

Importancia de la aplicación de normas y estándares para la gestión de calidad en los recursos y servicios bibliotecarios



Autores

Miguel Ángel Morales Romero - Tecnólogo en Gestión Bibliotecaria miguelmorales9702@gmail.com

Laura Daniela Ortiz Sanabria - Tecnólogo en Gestión Bibliotecaria danielaortiz20011@gmail.com

Tecnólogo en gestión Bibliotecaria SENA Centro de gestión Administrativa.

Eduardo Martínez Larrarte - Instructor SENA. Centro de Gestión Administrativa. Jornada fines de semana - Magister en Administración de empresas, mmartinel@sena.edu.co

Revisores

Gabriel Ángel Garzón Garzón - Instructor SENA. Centro de Gestión Administrativa. Jornada fines de semana - gagarzon89@misena.edu.co

Jorge E. Burgos S. - Instructor SENA. Centro de Gestión Administrativa. Jornada Fines de Semana - Bibliotecólogo y archivista. burgoss@sena.edu.co

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Gestión Administrativa
Procesar la información
Bogotá D.C.
2023

Resumen:

La aplicación de normas y estándares nacionales e internacionales para las bibliotecas, normaliza procesos y funciones, aumentando considerablemente la gestión de la calidad. A través de las regulaciones diseñadas por organismos como ISO (Organización Internacional de la Normalización), IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas), ALA (Asociación de Bibliotecas de los Estados Unidos) y LC (Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos); se establecen los lineamientos específicos que las bibliotecas deben adoptar para cumplir con los objetivos misionales de la biblioteca. Para los profesionales de la información; es fundamental conocer, implementar y aplicar normas y estándares, que brinden mayor

flexibilidad; con el fin de garantizar y asegurar la excelencia en el funcionamiento de las operaciones bibliotecarias. La adecuada provisión y disposición de recursos, servicios e infraestructura, permite satisfacer fácilmente las demandas y necesidades de información de los usuarios reales y potenciales. Según Merlo Vega (2000), en este caso las medidas cuantitativas son fundamentales para poder determinar un mayor y menor desempeño de la aplicabilidad de las normas y estándares, que rigen las bibliotecas, lo que promueve la eficiencia y coherencia en todos los aspectos de su funcionamiento y gestión.

Palabras clave: Normas y estándares bibliotecarios, gestión de la calidad, indicadores de calidad, servicios bibliotecarios, recursos bibliotecarios, unidades de información.

Abstract:

The application of national and international norms and standards for libraries normalizes processes and functions, considerably increasing quality management. Through regulations designed by organizations such as ISO (International Organization for Standardization), IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), ALA (American Library Association) and LC (Library of Congress); Specific guidelines are established that libraries must adopt to meet the library's mission objectives. For information professionals, it is essential to know, implement and apply norms and standards, which provide greater flexibility; in order to guarantee and ensure excellence in

the functioning of library operations. The adequate provision and disposition of resources, services and infrastructure, makes it possible to easily satisfy the demands and information needs of actual and potential users. According to Merlo Vega (2000), in this case, quantitative measures are essential to be able to determine a greater and lesser performance of the applicability of the norms and standards, which govern libraries, which promotes efficiency and coherence in all aspects of their functioning and management.

Key words: Library norms and standards, quality management, quality indicators, library services, library resources, information units.

Inducción

A través de la bibliografía consultada, se pueden evidenciar las normas internacionales más relevantes que han sido creadas para la gestión y el funcionamiento de las bibliotecas. Mediante su adaptación, se precisa analizar y entender la importancia, los beneficios y las ventajas que suscita su aplicación. La normalización es un proceso fundamental, configurable a todas las entidades, y deriva de sistematizar funciones y procesos con el objeto de impactar de manera positiva, para aumentar el rendimiento y la eficacia en la prestación y elaboración de nuevos recursos, servicios y productos. (Nieves, 2019; Guerra & Orozco, 2020).

