

NORMAS PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: EVALUACIÓN DE LA EFICACIA*

Preparadas por el Comité de Revisión de Normas para Bibliotecas Universitarias de la Sección de Bibliotecas Universitarias de la ACLR. Presidente, Kent Hendrickson.

Aprobadas por la Junta Directiva de la ACRL durante la Reunión de Invierno de 1989 y por el comité de Normas de la ALA durante su Congreso Anual en Junio de 1989.

Las primeras «Normas para Bibliotecas Universitarias» fueron aprobadas por la ACRL en 1979. Esta nueva versión fue preparada por el «Ad Hoc University Library Standards Review Committee» de la ACRL. Sus miembros son: Patricia L. Bril, California State University, Fullerton; Murray S. Martin, Tufts University; Richard W. Meyer, Clemson University; Maxine Reneker, Arizona State University; Jack A. Siggins, Yale University; Kent Hendrickson (presidente), University of Nebraska-Lincoln.

PREFACIO

Las Normas de 1979 fueron producto de un esfuerzo conjunto de la ACRL y la ARL y la suma de once años de trabajo de diversos comités de ambas organizaciones. Un excelente trabajo sobre los antecedentes del desarrollo de normas para bibliotecas universitarias es el de Beverly Lynch, «University Library Standards», *Library Trends*, 31 (Summer 1982): 33-47. En los apéndices de este documento se citan otros artículos y trabajos relacionados. En el Apéndice 1 se citan otras normas, definiciones y directrices relacionadas con aspectos específicos de las bibliotecas universitarias. El Apéndice 2

* Traducidas del inglés por Ramón ABAD HIRALDO y publicadas con la autorización de la Asociación Americana de Bibliotecarios, del original editado en *College and Research Library News*, septiembre, 1989, © ALA.

presenta una lista de materiales que proporcionan información adicional sobre la aplicación de dichas normas.

Como parte del proceso de revisión de las Normas de 1979, el Comité solicitó el asesoramiento de la comunidad bibliotecaria universitaria. Primero, se mantuvieron asambleas durante la Sesión de Invierno de la ALA, en 1986; segundo, el Comité consultó a algunos de los invitados durante el Congreso Anual de la ALA, en 1986, así como en la Sesión de Invierno de 1987. Se atendieron las observaciones de los representantes de las asociaciones de acreditación regionales y de una selección de gerentes de universidades. Una vez tomada la decisión de revisar las Normas existentes, el Comité continuó buscando asesoramiento, culminando con una asamblea, que tuvo lugar durante el Congreso Anual de la ALA de 1988.

Muchos de los temas ya tratados por los comités responsables de las normas de 1979 volvieron a aflorar de nuevo. El más importante de éstos fue, con mucho, la cuestión de si las normas debían ser cuantitativas o cualitativas. Al final, sobre la base de la información recibida, concluimos que ninguno de los planteamientos era apropiado. La principal necesidad es contar con un modelo de procedimiento para determinar las previsiones mensurables.

Se escogió este planteamiento muy cuidadosamente. El Comité, a lo largo de sus deliberaciones, se centró en tres aspectos: ¿Quién utiliza las Normas? ¿Por qué las utilizan? ¿Qué es lo que necesitan? Las Normas están dirigidas a los directores de las bibliotecas, los gestores de las instituciones y a los organismos de evaluación, tales como los equipos de acreditación. Si bien cada uno de estos grupos puede utilizar las normas para llegar a evaluar una biblioteca, pueden hacerlo por muy diversas razones. Las necesidades comunes, sin embargo, se refieren a si la biblioteca lo está haciendo bien, si está bien dotada y cómo es en comparación con otras bibliotecas. Para responder a estas preguntas hacen falta hechos: no del tipo de los que se pueden exponer rápidamente, a modo de series de definiciones prescriptivas o números normativos, sino aquellos que se obtienen a través de los procesos descritos por dichas normas.

Es fundamental en este documento asumir el supuesto de que cada sistema bibliotecario universitario es único y, por tanto, debería determinar sus propios criterios de actividad y evaluación. Este proceso debería acometerse en el marco de la misión y objetivos de la universidad. Otra cuestión a asumir es que, si bien la biblioteca se instala dentro de la estructura de gobierno de la universidad, su relación debería ser de tal manera que existiese un flujo de comunicación adecuado con ésta, en lo referente a los cambios básicos en la misión de la universidad y sus programas. Este documento también asume que la evaluación crítica resultante del proceso definido se transmitirá a través de la universidad de la manera apropiada.

También hay que asumir que, dentro de la biblioteca, los responsables administrativos habrán conseguido el equilibrio entre la gestión jerárquica y la de los propios colegios, lo que permitirá que los objetivos de las bibliotecas se cumplan, así como la adecuada representación de los puntos de vista del personal, dentro del establecimiento de los procesos de establecimiento de objetivos y de evaluación, así como el desarrollo adecuado del personal en las facetas de gestión, académicas y profesionales, dentro de sus responsabilidades laborales.

Finalmente, este documento es necesariamente prescriptivo en algunos de sus conceptos. Las bibliotecas universitarias deben llegar a ser diestras en el proceso de examinar y redefinir sus metas cuando sea necesario, estableciendo objetivos coherentes, cuyo alcance pueda medirse, evaluando las necesidades de los usuarios de manera continuada y efectiva e identificando y aplicando aquellos indicadores que revelen el grado de éxito que se ha alcanzado en su misión.

INTRODUCCIÓN

Estas normas tienen la finalidad de ayudar a los miembros responsables de la administración bibliotecaria y universitaria para establecer prioridades y evaluar la actividad, con el fin de que la biblioteca alcance un grado óptimo de eficacia en el contexto de la misión de la universidad.

Aunque las normas son necesarias, no pueden definirse como algo absoluto que se aplica de la misma manera y es útil en todas las universidades. Estas normas no son una serie de expectativas o grupos de cifras prescriptivas. Muestran el proceso mediante el que se pueden establecer dichas expectativas y enumeran los temas que deberían tratarse al evaluar la eficacia de la biblioteca universitaria. Para más detalles, consúltense los apéndices.

Estas normas comienzan con una declaración básica de intenciones, desarrollan las premisas esenciales y conducen a una definición de expectativas.

NORMAS

Declaración de intenciones

Estas normas establecen el papel de la biblioteca universitaria en el contexto de las políticas de información de la institución y los objetivos académicos. La misión de la biblioteca universitaria es proporcionar servicios de información de apoyo a la enseñanza, investigación y otras misiones de ser-

vicio público de la universidad. El cumplimiento de dicha misión requiere el desarrollo de normas que orienten sobre el modo como deberían desarrollarse y medirse los objetivos, estimarse los recursos necesarios y evaluarse el éxito en la consecución de tales objetivos.

Premisas fundamentales

1) *Centralidad de la Biblioteca*

La biblioteca es de central importancia para la institución. Es una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios, cuyo propósito es asistir a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

Información y conocimiento son el núcleo de los objetivos de la universidad. Los modos como la información se selecciona, adquiere, almacena o recupera y se distribuye en la institución determinarán, en gran medida, el nivel y éxito de la enseñanza, el estudio y la investigación. La institución necesita políticas claras en lo que se refiere al acceso y provisión de la información. La biblioteca debe tomar parte activa en el desarrollo de estas políticas.

2) *Trascendencia de la inversión en la biblioteca*

La biblioteca representa una de las mayores inversiones acumulativas de capital en un campus. Las bibliotecas proporcionan valor añadido como parte de todos los procesos de aprendizaje e investigación. El concepto de la biblioteca como inversión es fundamental en estas normas.

3) *La naturaleza individual de cada institución*

Cada institución tiene una mezcla de objetivos, programas y expectativas. Estas se encuentran influidas por su localización geográfica, sus obligaciones para con otras instituciones, su historia y su misión.

