

CALIDAD BIBLIOTECARIA: LOS INDICADORES COMO HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN¹

Dr. Javier Gimeno Perelló

Dr. en CC. de la Información

Bibliotecario facultativo

Director de Innovación y Calidad

Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid

jgimeno@buc.ucm.es

jvrgimeno@gmail.com

Tfno. 34-692585999

¹ El presente artículo es una versión modificada de la ponencia presentada por el autor en las **XVI Jornada Nacional y II Internacional de Actualización y Capacitación de Bibliotecas Médicas: " Gestión Eficiente de Recursos "**, celebradas en Bogotá, 8 y 9 de octubre de 2009. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. Bogotá, Colombia.

Resumen

Los procesos de evaluación de la calidad bibliotecaria utilizan modelos de medición de la calidad mediante los llamados indicadores. La medición por indicadores proporciona la información cuantitativa y cualitativa pertinente que nos permite conocer la aptitud o capacidades de la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios, o establecer las propuestas de mejora para alcanzar la satisfacción de esas necesidades. Tal satisfacción plena debe ser, a la postre, la meta final de todo proceso o Plan de Evaluación de un servicio público.

Palabras Claves: Evaluación de la Calidad bibliotecaria, Gestión de Calidad, Indicadores de calidad, Satisfacción de usuarios

Abstract

The quality indicators are used in measurement models to assess library services. The indicators provides the relevant quantitative and qualitative information which allows us the ability or the capacity to meet the needs of library users. The needs must be fully satisfied in the end, the ultimate goal of any process or evaluation plan for public service.

Keyword: Quality Assessment librarian, Quality Management, Quality Indicators, User Satisfaction

Introducción

La medición de la calidad de un servicio es una de las funciones esenciales de todo proceso de evaluación de la calidad, para lo cual las herramientas más eficaces son los llamados indicadores, denominados indistintamente: indicadores de rendimiento, de desempeño o de calidad.

Pero, ¿para qué evaluamos la calidad?, ¿para qué la medimos? Ambas preguntas sólo tienen sentido si previamente nos interrogamos acerca de la finalidad de nuestro servicio, sobre todo si se trata de un servicio público.

Ambos interrogantes se pueden condensar en uno: ¿Es la evaluación de la calidad un fin en sí mismo? Esta pregunta puede tener, al menos, dos posibles respuestas:

a) **Sí.** La evaluación de la calidad sí es un fin en sí mismo. Es decir, utilizamos una metodología y unos sistemas de medición de la calidad como herramienta para su evaluación como tal, sin más fin que la propia evaluación. En este sentido, el propósito de un proceso de evaluación serían dos:

a.1. Evaluar el método de evaluación: comprobar que la metodología utilizada es adecuada.

a.2. Evaluar las herramientas de medición o rendimiento: los indicadores.

b) **No.** El fin o fines últimos de la evaluación de la calidad no es la evaluación por la evaluación, sino:

- el conocimiento en profundidad de nuestro servicio y de todos sus procesos y actividades
- la implicación de los usuarios y de todo el personal en el proceso de evaluación y en el propio servicio
- la mejora continua del servicio
- el logro de altas cotas de calidad
- la plena satisfacción del usuario, etc.

Según nuestro criterio, la respuesta adecuada es la segunda porque es la que otorga sentido al trabajo de evaluación, y, a la postre, a nuestro propio trabajo en el servicio público y al propio servicio público como tal. Fundamentalmente, si nuestro servicio es un servicio de carácter público y consideramos que todo aquél debe ser un servicio de calidad cuyo fin último es satisfacer derechos fundamentales de los ciudadanos: el derecho a una educación pública de calidad, el derecho al acceso al conocimiento y a la cultura, el derecho a recibir y acceder a la información, el derecho a la sanidad pública y universal de calidad, etc.

Por ello, la medición de la calidad mediante los instrumentos adecuados, es decir, los indicadores, no es más que una operación para conocer cuál es el nivel actual de

calidad que tenemos según los referentes que vayamos a utilizar (propios o ajenos) y cuáles son las metas que debemos alcanzar en un plazo de tiempo determinado.

Según la norma ISO 11620 sobre indicadores de calidad para bibliotecas, la calidad se define como *“conjunto de todas las características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades declaradas o implícitas”*.

Por consiguiente, la medición de la calidad sería, para ISO 11620:

“Todas aquellas actividades operacionales que vamos a utilizar para recibir información de nuestro servicio, tanto cuantitativa (datos estadísticos, indicadores de inputs, operacionales, etc.), como cualitativa (indicadores de resultados, de satisfacción de usuarios, de eficacia, etc.) Información que nos va a permitir conocer la aptitud o capacidades de nuestra biblioteca, bien para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, o bien para establecer las medidas oportunas (propuestas de mejora) para alcanzar la plena satisfacción de esas necesidades”.

Los indicadores de calidad han adquirido trascendencia a partir del auge de los sistemas de gestión de calidad total. Son importantes herramientas de gestión que proveen un valor de referencia a partir del cual se puede establecer una comparación

entre las metas planeadas y el desempeño logrado.

