

Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de la calidad de los recursos y servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina

Sandra Miguel

Biblioteca. Facultad de Ciencias Naturales y Museo.
Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
sandra@fcnym.unlp.edu.ar

Resumen: El presente trabajo tiene por objeto plantear un conjunto de lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de la calidad de los recursos y servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Partiendo de un análisis del contexto, externo e interno, y de un diagnóstico de la situación actual de la Biblioteca, se proponen líneas de acción que progresivamente contribuyan al mejoramiento de sus recursos y servicios, teniendo en cuenta las necesidades prioritarias de mejora, y las posibilidades de seguir avanzando hacia un nuevo modelo de biblioteca que, acorde a las tendencias y recomendaciones internacionales para bibliotecas universitarias, pueda convertirla en un centro de formación e información, con recursos y servicios dirigidos a la satisfacción de las necesidades y demandas de la comunidad académica y científica de la institución, actual y futura.

Palabras clave: Calidad/Lineamientos de mejora/Bibliotecas universitarias/Argentina

1. Introducción	3
2. Análisis del contexto externo y principales tendencias	4
2.1. Contexto y tendencias globales.....	4
2.2. Contexto y tendencias a nivel nacional	5
3. Análisis del contexto interno	6
3.1. Antecedentes.....	6
4. Diagnóstico de situación y propuestas de mejora.....	7
4.1. Áreas de actuación.....	7
4.2. Necesidades prioritarias de mejora	8
4.3. Objetivos generales.....	8
4.4. Lineamientos para el desarrollo de una plan de mejoramiento de la Biblioteca	9
4.5. Metodologías para la implementación.....	18
5. Conclusiones	18
6. Bibliografía	19

1. Introducción

“La biblioteca universitaria es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones (locales y virtuales) e infraestructura, cuyo fin es asistir a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”¹.

La misión de la biblioteca universitaria es brindar servicios de información, eficientes y de calidad, dirigidos a la satisfacción de las necesidades de formación e información de su comunidad académica y científica, a través de colecciones, infraestructura y recursos humanos que, en cantidad y calidad suficientes, contribuyan al logro de los objetivos de docencia, investigación y extensión de la institución.

Para el cumplimiento de su misión la biblioteca debe cumplir las siguientes funciones básicas:

- Gestión administrativa del personal, de la infraestructura y de las partidas presupuestarias necesarias para el funcionamiento y desarrollo de la biblioteca.
- Desarrollo y gestión de las colecciones bibliográficas y documentales atendiendo las necesidades y demandas de información de su comunidad de usuarios.
- Registro sistematizado, organización, almacenamiento, y puesta a disposición de los usuarios de las colecciones bibliográficas y documentales, con independencia de su soporte (impreso / digital) y la modalidad de adquisición y/o acceso a las mismas (compra, donación, canje, licencias).
- Restauración y conservación de las colecciones
- Creación y mantenimiento de herramientas de acceso a las colecciones y a la información (catálogos informatizados y bases de datos) para su consulta en línea tanto en modo local como remota.
- Facilidades para el acceso a las colecciones y los recursos de información (internos y externos):
 - Salas de lectura que permitan, dentro de un ambiente apropiado, el acceso, la consulta de las colecciones, estudio e investigación.
 - Acceso a documentos: Consulta en sala, préstamos a domicilio, préstamos interbibliotecarios y obtención de documentos externos.
 - Referencia e información bibliográficas, atendiendo a consultas tanto generales como especializadas, búsquedas de información, servicios de alerta bibliográfica, disseminación selectiva de información.
 - Promoción y difusión de las colecciones, recursos de información y servicios de la Biblioteca
- Capacitación y formación de usuarios en el uso de la biblioteca, las fuentes de información y el uso eficiente de las tecnologías de comunicación e información.

¹ Estándares para bibliotecas universitarias chilenas. 2da. ed. / Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación – CABID- del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, 2000.

2. Análisis del contexto externo y principales tendencias

2.1. Contexto y tendencias globales

En los últimos años las bibliotecas universitarias han iniciado procesos de modernización y transformación, adaptando y mejorando sus recursos y servicios a un nuevo entorno informacional, tecnológico y organizacional.

Entre los principales factores que propiciaron esta necesidad de modernización y transformación se encuentran:

- 1) **Crecimiento exponencial de la producción bibliográfica** (explosión documental)
- 2) **Impacto de las tecnologías de comunicación e información** en la educación (nuevas modalidades de educación no presencial – a distancia-, en la industria de la información (nuevas modalidades de producción, distribución, acceso y uso de la información, con una marcada tendencia hacia los soportes digitales), y en las posibilidades de acceso a la información sin límites temporales ni geográficos a través de la red Internet (explosión tecnológica).
- 3) **Cambio organizacional:** nuevos modelos de gestión de las organizaciones en general, basados en la calidad y en la evaluación permanente como una estrategia para el mejoramiento continuo.
- 4) **Restricciones presupuestarias:** especialmente para la adquisición de materiales bibliográficos, sumado a un aumento en los precios de las publicaciones y a un nuevo mercado de usuarios que demanda más y mejores recursos y servicios que satisfagan sus necesidades de información.

