

EVENTOS

II JORNADAS UNIVERSITARIAS
DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS

2010

e

**LÍNEA 3 DE CALIDAD DE REBIUN:
EL PAPEL DE REBIUN EN EVALUACIÓN Y CALIDAD**



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN



Línea 3 de Calidad de REBIUN
**El papel de REBIUN en evaluación
y calidad**

Gregorio García Reche
Coordinador del Grupo de Trabajo de Calidad de
REBIUN
Coordinador de Bibliotecas - Universidad de Málaga
gregorio.garcia@uma.es



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

“La misión de REBIUN es fomentar, promover y liderar la cooperación entre sus miembros para **mejorar la calidad** global de los servicios a los usuarios, como contribución esencial al incremento de la **calidad** y la competitividad de nuestro sistema universitario y de investigación.”

- I PLAN ESTRATÉGICO DE REBIUN (2003-2006).
- II PLAN ESTRATÉGICO DE REBIUN (2007-2010)



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

II Plan Estratégico de REBIUN (2007-2010)

Establece 4 Líneas Estratégicas:

Nº 1: REBIUN en el ámbito del aprendizaje

Nº 2: REBIUN en el ámbito de la investigación

Nº 3: REBIUN Y CALIDAD

Nº 4: REBIUN como organización



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

LINEA ESTRATÉGICA Nº 3: REBIUN Y CALIDAD

Potenciar, promover y compartir recursos y experiencias que favorezcan el desarrollo potencial de las personas que trabajan en las bibliotecas universitarias así como la calidad y mejora de la gestión y de los servicios bibliotecarios.

Objetivos estratégicos:

- **1º Objetivo estratégico: Evaluación y Buenas prácticas: *promover, difundir, liderar y compartir procesos de evaluación para mejorar, asegurar e incrementar la calidad de los servicios bibliotecarios, así como la eficacia y eficiencia de los recursos asignados y rendición de cuentas a la institución.***
- **2º. Objetivo estratégico: Liderazgo, gestión y competencias: *continuar realizando acciones conjuntas con el fin de mejorar e incrementar la profesionalidad de las personas que trabajan en las bibliotecas universitarias ante los nuevos retos que tienen planteados las universidades.***



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

LINEA ESTRATÉGICA Nº 3: REBIUN Y CALIDAD

1º Objetivo estratégico: Evaluación y Buenas prácticas:

- Participar y liderar los proyectos de evaluación y acreditación que se implementen a nivel estatal.
- Colaborar en la elaboración de materiales y guías de evaluación.
- Revisar el Anuario Estadístico REBIUN. Disponer de una definición clara de los conceptos que se recogen. Revisar las series existentes y determinar nuevas series. Determinar un nuevo formato de presentación.
- Definir procesos de retroalimentación del usuario (tratamiento de quejas y sugerencias, medición de la calidad de servicio, la satisfacción del cliente, etc.)
- Consensuar criterios y metodologías de aplicación para la evaluación de resultados de las bibliotecas.
- Establecer estándares de calidad de servicio de los procesos bibliotecarios.



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

LINEA ESTRATÉGICA Nº 3: REBIUN Y CALIDAD

1º Objetivo estratégico: Evaluación y Buenas prácticas [cont]:

- Desarrollar criterios y metodologías para comparar los resultados de las bibliotecas universitarias tanto españolas como extranjeras.
- Promover intercambios con otras bibliotecas para potenciar el benchmarking y las buenas prácticas.
- Crear un comité que realice el seguimiento global de los resultados alcanzados.
- Realizar jornadas sobre calidad.
- Crear el Observatorio de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas con las siguientes finalidades:
 - Diseñar y mantener un apartado en la web REBIUN sobre literatura profesional que incluya artículos, informes, memorias y proyectos innovadores sobre biblioteconomía y documentación relacionada con las bibliotecas universitarias nacionales y extranjeras.
 - Difundir las buenas prácticas de las bibliotecas universitarias españolas en la web REBIUN y en otros foros nacionales e internacionales.



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

LINEA ESTRATÉGICA Nº 3: REBIUN Y CALIDAD

2º. Objetivo estratégico: **Liderazgo, gestión y competencias:**

- *Continuar con las acciones formativas conjuntas de los miembros de REBIUN para desarrollar e incrementar el rol profesional y las nuevas competencias del personal de las bibliotecas.*
- *Compartir las buenas prácticas y experiencias de formación de profesionales relacionadas con la investigación y el e-learning.*
- *Actualizar las normas y directrices para bibliotecas universitarias editadas en 1999.*
- *Realizar cursos de formación práctica para evaluadores sobre instrumentos y técnicas de gestión, según modelos (EFQM, ISO...) o sobre mediciones de calidad (indicadores, encuestas...)*

Papel de REBIUN en evaluación y calidad

LINEA ESTRATÉGICA Nº 2: REBIUN en el ámbito de la investigación

Orientar a las bibliotecas universitarias en los nuevos retos del Espacio Europeo de Investigación (EEI) y los nuevos procesos de creación y difusión de la ciencia.

