



## ÍNDICE

### CAPÍTULO I LA GESTIÓN DEL CAMBIO: CULTURA Y METODOLOGÍA DE MANAGEMENT EN LA BIBLIOTECA

<i>Giovanni Solimine</i>	9
1. La esencia del servicio bibliotecario	9
2. La biblioteconomía y el management	12
3. El bibliotecario organizador y gerente de servicios	17
4. Proyección continua y cambio	22
5. De los recursos a los servicios	29
6. La valoración del sistema biblioteca	33
7. Una organización participada	40
8. Los flujos comunicativos	41
Bibliografía	44

### CAPÍTULO 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA BIBLIOTECA

<i>Giovanni Di Domenico</i>	45
Introducción	45
1. Las fases de la calidad de servicio	49
2. Liderazgo y capital humano	52
3. La cooperación	54
4. El benchmarking y el benchlearning	55
5. El trabajo por procesos y por proyectos	56
6. La comunicación	62
7. Los instrumentos de la calidad	64
8. La calidad estandarizada	69
9. La personalización del servicio	75
10. La gestión de las relaciones con los usuarios	78
11. La evaluación	81
12. La evaluación organizativa de la calidad: el modelo EFQM	83
13. El modelo Fundibeq	92
Bibliografía	94

### CAPÍTULO 3. LA GESTIÓN DE LA COLECCIÓN

<i>Giovanni Solimine</i>	99
1. Metodologías de gestión y políticas de adquisiciones	106
1.2. Mantenimiento y revisión periódica de la colección	111
2. Programación de la fisonomía documentaria	113
2.1. La carta de las colecciones	119
3. Política de desarrollo de colecciones	122
3.1. Biblioteca "real" y biblioteca "virtual"	124
4. Gestión de recursos y procedimientos de adquisición	126
4.1. Organización de los documentos	128
4.2. El procedimiento de adquisición	9
4.3. Los interlocutores	132
Bibliografía	138

## CAPÍTULO 4. LA GESTIÓN DE LOS PROYECTOS EN LA BIBLIOTECA

<i>Giovanni Di Domenico</i>	139
Introducción	139
1. Del proyecto al "project management"	141
1.1. Por qué los proyectos	142
1.2. Definición de proyecto	142
1.3. Programas, proyectos, subproyectos	147
1.4. Tipologías de proyectos	148
1.5. Definición y características del project management	150
2. Los proyectos en el contexto organizativo de la biblioteca	155
2.1. Algunos modelos organizativos para la gestión de los proyectos	155
2.2. Idea y finalidad del proyecto	156
2.3. La financiación del proyecto	158
2.4. Personas y roles: el equipo de proyecto	160
2.5. Obstáculos y condicionamientos	164
3. La planificación de los proyectos	166
3.1. El plan de proyecto	166
3.2. La definición de los objetivos	169
3.3. La planificación de los tiempos	174
3.4. El presupuesto de proyecto	178
3.5. La planificación de las adquisiciones	182
3.6. La planificación de la calidad	183
3.7. El reparto de las responsabilidades y de las tareas	185
3.8. La gestión de los riesgos	187
4. La ejecución y el control de los proyectos	190
4.1. La fase ejecutiva	190
4.2. El control de las actividades	192
4.3. El cierre del proyecto	197
5. La motivación del grupo de proyecto	199
5.1. Las personas al centro del proyecto	200
5.2. El liderazgo de proyecto	201
5.3. Las fases de desarrollo del equipo de proyecto	204
5.4. El equipo virtual	205
5.5. La gestión de los conflictos	206
6. La gestión de las informaciones y de la comunicación en el proyecto	208
6.1. El sistema de información del proyecto	209
6.2. El compartimiento y la valoración del proyecto	213
6.3. El sitio web del proyecto	215
7. La biblioteca como ambiente multiproyecto	218
7.1. La gestión multiproyecto	219
7.2. Las prioridades en los proyectos	220
Bibliografía	223

## CAPÍTULO 5. USUARIOS Y ESTUDIOS DE USUARIOS

<i>Margarita Pérez Pulido</i>	225
1. Usuarios y management	225
2. Definición de estudios de usuarios	235
3. Tipología de estudios de usuarios	238
4. Investigación en estudios de usuarios	253
Bibliografía	267

<b>CAPÍTULO 6. CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA BIBLIOTECA</b>	
<i>Margarita Pérez Pulido</i>	271
1. El contexto organizacional	271
2. Identidad y cultura corporativa	274
3. La imagen corporativa	278
4. El contexto profesional	280
5. La dimensión ética de la profesión	283
6. Los valores	287
7. Los códigos deontológicos	291
8. El factor humano	296
9. Las cartas de servicios	301
Bibliografía	303
<b>BIBLIOGRAFÍA GENERAL</b>	307