
Evaluación de servicios y ambiente laboral en una biblioteca universitaria: estudio de caso de la Facultad de Ciencias-Uruguay

Lic. Javier Echenagusía , Lic. Sylvia Rodríguez Vallarino

Resumen

Síntesis de los principales resultados emanados de la primera evaluación de servicios y ambiente laboral, realizada en el Centro de Documentación Científica y Biblioteca de la Facultad de Ciencias. Ofrece un breve contexto institucional y teórico, para centrarse en el análisis y presentación de la información recabada. Entre las conclusiones, se destacan la obtención de una visión global de cómo es valorada la biblioteca y sus distintos servicios por parte de los usuarios docentes y estudiantes, el grado de satisfacción laboral del personal, y la detección de las debilidades a corregir.

Palabras clave

Bibliotecas universitarias, Evaluación del servicio, Gestión de la información, Satisfacción de los usuarios, Calidad de servicio, Uruguay

Title

Evaluation of services and working environment in a university library: a case study in the Faculty of Sciences, Uruguay

Abstract

Summary of the main results stemming from the first evaluation of services and work environment, conducted at the Center for Scientific Documentation and Library Science Faculty. A brief institutional and theoretical context, to focus on the analysis and presentation of information collected. Among the findings, highlighting obtaining an overview of how valued the library and its various services for users teachers and students, the job satisfaction of staff, and identifying weaknesses to be corrected.

Keywords

University libraries, Service evaluation, Information management, User satisfaction, Quality of service, Uruguay

Introducción

En el marco de la mejora en la gestión de calidad de sus servicios de información, emanado de su Plan Estratégico 2006-2010, el Centro de Documentación Científica y Biblioteca de Facultad de Ciencias (la Biblioteca), decide emprender un proceso de evaluación organizacional.

Esto surge luego de un proceso de maduración, en el cual la Biblioteca considera que se encuentra en condiciones de comenzar un tiempo de evaluación y diagnóstico de sus servicios y de su gestión en general.

Su objetivo es orientar, optimizar y acrecentar los recursos materiales y humanos que posee en aquellas áreas de mayor demanda por parte de sus usuarios, con el fin de posicionarse como un interlocutor necesario e imprescindible dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje presente en la Universidad de la República Oriental del Uruguay.

Para ello se propuso como plan de trabajo en esta área para el bienio 2008-2009:

- Planificar y poner en práctica la autoevaluación en relación al producto educativo de la institución desde diversos ángulos: desarrollo de colecciones, mejora de infraestructura, y mejora en los sistemas que gestionan los procesos internos.
- Conocer la satisfacción de los usuarios (estudiantes, docentes, investigadores y egresados), así como la del personal de la biblioteca.

El proceso de evaluación se realizó utilizando un cuestionario, disponible mediante autenticación de usuario, tanto a través de la página web de la Biblioteca, como de manera física en sus instalaciones, durante los meses de octubre y noviembre de 2008.

1. Marco teórico

1.1. Evaluación bibliotecaria y misión institucional

Acertadamente se comenta en Laulié Campos (2008), que la evaluación institucional y su quehacer es un componente de la gestión que implica que una institución debe conocer, en forma sistemática, tanto la situación interna como la de su entorno, de manera de ajustar su misión y los objetivos específicos de su accionar, definir las políticas que guíen esas acciones, elaborar estrategias corporativas y tomar las decisiones adecuadas.

Por otra parte, las bibliotecas académicas, afirma Alonso Arévalo (2003), tienen en la evaluación una herramienta básica para la mejora continua, convirtiéndose en un punto de reflexión (e inflexión), sobre lo que están haciendo y cómo lo están haciendo.

En definitiva, es claro que un sistema de evaluación debe estar dirigido en cualquier organización a reforzar su misión institucional, y en tal sentido, el proceso de evaluación de una biblioteca académica, debe de tener presente cuál es la misión de su institución matriz.

1.1.1. Autoevaluación: instrumentos y beneficios

La autoevaluación posee como objetivos conocer el punto de vista y el sentimiento de los funcionarios con respecto a temas tales como el funcionamiento de los servicios, percepción de la realidad profesional y del ambiente de trabajo.

Tal como destaca Patalano (1999), se considera a la autoevaluación en las bibliotecas como un proceso continuo, cuyos indicadores de calidad deben estar dirigidos al cumplimiento de las metas institucionales y orientados hacia la satisfacción de los usuarios.

En síntesis, la autoevaluación apunta a lograr una mejora en la calidad y la gestión de la biblioteca, sobre la base de una contribución a la misión institucional, a las orientaciones estratégicas de la institución y con relación a los recursos utilizados, procurando una sinergia entre su trabajo y los diversos proyectos universitarios.

