

Roles, *hot desking* y mapa de procesos: una nueva manera de trabajar



Un lunes de cualquier semana... entre las 8:00 h y las 9:00 h

Elena, Adriana, Rosa y Pablo llegan a la biblioteca



B

Elena y Adriana hablan sobre el rol que va a desempeñar cada una durante la jornada



bibliotecarias

$2B+2A$

A

Rosa y Pablo hablan sobre el rol que va a desempeñar cada uno durante la jornada



auxiliares

B

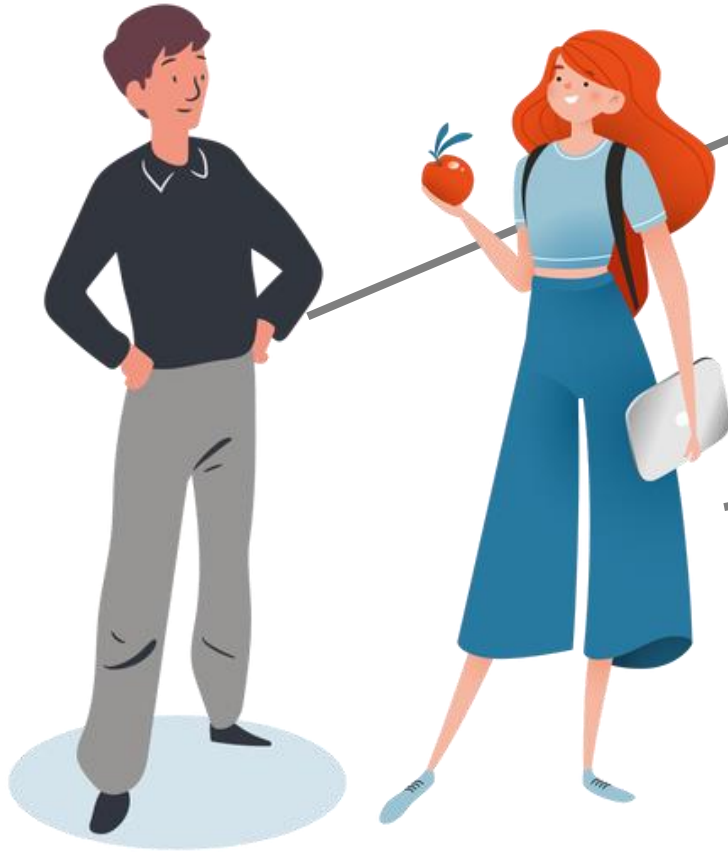


bibliotecarias

Hoy Elena estará en el **Espacio de información**_Mesa
Pregunta Aquí. Atención al usuario
Rol información general y especializada y formación de
usuarios personalizada [PROCESOS CLAVE]

Y Adriana estará en el **Espacio técnico**.
Rol trabajo técnico (gestión y mantenimiento bases datos
locales, elaboración de informes, catalogación, preparación
materiales formación, preparación actividades culturales,
redes sociales, etc.) [PROCESOS SOPORTE_PROCESOS
ESTRATÉGICOS]

A



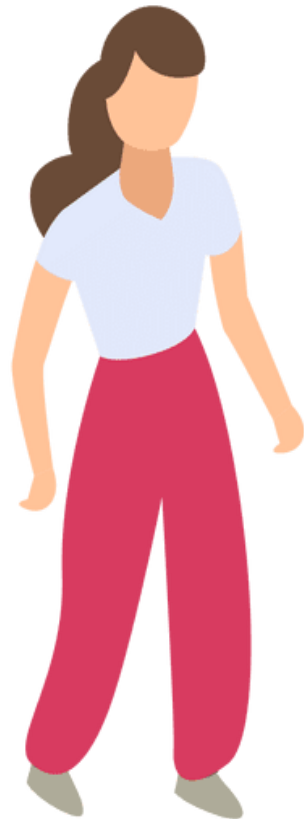
auxiliares

Hoy Pablo estará en **Espacio de información**_Mesa Préstamo. Atención al usuario
Rol préstamo + información general [PROCESOS CLAVE]

Y Rosa estará en el **Espacio técnico**. Rol trabajo técnico (mantenimiento bd colecciones, vaciado Dialnet ,creación ejemplares Kocat, organización exposiciones, redes sociales, etc. [PROCESOS SOPORTE_PROCESOS ESTRATÉGICOS]