En este nuevo contexto, las bibliotecas universitarias y científicas de todo el mundo están avanzando hacia nuevos modelos, y se encuentran, con mayor o menor grado de avance, en procesos de:

- Transición del modelo de biblioteca tradicional² hacia modelos de biblioteca informatizada/automatizada³, electrónica/digital⁴ y virtual⁵, y/o de una combinación equilibrada de recursos y servicios de todos estos modelos: **biblioteca híbrida**.
- Transición hacia un modelo de gestión basado en la **calidad** como una estrategia de **mejoramiento continuo**.
- Transición hacia un modelo **centrado en el usuario** para la gestión de recursos y servicios destinados a satisfacer sus necesidades y demandas de información.
- Transición hacia un modelo de **cooperación entre bibliotecas** (conformando sistemas, redes y consorcios) como una estrategia de: racionalización de gastos en las adquisiciones y acceso compartido a los recursos de información.

² Biblioteca tradicional: Modelo de biblioteca de la era pre-informática, con todo su acervo bibliográfico en soportes impresos y procesos y servicios realizados en forma manual

³ Biblioteca informatizada y automatizada: modelo de biblioteca en la que sus colecciones se encuentran primariamente en soportes impresos pero los procesos y los servicios se encuentran informatizados, es decir utilizan la tecnología como herramienta y soporte, y/o automatizados es decir, procesos realizados directamente por programas informáticos

⁴ Biblioteca electrónica o digital: un modelo de biblioteca basado en recursos de información en formato digital –esto es, que pueden ser almacenados y leídos por computadoras-, que están insertos en un contexto organizacional que procura su selección, evaluación, registro y sistematización, con servicios de disponibilidad y acceso electrónico a dichas colecciones, tanto en forma local como remota.

⁵ Biblioteca virtual: Modelo de biblioteca que siendo electrónica y digital provee acceso a todos sus recursos y servicios en forma no presencial – es decir, virtualmente.

2.2. Contexto y tendencias a nivel nacional

Nuestro país no ha sido ajeno al impacto producido por el nuevo paradigma informacional, tecnológico y organizacional. Particularmente, en el contexto de las instituciones académicas y científicas se han iniciado procesos dirigidos a un mejoramiento general de las redes tecnológicas, los sistemas de información, y la calidad de la educación e investigación científica.

Algunos ejemplos de ello son:

- la creación de la Red de Interconexión Universitaria -RIU,
- los programas para el mejoramiento de la calidad de la educación como el FOMECA, (Fondo de Mejoramiento de la Calidad Universitaria),
- la creación de la CONEAU -Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria- a cargo de la evaluación y acreditación de carreras de grado y posgrado del sistema universitario nacional.
- la creación del programa SIU (Sistemas de Información Universitaria) de la Secretaría de Políticas Universitarias, existiendo un módulo específico para el área de Bibliotecas –SIU Bibliotecas.
- la creación de la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología de la SECYT
- proyectos y acciones cooperativas entre bibliotecas: como el Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas del CAICYT-CONICET; el proyecto de Base de Datos Unificada (BDU) del SIU-Bibliotecas; la creación del Consorcio de Bibliotecas Argentinas (CBA), del que la UNLP es miembro fundador; el proyecto ROBLE, en el ámbito de las Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata

En relación a las bibliotecas universitarias, merece especial atención el siguiente texto, presente en los *“Lineamientos para la Evaluación Institucional”*, aprobado por Resolución N° 094-CONEAU-1997, en relación al ítem Servicios de biblioteca, de información e informáticos, puesto que explicita la concepción del rol de las bibliotecas en el contexto de la política nacional de educación superior.

Servicios de biblioteca, de información e informáticos: “Este ítem que podría ser subsumido bajo la dimensión ‘infraestructura y equipamiento’, sin embargo fue separado por el rol central que cumplen en el quehacer universitario. Efectivamente, para poder llevar a cabo las tareas de investigación y docencia es central tener bibliotecas completas y actualizadas, con políticas de adquisición ajustadas a las necesidades de la institución y sus miembros. El conocimiento sigue teniendo como soporte material principal a los libros y revistas. Sin acceso a la producción de conocimiento local e internacional no es posible un adecuado uso y distribución del conocimiento. El acceso a la información bibliográfica debe satisfacer, fundamentalmente, las necesidades de las funciones de docencia de grado y posgrado y de investigación de los miembros de la institución. La comunidad universitaria debe tener acceso a servicios y herramientas informáticas para satisfacer las funciones previstas”⁶

⁶ Lineamientos de evaluación institucional / Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Políticas Universitarias CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. (Serie Documentos básicos). <<http://www.coneau.edu.ar/lineami.pdf>> Consulta: diciembre de 2002

3. Análisis del contexto interno

3.1. Antecedentes

En la Facultad de Ciencias Naturales y Museo, los procesos de modernización de la Biblioteca se iniciaron en 1994, con la puesta en marcha del Proyecto de Informatización. Los principales objetivos de este proyecto fueron: la informatización de catálogos y servicios, y la automatización de procesos dirigidos a mejorar la eficiencia y efectividad de las prestaciones de la biblioteca. En 1997, y gracias a los avances y resultados alcanzados en el marco de este proyecto, la biblioteca contó con la aprobación del Proyecto FOMEC 735: *“Modernización tecnológica y optimización de recursos y servicios de información de las bibliotecas de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo con el objeto de contribuir al mejoramiento de la calidad de la enseñanza”*.

El análisis de situación realizado en dicha oportunidad, sumado a la reciente transferencia de todas las actividades académicas y administrativas de la Facultad al nuevo edificio de 122 y 60, se planificaron y llevaron a cabo un conjunto de acciones destinadas al mejoramiento y ampliación de los servicios de comunicación e información de la biblioteca y de la institución, y a la formación de recursos humanos (personal de la biblioteca y comunidad académica, científica y administrativa de la Facultad) en el uso eficiente de las tecnologías de comunicación y acceso a la información, con la infraestructura tecnológica que permitiera llevar adelante dichas actividades.

