

Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas

Purificación MOSCOSO¹
Universidad de Alcalá

Carmen MARTÍNEZ DEL VALLE
Universidad de Alcalá

Recibido: 9-1-2009

Aceptado: 10-3-2009

RESUMEN

El objetivo de este artículo es analizar los procesos de evaluación institucional de bibliotecas universitarias que se han seguido en España, desde 1996 hasta la actualidad. Se expone el marco legislativo, el modelo de referencia y la historia articulada en los diferentes planes. Se compara el enfoque y el alcance de la guía utilizada, así como los criterios que configuran el modelo y la metodología empleada. Se concluye con las tendencias más significativas observadas a lo largo de estos 12 años.

Palabras-clave: Evaluación/Gestión de calidad/Sistemas de garantía de calidad/ Certificación/ Bibliotecas universitarias/EFQM/ISO 9001/España

Comparative Analysis of Evaluation Processes in University Libraries in Spain

ABSTRACT

This paper analyses the different institutional processes of evaluation of university libraries undertaken in Spain from 1996 to date. It looks at the legal framework, reference models and development of the different schemes, as well as the criteria and methodology employed. The study concludes by identifying the main trends in the last 12 years.

Keywords: Assessment/Quality management/Quality Assurance Systems/Certification/Academic libraries/ EFQM/ISO 9001/Spain

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de mecanismos internos de garantía de calidad constituye una prioridad del Espacio Europeo de Educación Superior, así como del Consejo y del Parlamento Europeo.

¹ Purificación Moscoso es Catedrática de Documentación de la Universidad de Alcalá. Carmen Martínez del Valle es Socióloga y Directora del Área de Evaluación y Acreditación de la Universidad de Alcalá

Según la ENQA², calidad en la Educación Superior significa describir la eficacia de todo lo que se hace para asegurar que los estudiantes puedan obtener el máximo beneficio de las oportunidades de educación que se les ofrece, así como satisfacer todos los requisitos para conseguir el resultado para el que están trabajando³.

El 24 de septiembre de 1998, el Consejo de Europa presentó la Recomendación sobre la cooperación europea para garantizar la calidad de la educación superior (98/561/CE). En ella se instaba a los centros de enseñanza superior, en cooperación con las estructuras competentes de los estados miembros, a adoptar metodologías y criterios contrastados.

Ese mismo año, en París, y por iniciativa de los ministros de educación de Alemania, Francia, Italia y Reino Unido, se decide promover la convergencia de los sistemas de educación superior, idea que da lugar a la *Declaración de La Sorbona*, en la que se subraya el protagonismo de las universidades en el desarrollo de la dimensión cultural europea. Comienza, entonces, un proceso cuyo objetivo es construir un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) como instrumento clave de la movilidad y de la constitución de un mercado laboral unificado.

Un año más tarde, en 1999, veintinueve Estados suscriben la conocida *Declaración de Bolonia*, que señala, como uno de sus objetivos fundamentales, promover la cooperación europea en el ámbito de los procesos de garantía de la calidad a fin de desarrollar criterios y metodologías comparables.

En el *Comunicado de Praga* (2001) se incide en el objetivo anterior, refiriéndose no sólo al desarrollo de sistemas de garantía de la calidad, sino también a mecanismos de certificación y de acreditación para promocionar el EEES.

En la *Reunión de Berlín* (2003) se recoge expresamente una fecha, 2005, para que los Estados firmantes cuenten con sistemas operativos de garantía de calidad. Para ello, se encargó a la ENQA, en cooperación con la EUA, EURASHE y ESIB⁴, desarrollar un conjunto consensuado de criterios, procedimientos y directrices para la garantía de la calidad.

El resultado de este mandato fue el documento *Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad de la Educación Superior*, que se respaldó oficialmente en el *Comunicado de Bergen* (2005). Asimismo, se subraya el deseo de establecer un EEES basado en la calidad y la transparencia, y se insta a las universidades a mejorar la calidad de sus actividades a través de la introducción sistemática de mecanismos internos y su correlación con la evaluación externa.

² La Red Europea para la garantía de la Calidad, denominada ENQA (*European Network for Quality Assurance in Higher Education*) surge en 2000 con el fin de impulsar la cooperación entre los agentes europeos involucrados en estos procesos y prácticas.

³ ENQA. *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*.

⁴ ESIB: National Unions of Students in Europe; EUA: European University Association; EURASHE: European Association of Institutions of Higher Education.

En el referido documento se indica que las universidades han de garantizar la adecuación de los recursos de apoyo al aprendizaje, entre otros las bibliotecas, a cada uno de los programas que ofrecen.

Entre las prioridades acordadas en la reunión de Bergen se vuelve a incidir en el desarrollo de sistemas de garantía de calidad, que queda instituida como línea prioritaria de actuación.

En este contexto, se espera que las bibliotecas universitarias cuenten con mecanismos para medir y evaluar sus actividades con el objetivo de garantizar la calidad del servicio. Mecanismos que han de referirse tanto a indicadores de índole cuantitativa como cualitativa.

España se sumó a las iniciativas encaminadas a garantizar la calidad de sus universidades, y dentro de éstas, las bibliotecas, en 1996. Desde entonces se han sucedido diversos planes y programas, coherentes con las líneas y el interés que han marcado los procesos europeos.

El objetivo de este artículo es analizar los procesos de evaluación institucional de bibliotecas universitarias que se han seguido en España, tomando como referencia el modelo empleado, la guía que articula el proceso y la metodología seguida.

2. LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Una estrategia básica de los sistemas de garantía de la calidad es la evaluación institucional, que ha de regirse por una metodología homologada y contrastada que agrupe, a su vez, las fases de evaluación interna y externa.

La evaluación interna busca el equilibrio entre la autonomía y la responsabilidad, tal y como se recoge en el documento *Trends 2003 Progress towards the European Higher Education Area*

Los actuales mecanismos de control y mejora en la educación superior europea están intentado establecer un frágil equilibrio entre, por un lado, la manera en que debe llevarse la evaluación y, así, aumentar el grado de conciencia institucional ante los retos e introducir mejoras, y, por otro lado, evitar que dicha evaluación sea demasiado rígida o exhaustiva, obstaculizando la creación de un perfil institucional y ahogando el potencial de innovación⁵

Es también importante incidir en que para que un proceso de estas características tenga validez internacional y sus resultados puedan homologarse o acreditarse, debe contar con el amparo de una agencia u órgano independiente que garantice la adecuación de la metodología respecto a los criterios que deben valorarse, así como el apoyo

⁵ *Trends 2003 Progress towards the European Higher Education Area. Bologna four years after: Steps toward sustainable reform of higher education in Europe.* A report prepared for the European University Association by Sybille Reichert and Christian Tauch, July 2003.

y la formación de los que realizan las distintas fases del proceso. El amparo de una agencia asegura, además, la profesionalidad e independencia de los agentes externos que contrastan la fase interna de evaluación y añaden valor a través de una visión independiente y cualificada.