Ese mismo lunes... entre las 14:30 y las 15:00 h en la biblioteca EPS

Susana y Nieves llegan a la biblioteca



1B+1A



1B

1A



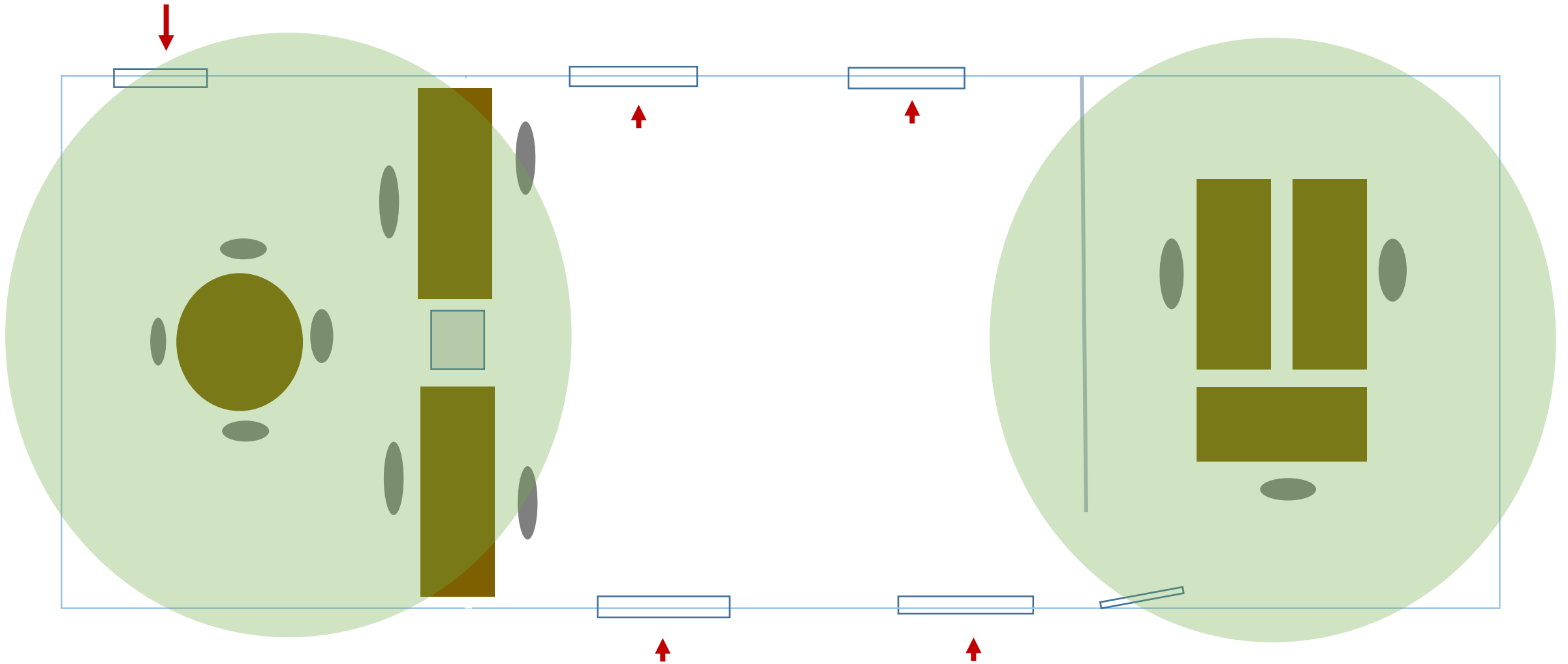
Susana estará en el **Espacio de información_Mesa**
Pregunta Aquí. Atención al usuario
Rol información general y especializada + formación
individual_PROCESOS CLAVE
+ determinados Procesos estratégicos y Soporte

Y Nieves también estará en el **Espacio de**
información_Mesa Préstamo. Atención al usuario
Rol préstamo + información general _PROCESOS
CLAVE
+ determinados Procesos soporte

Roles y espacios de trabajo



Dos espacios de trabajo: Espacio **información** y Espacio **técnico**



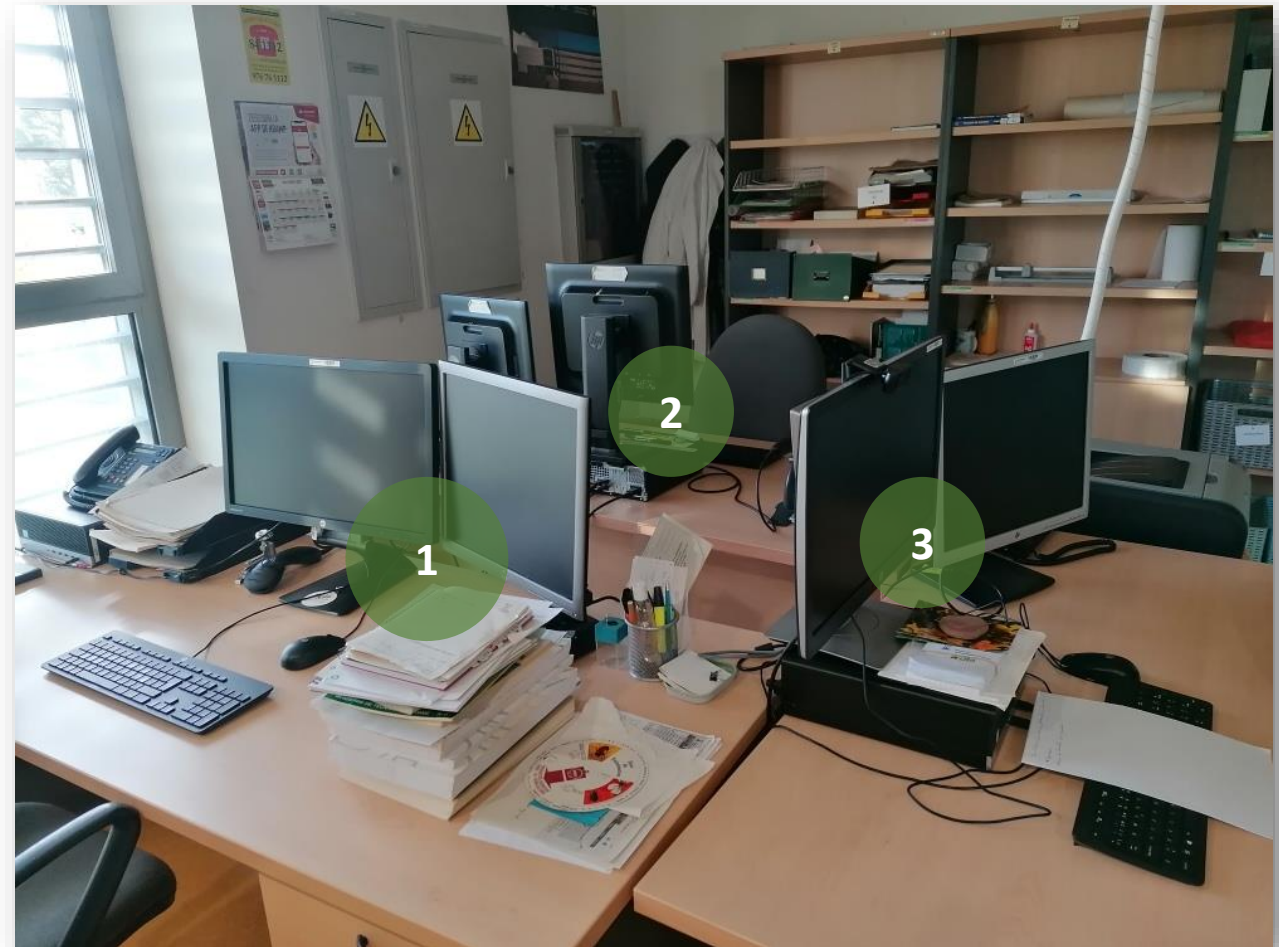
Funcionamos en base al sistema de 'mesas calientes' [hot desking] y trabajo modo 'escritorio remoto'



