

DISEÑO DE SERVICIOS POR TIPOLOGIA DE USUARIOS

Curso de promoción interna Grupo A, Subgrupo A1. Julio 2012

M^a Victoria Játiva Miralles

- I. A MODO DE INTRODUCCIÓN
 - II. EL ENTORNO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
 - III. FUNCIÓN DE LAS BIBLIOTECA UNIVERSITARIAS
 - IV. USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
 - V. SERVICIOS PARA USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
 - VI. NUEVAS TENDENCIAS EN LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
 - VII. DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS
 - VIII. CONSIDERACIONES FINALES
- BIBLIOGRAFIA

I. A MODO DE INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas han sufrido una profunda transformación: en los años 80 la biblioteca se centraba fundamentalmente en la colección; en los años 90 la orientación tendía básicamente hacia los servicios; y actualmente la gestión está focalizada totalmente en el usuario que es el activo principal de las bibliotecas. De esta forma, hoy en día, la clave está en “la orientación de la biblioteca al usuario”. Por ello, se considera que las bibliotecas son instituciones de servicio, que deben orientarse a satisfacer las necesidades de los usuarios para los cuales existen¹.

En el marco de esa evolución hay que señalar que actualmente las bibliotecas han perdido el monopolio del libro, es decir el libro ya no es la marca de la casa² pues Google desde hace años está digitalizando parte de las colecciones de libros de bibliotecas universitarias de todo el mundo: California, Harvard, Stanford, Michigan, Oxford, New York Public Library, la Biblioteca Complutense de Madrid, etc. Ello demuestra que la exclusividad de tener una gran colección ya no es únicamente de las bibliotecas. Además, Amazon es líder mundial en venta electrónica de libros.

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida principal de eficacia del sistema. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características y de la información que le proporciona. Además, constituye una información primordial acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir las expectativas del usuario. Así, se observa que no es suficiente con que el sistema funcione, sino que es necesario que

¹ GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. *Gestión de bibliotecas* Murcia: DM, 2002, p. 95.

² GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. *Las bibliotecas universitarias en su contexto actual*, p. 9-10 [en línea] http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9324/1/Bibliotecas_universitarias.pdf

el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba³.

El cambio de modelo de biblioteca centrada en el usuario exige conocer los tipos de usuarios que hay, aprender a informarse sobre ellos, hacer estudios de la comunidad a la que la biblioteca presta sus servicios, identificar sus necesidades de información y sus expectativas, y analizar los usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios⁴.

Una biblioteca orientada al usuario es aquella que adecua sus espacios, colección, normas de uso, procesos técnicos o servicios a las necesidades de los usuarios. Un buen servicio al usuario se arraiga en unas tareas técnicas realizadas con calidad, pero que no copen la inversión y el tiempo laboral en perjuicio de la prestación de servicios al usuario. En este sentido, las líneas de trabajo que una biblioteca debe definir son gestionar los recursos de información, facilitar su acceso, llevar a cabo su difusión y contribuir a los procesos de creación del conocimiento garantizando un servicio de excelencia.

Ante esta perspectiva, se puede afirmar que bibliotecarios y usuarios existen unidos en una complementaria relación de dependencia mutua. Tal y como señala Anne Hanford⁵, "*We need desperately the users. We are desperately dependant on the users*" ("Nosotros necesitamos desesperadamente a los usuarios. Somos desesperadamente dependientes de los usuarios").

II. EL ENTORNO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Las bibliotecas universitarias se encuentran, ahora más que nunca, en un entorno de profundos y constantes cambios que se caracteriza por los siguientes atributos:

1. El cambio social
2. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)
3. El cambio del sistema educativo y la aparición de las Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento (TAC)
4. Un nuevo modelo de servicio bibliotecario: CRAI
5. REBIUN y su nuevo plan estratégico 2020
6. La contención y reducción presupuestaria

1. El cambio social

El mundo ha experimentado un cambio en el modelo de comunicación a un ritmo vertiginoso: de la comunicación unidireccional se pasó a la comunicación bidireccional hasta llegar actualmente a la comunicación en red o grupal. Hoy en día, los usuarios dan su opinión (preferencias, gustos, quejas, etc.) a través de la web, los blogs, se unen a grupos a través de Facebook, etc. Por ello, se puede afirmar que hemos llegado al "ciberactivismo" ya que las herramientas 2.0 les permiten comunicarse, informarse y organizarse por lo que está naciendo una nueva era que no

³ REY MARTIN, C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 2000, nº 3, p. 143.

⁴ GÓMEZ HERNÁNDEZ, *Op. Cit.*

⁵ Palabras pronunciadas por Anne Hanford, *BBC Deputy Head of Libraries and Archives*, durante una de las sesiones de la Asamblea General de la Federación Internacional de Archivos de Televisión (IFTA/FIAT) celebrada en Berlín entre los días 2 y 8 de septiembre de 1994.

sólo es tecnología. El actual paradigma tecnológico provocado por la aparición de las herramientas 2.0 y la denominada “democratización tecnológica” ha creado multitud de aplicaciones con infinidad de usos por explorar. Además, no es necesario tener conocimientos especializados de tecnología o informática para aprovechar estas nuevas herramientas y servicios. La aparición de internet ha puesto en cuestión una de las funciones básicas de la biblioteca: mediar en el acceso a la información y a las fuentes.

De esta forma, constatamos que las bibliotecas están inmersas en un periodo de transformación derivado del propio cambio de la sociedad, de la forma y los hábitos en que los usuarios se acercan a la información.

2. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación

En menos de una década la generalización de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), no sólo entre los profesionales sino entre los usuarios, ha supuesto un replanteamiento de los servicios bibliotecarios, así como de su alcance. Hoy en día, en las bibliotecas se habla de la gestión de la tecnología pues aunque ésta abre nuevas oportunidades, también crea situaciones complejas para las bibliotecas en términos financieros, de seguridad, de propiedad intelectual, etc.

No obstante, las tecnologías son un importante medio facilitador para la sociedad en general. La evolución de las TIC, la generalización del uso de Internet, los nuevos programas informáticos y soportes móviles, la extensión de las redes sociales están transformando todos los ámbitos de la sociedad y, especialmente, las bibliotecas. De hecho, la tecnología proporciona entornos cada vez más interconectados que facilitan el intercambio de recursos, información, acceso a fuentes, etc.

Hasta ahora, cuando hablábamos de la competencia informática o digital, nos referíamos a tecnologías de la información y comunicación (TIC), y todo el interés, especialmente de las bibliotecas universitarias, se centraba en dotar a los estudiantes y a los profesores de formación para dominar estas tecnologías. Tal y como señala Roser Lozano⁶, "mucha tecnología, pero en el fondo muy poca metodología". La necesidad de dotar a los usuarios de conocimientos tecnológicos puramente informáticos se está desplazando para dar más importancia a la vertiente metodológica, es decir, en poner el acento en sus usos y en saber qué se puede hacer con tanta tecnología de por medio. Este cambio de paradigma implica no solo conocer la tecnología, sino también saber seleccionarla y utilizarla adecuadamente para la adquisición de conocimientos, en función de las diferentes necesidades y perfiles. En este punto hay que recordar que Internet da al usuario lo que pide y las bibliotecas pueden dar al usuario lo que necesita⁷.

⁶ LOZANO, R. Las 'TIC/TAC': de las tecnologías de la información y comunicación a las tecnologías del aprendizaje y del conocimiento. *Notas ThinkEPI* 2011, v. 5. 12-01-2011. [En línea] <http://www.thinkepi.net/las-tic-tac-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-a-las-tecnologias-del-aprendizaje-y-del-conocimiento>

⁷ RIERA BARSALLO, P. *El servicio de referencia en entornos virtuales: atención de consultas*. Curso en la Universidad de Alicante, 7, 8 y 9 de febrero de 2007.

3. El cambio del sistema educativo y la aparición de las Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento.

El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), el Espacio Europeo de Investigación (EEI) y el Espacio Europeo del Conocimiento (EEC) han provocado un enorme cambio del sistema educativo. Se trata de lograr la armonización de los sistemas europeos de educación superior y de generalizar un modelo de aprendizaje permanente y activo. Estos sistemas tienen, evidentemente, unas enormes repercusiones en las bibliotecas universitarias. Es en el entorno educativo donde aparece el nuevo concepto de TAC (Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento). Las TAC tratan de orientar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) hacia unos usos más formativos, tanto para el estudiante como para el profesor, con el objetivo de aprender más y mejor. Se trata de incidir especialmente en la metodología, en los usos de la tecnología y no únicamente en asegurar el dominio de una serie de herramientas informáticas. Se trata, en definitiva, de conocer y de explorar los posibles usos didácticos que las TIC tienen para el aprendizaje y la docencia. De esta forma, las TAC van más allá de aprender meramente a usar las TIC y apuestan por explorar estas herramientas tecnológicas al servicio del aprendizaje y de la adquisición de conocimiento. La clave está en cambiar el “*aprendizaje de la tecnología*” por el “*aprendizaje con la tecnología*”, enfoque éste orientado totalmente al desarrollo de competencias metodológicas fundamentales, como el aprender a aprender⁸. Por ejemplo, no es lo mismo enseñar desde la biblioteca simplemente el manejo de un recurso de información que enseñar su uso en un contexto determinado, realizando búsquedas efectivas, seleccionando y organizando la información encontrada, evaluando resultados, etc.

4. Nuevo modelo de servicio bibliotecario: CRAI

Las bibliotecas universitarias se están transformando en un nuevo modelo de servicio que quiere ser un proyecto de futuro. Se trata de los denominados Centros de Recursos para el Aprendizaje y al Investigación (CRAI). El acrónimo CRAI está relacionado con otro tipo de centros que surgieron hace unos años en distintas universidades extranjeras y que podemos considerar como precursores:

- *Learning Resources Centre* (LRC) o Centro de Recursos de Aprendizaje (CRA)⁹: integra la biblioteca, las tecnologías de la información y los servicios multimedia bajo un mismo techo. En estos centros de recursos para el aprendizaje se le da mayor importancia a ofrecer puestos de lectura, tecnología de la información y una amplia variedad de medios para el aprendizaje, que a reunir las colecciones impresas tradicionales que a menudo se asocian con las bibliotecas de investigación. En otras palabras, la atención se centra en los alumnos y en los recursos concretos que éstos necesitan y el reto sigue siendo cómo crear un entorno adecuado para el aprendizaje. Algunos de estos centros fueron el resultado de la integración de servicios bibliotecarios y de informática y otros albergaban centros multimedia, servicios para el desarrollo del aprendizaje, aulas para la enseñanza y otras

⁸ LOZANO, R. *Op Cit.*

⁹ MCDONALD, A. *Creación de Centros de Recursos para el Aprendizaje: Cualidades y recomendaciones. Proyectos recientes en el Reino Unido. Bibliografía selectiva.* Documento de trabajo de REBIUN 2005. [en línea]. <http://www.rebiun.org/doc/z1.pdf>

dependencias afines. Más recientemente, los nuevos centros de recursos para el aprendizaje ofrecen una variedad cada vez mayor de espacios para el aprendizaje informal, el trabajo en grupo, el aprendizaje conjunto, la preparación de trabajos, el uso del ordenador portátil y la formación de usuarios y, a menudo, disponen de cafetería. A pesar de esta conjunción de servicios y recursos, los LRC no le otorgan tanto peso a la dimensión de la investigación que sí fomenta abiertamente el CRAI. No obstante, ello no significa que en las bibliotecas inglesas no se investigue. Constituyen el modelo más cercano al CRAI español. Ejemplos de LRC son: Library and Learning Centre de la Bath University, la University of Luton (Bedfordshire, UK), el Learning Resource Centre University (Hertfordshire, UK)¹⁰ y el muy conocido The Adsetts Centre en la Sheffield Hallam University (UK)¹¹.

- *Informations Commons* (IC): surgieron en EE.UU a mediados de los 90 y consisten en zonas abiertas con estaciones de trabajo de acceso general, es decir, zonas que ofrecen un acceso sin restricciones a los recursos de información y servicios para todos los estudiantes, docentes y personal universitario¹². El principal objetivo de este modelo es ofrecer a los estudiantes un entorno especialmente dotado para el trabajo en grupo. En este espacio los alumnos cuentan con los recursos tecnológicos y con el asesoramiento de personal informático y bibliotecario necesario para realizar trabajos de calidad. Algunos servicios ofertados en los "Informations Commons" son instalaciones que cumplen funcionalidades múltiples, siendo muy relevantes los mostradores de referencia "Ask a Librarian" (presencial, teléfono, correo electrónico, chat), colecciones de referencia especializadas y equipamiento de ordenadores y audiovisuales. Tienen como punto en común un mobiliario flexible y moderno, con zonas individuales y colectivas de consulta de ordenadores, zonas de trabajo en grupo¹³, etc. Un ejemplo de IC es el Informations Commons de la Universidad de Toronto¹⁴.
- *Learnings Commons* (LC), también, surgieron en EE.UU y son la evolución de los IC. Los espacios se diseñan para fomentar el intercambio de conocimiento entre sus usuarios para generar aprendizaje. Tienen infraestructura, mobiliario adecuado, equipo tecnológico, red inalámbrica, expertos para desarrollar el trabajo colaborativo tanto por los estudiantes como por los profesores. Este modelo, así como el IC, se caracteriza por un fuerte componente tecnológico. Ejemplo: Learning Commons de la University of Southern Mississippi¹⁵ (US).

¹⁰ Learning Resource Centre University of Hertfordshire (UK). <http://www.herts.ac.uk/about-us/facilities/learning-resources/>

¹¹ The Adsetts Centre, Sheffield Hallam University <http://www.shu.ac.uk/services/sls/learning/library.html>

¹² GONZALEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. *Op Cit*.

¹³ REBIUN. *Informe REBIUN de la visita realizada por un grupo de directores de bibliotecas universitarias españolas a bibliotecas americanas*. 16 a 26 de octubre de 2005.

¹⁴ <http://www.utoronto.ca/ic/>

¹⁵ <http://www.usm.edu/itech/index.php>

El CRAI es una terminología y un concepto desarrollado por REBIUN¹⁶ con el objeto de adaptarse al reto del EEES. Tal y como lo define REBIUN¹⁷, es un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la Universidad. Su materialización conlleva la convergencia de servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, medios audiovisuales, servicios de capacitación pedagógica y otros servicios. Requiere la integración de recursos diferentes (espaciales, materiales, humanos, de información y aprendizaje) con idénticos objetivos y proyectos.

El CRAI se concibe como un centro de integración de servicios, una pasarela al conocimiento y un auténtico espacio social que produce aprendizaje. Pretende ser un centro donde trabajan de forma coordinada personas especializadas en diferentes servicios universitarios, profesionales cualificados que desarrollan sus actividades con un mismo objetivo: dar apoyo al aprendizaje, la docencia y la investigación.

Se trata de un espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio) orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación. Los expertos señalan que debe situarse en un lugar central del campus universitario en lugar de tener varios puntos de servicio pues se concibe como un punto de encuentro para los usuarios. De esta forma, hay que señalar que con los nuevos modelos de bibliotecas y con la masiva difusión de los productos electrónicos, y la cada vez mayor facilidad de su uso, parece que no está en peligro el edificio central de biblioteca (pues es el único con capacidad para albergar los nuevos servicios), pero sí lo están las bibliotecas departamentales y de facultad situadas en un entorno en que la proximidad ya no es fundamental para la mayoría de las disciplinas, el uso de las colecciones en papel está disminuyendo y los profesores e investigadores son cada vez más autónomos. Si unimos esto al coste del mantenimiento de estas infraestructuras dispersas, parece razonable pronosticar la paulatina desaparición de las mismas, tal como indica Hiller¹⁸ (2004), quien presenta incluso criterios para la toma de decisiones sobre el cierre.

