



## ***Estándares para bibliotecas en instituciones de Educación Superior de la República Argentina : propuesta de trabajo***

### INTRODUCCIÓN

Las principales características de los estándares que se proponen en este documento son:

1. Los estándares pueden aplicarse a todas las bibliotecas en el área de Educación Superior, ya sean universidades, institutos universitarios, colegios terciarios, centros de investigación, etc.
2. Los estándares son una herramienta para que cada biblioteca pueda establecer sus propios objetivos en el contexto de los objetivos institucionales.
3. Los estándares sugieren a manera de complemento indicadores para la medición y evaluación de desempeño de cada servicio o sector de la biblioteca.
4. Los estándares no son prescriptivos. Son una guía para analizar de manera metódica y sistemática todas las actividades, servicios y resultados en el contexto de los procesos de acreditación.

### DEFINICIONES BASICAS

Tres conceptos básicos subyacen la formulación de estos estándares:

***Entradas (inputs)***: las materias primas a partir de las cuales se proveen los servicios, a saber recursos financieros, espacio, colecciones, equipamiento y personal

***Salidas (outputs)***: actividades realizadas a partir de las entradas, tales como préstamos realizados, consultas de referencia contestadas, talleres de entrenamiento de usuarios, etc.

***Resultados (outcomes)***: las diferentes formas en las que los usuarios cambian como consecuencia de su contacto con los recursos y servicios de la

biblioteca.- También incluye el grado de cumplimiento de los planes de desarrollo.

## PUNTOS DE COMPARACIÓN

Se recomienda que cada biblioteca elija su propio grupo de pares a los efectos de realizar comparaciones. El grupo de pares puede estar definido a nivel institucional<sup>1</sup>. Si no lo está, la biblioteca debe definirlo. Esto permitirá establecer “puntos de comparación” que midan las fortalezas y debilidades de la biblioteca respecto de sus pares.

Se sugiere una lista de posibles puntos de comparación. La lista no es exhaustiva y cada biblioteca puede establecer su propio conjunto de comparaciones. Pero una vez que se han definido los puntos de comparación, las mismas categorías deben utilizarse en cada evaluación periódica a los efectos de obtener resultados consistentes y utilizables.

### **Puntos de comparación sugeridos para medir las entradas( Input)**

- Total de volúmenes / usuarios potenciales
- Volúmenes agregados por año / total de usuarios
- Inversión en material de información / total de usuarios
- Presupuesto / distintos tipos de materiales (impresos, micro formas, recursos electrónicos)
- Presupuesto / personal de biblioteca
- Presupuesto / equipamiento de Biblioteca
- Personal de biblioteca / total de usuarios
- Espacio de biblioteca en m<sup>2</sup> / usuarios
- Números de estudiantes que asiste a cursos de formación de usuarios / total usuarios
- Puestos de lectura / usuarios potenciales

### **Puntos de comparación sugeridos para medir las salidas ( Output)**

- Circulación / usuarios
- Préstamos interbibliotecarios / usuarios
- Préstamos interbibliotecarios pedidos por la biblioteca / préstamos interbibliotecarios recibidos
- Preguntas de referencias / usuarios

---

<sup>1</sup> Por ejemplo una universidad define en sus procesos de auto evaluación con cuáles universidades nacionales y extranjeras se compara; en ese caso la biblioteca tiene que compararse con las bibliotecas de esas universidades.

## PLANIFICACIÓN y EVALUACIÓN

### Planificación

Cada biblioteca debe definir su misión y objetivos como marco de referencia para todas sus actividades.

La misión y los objetivos de la biblioteca deben ser consistentes con los de la institución mayor.

La biblioteca debe participar activamente de los procesos de planificación institucional, aportando el plan estratégico para su área.

### Evaluación

La evaluación debe entenderse como un proceso permanente.

La evaluación debe incluir todas las actividades, servicios y usuarios de la biblioteca.