Desde que las bibliotecas empezaron a constituirse a nivel local, departamental y nacional; han presentado trabas y apuros en la función de su ejercicio, debido a la inexistencia de normas y herramientas básicas; lo que ha provocado dificultades en la

gestión y la prestación de sus servicios. A su vez, el impacto y la visibilidad disminuye; ocasionando que los usuarios, la encuentren como un lugar desprovisto de sentido y tiendan a desplazarse a otros entornos y recursos no convencionales poco confiables, para satisfacer las necesidades de información que manifiestan. De esta manera, múltiples organismos especializados en la normalización y la gestión de la calidad; como ISO, IFLA, ALA y LC; junto a otras entidades de carácter gubernamental como el Ministerio de Cultura y la Biblioteca Nacional de Colombia; establecen en la ley 1379 de 2010 (Ley de Bibliotecas Públicas) las exigencias que deben apropiarse las bibliotecas, en correspondencia a los servicios, las jornadas, el alcance, los fondos y las colecciones, la distribución y difusión de los materiales bibliográficos, y todo lo concerniente a recursos físicos, tecnológicos, económicos y humanos, que son necesarios integrar para la adecuada labor y actuación que deben desempeñar las bibliotecas en Colombia.

Metodología

Para la investigación, se llevó a cabo una revisión de la literatura existente, sobre normas y estándares en la gestión de calidad de recursos y servicios bibliotecarios; con el fin de analizar la importancia de su aplicación, en las unidades de información. La revisión se basó en fuentes consultadas en el sistema de bibliotecas del SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) y en el Centro de Recursos para la Investigación y el Aprendizaje (CRAI) de la Universidad del Quindío, así como otras bases de texto completo: suscritas y de acceso abierto. A Continuación se detalla la metodología utilizada:

1. Selección de fuentes

Se seleccionaron fuentes de información provenientes del Sistema de bibliotecas del SENA y del CRAI de la universidad del Quindío, se priorizaron los documentos con información concerniente a las normas y estándares para bibliotecas. Además, se consultaron documentos y artículos relacionados con el tema en otras bases de datos de texto completo, como: Digitalia, Ebsco, Icontec, Proquest, Dialnet, Scielo y Redalyc.

2. Estrategia de búsqueda

Se diseñó una estrategia de búsqueda, con términos y palabras clave, “normas y estándares bibliotecarios”, “gestión de calidad en las bibliotecas”, “recursos bibliotecarios” y “servicios bibliotecarios”, se elaboraron ecuaciones de búsqueda, haciendo uso de los operadores booleanos (AND, OR y NOT), para refinar y delimitar la cantidad de registros obtenidos.

3. Criterios de selección

Para la selección de información, se tuvieron en cuenta criterios de calidad, contenido y forma (artículos científicos y académicos e informes) relacionados con la gestión de la calidad en las bibliotecas.

4. Proceso de selección y extracción

La investigación fue realizada por dos aprendices del programa Tecnólogo en Gestión Bibliotecaria, que consultaron las fuentes de información de manera independiente y extrajeron los recursos de información, creando registros bajo el formato APA 7 ed.

5. Análisis y síntesis

Se realizó un análisis crítico sobre los documentos seleccionados, en donde se pudo evidenciar la importancia y la necesidad de aplicar normas y estándares para la normalización de las bibliotecas.

6. Consideraciones éticas

Se atribuyó el reconocimiento científico e intelectual de cada uno de los autores, respetando los derechos de autor, y citando bajo el formato APA 7ed.

7. Limitaciones

Se consideran las limitaciones que puede representar la investigación, debido a la escasa literatura sobre el tema.

Fundamento teórico

Normas internacionales aplicables a las bibliotecas.

Las normas internacionales creadas para bibliotecas, presentan los últimos hallazgos e innovaciones en la gestión documental, de la mano de las tecnologías de la información y las comunicaciones; con el fin de orientar procesos de formación e investigación; que transforman el entorno y las condiciones culturales, sociales y económicas de los individuos de una comunidad (Guerra & Orozco, 2020).