La evaluación institucional supone la oportunidad de analizar la eficacia y la eficiencia de la gestión, a partir de los resultados de los procesos y de la percepción de los usuarios. Con ella se facilita la implantación de planes de mejora, uno de los mecanismos fundamentales de los sistemas de garantía de la calidad. Es por ello por lo que la evaluación constituye un requisito de cualquier proceso de reconocimiento público o certificación de calidad.

Los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias han consistido, básicamente, en el diagnóstico de las debilidades y fortalezas con el fin de elaborar un plan de mejoras, cuya implementación supone la mejora de la calidad del servicio. Se ha realizado de forma voluntaria y, en general, se ha evaluado el servicio de biblioteca como sistema unitario.

Quien promueve y ampara el proceso es el responsable de la política de evaluación en su integridad. Y esto incluye no sólo la convocatoria y el calendario del plan o programa, sino también la decisión sobre la metodología, el modelo que se adopta y el instrumento que dirige el proceso. Esto es, la guía de evaluación, que constituye un elemento clave. En ella se determina el enfoque, el alcance y la metodología del proceso. Y en ella se recogen los criterios y subcriterios que son objeto de análisis, así como las evidencias y valoraciones en las que debe sustentarse el análisis.

2.1. EL MARCO LEGISLATIVO DE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

En nuestro país, las primeras experiencias de evaluación institucional de bibliotecas universitarias comienzan en 1996, vinculadas al *I Plan Nacional de Evaluación de las Universidades* (PNECU). Este plan fue impulsado por el entonces Consejo de Coordinación Universitaria, organismo que tenía las competencias en este ámbito, y es consecuencia de dos experiencias previas: el *Programa experimental de evaluación de la calidad del sistema universitario* y el *Proyecto piloto europeo para la evaluación de la calidad de la enseñanza superior*⁶.

⁶ El Programa experimental de evaluación de la calidad del sistema universitario se puso en marcha en 1992, con el objetivo de probar una metodología inspirada en experiencias internacionales y configurar un conjunto de indicadores. El Proyecto piloto europeo para la evaluación de la calidad de la enseñanza superior lo promovió la Comisión Europea y se realizó durante el curso 1994-95. Participaron 17 países y en España se implicaron 4 universidades. PINTO, M., BALAGUÉ, N., ANGLADA, L. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista Española de Documentación Científica*, 2007, 30 (3), 360-379.

La promulgación de una nueva Ley de Universidades, la LOU (Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre), motivó un cambio de competencias en materia de evaluación y calidad. Así, en su Título V, artículo 31, establece que la evaluación, acreditación y certificación corresponden a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y a los órganos de evaluación que las comunidades autónomas determinen. Para ello, la ANECA y las agencias autonómicas habrán de establecer mecanismos de cooperación y reconocimiento mutuo, considerando los estándares internacionales de calidad⁷.

En julio de 2002 se crea, en virtud de lo establecido en el artículo 32 de LOU, la ANECA, que asumió parte de las funciones del Consejo de Universidades, que se resumen en:

- Potenciar la mejora de la actividad docente, investigadora y de gestión de las universidades.
- Contribuir a medir el rendimiento de la educación superior conforme a procedimientos objetivos y procesos transparentes.
- Proporcionar a las administraciones públicas información adecuada para la toma de decisiones.
- Informar a la sociedad sobre el cumplimiento de objetivos en las actividades de las universidades.

Es importante destacar que las diecisiete comunidades autónomas tienen plena capacidad para desarrollar sus políticas de calidad y, en consecuencia, dotarse de los modelos organizativos y de gestión que mejor consideren. En la actualidad, once comunidades autónomas cuentan con agencia de calidad.

Por otro lado, las universidades, de acuerdo a su autonomía, organizan y gestionan su política de calidad, acorde con sus características y teniendo como marco regulador la legislación al respecto.

Por todo ello, no resulta posible hablar de una política de calidad única y homogénea en todas las universidades públicas españolas y, por consiguiente, en sus bibliotecas. Sin embargo, sí se puede decir que se asumen *de facto* unas líneas compartidas relacionadas con la metodología de evaluación, el uso de la terminología y la finalidad de la misma.

Las agencias funcionan en red (REACU), constituida con el fin de promover la colaboración y contribuir a crear las condiciones para el reconocimiento mutuo de sus decisiones. Dicha red tiene los siguientes objetivos:

- Promover y desarrollar la cooperación y el intercambio de experiencias e información, especialmente de metodologías y buenas prácticas.
- Colaborar en el fomento de la garantía de la calidad.

⁷ Ley Orgánica de Universidades (LOU). Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Título V. De la Evaluación y Acreditación. Artículo 31. Garantía de calidad.

- Actuar como un foro en el que se propongan y se desarrollen estándares, procedimientos y orientaciones para la garantía de la calidad.
- Promover el desarrollo y la implantación de sistemas de garantía de la calidad y acreditación.

2.2. EL MODELO DE EVALUACIÓN

A lo largo de estos doce años han coexistido dos modelos de evaluación⁸: EFQM y el creado por la Agencia catalana, inspirado en un principio en el que se seguía en el Reino Unido⁹.

EFQM corresponde a la *European Foundation for Quality Mode*, de la que toma sus siglas. EFQM se estructura en una serie de criterios con los que se pretende hacer un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización. La utilización sistemática y periódica del modelo por parte del equipo directivo le permite establecer planes de mejora basados en hechos objetivos, así como obtener una visión global sobre las metas y las herramientas que deben emplearse.

EFQM es un modelo de gestión contrastado internacionalmente, flexible y genérico, que puede adaptarse a las especificidades de la unidad evaluada. Asimismo, puede utilizarse en cualquier tipo de organización, con independencia de su fin, sector o tamaño¹⁰.

Este modelo postula que la satisfacción del usuario y de los empleados, así como un impacto positivo en la sociedad, se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados de la organización. Según EFQM, se podría decir que una biblioteca consigue resultados excelentes cuando los servicios que proporciona satisfacen plenamente a todos sus grupos de interés.

El modelo EFQM sustenta la primera guía de evaluación que se utilizó en España, así como las del Plan Andaluz y de los programas de la ANECA.

El otro modelo que se ha seguido en España es el conocido como el modelo catalán, ya que lo elaboraron la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari (AQU) y el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña (CBUC) para evaluar las bibliotecas universitarias catalanas. Este modelo se ha concretado en dos guías de evaluación.