1.2. Diagnósticos, su función preventiva

El diagnóstico, en tanto proceso que caracteriza atributos de un producto o servicio determinado, permite detectar qué elementos o sucesos no funcionan adecuadamente. Posee una función netamente operativa, pues junto con un marco contextual más amplio, será parte de los insumos necesarios para el diseño de estrategias y políticas a implementar en la institución.

Dentro de este panorama, la encuesta, en su modalidad de cuestionario escrito, es un instrumento frecuentemente utilizado, por lo que en tal sentido, su proceso de diseño es importante conocer.

Tal como lo expresa Nardi, (2001), este diseño se puede dividir en los siguientes pasos:

- *Planificar qué se va a medir*
- *Formular las preguntas para obtener la información necesaria*
- *Decidir el orden de preguntas y el esquema físico del cuestionario*
- *Utilizar una muestra para testear el cuestionario y detectar omisiones*
- *Corregir los problemas (y testear nuevamente de ser necesario)*

La correcta comprensión y seguimiento de cada uno de estos pasos en la confección del cuestionario, permite asegurar un mínimo de calidad en el resultado de las respuestas, evitando errores de confección, respuestas sesgadas y malinterpretaciones.

2. Estudio de caso

2.1 Caracterización del Centro de Documentación Científica y Biblioteca de la Facultad de Ciencias

El Centro de Documentación Científica y Biblioteca, posee una historia académica relativamente corta. En su actual nueva época, inició las actividades en el año 1991, simultáneamente con la creación de la Facultad de Ciencias, escindida de la Facultad de Humanidades y Ciencias. Las áreas temáticas que cubre su colección son las Ciencias Básicas: Matemática, Física, Astronomía, Biología, Bioquímica y Ciencias de la Tierra.

Su nuevo edificio, ubicado en el Complejo Universitario de Malvín Norte, Montevideo-Uruguay, cuenta con una superficie de 1.300 m² distribuidos en 500 m² destinados a Préstamo, Referencia y Sala de Lectura, 240 m² a la Hemeroteca (en un local independiente) y 560 m² a servicios internos y archivos.

Su acervo cuenta aproximadamente con 20.000 volúmenes de obras monográficas, pasantías, tesis y documentos, y más de 1700 títulos de publicaciones periódicas de los cuales 110 están actualizados (no se contabilizan las suscripciones mediante proveedores de contenidos digitales). La gestión de los procesos bibliotecarios se realiza a través del programa Aleph, y todos los servicios se encuentran automatizados.

Su plantilla asciende a un total de 15 personas, entre personal profesional, docente y administrativo, el cual ofrece servicios a un estimado de 2.400 estudiantes, docentes, investigadores y en menor medida público en general.

Jerárquicamente, al igual que todas las bibliotecas de la Universidad de la República, se organiza en cuatro secciones básicas, las cuales por afinidad en sus tareas, se agrupan en Servicios Internos y Servicios al Público:

Servicios Internos:

- Sección Adquisiciones y Hemeroteca
- Sección Procesos Técnico

Servicios al Público:

- Sección Préstamo
- Sección Referencia

Los servicios que brinda son los propios de una biblioteca especializada, que incluye el préstamo del acervo, y un especial hincapié en búsquedas bibliográficas, acceso a base de datos, obtención de artículos, alfabetización informacional, consultas individuales, etc.

2.1.1. Visión

Ser un servicio universitario generador de conocimientos y prestador de servicios de apoyo de alta calidad educativa, a través de la creación de un clima de aprendizaje favorable.

2.1.2. Misión

La prestación de servicios que posibiliten el acceso a la información requerida por su comunidad de usuarios, integrada por estudiantes, docentes, egresados e investigadores, con independencia del soporte material y su lugar de origen, seleccionando para ello los recursos pertinentes (humanos, financieros, materiales y tecnológicos), y habilitando los canales de comunicación idóneos en los distintos ámbitos del quehacer universitario.

2.1.3. Plan Estratégico

Inserto en este contexto, el *Plan Estratégico del Centro de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Ciencias (PLESCEDO)*, correspondiente al quinquenio 2006-2010, posee una importancia superlativa, pues es el primero que la Biblioteca elabora de *modus proprio* para afrontar los retos que la actual Sociedad de la Información ofrece.

Fruto de un meditado análisis, el fin del *PLESCEDO* es el reposicionamiento de la Biblioteca dentro de la institución, y alinearse claramente con los objetivos estratégicos desarrollados por el *Plan Estratégico de Desarrollo de la Universidad de la República (PLEDUR)* para el período, con especial hincapié en:

- *Promover la utilidad social del conocimiento contribuyendo a la solución de los problemas que hacen a la mejora de la calidad de vida de la población.*
- *Impulsar procesos de modernización en la gestión capaces de sustentar eficientemente las transformaciones de la Universidad de la República.*

Del análisis de la matriz **FODA** (**F**ortalezas, **O**portunidades, **D**ebilidades, **A**menazas) realizado oportunamente para la elaboración del citado plan, se desprende como una de sus líneas estratégicas de carácter prioritario, la inserción de la Biblioteca en el contexto universitario, y como uno de sus objetivos el implementar una estructura estable en el tiempo, de evaluación institucional de la Biblioteca, tendiente a proporcionar indicadores cuali-cuantitativos a ser utilizados como insumos de trabajo por sus autoridades.

