



Noviembre 2009

## UNA NUEVA VISIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN EL CONTEXTO ACTUAL

**MSc. María Virginia González Guitián**

Universidad de Holguín, "Oscar Lucero Moya". Departamento Comunicación Social y  
Ciencias de la Información

Licenciada en Información Científico-Técnica y Bibliotecología Y Máster en Gestión  
Turística.

Profesor Auxiliar.

[marivi@ict.uho.edu.cu](mailto:marivi@ict.uho.edu.cu)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

**González Guitián, M.V.:** *Una nueva visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, noviembre 2009. [www.eumed.net/rev/cccs/06/mvgg.htm](http://www.eumed.net/rev/cccs/06/mvgg.htm)

---

### Resumen

Las Bibliotecas Universitarias se están enfrentando a nuevos desafíos en su gestión, provocados entre otras causas por los cambios en los sistemas de la Educación Superior que condicionan otras formas de enseñanza y aprendizaje. En este contexto se requieren 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.

Sobre estos temas versará el siguiente trabajo que pretende dar una panorámica de los retos a los que se enfrentan las bibliotecas universitarias y su necesaria conversión en Centros para el Aprendizaje y la Investigación. Muy especialmente se aborda el contexto de estas en el Espacio Europeo de Educación Superior, y el tema de la calidad y la evaluación. Por último se ofrecen algunas consideraciones finales sobre los temas abordados.

**Palabras claves:** BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS; CRAI; SERVICIOS DE INFORMACIÓN; GESTIÓN DE CALIDAD; MODELO DE EVALUACIÓN; CALIDAD

## **Introducción**

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 Hipólito Escolar en su libro "Historia de las bibliotecas", el éxito de las universidades no se debe tanto a la inquietud intelectual de sus miembros, profesores y alumnos, sino al deseo de sus estudiantes de alcanzar una formación práctica que les permitiera ganarse la vida, la cual 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 eran copiados y editados 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 encaminado a satisfacer las necesidades de información de su comunidad de usuarios, (estudiantes y profesores).

En la actualidad, cada universidad dispone de una o más bibliotecas que respaldan sus objetivos docentes, y responden a los requerimientos de los usuarios que atiende, los cuales son cada vez más exigentes. Así incorporan a su quehacer y se consolidan conceptos como costos, calidad, marketing, evaluación, y gestión.

El avance de las Bibliotecas Universitarias ha estado condicionado por el desarrollo de la llamada Sociedad de la Información con una Economía Globalizada, donde las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) juegan 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 traído aparejados cambios profundos en las Instituciones de Información y especialmente en las Bibliotecas Universitarias, entre ellos debido al propio incremento de las TIC, han aparecido con fuerza las Bibliotecas digitales, se ha producido 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.

El presente trabajo tiene como **Objetivo General**: Analizar la calidad como paradigma emergente en el desarrollo de las bibliotecas académicas y como **Objetivos Específicos**: Determinar los referentes teórico metodológicos del tema calidad en bibliotecas universitarias. Identificar algunos modelos de calidad válidos para la evaluación en bibliotecas universitarias. Valorar el papel de los CRAI como nuevo modelo de biblioteca universitaria y sus servicios. Analizar el papel de las bibliotecas universitarias y los profesionales de la información de cara a los nuevos modelos educativos.

### **Material y Métodos**

Para la elaboración del trabajo se utilizó método el análisis documental clásico, revisando diversas fuentes de información sobre los temas abordados, entre ellas algunas de las más significativas fueron: García Roche (2004), quien aborda aspectos referidos a la calidad en la Biblioteca Universitaria; Pinto Molina (1998), con criterios para medir la calidad en las bibliotecas según el modelo europeo EFQM; Ferrer Torres y Rey Martín (2004) exponen el Modelo LibQual, López Gijón, Pérez López, Gávez y García Caro (2006), el papel de la biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el Espacio Europeo de Educación Superior, entre otros. Este análisis permitió investigar algunas cuestiones sobre estos temas y llegar a emitir consideraciones finales al respecto.

### **La Biblioteca Universitaria (BU)**

Según Moreira González (2001), *"La biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos."* La irrupción en los últimos años de las tecnologías la han llevado a una rápida evolución en la forma de procesar y difundir la información. La ALA define la BU como *"...biblioteca (o sistema de éstas) 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"*. Aquí se pone de manifiesto 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, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad / Institucionales"*. 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 al TIC y apoyar el aprendizaje interactivo"*.

