



Perspectivas de la investigación en bibliotecas universitarias

* MIGUEL DUARTE BARRIONUEVO

Qué duda cabe que la labor publicista desarrollada por los bibliotecarios ha contribuido a potenciar y dinamizar de manera considerable la influencia que la biblioteca está adquiriendo en el contexto de la Universidad. Pondría en cuestión, no obstante, que a esta labor pueda clasificársela de investigación sobre Bibliotecas Universitarias; es evidente la falta de tendencias en el sentido de líneas claras y permanentes en el tiempo de trabajos de investigación. Podríamos estar confundiendo publicar con investigar.

Sin embargo, desde una perspectiva amplia del propio concepto, desde la investigación aplicada a un cierto tipo de investigación orientada a la acción y a la resolución de problemas (1), qué duda cabe que sería posible dibujar un panorama del estado de la investigación en las Bibliotecas Universitarias, los temas y cuestiones de interés, el papel que corresponde a cada uno de los agentes implicados y, sobre todo, cuáles son las perspectivas que plantea el futuro.

No es mi intención hacer una revisión bibliográfica de los trabajos publicados, labor a la que se han dedicado algunos estudios, aun-

que con objetivos diferentes, en los últimos años (2). El objetivo de este trabajo es hacer una reflexión sobre la actividad investigadora que cabe desarrollar en el contexto de las Bibliotecas Universitarias, las lagunas, las cuestiones a debate y el papel que podrían desempeñar los bibliotecarios de Universidad.

Situación actual

La situación actual refleja un panorama de la investigación sobre Bibliotecas Universitarias pobre e insuficiente en el que, sin embargo, se aprecian ciertos síntomas de despegue.

a) Los temas

Junto a una atención permanente por cuestiones derivadas de una visión tradicional de la profesión, los temas tratados en las publicaciones referidas a Bibliotecas Universitarias se ha adaptado a las circunstancias profesionales del momento. De un interés casi exclusivo por trabajos de "erudición relacionados con los fondos antiguos de las universidades" se pasa progresivamente a trabajos relacionados con la automatización, reconversión de catálogos, gestión de colecciones o arquitec-

tura de bibliotecas. Sólo muy recientemente aparecen trabajos sobre usuarios y gestión de calidad (3).

La situación deja, por tanto, importantes lagunas para construir un corpus teórico práctico similar al de otros países.

b) Características

- las publicaciones son escasas
- las publicaciones son el resultado de actuaciones aisladas, más que el resultado de la actuación de grupos de investigación establecidos
- no hay grupos de investigación con una línea de investigación permanente (4)
- los trabajos son publicados por profesionales de bibliotecas universitarias y es clara la falta de líneas de investigación en los Centros de Biblioteconomía y Documentación.

c) Las causas

Las razones me parecen claras. La investigación aplicada ha quedado en manos de los bibliotecarios que, como dice Gómez Hernández "realizan una investigación muy aplicada a sus problemas concretos de gestión" y en los Centros que imparten estudios de Biblioteconomía y Documentación "fal-



tan... líneas de investigación centradas en las Bibliotecas Universitarias que estén establecidas y asentadas..."

Lagunas

La formación/profesión bibliotecaria en España ha tenido tradicionalmente un carácter marcadamente humanístico, erudito y técnico, circunstancia que, desde mi punto de vista, ha sido un lastre para la innovación y la apertura a nuevos desarrollos. Hasta hace muy poco, la gestión era la

ajenos a cualquier contextualización de la biblioteca en el marco de su propia institución madre.

El lastre formativo y de percepción genera, desde mi punto de vista, una de las lagunas más significativas en relación precisamente con los países a los que se quería imitar: carecemos de modelos organizativos propios, adaptados a las circunstancias socio-económicas, políticas y culturales del país y, en la medida en que se obviaban los asuntos relacionados con la gestión (de personal, de servicios, estadísticas...),

