



JORNADAS UNIVERSITARIAS DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS. OBJETIVO: LA EXCELENCIA.

Organizadas por la CRUE a través de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias).
Málaga, 20 y 21 de mayo de 2010.

Las políticas de calidad.
Eduardo García
Coordinador de Innovación de ANECA

1.- Presentación y currículum.

2.- ¿Qué es ANECA y cuáles son sus funciones?

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) es una fundación estatal que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad del sistema de educación superior mediante la evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones.

La misión de ANECA es aportar garantía externa de calidad al sistema universitario y contribuir a su mejora constante. El cumplimiento de esta misión se articula a través de las siguientes funciones:

- Potenciar la mejora de la actividad docente, investigadora y de gestión de las universidades.
- Contribuir a la medición del rendimiento de la Educación Superior conforme a procedimientos objetivos y procesos transparentes.
- Proporcionar a las Administraciones Públicas información adecuada para la toma de decisiones.
- Informar a la sociedad sobre el cumplimiento de objetivos en las actividades de las universidades.

3.- ¿Cuáles son las competencias del Coordinador de Innovación de ANECA?

La Coordinación de Innovación de ANECA es responsable de la identificación de nuevas necesidades y demandas de evaluación, certificación y acreditación en el ámbito de la Educación Superior y de convertirlas en proyectos operativos, que son ensayarlos antes de que, en su caso, se implanten y conviertan en programas. Asimismo es responsable de la garantía interna de calidad de las actividades de evaluación y de gestión de ANECA.

4.- ¿Cuál es tu valoración sobre el nivel de calidad de los servicios universitarios en general y de las bibliotecas en particular?

Las universidades españolas cuentan con servicios de calidad en diferentes ámbitos desde los que están vinculados con la gestión académica a aquellos otros que contribuyen al desarrollo de la comunidad universitaria. En todos ellos, se ha producido una evolución muy positiva en la última década. Las bibliotecas ocupan un lugar destacado en el conjunto de servicios que se ofrecen y es uno de los que más y mejor ha evolucionado.

Con todo, siempre desde un espíritu constructivo, es necesario introducir mejoras en el enfoque y en la prestación de los servicios universitarios para aumentar su nivel de calidad. En este sentido, sería necesario que las universidades lograsen definir una política de prestación de servicios y que desde ella se desplegasen acciones capaces de integrar las actuaciones. No basta “prestar servicios” ni siquiera “servicios de calidad”, lo que se haga debe responder a una política definida de actuación capaz de atender de forma sistemática a las necesidades y demandas actuales y futuras.

Como parte de esa política sería oportuno estructurar los servicios con una orientación al usuario (estudiante, profesor, PAS, etc.) a lo largo de la vida, en sentido literal. No se trata de sumar o añadir nuevos servicios; con la política definida hay que construir un itinerario capaz de enlazarlos entre sí para apoyar al usuario de forma continua. El usuario no debe percibir muchos servicios –cada uno con su estilo y sus reglas propias– sino un solo servicio, no debe tener la impresión de estar en varias sino en una única Universidad.

5.- ¿Cuál consideras que debe ser el papel de la biblioteca en el desarrollo de los sistemas de garantía de la calidad de las universidades?

Las bibliotecas han venido representado un recurso de apoyo a la enseñanza, la investigación y el aprendizaje; ahora, las bibliotecas están “inextricablemente unidas al desarrollo de esas actividades”. En ese sentido, las bibliotecas son parte del sistema que debe garantizar la calidad de las principales actividades encomendadas a las universidades; su responsabilidad es mayor si cabe que en el pasado.

6.- La ANECA facilita la certificación EFQM de los servicios universitarios, a lo que se han acogido individualmente varias bibliotecas universitarias, ¿cómo valoras esta iniciativa desde su puesta en marcha?

ANECA, a través del Club de Excelencia en la Gestión, ha facilitado la certificación de los servicios universitarios en el modelo de la EFQM y, por ende de las bibliotecas, lo que ha contribuido a acrecentar la política de calidad de estos servicios en el último lustro. Estamos satisfechos de esa colaboración.

7.- Anteriormente, la ANECA contó con el Certificado de Calidad dirigido a las bibliotecas universitarias, el cual tuvo una gran repercusión y supuso un gran aliciente para desarrollar los sistemas de gestión de calidad de estos servicios. Con esta perspectiva, ¿considerarías factible una colaboración ANECA/REBIUN para desarrollar



un programa específico para seguir avanzando en la misma dirección?. En definitiva, ¿cuáles podrían ser las líneas de colaboración ANECA/REBIUN?

