

Eje temático 2

Servicios y calidad

Miriam Míguez. Misión Biológica de Galicia (Pontevedra)

Dentro de las IV Jornadas de Análisis de la Red de bibliotecas del CSIC, el día 26 de abril por la tarde se dedicó al eje temático 2 “Servicios y calidad”, moderado por Ricardo Martínez de Madariaga, responsable de la biblioteca del Centro de Física Teórica y Matemática del CSIC.

La sesión comenzó con una comunicación presentada por Carina Rey, profesora titular de la Universidad de Barcelona: “¿De qué se habla cuando se habla de calidad de los servicios?”. En ella incidió en los diferentes enfoques y dimensiones del concepto de calidad de servicio, en su orientación primordial hacia el usuario, la necesidad de la mejora continua, la importancia de los procesos y su normalización, la necesaria implicación de todos los recursos humanos (profesionales y usuarios) y la valoración mediante buenos sistemas de medida, ya que no puede evaluarse lo que no se puede medir. Apuntó que para llevar todo esto a la práctica tenemos que cambiar nuestra cultura interna y aplicar la cultura de la calidad.

Definió calidad como el ajuste más cercano a las necesidades de los usuarios que permitan los recursos existentes, no existiendo por tanto una receta única, sino distintas propuestas o modelos de calidad.



Mesa eje temático 2: Servicios y calidad

Actualmente, señaló, existe un gap entre lo que los usuarios de las bibliotecas valoran y lo que valoramos el personal técnico. Cada usuario evalúa la calidad del servicio según su perspectiva individual, siendo la valoración el resultado de la comparación entre sus expectativas y sus percepciones. Por tanto el primer paso a dar sería el de conocer a nuestros usuarios, saber qué esperan de nosotros, sus necesidades, y organizar los servicios con y para ellos. Si queremos dar valor a la biblioteca y no perder visibilidad en el mundo digital en el que nos movemos, debemos ser flexibles y adaptarnos a las necesidades personales de los usuarios, ofreciéndoles un servicio accesible, ágil, fácil, preciso, útil, oportuno, seguro y continuado. Nos animó a hacer que los usuarios se sientan comprendidos, atendidos con dedicación y eficacia, y si se puede, a sorprenderlos. Y es que la empatía, lo agradable que pueda resultar la experiencia del uso de la biblioteca, pesa mucho más en la valoración del servicio que las prestaciones técnicas.

A continuación participaron tres ponentes del CSIC, Juan Pedro López Monjón, de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI), Marina Gómez, responsable de la biblioteca de la Estación Biológica de Doñana, y José Luis Chiara Romero, Investigador Científico del Centro de Química Orgánica Lora Tamayo.

Juan Pedro López Monjón, bajo el título “Indicadores y carta de servicios en las bibliotecas del CSIC”, recorrió en primer lugar el marco institucional y legal en el que han ido evolucionando las políticas de calidad de la Red de Bibliotecas del CSIC, acordes con las del CSIC y las de la Administración en su conjunto.

Describió sus actores y sus dos frutos principales: el catálogo de indicadores, que nos permite iniciar las tareas de autodiagnóstico y evaluación con una doble perspectiva, a nivel de Red y de cada biblioteca individual ; y la carta de servicios de la Red de Bibliotecas, con la que informamos a nuestros usuarios sobre los servicios que les ofrecemos, y por la que nos comprometemos a hacer lo que decimos que hacemos. El sistema de quejas y sugerencias que se ha implantado asociado a esta carta de servicios, permite la participación directa de los usuarios.

También anunció, como tareas para este año 2012, el seguimiento y revisión de la carta de servicios, la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios mediante un modelo normalizado de encuesta, la generación de indicadores a nivel de cada biblioteca individual (adaptando el modelo general a la situación especial de cada una dada nuestra heterogeneidad), y el análisis diacrónico de los indicadores a nivel de Red con los datos recogidos en los dos últimos años.



Ponentes de la mesa del eje 2

Marina Gómez, en la ponencia titulada “Servicios y calidad, la visión de las bibliotecas”, comentó los recursos existentes que ayudan a salvar las dificultades en la implantación de un sistema de gestión de la calidad en las bibliotecas, aprovechando el asesoramiento y la colaboración con otras instituciones. La AEVAL (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas y la Calidad de los Servicios), que realiza evaluaciones de las políticas y programas de calidad públicos, lleva a cabo trabajos de asistencia técnica, además de elaborar y difundir una colección de guías metodológicas de asesoramiento. A nivel internacional, organizaciones de bibliotecas como la IFLA también participan en la cultura de la calidad, y compilan datos estadísticos indispensables para el conocimiento de la realidad de las bibliotecas y su evaluación, datos que son una base fundamental para poder involucrarnos en el proceso de mejora continua.