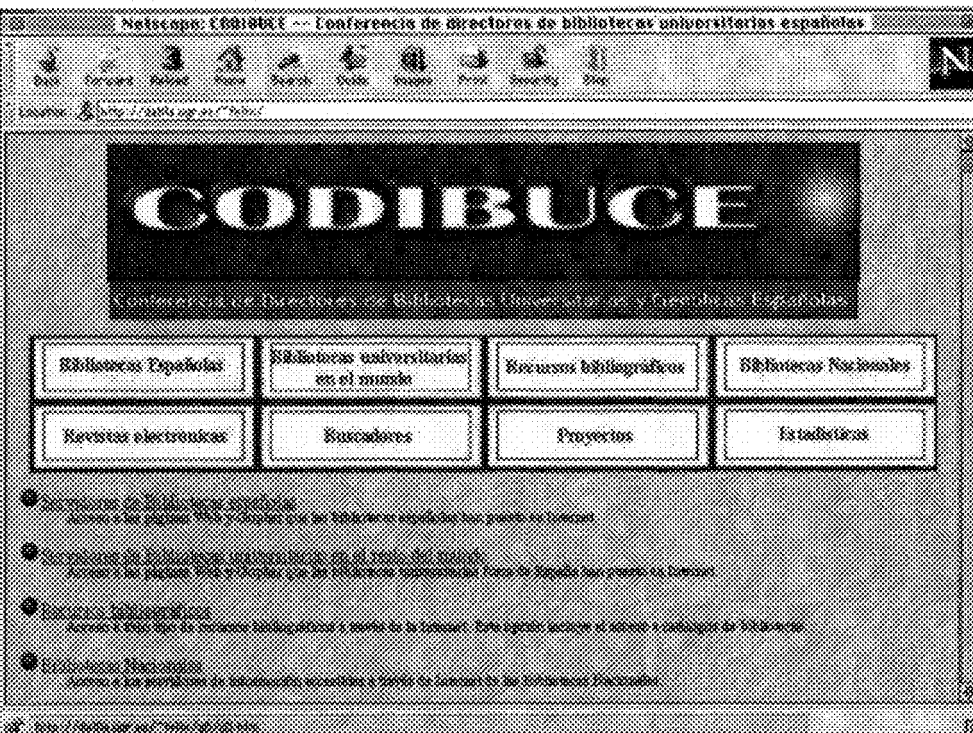
con claridad y perfección qué está pasando en las bibliotecas: cambio e integración. Los servicios bibliotecarios están sometidos a un proceso de cambio radical, absoluto y drástico, y las bibliotecas están abocadas a integrarse en unidades organizativas más amplias, heterogéneas y multidisciplinares.

Cuando creíamos alcanzar la panacea introduciendo un sistema automatizado de gestión de la biblioteca, nos dimos cuenta que ya no es suficiente. Los desarrollos informáticos y las telecomunicaciones nos han llevado a una dinámica de cambios de resultados difícilmente previsible.

La biblioteca automatizada está dando paso a la biblioteca electrónica o a la biblioteca virtual. Las tecnologías de la información han cambiado radicalmente la forma en que los usuarios de información científica se comunican y usan los recursos de información. La tecnología ha mejorado la calidad de la búsqueda haciéndola más productiva, incluso ha cambiado los métodos de investigación.

La actual transición de la biblioteca automatizada a la biblioteca electrónica está estrechamente ligada a las necesidades de los investigadores. El investigador actual precisa de un acceso rápido y efectivo a la información más relevante, cualquiera que sea su formato o el lugar donde se encuentre. Su posible éxito como investigador depende, en gran parte, de ello (6).

Es preciso reinventar los servicios bibliotecarios sobre nuevas bases organizativas y partiendo de la hipótesis de que los parámetros actuales no sirven para dar respuesta a esta situación (7) en un entorno económico financiero de contención/reducción de recursos y en clima de exigencias de calidad. La tendencia actual nos conduce hacia la



asignatura pendiente de los responsables -independientemente del grado y nivel de responsabilidad- de los bibliotecarios universitarios y esta situación sólo empieza a cambiar cuando se produce una corriente de profesionalización de la gestión de los servicios en las propias Universidades. Así, de una "situación de desgobernado y atomización se pasa a copiar el modelo anglosajón (...) difícil de implantar (5)" y se difunden normas y estándares que representan paradigmas de difícil implantación considerados los puntos de partida en los que se encontraban las Universidades y

no ha habido un reflejo de la importante corriente evaluadora que desde finales de los setenta se ha desarrollado en países del entorno como Francia o el Reino Unido.

Gestión de Catálogos versus Gestión de Información

La interacción entre el usuario y la biblioteca ha cambiado. Los cambios que se están produciendo afectan, desde mi punto de vista, a la propia filosofía de la biblioteca.