El CRAI puede considerarse como un nuevo espacio o laboratorio de exploración de nuevas posibilidades, de nuevas formas de organización, y de sinergia entre colectivos profesionales diversos; donde el binomio TIC / TAC tiene su espacio y donde se ofrecen de manera integrada los servicios que necesita la Comunidad Universitaria¹⁹. Supone una interacción mayor entre los bibliotecarios, informáticos, técnicos audiovisuales, personal administrativo y la aparición de un nuevo perfil profesional para los primeros.

¹⁶ Documentación sobre CRAI en REBIUN: <http://www.rebiun.org/estadisticas/docCRAI.html>

¹⁷ REBIUN. *Centros para el Aprendizaje y la Investigación: un nuevo modelo de biblioteca universitaria*. Mayo 2003.

¹⁸ HILLER, S. Measure by measure: assessing the viability of the physical library. *The Bottom Line: Managing Library Finances*. 2004, v. 17, n. 4, p. 126 - 131. DOI 10.1108/08880450410567400

¹⁹ LOZANO, R. *Op Cit*.

En los últimos años una serie de circunstancias han favorecido la aparición de los CRAI en muchas universidades:

- La renovación pedagógica: de la docencia al aprendizaje
- La exigencia de calidad en los servicios universitarios
- El potencial de las nuevas tecnologías
- El desarrollo de la sociedad de la información
- La educación y formación continuada
- La economía de recursos
- La autonomía de las instituciones
- La competencia entre universidades

Las actividades realizadas en los CRAI están diseñadas para alcanzar tres objetivos fundamentales orientados a los usuarios:

- Conseguir productos y servicios de calidad para una gran variedad de estudiantes, profesores e investigadores
- Formar una plantilla de profesionales capaz de ayudar a los usuarios a sacar el mejor partido de los recursos y servicios proporcionados
- Ofrecer un entorno dinámico y flexible para el aprendizaje continuo a lo largo de la vida

En este nuevo entorno universitario, se hace, pues, necesaria una nueva concepción de la formación académica, centrada en el aprendizaje de los alumnos, y una revalorización de la función docente del profesor universitario.²⁰

De forma muy sucinta se pueden señalar los siguientes elementos característicos del CRAI:

- Recursos y servicios bibliotecarios
 - Información electrónica
 - Información documental
 - Formación y orientación
 - Consulta en sala o remota
 - Obtención de documentos
- Recursos y servicios informáticos
 - Biblioteca de programas informáticos
 - Diseño gráfico
 - Soporte editorial
 - Unidad de reproducciones y fotocopias
 - Asesoramiento técnico
- Espacios para el aprendizaje y la docencia
 - Aulas de autoformación
 - Aulas de ofimática
 - Salas de trabajo en grupo
 - Cabinas individuales
 - Aulas docentes
- Recursos y servicios para el aprendizaje
 - Producción de audio y video
 - Producción multimedia, CD ROM y web
 - Unidad de reproducciones y fotocopias
 - Recursos y diseño educacional

²⁰ *La integración del sistema universitario español en el Espacio Europeo de Educación Superior*, Febrero 2003

- Apoyo y orientación

Se espera que los CRAI tengan un enorme impacto en las Universidades pues:

- Contribuyen a conseguir los objetivos de la Universidad “promover la investigación y realizar la transmisión de la Ciencia, la Técnica, el Arte y la Cultura”.
- Mantienen a la Universidad al día en innovación
- Constituyen un valor añadido para los programas universitarios
- Favorecen el ahorro de medios económicos

Las áreas de interés que pueden implementarse en el CRAI pueden ser las siguientes:

- Servicio de información global y acogida de la universidad
- Servicio de biblioteca
- Servicio informático para los estudiantes
- Servicio de idiomas
- Servicio de búsqueda activa de empleo
- Servicio de salas de estudio
- Servicio de soporte a la formación del profesor
- Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia
- Servicio de presentaciones y debates

Los servicios que pueden ubicarse dentro del CRAI son los siguientes:

- Servicio de biblioteca: hemeroteca, colección bibliográfica, información bibliográfica y referencia, obtención de documentos, préstamo, etc.
- Servicio de reprografía, digitalización y producción audiovisual.
- Información al alumnado (incluyendo información académica, administrativa, becas, movilidad, cultura, etc.) y gestión de la información de la propia universidad
- Informática y telemática (salas informáticas y de acceso a Internet, acceso al correo electrónico, secretaría virtual, campus virtual, gestión de TIU, publicación de páginas web personales, etc.) Servicios de mantenimiento y solución de problemas de los pcs propios del personal, gestión de cuentas, recuperación de ficheros, acceso a red, actualización de sistemas operativos, etc.
- Orientación y formación en la elaboración de trabajos académicos, tesis, etc.
- Laboratorio de idiomas: con cabinas para autoaprendizaje; Acceso a materiales impresos, audiovisuales, audiolibros, recursos accesibles en línea, prensa, películas en versión original, diccionarios, fichas de autoformación, etc.; Conversaciones en grupo. Este servicio requiere la colaboración del servicio de idiomas de la Universidad.
- Orientación en la redacción del currículum vitae, preparación de entrevistas de trabajo, elaboración de portfolios, técnicas de búsqueda de empleo e información sobre prácticas en empresas.
- Soporte a la formación del profesor: formación en competencias informáticas, técnicas y métodos pedagógicos, reciclaje e innovación docente, etc. Este servicio debe gestionarse en colaboración con el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE).
- Ayuda en el diseño de proyectos docentes, elaboración de contenidos didácticos, creación de materiales docentes multimedia,

creación de contenidos en soporte web, digitalización de exámenes, libros, artículos y documentos de acuerdo con las especificaciones establecidas y respetando la legislación vigente, creación y tratamiento de imágenes, manipulación de documentos y conversión a otros formatos, Integración de materiales docentes en el programa internacional Open Course Ware (OCW), etc. La Universidad de Sheffield ofrece este servicio en el ya mencionado The Learning Adsetts Centre como elemento clave del LRC. Algunas iniciativas de bibliotecas universitarias españolas son la factoría de recursos docentes de la Universitat Politècnica de Catalunya²¹ y de la Universitat Pompeu Fabra²², la Fragua de la Universidad de Alicante²³, etc.

- Elaboración de animaciones (ejercicios interactivos, demostraciones, simulaciones...)
- Asesoramiento y resolución de dudas sobre propiedad intelectual, derechos de autor, legislación, entidades de gestión, licencias, plagio, etc.
- Talleres de formación en el uso software y aplicaciones tecnológicas
- Préstamo y reserva de equipos audiovisuales, fotográficos, informáticos, etc.
- Servicio de realización de presentaciones, debates, videoconferencias, retransmisión de eventos por Internet, etc.
- Elaboración de videotutoriales y guías.
- Publicación y difusión del conocimiento generado en la Universidad
- Gestión de la investigación: información sobre proyectos internacionales, convocatorias de ayudas, consorcios de la universidad con empresas, etc.
- Cafetería, área de descanso, zona de exposiciones, conferencias, presentaciones y zona social.
- Servicio de librería, compra de útiles de papelería y material informático.

Pese al desarrollo teórico y, en algunos casos ya, práctico del CRAI hay que señalar que no hay todavía una uniformidad en la denominación de este nuevo modelo en las Universidades españolas. Por ejemplo, la Universitat Pompeu Fabra lo llama *Biblioteca y TIC: CRAI*. La Universidad de Murcia *Biblioteca: un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación*. La Universitat Rovira i Virgili cuenta con un CRAI que dispone de servicio de Biblioteca. El Campus de Gandía de la Universitat Politècnica de Valencia cuenta con un nuevo edificio del CRAI en el que está integrada la Biblioteca. El nuevo edificio de la Biblioteca de la Universidad de Deusto está concebido como un CRAI pero emplea denominación tradicional. De hecho, la mayoría de universidades siguen usando el término Biblioteca aunque empiecen a ofrecer servicios del CRAI: Sevilla, Carlos III de Madrid, Complutense, Alicante, etc.

Por último, señalar que REBIUN ha elaborado dos presentaciones muy completas sobre los CRAI. Se trata del tutorial "El CRAI es tuyo"²⁴ y la exposición virtual CRAI²⁵.

²¹La factoría de recursos docentes de la Universitat Politècnica de Catalunya <http://www-ice.upc.es/factoria/>

²²La factoría de recursos docentes de la Universitat Pompeu Fabra. <http://www.upf.edu/bibtic/es/serveis/lafactoria/>

²³La Fragua de la Universidad de Alicante <http://biblioteca.ua.es/es/fragua/la-fragua.html>

²⁴ Tutorial "el CRAI es tuyo": <http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/Documentos/CRAI/index.htm>

5. REBIUN y su III plan estratégico 2020²⁶

El III Plan estratégico de REBIUN 2020 es el marco e instrumento principal para la planificación y desarrollo de las actividades de REBIUN para los próximos años. Está compuesto por la misión, la visión y los valores. Se estructura en 4 líneas estratégicas que, a su vez, contienen 5 objetivos generales. Cada línea de trabajo se compone de un grupo de miembros de REBIUN formado por 1 responsable de la línea estratégica y de 5 a 10 miembros elegidos en la asamblea general anual. La permanencia de los miembros de cada línea estratégica es de un mínimo de 2 años. El responsable de cada línea estratégica forma parte del Comité Ejecutivo de REBIUN y debe organizar y dirigir los objetivos específicos anuales de cada una de las líneas estratégicas. Las líneas estratégicas vigentes son:

- Línea 1: Mejorar la organización, la comunicación y el liderazgo de REBIUN
- Línea 2: Dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación y gestión
- Línea 3: Potenciar el desarrollo y el uso de la Biblioteca Digital 2.0, Internet y las redes sociales
- Línea 4: Construir y ofrecer un catálogo de servicios y productos colaborativos de calidad de REBIUN

6. Los recortes presupuestarios.

La contención en los presupuestos de todas las organizaciones se puede considerar hoy en día como un agente externo, coyuntural y temporal, pero realmente es una amenaza importante que sin duda afecta al mantenimiento y desarrollo de servicios de la biblioteca.

III. FUNCIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Como se ha comentado, hoy día se puede hablar de un importante cambio de modelo: las bibliotecas han perdido el monopolio de “servicio de acceso a la información” pues actualmente circula más información fuera de la biblioteca que dentro. De hecho, la invisibilidad de las bibliotecas aumenta, sobre todo en el área de ciencias puras, y su valor de marca está disminuyendo. De esta forma, el binomio “aprendizaje y conocimiento” va ganando terreno en todas las bibliotecas y sustituyendo al de “acceso a la información”²⁷. En este sentido, como ya hemos señalado, el nacimiento de los CRAI como centro facilitador del autoaprendizaje y la concepción de la biblioteca orientada al usuario son fundamentales. Las bibliotecas deben dejar de ser espacios de almacenaje (de colecciones impresas) para convertirse en auténticos espacios de aprendizaje con recursos en soporte digital y en línea. Las bibliotecas han de entender las necesidades del profesorado, comprender la naturaleza de sus actividades y descubrir maneras de cómo ayudarlos. Hace falta tener una visión de red o de sistema, puesto que cada vez menos las funciones de las bibliotecas las resolverán ellas solas y cada

²⁵ Exposición virtual CRAI:
http://bibliotecna.upc.es/rebiun/nova/jornadas/segundas_jornadas_rebiun/index.html

²⁶ REBIUN. *III Plan estratégico REBIUN 2020*
http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/PE_REBIUN_2020.pdf&%5d

²⁷ LOZANO, R. *Op Cit.*

vez más se solucionarán y consensuarán a través de la cooperación, las redes o los consorcios.

Tal y como señala la carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Alicante, su misión es ofrecer un sistema de información de calidad, gestionado por un equipo humano profesional y comprometido en garantizar servicios y recursos innovadores, colaborando en el desarrollo de la investigación y de la enseñanza/aprendizaje en el marco del nuevo modelo educativo y contribuyendo a la creación y difusión del conocimiento y a la consecución de los objetivos de la Universidad.

IV. USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Igual que las empresas realizan un estudio de su mercado para asegurar que sus productos resulten atractivos, se conozcan y se desee consumirlos, las bibliotecas tienen que hacer un análisis de su entorno para saber quiénes son los usuarios de la biblioteca, los reales y potenciales, los que van y los que no van. Se pueden señalar distintas fuentes para extraer la información sobre los usuarios de la biblioteca:

- Indirectas: memorias, anuarios, estadísticas e informes.
- Directas: encuestas, entrevistas personales, buzones de sugerencias, formularios de quejas y reclamaciones, comunicación con el usuario mediante su atención en mostradores, Facebook, Blog, etc.

Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios es fundamental para la planificación, la gestión y el diseño de servicios. El usuario debe ser la piedra angular de los programas de gestión de calidad y es el evaluador del servicio que las bibliotecas ofrecen. Las actividades y servicios de información existen por y para el usuario. Los usuarios proporcionan información que permite emprender acciones para mantener o mejorar la calidad. Son los promotores de la evolución de los servicios de la biblioteca. Como se ha explicado, en el ámbito bibliotecario, se puede hablar de una gestión orientada plenamente al usuario. Hay que tener en cuenta que hoy en día los usuarios de las bibliotecas universitarias son ávidos *consumidores* de información. Además, se observa un cambio en la forma en que los usuarios se acercan a la información pues se difumina la división entre tiempo de estudio, de ocio y de trabajo. Además, son usuarios, generalmente, autosuficientes y se han convertido, a su vez, en *creadores* o *co-productores* de información y de contenido (por ejemplo, asignando etiquetas, comentarios, etc.) interactúan con la biblioteca e interactúan entre ellos.

De esta forma, los estudios de usuarios son fundamentales y persiguen los siguientes objetivos:

- Conocer las necesidades y el grado de satisfacción
- Percibir las motivaciones, actitudes o deseos respecto de la biblioteca
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios

El análisis que se realice permitirá analizar comportamientos, demandas y usos, valorar las formas para satisfacer las necesidades, delimitar las condiciones que deben cumplir los productos y servicios ofrecidos, diseñar la programación de formación de usuarios, planificar y diseñar un plan de marketing del producto que ofrecen las bibliotecas: sus recursos y servicios. Además, las bibliotecas deben saber estudiar a los usuarios con datos

cuantitativos (nº de visitantes, nº de suscripciones, nº de comentarios, nº de descargas, etc.) y cualitativos (conversaciones generadas, etiquetas asociadas, etc.) recopilando datos sobre lecturas o comentarios de ellos en blogs, email, etc²⁸.

Además de conocer las necesidades, es imprescindible segmentar a los usuarios en grupos concretos a los que queremos llegar y flexibilizar las estructuras en función de la tipología de usuarios que se establezca. Por ejemplo, en el caso de los servicios para profesores e investigadores cabe señalar a la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid y a la Biblioteca de la Universidad de Sevilla pues ya cuentan con el específico *Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación*. En este mismo sentido, puede resultar interesante la consulta del material del curso *Servicios de apoyo a la investigación*²⁹ celebrado recientemente en la Universidad de Vigo. Asimismo, en el ámbito de los servicios para la investigación, resultan reveladoras las ideas del informe *Re-skilling for Research*³⁰ publicado por el consorcio RLUK.