4) *La naturaleza individual de cada biblioteca*

La biblioteca que sirve a una institución es, por consiguiente, única. La aplicación de reglas prescriptivas a un grupo de instituciones únicas se rechazó por inapropiada. Lo importante es el uso y la interpretación de las

normas en el desarrollo de un proceso de gestión del cambio. Lo que se necesita es una mezcla de medidas de los *input* y los *ouput*, tanto cualitativas como cuantitativas, aunque orientadas fundamentalmente hacia los procedimientos.

5) *El cambio tecnológico*

El ritmo de los cambios tecnológicos ha convertido en obsoletos los conceptos de aislamiento y autosuficiencia. La biblioteca existe en nuestros días dentro del complejo mundo de la información, donde la mayor parte de sus miembros no están en los campus. La biblioteca debe ser dinámica y orientarse hacia el futuro. Esta orientación no busca el cambio por el cambio, sino que reconoce la naturaleza mutable de la información en la era de los ordenadores. Las bibliotecas no van a abandonar su papel tradicional como colectores y conservadores. Más bien añadirán otros nuevos como los de facilitar y procesar y estos nuevos papeles deben tenerse en cuenta en el proceso de evaluación.

SECCIÓN A: ESTABLECIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS

Para determinar las metas de una biblioteca universitaria, debe establecerse un diálogo continuado entre los sectores representativos, desarrollado a diferentes niveles y que se plasmará en un memorándum de acuerdo o en una declaración de principios adoptada por la Junta de Gobierno de la Institución.

1) *Participantes*

Los participantes implicados en el proceso de establecer las metas deberían incluir representantes adecuados de los siguientes colectivos:

- A) Administración de la Universidad y de la Biblioteca.
- B) Profesorado.
- C) Personal bibliotecario.
- D) Estudiantes.
- E) Garantes del control financiero y de gobierno.
- F) Equipos Asesores.

- G) Organismos de la Administración estatal o regional relacionados con la institución.

Los papeles a desempeñar por los distintos integrantes varían, pero su propósito fundamental es aportar a la discusión informaciones relacionadas con las necesidades, metas, posibilidades y puntos de vista que puedan afectar a la biblioteca.

2) *Procedimiento*

El procedimiento es la comunicación, tanto formal como informal, destinada a incrementar el grado de consenso referente a las metas y capacidades de la biblioteca.

La comunicación formal incluye los trabajos de los comités, memoranda internos, así como los informes, memorias anuales y otros específicos de la biblioteca y de la institución, además de las discusiones en los foros específicos.

La organización administrativa de la universidad es en sí misma un medio de comunicación y es fundamental que la biblioteca, a través de su administración, esté ubicada de tal manera que tenga acceso a los responsables y comisiones de la institución siempre que sea necesario.

La comunicación informal es resultado del contacto directo entre los miembros de la comunidad. El personal de la biblioteca debería tener la posibilidad de participar por completo en dichos contactos. La comunicación continua a través de las actividades diarias de la biblioteca también transmite un mensaje acerca de su papel en la institución.

3) *Resultado*

El objeto del diálogo es establecer metas, proporcionar los medios para su medición y evaluar el nivel alcanzado.

El resultado debería ser una declaración conjunta que podría tomar diversas formas y cubrir varios períodos de tiempo, según determinen las políticas institucionales relacionadas con estas materias. La biblioteca es la responsable, como respuesta a dicha declaración, del desarrollo de las metas y objetivos a corto y largo plazo, volviendo a consultar a los otros participantes en el diálogo.

Es necesario un proceso de examen y revisión para mantenerse al día.

SECCIÓN B: FACTORES A TENER EN CUENTA EN EL ESTABLECIMIENTO DE LAS METAS

El establecimiento de metas y objetivos requiere tener en cuenta los recursos necesarios y disponibles para alcanzarlos. En esta sección se exponen algunos factores.

Definición: La biblioteca consiste en la combinación de tres recursos: personas, colecciones y edificios. Dichos recursos se pagan con cargo a un presupuesto. Necesitan entre sí estar en la proporción correcta para alcanzar las metas de servicio de la biblioteca.

No existen fórmulas globales para obtener dichas proporciones, pero hay vías para determinar si la asignación de los recursos se corresponde con las expectativas.

1) *Soporte presupuestario y fuentes*

La biblioteca representa una importante inversión de capital. Como tal, necesita dedicar inversiones anuales para mantener su valor.

Las fuentes de financiación varían enormemente según el estilo de la institución de la que depende.

Independientemente de la fuente, la biblioteca debería controlar sus recursos económicos. A pesar de la existencia de gran cantidad de métodos diferentes para organizar y controlar los presupuestos, el método escogido debería hacer posible que la biblioteca operase sin restricciones indebidas.

A) **Gastos de Capital.** Es habitual distinguir y separar los gastos principales de capital, tales como las nuevas edificaciones, remodelaciones o la instalación de sistemas automatizados, de los presupuestos anuales de gasto. También se necesita mantener al día los recursos y servicios adicionales, así como aumentar el equipamiento.

Se efectuarán anualmente inversiones menores de capital para ampliaciones y remodelaciones. Se debería contar con recursos presupuestarios adecuados para ambos tipos de gastos de capital.

B) **Presupuesto Operativo.** El presupuesto operativo de la biblioteca debe adecuarse a su misión en el seno de la universidad y ser suficiente para mantener todas las operaciones, incluido el mantenimiento de los sistemas automatizados. El presupuesto debería gestionarse de manera interactiva entre la universidad y la biblioteca de acuerdo con la práctica general de la institución. Si no es posible cumplir todas las previsiones o sufragar los programas específicos nuevos, debería quedar patente y establecer, por tanto, un medio para definir las prioridades.

C) Control Presupuestario. La biblioteca debe ser responsable de la distribución interna y del control del presupuesto adjudicado, una vez efectuadas las consultas adecuadas. Las operaciones deben llevarse a cabo de acuerdo con las prácticas contables de la universidad. Estas prácticas deberían ser conscientes de las necesidades específicas de la biblioteca, particularmente en lo que respecta a la compra de materiales bibliotecarios.

D) Mantenimiento. La compleja biblioteca moderna necesita una constante atención para asegurar un funcionamiento fluido.

i. La biblioteca es responsable del mantenimiento continuado de sus recursos y servicios. Ello incluye no solo las dotaciones para la reposición de los fondos y el equipamiento bibliotecario, sino también mantener las estadísticas adecuadas, así como medios de medición de la actividad, con el fin de determinar si se mantienen sus niveles de servicio.

ii. Debería existir una dotación presupuestaria apropiada para el mantenimiento, reposición, reparación, renovación e inversión en nuevos y mejores medios para el acceso y suministro de la información.

2) *Recursos humanos*

La biblioteca depende de personas diestras en la práctica de las disciplinas apropiadas para alcanzar sus metas. Las personas seleccionan, adquieren, procesan y organizan las colecciones de la biblioteca, así como proporcionan acceso a la información contenida en dichas colecciones y en las colecciones de otras bibliotecas; dirigen sus actividades y proporcionan servicios.

A) Dotación de personal. La biblioteca debería estar dotada con personal, de tal manera que pueda cumplir las expectativas de la universidad. La cantidad requerida está en función de los programas que se ofrecen, del número de edificios y puntos de servicio y las horas de funcionamiento de los servicios. Aunque no existen estipulaciones absolutas, es evidente que la disponibilidad del personal determina el nivel de los servicios.

B) Tipos de personal requerido. La plantilla, para ofrecer el servicio apropiado en los diferentes niveles, debería incluir bibliotecarios y otros profesionales, personal de apoyo, ordenanzas y estudiantes. La proporción de cada grupo con relación al total la determinan los programas que soportan y los puntos de servicio atendidos. El personal debería poseer las destrezas y la formación académica necesarias para satisfacer las necesidades académicas de la universidad y proporcionar apoyo a la gestión.

