

## *LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS*

CECILIA FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

Asesora del Rectorado en el Área de Bibliotecas  
Universidad Complutense de Madrid

**Resumen:** La información es un servicio prioritario en todo tipo de Bibliotecas. La Biblioteca Pública, para satisfacer las necesidades de sus usuarios, ha de desarrollar una programación capaz de cubrir cumplidamente distintas modalidades de información. La tecnología facilita la estructura de este servicio así como la calidad del mismo.

**Palabras clave:** Bibliotecas, información, calidad.

**Abstract:** Information is a priority service in all kinds of libraries. In order to satisfy the need of its users, public libraries have to develop a program encompassing all kinds of information. Technology provides the framework for these services and enables high quality standards.

**Keywords:** Libraries, information, quality.

El 23 de octubre de 1998 el Parlamento Europeo, en su «Resolución sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad moderna», manifestaba que «el tener y el saber utilizar la información constituyen un factor de integración económica, social y cultural y que, por lo tanto, es conveniente, organizar y garantizar el libre acceso de los ciudadanos a la información». Asimismo subrayaba que «las bibliotecas y los servicios de información desempeñan un papel insustituible y creciente en la organización del acceso al conocimiento, en un contexto de multiplicación de medios de comunicación... y que los bibliotecarios profesionales están especialmente capacitados para el tratamiento y la gestión de la información, lo que permite el acceso y el empleo de la información por parte de todos los ciudadanos».

Estas palabras cobran una dimensión especial cuando se aplican a la Biblioteca Pública, organismo al que la UNESCO define como «Centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento...». La Biblioteca Pública es un centro social con una doble vertiente: educacional y cultural y el hecho de que las Bibliotecas Públicas sean lugares abiertos a todo tipo y clase social de ciudadanos, las convierten en un instrumento privilegiado de socialización, gracias al cual las minorías menos pudientes, las marginadas, como emigrantes, tercera edad etc. pueden tener acceso a la información, educación, y cultura de las clases privilegiadas. Es por eso que la Biblioteca Pública tiene un papel muy activo en la construcción de una sociedad mejor.

Lo prioritario en una Biblioteca Pública no es la colección, ni el proceso de la misma, ni sus instalaciones ni su plantilla; lo más importante en ella son los usuarios y su principal objetivo, es proporcionar información en los diferentes niveles que ellos demanden. Para cumplir ese objetivo necesita contar con buenos profesionales que sean capaces de hacer llegar a todo la comunidad el caudal de conocimientos y posibilidades que una Biblioteca Pública encierra.

Para conseguir que todos se beneficien de sus servicios, la Biblioteca tiene, en primer lugar, que establecer un diagnóstico de las necesidades de la comunidad y a la vista de los resultados, establecer una planificación estratégica encaminada a satisfacer las necesidades de sus usuarios que, como sabemos, en una Biblioteca Pública son de una gran diversidad en edad, cultura, raza, creencias etc., etc. Pero los ciudadanos a los que la Biblioteca debe prestar sus servicios, no son solamente los que los usan. Un buen número de ellos no los utiliza y a veces ni sabe de su existencia. A ese colectivo también hay que tenerlo en cuenta a la hora de trazar un plan estratégico de información, pues ellos son usuarios potenciales. Y es que, desde el punto de vista de la Biblioteca, al margen de las diferencias tipológicas: distintas edades, distintas clases sociales, distinto nivel cultural etc., existen dos grupos bien diferenciados, son los usuarios potenciales y los usuarios reales. Los reales, a su vez, podemos dividirlos en presenciales y no presenciales.

Por una parte, pues, la Biblioteca Pública tiene que contar con un gran número de usuarios potenciales, a los que debe atraer. Por otra parte los usuarios reales, los que están utilizando sus servicios: niños ancianos, amas de casa, empresas, emigrantes, estudiantes y un largo etc., a los que debe satisfacer en sus demandas. De estos usuarios reales unos son presenciales y otros no (enfermos, presos, trabajadores de empresas etc.) y ocupan un sector muy importante en la compleja planificación de los servicios de información.

