

Taller sobre indicadores de calidad presentado en las I Jornadas
Universitarias de Calidad y Bibliotecas “Los retos de la calidad”.
Huesca, 16 a 19 de junio de 2008

Ricardo González Castrillo

Director de la Biblioteca

Universidad Rey Juan Carlos

En el año 1985 se inició el desarrollo de sistemas dirigidos a asegurar la calidad y, una vez establecida, a gestionarla. En este sentido, a nivel mundial, sobresalen tres que son considerados como los más destacados:

- ISO 9004 con sus variantes ISO 9001, 9002 y 9003 que se difundieron por Europa a partir de 1985.
- Malcolm Baldrige National Quality Award –conocido por las siglas MBNQA- implantado en Estados Unidos en 1986.
- European Quality Award –popularizado por su acrónimo EQA- que fue instaurado en 1991.

La diferencia entre ellos reside en que mientras el primero se propone asegurar la calidad de la producción, los otros dos tienden hacia la gestión total de la calidad conforme a la corriente iniciada en el mundo nipón, conocida por el término anglosajón de “deming-price”¹.

Los modelos precedentes muestran, pues, que existe internacionalmente una tendencia creciente a establecer modelos de calidad total para conseguir

¹ Vid. Ute Klaasen y Chris Wiersma, *La gestión de calidad en bibliotecas públicas*. Barcelona, Fundación Bertelsmann, 1999, p. 41.

una mejora en los servicios y actividades de cada sector en orden a conseguir un mayor grado de satisfacción del cliente.

El taller trata de ahondar en la explicación de los **indicadores de calidad** –como instrumentos de medida de esa calidad- y en su aplicación práctica al mundo de las bibliotecas, especialmente de las universitarias. Estas herramientas, como queda dicho, han adquirido especial importancia y trascendencia a partir de la implantación de los sistemas de gestión de calidad total. Nacen, pues, al calor de la preocupación por mejorar la calidad de los servicios o actividades, puesto que las estadísticas tradicionalmente recogidas en las bibliotecas, no permiten cuantificar determinados aspectos, como la calidad del trabajo realizado en esos centros o la satisfacción de los usuarios que los frecuentan². Ello no quiere decir que el trabajo estadístico realizado anteriormente fuera inútil o despreciable en modo alguno. Por el contrario, muchos autores consideran que, de no haber existido, no habrían podido darse el salto cualitativo a la medición de la calidad, motivado principalmente por la demanda de los usuarios hacia el mejoramiento de los servicios prestados por la biblioteca. Es curioso reseñar, a este respecto, que la revisión de la norma ISO 2789 sobre estadísticas internacionales de bibliotecas, transcurra en paralelo con el objetivo de redactar indicadores adaptados a la introducción de los recursos electrónicos de información, tras la irrupción de éstos en el escenario bibliotecario.

Mi presentación tenderá más a centrarse en la aplicación de este tipo de indicadores en el mundo de las bibliotecas, especialmente las universitarias, a

² Juan José Fuentes Romero, *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón, Trea, 1999, p. 31.

las que me encuentro ligado en razón de mi trabajo. Y expondré asimismo la contribución que el Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales de Perú (COBUN) y la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) han realizado a este campo, como experiencias dignas de ser tenidas en cuenta. Y, también en territorio nacional, se comentarán otras como la del proyecto SEBACA y la de la Biblioteca de la Universidad Jaume I de Castellón.

No obstante, antes de pasar revista a estas aportaciones, deseo insistir brevemente sobre algunos de los conceptos teóricos que han sido expuestos. Y ante todo, es preciso señalar que resulta muy difícil definir qué se entiende por **calidad**, dado que este calificativo se aplica a cualquier producto o servicio y, por otra parte, se trata además de un término algo dinámico, influido por el tiempo y por el entorno en el que se considere. La Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC), al definirlo, pretende recoger esta complejidad y así afirma que: “calidad es la reunión en un objeto, procedimiento o servicio de un conjunto de atributos que, dado un momento en el tiempo y en un entorno concreto, le otorga un determinado nivel de excelencia que le permite apreciar como igual, mejor o peor que otro de su especie”³. La importancia de la calidad radica, pues, en que fomenta la competencia de ahí que sirva para incrementar la productividad de los servicios y actividades.

Centrando ahora nuestra atención en otro término, la expresión **indicador de calidad** diremos que entendemos como tal un instrumento de medida, cuantitativo o cualitativo, que refleja la cantidad de calidad que posee

³ Citado por M^a Francisca Abad García, *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid, Síntesis, 2005, p. 80.

una actividad o servicio cualquiera. Definición que coincide, en parte, con la proporcionada por la Norma ISO 11620 cuando declara que se trata de “una expresión utilizada para describir actividades en términos *cuantitativos* o *cualitativos* que contribuyen a evaluar dicha actividad y el método utilizado”⁴. A la luz de ambas definiciones, se confirma, pues, que su importancia como herramienta al servicio de la calidad estriba en la ayuda que nos presta para identificarla y observar su evolución facilitando, en definitiva, la comparación entre diferentes servicios de un mismo sector a lo largo del tiempo.

Por lo que respecta a sus características intrínsecas, como rasgos inherentes, los indicadores de calidad poseen un **carácter sistemático** (los protocolos de medición deben orientarse a los mismos fines); son **normalizados** (cualquier responsable de la medición debería obtener el mismo valor de la medición); además de **homogéneos** (las unidades de medida deben ser siempre las mismas); y, por último, **continuos** (en el sentido temporal del término).

Circunscritos al mundo biblioteconómico, Arriola Navarrete afirma que el objetivo final de tales indicadores es el de evaluar la calidad y eficacia de los procesos y servicios prestados por una biblioteca, así como evaluar la eficiencia de los recursos asignados a esta biblioteca para la ejecución de dichos procesos y servicios⁵. *Eficacia* y *eficiencia* son también las dos nociones básicas recogidas en la Norma ISO 11620 en relación con los indicadores. Y

⁴ ISO 11620. Información, Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario (ISO 11620-UNE-50-137). Revista Española de Documentación Científica. Primera parte: 22, 2 (1999), pp. 223-247. Segunda parte: 22, 3 (1999), pp. 357-401. La primera parte comprende los criterios de construcción y de utilización de los indicadores de rendimientos en tanto que la segunda enumera uno a uno todos los indicadores y ofrece una descripción pormenorizada de los mismos.