1. Definición de indicador

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua arroja la siguiente definición del término ‘indicador’: *“adjetivo que indica o sirve para indicar”*, definiendo ‘indicar’ como *mostrar o significar algo con indicios y señales*.

En efecto, eso es un indicador: un indicio, una señal, un dato, que muestra o significa algo.

Veamos definiciones más precisas, en nuestro contexto:

Según la norma ISO 11620 citada, un indicador *“... es un valor numérico o una expresión simbólica o verbal proveniente de las estadísticas de los datos usados para caracterizar el rendimiento de una biblioteca. Por ello, se denomina también indicador de calidad, de rendimiento o de desempeño”*.

ISO 11620 entiende por rendimiento bibliotecario la *“eficacia en la provisión de servicios por medio de la biblioteca y la habilidad para la distribución y el uso de los recursos en la entrega de los servicios”*

McClure define los indicadores de calidad como herramientas de gestión, que otorga las siguientes utilidades:

- a. indicadores que se ocupan de las entradas (indicadores en relación a recursos esenciales para proveer un servicio)

- b. indicadores de procesos o actividades (cómo es utilizado un recurso)
- c. indicadores de los servicios resultantes del uso de esos recursos

Según este y otros autores, los indicadores de calidad sirven a un gran número de propuestas relacionadas con la medición de los recursos, los procesos, los productos y el rendimiento de la biblioteca y constituyen una herramienta importante en el proceso de evaluación, proveyendo información relevante para la toma de decisiones.

Así, para Stubbs (2004), “los indicadores de desempeño conforman un conjunto de herramientas que apuntan a los aspectos organizacionales del desempeño, que son esenciales para el éxito actual y futuro de la organización”.

“Los indicadores no son en sí mismos una garantía de calidad”, señala Stubbs, ya que el hecho de aplicarlos no nos asegura que se estén haciendo bien las cosas. Coincidimos con este autor cuando asegura que los indicadores “tampoco son un fin en sí mismos; son herramientas complementarias de gestión que permiten desarrollar un proceso de evaluación”. En este sentido, los indicadores deben estar vinculados con el sistema de gestión, teniendo en cuenta sus metas y objetivos.

2. Clasificación y tipología

Según su naturaleza, los indicadores pueden clasificarse en:

1. Indicadores de *inputs*: recursos introducidos en el sistema (personal, infraestructuras, equipamiento, presupuesto, colección)
2. Indicadores de procesos: las actividades que transforman los recursos en productos

- d. indicadores impacto (el efecto de esas salidas sobre otras variables o factores).

(adquisiciones, catalogación, referencia)

3. Indicadores de actividad: los productos y servicios creados por la biblioteca (acceso a los materiales, catálogo automatizado, respuestas en el servicio de referencia, uso y satisfacción del usuario con estos productos y servicios)
4. Indicadores de resultados o de impacto: el efecto de las actividades de la biblioteca en la comunidad (p.e. el grado en el que el uso de la biblioteca afecta al aprendizaje del alumno)

Dídac Pujol (1995) define cuatro tipos de indicadores de rendimiento:

- Indicadores operacionales

Relacionan recursos / servicios o trabajo realizado

Vg. Libros catalogados / persona

- Indicadores de eficacia

Relacionan servicios o trabajo / utilización

Vg. Consultas Referencia / total consultas

- Indicadores de coste/eficacia

Relacionan costes / utilización

Vg. Coste / préstamo

- Indicadores de impacto

Relacionan utilización / uso potencial

Vg. Documentos utilizados / población asistida

Aplicación de los indicadores según su tipología

INDICADORES	PARA LA TOMA DE DECISIONES SOBRE:
<p><i>Indicadores de rendimiento operacional:</i> relacionan las inversiones con la producción</p> <p>Ejemplos: - Número de registros catalogados por hora - Coste de cada registro catalogado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • asignación e recursos a actividades, servicios o productos • qué servicios se pueden llevar a cabo y cuáles son imposibles de asumir por la biblioteca
<p><i>Indicadores de eficacia:</i> relacionan la producción con el uso, desde la perspectiva de los usuarios</p> <p>Ejemplos: - Proporción de documentos del fondo que se han usado - Satisfacción del usuario con el préstamo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿está la comunidad de usuarios bien servida? • ¿qué áreas tienen un rendimiento bajo? ¿porqué?
<p><i>Indicadores de coste-eficacia (eficiencia):</i> relacionan la inversión con el uso.</p> <p>Ejemplos: - Coste total por usuario - Coste por préstamo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • asignación e recursos a actividades, servicios o productos • ¿qué resultados son los deseables en función de la cantidad de uso y de satisfacción del usuario?
<p><i>Indicadores de impacto:</i> relacionan el uso que se hace de la biblioteca, sus servicios y productos, y el uso potencial que se puede hacer de ellos.</p> <p>Ejemplos: - Número de usuarios activos de la biblioteca - Usos per cápita</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿cuál es el nivel de éxito de la biblioteca? ¿a cuántos usuarios está llegando? • ¿por qué un determinado de usuarios no utiliza la biblioteca? • ¿por qué no se utiliza un servicio o producto?

