

La biblioteca de Ermua obtiene el certificado de calidad de Aenor

El certificado acredita que el centro garantiza la mejora continua de la calidad de sus servicios

La biblioteca municipal de Ermua recibirá la certificación 'ISO 9001:2008' en todos sus servicios. De este modo se convierte en una de las primeras bibliotecas de Euskadi en certificar todo su servicio bibliotecario.

Esta distinción acredita que la biblioteca ermuarra cuenta con un sistema de gestión que garantiza la mejora continua de la calidad del servicio y la búsqueda sistemática de una mayor satisfacción de las personas usuarias.

La entrega oficial de la acreditación tendrá lugar mañana, a partir de las 11.00 horas. En el acto estará presente el alcalde, Carlos Totorika, acompañado de los concejales responsables de Cultura y Modernización de la Administración, la directora territorial de Aenor, del área de cultura y el personal de la biblioteca. Esta acreditación es consecuencia de seis años de trabajo metódico, ajustándose al ciclo de mejora continua. Además la biblioteca ha superado una auditoría de Aenor en la que se ha evaluado si el sistema de gestión responde a lo que establece la norma ISO 9001:2008.

La técnica de Calidad del Ayuntamiento ha asesorado al personal de la biblioteca en esta tarea y como resultado se han elaborado numerosos procedimientos que permiten que hoy en día este servicio municipal reciba la citada acreditación. Entre las labores que conforman el día a día de la biblioteca y que permiten planificar, poner en marcha, comprobar y revisar cada actuación que se realiza, se encuentra la Carta de Servicios, publicada en la web municipal, las encuestas de satisfacción que se realizan a las personas usuarias, el procedimiento de tareas y la formación continua del personal. Además también se aborda habitualmente la recogida de indicadores y su evaluación, la gestión de quejas e incidencias, o los Comités de Calidad que permiten tener en cuenta, de modo eficaz, los cambios o necesidades que tienen los usuarios de la biblioteca ermuarra.

Notable

Según las personas responsables de este servicio, "la gestión de calidad ha supuesto una mejora en la estructuración y resultados que se derivan de nuestro quehacer diario. Pero también ha supuesto un importante esfuerzo para todo el personal y largas horas de trabajo a sumar a las labores cotidianas que desarrollamos en nuestra biblioteca. Esta certificación viene a avalar todo ello". De hecho, durante los últimos años la biblioteca ha realizado una encuesta para valorar su servicio. En 2010 obtuvo una valoración de notable alto por parte de la población ermuarra.

La nota global de la biblioteca, tras una encuesta realizada entre las personas usuarias, fue de 8,02 puntos sobre una nota posible de 10. Hay que tener en cuenta que en 2008 esta puntuación alcanzó un 7,68, por lo que se puede afirmar que la biblioteca es un servicio bien considerado y la percepción de las personas que la utilizan mejora paulatinamente.