

La gestión de las buenas prácticas e la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza

Sevilla, mayo 2018



Cristina Seguí
Coordinación de Calidad. Biblioteca
de la Universidad de Zaragoza




Biblioteca
Universidad Zaragoza



Objetivo

- Contaros cómo hemos incorporado la gestión de la buenas prácticas (BBPP) en BUZ, como motor de

Contexto

- 1ª aparición BBPP: en el despliegue de los objetivos Plan estratégico BUZ 2012-2016
- Acción de mejora tras Proceso EFQM  2015



Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo
<p>4.1. Estimular las buenas prácticas como elemento clave de la innovación y la mejora continua de las actividades y servicios de la BUZ</p>	<p>4.1.1. Participar en foros profesionales externos donde puedan aprenderse buenas prácticas de otras bibliotecas y organizaciones y difundir las propias</p>
	<p>4.1.2. Organizar anualmente una puesta en común de las buenas prácticas desarrolladas en la BUZ</p>



REDER

Resultados

- Innovación
- Gestión
- Conocimiento
- Motivación

Enfoques

- Plan estratégico

Despliegue

- Personal “formadores” CCII
- Personal de atención al público

Evaluación Revisión

- 30 BBPP /Resultados encuesta de clima
- Planes futuros: mayor despliegue



Una historia en... **TRES REUNIONES**



1. REUNIÓN NOVIEMBRE DE 2016.

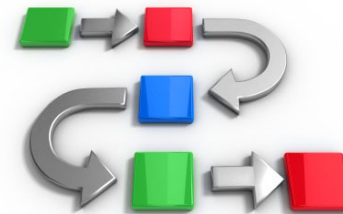
SE DIFUNDEN LAS BBPP PRESENTADAS EN JARANDILLA

2. REUNIÓN MAYO 2017 PRESENTAMOS NUESTRAS BBPP

3. REUNIÓN NOVIEMBRE 2017: DIFUSIÓN BBPP PRESENTADAS EN JACA + BBPP BUZ



... **DOS JORNADAS** DE BB.PP (U-Z)



UNA METODOLOGÍA





I JORNADAS DE BIBLIOTECAS G9
SOBRE BUENAS PRÁCTICAS
EN ATENCIÓN A ESPACIOS Y USUARIOS

LA CARA DE LA BIBLIOTECA

FUE EL PUNTO DE INFLEXIÓN PARA IMPLANTAR LAS BBPP



La primera reunión en la BUZ



Convocatoria para el personal de atención al público. Intención:

1. Pedagógica: explicar qué son las BBPP y su utilidad

Generar ideas...

...creativas e innovadoras en nuestro trabajo diario para mejorar nuestro servicio

Compartir...

...aquello que hacemos bien, que nos ha aportado buenos resultados y que creemos que puede ayudar a otros compañeros.

Aprender...

...de la experiencia de otras bibliotecas y aplicar estas acciones en nuestro trabajo diario para mejorar.

2. Motivadora



La primera reunión



¿Por qué asistir?... porque piensas que...

- ... es importante conocer otras experiencias que te ayudarán a mejorar en el día a día de tu trabajo.
- ... el modo en el que se realiza el trabajo en tu biblioteca puede servir y ayudar a otros compañeros.
- ... puedes transformar tu modo de trabajar, mejorar profesionalmente y así estar más motivado.
- ... puedes innovar en tu trabajo porque eres consciente de que el mayor valor de una organización es el conocimiento que adquiere su personal en el desarrollo de sus tareas.

TE ESPERAMOS

...SABERES QUE TU
INNOVAS... AUNQUE TÚ
AÚN NO LO SABES...



Agenda

10:00 h Presentación: I Jornadas Bibliotecas G9

10:15 h Presentación sesión trabajo

10:30 h Buenas prácticas de la BUZ

10:45 h Buenas prácticas de otras bibliotecas G9

11:15 h Pausa-café

11:30 h Trabajo en grupos

12:00 h Y a partir de ahora...

12:30 h Fin sesión



Total votos por 'buena práctica'



LO QUE YA SE HACE y... alguna que otra propuesta de lo que se querría hacer...