Con el fin de que quede patente la implicación de la biblioteca en los pro-

gramas académicos de la universidad, los bibliotecarios deberían contar con una formación adecuada en biblioteconomía y en otras disciplinas. Los bibliotecarios necesitan la protección necesaria para asegurar la libertad intelectual, de manera que no puedan ser objeto de presiones indebidas en materias tales como la censura, el derecho de autor, la instrucción o la selección de materiales. Como profesionales tienen el derecho a hablar con claridad en nombre de sus intereses profesionales, sin temor a represalias o al despido.

C) Relaciones con el resto del personal. El director es el responsable de todo el personal de la biblioteca y debería asegurarse de que ésta se adapte a la política y prácticas de personal de la universidad. Dichas políticas y prácticas deberían reconocer las necesidades específicas de los bibliotecarios como profesionales que trabajan en el campo de la información.

D) Organización. La organización de la biblioteca debería reflejar su naturaleza y finalidad. Como institución de servicio, su interés se centra en el público en cuanto proporciona servicios. Existe un acuerdo general por el que los bibliotecarios deberían ejercer un juicio profesional independiente, dentro de las normas políticas y códigos que rigen la conducta profesional; participar en la investigación y en el trabajo de las organizaciones profesionales; ejercer como consultores u otras tareas profesionales, así como tener posibilidad de promoción dentro de la biblioteca, sin tener que ejercer necesariamente tareas administrativas o de supervisión. Los bibliotecarios deberían participar en la formulación de políticas, de acuerdo con el estilo de la institución.

E) Gestión. La biblioteca, a las órdenes del director, debería ser responsable de sus propios asuntos.

Esta autonomía no elimina la responsabilidad de la biblioteca en el mantenimiento de las relaciones con la administración y los docentes, a fin de lograr el diálogo recomendado en estas normas. La biblioteca debería también vincularse a los procedimientos y prácticas locales, tal y como establecen los organismos universitarios competentes.

F) Formación del personal. Los bibliotecarios necesitan mantenerse al tanto de los cambios que se producen en el campo de la biblioteconomía y en otras disciplinas. El personal y la dirección de la biblioteca conjuntamente tienen la responsabilidad del desarrollo de sus conocimientos y destrezas. La dirección deberá proporcionar liderazgo, recursos y gestión, con el fin de promover el proceso cooperativo, meta que asegura que la biblioteca cuenta con la capacidad necesaria para proporcionar servicios a la comunidad

universitaria en el nivel adecuado. El personal de la biblioteca debería contribuir a alcanzar el objetivo de mantenerse al día mediante la ampliación de su propia formación académica y profesional.

3) *Colecciones*

La primera meta de la biblioteca es seleccionar, adquirir, organizar y proporcionar a los usuarios el acceso a la información en todas sus variedades. Los programas de la biblioteca deberían desarrollarse teniendo en cuenta este objetivo.

A) *Gestión de la colección.* La biblioteca seleccionará y adquirirá materiales en todo tipo de soportes con el nivel necesario para servir de apoyo a los programas académicos en los campos de la investigación, la docencia y el servicio público.

i. La gestión de la colección incluye no sólo la compra, sino también el leasing, el alquiler, expurgo y el acceso a otras colecciones, incluyendo en este aspecto el uso compartido de recursos y el almacenamiento cooperativo, así como el acceso electrónico a bases de datos.

ii. Las colecciones deberían ser suficientemente amplias como para servir de soporte a los programas académicos ofrecidos debiendo ser conscientes de que hay casos en los que se puede y se debería confiar en el acceso a otros recursos, más que en su posesión.

iii. Debería contarse con la suficiente dotación presupuestaria para asegurar la adquisición de los recursos nuevos que se necesiten, de manera que se mantenga el crecimiento, no sólo en las áreas de estudio e investigación existentes, sino también en las nuevas disciplinas recientemente incorporadas o en extensiones de las existentes.

iv. Deberían tenerse en cuenta los cambios y los programas académicos. Del mismo modo, deben reconocerse las aportaciones de la biblioteca a consorcios u otros programas de uso compartido de recursos.

v. El programa de gestión de la colección de la biblioteca debería desarrollarse conjuntamente entre la biblioteca y la universidad, indicando el nivel y extensión de las colecciones, quedando dispuestas a modo de taxonomía. Los acuerdos que establezcan este programa deberían constar por escrito, ser públicamente accesibles y revisarse regularmente.

vi. La biblioteca es responsable de las relaciones con proveedores, contratistas y otras empresas, así como del examen de la eficacia de dichas relaciones.

B) **Preservación de la colección.** La biblioteca debería contar con un programa de conservación y preservación de materiales, tanto a nivel local como en colaboración con otras bibliotecas e instituciones. Dicho programa debería integrarse en los programas nacionales para la conservación y preservación.

i. La biblioteca necesita controlar las variaciones de temperatura y humedad, así como un programa contra el fuego y de prevención de daños. Estos deberían proporcionarse y revisarse con regularidad.

ii. La biblioteca debería contar con un plan de emergencia que abarque catástrofes grandes y pequeñas y que incluya tanto la prevención como la reparación de los daños. Asimismo debería proporcionar servicios y medios de gestión alternativos, así como coordinarse con los planes de conjunto establecidos para el campus.

iii. La biblioteca no sólo debería proporcionar cuidado y protección para sus propias colecciones, sino también debería participar en los planes de preservación locales, regionales y nacionales.

iv. La biblioteca debería contar con las garantías adecuadas contra pérdidas, mutilaciones y robos. Siendo objetivo principal de la biblioteca mantener abierto el acceso a la información, resulta particularmente vulnerable para quienes quieren aprovecharse del bien público que la biblioteca representa. La biblioteca debería ejercer el control apropiado sobre el uso y el préstamo, a fin de reducir las pérdidas y los daños.

4) *Instalaciones*

La biblioteca se ubicará en uno o varios edificios adecuados para su papel en el seno de la universidad y debería reflejar un esfuerzo de planificación coherente. Dicho plan debería desarrollarse con la participación de todas las partes implicadas y revisarse regularmente a fin de asegurar que se tienen en cuenta los cambios en las expectativas, programas académicos, así como en el terreno de las bibliotecas y de la información.

A) **Volumen de los espacios.** La biblioteca debería contar con espacios para albergar las colecciones, para el estudio y la investigación, así como para los procesos asociados y tareas de servicio al público, sin olvidar la provisión de espacios para los servicios automatizados en un entorno debidamente controlado. Las relaciones entre edificios, espacios y funciones deberían ser el reflejo de un programa especificado adecuadamente por escrito.

B) **Distribución del espacio.** La decisión sobre la organización física de la biblioteca debe tomarse en función de su organización administrativa, sin

dejar de considerar los costes que implica. Históricamente se han planteado diversas soluciones a la provisión de espacio en las bibliotecas, algunas sobre bases filosóficas, otras basadas en los costes y en el modelo de la institución. Estas varían desde la centralización de la biblioteca en un solo edificio, hasta la dispersión entre diversas bibliotecas de facultad, colegio o departamento. Cualquiera que sea la solución espacial escogida, la elección debe realizarse de acuerdo con la necesidad programática y siguiendo un cuidadoso proceso de decisión. Es esencial contar con los recursos necesarios para llevar a cabo el modelo de organización escogido.

C) Ubicación. Para cumplir sus misiones de servicio, las bibliotecas necesitan estar junto al centro de actividad del campus. Es probable que el espacio ocupado sea de un alto valor, como lo es el coste del edificio mismo. Al planear las instalaciones de la biblioteca debe tenerse en cuenta, por tanto, la posibilidad de uso remoto o de almacenamiento compartido para aquellos materiales de menor utilización. Si existe disponibilidad de almacenamiento compartido y a bajo precio, debe plantearse su utilización. En cualquier caso, una solución de este tipo no debería dificultar el acceso a los usuarios. Del mismo modo, el planeamiento del espacio debería tener en cuenta los avances en lo referente al almacenamiento electrónico, transmisión y recuperación de la información.

