

Un servicio a la *carta*

Fernando Martín Rodríguez. Director de la Biblioteca de Universidad de Burgos.



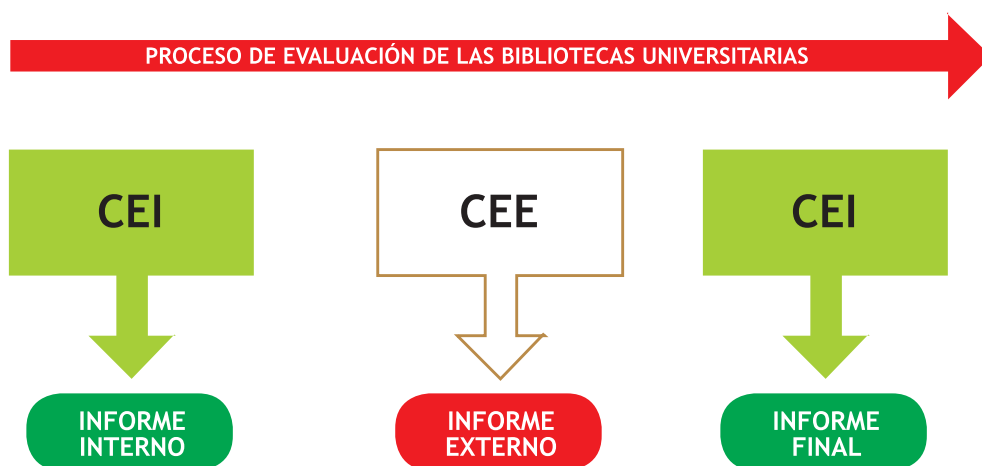
Las cartas de servicios como garantía de calidad en las bibliotecas universitarias

¿Qué es una carta de servicios? Un documento de compromisos o criterios de calidad de la biblioteca para con sus usuarios, una herramienta cuyo objetivo es la mejora continua de los servicios que esa biblioteca ofrece. Veamos para qué sirven y cuáles son sus contenidos.

La calidad en las bibliotecas universitarias

A mediados de la década de los noventa el Consejo de Universidades articuló un programa para la mejora de la calidad en las enseñanzas universitarias. Para ello puso en marcha el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Tradicionalmente los servicios de biblioteca han sido un referente en el ámbito de la calidad dentro de las universidades: se trata de servicios transversales (van dirigidos a todos los miembros de la comunidad universitaria, tienen presencia en todas las titulaciones de cada facultad) y cuentan con una tradición en la evaluación y medición de sus resultados. No en vano las series estadísticas de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) comienzan en el año 1994, pero ya con mucha anterioridad cada biblioteca recogía anualmente datos estadísticos (préstamo, fondo, préstamo interbibliotecario, inversiones...) y los presentaba en forma de memoria del servicio. Tal vez estas características propiciaron que las bibliotecas fueran los primeros servicios transversales de la Universidad que se evaluaron al amparo de las diferentes convocatorias del Plan de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Por medio de convocatorias se invitaba a participar a las Universidades a evaluar sus titulaciones, el funcionamiento de sus estructuras administrativas y de docencia (facultades y departamentos) y el funcionamiento de sus servicios.

Esta evaluación se realizaba mediante un procedimiento que constaba de 3 fases: una fase de análisis o de autoevaluación interna, siguiendo para ello una guía que adaptaba el modelo de evaluación de la *Europa Foundation for Quality Management* (Modelo EFQM) y que daba lugar a un informe interno realizado por un Comité de Evaluación Interna (CEI); una segunda fase de validación o de evaluación externa, cuyo resultado se plasmaba en el informe de evaluación externo realizado por un Comité de Evaluación Externa (CEE) y cuya finalidad era la de contrastar los resultados de la autoevaluación; y por último una tercera fase consistente en la redacción de un informe final compendio de los resultados derivados de la autoevaluación y de la evaluación externa. Este informe final servía como documento base para la relación de un plan de mejora del servicio o titulación evaluada.