Para satisfacer las necesidades de todos, la Biblioteca tiene que programar y llevar a cabo unos servicios estructurados básicamente en dos niveles:

- *1.º nivel. La información dirigida a los usuarios potenciales*, a aquellos ciudadanos que desconocen la Biblioteca. Hacia ellos la Biblioteca dirigirá una *información activa* a través de prensa, radio televisión local, carteles, boletines de nuevas adquisiciones, boletines de sumarios, guías, etc. Es una forma de captar a través de la información, por supuesto, pero qué duda cabe que estamos dando información. Podríamos llamarla información de captación

- *2.º nivel. La información dirigida a los usuarios reales* ya sean presenciales o no y dentro de estos servicios habría que establecer matices. La información hacia ellos revestirá las dos modalidades: *activa*, es decir la que la Biblioteca da sin que exista demanda por parte del usuario y *pasiva*, encaminada a solucionar sus consultas.

Distintas clases de información que la Biblioteca Pública debe incluir en sus servicios:

a) Información básica de carácter general para hacer frente a problemas de la vida diaria. Se trata de información que no es inherente a la Biblioteca. Son los "*servicios de información a la comunidad*", los *Community information Center* del mundo anglosajón. Para establecer este servicio al hacer el diagnóstico, al que antes nos hemos referido, se tendrá que tomar contacto y establecer relación con todas clases de asociaciones o grupos que pueda ayudar a obtener información útil a los ciudadanos (trabajadoras sociales, ONG, servicios sanitarios, organismos públicos, asociaciones, etc.) este servicio básico informará sobre los temas más diversos de interés para los ciudadanos como:

- Mundo laboral
- Centros de enseñanza
- Cursos
- Becas
- Direcciones
- Callejeros
- Teléfonos

- Asociaciones culturales, deportivas, de amas de casa de emigrantes, etc.
- Transportes
- Organismos oficiales, etc., etc., y todo cuanto pueda ser de utilidad.

En la mayoría de los casos estas informaciones se limitan a remitir a listados —que la Biblioteca mantendrá continuamente actualizados— de Organismos oficiales, Bibliotecas, Ferrocarriles, Autobuses, Empresas de servicios, Directorios, Ofertas de empleo. etc. o a indicar al usuario el Centro o en la base de datos en los puede encontrar la información que necesita.

b) Información específica. Que puede ser información general sobre la Biblioteca e Información sobre fuentes de información, o Información bibliográfica.

*Información general sobre la Biblioteca.* Es la información elemental que tiene que existir en todo Centro y está encaminada a orientar al usuario sobre sus servicios, horarios, fondos, reglamento, etc. Es fácil de resolver con planos guías carteles, catálogos, etc.

*Información bibliográfica. Información sobre fuentes de información.* Muchas veces el usuario cuando llega a la Biblioteca lleva dos problemas: el suyo propio (necesita información para un trabajo) y el añadido (no sabe cómo localizarla). El bibliotecario profesional debe ayudarle a resolver los dos. De momento tenemos que conseguir que el segundo problema no lo tenga ningún usuario habitual de la biblioteca, el usuario habitual tiene que saber localizar las fuentes de información. No olvidemos que informar en cierta medida es también formar. La información va íntimamente unida a la formación.

El bibliotecario es el intermediario entre la información y el usuario. Para dar una buena información se ha de comenzar por tener una magnífica sección de referencia (en la que no falten atlas, bibliografías, biografías anuarios, etc., etc.) en la que los usuarios puedan obtener en el momento la solución a cualquier consulta factual. Y aunque la informatización haya facilitado enormemente la localización de la información, la labor de un buen bibliotecario referencista, para las consultas muy especializadas, es inapreciable. Gracias a la tecnología la Biblioteca puede proporcionar al usuario la información que éste necesite no importa en donde esta esté. Un buen ca-

tálogo informatizado, en el que la búsqueda se facilite al máximo. Información On-Line, información en bases de datos CDROM, conexión a redes locales nacionales e internacionales, etc. Interviene aquí un factor importantísimo en una buena programación como es la cooperación y los recursos compartidos con otras instituciones. Las tecnologías han reemplazado los hábitos tradicionales del trabajo bibliotecario, por lo tanto se tiene mucha más facilidad no solo para conseguir la información sino también para elaborar un buen programa encaminado a la excelencia. Es necesario aprovechar las tecnologías y también todo lo que no lo son para obtener un alto nivel de calidad en la información.

