

# Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004\*

CRISTÓBAL PASADAS UREÑA  
*Universidad de Granada*

## **PREFACIO**

Estas normas difieren de otras normas anteriores de la ACRL en cuatro aspectos significativos:

- Se pretende que sean aplicadas en todo tipo de bibliotecas de instituciones de educación superior, desde institutos técnicos hasta universidades de investigación.
- Las normas y los principios básicos están diseñados como una herramienta para ayudar a las bibliotecas a establecer sus metas específicas dentro del contexto de las metas de su institución.
- Se centran en la demostración de la contribución de la biblioteca a la eficacia institucional y a los resultados de aprendizaje de los estudiantes.
- Las normas ofrecen sugerencias sobre puntos de comparación entre instituciones similares y para comparaciones longitudinales, y animan al desarrollo de otros tipos de medición. En este documento se utilizan algunas medidas cualitativas y cuantitativas, así como una serie de preguntas que sirven de guía para la evaluación de cada elemento de las operaciones de la biblioteca y de la provisión de servicios.

---

\* Traducidas al castellano por Cristóbal Pasadas Ureña, Biblioteca, Facultad de Psicología, Universidad de Granada (España), para el Grupo de Bibliotecas Universitarias de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios; publicadas por la Asociación Andaluza de Bibliotecarios por acuerdo con la ACRL-ALA. Versión electrónica disponible en <http://www.aab.es>.

Para resultar aplicables a una gama tan amplia de bibliotecas, es necesario que las normas no sean prescriptivas. Al contrario, ofrecen un marco completo para examinar y analizar metódicamente todas las operaciones, servicios y resultados de la biblioteca en el contexto de la acreditación. Las expectativas se centran en que estas normas incorporen principios básicos, que las agencias nacionales o regionales de acreditación acepten como elementos críticos o requisitos básicos, que sirvan de fundamento sobre el que la biblioteca puede documentar su grado de cumplimiento.

Estas normas se refieren a otras normas y directrices específicas de la ACRL desarrolladas, para cubrir operaciones e iniciativas especializadas (p. ej., “Directrices para los servicios bibliotecarios para el aprendizaje a distancia”, “Normas sobre Competencia en Alfabetización Informacional para la Educación Superior”, y “Directrices sobre recursos audiovisuales en bibliotecas universitarias”). El Comité reconoce que en estas normas no se cubren directamente todas las variedades de tipos de colecciones o servicios. Al no incorporar directamente tales especificidades en este documento, habrá menos necesidad de revisiones frecuentes. Se espera que las normas y directrices de la ACRL, tanto las ya existentes como las que se vayan desarrollando en adelante, y las normas de otras organizaciones, puedan ser usadas como parte de la estructura analítica de cada biblioteca según sea apropiado.

## INTRODUCCIÓN

Se pretende que estas normas se apliquen en bibliotecas que sirvan de apoyo a programas académicos de instituciones de educación superior. Las anteriores normas para este tipo de bibliotecas se basaban ante todo en los “inputs” para recursos y programas, tales como financiación, espacio, materiales y actividades del personal [i]. Estas nuevas normas siguen teniendo en cuenta esos mismos “inputs”, pero ahora se toman en consideración también los “productos” y los “resultados”. Para ir creando uniformidad, se utilizarán en estas normas las definiciones tal y como vienen recogidas en el “Informe del Grupo de Trabajo sobre Evaluación de Resultados en Bibliotecas Universitarias” de la ACRL:

**Recursos (Inputs):** *en general, se entienden por recursos los componentes básicos de los programas de una biblioteca: el dinero, espacio, colección, equipamiento y personal a partir de los cuales puede surgir un programa.*

- 
- i. Por decisión de la Junta de Gobierno de la ACRL del 29 de Junio de 2004, el presente documento reemplazará a las siguientes normas: *College Library Standards*, edición 2000 (*C&RL News*, March 2000, pp. 175-182); *Standards for Community, Junior, and Technical College Learning Resources Programs*, 1994 (*C&RL News*, October 1994, pp. 572-585; y *Standards for University Libraries: Evaluation of Performance*, 1989 (*C&RL News*, September 1989, pp. 679-691).

**Productos (Outputs):** sirven para cuantificar el trabajo realizado: por ej., número de monografías usadas en sala o en préstamo, número de cuestiones de referencia respondidas.

**Resultados (Outcomes):** las formas en que los usuarios cambian a resultas de su contacto con los recursos y programas de la biblioteca [ii].

Estas normas adoptan un tratamiento a la vez cuantitativo y cualitativo de la evaluación de la eficacia de una biblioteca y de sus bibliotecarios. Abogan por el uso de medidas de recursos, productos y resultados dentro del contexto de la misión de la institución. Estimulan la comparación de los resultados de estas medidas con los de otras instituciones similares; ofrecen declaraciones de buena práctica bibliotecaria, y sugieren diferentes vías de evaluación de dicha práctica en el contexto de las prioridades de la institución. Estas normas se refieren sólo a las bibliotecas, y no a otros componentes de una organización más amplia (por ej., servicios de informática).

Al plantearse la aplicación de estas normas, quienes vayan a hacer uso de ellas deberán tener en mente los rápidos cambios en la comunicación académica que han ocurrido en los últimos años. Mientras que las publicaciones electrónicas han aumentado en número, las publicaciones en papel o en microforma han continuado, haciendo necesario que los bibliotecarios almacenen, sirvan e interpreten información en múltiples formatos. Con el incremento de la disponibilidad de la información, las expectativas de los usuarios también han crecido sustancialmente. Cada vez más se espera que los bibliotecarios ayuden a los usuarios a evaluar la información que reciben. Estos cambios exponen el nuevo papel cambiante de los bibliotecarios universitarios, el de una mayor cooperación con los usuarios y una mayor responsabilidad respecto del proceso educativo.

## PUNTOS DE COMPARACIÓN

Se anima a cada biblioteca a escoger, a efectos de posibles comparaciones, su propio grupo de instituciones similares. Puede que la institución ya haya seleccionado su grupo de referencia a efectos de comparación (*benchmarking*). Si no es el caso, se podría llegar a la identificación de tal grupo de referencia utilizando criterios como la misión de la institución, su reputación, su política de selectividad para admisión de estudiantes, el tamaño de su presupuesto y de sus ingresos y donaciones, el gasto en apoyo de su biblioteca y el tamaño de la colección. Una vez que se ha establecido dicho grupo, habrá que determinar los “puntos de comparación” para poder evaluar las fortalezas de la propia biblioteca en relación con las del grupo de referencia. Se sugieren puntos de comparación para medidas tanto de recursos

---

ii. ACRL Task Force on Academic Library Outcomes Assesment, June 27, 1998. Disponible en <http://www.ala.org/acrl/outcome.html>.

como de productos, pero la lista no debe ser considerada como exhaustiva; la propia institución puede llegar a determinar otros puntos de comparación diferentes. Si las comparaciones se van a llevar a cabo de forma regular o con periodicidad anual, hay que utilizar siempre las mismas categorías para asegurar unos resultados consistentes y utilizables.

### **Puntos de comparación sugeridos: medidas de recursos**

- Ratio de volúmenes por número de estudiantes (de pregrado y de postgrado) y profesorado ETC (= equivalente a tiempo completo).
- Ratio de volúmenes añadidos al año por el total de estudiantes y profesores ETC.
- Ratio de gasto en materiales y recursos de información por número de estudiantes y profesorado ETC.
- Porcentaje del total del presupuesto de la biblioteca gastado en las tres categorías siguientes:
  1. Materiales y recursos de información, subdivididos en impresos, microformas y electrónicos.
  2. Recursos de personal, subdividido en bibliotecarios, personal a tiempo completo y parcial, y pagos por estudiantes asistentes, becarios, etc. Se incluyen las aportaciones de cualquier nivel de la Administración, y los costes de operaciones contratadas a agencias externas. Al tratar de establecer los costes de personal habrá que tener mucho cuidado en tomar en consideración categorías de personal comparables (es decir, incluyendo o excluyendo personal dedicado a medios audiovisuales, desarrollo de sistemas, etc.) y beneficios adicionales al salario (dentro o fuera del propio presupuesto de la biblioteca)
  3. Todos los demás gastos de funcionamiento (por ej., infraestructura de redes, equipamiento).
- Ratio de personal ETC de la biblioteca por número de estudiantes y profesorado ETC.
- Ratio de espacio utilizable (en metros cuadrados) por número de estudiantes y profesorado ETC.
- Ratio del número de estudiantes que asisten a sesiones de formación de la biblioteca por el número total de estudiantes del grupo o grupos de estudiantes al que se dirige la actividad [iii].

---

iii. *Ibid.*, p. 4.

- Ratio de puestos de lectura por número de estudiantes y profesorado ETC [iv].
- Ratio de terminales de ordenador por número de estudiantes y profesores (tómese en consideración que los requisitos de la institución en relación con la propiedad por parte de los estudiantes de las estaciones de trabajo o de los portátiles pueden afectar a las necesidades de puestos para trabajo con ordenador dentro de la biblioteca).

### **Puntos de comparación sugeridos: medidas de productos**

- Ratio de circulación (excluyendo la colección de reserva) por número de estudiantes y profesorado ETC.
- Ratio de solicitudes de préstamo interbibliotecario por número de estudiantes y profesorado ETC (pueden subdividirse en libros y fotocopias).
- Ratio de documentos servidos en préstamo interbibliotecario por documentos solicitados igualmente en préstamo interbibliotecario.
- Tiempo de espera en préstamo interbibliotecario/entrega de documentos solicitados, tasa de peticiones satisfechas, y coste por unidad.
- Tiempo de espera en préstamo interbibliotecario/entrega de documentos servidos, tasa de peticiones satisfechas, y coste por unidad.
- Ratio de preguntas de referencia atendidas (durante la semana de la muestra) por número de estudiantes y profesorado ETC.

