

Línea Estratégica 3

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

Consideraciones finales

# XIV Jornadas Bibliotecarias de Andalucía

## "Más que palabras: la biblioteca, motor de transformación social"

Antequera, 15 al 17 de marzo 2007

----

### **Línea de calidad**

## **del Plan Estratégico de Rebiun**

Vicent Falomir del Campo

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

## Consideraciones finales

## Línea estratégica n° 3

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.

## Grupo de trabajo

- Universidad de Almería
- Universidad de Málaga
- Universidad de Zaragoza
- Universitat Autònoma de Barcelona
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universidad Europea de Madrid
- Universidad de Córdoba
- Universidad de Burgos
- Universidad de Cádiz
- Universidad de San Antonio Murcia
- Universidad de Huelva
- Coordinadora : Universitat Jaume I

Línea Estratégica 3

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

Consideraciones finales

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

Consideraciones finales

## Objetivos estratégicos:

### 3.1. 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*

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

## Consideraciones finales

## Objetivos estratégicos:

### 3.2. 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.*

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

## Consideraciones finales

## OBJETIVOS OPERACIONALES 2007

- **3.1.1** Participar y liderar los proyectos de evaluación y acreditación que se implementen a nivel estatal.
- **3.1.2** Revisar el Anuario Estadístico REBIUN
- **3.1.3** Definir procesos de retroalimentación del usuario (tratamiento de quejas y sugerencias, medición de calidad de servicio, la satisfacción del cliente etc.)
- **3.1.4** Realizar jornadas sobre calidad.
- **3.1.5** Crear el Observatorio de la calidad.

## OBJETIVOS OPERACIONALES 2007

- **3.2.1** Realizar estudios y elaborar recomendaciones sobre selección y acceso del personal a las bibliotecas universitarias, definición de nuevos perfiles, competencias y tareas del personal de las bibliotecas.
- **3.2.2** Continuar con las acciones formativas conjuntas de los miembros de REBIUN.

Línea Estratégica 3

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

Consideraciones finales

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

## 3.1.1

## 3.1.2

## 3.1.3

## 3.1.4

## 3.1.5

## 3.2.1

## 3.2.2

## Consideraciones finales

**Objetivo Operacional: 3.1.1 Participar y liderar los proyectos de evaluación y acreditación que se implementen a nivel estatal.**

---

**Acciones:**

- Preparar un informe explicando la aportación específica que REBIUN puede realizar en temas de evaluación y acreditación.
- Contactar con todos los organismos implicados en temas de evaluación y acreditación (ANECA, 8 agencias autonómicas, CRUE, ISO, Club de gestión de la calidad ...)
- Hacer un seguimiento del impacto conseguido.

**Producto final:** Informe que recoja las recomendaciones de REBIUN en materia de evaluación y certificación.

**Calendario:** febrero – noviembre 2007

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales

2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

Consideraciones finales

## Objetivo Operacional: 3.1.2 Revisar el Anuario Estadístico REBIUN

---

### Acciones:

- Avanzar en la línea de definir nuevos indicadores.
- Revisar las series existentes y determinar nuevas series.
- Actualizar el informe (2000) de indicadores de rendimiento para la evaluación.

**Observaciones:** Este tema ya está muy encauzado en lo referente a disponer de una base de datos. Sería necesario ofrecer nuestra colaboración con el grupo de estadísticas para poder avanzar en la mejora de las definiciones de todos los conceptos y para garantizar la homogeneidad de los datos recogidos. Este es un tema clave.

(.../...)

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

**3.1.2**

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

## Consideraciones finales

**Objetivo Operacional: 3.1.2 Revisar el Anuario Estadístico REBIUN**

---

(.../...)

