

# SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ÍNDICE

### 0. Introducción

#### 1. Los servicios en el concepto actual de biblioteca

- La biblioteca como realidad cambiante
- La biblioteca técnica, humanística y la biblioteca como sistema

#### 2. Gestión de la calidad: planificación, gestión y evaluación de los servicios bibliotecarios

- La filosofía del control de calidad
- Fases - Conocimiento del mercado (análisis del entorno externo)
  - Determinación de la situación (análisis del entorno interno)
  - Establecimiento de objetivos
  - Normalización de los procesos
  - Evaluación del sistema y replanteamiento de los objetivos

#### 3. Servicios básicos en bibliotecas universitarias

- Lectura en sala
- Préstamo
- Información bibliográfica

#### 4. Servicios complementarios

- Reprografía
- Préstamo interbibliotecario
- Información bibliográfica y referencia: nuevas formas
  - Consulta a bases de datos
  - Búsquedas bibliográficas
  - Servicios en línea 24 h.
  - Indización y resumen: DSI
- Servicios bibliotecario en Internet
- Dinamización

## 0. INTRODUCCIÓN

La prestación de un buen servicio de biblioteca se basa en una colección bien seleccionada y organizada. De ahí la importancia de los servicios técnicos, que sin ser un fin en sí mismo son un medio para que los servicios que se prestan sean los adecuados.

## 1. LOS SERVICIOS EN EL CONCEPTO ACTUAL DE BIBLIOTECA

La conceptualización del término biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de concretar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por lo tanto cambiante.

Esta realidad y diversidad se ponen de manifiesto de forma más patente en el momento actual, cuando las bibliotecas están en un momento claramente transnacional, derivado, entre otros aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios y culturales.

A estos condicionantes se suman otros que dificultan la elaboración de una definición válida:

- la diversificación de tipos de usuarios
- la diversificación de materiales susceptibles de ser albergados en una biblioteca (CD-ROM, videos, discos, etc.)
- una concepción más dinámica de la información, en la que se desarrollan tareas y servicios tradicionales de los centros de documentación (indización, condensación, DSI... ).

Haciendo un poco de historia, podemos observar que el término biblioteca ha ido llenándose de diversos contenidos en función de las circunstancias. La biblioteca de hace apenas treinta años era una institución cuyo fin último se concretaba casi exclusivamente en la conservación y transmisión del Patrimonio Documental. Los años 70-80 suponen la consolidación de los conceptos de usuario y servicio; se trata de una etapa de buena coyuntura económica y de presupuestos generosos. Por el contrario, los años 90 conocen un momento general de crisis; lo que supone una restricción presupuestaria que afecta más de cerca a instituciones culturales, generalmente no consideradas esenciales en la mentalidad de quienes tienen que distribuir los presupuestos. Así aparecen términos como costos, calidad, marketing, evaluación, y gestión aplicados a instituciones de servicios<sup>1</sup>. Las bibliotecas al servicio público en general deben replantearse sus metas y objetivos con vistas a justificarse ante quienes los costean. Así se produce una paradoja, ya que se dan las mayores posibilidades de acceso (automatización, redes de carácter universal... ), frente a la aparición de una filosofía que pone

---

<sup>1</sup> En inglés "*Non profit institutions*"

## Parte I. Servicios a los usuarios

su acento en los costes, y por lo tanto restrictiva. Por todo ello se habla de un concepto en crisis<sup>2</sup>

Los autores que se han consagrado a la biblioteconomía científica han venido definiéndola principalmente desde tres puntos de vista diferentes. Por una parte, existe una corriente técnica, para la cual la biblioteca principalmente la define una colección y un local, siendo una consideración en franca decadencia. Una corriente humanística, para la cual la biblioteca sería el principal medio para crear hábitos lectores, considerando que la biblioteca tiene un papel fundamental para contribuir a la paz y a la democracia, en este contexto se desarrollaría el concepto desarrollado por el Manifiesto de la UNESCO<sup>3</sup> de 1994. Existe una tercera concepción que es la de considerar la biblioteca como un sistema de unos elementos interrelacionados tendentes a conseguir un fin específico, en esta línea esta Serrai, Berta Enciso, Shera... etc., siendo la consideración con más vigencia.

Sería prolijo enumerar todas y cada una de las conceptualizaciones que se han hecho al respecto. Generalmente todos coinciden en cuatro aspectos que actuarían interrelacionados: información, organización, usuarios y personal.

No obstante, cada clase de biblioteca tiene diferentes objetivos; lo que establece una estructura, personal y necesidades específicas diferentes, aún teniendo en cuenta que existe una permeabilidad entre los distintos tipos de bibliotecas y una concepción básica que subyace a todas.

## **2. GESTIÓN DE LA CALIDAD: PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN**

Los servicios bibliotecarios surgen, al igual que el resto de los servicios públicos, de la necesidad de cubrir para la comunidad servicios indispensables; tales como los de comunicación, administrativos, sanitarios, etc.

Los últimos años hemos asistido a un proceso de presupuestos claramente restrictivos, que ha hecho replantearse aspectos tales como la evaluación del rendimiento de los servicios públicos a fin de justificar esa inversión<sup>4</sup> y determinar si la biblioteca está dotada suficientemente para cubrir las necesidades del público. Junto a ello, se ha producido una demanda de buenos servicios por parte del usuario, la búsqueda de una buena imagen social, y porque no decirlo, se trata de un tema de moda en todos los aspectos relativos a servicios

---

<sup>2</sup> MAGAN WALSH, José Antonio. El concepto de biblioteca en la actualidad: bibliotecas reales frente a bibliotecas virtuales. *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid : Universidad Complutense, 1995. pp. 21-48

<sup>3</sup> MANIFIESTO de la UNESCO para bibliotecas públicas. Madrid; Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1995

<sup>4</sup>En los últimos años se ha llevado a cabo una fuerte inversión en la infraestructura necesaria para proceder a la mecanización de los servicios bibliotecarios, amén de que se trata de una de las inversiones acumulativas mayores en la Universidad

## Parte I. Servicios a los usuarios

públicos. Sin embargo hay que precisar que es una herramienta útil, en tanto en cuanto supone una reflexión objetiva de nuestro trabajo, que tiene la utilidad de poner de manifiesto cuales son los puntos fuertes y débiles de nuestra organización y la posibilidad de orientar los servicios hacia los planteamientos más adecuados.