Se recomienda incluir todas las categorías de usuarios, inclusive aquellos miembros de la institución mayor que no usan la biblioteca.

Los usuarios deben tener la posibilidad de presentar comentarios y sugerencias tanto anónimos como firmados, personalmente en la biblioteca o en forma remota a través de medios electrónicos.

Los instrumentos de evaluación pueden ser preparados por la institución mayor o la biblioteca, pero en ambos casos se debe contar con el asesoramiento metodológico de especialistas en técnicas de recolección de datos.

### **Evaluación de resultados**

#### **Preguntas**

- ¿El personal y la administración de la institución entienden claramente cual es la misión de la biblioteca?
- ¿Se la revisa periódicamente?
- ¿Como incorpora la biblioteca la misión de la institución en sus metas y objetivos

- ¿Tiene la Biblioteca un programa continuo y sistemático para evaluar sus actividades, informar a la comunidad de sus logros e identificar problemas y planificar mejoras?
- ¿El plan de evaluación de la biblioteca forma parte del plan de evaluación institucional?
- ¿Cómo se auto evalúa la Biblioteca? ¿Qué datos cualitativos y cuantitativos recoge sobre sus actividades? ¿Cómo tiene en cuenta necesidades especiales?
- ¿Qué resultados mide la biblioteca y cómo mide esos resultados?
- ¿Cómo se compara con sus pares?

## SERVICIOS

La biblioteca debe diseñar, promover, mantener y evaluar servicios de calidad consistentes con la misión y objetivos de la institución mayor.

La biblioteca debe ayudar a sus usuarios eficaz y eficientemente.

El horario de funcionamiento de la biblioteca debe acompañar el horario de la institución mayor y adecuarse a cualquier demanda específica de los usuarios.

Cada servicio de la biblioteca (préstamo, sala de lectura, referencia, entrenamiento, etc.) debe funcionar en los horarios que los miembros de la institución más lo necesiten.

### Preguntas

- ¿La biblioteca promueve, mantiene y evalúa un rango de servicios de calidad que sirva de apoyo a los programas académicos de la institución y el buen uso de la misma?
- ¿Los servicios de referencia, circulación y otros están diseñados para que el usuario aproveche los recursos disponibles?
- ¿El servicio de préstamo interbibliotecario y el servicio de obtención de documentos satisfacen las necesidades de profesores e investigadores? (usuarios calificados)
- ¿Los horarios de acceso a la Biblioteca son adecuados a las necesidades de los usuarios de biblioteca?
- ¿Cómo se difunden los servicios de biblioteca a la comunidad universitaria?
- ¿Realiza la Biblioteca encuestas para medir cuantitativa y cualitativamente sus servicios?

## ENTRENAMIENTO

La biblioteca debe asesorar y capacitar a los usuarios a través de una amplia gama de actividades educativas: capacitación relacionada con las asignaturas, capacitación como parte de las asignaturas mismas, talleres, entrevistas de orientación, cursos formales, tutoriales, guías, asesoramiento al momento de utilizar los recursos.

La biblioteca debe involucrarse activamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje y colaborar de manera efectiva en el rendimiento académico del estudiante. También debe sostener la concepción de educación como un proceso continuo y permanente en la vida del individuo.

Los bibliotecarios en colaboración con los docentes deben definir un programa de alfabetización informacional que asegure a los alumnos la adquisición de las habilidades básicas, a saber: *comprender sus necesidades informativas, conocer los recursos de información disponibles, saber buscar, evaluar, administrar y comunicar información, saber integrar la información encontrada al cuerpo de conocimientos que ya posee y usar la información éticamente.*<sup>2</sup>

### **Preguntas**

- ¿Provee la biblioteca oportunidades formales e informales de formación al usuario?
- ¿La biblioteca cuenta con el espacio adecuado para la instrucción grupal o personal de todos los recursos que dispone?
- ¿Utiliza la biblioteca las últimas tecnologías para la formación de usuarios?
- ¿Los bibliotecarios y docentes de las facultades trabajan en forma conjunta para definir programas de formación de usuarios en apoyo a los cursos específicos y procedimientos para evaluarlos?
- ¿Cómo facilita la biblioteca la investigación en la institución?
- ¿Proporciona la biblioteca distintos tipos de cursos de formación al usuario?
- ¿Cómo promueve la biblioteca y evalúa sus cursos de formación al usuario?

