

# Los bibliotecólogos y los procesos de autoevaluación y acreditación de las universidades chilenas: Sus realidades y desafíos

María-Eugenia Laulié Campos  
Académica Carrera de Bibliotecología  
Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile  
melaulie@upa.cl

---

---

## Resumen

La educación superior ha tenido cambios muy importantes y numerosos países y universidades se encuentran hoy en procesos de evaluar la calidad institucional tanto en cuanto a la educación como a la investigación y los servicios asociados. Desde hace algunos años, los procesos de autoevaluación y acreditación se han convertido en actores principales de las universidades chilenas, analizando los procesos enseñanza-aprendizaje y todo cuanto se relacione con ellos.

Las bibliotecas universitarias chilenas y los bibliotecólogos que en ellas se desempeñan que son tema de esta investigación, forman parte de estos procesos y deben también ser evaluados. Esta investigación trata de conocer las realidades y los desafíos que tienen los bibliotecólogos en el marco de esos procesos, con el objeto de estudiar las formas de mejorar su formación y su desarrollo permanente, clave del éxito en toda organización.

## Palabras claves

Autoevaluación; Acreditación; Bibliotecas Universitarias; Bibliotecólogos

## Abstract

The higher education has experienced very important changes in the last decades and many different countries in the world are involved in institutional quality evaluation process oriented to education and research activities and the associated services. From several years ago, the self-evaluation and accreditation activities have become a common point of interest to Chilean universities because analysing the teaching-learning process and using performance indicators they could to improve and to optimize the education.

Many Chilean universities are currently involved in these activities and also the university libraries and the librarians working there, which are the main subject of this research, are a part of these processes and must be evaluated. This work has made the efforts to know which are the realities and the challenges that the information professionals have in front of self-evaluation and accreditation processes and also present some proposals about the new lines of research and about the professional training that they will need in the future.

## Key Words

Self-evaluation; Accreditation; University Libraries; Librarians

## INTRODUCCIÓN

Nos encontramos en presencia de la revolución más profunda que ha vivido la humanidad. Si el conocimiento es el instrumento para generar nuevo conocimiento y su fuente es la materia gris, es en la educación donde reside la posibilidad de aprender a explotarla. Para responder adecuadamente a este complejo y cambiante mundo del conocimiento y de la información, la educación superior debe experimentar una profunda transformación donde la participación activa de todos sus miembros permita el manejo y la construcción de los conocimientos.

La calidad está en la agenda de todas las instituciones de educación superior a partir de un estudio de Unesco, el cuál hace ya más de una década manifestaba un relevante interés por tener una visión de los aspectos concordantes que a escala mundial pudieran tener las instituciones de educación superior con el objeto de determinar los pilares para construir o rediseñar universidad hacia el futuro.

El Informe a la Unesco presentado por la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, que ha encabezado Jacques Delors (1996), ha pasado a ser una referencia obligada en el análisis de la educación en el mundo y su prospectiva. Este informe pretende re-situar a la educación como el proceso esencial para conseguir el desarrollo humano, donde toda persona pueda alcanzar la capacidad de hacerse cargo de su destino con el fin de contribuir al desarrollo de la sociedad en que vive, fundando el desarrollo en la participación responsable de los individuos y comunidades.

Asimismo, señala que la educación superior debe transformarse en un “gran espacio abierto” a nuevas dimensiones, tales como innovaciones curriculares, vinculaciones con la sociedad y el mundo del trabajo y de la producción, incorporaciones de jóvenes de todos los sectores sociales, acogida de la población adulta, interrelación entre los distintos niveles de educación superior, variedad de programas, calificaciones de competencias, entre las más relevantes.

De allí se desprenden los cuatro pilares de la educación que corresponden a las cuatro formas de aprendizaje: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. Formas de aprendizaje que formaron parte de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior realizada en París, en 1998, la que convocó a 4.200 participantes de todos los países del mundo y que dio origen a un plan mundial para una reforma a fondo de los sistemas de enseñanza superior.

En los inicios del siglo XXI, el interés de las universidades está centrado en asumir nuevas tareas y nuevas formas de enseñanza-aprendizaje, para lo cuál es necesario no sólo la modernización de las estructuras sino fundamentalmente la forma de pensar y hacer la educación; procesos todos en los que las personas juegan un rol fundamental tanto en lo académico como en la gestión institucional.

Federico Mayor Zaragoza (2001) señala que el andamiaje donde debemos instalarnos para levantar un edificio suficientemente sólido y estable, se llama educación y progreso científico. La educación no es un concepto mercantil pero, situados en la dinámica económica que afecta todos los procesos de toma de decisiones y que condiciona todas las conductas, se puede convenir que la educación es una inversión de futuro, por ello, no puede hablarse de gasto en educación, sino por el contrario debe

hablarse de inversión. El futuro está en manos de los países que sean capaces de inyectar los mayores recursos en la formación de los jóvenes.

### **La investigación**

Interesan a esta investigación, los sucesos ocurridos en la educación superior en los últimos años y la visión existente hoy para lograr enfrentar una realidad que nace de las nuevas tecnologías, de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, del fenómeno de la Globalización y de las iniciativas de las organizaciones de tipo universal que han hecho que la educación superior viva un proceso de reflexión y de acción que permita hacer accesible este derecho al máximo posible de individuos e instituciones.

Las bibliotecas universitarias y los bibliotecólogos que son parte de las instituciones de educación superior deben asumir la autoevaluación como un proceso sistemático y permanente que incidirá en el éxito de todo proceso de enseñanza-aprendizaje del cuál forman parte como actores decisivos.

Las interrogantes que suscitan el interés por esta investigación permiten definir los objetivos de la misma.

¿En qué consisten los procesos de autoevaluación y acreditación y cuál es la realidad de las instituciones de Educación Superior chilenas?

¿Es necesario que las bibliotecas universitarias se sumen a estos procesos?

¿Con qué competencias deben contar los bibliotecólogos en este nuevo entorno de la Educación Superior chilena?

