STOFFLE y WILLIAMS, "The instructional program...", págs. 63-74.
15. Aunque sólo hay seis regiones, hay siete comisiones de acreditación de la enseñanza superior porque la Western Association of Schools and Colleges (WASC) tiene una para los Colegios Comunitarios y otra para los Colegios de Segundo Ciclo y Universidades. La North Central Association no tiene una sección específica para bibliotecas y recursos de aprendizaje en sus "Criteria for accreditation" de 1996, pero incluye requisitos para bibliotecas en el apartado de "General Institutional Requirements", donde se establecen las condiciones mínimas para entrar a formar parte de la Asociación como institución afiliada. Por tanto, para la mayor parte de los casos, el análisis se ha basado en estos seis documentos: *Characteristics of excellence in Higher Education: standards for accreditation* , Philadelphia, Commission on Higher Education of the Middle States Association of Colleges and Schools, 1994; *Standards for accreditation* , Winchester, Mass., Commission on Institutions of Higher Education, New England Association of Schools and Colleges, 1992; *Accreditation handbook* , Seattle, Commission on Colleges, Northwest Association of Schools and Colleges, 1996; *Criteria for accreditation* , Decatur, Ga., Commission on Colleges, Souther Association of Colleges and Schools, 1996; *Handbook of accreditation* , Oakland, Calif., Accrediting Commission for Senior Colleges and Universities, Western Association of Schools and Colleges, 1988; *Handbook of accreditation and policy manual* , (Santa Rosa, Calif., Accrediting Commission for Community and Junior Colleges, Western Association of Schools and Colleges, 1996.
16. Southern Association of Colleges and Schools, *Criteria for accreditation* , 5.1.1.
17. Ibid.
18. Middle States Association of Colleges and Schools, *Characteristics...* , pág. 15.
19. Western Association of Schools and Colleges, Commission for Community and Junior Colleges, *Handbook...* , 4.C.3.
20. Southern Association of Colleges and Schools, *Criteria...* , 5.3.
21. Middle States Association of Colleges and Schools, *Characteristics...* , pág. 16.
22. Southern Association of Colleges and Schools, *Criteria...* , 5.3.
23. "Standards for Community, Junior and Technical College learning resources programs", *College & Research Libraries News* , (1994), 55, págs. 572-573.
24. "Standards for university libraries: evaluation of performance", *College & Research Libraries News* , (1989), 50, pág. 684. (Nota del traductor: se puede acceder a las Normas y Directrices de la ACRL en: www.ala.org/acrl/guides).
25. ASTIN, Alexander, "What matters in college", *Liberal Education* , (1993), 79, pág. 7.
26. Ibid.
27. De hecho, algunas otras publicaciones significativas realizadas por bibliotecarios identifican los resultados deseados de los estudiantes y las habilidades en relación con el acceso y uso de la información. Véase, por ejemplo, DOYLE, Christina S., *Outcome measures for information literacy within the National Education Goals of 1990: final report to the National Forum on Information Literacy – summary of findings 1992* , ERIC, ED 351033; SHAPIRO, Jeremy J. y HUGUES, Shelley K., "Information technology as a liberal art: enlightenment proposals for a new curriculum", *Educom Review* , (1996), 31, págs. 31-35; CURZON, Susan C. Y Work Group on Information Competence, "Information competence in the California State University System: a report" (Commission on Learning Resources and Instructional Technology, California State University System, Dec. 1995), fotocopia.
28. JONES, Elizabeth A., *National assessment of College student learning: identifying College graduates' essential skills in writing, speech and listening, and critical thinking: final project report* , Washington, D.C., U. S. Department of Education, 1995, págs. 39,

136, 142.

29. *A preliminary study of the feasibility and utility for national policy of instructional "good practice" indicators in undergraduate education: contractor report* , Washington, D.C., Office of Educational Research and Improvement, U. S. Department of Education, 1994, págs. 1, 24.
30. Ibid., pág. 17.
31. Por ejemplo, véase VAN HOUSE, Nancy A. y CHILDERS, Thomas, "Dimensions of public library effectiveness II: performance", *Library and Information Science Research* , (1990), 12, págs. 131-152; CULLEN, Rowena y CALVERT, Philip, "Stakeholder perceptions of university library effectiveness", *Journal of Academic Librarianship* , (1995), 21, pág. 445; MCDONALD y MICIKAS, *Academic libraries ...* ; NITECKI, Danuta A., "Changing the concept and measure of service quality in academic libraries", *Journal of Academic Librarianship* , (1996), 22, págs. 181-190.
32. La autora está en deuda con Rowena Cullen por proporcionarle las puntuaciones medias de cada uno de los seis grupos de accionistas para cada uno de los 99 indicadores; ello ha permitido el análisis de la autora y la presentación de los datos del cuadro nº 1. El corte se estableció en la puntuación de 3.8 porque así se pueden conocer algunos indicadores más de los veinte primeros del ranking de Cullen y Calvert, pero sin dejar de tomar en consideración lo que estos autores descubrieron acerca de las escasas diferencias nada significativas hacia la mitad de las listas de clasificación.
33. CLARKE, Tobin de Leon, "Output measures for evaluating the performance of Community College learning resources programs: a California case study", en GODDEN, Irene P., ed, *Advances in Librarianship* , vol. 17, New York, Academic Pr., 1993, pág. 199.
34. MCCLURE y LOPATA, *Assessing...* , pág. 2.
35. Ibid., págs. 23-54.
36. VAN HOUSE, WEIL y MCCLURE, *Measuring...* ; MCCLURE y LOPATA, *Assessing...* ; POLL, *Measuring quality...*
37. El California Academic and Research Librarians Association Task Force to Recommend an Information Literacy Standard to WASC presentó el resultado de su trabajo a las dos comisiones de acreditación de la enseñanza superior de la Western Association of Schools and Colleges en el otoño de 1997. En noviembre de 1999 ambos documentos podían ser consultados en: http://www.carl-acrl.org/Reports/rectoWASC.html.

©2004 Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
C/ Ollerías, 45-47, 3° D | 29012 - MÁLAGA | Tel 952 213 188 |Fax 952 604 529 | Correo-e: aab@aab.es