Objetivos estratégicos

- 1er. Objetivo estratégico: Biblioteca Digital: Acceso, contenidos y servicios
- ...
- Potenciar nuevos servicios bibliotecarios para la investigación e innovación y la toma de decisiones creando e implementando nuevos servicios bibliotecarios (informes técnicos, estudios bibliométricos, observatorios de investigación, etc.) a medida de las necesidades de los investigadores y que sirvan de apoyo a la evaluación de la investigación de la universidad.

Papel de REBIUN en evaluación y calidad

CUADRO REDER RESULTADOS Vers. 2003

Comparaciones

- Normalmente es un área de mejora en Bibliotecas
- Para indicadores de rendimiento:
 - Anuario Estadístico
 - B.D. Estadísticas
- Para Indicadores de percepción
 - Necesidad de un modelo común
 - Compartir resultados
 - Análisis provis. de encuesta a directores

ELEMENTOS	ATRIBUTOS	0%	25%	50%	75%	100%
RESULTADOS	Tendencias • Tendencias positivas, Y/O • Rendimiento bueno y sostenido.	Sin resultados o con información anecdótica	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en aprox. ¼ de los resultados durante al menos 3 años	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en aprox. ½ de los resultados durante al menos 3 años	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en aprox. ¾ de los resultados durante al menos 3 años	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en todos los resultados durante al menos 3 años
	Objetivos • Los objetivos se alcanzan. • Los objetivos son adecuados.	Sin resultados o con información anecdótica	Alcanzados y adecuados en aprox. ¼ de los resultados	Alcanzados y adecuados en aprox. ½ de los resultados	Alcanzados y adecuados en aprox. ¾ de los resultados	Alcanzados y adecuados en todos los resultados
	Comparaciones • Los resultados son buenos comparados con otros, Y/O • Los resultados son buenos en relación al considerado como mejor.	Sin resultados o con información anecdótica	Comparaciones favorables en aprox. ¼ de los resultados	Comparaciones favorables en aprox. ½ de los resultados	Comparaciones favorables en aprox. ¾ de los resultados	Comparaciones favorables en todos los resultados
	Causas Los resultados son consecuencia del enfoque.	Sin resultados o con información anecdótica	La relación causa-efecto es visible en aprox. ¼ de los resultados	La relación causa-efecto es visible en aprox. ½ de los resultados	La relación causa-efecto es visible en aprox. ¾ de los resultados	La relación causa-efecto es visible en todos los resultados
Total			0 5 10 15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100

ELEMENTOS	ATRIBUTOS	0%	25%	50%	75%	100%
	Ámbito de aplicación • Los resultados abarcan las áreas relevantes. • Los resultados se segmentan adecuadamente.	Sin resultados o con información anecdótica	Los resultados abarcan ¼ de las áreas y actividades relevantes	Los resultados abarcan ½ de las áreas y actividades relevantes	Los resultados abarcan ¾ de las áreas y actividades relevantes	Los resultados abarcan todas las áreas y actividades relevantes
Total			0 5 10 15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100
Valoración Total			0 5 10 15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100

Tabla tomada de "Modelo EFQM de Excelencia en la Junta de Andalucía"

Papel de REBIUN en evaluación y calidad

CUADRO REDER - RESULTADOS **vers. 2010**

Comparaciones

- Normalmente es un área de mejora en Bibliotecas
- Para indicadores de rendimiento:
 - Anuario Estadístico
 - B.D. Estadísticas
- Para Indicadores de percepción
 - Necesidad de un modelo común
 - Compartir resultados
 - [Análisis provis. de encuesta a directores](#)

ELEMEN-TOS	ATRIBUTOS	0%	25%	50%	75%	100%
RENDI-MIENTO	Tendencias • Tendencias positivas, Y/O • Rendimiento bueno y sostenido.	Sin resultados o con información anecdótica	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en aprox. ¼ de los resultados durante al menos 3 años	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en aprox. ½ de los resultados durante al menos 3 años	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en aprox. ¾ de los resultados durante al menos 3 años	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en todos los resultados durante al menos 3 años
	Objetivos • Los objetivos se alcanzan. • Los objetivos son adecuados. <i>Los objetivos se fijan para los principales resultados</i>	Sin resultados o con información anecdótica	Alcanzados y adecuados en aprox. ¼ de los resultados	Alcanzados y adecuados en aprox. ½ de los resultados	Alcanzados y adecuados en aprox. ¾ de los resultados	Alcanzados y adecuados en todos los resultados
	Comparaciones • <i>Se comparan los resultados clave</i> • <i>Las comparaciones son adecuadas</i> • <i>Las comparaciones son favorables</i>	Sin resultados o con información anecdótica	<i>Las comparaciones se realizan, son favorables y adecuadas en ... de los resultados clave</i>			
	Calidad Los resultados son consecuencia del enfoque. <i>basada en la evidencia presentada, se tiene certeza que los resultados positivos se mantendrán en el futuro</i>	Sin resultados o con información anecdótica	La relación causa-efecto es visible en aprox. ¼ de los resultados	La relación causa-efecto es visible en aprox. ½ de los resultados	La relación causa-efecto es visible en aprox. ¾ de los resultados	La relación causa-efecto es visible en todos los resultados
Total		0 5 10	15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100

