Implementación de directrices y estándares para bibliotecas universitarias: Aportes desde la experiencia de REBIUN. Lic. Gregorio García Reche

2do. Encuentro del Ciclo de Reflexión 2020

RESUMEN

Gregorio es Español, es Licenciado en Documentación por la Universidad de Granada. Facultativo de Archivos, Bibliotecas y Museos de la Universidad de Málaga, desde 1987. Es miembro activo de la Red de Bibliotecas REBIUN y del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, ha formado parte de sus órganos de gestión, coordinado varios grupos y proyectos. Ha sido presidente de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, miembro del Consejo Andaluz de Bibliotecas y miembro de la Comisión Directiva de FESABID. Ha ocupado cargos prestigiosos en cuanto a planificación y gestión de calidad. Mencionamos algunos: fue coordinador del Grupo de Evaluación de las Bibliotecas Universitarias de Andalucía de la Agencia Andaluza de Evaluación, Grupo de Evaluadores de la Junta de Andalucía. Grupo de Calidad de REBIUN, entre otros. También ha sido evaluador acreditado del Club de Excelencia en Gestión (responsable de EFQM para España) y miembro de los grupos de trabajo de elaboración de los dos últimos planes estratégicos de REBIUN.

Ha intervenido en congresos nacionales e internacionales, en comités científicos. Ha impartido cursos de formación. Ha realizado publicaciones. Es coautor de las Directrices y estándares de calidad: propuesta de indicadores para las bibliotecas de REBIUN. Colabora de forma continua en la revista Desiderata. Ha participado en la elaboración del proyecto de la actual Ley de Bibliotecas de Andalucía.

PRESENTACIÓN

Lo presentado se sustenta en documentos, varios de los cuales se encuentran en <https://rebiun.xercode.es/xmlui/handle/20.500.11967/10> y en particular el de Directrices y estándares de calidad. Propuesta de indicadores para las bibliotecas de REBIUN <https://rebiun.xercode.es/xmlui/handle/20.500.11967/320>.

Comenta la experiencia de REBIUN y de las bibliotecas universitarias de Andalucía con la expectativa de que podamos aprovechar la experiencia y no repetir errores.

El recorrido arranca con la primera edición de las "Directrices" de 1997 (y edición ampliada de 1999), que lucían como de cumplimiento obligatorio y que inicialmente se han tenido en cuenta para la aplicación individual de cada biblioteca universitaria.

La trayectoria de 23 años ha posibilitado la implementación de estos estándares para el logro de los resultados concretos que se esperaban. Luego de algunos años de haber caído en el olvido, en 2012 se retoma la cuestión. Aquí se observó que las normas no debían ser tan preceptivas. Aquí en España se han basado en EFQM y normas ISO (familia

9000 y demás). Luego de 2 años de trabajo, en 2014 se publican las nuevas directrices bajo esta nueva filosofía. En 2019 se llega a una nueva edición de las directrices, luego de un análisis del recorrido de la versión de 2014.

La **recopilación de datos estadísticos (e indicadores) de bibliotecas de REBIUN** tiene más antigüedad que las "Directrices..." y esta **base de datos** ha tenido gran influencia dado que, entre otras cosas, **se han convertido en los estándares a utilizar para evaluación y gestión de calidad en cada biblioteca**. Para la recopilación de datos a un grupo de trabajo específico que trabaja sobre el análisis de los datos recopilados y recomienda la inclusión y exclusión de datos en función de **la propia dinámica de las bibliotecas (Centro de Recursos de Aprendizaje e Investigación (CRAI), en el concepto español)**. En este sentido, es necesaria una continuidad o referente temporal amplio para poder valorar los mismos (por ej. considerar mínimo 3 años y preferentemente 5 años para analizar el indicador -tendencias, etc.-, en base a EFQM).

Todos estos aportes al Plan Estratégico propio de REBIUN y la realización de *jornadas de calidad* y el *observatorio de calidad de la biblioteca universitaria española*. Todo esto tuvo su momento de esplendor y ya se agotó. **En España el planteamiento teórico sobre la evaluación de la BU ya se ha visto que está suficientemente adoptado por las BU españolas por lo que ya no necesita un apoyo explícito de REBIUN**.

Actualmente, respecto de encuestas **se le da mucha relevancia a la percepción que se tiene de la biblioteca** (prevaleciendo sobre los indicadores de rendimiento o seguimiento; esto es, los indicadores más cuantitativos). **Percepción de usuarios, de personal y de la sociedad**. Se fija la atención sobre 4 tipos de resultados (objetivos): usuarios, personal, sociedad, resultados clave. Los modelos de encuesta fue algo sobre lo que se trabajó mucho en REBIUN. Se han desarrollado modelos estándares (que permitan hacer comparaciones) que luego cada BU ha ido adaptando. En general, ha habido reticencia para compartir datos de encuestas a usuarios y personal. No así con los datos cuantitativos.

Es importante orientar el presupuesto a la satisfacción de los usuarios. El nivel de satisfacción nos lo dan los propios usuarios. También sobre las percepciones de usuarios relevadas es importante observar una línea de tiempo y cómo se ha evolucionado; orientando así las mejoras a realizar.

En el conjunto de bibliotecas de Andalucía **se han acordado guías de evaluación y baterías de indicadores a tomar como referencia**; a través de grupos de trabajo transversales. Esto redunda en un proyecto de benchmarking a partir de la colaboración entre bibliotecas de Andalucía para dar cierre. Esto ha dado pie a la **gestión por competencias para personal de las bibliotecas involucradas**.

Las "*Directrices*..." **se sustentan en cómo deben definirse los objetivos y resultados (no se establecen objetivos en sí mismos)**. Cada biblioteca define sus propios objetivos y los resultados que quiere alcanzar. **Los resultados deben enfocarse en usuarios (tienen un peso del 30%), personal (tienen un peso del 20%), sociedad**

(tienen un peso del 20%) y resultados clave (tienen un peso del 30%). Para obtener la percepción de los usuarios se utilizan encuestas y otras herramientas como grupos focales. A la **percepción se le da un peso de 62,5% y los indicadores basados en datos estadísticos tienen un peso de 27,5%**. En el análisis se observa si se logran los objetivos, cómo son las tendencias, si permiten la comparación (compararse entre bibliotecas -de características- similares).