

# Elementi della cultura della qualità nelle biblioteche universitarie spagnole

Núria Balagué  
Facultat de Biblioteconomia i Documentació UB  
Servei de Biblioteques UAB  
Roma, 19 Aprile 2012

DIPARTIMENTO DI SCIENZE  
DEL LIBRO E DEL DOCUMENTO



Dottorato di ricerca di Dottorato "Scienze librarie e documentarie"



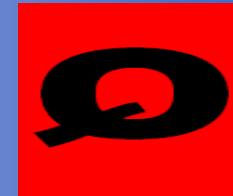
*Negli ultimi anni, le biblioteche universitarie spagnole sono state in grado di assumere in chiave qualità un grande processo di trasformazione determinata da fattori tecnologici, politici ed organizzativi. Si presenta una panoramica delle azioni intraprese dalle biblioteche universitarie in materia di evaluazione e qualità negli ultimi 15 anni, così come le sfide del futuro prossimo in rapporto al consolidamento di una cultura della qualità centrata nel usuario.*

1. Valutazione e Qualità nelle biblioteche
2. Tre livelli di garanzia della qualità
  - livello europeo
  - livello nazionale
  - livello istituzionale
    - istumenti
    - sistemi
3. Conclusioni

# 1. Valutazione e Qualità nelle biblioteche



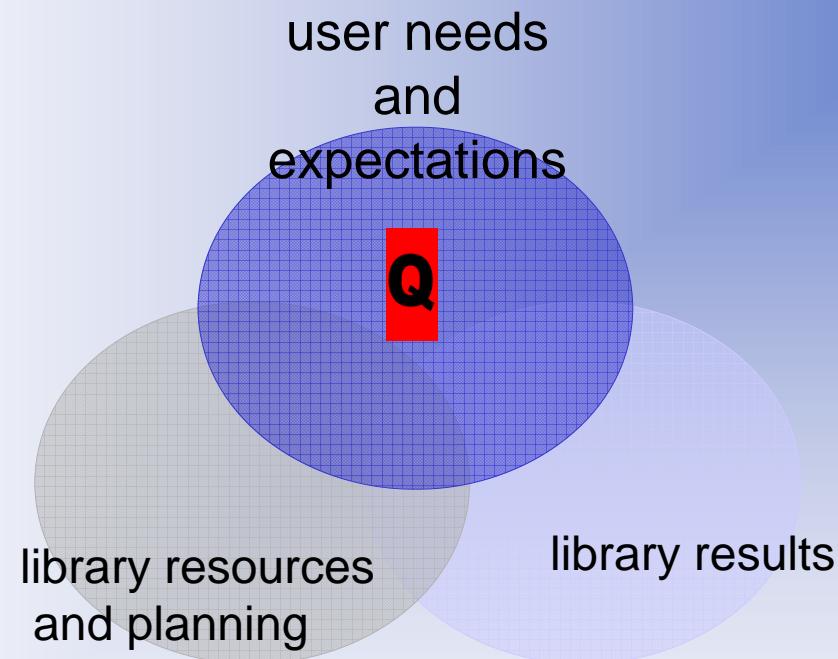
# Misurazione + Miglioramento =



- Valutazione e qualità sono termini complementari.
- Perché valutare, se non intendiamo migliorare le carenze rilevate?
- Come facciamo a sapere che siamo nella giusta direzione se non ci sottomettiamo a valutazioni periodiche per confermarlo e per aiutarci a definire nuove linee di miglioramento?

# A ciascuno, la sua qualità

- La qualità è ciò che i clienti percepiscono come risultato del confronto tra i prodotti o i servizi con altri prodotti o servizi, e la riflessione sulle proprie aspettative.
- La qualità è dinamica, è un costrutto sociale, sempre relativa e in continua evoluzione: ciò che soddisfa il cliente oggi, non riuscirà di farlo domani.
- Il settore educativo è diventato un bene di consumo regolato dalle leggi del mercato e dagli impulsi e tendenze che influenzano la percezione dei cittadini.



**Inputs -> Outputs -> Outcomes**  
Risorse -> Servizi -> Utenti ->  
**Il miglioramento continuo**

# Approcci alla qualità nelle biblioteche

- 1960-1990 Statistiche, indicatori e standard
- 1989-2000 Valutazione e TQM
- 1990 -- EFQM, ISO 9001, LibQUAL +

Libraries are in transition. Defining and measuring what they do, how much they do, and how well they do it is difficult, because what they do is constantly changing.

(Denise Troll Covey, 2002)

# Il “decennio prodigioso” delle biblioteche spagnole

Il mondo:

1960 - 1980: periodo di crescita.

1980 -- miglioramento della qualità.

Spagna:

1983: Legge sulla riforma dell'Università

1985 - 1995: Il "decennio prodigioso" (Anglada)

- Consolidamento delle direzioni: dal servizio frammentato al servizio globale.
- Creazione dei servizi tecnici
- Automazione
- Ampiamento e nuove costruzioni di biblioteche

## 2. I tre livelli della garanzia della qualità



# La cultura della qualità

Elementi:

- Piano d'azione generale (europeo, nazionale, istituzionale)
- Consenso terminologico ed organizzativo
- Metodologia di lavoro comprensibile ed assunta

## 2.1. Livello europeo



# SEIS (Spazio europeo dell'istruzione superiore)

- Bologna Declaration (June 1999)  $\Rightarrow$  European Higher Education Area (EHEA).
- Bergen Conference (May 2005)  $\Rightarrow$  *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*

proposed by the European Network for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).





Standards and Guidelines for Quality Assurance  
in the European Higher Education Area



# *Guidelines for Quality Assurance in the EHEA, Section 1.5*

“In addition to their teachers, students rely on a range of resources to assist their learning. These vary from physical resources such as **libraries** or computing facilities to human support in the form of tutors, counsellors, and other advisers. Learning resources and other support mechanisms should be readily accessible to students, designed with their needs in mind and responsive to feedback from those who use the services provided. **Institutions should routinely monitor, review and improve the effectiveness of the support services available to their students.**”



# *“Examining Quality Culture in Higher Education Institutions”*

- Report from Workshop on Quality Culture in European universities (15-17 February 2012) in Edinburgh, UK.
- Outcomes of the two project reports (2010 and 2011)
- Questions :
  - How to achieve synergy between internal QA procedures and external QA requirements?
  - How can quality cultures support the implementation of institutional missions and profiles?
  - How to use specific tools, such as staff development, as a means for enhancing quality?
- Findings:
  - The most effective quality assurance systems are derived from and closely related to institutional strategies and priorities, whereas quality cultures need to take into account the organisational cultures
  - It is important not to rely on a single instrument in internal QA and also to ensure the “ownership” of quality by all internal stakeholders.



## 2.2. Livello nazionale: Spagna



# Studenti universitari in Spagna. Anno accademico 2010-11

	Università Pubbliche	Università Private	Totale
Università	<b>50</b> (66,6%)	<b>25</b> (33,3%)	<b>75</b> (100%)
Studenti	<b>1.269.355</b> (87,8%)	<b>176.037</b> (12,2%)	<b>1.445.392</b> (100%)



<http://www.rebiun.org/>



**REBIUN**  
Red de Bibliotecas Universitarias

■ ¿Qué es REBIUN?

■ Eventos y Noticias

■ Estadísticas y publicaciones

■ Catálogo Colectivo

■ Recolecta: Recolector OAI

■ Temas de Trabajo

■ Observatorios

■ Bibliotecas

■ Buscador

■ Contacto

■ Mapa Web

■ destacado

III PLAN ESTRATEGICO  
DE REBIUN 2020



**PLAN ESTRATÉGICO  
REBIUN 2020**

■ noticias



# Dati statistici



**REBIUN**  
Red de Bibliotecas Universitarias

Consultas y cálculos sobre datos e indicadores de las Bibliotecas

1. Indicadores predefinidos y Datos originales
2. Indicadores a medida
3. Cuestionarios (1994-): Datos, Indicadores, Gráficos
4. Gráficos del informe anual
5. Instrucciones

No mostrar:

- Pùblicas
- Privadas
- Universitarias
- No Universitarias
- Presenciales
- No Presenciales
- Rebiun