### **2.1. Filosofía del control de la calidad**

Las bibliotecas siempre han recogido datos estadísticos relativos a sus actividades, tales como el número de volúmenes, préstamos, usuarios, pero estos datos siempre se contemplaban desde una perspectiva cuantitativa, y su fin último nunca se orientaba a la mejora de los servicios. En el ámbito de la Biblioteconomía y Documentación, la introducción de aspectos como la gestión de la calidad es relativamente reciente, y es mucha la literatura profesional que se vierte en este sentido.

En absoluto se trata de conceptos nuevos, ya que estos aspectos se han aplicado desde los años cincuenta en otras disciplinas, lo realmente innovador es su aplicación a servicios públicos <sup>5</sup> de carácter no lucrativo. Aspectos tales como los beneficios que produce una empresa tiene una traducción objetiva en términos monetarios, fácilmente mensurables. Sin embargo *¿Cómo podemos cuantificar los beneficios que para los usuarios reporta un buen servicio de biblioteca?* Es difícil responder a la pregunta, pero realmente esos beneficios existen, y por lo tanto los podemos medir en términos de calidad de servicio y satisfacción de usuarios.

La filosofía de la calidad implica a todos y cada uno de los miembros de la organización, ya que requiere una normalización de los procesos orientada a la consecución de unos objetivos, y al mismo tiempo supone una motivación de cada uno de los elementos, pues los esfuerzos van a verse recompensados al poder contemplar como su trabajo contribuye a la obtención de esa meta. Para ello es importante que todos los miembros de la organización se sientan involucrados en la toma de decisiones y en el establecimiento de los objetivos en virtud de su nivel de responsabilidad.

La gestión de la calidad puede aplicarse en una biblioteca en general o en un servicio en particular.

### **2.2 Metodología**

(TRANSPARENCIA, n. 1)

El control de calidad requiere la consecución de una serie de fases:

- Conocimiento del mercado (análisis del entorno externo)
- Determinación de la situación (análisis del entorno interno)
- Establecimiento de objetivos

---

<sup>5</sup>Norma ISO 9000 y UNE-9004-1, gestión de calidad y elementos de la calidad. Madrid :AENOR, 1995

Parte I. Servicios a los usuarios

- Normalización de los procesos
- Evaluación del sistema y replanteamiento de los objetivos

*FASE 1. Conocimiento del mercado*  
(TRANSPARENCIA, n. 2)

Es evidente que para ofrecer un buen servicio, el punto de partida ha de consistir en determinar quienes son nuestros usuarios (clientes), y cuales son las necesidades informativas de estos, con el fin de mejorar la imagen de nuestro servicio, ampliar su cobertura y hacer un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. Lo que en el ámbito de servicios públicos se denomina “estudios de usuarios”. La información pertinente la explotaremos a partir de datos estadísticos y encuestas directas, ya que la gestión de la calidad se basa en un punto clave: las necesidades de los clientes (expectativas de los usuarios)<sup>6</sup>

La encuesta tratará de ser lo más clara posible (procurar no utilizar tecnicismos), con preguntas de respuestas alternativas, y que ocupen poco tiempo de confección. Tenderán a recabar información lo más profunda posible acerca de aspectos personales de los usuarios (edad, nivel cultural, aficiones), y que servicio esperan de la biblioteca: horarios, utilización y condiciones de los servicios ofertados. Siempre será de gran utilidad la posibilidad de que puedan realizar observaciones de aspectos que no aparecen en la encuesta y que para el usuario sean relevantes.

En este primer acercamiento a la realidad de nuestra biblioteca, las necesidades expresadas por los usuarios serán de vital importancia para establecer las prioridades a las cuales el servicio ha de tender.

En el caso de una biblioteca universitaria, como biblioteca especializada, el análisis del entorno interno o estudio de usuarios es relativamente sencillo, ya que se trata de un tipo de usuario bien definido, en cuanto a nivel cultural, edad, necesidades, etc. Los grupos de usuarios podrían encuadrarse en:

- Alumnos de primer ciclo
- Alumnos de 2º ciclo
- Profesores
- Investigadores

A pesar de ello, es importante hacer un análisis riguroso del mercado, ya que suele haber lagunas sustanciales entre lo que se estima que son las necesidades previsibles y reales. Se trata de conocer que demanda el usuario, y en función de ello determinar los procesos, para adecuar nuestra producción documental a ese mercado.

*FASE 2. Determinación de la situación*

---

<sup>6</sup>En lugar del término usuarios, otros autores prefieren hablar de clientes, y estos no serían los usuarios propiamente dichos, si no que diferencian entre clientes externos e internos, que son los trabajadores de la institución.

Parte I. Servicios a los usuarios

(TRANSPARENCIA, n. 3)

Se trata de un estudio directo de la situación de la unidad de información, y este análisis deberá hacerse desde una doble perspectiva:

- La biblioteca
- Los usuarios

La metodología de recopilación de datos es muy similar al caso anterior. Salvo la diferencia de que el objeto de análisis que utilizamos ahora es la biblioteca. (Facilita mucho este tipo de compilación y elaboración de datos y estadísticas la utilización de un sistema automatizado, que puede llegar a estimación muy ajustadas)

*FASE 3. Establecimiento de objetivos*

La recogida de datos en las dos fases precedentes, nos ha proporcionado información acerca de dos aspectos:

- Necesidades de los usuarios
- Situación de nuestra biblioteca

Cotejando los datos hemos de establecer un ajuste entre esas necesidades expresadas a través de cuestionarios y lo que sería el mejor de los servicios que nosotros podemos proporcionar en función de nuestras disponibilidades (económicas, de personal, volumen de trabajo, instalaciones... ). En unas pocas palabras determinar los objetivos sobre una base real, para que estos sean factibles.

Se trata de analizar las causas que nos impiden llegar a esas expectativas de los usuarios y establecer soluciones.

Estos objetivos han de tener tres características fundamentales:

- Ser realistas, coherentes y objetivos
- Temporización (corto, largo y medio plazo)
- Flexibilidad (Ser revisables)

Es importante que en la redacción de los objetivos se encuentren presentes representantes de todos y cada uno de los grupos de trabajo de la biblioteca, ya que es una tarea que implica a todos, creándose de esta manera una responsabilidad compartida en la toma de decisiones.

*FASE 4. Normalización de los procesos*

## Parte I. Servicios a los usuarios

Para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos marcado, será necesario adecuar los recursos materiales y humanos a la consecución de los mismos. Se tratará de hacer un estudio de los medios, servicios y distribución de tareas para acercarnos a la meta que queremos conseguir en un tiempo determinado. Seleccionar soluciones e implantarlas.