3. Metodología

3.1. Recolección de datos

Se realizaron tres encuestas utilizando cuestionarios específicos, dirigidas al personal de la Biblioteca, a los docentes e investigadores, y a los estudiantes de grado y postgrado.

Para caracterizar y delimitar a los usuarios frecuentes (objetivo del análisis), de los ocasionales, se utilizó como criterio de validación el que hubieran registrado actividad en la Biblioteca durante los últimos 5 años, esto se logró mediante el volcado de los registros informáticos de las secciones Préstamo y Referencia.

Luego de establecidas las áreas a evaluar, los indicadores a utilizar, el orden de preguntas y el esquema físico del cuestionario, se requirieron los servicios de un experto informático para el diseño web del formulario, construcción e implementación del software específico, testeo previo y tabulación primaria de los resultados.

Dadas las implicancias de los temas abordados, el reducido número de participantes y la importancia de una participación total por parte de los funcionarios, en lo que respecta a la evaluación del ambiente laboral se extremaron todos los recaudos necesarios, para que el cuestionario mantuviera la estricta y necesaria confidencialidad y anonimato de los involucrados.

Desde el punto de vista bibliotecológico, además de desarrollar los contenidos de las encuestas, se diseñó una campaña de marketing que incluyó cartelera, promoción persona a persona y difusión en la página web.

Finalmente, para el procesamiento de la información recabada, las respuestas obtenidas se agruparon en cuatro áreas específicas, consideradas de mayor relevancia para el análisis:

*Acervo, Infraestructura, Personal y Servicios***4. Análisis y presentación de resultados****4.1. Estudiantes, docentes e investigadores**

Tal como se observa en la *Tabla 1*, respondieron el cuestionario un total de 270 estudiantes y 90 docentes e investigadores, sobre una población objetivo de 1457 y 418 usuarios respectivamente.

Esta participación, considerando que el cuestionario no era obligatorio y su extensión media, (el tiempo estimado para completarlo fue de 15 minutos de acuerdo al test de validación previamente realizado), es considerada aceptable (excepto en las áreas de Ciencias de la Tierra, Paleontología y Ciencias Nucleares), así como la representatividad a la interna de cada área de estudio¹.

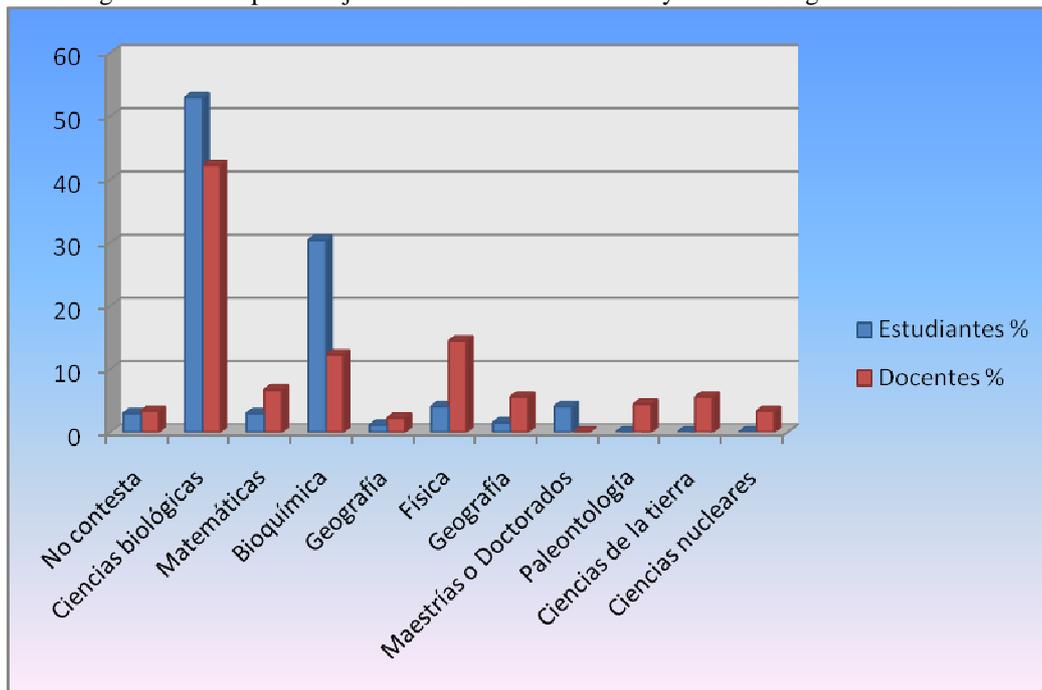
Tabla 1
Categorización de los usuarios según área de estudio

