

La biblioteca institucional en la Carrera de Obstetricia: Uso y satisfacción del estudiante**The institutional library in the Obstetrics Career: Use and student satisfaction**

DOI:10.34117/bjdv6n9-284

Recebimento dos originais: 01/09/2020

Aceitação para publicação: 14/09/2020

Sara Rosa Céspedes-GrandaMagister en Gerencia Clínica en Salud Sexual y Reproductiva por la Universidad de Guayaquil,
Ecuador

Institución: Carrera de Obstetricia-Universidad Central del Ecuador

Dirección: Iquique N14-121 y Sodiro – Itchimbia, Sector El Dorado, Ecuador

E-mail: s.cespedes@uce.edu.ec

Santiago Vasco-Morales

Doctorando de la Facultad de Medicina de Ribeirão Preto por la Universidad São Paulo, Brasil

Institución: Carrera de Obstetricia-Universidad Central del Ecuador

Dirección: Iquique N14-121 y Sodiro – Itchimbia, Sector El Dorado, Ecuador

E-mail: snvasco@uce.edu.ec

Paola Cristina Toapanta-Pinta

Doctorando de la Facultad de Medicina de Ribeirão Preto por la Universidad São Paulo, Brasil

Institución: Carrera de Obstetricia-Universidad Central del Ecuador

Dirección: Iquique N14-121 y Sodiro – Itchimbia, Sector El Dorado, Ecuador

E-mail: ptoapanta@uce.edu.ec

RESUMEN

Para un mejor aprendizaje los estudiantes demandan de información adecuada; es conocida la evolución de la biblioteca desde un repositorio de documentos impresos hacia electrónicos y la mejor manera de evaluar su calidad se basa en la satisfacción de los usuarios. El objetivo fue determinar el uso y la satisfacción de los estudiantes con los servicios de la biblioteca. Se realizó un estudio transversal, mediante análisis multivariado de una encuesta validada a los estudiantes de la Carrera. El 94,8% de estudiantes acuden a la biblioteca, para uso de internet, del material de la biblioteca, y para trabajar con su propio material. La mayoría mostró satisfacción con los servicios prestados y consideran muy importante aumentar el número de computadores, y el fondo bibliográfico. Para mejorar la calidad de la biblioteca hay que atender la demanda de tecnología y oferta de acceso a material bibliográfico en línea.

Palabras-clave: Biblioteca universitaria, Evaluación, Satisfacción.

ABSTRACT

For a better learning the students demand of adequate information; the evolution of the library is known from a repository of printed documents to electronic ones and the best way to evaluate its quality is based on the satisfaction of the users. The objective was to determine the use and satisfaction of the students with the services of the library. A cross-sectional study was carried out, using a multivariate analysis of a survey validated to the students of the Career. 94.8% of students go to the library, for internet use, library material, and to work with their own material. The majority

showed satisfaction with the services provided and consider it very important to increase the number of computers and the bibliographic collection. To improve the quality of the library, it is necessary to meet the demand for technology and offer access to bibliographic material online.

Keywords: Library Schools, Evaluation, Personal Satisfaction.

1 INTRODUCCIÓN

Los estudiantes demandan de información adecuada dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje (Salvo et al., 2015), por tanto la biblioteca universitaria debe constituirse como un espacio que brinde las facilidades para acoplar el conocimiento adquirido en el aula, con bases científicas actualizadas, requiriendo de la interacción con las personas custodias de los documentos sean libros, revistas o tecnología.(Llano, Acosta, Conde, Bernal, y Manso, 2010)

Se debe destacar que los servicios de las bibliotecas han evolucionado, desde un repositorio de escritos y textos impresos a un sin fin de documentos electrónicos; además, se debe promover la participación de la biblioteca en el plan de estudios, para facilitar la aproximación del estudiante al conocimiento, evitando dispersiones y sobrecargas innecesarias. (Swanberg, Engwall, y Mi, 2015)(Simons, Davidson, y Forrest, 2015)

La mejor manera de evaluar la calidad de un servicio se basa en el nivel de satisfacción de los usuarios, y su opinión. En el caso de la Biblioteca universitaria está íntimamente relacionada con la disponibilidad de información y el desempeño del profesional que atiende, (Pérez, Lores, Pérez, Cruz, y Díaz, 2014) incluyendo su capacidad de conocimiento del material disponible y el apoyo brindado al estudiante durante su búsqueda de información(Mazure y Alpi, 2015).