## 1. INDICADORES PREDEFINIDOS Y DATOS ORIGINALES

<input checked="" type="radio"/> Bibliotecas <input type="radio"/> Consorcios, Autonomias <input type="radio"/> Rebiun	<input type="radio"/> Bibliotecas <input checked="" type="radio"/> Consorcios, Autonomias <input type="radio"/> Rebiun	<input type="radio"/> Consorcios, Autonomias <input checked="" type="radio"/> Rebiun	<input type="radio"/> Rebiun	<b>Años</b> 1994      1995      1996      1997 1998      1999      2000      2001
<b>Datos:</b> <input checked="" type="radio"/> Todos <input type="radio"/> 1.Usuarios <input type="radio"/> 2.Apertura <input type="radio"/> 3.Locales <input type="radio"/> 4.Equipo <input type="radio"/> 5.Colecc <input type="radio"/> 6.Servic <input type="radio"/> 7.Prestamo <input type="radio"/> 8.Personal <input type="radio"/> 9.Presup				
<b>Indicadores:</b> <input checked="" type="radio"/> Todos <input type="radio"/> Infraestructuras <input type="radio"/> Colecciones <input type="radio"/> Servicios <input type="radio"/> Pib Demanda <input type="radio"/> Pib Suministro <input type="radio"/> Personal <input type="radio"/> Presupuesto				
1.0. Usuarios 1.1. Total de estudiantes 1.1.1. Estudiantes de primer y segundo ciclo 1.1.2. Estudiantes de tercer ciclo 1.1.3. Estudiantes de títulos propios y resto 1.2. Total de profesores 1.2.1. Profesores con dedicación completa 1.2.2. Profesores con dedicación parcial				

## ● Presentación de la tabla

Filas de la tabla:

**CONSULTAR**

**CANCELAR**

Ordenar por:

ISO 11620



# Osservatorio qualità

CRUE

REBIUN  
Red de Bibliotecas Universitarias

**¿Qué es REBIUN?**

**Eventos y Noticias**

**Estadísticas y publicaciones**

**Catálogo Colectivo**

**Recolecta: Recolector OAI**

**Temas de Trabajo**

**Observatorios**

ALFARED

Calidad

Formación

**Bibliotecas**

**Buscador**

**Contacto**

**Mapa Web**

Observatorios - Calidad

# Observatorios

[Imprimir](#)

## Observatorios de Calidad

El grupo de trabajo de calidad ha elaborado una recopilación de las herramientas o documentos que constituye una importante recopilación de información sobre asuntos relacionadas con la calidad en bibliotecas universitarias españolas o internacionales.

### ■ Menciones de Calidad de las Bibliotecas Universitarias

### ÍNDICE

- Presentación
- Buenas Prácticas
- Foro sobre calidad de bibliotecas universitarias
- Directorio de Planes Estratégicos y de Mejora
- Directorio de Cartas de Servicio
- Herramientas
- Documentación
- Menciones de Calidad



# Piani Nazionali per la Valutazione della Qualità nelle Università

## Primo Piano Qualità (1996-2000)

- Promuovere la valutazione istituzionale.
- Compilare una metodologia omogenea e criteri comuni.
- Fornire alle autorità educative informazioni oggettive per prendere delle decisioni.
- Fornire alla società informazioni obiettive del livello di qualità delle università spagnole.



## Secondo Piano Qualità (2001-2006)

Ha continuato le linee strategiche del suo predecessore. Ha anche cercato di promuovere la partecipazione delle Comunità autonome con la creazione di agenzie autonome per la valutazione della qualità dell'istruzione superiore.

**75 università 1.450.000 studenti**

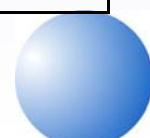


Le sue attività comprendono:

- Migliorare l'insegnamento universitario, gestione della ricerca e attività di gestione.
- Promuovere nelle università il monitoraggio di processi obiettivi e trasparenti.
- Fornire le amministrazioni pubbliche con informazioni per il processo decisionale.
- Fornire alla società con informazioni sul grado di raggiungimento degli obiettivi delle università

# Certificazione della qualità dei Servizi Bibliotecari delle Università

EVALUATION CRITERIA	Ponderation
<b>1. ELEMENTS BASED ON DATA</b>	
1.1. Resources: financial, bibliographical, physical space, etc.	10%
1.2. Results: circulation, interlibrary loans, user education use of electronic resources, etc.	15%
1.3. User satisfaction level.	10%
<b>2. ELEMENTS RELATED TO THE PROCESSES</b>	
2.1. Level of integration of the library service in the institution	10%
2.2. Level of relation between the library service and its users: library / teaching, library/ research.	5%
2.3. Management, organization and processes.	10%
2.4. Personnel Policy: education, training and promotion.	10%
<b>3. ELEMENTS RELATED TO IMPROVEMENTS DERIVED FROM THE EVALUATION PROCESS</b>	
3.1. Criteria related to the development of improvement plans.	20%
3.2. Criteria related to active participation of library service in innovation and cooperation projects.	10%



# Certificazione della qualità dei Servizi Bibliotecari delle Università

## Obiettivi

- Promuovere la valutazione
- Migliorare i servizi della biblioteca
- Riconoscimento pubblico

Anno	Biblioteche candidati	Biblioteche certificate	<i>Cofinanziamento</i>
<b>2004</b>	16	7	873,000 €
<b>2005</b>	16	12	877,695 €
<b>2006</b>	9	6	889,644 €
<b>Totale</b>		25	2,640,339 €

**PROGRAMMA INTERROTTO**

# Valutazione delle biblioteche universitarie catalane

regione autonoma , 7.000.000 abitanti, lingua (catalano).

8 università pubbliche e 5 private.

200.000 studenti, 15.000 docenti e 7.000 personale amministrativo

## Prima valutazione delle biblioteche universitarie catalane (1999-2001).

Obiettivi principali:

- valutare i processi di biblioteca e le organizzazioni che li sostengono.
- valutare il valore aggiunto delle biblioteche in termini di come rafforzare la formazione degli studenti e contribuire al miglioramento della ricerca.
- è stata effettuata una valutazione trasversale dei servizi bibliotecari e preparata una relazione finale.
- la Guida alla valutazione dei Servizi Bibliotecari (1999) si basava sulla metodologia proposta in “The effective academic library” (UK, 1995).

## Seconda valutazione delle biblioteche universitarie catalane (2006-2007).

nuova guida: Guida alla valutazione dei servizi bibliotecari e il loro contributo alla qualità della formazione e della ricerca (2006).

una relazione finale della valutazione trasversale è stata pubblicata nel 2008.

# Valutazione delle biblioteche universitarie catalane



- Formazione in miglioramento della qualità
- Più esperienza in valutazione
- Non ci sono stati reazioni negative
- I miglioramenti sono evidenti
- Conosciamo meglio le nostre

- più cooperazione
- più biblioteche ( 7-> 10)
- più IT
- più focalizzazione sull'utente



- Guide diverse
- Problemi nella raccolta dei dati
- Mancanza di coinvolgimento della comunità.
- Alcuni miglioramenti sono nelle mani delle università (non delle biblioteche).
- Scarso sostegno per il miglioramento

La valutazione esterna è utile per fornire consulenza, nuove idee, e qualche aiuto dall'esterno della organizzazione, e per fare la validazione delle opinioni dei revisori interni.

Il tutto funziona sulle informazioni (prove, non intuizioni).

# Valutazioni delle biblioteche universitarie spagnole 1998-2006

- *[precedentemente 3 biblioteche sono state valutate tra i 1996-1998 senza guida specifica per le biblioteche]*
- Circa 50 biblioteche sono state sottoposte a un processo di valutazione formale (circa il 75% di tutte le biblioteche universitarie spagnole).
- 4 guide di valutazione diverse (coincidenza alta negli aspetti chiave per la valutazione)
  - AQU-CBUC, poi assunta dal Consiglio delle Università (sulla base della valutazione UK)
  - ACUA (sulla base di EFQM) , università di Andalucía
  - ANECA (sulla base di EFQM)
  - AQU-CBUC (nuova guida, 2006)
- Stessi componenti principali del processo globale:
  - Autovalutazione
  - Valutazione esterna
  - Relazione finale

# Programma AUDIT (2007--)



AGÈNCIA NACIONAL DE EVALUACIÓ  
DE LA CALIDAD Y ACRÉDITACIÓN



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya



AGÈNCIA PER CALDEROS DEL  
SISTEMA UNIVERSITARI DE  
CATALUNYA

## PROGRAMA AUDIT

**Directrices, definición y  
documentación de  
Sistemas de Garantía Interna de  
Calidad de la formación universitaria**

### d) Alcance.

Al definir el alcance de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad, el Centro deberá contemplar como mínimo aquellos elementos que afectan a la formación universitaria:

#### Diseño de la Oferta formativa:

- Definición de política y objetivos de calidad
- Definición y aprobación de programas formativos
- Criterios de admisión de estudiantes
- Planificación de la oferta formativa
- Criterios para la eventual suspensión del título

#### Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
- Desarrollo de la oferta formativa
  - Metodología de enseñanza-aprendizaje
  - Evaluación del aprendizaje
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Orientación profesional
- Evaluación y mejora de la oferta formativa
  - Despliegue de las Acciones de mejora detectadas
- Gestión de las quejas y reclamaciones
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos

#### Personal académico y de apoyo a la docencia:

- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

#### Recursos materiales y servicios:

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes

#### Resultados de la formación:

- Medición, análisis y utilización de resultados:
  - inserción laboral
  - académicos
  - satisfacción de los diferentes grupos de interés

