

Evaluación de colección bibliotecaria *Experiencia de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Asunción*

María Auxiliadora Armoa

Reina Aguilar

Resumen

El presente artículo pretende dar a conocer la experiencia en la Evaluación de la Colección de la Biblioteca "Dr. Miguel Martín Merino" de la Universidad Autónoma de Asunción, institución pionera en realizar dicha evaluación a nivel de bibliotecas universitarias. La misma consiste en el proceso que va describiendo los pasos necesarios que implica una evaluación de esta naturaleza. El artículo tiene en cuenta la meta de esta evaluación, cual es preparar el sistema bibliotecario con miras a la acreditación institucional. En consecuencia, se enfatizan los aspectos conceptuales de los métodos de evaluación basadas en el análisis del uso de la colección y las que basan la evaluación en la colección en sí mismas.

Palabras clave: Evaluación de biblioteca; Métodos de evaluación; Evaluación de colección; Biblioteca universitaria.

Abstract

The present article tries to articulate the experience in evaluating the bibliographic collection of the Universidad Autónoma of Asunción's Dr. Miguel Martín Merino Library, a pioneering institution in conducting an evaluation at the level of university libraries. It deals with the necessary steps of the process describing them within this particular context. The work singles out the main reason why this type of evaluation is required and stresses its relevance before the modern trend in institutional evaluation, which demands that libraries meet the requirements in order to be accredited. Hence, it clarifies the main concepts and features of this kind of evaluation, whose foundation derives from its use and the need for a systematic organization of the collections.

Keywords: Library evaluation; Evaluation methods; Evaluation of collections; University library.

1. Introducción

Antes que nada, es fundamental tener una adecuada comprensión de la evaluación institucional en nuestro país y más aun en bibliotecas universitarias, considerando que no es común la cultura de evaluación en la misma. La evaluación de biblioteca puede darse desde dos perspectivas, una de ellas es la evaluación para la mejora continua en una institución que presta servicio en búsqueda de la excelencia; y por otro lado existe la evaluación que se realiza en base a los requerimientos establecidos para la acreditación¹ en cada carrera ofrecida por la Universidad.

En este artículo, presentaremos el proceso de la evaluación de la colección de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Asunción, en base a la primera perspectiva citada más arriba, para comprobar hasta qué punto se relacionan la cantidad y actualidad de las bibliografías básicas y complementarias por cada carrera ofrecida, teniendo en cuenta el rol que cumple la misma en el entorno académico para responder a las necesidades de sus principales grupos de usuarios en la búsqueda de la excelencia tal como se expresa en la visión² de la Universidad Autónoma de Asunción institución a la cual sirve.

2. Conceptos básicos y antecedentes

Como punto de partida, es necesario conocer el concepto básico de la evaluación de la biblioteca.

La evaluación es un proceso de producción de información apropiada para apoyar la toma de decisiones (Toro Balart, 1992, p. 1).

¹ Entendida como la verificación de los resultados de la Autoevaluación por parte de un organismo acreditado externo, de acuerdo con normas establecidas, que las universidades incorporadas al sistema deben conocer y aceptar acogerse a é (cf. Martín, J., 2000).

² "Liderar en excelencia académica, científica, e investigadora la educación superior nacional y, al mismo tiempo, estar acreditada internacionalmente".

Evaluar es evidenciar a partir de información objetiva de índole cuantitativa o cualitativa debidamente documentada, para informar sobre algún tipo de decisión.

URL: <http://www.uma.es/ccalidad/Evaluacioninstitucional.htm>.

Lancaster (2004, p. 1) define a la evaluación como la identificación de errores, ya que es el fin más importante de la evaluación. Es lo que se denomina, en relación a la medicina como “evaluación diagnóstica”. Fernández Iglesias (1999, p. 5) también acota sobre la evaluación diagnóstica en biblioteca expresando que

Una vez detectado el error pondremos los medios para corregirlo, se trataría del aspecto terapéutico de la evaluación. De esta forma la evaluación le sirve de guía al bibliotecario para decidir qué acciones ejecutar para mejorar la eficacia de los servicios que se proporcionan.

Una evaluación es realizada no como un ejercicio mental según Lancaster (2004), sino para reunir datos útiles para actividades destinadas a solucionar problemas y tomar decisiones

En el año 1989, la American Library Association (p. 25), ha definido la evaluación de la colección como el conjunto de estudios y operaciones sistemáticos que se realiza en la biblioteca a fin de comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a las necesidades de sus usuarios.