El objetivo de este estudio fue determinar el uso y la satisfacción de los estudiantes con los servicios de la biblioteca en la carrera de Obstetricia.

2 METODOLOGÍA

Estudio transversal, descriptivo y analítico, en fuente secundaria.

Antecedentes: Conforme al Proyecto de Autoevaluación de la Carrera de Obstetricia de la Universidad Central del Ecuador, se requería información acerca de la biblioteca institucional. Luego de una revisión bibliográfica, por consenso se decidió aplicar un cuestionario adaptado del instrumento publicado en el artículo: Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, que está bajo licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional; y permite copiar y adaptar el material, siempre y cuando se reconozca y cite la fuente (Arias y Martín, 2008) al que se añadieron preguntas para evaluar la satisfacción con: servicios, atención del personal, disponibilidad de información, apreciación acerca

del ambiente, y se solicitó recomendaciones para mejorar el servicio integral de la biblioteca. Para determinar la idoneidad de la encuesta, se hizo un estudio piloto. El proceso de validación cumplió los siguientes pasos:

1. Validación del contenido y de criterio, mediante análisis de los instrumentos publicados y el criterio de los integrantes de la comisión de autoevaluación.
2. Validación del constructo, mediante análisis discriminante de la matriz de correlaciones producto de las respuestas en el estudio piloto.
3. Análisis de la consistencia interna, mediante el alfa de Cronbach;

Se eliminó una pregunta, referente al manejo del catálogo de textos, puesto que los estudiantes no lo conocían.

Establecida la validez, se aplicó la encuesta a todos los estudiantes matriculados en el periodo académico 2016-2016, previa socialización del objetivo y utilidad de los resultados, garantizando su confidencialidad. Se elaboró un informe mediante estadística descriptiva que fue presentado a las autoridades.

Materiales: Considerando que los resultados ya fueron presentados públicamente, se requirió únicamente la autorización del Consejo de Carrera, para el uso de esta base de datos. El análisis estadístico se realizó con el programa R Project for Statistical Computing V.3.3.1(2016), para Mac.

Análisis de Datos: Para el análisis inferencial se trabajó con los datos de los estudiantes que respondieron SI al uso de la biblioteca. Las variables se clasificaron como continuas, nominales, dicotómicas o de intervalo. Tomando en cuenta la frecuencia de uso se clasificó a los estudiantes en dos grupos:

1. Usuarios Frecuentes; a quienes acudían diaria o semanalmente
2. Usuarios; a los que acudían quincenal, mensual u ocasionalmente.

Para la primera parte del análisis se aplicó un modelo de regresión logística binaria, para estimar el uso de la biblioteca, en cada grupo. Para determinar el nivel de satisfacción en el resto de los indicadores se utilizó una escala de Likert, calculando las proporciones de cada ítem y aplicando la prueba Chi-cuadrado de Pearson.

3 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Del total de estudiantes encuestados N= 352, correspondieron al primer semestre 26.1% (n=92), segundo semestre 18.7% (n=66), tercer semestre 11.93% (n=42), cuarto semestre 14.2 % (n=50), quinto semestre 13.9 % (49), sexto semestre 15% (n=53).

En el uso de la biblioteca respondieron SI: 94.8% (n=334), NO 5.1% (n=18). Entre los motivos de los estudiantes que NO usaban la biblioteca, el 1,1 % (n=4) indicó inscripción en revistas On-Line, en el 1,1% (n=4) el horario no se ajusta a sus necesidades, el 0.9% (n=3) no encuentran lo que buscan y el 1,9% (n= 7) está inconforme con la atención. Los Usuarios Frecuentes correspondieron al 57.2% (n=191), los Usuarios 42.8% (n= 143).

Para determinar la verdadera asociación del tipo de usuario con el uso de la biblioteca, se elaboró un modelo de regresión logística binaria (Tabla 1), donde se presenta únicamente el OR de cada variable, ajustado para el modelo en su conjunto. Por tratarse de un modelo estimativo no se requirió análisis de residuos ni estimar la capacidad predictiva del mismo.

