



¿Necesito servicios de
calidad en mi Biblioteca?

¿Por dónde
empiezo?

Autora: Dra.C. Maria del Carmen González Rivero
J´Grupo Servicios al Público
Biblioteca Médica Nacional/Cuba
2016

Comienzo por:

1. Estado temático internacional y nacional
2. Identificar Modelos de evaluación de Calidad para Bibliotecas
3. Estudio de usuarios y necesidades (expectativas y realidades)
4. Análisis objetivo de servicios y productos
5. Personal evaluados sistemáticamente (competencias)
6. Círculos de Calidad

Antes de iniciar un proceso de evaluación de la calidad hay que plantearse 3 preguntas:

- **¿Para quién?:** sea cual sea el tipo de evaluación que se quiera llevar a cabo, esta es distinta según la institución o centro que la realice, de modo que va a estar en función de los objetivos propios de cada centro.
- **¿Para qué?:** la evaluación implica un balance de lo realizado pero, al mismo tiempo, conlleva una visión prospectiva de la situación, intentando prever, en la medida de lo posible, las actuaciones futuras; por tanto, antes de recoger los datos hay que definir claramente una política que conlleve conocer lo que realmente necesita el usuario final y, al mismo tiempo, dar iguales oportunidades de participación en la evaluación a cualquier usuario.
- **¿Cómo evaluar?:** reclama la pertinencia y adecuación de los datos que hay que reunir, así como la capacidad de comprensión de quienes tienen que hacer acopio de los datos.

Los objetivos del proyecto de evaluación son 3:

1. **Proporcionar** la máxima calidad en los servicios a los usuarios
2. **Examinar y analizar** los programas actuales
3. **Planificar** el futuro de los servicios

Sistema de aseguramiento de la calidad



Las bibliotecas pueden acogerse a tres procesos de certificación de calidad que son:

- EFQM: modelo de excelencia Europeo creado por la (European Foundation for Quality Management), facilita, así, un marco de actuación flexible para la gestión y práctica evaluativas en bibliotecas, pone énfasis en las relaciones causa-efecto de los distintos criterios del modelo y entre las actividades y tareas, objetivos y resultados.
- Calidad Total: la Gestión de la Calidad Total, en inglés TQM (Total Quality Management), es una filosofía, una forma de trabajar que busca la excelencia en los resultados de las organizaciones.
- ISO 9000: es una normativa desarrollada por la ISO (International Standard Organization) para asegurar la implantación y seguimiento de los sistemas de Calidad en las organizaciones 26-28 .
- Actualmente el proceso de certificación es con las normas ISO, y se acoge a la ISO 9001:2000, que está orientada a dar satisfacción al cliente e incluye algunos de los principios de la filosofía de mejora continua. Las normas ISO no solo miden la calidad de productos o servicios, sino que establecen las necesidades para sistematizar y formalizar, documentando los procedimientos básicos de la organización

Aplicación de las normas de certificación



Organización Internacional de Normalización

Tiene un enorme poder de legitimidad y reconocimiento. La homologación de cualquier trabajo bajo una norma I.S.O. tiene prácticamente un validez mundial.

Una serie de normas que buscan garantizar la implantación de un sistema de calidad.

La I.S.O. 9000 cumple con la labor de fundamentar el modelo y el vocabulario. Es una norma de conceptos.

La I.S.O. 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones y por los equipos dentro de estas. Sólo el cumplimiento de estos requisitos permitirá solicitar una certificación de calidad.

Aplicación de las normas de certificación



European Foundation for Quality Management

aterrizado y operativo de los planteamientos, su visión dinámica frente a una realidad de mercado cambiante

- Autoevaluación
- Mejora continua

La calidad total es una filosofía empresarial nacida en Japón y que parte del concepto de “calidad de producto”, entendiendo como tal el cumplimiento de especificaciones.

Define: “la satisfacción de clientes y empleados y el impacto en la sociedad (...) mediante un liderazgo que impulse la política y estrategia, la gestión del personal, los recursos y los procesos hacia la consecución de la excelencia en los resultados de las organizaciones”.

En este sentido el modelo E.F.Q.M. es una aterrizable en principios concretos y tangibles **de qué es la “la excelencia”** en una organización a todos los niveles, mientras la I.S.O alcanza simplemente a establecer requisitos para implantar un sistemas de gestión de calidad.

¿ Entonces cuál?

Adecuar mi objetivo al modelo más flexible, le permite ser más pertinente para organizaciones de carácter no tan orientado a los resultados basados en productos, y dar una buena cobertura a las organizaciones cuyos resultados están basados en servicios de todo tipo (docentes, profesionales, sanitarios).