Procedimientos uniformes. Base datos procedimientos

Comunicación diaria incidencias: Google calendar Aplicación notas

Preparando entrevistas a usuarios para seleccionar necesidades

Propuesta mejora TFG (alumnos del Grado en Infor y Docum) que realicen su TFG sobre la biblioteca

Reserva de puestos de lectura en época de exámenes. Cabinas de investigación. Sala de trabajo en grupo

Bookcrossing

Hacemos varias exposiciones al año con un tema actual y en conexión con el entorno

Problema cómo gestionar los externos a puestos de estudio, o utilización de ordenadores

Problemas con puestos en exámenes

Pedir una fuente agua como hay en otros centros

Tenemos una zona aparte de narrativa, novela, teatro y poesía. Zona novedades

La BR la hemos sacado del fondo y colocado toda junta a aparte en la entrada por CDU

En las jornadas de acogida los pasamos por la biblioteca y se la enseñamos. Facilitamos papel reciclado

Regalar libros procedentes de expurgo

Exposición de novedades en el pasillo

Sancionar profesores con demoras importantes. Conseguir penalización seria a usuarios informales ¿suspensión días?

Actividad "El libro de la semana": resaltar semanalmente un libro "joya" de la biblioteca

Ampliando (?) chat

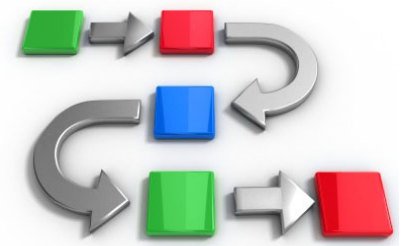
Crear una zona con libros de DIVULGACIÓN y FICCIÓN sobre las materias que se imparten en cada facultad.

Regalar libros procedentes del expurgo o de donaciones (y que no añadimos a la colección)

Regalo de libros expurgados de la biblioteca el día del patrón de la facultad



...Y A PARTIR DE BUENAS PRÁCTICAS



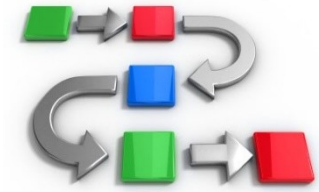
...Y A PARTIR DE
AHORA.....

Difundir la información en cada biblioteca de Centro y trabajar las prácticas a nivel local



Había que pensar en un **método** que diera unas pautas simples que organizaran el trabajo

HERRAMIENTAS



- Se diseña una ficha para seguimiento y control de las BBPP
- Base de datos inter
- Esquema de informe



LA FICHA (I)



Nombre de la buena práctica (BBPP):

¿Es una nueva buena práctica? O ¿es una de las experiencias presentadas en las Jornadas BBPP del G-9?

- Nueva
- Presentada en el G9

¿Con qué actividad/tarea de la biblioteca lo relacionarías? (te puede ayudar encuadrarlo dentro de algún proceso BUZ: (por ejemplo: Comunicación/préstamo/Referencia...ver en Mapa procesos BUZ)

Breve descripción de la BBPP:



LA FICHA

(II)



¿Para qué?

Objetivo de la misma. Resultados que se esperan obtener

¿Para quién?

¿Quiénes son los beneficiarios de esta iniciativa?

¿Cuándo?

Periodo de funcionamiento (estimación):

¿Quién?

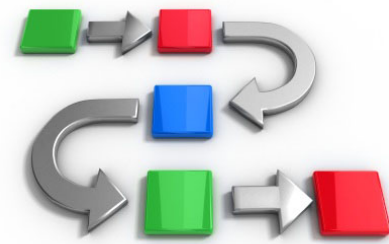
¿Qué personas estarían implicadas en esta acción?

¿Cómo?

¿Qué necesitaríamos para su desarrollo? (Recursos/herramientas/ colaboraciones y/o “alianzas” con otros servicios BUZ o UZ...)



