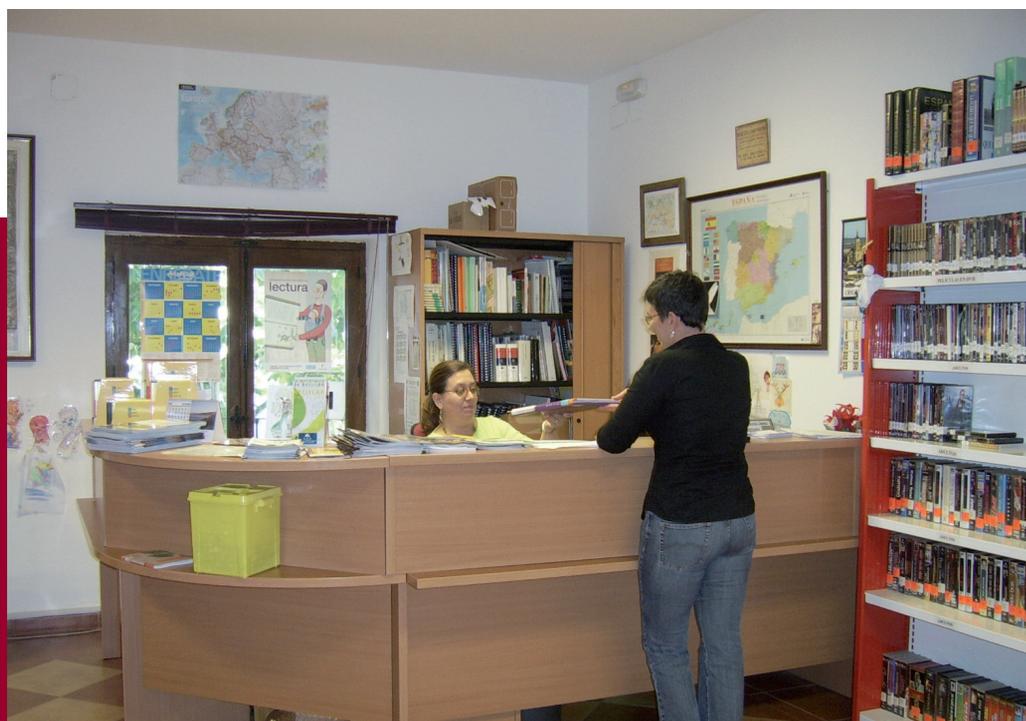


El control de calidad

en los servicios bibliotecarios

Gracias al gran cambio que vienen experimentando las bibliotecas en los últimos decenios, debemos decir que lo que hasta hace muy poco tiempo era la clásica y aceptada definición de *biblioteca pública* hoy en día ya no resulta válida y por tanto es necesario redefinir el término, tanto en su contenido como en el alcance de sus servicios y la esencia de su existencia. Hasta hace bien poco nadie dudaba en definir la biblioteca, en general, y la biblioteca pública particularmente, como un lugar en el que se custodiaban, clasificaban y ofrecían al público de modo gratuito una más o menos nutrida colección de libros, revistas,

enciclopedias y cuantas obras en soporte libro, folleto o similar existieran en el mercado. Sin embargo, es necesario volver a definir lo que es una biblioteca en la actualidad. Así pues, nos quedamos con la definición que da la UNESCO en su manifiesto de 1994 sobre la Biblioteca Pública: “*La biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información*”. Partiendo de esta definición, que me parece la más sencilla pero a la vez la más completa, podemos asentar las bases de lo que creo que debe ser una biblioteca pública desde el punto de vista de la calidad de sus servicios.



POR QUÉ HABLAR DE CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS

A medida que las bibliotecas públicas van cambiando para adaptarse a los avances tanto sociales como culturales y tecnológicos de nuestra sociedad, los profesionales de las mismas vamos tomando conciencia de la importancia que tienen nuestros servicios. Sobre todo cuando hablamos de bibliotecas públicas, que son en esencia ese *centro local* del que habla la UNESCO, es donde se deben crear los fundamentos sólidos para conseguir servicios públicos de calidad. Facilitar toda clase de información y conocimiento supone un gran esfuerzo por parte tanto de profesionales como de entidades de cualquier tipo, sobre todo por el ingente volumen que se genera y por el tratamiento que debe recibir, para poder finalmente facilitarla a los usuarios. Esto supone una gran responsabilidad para las bibliotecas: ser receptoras, y a la vez emisoras e intermediarias válidas de in-

A medida que las bibliotecas públicas van cambiando para adaptarse a los avances tanto sociales como culturales y tecnológicos de nuestra sociedad, los profesionales de las mismas vamos tomando conciencia de la importancia que tienen nuestros servicios.