⁸ REY MARTÍN, C.; FERRER TORRENS, A. El Camino hacia la calidad. En: *E-información : integración y rentabilidad en un entorno digital* : FESABID, 2007, 47-54.

⁹ *Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries. The Effective Academic Library: a Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries*. Bristol: HEFCE, 1995.

¹⁰ EUROPEAN Foundation for Quality Management. *Modelo EFQM de Excelencia*. Bruselas: EFQM, 2003.

La primera, la *Guia d'Avaluació dels Serveis Bibliotecaris* (1998)¹¹, cuya versión en español -*Guía de evaluación de bibliotecas*- se utilizó en los planes nacionales. La segunda, *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i la recerca* (2006) incide en la misión de la biblioteca universitaria en el marco del EEES¹².

Mientras que EFQM es un modelo genérico, ideado para cualquier tipo de organización, el catalán está específicamente pensado para evaluar bibliotecas universitarias.

3. EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN

La historia de la evaluación institucional de bibliotecas universitarias puede articularse en tres grandes etapas. La primera, de 1996 hasta el año 2000 se corresponde con los inicios de la evaluación institucional en nuestro país, promovida por el primer plan nacional. En la segunda etapa, de 2001 a 2006, se pone en marcha el segundo plan nacional, y la promulgación de una nueva Ley de universidades supone un impulso importante a la cultura de la evaluación, que acaba consolidándose en las universidades españolas. A partir de 2006 se observa un claro cambio de tendencia en cuanto al enfoque y la finalidad de la evaluación. Las bibliotecas buscan el reconocimiento público de su calidad, por lo que se pasa de la evaluación para la mejora a la evaluación para la certificación.

A lo largo de estos años se han sucedido dos planes nacionales de evaluación de la calidad. Durante su desarrollo se crearon dos agencias autonómicas (la catalana y la andaluza) que establecieron planes específicos para evaluar las bibliotecas universitarias mediante acuerdos con el Consejo de Universidades.

A partir de la LOU las agencias tienen plenas competencias en el ámbito de la evaluación, por lo que pueden desarrollar sus programas de manera independiente.

3.1. EL COMIENZO: 1996-2000

Durante estos años coexistieron dos guías de evaluación, si bien la primera, que elaboró el Consejo de Coordinación Universitaria, tuvo un seguimiento considerablemente menor. Ésta se diseñó de forma genérica para evaluar cualquier servicio de las universidades, y se basó íntegramente en EFQM. La segunda guía la diseñó la AQU para utilizarse de forma específica en las bibliotecas universitarias.

¹¹ AGÈNCIA per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (AQU). *Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris*. Barcelona: AQU, 1998, 1999.

¹² AGÈNCIA per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (AQU). *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i la recerca*. Barcelona: AQU, 2006.

3.1.1. I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades

El entonces Ministerio de Educación y Ciencia, por iniciativa del Consejo de Coordinación Universitaria, estableció el I *Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades* (PNECU)¹³. Sus objetivos se centraban en crear una cultura de la calidad en las universidades españolas, impulsando procesos de evaluación con una metodología que se adecuara a la práctica vigente en Europa. Contemplaba la evaluación de titulaciones, departamentos y servicios.

Para la evaluación de los servicios (entre ellos el de bibliotecas) se siguió un proceso que combinaba la autoevaluación y la evaluación externa, realizada por expertos independientes de la institución evaluada. En este plan se evaluaron las primeras bibliotecas universitarias (tabla I).

3.1.2. La creación de la primera agencia de calidad

En 1998 se creó la primera agencia de calidad, la *Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari*, AQU, que diseñó la *Guía d'Avaluació dels Serveis Bibliotecaris*, que, como ya se ha mencionado, toma como referencia la empleada en el Reino Unido.

La AQU, en colaboración con el CBUC, realizó la evaluación transversal de las bibliotecas de las universidades catalanas, entre 1999-2001 (tabla IV). En 2001 se elaboró un informe final de síntesis¹⁴.

Cabe decir que la guía elaborada por la agencia catalana vino a facilitar considerablemente la labor de una gran parte de las bibliotecas universitarias que en esa época iniciaban sus primeras andaduras en el campo de la evaluación. Así, al disponer de una guía específica para bibliotecas, la mayoría la prefirieron frente a la genérica del Consejo.

3.2. LA CONSOLIDACIÓN: 2001-2006

En este periodo se instituye el *II Plan de Calidad de las Universidades* (PCU)¹⁵, y tanto la creación de la ANECA como los programas que promovieron algunas comunidades autónomas contribuyeron a consolidar la cultura de la evaluación en las bibliotecas universitarias.

¹³ CONSEJO de Coordinación Universitaria. I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Madrid: Secretaría General, 1995.

¹⁴ AGÈNCIA per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (AQU). *Procés d'evaluació de la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya*. Informe 2001 Volum 2. Evaluació Transversal dels Serveis Bibliotecaris) Primera edició: Maig 2001

¹⁵ CONSEJO de Coordinación Universitaria. II Plan de Calidad de las Universidades. Madrid: Secretaría General, 2000.

La ANECA y la Unidad para la Calidad de las Bibliotecas Andaluzas (UCUA) apuestan por el modelo EFQM, mientras que en el segundo plan nacional de calidad se sigue utilizando la guía diseñada por la Agencia catalana.

3.2.1. *II Plan Nacional de Calidad de las Universidades*

En 2001 el PNECU fue reemplazado por el *II Plan de Calidad de las Universidades* (PCU), que se centró en los siguientes objetivos:

- Continuar con la evaluación institucional y fomentar la implantación de sistemas de calidad integral para la mejora continua en el ámbito universitario.
- Promover la participación de las Comunidades Autónomas en el desarrollo y gestión del Plan. Para ello se fomentó la creación de entidades autonómicas de calidad. La idea era crear una Red de Agencias de la Calidad Universitaria coordinada por el Consejo de Universidades.
- Desarrollar metodologías homogéneas con las existentes en la Unión Europea, que permitieran establecer estándares contrastados para la acreditación de la calidad alcanzada.
- Implantar un sistema de información a las universidades, a las administraciones públicas y a la sociedad, basado en la evaluación por resultados y apoyado en un catálogo de indicadores, que pudiera servir de base para tomar decisiones en el ámbito de sus respectivas competencias.
- Establecer un sistema de acreditación de programas formativos, grados académicos e instituciones para garantizar la calidad siguiendo estándares internacionales, así como abarcando también programas de doctorado y formación de postgrado.

Una novedad respecto al primer plan es que en el segundo se convoca un programa concreto para la evaluación de las bibliotecas¹⁶, mientras que en el primero se evaluaron dentro del programa general de los servicios universitarios. En el PNECU, además, se contemplaba la evaluación de la biblioteca dentro de las titulaciones y la posibilidad de evaluar sólo un servicio, como el de préstamo, por ejemplo. En los tres años que estuvo en vigor este segundo plan se evaluaron trece bibliotecas (tabla I).

