



Seminario. III Jornada sobre buenas prácticas en el ámbito de las bibliotecas (Calidad)

Consortio Madroño

12 de abril de 2011. 09h45.

Lugar: Salón de actos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNED. Paseo Senda del Rey, 11 (Madrid)

Aspectos generales

Como bien saben todos cuantos trabajan en ellas, las bibliotecas han experimentado cambios relevantes en los últimos años. Estos cambios afectan a su configuración en tanto que organizaciones, a la disposición física de sus instalaciones, al modo en que se presta el servicio e incluso al propio contenido de éste. También a las expectativas de unos usuarios que, en el contexto de las bibliotecas de investigación, han adquirido un perfil cada vez más sofisticado. En cualquier caso, la necesidad de prestar un servicio de calidad es una constante, haciéndose deseable la implantación de sistemas y técnicas de calidad que faciliten una ejecución del servicio acorde con las necesidades y expectativas de los usuarios finales.

Los sistemas de calidad no siempre han disfrutado de buena prensa: a menudo han sido considerados un mero trámite administrativo o una medida destinada exclusivamente a aportar prestigio, cuando no una pérdida de tiempo. Sin embargo, disponer de una política de calidad, de los medios necesarios para evaluar el grado de calidad en la prestación del servicio y su percepción por el usuario final, de objetivos e indicadores de calidad, procedimientos escritos y registros de diversos tipos son medidas que pueden facilitar mucho la tarea de proporcionar un servicio eficiente y satisfactorio para el usuario. Son varias las bibliotecas que están emprendiendo actividades o proyectos en este sentido, como recientemente ha hecho también el propio Consortio Madroño como organización autónoma. Reflexionar sobre lo que implica la propia calidad, y sobre las carencias y oportunidades que en la actualidad nos ofrece este ámbito, así como conocer las iniciativas de nuestras bibliotecas miembro, constituye el objetivo de esta Jornada.

Asistentes

La Jornada está dirigida a personal de bibliotecas miembro y colaboradoras, así como a los usuarios finales del servicio prestado por el Consortio Madroño: personal docente, investigadores, alumnos de posgrado, becarios de investigación, etc.

Programa	
09.45	Recepción Acogida de los asistentes
10.00	Presentación de la jornada A cargo de Ianko López (Director Técnico del Consortio Madroño)
10.05	Ponencias de la Jornada (primera sesión) <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de un sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en el Consortio Madroño, por Ianko López (Consortio Madroño) • Implantación de la gestión por procesos clave en la BUPM, por Reyes Albo y Magdalena Marañón (UPM) • Encuestas de satisfacción de usuarios en la Universidad Rey Juan Carlos, por Elena Cermeño Martín, Adela Díez Capdepón y Fernando Silva Sánchez (URJC)
11.30	Pausa. Café.
12.00	Ponencias de la Jornada (segunda sesión) <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de las líneas de mejora propuestas en la evaluación del 2009 para optar al Sello de Excelencia Europea 400+, por M^a

	<p>Dolores Ballesteros (UAH)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto EBA: Evaluación de la Calidad Percibida (EBA-Q) y del Clima Laboral (EBA-L) de los servicios de Biblioteca y Archivo de la Universidad Autónoma de Madrid, por Pei-Chun Shih, Luis Eduardo Garrido, Agustín Martínez Molina y Santiago Fernández Conti (UAM) • Modelo de evaluación de satisfacción de usuarios basado en LIBQUAL, por Marian Ramos Puado e Isabel Quintana Martínez (UC3M) • Evaluación del Desempeño en la BUC, por Javier Gimeno Perelló y José Antonio Barbés Cardós (UCM) • Renovación del Sello de Calidad de la Biblioteca de la UNED, por Isabel Calzas y M^a Jesús López Manzanedo (UNED)
14.15	Clausura

Detalles de la convocatoria

Lugar: Salón de actos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. UNED. Paseo Senda del Rey, 11. Madrid.

Horario:

12 de abril de 2011

Hora de inicio: 09h45

Hora de finalización: 14h15 (aproximadamente)

Hacia las 11h30, tendrá lugar una pausa durante la cual se servirá un café.

Se entregará un diploma de certificación de asistencia a quienes lo soliciten en el plazo establecido dentro del propio formulario de inscripción.

Inscripción: cumplimentar el formulario en la web del Consortio Madroño: www.consorciomadrono.es, antes del 28 de marzo.

120 plazas disponibles

Organización

Seminario organizado por:

