

Reseñas

BALAGUÉ, Núria y SAARTI, Jarmo. *Gestión de la calidad en la biblioteca*. Barcelona: UOC-EPI, 2014. 145 p. ISBN: 978-84-9064-105-7.

Adaptar las cláusulas de la norma de calidad ISO 9001 a las circunstancias específicas de cada biblioteca no es tarea fácil, ello después de haber tomado una decisión tampoco sencilla como es la de decidir qué sistema de gestión de la calidad se adaptará mejor a la biblioteca que pretende adoptar esta dinámica de trabajo. En ambas cuestiones puede resultar de gran ayuda el libro de Nuria Balagué y Jarmo Saarti. Respecto a la primera porque proporciona una explicación didáctica y clara de la interpretación de las cláusulas de la norma en clave bibliotecaria. Y sobre la segunda, porque justifica por qué se debería aplicar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 en función de sus aportaciones -valor añadido- a la gestión de una biblioteca. Dejan claro que la norma ISO no es la única alternativa para lograr la calidad y que su introducción en la biblioteca no es un fin sino un medio para alcanzar la eficiencia y la mejora de los servicios y procesos.

El libro se inicia con una introducción dedicada a poner en antecedentes sobre la filosofía de la Gestión de la Calidad y los principios básicos que postula. La mayoría de las páginas están dedicadas al comentario de la norma. Los autores recomiendan acertadamente usar en libro en paralelo a su lectura, algo imprescindible para no perderse en su texto. Ha sido una buena idea la de utilizar en esta segunda parte la misma numeración que figura en el texto de la norma indicándola entre corchetes. De este modo resulta fácil localizar los comentarios de las cláusulas en cualquier momento. Se destina también un epígrafe al proceso de certificación que, aunque no es un requisito inherente a la norma, supondría un reconocimiento externo al trabajo realizado. Y, finalmente, un apartado a las ideas para mejorar un sistema de gestión de la calidad en las que los autores ponen de relieve la experiencia que tienen en la implementación del sistema de calidad basado en la norma. Se infiere de estas páginas que los sistemas de gestión de la calidad no solucionan los problemas de la biblioteca, son los bibliotecarios los que pueden solucionarlos con una aplicación eficaz de los mismos.

El libro cumple sobradamente con el objetivo marcado por la colección de la que forma parte (libros de bolsillo EPI-UOC) de “acercar a los profesionales que trabajan con información y a otros los interesados en temas relacionados con la misma, con seriedad y rigor pero también de manera amena y fácil, aquellos temas clave que deben conocer y sobre los que deben estar al día”. La extensión limitada de la colección repercute en que algunas cuestiones como los ejemplos resulten escasos y que, sin duda alguna, con la experiencia demostrada de los autores en el tema, enriquecerían más el trabajo. También, teniendo en cuenta su experiencia,

ocurre lo mismo con el epígrafe final dedicado a las ideas para mejorar el sistema de calidad, en el que se hacen advertencias que conviene tener en cuenta y que, seguro, los autores pueden ampliar sobradamente con los errores que suelen cometerse cuando se aborda e implementa un proyecto de este tipo, así como lo que funciona y no funciona, enfocándolo como una crítica constructiva de la norma.

Aunque la obra va dirigida a los que pretenden poner en marcha un sistema de Gestión de la Calidad, su carácter didáctico la hace recomendable también para aquellos alumnos de los estudios relacionados con la Biblioteconomía y la Documentación que cuentan con asignaturas dedicadas a la Gestión de la Calidad. Indudablemente lo agradecerán cuando se enfrenten al texto de la norma.

Ana R. PACIOS