Hay dos conceptos que ilustran



biblioteca sin paredes, que deja de ser un almacén de información, centrada en el desarrollo de sus colecciones, para transformarse en un proveedor de información. Por otra parte, no podemos olvidar que los investigadores son cada vez más proclives a buscar la información por sí mismos con la ayuda de las tecnologías de la información. Por tanto, uno de los objetivos de la biblioteca debe ser el de ayudar al usuario a hacer el máximo uso de estas tecnologías de forma independiente, desde cualquier lugar donde se encuentre (la biblioteca, su despacho de trabajo, su propia casa o cuando se desplaza a otro centro de investigación). Mientras otros países han realizado propuestas y han reaccionado ante esta situación, estos cambios no están documentados en España y no han generado ninguna literatura referida al contexto de las bibliotecas universitarias.

Codibuce/Rebiun

La Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas nace en 1993 como foro de "discusión y formulación de propuestas para aumentar la coordinación y la cooperación entre las bibliotecas (8)" y con un espíritu claro y decidido de convertirse en el referente normativo y cooperativo de las Bibliotecas Universitarias. A lo que sin duda contribuye el que, en una mezcla de oportunismo y planificación, se haya convertido en el máximo órgano de dirección de Rebiun el pasado año.

Con un espíritu claramente innovador respecto a la situación precedente, Codibuce está desarrollando acciones específicas que vienen en cierta medida a cubrir algunas de las lagunas que hemos mencionado anteriormente (normativas, evaluación, gestión de recursos...), en línea con asociaciones similares de otros países (SCONUL, por ejemplo).

Hasta ahora, la labor de Codibuce se ha concretado en la puesta en marcha de diversos grupos de trabajo, y me voy a referir brevemente

te a los que se encuentran más consolidados (9):

- Estadísticas:

conscientes de la necesidad de disponer de datos estadísticos para desarrollar una buena gestión, ha sido uno de los primeros grupos puestos en marcha por Codibuce y ha venido a paliar la enorme laguna existente en este campo. Se han publicado *Anuarios* de los años 1994 y 1995 y está a punto de aparecer el de 1996. La disponibilidad de una secuencia de datos amplia y suficiente permitirá abordar análisis y estudios comparativos a nivel nacional o regional o comparar la situación española con otros países del entorno. Permitirá, además, abordar estudios de evaluación cuantitativos (10), sectoriales, estudios de macro evaluación y evaluar la capacidad del rendimiento del servicio bibliotecario en su conjunto.

- Préstamo interbibliotecario:

el grupo de préstamo interbibliotecario surge con la finalidad de establecer las condiciones y los medios necesarios para impulsar y homogeneizar los servicios de préstamo interbibliotecario y con claros objetivos de añadirle valor: reducir los costes económicos, disminuir los tiempos de respuesta, simplificar trámites burocráticos y desarrollar nuevas tecnologías de acceso al documento.

- Normas:

el grupo de normas ha realizado un enorme esfuerzo de adaptación de estándares aplicables a las Bibliotecas Universitarias en materia de colecciones, servicios, infraestructuras y financiación recogidas en el documento *Normas y directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas* (Mayo, 1997) (11)

- Recursos humanos:

desgajado del grupo de normas, ha elaborado un estudio sobre *Recursos humanos en las Bibliotecas Universitarias*

(Mayo, 1997) que presenta un panorama bastante clarificador sobre la situación del personal en nuestras bibliotecas.

- Evaluación:

creado en la reunión anual de 1996, está todavía en sus trabajos preliminares. Los objetivos del grupo se orientan a la elaboración de un cuadro de indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios en términos de eficacia, economía y eficiencia y de un modelo para la implantación de servicios de calidad.

Codibuce ha consolidado su posición en el entorno profesional en los años que lleva funcionando. Si resuelve los problemas que tiene planteados -el carácter voluntarista de los grupos de trabajo dificulta su funcionamiento, la organización, la financiación, el apoyo real de las instituciones...- tiene en sus manos, desde mi punto de vista, la posibilidad de convertirse en motor de la investigación en Bibliotecas Universitarias pilotando la realización de informes y estudios de base sobre los que apoyar una auténtica investigación sobre Bibliotecas Universitarias españolas. Puede también convertirse en aglutinante de las distintas sensibilidades que se perciben entre los distintos agentes que podrían desarrollar algún tipo de investigación sobre Bibliotecas Universitarias (Bibliotecarios, Centros de Biblioteconomía, Centros de Informática, Rediris...) potenciando los grupos de trabajo y contribuyendo a poner en marcha grupos multidisciplinares que enriquezcan el panorama de la investigación sobre Bibliotecas Universitarias.