Además destacó, por esta necesidad de cuantificación y contabilización, la importancia de sistematizar los servicios y los procesos, posibilitando así la definición de indicadores válidos.

Inició en la visión de la calidad como una necesidad, y a la vez como un motor de cambio organizativo en las bibliotecas que afecta a todos sus niveles: gestión, procesos de trabajo de los bibliotecarios, concepción del trabajo en Red en nuestro caso, y visión de los usuarios. Supondrá una oportunidad para conocernos mejor y conseguir unos servicios más coherentes y cercanos a los investigadores, estrechando la colaboración con ellos, conociendo mediante encuestas su grado de satisfacción, sus percepciones y expectativas. Hemos de informarles sobre los servicios que ofrecemos y los proyectos de mejora, difundir los resultados y hacer que se sientan partícipes. La retroalimentación es fundamental.

El broche final, antes del turno de preguntas y la mesa redonda de debate, lo puso José Luis Chiara Romero. En su ponencia “¿Qué servicios esperan los usuarios de las bibliotecas para la ciencia?”, apuntó hacia dónde están evolucionando las exigencias de nuestros usuarios, y los nuevos roles que deberemos asumir si queremos mantenernos como Sistema de Información Científica. La comunidad científica, ante el avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones, ve la biblioteca como un espacio no físico sino virtual. Quiere que esta sea accesible desde cualquier sitio, interactiva, con una interfaz simple y amigable, una respuesta inmediata, y anhela tener acceso permanente y a todo en formato electrónico.

Comentó también la revolución que se está produciendo en los modelos de comunicación y difusión de la actividad investigadora: la e-ciencia, la colaboración en red, el acceso abierto,... Y que en este marco de gran complejidad hemos de estrechar la colaboración entre las bibliotecas científicas y los usuarios, aprovechando al máximo los recursos, eliminando duplicidades y potenciando el intercambio y la reutilización del conocimiento digital. Propuso acordar directrices para que los datos científicos primarios sean conservados y compartidos, con una mención especial a los cuadernos de laboratorio.

Nos animó a recuperar visibilidad con renovadas competencias y habilidades profesionales, ya que las nuevas tecnologías han propiciado la desintermediación y mucho de lo que hacemos actualmente resulta transparente para el usuario. Nos toca integrarnos en los grupos de investigación como agentes dinamizadores, facilitando el proceso de recuperación de información de calidad ante la sobresaturación, aprovechando las posibilidades que nos ofrecen las webs sociales, y recabando su opinión en la toma de decisiones para que se sientan implicados en la planificación de la biblioteca. Tenemos tarea en el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles, la formación en línea mediante tutoriales muy simples y más icónicos que textuales, la generación de recursos y herramientas de soporte que les supongan un gran ahorro de trabajo, los servicios de noticias y mensajes personalizados,...

Y terminó con una frase de Charles Darwin “No es la especie más fuerte la que sobrevive, ni tampoco la más inteligente, sino la más sensible al cambio”. Que sepamos aclimatarnos.

Ver presentaciones en Digital.CSIC:

Comunicación: ¿De qué se habla cuando se habla de calidad de los servicios? (Carina Rey, profesora titular de la Universidad de Barcelona)
<http://digital.csic.es/handle/10261/49509>

Mesa redonda: Servicios bibliotecarios en la Red de Bibliotecas del CSIC y calidad:

Ponente 1: Indicadores y carta de servicios en las bibliotecas del CSIC (Juan Pedro López Monjón, Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación)
<http://digital.csic.es/handle/10261/49523>

Ponente 2: Servicios y calidad, la visión de las bibliotecas (Marina Gómez, Estación Biológica de Doñana) <http://digital.csic.es/handle/10261/49510>

Ponente 3: ¿Qué servicios esperan los usuarios de las bibliotecas para la ciencia? (José Luis Chiara Romero, Instituto de Química Orgánica General)
<http://digital.csic.es/handle/10261/49513>