El modelo adecuado para una organización concreta no tiene tanto que ver con su validez intrínseca, como con la cultura de la organización se entienda mejor desde un enfoque más de sistemas (I.S.O) o más de excelencia (E.F.Q.M.)etc.)



¿Calidad en los servicios?

0

¿Servicios de Calidad?

¿Calidad en los servicios?

1. Cuando concebimos un servicio o producto por conceptos o tradición.
2. Cuando trabajamos por estadísticas sombrías y estáticas, o nos concebimos solamente con el cumplimiento de reglas o procedimientos y conductas de trabajo superficiales, que nos hace pensar que tenemos CALIDAD EN LOS SERVICIOS.
3. Cuando la estadística nos dice CUÁNTOS VINIERON O CUÁNTOS USARON.
4. Cuando no integramos al usuario a la evaluación final de la Calidad.
5. **Cuando nos parece que todo “va bien”, porque otros no hacen las “mil cosas” que hacemos.**
6. Cuando biblioteca se refiere únicamente al tamaño de su colección, es decir, mientras más extensa sea, se daba por hecho que la biblioteca es de mayor calidad.
7. Cuando la evaluación no esta centrada en los servicios sino en la colección.
8. Cuando se da por hecho que si no existe ningún tipo de queja, toda la biblioteca funcionaba satisfactoriamente.

¿Servicios de Calidad?

- Cuando se diseñan productos y servicios basados en las expectativas del usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe.
- Cuando la estadísticas nos dicen POR QUÉ VINIERON, CUÁNTO LES SIRIVIÓ, CUANTOS SE FUERON SATISFECHOS.
- Cuándo los procedimientos se actualizan basados en la práctica y estudio mundial, para lograr actualización.
- Cuando hacemos estudios de usuarios y sus necesidades, como punto de partida.
- Cuando la colección responde a la demanda de mis usuarios, para que tenga sentido mi colección.
- Cuando la colección es reconocida por mis usuarios y la utilizan.
- Cuando la satisfacción constituye el objetivo primordial
- La evaluación de los servicios ha sido considerada como un elemento de primer orden para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios y con base en sus resultados, identificar sus limitantes y deficiencias a fin de buscar alternativas que le permitan superarlas.
- Diseñados con una generación de nuevas habilidades y competencias, con un personal más comprometido, motivado, capacitado, y con estándares que garanticen las acciones adecuadas para la mejora continua.

El usuario no evalúa la calidad de los servicios, pero...

No obstante la utilidad de los estudios de la satisfacción de usuarios, éstos **no necesariamente involucran** una evaluación de la calidad de los servicios. **La evaluación de la calidad de los servicios, denota los atributos de los servicios que el usuario recibe, pero además, las expectativas del usuario acerca de los servicios que le gustaría recibir.**

- La evaluación de la calidad de los servicios implica revisar una experiencia recibida contra una experiencia esperada.
- Donde su foco es comparar objetivamente lo que los usuarios desean como atributos de un servicio idealizado contra las condiciones reales de ese servicio

La calidad de los servicios involucra una relación interactiva entre la institución y las personas a quienes se supone que sirve. Una biblioteca que observa todas las normas y procedimientos profesionalmente aprobados para la adquisición, organización, manejo y preservación del material, pero que no toma en cuenta a los usuarios, no puede reclamar calidad por que un elemento principal no ha sido tomado en consideración, la satisfacción de las necesidades, requerimientos y deseos de la gente.

Hernon y Altman, 1998

Citas sobre el tema

- "Un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema".
- "Los estudios de usuarios son una constante preocupación para los trabajadores en información, son importantes para saber que tanto por ciento usan los servicios los usuarios, para poder decir qué tipo de profesionales rechazan más frecuentemente las bases de datos o para saber si la biblioteca satisface o no las demandas de **información**"
- "**La calidad** total es un principio, una filosofía productiva, según la cual el usuario -aquel que accede a un producto o servicio- es el auténtico soberano de todo el proceso de producción y cobertura del servicio



“La calidad es el conjunto de **propiedades y características** de un producto o servicio que **repercuten en la capacidad de la biblioteca** para **satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios.**”

- Los estudios de usuarios constituyen la base de cualquier proceso de evaluación pues permiten conocer las características y necesidades de cada usuario por lo que constituye un requisito indispensable para diseñar, planear o mejorar cualquier servicio.
- éstos no solamente deben ser la recopilación de meras opiniones, sino deben utilizarse métodos que permitan medir la calidad de los servicios, definida en términos de las expectativas del usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe”
- La utilización adecuada de los indicadores cumple una función importante porque muestra la relación que existe en la utilización real de un servicio con el uso potencial que podría hacerse del mismo.
- Conocer el estado del arte en un tema es parte del caudal del conocimiento que sobre la disciplina debe dominar un profesional de la información