Elementi della cultura della qualità



## 2.2. Livello istituzionale: le università



## **2.2.1. Istrumenti della qualità adoperati dalle biblioteche delle università spagnole**

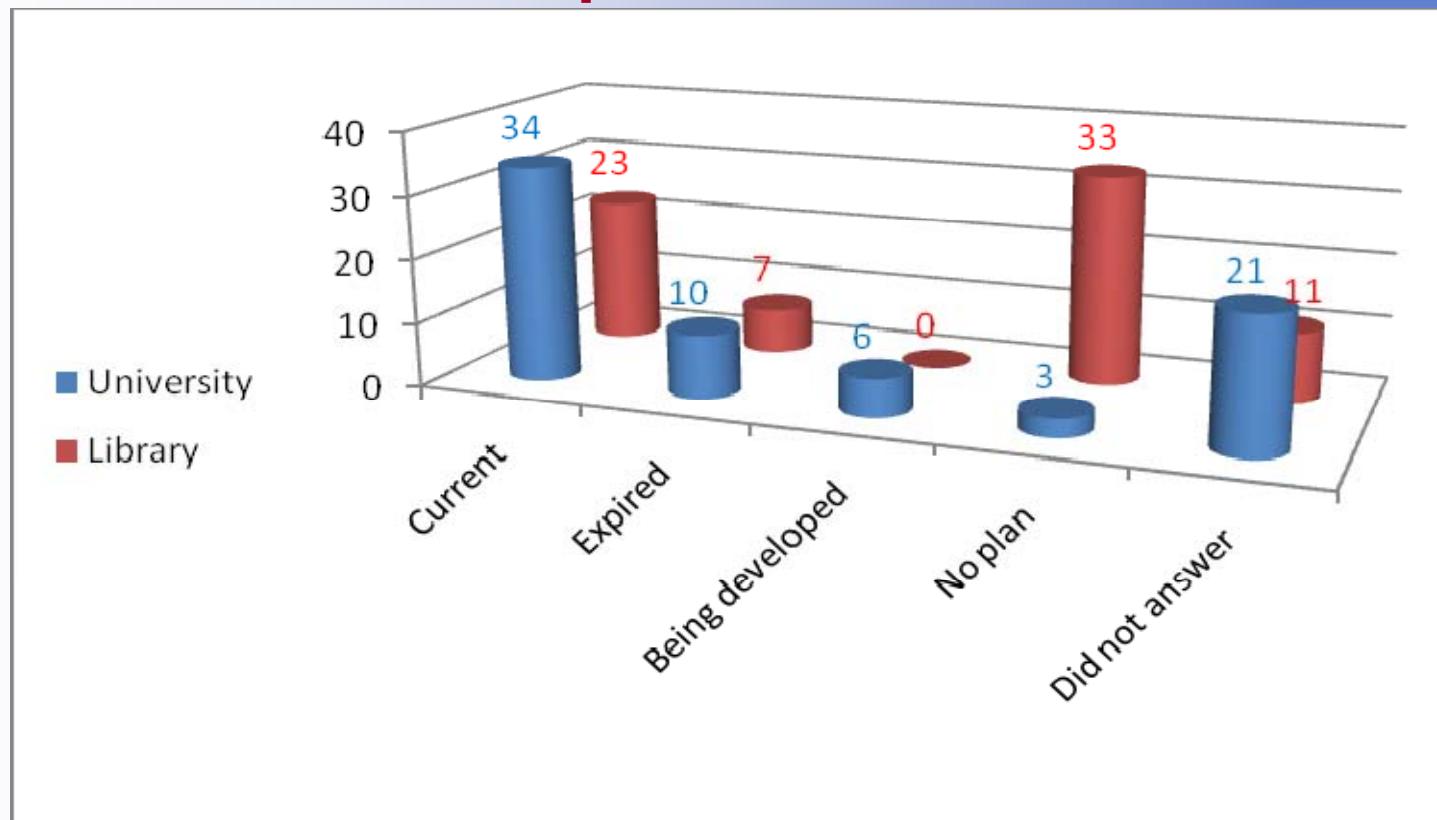


## 2.2.1.1 Piani Strategici

- Tra 1998 – 2006 il 75% di tutte le biblioteche delle università spagnole subiscono un processo formale di valutazione
- Risultati: mancanza di piani strategici
- Cultura della qualità: valutazione e pianificazione

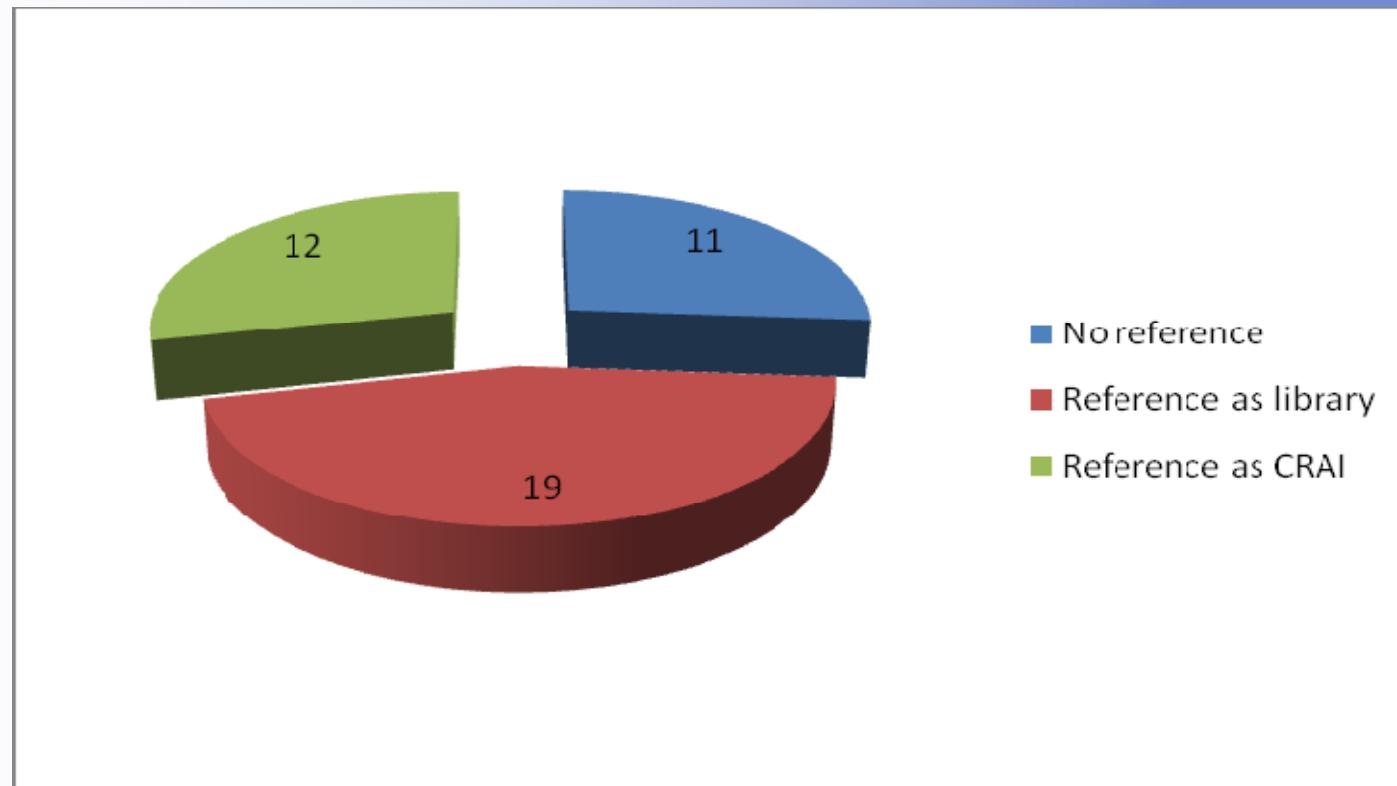


# Piani di biblioteca, piani di università



Fonte: Pacios and Ortiz-Repiso (2010)

# Riferimenti alla biblioteca nei piani delle università



Fonte: Pacios and Ortiz-Repiso (2010)

Piani strategici delle  
biblioteche  
universitarie  
(scadenza: fine del  
2011 o oltre)



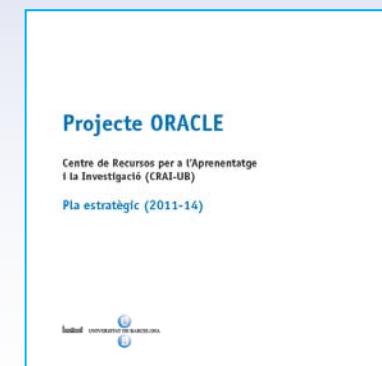
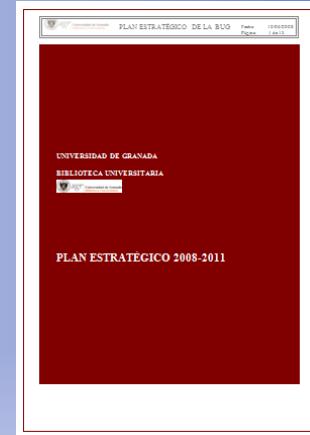
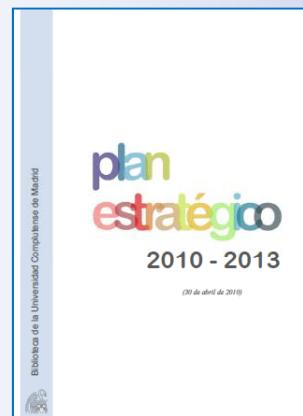
Nel processo di pianificazione strategica si determina dove andiamo, come ci andiamo e come sapremo se ci siamo arrivati o no

# Aspetti formali

- Come sono i documenti?



