

La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior

Quality of university library and its advantages for higher education training

Esther Paredes Esponda, Rodolfo Pérez Matar

Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.

RESUMEN

Introducción: en las instituciones de educación superior, las bibliotecas son un componente esencial para el cumplimiento de los objetivos de formación e investigación, en tal sentido la calidad debe convertirse en una aspiración de la biblioteca universitaria.

Objetivo: identificar los elementos teóricos relacionados con la calidad de las bibliotecas y los métodos, técnicas o instrumentos para la gestión de la calidad en bibliotecas universitarias.

Métodos: el estudio tiene un carácter teórico, por lo cual se realizó una revisión bibliográfica basada en el análisis documental de fuentes de información en soporte impreso y digital para obtener información relacionada con las bibliotecas universitarias, normas y estándares para su funcionamiento y herramientas para la gestión de la calidad.

Conclusiones: la exigencia de la calidad de los servicios universitarios impone a la biblioteca universitaria plantearse la evaluación y la gestión de la calidad como tareas necesarias.

Palabras clave: bibliotecas/normas; bibliotecas universitarias; calidad; gestión de la calidad.

ABSTRACT

Introduction: In higher education institutions, libraries are an essential component for the fulfillment of training and research objectives- In this respect, quality must become an aspiration for the university library.

Objective: To identify the theoretical elements related to the quality of libraries and the methods, techniques or instruments for quality management in university libraries.

Methods: This study has a theoretical character, for which a literature review was carried out based on document analysis of information sources in printed and digital format in order to obtain information related to university libraries, norms and standards for the functioning, and tools for quality management.

Conclusions: The demand for the quality of university services requires from the university library to consider evaluation and quality management as necessary tasks.

Keywords: Libraries/standards; university libraries; quality; quality management.

INTRODUCCIÓN

La biblioteca siempre ha ocupado un lugar importante en la sociedad y su evolución ha respondido al contexto histórico. En la actualidad, debido al valor que tienen la información y el conocimiento como recursos indispensables para el desarrollo de las organizaciones, las bibliotecas de cualquier tipología están llamadas a contribuir a la socialización de ese conocimiento, en aras del desarrollo de la humanidad.

En la educación superior, la biblioteca históricamente ha sustentado la misión de la universidad; en este siglo, en que las tendencias de la globalización imponen mayor responsabilidad social a las universidades y tienen el reto de conseguir elevar los niveles de la calidad educativa a través de la acreditación de sus programas de estudio e incrementar las investigaciones científicas, la biblioteca está comprometida a tener una participación significativa en la consecución de esas metas.¹⁻²

Desde finales de los años 90 del siglo xx, en educación superior se promueven diferentes alternativas; con el Proceso de Bolonia^[a] se planteó un nuevo modelo, que se centra en el estudiante y en el aprendizaje a lo largo de la vida, haciendo evidente la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). De acuerdo a *Martínez*, la educación superior se enfrenta a la "sustitución del paradigma educativo por el del aprendizaje, al reemplazo de la documentación en papel por la información en soporte electrónico y a la transformación de la biblioteca clásica universitaria por un centro de recursos para el aprendizaje",³ por lo cual, la biblioteca universitaria debe asumir el desafío de ser facilitadora de estos cambios.

En el campo de las ciencias de la salud, la transformación del conocimiento científico es continua y vertiginosa, por lo que el aprendizaje no puede limitarse solo a los contenidos formales de los programas de estudio, se requiere de estrategias de integración de saberes y actualización permanente en un mundo cada vez más tecnológico. Se necesitan habilidades para el trabajo en equipo, ya sea presencial o a través de redes, autonomía en el aprendizaje y capacidad para la gestión y la evaluación crítica de contenidos en distintas fuentes de información.

Por ello, la biblioteca universitaria debe "funcionar como una parte de la universidad, y no como un aparte de la misma"⁴ y sobrepasar las funciones tradicionales del ciclo de la gestión de información para formar parte activa de la gestión del aprendizaje, la gestión de la investigación y la gestión del conocimiento. Para lograrlo es fundamental ganar en eficiencia y calidad.

