

## *Indicadores de calidad para medir la eficiencia en los servicios de la Biblioteca*

*Los indicadores se presentan agrupados por áreas o servicios de la biblioteca, aunque hay que decir que no están contemplados la totalidad de indicadores posibles (ej: satisfacción del usuario, datos generales, provisión de documentos, suministro de documentos, préstamo de documentos, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, búsqueda en catálogo, instalaciones, procesos técnicos)*

*Cada área lleva los indicadores que se han considerado pertinentes para su evaluación y se presentan siempre con la siguiente información:*

- *Objetivo del indicador*
- *Alcance*
- *Definición del indicador.*
- *Método para conseguir el indicador*
- *Interpretación del indicador*
- *Fuentes bibliográficas relativas*
- *Indicadores relacionados*

*El propósito de estos indicadores para bibliotecas es el de ser herramientas que permitan determinar la calidad y efectividad de los servicios bibliotecarios. En un momento en el que la evaluación de servicios bibliotecarios está tan al orden del día se agradece que la ISO haya contemplado la creación de un estándar que es ya punto de referencia para cualquier proceso de evaluación.*

*Dimensiones que debemos tener en cuenta para medir la calidad del servicio.*

### *Respuesta*

*La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo y el más mínimo error es intolerable cuando el cliente ha esperado más de lo necesario.*

### *Cortesía*

*Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar. No debemos dar lugar a la apatía, la indiferencia o el desprecio y debemos despojarnos de nuestros prejuicios motivados por la impresión o apariencia que muestra el cliente.*

### **Comunicación**

*Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que se utiliza en nuestra especialidad, podemos estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le estamos hablando. Es espantoso esperar para que luego alguien nos comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada, etc.*

### **Accesibilidad**

*¿Dónde estoy cuando me necesitan? ; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda? ; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo?*

*No se gana nada por ser muy bueno en algo que es inalcanzable para los clientes.*

### **Amabilidad**

*Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica ó de mala voluntad. Debemos ser amables, especialmente cuando nos cuesta, porque después de todo, somos siempre la misma clase de personas sin importar a quien estamos atendiendo. ¿No le parece?*

### **Credibilidad**

*Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debemos jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas es falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad.*

### **Flexibilidad**

*Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente.. La sala de recepción de un hospital y también las salas de emergencias ¿comprenderán lo que sus servicios significan para sus clientes? ; ¿Podemos creer que somos tan importantes e imprescindibles que nuestros clientes soportarán pacientemente nuestros desplantes? Espero que nadie se sienta ofendido pero, los profesionales narcisistas dan un servicio abominable.*

### **Satisfacción del usuario**

*Evaluar el grado en que el usuario están satisfechos con los servicios de la biblioteca.*

### **Imagen:**

*El Profesional, debe recordando siempre que están tratando con personas y no objetos, demostrando siempre ante los mismos corrección en su modales, lenguaje, vestimenta, etc.*

### **Exhaustividad:**

*Consiste en recuperar en una búsqueda toda la información que a uno le interesa*