formación. Por ello considero básico empezar a introducir en los servicios bibliotecarios el concepto de calidad. Y es así debido a la creciente importancia de las instituciones bibliotecarias en el desarrollo y consolidación de la sociedad plural y abierta en la que vivimos, de la cual *inexcusablemente* las bibliotecas, de cualquier tipo, son fiel reflejo y pieza indispensable para su construcción. Por ello, es el momento de empezar a aplicar parámetros para mejorar la calidad de las bibliotecas. La recogida de datos y su posterior valoración, las propuestas de cambio, la aplicación de instrumentos de mejora... todo ello, sin duda, redundará en la mejora de nuestras bibliotecas, que en definitiva queremos que sean *las bibliotecas* de y para *todos*.

QUÉ ES EL CONTROL DE CALIDAD Y CÓMO APLICARLO EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Utilizando los términos empleados por Elisa García-Morales Huidobro, “las actividades de Gestión de Calidad implican el establecimiento de unos indicadores o medidas que permitan conocer en qué grado se cumplen los objetivos de calidad propuestos”. Se trata, pues, de elegir los índices que nos van a permitir la recogida de datos y su comparación, para posteriormente poder interpretar esos datos y saber cómo se desarrolla la actividad de la biblioteca y qué aspectos son susceptibles de mejoras o cambios. Es preciso saber cómo ofrecer los servicios del mejor modo posible para los ciudadanos que acuden a nuestras bibliotecas a diario. Y en ese sentido hay que tener en cuenta los factores de planificación, consecución de los objetivos propuestos, la recogida de datos y valoración de los mismos para saber qué y cómo tenemos que cambiar y mejorar en nuestras bibliotecas.

QUÉ INDICADORES ELEGIR Y CÓMO VALORAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS

En efecto, resultaría difícil decir cuáles deben ser los indicadores que debemos elegir para saber en qué grado nuestras bibliotecas cumplen los objetivos para los que han sido creadas. Por ello, en primer lugar habría que definir qué tipo de biblioteca estamos valorando y qué servicios ofrece en su conjunto. En segundo lugar hay que agrupar los indicadores según se refieran a tres aspectos de la gestión bibliotecaria: gestión interna (adquisición, procesos técnicos, disposición de fondos y servicios), servicios de cara al público y estrategias de marketing y difusión bibliotecaria. Estos indicadores serían, si nos atenemos principalmente a los servicios que ofrecemos en las bibliotecas públicas, los siguientes:

a) Indicadores de gestión interna:

- SELECCIÓN DE FONDOS. Es muy importante conocer las características de los usuarios y la población a la que atenderá la biblioteca para contar con un fondo atractivo y a la vez útil para cualquier usuario que se acerque a ella. Es el punto de partida para ofrecer calidad desde las bibliotecas a unos ciudadanos cada vez más exigentes y conocedores de los servicios públicos.
- PRESUPUESTOS. El presupuesto con que cuenta la biblioteca ha de estar desglosa-



do en gastos de adquisiciones de fondos, gastos corrientes, gastos de inversión y gastos en actividades de extensión bibliotecaria y actividades culturales vinculadas a la biblioteca. La valoración anual de los presupuestos permitirá ver en qué aspectos conviene invertir en ejercicios posteriores para optimizar recursos económicos.

- SECCIONES. Aquí hay que delimitar todas las secciones en virtud de la tipología de la biblioteca y de los materiales y usuarios a los que atiende. Aquí se crearán cuantas secciones estime conveniente cada biblioteca, en función del público al que atiende y de los materiales y fondos con que cuente.
- SEÑALIZACIÓN. Todo el esquema de las secciones de la biblioteca debe estar acompañado de la debida rotulación, que hará la búsqueda más fácil para el usuario. La rotulación debe ser adecuada, estar colocada en lugar visible y contar con paneles orientativos que ayuden a entender el orden y la colocación de los materiales en la biblioteca. Es conveniente realizar actividades de formación de usuarios para que éstos sean capaces de localizar por sí mismos la información que buscan.
- UBICACIÓN DE LOS FONDOS DE LA BIBLIOTECA. También es crucial la disposición de los materiales, dividiendo espacios, que ofrecerán siempre el mejor servicio en las

mejores condiciones físicas. Lo más deseable es la separación de espacios en salas diferentes según el servicio que ofrezcan. La señalización así como la adecuación de las salas para las secciones que albergan y la ubicación del personal que las atiende en todo momento harán que el uso de la biblioteca sea el correcto y a la vez provechoso para nuestros usuarios.