La clave está en mostrar una probada filosofía de servicios y en la reflexión constante sobre la misión y los objetivos que deben ser congruentes con la misión institucional. Igualmente, es importante conseguir la adaptación permanente a las formas de gestión y difusión de la información y el uso intensivo de las TIC tratando de obtener cada día mejores resultados en su accionar, para lo cual deben plantearse "adoptar una actitud proactiva e implantar técnicas e instrumentos de gestión de la calidad que le permitan adaptarse a las circunstancias cambiantes y actuar con agilidad".⁵

A partir de lo anterior este estudio se plantea la siguiente interrogante: ¿qué métodos, normas o estándares predominan a nivel mundial para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias? y se propone como objetivo identificar los elementos teóricos relacionados con la calidad de las bibliotecas y métodos, técnicas o instrumentos para la gestión de la calidad en bibliotecas universitarias

MÉTODOS

Análisis documental clásico al consultar fuentes de información en soporte impreso y digital sobre temas relacionados con bibliotecas universitarias, normas y estándares definidos para bibliotecas universitarias, calidad y evaluación de bibliotecas, técnicas e instrumentos de gestión de calidad en bibliotecas.

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

CONCEPTO DE CALIDAD APLICADO A LAS BIBLIOTECAS

"La calidad, elemento esencial para agregar valor, ha pasado de ser una técnica de inspección y control, a un sistema de administración estratégica orientada al cliente".⁶

La teoría de la calidad surge de la escuela de pensamiento de la ciencia de la administración. Comenzó siendo un principio aplicado a la producción industrial; solo se asociaba a fábricas o productos y se medía de acuerdo a los atributos de estos; luego se empleó en otros sectores hasta llegar a la esfera de los servicios. El tema de la calidad es cada día más tratado en la literatura por diferentes autores, y se define de diversas formas, una de ellas es la formulada por *Deming*, quien expresa que "calidad significa hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato".⁷

En bibliotecas, la calidad se adopta primero en términos de "calidad de los procesos técnicos y de los servicios" hasta evolucionar a calidad en la satisfacción de los usuarios, que es la filosofía dominante hoy, porque las bibliotecas están forzadas a ser cada vez más competitivas para poder enfrentar un entorno complejo y variable, que provoca mayor nivel de exigencia por parte de usuarios/clientes hacia productos y servicios.

Según *Pinto*, el usuario es el último juez de la calidad.⁸ Esta autora define la calidad, desde el punto de vista del usuario de información, como: "la totalidad de las partes y características de un producto o servicio, que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas" [y argumenta que, la perspectiva basada en el usuario es más compleja porque conduce] (...) "a la consideración de los aspectos dinámicos de la calidad que abarcan desde lo que espera el cliente hasta lo que este no requiere pero que sin embargo, le proporcionaría un alto grado de satisfacción".

En el ámbito de la biblioteca universitaria, es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales, expresadas o implícitas de los usuarios.⁹

Para *Gómez* "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. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conducta del personal: no solo el qué sino el cómo". Profundiza (...) en la actualidad se defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y en asegurarla, controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro".¹⁰

Pinto y *Sánchez* identifican cuatro estadios sobre los principios y la práctica de la gestión de la calidad: inspección, control de la calidad, aseguramiento/garantía de la calidad y gestión de la calidad total. En la gestión de la calidad total intervienen procedimientos tales como la planificación estratégica (que incluye el liderazgo), la gestión de recursos (humanos, financieros, materiales, informativos) y de procesos (administrativos, analíticos, técnicos).¹¹⁻¹²

Un sistema de gestión de la calidad es el resultado de la implementación de un conjunto de procesos estructurados que sirven para planificar, dirigir, comunicar, controlar y mejorar la calidad en una organización. Se asocia la calidad total a la evaluación de la gestión y de la producción, y sobre todo a resultados precisos en materia de calidad de servicios. La calidad total puede ser definida como la disciplina que estudia la mejora constante de los procesos de una organización. La gestión de la calidad total y la excelencia organizativa, son una etapa superior, la gestión de calidad total se extiende más allá de la propia organización para implicar también a suministradores y a clientes.^{5,13,14}

Para implantar sistemas de gestión de calidad en las bibliotecas se debe tener la percepción de la necesidad de mejorar, lo cual enfatiza la importancia de ajustar su accionar a lo que dictan las normas y estándares diseñados para la tipología de biblioteca que la define.