## **PLANIFICACIÓN, VALORACIÓN, Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

### **Planificación**

La biblioteca debe tener una declaración de misión y de metas que sirva como marco de sus actividades. La misión y las metas deben ser compatibles y consistentes con las establecidas para toda la institución. La evaluación de la calidad y eficacia de la biblioteca debe estar en conexión estrecha con la misión y metas específicas de la institución. Para poder establecer sus programas y servicios en el contexto de la Universidad, la biblioteca debe estar implicada y participar en el proceso global de planificación. Con frecuencia se utilizan métodos y procedimientos formales de planificación, como la planificación estratégica. Estos métodos de planificación exigen la aportación de un amplio espectro de la comunidad universitaria. Ayudan

---

iv. Para una discusión más amplia de los requisitos de espacio, ver: Metcalf, Keyes D. *Planning Academic and Research Library Buildings*. 3rd. ed. Philip D. Leighton and David C. Weber. Chicago: American Library Association, 1999, c2000. Appendices B and C.

a la institución a prepararse para el futuro al definir claramente una visión y una misión, estableciendo metas y objetivos, y aplicando estrategias específicas y líneas de acción diseñadas para ayudar a lograr esos fines. La planificación estratégica es un proceso continuo que incluye evaluación, actualización y ajuste. Este proceso ayuda a la comunidad universitaria a concentrarse en sus valores esenciales y ofrece una dirección global que ayuda a guiar las decisiones y actividades cotidianas [v].

## Evaluación

Una evaluación completa exige la implicación de todas las categorías de usuarios de la biblioteca y también una muestra de no-usuarios. La selección de los usuarios a analizar y de las cuestiones a incluir deberán hacerla de común acuerdo el personal de la biblioteca y los gestores académicos, con la ayuda de un comité consultivo apropiado. Las preguntas deberán tener relación con la forma en que la biblioteca sirve de apoyo al logro de la misión de la institución y cómo cumple sus metas y objetivos. Hay que animar a los usuarios de la biblioteca para que ofrezcan sus sugerencias y comentarios, firmados o anónimos. La posibilidad de hacer sugerencias debe existir tanto en la propia biblioteca, en persona, como a través de acceso electrónico remoto. A todas las categorías de usuarios se les deberá dar una oportunidad para participar en el proceso de evaluación. El peso otorgado a las respuestas debe ser consistente con el enfoque y la misión de la biblioteca. Un programa de valoración y evaluación de la biblioteca debería tomar en consideración el ritmo cambiante del año académico. La evaluación, tanto si contempla sólo algunas de las técnicas enumeradas más abajo, como si las implica a todas, debe ser un proceso continuo. Entre las herramientas formales de evaluación se incluyen las siguientes:

- Encuestas (o “pre-tests”) sobre los conocimientos generales que de las bibliotecas tienen los estudiantes de primer curso al empezar, con un nuevo seguimiento posterior en un punto intermedio de la carrera y, por fin, cuando están próximos a la graduación, para evaluar si el programa de instrucción curricular de la biblioteca está consiguiendo estudiantes con mejor y mayor alfabetización informacional.
- Listas de comprobación sobre evaluación de los bibliotecarios y de su aportación a la formación para saber obtener retroalimentación de los estudiantes, otros bibliotecarios y del profesorado.
- Textos de los diarios de los estudiantes, o diarios sobre actividades de formación en alfabetización informacional, para obtener datos del uso que hacen de la biblioteca.

---

v. Las directrices de las asociaciones de acreditación regional o disciplinar pueden ayudar a dirigir la institución en su planificación y evaluación.

- Grupos de discusión de estudiantes, profesores, personal y antiguos alumnos, a los que se les piden comentarios sobre sus experiencias en el uso de los recursos de información a lo largo de un periodo de tiempo.
- Valoración y evaluación por bibliotecarios de otras instituciones o por consultores adecuados.
- Revisiones de áreas de servicios o tareas específicas de la biblioteca y otros servicios de información.

### **Evaluación de resultados**

Cada vez más la valoración de resultados medirá y afectará a la forma en que la biblioteca logra cumplir sus metas y objetivos. Se planteará la responsabilidad y rendición de cuentas de las instituciones de enseñanza superior respecto de los logros de los estudiantes y de los factores de coste-eficacia. Debería tener en cuenta la mayor dependencia de las bibliotecas respecto de las tecnologías, el creciente uso de servicios en línea y su creciente responsabilidad en la formación en alfabetización informacional, su cada vez mayor interdependencia respecto de servicios de consorcios, las posibilidades de reducción de financiación para desarrollo de las colecciones, y las nuevas tendencias en la publicación y distribución de la información académica.