Y es en el marco de este movimiento por la mejora de la calidad de los servicios bibliotecarios donde se encuadran diferentes acciones que las bibliotecas universitarias han ido poniendo en marcha: redacciones de planes de mejora, desarrollo de planes estratégicos, activación de registros de no conformidades, establecimiento del cuadro de mando integral, gestión por procesos, que implica a su vez la gestión documental, medición de la satisfacción del personal y de los usuarios, establecimiento de indicadores, redacción de cartas de derechos y deberes de los usuarios e implantación de cartas de servicios. Todas estas acciones se pueden considerar como herramientas que facilitan y profesionalizan la gestión de las bibliotecas y que persiguen lo que los expertos denominan la calidad total de los servicios que prestan a la comunidad universitaria.



¿Qué son y para qué sirven las cartas de servicios?

La carta de servicios es un documento a través del cual las bibliotecas o cualquier tipo de organización informan públicamente a sus usuarios sobre los servicios que ofrecen y cuáles son los compromisos de calidad en su prestación. Son por tanto instrumentos que expresan concretamente el compromiso de servicio público con sus usuarios y que permiten constatar la efectividad del funcionamiento de la biblioteca en el contacto cotidiano que cada usuario establece cuando utiliza alguno de sus servicios. En la gestión diaria de una biblioteca existe la voluntad por parte de todos los bibliotecarios de hacer lo mejor posible su trabajo. Pero... ¿Cómo se puede evidenciar si se cumplen los fines y objetivos de la biblioteca y si, en definitiva, este trabajo está bien o mal hecho? Tradicionalmente se ha contado con las opiniones de los usuarios recogidas a través de buzones de sugerencias o encuestas. Las cartas de servicios van más allá al constituirse en una herramienta que facilita la medida del grado de cumplimiento de la calidad de los servicios que se ofrecen al usuario. En este sentido se puede establecer que las cartas cumplen con los objetivos siguientes:

- Facilitar a los usuarios de la biblioteca el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios que se prestan, permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- Fomentar la mejora continua de la calidad, ya que permiten conocer de forma consciente, realista y objetiva cómo son utilizados los servicios de la biblioteca, sus recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- Hacer explícita la responsabilidad que tiene el personal de la biblioteca respecto a la satisfacción de los usuarios.

Contenidos de las cartas de servicios

Existe una amplia normativa de carácter estatal y autonómico que regula la creación, contenidos y funcionamiento de las cartas de servicios en el ámbito de

las administraciones públicas. Básicamente todas ellas coinciden con los siguientes contenidos que han de tener las cartas de servicios:

- **Datos identificativos y fines de la unidad**

Este apartado supone la presentación de la biblioteca. Se trata de que el usuario conozca la denominación completa del servicio (biblioteca universitaria; servicio de archivos y bibliotecas...), su adscripción administrativa (nombre de la universidad, vicerrectorado...) y los fines y funciones que le están encomendados legalmente, y que suelen estar recogidos por tanto en el Reglamento de la Biblioteca Universitaria.

- **Principales servicios que presta**

Lo podemos considerar como el “menú” de la carta de un restaurante. Se trata de una relación lo más clara y precisa de los servicios que se prestan. De esta manera la carta se convierte también en un instrumento de difusión y marketing de los servicios cada vez más numerosos y variados que ofrecen las bibliotecas universitarias.

- **Derechos de los usuarios**

En un artículo anterior en esta misma revista hablábamos de las Cartas de Derechos y Deberes de los Usuarios. Las definíamos como un instrumento que sistematiza el conjunto de derechos y deberes que aparecen recogidos en las distintas normativas de servicios desarrolladas al amparo de los reglamentos de las bibliotecas, pero sin incluir las sanciones de las que pueden ser objeto los usuarios que infrinjan los deberes establecidos. En el caso de las cartas de servicios han de recoger la relación de derechos que asisten a los usuarios de las bibliotecas, y que han de coincidir con los expresados en el corpus normativo de la Biblioteca o bien con los relacionados en la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios en el caso de que se disponga de este documento.

- **Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios**

La opinión de los usuarios de la biblioteca cuenta. Y mucho, ya que de sus inquietudes, sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones..., la biblioteca puede obtener una información muy valiosa que le va a permitir mejorar su cartera de servicios. En este apartado de la carta se han de relacionar todas las vías que tienen los usuarios para participar en la gestión de la biblioteca:



Tradicionalmente los servicios de biblioteca han sido un referente en el ámbito de la calidad dentro de las universidades.