EL TRABAJO NORMALIZADO DE LAS BIBLIOTECAS

Una norma es un documento que describe un producto o una actividad con el fin de que las cosas sean similares (...) sirve para describir los parámetros básicos de aquello que normaliza.¹⁵ Las normas establecen la manera de actuar ante determinado problema o la organización de un determinado servicio, ayudan a unificar el funcionamiento puesto que apuntan pautas de actuación para ser aplicadas en centros en general".¹⁶

La redacción y aprobación de normas, estándares y directrices para bibliotecas se ha debido fundamentalmente al trabajo de asociaciones y organizaciones bibliotecarias como *American Library Association (ALA)* y la *Asociación of College and Research Libraries (ACRL)*, *International Federación of Library Associations and Institution (IFLA)*, *Associations of Reseach Libraries (ARL)*, entre las que cuentan con mayor liderazgo.

También existen muchas sociedades o entidades formadas por los consejos de universidades de distintos países como *Council of Australian University Librarians (CAUL)*, *Society of College, National & University Libraries (SCONUL)* de Reino Unido e Irlanda, *Canadian Association of Reseach Libraries (CARL)*, Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CABID), el Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales de Perú (COBUN), la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) de Argentina, la Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN), entre otras, que contribuyen a establecer patrones y requisitos para sistematizar el funcionamiento y la gestión de las bibliotecas, y para apoyar y facilitar los procesos de evaluación.

Ante el nuevo reto del aprendizaje y de los cambios continuos, las bibliotecas no pueden perder de vista las recomendaciones de las normas, estándares o directrices, a fin de funcionar orgánicamente y poder asumir los compromisos en un marco de contrastes, donde el ritmo de avance no es igual para todas las bibliotecas universitarias.

En Cuba, el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas orienta el trabajo metodológico de todas las bibliotecas que integran el Sistema de Información Científico Técnico de Ciencias de la Salud, incluyendo las bibliotecas de instituciones docentes de educación superior, las cuales conforman el subsistema de bibliotecas universitarias y deben desempeñarse acorde a los estándares para bibliotecas universitarias.

ESTÁNDARES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE CIENCIAS DE LA SALUD DE CUBA.¹⁷

Los estándares para bibliotecas universitarias de ciencias de la salud, en Cuba, definen los cinco principios básicos que constituyen los pilares para la proyección de las bibliotecas de la red.

Principio 1: Deben estar identificados los modelos, las políticas y el procedimiento de los servicios que se ofrecerán en las bibliotecas universitarias teniendo en cuenta la misión y características de sus usuarios.

Principio 2: Se deben definir e implantar actividades orientadas a desarrollar una política de calidad en las bibliotecas universitarias. Debe existir una evaluación sistemática de la calidad de los servicios y productos informativos para estimar su eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia.

Principio 3: Las bibliotecas universitarias deberán tener instalaciones, mobiliarios, equipamientos y suministros adecuados para cumplir sus funciones profesionales, educacionales y administrativas.

Principio 4: La biblioteca universitaria creará los espacios para facilitar la gestión de la información y el conocimiento.

Principio 5: El trabajador de la información debe insertarse en un proceso de aprendizaje continuo, con el objetivo de incorporar nuevos conocimientos que le permitan un ejercicio profesional de alta calidad.

El documento está estructurado en seis estándares.

Estándar 1: Misión, visión, estructura y funciones de la biblioteca universitaria.

Estándar 2: Recursos de Información

Estándar 3: Productos y servicios de información (Tipología de servicios, características de los productos informativos, horarios de servicio, acceso a los recursos de información)

Estándar 4: Recursos Humanos

Estándar 5: Infraestructura física y técnica de la biblioteca universitaria.

Estándar 6: Alfabetización Informacional en programas pregrado en la Universidad Médica.

La confección de estos estándares tiene el propósito de impulsar a las bibliotecas universitarias de ciencias de la salud hacia la meta de la calidad.

LA CALIDAD APLICADA A LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

En este siglo, en que la calidad se ha convertido casi en una institución, existen numerosas propuestas de guías, modelos, métodos y otras herramientas enfocadas a valorar la calidad de las organizaciones de información; específicamente, para estudiar el impacto que tienen las bibliotecas universitarias en el cumplimiento de la misión de las universidades, están trabajando asociaciones como *Association of College and Research Libraries (ACRL)*.^{12,18,19} En este trabajo se presentan dos de las herramientas más reconocidas y utilizadas para la gestión de la calidad de bibliotecas universitarias.

