

Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos

University Libraries: brief approach to their new settings and challenges

María Virginia González Guitián¹; Maricela Molina Piñeiro¹

¹Máster en Gestión Turística. Profesora Auxiliar. Departamento Bibliotecología y Ciencias de la Información. Facultad de Humanidades. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya".

¹Máster en Bibliotecología y Ciencia de la Información. Asistente. Procesos Técnicos. Biblioteca Central "Rubén Martínez Villena". Universidad de La Habana.

RESUMEN

Las bibliotecas universitarias están enfrentando nuevos desafíos en su gestión, entre otras causas, los cambios experimentados por los sistemas de la educación superior que condicionan otras formas de enseñanza y aprendizaje. En este contexto, se requiere adecuar los métodos y estilos de trabajo de estas instituciones que por siglos han contribuido a la educación y a la formación de nuevos conocimientos. Se realiza una panorámica sobre los retos que enfrentan las bibliotecas universitarias y la necesidad de convertirlas en centros para el aprendizaje y la investigación. Muy especialmente se trata el contexto de estas en el espacio europeo de la educación superior, así como los temas de la calidad y la evaluación.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias, servicios de información, centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI).

ABSTRACT

University libraries are facing new challenges to their management due, among other causes, to the changes experienced by the higher education systems that require other ways of teaching and learning. In this context, the work methods and styles of these institutions that for centuries have contributed to the education and acquisition of new knowledge should be adapted. An overview is made of the new challenges faced by university libraries and the need to turn them into learning and research centres. Their role in the higher education sphere in Europe is specially analyzed, as well as the quality and evaluation topics.

Key words: University libraries, information services, learning and research resource centres (LRRRC).

*El bibliotecario (...) necesita creer en estas dos cosas:
en la capacidad de mejoramiento espiritual de la gente a quien va a servir y en la
eficacia de su propia misión para contribuir a ese mejoramiento.*

MARÍA MOLINER

Las universidades surgieron en la segunda mitad del siglo XII, en la etapa laica de la Edad Media, y alcanzaron su constitución definitiva en el siglo XIII cuando los Papas y los Reyes aprobaron su carta constitucional.

Según afirma *Hipólito Escolar*, en su libro titulado *Historia de las bibliotecas*, el éxito de las universidades no se debe tanto a la inquietud intelectual de sus miembros, profesores y alumnos, como al deseo de sus estudiantes de alcanzar una formación práctica que les permitiera ganarse la vida, y eso se reflejó en el contenido de la biblioteca universitaria, cuyos libros se consideraban instrumentos de trabajo para la transmisión de conocimientos.

A las universidades se anexaron talleres donde los profesores entregaban textos que se copiaban y editaban en forma de cuadernos, y luego de revisados se alquilaban o vendían a los estudiantes. En ese período histórico estos centros de estudio no contaban con una biblioteca general, sino con bibliotecas de facultades o de colegios en las que el trabajo estaba dirigido a satisfacer las necesidades de información de cada comunidad de usuarios, (estudiantes y profesores).

Actualmente, cada universidad dispone de una o más bibliotecas que respaldan sus objetivos docentes y responden a los requerimientos de sus usuarios, cada vez más exigentes. Así incorporan a su quehacer y se consolidan conceptos como: costos, calidad, mercadeo, evaluación y gestión.

El avance de las bibliotecas universitarias (BU) es condicionado por el desarrollo de la sociedad de la información en medio de una economía globalizada, donde las tecnologías de la información y comunicación (TIC) poseen un papel determinante; aparecen novedosos sistemas de comunicación, generación y transmisión de la información; se masifica el acceso a la información y se crean nuevos soportes y medios de comunicación.

Estos hechos han generado profundos cambios en las instituciones de información y especialmente en las bibliotecas universitarias; entre ellos, y como resultado del propio incremento de las TIC, se desarrollan con fuerza las bibliotecas digitales, se produce un desplazamiento y cambio de orientación de los servicios que prestan estas instituciones hacia la atención personalizada y, como nunca antes, se enfatiza en el valor de la relación con el cliente.

Con esta contribución se pretende analizar la calidad como paradigma emergente en el desarrollo de las bibliotecas académicas en general, y particularizar en: determinar los referentes teórico-metodológicos del tema *calidad* en las bibliotecas universitarias, identificar algunos modelos de calidad válidos para la evaluación en bibliotecas universitarias, valorar el papel de los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) como nuevo modelo de biblioteca universitaria y sus servicios, así como analizar el papel de las bibliotecas universitarias y los profesionales de la información de cara a los nuevos modelos educativos.

LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Según *Moreira González* (2001), "la biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos".¹ En los últimos años, la irrupción de las tecnologías llevó a estas instituciones a una rápida evolución en la forma de procesar y difundir la información.

La ALA define la BU como "...biblioteca (o sistema de estas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios".² En esta definición se revela el nexo entre biblioteca, docencia e

investigación, es decir, los canales mediante los que se produce y transmite el conocimiento en la universidad.

García Recha, Candil Gutiérrez y Bustamante Rodríguez (2004) la consideran como "un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad/institución en su conjunto (...). Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad/institucionales".³

Y más adelante, en relación con las funciones de la biblioteca, acotan: "Es competencia de la biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material". "...debe funcionar como un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación al gestionar la transformación de la información y la documentación en conocimiento; debe formar e instruir sobre el uso de nuevos recursos de información, propiciar y fomentar el uso de las TIC y apoyar el aprendizaje interactivo".³

En las definiciones expuestas, se observa un criterio unánime: las BU son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos. Pero a juicio de las autoras, las BU también pueden verse como centros que contribuyen al desarrollo de la cultura y la transmisión de los valores locales hacia el entorno de la comunidad donde se encuentran situadas, y esto genera un fuerte impacto no sólo cultural sino también social.

ESTADO ACTUAL

Sin lugar a dudas, actualmente se produce una revolución en los sistemas educativos: los métodos tradicionales de enseñanza y aprendizaje evolucionan con el desarrollo científico-tecnológico y el uso masivo de las TIC hacia novedosas formas de aprendizaje como el *e-learning*, También se maneja un nuevo concepto de aprendizaje basado en las competencias donde las habilidades para la búsqueda y la gestión de la información son una premisa imprescindible y a la vez un reto.