I Plan Estratégico 2008-2011



8 - 46 pag. /  
2.000 -10.000 parole  
Periodo: 4 anni



# Scopo del piano

- Il piano dovrebbe incoraggiare la creazione di sinergie con gli altri servizi universitari (UC3)
- Attuazione delle linee di azione necessarie per continuare a migliorare i servizi della biblioteca (UOC)
- Sostenere la introduzione di innovazioni nell'ambito del SEIS (UOC).
- Dobbiamo chiederci dove si concentrerà il nostro lavoro nei prossimi anni, soprattutto in un contesto di profondi cambiamenti nelle università (UCAN)

# Metodologia: gruppo di lavoro

	UC3M	UAH	UGR	UOC	UCAN	UZ	UCM	UB
Gruppo di lavoro	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Autore tecnico	Team	Nomi (36)	Team	Nomi (38)	Team	Team	Team	Team & Nomi
Autore politico	--	--	SI	--	--	--	--	SI
Formazione inicial	SI	SI	--	--	--	SI	SI	--
Consultenti	SI	--	--	--	--	SI	--	SI
Calendario	--	SI	--	SI	--	SI	SI	SI

# Metodologia: Documentazione

	UC3M	UAH	UGR	UOC	UCAN	UZ	UCM	UB
SWOT	--	SI	SI	--	--	--	SI	SI
Piani precedenti	--	--	SI	--	SI	SI	SI	SI
Altri documenti interni	SI	--	--	--	--	SI	--	SI
Piano di REBIUN	SI	--	--	--	--	SI	-	--
Altri documenti esterni	--	SI bibliografia	--	--	--	--	SI altri piani	--
Sondaggi utenti	--	SI (PDI)	Libqual	--	--	SI	--	--
Sondaggi personale	--	--	--	--	SI	--	SI	--

# Missione, visione, valori

	UC3M	UAH	UGR	UOC	UCAN	UZ	UCM	UB
MISSIONE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
VISIONE	--	SI	SI	SI	--	--	SI	SI
VALORI	--	--	SI	SI	--	SI	SI	SI

# Linee strategiche

UC3M	UAH	UGR	UOC	UCAN	UZ	UCM	UB
6	4	5	4	5	4	7	5

## Strategic Lines

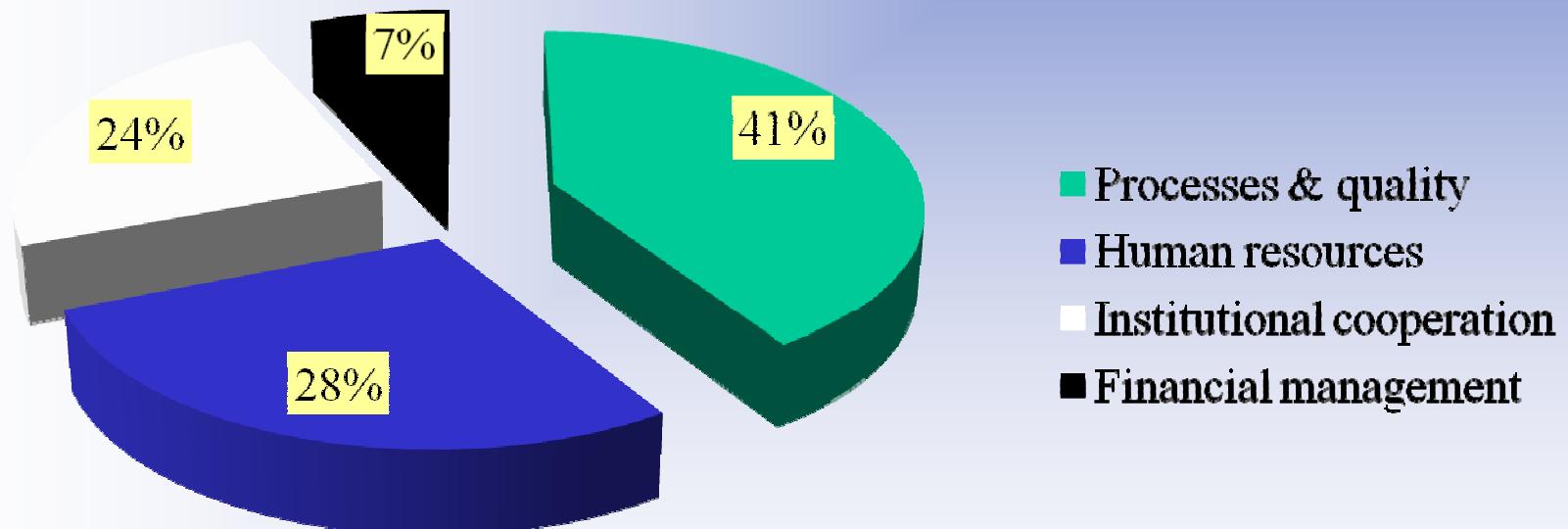


# Obiettivi strategici

	UC3M	UAH	UGR	UOC	UCAN	UZ	UCM	UB
I linee	6	4	5	4	5	4	7	5
II obiettivi	22	10	18	16	12	16	36	16
III obiettivi operativi		31	45	64		32	117	39
indicatori	35	--	48	--	--	--	--	--