Las principales acciones y resultados obtenidos en el marco de estos proyectos son:

- **Informatización de catálogos y servicios de la Biblioteca**
 - Publicaciones periódicas (1994 →)
 - Libros y material monográfico (1995 →)
 - Tesis doctorales (1996 →)
 - Servicio de consulta al catálogo informatizado de libros (1996 →)
 - Registro informatizado de lectores (1997 →)
 - Servicio informatizado de préstamos de libros (1997 →)
- **Diagnóstico de situación de la Biblioteca en 1998**
 - Informe diagnóstico de situación de la Biblioteca de la Facultad y recomendaciones para su mejoramiento, realizado por un consultor externo.
- **Ampliación y mejora de la infraestructura tecnológica**
 - Instalación y distribución de conexiones de Internet en el edificio del Museo y de la Facultad
 - Diseño y desarrollo de la estructura del sitio web de la Facultad
 - Desarrollo del sitio web de la Biblioteca de la Facultad
 - Desarrollo de la interfaz web de consulta por Internet de los catálogos informatizados de la Biblioteca
- **Creación del Centro de Recursos Multimediales (2000 →)**
 - Creación del Centro de Recursos Multimediales (CRM), como sede virtual de la Biblioteca, en el aula D9 del edificio de la Facultad, equipado con computadoras conectadas a Internet y un proyector multimedial.
- **Formación de recursos humanos (personal de la Biblioteca y de la comunidad académica, científica y administrativa de la Facultad)**
 - Capacitación del personal de la Biblioteca en el manejo de los catálogos informatizados, registro de lectores y préstamos (1996 y 1997)
 - Capacitación de usuarios en el manejo del catálogo informatizado de libros (1997).
 - Capacitación de personal de las bibliotecas y comunidad académica, científica y administrativa de la Facultad en el uso de las tecnologías de comunicación e información y de fuentes de información electrónicas (2000 a 2002)
- **Desarrollo de proyectos conjuntos intra e interinstitucionales**

- **Intra-institucionales:**
 - Proyecto de “Sistema de información de la producción científica y técnica de la FCNyM entre CRM / Biblioteca y Secretaría de Investigación y Transferencia” (2002)
- **Inter-institucionales:**
 - Proyecto ROBLE con fines de acciones cooperativas entre las Bibliotecas de la UNLP (2001)
 - Consorcio de Bibliotecas Argentinas conformado por Bibliotecas de Universidades Nacionales y de Centros de Investigación del país -Convenio Marco de Colaboración entre Universidades Nacionales y otras instituciones académicas y científicas- (2001)

Es de destacar que estos importantes logros han sido alcanzados gracias al compromiso institucional, sostenido desde el inicio de la puesta en marcha de los proyectos de informatización y modernización de la Biblioteca, aún cuando no se pudo ejecutar la totalidad de las acciones programadas en los proyectos, y especialmente del proyecto FOMEC, debido a los problemas económicos que en últimos años ha tenido que afrontar la Universidad en general y la Facultad en particular

4. Diagnóstico de situación y propuestas de mejora

4.1. Áreas de actuación

El análisis y diagnóstico de situación actual de la Biblioteca y las propuestas de mejora se organizaron en las siguientes grandes áreas de actuación:

A. Inserción y proyección de la Biblioteca en el contexto institucional

- A.1. Política institucional
- A.2. Vinculación de la Biblioteca con las áreas de Docencia, Investigación, Extensión y Administración de la Facultad
- A.3. Usuarios de la Biblioteca

B. Recursos

- B.1. Colecciones
- B.2. Herramientas de acceso a las colecciones (Catálogos y bases de datos)
- B.3. Infraestructura tecnológica
- B.4. Infraestructura edilicia y mobiliario
- B.5. Personal
- B.6. Presupuesto

C. Servicios

- C.1. Consulta a catálogos y bases de datos propias
- C.2. Acceso al documento primario
- C.3. Servicios de referencia y especiales
- C.4. Servicios de comunicación y difusión
- C.5. Formación de usuarios

D. Administración, organización y procesos

- D.1. Modelo de biblioteca
- D.2. Modelo de administración / gestión
- D.3. Organización del trabajo y procesos implicados

E. Cooperación y proyección de la Biblioteca en el contexto externo

- E.1. Participación en sistemas, redes y consorcios de bibliotecas y proyección en el contexto externo

4.2. Necesidades prioritarias de mejora

A. Inserción y proyección de la Biblioteca en el contexto institucional

- Necesidad de establecer una política institucional para el área de Bibliotecas (A.1)
- Necesidad de mejorar la vinculación de la biblioteca con las áreas de Docencia / Investigación, Extensión y Administración de la Facultad (A.2)
- Necesidad de establecer mecanismos de identificación de las necesidades de formación e información de la comunidad académica y científica de la Facultad (A.3)

B. Recursos

- Colecciones insuficientes y desactualizadas (B.1)
- Necesidad de mejorar y ampliar las herramientas de acceso a las colecciones -catálogos y bases de datos- (B.2)
- Necesidad de adecuar la infraestructura tecnológica (B.3)
- Necesidad de adecuar la infraestructura edilicia y mobiliario (B.4)
- Necesidad de mejorar la cualificación del personal (B.5)
- Falta de presupuesto fijo asignado por la Universidad al área de Bibliotecas (B.6)