La tipología de usuarios que se puede establecer de forma general en una biblioteca universitaria es la siguiente:

- Antiguos alumnos
- Discapacitados
- Estudiantes de cursos presenciales
- Estudiantes de cursos semipresenciales o virtuales
- Estudiantes de Grados
- Estudiantes de las titulaciones a extinguir
- Estudiantes de la "universidad de mayores"
- Estudiantes de máster y postgrado
- Estudiantes de programas internacionales: ERASMUS, SOCRATES, COUNCIL, etc.
- Investigadores y doctorandos (con tesis ya matriculada)
- Personal de administración y servicios
- Profesores de cursos presenciales
- Profesores de cursos semipresenciales o virtuales
- Usuarios avalados
- Usuarios en virtud de convenios, acuerdos, conciertos suscritos con otras instituciones
- Usuarios virtuales (cualquier persona conectada a la red)
- Visitantes

Algunas bibliotecas universitarias presentan en su página web la oferta de sus servicios adaptados de forma vinculada a la tipología de usuarios que han establecido: la Biblioteca de la Universidad de Alicante³¹ actualmente distingue entre servicios generales y servicios para el PDI. La página Web de servicios de la Biblioteca Universitaria de Filosofía y Letras de Alicante³² está

²⁸ Bibliotecarios 2.0. Experimentación y aprendizaje. <http://www.nievesglez.com/2010/05/plan-de-marketing-para-bibliotecas.html>

²⁹ TORRES-SALINAS, D.; REPISO, R. *Servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación*. [en línea] <http://www.slideshare.net/rrepiso/presentacin-curso-de-vigo-servicios-bibliotecarios-de-apoyo-a-la-investigacin?>

³⁰ AUCKLAND, M. *Reskilling for Research: An investigation into the role and skills of subject and liaison librarians required to effectively support the evolving information needs of researchers*. Research Libraries UK (RLUK). January 2012 <http://www.rluk.ac.uk/files/RLUK%20Re-skilling.pdf>

³¹ <http://biblioteca.ua.es/es/servicios.html>

³² <http://biblioteca.ua.es/es/filosofia-letras/servicios.html>

organizada por Alumnos, PDI, PAS, Visitantes, Otros Usuarios, Servicios y Centros adscritos. La Biblioteca de la Universidad de Sevilla³³ distingue entre estudiantes de nuevo ingreso, estudiantes, profesores, PAS y visitantes. La Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid³⁴ distingue entre servicios generales, usuarios especiales (antiguos alumnos, usuarios con discapacidad, estudios semipresenciales, doctorandos), Docentes e investigadores. La Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid³⁵ distingue entre servicios básicos, apoyo a la docencia e investigación, Edición científica, servicios de la A a la Z. La Biblioteca Rector Gabriel Ferraté de la Universitat Politècnica de Catalunya³⁶ ofrece una detallada oferta lista: Servicios orientados a los estudiantes, Servicios orientados al profesorado y personal de administración y servicios. Servicios orientados a los estudiantes del proyecto fin de carrera, Servicios orientados a los doctorandos, Servicios orientados a los departamentos, Servicios orientados a los estudiantes de bachillerato, Servicios orientados a las empresas, y, además, un resumen de todos los servicios.

V. SERVICIOS PARA USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Los elementos a tener en cuenta en el servicio que se presta al usuario en las bibliotecas son los siguientes:

- Resultados que obtiene el usuario (razón de ser de nuestro servicio) pues se debe intentar ofrecer un servicio mejor del que espera el usuario
- Atención personalizada, pero teniendo en cuenta que todos somos un equipo.
- Reducir el tiempo de respuesta
- Perseguir la fidelización del usuario
- Ofrecer calidad es determinante. Si no hay calidad, no se justifica el servicio, ni será usado. De ahí que se haya establecido una carrera por el aseguramiento de la calidad y por su medición, algo que en épocas de crisis debe ser aún más importante pues puede determinar la supervivencia del servicio
- Satisfacción del usuario: puede tenerse en cuenta como un indicador de la evaluación de rendimiento ya que está directamente relacionada con el uso del sistema. Además, la satisfacción del usuario más que un simple indicador de rendimiento es un indicador de la calidad de nuestra biblioteca y un instrumento que nos permite adelantarnos al constante proceso de cambio en que se encuentra la biblioteca y el mundo de la información³⁷

Es cierto que la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva pero puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a veces, no están claramente disponibles en la Biblioteca. Se puede considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración de la visión del sistema que tienen sus

³³ <http://bib.us.es/>

³⁴ http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/sobre_la_biblioteca/servicios

³⁵ <http://www.ucm.es/BUCM/servicios/5760.php>

³⁶ <http://biblioteca.upc.edu/BRGF/serveis>

³⁷ REY MARTIN, C. *Op Cit.*, p.153.

usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información³⁸

La satisfacción del usuario es el primer indicador de rendimiento bibliotecario de la Norma ISO 11620 / UNE 50-137³⁹. Además en el *Modelo EFQM* es la variable de mayor peso con un 20% del total⁴⁰. Constituye la base del *Modelo LIBQUAL+tm* de evaluación de servicios bibliotecarios desde la perspectiva del usuario que refleja su percepción y grado de satisfacción tras la prestación de un servicio⁴¹.

A continuación, se presenta una relación de los servicios que actualmente ofrecen las bibliotecas universitarias organizados por perfiles de usuarios.

SERVICIOS (PRESENCIALES Y VIRTUALES) COMUNES PARA ALUMNOS, PDI Y PAS

- Acceso a recursos electrónicos de forma remota
- Asistencia y orientación en el uso de herramientas tecnológicas
- Atención de quejas y sugerencias. La Biblioteca Universitaria de Alicante dispone de formularios en los que los usuarios pueden opinar sobre instalaciones y equipamiento, horarios, colecciones de libros y revistas, servicio 24 horas, servicio de fotocopias, personal, servicio de préstamo, acceso al documento-préstamo interbibliotecario, servicio de información bibliográfica, formación de usuarios, recursos electrónicos, otros.
- Acceso a los materiales del Open Course Ware (OCW). Programa internacional de publicación docente electrónica de los contenidos de cursos de universidades. Fue creado en 2001 por el MIT (Massachusetts Institute of Technology). En la Universidad de Alicante funciona desde el año 2007 y ya cuenta una gran cantidad de cursos. OCW UA tiene como fin no solo la publicación, sino además el acceso libre y gratuito y la generación de nuevos contenidos compartidos entre los docentes, de modo que integra la cesión de una licencia libre. No es necesario que el curso a publicar se esté impartiendo simultáneamente a su publicación, sino que, del mismo modo, pueden publicarse cursos ya extintos o proyectos docentes que no se imparten ya por cambios en los planes de estudio.
- Bases de datos
- Buscadores (Worldcat, DeepWeb, Summon, etc.)
- Donación de publicaciones: es una vía de adquisición de fondos para las bibliotecas pero también un servicio que se ofrece a los usuarios.
- Carnet de usuario
- Cartoteca: la cartoteca de la Biblioteca del Instituto de Geografía de la Universidad de Alicante, ofrece la siguiente colección en papel: mapas provinciales, mapas geológicos, mapas de cultivos y aprovechamientos, mapas forestales, cartas náuticas o portuarios, fotografía aérea. Además, la Biblioteca Universitaria de Alicante, con la colaboración del Instituto de Geografía, ofrece el servicio de Cartoteca

³⁸ *Ibid.* p.142.

³⁹ *Información y documentación: indicadores de rendimiento bibliotecario. Norma ISO 11620 / UNE 50-137*

⁴⁰ PINTO, M. Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo. *¿Biblioteca real frente a biblioteca virtual? X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Jerez de la Frontera, 28 al 30 de mayo, 1998*, ISBN 84-920914-2-8, p. 122-123.

⁴¹ JÁTIVA MIRALLES, M. V.; GALLO LEÓN, J.P. *LibQUAL+™: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. Boletín de la ANABAD*, 2006, LXI, nº 1, p. 53-74.

digital⁴² que, por una parte, permite encontrar gran cantidad de información sobre diferentes productos cartográficos realizados por otras instituciones, tales como cartografía en la web, vuelos virtuales, información estadística, cursos y portales educativos, etc.; y por otra, ofrece productos elaborados en la UA, como un glosario de términos geográficos y el acceso a la consulta de la fotografía de la provincia de Alicante de 1956, el conocido "Vuelo americano", realizado por el ejército de ese país durante la década de 1950. El programa de visualización de estas fotografías se ha completado con la opción de comparar aquellas imágenes con otras actuales. Se trata de un proyecto, cofinanciado por la Universidad de Alicante y la ANECA. El servicio de cartoteca también lo ofrecen importantes bibliotecas como, por ejemplo, las de la Universidad Complutense de Madrid⁴³ y la Universidad Autónoma de Madrid⁴⁴.

- Catálogo bibliográfico para el acceso a los fondos y servicios
- Citas y referencias bibliográficas: pautas para la elaboración y presentación de citas o referencias bibliográficas para utilizarlas en trabajos de estudio o investigación. La Biblioteca de la Universidad de Alicante incluye el tema "Citar la información" en el curso de Competencias Informáticas e Informacionales, la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid⁴⁵ ofrece en su web información y un tutorial sobre este tema.
- Colección bibliográfica en formato impreso y electrónico, amplia y equilibrada: monografías, publicaciones periódicas, publicaciones oficiales, obras de consulta y referencia, audiovisuales, guías temáticas especializadas, etc. La Biblioteca de la Universidad de Alicante⁴⁶ dispone de una página que recoge todos los recursos de información que ofrece. La Biblioteca de la Universidad de Sevilla⁴⁷ tiene una útil guía con los puntos de acceso a la colección que ofrece.
- Derechos de autor, propiedad intelectual, legislación, entidades de gestión, etc. La FragUA de la Biblioteca Universitaria ofrece asesoramiento y orientación⁴⁸ en estos temas.
- Depósitos digitales institucionales: desarrollo y mantenimiento con el fin de organizar, archivar, preservar y difundir la producción intelectual resultante de la actividad docente e investigadora de la institución. La Universidad de Alicante ofrece el repositorio institucional RUA que recoge todo tipo de materiales digitales, tanto preprints como postprints, comunicaciones a congresos, documentos de trabajo, materiales docentes y objetos de aprendizaje, revistas editadas por la Universidad de Alicante, así como documentos y materiales resultantes de la actividad institucional realizada por sus centros, unidades y servicios. Se organiza en las siguientes áreas: Docencia, Revistas y congresos, Institucional e Investigación.

⁴² Cartoteca de la Biblioteca del Instituto de Geografía de la Universidad de Alicante: <http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/cartoteca/index.htm>

<http://biblioteca.ua.es/es/cartoteca/cartoteca-de-la-universidad-de-alicante.html>

⁴³ Página Web de la Cartoteca de la Biblioteca de la Biblioteca de Humanidades de la Facultad de Geografía e Historia: <http://www.ucm.es/BUCM/ghi/10468.php>

⁴⁴ Cartoteca "Rafael Mas" de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid: <http://biblioteca.uam.es/cartoteca/default.htm>

⁴⁵ http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/aprende_usar/autoformacion/citas

⁴⁶ <http://biblioteca.ua.es/es/recursos-de-informacion.html>

⁴⁷ http://bib.us.es/nuestras_colecciones/mas/busque-ides-idweb.html

⁴⁸ <http://biblioteca.ua.es/es/propiedad-intelectual/>

- Difusión de novedades: boletines de nuevas adquisiciones (disponible en el catálogo de la Biblioteca), sumarios de revistas (por ejemplo, UASumarios), novedades de la Biblioteca, etc.
- Docimoteca: sala donde está depositado el material psicotécnico y de evaluación psicológica y psicoeducativa (tests, escalas, baterías, cuestionarios sobre inteligencia, aptitudes, desarrollo, personalidad, lenguaje, memoria, percepción, neuropsicología, rendimiento, intereses y motivación, dificultades y trastornos, etc.). Véase la docimoteca⁴⁹ de la Biblioteca de la Universitat Jaume I y la docimoteca de la Biblioteca de Educación de la Universidad Autónoma de Madrid⁵⁰.
- Extensión bibliotecaria: muestras bibliográficas, exposiciones, semanas de cine, clubes virtuales de lectura, Bookcrossing, etc.
- Fonoteca digital de la Biblioteca de la Universidad de Alicante⁵¹: ofrece los fondos procedentes de la Facultad de Educación de la UA y los fondos cedidos por diversas emisoras:
 - Radio-Paris, legado radiofónico cedido a la Universidad de Alicante por D. Julián Antonio Ramírez y su esposa Dña. Adelita del Campo que recoge parte de los archivos sonoros de las emisiones en lengua española durante varias décadas de la dictadura franquista.
 - Radio Alicante Cadena Ser cedió aproximadamente unos 38.000 ejemplares de discos de vinilo con un gran valor cultural de fonoteca, que recopila la historia de la música española e internacional de los últimos 60 años.
- Formación de usuarios / Alfabetización informacional tanto a nivel individual como colectivo y de carácter general o especializado. Las bibliotecas trabajan en el desarrollo de programas para la formación continua. Los métodos de la llamada alfabetización informacional deben ser interactivos y se tienen que integrar en el marco de la enseñanza:
 - Creando tutoriales de autoformación y guías de uso para que el usuario aprenda cómo manejar un recurso o acceder a un servicio. La biblioteca de la Universidad de Alicante dispone de una página web de tutoriales y guías de uso de recursos y servicios⁵².
 - Organizando programas de formación presenciales o virtuales de carácter transversal o específicos en un área temática concreta: sesiones a la carta, sesiones temáticas, visitas guiadas, etc.
 - Integrando la formación dentro del esquema curricular de las asignaturas, es lo que se conoce actualmente como "Formación en competencias informáticas e informacionales" (CI2)⁵³. Estos cursos combinan la modalidad presencial y la no presencial y necesitan la colaboración del profesorado para la integración de las competencias en los nuevos Grados universitarios
- Gestión de bibliografía a través de herramientas como RefWorks, etc.

⁴⁹ <http://www.uji.es/CA/cd/cas/serveis/doci.html>

⁵⁰ <http://biblioteca.uam.es/educacion/docimoteca.html>

⁵¹ Página web de la Fonoteca de la BUA: <http://biblioteca.ua.es/es/fonoteca/fonoteca.html> Más información en <http://biblioteca.ua.es/es/fonoteca2/fonoteca.html>

⁵² <http://biblioteca.ua.es/es/guias-y-tutoriales/guias-y-tutoriales.html>

⁵³ Competencias Informáticas e Informacionales <http://web.ua.es/ci2/>

- Horarios amplios a lo largo de todo el año (horario ininterrumpido de lunes a viernes, aperturas extraordinarias por exámenes, salas de estudio 24 horas, etc.)
- Impresión⁵⁴, plóter, reprografía, escáneres y consulta/reproducción de microformas
- Información bibliográfica y referencia: asistencia personalizada para orientar a los alumnos sobre los mejores recursos disponibles y satisfacer sus necesidades de información de carácter general, básico o especializado en un entorno físico o virtual. Hay que tener en cuenta que, actualmente, el acceso guiado a la información está en retroceso. La clave es estar cerca del usuario cuando nos necesita, pero hay que ser invisibles cuando las cosas funcionan y hacerse presente cuando hay algún problema⁵⁵. Para ello, son realmente útiles los tutoriales y guías de uso de recursos y servicios que se han comentado.
- Mediateca⁵⁶ de la Biblioteca de la Universidad de Alicante que ofrece una amplia colección de fondos audiovisuales y multimedia, dispone de soportes digitales en formatos CD, CD-ROM, DVD y Blu-Ray de cine, música, ciencia y técnica, medio ambiente, historia, literatura, arte, viajes, etc. Dispone de zonas específicas para el autoaprendizaje, la audición y el visionado individual, así como para el trabajo en grupo. Además cuenta con una colección en formato papel (libros y revistas) que complementan el fondo audiovisual y multimedia. Organiza ciclos de cine, música, etc. en la sala multimedia.
- Ordenadores de sobremesa, portátiles, gestores de correo electrónico, descarga de programas de audio, altavoces, etc. Ordenadores de sobremesa, portátiles, gestores de correo electrónico, descarga de programas de audio, altavoces, etc. La Biblioteca de Filosofía y Letras de Universidad de Alicante dispone de 66 ordenadores en la 1ª planta, atendidos por gestores de la Unidad Gestión académica en horario de 8:30 a 20:30h. El acceso a los ordenadores se hace mediante usuario y clave de campus virtual. Además, en la 2ª planta ofrece 60 terminales ultraligeros que tienen la ventaja de reducir el ruido y el calor de los ordenadores tradicionales y, por tanto, mejorar las condiciones ambientales de la sala. Además, el edificio de la Biblioteca general cuenta en la planta baja con una sala que tiene 180 ordenadores, atendidos por gestores de la Unidad Gestión académica y becarios de informática en horario de 8:30 a 20:30h. El acceso a todos los ordenadores se hace mediante usuario y clave de campus virtual.
Este tipo de salas en la Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Técnicos de la Universidad Politécnica de Madrid se denominan "Ciberteca"⁵⁷.
- Préstamo de monografías, audiovisuales, equipos audiovisuales, fotográficos, intercentros, interbibliotecario, intercampus etc. servicios de renovaciones, reservas, etc. La biblioteca de la Universidad de Alicante presta además de documentos impresos, ordenadores portátiles en todas las bibliotecas de centro⁵⁸, auriculares en la

⁵⁴ Véase el servicio de impresión digital de la Biblioteca de la Universidad de Alicante: <http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/servicios/impresion/index.htm>

⁵⁵ GARRIDO ESTÁN, P. *Diseño de servicios por tipología de usuarios*. Curso de promoción Universidad de Alicante. Septiembre 2007.

