

## En directo

### Las políticas de calidad en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

Juan Pedro López Monjón. URICI (Madrid)



La Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación, como responsable de la dirección y gestión de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, se propuso en su Plan Estratégico (2010-2013) poner en marcha diferentes programas enfocados a que la Red entrara en las dinámicas de las políticas de calidad que desde el propio CSIC o desde otras organizaciones bibliotecarias se estaban iniciando o consolidando. Se trataba de dar forma a aspectos nuevos o que ya se contemplaban pero que no tenían un marco general que los englobara. En el mencionado

Plan Estratégico se planteaba la necesidad de integrar estos programas y sus objetivos dentro de la política de calidad del CSIC. Por este motivo, desde que en junio de 2009 el CSIC creó la Unidad de Calidad para liderar esta política, se ha trabajado en todo momento en comunicación y coordinación con ella y se han integrado los programas propuestos por la Red en el Plan de Gestión de la Calidad del CSIC aprobado en 2010, bien dentro de programas generales, como el de carta de servicios (programa 8) o el de evaluación de la satisfacción de los usuarios (programa 10); bien como programas específicos como el de calidad en el Servicio de Información Científica y bibliotecas (subprograma 3b); además, la Red ha hecho suyos programas no contemplados explícitamente en su Plan Estratégico pero que sí aparecen en el Plan de Calidad del CSIC como es el de Quejas y Sugerencias (programa 11).

El desarrollo de estos programas ha permitido conseguir algunos de los objetivos planteados, si bien su desarrollo y funcionamiento hay que evaluarlo en el tiempo.

En noviembre de 2010 se publicó el [Catálogo de Indicadores de la Red](#), una herramienta para llevar a cabo el autodiagnóstico de las bibliotecas, teniendo su principal utilidad en el análisis diacrónico de sus resultados. Su uso ha sido desigual; así, se han recopilado los correspondientes a 2010 y 2011 a nivel de Red, además, en aquellos donde estaban disponibles los datos, se han obtenido indicadores históricos, haciéndose un primer análisis de los mismos. Por su parte algunas bibliotecas han recopilado y analizado sus indicadores, pero no han sido la mayoría.

Entre los principales objetivos para 2013, se plantean tanto el análisis de los indicadores de Red en el periodo 2010-2013, como que aumente el número de bibliotecas de la Red que recopilan y analizan sus indicadores, para ello también se intentará buscar el modo de minimizar el trabajo que esta recopilación supone para que se pueda dedicar el mayor tiempo posible al análisis de sus resultados y a la propuesta de líneas de actuación basadas en dicho análisis y acordes con las necesidades reales de los usuarios.

Por otro lado, con la publicación en el BOE del 18 de junio de 2011 de la Resolución por la que se aprueba la [Carta de servicios de la Red de Bibliotecas del CSIC](#), entra en vigor dicha carta y la asunción formal por parte de la Red de la obligación pública de calidad en el servicio a sus usuarios. Con esta publicación se alcanza un objetivo muy deseado y se confirma la apuesta clara de la Red por la calidad en el servicio al ciudadano. Desde entonces se ha realizado una revisión de la misma, conforme a lo que estipula la legislación.

En paralelo a la preparación de la carta de servicios, y como parte de las obligaciones que ésta genera, se implantó en todas las webs de las bibliotecas del CSIC el enlace al apartado de [Quejas y sugerencias](#) de la sede electrónica del CSIC de modo que se usa desde entonces el procedimiento que el CSIC ha desarrollado. Esto ha permitido conocer algunos de los problemas con los que se encuentran nuestros usuarios, si bien, dado el bajo número de quejas o sugerencias recibido, se puede considerar que, aún dedicándole la atención y trabajo que requieren, no son muchos ni de difícil resolución en lo que la Red puede intervenir.

Un aspecto de gran importancia y que siempre estuvo presente, tanto en la planificación estratégica como en el sentir del personal de las bibliotecas, era la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Red. Para ello, durante 2012, se realizó una encuesta que permitía obtener esta información y, al tiempo, conocer el grado de cumplimiento de tres de los compromisos adquiridos por la Red de Bibliotecas en su carta de servicios. La encuesta se basó en el modelo común para los servicios prestados en el CSIC que había preparado el grupo de trabajo coordinado por la Unidad de Calidad y que se adaptó para incluir las cuestiones relacionadas con la carta de servicios.

Los [resultados obtenidos](#) han sido muy positivos, con niveles de satisfacción realmente relevantes, superando todos, salvo uno, los 9 puntos sobre 10, en especial aquellos relacionados con el personal de las bibliotecas, si bien también han mostrado donde están los principales problemas percibidos por los usuarios que se centran en aspectos relacionados con el acceso a los recursos electrónicos motivados por las tecnologías que lo facilitan.

Una importante fuente de información ha sido el apartado de comentarios o sugerencias que incluía la encuesta. Aunque tan sólo uno de cada dos encuestados lo ha cumplimentado, su contenido ha permitido identificar cuáles son, desde el punto de vista de los usuarios, las fortalezas de la Red y aquellos aspectos mejorables, tanto a nivel de Red como a nivel de Biblioteca. El análisis de los comentarios ha permitido plantear diferentes líneas de actuación que tienen por fin principal superar las dificultades que pueden encontrar los usuarios de la Red y aprovechar las fortalezas para conseguirlo allí donde sea posible.

2013 supone la consolidación de los objetivos conseguidos y el impulso de las líneas de actuación emanadas en el desarrollo de éstos. La carta de servicios será nuevamente revisada y se iniciará la preparación de su renovación que tendrá lugar a mediados de 2014. Se aprenderá de las quejas y sugerencias que lleguen a la sede electrónica del CSIC o por cualquier otra vía. Se incidirá en la recopilación y análisis de los indicadores, tanto a nivel de Red como a nivel de biblioteca, de modo que se pueda plantear en el corto plazo un proceso de evaluación interna y externa con la vista puesta en la consecución de un certificado de calidad en un futuro no muy lejano.

Facilitar la recopilación de indicadores y revisar el catálogo también es necesario pues su uso ha permitido conocer las dificultades en la recopilación de datos y qué indicadores de los propuestos son poco informativos; además, el desarrollo propio de las bibliotecas y de los modos de investigación pueden plantear la necesidad de nuevos indicadores que reflejen y permitan analizar dicho desarrollo. Será necesario incidir en las encuestas de niveles de satisfacción de usuarios o personal con el fin de comprobar si la evolución es positiva y si las mejoras propuestas tienen el efecto buscado.

Persistir en la línea de trabajo de la gestión de la calidad favorece el desarrollo de las bibliotecas y del conjunto de la Red; acerca e implica a los usuarios, al personal y a la institución; repercute en la visibilidad y ayuda a una mejor comprensión de las necesidades y dificultades que bibliotecarios y usuarios tienen en el día a día.