Por todo ello, el objetivo general de esta investigación es conocer las realidades de los bibliotecólogos universitarios frente a los procesos de autoevaluación, de análisis de la calidad y de acreditación y los desafíos que se le presentan al desempeñarse al interior de las instituciones de educación superior chilenas.

Por eso, es necesario seguir los siguientes pasos:

- Determinar los orígenes de los procesos de autoevaluación y acreditación en las universidades chilenas
- Describir el rol actual de las bibliotecas en el contexto de la educación superior
- Analizar las realidades y los desafíos de los bibliotecólogos en la realidad de hoy

En la sociedad de la información y el conocimiento, donde lo determinante son esos dos elementos, el “conocimiento” es por una parte, el resultado de nuestra experiencia al interactuar con el entorno y por otra parte, la información es la posibilidad de acceder y utilizar inteligentemente todos los recursos disponibles. (Maturana, 1998).

Es una sociedad diferente en la que las organizaciones deben revisar y re-diseñar su gestión en torno a los procesos y no solamente a los mercados, considerando su

planificación, la flexibilidad y la innovación. Las organizaciones están orientadas al aprendizaje fundamentalmente para enfrentar los cambios y para estimular la creatividad. Sus integrantes poseen una visión sistémica y comparten una misma visión. Les interesa todo cuanto ocurre en el ámbito de la información, de la producción y la transferencia de conocimientos. Todas las fuentes de información son importantes para ellas, incluso las personales (Matus, 2002).

Estas organizaciones se conocen además como organizaciones aprehendientes, es decir, aquellas donde los miembros comparten un conjunto de conocimientos y saberes, los cuales les confieren una capacidad competitiva superior. Este conocimiento es distinto de los conocimientos individuales. La organización aprehendiente tiene como rasgo de sus miembros la capacidad de observar el medio ambiente y transformar esa observación en aprendizaje, que se traduce en acciones de mejora de su propia organización. (Bustos, 1995).

Situados en América Latina y en el contexto de la educación superior, se puede decir que hay numerosas iniciativas en torno a su modernización; sin embargo, no se ha desarrollado ampliamente una "cultura de evaluación". Prevalece aún una racionalidad interna de auto-producción, con decisiones burocráticas y corporativas, sin una función de evaluación y sin un juicio externo respecto de sus fines, eficacia y eficiencia, capacidad, pertinencia y calidad de sus servicios y actividades.

En Chile en el año 1998, el Ministerio de Educación crea la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado destinada a diseñar e implementar procesos e evaluación y acreditación de carreras en las universidades chilenas. Esta Comisión tiene como funciones esenciales diseñar y conducir los procesos experimentales de evaluación y acreditación de las carreras de las universidades chilenas y a la vez, diseñar y proponer un sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior.

La evaluación institucional y su quehacer, es una componente de la gestión que implica que una institución debe conocer, en forma sistemática, tanto la situación interna como la del entorno de manera de ajustar su misión y los objetivos específicos de su accionar, definir las políticas que guíen esas acciones, elaborar estrategias corporativas y tomar las decisiones adecuadas (Silva, 2000)

Se extiende en el medio universitario una preocupación generalizada por la mejora de la calidad académica y de la gestión institucional como un todo que se concreta con la puesta en marcha de procesos rigurosos de autoevaluación, de planificación estratégica y de acreditación.

A todo esto se debe sumar el contexto académico que vive Chile a través del programa MECESUP<sup>1</sup> cuyo propósito global es el perfeccionamiento y consolidación del sistema de educación superior y el logro del consenso de los principales agentes en una visión de largo plazo que active el desarrollo del sector.

Ya no basta con contar con la mejor infraestructura o un mayor acceso a las tecnologías ni siquiera con un diseño curricular impecable, es preciso además modificar las actitudes y los compromisos en la difícil tarea del proceso enseñanza-aprendizaje.

---

<sup>1</sup> Mejoramiento de la Calidad y la Equidad en la Educación Superior

La publicación Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas cuyo origen es la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas permite apoyar la realización de diagnósticos estratégicos, procesos de autoevaluación, licenciamiento y acreditación de instituciones, justificación de recursos en proyectos y presupuestos así como también establecer indicadores de desempeño, constituyendo una valiosa ayuda para las bibliotecas universitarias.

Se trata entonces de analizar los cambios que han afectado a las bibliotecas universitarias y a la responsabilidad de los bibliotecólogos universitarios frente a esos procesos y a las necesidades de desarrollar capacidades acordes con ellos. Aquellas deben asumir responsabilidades que se relacionan con la gestión de recursos humanos, los recursos de información y todos sus componentes, y los profesionales de la información deben hacerse parte activa de todas las actividades que la institución emprenda y se preparen y participen en el desarrollo de nuevas competencias y habilidades (Allan, 2002).

Las bibliotecas universitarias deben centrar sus esfuerzos en discutir las misiones y las visiones que ellas deben tener al desempeñar su rol al interior de las universidades y fuera de ellas. Deben incorporar importantes innovaciones para instalar o recuperar la conexión entre el uso de la información disponible y el aprendizaje de los alumnos, la conexión con la gestión del conocimiento y otros resultados institucionales.

Torra Ferrer señala en el prólogo de la edición española de la obra de Thompson (1990:11) que existen pocos estudios sobre bibliotecas universitarias y que tal vez se deba al hecho detectado a lo largo de muchos años de un cierto distanciamiento entre la universidad como institución y su biblioteca. Ni los docentes de ella ni los bibliotecólogos de la misma se ven como parte integrante de una misma comunidad. Hablan lenguajes distintos y, en el mejor de los casos, se aprecian pero se sienten diferentes.

Porta (2000:199) hace una excelente diferenciación de las bibliotecas “en la universidad” y las “de universidad” cuando se refiere al grado de integración de la biblioteca a los diferentes procesos que ocurren dentro de ellas, dejando ver que en la primera postura, existe un menor grado de acceso a la documentación y por tanto, se ve favorecida la apropiación del libro por parte de un grupo más reducido de personas, en tanto que en la segunda estaría implícito el concepto de biblioteca abierta y accesible a todos los integrantes de la comunidad universitaria.