Análisis de las fichas



- Vimos que no todas las acciones estaban en el mismo punto de desarrollo ya que algunas estaban en la fase de implantación o incluso ya puestas en marcha
- Se diseña una base de datos para un mejor control de las BBPP ya que...

...se habían rellenado 32 fichas...



Desarrollo de 'buenas prácticas' en la BUZ

2ª reunión de trabajo



Facultad de Educación - Seminario 6
8 mayo 2017



Agenda

10:00 h Presentación sesión trabajo

10:05 h Presentación bb_pp BUZ [enero-
mayo 2017]

11: 50 h Pausa

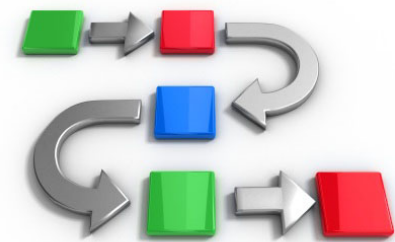
12:00 h 2ª Jornadas bibliotecas G9

12:05 h Plan de trabajo mayo-octubre

12:30 h Fin sesión



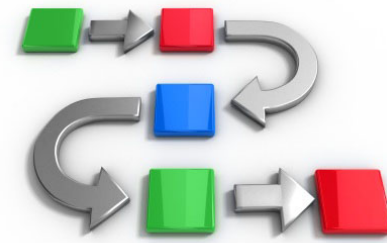
Objetivo de esta reunión: DIFUSIÓN DE LAS BBPP BUZ



La base de cualquier buena práctica, una vez validada y vista su eficacia, es la difusión de la misma: queremos mostrar nuestro modo de hacer las cosas ya que creemos que estas acciones pueden ser de utilidad a otros compañeros. Con eso este modo de trabajar, estamos generando un clima que impulsa la creatividad, la innovación y permite aflorar el talento del personal de la biblioteca.



Esquema propuesto



1. FICHA BBPP (la que ya nos habéis mandado)

MODELO FICHA BP

FICHA DE BUENA PRÁCTICA BBPP

Nombre:

¿Qué? Descripción de la buena práctica (BBPP):

¿Es una buena práctica? (El caso de los experimentos presentados en la Jornada BBPP del 2017)

Sí

No

¿Por qué se ha implementado en la biblioteca? (Se puede incluir información sobre el lugar donde se ha implementado, los actores involucrados, etc.)

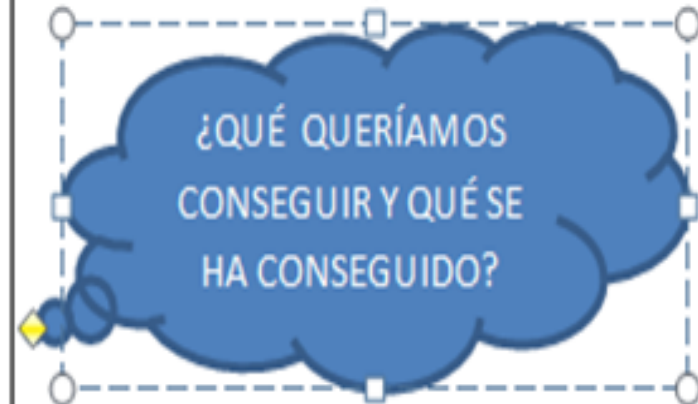
¿Para qué?

Objetivo de la buena práctica (BBPP) que se quiere alcanzar:

Pág 1-2

2. RESULTADOS OBSERVADOS

- ¿se ha conseguido el objetivo marcado?
- Mostraremos las comparaciones con el antes y el después
- Si es posible visualizaremos los datos mediante gráficos

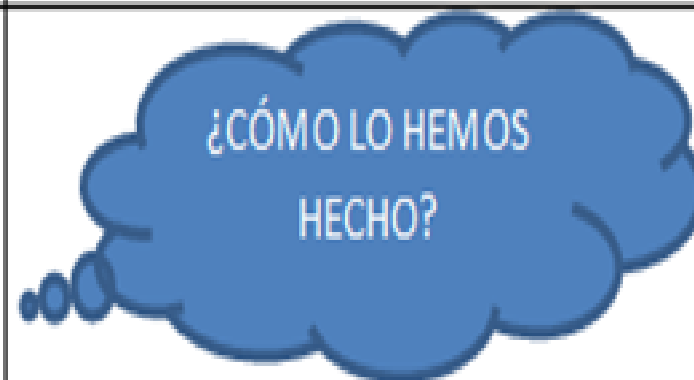


Pág 3

3. IMPLANTACIÓN DE LA BP

- Descripción de los elementos que han sido implementados
- Pasos/evolución en la implantación
- ¿Qué retos se han tenido que superar?