C. Servicios

- Limitado acceso a los catálogos informatizados en la sede de la Biblioteca (C.1)
- Limitados servicios de préstamos interbibliotecarios y carencia de servicios de obtención de documentos externos, así como de servicios que integren el acceso a colecciones impresas y colecciones digitales (C.2)
- Falta de un servicio de referencia y de servicios especiales atendiendo a necesidades específicas de información (C.3)
- Limitados servicios de comunicación y difusión (C.4)
- Necesidad de intensificar las acciones de capacitación y formación de usuarios en el uso de la Biblioteca, las fuentes de información y el uso eficiente de las tecnologías de comunicación e información (C.5)

D. Administración, Organización y Procesos

- Necesidad de avanzar hacia un modelo de biblioteca moderna que integre recursos impresos y digitales, así como servicios presenciales, no presenciales y autoservicio (D.1)
- Falta de planificación y evaluación (D.2)
- Falta de organización y de coordinación de tareas, y limitado aprovechamiento de las tecnologías como soporte e instrumento que permitan una optimización de los recursos y de los servicios (D.3)

E. Cooperación y proyección de la Biblioteca en el contexto externo

- Necesidad de intensificar las acciones iniciadas en el marco de proyectos de cooperación e integración a sistemas, redes y consorcios de bibliotecas (E.1)

4.3. Objetivos generales

- Mejorar la inserción y proyección de la Biblioteca en el contexto institucional
- Potenciar el rol de la Biblioteca como centro de formación e información de la institución
- Contribuir al mejoramiento permanente de la calidad de los recursos y servicios de la Biblioteca
- Fomentar la cooperación y proyección de la biblioteca en el contexto externo

4.4. Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de la Biblioteca

A. Inserción y proyección de la Biblioteca en el contexto institucional

La inserción y proyección de la Biblioteca en el contexto institucional involucra los aspectos de política institucional para el área de Bibliotecas, la vinculación de la Biblioteca con las actividades de Docencia, Investigación, Extensión y Gobierno de la Facultad, y los usuarios reales y potenciales de la Biblioteca (Comunidad académica, científica y administrativa de la Facultad)

Aspectos evaluados	Situación actual		Propuestas de mejora	
	Fortalezas	Debilidades	Objetivos específicos	Acciones
A1. Política institucional para el área de Bibliotecas	<ul style="list-style-type: none"> • Importante rol de la Comisión de Biblioteca del HCA • Compromiso institucional en pro del mejoramiento de los recursos y servicios de la Biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un documento normativo que establezca el rol, la misión, funciones y áreas de competencia de la Biblioteca y Centro de Recursos Multimediales (CRM) • Falta de vinculación de la biblioteca con el resto de las bibliotecas de los centros e institutos de investigación de la Facultad 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el establecimiento de una política institucional para el área de Bibliotecas de la Facultad 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración junto con la Comisión de Biblioteca un documento normativo y consensuado sobre el rol, misión, objetivos y funciones de la Biblioteca, así como de su vinculación con el resto de las bibliotecas de la Facultad y la Universidad.
A2. Vinculación con áreas de Docencia / Investigación / Extensión / Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Incipiente participación de la Biblioteca y CRM en proyectos transversales y conjuntos con otras Areas y Unidades de la Facultad: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información de la Producción Científica y Técnica de la FCNyM 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de una mejor integración de la Biblioteca con las actividades de Docencia, Investigación, Extensión y Administración de la Facultad 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el desarrollo de acciones para conjuntas entre distintas áreas y unidades de la Facultad vinculadas a la actividad de docencia, investigación, extensión y administración de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad del proyecto: Sistema de Información de la Producción Científica y Técnica de la Facultad, en conjunto con la Secretaría de Investigación y Transferencia. • Elaboración de otros proyectos de acciones conjuntas con otras áreas en aspectos relativos a: - sistematización de información, sistemas de información documental, documentación e instrumentos tecnológicos para proyectos de educación a distancia, entre otros.
A3. Usuarios de la Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de usuarios reales y potenciales de la Biblioteca por grandes segmentos (alumnos de grado y posgrado, docentes, investigadores, becarios, técnicos, personal no docente). 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de mecanismos para el relevamiento e identificación de necesidades y demandas de información de la comunidad académica y científica de la Facultad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar necesidades y demandas de información de la comunidad académica y científica de la Facultad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y selección de métodos y técnicas de estudios de usuarios • Creación de instrumentos y mecanismos sistemáticos para el relevamiento e identificación de las necesidades y demandas de información • Aplicación de los métodos, técnicas, instrumentos y mecanismos seleccionados

B. Recursos

El término recursos de la Biblioteca se refiere a los aspectos de: Colecciones, Herramientas de acceso a las colecciones (Catálogos y bases de datos), Infraestructura Tecnológica, Infraestructura Edilicia y Mobiliario, Personal, y Presupuesto, que en su conjunto son los que “condicionan” la calidad y eficiencia de los servicios de la Biblioteca.