Se describe también, en algunos casos, la biblioteca universitaria como un lugar donde se efectúa “docencia sin aula”, es decir, aquél lugar donde se va al encuentro del usuario para colocar en sus manos no sólo una información pertinente, sino principalmente las vías para encontrar nueva información y lo que es más importante, las herramientas para crear nuevos conocimientos. Tal vez el que en muchas universidades se vea la biblioteca sólo como un órgano de apoyo, como otros departamentos administrativos, ha hecho más difícil que este rol educativo, se lleve realmente a cabo (Matus, 2002).

Esta postura se refuerza con las nuevas teorías educativas que reafirman la necesidad de “aprender a aprender”; “aprender haciendo”, donde el actuar personal del

individuo le permita construirse a sí mismo, y la biblioteca tiene cada vez un papel más importante en este sentido.

Es importante destacar lo que Tardón (2000) plantea que no se trata de hacer lo mismo que antes en las bibliotecas pero agregando Internet. Se trata por encima de todo, de añadir valor al conocimiento y de gestionarlo, puesto que gestionar conocimiento en la biblioteca de hoy, consiste en definir y manejar escenarios de intercambio para potenciar su creación, difusión y uso.

Pensando todo esto (Wolff, 1995) aboga por una “cultura de la demostración” en su artículo donde describe un papel educativo mayor para las bibliotecas. Hace hincapié en que la evaluación debe reflejar la relación de la biblioteca con las funciones de enseñanza y aprendizaje de la institución. Ofrece guías y directrices muy útiles para mejorar los autoestudios de acreditación de las bibliotecas, y sugiere medidas necesarias para demostrar el impacto de la biblioteca como por ejemplo, datos de utilización de la colección por programa y disciplina académica, el papel de la biblioteca en el desarrollo del plan de estudios, evaluación de lo que los estudiantes realmente aprenden en los programas de instrucción bibliográfica y la relación de la biblioteca con el desarrollo de sistemas de información institucionales. (Wolff, 1995)

Los tipos de impacto contemplados según señala Ronald R. Powell (1992) consisten en medidas de utilización de la biblioteca universitaria y de formación en el uso de la biblioteca puestas en correlación con tasas menores de abandono, calificaciones más altas, puntuaciones mayores en pruebas de acceso a estudios de postgrado, permanencia de los estudiantes y ahorro de tiempo del profesorado.

Cuando el Consejo Superior de Educación de Chile, en su labor de evaluador y regulador de las diferentes Universidades, plantea entre sus directrices para llevar a cabo los procesos de autoevaluación y acreditación que la Biblioteca es un indicador indispensable al momento de decidir la acreditación de una universidad y más aún cuando asigna un evaluador bibliotecólogo dentro de las Comisiones de Evaluación, pone de manifiesto que finalmente se ha entendido la importancia de los recursos de información y su gestión, para lograr la ecuación de calidad que se pretende y a la vez, se pone a la par con las instancias de los países desarrollados.

De todo lo dicho se aprecia con claridad, que no es posible hablar de bibliotecas, sin centrarse en los recursos humanos. Thompson (1990:77), plantea que “una biblioteca universitaria es una institución de servicios y la calidad de ellos depende en primer lugar de la calidad de su personal.”

Esta tarea compleja e ineludible congrega a muchas personas, pero especialmente a los bibliotecólogos, quienes deben entender que estando en un mundo globalizado, que ha derribado fronteras y que tiende a la universalización gracias a las Tecnologías de información y Comunicación, se hace necesario el mejor de los esfuerzos para derribar también las propias barreras mentales.

Esto significa que el rol de los bibliotecólogos que tradicionalmente era ser los celosos guardianes culturales y mediadores que han facilitado el acceso y el uso de sus colecciones ha quedado muy limitado frente a las nuevas expectativas. Hoy se presenta la necesidad de ir más allá, de detenerse, de pensar, de investigar: en definitiva, de reinventar la biblioteca y el rol que ellos deben cumplir.

Esto adquiere mayor relevancia cuando se está frente a un cambio de paradigma donde la biblioteca pasa a ser parte de los procesos de enseñanza-aprendizaje y sus recursos humanos estarán sujetos a la vitalidad de las bibliotecas en el entorno universitario dependiendo de su propia capacidad para demostrar, de forma dinámica y continua, su valor para la tarea educativa global. Este valor tiene que ser demostrado a un nivel que trascienda los formatos específicos de la información, la ubicación de las colecciones y la presencia física de los usuarios. Esto liga abiertamente las inversiones en recursos de información de toda la institución con la eficacia final de los programas disciplinares específicos. (Pritchard, 1996)

Muchas organizaciones han tardado bastante tiempo en darse cuenta que su principal activo, el más valioso, es el humano, y que las personas ya no son el problema de las organizaciones, sino la solución a ellos. Por esa razón, esas personas deben saber concretamente su rol dentro de ellas y a la vez, estar motivadas y preparadas para enfrentar sus responsabilidades. Y cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a influencias diversas, con características y necesidades propias, con valores y aptitudes distintas. Por tanto, el estudio de los recursos humanos parte por situarse en las formas de comprender el comportamiento humano de las personas.

El personal de las bibliotecas universitarias se enfrenta en la actualidad a dos problemas a la hora de intentar describir el impacto de sus servicios y recursos sobre las metas y resultados deseados de la institución. En primer lugar, muchos bibliotecólogos no suelen manifestarse lo suficientemente estratégicos ni enfocados hacia el exterior de la propia biblioteca a la hora de determinar qué tipo de medidas se van a utilizar como prueba de la forma en que la biblioteca incide sobre los resultados educativos. En segundo lugar, a menudo también fallan a la hora de organizar sus datos y demás pruebas documentales de manera que resulten accesibles e incluso comprensibles para los gestores universitarios o para los equipos de acreditación o evaluación; no utilizando incluso un lenguaje que sea reflejo del que se aplica en los documentos de planificación y gestión de toda la institución.