¹⁶ CONSEJO de Coordinación Universitaria. Guía del seguimiento del plan de mejoras de Bibliotecas. Madrid: Secretaría General, 2002.

Tabla I. Bibliotecas universitarias evaluadas en los planes nacionales

BIBLIOTECAS EVALUADAS EN LOS PLANES NACIONALES	
PNECU (1996-2000)	PCU (2001-2003)
<ul style="list-style-type: none"> • Alcala (servicio de préstamo) • Autónoma de Madrid • Burgos • Carlos III de Madrid • León • Politécnica de Valencia • Rioja • Salamanca • Valladolid (servicio de préstamo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Castilla-La Mancha • Coruña • Católica de San Antonio • Europea de Madrid • La Laguna • Murcia • Oviedo • Politécnica de Cartagena • Navarra • Rey Juan Carlos • Vigo • Cantabria • Santiago de Compostela

3.2.2. *El Plan Andaluz de la Calidad de las Universidades*

La actual Agencia Andaluza de Evaluación (AGAE) tiene su antecedente en la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA), que se creó en 1999. La AGAE se constituyó en 2003.

Dentro del *Plan Andaluz de la Calidad de las Universidades* (PACU) se planificó una evaluación transversal de las bibliotecas universitarias, en el periodo 2001-2006¹⁷. Para la fase de evaluación interna se diseñó una guía basada íntegramente en el modelo EFQM, incluyendo la puntuación, a fin de estandarizar los resultados referidos al modelo de excelencia: *Guía EFQM de autoevaluación para bibliotecas universitarias* (2000-2002)¹⁸. Se elaboraron también la Guía de evaluación externa y la herramienta

¹⁷ BARBANCHO, M. La Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) y la evaluación de la biblioteca dentro del marco del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades. En: *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (Alcalá la Real, Granada, 2004). Alcalá la Real: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2005.

BAENA, C.; DUARTE, M. Calidad y excelencia en las bibliotecas universitarias de Andalucía. En: *71 IFLA General Conference and Council*, 2005.

¹⁸ UNIDAD para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA). *Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias*. Córdoba: UCUA, 2002.

Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias: *Guía para la evaluación externa de bibliotecas universitarias y Herramientas para la evaluación externa de bibliotecas universitarias*.

informática para elaborar el informe de evaluación externa. Fue la primera vez que en la evaluación de bibliotecas se asignaron puntuaciones como forma de valoración.

Dentro del Plan Andaluz se evaluaron diez bibliotecas de las universidades andaluzas (tabla II).

Tabla II. Bibliotecas evaluadas en el *Plan Andaluz de Calidad de las Universidades*

BIBLIOTECAS EVALUADAS EN EL PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES (2002-05)
Almería
Cádiz
Córdoba
Granada
Huelva
Internacional de Andalucía
Jaén
Málaga
Pablo de Olavide
Sevilla

3.2.3. El *Programa de evaluación de bibliotecas* de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

En el ámbito de los Servicios Bibliotecarios, la ANECA ha desarrollado diversas actuaciones, entre ellas la elaboración de los informes conducentes a su certificación, dentro de las tres convocatorias realizadas por el Ministerio a través de la Dirección General de Universidades¹⁹.

La ANECA, a fin de seguir fomentando la evaluación de este servicio y facilitar el cumplimiento de los requisitos para la obtención del Certificado de Calidad del Ministerio, puso en marcha un programa concreto de evaluación de bibliotecas²⁰. Para ello elaboró una guía, que aunque basada íntegramente en EFQM contempla las especificidades de las bibliotecas universitarias: *Guía de autoevaluación* (ANECA, 2005)²¹. En este programa se evaluaron seis bibliotecas universitarias (tabla III).

¹⁹ AGENCIA Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). *Manual de procedimiento para la emisión del informe conducente a la obtención del certificado de calidad para los servicios de biblioteca* (2006, noviembre 2).

²⁰ AGENCIA Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). *Evaluación de servicios universitarios y unidades de gestión. Convenio ANECA-CEG*.

²¹ AGENCIA Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). *Programa de evaluación del servicio de biblioteca. Guía de autoevaluación 2005*. Madrid: ANECA, 2005.

Tabla III. Bibliotecas evaluadas en el Programa de evaluación de bibliotecas de la ANECA (2003-2006)

BIBLIOTECAS EVALUADAS EN EL PROGRAMA DE LA ANECA (2003-06)
CEU (Cardenal Herrera)
Complutense
Extremadura
Politécnica de Madrid
UNED
Zaragoza

3.2.4. La nueva etapa de la AQU

Cinco años después de la primera evaluación transversal promovida por la AQU y el CBUC, se impulsó un nuevo proceso al que se incorporaron tres universidades privadas (tabla IV). Esta segunda evaluación se desarrolló entre febrero de 2006 y marzo de 2007, y en el contexto de la adaptación al EEES que estaban realizando las universidades catalanas.

Como resultado de este segundo proceso de evaluación transversal también se elaboró un informe final, que se publicó en 2008²².

En 2006, la AQU elaboró una nueva guía de evaluación, *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i la recerca* (AQU, 2006). En ella se incide en la idea de evaluar el valor añadido que aportan las bibliotecas en las actividades fundamentales de la universidad: en la docencia y el aprendizaje, y en la investigación.

²² AGÈNCIA per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (AQU). *Avaluació Transversal dels Serveis Bibliotecaris, Segona avaluació dels Serveis Bibliotecaris de les universitats catalanes*. Miquel Àngel Cuevas Diarte, Esteve Arboix Codina i Albert Basart Capmany. Primera edició: setembre 2008.

Tabla IV. Bibliotecas universitarias participantes en las evaluaciones AQU-CBU

BIBLIOTECAS EVALUADAS POR LA AQU-CBUC	
Primera Evaluación Transversal (1998- 2001)	Segunda Evaluación Transversal (2006-2007)
Autónoma de Barcelona	Autónoma de Barcelona
Barcelona	Barcelona
Girona	Girona
Lleida	Lleida
Pompeu y Fabra	Pompeu y Fabra
Politécnica de Catalunya	Politécnica de Catalunya
Rovira y Virgili	Rovira y Virgili
	Abat Oliva
	Oberta
	Vich

3.3. HACIA LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

La certificación de la calidad supone un paso más en el camino hacia la excelencia. Con ella, las organizaciones buscan el reconocimiento de sus resultados. La certificación puede realizarse por un organismo público o privado. Entre estos últimos destacan, por su implantación en el mercado, el Club de Excelencia en la Gestión e ISO (*International Standard Organization*).

