

# Mejora continua a través de un sistema de gestión de la calidad.

## La satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Sur.

Hünicken, Piriz, Rivera, Ferracutti  
[phunicken@uns.edu.ar](mailto:phunicken@uns.edu.ar), [rapiriz@uns.edu.ar](mailto:rapiriz@uns.edu.ar),  
[wjriviera@uns.edu.ar](mailto:wjriviera@uns.edu.ar), [vmferra@uns.edu.ar](mailto:vmferra@uns.edu.ar)

Trelew - Septiembre de 2013

IV Jornadas Bibliotecarios del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarios de la Patagonia



# Indice

- Centrado en el usuario (vs. centrado en el libro)
- ¿Por qué cambiar?
- ¿Cómo cambiar?
- Estrategias y herramientas
- Enfoque basado en procesos
- Perfiles de puesto y capacitación
- Recomendaciones / experiencias
- Conclusiones

# Centrado en el usuario

- Satisfacción del usuario
- Servicios
- Procesos
- Tecnologías



# ¿Por qué (cambiar)?

- Contexto (todo cambia)
- Satisfacción del usuario
  - Nativos digitales
  - Tiempos de respuesta *on-line*
  - Profundidad vs. Simplificación
- Mejora continua
  - Efectividad y además eficiencia
  - Adaptación a diferentes contextos sociales

# ¿Cómo (cambiar)?

- Sistema de gestión de calidad
  - Comunicación constante con el usuario
  - Realimentación respecto de la percepción del servicio
- Capacidades del bibliotecario
  - Centradas en la satisfacción de las reales necesidades de los usuarios



# Estrategias y herramientas

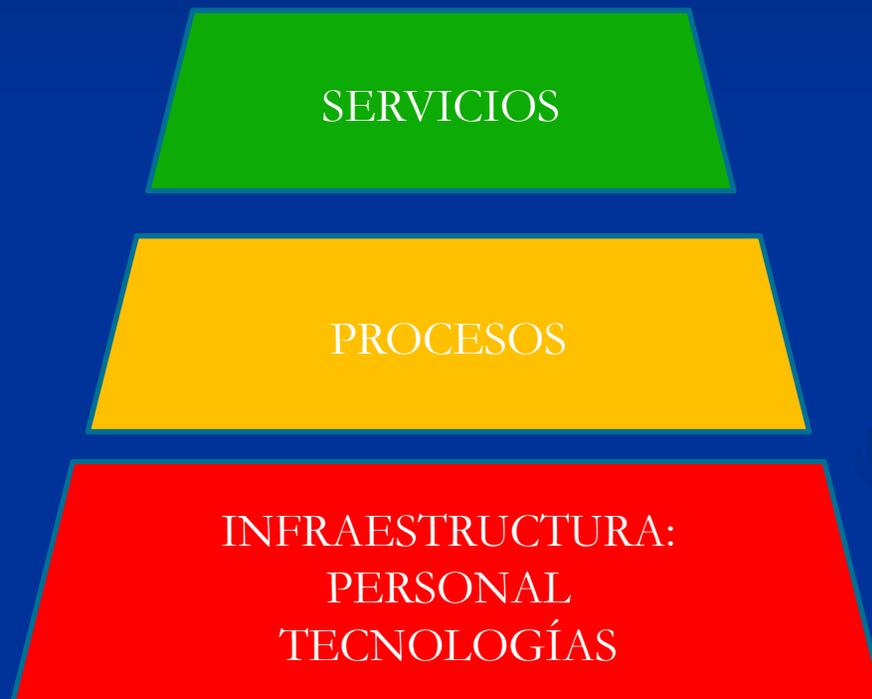


# Estrategias y herramientas (cont.)

- Calidad técnica
- Calidad funcional
- Características de los servicios:
  - Confiabilidad
  - Responsabilidad
  - Competencia
  - Cortesía
  - Acceso
  - Comunicación
  - Credibilidad
  - Conocimiento del usuario
  - Tangibles
- OPAC vs. Google



# Enfoque basado en procesos



# Enfoque basado en procesos

## ORGANIZACIÓN BASADA EN PROCESO



# Perfiles de puesto y capacitación

- De acuerdo a los objetivos de la organización
- Dan lugar al Plan de Capacitación
- Estimular al personal a usar talentos existentes
- Capital humano = la gente + sus talentos + sus competencias
- Cambiar la estructura interna para estar en armonía con el entorno



# Conclusión

- ¿Cuán efectivos y eficientes somos en la satisfacción de nuestros usuarios?
- ¿Cómo se relacionan sus necesidades (las del usuario) con la misión y los objetivos de la biblioteca?
- ¿Cómo saber objetivamente que mejoramos en pos de satisfacer esas necesidades?



# ¡Muchas gracias!

Biblioteca Central Prof. Nicolás Matijevic  
Universidad Nacional del Sur

<http://bc.uns.edu.ar> - [bc@uns.edu.ar](mailto:bc@uns.edu.ar)