	Estudiantes		Docentes	
	Respuestas	%	Respuestas	%
No contesta	8	2,96	3	3,33
Ciencias Biológicas	143	52,96	38	42,22
Matemáticas	8	2,96	6	6,67
Bioquímica	82	30,38	11	12,22
Geografía	3	1,11	2	2,22
Física	11	4,07	13	14,44
Geografía	4	1,48	5	5,57
Maestrías o Doctorados	11	4,08	0	0
Paleontología	0	0	4	4,44
Ciencias de la Tierra	0	0	5	5,56
Ciencias Nucleares	0	0	3	3,33
Totales	270	100	90	100

¹ De aquí en más todos los porcentajes mencionados en el artículo, tendrán como base el total de respuestas obtenidas para cada tipología de usuarios

Gráfica 1

Categorización en porcentaje de los usuarios estudiantes y docentes según área de estudio



Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a las razones invocadas por los estudiantes para utilizar los servicios e instalaciones de la Biblioteca, de la *Tabla 2* se desprende que en primera posición se encuentra el explotar sus instalaciones como lugar de estudio y consulta de apuntes (45,20%), ya sea individualmente o en grupo, seguido de su uso para el apoyo a la currícula (33,33%) y fines de investigación (14,44%).

Mientras que no hay sorpresas en lo que respecta a las razones esgrimidas por los docentes e investigadores para utilizar los servicios e instalaciones de la Biblioteca, en primera posición se encuentra la investigación (71,11%), seguido del apoyo a la currícula (18,89%).

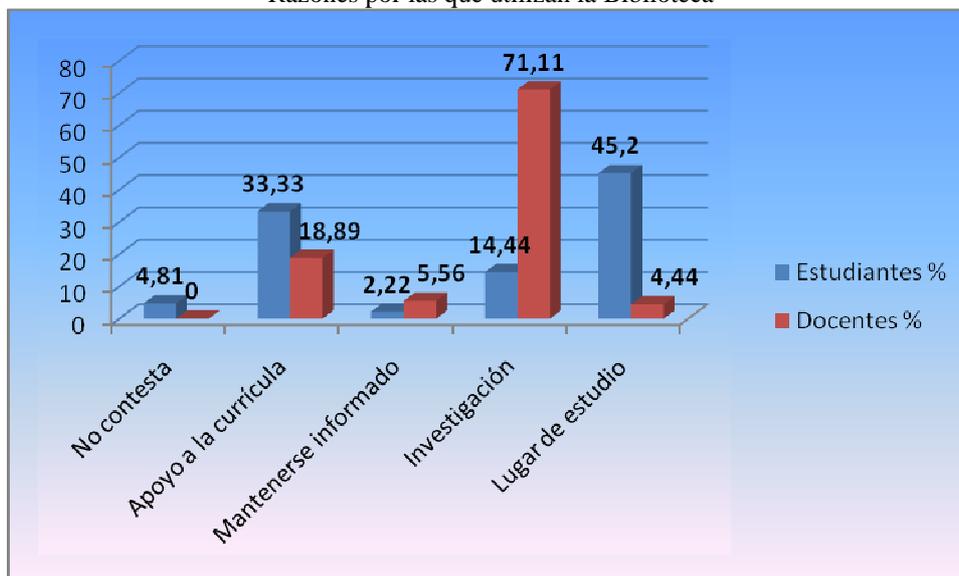
Tabla 2

Razones por las que utilizan la Biblioteca

	Estudiantes		Docentes	
	Respuestas	%	Respuestas	%
No contesta	13	4,81	0	0
Apoyo a la currícula	90	33,33	17	18,89
Mantenerse informado	6	2,22	5	5,56
Investigación	39	14,44	64	71,11
Lugar de estudio	122	45,20	4	4,44
Totales	270	100	90	100

Gráfica 2

Razones por las que utilizan la Biblioteca



Fuente: Elaboración propia

En lo referente a la percepción que tienen los estudiantes de la disponibilidad en la Biblioteca de los recursos de información que necesitan, la *Tabla 3* refleja que el 78,52% de los mismos manifestó una valoración positiva, descendiendo a un preocupante 57,78 % para los docentes e investigadores.