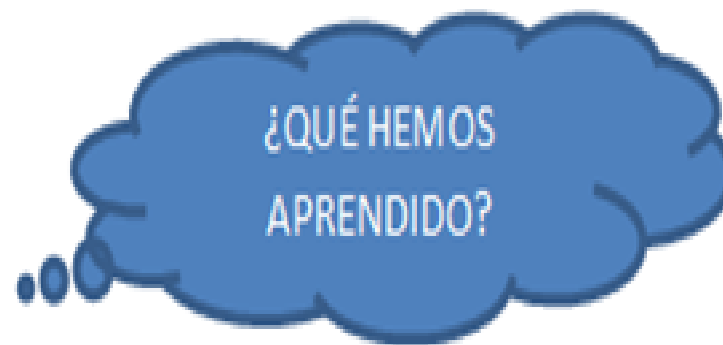
Pág. 3-4



4. BENEFICIOS LOGRADOS:

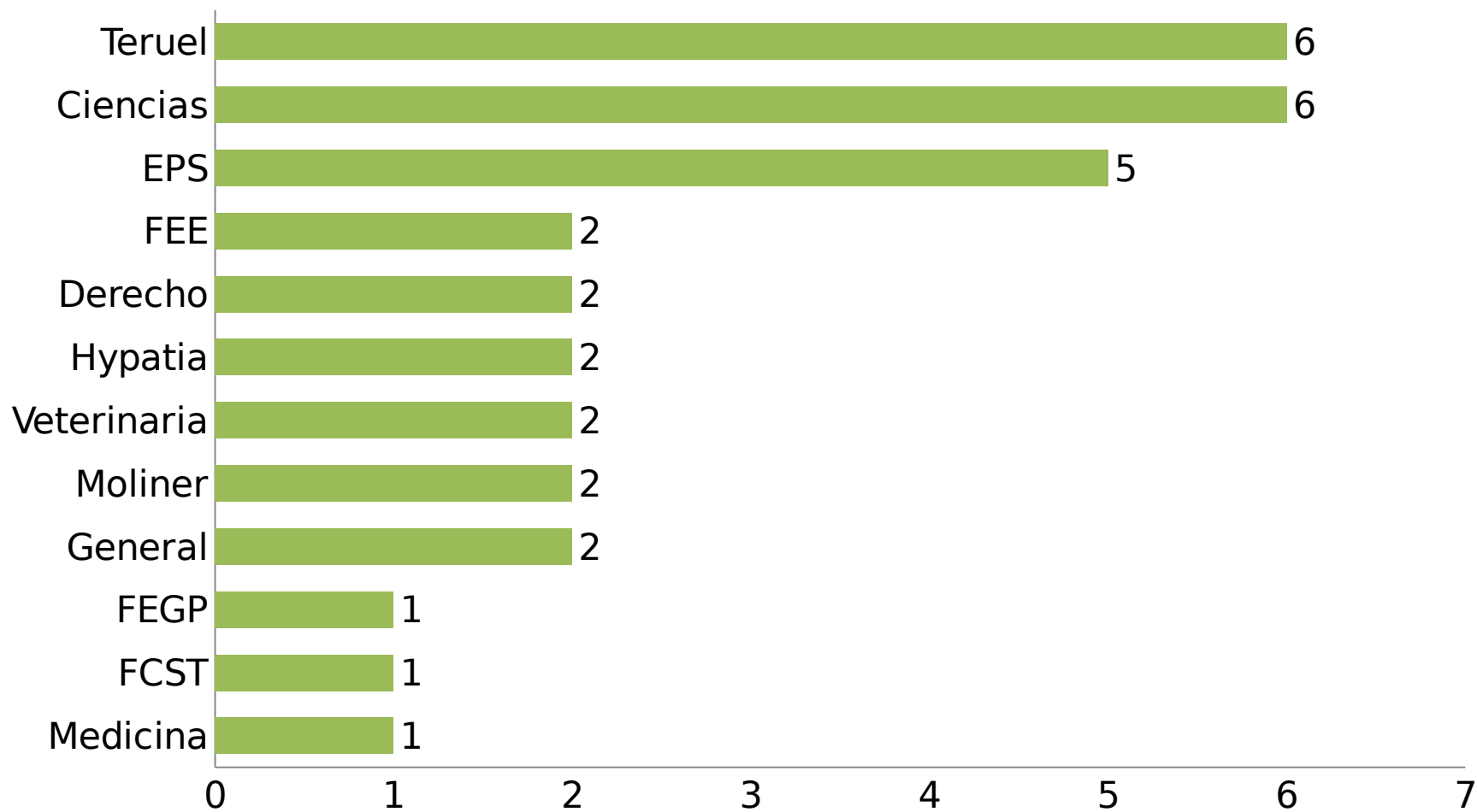
- Valor que se aporta a los usuarios (u otros grupos de interés)
- Lecciones aprendidas
- Recomendaciones a interesados en aplicar vuestra buena práctica

