



CRUE

REBIUN

Red de Bibliotecas Universitarias

## PROPUESTA DE PAUTAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE RECOMENDACIONES SOBRE OBJETIVOS ESTÁNDARES PARA BIBLIOTECAS DE REBIUN:

Se tomaría como referente la publicación *Standards for Libraries in Higher Education de ACRL de 2011*, en cuanto a tener como base la misión de la institución, orientación al usuario, benchmarking, aspectos cuantitativos y cualitativos, etc. Aunque tiene muchos aspectos en común –casi todos- con lo recomendado por EFQM e ISO en cuanto a estructura de resultados e indicadores (esto ya lo utilizamos para el Anuario Estadístico), tipos de indicadores, principios de calidad, etc. Al fin y al cabo es el Modelo y Norma que prácticamente todas las universidades y sus bibliotecas están usando en el país, y lo más lógico y práctico sería que las directrices de REBIUN fueran en la misma línea.

Se trataría de establecer unas directrices sobre los objetivos e indicadores estándares referidos a resultados en los usuarios, en el personal de biblioteca, en la sociedad y en los resultados clave.

Se incidiría especialmente en los de percepción, dado que su peso es considerablemente mayor que los de rendimiento en el Modelo de Excelencia EFQM y a que son los que muestran la utilidad del servicio, la fidelidad del usuario y justifican a la biblioteca como servicio público.

Para constatar la percepción del usuario, del personal y de la sociedad las recomendaciones estarían basadas en el uso de métodos con tradición en bibliotecas: encuestas (requeriría hacerlas por separado, con carácter y alcance distinto: de valoración del usuario, de clima laboral y de repercusión social de la biblioteca, respectivamente), sistemas de quejas y sugerencias, entrevistas, reuniones con grupos focales, evaluaciones del desempeño basadas en competencias, noticias en los medios de comunicación y encuesta a no usuarios con respecto a la ciudadanía en general.

Por otro lado, se establecerían recomendaciones para los **estándares de rendimiento** enfocadas a los resultados en el usuario (los que tienen que ver con libros adquiridos, suscripciones, equipamiento, superficie dedicada a zonas públicas, libre acceso, préstamos, acceso a bases de datos, descargas de artículos digitales, formación de usuarios, etc), a resultados en el personal (los relacionados con la asistencia a cursos de formación o capacitación, presupuesto destinado a sueldos y promoción –número de técnicos en relación con otras escalas o grupos-, etc.), relativos a la sociedad (solicitudes de préstamo interbibliotecario recibidas de otras bibliotecas y registros propios en catálogos colectivos, podrían considerarse en este apartado) y a los clave de rendimiento (basados en las necesidades y expectativas de los grupos de interés clave y que deben estar vinculados al cumplimiento de la misión, visión y objetivos clave, y referidos tanto a aspectos económicos - inversión en materiales docentes, inversión en recursos dirigidos a la investigación, inversión en recursos necesarios para la gestión universitaria, inversión en portátiles para el préstamo, etc.-, como no económicos -objetos ingresados al año en el repositorio institucional, número de cursos convocados sobre competencias informacionales, acceso a los recursos contratados por la biblioteca, usuarios externos que hacen uso de la biblioteca, etc.-)

Se atendería a lo establecido por REDER, en cuanto a la necesidad de hacer **comparaciones** (y no sólo con los de rendimiento, como puede ser más habitual, también con los de percepción, donde apenas hay ejemplos), las **tendencias** de los resultados conseguidos, a que los **objetivos** estén bien definidos en cuanto a los principales resultados esperados y que éstos se alcancen, a que los resultados logrados sean **consecuencia del enfoque** (planificación realizada), a la certeza de que se **mantendrán en el futuro** (confianza en resultados positivos a lo largo del tiempo), que **abarquen las áreas relevantes** (las Áreas de Resultados Clave o, más concretamente, sus Factores Críticos de Éxito), que sean **íntegros** (oportunos, fiables y precisos) y que se **segmenten** adecuadamente (conforme al grupo de interés con el que guarda relación).