La FID<sup>2</sup>, crea en 1992, un grupo denominado SIG/MIP<sup>3</sup> que pone en el tapete el tema de los profesionales de la información el cuál es discutido e investigado por distintos estudiosos que van delineando a este profesional. Mason (1990:125) hace una definición indicando que es aquél que es capaz de dar una información correcta, al cliente correcto, en el momento preciso y a un costo que justifique su uso.

En América Latina, se aprecian grandes desarrollos en la evolución de la formación profesional en la década de los setenta, especialmente en países como Brasil, Venezuela y Colombia, los que a la vez crean cursos de post graduación e inician las primeras publicaciones sobre la materia, sumándose poco más tarde México y Cuba. A partir de esos años, se inician reformas a los currícula universitarios, se extienden los estudios de cuatro a cinco años y la titulación corresponde a una licenciatura.

La Organización de Estados Americanos en conjunto con otras entidades empieza a promover encuentros entre profesionales de Iberoamérica con el objeto de desarrollar

---

<sup>2</sup> Federation of Information and Documentation

<sup>3</sup> Special Interest Group / Modern Information Professional.

proyectos de cooperación en este ámbito, pensando en las nuevas demandas y los nuevos roles que deben cumplir los profesionales de la información.

Es así como en el año 1994 nace la EDIBCIC 1 a partir de la cual se organizan encuentros que permiten intercambiar, con el apoyo de la UNESCO, experiencias sobre la formación de bibliotecarios, trazar líneas para mejorar los currícula universitarios, así como determinar y fomentar líneas de investigación.

Un importante trabajo realizado en Latinoamérica en el marco de la cooperación es la iniciativa de la ABEBD 2, quienes en contacto con dirigentes de Argentina proponen concretar a nivel de MERCOSUR 3 un Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología, que incluyen además a Uruguay y Paraguay, invitando también a Chile, como socio observador del ese organismo.

Esta iniciativa tiene por objeto realizar propuestas y trabajos específicos a realizar en cada una de las Escuelas de Bibliotecología participantes en cuanto a Compatibilización Curricular, Fundamentos teóricos de la Bibliotecología y Ciencias de la Información, Procesamiento de la Información, Recursos y Servicios de Información y Tecnologías de la Información

Los Encuentros efectuados en Buenos Aires, Argentina, en 1997; en Santiago, Chile en 1998; en el año 2000 en Montevideo y en el 2003 en Mar del Plata han convertido esta instancia en una plataforma de cooperación e intercambio de experiencias en la formación de profesionales bibliotecólogos. El próximo Encuentro tendrá lugar en Valparaíso, Chile en el año 2007.

Gloria Ponjuán (1998: 207) en torno a este intercambio plantea que la importancia de los profesionales de la información radica en que pueden ser considerados imprescindibles siempre que sean agentes de información, dinámicos accesibles; colaboradores de los trabajos científicos; orientadores de las tendencias actuales; transmisores del conocimiento y la cultura; formadores de hábitos y de conducta, y contribuyentes a la economía y a la productividad."

Para el caso de enfrentar los procesos de autoevaluación y acreditación, la biblioteca universitaria, los servicios de informática y de tecnologías de información además de todo el personal, marcan una diferencia significativa en la calidad y en los resultados de la enseñanza y el aprendizaje. Sin embargo, los recursos humanos de las bibliotecas están tan enfrascados en sus actividades diarias que la evaluación y la recogida de información para la evaluación, para sí mismos y para los diferentes grupos de intereses, tienen una prioridad muy baja en sus agendas.

Es ahora cuando la evaluación del rendimiento de las bibliotecas debe definirse y conformarse por su conexión y contribución a las metas institucionales y a los resultados educativos deseados. De esta forma, antes de seguir generando datos potencialmente irrelevantes, los bibliotecólogos en colaboración con los académicos y demás personal, tienen que definir para sus instituciones aquellas funciones y recursos claves percibidos por todos como directa o indirectamente enlazados con los resultados más valorados, tales como el aprendizaje de los estudiantes, la docencia y la actividad investigadora, no tiene por qué ser una actividad separada a realizar sólo cuando haya una revisión de programas o una visita de evaluación Asimismo, tiene que especificar los indicadores de rendimiento que generarán los datos necesarios y aceptables y otros

formas de pruebas documentales. Este tipo de diálogo debería desembocar en grupos de trabajo muy productivos que colaborarían en la presentación de datos cuantitativos y cualitativos que servirían para formar la cultura de la demostración entre los diferentes actores.

Por lo expuesto, la investigadora pensando en la necesidad de adecuar en forma permanente los conocimientos y las habilidades del individuo para permitirle adaptarse a nuevas situaciones, tanto en el plano laboral como en el social, ha tomado técnicas de la metodología cualitativa para conocer las características que esos recursos humanos deben tener, cuales son las realidades que viven, qué necesidades se plantean en torno a su formación, todo ello con el objeto de abordar los nuevos escenarios con éxito.

Desde hace algunos años, se aprecia el ímpetu que han recibido los métodos cualitativos que tienen que ver con la mayor conciencia que empieza a predominar en cuanto a la unicidad del fenómeno social. La metodología cualitativa parte desde un acontecimiento real acerca del cual se quiere hacer un concepto.

El punto de partida son las observaciones que se hacen acerca del acontecimiento inmerso en la realidad. La meta es reunir y ordenar todas esas observaciones en algo comprensible. Es decir, configurar un concepto acerca del fenómeno en estudio.

El segundo paso ha sido ponerse en contacto con los casos a estudiar con el objeto de hacer las observaciones que van a formar parte del concepto. Se necesita reunir toda la información posible pero especialmente se debe tratar de entender los diferentes contenidos a los que da lugar el acontecimiento.