D) Planeamiento de necesidades. Dado que la biblioteca crece conforme se le van añadiendo recursos (no solamente libros, sino personal, espacio de trabajo, máquinas y otros equipos), se hace esencial la planificación a largo plazo. Los cambios externos, tales como el efecto de las telecomunicaciones, deben tenerse también en cuenta. El tiempo requerido para la acumulación del capital, para las enmiendas de los planes de trabajo y para la construcción requieren que los proyectos de la biblioteca se construyan dentro de los planes a largo plazo de la universidad.

5) *Servicios*

El objetivo primordial de la biblioteca es proporcionar servicios a la comunidad universitaria.

Los recursos considerados en las cuatro secciones precedentes son las herramientas con las que el personal de la biblioteca desarrolla los programas de servicio. Estos programas se miden según su eficacia a la hora de satisfacer las necesidades de los usuarios.

A) Acceso. La biblioteca debería asegurar un acceso óptimo a sus propias colecciones y a los recursos necesarios que estén disponibles en cual-

quier otro lugar, mediante el desarrollo y mantenimiento de políticas y procedimientos adecuados.

El objetivo es que los recursos de la biblioteca estén accesibles para todos los miembros de la comunidad institucional, de acuerdo con sus necesidades y teniendo en cuenta la preservación de los materiales y cumpliendo, además, con los requisitos legales, tales como los relativos al derecho de autor y respeto a la intimidad de las personas.

i. El catálogo y demás registros deberían informar al usuario acerca de lo que se posee, dónde está y cómo encontrarlo. Debería estar completo y al día, así como seguir las normas nacionales e internacionales comúnmente aceptadas.

ii. Las colecciones deberían estar ordenadas sistemáticamente, utilizando para ello una clasificación fácilmente comprensible. La biblioteca no debería restringir excesivamente el acceso, pero debería tener en cuenta la necesidad de preservar los materiales frágiles. Si se utiliza algún sistema de almacenamiento, la recuperación no debería suponer una carga indebida para el usuario.

iii. La biblioteca debería comprobar la disponibilidad de los materiales con regularidad.

iv. Las normas y reglamentos para el uso de la biblioteca y sus colecciones deberían estar fácilmente accesibles para los usuarios.

v. La biblioteca debería proporcionar dos tipos de servicios de intercambio de información: la transmisión física de documentos y facsímiles de documentos y la transmisión electrónica.

a) Con el desarrollo de los catálogos en línea, el telefacsimil y otras formas de transmisión de la información, muchos usuarios pueden llevar a cabo sus búsquedas bibliográficas fuera de las bibliotecas. En estos casos, proporcionar acceso implica que la biblioteca proporciona información al usuario, tanto impresa como en soporte electrónico, allá donde aquél se encuentre. Este proceso debería reflejarse en las políticas y procedimientos de la biblioteca.

b) La biblioteca debería participar en los programas de uso compartido de datos bibliográficos.

c) La biblioteca debería participar en los programas de préstamo interbibliotecario, telefacsimil y acceso al documento y adoptar la normativa establecida para el préstamo de documentos. Las normas y condiciones relativas a estos programas deberían explicarse con claridad. Siempre que se cobre, debería quedar claro para los usuarios potenciales; de igual modo, cuando se aplique algún tipo de restricción.

d) La biblioteca debería estar preparada, siempre que se considere apropiado, para facilitar directamente al usuario el acceso a la información,

tanto la disponible —por ejemplo, de las bases de datos— como remitiéndole a otros centros capaces de satisfacer sus necesidades.

B) Explicación de recursos y servicios. La biblioteca debería proporcionar servicios de orientación, información, instrucción y referencia. Dichos servicios incluyen no sólo la respuesta a preguntas y la instrucción en el uso de la biblioteca, sino que también proporcionan ayudas impresas, gráficas o electrónicas. Con estos medios el personal de la biblioteca debería intentar crear una toma de conciencia sobre la necesidad de entender la manera como la búsqueda de la información ha cambiado y está cambiando. El programa en este tipo de orientaciones debería ser, por tanto, dinámico más que estático.

i. La biblioteca debería proporcionar servicios destinados a todas las categorías de usuarios, desde el estudiante de primer año hasta los docentes. Mediante la instrucción, el uso de guías impresas, bibliografías, el desarrollo de ayudas electrónicas y la interacción personal, el personal de la biblioteca debería proporcionar la asistencia al usuario en la búsqueda del material solicitado y en el desarrollo de las estrategias de búsqueda apropiadas.

ii. La instrucción bibliográfica, tanto formal como informal, debería jugar un papel significativo en la ayuda a los usuarios a mejorar sus destrezas.

iii. El diseño de la biblioteca debería ayudar a hacerla comprensible. De igual manera, los servicios nuevos, tales como los catálogos en línea, deberían diseñarse pensando en el usuario.

iv. Estos servicios deberían proporcionarse no sólo en la biblioteca propiamente dicha, sino también en las aulas y a través de los *media* públicos, tanto dentro como fuera del campus, incluyendo programas de extensión.

6) *Cooperación con el conjunto de la universidad*

Para alcanzar estos objetivos, la biblioteca necesita apoyo desde dentro de la institución, sirviendo de soporte, a su vez, para otros programas. Tal interdependencia requiere unas relaciones claras con otros sectores de la universidad.

A) Requerimientos generales. La biblioteca debería cooperar y participar en todos los programas y servicios universitarios relacionados con la información y la comunicación. Dichas actividades incluyen funciones tales como admisiones, educación continuada, desarrollo, relaciones públicas, servicios automatizados, telecomunicaciones, servicios audiovisuales, publicaciones, derechos de autor, pagos de derechos, depósito legal y acuerdos de intercambio.

B) Servicios de informática y telecomunicaciones. El estrecho vínculo entre los servicios de información de la biblioteca y la provisión de servicios automatizados y de telecomunicaciones para la universidad en su conjunto exige que se establezca una conexión y que el desarrollo de dichos servicios se considere una responsabilidad universitaria única.

C) Otros servicios. Existen otras relaciones internas menos directas, aunque igualmente importantes para la misión de la biblioteca. La biblioteca es, por ejemplo, un elemento que atrae a estudiantes y profesores. Dado que la biblioteca desempeña un papel central en la enseñanza y en la investigación, debería estar involucrada en los planes para el desarrollo de la universidad. Donde exista el acceso a los servicios bibliotecarios por parte de los miembros de la comunidad externa, por ejemplo, la de la localidad donde está enclavada, estudiantes de cursos fuera del campus o la población de la región, dichas decisiones políticas deberían tomarse previa consulta a la biblioteca.

7) *Programas cooperativos*

La biblioteca existe dentro de una red de conexiones que se extienden mas allá de la institución. Estas relaciones pueden ser habituales, contractuales, cooperativas o simbólicas.

En la cooperación con otras bibliotecas, consorcios, redes, proveedores u otros, la biblioteca debería participar en programas que la ayuden a alcanzar sus metas y que sean coherentes con la misión de la universidad.

8) *Capacidad de respuesta ante el cambio*

La biblioteca debería anticiparse a los cambios en la esfera de la información. Si bien esta necesidad no significa que la biblioteca misma deba encargarse de un servicio en particular, ésta debería llamar la atención de la comunidad universitaria sobre dicho servicio y sus implicaciones.

A) Nuevas tecnologías. La biblioteca debería adoptar y mantener las nuevas tecnologías conforme evolucionan y siempre que sean útiles para alcanzar sus metas. Los nuevos servicios no sustituyen por completo a los anteriores y la institución debe estar preparada para proporcionar el apoyo necesario para incrementar el alcance de las tecnologías de la información o decidir entre los servicios que puedan proporcionarse sin salirse del presupuesto.

B) Experimentación. La biblioteca debería concebirse como parte y como centro de una red de servicios de información, más que como una función aislada. La biblioteca necesita evaluar mediante pruebas y experimentos el papel de los nuevos soportes de la información conforme éstos van apareciendo.