Espacio técnico

Isla de trabajo con **3 puestos**.
Todos equipados con ordenador y
doble pantalla.

Para tareas que requieren
concentración, sin interrupciones



Espacio información

2 puestos para personal +
2 puestos para el usuario

Equipados con ordenador y
doble pantalla
[personal+usuario]

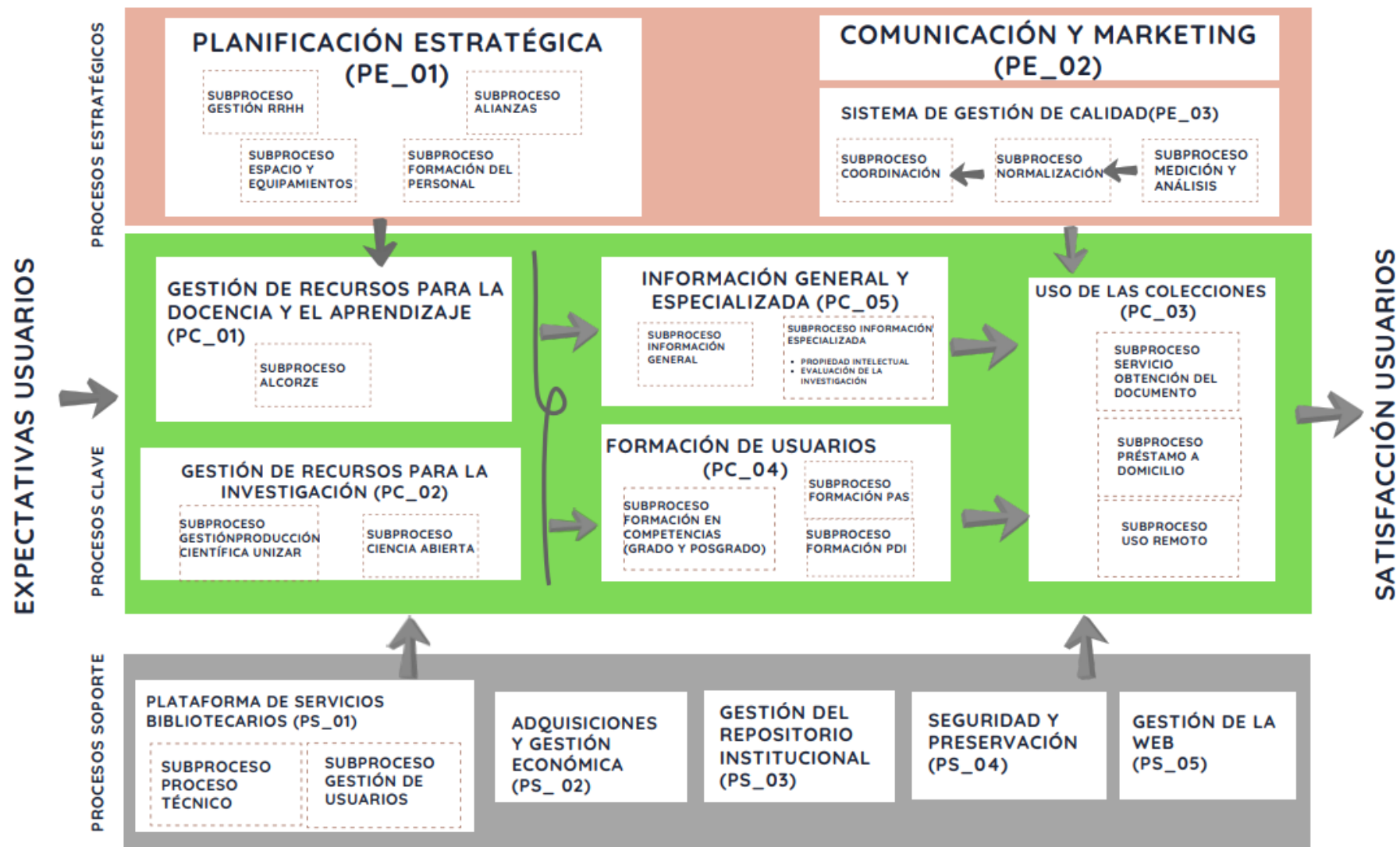
Para préstamo, información
general, información
especializada y formación
individualizada.