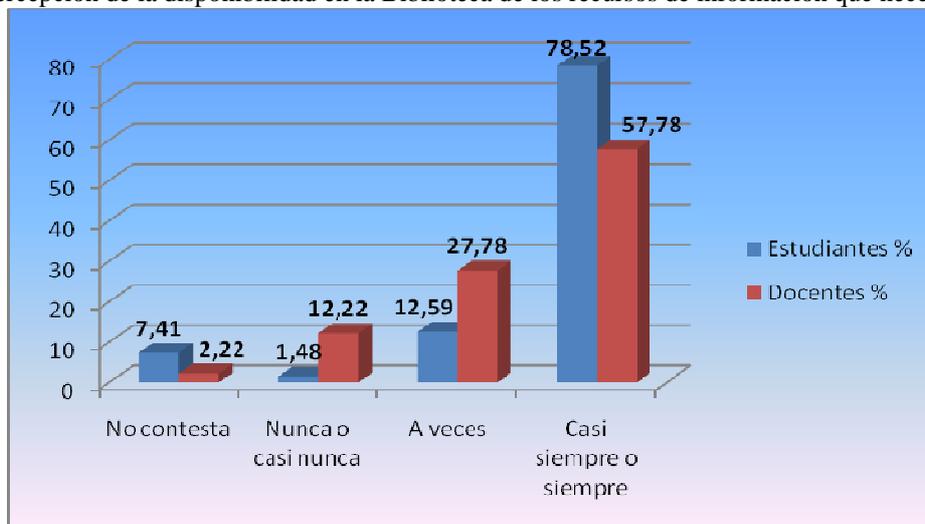
Tabla 3

Percepción de la disponibilidad en la Biblioteca de los recursos de información que necesita

	Estudiantes		Docentes	
	Respuestas	%	Respuestas	%
No contesta	20	7,41	2	2,22
Nunca o casi nunca	4	1,48	11	12,22
A veces	34	12,59	25	27,78
Casi siempre o siempre	212	78,52	52	57,78
Totales	270	100	90	100

Gráfica 3

Percepción de la disponibilidad en la Biblioteca de los recursos de información que necesita



Fuente: Elaboración propia

Constatado lo anterior, un indicador importante es conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la colección bibliográfica, para de esta manera delimitar los sectores que se necesitan reforzar, y en tal sentido la *Tabla 4* muestra que la mitad de los estudiantes (50,74%), considera prioritario fortalecer la colección de estudio, caracterizada por incluir los textos recomendados por los docentes, seguida en menor medida por la colección de investigación (26,67%)

Tabla 4

Áreas de la colección bibliográfica que deben fortalecerse

	Respuestas	%
No contesta	45	16,67
Referencia	16	5,93
Estudio	137	50,74
Investigación	72	26,67

Gráfica 4

Áreas de la colección bibliográfica que deben fortalecerse



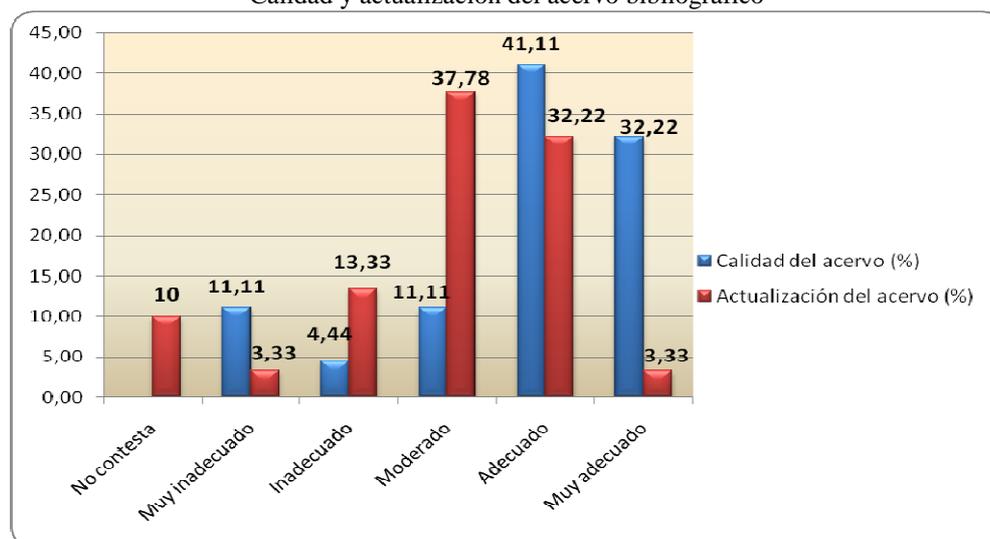
Fuente: Elaboración propia

Por su parte los docentes, en lo que respecta a la calidad del acervo bibliográfico, tal como se presenta en la *Tabla 5*, el 73 % la consideran adecuada y muy adecuada, en tanto que su actualización, el 70 % la considera entre moderada y adecuada.

Tabla 5
Calidad y actualización del acervo bibliográfico

	Calidad del acervo (%)	Actualización del acervo (%)
No contesta	0,00	10,00
Muy inadecuado	11,11	3,33
Inadecuado	4,44	13,33
Moderado	11,11	37,78
Adecuado	41,11	32,22
Muy adecuado	32,22	3,33

Gráfica 5
Calidad y actualización del acervo bibliográfico



Fuente: Elaboración propia

En el ámbito científico es claro el rol preponderante que poseen las colecciones de revistas en el desarrollo docente y de investigación, por lo que un indicador importante es la pertinencia de la colección de revistas, es decir si la misma cubre las necesidades temáticas de los usuarios de esta categoría.