SECCIÓN C: MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS Y FORMULACIÓN DE EXPECTATIVAS

La responsabilidad en la evaluación de la biblioteca depende de la administración de la universidad.

La universidad y la dirección de la biblioteca deberían establecer *outcomes* o resultados identificables, tanto cualitativos como cuantitativos, mediante criterios consensuados, y que proporcionen la respuesta adecuada. El proceso tiene que ser continuo más que unitario, si bien debe encajar también en los procesos establecidos por la universidad para su autoevaluación.

El objetivo es llegar a un conjunto de expectativas claramente definidas, que puedan contrastarse con los recursos requeridos, en ambos casos con el apoyo y el visto bueno de la biblioteca y del resto de participantes en el proceso.

Ninguna vía es la única mejor para medir los logros. Deben usarse diversos procedimientos. El proceso presupuestario, a lo largo del cual se establecen los objetivos y se mide el alcance, es uno de ellos. Los informes anuales muestran los logros y establecen nuevas metas. Las visitas de inspección ofrecen oportunidades parecidas.

La comunicación interactiva en marcha con los comités y otros grupos asesores es un complemento necesario. Todas estas actividades proporcionan un marco, basado en una realidad económica y política, dentro de la cual puede prosperar el proceso de revisión.

Se establecerán, sin duda, comparaciones con bibliotecas de otras universidades. Aunque tales comparaciones son difíciles a causa de las importantes diferencias entre las diversas instituciones y bibliotecas, pueden emitirse juicios comparativos. Estos deberían ayudarse mediante las medidas cuantitativas apropiadas y no basarse únicamente en evaluaciones subjetivas. El problema, si la institución determina proceder a una evaluación, radica en que la biblioteca y la universidad tienen que aprobar una lista de instituciones que tengan misiones, objetivos y programas similares. Esto posibilita al evaluador evitar la comparación entre bibliotecas diferentes.

Todos estos procedimientos ponen de manifiesto que la biblioteca no es estática sino dinámica y que necesita ser evaluada desde esta perspectiva. Así como las metas y necesidades de la universidad cambian, también lo hacen las de la biblioteca. Las medidas aplicadas en el pasado podrían no seguir sien-

do significativas y es, por tanto, necesario encontrar unas nuevas. Un ejemplo que ha surgido en los últimos años es el tomar como criterio el acceso a los materiales más que su propiedad.

Toda evaluación necesita que la responsabilidad de la misma esté claramente asignada, que el procedimiento a seguir sea comprendido por todos los participantes y que el objetivo esté definido.

1) *Participantes*

Los miembros del grupo de evaluación variarán según el examen sea anual, en cuyo caso su composición tendrá un carácter seguramente interno, o tenga carácter periódico, en cuyo caso tendrá con seguridad carácter externo. Este examen externo puede estar también ligado a una inspección u otras acciones de carácter obligatorio para el conjunto de la institución. Cualquiera que sea la base del estudio, la biblioteca y la administración de la universidad deberían ponerse de acuerdo acerca de la composición del equipo de evaluación. Los evaluadores deberían estar informados acerca de los procedimientos a seguir y contar con la documentación necesaria. En este sentido, son de utilidad los informes y testimonios, tanto procedentes de fuentes bibliotecarias como no bibliotecarias, en particular aquellas íntimamente relacionadas con el establecimiento de objetivos.

El informe resultante de la evaluación debería estar accesible, tanto para quienes dirigen la biblioteca como para los que administran la universidad, si bien su aceptación, rechazo o cualquier puesta en marcha de las recomendaciones subsecuentes, es responsabilidad de las autoridades universitarias, quienes son responsables de la biblioteca.

2) *Proceso*

El procedimiento a seguir sería paralelo al del resto de las principales instituciones académicas o administrativas.

A) *Evaluación anual.* Este tipo de revisión se asocia generalmente al desarrollo del presupuesto de la biblioteca y, por tanto, consistirá, principalmente, en un diálogo entre los responsables de dicho proceso. Deberían revisarse las dotaciones y discutir sobre la presentación del presupuesto de la biblioteca, así como debería hacerse revisión de las metas y objetivos. Se debería ofrecer a todas las partes, mediante el diálogo, la oportunidad de examinar las relaciones entre los recursos y las expectativas, sin condiciones previas.

De igual modo, el procedimiento del informe anual proporciona la oportunidad de examinar los éxitos y los fracasos, así como de desarrollar nuevos objetivos. Estos procesos pueden ser formales o informales, según los requerimientos de cada universidad.

B) Evaluación periódica.

Los exámenes de esta naturaleza, tanto llevados a cabo por equipos internos como externos, deberían incluir la autoevaluación, el examen del equipo de evaluación y el estudio de todos los informes y recomendaciones de la universidad y la biblioteca.

El proceso de autoevaluación proporcionaría el tiempo adecuado para la preparación de la información necesaria, así como para un examen preliminar dentro de la universidad. Si el equipo de evaluación necesita información añadida, debería contarse con tiempo para su preparación. En este proceso estarían implicadas todas las partes relacionadas con la biblioteca universitaria.

La consulta de este trabajo estaría restringida a las personas relacionadas con la biblioteca y no deberían estar sujetas a decisiones previas en lo que se refiere a sus resultados.

Los informes y recomendaciones resultantes deberían revisarse por los responsables competentes de la biblioteca y de la universidad, debiendo existir la oportunidad de aclarar malentendidos, así como de proporcionar datos con posterioridad.

Los criterios para la evaluación de los recursos y servicios bibliotecarios se exponen en la siguiente sección de estas normas. Es necesario adaptar todos los criterios a las circunstancias de cada institución, como parte del proceso de análisis. Cualquiera que sean los criterios, deben reflejar los puntos de vista de todos los participantes y aparecer claramente definidos.

3) *Resultado*

Los resultados de todo análisis o evaluación deberían facilitarse por escrito a todos los responsables de la gestión de la biblioteca, quienes deberían tener la oportunidad de responder o ampliar. El examen final debería convertirse en la base para futuras acciones por parte de la institución.

El resultado del informe y su discusión debería constituir una reevaluación de las metas y objetivos de la biblioteca. Deberían tenerse en cuenta las limitaciones presupuestarias y operativas, así como deberían establecerse expectativas realistas para el futuro. Mediante este proceso la universidad y la biblioteca pueden mantener un práctico equilibrio entre sus servicios y su misión.

SECCIÓN D: CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las preguntas que vienen a continuación se sugieren como medio para conseguir la evaluación apropiada de la biblioteca. Podrían existir otras más apropiadas para bibliotecas universitarias en particular, aunque todas las bibliotecas deberían usar cualquier medida disponible a nivel local.

1) *Planeamiento*

- A) ¿Cuenta la institución con la biblioteca para su proceso de planificación?
- B) ¿Existen planes para el desarrollo futuro de la biblioteca?
- C) ¿Son adecuados los mecanismos para llevar a cabo dichos planes?
- D) ¿Reflejan estos planes que se han llevado a cabo las consultas adecuadas dentro de la universidad?
- E) ¿Participa el personal de la biblioteca en el planeamiento y toma de decisiones de manera apropiada?
- F) ¿Existen estrategias definidas para alcanzar las metas establecidas?
- G) ¿Son realistas los objetivos y programas?

2) *Adecuación del presupuesto*

- A) ¿Resultan suficientes los recursos presupuestarios para mantener las actividades y asegurar sus futuros desarrollos?
- B) ¿Se puede con el presupuesto asignado mantener la compra o la provisión de acceso a toda la gama de materiales bibliotecarios que se solicitan?
- C) ¿Se puede mantener con el presupuesto el número y categorías de personal adecuado a los programas que se ofrecen?
- D) ¿Son adecuados el salario y los incentivos y se orientan a favorecer la continuidad del personal y a reconocer los logros?
- E) ¿Proporciona el presupuesto el apoyo adecuado para otros gastos operativos, incluidos los servicios automatizados?
- F) ¿Proporciona el presupuesto el soporte adecuado para programas nuevos e innovaciones?
- G) ¿Permite el proceso de distribución del presupuesto la realización de las consultas adecuadas?
- H) ¿Tiene la dirección de la biblioteca un grado suficiente de discrecionalidad y control sobre el gasto del presupuesto asignado?