Tabla 1 Estimación del uso de la biblioteca en los grupos de usuarios

	OR	IC 95%	P
Trabajar en grupo	1,23	(0,76-2,29)	0,31
Servicio de Internet	2,49	(1,44-4,35)	0,001*
Material de la Biblioteca	1,96	(1,22-3,19)	0,005*
Préstamo externo	1,46	(0,87-2,48)	1,14
Trabajar con su Material	1,67	(1,0-2,70)	0,03*

*Asociación con Usuario Frecuente

De los estudiantes que utilizan los servicios de la biblioteca, el 35% (n=117) acuden para uso del internet, servicio preferido de los Usuarios Frecuentes. El 64.3% (n=215) para utilizar el material de la biblioteca, y el 50% (n= 167) para trabajar con su propio material. Para estas actividades, no se encontró asociación con el uso de acuerdo al tipo de usuario (Tabla 2); el 35.3% de estudiantes (n=118) acuden para trabajo en grupo, y para préstamo externo de libros, 35.9% (n=120). Estudios indican que, la demanda del préstamo externo de libros está perdiendo vigencia, debido a la utilización del material de la biblioteca dentro de sus instalaciones y el advenimiento de las tecnologías de información y comunicación. En cuanto a la realización de trabajos en grupo, podría relacionarse con falta del espacio físico adecuado para esta actividad. Los expertos indican que a la biblioteca deben sumarse nuevos espacios como salas de trabajo en grupo con capacidad para 8 a 12 estudiantes, con el objetivo de viabilizar el trabajo compartido en el complemento del aprendizaje, metodología que es utilizada por muchas asignaturas.(Martin Gavilán, 2009)

Llama la atención el desconocimiento de algunos de los servicios que la biblioteca brinda al usuario, como el catálogo (mencionado en la sección IV); lo que muestra la necesidad de planificar estrategias de información más adecuadas, criterio similar al manifestado por otros estudios que indican que la promoción y divulgación permanentes de los servicios prestados además

Brazilian Journal of Development

de necesidad, es una responsabilidad esencial del bibliotecario y la institución, ya que siempre existen diferentes grados de desconocimiento de los mismos.(Llano et al., 2010)

Tabla 2 Satisfacción con los Servicios de la Biblioteca

Servicios de la Biblioteca	Escala de Likert	N (usuarios frecuentes)	%	N (usuarios)	%	Chi cuadrado
Área de computadoras	1.Insatisfecho	10	3	46	13.8	<0,01
	2. Satisfecho	107	32.1	62	18.6	
	3.Muy satisfecho	56	16.8	23	6.9	
	4.No conoce	17	5.1	12	3.6	
Consulta de textos	1.Insatisfecho	3	0.9	15	4.5	<0,01
	2. Satisfecho	107	32.1	69	20.7	
	3.Muy satisfecho	76	22.8	43	12.9	
	4.No conoce	5	1.5	16	4.8	
Consulta de revistas	1.Insatisfecho	11	3,3	22	6,6	<0,01
	2. Satisfecho	113	33,8	65	19,5	
	3.Muy satisfecho	44	13,2	32	9,6	
	4. No conoce	23	6,9	24	7,2	
Instrucción a usuarios sobre las fuentes de información	1.Insatisfecho	14	4.2	42	12.6	<0,01
	2. Satisfecho	109	32.7	59	17.7	
	3.Muy satisfecho	44	13,2	20	6	
	4.No conoce	24	7.2	21	6.3	

Los Usuarios Frecuentes, mostraron mayor satisfacción en los diferentes parámetros evaluados con diferencia significativa; el objetivo de la existencia de la biblioteca universitaria es garantizar el acceso a información adecuada (Universidade da Coruña, 2005). Autores indican que la disponibilidad de herramientas, recursos y servicios no es suficiente como marcador de calidad, por tanto, es primordial monitorear periódicamente la satisfacción de los usuarios e instaurar estrategias de mejora basadas en estos indicadores y no en suposiciones. (Hernández, 2011) (Madrid, 2002)

Tabla 3 Satisfacción con el personal de la biblioteca

Personal de la Biblioteca	Escala de Likert	N (usuarios frecuentes)	%	N (usuarios)	%	Chi cuadrado
Atención amable y personalizada	1.Insatisfecho	15	4,5	32	9,6	<0,01
	2. Satisfecho	86	25,7	78	23,4	
	3.Muy satisfecho	90	26,9	33	9,9	
Interés en atender sus inquietudes	1.Insatisfecho	12	3,6	34	10,2	<0,01