Entre los aspectos que tendremos en cuenta:

- Planificación del número de personal que se debe dedicar a una tarea y en cuanto tiempo puede realizar una unidad de producción,
- Que servicios debemos de ofrecer y con que frecuencia
- Que parte de nuestros recursos debemos dedicar a adquisiciones, como distribuir los presupuestos por áreas temáticas y que tipo de materiales... etc.

Ni que decir tiene que estos procesos se irán ajustando progresivamente en función de los resultados intermedios, sin esperar a la evaluación final.

### *FASE 5. Evaluación*

Aunque se tiende por parte de algunos autores de denominar evaluación a la fase de estudio del entorno interno, lo más común es que esta sea la conclusión de un proceso de gestión, y de una planificación previa. La evaluación medirá con que suficiencia se han cumplido o no los objetivos previstos, y servirá para corregir estos y establecer nuevas prioridades.

La evaluación es un análisis crítico de los servicios ofrecidos por la biblioteca, que hoy día se contempla como una necesidad para ofrecer los mejores servicios al menor coste. Medirá aspectos tales como los *costes de la producción, beneficios y cota de crecimiento y productividad. Así será de gran utilidad para detectar funcionamientos deficientes.*

Los métodos de evaluación pueden tener una base cuantitativa y cualitativa

- Cuantitativos (estadísticas)
- Cualitativos (encuestas)

La estadística por si misma no es suficientemente expresiva, es necesario recurrir a un instrumento de medida como puede ser un *indicador*<sup>7</sup> Que sería el resultado numérico de cuantificar las distintas actividades realizadas por los servicios bibliotecarios para determinar en que grado se han conseguido los objetivos previstos en un período de tiempo concreto o su evolución. Su ventaja es que traducen la realidad a cifras. Sin que estos se tomen como datos absolutos, pues su propia naturaleza es relativa. Los indicadores han de cumplir además dos requisitos básicos

- Ser apropiados para la unidad a evaluar
- Objetivos y susceptibles de indicar problemas operativos

---

<sup>7</sup>DUARTE BARRIONUEVO, Vidal. Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios. *Boletín de la ANABAD*, n. 1 (1995). pp. 95-106

Parte I. Servicios a los usuarios

A modo de ejemplo un indicador puede medir la eficacia de los servicios técnicos mediante la relación existente entre el gasto en adquisiciones y coste de los servicios técnicos.

*Eficacia de los servicios técnicos (Est)* sería la relación existente entre los libros catalogados (L) y los efectivos de personal (P)

$$\text{Est}=\text{L}/\text{P}$$

De todas las maneras los indicadores deberán utilizarse con prudencia, y se interpretaran cotejando con las valoraciones emitidas por los usuarios en las encuestas, a la luz de los objetivos marcados.

*FASE 6. Replanteamiento de objetivos*

A partir de los resultados arrojados en el proceso de evaluación, determinaremos aquellos aspectos que no han dado resultados satisfactorios. El proceso es evolutivo, y tendrá que estudiarse su *desarrollo temporal*, y los resultados respecto a otras unidades de información similares. El siguiente paso será recapacitar si los objetivos marcados eran accesibles (evaluar la evaluación), y paliar estas insuficiencias con nuevos objetivos. Si la distribución del personal ha sido acertada, si la política de adquisiciones es la oportuna, si los presupuestos se ajustan a los objetivos deseados... etc. En caso de no haber podido cumplir con los objetivos se establecerán una serie de prioridades para la próxima planificación.

En conclusión, 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.

### 3. SERVICIOS BÁSICOS<sup>8</sup>

Existen una serie de servicios que podríamos denominar tradicionales entre los que destacan la lectura en sala y el préstamo domiciliario, que casi siempre ha ofrecido la biblioteca como servicios bibliotecarios por excelencia en su sentido más amplio, y probablemente los que más caracterizan nuestra profesión. Con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la noción de servicio al usuario conlleva la aparición de otros servicios que ponen su acento en la difusión:

- *extensión bibliotecaria*
- *información bibliográfica y servicio de referencia*
- *reprografía*

---

<sup>8</sup>Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias (CODIBUCE)(4ª ) Recomendaciones sobre servicios. S.I : s.n., 1996

Parte I. Servicios a los usuarios

- *préstamo interbibliotecario*
- *formación de usuarios*

Junto a éstos, y con la cada vez menor diferenciación entre biblioteconomía y documentación, determinadas bibliotecas, generalmente de carácter especializado, han comenzado a ofrecer los servicios que típicamente venían ofreciendo los centros de documentación:

- *Servicio de indización y resumen (vacados)*
- *Difusión Selectiva de la Información (DSI)*

Esto ha supuesto un avance considerable en la calidad de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas, así como la introducción de nuevas técnicas y procedimientos, una nueva organización del trabajo, análisis y tratamiento de la información.

En opinión de J. Gimeno Perelló hoy en día no cabe hablar por un lado de servicios bibliotecarios y de servicios documentales por otro, como si de dos prestaciones diferentes se tratara.

### **3.1. LECTURA EN SALA**

Mediante este servicio cualquier unidad de información permite la consulta "in situ" de sus fondos durante un periodo de tiempo limitado, que coincide con el horario de apertura, supone la potenciación de toda la zona externa de la biblioteca.

A pesar de que el uso de la colección hasta muy reciente tuvo un carácter muy circunscrito; van a ser avanzado el siglo XX, por los propios impulsos sociales que marcaba una sociedad cada vez más compleja, junto a la importante labor realizada por las organizaciones internacionales (Unesco, IFLA, FID... ), cuando la noción de comunicación se va a intentar que abarque a la totalidad de usuarios y a todo el fondo activo de la biblioteca; Este nuevo concepto se manifiesta en dos fenómenos:

- El libre acceso
- Relación Comunicación/conservación

El libre acceso a los fondos, es una conquista bibliotecaria bastante reciente, supone la posibilidad por parte del lector de establecer un contacto directo con el libro, sin la mediación de un asiento bibliográfico.

El libre acceso supone la ordenación sistemática de la colección, siendo de gran comodidad para los usuarios, además de resultar de interés para este pues le pone en contacto con libros que están en su centro de interés y que no conocía de antemano; además del placer de poder hojear los libros antes de asumir su consulta o préstamo, lo cual hace que la elección sea más acertada.

