

# Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias

---

**Sanabria Barrios, Daniel**

Buenos Aires: Alfagrama, 2013. 166 págs.

ISBN 978-987-1305-70-4

Como bien señala el autor en la parte introductoria, las bibliotecas y las unidades de información y documentación se encuentran en un contexto cambiante como consecuencia del impacto que tienen las tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad, lo que implica que tanto usuarios reales como potenciales se encuentren con mayor frecuencia en el entorno virtual. A esto, hay que añadir la formación semipresencial y online impartida en muchos programas universitarios de *Library and Information Science* y, en el caso europeo, los cambios que se van a producir en las bibliotecas universitarias como consecuencia de la aprobación de la Directiva 2013/37/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la reutilización del material cultural público custodiado en bibliotecas, archivos y museos (2013), lo que supone la creación de nuevos servicios y productos así como la adquisición de nuevas competencias profesionales en aras de una mejora continua de la unidad de información.

El título de la obra de Sanabria Barrios, docente en la Maestría en Ciencias de la Información de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey, refleja a la perfección el objetivo de la obra: delimitar la relación existente entre las competencias de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias y la calidad de los productos y/o servicios que en estas unidades se ofertan. Para ello, el autor estructura la monografía en cuatro capítulos. En el primero de ellos, "Calidad en productos y servicios de bibliotecas universitarias", se delimita el concepto de calidad tras una profunda revisión de la literatura especializada, siendo el eje central del mismo la percepción de los servicios y productos de la biblioteca por parte del usuario. Asimismo, se aborda la expansión del concepto en otras áreas de conocimiento y los problemas o barreras detectados para introducir la calidad en la Bibliotecología y Ciencias de la Información (área también conocida como Biblioteconomía

**Silvia Cobo Serrano.**

Universidad Complutense de  
Madrid. Facultad de Ciencias de la  
Documentación. Investigadora en  
formación FPU  
Madrid - España.  
s.cobo@ucm.es

Cómo citar este artículo: COBO SERRANO, Silvia. Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 2013, vol. 36, n° 2, pp. 153-154.

Recibido: 2013-07-06 / Aceptado: 2013-08-30

o Ciencias de la Información y Documentación), entre las que se pueden encontrar la llegada tardía del concepto o la falta de medios para realizar una medición de la misma debido a los recortes presupuestarios de las bibliotecas. Además, Sanabria Barrios aborda en varios epígrafes la calidad de los productos en las bibliotecas universitarias y la calidad de los servicios en estas mismas unidades, siendo necesario delimitar el concepto de *producto* y de *servicio* mediante una revisión de la literatura científica. Como consecuencia, el autor elabora una clasificación en la que incluye los principales productos y servicios en bibliotecas y unidades de información académicas.

El segundo capítulo, “Desarrollo de las competencias del bibliotecario”, tiene una estructura interna bastante parecida al capítulo anterior. El autor realiza una revisión bibliográfica con la intención de identificar aquellas características comunes que permitan delimitar el concepto de competencia, cuya base principal es el triángulo formado por los conocimientos, las habilidades y la actitud del personal de bibliotecas universitarias. De forma complementaria, se hace un breve recorrido del concepto hasta su inclusión en el ámbito bibliotecario en el año 1983, poniendo de manifiesto el interés de las asociaciones profesionales por identificar competencias en las unidades de información y documentación, que son periódicamente revisadas de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Otros aspectos significativos del capítulo son la clasificación de competencias (competencias por funciones, competencias transversales o genéricas,...) y los métodos para evaluar las competencias profesionales: entrevistas, tests, opinión de los usuarios, observación,...

El siguiente capítulo está dedicado a las “Competencias y calidad en productos/servicios”, contenido fundamental y base de la monografía. Del análisis de la literatura en nuestro ámbito de conocimiento sobre la relación entre las competencias y la calidad se desprende que es una relación implícita u obvia; es decir, las competencias adquiridas por los bibliotecarios garantizan el desarrollo de productos y servicios de máxima calidad, ya que las competencias están presentes en la formulación de los programas de las asignaturas universitarias.

Por otro lado, son altamente destacables las tablas elaboradas por el autor en este capítulo. Por ejemplo, es significativa la tabla en la que se resumen las principales

investigaciones sobre la relación *competencia-calidad* durante el periodo 1993-2009, incluyendo el método de la investigación, el lugar, la muestra de población consultada y el servicio o producto de la biblioteca que es objeto del análisis, entre otros parámetros. Asimismo, destaca la tabla número 7 en la que se estudia la frecuencia de aparición de las competencias identificadas tras realizar un análisis de los trabajos científicos en nuestra área de conocimiento, posicionándose en los primeros puestos las competencias relativas a la cortesía, el conocimiento, la disponibilidad y la rapidez. Con respecto a las tablas sobre las competencias generales y específicas, se indican aquellas que son producidas por asociaciones profesionales así como otras mencionadas por autores individuales que son agrupadas temáticamente”.

En el último capítulo, “Modelo de competencias del personal de bibliotecas universitarias”, el autor clasifica y define las entidades (biblioteca u otra unidad de información y documentación, los usuarios y, por último, los bibliotecarios) y las interrelaciones entre estas entidades y el contexto en el que se producen: académico, institucional, sociocultural o tecnológico.

La obra de Sanabria Barrios incluye un pequeño glosario temático y tanto las figuras como las tablas presentadas son aclaratorias y sintéticas. Otra consideración importante y de gran utilidad para los profesionales y estudiantes de Bibliotecología es el anexo, verdadero ejemplo de determinación de competencias de los recursos humanos de bibliotecas universitarias en relación a los productos y servicios de las mismas.

Finalmente, se puede indicar que la monografía se basa en una investigación profunda -dada la numerosa bibliografía consultada e incluida al final de cada capítulo-, utiliza un lenguaje claro y su lectura resulta amena y fácil incluso para personas ajenas a nuestro ámbito de conocimiento.

## Referencias

Directiva 2013/37/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 por la que se modifica la Directiva 2003/98/CE relativa a la reutilización de la información del sector público. Diario Oficial de la Unión Europea L 175 de 27/06/2013. Disponible el 5 de julio de 2013, de < <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:175:0001:0008:ES:PDF>