



Temas de Biblioteconomía

# La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios

Autor: César Martín Gavilán

Fecha: 02/11/08

## El concepto de calidad

El concepto de “calidad” nació a finales del siglo XIX en el entorno de los productos industriales. Con el paso de los años su definición ha ido evolucionando y enriqueciéndose con nuevas perspectivas y puntos de vista. La calidad como conformidad, la calidad como satisfacción de las expectativas del cliente, la calidad como valor en relación al precio, la calidad como excelencia ...

En este sentido, el panorama de la calidad ha cambiado de manera espectacular desde principios del siglo pasado hasta la Calidad Total y la búsqueda de la excelencia en la actualidad, el concepto más genérico e integrador de todas las formas de entender la calidad.

En Europa, frente a EEUU, la introducción de las técnicas de la calidad es tardía, consolidándose desde finales de los años cincuenta y principios de los años sesenta, todo como consecuencia de las relaciones comerciales con los EEUU. Incluso al principio de los años 80 pocos gestores tenían la calidad como un asunto prioritario. La calidad era considerada un tema de inspección y de corrección de los errores detectados más que un tema que requiere proactividad y mucha atención en la concepción y gestión de los procesos de producción para eliminar de raíz la aparición de errores.

Los mecanismos que aseguran la calidad intentan definir cómo funcionará un proceso para garantizar una calidad homogénea determinada de un producto o servicio. Pero la rápida evolución de la tecnología y de los gustos y las necesidades de los clientes y la presión de la competencia ha hecho patente que la supervivencia de las empresas esté ligada a la mejora continua de sus productos y servicios, es decir a la implantación de sistemas de gestión de la calidad total (TQM, Total Quality Management), donde se precisa el compromiso de todos los recursos humanos de la organización para hacer bien las cosas buscando la excelencia.

Las instituciones tienen que definir su propósito en su misión y en sus objetivos, y demostrar la calidad en términos de cómo los conseguirán.

La sobria definición de calidad que nos proporciona la norma UNE-EN-ISO 9000:2005 dice que la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”. En este contexto, inherente hace referencia a que las características son rasgos diferenciadores permanentes, en contraposición a “asignados”. Un requisito es “una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

La norma UNE-EN\_ISO 9000:2005 ofrece un amplio abanico de definiciones de términos relativos a la calidad:

- *Cliente*: un cliente es una organización o persona que recibe un producto (por ejemplo, un consumidor, un usuario final, un beneficiario o un comprador. Un cliente puede ser interno o externo a la organización.
- *Producto*: es el resultado de un proceso. La ISO los clasifica cuatro categorías genéricas:
  - Servicios (por ej. transporte)
  - Software (por ej. programas de ordenador)
  - Hardware (por ej. la mecánica de un motor)
  - Materiales procesados (por ej. lubricante)
- *Proceso*: el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan que transforman elementos de entrada en resultados.
- *Satisfacción del cliente*: es la percepción que éste tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

En resumen, a través de los años, se ha alcanzado un concepto moderno de calidad que se caracteriza por lo siguiente:

- Los productos y servicios tienen calidad cuando satisfacen las necesidades o expectativas de los clientes.
- La calidad real es la que percibe el cliente como resultado de la comparación del producto o servicio con otros y con sus propias expectativas.
- La calidad es dinámica, y lo que hoy satisface al cliente, mañana deja de hacerlo.

En todo caso, la calidad es una construcción social y es siempre relativa.

## **La gestión de la calidad**

La gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas que se ponen en marcha con el fin de dirigir y controlar la calidad en una organización. De hecho, la medición y evaluación de la calidad de los organismos se ha convertido en una actividad prioritaria no únicamente en el sector industrial sino que esta es también cada vez más significativa dentro del ámbito de los organismos públicos y las empresas de servicios.

En el desarrollo de sus sistemas de calidad, las organizaciones han seguido tres enfoques básicos: el de los consultores, el de la normalización y el de los premios.