⁵ Óscar Arriola Navarrete, *Evaluación de bibliotecas. Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México D.F., Alfagrama Ediciones [et al], 2006, p. 43.

así, define a la primera –la eficacia- como “la medida de grado de cumplimiento de determinados objetivos”. De ahí que una actividad se considera *eficaz* si se acerca al máximo a los resultados que debe producir. En cuanto a la segunda noción apuntada –la eficiencia- la referida Norma ISO precisa que es “la medida de utilización de los recursos para alcanzar un objetivo determinado”. De donde se desprende que una actividad es *eficiente* si emplea el mínimo de recursos o si produce un mejor resultado con los mismos recursos⁶.

Punto importante es el que se refiere a la **tipología de los indicadores**, que los autores clasifican generalmente en cuatro grupos⁷:

- **Indicadores de rendimiento operacional** (combinan inversión con producción). Expresan la relación entre las producciones de una biblioteca y los recursos que se precisan para alcanzar dichos niveles de producción. Un ejemplo podría ser el de costes de los niveles de calidad extraídas de las respuestas a las consultas formuladas a los usuarios. Son útiles para asignar recursos a actividades, servicios o productos, y para decidir qué servicios son factibles y cuáles no puede asumir la biblioteca.
- **Indicadores de eficacia** (relacionan producción con utilización). Aplicados a una biblioteca, sirven para analizar el rendimiento del servicio desde el punto de vista de los usuarios. Pueden usarse para la toma de decisiones que incidan en el funcionamiento interno de la biblioteca y permiten conocer qué áreas presentan un rendimiento bajo

⁶ *Construire des indicateurs et tableaux de bord*. Paris, Tec & Doc, 2002, p. 224.

⁷ Dídac Pujol, *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona, Eumo Editorial [et al.], , p. 49.

o en qué medida están los usuarios bien atendidos. Un ejemplo podría ser la proporción de títulos del fondo bibliográfico que se han usado.

- **Indicadores de coste-eficiencia** (entrelazan inversión con utilización).

Son aquéllos que muestran cómo se han invertido los recursos en una biblioteca y ayudan a tomar decisiones sobre cómo asignar recursos a actividades, servicios o productos, y también para establecer qué resultados son los deseables en función de la cantidad de uso y satisfacción de los usuarios. Un ejemplo podría ser el coste medio de los recursos invertidos en relación al nivel de satisfacción del usuario.

- **Indicadores de impacto** (ponen en relación la utilización real de un servicio con el uso potencial que podría hacerse del mismo). Permiten ver el nivel de éxito alcanzado por los servicios o actividades desarrolladas por una biblioteca. Un ejemplo de los mismos podría ser el número de títulos buscados de un autor en relación con el número de títulos encontrados.

Siguiendo esta clasificación, Didac Pujol propone luego un listado completo de indicadores para bibliotecas⁸ –finalidad última de su estudio- y los presenta agrupados por servicios (acceso a instalaciones; acceso al fondo de la biblioteca; acceso al equipamiento de la biblioteca; préstamo interbibliotecario; servicios de consulta e información; servicios para grupos especiales y actividades). Y partiendo de este esquema, el autor cita algunos indicadores de calidad para cada una de las divisiones propuestas. Baste como ejemplo, por lo que respecta a los edificios de biblioteca, los que menciona en relación con la calidad de las instalaciones en todas sus

⁸ *Ibidem*, pp. 101 y ss. Vid. además J.A. Gómez Hernández, *Gestión de bibliotecas*. Murcia, DM, 2002, p. 70.

vertientes (atractivo de los inmuebles, diseño y arquitectura, cantidad de iluminación, adecuación de la calefacción, etc.). Acaba su exposición aludiendo a última división, a la que denomina **funciones especiales**, dedicada a aquellos indicadores que, aunque secundarios, influyen indirectamente en los servicios de la biblioteca, entre los cuales destaca el de las adquisiciones bibliográficas, afectadas también por la calidad, por la precisión que puede alcanzarse a la hora de efectuar las peticiones de compra. Otros autores, como Pagaza García, ofrecen modelos similares a base de agrupar por servicios bibliotecarios un conjunto más o menos prolijo de indicadores. Este autor presenta un listado de indicadores para diez áreas de servicios bibliotecarios que son: satisfacción del usuario; datos generales; provisión de documentos; suministro de documentos; préstamo de documentos; préstamo interbibliotecario; información bibliográfica; búsquedas en el catálogo; instalaciones y proceso técnico⁹. Y un tercero, Fuentes Romero, afirma que el indicador fundamental, en cualquier faceta del trabajo bibliotecario que se considere, es el del **rendimiento**¹⁰. Y lo entiende como la fórmula que usan los directivos para medir los avances de los programas hacia la consecución de los fines y objetivos perseguidos por la organización. Seguidamente pasa a clasificar los indicadores en tres tipos¹¹:

- **Indicadores de carga de trabajo.** Se utilizan para medir la cantidad de trabajo realizado.

⁹ Rafael Pagaza García, *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México D.F., UNAM, 1989.

¹⁰ Vid. también Roswitha Poll, "Benchmarking with quality indicators: nacional projects", en *Performance Measurement and Metrics*, vol. 8, núm. 1 (2007), pp. 41-53. Al igual que ocurre con Fuentes, esta autora sostiene la efectividad de utilizar indicadores de rendimiento a escala nacional y se propone hacer un estudio comparativo entre los existentes en varios países.

¹¹ Cf. Juan José Fuentes Romero, *Evaluación...*, pp. 31 y s.

- **Indicadores de eficacia.** Comparan los recursos invertidos con los resultados.
- **Indicadores de efectividad.** Se usan para medir la extensión con que los programas consiguen los objetivos fijados.

Todos estos autores –con sus diferentes esquemas generalistas- coinciden, en definitiva, en la importancia que tiene el que los servicios de una biblioteca puedan ser evaluados aplicando indicadores. Tan fundamental es su utilización que la International Organization for Standardization (ISO) ha redactado una Norma Internacional –la ya mencionada **11620-** para fijar indicadores de rendimiento en los servicios bibliotecarios, la cual es preceptiva para cualquier intento de establecer indicadores en bibliotecas. Fue presentada como primicia en el Congreso Internacional de la IFLA del año 1995 por Pierre Carbone quien, en una publicación posterior¹², trató de analizar con detalle los principios básicos que la inspiraron, que no eran otros que los de proporcionar a toda la comunidad internacional de bibliotecas una herramienta útil sobre indicadores. La Norma ISO está sometida a un proceso de continua revisión y adaptación a los nuevos tiempos con la intención de añadir aquellos indicadores no previstos inicialmente, lo cual manifiesta un espíritu de evolución constante ante los cambios que puedan producirse en el ámbito profesional. Sirvan de ejemplo las propuestas, en curso de aceptación, relativas a nuevas herramientas para la medición de los recursos y servicios electrónicos. Esta necesidad de desarrollar y utilizar otros indicadores que puedan ser empleados en este nuevo entorno, ha propiciado la aparición de proyectos como el EQUINOX que se proponen completar los