## Parte I. Servicios a los usuarios

El libre acceso es fruto de la acción agresiva de la biblioteca que sale en busca del lector, siendo la forma de acceso habitual en aquellas bibliotecas que no tienen misión conservadora.

Junto con el concepto de libre acceso se acuña el término expurgo, cuyo fin es dar una mayor operatividad a la colección, a fin de no entorpecer el acceso al material realmente pertinente. Se evita las colecciones inactivas, cuando no están justificadas por razones históricas o locales. Aunque también se vienen dando sistemas mixtos, quedando aquel fondo menos operativo en depósito.

Los inconvenientes que plantea una colección en libre acceso, son que los fondos van a ser más manoseados, y desplazamiento y descolocación de los mismos, lo que implica un libro perdido por lo cual hemos de hacer frecuentes revisiones de los fondos, los posibles hurtos; pero si la biblioteca quiere ser "el supermercado de la lectura" habrá de asumir estos riesgos.

Comunicación y conservación empiezan a ser considerados como complementarios, ya que todo sistema de difusión y comunicación debe de articular sistemas de conservación, con el fin de preservar la identidad e integridad de las colecciones. El mayor o menor peso de la comunicación o de la conservación en una biblioteca estará en función de sus objetivos, naturaleza y tipo de usuarios. Por lo general todas las bibliotecas excepto las de conservación tienen previsto un sistema de circulación de los fondos, bien sea en el propio lugar, a través del servicio de lectura en sala, por medio del préstamo a domicilio, en depósito o interbibliotecario.

Desde hace unos años hay una polémica candente entre los que consideran que la biblioteca debe ser un lugar silencioso que posibilite las necesidades de estudio, y quienes piensan que debe de ser un lugar de consulta, que no requiere unas condiciones de silencio tan estrictas.

Para atender a ambas necesidades, y cuando las circunstancias lo permitan, el espacio de la biblioteca universitaria debe prever la posibilidad de diferenciar entre zonas de estudio y de consulta.

La sala de estudio, es una zona diferenciada de la biblioteca que permita su uso para la lectura de apuntes, y la consulta a obras de referencia fundamentales. Esta sala requerirá un silencio acorde a las necesidades de concentración en el estudio.

La zona de consulta es más dinámica, y no requiere un silencio tan estricto como el que se necesita para la concentración en el estudio. Este espacio de la biblioteca ha de ser polivalente, o sea servir para otras actividades que organiza la biblioteca o el centro: Posibilidad de realizar prácticas, trabajos en grupo, exposiciones bibliográficas, charlas... Que siempre servirá como una vía para que el usuario no familiarizado con el uso de la biblioteca conozca los servicios que esta le puede aportar y de esta manera potenciar su uso.

Es importante matizar que es conveniente la proximidad de ambas zonas, para que el material de uso en la zona de consulta pueda ser accesible a aquellos que utilizan la biblioteca para el estudio, y quieran disponer de éste.

### 3.2 SERVICIO DE PRÉSTAMO

Aunque la lectura en sala, ya en sí se trate de una forma de préstamo, hablando de préstamo propiamente dicho, nos referimos concretamente al préstamo del libro fuera de la biblioteca.

Este puede considerarse como un contrato entre la biblioteca y el usuario, en el cual la biblioteca cede parte o la totalidad de sus fondos de manera desinteresada, y el interesado adquiere el compromiso de la devolución. De manera que este servicio requiere el establecimiento previo de un reglamento, que ha de constar de una serie de elementos imprescindibles:

1. Identificación de los prestatarios a través del carnet de biblioteca, que acredita la pertenencia del usuario a la institución. En él deben constar los datos personales del usuario para su eventual identificación.

2. Material objeto de préstamo

3. Fijación del periodo de préstamo

4. Número de ejemplares que han de salir en préstamo

5. Duración del préstamo.

6. Posibilidades de reserva y renovación. La reserva sería la opción de lectura que manifiesta un usuario con respecto a una obra que sale en préstamo, antes de que sea de nuevo puesta en circulación.

El préstamo ha de responder a una serie de cuestiones:

*¿Quién tiene las obras?* Cuestión a la que se puede responder por medio de un fichero alfabético de prestatarios.

## Parte I. Servicios a los usuarios

¿Que tipo de obras presta la biblioteca? ¿Que tipo de lecturas se efectúan?, Cuyo fin será evaluar la colección y elaborar las estadísticas.

Que obras están prestadas en un periodo determinado.

Y cual es el costo del préstamo.

La respuesta a estas cuestiones va a permitir gestionar la colección y adaptar el préstamo a las necesidades reales de los usuarios y objetivos de la biblioteca.

### **3.2.1. Préstamo manual**

El préstamo puede ser gestionado de forma manual y automatizada. El préstamo manual se efectúa mediante un sistema de fichas o tarjetas de control, que permiten identificar al prestatario, obra prestada y la fecha de transición.

Dentro del sistema de gestión manual cabe destacar el de fichas cruzadas, que se basa en dos elementos: el carnet del lector con el número de registro y sus datos de identificación, así como una serie de columnas paralelas en las que se recoge el número de registro de la obra prestada y la fecha de devolución.

Y la ficha del libro con los datos del autor, título registro y signatura topográfica, en el cual en el momento del préstamo hemos de añadir el número de registro de lector y la fecha de devolución.

### **3.2.2. Préstamo automatizado**

Su inclusión en la biblioteca surge de una triple problemática:

- Necesidad de gestionar las colecciones y gestionar el préstamo de una manera rápida y eficaz, evitándose el máximo de limitaciones y cualquier anomalía.
- Necesidad de gestionar el préstamo de distintos tipos de documentos, como el ingreso y devolución de materiales de todas las unidades de información, que comprende una red bibliotecaria.
- Editar todo tipo de productos y realizar estadísticas.

La implantación de sistemas automatizado exige un estudio previo de una serie de cuestiones:

- El volumen o capacidad de transacciones que es posible efectuar con el sistema
- Gestión simultánea de varios centros

### Parte I. Servicios a los usuarios

- Promedio de tiempo pregunta-respuesta de las operaciones en línea.
- Que bibliotecas utilizan el sistema y que resultados a proporcionado.
- Posibilidades de desarrollo y expansión del sistema.

La utilización de estos sistemas para el préstamo hace que este gane en calidad, agilidad y eficacia.