La evaluación de resultados puede constituir un mecanismo activo para mejorar las prácticas actuales de la biblioteca. Se centra en el logro de resultados que han sido identificados como deseables en las metas y objetivos de la biblioteca. Identifica medidas de rendimiento, como los avances, que indican si la biblioteca está haciendo bien o mal aquello que afirmó que deseaba hacer. Entre los instrumentos de evaluación se pueden incluir encuestas, tests, entrevistas, y otros mecanismos válidos de medición. Estos instrumentos pueden haber sido diseñados expresamente para la función que hay que evaluar, o también se pueden usar instrumentos desarrollados previamente con carácter general o para otros servicios. Sin embargo, lo que de verdad resulta crítico es la elección cuidadosa del instrumento, del tamaño de la muestra, y del método empleado para determinar la muestra. El instrumento tiene que ser válido, y la forma en que se utiliza tiene que ser apropiada para la finalidad que se pretende. Los bibliotecarios de otras instituciones equiparables pueden prestar una ayuda inestimable sugiriendo cuestiones a evaluar y tamaños de las muestras, o bien compartiendo sus experiencias y las lecciones aprendidas, o incluso sugiriendo métodos alternativos para medir resultados.

#### *Preguntas:*

1. ¿La declaración de misión de la biblioteca es claramente entendida tanto por el personal de la biblioteca como por las autoridades académicas y administrativas? ¿Se revisa periódicamente la misión?

2. ¿Cómo incorpora la biblioteca la misión de la institución en sus propias metas y objetivos?
3. ¿Cómo mantiene la biblioteca un programa sistemático y continuo para la evaluación de su rendimiento, para informar a la comunidad universitaria de sus logros, y para identificar y llevar a cabo las mejoras necesarias?
4. ¿El plan de evaluación de la biblioteca es parte integrante de las estrategias globales de la institución en relación con la evaluación y la acreditación?. Por ejemplo: ¿la biblioteca revisa y pone al día sus procedimientos de evaluación en conjunción con la planificación de toda la institución y con las acciones de los departamentos académicos?
5. ¿Cómo se autoevalúa la biblioteca? Por ejemplo: ¿qué datos cuantitativos y cualitativos recoge la biblioteca en relación con el rendimiento? ¿Cómo toma en consideración las necesidades especiales tales como los problemas que plantean los usuarios con minusvalías físicas?
6. ¿Qué tipo de resultados mide la biblioteca y cómo lo hace?
7. ¿Cómo sale la biblioteca de bien o de mal parada en un ejercicio de comparación con otras bibliotecas más o menos iguales?

### **Servicios**

La biblioteca tiene que establecer, promover, mantener y evaluar una gama de servicios de calidad que sirven para apoyar la misión y las metas de la institución. La biblioteca debe ofrecer ayuda pronta y competente a sus usuarios; las horas de apertura serán razonables y convenientes para los usuarios. Los servicios de referencia y otras ayudas especiales deberán estar disponibles en los momentos en que los usuarios principales de la institución más los necesitan.

#### *Preguntas:*

1. ¿Cómo establece, promueve, mantiene y evalúa la biblioteca una gama de servicios de calidad en apoyo del programa académico de la institución y de un uso óptimo de la biblioteca?
2. ¿Están organizados los servicios de referencia, de circulación y de documentos gubernamentales para facilitar a los usuarios el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles?
3. ¿Cómo afectan las expectativas de los estudiantes y profesores a los servicios de la biblioteca?



4. ¿Cómo apoyan los servicios de préstamo interbibliotecario y de acceso al documento las necesidades de usuarios cualificados?
5. ¿Mantiene la biblioteca un horario de apertura consistente con las demandas razonables?
6. ¿Qué servicios bibliotecarios se ofrecen en los programas académicos impartidos en sitios diferentes al de la Universidad? ¿Cómo se determinan en tales sitios las necesidades de los usuarios y su satisfacción?
7. ¿Cómo se informa a los estudiantes y profesorado de los servicios de la biblioteca?
8. ¿Mantiene y aplica la biblioteca medidas cuantitativas y cualitativas de su capacidad y habilidad para servir a sus usuarios?
9. Cuando se ofrecen programas académicos fuera del campus, ¿cuáles son las normas o directrices utilizadas para asegurar el éxito? ¿Se utilizan las Directrices de la ACRL sobre Servicios bibliotecarios para el aprendizaje a distancia (<http://www.ala.org/acrl/guides/distlrng.html>) para analizar los servicios actuales y potenciales?

## Formación

La biblioteca debe proveer información e instrucción al usuario por medio de una gran variedad de servicios de referencia y formación de usuarios, tales como formación relacionada e integrada con asignaturas, aprendizaje activo y práctico, orientaciones, cursos formales, tutoriales, guías, además de la instrucción *ad hoc* e individualizada en cualquier punto de la biblioteca, incluyendo la entrevista de referencia.

En tanto que unidad académica o educativa dentro de la institución, la biblioteca debe facilitar el éxito académico y estimular el aprendizaje continuo. Combinando nuevas técnicas y tecnologías con lo mejor de las fuentes tradicionales, los bibliotecarios deben ayudar a los usuarios principales y a los demás en los métodos de recuperación de la información, su evaluación y documentación.

Además, los bibliotecarios deben colaborar con frecuencia con el profesorado, participando en el desarrollo del plan de estudios, en la formación en alfabetización informacional y en la valoración de los resultados educativos. La competencia en el acceso y uso de la información y la formación de usuarios deben estar integradas en el currículo y en asignaturas apropiadas, haciendo especial hincapié en la evaluación de la información, el pensamiento crítico, los temas de propiedad intelectual, derechos de reproducción y plagio.

