



GESTIÓN DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS : UNA APROXIMACIÓN AL TEMA A PARTIR DE UNA ENCUESTA REALIZADA EN URUGUAY

Gabriela Quesada *

Se presenta los resultados del relevamiento realizado, con motivo de las Jornadas «Hacia la Calidad Total en Bibliotecas», organizadas por la Asociación de Bibliotecólogos del Uruguay los días 14 y 15 de mayo de 1998. La encuesta dirigida a 135 bibliotecas, con 74 respuestas obtenidas, reúne información sobre productos y servicios que ofrecen las bibliotecas, que modalidades de comunicación desarrollan con sus usuarios, ya sea para conocer sus necesidades de información, sus expectativas del servicio o la evaluación del mismo, y por último detectar la posible participación de las bibliotecas en procesos de gestión de calidad.

1. INTRODUCCION

En virtud del creciente número de instituciones públicas y privadas que desarrollan procesos o sistemas de calidad en el Uruguay, surge inevitablemente la necesidad de plantearse la posibilidad de su aplicación en nuestras bibliotecas.

A partir de la experiencia de diferentes empresas, se plantea desde nuestra profesión ciertas interrogantes:

En las instituciones que desarrollan procesos de calidad, ¿hay biblioteca?

¿De que manera participa ésta en el proceso? ¿Qué pasos ha cumplido ?

En las instituciones que no aplican calidad total, nuestros colegas: ¿conocen el tema ?, ¿les interesa ? .

(*) Licenciada en Bibliotecología. Docente Encargada de la Asignatura "Administración I". E-mail: gquesada@aeu.org.uy



Desde la Gestión de la Calidad Total (GCT) como desde el enfoque actual de la Bibliotecología, orientado al usuario, se postula como uno de los principios fundamentales "la satisfacción del cliente" (denominación desde la Calidad Total) o "satisfacción de necesidades y demandas de información del usuario" (desde la Bibliotecología).

A partir de esta premisa : ¿de qué manera las bibliotecas conocen las necesidades de información de sus usuarios ?.

¿Qué modalidades de comunicación utiliza la biblioteca para responder a las demandas de información insatisfechas, sus expectativas del servicio o para evaluar los productos y servicios que ofrece ?.

¿Qué servicios y productos novedosos se ofrecen ? ¿son gratuitos ?

En razón de estas y otras interrogantes, se desarrolló una encuesta entre diferentes bibliotecas.

2. CARACTERISTICAS GENERALES DEL RELEVAMIENTO

La mayoría de las bibliotecas relevadas fueron seleccionadas del Directorio de Servicios de Información y Documentación en el Uruguay del CNDTE de la Biblioteca Nacional (1993).

Se envió un cuestionario a 135 bibliotecas, que cuentan con bibliotecólogo, durante el período mayo - noviembre de 1997 habiendo recibido 74 respuestas, que representan un 54,81 % del total.

El cuestionario "Las bibliotecas y su relación con la comunidad" relevó información referida a :

- Cantidad y categorías de personas que trabajan en la biblioteca
- Servicios que brinda la biblioteca
- Productos que ofrece (propios y adquiridos)
- Relación biblioteca - usuario (formas de comunicación)
- Número de usuarios
- Algunas modalidades de evaluación del Servicio de Información y Consulta
- Participación o no de la biblioteca en sistemas de Calidad

La información resultante fue volcada a una base de datos utilizando el programa Microsis.



3. RESULTADOS DEL RELEVAMIENTO

De los 135 formularios enviados, 74 fueron respondidos (54.81%), y 61 no se respondieron (45.18%).

3.1 TIPOS DE BIBLIOTECAS RELEVADAS

La mayoría de las bibliotecas relevadas son especializadas (42) y universitarias (11). Las restantes son: 7 bibliotecas públicas, 6 bibliotecas populares (de socios), 5 bibliotecas liceales, 1 biblioteca escolar y 2 bibliotecas de enseñanza técnica.

Del total de las 74 bibliotecas, 66 pertenecen al departamento de Montevideo y 8 están en el Interior.

3.2 RECURSOS HUMANOS

La gestión de la calidad total promueve la innovación permanente, la creatividad, resolución de problemas en equipo, y desarrollo de actitudes de compromiso con el servicio, entre otros.

Para lograrlo, este modelo de gestión prioriza el desarrollo y formación permanente del personal, considerando que sin él sería imposible su implementación. Referido a las bibliotecas debemos pensar en constituir grupos de trabajo de personal profesional y de apoyo.