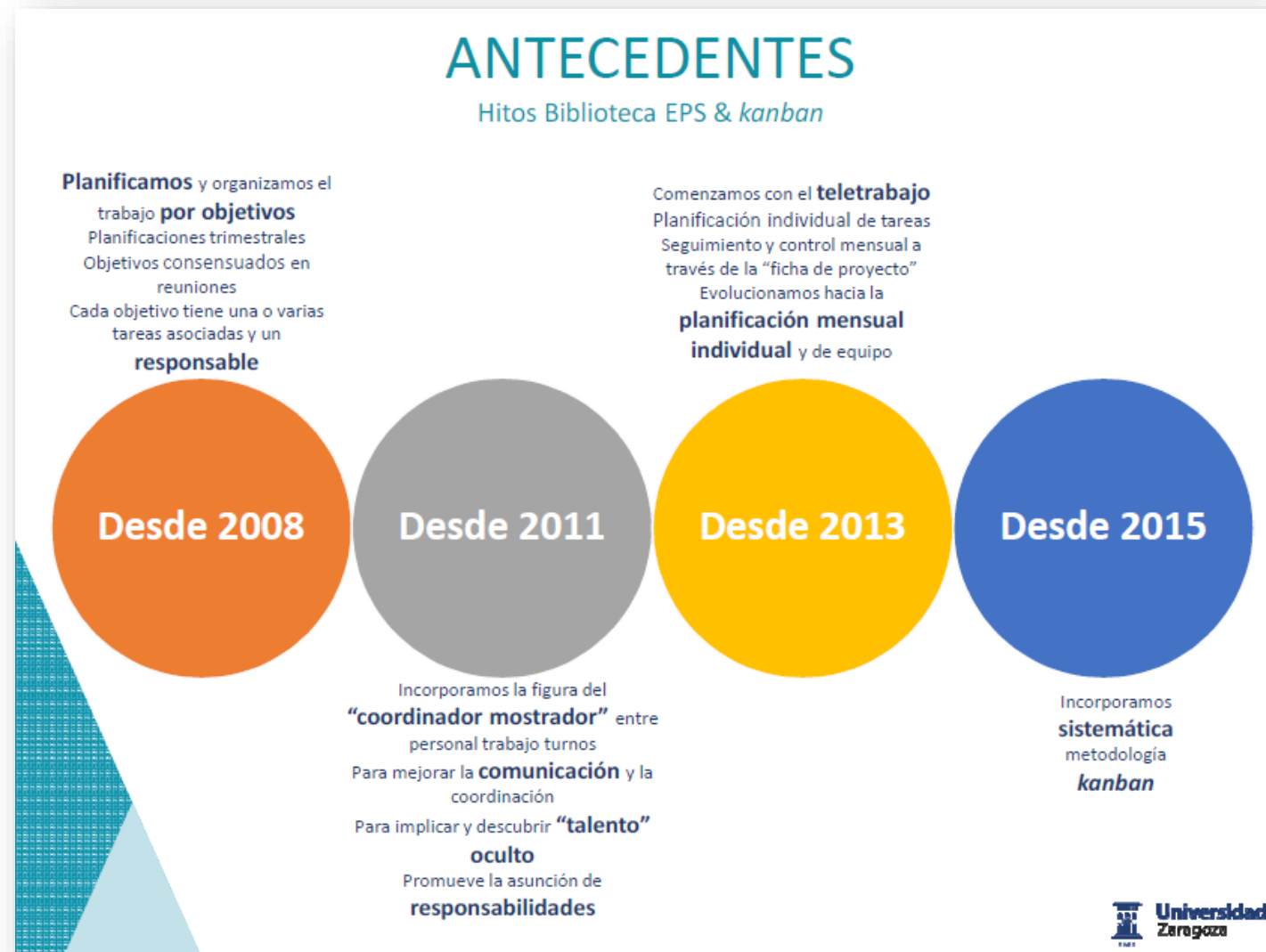
Roles y Mapa de Procesos



MAPA DE PROCESOS



Planificación x Objetivos en biblioEPS



Nivel 1. Proceso BUZ	Nivel 2. Tareas asociadas	Observaciones
<u>PE Gestión RRHH</u>	<ul style="list-style-type: none"> Planificar objetivos individuales mensuales y semanales Preparar y desarrollar reuniones de trabajo Gestionar sistema planificación por objetivos Gestionar justificantes y dietas e-people Desarrollar tareas relacionadas con el rol de Coordinador Mostrador Desarrollar las buenas prácticas y la innovación Gestionar documentación administrativa 	<p>Comprende: planificar nuestras tareas (mensual y semanalmente); introducir nuestros datos en <u>bdTareas y en trello</u>; preparar y desarrollar reuniones; gestionar dietas y/o justificantes; gestionar bases de datos soporte (<u>Tareas mensuales y Kanban</u>); diseño herramientas; etc.</p>
<u>PE Espacios y equipamiento</u>	<ul style="list-style-type: none"> Planificar y gestionar espacios Mantener sistema señalización biblioteca Mantener equipamiento mueble (salas y vestíbulos) Gestionar equipamiento informático Gestionar incidencias en espacios y equipamiento Recopilar y tabular datos climatización Recopilar y tabular datos ocupación 	<p>Comprende: planificar y/o reorganizar espacios; diseñar, actualizar, reponer, etc. la cartelería y señalización estanterías; gestionar y/o mantener <u>bd</u> equipos informáticos; gestionar y/o mantener <u>bd</u> <i>Mantiene</i>; recopilar y tabular datos diarios temperaturas y ocupación; etc.</p>
<u>PE Alianzas</u>	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar alianzas locales 	<p>Comprende: elaborar un plan de acción con alianzas locales (objetivo local 2019); gestionar actividad con aliados (RECIDA, IEA, etc.)</p>
<u>PE Formación del personal</u>	<ul style="list-style-type: none"> Planificar formación personal Realizar formación Evaluar impacto formación 	<p>Comprende: planificar formación personal; realizar prospectivas para localizar actividades formativas de interés; realizar la formación [<i>formarse</i>]; evaluar el impacto de la formación en el desempeño y/o en el proceso; etc.</p>