- *Consultores*: Cuando las organizaciones recurren a los consultores aplican las filosofías, los métodos y los instrumentos técnicos propuestos por los expertos o gurús de la calidad.
- *Normalización*: En el enfoque de la normalización, las entidades optan por seguir una normativa internacional reconocida (la serie de normas ISO 9000) que establecen un conjunto de requisitos que hay que estar en disposición de demostrar para obtener la correspondiente certificación.
- *Premios*: La vía de los premios tiene nombre propio en cada área geográfica. Muchos organismos gubernamentales han emprendido acciones para animar a las organizaciones a mejorar la calidad, estableciendo, por ejemplo, premios de reconocimiento a las empresas que logran unos determinados estándares.

En Europa, el modelo de excelencia para gestionar la calidad es el modelo EFQM, diseñado por la European Foundation for Quality Management (EFQM). Esta entidad sin ánimo de lucro fue fundada en 1988 por 14 de las empresas europeas más importantes y cuenta con el soporte de la Comisión Europea. El EFQM es un modelo ampliamente difundido que a menudo se ha contrapuesto al enfoque con las normas ISO 9000, puesto que va más allá de la aplicación de las normas de certificación (que representarían los “mínimos”) y hace un planteamiento enfocado a la autoevaluación y mejora continua.

De una manera u de otra, los tres enfoques de la calidad son complementarios y no excluyentes. En todos tiene una importancia fundamental los procesos y muchos autores sugieren que la norma ISO 9000 es el primer paso importante hacia la implementación de otras iniciativas de calidad más integrales y sistémicas. Así pues, la implementación de las normas ISO 9000 es una de las maneras posibles de gestionar la calidad en una organización, pero no es la única y existen otros instrumentos que, bien aplicados, pueden ayudar a alcanzar un nivel de calidad similar al que proporciona la metodología propuesta por la ISO. Sin embargo ha existido (sobre todo durante los años 90 del siglo XX) un antagonismo entre estos dos enfoques de la gestión de la calidad: el aseguramiento de la calidad y la búsqueda de excelencia. Las certificaciones de calidad por un lado y los premios a la excelencia por otro, parecían que competían para demostrar quién de los dos bandos poseía la verdadera fórmula de la “Calidad” con mayúsculas.

## **Los principios de la calidad total**

La gestión de la calidad total es una forma de gestionar las organizaciones centrándose en la calidad. Es el proceso de mejora continua que tiene por objeto identificar, satisfacer y anticiparse a las necesidades de los clientes. La

TQM contempla todas las actividades y a todas las personas de la organización (no sólo aquellas que directamente afectan al producto o al servicio) y se puede considerar también como una filosofía de gestión que sitúa la calidad en el centro de todas las actividades, y guía un proceso de cambio diseñado para reordenar la misión, cultura y prácticas de trabajo para conseguir la mejora continua de la calidad.

La gestión de la calidad total se basa en unos principios. A continuación se enumeran los ocho mencionados por la norma UNE-EN-ISO 9000:2005.

1. Orientación al cliente: Una organización está orientada al cliente cuando promueve un contacto directo con los clientes, recopila información sobre sus expectativas, determina la calidad requerida por el cliente y difunde esta información dentro de la organización con el objetivo de hacer bien a la primera aquello que el cliente necesita y tiene en cuenta que todas las personas son al mismo tiempo proveedores y clientes internos o externos de otras personas.
2. Liderazgo: El liderazgo se manifiesta con el compromiso de la alta dirección y en su participación activa con el establecimiento de buenos canales comunicativos y facilitando los recursos necesarios.
3. Trabajo en equipo: Una buena organización está basada en la gente, es necesario que esté bien formada y se implique y disponga de habilidades para ser utilizadas en beneficio de la organización y con suficiente capacidad de maniobra para tomar decisiones.
4. Procesos: Los procesos son actividades, o conjuntos de actividades que, con el consumo de recursos añaden valor y suministran productos o servicios a clientes. Los resultados deseados se alcanzan con mayor eficiencia cuando los recursos y las actividades de la organización están convenientemente bien gestionados por procesos.
5. Sistema para la gestión: Es necesario identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema para contribuir a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: Se pone el énfasis en la prevención en lugar de la detección y corrección de errores y se busca la participación y el compromiso de todos para buscar la satisfacción de todos. Se desarrolla un establecimiento permanente de objetivos de mejora y seguimiento periódico de resultados y se busca la innovación.
7. Toma de decisiones basada en hechos: Las decisiones se basan en el análisis de datos y de información y se hace un uso intensivo de los instrumentos de la calidad.

