

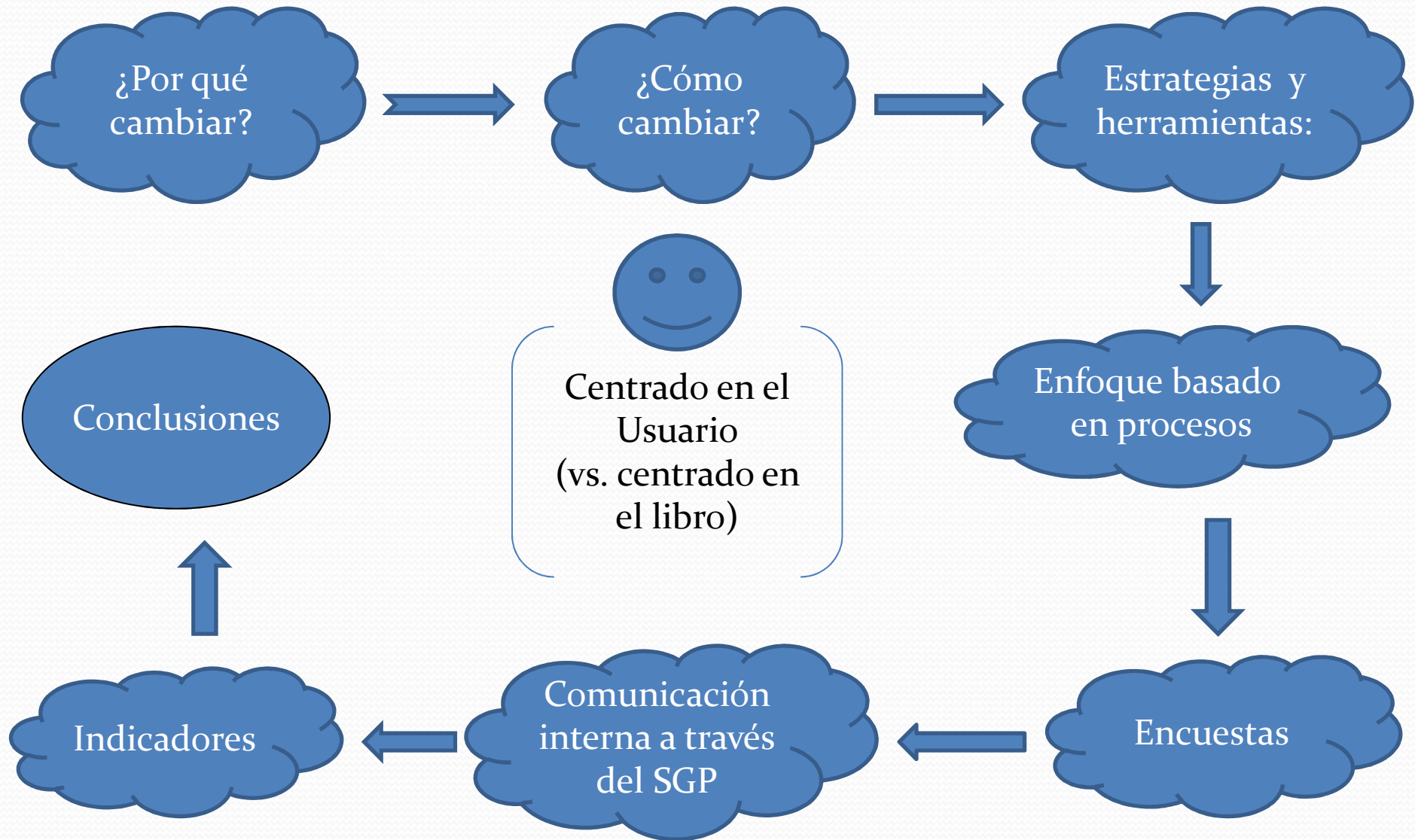
Sistema de Gestión de la Calidad en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Sur.

Lic. Patricia Hünicken
Lic. Ricardo A. Piriz

Especialización en Gestión de la Calidad
Calidad en Servicios
Bahía Blanca, Noviembre de 2013