⁵⁶ <http://biblioteca.ua.es/es/mediateca/conoce-la-mediateca.html>

⁵⁷ <http://www.etsit.upm.es/biblioteca/servicios-de-la-biblioteca/ciberteca.html>

⁵⁸ <http://biblioteca.ua.es/es/filosofia-letras/servicios/prestamo-de-portatiles.html>

Biblioteca de Filosofía, equipos audiovisuales y herramientas tecnológicas en la FragUA⁵⁹ y en la Mediateca⁶⁰, servicio de préstamo a estudiantes de másteres presenciales y virtuales⁶¹ y ofrece el servicio de préstamo interbibliotecario desde la Unidad de Acceso al Documento⁶². El préstamo intercentros para aquellos documentos que no están en el propio punto de servicio lo ofrece, por ejemplo, la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid⁶³ o la Biblioteca de la Universidad de Navarra⁶⁴ y es similar al servicio de reparto interno a profesores del SIBID. El préstamo intercampus sirve para conseguir en préstamo documentos ubicados en una biblioteca de un campus distinto al de su biblioteca habitual lo ofrece, por ejemplo, la Biblioteca de la Universidad de Málaga⁶⁵.

- Redes sociales (biblioteca 2.0): blogs, Facebook, Twitter, Pinterest, etc. Son un servicio en sí mismas, una forma de ofrecer los servicios de la Biblioteca y un medio para conocer la opinión de los usuarios. La Biblioteca Universitaria de Alicante cuenta, desde el mes de septiembre de 2009, con el Blog "El libro distraído" que sirve para divulgar los servicios que presta la biblioteca, difundir las actividades que organiza y para recibir comentarios y sugerencias. Asimismo, la BUA utiliza el Facebook como canal de comunicación con sus usuarios que, además, permite consultar directamente el catálogo de la biblioteca, las guías temáticas y RUA. Recientemente, la BUA ha incorporado un nuevo canal de comunicación, Pinterest, mediante el que ofrecer de forma periódica y atractiva las novedades bibliográficas compartiendo imágenes, a través de tabloneros virtuales, que se organizan por temas. Asimismo, está empezando a ofrecer el servicio de Twitter. En este sentido, cabe señalar una aplicación interesante para los profesores realizada en la Biblioteca del Campus de Terrasa de la UPC, es el curso *Twitter aplicat en la docencia i la recerca universitaria*⁶⁶.
- Salas de consulta, salas de estudio, salas de grupo, salas para asistir a seminarios o clases prácticas, aulas de idiomas, puestos de visionado y audición, cubículos de estudio individual, cabinas de autoaprendizaje, salas de ordenadores con teclados con caracteres de alfabetos no latinos (chino, japonés, ruso y árabe)⁶⁷, etc. La Biblioteca de la Universidad de Alicante ofrece 11 salas de trabajo en grupo en la Biblioteca de Filosofía y Letras⁶⁸ con capacidad para un máximo de 6 personas y equipadas con ordenador, escáner y pizarra, 1 sala de trabajo en grupo la Biblioteca Politécnica⁶⁹ y dos salas de trabajo en grupo en la Mediateca con capacidad para un máximo de 4 personas y equipadas con ordenador y pantalla para visionado. Asimismo, la

⁵⁹ <http://biblioteca.ua.es/es/fragua/recursos/prestamo-de-equipos-audiovisuales-y-herramientas-tecnologicas.html>

⁶⁰ <http://biblioteca.ua.es/es/equipos-av/prestamo-de-equipos-audiovisuales-mediateca.html>

⁶¹ En la Biblioteca politécnica de la BUA: <http://biblioteca.ua.es/es/politecnica-enfermeria/prestamo-alumnos-master-de-enfermeria.html> y en la Biblioteca de Filosofía y Letras de la BUA: <http://biblioteca.ua.es/es/filosofia-letras/servicios/prestamo-a-los-alumnos-del-master-de-traducccion-institucional.html>

⁶² <http://biblioteca.ua.es/es/acceso-documento/>

⁶³ <http://www.ucm.es/BUCEM/servicios/5836.php>

⁶⁴ <http://www.unav.es/biblioteca/prestamo/pic.html>

⁶⁵ <http://www.uma.es/ficha.php?id=92180>

⁶⁶ <http://www.slideshare.net/BibliotecaCampusTerrassa>

⁶⁷ Aula Informática de idiomas de la Biblioteca de Filosofía y Letras de la Universidad de Alicante: <http://biblioteca.ua.es/es/filosofia-letras/servicios/aula-informatica-de-idiomas.html>

⁶⁸ <http://biblioteca.ua.es/es/filosofia-letras/servicios/salas-de-trabajo-en-grupo.html>

⁶⁹ <http://biblioteca.ua.es/es/politecnica-enfermeria/servicios.html>

Mediateca⁷⁰ de la BUA ofrece puestos de visionado y audición (ordenadores, 4 lectores de DVD y 2 lectores de Bluray) y 3 cabinas de autoaprendizaje (ordenadores para aprendizaje de idiomas). La Mediateca también cuenta con una sala multimedia que se usa para proyecciones.

En este apartado hay que señalar que la Biblioteca de la Universidad de Alicante ofrece un adecuado servicio de superficies y número de puestos de lectura por usuario tal y como lo prueba la comparación con la media REBIUN según los datos del año 2010⁷¹.

Media	Metros cuadrados / Usuario	Estudiantes / Puestos de lectura
UA	0,56	9,91
REBIUN	0,61	11,24

Resulta interesante la biblioteca de la Universidad de Deusto⁷² que ofrece una amplia variedad de espacio de trabajo: talleres, seminarios y cabinas de investigación.

- Servicio de Chat en línea para proporcionar ayuda en tiempo real sobre el funcionamiento de recursos y servicios o ayuda para la localización de información. La Biblioteca de la Universidad de Murcia⁷³ ofrece el servicio virtual de Chat a los usuarios que planteen consultas del tipo siguiente: funcionamiento de los recursos y servicios de la biblioteca, ayuda para la búsqueda y localización de información y acceso mediante control remoto tanto a la pantalla del usuario como a la del bibliotecario lo que permite ver e interactuar con ambas pantallas, siempre con la autorización del usuario. No se incluyen en la atención a través de chat renovaciones o reservas, ni se actualizará ningún dato de usuario así como tampoco consultas de tipo legal. El servicio se ofrece a través del software comercial *NTRsupport*. El horario de atención es de 9 a las 20:30h. de la tarde de forma ininterrumpida. Se organizan turnos de 3 horas (de 9 a 12 h, d 12 a 15 g, etc.). El grupo de profesionales que atiende el servicio está compuesto por ayudantes de biblioteca en turno de mañana y auxiliares en turno de tarde. El servicio cuenta con encuesta de satisfacción de usuarios.
- Servicio de conexión a red eléctrica (enchufes) para portátiles y móviles. Facilidades de conexión inalámbrica en todo el edificio. La biblioteca de Filosofía y Letras de la Universidad de Alicante ofrece 80 enchufes en la 1ª planta y 200 enchufes en la segunda planta⁷⁴.
- Servicios de alerta, RSS y sindicación de contenidos
- Servicio de preguntas más frecuentes, organizado en la Biblioteca Universitaria de Alicante en las siguientes categorías⁷⁵: horarios, información (general), información sobre el NIP, cursos de formación, otros servicios y búsqueda de información.

⁷⁰ <http://biblioteca.ua.es/es/mediateca/servicios.html>

⁷¹ REBIUN. *Anuario estadístico REBIUN 2010*. http://estadisticas.rebiun.org/cuestionarios/indicadores/indicadores_main.asp

⁷² <http://www.biblioteca.deusto.es/servlet/Satellite/Page/1256904045416/cast/%231107426114492%231247725188910%231247746183218%231256904045416/UniversidadDeusto/Page/PaginaCollTemplate>

⁷³ <http://www.um.es/biblioteca/servicios/index.php?var=chat>

También en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla dispone de servicio de Chat: <http://bib.us.es/index-ides-idweb.html>

También, en la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid: <http://www.ucm.es/BUCM/>

⁷⁴ <http://biblioteca.ua.es/es/filosofia-letras/servicios/conexion-inalambrica-para-ordenadores-portatiles.html>

⁷⁵ <http://biblioteca.ua.es/es/faqs/preguntas-mas-frecuentes.html>

- Solicitud de adquisición de libros (desideratas)⁷⁶, bibliografía recomendada (consultable por titulaciones, asignaturas y profesores), etc.
- Taquillas. Se trata de un servicio ofrecido en la biblioteca universitaria de Alicante desde febrero del año 2012 con amplio horario (de lunes a viernes, de 8:30 a 20:30 h.). Los usuarios traen sus candados (tipo nº 30) y las bibliotecas no se hacen responsables de la pérdida o deterioro de los objetos depositados.

SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA ALUMNOS

- Orientación en la búsqueda de empleo, atención de consultas e información sobre convocatorias de empleo público y cursos de formación, difusión del portal europeo de la Movilidad profesional (EURES)⁷⁷. Por ejemplo, la Biblioteca de la Universitat Politècnica de Catalunya tiene una web con estrategias y vías de acceso para buscar trabajo⁷⁸.
- Orientación en la elaboración, publicación y presentación de trabajos de clase, trabajos fin de Grado, trabajos de investigación, tesis doctorales, etc. Por ejemplo, la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid ofrece una completa página Web sobre este tema⁷⁹. También hay que destacar la web de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla⁸⁰. La Biblioteca de la Universidad de Alicante incluye el tema "Presentar la información" en el curso de Competencias Informáticas e Informacionales.
- Prácticas formativas en la Biblioteca⁸¹. La Biblioteca Universitaria de Filosofía y Letras participa como institución colaboradora de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Alicante en el Programa de Prácticas formativas. Los alumnos que hayan superado el 50% de los créditos de su Plan de estudios y que estén matriculados en el segundo ciclo de alguna de las titulaciones de la Facultad de Filosofía y Letras podrán solicitar en la Secretaría de la Facultad la realización de prácticas en empresas. La finalidad es que los alumnos puedan conocer el mundo laboral y sus perspectivas de especialización y de trabajo antes de acabar los estudios. El alumno puede solicitar 3, 4, 6 o 7 créditos de libre elección del plan de estudios en el cual el alumno esté matriculado. A cada crédito corresponden 20 horas de prácticas. Si el alumno quiere, o si ha utilizado ya todos los créditos de libre elección, puede hacer las prácticas y obtener un certificado. En cualquier caso, si el alumno dispone de créditos de libre elección a cursar en su expediente, pero prefiere un certificado, siempre se tendrá que matricular de un mínimo de tres créditos de libre elección y también podrá obtener un certificado equivalente a un mínimo de otros tres créditos. Asimismo, la Biblioteca de Filosofía y Letras ofrece prácticas en biblioteca de alumnos externos (IES, intercambios ERASMUS, Programa Council, etc.).

Prácticas formativas en la Biblioteca de Filosofía y Letras

⁷⁶ <http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/formularios/desiderata.htm>

⁷⁷ <http://ec.europa.eu/eures/home.jsp?lang=es>

⁷⁸ <http://bibliotecnica.upc.edu/content/qu%C3%A8-fer-abans-de-posar-te-buscar-feinaestrat%C3%A8gia-ivies-d%E2%80%99acc%C3%A9s-les-ofertes-de-treball>

⁷⁹ http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/aprende_usar/autoformacion

⁸⁰ http://bib.us.es/aprendizaje_investigacion/formacion/fin_grado-ides-idweb.html

⁸¹ <http://biblioteca.ua.es/es/filosofia-letras/servicios/practicas-formativas-en-la-biblioteca.html>

Curso académico	Alumnos	Titulación
2002/2003	6	Humanidades
2003/2004	5	Humanidades
2005/2006	2	Humanidades
2006/2007	2	Traducción e Interpretación. Alemán
2007/2008	1	Traducción e Interpretación. Alemán
2009/2010	3	Filología Árabe (2) ERASMUS (1)
2010/2011	5	Filología Árabe (2) ERASMUS (3)
2011/2012	1	Humanidades

SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA PROFESORES

- Adquisición de bibliografía recomendada, bibliografía para la docencia e investigación, publicaciones periódicas, contratación de recursos electrónicos, etc.
- Atención del bibliotecario temático: evalúa y selecciona los recursos de información y colecciones comerciales o gratuitos, indiza documentos, difunde recursos y servicios especializados, asesora al profesorado y al personal investigador en aspectos de la publicación científica, Participa e imparte sesiones de formación, Da soporte a la docencia, Atiende solicitudes de información, ofrece difusión selectiva de la información, orienta en la redacción de citas y referencias bibliográficas, etc.
- Elaboración de fichas bibliográficas de pre-publicación⁸². Se trata de un servicio que en la Biblioteca Universitaria de Alicante se ofrece a través de la Unidad de Proceso Técnico.
- Facilidades para la retransmisión de eventos por Internet y videoconferencia. La FragUA asesora en la retransmisión de eventos (congresos, charlas, presentaciones, etc.) por Internet, así como en los permisos y procedimientos necesarios para poder difundirlos en directo como para publicar posteriormente las grabaciones en los portales multimedia de la Universidad de Alicante (Portal Audiovisual, iTunesU, YouTube Edu, RUA, etc.). Además, la Universidad de Alicante cuenta con salas⁸³ equipadas para la difusión en directo a través de Internet de los eventos celebrados en ellas mediante el servicio de videostreaming⁸⁴. Asimismo, dispone de un equipo móvil⁸⁵ para préstamo, en caso de que el evento tenga lugar en un espacio no incluido en la lista anterior.
- Información sobre los sistemas de evaluación científica y actividad investigadora. La Biblioteca de la Universidad de Alicante tiene previsto crear la página web “*Evaluación y calidad de las publicaciones: Acreditación y tramos de investigación*” que incluya recursos generales de asesoramiento en el uso de las herramientas bibliográficas, contenidos específicos de las áreas de conocimiento, convocatorias de acreditación, etc. Además, se han realizado varios

⁸² <http://biblioteca.ua.es/es/servicios.html>

⁸³ <http://si.ua.es/es/videostreaming/descripcion-de-la-salas-equipadas-con-videostreaming.html>

⁸⁴ <http://si.ua.es/videostreaming>

⁸⁵ <http://biblioteca.ua.es/es/fragua/recursos/prestamo-de-equipos-audiovisuales-y-herramientas-tecnologicas.html>

talleres prácticos sobre recursos y herramientas de consulta para evaluar la calidad de las publicaciones.