¹² Vid. *Construire des indicateurs...*

previstos en esta Norma Internacional¹³. Pese al esfuerzo de normalización que supuso su promulgación, la Norma ISO cuenta con detractores por estimar que determinados indicadores son aplicables sólo a algunas clases específicas de bibliotecas y no son, por tanto, de carácter general. Sin embargo, no cabe duda de que la mayoría de los allí recogidos son universales y comúnmente aceptados. Es más, no cabe duda de que ha contribuido de manera incuestionable a mejorar las herramientas existentes hasta ese momento con “una terminología, metodología y cuadro de descripciones únicas”, en palabras de su ponente Pierre Carbone.

Conforme a esta Norma Internacional, para cada indicador habrán de completarse los siguientes campos¹⁴:

- **Contenido informativo.** Es decir, los indicadores deben servir para medir una actividad y para la toma de decisiones que mejoren la calidad de los servicios prestados. Y han de aportar información veraz, de modo que puedan servirnos para medir una actividad, identificar los logros conseguidos, localizar problemas o deficiencias a fin de introducir los correctivos necesarios.

¹³ Este proyecto está enmarcado en el programa “Telematics for Libraries” y cuenta con financiación específica de la Unión Europea. Forman el Grupo de Trabajo la Universidad Metropolitana de Manchester, la Universitaria de Dublín y la Nacional de Münster. Su trabajo se ha concretado con la redacción de 14 indicadores aplicables al nuevo entorno electrónico completando, así, los indicadores tradicionales para servicios de la Norma Internacional ISO 11620, última finalidad perseguida por este proyecto. Todavía más: en IFLA 2004 (Buenos Aires, 22-24 agosto) se presentó un proyecto para la elaboración de un manual de elaboración de la calidad conducente a introducir sistemas de gestión de calidad en bibliotecas del sector público aprovechando los indicadores definidos en esta Norma Internacional y en el proyecto Equinox.

¹⁴ Vid. Edgardo Alberto Stubbs, “Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción”, en *Ciencia e Información*, vol. 33, n. 1, p. 153.

- **Fiabilidad.** Se afirma con este principio que los indicadores deben producir los mismos resultados cuando concurren las mismas circunstancias.
- **Validez.** Esta característica hace referencia a que los indicadores deben utilizarse para medir exactamente lo que se quiere cuantificar.
- **Idoneidad.** La cualidad aquí expresada hace mención a que los indicadores deben ser los adecuados para medir el objetivo para el que se formularon. Las unidades y escalas utilizadas deben ser las adecuadas. Y las operaciones necesarias para implantar el proceso de medida tienen que ser compatibles con los procedimientos habituales de la biblioteca.
- **Practicidad.** Este rasgo se refiere a que los indicadores deben ser sencillos en su formulación. Para ello, han de utilizar datos que resulten accesibles con un esfuerzo razonable, en términos de tiempo y de grado de capacitación del personal, costes operativos, y tiempo y paciencia que requieran de los usuarios.
- **Comparación.** Esta característica final atañe a que los indicadores deben usarse para establecer relaciones entre situaciones idénticas. Se cumple cuando, una vez obtenidos los resultados, se comprueba que son los mismos, lo cual significa que el nivel de calidad de los servicios o de eficiencia de las bibliotecas comparadas es idéntico.

Siguiendo la pauta establecida por esta normativa, cada indicador deberá tener, en consecuencia, la estructura siguiente:

- **Objetivo del indicador.**

- **Ámbito de aplicación.**
- **Definición del indicador.**
- **Método.**
- **Cálculo.**
- **Interpretación de los factores que afectan al indicador.**
- **Fuentes.**
- **Indicadores relacionados.**

Con los mimbres antes citados –características comunes a los indicadores y estructura idéntica para cada uno- la Norma incluyó en su primera versión la lista de indicadores enumerados a continuación¹⁵:

1. **OPINION DEL USUARIO**
 - a. Satisfacción del usuario.
2. **SERVICIOS PÚBLICOS**
 - a. **Generales**
 - i. Porcentaje alcanzado de la población
 - ii. Coste por usuario
 - iii. Visita a la biblioteca per cápita
 - iv. Coste por visita a la biblioteca
 - b. **Suministro de documentos**
 - i. Disponibilidad de títulos
 - ii. Disponibilidad de títulos solicitados
 - iii. Porcentaje de títulos solicitados existentes en la colección
 - iv. Disponibilidad ampliada de títulos solicitados
 - v. Uso de materiales en sala per cápita
 - vi. Tasa de uso de documentos
 - c. **Recuperación de documentos**
 - i. Tiempo medio de recuperación de documentos en depósitos cerrados
 - ii. Tiempo medio de recuperación de documentos en salas de libre acceso
 - d. **Préstamo de documentos**
 - i. Volumen de préstamos (%)
 - ii. Préstamos per cápita
 - iii. Documentos en préstamo per cápita

¹⁵ Vid. J.A. Gómez Hernández, *op. cit.*, p. 71 y s. Vid. también *Construire des indicateurs...*, pp. 237 –239. En esta última obra puede consultarse el desarrollo que hace el autor de un indicador en concreto, el de la tasa de utilización de documentos, que abarca las pp. 230-233.

- iv. Coste por préstamo
 - v. Préstamos por bibliotecario
 - e. **Suministro de documentos de fuentes externas**
 - i. Rapidez del préstamo interbibliotecario
 - f. **Servicios de referencia e información**
 - i. Tasa de respuestas correctas
 - g. **Búsquedas de información**
 - i. Tasa de éxito de búsquedas en el catálogo por título
 - ii. Tasa de éxito de búsquedas en el catálogo por materias
 - h. **Formación de usuarios** (no se describen en esta norma)
 - i. **Instalaciones**
 - i. Disponibilidad de instalaciones
 - ii. Tasa de utilización de instalaciones
 - iii. Tasa de ocupación de puestos de lectura
 - iv. Disponibilidad de sistemas automatizados
3. **SERVICIOS TÉCNICOS**
- a. **Adquisición de documentos**
 - i. Tiempo medio de adquisición de documentos
 - b. **Proceso técnico de documentos**
 - i. Tiempo medio de proceso técnico de documentos
 - c. **Catalogación**
 - i. Coste por título catalogado
 - d. **Promoción de servicios** (no se describen en esta norma)
 - e. **Disponibilidad y utilización de recursos humanos** (no se describen en esta norma)