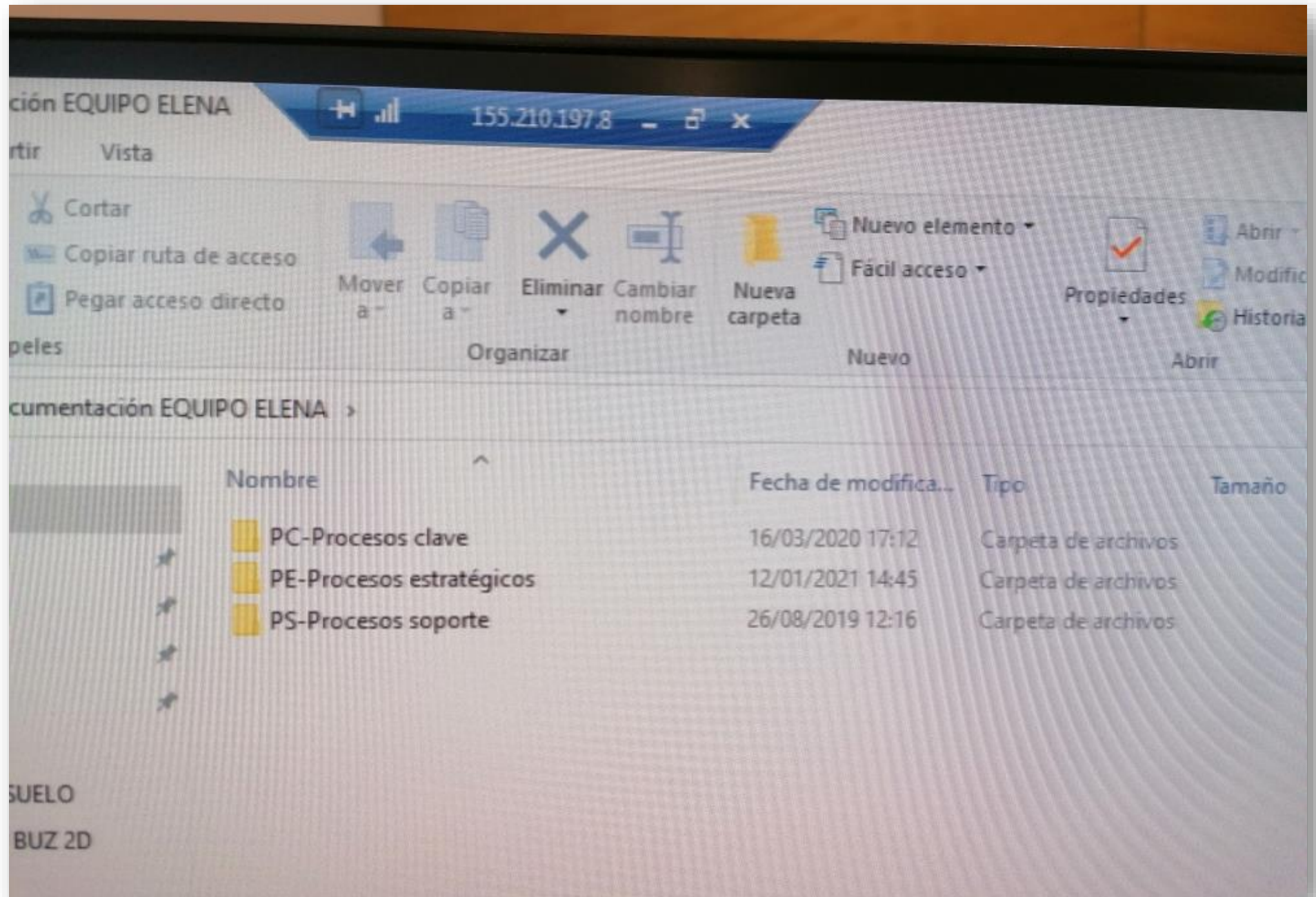
¹ Actualizado a 1.9.2020

<p>PE Comunicación y marketing [Ámbito BIBLIOTECA]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar actividades culturales locales • Desarrollar actividades • Gestionar y/o mantener <u>bd</u> Actividades Culturales locales • Gestionar y mantener espacios expositivos virtuales • Evaluar actividades culturales locales • Planificar y desarrollar campañas de marketing 	<p>Comprende: planificar actividades culturales y solidarias locales (presenciales y/o virtuales); diseñar carteles y pósteres; montar y desmontar; crear y mantener espacios expositivos virtuales (comprobar periódicamente enlaces); mantener <u>bd</u> <i>Actividades Culturales</i>; diseñar campañas marketing nuevos servicios o productos; gestionar datos resultado actividad y encuestas; etc.</p>
<p>PE Comunicación y marketing [Ámbito EPS]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y/o mantener boletín i EPS • Gestionar y/o mantener redes sociales EPS • Gestionar y/o mantener el blog EPS • Coordinar proyecto Gestión boletín i EPS y las redes sociales EPS [Plan de Comunicación EPS] • Evaluar impacto boletín y redes • Formar en gestión de redes sociales y en edición i EPS 	<p>Comprende: gestionar y mantener el boletín i EPS; gestionar y mantener FB y TW; gestionar y mantener el blog; coordinar y gestionar el proyecto; formar en gestión de redes sociales; controlar y analizar datos impacto (estadísticas); etc.</p>
<p>PE Normalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar pautas locales 	<p>Comprende: elaborar, revisar, publicar, etc. pautas locales</p>
<p>PE Medición y análisis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar y <u>tabular datos</u> para estadísticas anuales • Analizar datos • Elaborar informes resultados 	<p>Comprende: recopilar, tabular, analizar, elaborar informes y publicar anualmente resultados de actividad de la biblioteca: macro-cifras; informes anuales, etc.</p>
<p>PE [Coordinación]_PE BUZ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar Línea 4 PE • Colaborar proyectos Línea 4 • Participar Equipo Comunicación BUZ 	<p>Comprende: tareas relacionadas con participación del personal <u>biblioEPS</u> en equipos y redes de trabajo BUZ (proyectos Línea 4; Equipo de Comunicación)</p>
<p>PE [Coordinación]_SGIC EPS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en Comisiones • Participar en Junta Escuela • Participar en Comité Calidad • Participar en grupo Carta de Servicios • Colaborar en mantenimiento web EPS 	<p>Comprende: tareas relacionadas con participación del personal <u>biblioEPS</u> en el Sistema de Garantía Interna de la Calidad del centro</p>