Hoy, la BU se enfrenta a retos que surgen como consecuencia, tanto de los acelerados cambios tecnológicos como de la constante proliferación de recursos de información. Estos llevan, por ejemplo, a

incluir en sus colecciones el mayor número posible de recursos electrónicos debidamente evaluados. A su vez, se producen cambios en la política bibliotecaria, se incrementa la cooperación, la colaboración y la asociación; se aplican nuevos métodos y filosofías de trabajo, donde aspectos como el liderazgo, la planeación estratégica, la calidad, la evaluación de servicios y las auditorías de información, se asumen e introducen en la práctica.

Las BU, como componente activo de la vida de las universidades, deben automatizar sus procesos internos, crear áreas de autoaprendizaje y puestos de acceso a Internet en sus salas de lectura, facilitar el acceso de los profesores e investigadores a la producción científica, crear repositorios de materiales docentes, ofrecer servicios en línea de préstamo, información y referencia y videoteca digital, entre otros. Pero, además, por medio del diseño y la creación de cursos virtuales y la elaboración de Web temáticas, ellas son las responsables de organizar la información electrónica producida en las Intranets, ofertar guías para el acceso a los recursos de información, cooperar para el entrenamiento y el desarrollo de las habilidades para la investigación, desarrollar programas de alfabetización digital y en información, así como evaluar el nivel de habilidades en alfabetización en información que poseen los estudiantes, es decir, convertirse en un CRAI.

LOS CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

Países avanzados en la innovación educativa, como Estados Unidos, Reino Unido y Holanda, han establecido nuevos modelos de biblioteca universitaria, basados en la transformación de la biblioteca presencial en un centro abierto con amplios horarios, recursos para el aprendizaje de todo tipo y la configuración de un nuevo escenario para brindar estos servicios. En torno a la nueva biblioteca, se integran servicios clave para profesores y estudiantes, vinculados con sus proyectos educativos y que relacionan información y nuevas tecnologías. En este nuevo contexto, adquiere una nueva perspectiva: *Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)*, donde el usuario puede recibir diversos servicios universitarios de manera integrada.

En el año 2003 se editó un folleto informativo sobre los CRAI para las *Jornadas Bibliotecarias de Mallorca, España*, en el que los definieron como "un entorno dinámico en el que se integran los recursos que soportan al aprendizaje y la investigación en la universidad, donde convergen servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros, en

un marco espacial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendentes a la integración de objetivos y proyectos comunes".⁴

Posteriormente, en las *II Jornadas de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas*, celebradas en el año 2004, los CRAI se conceptualizaron como "el espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio) orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación".⁵

Sobre este tema, *Prats, Rico, Calderón y Majó* (2004) refirieron: "Las nuevas bibliotecas deben ser verdaderos centros de recursos para el aprendizaje y la investigación. En ellos los bibliotecarios ayudan a estudiantes, profesores e investigadores a identificar y a evaluar las fuentes de información, para convertirse así más en asesores que en guardianes de colecciones".⁶ En este proceso, la biblioteca digital es un elemento clave y los proyectos relacionados con la organización, gestión y acceso a colecciones en distintos formatos por medio de Internet, así como el diseño de servicios virtuales dirigidos a usuarios virtuales, son imprescindibles. Algunos autores se refieren a los objetivos que debe cumplir un CRAI; entre ellos, *Martínez* (2004) considera que deben:⁷

1. Posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad de forma fácil, rápida y organizada.
2. Programar el crecimiento de distintas colecciones bibliográficas e integrar otros materiales, tanto en soporte papel como electrónico.
3. Disponer de un equipamiento programado para estimular el aprendizaje, la sociabilidad, el estudio y la cultura.
4. Integrar otros servicios de la universidad que tengan relación directa con el aprendizaje.
5. Organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios de la universidad.
6. Diseñar, implementar y programar actividades académicas y eventos especiales.
7. Disponer de una amplia gama de servicios generales y personalizados, según las necesidades de los usuarios.

SERVICIOS DE LOS CRAI

1. *Servicio de información global y acogida de la universidad.* Para suministrar la información (de forma presencial y en soporte electrónico) que el estudiante necesita al inicio y durante su estancia en la universidad y que debe responder adecuadamente a:

- Atención y orientación sobre: la escuela, facultad y campos, titulaciones y asignaturas, gestión de matrícula y otros procedimientos administrativos y académicos, los profesores y el personal administrativo, actos y novedades, la ciudad y otros tipos de necesidades. Las personas que gestionan este servicio deben poseer aptitudes excelentes para el trato con los usuarios, y un total conocimiento sobre el funcionamiento y los procesos de comunicación de la universidad a todos sus niveles.

2. *Servicio de biblioteca.* se clasifica según las tipologías y necesidades de los usuarios en:

- *Servicios básicos para el aprendizaje.* Dirigidos a profesores y estudiantes implicados en la docencia: servicio de préstamo (domiciliario, interbibliotecario, renovaciones, reservas), atención al usuario, información bibliográfica básica, consulta en sala de lectura, trabajo individual y en grupo, formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información, autoaprendizaje (ofimática de gestión, presentación y defensa de proyectos y trabajos), colecciones bibliográficas, acceso a los catálogos y a Internet, reprografía y consulta de microformas y otros.
- *Servicios bibliotecarios para la investigación.* Destinados a profesores y estudiantes involucrados en proyectos de investigación: servicio de información y referencia especializada, consulta a bases de datos y revistas, obtención de documentos externos, búsqueda documental en bases de datos por suscripción, formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información, explotación de bases de datos, elaboración y edición de un proyecto o trabajo científico individual y por grupos de investigadores, acceso a colecciones especializadas y otros.
- *Servicios bibliotecarios digitales.* Dedicados a toda clase de usuarios virtuales: acceso a la biblioteca digital y a los repositorios institucionales, a productos multimedia, a Internet, disseminación selectiva de la información y a la medida, préstamo en línea, adquisición y pedidos de libros en línea, formación en navegación avanzada en Internet, soporte documental y bibliográfico en línea, servicio de recursos digitales en línea y otros.

