

## RESEÑAS

*Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva* / Fushimi, Marcela, coord. Buenos Aires: Alfagrama, 2011. 192 p. (Biblioteca Alfagrama). ISBN 978-987-1305-62-9. U\$S 28.00.

En los últimos tiempos, con el advenimiento de la sociedad de la información y el cambio de paradigma en cuanto a la generación y uso de la información, para que cualquier biblioteca pueda llevar adelante una gestión eficiente es necesario que afronte evaluaciones para medir su desempeño y la calidad de sus servicios.

Las universidades también se vieron afectadas por este cambio en sus actividades académicas y de investigación y en los procesos de acreditación de calidad de la enseñanza, involucrando a las bibliotecas en la medición de diferentes aspectos para llegar al logro de los objetivos propuestos. En consecuencia, es importante que las bibliotecas universitarias puedan evaluar el rendimiento y la calidad de las distintas actividades desarrolladas como, por ejemplo, sus servicios, sus colecciones, su infraestructura, su personal, la satisfacción de sus usuarios y su presupuesto, entre otras facetas, aplicando distintos indicadores y estándares internacionales para conocer el grado de calidad y desempeño que cumplen en la comunidad a la que sirven.

El presente libro es un significativo aporte a este tema e invita a encarar este reto, dado que propone una guía con prácticas reales para enfrentar el desafío de evaluar los servicios que brindan las bibliotecas universitarias, lograr mejoras de calidad y planificar actividades. Aborda una metodología en especial, que fue aplicada en una red de bibliotecas de este tipo en la Argentina, la Red Roble, Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP).

En el año 2006, un grupo de investigadores de esta Universidad junto con otros de la Universidad de Granada de España presentaron un proyecto a la Agencia Española de Cooperación Internacional: “*Hacia la calidad en bibliotecas universitarias: desarrollo de una metodología de evaluación con soporte informático y basada en indicadores para mediciones cuantitativas y cualitativas*”, el cual fue aprobado. A raíz de este proyecto con España, ambos grupos desarrollaron una metodología de evaluación de bibliotecas para realizar mediciones con base en datos estadísticos y en encuestas de satisfacción de usuarios. Además, otro de los objetivos planteados por el grupo fue avanzar en la definición de indicadores de impacto/beneficio y en el desarrollo de indicadores de medición de uso de colecciones digitales.

Los investigadores de la universidad española, coordinados por Javier López Gijón, forman parte del área de Biblioteconomía y de Ciencias de la

Computación de esa Universidad y algunas de sus líneas de investigación, además de la evaluación de bibliotecas, son la web semántica, la recuperación de información web y las bibliotecas digitales.

Los integrantes del grupo argentino, coordinado por Marcela Fushimi, son todos docentes e investigadores del Departamento de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata. Muchos de ellos, además, son responsables de las bibliotecas donde se llevó a cabo el proyecto de evaluación.

A lo largo de todo el año 2007 se desarrollaron distintas actividades para cumplir con los objetivos planteados en el proyecto como, por ejemplo, acordar la metodología de evaluación a utilizar, las modificaciones y adaptaciones para la realización de la encuesta, la capacitación de los bibliotecarios participantes, el desarrollo de una herramienta web para automatizar la captura de datos estadísticos de las distintas bibliotecas para el cálculo de indicadores, la realización de la encuesta de calidad, el procesamiento de la información relevada con su tabulación, el análisis y la generación de indicadores de diagnóstico y rendimiento y la difusión de los resultados obtenidos en un Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas.

Para llevar adelante el proceso de evaluación en las distintas bibliotecas de la Universidad de La Plata se aplicó una metodología que utiliza dos enfoques, que se complementan, en el análisis del estudio: la evaluación objetiva, que obtiene datos concretos de su estado y funcionamiento y la evaluación subjetiva que obtiene los datos extraídos de las opiniones y juicios de valor de los usuarios.

La obra se estructura en 5 capítulos, elaborados por algunos de los integrantes argentinos que participaron en el proyecto. El primero, a cargo de la coordinadora y de Sandra Miguel, se ocupa de introducir los conceptos teóricos del tema, a la vez que se refiere a los distintos enfoques y tipos de evaluación que pueden encararse para alcanzar un grado de eficacia determinado y lograr los resultados deseados dentro de un servicio de información. Además, presenta una breve reseña de las diferentes iniciativas e instituciones internacionales vinculadas con la evaluación del rendimiento y desempeño de las bibliotecas, especialmente las que se refieren a bibliotecas universitarias. La mayoría son asociaciones profesionales que elaboraron estándares y normas en diferentes países y que fueron consultados para desarrollar este libro.

