

# EVENTOS

2008

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



El reto de la calidad en las bibliotecas  
universitarias



crue

Universidades  
Españolas

Red de Bibliotecas  
REBIUN

# El Reto de la Calidad en las Bibliotecas Universitarias

---

---

---

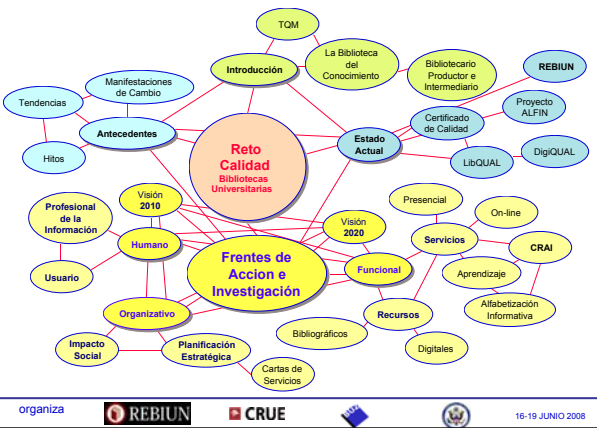
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

## Premisas

- La Información está para **USARSE**
- A cada **USUARIO** su Información
- A cada Información su **USUARIO**
- Hay que ahorrar tiempo al **USUARIO**
- La Biblioteca es un organismo en **CRECIMIENTO**



---

---

---

---

---

---

---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## Gestión de Calidad Total (TQM)

mejora continua

organiza 16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## Premisa de la Calidad

Se basa en la Calidad de Servicio desde el enfoque del usuario

**PERCEPCIONES** **SERVICIO**

“...sólo los clientes juzgan la calidad;  
los restantes juicios son irrelevantes”

(Zeithaml, Parassuraman, Berry. Delivering quality service. NY: The Free Press, 1999)

organiza 16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## Economía del Conocimiento

- Paradigma emergente: el conocimiento se considera el principal activo de una organización
- La nueva fuente de riqueza es y será el saber y el conocimiento humano, individual y colectivo
- Los empleados se cotizarán más por sus habilidades y por el valor añadido que puedan generar
- Se desarrolla la organización inteligente, basada en sistemas que aprenden
- La rapidez es una nueva estrategia empresarial
- La innovación es una estrategia permanente de cambio
- Las organizaciones deben orientarse hacia los resultados

organiza 16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

## Cultura de Evaluación

- Entorno organizativo en el que las decisiones se basan en hechos, investigación y análisis
- Los servicios se planifican y suministran para maximizar los resultados positivos en el usuario

---

---

---

---

---

---

---

---

## Objetivos de la Evaluación

- Conocer las **debilidades y fortalezas**
- Determinar los **niveles de rendimiento** y establecer **planes de mejora**.
- Conocer el grado de **cumplimiento de los objetivos** de la biblioteca y determinar el grado de eficacia de la institución.
- Aprender a **gestionar la calidad** en lugar de corregirla.

---

---

---

---

---

---

---

---

## El Usuario

**Cambia su comportamiento**

**Ofrece:**

- Puntos de vista
- Resultados de Aprendizaje

**Necesita:**

Ser comprendido

---

---

---

---

---

---

---

---

## Para comprender al usuario

La Biblioteca utiliza:

- Recogida de datos subjetivos
- Benchmarking
- ALFIN como resultado
- Medición de resultados

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Factores de incertidumbre

- Crecimiento de **Google**
- El **libro electrónico**
- Grandes **proyectos de digitalización**
- La **sabiduría de masas**
- Entusiasmo por la **computación social**
- **Suplantación** de las Bibliotecas Académicas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ALGUNOS DATOS