3. *Servicio informático para los estudiantes.* El personal informático que atiende a los estudiantes debe ocuparse de gestionar los siguientes servicios: identificación y acceso, soporte a las estaciones de trabajo del CRAI, programación e innovación tecnológica, seguridad y mantenimiento, soporte al usuario virtual, préstamo de computadoras portátiles, otros.

4. *Servicio de laboratorio de idiomas.* Los usuarios aprenderán de forma autónoma, virtual y semipresencial idiomas por medio de servicios como: aprendizaje de inglés, de otros idiomas, de idiomas con soporte presencial de profesorado especializado y aprendizaje en línea, autoaprendizaje individual, conversaciones en grupo, servicio de consultoría y asesoramiento.

5. *Servicio de búsqueda activa de empleo.* Mediante este, el usuario podrá aprender de forma autónoma las técnicas actuales de búsqueda de empleo, así como conocer las grandes bases de datos mundiales de empresas nacionales e internacionales, a partir de diversos servicios como: elaborar un currículum, realizar una entrevista de trabajo, aprender las técnicas de búsqueda de empleo, orientación profesional, acceso a las bases de datos de empresas y búsqueda de empleo en Internet:

a) *Servicio de salas de estudio y aulas de reserva.* El CRAI debe dar acceso a salas de estudio abiertas durante 24 horas y a salas de estudio en épocas de exámenes y períodos extraordinarios.

b) *Servicio de soporte a la formación del profesor.* En el CRAI se impartirán cursos de formación para los profesores en técnicas y métodos pedagógicos, reciclaje e innovación docente.

c) *Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia.* Tanto el bibliotecario como el informático deben ayudar al profesor a elaborar sus materiales multimedia, facilitar su distribución, catalogación y preservación, y ofrecer las herramientas para desarrollar la educación basada en Web por medio de los siguientes servicios: creación de materiales docentes con la versión multimedia accesible en línea y desde las plataformas educativas digitales, laboratorio de autoaprendizaje con estaciones de trabajo, asesoramiento creativo y desarrollo de proyectos docentes, creación de metadatos.

6. *Otros servicios en el CRAI.* Servicio de publicaciones y ediciones de la universidad, acceso a la consulta a publicaciones, librería y papelería, ofimática y material informático, aulas equipadas con TIC, salas de trabajo, reuniones, exposiciones, debates y presentaciones, acceso a espacios destinados a potenciar la socialización y la vida universitaria, servicio de empresas de comida rápida, espacio disponible para realizar descansos y paradas, otros. El CRAI es, por tanto, un nuevo modelo que convierte a la biblioteca en un espacio físico y virtual donde el estudiante puede desarrollar su aprendizaje y el profesor encuentra el soporte y la infraestructura necesaria para la elaboración de los materiales docentes y el mejor aprovechamiento de la tecnología. Concibe la biblioteca como espacios donde la actividad principal es el aprendizaje y el objetivo es facilitar los intercambios sociales, que permiten que la información se transforme en conocimiento.

En la Unión Europea se desarrolla un proceso para promover la convergencia entre los sistemas nacionales de educación, con vista a establecer un *Espacio Europeo de Educación Superior* (EEES) antes de 2010, que permita la formación mejor de los estudiantes y su integración en un mercado laboral unificado y sin fronteras.

El proceso trata de conseguir los objetivos propuestos en la *Declaración de Bolonia*, suscrita en el año 1999; entre ellos: la implantación de un sistema europeo de créditos —*European Credit Transfer System* (ECTS)— la armonización de las estructuras curriculares, la emisión del suplemento europeo al título y la promoción de la cooperación regional para asegurar un alto nivel de calidad.

En el EEES se producirán cambios profundos en el sistema de educación. Los estudios tendrán una mayor transparencia y generarán beneficios para toda la sociedad, y la enseñanza se organizará en función del aprendizaje de los estudiantes. Hoy día, diversos países de esa región han adoptado medidas para modificar la estructura y organización de sus enseñanzas universitarias. Según *Martínez (2004)*, los nuevos retos de la educación superior se configurarían en tres grandes grupos:⁷

1. Sustituir el paradigma educativo de la enseñanza por el paradigma educativo del aprendizaje.
2. Sustituir la información y documentación en soporte papel por la información en soporte electrónico.
3. Sustituir la biblioteca universitaria clásica por un centro de recursos para el aprendizaje.

Para *Balagué Mola (2003)*, "...en el seno de la biblioteca y en su entorno existen tres convergencias que inciden en su transformación: la convergencia europea (que propone nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje), la tecnológica (formatos y plataformas tecnológicas de información y comunicación que se unen, y la organizativa (que propone nuevas estructuras de gestión). Las tres convergen a su vez en un nuevo modelo de biblioteca universitaria: el centro de recursos para el aprendizaje y la investigación".⁴ De ahí que las BU deban combinar sus servicios tradicionales con novedosos servicios que respondan al sistema docente y a las nuevas necesidades de los usuarios. A tal efecto, la Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) impulsa la construcción de un nuevo modelo de BU con una estructura organizativa de servicios de apoyo a la docencia y a la investigación.

REBIUN ha planteado una visión estratégica sobre del futuro de dichas instituciones y ha elaborado los *Planes estratégicos 2003-2006* y *2007-2010*, que tienen como objetivo fundamental aportar a las

universidades ideas innovadoras ante los nuevos cambios que se han producido en el ámbito anglosajón.

López Gijón, Pérez López, Gálvez y García Caro (2006) refieren las acciones programadas en el *II Plan Estratégico* de REBIUN (2007-2010); entre ellas:⁸

- *Línea 1:* Propuestas de mejora de la BU como soporte al aprendizaje.
- *Línea 2:* Propuestas de mejora de la BU como soporte a la investigación.
- *Línea 3:* Definir el nuevo papel del bibliotecario y sus competencias.
- *Línea 4:* Evaluar y gestionar la calidad de las BU.
- *Línea 5:* Comunicación y marketing.
- *Línea 6:* Potenciar la colaboración y las alianzas estratégicas.
- *Línea 7:* Definir el papel de REBIUN.