Aspectos evaluados	Situación actual		Propuestas de mejora	
	Fortalezas	Debilidades	Objetivos específicos	Acciones
B.1. Colecciones	<ul style="list-style-type: none"> • Importante magnitud (volumen) de las colecciones • Riqueza de colecciones antiguas de valor histórico-cultural • El acceso a colecciones digitales (revistas a texto completo) y a bases de datos referenciales a través de la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología de la SECYT constituye un importante complemento a las colecciones locales de la biblioteca. • Importantes acciones ya iniciadas en relación a la cooperación entre bibliotecas con fines de expansión, fortalecimiento de colecciones y acceso compartido a recursos de información (VER PUNTO E) 	<ul style="list-style-type: none"> • Colecciones insuficientes y desactualizadas • Carencia de una política desarrollo y gestión de colecciones y recursos de información (aunque existe un documento normativo sobre selección y adquisiciones que debe tomarse como base) • Carencia de evaluación de las colecciones existentes • Necesidad de fortalecer y ampliar las relaciones y vinculaciones con otras bibliotecas e instituciones así como el alcance de los proyectos y acciones. (VER PUNTO E) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de las colecciones conforme a las necesidades de información de la comunidad académica y científica de la Facultad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de una política de desarrollo y gestión de colecciones y recursos de información que incluya los criterios y pautas de selección, adquisición, evaluación, expurgo, conservación y preservación de colecciones. • Incorporación y mantenimiento de colecciones atendiendo a las necesidades de la comunidad de usuarios y a la bibliografía básica y prioritaria para el desarrollo de las actividades académicas y científicas • Evaluación del fondo bibliográfico existente y de su adecuación a las necesidades de los usuarios, a través de estudios de uso, pertinencia temática, obsolescencia, opinión de expertos, entre otros. • Evaluación de las colecciones digitales de la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología de la SECYT en relación a la cobertura de las mismas, y la necesidad de incorporación de colecciones complementarias. • Intensificación y ampliación de acciones de participación en redes y consorcios de bibliotecas con acuerdos de cooperación e intercambio de documentos (bibliotecas de la Facultad, de la Universidad, del país y del exterior), para un óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles y la racionalización de las inversiones en la adquisición de bibliografía y acceso a recursos de información. (VER PUNTO E)

Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de los recursos y servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la Universidad Nacional de La Plata
Lic. Sandra Miguel (Agosto de 2003)

Aspectos evaluados	Situación actual		Propuestas de mejora	
	Fortalezas	Debilidades	Objetivos específicos	Acciones
B.2. Herramientas de acceso a las colección (Catálogos y bases de datos)	<ul style="list-style-type: none"> Importante grado de avance en la informatización de catálogos 	<ul style="list-style-type: none"> Catálogos informatizados parcialmente (no todo el fondo bibliográfico) Catálogos que deben completarse y mejorarse (mejora de la calidad) 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar y ampliar las herramientas de acceso a las colecciones y a recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Continuidad de los proyectos de informatización de catálogos y generación de bases de datos Mejoramiento de la calidad de los catálogos y bases de datos, así como de las interfaces de consulta Ampliación del alcance y cobertura de los catálogos y bases de datos mediante la integración a catálogos colectivos (ya iniciado) y la incorporación de recursos de información disponibles en Internet que sean potencialmente útiles para la comunidad de usuarios de la Facultad.
B.3. Infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Equipamiento informático aceptable cualitativamente en la sede del Centro de Recursos Multimediales 	<ul style="list-style-type: none"> Insuficiente cantidad de equipos informáticos en sede de Biblioteca Carencia de un programa de gestión bibliotecaria que permita un manejo integrado de datos y procesos Falta de programas de ofimática Falta de optimización de la red interna (red local) Sin acceso a Internet en biblioteca (por falta de equipos) 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la infraestructura tecnológica de la Biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de equipamiento informático y actualización del existente Incorporación de programa de gestión de bibliotecas y de programas de ofimática (se procurará incorporar programas gratuitos previa evaluación de su funcionalidad y adecuación a los requerimientos de la biblioteca) Optimización de la red interna (red local) Ampliación de los puntos de conexión a Internet en Biblioteca (para personal y usuarios)
B.4. Infraestructura edilicia y mobiliario	<ul style="list-style-type: none"> Edificio de biblioteca estéticamente agradable Interés institucional por el proyecto de edificio de la Biblioteca en la sede de la Facultad 	<ul style="list-style-type: none"> Edificio poco funcional Saturación de la capacidad de almacenamiento de colecciones Espacios poco funcionales para las tareas y procesos internos (áreas de personal) 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar y adecuar los espacios, tanto los destinados al almacenamiento de colecciones, como a áreas de personal y usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Optimización del espacio destinado a colecciones (proceso que requiere previa evaluación y eventual expurgo de colecciones no pertinentes) (VER PUNTO B.1.) Adecuación de espacios de trabajo para el personal Adecuación de espacios para lectura y estudio procurando su ampliación

Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de los recursos y servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la Universidad Nacional de La Plata
Lic. Sandra Miguel (Agosto de 2003)

<p align="center">B.4. Infraestructura edilicia y mobiliario</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Reducidos espacios para los usuarios • Condiciones de iluminación, temperatura y humedad no adecuadas • Mobiliario poco flexible a cambios de distribución 		<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento en lo referente a recomendaciones para edificios de Bibliotecas <i>(se adjunta en ANEXOS un documento elaborado a tales efectos)</i>
<p align="center">B.5. Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personal con importante experiencia especialmente en los servicios tradicionales de consulta y préstamo 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de capacitación del personal para nuevas funciones y servicios • Necesidad de incorporación paulatina de personal cualificado para nuevas funciones y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la cualificación del personal de la biblioteca y promover la incorporación paulatina de personal cualificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitación “en servicio” • Planificar y realizar talleres internos de capacitación • Facilitar la asistencia a cursos y talleres sobre temas de incumbencia de la biblioteca • Promover la incorporación paulatina de personal cualificado
<p align="center">B.6. Presupuesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto fijo destinado al pago de salarios del personal de la Biblioteca y a gastos de mantenimiento que garantizan su funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • No está incluido en el Presupuesto de la Universidad el rubro Bibliotecas, por lo que las Unidades Académicas no reciben partidas específicas para el área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bregar por la asignación de partidas presupuestarias destinadas al área de Bibliotecas en el ámbito de la Universidad con destino al mejoramiento de la calidad de los recursos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en conjunto con el resto de las Bibliotecas de la Universidad para la incorporación del rubro de Bibliotecas en las asignaciones presupuestarias y/o en la evaluación de estrategias alternativas para la obtención de recursos financieros que permitan el desarrollo y mantenimiento de la calidad de los recursos y servicios de las bibliotecas.