- **ISO 2789:** 2022, Información y documentación - Estadísticas internacionales de bibliotecas.
- **ISO 11620:** 2023, Información y documentación - Indicadores de rendimiento en bibliotecas.
- **ISO/TR 28118:** 2009, Información y documentación - Indicadores de rendimiento para bibliotecas nacionales.
- **ISO 16439:** 2014, Información y documentación - Métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas.
- **ISO 11219:** 2012, Información y documentación - Condiciones cualitativas y estadísticas básicas para la construcción de bibliotecas - Espacio, la función y el diseño.
- **ISO 18626:** 2021, Información y documentación - Las operaciones de préstamo entre bibliotecas.
- **ISO 10160:** 2015, Información y documentación - Interconexión de sistemas abiertos - Definición del servicio de solicitud de préstamo interbibliotecario.
- **ISO 10161:** 2014, Información y documentación - Interconexión de sistemas abiertos - Especificación del protocolo de solicitud de préstamo interbibliotecario.
- **ISO 30300:** 2020, Información y documentación - Conceptos clave y vocabulario.
- **ISO 30301:** 2019, Información y documentación - Sistemas de gestión para los documentos - Requisitos.
- **ISO 15489:** 2016, Información y documentación - Gestión de documentos, Parte 1 General.
- **ISO 9001:** 2015, Sistemas de gestión de calidad - Requisitos.
- **ISO 11799:** 2015, Información y documentación - Conservación de documentos para los materiales de archivo y de bibliotecas.
- **Tomando de:** (Nieves, 2019; Guerra & Orozco, 2020; E-collection - Icontec, 2023).

Para Nieves (2019), existen coincidencias y repeticiones en algunas normas ISO; y hace especial énfasis en organizaciones como la IFLA y la ALA, que establecen directrices y políticas propias, que son indispensables para que los bibliotecarios y profesionales en la información de todo el mundo, se comprometan con el ejercicio que deben desarrollar las unidades de información. La flexibilidad de las normas y los estándares aplicados a las bibliotecas, son la base sustancial, para garantizar la calidad y el crecimiento exponencial de las actividades y los ejercicios que efectúan.

Merlo Vega (2000), afirma lo siguiente:

Los indicadores son indispensables para evaluar el rendimiento de la biblioteca y, por tanto, para establecer planes de mejora. Por lo general, los indicadores proceden de medidas cuantitativas, que ayudan a establecer los elementos que indican la efectividad de la biblioteca (pág. 118).

Las normas revisadas integran indicadores que maniobran de forma individual, y centran su aplicación en diferentes aspectos relacionados con la gestión y el rendimiento. Las legislaciones varían en función de la administración, el país, la región y del tipo de biblioteca; y pueden ser de corte local, nacional o internacional (IFLA/UNESCO, 2001).

borados por la ISO, para el desarrollo de las funciones y los procesos bibliotecarios. Además, de conocer la opinión de los profesionales en ciencias de la información; sobre la importancia, beneficios, ventajas y desventajas de aplicar o no, normas y estándares para la gestión de calidad de los recursos y servicios ofertados. De las 250 encuestas online registradas, el gráfico corresponde a 150; el (60%), que dieron respuesta oportuna sobre los 5 criterios que deben ser tenidos en cuenta por las unidades de información, al momento de aplicar las normas: necesidad, aplicación, tipos, parámetros y evaluación.

Figura N.º 1 Proporción de encuestados puestos de trabajo/años de experiencia

De los 150 encuestados, el (60%) ocupa cargos directivos, con una experiencia mínima de 5 años. El (25%) corresponde a los especialistas en procesos técnicos y el (15%) a los especialistas en la prestación de servicios. Para especialistas en procesos técnicos y especializados en prestación de servicios, la experiencia es equivalente a un máximo de 10 años.

Tomado de: Nieves, Y. (2019) Identificación de normas y directrices para bibliotecas: las unidades de información. pág, 95.

En la gráfica se evidencia el perfil profesional de los encuestados, el cargo que desempeñan dentro de la unidad de información y los años de experiencia por puesto de trabajo.