En general, los planes estratégicos apuntan a la concepción de la BU como un centro dinamizador del nuevo modelo de aprendizaje donde docentes y bibliotecarios trabajen conjuntamente para lograr la participación de los estudiantes en los programas de formación que se desarrollarán desde la biblioteca. También REBIUN ha elaborado tutoriales donde se orienta a los servicios bibliotecarios, la planificación y el establecimiento de los CRAI, y se han expuesto los principales modelos puestos en marcha por las diferentes universidades europeas.

LA CALIDAD Y LA EVALUACIÓN EN LA BU

El tema de la calidad se ha tratado por múltiples autores, quienes la definen de diversas maneras. Una de ellas, contextualizada, y tal vez la más integral, es la formulada por *W. Edwards Deming*, quien establece: "Calidad significa hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato".⁹ Con esta premisa, puede afirmarse que el ciclo de calidad consiste en planificar, realizar (hacer), verificar y actuar.

Kaoru Ishikawa (1986) la define como: "el control total de calidad conseguido que se consigue con la participación total de la empresa, donde se organizan los grupos con el fin de estudiar y se estudia para no repetir errores".¹⁰ Ambas definiciones significaron una revolución conceptual en el campo de la gerencia, en la orientación hacia el consumidor, usuario, cliente.

Para *Jablonsky (1995)*, la calidad "es una forma cooperativa de operar las empresas, que se basa en los talentos y capacidades, tanto del obrero como de la dirección para mejorar continuamente la

calidad y la productividad mediante el uso de equipos de trabajo". Menciona, además, entre otros principios: punto de vista del usuario, atención en el proceso y en los resultados, prevención *versus* inspección, movilizar los conocimientos de la fuerza de trabajo, toma de decisiones basada en hechos y retroalimentación.¹¹ *Philip B. Crosby* (1987) plantea: "la calidad no cuesta, el costo de la calidad es el gasto ocasionado por hacer mal las cosas".¹²

En el ámbito de la biblioteconomía y la documentación, a partir de los años 90 se introdujeron una serie de conceptos propios de otras disciplinas, fundamentalmente de la dirección; entre ellos, la planificación estratégica, la planificación por objetivos y las técnicas de gestión de la calidad total, con el objetivo de perfeccionar los recursos para prestar un servicio de calidad que proporcione la máxima satisfacción al usuario.

La introducción de estas técnicas implica reconocer la necesidad de perfeccionar los recursos económicos, estructurales y humanos. La gestión de la calidad es un recurso eficaz para mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios, porque permite objetivar las propuestas y corregir constantemente las desviaciones.

Para *García Reche* (2005), "la calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresadas o implícitas de los usuarios".¹³

La evaluación de la calidad en las actividades que ofrece una BU permite asegurar a la sociedad que dicha institución cumple con un conjunto de estándares mínimos de calidad, con un reconocimiento internacional y que, además, rinde cuentas con transparencia sobre los recursos que recibe. En este nuevo contexto subyace una minuciosa revisión de su estructura organizacional, liderazgo, modelo de gestión (planeación), procesos y comunicación, recursos económicos, fondos documentales, servicios, instalaciones, tecnología y personal.

La evaluación debe entenderse como un proceso participativo y transparente de todos los agentes implicados —personal de biblioteca, estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios— tanto en la recogida y análisis de la información, como en los resultados obtenidos.

Para *Framer* (2001), "la evaluación es una actividad que tiene por objeto maximizar la eficiencia de los programas en la obtención de sus fines y en la asignación de recursos, así como su consecución, y

es un componente estructural de cada proyecto, programa o acción que se emprende".¹⁴ En la gestión administrativa, *Johnston* (2003) la define como "un proceso de comparación con unos valores predeterminados, con el fin de establecer el diagnóstico de la situación".¹⁵

Las Normas ISO 9000: 2000, desde la perspectiva de los sistemas de gestión de la calidad, refieren que "la evaluación es un examen metódico, independiente, realizado para determinar si las actividades o resultados relativos a la calidad, satisfacen las disposiciones previamente establecidas, para comprobar que estas disposiciones se aplican y evalúan para alcanzar los objetivos previstos".¹⁶ También es el proceso ordenado, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría.

Lancaster (1999) en el área de la bibliotecología, considera la evaluación como "un proceso que permite comprobar la trayectoria de la biblioteca, el cumplimiento de los objetivos establecidos, de sus metas y, en definitiva, de la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca".¹⁷ Paralelamente, se establecen normas y recomendaciones que ayudan en las tareas de evaluación.

El objetivo fundamental de la evaluación de la calidad es mejorar la biblioteca en el sentido más amplio, o uno de sus servicios, productos o procesos; corregir los puntos débiles de los recursos, procesos, servicios y productos. Pero, también, identificar los aspectos que se cumplen correctamente, los parámetros aceptables que es conveniente mantener o mejorar. Es necesaria la implicación de los trabajadores en todos los procesos, así como conocer a estos como individuos, con el propósito de obtener una actitud receptiva de ellos hacia los cambios, su participación, su compromiso para cumplir los planes e integrarse a los procesos que se inicien.

Anglada (2004), sobre el tema de la evaluación de las BU, observa que estas últimas "desde hace décadas, han formado parte de programas de evaluación y mejora, e incluso, últimamente, de acreditación y certificación por medio de los procesos de gestión de la calidad...". "...observamos cómo el centro de atención de las bibliotecas ha evolucionado, de manera que es posible señalar tres grandes etapas en la evaluación bibliotecaria:¹⁸

- *I etapa*: surge en la década de los años 60 y se basa en la evaluación de las entradas o recursos como resultado de la existencia de un enfoque cuantitativo de la calidad.
- *II etapa*: aparece en la década de los años 90, se soporta en la medición cualitativa, por medio de indicadores y de los resultados o acciones conseguidas.
- *III etapa*: se basa en el análisis de los *outcomes* o resultados que pueden evaluarse cualitativamente por medio de la satisfacción del usuario, así como en la medición del impacto y el beneficio que la biblioteca produce en el entorno de la institución a la que pertenece".