C. Servicios

Se incluyen en Servicios los aspectos de Consulta a catálogos y bases de datos propias, Servicios de acceso al documento primario (colecciones locales y externas), Servicios de referencia, Servicios especiales en función de necesidades de información específicas, Servicios de Comunicación y Difusión, Servicios de formación y capacitación.

Aspectos evaluados	Situación actual		Propuestas de mejora	
	Fortalezas	Debilidades	Objetivos específicos	Acciones
C.1. Consulta a Catálogos y Bases de datos propias	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de consulta a catálogos informatizados a través de Internet (desde la página web de la Biblioteca) Servicios tradicionales de consulta y préstamo de colecciones locales en funcionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Limitado acceso a catálogos informatizados en sede de Biblioteca (sólo se puede acceder a la consulta del catálogo informatizado de libros y con una interface de consulta difícil de usar) Servicios poco eficientes 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la calidad y eficiencia de los servicios actuales e incorporar nuevos y diversificados servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento y actualización permanentes de los catálogos informatizados. Facilidades para el acceso a todos los catálogos informatizados en modo local, es decir, desde la Biblioteca (actualmente se accede sólo al catálogo de libros con una interface de consulta difícil de usar) y en forma remota (consulta a catálogos desde la página web de la biblioteca).
C.2. Acceso al documento primario	<ul style="list-style-type: none"> Se ofrece acceso a las colecciones locales tanto para Consulta en sala como para Préstamo a domicilio La Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología de la SECYT facilita el acceso al texto completo de revistas científicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de préstamos interbibliotecarios limitados Carencia de servicios de intercambio y obtención de documentos con otras bibliotecas y/o de servicios comerciales de obtención de documentos. Falta de herramientas que permitan una integración en el acceso a las colecciones locales (mayormente impresas) con colecciones digitales y virtuales (como la Biblioteca Electrónica de la SECYT), y otros recursos de información disponibles en Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la calidad y eficiencia de los servicios actuales e incorporar nuevos y diversificados servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de los servicios de consulta en sala de lectura y préstamos a domicilio. Incorporación de servicios de acceso a las colecciones digitales de la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología para aquellos usuarios que no dispongan de computadoras para su acceso (ya iniciado desde el CRM). Fortalecimiento de los servicios de préstamos interbibliotecarios y de intercambio y obtención de documentos de colecciones externas (<i>vinculado a PUNTO E. Cooperación y proyección de la Biblioteca en el contexto externo</i>)

Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de los recursos y servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la Universidad Nacional de La Plata
Lic. Sandra Miguel (Agosto de 2003)

Aspectos evaluados	Situación actual		Propuestas de mejora	
	Fortalezas	Debilidades	Objetivos específicos	Acciones
C.4. Servicios de comunicación y difusión	<ul style="list-style-type: none"> La página web de la Biblioteca es un importante instrumento para la comunicación y difusión de los recursos y servicios de la Biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> La página web de la Biblioteca debe actualizarse y mejorarse para convertirla en un instrumento de difusión e interacción con la comunidad académica y científica de la Facultad. No disponibilidad en Biblioteca de equipos que permitan utilizar el correo electrónico como medio de comunicación y difusión. Poco uso de carteleras y afiches con información y noticias de la Biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar y ampliar los canales y mecanismos de comunicación, difusión e interacción de la Biblioteca con la comunidad académica, científica y administrativa de la Facultad 	<ul style="list-style-type: none"> Actualización y mejoramiento de la página web de la Biblioteca para que se convierta en un instrumento de difusión e interacción Utilización del correo electrónico como medio de comunicación y difusión Mejora de carteleras y afichas con información y noticias de la Biblioteca y CRM
C.5. Formación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Importante actividad de capacitación a usuarios a través del Centro de Recursos Multimediales 	<ul style="list-style-type: none"> Dificultades para integrar la capacitación a usuarios en el uso de las tecnologías de información y fuentes digitales en Biblioteca (carencia de infraestructura tecnológica) Falta de programas de capacitación en el uso de la Biblioteca, sus recursos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Formar recursos humanos en el uso eficiente de la Biblioteca, las fuentes de información, y las tecnologías de comunicación e información 	<ul style="list-style-type: none"> Continuidad de la oferta de cursos de capacitación en el CRM Planificación y realización de visitas a la Biblioteca para alumnos ingresantes y/o de los primeros años del grado académico (acordadas con los docentes y la Dirección de Asuntos Estudiantiles) Asesoramiento y asistencia permanente a los usuarios como una modalidad de capacitación informal

D. Administración, Organización y Procesos

La administración, organización y procesos involucra los aspectos relacionados con: el modelo de biblioteca, el modelo de administración/gestión de la biblioteca, la organización del trabajo, y los procesos implicados en cada una de las actividades administrativas, técnicas y de servicios al usuario.