Partiendo de esta última definición, se resalta en toda evaluación de colección, relacionando con las definiciones anteriores, la búsqueda de valoración o juicio de la misma a fin de verificar si cumple con las exigencias y necesidades de su comunidad educativa, para introducir a partir de los resultados las mejoras pertinentes.

3. ¿Por qué y para qué evaluar?

Como habíamos mencionado mas arriba, se evalúa para mejorar. En este caso uno de los servicios que presta la biblioteca, que es la colección de la misma, tiene que estar ajustada con los programas de estudios de cada carrera. En este sentido, es primordial llevar adelante la evaluación de las mismas para ajustar, mejorar,

proyectar y, por sobre todo, responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios.

Esta afirmación justifica la necesidad de evaluación de la colección de la bibliotecas, definida por Sánchez de Boado (2002, p. 247) como una actividad que permite determinar el valor añadido de los productos y servicios ofrecidos, poner de manifiesto los puntos fuertes y débiles detectados en la gestión de los recursos documentales y tratar de mantener un equilibrio óptimo entre la cantidad y actualidad de las bibliografías básicas y complementarias³, sin importar estos de la forma que han sido adquiridos; lo importante es que tal evaluación responda e incentive la investigación de los alumnos y profesores en la actividades académicas.

La evaluación de la biblioteca puede iniciarse desde diferentes perspectivas y con diferentes finalidades: evaluamos para averiguar el grado de conciliación y para dar respuestas a las necesidades de nuestros usuarios. Ahora bien, ¿porqué evaluar? Una vez determinado el proceso⁴ y valorada esta interrogante, viene otra pregunta ¿Qué acciones tomaremos? Con la evaluación estaremos detectando el nivel de aceptación de este servicio y, a partir de ahí y de las debilidades e inconsistencias halladas, ejecutar políticas pertinentes de mejoras.

En líneas generales, la evaluación de la colección nos permitirá visualizar la situación en cuanto a su accesibilidad de los usuarios y la actualidad de tal colección; posibilitando de ahí en más una gestión más óptima de estos recursos, la que se espera nos brinde una base para la elaboración de planes y políticas de selección y adquisición de materiales bibliográficos, siguiendo una estrategia

³ Se cotejan la existencia en biblioteca de las bibliografías básicas y complementarias por cada materia ofrecida por las 5 facultades de la UAA, que será detallada más adelante dentro del proceso.

⁴ Deben establecerse criterios y métodos de medición para evaluar los recursos, los servicios, los procedimientos y el uso de la biblioteca. Todo ello en relación al apoyo que presten a los programas de la Universidad, sin los cuales la evaluación no podría llevarse a efecto con éxitos.

de cooperación y apoyo entre docentes, directivos y autoridades en general para el desarrollo de colecciones.

4. ¿Cómo evaluar la colección?

La literatura cita varios métodos para la evaluación de la colección; en algunos casos los clasifica de acuerdo al enfoque y en otros los clasifica por grupos. Todos se representan en la siguiente tabla:

Clasificación por enfoque ⁵	Clasificación por grupo ⁶
<p>Cuantitativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cuanto al tamaño - Crecimiento del volumen <p>Cualitativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Juicio por especialistas - Uso de bibliografías como padrón (bibliografías publicadas o bibliografías elaboradas especialmente). - Análisis de uso real 	<p>Métodos basados en la colección en sí misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparación con listas - Examen directo de la colección - Uso de estadísticas - Aplicación de normativas <p>Métodos basados en el uso de la colecciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudio del servicio de préstamo - Estudio de la consulta in situ - Encuesta de opinión - Tasa de disponibilidad de los documentos - Estudio del préstamo interbibliotecario - Simulación de uso

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Observando la tabla, se visualiza que existe cierta similitud entre ambas clasificaciones de métodos usuales de evaluación de colección; por lo que tomaremos parte de cada una, considerando la

⁵ Enfoque propuesto por Lancaster (2004, p. 20) en su libro sobre evaluación de servicios de Biblioteca.

⁶ Clasificación planteada por Sánchez de Boado (2002, p. 251) en su artículo evaluación de colección en bibliotecas universitarias.

evaluación realizada en la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Asunción, la cual, por un lado, ha utilizado ambos enfoques, teniendo en cuenta que se cuantifica el volumen de la colección en relación con la cantidad de usuario y se cualifica la actualidad y disponibilidad de los materiales bibliográficos.

Por otro lado, se utilizó el método basado en la colección en sí misma, recurriendo a la comparación con listas bibliográficas y en métodos basados en el uso de la colección a través de la encuesta de opinión del usuario y la tasa de disponibilidad de los documentos.