En las definiciones abordadas se observa un criterio unánime al considerar las BU como instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, potenciando la creación de nuevos conocimientos. Pero a juicio de la autora, las BU también pueden ser vistas como centros que contribuyen al desarrollo de la cultura y a la transmisión de los valores locales hacia el entorno de la comunidad donde están enclavadas, lo cual trae aparejado un fuerte impacto no sólo cultural sino también social.

### **Situación actual**

Sin lugar a dudas en la actualidad se ha producido una revolución en los sistemas educativos, donde los métodos tradicionales de llevar a cabo la enseñanza y el aprendizaje han evolucionado con el propio desarrollo científico- técnico y con 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 informacionales en la búsqueda y gestión de la información son una premisa imprescindible y a la vez un reto.

Actualmente, la BU se enfrenta a retos que surgen como consecuencia de los cambios tecnológicos de la constante proliferación de recursos de información como por ejemplo el de incluir en sus colecciones el mayor número posible de recursos electrónicos y evaluados adecuadamente. 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 temas como liderazgo, planeación estratégica, calidad, evaluación de servicios y auditorías de información, son asumidos y llevados a la práctica.

Las BU como parte activa dentro de las Universidades deben encauzar su trabajo automatizando todos sus procesos internos, creando áreas de autoaprendizaje y puestos de acceso a Internet en sus Salas de lectura, proporcionando el acceso a la producción científica de los profesores e investigadores, creando un repositorio de materiales docentes; ofreciendo servicios on-line de préstamo, de información y referencia, de Videoteca digital, entre otros. Pero además Diseñando y creando cursos online, elaborando Webs temáticas, son las encargadas de organizar la información electrónica producida en las intranets, ofertar guías para el acceso a los recursos informativos, cooperar en el entrenamiento y las habilidades de investigación, desarrollar programas de alfabetización informativa y digital y evaluar las habilidades de la alfabetización informativa de los estudiantes. Es decir convertirse en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

### **Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación**

Países avanzados en la innovación educativa como Estados Unidos, Reino Unido y Holanda, han implementando nuevos modelos de biblioteca universitaria basados en la transformación de la biblioteca presencial en un centro abierto con amplios horarios y recursos disponibles para el aprendizaje de todo tipo y la configuración de un nuevo equipamiento para brindar estos servicios. En torno a la nueva biblioteca se integran los servicios clave para profesores y estudiantes vinculados a sus proyectos educativos y relacionados con la información y las tecnologías. En este nuevo contexto, la biblioteca, se llama "Learning Resources Centre" o Centro

de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), donde el usuario puede encontrar otros servicios universitarios de manera integrada.

En el año 2003, se editó un folleto informativo sobre los (CRAI) para las Jornadas Bibliotecarias de Mallorca, España y en él se definían a los CRAI como: *"Un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad, donde convergen servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros servicios, en un marco espacial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendentes a la integración de objetivos y proyectos comunes"*.

Posteriormente, en las II Jornadas de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas en el año 2004, se conceptualiza 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"*. Sobre este tema, Prats, Rico, Calderón y Majó (2004), refieren: *"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, convirtiéndose así más en asesores que en guardianes de colecciones"*.

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 a través de Internet, así como el diseño de servicios virtuales dirigidos a usuarios no presenciales. Algunos autores se refieren a los objetivos que debe cumplir un CRAI, entre ellos Martínez (2004) considera que deben:

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 que pueden implementarse en 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, la cual debe responder adecuadamente a:

- Atención y orientación sobre: la escuela, facultad y/o campus; titulaciones y asignaturas; gestión de matrícula y otros procedimientos administrativos y académicos; sobre 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 en 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**

El servicio de biblioteca se clasifica según las tipologías y necesidades de los usuarios en:

- Servicios básicos para el aprendizaje, destinados a profesores y estudiantes implicados en la docencia, entre ellos: Servicio de préstamo (domiciliario, inter bibliotecario, 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; a Internet; reprografía y consulta de micro formas; y otros.
- Servicios bibliotecarios para la investigación, destinados a profesores y estudiantes implicados en proyectos de investigación, entre ellos: servicio de información y referencia especializada; consulta a bases de datos y e-revistas; obtención de documentos externos; búsqueda documental a bases de datos de pago; 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 individualizado y por grupos de investigadores; acceso a colecciones especializadas y otros.
- Servicios bibliotecarios digitales, destinados a toda clase de usuarios virtuales, entre ellos: acceso a la biblioteca digital y a los repositorios institucionales; a productos multimedia; a Internet; difusión selectiva de la información y a 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 para los estudiantes debe encargarse 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 a través 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, y las grandes bases de datos mundiales de empresas nacionales e internacionales a través de los siguientes servicios: cómo elaborar un curriculum; 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.

