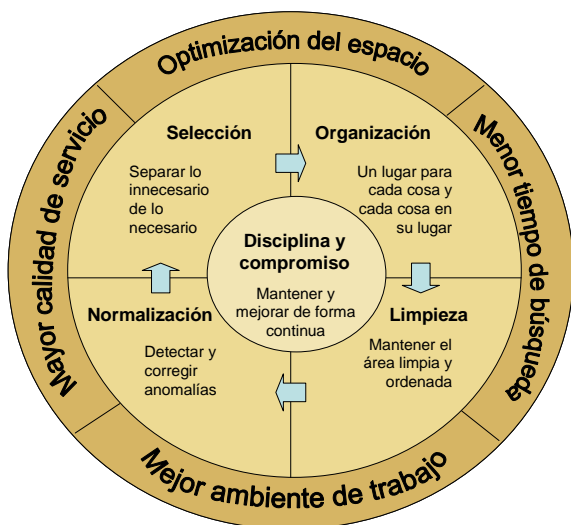




## CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

El método japonés de las 5'S se basa en la aplicación de cinco etapas simples: selección (*seiri*), organización (*seiton*), limpieza (*seisō*), normalización (*seiketsu*), disciplina y compromiso (*shitsuke*). Puede ser aplicado fácilmente en las bibliotecas que desean una mayor calidad de servicio y un ambiente de trabajo más sano, seguro y agradable.

La gestión sistemática de los elementos de un área de trabajo de acuerdo con esas cinco fases, es conceptualmente muy sencilla, pero requiere esfuerzo y perseverancia para mantenerlas.



**1. Selección.** En esta primera fase se elimina del área de trabajo todo aquello que no sea necesario, que esté en mal estado y que no pueda repararse:

muebles, equipos, cajas, evitando que vuelvan a acumularse. Igualmente se realiza un inventario de los materiales de la biblioteca para separar documentos para descarte y reparación. Adicionalmente se comprueba que se dispone de todo lo necesario, manteniendo en el puesto de trabajo sólo lo esencial, según estos principios básicos:

- Lo uso y funciona: lo mantengo.
- Lo uso y no funciona: lo reparo.
- No lo uso y funciona: se dona o se transfiere.
- No lo uso y no funciona: se descarta.

**2. Organización.** En esta fase se establece el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos a través de sistemas eficientes y efectivos. Todas las cosas deben tener espacio definido para su almacenamiento o colocación, indicado con exactitud y conocido por todos.

¿Qué permite la organización?

- Menor tiempo de búsqueda de aquello que nos hace falta.
- Evita daños a los materiales o productos almacenados.
- Aumenta la productividad de los equipos y las personas.

- Provoca una mayor racionalización del trabajo, menor cansancio físico y mental, así como un mejor ambiente.

**3. Limpieza.** El objetivo de la tercera fase es identificar y eliminar las fuentes de suciedad o contaminación y realizar las acciones necesarias para que no vuelvan a aparecer, con ello se evita pérdidas y daños de las colecciones, el mobiliario y los equipos; se preserva la salud del personal y de los usuarios; se proporciona un mejor ambiente de trabajo y una buena imagen para la biblioteca. El incumplimiento de la limpieza siempre tiene consecuencias, provocando incluso un funcionamiento deficiente o malo del servicio. La limpieza incluye el mantenimiento del sitio de trabajo por parte de cada uno, de manera que todo esté ordenado y en su lugar.

**4. Normalización.** El uso de las normas establecidas permite detectar situaciones irregulares o anómalas en el funcionamiento de la biblioteca, mediante la revisión periódica con la finalidad de identificar aspectos que necesiten ser mejorados.

**5. Disciplina y compromiso.** En esta última fase se trabaja permanentemente de acuerdo con las normas establecidas y se realizan acciones de mejora continua. Se comparan los resultados obtenidos con los estándares y los objetivos establecidos, modificando, si es

necesario, los procesos y los estándares para alcanzar los objetivos.

Disciplina no significa que habrá unas personas pendientes de los resultados para castigarnos cuando lo consideren oportuno. Disciplina significa la voluntad propia de hacer las cosas como se supone se deben hacer, para crear un entorno de trabajo adecuado, basado en buenos hábitos.

En suma, se trata de que las acciones realizadas en las 4 “S” anteriores para alcanzar mayor calidad de servicio se conviertan en una rutina, en una práctica más entre nuestros quehaceres diarios.

Los objetivos que se espera lograr con la aplicación de este método son los siguientes:

- Mejorar la calidad del servicio.
- Mejorar las condiciones de trabajo y la moral del personal. Es más agradable trabajar en un sitio limpio y ordenado.
- Reducir gastos de tiempo y energía.
- Reducir riesgos de accidentes o sanitarios.
- Mejorar la seguridad de los trabajadores y de las instalaciones.
- Contar con una colección organizada y adecuada a las necesidades de los usuarios.
- Evitar el deterioro de las instalaciones y el daño y desaparición de documentos.