3) *Adecuación de los recursos humanos*

- A) ¿Es suficiente la cantidad de personal para los servicios ofrecidos?
- B) ¿Es ajustada la distribución de personal entre los programas?
- C) ¿Es apropiada la proporción entre personal profesional y de apoyo en relación a los programas desarrollados?
- D) ¿Existe algún programa establecido de formación del personal con vistas a mantener y mejorar la formación y destrezas del personal de la biblioteca?
- E) ¿Se tienen suficientemente en cuenta las necesidades de personal en la planificación de nuevos proyectos o en la expansión de los existentes?
- F) ¿Están formuladas de manera apropiada las políticas y procedimientos para llevar a cabo adecuadamente los asuntos de personal y se encuentran a disposición del personal? ¿Figuran por escrito? ¿Favorecen la eficacia o la obstaculizan?
- G) ¿Existen medios de análisis de la utilización del personal/análisis del trabajo para asegurarse de que los puestos se asignan según el nivel y que el personal está ejecutando su trabajo de manera apropiada en cada nivel?

4) *Adecuación de la colección*

- A) ¿Existe una política por escrito de gestión de la colección?
- B) ¿Hace referencia esta política a la satisfacción del usuario?
- C) ¿Se tiene en cuenta la posibilidad de cambio en las necesidades académicas?
- D) ¿Qué criterio se utiliza para determinar el nivel y tamaño de las colecciones?
- E) ¿Queda de manifiesto la existencia de áreas infradotadas?
- F) ¿Quedan de manifiesto las áreas dotadas en exceso?
- G) ¿Reflejan las adquisiciones en curso un nivel suficiente de apoyo a los docentes?
- H) ¿Hay suficiente dedicación a la evaluación de las colecciones?
- I) ¿Está prevista la transferencia y reubicación de colecciones o partes de colecciones para cuando se considere necesario?
- J) ¿Se tienen en cuenta las relaciones de cooperación de tipo consorcio u otras?

5) *Adecuación de edificios y equipamiento*

- A) ¿Son suficientes las instalaciones para albergar al personal y colecciones?
- B) ¿Es adecuado el mantenimiento de los edificios?

- C) ¿Existen previsiones de espacios?
- D) ¿Existen los medios adecuados para la utilización por parte de los minusválidos?
- E) ¿Se adecuan a los programas que se ofrecen el tipo, cantidad y ubicación del equipamiento?
- F) ¿Es adecuado el mantenimiento del equipamiento?
- G) ¿Existe algún remanente en el presupuesto para mejorar, reparar o reemplazar el equipamiento?
- H) ¿Existen planes reales para la utilización de tecnologías nuevas o mejoradas?

6) *Acceso y disponibilidad de las colecciones*

- A) ¿Están claramente definidas y rápidamente disponibles las políticas que regulan el acceso y uso de las colecciones?
- B) ¿Están ubicadas adecuadamente las colecciones?
- C) ¿Están las colecciones, de hecho, accesibles y disponibles?
- D) ¿Son idóneos los registros bibliográficos?
- E) ¿Es suficiente el personal dedicado a la automatización, servicios técnicos u otras funciones relacionadas con la colección?
- F) ¿Con qué rapidez es capaz la biblioteca de proporcionar los materiales que posee?
- G) ¿Qué tipo de programas cooperativos existen?
- H) ¿Es adecuado el nivel de apoyo del personal?

7) *Preservación y conservación*

- A) ¿Dispone la biblioteca de controles ambientales apropiados?
- B) ¿Cuenta la biblioteca con algún plan de emergencia?
- C) ¿Existe la cantidad adecuada en el presupuesto de la biblioteca para la preservación y restauración de libros dañados, deteriorados por el tiempo o quebradizos?
- D) ¿Cuenta la biblioteca con garantías suficientes contra pérdidas, mutilaciones o robos?

8) *Utilización de los recursos*

- A) ¿Cuál es la política de la biblioteca acerca del uso de los recursos?
- B) ¿Cuánto se utiliza la colección?

- C) ¿En qué medida se hace buen uso de la colección?
- D) ¿Cuál es el grado de satisfacción?
- E) ¿Cuál es la relación entre el tamaño, el índice de crecimiento y la utilización de la colección?

9) *Idoneidad de los servicios*

- A) ¿Qué tipo de servicios se ofrecen? ¿Con qué frecuencia?
- B) ¿Se adecuan estos servicios a la misión de la biblioteca?
- C) ¿Se ofrecen los servicios en los lugares adecuados?
- D) ¿Qué estadísticas u otras medidas cualitativas y cuantitativas se utilizan?
- E) ¿Es adecuado el tamaño y distribución del personal destinado en los servicios al público con relación al número y tipología de los usuarios?

APÉNDICE I

NORMAS, DEFINICIONES Y DIRECTRICES

Las normas, definiciones y directrices relativas a aspectos específicos de las bibliotecas universitarias podrían proporcionar una valiosa guía adicional para la evaluación. Debido a las diferencias de tamaño y a las diferencias y variaciones en los programas de las universidades, las normas que se exponen a continuación podrían no ser útiles para todas las bibliotecas. Por ejemplo, los «Standards for College Libraries» podrían ser una buena guía para las bibliotecas pequeñas, al establecer unas normas mínimas para colecciones e instalaciones, pero tendrá menor interés para las grandes bibliotecas de investigación. Se remite al lector al «ALA Handbook of Organization» para una lista más completa de normas y directrices. La American Library Association proporciona separatas de la mayoría de estos materiales.

Los títulos que se describen a continuación están clasificados de acuerdo a los encabezamientos de epígrafes de las normas tal como figuran en la Sección B.

Apoyo presupuestario

ALA, ACRL. «Standards for College Libraries». *College and Research Libraries News*, 47, N. 3 (March, 1986): 189-200.

Recursos humanos

ALA, ACRL. «Guidelines and Procedures for the Screening and Appointment of Academic Librarians». *College and Research Libraries News*, 38, N. 8 (September 1977): 231-33.

ALA, ACRL. «Model Statement of Criteria and Procedures for Appointment, Promotion in Academic Rank, and Tenure for College and University Librarians». *College and Research Libraries News*, 48, N. 5 (May 1987): 247-54.

ALA, ACRL. «Standards for Ethical Conduct for Rare Book, Manuscript, and Special Collections Librarians». *College and Research Libraries News*, 48, N. 3 (March 1987): 134-35.

ALA, ACRL. «Standards for Faculty Status for College and University Librarians». *College and Research Library News*, 35, N. 5 (May 1974): 112-13.

ALA, ACRL. «Statement on Collective Bargaining» (1975). Fotocopia.

ALA, ACRL. «Statement on Terminal Professional Degree for Academic Librarians» (1975). Fotocopia.

ALA, ACRL, Association of American Colleges, and American Association of University Professors. «Statement on Faculty Status of College and University Librarians». *College and Research Libraries News*, 35, N. 2 (Febrero 1974): 26.

ALA. Office for Library Personnel Resources. «Comparable Rewards: The Case for Equal Compensation for Non-Administrative Expertise». Chicago: ALA, 1979.

ALA. Office for Library Personnel Resources. «Guidelines for Affirmative Action Plans». Chicago: ALA, 1976.

ALA. Office for Library Personnel Resources. «Library Education and Personnel Utilization». Chicago: ALA, 1976.