Líneas de investigación

Desde la perspectiva de un aumento de las fuentes útiles para la investigación, de los retos que tiene planteada la Universidad española que inciden directamente sobre la biblioteca (los profundos cam-



bios que se están produciendo en las necesidades de información de nuestros usuarios, los cambios en las exigencias formativas y el rendimiento académico, las exigencias de productividad a los investigadores para acceder a fuentes de financiación públicas... y de las profundas modificaciones a que están sometidos los servicios bibliotecarios (los desarrollos informáticos y de las telecomunicaciones, la explotación de recursos informativos en Internet, las publi-

las consecuencias potenciales de los recientes desarrollos en las bibliotecas para la investigación?

La gestión orientada a resultados que se están implantando en las Universidades españolas y las exigencias de productividad a los investigadores que hemos mencionado anteriormente obligará a la biblioteca a mostrar que contribuye de forma eficaz al desarrollo de la investigación y la docencia, y que satisface las necesidades informa-

recursos de información en Internet, recursos multimedia, bases de datos y servicios de texto completo (como MIDAS o Census), pedidos y reclamaciones en formato electrónico de libros y revistas, publicaciones electrónicas (revistas, informes...), grupos de discusión, *bulletin boards*...

Desde el punto de vista de los servicios estamos en un proceso de revisión profunda tal, que es posible que alguna de las actividades consideradas hoy como fundamentales y prioritarias dejen de serlo en un futuro próximo (12).

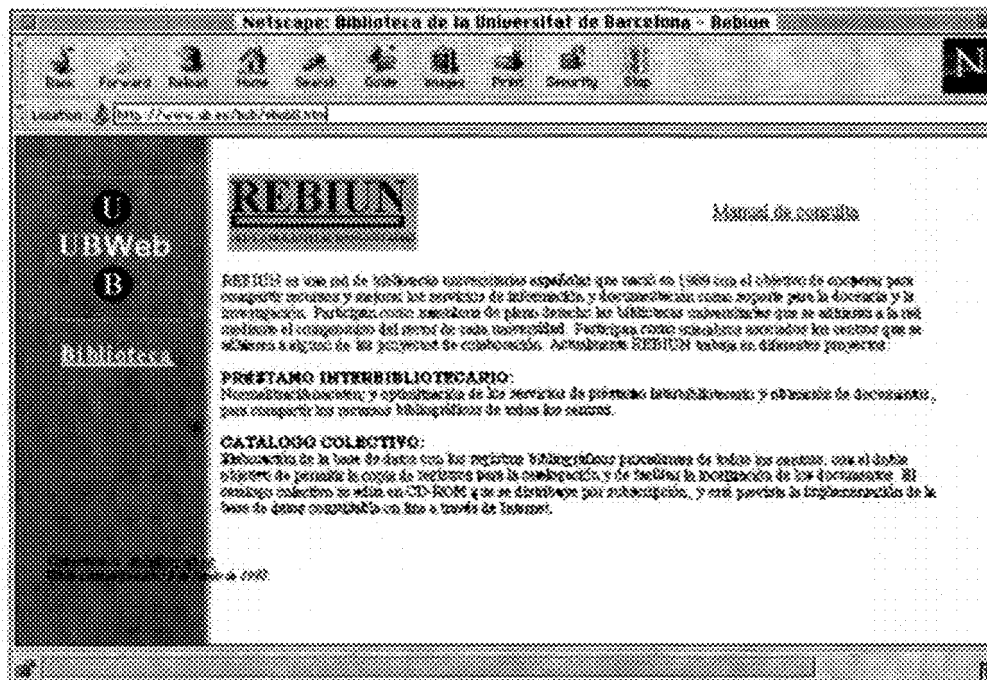
Está claro, además, que no sólo tendrán que atender las necesidades de los usuarios, sino que, en la mayoría de los casos, tendrán que tener un carácter personalizado para cada usuario, con toda la incidencia que puede esto tener sobre la propia organización.

Se perciben nuevos productos en formato electrónico (sumarios de revistas en los que están trabajando algunas Universidades (13), acceso a documentos electrónicos...) de los que habrá que evaluar el valor añadido que representan para el usuario en relación con el coste de su realización. Habrá que analizar el impacto de Internet sobre los servicios de información y referencia y de la Web como instrumento de comunicación con el usuario.

de información y referencia y de la Web como instrumento de comunicación con el usuario.