- A través de las Comisiones de Biblioteca y/o Juntas de Usuarios, indicando su composición y funcionamiento.
 - A través del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la biblioteca.
 - A través de los canales genéricos de recogida de opiniones: consultas, encuestas...
- **Relación breve y actualizada de la normativa reguladora**
La carta de servicios es una vía a través de la cual se ha de informar al usuario del conjunto de normativas (préstamo, préstamo interbibliotecario, uso de espacios de la biblioteca, reglamento, etc.) que regulan los servicios anteriormente relacionados.
 - **Acceso al sistema de quejas y sugerencias**
En este apartado se han de explicar los mecanismos que el usuario tiene para presentar quejas, sugerencias o felicitaciones: mediante formulario impreso o electrónico o verbalmente con atención personalizada. Es importante indicar el procedimiento que la biblioteca va a seguir en la tramitación de la queja, sugerencia o felicitación. El resultado final ha de ser una contestación al usuario que ha remitido su observación. Cada vez es más frecuente que se expongan públicamente las quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios en tablones colocados en las bibliotecas junto con la correspondiente respuesta. Para ello es preciso contar con la autorización expresa del usuario.
 - **Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores de medida de grado de cumplimiento**
La declaración de compromisos de calidad es el elemento clave de la carta de servicios que aporta un mayor valor añadido, ya que fija las metas para lograr la mejora continua de la biblioteca. Los compromisos o criterios de calidad se pueden definir como la condición que debe cumplir una determinada actividad o proceso para que sea considerado de calidad. Para que cumplan su misión de ser un instrumento de medida de la calidad de los servicios de la biblioteca, han de tener las características siguientes:
 - Su finalidad es la de satisfacer las expectativas de los ciudadanos.
 - Han de ser realistas y alcanzables.
 - Todo el personal de la biblioteca, en su condición de prestadores de servicios, ha de asumirlos.
 - Han de ser específicos y fácilmente comprensibles.
 - Han de ser cuantificables.

Para fijar los criterios de calidad, previamente es preciso analizar los resultados de los servicios. De esta manera, si un objetivo de calidad es el de “*mejorar el servicio de préstamo interbibliotecario acortando los tiempos de suministro de los artículos de revista al usuario*”, la metodología para fijar el compromiso relacionado con este objetivo es la siguiente:

- a) Analizar el tiempo medio actual que transcurre entre la petición que realiza el usuario y el suministro del documento.
- b) Conocer el procedimiento de tal manera que podamos rediseñar el proceso con el objeto de acortar los plazos. Habrá partes del procedimiento en las que pueda incidir la biblioteca y otras en las que dependa de agentes externos que determinan las características en este caso del servicio de préstamo interbibliotecario. De esta manera, la biblioteca podría acordar

el escaneado del artículo para enviarlo al usuario por correo electrónico, o bien la implementación de un sistema automatizado de gestión del servicio de préstamo interbibliotecario que simplifique la tramitación de peticiones y acelere el suministro de los documentos.

- c) Disponer de los instrumentos adecuados que nos permitan conocer el tiempo exacto que transcurre en cada una de las tramitaciones de peticiones de préstamo interbibliotecario. De nada sirve fijar un compromiso si no vamos a poder medir su grado de cumplimiento.
- d) Fijar el compromiso con un indicador. En este caso, el compromiso podría ser el siguiente:
Compromiso en suministrar el 60% de peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo no superior a 4 días.
- e) Fijar el indicador:
Porcentaje de peticiones suministradas en un plazo no superior a 4 días sobre el total de peticiones tramitadas durante un año.



Hay que señalar que no todos los compromisos pueden estar basados en indicadores obtenidos de los procesos que intervienen en la prestación de los servicios. Un indicador también se puede construir con las medidas de percepción u opinión de los usuarios.