### **COLECCIONES**

La biblioteca debe seleccionar y ofrecer recursos de información variados, actualizados y de alta calidad. Estos recursos deben ser coherentes con la misión de la biblioteca y las necesidades de los usuarios.

---

<sup>2</sup> Chartered Institute of Library and Information Professionals. Information Literacy Group. Information literacy : definition. URL: <http://www.cilip.org.uk/policyadvocacy/informationliteracy/definition/default.htm>. Consultada 14/04/08 a las 16:49 hs.

La oferta de recursos puede ser in situ o remota. También incluirá diferentes formatos: impreso, electrónico, textos, imágenes, etc.

Se recomienda definir una política transparente de desarrollo de colecciones y de selección negativa de la colección.

Se recomienda establecer pautas de preservación, conservación y restauración de los materiales coleccionados coherentes con las características específicas de cada colección.

### **Preguntas**

- ¿Cómo selecciona la biblioteca los recursos para sus usuarios?
- ¿Qué criterio usa para la toma de decisiones sobre la adquisición, retención, y uso de recursos impresos, electrónicos y multimedia?
- ¿Cuál es el rol de cada unidad académica en la selección de recursos para la biblioteca y en el desarrollo y evaluación de la colección?
- ¿Tiene la biblioteca definida una política para el desarrollo y evaluación de las colecciones, otros recursos y bases de datos online?
- ¿Los recursos electrónicos reflejan las necesidades de los planes de estudio e investigación?
- ¿En el caso de los recursos electrónicos, la biblioteca tiene suficientes licencias de usuarios para la consulta in situ o por usuarios remotos?
- ¿La biblioteca forma parte de un consorcio para la compra de recursos?
- ¿Cómo compara las colecciones de la biblioteca y bases de datos online con sus pares?
- ¿Tiene la biblioteca un plan de descarte para mantener actualizada la colección?
- ¿Dispone de un plan y presupuesto para una adecuada conservación de sus colecciones?

### **ACCESO**

Las colecciones de la biblioteca y los catálogos que permiten el acceso a las mismas deben estar organizados de acuerdo con estándares bibliográficos reconocidos internacionalmente.

El catálogo de la biblioteca debe reunir la descripción de todos los ítems que componen las diferentes colecciones de la institución y poseer acceso en línea para usuarios concurrentes múltiples.

La biblioteca debe implementar otros accesos complementarios como: préstamo ínter bibliotecario, acceso a colecciones electrónicas virtuales y servicio de acceso al documento.

En el caso de programas de educación a distancia, la biblioteca deberá apoyarlos con servicios especialmente diseñados de acuerdo con las necesidades de cada curso.

#### **Preguntas**

- ¿Qué métodos se usan para proporcionar la accesibilidad física a la biblioteca y sus recursos?
- ¿El catálogo permite el acceso actualizado a todas las colecciones? ¿Permite el acceso a múltiples usuarios?
- ¿La colección está organizada en forma lógica y entendible?
- ¿Mantiene la biblioteca préstamo interbibliotecario y servicio de entrega de documentos?
- ¿Participa la biblioteca en programas de préstamo en consorcio?
- ¿Tiene la biblioteca un número suficiente de puestos de consulta con equipos apropiados para el acceso a los recursos electrónicos?
- ¿El acceso al catálogo y a otros recursos de la biblioteca están disponibles para usarse dentro y fuera de la institución?
- ¿Los materiales en depósito son de fácil accesibilidad?
- ¿De qué manera la biblioteca provee información a los usuarios que realizan programas a distancia?