En lo que respecta a nuestras bibliotecas universitarias, éstas han buscado la certificación por ambas vías, si bien en la actualidad sólo está abierta la certificación a través de sellos del mercado, ya que la última convocatoria del Ministerio para la certificación de la calidad de los servicios de bibliotecas fue en 2006²³.

3.3.1. El programa de *Certificación de la calidad de los servicios de biblioteca* del Ministerio

En 2003 el entonces Ministerio de Educación, Ciencia y Deportes creó el programa de *Certificación de la Calidad de los Servicios de Bibliotecas*, con el fin de impulsar la evaluación continua y la mejora de estos servicios, así como reconocer públicamente los esfuerzos realizados en materia de calidad. En la elaboración y diseño de los criterios, indicadores y estándares de calidad participaron expertos de la Red de Bibliotecas

²³ BALAGUÉ, N. Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones. *El Profesional de la Información*, 2007, 16 (4), 338-342.

Universitarias Españolas (REBIUN). Para presentarse a la certificación se requería que las bibliotecas se hubieran evaluado previamente.

Para la certificación se creó un manual de procedimiento y se encargó a la ANECA la elaboración de los informes conducentes a la obtención del certificado. Y al igual que en el caso de otros sellos del mercado, la certificación del Ministerio tiene una vigencia limitada, en este caso tres años.

En las tres convocatorias (2003, 2005 y 2006), veinticinco bibliotecas consiguieron la certificación (tabla V) y, con ello, la posibilidad de optar a subvenciones para mejorar el servicio. La cantidad total destinada fueron 2.640.339 euros, que ha servido para cofinanciar proyectos de mejora centrados, fundamentalmente, en la adaptación de las bibliotecas al nuevo modelo educativo.

Tabla V. Bibliotecas con la Certificación de Calidad del Ministerio (2003-2006)

BIBLIOTECAS CON LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DEL MINISTERIO		
Convocatoria 2003	Convocatoria 2005	Convocatoria 2006
<ul style="list-style-type: none"> • Autónoma Barcelona • Barcelona, • Carlos III • la Rioja • Lérida • Politécnica de Cataluña • Pompeu y Fabra 	<ul style="list-style-type: none"> • Autónoma Madrid • Burgos • Cádiz • Cantabria • Gerona • Granada • Islas Baleares • Navarra • Salamanca • Jaume I • Rey Juan Carlos • Rovira y Virgili 	<ul style="list-style-type: none"> • Complutense • Alicante • Almería • Málaga • Murcia • Sevilla

3.3.2. Sello del Club de Excelencia en la Gestión. Convenio ANECA-CEG

En 2006, la ANECA puso en marcha un nuevo programa de evaluación de servicios y unidades de gestión que marca el inicio de una nueva etapa. Para ello firmó un convenio con el Club de Excelencia en la Gestión (CEG)²⁴, asociación cuyo fin es promover la implantación de sistemas de gestión de la calidad basados en EFQM.

Tanto la filosofía como la metodología de evaluación difieren de la de los planes anteriores.

²⁴ El Club de Excelencia en la Gestión es el socio español de la National Partner Organization (NPO), y por tanto el único responsable de representar a las organizaciones residentes en España ante la EFQM.

En primer lugar, el fin último de la evaluación no es diseñar un plan de mejoras, sino valorar el grado de madurez del sistema de gestión a partir de los criterios que recoge el modelo EFQM, asignando una puntuación a cada uno de ellos. Así, la fase de evaluación interna consiste básicamente en contrastar la realidad de la biblioteca con un ideal de excelencia.

La autoevaluación se puede realizar con la herramienta PERFIL©CEG o a través de la metodología REDER©EFQM. El resultado deberá ser homologado por un licenciario del Club de Excelencia en la Gestión, que a su vez tiene que haber sido acreditado por la ANECA.

Si la biblioteca obtiene una puntuación superior a 200, se puede acceder a la fase de evaluación externa, y, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede optar a los distintos sellos de excelencia, que se convalidan con el sistema *Levels of Excellence* de EFQM²⁵.

3.3.3. Certificado de calidad ISO 9001:2000

En los últimos cuatro años se aprecia un aumento de las universidades que han elegido las normas derivadas de la ISO 9000, en la actualidad la 9001:2000²⁶, para certificar su calidad (tabla VI). ISO es el acrónimo de la *Internacional Standard Organization*²⁷.

²⁵ Los niveles del sello EFQM son:

Niveles del Sello EFQM	Requisitos necesarios para los Sellos		Niveles de excelencia EFQM
Compromiso hacia la Excelencia	200 puntos o más	Plan de Mejora e implantación al menos de tres acciones	Committed to Excellence
EFQM 300+	300 puntos o más	Memoria de 50 pág.	Reconocimiento de excelencia 3 estrellas
EFQM 400+	400 puntos o más	Memoria 50 pág.	Reconocimiento de excelencia 4 estrellas
EFQM 500 +	500 puntos o más	Memoria de 75 pág.	Reconocimiento de excelencia 5 estrellas

²⁶ La norma más actualizada es la ISO 9001:2000. Actualmente están en vigor:

- ISO 9000:2000, *Fundamentos y vocabulario*. Describe los fundamentos y especifica la terminología en los sistemas de gestión de calidad.
- ISO 9001:2000, *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Especifica los requisitos de los sistemas de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para ofrecer productos que satisfagan las demandas de sus clientes.
- ISO 9004:2000, *Directrices para la mejora de desempeño*. Proporciona objetivos amplios enfocados hacia la eficacia y la eficiencia de la organización.

Tabla VI. Bibliotecas con certificación ISO y CEG

BIBLIOTECAS CON CERTIFICACIÓN ISO y Sello CEG							
Certificado	2000	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ISO 9001	Autónoma Barcelona	Jaume I	Deusto Islas Balears Alfonso X el Sabio	* Almería Fco de Vitoria Vigo Zaragoza	Granada	Burgos (ISO 14001- 2004)	
Grados del Sello EFQM					* Miguel Hernández (500+) Cadiz (+400)	* Castilla la Mancha (500+) Europea de Madrid (300+)	* Jaume I (500+)
Compromiso hacia la excelencia EFQM (200+)				La Rioja Católica de San Antonio		Pontifica de Comillas ICADE	

* Bibliotecas que han obtenido la certificación en el marco general del proceso de certificación de los servicios de su Universidad

En el año 1987, ISO publicó por vez primera la serie 9000, con el objetivo de armonizar la gran cantidad de normas sobre gestión de calidad que estaban surgiendo en distintos lugares del mundo. Las normas ISO pasan una revisión quinquenal para adaptarlas a las diversos sistemas que tienen que regular²⁸.