AÑO	UNIVERSIDADES	ESTUDIANTES	BIBLIOTECAS	INVERSIONES
1984	32	800.000	Escasez personal Colecciones dispersas Atomización de bibliotecas	7€/est.
1994	45	1.482.893	Duplicado personal Centralización y automatización Anuario Estadístico Visión unitaria (SB)	28€/est.
2003	64	1.637.532	Triplicado personal Mejora de las colecciones y uso Acceso electrónico	66€/est.
2006	68	1.645.908	Recursos y acceso electrónicos Cooperación-Convergencia Resultados educativos (ALFIN)	109 €/est.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Tendencias

- Desplazamiento de los objetivos de calidad desde los inputs a los outputs y outcomes
- Protagonismo de la información electrónica que lleva a cuestionar las medidas convencionales para la recogida de datos estadísticos
  - Es una preocupación de la que se ha hecho eco la literatura profesional (Troll, 2001)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Manifestaciones del Cambio

- **Aumento** de la competencia
- Protagonismo creciente del **aprendizaje**
- Construcción de modernas bibliotecas y adaptación de las existentes al **EEES**
- Uso **masivo e intensivo** del las TIC
- **Cooperación** bibliotecaria
- Cultura **incipiente** de la evaluación por la mejora de la calidad

---

---

---

---

---

---

---

---

## Hitos mas destacados

- **Proyectos Pilotos Europeos** para la Evaluación de la Calidad en la Enseñanza Superior (1994-95)
- **Plan Nacional** de Evaluación de la Calidad de las Universidades (1996-2000)
- I Evaluación de la Calidad de las BU catalanas (1998-2001)
- **II Plan de Calidad** de las Universidades (PCU, 2001-2006)
- **Plan Andaluz** de Calidad de las Universidades (PACU, 2001-06)
- II Proceso de Evaluación de la Calidad de la **Bibliotecas Universitarias Catalanas** (2006-2007)

---

---

---

---

---

---

---

---

## DIAGNÓSTICO A TRAVÉS EVALUACIÓN

- El papel de REBIUN y sus grupos de trabajo
- Las evaluaciones realizadas en distintos programas
- La participación de profesionales en la redacción de Guías para la evaluación y certificación
- El trabajo de los Grupos de mejora
- El desarrollo de Planes Estratégicos
- El esfuerzo por definir indicadores de gestión y de rendimiento
- La elaboración y difusión de Cartas de servicios

organiza



16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## PLANES ESTRATÉGICOS



BU LA RIOJA

BU AUTONOMA MADRID



REBIUN



BU POLITECNICA CATALUÑA



BU CARLOS III

organiza



16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

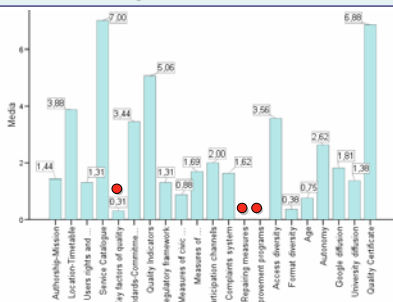
---

---

---

---

## Análisis de Algunas Cartas de Servicios



**Carencias significativas** en Medidas Correctoras, Programas de Mejora y Factores Clave de Calidad

organiza



16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## CERTIFICACIÓN SB

- La acumulación de estas experiencias y el conocimiento adquirido ha permitido que algunas bibliotecas:
  - Certifiquen sus servicios conforme a la norma ISO 9001-2000
  - Obtengan el Certificado de Calidad MEC/ANECA