La evaluación se fue convirtiendo en un elemento esencial

De esta forma, la evaluación se convirtió en una herramienta de primer orden para mejorar las actividades y servicios de la biblioteca; sin embargo, el rango de las actividades y servicios de una biblioteca es muy extenso, por lo que surgió la necesidad de tener claro que se pretende evaluar; por ejemplo, se pueden evaluar las actividades de selección, adquisición y catalogación; asimismo, se pueden evaluar los servicios que se prestan como el de consulta o referencia, el de préstamo (interno, externo, interbibliotecario) y la disseminación selectiva de información, entre otros. Son sujetos también de evaluación los instrumentos que apoyan la realización de estas actividades y servicios tales como la colección, el catálogo y las bases de datos.

Las comunidades de usuarios también deben decidir el camino de las bibliotecas

- Las bibliotecas tienen que ir de la mano con la sociedad. No existe razón alguna para no hacerlo. Sus servicios tienen que ir en función de sus usuarios.
- De nada vale poner en marcha un servicio que se piensa que va a ser muy bueno para que luego no sea utilizado o sea utilizado muy por debajo de las expectativas que se tenían de él.

<http://www.julianmarquina.es/las-comunidades-de-usuarios-tambien-deben-decidir-el-camino-de-las-bibliotecas/>

Encuesta de la Biblioteca de El Instituto Tecnológico de Massachussets (EE.UU)

- El Grupo de Trabajo le gustaría saber de usted.
- ¿Qué piensas? ¿Tienes alguna grandes ideas?
- ¿Cómo puede la experiencia de la biblioteca ser mejor aprovechar para ayudarle con su trabajo?
- ¿Usted utiliza los espacios actuales de la biblioteca? ¿Qué podría hacer mejor?
- ¿Cuál es el futuro de las colecciones impresas en la vida intelectual del Instituto?
- ¿qué te gustaría cambiar? Lo que debería permanecer igual?
 - Contribuir con sus ideas, grandes y pequeñas, en nuestro banco de ideas.

<https://future-of-libraries.mit.edu/>





Transforma lo real en una mejor Biblioteca

La Biblioteca Médica Nacional presenta **PRIMERA JORNADA** para bibliotecarios emprendedores. Su finalidad es fomentar la creatividad individual y colectiva que proviene de personas innovadoras, dispuestas a emprender y con una actitud en la vida constructiva de las bibliotecas. **Presentaciones de Trabajos**
Concurso de Fotografía
Postar de Promoción
www.creatibi2013.sld.cu

Calendario

Conferencias

BUSCADOR

Buscar en BVS

CATÁLOGOS

- BioMed
- Cumed
- Factográfico
- Libros de autores cubanos
- Lifmed
- Notimed



Nº de carné Contraseña [Conectar](#)

[Olvida de contraseña](#)

[Buscar](#)

[Inicio](#) [Mapa](#) [Tu bibliotecario](#) [Buzón sugerencias](#) [Blog](#) [RSS](#)

- La Biblioteca
- Catálogo
- e-Biblioteca
- Servicios
- Actividades Culturales
- Biblioteca Infantil @
- Web 2.0
- Red de Bibliotecas Públicas

IMÁGENES | VISITA VIRTUAL



Horario
De lunes a viernes: 9:00 a 21:00 h.
Sábados: de 10:00 a 21:00 h.

Localización y accesos
Avda. Juan Carlos I, 17
30008-Murcia

Teléfonos
968 36 65 99 - 968 36 66 01
Fax: 968 36 66 00

Correo electrónico
brmu@istas.carm.es

TITULARES



08 de octubre de 2013 | Biblioteca Red
Ayuda Online



20 de septiembre de 2013 | Biblioteca Red
Arrancan las visitas escolares del curso 2013/2014 en la BRMU

[Ver anteriores](#)

LO MÁS...

Visitado

Renovaciones y reservas

Leído

Naruto Uzumaki : [cómic] (31)

Visto

Perdidos Primera Temporada (8)

Oído

The string quartets [Mozart, Leopold (1719-1787)] (4)

TE INTERESA

BRMU [Twitter](#)

¿Qué **sabes?**

Consulta información sobre este

[Twitter Punto de Empleo](#)

21 de octubre de 2013

Agenda de la Biblioteca

Presentaciones, lecturas, talleres, infantil...