Para ello se recabó la opinión con respecto a las revistas en formato impreso, físicamente disponibles en la Biblioteca, así como de aquellas con acceso mediante proveedores online de bases de datos.

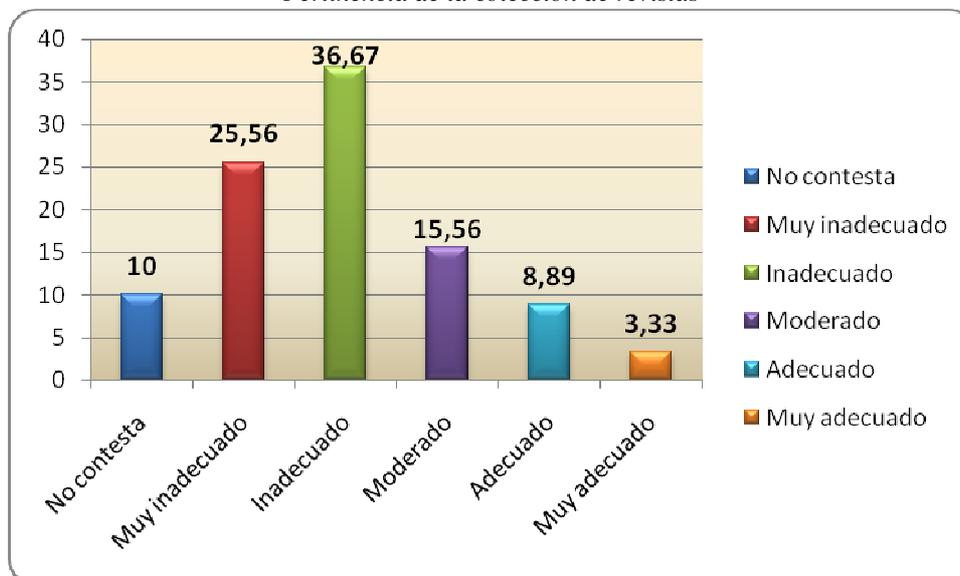
Tal como se desprende de la *Tabla 6*, en lo que respecta a la pertinencia de las revistas en formato impreso disponibles, un contundente 62 % de los docentes considera que es muy inadecuada e inadecuada, seguida por un 15,5 % para el cual es moderada.

Tabla 6
Pertinencia de la colección de revistas

	(%)
No contesta	10,00
Muy inadecuada	25,56
Inadecuada	36,67
Moderada	15,56
Adecuada	8,89
Muy adecuada	3,33

Gráfica 6

Pertinencia de la colección de revistas



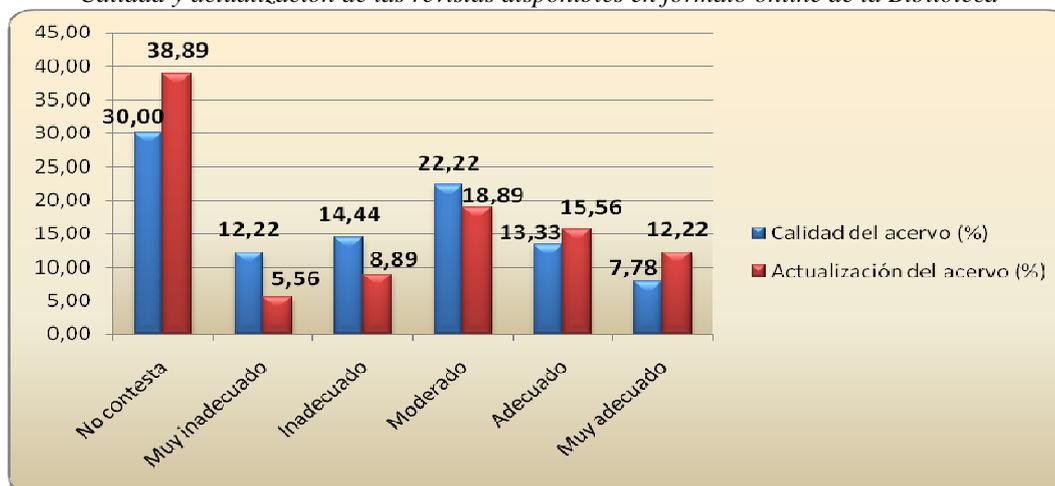
Fuente: Elaboración propia

En lo referente a la calidad de la colección de revistas accesibles online, en *Tabla 7* se observa que un 35,5 % de los docentes consideran que es de moderada a adecuada, un 26,6% expresa una valoración negativa (calidad muy inadecuada e inadecuada), y un 30 % no contesta este ítem.