	2. Satisfecho	81	24,3	71	21,3	
	3.Muy satisfecho	98	29,4	37	11,1	
Conocimiento y capacidad para solucionar su necesidad de información	1.Insatisfecho	13	3,9	31	9,3	<0,01
	2. Satisfecho	90	26,9	74	49,1	
	3.Muy satisfecho	88	26,3	38	37,7	

La atención amable y personalizada (Tabla 3) obtuvo el menor resultado; es importante anotar que parte de la excelencia del servicio de la biblioteca universitaria es responsabilidad del personal, que se vuelve indispensable respecto a la calidad no solo de la biblioteca, sino de todo el sistema universitario(Ramos, 2020); por tanto no es suficiente que el bibliotecario sea experto en el manejo de la información; se necesita además su ayuda para que el usuario adquiera habilidades de búsqueda y recuperación de la información, con amabilidad, empatía y eficiencia.(Verde, 2014). El perfil del bibliotecario ha cambiado de un facilitador de libros a un agente constructor de información para lo cual debe adquirir conocimiento, destreza y aptitud.(Fernández-Ramos, 2014) (Allendez, 2004)

Existe diferencia significativa entre los grupos, respecto a la satisfacción con la disponibilidad de la información. El 28,5% de los estudiantes está muy satisfecho respecto al fondo bibliográfico para cubrir sus necesidades de información, el 26,7% con los sitios de internet como ayuda para encontrar la información que requieren y solo el 19,5% con la sencillez del acceso a la información para utilizarla en su aprendizaje. Las actuales funciones de las bibliotecas universitarias son: organizar, analizar y presentar el conocimiento de forma accesible para que los usuarios puedan consultar los recursos obteniendo el máximo de información, en beneficio de su formación profesional(Albornoz et al., 2007) (Najafi, Atashpour, y Zare-Farashbandi, 2014); por tanto se deben formular estrategias ya que, cuanto más dirigidos y adecuados son los servicios y productos, mayor será la satisfacción de los usuarios. (Zamudio, Cardoso, y Santos, 2005).

Tabla 4 Apreciación del ambiente de la biblioteca

Ambiente	Escala de Likert	N (usuarios frecuentes)	%	N (usuarios)	%	Chi cuadrado
¿Considera un espacio cómodo y agradable?						
	1. No	6	4,5	15	9,6	0,02
	2. Algo	90	25,7	65	23,4	
	3.Si	95	26,9	63	9,9	
¿Es un espacio para estudio, aprendizaje o investigación?						
	1. No	2	0,6	17	5,1	<0,01
	2. Algo	81	24,3	64	19,2	
	3.Si	108	32,3	62	18,6	
¿La iluminación es adecuada?						
	1. No	2	0,6	11	3,3	<0,01

	2. Algo	79	23,7	66	19,8	
	3.Si	110	32,9	66	19,8	
¿La ventilación es adecuada?	1. No	8	2,4	31	9,3	<0,01
	2. Algo	93	27,8	66	19,8	
	3.Si	90	26,9	46	13,8	
¿El mobiliario es adecuado?	1. No	12	3,6	22	6,6	<0,01
	2. Algo	77	23,1	70	21,0	
	3.Si	102	30,5	51	15,3	

La mayoría de los estudiantes consideran al espacio físico como adecuado (Tabla 4) para el estudio, aprendizaje o investigación; pues, la biblioteca además debe brindar la facilidad para ampliar, corregir, y/o complementar el aprendizaje con las condiciones ambientales apropiadas para los usuarios, el personal, las colecciones y los recursos. (Silva Santos, Andrade da Silva, Moreira, Rosa Ribeiro, & Souza Santos, 2020)

Entre las recomendaciones de los estudiantes para mejorar el servicio integral de la Biblioteca, el 77,4% de estudiantes consideran muy importante aumentar y actualizar el fondo bibliográfico, y precisamente su renovación debe ser constante, tanto por los cambios en la forma de los documentos como por los avances científicos; el monitoreo de las necesidades de los usuarios sirve para establecer estrategias de gestión en el desarrollo de una colección de obras bien seleccionadas y organizadas, destinada a cubrir las perspectivas de los usuarios, incluyendo la expansión digital. (Llobet, 2011) (Anónimo, 2016) (Saunders, 2015)