3. Objetivos

Según Gloria Ponjuán (1998), “los indicadores de desempeño pueden ser utilizados para medir aspectos como la eficacia de las políticas aplicadas, el funcionamiento en el plano financiero, identificar calidad y volumen de los servicios ofrecidos, comparar el desempeño de una unidad con otra”. Así los indicadores se vinculan con los objetivos de la organización y constituyen herramientas indispensables para la planificación y evaluación. Como una herramienta para la planificación y evaluación de una biblioteca, ISO 11620 define cuatro

objetivos principales para los indicadores de calidad:

1. funcionar como instrumentos para valorar la calidad y eficacia de los servicios entregados por una biblioteca y otras actividades que tienen relación con una biblioteca
2. valorar la eficacia de los recursos repartidos por la biblioteca, tales como servicios y otras actividades.
3. Facilitar el control en los procesos de administración
4. Servir como base para la referencia y para el diálogo entre los funcionarios de la biblioteca, las entidades

5. financieras y la comunidad de

Un objetivo secundario es servir en el análisis comparativo del rendimiento de las bibliotecas y los servicios de información que posean misiones y objetivos equivalentes.

Los indicadores de rendimiento deberán situarse junto a la planificación y a la evaluación. Además, los procedimientos de medición y evaluación deberán efectuarse regularmente. Los resultados deberán publicarse de forma que informen acerca del proceso de toma de decisiones y que demuestren cómo la biblioteca está cumpliendo su misión.

4. Características

Según ISO 11620, los indicadores de rendimiento deberán tener las siguientes características:

1. Contenido de información: el indicador debe ser informativo como herramienta para medir la actividad, para identificar logros y problemas en el desempeño de la biblioteca y que se permita tomar una acción para remediarla. Debe proveer información para tomar decisiones, establecer metas, priorizar actividades y servicios, etc.
2. Confiable: el indicador de desempeño debe ser confiable en el sentido de que produzca el mismo resultado cuando se usa repetidamente bajo las mismas circunstancias. Debe evitar la ambigüedad
3. Válido: el indicador debe medir lo que se intenta medir
 - Elegir los más apropiados considerando las propias

usuarios.

4. Idóneo: debe tener un objetivo explícito

5. Apropiado: el indicador debe ser apropiado para la propuesta que se quiere aplicar. Es decir que las unidades, las escalas y las operaciones necesarias para implementar el proceso de medición deben ser compatibles con el procedimiento de la biblioteca.

6. Práctico: el indicador debe ser práctico en el sentido de que use datos disponibles en la biblioteca, con un esfuerzo razonable en cuanto al tiempo de los empleados, el costo y el tiempo y paciencia de los clientes.

7. Comparable: permitir comparaciones respecto a situaciones anteriores (prioritario) y con otros centros similares

5. Especificación

Algunos autores hacen una serie de recomendaciones para la especificación de indicadores:

- Describir los datos que hay que recoger y los cálculos que hay que llevar a cabo para cada indicador.
- Interpretar los resultados de la utilización del indicador y los factores internos o externos que pueden afectar sus resultados.
- Indicar la relación que un indicador, en su caso, posee con otros indicadores.

características (visión, misión y objetivos de la Biblioteca).

6. Grado de eficacia

Los siguientes criterios podrán ser utilizados para determinar el grado de eficacia de los indicadores de rendimiento:

- a) Contenido informativo: El indicador tiene que ser informativo, como un instrumento para medir una actividad, para identificar los logros y para identificar los problemas y las fallas en el rendimiento de la biblioteca. Debería entregarse información para la toma de decisiones, por ejemplo, fijación de decisiones, presupuesto, distribución, priorización de servicios y actividades, etc.
- b) Formalidad: Un indicador de rendimiento tiene que ser fiable para que consistentemente produzca el mismo resultado cuando se usa de manera continua bajo las mismas circunstancias. Por ejemplo, un indicador que cumple los criterios de formalidad serían aquellos que reflejen la variabilidad fundamental de los datos, tales como variaciones y fluctuaciones estacionales en las actividades de préstamo.
- c) Validez: El indicador debe ser válido, lo que significa que debe ser un instrumento adecuado de medición para medir aquello que se quiere medir. El hecho de que algunos indicadores sean indicadores indirectos o estimaciones aproximadas, no significa que no sean válidos.
- d) Apropiado: El indicador debe ser asignado al propósito para el cual se concibió. Es decir, las unidades y escalas deben ser

las adecuadas, y las operaciones, las necesarias para implementar el proceso de medición que sería compatible con los procedimientos de la biblioteca, distribución física, etc.

- e) Factible: El indicador tiene que ser práctico, es decir, debe ser útil para medir aspectos concretos del servicio, de la actividad, de cualquiera de los procesos, etc., independientemente de que el objeto de medición sea de carácter cuantitativo (coste de documento prestado / usuario) o cualitativo (% de documentos prestados / usuario)

7. Cómo seleccionar los indicadores

El propósito de los indicadores de rendimiento de la biblioteca es funcionar como instrumentos para valorar la calidad y eficacia de los servicios entregados por una biblioteca y otras actividades que tienen relación con una biblioteca, y además valorar la eficacia de los recursos repartidos por la biblioteca, tales como servicios y otras actividades.

