

¿AUTOEVALUAR PARA ACREDITARSE?:

EL PROCESO DE AUTOEVALUACION DE LAS BIBLIOTECAS Y LA

ACREDITACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Alicia Cecilia Ramírez G.

Bibliotecaria Documentalista.
Jefe Biblioteca Universidad Finis Terrae.

RESUMEN

Artículo escrito en el marco del Seminario "Nuevos Desarrollos en el campo de la Información y sus implicaciones para la Planificación y Evaluación de Bibliotecas", convocado por el Consejo Superior de Educación, el cual se llevó a efecto en la Corporación de Promoción Universitaria (CPU), el 09 de junio de 1994, a cargo de los norteamericanos Hendrick Edelman y Antoinette Kania.

Trata el problema de la evaluación de "bibliotecas académicas", en función de un proceso de acreditación, al que se enfrentan las instituciones que imparten educación superior y del rol e importancia de los profesionales bibliotecarios en este proceso.

vez, las más reiteradas dicen relación con los problemas decisionales a que se enfrentan en la administración de las unidades de información, la escasez de recursos para generar productos y servicios acordes a las "necesidades de los usuarios" y el desgaste derivado de la constante explicación de que el trabajo bibliotecario va más allá de ser un mero proveedor de material bibliográfico.

Considerando que no es saludable llevar una vida profesional con estas aprensiones, es que surge la necesidad de buscar oportunidades para producir un cambio, que mejore estas deficiencias, en una organización que generalmente exige en desproporción a lo que entrega.

en la actualidad, están en boga los conceptos de calidad total, mercados globales, reingeniería. Todos ellos se caracterizan por llevar implícita una actitud positiva hacia el cambio

1. El problema de los Bibliotecarios

Es común oír a los bibliotecarios sobre ciertas carencias y dificultades en su quehacer profesional. Tal

2. El problema de las Unidades de Información

En administración, en la actualidad, están en boga los conceptos de calidad total, mercados globales, reingeniería. Todos ellos se caracterizan por llevar implícita una actitud positiva hacia el cambio y la búsqueda de nuevas formas y desarrollo de alternativas

para hacer frente a los problemas del medio ambiente interno y externo que afecta a las organizaciones.

En función de lo anterior, las bibliotecas universitarias también deberían meditar su quehacer, pues no están excluidas de estas presiones. De ser entidades eminentemente recolectoras y conservadoras, están obligadas a la optimización de sus recursos para lograr metas.

Es sabido que la materia prima de las bibliotecas la constituyen los datos, los cuales tienen como fin adquirir la "calidad de información". El problema es que lo que se tiene almacenado es sólo un potencial y un "potencial" muchas veces de considerable data, poca circulación y deficitaria accesibilidad. Estas colecciones van ocupando la superficie de las bibliotecas, donde, por lo general, no existe una política de desarrollo de colecciones que diga relación con las demandas de los usuarios, el costo de mantenerlas disponibles para consulta y la calidad de las mismas. Muchas veces, la adquisición no es proporcional al descarte y esto constituye un factor poco estudiado.

Ante las presiones del medio, las "Bibliotecas centradas en el Cliente", han surgido como una opción o alternativa frente a las bibliotecas recolectoras. Cabe señalar, sin embargo que a estas bibliotecas les afectan las mismas dificultades, pero ellas han incorporado factores a su quehacer que las bibliotecas recolectoras tradicionalmente no desarrollan de modo sistemático, en esto radica la diferencia y es lo característico de ellas.

CARACTERÍSTICAS DE LAS BIBLIOTECAS CENTRADAS EN EL CLIENTE

1. Nueva definición en el Desarrollo de Colecciones: en directa relación a las demandas de los usuarios, ellas se han planteado desarrollar colecciones núcleo -colecciones pequeñas- y autorrenovantes. Esta característica es positiva, mas considerando que sólo es un criterio que apunta a lo cuantitativo, habría que reflexionar en lo siguiente: ¿es el conocimiento evolutivo?, ¿se produce "realmente" nuevo conocimiento?, ¿o lo que cambia es la "forma" de plantear las ideas?, ¿se estudian las colecciones en cuanto a su nivel de

principios e ideas?. Este aspecto cualitativo es fundamental y los bibliotecarios deberían tener conciencia de ello.

2. Proyectar dar respuesta a las necesidades de información del cliente en el corto plazo.

3. Marketing bibliotecario: usado como método proactivo para promocionar la colección.

4. Evaluación: enfocada a los productos y servicios destinados a los clientes.

5. Realfabetización: en el manejo de las distintas fuentes de información, donde el rol del bibliotecario es justamente enseñar a usarlas.