Tanto EFQM como las normas ISO sirven para gestionar un servicio, en este caso el de bibliotecas, con un sistema de garantía de calidad, aunque a distintos niveles. Ambos modelos se han creado para mejorar los resultados en el ámbito de la empresa y las organizaciones.

²⁷ ISO se creó en 1947 con el objetivo de facilitar la coordinación y unificación internacional de los estándares industriales. BADIA GIMÉNEZ, A. *Calidad Modelo ISO 9001 versión 2000*. Bilbao: Deusto, 2002.

²⁸ AENOR. *Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 en la educación*. Madrid: AENOR, 2002.

Si una biblioteca se desea certificar con las normas ISO, ha de acogerse a la ISO 9001:2000, que está orientada a dar satisfacción al cliente, en este caso el usuario, e incluye algunos de los principios de la filosofía de mejora continua.

En la tabla VII se recoge la correspondencia entre los criterios de la Norma ISO y los de EFQM, con la finalidad de resaltar el acercamiento entre los dos modelos estandarizados.

Tabla VII. Correspondencia entre los criterios de la norma ISO y EFQM²⁹

ISO 9000	EFQM
Organización enfocada al Cliente	Orientación hacia los resultados
	Orientación al cliente
Liderazgo	Liderazgo y constancia en los objetivos
Enfoque basado en Procesos	Gestión por procesos y hechos
Enfoque del Sistema hacia la Gestión	
Participación del Personal	Desarrollo e implicación de las personas
Mejora Continua	Aprendizaje, Innovación y Mejora continuos
Relación mutuamente beneficiosa con el Proveedor	Desarrollo de Alianzas
Enfoque hacia la Toma de Decisiones	
	Responsabilidad Social

4. VALORACIÓN DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN

Como se ha expuesto anteriormente, en la evaluación institucional de bibliotecas universitarias han coexistido dos modelos: EFQM y el catalán, que se han concretado en diversas guías. Éstas han determinado, a su vez, el enfoque, el alcance, las áreas y resultados objeto de análisis, y la metodología del proceso. Las guías empleadas han sido:

- *Guía de evaluación de los servicios*, elaborada por el Consejo de Universidades, que es genérica para todos los servicios de las universidades y utiliza EFQM (1996).

²⁹ FUENTE: MORENO-LUZÓN, M; PERIS, F. y GONZÁLEZ, T. *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos*. Madrid: Pearson Education, 2001.

- *Guía d'Avaluació dels Serveis Bibliotecaris: eines per a l'avaluació*, elaborada por la Agencia Catalana, que parte de la filosofía EFQM, basada en la guía del Reino Unido. Es específica para evaluar bibliotecas universitarias (1998)³⁰.
- *Guía EFQM de autoevaluación para bibliotecas universitarias (2000-2002) y Guía para la evaluación externa de bibliotecas universitarias*, elaboradas por la UCUA (antecedente de la Agencia Andaluza) (2002).
- *Guía de autoevaluación de la ANECA*, que sigue íntegramente el modelo EFQM pero contempla las especificidades de los servicios bibliotecarios (2005).
- *Guia d'avaluació dels Serveis dels Bibliotecaris y de la seva contribució a la qualita de l'aprendentatge i la recerca*. Se apoya en la primera guía de la AQU y toma como referencia la misión de las bibliotecas universitarias en el Espacio Europeo de Educación Superior (2006).
- Herramienta PERFIL del CEG, utilizada por la ANECA previo convenio con el Club de Excelencia en la Gestión. Sigue íntegramente el modelo EFQM y genérica para todas las organizaciones (2006).

A continuación se analizan los procesos atendiendo, en primer lugar, al enfoque y el alcance de las guías³¹. O, lo que es lo mismo, para qué están diseñadas y hacia dónde se dirigen. En segundo lugar, el análisis tiene en cuenta los criterios de evaluación y la metodología. Es decir, qué, quiénes y cómo se evalúa.

En la tabla VIII se presenta un resumen valorativo de los distintos aspectos que se analizan.

4.1. ENFOQUE Y ALCANCE DE LAS GUÍAS

Todos las guías se caracterizan por contar con un enfoque hacia la mejora, mixto, participativo y dentro del contexto de la Calidad Total, si bien con distintos grados de cumplimiento y exhaustividad, según el caso. La característica diferencial es la especificidad del enfoque hacia la biblioteca.

- **Enfoque hacia la mejora.** En todas se contempla la elaboración de un plan de mejoras como instrumento necesario de un sistema de garantía de la calidad. El plan es el resultado de la identificación de las fortalezas y debilidades del servicio. Cabe señalar, no obstante, que el enfoque del actual programa de la ANECA difiere sustancialmente de procesos anteriores, ya que PERFIL está concebida como herramienta para certificar la calidad mediante la obtención de un sello que contraste el grado de avance hacia la excelencia.

³⁰ La versión española de esta guía tomó forma en las del Consejo de Universidades: *Guía de evaluación de bibliotecas* de 2000 y de 2002.

³¹ No se analiza la guía EFQM del primer plan nacional ya que tan sólo dos bibliotecas la utilizaron para su evaluación.

- **Enfoque mixto.** Todas cumplen las recomendaciones del Consejo de Europa y de la ENQA, que promueven la evaluación interna y externa. Esto les diferencia de otros modelos en los que sólo existe la revisión externa, más propio de un sistema de auditoría. En el programa de ANECA-CEG se aprecia de nuevo un cambio en el enfoque del proceso externo. Pasa de estar realizado por un equipo en el que se contemplan distintos puntos de vista, el Comité externo, a llevarse a cabo por uno o más fedatarios acreditados por la Agencia. En el punto 4.3., dedicado a la metodología, se analiza este aspecto con mayor detalle.
- **Enfoque participativo.** Todas las guías contemplan la participación del personal de la biblioteca en la fase de autoevaluación. Y, a excepción de PERFIL, en todas se requiere además la implicación de los usuarios. La participación del personal facilita el ciclo de mejora, puesto que los implicados en el análisis de evaluación son los que tienen que contribuir a la implantación de las mejoras. La participación se logra, además, mediante la realización de encuestas y de audiencias a los distintos grupos de interés, estas últimas durante la fase de evaluación externa. En cuanto al nuevo programa de ANECA-CEG, la participación de los usuarios pierde relevancia en el proceso de autoevaluación, a no ser a través del uso de encuestas de satisfacción como medida de percepción.
- **Enfoque hacia la Calidad Total.** Se observa una mayor tendencia hacia la calidad total según se han ido sucediendo las guías. Una novedad de PERFIL es que no sólo permite obtener una visión tradicional de EFQM conocida como “vertical”, sino que posibilita la visión “horizontal”. Esto facilita lograr la transversalidad en los planes de actuación, al destacar las relaciones existentes entre los subcriterios con independencia de que pertenezcan a un mismo criterio. Esta concepción permite contemplar el servicio evaluado desde la perspectiva de la “gestión por procesos”, lo que implica un valor añadido al análisis.
- **Enfoque unitario.** Todas las guías conciben la evaluación de la biblioteca como sistema unitario. Según se ha ido avanzando en el desarrollo de los programas de evaluación se consolida la tendencia a evaluar la biblioteca universitaria en su integridad.
- **Enfoque cualitativo y cuantitativo.** En todas se recogen aspectos cuya valoración ha de apoyarse en información cuantitativa, cualitativa y de opinión. Conforme va consolidándose la cultura de la evaluación se observa un enriquecimiento a este respecto. Así, en todas las guías las encuestas de opinión y clima laboral, por ejemplo, constituyen una evidencia de la percepción de usuarios y personal, así como de su grado de satisfacción. Se tiene en cuenta, también, el buzón de quejas y sugerencias. Lo mismo ocurre con los indicadores de rendimiento, esto es, los que utiliza la biblioteca para supervisar, comprender, y predecir y mejorar su rendimiento, así como para anticiparse a la percepción de sus grupos de interés. Los que se incluyen como referentes pasan de ser 26 en la guía de la UCUA a 43 y 46 en la de la ANECA y la segunda de la AQU, respectivamente. Cabe decir, a este respecto, que las bibliotecas han sido los primeros servicios universitarios que han contado con indicadores analizados de forma

