

La biblioteca de la Universidad Abierta Para Adultos en el contexto de la autoevaluación institucional

*Arismendi Rodríguez García, M.A.**

La Universidad Abierta para Adultos, UAPA, a lo largo de sus doce años como líder y pionera en educación abierta y a distancia en la República Dominicana, ha hecho de la evaluación una cultura interna permanente. Eso le ha permitido exhibir los estándares de calidad y excelencia que, hoy por hoy, ostenta en el escenario de la educación superior.

Según D'Agostino (2002):

“En su más amplio sentido, el término evaluación, con independencia del campo en que se aplica, se vincula estrechamente con el hecho de juzgar el valor de algo: características de las personas, procesos, cosas, fenómenos, sistemas, ideas, situacio-

• El autor es Licenciado en Filosofía (Summa cum Laude), por la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra; Maestro Bibliotecario, por la Universidad de Puerto Rico-Recinto Río Piedras. En la actualidad se desempeña como Director de la Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

nes, etc., y de atribuirle o negarle grados de mérito y de calidad” (Pág. 7)

El año 2007, ha sido declarado por las autoridades de la Universidad como el “Año de la Autoevaluación Institucional”. Se busca con esto propiciar un ambiente de autocrítica, que permita contrarrestar debilidades, afianzar fortalezas, detectar oportunidades y posibles amenazas.

En este estudio se pretende brindar una panorámica de la situación de los servicios ofrecidos por el Departamento de Biblioteca, a la luz del proceso de autoevaluación impulsado por la UAPA. Para ello servirán de guía los procesos de consulta organizados por la Universidad, donde se recogen las diversas opiniones de los participantes, posibilitando así el manejo de datos objetivos acerca de los rubros evaluados.

Un proyecto de evaluación de un servicio de información documental tiene, o debería tener, tres objetivos fundamentales, según Fuentes (1999):

1. Proporcionar el máximo servicio a sus usuarios.
2. Examinar los programas actuales.
3. Planificar el futuro del servicio en cuestión.

De modo que, la razón de ser del proceso de autoevaluación de una biblioteca, es poner al descubierto la situación real de la misma, para anclarse al futuro, brindando el mejor servicio posible, sirviendo de apoyo vital al proceso de enseñanza-aprendizaje y orientada hacia la satisfacción de las necesidades de información de toda la comunidad universitaria, como acertadamente sostiene Patalano (2007). Es eso lo que se ha tomado en cuenta a la hora de impulsar la evaluación objeto de este análisis.

Mediante un cuestionario de 28 preguntas, aplicado a una muestra de 103 participantes, se reunieron informaciones objetivas acerca del nivel de satisfacción de los mismos con relación a los servicios de la biblioteca de UAPA.

Al ser cuestionados sobre el nivel de satisfacción de los participantes con el trato recibido del personal de la biblioteca, se presentó el panorama siguiente:

- **Muy satisfecho = 38.78%**
- **Satisfecho = 54.08%**
- **Poco satisfecho = 6.12%**
- **Insatisfecho = 1.02%**

De modo que el 92.86% de los participantes que utilizan habitualmente la biblioteca, según este sondeo, se siente muy satisfecho y satisfecho por la manera en que son tratados por el personal de servicios de la Biblioteca, lo cual da muestra de que, en sentido general, los empleados del departamento poseen la formación, experiencia laboral, entrenamiento y capacidad necesaria para cumplir adecuadamente las responsabilidades que pesan sobre sus hombros.

La Secretaría de Estado de Educación Superior Ciencia y Tecnología, SEESCyT (2006), reconoce que el personal representa el capital más importante de la Biblioteca, y que la cantidad y calidad deberá constituir una garantía para el ejercicio de sus funciones, orientado al logro de la misión y objetivos de la institución a la que pertenecen (Pág. 21). Por eso las instituciones de educación superior deben ser persistentes en la gestión de programas de formación continua para los bibliotecarios y personal auxiliar, a fin de que desempeñen con eficiencia sus labores.