En relación con este aspecto, *Rey Martín* (1999) afirma: "la finalidad de todo este progreso fue y es única. Se trata de utilizar la evaluación como un instrumento de gestión interna que permita diagnosticar los puntos débiles del servicio y aplicar las acciones correctivas pertinentes".¹⁹

La calidad implica a todos y cada uno de los miembros de la organización, requiere normalizar los procesos en función de lograr los objetivos, requiere de la motivación, pero para lograr esta es importante que todos los miembros de la organización se sientan involucrados en el proceso de toma de decisiones y en el establecimiento de los objetivos según su nivel de responsabilidad.

Trabajar en función de la calidad tiene que ver con "hacer las cosas bien" y debe convertirse en una filosofía de trabajo para cualquier clase de organización, entre ellas las bibliotecas. En este sentido, el primer gran objetivo a lograr es: motivar y convencer a todos sus trabajadores de la necesidad de realizar ciertos cambios para alcanzar determinadas metas y objetivos, imposibles de lograr sin el compromiso del total de los empleados y dirigentes de una institución, y que finalmente no busca más que lograr la satisfacción las necesidades y expectativas de sus usuarios/clientes y el mejoramiento de la empresa.

Para lograr esto, los trabajadores deben demostrar en todo momento competencia profesional, entendida esta, según *Serra y Ceña* (2004), como: "el conjunto de actitudes, habilidades, valores y conocimientos que deben poseer los profesionales de la información para realizar su trabajo de forma efectiva y contribuir positivamente a sus organizaciones, clientes y profesión...". "Las competencias genéricas, comunes a todos los profesionales que gestionan información, se encuentran estrechamente vinculadas a aspectos relacionados con la actitud, determinadas habilidades y con la comprensión de la realidad".²⁰ Estos autores identifican como competencias genéricas o personales y comunes las siguientes:²⁰

1. Conocimiento de la organización a la que pertenece la unidad de información.
2. Comprensión y percepción de la unidad de trabajo como parte de una organización.
3. Capacidad y voluntad de aprendizaje continuo.
4. Capacidad para la adaptación al entorno.
5. Facilidad para el trabajo en equipo y la integración en equipos multidisciplinares.
6. Habilidad para la comunicación.
7. Voluntad para compartir el conocimiento.
8. Espíritu de cooperación y no de competencia.
9. Compromiso con la excelencia del servicio.
10. Potenciación de los valores éticos.

Además, se considera que para lograr calidad en las BU, sus trabajadores deben poseer otros recursos como: dominar profundamente el contenido de las fuentes de información, capacidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente, conocer los temas en los que trabajan su organización y sus clientes, desarrollar y gestionar servicios de información adecuados, accesibles y eficientes acordes con la dirección estratégica de la organización, utilizar la tecnología apropiada para adquirir, organizar y difundir la información, evaluar las necesidades y diseñar servicios y productos de información personalizados, convertirse en un miembro efectivo del grupo directivo y en un consultor en temas de información, realizar investigaciones con enfoques interdisciplinarios, poseer amplios conocimientos en análisis de sistemas, gerencia de información, mercadeo de productos y servicios, propiedad intelectual, así como posibilidades para sistematizar y clasificar el conocimiento, entre otras.

Así, el bibliotecario deja de ser un técnico especialista sólo en el tratamiento de la documentación para pasar a ser un nuevo agente del proceso educativo universitario que facilite y asegure al profesor y al estudiante la generación y apropiación de nuevos conocimientos.

MODELOS E INDICADORES PARA EVALUAR LA CALIDAD EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

A continuación, se estudiarán algunos de los indicadores cuantitativos y cualitativos más utilizados para medir el rendimiento de una biblioteca; estos últimos se utilizan frecuentemente para medir la satisfacción de los usuarios y del personal. La utilización de ambos tipos de indicadores permite obtener una descripción más completa del rendimiento de la biblioteca.

Existen diferentes clasificaciones de los indicadores que se emplean para evaluar las bibliotecas, entre ellas, la propuesta por *Van House N, Weil B y McClure Ch* (1990), con un enfoque de sistemas organizacionales. Para estos autores los indicadores pueden ser: ²¹

- *Indicadores de entradas*: recursos que se introducen en el sistema (personal, infraestructuras, equipamiento, presupuesto, colección).
- *Indicadores de procesos*: las actividades que transforman los recursos en productos (adquisiciones, catalogación, referencia).
- *Indicadores de actividad*: los productos y servicios creados por la biblioteca (acceso a los materiales, catálogo automatizado, respuestas en el servicio de referencia, uso y satisfacción del usuario con estos productos y servicios).

- *Indicadores de resultados o de impacto*: el efecto de las actividades de la biblioteca en la comunidad. Por ejemplo, el grado en el que el uso de la biblioteca influye en el aprendizaje del alumno).

Desde el punto de vista de la toma de decisiones pueden ser:²¹

- *Indicadores de rendimiento operacional*: relacionan las inversiones con la producción. Por ejemplo, el número de registros catalogados por hora, costo de cada registro catalogado.
- *Indicadores de eficacia*: relacionan la producción con el uso desde la perspectiva de los usuarios. Por ejemplo, proporción de documentos del fondo que se han utilizado, satisfacción del usuario con el préstamo.
- *Indicadores de costo-eficacia (eficiencia)*: relacionan la inversión con el uso. Por ejemplo, costo total por usuario y costo por préstamo.
- *Indicadores de impacto*: relacionan el uso que se hace de la biblioteca, sus servicios y productos y el uso potencial que se puede hacer de ellos. Por ejemplo, el número de usuarios activos de la biblioteca, usos *per cápita*.