#### **6. 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.

#### **7. 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.

#### **8. Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia**

Tanto el bibliotecario como el informático han de ayudar al profesor a elaborar sus materiales multimedia, facilitar su distribución, catalogación y preservación, ofreciendo las herramientas para desarrollar la educación basada en web a través 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 meta datos.

#### **9. 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.

En resumen, el CRAI es un nuevo modelo que convierte a la biblioteca en un espacio físico y virtual donde el estudiante puede desarrollar todo su trabajo de aprendizaje y el profesor encuentra todo el soporte y la infraestructura necesaria para la elaboración de los materiales docentes y el mejor aprovechamiento de la tecnología y 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.

#### **El Espacio Europeo de Educación Superior y la Biblioteca Universitaria**

En la Unión Europea se está llevando a cabo un proceso para promover la convergencia entre los sistemas nacionales de educación que permita establecer un

Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) antes de 2010, con el objetivo de la formación óptima de los estudiantes y su integración en un mercado laboral unificado y sin fronteras.

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

En el EEES se producirán cambios profundos en el sistema de educación, los estudios tendrán una mayor transparencia y beneficios para toda la sociedad, organizando las enseñanzas en función del aprendizaje de los estudiantes. Actualmente 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: Sustituir el *paradigma educativo de la enseñanza* por el *paradigma educativo del aprendizaje*. Sustituir la información y documentación en *soporte papel* por la información en *soporte electrónico*. 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 están incidiendo 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”.*

De ahí que las BU han de 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, elaborando 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:

- ◆ 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 rol 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 están encaminados a plantear la BU como un centro dinamizador del nuevo modelo de aprendizaje, donde tanto docentes como bibliotecarios trabajen de conjunto para lograr la participación de los estudiantes en los programas de formación que se van a desarrollar desde la biblioteca. También REBIUN ha elaborado tutoriales donde se orientan a los servicios bibliotecarios para la planificación e implantación de un CRAI y demás ha presentado los principales modelos puestos en marcha por diferentes universidades europeas.

### **La calidad y la evaluación en BU**

El tema de la calidad ha sido abordado por múltiples autores ofreciendo diversas definiciones, una de ella contextualizada como la más integral y quizás, es la formulada por W. Edwards Deming, al expresar: "Calidad significa: *Hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato*". Bajo esta premisa, se dice que el ciclo de calidad consiste en planificar, realizar (hacer), verificar y actuar.

Kaoru Ishikawa (1986), la define como: "*es el control total de calidad conseguido a través de la participación total de toda la empresa, donde se organizan los grupos con el fin de estudiar y se estudia para no repetir errores*".

Ambas definiciones significaron una revolución conceptual en el campo de la gerencia, en la que la orientación es 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, utilizando equipos de trabajo*". Menciona, además, estos principios entre ellos: Punto de vista del usuario; Atención en el proceso, así como en los resultados; Prevención versus inspección; Movilizar los conocimientos de la fuerza de trabajo; Toma de decisiones basada en hechos; y Retroalimentación. Philip B. Crosby (1987) plantea: *la calidad no cuesta, el costo de la calidad es el gasto ocasionado por hacer mal las cosas*.

En el ámbito de la Biblioteconomía y 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 optimizar los recursos para prestar un servicio de calidad que proporcione la máxima satisfacción del usuario. La introducción de estas técnicas lleva implícito el reconocer la necesidad de optimizar 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, pues permite objetivar las propuestas y corregir constantemente las desviaciones.

Para García Reche (2004), "*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*".

La evaluación de la calidad en las actividades que ofrece una BU, permite asegurar a la sociedad, dicha institución cumple con un conjunto de estándares mínimos de calidad, con reconocimiento internacional y además rinde cuentas con transparencia de 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 la eficiencia en la asignación de recursos y la consecución de los mismos siendo un componente estructural de cada proyecto, programa o acción que se emprende"*.

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"*

Las Normas ISO 9000: 2000, desde la perspectiva de los sistemas de gestión de la calidad, refieren *"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 llevan a cabo y que son evaluadas para alcanzar los objetivos previstos"*. 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, un acercamiento a las metas y, en definitiva, la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca"*. Paralelamente, se van estableciendo normas y recomendaciones que ayudan en las tareas evaluativas.

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, corrigiendo los puntos débiles de los recursos, procesos, servicios y productos. Pero también identificando los aspectos que se estén llevando a cabo de forma correcta, dentro de parámetros aceptables, y que conviene esforzarse por mantenerlos o mejorarlos. Es necesaria la implicación de los trabajadores en todos los procesos, así como conocerlos, para que su actitud sea receptiva a los cambios, e incluso que exista un compromiso para su participación directa en los planes y en los procesos que se inicien.