- **Usuarios.** Los estudios de usuarios, todavía hoy poco extendidos con carácter sistemático, constituyen un campo amplio sobre el que desarrollar diversas estrategias de investigación en una triple vertiente:

- determinar el grado de satisfacción con los servicios y productos que ofrece la biblioteca.
- conocer si los productos y servicios cubren las necesi-



caciones electrónicas...) me atrevo a esbozar algunas áreas que serán prioritarias sobre las que articular estudios futuros.

- **Impacto** que las acciones de la biblioteca y de los servicios tienen sobre la investigación y la docencia desarrollada en la Universidad.

¿Cómo las necesidades de nuestros investigadores han sido resueltas por las Bibliotecas Universitarias? ¿cómo damos respuesta a las nuevas necesidades de nuestros investigadores? ¿cuáles son

les de los investigadores. En definitiva, que los **servicios/productos** de la biblioteca son recursos útiles a la investigación y la docencia y que la contribución de la biblioteca hace que ésta sea más eficiente.

- **Desarrollo** de colecciones y servicios en formato electrónico.

Las posibilidades de desarrollo de servicios electrónicos se han ampliado considerablemente: búsquedas en catálogos automatizados, búsquedas bibliográficas *online* y CD-Rom,



- dades reales de los usuarios.
- conocer las expectativas de servicios bibliotecarios que tienen los usuarios.

En cualquier caso, el usuario universitario no es en modo alguno homogéneo, no tiene las mismas necesidades, y sería necesario abordar una tipología por estamentos universitarios y grupos dentro de cada uno de ellos.

En cierta medida, las áreas a las que nos hemos referido están más o menos directamente relacionados con la calidad de los servicios, que se ha constituido como tema prioritario de las Universidades a partir del Plan Nacional y del Programa de Evaluación puesto en marcha por el Consejo de Universidades.

Sistemas de gestión de calidad

Esto es así porque las universidades se perfilan como sistemas

cada vez más masificados en los que cada día son más necesarias la planificación, la coordinación y la eficaz gestión de los recursos. La biblioteca, más que ningún otro servicio universitario, tiene que buscar respuestas efectivas al reto de gestionar sus recursos con eficacia y efectividad.

Las Bibliotecas Universitarias se están orientando al usuario; desde esta perspectiva, calidad equivale al cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente a un coste igual o inferior al que ellos asignan al producto/servicio en función del "valor" que perciben. Así, es posible hablar de calidad en un triple contexto: calidad del producto, calidad del servicio y calidad de la gestión.

La implantación de sistemas de calidad en las Universidades es una iniciativa institucional desarrollada por el Ministerio y el Consejo de Universidades que ha tenido varias acciones:

- Programa Experimental de evaluación de la calidad del sistema universitario (1992-1994). En el que han participado, en 3 niveles de dedicación diferentes, un total de 26 Universidades (14).
- Proyecto piloto europeo para la evaluación de la calidad de la enseñanza superior (1994-1996) en el que han participado 17 países y se han emitido 46 informes de evaluación.

En la mayoría de los casos, la Biblioteca es uno de los servicios universitarios a evaluar. El modelo de evaluación propuesto, sin embargo, no cubre suficientemente las expectativas para una evaluación adecuada de los mismos, los directores de las Bibliotecas Universitarias han participado poco en las conclusiones aportadas por los equipos de autoevaluación y, en cualquier caso, se percibe el proceso como algo impuesto

PUBLICIDAD



desde arriba, sin que se haya producido ningún tipo de estímulo a la participación en el proceso.

Conscientes, no obstante, de la necesidad de desarrollar sistemas que mejoren la calidad de los servicios, al margen o además del modelo institucional, se están desarrollando iniciativas relacionadas con la calidad de las que constituyen una muestra las jornadas organizadas por SEDIC en Enero de 1996. (15)

Relacionados con la implantación de los sistemas de gestión de calidad hay áreas colaterales sobre las que igualmente se pueden articular diversas estrategias de investigación:

- **Gestión** por procesos y la aplicación de técnicas de diagrama de flujo para el análisis de las actividades de la biblioteca. Desde mi punto de vista es de vital importancia para una racionalización de los trabajos. En la mayoría de los casos, la implantación de tecnología de la Información no ha ido acompañada de cambio alguno en el diseño del proceso de trabajo que se automatizaba (16) y no se han diseñado procesos operativos y de gestión interna eficaces.
- **Reingeniería** de procesos y *benchmarking* como proceso continuo de medir productos, servicios, procesos y prácticas directivas propias con respecto a las Bibliotecas Universitarias más aventajadas o reconocidas por su liderazgo. Equivale a emular las mejoras prácticas conocidas en un camino a la excelencia.
- **Evaluación** del rendimiento: a partir de indicadores precisos y cuantificables que permitan diseñar modelos de evaluación tanto desde la perspectiva global de la biblioteca (17) como de aspectos concretos: eficacia,

eficiencia, coste-eficacia o coste-beneficio de los servicios.