Retomando el cuestionario, se puede resaltar el nivel de satisfacción de los participantes con los servicios de referencia:

- **Muy adecuados = 38.64%**
- **Adecuados = 48.86%**
- **Poco adecuados = 12.50%**
- **Inadecuados = 0.00%**

Como se puede apreciar, el 87.50 % de los encuestados entiende que las orientaciones y ayuda recibidas en la búsqueda y localización de la información es adecuada; tomando en cuenta, como muy bien señala Moya Anegón (1995), que las funciones de referencia “son todas aquellas que tienen por objeto facilitar a los usuarios de la biblioteca el acceso a la información que la biblioteca controla”. (Pág. 66)

En lo relativo a la actualización de los recursos bibliográficos, los resultados son:

- **Muy actualizados = 24.72%**
- **Actualizados = 46.07%**
- **Poco actualizados = 22.47%**
- **Desactualizados = 1.12%**
- **No tengo criterios para opinar = 5.62%**

Se puede ver que, aunque el 70.79 % opina que los materiales de biblioteca están lo suficientemente actualizados (lo cual es muy positivo); un 22.47% los considera poco actualizados, lo que amerita la implementación de acciones tendentes a aumentar el acervo de biblioteca con bibliografías novedosas, a sabiendas de que el conocimiento humano se renueva constantemente.

En lo que concierne al nivel de satisfacción con la disponibilidad de libros de acuerdo al área de formación, tenemos:

- **Muy satisfecho = 29.27%**
- **Satisfecho = 43.90%**
- **Poco satisfecho = 20.73%**
- **Insatisfecho = 6.10%**

El 73.17% se siente satisfecho y muy satisfecho; pero se debe prestar una especial atención al 26.83% que se siente poco satisfecho e insatisfecho con la disponibilidad de textos de su área de estudio.

Sobre la consideración de los participantes de la Universidad Abierta para Adultos acerca de las publicaciones periódicas, tenemos los siguientes resultados:

- **Muy adecuados = 25.30%**
- **Adecuados = 31.33%**
- **Poco adecuados = 16.87%**
- **Inadecuados = 0.00%**
- **No tengo criterios para opinar = 26.51%**

El 56.63% de los encuestados es de opinión favorable. Sin embargo, a lo que realmente se debe prestar atención es al 26.51% que dice no tener criterios para opinar, lo que en otras palabras quiere decir, que este segmento no utiliza las revistas,

periódicos, boletines, memorias, etc., que conforman el acervo hemerográfico. Aunque esta situación es similar en casi todas las instituciones de educación superior, o sea, es un malestar general, no por esto deja de ser inquietante, ya que las publicaciones periódicas ponen a los alumnos y público en general en contacto con los escritos e investigaciones relevantes y de último momento.

En el cuestionario aplicado a los participantes, también se incluyó la interrogante sobre la satisfacción con la utilidad de la base de datos electrónica EBSCO. Con relación al nivel de satisfacción con las informaciones recibidas acerca de dicha base de dato, los resultados fueron:

- **Muy satisfecho = 29.49%**
- **Satisfecho = 16.67%**
- **Poco satisfecho = 8.97%**
- **Insatisfecho = 1.28%**
- **No tengo criterios para opinar = 43.59%**

El 46.16% se siente satisfecho, frente a un 10.25% que muestra insatisfacción. Aunque se puede intuir que el 43.59% que dice carecer de criterios para opinar no posee de las informaciones necesarias sobre la base de datos. La EBSCO fue adquirida recientemente por la Universidad y, a pesar de la campaña de difusión desplegada por la Dirección de Biblioteca, aún son muchos los participantes que ignoran las informaciones básicas acerca de la misma.

Sin embargo, a pesar del desconocimiento que existe acerca de la base de datos EBSCO, la amplia mayoría aprecia su calidad y se siente satisfecho:

- **Muy satisfecho = 26.98%**
- **Satisfecho = 55.56%**
- **Poco satisfecho = 11.11%**
- **Insatisfecho = 6.35%**

Al cuestionárseles sobre la satisfacción con respecto a la utilidad de la EBSCO, los resultados arrojados fueron:

- **Muy satisfecho = 24.00%**
- **Satisfecho = 29.33%**
- **Poco satisfecho = 9.33%**
- **Insatisfecho = 0.00%**
- **No tengo criterios para opinar = 37.33%**

Según estos datos el 53.33% considera de mucha utilidad la base de datos EBSCO; aún así, se debe seguir prestando atención al 37.33% que dice no tener criterios para opinar, ya que esto puede que responda a una falta de información adecuada que les permita utilizar los recursos disponibles en la base de datos.