- ESTADÍSTICAS. Así como es importante tener en cuenta los factores anteriores no es menos importante la recogida de datos estadísticos sobre la actividad desarrollada en la biblioteca como apunta Miguel Duarte Barrionuevo: “Hay que contar con un conjunto pormenorizado y pertinente de datos estadísticos”, y finalmente es preciso hacer una valoración de los resultados obtenidos. *La actividad diaria de la biblioteca se ve reflejada fundamentalmente en el uso que los usuarios hacen de ella.* Por ello es primordial conocerla a través de sus estadísticas, que suponen un trabajo previo en el que se establecen todos los aspectos sobre los que es preciso recoger los datos de todos aquellos servicios que ofrezca la biblioteca.
- EL REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA. Debemos disponer de un reglamento adecuado para reflejar todas y cada una de nuestras funciones y responsabilidades, así como los deberes y derechos de nuestros usuarios.

Hay que agrupar los indicadores según se refieran a tres aspectos de la gestión bibliotecaria: gestión interna, servicios de cara al público y estrategias de marketing y difusión bibliotecaria.

b) Indicadores externos de servicio al público:

- ENCUESTAS DE VALORACIÓN. Es conveniente saber lo que opinan los usuarios sobre los servicios que se les ofrecen. Se pueden realizar con cierta periodicidad o siempre que se hayan realizado cambios importantes o la introducción de nuevos servicios.
- ATENCIÓN PERSONALIZADA. Cada persona que acude a la biblioteca tiene un interés distinto y una necesidad diferente; por ello, hay que cuidar al máximo que la atención que reciba sea lo más personalizada posible. Para que este aspecto sea evaluable, debería ir acompañado de una ficha o breve reseña de cada consulta pormenorizada que se realice y su grado de consecución, siempre que la consulta del usuario sea explícita o muy específica.
- SEÑALIZACIÓN Y NORMAS DE USO. Es fundamental, lo hemos dicho antes, que los fondos estén señalizados para que cada usuario sepa dónde encontrar lo que busca, acompañando esto a todo tipo de carteles, listados, normas de uso, etc. Y sobre todo para que conozca, en todo momento, las normas que rigen en cada sección y servicio de la biblioteca.

c) Indicadores externos de promoción cultural y marketing:

- EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA Y EXTENSIÓN CULTURAL. Cada actividad debe hacerse aprovechando y reforzando los servicios

que le son propios. Se debe procurar que los usuarios acudan a ella para aprovechar todas las posibilidades que los servicios bibliotecarios ponen a su alcance.

- LA CARTA DE SERVICIOS. Es fundamental contar con una carta de servicios que cubra dos aspectos; en primer lugar, supone el compromiso de la biblioteca para con sus usuarios; en segundo lugar, cumple la labor de dar a conocer la biblioteca al público en general. Es nuestra ventana de cara al exterior y es importantísimo que nunca se cierre.

En conclusión, todo lo dicho anteriormente es sólo una propuesta que nos permitirá conocer los aspectos fundamentales para medir la calidad de nuestros servicios: primero, saber en qué punto estamos en cuanto a la consecución de los objetivos prefijados para la biblioteca; segundo, el reflejo actual de los servicios y actividades; y tercero, saber qué y cómo debemos mejorar. Muchos de estos indicadores para introducir la gestión de calidad se están aplicando ya en nuestras bibliotecas castellano-manchegas. Porque somos conscientes del papel cada vez más relevante que las bibliotecas juegan en la construcción de la sociedad actual. Y, por ello, debemos hacer un sano ejercicio de autocrítica de las mismas para poder adaptarlas plenamente a las crecientes necesidades de los usuarios y sobre todo para que sean lugares fundamentales de recogida, difusión y tratamiento de todo tipo de información y hacer que los ciudadanos puedan ejercer uno de sus derechos fundamentales: el acceso a la información y a la cultura sin límite de ninguna clase. ■

AUTORA: Carrascosa Jiménez, Mercedes.

FOTOGRAFÍAS: Revista *Mi Biblioteca* y Martín-Delgado Sánchez, M.ª Jesús.

TÍTULO: *El control de calidad en los servicios bibliotecarios.*

RESUMEN: En este artículo se explica la necesidad de hablar de calidad en las bibliotecas, cómo aplicar un control de calidad en estas instituciones y cuáles son los principales indicadores para saber en qué grado las bibliotecas públicas cumplen los objetivos para los que han sido creadas.

MATERIAS: Bibliotecas Públicas / Bibliotecas Municipales / Calidad / Evaluación de Bibliotecas / Servicios de las Bibliotecas Públicas.