8. Relaciones con los proveedores: Las relaciones con los proveedores son recíprocamente beneficiosas. Una organización y sus proveedores son interdependientes y una buena relación aumenta la capacidad de las dos partes para crear valor.

Las principales aportaciones de la gestión de la calidad total en las organizaciones son:

- La mejora del conocimiento de los clientes
- La clarificación de la misión
- La identificación y mejora de los procesos y servicios
- El favorecimiento de la participación y el espíritu de equipo
- La facilitación del cambio cultural
- El aumento de la satisfacción de los clientes
- La mejora de la imagen
- La optimización de los recursos
- El aseguramiento de la competitividad

## **La gestión de la calidad en las bibliotecas**

Las bibliotecas son entidades flexibles que, a través de los siglos, han sabido adaptarse bastante bien a las necesidades cambiantes de sus usuarios y de la sociedad para poder seguir haciendo posible la transmisión del conocimiento. En este sentido, destacan las bibliotecas que sirven a instituciones de educación superior, instituciones con una larga historia que se han caracterizado por la constante adaptación a los cambios.

Actualmente se está produciendo un cambio de paradigma en la educación superior que pasa de un sistema basado en la docencia a un sistema enfocado en el aprendizaje. Las bibliotecas tienen que evolucionar hacia un nuevo modelo que las sitúe en la posición óptima para cumplir su misión tradicional, y la biblioteca definida como “servicio de soporte a la docencia, discencia y a la investigación” está evolucionando hacia un nuevo concepto de servicio más proactivo en el que hay que combinar sus servicios tradicionales con otros que convergen en los denominados CRAI.

Uno de los principales retos de las bibliotecas es investigar y determinar cuáles son los mecanismos más apropiados para mejorar y asegurar la calidad de sus servicios bibliotecarios. Hasta hace poco (como otras organizaciones sin ánimo de lucro, servicios y organizaciones educativas) se tendía a definir la calidad en términos de riqueza de recursos. Por este motivo, los estándares de gestión de la calidad en bibliotecas estuvieron más enfocados en criterios cuantitativos que no cualitativos, en un intento de sintetizar y articular la experiencia agregada y el juicio profesional referente a los recursos necesarios, servicios y

facilidades mínimas que ha de ofrecer una biblioteca. Ahora la tendencia en los estándares es hacia la autoevaluación que compara el rendimiento con las metas de la biblioteca y la institución, y ya resulta obvio algo que hace unos años no lo era tanto: que la calidad se define como lo que cumple las expectativas del usuario.

El desplazamiento de los criterios cuantitativos hacia los cualitativos no comporta un abandono de la recogida de datos numéricos; al contrario, recoger datos sobre el rendimiento de la biblioteca es un componente significativo del sistema de calidad, presente en las ISO 9000 y en las herramientas de la gestión de la calidad total.

El conjunto de criterios comunes para medir el rendimiento de una biblioteca universitaria se agrupan en cuatro grupos:

- La satisfacción general del usuario
- La disponibilidad del material y uso
- La facilidad y uso de la biblioteca
- Los servicios de información

La norma ISO 11620, dedicada a los indicadores de rendimiento bibliotecario, como veremos más adelante, define calidad como “totalidad de las características y rasgos de un producto o servicio que muestra la habilidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas”.

Las bibliotecas, que constituyen un componente esencial de toda evaluación institucional cara a la acreditación universitaria, han ensayado diversos enfoques para evaluar la calidad de su gestión y, al mismo tiempo, consolidar el papel que juegan dentro de la actividad de la institución. Existen muchas técnicas de gestión de la calidad, la mayoría inicialmente orientadas al mundo industrial y empresarial, y cada vez más bibliotecas ven que estos métodos pueden ser también implementados en sus ámbitos de actuación.