Anglada (2004) sobre el tema de la evaluación de BU, observa que estas últimas *"desde hace décadas, han formado parte de programas de evaluación y mejora, e incluso últimamente, de acreditación y certificación a través de los procesos de"*

*gestión de calidad" ... "observamos como el centro de atención de las bibliotecas ha evolucionado de manera que es posible señalar tres grandes etapas en la evaluación bibliotecaria".*

- I Etapa: surge en la década de los años sesenta y se basa en la evaluación de los *inputs* o recursos debido al enfoque cuantitativo que se asignaba a la calidad.
- II Etapa: se da en la década de los noventa, básicamente con la medición cualitativa, por medio de indicadores, de los *outputs* o acciones conseguidas.
- III Etapa: consiste en el análisis de los *outcomes* o resultados evaluables cualitativamente a través de la satisfacción del usuario, así como en la medición del *impacto* y el *beneficio* que la biblioteca tiene en el entorno de la institución a la que pertenece.

Sobre esto Rey Martín (1999) acota: *"la finalidad de todo este progreso ha sido y continúa siendo único, pues busca utilizar la evaluación como un instrumento de gestión interna que permita diagnosticar los puntos débiles del servicio y aplicar las pertinentes acciones correctivas"*.

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 esto 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.

En resumen trabajar en función de la calidad tiene que ver con hacer las cosas bien hechas y debe convertirse en una filosofía de trabajo dentro de cualquier organización y especialmente en las instituciones de información, donde sus miembros estén convencidos y motivados a alcanzar las metas y objetivos, que están encaminados de una forma o de otra en lograr la satisfacción de todas las necesidades y expectativas de sus usuarios/ clientes.

Para lograr esto los trabajadores deben demostrar en todo momento competencia profesional, entendidas estas, según Serra y Ceña (2004) como: *"conjunto de actitudes, habilidades, valores y conocimientos que han de tener 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 están estrechamente vinculadas a aspectos relacionados con la actitud, determinadas habilidades y con la comprensión de la realidad"*.

Estos autores identifican como competencias genéricas o personales, comunes las siguientes: Conocimiento de la organización a la que pertenece la unidad de información; Comprensión y percepción de la unidad de trabajo como parte de una organización; Capacidad y voluntad de aprendizaje continuo; Adaptación al entorno; Trabajo en equipo e integración en equipos multidisciplinares; Habilidades comunicativas; Compartir conocimiento; Cooperación y no competencia; Compromiso con la excelencia del servicio; La potenciación de los valores éticos.

La autora de este trabajo considera que para lograr la calidad en las BU, sus trabajadores deben poseer ciertas habilidades, entre ellas: Dominar profundamente el contenido de los recursos de información, incluyendo la capacidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente. Conocer los temas en los que trabaja 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. Tener amplios conocimientos en análisis de sistemas, gerencia de información, marketing de productos y servicios, propiedad intelectual. Posibilidades para sistematizar y clasificar el conocimiento, entre otras.

Es decir que el bibliotecario va a dejar de ser un técnico especialista en el tratamiento de la documentación para pasar a ser un nuevo agente educativo de la universidad 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 abordará el tema de los Indicadores utilizados para medir el rendimiento de una biblioteca, los cuales pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos, estos últimos frecuentemente utilizados para medir la satisfacción de los usuarios y del personal. La utilización de ambos tipos permite obtener una descripción más completa de todos los aspectos del rendimiento de la biblioteca.

Existen diferentes clasificaciones sobre indicadores en bibliotecas, entre ellas la del enfoque de sistemas organizacionales de Van House, N.; Weil, B.; McClure, Ch (1990), para quienes los indicadores pueden ser:

- ◆ Indicadores de inputs: recursos introducidos 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 (Ej. el grado en el que el uso de la biblioteca afecta al aprendizaje del alumno)

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

- ◆ Indicadores de rendimiento operacional: relacionan las inversiones con la producción.  
Ej. Número de registros catalogados por hora, Coste de cada registro catalogado.
- ◆ Indicadores de eficacia: relacionan la producción con el uso, desde la perspectiva de los usuarios.

Ej. Proporción de documentos del fondo que se han usado, Satisfacción del usuario con el préstamo.

