



Arriola Navarrete, Oscar. *Evaluación de Bibliotecas : un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México : Colegio Nacional de Bibliotecarios ; Library Outsourcing Service ; Buenos Aires : Alfagrama, 2006. 128 p.

En México la práctica evaluadora y la gestión de la calidad en bibliotecas universitarias son muy escasas, sin embargo, las presiones institucionales así como la preocupación creciente por la calidad, han obligado a bibliotecas de instituciones de educación superior a valorar su rendimiento con miras a mejorar sus niveles de beneficio y eficacia.

La falta de normas, indicadores e incluso de libros que dominen el tema son algunas razones por las que el bibliotecólogo o administrador de bibliotecas no se anime a desarrollar un sistema de gestión de calidad o simplemente llevar a cabo una evaluación de manera parcial.

Es por eso que se pone a consideración de aquellos profesionales interesados, la reciente obra bibliográfica *Evaluación de Bibliotecas*, en donde se aborda ampliamente la gestión de calidad y la evaluación como dos procesos estrechamente ligados que son sin duda muy importantes para la situación presente y el desarrollo futuro de cualquier organización.

La obra en cuestión tiene el propósito de apoyar el proceso de evaluación mediante un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad propuesto por el autor. El modelo se integra por dos esquemas con indicadores de rendimiento que se pueden utilizar fácilmente para la evaluación de bibliotecas y permite al administrador o bibliotecario de instituciones de educación superior medir el rendimiento bajo indicadores específicos.

El libro esta conformado por los siguientes apartados: prólogo, introducción, tres capítulos, conclusiones y bibliografía; en el primer capítulo el Maestro Arriola inicia explicando de manera muy general el concepto de calidad donde predomina la preocupación por satisfacer al cliente, y por mejorar día a día procesos y resultados; en seguida expone lo relativo al sistema de gestión de calidad conformado a partir de las aportaciones que han hecho varios autores sobre calidad en la gestión. Finalmente en ese mismo capítulo presenta un enfoque global de las normas ISO para que la gestión de calidad en cualquier institución de educación superior sea aceptada internacionalmente.

En el segundo capítulo el autor presenta directrices para la evaluación de bibliotecas haciendo énfasis en la medición de las distintas variables (indicadores) en términos de economía, eficacia y eficiencia. De la evaluación se deberán desprender conclusiones que servirán para decidir si se continua con el sistema de gestión o por el contrario, para revisar y modificar aquellos aspectos donde no se estuviese actuando correctamente. Para el autor la evaluación es parte sustancial del sistema de gestión de calidad.

Por último el tercer capítulo presenta de manera precisa una propuesta de modelo que puede ser utilizada en todo tipo de bibliotecas universitarias para cumplir con los requerimientos de certificación actuales, ofrece la alternativa de seleccionar algunos de los indicadores de rendimiento propuestos en el modelo y ajustarlos a la institución que se va a evaluar.

El Maestro Arriola en su libro *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*, pone de manifiesto su experiencia de trabajo en bibliotecas universitarias. Resulta ser una obra recomendada para aquellos interesados en gestionar la calidad de la institución o para aquellas personas comprometidas en obtener un certificado de calidad reconocido a nivel internacional. 

**Alejandro Carbajal Velázquez**

Departamento de Procesos Técnicos  
Dirección General de Bibliotecas - UNAM  
acarvajalv@dgb.unam.mx