La Norma ISO 11620 inspiró asimismo otros esfuerzos internacionales para redactar indicadores en los más diversos países. En Perú, el Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBUN) elaboró en el año 2005 un lista de ellos con la intención de que sirviesen para medir la calidad de los servicios y de las colecciones en este tipo de instituciones y ser utilizados, además, en los procesos de evaluación y certificación desarrollados a nivel nacional. Se concretaron éstos en un informe¹⁶ y fueron agrupados, al igual que hicieron los autores citados, en cinco grandes áreas: servicios y colección; infraestructura; presupuesto; personal y procesos técnicos. El documento iba precedido de un

¹⁶ *Indicadores de desempeño para Bibliotecas Universitarias Nacionales*, elaborado por el Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales y presentado por Gloria Lauren Samamé Mancilla. Sus resultados fueron presentados en las III Jornadas de Bibliotecas Universitarias auspiciadas bajo el lema "Conocimiento para Innovar".

epígrafe donde se concretaban los cuatro objetivos básicos que se pretendían alcanzar con la redacción de este conjunto de instrumentos:

Servir de marco de referencia en materia de normatividad en gestión de bibliotecas universitarias públicas.

Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión bibliotecaria en sus aspectos de desarrollo de colecciones, procesos técnicos, servicios e infraestructura.

Proteger y conservar los recursos de la biblioteca, asegurando que las operaciones se efectúen adecuadamente.

Controlar la eficacia y eficiencia de las actividades realizadas en las bibliotecas y que éstas se encuentren enmarcadas dentro de los programas y presupuestos institucionales.

El cuadro resumen que sigue compendia los 21 indicadores recogidos en este informe por el Comité:

SERVICIOS Y COLECCIONES

- Uso de las colecciones
- Uso de la colección por área temática
- Disponibilidad de los títulos
- Uso de las bases de datos
- Uso de artículos de revistas electrónicas
- Asistencia a las charlas de capacitación para los usuarios
- Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de la biblioteca

INFRAESTRUCTURA

- Superficie destinada a las salas de lectura
- Disponibilidad de puestos de lectura
- Disponibilidad de ordenadores
- Disponibilidad de equipos audiovisuales

PRESUPUESTO

- Presupuesto dedicado a la actualización de la colección
- Presupuesto destinado a la actualización del material según área temática
- Presupuesto destinado a la compra y mantenimiento de *hardware* y *software*
- Presupuesto destinado a la capacitación de los trabajadores
- Presupuesto destinado a la elaboración de material de promoción
- Coste del procesamiento del material bibliográfico, hemerográfico y especial

PERSONAL

- Bibliotecarios profesionales por cada 1000 alumnos

Técnicos y auxiliares de biblioteca por cada 500 alumnos

PROCESOS TÉCNICOS

Tiempo del proceso de adquisición de un documento

Tiempo empleado en el proceso de un ítem

Como ejemplo de la estructura que presenta el esquema utilizado por COBUN para cada indicador, se menciona la estructura detallada de uno de ellos, el numerado en dicha relación como 1.2., tal y como aparece redactado en este informe:

Nombre: Uso de la colección por área temática

Objetivo: Establecer la proporción de consultas por áreas temáticas que la biblioteca actualiza constantemente frente a la demanda real de los usuarios. La medición se realiza dentro de un periodo específico (un semestre académico). Para el cálculo del indicador se consideran los préstamos internos y externos solicitados por los usuarios.

Método: Como se trata de ver si la inversión realizada se justifica en la demanda de títulos adquiridos, para el cálculo del indicador no se considerarán las revistas.

Para el cálculo de este indicador se utiliza el siguiente procedimiento:

1. Sumar el total de préstamos (en sala y a domicilio) en las bibliotecas de la universidad, considerando el área temática del ítem prestado.
2. Sumar las dos cifras anteriores para obtener el total de préstamos
3. Dividir dicha cifra entre el total de préstamos realizados durante el periodo seleccionado.
4. Aplicar una regla de tres para obtener el porcentaje de consultas por cada área temática.

Interpretación: El resultado es el promedio aritmético de préstamos en sala y a domicilio dividido entre el total de préstamos realizados en un periodo determinado. De esta forma, se puede saber si el presupuesto de la biblioteca está bien invertido o no. Es decir, este indicador nos permite observar si hay correspondencia entre las áreas temáticas que son más solicitadas por los usuarios y el reparto adecuado del total destinado a la compra de libros. Se pretende que la universidad tenga un criterio objetivo para la selección del material. El indicador está afectado por un número de variables incontrolables y puede verse también afectado por las condiciones de estudio. (Se ofrece, al final de cada indicador, un ejemplo teórico para que resulte más sencilla la aplicación del indicador en cuestión).

Pasando ahora a considerar el caso español, la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN), que agrupa en la actualidad a 71 miembros, ha

mostrado desde siempre un interés por establecer indicadores válidos y comúnmente aceptados para todos sus miembros. Ya desde el año 1996 en que se constituyó en Grupo de Evaluación, su propósito fue el de establecer una lista mínima de indicadores a partir del Anuario Estadístico REBIUN. Tras años de estudio, se concretaron en un documento que llevaba por título “Indicadores de rendimiento para la Evaluación de Bibliotecas Universitarias: una guía para medir la calidad” los cuales, como en el caso de COBUN, fueron elaborados siguiendo las directrices de la Norma ISO 11620 -y otra bibliografía específica de autores ingleses y norteamericanos¹⁷- y se agruparon en diez áreas de actividad, a saber: satisfacción de usuarios; datos generales; provisión de documentos; suministro de documentos; préstamo de documentos; préstamo interbibliotecario; información bibliográfica; búsquedas en catálogo; instalaciones y procesos técnicos. La estructura de cada indicador seguía el modelo de dicha normativa, que ha quedado expuesta con detalle anteriormente. El pasado año de 2007, la línea 3 de REBIUN ha venido trabajando en la revisión del Anuario Estadístico de REBIUN y en el establecimiento de nuevos indicadores con la intención de que éstos fueran incluidos en aquella publicación. Después de muchas reuniones por parte del equipo de trabajo que los redactó –formado por cuatro Universidades, la Católica San Antonio de Murcia, Almería, Zaragoza y Rey Juan Carlos- se elevó una propuesta con 16 indicadores a la XV Asamblea General, celebrada en la Coruña los días 21 a 24 de noviembre de ese año, que no fue aceptada, por considerar que debía basarse en un análisis previo de los aspectos a medir

¹⁷ *Keys to success: performance indicator for public libraries: a manual of performance measures and indicators.* London, HMSO, 1990; Nancy van House, *Measuring Academic Libraries Performance: a practical approach.* Chicago, ACRL, 1990; *The Effective Academic Library: a framework for evaluating the performance of UK Academic Libraries.* London, HEFCE, 1995.

desde esta Asociación. Sin embargo, resulta interesante pasar revista al conjunto de indicadores entonces definidos y a su estructura pues, pese a todo, puede considerarse como la experiencia más reciente de redacción de indicadores aplicados a bibliotecas a nivel nacional.