Pág. 4

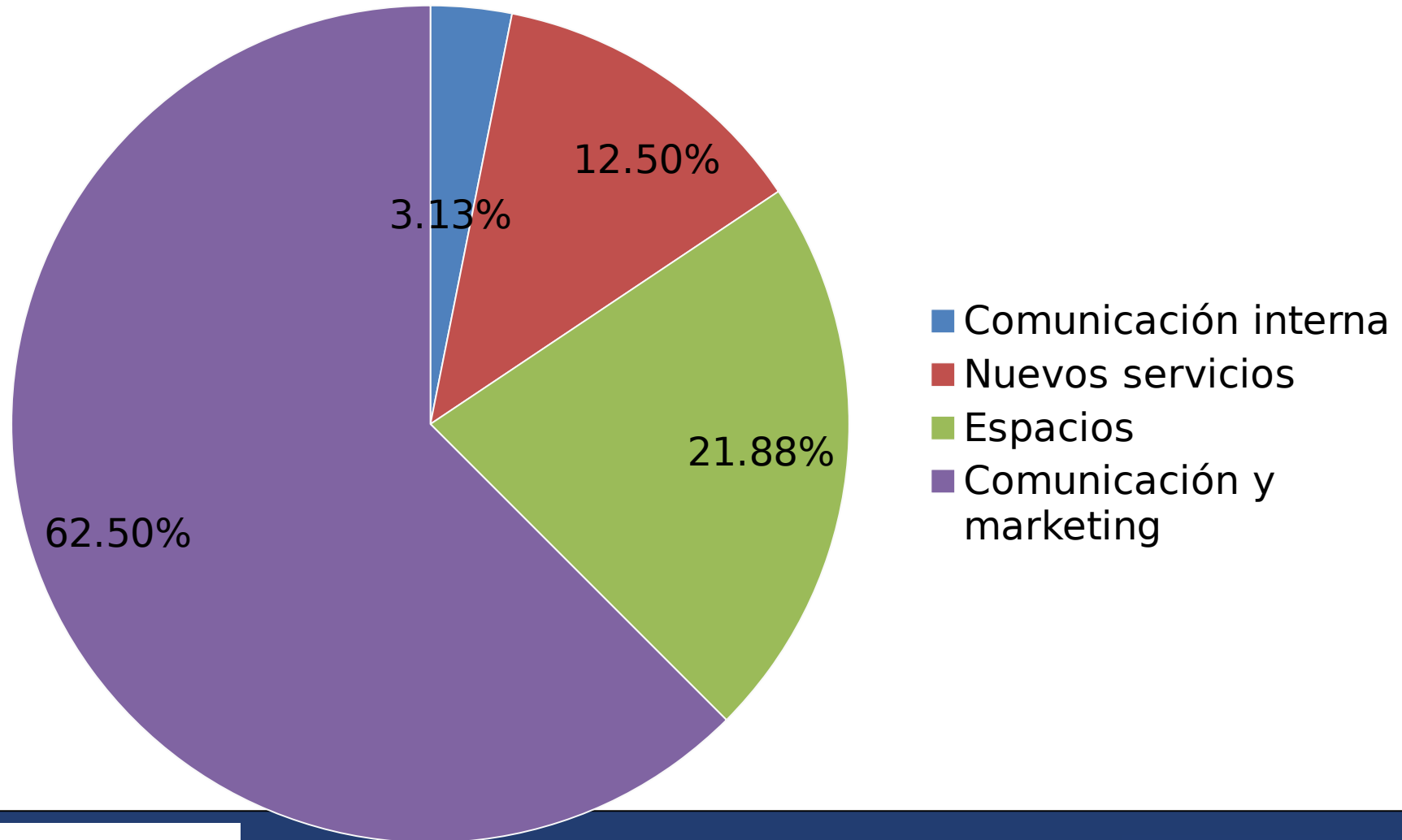


ANEXOS: lo que estiméis oportuno adjuntar. Tiene que ser materiales/documentos originales, es decir no elaborados expresamente para el anexo.

