



**Bibliotecas
comprometidas
con la excelencia** Bibliotecas comprometidas con la Excelencia

La Universidad de Zaragoza forma parte desde 2016 en el Grupo de Bibliotecas Comprometidas con la Excelencia.

Los orígenes de este grupo de colaboración para el desarrollo de acciones de benchmarking se remontan al año 2008, cuando varias bibliotecas de las universidades de Cádiz, La Laguna Burgos y la Europea de Madrid, pertenecientes a la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN), unidas por su perspectiva y alineación hacia la calidad basada en el modelo EFQM, deciden establecer un acuerdo de colaboración para el intercambio de datos, con el objetivo de compartirlos para la puesta en marcha de acciones de mejora de sus servicios.

En el año 2013, en un acto celebrado en la sede de la CRUE en Madrid, se renueva y actualiza el acuerdo originario, y los nuevos miembros adoptan la denominación de Bibliotecas Comprometidas con la Excelencia quedando constituido el grupo por las bibliotecas universitarias de Cádiz, La Laguna, Europea de Madrid, Valladolid y Castilla La Mancha, con el objetivo principal de intercambiar datos, información y experiencias, además de otros indicadores de medición, sobre la satisfacción de sus usuarios para mejorar los productos y servicios bibliotecarios. En el año 2016, se adhieren a este acuerdo y a integrarse en el grupo el CRAI de la Universidad de Barcelona y la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza.



Con el ánimo de seguir avanzando en su camino hacia la excelencia, estas bibliotecas universitarias se comprometen a cederse mutuamente los datos e indicadores relativos a resultados clave, resultados en los clientes, resultados en las personas y resultados en la sociedad, utilizando mecanismos compartidos de comunicación e intercambio de información y datos.

Además, todos los integrantes del Grupo de Bibliotecas Comprometidas con la Excelencia adquieren los siguientes compromisos:

- Compartir datos y experiencias sobre buenas prácticas en el funcionamiento y servicios de biblioteca.
- Seguir un sistema de aseguramiento de la Calidad y la Excelencia basado en el modelo EFQM.
- Ceder mutuamente los mismos datos e indicadores relativos a: resultados claves; resultados en los clientes; resultados en las personas y resultados en la sociedad, con fines estadísticos y de comparativa.
- Respetar la privacidad de los datos obtenidos.



Para la sistematización y desarrollo del acuerdo de las acciones de benchmarking, el Grupo de Bibliotecas Comprometidas con la Excelencia también ha establecido la constitución de grupos de trabajo permanentes, para el desarrollo e intercambio de experiencias profesionales, el desarrollo de propuestas de gestión de mejora de los servicios y la formación de usuarios. Así, quedan constituidos los siguientes grupos de trabajo permanentes:

- Grupo de Intercambio de Datos (coordinado por la Biblioteca de la Universidad de Cádiz)
- Grupo de Observatorio de Buenas Prácticas y Visibilidad (coordinado por la Biblioteca de la Universidad Europea de Madrid)