Partiendo de los métodos utilizados en la evaluación de colección de la Biblioteca, a continuación daremos una breve descripción de cada una de ellas.

En cuanto al tamaño (enfoque cuantitativo) del volumen se halla teniendo en cuenta la cantidad de población real y potencial.

Para Lancaster (2004) en lo cualitativo, el uso de bibliografías como padrón (estándar), es

un método impresionista, en donde la lista de cotejo o cotejo de citas o padrón adoptado para la evaluación, es algún tipo de bibliografía, que es comparada con el acervo para determinar en que proporción la biblioteca posee los ítems presente en la lista.

El método que se basa la evaluación en la colección en sí misma, específicamente se refiere a la comparación de listas, que consiste en seleccionar las listas básicas y complementarias de bibliografías, que están confrontadas en los programas de estudios de las distintas asignaturas. Tal actividad consiste en comparar estos programas con el catálogo de la biblioteca para determinar la cantidad disponible de obras presentes en dichas listas de la colección de esta biblioteca.

Sánchez de Boado (2002, p. 8) menciona algunas ventajas de este método por su facilidad de aplicación para la mayoría de los soportes de información y en todo tipo de biblioteca, teniendo en cuenta que el personal auxiliar de la biblioteca lo puede realizar sin

ningún problema, siempre que se le proporcionen las pautas adecuadas y un mínimo de entrenamiento.

Siguiendo con el método aplicado para la evaluación de la colección, esta vez dentro del marco de la evaluación de uso, se elaboró un cuestionario para aplicar la encuesta de opinión de los usuarios. Su objetivo fue conocer el uso que hacen estos usuarios de la colección. También se buscó conocer la relevancia que tiene tal colección a través de una encuesta de satisfacción, de la que hace mención Sánchez de Baodo, (2004, p. 181):

Las encuestas de satisfacción, donde se trata de establecer hasta qué nivel, en opinión de los usuarios, son satisfechas sus requerimientos de información, tanto en cantidad como en calidad y puntualidad, y todo ello a qué coste, pues la satisfacción dependerá de esos factores combinados. Su aplicación principal es la evaluación de cualquier aspecto de la biblioteca, sus recursos o sus servicios. Aquí el problema lo presenta la diferencia de expectativas entre los distintos usuarios, tanto respecto a la cobertura de la colección como al coste de obtener la información: esas expectativas pueden, en efecto, diferir mucho de unos a otros grupos de usuarios, siendo causa de un nivel de divergencia importante en las respuestas.

De lo indicado más arriba, se puede deducir que el método de uso de los materiales y la satisfacción del usuario son muy útiles en el momento de valorar la colección. Pues, una opinión, que ciertamente es subjetiva, pero a la que damos gran valor porque nos permite conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la cantidad y disponibilidad de las bibliografías básicas y complementarias de la materia que cursan. Consideramos que esto es primordial para evaluar la colección, reconociendo a la vez una de las ventajas de este método que, según Sánchez de Baodo (2004, p. 181), reside en la calidad y pertinencia de la información recogida, además de su aplicabilidad en cualquier tipo de biblioteca.

Siguiendo con el método utilizado para la evaluación de la colección, siempre, nos referimos al uso de la colección. En este caso

hablaremos sobre la disponibilidad⁷ de documento en biblioteca, así según la guía de la American Library Association (2004, p. 6).

Para la evaluación de colecciones se refiere al estudio de la disponibilidad como una técnica que "... realiza el seguimiento de las peticiones del usuario directamente, y mide con qué frecuencia la colección es deficiente cuando un usuario no puede encontrar un ítem, y con qué frecuencia es un error del usuario la causa de que un ítem sea inaccesible".

Esta disponibilidad se concreta en el momento que el usuario encuentra en la biblioteca la bibliografía solicitada, ya sea en el estante o en el catálogo. Es ahí dónde se la analiza a través de la encuesta de opinión. Si el número de ejemplares es o no suficiente en el momento de la consulta, esto justamente hace relación al número de alumnos matriculados en un curso. La principal ventaja de este método de evaluación es que nos permite verificar los puntos fuertes y débiles relacionados a la satisfacción de los usuarios, no sólo con relación a la disponibilidad de ejemplares en la biblioteca a la hora de realizar la consulta, sino también en la calidad del servicio - amigabilidad y puntualidad- en el momento de la entrega del material a los usuarios.

