

Directrices y estándares de calidad. Propuesta de indicadores para las bibliotecas de REBIUN*

NÚRIA BALAGUÉ
Universitat Autònoma de Barcelona

GREGORIO GARCÍA RECHE
Universidad de Málaga

SEBASTIÁN JARILLO
Universidad de Jaén

REBIUN LÍNEA 4 (3.^{ER} P.E.) CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. 2019

QUALITY GUIDELINES AND STANDARDS.
INDICATORS PROPOSAL FOR REBIUN LIBRARIES

INTRODUCCIÓN

En el año 2014 la línea 4 presentó “Directrices y estándares de Calidad: Objetivos estándares para bibliotecas de REBIUN”. El documento era necesario ya que, desde que en 1997 REBIUN aprobara las “Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas” y en 1999 el Ministerio de Educación y Cultura publicara la segunda edición aumentada, no se había producido una actualización de las mismas.

Con esa perspectiva temporal y toda la trayectoria que las bibliotecas universitarias habían recorrido en el ámbito de la calidad, se hacía necesaria una revisión que, finalmente, se contemplaba dentro de los objetivos vinculados al Plan Estratégico de REBIUN 2020, en concreto en su Línea 4 Construir y ofrecer un catálogo de servicios y productos colaborativos de calidad de REBIUN.

* Publicado con autorización de REBIUN. Documento original accesible en: <http://hdl.handle.net/20.500.11967/320>

Nº 117, Enero-Junio 2019, pp. 142-153

Siguiendo la misma dinámica, la misma vitalidad de la actividad de las bibliotecas REBIUN en temas de calidad, ha motivado, cinco años más tarde, la actualización de aquel documento.

Los referentes principales siguen siendo EFQM e ISO en cuanto a estructura de resultados e indicadores, tipos de indicadores, principios de calidad, etc., puesto que son el Modelo y Norma que de manera más generalizada se usan en las universidades y sus bibliotecas. También, se han tenido en cuenta los siguientes documentos:

- *Standards for Libraries in Higher Education* de ACRL, revisión de 2018, en cuanto a tener como base la misión de la institución, orientación al usuario, *benchmarking*, aspectos cuantitativos y cualitativos, etc.
- Estudio del impacto socioeconómico de las bibliotecas en la sociedad. Anexo III, dedicado a los indicadores. Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2014.
- Norma ISO 11620:2014 *Library performance indicators*.
- Norma ISO 16439:2014 *Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.
- Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO / Marta de la Mano González (coordinadora) *et al.* Madrid: AENOR, [2014].

Se trata, por tanto, de establecer las directrices metodológicas sobre los objetivos estándares referidas a resultados en los usuarios, en el personal de biblioteca, en la sociedad y a los resultados clave; entendiéndose que será cada biblioteca quien debe fijar sus propios objetivos en función de la política y estrategia de la institución a la que pertenece, de su propia política, de sus recursos (económicos, humanos, colección, equipamiento, etc.), de sus alianzas, de sus compromisos con el usuario, del *benchmarking*, etc.

Siempre que ha sido posible, los indicadores propuestos hacen referencia a la información incluida en la base de datos de estadísticas de REBIUN. Disponible en <http://www.rebiun.org/grupos-trabajo/estadisticas>

Esta propuesta de indicadores, por su misma naturaleza, ha de seguir siendo un documento abierto que requerirá nuevas actualizaciones que puedan dar soporte a todos los retos de gestión que vayan asumiendo las bibliotecas REBIUN.

PRINCIPIOS

De todos los principios que están en la base de la gestión de la calidad, el principal es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas. Para ello es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- a) Las necesidades y expectativas de los usuarios, del personal, de los grupos de interés y de la sociedad, han de ser la base para establecer los objetivos clave

de la biblioteca, la segmentación de sus resultados, las medidas de percepción y los indicadores de rendimiento.