La mayoría de las bibliotecas de nuestro país comenzaron a automatizar sus catálogos en la década de los 90, a un ritmo lento, si consideramos como objetivo, la automatización total de las colecciones. Este proceso gradual de conversión de catálogos en bases de datos, así como una serie innumerable de tareas administrativas (adquisiciones, préstamo, guardado de libros, etc.), que llevan la «mayor parte de una jornada de trabajo», requieren necesariamente del apoyo de personal no profesional para lograr servicios y productos de calidad.

Más allá de esta encuesta, se percibe una tendencia en los últimos diez años en nuestro país - que consideramos muy beneficiosa- de incorporar estudiantes de bibliotecología o personal administrativo con cierta capacitación, para realizar todas esas tareas rutinarias, que antes realizaban exclusivamente los bibliotecólogos y que no requieren de una capacitación prolongada.

A su vez consideramos, que existe una relación directa entre cantidad de personal y oferta de servicios y productos en cualquier tipo de biblioteca. La mayoría de las unidades de información que catalogamos como «modelo de biblioteca», cuenta con más de dos bibliotecólogos y personal no profesional para las tareas administrativas.

Para acercarnos a la realidad de nuestras bibliotecas, en relación a los recursos humanos, la encuesta relevó cantidad de personas que trabajan en las bibliotecas, según diferentes categorías: *bibliotecólogo, estudiante de bibliotecología, docente, administrativo, otros*.

De un total de 74 respuestas, **19 bibliotecas**, la mayoría especializadas, **cuentan con un sólo bibliotecólogo**, **23 bibliotecas contratan un total de 37 estudiantes** (la mayoría en bibliotecas universitarias y especializadas) y **11 bibliotecas cuentan con un**



bibliotecólogo y personal administrativo (26 funcionarios).

Estas cifras nos indican que en un 25% de las bibliotecas hay un sólo bibliotecólogo para realizar todo tipo de tareas, situación que creemos influye negativamente en la calidad y cantidad de oferta de productos y servicios.

A su vez, ratificamos que la mayoría de las bibliotecas relevadas ha logrado incorporar al staff, estudiantes de bibliotecología y personal administrativo para realizar diversas tareas de apoyo que antes realizaban los bibliotecólogos sin poder dedicar su conocimiento especializado, imaginación y creatividad en la mejora de la calidad de todos los procesos.

3.3 QUE SERVICIOS OFRECEN LAS BIBLIOTECAS

Del relevamiento surge, que además de los servicios tradicionales como Información y Consulta, DSI, fotocopias, se están desarrollando otros, no tan extendidos, como acceso a bases de datos en línea, en CD-ROM, búsquedas en Internet y envío de fotocopias por fax.

Respecto al cobro de servicios, son una minoría las que cobran las búsquedas de información y el acceso a bases de datos.

De las 74 bibliotecas, todas ofrecen el servicio de información y consulta y 68 bibliotecas brindan servicio de búsqueda bibliográfica. A su vez :

■ **34 bibliotecas brindan el servicio de DSI** (de las cuales 19, tienen un sólo bibliotecólogo) .

■ **34 bibliotecas ofrecen servicio de fotocopias**, la mayoría son especializadas.

■ **21 bibliotecas ofrecen acceso a bases de datos en CD-ROM**, 14 son bibliotecas especializadas y 7 universitarias.

■ **10 bibliotecas ofrecen acceso a bases de datos extranjeras (en línea)**. Este servicio es brindado en bibliotecas especializadas y universitarias (ALADI, Departamento de Radiología, Departamento de Documentación del MEC, Facultad de Ciencias, Facultad de Ingeniería, Instituto Cuesta Duarte PIT-CNT, Instituto de Física. PEDECIBA, Junta Nacional de Drogas SECIU, y UTE).

■ **2 bibliotecas ofrecen búsquedas en Internet**, una es especializada (SERPAJ) y la otra es universitaria (SECIU)

■ **2 bibliotecas especializadas ofrecen servicio de traducciones**. Este servicio lo ofrecen la Dirección Nacional de Aduanas (DNA) y la Dirección Nacional de Medio Ambiente (DINAMA)

■ **1 biblioteca especializada ofrece servicio de envío de fotocopias por FAX**. (Biblioteca de la Asociación de Escribanos)

■ **1 biblioteca universitaria ofrece adiestramiento en Microsis** (FCEA)

■ **1 biblioteca universitaria (SECIU) ofrece adiestramiento de usuarios en Internet.**

■ **1 biblioteca especializada se dedica a venta de publicaciones**

Estos datos nos muestran que la mayoría de las bibliotecas ofrecen los tradicionales servicios de biblioteca. No se perciben servicios originales que hayan sido implementados a partir de necesidades de información relevadas previamente.