Los servicios que se están ofreciendo en las bibliotecas universitarias tratan los siguientes temas:

- Acreditación y sexenios. Por ejemplo, véase la web de la Biblioteca Universitaria de Sevilla sobre acreditación, sexenios y carrera investigadora y la web la Biblioteca de la Universidad de Navarra⁸⁶
- Evaluación de la calidad de las publicaciones científicas, etc. Existen muchas agencias que establecen criterios específicos de evaluación de las publicaciones en cada campo científico. Por ejemplo, la ANECA⁸⁷ para la contratación y promoción de personal docente, la CNEAI⁸⁸ para la evaluación de la actividad investigadora y varias agencias autonómicas de evaluación como la AVAP⁸⁹, ACAP⁹⁰, etc. La valoración de la calidad de las publicaciones se basa en la medición del impacto de cada publicación mediante diferentes criterios:
 - Factor de impacto de la revista
 - Citas recibidas por parte de otros autores
 - Calidad editorial de la revista o de la colección donde se publica la monografía. En este sentido, cabe recordar que elegir la revista adecuada mejora el reconocimiento de las investigaciones realizadas
 - Inclusión de la revista o reseña de la monografía en bases de datos internacionales
 - Normalización de las firmas de autores e instituciones: la variedad de formas con las que los investigadores firman sus escritos, los nombres de los centros de trabajo, áreas científicas y apellidos, conduce a perder información muy valiosa, en perjuicio del investigador, disminuye la visibilidad nacional e internacional y dificulta la recopilación de las citas recibidas. Actualmente hay varios sistemas que contribuyen a la normalización de firmas. Por ejemplo, el sistema Orcid (Open Researcher and ContributorID) intenta resolver el problema de la identificación, ambigüedad y duplicidad en los nombres de los investigadores (autores y colaboradores) mediante la creación de un registro único. Éste estará conectado con otros sistemas actuales de identificación de autor como *Author Resolver*, *Inspire*, *IraLIS*, *RePEc*, *ResearcherID*, *Scopus Author Identifier* y *VIVO*, entre otros⁹¹. La web de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla ofrece más información sobre la normalización de autores⁹².

⁸⁶ Web de la Biblioteca Universitaria de Sevilla:

http://bib.us.es/aprendizaje_investigacion/guias_tutoriales/tutoriales/index-ides-idweb.html

También es muy completa la web de la Biblioteca de la Universidad de Navarra:

http://apps-bibl.si.unav.es/sp/subjects/guide.php?subject=apoyo_acreditacion

⁸⁷ Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

⁸⁸ Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora

⁸⁹ Agencia Valenciana d'Avaluació i Prospectiva

⁹⁰ Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid

⁹¹ GARCIA GÓMEZ, C. Orcid: un sistema global para la identificación de investigadores, *El Profesional de la Información*, marzo-abril, 2012, v. 21, nº 2, p. 210-212. [En línea] <http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/media/pqwf2q5lfp6wrrp4e0v5q/contributions/1/6/3/7/1637wk38345t51u7.pdf>

⁹² http://bib.us.es/aprendizaje_investigacion/publicar_citar/normalizacion-ides-idweb.html

- Análisis de la evolución de la producción científica de la Universidad. Por ejemplo, la Biblioteca de la Universidad de Sevilla mantiene una página web muy completa⁹³ y la herramienta *SciVal* de Elsevier facilita la obtención de estos datos.
- Análisis de materias: por ejemplo, ofrecer un estudio de las materias sobre las que más ha publicado en el ISI Web of Knowledge el personal investigador de una universidad; Establecer rankings de revistas en el ISI Web of Knowledge y por categoría temática, etc.; Ofrecer una selección de herramientas de evaluación en función de las disciplinas científicas, etc.
- Instalaciones y tecnología para la producción de materiales multimedia, videotutoriales, objetos de aprendizaje, documentos didácticos digitales y docencia virtual. La FragUA de la Universidad de Alicante ofrece una gran variedad de recursos e instalaciones⁹⁴.
- Orientación en la publicación y edición de trabajos científicos, pósters para congresos, etc. Véase el repositorio de acceso abierto que recoge pósters de congresos y encuentros de la Universidad Complutense de Madrid⁹⁵.
- Préstamo a Depósitos Departamentales (modalidad de préstamo de la Biblioteca de la Universidad de Alicante que permite la ubicación en los distintos departamentos de aquellos fondos necesarios para las tareas de investigación propias de los Departamentos)
- Publicación y difusión de materiales: oferta de portales a través de Internet para publicar los materiales generados por el personal de la Universidad: campus virtual, repositorios, Blogs, Open Course Ware (OCW), portales audiovisuales, Canales en Youtube, sitios en iTunesU, portal de la Ciencia y la tecnología, etc.⁹⁶
- Reparto interno de préstamos y devoluciones. Servicio destinado para profesores que no cuenten con Biblioteca de Centro en su edificio y, en el caso de que cuenten con ella, para la solicitud de libros que estén ubicados en otra Biblioteca de Centro. Se ofrece en la Biblioteca Universitaria de Alicante⁹⁷ y es similar al servicio de préstamo intercentros de otras Universidades.
- Salas de investigación, salas para seminarios o clases prácticas, cabinas de autoaprendizaje, etc. La Biblioteca de Filosofía y Letras de la Universidad de Alicante dispone de 3 salas de trabajo para doctorandos y profesores⁹⁸ y una sala de investigadores⁹⁹ con 32 puestos de lectura/conexión a portátiles y 4 ordenadores y 4 escáneres. La Biblioteca Politécnica y Enfermería de la Universidad de Alicante cuenta con una sala para profesorado, doctorandos y estudiantes que estén elaborando el proyecto fin de carrera que dispone de ordenador, fotocopiadora y escáner.
- Suministro de normas UNE¹⁰⁰ que ofrece la Biblioteca Politécnica de la Universidad de Alicante

⁹³ Web de la Biblioteca Universitaria de Sevilla:

http://bib.us.es/aprendizaje_investigacion/publicar_citar/produccion-ides-idweb.html

⁹⁴ <http://biblioteca.ua.es/es/fragua/recursos/recursos-e-instalaciones.html>

⁹⁵ <http://www.ucm.es/BUCM/blogs/blogmed/3765.php>

⁹⁶ <http://biblioteca.ua.es/es/fragua/servicios/publicacion-de-materiales.html>

⁹⁷ <http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/formularios/reparto.htm>

⁹⁸ <http://biblioteca.ua.es/es/filosofia-letras/servicios/salas-de-doctorandos.html>

⁹⁹ <http://biblioteca.ua.es/es/filosofia-letras/servicios/sala-de-investigadores.html>

¹⁰⁰ <http://biblioteca.ua.es/es/obras-de-consulta/obras-de-consulta/normas-une.html>

- Valoración de productos electrónicos en pruebas, servicio que ofrece la Unidad de Recursos Electrónicos de la Biblioteca de la Universidad de Alicante.
- Vaciado de obras colectivas en DIALNET: permite a los miembros de la Comunidad Universitaria que son autores de partes o capítulos de monografías colectivas o artículos de revista, depositadas en alguno de los puntos de servicio o bibliotecas, solicitar la inclusión en DIALNET del sumario de dichas obras e incluso, a veces, el texto completo. Este servicio lo deben ofrecer las 56 bibliotecas universitarias que colaboran con DIALNET pero la Biblioteca de la Universidad de Burgos lo presenta en su página web de manera destacada¹⁰¹.

SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

- Estancias y prácticas de profesionales externos y becarios. Por ejemplo, las estancias formativas del programa de Movilidad para la formación del PAS de la UA tiene la finalidad de conocer el funcionamiento de la unidad administrativa homóloga a la del beneficiario, conforme a los siguientes objetivos: Favorecer el aprendizaje a lo largo de la vida laboral del Personal de Administración y Servicios; Fomentar la internacionalización de todos los colectivos de la comunidad universitaria en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior; Facilitar el aprendizaje de buenas prácticas y la observación de formas de trabajo y entornos laborales de las instituciones asociadas; Mejorar las aptitudes que requiere el puesto de trabajo del beneficiario; y Fortalecer las relaciones con las universidades asociadas. La última estancia formativa de compañeros de la Biblioteca de la Universidad de Alicante fue del 16 al 20 de mayo de 2011 en la Biblioteca de la Universidad Hochschule für Technik und Wirtschaft Dresden. Asimismo, del 4 al 8 de abril de 2011 tres bibliotecarios de la esa misma Universidad visitaron la BUA.
- Instalaciones y tecnología para la producción de materiales multimedia, videotutoriales, etc., servicio ofrecido en la FragUA¹⁰².
- Préstamo a Depósitos en servicios de la Universidad (modalidad de préstamo de la Biblioteca de la Universidad de Alicante que permite la ubicación en los distintos servicios de aquellos fondos necesarios para las tareas y funciones propias de los mismos. Estos materiales quedarán excluidos de préstamo y reserva para el resto de los usuarios)

SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS DISCAPACITADAS (por limitación física o sensorial, movilidad reducida o determinada necesidad especial)

- Préstamo asistencial: destinado a usuarios que tiene dificultades para desplazarse a la Biblioteca por enfermedad u otros motivos, debidamente justificados. Véase el servicio que ofrece la Biblioteca de la Universidad de Extremadura¹⁰³.

¹⁰¹ http://www.ubu.es/ubu/cm/bubu/jspContainer?jspalias=dialnet&locale=es_ES#1335367762733

¹⁰² <http://biblioteca.ua.es/es/fragua/servicios/asesoramiento-y-formacion.html>

¹⁰³ <http://biblioteca.unex.es/servicios/prestamo/84.html>

- Salas con servicios para personas discapacitadas: con tecnología (software y hardware) para asistir en la lectura, escritura, estudio y acceso a la información, puestos adaptados, etc. Un buen ejemplo del desarrollo de estos servicios puede verse en la Indiana University at Bloomington¹⁰⁴ que dispone del Adaptive Technology Centre dentro del Information Commons y en algunas bibliotecas universitarias españolas (Complutense, Sevilla, Carlos III) también se está desarrollando este tipo de servicios¹⁰⁵. La Biblioteca de la Universidad de Alicante¹⁰⁶ ofrece el servicio de ordenadores preparados para personas con discapacidad visual (teclupa, ordenadores con los programas *Jaws 4.02* y *Magic 8*, ampliador de pantalla y sintetizador de voz con salida a auriculares que lee textos).

SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA USUARIOS DE LA SALA 24 HORAS Y DE LA BIBLIOTECA EN HORARIO DE APERTURA EXTRAORDINARIA

Servicio de Sala de estudio 24 horas que dispone de 250 puestos de estudio

Servicios en apertura extraordinaria:

- Catálogo bibliográfico
- Consulta en sala
- Ordenadores
- Puntos de red para portátiles
- Salas de trabajo en grupo

Para disfrutar de ellos es necesaria la acreditación mediante *TIU*, *Tarjeta Identificativa de la Universidad* de origen para los estudiantes externos, *Carnet de Usuario Externo Temporal* junto con el DNI para personal avalado o perteneciente a colectivos que tienen establecido un convenio con la Biblioteca de la Universidad de Alicante.

SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA VISITANTES

- Catálogo bibliográfico
- Consulta en sala
- Depósitos digitales
- Extensión bibliotecaria
- Lectura y consulta en sala (lunes a viernes, de 8:30h. a 21:00 h.)
- Puntos de red para portátiles
- Redes sociales (Blogs, Facebook, Twitter, Pinterest...)
- Reprografía
- Visitas para los estudiantes de los Institutos de Educación Secundaria

Actualmente, los servicios más demandados son:

- Salas de estudio, que en algunas bibliotecas denominan "apunteca", "estudiodromo" o "pecera".
- Puntos (enchufes) de recarga de batería de portátiles

¹⁰⁴ University at Bloomington. Adaptive Technology Centre: <http://www.indiana.edu/~iuadapts/>

¹⁰⁵ La Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid: <http://www.ucm.es/BUCM/servicios/5854.php>
La Biblioteca de la Universidad de Sevilla: http://bib.us.es/servicios/servicios_discapacitados/index-ides-idweb.html

La Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid:
http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/sobre_la_biblioteca/servicios/servicio_esp_discapacidad#puestos

¹⁰⁶ <http://biblioteca.ua.es/es/filosofia-letras/servicios/otros-usuarios.html>

- Salas de trabajo en grupo
- Conocimiento abierto: hay una creciente demanda de la Comunidad Universitaria para que haya una mayor visibilidad de la producción científica y docente, que se aumente su impacto, se asegure su preservación y que sea accesible en Internet de forma gratuita. De esta forma, las bibliotecas universitarias están colaborando para desarrollar la publicación en acceso abierto, movimiento promovido por la Declaración de Berlín, y que se incluye en el artículo 37 “difusión en acceso abierto” de la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación¹⁰⁷.

VI. NUEVAS TENDENCIAS EN LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Se presentan, a continuación, los servicios más novedosos que están ofreciendo las bibliotecas universitarias:

- Autopréstamo: máquinas para el préstamo y devolución de materiales
- Préstamo de libros electrónicos, lectores de libros electrónicos y tabletas. Algunas bibliotecas universitarias ya ofrecen este servicio¹⁰⁸ pero todavía hay problemas tanto con el préstamo de dispositivos y el préstamo de libros-e, por ejemplo, hay que definir las características de las licencias, las políticas de los editores, existe una gran diversidad de dispositivos lectores, aclarar las posibilidades de renovaciones, modalidad de descargas directas y accesos múltiples (sin DRM), modalidad con restricciones de acceso (DRM) -un usuario por título-, diferentes plataformas de acceso...
- Préstamo de calculadoras, candados para portátiles, memorias USB, videoconsolas Nintendo DSi, lector de tarjetas MicroSD, alargadores, rotuladores, ratones, etc¹⁰⁹.
- Préstamo a usuarios de otras universidades de la propia Comunidad Autónoma, por ejemplo, el Pasaporte Madroño¹¹⁰, CBUC, CBUA¹¹¹, etc.
- Relevancia mayor del bibliotecario en la docencia y en las actividades de apoyo a la investigación. Ya se ha comentado la creación de nuevas unidades específicas para este fin en la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid y en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla.
- Consolidación del bibliotecario temático como formador: se tiene que explotar la labor de experto y co-facilitador del proceso enseñanza-aprendizaje que tendrá un triple objetivo:
 - Formar a los usuarios finales

¹⁰⁷ http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-9617

¹⁰⁸ Préstamo de lectores y tabletas de Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid ya ofrece este servicio <http://www.ucm.es/BUUCM/eis/29731.php>

Préstamo de lectores de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: <http://bib.us.es/servicios/prestamo/lectores/index-ides-idweb.html>

Préstamo de lectores de la Biblioteca de la Universitat Politècnica de Catalunya:

<http://biblioteca.upc.edu/content/lilibres-electr%C3%B2nics-e-books-i-e-readers#2>

¹⁰⁹ Préstamo de materiales en la Biblioteca de la Universitat Politècnica de Catalunya:

<http://biblioteca.upc.edu/content/prestec-daltres-equipaments-0>

¹¹⁰ Pasaporte Madroño de la Universidad Complutense de Madrid <http://www.ucm.es/BUUCM/servicios/6172.php>

¹¹¹ Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía

- Formar al profesorado para que a su vez éste ejerza de formador
- Desarrollar herramientas de autoaprendizaje.

Serán el profesorado y el bibliotecario temático los que conjuntamente de manera cooperativa e interdisciplinar, consigan el objetivo de formar en todos los recursos al alcance dentro de una especialidad¹¹².

- Servicios orientados a la investigación en el marco de la ciencia 2.0. Se trata de aplicar las tecnologías de la web social al proceso científico. Partiendo de que la ciencia es comunicación, intercambio y colaboración ésta puede mejorar con el uso de instrumentos de la web social para su difusión¹¹³. En este sentido, el grupo de trabajo de REBIUN en el ámbito de la investigación, correspondiente a la Línea 2 del anterior Plan Estratégico, aprobó como objetivo elaborar un documento sobre la Ciencia 2.0 y la aplicación de las tecnologías de la web social a la investigación¹¹⁴. La finalidad principal del documento es sistematizar las aplicaciones que los diferentes servicios y herramientas de la web social ofrecen a los investigadores, ya sea para realizar trabajos de forma cooperativa, para intercambiar recursos de manera colaborativa o para difundir resultados en servicios participativos. El informe agrupa y describe de forma sucinta una selección de aplicaciones y recursos, que se consideran destacados tanto por su valor para la investigación, como por las posibilidades que ofrecen a las bibliotecas en su función de apoyo a los procesos de la investigación. Los apartados principales son los siguientes:

1. Compartir la investigación

- Redes sociales científicas: el desarrollo de las redes sociales también afecta a la ciencia, ya que se han creado plataformas específicas para investigadores, que operan de la misma forma que las redes de ámbito general, pero en la que sólo participan personas que realizan de forma regular proyectos de investigación. Las redes sociales son excelentes laboratorios virtuales, ya que ofrecen todos los servicios que un grupo de investigación demanda. Algunos ejemplos son los siguientes: Academia¹¹⁵, Epernicus Network¹¹⁶, Lalisio¹¹⁷, Methodspace¹¹⁸, ResearchGate¹¹⁹, Sciencestage¹²⁰, Feelsynapsis¹²¹, Academici¹²², Scispace¹²³, LinkedIn¹²⁴, Ning¹²⁵.

¹¹² GONZÁLEZ FDEZ-VILLAVICENCIO, N. *Las bibliotecas universitarias en su contexto actual*, p. 13 [en línea] http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9324/1/Bibliotecas_universitarias.pdf

¹¹³ CODINA, Lluís. Ciencia 2.0: Redes sociales y aplicaciones en línea para académicos [on line]. *Hipertext.net*, núm. 7, 2009. <http://www.upf.edu/hipertextnet/numero-7/ciencia-2-0.html>

¹¹⁴ REBIUN. *Ciencia 2.0: aplicación de la web social a la investigación*, 2011. http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/sites/Rebiun/pruebaConfig/documentos/Ciencia20_2011.pdf&%5d

¹¹⁵ <http://www.academia.edu>

¹¹⁶ <http://www.epernicus.com>

¹¹⁷ <http://www.lalisio.com>

¹¹⁸ <http://www.methodspace.com>

¹¹⁹ <http://www.researchgate.net>

¹²⁰ <http://sciencestage.com>

¹²¹ <http://www.feelsynapsis.com>

¹²² <http://www.academici.com>

¹²³ <http://www.scispace.com>

¹²⁴ <http://www.linkedin.com>

¹²⁵ <http://www.ning.com>

- Bases de datos de científicas: servicios donde un investigador aporta sus datos de filiación institucional, su trayectoria académica, su producción científica, que sitúa en una rama del saber concreta, seleccionada por el interesado. Las bases de datos de científicos sirven tanto para difundir los trabajos de un investigador como para relacionar a personas que trabajan en los mismos ámbitos temáticos. Ejemplos: Researcher ID¹²⁶, Emerald Research Connections¹²⁷.
- Plataformas para la investigación: permiten la creación de redes temáticas específicas, compartir datos o crear depósitos compartidos de documentos. Por ejemplo: HUBzero¹²⁸, NanoHUB¹²⁹, MyExperiment¹³⁰, NatureNetwork¹³¹, Arts-humanities.net¹³².
- Servicios instrumentales participativos: herramientas y servicios de utilidad para compartir archivos, para la realización de investigaciones sociológicas y para la gestión de mapas conceptuales. Ejemplos: Google Docs¹³³, Office Live Workspaces¹³⁴, Zoho¹³⁵, Thinkfree Online¹³⁶, Box¹³⁷, Skydrive¹³⁸, 4shared.com¹³⁹, Mediafire¹⁴⁰, Megaupload¹⁴¹, Rapidshare¹⁴², SlideShare¹⁴³, Zentation¹⁴⁴, SciVee¹⁴⁵, Videlectures¹⁴⁶, Issuu¹⁴⁷, Prezi¹⁴⁸, Scribd¹⁴⁹, etc.

2. Compartir los recursos

- Gestores de referencias bibliográficas: son aplicaciones destinadas a manejar bases de datos de referencias bibliográficas obtenidas a partir de distintas fuentes capaces de crear, mantener, organizar y dar forma a referencias bibliográficas de acuerdo con diferentes estilos de citación. Los más usados son: Refworks¹⁵⁰, Zotero¹⁵¹, etc
- Favoritos sociales de recursos y referencias bibliográficas: también llamados marcadores

¹²⁶ <http://www.researcherid.com>

¹²⁷ <http://info.emeraldinsight.com/research/connections/index.htm>

¹²⁸ <http://hubzero.org>

¹²⁹ <http://nanohub.org>

¹³⁰ <http://www.myexperiment.org>

¹³¹ <http://network.nature.com>

¹³² <http://www.artshumanities.net>

¹³³ <http://docs.google.com>

¹³⁴ <http://workspace.officelive.com>

¹³⁵ <http://docs.zoho.com>

¹³⁶ <http://www.thinkfree.com>

¹³⁷ <http://www.box.net>

¹³⁸ <http://skydrive.live.com>

¹³⁹ <http://www.4shared.com>

¹⁴⁰ <http://www.mediafire.com>

¹⁴¹ <http://www.megaupload.com>

¹⁴² <http://www.rapidshare.com>

¹⁴³ <http://www.slideshare.net>

¹⁴⁴ <http://www.zentation.com>

¹⁴⁵ <http://www.scivee.tv>

¹⁴⁶ <http://videlectures.net>

¹⁴⁷ <http://www.issuu.com>

¹⁴⁸ <http://prezi.com>

¹⁴⁹ <http://www.scribd.com>

¹⁵⁰ <http://www.refworks.com>

¹⁵¹ <http://www.zotero.org>

sociales, son herramientas que unen las capacidades de los gestores tradicionales con las posibilidades de entornos compartidos de las redes sociales y permiten a los investigadores tener enlaces compartidos a sus referencias de investigación. Ejemplos: CiteUlike¹⁵², Connotea¹⁵³, Diigo¹⁵⁴, Mendeley¹⁵⁵, Bibsonomy¹⁵⁶, Delicious¹⁵⁷, Mister Wong¹⁵⁸, etc.

- Índices de citas: el impacto de la producción científica se suele medir a partir de las citas que una publicación recibe. Existen varios servicios para conocer las citaciones de un artículo científico, entre los que destacan los internacionales Web of Knowledge y Scopus. No obstante, las tecnologías 2.0 están ofreciendo también una serie de productos que sirven para conocer las citas que una publicación recibe en la web. Ejemplos: Google Académico¹⁵⁹, Microsoft Academic Search¹⁶⁰, CiteSeerx¹⁶¹, GetCITED¹⁶², etc.

3. Compartir los resultados

- Blogs y wikis: son herramientas 2.0 por excelencia y son una excelente herramienta de difusión de resultados para los investigadores. Ejemplos: Science Blogs¹⁶³, MADRI+D¹⁶⁴, PLoS Blog¹⁶⁵, Open Wet Ware¹⁶⁶, etc.
- Servicios de noticias científicas: servicios que ofrecen materiales para la divulgación de la producción científica. Algunos de ellos son: Science News¹⁶⁷, ScienceDaily¹⁶⁸, etc.
- Acceso abierto: relación de servicios de localización de documentos en acceso abierto, fundamentalmente recolectores que recopilan la metainformación de repositorios científicos y que la ponen a disposición de los interesados mediante buscadores específicos. De igual forma se relacionan y describen en esta sección servicios que permiten la lectura y descarga de documentos en texto completo, habitualmente bajo licencias copyleft de cesión parcial de derechos. Algunos ejemplos: BASE - Bielefeld Academic Search Engine¹⁶⁹, Scientific Commons¹⁷⁰, Sciyo¹⁷¹, OAlster

¹⁵² <http://www.citeulike.org>

¹⁵³ <http://www.connotea.org> Índices de citas

¹⁵⁴ <http://www.diigo.com>

¹⁵⁵ <http://www.mendeley.com>

¹⁵⁶ <http://www.bibsonomy.org>

¹⁵⁷ <http://www.delicious.com>

¹⁵⁸ <http://www.mister-wong.es>

¹⁵⁹ <http://scholar.google.es>

¹⁶⁰ <http://academic.research.microsoft.com>

¹⁶¹ <http://citeseerx.ist.psu.edu>

¹⁶² <http://www.getcited.org>

¹⁶³ <http://scienceblogs.com>

¹⁶⁴ <http://www.madrimasd.org/blogs>

¹⁶⁵ <http://www.plos.org/cms/blog>

¹⁶⁶ <http://openwetware.org/wiki>

¹⁶⁷ <http://www.sciencemag.org/>

¹⁶⁸ <http://www.sciencedaily.com>

¹⁶⁹ <http://www.base-search.net>

¹⁷⁰ <http://www.scientificcommons.org>

¹⁷¹ <http://sciyo.com>

Worldcat¹⁷², DRIVER¹⁷³, Hispana¹⁷⁴, Recolecta¹⁷⁵,
OpenDOAr¹⁷⁶, etc.

- Los Podcasts empiezan a formar parte de las bibliotecas¹⁷⁷ y pueden utilizarse desde dos puntos de vista: bibliotecas como receptoras y bibliotecas como emisoras (para sus usuarios y para otros colegas):
 - Bibliotecas como receptoras de podcast, por ejemplo ofreciendo acceso desde los catálogos o servicios de referencia. Es decir, los podcasts tratados como una fuente de información más.
 - Bibliotecas emisoras de podcast para usuarios. En Estados Unidos este servicio está muy extendido¹⁷⁸. En Europa, la British Library ofrece un completo catálogo de archivos sonoros en formato podcast¹⁷⁹. A través de podcasting también se puede ofrecer el servicio de formación de usuarios¹⁸⁰. En el ámbito español, hay que destacar la Biblioteca del Campus de Terrassa de la Universitat Politècnica de Catalunya que ofrece el servicio de podcasts como alternativa para conocer sus espacios, servicios y recursos¹⁸¹. También, la biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid¹⁸² ofrece Podcasts sobre el uso de servicios y recursos de la Biblioteca.
- Videos: cada vez son más las bibliotecas que utilizan los videos para dar a conocer sus instalaciones, recursos y servicios. Sirva como ejemplo el vídeo de presentación de la Biblioteca de la Universidad de Alicante¹⁸³, los vídeos de la Biblioteca de la Universitat Autònoma de Barcelona¹⁸⁴, los realizados por las bibliotecas de la Universidad Politécnica de Valencia¹⁸⁵, etc. *CanalBib*¹⁸⁶ es un canal de *YouTube* que recoge una selección de vídeos relacionados con el mundo de las bibliotecas. Permite visualizar vídeos de bibliotecas de todo el mundo, fragmentos de películas o programas de televisión donde la biblioteca es la protagonista, campañas de fomento de la lectura y el libro o vídeos de bibliotecarios.

¹⁷² <http://oaister.worldcat.org>

¹⁷³ <http://search.driver.researchinfrastructures.eu>

¹⁷⁴ <http://hispana.mcu.es>

¹⁷⁵ <http://www.recolecta.net>

¹⁷⁶ <http://www.opendoar.org>

¹⁷⁷ Puede resultar interesante consultar la entrada al Blog de SEDIC: <http://blog.sedic.es/?p=2668>

¹⁷⁸ Listado de Bibliotecas americanas que emiten podcast <http://www.libsuccess.org/index.php?title=Podcasting>

¹⁷⁹ Programa de podcasts de la British Library <http://www.bl.uk/onlinegallery/whatson/downloads/index.html>

¹⁸⁰ Guía de la biblioteca de la Universidad de de Ohio <https://www.library.ohiou.edu/vtour/podcast/>

¹⁸¹ Servicio de podcasts de la Biblioteca del Campus de Terrassa de la UPC: <http://bibliotecna.upc.edu/BCT/content/servei-de-podcasts-de-la-bct>

¹⁸² La biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la UPM: <http://www.etsit.upm.es/biblioteca/formacion-de-usuarios/videotutoriales.html>

¹⁸³ <http://biblioteca.ua.es/es/video.html>

¹⁸⁴ Por ejemplo, la biblioteca de la Universitat Autònoma de Barcelona ha elaborado distintos vídeos: <http://www.uab.es/servlet/Satellite/recursos-de-informacion/videos-y-tutoriales-1286258553503.html>

¹⁸⁵ Polimedia del polibuscador de la UPV: <https://polimedia.upv.es/visor/?id=09348278-fd1d-8849-8813-9962ff60cd62#>

¹⁸⁶ CanalBib <http://m.youtube.com/canalbib>

- También, está siendo muy utilizado SlideShare¹⁸⁷, espacio gratuito para compartir y almacenar presentaciones con Powerpoint u OpenOffice que luego quedan almacenadas en formato Flash para ser visualizadas.
- Software social¹⁸⁸ general. Se trata de un elemento clave de la web 2.0 aplicado a servicios de bibliotecas como blogs, wikis y marcadores sociales. Algunas de las utilidades más frecuentes son:
 - Mantener conversaciones bidireccionales (correo electrónico, SMS para notificar la disponibilidad de libros reservados o reclamar la devolución de documentos) o grupales (blogs, wikis, foros de discusión, etc.)
 - Valorar contenidos y promoción de noticias (Menéame, Digg¹⁸⁹ o Fresqui¹⁹⁰)
 - Organizar contenidos mediante etiquetas que los describen, por ejemplo del.icio.us¹⁹¹ permite a las bibliotecas ofrecer sus páginas web con marcadores sociales y hacer guías temáticas como las de las bibliotecas de la UPV¹⁹².
 - Compartir contenidos como fotos, vídeos, etc. en YouTube, Pinterest o Flickr
 - Representar y mantener relaciones sociales, por ejemplo, en Facebook, etc.
 - Escritorios personalizados como Netvibes es utilizado por las bibliotecas de la UPV para crear las guías temáticas¹⁹³.
 - Creación de contenidos y edición o modificación de los existentes por muchas personas, por ejemplo, las Wikis. Una aplicación interesante de las wikis es la que hacen las bibliotecas de la UPV¹⁹⁴ con PBworks para las guías temáticas.
 - Visualización de material digitalizado por medio del servicio Issuu. Las bibliotecas de la UPV lo utilizan para carteles, folletos, guías, etc¹⁹⁵.