- b) Se han de recopilar resultados durante un mínimo de tres años, siendo recomendable durante cinco. El propósito de ello es mostrar su sostenibilidad o mejora continua.
- c) Se han de comprender y justificar las razones, factores y causas que originan las tendencias del apartado anterior y los que se pueden tener en un futuro.
- d) Se han de comparar los resultados con los de otras bibliotecas similares y se utilizarán los datos para establecer objetivos.
- e) Los resultados clave deben ser económico-financieros y no económicos, basados en los grupos de interés que aportan la financiación.
- f) La actividad de la biblioteca debe añadir valor para los usuarios, contribuir a crear un futuro sostenible, desarrollar la capacidad del Servicio, aprovechar la creatividad y la innovación, liderar con visión, inspiración e integridad; gestionar con agilidad, utilizar el talento del personal para alcanzar el éxito y mantener en el tiempo los resultados sobresalientes.
- g) La definición de objetivos partirá del establecimiento de los resultados a lograr, seguido de una planificación y desarrollo de enfoques fundamentados e integrados, continuado por un despliegue sistemático de dichos enfoques que aseguren su implantación, completado con la evaluación, revisión y perfeccionamiento de los enfoques desplegados, basados en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados, así como en la mejora continua.

RESULTADOS EN LOS USUARIOS

Este apartado está dedicado a los resultados que la biblioteca pretende obtener con respecto a sus usuarios y con relación a los servicios que les presta. Los estándares que cada biblioteca podrá establecer deberán estar referidos al rendimiento de su gestión y, principalmente, a la opinión o percepción que el usuario tenga de ella.

Medidas de percepción

Son las percepciones que de la biblioteca tienen los usuarios y pueden estar referidos a la imagen de la biblioteca, el valor otorgado por los usuarios a los productos y servicios, su distribución, la atención prestada y su fidelidad.

Deben centrarse en la opinión del usuario sobre la eficacia del despliegue, los resultados de la estrategia de orientación al usuario, la política seguida para ello y los procesos vinculados.

Se recomiendan las siguientes herramientas para recabar la percepción del usuario:

Encuestas de satisfacción

Debe contarse con una encuesta general, anual, con el objetivo inicial de, al menos, conseguir la satisfacción del usuario (es decir, superan un 3 en una escala del 1 al 5, o un 5 en una escala del 1 al 10). Progresivamente el objetivo se deberá incrementar conforme se vayan identificando áreas de mejora y poniendo en marcha acciones para paliarlas.

Para ello, se debería utilizar un modelo normalizado. De esta manera se posibilitaría la realización de comparativas entre bibliotecas similares, tal como requieren los modelos de calidad.

Se podrá completar con encuestas puntuales referidas a la satisfacción de servicios o productos concretos (cursos CI2, servicio de atención en línea, etc.) En estos casos puede bastar con una sola pregunta empleando una escala y objetivos similares a los indicados en el apartado anterior. Indicadores:

- Valoración media en la encuesta, por cada pregunta y global. Requiere segmentación por tipología de usuario (PDI, alumnos de grado, alumnos de postgrado y PAS). Periodo anual.
- Porcentaje de población destino que identifica la biblioteca como beneficiosa para su actividad.
- Valoración de la biblioteca en el proceso de aprendizaje
(Formulación: Respuestas positivas a la pregunta / Total personas encuestadas)

Resultados de la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

Satisfacción del usuario con la resolución de quejas: puede incluirse una pregunta directa tras la resolución de la queja para que el usuario valore. El estándar sería el mismo indicado para la encuesta de satisfacción anual.

Debe posibilitarse el *benchmarking* por las razones indicadas en el apartado anterior.

Indicador:

- Valoración media. Segmentación por tipología de usuario, asunto de la queja. Periodicidad anual.

Grupos focales

Como técnica para el estudio de las opiniones de los usuarios se considera muy oportuno para obtener la percepción que tienen de la biblioteca, aparte de detectar sus necesidades y expectativas. Es complementaria a las dos anteriores.

El estándar para esta percepción debe ir en la línea de lo apuntado para los anteriores.

Indicador:

- Estimación de la percepción sobre la base del formulario de preguntas o temas tratados.

