



Consultora de Ciencias de la Información

Buenos Aires

Argentina

Serie

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Gestión

En busca de la calidad en las bibliotecas

Patricia Allendez Sullivan

Agosto 2012

N° 039

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Analía Bedrosian

Allendez Sullivan, Patricia.

En busca de la calidad en las bibliotecas. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2012.

ISSN 1852 - 6411

1. Bibliotecas. 2. Norma ISO. 3. Calidad. 4. Mejora Continua.
I. Título

Resumen

La calidad es un concepto que siempre estuvo presente en las bibliotecas. Quizá no se hablaba de la norma ISO, acreditación o mejora continua. No obstante, las bibliotecas siempre tendieron a diseñar servicios óptimos para sus usuarios. Pero con el tiempo sintieron interés por conseguir su certificación ISO 9000. Este trabajo tiene la finalidad de desarrollar algunos conceptos para todos los colegas que tienen curiosidad por conocer de qué se trata la certificación de calidad para una biblioteca.

“El problema con nuestros tiempos es que el futuro ya no es lo que una vez era”

Paul Valéry

Introducción

A lo largo de la historia de la humanidad observamos como el hombre ha intentado mejorar sus condiciones de vida por medio de innovaciones tanto en su entorno personal como laboral.

Las bibliotecas siempre han hecho uso de las herramientas que la tecnología dominante en su época les ha proveído, no obstante, también, dadas sus propias características en cuanto a la rigurosidad de su tarea profesional, a los bibliotecarios les interesó incorporar a su tarea diaria los lineamientos de la norma ISO 9000:2008 de calidad.

Podemos definir el término "calidad", de acuerdo con el diccionario de la lengua de la Real Academia Española, como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". Por lo tanto, calidad es sinónimo de cualidad o valor económico.

En una biblioteca, la calidad le compete a la totalidad de los procesos que permiten brindar un buen servicio al usuario, tanto interno como externo, basados en un compromiso firme en la mejora continua.

Entonces, la gestión de calidad siempre ha estado ligada a la manera en que los hombres realizamos nuestras actividades, la forma en que hacemos un producto o en que brindamos un servicio.

Para alcanzar la competitividad, las Unidades de Información brindan buenos servicios y productos y cuentan con una buena gestión que les permite optimizar el presupuesto; indudablemente para lograr la satisfacción de sus usuarios también tienen que pensar en darles un trato agradable. Por lo tanto, consideramos que toda biblioteca debe desarrollar los siguientes tipos de calidad:

- Calidad de producto y/o servicio
- Calidad de proceso
- Calidad de gestión
- Calidad de atención al usuario

La calidad, entonces, se puede considerar como la base de la supervivencia de las bibliotecas, si tenemos en cuenta que actualmente estos centros tienen una ardua competencia por parte de grandes cadenas de librerías que ofrecen la posibilidad de hojear los libros cómodamente mientras se degusta un café, y de las bibliotecas virtuales a las que se puede acceder desde la comodidad del hogar mediante un buen servicio de Internet.

Teniendo en cuenta todas estas cuestiones podemos definir la calidad como la conformidad relativa con las especificaciones dadas de un servicio o producto que se diseña, en nuestro caso, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Como en todas las actividades de la vida, podría pensarse que hay personas y bibliotecas que están dotadas para hacer las cosas de manera perfecta, que

existe una cualidad innata que unas personas tienen y otras no. Sin embargo, podemos aclarar que esto es muy común en todas aquellas personas que tienen inclinación artística pero también vemos que tienen que aprender y practicar las reglas y conocimientos que les proporciona una técnica depurada.

Las bibliotecas son como las organizaciones, por lo tanto, distan mucho de ser un arte y tienen comportamientos científicos muy avanzados.

Siempre decimos que casi todo ya está inventado e incluso la misma cualidad de innovación que nos permite descubrir ideas no desarrolladas aún, tiene sus propias formulas de estímulo y aprendizaje.

Por eso, consideramos que la calidad puede enseñarse y aprenderse. Puede aplicarse o mejorarse a voluntad y lo que es más importante, se puede sistematizar su implantación, de manera que la biblioteca llegue a desarrollar mejores procesos, mejores servicios y mejores métodos de gestión.

Sobre la calidad

Para aclarar ciertos conceptos lo primero que tenemos que hacer es preguntarnos qué entendemos por calidad.