- ◆ Indicadores de coste-eficacia (eficiencia): relacionan la inversión con el uso.  
Ej. Coste total por usuario y Coste 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.  
Ej. 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, 1996, constituye una referencia reconocida internacionalmente para medir la calidad de los servicios bibliotecarios a través de una serie de procedimientos y una metodología común con el objetivo de apoyar el uso de indicadores de rendimiento en bibliotecas y difundir cómo se debe llevar a cabo su medición. Incluye una lista de indicadores con su denominación, objetivo, alcance, definición, metodología, e interpretación, además fuentes en las que aparece anteriormente este indicador e indicadores asociados.

*Aspectos a medir e indicadores que los identifican según la ISO 11620. 1986.*

<b>Aspectos</b>	<b>Indicadores</b>
Satisfacción Del Usuario	Satisfacción de usuarios
<b>Servicios públicos</b>	
Uso General	-Porcentaje de población servida -Coste por usuario -Visitas 'per capita' -Coste por visita
Suministro De Documentos	-Disponibilidad de la colección -Uso en sala de la colección -Grado de la cobertura de la colección -Disponibilidad de nuevos títulos solicitados -Uso 'per capita' -Ratio de documentos utilizados -Tiempo medio de suministro de doc. en acceso cerrado -Tiempo medio de suministro de doc. en acceso abierto
Préstamo	-Préstamos en relación con la colección -Préstamos 'per capita' -Documentos en préstamo 'per capita' -Coste por préstamo -Préstamos por empleado
Prestamo Interbibliotecario	-Rapidez en el préstamo interbibliotecario
Búsqueda de información (catálogo) por el usuario	-Tasa de éxito en búsqueda de ejemplar conocido -Tasa de éxito en búsqueda por materias
Servicio de referencia o de información	-Tasa de respuestas correctas
Equipamientos e instalaciones	-Disponibilidad -Tasa de uso -Tasa de ocupación de las plazas de lectura -Disponibilidad del sistema informático
<b>Servicios técnicos</b>	
Adquisición	-Duración del proceso de adquisiciones
Proceso técnico	-Duración del proceso técnico
Catalogación	Coste por título catalogado

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, etc. Sin embargo, hay 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) en el año 1998, propuso las Directrices Internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias. Las características que diferencian estas directrices, en relación con la norma ISO, son: se centran en BU, inciden en indicadores sobre los usuarios, incluyen tanto indicadores para

mediciones generales como mediciones para actividades específicas. Los aspectos a medir e indicadores que los identifican según las Directrices Internacionales de IFLA, para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias son:

<b>Aspectos</b>	<b>Indicadores</b>
Satisfacción Del Usuario	-Satisfacción del usuario -Satisfacción del usuario con los servicios para uso remoto
<b>Servicios públicos</b>	
Uso General	-Penetración de mercado -Horas de apertura en relación a la demanda
Suministro De Documentos	-Listas bibliográficas de expertos -Uso de la colección -Uso de la colección por materias -Documentos no utilizados -Rapidez en el suministro de documentos
Préstamo Interbibliotecario	-Rapidez en el préstamo interbibliotecario
Búsq. de información (catálogo) por el usuario	-Tasa de éxito en búsqueda de ejemplar conocido -Tasa de éxito en búsqueda por materias
Servicio de referencia o de información	-Tasa de respuestas correctas
Equipamientos e instalaciones	-Disponibilidad
Usos remotos	-Usos remotos 'per capita'
<b>Servicios técnicos</b>	
Adquisición	-Duración del proceso de adquisiciones
Proceso técnico	-Duración del proceso técnico

Aquí no se contemplan indicadores para el préstamo, tampoco para Catalogación, Formación de Usuarios y Recursos Humanos, estos últimos tan significativos para lograr una mayor calidad en los servicios prestados y en los resultados de la biblioteca.

### **Algunos modelos utilizados para evaluar BU**

**El Modelo EFQM** . Modelo Europeo de Gestión de la Calidad, de la European Foundation of Quality Management, 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, dado que analiza todas las actividades y tareas de la organización y la base de su filosofía es la mejora continua.

Puede emplearse como herramienta para el benchmarking y para la acreditación. Existen tres versiones o adaptaciones del mismo, una para grandes empresas, otra para pequeñas y medianas empresas y, la tercera, dedicada al sector público. Hay un compromiso de revisión bienal, para actualizarlo y enriquecerlo con las experiencias llevadas a cabo, y con la introducción de nuevos elementos.

Sobre este modelo Pinto (1998) asegura que “constituye la base de los Premios Europeo y algunos Nacionales de Calidad, permite a cualquier Biblioteca la Autoevaluación de un modo standard reconocido internacionalmente, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y midiendo 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 utilizando un riguroso modelo para Identificar los puntos fuertes de la organización, tanto en las operaciones llevadas a cabo como en los resultados obtenidos. Identificar las operaciones que necesitan mejora. Medir los progresos experimentados”.