Primero cabría plantearse en qué medida es conveniente abrir un proceso de acreditación del sistema de garantía de la calidad de una biblioteca al margen de la garantía de calidad de la formación y la investigación de una universidad. Programas como AUDIT, desarrollado por ANECA y las agencias autonómicas de Galicia (ACSUG) y de Cataluña (AQU), plantean precisamente esa integración de las garantías de calidad de enseñanzas y recursos.

No obstante, si se opta por una acreditación específica de las bibliotecas, considero factible dicha colaboración pero deberíamos estudiar nuevas fórmulas porque en los cinco años transcurridos han cambiado tanto el modelo como el objeto del reconocimiento –las bibliotecas-. Habría que pensar en un enfoque de certificación diferente que en términos de propuesta podría ser el siguiente:

- a) REBIUN sería la entidad certificadora de las bibliotecas, una vez acreditada por ANECA. En ese escenario:
 - a. REBIUN definiría los criterios, el proceso y los protocolos de certificación de bibliotecas.
 - b. ANECA definiría los estándares para acreditar a REBIUN como entidad capaz de reconocer la calidad de las bibliotecas y comprobaría el cumplimiento de dichos estándares por parte de REBIUN.
- b) En ese escenario, debería plantearse si debe cambiar el objeto de certificación porque el concepto de biblioteca también ha cambiado aproximándose al de un centro de recursos de aprendizaje e investigación.

8.- Las bibliotecas han sido durante los últimos años pioneras en la implementación de TICs, de elementos del sistema de gestión de la calidad, etc. ¿Cómo crees que se podría aprovechar ese potencial de cara al futuro?

Las bibliotecas del futuro o aprovechan el potencial de las TICs o se convertirán en museos. En este último caso, serán museos que exhiben sus fondos a un público ajeno que viene a visitarlas pero que no las usa porque prefiere otro tipo de recursos cuando quiere obtener información o cuando desea compartirla en procesos de investigación, enseñanza y aprendizaje.

Con relación a los sistemas de gestión de la calidad, en los que las bibliotecas han sido pioneras, las bibliotecas deben plantearse ahora un rediseño de sus procesos habituales porque son parte de otros procesos -la investigación, la enseñanza y el aprendizaje- que también están cambiando. Los actuales sistemas deben cambiar para poder garantizar a los usuarios que responderán a sus nuevas necesidades.

9.- REBIUN, en su vigente Plan Estratégico (2007-2010), una de las cuatro Líneas Estratégicas está dedicada a la calidad, Línea que probablemente se mantendrá en el próximo Plan, que entrará en vigor el próximo año, ¿por dónde aconsejarías que se orientaran las bibliotecas hasta el 2014 en lo relativo a calidad?



Las bibliotecas deben evolucionar hasta convertirse en CRAIS y el reto es garantizar la calidad de dichos Centros de recursos, cumpliendo con las necesidades y expectativas de sus usuarios de los CRAIS en el próximo lustro.

10.- ¿Qué políticas se están llevando a cabo en nuestro entorno más inmediato (Universidades del Reino Unido, Francia, Alemania, Italia,...), en materia de calidad de las bibliotecas universitarias. Por ejemplo, ¿existen políticas institucionales globales en este sentido? ¿cada universidad camina sola? ¿existen proyectos comunes para la recogida de indicadores de rendimiento, para la realización de encuestas de usuarios, proyectos de benchmarking, observatorios de la calidad, etc.? En definitiva, ¿qué están haciendo las universidades europeas para asegurar la calidad de sus bibliotecas en un contexto de cambio del modelo de enseñanza, basado en el aprendizaje y las nuevas tecnologías?

No me constan políticas institucionales específicas en materia de calidad de las bibliotecas universitarias. No obstante, los ESG, concretamente el estándar 1.5 *Learning resources and student support*, establece que las IES *should ensure that the resources available for the support of student learning are adequate and appropriate for each programme offered*. En las orientaciones que concretan este estándar se señala que *in addition to their teachers, students rely on a range of resources to assist their learning. These vary from physical resources such as libraries or computing facilities to human support in the form of tutors, counsellors, and other advisers. Learning resources and other support mechanisms should be readily accessible to students, designed with their needs in mind and responsive to feedback from those who use the services provided. Institutions should routinely monitor, review and improve the effectiveness of the support services available to their students.*

11.- Desde tu punto de vista, ¿cómo podrían abordar las bibliotecas universitarias la obtención de indicadores de impacto en los logros de la universidad?