La Organización Internacional para la Estandarización con su Norma *ISO 11620 (Information and Documentation-Library Performance Indicators)*, de 1996, constituye una referencia reconocida internacionalmente para medir la calidad de los servicios bibliotecarios por medio de una serie de procedimientos y una metodología común con el objetivo de apoyar el uso de indicadores de rendimiento en las bibliotecas y difundir cómo se debe realizar su medición.²² Incluye una lista de indicadores con su denominación, objetivo, alcance, definición, metodología, interpretación, fuentes donde aparece y sus indicadores asociados, como se muestra en el [cuadro 1](#)

Como se observa, el primer indicador de rendimiento bibliotecario recogido por ISO 11620 / UNE 50-137 es la opinión y satisfacción del usuario mediante encuestas sobre el horario, instalaciones, etcétera. Sin embargo, existen áreas de las que no se recoge ningún indicador, como recursos humanos, servicios en línea, formación de usuarios y promoción de servicios.

Por su parte, la Federación Internacional de Instituciones y Asociaciones Bibliotecarias (IFLA) propuso en el año 1998 sus *directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*.²³ Las características que diferencian estas directrices, en relación con la norma ISO, son: se centran en BU, inciden en indicadores sobre los usuarios e incluyen, tanto indicadores para mediciones generales, como mediciones para

actividades específicas. Los aspectos a medir e indicadores que los identifican se muestran en el [cuadro 2](#)

En esta relación no se contemplan indicadores para el préstamo; tampoco para la catalogación, formación de usuarios y recursos humanos, estos últimos tan significativos para lograr una mayor calidad en los servicios prestados y en los resultados del quehacer bibliotecario.

Algunos modelos utilizados para evaluar BU

- *Modelo EFQM*. Modelo europeo de gestión de la calidad, de la *European Foundation of Quality Management*, que permite detectar las fortalezas y debilidades de la institución evaluada, mediante el análisis de evidencias, información, datos e indicadores. Es una herramienta para la gestión de la calidad que posibilita orientar a las organizaciones hacia el cliente con un enfoque integral y global, ya que analiza todas las actividades y tareas de la organización y la base de su filosofía es la mejora continua.²⁴ Puede emplearse como herramienta para el *benchmarking* y para la acreditación. Existen tres versiones o adaptaciones: una para grandes empresas, otra para pequeñas y medianas empresas y, la tercera, dirigida al sector público. Existe un compromiso de revisión bienal para su actualización y enriquecimiento con las nuevas experiencias obtenidas y la aparición de nuevos elementos.

Sobre este modelo, *Pinto* (1998) asegura que "constituye la base de los premios europeos y algunos nacionales de calidad; permite a cualquier biblioteca la autoevaluación de un modo estándar reconocido internacionalmente, así como identificar sus puntos fuertes, la necesidad de mejorar ciertas áreas y medir su propio progreso. La autovaloración permite a la biblioteca, grande o pequeña, revisar de un modo exhaustivo, sistemático y reglado sus actividades y sus resultados mediante un modelo riguroso con vista a identificar los puntos fuertes de la organización, tanto en las operaciones realizadas como en los resultados obtenidos, identificar las operaciones que necesitan mejora y medir los progresos experimentados".²⁵

En lo referido a la autoevaluación, esta misma autora más adelante refiere: "Complemento de la autoevaluación es la comparación cuantificada de la biblioteca consigo misma y con el rendimiento de otras bibliotecas de similares características. Facilitadas la autoevaluación y la comparación como punto de partida obligado en cualquier procedimiento relacionado con la calidad bibliotecaria, estaremos en condiciones de planificar el futuro de nuestras

bibliotecas, para lo cual este modelo de excelencia empresarial, cuya filosofía es holística, está perfectamente capacitado".²⁵

El modelo se divide en nueve criterios: liderazgo, política y estrategia, personal, alianzas y recursos, procesos, resultados en clientes, en el personal, en la sociedad y resultados clave, y cada uno de estos, a su vez, en distintos subcriterios referidos a sus distintas facetas.

El proceso de evaluación EFQM tiene tres grandes fases: de evaluación interna o autoevaluación, de evaluación externa y de informe final, que es una síntesis de las dos anteriores. Entre sus principales ventajas, se encuentran que:

- a) Expone la situación de la biblioteca en la trayectoria hacia la excelencia, ayuda a identificar problemas y sus soluciones, facilita la revisión de la biblioteca en todos sus aspectos.
- b) Sirve de base para el proceso de planificación y de gestión porque permite detectar puntos fuertes y débiles y preparar acciones para mejorar los aspectos deficientes, así como la posibilidad de *benchmarking*.
- c) Presenta una actualización constante.
- d) Posibilita la redefinición de conceptos, la incorporación de subcriterios y el replanteamiento de otros.
- e) Posee un carácter transversal al permitir valorar distintos temas: comunicación, responsabilidad social, creatividad e innovación, clientes, gobierno de la organización, conocimiento, mercado y definición del mercado, personas de la organización, metodología de procesos, proveedores y sostenibilidad, con diferentes criterios y subcriterios.
- f) Presenta criterios novedosos y relevantes, que revelan la importancia del liderazgo, política y estrategia para conseguir la misión. También considera la gestión de las alianzas externas por medio de redes, consorcios y otras formas de colaboración.

Este modelo es uno de los más utilizados para evaluar las bibliotecas universitarias españolas. Sin embargo, a pesar de sus bondades, el modelo concede poca importancia al impacto social de la institución, y este es un aspecto relevante en la evaluación, no sólo desde el punto de vista de los presupuestos, sino del beneficio que como servicio público ofrece a la sociedad en general.

- *Modelo LibQual+™*. Es una herramienta que permite observar la calidad de los servicios a partir de los datos suministrados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios proporcionados en las unidades de información. Este método se basa en SERVQUAL, un cuestionario desarrollado por L. Parasuraman, Berry y Zeithmal (1988).²⁶ El método se fundamenta en el concepto de la calidad de los servicios, conceptuada como el grado y la dirección de la discrepancia entre las expectativas de los

usuarios y sus percepciones. Es una forma de actitud resultante de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios y el rendimiento, que realmente percibirán del servicio.