Cuatrecasas (2005) comenta que la calidad es un conjunto de características que posee un producto o un servicio obtenido en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. Por lo tanto, la adopción de un sistema de gestión de calidad constituye una decisión estratégica, cuyo diseño e implementación está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los servicios suministrados, los procesos empleados, etc.

Entonces, la calidad supone que el servicio debería cumplir con las funciones específicas para los que fue diseñado, anticipando las expectativas de los usuarios.

La satisfacción del usuario abarca no tan sólo a los usuarios reales sino también a los potenciales. Además, la calidad nos permite reducir costos que pueden crear graves perjuicios a largo plazo como por ejemplo, un mal procesamiento del material que impacta en una recuperación con baja precisión.

En el siguiente cuadro vamos a plantearnos nuevamente este interrogante trataremos de darle una nueva respuesta para clarificar este tema:

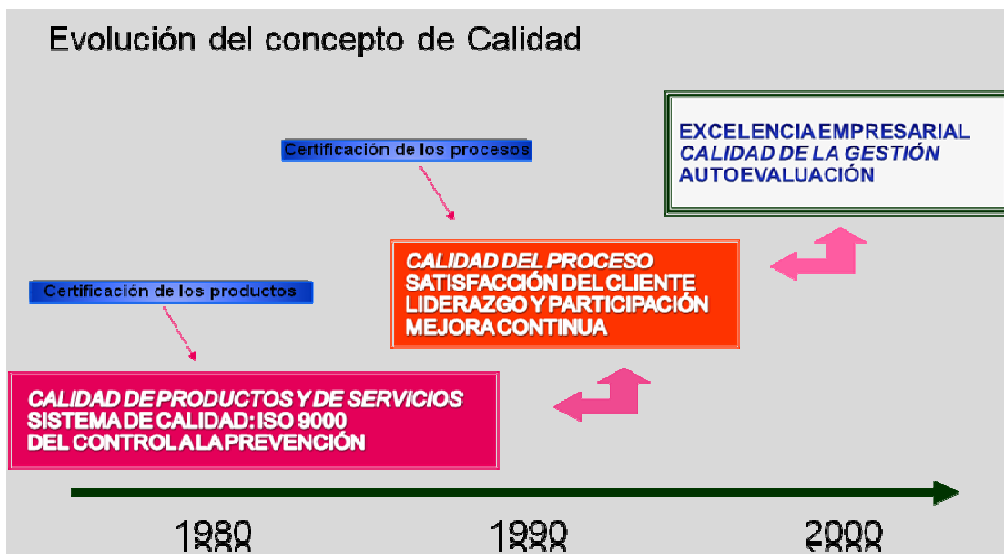
¿Qué es Calidad?

- ✘ Conformidad con requisitos
- ✘ Conformidad con especificaciones
- ✘ Adecuación al uso
- ✘ Hacerlo bien, a la primera

PRODUCTO – PROCESO – VALOR - USUARIO

“Conjunto de características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas y las implícitas”

La calidad no es algo nuevo, desde los años 80 se trabaja en el desarrollo y aplicación de este concepto en las organizaciones:



Teniendo en cuenta todo esto, las bibliotecas que quieran ser “excelentes” en su gestión y actividad, deberán tener en cuenta los 8 principios o fundamentos básicos de la excelencia:



Por eso, para Rosander (1996) hacer efectiva la calidad significa que las personas implicadas tienen que estar convencidas de la importancia y el valor de la calidad, deben ser motivadas, educadas, entrenadas y tienen que aceptar la mejora de la calidad como un programa continuo.

Justamente, es el recurso humano el que permite la mejora de la imagen que la Biblioteca irradia hacia la comunidad; su forma de actuar, de trabajar, de brindar los servicios que han pautado le permite a la Biblioteca posicionarse y producir el fenómeno de espiral creciente que se deriva de la constante capacidad de mejora que este fenómeno lleva consigo.

La norma ISO pone un acento especial en los recursos humanos, su idoneidad, preparación y competencias para realizar las tareas asignadas y pertinentes al cargo que desempeñan. La norma, además, consiste en facilitar el intercambio de productos y servicios, proporcionando un conjunto claro de requerimientos para los sistemas de calidad. Por lo tanto, *un sistema de calidad es un sistema a prueba de errores*, no por que no se puedan llegar a cometer, sino por que el sistema de calidad nos obliga a estar alerta para rectificar cualquier error y tender siempre a la *mejora continua*.