En cuanto a la actualización de las revistas disponibles en forma online, un 35 % la considera de moderada a adecuada, siendo significativo que casi el 40 % no contesta este ítem.

Tabla 7*Calidad y actualización de las revistas disponibles en formato online de la Biblioteca*

	Calidad del acervo (%)	Actualización del acervo (%)
No contesta	30,00	38,89
Muy inadecuado	12,22	5,56
Inadecuado	14,44	8,89
Moderado	22,22	18,89
Adecuado	13,33	15,56
Muy adecuado	7,78	12,22

Gráfica 7*Calidad y actualización de las revistas disponibles en formato online de la Biblioteca*

Fuente: Elaboración propia

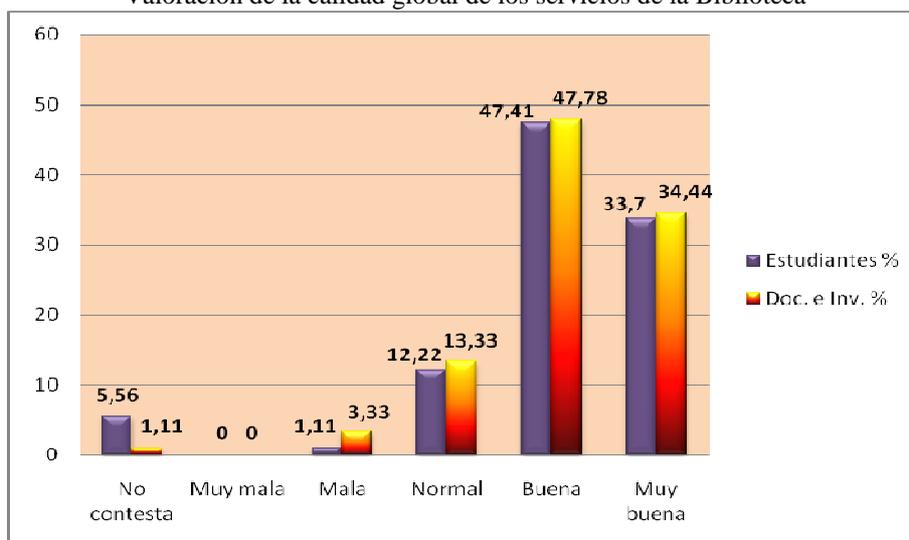
Tan importante como saber la opinión de los estudiantes, docentes e investigadores sobre servicios o ítems puntuales, es conocer su valoración global de la calidad de los servicios e infraestructura de la Biblioteca, pues ella refleja el análisis interno de la persona, sopesando y equilibrando aspectos positivos y negativos para una conceptualización final que abarca la visión integral.

Y en tal sentido se desprende un hecho interesante, pues como se plasma en la *Tabla 8*, al combinar los resultados de ambas categorías de usuarios en lo referente a la valoración positiva de la calidad global de los servicios de la Biblioteca (que aglutina normal, buena y muy buena), se observan resultados muy similares, del 93,33% para los estudiantes y del 95,55% para los docentes e investigadores.

Tabla 8
Valoración de la calidad global de los servicios de la Biblioteca

	Estudiantes		Docentes e investigadores	
	Respuestas	%	Respuestas	%
No contesta	15	5,56	1	1,11
Muy mala	0	0	0	0
Mala	3	1,11	3	3,33
Normal	33	12,22	12	13,33
Buena	128	47,41	43	47,78
Muy buena	91	33,70	31	34,44

Gráfica 8
Valoración de la calidad global de los servicios de la Biblioteca



Fuente: Elaboración propia

4.2. Personal

Los encuestados pertenecen al equipo estable de Biblioteca, el cual consta de bibliotecólogos, asistentes de biblioteca, personal de apoyo administrativo y jerárquico medio (se excluyó a la jerarquía superior y becarios), 15 personas en total.

El cuestionario abarcó las áreas de estrategia, estructura, equipos, recursos de información, préstamo, personal y procedimientos, con especial énfasis en las fortalezas y debilidades de la Biblioteca.

Del análisis de las respuestas obtenidas, se pueden mencionar como principales hechos que el 100% del personal conoce las políticas de la Facultad, las políticas de actuación de

la Biblioteca, su organigrama, los objetivos de su puesto de trabajo y manuales de procedimientos, así como ha participado en las reuniones de trabajo convocadas, aunque el 50% considera que el valor de estas últimas como medio para realizar mejoras es relativo.

El 80% considera que la estructura de la Biblioteca es flexible y abierta a los cambios y sugerencias.

Como principales fortalezas de la Biblioteca se destaca al propio personal, su capacidad y compromiso para el trabajo, la eficacia de los servicios, las comodidades edilicias, luminosidad, amplitud de la infraestructura edilicia e informatización de los servicios.