Discusión

A través de un estudio realizado por Nieves (2019), se pretenden identificar los documentos normativos ela-

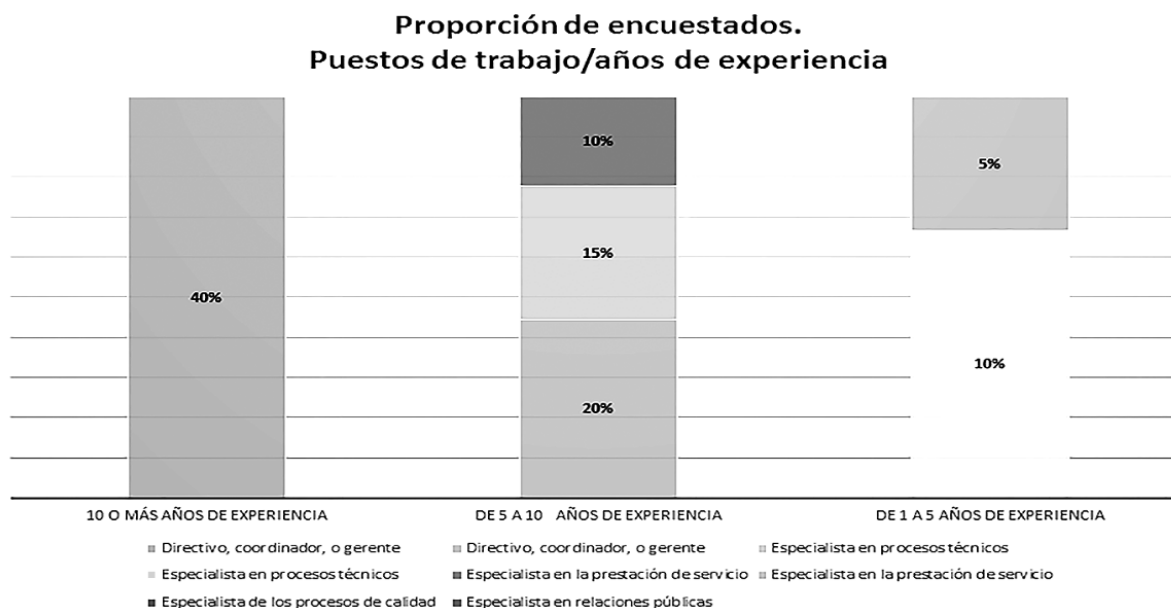
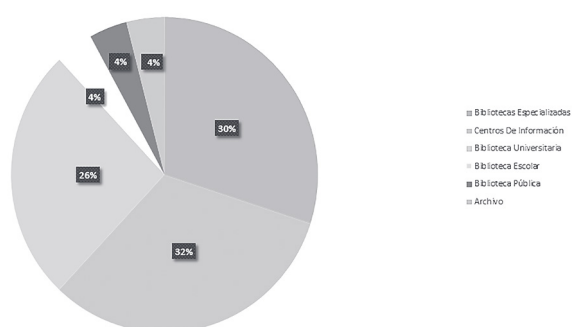


Figura N.º 2 Proporción de tipos de organizaciones de información

El (30%) de los encuestados, señaló laborar en bibliotecas especializadas, (32%) en centros de información y (26%) en bibliotecas universitarias; en menor media se obtiene un porcentaje del (4%) para bibliotecas escolares, (4%) para bibliotecas públicas y (4%) para archivos.

Proporción de tipos de organizaciones de información



Tomado de: Nieves, Y. (2019) Identificación de normas y directrices para bibliotecas: las unidades de información. pág. 96.