**Producto final:** Informe sobre definiciones e indicadores cuantitativos y profundizar sobre los indicadores no cuantitativos y el impacto de la biblioteca en el resultado final de la institución (outcomes)

**Calendario:** febrero – noviembre 2007

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

## Consideraciones finales

**Objetivo Operacional: 3.1.3 Definir procesos de retroalimentación del usuario.****Acciones:**

- Proponer un modelo de encuesta de satisfacción de usuarios en la línea LIBQUAL.
- Elaborar procesos como el tratamiento de quejas y sugerencias en las bibliotecas universitarias (plazos de respuesta, protocolos de actuación, seguimiento de las acciones,...)-> determinación de las mejores prácticas.
- Definir protocolos de actuación para mejorar la calidad de los servicios.

**Producto final:** Protocolos de actuación.**Calendario:** febrero – noviembre 2007

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

## Consideraciones finales

## Objetivo Operacional: 3.1.4 Realizar jornadas sobre calidad

---

### Acciones:

➤ Organizar jornadas sobre la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias donde se combine la presentación de experiencias con talleres prácticos. También se podría invitar a los servicios o gabinetes de calidad de las universidades.

**Observaciones:** Relacionado con objetivo operacional 3.2: “Realizar cursos de formación práctica para evaluadores sobre instrumentos y técnicas de gestión ...”

**Producto final:** Realización de Jornadas.

**Calendario:** Preparación: febrero-noviembre 2007.  
Realización: 2008

## **Objetivo Operacional: 3.1.5 Crear el Observatorio de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas.**

---

### **Acciones:**

- Diseñar y mantener un apartado en la web REBIUN sobre literatura profesional que incluya artículos, informes, memorias y proyectos innovadores sobre calidad en 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.

(.../...)

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

**3.1.5**

3.2.1

3.2.2

## Consideraciones finales

**Objetivo Operacional: 3.1.5 Crear el Observatorio de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas.**

---

(.../...)

**Acciones:**

➤ El Observatorio se podría presentar en las Jornadas de Calidad.

**Producto final:** Contenidos para la web.

**Calendario:** Preparación web: febrero – noviembre 2007. Difusión en foros: 2008

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

## Consideraciones finales

**Objetivo Operacional: 3.2.1 Realizar estudios y elaborar recomendaciones sobre selección y acceso del personal a las bibliotecas universitarias, definición de nuevos perfiles, competencias y tareas del personal de las bibliotecas.**

---

**Acciones:**

- Recopilar convocatorias y otras formas de selección de personal.
- Crear una base de datos con la información recopilada en un repositorio institucional de REBIUN.

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

**3.2.1**

3.2.2

Consideraciones finales

**Objetivo Operacional: 3.2.1 Realizar estudios y elaborar recomendaciones sobre selección y acceso del personal a las bibliotecas universitarias, definición de nuevos perfiles, competencias y tareas del personal de las bibliotecas.**

---

(.../...)

**Producto final:** Informe sobre recomendaciones generales para convocatorias de personal bibliotecario.

**Calendario:** febrero – noviembre 2007

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

Consideraciones finales

**Objetivo Operacional: 3.2.2 Continuar con las acciones formativas conjuntas de los miembros de REBIUN.****Acciones:**

- Presentar una oferta de cursos de formación.
- Difundir en la web de REBIUN cursos de formación.
- Colaborar con la negociación de las condiciones de matrícula.
- Proponer a la Ejecutiva que gestione la participación de cualquier miembro de REBIUN en los cursos de formación propios de las diferentes universidades. (.../...)

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

## Consideraciones finales

**Objetivo Operacional: 3.2.2 Continuar con las acciones formativas conjuntas de los miembros de REBIUN.**

---

(.../...)

**Producto final:** Recopilación y presentación de cursos de formación.

**Calendario:** febrero – noviembre 2007

## Línea Estratégica 3

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionales 2007

3.1.1

3.1.2

3.1.3

3.1.4

3.1.5

3.2.1

3.2.2

## Consideraciones finales

## Consideraciones finales:

- Nueva línea de trabajo en el II Plan Estratégico 2007-2010
- Línea 3 del Plan Estratégico formada por 12 universidades
- Metodología de trabajo: Sistema de reportes mensual
- Selección de objetivos anuales
- Actualización y nuevos indicadores para el Anuario de REBIUN