Indicadores de rendimiento

Son las medidas internas que utiliza la biblioteca para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento y predecir su impacto sobre las percepciones de los usuarios.

Deben estar referidos al despliegue e impacto de la estrategia de orientación al usuario, la política seguida para ello y los procesos vinculados. Se recomiendan los siguientes:

Gestión de quejas

El plazo debe ser lo más breve posible, siempre por debajo de lo establecido legalmente (Real Decreto 951/2005 [i]) y ajustado en días a los que, por los recursos disponibles, sean factibles para la biblioteca. Se considera que el estándar para este objetivo debiera establecerse en el 100% de los casos resueltos en plazo.

Indicador:

- Porcentaje de quejas resueltas en plazo.

Formación en competencias informacionales

El objetivo estratégico es que todos los miembros de la comunidad universitaria reciban formación en competencias informacionales, por lo que el estándar debería ser conseguir el 100% antes de que concluya su paso por la universidad (estudiantes) o en un plazo temporal determinado (PDI y PAS), por ello segmentado por tipo de usuario.

Indicadores:

- Porcentaje de plazas ofertadas / Total usuarios (uno para cada segmento: PDI, estudiantes de grado, estudiantes de postgrado y PAS).
- Número de personas inscritas en actividades de alfabetización informacional.
- Oferta de cursos de formación en competencias digitales.

i Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. BOE núm. 211, de 03/09/2005. Texto consolidado: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2005/07/29/951/con>. Artículo 16: *Contestación: 1. Recibida la queja o sugerencia, la unidad a la que se refiere el artículo 14 informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.*

Documentos disponibles

Indicadores:

- Total de ítems analógicos y digitales a disposición de los usuarios.
- Número de ítems analógicos y digitales incorporados.

Suministro de documentos

Indicador:

- Número de documentos suministrados a los usuarios.

Libros adquiridos

Indicadores:

- Ítems de monografías en papel ingresados e informatizados durante el año en curso (datos REBIUN 5.1.3).
- Número de monografías electrónicas de pago (datos REBIUN 5.4.1).

Suscripciones

Indicadores:

- Títulos de publicaciones periódicas en papel en curso de recepción (datos REBIUN 5.3.2).
- Títulos de publicaciones periódicas electrónicas de pago (datos REBIUN 5.4.2).
- Bases de datos de pago (datos REBIUN 5.4.3).

Equipamiento

Indicadores:

- Parque informático para uso público (datos REBIUN 4.1)
- Máquinas de autopréstamo / autodevolución (datos REBIUN 4.2)

Superficie dedicada a zonas públicas, libre acceso

Indicadores:

- Número de metros cuadrados de superficie (datos REBIUN 3.2).
- Número de puestos de lectura (datos REBIUN 3.3).
- Número de puestos individuales (datos REBIUN 3.3.1).
- Número de puestos en salas colectivas (datos REBIUN 3.3.2).
- Número de puestos en salas para trabajo en grupo (datos REBIUN 3.3.3).
- Número de puestos equipados para personas con discapacidad (datos REBIUN 3.3.4).
- Número de salas para audiciones o formación (datos REBIUN 3.3).
- Número de metros lineales en estanterías de libre acceso (datos REBIUN 3.4.1).

Préstamos

Indicadores:

- Número de préstamos domiciliarios (datos REBIUN 6.2).
- Número de préstamos interbibliotecarios (datos REBIUN 7).

Acceso a bases de datos

Indicador:

- Número de bases de datos de pago a las que se accede (datos REBIUN 5.4.3).

Descargas de artículos digitales

Indicadores:

- Número de búsquedas o consultas en recursos electrónicos de pago o con licencia (datos REBIUN 6.5.1).
- Número de documentos descargados de los recursos electrónicos de pago o con licencia (datos REBIUN 6.5.2).

Formación de usuarios

Indicadores:

- Número de cursos impartidos (datos REBIUN 6.6.1).
- Número de horas impartidas (datos REBIUN 6.6.2).
- Número de asistentes (datos REBIUN 6.6.3).
- Número de materiales formativos (datos REBIUN 6.6.4).

