



**El usuario
no es**

un código de barras

LA PARTICIPACIÓN DEL ALUMNADO EN LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La biblioteca universitaria actual está viviendo un momento de profundo cambio. Por un lado, desde hace algunos años, se trabaja en la adaptación de las instalaciones y los servicios a las necesidades de la era digital, teniendo en cuenta las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías; y, por otro, se ven inmersas en el proceso de adaptación de las universidades españolas al modelo educativo que establece el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior. La reestructuración de las titulaciones y la puesta en marcha de nuevos métodos de enseñanza, suponen todo un reto en la planificación de los servicios de biblioteca.

Nos encontramos, por tanto, en un momento en el que la biblioteca universitaria debe aprovechar las oportunidades que le brinda el proceso de Bolonia para tratar de afianzar y potenciar sus servicios dentro del marco universitario.

Para poder promover y desarrollar los cambios y adaptaciones adecuados será necesario tener un conocimiento fiable de lo que los usuarios esperan de nosotros. Ahora más que nunca, es preciso diseñar fórmulas que fomenten la interacción con los usuarios, teniendo en cuenta que la

Ahora más que nunca, es preciso diseñar fórmulas que fomenten la interacción con los usuarios, teniendo en cuenta que la biblioteca da servicio a toda la comunidad universitaria.

biblioteca da servicio a toda la comunidad universitaria y, por lo tanto, ha de establecer canales de comunicación con cada uno de los colectivos, de manera que pueda garantizar la participación activa de todos ellos.

En este sentido, se debe señalar que, tradicionalmente, la comunicación con el profesorado ha sido fluida gracias, en gran medida, a los canales institucionales, a su participación en la gestión universitaria y a su cercanía con el personal de la biblioteca. Por lo que consideramos que debemos centrar nuestros esfuerzos en conseguir una comunicación proactiva con los alumnos. Es preciso intentar que los estudiantes universitarios jueguen un rol dinámico dentro de la gestión de la biblioteca y que sean conscientes de la importancia de su participación en la mejora del servicio.

Existen métodos muy variados para conocer e identificar las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Podemos observar cómo en la mayoría de las *Cartas de servicios* de las bibliotecas universitarias se recogen, además de los compromisos de calidad de la biblioteca con sus usuarios, los distintos canales o formas de participación con los que cuenta la biblioteca.

Los instrumentos para favorecer la participación de los alumnos en la biblioteca universitaria han ido evolucionando, desde los tradicionales libros de felicitaciones, quejas y sugerencias y los buzones instalados en sus dependencias, a su participación en los órganos de representación de la Universidad, con presencia en las comisiones de bibliotecas, hasta el desarrollo de encuestas de satisfacción y de estudios sobre expectativas del usuario. Además, en los últimos años, estos canales de participación se han visto enri-

La calidad en la gestión de la biblioteca universitaria pasa inevitablemente por conocer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Una comunicación constante y fluida con ellos nos ayudará a planificar la mejora de los servicios. Por ello, es necesario poner a disposición de toda la comunidad universitaria canales de participación que nos aseguren una relación activa entre todas las partes implicadas.

En las bibliotecas, tradicionalmente, se ha dado la contradicción de que las personas que atienden directamente a los usuarios son las que tienen los niveles más bajos, una mayor inestabilidad laboral e, incluso, suelen ser los peor formados.

quecidos gracias a la implantación de buzones virtuales, foros de discusión electrónica e, incluso, blogs que multiplican notablemente las vías de comunicación con el usuario.

Pero la realidad es que todas estas herramientas no garantizan la participación activa de los alumnos. Generalmente, foros y blogs virtuales se nutren básicamente de las aportaciones del personal de la biblioteca, siendo escasas las intervenciones de los estudiantes. Las sugerencias que se reciben, bien en los buzones de la biblioteca o bien de forma virtual, no suelen estar relacionadas con la gestión del servicio sino que, en demasiadas ocasiones, se limitan a denunciar pequeñas deficiencias de las instalaciones (ruidos, climatización, iluminación, etc.), o bien son peticiones puntuales para solicitar la compra de algún libro o material. La mayoría de estas quejas, peticiones o sugerencias nos ayudan a mejorar cuestiones puntuales de la biblioteca e, incluso, a completar lagunas de la colección bibliográfica pero, en realidad, no nos aportan información fiable y útil para la toma de decisiones relativas a la planificación estratégica del servicio.

Otro problema añadido dentro de la utilización de estas herramientas de comunicación es el anonimato de algunas aportaciones. Este hecho, que si bien favorece la opinión libre de los usuarios, dificulta el *feedback* con ellos y, de alguna manera, la comunicación activa. Las limitaciones que encontramos en la

aplicación de estas herramientas nos llevan a apostar por la atención personalizada a los usuarios. El trato directo en el día a día nos permite obtener una información continua y fiable sobre la opinión que el alumnado tiene del servicio que se les ofrece y anticiparnos a sus necesidades.

El usuario se convierte así en la primera y principal fuente de información para la toma de decisiones. Su opinión y valoración de los servicios ayuda a detectar los puntos críticos y deficiencias del mismo. Esta idea es fundamental si tenemos en cuenta que la comunidad universitaria es cada vez más heterogénea, lo que supone una diversidad personal, cultural y hasta lingüística, a la que tenemos que dar respuesta. Los recursos y servicios deben cubrir las necesidades de alumnos, profesores e investigadores de diferentes niveles académicos, de diversas titulaciones y campos de especialización; y, cada vez más, de personas procedentes de países extranjeros, personas de edad avanzada e, incluso, usuarios con algún tipo de discapacidad.

