

EFQM

Guía EFQM para la
autoevaluación de
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS



unidad para la calidad de las universidades andaluzas

La presión que las exigencias de calidad y eficiencia ejercen sobre los servicios públicos lleva a una toma de conciencia cada vez mayor entre los gestores de la Universidad sobre la necesidad de evaluar los resultados de su organización.

En el conjunto de la Universidad, la biblioteca constituye un sistema organizativo-tecnológico-informacional cada vez más complejo que tiene que hacerse eco de las preocupaciones y necesidades del entorno socioeconómico en el que se inscribe y (re) orientar sus productos y servicios al usuario.

¿Cómo identificar oportunidades para añadir valor a los servicios que ofrecen las bibliotecas universitarias? ¿cuáles son sus puntos fuertes y débiles? ¿la biblioteca define su misión en términos que destacan el valor de los servicios para la comunidad universitaria o sus grupos de interés (stakeholders)? Son cuestiones que deben resolver los nuevos escenarios de planificación y evaluación de las bibliotecas universitarias.

La conciencia de proveer un conjunto de servicios y productos orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de un grupo cada vez más amplio de clientes, y la doble exigencia de gestionar recursos cada vez más limitados de la forma más eficiente posible, establecen el marco adecuado en el que se inscribe esta Guía de Evaluación.

La Biblioteca es una unidad de gestión que ofrece servicios al conjunto de la comunidad universitaria en su triple vertiente: docente, investigadora, administrativa; los resultados, expresados en términos de producto o prestación de servicios, obtenidos por la biblioteca deben ser evaluados en la medida en que se convierten en recursos docentes, de investigación, etc.

La evaluación horizontal de los servicios universitarios que plantea el modelo del Plan Nacional es simplificadora de la realidad, minimiza los efectos de las políticas de coordinación e integración que se están aplicando en las bibliotecas universitarias en los últimos años y desmembra la proyección sistémica de la biblioteca en puntos de servicio mediatizados en la gestión de los servicios, en la planificación o en la toma de decisiones.

En la evaluación de titulaciones y departamentos se contemplan aspectos que tienen que ver con la actividad de la biblioteca y con su contribución al logro de los objetivos institucionales; sin embargo, no parece que se haya prestado mucha atención a los mecanismos a través de los cuales la biblioteca de centro o de área, que presta servicio específico a una titulación o a un departamento, pueda participar en el proceso de autoevaluación y evaluación externa (excepción hecha de la pertenencia de su personal al PAS del centro y de su participación, en tanto que tal, en el proceso de evaluación).

Por otro lado, el aprovechamiento de los procesos de la evaluación de titulaciones y departamentos por parte de la biblioteca aporta, entre otros, tres beneficios fundamentales: evaluar actividades, recursos y procesos de la biblioteca que tienen una incidencia más directa e inmediata sobre los resultados de la docencia, aprendizaje e investigación; implicar a los miembros de las comisiones de auto-evaluación y evaluación externa en el análisis de una serie de problemas del servicio bibliotecario que normalmente sólo se plantean como usuarios, lo que revierte en un paulatino aumento de la conciencia de los problemas de las bibliotecas universitarias entre personas cualificadas de diferentes ámbitos de la propia vida universitaria; y, finalmente, servir para hacer el seguimiento de los procesos de mejora instaurados a partir de la última evaluación del servicio como conjunto o para introducir mejoras en los mecanismos de valoración, recogida de datos, etc.

En el marco del Plan Andaluz de la Calidad en las Universidades (desarrollado en el contexto del Plan de Calidad de las Universidades), La Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) ha puesto en marcha un plan para la evaluación del sistema que componen las bibliotecas universitarias de nuestra Comunidad.

De acuerdo con las directrices emanadas de la Ley Orgánica de Universidades, las Comunidades Autónomas tienen en sus respectivos territorios las competencias en materia de evaluación, certificación y acreditación, tres niveles complementarios en la búsqueda de la excelencia que representa el camino de la gestión de calidad.

Queda en manos de las Agencias autonómicas aportar uniformidad al variopinto panorama ofrecido por la evaluación universitaria, y les corresponde, por tanto, la planificación y el desarrollo metodológico de los procesos de evaluación programados en el marco del II Plan o de otros propios a desarrollar en el marco de la comunidad Autónoma de Andalucía a la luz de las competencias otorgadas por la correspondiente Ley Andaluza de Universidades, ahora en tramitación.

Para la evaluación de las Bibliotecas universitarias la UCUA ha adaptado el modelo de excelencia europeo EFQM y proporciona los siguientes instrumentos

- Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias (en adelante se cita como Guía EEQM)
- Directrices para los Comités de Evaluación Interna (CEI)
- Directrices para los Comités de Evaluación Externa (CEE)
- Indicadores de Rendimiento
- Lista de estándares para la Matriz de Excelencia