Importantes factores locales para la biblioteca pueden afectar la selección de los indicadores de rendimiento. El bibliotecario deberá tomar una decisión consciente en el momento de seleccionar los indicadores de rendimiento que serán los más usados en la valoración del funcionamiento de la biblioteca, en relación a sus metas y objetivos.

Un indicador de rendimiento de la biblioteca tiene que ser

minuciosamente probado, validado y (preferentemente) documentado en la r

endimiento que son de un uso muy amplio en las bibliotecas deben ser aceptados, a pesar de que no hayan sido documentados de forma explícita.

A la hora de seleccionar los indicadores de rendimiento que vamos a utilizar en nuestro proceso de evaluación, podemos formularnos las siguientes interrogantes, cuyas reflexiones o respuestas nos pueden ayudar a la decisión que debemos tomar:

- a) ¿Los indicadores de rendimiento asistirán a la administración de la biblioteca, a la entidad financiera y a la población?
- b) ¿El bibliotecario tendrá el conocimiento necesario para saber que una actividad o área en particular puede que no se esté desarrollando tan bien como podría? Incluso si esto es sólo una intuición del bibliotecario, podría ser una buena razón para utilizar un indicador de rendimiento para descubrir si es que existe algún problema.
- c) ¿Hasta qué nivel de esfuerzos puede comprometerse la dirección de la biblioteca respecto de la recopilación y análisis de la información para elaborar los indicadores de rendimiento?

Para elaborar indicadores de rendimiento es necesario un cálculo adecuado de la dirección. Los recursos deberían estar disponibles para la elaboración de un indicador de rendimiento en particular.

información. Los indicadores de

- d) ¿Alguna autoridad externa requiere información para ser presentada en áreas de servicio de una biblioteca en particular?

Si es así, es necesario decidir si la misma información también puede ser usada para elaborar indicadores de rendimiento.

8. Construcción

Trzesniak establece una metodología para el desarrollo de indicadores, dividiéndola en tres etapas:

- a) Etapa que precede a la obtención de información
 - Propuesta de los indicadores que puedan tener directa o indirectamente la respuesta deseada.
 - Patronización de la metodología de obtención: esta metodología debe ser estable, bien definida y fácil de reproducir para que pueda ser repetida en circunstancias idénticas y los datos resulten coherentes entre sí.
- b) Etapa de obtención de la información
 - Reelaboración de los datos en bruto

- Interpretación: corresponde averiguar lo que la información resultante significa realmente y qué respuesta se obtuvo de hecho

- c) Etapa de perfeccionamiento de la relación indicador-información
 - Refinamiento: con frecuencia la implementación de la interpretación conlleva algún tipo de refinamiento en una o varias de las etapas anteriores.

- Valores de referencia: consolidado un indicador se pueden identificar en muchas ocasiones valores específicos dotados de significación relevante que pueden convertirse en metas a superar.

Los indicadores se desarrollan a partir de la definición de los objetivos estratégicos y el resultado obtenido a partir de los indicadores influye en el futuro plan estratégico y en las decisiones a tomar. Es decir, que es un proceso de retroalimentación donde cada uno modifica al otro.

Realizan una serie de recomendaciones para la construcción de indicadores:

- Establecer objetivos, chequeos y controles de servicio
- Asegurarse que éstos sean satisfactorios para la gestión de la biblioteca y para los clientes.
- Acordar los tipos de indicadores requeridos en términos de qué es lo que se adquiere, lo que se procesa y lo que se provee a los clientes.
- Determinar niveles para los indicadores requeridos.
- Establecer métodos prácticos de recolección de datos para las mediciones.
- Establecer procedimientos para el análisis y monitoreo apropiado de las medidas en relación con los indicadores.

Además, según los mismos autores, si se desea hablar de desempeño una actividad debe ser medida en relación a una unidad de control. Las unidades de control más importantes son dinero, tiempo y exactitud.

Al comparar el desempeño con los objetivos propuestos es común que se produzcan variaciones, por lo cual es muy importante determinar el rango aceptable de esas variaciones.

Si la diferencia entre el desempeño real y el deseado es mayor que el rango aceptable será necesario tomar medidas correctivas. A veces las desviaciones pueden indicar que se deben analizar los objetivos propuestos

pudiendo haber sido afectados por el entorno o bien revisar los estándares.

9. Uso

Uno de los principales propósitos que motivan el uso de los indicadores de rendimiento es el auto-diagnóstico. Éste podría incluir una comparación entre el rendimiento de un año respecto a otro, dentro de la misma biblioteca.