6. Educación continuada: las bibliotecas centradas en el cliente, están concebidas como un centro de aprendizaje más que de aprovisionamiento; aquí la colección no es el centro, sino que lo fundamental lo constituye la entrega de educación continuada a través de programas planeados por el bibliotecario, en conjunto con los directivos.

La evaluación aparece aquí señalada como un aspecto importante, ella, sin embargo, no es privativa del tipo de unidad de información, la evaluación en el contexto de este artículo, surge como una necesidad para el desarrollo de las bibliotecas, ya sea para fines de planificación y apoyo a decisiones políticas de la unidad, como también para fundamentar y ayudar al proceso de acreditación de la enseñanza superior.

3. La Autoevaluación como Alternativa de Desarrollo para las Bibliotecas Universitarias

La autoevaluación constituye una alternativa de desarrollo para las bibliotecas universitarias porque, por una parte es una herramienta de administración que provee de información sistematizada y relevante sobre su quehacer, y por otra, puede constituir un medio para conseguir los recursos que permitan mejorar las falencias detectadas en el proceso.

Con algunas observaciones, el proceso de autoevaluación, además de ser un medio para apoyar los

requerimientos del Consejo Superior de Educación, el cual considera de importancia el promocionar la calidad educacional chilena, constituye una oportunidad para implementar un proceso sistemático de control de planes y objetivos, tendiente a resolver los problemas a los cuales hacen referencia, a menudo, los bibliotecarios.

3.1. De la Acreditación

En general, la acreditación es la instancia en que a las instituciones de educación superior, se les controla y verifica "in situ", el cumplimiento de requisitos y normas establecidas, que las facultan para impartir docencia y otorgar grados académicos y títulos profesionales. Es el mecanismo que el Estado de Chile, a través del Ministerio de Educación y el Consejo, ha adoptado para resguardar el sistema educacional.

Cuando la acreditación se produce, la institución examinada debe proporcionar los antecedentes requeridos y demostrar, en la práctica, que la información entregada es verosímil; así estará ganando espacio entre sus pares y será respetada socialmente -status-. Por su parte, la entidad examinadora dará fe y facultará a la institución para que continúe su quehacer.

La acreditación involucra a toda la organización y sus actores. Junto con los directivos, alumnos y profesores, la biblioteca es también protagonista en este proceso, por tanto, ella también está sometida a revisión. En este punto, es responsabilidad del bibliotecario crear las instancias que faciliten el proceso para que la acreditación se convierta en una situación de retroalimentación que vitaliza el sistema.

En el proceso de acreditación, se busca establecer en qué medida la organización y por ende, la Biblioteca, han tomado conciencia de la necesidad de adoptar normas y parámetros que implican "criterios de excelencia", acordes a su propia realidad, para desarrollarse en el competitivo mercado de la educación.

En Chile, la acreditación es, afortunadamente, un proceso que periódicamente está llevándose a efecto y que busca también ser efectivo para aportar al estable-

cimiento de un "perfil de la educación superior" a nivel de país.

La formación de equipos acreditadores con expertise es la mejor forma de saber que este proceso es confiable, serio y profesional. Los acreditadores tienen, además de su responsabilidad, la opción de opinión externa no comprometida con la organización, en directa relación con la función de calidad.

3.2. De la Autoevaluación. (self-assessment)

La autoevaluación no debería considerarse una "imposición u obligación" para acreditar excelencia o deficiencia. La autoevaluación de bibliotecas universitarias debería constituir un principio adoptado como una función más del quehacer bibliotecario. Aquí volvemos otra vez a la responsabilidad profesional. El bibliotecario debería asumir esta actividad como un desafío importante y permanente en su gestión administrativa.

La autoevaluación requiere de un importante compromiso de recursos, como asimismo de un hilo conductor que guíe y motive. Por tratarse de un proceso globalizador, el bibliotecario jefe tiene el deber ético de buscar apoyo. La formación de equipos o grupos de trabajo, es una alternativa viable para tal efecto, pues es sabido que cada

integrante del personal de biblioteca constituye un potencial. Por sus experiencias y conocimientos, pueden aportar efectivamente al éxito del proceso.

LA AUTOEVALUACIÓN COMO PROCESO

La diferencia fundamental entre evaluación y autoevaluación parece obvia, en la autoevaluación los agentes evaluados son a la vez evaluadores, en cambio, el evaluador del proceso de acreditación, como agente externo, cumple una sola función, esta es evaluar.