5. Pasos de la evaluación de la colección de la Biblioteca Dr. Miguel Martín Merino

Antes de comenzar a describir los pasos seguidos para la evaluación llevada a cabo en nuestra biblioteca, es menester saber que los métodos de evaluación pueden ser subjetivos u objetivos según lo explica Fernández Iglesias (1999, p. 248). Los métodos subjetivos se basan en opiniones y éstas tienen su importancia; no obstante tiene

⁷ Se define como la proporción de materiales solicitados por el usuario que puede utilizar inmediatamente en la biblioteca (incluida la reproducción del documento) o en préstamo a domicilio. Aquí lo que se trata de conocer es qué probabilidad de ser satisfecha tiene la demanda del usuario sobre un ejemplar determinado, Poll y Te Boekhorst, en el documento de IFLA (2004).

mayor valor la evaluación analítica, basada en criterios y procedimientos objetivos, cuyos resultados pueden ser cuantificables.

En este caso concreto, se han considerado ambos, utilizando opiniones y estableciendo criterios e indicadores, así como procedimientos objetivos.

Desde la creación de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Asunción, la recogida sistemática de datos y la elaboración de estadísticas ha sido una actividad habitual, que sigue evolucionando y mejorando con el paso del tiempo, ya sea para la presentación de informes de gestión o para la toma de decisión de cualquier problemática que se presente. Por supuesto esto no es la única actividad relacionada con la evaluación que se realiza en la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Asunción. En los dos últimos años se han llevado a cabo distintas experiencias dirigidas a valorar el rendimiento de los servicios y actividades de la biblioteca y a conocer la opinión de sus usuarios; todo esto se desarrolló dentro del Comité de Evaluación Interna (CEI) teniendo en cuenta que la Biblioteca se encuentra representada en dicho comité a partir del año 2005, en el marco de la autoevaluación⁸ Institucional encarada por la Universidad, para la cual ha conformado el Subcomité Interna de la Biblioteca, que se encuentra integrado por todo el personal de la misma.

La American Library Association en el año 2002, establece los pasos o metodologías esenciales para llevar con éxito la evaluación de la colección en bibliotecas Universitaria, que consiste básicamente en: a) definir los objetivos de la evaluación, b) determinar los datos a obtener, c) selección de la metodología de recogida, d) selección de metodología de análisis, e) definir la muestra a estudiar, f) presentación de los resultados, g) documentar todo el proceso.

⁸ Concebida como parte de un proceso de acreditación, es por sí misma un proceso amplio y abarcador por medio del cual la institución, en su conjunto, se evalúa a sí misma introspectivamente, con lealtad y objetividad (Martin, J., 2000).

Todos estos pasos arriba mencionados, se han utilizado para la realización de la evaluación de la colección Biblioteca de la Universidad Autónoma de Asunción, que a continuación se describe.

El subcomité de evaluación interna de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Asunción, a fin de llevar adelante el proceso de autoevaluación de la misma, ha elaborado un plan de trabajo, a partir de la definición de las variables, criterios e indicadores considerados prioritarios para el análisis reflexivo y crítico con el objeto de determinar las fortalezas y las debilidades específicamente de la colección documental existente en cuanto a su actualidad, accesibilidad con relación a la cantidad de alumnos matriculados en cada carrera y esta, a su vez, por áreas, a fin de elaborar recomendaciones orientadas a potenciar las fortalezas y superar las debilidades, en el marco de una mejora continua.

En base al método utilizado para determinar la manera de recolección de datos para la evaluación del acervo, se la ha realizado en forma cualitativa y cuantitativa. En el primer caso, se tuvo en cuenta la actualidad y la disponibilidad. En el segundo, se determinó la cantidad de la colección, tanto de las bibliografías básicas como las complementarias, para ver la relación que tenía con el número de usuarios. Se establecieron los datos a fin de ser evaluados ya sea en opinión de usuarios o en análisis de las bibliografías existentes.

La metodología utilizada para la recogida de datos ha partido teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo a través de la elaboración de una lista de cotejo⁹ acompañado por un instructivo que facilita su llenado. Como fuente de información se han utilizado el Sistema de Control de Alumnos de la Universidad (Cawin) y el Sistema de Biblioteca (Winisis).

La recolección de los datos se ha realizado por área a través de una confrontación; por un lado con los textos existentes en biblioteca, ya sea estos textos básicos o complementarios, para verificar su actualización o no actualizadas y si son de ediciones únicas. Esto se hizo con las materias habilitadas por cada área correspondiente al

⁹ Lista de verificación de existencia de materiales bibliográficos.

semestre de primavera, año 2005. También se partió de la sumatoria de los textos existentes en biblioteca por área, con la cantidad de alumnos inscriptos en cada materia del semestre de primavera 2005.