Las bibliotecas de la Universidad de Tejas A&M, y otras, han utilizado los instrumentos modificados del SERVQUAL durante años y su uso demostró la necesidad de crear un nuevo protocolo a partir del original. Por eso se creó LibQual+™, mediante el cual se redefinía el sistema de entrevistas básico del SERVQUAL.

LibQual+™ trabaja con interfaz Web y un protocolo que permite realizar las preguntas al usuario sobre la biblioteca para conocer cuáles son las expectativas con respecto al servicio ofrecido. Para esto la biblioteca elige un número aleatorio de usuarios con dirección de correo electrónico y le envía el cuestionario que, una vez completado, se reenvía directamente al servidor central de LibQual+™ donde se encuentra una base de datos. Entonces, los datos se analizan y los informes resultantes permiten conocer la calidad percibida por los usuarios de los servicios de cada una de las bibliotecas participantes. En los informes se presentan las discrepancias entre los niveles deseados, percibidos y mínimos aceptados de los servicios.²⁷

- *Modelo SERVQUAL*. Fue desarrollado por *Parasuraman, Berry y Zeithaml* en el año 2005, en la búsqueda por desarrollar herramientas analíticas que midieran la calidad del servicio. Se fundamenta en la teoría de los gaps: *The Gaps models of service quality*, que explica las diferencias entre las expectativas de los clientes y aquello que ellos realmente obtienen del servicio utilizado²⁸ (*Zamudio Igami, Cardoso Sampaio y Castro Santos Vergueiro*, 2005). El estudio exploratorio de estos investigadores se considera una innovación en el área de evaluación de servicios, y constituye un instrumento de evaluación flexible, amplio y genérico, orientado a la valoración macro del desempeño de la biblioteca. No es apropiado para evaluar servicios específicos.

SERVQUAL parte de la premisa de que todos los usuarios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta. La diferencia entre la expectativa y la percepción se denomina gap (falla), en la cual reside la oportunidad para mejorar el servicio. Después de años de refinamiento de su escala, SERVQUAL utiliza actualmente cinco dimensiones de estudio, dirigidas a medir la diferencia entre la expectativa del usuario y la satisfacción con el servicio usufructuado, así caracterizados:²⁸

- a) Agilidad en la atención - servicios ejecutados con rapidez.
- b) Confiabilidad, empleados con conocimiento y capacidad para ejecución de los servicios.
- c) Calidad en la atención - atención personalizada, empeño en atender las necesidades del usuario.
- d) Instalaciones físicas y ambientes adecuados.
- e) Garantía de servicios. Estos son suministrados con calidad desde la primera vez.

SERVQUAL busca identificar la diferencia entre la expectativa del usuario en relación con la calidad de un servicio y su opinión con respecto a los servicios ofrecidos por la biblioteca.

Estos son algunos de los modelos utilizados para evaluar el desempeño y la calidad de las bibliotecas universitarias. Ninguno es

una panacea, porque todos y cada uno de ellos tienen aspectos muy positivos e importantes a la hora de establecer una valoración final del trabajo en este tipo de instituciones, pero también sus deficiencias.

En todos ellos se observa una omisión en relación con los aspectos éticos del quehacer del personal que ofrece el servicio, aspecto de medular importancia a la hora de medir la calidad percibida, si se considera que en bibliotecas, asociaciones, colegios y otros, existen códigos éticos de comportamiento con derechos y deberes, estos últimos de obligado cumplimiento, y mucho más si se observa la problemática actual resultante de la masificación del acceso a la información en las redes y las dificultades aparejadas a esto, entre otras, a delitos informáticos y las violaciones de los derechos de autor, aspectos muy sensibles para quienes se desempeñan en el ámbito de la bibliotecología y la documentación.

CONSIDERACIONES FINALES

La educación superior establece nuevos paradigmas educativos y las BU deben colocar todas sus capacidades en función de adaptarse a estos cambios, dirigidos a lograr una mayor calidad en la formación de sus egresados.

Las BU deben someterse a procesos de evaluación, acreditación y certificación de sus actividades para cumplir con los estándares internacionales de calidad en la búsqueda de la eficiencia y eficacia necesaria para los servicios que oferta y en la gestión de los recursos que recibe. En este sentido, y en el contexto europeo, España es un país líder en los procesos de evaluación de las BU. El modelo que más frecuentemente utilizan es el EFQM con las adecuaciones establecidas en la guía de REBIUN.

Las BU deben transformarse en centros de recursos para el aprendizaje y la investigación. Sólo así podrán satisfacer los requerimientos actuales de la comunidad de usuarios que atienden. Para esto deberán asumir como filosofía de trabajo la gestión de la calidad de los servicios y productos que ofertan.

En las fuentes consultadas, pudo corroborarse que no son frecuentes los estudios referidos al comportamiento y códigos éticos en las BU y su papel en la promoción de la cultura de su comunidad hacia la localidad donde se encuentran ubicadas.

Los bibliotecarios y otros profesionales de la información deben adquirir ciertas habilidades y competencias sin las cuales no es posible competir en un ambiente tan convulso, sólo los que se

mantengan constantemente actualizados y asuman el cambio como un reto podrán salir adelante en esta sociedad del conocimiento.