La gestión de la calidad tiene toda una serie de beneficios positivos para una biblioteca universitaria:

- Los cambios incrementales conducen a la mejora continua
- Obliga a los gestores bibliotecarios a desarrollar el liderazgo
- Incrementa la participación del personal en la toma de decisiones
- Incrementa la formación que se imparte al personal
- Ayuda a romper barreras entre los departamentos de la biblioteca
- Proporciona un método para mejorar los servicios al usuario

Sin embargo, existen algunas barreras a la implementación de la gestión de la calidad, que pueden hacer fracasar el proyecto:

- No es una solución rápida de problemas

- Los bibliotecarios priman sus habilidades por encima de los intereses de los clientes
- Los puestos intermedios se sienten amenazados
- Los bibliotecarios se sienten poco cómodos con el uso de un vocabulario que asocian al mundo de la empresa
- Muchos gestores perciben que necesitan un tiempo desproporcionado para tareas de formación y desarrollo
- Algunos lo consideran una moda más, nada realmente nuevo

## **Gestión de calidad y bibliotecas universitarias en España**

El interés de las bibliotecas españolas por los temas relativos a la gestión de la calidad surge a principios de los años 90. Se suele situar las Jornadas Españolas de Documentación Automatizada de 1994, celebradas en Gijón, como el primer evento importante que sirvió para la difusión en España de la filosofía de la gestión de la calidad en el sector bibliotecario. El año 1994 es también importante porque señala el inicio de los Anuarios estadísticos de REBIUN, que son el resultado de un esfuerzo colectivo para dotarse de datos sistematizados y homogéneos de las actividades de las bibliotecas universitarias españolas. La consolidación de sus series estadísticas permite abordar estudios evolutivos y comparativos.

Desde unas primeras experiencias con grupos de mejora y la aplicación de las técnicas de TQM (*Total Quality Management*), la gestión de la calidad se ha ido difundiendo entre las bibliotecas universitarias españolas si bien no con la rapidez, extensión y consolidación que sería deseable. Es necesario recordar que no todas las universidades disponen de una estrategia institucional para la gestión de la calidad y ello influye negativamente en las posibilidades que las bibliotecas tienen para dotarse de sistemas de calidad coherentes y acordes con los de su institución.

En este momento muchas bibliotecas universitarias están buscando la consolidación de sus sistemas de gestión de la calidad con la finalidad añadida de poder responder de manera clara y ágil a las exigencias de la evaluación institucional. Existen diversos modelos y maneras de enfocar la gestión de la calidad y entre las bibliotecas universitarias españolas que han abordado el tema encontramos básicamente tres enfoques: las que siguen de manera más o menos ajustada el modelo EFQM, las que han optado por certificar su sistema de calidad con la norma ISO 9001 y las que sin decantarse por ninguno de las dos posibilidades anteriores han optado por gestionarse con criterios propios donde los principios de la gestión de la calidad son aplicados con el uso de técnicas e instrumentos de calidad.



## Noción de evaluación y su aplicación en bibliotecas

Los servicios bibliotecarios se encuentran sometidos a un importante proceso de cambio fruto de la confluencia de tres elementos:

- La implantación de la teoría sistémica (modelos dinámicos de organización)
- La propagación entre nuestros gestores de una nueva filosofía de servicio público, y
- La adopción de un cierto concepto empresarial y de técnicas modernas de gestión.

En este contexto, la evaluación de los servicios ofrecidos y el grado de satisfacción del cliente adquieren una importancia capital.

Evaluación es sinónimo de control, y se puede definir como la función gerencial que permite completar el ciclo administrativo al medir y rectificar (regular) las acciones emprendidas por una organización, de modo que se asegure el correcto desarrollo de los planes elaborados para su consecución. Evaluar consiste en comparar *lo que es* con *lo que debería ser*.

Cuando se aplica la evaluación en el ámbito de las bibliotecas, la primera cuestión que se plantea es cómo establecer lo que debería ser cada unidad o servicio bibliotecario en términos de rendimiento y calidad, de modo que sirviera como criterio (como punto de referencia) para la comparación. Tres elementos son esenciales a la hora de emprender este cometido:

- Las normas o recomendaciones nacionales e internacionales aplicables
- Los resultados obtenidos de la comparación con otras bibliotecas de características similares
- Las conclusiones extraídas del análisis de la evolución de la propia biblioteca en el tiempo.

Conjugando estos tres criterios, es posible establecer cuáles son los requisitos que debe cumplir la biblioteca para alcanzar el ideal de pleno rendimiento y máxima calidad, pero adaptados a su realidad. Lo que es la realidad que vive la biblioteca habrá que percibirlo a través de los datos derivados de las principales áreas de funcionamiento (recursos humanos y financieros, recursos materiales, colecciones y servicios), y además utilizaremos indicadores para medir su rendimiento y calidad.