- Toma de datos de otros procesos (Datos compartidos)
- Rapidez de las transacciones, a través de sistemas ópticos de lectura
- Posibilidad de elaborar estadísticas muy ajustadas acerca del comportamiento de la Colección y usuarios, lo que supone una ayuda inestimable para la gestión.
- Sistemas de alerta y expedición de cartas de reclamación
- Información al lector
- Normalización de los procesos para toda la entidad

## **4. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

La biblioteca universitaria ha y debe plantearse como un servicio de biblioteca especializada. Si retomamos las definiciones que se han hecho de la misma, esta sería la que cubre un campo específico del conocimiento, tiene un grupo definido de usuarios y presta unos servicios de información personalizados.

La biblioteca universitaria, a pesar de cumplir estos requisitos, tiene que conjugar dos tareas: la docencia y la investigación. Por lo tanto tiene que cubrir dos necesidades diferentes. Esto ha llevado a una solución organizativa de mantener la biblioteca de centro, y crear servicios de información especializada.

Otra de las soluciones que se pueden plantear es la especialización de la biblioteca de centro. Sin embargo en muchos de los casos nos encontramos con otro tipo de prioridades e insuficiencias que no permiten poder plantear este servicio especializado: necesidades de personal, procesos de automatización de la colección... etc. Por lo tanto, estos que vamos a describir son servicios complementarios que se podrán ofrecer en su plenitud cuando las necesidades fundamentales estén cubiertas.

### **4.1. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

El acceso a la información referencial es efectivo gracias a las posibilidades de consulta que ofrecen las nuevas tecnologías en el ámbito de la información (Internet, CD-ROM). Sin embargo el acceso al documento primario plantea problemas de origen técnico y jurídico. Para solventar esta necesidad se han elaborado proyectos cooperativos cuyo fin último es proporcionar documentos de manera rápida y económica.

## Parte I. Servicios a los usuarios

El acceso al documento primario supone la forma de cooperación más elemental entre bibliotecas, no siendo más que una prolongación del préstamo personal, de gran relevancia en bibliotecas de investigación.

Factores que implican su aparición:

- Imposibilidad física y económica de disponer de todo el material necesario
- Facilidad de acceso a bases de datos (Internet)
- Investigación interdisciplinar

La fuente principal sobre préstamo interbibliotecario tanto nacional como internacional nos viene dada por las publicaciones de la FIAB "Préstamo Internacional : principios y pautas de actuación" y por "Modelo de pautas nacionales para el préstamo interbibliotecario (1983)

Es el más importante a nivel internacional, y su desarrollo viene por una serie de problemas relacionados con el aumento de las necesidades de información de los usuarios, que exige la localización de los ejemplares allí donde estos se encuentran con el objetivo de satisfacer sus necesidades informativas.

También se plantea una problemática de carácter económico, que radica en la inflación que afecta a la producción bibliográfica y la congelación de los presupuestos que afectan a las unidades de información, lo que provoca la contención y recesión de adquisición de publicaciones y lagunas en las colecciones de los propios centros.

A parte de otro tipo de limitaciones de carácter objetivo tanto físicas como intelectuales, ya que la capacidad de la biblioteca en estos aspectos siempre es limitada, ya que en una biblioteca de investigación cualquier producto es susceptible de ser válido para uso, y siempre existe una incapacidad objetiva de espacios delimitados y de capacidad de adquisición, de manera que se ha planteado la imposibilidad de autosuficiencia de cualquier unidad de información, y ligada a ella, la necesidad de la cooperación.

Actualmente, con las posibilidades que ofrece la tecnología es perfectamente factible el envío de documentos por vía electrónica, aunque existen problemas legales respecto a los derechos de autor. Una manera de solventarlo ha sido incluir en el precio del artículo el de derecho de copia.

## **4.2 SERVICIO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y REFERENCIA: NUEVAS FORMAS**

### **4.1. Conceptos**

En los últimos años, se ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario. El servicio de información bibliográfica tiene la finalidad de resolver problemas

## Parte I. Servicios a los usuarios

cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario.

Se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca, pero tampoco nos llamemos a engaño en menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de referencia se apoya en una buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma.

### **4.2. Organización**

El servicio de información es conveniente que aparezca como una sección diferenciada y con entidad propia en la biblioteca, en aquellos casos en que la disponibilidad de personal no permita esta especialización, se dará igualmente este servicio.

En cuanto a la organización del mismo, este podrá hacerse con personal en tareas fijas, o bien con personal que vaya rotando por las distintas secciones. Ambas formas de organización tienen sus propias ventajas e inconvenientes, pero parece más conveniente que se realice con personal en turnos rotativos para no desligar a quienes tienen que proporcionar la información de otros procesos técnicos que inciden en este aspecto.

El mostrador de información, cuando existe la posibilidad de mantener un servicio de referencia, no consistirá en que los usuarios tengan acceso a los lugares de trabajo, debe de ser una zona de trabajo continuo de atención al público. Se recomienda su ubicación en un lugar de circulación, que sea visible y accesible, un lugar cercano a la entrada, de paso obligado, y que convenga a las necesidades de atención al público y zona de trabajo. El material que lo conforma estará compuesto de los materiales de apoyo (obras de referencia), y el equipo informático necesario.

### **4.3. Personal**

En cuanto al personal que debe de atender un servicio de referencia, hay que diferenciar dos aspectos:

- Información básica, o en primera instancia, que podrá atender personal auxiliar
- Información compleja o elaborada, que atenderá personal ayudante o facultativo

Por lo tanto, se reconoce que esta diferencia de complejidad deberá ser atendida por personal de diferentes grados de cualificación. Así la solución más adecuada sería un servicio de referencia mixto. Bien con dos mostradores: uno de información general y otro de información bibliográfica. O bien, un mostrador atendido por personal de distinta cualificación.

## Parte I. Servicios a los usuarios

El bibliotecario referencista tiene que tener una formación orientada en tres aspectos<sup>9</sup>

1. Conocimiento de las fuentes de información sobre el tema o temas de especialización del centro
2. Desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas
3. Habilidades de comunicación

### **4.4. Proceso de referencia**

#### 4.4.1. La pregunta

Es la primera etapa en el proceso de referencia, y el primer contacto con el usuario que se acerca al mostrador de información bibliográfica. En toda pregunta existe una información constatable, y otra implícita. Por lo cual es importante plantearse que se deduce de las preguntas de los usuarios.

También es importante hacer un estudio del conjunto de las preguntas de los usuarios. De manera general el usuario expresa en estas preguntas necesidades de información sobre las barreras y problemas que la comunidad a la que sirve encuentra en la biblioteca, y será un indicador muy válido para paliar cualquier deficiencia<sup>10</sup>, por lo cual es conveniente llevar a cabo una labor de evaluación y estadística de las mismas.