Pueden ser útiles en el proceso los indicadores de rendimiento normalizados y los procedimientos de recopilación de aquella información. Sin embargo, estas comparaciones deben siempre realizarse en relación con cada uno de los siguientes aspectos de la biblioteca:

- Misión, metas y objetivos
- El rendimiento en una gama de indicadores de rendimiento
- Recursos
- Grupos de usuarios
- Estructura administrativa
- Procedimientos

Si se efectúan las comparaciones de los resultados de los indicadores de rendimiento entre diferentes bibliotecas, deberían realizarse con un cuidado considerable y en completo reconocimiento de las limitaciones de dichas comparaciones.

10. Diferencias entre estadísticas e indicadores.

No siempre se han diferenciado las estadísticas de los indicadores. Cuando hablamos de *estadística* en el ámbito bibliotecario nos estamos refiriendo a los datos obtenidos al cuantificar las distintas actividades, no a técnicas o

métodos estadísticos como el análisis de distribuciones de frecuencias, teoría de probabilidad y de muestreo, teoría de correlación, etc.

Tradicionalmente, las bibliotecas han utilizado estadísticas para medir sus tareas. La cuantificación por sí sola mediante estadísticas sólo mide el desarrollo de actividades, servicios, procesos, etc., pero no brinda información sobre la calidad y el desempeño. La introducción de procesos de evaluación de la calidad ha traído consigo la incorporación de los indicadores como instrumento de medición, diferentes a las estadísticas. Este tipo de confusión en los términos se ha dado como una consecuencia natural de los hechos, ya que como afirma Kena, “las bibliotecas tradicionalmente han medido su desempeño utilizando estadísticas como el número de ítemes de una colección, el número de ítemes utilizados por año, el número de usuarios registrados [...] dichas mediciones no mostraban la completa realidad de los hechos”.

Ejemplos de estadísticas son el número de consultas a una base de datos o página web de la biblioteca en un determinado período de tiempo, la cantidad de libros prestados, el número de carnés de lector, etc. “las estadísticas bibliotecarias tradicionales se han concentrado en mediciones básicas de entradas y resultados”, señala Cotta-Schomberg

Abbott afirma que “un indicador de desempeño generalmente proviene de la combinación de dos estadísticas que forman una relación”. Por ejemplo el número de libros prestados puede ser dividido por el número de clientes y así se genera una relación.

De acuerdo con Bruusgaard las estadísticas tradicionales se concentran en la biblioteca en sí misma y la medición del desempeño presta su atención al rendimiento y a los resultados teniendo al cliente en el centro.

IFLA establece una serie de diferencias entre estadísticas e ID:

- Las estadísticas no aportan datos sobre quiénes no usan la biblioteca, ni por la parte de la colección que no se utiliza o por los volúmenes perdidos en las estanterías
- Las estadísticas se recogen en las áreas donde es fácil tener datos exactos. El desempeño se interesa por datos adicionales que son más difíciles de obtener.
- La medición del desempeño compara datos y los combina entre sí.
- La medición del desempeño añade datos subjetivos a los objetivos especialmente en la opinión de los usuarios.
- La medición del desempeño compara los datos con las metas de la biblioteca.
- La diferencia entre los indicadores tradicionales de actividad y los indicadores de calidad se pueden apreciar mediante la siguiente tabla elaborada por E. Sutter:

Indicador de actividad: Número de llamadas telefónicas recibidas

Indicador de calidad: Número de llamadas telefónicas recibidas y no contestadas

Indicador de actividad: Número de referencias bibliográficas nuevas incorporadas a la base de datos

Indicador de calidad: Número de referencias bibliográficas nuevas incorporadas a la base de datos que han sido objeto de correcciones

Indicador de actividad: Número de búsquedas bibliográficas efectuadas mensualmente

Indicador de calidad: Número de búsquedas documentales realizadas en el mes, con un retraso superior a diez días entre la solicitud y la entrega de resultados

Indicador de actividad: Número de ejemplares de revistas puestas en circulación

Indicador de calidad: Número de revistas mensuales que han llegado al lector final al cabo de las dos semanas de la recepción del ejemplar²

11. Praxis: las encuestas de satisfacción de usuarios como herramientas para la obtención de indicadores de calidad

Durante el proceso de evaluación de la calidad de la Biblioteca Complutense de Madrid se realizaron diversas encuestas para medir el grado de satisfacción de sus usuarios, tanto de los estudiantes como de los profesores e investigadores de la universidad, usuarios todos de la biblioteca.

Los resultados de las encuestas arrojaron datos muy relevantes para los estudios posteriores elaborados durante el proceso de evaluación de la calidad de la biblioteca.

Por una parte, tales datos constituyeron el resultado de la aplicación de los indicadores de calidad útiles para la obtención de información relevante

respecto del nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

Por otra parte, las preguntas abiertas de las encuestas (incluimos una muestra correspondiente al curso académico 2006-2007) produjeron nuevos indicadores de calidad, la mayoría no contemplados en las metodologías de evaluación pero igualmente útiles, si no más, para los análisis de estudio y evaluación del grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca. Estos indicadores poseen el enorme valor de haber sido generados por los propios usuarios y proceder, por consiguiente, de los criterios, subjetivos pero también objetivos en muchos casos, de quienes hacen uso de los servicios bibliotecarios. Constituyen, por ello, una aportación fundamental al servicio de biblioteca y a su evaluación.