---

---

---

---

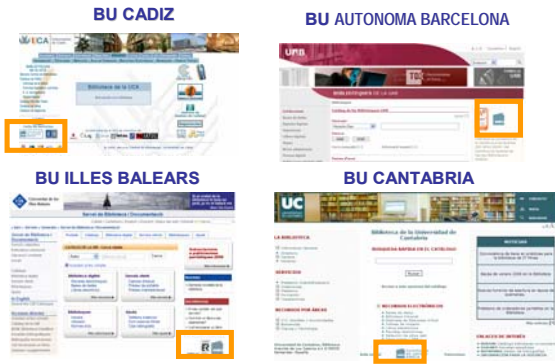
---

---

---

---

## NORMA UNE-EN ISO 9001:2000



---

---

---

---

---

---

---

---

## CERTIFICADO DE CALIDAD ANECA | 2003 | BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

- UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BARCELONA 
- UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID 
- UNIVERSIDAD DE BARCELONA 
- UNIVERSIDAD DE LA RIOJA 
- UNIVERSIDAD POLITECNICA DE CATALUÑA 
- UNIVERSITAT DE LLEIDA 
- UNIVERSITAT POMPEU FABRA 

---

---

---

---

---

---

---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

**CERTIFICADO DE CALIDAD ANECA | 2004 | BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID 

UNIVERSIDAD DE BURGOS 

UNIVERSIDAD DE CÁDIZ 

UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 

UNIVERSIDAD DE GIRONA 

UNIVERSIDAD DE GRANADA 

UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES 

UNIVERSIDAD DE NAVARRA 

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA 

UNIVERSIDAD JAUME I 

UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS 

UNIVERSIDAD ROVIRA I VIRILI 

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

**CERTIFICADO DE CALIDAD ANECA | 2005 | BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

UNIVERSIDAD DE ALICANTE

UNIVERSIDAD DE ALMERIA

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

UNIVERSIDAD MURCIA

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

**Revalidar el certificado de Calidad**

Los responsables políticos deben ser conscientes de la importancia que tiene **mantener y revalidar el CCB**, como:

- Reconocimiento académico y social de un servicio que ha alcanzado niveles de excelencia
- Garantía para la verificación y acreditación de los nuevos Planes de Estudio

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ADEMÁS....

- La FORMACIÓN continua de los profesionales es un componente clave en las actividades de evaluación :
  - métodos de investigación cualitativos y cuantitativos
  - modelos de evaluación centrados en el USUARIO

---

---

---

---

---






---

---

---

## INICIATIVAS ARL

Un portal sobre herramientas de evaluación: StatsQUAL®:

-  ARL Statistics -- E-Metrics
-  LibQUAL+®
-  DigiQUAL®
-  MINES for Libraries®
-  ClimateQUAL™

### Otros recursos

- [Conferencias](#) sobre Evaluación de Bibliotecas
- [Blog](#) de Evaluación de la Biblioteca
- [Servicio de Consulta](#) sobre Evaluación de la Biblioteca

---

---

---

---

---

---

---

---

## LibQUAL+®



- Encuesta multidimensional de satisfacción de usuario
- Se centra en el punto de vista de los usuarios (outcomes)
- Pone de relieve la diferencia entre el nivel de servicio percibido por los usuarios y sus niveles mínimo/deseable
- Requiere una encuesta local sobre experiencia y recursos
- Ensayada y validada en mas de 1000 instituciones en 5 continentes y en 19 idiomas
- Análisis posible a los niveles local, nacional e inter-institucional
- Ofrece oportunidades para poner de relieve y mejorar su status dentro de la institución

---

---

---

---

---

---





---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## Objetivos LibQUAL+®

- Mejorar los mecanismos y protocolos para la evaluación de las Bibliotecas
- Desarrollar herramientas web para la evaluación de la calidad del servicio bibliotecario
- Identificar las mejores prácticas en la prestación del servicio bibliotecario
- Apoyar a la Biblioteca en la adaptación a los nuevos cambios de hábitos y comportamientos del usuario
- Reposicionar sus servicios en el nuevo entorno electrónico

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## Survey Structure





Preview: **ARL Sample 4-Year Institution Library Service Quality Survey**

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

- Minimum – the number that represents the minimum level of service that you would find acceptable
- Desired – the number that represents the level of service that you personally want
- Perceived – the number that represents the level of service that you believe our library currently provides

For each item, you must EITHER rate the item in all three columns OR identify the item as "N/A" (not applicable). Selecting "N/A" will override all other answers for that item.

