

# PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID

**Lola Santonja**  
Biblioteca Maria Moliner  
Universidad Carlos III

La Universidad Carlos III de Madrid ha puesto en marcha a lo largo del año 1994 un programa de mejora continua de la calidad, en el área administrativa y de servicios.

Este programa tiene como objetivo general responder y anticiparse a las necesidades de sus usuarios, implicando en este proceso al conjunto de la organización.

El programa comenzó a aplicarse en el mes de junio con tres proyectos piloto en distintos servicios, seleccionados por su relación directa e inmediata con los usuarios de la Universidad: Administración de Campus, Servicio de Mantenimiento y Biblioteca.

Dentro de la Biblioteca se eligió el proceso de préstamo por ser un servicio masivamente utilizado, que afecta a todos los usuarios e interrelacionado con otros procesos de trabajo, de forma que cualquier mejora incide en las demás áreas.

Además, el préstamo de documentos puede considerarse un proceso claro, con una sucesión cronológica de fases que permiten un estudio detallado y una más fácil evaluación, al ser en muchas de sus etapas perfectamente cuantificable.

La metodología de trabajo consistió en la organización de un equipo, integrado por personal de préstamo, personas de otros servicios de la biblioteca, un responsable con funciones de coordinación, y un "facilitador", este último una persona ajena a la Biblioteca, encargada de moderar 105 debates y aportar un punto de vista externo, en ocasiones más objetivo.

Una vez establecidos por la Dirección de la Biblioteca los límites del proyecto, tanto presupuestarios como de personal, se inició el trabajo entrevistando a 105 usuarios para determinar el tema objeto del proyecto.

Como resultado del sondeo se definió la necesidad de incrementar el aprovechamiento de los fondos de la biblioteca en el proceso del préstamo. Se trataba por tanto de hacer más accesible y disponible la colección, y que esto fuera percibido significativamente por los usuarios.

En etapas posteriores, se dibujo el diagrama de flujos del trabajo en el préstamo, y sobre el se analizaron 105 problemas, estableciéndose finalmente una relación de causas de los mismos.

La siguiente fase consistió en recoger y analizar datos relacionados con estos problemas. Como muestra, señalaremos que se obtuvieron datos sobre libros desaparecidos, reclamaciones no atendidas, etc.

Por otro lado, las observaciones realizadas durante una serie de visitas a otras bibliotecas universitarias permitieron al grupo comparar y conocer otras experiencias.

Finalmente, toda esta información analizada y estructurada facilitó el planteamiento y selección de soluciones ajustadas a los límites previamente definidos. Entre ellas señalaremos la implantación de buzones de devolución, diseño y ejecución de un plan de señalización de fondos y espacios, nueva ubicación del mostrador de préstamo, y elaboración de un manual de procedimiento y normativa de préstamo

Una vez implantadas las soluciones, la base que se desarrolla en este momento contempla la evaluación de los resultados, a través de instrumentos como encuestas y formularios de toma de datos, que permitirán en el futuro comprobar y medir si el proyecto de mejora de la calidad ha respondido efectivamente al objetivo propuesto, y la opinión de los usuarios reafirma la realidad de esa mejora.