Una vez resuelta esta ecuación, la solución obtenida se concretaría en la formulación de las correspondientes metas y objetivos que se deberían alcanzar para ir acortando la distancia entre lo que es la biblioteca y lo que debería de ser.

Tres acciones son clave en el proceso de evaluación:

- Formulación de estándares de valoración con los que contrastar los resultados
- Medición realizada a dos niveles:
  1. Un primer nivel destinado a la identificación y recopilación de la información objetiva (datos) sobre el funcionamiento de los servicios, el modo en que se están desarrollando las diferentes actividades incluidas en los programas, o cuáles han sido los resultados.
  2. Un segundo nivel analítico, en el que habría que procesar esta información de modo que se pudiera contrastar la realidad reflejada con los criterios o medidas establecidos para valorar su rendimiento, tanto en términos de eficacia como de efectividad, así como su calidad.
- Valoración, en la que habría que interpretar los datos procesados, obtener conclusiones para poder decidir y actuar en consecuencia, tanto adoptando medidas correctoras como elaborando nuevos planes, e incluso formulando nuevas metas y objetivos.

## **Objetivos fundamentales de la evaluación**

Antes de iniciar cualquier proceso de evaluación hay que plantearse tres preguntas:

- ¿Para quién?: sea cual sea el tipo de evaluación que se quiera llevar a cabo, esta es distinta según la institución o centro que la realice, de modo que va a estar en función de los objetivos propios de cada centro.
- ¿Para qué?: la evaluación implica un balance de lo realizado pero, al mismo tiempo, conlleva una visión prospectiva de la situación, intentando prever, en la medida de lo posible, las actuaciones futuras; según esto, antes de recoger los datos hay que definir claramente una política que conlleve conocer lo que realmente necesita el usuario final y, al mismo tiempo, dar iguales oportunidades de participación en la evaluación a cualquier usuario.
- ¿Cómo evaluar?: reclama la pertinencia y adecuación de los datos que hay que reunir, así como la capacidad de comprensión de quienes tienen que hacer acopio de los datos.

Los objetivos fundamentales de cualquier proyecto de evaluación son tres:

- Proporcionar la máxima calidad en los servicios a los usuarios
- Examinar y analizar los programas actuales
- Planificar el futuro de los servicios

La evaluación en sí misma es algo más complejo que la simple recolección de datos estadísticos. Abarca todo el proceso de gestión: desarrollo, metodología, medios utilizados, incluso el resultado final, explicándonos si se ha conseguido o no los objetivos planteados en términos de cantidad y calidad. En todo caso, la evaluación de los servicios bibliotecarios debe ir en paralelo a la planificación, adaptando permanentemente los objetivos según las circunstancias y las experiencias acumuladas.

La evaluación de servicios de una biblioteca consistirá en el establecimiento de un procedimiento permanente de captación y valoración de información suministrada por la actividad de esos servicios con el fin de lograr el mejor aprovechamiento posible (eficaz y eficiente) de los recursos con los que cuenta. La evaluación de cualquier actividad tiene un carácter retrospectivo, y en este sentido suponen una retroalimentación organizativa de la biblioteca, aportando información válida para todo el ciclo de su gestión. La evaluación es una herramienta de toma de decisiones dirigida principalmente a ayudar al personal bibliotecario a mejorar la calidad de los servicios y a asignar los recursos necesarios para aquellas actividades y servicios que mejor cumplen los objetivos y fines organizativos.

## ¿Cómo se evalúa?

Hasta hace unos años, el único análisis que se hacía de la actuación de una biblioteca era puramente cuantitativo y referido a unos cuantos conceptos predeterminados e invariables: número de préstamos, número de ejemplares comprados, etc. Actualmente, la evaluación se entiende como un proceso sistemático basado en identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple con los fines y objetivos establecidos.

Para evaluar es necesario tener datos. Una vez se identifica los datos que son necesarios y se recogen, hay que procesarlos para conseguir los *indicadores*, variables que hacen referencia a un hecho y es susceptible de alguna clase de medición. Los indicadores son parámetros cuantitativos que permiten, por comparación con los estándares (valor cuantitativo determinado), medir la evolución de una actividad o el grado de cumplimiento de un objetivo.