Por otra parte, en lo concerniente a los puntos débiles se menciona la falta de personal informático, al momento de realizado el cuestionario no poseer un software integrado de gestión bibliotecaria, el bajo relacionamiento con otras unidades académicas de la facultad, y la incomodidad e inseguridad del entorno geográfico.

5. Conclusiones

En esta primera experiencia de evaluación, se pudo obtener una visión global de cómo se encuentra considerada la Biblioteca y sus distintos servicios por parte de los usuarios estudiantes, docentes e investigadores.

La misma es altamente positiva, en orden del 93,33% para los estudiantes y del 95,55% para los docentes e investigadores, lo cual permite afirmar que la estrategia adoptada de focalizar los esfuerzos en la mejora de gestión interna y externa, se refleja exitosamente en los productos y servicios ofrecidos a los usuarios, los cuales así lo reconocen.

Sin embargo, se detectó un fuerte índice de insatisfacción por parte de los docentes e investigadores en lo referente a la colección de revistas (un área particularmente sensible en el desarrollo de colecciones), en el sentido que su pertinencia, calidad y actualización se encuentran fuertemente cuestionadas.

Este dato debe ser complementado con el elevado porcentaje (más del 30%), de docentes e investigadores que no respondieron acerca de la calidad y actualización de las revistas disponibles online a través de los proveedores de bases de datos.

Analizando estos dos indicadores negativos, surge que la estrategia de adquisiciones a los proveedores de estos servicios online debe ser revisada, siendo necesario en primera instancia, definir de manera precisa la *core collection* representativa a la cual aspiran los usuarios, para luego sí abordar nuevamente las negociaciones.

También se desprende de lo anterior, que existe un importante número de usuarios docentes e investigadores que no conocen o emplean adecuadamente este servicio, siendo necesario focalizar esfuerzos para revertir este hecho negativo, a través de planes de alfabetización informacional, acciones de marketing y disseminación de la información.

En otro orden, en lo específicamente concerniente a la evaluación interna, también la primera que se aplica en la Biblioteca, el balance es positivo y marca el comienzo y la superación en cuanto a proyectos y políticas proyectadas por la Biblioteca para la mejora continua del servicio.

Se constata un adecuado conocimiento y asimilación de los objetivos estratégicos de la Biblioteca por parte del personal.

Asimismo, al considerar que los conceptos más relevantes que se rescatan son los de versatilidad, dinamismo, libertad, comunicación, aplicación de conocimientos y vinculación con el ámbito profesional, surge que se ha consolidado el grupo de profesionales formado en los últimos años, y fortalecido su compromiso con la Institución y con los objetivos específicos que les toca desarrollar en sus puestos de trabajo.

Referencias bibliográficas

Alonso Arévalo, Julio (2003). Evaluación de Bibliotecas Universitarias con el Modelo EFQM. En: *Encontro das Bibliotecas do Ensino Superior*". vol. 1. Disponible en [<http://eprints.rclis.org/archive/00001605/01/Lisboa5.rtf>] (Consultado 10/09/09)

Laulié Campos, María-Eugenia (2008). Los bibliotecólogos y los procesos de autoevaluación y acreditación de las universidades chilenas: Sus realidades y desafíos. En: *Biblios* 30, pp. 1-18 Disponible en [<http://www.revistabiblios.com/ojs/index.php/biblios/article/view/20/31>] (Consultado 10/09/09)

Nardi, Alejandra M. (2001). Seminario - Taller Medición de la Calidad en Bibliotecas Universitarias. Disponible en: [<http://sid.uncu.edu.ar/intranet/apuntes/medicion/medicion.html>] (Consultado: 10/09/09).

Patalano, Mercedes. (1999). Proceso de autoevaluación de la biblioteca universitaria. Disponible en: [<http://www.amicus.udesa.edu.ar/autoevalu.html>] (Consultado: 10/09/09).

Bibliografía

Aguilar Arce, Marianela. (2005). *Una reflexión sobre la gestión de los procesos de evaluación: la planificación académica*. En: *Revista electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 5, número especial. Disponible en: [<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/447/44759904.P.D>] (Consultado: 10/09/09).

Biblioteca UAM. (2003). Proyecto "Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas". Disponible en: [http://wwwn.mec.es/univ/html/informes/estudios_analisis/resultados_2003/EA2003_0016/Informe.pdf] (Consultado: 10/09/09).

Datos de los autores

Javier Echenagusía

Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Máster en Documentación Digital. Diploma de especialización en Gestión de Bibliotecas Académicas. Actualmente trabaja en el área de recursos digitales del Centro de Documentación Científica y Biblioteca de la Facultad de Ciencias.

javeche@fcien.edu.uy

Sylvia Rodríguez Vallarino

Licenciada en Bibliotecología. Con estudios de postgrado en búsqueda y recuperación de la información y alfabetización informacional. Actualmente trabaja en la Sección Referencia del Centro de Documentación Científica y Biblioteca de la Facultad de Ciencias.

analía@fcien.edu.uy