Tipos de preguntas:

- Preguntas de información general - (horarios, donde está el catálogo, hay teléfono...  
- Requieren una respuesta inmediata
- Preguntas de respuesta rápida - Pregunta en las que se solicita un dato concreto  
(Factuales) - Siglas, cifras, teléfonos, direcciones  
- Requieren un tiempo de respuesta de unos seg. A varios min
- Preguntas de información bibliográfica - Requiere una información más elaborada  
(Propiamente dichas) - Búsquedas bibliográficas por materias  
- Elaboración de dosieres

Estos tres tipos de pregunta tienen un nivel ascendente de complejidad y requieren un aumento de cualificación profesional.

---

<sup>9</sup> CORDON GARCIA, José Antonio. El servicio de información y referencia. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1996. pp. 265-285

<sup>10</sup>MORENO TORRES, Rosario. El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial. *Revista española de documentación científica*, vol. 14, n. 3 (1991). pp. 287-299

## Parte I. Servicios a los usuarios

### 4.4.2. La respuesta

La solución dada al usuario. Esta podrá ser evaluada en términos de complejidad, eficiencia y tiempo.

Existen preguntas que pueden evitarse, con la simple señalización, o edición de folletos explicativos. Se trata de anticiparse a las preguntas. Lo cual supone liberar al servicio de referencia de preguntas básicas, y la posibilidad de dedicar más tiempo a búsquedas bibliográficas más complejas.... etc.

La metodología para evaluar la capacidad de respuesta será recoger preguntas y respuestas, y analizar aspectos como:

- Tema
- Nivel de profundidad de la respuesta
- Complejidad
- Tiempo de respuesta
- Tipo y número de fuentes usadas
- Respuestas satisfactorias

### 4.4.3. La entrevista de referencia

Esta tiene lugar en el caso de preguntas de búsquedas de información bibliográfica que tienen un alto nivel de complejidad, y va encaminada a matizar y concretar la pregunta efectuada por el usuario para dilucidar que es lo que se está solicitando exactamente.

- Determinación de la materia para descartar posibles ambigüedades
- Objetivo y motivación propósito del estudio
- Características personales del usuario: idiomas, formatos...
- Relacionar la pregunta con la organización de la información en la biblioteca

### 4.4.4. La información bibliográfica en la biblioteca virtual

Véase: Servicios Bibliotecarios en Internet

## 4.5 FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios es una tarea fundamental en las bibliotecas, en la medida que se reconoce la existencia de la biblioteca en función de sus usuarios. La formación de usuarios tiene como objetivo el mejor conocimiento y aprovechamiento de los recursos disponibles.

En cuanto a su organización habría que diferenciar entre aquella que tiene un carácter específico (cursos de formación de usuarios), y aquella que se realiza de manera cotidiana y tiene que ver con la tarea de información bibliográfica.

## Parte I. Servicios a los usuarios

### *Cursos de formación de usuarios*

Estos tienen un carácter colectivo, y voluntario. El primer paso que se debe seguir es planificar el curso: a quién va dirigido, que material de apoyo necesitamos, en que época del curso lo vamos a impartir, como vamos a anunciar... etc.,

- ¿A quién va dirigido? Podemos establecer niveles distintos, por una parte es importante preparar un curso para alumnos de primer curso; pero también se puede plantear dirigirlo a los alumnos del último curso interesados en las posibilidades de investigación.

- Material de apoyo. Elaborar una guía de la biblioteca, con aspectos relativos a horarios, servicios, normas de uso, colección y organización

- Cuándo lo organizaremos. Cuando este va dirigido a los alumnos del primer ciclo lo plantearemos con vistas a impartirlo en el primer trimestre del curso, ya que es la época de mejor disponibilidad de horarios, y por otra parte, el principio de la vida universitaria, a la que estará ligado al menos tres o cinco años.

- Organización y difusión A parte de anuncios en el tablón de anuncios y clases. En esta tarea es importante contar con la colaboración del personal docente que colabore en la organización del curso, prestando unos minutos de su horario para la presentación del curso.

Consistirán en organizar grupos de usuarios, preferiblemente no muy numerosos, y se hará una visita guiada por la biblioteca. En la misma se tratarán aspectos tales como los horarios, servicios, recursos disponibles y posibilidades de acceso a la información. Es importante durante la misma la utilización de un lenguaje no técnico, y huir de llenar el curso de contenidos, la información que proporcionemos tenderá a ser breve y completa en la medida de lo posible.

La desventaja de esta actividad de formación es la despersonalización de la misma

Sin embargo, la importancia de la misma radica más en establecer un primer contacto con el usuario potencial, y que éste tenga una buena imagen de la biblioteca, servicios y personal. Fundamentalmente que se lleve la convicción de que la biblioteca dispone de una serie de recursos a su disposición y de la accesibilidad del personal para plantearle cualquier problema de información.

### *Formación cotidiana*

- Es una tarea ligada estrechamente a las tareas de información bibliográfica. Ya que en muy buena parte de estas, las consultas que se hace tienden a proporcionar información sobre el uso y recursos de la biblioteca, que a proporcionar información elaborada.

## Parte I. Servicios a los usuarios

Su importancia reside en que se trata de una información más asequible y asimilable por el usuario por su carácter personalizado, y porque se proporciona en contacto con el problema planteado en un momento determinado.

Parece ser que la formación de usuarios es una de las tareas con más expectativas de futuro en el planteamiento de los papeles que debe desarrollar el bibliotecario del futuro.

### **4.6. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA**

La biblioteca universitaria, a parte de concebirse como de enseñanza superior, uno de sus objetivos fundamentales es también el apoyo a la investigación. Y como tal es eminentemente una biblioteca especializada, más aún en el caso de nuestro país, donde los centros de investigación financiados por iniciativa privada son escasos, y la investigación parte fundamentalmente de los círculos universitarios. Por ello, la biblioteca universitaria en la medida de sus posibilidades y prioridades puede ser concebida como un centro de documentación especializado, donde se realizan tareas de trabajo orientadas a informar y distribuir información a la medida del usuario.

#### *4.5.1 Indización y resumen*

Las publicaciones periódicas que se reciben en la biblioteca son de un alto valor económico y de gran interés para los investigadores. En contraposición al libro, que supone el saber consolidado, la revista científica tiene un carácter más dinámico, ya que permite una publicación rápida de una investigación en curso, o adelanta las conclusiones de esta.