Usuarios registrados en bibliotecas universitarias y científicas

Indicadores:

- Número de estudiantes de grado (datos REBIUN 1.1.1).
- Número de estudiantes de posgrado (datos REBIUN 1.1.2).
- Número de estudiantes de títulos propios y otros (datos REBIUN 1.1.3).
- Número de docentes (datos REBIUN 1.3).
- Número de Personal de Administración y Servicios (datos REBIUN 1.4).
- Número de usuarios externos registrados (datos REBIUN 1.5).
- Número de usuarios consorciados (datos REBIUN 1.6).

RESULTADOS EN EL PERSONAL

Este apartado está dedicado al análisis de los posibles logros que de alguna manera evidencien la mejora continua de la biblioteca en relación con las personas que trabajan en ella.

MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Como medidas de percepción se podría tener en cuenta la valoración del personal a través de una encuesta, así como el análisis de las quejas o sugerencias realizadas por este colectivo.

Respecto a la valoración del personal a través de una encuesta, se podrían considerar los aspectos siguientes, de los cuales sería conveniente lograr como mínimo una satisfacción de 3 sobre 5:

1. Desempeño del puesto de trabajo.
2. Condiciones para el desarrollo del trabajo.
3. Participación.
4. Formación/evaluación.
5. Relaciones internas de trabajo.
6. Comunicación para el desarrollo del trabajo.
7. Promoción y desarrollo de carrera.
8. Recompensas, reconocimientos y atención a las personas.
9. Evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del servicio.
10. Opinión general sobre el servicio.
11. Valoración general.

Para ello, se debería utilizar un modelo normalizado para posibilitar estudios de *benchmarking*.

Indicador:

- Valoración media por cada pregunta y global. Requiere segmentación por tipología de personal (por escala, por antigüedad en el puesto, etc.).

Indicadores de rendimiento

Se trata de las medidas indirectas cuantitativas relativas a promoción, formación y participación del personal, tres de los aspectos que en mayor medida inciden en la satisfacción del personal. Se recomiendan los siguientes:

Promoción

Indicador:

- Porcentaje de personal bibliotecario de los grupos A, B, I y II.
(Formulación: Número de personal bibliotecario de los grupos A, B, I y II / plantilla total de biblioteca).

Formación

Para valorar la formación del personal en las bibliotecas REBIUN, no presentamos un indicador propiamente dicho, sino una comparativa entre la evolución del número de personas que constituyen dichas plantillas y el número de cursos de formación que se han impartido y recibido.

Indicadores:

- Número de cursos recibidos por el personal de la biblioteca (datos REBIUN 2.2.1).
- Número de asistentes (datos REBIUN 2.2.2).
- Número de cursos impartidos (datos REBIUN 2.2.3).
- Número de horas de cursos recibidos por el personal (datos REBIUN 2.2.4).

Participación

Indicador:

- Porcentaje de personal bibliotecario que participa en grupos de trabajo o mejora. (Formulación: Número de personal bibliotecario que participa en grupos de trabajo o mejora / plantilla total de biblioteca).

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Se trata de todos aquellos resultados que vinculan a los no miembros de la comunidad universitaria (la ciudadanía) con la universidad.

Los indicadores propuestos para medir los resultados en la sociedad se centran en los *indicadores de rendimiento*:

- Número de personas atendidas en programas de la biblioteca de soporte social.
- Número de políticas aprobadas en relación a la protección o sostenibilidad del medio ambiente.
- Número de acciones culturales promovidas por la biblioteca.
- Número de descargas de documentos en repositorios institucionales.
- Número de noticias en medios de comunicación y redes sociales sobre los fondos, servicios y actividades de la biblioteca.

RESULTADOS CLAVE

En este apartado se tratan los resultados económicos y no económicos que responden a las necesidades y expectativas de los grupos de interés que aportan financiación.

Resultados clave de la actividad

Son los resultados que demuestran el éxito alcanzado en la implantación de la estrategia. Se recomienda que las medidas y objetivos se acuerden con dichos grupos de interés.