Indicadores propuestos por la línea 3 de REBIUN:

1. **Total de monografías por usuario.**
2. **Total de revistas por usuario.**
3. **Préstamos por usuario.**
4. **Metros cuadrados por usuario.**
5. **Estudiantes por puestos de lectura.**
6. **Gasto en adquisiciones por usuario.**
7. **Préstamo Interbibliotecario. Total de documentos servidos por el total de documentos de la Biblioteca.**
8. **Préstamo Interbibliotecario. Total de documentos obtenidos por usuarios del servicio.**
9. **Porcentaje de la plantilla que ha recibido cursos de formación.**
10. **Porcentaje de usuarios asistentes a cursos de formación.**
11. **Usuarios por personal bibliotecario.**
12. **Tiempo medio de suministro de documentos por préstamo interbibliotecario.**
13. **Gasto de personal por usuario.**
14. **Gasto total por usuario.**
15. **Gasto en recursos electrónicos por uso.**
16. **Porcentaje del presupuesto total de la universidad destinado a la biblioteca.**

Por lo que se refiere a la estructura adoptada, presentan cada uno de ellos los siguientes campos:

- **Código.**
- **Denominación.**
- **Definición.**
- **Utilidad.**
- **Fórmula.**
- **Análisis.**
- **Observaciones.**

También en el mundo universitario, bibliotecas como la de la Jaume I de Castellón tienen establecidos indicadores de calidad -7 en concreto- que enumeramos a continuación:

1. **Número de ítems añadidos al catálogo.**
2. **Número de ítems recibidos en el año.**
3. **Número de sumarios añadidos a la página web.**
4. **Número de días transcurridos entre las peticiones de libros de la Sección de Adquisiciones y su disponibilidad para el usuario.**
5. **Porcentaje anual de quejas por retraso en recibir documentos del servicio de telepréstamo.**
6. **Grado de satisfacción expresado por los usuarios de biblioteca acerca del espacio físico y equipamiento.**
7. **Grado de satisfacción expresado por los usuarios de la biblioteca acerca de la atención recibida.**

El intento por medir la calidad de los servicios en una biblioteca, expresada desde el punto de vista de los usuarios, fue la cuestión que procuraron resolver los integrantes de Grupo de Investigación especializado en la evaluación de la calidad de las bibliotecas digitales con su proyecto SEBACA¹⁸. Tomaron como punto de partida el modelo LibQUAL+, basado en la evaluación de la calidad orientada al usuario, y presentaron una serie de instrumentos de medición para conseguir este objetivo. Luego pasaron a establecer tres niveles con respecto a esta cuestión:

Control de la información. En este primer nivel, se pretende valorar aspectos como la localización de los recursos de información por parte del usuario o saber si éstos cubren sus expectativas o no.

Valor afectivo del Servicio. En este otro nivel, se analizan las competencias y habilidades del personal bibliotecario para responder a las preguntas

¹⁸ "Una herramienta para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias". Ponencia presentada en el IV Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales, celebrado en Málaga los días 21 a 23 de junio de 2006.

planteadas por los usuarios (comprensión, fiabilidad, atención, disposición, etc.).

La biblioteca como lugar (espacio físico). Por último, en este tercer nivel se procura indagar sobre aspectos relacionados con el confort del edificio para estudiar, individualmente o en grupo.

No obstante lo expuesto hasta ahora, es preciso afirmar que el uso de los indicadores presenta ciertas limitaciones, señaladas ya por Gómez Hernández. Este autor sostiene que una biblioteca no puede obtener valores óptimos a la vez en todos los indicadores, y que influyen en ellos muy directamente el comportamiento de los usuarios. Sirva como ejemplo, en el primer caso, que resultaría imposible obtener un nivel elevado de satisfacción de usuarios al mismo tiempo que un coste bajo en recursos. Y, en el segundo, que una satisfacción escasa por parte del usuario en relación a la calidad de las colecciones, puede ocultar factores tales como el desconocimiento de éste hacia los fondos de una biblioteca.

Finalmente, y como resumen de todos los aspectos tratados en esta exposición, queremos presentar las siguientes conclusiones:

1. La implantación de sistemas de calidad total ha propiciado la aparición de indicadores como instrumentos de medición de la misma.
2. El concepto de calidad es dinámico y se ve influido por el tiempo y por el entorno que se considere.
3. Existe una tipología variada de indicadores que, tomándolos como referencia, nos pueden ayudar para establecer otros que sirvan para medir el nivel de calidad de los servicios.

4. En el mundo bibliotecario, se han producido diversos intentos por definir este tipo de herramientas partiendo de los criterios recogidos en la Norma Internacional ISO 11620. Pero más que indicadores de calidad propiamente dichos, eran indicadores de rendimiento de la actividad bibliotecaria.
5. Entre los varios intentos realizados en el campo específico de las bibliotecas universitarias, hemos centrado nuestro análisis en dos concretamente: los listados propuestos por COBUN y por REBIUN. Si bien es cierto que han aparecido otros más, también interesantes, a nivel nacional e internacional que, por razones de tiempo, no han podido ser comentados en profundidad y se han ofrecido sólo las referencias para poder ser consultados posteriormente.

ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA ESTE TALLER:

1. Ante las ideas sugeridas en esta presentación sobre la calidad, indicar una definición alternativa para el concepto “indicador de calidad”.
2. Establecer de común acuerdo indicadores de calidad para una biblioteca agrupándolos en las áreas siguientes: servicios y colecciones; infraestructura; presupuesto; personal y procesos técnicos.
3. Redactar la versión completa de uno de ellos teniendo en cuenta la estructura de la Norma Internacional ISO 11620. ¿Resulta adecuada esta estructura para elaborar indicadores de calidad?.
4. Revisar los modelos examinados –COBUN y REBIUN- y comprobar la adecuación de estos indicadores en relación a la calidad. ¿Ayudan realmente a medir la calidad de los servicios, objetivo final perseguido?.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA:

Abad García, María Francisca, *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid, Síntesis, 2005.