El primer y necesario punto de partida es cambiar el enfoque y el concepto en relación a las bibliotecas universitarias con vistas al futuro.

El proceso de innovación en el seno de la universidad, en referencia al EEES, nos dirige a la transformación y actualización de lo que conocemos como bibliotecas universitarias dando lugar a una evolución lógica, el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

No se concibe como un elemento pasivo, sino que ha de adelantarse a las **necesidades potenciales que demandan** sus usuarios. Por tanto, requiere un excelente conocimiento de las necesidades de los mismos. El objetivo principal del CRAI, dar soporte a la docencia y el aprendizaje, por lo tanto, va unido inevitablemente a la medición de los logros de la universidad.

¿Cómo medimos estas necesidades? Un ejemplo del mapa de servicios que ofrecen los CRAIs para atender a las necesidades de los usuarios podría definirse del siguiente modo:

ESTUDIANTES:

- Difusión selectiva de la información (DSI)



- Acceso a fuentes de información identificadas y analizadas
- Estaciones de trabajo TIC y aulas de informática
- Aulas de autoaprendizaje
- Sala de conferencias

PDI:

- Apoyo al diseño y elaboración de material docente
- Identificación, localización y gestión de recursos de información para la investigación
- Formación y asesoramiento técnico
- DSI y Formación
- Elaboración y producción de materiales multimedia
- Soporte

En otras palabras, ¿cómo medir la influencia que las actividades y servicios de la biblioteca tiene en los resultados globales de la institución, en los ámbitos de la enseñanza, la investigación y la gestión?

Estos servicios pretenden dar respuesta al cumplimiento de varios conceptos claves, de cara a medir dicha influencia:

- **GESTIÓN ÓPTIMA DE LA INFORMACIÓN**

Las nuevas tecnologías provocan un cambio radical tanto en el acceso como en la recuperación de la información y su visibilidad. Por lo tanto se deberá cuantificar las metas del CRAI, que debe:

- Identificar y gestionar la información en todas sus vertientes (impresa, digital, audiovisual)
- Optimizar la recuperación/publicación de la información y facilitar su localización y visibilidad (REPOSITARIOS, etc.)

- **APOYO A LA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y EL APRENDIZAJE**

La renovación de los métodos de enseñanza superior requiere no sólo espacio físico donde trabajar colectiva e individualmente, sino el acceso a materiales didácticos, así como los recursos técnicos necesarios.

- **CAPACITACIÓN DE ALUMNOS Y PROFESORES (ALFABETIZACIÓN)**
“el bibliotecario/gestor de la información como entrenauta”

El personal del CRAI debe asumir y poder formar “usuarios inteligentes” de la información, evitar en lo posible la “generación google”, y “debe orientar, entrenar, estando dentro y entre de la comunidad de usuarios (concepto que podemos definir como “entrenauta””, y solucionar y guiar el exceso de información.



La alfabetización informacional es saber **cuándo** y **por qué** necesitas información, **dónde** encontrarla, y **cómo** evaluarla, utilizarla y comunicarla de forma **ética** (nota: ver **PROYECTO ALFIN-EES** <http://www.mariapinto.es/alfineees/AlfinEEES.htm>-, una iniciativa piloto sobre la propuesta de contenidos de las principales **COMPETENCIAS GENÉRICAS** relacionadas con la alfabetización en información, validas para cualquier estudiante universitario que necesite buscar, gestionar, organizar y evaluar la información recogida en fuentes muy diversas)

. ¿Cómo afecta el uso de la biblioteca en el rendimiento académico del alumnado?

Obviamente es una variable más que puede influir en el rendimiento académico de un alumno, como lo son también la valoración que tiene del sistema de enseñanza, sus motivaciones y expectativas así como su relación con el profesorado y el propio Centro, conectadas inevitablemente entre sí a la hora de estudiar este fenómeno.

Hay estudios¹ que muestran la existencia de una relación positiva entre el uso de los servicios prestados por la biblioteca y un mayor rendimiento en el alumnado. Por tanto, se identifica como un hábito adecuado y necesario que ayuda y sustenta la mejora del rendimiento del estudiante.

. ¿Cómo afecta la disponibilidad y uso de los recursos de información en los resultados de la investigación (publicación de artículos, patentes, proyectos de investigación,...)?