El análisis de estos indicadores, junto con el resto de indicadores operacionales, de *inputs*, procesos, actividad, etc., permitieron a los evaluadores determinar los puntos fuertes y los puntos débiles, y las correspondientes propuestas de mejora, las cuales, ulteriormente, dieron lugar al Plan de Mejoras elaborado tras la finalización de la Primera Fase del Plan de Evaluación o Evaluación Interna. Plan de Mejoras que comenzó a aplicarse una vez concluido todo el proceso de evaluación (es decir, la Evaluación

Interna y la Evaluación Externa) y certificado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). El Plan de Mejoras constituye un instrumento de primera necesidad para la culminación de los diferentes Planes Estratégicos de la Biblioteca hasta la actualidad (Plan 2009-2010)

A. Grado de satisfacción de los usuarios según las encuestas de satisfacción del curso 2003-2004

En general el grado de satisfacción de los usuarios de la totalidad del servicio es alto y se ha mantenido en los dos últimos años en un 0,64 por parte de los alumnos y 0,79 por parte del Profesorado, en una escala comprendida entre 0 y 1.

El aspecto más positivo se refiere a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca, que recibe la mejor calificación e incluso se incrementa en los dos últimos años: el índice medio de 2004 es superior a 0,80.

En lo que respecta a instalaciones y equipos la valoración más baja corresponde a la oferta de instalaciones y equipos informáticos que ofrece la biblioteca, cuya valoración media se mantiene por debajo del 0,50.

Para efectuar un análisis del resto de los aspectos de las instalaciones conviene analizar la situación centro a

centro, pues los cuestionarios muestran enormes diferencias entre unos y otros. En concreto, la valoración del grado de comodidad de las instalaciones oscila entre el 0,76 y el 0,14.

Diferencias también acusadas se muestran en las respuestas acerca de los recursos de información, que muestran variaciones entre centros de 0,23 a 0,69 en la actualización de los recursos, o variaciones de 0,15 a 0,67 en el grado de respuesta a las sugerencias de nuevas adquisiciones.

Para hacer una valoración de estos aspectos por centro habrá que poner estos índices en relación con las instalaciones que facilita cada centro y la formación e información de usuarios que suministra.

El servicio de préstamo es valorado de forma positiva y alcanza una puntuación media de 0,75 en lo que se refiere a la sencillez de las gestiones, y un 0,77 en la agilidad en ser atendido.

Sin embargo los alumnos, en la mayoría de los centros, discrepan de la idoneidad de los plazos, y la valoración media que ofrece la duración de los préstamos no supera el índice de 0,50.

B. Grado de satisfacción de los usuarios profesores e investigadores

- Respecto del servicio de biblioteca en su totalidad el 30,7% otorga la puntuación más alta ("muy satisfecho"); el 55% se considera "satisfecho" y el 9% lo considera normal. Sólo el 2,6%

se considera insatisfecho o muy insatisfecho.

- En relación a cómo ha evolucionado el servicio de biblioteca en los últimos dos años el 26,5% del profesorado consultado otorga la máxima calificación (“mucho a mejor”), el 45% piensa que “ha mejorado”, el 19% que sigue igual y sólo el 0,5% estima que ha empeorado o ha empeorado mucho.

- Respecto a la capacidad de gestión y resolución de las preguntas que tienen las personas que atienden los mostradores el 39,7% otorga la puntuación más alta (“muy satisfecho”); el 40,7% se considera “satisfecho” y el 14,3% la considera normal. Sólo el 2,1% se considera insatisfecho o muy insatisfecho al respecto.

- La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca es el aspecto mejor valorado: el 60,3% otorga la puntuación más alta (“muy satisfecho”); el 28,6% se considera “satisfecho” y el 7,9% lo considera normal. Nadie ha respondido considerándose “insatisfecho” o “muy insatisfecho”.

C. Grado de satisfacción de los usuarios alumnos

- Respecto del servicio de biblioteca en su totalidad, el 6,9% otorga la puntuación más alta (“muy satisfecho”); el 51,9% se considera “satisfecho” y el 27,9% lo considera normal. El 8,1% se considera insatisfecho y el 1,7% muy insatisfecho.

- En relación a cómo ha evolucionado el servicio de biblioteca en los últimos dos años el 4,9% consultado otorga la máxima calificación (“mucho a mejor”), el 33,4% piensa que “ha mejorado”, el 45,4% que sigue igual, el 4% que ha empeorado y el 0,8% que ha empeorado mucho.

- Respecto a la capacidad de gestión y resolución de las preguntas que tienen las personas que atienden los mostradores el 20,7% otorga la puntuación más alta (“muy satisfecho”); el 41,7% se considera “satisfecho” y el 25,2% la considera normal. El 7,2% se considera “insatisfecho” y el 1,9% “muy insatisfecho” al respecto.

- La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca es el aspecto mejor valorado: el 29,4% otorga la puntuación más alta (“muy satisfecho”); el 36,0% se considera “satisfecho” y el 20,9% lo considera normal. El 6,8% se considera insatisfecho y el 3,6% muy insatisfecho.