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is	
	Low	High	Low	High	Low	High
1) Employees who instill confidence in users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3) Print and/or electronic journal collections I require for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4) Readiness to respond to users' questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5) Quiet space for individual activities	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6) Convenient access to library collections	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## El Protocolo DigiQUAL™ Evaluación de Biblioteca Digital

- Construido sobre la experiencia LibQUAL+®
- Asegura el feedback sobre las percepciones de los usuarios de los **sitios web de las Bibliotecas**
- Cinco preguntas sobre **servicios, funcionalidad, y contenido**
- El objetivo es determinar la **utilidad, fiabilidad, y responsabilidad**

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## El proyecto BiQUAL

- **Proyecto I+D** del MCyT, 2002-2006
- Centrado en el ámbito de las **Bibliotecas Universitarias Españolas de Ciencia y Tecnología**
- Uso de cuestionarios **personalizados**, cuestionarios **electrónicos** y **entrevistas**

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---





---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## Cuestionario BiQUAL

Sobre la biblioteca de mi Facultad/Escola	Importancia	Satisfacción
Valor que le concede a los siguientes aspectos. <span style="float: right;">Grado de satisfacción específica en relación a las prestaciones de la biblioteca en los siguientes aspectos</span>		
Disponibilidad de medios de difusión de los servicios de la biblioteca	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Facilidad para localizar libros en las estanterías	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Facilidad para acceder a las revistas	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Facilidad para utilizar otros tipos de documentos	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Facilidad para consultar la web de la biblioteca	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Facilidad de obtener documentos que no se encuentran en la biblioteca	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Facilidad para encontrar información en el catálogo	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Possibilidad y adecuación de los cursos de formación para el uso de la biblioteca	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Disponibilidad de vías para medir la calidad (p.e. cuestionarios)	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Possibilidad de acceso desde casa/sistema a los servicios de la biblioteca ofrecidos en la Intranet	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Facilidad para solicitar la compra de libros/documentos	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Conocimiento/habilidades del bibliotecario para orientar las necesidades de información	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Adecuación de los libros al perfil docente/investigador	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Variedad y adecuación de las revistas electrónicas	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Variedad y adecuación de las revistas en formato impreso	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
Amplitud y existencia de la colección audiovisual	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---


---


---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## Proyecto BiQUAL profesores

- **Diversidad de recursos/medios** usados
- Intereses interdisciplinarios
- Creciente **interés en los recursos digitales**
- Problemas significativos en la **gestión de recursos** de investigación
- Necesidad de **personalización y servicios bajo demanda**



organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### PARADIGMA ALFIN como RESULTADO

- El rendimiento de la Biblioteca depende de su contribución a los **objetivos institucionales** y a los **resultados educativos**.
- La Biblioteca debe **identificar, medir y conocer**:
  - ¿Qué ofrece o qué hace para apoyar los objetivos de la institución?
  - ¿En qué medida contribuye a la formación del estudiante?
  - ¿En qué se refleja?
  - ¿Cómo usa los resultados que obtiene para mejorar sus servicios y recursos?
- Es una **interesante vía de futuro**.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Factores Determinantes

- **Cambios generacionales** en los clientes. Estrategias para capturar a los **usuarios net**
- Aumento de diversidad y retos en la **gestión del conocimiento**. Construir **escenarios diversos**
- Desafíos ante las **oportunidades de la tecnología**
- Incremento de necesidades de educación y alfabetización. **Aprendizaje permanente y multi-alfabetización**
- Ubicuidad de la información, transparencia y desafíos en **privacidad, libertad y propiedad intelectual**