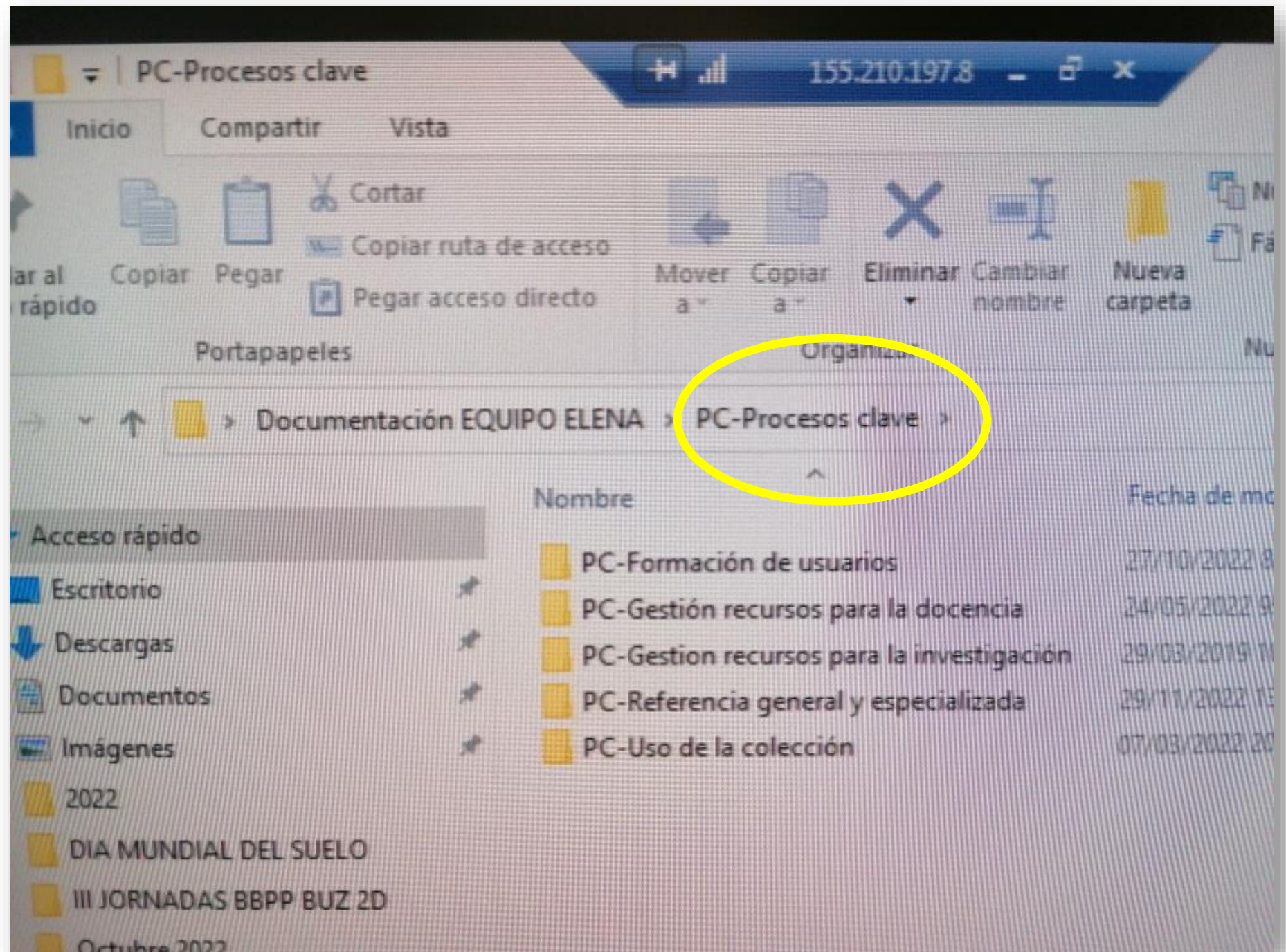
<u>PC</u> Gestión recursos para la docencia	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar BR titulaciones EPS • Actuar en las GD de las titulaciones EPS 	Comprende: mantener y actualizar BR en bases de datos BR_13 y BR_14; analizar uso BR para elaborar informe anual, etc.
<u>PC</u> Gestión recursos para la investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar trámites SOD centralizado EPS 	<i>Pendiente desarrollar nuevo servicio curso 2019-2020</i>
<u>PC</u> Referencia general y especializada	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar servicio Pregunta Aquí (<i>presencial y online</i>) • <i>Desarrollar /realizar servicio presencial y online</i> • Gestionar herramientas servicio Pregunta Aquí • Evaluar servicio Pregunta Aquí • <i>Mantener chat BUZ</i> 	Comprende: <i>planificar servicio; registrar actividad en formularios papel; gestionar cuenta bibepsh@unizar.es; introducir datos mensuales en bd FM y en fichero Excel; gestionar encuesta satisfacción usuarios; <u>introducir datos en bd BUZ Incidencias</u>; analizar servicio para elaborar informe anual; <i>mantener chat BUZ</i>; etc.</i>
<u>PC</u> Formación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y diseñar el plan de formación de usuarios local anual • Crear/Mantener/Actualizar contenidos de la formación presencial y virtual • Impartir la formación • Hacer seguimiento y dinamizar aulas virtuales • Evaluar el plan de formación • <i>Gestionar certificados</i> 	Comprende: planificar plan formación local; crear /actualizar contenidos; desarrollar (impartir o colaborar en) la formación; realizar seguimiento y dinamizar las aulas virtuales; introducir en fichero <i>excel</i> datos encuestas satisfacción formación presencial; recopilar y enviar datos formación virtual a Equipo Formación BUZ; analizar datos resultados para evaluar el plan y elaborar informe anual; elaborar certificados; etc.
<u>PC</u> Uso de las colecciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar datos en formularios uso recursos • Analizar datos y elaborar informe de resultados 	Comprende: recopilar datos uso recursos bibliográficos (papeletas sala, formulario percepción uso sala) y recursos no bibliográficos (cabinas y portátiles) e introducirlos en ficheros <i>excel</i> ; analizar resultados para informes anuales; etc.