ELEMEN-TOS	ATRIBUTOS	0%	25%	50%	75%	100%
RELEVANCIA Y USABILIDAD	Ámbito de aplicación • Relevancia • integridad • segmentación	Sin resultados o con información anecdótica	Los resultados abarcan ¼ de las áreas y actividades relevantes	Los resultados abarcan ½ de las áreas y actividades relevantes	Los resultados abarcan ¾ de las áreas y actividades relevantes	Los resultados abarcan todas las áreas y actividades relevantes
	Total	0 5 10	15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100
Valoración Total		0 5 10	15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100

3. Modelo base de encuesta de satisfacción de usuarios **y de clima.**

2. Criterios Resultados (Vers.2003)

Criterio		6	%	7	%	8	%	9	%
Subcriterio Eficacia →		6a	X0,75	7a	X0,75	8a	50%	9a	X0,5
Subcriterio Eficiencia →		6b	X0,25	7b	X0,25	8b	50%	9b	X0,5
Valoración asignada									

3. Cálculo de la Puntuación Total

Criterio	Valoración	Factor	v.2010	Puntos
1 Liderazgo		X 1	X1	
2 Política y Estrategia		X 0,8	X1	
3 Personas		X 0,9	X1	
4 Alianzas y Recursos		X 0,9	X1	
5 Procesos		X 1,4	X1	
6 Resultados en los clientes		X 2	X1,5	
7 Resultados en las personas		X 0,9	X1	
8 Resultados en la sociedad		X 0,6	X1	
9 Resultados clave		X 1,5	X1,5	
Puntuación Final				



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

Buenas prácticas

- Buscar referentes, servicios innovadores, mejores prácticas...
- Recopilación en Observatorio de REBIUN
<http://biblio.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=2&mode=single>
- Ofertas de presentaciones in situ en el Observatorio.
<http://biblio.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=7&mode=single>
- Situación de las bibliotecas universitarias en cuanto a su certificación de la calidad
<http://www.rebiun.org/Observatorios/observatoriocalidad/menciones.html>



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

Guías

- Con los modelos de evaluación, metodologías, premios, plazos... (en elaboración)
- Recomendaciones para la gestión de quejas y sugerencias.
- Indicadores básicos.



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

Formación en calidad

- Cursos: próximo sobre Evaluación y Libqual. En el futuro sobre ISO y EFQM.
- Jornadas sobre calidad y bibliotecas universitarias.
- Presentaciones *in situ* (ya mencionadas).
- Visitas.
- Estancias.



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

Catálogo de competencias técnicas

- Evaluación de necesidades formativas.
- Evaluación del desempeño.
- Selección del personal.



Papel de REBIUN en evaluación y calidad

Otras iniciativas

- Recopilación de convocatorias de ofertas públicas.
- Recopilación de ofertas formativas.
- Revisión de objetivos en Asamblea General (noviembre de 2009) y definición de nuevas acciones para 2010.



Objetivos y acciones para 2010

<p>1. Celebración de II Jornadas de Calidad en Málaga, el 20 y 21 de mayo de 2010.</p>	<p>3.1</p>
<p>2. Observatorio: potenciar la base de datos de buenas prácticas y la de presentaciones in situ. Dinamizar su uso con la incorporación de noticias sobre la calidad (Wiki), debates (Chat), foros, realización de encuestas a través del Observatorio, etc. Estudiar la realización del banco de expectativas de los usuarios.</p>	<p>3.1</p>
<p>3. Elaboración o establecimiento de un modelo base, para uso común, de encuesta de satisfacción de usuarios y de clima, y favorecer los estudios comparativos y de benchmarking.</p>	<p>3.1</p>



Objetivos y acciones para 2010

4. Introducción de nuevos indicadores para el Anuario/Estadísticas: biblioteca y sociedad, resultados en el personal.	3.1
5. Crear una Lista de distribución Rebiun-calidad (con responsables de calidad de cada biblioteca)	3.1
6. Colaboración con el Gabinete de Estudios de la CRUE	3.1
7. Organizar curso/s virtual/es sobre aspectos de calidad, EFQM e ISO.	3.2



Evaluación y Certificación de la Calidad de las Bibliotecas

El papel de REBIUN en evaluación y calidad

¿Preguntas, comentarios...?

Gracias por la atención prestada

Gregorio García Reche

Coordinador del Grupo de Trabajo de Calidad de REBIUN
Coordinador de Bibliotecas de la Universidad de Málaga
gregorio.garcia@uma.es