

E.4. Calidad en el servicio de las bibliotecas públicas: ¿Hablamos todos de lo mismo?

Por Roser Lozano

Lozano, Roser. "Calidad en el servicio de las bibliotecas públicas: ¿Hablamos todos de lo mismo?". En: *Anuario ThinkEPI*, 2008, pp. 151-152.



Resumen: El artículo "Our libraries: where has all the cash gone?" de **Tim Coates** sobre la situación de las bibliotecas públicas londinenses es el punto de partida de una reflexión sobre la calidad de los servicios bibliotecarios, y sobre la necesidad de vincular ésta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos que han de estar en el inicio y final de la biblioteca pública y, aún más, compartir el viaje conjuntamente.

Palabras clave: Bibliotecas públicas, Política bibliotecaria, Calidad, Gestión.

Title: Quality in public library services: Are we talking about the same thing?

Abstract: The report "Our libraries: where has all the cash gone?" by **Tim Coates**, which describes the situation of the public libraries in London, is the starting point for reflections about the quality of public library services and about the need to link them with the needs and expectations of citizens, who are the beginning and the end of the road for public libraries, and then to undertake the expedition together.

Keywords: Public libraries, Public Library Policy, Quality, Management.

TODOS LOS PROFESIONALES tenemos claro que deseamos y trabajamos para ofrecer un servicio bibliotecario de calidad. Pero, con tanto hablar de "calidad", a lo mejor no sabemos si hablamos realmente todos de lo mismo.

¿Hablamos de la misma "calidad" los servicios centrales de una administración, los políticos, la dirección de una biblioteca pública, el personal y los usuarios?, ¿para todos "calidad" significa lo mismo?

Mucho me temo que no. Mejor dicho, mi experiencia me dice rotundamente que no.

Desde mi punto de vista, la definición de calidad en los servicios cotidianos de la biblioteca pública ha de vincularse siempre a lograr la satisfacción del cliente, es decir de nuestros usuarios. Un servicio es de calidad si satisface sus necesidades y expectativas, independientemente de si nosotros desde nuestro punto de vista profesional la consideramos una excelente biblioteca o no.

Por tanto, ¿podría darse el caso de que una biblioteca "excelente" en calidad desde el punto de vista profesional sea deplorable

desde el punto de vista de la calidad percibida por el usuario?

Trabajar con calidad en la biblioteca pública significa sobre todo averiguar y entender las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Significa también tener mecanismos e instrumentos de interrelación con los ciudadanos y capacidad y autonomía para poder actuar según los resultados.

Además para priorizar necesidades y expectativas tenemos que considerar la función otorgada por la sociedad a la biblioteca pública y el proyecto propio de biblioteca, diseñado por la dirección y consensuado con el responsable político.

Pero, si esto fuera así, difícilmente sucederían cosas como las que nos relata este "artículo"

Trabajar con calidad en la biblioteca pública significa sobre todo averiguar y entender las necesidades y expectativas de nuestros usuarios



culo-relato de terror bibliotecario inglés” escrito por **Tim Coates** y titulado “Our

libraries: where has all the cash gone?

http://www.goodlibraryguide.com/pdf/TO_libraries.pdf

Ocurre en Londres, en pleno siglo XXI: bibliotecas públicas con horarios deplorables, presupuestos insuficientes, préstamos en caída libre... ¿La culpa la tiene el Estado que no da el presupuesto adecuado? Pues no, parece ser que en absoluto, pues el dinero aumenta año tras año. Por lo visto el problema es de gestión, más que de inversión.

De la media de 50 libras al año que cada familia londinense paga para bibliotecas, el 55% se pierde (literalmente) entre salarios (más dietas y viajes, supongo) de la estructura administrativa de gestión: cargos, cargos y más cargos intermedios.



Tim Coates nos dice que únicamente el 7% del presupuesto, e incluso menos en algunas áreas, se destina a la compra de libros.

¿El servicio? Muy bien, gracias. El personal del mostrador no es bibliotecario, nos dice. Los bibliotecarios profesionales están en sus oficinas bien protegidos del público, parece ser que pasando sus días y sus reuniones discutiendo de altos proyectos tecnológicos, digitales, multimedias y de cómo afectarán al futuro de las bibliotecas públicas.

Se han olvidado del público. De nuestros ciudadanos, de lo que realmente desean, esperan y necesitan de su biblioteca.

Leyendo el artículo, recordaba un ejemplo de cómo se planifican a veces los servicios públicos y los proyectos: conozco el caso real de un pueblo donde han construido un larguísimo y bonito “carril-bici”. Seguramente el político o técnico que tuvo la genial idea pensó

El inicio del fin se da cuando nos olvidamos de que las bibliotecas públicas son básicamente un servicio de proximidad, un espacio de interrelación

en algún recóndito lugar de Europa e hizo un “copiar y pegar” del modelo.

Además es muy “in” eso de tener kilómetros de carril bici. Lástima que se olvidó de que sus ciudadanos no tenían ni un mísero paseo, ni un parque en condiciones. El carril-bici según parece se utiliza única y exclusivamente para pasear. Y menos mal que se ha podido dar un uso alternativo, aunque no fuera el inicialmente previsto.

El texto de **Tim Coates** nos induce a pensar y a reflexionar en por qué las bibliotecas públicas inglesas actualmente son un servicio público en apuros y no incurrir en los mismos errores.



Eso sí, estoy convencida de que todos, absolutamente todos los profesionales bibliotecarios implicados en la decaída de las bibliotecas públicas que nos explica **Tim Coates**, están convencidos de que lo hacen a las mil maravillas y seguramente saben de calidad un montón. Por ello, las opiniones externas, las de los usuarios, las de los ciudadanos, son las que realmente nos deben servir para saber hacia dónde ir, qué hacemos bien y qué debemos corregir.

El inicio del fin se da cuando nos olvidamos de que las bibliotecas públicas son básicamente un servicio de proximidad, un espacio de interrelación, donde el ciudadano debe estar en el inicio y en el final de todo lo que proyectamos y aún más: compartir el viaje conjuntamente.