¹⁸⁷ Sirva como ejemplo la presentación con slideshare de FESABID sobre que deben saber las bibliotecas universitarias y los CRAI para ayudar al profesorado en la acreditación de la ANECA: <http://www.slideshare.net/torressalinas/qu-deben-saber-las-bibliotecas-universitarias-y-los-crai-para-ayudar-al-profesorado-en-la-acreditacin-aneca>

También las presentaciones que han elaborado las bibliotecas de la UPV, por ejemplo: <http://www.slideshare.net/BibliotecaCampusGandiaUPV>

¹⁸⁸ MARGAIX, ARNAL, D. Software social para bibliotecas. *Educación y biblioteca*, 2007, nº 161, p. 85-89.

¹⁸⁹ Digg es un sitio web principalmente sobre noticias de ciencia y tecnología. Combina marcadores sociales, blogging y sindicación con una organización sin jerarquías pero con control editorial lo que permite que se publiquen artículos sobre una gran variedad de géneros. Los usuarios envían relatos de noticias y recomendaciones de páginas web y los ponen a disposición de la comunidad, que las juzgan y cuyo característico sistema valorativo se mide según la calificación de los usuarios. <http://digg.com/>

¹⁹⁰ Fresqui es un sitio web basado en la participación comunitaria en el que los usuarios registrados envían historias que los demás usuarios del sitio (registrados o no) pueden votar, promoviendo las más votadas a la página principal. <http://fresqui.com/>

¹⁹¹ del.icio.us es un servicio de gestión de marcadores sociales en web. Permite agregar los marcadores que clásicamente se guardaban en los navegadores y categorizarlos con un sistema de etiquetado denominado folcsonomías (*tags*). No sólo puede almacenar sitios webs, sino que también permite compartirlos con otros usuarios de del.icio.us y determinar cuántos tienen un determinado enlace guardado en sus marcadores. <http://delicious.com/>

¹⁹² Guías temáticas con Delicious de las biblioteca de la UPV <http://delicious.com/bib.epsg>

¹⁹³ Guía temática de Cine con Netvibes de las biblioteca de la UPV: http://www.netvibes.com/recursos-cine#Revistas_y_blogs

¹⁹⁴ Guías temáticas con PBWorks de las bibliotecas de la UPV: <http://bibliotecacraigandia.pbworks.com/w/page/23512366/GUIAS%20TEMATICAS>

¹⁹⁵ Ver algún ejemplo en: <http://issuu.com/bibliotequesupv>

- Los catálogos bibliográficos sociales que permiten a los usuarios incluir nuevos libros, añadir cubiertas, añadir etiquetas, puntuaciones y comentarios de los libros, suscribirse a canales RSS, crear grupos de usuarios y mantener conversaciones, incluir información sobre los autores, etc.¹⁹⁶ La aplicación *Librarything*¹⁹⁷ es un ejemplo de catálogo bibliográfico social. Una adaptación de esta herramienta puede verse en el catálogo de la Danbury Library¹⁹⁸. El catálogo *SOPAC* de la Ann Arbor District Library¹⁹⁹ el que los usuarios puede incluir comentarios, reseñas, etiquetas y puntuaciones de los libros, etc. El catálogo de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia ofrece la opción de añadir comentarios y tags a los documentos²⁰⁰.
- Gestores sociales de referencias. Existen también gestores sociales de referencias bibliográficas que permiten a los usuarios compartir las referencias y aplicar los principios de la web social. Estos servicios han aportado un nuevo valor añadido a los gestores de referencias pues no solo sirven para almacenar la bibliografía sino también para descubrir nueva información explorando las referencias de otros usuarios para saber cuales son las más populares. Herramientas de este tipo muy usadas son *CiteULike* y *Connotea*.

Las Bibliotecas de la Universidad Politécnica de Valencia ofrecen una amplia variedad²⁰¹ de herramientas 2.0.

- Aplicaciones de la Web móvil para los usuarios de las bibliotecas²⁰². El término Web móvil hace referencia al acceso a la Web desde aparatos cuya principal cualidad es la movilidad. Cuando se habla de Web Móvil se está haciendo referencia a una Web en la que el usuario puede acceder a la información desde cualquier lugar, independientemente del tipo de dispositivo que utilice para ello y de manera distinta al equipo de sobremesa. La Web móvil llega a lugares donde el cable no puede llegar, lugares que anteriormente eran impensables, lo que trae consigo nuevas oportunidades para ofrecer servicios y para incrementar la capacidad de acción de la biblioteca.

No obstante, todavía, existen limitaciones a la hora de acceder a los servicios de la biblioteca desde esos dispositivos móviles pues se trata de un aspecto todavía no consolidado en nuestro centros.

¹⁹⁶ MARGAIX, ARNAL, D. Software social para bibliotecas. *Educación y biblioteca*, 2007, nº 161, p. 85-89.

¹⁹⁷ Librarything. <http://www.librarything.com>

¹⁹⁸ <http://cat.danburylibrary.org>

¹⁹⁹ <http://www.aadl.org/catalog>

²⁰⁰ Véase un ejemplo en: [http://polibuscador.upv.es/primolibweb/action/search.do?dscent=1&fctN=facet_frbrgroupid&vl\(1UI0\)=exact&origsort=relevancia&frbg=22858865&fctV=22858865&vl\(21004952UI0\)=usertag&dstmp=1337447197172&srt=date&mode=Basic&cs=frb&indx=1&doc=aleph000117658&tagsSearch=true&vl\(freeText0\)=connota%27t+a+la+lectura&fn=search&vid=bibupv&fromLogin=true](http://polibuscador.upv.es/primolibweb/action/search.do?dscent=1&fctN=facet_frbrgroupid&vl(1UI0)=exact&origsort=relevancia&frbg=22858865&fctV=22858865&vl(21004952UI0)=usertag&dstmp=1337447197172&srt=date&mode=Basic&cs=frb&indx=1&doc=aleph000117658&tagsSearch=true&vl(freeText0)=connota%27t+a+la+lectura&fn=search&vid=bibupv&fromLogin=true)

²⁰¹ Herramientas 2.0 en las bibliotecas de la UPV: <https://www.upv.es/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/752923normalc.html>

²⁰² ARROYO-VÁZQUEZ, N. Web móvil y bibliotecas. *El profesional de la información*, 2009, marzo-abril, v. 18, n. 2, pp. 129-136. DOI: 10.3145/epi.2009.mar.02. http://eprints.rclis.org/16063/1/narroyo_webmovil.pdf

A pesar de ello, la movilidad es una tendencia en las bibliotecas universitarias debido al tipo de usuarios que atiende (jóvenes familiarizados con las tecnologías móviles y las redes sociales, así como docentes conocedores de las tecnologías y con necesidad de estar conectados) y porque es una forma de romper las barreras físicas, como ya ha demostrado Internet. En este sentido, se espera que el crecimiento explosivo de los dispositivos y aplicaciones móviles genere nuevos servicios. Los bibliotecarios tendremos que pensar de forma creativa en el desarrollo de servicios para los usuarios de dispositivos móviles y tendremos que tener en cuenta tanto las necesidades y preferencias del usuario como la relación de los servicios con los programas académicos de la universidad²⁰³.

Uno de los elementos que está contribuyendo a la difusión de la Web móvil son las redes sociales, que desde hace un tiempo brindan la posibilidad de estar conectados con otras personas y compartir recursos con ellas de forma instantánea: desde nuestro teléfono móvil, por ejemplo, podemos publicar un texto en nuestro blog, subir a Flickr o YouTube las fotos o vídeos que acabamos de tomar con una cámara, o comunicarnos mediante Twitter, Facebook o Tuenti con nuestros contactos, y todo ello mediante interfaces²⁰⁴ creadas específicamente para ello²⁰⁵.

Partimos de la base de que la web móvil 2.0 es una extensión de la web que se centra en el usuario como creador y consumidor de contenidos, como anteriormente señalábamos. Por ello, entran en juego los siguientes elementos:

Web móvil = contenidos (1.0) + comunicación (2.0)

Se trata de poner a disposición de los usuarios de terminales móviles la misma información y servicios propios de otros dispositivos, pues los usuarios con su teléfono hacen cosas similares a las que suelen hacer con su ordenador. De hecho, actualmente el teléfono móvil es el dispositivo personal por excelencia para la comunicación²⁰⁶.

Existen otros dispositivos móviles como smartphones, PDA, Videoconsolas portátiles, tabletas, lectores de libros electrónicos, etc. En todos ellos, el servicio más empleado de la web móvil es el correo electrónico, seguido de la navegación y las redes sociales.

La web móvil sigue el principio *One web*, es decir, acceder a la misma información aunque no sea representada de la misma

²⁰³ ALA-ACRL, 2010 top ten trends in academic libraries: a review of the current literature. <http://crln.acrl.org/content/71/6/286.full.pdf+html>

²⁰⁴ Las interfaces específicas para móviles de Flickr, YouTube, Twitter, Facebook y Tuenti están disponibles en los siguientes URLs: <http://m.flickr.com/> <http://m.youtube.com/> <http://m.twitter.com/> <http://m.facebook.com/> <http://m.tuenti.com/>

²⁰⁵ ARROYO-VÁZQUEZ, N. *Op cit.* p. 129-136.

²⁰⁶ MCCATHIENEVILE, Ch. Movilizando la Web: dónde y cómo vamos hacia una Web móvil. *El profesional de la información*, 2009, marzo-abril, v. 18, n. 2, pp. 121-127. DOI: 10.3145/epi.2009.mar.01

forma ni sea exactamente idéntica. Por ejemplo, el Facebook de la Biblioteca y su versión para móviles contiene la misma información pero son presentaciones y versiones diferentes.

Hay que señalar que el 25% de las bibliotecas universitarias españolas ya ha implementado algún servicio para dispositivos móviles. Entre los servicios más ofertados podemos destacar los relacionados con el préstamo (renovaciones, reservas, etc.)²⁰⁷

La web móvil afecta positivamente a las bibliotecas ya que mejora el acceso a la información, permite nuevas formas de comunicación, ofrece nuevos servicios y es una forma de llegar directamente al usuario. De esta forma, se pueden señalar muchas ventajas pero también algunos inconvenientes del uso de la web móvil en bibliotecas.

Ventajas:

- El usuario está acostumbrado al dispositivo e interactúa fácilmente
- El mercado evoluciona rápidamente, con constantes avances y mejoras
- Existe una amplia variedad de dispositivos
- Hay una gran diversidad de posibilidades: comunicación, publicación, información, geolocalización...
- El acceso a los contenidos se realiza desde cualquier lugar

Inconvenientes:

- El empleo de internet móvil no está tan extendido y no todos los usuarios de mi biblioteca tienen conexión móvil
- Mercado en evolución: los dispositivos cambian constantemente
- Aspectos legales de la descarga de contenidos
- Desconocimiento de la tecnología

La información que las bibliotecas pueden adaptar a la web móvil es la siguiente:

- Acceso a libros electrónicos comerciales y gratuitos, por ejemplo desde Google books²⁰⁸. Descarga de contenidos que ofrecen algunas bibliotecas como la New York Public Library²⁰⁹. Servicio de contenidos locales, propios como el que ofrece la innovadora Biblioteca Pública de Muskiz²¹⁰
- Consulta del catálogo, los denominados “catálogos móviles” (MOPAC). Se trata de catálogos creados para ser consultados con dispositivos móviles²¹¹. De hecho, el catálogo es uno de los recursos y servicios más valorados a

²⁰⁷ PÉREZ, D.; TORN, P. *M-Library in an m-University: Changing Models in the Open University of Catalonia*. *Second International m-Libraries Conference*, Vancouver, junio 2009.

<http://ocs.sfu.ca/m-libraries/index.php/mlib/mlib2009/paper/download/13/11>

²⁰⁸ Google Books <http://books.google.com/m>

²⁰⁹ <http://ebooks.nypl.org/>

²¹⁰ <http://muskiz.org/Crm2.epub>

²¹¹ El sistema de gestión bibliotecaria Millennium dispone de un Módulo AirPAC para MOPAC.

través del móvil²¹² pero debe facilitar la escritura en las búsquedas y la lectura, mostrando sólo la información necesaria para el usuario, y agilizando así la carga de las páginas. La Biblioteca Rector Gabriel Ferraté²¹³ de la UPC ofrece su catálogo para dispositivos móviles. También, es consultable el Catálogo Diana²¹⁴ de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz que, a su vez, permite gestionar préstamos. La Biblioteca de la UPV ofrece la consulta de su polibuscador a través del móvil²¹⁵.

- Bases de datos especializadas como el servicio de *Library Journal*²¹⁶ que ofrece revistas profesionales adaptadas para dispositivos móviles. Asimismo, la revista *Nature*²¹⁷ envía noticias y artículos a través de su aplicación. El proveedor de bases de datos y revistas electrónicas *EBSCO*²¹⁸ ha adaptado recientemente su interfaz *EBSCO mobile* para PDAs y smartphones.
- Datos de contacto y localización de la biblioteca
- Descarga de documentos (libros electrónicos, audiolibros, libros digitalizados, podcasts, etc.)
- Disponibilidad de los recursos de la biblioteca (salas de grupo, ordenadores...)
- Enlaces a la versión para móviles de los perfiles en redes sociales de la biblioteca
- Entradas publicadas en el blog de la biblioteca
- Envío de alertas (SMS)
- Geolocalización para, por ejemplo, conocer cuál es la biblioteca más cercana, en qué biblioteca está el documento que se necesita. Estas utilidades se pueden conseguir a través de *WorldCat Mobile* y la localización de documentos en cualquier biblioteca a través de *WorldCat mobile*
- Gestores bibliográficos que ofrecen el acceso a la cuenta desde el móvil. Por ejemplo *RefMobile*²¹⁹ proporciona acceso a las principales funciones de *RefWorks*, como son buscar en las carpetas y referencias almacenadas en su cuenta, visualizar, añadir y borrar referencias y carpetas, añadir notas, e introducir nuevas referencias vía *SmartAdd*. La biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid lo tiene implementado²²⁰
- Horarios de apertura
- Información bibliográfica y referencia (vía formulario, chat o SMS). Por ejemplo, se puede hacer con la aplicación *MyInfoQuest*²²¹.
- Noticias y eventos
- Planos de la biblioteca
- Relación de servicios prestados

²¹² MILLS, K. *M-Libraries: information use on the move. A report from the Arcadia Programme.* http://arcadiaproject.lib.cam.ac.uk/docs/M-Libraries_report.pdf

²¹³ <http://flas.upc.edu/cataleg/>

²¹⁴ <http://www.diana.uca.es/airpac/>

²¹⁵ Polibuscador móvil http://www.upv.es/entidades/ABDC/noticia_821387c.html

²¹⁶ <http://mobile.libraryjournal.com/>

²¹⁷ <http://www.nature.com/mobileapps/>

²¹⁸ <http://support.ebsco.com/>

²¹⁹ <http://www.refworks.com/mobile/>

²²⁰ <http://www.ucm.es/BUCEM/blogs/labibliotecainforma/859.php>

²²¹ <http://www.myinfoquest.info/>

- Renovación y reserva de documentos
- Reproducción de música y vídeos
- Selección de novedades (libros, audiovisuales...)
- Sitio web
- Sugerencias y quejas
- Tutoriales en línea para la formación de usuarios

Algunos centros ya han adaptado buena parte de estos contenidos, por ejemplo, la Biblioteca Rector Gabriel Ferraté²²² de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), las Bibliotecas del CSIC²²³, la biblioteca de la Universidad Politècnica de Valencia²²⁴, la biblioteca de la Universidad de Sevilla²²⁵, la Biblioteca de la Universidad de Alicante²²⁶, etc.