Arriola Navarrete, Óscar, *Evaluación de bibliotecas. Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México D.F., Alfagrama Ediciones [et al], 2006.

Berrio García, Cristina, "La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras", en *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n. 86-87 (enero-junio 2007), pp. 55-77.

Block, Marilyn, *Integración de la ISO 14001 en un sistema de gestión de la calidad*. Madrid, FC Editorial, 2007.

Camisón, César, *Gestión de la calidad, estrategia y competitividad*. Madrid, Prentice-Hall, 2006.

Construire des indicateurs et tableaux de bord. Paris, Tec & Doc, 2002.

Font Comas, Joan, *Indicadores de la calidad*.

Fuentes Romero, Juan José, *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón, Trea, 1999.

Gómez Hernández, J.A., *Gestión de bibliotecas*. Murcia, DM, 2002.

Indicadores de desempeño para Bibliotecas Universitarias Nacionales, elaborado por el Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales y presentado por Gloria Lauren Samamé Mancilla.

ISO 11620. Información, Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario (ISO 11620-UNE-50-137). *Revista Española de Documentación Científica*. Primera parte: 22, 2 (1999), pp. 223-247.

Játiva Miralles, María Victoria, "Indicadores de calidad aplicables al análisis, evaluación y comparación de opacs", en *El profesional de la información*, vol. 13, núm. 1 (enero-febrero 2004), pp. 28-44.

Klaasen, Ute y Wiersma, Chris *La gestión de calidad en bibliotecas públicas*. Barcelona, Fundación Bertelsmann, 1999.

Moreno-Luzón, María D. [et al.], *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos*. Madrid, Pearson Educación, 2001.

Pagaza García, Rafael, *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México D.F., UNAM, 1989.

Poll, Roswitha, "Benchmarking with quality indicators: nacional projects", en *Performance Measurement and Metrics*, vol. 8, núm. 1 (2007), pp. 41-53

Pujol, Dídac, *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona, Eumo Editorial [et al.], ,

Sánchez Hidalgo, Carlos Iluminado, *Evaluación de la calidad en las Bibliotecas Universitarias Españolas* (ed. en diskette).

Stubbs, Edgardo Alberto, "Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción", en *Ciencia e Información*, v. 33, n. 1, pp. 149-154 (enero-abril 2004).

Indicadores de calidad



Universidad Rey Juan Carlos

***I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas
Huesca, 16-19 junio 2008***





Índice

- La calidad como sistema de gestión
- Definición de *indicador de calidad*
- Características de los *indicadores de calidad*
- Tipología de los indicadores
- Norma Internacional ISO 11620
- Aplicación de indicadores de calidad a bibliotecas universitarias (COBUN, REBIUN, SEBACA)
- Limitaciones al uso de indicadores
- Conclusiones
- Referencias bibliográficas



Sistemas de calidad

- ISO 9004 (variantes 9001, 9002 y 9003). Europa a partir de 1985.
- Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). EE.UU a partir de 1986.
- European Quality Award (EQA). Europa a partir de 1991.

El primero se propone asegurar la calidad de la producción en tanto que los otros dos tienden a la gestión total de la calidad (modelo japonés).

Los *indicadores* surgen, precisamente a partir de la implantación de sistemas de gestión de calidad total.



Definición de *indicador de calidad*

- Resulta complicado definirlo porque la calidad:
 - Es un concepto dinámico
 - Se ve influida por el tiempo y su entorno
 - Ambos aspectos están recogidos en una extensa definición sobre calidad facilitada por la SEDIC.
- Puede definirse como “un instrumento de medida, *cuantitativo* o *cualitativo*, que refleja la cantidad de calidad que posee una actividad o un servicio cualquiera”.
- Norma ISO 11620: “se trata de una expresión utilizada para describir actividades en términos *cuantitativos* o *cualitativos* que contribuyen a evaluar dicha actividad y el método utilizado”.

Estas y otras definiciones confirman que su importancia estriba en que son herramientas que nos permiten identificar la calidad y observar su evolución (facilitan la comparación)



Características de un *indicador de calidad*

- **Carácter sistemático.** Quiere decir que los protocolos de medición deben orientarse a los mismos fines.
- **Normalizados.** Cualquier responsable de la medición debería obtener el mismo valor de la medición.
- **Homogéneos.** Las unidades de medida deben ser siempre las mismas.
- **Continuos.** Tienen una secuencia temporal.



Tipología de los indicadores

- **Indicadores de rendimiento operacional** (combinan inversión con producción). Ejemplo: costes de los niveles de calidad extraídos de las respuestas a las consultas formuladas por usuarios. Nos sirven para asignar recursos a servicios o actividades.
- **Indicadores de eficacia** (relacionan producción con utilización). Ejemplo: proporción del fondo bibliográfico utilizado por los usuarios. Nos sirven para analizar el rendimiento del servicio desde el punto de vista del usuario.
- **Indicadores de coste-eficiencia** (entrelazan inversión con utilización). Ejemplo: coste medio de los recursos en relación al nivel de satisfacción de los usuarios. Nos permiten ver cómo se han invertido los recursos en la biblioteca.
- **Indicadores de impacto** (relacionan utilización real de un servicio con el uso potencial que podría hacerse del mismo). Ejemplo: número de títulos buscados de un autor en relación con el número de títulos encontrados. Nos sirven para ver el nivel de éxito alcanzado por los servicios de una biblioteca.



Listas de indicadores en autores

- Dídac Pujol los presenta agrupados por servicios: acceso a instalaciones; acceso al fondo de la biblioteca; acceso al equipamiento de la biblioteca; préstamo interbibliotecario; servicios de consulta e información; servicios para grupos y actividades especiales. Cita indicadores de calidad para cada una de estas divisiones. Por ejemplo, para la primera división, todos los que guardan relación con el atractivo de los muebles, cantidad de iluminación, etc.).
- Pazaga García ofrece un modelo similar con 10 áreas: satisfacción del usuario; datos generales; provisión de documentos; suministro de documentos; préstamo de documentos; préstamo interbibliotecario; información bibliográfica; búsquedas en el catálogo; instalaciones y proceso técnico.
- Fuentes Romero afirma que el indicador fundamental es el de *rendimiento*, clasificándolo en 3 tipos: Indicadores de carga de trabajo; Indicadores de eficacia; Indicadores de efectividad.