Finalmente, se han elegido métodos de recolección de datos para que una vez reunido el cúmulo de información se pueda conectar a las cualidades, lo que en conjunto nos da un concepto sobre el fenómeno. En la perspectiva de la metodología cualitativa la investigadora se “deje utilizar a sí misma”, es decir, se hace parte del número de casos analizados para de esta manera tener una mayor sensibilidad acerca de las diferencias y de lo que es importante para la investigación.

La estrategia de tomar la perspectiva del sujeto, se expresa en los términos “ver a través de los ojos de la gente que uno está estudiando”. Esta perspectiva envuelve claramente una propensión a usar la empatía con quienes están siendo estudiados pero implica a la vez, una capacidad de penetrar los contextos de significado con los cuales ellos operan.

En este estudio se han utilizado técnicas de la metodología cualitativa como Entrevista en Profundidad, Observación Participante y Relato de Experiencia. La utilización de ellas ha permitido tener una mayor flexibilidad para abordar el tema, un mejor análisis de los entornos o contexto y por sobre todo, de los comportamientos.

La entrevista en profundidad que se aplica es focalizada, es decir, el tema a discutir es un hecho al que se expone al entrevistado. En este caso, se realiza a un profesional experto en el desarrollo de las bibliotecas universitarias, con una capacidad de gestión muy destacada, cuyo posicionamiento en la institución en la que se desempeña es realmente estratégico y que agrega además una gran experiencia en los procesos de autoevaluación y de acreditación.

La observación participante como técnica de esta investigación se realiza por parte de la investigadora. Es una observación de ángulo abierto, ampliada por el propósito del estudio pero además considera los aspectos tácitos del tema. Participa a la vez, desde dentro y desde fuera de la escena, como miembro y como extraño.

Sin lugar a dudas esta técnica ha sido una de las más utilizadas por los metodólogos cualitativos. En esta investigación, la investigadora participa como un actor más dentro de los procesos de autoevaluación y acreditación y a la vez, desde la experiencia del rol de la biblioteca inserta en esos procesos.

En cuanto al relato de experiencia como técnica complementaria de la observación directa, permite establecer una relación con las otras técnicas cualitativas y consiste en la narración de un observador directo respecto de un tema determinado. La mayor ventaja es que se puede realizar con un sujeto informante que se encuentra distante, con el cuál se produce un contacto y se puede ejecutar vía e-mail.

Para analizar los resultados se dispone de elementos y sub-elementos de análisis para organizar la información obtenida que son los siguientes: la Universidad, su contexto y sus relaciones; los procesos de autoevaluación y acreditación en las bibliotecas y la participación en ellos; las bibliotecas universitarias, su realidad actual y su proyección y los bibliotecólogos con sus realidades y desafíos.

En una investigación cualitativa como la que se lleva a cabo, hay que tener presente que el proceso de la investigación es tan importante como los resultados que se obtengan los aportes de los participantes en las diferentes técnicas para lograr el objetivo planteado inicialmente.

La información reunida hace tener una idea bastante clara de cómo se ha llevado a cabo la participación de los bibliotecólogos en los procesos mencionados en universidades bastante representativas en el país, especialmente por el nivel de coincidencia de las respuestas.

Es importante destacar que el nivel de comunicación detectado a través de las diferentes técnicas de la investigación, entre las bibliotecas representadas en esta investigación y la Universidad, no es común a la mayoría de las instituciones de educación superior en el país, puesto que opiniones recogidas en forma aleatoria señalan no tener canales de comunicación efectivos como para saber hacia donde va la Universidad, ni en qué proyectos de desarrollo se encuentra inmersa así como tampoco se sienten incorporados en los órganos colegiados de la administración superior al no participar en ningún proceso de planificación.

Cuando las bibliotecas universitarias funcionan en el entorno de hoy y deben enfrentar los procesos de autoevaluación y acreditación, deben fijar su atención no sólo en sus recursos de información y de infraestructura, sino también deben hacerlo en cuanto a los proyectos en desarrollo y con mucha fuerza en sus recursos humanos puesto que cuando se trata de ejercicios de planificación y de autoevaluación se produce una confluencia en las unidades académicas donde se ven involucrados recursos humanos de diversa índole; por una parte, las personas que conducen los procesos y por otra, los grupos que los desarrollan en cada unidad.

Ello implica horas de dedicación a la recolección de información, al diseño y aplicación de instrumentos, al procesamiento y análisis de datos y a la elaboración de informes, lo que se traduce en costos significativos para la institución. El mayor conocimiento posible y un trabajo conjunto de quienes se encuentran al frente de las diferentes unidades permiten optimizar los recursos humanos, económicos y de tiempo comprometidos.

En este entorno y hacia el futuro, se debe procurar que la formación de los bibliotecólogos sea la adecuada a los tiempos actuales y que no se limite a conocer la calendarización de los procesos de autoevaluación y acreditación al interior de su institución sino que además y lo que es más importante, fomentar la proactividad en participar en el proceso enseñanza-aprendizaje, en cuanto a recolectar información, tener la capacidad de normalizarla y tenerla preparada para los requerimientos, de manera de participar en los órganos colegiados de la administración superior.

Asimismo, es necesario que cada profesional pueda combinar conocimientos de gestión de información, de nuevas tecnologías y de las diferentes formas de acceso y organización del conocimiento, fomentando y fortaleciendo alianzas estratégicas dentro y fuera de la institución. Para lograrlo se necesita que conozcan otros modelos y prácticas nacionales y extranjeras y un punto muy importante es desarrollar la capacidad de trabajar en equipos interdisciplinarios, como una forma de hacer sus aportes a los procesos en marcha.

Los recursos humanos mínimos para desempeñarse en las bibliotecas universitarias deben incluir Bibliotecólogos, Informáticos para labores de apoyo en Hardware y Software, otros profesionales, auxiliares especializados para labores administrativas, personal de secretaría y técnicos en Bibliotecología. Creyendo firmemente en el trabajo de equipos interdisciplinarios para lograr lo propuesto en la misión, la investigadora señala que los bibliotecólogos solos no pueden lograrlo todo.