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”. El Modelo se divide en 9 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 las distintas facetas de los mismos. El proceso de evaluación EFQM tiene tres grandes fases: fase de Evaluación Interna o Autoevaluación, fase de Evaluación externa y fase de Informe Final, que es una síntesis de las dos anteriores. Entre sus principales ventajas están:

- ◆ Expone la situación de la biblioteca en la trayectoria hacia la excelencia, ayudando a identificar problemas y sus soluciones. Facilita la revisión de la biblioteca en todos sus aspectos.
- ◆ Sirve de base para el proceso de planificación y de gestión (al permitir detectar los puntos fuertes, débiles y preparar acciones para mejorarlos, así como la posibilidad de benchmarking).
- ◆ Actualización constante
- ◆ Permite la redefinición de conceptos, la incorporación de subcriterios, y el replanteamiento de otros.
- ◆ Tiene 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), en diferentes criterios y subcriterios.
- ◆ Presenta criterios novedosos y relevantes, al poner de manifiesto la importancia del liderazgo, política y estrategia para conseguir la misión. También considera la gestión de las alianzas externas, a través 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 juicio de la autora de este trabajo, a pesar de las bondades del modelo, el aspecto referido al impacto social, es al que menos peso se le otorga, siendo este un objetivo de la evaluación, no sólo desde el punto de vista



de los presupuestos, sino del beneficio que como servicio público, obtiene la sociedad en general de la biblioteca.

**Modelo LibQual+™.** Es una herramienta que permite observar la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios proporcionados en las unidades de información. Este método se basa en SERVQUAL, cuestionario desarrollado por L. Parasuraman, Berry y Zeithmal (1988). Dicho método se fundamenta en el concepto de la calidad de los servicios, conceptualizada 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 adaptado del original, por ello se creó LibQual+™, mediante el cual se redefinía el sistema de entrevistas básico del SERVQUAL. LibQual+™ trabaja en interfaz web con un protocolo que permite realizar las preguntas al usuario sobre la biblioteca para conocer cuales son las expectativas del servicio ofrecido. Para ello 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+™ en una base de datos. Los datos son analizados 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 minimamente aceptados de los servicios.

**Modelo SERVQUAL.** Las características de este modelo son expuestas por Zamudio Igami, Cardoso Sampaio y Castro Santos Vergueiro (2005). SERVQUAL fue desarrollado por los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml del área de marketing, 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, la cual explica las diferencias entre las expectativas de los clientes y aquello que ellos realmente obtienen del servicio utilizado.

El estudio exploratorio de estos investigadores ha sido considerado una innovación dentro del área de evaluación de servicios, constituye un instrumento de evaluación flexible, amplio y genérico, orientado a la valoración macro del desempeño de la biblioteca y no 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 es denominada gap (falla), en la cual reside la oportunidad para la mejoría del servicio. Después de años de refinamiento de su escala, SERVQUAL utiliza actualmente cinco dimensiones de abordajes, destinados a medir la diferencia entre la expectativa del usuario y la satisfacción con el servicio usufructuado, así caracterizados: Agilidad en el atención - servicios ejecutados con rapidez, Confiabilidad, empleados con conocimiento y capacidad para ejecución de los servicios, Calidad en el atención - atención personalizado, empeño en atender las

necesidades del usuario, Instalaciones físicas y ambientes adecuados, Garantía de servicios - estos son suministrados con calidad ya por primera vez. SERVQUAL busca identificar la diferencia entre la expectativa del usuario con relación a la calidad de un servicio y su opinión con relación a los servicios ofrecidos por la biblioteca.

Hasta aquí algunos de los modelos utilizados para evaluar el desempeño y la calidad de las bibliotecas universitarias, ninguno constituye una camisa de fuerza, pues 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.

Se observa una omisión al tema de la ética del personal que brinda el servicio, aspecto este de medular importancia, a juicio de la autora, a la hora de medir la calidad percibida, cuando en las bibliotecas, asociaciones, colegios, etc, existen códigos éticos de comportamiento con derechos y deberes, estos últimos de obligado cumplimiento, mucho más si se tiene en cuenta la problemática actual resultante de la masificación del acceso a la información en las redes y los problemas aparejados a esto, referidos entre otros a delitos informáticos y a las violaciones de los derechos de autor, algo de mucha sensibilidad para todos los que nos desempeñamos en el ámbito de la Bibliotecología y la Documentación.