El 68.8% de los estudiantes indica que es muy importante aumentar el número de computadores con acceso a internet, en la actualidad las bibliotecas se están convirtiendo en electrónicas o digitales.(Pereira Rodriguez, Pulgarín Guerrero, & Pérez Pulido, 2019). Al momento de incluir los recursos web el mayor obstáculo es el costo que conlleva adquirir tecnología, comenzando por equipos informáticos tanto para el personal como para la consulta de los usuarios, y una conexión a internet óptima y permanente, además disponer de mayor espacio físico y del recurso humano(Domínguez, 2008).En el año 2015 se realizó una investigación donde los estudiantes de ciencias médicas, a pesar del acceso a la tecnología como iPad y teléfonos inteligentes, preferían su laptop o computadora de escritorio para realizar consultas en línea, pero durante los primeros años de formación preferían la ayuda personalizada del bibliotecario.(Richardson, Bouquin, Tmanova, y Wright, 2015)

El 69.6% de estudiantes solicitan aumentar el horario de atención, la biblioteca presta servicio de 8:00 a 16:30, sin embargo, las actividades de los estudiantes culminan a las 19:00 y puede ser el motivo de esta necesidad, ya que requieren de un lugar de permanencia, que les permitiría aprovechar los recursos durante los intervalos.

El 69% de usuarios solicitan atención más personalizada, demandando una relación directa con el bibliotecario, que no solo facilita sino amplia la perspectiva inicial con materiales y recursos(Latorre y Sanchis, 1998).

El 55.5% de estudiantes consideran muy importante aumentar el espacio físico, aunque mostraron satisfacción con el mismo, Saunders (2015) indicó que, dentro de las evaluaciones y los planes estratégicos de mejoramiento de la calidad de bibliotecas, la segunda prioridad es el espacio físico. En los últimos años existe la tendencia a reducir el espacio utilizado en los textos y documentos impresos, debido al aumento de la colección digital, a cambios en el modelo de enseñanza-aprendizaje y de la conducta de uso de libros impresos por estudiantes y docentes. Hay quienes manifiestan que la colección impresa debe remplazarse por la biblioteca digital y el espacio físico transformarse en un espacio exclusivo de estudio y trabajo para el estudiante sea individual o de grupo(Choy y Goh, 2016).

El 54% de estudiantes considera muy importante mejorar la capacitación para el uso de servicios de la Biblioteca, como reporta la bibliografía esto optimizará los recursos disponibles(Anónimo, 2016).

Para el 48% de los estudiantes es muy importante aumentar el personal; la biblioteca, cuenta con un solo profesional, lo que indicaría que para los usuarios es más importante la capacidad o competencias del bibliotecario.

4 CONCLUSIONES

En este estudio se determinó que, a pesar de las diferencias en los grupos estudiados, ambos se muestran satisfechos y muy satisfechos con los servicios integrales de la biblioteca.

El atractivo por la tecnología y la amplia oferta de acceso a material bibliográfico en línea hace que se prefiera los servicios virtuales, y se aumente su requerimiento. Para el estudiante de obstetricia es un sitio de estudio y permanencia que le permite trabajar solo con su material, y demanda la atención de personal calificado con capacidad de guiar en la búsqueda del material bibliográfico requerido.

REFERENCIAS

Albornoz, S., Corda, M. C., Gamba, V., Piovani, J. I., Pisarello, R. Z., y Ristuccia, C. (2007). Búsqueda de la información y uso de la Biblioteca por parte de los investigadores de humanidades : un estudio de caso en la Universidad Nacional de la Plata. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 30(1), 73–92.

Allendez, M. (2004). El impacto de las nuevas tecnologías en la competencia laboral del

Brazilian Journal of Development

bibliotecario del siglo XXI. *Revista de Bibliotecnología y Ciencias de La Información.*, 5(17), 25–35.

Anónimo. (2016). Servicios Bibliotecarios. *Servicios a Los Usuarios*, 24. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Arias, A., y Martín, J. S. (2008). Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. *Revista Española de Documentación Científica*, 31(3), 413–431.