- **Medidas de subsanación**

El hecho de que la biblioteca se comprometa a prestar sus servicios en unas condiciones determinadas, implica que el usuario ha de disponer del mecanismo adecuado que le permita reclamar a la biblioteca en caso de posibles incumplimientos de los compromisos fijados en la carta de servicios. Es lo que se denomina *medidas de subsanación* y cuyo procedimiento y regulación han de figurar en la carta. Estas medidas de subsanación pueden ir desde una disculpa por escrito en caso de incumplimiento hasta una indemnización al usuario en forma de devolución de las tasas de un determinado servicio si es que éstas repercutieran en el usuario (p. ej. las tasas del servicio de préstamo interbibliotecario).

- **Información adicional**

Las cartas de servicios contienen informaciones adicionales que complementan su contenido. Estas informaciones van desde la identificación del responsable

Existe una amplia normativa que regula la creación, contenidos y funcionamiento de las cartas de servicios en el ámbito de las administraciones públicas.

de la coordinación de la carta hasta informaciones relativas a la ubicación de la biblioteca (planos), horarios, teléfonos y direcciones de contacto, accesibilidad...

Difusión y seguimiento de la carta de servicios

Una vez redactada la carta de servicios y aprobada por el órgano competente (Comisión de Biblioteca, Consejo de Gobierno de la Universidad...) se ha de difundir entre todos los usuarios de la biblioteca. Para ello es conveniente editar un tríptico que contenga los aspectos más relevantes de la carta, especialmente lo referido a los compromisos y forma de participación de los usuarios. Además es preciso hacer público los resultados de los compromisos adquiridos. De esta manera, transcurrido un año desde su vigencia la biblioteca deberá determinar, con los indicadores obtenidos de la actividad de gestión, el grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos alcanzados. Con estos datos se deberán reorientar los compromisos fijados incrementando si es posible el grado de calidad previamente fijado.

A modo de conclusión

Hemos comenzado el artículo refiriéndonos a la actividad de evaluación de los servicios de biblioteca en las universidades. En definitiva, la carta de servicios no deja de ser un instrumento más que permite a la biblioteca evaluar su actividad y mejorar los servicios que presta a sus usuarios. Por medio de la carta de servicios las bibliotecas alcanzan los objetivos siguientes:

- Difundir los servicios que se prestan a los usuarios.
- Contar con un excelente medio de comunicación con los usuarios.





- Disponer de una herramienta que permite la definición y el seguimiento de objetivos.
- Contar con un instrumento para la mejora continua.

De esta manera, mediante el uso de esta herramienta lo que estamos haciendo realmente es extender la cultura de la calidad entre el personal de la biblioteca, facilitar las relaciones entre los usuarios y la administración y profesionalizar la gestión de las bibliotecas. La carta de servicios es un claro ejemplo de cómo una medida sencilla de implementar puede incrementar sustancialmente el impacto que las bibliotecas universitarias tienen en la comunidad universitaria, ya que ayudan a hacer visible el compromiso con la mejora y la vocación de servicio que tradicionalmente ha acompañado a los profesionales que trabajan en ellas. ■

Mi agradecimiento a Pablo Arranz Val, Director de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Burgos.

Para saber más:

Guía para la elaboración de cartas de servicios. Madrid, Ministerio de Administraciones Públicas, 2006. [Disponible en:] http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/servicios_publicos/evaluacion_calidad/calidad/programas_basicos/pg_cartas/guia_cartas/document_es/Guia_Cartas_junio06.pdf [Fecha de consulta: 13 de octubre de 2006]

AUTOR: Martín Rodríguez, Fernando.

FOTOGRAFÍAS: Biblioteca de la Universidad de Burgos.

TÍTULO: *Un servicio a la carta. Las cartas de servicios como garantía de calidad en las bibliotecas universitarias.*

RESUMEN: Se desgana aquí el contenido de la carta de servicios de la biblioteca de la Universidad de Burgos. Se hace una pequeña introducción sobre la calidad de las bibliotecas universitarias y se continúa con la definición de lo que es la carta de servicios, para qué sirve, cuáles son sus contenidos, cómo se lleva a cabo su difusión y el grado de cumplimiento de los compromisos alcanzados.

MATERIAS: Bibliotecas Universitarias / Calidad / Cartas de Servicios / Castilla y León.