Los modos de instrucción, a los que a menudo se aplica el nombre de métodos de enseñanza, “pueden incluir, pero no se limitan a los siguientes: consejo individualizado en el mostrador de referencia, consultas de investigación en profundidad, instrucción individualizada, ayudas de formación impresas o electrónicas, o instrucción en grupos a la manera tradicional o en entornos de aula electrónica” [vi].

*Preguntas:*

1. ¿Ofrece la biblioteca oportunidades formales e informales para la instrucción?
2. ¿Ofrece la biblioteca espacio adecuado para la instrucción a grupos grandes y pequeños?. ¿El espacio disponible está diseñado para poder ofrecer formación práctica y presentaciones de todo tipo de recursos?
3. ¿Utiliza la biblioteca de forma adecuada las tecnologías en sus programas de formación?
4. ¿Cómo trabajan los bibliotecarios con el profesorado a la hora de desarrollar y evaluar las actividades de la biblioteca en apoyo de asignaturas concretas?
5. Si es el caso, ¿cómo facilita la biblioteca el trabajo de investigación del profesorado?
6. ¿Ofrece la biblioteca una gama de programas educativos?
7. ¿Cómo promueve y evalúa la biblioteca esos programas educativos?
8. ¿Cómo aplica la biblioteca las Normas sobre competencia en alfabetización informacional en la educación superior?

## **Recursos**

La biblioteca debe ofrecer recursos de información variados, reconocidos y actualizados, y que estén en consonancia con su misión y objetivos y con las necesidades de sus usuarios. Estos recursos pueden ser ofrecidos *in situ* o desde localizaciones de almacenamiento remoto, en el recinto del propio campus o fuera del mismo. Además, los recursos pueden estar en una gran variedad de soportes, incluyendo textos impresos, audiovisuales, y textos o imágenes electrónicas en línea. Dentro de los límites presupuestarios, la biblioteca debe ofrecer recursos de calidad de la forma más eficiente posible. La actualidad y la vitalidad de la colección debe mantenerse por medio de expurgos realizados de forma juiciosa.

---

vi. *ACRL Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries*. Disponible en <http://www.ala.org/acrl/guides/guiis.html>.

### Preguntas:

1. ¿Qué criterios se utilizan para tomar decisiones acerca de la adquisición, conservación permanente y uso de recursos impresos, audiovisuales y electrónicos? ¿Cómo selecciona la biblioteca la información para sus usuarios?
2. ¿Cuál es el papel del profesorado en la selección de los recursos bibliotecarios y en el desarrollo continuado y evaluación de la colección?
3. ¿Tiene la biblioteca un programa constante y eficaz para evaluar sus colecciones, recursos y bases de datos en línea, tanto cuantitativa como cualitativamente?
4. ¿Reflejan los recursos impresos, audiovisuales y electrónicos las necesidades curriculares y de investigación de la institución?
5. ¿Tiene la biblioteca suficientes licencias de uso para sus recursos electrónicos, de forma que se puedan usar *in situ* y por acceso remoto?
6. ¿Cómo se utilizan los acuerdos de compra y licencia mediante consorcios?
7. Si la biblioteca tiene la responsabilidad de reunir y mantener el archivo de la institución, cómo se la plantea?
8. ¿Cómo saldría de bien o de mal parada la colección y las bases de datos en línea de la biblioteca en comparación con las de otras bibliotecas similares?
9. ¿Mantiene la biblioteca la actualidad y relevancia de la colección a través de un programa de expurgos?

### Acceso

El acceso a los recursos de la biblioteca debe ofrecerse de forma ordenada y oportuna. Las colecciones de la biblioteca y el catálogo para acceder a ellas deben estar organizadas de acuerdo con las normas bibliográficas nacionales. Un catálogo central de la biblioteca debe ofrecer acceso al mismo tiempo a un gran número de usuarios, y debe identificar claramente todos los recursos. Debe contemplarse la posibilidad de acudir al préstamo interbibliotecario, a los acuerdos de préstamo entre miembros de consorcios, al acceso a colecciones electrónicas virtuales, y a la entrega del documento para ofrecer acceso a materiales no incluidos en la colección de la biblioteca. Más aún, los programas de enseñanza a distancia deben ser respaldados con medios equivalentes tales como el acceso electrónico remoto a las colecciones, la provisión de conexiones fiables de red, y la transmisión electrónica o entrega por correo de los materiales de la biblioteca a los usuarios remotos. Las normas de la biblioteca en relación con el acceso deben ser adecuadamente distribuidas entre los usuarios de la biblioteca.