ISO 9000 PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

La Organización Internacional de Normalización (ISO), creada en 1946, comenzó desarrollando normas y estándares dedicados a productos y su seguridad, pero más tarde se encargó de normalizar el rendimiento y la calidad en la esfera de los servicios. La ISO 9000 es una normativa para el aseguramiento de los sistemas de calidad de las organizaciones. La ISO 9001:2000, sistemas de gestión de la calidad, fundamenta su filosofía en dar satisfacción al cliente.

Aplicada en el entorno bibliotecario, el beneficio de su utilización depende de identificar correctamente todos los procesos que afectan y dan satisfacción al usuario. Esta norma propone un grupo de herramientas a las que se le denomina los ocho pilares: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistemas para la gestión, mejora continua, enfoque para la toma de decisiones y enfoque para la toma de decisiones con el proveedor.¹⁵

EFQM. MODELO DE EXCELENCIA²⁰

El EFQM (*European Foundation for Quality Model*) es un modelo para la gestión de la calidad total; es muy significativo para la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización, usando como guía los criterios del modelo. Se puede emplear también para la evaluación externa.

EFQM distingue dos clases de indicadores:

1. Indicadores cuantitativos: datos objetivos (numéricos, estadísticos).
2. Ratios y porcentajes (índices para establecer comparaciones).

Los divide en dos capítulos en el ámbito de las universidades, indicadores para la biblioteca e indicadores para la organización.

Los principios fundamentales de EFQM son: responsabilidad social y compromiso de los órganos de gobierno, orientación a la satisfacción de los usuarios, orientación hacia los resultados deseados, cambio de actitudes en el personal dirigido a su implicación, colaboración interna y trabajo en equipo, formación, innovación y mejora continua del personal, gestión basada en procesos y hechos, gestión por indicadores internos y externos.

La Norma ISO 9000 y el modelo EFQM tienen cualidades comunes, están creados para la mejora de los resultados en las organizaciones, pero entre ambos existen diferencias; el modelo EFQM es un modelo de calidad total y la ISO 9000 es una norma que pretende asegurar la calidad de los sistemas. Los dos son aplicables a todo tipo de organizaciones.²¹

Para implantar sistemas de gestión de calidad, se debe tener clara la política de su aplicabilidad, y objetivos específicos bien definidos en pos de la calidad. El proceso se realiza con la documentación detallada para que se pueda consultar y sobre todo debe haber consenso entre todas las partes, porque la gestión de la calidad involucra a todos. Calidad y evaluación han devenido términos ligados; la calidad supone la consideración de la teoría y práctica de la evaluación como uno de los elementos básicos para asegurarla.^{10,22,23}

- Las bibliotecas universitarias tienen como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de la creación del conocimiento con el objetivo de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad.
- La calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tiene para satisfacer totalmente las necesidades de información de la comunidad científica a la cual responde, para así cumplir con la misión que le es inherente.
- A nivel mundial existen normas y modelos que permiten gestionar la calidad en las bibliotecas y aspirar a la excelencia, dos de ellas las Normas ISO 9000 y el Modelo de Excelencia EFQM.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Comunicado de la 34ta. Reunión de la Conferencia General de la UNESCO, Mesa redonda ministerial sobre Educación y desarrollo económico. París: Unesco; 2007[citado 12 may 2017]. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001542/154229s.pdf>
2. Mireles Cárdenas C, Russell Barnard JM, Figueroa Barragán. Contribución de las bibliotecas universitarias a la investigación científica institucional. Ibersid. 2009[citado 12 may 2017];3:49-53. Disponible en: <http://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/download/3721/3482>
3. Martínez D. El Centro de Recursos para el aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria. Jornadas organizadas por la BUC. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense; 2004[citado 1 jun 2017]. Disponible en: http://www.ucm.es/BUCEM/jornadas/bcauniv/nuevo_concepto_bu.pdf
4. Red de Bibliotecas Universitarias. Contribución de las bibliotecas en materia de responsabilidad social y sostenibilidad universitarias. Madrid: REBIUN. 2012[citado 2 jun 2017]. Disponible en: http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE_2020_LINEA1/Contribucion_bibliotecas%20universitarias_responsabilidad_social_y_sostenibilidad_REBIUN.pdf
5. Pinto M, Balagué N, Anglada L. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. Revista española de Documentación Científica. 2007[citado 12 may 2017];30(3):364-83. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390/402>
6. Johannsen CG. Quality Management and Innovation: Finding of a Nordic Quality Management Survey. Libri. 2009[cited 12 may 2017];45(3-4):131-44. Available from: doi:10.1515/libr.1995.45.3-4.131
7. Deming WE. Concepto de calidad. Madrid; 2003 [citado 3 may 2017]. Disponible en: <http://calidad.umh.es/curso/documentos/concepto.pdf>
8. Pinto MM. Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas. Ciencias de la Información. 1999;30(2).
9. García-Reche G. Elementos del sistema de gestión de la calidad en una biblioteca universitaria. 1es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació. Málaga: Universidad de Málaga; 2008[citado 16 may 2017]. Disponible en: <https://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/GarciaRecheElementosCalidad.pdf>
10. Gómez JA. Gestión de Bibliotecas. Murcia: Universidad de Murcia; 2002[citado 12 may 2017]. Disponible en: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibesp/intranet/210universitar2003.PDF>