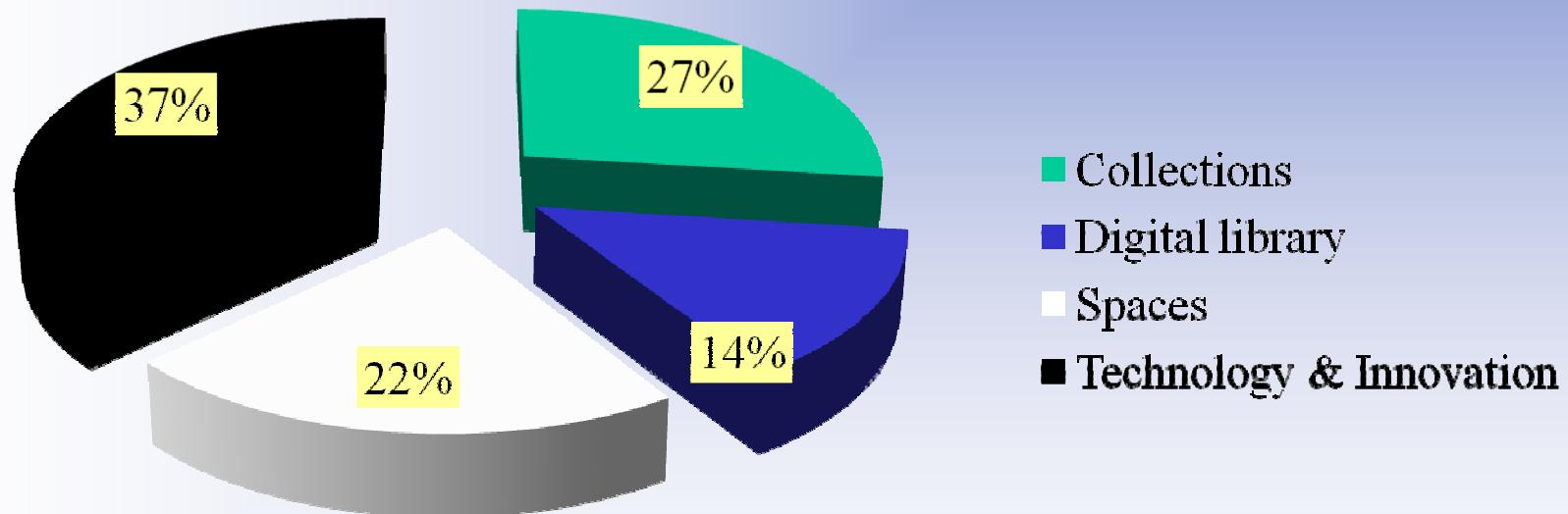
# Obiettivi sulla gestione

## Strategic Objectives on Management



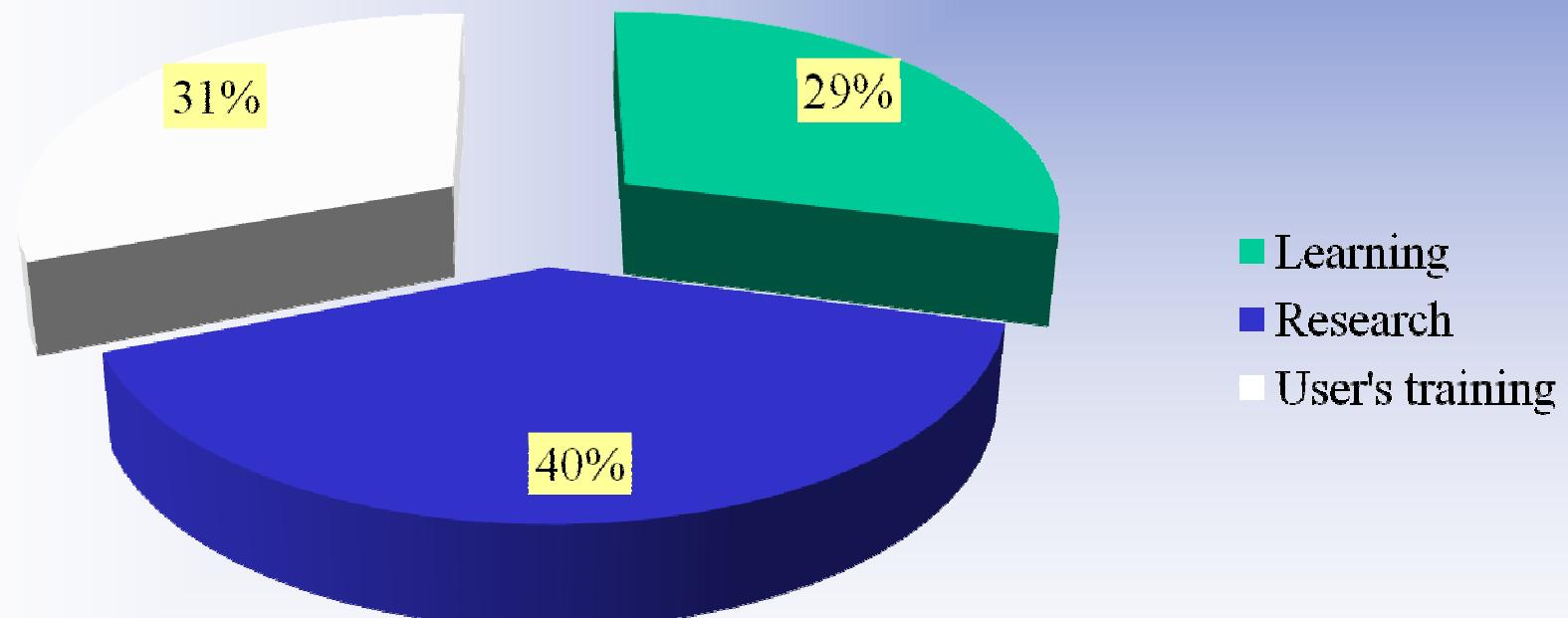
# Obiettivi sulle risorse

## Strategic Objectives on Resources



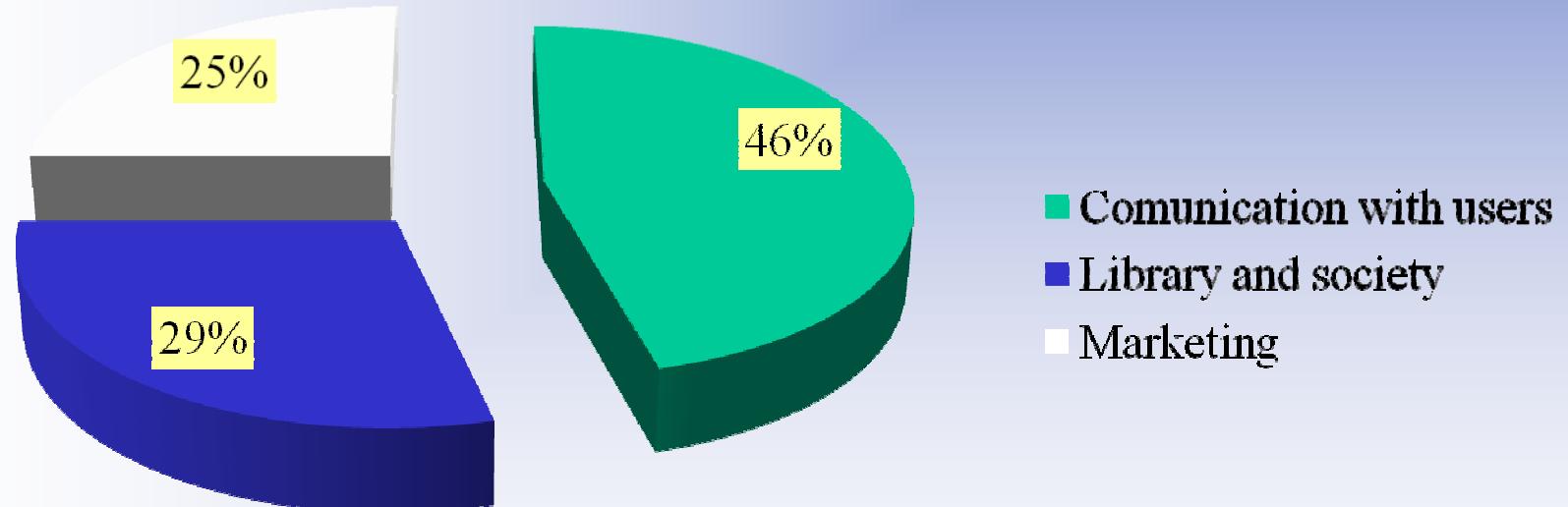
# Obiettivi sui servizi

Strategic objectives on services



# Obiettivi sulla visibilità

Strategic objectives on visibility



## 2.2.1.2 Carte dei servizi

Dichiarazione delle organizzazioni dove informano pubblicamente gli utenti :

- Identificano la natura del servizio, i termini e le limitazioni
- Presentano i compromessi sulla qualità dell'erogazione, gli standard qualitativi di riferimento e le modalità di controllo
- Chiariscono i diritti e le responsabilità degli utenti

Un "contratto" tra l'agenzia e l'utente

AENOR: UNE 93200:2008 *Cartas de servicios. Requisitos.*

# La biblioteca e le carte dei servizi

- Aiutano a migliorare la comunicazione (con gli utenti e la comunità)
- Evitano false aspettative degli utenti
- Dimostrano un impegno per la qualità
- Informano sul livello di adempimento del servizio
- Mostrano che i servizi sono misurabili



UNIVERSITAT DE BARCELONA

## Carta de serveis de les biblioteques del CRAI de la Universitat de Barcelona



The collage shows:

- Carta de servicios Biblioteca Universitaria** (Universitat de Barcelona)
- Carta de Servicios** (UNED)
- CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA** (Universidad Politécnica de Valencia)
- CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA** (Universidad Carlos III de Madrid)
- Carta de Servicios** (Universitat Pompeu Fabra)

44 biblioteche universitarie hanno carte dei servizi (58% del totale)

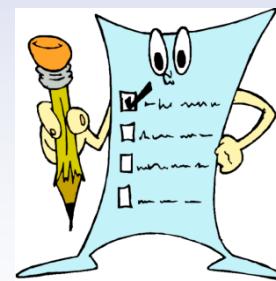


- Descrivono la missione
- Identificano: i servizi, i diritti degli utenti
- Informano il modi di partecipazione degli utenti
- Informano sul sistema per i reclami e suggerimenti
- Non sempre ci sono gli indicatori
- Non sempre ci sono dei meccanismi di comunicazione e di controllo.