### **Consideraciones Finales**

La Educación Superior está estableciendo nuevos paradigmas educativos y las BU deben poner todas sus capacidades en función de adaptarse a estos cambios, encaminados 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, cumpliendo los estándares internacional de calidad, en el logro de la eficiencia y eficacia de los servicios que oferta y en la gestión de los recursos que le son asignados. En este sentido, dentro del contexto Europeo, España es líder en los procesos de evaluación en Bibliotecas Universitarias y el modelo que más frecuentemente utilizan es el EFQM con sus adecuaciones en la Guía establecida por REBIUN.

Las BU deben convertirse al nuevo modelo de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, sólo así podrán satisfacer los requerimientos actuales de toda la comunidad de usuarios que atienden. Para ello deberán asumir como filosofía de trabajo la gestión de la calidad de los servicios y productos que ofertan.

En las fuentes consultadas se pudo corroborar que no se realizan muchos estudios referidos al comportamiento ético y los Códigos éticos en las BU, así como el papel de la BU en la promoción de la cultura de la comunidad en la localidad donde están enclavadas.

Los bibliotecarios o también llamados 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 informacional dirigidos tanto a su claustro docente como estudiantil; Mantenerse constantemente al tanto de 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 informacionales; Potenciar las bibliotecas virtuales; Evaluar el impacto de los servicios y productos ofertados a la comunidad de usuarios que atiende; y Convertirse en un espacio de promoción de la cultura y la identidad nacional.

Quizás uno de los más importantes retos a los que se enfrentan los bibliotecarios actuales es el de la Alfabetización Informacional, pero esto constituye un tema para otro trabajo por su dimensión e importancia.

## Bibliografía

- Andrade, M. (2001). Gestión y Formación. Suspenso en evaluación. En: Negocios. Suplemento del País. Domingo 13 de Mayo 2001. p:29
- Anglada, L. (2004). *Informe final del coordinador del programa Certificado de Calidad de los servicios de biblioteca universitarios*. [en línea] Edición 2004. 16 de marzo de 2005. [consulta: 38/4/08] [http://www.aneca.es/modal\\_eval/docs/certif\\_biblio\\_informelluis\\_290805.pdf](http://www.aneca.es/modal_eval/docs/certif_biblio_informelluis_290805.pdf) >
- 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. Jornadas Rebiun 2003: Los Centros para recursos del aprendizaje y la investigación docente. [en línea]. Palma de Mallorca, mayo 2003. [consulta: 27/4/08]. Disponible en Internet: [http://www.aab.es/pdfs/gtbu\\_bu\\_crai.pdf](http://www.aab.es/pdfs/gtbu_bu_crai.pdf)
- Crosby, Philip B. (1987). La Calidad no cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad. México. CECSA. Pp.11-27.
- Deming, W. E. (2003). Concepto de calidad. [Consulta: 24/4/08] Disponible en: [calidad.umh.es/curso/documentos/concepto.pdf](http://calidad.umh.es/curso/documentos/concepto.pdf)
- Escolar, Hipólito: Historia de las bibliotecas: Primera Parte (s.a.), pp. 178- 186. [Consulta: 12/5/08] Disponible en: [www.fahce.unlp.edu.ar/academica/Areas/bibliotecologia/Catedras/historiadellibroydelasbibliotecas/-46k-](http://www.fahce.unlp.edu.ar/academica/Areas/bibliotecologia/Catedras/historiadellibroydelasbibliotecas/-46k-)
- Farmer, Y. (2001). Comprehensive program evaluation project: program development and implementation. Olympia Wash. Research and Data Analysis. Citado por. Gerardo Sánchez Amabriz. La evaluación de bibliotecas universitarias: Una estrategia metodológica en América Latina. Disponible en: [dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=1351534-13k](http://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=1351534-13k) [Consulta: 25/4/08]