Choy, F. C., y Goh, S. N. (2016). A framework for planning academic library spaces. *Library Management*, 37(1–2), 13–28. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2016-0001>

Domínguez, L. (2008). Los usuarios, internet y el bibliotecario, estudio de usuarios sobre recursos en línea. *Información, Cultura y Sociedad*, 18(18), 56–76.

Fernández-Ramos, A. (2014). El papel de las bibliotecas en el acceso a recursos web de calidad. *Articulo*, 19, 115–129. <https://doi.org/10.1590/S1413-99362014000100008>

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34, 349–368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Latorre, Z., y Sanchis, E. (1998). La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas. *6as Jornadas Españolas de Documentación*, 1–7.

Llano, A., Acosta, T., Conde, E., Bernal, M., y Manso, E. (2010). Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. *Gaceta Médica Espirituana*, 9(2), 64–69. <https://doi.org/10.3305/nh.2013.28.sup4.6783>

Llobet, J. (2011). El fondo de la biblioteca: perspectivas y horizontes. *Biblioteconomia i Documentació*, 27. <https://doi.org/10.1344/105.000001796>

Madrid, I. (2002). Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. *Información, Cultura y Sociedad*, (6), 103–113.

Martin Gavilán, C. (2009). *Planificación de edificios de bibliotecas : instalaciones y equipamientos Preservación y conservación de materiales*.

Mazure, E., y Alpi, K. (2015). Librarian readiness for research partnerships. *Journal of the Medical Library Association : JMLA*, 103(2), 91–95. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.103.2.007>

Najafi, N., Atashpour, B., y Zare-Farashbandi, F. (2014). Comparison of Iranian National Medical Library with digital libraries of selected countries. *Journal of Education and Health Promotion*, 3(1), 109. <https://doi.org/10.4103/2277-9531.145897>

Pereira Rodriguez, M. E., Pulgarín Guerrero, A., & Pérez Pulido, M. (2019). Perspectiva sobre o uso da biblioteca digital b-on pelos docentes do ensino superior – o caso do Instituto Politécnico de Castelo Branco. *Brazilian Journal of Development*, 5(6), 7259–7273. <https://doi.org/10.34117/bjdv5n6-207>

Pérez, A., Lores, A., Pérez, Cruz, L., y Díaz, Y. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577–592.

Ramos, A. R. (2020). A transformação da informação em conhecimento – Uma trajetória possível e aplicável na Biblioteca Escolar. *Brazilian Journal of Development*, 6(3), 13995–14001. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n3-317>

Brazilian Journal of Development

Richardson, J., Bouquin, D., Tmanova, L., y Wright, D. (2015). Information and informatics literacies of first-year medical students. *Journal of the Medical Library Association : JMLA*, 103(4), 198–202. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.103.4.008>

Salvo, I., Mwoka, M., Kwaga, T., Rukundo, P., Ernest, D., Osaheni, L., ... de Sousa, A. M. (2015). Open access, open education resources and open data in Uganda. *The Pan African Medical Journal*, 21, 129. <https://doi.org/10.11604/pamj.2015.21.129.6325>

Saunders, L. (2015). Academic Libraries ' Strategic Plans : Top Trends and Under-Recognized Areas.

Silva Santos, L., Andrade da Silva, L. R., Moreira, M. de F. de J., Rosa Ribeiro, R. M., & Souza Santos, T. (2020). O sistema de bibliotecas da UEFS e a ressignificação do serviço de referência. *Brazilian Journal of Development*, 6(3), 15959–15965. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n3-462>

Simons, M., Davidson, A., y Forrest, K. (2015). New roles for librarians in clinical education. *The Clinical Teacher*, 12(6), 423–425. <https://doi.org/10.1111/tct.12330>

Swanberg, S., Engwall, K., y Mi, M. (2015). Continuing education for medical students: a library model. *Journal of the Medical Library Association : JMLA*, 103(4), 203–207. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.103.4.009>

Universidade da Coruña. (2005). Informe de autoevaluación Servicio : Biblioteca Universitaria.

Verde, M. (2014). La percepción del personal de las Bibliotecas respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. *Información, Cultura y Sociedad*, s/v(31), 67–83.

Zamudio, M., Cardoso, M., y Santos, W. (2005). El uso de SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de formación: El caso de la biblioteca del IPEN, 28(2), 177–191.