Uno de los instrumentos de la Web Móvil es el Código QR (Quick Response) formado por puntos distribuidos en dos dimensiones. Es parecido a los tradicionales códigos de barras pero capaz de almacenar mucha más información ya que contiene información tanto en sentido horizontal como vertical. Se trata de un sistema innovador que permite guardar gran cantidad de datos en una imagen muy simple²²⁷. Su funcionamiento consiste en que el teléfono móvil descodifica el Código QR y, en un instante, muestra la información por pantalla si previamente se ha descargado e instalado una de las aplicaciones gratuitas específicas²²⁸. Con una de esas aplicaciones instalada, se hace una foto del código QR con el teléfono móvil y es posible visualizar los datos y guardarlos. Ejemplo de código QR:



<http://bibliotecnica.upc.edu/BRGF/>

El código QR ya lo están utilizando muchas bibliotecas, aunque como siempre su uso tardará un tiempo en generalizarse en nuestro país. Por ejemplo, la Biblioteca Rector Gabriel Ferraté lo usa en los carteles para ofrecer información complementaria. También, como recordatorio de la reserva de una sala de trabajo en grupo. La mayoría de las páginas web de la biblioteca disponen de códigos QR con información de la web y acceso a la web móvil de la biblioteca. Para realizar sugerencias también se pueden usar los códigos QR. La web debe tener un diseño simplificado y minimalista, en el que se reduzca el número de opciones, contenidos y elementos gráficos para hacerlo funcionar con agilidad. En los mostradores de información de la Biblioteca Rector Gabriel Ferraté disponen de códigos QR que llevan al formulario de sugerencias de la web móvil de la biblioteca. Asimismo, la Biblioteca de la Universidad de Bath²²⁹ los ha incluido en los

²²² Biblioteca Rector Gabriel Ferraté de la UPC <http://flas.upc.edu/brgf/>

²²³ Bibliotecas del CSIC <http://bibliotecascsic.uibk.net/>

²²⁴ Portal móvil de la Biblioteca de la UPV <http://bibmobil.upv.es/pm/>

²²⁵ <http://m.bib.us.es/>

²²⁶ <http://m.biblioteca.ua.es/es/>

²²⁷ Más información en: http://bibliotecnica.upc.edu/BRGF/serveis/qr?quicktabs_3=0

²²⁸ *Kaywa Reader, QuickMark Barcode Reader, I-nigma, Bee Tag.*

²²⁹ Ejemplo de registro bibliográfico de un libro del catálogo de la Bath University Library con código QR: <http://library.bath.ac.uk/uhtbin/bath/UB-LIBS/ckey/1678947>

registros del catálogo lo que permite acceder a un mapa de la biblioteca en el que se ve dónde está ubicado ese libro.

Poniendo un código QR en los documentos se puede, por ejemplo, obtener información complementaria como el trailer de una película, una canción de un CD o la presentación del libro de un escritor.

- Biblioteca Verde. No se puede terminar sin mencionar las bibliotecas verdes (*green libraries*, traducción directa del inglés). Se trata de una tendencia a realizar edificios y servicios sostenibles para el medio ambiente. Supone un compromiso de la biblioteca con la sostenibilidad y el medio ambiente en consonancia con las políticas ambientales de las Universidades que cada vez cobra más fuerza.

Por ejemplo, la Biblioteca de la Universidad de Burgos ha implementado un Sistema de Gestión Ambiental según la Norma UNE ISO 14001-2004, cumpliendo el Reglamento EMAS de la Unión Europea. El conjunto de buenas prácticas se denomina la "biblioteca verde"²³⁰. Mantiene una línea de compromiso con el desarrollo sostenible, comprometiéndose en el respeto al medio ambiente y en la eficiencia en el uso de recursos naturales al desarrollar las actividades que le son propias. Su compromiso con el medio ambiente se materializa, entre otras cosas, difundiendo y comunicando la política ambiental; Adaptando las infraestructuras, los procesos y los servicios hacia prácticas respetuosas con el medio ambiente; Cumpliendo con la legislación, reglamentación y disposiciones vigentes en materia ambiental; Ofreciendo formación e información ambiental a los empleados públicos, etc.; Usando con eficiencia los recursos naturales como el agua y la energía.

La biblioteca verde de la Universidad de Burgos, propone reducir el consumo de energía, de agua, de papel, etc.; Reutilizar papel, bolsas y pilas recargables; Reciclar papel, envases de plástico, latas, bricks, pilas y cartuchos de tinta no recargables. Para ello, ofrece todo tipo de contenedores de reciclaje, emplea bolsas de material reciclable y reutilizable, usa equipamiento informático de bajo consumo, empleo de energía renovable, etc. Como servicio a la comunidad universitaria, pide la implicación de los usuarios para que comuniquen cualquier anomalía que pueda afectar al medio ambiente.

Otros ejemplos son la Biblioteca sostenible de la Universidad de Murcia o el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado según el Reglamento Europeo EMAS y la Norma UNE-EN ISO 14001 que ha obtenido la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia.

La sala 24 horas del edificio de la Biblioteca General de la Universidad de Alicante, abierta desde agosto de 2011, dispone de mobiliario sostenible que cuenta con los correspondientes certificados de conformidad con la cadena de custodia de

²³⁰ <http://blogverdebubu.ubu.es/>. Más información en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/ijjca_F_Gestionmedioambiental.pdf&%5d

productos forestales. Esa certificación garantiza a los consumidores que los productos adquiridos proceden de una gestión racional y responsable de la masa forestal en la que se conjugan criterios ambientales, sociales y económicos. Por lo tanto, supone una mejora en la gestión de los bosques y un ejemplo para que se generalicen estas prácticas en los contratos de suministros de la Administración.

VII. DIFUSIÓN DE SERVICIOS

Las Bibliotecas Universitarias hacen un gran esfuerzo para difundir sus servicios pero, aún así, algunos no se conocen o no se les saca al máximo partido. Por ello, es necesario ofrecer contenidos frescos, atractivos y novedosos. Se requiere combinar las técnicas del denominado marketing²³¹ 2.0 con los canales tradicionales de difusión de servicios. Los más empleados son los siguientes:

- "Boca a boca"
- Blogs
- Campus virtual (noticias, avisos...)
- Carta de derechos y deberes: cuya finalidad es regular los derechos y deberes de los usuarios y plasmar el compromiso mutuo que se establece entre la biblioteca y sus usuarios. Suelen presentar los derechos y deberes que la Biblioteca y los usuarios deben cumplir estructurados en los siguientes apartados: espacio e instalaciones, recursos, servicios, personal, tecnologías de la información, etc. Un ejemplo es la Carta de derechos y deberes de la Biblioteca de la Universidad de Alicante²³²
- Cartas de Servicios: permiten dar a conocer los servicios de la biblioteca de una forma transparente y pretenden mejorar la calidad del servicio prestado. De hecho, su objetivo es conseguir la calidad total, es decir la satisfacción completa del usuario. Mediante ellas la biblioteca establece un compromiso con los usuarios ya que incluyen indicadores de calidad que anualmente medirán el grado de cumplimiento. Además, contienen información de carácter general y legal (datos identificativos, servicios ofrecidos, formas de colaborar, normativa del servicio, formas de presentación de quejas y sugerencias), compromisos de calidad, niveles de calidad (plazos, horarios etc.), indicadores de evaluación, información complementaria, direcciones y otros datos de interés. Sirva como ejemplo la carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Alicante²³³ (1ª edición septiembre 2008, 2ª edición prevista para julio 2012 pues ya está aprobada por la Unidad de Calidad de la Universidad de Alicante).
- Cartelería
- Comisiones de usuarios de biblioteca
- Correo electrónico
- Facebook
- Ferias de bienvenida
- Folletos y guías
- GincaNET: actividad dirigida a alumnos de primer o segundo ciclo organizada por la Biblioteca de la Universidad de Alicante en

²³¹ Facebook, Blogs, Twitter, escritorios personalizados como Netvibes, compartir fotos y videos, marcadores sociales, etc.

²³² <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19259/1/D%26D%20espa%C3%B1ol.pdf>

²³³ <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12837/1/CQcas.pdf>

colaboración del Vicerrectorado de Tecnología e Innovación Educativa con motivo de la celebración del Día de Internet. Consiste en la resolución de cuestiones relacionadas con la búsqueda y recuperación de información en diferentes recursos de información en línea, disponibles en la página web de la Biblioteca Universitaria.

- Merchandising (objetos promocionales): bolígrafos, lápices, marcapáginas, etc.
- Página Web
- Radio: por ejemplo el programa "Tinta Sonora" de la Biblioteca de la Universidad Miguel Hernández.
- SMS
- Twitter

VIII. CONSIDERACIONES FINALES

El estudio de los servicios de las bibliotecas universitarias permite poner de relieve las siguientes consideraciones:

- El modelo CRAI impulsado por REBIUN es el patrón a seguir en las Universidades en las que deben integrarse y coordinarse verdaderamente los servicios bibliotecarios, informáticos, audiovisuales y pedagógicos.
- Las bibliotecas, que desde siempre han utilizado e impulsado las TIC en sus servicios, deben estar al tanto de los cambios que se producen pues afectan a la propia supervivencia de la biblioteca como modelo cultural de organización y transmisión de la información y la creación de conocimiento.
- Hoy en día, el espacio de la biblioteca se ve como un espacio de aprendizaje al mismo nivel que las aulas y los laboratorios lo que demuestra el papel activo de la biblioteca en la educación. De esta forma, las bibliotecas universitarias deben posicionarse en el aprendizaje virtual en el marco de las universidades.
- Cada día se observa una mayor relevancia del bibliotecario en la docencia y en las actividades de apoyo a la docencia e investigación.
- Las bibliotecas universitarias cuentan con un amplio catálogo de servicios que debe ir adaptándose y desarrollándose de acuerdo con las necesidades del aprendizaje.
- Flexibilidad de espacios. La biblioteca debe ofrecer distintos ambientes de estudio mediante salas con, por ejemplo, paneles móviles que permiten ampliarlas o reducir las según se necesite en cada momento y, además, perfectamente equipadas. Debe contar con salas mixtas, lugares de socialización, zonas de interrelación, área para el estudio de apuntes en fechas de exámenes, etc. En definitiva, una completa oferta de instalaciones cómodas, con separación de zonas de ruido y zonas de silencio.
- Importancia de la fidelización de usuarios. La clave está en innovar, en idear servicios esenciales para el usuario a través de sus formas y estilos de vida. Es necesario conseguir la satisfacción del usuario, inspirar confianza y mantener un compromiso con el usuario de acuerdo con los servicios ofrecidos. Es más cómodo y económico fidelizar a los usuarios que ya tienen una biblioteca que "atrapar" a otros.
- Se hace necesario explotar las posibilidades de la Web social y la Web móvil para difundir y ofrecer los servicios de la biblioteca

BIBLIOGRAFÍA

ALA-ACRL. *2010 top ten trends in academic libraries: a review of the current literature*. <http://crln.acrl.org/content/71/6/286.full.pdf+html>

ARROYO-VÁZQUEZ, N. Web móvil y bibliotecas. *El profesional de la información*, 2009, marzo-abril, v. 18, n. 2, pp. 129-136. DOI: 10.3145/epi.2009.mar.02

AUCKLAND, M. *Reskilling for Research: An investigation into the role and skills of subject and liaison librarians required to effectively support the evolving information needs of researchers*. Research Libraries UK (RLUK). January 2012 <http://www.rluk.ac.uk/files/RLUK%20Reskilling.pdf>

Bibliotecarios 2.0. Experimentación y aprendizaje. <http://www.nievesglez.com/2010/05/plan-de-marketing-para-bibliotecas.html>

CODINA, Lluís. *Ciencia 2.0: Redes sociales y aplicaciones en línea para académicos* [on line]. *Hipertext.net*, nº 7, 2009. <http://www.upf.edu/hipertextnet/numero-7/ciencia-2-0.html>

ESPAÑA. *Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación*. Boletín oficial del Estado, 2 de junio de 2011, num. 131, p. 54425

GARCIA GÓMEZ, C. Orcid: un sistema global para la identificación de investigadores, *El Profesional de la Información*, marzo-abril, 2012, v. 21, nº 2, p. 210-212. [En línea] <http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/media/pqwf2q5fp6wrp4e0v5q/contributions/1/6/3/7/1637/wk38345t51u7.pdf>

GARRIDO ESTÁN, P. *Diseño de servicios por tipología de usuarios*. Curso de promoción Universidad de Alicante. Septiembre 2007

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. *Gestión de bibliotecas* Murcia: DM, 2002

GONZALEZ FERNÁNDEZ VILLAVICENCIO, N. *Las bibliotecas universitarias en su contexto actual*. [en línea] http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9324/1/Bibliotecas_universitarias.pdf

HANFORD, A. *BBC Deputy Head of Libraries and Archives*, 1994.

HILLER, S. Measure by measure: assessing the viability of the physical library. *The Bottom Line: Managing Library Finances*. 2004, v. 17, n. 4, p. 126 - 131. DOI 10.1108/08880450410567400

Información y documentación: indicadores de rendimiento bibliotecario. Norma ISO 11620 / UNE 50-137

La integración del sistema universitario español en el Espacio Europeo de Educación Superior, Febrero 2003

JÁTIVA MIRALLES, M. V.; GALLO LEÓN, J.P. LibQUAL+™: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. *Boletín de la ANABAD*, 2006, LXI, nº 1, p. 53-74.

LOZANO, R. Las 'TIC/TAC': de las tecnologías de la información y comunicación a las tecnologías del aprendizaje y del conocimiento. *Notas ThinkEPI* 2011, v. 5. 12-01-2011.

MARGAIX, ARNAL, D. Software social para bibliotecas. *Educación y biblioteca*, 2007, nº 161, p. 85-89.

MCCATHIENEVILE, Ch. Movilizando la Web: dónde y cómo vamos hacia una Web móvil. *El profesional de la información*, 2009, marzo-abril, v. 18, n. 2, pp. 121-127. DOI: 10.3145/epi.2009.mar.01

MCDONALD, A. *Creación de Centros de Recursos para el Aprendizaje: Cualidades y recomendaciones. Proyectos recientes en el Reino Unido. Bibliografía selectiva*. Documento de trabajo de REBIUN 2005. [en línea]. <http://www.rebiun.org/doc/z1.pdf>

MILLS, K. *M-Libraries: information use on the move. A report from the Arcadia Programme*. http://arcadiaproject.lib.cam.ac.uk/docs/M-Libraries_report.pdf

PÉREZ, D.; TORN, P. *M-Library in an m-University: Changing Models in the Open University of Catalonia*. Second International m-Libraries Conference, Vancouver, junio 2009.

PINTO, M. Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo. *¿Biblioteca real frente a biblioteca virtual? X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Jerez de la Frontera, 28 al 30 de mayo, 1998*.

REBIUN. *III Plan estratégico REBIUN 2020*

REBIUN. *Anuario estadístico REBIUN 2010*.

http://estadisticas.rebiun.org/cuestionarios/indicadores/indicadores_main.asp

REBIUN. *Centros para el Aprendizaje y la Investigación: un nuevo modelo de biblioteca universitaria*. Mayo 2003.

REBIUN. *Ciencia 2.0: aplicación de la web social a la investigación*, 2011.
http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/sites/Rebiun/pruebaConfig/documentos/Ciencia20_2011.pdf&%5d

REBIUN. *Informe REBIUN de la visita realizada por un grupo de directores de bibliotecas universitarias españolas a bibliotecas americanas*. 16 a 26 de octubre de 2005.

REY MARTIN, C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 2000, nº 3, p.139-153.

RIERA BARSALLO, P. *El servicio de referencia en entornos virtuales: atención de consultas*. Curso en la Universidad de Alicante, 7, 8 y 9 de febrero de 2007.

TORRES-SALINAS, D.; REPISO, R. *Servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación*. [en línea] <http://www.slideshare.net/rrepiso/presentacin-curso-de-vigo-servicios-bibliotecarios-de-apoyo-a-la-investigacin?>