## 2.2.1.3 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

- Per identificare le esigenze dei nostri utenti
- Per comprendere meglio le opportunità
- Per garantire un uso efficiente delle risorse
- Per fornire input per la pianificazione strategica



# Indagine sulla soddisfazione

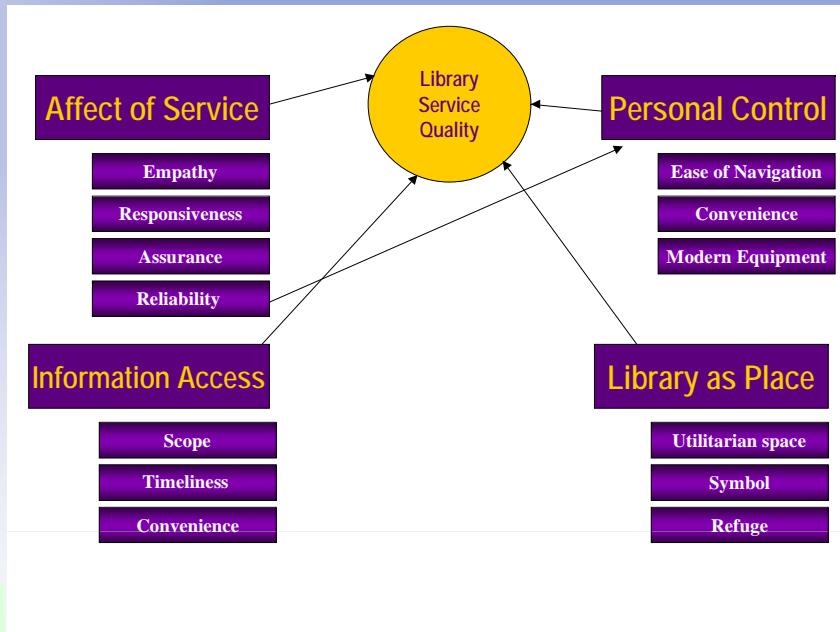
- Sistema d'indagini unico per tutta la università.
- Sistema d'indagini specifici delle biblioteche (di solito risponde a particolari iniziative dei bibliotecari)
- Tendenza generale a usare due modelli diversi di questionario (studenti, insegnanti)
- Gli studi sono utilizzati come un metodo di analisi della situazione della biblioteca.
- UPC a Barcellona durante l'anno accademico 1992-93 fa i primi studi di soddisfazione degli utenti della biblioteca.

## UB, Granada, Jaén,..

- È uno strumento per ascoltare l'utente (ma non l'unico)
- Valutazione del programma stabilito dal ARL
- Data di inizio del progetto: 1999
- Strumenti e protocolli web per la valutazione della qualità del servizio bibliotecario
- Identifica le migliori pratiche
- Identifica le aree di miglioramento



**22 domande sui servizi della biblioteca + 5 elementi ( da aggiungere per ogni biblioteca)**



## 2.2.1.4 Gestione dei reclami e dei suggerimenti

- L'utente è l'agente essenziale e dinamico della valutazione, l'arricchimento, l'adattamento, lo stimolo e il funzionamento dei sistemi informativi.
- Legato al concetto di cittadino, consumatore e cliente
- Persona che riceve o utilizza un servizio, consapevole dei propri diritti, richiede qualità, efficacia.
- Reclamare è un esercizio democratico: manifesta esigenze e problemi, chiede soluzioni.
- La società dei servizi: nuove situazioni, nuovi usi, nuovi utenti

**Cultura della partecipazione**

# Guide

- È necessario accedere al punto dove è possibile effettuare una denuncia, suggerimento o reclamo.
- È necessario analizzare il tempo di risposta.
- Si deve chiaramente definire le procedure di risposta
- È necessario analizzare le azioni intraprese o da intraprendere.

Elementi della cultura della qualità

**ISO 10002:2004** Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for complaints handling in organizations



Marc general per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants



## 2.2.1.5 Buone pratiche

Llegarás lejos

Biblioteca y Archivo

Metabusqueda rápida en Bilos-e Recursos

Selección un área

Recursos de información ▾ Qué ofrecemos ▾ La Biblioteca para... ▾ Bibliotecas ▾ Buscar ▾

**CONOCER LA BIBLIOTECA**

- Presentación
- Direcciones y teléfonos
- Horarios
- Normativas
- Preguntas frecuentes
- Convocatoria de becas

**GESTIONES EN LÍNEA**

- Carné universitario
- Consultar y cambiar PIN
- Préstamos y renovaciones
- Préstamo intercampus
- Petición de compra
- Sugerencias

**ENLACES RÁPIDOS**

- Bibliografía recomendada
- Herramientas tecnológicas
- Memoria de investigación
- Acceso remoto
- Red inalámbrica (wi-fi)

Consultas

Inicio > Presentación > Trabajos y ponencias > Proyecto "Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de la calidad de las Bibliotecas Universitarias españolas"

Documentos:

1. Informe General (pdf)
2. Anexo I. Tablas de valores, variables e indicadores (pdf)
3. Anexo II. Modelo de cuestionario y relación de respuestas obtenidas (pdf)
4. Anexo III. Gráficos (actualizados a 2002) de la evolución de los factores por centros (pdf)
5. Anexo IV. Catálogo de prácticas de referencia (pdf)

Los documentos anteriores se encuentran en formato pdf para visualizarlos necesitará Adobe Acrobat Reader.

Este trabajo se ha realizado con una ayuda del Programa de Estudios y Análisis (Convocatoria de 2003) de la Dirección General de Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

CRUE REBIUN Red de Bibliotecas Universitarias

buscar...

Inicio Herramientas Agenda Documentación Foro Estadísticas REBIUN Encuestas

**DOCUMENTOS DE BIBLIOTECAS**

Con esta iniciativa se pretende construir una base de datos sobre buenas prácticas en bibliotecas universitarias, como medio para dar a conocer trabajos que no se canalizan a través de los medios de edición habituales, así como para potenciar el benchmarking entre las bibliotecas de REBIUN.

Título de la Práctica	Universidad
Instrucción técnica: Atención telefónica	Universidad de Almería
Manual de Procedimiento: Gestión de notificaciones	Universitat Jaume I
Manual de procedimiento: Gestión de quejas y sugerencias	Universidad de Málaga
Manual de procedimiento: Gestión de sugerencias	Universidad Católica San Antonio de Murcia
Plan Estratégico de la Biblioteca de la Universidad de Málaga 2011-2012	Universidad de Málaga
Procedimiento de gestión de reclamaciones y sugerencias. Mediador universitario	Universidad Católica San Antonio de Murcia
Procedimiento de solicitudes, sugerencias y quejas	Universidad Europea de Madrid
Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias	Universidad de Almería
Procedimiento: Objetos perdidos	Universitat Jaume I
Suggeriments i reclamacions de l'usuari	Universidad Autónoma de Barcelona

**AYUDA**

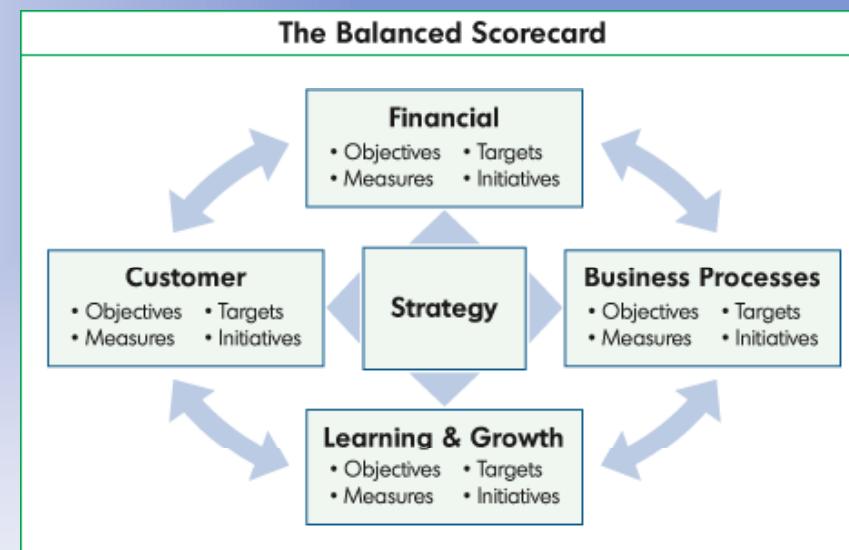
- Identificación de usuario y edición de datos de conexión
- Modificación datos de la institución
- Insertar nueva visita
- Insertar nueva buena práctica

**IDENTIFICACIÓN**

Nombre de usuario: **ubarcelona**  
Contraseña:

## 2.2.1.6 Quadri di comando integrale

- Strumento per gestire la strategia con l'uso di indicatori
- Quattro prospettive: degli utenti, dei processi interni, apprendimento e la crescita e della prospettiva finanziaria.
- UPF, Carlos III, tra altri



## 2.2.1.7 Quality teams

- Piccolo numero di volontari che cercheranno di affrontare alcuni punti deboli, analizzare le cause e fare la proposta di piano d'azione.
- REBIUN 2010:
  - Gruppi di attività di miglioramento: 434
  - Membri dei gruppi di miglioramento: 1833



## **2.2.2. Sistemi di gestione della qualità adoperati dalle biblioteche delle università spagnole**



# Gli otto principi della gestione della qualità

- Orientamento al cliente
- Leadership
- Coinvolgimento del personale
- Approccio per processi
- Approccio sistemico alla gestione
- Miglioramento continuo tramite: aggiornamento, rapporto di ascolto con il cliente, ogni piccolo miglioramento là dove sia possibile, controllo dei processi, innovazione.
- Decisioni basate sui dati di fatto: statistiche ed altri dati, indicatori , feedback dagli utenti.
- Rapporti di reciproco beneficio coi fornitori.