La responsabilidad de los bibliotecólogos universitarios, y también de todos los otros, frente a los desarrollos de las organizaciones a la que pertenecen, tiene que asumirse con una excelente preparación profesional, no solamente a nivel de técnico sino con capacidad de gestión, con estudios de postgrado en Gestión y en Educación, con sólidos conocimientos de idiomas y además con un gran conocimiento de las realidades nacionales y extranjeras. Es fundamental además que se fomente la investigación en la materia, situación bastante deficitaria en el país, en la actualidad.

Otro resultado importante señala que hay que hacer una diferenciación con respecto de los requerimientos de un Director de Biblioteca y de los bibliotecólogos en general. Se estima que la función de Dirección debe incluir aspectos tales como asumir que la Dirección es indelegable, pero que es necesario conformar su equipo de trabajo como apoyo a su gestión.

Un Director de Biblioteca debe entender claramente los objetivos, metas y los resultados esperados por la institución en su conjunto. No es un análisis desde la biblioteca, sino es una mirada desde arriba, mirando la Universidad en su conjunto, atendiendo a la gestión del aprendizaje, del conocimiento y de la información. (Bustos, 2005)

Frente a los procesos de autoevaluación y acreditación debe definir de qué lado se pone, es decir, de ayudar a la institución o de tratar de pasarle la cuenta usando la acreditación. La biblioteca no sólo debe estar del lado de la institución, sino que debe sentir que ella es la institución.

Debe conocer a priori los objetivos, procedimientos y modelos de acreditación. Debe ser un experto en acreditar bibliotecas, de forma tal que lo peor que le pueda ocurrir es encontrarse con un par. De lo contrario, será su obligación guiar a los evaluadores en comprender el tipo de biblioteca que la universidad se ha dado y por qué.

Debe disponer de un sistema de información para la gestión con anticipación a que la acreditación ocurra. En otras palabras, puede saber que mañana se acredita y sin el menor estrés, el director pueda poner en la mesa los antecedentes necesarios el mismo día. Eso además implica una cultura de la evaluación y de disponer actualizadamente de una visión crítica de la unidad que administra.

En cuanto a las competencias que debe poseer un Director de Biblioteca, se llega a la conclusión de que es necesario que cuente con las habilidades, conocimientos y competencias que el cargo requiera, que tenga conciencia de la misión, visión, y valores de la Universidad y de la Biblioteca, que posea capacidad para planificar y administrar el presupuesto de Biblioteca, que tenga una preparación sólida para crear el mejor Programa de Gestión de Información, abarcando recursos de información actual y permanente, desarrollo de colecciones, adquisiciones cooperativas, acceso a bases de datos, que sea responsable por la oportunidad y calidad de los procesos de tratamiento documental, que cuente con estudios de postgrado, que publique, que apoye las innovaciones curriculares, facilite el aprendizaje, fomente la excelencia y apoye la innovación en la formación de los estudiantes, que desarrolle una cultura organizacional coherente con los cambios, que cree un clima motivador, de trabajo en equipo, de enriquecimiento de los cargos, valorando la iniciativa, la creatividad, la responsabilidad y el liderazgo, que tenga la capacidad de ejecutar y evaluar el avance de los proyectos, planes y programas desarrollados por la Biblioteca, que esté inserto en el mundo internacional en relación con la gestión de biblioteca, que sea miembro de organismos internacionales, que sea ciudadano del mundo en su campo.

En cuanto a los bibliotecólogos en general, deben ser reforzadas todas las áreas en su proceso de formación y a la vez, crear conciencia en ellos de la necesidad de la formación continua. Esta investigación percibe deficiencias en los siguientes aspectos: poca capacitación en el manejo de biblioteca virtual, escasa realización de postgrados en Educación y Gestión, muy poco conocimiento de otro idioma además del nativo, poca seguridad frente al trabajo en equipo y multidisciplinario, falta de capacitación en el uso de tecnologías, casi nulo conocimiento de otras realidades nacionales y extranjeras.

En particular y ante lo expuesto, se señala que es preciso ver más mundo; adquirir conocimiento de modelos y prácticas nacionales y extranjeras; cambiar su visión en torno a la formación de equipos interdisciplinarios; adquirir conocimientos de idiomas, en particular el idioma inglés; desarrollar más habilidades sociales; obtener la capacidad de formular y evaluar proyectos; desarrollar competencias para el aprendizaje, tales como vínculos con el pre y postgrado, apoyar decididamente a la innovación en la práctica pedagógica, vincularse con economía de la información, con negocios editoriales, el mercado de la información en el mundo, manejar

conocimientos sobre planificación estratégica, sobre modelos de control y calidad total y sobre procesos de inversión en capital humano.

### **¿Qué ha cambiado en las bibliotecas universitarias en este nuevo escenario?**

Hoy, pueden identificarse varios aspectos que describen el hecho de que las bibliotecas universitarias deben administrar este cambio.

Entre ellos se puede señalar el incremento generalizado de las Tecnologías de Información y Comunicación; los conceptos como la propiedad pierden peso específico frente al concepto de acceso y los bibliotecólogos necesitan nuevas competencias, nuevas habilidades y nuevas destrezas para enfrentar este nuevo mundo.

Se hace necesario un cambio de orientación de los servicios. Se pasa de la modalidad *just in case* hacia *just in time* y hasta *just for you*. Es necesario entregar respuestas adecuadas a las necesidades de cada uno de los miembros de la comunidad, agregando valor a la información.

Aparecen nuevos sectores y ámbitos en la información. Se habla hoy de gestión integral de la documentación, gestión del conocimiento, arquitectura de la información, inteligencia competitiva y políticas de información. Y los bibliotecólogos deben apropiarse de ellos.