La manera de rentabilizar la inversión que se hace en este tipo de publicación es su uso, y este se potencia cuando la información que contiene la publicación es accesible de forma rápida y segura.

Fue a principios de los años 70 cuando se empiezan a crear los centros de documentación, que ponen su interés en la dinamización de la información a través de las técnicas de indización y resumen. El usuario puede acceder a esa información por medio de cada uno de los términos de indización, o por la combinación de estos utilizando la Álgebra de Boole, con los operadores lógicos (AND, OR, NOT) o a través de métodos estadísticos de ponderación y relevancia. Así se pueden perfilar búsquedas de información muy precisas respecto a lo que necesita el usuario. Y estas además se acompañan de un pequeño resumen que condensa el contenido del documento, de manera que la persona a la que se le proporciona la referencia se puede hacer una idea rápida del contenido del documento, y estimar si es pertinente para sus necesidades.

Servicios de este tipo requieren una buena disponibilidad numérica de personal.

#### *4.5.2 Difusión Selectiva de la Información*

Se trata de un servicio de alerta informativa a la medida de cada uno de los usuarios en función de sus intereses concretos. El usuario que acude a un servicio de este tipo mantendrá una entrevista con el documentalista en la que este le ayudará a una definición precisa de su centro de interés. El documentalista a continuación elaborará un perfil de usuario ajustado a esas características; de tal forma que el sistema elabore cada unidad de tiempo determinado una búsqueda a partir de esos términos de indización (estrategia de búsqueda), proporcionando al usuario un impreso con las novedades informativas de su demanda. Y un cuestionario, en el que el usuario evalúa la calidad de la búsqueda, y si esta debe ser corregida para adecuarse a su perfil.

#### *4.5.3 Consultas a bases de datos*

Hace unos años la única manera de consultar los registros bibliográficos de otras instituciones era utilizando los servicios en línea que estas ofrecían. Este servicio, salvo en ocasiones excepcionales, suponía un alto coste, ya que en la mayoría de los casos estas bases de datos se encontraban en otros países, lo cual suponía que el tiempo de conexión gravaba altamente la búsqueda, junto a la lenta velocidad de las líneas telefónicas (red conmutada), amén de las tarifas de las organizaciones que ofrecían estos servicios.

La cosa cambió de manera radical hace unos pocos años cuando se generalizó el uso de bases de datos en CD-ROM, que eran las mismas que las ofrecidas en línea, salvando la diferencia de que se consultaban “in situ”, no suponía un coste adicional por tiempo de consulta, y el sistema de recuperación era asequible a un usuario medio; si bien la actualización no es inmediata, si no que son suscripciones que se reciben periódicamente. Ello impulsó a los centros de información especializados ofrecieran estos servicios a sus usuarios sin ningún tipo de costos.

Con el advenimiento del fenómeno INTERNET este servicio se ha visto afectado, ya que muchas de las bases de datos que se venían ofreciendo en este formato están disponibles en la red, con una actualización inmediata, y con unos costes de conexión asequibles. De todas las maneras el CD-ROM sigue siendo utilizado, pues la infraestructura de las conexiones, a pesar de ser digitales, no es tan rápida como en una consulta monopuesto. Y no siendo para información de actualización constante (bolsa, datos estadísticos... ) estas siguen utilizándose.

#### *4.5.4 Servicios bibliotecarios en INTERNET*

Este fenómeno perfila una dimensión de la información nunca antes conocida, algunos lo han comparado con la invención de la imprenta, y cuyos recursos están todavía por explotar.

## Parte I. Servicios a los usuarios

Internet a venido a materializar en alguna manera el viejo sueño del padre de la documentación Paul Otlet<sup>11</sup>, cuando exponía la utopía de disponer de toda la información y saber acumulado en un escritorio, y que este fuera de un automatismo riguroso. INTERNET es precisamente eso, poder disponer de toda la información de una red mundial, sin límites de horarios o temáticos.

Internet es la red de datos más extensa del mundo, resultado de la operación conjunta de las redes que utilizaban el protocolo TCP/IP<sup>12</sup>, cuyo origen es una red del Departamento de Defensa de EE.UU. Con una implantación mundial gracias a aspectos técnicos y políticos, junto al abaratamiento de las comunicaciones

En este contexto, que papel puede jugar la biblioteca y el bibliotecario:

Desde un punto de vista humanístico se podría decir que la biblioteca sería el centro de la comunidad que garantizase el acceso democrático a esa información a aquellos que no tuvieran medios materiales para hacerlo. Recordemos que el fenómeno INTERNET, a pesar de la notoriedad dada en prensa y medios de comunicación, afecta a una ínfima parte de la población.

¿Cuál sería entonces la labor del bibliotecario? Es difícil de determinar, más y cuando los fenómenos tecnológicos se suceden vertiginosamente, la renovación es constante. Pero podríamos aventurar que tendría una gran tarea en lo relativo a formación de usuarios, búsquedas bibliográficas especializadas y proporcionar información elaborada.

Tampoco conviene adentrarnos en el futuro, INTERNET es una realidad que está ahí, nuestras bibliotecas empiezan actualmente a disponer de conexiones, y con ello, hemos de plantearnos en que medida podemos mejorar nuestros servicios haciendo uso de esta nueva herramienta tecnológica

### *Correo electrónico*

Una de las herramientas más útiles de INTERNET es el correo electrónico, que supone la posibilidad abierta de enviar y recibir mensajes, en tiempo de segundos, y con unos costes inapreciables. Muchos de los productos que antes difundía la biblioteca en formato papel: boletines de novedades, sumarios de revistas. Actualmente a través del servicio E-mail se pueden difundir en pocos segundos, y eliminamos el alto coste que suponía en esfuerzo humano y económico la elaboración de los mismos. Con lo que podemos hacer llegar la información a más personas a menor coste.

Otra de las ventajas de las que podemos beneficiarnos de este servicio es la suscripción a un *foro de discusión* de los tantos que existen para cada campo del conocimiento<sup>13</sup>. Estas

---

<sup>11</sup>OTLET, Paul. *Traité de la documentation : le livre sur le livre*. Bruxelles : , 1935

<sup>12</sup> Transmission Control Protocol/Internet Protocol

<sup>13</sup> En el campo de la Documentación en España existe una lista que es IWETEL.