Respecto al pago de servicios:

Sólo 13 bibliotecas cobran algunos de los servicios que ofrecen:

5 bibliotecas cobran sólo el servicio de fotocopias (Serpaj, Escuela Sup. De la Construcción, Aladi, BCU y Departamento de Radiología).

3 bibliotecas cobran el servicio de búsqueda (Asociación de Escribanos y CLAEH, cobran las búsquedas impresas. Cinemateca cobra por tema consultado a los no socios.

La biblioteca de la Facultad de Ingeniería cobra el acceso a bases de datos en línea.

La biblioteca del INIA cobra el acceso a bases de datos en CD-ROM

4 bibliotecas cobran una cuota de socio y 1 biblioteca cobra una cuota mínima por mes para el préstamo.

3.4 QUE PRODUCTOS OFRECE LA BIBLIOTECA

El relevamiento solicitó información respecto a que productos "propios" ofrece, y que productos compra la biblioteca, sugiriendo como productos propios : boletín de nuevas adquisiciones, boletín de sumarios, bibliografías por tema.

32 bibliotecas ofrecen un boletín de nuevas adquisiciones, 5 ofrecen bibliografías por tema y 13 bibliotecas ofrecen un boletín de sumarios.

En todos estos casos la mayoría son bibliotecas especializadas y universitarias.

22 bibliotecas no respondieron esta pregunta.

Considerando el alto número de bibliotecas que no respondieron , podemos asociar esta respuesta con cantidad de personal que trabaja en la biblioteca , y así surge que de las 22 bibliotecas que no ofrecen productos : 18 cuentan solamente con un bibliotecólogo, (5 tienen sólo un bibliotecólogo, 1 tiene además un estudiante y 12 tienen un bibliotecólogo y personal administrativo).

3.5 RELACION BIBLIOTECA - USUARIO

La pregunta planteada en la encuesta referida a este aspecto fue: ¿qué modalidades de comunicación desarrolla la biblioteca con sus usuarios, ya sea para conocer sus necesidades de información, sus expectativas del servicio, o para evaluar el mismo?.



Es significativo que casi un 30% (22 bibliotecas) no respondieron esta pregunta, de lo que se deduce que estas bibliotecas no han establecido un canal de comunicación formal, que permita conocer las necesidades de información de sus usuarios o las expectativas del servicio.

No obstante, se considera importante que un 19% (14 bibliotecas) realizan encuestas periódicas y un 23% (17 bibliotecas) utilizan un buzón de sugerencias, de las cuales una lo hace por Internet.

En el relevamiento no se especificó el motivo de las encuestas periódicas, por lo tanto no se dispone de datos para saber si las encuestas se utilizan para relevar necesidades o para evaluar servicios.

15 bibliotecas cuentan con Comisión de Biblioteca, lo que indica que esta modalidad se considera una forma de relacionamiento, aunque el relevamiento no profundizó en cómo funciona dicho relacionamiento.

Sólo 3 bibliotecas realizan entrevistas a los usuarios y 2 bibliotecas reciben sugerencias de los usuarios. Apenas una biblioteca realiza estudio de necesidades de información y de uso.

3.6 ¿RELEVA PERIODICAMENTE QUE PRODUCTOS Y SERVICIOS REQUIEREN SUS USUARIOS?

Del total de bibliotecas, 45 respondieron que sí y 19 respondieron que no.

Diez bibliotecas no respondieron esta pregunta.

Las dos modalidades más utilizadas son la conversación diaria con los usuarios, y las encuestas (18 bibliotecas). Dos bibliotecas utilizan el correo electrónico interno. Otras formas son : formulario de evaluación, estudio de usuarios, y reuniones institucionales de planificación y evaluación.