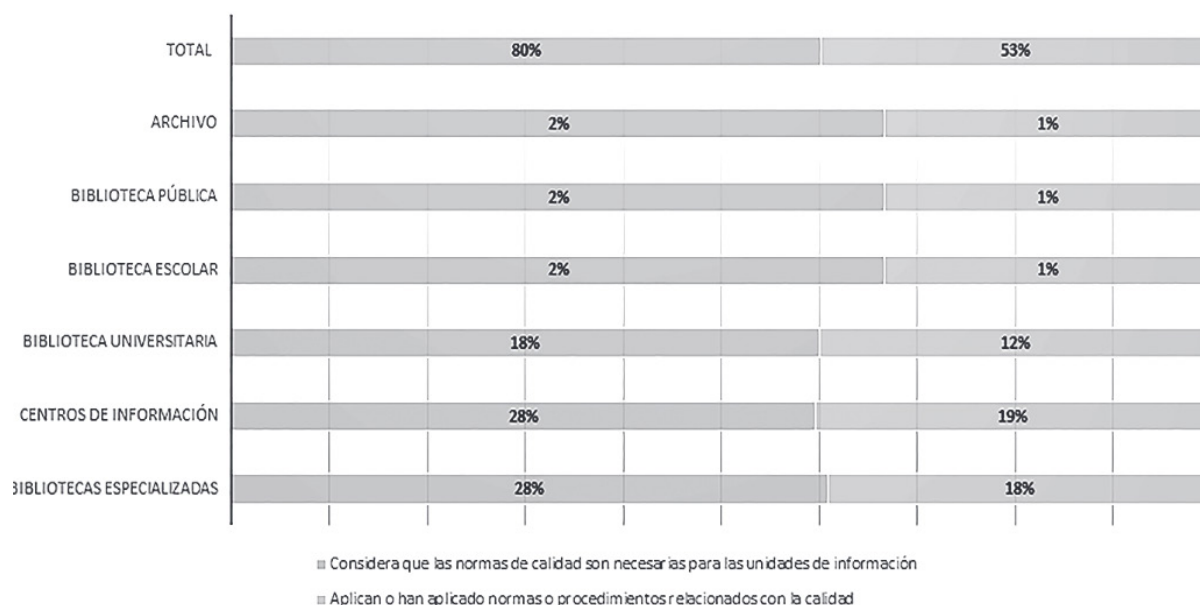
La gráfica muestra la distribución y

el porcentaje de los encuestados por tipo de labor y unidad de información en la que laboran. La mayor parte desarrolla sus labores en bibliotecas especializadas, centros de información y bibliotecas universitarias; en menor proporción, en otras unidades de información con características similares.

Figura N.º 3 Proporción necesidad de aplicar normas/aplicación de normas.

El (80%) de los encuestados contestó de manera positiva, al indicar la importancia y la creciente necesidad de aplicar normas, estándares y directrices para la adecuada gestión de las unidades de información; y el (53%) mencionó aplicar o haber aplicado algún tipo de norma o estándar. Sin embargo, en unidades de información como archivos, bibliotecas escolares y unidades de información con dimensiones inferiores, no se expresó de manera latente, la necesidad de aplicar o implementar dichos documentos normativos.

Proporción Necesidad de aplicar normas/aplicación de normas



Tomado de: Nieves, Y. (2019) Identificación de normas y directrices para bibliotecas: las unidades de información. pág. 96.

El análisis realizado permitió evidenciar la importancia que tiene para las unidades de información como bibliotecas especializadas, universitarias y centros de información, aplicar normativas para la normalización. Sin embargo, la proporción de los resultados disminuyeron al indagar sobre la real aplicación de las normas.

Figura N.º 4 Proporción de tipo de normas aplicadas

Mediante la aplicación del coeficiente de correlación, se obtuvo un resultado de 0.99928777919781 que indica una correlación positiva muy fuerte.

Tomado de: Nieves, Y. (2019) Identificación de normas y directrices para bibliotecas: las unidades de información. pág. 97.

El (53%) de las unidades de información, que mencionaron haber aplicado normas y directrices, (70%) declaró haber aplicado normas ISO; (59%) normas gubernamentales o creadas por la institución; (30 %) afirmaron haber adoptado las directrices y las políticas definidas por la IFLA y la ALA. Lo que permitió evidenciar la creciente necesidad e importancia, de adoptar e implantar normas para la regulación de procesos y funciones, que buscan incrementar la gestión de la calidad en las unidades de información.