## Parte I. Servicios a los usuarios

listas nos permiten estar al día de aquellos temas de interés que se suscitan dentro de la profesión, además de anunciarse novedades editoriales, podemos anunciar las recibidas en nuestro centro, solicitar consejo a los colegas para la resolución de problemas, cursos especializados y de formación, ofertas de empleo, con lo que podemos mantener a nuestros usuarios informados a través de carteles informativos en el tablón de anuncios de la biblioteca y el centro.

También es muy útil a la hora de comunicarnos con otros profesionales de manera inmediata, para solicitar cualquier información concreta, solicitar un artículo, o incluso el envío de archivos legibles por ordenador.

### *Telnet*

Otro de los servicios de INTERNET es TELNET, que permite la emulación de terminales remotas. Lo que supone tener acceso a los registros de cualquier biblioteca que este en la red. Lo que amplía hasta grados antes insospechados las posibilidades de información de nuestra biblioteca. La actual red de la Universidad de Salamanca que nos permite disponer del catálogo de todas las bibliotecas en nuestra terminal utiliza este servicio. Aunque la tendencia es a integrar estos servicio en WWW

Tiene una enorme importancia para las actividades de cooperación y préstamo interbibliotecario, ya que podemos entrar a cualquier biblioteca de la red y consultar si existe el documento que nos interesa.

### *FTP*

Por medio de TELNET, junto a FTP (Files Transfer Protocol) no solamente podemos visualizar los datos, si no que podemos transferir registros bibliográficos, lo cual supone un desahogo de los servicios técnicos y una normalización de procesos.

### *World Wide Web*

Herramienta que permite abarcar toda la información de la red, como si de un único documento se tratara, enlazando las diferentes partes mediante hipertexto. Se trata de la herramienta más potente de la red en cuanto a disponibilidad de información.

Este recurso acrecienta hasta un punto difícilmente imaginable las posibilidades informativas de una unidad de información "biblioteca virtual". Ello también supone un cambio de mentalidad y de metodología de trabajo. El bibliotecario en esta situación tiene que moverse con habilidad para seleccionar la información y proporcionársela al usuario, ya que Internet es un entorno descentralizado que distribuye información, y este también es su inconveniente. Para el acceso al gran volumen de información se han diseñado unas herramientas de búsqueda llamados *Rastreadores de información o Motores de búsqueda*, que facilitan la recuperación de información por métodos estadísticos.

El volumen de información disponible en la red se presenta como un recurso lleno de posibilidades para el bibliotecario, ya que va a poder proporcionar no sólo la información

## Parte I. Servicios a los usuarios

contenida en la biblioteca, si no que además puede tener toda la información potencialmente a su disposición para cualquier eventual necesidad. Este recurso puede utilizarse para la elaboración de dosieres documentales de inmediata actualidad sobre un tema de interés de los usuarios, buscar una dirección, hacerse eco de las ofertas de empleo, actividades en su área de interés... etc.

### **4.7 DINAMIZACIÓN**

Las tareas de dinamización son aquellas orientadas a impulsar la utilización de la biblioteca por parte del usuario que no utiliza sus servicios, y por otra parte que estos recursos se utilicen mejor. Generalmente se tiene la idea de que estas tareas de dinamización son propias de bibliotecas públicas, y que no tiene cabida su uso en la biblioteca universitaria. Para poder realizar estas es conveniente que tengamos algo que ofrecer.

Algunos de estas tareas ya han sido esbozados en apartados anteriores cuando hablábamos de servicios de información bibliográfica entre ellas estarían:

- Espacios diferenciados dedicados a las novedades
- Servicios a la comunidad
  - Anuncios sobre cursos, conferencias, congresos
  - Anuncios sobre ofertas de empleo, prácticas
  - Recortes de periódico de interés para nuestros usuarios
  - Elaboración de dosieres documentales de interés
- Prácticas en los locales de la biblioteca
- Exposiciones bibliográficas
- Buzón de sugerencias
- Implicar a la biblioteca en las actividades del centro

### **BIBLIOGRAFIA:**

BOUTHILLER, France. La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques. *Argus*, vol. 21, n. 3 (1992). pp. 29-31

CONFERENCIA DE DIRECTORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS (4ª). Recomendaciones sobre servicios. S.I : s.n., 1996

CORRAL BELTRAN, Milagros. La información bibliográfica en la Universidad. *Boletín de la ANABAD*, vol. n. (199 ). pp. 11-39

CORDON GARCIA, José Antonio. El servicio de información y referencia. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1996. pp. 265-285

DOMINGUEZ SANJURJO, María Ramona. Nuevos servicios y organización en la Biblioteca Pública. Gijón : Trea, 1996

DUARTE BARRIONUEVO, Miguel. Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios : aspectos metodológicos. *Boletín de la ANABAD*, Vol. 45, n. 1 (1995) pp. 95-106

Parte I. Servicios a los usuarios

GARCIA-MORALES HUIDOBRO, E. Aportaciones a la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de información. *Revista española de documentación científica*. Vol. 18, n. 1 (1995)

JOINT FUNDING COUNCILS AD-HOC GROUP. The effective academic library : a framework for evaluating the performance of UK Academic Libraries. London : Joint Funding Councils, 1995

LAMARQUE, Danielle. Bibliothèques et service publique. *Bibliothèques et evaluation*. Paris : Cercle de la Librairie, 1995

MARTINEZ DE MADARIAGA, R. ; ARROYO FERNANDEZ, D. Aproximación a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 17, n. 3 (1994). pp. 277-289

MORENO TORRES, Rosario. El bibliotecario de referencia y su entorno espacial. *Revista española de Documentación Científica*, vol. 14, n. 3 (1991). pp. 287-294

NORMAS para bibliotecas universitarias : evaluación de la eficacia. *Boletín de la ANABAD*, vol. 44, n. 3 (1994). pp. 193-222

PARADIS, Olivier. Rôles du bibliothécaire dans la bibliothèque virtuelle. *Argus*, vol. 23, n. 3 (1994)

PASADAS URENA, C. La biblioteca universitaria como biblioteca especializada. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n. 41 (1995). pp. 9-28

DEFINICION de servicios. *Prototipo de bibliotecas públicas*. Madrid : Ministerio de Cultura, 1995

SCHLOMAN, Barbara F. Managing reference services in an electronic environment. *Reference librarian*, 1993. pp. 99-109

TALADRIZ MAS, M. Control de calidad y costes de los servicios de información. *Revista española de documentación científica*, vol. 17, n. 4 (1994). pp. 450-459

VALS, Ana ; CASADO, Luis. El cambio hacia la calidad de servicio. *Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios*. N. 35 (1994) pp. 55-70