

Procesos de calidad aplicados a la Biblioteca Universitaria.

Laura Martino. Directora Biblioteca Central,
Facultad de Agronomía, UBA.

Transformar a la Biblioteca en

una unidad de información con servicios activos de apoyo a la educación, a la docencia y a la investigación desde un enfoque de gestión de la calidad

- La calidad se aplica a todas las funciones de la Biblioteca
- La noción de servicio alcanza una nueva dimensión
- En el cumplimiento de cada función, todos los empleados son agentes de la calidad, sin importar el nivel jerárquico
- Los problemas de calidad tienen su origen primordial en la dirección y no en los trabajadores
- La calidad es responsabilidad de todos los que integran una organización

1. Misión, visión, funciones y valores
2. Grupo primario de usuarios
3. Necesidades de este grupo primario
4. Metas de largo plazo y objetivos de corto plazo
5. Diseñamos los servicios
6. Establecimos para cada servicio un protocolo de calidad
7. Establecimos medidas de desempeño
8. Estructura y método de gestión que permita la mejora continua
9. Clima de orientación al usuario y calidad en el servicio

Visión de nuestra Biblioteca

- La Biblioteca Central es un lugar donde los alumnos y docentes encuentran todos los recursos de información necesarios para estudiar e investigar y usan esos recursos en un ambiente de respeto mutuo y uso responsable de las instalaciones.
- Todo el personal de la Biblioteca Central conoce los servicios que presta la Biblioteca, y a dónde derivar al usuario ante una consulta y conoce las metas en las que está trabajando la Biblioteca.
- Hay una comunicación fluida entre los docentes y la Biblioteca relativa a sus necesidades de información. La Biblioteca es un centro de referencia para el docente de FAUBA.

Estamos comprometidos con:

- La formación de nuestros estudiantes.
- Apuntar a la calidad y la excelencia en los servicios que brindamos.
- La cooperación con otras bibliotecas del área agroveterinaria y forestal.
- Facilitar el acceso a la información a toda la comunidad académica y productiva de Argentina en el área agronómica.

En el corto plazo apuntamos a modificar los siguientes indicadores de desempeño

Relacionados con el uso de la Biblioteca:

- % de crecimiento de préstamos totales
- Número de préstamos por alumno
- Nro total de alumnos que realizaron préstamos en relación al total de alumnos
- Nro. total de docentes que realizaron préstamos en relación al total de docentes

- Mejorar el tiempo de entrega de artículos
- Aumentar el % de obtención de artículos en forma gratuita en relación al número total de artículos pedidos por nuestra comunidad de usuarios primaria
- Aumentar el uso del Catálogo en línea y la página web de la Biblioteca

A mediano plazo apuntamos a modificar

Cambios actitudinales en la comunidad de
usuarios como resultado de nuestro
Programa de Capacitación en desarrollo de
habilidades para acceder a la información
agronómica

Qué es apuntar a la calidad y excelencia en los servicios?

- Orientar toda nuestra actividad a la satisfacción del usuario/cliente
- Establecer un liderazgo dentro de la Biblioteca y un compromiso de la dirección con la calidad
- Estimular la participación y el compromiso de los miembros de la organización
- Lograr un cambio cultural
- Estimular el principio de cooperación dentro de la organización
- Trabajar en equipo
- Formación del personal
- Administración apoyada en indicadores y sistemas de evaluación

- CAPITAL INTELECTUAL
- CREAR UN ENTORNO ORGANIZATIVO

Capital intelectual o Conocimiento

Es el conjunto de recursos intangibles
de una organización que tienen la capacidad
de generar valor
ya sea en el presente o en el futuro

CAPITAL INTELECTUAL

- **Capital humano**
- **Capital estructural**
- **Capital relacional**



COMO GESTIONAMOS ESTE CAPITAL
INTELECTUAL PARA ALCANZAR LAS
METAS PROPUESTAS

- Generar el conocimiento que debía adquirir la Biblioteca
- Sistematizarlo y almacenarlo

Manual de la
Organización = Memoria
institucional



Manual de la organización en la Intranet

Qué caracteriza a este manual

- Uso periódico por los miembros de la organización
- Es actualizado por cada responsable de área
- Hay un índice detallado del contenido que facilita el acceso

- Políticas
- Procedimientos
- Instrucciones
- Protocolos de calidad
- Reglamento y Guía de prestación de servicios
- La información que hace a la gestión:: planes anuales y seguimiento del control de gestión, organigrama, informes anuales, breves informes mensuales de cada área, datos estadísticos por mes y acumulados anuales de cada área.
- Documentos relativos a la capacitación de usuarios
- Documentos relativos a la capacitación de personal, tanto el material didáctico usado para las capacitaciones, guías, ejercicios, etc..

Ejemplo de un protocolo de una consulta de Hemeroteca

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

- Talleres en grupos pequeños en la Biblioteca que incorporaron dramatizaciones de diversas situaciones.
- Capacitación brindada en la propia Biblioteca en pequeños grupos. Capacitación continua según el modelo maestro-aprendiz
- Capacitación realizada fuera de la Biblioteca, por ej. Un curso de Winisis.

- Capacitaciones generales (para todos)
- Capacitaciones por áreas funcionales
- Capacitaciones grupales
- Capacitaciones individuales

2005

- 531 hs de capacitación formal, 28hs promedio por empleado.

Etapa de absorción y aplicación de conocimientos

Algunos datos orientativos

- 41 % de aumento en libros prestados
- 34 % de aumento en consultas in situ en la Hemeroteca
- Se localizaron fuera de la Biblioteca 276 papers con una tasa de localización del 70% (en forma gratuita)
- 900 alumnos de grado sobre 3500 realizaron préstamos a domicilio
- 50 % de los docentes realizaron préstamos a domicilio

- En un año se automatizó toda la colección de revistas corrientes con sus existencias (aprox. 1000 títulos)
- En un año y medio se finalizó la conversión retrospectiva de libros (faltan otros tipos de documentos)
- Se diseñó la interfaz para el Catálogo en línea y se configuró la modalidad de recuperación de información
- Se diseñó la página web de la Biblioteca
- Plan de capacitación de alumnos obligatorio sobre desarrollo de habilidades para el acceso a la información agronómica

- Etapa de identificación y generación del conocimiento: más de un año
- Etapa de captura y almacenaje: no menos de 4 meses
- Etapa de acceso y transferencia: 2 años inicialmente.
- Aplicación y absorción: estamos en esa etapa.

Qué nos favoreció

- La decisión de las autoridades de cambiar la Biblioteca y el apoyo recibido para llevar adelante el proyecto
- Pudimos diseñar nuestra propia estructura funcional incorporando personal profesional
- Nos encontramos con un grupo humano capaz
- Si bien el cambio fue muy fuerte para el personal y hubo que trabajar muy intensamente, todos tuvieron muy buena predisposición para acompañar el cambio propuesto

Bibliografía

- Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries. IFLA Publications 76. München. 1996
- Gutiérrez Pulido, Humberto. Calidad total y productividad. Mexico: Mc Graw Hill, 2005.
- Moreno-Luzón, M.D. Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Madrid: Prentice Hall, 2001
- Benavides Velasco, Carlos; Quintana García, Cristina. Gestión del conocimiento y calidad total. Madrid: Diaz de Santos, 2003.

● <http://www.agro.uba.ar>