Ante esta diversidad de necesidades y expectativas de los usuarios, todo el perso-





nal de la biblioteca debe ser consciente del potencial informativo que supone el trato directo y personalizado con cada uno de estos colectivos. Por ello, se debe huir del excesivo reglamentarismo, de la burocracia, del uso de fórmulas estandarizadas que llevan, en algunos casos, a tratar al usuario como un código de barras. Sin duda, la clave está en centrarnos en la persona y en sus necesidades, a partir de un trato personalizado, lo que nos garantizará una relación permanente en beneficio de ambos.

En las bibliotecas, tradicionalmente, se ha dado la contradicción de que las personas que atienden directamente a los usuarios son las que tienen los niveles más bajos, una mayor inestabilidad laboral e, incluso, suelen ser los peor formados. En el caso de las bibliotecas universitarias, por ejemplo, ha habido un uso y abuso de becarios de colaboración para la atención a los usuarios, lo que iba en detrimento del propio servicio. Desde hace unos años esta situación se ha ido corrigiendo, siendo cada vez más habitual encontrarnos los puntos de información atendidos por personal cualificado. Por ello, la atención a los usuarios de la biblioteca debe ser una competencia de todo el personal, que no sólo atañe a aquellas personas que atienden los mostradores de información de forma estable o esporádica, sino que debe ser un cometido básico de todos los profesionales de la biblioteca. Tanto si se trata de una consulta que requiere un dominio científico, como si es una mera información general, el usuario debe per-

cibir empatía y confianza en las personas que le atienden. Ha de entenderse que la biblioteca es un servicio, un espacio abierto a la comunicación, donde se trabaja con personas, no con libros, y donde las necesidades del usuario son el objeto de nuestro trabajo. La atención al público representa una oportunidad de crear usuarios satisfechos, mejorar la lealtad y generar una publicidad boca a boca positiva.

Una de las principales herramientas que han adoptado las organizaciones del sector público para medir y hacer un seguimiento de la satisfacción de los usuarios ha sido la evaluación periódica.

Para la Universidad de Castilla-La Mancha la búsqueda de la calidad de los servicios ha sido prioritaria desde los años 90 y, para ello, la institución académica ha hecho un gran esfuerzo para convertir el trabajo cotidiano en una gestión centrada en la satisfacción del usuario y la mejora continua de los servicios. Tras varios años de procesos de evaluación y la aplicación del modelo EFQM para la gestión, este trabajo se ha visto recompensado con la concesión del Sello a la Calidad Europea en el año 2004 y, recientemente, el Sello de Excelencia Europea +500, reconocimientos otorgados por la agencia nacional AENOR.

En este contexto, la biblioteca universitaria de Castilla-La Mancha también ha centrado su gestión en el diseño de servicios por y para los usuarios. Este cambio en la planificación del servicio ha tenido lugar después de varios procesos de autoevaluación, en los que las encuestas de satisfacción de los usuarios se definían como



Tanto si se trata de una consulta que requiere un dominio científico, como si es una mera información general, el usuario debe percibir empatía y confianza en las personas que le atienden.

una de las herramientas clave del proceso y completado, en 2007, con la realización de una encuesta de expectativas, diseñada e implementada a partir de la herramienta LibQual¹. Esta última iniciativa nos ha permitido conocer las percepciones e intereses de nuestros usuarios con mayor fiabilidad que en ocasiones anteriores, principalmente, por el novedoso planteamiento de la encuesta, así como la alta participación de todos los colectivos de la universidad.

Los datos obtenidos en este procedimiento han sido fundamentales para la reestructuración de los servicios e, incluso, de las instalaciones. A partir de sus opiniones y sugerencias, se ha ido adaptando la biblioteca a las exigencias de los nuevos sistemas de aprendizaje: ampliación de los equipos informáticos a disposición de los usuarios, préstamo de ordenadores portátiles, mejores accesos a Internet a partir de la implantación de acceso wifi en todas las bibliotecas, creación de salas para trabajos en grupo, e incluso, ampliación de los horarios de apertura al público.

Así, la información extraída por los distintos canales de participación y la atención directa con el usuario, nos ha permitido modificar notablemente la filosofía de gestión, centrando nuestros esfuerzos en el usuario, lo que ha supuesto un proceso de adaptación para todo el personal de la biblioteca.

Se trata de un proceso lento y continuo, que ha de permitir la adaptación a las necesidades de los usuarios, siempre cambiantes. El usuario debe sentir que forma parte de este proceso de mejora y adaptación de los servicios. Para ello, la biblioteca universitaria ha de trabajar y desarrollar las herramientas y métodos necesarios, con el fin de crear una relación de confianza entre el personal y los usuarios, lo que servirá, sin duda, para establecer una relación permanente y valiosa entre todos los implicados. ■



Notas

1. El modelo Libqual desarrollado por la ARL (Association of Research Libraries) ha sido adaptado en España por el grupo SECABA, de la Universidad de Granada, y aplicado, hasta el momento, en la evaluación de las bibliotecas de la Universidad de Jaén, Huelva, Granada, Pablo Olavide y Castilla-La Mancha.

Ficha Técnica

AUTORAS: Alfaro Torres, Paloma y Sánchez García, Sandra.

FOTOGRAFÍAS: Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha.

TÍTULO: El usuario no es un código de barras. La participación del alumnado en la gestión de la biblioteca universitaria.

RESUMEN: Se describe en este artículo la forma en que los usuarios pueden desempeñar un rol dinámico en la gestión de la biblioteca universitaria de Castilla-La Mancha. De esta forma la biblioteca se ha ido adaptando a las experiencias de los nuevos sistemas de aprendizaje.

MATERIAS: Bibliotecas Universitarias / Gestión Documental / Objetivos de las Bibliotecas / Servicios de las Bibliotecas Universitarias / Usuarios de Bibliotecas / Castilla-La Mancha.