<u>PS</u> Adquisiciones y gestión económica	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la adquisición de la BR • Elaborar informe anual de adquisiciones • Controlar gasto material fungible (papel, tóner, impresiones) 	Comprende: detectar la BR a adquirir cada curso; comprarla (pedir, recibir, tramitar facturas); analizar datos consumo material fungible; etc.
<u>PS</u> Catalogación	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el proceso técnico 	Comprende: realizar el proceso técnico (registro, sellado, magnetizado, <u>tejuelado</u> –no para el día a

	<ul style="list-style-type: none"> • Catalogar • Crear registros de ejemplar • Planificar proceso catalogación colecciones EPS 	día, para casos masivos-); catalogar (crear/modificar registros bibliográficos); crear registros de ejemplar (colgar ejemplares); establecer cronograma catalogación colecciones pendientes; etc.
PS <u>Gestión de la web</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear nuevas páginas y/o secciones en zona local 	Comprende: crear nuevas páginas o secciones con <u>drupal</u>
PS <u>[Colecciones EPS: gestión y mantenimiento]</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y mantener colección Libros • Gestionar y mantener colección Revistas • Gestionar y mantener colección local e-Libro • Gestionar y mantener colección en Millennium • Gestionar y mantener Biblioteca de Semillas • Gestionar y mantener <u>Dialnet</u> • Gestionar y mantener Guara • Gestionar y mantener <u>bd Eleboro y Cederul</u> • Gestionar y mantener <u>bd Registro</u> • Gestionar y mantener <u>bd Duplicados biblioEPS</u> • Gestionar y desarrollar expurgos • Gestionar donaciones y duplicados externos • Controlar mensualmente la colección LA • Realizar el inventario anual colecciones 	<p>Comprende: Gestionar: todo lo relativo a planificar, diseñar, analizar, explotar... las distintas bases de datos. Mantener: actualizar datos en <u>bd</u> y en Millennium Controlar: revisar diariamente ordenación colecciones LA</p>