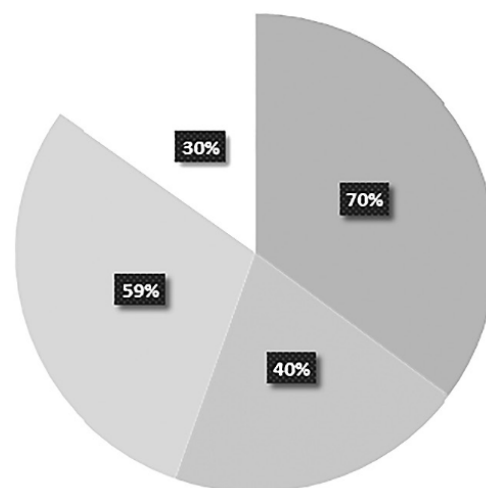
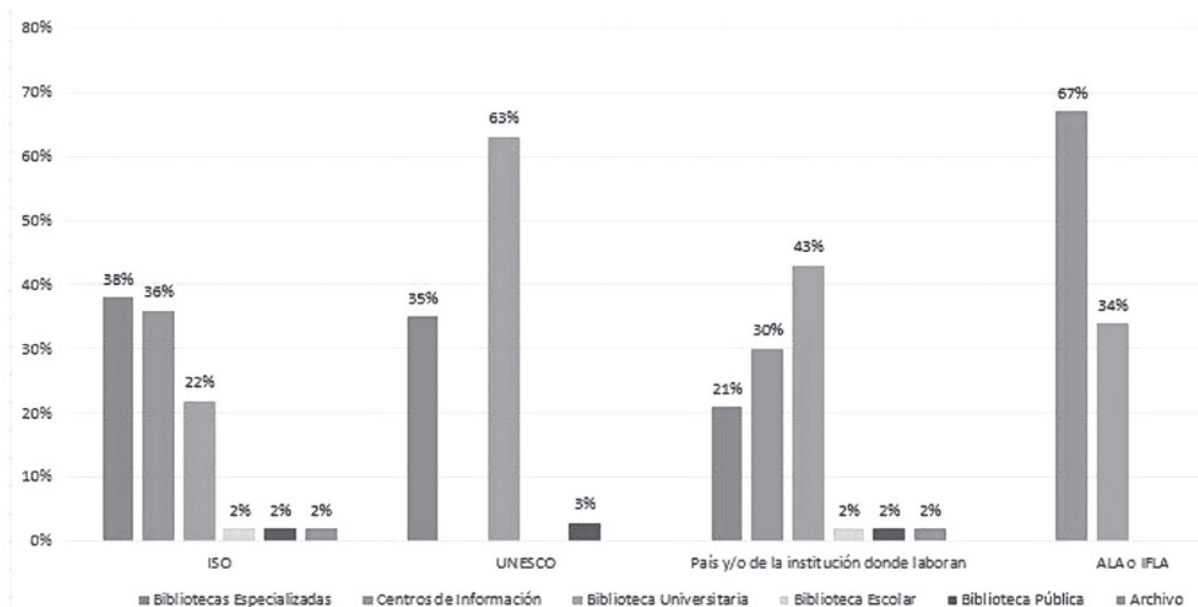


Figura N.º 5 Proporción de normas aplicadas, por tipo de unidad de información

El (100%) de las de las unidades de información en donde laboran los encuestados, señalaron haber aplicado al menos algún tipo de norma

o estándar. Las bibliotecas públicas, universitarias, especializadas y los centros de formación, afirmaron haber usado tres tipos de normas o estándares para la normalización de los procesos. Mientras que en archivos y bibliotecas escolares afirmaron haber utilizado hasta dos.



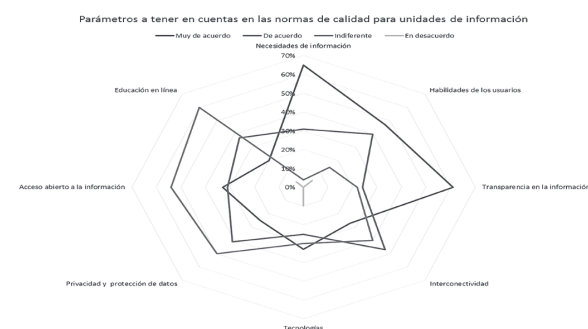
Tomado de: Nieves, Y. (2019) Identificación de normas y directrices para bibliotecas: las unidades de información. pág. 98.

privacidad y protección de datos; (64%) acceso abierto a la información; (58%) tecnologías y (57%) educación en línea.

Los encuestados que laboran en las diferentes unidades de información, apuntaron el uso y aplicación de normas ISO, normas gubernamentales y de la institución.

Figura N.º 6 Proporción de los parámetros a tener en cuenta en las normas de calidad para las unidades de información

(96%) necesidades de información; (87%) habilidades de los usuarios; (85%) transparencia en la información; (74%) interconectividad; (66%)



Tomado de: Nieves, Y. (2019) Identificación de normas y directrices para bibliotecas: las unidades de información. pág. 98.

La gran mayoría de encuestados, afirmaron estar de acuerdo, con relación a los porcentajes definidos para cada uno de los parámetros; y hacen especial énfasis, en la importancia de aplicar temas de bibliotecología a las normas, para la estandarización.