Colecciones

ALA, ACRL. «Guidelines on Manuscripts and Archives». Compilation of policy statements prepared by the ACRL Rare Books Committee on Manuscripts Collections. 1977. Fotocopia.

ALA. Resources and Technical Services División. «Guidelines for Collection Development. Edited by David L. Perkins. Chicago: ALA, 1979.

ALA. Resources and Technical Services División. «Guidelines for Handling Library Orders for Inprint Monographic Publications. 2nd ed. Chicago: ALA, 1984.

ALA. Resources and Technical Services División. «Preparation of Archival Copies of Theses and Dissertations», by Jane Boyd and Don Etherington. Chicago: ALA, 1986.

Instalaciones

ALA, ACRL. «Access Policy Guidelines». *College and Research Libraries News*, 36, N. 10 (November 1975): 322-23.

ALA, ACRL and Society of American Archivists. «Joint Statement on Access to Original Research Materials». *College and Research Libraries News*, 40, N. 4 (April 1979): 111-12.

ALA, ACRL. «Guidelines for the Security of Rare Books, Manuscripts, and Other Special Collections». *College and Research Libraries News*, 43, N. 3 (March 1982): 90-93.

Programas y servicios

ALA, ACRL. «Guidelines for Audiovisual Services in Academic Libraries». *College and Research Libraries News*, 48, N. 9 (October 1987): 533-36.

ALA, ACRL. «Guidelines for Bibliographic Instruction in Academic Libraries». *College and Research Libraries News*, 38, N. 4 (April 1977): 92.

ALA, ACRL. «Guidelines for Branch Libraries in College Universities». *College and Research Libraries News*, 36, N. 9 (October 1975): 281-83.

ALA, ACRL. «Guidelines for Extend Campus Library Services». *College and Research Libraries News*, 43, N. 3 (March 1982): 86-88.

ALA, ACRL. «The Mission of an Undergraduate Library: Model Statement». *College and Research Libraries News*, 48, N. 9 (October 1987): 542-44.

ALA, Reference and Adult Services Division. «A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines». Chicago: ALA, 1979.

Programas cooperativos

ALA, Reference and Adult Services Division. «Interlibrary Loan Code for Regional, State, Local, or Other Special Groups of Libraries». *RQ*, 20, N. 1 (Fall 1980): 26-28.

INTERNATIONAL Federation of Library Associations and Institutions. Section of Interlibrary Lending. «International Lending Principles and Guidelines for Procedure (1978)». *RQ*, 20, N. 1 (Fall 1980): 32-36.

ALA, Reference and Adult Services Division. «National Interlibrary Loan Code, 1980». *RQ*, 20, N. 1 (Fall 1980): 29-31.

APÉNDICE 2

MATERIALES DE APOYO

Los ejemplares que se describen a continuación proporcionan información adicional relativa a la aplicación de las normas citadas a las bibliotecas. La selección se realizó con vistas a ampliar las normas, al proporcionar una guía adicional para la evaluación de las bibliotecas universitarias o el establecimiento de cri-

terios. Se considera que las referencias citadas constituyen la mejor introducción a la materia. En algunos casos, se citan artículos de revista, siempre que no haya monografías disponibles sobre el tema. Los comentarios están únicamente para sugerir la manera mediante la cual cada obra complementa las normas.

Se recuerda al lector que las estadísticas recopiladas por la Association of College and Research Libraries (ACRL), de la American Library Association, y por la Association of Research Libraries (ARL) contienen un sinnúmero de datos comparativos de utilidad para el desarrollo de perfiles de instituciones parejas. Además, SPEC Kits, publicada por la ARL, y CLIP Notes, publicada por la ACRL, pueden ser útiles para sintetizar el perfil genérico de una biblioteca de investigación.

Las referencias que se citan a continuación están ordenadas según los epígrafes de las normas expuestas en la Sección B.

Presupuestos

College & University Business Administration. Edited by Lanora F. Welzenbach. 4th ed. Washington, D.C.: National Association of College and University Business Officers, 1982.

Se trata de un manual de referencia prestigioso para administradores de universidades implicados en el establecimiento de procedimientos de gestión, incluida la planificación presupuestaria. Aunque contiene poca información directamente relacionada con la evaluación de bibliotecas, se tratan con claridad los temas referentes a la estructura organizativa, proceso de dotación presupuestaria y los procedimientos administrativos recomendados y que son típicos en la mayoría de los campus. Este trabajo facilita el entendimiento del proceso que se genera al instalar la biblioteca en el contexto institucional. También describe las prácticas contables a menudo exigidas a las bibliotecas.

Ratio, Analysis in Higher Education: A Guide to Assessing the Institution's Financial Condition, New York: Peat, Marwick, Mitchell, 1980.

Este libro trata de proporcionar una guía explícita para obtener información de los informes financieros de una institución acerca de su situación. La obra explica los rudimentos de la hoja de contabilidad y la refunde en proporciones diseñadas para la evaluación comparada de la salud de una institución con relación a otras semejantes.

Recursos humanos

RIGGS, Donald E. *Strategic Planning for Library Managers*. Phoenix: Orix Press 1984.

Para desarrollar la misión, metas y objetivos se necesita una planificación substancial. Esta obra proporciona una visión general del proceso de planificación estratégica, de manera que los gestores de las bibliotecas puedan entender mejor

la situación actual de sus bibliotecas, hacia dónde van y cuál es el mejor camino para llegar.

CHRISTINASEN, Dorothy E., Roger Davis, and Jutta Reed-Scott. *Guide to Collection Evaluation through the Use and User Studies*. Chicago: ALA, 1983.

«Este documento fue preparado por el Subcommittee of Use and User Studies Collection Management and Development committee of RTSD... para proporcionar a los bibliotecarios y otros un resumen de la tipología y métodos existentes para determinar la medida en que... los fondos de la biblioteca se utilizan. No pretende preparar a los bibliotecarios rápidamente para hacer estudios de utilización o de usuarios con el fin de evaluar las colecciones, sino más bien para que identifiquen el tipo de estudio que más se adapta a sus necesidades.»

HALL, Blaine H. *Collection Assessment Manual for College and University Libraries*. Phoenix: Orix Press, 1985.

Este manual está pensado para proporcionar al lector las herramientas para el planeamiento de la evaluación de la colección, la aplicación de técnicas de medición correctas, análisis de resultados y presentación de conclusiones, con vistas a determinar el grado de efectividad alcanzado en el cumplimiento de los objetivos relativos a la colección.

NATIONAL ENQUIRY INTO SCHOLARLY COMMUNICATION. *Scholarly Communication: the Report of the National Enquiry*. Baltimore: John Hopkins University Press, 1979.

«Informe de un exhaustivo trabajo de investigación de tres años dirigido bajo los auspicios del American Council of Learned Societies». Este examen de la situación de la comunicación moderna a través de los libros y revistas científicas proporciona una ayuda eficaz a los bibliotecarios que intentan comprender los métodos utilizados por los investigadores para documentar y compartir sus trabajos.

REED-SCOOT, Jutta. *Manual of the North American Inventory of Research Library Collections*. Washington. D.C: Office of Management Studies, Association of Research Libraries, 1985.

El marco analítico desarrollado por el Research Library Group, conocido como el RLG Conspectus, se extendió a partir del proyecto de inventario Norteamericano de la ARL. Este manual documenta la metodología codificada por la Office of Management Studies de la ARL con vistas a la evaluación comparada de las colecciones con respecto a los perfiles de otras bibliotecas. El grado de cobertura de las colecciones puede identificarse a través de una herramienta normalizada para la descripción y evaluación con el uso de este manual.

STUBBS, Kendon. *Quantitative Criteria for Academic Research Libraries*. Chicago: ALA, 1984.

Mediante el uso de técnicas estadísticas, el autor desarrolla unas directrices cuantitativas a partir del estudio estadístico HEGIS para distinguir las bibliotecas de investigación de las que no lo son. Sobre la base de esta investigación, se sugieren una serie de criterios mínimos para las bibliotecas de investigación. Esta información puede resultar útil para algunas bibliotecas que entran en el campo de las directrices de estas normas y buscan criterios cuantitativos para articular su misión.