En las bibliotecas, un indicador es el resultado de cuantificar una actividad realizada por un servicio bibliotecario determinado, y su finalidad es contribuir a determinar en qué grado se han conseguido los objetivos previstos (en términos de penetración, efectividad, coste-efectividad, coste de los recursos, productividad o satisfacción del usuario). Cualquier programa de evaluación implica *inputs* (dinero, libros comprados, etc. que tienen un valor por sí mismo

pero que deben ser evaluados en función de los outputs), *outputs* (servicios proporcionados por la biblioteca, que se pueden cuantificar fácilmente pero que deben ser evaluados en función de la calidad), y *resultados* (objetivos establecidos inicialmente, intangibles y difícilmente cuantificables).

## **Indicadores de servicios bibliotecarios (según la ISO 11620)**

La norma ISO 11620 (Indicadores de rendimiento de bibliotecas) constituye una herramienta básica para evaluar la eficiencia y calidad de los servicios bibliotecarios tradicionales. Existe otra norma para las biblioteca electrónicas (ISO/TR 20983:2003 Performance indicators for electronic library services) que no vamos a tratar aquí.

La ISO 11620 permite obtener indicadores bibliotecarios:

- Útiles: que proporcionan información que sirve para tomar decisiones
- Fiables: consistentes, que evitan la ambigüedad
- Válidos: que permiten medir lo que se quiere medir.
- Idóneos: que tienen un objetivo explícito.
- Aplicables: prácticos, que utilizan datos que resultan accesibles con un esfuerzo razonable
- Comparables: que permiten comparaciones respecto a situaciones anteriores (prioritario) y con otros centros similares (secundario).

Las recomendaciones de esta norma permite:

- Describir los datos que hay que recoger y los cálculos que hay que realizar para cada indicador
- Interpretar los resultados de la utilización del indicador y los factores internos y externos que puedan afectar a sus resultados
- Indicar la relación que un indicador, en su caso, posee con otros indicadores
- Elegir los más apropiados considerando las propias características (misión y objetivos de la biblioteca).

Es posible distinguir distintos tipos de indicadores:

- Operacionales: aquellos que relacionan recursos / servicios o trabajo realizado. Por ejemplo: libros catalogados / persona
- Efectividad: aquellos que relacionan servicios o trabajo / utilización. Por ejemplo: consultas referencia / total de consultas
- Coste-efectividad: aquellos que relacionan costes / utilización. Por ejemplo: coste / préstamo

- Impacto: aquellos que relacionan utilización / uso potencial. Por ejemplo: documentos utilizados / población asistida

## **Evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias en España**

Durante el primer Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU) (1996-2000) del Consejo de Universidades muy pocas universidades optaron por la realización de la evaluación del servicio de bibliotecas si bien el número de bibliotecas evaluadas creció durante el II Plan de Calidad de las Universidades (PCU), que se inició el año 2001. La evaluación es un proceso sistemático para reflexionar sobre el posicionamiento de la biblioteca en el seno de su institución y establecer planes de mejora. La decisión sobre cómo y cuándo realizar esta evaluación se enmarca en la estrategia global de cada universidad y el inicio del proceso —aunque sea deseado y considerado prioritario por la biblioteca— debe adaptarse al calendario institucional. En estos momentos el porcentaje de bibliotecas universitarias españolas que han realizado su primera evaluación institucional supera el 50%.

Las evaluaciones se realizan siguiendo las indicaciones de una guía que permita un enfoque global y sistemático de la evaluación. Las agencias de calidad de las diferentes autonomías y la ANECA juegan un papel importante en estas evaluaciones y diseñan guías de evaluación de servicios bibliotecarios. Una buena parte de las bibliotecas evaluadas lo hicieron con la Guía de evaluación del Ministerio de Educación. Actualmente coexisten la guía de evaluación de ANECA (2005) y las de dos agencias de calidad autonómicas: Cataluña y Andalucía. Estas guías siguen el modelo EFQM (modelo no normativo basado en la autoevaluación) adaptado al ámbito bibliotecario.