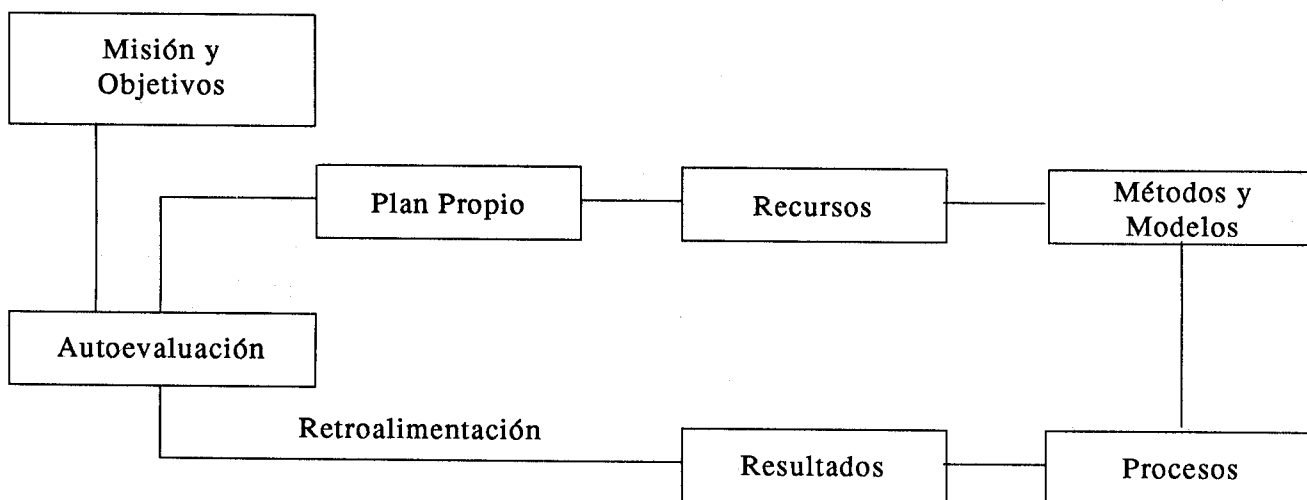
En la autoevaluación se busca determinar si las

metas y objetivos propuestos se han logrado, siendo sus componentes el conjunto de objetivos y planes de la biblioteca, los estudios, el compromiso de recursos y responsabilidades, el tiempo dedicado al proceso, los criterios, métodos, modelos, procesos y resultados.

Como se ha señalado anteriormente, la

autoevaluación de bibliotecas de educación superior constituye un efectivo y directo apoyo al proceso de toma de decisiones administrativas, por su característica globalizante y sistémica. El proceso de autoevaluación puede visualizarse en la figura N° 1.

fig. N° 1. "Componentes del Proceso de Autoevaluación"



En el proceso de autoevaluación, idealmente deberían considerarse algunos principios básicos como los siguientes:

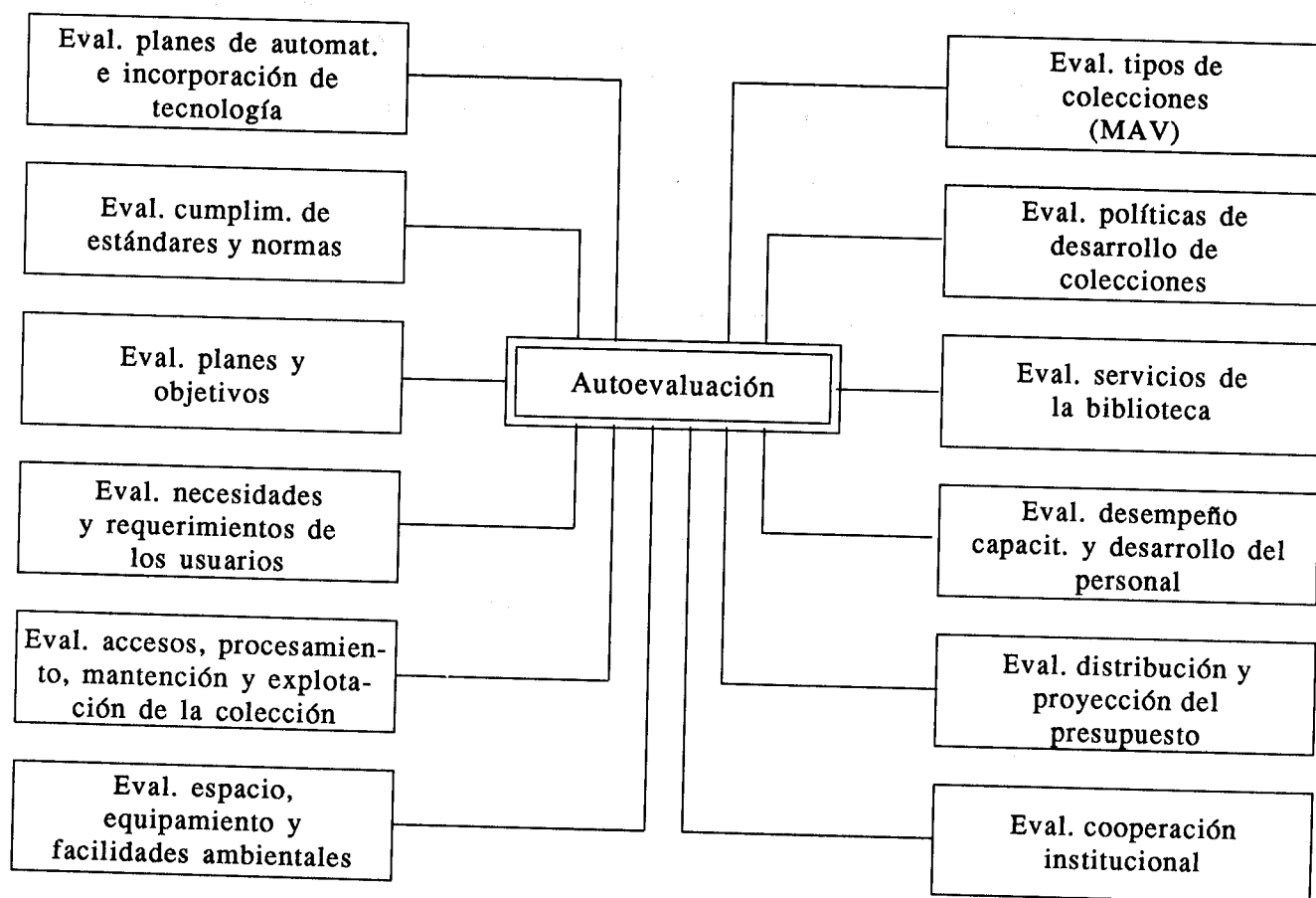
1. **Motivación:** que en el análisis, estudio y solución de problemas, el personal se sienta comprometido.
2. **Liderazgo comprometido:** responsabilidad profesional.
3. **Pertinencia:** que los lineamientos fijados para autoevaluarse, correspondan a los derivados del plan propio y/o realidad de la biblioteca.
4. **Participación:** para asegurar el carácter de globalidad e integración.
5. **Continuidad:** que la fijación y adopción de criterios y modelos de autoevaluación sea un proceso permanente.
6. **Integración:** tanto de los procesos involucrados

como del personal autoevaluador.

7. **Resultados medibles:** establecer indicadores cuantitativos y aproximaciones cualitativas.
8. **Reformulación y/o mejoramiento de la autoevaluación.**
9. **Producción de informes o reportes** apropiados y sistematizados, útiles además para otros propósitos, como por ejemplo para la acreditación.
10. **Planificación del trabajo y estimación de resultados** sobre la marcha.

Estas condiciones deben actuar sobre las variables y factores a ser evaluados. En un proceso de autoevaluación, la biblioteca es protagonista y responsable en la fijación de criterios y pautas de control, porque los factores a evaluar son más o menos comunes como puede apreciarse en la figura N° 2.

fig. N° 2. Qué evaluar



4. Conclusión

La autoevaluación, usada como herramienta administrativa, integrante del proceso de planificación, es una vía para introducir las modificaciones necesarias que permitan mejorar las debilidades detectadas en cada una de las funciones de las bibliotecas de educación superior. En nuestro país no se conoce de experiencias autoevaluativas efectuadas para tales propósitos, sino más bien existe documentación para fundamentar la acreditación.

La autoevaluación si bien como proceso, tiene una duración finita en el tiempo, la cual depende de si se segmenta o globaliza dicho proceso, como actividad

es permanente y constituye la energía que revitaliza el sistema. Por esto, el bibliotecario debe posesionarse estratégicamente proyectando la autoevaluación en relación a lo que quiere lograr, entendiendo que ella constituye una oportunidad para educar en la necesidad de buscar calidad. La autoevaluación por consiguiente, es sólo uno de los tantos desafíos en que el bibliotecario debiera, en la medida de lo posible, producir un cambio favorable, propiciando instancias de participación a nivel institucional.

En consecuencia, ¿autoevaluar para acreditarse?. No, autoevaluar para desarrollarse, para sintonizarse en relación a la misión y objetivos de la institución y de la unidad de información, para lograr metas y planes, para nutrirse de los efectos derivados de la retroalimentación y para ganar autonomía.

En consecuencia,
¿autoevaluar para acreditarse?. No, autoevaluar para desarrollarse, para sintonizarse en relación a la misión y objetivos de la institución