ISO 9000:2005



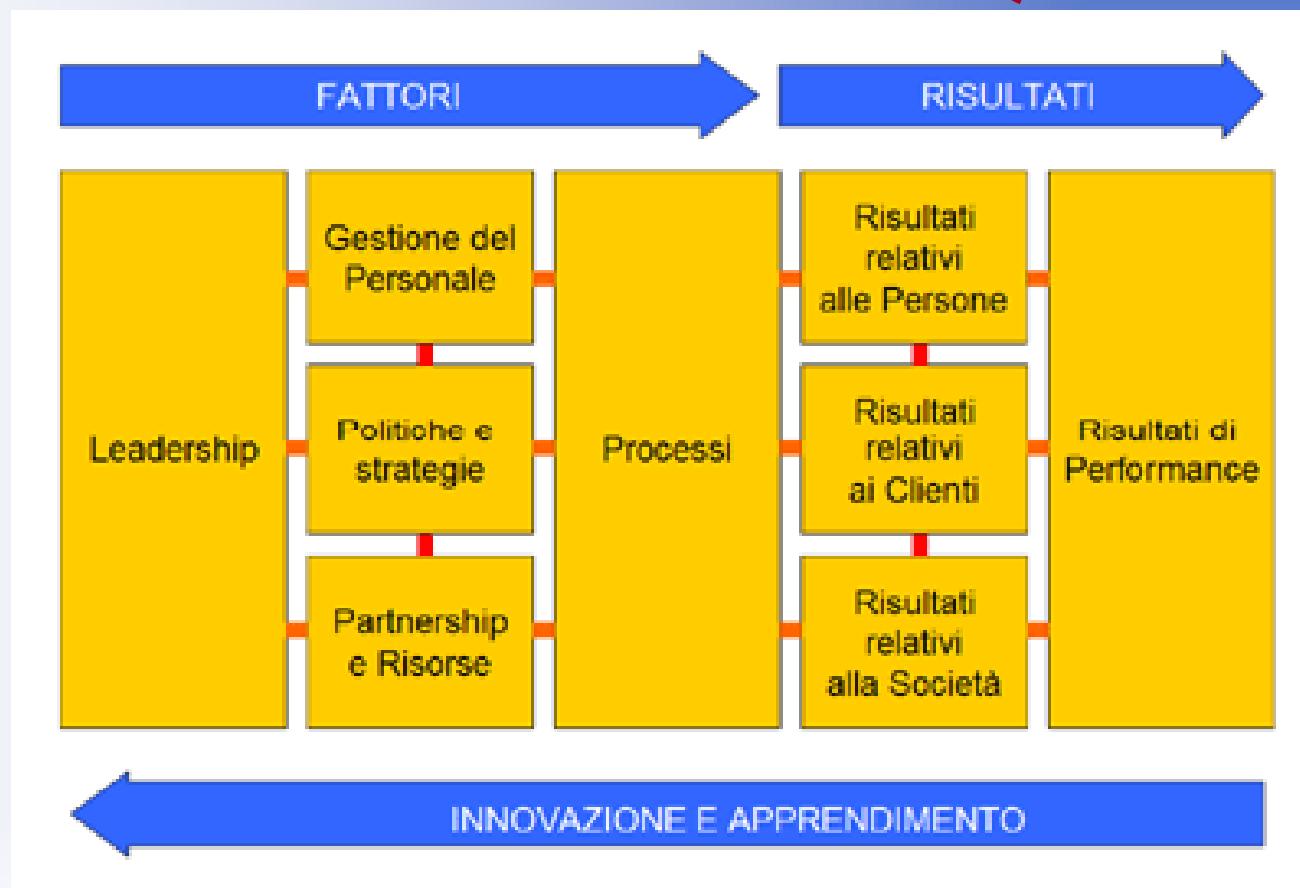
# Obiettivi del sistema di qualità

- Armonizzare e standardizzare: Definire un metodo standard di lavoro ed eseguirlo.
- Rilevare, correggere e prevenire le non conformità.
- Mettere in atto misure preventive.
- Raggiungere la qualità ad un costo effettivo.
- Soddisfare le esigenze e dare fiducia agli utenti
- Comprende tutte le attività e tutte le persone dell'organizzazione.
- Parte dalla analisi strutturata della realtà: gestione per fatti / dati / processi

# Il modello EFQM



- Impegno verso l'excellenza
- Riconoscimento di excellenza



Elementi della cultura della qualità



# Antecedenti

INICIO > DOCUMENTOS > 2001 > GUÍA EFQM PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

 consorcio de bibliotecas universitarias de andalucía  buscar

**Inicio** **Sobre el CbuA** **Miembros**

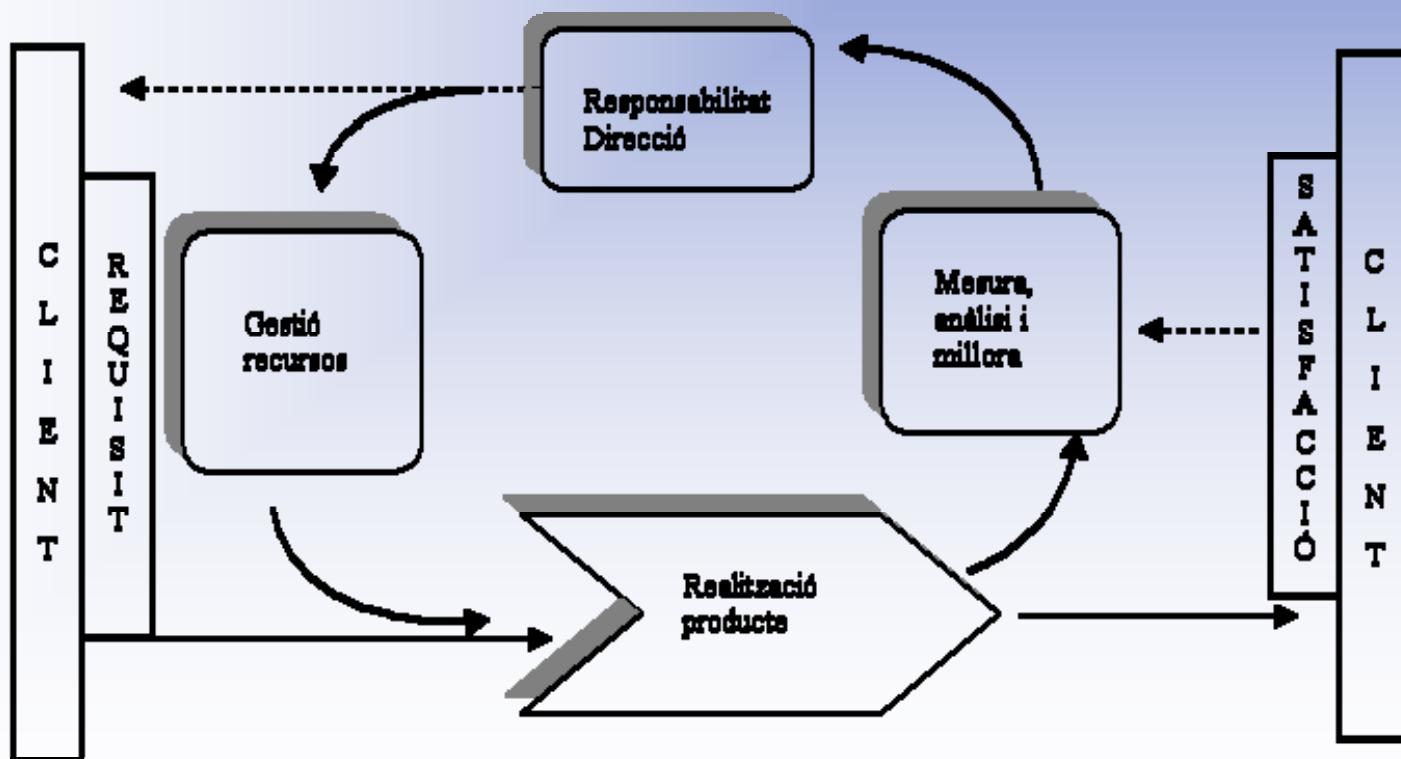
Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias  
Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias.  
Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA), 2001.

UNIVERSIDAD	SERVICIO	FECHA CONCESIÓN	TIPO DE RECONOCIMIENTO			
			C	E	E	E
CATÓLICA SAN ANTONIO DE MURCIA	Informática, Biblioteca, Secretaría Central	24-Julio-2006	X			
SEVILLA	Dirección General de Recursos Humanos	18-septiembre-2007	X			
MIGUEL HERNÁNDEZ	Universidad completa	2-marzo-2007				X
Politécnica de Valencia	ORIS	26-febrero-2008	X			
Salamanca	ORIS	24-Marzo-2008	X			
PONTIFICIA COMILLAS	ORIS	9-abril-2008	X			

ANECA

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	Riconoscimento EFQM
Univ. San Antonio de Murcia	200+ (2006)
Univ. de Alcalá	300+ (2009), 400+ (2011)
Univ. de Burgos	300+ (2011)
Univ. de Cádiz	400+ (2006) 500+ (2011)
Univ. de Granada	400+ (2011)
Univ. de Oviedo	200+ (2010)
Univ. de Zaragoza	400+ (2011)
Univ. Europea de Madrid	300+ (2008), 400+ (2010)
Univ. Miguel Hernández	500+ (2005) (Univ.)
UNED	200+ (2008), 400+ (2011)
Univ. Pontífica de Comillas	200+ (2008), 400+ (2011)
Univ. Jaume I	500+ (2009) (Univ.)





BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	Anno della certificazione ISO 9001
Univ. Alfonso X El Sabio	2004 (Univ.)
Univ. Autónoma de Barcelona	2000
Univ. Camilo José Cela	2008 (Univ.)
Univ. de Almería	2003
Univ. de Deusto	2005
Univ. de Granada	2007
Univ. de Huelva	2011
Univ. de Jaén	2010
Univ. de Vigo	2005
Univ. de Zaragoza	2006 (Bib.Hipatia)
Univ. de les Illes Balears	2005
Univ. Jaume I	2004



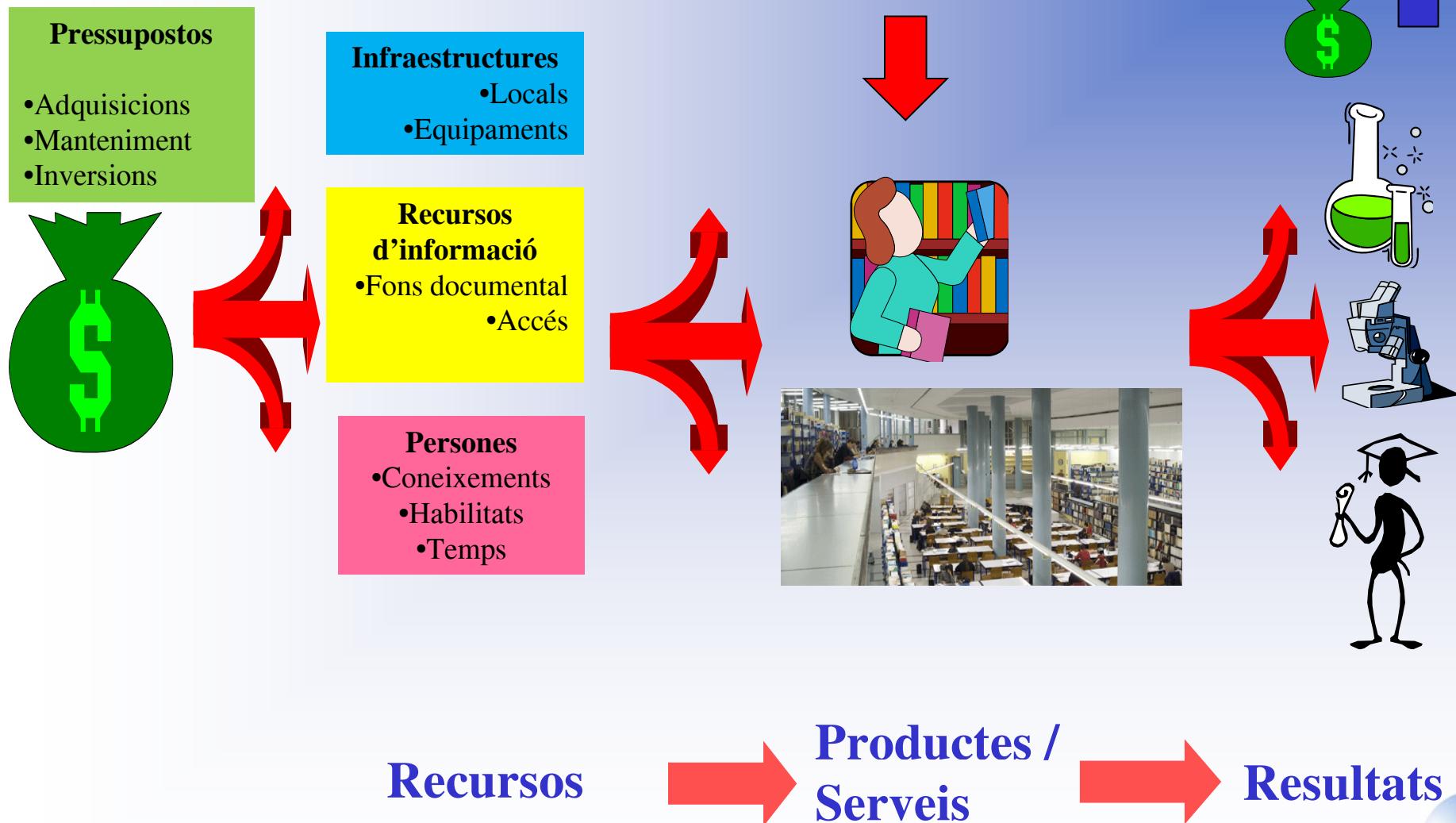
# Altre certificazioni

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	Altre certificazioni
Univ. de Burgos	ISO 14001 (2007)
Univ. de Huelva	ISO 14001 (2011)
Univ. Politécnica de Valencia	UNE 93200 carta de servicios (2008)

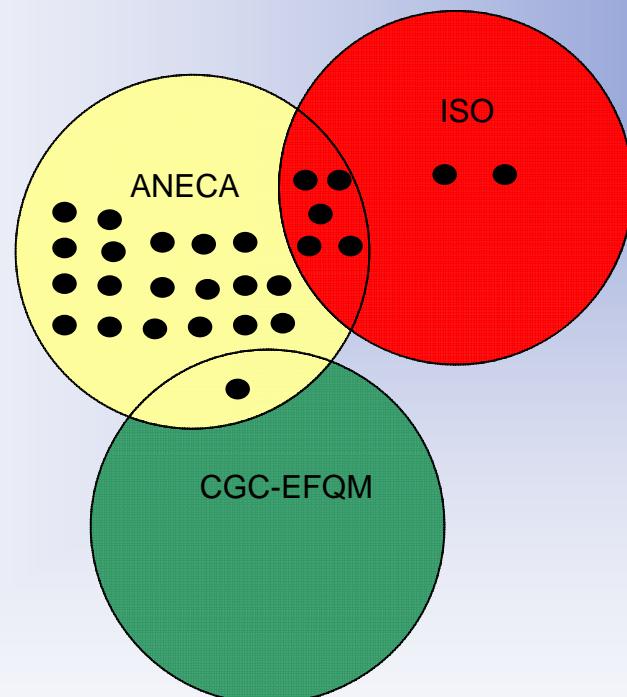


### 3. Conclusioni





# A modo di conclusione: la multicertificazione



Biblioteca universitària i (multi)certificació de qualitat

# A modo di conclusione: verifiche, valutazioni, certificazioni,...

- C'è bisogno di stabilire una buona base per il sistema di gestione della qualità
- E 'impossibile valutare tutto (supercontrollo è così male come undercontrol).
- Creare una cultura della valutazione non è semplice, significa cambiare la mentalità e l'attività quotidiana del personale della biblioteca.
- Internet e le e-tecnologie impattano nel processo di valutazione, nel senso che le valutazioni devono diventare consapevoli delle nuove strutture e paradigmi dell'e-biblioteca.
- L'obiettivo e criteri di valutazioni di qualità devono essere gradualmente migliorati.
- Adattare il "formato di uscita". alle esigenze di ogni valutazione a cui la biblioteca debba sottoporsi per sostenere la strategia della sua istituzione .

© 1998 Randy Glasbergen.  
[www.glasbergen.com](http://www.glasbergen.com)



**"That's our new mission statement."**

# Bibliografia

Arias Coello, Alícia; Simón Martín, José.- Planes estratégicos en las bibliotecas universitarias españolas. *Documentación de las Ciencias de la Información* 2005, vol, 28, 73-85

Balagué, Núria. "Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones". *El profesional de la información*, 2007, julio-agosto, v.16, n.4, pp.338-342.

Balagué, Núria. "Auditing the library's quality System". *Library Management*, v. 30, n. 4/5 (2009), pp. 286-294.

Moscoso, Purificación; Martínez del Valle, Carmen. "Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas". *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2009, v.32, pp.155-178.

Pinto, María; Balagué, Núria; Anglada, Lluís. "Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006". *Revista española de documentación científica*, 2007, v.30, n.3, pp. 364-383.

Pacios, Ana R.; Ortiz-Repiso, Virgínia .- Libraries in the Strategic Plans of Spanish Universities. *Libri*, Vol. 60, pp. 352–360 (2010)

Rey, Carina; Ferrer, Adelaida. "El camino hacia la calidad."10as Jornadas españolas de documentación. Santiago de Compostela: FESABID, 2007.

Rey, Carina; Ferrer, Adelaida. "Aplicación del Libqual+ en el CRAI en la Univ. de Barcelona." 9as Jornadas Esp. de Doc. Madrid: FESABID, 2005.