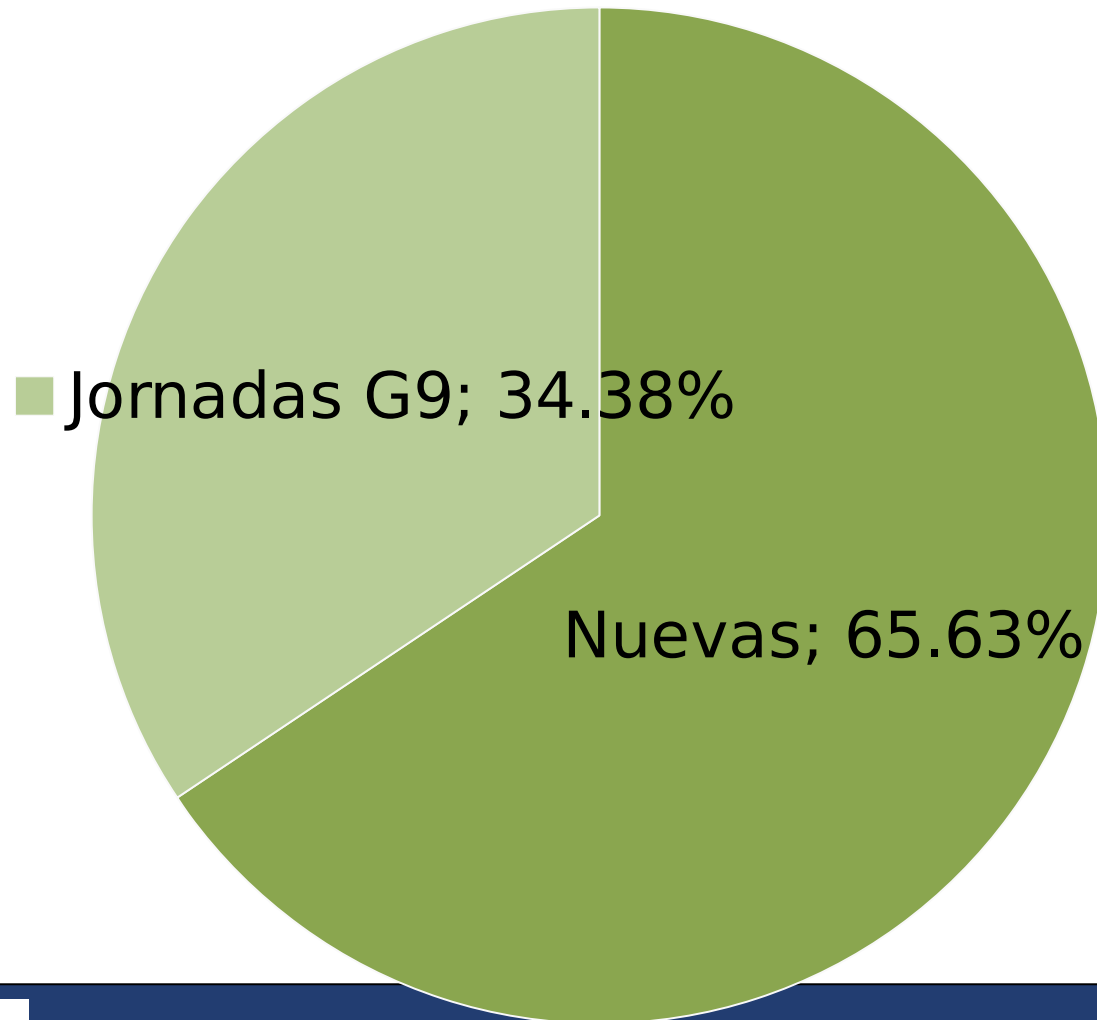
Propuestas bb_pp 2017



Propuestas bb_pp 2017



Propuestas bb_pp 2017





SOMOS UN EQUIPO

II Jornadas de buenas prácticas en atención a espacios y usuarios

- Se organizó las II Jornadas de Buenas Prácticas en Atención a Espacios y Usuarios de las bibliotecas del G9 (Jaca, 5 y 6 de octubre).
- La BUZ presentó 10 buenas



3ª Reunión de BBPP (Nov-2017)

Programa:

- De 11:00 a 11:05 h.: Presentación. *Ramón Abad.*
- De 11:05 a 11:10 h: Agenda de la jornada. *Elena Escar.*
- De 11:10 a 12:10 h: Buenas prácticas BUZ presentadas en las II Jornadas de Buenas Prácticas en atención a espacios y usuarios del Grupo G9.
- De 12:10 a 13:10 h: Buenas prácticas otras bibliotecas G9
- De 13:10 a 14:10 h: Otras Buenas prácticas BUZ desarrolladas en 2017 en bibliotecas y servicios.
- De 14:10 a 14:30 h: Coloquio.
- De 14:30 a 14:45 h: Plan de trabajo segundo ciclo prácticas BUZ 2018. *Elena Escar y Cristina*



¿Qué hemos conseguido?

Red BBPP

- Despliegue en todos los centros

Liderazgo indirecto

- Los miembros de la red impulsan las BBPP en sus centros

Motivación

- Mejora en resultados en encuesta de clima (aumento significativo de la participación)

¿... Y en 2018?

	4.1.1.)