Norma ISO 11620

- Presentada en el Congreso IFLA de 1995 por Pierre Carbone.
- Sometida a un proceso de continua revisión. Proyecto EQUINOX para añadir indicadores que guardan relación con el panorama electrónico.
- Sus indicadores son universales y comúnmente aceptados.
- Contribuyó a mejorar las herramientas existentes con una “terminología, metodología y cuadro de descripción únicas”.
- Contribuyó a impulsar proyectos para la definición de indicadores en bibliotecas tomándola como punto de partida.
- Sus detractores piensan que determinados indicadores no son de carácter general sino sólo aplicados a determinados tipos de bibliotecas.



Norma ISO 11620.

- Cada indicador tiene las siguientes características:
 - *Contenido informativo.* Deben servir para medir una actividad y para la toma de decisiones.
 - *Fiabilidad.* Deben producir los mismos resultados cuando concurren las mismas circunstancias.
 - *Validez.* Deben utilizarse para medir exactamente lo que se quiere.
 - *Idoneidad.* Deben ser adecuados para medir el objetivo para el que se formularon.
 - *Practicidad.* Deben ser sencillos en su formulación.
 - *Comparación.* Deben usarse para comparar situaciones idénticas.
- Cada indicador tiene la siguiente estructura:
 - *Objetivo del indicador*
 - *Ámbito de aplicación*
 - *Definición del indicador*
 - *Método*
 - *Cálculo*
 - *Interpretación de los factores que afectan al indicador*
 - *Fuentes*
 - *Indicadores relacionados*



Norma ISO 11620. InDICADORES

Listado de indicadores recogidos en esta Norma Internacional:

- **OPINION DEL USUARIO**

- Satisfacción del usuario.

- **SERVICIOS PÚBLICOS**

- Generales**

- Porcentaje alcanzado de la población
- Coste por usuario
- Visita a la biblioteca per cápita
- Coste por visita a la biblioteca

- Suministro de documentos**

- Disponibilidad de títulos
- Disponibilidad de títulos solicitados
- Porcentaje de títulos solicitados existentes en la colección
- Disponibilidad ampliada de títulos solicitado



Norma ISO 11620. INDICADORES

- Uso de materiales en sala per cápita
- Tasa de uso de documentos
- **Recuperación de documentos**
 - Tiempo medio de recuperación de documentos en depósitos cerrados
 - Tiempo medio de recuperación de documentos en salas de libre acceso
- **Préstamo de documentos**
 - Volumen de préstamos (%)
 - Préstamos per cápita
 - Documentos en préstamo per cápita
 - Coste por préstamo
 - Préstamos por bibliotecario
- **Suministro de documentos de fuentes externas**
 - Rapidez del préstamo interbibliotecario



Norma ISO 11620. INDICADORES

- **Servicios de referencia e información**
 - Tasa de respuestas correctas
- **Búsquedas de información**
 - Tasa de éxito de búsquedas en el catálogo por título
 - Tasa de éxito de búsquedas en el catálogo por materias
- **Formación de usuarios** (no se describen en esta norma)
- **Instalaciones**
 - Disponibilidad de instalaciones
 - Tasa de utilización de instalaciones
 - Tasa de ocupación de puestos de lectura
 - Disponibilidad de sistemas automatizados
- **SERVICIOS TÉCNICOS**
 - **Adquisición de documentos**
 - Tiempo medio de adquisición de documentos
 - **Proceso técnico de documentos**
 - Tiempo medio de proceso técnico de documentos



Norma ISO 11620. INDICADORES

- **Catalogación**
 - Coste por título catalogado
 - **Promoción de servicios** (no se describen en esta norma)
 - **Disponibilidad y utilización de recursos humanos** (no se describen en esta norma)
-
- La Norma ISO inspiró otros esfuerzos internacionales para redactar indicadores en los más diversos países:
 - Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales de Perú (COBUN)
 - Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN)



COBUN

COBUN (2005) definió un listado de 21 indicadores agrupados en 5 divisiones:

- **SERVICIOS Y COLECCIONES**
- Uso de las colecciones
- Uso de la colección por área temática
- Disponibilidad de los títulos
- Uso de las bases de datos
- Uso de artículos de revistas electrónicas
- Asistencia a las charlas de capacitación para los usuarios
- Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de la biblioteca
- **INFRAESTRUCTURA**
- Superficie destinada a las salas de lectura
- Disponibilidad de puestos de lectura
- Disponibilidad de ordenadores
- Disponibilidad de equipos audiovisuales



COBUN

- **PRESUPUESTO**

- Presupuesto dedicado a la actualización de la colección
- Presupuesto destinado a la actualización del material según área temática
- Presupuesto destinado a la compra y mantenimiento de *hardware* y *software*
- Presupuesto destinado a la capacitación de los trabajadores
- Presupuesto destinado a la elaboración de material de promoción
- Coste del procesamiento del material bibliográfico, hemerográfico y especial

- **PERSONAL**

- Bibliotecarios profesionales por cada 1000 alumnos
- Técnicos y auxiliares de biblioteca por cada 500 alumnos

- **PROCESOS TÉCNICOS**

- Tiempo del proceso de adquisición de un documento
- Tiempo empleado en el proceso de un ítem



COBUN

Ejemplo de indicador en COBUN (1.2. Uso de la colección)

- **Nombre:** Uso de la colección por área temática
- **Objetivo:** Establecer la proporción de consultas por áreas temáticas que la biblioteca actualiza constantemente frente a la demanda real de los usuarios. La medición se realiza dentro de un periodo específico (un semestre académico). Para el cálculo del indicador se consideran los préstamos internos y externos solicitados por los usuarios.
- **Método:** Como se trata de ver si la inversión realizada se justifica en la demanda de títulos adquiridos, para el cálculo del indicador no se considerarán las revistas.
- Para el cálculo de este indicador se utiliza el siguiente procedimiento:
- 1. Sumar el total de préstamos (en sala y a domicilio) en las bibliotecas de la universidad, considerando el área temática del ítem prestado.
- 2. Sumar las dos cifras anteriores para obtener el total de préstamos
- 3. Dividir dicha cifra entre el total de préstamos realizados durante el periodo seleccionado.
- 4. Aplicar una regla de tres para obtener el porcentaje de consultas por cada área temática.
- **Interpretación:** El resultado es el promedio aritmético de préstamos en sala y a domicilio dividido entre el total de préstamos realizados en un periodo determinado. De esta forma, se puede saber si el presupuesto de la biblioteca está bien invertido o no. Es decir, este indicador nos permite observar si hay correspondencia entre las áreas temáticas que son más solicitadas por los usuarios y el reparto adecuado del total destinado a la compra de libros. Se pretende que la universidad tenga un criterio objetivo para la selección del material. El indicador está afectado por un número de variables incontrolables y puede verse también afectado por las condiciones de estudio. (Se ofrece, al final de cada indicador, un ejemplo teórico para que resulte más sencilla la aplicación del indicador en cuestión).