La mejora continua, dice Guerra López (2007) depende del conocimiento de hacia donde vamos, y el monitoreo continuo de nuestro curso para poder llegar desde donde estamos hasta donde queremos estar. Para ello debemos formular las preguntas correctas, recolectando datos útiles en forma continua y luego aplicando estos datos para tomar decisiones importantes acerca de los cambios requeridos y/o qué iniciativas deben ser sostenidas. El objetivo de una cultura de mejora continua es la de apoyar un viaje continuo hacia el logro de la visión de la Biblioteca, mediante el uso de retroalimentación de desempeño.

Diferencias entre conceptos

CALIDAD TOTAL: Una filosofía en la que se busca la excelencia en los resultados de las organizaciones

EFQM: La “European Foundation for Quality Management” es una organización sin ánimo de lucro, creada en 1988 por iniciativa de 14 empresas europeas. Comprende todos los sectores: público, privado y organizaciones gubernamentales y su Misión es *“impulsar la Excelencia en las organizaciones europeas de forma sostenida”*

NORMAS ISO 9000: Es una normativa desarrollada por la ISO (International Standard Organization) para el aseguramiento de los sistemas de calidad de las organizaciones

1. *Todos han sido creados para la mejora de resultados empresariales*
2. *Todos están relacionados con la calidad, aunque a distintos niveles y con distintos significados del concepto*

La diferencia más importante es que la calidad total es una filosofía, el modelo EFQM es un modelo de Calidad Total y la ISO 9000 es una norma que pretende gestionar/asegurar la calidad de los sistemas.

Teniendo en cuenta estas diferencias, la organización será la responsable de decidir el nivel de exigencia y profundidad en la aplicación de los principios de calidad en su gestión.

Características de un servicio de calidad

Establecer la calidad y su nivel: el usuario es el que establece la calidad y su nivel; el que decide si es adecuado el servicio y a su vez verifica si el cumplimiento de las características satisfacen o no sus necesidades. Para lograr este objetivo, la Unidad de Información debe comprender los criterios y la valoración del usuario sobre los servicios ofrecidos, pero sobre todo hay que aprender a escuchar y a actuar en consecuencia.

Información, educación y motivación: es importante para poder llevar a cabo una gestión de calidad que sus recursos humanos conozcan la norma ISO y entiendan la importancia de su aplicación en la Unidad de Información. Para ello es fundamental que existan buenos canales de información y comunicación, así como una buena base de capacitación. Estos conceptos se asocian a uno más importante como es la motivación, que es la acción o actitud que involucra a las personas fomentando una participación activa, aportar ideas y mejoras. Para poder realizar cambios en toda Unidad de Información es necesario que el personal este motivada.

El liderazgo de la dirección: el papel de la dirección es fundamental para implantar un sistema de gestión de calidad. La dirección debe implicarse con el sistema de manera activa y constante. Es recomendable adoptar un liderazgo participativo que promueva en consenso la toma de decisiones con la implicación de todo el staff.

Implicación de todos los recursos humanos: para poder implementar de manera efectiva un sistema de gestión de calidad es necesario contar con la colaboración desde la alta dirección hasta el último integrante de la Unidad de Información. Los recursos humanos son esenciales en el en el desarrollo y obtención de los objetivos de calidad. Para ello, esos recursos deben sentir motivación.

Los proveedores: el papel que desempeñan los proveedores es fundamental para que la aplicación de la calidad llegue a realizarse de forma efectiva, ya

que constituyen el primer eslabón de la cadena y habrá que hacer una buena selección para obtener la calidad desde su origen. Nos interesa que se cumplan los tiempos de entrega pautada, así como los precios que fueron negociados.

Ética en la calidad: hay una serie de actitudes positivas que constituyen la ética de la calidad como:

- Hacerlo bien desde el principio. Es el camino más rápido, efectivo y económico para lograr la calidad.
- Prevenir la aparición de inconsistencias del sistema. Hay que analizar las causas de las mismas para que no afecten a los servicios, disminuyendo costos y esfuerzos adicionales.
- Apreciar y resaltar el aspecto positivo y educativo que aportan estas fallas como forma de aprender y avanzar. Hay que evitar buscar culpables y dedicarse a buscar la forma de que este problema no vuelva a ocurrir.
- Ante los errores repetitivos, resulta más efectiva una información adecuada y objetiva que una crítica.
- La calidad persigue la satisfacción plena de los usuarios. Un exceso de calidad puede resultar costosa y no apreciada.