En cuanto la actualización de los textos básicos y complementarios, la biblioteca ha tomado tres indicadores ya indicado anteriormente a) textos actualizados, b) textos no actualizados, c) textos de edición única.

Estos tres indicadores se han tenido en cuenta de acuerdo a las comparaciones realizadas tanto entre las bibliografías de los programas de estudio de todas las carreras y las editoriales.

Otra de las forma de recogida de datos fue la opinión de los usuarios de la Biblioteca, incluyendo docentes y alumnos. La indagación consistió en determinar la cantidad y accesibilidad de los textos básicos y complementarios en el recinto de la biblioteca.

La selección muestral para la evaluación de colección fue la aleatoria simple, teniendo en cuenta la cantidad de volúmenes de los textos con que dispone la Biblioteca. Todos fueron evaluados en cantidad y actualidad. Con respecto a la muestra de usuarios se han tomado el 10% de los 5.000 alumnos registrados y el 31% de los docentes. Para el efecto se ha elaborado un cuestionario de opinión de satisfacción de la Biblioteca.

Una vez terminado el trabajo de comparación, se han procesado y analizado los resultados por área, utilizando el programa Excel. En cuanto a los datos del cuestionarios se ha utilizado como software de captura de burbuja el Remar Office, cuyos resultados fueron exportados al programa Excel.

Los resultados fueron presentados a todas las instancias correspondientes, específicamente en reuniones de trabajo del Comité Interno de Evaluación de la Universidad Autónoma de Asunción. Posteriormente se ha redactado un informe final en la que se describieron los resultados, las valoraciones y los puntos fuertes y débiles que han contribuido para la elaboración de una propuesta de plan de mejora.

6. Conclusión

La evaluación es una herramienta de trascendental importancia para el desarrollo de la colección en cualquier tipo de biblioteca, ya que la misma nos permite visualizar y detectar los puntos débiles y fuertes de nuestro servicio al cual se encuentra inherente la colección. Asimismo, proporciona datos sobre el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con relación a la cantidad y disponibilidad de bibliografías básicas y complementarias, considerando que los resultados obtenidos serán valorados con la ejecución del plan de mejora continua, como estrategia para ofrecer un servicio de calidad y llegar a la excelencia.

Aprovechamos esta oportunidad para sugerir a todas las demás bibliotecas, en especial las universitarias, a implementar procesos de evaluación de colección a fin de incentivar la cultura investigativa de toda la comunidad educativa, que es el propósito de toda Universidad, teniendo en cuenta que es una actividad muy poco desarrollada a nivel nacional.

7. Referencias

- Lancaster, F.W. (2004). *Avaliação de Serviços de Bibliotecas*. Brasília: Livros.
- Almeida Jr., O.F. (2003). *Biblioteca pública: avaliação de serviços*. Londrina: Eduel.
- Menezello Leitao, B.J. (2005). *Avaliação qualitativa e quantitativa Numa biblioteca universitária: grupo de foco*. Rio de Janeiro: Interciência.
- Martin, J. (2000). *La acreditación universitaria en el MERCOSUR: ordenamiento legal*. Asunción: Universidad Autónoma de Asunción.
- Toro Balart, E. (1992). *Evaluación para la toma de decisiones*. Santiago: CEPEIP.
- Sánchez de Boado, A.M. (2002). *Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias: métodos basados en el estudio de la colección*. *Anales de Documentación*, 5, 245-272.

Sánchez de Boado, A. M. (2002). *Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias: métodos basados en el estudio de la colección*. Anales de Documentación, 7, 171-183.

Universidad Complutense de Madrid (1999). *Un proyecto de evaluación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado 13 de noviembre de 2007 de <http://www.ucm.es/BUCM/descargas/documento4438.pdf>

American Library Association (1989) *Guide to the evaluation of library collections*. Chicago: Collection Management and Development Series, 2.

Sobre las autoras

Maria Auxiliadora Armoa, Licenciada en Bibliotecología por la Universidad Nacional de Asunción, cursando actualmente la maestría en educación, Coordinadora Operativa de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Asunción. Representante de biblioteca ante el Comité de Evaluación Interna de la UAA. Profesora catedrática de la UAA y la UNA.

Reina Aguilar Báez. Licenciada en Bibliotecología por la Universidad Nacional de Asunción. Ha organizado varios archivos de Gestión de las Instituciones Públicas, así como bibliotecas privadas. Encargada de procesos técnicos de la Biblioteca de la UAA. Cursando actualmente la Maestría en Ciencias de la Educación en la UAA.