#### **PERSONAL**

La cantidad de personal debe ser la suficiente en calidad y cantidad para cumplir con la oferta de servicios y las metas de los planes de desarrollo institucional.

Los bibliotecarios deben poseer título profesional reconocido a nivel nacional. El equipo de personal puede complementarse con otros profesionales y pasantes.

Los bibliotecarios profesionales deben ser los responsables de la gestión académica y técnica de la biblioteca. El personal de apoyo y los pasantes realizarán tareas de acuerdo con su capacitación bajo la supervisión del personal bibliotecario.

Se debe promover el desarrollo profesional continuo de todo el personal de la biblioteca.

#### **Preguntas**

- ¿El personal de biblioteca está capacitado para brindar información en todos los formatos disponibles incluyendo los recursos electrónicos?

- ¿Es suficiente el presupuesto para asegurar capacitación continua de todo el personal?
- ¿Tiene la biblioteca personal profesional, otros profesionales, personal de apoyo experimentado y pasantes en números adecuado para satisfacer sus necesidades?
- ¿Se declara dentro de las políticas institucionales que el personal de Biblioteca debe ser profesional?
- ¿Existe una relación entre la cantidad de personal, las metas y servicios de la biblioteca con el tamaño de la universidad y todas las carreras y actividades que en ella se dictan?
- ¿El personal de biblioteca se encuentra bajo el mismo régimen de políticas institucionales en cuanto a contratación, renovación de contratos, promoción, etc?
- ¿La biblioteca proporciona capacitación al personal para actuar en situaciones de emergencia?

## INFRAESTRUCTURA

El diseño espacial de la biblioteca debe planificarse de acuerdo con el plan de desarrollo institucional y las metas fijadas para la biblioteca.

La biblioteca debe ofrecer espacios funcionales, seguros y confortables para las tareas de estudio e investigación. Las condiciones ambientales deben satisfacer de manera equilibrada la seguridad y confort tanto de usuarios, como de las colecciones y el personal.

El mobiliario debe ser seguro, funcional y adecuado a los servicios y tareas de la biblioteca.

Se recomienda tener un plan de emergencia y seguridad que contemple a) la evacuación de usuarios y personal; b) el salvataje de las colecciones.

### **Preguntas**

- ¿Proporciona la biblioteca un espacio para satisfacer las necesidades percibidas de personal y usuarios?
- ¿El edificio posee sistemas de control de temperatura y humedad para mantener el ambiente en los niveles recomendados?
- ¿Los espacios destinados a las tareas de estudio e investigación son adecuados en tamaño y cantidad de puestos para usuarios?
- ¿Hay espacio suficiente para las colecciones actuales de la biblioteca y previsión para el futuro crecimiento?
- ¿Tiene el personal el suficiente espacio de trabajo para un funcionamiento eficaz en la actualidad y previsión de futuras necesidades?
- ¿Facilita la señalética de la biblioteca el uso adecuado de sus instalaciones?



- ¿Las redes eléctricas y de acceso informático son suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios?
- ¿Reúne la biblioteca los requisitos necesarios para recibir a usuarios con necesidades especiales?

## COMUNICACIÓN Y COOPERACIÓN

La biblioteca debe mantener flujos constantes y efectivos de comunicación. Por un lado debe asegurar la comunicación interna, esto es de la dirección al personal y viceversa. Por otro lado debe colaborar y cooperar con otros departamentos de la institución, según el modelo organizacional de esta última.

Es clave la comunicación entre la biblioteca, que gestiona información y el área de tecnología de la información que mantiene la infraestructura informacional de la institución.