La BU se enfrenta a importantes retos, entre ellos: redimensionar todos sus procesos, servicios y gestión, en función de apoyar la investigación y la innovación tecnológica, confeccionar e impartir programas de alfabetización en información dirigidos, tanto a su claustro docente como estudiantil, actualizarse constantemente con respecto a los últimos avances tecnológicos para el uso y procesamiento de la información, mantener una posición ética en el manejo y protección de la información, los derechos de autor y la propiedad intelectual, realizar investigaciones multidisciplinarias en flujos de información, potenciar las bibliotecas virtuales, evaluar el impacto de los servicios y productos que se oferta a la comunidad de usuarios que atiende, así como convertirse en un espacio de promoción de la cultura y la identidad nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Moreira González JA. Introducción al estudio de la información y la documentación. La Habana: Especialidades Gráficas. 2001.p.33.
2. Orera Orera L. Reflexiones sobre el concepto biblioteca. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf> [Consultado: 12 de abril de 2008].
3. García Reche G, Candil Gutiérrez M, Bustamante Rodríguez AT. Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 2004(75-76):115-33. Disponible en: http://www.aab.es/pdfs/baab75_76/75a12.pdf [Consultado: 12 de abril de 2008].
4. Balagué Mola N. (2003) La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación: una aproximación al estado de la cuestión en España. 2003. Disponible en: http://www.aab.es/pdfs/gtbu_bu_crai.pdf [Consultado: 8 de abril de 2008].
5. Magré A, Malo de Molina T, Mensaque J, Pérez Mato A, Ortega JC. Expo CRAI: Una aproximación virtual a los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. 2005. Disponible en: http://www.fesabid.org/madrid2005/descargas/presentaciones/actividades/taladriz_margarita.pps [Consultado: 14 de abril de 2008].
6. Prats J, Rico O, Calderón P, Majó R. Bibliotécnica: La biblioteca digital de la UPC. Descripción y valores añadidos. Boletín de RedIRIS. 2003(66-67). Disponible en: <http://www.rediris.es/rediris/boletin/66-67/ponencia11.pdf> [Consultado: 17 de abril de 2008].

7. Martínez D. El centro de recursos para el aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria. Madrid. 2004. Disponible en: http://www.aab.es/pdfs/gtbu_crai.pdf [Consultado: 12 de abril de 2008].
8. López Gijón J, Pérez López A, Gálvez C, García Caro C. La biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el Espacio europeo de enseñanza superior. Enc Bibli: R. Eletr Bibliotecon Ci Inf. 2006; (n. esp.). Disponible en: http://www.encontros-bibli.ufsc.br/bibesp/esp_04/lopez.pdf [Consultado: 17 de abril de 2008].
9. Deming WE. Concepto de calidad. 2003. Disponible en: calidad.umh.es/curso/documentos/concepto.pdf [Consultado: 24 de abril de 2008].
10. Ishikawa K. ¿Qué es el Control Total de Calidad? La modalidad japonesa. Ciudad: Editorial Norma. 1986.
11. Jablonski JR. TQM: Cómo implantarlo. Aprenda a administrar la calidad total. México DF: CECSA. 1985.p.22-42.
12. Crosby PB. La calidad no cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad. México DF: CECSA. 1987.p.11-27.
13. García Reche G. La calidad en las bibliotecas universitarias. En: Ruiz Pérez R. Entre la realidad y el deseo: presente y futuro de las bibliotecas andaluzas. Andalucía: Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 2005.
14. Farmer Y, Cawthon L, Lindsay J. ED452447 - Comprehensive program evaluation project: program development and implementation. Washington DC: Olympia Wash. Research and Data Análisis. 2001. Disponible en: <http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED452447> [Consultado: 20 de abril de 2008].
15. Johnston R. The power of strategy innovations: a new way of linking creativity and strategy planning to discovered great business opportunities. New Cork C: ANACOM. 2003.
16. International Organization for Standardization. (2001). ISO 9000: 2000. sistemas de gestión de la calidad. México DF: IMNC. 2001.
17. Lancaster FW. The measurement and evaluation of Library services, (Washington DC: Information Ressources Press. 1977.
18. Anglada L. Informe final del coordinador del programa Certificado de Calidad de los servicios de biblioteca universitarios. 2004. Disponible en: http://www.aneca.es/modal_eval/docs/certif_biblio_informelluis_290805.pdf [Consultado: 17 de abril de 2008].
19. Rey Martín C. La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació. 1999;(3). Disponible en: <http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm> [Consultado: 18 de abril de 2008].
20. Serra E, Ceña M. (2004). Las competencias profesionales del Bibliotecario Documentalista en el siglo XXI. Disponible en: http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf [Consultado: 13 de abril de 2008].

21. Van House N, Weil B, McClure Ch. Measuring academic library performance: a practical approach. Chicago: ALA. 1990.
22. ISO. Norma ISO 11620: 1998. Information and Documentation- Library Performance Indicators. Disponible en: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=19552 [Consultado: 12 de abril de 2008].
23. IFLA. Medición de la calidad: Directrices Internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. Madrid: IFLA. 1998.
24. Baena Díaz C, Duarte Barrionuevo M, Moreno Martínez JJ, García Reche G, Márques Pérez A. Calidad y excelencia en las bibliotecas universitarias de Andalucía. Disponible en: http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/091s_trans-Diaz.pdf [Consultado: 15 de abril de 2008].
25. Pinto Molina M (1998) Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo de excelencia (EFQM). 1998. Disponible en: <http://www.mariapinto.es/web/doc/AABEFQM.pdf> [Consultado: 16 de abril de 2008].
26. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketin. 1985; 70(3): 201-30.
27. Ferrer Torrens A, Rey Martín C. Aplicación de LIBQUAL + en el CRAI de la Universidad de Barcelona. Disponible en: http://www.recercat.net/bitstream/2072/1497/1/_libqual.pdf [Consultado: 12 de abril de 2008].
28. Zamudio I, Cardoso S, Castro Santos V (2005). El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. Revista Interamericana de Bibliotecología. 2005; 28(2): 177- 91. Disponible en: http://eprints.rclis.org/archive/00008947/01/el_uso_del_servqual_en_la_verificacion_de_la_calidad.pdf [Consultado: 14 de abril de 2008].

Recibido: 27 de junio de 2008.

Aprobado: 9 de julio de 2008.

MSc. *María Virginia González Guitián*. Departamento Bibliotecología y Ciencias de la Información. Facultad de Humanidades. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya". Avenida XX Aniversario, Holguín, Cuba. Correo electrónico: marivi@ict.uho.edu.cu

Ficha de procesamiento

Clasificación: Artículo de revisión.

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS¹

BIBLIOTECAS; UNIVERSIDADES.
LIBRARIES; UNIVERSITIES.

Según DeCI²

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.
UNIVERSITY LIBRARIES.

¹BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

²Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información. Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): González Guitián MV, Molina Piñeiro M. Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Acimed*. 2008; 18(2). Disponible en: Dirección electrónica de la contribución. [Consultado: día/mes/año].