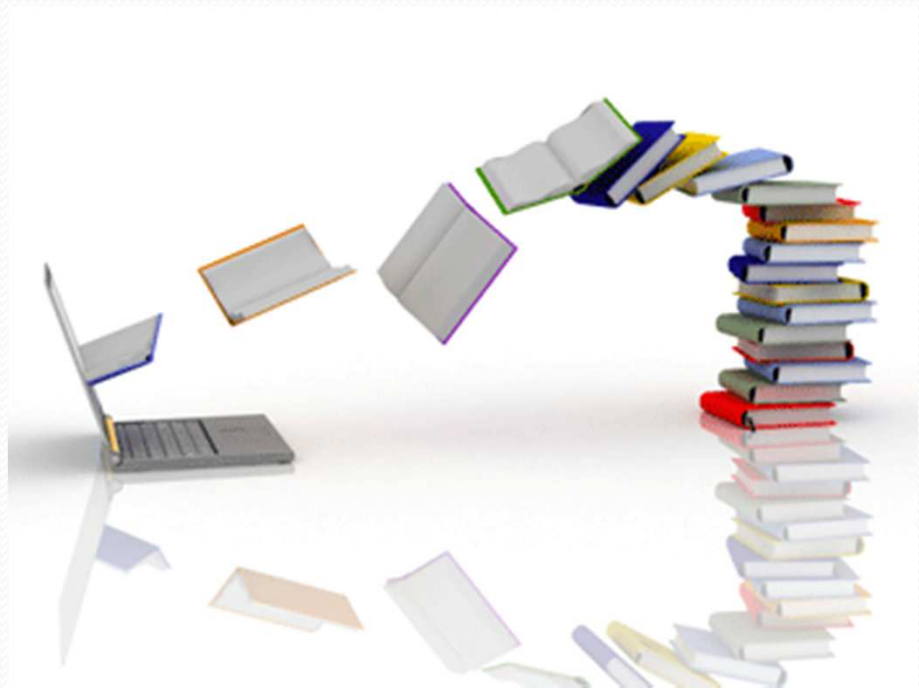


Idea General



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

- Encuestas de satisfacción de usuarios
- Normalización de metodologías de trabajo y homogeneidad en las respuestas
- Sistema de Gestión de Peticiones (Tickets)
- Indicadores



Estrategias y herramientas (cont.)

- Calidad técnica
- Calidad funcional
- Características de los servicios:
 - Confiabilidad
 - Responsabilidad
 - Competencia
 - Cortesía
 - Acceso
 - Comunicación
 - Credibilidad
 - Conocimiento del usuario
 - Tangibles /Intangibles

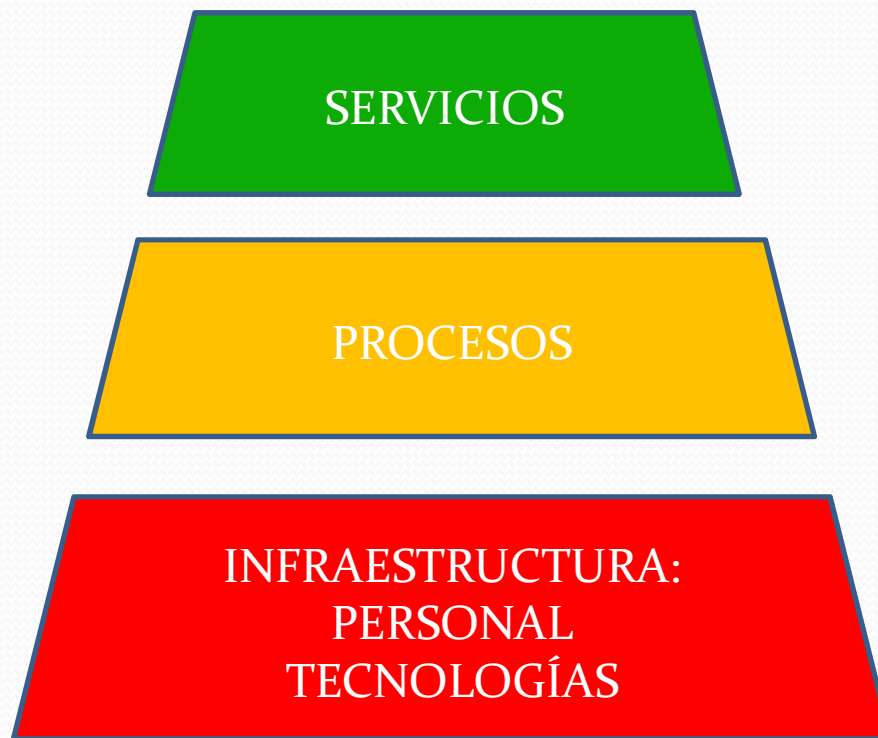


GESTION
DE LA CALIDAD

RI-9000-4366



Enfoque basado en procesos



Encuestas

- Encuesta anual para medir la satisfacción de los usuarios





Sistema de Peticiones

- Gestión de múltiples proyectos
- Personalización de proyectos
- Sistema flexible de seguimiento de tareas
- Uso de calendario y diagrama de Gantt
- Notificaciones
- Exportación a distintos formatos
- Administración de noticias, Documentos y archivos
- Notificación email y feeds.
- Wiki y Foros por proyectos

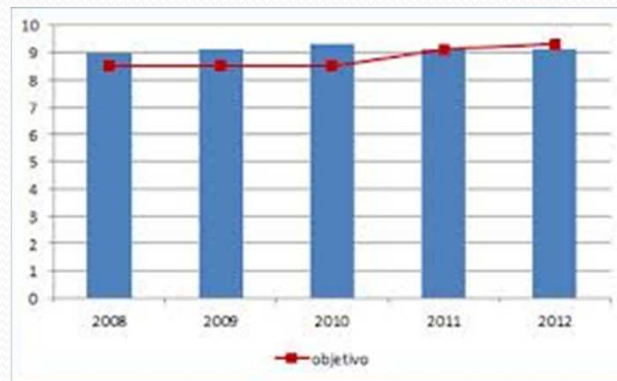


Sistema de Peticiones

- Control de tiempos
- Campos personalizados para peticiones, registro de tiempos, proyectos y usuarios.
- Integración con SCM (Source Code Managment)
- Creación de peticiones vía email
- Soporte para autenticación LDAP
- Soporte para la autoregistración
- Soporte para Multilenguaje
- Soporte diferentes Bases de datos

Indicadores

- Pocos y en 2 niveles:
- Afectados a los Objetivos del SGC
- Afectados al seguimiento de desempeño de los procesos



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



GESTION
DE LA CALIDAD

RI-9000-4366