ESPECIAL NIÑOS
Visitas escolares
2013/2014
Del 20/09/2013 al
31/12/2013



JAPÓN CERCA 2013:
Evento oficial del Año
dual España Japón
Del 05/10/2013 al
07/11/2013



CUENTACUENTOS
Sábados animados:
cuentacuentos y
bebetea
Del 19/10/2013 al
31/12/2013



El ocaso del Imperio.Exposición de fotografías de Ryszard Kapuscinski
Del 04/11/2013 al
04/12/2013



TEATRO TITEREMURCIA en la Biblioteca Regional
05/11/2013



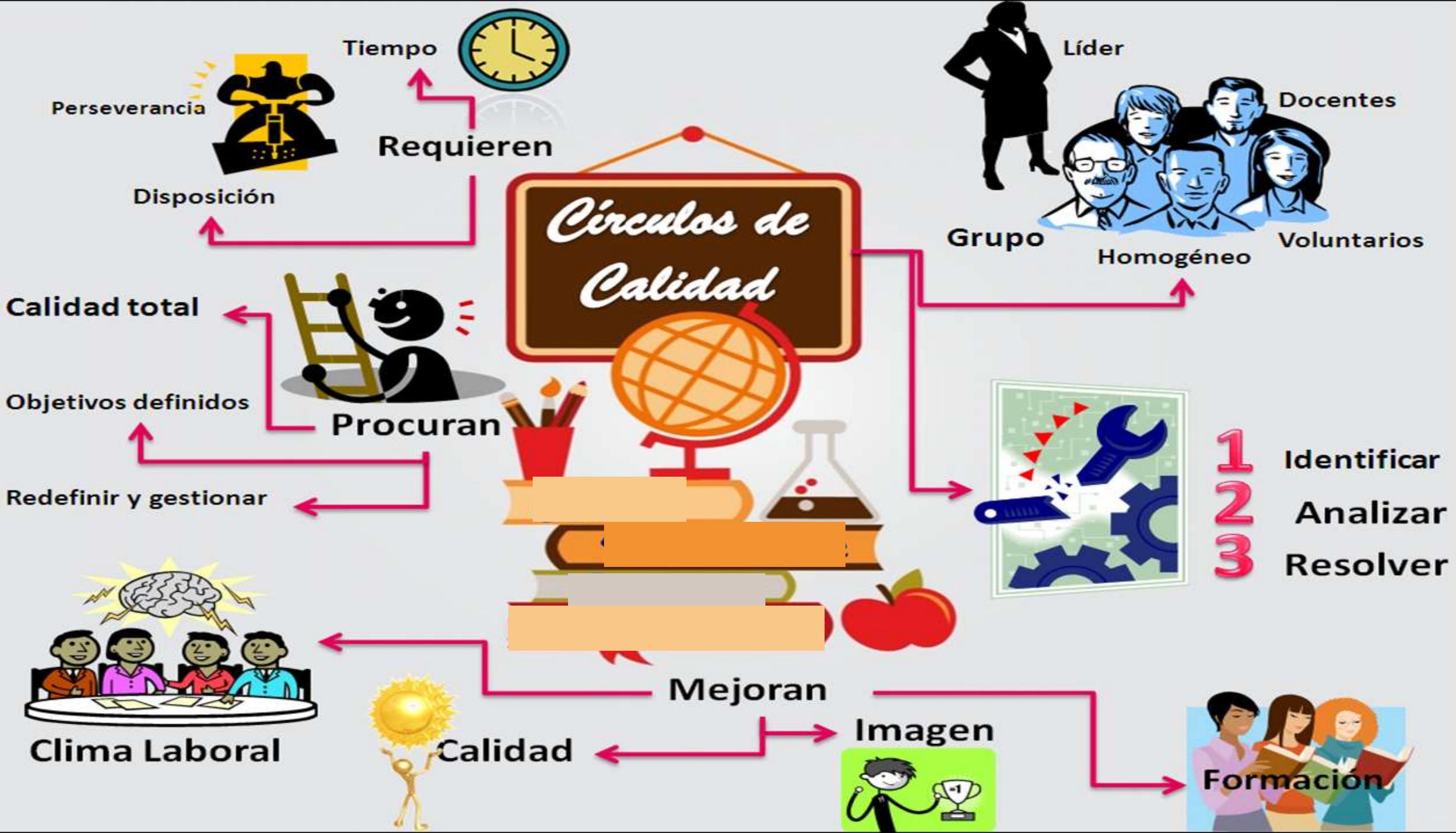


Círculos de Calidad

Los círculos de calidad son equipos integrados por un pequeño número de personas que desarrollan su actividad en una misma área, junto a su supervisor, y que se reúnen voluntariamente para analizar problemas propios de su actividad y elaborar soluciones.