Las medidas pueden incidir en los resultados económicos y financieros, la percepción de los mencionados grupos de interés, resultados de la gestión presupuestaria, resultados de los procesos clave, etc.

Indicadores:

Se recomiendan al menos las siguientes medidas:

- Retorno de la inversión (ROI)
(Formulación: Cociente de dividir el valor estimado del servicio por el coste total).
- Gasto en recursos de información (datos REBIUN 9.1).

Indicadores clave de rendimiento de la actividad

Se trata de los indicadores clave económicos y no económicos que puede utilizar la biblioteca para medir su rendimiento operativo. Con ellos, se pretende supervisar, entender, predecir y mejorar los posibles resultados clave indicados anteriormente.

Indicadores:

Pueden utilizarse al menos los siguientes:

- Valor estimado de préstamos.
(Formulación: Coste medio de los libros x n.º de préstamos realizados).
- Valor estimado de préstamos interbibliotecarios.
(Formulación: Para libros (préstamo de originales): (Precio medio del libro + tarifas Rebiun) x n.º anual de transacciones de originales.
- Para artículos (fotocopias o PDF): (Precio medio de las revistas dividido por n.º medio de artículos) + tarifas Rebiun) x n.º anual de transacciones de artículos por PI).
- Valor estimado de las descargas de documentos de pago.
(Formulación: Precio medio de descarga x n.º de documentos descargados a través de la plataforma de la biblioteca).

- Porcentaje del presupuesto institucional destinado al servicio de biblioteca. (Formulación: Presupuesto de biblioteca / presupuesto total de la institución x 100).
- Coste total del personal (datos REBIUN 9.4).

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos, tanto con las medidas de percepción como con los indicadores de rendimiento, debieran ser analizados desde los siguientes puntos de vista, conforme a las recomendaciones de EFQM, tanto para los aspectos a tener en cuenta como para los pesos que se indican:

- *Ámbito y relevancia*: justificar que los resultados son coherentes y que se centran en los grupos de interés relevantes, y que demuestran el rendimiento de la biblioteca en cuanto a su estrategia, objetivos, necesidades y expectativas.
- *Integridad*: demostrar que los resultados son oportunos, fiables y precisos.
- *Segmentación*: demostrar que los resultados se segmentan de forma adecuada.
- *Tendencias*: mostrar si son positivas o el rendimiento es bueno durante tres años, preferiblemente durante cinco.
- *Objetivos*: manifestar que para los resultados clave se han establecido objetivos relevantes y que se alcanzan de manera continuada, de acuerdo con los objetivos estratégicos.
- *Comparaciones*: con otras bibliotecas con respecto a resultados clave, valorando si son relevantes y se obtienen resultados favorables, de acuerdo con los objetivos estratégicos.
- *Confianza*: demostrar que el rendimiento se mantendrá en el futuro debido a las relaciones causa/efecto establecidas en la biblioteca.

A la hora de analizar los resultados se ha de tener en cuenta que no todos tienen el mismo peso. Los resultados en los usuarios suponen el 30% del total de resultados, igual que los resultados clave, mientras que los del personal y la sociedad representan un 20% cada uno.

Igualmente, dentro de cada tipo de resultado, las percepciones y los indicadores de rendimiento no tienen el mismo valor. Así, en los resultados en los usuarios y en el personal las medidas de percepción supondrán en cada caso el 75% y los indicadores de rendimiento el 25%. Mientras que en los resultados en la sociedad y los clave cuentan con el mismo peso ambas medidas: un 50%.

En la tabla siguiente se especifica el peso que tienen en cada caso (sobre el 100% del conjunto de resultados):

	Percepciones	Indicadores de rendimiento	TOTAL
Resultados en los usuarios	22,5%	7,5%	30%
Resultados en el personal	15,0%	5,0%	20%
Resultados en la sociedad	10,0%	10,0%	20%
Resultados clave	15,0%	15,0%	30%
TOTAL	62,5%	37,5%	100%

De esta manera se observa que el mayor peso corresponde a la percepción de los usuarios y el menor a los indicadores de rendimiento referidos al personal.