---

---

---

---

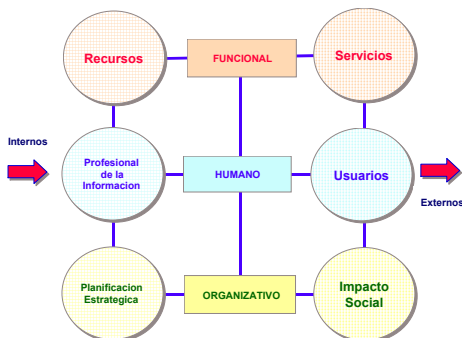
---

---

---

---

### Frentes de Acción e Investigación



---

---

---

---

---

---

---

---



Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## Visión 2020 Funcional

- Humanizar la Biblioteca, oyendo **la voz del usuario**
- Velar e incrementar la **calidad de proveedores**, pues crecerán los trabajos de outsourcing.
- **Reorientación de los servicios** bibliotecarios: evaluación de la calidad de los recursos, gestión de micro contenidos, servicios de referencia, difusión en acceso abierto....
- **Asesoramiento y apoyo virtual** a los estudiantes: elaboración de guías, tutoriales, portales de contenido, aprendizaje electrónico.

organiza REBIUN CRUE 16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## Visión 2020 Funcional

- Nuevas formas de **evaluar la calidad de la gestión** de los recursos.
- Protagonismo de los **repositorios**
- Impacto de la diversidad y la multiculturalidad en la gestión de los contenidos
- Revalorización y **acceso abierto** a los contenidos digitales.
- Preservación de las **colecciones especiales y locales** (Feret, 2005, Lewis, 2006)
- **Cooperación y compartición de recursos**

organiza REBIUN CRUE 16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

## Migración compra-preservación

Año	Compra de material (%)	Preservación de Contenido digital (%)	Colecciones especiales (%)
2005	10	10	10
2015	25	12	10
2025	60	15	10

Lewis, 2006

organiza REBIUN CRUE 16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---





Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

---

## VISIÓN 2010 Organizativo

- Implementar **modelos organizativos basados en la cooperación** y en la convergencia de servicios.
- Consolidar la cultura de gestión basada en la **planificación estratégica**, el trabajo por objetivos, los resultados y la rendición de cuentas.
- Potenciar la calidad y la mejora de los servicios mediante procesos de **evaluación y certificación de la calidad**
- Transparencia y compromiso con la calidad: **Cartas de Servicios**
- Fomentar las **alianzas y colaboración**, mejorando la proyección externa.
- Mejorar el **impacto social** de la biblioteca

---

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

---

## VISIÓN 2020 Organizativo

- **Organización y presentación** más flexible de los recursos.
- **Integración** (tecnologías y servicios), **colaboración y convergencia** con otras instituciones.
- Búsqueda de **fuente de financiación** externa.
- **Mantenimiento operativo de archivos electrónicos**
- **Reconversión funcional de los espacios** (ocio, punto de encuentro...)
- **Nueva imagen** de la Biblioteca como:
  - lugar informal* de aprendizaje
  - centro cultural* polivalente
  - puerta abierta* a la información y al conocimiento

---

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





Los Retos de la Calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas HUESCA Maria Pinto

---

## Visión 2010 Humano

- **Redefinir los puestos de trabajo** y las nuevas funciones para afrontar los nuevos retos
- **Formar a los profesionales** según el modelo de competencias en correlación con las sinergias de la comunidad universitaria.
- Promover la formación de **equipos multidisciplinares**
- Aprender a diseñar **instrumentos y herramientas electrónicas para ALFIN**
- Mayor **conocimiento** del usuario, e **implicación** de este en las investigaciones de futuro

---

organiza     16-19 JUNIO 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Concluyendo

- El futuro será **digital**
- La búsqueda de la **calidad de servicio centrada en el usuario** será una prioridad estratégica
- **Convergencia y cooperación**
- **Innovación e Intermediación**

---

---

---

---

---

---

---

---



Muchas gracias

Maria Pinto Catedrática (UGR)  
[www.mariapinto.es](http://www.mariapinto.es)  
[www.e-infosfera.es](http://www.e-infosfera.es)

---

---

---

---

---

---

---

---