11. Pinto MM. Procedimientos y resultados de calidad en los servicios informativo-documentales. Ibersid. 1999[citado 2 may 2017];5(1). Disponible en: <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1103>
12. Cabral Vargas B, Vázquez Santa Ana MG. Modelo para evaluar la contribución de la biblioteca académica en la gestión del aprendizaje, de la investigación y de los conocimientos. Zeta, Revista de Bibliotecología y Estudios de la Información. 2015;(1):34-52.
13. Gimeno Perelló J. Calidad bibliotecaria: los indicadores como herramientas de medición. Infoconexión: Revista Chilena de Bibliotecología. 2011;(2):1-20.
14. Pinto MM. Gestión de la calidad en documentación. Anales de Documentación. 1998;(1):171-83.
15. Fernández HA. Manual y procedimientos de un sistema de calidad ISO 9001-2000. Asturias: Centro para la calidad en Asturias; 2003[citado 12 may 2017]. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle/404/exporturi=export/docReb_biblio_fernandezhatre
16. Gómez Hernández JA. Conceptos básicos de gestión de calidad y evaluación en bibliotecas. Murcia: Universidad de Murcia. [citado 14 may 2017]. Disponible en: <http://www.gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>
17. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Estándares para Bibliotecas Universitarias de Ciencias de la salud en Cuba. La Habana: CNICM; 2012.
18. Oakleaf M. Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report. Chicago: Association of College and Research Libraries; 2010[cited 13 may 2017]. Available from: http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/value/val_report.pdf
19. Guía para evaluar bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. Baja California Sur (México): CONPAB/IES; 2012[citado 15 may 2017]. Disponible en: http://www.cei.udg.mx/sites/default/files/pictures/evaluacion_b.pdf
20. European Foundation for Quality Management. Modelo EFQM de Excelencia. Bruselas: EFQM; 2010 [citado 12 may 2017]. Disponible en: http://www.efqm.org/uploads/introducing_spanish.pdf
21. Alonso Arévalo J. Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM. Encontro das Bibliotecas do Ensino, Lisboa (Portugal), 18-19. Diciembre 2003. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. 2003[citado 16 may 2017]. Disponible en: <http://www.eprints.rclis.org/4964/1/Lisboa5.pdf>
22. Contreras Contreras F. Evaluación, acreditación de carreras y bibliotecas de educación superior [tesis]. Lima: Colegio de Economistas de Callao; 2012 [citado 15 May 2017]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/22943/1/EVALUACION_ACREDITACION_DE_CARRERAS_Y_BIBLIOTECAS.pdf

23. García Reyes CJ. Acreditación y Certificación de la calidad en bibliotecas universitarias: la experiencia. España: Universidad de Veracruz; 2008.

Recibido: 12 de junio de 2017.
Aprobado: 2 de agosto de 2017.

Esther Paredes Esponda. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.
Correo electrónico: estherp@infomed.sld.cu

[a] Debe su nombre a la Declaración de Bolonia, firmada el 19 de junio de 1999 por Ministros, con competencias en Educación Superior, de 29 países europeos y que tiene seguimiento con la celebración cada 2 años de cumbres ministeriales.
<http://www.educacion.gob.es/dctm/mepsyd/educacion/universidades/educacionsuperioruniversitaria/espacioeuropeoeducacionsuperiorees/procesobolonia/declaracionbolonia.pdf?documentId=0901e72b800486ef>