## **Certificación de calidad de servicios bibliotecarios**

El Certificado de Calidad de Servicios Bibliotecarios es una iniciativa de la Dirección General de Universidades del Ministerio de Educación con el que se propone reconocer públicamente los esfuerzos realizados, impulsar la evaluación continua y promover la mejora de los sistemas bibliotecarios de las universidades españolas puesto que, la prestación de un óptimo servicio de biblioteca, es un factor esencial de calidad del sistema universitario en el Espacio Europeo de Educación Superior. La última de estas convocatorias de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación data de octubre de 2005, de manera que nos encontramos ante la interrupción de este programa o

ante una larga demora en vistas, tal vez, a su remodelación. Debido a ello, los certificados de calidad de las 7 primeras bibliotecas en obtenerlos (2003) se hallan ya caducados y sin posibilidades de renovación mientras no aparezca una nueva convocatoria; los centros que no superaron alguno de los requisitos en las anteriores ocasiones, pero que han efectuado las mejoras necesarias para estar en condiciones de optar con éxito a la certificación, se encuentran también a la espera de la aparición de una nueva convocatoria; y obviamente también se encuentran en esta situación los que no habían podido concurrir hasta el momento por no haber finalizado un proceso de evaluación formal o no disponer de certificación ISO 9001 vigente y que ahora se hallan ya en condiciones de poder optar a la certificación.

La convocatoria del Certificado de Calidad facultaba a los servicios de las bibliotecas universitarias que lo habían obtenido a optar a subvenciones para la financiación de propuestas de mejora. En las tres convocatorias que ha habido hasta ahora se han destinado más de 2 millones y medio de euros en régimen de cofinanciación a proyectos de mejora de los servicios bibliotecarios con el objetivo de afrontar el nuevo modelo de biblioteca como centro de recursos para el apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación, fomentar la innovación en servicios y reforzar la cooperación bibliotecaria.

La aparición de la certificación de servicios bibliotecarios gestionada por ANECA representa un momento clave en el camino de las bibliotecas hacia la mejora de la calidad dado que una de las características de la certificación es su caducidad, tres años, lo que significa que para garantizar la renovación del certificado cada biblioteca ha de disponer de un sistema de gestión de la calidad que contemple la evaluación continua, tanto interna como externa

## **Calidad y evaluación: tendencias**

A nivel internacional el uso de EFQM, como modelo base para gestionar la calidad es empleado por diversas bibliotecas universitarias europeas. Con mucha menor frecuencia se encuentran implantaciones de sistemas certificados ISO 9001, si bien esta norma se halla en plena expansión en algunos países. *Investor in People* y *Charter Mark* o los requisitos de premios como el *Malcolm Baldrige* o el *Australian Business Excellence Framework*, son otros modelos de gestión que han sido investigados y usados por bibliotecas universitarias, como también lo son instrumentos como el *Cuadro de Mando Integral* para gestionar los indicadores o *LibQual+TM*, que ha tenido una rápida y amplia difusión como mecanismo de recogida de información sobre la percepción de los usuarios. Algunas bibliotecas universitarias han empezado a investigar la aplicación de la *norma ISO 20000*, aparecida en el 2005, que define los requisitos de un proveedor de servicios.

De manera bastante generalizada se usan sistemas de calidad configurados a medida, inspirados en normas y modelos pero no necesariamente aplicándolos de manera exhaustiva. El uso flexible de técnicas e instrumentos de calidad permite adaptarse a los requisitos de las evaluaciones institucionales.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Núria Balagué Mora. *Les normes de qualitat ISO 9000 a les biblioteques d'institucions d'educació superior*. Tesis doctoral Universitat de Barcelona, 2006

Núria Balagué; Carina Rey; Vicent Falomir. *Evaluación y gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias. Marketing y comunicación: estado de la cuestión y propuestas de mejora*. Versión 24-2-2006

María Pinto; Nuria Balagué; Lluís Anglada. "Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006". En: *Revista Española de Documentación Científica*, Vol. 30, núm. 3 (julio-septiembre 2007), p. 364-383.

[http://www.anabad.org/organizacion/murcia/bibliotecaycalidad\\_documentacion.htm](http://www.anabad.org/organizacion/murcia/bibliotecaycalidad_documentacion.htm)

<http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6136.pdf>

<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>