Algo muy importante es el incremento de la demanda por desarrollar actividades formativas sobre los recursos informacionales. Las personas necesitan cada vez más manejar eficientemente la información, y la biblioteca universitaria en tanto formadora, adquiere gran relevancia. Los profesionales de la información han de desarrollar programas alfabetización en información puesto que la complejidad de los instrumentos, la ingente cantidad de información o la necesidad de poner al día los conocimientos de los usuarios y a la vez, fomentar el aprendizaje a lo largo de la vida, requiere de un profesional capacitado para asesorar y formar a los usuarios autónomos de la Sociedad del Conocimiento. (Castells: 1997)

Con el objeto de contar con recursos humanos con vocación de servicio, orientados al logro, innovadores, preactivos, flexibles, capacitados, informados, asertivos en la expresión de sus ideas y conscientes de la importancia de sus aportes para el logro de la misión global, se expresa a continuación como conclusión de esta investigación que los bibliotecólogos deben fortalecer su formación profesional en los ámbitos ya señalados

Cuando se tratan los procesos de autoevaluación y acreditación en las universidades chilenas, cuando se ha investigado sobre el rol actual de las bibliotecas universitarias y de cómo se pueden definir las necesidades y los desafíos de los bibliotecólogos ahora y en futuro, se puede señalar que en este escenario cambiante pero a la vez estimulante, se requiere introducir elementos nuevos de carácter actitudinal como complemento al conjunto de conocimientos que debe tener el bibliotecólogo universitario. Se trata de un conjunto de actitudes, habilidades, valores y conocimientos que han de tener estos profesionales para realizar su trabajo en forma efectiva contribuyendo de ese modo al desarrollo global de las instituciones a las que pertenecen.

Finalmente, se pueden entonces identificar algunas competencias genéricas o personales comunes a todos los profesionales. Entre ellas están el conocimiento

profundo de la organización a la que pertenece la biblioteca mediante una visión global de ella; la comprensión y percepción de la Biblioteca como parte de la organización y del logro de sus objetivos, ya no es más una unidad aislada ni una finalidad en sí misma, son y existen en función del servicio que ofrecen; la capacidad y voluntad de aprendizaje continuo: es decir, la disposición a aprender y reciclarse constantemente; la adaptación al entorno puesto que las expectativas y necesidades de los usuarios varían y los bibliotecólogos deben conocerlas y anticiparse a satisfacerlas; ser proactivos es la clave; el trabajo en equipo y la integración en equipos multidisciplinarios; el desarrollo de habilidades comunicativas: la comprensión y la comunicación son imprescindibles en cualquier faceta de la actividad profesional; la necesidad de compartir conocimiento como una buena forma de innovar y potenciar las buenas prácticas profesionales; la cooperación que permite optimizar los recursos y mejorar los servicios, siendo muy deseables las alianzas; el compromiso con la excelencia que incluye la motivación por la calidad y la convicción profesional de ser una guía en el acceso a la información

A los inicios del siglo XXI, esta investigadora comparte la opinión de que las bibliotecas universitarias y los bibliotecólogos deben actuar participando activamente en la gestión del aprendizaje, contribuyendo a que éste sea de mejor calidad, apoyando las innovaciones pedagógicas, generando espacios de estudios físicos y virtuales adecuados a los distintos estilos de aprendizaje. Es una biblioteca que cobra sentido solamente si actúa dentro de comunidades de aprendizaje y asume un rol formativo.

Debe implicarse en la gestión del conocimiento, actuando como puente entre las necesidades de actualización permanente de los investigadores y de los académicos y los recursos de información explícita existente en el mundo y que permite dar visibilidad a la información generada por la propia Universidad.

## **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

- **Allan, M.** (2002) European higher education and the harmonization of quality and standards. En: *Industry and Higher Education*, vol. 16, N° 5, Octubre. p.283-288.
- **Arenas F., M.L. et al.** (2002) Estudio comparativo entre bibliotecas universitarias latinoamericanas y estadounidenses. En: *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 25 N° 2, p.162-181.
- **Brunner, J.J.** (1999) "América Latina al encuentro del siglo XXI". Seminario América Latina y El Caribe frente al nuevo milenio. París.
- **Brunner, J.J.** (2000) Evaluación de Calidad en el Nuevo Contexto Latinoamericano. Seminario de Apoyo al Proceso de Autoevaluación. Universidad Técnica Federico Santa María. Valparaíso, Chile
- **Bustos, A.** (1995) Los bibliotecólogos y las Tecnologías de Información. Actas II Congreso de Bibliotecología. Valparaíso, Chile.
- **Bustos, A.** (2001) Bibliotecas: organizaciones aprehendientes. 8° Coloquio de Bibliotecarios. Guadalajara, México.

- **Castells, M.** (1997) La sociedad en red. En: "La era de la información: Economía, sociedad y cultura." Madrid, Alianza Editorial. Vol I.
- **Conferencia Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: visión y acción.** (1999) Versión en Internet. 30ª Reunión, París.
- **Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado.** (2005) Santiago de Chile. [http:// www.cnap.cl/cnap/cnap.htm](http://www.cnap.cl/cnap/cnap.htm) (Acceso Enero 17, 2005)
- **Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado.** (2003) Guía para la acreditación institucional, 2. Internet: <http://www.cnap.cl/puublicaciones/materiales>
- **Consejo Superior de Educación.** (2005) Santiago de Chile. [http://www.cse.cl/ASP/WEB\\_CSE](http://www.cse.cl/ASP/WEB_CSE)
- **Delors, J.** (1998) Informe a la Unesco. París, 1998
- **Delors, J.** (1996) La educación encierra un tesoro. Barcelona: Santillana,1996
- **Demenech B, F. y Descals, A.** (2003) Evaluation of the University Teaching/Learning Process for the Improvement of Quality in Higher Education. Assessment and Evaluation in Higher Education, Vol. 28,Nº 2
- **El impacto de la globalización en la Educación Superior Chilena.** (1998) Ministerio de Educación, Santiago de Chile.
- **Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas.** (2003) Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 2ª ed.
- **Harvey, L and Green, D.** (1993) Defining Quality. Assessment and Evaluation in Higher Education, p.-9, 18, Nº2.
- **Jaramillo, O. y Villegas, L.** (1998) La biblioteca universitaria: Autoevaluación y acreditación. En: Revistas Interamericana de Bibliotecología, Vol.21, Nº 2, jul-dic. p.49
- **Kells, H. R.** (1993) Autorregulación en la Educación Superior Chilena. Consejo Superior de Educación. Santiago de Chile.
- **Kogan, M.** (1996) "Comparing Higher Education Systems" En: Higher Education, Nº32:395-402.
- **Laulié, M. E.** (1996) "Las Unidades de Información en la ruta de la calidad" En: La biblioteca en el siglo XXI. Universidad de Concepción, Concepción
- **Lehner, J.** (1997) "Reconsidering the personnel selection practices of academic libraries" En: Journal of Academic Librarianship 23 ( 3): 199-204