Una característica común de todo investigador es la necesidad de acceder a la información con un grado de inmediatez casi idéntico al tiempo de publicación, debido entre otros factores, al prematuro envejecimiento de los postulados científicos hoy en día.

La disponibilidad inmediata a toda esta documentación, así como una buena difusión selectiva de la información son dos factores que, obviamente, inciden directamente en el acceso a la información del personal investigador.

Dicha inmediatez exige al personal de estos centros un amplio conocimiento y puesta al día tanto de las fuentes de información que existen en la actualidad, como de las formas de publicación y su visibilidad.

. ¿Cómo afectan los servicios de la biblioteca a la mejora de los procesos de gestión universitaria (RR.HH, gestión económica, etc.)?

Todo este cambio inherente al CRAI, al ser concebido como un espacio unificado incide directamente en una convergencia y consecuente optimización de los recursos, ya que se reducirían costos, especialmente si se concentran servicios complementarios en una única ubicación, y además se reduciría la burocracia.

¹ García Aretio, L. (1989). Factores que inciden en el rendimiento académico de los alumnos del a Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) española (elaboración de un índice). Publicado en la Revista de Tecnología Educativa. Vol. 11, n.1.

Igualmente, se optimiza tanto la coordinación de los recursos disponibles como la mejora de los servicios prestados. Por lo que elimina un problema habitual que padecen las universidades, como es el de la falta de coordinación y el solapamiento de los servicios que prestan, lo que provoca un inevitable gasto económico. En muchas ocasiones estos servicios están mal aprovechados debido a la dificultad de acceder a ellos.

. ¿Cómo medir el impacto de la biblioteca en la formación continua, el aprendizaje a lo largo de toda la vida, de los egresados?

La medición del impacto de los CRAIS en la formación continua de los egresados, puede enfocarse a través de actividades concretas como:

- Servicio de orientación profesional/laboral de sus egresados, determinando acciones tutoriales para habilitarlos de recursos técnicos en el desarrollo de su trabajo, así como en la mejora de competencias transversales.
- Capacitar al usuario en habilidades ALFIN.
- Servicio de “referencia educativa”: otra herramienta sería el de ofrecer orientación y asesoramiento experto sobre estudios de postgrado o máster,..., identificando e informando detalladamente de sus contenidos, habilidades y competencias generadas a través de su estudio, en relación a las necesidades actuales del mercado de trabajo.

La satisfacción, adecuación y el uso de estos servicios, serán determinantes a la hora de valorar y medir el impacto de los CRAIs en la formación continua.

ANEXO

INDICADORES CLÁSICOS EN BIBLIOTECAS

IMPORTANTE: El CRAI, en tanto parte de la universidad, ha de estar contemplado en el sistema de garantía interna de calidad de la propia institución. Así, dicho sistema velará por la integración y medición de los objetivos, procesos y resultados de los servicios que presta el CRAI, teniendo en cuenta los usuarios de dichos servicios.

Las he dividido en áreas para su mejor comprensión:

Nota: No he especificado indicadores de rendimiento para todos los servicios, actividades y usos de los recursos de la biblioteca, como por ejemplo el uso del catálogo en línea o el número de sesiones de visita a la web de la biblioteca.

FONDOS

Número de monografías

Número de nuevas adquisiciones

Número de revistas “vivas”

Número de bases de datos

COBERTURA



Número de monografías / profesor
Número de monografías / usuario potencial
Número de revistas “vivas” / estudiante
Número de revistas “vivas” / profesor
Números de usuarios asistentes a cursos de formación / usuarios potenciales
Número de nuevas adquisiciones / usuarios potenciales

USO DE LOS FONDOS

Entradas
Uso de la colección
Uso de la colección por áreas temáticas.
Disponibilidad de los títulos
Uso de las bases de datos
Uso de artículos en formato electrónico
Préstamo
Préstamo en sala
Préstamo interbibliotecario solicitados a otras bibliotecas / estudiantes
Préstamo interbibliotecario solicitados a otras bibliotecas / profesores, investigadores
Préstamo interbibliotecario servidos a otras bibliotecas / préstamos solicitados a otras bibliotecas
Asistencia a cursos de formación
Horas de formación

PERSONAL

Capacitación profesional del personal/adecuación al puesto-
Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de la biblioteca (usuarios)
Bibliotecarios profesionales por cada 1000 alumnos
Técnicos y auxiliares de biblioteca por cada 500 alumnos

PROCESO TÉCNICO

Tiempo del proceso de adquisición de un documento
Tiempo empleado en el procesamiento de un ítem

INFRAESTRUCTURA

Superficie destinada a las salas de lectura
Disponibilidad de asientos
Puntos de lectura informatizadas
Puntos de lectura con equipamiento multimedia

PRESUPUESTO

Presupuesto dedicado a la actualización de la colección
Gasto total en monografías
Gasto total en revistas
Presupuesto destinado a la actualización del material según área temática
Presupuesto destinado a la compra y mantenimiento de hardware y software
Presupuesto destinado a la capacitación de los trabajadores
Presupuesto destinado a la elaboración de material de promoción
Costo del procesamiento del material bibliográfico, hemerográfico y especial.