- Ferrer Torres, A. ; C. Rey Martín (2004). Aplicación del LibQual + en el CRAI de la Universidad de Barcelona. [Consulta: 12/5/08] Disponible en: <http://www.recercat.cat/bitstream/2072/1497/1/libqual.pdf>
- García Reche, G. ; Candil Gutiérrez, M., Bustamante Rodríguez, A. T. (2004). Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 75-76, Junio y Septiembre 2004, pp. 115-133 [Consulta: 12/4/08] Disponible en: [http://www.aab.es/pdfs/baab75\\_76/75a12.pdf](http://www.aab.es/pdfs/baab75_76/75a12.pdf)
- García Reche, G. (2004). La calidad en las bibliotecas universitarias. XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, p. 195- 243
- International Organization for Standardization. (2001). ISO 9000: 2000. sistemas de gestión de la calidad. México, IMNC. Citado por. Gerardo Sánchez Amabriz. La evaluación de bibliotecas universitarias: Una estrategia metodológica en América Latina. [Consulta: 25/4/08] Disponible en: [dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=1351534 - 13k](http://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=1351534 - 13k)
- Ishikawa, Kauru. (1986). ¿Qué es el Control Total de Calidad?. La modalidad japonesa. Editorial Norma S.A. Tr.David J. Lu. Pp. 22-130.
- Jablonski, Joseph R. (1995). TQM: Como implantarlo. Aprenda a administrar la calidad total. México. CECSA. Pp.22-42.
- Johnston, R. (2003). The power of strategy innovations: a new way of linking creativity and strategy planning to discovered great business opportunities. New York, ANACOM. Citado por. Gerardo Sánchez Amabriz. La evaluación de bibliotecas universitarias: Una estrategia metodológica en América Latina. [Consulta: 25/4/08] Disponible en: [dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=1351534 - 13k](http://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=1351534 - 13k)
- Lancaster, F.W. (1999). The measurement and evaluation of Library services, (Washington: Information Ressources Press, 1977) citado por: Carina Rey Martín. La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. BID: textos universitarios de Bibliotecología y Documentación. Número 3, dic. 1999. [Consulta: 15/4/08] Disponible en: <http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm>
- López Gijón, J. ; A Pérez López, C. Gálvez y C. García Caro (2006). la biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el Espacio europeo de enseñanza superior. Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 2º sem. 2006.
- Martínez, D. (2004). El Centro de Recursos para el aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria. Jornadas organizadas por la BUC. Los recursos electrónicos en la colección de la biblioteca, Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, 2004. [Consulta: 21/4/08] Disponible en: [http://www.ucm.es/BUCM/jornadas/bcauniv/nuevo\\_concepto\\_bu.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/jornadas/bcauniv/nuevo_concepto_bu.pdf)
- Moreira González, J.A. (2001). Introducción al estudio de la información y la documentación, 2001, pp. 33.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.

1985, vol. 70, nº 3, pp. 201-230. citado por: Adelaida Ferrer Torrens y Carina Rey Martín. Aplicación de LIBQUAL + en el CRAI de la Universidad de Barcelona. Disponible en: <http://www.recercat.net/bitstream/2072/1497/1/libqual.pdf> [Consulta: 3/5/08]

- Pinto Molina, María (1998). Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo de excelencia (EFQM). Actas Décimas Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, AAB, 1998. Disponible en: <http://www.mariapinto.es/web/doc/AABEFQM.pdf>. [Consulta: 12/5/08]
- Prats, J., O. Rico, P. Calderón y R. Majó (2003). Bibliotècnica: La biblioteca digital de la UPC. Descripción y valores añadidos. Boletín de RedIRIS, nº 66-67, diciembre 2003-enero 2004.
- Rey Martín, C. (1999). 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. [en línea] 1999, diciembre, nº 3, <http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm> [consulta: 12/5/08].
- II Jornadas Rebiun (2004). Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: Nuevos Espacios Arquitectonicos para el Apoyo a la Innovación Docente. "Expo CRAI: Una aproximación virtual a los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación" (Bilbao 24-26 mayo 2004). [Consulta: 11/5/08]. Disponible en: [http://biblioteca.upc.es/rebiun/nova/jornadas/segundas\\_jornadas\\_rebiun/intro.htm](http://biblioteca.upc.es/rebiun/nova/jornadas/segundas_jornadas_rebiun/intro.htm)
- Serra, E. ; M. Ceña (2004). Las competencias profesionales del Bibliotecario Documentalista en el siglo XXI. XV Jornadas Asociación de Bibliotecarios y Bibliotecas de Arquitectura, Construcción y Urbanismo. Barcelona, 2004. Disponible en: [biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe\\_prof.pdf](http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf) [Consulta: 21/4/08]
- Van House, N.; Weil, B.; McClure, Ch. (1990). Measuring academic library performance: a practical approach. Chicago: ALA, 1990.
- Zamudio Igami, Cardoso Sampaio y Castro Santos Vergueiro (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. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 28, No. 2(jul-dic.2005); p. 177- 191. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/archive/00008947/01/el\\_uso\\_del\\_servqual\\_en\\_la\\_verificacion\\_de\\_la\\_calidad.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00008947/01/el_uso_del_servqual_en_la_verificacion_de_la_calidad.pdf) [Consulta: 10/5/08]