- **Lemaitre, M.J.** Acreditación de la Educación Superior: tendencias recientes y desafíos para el futuro. Comisión Nacional de Acreditación del Pregrado, Santiago, Chile
- **Lemaitre, M.J.** (2001) Mecanismos de aseguramiento de la calidad; respuesta a los desafíos del cambio en la Educación Superior. Santiago de Chile.
- **Lemaitre, M.J. y Lavados, I.** (1985) La educación superior en Chile. Riesgos y Oportunidades en los 80. Santiago de Chile, CPU
- **Lemaitre, M.J. y Zapata, G.** Antecedentes, situación actual y perspectiva de la evaluación y acreditación de la Educación Superior en Chile. Informe sobre Proyecto UNESCO, Cinda. Santiago, 2003
- **Line, M. y Kinnell, M.** (1993) "Human Resource Management in Library and Information Service" En: Annual Review of Information Science and Technology. 28: 317-359
- **López F., L.** (2000) Relación entre Autoevaluación y Gestión Universitaria. Seminario de Apoyo al Proceso de Autoevaluación. Universidad Técnica Federico Santa María.
- **López Mojarro, M.** (2002) A la calidad por la evaluación. CISSPRAXIS, Barcelona, España.
- **Manual para el Desarrollo de Procesos de Autoevaluación.** (2001). Ministerio de Educación, Comisión Nacional de Acreditación del PreGrado, Santiago, Chile
- **Mason, R.O.** (1990) "What is an information professional?" Journal of Education for library and information science. 31 (2):122-138
- **Maturana, H.; Varela, F.** (1998) El árbol del conocimiento. Santiago de Chile, Editorial Universitaria.
- **Matus, G.** (2002) Los Recursos Humanos de las Bibliotecas Universitarias: exigencias, conflictos y necesidades de formación. Tesis Doctoral. Universidad de Lleida, España.
- **Mayor Zaragoza, F.** (1997) Declaraciones al diario El País, Madrid. Junio 22
- **Ottone, E.** (2002) Educación Superior y Desarrollo Social. VII Seminario Internacional - CNAP y CSE.
- **Ponjuán, G.** (1998) Gestión de Información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones. Santiago, Universidad de Chile.
- **Powell, R.R.** (1992) "Impact assessment of university libraries". En: Library and Information Science Research, 14, p. 254

- **Primer Encuentro de Directivos de Escuelas de Bibliotecología del MERCOSUR** (1997). Internet: <[http:// abgra.sisbi.uba.ar/ee1htm](http://abgra.sisbi.uba.ar/ee1htm)>
- **Pritchard, S.** (1996) "Determining quality in academic libraries". *Library Trends*, vol.44, pág.591
- **Ramírez, S. et al.** (1994) *La autoevaluación de instituciones de Educación Superior: Pautas y Procedimientos*. Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA). Santiago de Chile.
- **Sharp, K.** 66ª Conferencia de IFLA. <http://www.ifla.org>
- **Silva, M.** (2000) *La Universidad como organización y la autoevaluación institucional*. *Revista Calidad en la Educación*. Santiago de Chile.
- **Silva, M. et al.** (1999) *Principios y elementos operativos de autoevaluación. Guía práctica para procesos en la educación universitaria*. Publicación de la Oficina de Autoevaluación de la Universidad de Concepción. Santiago de Chile.
- **Silva, M.** (2003) *Autoevaluación Universitaria: principios, mecanismos operativos desde la experiencia*. Proyecto Columbus, París.
- **Squella, A.** (1998) *Sobre acreditación Universitaria*. Tercer Seminario Internacional El Desafío de la Calidad en la Educación Superior. Santiago: Consejo Superior de Educación.
- **Thompson, J.** (1990) *La Biblioteca Universitaria. Introducción a su gestión*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Madrid., Pirámide. 341 p.
- **Toro B., E.** (2001) *Nuevos enfoques en Calidad de la Educación*. Apuntes de clases Programa Magíster en Planificación y Gestión Educacional. Universidad de las Américas, Santiago de Chile.
- **UNESCO.** (1995) *Para el cambio y el desarrollo de la Educación Superior*. París. 1995
- **Vallés, M.** (2000) *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, España. 2º. ed. 430 p.
- **Wolff, R.A.** (1995) "Using the accreditation process to transform the mission of the library" *New Directions for Higher Education*, 90, p. 79
- **Zapata, G.** *Acreditación institucional en Chile: una opción emergente*. *Revista Calidad en la Educación*, N° 21. Consejo Superior de Educación. Santiago, Chile.

## Datos del Autor

---

### **María-Eugenia Laulié Campos**

Santiago de Chile, Chile (1943)

Bibliotecóloga, Universidad de Chile. Magíster en Planificación y Gestión Educacional, Universidad de las Américas.

Labor desarrollada: 1975-1991- Directora de Bibliotecas Instituto Chileno-Norteamericano, Valparaíso. 1991-2003- Directora de Bibliotecas Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso. 1997 a la fecha: Académica - Carrera de Bibliotecología, Universidad de Playa Ancha, Valparaíso.

Actualmente: es Profesora asignaturas de: Gestión de Unidades de Información I y II; Fundamentos de Bibliografía; Información Documental; Comercialización de Productos y Servicios de Información. Coordinadora de Prácticas Profesionales- Carrera de Bibliotecología, Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile.

e-mail: [melaulie@upa.cl](mailto:melaulie@upa.cl)