



ÍNDICE

PRÓLOGO	17
INTRODUCCIÓN	25
CAPÍTULO I. CONCEPTOS DE CALIDAD. CALIDAD APLICADA	
A LA BIBLIOTECA COMO SERVICIO PÚBLICO	35
1.1. Comencemos por definir calidad	35
1.2. Algunas consideraciones sobre calidad: orígenes y evolución	37
1.3. Definamos evaluación	42
1.4. Definamos evaluación de la calidad	43
1.5. Definamos ahora gestión	44
1.6. Definamos entonces gestión de la calidad	46
1.7. La llamada gestión de calidad total (TQM)	47
1.8. ¿Qué se entiende por calidad de la biblioteca según la concepción moderna de calidad?	48
1.9. Lo que se persigue con la evaluación de la calidad bibliotecaria	50

CAPÍTULO II. MODELO DE DISEÑO PARA UN PLAN DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN UNA BIBLIOTECA	53
2.1. Introducción	53
2.1.1. Tomar la decisión de evaluar la calidad	53
2.1.2. Qué vamos a evaluar	55
2.1.3. Definir los objetivos del Plan de Evaluación	55
2.2. Fases del Plan de evaluación	57
2.2.1. Pre-evaluación	57
2.2.2. Primera fase: Autoevaluación	65
2.2.3. Segunda fase: Evaluación Externa (EE)	68
2.2.4. Informe Final de Evaluación (IFE)	71
2.2.5. Plan de Mejoras	72
2.2.6. Acreditación y certificación de la calidad	72
CAPÍTULO III. PRINCIPALES MÉTODOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD BIBLIOTECARIA	75
3.1. Definición	75
3.2. Normalización	76
3.2.1. Organismo de normalización	78
3.3. Objetivos de una metodología de evaluación	78
3.4. Aplicación de un método de evaluación	79
3.5. Las normas ISO	80
3.5.1. La serie de normas ISO 9000	81
3.6. Principales métodos para la evaluación de la calidad bibliotecaria	82
3.6.1. Norma ISO 9001:2000 (ISO 11620)	82
3.7. Modelo EFQM	86
3.7.1. Características generales del modelo EFQM	87
3.7.2. Resultados (R)	90
3.7.3. Fases de la evaluación contempladas en EFQM	91
3.7.4. La guía EFQM	91
3.7.5. Valoración del modelo EFQM	93
3.8. Modelo Aneca	95
3.8.1. Los criterios de evaluación Aneca	95
3.9. Modelo ServQual	136
3.9.1. Aplicación de ServQual en bibliotecas	139
3.10. Modelo LibQual	140

3.10.1.	Dimensiones de calidad en LibQual	140
3.10.2.	Criterios de evaluación	141
3.10.3.	Objetivos	141
3.10.4.	Encuesta LibQual	142
3.10.5.	Valoración: ventajas e inconvenientes del modelo LibQual	143
3.10.6.	Desarrollos futuros	144
3.11.	Cuadro de Mando Integral (CMI)	145
3.11.1.	Características	145
3.11.2.	Proceso de implantación	146
3.11.3.	CMI permite... ..	146

CAPÍTULO IV. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN

DE LA CALIDAD BIBLIOTECARIA 147

4.1.	Sistemas de medición por indicadores. Metodologías de medición de la calidad	147
4.1.1.	Definición de indicador	147
4.1.2.	Objetivos de los indicadores	151
4.1.3.	Características de los indicadores	152
4.1.4.	Construcción de indicadores	153
4.1.5.	Especificación	154
4.1.6.	Pruebas para establecer indicadores	155
4.1.7.	Selección	155
4.1.8.	Uso de los indicadores	156
4.1.9.	Restricciones	157
4.1.10.	Clasificación de los indicadores	159
4.1.11.	Diferencias entre estadísticas e indicadores	161
4.2.	Principales medidas e indicadores de calidad	163
4.2.1.	Comisión Europea	163
4.2.2.	Indicadores ISO 11620	164
4.2.3.	Indicadores IFLA	168
4.2.4.	Indicadores JFC	170
4.2.5.	Indicadores Rebiun	172
4.2.6.	Indicadores EFQM	182
4.2.7.	Indicadores Aneca	189
4.2.8.	Indicadores LibQual	197
4.2.9.	Indicadores Cuadro de Mando Integral (CMI)	199

CAPÍTULO V. LA CALIDAD NO FINALIZA EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN:**LOS PLANES DE MEJORA Y...** 201

- 5.1. Introducción 201
- 5.2. Diseño de un Plan de Mejoras 203

CAPÍTULO VI. CONTINUIDAD DEL PLAN DE MEJORAS:**MEJORANDO LA CALIDAD, CONTINUANDO LAS MEJORAS** 213

- 6.1. Introducción 213
- 6.2. Los manuales de procedimiento 216
- 6.3. Las cartas de servicio 229
- 6.4. Política de calidad. Compromiso de calidad 231
- 6.5. Los manuales de calidad 233
- 6.6. Los planes estratégicos 234
- 6.7. El contrato-programa 237
- 6.8. Otras medidas de aseguramiento
y mejora continua de la calidad 239
- 6.8.1. Observatorios de la calidad 239
- 6.8.2. Mejores prácticas 241
- 6.8.3. Los premios a la calidad 243

CONCLUSIÓN 247**GLOSARIO** 253**ANEXOS**

- Anexo 1. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.
Plan de Evaluación de la Calidad
2005-2006 (resumen) 267
- Anexo 2. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.
Plan de Evaluación de la Calidad 2005-2006. Informe
de Autoevaluación. Criterio 1.2.3: Grado de satisfacción
de los usuarios 290
- Anexo 3. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.
Plan de Evaluación de la Calidad 2005-2006.
Informe de Autoevaluación. Criterio 2.2.1:
Mecanismos de relación entre el servicio de biblioteca
y sus usuarios 295

Anexo 4.	Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Plan de Evaluación de la Calidad 2005-2006. Informe de Autoevaluación. Criterio 2.2.3: Planificación de la investigación y sus relaciones con el servicio de la biblioteca	299
Anexo 5.	Modelo Secaba. Evaluación de calidad en bibliotecas: Encuesta LibQual	303
Anexo 6.	ISO 11620. Descripción de los indicadores de rendimiento	311
Anexo 7.	Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Plan de Evaluación de la Calidad 2005-2006. Propuesta de Mejora	370
Anexo 8.	Biblioteca de la Universidad de Murcia (España). Manual de procedimientos	374
Anexo 9.	Biblioteca Hypatia de Alejandría (Universidad de Zaragoza, Aragón, España). Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2000)	390
Anexo 10.	Cronogramas	393
Anexo 11.	Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Plan de Evaluación de la Calidad 2005-2006. Metodología grupos de trabajo	404
Anexo 12.	Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Carta de Servicios	410
Anexo 13.	Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Plan Estratégico 2007-2009	414
BIBLIOGRAFÍA		443
ENLACES A CASOS PRÁCTICOS DE EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS		455