### Preguntas

- ¿Hay comunicación eficaz dentro de la biblioteca que permite un flujo libre de información entre administrativos y directivos?
- ¿Se estimula a los miembros del personal sugerir nuevas ideas o procedimientos para mejorar operaciones o condiciones de trabajo en la biblioteca?
- ¿Tiene la biblioteca buenos medios de comunicación para intercambiar información con el resto de la institución?
- ¿La biblioteca ha establecido relaciones de cooperación con otros departamentos de la institución?
- ¿La biblioteca y el departamento de tecnología de información mantienen la estructura orgánica para que haya colaboración y comunicación productiva?
- ¿Tiene la biblioteca una buena asistencia técnica en tecnología de información dentro de la institución para atender a los recursos electrónicos in situ y en forma remota?
- ¿La red tiene capacidad suficiente para proveer respuestas en tiempos razonables por medio de recursos de información local y remoto?

## GESTION

La gestión de la biblioteca debe centrarse en la optimización de los recursos bibliotecarios disponibles.

El director de la biblioteca debe reportar al rector u otra máxima autoridad académica según el tipo de institución.

Las responsabilidades y competencias del director de la biblioteca deben estar definidas por escrito y aprobadas por el máximo órgano de gestión en cada institución.

### **Preguntas**

- ¿La Biblioteca anima y estimula al uso eficaz de los recursos disponibles?
- ¿Están reglamentadas las actividades de la biblioteca?
- ¿A quien reporta el director de biblioteca? ¿ Es esta una relación fluida?
- ¿La institución dispone de documentos que definan las responsabilidades y autoridad del director de la biblioteca?
- ¿Tiene la biblioteca un comité asesor?
- ¿La biblioteca tiene definidas sus políticas de organización interna?

### **PRESUPUESTO**

El director de la biblioteca debe preparar, fundamentar y administrar el presupuesto de la biblioteca.

El presupuesto anual debe permitir la implementación de las políticas de desarrollo de colección definidas en el plan de la biblioteca.

Será responsabilidad de la biblioteca utilizar sus recursos financieros de manera eficiente y efectiva.

El director de la biblioteca deberá tener autoridad para ejecutar el presupuesto anual de acuerdo con las políticas institucionales.

El presupuesto de la biblioteca debe incluir como mínimo rubros para el financiamiento de:

- ✓ las diferentes colecciones: libros, publicaciones periódicas, servicios electrónicos, etc.
- ✓ equipamiento informático para las dependencias de la biblioteca
- ✓ mobiliario y útiles
- ✓ desarrollo continuo del personal
- ✓ nuevas carreras de grado y posgrado
- ✓ nuevos servicios

Según el modelo de gestión de la institución, se deberán hacer previsiones presupuestarias para cubrir los gastos de personal e infraestructura edilicia y de TI requeridos por la biblioteca.

### **Preguntas**

- ¿El director de biblioteca prepara, justifica y administra el presupuesto de acuerdo con los objetivos del plan de desarrollo?
- ¿Los gastos anuales autorizados son los adecuados a las necesidades de la biblioteca?
- ¿Los planes de estudios son tenidos en cuenta cuando se formula el presupuesto de biblioteca?
- ¿Que métodos se usan para determinar un adecuado desarrollo de colecciones? ¿El presupuesto es adecuado para mantener el desarrollo de colecciones pertinentes a los programas de las carreras?
- ¿El presupuesto tiene en cuenta los gastos de personal?
- ¿Tiene en cuenta otros recursos?
- ¿El presupuesto de biblioteca refleja los gastos de adquisición procesamiento y acceso a recursos electrónicos?

*Borrador basado en una traducción y adaptación libre de ACRL<sup>3</sup>. Standards for Libraries in Higher Education (June 2004)*

### **Documento trabajado por:**

Dra. Susana Soto  
Universidad Abierta interamericana

Lic. Mariela Frías  
Universidad de San Andrés

Lic. Alicia Nores Caballero  
Universidad Austral

---

<sup>3</sup> Association of College & Research Libraries, a division of the American Library Association