La certificación

La razón principal para el éxito de la norma ha sido la posibilidad de certificar el sistema de gestión de calidad de cada organización. Los organismos certificadores como Bureau Veritas, Lloyd's, SGS, IRAM, etc., tras las auditorías externas, otorgan un certificado ISO que tiene una duración de tres años, pasados los cuáles deben volver a recertificar. De todos modos en ese período los auditores externos, una vez al año, visitan a sus clientes, para comprobar la conformidad de los servicios en relación a la norma.

Las bibliotecas que tienen implantados sistemas de aseguramiento de la calidad logran prestigio y reconocimiento dentro y fuera de la institución en la

que se encuentra la biblioteca y también entre sus pares, transformándose en referentes de competitividad en el mercado.

A nivel mundial ya encontramos muchas bibliotecas que han obtenido su certificación ISO y a nivel local también, como por ejemplo la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba, la Biblioteca Adrián Guissarri de la Universidad del CEMA, un sector de la Biblioteca del Congreso de la Nación, la Biblioteca de la Universidad Blas Pascal, etc.

Por lo tanto, ya es hora de pensar que quizá llegó el momento adecuado de certificar su biblioteca.

Conclusiones

Muchas bibliotecas se preguntan por dónde empezar y aquellas que ya han obtenido la certificación de su sistema según norma ISO 9000 se preguntan qué hacer en el futuro y que pasos deben seguir para avanzar en la calidad.

Es lógico pensar que una vez obtenida la certificación hemos finalizado el proceso, ya que se ha hecho un esfuerzo importante, se han redefinido los procesos en mayor o menor medida, se ha desarrollado un plan de formación, se ha informado de la certificación a los clientes y proveedores, nos hemos auditado y obtenido un resultado positivo, etc.

Hay que tener en cuenta que la obtención de certificados ISO 9000 es una parte del camino a la “excelencia”, un peldaño más de la escalera de la calidad y puede suponer el punto de partida o el de salida para abordar este camino. Sin embargo, estamos convencidos que no debe ser el único camino.

En este proceso de definición del marco de actuación hay que tener en cuenta que la certificación no debe ser un fin en sí mismo, es decir, que no hay que perder de vista el objetivo y que la certificación sea la consecuencia del grado de compromiso que la biblioteca ha adquirido para ser “excelente” para sus usuarios.

Bibliografía

Arriola Navarrete, O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama.

Cuatrecasas, L. (2005). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona: Gestión 2000.

Duarte Barrionuevo, M. (1999). *La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Cádiz: Universidad de Cádiz.

Duran, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

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

Guerra López, I. (2007). *Evaluación y mejora continua: herramientas para la medición y mejora del desempeño*. Indiana: Global Business Press.

Kaplan, R. S.; Norton, D. P. (2000). *Cuadro de mando integral*. 2a. ed. Barcelona: Gestión 2000.

Kaplan, R. S.; Norton, D. P. (2004). *Mapas estratégicos: como convertir los activos intangibles en resultados tangibles*. Barcelona: Gestión 2000.

Quesada, J. (2006). Gestión estratégica de las bibliotecas. En: Gestipolis. Consultado el 10 de agosto de 2010. Disponible en:
<http://www.gestipolis.com/canales5/ger/gksa/docs/20.pdf>

Rodríguez, G. M.; Giraldo, C. (2003). Certificación de calidad para la biblioteca pública: una experiencia para compartir. Ponencia presentada en el World Library and Information Congress: 69 th IFLA General Conference and Council. Berlín 1-9 Agosto 2003.

Rosander, A, C. (1996). *La búsqueda de calidad en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Real Academia Española. (2010) *Diccionario*. Disponible en: www.rae.es

Rivero, P. E. (2007). *Sistema de gestión de calidad del servicio*. 3a. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Sistemas de gestión de la calidad: directrices para la mejora del desempeño. (2001). Suiza: Secretaría Central de ISO.

Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. (2001). Suiza: Secretaría Central de ISO.

Sistemas de gestión de la calidad: requisitos. (2008). Suiza: Secretaría Central de ISO.

Valhondo. D. (2003). *Gestión del conocimiento: del mito a la realidad*. Madrid: Díaz de Santos.