sistemática. Y en ello la labor realizada por la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) ha sido fundamental.

- **Enfoque hacia la biblioteca.** La mayor especificidad se observa en las dos guías de la AQU, que como ya se ha explicado se concibieron para utilizarse de modo específico en la evaluación de las bibliotecas universitarias. En la guía de la ANECA de 2005 existe también un grado de especificidad, pues aunque se basa en EFQM, la perspectiva del análisis y la valoración está siempre enfocada hacia la biblioteca universitaria. Esto se observa en la delimitación y explicación de los criterios y subcriterios -que incluyen ejemplos referidos al ámbito de las bibliotecas universitarias-, en la adaptación de la terminología, así como en los aspectos que deben valorarse y la información que fundamenta el análisis de las evidencias, entre otros. En cuanto a la guía andaluza, si bien utiliza EFQM de forma genérica, se elaboró de forma específica para evaluar las bibliotecas universitarias, por lo que en cierto sentido se puede hablar de cierto grado de especificidad, aunque menor. Por último, la herramienta utilizada en el programa ANECA-CEG no está enfocada a la biblioteca, es genérica para cualquier tipo de organización. La especificidad está muy relacionado con los criterios objeto de valoración, aspecto que se analiza en el siguiente apartado.

Tabla VIII. Resumen valorativo de los procesos de evaluación

	Finalidad		Enfoque Mixto	Especificidad Biblioteca	Enfoque Participativo	Calidad Total	Cualitativo/Cuantitativo
	Mejora	Certificación					
Consejo 2000 (AQU)	Sí	No	Sí	Si (+++)	Sí (+++)	Si	Si (+)
UCUA 2003	Sí	No	Sí	Si (+)	Sí (+++)	Sí	Sí (++)
ANECA 2005	Sí	No	Sí	Si (++)	Sí (+++)	Sí	Sí (+++)
AQU 2006	Sí	No	Sí	Si (+++)	Sí (+++)	Sí	Si (+++)
ANECA-CEG	Sí	Sí	Sí	Genérico	Sí (++)	Sí	Si *

* En el programa ANECA-CEG no están establecidos unos datos e indicadores básicos y comunes para las bibliotecas que realizan su evaluación. Cada una aporta aquello que considere adecuado para evidenciar el proceso.

4.2. CRITERIOS DEL MODELO DE EVALUACIÓN

El enfoque específico *versus* genérico viene determinado de una forma fundamental por los criterios y subcriterios objeto de análisis.

Los procesos de evaluación que siguen el modelo EFQM analizan, en primer lugar, qué hace la biblioteca en materia de Liderazgo, Personal, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos y Personal. En segundo lugar, valoran lo que logra la biblioteca, sus resultados en el Personal, en los Clientes (Usuarios) y en la Sociedad, así como los que los se relacionan con el cumplimiento de sus objetivos: los llamados Resultados Clave.

Los criterios que sustentan el modelo catalán se refieren, en primer lugar, a la integración de la biblioteca en la universidad, teniendo en cuenta sus actuaciones en relación con la docencia, el aprendizaje y la investigación. Se centra de forma concreta en la organización, la gestión y los procesos que realiza la biblioteca, y valora los recursos propios de los que dispone una biblioteca universitaria (el personal, las instalaciones, el fondo y el presupuesto). Este modelo mide también los resultados que alcanza la biblioteca relacionados con la eficacia y eficiencia de los servicios que presta y la satisfacción de sus usuarios y su personal. La guía de 2006 introduce como criterio específico el análisis de las actuaciones de la biblioteca encaminadas a instituir un sistema de garantía de la calidad.

La especificidad de este modelo se acentúa en esta segunda guía que tiene en cuenta, además, el proceso concreto de adaptación de las universidades al EEES. Por ello, la perspectiva del análisis se enfoca a la misión de la biblioteca universitaria ante el nuevo modelo educativo.

4.3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Como se ha indicado anteriormente, en todos los procesos se emplea una metodología de evaluación mixta, basada en el autodiagnóstico y en el análisis de expertos externos a la biblioteca evaluada. Ahora bien, en el programa ANECA-CEG se aprecia un cambio importante en el enfoque de la metodología de evaluación, como se ha adelantado en el análisis del enfoque de las guías.

4.3.1. Metodología los procesos realizados entre 1996-2006

En los dos planes nacionales, en la evaluación transversal de las bibliotecas catalanas y andaluzas, así como en el primer programa de la ANECA, el proceso de evaluación se estructura en tres fases: autoevaluación, evaluación externa y elaboración del informe final.

En la **autoevaluación** el comité interno reflexiona sobre la realidad de la biblioteca, a partir de los criterios que recoge la guía de autoevaluación y basándose en el análisis de información cuantitativa, cualitativa y de opinión, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades del servicio.

En la **evaluación externa** un grupo de expertos externos, nombrados por las entidades que gestionan el proceso, analiza el autoinforme y documentación adicional, visita la biblioteca y realiza audiencias o entrevistas tanto al personal y equipo directivo como a los distintos grupos de usuarios. A partir de la información obtenida elaboran el informe de evaluación externa. Un objetivo fundamental de la evaluación externa es proporcionar desde la perspectiva de agentes externos, un análisis reflexivo y con propuestas de mejora para que tanto el personal de la biblioteca como el equipo de dirección de la universidad lo consideren en la toma de decisiones encaminadas a mejorar la calidad.