Ishikawa, 1980





Círculos de Calidad

Perseverancia



Tiempo



Requieren

Disposición



Calidad total

Objetivos definidos

Procuran

Redefinir y gestionar



Clima Laboral



Mejoran



Calidad



Imagen



Formación



Grupo

Homogéneo



Líder



Docentes

Voluntarios

- 1
- 2
- 3

Identificar
Analizar
Resolver



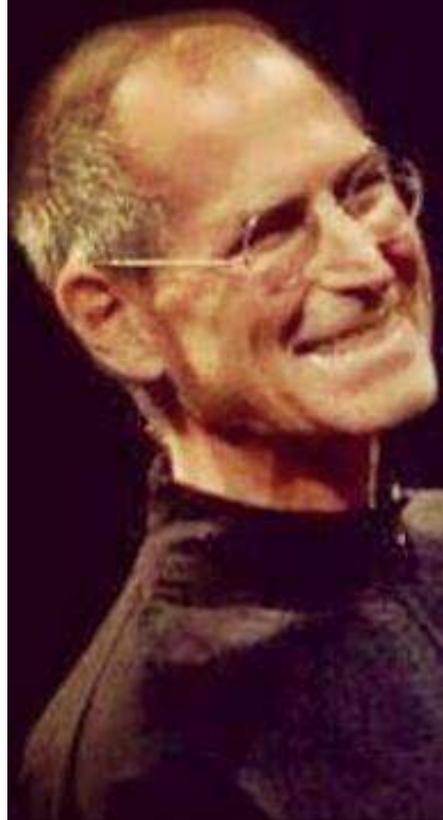
SE BUSCAN PROBLEMAS

PARA QUE LOS SOLUCIONEMOS JUNTOS



Bibliografía

- Gutiérrez Chiñas A, Zárate Tristán F. Calidad de los servicios de información documental en bibliotecas y centros de información y documentación. Congreso Internacional de Información; 17-21 de abril del 2006; LA Habana: Palacio de Convenciones; 2006 [citado 20 jun 2012]. Disponible en: www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/.../doc.pdf
- Biblioteca Médica Nacional. Servicios Bibliotecarios. La Habana: Infomed, 2010 [actualizado 1 mar 2011; citado 12 mar 2012]. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_bibliotecas.pdf
- Arias Coello A. La gestión de la calidad y los servicios bibliotecarios. España: Universidad de Murcia; 2010 [actualizado 15 may 2012; citado 20 jun 2012]. Disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf>
- González Guitián MV. Una nueva visión de las bibliotecas universitarias en el contexto actual. Contribuciones a las Ciencias Sociales. España: Eumed; 2009 [actualizado nov 2009; citado 5 jul 2012]. Disponible en: www.eumed.net/rev/cccs/06/mvgg.htm
- Pinto M, Balagué N, Anglada L. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. Rev Española Document Cient. 2007 [citado 25 mar 2012]; 30 (3): 364-383. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewPDFInterstitial/390/402dDoc.csic.es:8080stas.csic.es>
- Gutiérrez Huby AM. Aspectos para la evaluación de calidad de bibliotecas. Perú: Universidad de Perú; 2009 [citado 12 mar 2012]. Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/presentacion/Diabibliotecologo/evaluacionbibliotecas.pdf>
- Ruiz Vaca JO, Martínez Arellano FF. Evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de Información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios. La Habana: Infomed; 2010 [citado 20 abr 2012]: 1-14. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf
- Brettle A, Maden Jenkins M, Anderson L, McNally R, Pratchett T, Tancock J, et al. Evaluating clinical librarian services: a systematic review. Health Info Libr J. 2011 [citado 18 mar 2012]; 28 (1): 3-22. Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1471-1842.2010.00925.x/pdf>
- Martín Gavilán C. Temas de Biblioteconomía: La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios. España: Universidad de España; 2008 [citado 6 jul 2012]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/14883#.UAQyOtk8Xhk>
- Salgado Batista D, Guzmán Sánchez MV, Macías Rivero Y. La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. Acimed. 2012 [citado 15 mar 2012]; 23(2): 160-174. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352012000200006
- Cañedo Andalia R. Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. Acimed. 2006 [citado 15 jul 2012]; 14(2). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm



Los 5
NUNCAS

de Steve Jobs

NUNCA darse por vencido

NUNCA aparentar

NUNCA mantenerse inmóvil

NUNCA aferrarse al pasado

NUNCA dejar de soñar