Organizamos la documentación en los equipos de trabajo con la estructura de los procesos y subprocesos BUZ



Organizamos la documentación en los equipos de trabajo con la estructura de los procesos y subprocesos BUZ



Resultado
de las
reuniones
de equipo
mensuales

[último jueves
del mes]

Líneas de
trabajo para
objetivos y
tareas
individuales

Noviembre 2022

PE_[Coordinación] PE BUZ

- Preparar curso 'Apoyo a la elaboración y difusión del Plan Estratégico de la biblioteca de la Universidad de Alicante _Elena
- Preparar presentación BS para Premios QIA 2022_Elena

PE_[Coordinación] SGIC EPS

- Preparar estado de la cuestión objetivos y acciones PE EPS 2022_Elena

PE_Espacios y equipamiento

- Señalizar zona referencia y divulgación + revisar señalización Depósito _Nieves
- Señalizar cuadro de luces modo invierno_Rosa, Nieves, Pablo
- Elaborar norma uso pelotas pilates [#biblioTEcuida]_Rosa, Pablo

PE_Gestión RRHH

- Elaborar Plan de acción local para valor "profesionalidad" [viene de septiembre]_Elena
- Preparar reunión para trabajar valor "trabajo en equipo" [viene de octubre]_Elena
- Relanzar figura Coordinador Mostrador_Elena, Rosa, Pablo, Nieves

PE_Formación del personal

- Formación continua a partir plan de acompañamiento_Susana
- Curso WoS (2 y 3 nov)_Susana
- Curso Plan de Desastres BUZ (21 y 22 nov)_Elena y Rosa
- Taller Visión estratégica a través CMI (3, 11 y 16 nov)_Elena

PE_Comunicación y marketing [ámbito biblioteca]

- Organizar Mercadillo solidario San Alberto 2022_Rosa, Susana
- Organizar actividad solidaria "La noche más mágica"_Rosa
- Lanzar campaña invierno Biblioteca de Semillas_Elena

PE_Comunicación y marketing [ámbito EPS]

- Gestionar y mantener redes FB, TW, LinkedIn e Instagram EPS_Pablo, Elena

PE_Alianzas

- Participar en XXI Seminario RECIDA_Elena, Susana, Rosa, Pablo

PC_Formación de usuarios

- Realizar tareas post-curso CDB EUPLA y EPS_Elena, Susana
- Tutorizar aulas TFG EUPLA y EPS_Elena, Susana
- Organizar e impartir Talleres citas y referencias EPS_Elena, Susana

PC_Información general y especializada

- Poner en común actividad "La pregunta del mes"[viene de octubre]_Todos

PS_[Colecciones EPS. Gestión y mantenimiento]

- DIALNET: vaciado/descarga de artículos electrónicos en Nexo + revisión de enlaces_Rosa, Pablo
- Donaciones: registrar documentos en bd, clasificar y guardar_Nieves

Despliegue semanal de tareas utilizando *trello*

Tareas por hacer

- + Añada una tarjeta

Tareas en marcha

- PE_Alianzas. RECIDA. Actualizar guía ODS para + analizar resultado Seminario
25 de nov.
- PE_Formación del personal. Asistencia curso BIB271 Brigadas de evacuación y salvamento de materiales de biblioteca. 21 y 22
- PC_Formación de usuarios. Preparar sesión sobre estrategia búsqueda en PubMed para asignatura TOXICOLOGÍA Y SALUD PÚBLICA 3º CCAA
22 de nov.
- PE_Formación del personal. Realizar formación (autoformación)
- + Añada una tarjeta

Tareas terminadas

- San Alberto 22
Mercadillo solidario de libros
- PE_Comunicación y marketing [ámbito biblioteca]. MERCADILLO SAN ALBERTO
- PE_[Coordinación] PE BUZ. Calidad Ultimar discurso presentación innovación en Premios QIA
- PE_Comunicación y Marketing [ámbito biblioteca] Organizar actividades para Día Mundial del Suelo
- PE_[Coordinación]. PE BUZ. Elaborar informe final conclusiones curso "Apoyo a la elaboración y difusión del Plan estratégico de la Bib_UA" para Equipo PE_BUZ
- + Añada una tarjeta

Documentación de interés

- + Añada otra lista
- Cartelera semanal
- 2022 noviembre
- Cartelera mensual
- MAPA DE PROCESOS
- Mapa de procesos (últ. versión) + Tabla biblioEPS procesos_subprocesos_tareas
- + Añada una tarjeta

Algunas lecciones aprendidas

Identificar las **tareas** concretas [adaptación local] **asociadas** a cada **proceso/subproceso BUZ**



Cada miembro del equipo sabe el **contexto** en el que se enmarca su trabajo y el **impacto** del mismo en los resultados

Multifunción, **versatilidad**, flexibilidad: distintos roles para distintos momentos; distintas mesas de trabajo en función del rol

Atención presencial [y en línea] al usuario, directa, personalizada, **completa**, durante **todo el horario** de apertura de la biblioteca



¡Gracias!

biblioepsh@unizar.es