Aspectos evaluados	Situación actual		Propuestas de mejora	
	Fortalezas	Debilidades	Objetivos específicos	Acciones
D.1. Modelo de biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos de informatización de catálogos y servicios, así como los servicios del CRM han permitido iniciar la transición hacia un nuevo modelo de biblioteca (biblioteca híbrida) 	<ul style="list-style-type: none"> Aún existe un fuerte arraigo al modelo de biblioteca tradicional basado solamente en recursos de información en soporte impreso y servicios presenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover el avance progresivo hacia un modelo de biblioteca híbrida integrando recursos (impresos – digitales) y servicios (presenciales – virtuales y autoservicio) 	<ul style="list-style-type: none"> Integración paulatina de recursos de información digital, inicialmente facilitando el acceso y promoviendo el uso de la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología de la SECYT, y con la incorporación de recursos de información disponibles gratuitamente a través de Internet, debidamente organizados. Incorporación paulatina de servicios virtuales e intensificación de la transición al autoservicio.
D.2. Modelo de Administración / gestión	<ul style="list-style-type: none"> Se han iniciado acciones para la adopción de métodos e indicadores de evaluación de Bibliotecas universitarias (en el marco del Proyecto ROBLE, Bibliotecas de la UNLP (VER PUNTO E) 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de planificación y evaluación sistemática de los recursos, procesos y servicios de la Biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> Promover la implantación paulatina de un modelo de administración/gestión basado en la filosofía de la mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> Continuidad de las acciones ya iniciadas en el marco del Proyecto ROBLE – Bibliotecas de la UNLP, para la adopción de métodos e indicadores de evaluación de bibliotecas, basados en normas internacionales. Diseño de herramientas para la recolección de datos objeto de evaluación / medición Aplicación de los métodos de evaluación y análisis como instrumentos de apoyo a la toma de decisiones y como estrategia para la búsqueda de la mejora continua de la calidad y eficiencia de los recursos, procesos y servicios Adopción de modalidades de trabajo en equipo, comunicación interna fluida y coordinación de tareas.

Aspectos evaluados	Situación actual		Propuestas de mejora	
	Fortalezas	Debilidades	Objetivos específicos	Acciones
D.3. Organización del trabajo y procesos implicados		<ul style="list-style-type: none"> • Falta de organización y coordinación de tareas • Dispersión de datos • No sistematización de tareas • Duplicación de tareas y procesos • Tareas que no se realizan • Aprovechamiento limitado de las tecnologías como soporte e instrumento de optimización de tareas y procesos (hasta ahora sólo aplicado al desarrollo de catálogos informatizados y servicio informatizado de préstamo de libros a domicilio) • Falta de evaluación y control de las tareas y procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad y la eficiencia de las tareas y los procesos administrativos, técnicos y de servicio de la biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> • Relevamiento exhaustivo de todas las tareas y procesos que se realizan en la Biblioteca • Análisis de los datos relevados y realización de los ajustes y cambios que se consideren pertinentes en cuanto a la organización, coordinación de tareas, asignación de funciones del personal, dirigidas a mejorar la calidad de las tareas y a optimizar tiempos y recursos, minimizando el desarrollo de tareas sin valor agregado y evitando la duplicación de tareas. • Elaboración de manuales de procedimiento y normativas internas sobre los procesos administrativos, técnicos y de servicio • Incorporación de la tecnología como instrumento y soporte de todas las tareas y procesos factibles de ser informatizados y automatizados y que aún no se hayan implementado. • Manejo integrado de datos conforme las posibilidades tecnológicas con las que cuente la biblioteca (VER ACCIONES: PUNTO B.3.)

E. Cooperación y proyección de la Biblioteca en el contexto externo

La cooperación y proyección de la biblioteca en el contexto externo involucra los aspectos de participación en sistemas, redes y consorcios de bibliotecas, y la difusión y extensión de los recursos y servicios de la Biblioteca hacia el contexto externo local, regional, nacional e internacional, siendo éste un elemento clave para la expansión y fortalecimiento de colecciones y servicios, así como para la racionalización de gastos destinados tanto a la adquisición y acceso a recursos de información, como a los procesos y servicios bibliotecarios.

Aspectos evaluados	Situación actual		Propuestas de mejora	
	Fortalezas	Debilidades	Objetivos específicos	Acciones
E.1. Participación en sistemas, redes y consorcios de bibliotecas y proyección en el contexto externo	<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca participa activamente del proyecto ROBLE para la conformación del sistema de bibliotecas de la UNLP La biblioteca participa activamente del Consorcio de Bibliotecas Argentinas (CBA) integrado por bibliotecas de Universidades Nacionales y otras bibliotecas académicas y científicas del país. En el marco de los proyectos cooperativos se está avanzando en cuatro líneas: Adquisición cooperativa de recursos de información digital (VER PUNTO B.1.) Catálogos colectivos (VER PUNTO B.2.) Servicios de intercambio y obtención de documentos (VER PUNTO C.2.) Evaluación de bibliotecas (VER PUNTO D.2.) 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de establecer contactos y acuerdos de cooperación con otras bibliotecas especializadas en las temáticas de interés de la Facultad Necesidad de proyectar la imagen de la biblioteca en el contexto externo como una estrategia que contribuya a incrementar las oportunidades de participación en programas y proyectos globales de sistemas y servicios de información a nivel local, regional, nacional e internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover la integración y participación de la Biblioteca en sistemas, redes y consorcios de bibliotecas, y su proyección en el contexto externo 	<ul style="list-style-type: none"> Continuidad de las acciones iniciadas para la cooperación e integración a sistemas, redes y consorcios de bibliotecas Mantenerse informado y actualizado respecto de políticas, proyectos y acciones de organismos, fundaciones, e instituciones de apoyo a la educación superior, y al desarrollo científico-tecnológico, como una estrategia de detección de oportunidades de participación en proyectos globales de sistemas y servicios de información.