Conclusiones

- El profesional en ciencias de la información, debe conocer y hacer uso de las normativas vigentes al campo de estudio, como estrategia para mejorar el rendimiento y los aspectos relacionados con los recursos (físicos, tecnológicos, económicos y humanos), los servicios (básicos y complementarios que generan valor agregado para la unidad de información) y la infraestructura (locaciones, zonas para el esparcimiento, distribución de los espacios, etc.) para hacer de la biblioteca, un lugar oportuno, pertinente y plural que promueva el desarrollo social y cultural de los individuos de una comunidad.
- Se enfatiza la constante revisión de las normas, para mantener la actualidad en los indicadores y parámetros incorporados, para la gestión y la regulación de los procesos. El campo de las ciencias de la información, se encuentran en continuo movimiento y evolución; lo que implica mejoras, correcciones y actualizaciones para hacer frente a los retos que suponen las tecnologías de la información y las cambiantes necesidades de información de los usuarios.
- Finalmente, se fomenta la participación de los profesionales en

ciencias de la información, para proponer y establecer indicadores y parámetros en las normas, que precisen temas de bibliotecología; con el objeto de medir y evaluar de manera cuantitativa y cualitativa los efectos y el impacto de los procesos y funciones que se uniforman, para favorecer el logro de las unidades de información en la sociedad.

Referencias bibliográficas

- Artiga, A., Basomba, G., Gil, M., Isern, C., Ramos, N., & Serarols, M. (2019). Adopción de las normas de catalogación RDA al catálogo colectivo de las universidades catalanas. © Revista Catalana de Geografia, 2019, Vol. 24, Núm. 59 ; Articles Publicats (Biblioteca. <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/16320/AdopcionNormas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)
- Cultura & BNC. (2010). Ley de Bibliotecas Públicas: Una guía de fácil comprensión. Recuperado de: <https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/Documents/Ley%20de%20bibliotecas%20publicas%201379%20de%202010.pdf>
- Cultura. (2010). Resolución 1250. Por la cual se reglamentan en forma parcial aspectos técnicos y administrativos relativos a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Recuperado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39966&dt=S>
- BNC. (2021). Plan Nacional de Lectura, Escritura y Oralidad. (PNLEO): Leer es mi cuento. Ministerio de Cultura;

- Ministerios de Educación. Recuperado de: https://www.mineduacion.gov.co/1780/articles-411450_recurso_01.pdf
- Editorial, E. (1999). Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario. ISO 11620. UNE 50-137. Revista Española de Documentación Científica, 22(2). <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/498/548>
- Guerra, R., & Orozco, E. (2020). Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador. Bibliotecas. Anales de Investigación; 16(3). 237-248.
- Función Pública. (1982). Ley 23 de 1982, GOV.CO. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3431>
- IFLA /UNESCO. (2001). Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Recuperado de: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- IFLA. (2012). Código de ética de la IFLA para bibliotecarios y otros trabajadores de la información. Recuperado de: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/codesofethics/spanishcodeofethicsfull.pdf>
- Icontec. (2023). E-collection. Recuperado de: <https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/norma-grid.aspx>
- Manso Rodríguez, R. (2008). Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. Revista Española de Documentación Científica, 31(1), 39-51. <https://doi-org.crai.referencistas.com/10.3989/redc.2008.v31.i1.411>
- Merlo Vega, J. A. (2000). El Servicio Bibliotecario de Referencia. [Versión Electrónica] "Anales de Documentación", 3, 93-126. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/17998/DBD_Serv.%20btario.%20ref.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Merlo Vega, J. A. (2010). Información y referencia en entornos digitales: Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/144046/MerloVega_Informaci%C3%B3n%20y%20referencia%20en%20entornos%20digitales_2010.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Nieves, Y. (2019) Identificación de normas y directrices para bibliotecas: las unidades de información. Investigación Bibliotecológica. 33(78). pág, 81-103.
- Santos, A., & Calva, J. (1997). Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. Documentación de las Ciencias de la Información, 20, 207-223.
- Valdés, M. D. L. A. G. (2019). Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos. Gaceta Médica Espirituana, 21(2), 65-86.