*Preguntas:*

1. ¿Qué métodos se utilizan para ofrecer el máximo de accesibilidad física e intelectual a la biblioteca y a sus recursos?
2. ¿Cómo se asegura la corrección y la actualización del catálogo?
3. ¿Es lógica y fácilmente entendible la ordenación de los fondos?
4. ¿Ofrece la biblioteca el servicio de préstamo interbibliotecario de manera eficaz y oportuna en el caso de necesidad de materiales no poseídos por la biblioteca?
5. ¿Participa la biblioteca en programas cooperativos disponibles de préstamo?
6. ¿Ofrece la biblioteca el número suficiente de terminales y PCs para acceso a los recursos electrónicos?
7. ¿Es posible acceder al catálogo y a otros recursos electrónicos de la biblioteca desde cualquier lugar del campus y desde fuera de él?
8. Si los materiales están almacenados en un depósito, ¿están esos materiales fácilmente accesibles?
9. ¿De qué forma da la biblioteca servicio a sus usuarios procedentes de los programas de educación a distancia?

**Personal**

El personal debe ser suficiente en cantidad y calidad para cumplir las necesidades programáticas y de servicio de los usuarios principales. Los bibliotecarios, incluyendo el director, tendrán una titulación académica expedida por una institución que tenga la acreditación de la ALA. Además, puede que haya otro tipo de personal profesional que posean el entrenamiento, la experiencia o la titulación apropiadas. Todo el personal profesional de la biblioteca debe ser responsable y participar en las actividades profesionales. Al personal de apoyo y a los estudiantes colaboradores se les asignarán responsabilidades ajustadas a sus cualificaciones, experiencia, entrenamiento y capacidades. El desarrollo permanente del personal profesional y de apoyo habrá de ser promovido por medio de un compromiso constante a favor de la formación continua, incluyendo entrenamiento en preparación sobre seguridad, emergencias y preservación de los materiales. El personal profesional de la biblioteca debe estar amparado por una regulación escrita en la que se establezca claramente su status, derechos y responsabilidades, de acuerdo con las Normas de la ACRL sobre el Status Académico de los Bibliotecarios Universitarios.

*Preguntas:*

1. ¿Emplea la biblioteca personal capaz de apoyar y suministrar información en todos los formatos disponibles, incluidos los recursos electrónicos?
2. ¿Se contempla el suficiente apoyo presupuestario para asegurar el entrenamiento continuo de todo el personal?
3. ¿Tiene la biblioteca bibliotecarios cualificados, otro personal profesional, personal cualificado de apoyo y otro tipo de asistentes en el número adecuado para satisfacer las necesidades? En la cuenta pueden incluirse el número total de personal ETC y un número separado para los bibliotecarios ETC (con título profesional o equivalente)
4. ¿Cómo se asegura la institución de que el personal profesional de la biblioteca tiene acreditada la titulación adecuada, y cómo los anima a implicarse en actividades profesionales apropiadas?
5. ¿En qué relación está el número de personal de la biblioteca con las metas y servicios de la misma, y con los planes de estudios, titulaciones, matriculaciones, tamaño del profesorado y del personal y programas auxiliares de la institución?
6. ¿Son comparables las políticas y procedimientos de personal de la biblioteca con las directrices de la institución y con la buena gestión de personal, especialmente en las áreas de selección, nombramiento, renovación de contratos, promoción, plaza en propiedad, rescisión y apelación?
7. ¿Cómo mantiene el personal responsable de la formación el suficiente nivel de conocimientos y habilidades para seguir siendo instructores eficaces?
8. ¿Cómo se plantea la biblioteca la formación de su personal en cuanto a temas de seguridad, preservación y reacción ante situaciones de emergencia?

**Instalaciones**

El edificio de la biblioteca debe estar bien planificado y debe ofrecer espacio seguro y adecuado para facilitar el estudio y la investigación, con las condiciones medioambientales requeridas para los servicios, personal, recursos y colecciones. El equipamiento de la biblioteca deberá ser adecuado y funcional.

*Preguntas:*

1. ¿Ofrece la biblioteca espacio seguro, bien planificado y suficiente para atender a las necesidades percibidas del personal y de los usuarios?

2. ¿Están los sistemas mecánicos del edificio correctamente diseñados y mantenidos para controlar la temperatura y la humedad a los niveles recomendados?
3. ¿Qué percepción tienen los usuarios en relación con los espacios para el estudio, incluyendo el número de puestos de lectura y diferentes tipos de asientos?
4. ¿Hay espacio suficiente para las colecciones actuales de la biblioteca y el futuro crecimiento de los recursos impresos?
5. ¿Tiene el personal suficiente espacio para trabajar y está configurado para promover la eficiencia de las tareas para las necesidades actuales y futuras?
6. ¿La señalización de la biblioteca facilita el uso y el desplazamiento por las instalaciones?
7. ¿Ofrece la biblioteca a sus trabajadores y usuarios puestos de trabajo ergonómicos?
8. ¿Son suficientes los cableados eléctricos y de red para afrontar las necesidades asociadas con el acceso electrónico?
9. ¿Cumple la biblioteca con los requisitos de la legislación vigente sobre acceso para personas con discapacidades?
10. ¿Se ofrecen a los alumnos no presenciales instalaciones y equipamientos de acuerdo con las directrices de la ACRL “Guidelines for Distance Learning and Library Services” (<http://www.ala.org/acrl/guides/distlrng.html>)?

