

# Calidad en las bibliotecas universitarias españolas

Lluís Anglada

*Consorti de Biblioteques Universitàries de Catalunya*

*10 años de evaluación de la calidad en las universidades  
españolas: 1996-2006  
(calidad en los servicios)*

Aneca & Universidad de Zaragoza, Jaca, 5-6 junio 2006

# Esquema

---

- Las bibliotecas calidad en las bibliotecas universitarias Españolas
- La Certificación de Calidad – Aneca
- El futuro de la Calidad en bibliotecas universitarias

# La calidad en las bibliotecas

---

- 1960-1990
  - Estadísticas e indicadores
- 1989-2000
  - Evaluación y TQM
- 1990-
  - EFQM, ISO, LibQual+

# Calidad en las bibliotecas universitarias españolas

---

- Estadísticas
- Evaluación
- Certificación
- Otros instrumentos de calidad

# Estadísticas

---

- Empezamos en 1994
  - Anuario estadístico de Rebiun
- Aún muy importantes, pero:
  - Los datos españoles tienen inconsistencias importantes debido a la forma de medir
  - Con la información e- y la las bibliotecas digitales no sabemos muy bien qué medir

# Evaluación

---

- Se empezó en 1996 con el Plan Nacional
- Inicialmente sin guía específica para bibliotecas
  - 3 bibliotecas evaluadas entre 1996-98
- Después, 2 manuales
  - AQU-CBUC, asumido después por el Consejo de Universidades (basado en evaluación UK)
  - ACUA (basado en EFQM)

# La evaluación

---

## Lo + positivo

- No hay reacciones negativas
- Se evidencian las mejoras
- Entreno en calidad
- Conocemos mejor los puntos débiles

## Lo + negativo

- Poca participación de la comunidad
- Algunas mejoras están en manos de la universidad (no de las bibliotecas)
- Poco soporte para la mejora

# Keys to success (we learnt)

---

- Staff implication
- Complicity from library directors
- University involvement
- Professional support
- Subsequent improvement plans

# Certificado de calidad (2003)

---

- Orden MECED de 7 mayo 2003
- ANECA instrumenta mecanismos de evaluación y eleva propuestas
- **Enlazando con trabajos previos**
  - Guía de Agencia catalana de calidad y de Consejo de Universidades
  - Grupo de trabajo de Consejo de Universidades,
  - Rebiun,

# Objetivos

---

- Impulsar evaluación continua
- Mejorar los servicios bibliotecarios
- Reconocer públicamente los esfuerzos realizados

# Fases

---

- Orden ministerial y Manual de procedimiento
- Comité de certificación
- Evaluación de candidaturas
- Emisión de informes y certificados
- Concesión de subvenciones

# Mejoras del proceso

---

- Facilitar el proceso de entrega de documentación
- Hacer el proceso de evaluación más objetivo
- Determinar vigencia de 3 años del certificado
- Renovación constante del comité

# Resultados

---

- 2003
  - Candidatos 16; certificados 7
- 2004
  - Candidatos 16; certificados 12
- 2005
  - Candidatos 8; certificados 5

# Certificación: retos

---

- Tener buenas medidas cuantitativas
- Tener consenso sobre indicadores de calidad
- Adaptación al nuevo manual de evaluación
  - Preparado por Aneca y basado en EFQM

# Otros instrumentos de mejora por la calidad

---

- TQM (UC3)
- Planificación estratégica (UPC, NED, La Rioja...)
- Cuestionarios de satisfacción
- Cartas de servicios (UB, UPF...)
- ISO 9000 (UAB, UIB, UJI...)

# El futuro de la calidad en bu

---

- Mejorar datos cuantitativos
- Reconocimiento como ayuda para mejorar
- Continuidad entre los mecanismos establecidos
- La evaluación como espina dorsal

# Las bibliotecas

---

## Nuevo panorama

- Cambios continuados y acelerados
- Información y servicios e-, bibliotecas digitales
- EEES

## Las respuestas

- Análisis constantes del entorno
- Incorporación de la innovación y evolución en las culturas corporativas
- 'Benchmarking'