Afortunadamente la informatización nos proporciona mucha más facilidad para dar unos servicios excelentes unos servicios de calidad. Esta palabra que durante muchos años hemos empleado para expresar la bondad, la perfección de un servicio toma ahora unas connotaciones importadas de la empresa privada, arrancada del carácter de competitividad y de productividad, que toda empresa debe tener para triunfar.

El concepto «control de calidad» es un concepto moderno y en el mundo en que vivimos, en el que la competitividad es a veces salvaje, no es de extrañar que cada vez vaya cobrando mayor fuerza la necesidad, a todos los niveles, de un control de calidad en los productos y en los servicios.

En la actualidad en todas las organizaciones empresariales la calidad es un factor estratégico de gran importancia, que constituye un excelente argumento para competir en el mercado y representa una garantía para su continuidad y futuro. De hecho todas las grandes empresas, tienen un Departamento de Calidad. Y hoy el nivel de aceptación de la Norma Iso 9.000, que es la que especifica todo lo relativo al control de calidad, es universal.

Hace cerca de quince años el mundo anglosajón empezó a aplicar los principios de calidad total, de control de calidad de la empresa privada, al sector público, sobre todo en el campo de la rentabilidad ya que, la inversión que se realiza en los organismos oficiales, es el resultado económico del trabajo de todos los ciudadanos y esa inversión económica ha de tener una rentabilidad social. En el caso concreto de una biblioteca la inversión debe producir la elevación del nivel de formación e información de la sociedad. Es una rentabilidad a largo plazo, pero no olvidemos las palabras del premio Nobel de Economía Gary Becker: «*La mejor inversión que un país puede hacer es la que hace en educación*». Y una persona informada es el activo más importante de una Organización.

En la Biblioteca se entiende por calidad el cumplir con las especificaciones de los servicios que se prestan a los usuarios. Este cumplimiento de los requisitos se consigue cuando todos los miembros de la Biblioteca realizan siempre su trabajo correctamente, ahorrando tiempo y dinero y ase-

gurando un servicio de calidad al usuario. A este concepto es a lo que llamamos la «calidad total» y abarca todas las actividades que se realizan dentro de una organización en este caso la Biblioteca. Los servicios de información quedan integrados dentro del programa de calidad total de la Biblioteca. El programa para la mejora de la calidad en la información de la Biblioteca tiene que hacerse en equipo y son elementos indispensables para tener éxito, la comunicación, la información y la participación.

Para lograrlo es necesario:

- a) Comprometer y responsabilizar individualmente a todas las personas por la calidad y la mejora permanente.
- b) La formación continua de todo el personal. Hoy día, no se considera como un costo sino como una inversión.
- c) Una actitud positiva hacia el trabajo bien hecho y la mejora constante.
- d) Cualquier defecto que se detecte hay que eliminarlo cuanto antes.
- e) Fijar permanentemente objetivos de mejora. La gestión de calidad es un proceso continuo.
- f) Hacer un seguimiento periódico de resultados. Este es uno de los objetivos básicos en todo programa de calidad.

La evaluación periódica es muy importante pues permite identificar los puntos a los que se han de aplicar acciones correctivas y marcar nuevas metas. Las herramientas más sencillas y más al alcance de cualquier biblioteca para la evaluación son las estadísticas y las encuestas.

*Las Estadísticas* proporcionan cantidad de datos numéricos pero hay matices que no captan porque los servicios de información, en cierta medida, a veces son intangibles además de heterogéneos.

*Las Encuestas periódicas* a los usuarios sobre su satisfacción respecto al nivel de calidad en la respuesta a sus demandas. Son el mejor índice para comprobar la marcha del programa.

El objetivo de la Calidad Total en los servicios de información es lograr que converjan la calidad que el usuario demanda, la que se da en el servicio y la calidad programada.

La gestión de calidad es un proceso continuo encaminado a satisfacer, con eficacia, las necesidades del usuario, teniendo en cuenta coste-beneficio. Para llevarla a cabo en la Biblioteca Pública, es necesario que las per-

sonas que trabajan dentro de ella, sin excepción, aún en los niveles más bajos de la organización estén sensibilizadas, participen de actividades que les hagan comprender la importancia del cambio, del trabajo, que ellos están contribuyendo a realizar. Es una nueva forma de gestionar en la que tiene que tomar parte absolutamente toda la plantilla. Y una plantilla motivada. Porque sin duda alguna el elemento clave para un buen servicio de información por encima de todas las tecnologías punta es el humano.