

EVENTOS

2008

Los retos de la calidad: I Jornadas
universitarias de calidad y bibliotecas



Conclusiones de las jornadas



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN



LOS RETOS DE LA CALIDAD
I JORNADAS UNIVERSITARIAS DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS
(Huesca, 16 al 19 de junio de 2008)

Las *Jornadas* se han desarrollado del 16 al 19 de junio, en la **Escuela Politécnica Superior**, del Campus de Huesca, de acuerdo al Programa que figura al final de esta Memoria.

Las *Jornadas*, han sido organizadas por REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias) - sectorial de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE)-, coordinadas por la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, con la colaboración de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA), del Gobierno de Aragón.

El número de participantes, contando ponentes y organizadores ha sido de 182 personas, procedentes de 54 instituciones, principalmente universidades españolas, tanto públicas como privadas.

La sesión inaugural, fue presidida por el Rector de la Universidad de Zaragoza, Manuel J. López Pérez. En ella intervino la Dra. Purificación Moscoso, Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia de la Universidad de Alcalá de Henares, con una conferencia sobre "Convergencia europea y políticas de calidad en la universidad española".

Las *Jornadas* han incluido una serie de mesas redondas en las que han intervenido representantes de organizaciones y agencias de calidad internacionales, nacionales y autonómicas, así como talleres monográficos, coordinados por expertos. Los temas de debate más candentes son la organización de la gestión de la calidad en las bibliotecas, el papel de las agencias (internacionales, nacionales, autonómicas...), las diferencias entre los diferentes sellos de calidad, o la elección de los indicadores con los que se va a medir el rendimiento de los servicios. Asimismo, las *Jornadas* servirán de marco para la presentación del Observatorio de la Calidad de REBIUN, que va a servir de catalizador y punto de referencia de todos los asuntos relacionados con este tema en el ámbito de las bibliotecas universitarias.

Como expertos internacionales han participado Scott Robertson, de la Universidad de Chichester, en el Reino Unido, y responsable de temas de calidad y acreditación de SCONUL (la organización británica equivalente a REBIUN) y Joan Roca, de la Universidad de Mankato, en Minnesota, Estados Unidos, quienes ofrecieron un panorama de la gestión de la calidad en las bibliotecas británicas y norteamericanas.

Las Jornadas han incluido también un atractivo programa cultural y social que incluía una recepción en el Museo de Huesca, el martes 17 de junio, una excursión a Jaca y San Juan de la Peña, el miércoles 18, y una visita de un día a la Expo Zaragoza 2008 el 19.

Además de la Universidad de Zaragoza y la ACPUA, se ha contado con el patrocinio de organismos e instituciones de la ciudad y la provincia de Huesca (ayuntamientos de Huesca y Jaca, Diputación Provincial de Huesca, Instituto de Estudios Altoaragoneses, Comarca de la Hoya, Consejo Regulador de la Denominación de Origen de Somontano) y otras organizaciones, entidades y empresas: Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, del Ministerio de Ciencia e Innovación, Consejo Social de la Universidad de Zaragoza, AENOR, Caja Inmaculada, Doc6, Elsevier-Scopus, Ebsco Information Services, Emerald, Swets, E-Libro, Díaz de Santos S.A.

CONCLUSIONES

Como conclusiones, se pueden destacar:

Ponencias

Todos los ponentes destacaron la necesidad de enmarcar los procesos de calidad en las políticas generales de cada institución, de manera que los objetivos estén siempre claros, evitando las visiones parciales o centradas exclusivamente en la búsqueda de un sello acreditativo: lo importante son los resultados. Necesidad de proporcionar incentivos –no necesariamente, aunque también, económicos- para impulsar las políticas de calidad. Seguir al usuario: su perfil cambian permanentemente y es necesario replantear regularmente los objetivos y acciones en función de sus demandas y necesidades. Estrechar de manera especial las alianzas con el profesorado para establecer objetivos y llevar a cabo acciones que lleguen a los alumnos.

Mesas Redondas

Ha quedado patente, por un lado, la proliferación de agencias y entidades relacionadas la calidad, si bien, por otro lado, la biblioteca como servicio ha perdido presencia en los planes y objetivos de las mismas, existiendo en la actualidad una gran indefinición e incertidumbre con respecto a su futuro como área específica a evaluar. Las expectativas son grandes en las bibliotecas universitarias españolas, donde se ha afianzado el concepto de calidad, se cuenta con un notable número de acreditaciones y con una línea estratégica de acción en el seno de REBIUN.

Talleres

Los talleres se configuran como un formato de gran aceptación entre los asistentes.

TALLER 1

CALIDAD Y CARTAS DE SERVICIOS

El objetivo de este taller ha sido revisar los compromisos que adquiere la biblioteca con los usuarios a través la carta de servicio. Se definió qué es una carta de servicios dentro de un marco legal y de sus características, compromisos e indicadores. Se analizaron diversas cartas de servicios en base al Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, explicando qué se debe o no se debe incorporar a una carta de servicios.

TALLER 2

CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO. EL MODELO LIBQUAL

Importancia del usuario/cliente en la determinación de la calidad de los servicios/productos de la biblioteca universitaria. Se ha profundizado en los conceptos fundamentales que vertebran el modelo, su aplicación y el abanico de resultados que se pueden obtener, así como se ha ofrecido una panorámica práctica de la aplicación de LibQual+ basada en los estudios desarrollados en diversas universidades españolas e hispanoamericanas. Se han analizado los indicadores obtenidos y las posibilidades de benchmarking. Se ha incidido en la pertinencia de este tipo de estudios en el proceso de toma de decisiones y en la localización de las buenas prácticas, señalando la posibilidad de adopción de LibQual por parte de las bibliotecas REBIUN.

TALLER 3

EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

Se explican y aclaran los conceptos básicos del modelo EFQM para la implantación de un modelo de gestión de calidad no restrictivo con herramientas (Perfil) que permita la evaluación, entendiendo el modelo como concepto estratégico a largo plazo: camino a la excelencia.

TALLER 4

CALIDAD Y PERSONAS

Dinámica fluida de participación mediante la identificación de las dificultades que nos encontramos para motivar a los equipos de trabajo en la participación e implicación de la gestión y mejora de la calidad en la biblioteca: las personas forman parte de la calidad.

TALLER 5

INDICADORES DE CALIDAD

Se explica la tipología y cualidades principales de los indicadores y se propone una definición alternativa de "indicador de calidad" y la revisión en profundidad de los modelos COBUN, REBIUN e ISO 11620, con las miras puestas en reflexionar conjuntamente sobre la adecuación de los mismos para medir la calidad de las bibliotecas.

TALLER 6

LA NORMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000

Los objetivos del taller han sido mostrar los temas clave de la Norma ISO 9001:2000 que pueden ser utilizados en las bibliotecas universitarias así como resaltar los inconvenientes, ventajas y oportunidades de mejora en este sistema de gestión, comparandola con otros modelos de gestión, principalmente con la EFQM. Se analizaron los principales requisitos de la Norma (Sistema de gestión; Responsabilidad de la dirección; Gestión de los recursos; Realización del Producto; Medición, análisis y mejora continua. Se presenta un panorama internacional de cuales son las bibliotecas que disponen del certificado ISO 9001, así como las ventajas y oportunidades que ofrece la aplicación de esta norma.

La información detallada sobre todos los aspectos de las Jornadas, incluido el reportaje fotográfico de las mismas, puede consultarse en la página Web <http://biblioteca.unizar.es/rebiuncalidad>