3.7 SERVICIOS Y/O PRODUCTOS QUE SOLICITAN LOS USUARIOS Y LA BIBLIOTECA NO OFRECE

De un total de 34 respuestas obtenidas para esta pregunta, surge que :

8 bibliotecas han solicitado y aún no tienen Acceso a Internet (OPYPA, Biblioteca Municipal A. Nervo, EUBCA, Colegio Nacional José Pedro Varela, ADM, Colegio de Contadores, Cámara Nacional de Comercio, Banco Central del Uruguay)-

3 bibliotecas han solicitado fotocopias, 2 requieren de información legislativa, 2 solicitan temas diferentes a la especialidad de la biblioteca, en una biblioteca se solicita poder renovar telefónicamente un libro, y otra solicita análisis de información en menor tiempo.

11 bibliotecas no contestaron esta pregunta, 2 bibliotecas respondieron ninguno.



3.8 LA INSTITUCION A LA QUE PERTENECE LA BIBLIOTECA, ¿HA IMPLEMENTADO O PIENSA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CALIDAD TOTAL?

20 bibliotecas respondieron SI, 43 bibliotecas NO y 8 bibliotecas no respondieron esta pregunta.

Las 20 bibliotecas que respondieron que SI, fueron consultadas luego del relevamiento, resultando que solo 5 han comenzado a desarrollar un sistema de Calidad Total, en el marco de una política de calidad de la institución a la que pertenecen. Estas 5 bibliotecas que han comenzado esta experiencia pertenecen a : Conicyt, INIA, LATU, UTE, y UCUDAL.

Es muy tímido aún el desarrollo de esta nueva modalidad de gestión en nuestras bibliotecas, ya que apenas 5 bibliotecas de un total de 74 relevadas, están desarrollando sistemas de calidad.

4. REFLEXION FINAL

Todos nuestros esfuerzos deben orientarse hacia la satisfacción de las necesidades y demandas de información de los usuarios.

A partir de este paradigma, nos preguntamos :

¿ qué estamos haciendo ?, ¿ a qué le dedicamos más tiempo en nuestra jornada de trabajo ?, ¿ cuáles tareas realizamos que no tienen valor agregado para el usuario ?.

¿ Nos hemos puesto a pensar ? : cuantas y cuáles tareas podríamos eliminar o rediseñar, ¿ tenemos una comunicación sistemática y fluida con los usuarios ?, qué canales de comunicación hemos establecido para que éstos opinen y evalúen nuestros servicios ?.

Nuestras actividades, productos y servicios y nuestra manera de llegar al usuario, son casi los mismos que hace 5 o 10 años, con pequeñas variaciones.

Frente a esta realidad de cambios lentos -por diferentes circunstancias- la Gestión de la Calidad Total promueve una **nueva filosofía de gestión**, un cambio en la cultura organizacional y la mejora continua de procesos, servicios y productos.

Los servicios que se ofrecen, en un número importante de bibliotecas son servicios tradicionales, muchas veces amparados en la excusa de malos presupuestos y de la escasez de personal.

En general, el esquema tradicional de funcionamiento de las bibliotecas se mantiene hoy día : organizar una colección y ponerla a disposición de los usuarios, esperando que éstos se acerquen al servicio.

Pero, mientras tanto, ¿ qué sucede mientras con el usuario ? :

Resulta que un gran número de usuarios se han convertido en "expertos en manejo de



información” ya que tienen variadas posibilidades de acceso además de la biblioteca: Internet, consulta de publicaciones electrónicas, relaciones informales, eventos, etc.

Es imprescindible que consideremos esta realidad. “Si no se ofrece “calidad” y “excelencia” en los servicios, los usuarios buscarán información por otros canales... Podríamos afirmar que a lo largo de la historia de la profesión, esta es la primera vez que debemos enfrentar condiciones claras de competencia, en las que se puede ver desplazada por otras especialidades afines”. (Granados Medina, 1996, p. 2)

Debemos considerar al usuario como punto de partida para desarrollar productos y servicios. Es el paradigma actual de nuestra profesión y es coincidentemente uno de los principios rectores de la Gestión de la Calidad Total. (la satisfacción del cliente).

Debemos conocer al “cliente” para el cual trabajamos, debemos realizar estudios de usuarios en forma permanente, debemos desarrollar nuevos servicios según las necesidades detectadas.

Para lograr la “satisfacción del cliente”, tenemos que ofrecer productos y servicios de calidad **conforme a sus necesidades y exigencias**. Es un gran desafío y una responsabilidad ineludible para nuestra profesión.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

GRANADOS MEDINA, Carlos E. La calidad total y la bibliotecología: conceptos claves para un cambio de mentalidad en la oferta de servicios de información. *Grebyd Noticias jul. 1996*, p. 2