D. Indicadores de calidad relacionados con el criterio *satisfacción de usuarios extraídos de la encuesta*

Además de los indicadores utilizados por las diferentes metodologías y por el método ANECA para medir cualitativa y cuantitativamente la satisfacción de los usuarios, podemos identificar otros indicadores de las encuestas de satisfacción que nos son útiles para

completar el estudio de evaluación, tales como:

- Grado de satisfacción del servicio global de biblioteca
- Evolución del grado de satisfacción respecto del servicio de biblioteca

- Grado de satisfacción respecto del personal de la biblioteca

 - Cordialidad

 - Amabilidad

 - Profesionalidad

 - Capacidad de gestión y resolución de problemas del personal de préstamo

- Grado de satisfacción respecto de las instalaciones y equipos

 - Oferta

 - Recursos de información

 - Actualización

 - Nuevas adquisiciones

- Grado de satisfacción respecto del servicio de préstamo

 - Plazos

 - Duración de los préstamos

Además de éstos, podemos extraer otros indicadores de satisfacción de las preguntas abiertas de los cuestionarios donde los usuarios exponen sus opiniones, quejas, demandas, criterios, sugerencias, críticas, etc. Ejemplos:

- accesos e instalaciones para personas con discapacidad (*).

 - Otros indicadores relacionados con el acceso y uso de la

- número de licencias de uso por base de datos (*)

- número de licencias de uso por revista electrónica a texto completo (*)

- acceso libre a documentos a texto completo en relación al acceso restringido (*)

- reserva de préstamo (*)

- préstamo on line

- reserva de préstamo on line (*)

- devolución de préstamos por correo postal (*)

- aviso de caducidad de los préstamos (*)

(*) Estos indicadores no están contemplados en ningún método de evaluación analizado

Referencias Bibliográficas

- Abad García, M. F. (2005). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis.
- Alonso, J. A. y Lloveras, M. R. (2007). Aproximación a la gestión de documentos desde el enfoque basado en procesos. Presentado a las *10ª Jornadas Españolas de Documentación*. Santiago de Compostela: FESABID, 9, 10,11 de mayo.
- Balagué Mola, N. (2001). *Aplicación de las normas ISO 9000 en bibliotecas: la experiencia del Servicio de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona*. Recuperado el 2 de enero de 2008 desde www.calidadlatina.com
- Balagué Mola, N. (2007). El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. *BID*, (19). Recuperado el 12 de febrero de 2008 desde www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=19balag2.htm
- Comisión Europea (1995). *Library performance indicators and library management tools*. España.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) (2002). *Manual de procedimientos para la emisión del Informe conducente a la obtención del Certificado de Calidad para los Servicios de Biblioteca*. Convocatorias 2003 y 2004. Madrid.
- España. Consejo Coordinación Universitaria. II Plan de la Calidad de las Universidades (2002). *Guía de Evaluación de Bibliotecas*, s.a.
- Falomir, V. y Segarra, J. R. (2006). El sistema español de calidad (norma ISO 9001:2000) en la biblioteca de la Universitat Jaume I de Castellon. *Boletín de la ANABAD*, 56 (1).
- Gimeno Perelló, J. (2006). Evaluación de la calidad en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. *Boletín de la ANABAD*, 56 (1).
- Gimeno Perelló, J. (2007). El método ANECA como metodología de evaluación de la calidad de la biblioteca universitaria. Estudio de caso: el Plan de Calidad de la Biblioteca Complutense de Madrid. Presentado a la *II Feria de Tecnologías de la Información*. Temuco, 10-13 de octubre.
- Gimeno Perelló, J. (2007). El Plan de Mejoras de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Presentado a la *XVIII Asamblea General de ABINIA*. Santo Domingo, 29 de octubre – 2 de noviembre.

- Gimeno Perelló, J. (2008). Evaluación de la calidad en la biblioteca de la Universidad de Chile: una propuesta de actuación. En: *Jornadas sobre calidad en el Servicio de Biblioteca de la Universidad de Chile*. Santiago de Chile, 13 de abril.
- Gimeno Perelló, J. (2009). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Gimeno Perelló, J. (2009). Los indicadores como herramientas para la medición de la calidad bibliotecaria. Presentado a las *XVI Jornada Nacional y II Internacional de Actualización y Capacitación de Bibliotecas Médicas: Gestión Eficiente de Recursos*, Bogotá, 8- 9 octubre. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. Bogotá, Colombia.
- Gómez Hernández, J. A. (2002). Gestión de bibliotecas calidad y evaluación. *Gestión de bibliotecas* (pp. 65-76). Murcia: DM.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) (1986). *Standards for University Libraries = Normes pour les bibliothèques universitaires = Richtwerte für Universitätsbibliotheken = Normas de bibliotecas universitarias*. IFLA Professional Reports No. 10.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) (1998). *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento de las bibliotecas universitarias*. Madrid: ANABAD.
- Instituto Andaluz de Tecnología (2002). *Guía para una gestión basada en procesos*. Recuperado el consulta 27 de diciembre de 2007 desde www.recursoshumanos.us.es/guiageestionprocesos.pdf
- Hernández Garzón, Y. (2006). Sistema de gestión de la calidad en bibliotecas universitarias: una ventaja competitiva. Presentado al *8º Congreso Nacional de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Cartagena de Indias.
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) (2000). Experiencias de implementación de la norma ISO 9000. San José de Costa Rica. 2000. Presentado al *Seminario Internacional de Gestión de Calidad*, Lima. Recuperado el 20 de junio de 2009 desde www.cinterfor.org.uy
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) (2001). *Sistemas de gestión de la calidad: requisitos*. Norma IRAM-ISO 9001. Buenos Aires: IRAM.
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) (2005). *Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario*. Buenos Aires: IRAM.

Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) *Norma Argentina IRAM 30000* (2001). *Guía de Interpretación de la IRAM-ISO 9001 para la educación*, Buenos Aires: IRAM.

International Organization for Standardization (ISO) (1998). *Library performance indicators ISO 11620*. Ginebra: ISO.

International Organization for Standardization (ISO) (2000). *Norma internacional ISO 9001: 2000. Sistemas de gestión de la calidad: requisitos*. (traducción certificada). Ginebra: ISO.

International Organization for Standardization (ISO) (2000). *La norma ISO 9001 del 2000* (2001). Barcelona: Gestión.

International Organization for Standardization (ISO) (2001). *Orientación acerca de los requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2000*. Documento ISO/TC 176/SC 2/N 525R (traducción aprobada el 31-05-2001). Recuperado el 3 de febrero de 2010 desde www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/requisitos.pdf

International Organization for Standardization (ISO) (2001). *Orientación sobre el concepto y uso del Enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión*. Documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R2 (traducción aprobada el 27-04-2004). Recuperado el 13 de febrero de 2010 desde www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/requisitos.pdf

Joint Funding Councils' ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries (1995). *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of uk academic libraries*. HEFCE.

Jorge García-Reyes, C. (2002). Los indicadores de rendimiento como guía de la gestión: del *Balanced Scored Card* a las bibliotecas. *ForInf*, (17).

Marraud González, G. (2006). Gestión de la calidad en la biblioteca de la Universidad de Vigo. *Boletín de la ANABAD*, 56 (1)

Moreno Jimenez, D. (2005). *Interpretación de la norma ISO 9001:2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas*. México, D.F.: Universidad del Valle de México.

Ponjuán Dante, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Cecapi.

- Pujol, D. (1995). *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona: EUMO.
- Quiroga Lavie, H. (2003). *Gestión de calidad y justicia: las reglas ISO aplicadas al sistema judicial*.
- Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN). *Indicadores para bibliotecas universitarias*. Anuario REBIUN. Recuperado el 16 de febrero de 2010 desde rebiun.crue.org/
- Asociación Española de Documentación e Información (SEDIC) (1998). *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación*. Madrid: SEDIC.
- Stubbs, E. (2004). Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción. En: *Ciência da Informação*, Brasília, DF, 33.1, 18 de junio. Recuperado el 19 de febrero de 2010 desde www.ibict.br/cienciainformacao/viewarticle.php?id=70
- Sutter, E. (1992). *Services d'information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS.
- Teixidor, S. (2009). *El desafío de certificar: La ISO 9001:2000 su aplicación en Bibliotecas y otras Organizaciones de Servicio*. Buenos Aires: Nueva Paradigma; Ciccus.
- Universidad Complutense de Madrid. Biblioteca (2005). *Guía de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Complutense*. Madrid: BUC. Recuperado el 21 de diciembre de 2010 desde www.ucm.es/BUCM/intranet/23857.php
- Universidad Complutense de Madrid. Biblioteca (2005). *Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Complutense*. Madrid: BUC. Recuperado el 21 de diciembre de 2010 desde www.ucm.es/BUCM/intranet/23857.php
- Universidad Complutense de Madrid (2006). Biblioteca. *Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Complutense. Informe final*. Madrid: BUC. Recuperado el 22 de diciembre de 2010 desde www.ucm.es/BUCM/intranet/23857.php
- Universidad Complutense de Madrid. Biblioteca (2007). *Plan estratégico 2007-2009*. Madrid: BUC. Recuperado el 22 de diciembre de 2010 desde www.ucm.es/BUCM/intranet/12559.php
- Universidad Complutense de Madrid (2009). Biblioteca. *Indicadores de rendimiento*. Madrid: BUC. Recuperado el 23 de diciembre de 2010 desde www.ucm.es/BUCM/intranet/25285.php

Universidad Complutense de Madrid. Biblioteca (2010). *Plan estratégico 2010-2013*. Madrid: BUC. Recuperado el 23 de diciembre de 2010 desde www.ucm.es/BUCM/intranet/29348.php

Universidad Complutense de Madrid. Biblioteca (2010). *Informes de evaluación: resultados de encuestas*. Madrid: BUC. Recuperado el 24 de diciembre de 2010 desde www.ucm.es/BUCM/intranet/12337.php