

## Noticias

### Noticias externas

#### II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas

Juan Pedro López Monjón. C.BIC (Madrid)

Los días 20 y 21 de mayo, bajo el título "Objetivo: la excelencia", se celebraron en Málaga las II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas organizadas por [Rebiun](#) y la [Universidad de Málaga](#).

Los participantes, todos especialistas en calidad, responsables de bibliotecas universitarias, de vicerrectorados de calidad, de oficinas de calidad, de consorcios, del [Club de Excelencia en Gestión](#) o del [Grupo de Trabajo de Perfiles Profesionales del Consejo de Cooperación Bibliotecaria](#), además de responsables de [ANECA](#) y de [AENOR](#), realizaron intervenciones de gran interés y que nos ponen al corriente de los elementos que hacen falta para establecer sistemas de gestión de calidad en las bibliotecas universitarias y de investigación. El abanico temático fue desde las políticas de calidad a las plataformas en funcionamiento para llevar a cabo su gestión, pasando por otros asuntos como los elementos que conforman la gestión del cambio, proyectos sobre las cargas de trabajo, el sistema de garantía interna de calidad, las cartas de servicios, la gestión de encuestas, las certificaciones medioambientales o de accesibilidad, presentación de grupos de trabajo, etc.



La organización de las jornadas planteó, además de la habitual exposición de ponencias y comunicaciones, el uso de entrevistas y mesas de debate. En ambos casos se obtuvo el resultado buscado con una participación y debate fluidos y enriquecedores. Por otro lado, como en las I Jornadas, se realizaron talleres prácticos, en esta ocasión 6 que versaron sobre: indicadores de percepción y rendimiento referidos al personal, el proceso de evaluación siguiendo el modelo [EFQM](#), la gestión por competencias, la revisión y mejora en el ciclo de la calidad, el benchmarking sobre la satisfacción de usuarios y clima laboral y, finalmente, la gestión de quejas y sugerencias de usuarios y del personal. Los talleres a los que asistí resultaron muy interesantes y del resto las opiniones que recogí fueron muy positivas, si bien parece recomendable aumentar su duración y la participación de los asistentes en algunos.

Sin duda las jornadas han servido para conocer qué están haciendo las bibliotecas universitarias en el ámbito de la calidad, mostrar la trascendencia que tiene la gestión de la misma, impulsar la concienciación en su aplicación, promover las políticas de mejora continua, practicar la comparación con los mejores (el benchmarking) y reflexionar sobre el camino a seguir en el corto y medio plazo, haciendo importantes aportaciones que ayudarán a las bibliotecas universitarias y de investigación a conseguir el objetivo de las jornadas, la excelencia.

Un resultado importante ha sido el compromiso de ANECA de colaborar con Rebiun apoyando la calidad de las bibliotecas universitarias con un programa específico, se espera mucho de este ofrecimiento, así pues será interesante ver cómo evoluciona este programa y lo que supone para Rebiun y sus miembros.

Como hicieron en las [I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas](#) celebradas en Huesca, se han puesto a disposición de todos las presentaciones y textos completos de comunicaciones y ponencias, esta vez a través del [blog de las II Jornadas](#) donde, además, se incluyen los resúmenes y conclusiones de las intervenciones y se anima a la participación incluyendo opiniones, experiencias, etc., a través de los comentarios; os recomiendo visitar ambos sitios.

Es evidente que esta línea de trabajo es una tarea pendiente en las bibliotecas del CSIC, se hace necesario que las bibliotecas individualmente y la Red en su conjunto establezcan, según los modelos y sistemas en uso, políticas de gestión de la calidad que en muchos casos ya se llevan a cabo pero que no se ponen sobre blanco y de manera estructurada como se hace en las bibliotecas universitarias. Desde la [Unidad de Coordinación de Bibliotecas](#) se está trabajando en esta línea, pronto se difundirá una propuesta de indicadores con una doble vertiente, la Red de Bibliotecas en su conjunto y las bibliotecas de la Red individualmente; además, se está trabajando en una propuesta de carta de servicios que también tendrá esta doble perspectiva. Las bibliotecas por su parte, pueden utilizar la documentación de las dos jornadas organizadas por Rebiun para aprovechar el camino que ya han avanzado las bibliotecas universitarias, con las que tenemos muchos puntos en común aunque también muchas diferencias.