### **Comunicación y cooperación**

La comunicación es esencial para asegurarse el funcionamiento equilibrado de la biblioteca. La comunicación debe fluir desde todos los niveles de la biblioteca: desde la dirección hacia el personal, y desde el personal hacia la dirección. La biblioteca debe tener un mecanismo regular de comunicación con la comunidad universitaria.

El personal de la biblioteca debe trabajar en colaboración y cooperación con otras unidades de la institución. Debe favorecerse una especial relación entre la biblioteca y el personal que se encargue de las tecnologías de la información a la hora de ofrecer acceso a los recursos electrónicos de información. En algunos casos, un vicepresidente, decano o director de los servicios de información puede gestionar conjuntamente los servicios y actividades de la biblioteca y de las tecnologías de la información. Normalmente la biblioteca es la responsable de seleccionar y ofrecer contenidos de información, y los servicios de informática de cuidar la infraestructura

técnica y el apoyo para el acceso a la información. No existe ningún modelo organizativo que resulte aplicable para todas las instituciones. Independientemente de que todas estas unidades sean independientes o estén integradas de alguna manera, lo importante es que se trabaje en coordinación y colaboración y que se mantengan bien informados unos a otros constantemente.

*Preguntas:*

1. ¿Hay una comunicación eficaz dentro de la biblioteca que permita el flujo libre de la información administrativa y de gestión?
2. ¿Se anima al personal a que sugieran nuevas ideas o procedimientos para mejorar el funcionamiento y las condiciones de trabajo dentro de la biblioteca? ¿Hay algún proceso claro que facilite esto?
3. ¿Tiene la biblioteca algún mecanismo regular para intercambiar información a la comunidad universitaria?
4. ¿Tiene la biblioteca establecidas relaciones de trabajo en colaboración con otras unidades de la institución?
5. Si la biblioteca y el servicio de informática tienen administración separada, ¿la estructura organizativa ofrece oportunidades de comunicación y colaboración productivas?
6. Si un gestor tiene responsabilidad tanto sobre la biblioteca como sobre el servicio de informática, ¿cómo se han integrado ambas funciones?
7. ¿Puede la biblioteca obtener apoyo técnico para las tecnologías de la información en forma de experiencia y capacitación interna para ofrecer recursos electrónicos tanto a usuarios in situ como remotos?
8. ¿La capacidad de la red de la institución resulta suficiente para ofrecer tiempos razonables de respuesta en la consulta de recursos de información locales y remotos?

### **Administración**

La biblioteca debe ser gestionada de forma que permita y estimule la utilización más eficaz de los recursos bibliotecarios disponibles. La dirección de la biblioteca debe dar cuentas al Rector u otra autoridad académica principal de la institución. Debe haber un comité consultivo permanente de biblioteca. Las responsabilidades y autoridad de la dirección de la biblioteca deben estar fijadas por escrito. Si hay bibliotecas de centro o sucursales, deberán ser gestionadas por la dirección de la biblioteca de acuerdo con las "Directrices de la ACRL para bibliotecas sucursales o de centro en bibliotecas universitarias". Si también se ofrecen servicios de apoyo a

la educación a distancia, les serán de aplicación las Directrices de la ACRL para Servicios Bibliotecarios para la Educación a Distancia. La biblioteca debe ser gestionada de acuerdo con el espíritu de la “Ley de Derechos de las Bibliotecas” de la ALA.

*Preguntas:*

1. ¿Cómo animan los gestores de la biblioteca al uso eficaz de los recursos bibliotecarios disponibles?
2. ¿Cuál es la base legal o estatutaria (por ej., estatutos de la Universidad) para las actividades de la biblioteca?
3. ¿Ante quien responde la dirección de la biblioteca? ¿Es esa relación la más adecuada?
4. ¿Hay algún documento que defina las responsabilidades y autoridad de la dirección de la biblioteca?
5. ¿Hay en la biblioteca un comité consultivo permanente? ¿Hay una representación adecuada del profesorado y de los alumnos? ¿Es eficaz el comité?
6. ¿Son eficaces las normas y procedimientos que regulan las actividades y el gobierno interno de la biblioteca?
7. ¿Actúa la biblioteca de acuerdo con el espíritu de la “Ley de Derechos de las Bibliotecas” de la ALA?

## **Presupuestos**

La dirección de la biblioteca debe preparar, justificar y administrar un presupuesto que resulte apropiado para los objetivos de la biblioteca. El presupuesto debe poder atender a las expectativas razonables de los usuarios en contrapeso con otras necesidades de la institución. La biblioteca utilizará sus recursos financieros con eficiencia y eficacia. La dirección de la biblioteca tendrá reconocida la autoridad para repartir los presupuestos entre diferentes partidas y para iniciar los gastos de acuerdo con la normativa de la Universidad. El presupuesto debe contemplar el número adecuado de personal junto con los salarios y otro tipo de compensaciones.

*Preguntas:*

1. ¿La dirección de la biblioteca prepara, justifica y administra el presupuesto de la biblioteca de acuerdo con los objetivos acordados?
2. ¿Son los gastos anuales de la biblioteca suficientes para satisfacer las necesidades corrientes de la biblioteca?
3. ¿Cómo se tienen en cuenta los planes de estudios de la institución a la hora de formular la propuesta de presupuesto de la biblioteca?