Estas áreas se perfilan como generadoras de abundante literatura impresa en el contexto de las Bibliotecas Universitarias. Junto a ellos, el diseño de modelos organizativos y de funcionamiento constituyen líneas de trabajo a desarrollar sobre Bibliotecas Universitarias.

* **Miguel Duarte Barrionuevo**. Biblioteca de la Universidad de Cádiz

NOTAS:

- (1) Charles R. McClure [et al.] citado en Remedios Moralejo, "Investigación de la Biblioteca Universitaria Española. Estado de la cuestión". En: Boletín de la ANABAD, 46 (3-4) 1996, p. 10.
- (2) Al de Remedios Moralejo, habría que añadir Sonsoles Celestino Angulo, "Una reflexión sobre bibliografía profesional", en *Homenaje a Rocío Caracuel*, Universidad de Sevilla, 1995, y José A. Gómez Hernández, "Estudio de la investigación española reciente sobre Bibliotecas Universitarias españolas". En: *V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*, Cáceres, 1996, 985-994.
- (3) Gómez Hernández, op. cit., p. 988.
- (4) Gómez Hernández, op. cit., p. 989.
- (5) M. Taladriz y Ll. Anglada, "Pasado, presente y futuro de las Bibliotecas Universitarias españolas". En: *IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, Granada, 1996, p. 108-131.
- (6) Ángeles Insua, "Aportación de las nuevas tecnologías a los usuarios de información científica". En: *Redes CD-Rom. Presente y futuro*. Biblioteca de la Universidad de Cádiz, 15-17 de Septiembre de 1994 [no publicado].
- (7) Me refiero, por ejemplo, al papel representado por el llamado *Informe Follet* para las bibliotecas universitarias del Reino Unido.
- (8) M. Taladriz y Ll. Anglada, op. cit., p. 122.
- (9) Una iniciativa muy interesante de Codibuce ha sido la propuesta en

1995 de creación de un Centro de Documentación sobre Bibliotecas Universitarias en el que está previsto recoger las publicaciones generadas por las propias bibliotecas. Este Centro paliaría la dificultad, de la que se queja Gómez Hernández, para localizar dichas publicaciones. Gómez Hernández, op. cit., p. 990.

- (10) El uso de indicadores se está implantando paulatinamente en las Bibliotecas Universitarias y las *Memorias Anuales* están dejando de ser meros informes descriptivos de actividades para presentar los resultados de la gestión realizada. En este sentido, valga como ejemplo el *Informe estadístico 1996* del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Navarra, 67 p. o el *Informe de Gestión y Anuario Estadístico 1996* de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz, 76 p.
- (11) Además, en las Actas de la 3ª Conferencia..., La Laguna (Tenerife), 18-19 de Mayo de 1995, 86 p. se han traducido la mayoría de normas disponibles en otros países.
- (12) M. Taladriz y Ll. Anglada, op. cit., p. 117.
- (13) Muestra del interés que este tema tiene para los responsables político-administrativos de la Universidad han sido las *XV Jornadas de Gerencia Universitaria. Modelos de evaluación, financiación y mejoras de la calidad de la gestión de los servicios*. Cádiz, 26-29 de noviembre de 1996 (en prensa).
- (14) La Segunda Sesión de las XV Jornadas de Gerencia Universitaria estuvo dedicada a "Experiencias sobre evaluación de Universidades".
- (15) *De la teoría a la acción: la gestión de calidad en bibliotecas y servicios de documentación*. Madrid, 29-30 de enero de 1996 (no publicada).
- (16) Véase M. Duarte, "Evaluación de rendimiento aplicando sistemas de gestión de calidad: la experiencia de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz". En: *XV Jornadas de Gerencia Universitaria* (en prensa).
- (17) Un modelo de estudio de la eficacia de la biblioteca desde una perspectiva política adecuado para Bibliotecas Universitarias es el que presentan J. A. MacDonnald y L. B. Mielkas, *Academic Libraries. The Dimension of their Effectiveness*. Westport: Greenwood, 1994.