Estos resultados cobran mucha relevancia, si consideramos el nuevo modelo de biblioteca que exigen los tiempos actuales. La biblioteca o centro de información debe poner a disposición de los usuarios herramientas novedosas, con la capacidad de optimizar los servicios y productos en coherencia con las demandas curriculares y co-curriculares. Así se estaría en consonancia con las disposiciones emanadas de las reglamentaciones oficiales de la SEESCyT (2006), cuando señala, refiriéndose a las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la República Dominicana:

“La Biblioteca deberá estar dotada de los recursos tecnológicos cuya calidad y versatilidad permitan la ejecución de políticas y programas de gestión de recursos de información, coherentes con las demandas de su misión y de su comunidad natural de usuarios. Ellos estarán al servicio del almacenamiento y recuperación de información tanto local como virtual. Permitirán el uso y transferencia de información registrada tanto en soportes tradicionales como en aquellos fruto de los avances o cambios tecnológicos”. (Pág. 32)

La distribución por Escuelas del total de encuestados, presenta el panorama siguiente:

- **Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas = 27.78%**
- **Escuela de Idiomas = 4.17%**
- **Escuela de Negocios = 26.39%**

- **Escuela de Psicología = 27.78%**
- **Escuela de Educación = 5.56%**
- **Escuela de Turismo = 8.33%**

La distribución por nivel académico, reflejó:

- **Ciclo Básico = 10.00%**
- **Del 3er y 5to Ciclo = 11.43%**
- **Del 6to al 9no Ciclo = 37.14%**
- **Más de 10 Ciclos = 41.43%**

Se puede observar que la gran mayoría, cerca del 80%, del total de encuestados están cursando del sexto ciclo en adelante. Esto significa que son participantes con criterios suficientes para evaluar positiva o negativamente los servicios de la Biblioteca de UAPA, dado el tiempo que los mismos han permanecido en la Institución.

La valoración emitida por los participantes, con respecto a los servicios y el personal de la biblioteca de UAPA, ha sido muy positiva en términos generales. Ahora bien, se han observado pequeños baches que precisan de una especial atención, a los fines de ser corregidos y garantizar un servicio de calidad que perdure en el tiempo. De este modo se afianzaría el compromiso coherente de la biblioteca entre su ser y su quehacer, tratando de dar cumplimiento fiel a la misión, visión y valores que le dan identidad a la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Como sostiene Alarcón Echenique (2007), la evaluación es un tema recurrente en la actividad bibliotecaria, que abarca el análisis crítico de todas —o parte— de las actividades y procesos, con la finalidad de determinar la calidad de estas organizaciones, a partir de la validez de los objetivos propuestos y la pertinencia o no de los métodos utilizados, para lo cual se emplean indicadores que facilitan medir cualitativa y cuantitativamente el sistema en su conjunto, ahora con mayor énfasis en la satisfacción del usuario (Pág. 2)

De modo que, si el proceso de evaluación en el que se encuentra inmersa la UAPA, y en específico la biblioteca, deve-

la información relevante, como hasta el momento ha ocurrido, referida al funcionamiento de la misma, esto ayudará sin dudas, en la toma de decisiones y la elaboración de estrategias que tengan como finalidad su perfeccionamiento continuo.

Referencia:

- Alarcón Echenique, Marlén. **“Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica”**. En: ACIMED; Vol. 15, No. 4, (abril, 2007). P. 1-10. (Véase versión electrónica en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=25732895&lang=es&site=ehost-live>) [Consultado el 6.08.2007]
- D'Agostino de Cersósimo, Giuseppa. (2002). **Aspectos teóricos de la evaluación educacional**. Editorial EUNED: San José, Costa Rica.
- Fuentes, Juan José. (1999). **Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información**. Ediciones Trea: España.
- Moya Anegón, Félix de. (1995). **Los sistemas integrados de gestión bibliotecaria: estructuras de datos y recuperación de información**. ANABAD: Madrid, España.
- Patalano, Mercedes. **Proceso de autoevaluación de la biblioteca universitaria [En línea]**. <http://www.amicus.udesa.edu.ar/autoevalu.html> [Consultado el 3.08.2007].
- Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, SEESCyT (2006). **Reglamento de Evaluación para las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana**. SEESCyT: Santo Domingo, República Dominicana.