4. ¿Cómo se contemplan los métodos educativos de la Universidad, especialmente en lo que tienen que ver con el estudio independiente, a la hora de formular la propuesta de presupuesto?
5. ¿Qué métodos se utilizan para determinar la adecuación de las colecciones existentes? ¿Resulta el presupuesto adecuado para mantener un nivel de desarrollo de la colección apropiado en las áreas que tienen que ver con el plan de estudios?
6. ¿Cómo influye el número, real o estimado, de profesores y alumnos en el presupuesto de la biblioteca?
7. ¿Soporta el presupuesto un número adecuado de personal, sus salarios y compensaciones?
8. ¿Cómo se determina la adecuación y la disponibilidad de financiación para otros recursos de la biblioteca (por ej., archivo y colecciones especiales)?
9. ¿Refleja el presupuesto de la biblioteca su responsabilidad en la adquisición, proceso, puesta a disposición y accesibilidad de los recursos audiovisuales y de ordenador?
10. ¿Hasta qué punto tiene la dirección de la biblioteca autoridad para distribuir los presupuestos e iniciar los gastos de acuerdo con las normas de la institución?
11. ¿Cómo lleva a cabo la biblioteca el control de las obligaciones contraídas y el pago de sus facturas? ¿Cómo determina la biblioteca sus opciones y programa sus gastos?
12. ¿Incluye el presupuesto un apoyo adecuado para las actividades de programas de extensión?

## ACERCA DE ESTAS NORMAS

Estas normas reemplazan a las normas anteriores producidas separadamente por diversas secciones de la ACRL. La primera edición de las normas para bibliotecas universitarias de pregrado fue publicada en 1959; las siguientes ediciones fueron de 1975, 1986, 1995 y 2000. Las normas para bibliotecas de instituciones de dos años fueron publicadas en 1960 y revisadas en 1979, 1990 y 1994. Las normas sobre bibliotecas universitarias fueron publicadas en primer lugar en 1979 y revisadas en 1989 [1]. En 1998, tras las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Evaluación de Resultados en Bibliotecas Universitarias, la Junta de Gobierno de la ACRL decidió que las normas futuras incorporasen la evaluación de resultados. La edición del año 2000 de las “Normas sobre Bibliotecas universitarias de pregrado” fueron las primeras en incorporar la evaluación de resultados y fueron consideradas como

un modelo para las otras dos normas bibliotecarias. Se reunieron representantes de todos los comités de normas de la ACRL y recomendaron que las nuevas normas sobre bibliotecas universitarias de pregrado fuesen adaptadas como unas normas únicas globales de uso por todas las bibliotecas universitarias y técnicas. La ACRL creó un grupo de trabajo en el año 2002 para llevar a cabo esta tarea, que redactó un borrador ampliamente circulado en las listas de discusión, impreso en *Collage & Research Libraries News*, y publicado en el sitio web de la ACRL. La revisión del borrador se vio estimulada mediante correos electrónicos a los miembros, comentarios de un experto, y audiencias públicas en las conferencias de la ALA en Toronto (Junio 2003) y San Diego (Enero 2004). El nuevo borrador revisado se volvió a publicar en la web para facilitar nuevos comentarios. En Junio de 2004, el Comité de la ACRL sobre Normas y Acreditación y la propia Junta de Gobierno de la ACRL aprobaron el documento final, y las tres normas existentes fueron anuladas.

## **SOBRE LOS AUTORES**

Los miembros del Grupo de Trabajo sobre Evaluación de Resultados de las Bibliotecas Universitarias responsables de la preparación de estas normas son: Presidente, Barton M. Lessin, Wayne State University, email: [lessin@wayne.edu](mailto:lessin@wayne.edu); Mary M. Carr, Spokane Community College, email: [mcarr@scc.spokane.edu](mailto:mcarr@scc.spokane.edu); Robert W. Fernekes, Georgia Southern University, email: [Fernekes@georgiasouthern.edu](mailto:Fernekes@georgiasouthern.edu); Lori A. Goetsch, University of Maryland, email: [lgoetsch@lib.ksu.edu](mailto:lgoetsch@lib.ksu.edu); David W. Lewis, Indiana University-Perdue, University Indianapolis, email: [dlewis@iupui.edu](mailto:dlewis@iupui.edu); Ellen J. Meltzer, University of California—California Digital Library, email: [ellen.meltzer@ucop.edu](mailto:ellen.meltzer@ucop.edu); William N. Nelson, Augusta State University, email: [wnelson@aug.edu](mailto:wnelson@aug.edu); y Cary L. Sowell, Austin Community College, email: [cary@austincc.edu](mailto:cary@austincc.edu).

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. WILLIAM N. NELSON, "Library Standards in Higher Education: An Overview," *Encyclopedia of Library and Information Science*. Publicado en línea: 21 de Julio de 2004, <http://www.dekker.com/servlet/product/DOI/101081EELIS120021360>. (consultado: 8/26/2004).