<p>RESULTADO ESPERADO</p> <ul style="list-style-type: none">• Producto o• Servicio <p>Indicador - objetivo</p>	<p>Resultado esperado: Consolidar las buenas prácticas en atención a espacios y usuarios y estimular nuevas buenas prácticas asociadas al resto de tareas bibliotecarias. Difundir las buenas prácticas, tanto interna como externamente.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nº de buenas prácticas implementadas en centros y servicios (Objetivo: más de un tercio de las unidades servicios)• Crear espacios en la web para difundir las buenas prácticas (Objetivo: diseñar sección en la web abierta y sección en la intranet)• Nº de foros externos en los que se han difundido buenas prácticas BUZ (Objetivo: marcarlo después de realizar prospectiva)• % cumplimiento anual jornada bbpp BUZ (Objetivo: 1 al año)

Conclusiones

1. Las BBPP son uno de los motores de cambio e innovación



2. Favorecen un buen clima de trabajo y la motivación del personal

3. Es importante una labor de coordinación de las BBPP y dotar de herramientas para “perder el miedo”

Conclusiones

4. Las BBPP es una actitud... empiezas a pensar de otra manera más allá de las acciones concretas, hay un cambio de actitud...de cultura organizacional



Se impulsan valores como la cooperación, colaboración, transparencia, honestidad y también la humildad ...