Actualmente y de cara a la transformación que vivimos con Bolonia, sumado a la experiencia acumulada en el uso de bibliotecas, se evidencian ciertas debilidades que afectan a la utilización de los recursos y servicios bibliotecarios relacionados con los métodos de docencia, más nemotécnicos y repetitivos que constructivistas, poco enfocados al autoaprendizaje. Como propuestas de mejora habría que reflexionar sobre los roles cambiantes de las bibliotecas y de sus profesionales, y adecuar/enfocar sus indicadores de rendimiento a corto/medio plazo, mirando hacia dónde progresan estos servicios, el CRAI.

SERVICIOS POTENCIALES DE LOS CRAIS,

Estos son los **elementos y servicios a medir**, a tener en cuenta por organizaciones/instituciones que deseen certificar/evaluar, mediante el uso de indicadores, los Centros de Recursos para la Investigación y Aprendizaje (sumado a los ya expuestos en la pregunta: **Desde tu punto de vista, ¿cómo podrían abordar las bibliotecas universitarias la obtención de indicadores de impacto en los logros de la universidad?**):

- ✓ SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL Y ACOGIDA EN LA UNIVERSIDAD
(Atención y orientación al estudiante, información sobre las titulaciones y asignaturas, información sobre la gestión de la matrícula y procedimientos,...)
- ✓ SERVICIO DE LABORATORIO DE IDIOMAS
(Aprendizaje de inglés y otros idiomas, autotutorías individuales,...)
- ✓ SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO
(Servicios similares a los prestados en COIE –p.e.-, cómo elaborar currículum, como preparar entrevistas de trabajo, servicios de orientación profesional, información sobre nivel de inserción laboral (www.insercionlaboral.net –p.e.- y repositorios y documentos afines)
- ✓ SERVICIO DE SALAS DE ESTUDIO Y AULAS DE RESERVA
- ✓ SERVICIO INFORMÁTICO PARA ESTUDIANTES
(Soporte al usuario virtual y estaciones TICS,...)
- ✓ SERVICIO DE SOPORTE A LA FORMACIÓN DEL DOCENTE
(CAPACITACIÓN)
- ✓ SERVICIO DE CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE MATERIALES DOCENTES Y MULTIMEDIA
- ✓ SERVICIO DE PUBLICACIONES Y EDICIONES DE LA UNIVERSIDAD
- ✓ SERVICIO DE APOYO AL PROFESORADO EN LA ACREDITACIÓN ANECA
(servicio de asesoramiento en los procesos de evaluación). Actualmente este servicio no existe y se cubriría un vacío.



¿Por qué creo que los CRAIs deben incluir este servicio?

Los procesos de evaluación se basan principalmente en la calidad de las revistas e indicadores bibliométricos

Competencias básicas del personal del CRAI:

- Conocimiento de bases de datos y plataformas de revistas
- Conocimiento de los criterios de evaluación de las agencias
- Conocimiento experto de indicadores bibliométricos y sus proveedores

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.

Laberinto y faro de la información / Jose A. Gómez Hernández. Consulta en: <http://www.slideshare.net/josegomez/laberinto-y-faro-de-la-iinformacin> [con acceso el 11-05-10]

AREA, Manuel (coord.). De las bibliotecas universitarias a los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación / Manuel área. Madrid: CRUE, 2005.

Pinto, Maria [et al.]. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. En: Revista española de Documentación Científica, Vol 30, N. 3 (2007).

Consejo de Universidades. II Plan de la Calidad de las Universidades. Guía de evaluación de Bibliotecas. Madrid: Secretaria General del Consejo de Universidades, 2002.

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya. Proceso de evaluación de la calidad del sistema universitario en Cataluña. Informe 2001. Vol. II: Evaluación transversal de los Servicios Bibliotecarios. Barcelona: ACU/CBUC. 2002