El **informe final**. Constituye la síntesis de los informes de autoevaluación y de evaluación externa. En él se recogen la valoración del proceso, los puntos fuertes y débiles y las propuestas de mejora. Este informe suele incluir una planificación referida a cómo implementar las mejoras, el tiempo en el que se desarrollarán, los responsables de que se realicen, el coste y el seguimiento de su implantación.

4.3.2. Evaluación de servicios: Convenio ANECA-CEG

La fase de **autoevaluación** realizada con la herramienta PERFIL³² parte de un cuestionario consistente en 50 ó 120 preguntas, según el grado de madurez de la organización en la implantación del modelo EFQM. El cuestionario incluye las escalas de valoración del modelo EFQM y, desde el punto de vista técnico, facilita y simplifica el autodiagnóstico. Existen tres niveles de usuario: evaluador, coordinador y administrador. PERFIL permite la inclusión de evidencias asociadas a cada pregunta y contrastar los resultados en tiempo real.

Mediante esta aplicación esta fase se organiza de acuerdo a las siguientes pautas.

1. Cada persona implicada en esta fase cumplimenta el cuestionario individualmente.
2. El coordinador recoge las evaluaciones individuales y las evidencias asociadas. Se decide el margen de discrepancia³³ y se contrastan las evaluaciones. Si la diferencia es igual o menor que el margen decidido se halla la media aritmética entre las evaluaciones. Si el margen es superior, la pregunta es objeto de debate hasta llegar al consenso.
3. Se elabora el plan de mejoras, que identifica los puntos fuertes de la biblioteca, las áreas objeto de mejora y los planes de actuación.

Como se ha visto al analizar el enfoque de la herramienta empleada para la autoevaluación, la participación de los usuarios pierde relevancia, ya que las características de

³² La herramienta PERFIL (versión 4.0, modelo 2003) es un software desarrollado por el Club de Gestión de Calidad.

³³ El margen de discrepancia es la diferencia entre las valoraciones más altas y las más bajas. En PERFIL se recomienda una diferencia no superior al 25%.

la aplicación PERFIL limitan la participación de personas ajenas al propio servicio de la biblioteca.

Por otro lado, un momento de alta participación en los procesos de evaluación institucional llega al consensuar el autoinforme entre los miembros del Comité interno. Es este el momento en el que se suele realizar la difusión del informe interno entre los usuarios de la biblioteca, al objeto de recabar su opinión sobre el contenido del mismo, subsanar posibles inexactitudes y potenciar la participación de la comunidad universitaria.

Con la herramienta PERFIL el consenso tiene otro enfoque, menos participativo, dado que se realiza inicialmente por la aplicación, que busca el margen de discrepancia entre las evaluaciones individuales y, finalmente, realiza la media aritmética de las puntuaciones a cada pregunta. De este modo, se ofrece un resultado de consenso apoyado en la estadística, frente al acuerdo de grupo. Este hecho puede llegar a sesgar el resultado final.

Por ello, el enfoque del programa ANECA-CEG deriva en una evaluación tendente a realizarse sólo desde el punto de vista del servicio frente a los modelos anteriores en los que se abría a los usuarios.

En cuanto a la fase de **evaluación externa** el enfoque y la forma de llevarse a cabo también son distintos. En primer lugar, ésta se realiza por uno o más fedatarios, frente al equipo responsable de hacerlo en los otros programas. Un comité externo ha de estar compuesto, al menos, por expertos en el ámbito de las bibliotecas, de universidad y de la calidad. De esta forma, no sólo se asegura la adecuación de la metodología, sino también la multiplicidad de puntos de vista.

Al tomar en cuenta una única visión, aunque sea altamente cualificada, se pierden las otras aportaciones, muchas veces necesarias a la hora de valorar los criterios desde distintas perspectivas.

5. CONCLUSIONES

La evaluación institucional de bibliotecas universitarias no se ha regido por una política única y homogénea, lo que se ha traducido, por una parte, en la coexistencia de dos modelos claramente diferenciados, EFQM y el catalán. Por otra, en ritmos muy distintos de desarrollo de la cultura de la calidad en estos servicios. Así, mientras que algunas bibliotecas iniciaron su evaluación en la segunda mitad de la década de los noventa, otras lo han hecho en los primeros de 2000.

Lo mismo ocurre en lo relativo a los procesos de certificación, en los que se constatan iniciativas diversas y ritmos diferentes.

Todo ello ha dado lugar a un panorama en el que conviven bibliotecas que han finalizado un segundo proceso de evaluación y cuentan con un reconocimiento público de su calidad, con otras que acaban de comenzar su primera evaluación.

Se observa una tendencia generalizada al uso de un modelo genérico y contrastado internacionalmente, EFQM, frente a la especificidad del modelo de evaluación preferido en los primeros planes nacionales y en el ámbito catalán.

Se constata, igualmente, un cambio en el enfoque de la evaluación institucional. De la evaluación para la mejora se pasa a la evaluación para el reconocimiento público de la calidad. El año de inflexión fue 2003, momento en el que el Ministerio convoca su programa de certificación de bibliotecas. La institución del nuevo programa de la ANECA en 2006 verifica este giro.

La evaluación institucional ha servido para consolidar otro tipo de iniciativas que contribuyen a garantizar la calidad de estos servicios, como la implantación de grupos de mejora, por ejemplo, hoy común a una gran mayoría de bibliotecas. Ha servido, igualmente, para fomentar el desarrollo de planes que ayudan a la biblioteca a identificar la estrategia más idónea en relación con la mejora continua.

Por otra parte, el trabajo realizado por las bibliotecas supone en estos momentos una gran ayuda para la institución de los sistemas de garantía interna, que las universidades han de implementar vinculados a los nuevos planes de estudio. No podemos olvidar que las bibliotecas son uno de los recursos más valiosos de apoyo al aprendizaje, por lo que se constituyen en elementos clave del nuevo modelo educativo.

El papel que han desempeñado, tanto la ANECA como las agencias de las comunidades autónomas ha sido fundamental para consolidar la cultura de la calidad en estos servicios universitarios. También la política de incentivos que se vinculó al programa de certificación del Ministerio.

Queda pendiente, sin embargo, la verdadera coordinación entre las agencias, necesaria a fin de crear sinergias y hacer más eficaces los procesos.

Es preciso, igualmente, consolidar la iniciativa de certificación del Ministerio, de forma que presente una continuidad y no se vea afectada por los constantes cambios que se han sucedido en la política de calidad de las administraciones públicas.