El segundo capítulo, a cargo de Marcela Fushimi, es el más extenso de la obra. Aborda una de las perspectivas propuestas: la evaluación objetiva, donde se analiza su método y como se aplicó en las diferentes bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata siguiendo los pasos que se detallan a continuación: 1) identificación y relevamiento de datos estadísticos sobre sus características y funcionamiento, para ello se desarrolló específicamente un formulario estadístico diseñado bajo una aplicación web. 2) procesamiento de esos datos recolectados

para obtener y definir indicadores de primer y segundo nivel, que son los que contribuyen a determinar si se han conseguido los objetivos formulados. Para cada indicador propuesto se indica: nombre, definición, uso y objetivos, fórmula de cálculo, análisis e interpretación, estándares relacionados, si existieran, y ejemplos en relación con la red de bibliotecas de la UNLP. Y 3) interpretación y análisis de los resultados obtenidos exponiendo las conclusiones sobre lo observado y las recomendaciones sugeridas.

En el siguiente apartado, redactado por Mónica G. Pené y Cecilia Rozemblum, se presenta la otra perspectiva, la evaluación subjetiva, la cual ofrece la visión del usuario con respecto a su biblioteca. Para saber la opinión de los mismos se utilizó la metodología LibQUAL+, herramienta que permite conocer la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por las percepciones de los usuarios. Se describe en detalle esta metodología, sus orígenes y su alcance, así como también la adaptación de este modelo al ámbito español por miembros del grupo Secaba de la Universidad de Granada. Se reseñan las distintas experiencias en bibliotecas españolas y latinoamericanas y se culmina con el análisis, en especial, de la aplicación a Roble, la red de bibliotecas de la UNLP. La implementación de esta encuesta de calidad del servicio se llevó a cabo en los meses de junio y julio de 2007 y estuvo dirigida a todos los tipos de usuarios de la comunidad académica. Si bien se utilizó la adaptación del modelo al ámbito español fue necesario adecuar la encuesta al contexto local. Se analizan los resultados obtenidos por dimensiones, por participación, por tipos de usuarios y por tipos de preguntas, se realizan comparaciones con otras bibliotecas y se presentan las conclusiones establecidas. Del mismo modo que en el capítulo anterior, se incluye una gran cantidad de gráficos y cuadros que facilitan la lectura y entendimiento y ayudan a la comprensión e interpretación de los datos relevados.

En el cuarto capítulo, por Claudia González y Sandra Miguel, se buscan distintas estrategias para la medición del impacto de las bibliotecas en el ámbito de la institución académica y de la sociedad, y se brindan, además, posibles indicadores para medir el impacto en diferentes servicios.

Finalmente, Mariana Pichinini expone algunas limitaciones y críticas en la aplicación de los dos métodos utilizados en la evaluación de las bibliotecas de la UNLP y los múltiples factores que intervinieron en su empleo.

Cada capítulo cuenta con sitios web y bibliografía propia de los temas tratados, en su mayoría, disponibles en línea.

Por último, se incluyen en el Anexo: el Formulario Estadístico utilizado, ejemplos de definiciones de datos que son necesarios aclarar para la correcta interpretación de los mismos y el Modelo de Encuesta LibQUAL+ aplicado por la red de bibliotecas para la evaluación.

Podemos decir que la obra reseñada señala una senda a seguir a todos los profesionales que están al frente de bibliotecas y que desean evaluar su desempeño, presentando una metodología específica y comprobada en una institución nacional, así como también sería de mucha utilidad para los profesores a cargo de materias relacionadas con esta temática, dado que constituye un ejercicio de aplicación concreto de evaluación.

SILVIA CONTARDI

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas  
Facultad de Filosofía y Letras - UBA

*Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay* / María Cristina Pérez Giffoni y Martha Sabelli. Montevideo: Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines de la Universidad de la República de Uruguay, 2010. (Colección Información y Sociedad; no. 5). 319 p. ISBN 978-9974-0-0637-9.

Como mencionan las autoras de esta obra, María Cristina Pérez Giffoni –Licenciada en Bibliotecología por la Universidad de la República con posgrados en la disciplina– y Martha Sabelli –Doctora en Documentación por la Universidad de Alcalá de España y también Licenciada en Bibliotecología por la Universidad de la República–, es recién a partir del año 1992 que en Uruguay comienza a desarrollarse la investigación y docencia en Estudios de usuarios en el marco de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines de la Universidad de la República, donde ambas autoras son docentes de diferentes asignaturas y a partir de donde surgen y se han concretado algunas de las investigaciones aquí presentadas.

Las investigaciones, con una duración de uno a tres años, fueron realizadas entre 1992 y 2010. En algunas de ellas participaron ambas autoras, mientras que en otras, participó solamente alguna de las autoras junto a colaboradores y asesores en otras disciplinas. Dichas investigaciones buscan indagar sobre las necesidades, demandas, búsqueda, uso y producción de información en diferentes colectivos de usuarios, es decir, en todos los elementos presentes en el ciclo de información/comunicación. Uno de ellos, particularmente, acota su alcance al uso de información electrónica.

Si bien el objetivo de la obra no es presentar un análisis histórico ni teórico-metodológico sobre la temática, se ofrece una síntesis breve y actualizada de los enfoques teóricos y metodológicos más importantes en la materia y su respectiva bibliografía. Entre las definiciones presentadas sobre el concepto de usuario de información, las autoras detallan su propia definición “...persona relacionada real o potencialmente con el recurso de información...individuo que con toda su