Use of Library Materials: The University of Pittsburgh Study. New York: M. Dekker, 1979.

Este estudio intenta establecer «el grado de utilización de los fondos bibliotecarios y el coste total de dicho uso», a la vez que busca desarrollar un modelo útil para predecir el beneficio dentro de los crecientes gastos de la biblioteca. Aunque ampliamente criticado, es uno de los pocos intentos cuantitativos que se han hecho para servir de modelo en el campo del desarrollo de las colecciones.

Instalaciones

METCALF, Keyes De Witt. *Planning Academic and Research Library Buildings*. 2nd. ed. by Philip D. Leighton and David C. Weber. Chicago: ALA, 1986.

Esta obra, puesta al día de la edición de 1956 y que viene a ser la Biblia en cuanto a directrices para edificios, está dirigida a bibliotecarios y arquitectos. Los cuadros proporcionan fórmulas y otras informaciones de interés relativas a normas sobre espacios, iluminación, organización y otros factores.

Programas y servicios

ALA, ACRL. *Evaluating Bibliographic Instruction: A Handbook*. Chicago: ALA, 1983.

Además de ofrecer una introducción a los conceptos básicos de evaluación, este manual está pensado para proporcionar al lector las herramientas para evaluar la eficacia de los programas de instrucción bibliográfica. Los capítulos presentan contribuciones de diversos autores.

CRONIN, Mary J. *Performance Measures for Public Services in Academic and Research Libraries*. Washington, D.C.: Office of Management Studies, Association of Research Libraries, 1985.

«La calidad del servicio en las bibliotecas universitarias... se define en términos de necesidades del usuario y las destrezas del personal bibliotecario en evaluar y satisfacer dichas necesidades». Este documento abarca la teoría, aplicación básica y

potencial de la medición de la actividad en las bibliotecas universitarias. Proporciona un punto de partida para la evaluación de la eficacia de las bibliotecas universitarias en satisfacer las necesidades de los usuarios y los objetivos académicos.»

Determining Effectiveness of Campus Services. Robert A. Scott, editor. San Francisco: Jossey-Bass, 1984.

Incluye seis trabajos que cubren los principales aspectos referidos a la determinación de la efectividad de los servicios en el campus. Pensado para ser una fuente para aquellos que van a encargarse de evaluar servicios en el campus, tales como la biblioteca, los servicios informáticos, relaciones públicas y servicios al estudiante. Aunque no trata las bibliotecas con exhaustividad, la información de interés para otros servicios puede proporcionar percepciones útiles para la metodología de evaluación en general.

DOUGHERTY, Richard M. «Libraries and Computing Centers: A Blueprint for Collaboration». *College and Research Libraries*, 48, N. 4 (july 1987): 289-96.

Para la institución que se encuentra en una fase de articulación de la misión de la biblioteca, este artículo proporciona un modelo útil para establecer las relaciones de la biblioteca con el centro de cálculo en un campus único.

KANTOR, Paul B. *Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1984.

Las bibliotecas que funcionan en un entorno que «exige, apoya y evalúa» necesitan medios para determinar el cumplimiento de los objetivos. Las tres medidas de eficacia que proporciona este manual ofrecen medios concretos para que el personal de la biblioteca determine la efectividad de los programas bibliotecarios en el cumplimiento de la misión de la biblioteca. El modelo cubre las áreas de la disponibilidad, accesibilidad y análisis de los tiempos de demora.

LANCASTER, F. Wilfrid. *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington, D.C.: Information Resources Press, 1977.

Se trata de un manual general sobre procedimientos y técnicas para usar en la evaluación de los diversos servicios de la biblioteca, donde la evaluación se define como una comparación entre la actividad y los objetivos.

Reference Policy and Administrative Documents, edited by Paula D. Watson. Chicago: ALA, 1985.

Paula Watson publicó la documentación referente a las políticas relacionadas con los servicios de referencia, servicios en línea y desarrollo de la colección de referencia, que habían sido recogidos como respuesta a un estudio dirigido por RASD. Estas definiciones de líneas de acción, junto con los esquemas organizativos y descripciones de tareas que se adjuntan, proporcionan información comparada sobre la organización de los departamentos de referencia.

WATSON, Paula D. *Reference Services in Academic Research Libraries*. Chicago: ALA, 1986.

Se trata de un informe sobre los resultados de un estudio realizado en sesenta y seis bibliotecas de investigación grandes y medianas sobre organización, personal y operaciones funcionales de los departamentos de referencia de las bibliotecas de investigación. El análisis de la instrucción bibliográfica y los servicios de búsqueda en línea proporcionan información comparada añadida.

Programas universitarios en general

BOYER, Ernest L. *College: The Undergraduate Experience in America*. New York: Harper & Row, 1987.

Sólido análisis sobre la situación de la enseñanza de primer ciclo en los Estados Unidos en los años ochenta, este informe proporciona muchos puntos de vista útiles con relación a las líneas de cambio que afectarán a la misión y organización de las bibliotecas. El trabajo, basado en la visita a veintinueve campus representativos, así como estudios exhaustivos dirigidos en varios cientos más, hace numerosas recomendaciones para cambiar la orientación de los programas actualmente en vigor en los colegios universitarios. Dichos cambios afectarán al diseño organizativo de las bibliotecas.

FLOWER, Kenneth E.: *Academic Libraries on the Periphery: How Telecommunications Information Policy Is Determined in Universities*. OMS, ARL Occasional paper, N. 11. Washington, D.C.: Office of Management Studies, Association of Research Libraries, 1986.

Se estudia la evaluación en veintiséis universidades para revelar que las bibliotecas tienden a estar fuera de los procesos de toma de decisiones que determinan las políticas de telecomunicaciones en los campus.

GARVIN, David A. *The Economics of University Behavior*. New York: Academic Press, 1980.

Este análisis realizado por un economista, describe la universidad con un modelo que la caracteriza como una organización potenciadora de prestigio sujeta a las fuerzas del mercado, lo que ayuda a explicar la conducta de la comunidad universitaria. Proporciona puntos de vista útiles en los temas que configuran la institución.

HARDESTY, Larry L., Jamie Hastreiter y David Henderson. *Mission Statements for College Libraries* CLIP Note 5. Chicago: ALA, 1985.

Se trata de un conjunto de definiciones de la misión actual de veintiséis instituciones cuyo tamaño varía desde pequeños colegios universitarios hasta universidades de cierta envergadura. Incluye también definiciones de seis agencias de acreditación regionales.

Capacidad de respuesta ante el cambio

MORÁN, Barbara B. *Academic Libraries: The Changing Knowledge Centers of Colleges and Universities*. Washington, D.C.: Association for the Study of Higher Education, 1984.

El impacto de las nuevas tecnologías, los costes crecientes, problemas de preservación física y las nuevas tendencias en la gestión necesitan una articulación clara por parte de los administradores de la universidad de cara a los problemas de las bibliotecas. Este trabajo intenta codificar en un lugar aquellos aspectos que conducen a la reestructuración de las bibliotecas universitarias durante los períodos de cambios substanciales y proporciona una síntesis esencial para comunicar las opciones a las autoridades universitarias.

Priorities for Academic Libraries. Thomas J. Galvin and Beverly P. Lynch, Editors. San Francisco: Jossey-Bass, 1982.

Esta colección de trabajos, escritos por bibliotecarios y responsables universitarios, editados por Thomas J. Galvin y Beverly Lynch, proporciona una visión general de los cambios que han provocado las bibliotecas para moverse desde el dominio de la negligencia benigna hasta el centro de la atención administrativa. Dicha atención a menudo exige a los bibliotecarios rearticular las bases fundamentales sobre las que se asienta su empresa. El objetivo de este trabajo es ayudar en dicha tarea.