COBUN

La intención de COBUN con su propuesta de indicadores fue la de disponer de herramientas que sirvieran para medir la calidad de los servicios y de las colecciones y que éstas pudieran ser utilizadas en los procesos de evaluación y certificación desarrollados a nivel nacional.

Sus objetivos básicos quedaron asentados en la introducción al proyecto:

- Servir de marco de referencia en materia de normalización en gestión de bibliotecas universitarias públicas.
- Orientar a la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión bibliotecaria en sus aspectos de desarrollo de colecciones, procesos técnicos, servicios e infraestructura.
- Proteger y conservar los recursos de la biblioteca, asegurando que las operaciones se efectuaran adecuadamente.
- Controlar la eficacia y eficiencia de las actividades realizadas en las bibliotecas.



REBIUN

Redactó un documento que llevó por título: *Indicadores de rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias: una guía para medir la calidad* (1996) usando como modelo la ISO 11620 y otra bibliografía específica de autores ingleses y norteamericanos. Se agruparon éstos en 10 áreas de actividad: satisfacción de usuarios; datos generales; provisión de documentos; préstamo interbibliotecario; información bibliográfica; búsquedas en catálogo; instalaciones y procesos técnicos.

En 2007, la línea 3 de REBIUN, dentro del Plan de Actuaciones de su II Plan Estratégico, ha venido trabajando en la revisión del *Anuario Estadístico* para establecer nuevos indicadores. Se elevó una propuesta de 16 indicadores a la XV Asamblea General de La Coruña que no fue aceptada pero que se incluye aquí por ser la experiencia más reciente habida en este campo aplicada a bibliotecas universitarias a nivel nacional.



REBIUN

Indicadores propuestos por la línea 3 de REBIUN:

1. Total de monografías por usuario.
2. Total de revistas por usuario.
3. Préstamos por usuario.
4. Metros cuadrados por usuario.
5. Estudiantes por puestos de lectura.
6. Gasto en adquisiciones por usuario.
7. Préstamo Interbibliotecario. Total de documentos servidos por el total de documentos de la Biblioteca.
8. Préstamo Interbibliotecario. Total de documentos obtenidos por usuarios del servicio.
9. Porcentaje de la plantilla que ha recibido cursos de formación.
10. Porcentaje de usuarios asistentes a cursos de formación.
11. Usuarios por personal bibliotecario.
12. Tiempo medio de suministro de documentos por préstamo interbibliotecario.
13. Gasto de personal por usuario.
14. Gasto total por usuario.
15. Gasto en recursos electrónicos por uso.
16. Porcentaje del presupuesto total de la universidad destinado a la biblioteca.



REBIUN

Estructura de los indicadores REBIUN 2007:

- Código
- Denominación
- Definición
- Utilidad
- Fórmula
- Análisis
- Observaciones



Proyecto SEBACA

Se propone medir la calidad de los servicios de una biblioteca tomando como referencia el grado de satisfacción que muestran los usuarios hacia los servicios que les presta. Utiliza como punto de partida el modelo LibQUAL+ y establece tres niveles:

- **Control de la información.** En este primer nivel, se pretende valorar aspectos como la localización de los recursos de información por parte del usuario o saber si éstos cubren sus expectativas o no.
- **Valor afectivo del Servicio.** En este otro nivel, se analizan las competencias y habilidades del personal bibliotecario para responder a las preguntas planteadas por los usuarios (comprensión, fiabilidad, atención, disposición, etc.).
- **La biblioteca como lugar (espacio físico).** Por último, en este tercer nivel se procura indagar sobre aspectos relacionados con el confort del edificio para estudiar, individualmente o en grupo.



LIMITACIONES AL USO

Fueron destacadas por Gómez Hernández y se circunscriben a dos principalmente:

1. Una biblioteca no puede obtener valores óptimos a la vez en todos los indicadores (por ejemplo, es imposible que tenga un alto grado de satisfacción de usuarios al mismo tiempo que un bajo coste en recursos de todo tipo, humanos o económicos)
2. El grado de satisfacción del usuario en relación a ciertos servicios o recursos, por ejemplo, a las colecciones bibliográficas que posee una biblioteca, puede ser alta o baja. En este segundo caso, habría que analizar si ésta se debe a factores externos como el desconocimiento de éste hacia los fondos de la biblioteca.



Conclusiones

- La implantación de sistemas de calidad total ha propiciado la aparición de indicadores como instrumentos de medición de la misma.
- El concepto de calidad es dinámico y se ve influido por el tiempo y por el entorno que se considere.
- Existe una tipología variada de indicadores que, tomándolos como referencia, nos pueden ayudar para establecer otros que sirvan para medir el nivel de calidad de los servicios.
- En el mundo bibliotecario, se han producido diversos intentos por definir este tipo de herramientas partiendo de los criterios recogidos en la Norma Internacional ISO 11620. Pero más que indicadores de calidad propiamente dichos, eran indicadores de rendimiento de la actividad bibliotecaria.
- Entre los varios intentos realizados en el campo específico de las bibliotecas universitarias, hemos centrado nuestro análisis en dos concretamente: los listados propuestos por COBUN y por REBIUN. Si bien es cierto que han aparecido otros más, también interesantes, a nivel nacional e internacional que, por razones de tiempo, no han podido ser comentados en profundidad y se han ofrecido sólo las referencias para poder ser consultados posteriormente.



bibliografía

Puede consultarse el texto completo de esta intervención, que incluye la bibliografía en la que se apoya, en la siguiente dirección:



Actividades para el Taller

- Ante las ideas sugeridas en esta presentación sobre la calidad, indicar una definición alternativa para el concepto “indicador de calidad”.
- Establecer de común acuerdo indicadores de calidad para una biblioteca agrupándolos en las áreas siguientes: servicios y colecciones; infraestructura; presupuesto; personal y procesos técnicos.
- Redactar la versión completa de uno de ellos teniendo en cuenta la estructura de la Norma Internacional ISO 11620. ¿Resulta adecuada esta estructura para elaborar indicadores de calidad?.
- Revisar los modelos examinados –COBUN y REBIUN- y comprobar la adecuación de estos indicadores en relación a la calidad. ¿Ayudan realmente a medir la calidad de los servicios, objetivo final perseguido?.