4.5. Metodologías para la implementación

Las metodologías a adoptar para la implementación de las propuestas de mejora dependerán del alcance y complejidad de las acciones, de la factibilidad económica, y de la elección de las estrategias que mejor se adecuen a las posibilidades contextuales. Como criterios metodológicos generales se proponen :

- Para las acciones que apuntan al establecimiento de políticas y normativas institucionales (por ejemplo: política institucional para el área de Bibliotecas, política de desarrollo y gestión de colecciones), se aplicarán metodologías de estudio, análisis y propuesta consensuada, en las que deberán participar tanto la Comisión de Biblioteca (representando los diferentes Claustros), el Director de la Biblioteca y el personal de la Biblioteca.
- Para las acciones que apuntan a innovaciones y/o cambios sustanciales respecto de la gestión de los recursos y servicios actuales y futuros de la biblioteca (por ejemplo: aplicación de métodos de identificación de necesidades de información de los usuarios, métodos y criterios de evaluación de colecciones, creación de nuevos servicios) se definirán programas y proyectos específicos, y se aplicarán metodologías de implementación de prototipos que permitan una inmediata evaluación de su eficacia y efectividad, antes de la implementación definitiva. La planificación de los programas y proyectos específicos también requerirá de la participación de la Comisión de Biblioteca, el Director y personal de la Biblioteca.
- Para las acciones que apuntan a una reorganización interna de la biblioteca, y que involucran aspectos técnico/operativos, se utilizarán metodologías de relevamiento exhaustivo de la actividad/tarea/proceso que se pretenda modificar / adaptar / incorporar, la evaluación de estrategias alternativas, y la consecuente selección de aquella estrategia que garantice una mejora procurando minimizar posibles alteraciones en el normal funcionamiento de la Biblioteca. Este tipo de acciones dependerá fundamentalmente del Director y del personal de la Biblioteca, y no necesariamente requerirá la intervención de la Comisión de Biblioteca.
- La definición del ***cronograma de ejecución*** de las propuestas de mejora estará supeditado a las prioridades institucionales y a los medios/recursos con los que se cuente al momento de la implementación.

5. Conclusiones

En la última década, la Facultad de Ciencias Naturales y Museo ha propiciado e impulsado acciones dirigidas al mejoramiento de la calidad de los recursos y servicios de la Biblioteca, obteniendo importantísimos logros, algunos más tangibles que otros, que en conjunto han permitido avanzar progresiva y sostenidamente hacia la conceptualización de un nuevo modelo de biblioteca, aún en transición, cuya misión es brindar servicios de información, eficientes y oportunos, dirigidos a satisfacer las necesidades y demandas de formación e información de la comunidad académica y científica de la institución.

Dar continuidad a los procesos de modernización y transformación de la biblioteca, y a la búsqueda de la mejora continua de sus recursos y servicios, como una estrategia para contribuir al mejoramiento de la calidad académica y científica de la institución, es el reto y el compromiso institucional a asumir en caso de ser elegida para el cargo de Directora de la Biblioteca.

6. Bibliografía

- **Bibliotecas de la UNLP: Notas para un análisis de situación** / M. Fushimi, S. Miguel, M. Pichinini, MF. Pietroboni, C. Ristuccia. La Plata, UNLP, 1999 [inédito]
- **Estandares para bibliotecas universitarias chilenas. 2da. ed.** / Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación – CABID- del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, 2000. <cabid.ucv.cl/files/estandares.html> Consulta: septiembre de 2002
- **Guía de evaluación de bibliotecas** / Consejo de Universidades (España). Secretaría General, 2002. Traducción de la Guia d'Avaluació des Serveis Bibliotecaris / Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya. <<http://www.bib.ub.es/bub.es/avalua/guia.pdf>>. Consulta: enero de 2003
- **Guía para la Autoevaluación – Acreditación de carreras de Grado. Ingeniería-Convocatoria Voluntaria 2002-2003** / Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Políticas Universitarias CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria, 2002.< www.fices.unsl.edu.ar/acreditacion.htm> Consulta: agosto de 2003
- **La Biblioteca universitaria: Introducción a su gestión** / James Thompson, Reg Carr. – Salamanca : Fundación Germán Sanchez Ruiperez, 1990
- **Lineamientos de evaluación institucional** / Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Políticas Universitarias CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. (Serie Documentos básicos). <<http://www.coneau.edu.ar/lineami.pdf>> Consulta: agosto de 2003
- **Modalidades de acceso al documento primario en las Bibliotecas de Ciencias de Argentina** / ND Gómez, MF Colombo, [ca. 1999]. <<http://www.bl.fcen.uba.ar/documento1.htm>> Consulta: agosto de 2003
- **Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas** : Documento de trabajo / Conferencia de rectores de las universidades españolas (CRUE). – Mayo 1997 <<http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>> Consulta: enero de 2001.
- **Procedimientos, Criterios y Solicitud para la Acreditación de Carreras de Posgrado. Especializaciones, Maestrías y Doctorados** / Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Políticas Universitarias CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria, 2002. <http://www.coneau.edu.ar/que_es/document/instructivos/instructivos.html> Consulta: agosto de 2003
- **Standards for College Libraries : 1995 Edition** / Association of College and Research Libraries. – EN: *College and Research Library News*. – April 1995, 12 p. <<http://www.ala.org/acrl/guides/college.html>> Consulta: agosto de 2002
- **Standards for University Libraries** : Evaluation of Performance / Association of College and Research Libraries. – EN: *College and Research Library News*. – September 1989, 17 p. <<http://www.ala.org/acrl/guides/univer.html>> Consulta: agosto de 2002