

Servicios y calidad, la visión de las bibliotecas

Marina Gómez

Estación Biológica de Doñana, EBD (Sevilla) – Consejo Superior de Investigaciones Científicas
marinagomez@ebd.csic.es

Resumen

La administración pública española, y las bibliotecas como parte de ella, se encuentra en un proceso de cambio en el que la calidad es uno de sus motores fundamentales así como la creación de AEVAL. Además, la preocupación por la calidad va más allá de nuestras fronteras, y organizaciones internacionales de bibliotecas como la IFLA han constituido un comité sobre estadísticas y evaluación.

La calidad en las bibliotecas implica un cambio global que afecta a todos los niveles, tanto a la gestión, los procesos de trabajo, el trabajo de los bibliotecarios, la visión de los usuarios, y en nuestro caso, también en la concepción del trabajo en Red. La calidad y la evaluación son fundamentales para rendir cuentas, racionalizar los recursos y sobre todo, para poner de manifiesto una clara voluntad de mejora. Sin embargo, cuantificar la percepción de la calidad del trabajo de los bibliotecarios, de ciertos servicios y de aspectos relacionados con el entorno es, en numerosas ocasiones, muy complicado, de ahí la importancia de sistematizar los servicios y procesos y lograr así la constitución de indicadores que permitan conocer la realidad de las bibliotecas y las necesidades de los usuarios. La calidad es una necesidad pero también una gran oportunidad para realizar un cambio organizativo.